

監査等指摘事項措置状況管理票

監査名	令和5年度定期監査	指摘日	令和6年3月29日
部局名	健康推進部	課名	保険年金課
指摘事項等	<p>○ 国民健康保険窓口等業務の委託業務について（検討・改善）</p> <p>この業務は、国民健康保険の窓口における業務等を民間委託するものである。委託業務仕様書には、業務内容として「委託業務予定一覧表」が作成され、業務の分類ごとに業務フローが示されている。</p> <p>そこには、「責任者」のフローが示されておらず、仕様書にも「責任者」についての記載がないため、実施している業務内容が不明瞭である。</p> <p>「責任者」、仕様書でいう「業務責任者」、及び「業務従事者」等の業務内容についての棲み分けを明示し、有事の際にも適切かつ迅速な対応に繋がられるような体制整備を期待する。</p> <p>また、月ごとの実施状況について、受託業者より報告書は提出されているが、委託業務の履行状況に対する評価が行われていない。</p> <p>国民健康保険窓口業務は、本来担当課の業務であり、担当課は受託業者の業務ぶりを常に確認し、市民の要望や質問等に応えなければならない。評価方法や基準を定め公正な評価を行うことで、業務が適正に履行されているか確認でき、結果が芳しくない場合には指導する等、今後役に立てることができる。</p> <p>市民にわかりやすく説明できるようにするためにも、必要な評価を行い、今後もより良いサービスを充実されることを望む。</p> <p>（令和6年3月29日 令和5年度定期監査）</p>		
措置内容	<p>国民健康保険窓口業務は、本来担当課である保険年金課が行うべき業務であり、市民の要望や質問等に応える観点から、委託事業者の業務執行状況を常に確認する為、毎月の業務報告書の提出及び報告会議の開催に加え、新たに1年間を通じた事業の実施状況総括及び報告（事業者自己評価）を求め、業務執行状況を総合的に評価（担当課評価）をしたうえで、業務執行状況や事業者提案業務に関して改善等の要求（委託業務改善要求書）を行う仕組みを講じ、取り組みました。</p> <p>これにより、日常の業務執行状況の評価に加え、事業者から提案された業務に関しても委託期間を通じて進捗や実績の評価を行うことができ、業務を客観的かつ計画的にモニタリングすることが可能になります。</p> <p>尚、評価基準につきましては、本市富田林市指定管理者制度導入施設における評価実施要領を参考にa～dの4段階（aが最良）で評価し、仕様書や提案（業務計画）の内容を満たす内容を「b」（基準点）としています。</p> <p>（令和6年4月末日現在 検討・改善状況）</p>		
措置状況	措置完了	措置完了(見込)年度	令和5年度