

国民健康保険業務 BPO サービスの ノウハウを活かし、さらなる展開をめざす

DACS は、2014 年 4 月から東京都内自治体の「国民健康保険業務」の外部委託に係る業務設計に携わり、その後も同区への人材派遣契約による業務支援を含め、3 期連続で「国民健康保険業務 BPO サービス」落札を果たしている。本稿では、同社の取り組みについて紹介する。

BPO サービス実施の目的と評価

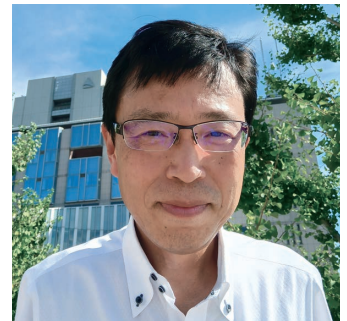
自治体は「国民健康保険業務 BPO サービス（以下、本受託）」を利用することで、区民へのサービスの質的向上や、行政事務の効率化、行政コストの削減を実現したいと考えている。本受託から 10 年が経過した現在、区民からも窓口業務に対する好評価を得ており、待機時間も年々減少するなど、DACS は自治体の考える目的の達成に寄与している。

求められる成果と DACS の取り組み

自治体は本委託を単なる民間委託とは考えていない。受託者に対し、

国民健康保険業務に関する専門知識や能力を即戦力として備えていることを必須条件とし、さらに業務の品質や納期に関して明確な成果の創出を求めている。DACS は自治体の要求を満たすための 4 項目を設定し、それらに応じる具体策を実行している（図 1）。

なかでも DACS が特に注力しているのは、オンサイトで住民と接する人材に向けた教育だ。国民健康保険という個人情報に密接に関係する業務を取り扱う上では、個人情報保護やコンプライアンスへの意識強化は最重要テーマとも言える。これに対し DACS は、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を基準とした高度なセキュリティ教育、コンプライ



株式会社 DACS
アウトソーシングサービス本部
BPO サービス第一部
清水 正寛 氏

アンス研修、特定個人情報保護に関する社内研修を継続的に実施し、個人情報保護教育に取り組んでいる。清水氏は人材の在職期間が短い中で事務品質の維持・向上を課題とし、課題の解決に向けて今後スキルトランスファーを強化したいとしている。

今後の展望

今後、高齢化・人材リソース不足等の理由から BPO を実施する自治体は増加すると見込まれる。DACS は既存顧客の次期入札でも契約を獲得してサービスの拡充を図ると共に、これまでに得たノウハウを強みに他の自治体へも国民健康保険業務に関する BPO サービスを広く展開する意向だ。

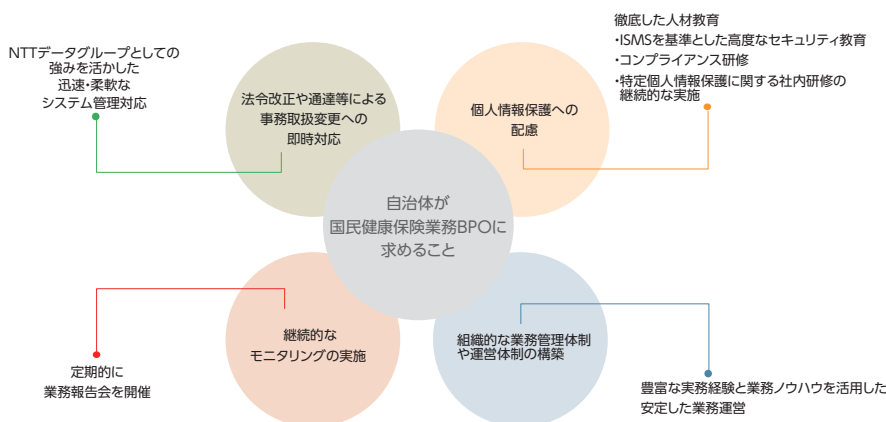


図 1 DACS の取り組み