



# 国民健康保険・後期高齢者医療業務再構築全体計画の 策定について

令和5年(2023年)6月9日  
吹田市国民健康保険運営協議会

suitable city  
スイタブルシティ

# 目次

- 1 国民健康保険・後期高齢者医療業務再構築全体計画とは
- 2 業務再構築計画策定の背景（システム再構築）
- 3 業務再構築計画策定の背景（業務委託の導入）
- 4 業務再構築の目的と効果
- 5 DXの推進（システム再構築）

# 1 国民健康保険・後期高齢者医療業務再構築全体計画とは



国民健康保険課の業務改善の進め方を示したもの



業務再構築（BPR）

## 目次

0 本書の位置づけ
1 プロジェクトの目指す姿
(1) 背景
(2) 識別している課題
(3) プロジェクトの目指す姿
ア 行政DX (Digital Transformation) の推進
イ 業務委託の導入
2 プロジェクトの全体スケジュール
3 個別方針
(1) システム再構築(標準化)
ア 地方公共団体の基幹業務システムの状況
イ 国における標準化の方針
ウ 本市の標準準拠システムの整備方針
エ 新システムの調達範囲および単位
オ 移行スケジュール
カ 移行にあたっての業務課題と対応方針
キ DXの推進
(2) 業務委託
ア 業務委託の概要
イ 業務委託の効果
ウ 業務委託のスケジュール
エ 業務委託の基本的な考え方

## 目次

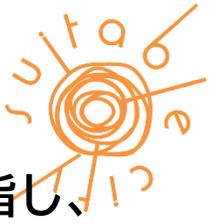
(ア) 調達方法
(イ) 契約期間
(ウ) 調達仕様書
① 第1回RFI結果
② 第2回RFI予定
(エ) 委託範囲
(オ) 業務委託導入に伴うリスク対応
① 「法令、条例等への違反」への対応
② 「情報の漏えい」への対応
③ 「職員の経験喪失」への対応
オ 業務委託後の職員体制
カ 定性的効果
キ 定量的効果
4 プロジェクト体制
(1) プロジェクト体制
ア 最終責任者
イ PJMO(Project Management Office)
ウ プロジェクトチーム
(2) 会議体
(3) プロジェクト投入時間管理

## 1 システム再構築（標準化）

標準化を業務見直しの好機と位置づけ、手続きの電子化などにより、「書かせない、待たせない、来させない」窓口を目指し市民サービスの向上を図ります。

## 2 業務委託

マニュアル化できる定型的な業務の一部を民間事業者へ委託し、窓口での待ち時間の削減や職員による相談などのきめ細かな対応を図ります。



## 2 業務再構築計画策定の背景（システム再構築）

国及び吹田市の方針に基づき、国民健康保険課においても、抜本的なBPR（業務再構築）の実現を目指し、プロジェクトを立ち上げ検討を進めてきました。

〈国の方針〉

① 強靱なデジタル社会実現

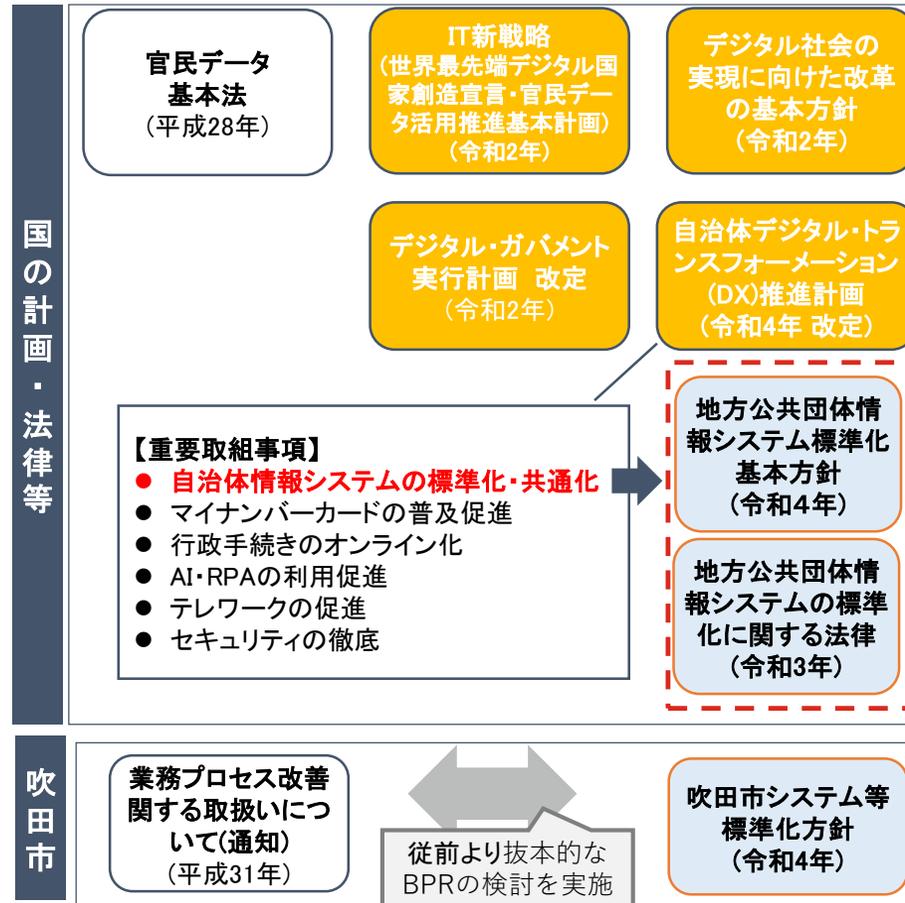
新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないなど様々な課題が明らかになり、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて社会全体でDXが求められている中、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を実現すべく、新たにIT新戦略及びデジタルガバメント実行計画等が示された。また、自治体DX推進計画にて、各自治体取り組むべき【重要取組事項】が具体化された。

② 標準化法の施行

重要取組事項のうち、「自治体情報システムの標準化・共通化(システム標準化)」に関しては、令和3年に標準化法が施行し、各自治体で標準準拠システムの導入が必須とされ、令和7年度導入が目標とされた。

〈吹田市の方針〉

吹田市としても、令和3年に吹田市システム標準化方針を策定し、国の施策であるシステム標準化を業務見直しの好機と捉えて、抜本的なBPRを図ることを主題として明示した。





### 3 業務再構築計画策定の背景（業務委託の導入）

民間事業者のリソースと知見を活用し、業務の効率化を推進するとともに、職員が非定型かつ判断や審査を伴う業務に集中できる職場環境を構築することとしました。

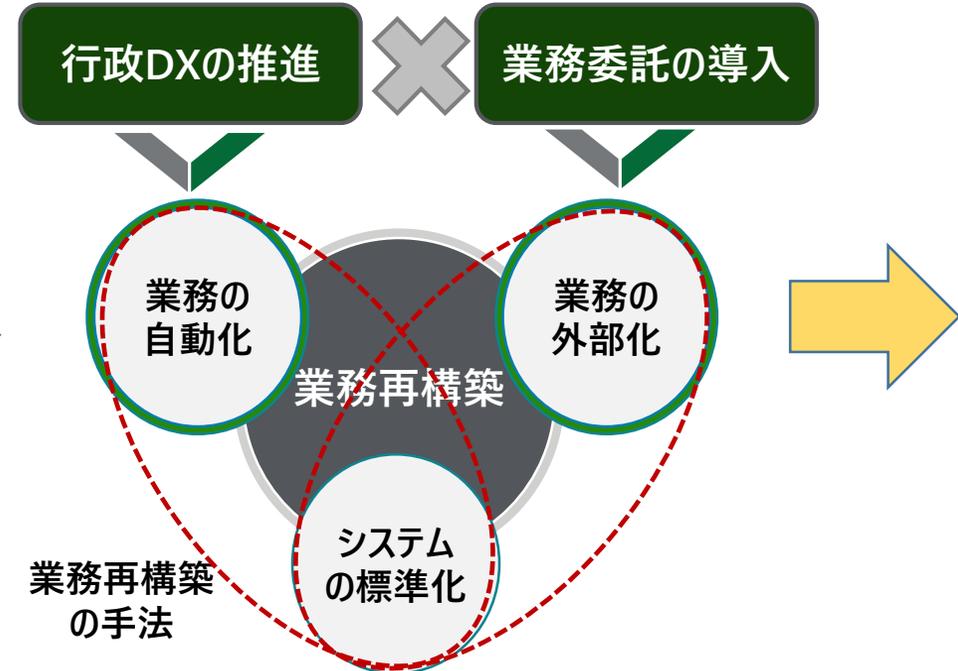
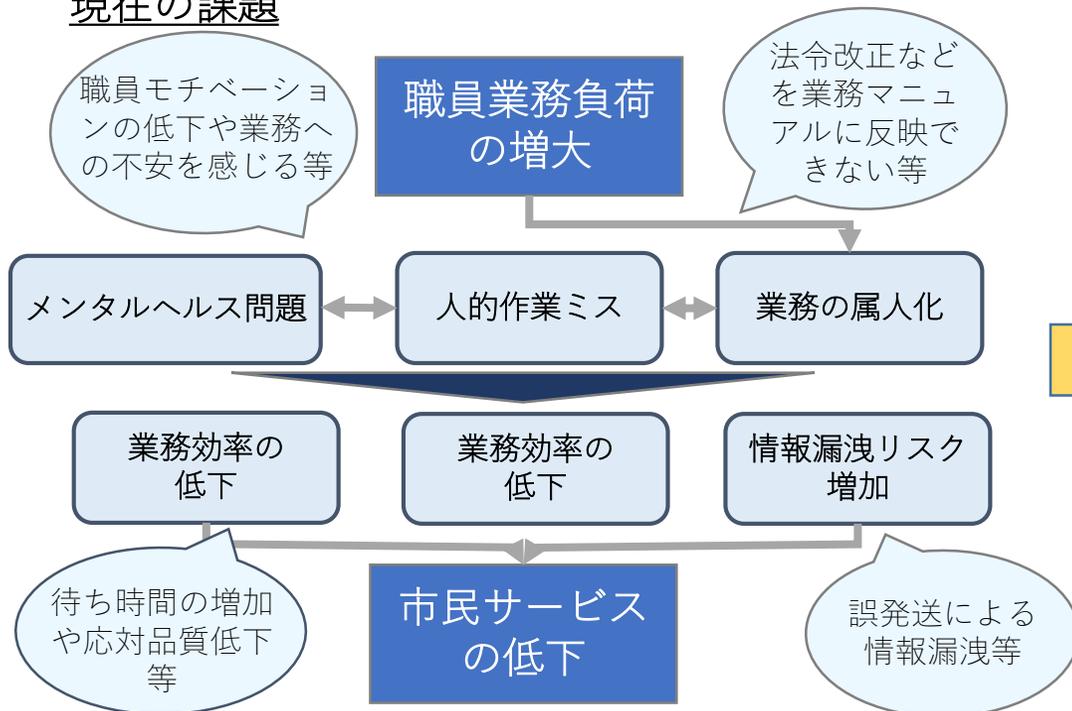
#### 〈吹田市における業務再構築の基本的な考え方〉

吹田市では、「業務プロセス改善に関する基本的な考え方」（平成31年制定）が通知され、次の手法が示されている。

- ① 業務の見直し
- ② ICTの更なる活用
- ③ 民間活力等の導入(事務委託)

先行事例として、吹田市介護保険課にて、「業務の見直し」を皮切りに、システム再構築に合わせた先端技術の導入及び事務委託が導入されている。

#### 現在の課題



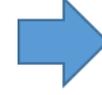
吹田市政策調整会議にて業務委託導入を決定（令和3年）

# 4 業務再構築の目的と効果

- ✓ 人口減少や少子高齢化が進み、労働人口の減少により自治体の経営資源の制約が強まる
- ✓ 他の自治体や民間企業と人材を分け合うことになる



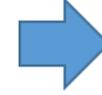
- ✓ サービスを低下させず、持続可能な国保運営を行っていくためには、市が自ら行うべき「公権力の行使」や「政策などの企画立案」に集中できる体制をとる必要がある



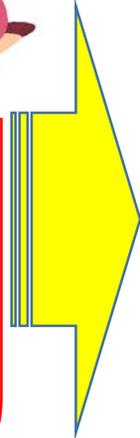
- ✓ インターネットを介した手続きなどのDX化の進展とともに業務量や業務方法が変化



- ✓ 急速な変化にも適応できる職員体制の確立



委託可能な定型業務と行政が自ら行うべき業務を切り分け、ホスピタリティの充実が期待できる業務は民間活力を活用  
同時にDX化を推進することで、国保手続きの効率化と利便性を図り  
市民サービスの向上と持続可能な職場環境を構築





## 5 DXの推進（システム再構築）

標準準拠システムを導入するだけでなく、インターネットを介した手続きの電子化（電子申請）等を進めます。

### ①電子申し込みシステム

- ・がん検診等各種検診一部負担金助成証明書交付申請など（R4.6）
- ・様式取り寄せ（R4.12）
- ・電子申し込みの拡充（R5.4～）
  - 【国保】資格加入・脱退届、保険証再交付、限度額申請、納付額確認書発行
  - 【後期】納付額確認書発行

### ②Twitterでの国保・後期に関するお知らせ発信（R4.6）

### ③窓口発券機機能を拡充し、窓口呼び出し状況のWEB確認及びメール送信（R5.3～）

### ④オートコール

- ・実証実験開始（R4.8～）
- ・本格実施（R5.6～）

### ⑤ホームページ記事の見直し（R4.12）

### ⑥受電自動応答

- ・実証実験として資格・賦課Gのみで導入（R4.12～）【実績】受電の約40%をHPへ誘導
- ・課全体に導入範囲を拡大（R5.4～）