

電話相談業務（会計年度任用職員）選考案内

令和8年6月25日
保健福祉局保険年金課

- ◇ 選考日 令和8年8月9日（日）
- ◇ 申込期間 令和8年6月25日（木）～令和8年7月15日（水）
- ◇ 提出先 〒803-8501 北九州市小倉北区城内1番1号
北九州市保健福祉局保険年金課（市役所本庁舎8階）

1 選考実施の趣旨

この選考試験は、令和8年度における国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金の電話相談業務（会計年度任用職員）の任用にあたって、必要な適性の有無をみるために実施するものです。

2 採用予定数・業務内容

採用予定数	業務内容
14名	①（仮称）保険年金事務センターに着信する電話の対応 ② 国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金に関する説明・相談対応 ※上記の業務には、パソコン操作も含まれます。

3 受験資格

公的健康保険（国民健康保険、後期高齢者医療制度、被用者保険のうちいずれか）相談業務又は電話相談業務（コールセンター業務）いずれか1年以上経験がある者

・ ただし、次のいずれかに該当する者は、受験できません。

- ① 拘禁刑以上の刑に処され、その執行を終わるまで又はその執行を受けることがなくなるまでの人
- ② 北九州市職員として懲戒免職の処分を受け、当該処分の日から2年を経過しない人
- ③ 日本国憲法施行の日以後において、日本国憲法又はその下に成立した政府を暴力で破壊することを主張する政党その他の団体を結成し、又はこれに加入した人

※ 受験資格がないことが判明した場合は、合格を取り消します。また、申込書の記載事項が正しくないことが判明した場合は、合格を取り消すことがあります。

4 申込方法

(1) 申込受付期間

令和8年6月25日（木）～ 令和8年7月15日（水）

(2) 提出書類

① 申込書

② 受験票・写真票

※必要事項を記入し、必ず写真（2枚）と85円切手を貼って提出してください。

③ 作文

※課題について、別紙の作文用紙に黒鉛筆で記入してください。

(3) 提出方法

① 郵送の場合

封筒の表に「受験申込」と赤字で書き、「簡易書留郵便」で郵送してください。

令和8年7月14日（火）までの消印のあるものに限って受け付けます。

②持参の場合

開庁日の8時30分から17時の間に提出先に提出してください。

(土・日・祝日の受付はできません。)

※市庁舎には無料駐車場はありませんので、公共交通機関又は有料駐車場をご利用ください。

(4) その他

- ・申込書に記載不備がある場合は、受付できません。
- ・受験申込後、8月3日(月)までに受験票が届かないときは、問い合わせ先にご連絡ください。ただし、試験内容に関することはお答えできません。

5 選考内容

(1) 選考日

令和8年8月9日(日)

※ 集合時間については、受験者全員に文書で通知します。(午後まで試験がある場合があります。)

※ 遅刻した場合は、原則として受験できません。

(2) 選考会場

北九州市役所本庁舎3階 特別会議室A(北九州市小倉北区内1番1号)

※ 受験者用の駐車場はありません。公共交通機関又は近くの有料駐車場をご利用ください。

※ 受験希望者数によっては、試験会場を変更する場合があります。必ず受験票で試験会場を確認してください。

(3) 選考方法

科目	選考時間	内容
作文 (15点)	事前課題	本選考案内の次ページに記載の「作文課題」について事前に作文し、試験申込時に提出書類とあわせて提出していただきます。(試験当日には実施しません。)
面接 (30点)	15分	個人面接を行います。

(4) 試験当日に用意するもの

※ 受験票を持参してください。

(5) 試験結果の通知

令和8年8月下旬までに、可否にかかわらず、受験者全員に文書で通知します。

なお、試験結果について、電話での問い合わせには応じられません。

※ 暴力団員(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員)と判明した場合は、他の成績の如何に関わらず、不採用となります。なお、合格者決定にあたって、必要な官公庁へ照会を行います。

6 勤務条件等

(法律等の改正・社会経済情勢等の変化により勤務条件等は変更することがあります。)

(1) 勤務場所：(仮称) 保険年金事務センター

(小倉北区内(JR小倉駅又は西小倉駅徒歩15分圏内))

(2) 任用期間：令和9年1月1日～令和9年3月31日

なお、勤務成績が良好な場合、次年度以降も任用することがあります。

(再度の任用 最大2回まで)

(3) 勤務日：週5日(原則、月曜日～金曜日)

(4) 休日：土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始(12月29日～翌年1月3日)

- (5) 勤務時間：8時30分～17時15分の中でシフト勤務6時間（うち休憩時間60分含む）
ただし、木曜日は8時30分～19時00分の中で6時間（うち休憩時間60分含む）
- (6) 時間外勤務：あり
- (7) 報酬：月額 161,309円～189,504円（地域手当に相当する報酬を含む）
※令和8年6月現在
※任用される者の職歴等により個別に決定します。
※その他、期末・勤勉手当、交通費等が支給されます。
- (8) 社会保険：健康保険、厚生年金保険、雇用保険について適用します。

【申込書の提出及び問い合わせ先】

〒803-8501 北九州市小倉北区城内1番1号
北九州市保健福祉局保険年金課（市役所本庁舎8階）
電話 093-582-2415

【作文課題】

以下の2点について、あなたの考えを述べてください。

- (1) 健康保険や年金制度は、市民の生活や健康に直結する非常に重要な制度です。

これまでの仕事や社会経験において、相手から厳しい不満（クレーム等）や利己的な要望を受けた際、あなたはどのように対応しましたか。当時の状況、あなたが取った行動、およびその結果について具体的に記述してください。

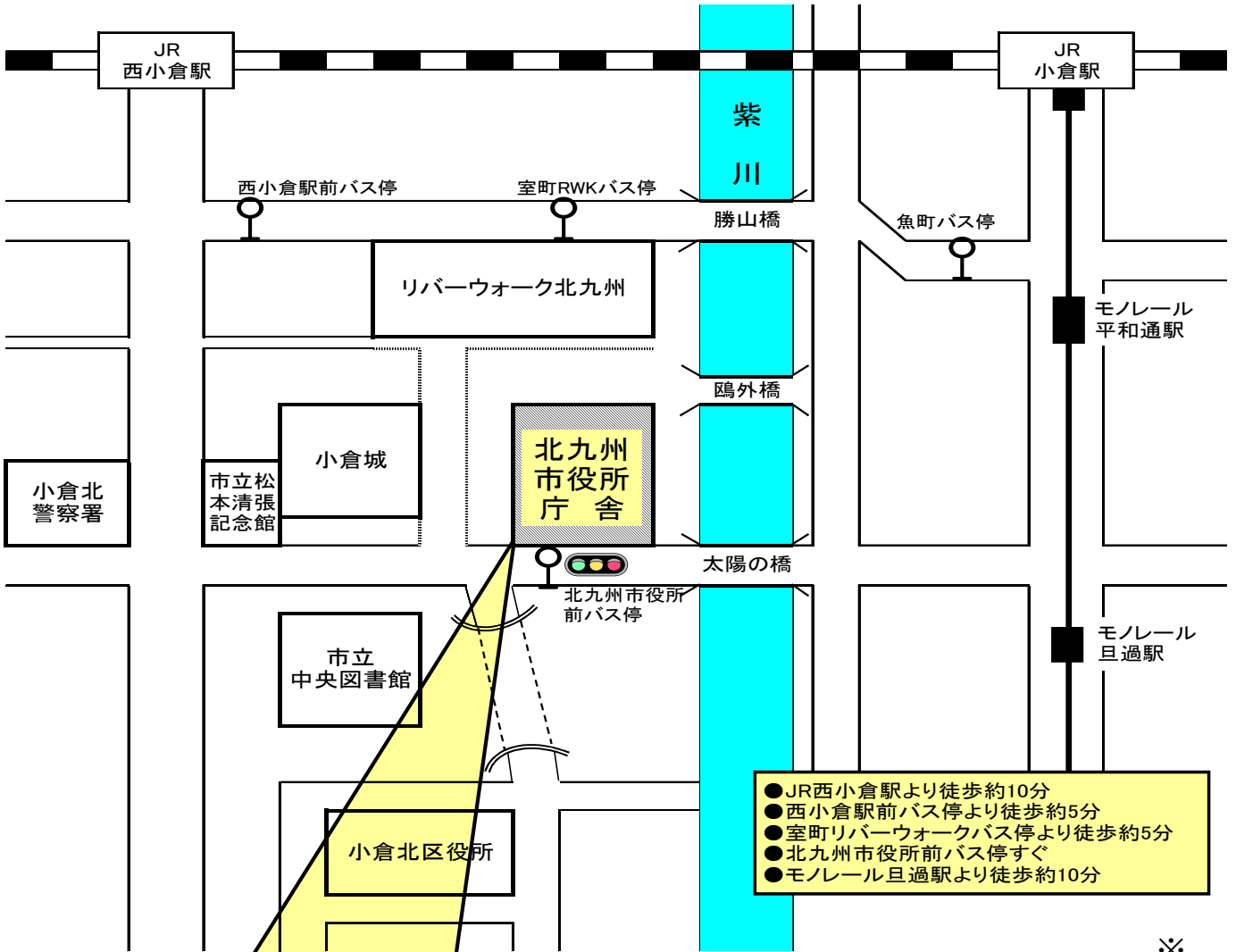
また、その経験を健康保険や年金制度の電話相談業務にどのように活かせますか。

- (2) 会計年度任用職員は地方公務員法に基づく地方公務員となります。

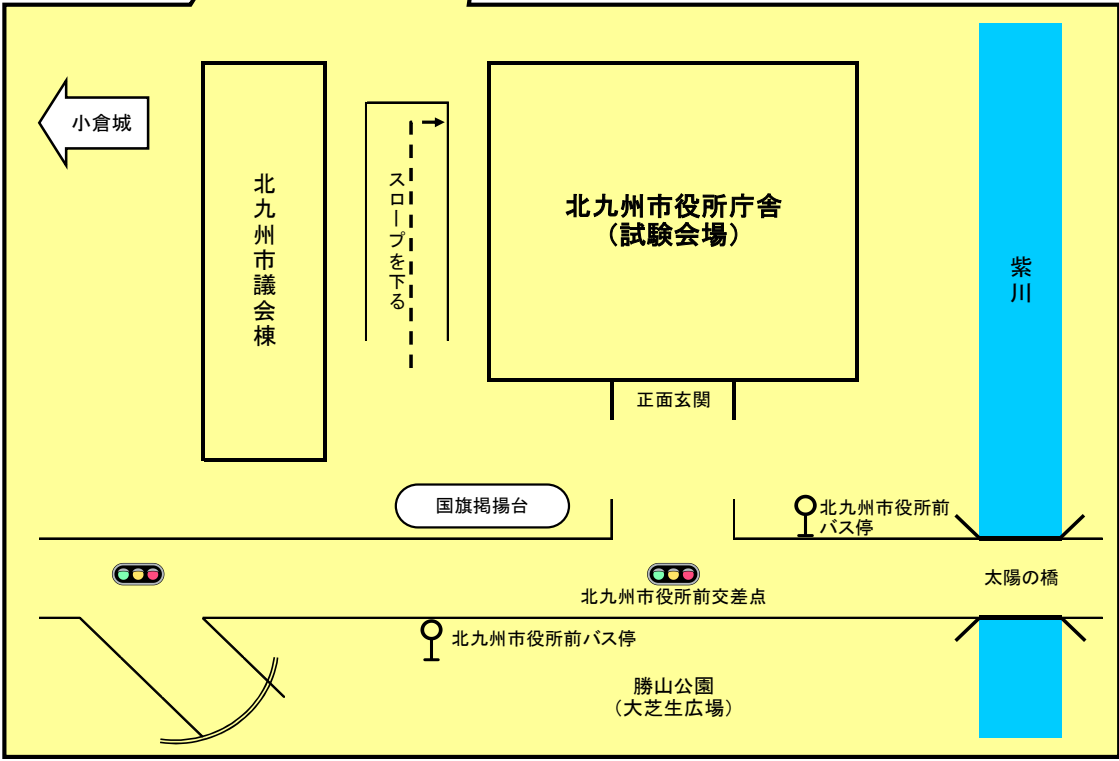
公務員は、高い倫理意識と服務規律の遵守が求められますが、あなたが、地方公務員として勤務するにあたって、どのような心構えで望みますか。

（あわせて800字以内）

試験会場案内図



- JR西小倉駅より徒歩約10分
- 西小倉駅前バス停より徒歩約5分
- 室町リバーウォークバス停より徒歩約5分
- 北九州市役所前バス停すぐ
- モノレール旦過駅より徒歩約10分



※試験当日は閉庁日のため、正面玄関は開いていません。
市役所庁舎と市議会棟の間のスロープを下り、受験票を
守衛に提示して入庁してください。

(仮称)保険年金事務センター 業務内容・勤務条件等について

北九州市保健福祉局保険年金課

1 業務内容について

北九州市では、新たに「(仮称) 保険年金事務センター」(以下センターという。)を設置し、このセンター内に、現在、市内7つの区役所(国保年金課)等で受付している電話対応業務を集約して対応する、電話相談専用窓口を開設予定です。

主な業務内容は、国民健康保険、後期高齢者医療制度、および国民年金の3つの制度に関するお電話での相談やお問い合わせ対応となります。

お電話をいただいた方の状況を正確に確認しながらご案内を行うため、専用の業務システムを使用します。そのため、採用にあたっては一般的なパソコン操作ができることが前提となります。



想定される業務と実際のお問合せ例

(1) 制度の内容や手続き方法をご案内する業務

各制度の仕組みや、申請に必要な持ち物などを説明する問い合わせ対応業務です。

「会社を辞めて国民健康保険に加入したいが、手続き方法を教えてほしい」
「年金の加入(切り替え)手続きはどのようにすればよいか」
「保険料を口座振替にしたいので、申込書の送付をお願いしたい」
「入院を予定しているので、限度額認定証(支払額を抑える書類)について教えてほしい」
「コルセットを作った際のコルセット料(療養費)を申請する手順を知りたい」 など

(2) 個別の状況を確認しながら相談に対応する業務

専用の業務システムを使用して、ご本人の情報を照会し、個々の事情に合わせた回答を行う問い合わせ対応業務です。

「昨年より保険料が高くなっているが、どのような計算理由か教えてほしい」
「会社都合で退職した。保険料の減免制度が適用されるか確認してほしい」
「自分の保険料がこれまでに正しく納付されているか確認してほしい」 など

(3) 電話で受付を行い、書類の発行処理まで行う業務

電話で本人確認を行ったあと、業務システムを操作して書類等の発行手配までを行う業務です。

「納付書を紛失したので、新しいものを送付(再発行)してほしい」
「資格確認書(健康保険の情報の通知)をなくしたので、再発行してほしい」 など

2 勤務条件・職場環境等 ※現在開設準備中のため、内容は変更となる可能性があります。

(1) 勤務場所について

北九州市小倉北区内（JR「小倉駅」または「西小倉駅」より徒歩 15 分圏内を予定）

※詳細な住所は決定次第、合格者に改めてお知らせいたします。

(2) 職場全体のレイアウトについて

商業ビルの広いワンフロアに、市職員（会計年度任用職員を含む。）と委託事業者のスタッフが同居し、多人数が在籍する職場となる予定です。

※市職員と委託事業者はフロア内でエリア分けを行います。

(3) 電話相談員の従事レイアウト・使用設備等について

迅速な相談や取り次ぎができるよう、フロア全体が見渡せる場所への配置を計画しています。また、一人につき 1 台の専用業務パソコンと電話設備（ヘッドセット等）を配備予定です。

(4) 休憩スペース等について

勤務場所内、またはビル内の共用休憩スペースを活用いただく予定です。

※個人用ロッカーや共用ハンガーラックは準備予定ですが、更衣室の設置予定はありません。（勤務時に制服着用はありません。）あらかじめご了承ください。

(5) 勤務時間について

勤務時間は、実働 6 時間（休憩 60 分を含む計 7 時間拘束）のシフト制（3 パターン程度）を予定しています。木曜日のみ区役所の窓口時間延長にあわせて、19 時までとなります。

シフトパターン案(3つの時間帯区分)

月ごとに以下のいずれかのパターンに割り当て、月単位で従事時間帯を入れ替えるローテーション方式」を予定しています。原則として、すべてのパターンで従事可能であることを採用の前提としています。

シフト区分	木曜日以外の勤務時間	木曜日の勤務時間
①	8:30 ~ 15:30	8:30 ~ 15:30
②	9:00 ~ 16:00	9:00 ~ 16:00
③	10:15 ~ 17:15	12:00 ~ 19:00

※いずれのシフト区分も休憩時間 60 分を含みます。

具体的なシフト例

	Aさん(シフト区分①)	Bさん(シフト区分②)	Cさん(シフト区分③)
月	8:30 ~ 15:30	9:00 ~ 16:00	10:15 ~ 17:15
火	8:30 ~ 15:30	9:00 ~ 16:00	10:15 ~ 17:15
水	8:30 ~ 15:30	9:00 ~ 16:00	10:15 ~ 17:15
木	8:30 ~ 15:30	9:00 ~ 16:00	12:00 ~ 19:00
金	8:30 ~ 15:30	9:00 ~ 16:00	10:15 ~ 17:15

※上記はあくまでも例として示しています。