

任務を構成する事業評価

No.	18	担当課	市民課
-----	----	-----	-----

1.任務目的

任務目的	快適で満足度の高い窓口サービスの提供を行う
------	-----------------------

2.任務概要

任務概要	戸籍法及び住民基本台帳法等の法律や制度に基づき適正な処理を行ない、お客様の満足度の高い窓口サービスを提供する。
任務の総括	各種申請に応じた親切丁寧な対応を心掛け、正確かつ迅速な処理を行うことにより的確なサービスを提供する。

3.任務目的を構成する事業

事業名(中分類)	正確・迅速な本人確認と申請書類の内容確認	予算事業番号 (予算事業名)	2.3.1.02087(社会保障・税番号制度事業費) 2.3.1.102867(戸籍住民基本台帳総務費)
事業(中分類)概要	戸籍法及び住民基本台帳法等の法律や制度に基づき適正な処理を行ない、お客様の満足度の高い窓口サービスを提供する。		
取組内容・結果等(D)	窓口業務委託により、正確な本人確認ができています。申請書類の内容確認や申請内容に基づく証明書の発行についての確認は複数で行なうように徹底している。窓口業務改善と番号案内広告モニターの設置により、より快適な窓口環境の整備を行なった。		
課題・問題点等(C)	複数の住民異動届が提出された場合や、繁忙日や繁忙期は処理時間に影響し、お客様を長時間お待たせすることがあった。		
今後の方向性(A)	戸籍事務及び住基事務の研修会等に積極的に参加し、経験豊富で知識の高い職員や委託職員を育成し、正確性の向上に努める。		

事業名(中分類)	自衛官募集事務	予算事業番号 (予算事業名)	なし
事業(中分類)概要	主な事業の概要としては、自衛隊静岡地方協力本部袋井地域事務所からの依頼により、自衛官募集に伴う広報誌への掲載や懸垂幕の設置を行う。自衛隊入隊激励会や自衛官募集相談員委嘱式を開催する。		
取組内容・結果等(D)	自衛官募集に係る広報きくがわへの掲載を行なった。 自衛隊入隊激励会と自衛官募集相談員委嘱式を行なった。 自衛官募集に係る懸垂幕を設置した。 自衛官募集要項を記載したグッズを作成し、市民課窓口にて配布した。		
課題・問題点等(C)	特になし。		
今後の方向性(A)	今後も自衛官静岡地方協力本部袋井地域事務所からの依頼により、自衛官募集に係る事務を適正に行う。		

任務を構成する事業評価

No.	19	担当課	市民課
-----	----	-----	-----

1.任務目的

任務目的	社会保障制度に係る事務の適正執行
------	------------------

2.任務概要

任務概要	市所管の医療保険(国民健康保険・後期高齢者医療保険)、国民年金に係る事務の適正な執行
任務の総括	社会保障制度に係る事務について適正な執行を行う。

3.任務目的を構成する事業

事業名(中分類)	医療費の適正化	予算事業番号 (予算事業名)	2.1.1.202001(療養給付費(一般被保険者)) 2.1.2.202002(特定療養費(一般被保険者)) 2.1.3.202003(特別療養費(一般被保険者)) 2.1.4.202004(療養費(一般被保険者)) 2.2.1.202005(療養給付費(退職被保険者)) 2.2.2.202006(特定療養費(退職被保険者)) 2.2.3.202007(特別療養費(退職被保険者)) 2.2.4.202008(療養費(退職被保険者)) 2.3.1.202009(審査支払手数料) 2.4.1.202010(高額療養費(一般被保険者)) 2.4.2.202011(高額介護合算療養費(一般被保険者)) 2.5.1.202012(高額療養費(退職被保険者)) 2.5.2.202013(高額介護合算療養費(退職被保険者)) 2.8.1.202016(一般被保険者移送費) 2.8.2.202017(退職被保険者等移送費) 4.2.1.204004(保健活動費)
事業(中分類)概要	主な事業の概要として、療養の給付については療養費や高額療養費等の支払いについて処理している。また、国保資格の確認によりレセプトの返戻事務や給付費の返還請求事務を行っている。		
取組内容・結果等(D)	高額療養費の支払いについては対象者へ通知し、申請のあった方について遅滞なく支払いできるように努めた。また、国保資格の確認により遡及等があった場合は、医療費の支払いが適正となるようレセプトの返戻と給付費の返還請求事務を行った。		
課題・問題点等(C)	遡及して資格を喪失した方で資格喪失後に被保険者証を利用していた場合、給付費を返還してもらうこととなるが未納が発生している。		
今後の方向性(A)	今後も継続して療養の給付事務や資格確認事務を実施し、適正な医療費となるよう努める。		

事業名(中分類)	国民健康保険特別会計の健全運営	予算事業番号 (予算事業名)	1.1.1.201001(一般管理費(国保特会)) 1.3.1.201005(運営協議会) 1.4.1.201006(趣旨普及費(国保特会)) 3.1.1.203003(一般被保険者医療給付費分) 3.1.2.203004(退職被保険者等医療給付費分) 3.2.1.203005(一般被保険者後期高齢者支援金等分) 3.2.2.203006(退職被保険者等後期高齢者支援金等分) 3.3.1.203007(介護納付金分) 5.1.1.205003(国民健康保険事業基金積立金) 一般会計 3.1.8.103043(国民健康保険特別会計費)
事業(中分類)概要	主な事業の概要として、制度の周知や県への交付金等の申請、各種報告書類の作成、事業費納付金の算定資料の作成、基金の管理等を行っている。また、国民健康保険運営協議会の事務局として委員の選任や協議会を開催している。		
取組内容・結果等(D)	国保制度についてのチラシ等を作成し、被保険者証の更新時や加入時に配布した。また、制度改正等について広報紙へ掲載した。負担金や補助金の申請については遅滞なく、適正に処理している。基金については一般会計の繰入や収支のバランス、療養費の額により適正に管理している。平成30年度からの広域化に伴い発生した事業費納付金の算定資料の作成や支払い、普通交付金と療養費との相殺処理等適正に処理している。		
課題・問題点等(C)	県に納付する事業費納付金の財源として国民健康保険税が充てられるが、現在の税率では賸りきれず基金の取り崩しが必要となっている。また、賦課方式についても県の統一方針により4方式から3方式へと変更していく必要がある。		
今後の方向性(A)	国民健康保険税の税率や賦課方式の見直しを行い適正な賦課に努める。		

事業管理シート(任務目的)

任務目的	社会保障制度に係る事務の適正執行		
事業名(中分類)	国民健康保険税の公平化	予算事業番号 (予算事業名)	1.2.1.201003(賦課徴収費(国保特会)) 1.2.2.201004(滞納処分費(国保特会)) 1.4.1.201006(趣旨普及費(国保特会))
事業(中分類)概要	収納率向上対策として、短期被保険者証や資格証明書の発行、来庁した滞納者の徴収担当(税務課)への引き継ぎ等を行っている。		
取組内容・結果等(D)	窓口に来庁した滞納者に対して納付勧奨を行い税務課徴収対策係と連携している。また、資格証明書・短期証の発行対象者について徴収対策係において折衝状況等を確認してもらい適正な証の発行に努めている。		
課題・問題点等(C)	資格証明書の発行時等に納付を約束するがその時だけで後が続かない。		
今後の方向性(A)	今後も引き続き窓口での納付勧奨及び徴収担当への引き継ぎを実施していく。悪質な滞納者については徴収担当や滞納整理機構において滞納処分をしていく。		
事業名(中分類)	国民健康保険資格の適正化	予算事業番号 (予算事業名)	1.1.1.201001(一般管理費(国保特会))
事業(中分類)概要	国保への加入や喪失、各証の発行等について事務を行っている。		
取組内容・結果等(D)	窓口での加入・脱退の届出や、各証の発行などについて適正な事務処理に努めている。また、年金事務所等と連携し資格喪失者への届出勧奨を行うことで資格の適正化に努めている。		
課題・問題点等(C)	資格喪失者への届出勧奨を実施しているが、反応のない方については加入したままとなっている。		
今後の方向性(A)	情報連携処理等を遅滞なく実施することで、適正な資格管理を行う。		
事業名(中分類)	保健事業の充実	予算事業番号 (予算事業名)	4.1.1.204003(特定健康診査等事業費) 4.2.1.204004(保健活動費) 4.2.2.204005(健康総合対策事業費)
事業(中分類)概要	人間ドック費用の補助、医療費通知やジェネリック差額通知の発送、健康教室等の事業を実施している。		
取組内容・結果等(D)	人間ドックの補助申請受付や支払い、医療費通知、ジェネリック差額通知の発送、健康教室開催等の各種保険事業を実施した。		
課題・問題点等(C)	各種事業を実施し、病気の予防や早期発見、重症化予防に努めているが医療費は増加を続けている。		
今後の方向性(A)	これまで実施している事業について引き続き適正に処理していく。		
事業名(中分類)	国民健康保険システムの管理運営	予算事業番号 (予算事業名)	1.1.1.201001(一般管理費(国保特会))
事業(中分類)概要	市の基幹システムである住民情報システム内の国保システムについて、制度改正等によりシステム改修を実施している。また、本システムを利用して電算処理を実施することで国民健康保険データの管理を行っている。		
取組内容・結果等(D)	システム保守会社との保守契約を結ぶことで、システムの不具合等について適正に対応した。また、制度改正等に併いシステム改修を実施した。		
課題・問題点等(C)	制度改正により毎年度のシステム改修が必要となっている。		
今後の方向性(A)	制度改正に伴い、今後もシステム改修が必要となるため情報の収集に努め遅滞なく適正に対応していく。		

事業管理シート(任務目的)

任務目的	社会保障制度に係る事務の適正執行		
事業名(中分類)	国民年金制度の維持	予算事業番号 (予算事業名)	一般会計 3.1.7.103853(国民年金総務費)
事業(中分類)概要	国民年金制度について資格の異動事務や保険料の免除申請事務、制度の周知等を実施している。		
取組内容・結果等(D)	国民年金関係の資格得喪事務や免除申請事務、広報紙への周知記事の掲載などについて適正処理に努めた。また、事務費交付金の報告、申請事務、年金事務所等からの調査事務、各市町村への所得情報の照会回答事務等についても適正な処理に努めた。		
課題・問題点等(C)	障害年金に関する相談が増加している。制度が複雑であり1人1人事例が異なるため、年金事務所と電話で確認しながら手続きを進めていくが、時間がかかりお客様を待たせることが多い。また、マイナンバーを利用して事務の簡素化が見込まれていたが、年金事務所からの調査がこれまでと変わらず紙媒体での手書き対応であること、マイナンバーを含む申請書類が増加したことに伴い普通郵便での書類進達ができないこと等、事務の簡素化は図られておらず、むしろ手間や郵送料が増加している。様式の変更等があっても市に送付されてくるのが遅いため、支所への送達や事前説明がぎりぎりになってしまう。		
今後の方向性(A)	制度改正に関する情報が年度途中で変更されることが多いため、正確な情報収集に努める。		
事業名(中分類)	国民年金システムの管理運営	予算事業番号 (予算事業名)	一般会計 3.1.7.103853(国民年金総務費)
事業(中分類)概要	市の基幹システムである住民情報システム内の国民年金システムについて、制度改正等によりシステム改修を実施している。また、本システムを利用して電算処理を実施することで国民年金保険データの管理を行っている。		
取組内容・結果等(D)	システム保守会社との保守契約を結ぶことで、システムの不具合等について適正に対応した。また、制度改正等に伴いシステム改修を実施した。		
課題・問題点等(C)	制度改正やマイナンバーの導入によりシステムの運用方法の変更や毎年度のシステム改修が必要となっているが、厚生労働省等から改修に関する仕様が示される時期が改修が必要な年度になってからであるため、補正予算での対応となっている。また、年度途中で仕様変更や改修の取り止めがあるため予算執行に苦慮している。		
今後の方向性(A)	制度改正に伴い、今後もシステム改修が必要となるため情報の収集に努め、遅滞なく適正に対応していく。		
事業名(中分類)	後期高齢者システムの管理運営	予算事業番号 (予算事業名)	一般会計 3.1.10.103046(後期高齢者医療事務費)
事業(中分類)概要	市の基幹システムである住民情報システム内の後期高齢者システムを利用して電算処理を実施することで後期高齢者データの管理を行っている。また、広域連合において導入しているシステムとのデータ連携を実施している。		
取組内容・結果等(D)	システム保守会社との保守契約を結ぶことで、システムの不具合等について適正に対応した。また、広域連合システムとの連携処理等について適正に処理した。広域連合システムの機器更改があり、市情報担当・広域連合・導入業者と連携し適切に対応した。		
課題・問題点等(C)	広域連合システムが更新されたため、データ連携方法等について再確認し適正に処理する必要がある。		
今後の方向性(A)	今後も引き続き適正なシステム管理、データ管理に努める。		
事業名(中分類)	後期高齢者被保険者の資格管理	予算事業番号 (予算事業名)	一般会計 3.1.10.103046(後期高齢者医療事務費)
事業(中分類)概要	後期高齢者に該当する75歳到達や障害認定による資格管理事務を実施している。		
取組内容・結果等(D)	後期高齢者被保険者の資格について年齢到達や障害認定、年次更新時に被保険者証の交付を行った。また、負担割合の管理や限度額証の発行等資格に関する事務について適正に処理した。		
課題・問題点等(C)	転出入時に記載内容確認書等の作成が必要だが、2つのシステムを使用し入力項目も多いため来庁者の待ち時間が長くなってしまふ。		
今後の方向性(A)	今後も引き続き適正な資格管理に努める。		

事業管理シート(任務目的)

任務目的	社会保障制度に係る事務の適正執行		
事業名(中分類)	後期高齢者保険料の収納	予算事業番号 (予算事業名)	1.1.1.801001(徴收費) 3.1.1.803001(保険料還付金) 3.1.2.803002(還付加算金) 3.2.1.803003(他会計繰出金) 一般会計 3.1.10.103046(後期高齢者医療事務費)
事業(中分類)概要	保険料に関するデータ管理や各種通知の作成、発送事務、制度に関する広報等を実施している。		
取組内容・結果等(D)	保険料について決定通知の発送から収納事務、滞納保険料に対する督促状や催告書の発送を行った。また、保険料の決定や変更に伴う還付金の処理についても適正に処理している。なお、滞納者対策として年金支給月での滞納整理を実施している。		
課題・問題点等(C)	滞納保険料の催告書等を発送しても無反応の被保険者がいる。悪質な滞納者に対して財産調査や差押えの実施が必要となる。		
今後の方向性(A)	滞納者対策について徴収対策WG等を活用していくことで、今後も引き続き適正な保険料事務を実施する。		
事業名(中分類)	後期高齢者医療給付事業	予算事業番号 (予算事業名)	一般会計 3.1.10.103046(後期高齢者医療事務費)
事業(中分類)概要	後期高齢者に係る給付費について事務処理を行っている。		
取組内容・結果等(D)	高額療養費等に関する通知の発送から受付までの事務について適正に処理した。また、広域連合と連携し各給付費等の支払いを完了した。		
課題・問題点等(C)	葬祭費の不正請求等を防止するため、委任状での手続きについては慎重な対応が必要となっている。		
今後の方向性(A)	今後も引き続き適正に給付事務を実施する。		
事業名(中分類)	保健事業の充実	予算事業番号 (予算事業名)	一般会計 3.1.10.103046(後期高齢者医療事務費)
事業(中分類)概要	人間ドック費用の補助事業を実施している。		
取組内容・結果等(D)	人間ドック費用の補助申請受付や支払い業務を実施した。また、広域連合への補助金申請を行った。		
課題・問題点等(C)	広域連合からの補助率が年々減少するため、補助内容について検討していく必要がある。		
今後の方向性(A)	病気の予防や早期発見、重症化予防のため、引き続き事業を実施していく。		
事業名(中分類)	後期高齢者広域連合との協力連携	予算事業番号 (予算事業名)	1.1.1.801001(徴收費) 2.1.1.802001(後期高齢者医療広域連合納付金) 3.1.1.803001(保険料還付金) 3.1.2.803002(還付加算金) 3.2.1.803003(他会計繰出金) 一般会計 3.1.10.103046(後期高齢者医療事務費)
事業(中分類)概要	市において収納した保険料や市の負担金について広域連合への支払事務を実施している。		
取組内容・結果等(D)	市において収納した保険料や市負担金について、広域連合からの指示により適正に処理している。		
課題・問題点等(C)	市の納める負担金について、適正な金額となるよう広域連合との連携や、広域連合作成の資料やデータの精査が必要である。		
今後の方向性(A)	今後も引き続き広域連合と連携し、適正な事務処理を実施する。		