

区民委員会報告資料

令和8年1月21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				
所管部課名	区民部国民健康保険課				
内 容	令和7年度の国民健康保険業務等委託評価委員会（以下「評価委員会」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 評価対象				
	(1) 評価対象 国民健康保険業務等委託				
	(2) 受託事業者				
	ア パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社				
	(対象業務1：資格賦課、収納管理、滞納整理、保健事業)				
	イ 株式会社DACS				
	(対象業務2：給付)				
	2 評価結果（答申）				
	(1) 対象業務1 パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社				
ア 委員評価の平均点					
委員評価平均点		45.4点（50点満点） 前年度：46.2点			
評価結果		適正に履行されているものと認める（合格）			
※ 合格ライン：40点以上					
イ 評価項目ごとの委員評価平均点					
テーマ	評価項目	配点	パーソル社		
			R6	R7	
委託品質	窓口待ち時間 ・ ミスの有無と防止策	5	3.8	4.0	↗
セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	5.0	4.6	↘
	個人情報記録媒体の管理	5	4.8	5.0	↗
	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.8	4.4	↘
内部統制	労働関係	5	4.6	4.6	→
	労働条件	5	5.0	4.2	↘
	事業者の経営状況	5	5.0	5.0	→
待遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0	5.0	→
	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	4.2	↘
	服装・名札	5	3.2	4.4	↗
総合評価（合計）		50	46.2	45.4	↘

ウ 主な減点評価項目と理由

(ア) セキュリティ

定められたルールや取り扱い基準は遵守されているが、区民の安心・安全のため、更なるセキュリティ体制の強化に努めてほしい。

(イ) 内部統制

従事者が衛生管理に関する相談・連絡を円滑に行えるよう、衛生管理者の氏名を掲示して周知することが望ましい。

(ウ) 接遇

マイナ保険証移行に伴い、認証作業や説明に時間を要し、処理スピードが低下した。

(2) 対象業務2 株式会社DACS

ア 委員評価の平均点

委員評価 平均点	46.8点（50点満点） 前年度：46.2点
評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）

※ 合格ライン：40点以上

イ 評価項目ごとの委員評価平均点

テーマ	評価項目	配点	DACS 社		
			R 6	R 7	
委託 品質	窓口待ち時間 ・ ミスの有無と防止策	5	4.2	4.2	→
セキュ リティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	5.0	4.6	↘
	個人情報記録媒体の管理	5	4.8	5.0	↗
	適切な会計処理及び現金、金券 類の管理	5	4.8	4.6	↘
内部 統制	労働関係	5	4.6	4.8	↗
	労働条件	5	5.0	4.2	↘
	事業者の経営状況	5	4.0	5.0	↗
接遇	利用者満足度(言葉づかいなど)	5	5.0	5.0	→
	利用者満足度(処理スピード)	5	5.0	5.0	→
	服装・名札	5	3.8	4.4	↗
総合評価(合計)		50	46.2	46.8	↗

ウ 主な減点評価項目と理由

(ア) セキュリティ

取り扱う書類が多いため、個人情報保護の意識付け及び仕組みの更なる強化に努めてほしい。

(イ) 内部統制

作業・移動スペースが狭小であるため、労働環境改善の工夫が必要である。

3 開催日時

令和7年11月13日（木）午後2時45分から4時30分まで

4 委員構成（計5名）

種 別	氏 名	役職等
学識経験者	森 直美【委員長】	弁護士
	北村 昌也	社会保険労務士
区 民	齋藤 祐子	民生・児童委員
区 職 員	松野 美幸	足立区総務部長
	田ヶ谷 正【副委員長】	足立区区民部長

5 評価方法

- (1) 書類審査
- (2) 委託業務の現場確認
- (3) 受託事業者に対するヒアリング

6 評価委員会の意見

- (1) 昨年度に指摘していた従事者の服装・名札については、適切な身だしなみが遵守され、改善されていた。
- (2) 衛生管理者の氏名を見やすい箇所に掲示するなど、今後も、日頃から従事者の安全や健康に配慮し、安心して働けるよう努めてほしい。
- (3) 最新のシステムやA I 技術の導入により業務効率化を行うことで、人員体制の最適化を図り、ゆとりある執務環境が作られることを期待する。