

# カイゼン報告用紙

課等名 障害福祉課

受 理 番 号 23—K031

標 題 精神障害者窓口等事務の改善

## 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

精神障害者の医療費助成制度が、精神保健福祉法から障害者自立支援法に変更になり、所得に応じた利用者負担額の設定や所得制限が導入された。また、申請時に過去の申請内容の確認や医療機関等からの問い合わせなど、過去の必要な情報を申請書類から引き出さなくてはならないため、待たせる時間が長かった。

## 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

オンライン画面に精神障害者の画面を作成し自立支援医療及び障害者手帳について必要なデータを保存し、電話や窓口で待つ時間が短縮でき、さらには手帳及び自立支援医療の更新漏れや診断書の一本化に向けた説明などの時間を設けることができ、住民サービスの向上を図れた。

## 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)

6000円 (50件/月 × 10円 × 12ヶ月)  
(従来は待ち時間が長く折り返しの電話で対応していたが、待ち時間が短縮でき折り返しの電話が不要になったため)

時間の節減  
(算定根拠)

1年間で145時間。  
(手帳申請 約400件/年 × 3分/件 自立支援医療 約2500件/年 × 3分 )

その他の  
効果