

業務改善について

1. 目的

これまで、係内の業務について、経験の長い職員から口頭で引き継いできており、業務量や業務の内容について整理されていなかったことで、非効率になっていた部分があった。また法改正等に伴い新たな業務が生じた際にも気が付いた職員が対応するという形であったため、全職員に共有できていないこともあり、効率が悪い部分があった。

そのため、フォーマルに業務改善チームを設置し、業務負担の軽減、効率化、適正化を図っていくこととした。

また、CWがケースワーク業務・保護決定事務以外の職務経験を積む機会が少ない面があったため、人材育成の観点からも、業務の効率化、業務計画等の作成、新規事業の立ち上げ等、様々な内容の職務経験が積める機会を創出できるようにした。

2. 実際の取り組みについて

○健康管理支援事業導入PT

・法改正により、健康管理支援事業（レセプト分析・レセプト分析結果を利用した健康指導等）が必須化された。レセプト分析等は福祉事務所内で行うことは困難であり、先駆的に実施している福祉事務所等の情報を収集し、業務の進め方を確認し、委託事務を進める必要があった。

・そこで2名のCWを健康管理支援事業担当とし、課長補佐とともにすでに事業を実施している自治体への視察を行うとともに、仕様書の作成や委託契約の締結までを行った。

○自立支援プログラム検討PT

・ひとりひとりの受給者に対し、支援の方向性を明らかにする援助方針を立てることとなっているが、この援助方針の立て方のマニュアルがない。自立支援プログラム（健康管理支援事業・高齢者支援員事業・多重債務者等支援プログラム・就労支援プログラム）もそれぞれの支援で独立しており、相互に関連付けたものとなっていない。またプログラム自体も数年前に作成されて見直しされておらず、CWも各専門職支援員もそのプログラムを活用できていなかった。

・そのため、受給者支援のための援助方針策定は各CW個人に委ねられており、担当変更等があると支援が継続されない等の問題があった。

・以上のことから、援助方針の策定から各プログラムの導入等を組織的に体系的に行えるよう、自立支援プログラム検討PT（課長補佐以下、CW3名）を立ち上げることとした。

・効果的に自立支援プログラムを活用しているひとつの自治体に視察に行き、現在大枠が完成しているところである。

○来所しやすい福祉事務所の検討

- ・相談しやすい職員、来所しやすい福祉事務所への第一歩として、福祉事務所窓口カウンターを見直すこととした。
- ・受給者の方の来所に対する精神的な敷居が少しでも低くなるよう、窓口カウンター装飾担当を1名決め、その職員が中心となって季節毎に窓口カウンターの装飾物を作成、入れ替えを行っている。

3. 取り組みの効果

以上の取り組みの結果、CW業務だけでは経験が出来なかった業務を経験することができた。また係の業務を自分達自身が中心となって作っていくという意識が芽生え、細かいマニュアル作成等も進んでいる。

窓口カウンターの装飾についても、受給者の方からお褒めの言葉をいただくことがあり、来所しやすい、親しみやすい福祉事務所と感じていただく一助になっている。

4. 次年度以降について

○新規事業について

- ・健康管理支援事業（継続）のほか、学習支援について新たに事業に取り組む予定であり、担当者を決めて進めていく。

○自立支援プログラムについて

- ・今年度策定したプログラムの見直し、職員研修との連動等に取り組む予定であり、担当者を決めて進めていく。

○来所しやすい福祉事務所づくり

- ・窓口カウンターの装飾だけでなく、相談室等の壁面等の見直しなどにも着手する予定であり、同様に担当者を決めて進めていく。

以上