

カイゼン報告用紙

課等名 高齢介護課

受理番号 24-K004

標 題 当初賦課 封入封かんの「最適な」部分委託と職員による作業

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

- 毎年6月に介護保険料当初賦課で行っている通知書、納付書の封入封かん作業は、平成23年度まで臨時職員6人を7日間(費用は約28万)雇用して手作業で行っていた。
- 昼間臨時職員が封入した封入物を、定時後に時間外の作業で常勤職員がチェック作業を行っていたため、職員への負荷と時間外の費用がかかっていた。
- 手作業かつ量が膨大なため、常勤職員がチェックしても軽微な封入ミスがまれに発生することがあった(チラシが2枚入っている、など)。
- 高齢化に伴い通知書発送対象者が毎年2,000人弱増えており、今後も増加が見込まれるため何らかの対策が必要だった。

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

近隣他市の取り組みを調査し、すべての市で外部委託していることがわかり実施の方向で検討することで決定。ただし、本市が臨時職員雇用にかけていたよりも高額な経費をかけていると思われる市もあり、委託で検討することは決まったが実現方法が課題に。楽であれば高くてもいいという考え方は排除し、複数の案を検討した。

- ①納付書、通知書を機械処理できるように仕分け用バーコードを入れて、機械封入での全部委託
- ②納付書、通知書は現状のまま全部委託(機械封入と手封入)
- ③納付書、通知書は現状のまま一部委託(機械封入)し、残りの作業は職員で(手封入)行う

①はシステム改修で膨大な費用がかかり、運用を大きく変えるのでリスクも大きいため除外。②と③で検討したところ、②で行うと28万を超えてしまうことがわかったため③を採用することに決めた。

③の案で、いかに委託費用を抑え、かつ自前で行う作業を負担がより少ないものにするかを模索。作業としては印刷、納付書のカットまでは自前で行い、紙折り、封入、封かんを委託するのが最適と判断し、作業を次のとおり決定、実行した。

(1)委託作業

特別徴収の通知書(機械で封入封かんができるもの。全体の90%強、32,000通)

(2)職員による作業

特別徴収以外の通知書(手作業で封入封かんする必要があるもの。全体の10%弱、3,000通)

作業は昼間交替で行い、平成23年度までのチェック作業よりも負担軽減。

3,000通を100通毎に分け、介護保険班を中心に他の2班からも手を借り、各自日中通常業務の合間の時間を利用して作業室で作業した。集中力の持続時間と通常業務への影響が少ないようにと考え、封入で約1時間かかる100通というのをひとつの区切りにした。各自忙しさの程度や波はそれぞれなので都合のつくタイミングで作業室に行き100通毎に作業したため、課としても個人としても効率よく作業ができ、また通常業務や窓口への影響を最小限にできたと思う。

<平成23年度までは>

作業は臨時職員が帰宅後に全ての封筒の中身をチェックしたため、約1週間5~6人程度の体制で毎日2~4時間行う必要があった。長時間の単調な作業であり、かつ定時後の疲れて集中が途切れやすい時間であるためこのチェック自体にミスが生じる可能性があり、また効率も悪かったと考えられる。

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)

合計 ▲379,400円

①委託 ▲126,620円

H23: 281,180円(臨時職員雇用)→H24: 154,560円(外部委託)

②時間外の削減 ▲252,780円(132時間×単価1,915円で計算)

時間の節減
(算定根拠)

▲90時間程度

時間内 0時間(常勤職員、過去)

→約40時間(平成24年6月、100通で約1時間×3,000通+ チェック・封かん)

時間外 平均210時間(過去4年6月の平均)

→78時間(平成24年6月) (主に作業した介護保険班員の合計※)

※他の事務作業もあり、また他の班の力も借りたためそのまま節減の数値にはなりません。

その他の
効果

委託したことで、委託し機械封入される分(90%)については封入ミスがなくなった。
車に積み込んだり下ろしたりという郵便局への運搬作業が1/10になり負担が減った(かつては5~6人で1.5時間程度)。