

Ⅱ 業務改善報告書

このたびの本会における高額医療費共同事業及び保険財政共同安定化事業の交付金算定誤りは、長年かかって築いてきた県、市町村及び国保関係者との信頼関係を大きく失墜させてしまう結果となりました。

本会は、この事態を厳粛に受け止め、二度とこのような事が発生しないよう再発防止に向けた改善策として3つの重点事項を掲げ取り組み、信頼回復に努めてまいります。

つきましては、本会のすべての業務について、以下のとおり改善することとしましたので報告いたします。

また、本改善策については、随時見直しを行ってまいります。

1 再発防止に向けた改善策について

(1) 重点事項

- ① 組織の体質改善と職員の意識改革
- ② 事務処理マニュアルの整備・点検
- ③ 透明性の確保

(2) 具体的な取り組み

①組織の体質改善と職員の意識改革

ア 職員の法令遵守に対する意識向上を図るため「コンプライアンス違反を未然に防ぐ」と題した研修会及び、個人情報を多く扱う職場であることから、コンピュータ会社のセキュリティ担当者を講師に「情報セキュリティ対策」に関する研修会等を、全職員を対象に年2回以上、定期的実施します。

イ すべての業務における法令及び本会が定める業務に関する規則の遵守状況を、各課において年2回（8月・2月）自主点検を行います。

ウ 各種ハラスメント防止のため正しい知識の習得や、リスクを未然に防止するため、リスクマネジメント研修及び各種団体が実施する外部研修並びに上部団体である国民健康保険中央会が開催する研修会に積極的に参加します。

- エ 職員が制度改正等の内容を十分理解するため、日ごろから国の動き等の情報収集を行い、職員に周知します。
- オ 制度改正等がある場合は、必要な人員を配置し、万全な業務処理体制で対応します。
また、事前に専門チームを編成し、調査・研究を実施し、制度開始とともに検証作業を行います。
- カ 各課において、主担当・従担当という複数体制が実質的に機能するよう、新たな業務・作業が発生する場合には、担当二人が同時に作業を実施し、その後突合せを行い検証します。
- キ 各課・班において、週に1回、業務の進捗状況・懸案事項について確認等を行い、情報を共有します。
- ク 業務に関して誤りが発見された場合、上司への報告・連絡・相談を徹底し、速やかに対応します。
- ケ 課長及び班長の業務に対する責任を明確にします。

②事務処理マニュアルの整備・点検

- ア 今回行った事務処理マニュアルの点検・確認を踏まえて、事務処理マニュアルに基づいた事務遂行を徹底します。
- イ 必要に応じて事務処理チェックシート（別紙5）を作成し、作業手順、方法及びスケジュール等を必ず確認します。
- ウ 複数の事務担当者によるチェックのほか、最終的には実務の責任者である主管課長がチェックを行います。
- エ 業務の定期的な点検作業を実施し、課題が発見されたものについては、速やかに検証を行ったうえで、事務処理マニュアルの修正を行います。

オ 年度末には、システム仕様書と事務処理マニュアルとの整合性の確認を含め一斉更新し、翌年度の後任者に引き継ぎます。

③透明性の確保

保険者、被保険者及び関係機関等に影響する業務等の事故が発生した場合、「業務等の事故発生対応マニュアル」（別添1）に基づき、速やかに公表を行います。

上記①及び②については、別途実施計画を作成し確実に推進します。（別紙6）

(3) 「業務等の事故発生対応マニュアル」の作成

業務等の事故が発生した場合、保険者、被保険者及び関係機関等に対し迅速かつ適正に事故対応を行うことを目的に、別添1のとおり「業務等の事故発生対応マニュアル」を作成しました。

2 現行業務全般における業務マニュアルの点検状況等について

(1) 現行業務全般における業務マニュアルの点検状況について

令和元年12月24日に実施された秋田県健康福祉部長寿社会課国保・医療指導室による「令和元年度国民健康保険特別指導監督」の指導を踏まえて、現在行っているすべての業務について、業務マニュアルが規定と適合しているか、業務マニュアルと実務が整合しているかについて、確認・点検を行いました。

その結果は「現行業務全般における業務マニュアルの点検状況報告書」(別添2)のとおりですが、業務マニュアルが存在しない場合は新規に作成し、実務と整合していない場合は更新を行いました。

なお、マニュアルに基づく業務遂行点検票(例)は別紙7のとおりです。

(2) 現行業務全般における点検・確認状況について

(1)に併せて、「令和元年度国民健康保険特別指導監督」の指導を踏まえて、現在行っているすべての業務について点検を行い、改善点を確認しました。

また、事務誤りがあった場合の保険者への影響の有無についても確認を行いました。

その結果は、「現行業務全般における点検・確認状況報告書」(別添3)のとおりです。

事務処理チェックシート(様式例)

【理事会】 2月 (総会前)

総務課 総務班

No.	項目	チェック項目 (留意点)	確認者			
			担 当	班 長	参 事・ 主 幹	課 長
1	会場関係	・会場の確保は出来たか			—	—
2	開催通知	・開催日時、場所等の確認(前回の通知のままとなっていないか)				
		・役員への送付				
3	議事進行表	・議長への事前送付、確認はとったか				
4	議案書	・議事に漏れはないか				
		・議事内容に誤りはないか				
5	当初予算主要事業説明書	(会計班)				
6	業務報告	・記載すべき会議に漏れはないか (前回のままとなっていないか)				
7	被表彰者推薦名簿					
8	総会議案(仮刷)	(総会マニュアル)			—	—
9	書面議決	・議決いただく議案の漏れはないか、また、日付に誤りはないか				
10	出席者名簿	・役員の出欠確認				
11	議案等資料の送付	・送付資料に過不足はないか			—	—
		・会日の1週間前までに送付したか				
12	その他(準備) ・会議封筒 ・例規集、筆記用具、罫紙 ・ネームプレート ・会議用張り紙 ・写真(記録) ・ICレコーダー				—	—
					—	—
					—	—
					—	—
					—	—
					—	—

再発防止に向けた改善策について（実施計画等）

このたびの算定誤りは、業務に対する認識不足やマニュアル点検の不備などによるものであることから、組織の体質改善と職員の意識の向上及び業務能力向上を図るため研修会を実施します。

また、職員一人ひとりの業務に対する理解を高めるとともに、業務全般にわたる業務マニュアルの精査・総点検を行います。

さらに、新たに事故発生時に対応した「業務等の事故発生対応マニュアル」を作成します。

具体的には、次のとおり実施計画等を作成し確実に推進します。

①組織の体質改善と職員の意識改革

ア 職員の法令遵守に対する意識向上を図るため「コンプライアンス違反を未然に防ぐ」と題した研修会及び、個人情報を多く扱う職場であることから、コンピュータ会社のセキュリティ担当者を講師に「情報セキュリティ対策」に関する研修会等を、全職員を対象に年2回以上、定期的を実施します。

○組織の体質改善と職員の意識改革を行うための研修

「コンプライアンス違反を未然に防ぐ」

時期：令和2年6月上旬

講師：株式会社 インソース

内容：○コンプライアンスとは

- ・コンプライアンスが求められる背景
- ・コンプライアンスの定義、強化の背景
- ・コンプライアンス違反の与える影響
- ・コンプライアンス違反が起きる原因

○コンプライアンス違反を防止する体制とは

- ・コンプライアンス違反を防止する体制づくり
- ・日常的な意識、行動、しくみをチェック

「情報セキュリティ対策の現状（仮称）」

時期：令和2年11月上旬

講師：日立製作所 セキュリティ担当者

内容：○情報セキュリティとは

- ・直面する情報リスク
- ・現在の情報脅威の情勢
- ・今、実施すべき情報リスク対策

○職員の業務能力向上を目的とした研修

「業務理解力向上・段取り力向上研修（仮称）」

業務の目的や手順を正しく理解し、効率的にミスなく業務を行う力と、時間の効率的な使い方を学び、計画的に段取りよく業務を進める力を養うため研修を実施します。

イ すべての業務における法令及び本会が定める業務に関する規則の遵守状況を、各課において年2回（8月・2月）自主点検を行います。

○すべての業務の根拠法令や規則等の確認を徹底するため、課長を含めて年2回点検を行います。

ウ 各種ハラスメント防止のため正しい知識の習得や、リスクを未然に防止するため、リスクマネジメント研修及び各種団体が実施する外部研修並びに上部団体である国民健康保険中央会が開催する研修会に積極的に参加します。

○リスクマネジメント研修を年1回実施します。

講師：株式会社 インソース

内容：○リスクマネジメントの確認

○あらゆるリスクに気づく危機察知力の向上

○国民健康保険中央会（国保中央会）が開催する次の研修会に参加します。

初任者研修：令和2年4月上旬

新任課長研修：令和2年6月上旬

新任係長研修：令和2年6月下旬

幹部研修：令和2年9月上旬

エ 職員が制度改正等の内容を十分理解するため、日ごろから国の動き等の情報収集を行い、職員に周知します。

○本会業務に関わる制度について周知するため、国保新聞（国保中央会発行 月3回）、国保実務（社会保険実務研究所発行 週1回）、国保情報（国保中央会発行 週1回）等を全職員に回覧します。

また、国保中央会主催の会議で出された情報についても、職員へ提供します。

オ 制度改正等がある場合は、必要な人員を配置し、万全な業務処理体制で対応します。

また、事前に専門チームを編成し、調査・研究を実施し、制度開始とともに検証作業を行います。

○制度改正等の専門チームは、担当課長及び担当者等による3名以上で編成し、マニュアルを作成するとともに検証作業を行います。

○システムのプログラム改修等が発生する場合には、事前テストの計画書を作成し、計画書に基づき実施します。

カ 各課において、主担当・従担当という複数体制が実質的に機能するよう、新たな業務・作業が発生する場合には、担当二人が同時に作業を実施し、その後突合せを行い検証します。

キ 各課・班において、週に1回、業務の進捗状況・懸案事項について確認等を行い、情報を共有します。

○毎週月曜日に、職員は業務の進捗状況・懸案事項について班員に報告します。

○懸案事項については、班長が記録し、解決までの進捗及び結果を管理し、随時課長へ報告します。

ク 業務に関して誤りが発見された場合、上司への報告・連絡・相談を徹底し、速やかに対応します。

○事務誤りが発見された場合、職員は直ちに班長・課長へ報告のうえ、指示に従い対処し、随時進捗状況について報告します。

○報告を受けた課長は、事務局長に報告するとともに管理職会議等で報告を行い、情報を共有します。

ケ 課長及び班長の業務に対する責任を明確にします。

○課長は課を総括するとともに業務に対しても責任を持ち、班長は班業務の管理・調整を行い、適正な執行にあたります。

②事務処理マニュアルの整備・点検

ア 今回行った事務処理マニュアルの点検・確認を踏まえて、事務処理マニュアルに基づいた事務遂行を徹底します。

○課長は、マニュアルに基づいた事務処理が行われているかを、定期的にチェックします。

イ 必要に応じて事務処理チェックシート(別紙5)を作成し、作業手順、方法及びスケジュール等を必ず確認します。

○事務処理チェックシートは年度内に作成し、活用を開始します。

ウ 複数の事務担当者によるチェックのほか、最終的には実務の責任者である主管課長がチェックを行います。

○確認については、主従担当者、班長及び課長が行います。

エ 業務の定期的な点検作業を実施し、課題が発見されたものについては、速やかに検証を行ったうえで、事務処理マニュアルの修正を行います。

○事務処理マニュアルの修正にあたっては、日付、担当者名、修正理由を補記し、修正内容を主管課長に報告します。

オ 年度末には、システム仕様書と事務処理マニュアルとの整合性の確認を含め一斉更新し、翌年度の後任者に引き継ぎます。

○毎年2月下旬に、更新作業を開始し、3月中旬までに終了します。

また、担当者が異動等で変更となる場合には、引継書及び更新した事務処理マニュアルにより3月下旬に引継ぎを行います。

マニュアルに基づく業務遂行点検票

マニュアル名 総務課〈会計班〉 【特記事項】

1 補正予算について

<input type="checkbox"/>	人事院勧告に係る人件費は、その影響額と決算見込みをすみやかに作成する。
<input type="checkbox"/>	各課補正の必要な会計について実績見込みを作成させる（する）。12月上旬にしないと総会補正は難しい。今後も理事会を原則にする場合1月下旬まで補正（案）を提出させる。

2 決算見込みの作成

<input type="checkbox"/>	2月上旬まで（理想は12月分までで見込みを作成する。変更申請までには固めること）に全会計決算見込みを作成し、総務課長に提出する。
<input type="checkbox"/>	3月中に決算見込額をみて、負担行為をおこす。
<input type="checkbox"/>	支出負担行為は3月31日まで作成する。
<input type="checkbox"/>	請求書を3月31日付で業者に提出させること。 （請求書が4月のものなど一部について支出負担行為と支出命令が同時であるため支出確定のときに作成可）
<input type="checkbox"/>	科目更正、流用額の決定を3月31日ですべて作成する。
<input type="checkbox"/>	収入調定（伺）を3月31日ですべて作成する。

3 消費税（公認会計士からの確認及び指導）

<input type="checkbox"/>	出納閉鎖後7月末日までに計算、確定申告、支払を行う。
<input type="checkbox"/>	特定収入の内訳確認のため、公認会計士へ国庫補助金等実績報告を一式提出し、確認いただく。
<input type="checkbox"/>	納付期限 第1期分 7月31日（確定申告提出期限と同日）
<input type="checkbox"/>	第2期分 1月31日
<input type="checkbox"/>	第3期分 4月30日