

一般

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名		保健福祉医療受付事務			事業コード	1581
担当課等	所属名	市民部 医療助成年金課		担当係名		
	課長名	市民部 医療助成年金課	担当者名	市民部 医療助成年金課	電話番号	

1. 事務事業の基本情報

総合計画体系	施策の柱	いきいきとして安心できる暮らし	コード 1	施策	暮らしを支える制度の充実と自立支援	コード 5
	基本事業	経済的自立の促進	コード 1	関連予算 費目名	一般会計 3款 1項 1目 総務事務(001-01)	
	特記事項					
事業期間	<input type="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度 ⇒ (開始年度 9年度～)					
事務事業の概要	<p>【出生】①赤ちゃん手帳交付②乳幼児医療費助成受給者証の発行③子ども手当認定請求手続 【転入】①各医療費給付受給者証の交付②身障手帳住所変更届③子ども手当認定請求④赤ちゃん手帳交付⑤予防接種券交付 【転出】①各医療費給付受給資格喪失届②福祉タクシー助成券返還③児童手当支給事由消失届 【市内転居】①各医療費給付受給者証資格変更届②身障手帳住所変更届 【死亡】①各医療費給付受給者証の返還②身障手帳返還届③福祉タクシー助成券返還 【婚姻・離婚】①各医療費給付受給者証資格変更届②身障手帳氏名変更届 【医療給付】①各医療費給付申請書の受付②各医療費給付申請用紙の交付 【福祉医療資金貸付】①各医療費助成を受けている者に対して請求書により申込手続を行い決定 【後期高齢者医療制度に係る受付】①資格の取得・変更・喪失に係る受付②給付申請受付(高額療養費・療養費・葬祭費等)③健康診断受診券の申請受付・交付④保険料の納付</p>					
根拠法令等	この事務事業を開始したきっかけ(いつ頃どんな経緯で開始されたのか) 市民サービス向上のため、平成9年度から住民異動に伴う保健福祉関係の手続窓口を一本化した。					
	この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか 各種医療費給付や後期高齢者医療制度に係る問合せや各種申請のための来庁者が増え、窓口の待ち時間が長い・支所や出張所でも手続ができるようにしてほしい等の意見が寄せられている。					
	事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか 各種医療給付受給者の増加に伴い、その受付業務がさらに増加すると見込まれる。					

2. 事務事業の実施状況(Do)

①対象 (誰を、何を対象としているのか)	住民異動に伴い保健福祉関係諸手続を必要とする市民	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 住民異動届出受付件数(本庁舎取扱分)	単位	件
				B. 母子手帳交付件数(全妊婦数)	単位	件
				C. 出生者数(新生児)	単位	人
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22年度に行った主な活動) 各種医療給付制度及び後期高齢者医療制度の窓口業務 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 22年度と同様	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 各種受給者証交付件数	単位	件
				B. 後期高齢者医療窓口取扱件数	単位	件
				C. 窓口対応時間数	単位	時間
⑤意図 (この事業により対象をどのように変えるのか)	住民異動に伴う保健福祉関係諸手続の窓口を一本化することにより、市民に対するサービスの向上を図る。	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 受付件数 【指標の性格: ● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	件
				B. 【指標の性格: ○ 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	
				C. 【指標の性格: ○ 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	
⑦結果 (上位基本事業の意図・上位の基本事業にどのように貢献するか)	経済的自立が促進される	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	自立世帯数(保護廃止のうち死亡・他福祉事務所への移管・失踪等を除く) (単位:世帯) 1人当たり平均年間受診件数(単位:件) 市営住宅における高齢者仕様住戸率(単位:%)		

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	住民異動届出受付件数(本庁舎取扱分)	件	18,664	18,308	18,308	16,784	16,784	16,784	26年度
対象 指標B	母子手帳交付件数(全妊婦数)	件	2,662	2,719	2,719	2,649	2,649	2,649	26年度
対象 指標C	出生者数(新生児)	人	2,554	2,552	2,500	2,722	2,722	2,722	26年度
活動 指標A	各種受給者証交付件数	件	不詳	4,068	4,200	3,856	4,200	4,200	26年度
活動 指標B	後期高齢者医療窓口取扱件数	件	7,000	18,043	18,000	19,321	0	0	26年度
活動 指標C	窓口対応時間数	時間	不詳	7,000	7,000	7,000	4,000	4,000	26年度
成果 指標A	受付件数	件	不詳	21,442	21,500	18,547	8,000	8,000	26年度
成果 指標B									年度
成果 指標C									年度

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	*****
事業費	A	千円	0						*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	0	0	0	0	0	0	*****
	⑧その他	千円							*****
	合計(④~⑧)(=A)	千円	0						*****
	延べ業務時間数	時間	7,000	7,000	7,000	7,000	4,000	4,000	*****
	職員人件費(B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	28,000	28,000	28,000	28,000	16,000	16,000	*****
	トータルコスト(A)+(B)	千円	28,000	28,000	28,000	28,000	16,000	16,000	*****

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	① 施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 結びついている	理由:住民サービスの向上が図られている。
	② 公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 妥当である	↳「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由:住民サービスの向上が図られている。
	③ 対象の妥当性 対象の設定は現状のままでもいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	<input type="radio"/> 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	↳「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由:住民異動に伴う受付としては現状で充分である。
	④ 意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	<input checked="" type="radio"/> 拡大または絞ることができる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 現状で妥当である	↳「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> その他 理由:市民サービスの更なる向上のためには、各支所で受付可能な業務の拡大について検討していくことが望まれる。
有効性評価	⑤ 成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 向上余地がない	その内容:市民サービスの更なる向上のために、各支所で受付可能な業務について検討し、拡大していくことが望まれる。
	⑥ 廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	<input type="radio"/> 影響がない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 影響がある	その内容:住民サービスが大きく低下する。
効率性評価	⑦ 類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	<input type="radio"/> 類似事業がある <input checked="" type="radio"/> 類似事業がない	事業名: _____ ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 <input type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> できない 理由:
	⑧ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を節減できる余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由:この事業のみの予算計上がなされていない。
	⑨ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由:各医療費受給者の増加により、削減できる余地はない。
公平性評価	⑩ 受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由:受益機会は公平である。
	⑪ 費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由:受益者負担はない。


4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向


- ①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか, 廃止や拡充, 事業方式改善など)
 ※複数ある場合は, 代替案その1, 代替案その2とすること
 各支所で受付可能な業務の拡大について検討してもらう。
- ②改革, 改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか? それをどう克服していきますか?
 (関連部門や全庁的な調整の必要性, トップへの要望も含む)
 各支所において業務量が増加する。

5. 課長意見

一次評価

- (1)一次評価者としての評価結果
- | | | | |
|-------|-------------------------------------|-------------------------------|---|
| ① 必要性 | <input checked="" type="radio"/> 妥当 | <input type="radio"/> 見直し余地あり |  |
| ② 有効性 | <input checked="" type="radio"/> 妥当 | <input type="radio"/> 見直し余地あり | |
| ③ 効率性 | <input checked="" type="radio"/> 妥当 | <input type="radio"/> 見直し余地あり | |
| ④ 公平性 | <input checked="" type="radio"/> 妥当 | <input type="radio"/> 見直し余地あり | |
- (2)全体総括(振り返り, 反省点)
 市民へのワンストップサービスとして実施しているが、年々申請件数の増加により、窓口も混雑している。
 平成23年度から組織機構の見直しにより、窓口が分散され、待ち時間の短縮等改善が期待される。

今後の方向性と改革改善案

- (3)今後の事務の方向性(改革改善案)
- | | | |
|-----------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> 終了 | <input checked="" type="checkbox"/> 継続 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)
 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う
 <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 </div> |
| <input type="checkbox"/> 廃止 | <input type="checkbox"/> 休止 | |
- 
- 方向付けの理由と改革改善の内容