

# 業 務 説 明 資 料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務（設計）実施の条件となるものではありません。

## 1 件名

横浜市区保険年金課給付事務改善業務委託

## 2 履行期限

契約締結日から令和元年 11 月 29 日まで

## 3 履行場所

横浜市中区尾上町 1 丁目 4 - 1 横浜市総務局コンプライアンス推進課

## 4 業務目的

本業務は、区役所保険年金課における給付事務の未処理案件の発生を受け、新たな「処理工程の管理手法」や「給付事務の集約化等の実施」等、より確実に効果的な業務執行の在り方を整理・検討し、事務処理ミスリスクの軽減や市民サービスの向上を図ることを目的とする。

業務執行の在り方を整理・検討するため、現在、各区保険年金課で実施している給付事務のうち、未処理案件発生事例、処理件数が多いものを調査対象業務とし、申請受付から支出までの業務全般について、業務フロー図の作成、先進事例の調査等を行い、「業務の見える化」及び「業務分析」を行ったうえで、課題（リスク）を抽出、整理し、ICT技術の導入等も踏まえて、業務執行方法を見直し、業務改善策を報告書としてまとめる。

## 5 業務概要

### (1) 調査対象業務

区保険年金課の「給付事務 25 項目（種）」のうち「記者発表の事例」「処理件数が多い」「処理パターン別」の理由から、次の「5 業務・7 項目」とする。

業務	項目	種別	現地調査の区数 (1～2 事務/区)
高額	高額療養費	国民健康保険	3 区
	高額療養費	後期高齢者医療	3 区
	高額介護サービス費	介護保険	3 区
第三者行為	第三者行為求償	国保・後期・介護	3 区
療養費	国保の各種療養費	国保	3 区
小児給付	小児医療の給付	小児	3 区
福祉用具	介護の福祉用具購入	介護	3 区

※現地調査は 18 区で実施し、1 区当たり 1～2 項目を調査します。

### (2) 委託内容

## ア 給付事務のリスク調査

区保険年金課現地調査・ヒアリングから、事務のリスク調査を行う。

### (ア) 業務説明

給付事務のこれまでの経緯、事務の集約化を含む背景、及び5業務・7項目について、業務ごとに①マニュアル、業務フロー図、年間スケジュール②窓口→終了までの流れの説明を横浜市より受け、③給付窓口の受付方法を見学していただく。

併せて、端末の入力方法・内容説明を横浜市より受けていただく。

### (イ) 調査該当区保険年金課での現地調査

(ア) 及び横浜市健康福祉局で事前に実施したアンケート調査結果を基に18区保険年金課においてヒアリング調査を実施する。3時間/区を想定。(18区保険年金課のヒアリング日程調整は横浜市側で行う。)

業務ごとに、①進捗上の課題、その要因、解決案をヒアリングし、②処理工程ごとの処理時間を調査するとともに、③区ごとの業務フロー図を作成する。

## イ 区保険年金課の体制や課題調査(ア(イ)と同時に)

### (ア) 現況把握

ア(ア)及び横浜市健康福祉局で事前に実施したアンケート調査結果を基に、区ごとに、給付事務の人員体制、職員状況、窓口ローテ、電話状況及び区体制の課題、その要因、解決策についてヒアリング調査を実施する。

### (イ) 現地確認

申請書類の移動や保管状況等の確認、写真撮影

## ウ 他都市や民間の先進事例調査

他都市や民間における、処理工程手法や窓口申請以外の申請方法(郵送申請、電子申請他)の調査。社内等の内部調査、現地調査、インターネット調査等を想定

## エ 業務分析・課題解決策の検討・報告書作成

ア～ウから業務分析を実施し、課題を抽出、整理し、①ICT技術の導入等も踏まえて、②業務執行方法を見直し、③業務改善策を報告書としてまとめる。

(ア) 報告書は中間報告書、全体報告書の2段階で報告する。

(イ) 中間報告書では、業務フロー図を提出するとともに、分析結果を踏まえて、処理工程の管理手法、給付事務の集約化等への見解について報告する。また、ICTの導入等、費用が多く見込まれる課題解決策について報告する。

(ウ) 全体報告書は優先報告書の内容に加え、各種調査から導かれる、課題及びその解決への提案、給付事務の在り方等を報告する。

## 6 スケジュール

別紙のとおり

## 7 成果品

(1) 成果品の提出については、次のとおりとする。

ア 中間報告書

イ 全体報告書

ウ 先進事例調査結果報告書

エ 各区の業務フロー図、工数一覧表（ア中間報告書と同時提出）

オ 課題・改善一覧

（２）上記成果品は、電子データを記録したものをあわせて提出することとする

（３）本業務によって生じた成果品等の著作権は委託者に帰属するものとし、受託者は委託者の承認を得ずに使用又は公表しないこと。

（４）成果品の提出先は、横浜市総務局コンプライアンス推進課。

(別紙) スケジュール

取組項目	説明	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
コンサル委託調査	【委託準備】		予算調整・プロボ契約手続き		契約								
	①区役所現場調査 (5分野、7業務を3区ずつで調査)		アンケートの作成 & 依頼	ア：区現場アンケート調査	集計結果をコンサルに提供								
	イ：健福局3課から委託業者に、業務ごとに「マニュアル、業務フロー図、年間スケジュール」で説明、& 「端末の入力方法・内容を説明」 ウ：委託業者が、区役所給付担当に出向き、現場調査。 ・「業者 & 健康 & 区」の日程を調整。 ・現場調査当日には健福担当課等が同席。				イ：業者に業務説明	ウ：区役所への現場調査 7月下旬～9月上旬							
②報告書作成	「中間報告書」「全体報告書」として、報告する。						中間報告書 9月上旬		全体報告書 10月下旬				