

改革推進本部名	各部入賞区分
健康福祉部	代表・努力賞

※各部入賞区分は、各部代表提案なら、代表に○、それ以外の入賞提案なら、努力賞に○をしてください。

令和元年度 改善実績提案報告書

提案名	システム内製による紙管理からの脱却DX！		
所属 (課名とチーム名・グループ名)	健康保険課 給付チーム	代表者	荘野 宏明【入庁2年目】
ココが変わった！！ 改善内容			
こんな問題がありました【改善前の問題点】		こう変えました【改善による変更点】	
【対象】 給付チームで最も申請数の多い高額療養費（月1000件以上の申請）の管理 【問題点】 ① 全て紙管理の為、受付の有無も紙を探す必要がある ② 被保険者とのやり取りが全て紙メモ管理 ③ 不備があった際、ワードや手書きで手紙を作成し、手間がかかる ④ 振込不能、棄却情報の管理状況が担当職員しかわからず、問合せ対応困難 ⑤ 支所、市民センターは受付、対応状況をその都度本庁に確認する必要がある		【改善方法】 「高額療養費管理簿DX(以降、DX)」というシステムを開発し、運用 【主な機能、改善点】 ① 申請情報をDXに登録し、データ化 ② DX上の対応履歴機能で、データ化 ③ DXに雛形文書、被保険者情報を登録し、DX上の手紙作成機能で手紙を作成、出力 ④ DXの申請情報に対して、振込不能や棄却情報を付与することで、データ化 ⑤ DXを基幹系端末にも配置することで支所、市民センターから参照可能とした	
アピールポイント【改善による効果】			
提案ジャンル (複数選択可)	<input checked="" type="checkbox"/> 市民満足度の向上 <input type="checkbox"/> 連携・協働による成果 <input checked="" type="checkbox"/> 収入増・コスト削減 <input checked="" type="checkbox"/> 事務の正確化・効率化 <input type="checkbox"/> 市の魅力向上 <input type="checkbox"/> 安全性の向上 <input type="checkbox"/> 職場の雰囲気向上 <input type="checkbox"/> その他()	改善の視点(一つを選択) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 簡素化 <input type="checkbox"/> 集約化 <input type="checkbox"/> 共有化 <input checked="" type="checkbox"/> ICT化 <input type="checkbox"/> その他()	<ul style="list-style-type: none"> 申請情報、対応状況、対応履歴(詳細)、支給状況振込不能情報、棄却情報等を申請単位で検索、表示できるようにしたことで問合せや対応時の効率を大幅に改善できた。 手紙作成機能については、該当業務だけでなく全職員の手紙作成事務に恩恵があり、かつログからどのような手紙を出したかも追跡可能。 被保険者の区分情報、限度額証発行情報も取り込んでおり、申請書確認事務も大幅に簡素化することができた。
	【数字でみる効果】 コストの削減、歳入の増等(〇〇円/年)、利用者等の増等(〇〇人/年)、省力化(〇〇時間/年)など 資格チェック事務効率化(年12000件 x 90秒削減=1080000秒=300時間削減) 手紙作成事務効率化(年600件 x 120秒削減=72000秒=20時間削減) 問合せ対応事務効率化(年480件 x 540秒削減=259200秒=72時間削減) 年間で 392時間/50人日の削減効果!		

※スペースが足りない場合には、添付資料(A4版1枚まで)を付けてください。

所属長からの推薦コメント

IT時代にふさわしい素晴らしい提案です。職員の負担を軽減し、書類をデータベースに置き換えることで、担当以外の職員でも市民の対応ができます。ほかの業務もデータベースで処理できると考えます。一層の改善を期待します。
 【所属長氏名 藤木 達也】