

# 健康福祉委員会資料

## (健康福祉局関係)

### 3 所管事務の調査（報告）

#### (1) 川崎市保険事務センターの設置について

#### 資料1 川崎市保険事務センターの設置について

参考資料 国民健康保険・後期高齢者医療制度・介護保険制度の概要

令和3年10月5日

健康福祉局

# 川崎市保険事務センターの設置について

資料 1

これまで各区の保険年金主管課が担ってきた各種データ入力業務や発行業務について、令和4年1月から保険事務センターを開設して業務を一元化し、さらなる効率化や信頼性の向上等を目指す(委託による実施)。

## 1 本市における医療保険・介護保険の概況

### (1) 国民健康保険制度

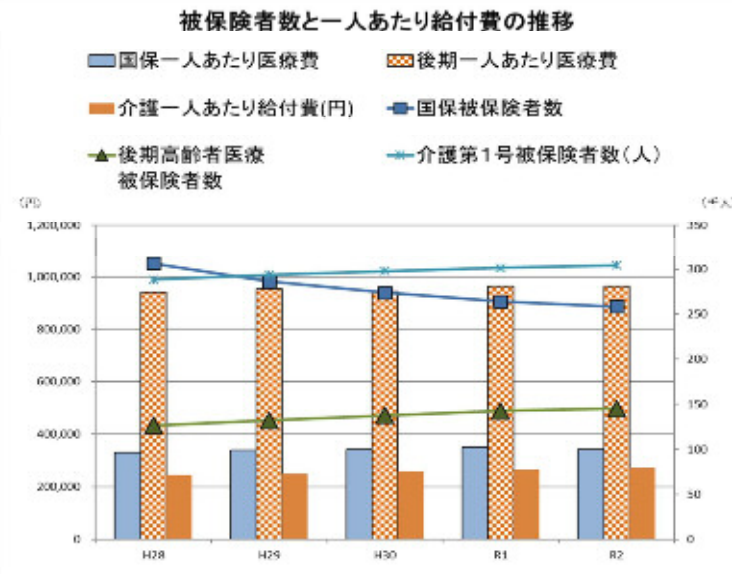
- ・被保険者数は団塊世代の高齢化や被用者保険の適用拡大により減少
- ・一人あたり医療費は増加傾向(県内26位/33市町村)  
【平成28年度:330千円→令和2年度:341千円(見込)】

### (2) 後期高齢者医療制度

- ・被保険者数は団塊世代の加入増に伴い年々増加
- ・一人あたり医療費は高額で推移(県内1位/33市町村)  
【平成28年度:942千円→令和2年度:962千円(見込)】

### (3) 介護保険制度

- ・被保険者数は高齢化に伴い年々増加
- ・一人あたり給付費は年々増加(県内3位/33市町村)  
【平成28年度:245千円→令和2年度:272千円(見込)】



## 2 各区保険年金主管課の業務と課題

### (1) 現在の保険年金業務の窓口体制

各区保険年金主管課は、国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、介護保険等の業務について次の体制で執行

区役所		大師・田島支所 (川崎区)	業務内容
課	係		
区民課	住民記録係	区民センター 住民記録担当	・国民健康保険の被保険者資格の得喪業務
			・被保険者証の発行
	国保資格・賦課係	区民センター 保険年金係	・国民年金の資格得喪業務
			・国民健康保険の資格に関すること(主に資格得喪以外の業務)
			・国民健康保険料の賦課、減免、還付等
国保給付・医療費助成係	区民センター 保険年金係	・国民健康保険の療養費、高額療養費、出産育児一時金、葬祭費、 不当利得返還請求、第三者行為求償等	
後期・介護保険料係		・小児、ひとり親家庭、重度障害者の医療費助成	
国民年金係	・後期高齢者医療全般、介護保険料に関すること		
保険年金課	収納係	区民センター 保険収納係	・国民年金保険料の免除、年金の請求等
			・国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料の収納、 納付相談

### (2) 課題

#### ①業務量の増に対応できる持続可能なサービス提供体制の維持

更なる高齢化に伴い、今後も後期高齢者医療及び介護保険の被保険者数の増加が見込まれることから、区庁舎等の限られたスペースの中にあっても、業務量の増加に適切に対応できる体制を構築する必要がある。

- ・後期高齢者医療被保険者数【平成28年度:126,574人→令和2年度:145,202人(14.7%増)】(各年度3月末現在)
- ・介護保険第1号被保険者数【平成28年度:288,245人→令和2年度:304,539人(5.6%増)】(各年度3月末現在)

#### ②事務処理の信頼性の向上

制度改正等による業務の複雑化や確認不足等に起因する事務ミスを発生させない体制づくりが急務である。

- ・令和2年度保険年金窓口業務に関わる事務ミス件数:2件

#### ③窓口混雑解消に資する業務の効率化

区民課窓口混雑の解消に資する取組を推進し、あわせてコロナ禍における感染拡大防止の観点からもさらなる効率化を推進する必要がある。

- ・区民課における混雑期の最大待ち時間(届け出終了から交付まで):2時間30分

#### ④不当利得の更なる縮減

高齢者の割合が高い国民健康保険制度においては、被用者保険よりも保険給付費が大きいことから、保険料収入の確保のほか、不当利得の返還請求等に対する予防・強化を図り、市民負担の公平性の確保と、適正な保険給付に努めることが重要となっている。

- ・国保不当利得返還金現年度分収入額(収入率)【平成28年度:122,651千円(68.9%)→令和2年度103,653千円(74.6%)】
- ・国保不当利得返還金滞納繰越分収入額(収入率)【平成28年度:25,856千円(12.9%)→令和2年度74,883千円(48.4%)】

#### ⑤区窓口における働き方・仕事の進め方改革の推進

後期高齢者医療及び介護保険の被保険者数の増加に伴う業務増のほか、特に国民健康保険料の新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う減免制度への相談・問い合わせが各区とも大幅に増えており、来庁者対応や電話対応に係る時間が増大し、恒常的な時間外勤務が発生している。

- ・令和2年度に月45時間以上の時間外勤務をした職員数:35人/155人(うち70時間を超えた職員数:9人)

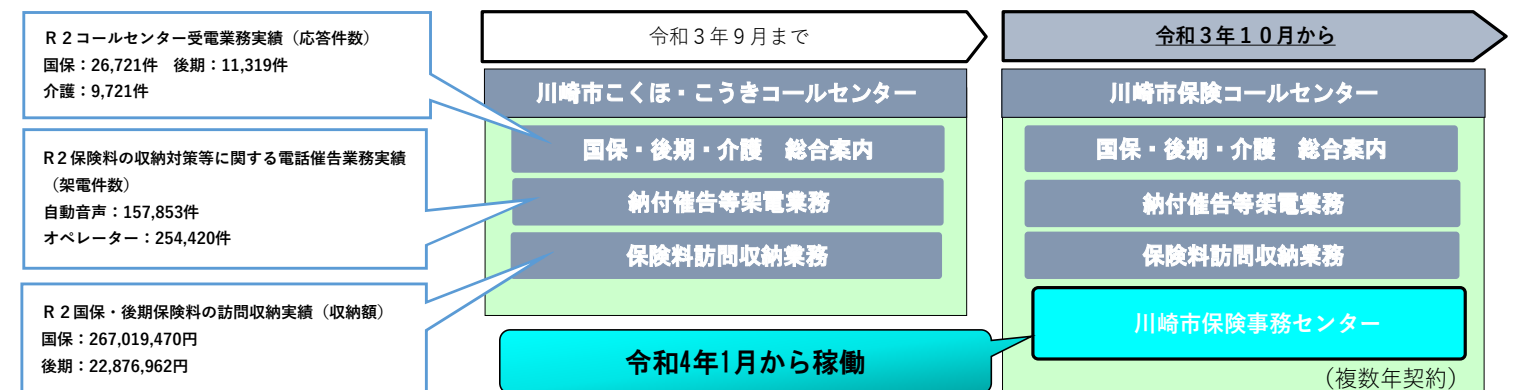
## 3 川崎市保険事務センターの設置による課題解決

課題	解決手段 (令和4年1月から実施)	期待される効果
① 業務量の増に対応できる持続可能なサービス提供体制の維持	定型的な入力事務や送付業務をセンターに集約、これら事務を委託化	保険年金事務の効率化により、今後の業務量増加への円滑な対応が、将来にかけて効率的に可能になる。
② 事務処理の信頼性の向上	区役所で届出書等をスキャンした後、センター側でRPA処理(※)やバッチ処理によりデータを自動入力	届出内容をデータ化し自動入力することにより、入力ミスを防止する。
③ 窓口混雑解消に資する業務の効率化	国民健康保険・国民年金に係る資格得喪手続きを区民課から保険年金課へ業務移管 国民健康被保険者証の郵送化の実施	これまで区民課で実施していた国民健康保険・国民年金の加入脱退手続きを保険年金課へ移管することで、区民課窓口の混雑解消に貢献。 被保険者証の郵送交付により、区役所窓口での待ち時間が短縮される。
④ 不当利得の更なる縮減	上記③の取組(債権対策の取組は従前から実施済み)	被保険者証を居所に郵送交付することにより、確実な居所の確認が可能になり、不当利得を未然に防止できる。
⑤ 区窓口における働き方・仕事の進め方改革の推進	上記①、②、③の取組	それぞれの取組による事務の効率化により、従来業務の作業時間が短縮される。

※RPA処理:Robotic Process Automationの略。スキャナ等で読み込んだデータを人に代わって処理を行う自動化ツールのこと。

以上の「解決手段」を実現させるため、健康福祉局の委託事業として「川崎市保険事務センター」を開設する。

- ・令和3年10月からコールセンターの名称を「川崎市こくほ・こうきコールセンター」から「川崎市保険コールセンター」に、電話番号を「982-0783」から「200-0783」に変更(9月1日市政だよりに掲載)。
- ・令和4年1月から、「川崎市保険コールセンター」内に「川崎市保険事務センター」を開設。



## 4 川崎市保険事務センターの業務内容と体制について

### (1) 川崎市保険事務センターの業務内容

#### ① 国民健康保険に関する業務

業務内容	令和4年度 年間想定件数
ア 資格取得、変更入力及び被保険者証発行に係る業務	59,000
イ 資格喪失入力等及び被保険者証発行に係る業務	56,000
ウ 証回収勧奨及び証回収入力等業務	12,000
エ 過誤納金還付申請に係る入力等業務	24,000
オ 前期高齢者証発行に係る業務	12,000
カ 療養費に係る入力等業務	8,400
キ 出産育児一時金に係る入力等業務	1,200
ク 葬祭費に係る入力等業務	1,800
ケ 保険料口座振替入力等業務	8,400

#### ② 後期高齢者医療に関する業務

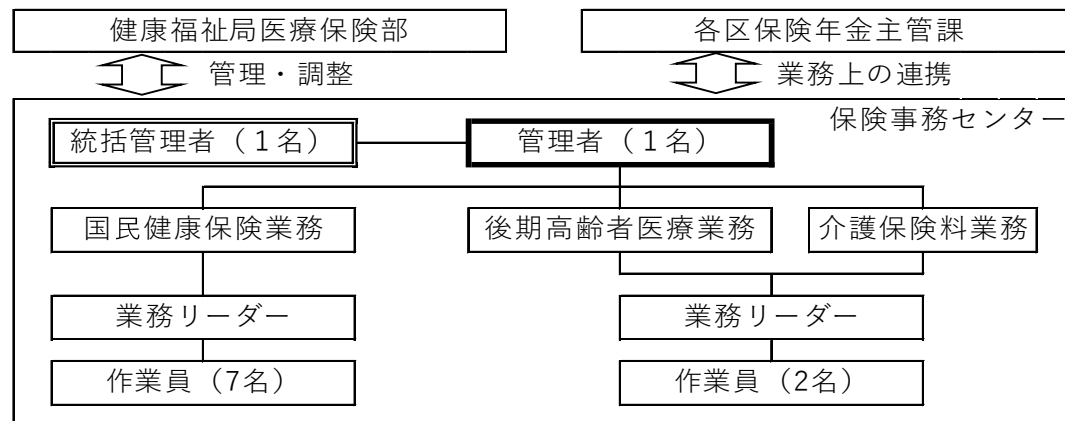
業務内容	令和4年度 年間想定件数
ア 被保険者証発行に係る業務	7,200
イ 証回収勧奨及び証回収入力等業務	2,400
ウ 保険料口座振替及び納付方法変更入力等業務	6,000
エ 被保険者証を除く各種証発行に係る業務	1,200
オ 過誤納金還付申請に係る入力等業務	27,600

#### ③ 介護保険料に関する業務

業務内容	令和4年度 年間想定件数
ア 被保険者証発行及び証回収入力等業務	24,000
イ 過誤納金還付申請に係る入力等業務	37,200
ウ 保険料口座振替及び納付方法変更入力等業務	6,000

※想定業務量は、令和2年度の各区処理件数を元に増加率を乗じて試算

### (2) 川崎市保険事務センターの体制図



#### ※国民年金業務の取り扱いについて

区保険年金主管課では、国民年金に係る入力業務や年金事務所との各種調整事務を所管している。

川崎・高津年金事務所との連携の必要があるため、入力業務は保険事務センターの業務に含めず、引き続き区保険年金主管課の業務とした。

## 5 事務センター運用イメージ

### ①～④各区の作業

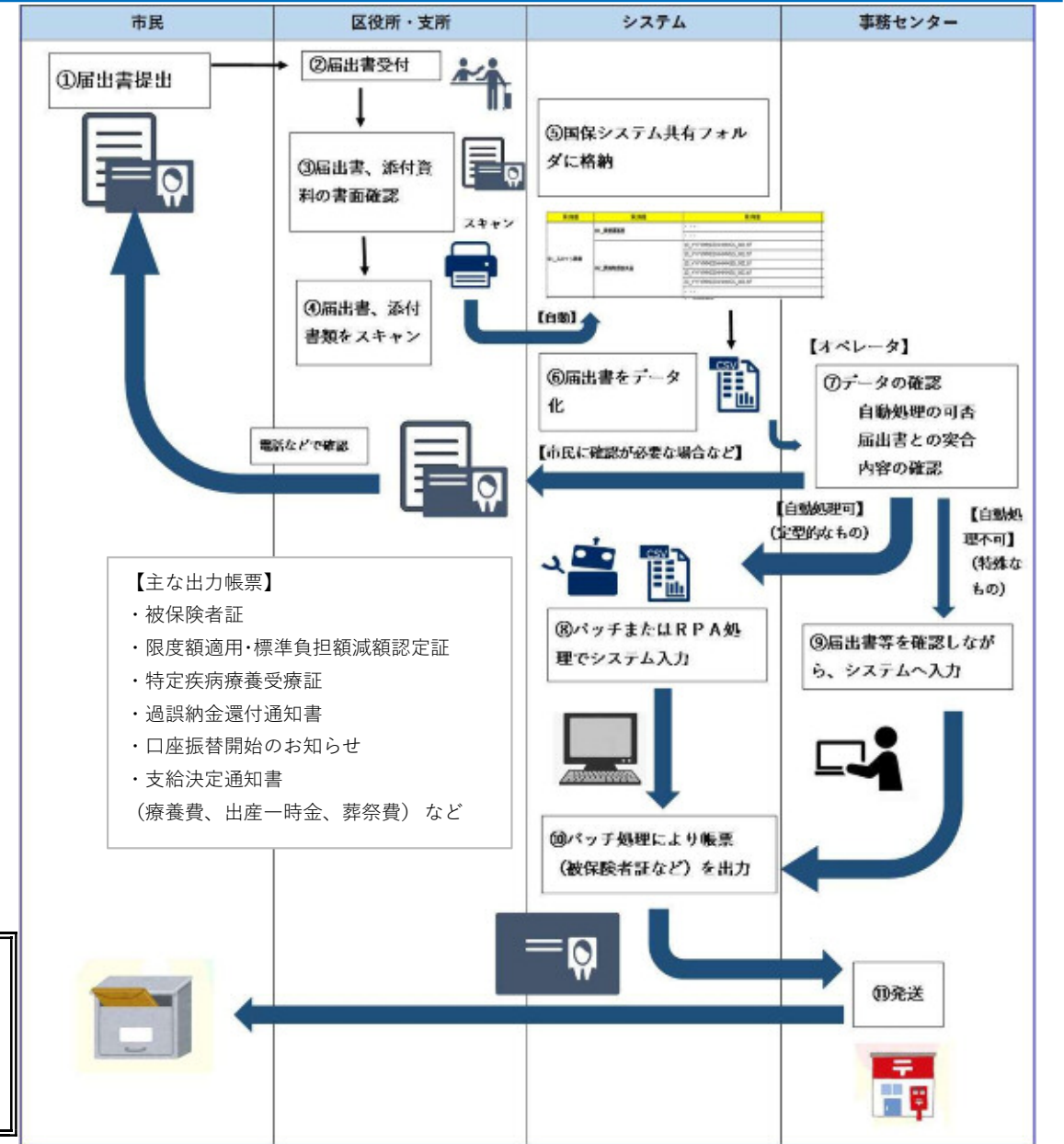
- 窓口で、届出書を提出（国保加入手続きなど）
- 窓口にて職員が受付
- 記載、添付資料に漏れ等が無い確認
- 届出書等をスキャナーで読み込ませる

### ⑤～⑩事務センター作業

- 画像データが自動で国保システムのサーバーに格納
- 届出書の内容をデータに変換（CSVファイル）
- オペレータにより、CSVファイルの確認
- バッチ・RPA処理により各業務システムに入力
- 自動処理が出来ない届出書についてオペレータが手入力
- 帳票（被保険者証など）を一括で出力
- 帳票（被保険者証など）を郵送

### 入力・発送業務の集約化

- 今後の対象者のさらなる増加等に起因する業務量の増を、効果的に抑制
- 恒常的な時間外勤務の解消や、働き方改革に貢献



## 6 令和3年度の工程表

	令和3（2021）年度												
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
契約手続き、運用開始時期等	プロポーザル▲		契約締結▲		現契約（こくほ・こうきコールセンター） （国民健康保険・後期高齢者医療制度・介護保険料に関する制度案内・電話催告・訪問徴収）			新契約（川崎市保険コールセンター） ▲コールセンターの名称・電話番号変更 新名称：川崎市保険コールセンター 新電話番号：044（200）0783					
レイアウト等変更						端末室の移転▲	レイアウト変更						
職員等の研修・事務移管準備				意見の集約			研修・事務移管の準備						
広報						★9月 市政だより	▲ホームページに掲載 各種通知・封筒等で案内						
庁内会議・議会対応等	毎月1回 保険年金主管課長会議												
システム改修	★4/14 区長サービス 部長会議		★5/26 区民サービス 部長会議		★7/14 区民サービス部長会議 ★7/20 区長連絡会議		▲8/17 区民連絡会議 ▲8/19 国保運営協議会		★適宜、区民サービス部長会議等に協議			▲10/5健康福祉委員会	
	概要設計～結合テスト						運用テスト						
	受入・総合テスト												

1 制度概要

(1) 国民健康保険制度

【加入者〔被保険者〕】

他の医療保険（被用者保険、後期高齢者医療制度）に加入していない75歳未満の全ての住民  
 ※生活保護受給者を除く

【運営主体〔保険者〕】

都道府県と市町村が共同で運営

都道府県：財政運営・給付に必要な費用の交付・標準保険料率の算定、公表

市町村：被保険者証の交付・保険料率の決定・保険料の賦課、徴収・給付・保健事業

(2) 後期高齢者医療制度

【加入者〔被保険者〕】

①75歳以上の方 ※生活保護受給者を除く

②65歳から74歳で一定の障害の状態にあることにより後期高齢者医療広域連合の認定を受けた方  
 ※生活保護受給者を除く

【運営主体〔保険者〕】

後期高齢者医療広域連合：被保険者証の発行、保険料の決定、医療を受けたときの給付など

(※市町村の役割：被保険者証の引渡し、保険料の徴収、申請の受付や相談など)

(3) 介護保険制度

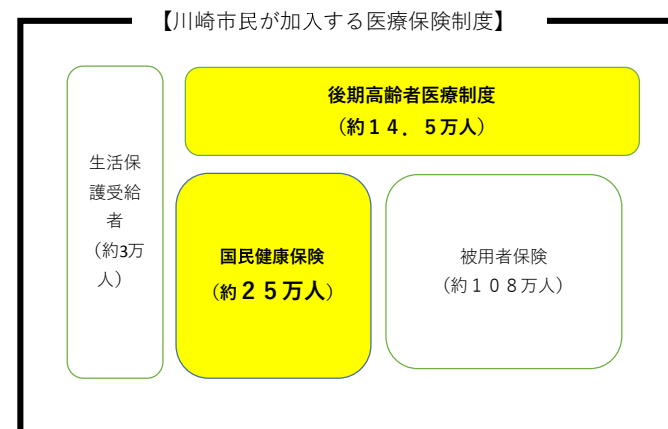
【加入者〔被保険者〕】

①65歳以上の方（第1号被保険者）

②40歳から65歳未満の医療保険加入の方  
 （第2号被保険者）

【運営主体〔保険者〕】

市町村



2 本市の被保険者数（令和3年6月末）

(1) 国民健康保険制度

加入世帯数：179,196世帯（加入率23.7%）※本市全世帯に対する割合

被保険者数：255,806人（加入率16.6%）※本市全人口に対する割合

うち65～74歳の被保険者数：96,033人（加入率63.4%）※本市の全65～74歳人口に対する割合

(2) 後期高齢者医療制度

被保険者数：145,807人（加入率9.6%）※本市全人口に対する割合

(3) 介護保険制度

1号被保険者数：304,875人（加入率19.8%）※本市全人口に対する割合

2号被保険者数：88,063人 ※国民健康保険加入者のみ

3 本市の保険料

(1) 国民健康保険制度

	所得割率	均等割額 (年額)	最高限度額 (年額)
医療分保険料	6.44%	33,530円	630,000円
後期高齢者 支援金等分保険料	2.56%	12,993円	190,000円
介護納付金分保険料	2.62%	16,060円	170,000円
合計	11.62%	62,583円	990,000円

(2) 後期高齢者医療制度

所得割率	均等割額 (年額)	最高限度額 (年額)
8.74%	43,800円	640,000円

(3) 介護保険制度

基準額（年額） ※第6段階	基準額（月額） ※第6段階	最高額（年額） ※第16段階
75,780円	6,315円	212,180円

4 各制度における自己負担割合

(1) 国民健康保険制度

- ・未就学児：2割
  - ・就学児～69歳：3割
  - ・70歳以上一般（市町村民税所得金額※1145万円未満）：2割
  - ・70歳以上現役並※2（市町村民税所得金額※1145万円以上）：3割
- ※1 市町村民税所得金額：所得金額から地方税法上の所得控除を行った後の金額  
 ※2 世帯内の70～74歳の国保加入者に住民税課税所得金額が145万円以上ある場合も含まれる

(2) 後期高齢者医療制度

- ・現役並所得者（市町村民税所得金額145万円以上）：3割※1
  - ・一般（市町村民税所得金額145万円未満）：1割※2
- ※1 上記の判定に加え、昭和20年1月2日以降に生まれた被保険者で、本人及び被保険者である世帯員の旧ただし書き所得（前年の総所得金額等から43万円（令和3年度保険料算定の際の控除額））の合計額が210万円以下の場合、1割負担となる。  
 ※2 世帯の被保険者全員の収入の合計額が520万円未満（世帯の被保険者が1人の場合は383万円未満）、または被保険者と、国民健康保険または被用者保険の被保険者（70～74歳に限る）の収入の合計額が520万円未満である場合、市区町村の窓口に基準収入額適用申請を行い認定されると、申請日の翌月より自己負担の割合が1割に変更となる。

(3) 介護保険制度

- ・現役並所得者（合計所得金額が220万円以上）：3割
  - ・一定以上所得者（合計所得金額が160万円以上220万円未満）：2割
  - ・一般（合計所得金額が160万円未満）：1割
- ※1 上記基準に加え、同一世帯内の65歳以上の人数・所得水準により実際に適用される負担割合を判定する  
 ※2 第2号被保険者、市町村民税非課税者、生活保護受給者は上記にかかわらず1割負担