

区民委員会報告資料

令和6年1月18日

件 名	国民健康保険業務等委託評価委員会の評価結果について																
所管部課	区民部 国民健康保険課																
内 容	令和５年度の国民健康保険業務等委託評価委員会（以下「委員会」という。）を開催したので、以下のとおり評価結果を報告する。 １ 開催日時 令和５年１１月１４日（火）午前９時３０分から１１時５０分まで ２ 委員構成 <table><tr><th>種別</th><th>氏 名</th><th>役職等</th></tr><tr><td rowspan="2">学識経験者</td><td>【委員長】 森 直美</td><td>弁護士</td></tr><tr><td>齊藤 京子</td><td>社会保険労務士</td></tr><tr><td>区民</td><td>高橋 絹江</td><td>民生・児童委員</td></tr><tr><td rowspan="2">区職員</td><td>【副委員長】 松野 美幸</td><td>足立区総務部長</td></tr><tr><td>秦 章雄</td><td>足立区区民部課税課長</td></tr></table> ３ 評価対象 足立区国民健康保険業務委託契約に基づき、パーソルテンプスタッフ株式会社及び株式会社ＤＡＣＳが受託する業務 （１）パーソルテンプスタッフ株式会社 （対象事業１：資格賦課、収納管理、滞納整理、保健事業） （２）株式会社ＤＡＣＳ （対象事業２：給付） ４ 評価方法 窓口の執行状況や休憩スペース等の確認、受託事業者に対するヒアリングを踏まえ、各委員が４テーマ１０項目を５段階で評価した。 ５ 評価結果 委員会の合格ラインである８割（４０点）を上回る評価を得た。項目ごとの配点と５人の委員の評価の平均は下表のとおり。	種別	氏 名	役職等	学識経験者	【委員長】 森 直美	弁護士	齊藤 京子	社会保険労務士	区民	高橋 絹江	民生・児童委員	区職員	【副委員長】 松野 美幸	足立区総務部長	秦 章雄	足立区区民部課税課長
種別	氏 名	役職等															
学識経験者	【委員長】 森 直美	弁護士															
	齊藤 京子	社会保険労務士															
区民	高橋 絹江	民生・児童委員															
区職員	【副委員長】 松野 美幸	足立区総務部長															
	秦 章雄	足立区区民部課税課長															

テーマ	評価項目	配点	テンブ		DACS	
			前年	今回	前年	今回
委託品質	窓口待ち時間	5	5.0	5.0	5.0	5.0
セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.4	4.6	4.6	4.4
	個人情報記録媒体の管理	5	※2	4.8	※2	4.8
	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.6	4.6	4.4	4.6
内部統制	労働関係	5※1	8.0	4.8	8.0	4.8
	労働条件	5	※2	4.8	※2	4.8
	事業者の経営状況	5	5.0	5.0	5.0	5.0
接遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0	5.0	5.0	5.0
	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	5.0	5.0	5.0
	服装・名札	5※1	8.0	4.0	8.4	4.0
総合評価（合計）		50	45.0	47.6	45.4	47.4

※1：前年度は配点10点 ※2：令和5年度からの新規評価項目

6 委員会における主な質問と受託事業者の回答

	質 問	回 答
1	外部記憶媒体の使用が休憩時間をまたぐ場合、どのように管理をしているか。	データの移動等、利用目的が終わったらすぐ返却をするため、休憩時間をまたいで使用することはない。
2	業務システムの利用記録はとれているか。	従事者は区から付与されたID（アカウント）と二要素認証カードにより業務システムにログインするため、記録は全て管理されている。
3	従事者からのハラスメント相談窓口への相談実績はあるか。	過去に「指導の際の口調が厳しい」という相談があった。本社の相談窓口の他、現場の統括責任者も相談窓口となっているので、定期的に従事者全員とヒアリングを行い、相談をしやすいように努めている。
4	前年度に事務誤りで給付の過大支給が起きているが、再発防止策は講じたのか。	マニュアルの整備と管理者によるダブルチェックを徹底している。事務処理方法改善後に同様の誤りは発生していない。

7 委員からの主な声

業務に関してはよくやっているとは評価できる。引き続き一人一人が重要な情報を扱っていることを強く意識すること、事業者として法令順守のマインドを持たせ続けることを願う。

8 受託事業者の対応

受託事業者に対し、委員会の評価結果及び委員からの声を通知し、対応を求めたところ、以下の報告があった。

(1) パーソルテンプスタッフ株式会社

法令順守のマインドを維持できるよう、安心して就業できる環境づくりおよび待遇改善に努める。

(2) 株式会社DACS

朝礼等によるヒヤリハットの周知徹底、定期的な基本動作のセルフチェックを実施し、反復継続的にセキュリティ意識の高揚を図る。

今後、区では上記事項の進捗状況を月次運営会議で報告させ、確認をしていくことで、事業者として法令順守を常に意識させていく。