

会 議 録

【(1) 国民健康保険資格取得異動届】

- 1 会議名 令和3年度第2回市民行政評価委員会
- 2 日 時 令和3年10月20日(水)午後1時55分～午後2時40分
- 3 場 所 金沢市役所第一本庁舎405会議室
- 4 出席者
 - (1) 市民行政評価委員会委員
岡田委員長、山口委員、坂下委員、古委員、青海委員、
嶋谷委員、須崎委員、八田委員、山田委員、吉本委員
 - (2) 申請手続き所管課(医療保険課)
松本課長、宇於崎係長、加納係長
 - (3) 事 務 局(デジタル行政戦略課)
佐野課長、島崎課長補佐、二木係長、乙村主任主事、渡部主事、松田主事
- 5 審議内容
 - 評 価 委 員 : 資格喪失証明書の原本確認は、コピーを郵送したり、写真を送ることによって代えることはできないか。(事前質問)
 - 申請担当課 : コピーや写真でも確認はできるが、容易に資格喪失日等の偽造等が可能となるため、原本で確認することとしている。
 - 評 価 委 員 : 「個々の状況にあった制度説明」とは具体的に個々の状況によってどういう説明が必要なのか。また、制度説明にどのような資料を用いて、どのくらいの時間をかけているのか。(事前質問)
 - 申請担当課 : (制度説明)
 - ・実際の保険料月額
 - ・世帯内にすでに加入者がいる場合は、世帯単位で保険料が合算一本化され、請求は世帯主に行くということ。
 - ・会社都合での離職であれば保険料が軽減される可能性があること
 - ・前年所得の申告がない場合は所得の申告が必要なこと
 - ・前年所得を前住所地に照会する必要があるため、最初に届く納付書は、確定保険料額ではない場合があること
 - ・20歳以上60歳未満であれば年金の手続きも必要であること

(用いる資料、時間)

必要に応じて新規加入者用リーフレット等を用いて説明してい

(1) 国民健康保険資格取得異動届

る。基本的な説明で済む場合は、1分ほどで説明は終わるが、保険料の積算等に関する説明をする場合は、10分以上かかることもある。

評価委員：申請手段に窓口申請とあるが、最初に対面でどのような申請を行わなければならないのか、どうして対面でなければならないのかを教えてほしい。また、担当課検討結果の不可理由について、制度説明等は電話やメールで、証明書等は郵送で行うことが、なぜ不可なのか聞かせてほしい。(事前質問)

申請担当課：(対面による申請について)

個々の状況にあった制度説明や資格喪失証明書の原本による確認のため、対面による申請が必要と考えている。

(制度説明について)

国保加入者全員共通の基本説明はメールでもよい。しかし、個別具体的な説明をする場合は、その説明に対し、新たな質問がなされ、その質問に対する回答をすると、今度はその回答に対する更なる質問がなされるということが繰り返されることしばしばある。窓口であれば、一連のやりとりとして終わらせることができるが、メールだと複数回の往復メールをすることとなり、多数の加入者に同時並行的に対応していくのは困難である。電話については、いつつながるか分からない多数の加入者にこちらから電話するのは困難であると考えている。

(証明書の郵送)

郵送は不可能ではないが、オンラインで届いた申請書の手続き進捗管理、実際に資格喪失証明書が郵送で届いてからの申請書との突き合わせ作業、保険証及び資格喪失証明書の返送等の作業が新たに発生する。

- ・電子申請の1件あたりの作業時間は、窓口申請の約3倍かかる見込である。
- ・電子申請は、保険証と返送書類の郵送代(簡易書留)として1件あたり415円かかる。
- ・書類不備があった場合、郵送のやりとりとなり手間がかかる。
- ・市民側・市側双方向で「送ったはず」、「届いていない」といった書類の紛失トラブルが発生する可能性がある。

評価委員：申請手続概要説明シートのうち、「申請受付後の処理フロー」欄の③「国民健康保険被保険者証交付」の説明で、「本人確認できなかった場合は、」とあるが、具体的に説明してほしい。(事前質

(1) 国民健康保険資格取得異動届

- 問)
- 申請担当課 : 原則、マイナンバーカードや運転免許証等顔写真付きの書類1点、または年金手帳、住民票、公共料金の領収書等顔写真のない書類2点による本人確認を行っている。ただし、稀に本人確認書類を持っていない方がおられ、その場合は例外的に簡易書留郵便にて保険証を住民票上の住所に郵送している。
- 評価委員 : 資格喪失証明書は資料番号4の5、6、7、8頁のいずれかを提出するという理解で良いか。それらを別途郵送で対応する時に想定される、事務処理の効率を悪化させるような事柄があれば教えてほしい。(事前質問)
- 申請担当課 : (提出書類)
離職者本人のみが国保に加入する場合は、資料番号4の5、6、7、8頁のいずれかを提出すればよく、離職者本人に加えて社保の扶養に入っていた世帯員も国保に加入する場合は、5頁の証明書に限る。
事務処理効率を悪化させる事柄については、先ほどの古委員への回答と同内容であるため、説明を省略する。
- 評価委員 : 国民健康保険の保険料がいくらになるかなどの情報について、LINEアプリやAIを活用し、土日や夜間でも情報提供ができる仕組みを作ってはどうか。面倒だから放置ということにならないためにも、情報提供機能の強化が重要に思う。(事前質問)
- 申請担当課 : 現在、ホームページに保険料の簡易計算シートや、所得金額に対応する保険料額の簡易な目安表を掲載しており、保険料の計算はできるようにはなっている。ただし、計算には、加入者全員の前年所得がいくらかを把握している必要があるが、その所得を分かっていないケースや、一定の所得に満たない場合は減額となるケースもあり、簡単には正確な保険料を算出できない。
- 評価委員 : 電子申請サービスで申請者が入力内容を送信した後、市が受信できたということを知らせるような案内メール等はあるのか。(事前質問)
- 事務局 : 申込みが完了した時点で、メールを送信しお知らせしている。
- 評価委員 : デジタル行政戦略課評価結果について、制度説明は別途メール等で行いとあるが、メール対応は毎日24時間体制なのか、開庁時のみ対応できるのか、いつ、誰が対応するのか教えてほしい。(事前質問)
- 事務局 : 電子申請サービスは24時間受付が可能であるが、制度説明や申請

(1) 国民健康保険資格取得異動届

内容の不備等の返信は、職員が平日の日中に順次、行うことになる。

- 評価委員 : 資格喪失証明書は、偽造するメリットはあるのか。
- 申請担当課 : 国民皆保険制度により、国民は一日も漏れなくいずれかの保険に加入しなければならない。保険証を利用する機会が無かったとしても、保険料はご負担いただくが、利用していないのに保険料が必要なのか、といったご意見をいただくこともある。資格喪失証明書を偽造することで、保険の空白期間を生む可能性がある。
- 評価委員 : 資格喪失日について、どういう手段で確認すべきかは、条例等に定まっているのか。
- 申請担当課 : どういう手段で確認するかは、法令等には記載がない。
- 評価委員 : 書類で確認しなくても、口頭で確認することはできないのか。
- 申請担当課 : 確かに法令等では定めがないが、一日も漏れなく保険に加入していただくために確認しており、いずれの自治体でもしていることだと思う。
- 評価委員 : オンラインで資格の確認を出来る仕組みにはなっていないか。
- 申請担当課 : オンラインでの資格確認の制度は、国が本格実施に動きだそうとしているところだが、現状は資格の有無は確認できない。国のシステムでは、誰がどのような資格を有しているかは把握できるが、保険者とのデータのやりとりには必ずタイムラグがあり、常に最新のデータを取得できているわけではない。
- 評価委員 : 9,000件申請があるとすると、単純に計算して、金沢市の人口の約2%である。50年もすると全員がこの申請に関わることになり、申請が身近になっていく事になるかと思う。申請者の世代ごとの割合は把握しているか。
- 申請担当課 : 申請者の世代ごとの割合は把握していない。
- 評価委員 : 若い世代ほどオンライン申請になじんでいると思う。必要な人に必要なサービスを提供することが目標だとすると、オンライン申請を求めている層を把握することが重要だと思う。
- 申請担当課 : 国保加入のきっかけが退職によるものが多いと考えるなら、新卒で就職後3年以内に3割程離職するという話もあり、若い世代向けにオンライン化するメリットは考えられる。オンライン化にあたってどのような課題があるかということの主にお話しさせていただいているところである。
- 評価委員 : 結構な手間が増えることが分かったが、デジタル行政戦略課として、目的を達成するために必要な手間だと考えているか。

(1) 国民健康保険資格取得異動届

- 事務局 : ゆくゆくは職員の手間がなくなることを見据えての判断である。手間は確実に増えると思うが、50年や100年の期間で考えると、申請手続きはほぼ全てオンライン化しているのではないかと思う。そういう時代に向けて、いつから始めるのかという話だと思う。新しい仕組みを作るときには様々なリスクを考えるが、ゼロリスクにするのは極めて難しく、オンライン化するのであれば今であろうと考えている。
- 評価委員 : 年間9,000件のうち、手間が増えることになるようなケースは何件くらいありそうか。
- 申請担当課 : オンライン申請にする時点で、窓口で受付するよりも手間が増える事になる。マイナンバーカードの交付率は金沢市で約4割であり、マイナンバーカード保有者全員がオンライン申請をするならば、オンライン申請の件数は申請全体の約4割と考えられる。また、窓口であればその日のうちに保険証を交付できるが、オンライン申請の場合は資格喪失証明書等を郵送してから保険証交付まで1週間程度はかかることになり、どちらが利便性が高いか、という問題提起をさせていただいている。
- 評価委員 : 保険証の機能をマイナンバーカードに入れられるが、国保も可能か。
- 申請担当課 : 国保も可能である。ただし、資格の取得や喪失は別途手続きが必要であること、保険証も今まで通り使えることを強調し案内している。