

カイゼン報告用紙

課等名	障害福祉課	受理番号	23—K030
-----	-------	------	---------

標 題	補装具・日常生活用具の台帳整備による給付決定事務処理の向上
-----	-------------------------------

1 これまでのやり方(問題点)……何がどのように問題であったか具体的に

現在、身体障害者等に日常生活における利便性の向上のために「秦野市日常生活用具等事業実施要綱」により支給する各種用具及び機能障害による能力低下を補う手段として支給する補装具についてはその費用負担を利用者世帯の市民税課税状況により決定することになっている。

主に「ぼうこう又は直腸機能障害」を持つ方に対し日常生活用具として支給する「ストマ(蓄便袋・蓄尿袋)」については、そのほとんどが1年に2回の支給となっているため、4月と9月に申請が集中し、その受付に係る窓口業務と世帯状況及び課税状況の確認等の事務量が大きな負担となっていた。また、その他日常生活用具及び補装具についても、課税状況の確認がオンライン稼働時しかできないため、通常事務に支障をきたしていた。

また、これらの支給決定、発送事務等については、エクセルやワードといったソフトウェアにより管理・作業を行っていたが、オンラインシステムに登録された情報を各端末で使用できるデータ形式を持っていなかった為、対象者の住所情報、障害者手帳情報等について、それぞれ手作業により事務を行わなければならなかった。

2 取組内容(改善内容)……実施(改善)した方法について具体的に

「ストマ(蓄便袋・蓄尿袋)」交付対象者の世帯状況及び課税状況について、事務の効率化を図ることを目的として、身体障害者手帳等の各種データと住所情報とを結合し、パソコンを使って作業できる形式で出力することで、大幅な事務の効率化を図った。これらは情報システム課よりオンラインデータから定期的な情報提供を依頼して実現したものの。

3 改善の効果……効果について数量等を具体的に

効果額 (算定根拠)	
時間の節減 (算定根拠)	4月と9月のストマ事務において申請者はそれぞれ160名程度である。主に作業は職員1名が行っており、申請者一人に対する処理時間は25分であることから全体で70時間弱かかっていた。しかし、オンラインデータを利用した事務作業では申請者一人に対して10分ほどで、これにより全体で26時間ほどで処理できた。しかしオンライン稼働時間を見計らう必要もないので、実際には26時間はかかっていないと思われる。
その他の効果	上記の日常生活用具等の事務処理だけではなく、申請の集中する4月などについては、補助金申請、各種手当の受付、障害サービス及び医療証の更新等、様々な事務が集中する時期である。また課税状況の確認はオンライン稼働時しか行うことができないことから、本処理が稼働することにより窓口業務等がスムーズになり、市民サービスの向上にも資すると考えられる。