

吹田市介護保険事務委託方針 3.0版

令和8年3月31日

目次

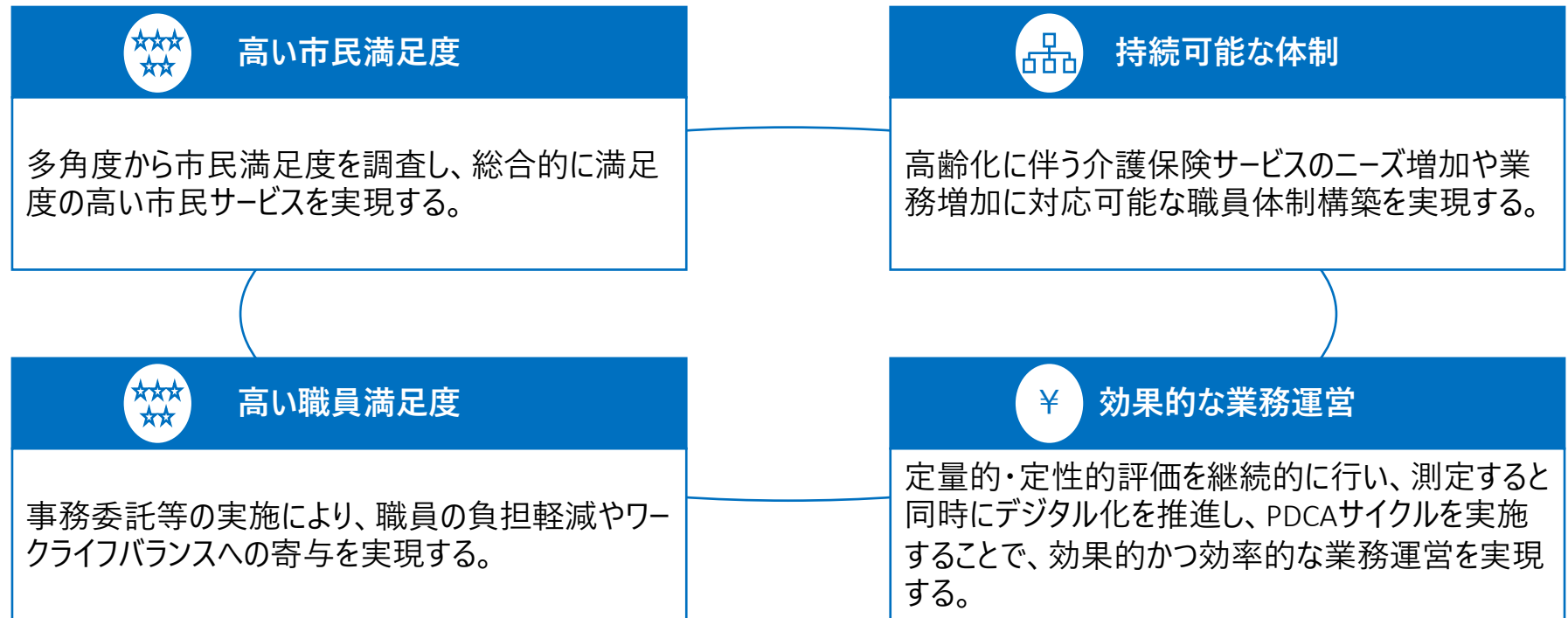
1. 目的	P3
2. 組織体制	P10
3. 個別方針(費用計画)	P13
4. 共通仕様書	P36
5. 参考資料	P43

1. 目的

介護保険業務は今後加速が予想される少子高齢化により業務量の増加が見込まれる一方で職員数の増は望めないことを見込んでいる。介護保険事務委託方針2.0版にて効果測定を行い、最新の国の動向や事務委託を実施したことによる経験を踏まえ、新たに3.0版を作成することで内容を進化させ、「介護保険事務のあるべき姿」を目指すため本方針を策定することとする。

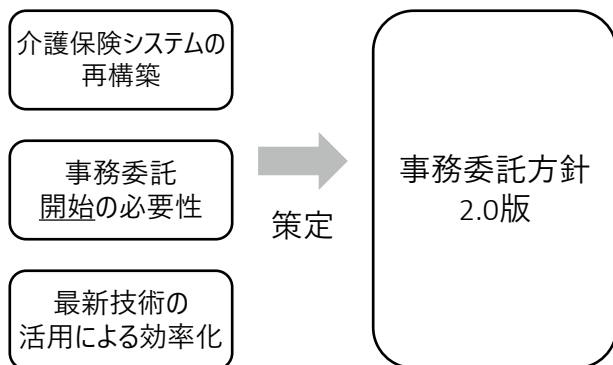
介護保険事務のあるべき姿

以下の4つの状態がすべて満たされている状態を目指し、方針の目的が達成されているか確認を行う。



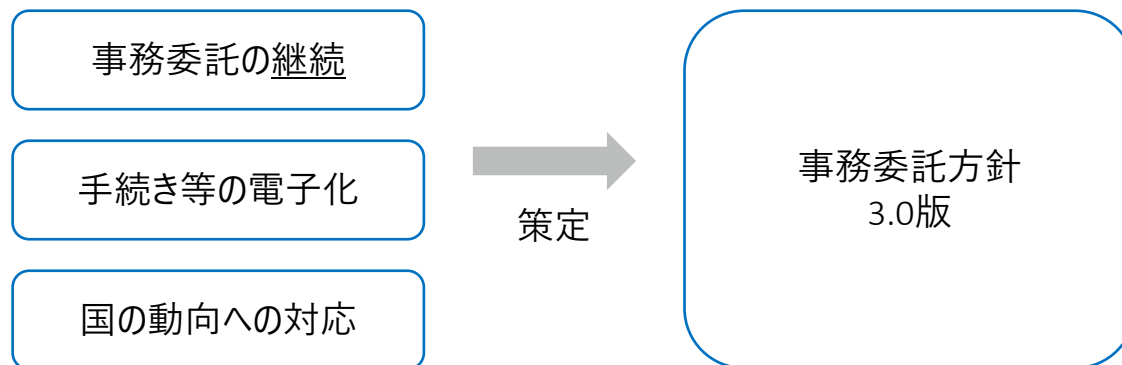
方針の位置づけ

2.0版の策定時



システム再構築の必要に合わせ、超過勤務を含む職員の業務負担が課題となっており、事務平準化を目的として個別方針に掲げる事務委託の開始や当時における最新技術の導入により効率的な業務運営の必要があった。

3.0版(本方針)

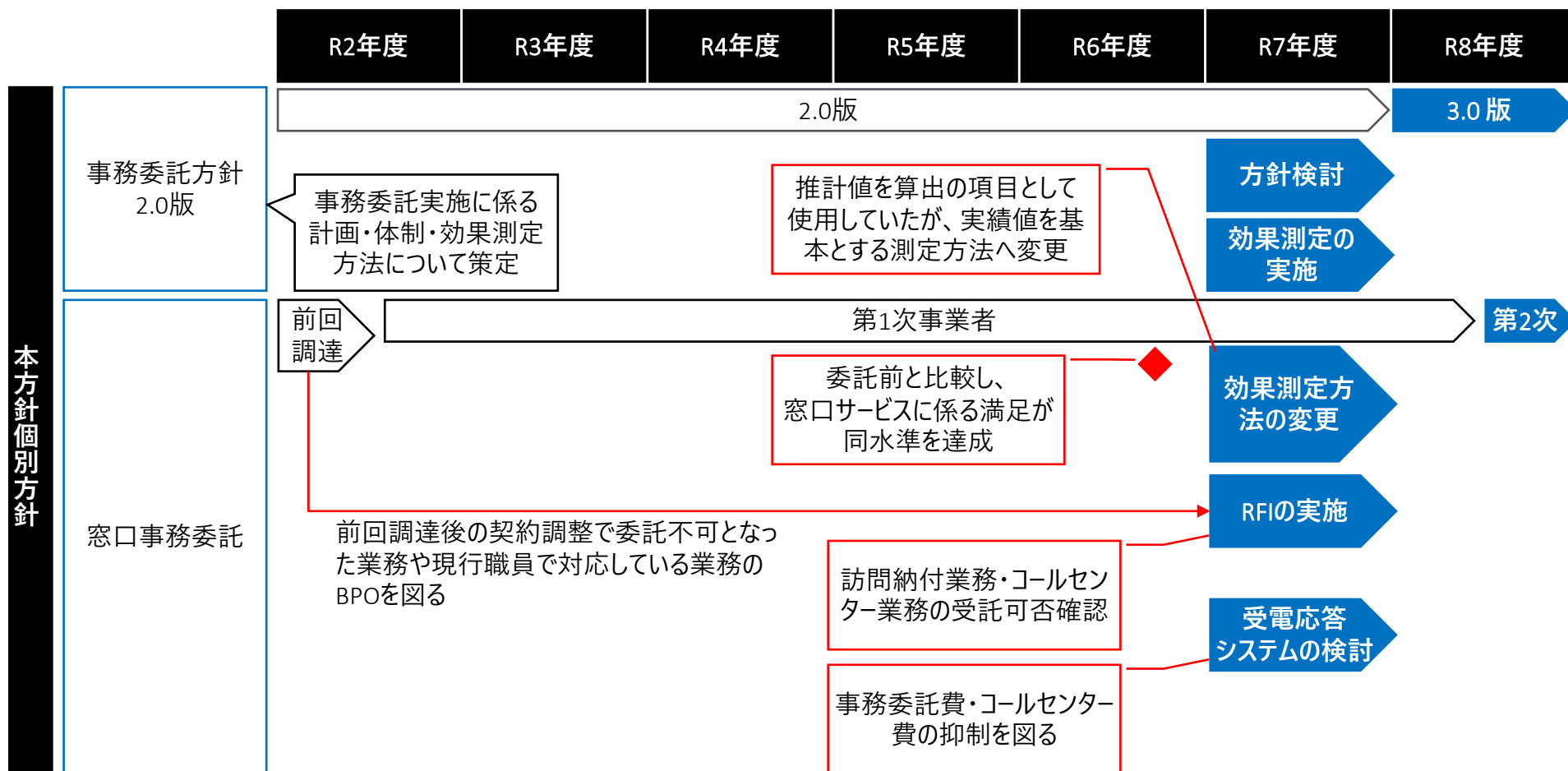


個別方針に掲げる事務委託の効果が定量的・定性的に確認できており、**職員にしかなしえない業務へ注力するために**継続して事務委託が必要である。

また、本方針策定時点では国の示す各種計画等において、フロントヤード改革、オンライン申請、介護情報基盤などが示されており、引き続き市民の利便性向上に対応する必要がある。

方針策定までの経緯(事務委託)

本方針策定に際し、効果測定方法の変更や委託範囲の検討等を行った。



令和7年度の効果測定結果(2.0版記載の効果測定結果)



 **費用対効果**

投資対効果あり

投資額
約1,559百万円

<

効果
約2,440百万円

2.0版に掲げた個別方針の効果測定をしたところ、個別方針に掲げる各事務委託の効果が確認できた。(システム再構築等除く)
※効果は「委託を実施していない場合に発生していた人件費」および「個別方針を実施したことにより得られた収納額」を指している。

 **市民満足度(令和7年度アンケート)**

高い満足度を獲得

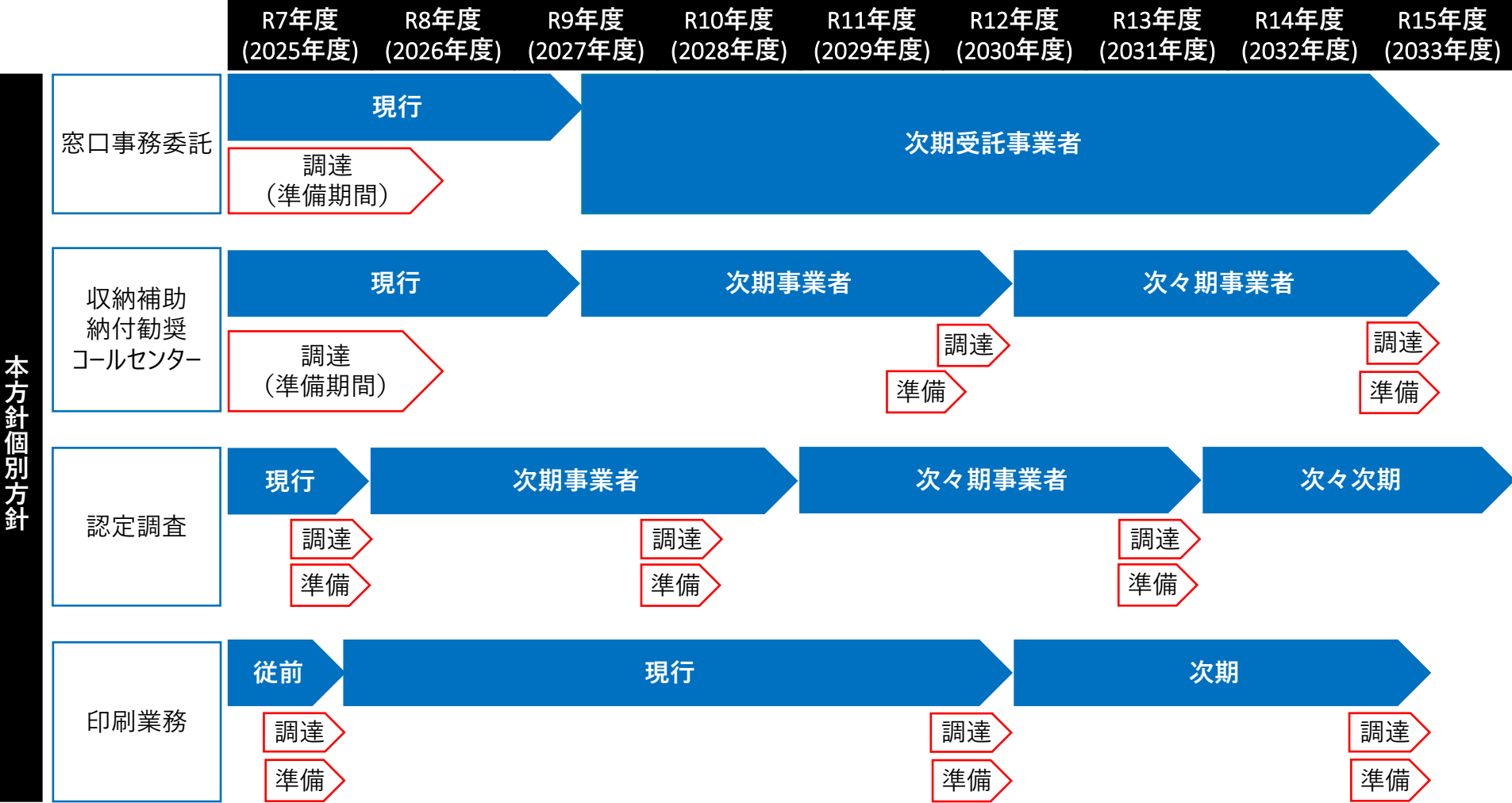
「満足」及び「まあ満足」:99.6%

来庁する市民・事業者の窓口全体の印象として、5段階評価のうち「満足」及び「まあ満足」と回答していたのが99.6%であり、事務委託開始前に職員が実施していた際の満足度と同水準を達成している。
(R7.12.1実施)

※詳細な実績は効果測定報告書を参照

本方針のスケジュール

本方針では窓口事務委託期間を軸に令和15年度までを期間とするが、必要性に応じて内容およびスケジュールの柔軟な見直しを行うものとする。



将来的な調達スケジュールの在り方

調達に係る事務の負担を軽減するため、一括調達が可能な事務については将来的に統合も視野に入れて検討する。

今後の方針

現在の事務委託の契約更新時期は、項目ごとにより期間が異なるため調達に係る業務が例年発生し通常業務に負荷がかかる。**一括調達が可能な業務を整理し、RFI・RFPに係る業務頻度を低減させ、業務負荷低減を図る。**
見積額精査期間(事業者協議等)を確保するため、**年度当初の4月～6月までにRFIの実施を目指す。**

As-Is(イメージ)

調達単位

A業務

B業務
C業務
D業務

E業務

調達単位ごとの契約期間が異なり、調達、契約期間管理の業務が頻発している。

To-Be(イメージ)

調達単位

A業務
B業務
C業務
D業務

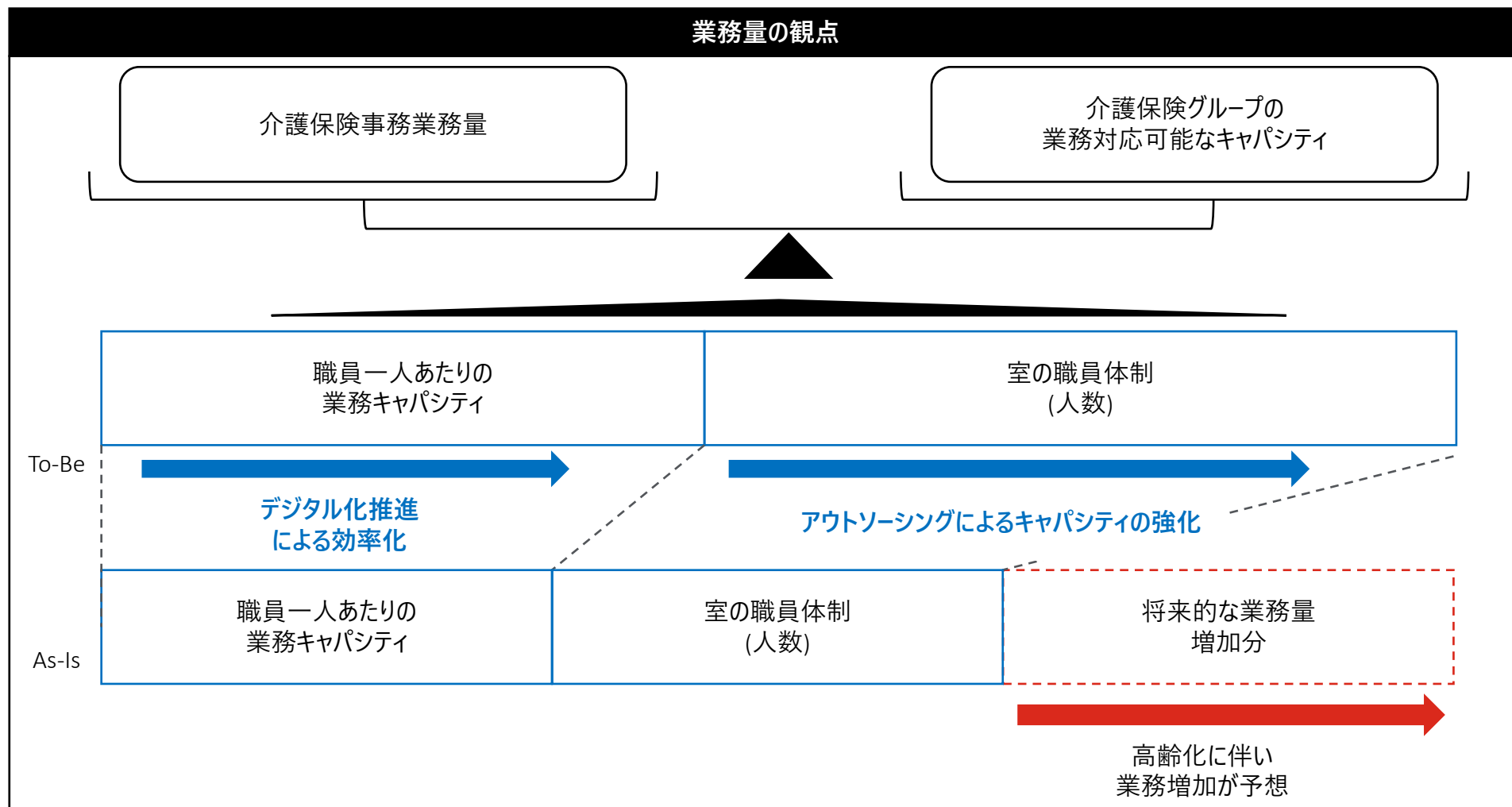
E業務

一括調達が可能な業務は一括調達を検討する。
一方で、専門性を活かせる領域は事業者によって異なるため、総合的に判断を行う。

2. 組織体制

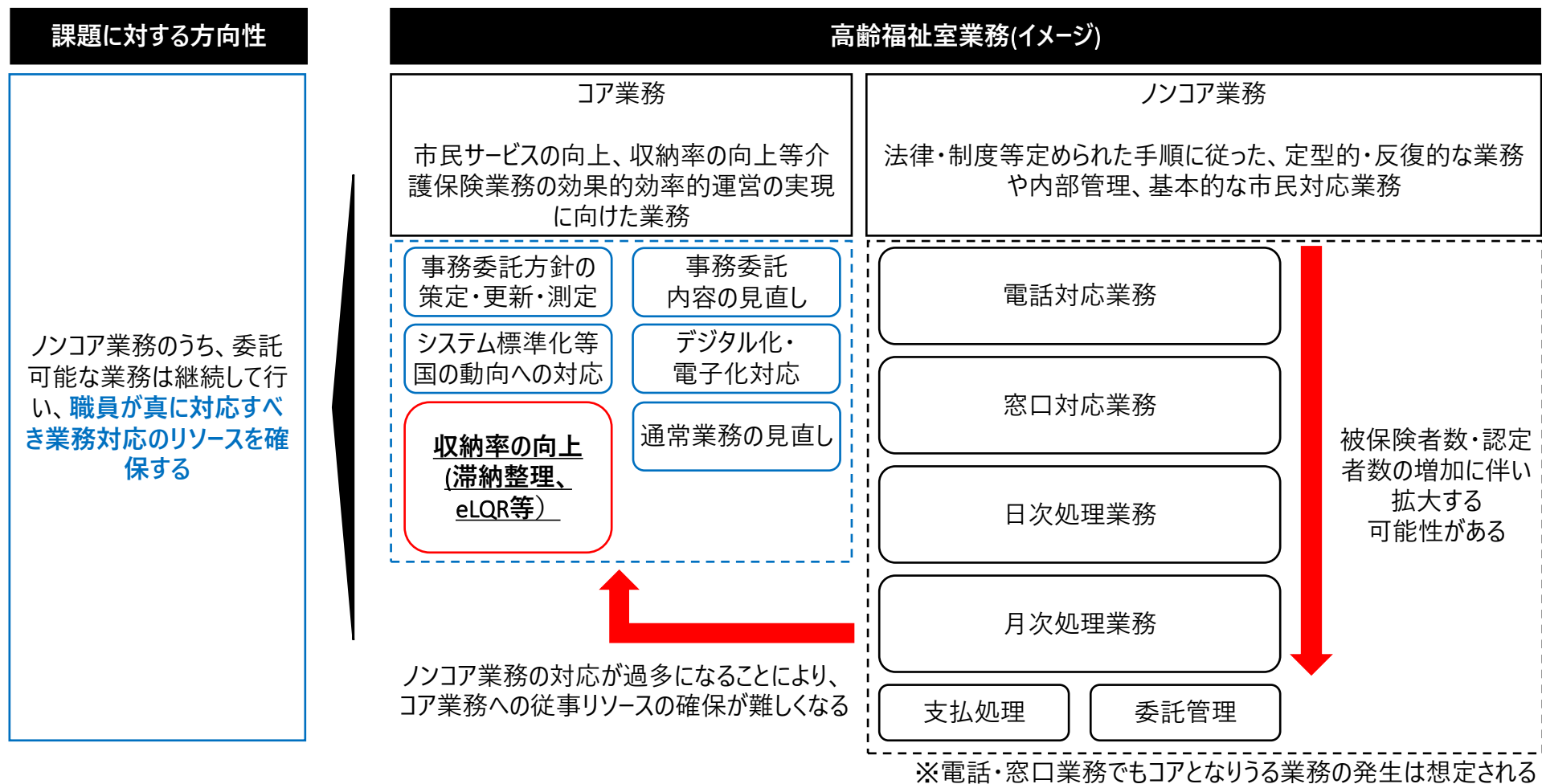
方針が目指す体制

高齢化による介護保険業務量の増加及び今後職員数の減少が予想される中で、持続可能な運営を行える体制を目指す。



職員が注力すべき業務範囲

職員がコア業務に注力するため、ノンコア業務の負担を軽減する。



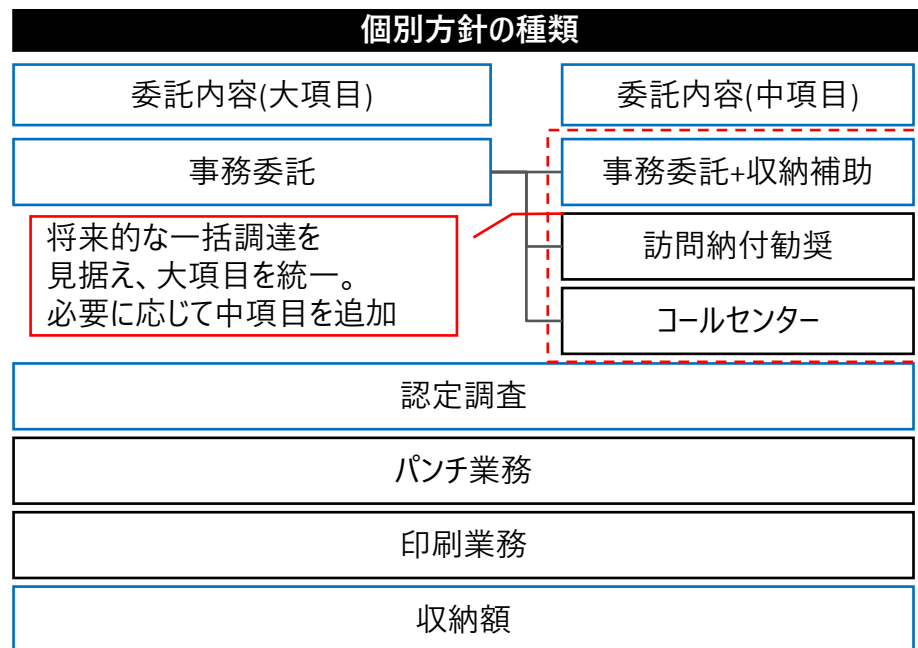
3. 個別方針(費用計画)

①個別方針の考え方

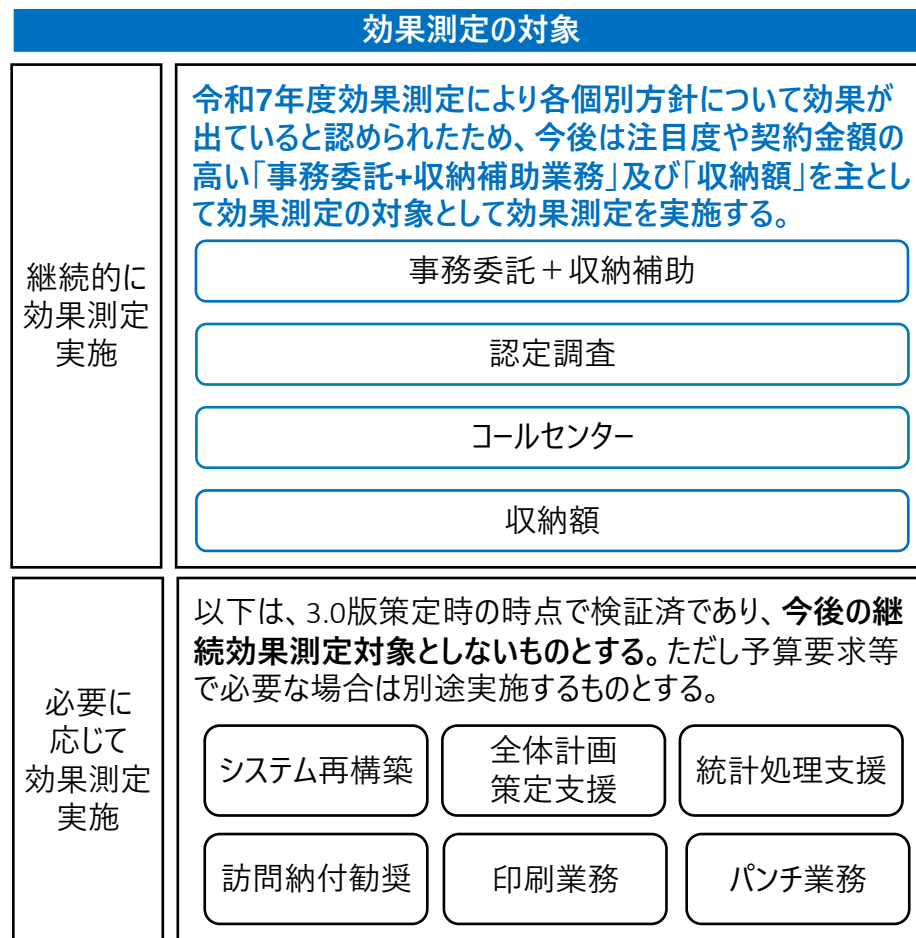
②個別方針の内容・効果測定方法

個別方針の考え方

令和7年度に効果測定が終了したものは必要に応じて効果測定を実施するものとし、「事務委託+収納補助」、「認定調査」「コールセンター」及び「収納額」について継続して効果測定を行う。



- ✓ 必要に応じて委託範囲を見直すとともに、本方針に委託内容の加筆・修正を行うこととする。
- ✓ 令和7年度末時点で将来的に一括調達を想定している業務については中項目として整理している。



効果測定に用いる人件費

(再掲)効果測定の対象	
継続的に効果測定実施	令和7年度効果測定により各個別方針について効果が出ていると認められたため、今後は注目度や契約金額の高い「事務委託+収納補助業務」及び「収納額」を主として効果測定の対象として効果測定を実施する。 事務委託 + 収納補助 認定調査 コールセンター 収納額
必要に応じて効果測定実施	以下は、3.0版策定時の時点で検証済であり、今後の継続効果測定対象としないものとする。ただし予算要求等で必要な場合は別途実施するものとする。 システム再構築 全体計画策定支援 統計処理支援 訪問納付勧奨 印刷業務 パンチ業務

■ 正規職員給与

介護保険特別会計の「一人あたり年間平均給与額」に手当や雇用者側厚生年金負担等の調整倍率1.2を乗算し、年間労働時間1,700時間で除したものを人件費(時給)の算出根拠とする。

■ 会計年度任用職員給与（認定調査員は除く）

予算ベースの会計年度任用職員報酬と諸手当（職員手当等、共済費、負担金補助及び交付金）の合算額を会計年度任用職員の人数で除したものを1人当たりの単価とする。また、単価を年間労働時間1,700時間で除したものを人件費(時給)の算出根拠とする。

■ 会計年度任用職員（認定調査員）給与

予算ベースの直営調査員報酬と諸手当（職員手当等、共済費、負担金補助及び交付金等）の合算額を認定調査員の人数で除したものを1人当たりの単価とする。また、単価を年間労働時間1,360時間で除したものを人件費(時給)の算出根拠とする。

■ 職員全体給与

正規職員の平均年収及び会計年度任用職員の平均年収から全体平均年収を算出する。

なお、認定調査員の平均年収は全体給与の算定には使用しない。また、各年度で金額を算出することとする。（時給換算する場合には全体平均年収を年間労働時間1,700時間で除する。）

算出式

$$\{\text{職員平均年収(1人)} + \text{会計年度任用職員(1人)}\} \div 2$$

■ 各年度当初予算(歳入・歳出)の状況

<https://www.city.suita.osaka.jp/shisei/1018870/1018873/1018875/index.html>

3. 個別方針(費用計画)

①個別方針の考え方

②個別方針の内容・効果測定方法

「事務委託+収納補助」の概要



実施目的	事務業で定型的な業務について事務委託を行うことで職員確保に係る 人件費の削減 を行うとともに、働き方改革を通じて 職員の身体的・精神的負担の軽減 を目指す。
実施期間	令和2年10月～令和9年9月 令和8年10月～令和15年9月(調達予定)
調達方法	委託後の効率的な新業務フローの提案」及び「偽装請負を考慮した効率的な業務引継手法の提案」を求めることを想定し、「提出された企画提案に基づいて仕様を作成する方が優れた成果を期待できる」ことから プロポーザル方式の調達を採用する。 評価基準としては、「企画・技術提案に関する項目(提案内容)」「参考見積価格(提案内容との整合性、価格評価)」を重視する。
リスク管理	✓ 事務処理のミス ⇒ 識別したリスクに対応した統制行為(個人情報、金銭、外部連携等) ✓ 法令、条例への違反 ⇒ 作業内容の確認、偽装請負防止 ✓ 職員の経験喪失 ⇒ 業務フロー、業務手順書、確認チェックリストの整備

■ 投資額・委託を実施していない場合の発生コストについて

投資額	2,515,133千円(令和15年時点想定)
委託を実施していない場合の発生コスト	3,787,629千円(令和15年時点想定)

■ (参考)令和7年度実施RFIの状況について

令和7年度に実施した事務委託に係るRFIでは以下の事業者が参加。

- ✓ 株式会社ビジネスデータプロセッシングセンター
- ✓ パーソルビジネスデザイン株式会社

現行委託内容に追加し、新規業務の受託可否および見積金額情報の収集を行った。

先述の介護情報基盤の活用により現在受託事業者が構築している申請進捗管理システムが不要となる可能性がある。
介護情報基盤実装後は不要となる可能性があり、減額を行う可能性がある旨仕様書への記載を検討する必要がある。

令和7年度実施のRFIの結果

収納補助や認定調査員スケジュール作成、第三者行為に係る内容は調整の結果、事務委託として一括調達を行う。また、コールセンターやケアプラン点検は対象外とする。



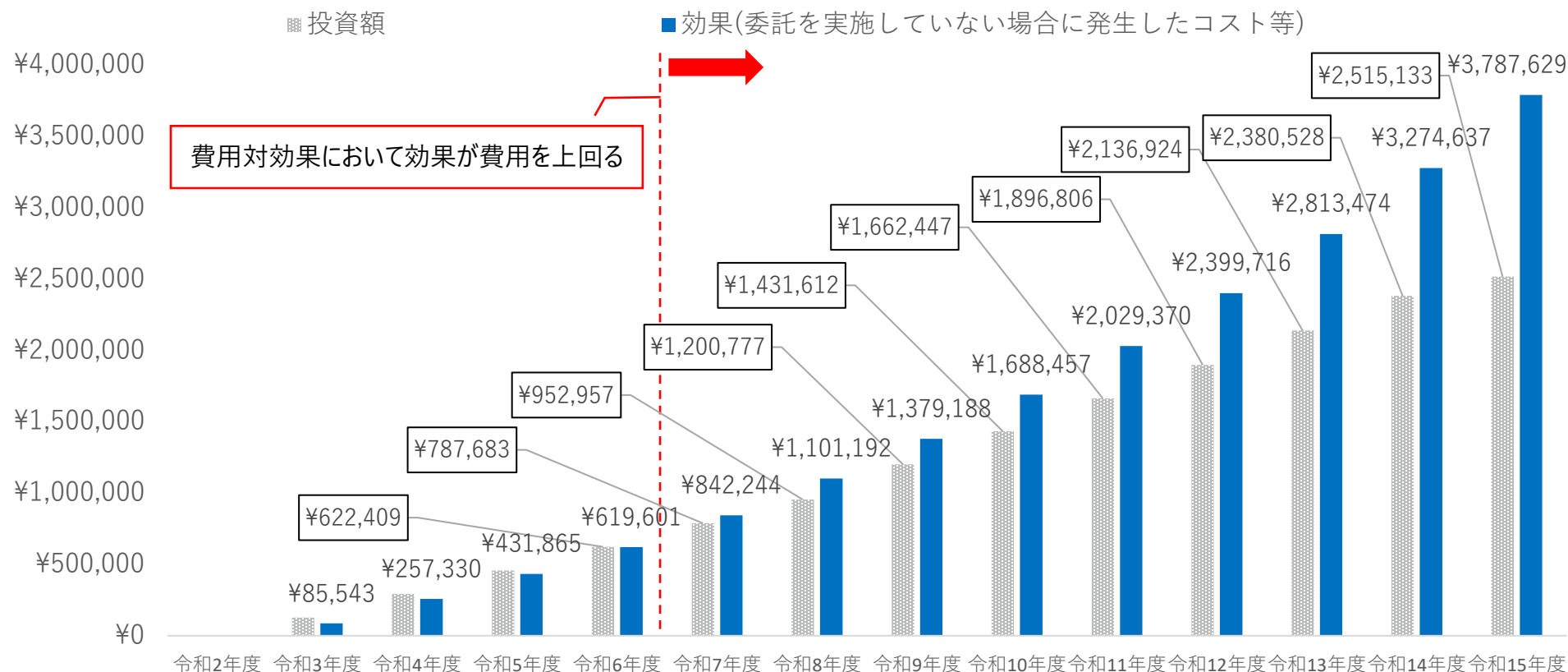
業務グループ	RFI受託可否 (現行事業者)	業務内容	RFIに係る検討
給付	×	ケアプラン点検	事務委託として委託を行うのではなく、別途契約にて委託を検討することとする。
給付	×	運営指導での請求返戻後再請求までの確認	事業者に運営指導を行ったことによる返戻分が再請求されているかを確認する。
給付	－	電話体制の整備	パーソル社が算定の問い合わせ等を受託している実績あり。
資格・賦課	×	コールセンター	事務委託として委託を行うのではなく、別途契約にて委託を検討することとする。
資格・賦課	×	訪問納付勧奨	事務委託として委託を行うのではなく、別途契約にて委託を検討することとする。
資格・賦課	－	受電応答システム	介護保険グループとして導入したいと考えている。国保では導入済みである。事務委託費の抑制やコールセンターの抑制に繋がりたいと考えている。
資格・賦課	○	収納補助業務	事務委託業者にて受託可の回答があったため、事務委託に組み込んで委託を行う。

事務委託(投資対効果推移)

令和7年度効果測定時点で効果があり、今後も費用対効果が出ると見込む

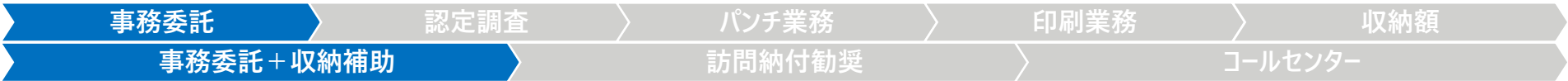


■ 各年度における投資額と委託を実施していない場合の発生コストの比較(千円、累積)



事務委託(投資対効果推移)

委託開始前の令和元年度と比較し、被保険者の増加と委託を実施しない場合の体制と比較し効果を算出する

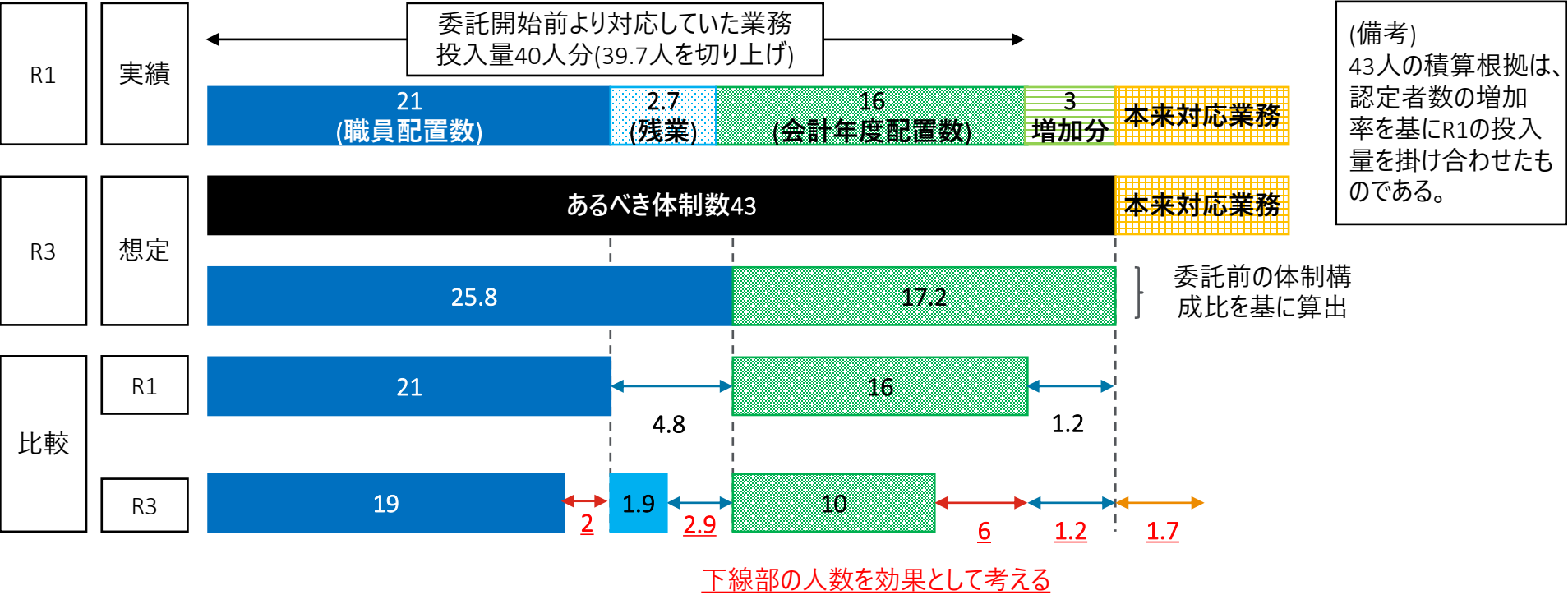


■ 費用対効果の算出

定量的な観点	投資額	契約金額総額	
	委託を実施していない場合の発生コスト	a. 本来確保が必要であった人件費	認定者数の増加を踏まえ委託開始前体制(R1)と比較し、事務委託を実施していない場合に発生する各年度必要職員数調達に係る人件費
			必要増員数×単価(正規または会計年度任用職員)
		b. 本来対応業務への従事	委託を実施することで対応が開始できた業務効果
			業務時間×単価(正規職員)
定性的な観点	(効果測定においては集計対象外) b.については計測可能な業務を抜粋し効果測定を実施しており、システム標準化をはじめBPRやオンライン手続き化など様々なコア業務への従事が可能となっている。 定量的効果測定の側面では対象外とするが、各年度においてポイントとなる事業については継続して整理が必要である。		

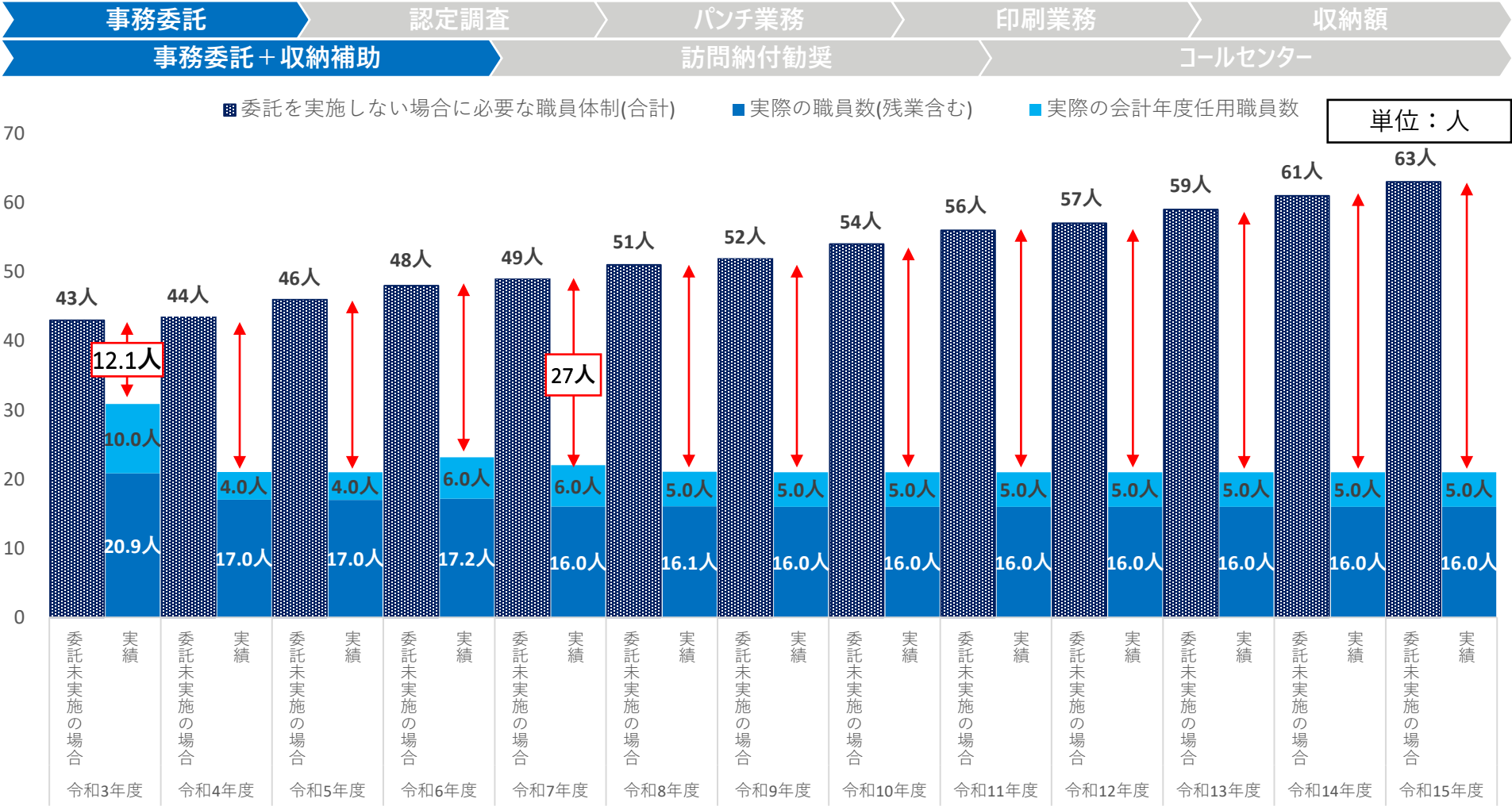
(補足)事務委託+収納補助業務における効果測定方法の考え方

認定者数増加率から委託未実施の場合の体制数を算出し、実績として削減できた人件費と発生しなかった人件費を効果と考え、本来対応業務への対応を付加価値とする



事務委託(人員体制推移)

委託を実施しない場合認定者率に比例して業務量が増加する見込みであり、令和7年度時点で実際の職員数よりも27名相当の職員の追加が必要であったと考えられる。



「訪問納付勧奨」および「コールセンター」の概要



実施目的	介護保険料未納者に対して訪問して納付勧奨を行い、 保険料収納率向上 及び 生活支援の相談機会の増加を図る 。業務に膨大な時間が必要であるため事務委託を行い、 効率化及び職員負担の軽減 を目指す。また、繁忙期の職員負担の軽減を図り、住民サービスの維持・向上を図る。
実施期間	令和6年10月～令和9年9月 令和9年10月～令和12年9月(再度調達予定)
リスク管理	✓ リスク分析シートの作成 ✓ タブレット端末利用時における専用線の利用 ✓ 個人情報について「個人情報保護条例施行規則第8条」に規定する事項の遵守及び以下の項目を仕様書に記載する。 ・市は立ち入り検査を行うことができること。 ・個人情報の漏洩防止を徹底し、内部研修を行うこと。 ・個人情報の漏洩時の対応フロー図を市に提出すること。
備考	R7年度事務委託において、本業務の内容受託可否を確認したが、「訪問納付勧奨」「コールセンター」については両事業者ともに受託不可であった。

■ 投資額・委託を実施していない場合の発生コストについて(千円)

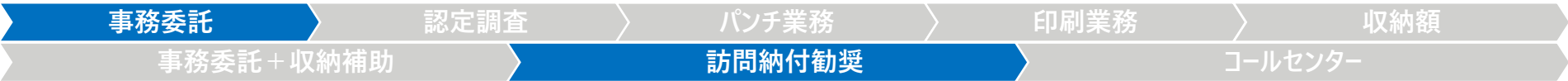
訪問納付勧奨	投資額	93,961千円(令和15年時点想定)
	委託を実施していない場合の発生コスト	192,327千円(令和15年時点想定)
コールセンター	投資額	41,796千円(令和15年時点想定)
	委託を実施していない場合の発生コスト	45,230千円(令和15年時点想定)

■ 各年度における業務時間の創出の考え方

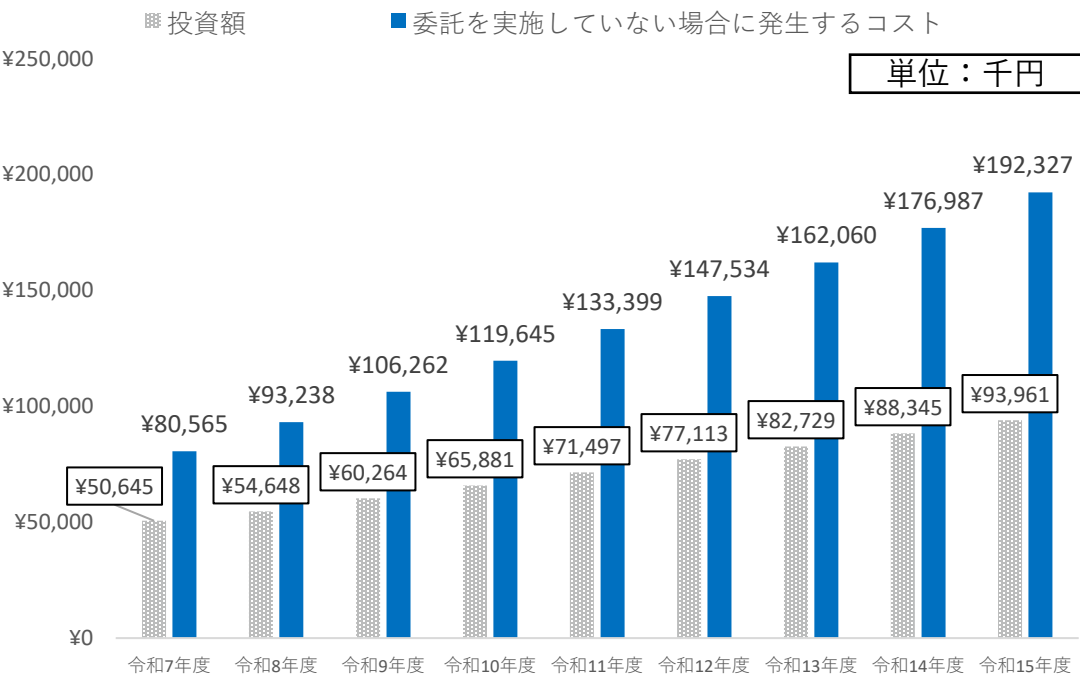
	削減時間	人数換算
訪問納付勧奨	年間：1,800時間	年間:約1人
コールセンター	年間：600時間	年間:約0.3人

訪問納付勧奨(投資対効果推移)

令和7年度効果測定時点で効果があり、今後効果を見込む。



■ 投資額と委託を実施していない場合の発生コストの比較(千円)



■ 費用対効果算出の考え方

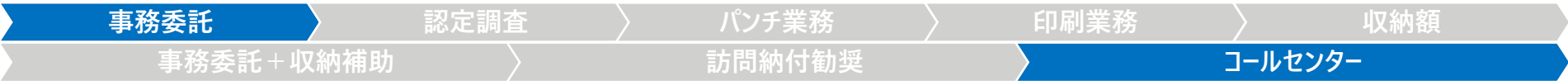
投資額	契約金額総額(訪問納付勧奨分)	
委託を実施していない場合の発生コスト	ポスティングにかかる正規職員の人件費	1日あたり5時間かかり、1か月で15日発生する。
		5時間×15日×12ヶ月×正規職員単価
	ポスティング準備にかかる正規職員の人件費	1日あたり5時間かかり、1か月で15日発生する。
		5時間×15日×12ヶ月×正規職員単価

※正規職員の時給単価で算出を行う。

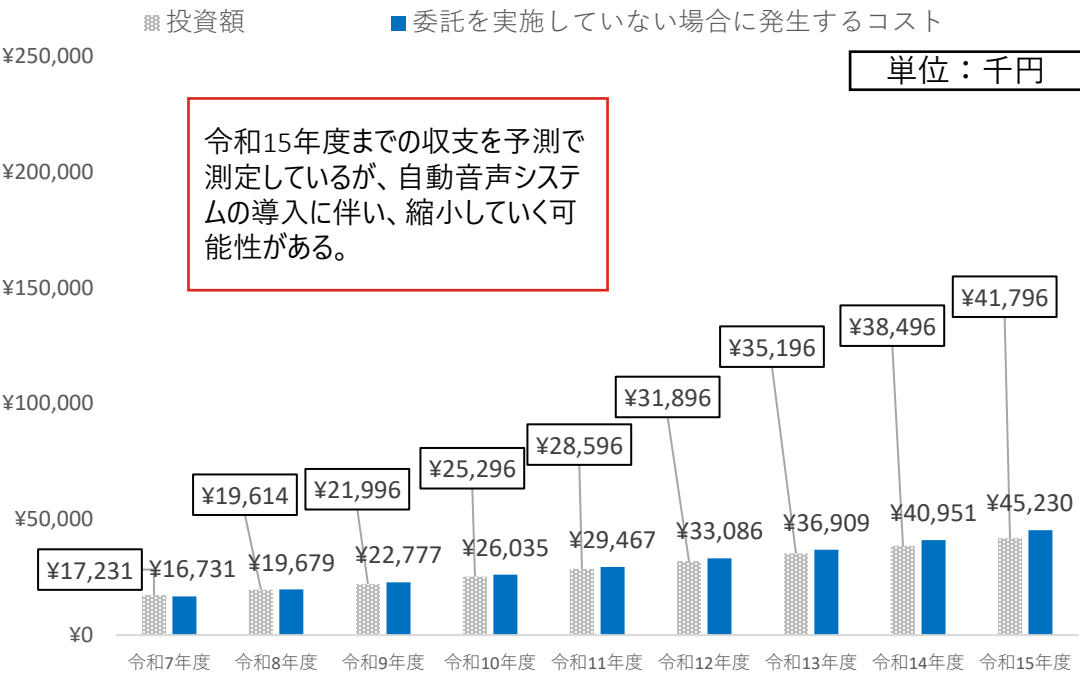
令和8年度以降も継続して投資額に対し「委託を実施していない場合に発生するコスト」が上回り、効果が出る想定である。
※令和6年度以前については過去の効果測定報告書を参照

コールセンター(投資対効果推移)

令和8年度時点で効果を見込んでおり、以降継続して効果を見込んでいる。自動音声システム等、新たな施策の導入を検討し、今後のコールセンターの在り方を検討していく必要がある。



■ 投資額と委託を実施していない場合の発生コストの比較(千円)



■ 費用対効果算出の考え方

投資額	契約金額総額(訪問納付勧奨分)	
委託を実施していない場合の発生コスト	本算定	過去職員が対応していた本算定対応時間
		600時間×全体職員単価
	仮算定	過去職員が対応していた仮算定対応時間
		400時間×全体職員単価

※仮算定は令和2年度まで実施していたため、過去実績
※全体職員単価で算出を行う。

令和8年度以降も継続して投資額に対し「委託を実施していない場合に発生するコスト」が上回り、効果が出る想定である。
※令和6年度以前については過去の効果測定報告書を参照

「認定調査」の概要



実施目的	認定申請から認定結果通知までの期間を法定どおり30日以内とする。 また、将来的な要介護・要支援認定者数増加を想定し、直営調査員のみでなく、引き続き事務受託法人への認定調査事務委託を行う。
実施期間	令和5年4月～令和8年3月 令和8年4月～令和11年3月(再度調達予定)
リスク管理	✓ タブレット端末利用時における情報セキュリティポリシー抵触の回避 ✓ 受託には府の受託法人の認定が必要

■ 投資額・委託を実施していない場合の発生コストについて(千円)

投資額	736,280千円(令和15年時点想定)
委託を実施していない場合の発生コスト	2,019,912千円(令和15年時点想定)

※投資額からタブレット端末代は差し引いている。

■ 各年度における業務時間の創出の考え方

	削減時間	人数換算
認定調査	年間：232時間	年間:約0.1人

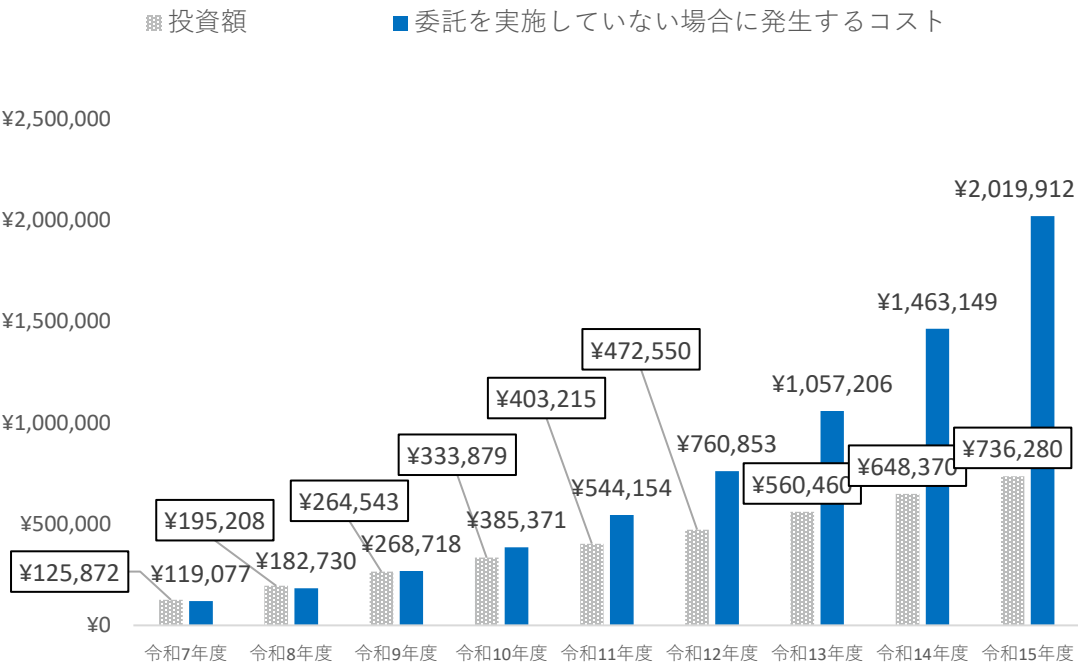
※正規職員のための時間

認定調査(投資対効果推移)

令和7年度時点で効果を見込んでおり、以降継続して効果を見込んでいる。



■ 投資額と委託を実施していない場合の発生コストの比較(千円、累積)



令和9年度以降は継続して投資額に対し「委託を実施していない場合に発生するコスト」が上回り、効果が出る想定である。
※令和6年度以前については過去の効果測定報告書を参照

■ 費用対効果算出の考え方

投資額	契約金額総額-タブレット端末代金	
委託を実施していない場合の発生コスト	調査実施の 人件費	認定調査の実施時間および 事後の事務処理対応時間 委託件数×(調査2時間+事務 処理1時間)
	調査準備の 人件費	認定調査の実施準備に係る 対応時間 3時間×20日×12ヶ月×直営 調査員時給
	調査員の研修 に係る人件費	調査員実施にあたっての研修 準備・実施に係る対応時間 1.5時間×20日×6ヶ月×直営 調査員時給(2名分)
	調査員の管理 に係る人件費	給与支払いや旅費管理等に 係る対応時間 年間232時間×正規職員時 給

「パンチ業務」の概要



実施目的	単純入力等業務を委託し、業務効率化向上と専門業者委託により入力ミスのリスクを大幅に低下させる。
実施期間	令和元年度～令和9年度(デジタル政策室にて契約)
備考	✓ システム標準化移行に伴い、パンチ入力データのカスタマイズ費用が発生しているため、投資額に加味する必要がある。 ✓ デジタル政策室が現在委託のとりまとめを実施しているが、今後各室課ごとに契約を実施する可能性がある。

■ 投資額・委託を実施していない場合の発生コストについて(千円)

投資額	33,424千円(令和15年時点想定)
委託を実施していない場合の発生コスト	136,242千円(令和15年時点想定)

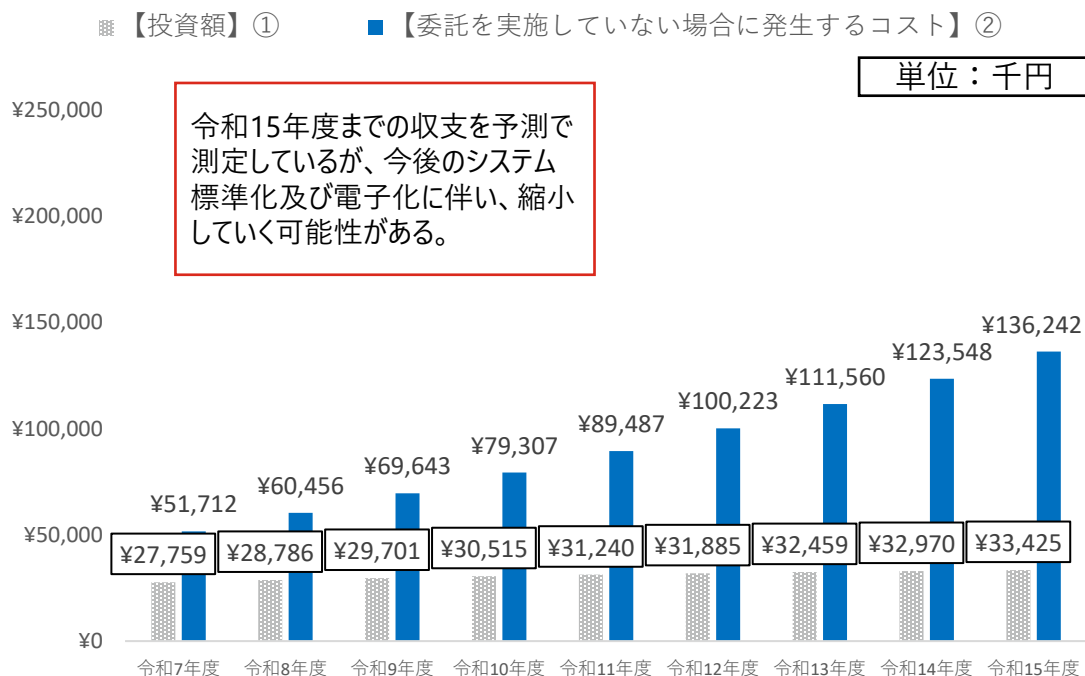
※投資額には初期構築に発生したパンチプログラム改修費を含む
 ※パンチ業務については、正規職員と会計年度任職員の業務時間の業務時間切り分けが困難のため、業務時間の創出については記載しない。

パンチ業務(投資対効果推移)

令和8年度時点で効果を見込んでおり、以降継続して効果を見込んでいる。今後介護情報基盤の導入が予定されており電子化が加速する可能性があるため、今後のパンチ業務の在り方を検討する必要がある。



■ 投資額と委託を実施していない場合の発生コストの比較(千円、累積)



■ 費用対効果算出の考え方

投資額	契約金額総額	
委託を実施していない場合の発生コスト	パンチ入力に係る人件費	税情報、認定申請書、主治医意見書に係るパンチ対応時間
		件数×3分×全体職員単価
		その他書類に係るパンチ対応時間
		件数×1分×全体職員単価

※全体職員単価で算出を行う。

令和8年度以降も継続して投資額に対し「委託を実施していない場合に発生するコスト」が上回り、効果が出る想定である。

※令和6年度以前については過去の効果測定報告書を参照

「印刷業務」の概要



実施目的	印刷業務委託を実施することで、業務効率は格段に向上し、さらに誤封入防止や紛失事故の防止しつつ、印刷に係る職員対応時間の削減を目指す。本業務で浮いた分の人員を他業務に回すことでさらなる介護業務の充実を目指す。
実施期間	令和6年10月～令和8年3月 令和8年3月～令和11年1月(再度調達予定)
備考	✓ 標準化移行に伴う帳票対応に係るコストを加味する必要がある。 ✓ 直近物価高騰の影響が大きいので、コスト増を視野に入れ効果測定を実施する必要がある。

■ 投資額・委託を実施していない場合の発生コストについて(千円)

投資額	397,758千円(令和15年時点想定)
委託を実施していない場合の発生コスト	545,629千円(令和15年時点想定)

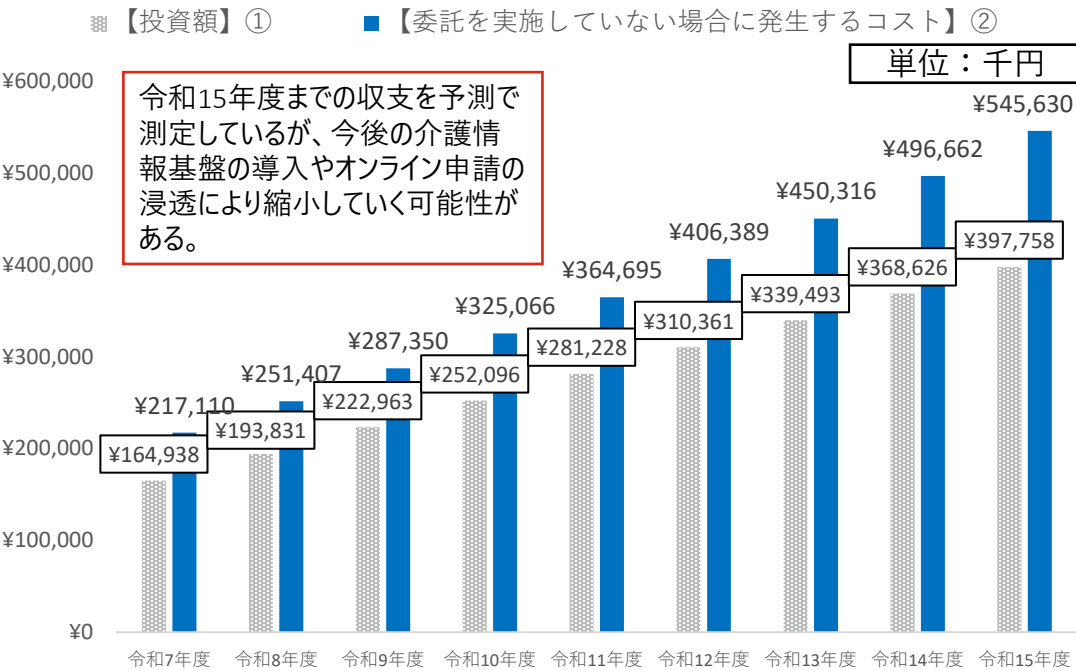
※印刷業務については、正規職員と会計年度任職員の業務時間の業務時間切り分けが困難のため、業務時間の創出については記載しない。

印刷業務(投資対効果推移)

令和7年度時点で効果を見込んでおり、以降継続して効果を見込んでいる。今後介護情報基盤の導入が予定されており電子化が加速する可能性があるため、ペーパーレスによる運用を検討していく必要がある。



■ 投資額と委託を実施していない場合の発生コストの比較(千円)



令和8年度以降も継続して投資額に対し「委託を実施していない場合に発生するコスト」が上回り、効果が出る想定である。
※令和6年度以前については過去の効果測定報告書を参照

■ 費用対効果算出の考え方

投資額	契約金額総額	
委託を実施していない場合の発生コスト	印刷のみ分に係る人件費	印刷のみを委託している帳票に係る対応時間 印刷件数×印刷時間13秒×全体職員単価
	印刷及び封入封緘に係る人件費	印刷および封入封緘を委託している帳票に係る対応時間 A3:印刷件数×(データ準備10秒+印刷5秒+封入封緘45秒)×全体職員単価 A4:印刷件数×(データ準備10秒+印刷3秒+封入封緘30秒)×全体職員単価
	共通	用紙代・封筒代(件数分)

※帳票の種類に応じてコストを算出している。
※全体職員単価で算出を行う。

「収納額」の概要

事務委託

認定調査

パンチ業務

印刷業務

収納額

方向性

事務委託により、創出した職員の業務時間を収納額・収納率の向上を実現するための業務へ配分する。また、コンビニ等の支払方法について多様な方法を検討し、**市民の利便性向上**を図る。収納率向上の施策として以下のものを行う。

- eLQRの開始(R8予算化)
- スマートフォン決済の開始(R2)

備考

✓ 令和6年度時点で最も高い決済方法はコンビニ収納であり、スマートフォンを活用した決済を多数準備している。世間的によく活用される決済方法を参考に、決済方法の拡充も視野にいれる。

■ 収納額向上に係る施策の効果(千円)

収納額向上施策の効果	1,870,968千円(令和15年時点想定)
効果の考え方	施策の目的は収納率の向上だが、施策の効果を測定するうえでの指標は収納額を使用している。

■ 収納率の推移

H29	96.51%
H30	97.11%
R1	97.25%
R2	97.54%
R3	97.83%
R4	98.09%
R5	98.02%
R6	98.27%

平成29年度から改善を継続している。

収納額 (推移)

「収納額」に係る施策効果は大きく、プロジェクトの全体効果を底上げしている。



収納額 (考え方)

「収納額」は施策実施前の平成29年度の収納率をもとに算定を行う。



■ 効果の考え方(例)

収納額向上施策の効果	各年度の調定額及び収納率から本方針開始時の平成29年からの改善率を効果として算出
------------	--

年度	調定額 (百万円)	収納率	改善率	効果 (百万円)
平成29年度	5,776	96.51% (A)	-	-
令和6年度	6,967 (D)	98.27% (B)	1.76 (C)	122,624 (E)

基準となる平成29年度の収納率から算定対象年度の収納率を引いた数値(A-B=C)を改善率とし、算定対象の収納額に乗算を行った数値を委託を実施していない場合の未納額としている。(C×D=E)
各年度同様の算出方法を行い、合計したものを本個別方針の効果とする。

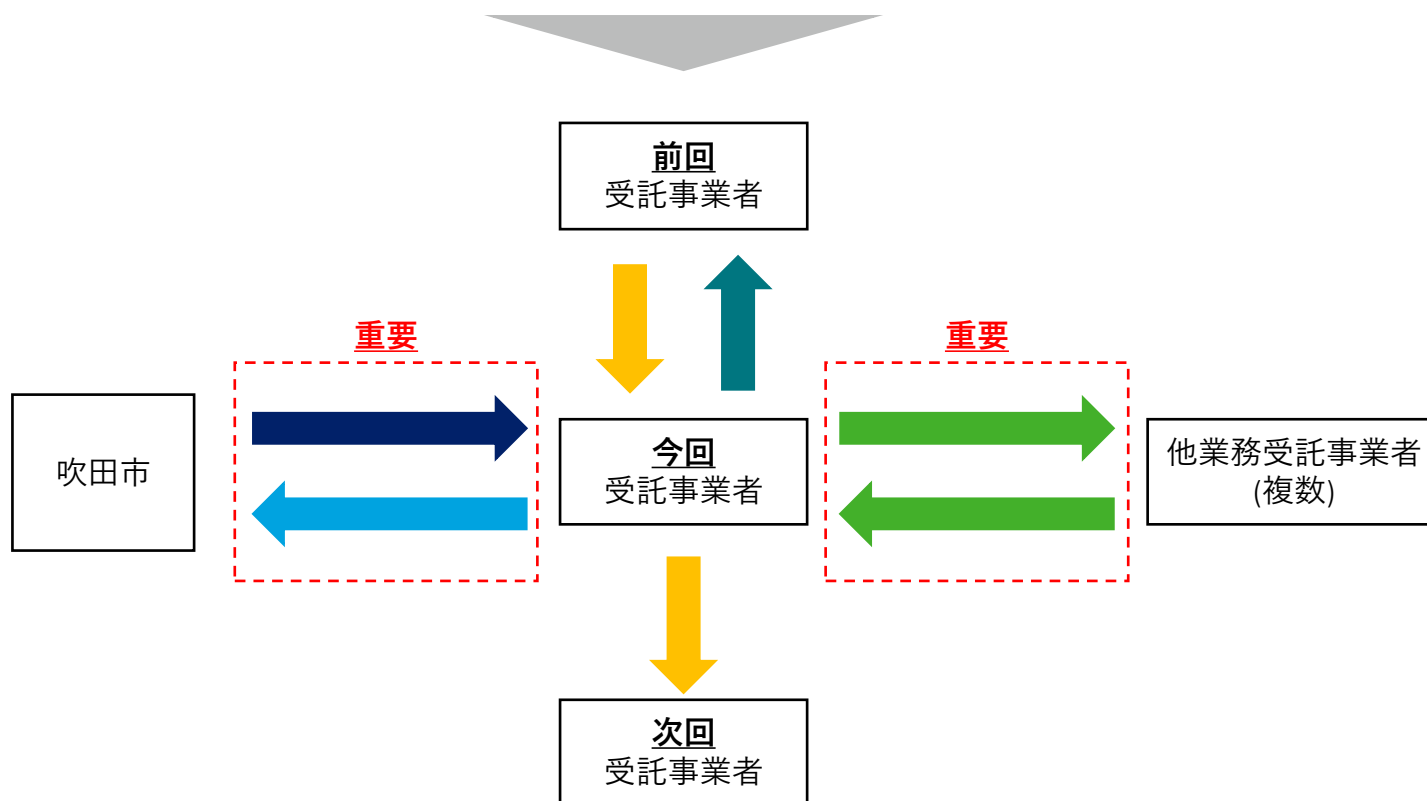
4. 本方針の共通仕様書

介護保険事務体制図

円滑な介護業務の運用を行うべく、事業者は時期に応じて市もしくは他事業者と適切に連携を取って業務に当たる必要がある

業務受託時のポイント

業務を受託した際は市との連携だけでなく、**前回受託事業者及び次回受託事業者間での引継ぎや他業務受託事業者との連携を受託事業者自ら主体的かつ密に行うこととする。**
本体制図について、業務受託時のポイントを含め達成するための詳細については次ページ以降をご確認いただきたい。(特に達成してほしい項目について太字にしているので念入りにご確認いただきたい。)



※重要な連携箇所については赤枠で記載している。

本市が目指す業務運用（履行期間開始前）

円滑な介護業務の運用を行うべく、運用開始前に市および前回受託事業者と事業者間および事業者内での連携を密に行う必要がある

対象	Todo
吹田市から今回事業者	• KGIを作成する。 • 現在受託事業者が作成したKPIおよびSLAを確認する。
今回事業者から吹田市	• 吹田市から提示されている仕様書および運用者数や処理件数等の実情を踏まえ業務の運用方法を確定させる。必要があれば業務フロー図を変更する。 • KPIおよびSLAの案を作成し、吹田市と協議を行った上で内容を確定させる。
前回事業者から今回事業者	• 契約期間に行っていた業務内容および業務マニュアルを現在受託事業者へ引き継ぐ。 • 契約期間に行った効果測定の結果を現在受託事業者へ共有する。 • 契約期間を踏まえた業務改善提案を吹田市へ行ったものがあれば現在受託事業者へ共有する。
今回事業者から前回事業者	• 業務内容の定義や契約期間に向けた準備を行う中での不明点を前回受託事業者へ確認する。
今回事業者	• 後続事業者内での研修やデモを通じて契約準備期間に職員の育成を行う。 • 業務を行うためのマニュアルを作成し、業務開始時に円滑に運用できる準備を整える。

本市が目指す業務運用（履行期間中）

円滑な介護業務の運用を行うために、事業者は市への情報提供および他事業者との連携を適切に行う必要がある

対象	Todo
吹田市から今回事業者	- 各事業者と協議の上KPIの見直しを行う。 - 予算管理に必要な情報をヒアリングする。
今回事業者から吹田市	- 毎年KPIの見直しを行い、吹田市と協議を行った上で内容を確定させる。 - 情報共有の場として月次定例会を開催する。 - 介護業務全体のスケジュールを管理する。必要があれば吹田市にスケジュールを確認する。 - スケジュール管理のためのツールを提供する。 - 市民からの問い合わせやインシデントについて必要に応じてエスカレーションを行う。 - インシデントから抽出した課題や業務を行う中で得たナレッジについて共有を行う。 - 各種帳票やトナーについて在庫管理やversion管理を行う。発注が必要な際は吹田市へ依頼する。 - 契約時期について管理を行い、定例会で報告する。 - 従業員の権限やデータの受け渡しについて管理を行い、吹田市へ情報提供を行う。
事業者間	- 情報共有の場として月次定例会を開催する。 - 介護業務全体のスケジュールを管理および情報提供を行う。 - 市民からの問い合わせやインシデントについて対応する。必要に応じて業者間でのエスカレーションを行う。 - インシデントから抽出した課題やナレッジについて管理を行う。また、定例会での報告を行う。 - 帳票の在庫管理について発注のタイミングや保管場所について業者間で調整を行う。 - 契約情報について定例会での情報共有を行う。 - 従業員の権限やデータの受け渡しについて管理を行う。 - 他部署システム業者との調整を行う。

本市が目指す業務運用（履行期間中）

さらなる業務の効率化や業務の質を向上させるために、事業者は定期的に業務の内容を測定し、必要に応じて改善提案を行う必要がある

対象	Todo
吹田市から今回事業者	- 各事業者からの測定の報告を受け、測定の結果が芳しくない場合は改善要求を出す。 - 各事業者が作成した改善案を検討する。
今回事業者から吹田市	- 吹田市および各事業者が同席する定例会を開催する。 - 測定結果および指標（KGI、KPI、SLA）の達成度について定例会で報告を行う。 - 発生したインシデントや抽出した課題について共有を行う。 測定の結果、指標の達成が難しい場合に業務効率化を図る改善提案を自主的かつ積極的に行う。 改善案を実行する場合に協力を行う。 - 必要に応じてSLAや業務プロセスの変更を申し出る。ドキュメント類も修正すること。
事業者間	
今回事業者内	業務の実施状況について定量的に測定を行う。

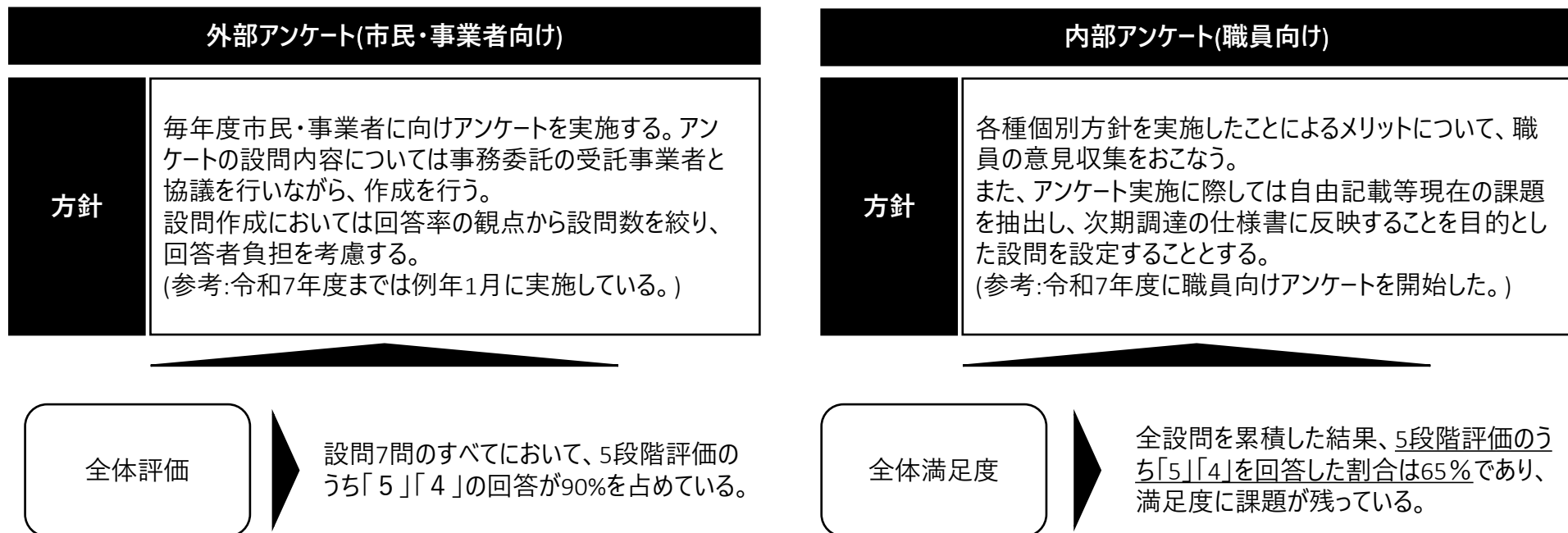
本市が目指す業務運用（履行期間終了後）

円滑な介護業務の運用を継続するために、事業者は履行期間終了後に次回受託事業者へ遺漏なく引き継ぎを行い、その内容を市へ報告する必要がある

対象	Todo
今回事業者から吹田市	• 次回受託事業者へ引き継いだ内容について吹田市に報告を行う。
今回事業者から次回事業者	• 次回受託事業者のKPI案作成に向けて引き継ぎを行う。また、後続事業者がスムーズに案を作成できるように必要に応じてアドバイスを行う。 • 契約期間に行っていた業務内容および業務マニュアルを次回受託事業者へ引き継ぐ。 • 測定結果および指標（KGI、KPI、SLA）の達成度について次回受託事業者へ共有する。 • 吹田市へ契約期間を踏まえた業務改善提案を行ったものがあれば次回受託事業者へ共有する。 • 次回受託事業者から質疑があった場合は対応を行う。

アンケートの実施について

本方針の評価方法として、市民・事業者、職員へアンケートを実施し、評価を測定する



アンケート結果の分析作業は工数が発生する可能性があるため、事務委託の受託事業者の仕様とする点について検討を行う。

※詳細なアンケート結果については令和7年度実施の効果測定資料を参照

5.参考資料

プロジェクト全体における効果の考え方について

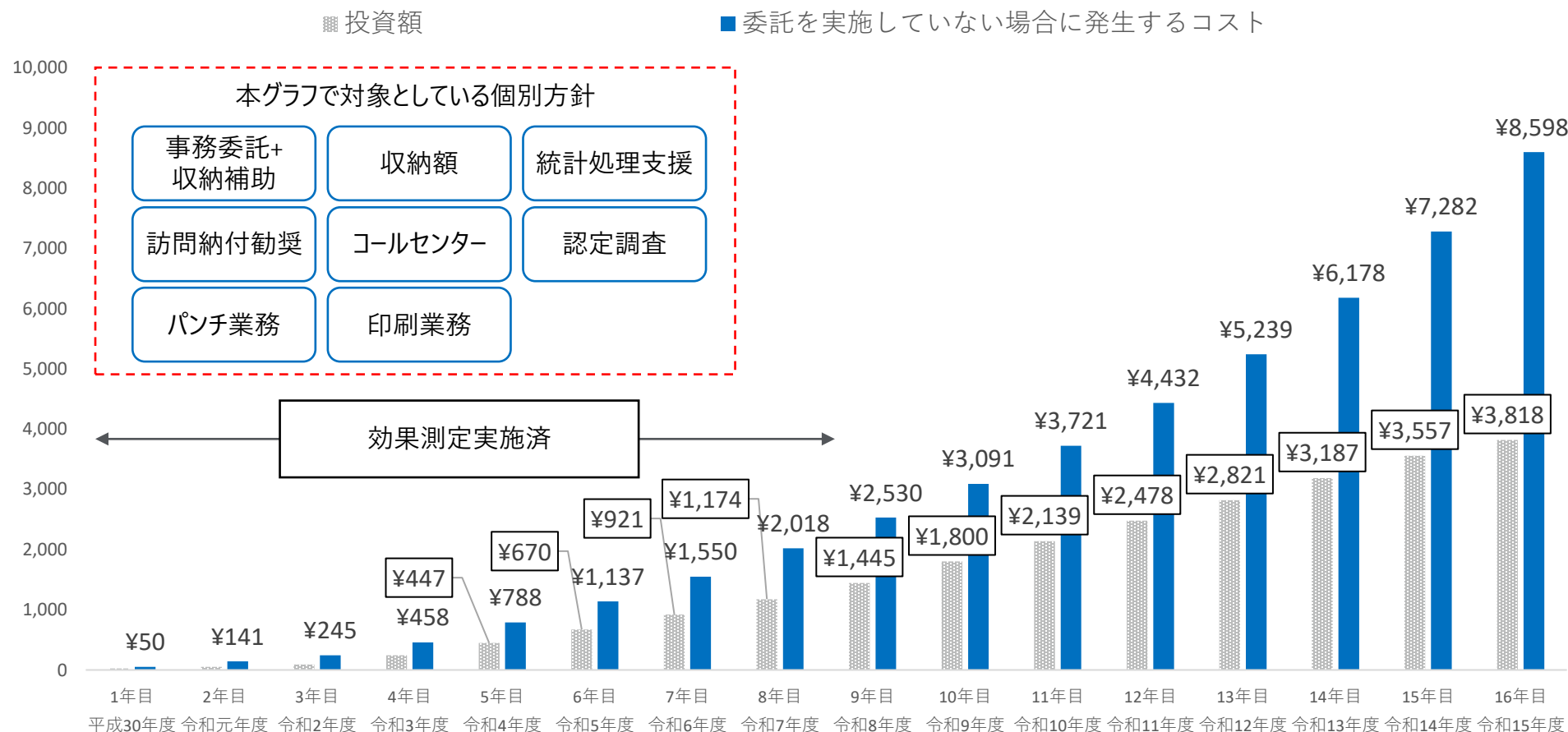
個別方針は「個別方針を実施したことにより発生しなかった人件費」および「個別方針を実施したことにより得られた収納額」の大きく2つの考えを基本とする

効果の考え方 (投資対効果)	2.0版時までに発生した投資額・委託を実施していない場合の発生コストは過去実績として積算し、本方針において継続する個別方針の効果について、委託を実施していない場合の発生コストを算定する。 したがって、プロジェクト全体における投資額と委託を実施していない場合の発生コストについて、各個別方針ごとの集計結果を合算したものをプロジェクト全体効果とする。	
	個別方針を実施したことにより 支出せずに済んだ費用 (人件費等)	事務委託、認定調査、訪問納付勧奨等、個別方針を実施していない場合に発生する、 正規職員または会計年度任用職員の人件費
	個別方針を実施したことにより 得られた効果 (収納額)	コンビニ収納やオンライン決済方法の増加、帳票の見直しを実施していない場合に 増加しなかった収納額
効果の考え方 (業務時間の創出)	窓口事務委託の効果検証で定めた職員体制をもとに、事務委託を実施していない場合に本来必要とする職員数及び各個別方針において、職員での対応が不要となった業務削減時間を効果として、算出を行う。 なお、削減できた業務時間については高齢福祉室の他業務へ充てることが可能となったことを効果として考えている。	
	職員対応時間	事務委託開始前に職員が発生していた業務時間について、他業務への対応時間創出等の効果として算出する。 なお、本方針においては投資対効果の測定において正規職員単価を用いて算出している個別方針にのみ年間の想定時間を記載している。

(参考)投資額と委託を実施していない場合の発生コストの推移(想定)

次回効果測定の対象に含めていない個別方針を加味した場合においても、投資額に対して効果を見込んでいる

■ プロジェクト全体の投資額と委託を実施していない場合の発生コスト比較(百万円)

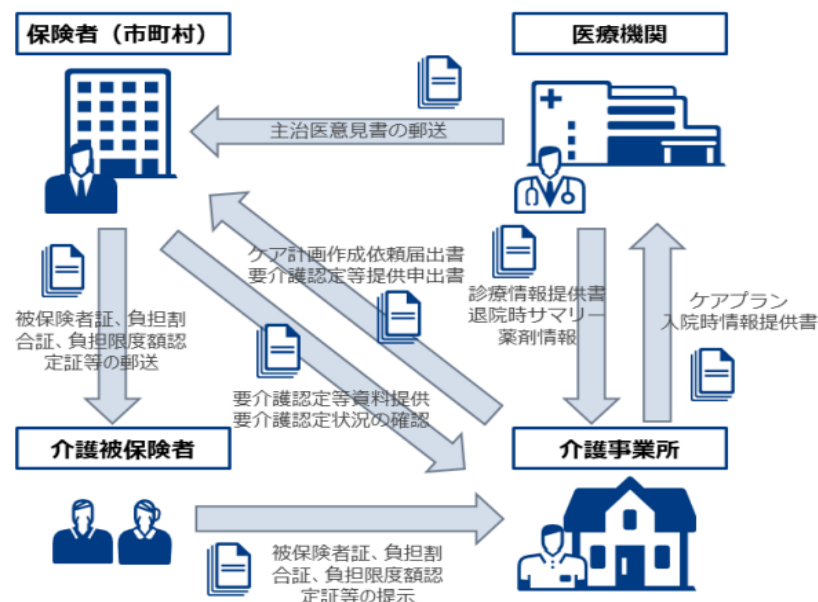


介護情報基盤の動向

介護情報基盤では市民が申請の進捗確認ができるようになる等、現行導入済システムの役割を有しているため、国の動向を確認しつつ業務委託を検討する必要がある

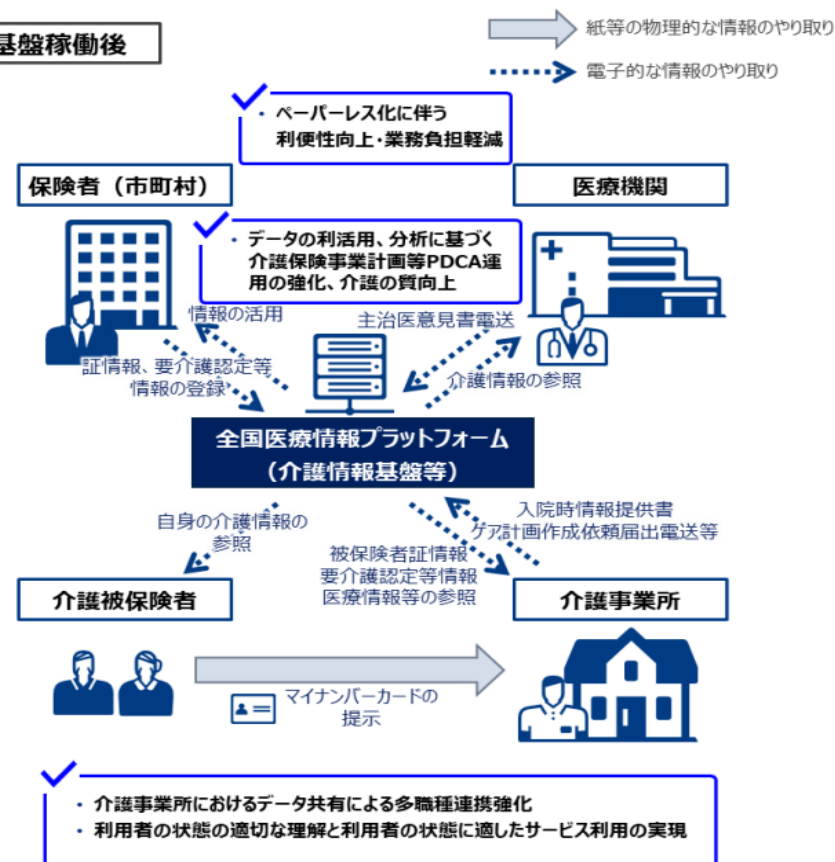
介護情報基盤の活用イメージ

現在

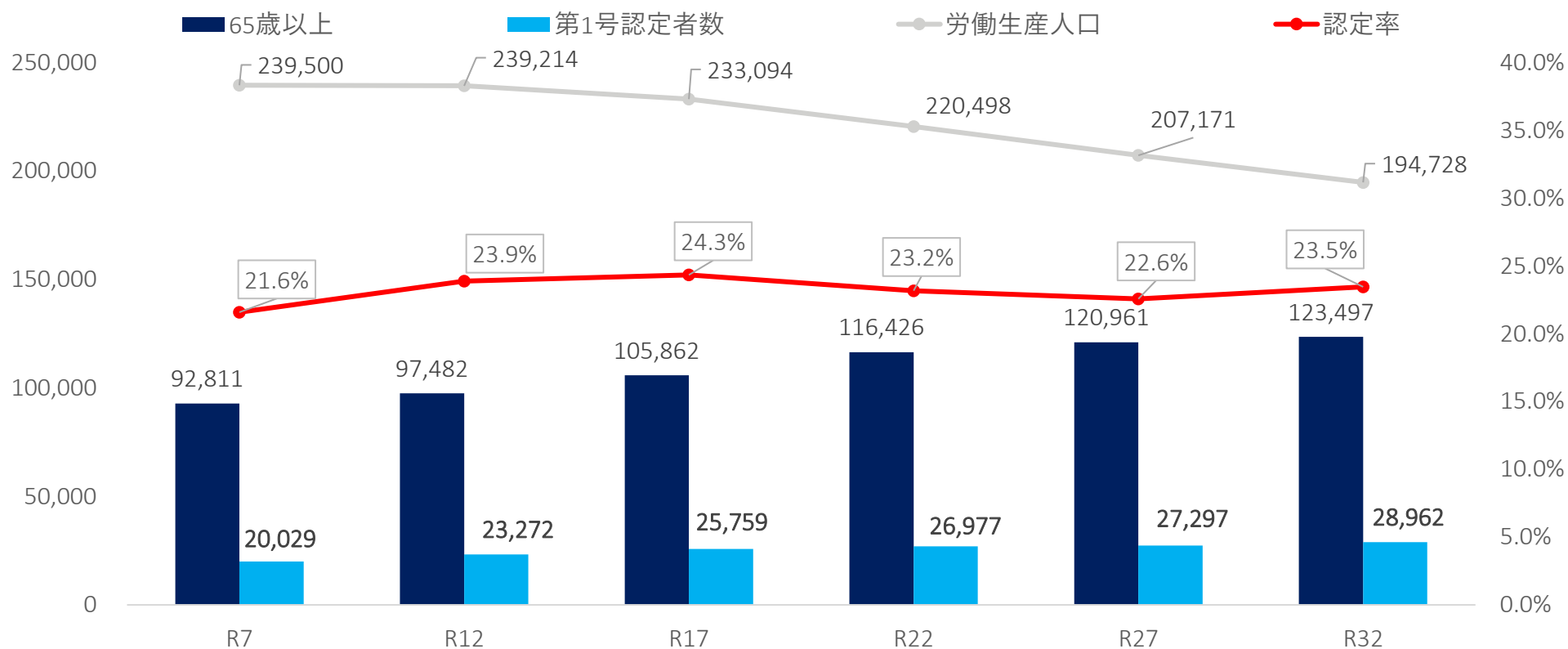


- 各種情報の紙によるやり取り（証の紛失・再発行の発生、情報のやり取りのため郵送や市町村窓口への移動、負担割合証等の年間約500万件超に及ぶ証発行と事業所による確認・入力等）による非効率な業務、本来業務に時間が割けない、等

基盤稼働後



【参考】人口推計および第1号要介護・要支援認定者数推移



事務委託方針策定当初時期と比較し、65歳以上人口は増加傾向にあり、令和32年まで引き続き増加することが想定される。またその一方で労働生産人口については令和12年度以降から減少スピードが加速し、税収等市の財政への影響が想定される。

また第1号被保険者数における認定者数は増加傾向を見込んでおり、認定率については令和7年度以降も20%代を推移する想定である。今後も高齢化に伴い認定者数が増加することが見込まれており、業務量増加への影響が想定される。現状のままでは職員の業務負担が増大し逼迫が見込まれるため、デジタル化の継続的な推進とBPOの活用により、引き続き業務効率化を行う必要がある。

※引用:吹田市第4次総合計画 ※引用:第9期健やか年輪プラン