

# 平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	16	担当部課名称	福祉部保険年金課
事務事業名	被保険者証の一斉更新に関する事務		
見直しのタイトル	被保険者証等の送付方法の変更について		
添付資料 有無	無		

## 1 現状における課題

- ・国民健康保険の全加入世帯を対象とした国民健康保険被保険者証（以下、「保険証」）は、年に1度一斉更新事務を行っており、平成29年度の送付数は、33,576件であった。原則として、簡易書留郵便で送付していることから、財政的な負担が大きい事務事業となっている。
- ・簡易書留郵便での送付であるため在宅での受取が基本となり、不在時には郵便局窓口での受取か再配達依頼の手続きが必要になるため、不在時の受け取りについて負担が大きい。また、郵便局の保管期間経過を理由とする市への返戻分は約1,000件から多い年で約3,000件に上り、再交付等に係る職員の事務負担も大きい事務事業となっている。

## 2 業務改善の趣旨及び具体的内容

### 【趣旨】

通信運搬費の削減、対象世帯の受け取り負担の軽減、再交付等の職員の事務負担軽減を図る。

### 【具体的内容】

次の調整等を経て、送付方法を「簡易書留郵便」より「特定記録郵便※」へ変更する。

- ・県内市町村の状況調査及び法令上の課題等の抽出
- ・送付方法の変更について、実施主体である郵便局との調整
- ・広報紙やホームページを通じた該当世帯への周知の徹底

※ 特定記録郵便：普通郵便と同様に直接ポストに投函する郵便で、配達日時等が郵便局に一定期間記録される郵便。簡易書留郵便では一通あたり310円の加算のところ、特定記録郵便では160円の加算となる。

◎同時に、平成30年度国民健康保険制度改革による県内事務の標準化に伴い、平成31年8月の保険証一斉更新において、保険証有効期限の隔年化（2年に1度の更新）及び高齢受給者証との一体化を進め、事業No.3「高齢受給者証の一斉更新に関する事務」との統合を図る。

## 3 改善により期待できる効果

### 【担当課】

- ・通信運搬費の削減（約4,500千円）
- ・事務負担の軽減
- ・窓口の混雑緩和

### 【対象世帯】

- ・不在時の受け取り負担の軽減、利便性の向上
- ・電話による問い合わせ対応及び再交付等の窓口の混雑緩和

## 4 実施スケジュール（概要）

- |      |   |
|------|---|
| 4～6月 | <ul style="list-style-type: none"><li>・県内市町村の状況調査</li><li>・法令上の課題等の抽出、解決</li><li>・実施主体である郵便局との調整</li><li>・委託（保険証印刷、封入封緘等）契約先事業者との調整</li></ul> |
| 7月   | <ul style="list-style-type: none"><li>・広報紙（7月1日特集号）、ホームページによる周知</li></ul>   |
| 9月   | <ul style="list-style-type: none"><li>・例外扱いの希望聴取</li><li>・更新の実施</li></ul>   |

## 5 実施結果の振り返り

通信運搬費の削減、対象世帯の受け取り負担の軽減、再交付等の職員の事務負担軽減等を趣旨として業務改善を行った。

担当課としての効果として、通信運搬費が約3,500千円削減（対象世帯減少等の他の要因もあり）となり、また、保管期間経過による返戻分が無くなったため、再交付等の職員の大幅な事務負担軽減につながった。

対象世帯（被保険者）への効果として、不在時の受け取り負担の軽減が図られたことに加え、窓口の混雑緩和が図られる等の副次的な効果もあった。

なお、事前に広報紙特集号を通じて、対象世帯に対して周知を徹底したことから、取扱い変更による苦情もほとんどなく、無事に実施することができた。

# 平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	46	担当部課名称	福祉部保険年金課
事務事業名	一般被保険者高額療養費に関する事務		
見直しのタイトル	70歳から74歳までの被保険者の申請簡素化について		
添付資料 有無	無		

## 1 現状における課題

- ・高額療養費の支給要件に該当する被保険者へ、毎月下旬に約1,000件の申請書を発送しており、発送直後は支給申請のため窓口が混雑する。また、郵送による申請についても一日に100件近い申請があり確認に時間を要している。
- ・現在、高額療養費の申請については窓口に来るか郵送で申請しなければならず、高額療養費支給該当者が多い70歳以上の被保険者は、高齢者であることも含め負担が大きい。
- ・毎月約1,000件の申請を受け、全ての申請書類を支給決定までに確認しなければならず、担当者の事務負担が大きい。

## 2 業務改善の趣旨及び具体的内容

### 【趣旨】

70歳から74歳までの被保険者及び担当者の高額療養費にかかる負担軽減を図る。

### 【具体的内容】

70～74歳の被保険者のみで構成される世帯について、高額療養費支給申請書の送付と申請受付を初回のみとし、2回目以降の該当分については自動振込とする。

次の工程を踏まえた後、次年度からの実施を目指す。

- ・システムベンダーへ対象被保険者の抽出が可能か確認し、対象者数と削減効果を把握
- ・厚生労働省が示す、簡素化の前提条件である別段の定めについて、要綱を制定
- ・初回到申請者が申告した口座へ自動振り込みとなるため、会計規則について確認

## 3 改善により期待できる効果

### 【担当課】

- ・窓口の混雑緩和
- ・申請書類の確認作業省略による事務時間削減

### 【被保険者】

- ・申請に係る負担軽減
- ・高額療養費を漏れることなく支給出来る

#### 4 実施スケジュール（概要）

6～12月 ・要綱制定に向け文書法務課と相談  
・会計規則について会計課に確認  
・抽出方法についてシステムベンダーと相談

1～3月 抽出結果の検証

4月 申請簡素化の開始

#### 5 実施結果の振り返り

要綱制定や会計規則については庁内主管課と必要な打合せ・確認を重ね、システムベンダーと綿密な相談を重ね検証作業を十分に行った。要綱は2月に制定し4月1日より施行することができた。

また、4月の広報で申請簡素化について周知を行い、毎月の申請書に案内文を掲載することで制度が浸透し、高齢者の負担軽減が図られている。