

福祉医療 業務一覧表(1件当たり処理工数、月別件数見込)

大分類	中分類	No.	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合 計	合計(分)		
資格	資格管理に関する業務(資格要件、住民異動)【随時】	1	新規(老人・障害・子ども)	随時	10	250	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	250	2,000	20,000		
		2	新規(ひとり親)	随時	10	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	105	1,050	
		3	新規(子ども窓口)	随時	10	50	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	50	400	4,000
		4	新規(子ども郵送)	随時	8	100	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	100	800	6,400	
		5	資格喪失(転出)	随時	7	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	200	640	4,480	
		6	資格喪失(死亡)	随時	5	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	3,000
		7	再発行(窓口)	随時	5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	1,200	
		8	再発行(電話)	随時	7	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	840	
		9	変更(保険者変更)	随時	7	200	80	80	180	80	80	80	280	80	80	80	80	200	1,500	10,500	
		10	変更(住所)	随時	7	300	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	300	2,400	16,800	
		転入者にかかる所得データ入力(子どもの医療)【月次】	11	所得データ入力(子ども)	月次	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	120	
		医療証の更新業務の一部業務【年次】	12	医療証の更新	年次	20			1,500			1,500							3,000	60,000	
	13		医療証の更新(一斉発送対象外)	随時	10				100	100		100	100						400	4,000	
還付	医療費助成に関する業務	14	還付受付(市民)	随時	25	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3,600	90,000	
		15	支給決定通知書の作成、送付(市民)	月次	5	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3,600	18,000	
		16	財務会計システム入力と支出関係書類の作成(市民)	月次	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	480	
		17	還付受付(はり・あんま)	随時	7	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400	16,800	
		18	支給決定通知書の作成、送付(はり・あんま)	月次	5	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	1,800	
		19	財務会計システム入力と支出関係書類の作成(あんま・はり)	月次	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	480	
		20	審査支払機関への支払	月次	7	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144	1,008	
その他	その他業務	21	身体障害者等訪問看護利用料助成(書類の受付)	随時	3	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	360		
		22	未熟児養育医療(制度案内と書類の引き渡し)	随時	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	300		
		23	未熟児養育医療(申請受付)	随時	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	180		
共通	共通業務	24	問合せ対応(窓口)	随時	5	80	50	50	100	50	50	100	50	50	50	50	50	100	780	3,900	
		25	問い合わせ対応(電話)	随時																	
		26	郵便物の受付・整理・引渡	随時	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	720	
		27	ライフプラザ連絡便の受付及び引渡	随時	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	2,400	
		28	不着郵便物の情報及び現物管理	随時	5			10			10								20	100	
		29	文書登録処理	随時	2	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	1,200	
		30	各種チラシの庁内印刷	随時	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	720	
		31	総合窓口受付	随時	2,040	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	24,480	

263,868

項番:

2

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 新規(ひとり親)
---------	-----------	---------------

概要	<p>資格要件を満たす対象者の医療証交付申請を受付し、医療証の引渡を行う。</p> <p>ひとり親医療証対象者のうち児童扶養手当の受給該当者は「子ども支援課」にて一括手続きとなる。 年金受給等により児童扶養手当の要件を満たさないが、ひとり親家庭医療証の資格要件は満たす場合は下記作業手順にて処理を行う。</p>
----	---

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		資面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	新規申請	福祉医療新規申請を行う。 申請には所定の様式を使用する。 申請書のほか、要件によって 複数の書類が必要。	【併せて提出が必要な書類】 ・健康保険証(必須) ・公的年金証書(必須) ・戸籍謄本(必須) ・所得証明書(転入者のみ)						
2	受付	申請書類及び戸籍謄本等 必要書類を預かり、 内容を確認し受付する。 また健康保険証をコピーし 原本を申出者へ返却する。							
3	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							
4	提出・納品	提出された書類を確認後受付印を押印し、 クリアファイルにまとめ、 職員へ提出し、納品する。							
5	審査・検収	審査・検収を行う。							
6	対象要件確認	申請書の内容及び健康保険証を確認し、 児童扶養手当等其他給付との兼ね合いや 対象要件を確認する。							
7	システム入力	健康保険証等の内容に基づき システムに入力する。							

8	医療証の作成	入力したデータに基づき、 医療証を印字する。								
9	封入・発送	必要書類を封入し、対象者へ 普通郵便で発送手続きを行う。								
10	書類整理	業務完了後ファイリング								

項番:

5

大分類: 資格	中分類:	資格管理	小分類: 資格喪失(転出)
---------	------	------	---------------

概要	転出により資格要件を喪失した対象者の医療証を回収する。
----	-----------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	喪失申出	喪失の旨申出を行う。 転出の手続きの際に、窓口課に提出した異動届のコピー及び医療証を提出する。	[併せて提出が必要な書類] ・医療証 異動届は複写ではなくコピー。 コピー対応は窓口課にて対応。						
2	受付	提出された異動届及び医療証を預かり、内容確認後受付する。	代理人による手続きの場合は、免許証等により本人確認を行う。						
3	システム入力	異動届の内容に基づきシステムに入力する。							
4	資格事項変更・喪失届の作成	入力したデータに基づき、資格事項変更・喪失届を出力する。	国保及び社保で府内へ転出 異動日の前日 国保で府外又は海外へ転出 異動日の当日 基本的には保険者に合わせる。						
5	届記入	印字された届の内容確認及び、申請者欄に必要事項を記入をする。	転出予定の方..6-a へ 既に資格喪失されている方..6-b へ						
6-a	医療証の修正	医療証の有効期限欄の日付を二重線で消し、取消印を押印、喪失予定日を記入する。 子ども医療証は磁気カードの為記入不要。	7へ						
6-b	医療証の回収	医療証を回収し、回収日の日付を記入する。	9へ						

項番:

7

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 再発行(窓口)
---------	-----------	--------------

概要	医療証の紛失・盗難・汚損等事由による再発行の申出受付及び再発行した医療証の引渡しを行う。(窓口)
----	--

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申請	再発行申出を行う。	【併せて提出が必要な書類】 ・健康保険証等(必須) ・医療証						
2	本人確認	健康保険証や医療証により 本人確認を行う。							
3	申請書出力	システムにより対象者の申請書を 出力する。							
4	申請書の記入	申請書内の申請者欄及び 申請理由を記入する。							
5	医療証作成	システムにより対象者の医療証を 印字する。							
6	交付前審査	医療証の内容と健康保険証とを 照合して審査する。							
7	医療証の引渡	医療証を申出者(申請者)に渡す。							

項番:

8

大分類: 資格	中分類:	資格管理	小分類: 再発行(電話)
---------	------	------	--------------

概要	医療証の紛失・盗難・汚損等事由による再発行の申出受付及び再発行した医療証の引渡しを行う。(電話)
----	--

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申請	再発行申出を電話にて行う。							
2	申請書・医療証 出力	システムにより対象者の申請書及び 医療証を出力する。							
3	一次納品	申請書及び医療証をセットにして納品する。							
4	発送前審査	審査・点検を行う。							
5	封入・発送	審査された書類を封入し、 普通郵便で発送手続きを行う。							
6	送付書類の 内容確認 及び 必要書類の提出	送付された申請書・医療証の内容を 確認し、同封された申請書の申請者欄及び 申請理由を記入。 その後、申請書・健康保険証等のコピー、 必要のなくなった医療証をセットにして 同封されている返信用封筒に封入し返送する。							
7	申請書の受付・システム 入力	返送された申請書を受付し、医療証の回収日をシステム 入力する。							

7	提出・納品	申請書等を <医療費BOX>に提出し、納品する。								
8	審査・検収	審査・検収を行う。								
9	書類整理	業務完了後ファイリング								

項番:

9

大分類: 資格	中分類:	資格管理	小分類: 変更(保険者変更)
---------	------	------	----------------

概要	健康保険等の保険者変更に伴う医療証の変更受付を行う。
----	----------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	変更申出	保険者変更による 医療証変更申出を行う。	[併せて提出が必要な書類] ・健康保険証等(必須) ・医療証(必須)						
2	受付	新しい健康保険証をコピーし、受付する。	医療証は追記等の修正をしなくとも 引続き使用可能である為、 回収の必要はない。						
3	システム入力	健康保険証等の内容に基づき システムに入力する。							
4	資格事項変更・ 喪失届の作成	入力したデータに基づき、 資格事項変更・喪失届を出力する。							
5	届記入	印字された届の内容確認及び、 申請者欄に必要事項を記入をする。							
6	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							
7	提出・納品	届の内容を確認し、 受付印、入力者の印を押印し、 添付書類と合わせてホッチキスでまとめ、 <医療費BOX>に提出し、納品する。							

項番:

11

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 所得データ入力(子ども)
---------	-----------	-------------------

概要	子ども医療証対象者の所得確認を行いシステムにデータ入力を行う。
----	---------------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		賃面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	対象者リスト出力	システムにより対象者のリストを出力する。							
2	システム入力	リストに基づき対象者の所得情報をシステムに入力する。							
3	対象者リスト出力 (更新後)	入力を終えた対象者のリストを出力する。							
4	提出・納品	出力したリストに 日付印・入力者の印を押印し、 <医療費BOX>に提出し、納品する。							
5	審査・検収	審査・検収を行う。							
6	書類整理	業務完了後ファイリング							

項番: 12

大分類: 資格	中分類:	更新業務	小分類: 医療証の更新
---------	------	------	-------------

概要	更新対象者に更新申請書を送付し、申請受付後更新した新しい医療証の発行・交付を一括して行う。
----	---

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		算面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	対象者リスト出力	システムにより更新対象者確認し、更新対象者リストを出力する。	更新時期(2カ月前から準備) 老人...7月 障害...10月 ひとり親...10月 子どもについては更新なし ただし、15歳になった年度内(3月末)まで						
2	更新申請書出力	リストに基づき更新申請書を出力する。							
3	書類の受領	「医療証交付(更新)申請書」、案内文、返信用封筒を受領する。							
4	封入封緘	3の書類等を封入封緘する							
5	一次納品	封入封緘した郵便物を納品する							
6	発送前審査	審査・点検を行う。							
7	発送	普通郵便で発送手続きを行う。							

項番:

14

大分類: 還付	中分類: 医療費助成	小分類: 還付受付(市民)
---------	------------	---------------

概要	府外の医療機関での診療や1カ月の負担上限額(2,500円)を超えた場合等の還付申出受付を行う。(市民)
----	---

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	還付申出	還付申出を行う。 郵送による請求も可能。 その際も同様の提出書類が必要。	{併せて提出が必要な書類} ・医療証 ・領収書 死亡により資格喪失するが還付が必要な場合、 別途代表相続人届兼誓約書も併せて提出頂く。						
2-a	受付	医療証等の内容及び領収書に 記載されている金額や受診医療機関等を 確認し受付する。	領収書については原則原本を回収。 申出者が原本の返却を希望する場合は、 領収書のコピーを持参頂く。 領収書の原本及びコピー持参時..2-b へ 領収書の原本持参時..3へ						
2-b	領収書返却	領収書の原本及びコピーを照合し、 相違なければ原本に処理済の印を押印し 申出者に原本を返却する。	3へ						
3	申請書出力	医療証等に基づき、 対象者の申請書を システムにより出力する。							
4	申請書等の記入	申請書内の申請者欄を記入する。 また請求書内の住所・氏名・口座情報等 必要事項を記入する。	支払先は「銀行口座」と「窓口払い」が選択出来る。						
5	申請書等の確認	提出された申請書及び請求書の内容を確認する。							
6	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							

項番:

16

大分類: 選付	中分類: 医療費助成	小分類: 財務会計システム入力と支出関係書類の作成(市民)
---------	------------	-------------------------------

概要	支給決定した対象者に対し当該選付金を支払う(市民)
----	---------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		質面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	支払準備	支払明細書及び振込明細書を用意する。	毎月初旬頃						
2	支払対象者の請求書等確認	支払明細書及び振込明細書に基づき支払対象者の確認を行う。							
3	支出負担行為決定書及び支出命令書を作成	財務会計システムに入力して、支出負担行為決定書及び支出命令書を作成する。	支払日は20日前後						
4	二重点検	支出命令書及び請求書の内容を照合し確認する。 人を替えて二重チェックを行う							
5	納品	支出命令書及び請求書をセットにして提出し、納品する。							
6	審査・検収	審査・検収を行う							
7	書類整理	業務完了後ファイリング							

項番:

19

大分類: 還付	中分類: 医療費助成	小分類: 財務会計システム入力と支出関係書類の作成(あんま・はり)
---------	------------	-----------------------------------

概要	支給決定した協会等に対し当該療養費を支払う。(はり・あんま)
----	--------------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	支払準備	支払明細書及び振込明細書を用意する。							
2	支払対象者の 請求書等確認	支払明細書及び振込明細書に基づき 支払対象者の確認を行う。							
3	支出負担行為決定書 及び 支出命令書を作成	財務会計システムに入力して、 支出負担行為決定書及び 支出命令書を作成する。							
4	二重点検	支出命令書及び請求書の内容を 照合し確認する。 人を替えて二重チェックを行う							
5	納品	支出命令書及び請求書をセットにして 提出し、納品する。							
6	審査・検収	審査・検収を行う							
7	書類整理	業務完了後ファイリング							

その他業務の概要について

大分類	No.	小分類	概要
その他	21	身体障害者等訪問看護利用料助成(書類の受付)	事業者より提出のある身体障害者等訪問看護利用料助成の受付業務
	22	未熟児養育医療(制度案内と書類の引き渡し)	未熟児養育医療の制度について「申請の手引き」や「療育医療給付申請書」等を使用し、制度案内や申請書類等の引渡しを行う。
	23	未熟児養育医療(申請受付)	未熟児養育医療の申請受付業務

介護・福祉医療課共通庶務業務の概要について

大分類	No.	小分類	概要
共通業務	24	問合せ対応(窓口)	各種問い合わせのために窓口に来庁される方への対応業務
	25	問合わせ対応(電話)	電話で各種問い合わせをされる方への対応業務
	26	郵便物の受付・整理・引渡	介護・福祉医療課宛に届いた郵便物の仕分け・整理・引渡
	27	ライフプラザ連絡便の受付及び引渡	ライフプラザ連絡便の受付と引渡
	28	不着郵便物の情報及び現物管理	不着郵便物の情報及び現物管理
	29	文書登録処理	業務完了後の書類のエクセルファイルへの登録処理
	30	各種チラシの庁内印刷	各種チラシの庁内印刷
	31	総合窓口受付	総合窓口の受付業務。