

豊田市行政評価制度 「事務事業」評価票

1 事務事業の概要

1-1 事務事業の名称	国民健康保険手続方法等の改善事業										
1-2 担当	部	健康福祉部	課 又は施設	医療健康課	係	国保係	評価票作成者	医療健康課長補佐	加藤 賢司		
1-3 総合計画における施策の体系	節	保健福祉 「健康で安心して暮らせるふれあい・支えあいのまちづくり」				基本施策	公的医療保険			コード	2 3 3
	項					単位施策(中)	公的医療保険制度の周知と利便等の向上			コード	2 3 3 3
		社会保障				単位施策(小)	手続方法等の改善			コード	2 3 3 3 2
1-4 事務事業の目的の精査	対象と対象の数	国民健康保険被保険者 及び 国民健康保険に加入する可能性がある市民			意図(対象を事務事業によってどのような状態にするのか)	国民健康保険に関する手続きについて利便性の向上および手続き時間の短縮化					
1-5 事務事業の内容	生活環境の変化に伴い、市民のライフスタイルが大きく変わってきています。そのため通常どりの窓口業務の対応だけでは、市民の要望に応えられないことが多くなり、一定の条件に該当するならば、国保の手続きを郵送による方法を受けているが、さらに進めてインターネットによる申請方法も検討していきたい。										

2 事務事業実施の状況

2-1 事務事業の実施における基本認識	事務事業実施にあたって心がけた改善の取組み		社会状況等の事務事業がおかれる環境把握		市民ニーズの認識	
	平成18年度	仕事等で来庁できないため、国民健康保険の手続きができない市民に対して、一定の条件を定めて、その条件が満たせば郵送での手続を行うことにした。	平日に仕事をしている被保険者は国保の脱退手続ができない場合が多く、そのため、開庁時間内に手続きを行うことが難しいと考えられる。	住民のライフスタイルが勤務形態の多様化、社会構造の変化に伴い大きく変化しており、その結果、住民から土・日曜日、時間外における手続き受付が求められ、ニーズに応じた手続方法の検討、変更が求められている。		
平成19年度	"	"	"			
平成20年度	仕事等で来庁しにくい人や、移動の手段が制限される高齢者の郵送での受け付けは定着したが、定型的なものに限られるので、対応の拡大に向け業務の洗い出しに努めた。	年度後半からの大不況により、国保加入者の手続きに来庁する方が増えることが予想される。	経済状況の悪化により、失業・廃業等の市民個々の生活実態に応じたきめ細やかな窓口対応が求められている。			
平成21年度	"	社会情勢の急激な変化により、想定外のケースの手続きが発生することが多いため、柔軟な事務の運用が求められる。	"			
平成22年度	仕事等で来庁できないため、国民健康保険の手続きができない市民に対して、郵送で手続きができるようにした。					
平成23年度	仕事等で来庁できないため、国民健康保険の手続きができない市民に対して、郵送で手続きができるようにした。					
平成24年度						
平成25年度						
平成26年度						
平成27年度						

2-2 総合計画における単位施策成果指標	事務事業成果指標名		前期目標値(単位)	後期目標値(単位)	指標の説明
	郵送・電子申請件数(件)	60(件)	120(件)	利用者の多様なニーズにこたえ、利便性の向上を図るため、一定の条件の下において、事務手続きを郵送申請で取り扱う。指標は、年間件数。	

2-3 成果指標に係る活動実績とコストの推移(アウトプット分析)		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	活動実績 a (単位)	20(件)	36(件)	54(件)	60(件)	60(件)	60(件)				
	直接事業費 b (千円)	3.2	5.8	8.7	9.7	10	10				
	人件費 c (千円)	32	58	87	97	93	90				
	合計コスト d (b+c) (千円)	35.2	63.8	95.7	106.7	103	100				
単位コスト d/a (千円)	1件当たり 1.8	1件当たり 1.8	1件当たり 1.8	1件当たり 1.8	1件当たり 1.7	1件当たり 1.7	当たり	当たり	当たり	当たり	

アウトプット実績(活動数値)の補足説明 → 郵送により処理した申請件数を活動実績とし、郵送費を事業費、1件当たりの処理に費やした時間を30分程度として人件費を計算した。活動実績:5件×12月=60件 直接事業費:郵送料60件×(80円+90円)=10,200円 人件費:3,000円×1/2×60件=90,000円

2 - 4 成果指標に対応する実績と達成度の推移	指標対応実績(件)	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		後期目標値に対する達成度(%)	20	36	54	60	60	60			
		16.7	30.0	45.0	50.0	50.0	50.0				

3 事務事業の自己評価結果

3 - 1 評価結果(アウトカム自己分析)	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
単年度担当課評価	B	B	B	B	B	A				

- 4段階評価結果
- A : 上位目的である施策に貢献しているため継続する
 B : 事務事業の実施手法や環境(予算的・人的)に改善が必要
 C : 縮小等、事務事業としての見直しが必要
 D : 事務事業の廃止が相当
- 判断の基準
- 必要性(必要な事務事業であるか)
 公共性(公が実施する意味があるか)
 妥当性(ニーズに対して投入が適正か)
 効率性(結果に至る活動に無駄はないか)
 有効性(活動の結果が上位の目的に貢献しているか)
 市民満足度(事務事業が対象にしている市民を満足さ

3 - 2 評価の内容	今後の環境変化を踏まえた課題認識		次年度に向けて改善する取組み	事務事業の担当課としての単年度の取り組みの自己評価
	平成18年度	高齢者が増加し、加入者も増加していくと考えられることから、加入手続き方法を分かりやすく、簡単にすることが必要である。	被保険者に対して、国民健康保険に係る申請、届出等の手続に関する情報の周知に努める。	
平成19年度	高齢者の方の申請等に係る事務をできる限り簡素化し、分かりやすくし、郵便等による申請で負担軽減を図る。	国保加入者に、外国人の増加が多くなってきていることから、外国語(スペイン、英語、中国語)の案内文の作成に努める。		今年度は、医療制度の改正ということで、電話・窓口において問い合わせが多く寄せられたが、対応することができている。
平成20年度	各種申請もれにより、被保険者に不利益が生じないように手続きの勧奨を積極的に行う。	失業等により社会保険から国民健康保険に加入する人が増えることが予想されるので、減免申請等の手続きについても周知に努める。		個々のケースに応じて、きめ細やかな対応に努めることにより、その後の事務がスムーズになり事務の簡素化につながった。
平成21年度	社会情勢の急激な変化により、想定外のケースの手続きが発生することが多く、柔軟な事務の運用が求められる。	健康保険の手続きは加入者の健康を支える大切なことにもかかわらず被用者保険担当者の不手際も多いため、各事業者にも協力を求めるように努める。		郵送による手続きも着実に拡大しているものの、資格要件に絡むものは本人確認ができないため、電子申請への取り組みは次年度以降の検討課題となった。
平成22年度	経済不況により失業等で国民健康保険に加入する人が増えている。特に外国人の方が増えており、窓口では通訳が待機しているため対応できるが、郵送での申請では外国語に対応した申請書などが少ないため、不便をかけている。外国語に対応した申請書の整備に努めたい。			
平成23年度	ポルトガル語や中国語、英語、韓国語に対応した申請書を作成し、外国人への利便性を図ったが、まだ翻訳文の種類が少ないため、更なる努力が必要である。			
平成24年度				
平成25年度				
平成26年度				
平成27年度				

4 事務事業の総合評価結果

4 - 1 総合評価の結果	結果		審査会による改善方向の指示
	平成18年度	B	市民が分かりやすく、便利な手続き方法の実施に努めること
平成19年度	B	電子申請の導入を検討し、市民の利便性の向上に努めること	
平成20年度	B	電子申請の導入を検討し、市民の利便性の向上に努めること	
平成21年度	B	市民がわかりやすい方法を検討・実施し、市民の利便性の向上に努めること	
平成22年度	B	加入者の事情に合わせた方法を検討・実施すること。	
平成23年度	A	外国人への対応も強化しつつ、市民の利便性の向上に努めること。	
平成24年度			
平成25年度			
平成26年度			
平成27年度			