

課所室業務棚卸総括表

平成16年度(前期)行政経営会議用 様式2

給付担当

年度	16	部局	課所室	担当(係)	作成者(職)	(氏名)	(連絡先)	棚卸表コード	No.
作成日	H16.8.10	市民生活部	国保年金課	庶務担当	-	-	-	2市国01	市民生活-12

業務名称	国民健康保険事業運営業務	成果指標	実績(H15)	目標(H17)	人工数(人)	予算(千円)
上位目的	被保険者の健康保持・増進等のため、国民健康保険事業の健全かつ適正な運営を図る	財政の健全化(単年度収支)	397,982千円	黒字	38	
担当業務目的	被保険者が公平に療養の給付を受けられるよう申請受付を迅速に行うとともに、適正な保険給付費の支給を行う	県からの指導件数	0件	維持	5	15,353,081

活動概要(担当業務目的達成のための手段(2桁レベル))				事業費(千円)	備考欄
活動における指標	実績(H15)	目標(H17)			
01 各種申請に対して正確かつ迅速に処理をする					
処理完結までに要する時間に対する管理職の評価(3段階)	A	維持			
<ul style="list-style-type: none"> - 1国保の被保険者であるか資格の確認をする。 - 2必要なデータを正確に入力する。 - 3レセプト申請書を突合する。 - 4正確かつ迅速に伝票を処理する。 					
02 適切な窓口対応をする					
苦情率(苦情件数/取扱件数)	0.001%以下	維持向上			
<ul style="list-style-type: none"> - 1親切で明るい態度で接する。 - 2受付カウンター、待合スペースの確保をする。 - 3的確な情報を相手方に伝える。 - 4窓口対応マニュアルを整備する。 - 5担当内研修を実施する。 					
03 給付費を適正に支出するため、診療報酬明細書の適正な点検処理を実施する					
遡及件数/審査件数	0.53%	0.55%			
<ul style="list-style-type: none"> - 1資格の確認を正確に実施する。 - 2診療報酬制度についての研修会に参加し、技術の向上を図る。 - 3重複受診防止のPRを行う 					
04 安心して給付を受けられるよう制度について周知を図る					
制度を知らなかったという苦情件数	0件	維持			
<ul style="list-style-type: none"> - 1広報あきた等に給付制度についての記事を掲載する。 - 2県等が作成した資料を窓口で配布する。 - 3出産届等が出される際に制度について説明する。 					