

事務事業評価シート

(平成 24 年度実施事業)

事務事業名	保健福祉医療受付事務			事業コード	1581
所属コード	048500	課等名	市民部医療助成年金課	係名	医療助成係
課長名	吉田 健司	担当者名	田沼 由紀枝	内線番号	2236
評価分類	☒ 一般 ☐ 公の施設 ☐ 大規模公共事業 ☐ 補助金 ☐ 内部管理				

1 事務事業の基本情報・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要

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
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	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度		開始年度	平成 9 年度
根拠法令等				

(2) 事務事業の概要

下記に係る受付事務

- 【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子ども手当認定請求③赤ちゃん手帳交付④予防接種券交付
- 【転出】①各医療費給付受給資格喪失届②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
- 【死亡】①各医療費給付受給者証の返還②身障手帳返還届
- 【婚姻・離婚】①各医療費給付受給者証資格変更届
- 【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各医療費助成の受給者に対し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・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) 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。

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

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。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。

2 事務事業の実施状況（Do）・・・・・・・・・・・・・・・・

（1）対象（誰が、何が対象か）

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）

指標項目	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 見込み
A 住民異動届出受付件数(本庁舎取扱分)	件	16,784	15,113	16,784	18,445	16,784
B 母子手帳交付件数(全妊婦数)	件	2,649	2,575	2,649	2,458	2,649
C 出生者数(新生児)	人	2,722	2,438	2,722	2,462	2,722

（3）24 年度に実施した主な活動・手順

各種医療給付制度の窓口業務

（4）活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

指標項目	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
A 各種受給者証交付件数	件	3,856	3,768	4,200	4,188	4,200
B 窓口対応時間数	時間	7,000	4,000	4,000	4,000	4,000
C						

（5）意図（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）

指標項目	性格	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
A 受付件数	☒ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持	件	18,547	16,536	16,600	15,732	16,600
B	☐ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持						
C	☐ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持						

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	22 年度実績	23 年度実績	24 年度計画	24 年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	0	0	0	0
	⑤その他()	千円	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	0	0	0	0
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	7,000	4,000	4,000	4,000
	B 職員人件費 ⑥×4,000 円	千円	28,000	16,000	16,000	16,000
計	トータルコスト A+B	千円	28,000	16,000	16,000	16,000
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

① 施策体系との整合性

住民サービスの向上が図られている。

② 市の関与の妥当性

住民サービスの向上が図られている。

③ 対象の妥当性

住民異動に伴う受付としては現状で十分である。

④ 廃止・休止の影響

影響がある。

住民サービスが大きく低下する。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

向上の余地がある。

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。

(3) 公平性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

受益機会は公平であり、受益者負担はない。

(4) 効率性評価

これ以上の費用対効果の向上は見込めない。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 改革改善の方向性

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) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

各支所において業務量が増加する。

5 課長意見・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 今後の方向性

- ☒ 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- ☐ 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- ☐ 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

窓口対応については、医療助成専門窓口4箇所を設置及び専門相談員（非常勤職員）2名の配置により、スピーディーな対応が図られた。

今後も市民の立場に立ち、分かりやすく丁寧な対応を心がける。