

指定難病等医療費受給者証の更新事務等の改善について

・道では、令和4年度の指定難病等の更新において、事務が大幅に遅延*したことにより、受給者はもとより、医療機関、保健所、その他関係機関に対しご迷惑をおかけしたことを真摯に反省し、今後こうしたことが絶対に起きないように、次のとおり対策を実施します。

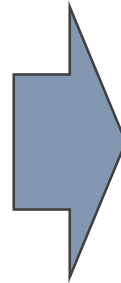
※受給者証の有効期限（9月30日）までに更新後の受給者証を交付できなかった件数が対象者約3万1千人のうち約2万7千人

指定難病等医療費受給者証の更新事務について（今後の対策）

1 受給者証有効期限と更新申請期間の関係

課題等

- 受給者証有効期限と申請受付期間の締切日が同じ（9月末）だったため、十分な作業期間を確保できず、結果として、期限後に受給者証交付となるケースが多数発生した。
- ※ 道所管分の更新処理対象件数が約4万4千件であることや、不足書類及び重症度基準判定が必要な審査等の調整期間を踏まえ、処理期間を概ね3ヶ月間確保する必要がある。
- ※ 申請書の受付時期を一部分散化して、できるだけ処理件数・繁忙期の平準化を図る必要がある。



改善策

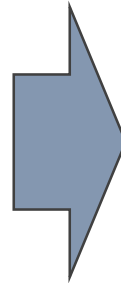
- 受給者証有効期間の変更
 - 変更前(R5まで)：10月1日～9月30日
 - 変更後(R6以降)：1月1日～12月31日
 - なお、上記変更により、R5に限っては、有効期間を延長。(R5.9.30→12.31)
 - ※ 令和5年3月3日付けで上記を決定、保健所等の関係機関に通知。各医療機関には、3月20日付けで、各受給者には、6月に更新案内と合わせて周知します。
- 難病と肝炎の申請受付及び更新事務の時期を分けます。
 - 難病：受付 7～9月（繁忙期8月）
審査 7～12月（繁忙期9月）
交付 道立分→12月（3市分→数回）
 - 肝炎：受付 6～8月（従前から1か月前倒し）
審査 6～9月（繁忙期7月）
交付 道立分→9月（4市分→7～8月）

指定難病等医療費受給者証の更新事務について（今後の対策）

2 受給者の負担軽減・問合せへの対応

課題等

- 対象者からみると、申請案内文が、わかりにくい内容となっている。
特に、世帯構成と保険証の種類によって、誰の課税証明書等を提出すればよいか複雑で、不備となるケースが多い。
- 申請書等に既存データが印字されてないため、申請書の記載漏れが多い。
- 上記から「書類の書き方」や「添付が必要な書類」の問い合わせが多い。



改善策

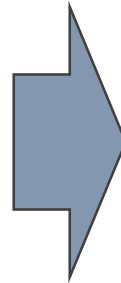
- 申請案内文については、事前に北海道難病連の意見を伺いながら内容を検討し、作成します。
提出(添付)書類は、誰の何を揃えれば良いか、申請書の裏面に提出が必要な書類の目安を印字し、必要書類一覧表を改定するほか、フローチャートも併せて配付し、可能な限りわかりやすく受給者に案内します。
- 更新申請書等に既存データを印字し、記載に係る受給者の負担が軽減するよう書類の見直しや簡素化を行います。
- 申請書等の上記見直しにより、一定程度の問合せの減を見込んでいますが、受給者の問合せにスムーズに対応できるよう、必要な電話の受付体制を準備します。(2係統合)
- 問合せ先は道庁への一元化を継続するため、いったん道庁で全ての問合せを受付しますが、病気の症状などにより、対面でのお手伝いが必要な受給者については、道庁から最寄りの道立保健所に繋ぎ、手続きのサポートを行います。

指定難病等医療費受給者証の更新事務について（今後の対策）

3 事務処理体制の見直し

課題等

- 市立保健所を所管する難病対策係と道立保健所を所管する手当支給係と分けて事務を行っていたため、業務のバックアップ体制が不十分だった。
- 作業の進捗管理を手作業で行っていたため、時間を要するほか、課内全体での進捗管理となっていなかった。
- 審査マニュアルに、詳細な処理スケジュール等が盛り込まれていなかった。
- 管理職等による、スケジュール等に基づく定期的な進捗管理が不十分だった。



改善策

- 2係を統合し、作業手順の効率化を図るとともに、繁忙期には、係内において、柔軟に応援態勢を整えて業務を行う。
- 更新申請書類の受付管理、作業の進捗管理を電子化し、作業の効率化を図るとともに、管理職を含めた全ての職員が作業の進捗を確認できる体制とする。
- 令和5年度当初までに、審査マニュアルを改訂し、「いつまでに(時期)、何を(作業内容)、どこまでやるのか(処理目標)」の具体的な事務処理スケジュールを記載するなどして、全職員の共有のもと、計画的に事務処理を進めます。
- 係を制度ごと（①総括（全体管理）②難病 ③肝炎等）の班体制とし、班長は、制度ごとに作業進捗を把握し、円滑なスケジュール管理に繋げる。

また管理職も、日々、進捗管理表を確認し、作業状況が計画どおり進んでいるかどうかを把握するなどして、係全体のスケジュール管理を徹底する。