



業種
自治体・官公庁

導入部署・部門
高齢者施設部
／障がい者施策部

導入前の課題

- ・年間で約 16 万件ある『要介護認定』の申請を処理しなければならない
- ・申請の受付業務は繁閑の差があり、月初や月末に集中してしまう
- ・「電話がつながりにくい」といわれるも、実態がわからない

導入後の成果

- ・業務分担を明確にして、センターの安定運営を可能に
- ・弾力的なチーム体制を整えることで、繁閑の差を吸収
- ・コールセンターシステムを導入し、高い水準の応答率を維持

大量の申請、繁閑の差、電話がつながらない…。問題解決に向けて試行錯誤を重ねて『円滑な業務』を実現。

大阪市は人口約275万人（2020年度）、そのうち65歳以上の介護保険第1号被保険者は68万人と、いずれも横浜市に次いで政令指定都市で2番目に多い人数です。また、『要介護認定者』は18万人にのぼり、全国トップとなっています（2021年度実績）。『要介護認定』の関連業務については市内24区それぞれで行っていましたが、**効果的・効率的に事務を進めるため、全国の政令指定都市に先駆け『大阪市認定事務センター』を2012年に開設しました。**

事務の流れは、まず、郵送されてきた申請書類を受付で確認し、認定調査を実施。同時に、主治医に意見書を書いてもらうよう依頼します。それぞれの書類の提出を経て『審査会』が行われ、そこで『要介護度』を判定、その結果を受けて申請者に通知を行っていきます。これまでは各区の窓口にて直接受付を行っていましたが、郵送で受け付けることによって一つのセンターで業務を進められるようになったのです。この郵送での申請受付を含む認定業務に関して業務委託の公募型プロポーザルが行われ、2015年にパーソルの受託が決定。

パーソルはすぐに大阪市様と業務を分担して対応しました。要介護度を判定する『審査会』での認定の結果通知や契約関係の支払いなどは市の職員様が担当、申請書類のチェックや審査会資料の作成、郵送などは委託が

可能になる部分でした。このような業務分担について、塩谷様は次のように言います。「認定事務センターの安定した運営ができてるのは、この業務分担の成果ではないでしょうか」

大阪市様が受け付けている申請件数は年間で約16万件超（2019年度）。パーソルでは約160人のスタッフで業務にあたっていました。郵送業務については1日に少なくとも2,000件、多い時には6,000～7,000件にも及んでいました。この業務のもっとも重要なミッションの一つとして『郵便物を間違えて送ってしまう』などの事故を起こさないこと。郵送物の種類ごとにチーム分けを行い、同じスタッフが同じ作業を繰り返し経験することによって、習熟度を高められるようにしていったのです。

問題はもう一つありました。申請の受付は月初や月末に集中するなど、1ヶ月の間でも繁閑の差が大きく生じていたのです。これに対しては、チームごとに分業をしながらも他のチームが忙しい時には応援できるような体制を整えていきました。

こうした対応について松山課長は、次のようにコメントしてくださいました。「行政では弾力的に人を配置することは難しいです。繁忙期に合わせて柔軟に体制を組んでいただいていることは、民間の強みですね。各分野の専門的な知識を持ったスタッフを増やしていただくことで、円滑に業務を遂行していただけていると思います」

また、センターの代表電話の受付対応にも課題がありました。多くの電話が掛かってくるなか、実態について把握できておらず、市民からクレームが寄せられていたのです。これについても、パーソルより『コールセンター

システムの導入』を提案し、2021年より稼働を始めました。問い合わせの種類ごとに電話がつながるオペレーターを限定するほか、スタッフの習熟度に合わせて自動的につながる回数を変える、などの対応をしていったのです。認定事務センターへの電話でのお問い合わせは、月に1万件にのぼります。その受電の状況が可視化できたことで、大阪市様では回線を増やしながら高い水準の応答率を維持できるようになっていったのです。

また、コロナ禍では新たな課題も生じました。医療機関への情報提供は従来電話で行っていましたが、多忙となった医師から『電話を受ける時間がない』と言われることが増えたのです。そこでパーソルは文書での報告への切り替えを提案し、大阪市様にも迅速にご対応いただきました。状況の変化だけでなく制度の変更なども頻繁に起きる『要介護認定』の業務では、市の職員の皆様との連携が非常に重要だとパーソルは常に考えていました。松山様も同じ思いを持ってくださっていたようで、最後にこう語ってくださいました。

「認定事務を円滑に行うには社会情勢を見極めて弾力的な対応をする必要がありますので、パーソルさんと情報共有をしながら進めていきたいと考えています」



大阪市福祉局
高齢者施設部 介護保険課
認定担当課長代理 兼
障がい者施策部 障がい支援課
認定担当課長代理
塩谷 聡志 様



大阪市福祉局
高齢者施設部 認定担当課長 兼
障がい者施策部 認定担当課長
松山 由紀 様

