

平成27年度 職員力向上プロジェクト

健康福祉部 保険年金課

業務改善テーマ

- ①窓口業務の改善
- ②担当業務の知識を共有
 - (1) 保険年金課の業務一覧の簡略化
 - (2) 週間保険年金の創刊
- ③課内の共通研修

①窓口業務の改善

【課題】

保険年金課には4担当(年金担当、国保保険料担当、国保給付担当、医療給付担当)あり、諸手続きの受付窓口が分かりづらい

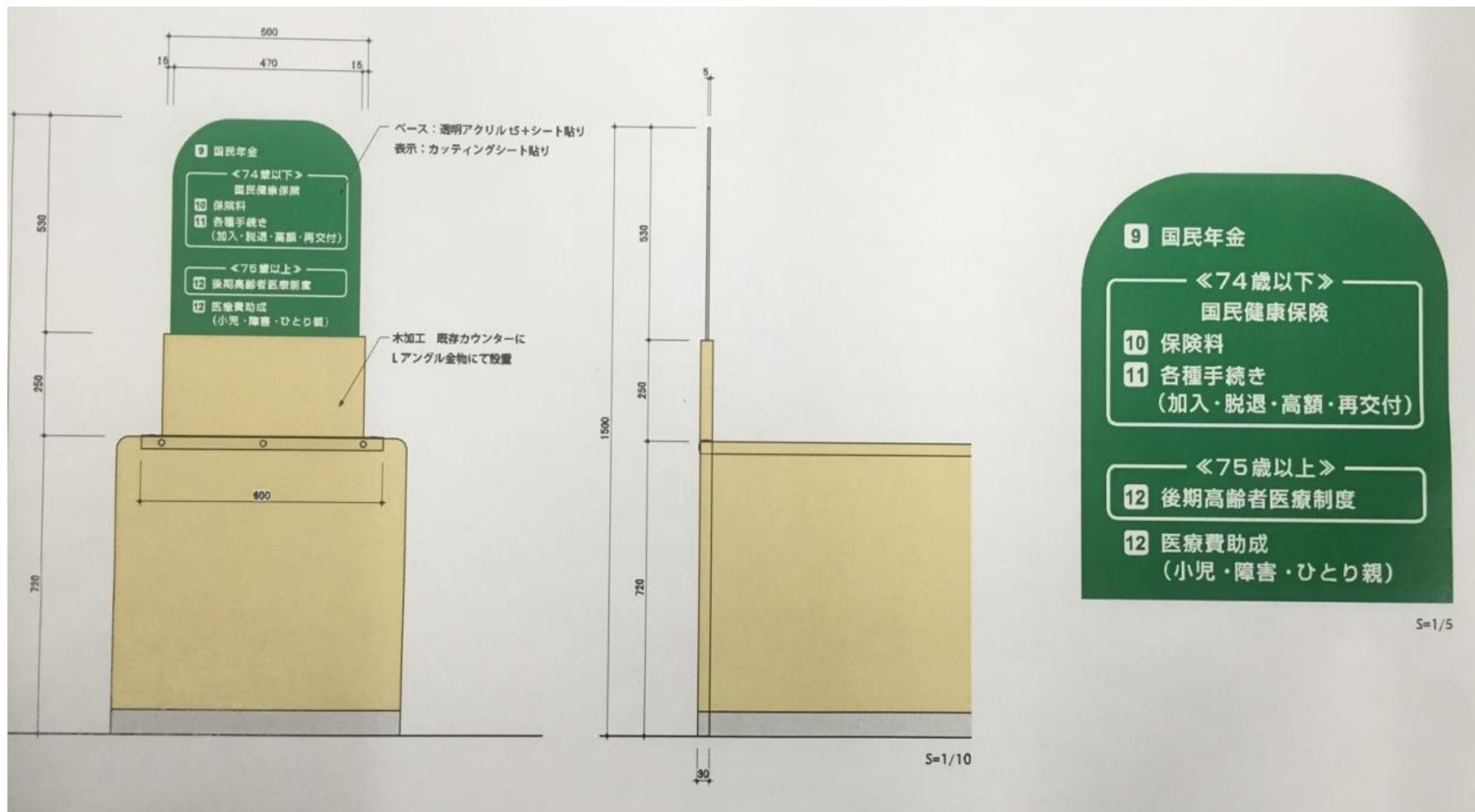
【目的】

それぞれの担当を分りやすく表示、番号カードの統一等

①窓口業務の改善



① 窓口業務の改善



①窓口業務の改善

【今後の展開】

- ・新しい表示を使用し、効果を得られるようであれば部内に拡張し、さらに庁内全体へ拡張
- ・サイン以外の番号札などのリニューアル

②(1) 保険年金課の業務一覧の簡略化

【課題】

新人職員が課内の業務がわからない

【目的】

担当ごとの業務を課全体で共有し、電話対応などできるようにする

新人・庁内関係へ向けた手引きの作成

【結果】

課内向けの手引きをリリース(資料1)

②(1) 保険年金課の業務一覧の簡略化

【今後の展開】

原課だけで使用するのではなく、関係している全庁に向けて手引きを活用していく。

現状は、フルに活用できていない状態・・・

②(2) 週刊保険年金の創刊

【課題】

手引きを作成したが、活用できていない。担当間の基礎知識が全体で共有できていない

【取組】

4担当ごとでテーマを決めて週刊誌を発行する

②(2) 週刊保険年金の創刊

【結果】

3月9日(水)第1号発行、14日第2号発行(資料2)

週刊ほけねん

～これだけは知っておきたい保険年金課のあれこれ～ vol.1

年金担当 (9番窓口)

【加入】国民年金の加入手続きや年金手帳の再発行受付、保険料免除や猶子の申請、など。

【受給】障害基礎年金の相談・申請、老齢基礎年金の請求手続、など。

年金担当の事務は「法定受託事務」と呼ばれ、国からの委託を受けて行っております。そのため、年金担当で受け付けた書類は全て日本年金機構横浜年金事務所に届け、日本年金機構が決定、被保険者・受給者への書類発行等を行います。

ちなみに毎週水曜日の午後、年金担当で受け付けた書類を届けるために横浜年金事務所へ足を運んでいます。

国保保険料担当 (10番窓口)

【取組】国民健康保険に加入している人の料金の決定。加入予定の人の料金の試算。脱退した人の料金の精算。

※加入予定の人=転入、離職など。／脱退した人=社会保険加入や転出、死亡など。

【収納】平日 4時以降の窓口納付受け付け。日々の納付記録の管理や、納めすぎた健康保険料の還付・充当。口座振替受け付け結果の管理。年間納付済み額の案内(年末調整、確定申告に利用)。

【滞納整理】健康保険料の支払が困難な人の納付相談や分割誓約、滞納者への督促や滞納処分、資格に疑義がある滞納者の実態調査、短期被保険者証の発行、債権管理課への移管など。

※国保保険料担当の事務は、国保加入者の医療費の7割を市が負担するための財源である、保険料に関わる仕事です。とても多岐にわたっていますが、わからないことはすぐ解決・共有することで間違いを起こさないよう努めています。

国保給付担当 (11番窓口)

【加入と脱退】国民健康保険への加入手続き(転入、社会保険離脱、出生など)と被保険者証の発行

国民健康保険の脱退手続き(転出、社会保険加入、死亡など)、被保険者証の再交付

【保険給付】高額療養費や療養費(医療費を10割負担した場合や装具の作成)の申請と支給決定。

出産育児一時金や葬祭費の申請受付と支給決定。

対象は自営業者の方、仕事を辞めた方、定年退職後の方などが主な対象者です。加入者は44,730人(H28.2月末)で市民の3割弱を占めています。

医療給付担当 (12番窓口)

75歳以上の医療保険である後期高齢者医療制度の被保険者証の発行や再発行。料金の計算や収納・滞納整理。

障害者・ひとり親・小児医療費助成の受診証の発行や医療費の償還手続き

保険年金課内で唯一生まれた赤ちゃんから高齢者まで全世代を対象とする幅広い年齢層を対象とする担当。

～～～ひとくち memo～～～

平成28年度予算の比較(保険年金課の特別会計予算額って結構大きいんです)

一般会計予算総額 607億8,500万円

国民健康保険事業特別会計 226億400万円

後期高齢者医療保険特別会計 52億3,700万円

特別会計合計 278億4,100万円



②(2) 週刊保険年金の創刊

【今後の展開】

この週刊誌を用いて新人研修やマニュアル作成に活用していく。

今後の予定

no.	原稿締切	配信日	内容	担当
創刊号	3月7日	3月9日	課内の主な業務ダイジェスト版	手引き担当
2	3月14日	3月16日	保険料担当の主な業務	保険料担当
3	3月22日	3月23日	年金担当の主な業務	年金担当
4	3月28日	3月30日	医療給付担当の主な業務	医療給付担当
5	4月4日	4月6日	国保給付担当の主な業務	国保給付担当
6	4月11日	4月13日	これは知っておきたい〇〇担当に関すること1	保険料担当
7	4月18日	4月20日	これは知っておきたい〇〇担当に関すること1	年金担当
8	4月25日	4月27日	これは知っておきたい〇〇担当に関すること1	医療給付担当
9	5月9日	5月11日	これは知っておきたい〇〇担当に関すること1	国保給付担当
10	5月16日	5月18日	これは知っておきたい〇〇担当に関すること2	保険料担当

③課内の共通研修

【課題】

業務に必要な知識（税や市民課等）の研修機会がなく、個々によって知識に差がある

【目的】

それぞれの担当の内容や、税情報など基本的知識の向上

③課内の共通研修

【結果】

2月1日、2日に庁内で研修を実施(資料3)

研修テーマ

- ・市民税の賦課の仕組み
- ・市民税の計算方法について
- ・所得税について

③課内の共通研修

【今後の展開】

- ・今後も必要なテーマをあげ、研修を続けていきたい。
- ・課内だけでなく、全庁的に研修機会を増やしていきたい。
- ・成果測定について、より定量的なものにしていきたい。

活動全体のまとめと今後

【まとめ】

- 小さなことから改善の積み重ね
- 市民サービス向上
- 業務効率化

【今後】

- 常に改善をし続ける意識と仕組み
- 自ら動いていく