

区民委員会報告資料

令和4年1月19日

報告事項件名	頁
1 新型コロナウイルス対策緊急融資等の手続きに使用する各種証明書の 交付手数料の免除期間延長について	2
2 4 公金の PayPay での納付の導入について	3
3 戸籍の附票の記載内容変更について	4
4 戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会の評価結果について	5
5 国民健康保険業務等委託評価委員会の評価結果及び答申の提出について	6
6 【追加】後期高齢者の窓口負担割合の見直しについて	9

(区 民 部)

区民委員会報告資料

令和4年1月19日

件名	新型コロナウイルス対策緊急融資等の手続きに使用する各種証明書の交付手数料の免除期間延長について
所管部課名	区民部 課税課、戸籍住民課
内容	<p>1 事業の目的 新型コロナウイルスで収入の減少や失業等の影響を受けた方が、貸付や融資などの経済対策を受ける際に必要となる各種証明書について、交付手数料の免除期間を令和3年度末までとしていたが、償還免除手続きの開始や、コロナ対策支援事業の継続状況を鑑み、各種証明書の交付手数料免除対応を、当面の間継続する。</p> <p>2 免除適用期間 令和4年4月1日（金曜日）から当面の間</p> <p>3 免除対象の証明書 (1) 住民票の写し (2) 印鑑登録証明書 (3) 特別区民税・都民税 課税／非課税／納税証明書</p> <p>4 免除対象の主な手続き (1) 福祉資金緊急小口資金（社会福祉協議会） (2) 総合支援資金生活支援費（社会福祉協議会） (3) 特例貸付償還免除（社会福祉協議会） (4) 緊急経営資金（足立区）</p> <p>5 免除根拠 足立区手数料条例第7条その他特別の事由があると認められるときを適用する。</p> <p>6 適用除外 手数料免除の取扱いは、窓口受付及び郵送請求に限る。コンビニエンスストア等での証明書発行は適用除外とする。</p>
問題点 今後の方針	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、郵送請求を推奨し、区ホームページ、SNS等で区民に確実に周知していく。

区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和4年1月19日

件 名	4 公金の PayPay での納付の導入について
所管部課名	区民部 納税課、国民健康保険課、高齢医療・年金課
内 容	<p>令和4年度から、4 公金(税・国保・後期高齢者医療保険・介護保険)の納付に PayPay での納付方法を導入する。</p> <p>1 目的 納付方法の多様化および非接触型決済手段の拡大のため。</p> <p>2 納付方法 スマートフォンの PayPay のアプリケーションを利用して、納付書にあるバーコードを読み込み、支払いを行う。</p> <p>3 これまでの経緯 PayPay・LINE Pay での納付は令和3年5月から導入予定だったが、LINE Pay の取引情報の一部が韓国のデータセンターに保管されていることが判明し、外国への情報漏洩の懸念が生じたため、導入を延期していた。 LINE Pay の取引情報は同年10月までに国内へ移転されたが、LINE Pay 社は12月にも、誤って決済情報をネット上で閲覧可能にしてしまったとの事象を発表した。このことから、情報漏洩の懸念が残るLINE Pay の導入は当面見送り、PayPay を先行して導入する。</p> <p>4 他区の PayPay 導入状況 23 区中16 区が導入済（未導入：足立区、千代田区、新宿区、文京区、目黒区、杉並区、葛飾区）</p> <p>5 導入時期 令和4年4月1日</p> <p>6 費用 (1) 手数料等 ア 年間利用料（基本料金） 4課合計 約1,000,000円 イ 納付1件あたり手数料 68.2円（コンビニ納付と同額）</p>
問 題 点 今後の方針	<p>令和4年4月開始に向け、契約事務および区民への周知を着実に進める。あだち広報・国保だより・介護だより・長寿医療だよりや、ホームページ・ツイッター・フェイスブック等に掲載するほか、郵送する納付書にチラシも同封する。</p>

区民委員会報告資料

令和4年1月19日

件名	戸籍の附票の記載内容変更について
所管部課名	区民部 戸籍住民課
内容	<p>住民基本台帳法の一部改正に伴い、戸籍の附票の記載内容が変更されることになったので報告する。</p> <p>※ 戸籍の附票とは、戸籍がつくられてからの住民登録の履歴を証明するもの</p> <p>1 変更日 令和4年1月11日（火曜日）</p> <p>2 主な変更内容 (1) 戸籍の附票の記載事項に、「生年月日」と「性別」が追加される。 (2) 戸籍の附票の写しの交付は、本籍・筆頭者の表示が原則省略される。</p> <p>3 変更の目的 国外転出者の住民票は消除されるが、戸籍の附票は現存するため、国外転出後も利用可能な戸籍の附票を、個人認証の基盤として全国的に活用していくため。</p> <p>4 区民等への周知 区ホームページ及び広報12月25日号で周知を行う。</p> <p>5 コンビニエンスストアでの証明書交付サービスの停止 上記変更に伴う証明書発行試験のため、コンビニ交付を停止する。 (1) 停止日 令和4年1月10日（月曜日・祝日） 終日 (2) 停止する証明書 コンビニエンスストアで交付している全証明書</p>
問題点 今後の方針	<p>交付窓口となる区民事務所への周知や申請書の変更など、準備を進めていく。なお、コンビニエンスストアでの証明書交付サービスの停止については、区ホームページ、SNS等で周知する。</p>

区民委員会報告資料

令和4年1月19日

件名	戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会の評価結果について																																	
所管部課名	区民部 戸籍住民課																																	
内容	<p>令和3年度の戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会（以下「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。</p> <p>1 開催日時 令和3年11月15日（月曜日）午前10時から正午</p> <p>2 出席委員 5人（外部有識者3人、区職員2人）</p> <p>3 評価対象 戸籍住民課窓口等業務委託契約に基づき、富士フイルムシステムサービス株式会社（以下「受託者」という。）が受託する戸籍関連、証明受付、証明発行、証明交付、窓口案内、公金取扱の6業務の実施状況。</p> <p>4 評価方法 窓口の執務状況や休憩スペース等の確認、受託者に対するヒアリングを踏まえ、各委員が4テーマ7項目を5段階で評価した。</p> <p>5 評価結果 委員会の合格ラインである8割（40点）を上回る評価を得た。項目ごとの配点と5人の委員の評価の平均は下表のとおり。</p> <table border="1" data-bbox="355 1238 1361 1709"> <thead> <tr> <th>テーマ</th> <th>評価項目</th> <th>配点</th> <th>評価平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託品質</td> <td>窓口待ち時間</td> <td>5</td> <td>4.0</td> </tr> <tr> <td>セキュリティ</td> <td>個人情報保護、情報セキュリティ</td> <td>10</td> <td>9.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内部統制</td> <td>労働関係法令の遵守</td> <td>10</td> <td>9.6</td> </tr> <tr> <td>事業者の経営状況</td> <td>5</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">接 遇</td> <td>利用者満足度（言葉づかいなど）</td> <td>5</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>利用者満足度（処理スピード）</td> <td>5</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>服装・名札</td> <td>10</td> <td>9.2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">総合評価（合計）</td> <td>50</td> <td>47.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>6 委員会における主な質問、感想等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ USBを使って情報を授受する業務の有無 ・ 郵送物の誤発送を防止するための工夫 ・ 従業員数や残業の状況 ・ グレーの制服とリボンが華やかで、窓口が明るく感じる ・ 制服は、受託者の従事者と区職員の区別ができるのでよい 	テーマ	評価項目	配点	評価平均	委託品質	窓口待ち時間	5	4.0	セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	10	9.6	内部統制	労働関係法令の遵守	10	9.6	事業者の経営状況	5	5.0	接 遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	服装・名札	10	9.2	総合評価（合計）		50	47.4
テーマ	評価項目	配点	評価平均																															
委託品質	窓口待ち時間	5	4.0																															
セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	10	9.6																															
内部統制	労働関係法令の遵守	10	9.6																															
	事業者の経営状況	5	5.0																															
接 遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0																															
	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0																															
	服装・名札	10	9.2																															
総合評価（合計）		50	47.4																															
問題点 今後の方針	委員会の結果を受託者に通知し、業務の改善につなげてもらう。今後も引き続き、委託業務の安定運営と区民サービスの向上を目指す。																																	

区 民 委 員 会 報 告 資 料

令和4年1月19日

件 名	国民健康保険業務等委託評価委員会の評価結果及び答申の提出について									
所管部課名	区民部 国民健康保険課									
内 容	<p>令和3年度の国民健康保険業務等委託評価委員会を開催したので、以下のとおり評価結果及び答申の提出について報告する。</p> <p>1 開催日時 令和3年11月15日（月曜日）午前10時から正午</p> <p>2 出席委員 5人（外部有識者3人、区職員2人）</p> <p>3 評価対象及び受託事業者名 足立区国民健康保険業務委託契約に基づき、パーソルテンプスタッフ株式会社及び株式会社DACSが受託する業務 (1) パーソルテンプスタッフ株式会社 （対象事業1：資格賦課、収納管理、滞納整理、保健事業） (2) 株式会社DACS （対象事業2：給付）</p> <p>4 評価方法 窓口の執行状況や休憩スペース等の確認、受託事業者に対するヒアリングを踏まえ、各委員が4テーマ7項目を5段階で評価した。</p> <p>5 評価結果（別紙参照） 評価項目の総合得点（50点満点中、合格は40点以上）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">事業者</th> <th style="width: 50%;">委員評価平均点</th> <th style="width: 25%;">評価結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">テンプ</td> <td style="text-align: center;">46.8点（最高50点：最低44点）</td> <td style="text-align: center;">合 格</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DACS</td> <td style="text-align: center;">46.8点（最高50点：最低44点）</td> <td style="text-align: center;">合 格</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 令和2年度評価平均点：テンプ44.7点 DACS45.0点</p>	事業者	委員評価平均点	評価結果	テンプ	46.8点（最高50点：最低44点）	合 格	DACS	46.8点（最高50点：最低44点）	合 格
事業者	委員評価平均点	評価結果								
テンプ	46.8点（最高50点：最低44点）	合 格								
DACS	46.8点（最高50点：最低44点）	合 格								

	<p>6 委員会における主な質問、感想等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出退勤の管理方法について ・ 産休、育休、介護休暇等の取得状況について ・ 有期、無期の雇用形態及び配置転換等について ・ 引き続き、女性従事者に配慮した、働きやすい環境づくりに努めてほしい。 <p>7 答申の提出について</p> <p>日時 令和3年12月6日（月曜日）午後1時 区長室</p>
<p>問題点 今後の方針</p>	<p>評価委員会の評価結果は、合格点であった。各項目の評価結果については、受託事業者へ通知し、今後も区民サービスの更なる向上を目指す。</p>

＜評価基準及び各事業者の評価平均点＞

項目番号	テーマ	評価項目	満点	テンプレ 評価平均点	DACS 評価平均点
1	委託品質	窓口待ち時間	5	5.00	5.00
2	セキュリティ	個人情報保護及び 情報セキュリティ	10	8.80	8.80
3	内部統制	労働関係法令の遵守	10	9.20	9.20
4		事業者の経営状況	5	5.00	5.00
5	接遇	利用者満足度 (言葉づかいなど)	5	5.00	5.00
6		利用者満足度 (処理スピード)	5	5.00	5.00
7		服装・名札	10	8.80	8.80
合計・評価結果 (委員評価平均点 ※)			50	46.80 (46.8 ※)	46.80 (46.8 ※)

※ 小数点第2位四捨五入

＜評価項目における課題と今後の対応＞

項目番号	課題	区の対応
2	法令、契約の仕様書等をしっかり遵守しているが、より積極的、主体的に改善を図っていくことを期待する。	情報セキュリティ研修の開催頻度やOJTの充実、抜き打ち検査の実施等について協議し、情報保護の重要性への意識強化を図っていく。
3	勤怠管理について、法令等の違反ではないが、一度、手書きで管理簿に記入した後、受託事業者本社の勤怠システムに登録している。タイムカードやPC管理等が主流になりつつある社会では、いささか原始的である。	記入漏れ、ミス、不正を防止する意味でも、タイムレコーダー等の導入について、協議していく。
7	身だしなみについて、足立区のドレスコードを準拠しているが、一部、カジュアルに感じられる服装をした従事者がいた。	服装については、区と受託事業者の責任者が協力しながら、もし問題がある場合は、その場で指導監督を行い、適正な方向へ導いていく。

区民委員会報告資料

令和4年1月19日

件名	【追加】後期高齢者の窓口負担割合の見直しについて										
所管部課名	区民部 高齢医療・年金課										
内容	<p>後期高齢者医療制度での窓口負担割合（2割負担導入）について、令和4年10月1日施行との情報提供があったため報告する。</p> <p>1 窓口自己負担割合が2割に変わる所得基準 課税所得が28万円以上（※1）かつ年収200万円以上（※2）の方を2割負担の対象 ※1 現役並み所得者（3割負担）を除く。 ※2 単身者の場合。複数世帯の場合は、後期高齢者の年収合計が320万円以上。また収入基準額は、課税所得をもとに年金収入のみの世帯を前提に計算</p> <p>上記の基準で算出すると、令和3年12月15日現在のデータで、足立区の被保険者85,866人のうち13,890人（16.2%）が1割から2割に変更となる。</p> <p>2 施行日 令和4年10月1日</p> <p>3 配慮措置 2割負担の変更により影響が大きい外来患者について、施行後3年間、高額療養費の支給に際して1か月分の負担増を最大でも3,000円に収まるような措置を導入 【例】 外来診療の1か月の医療費全体が「50,000円」の場合</p> <table border="1" data-bbox="359 1451 1066 1727"> <tr> <td>窓口負担割合1割 ①</td> <td>5,000円</td> </tr> <tr> <td>窓口負担割合2割 ②</td> <td>10,000円</td> </tr> <tr> <td>負担増 ③ (②-①)</td> <td>5,000円</td> </tr> <tr> <td>窓口負担増の上限 ④</td> <td>3,000円</td> </tr> <tr> <td>払い戻し (③-④)</td> <td>2,000円</td> </tr> </table> <p>4 後期高齢者窓口負担割合コールセンターの設置 国が令和4年1月4日から制度改正の趣旨などの照会を全国的に受け付けるコールセンターを設置 電話番号 0120-002-719 受付 月曜日から土曜日の9:00～18:00（日曜日、祝日は休業）</p>	窓口負担割合1割 ①	5,000円	窓口負担割合2割 ②	10,000円	負担増 ③ (②-①)	5,000円	窓口負担増の上限 ④	3,000円	払い戻し (③-④)	2,000円
窓口負担割合1割 ①	5,000円										
窓口負担割合2割 ②	10,000円										
負担増 ③ (②-①)	5,000円										
窓口負担増の上限 ④	3,000円										
払い戻し (③-④)	2,000円										
問題点 今後の方針	被保険者に発送する「あだち長寿医療だより」や「あだち広報」、「区ホームページ」等での周知を行う。										