

健康福祉部 疾病対策課の業務改善活動

活動スケジュール

■ 期間：平成29年11月8日～平成30年8月31日

平成29年		平成30年							
11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
		▼キックオフ会 (実行計画承認)		▼中間報告会 (可視化結果報告)		最終報告打ち合わせ▼ (改善策承認)		最終報告会▼ (進捗状況、 効果見通し)	
課題領域 感知		事実確認		改善策立案			改善策実行		
<ul style="list-style-type: none"> インタビュー 課題討議 		<ul style="list-style-type: none"> 班長からの業務説明 業務量調査/現場観察 データ分析 		<ul style="list-style-type: none"> 改善策立案討議（ワークショップ） (平成29年度メンバー) 改善策選定討議（ワークショップ） (平成30年度メンバー) 改善策実施計画策定 			<ul style="list-style-type: none"> 改善策実行 		

1

難病医療費助成申請業務概要

●事務の流れ

(新規申請 (随時) 約2,100件/年、更新申請 (年1回) 約14,000件/年)

①申請者

申請書類提出 形式的審査

↓ (申請書、住民票、課税証明書、臨床調査個人票等)

医学的審査

②健康福祉センター (保健所)

システムへデータ入力

③疾病対策課

審査

(形式的審査) 申請書類の確認、マイナンバー情報連携により取得
(医学的審査) 診断基準や重症度審査

システム入力確認

・承認 → 申請者へ受給者証交付

・不承認 → 申請者へ不承認通知送付

申請者、医療機関等から審査等の問合せ多数有

2

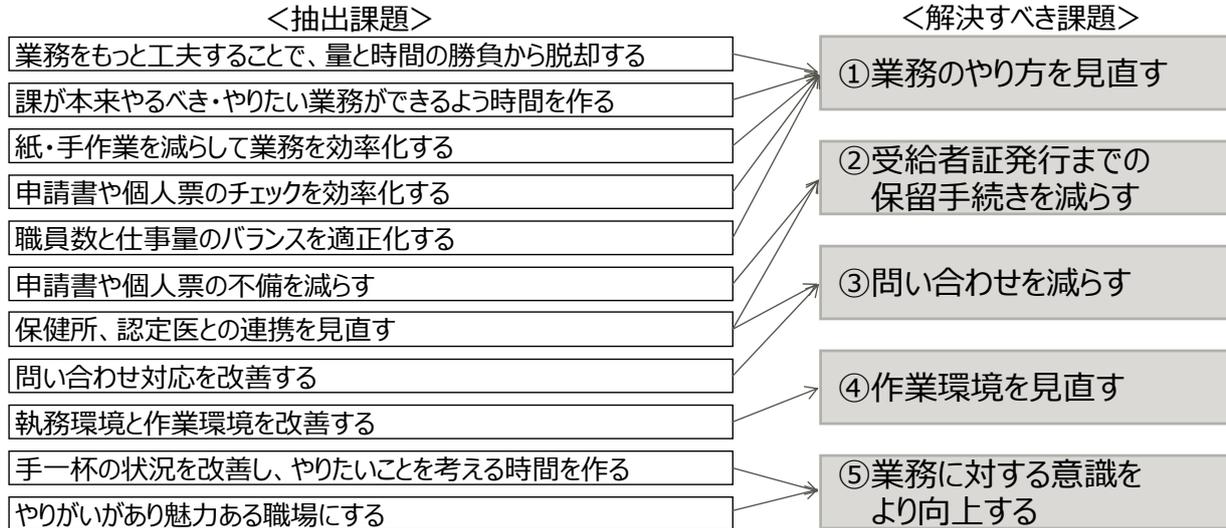
インタビューによる課題整理

業務効率化に加え作業環境や意識に関する課題を聴取

■ インタビュー実施

- 目的：医療健康局疾病対策課における業務内容、課題を聴取
- 対象者：医療健康局長、疾病対策課長、課長代理、難病対策班員

■ インタビュー結果の整理



事実可視化

職員が問題と感じているところを中心に可視化

<table border="1"> <thead> <tr> <th>月日</th> <th>時間</th> <th>職員名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>11月 8日</td><td>13:00~14:00</td><td>渡辺班長</td></tr> <tr><td>12月15日</td><td>11:00~12:00</td><td>永久保主事</td></tr> <tr><td>12月15日</td><td>13:00~14:00</td><td>高井主事</td></tr> <tr><td>12月26日</td><td>10:00~11:00</td><td>堅田主任</td></tr> <tr><td>12月26日</td><td>11:00~12:00</td><td>田中主任</td></tr> <tr><td>1月16日</td><td>14:30~15:30</td><td>山崎主任</td></tr> <tr><td>1月19日</td><td>11:00~12:00</td><td>井関主事</td></tr> <tr><td>1月19日</td><td>13:30~14:30</td><td>石川主事</td></tr> <tr><td>1月19日</td><td>14:30~15:30</td><td>市川副班長</td></tr> <tr><td>2月 9日</td><td>9:00~10:00</td><td>藤田技監</td></tr> </tbody> </table> <p>職員インタビュー</p>	月日	時間	職員名	11月 8日	13:00~14:00	渡辺班長	12月15日	11:00~12:00	永久保主事	12月15日	13:00~14:00	高井主事	12月26日	10:00~11:00	堅田主任	12月26日	11:00~12:00	田中主任	1月16日	14:30~15:30	山崎主任	1月19日	11:00~12:00	井関主事	1月19日	13:30~14:30	石川主事	1月19日	14:30~15:30	市川副班長	2月 9日	9:00~10:00	藤田技監	<p>電話問い合わせ調査</p>	<p>1日の業務行動を記録 (30分毎)</p>
月日	時間	職員名																																	
11月 8日	13:00~14:00	渡辺班長																																	
12月15日	11:00~12:00	永久保主事																																	
12月15日	13:00~14:00	高井主事																																	
12月26日	10:00~11:00	堅田主任																																	
12月26日	11:00~12:00	田中主任																																	
1月16日	14:30~15:30	山崎主任																																	
1月19日	11:00~12:00	井関主事																																	
1月19日	13:30~14:30	石川主事																																	
1月19日	14:30~15:30	市川副班長																																	
2月 9日	9:00~10:00	藤田技監																																	
<p>現場観察</p>	<p>データ分析 (申請データ)</p>	<p>データ分析 (共有サーバ)</p>																																	

改善策立案ワークショップ

H29年度職員で振り返り、H30年度職員で今後を見据えて考えました



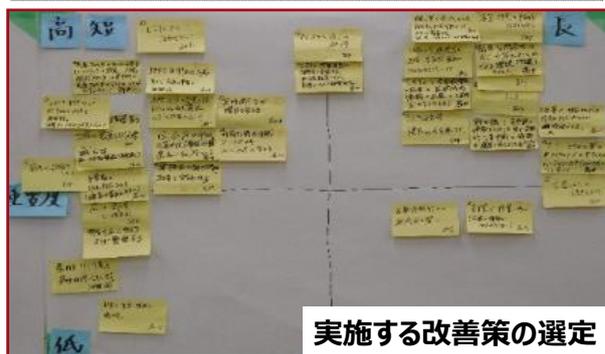
ワークショップの様子

班によるワークショップ

- ・平成29年度 課題毎の改善策整理
1h×4回実施
- ・平成30年度 実施する改善策選定
1h×2回実施



課題毎の改善策

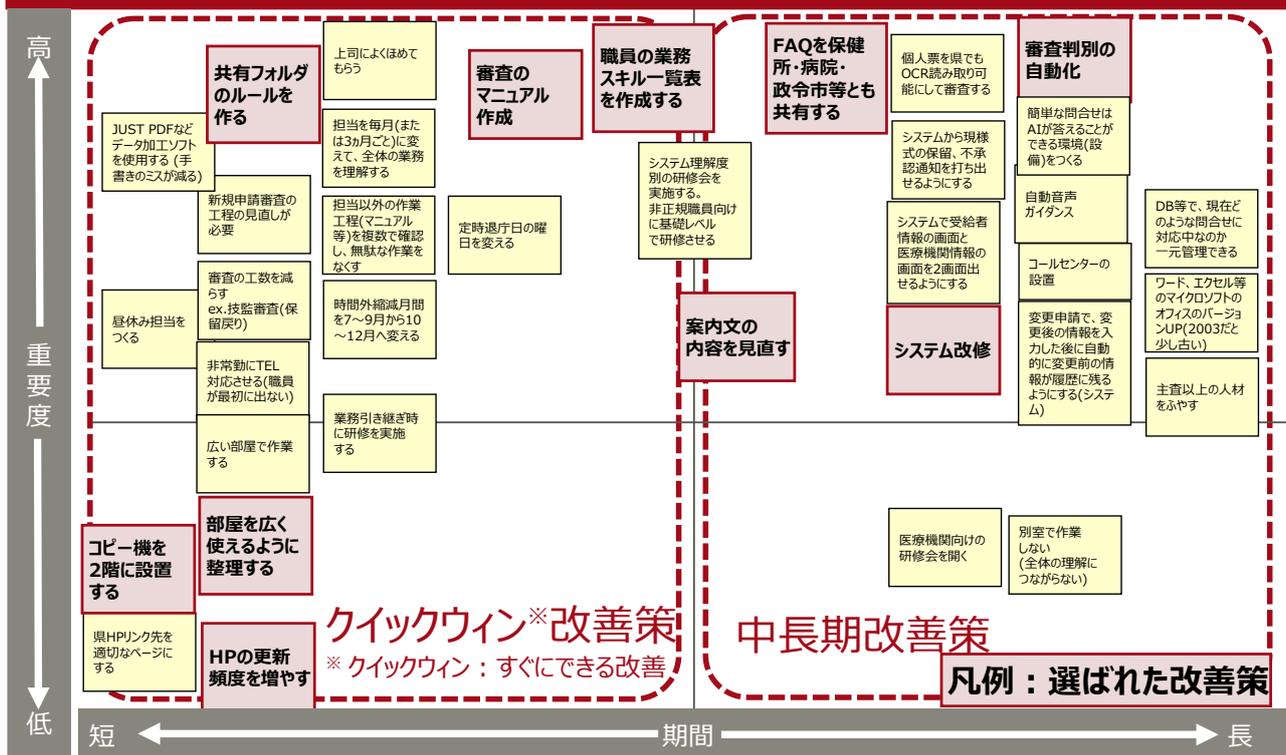


実施する改善策の選定

5

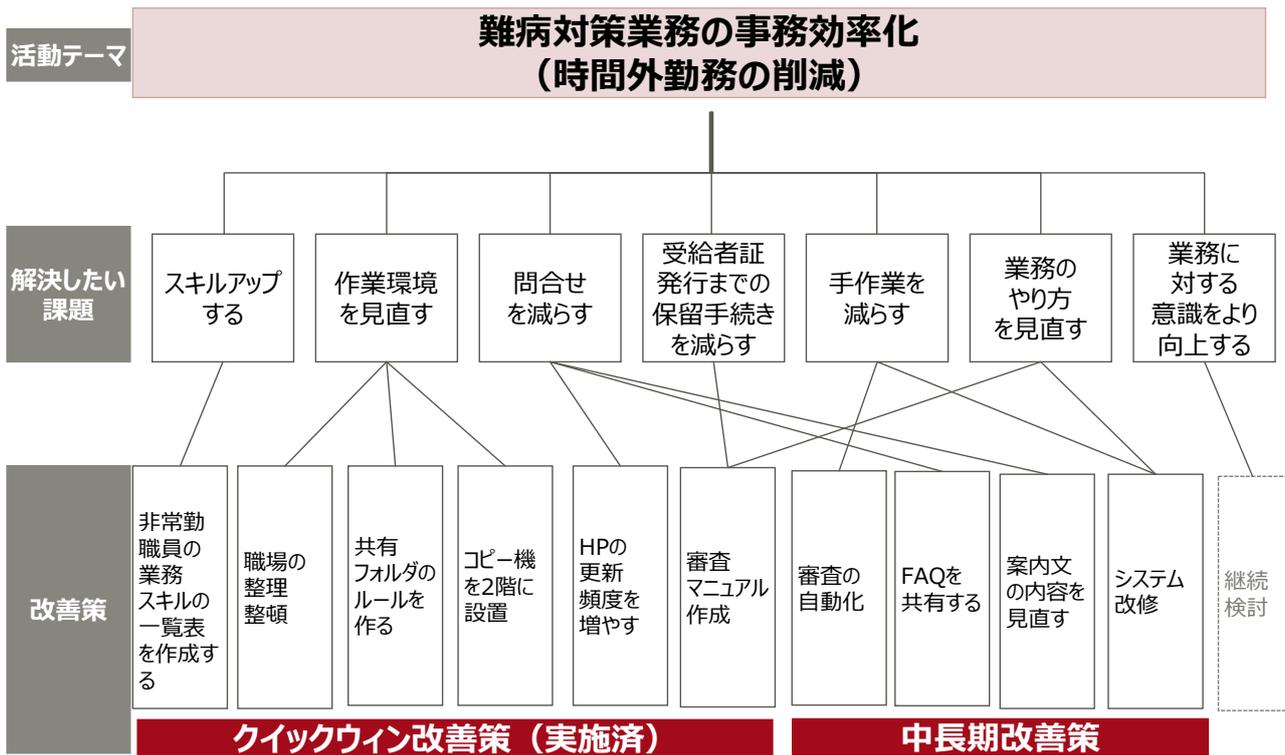
改善策立案ワークショップ(実施する改善策の選定)

取り組む改善策を班員の投票で選定



6

選定した改善策と活動テーマとのつながり



非常勤職員の業務スキルの一覧表を作成

多能工化により非常勤職員の作業を平準化

- 非常勤のスキルの幅が狭く、業務の繁忙期にヘルプをしてもらえない
 - スキルを持つ作業の種別が周知されていない
- ➔
- 非常勤職員ごとのスキルの一覧表を作成する
 - スキル一覧表を用いて、スキルアップに向けた業務割り当て計画を策定し、繁忙期に備える

氏名	U	V	W	X	Y	Z
勤続年数	3年目	3年目	2年目	1年目	1年目	1年目
新規						
医学的審査	D	D	D	D	A	D
形式的審査	B	D	C	C	A	C
更新						
医学的審査	D	D	A	B	D	D
形式的審査	A	D	D	D	D	D
償還払	D	D	C	C	D	B
保険者照会	D	A	D	D	C	D
変更等	C	A	D	D	D	D

A: 業務を十分理解しており、ひとりで業務を進めることが可能
C: あまり理解できておらず、一人では不可能

B: ある程度理解できるが、1日に数回は担当職員に確認が必要
D: 未経験の業務

職場の整理整頓

整理・整頓により危険が少なくなり、業務効率が改善

改善前



改善後



12段中4段を空け、机の下の書類を片付けるスペースを確保した

9

共有フォルダのルールを作る

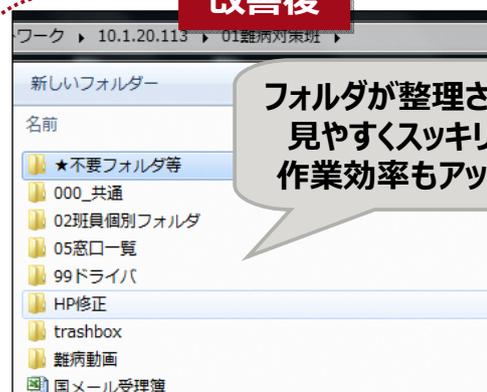
共有フォルダ内のファイル検索を容易にするためのルールを整備

改善前

フォルダ名	ファイル数
☆指定難病局内応援要請	144
☆償還払い処理	119
☆窓口一覧	14
★システム入力応援★	30
★緊急連絡網★	0
000_共通	120,811
02_班員個別フォルダ	447,113
3次決算	4
99ドライバ	24
H27難病医療費助成誤送付	9
HP修正	6
H P 様式集	29
trashbox	464,851
山下	9,741
石川成明	18,292
その他	1,208

班フォルダ第一階層に使用しないフォルダが多く非効率。整理・整頓の運用ルールが無い

改善後



フォルダが整理され、見やすくスッキリ。作業効率もアップ!

整理ルール

- 班員個別フォルダではなく、共有フォルダに保管すること
- 班フォルダ第一階層に新しいフォルダを作成する際は班内決裁

10

コピー機を2階更新業務執務室に設置

コピーのための移動時間と書類紛失リスクを削減

改善前

難病対策班執務室

3F



コピーをとりに
わざわざ3階まで
行っている



改善後

難病対策班更新業務執務室

2F



自席のある
2階に
コピー機を
導入



- 9月より導入済
- 書類紛失リスクが削減できる
- 2F⇔3Fを往復する時間が削減できる

11

難病医学的審査（更新）のマニュアル作成

ノウハウの共有で審査手続きを効率化

- 臨床調査個人票の様式改正の確認や、国の認定基準の変更への対応が求められていた
- 支給認定審査の際に、臨床調査個人票（個人票）で確認すべきポイントが事務職にわかりやすく整理されていなかった。
- 課長と担当が国ルールに基づく取扱い協議
 - 個人票で確認すべき箇所・内容を明らかにする
 - 確認箇所・内容がすぐにわかるマニュアルを作成する
 - 確認箇所と重症度基準を合わせて製本し審査の際すぐに確認できるようにした

- 課長と担当との間で何度も確認する作業を省いた
- 審査の際すぐに確認できるようになり、確認作業の誤りを防止できる

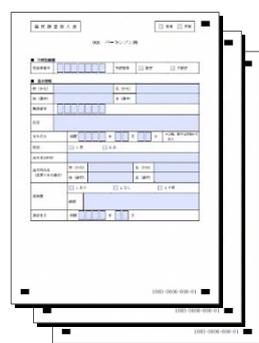
12

審査の自動化(OCR読み込みによる)

個人票をOCRで読取り、疾患ごとにフォルダへ分別・自動審査実施

■ OCRによる審査自動化の流れ

- 個人票読み込み→csvファイル生成
→審査結果ファイル出力



個人票の読み込み
(PDF化)



自動入力

疾患別の個人票データファイル

その他の疾患

No	氏名	受給者番号	食事	車椅子からの移動	整容	トイレ動作	入浴	歩行	階段昇降
1			1	1	2	3	1	3	1
2			2	2	2	2	2	2	2
3			2	1	3	1	2	2	3
4			2	3	2	3	2	3	3

もやもや病

No	氏名	受給者番号	1.パーキンソン病	2.姿勢の安定性	3. Hoehn-Yahr 重症度分類	日常生活機能障害度	評価日
5	90441		3	3	3	3	2018/4/25
6	43076		4	4	4	2	2018/4/26
7	24011		4	4	4	2	2018/4/27
8	79546		4	4	4	2	2018/4/28
9	42155		3	3	3	2	2017/10/29
10	82039		3	3	3	2	2018/4/30
11	65		4	4	4	2	2018/5/1
12	74255		4	4	4	2	2018/5/2
			3	3	3	2	2018/5/3
			4	4	4	2	2018/5/4
			3	3	3	2	2018/5/5

パーキンソン病

自動審査

審査結果

No	氏名	進達回数	審査開始	疾患名	疾患分類	承認相当	主治医軽症評価	評価日古い	重症度未評価
1	6387753			パーキンソン病		○			
2	8714595			パーキンソン病			○		
3	9571477			パーキンソン病					○
4	9776617			パーキンソン病		○			
5	5768906			パーキンソン病				○	
6	8708671			パーキンソン病		○			
7	8730755			パーキンソン病		○			
8	7308453			パーキンソン病			○		
9	4541536			パーキンソン病					○
10	5922228			パーキンソン病			○		
11	5924603			パーキンソン病			○		

13

医療機関や受給者向けの案内文の内容見直し

更新した案内文を配布し、問合せ件数を削減

現状

- 医療機関や受給者から同じような問い合わせが多い
- 制度全般の内容で文章が多い
- 本当に読んでもらいたい箇所が目立っていない

改善策

- 様式の記載例を見直す
- 各業務担当者がわかりやすい表現に見直し関係部署へ案を提示する。その際、FAQの内容も利用して分かりやすくする

FAQを保健所・病院・政令市等とも共有

FAQを見直し、各機関と共有することにより問合せ件数を削減

現状

- 医療機関や受給者から同じような問い合わせが多い

改善策

- 問合せ項目と質問数を洗い出し整理する
- 政令市・保健所に各担当が作成したFAQ案を提示し、内容を調整する
- FAQを県HPに公開する

14

システム改修(使い勝手の改善)

制度設計時と実務のズレの改善

現状

- 氏名の検索機能が漢字しかなく、カタカナ検索機能がない。
- 新たに必要となった項目欄がないため、備考欄等を活用している。



改善策

- 各担当と保健所から、システムの改善要望を洗い出す
- 政令市システムの良い所を抽出する。実地見学する
- 改修要望に優先順位をつけ、システム改修効果の測定方法を検討する
- 保守で対応可能なもの、予算化が必要なものを検討する
- システムベンダーに見積もってもらい、予算化のスケジュールを検討する

15

改善策により期待される効果試算

改善策	手段	効果
非常勤職員の業務スキルの一覧表を作成	一覧表作成	-
職場の整理整頓	文書クリーン作戦実施	段ボール箱削減 床面積確保
共有フォルダのルールを作成	フォルダ整理	検索時間削減
	ルール作成	
コピー機を2階更新業務執務室に設置	コピー機を2階に設置 (H30.9月)	待ち時間ゼロ 移動時間ゼロ 書類紛失リスク削減
更新審査のマニュアル作成	マニュアル作成	審査時間削減
審査の自動化 (OCR読み込みによる)	-	紙枚数削減 審査時間削減
FAQを保健所・病院・政令市と共有	FAQ公開 (H31.4月)	問い合わせ件数削減
案内文の内容を見直し (Q/A形式など)	新規案内文による通知 (H31.3月)	問い合わせ件数削減
システム改修 (使い勝手の改善)	H31年度予算化検討 (判明分)	手作業ゼロ
	H32年度予算化検討	

年間削減時間
(推計値)

→ 48.0 h

→ 15.0 h

→ 23.0 h

→ 501.0 h

→ 136.0 h

→ (判明分)
173.0 h

896h

(参考)
29年度
班時間外計
4,465h

16

業務改善活動をやってみて

「職員の意識改革」について成果が現れている

(班員感想)

- 現状の業務のやり方や職場環境への問題意識を持ち、職場の仲間と共有して解決策を考え、行動することが大切と感じました。
- 前例踏襲で当たり前と思っている作業でも、視野を広げてみることで改善点が見つかることがわかりました。
- 改善はチーム（課内、班内）のやる気でありたいと感じました。

17

業務改善活動をやってみて

「職員の意識改革」について成果が現れている

(課長感想)

- 当初は、この活動によってさらに時間外勤務が増加することを恐れましたが、班長をはじめ班員が積極的に取り組んでくれました。
- この活動を通じて、班員個々が持っていた問題意識が見える化され、協働して解決策を立案・実行することができました。
- 今後はこの効果を検証し、課の風土として定着・継続していきたい。

18