業務一覧表（1件当たり工数、月別件数）

大分類	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	備　　考
資格	1	取得（届出書の記、システム入力、被保険者証等の発行・回収、説明）	随時	15	1,060	480	490	410	490	610	470	390	440	400	380	720	6,340	
	2	喪失（届出書の記、システム入力、被保険者証等の発行・回収、説明）	随時	15	560	600	490	420	520	470	560	510	450	520	490	600	6,190	
	3	被保険者証等の再発行	随時	10	86	85	86	90	101	85	86	215	86	85	86	85	1,176	
	4	被保険者証の一括更新処理（年次：発送準備）	年次	1,800	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
	5	高齢受給者証の一括処理（月次処理：発送準備等）	月次	130	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
	6	高齢受給者証の一括処理（年次：発送準備）	年次	720	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
	7	特定疾病療養受療証の発行及び再発行	随時	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	
	8	学生用被保険者証の発行	随時	10	70	70	70	70	70	70	70	200	70	70	70	70	970	
給付	9	葬祭費（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）	随時	15	18	7	14	8	11	21	11	26	14	13	27	14	184	
	10	療養費（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）	随時	15	49	45	44	36	49	31	31	72	40	46	73	37	553	
	11	高額療養費（支給通知・請求書の送付業務、請求書の窓口・郵送受付）	随時	30	380	370	380	380	380	400	380	390	390	370	380	410	4,610	
	12	高額医療・介護合算制度（支給申請書の受付）	随時	15	0	8	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	11	
	13	出産育児一時金（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）	随時	15	10	19	12	7	17	14	15	10	23	16	12	14	169	
	14	限度額適用認定証・限度額適用・標準負担額減額認定証（申請書作成・受付、発行要件の確認、認定証の作成、説明、交付）	随時	15	170	170	170	200	200	170	170	170	170	170	170	170	2,100	
	15	返納金（申請書の作成・受付、添付書類の確認）	随時	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
	16	第三者行為（受付、届出書の確認）	随時	15	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	156	
	17	入院時食事療養費差額支給（申請書の作成・受付、添付書類の確認）	随時	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
	18	特定健診受診券の発行（依頼書の発行）	随時	10	25	50	25	25	40	40	25	25	25	25	25	25	355	
	19	不当利得による返納金納付受付（添付書類の発行、納付確認）	随時	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	
	20	医療費通知	月次	240	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	6	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
賦課	21	保険料計算・納付書発行（随時）	随時	5	40	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	260	
	22	保険料計算・納付書発行（月次一括処理）	月次	480	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
	23	保険料計算・納付書発行（年次一括処理）	年次	1,440	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
	24	口座振替情報登録	随時	5	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
	25	口座振替済通知の印刷・送付	年次	480	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
	26	保険料還付	随時	20	350	350	400	400	350	350	350	400	350	350	350	350	4,350	
	27	保険料の軽減	随時	10	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	840	
	28	納付書再発行	随時	10	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
	29	納付確認書の発行	随時	10	50	0	0	0	0	0	0	330	330	330	330	200	1,570	
	30	所得照会（月次）	月次	12	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
	31	所得照会（年次）	年次	6	0	0	800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	800	
	32	簡易申告処理（年次）	年次	4,800	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
その他	33	問合せ対応（窓口）	随時	15	400	400	800	400	400	400	400	400	400	400	400	400	5,200	
	34	問合わせ対応（電話）	随時	15	2,500	2,500	4,000	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	2,500	31,500	
	35	郵便物の発送・受付・整理・引渡	随時	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	※処理件数単位の表示が困難なため、月単位での概算業務量を記載している。
	36	不着郵便物の情報及び現物管理（一部入力）	随時	10	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
	37	資格に関する他保険者への問い合わせ	随時	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	
	38	書類の整理（随時）	随時	5	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	7,200	
	39	書類の整理（年次）	年次	2,400	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	※一括処理の業務であるため、処理件数単位でなく、1回あたりの業務量を記載している。
	40	財務会計システムでの支払い処理	随時	15	60	60	80	80	60	60	60	60	60	60	60	60	760	
	41	文書登録処理	随時	2	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6,000	
	42	総合窓口受付	随時	6,324	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	※8時45分～17時15分の開庁時間510分の24.8日/月分(平日＋土曜) の総合受付業務のうち、介護・福祉医療課と1／2ずつ分担して担当する。

項番：　1

大分類：	資格	小分類：	取得（届出書の記、システム入力、被保険者証等の発行・回収、説明）

特記事項	転入や出生、社会保険の脱会や生活保護の廃止によって、国民健康保険の資格を新たに取得する場合の手続き。ケースごとに、提出が必要な書類等も変わる。 全部転入で前自治体にて介護認定を受けていない被保険者の資格取得は、翌日に住民情報係から送付される届出書のみで処理を行う。（豊川支所・止々呂美支所で受け付けた届出書の処理も含む。）

工数	15	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	異動届出書記入	「国民健康保険異動届出書」に必要事項を記入し、必要書類を添付して提出する。	一部転入、市内転居等の場合、「国民健康保険異動届出書」は住民異動届の複写になる。（※一部は翌日に窓口課から担当者が「国民健康保険異動届出書」を受け取る。出生の場合は翌日受け取る。）	●						
2	受付・点検	異動届と添付書類を受付けて、内容に漏れと不備がないか点検する。（公費該当の場合は公費担当者に連絡）	異動届の記入内容と点検内容、必要な添付書類については、マニュアル「＜資格＞加入」参照		●					
3	異動日（引越日）・届出日の補記	資格喪失証明書等の内容から「異動日」と「届出日」を補記する。	―		●					
4	（簡易申告書の作成・提出）※該当者のみ	前年中の所得に関する情報がシステム上にない場合には、簡易申告書を作成・提出頂く。	簡易申告書の記入方法については、マニュアル「＜資格＞加入」参照	●						
5	（簡易申告書の受付・点検）※該当者のみ	＜該当者のみ＞簡易申告書を受付けて、内容に漏れと不備がないか確認する。	簡易申告書の点検方法については、マニュアル「＜資格＞加入」参照		●					
6	システム入力	異動届（加入）の内容等についてシステム入力を行う。重要書類のシステム取り込み（メモ入力）	―		●					
7	被被保険証出力・作成	システムから被被保険証を出力し作成する。	70歳～74歳の方には、高齢受給者証も合わせて出力・作成する。		●					
8	一次納品	異動届、添付書類、簡易申告書、被保険者証（控え含む）等をセットにして	―		●					
9	交付前審査	異動届（加入）の内容等とシステム入力結果と出力された被保険証の内容が適切であることを審査・点検する。	―					●		
10	被保険者証交付	システムから被保険証を発行し、控え部分を切り取ったうえで本紙を被保険証として交付する。	転入・市内転居の場合は、住所確認を目的として被保険証を簡易書留で郵送するため窓口で交付せず、翌日に一括作成・発送する。		●					
11	「キャッシュで口座振替」案内	キャッシュカードを利用して保険料の口座振替を申込できるサービスを案内する。	本人が申し込みを希望する場合には、申込用紙に記入頂くなど、所定の手続きを行う。書類の整理、件数の管理も行う。		●					
12	窓口応対終了	窓口応対は終了の旨を伝えてお帰りいただく。	保険料納付に関する書類は後日郵送する旨を伝える	●						
13	通知書・納付書・振替依頼書の封入・発送	「決定（更正）通知書「納付書」「口座振替依頼書」「国民健康保険のおしらせ」を封入し発送する。	保険料計算は、月次の一括処理になるため、右記処理は、あまりない。		●					
14	届出種別の補記	「全喪（全部喪失」「一喪（一部喪失）」「全得（全部取得）」「一得（一部取得）」のいずれかを朱色で○で囲む。	―		●					
15	朱書き（補記）	「資格得喪等」「異動事由」「高齢受給」「公費医療」「退職者医療制度」の欄を朱色で補記する。	補記内容については、マニュアル「＜資格＞加入」参照		●					
16	書類交付状況記入	被保険証等の書類の交付状況欄に該当箇所にレ点を入れる。	―		●					
17	捺印	「受付」欄と「電算入力」欄に自身の名前を捺印。「受付印」欄に日付印を押印する。	―		●					
18	二重点検	届出内容とシステム入力内容が一致しているか人を替えて点検を行い、捺印する。	―			●				
19	提出・納品	届出書と添付書類は「届出書回収ＢＯＸ」に入れる。被保険証の控えは「控え回収ＢＯＸ」に入れて、箕面市に提出・納品する。	―		●					
20	審査・検収	審査・検収を行う。	―					●		

項番：　2

大分類：	資格	中分類：	喪失（届出書の記、システム入力、被保険者証等の発行・回収、説明）

特記事項	転出や死亡、社会保険の資格取得や生活保護の受給によって、国民健康保険の資格を喪失する場合の手続き。ケースごとに、提出が必要な書類等も異なる。 死亡による資格喪失の場合には、相続人代表者指定届兼誓約書と葬祭費請求書兼申請書とのセットになる場合も多い。(豊川支所・止々呂美支所で受け付けた届出書の処理も含む。)

工数	15	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	異動届出書記入	「国民健康保険異動届出書」に必要事項を記入し、必要書類を添付して提出する。（死亡の場合、相続人代表者指定届兼誓約書の記入が必要になる場合がある。）	転出、死亡等の場合、「国民健康保険異動届出書」は住民異動届の複写になる。	●						
2	受付・点検	異動届と添付書類を受付けて、内容に漏れと不備がないか点検する。（公費該当者の場合は、福祉医療担当者に連絡）	異動届の記入内容と点検内容、必要な添付書類については、マニュアル「＜資格＞脱退」参照		●					
3	異動日（引越日）・届出日の補記	社会保険被保険者証等の内容から「異動日」と「届出日」を補記する。	－		●					
4	資格・賦課情報の照会	資格情報、保険料納付状況、口座振替情報等をシステムで確認する。								
5	（必要書類の記入）	＜該当者のみ＞口座振替対象者は廃止届を提出してもらう。	簡易申告書の点検方法については、マニュアル「＜脱退＞脱退」参照		●					
6	被保険証の回収	被保険者証・高齢受給者証（該当者）・限度額認定証（該当者）を回収する。			●					
7	窓口応対終了	納付書・還付通知書等は後日送付の旨伝える。窓口応対は終了の旨を伝えてお帰りいただく。		●						
8	届出種別の補記	「全喪（全部喪失」「一喪（一部喪失）」「全得（全部取得）」「一得（一部取得）」のいずれかを朱色で○で囲む。			●					
9	朱書き（補記）	「資格得喪等」「異動事由」「高齢受給」「公費医療」「退職者医療制度」の欄を朱色で補記する。	補記内容については、マニュアル「＜資格＞脱退」参照		●					
10	書類交付状況記入	保険証等の書類の回収状況欄に該当箇所にレ点を入れる。			●					
11	捺印	「受付」欄と「電算入力」欄に自身の名前を捺印。「受付印」欄に日付印を押印する。			●					
12	システム入力	異動届（喪失）の内容等についてシステム入力を行う。	※保険料計算は、月次の一括処理になるため、窓口でシステム入力して保険料関係の賦課更正通知書や納付書を作成・交付することは、ほとんどない。		●					
13	二重点検	届出内容とシステム入力内容が一致しているか人を替えて点検を行い、捺印する。				●				
14	提出・納品	届出書と添付書類は「届出書回収ＢＯＸ」に入れる。保険証の控えは「控え回収ＢＯＸ」に入れて提出・納品する。				●				
15	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番： 3

大分類：	資格	小分類：	被保険者証等の再発行

特記事項	被保険者証、高齢受給者証の再発行手続き

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	異動届出書記入	「国民健康保険異動届出書」に必要事項を記入して提出する。。		●						
2	本人確認	本人確認を行う。（免許証・パスポート等公的機関の発行したもののコピー）								
3	受付・点検	異動届を受付けて、内容に漏れと不備がないか点検する。			●					
4	補記	届出書の右上に「再発行」と赤字で補記をする。			●					
5	システム入力	システム入力を行う。			●					
6	被被保険証出力・作成	システムから再交付対象の証を作成し出力する。（本証には再交付の印を押印する。）			●					
7	一次納品	異動届、被保険者証（控え含む）等をセットにして箕面市に提出する。			●					
8	交付前審査	異動届（再発行）の内容等とシステム入力結果と出力された被保険証の内容が適切であることを審査・点検する。						●		
9	被保険者証交付	控え部分を切り取ったうえで本紙を被保険証として交付する。			●					
10	窓口応対終了	窓口応対は終了の旨を伝えてお帰り頂く。			●					
11	捺印	「受付」欄と「電算入力」欄に自身の名前を捺印。「受付印」欄に日付印を押印する。			●					
12	二重点検	届出内容とシステム入力内容が一致しているか人を替えて点検を行い、捺印する。				●				
13	提出・納品	届出書は「届出書回収ＢＯＸ」に入れる。保険証の控えは「控え回収ＢＯＸ」に入れて提出・納品する。				●				
14	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番： 4

大分類：	資格	小分類：	被保険者証の一括更新処理（年次：発送準備）

特記事項	国民健康保険被保険者証の有効期限は、毎年10月31日まで。毎年10月に、11月から翌年10月末までの被保険者証を一斉に送付する。 バッチ処理が行われた日以降の、転出等の異動情報を反映させるため、届出書等をもとに必要なチェック・抜き取り・差替え・封入封緘作業が、委託業務範囲となる。 なお、発送業務は、別の業者に委託済みである。

工数	1,800	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	被保険者証一括出力	バッチ処理を行って、被保険者証を一斉に出力する。	10月上旬					●		
2	チェックリスト作成	バッチ処理日以降の異動情報を抽出し、チェックリストを作成する。						●		
3	届出書整理	バッチ処理日以降の異動届を被保険者番号順にならべる等して準備する。				●				
4	ぬきとり	チェックリストと届出書をもとに、バッチ処理日以降の死亡、転出等で資格喪失した分をぬきとる。				●				
5	差替え・追加	チェックリストと届出書をもとに、バッチ処理日以降、転居・転入等で異動した場合には、新しい被保険者証を作成して差し替える。				●				
6	納品	チェックリストと異動届及び抜き取り・差替え・追加した被保険者証をセットにして納品する。				●				
7	審査	抜き取り・差替え・追加した内容について審査を行う。						●		

項番： 5

大分類：	資格	小分類：	高齢受給者証の一括処理（月次処理：発送準備等）

特記事項	毎月、翌月に70歳に到達する被保険者を対象に高齢受給者証を発送する業務の一部を行う。

工数	130	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	高齢受給者証一括出力	バッチ処理を行って、高齢受給者証を一斉に出力する。						●		
2	同封物の印刷	案内文等の同封物を印刷する。				●				
3	封入・封緘	職員から受け取った高齢受給者証・パンフレット・印刷した案内文等を封入・封緘する。				●				
4	納品	市職員に納品する。				●				
5	発送前審査	審査・点検を行う。						●		
6	発送	発送する。				●				

項番： 6

大分類：	資格	小分類：	高齢受給者証の一括処理（年次：発送準備）

特記事項	高齢受給者証は、8月1日～翌年7月31日まで。前年の所得に応じて、1割と3割負担に分かれる。一斉発送は7月。 また、原則2割の窓口負担が1割とする特例措置が3月末までなので、1割負担の対象者には特例措置の継続可否が確定した後に3月にも一斉発送が発生する。

工数	720	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	高齢受給者証一括出力	バッチ処理を行って、高齢受給者証を一斉に出力する。						●		
2	同封物の印刷	案内文等の同封物を印刷し、指定の形式に折る。（折は機械作業）			●					
3	印刷物の納品	印刷し、折機で折った案内文等を一旦市職員へ納品する。			●					
4	封入・封緘	封入封緘作業分（1世帯複数枚受給者証（全体の約1割））の、高齢受給者証・パンフレット等封入物を職員から受け取り後、本業務受託者がリストに基づいて封入・封緘する。	8月は、約6,000件中600件のみを封入・封緘する。		●					
5	納品	市職員に納品する。			●					
6	発送前審査	審査・点検を行う。						●		
7	発送	発送する。			●					

項番：　7

大分類：	資格	小分類：	特定疾病療養受療証の発行及び再発行

特記事項	・長期に渡って定期的に高度・高額な治療が必要な3つの病気について、一カ月以内の自己負担額の上限を定めている。 ・対象となる3つの病気は、①慢性の腎不全（定期的な人工透析が必要）、②血友病、③血液凝固因子製剤の投与に起因するHIV感染症 ・1ヵ月以内の自己負担額が、所得に応じて1万円又は2万円以内となる。（但し、70歳以上は一律1万円以内）

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	交付申請書、被保険者証、医師の意見書（申請書に記入）を提出	特定疾病療養受療証交付申請書（以下「申請書」）、被保険者証、医師の意見書（申請書への記入・押印）を提出する。	認め印も持参してもらう。	●						
2	受付・点検	申請書の内容確認、申請書の医師の意見書欄・税申告の有無（70歳未満の慢性腎不全のみ）を確認する。			●					
3	システム入力	申請書の内容等についてシステム入力を行う。			●					
4	受療証 出力・作成	システムから受療証を出力し作成する。			●					
5	一次納品	申請書、受療証をセットにして箕面市に提出する。			●					
6	交付前審査	申請書の内容とシステム入力結果と出力された受療証の内容が適切であることを審査・点検する。						●		
7	審査後処理	審査・点検後、申請書の裏面に受療証のコピーをとる。			●					
8	受療証 交付	審査後の受療証を交付する。			●					
9	窓口応対終了	被保険者証を本人に返却し、窓口応対は終了の旨を伝えてお帰りいただく。	人工透析の場合で障害手帳を新たに交付された人は、障害減免の対象になるので申請がまだの場合は、障害減免の申請の手続きも行う。また障害者医療証の申請がまだの場合福祉医療担当課へ誘導する。	●						
10	補記	必要があれば申請書に補記を行う。			●					
11	書類交付状況記入	交付状況欄に必要事項を記入する。（交付年月日・限度額等）			●					
12	捺印	「窓口受付」欄に自身の名前を捺印。余白に受付印を押印する。			●					
13	二重点検	届出内容とシステム入力内容が一致しているか人を替えて点検を行い、捺印する。				●				
14	提出・納品	申請書を、箕面市に提出・納品する。				●				
15	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
	＜再発行の場合＞									
16	再発行の申し出	被保険者証を提示する。		●						
17	本人確認	本人確認を行う。			●					
18	受付・申請書出力	システムで受療証の発行状況を確認し、申請書を出力、必要事項を記入してもらう。（再発行分は医師の意見書欄不要）			●					
19	受療証 出力・作成	システムから受療証を出力し作成する。			●					
20	「再発行」印の押印	申請書及び受療証に「再発行」のゴム印を押印する。			●					
21	一次納品	申請書、受療証をセットにして箕面市に提出する。			●					
23	審査後処理	審査・点検後、申請書の裏面に受療証のコピーをとる。			●					

24	受療証 交付	審査後の受療証を交付する。			●					
25	窓口応対終了	被保険者証を本人に返却し、窓口応対は終了の旨を伝えてお帰り頂く。			●					
26		以下、発行時の手順と同じ								

項番： 8

大分類：	資格	小分類：	学生用被保険者証の発行

特記事項	・学生で親元を離れて他市町村に転出して住む場合でも、「修学中のものに関する届出書」を提出することで、引き続き箕面市国民健康保険被保険者となることができる。 ・転出先の市区町村で世帯主となっても、国民健康保険料を請求されることを回避できる。 ・有効期間は、次の3月31日まで。1年更新。

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	届出書の記入	「就学中のものに関する届出書」（以下「届出書」）に記入し、該当の被保険者証の添付して提出する。	在学証明書が必要。	●						
2	受付・点検	届出書と被保険者証を受付けて、内容に漏れと不備がないか点検する。 不備・漏れがあれば修正指示を行う。			●					
3	データ照会	該当の保険者証と届出書を預り、システムのデータを照会し、被保険者情報と届出内容が適切か確認する。			●					
4	学生用被保険者証の作成	学生用被保険者証をシステムから作成する。			●					
5	押印	学生用被保険者証をに専用印を押印する。			●					
6	一次納品	届出書と作成前の該当の被保険者証、作成した学生用の被保険者証をセットにして、市職員に納品する。			●					
7	交付前審査	学生用被保険者証の交付について事前に点検・審査を行う。						●		
8	学生用被保険者証の交付	作成した学生用被保険者証を交付する。			●					
9	窓口応対終了	窓口応対は終了の旨を伝えてお帰りいただく。		●						
10	補記	備考欄に開始日・証の有効期限・終了日を朱書きで補記する。			●					
11	二重点検	届出書とシステム入力結果等の内容が一致するか点検する。				●				
12	提出・納品	届出書を「届出書回収ボックス」に、被保険者証控えを「控えＢＯＸ」に入れて、提出・納品する。				●				
13	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番： 9

大分類：	給付	小分類：	葬祭費（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）

特記事項	・被保険者が死亡した場合、葬祭を主催した喪主に30,000円が支払われる。 ・資格喪失（死亡届）届出と同時に申請される場合が多い。 ・死亡情報については、埋葬許可等の関係で事前に把握できる。（一般的に、死亡届と埋葬許可が先行し、葬祭等が完了した後日、家族・喪主の方が届出に来られる場合が多い。）

工数	15	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	確認書類提出	葬祭を行ったことを確認できる書類を提出する。	・お葬式に使用した挨拶状、又は請求書等	●						
2	本人確認	身分証明書（原則、顔写真付き）の提示により、葬祭を行った本人であることを確認する（他市在住の場合）。			●					
3	資格・給付実績確認	死亡した本人が被保険者であったこと国保資格の喪失処理済であること（資格喪失がまだの場合は、先に資格喪失の処理を行う）葬祭費の給付実績がないことを確認する。			●					
4	確認書類複写	葬祭を行ったことを確認できる書類を受領して、コピーを取り、原本は返却する。			●					
5	ヒアリング	必要事項をヒアリングする。	・本人が喪主であり葬祭の費用負担者であることの確認のためのヒアリング		●					
6	システム入力請求書出力	システムから対象者の葬祭費請求書を出力する。（更新は不要）			●					
7	請求書記入	葬祭費請求書に必要事項（振込先口座等を含む）を記入する。		●						
8	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。		●						
9	受付印・日付印押印	受付印・担当者印を押印し、添付書類をホッチキスどめする。			●					
10	二重点検	請求書の記載内容と添付書類を点検する。				●				
11	提出・納品（一次）	添付書類、請求書を箕面市に提出する。	支給金額は30,000円 支給は約1ヶ月後に指定の銀行口座に入金する			●				
12	審査・検収	審査・検収を行う。	―					●		
13	システム入力	請求内容をシステムに入力する。						●		
14	支出事務用の書類受取	職員の審査・支給決定後、支出事務用の書類一式を受け取る。				●				
15	システム入力	請求書の内容を財務会計システムに入力する。				●				
16	支出負担行為決定書の作成	支出負担行為決定書を作成する。				●				
17	支出命令書の作成	支出命令書を作成する。				●				
18	提出・納品（二次）	「支出命令書（請求書添付）」と「支出負担行為決定書（添付書類あり）」を成果物として納品する。				●				
19	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番：　10

大分類：	給付	小分類：	療養費（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）

特記事項	・一般的に療養の給付とは、被保険者証を医療機関で提示することで保険医療機関等から医療そのものの給付を受け（診療行為など）、その診療に対する報酬は保険者から医療機関へ給付しますが、下記のような場合には、一旦、本人が自己負担をした後に、申請に基づいて保険者負担分（7割又は8割、9割）の療養費を支給しています。 ・対象となるケースは、①急病などで被保険者証を持たずに保険医療機関で診療を受けた場合で、被保険者証を提出しないことが緊急その他やむを得ない理由によるものと保険者が認めたとき②医師が必要性をみとめたコルセット等の補装具費用・移送費③医師が必要と認めたはり・灸・マッサージの施術費用④骨折・捻坐等の治療のための柔道整復師の施術費用⑤輸血等を受けた際の生血費用＊③と④は受領委任払いが行われてますので、被保険者からの療養費の請求は通常ありません。 ・費用支払いを証する領収書（自費診療の場合は診療報酬明細書など点数が記載されたもの）、被保険者証のほか、医師の意見書・装具装着証明書等が必要（マニュアル参照）

工数	15	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	必要書類提出	被保険者証と領収書（診療報酬明細書）、（必要に応じた）医師の意見書等の必要書類を提出する。		●						
2	受付・点検	必要書類について受付・点検する。	＊海外療養費の場合は和訳がついているか、ついていない場合は症状や処方された薬、診療内容等を聞き取りする。		●					
3	資格・給付実績確認	本人が被保険者であること、給付開始日、重複する給付実績がないこと（装具の場合は耐用年数等）を確認する。			●					
4	システム入力請求書出力	システムから、療養費の内容に応じた療養費請求書を出力する。			●					
5	請求書記入	療養費請求書に必要事項（振込先口座等を含む）を記入する。		●						
6	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。	公費助成を受けている場合は、助成分の給付についても手続きを案内する。後日、決定通知書が送付され、そこに記載された期日に口座に振り込まれることを伝える。	●						
7	受付印・担当者印押印	受付印・窓口担当者印を押印し、請求書と添付書類をホッチキスどめする。			●					
8	二重点検	請求書の記載内容と添付書類を点検する。				●				
9	提出・納品（一次）	添付書類、請求書を「専用トレイ」に入れる。				●				
10	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
11	システム入力	請求内容をシステムに入力する。						●		
12	支出事務用の書類受取	職員の審査・支給決定後、支出事務用の書類一式を受け取る。				●				
13	システム入力	請求書の内容を財務会計システムに入力する。				●				
14	支出負担行為決定書の作成	支出負担行為決定書を作成する。				●				
15	支出命令書の作成	支出命令書を作成する。				●				
16	提出・納品（二次）	「支出命令書（請求書添付）」と「支出負担行為決定書（添付書類あり）」を成果物として納品する。						●		
17	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番：　11

大分類：	給付	小分類：	高額療養費（支給通知・請求書の送付業務、請求書の窓口・郵送受付）

特記事項	・同じ人が、同じ月内に、同じ医療機関に支払う保険診療の自己負担額の上限が、所得に応じて定められています。 ・また、同じ月内に、医療機関に21,000円以上の自己負担を、同じ世帯の中で2回以上支払った場合、合算してその所得に応じた世帯の上限額が適用されます。 ・同じ医療機関でも、入院と外来は別で計算します。医科と歯科も別に計算されます。 ・また、12ヵ月の間に3回の高額療養費の給付を受けている場合、4回目からは上限額がさらに引き下げられます。 ・該当者のいる世帯には、診療月から約3ヵ月後、世帯主宛に、箕面市から、「高額療養費お知らせ通知」「申請書兼請求書」を発送され、本人からの請求に基づいて給付されます。

工数	30	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	高額療養費の計算	バッチ処理により、高額療養費の計算を行う。						●		
2	計算内容点検	計算内容の点検・精査						●		
3	支払通知書・請求書、高額療養費発送リスト等の出力	バッチ処理により「高額療養費について（通知）」（以下「通知書」）、「請求書」、「発送リスト」等を出力する。						●		
4	抜き取り・差替え作業	職員からの依頼があれば抜き取りや差替えの作業を行う。	差替えのための新しい、支払通知書・請求書等の作成・出力や抜取の指示は市職員が行う。			●				
5	一次納品	抜き取り又は差替えた内容について納品する。				●				
6	発送前審査	抜き取り又は差替えた内容について確認する。						●		
7	同封物の印刷	同封物（高額療養費の案内・記入例・チラシなど在庫を確認し、必要な場合は印刷する。				●				
8	封入・封緘	同封物（記入例・チラシ等）とあわせて封入・封緘する。				●				
9	通知の発送	「通知書」、「請求書」を対象となる被保険者（世帯主）宛に送付。	※「高額療養費の一括処理業務」			●				
10	請求書・領収書の提出	「通知書」「請求書」と領収書を提出する。 ※請求書に未記入の場合は記入・捺印等してもらう。	医療機関の領収書・被保険者証・印鑑・通知書・請求書を持って市役所窓口までお越し いただくか、請求書（兼申請書）に必要事項を記入、押印のうえ領収書の写しを添えて郵送してもらう。毎月約400件の申請のうち、9割が窓口、1割が郵送。	●						
11	負担額確認	請求書と領収書の患者負担額の金額を確認する。	チェック済みの領収書は返却する。また領収書が無い場合は鉛筆で横に（未）と記入しておく。金額に誤差がある場合、-1000円以内なら可とする。それ以上は差額をメモしておく。		●					
12	通知書に押印	通知書に受付印・口座振替のゴム印を押して、本人返却する			●					
13	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。		●						

14	(医療機関へ問合せ) ※該当する場合のみ	領収書がない場合 ⇒ 支払いの有無及び領収金額の確認。 領収書額・請求額と、レセプトデータ上の自己負担費用が1000円以上(請求書1枚につき)異なっている場合 ⇒ 病院が追加請求するかどうかの確認	全体の申請の約半分は医療機関への問合せが必要となる。		●					
15	請求額変更分の納品(必要時)	本人の支払金額とレセプト上の自己負担額が1000円以上異なり、高額療養費の請求金額を変更する必要がある場合、請求書を納品する。	＊職員より差し替えの請求書を作成		●					
16	変更後の書類作成・発送	変更要の請求書の内容確認・変更後の請求書・通知書を作成・発送						●		
17	押印	請求書の下空欄に自分の印鑑、隣に受付印を押す。			●					
18	二重点検	「請求書」の記載内容を確認する。				●				
19	提出・納品(一次)	「請求書」とそのコピー、及び添付書類(ある場合のみ)を、納品する。				●				
20	検収	検収後、支払事務を行う請求書を再度委託業者へ引き渡しする。	＊1回の支払い事務につき、請求書50～100件、週1回程度(発送直後は週2．3回)					●		
21	支出事務用の書類受取	職員の検収後、請求書等の書類一式を受け取る。				●				
22	システム入力	資格等の確認後、請求書の内容・支払日等をシステムに入力する。				●				
24	支払データ作成	口座振替支払データの作成(バッチ処理)・データの抽出・点検						●		
25	引き渡し	支払事務を行う書類一式及びデータを再度委託業者へ引き渡しする。						●		
26	支出負担行為決定書の作成	受け取ったデータ及び請求書に基づき支出負担行為決定書を作成する。				●				
27	支出命令書の作成	支出命令書を作成する。				●				
28	二重点検	「支出命令書」と「請求書」を確認する。					●			
29	提出・納品(三次)	「支出命令書(請求書添付)」と「支出負担行為決定書(添付書類あり)」を成果物として納品する。				●				
30	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番： 12

大分類：	給付	小分類：	高額医療・介護合算制度（支給申請書の受付）

特記事項	・前年8月1日～今年7月31日までの1年間にかかった医療保険と介護保険の自己負担額の合計額について、所得に応じた上限額を超える可能性のある方には、国保連合会から受領するデータを基に計算し翌年1月頃に郵送で通知して給付申請を案内して受付を行う。 ・但し、算定期間内に複数の医療保険に加入していた場合や、転入者等には対応できない場合もあるので、その場合は、本人から自己申告して頂く。

工数	15	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	高額医療・高額介護合算の計算	バッチ処理により、高額医療・高額介護合算の計算を行う。（仮算定）						●		
2	計算内容点検	計算内容の点検・精査						●		
8	通知の発送	仮算定の結果、「高額医療・高額介護合算制度に係る申請手続きについて（通知）」（以下、「通知書」）、「支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書」（書式）を対象者となる被保険者（世帯主）宛に送付する。						●		
9	申請書提出	「支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書」を提出する。 ※請求書に未記入の場合は記入してもらう。		●						
10	受付・点検	申請書を受付けて点検する。			●					
11	提出・納品	申請書を箕面市に提出する。			●					
12	審査・検収	審査・検収し、本算定処理にまわす、						●		
13	本算定決定	バッチ処理により、高額医療・高額介護合算の計算を行い（本算定）、支給決定通知書を対象者あて送付						●		

項番：　13

大分類：	給付	小分類：	出産育児一時金（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）

特記事項	・箕面市の国民健康保険の被保険者が出産したときには、一児につき39万円が支給されます。 ・産科医療補償制度に加入する分娩機関で22週以降に出産された場合には、3万円を加算して42万円が支給されます。 ※産科医療補償制度　：　出産に関連して乳児が重度の脳性麻痺になった場合に、その経済的負担を補償する制度。 ※22週　：　現代の医学で赤ちゃんが生存できるギリギリのラインとされている週。 ・妊娠１２周以降であれば、死産や流産でも支給されます。（２２週未満であれば３９万円） ①直接支払制度（妊婦が医療機関と契約することにより、医療機関が出産育児一時金の支給申請・受け取りを行うこと。42万円は保険者から医療機関に支払われます。出産費用が４２万円を超える場合は不足分を自己負担、４２万円以下の場合は差額を申請後、世帯主に支給）が多い。 ②出産後申請もあり。（分娩費用を一旦全額自己負担して退院した後、42万円または３９万円を請求する方法。海外出産等） ③受取代理制度　「直接支払制度」の利用はしないが、「受取代理制度」導入の医療機関・産院で保険者に事前申請を行うことで出産育児一時金が医療機関に直接支払われます。 ◆窓口での手続きは①の差額申請の場合と②、③です。

工数	15	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	申請に必要な書類の提出	申請に必要な書類を窓口で提出する。	＊提出書類は申請内容によって異なる（マニュアル参照）	●						
2	受付・点検	書類を受付けて、内容に漏れと不備がないか点検する。不備・漏れがあれば修正指示を行う。			●					
3	システム照会	国民健康保険の加入資格、保険料納付状況、給付実績等を確認する。			●					
4	システム入力請求書出力	システムから、「出産一時金請求書」（以下、請求書」）を出力する			●					
5	請求書記入	必要事項を記入いただく。		●						
6	受付・点検	請求書を受け付けて、内容を点検する。必要があれば修正指示を行う。			●					
7	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。		●						
8	受付印・窓口担当者押印	処理担当者の印鑑・受付印を押印する。			●					
9	二重点検	請求内容と提出書類について、二重点検を行う。				●				
10	提出・納品（一次）	添付書類、請求書を箕面市に提出する。				●				
11	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
	システム入力	請求内容をシステムに入力する。						●		
12	支出事務用の書類受取	職員の審査・支給決定後、支出事務用の書類一式を受け取る。				●				
13	システム入力	請求書の内容を財務会計システムに入力する。				●				
14	支出負担行為決定書の作成	支出負担行為決定書を作成する。				●				
15	支出命令書の作成	支出命令書を作成する。				●				
16	提出・納品（二次）	「支出命令書（請求書添付）」と「支出負担行為決定書（添付書類あり）」を成果物として納品する。						●		
17	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番：　14

大分類：	給付	小分類：	限度額適用認定証・限度額適用・標準負担額減額認定証（申請書作成・受付、発行要件の確認、認定証の作成、説明、交付）

概要	・70歳未満の被保険者は、限度額適用認定証（※住民税非課税世帯の被保険者には「限度額適用・標準負担額減額認定証」）の交付を受けて医療機関に提示することで、自己負担限度額までの支払となります。また、非課税世帯は、食事の標準負担額が減額されます。 ・70歳～74歳（前期高齢者）の被保険者は、高齢受給者証を提示することで自己負担限度額までの支払となります。さらに、住民税非課税世帯の方には、「限度額適用・標準負担額減額認定証」の交付を受けて提示することで、食事の標準負担額が減額されます。 ・滞納があれば、原則発行できません。（特別の事情の届け出を提出してもらうと交付可能の場合あり）

工数	15	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	被保険者証提示	被保険者証（忘れた場合は、本人確認書類）を提示する。		●						
2	本人確認	被保険者証で本人確認を行う。＊代理人の場合の確認方法はマニュアル参照	被保険者証を忘れて本人確認書類で確認したときは、下の欄外に控える。		●					
3	システム照会	国民健康保険の加入資格、保険料納付状況、税申告の有無（申告がなければ市民税へ案内、または転入者の場合課税証明書添付要）、「限度額適用・標準負担額減額　認定申請書」（書式）（以下、認定申請書」）を発行する。	＊滞納がある場合、税申告がない場合等の対応はマニュアル参照		●					
4	必要事項記入	「認定申請書」に必要事項を記入し、日付、署名、捺印をしていただく。	※入院の日数で金額が変わるケースがありますので、申請の前年と、これからの入院予定について漏れの内容にご記入頂きます。	●						
5	システム入力認定証出力	システム入力をして「限度額適用・標準負担負担額減額認定証」（以下、「認定証」）を出力し、認定申請書の裏面にコピーをとります。			●					
6	一次納品	「認定申請書」と「認定証」を一次納品する。			●					
7	交付前審査	「認定申請書」と「認定証」について審査を行う。						●		
8	認定証の交付説明	認定証を、説明文書を合わせて交付し説明する。	黄色：課税世帯（説明文書A・B） オレンジ：非課税世帯（説明文書C） 紫色：70歳以上の非課税世帯（説明文書Ⅰ・Ⅱ）		●					
9	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝え、お帰りいただく。		●						
10	書類交付状況記入	交付状況欄に必要事項を記入する。（交付年月日・課税区分等）	―		●					
11	押印	下欄の窓口受付に自分の印鑑、左隣に受付印を押印する。			●					
12	二重点検	「認定申請書」とその裏面の「認定証」を照らし合わせて照合する。				●				
13	提出・納品	箕面市に提出・納品する。	―			●				
14	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番：　15

大分類：	給付	中分類：	返納金（申請書の作成・受付、添付書類の確認）

特記事項	本来、箕面市の国民健康保険被保険者証で受診すべきところ、誤って他の健康保険被保険者証等で受診した場合、その健康保険から本人宛に7割（または8割・9割）分の返還請求が届き、本人は7割（または8割・9割）分をその健康保険に返金します。 その7割（または8割・9割）分を他の健康保険に支払った領収書と、その健康保険から受け取った「レセプト（診療報酬明細書）※開封厳禁」 を持って、箕面市の窓口に来られて、その7割（または8割・9割）分の給付申請に来庁されます。

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	領収書とレセプト提出	他健康保険に支払った7割（または8割・9割）分の領収書と他健康保険から受領した「レセプト（診療報酬明細書）※開封厳禁」を持って、窓口に来庁される		●						
2	資格確認	被保険者としての資格・給付開始日等を確認する。	レセプトの内容も確認します。		●					
3	受付・点検	必要書類について受付・点検する。			●					
4	申請書のシステム出力	申請書をシステム出力し、発行する。			●					
5	申請書に記入	申請書に、氏名や振込先口座等の必要事項等を記入いただく。		●						
6	受付・点検	申請書を受付・点検する。			●					
7	窓口応対終了	窓口応対が終了した旨を伝えて、お帰りいただく。	後日、決定通知書が送付され、そこに記載された期日に口座に振り込まれることを伝える。	●						
8	受付印・日付印押印	受付印・窓口担当者印を押印し、請求書と添付書類をホッチキスどめする。			●					
9	二重点検	領収書、レセプト、申請書を人を替えて二重点検をする。				●				
10	提出・納品（一次）	添付書類、請求書を箕面市に納品する。				●				
11	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
12	システム入力	請求内容をシステムに入力する。						●		
13	支出事務用の書類受取	職員の審査・支給決定後、支出事務用の書類一式を受け取る。				●				
14	システム入力	請求書の内容を財務会計システムに入力する。				●				
15	支出負担行為決定書の作成	支出負担行為決定書を作成する。				●				
16	支出命令書の作成	支出命令書を作成する。				●				
17	提出・納品（二次）	「支出命令書（請求書添付）」と「支出負担行為決定書（添付書類あり）」を成果物として納品する。						●		
18	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番：　16

大分類：	給付	小分類：	第三者行為（受付、届出書の確認）

特記事項	交通事故等の第三者の行為が原因で医療機関を受診した場合、その医療費は本来は加害者が負担すべきところ、一旦、箕面市の国民健康保険を適用して保険扱いとすることを申請して届出する。 (一旦、自費扱いで本人が立て替える場合、15割～２０割で請求される医療機関が多いので）。後日、加害者等（多くの場合、加害者が加入する保険会社）へ保険給付分を請求する（請求等の求償事務は大阪府国民健康保険連合会へ委託）。

工数	15	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	第三者行為による傷病の届け出	第三者行為による傷病について国民健康保険を使いたい旨の申し出。被保険者証を提示する。＊警察が発行する事故証明書を窓口で提出する（事故証明書は後日提出の場合が多い）		●						
2	資格確認	システムで資格確認を行う。			●					
3	各書類の書式の交付	「第三者の行為による傷病届出書」「事故発生状況報告書」「同意書（被害者用）」「誓約書（加害者側）」を交付する。			●					
4	届出書等記入	届出書、報告書等に記入する。		●						
5	受付・点検	届出・証明書等の書類を受け付けて、内容を点検する。			●					
6	窓口応対終了	窓口対応が終了した旨を伝えて、お帰りいただく。		●						
7	二重点検	人を替えて二重点検を行う。				●				
8	提出・納品	届出・証明書の書類を箕面市に提出する。				●				
9	審査・検収対応引継ぎ	審査・検収し、その後の市民応対と事務処理を引継ぐ。						●		

項番： 17

大分類：	給付	小分類：	入院時食事療養費差額支給（申請書の作成・受付、添付書類の確認）

概要	住民税非課税世帯の被保険者が限度額適用・標準負担額減額認定証の交付を受けずに入院時の食事療養費の負担した場合や、住民税非課税世帯（低Ⅰ除く）のかたが過去１２か月の入院日数が９０日を超えて減額される前の食事療養費を負担した場合、本申請に基づいて本来の自己負担額との差額を支給する。

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	必要書類の提出	窓口で被保険者証を提示し、領収書を提出する。		●						
2	受付・点検	被保険者証を確認し、領収書を受け付けて、内容を点検する。	90日を超える入院期間か等		●					
3	システム照会	国民健康保険の加入資格、差額支給条件となる所得情報、保険料納付状況、給付実績等を確認する。長期入院該当の認定がまだの場合、その処理もあわせて行う。			●					
4	支給申請書出力・交付	「食事療養費標準負担額差額支給申請書」（以下「申請書」）をシステムで出力し・交付する。			●					
5	申請書記入	申請書に必要事項を記入する。（振込先の口座番号等を含む）		●						
6	受付・点検	申請書を受付て、領収書との一致など内容を点検する。			●					
7	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。	後日、決定通知書が送付され、そこに記載された期日に口座に振り込まれることを伝える。	●						
9	二重点検	申請内容と提出書類について、二重点検を行う。				●				
10	提出・納品（一次）	添付書類、請求書を箕面市に納品する。	―			●				
11	審査・検収	審査・検収を行う。	―					●		
12	システム入力	請求内容をシステムに入力する。						●		
13	支出事務用の書類受取	職員の審査・支給決定後、支出事務用の書類一式を受け取る。				●				
14	システム入力	請求書の内容を財務会計システムに入力する。				●				
15	支出負担行為決定書の作成	支出負担行為決定書を作成する。				●				
16	支出命令書の作成	支出命令書を作成する。				●				
17	提出・納品（二次）	「支出命令書（請求書添付）」と「支出負担行為決定書（添付書類あり）」を成果物として納品する。						●		
18	審査・検収	審査・検収を行う。						●		

項番： 18

大分類：	給付	小分類：	特定健診受診券の発行（依頼書の受付）

概要	主に40歳以上の被保険者を対象にした特定健診の受診券の再発行と国保加入の時期によって受診券の一斉発送の対象外となった方への発行業務。 （※定期的な一斉発送作業は委託対象外）

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	窓口来庁	特定健診の受診券の交付依頼の申出を行う。	＊電話での依頼の場合は必要事項を聞き取り、依頼書に記入する。	●						
2	資格確認	システムで資格確認、受診券の交付状況等を確認する。			●					
3	発行（再発行）依頼書の記入	発行（再発行）依頼書を交付して、記入いただく。		●						
4	受付・点検	依頼書を受け付けて、内容を点検する。			●					
5	窓口応対終了	窓口応対が終了した旨を伝え、お帰りいただく。	受診券は後日、郵送する旨を伝える。	●						
6	二重点検	依頼書の内容を人を替えて二重点検する。				●				
7	提出・納品	依頼書を納品する。				●				
8	検収	検収する。						●		

項番： 19

大分類：	給付	小分類：	不当利得による返納金納付受付（添付書類の発行、納付確認）

特記事項	本来、他の健康保険被保険者証で受診すべきところ、誤って箕面市の国民健康保険被保険者証で受診し、医療機関との調整がつかなかった場合、箕面市から本人宛に7割（8割、9割）分の返還請求（納付書）を送付します。納付が確認された後、その7割（8割、9割）分を本来の健康保険に請求するために必要な「レセプト（診療報酬明細書）※開封厳禁」を、箕面市から本人宛に送っている。場合によっては、箕面市窓口までそのレセプトを受け取るために来庁される方もおり、その応対業務。

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	領収書等受付	領収書を提出する。		●						
2	本人確認	名前、住所、生年月日等を確認する。			●					
3	領収書（コピー）保管	所定のファイルに領収書のコピーをとり保管、原本は本人へ返却する。			●					
4	納品	所定のファイルに保管されている、レセプトを箕面市に提出する。			●					
5	交付前審査	審査を行う。						●		
6	レセプト交付	レセプトを本人に交付する。			●					

項番： 20

大分類：	給付	小分類：	医療費通知

特記事項	年６回、偶数月に医療費通知を被保険者あて発送している。発送件数は約16,000件。うち複数枚の世帯の封入封緘作業、抜取、発送業務を行う。

工数	医療費通知	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	医療費通知一括出力	バッチ処理を行って、医療費通知を一斉に出力する。						●		
2	医療費通知圧着作業	圧着ハガキの圧着作業・納品								●
3	複数枚世帯の封入封緘	複数枚リストに基づき、複数枚世帯のはがきを封筒に封入封緘する。	約１３０件		●					
4	抜取	抜取リストに基づき抜き取る。	約10～20件		●					
5	納品	市職員に納品する。			●					
6	発送前審査	審査・点検を行う。						●		
7	発送	発送する。			●					

項番：　21

大分類：	賦課	小分類：	保険料計算・納付書発行（随時）

概要	・保険料計算は、月1回のバッチ処理で行われ、随時の窓口対応の保険料計算・納付書交付は原則としてない。 ・但し、来庁者本人が至急での交付を希望する場合や、過年度に関する納付書については、来庁者に対して引続き、窓口応対で随時交付する場合もある。（豊川支所・止々呂美支所で受け付けた届出書の処理も含む。）

工数	5	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	異動届出書記入	「国民健康保険異動届出書」に必要事項を記入し、必要書類を添付して提出する。		●						
2	受付・点検	異動届と添付書類を受付けて、内容に漏れと不備がないか点検する。			●					
3	（簡易申告書の作成・提出）※該当者のみ	前年中の所得に関する情報がシステム上にない場合には、簡易申告書を作成・提出頂く。		●						
4	（簡易申告書の受付・点検）※該当者のみ	＜該当者のみ＞簡易申告書を受付けて、内容に漏れと不備がないか確認する。			●					
5	システム入力保険料計算	異動届（加入）の内容等についてシステム入力し、保険料を計算する。			●					
6	納付書出力・作成	システムから納付書を出力し作成する。			●					
7	一次納品	異動届と作成した納付書をセットにして、納品する。			●					
8	交付前審査	異動届と作成した納付書の内容を点検する。						●		
9	納付書　交付	納付書を本人に交付する。			●					
10	窓口応対終了	窓口応対は終了の旨を伝えてお帰り頂く。		●						

項番： 22

大分類：	賦課	小分類：	保険料計算・納付書発行（月次一括処理）

概要	・直近1カ月間に転入・転出等の異動があった世帯、または、所得に変更のあった世帯について、月1回保険料計算を行って、納付書を発送する。

工数	480	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	バッチ処理	直近1カ月分の異動世帯について、バッチ処理で保険料計算を行う。						●		
2	納付書の出力	納付書を出力する。						●		
3	チェックリスト出力	バッチ処理日以降の異動情報をシステムから抽出してチェックリストを作成・出力する						●		
4	届出の整理（チェック準備）	バッチ処理日以降の届出書を整理してチェック準備を行う。				●				
5	抜き取り・差替え作業	チェックリストと届出書の内容を基に、抜き取りや差替えの作業を行う。	差替えのための新しい納付書等の作成・出力は市職員が行う。			●				
6	一次納品	抜き取り又は差替えた納付書を納品する。				●				
7	発送前審査	抜き取り又は差替えた内容について審査・点検する。						●		
8	発送	納付書を発送する。				●				

項番： 23

大分類：	賦課	小分類：	保険料計算・納付書発行（年次一括処理）

概要	その年度の保険料計算を行って、納付書を発送する。

工数	1440	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	バッチ処理	バッチ処理で保険料計算を行う。						●		
2	納付書の出力	納付書を出力する。						●		
3	届出の整理（チェック準備）	バッチ処理日以降の届出書を整理してチェック準備を行う。				●				
4	抜き取り・差替え作業	バッチ処理日の届出書の内容を反映させるため、抜き取りや差替えの作業を行う。	差替えのための新しい、通知書と納付書等の作成・出力も委託業務に含む。			●				
5	一次納品	抜き取り又は差替えた内納付書を納品する。				●				
6	発送前審査	抜き取り又は差替えた納付書について審査・点検する。						●		
7	発送	納付書を発送する。				●				

項番： 24

大分類：	賦課	小分類：	口座振替情報登録

概要	・保険料の徴収率ＵＰを目的に、箕面市では国民健康保険料等の口座振替を推奨している。 ・市内の金融機関に設置してある口座振替依頼書で各金融機関に申し込む方法と、窓口に来庁して依頼書に記入・提出する方法がある。（電話で依頼を受けて依頼書を郵送する場合もある。）

工数	5	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	口座振替依頼書記入　提出	口座振替依頼書を記入し、金融機関または、市に提出する。（市に提出される場合は、金融機関に郵送する必要あり）		●						
2	受付・点検	金融機関から郵送されてきた依頼書を受け付けて点検する。			●					
3	窓口対応終了	市の窓口で受け付けた場合は、窓口対応が終了した旨を伝えてお帰りいただく。	後日、口座振替開始通知書が郵送されること、口座振替開始予定時期等を伝える。		●					
4	システム入力 口座振替開始通知書作成	口座情報等をシステム入力し、口座振替開始通知書を作成する。			●					
5	一次納品	口座振替依頼書と作成した口座振替開始通知をセットにして納品する。			●					
6	発送前審査	審査・点検を行う。						●		
7	発送	口座振替開始通知書を発送する。			●					

項番： 25

大分類：	賦課	中分類：	口座振替済通知の印刷・送付

概要	年1回12月頃に、口座振替通知を作成して送付する。

工数	480	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	バッチ処理による通知の出力	バッチ処理を行い、口座振替通知を作成し、出力する。						●		
2	抜き取り・差替え作業	リストをもとに抜き取り作業を行う。				●				
3	一次納品	抜取った口座振替済通知を納品する。				●				
4	発送前審査	抜取った口座振替済通知を点検する。						●		
5	発送	発送する。				●				

項番：　26

大分類：	賦課	小分類：	保険料還付

特記事項	月例のバッチ作業で保険料計算を行った結果、保険料を還付すべき対象者を抽出し、該当者に通知書と過誤納付金還付請求書兼振込依頼書を送付する。また、市民から受け付けた過誤納付金還付請求書兼振込依頼書に基づいてシステム入力等を行って、還付振込に必要な事務手続きを行う。

工数	20	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	還付対象者リストの作成	月例のバッチ作業（賦課）に基づいて、還付対象者のリストを作成する。						●		
2	通知書・請求書作成	対象者リストに基づいて、対象者ごとの「過誤納金還付（充当）通知書」「還付金請求書兼振込依頼書」をシステムで作成・出力する。				●				
3	一次納品	通知書、請求書兼依頼書を箕面市に一次納品する。				●				
4	交付前審査	対象者リストに基づき通知書と依頼書の内容を審査する。						●		
5	通知書・請求書送付	通知書と請求書兼依頼書を送付する。				●				
6	請求書記入	請求書兼依頼書に記入いただく。		●						
7	受付・点検	請求書兼依頼書を受付て点検する。（還付と償還払いに仕分けも含む。）	※振込口座の名義は世帯主のものに限る。（世帯主以外の振込には委任状が必要）		●					
8	エクセル入力	請求書兼依頼書の内容を入力する。	支出命令書用（集合明細）CSV作成する。			●				
9	二重点検	人を替えて二重チェックを行う				●				
12	支出命令書、支出負担行為決定書（一括）・を作成	財務会計システムに入力して、支出命令書、支出負担行為決定書（一括）を作成する。	※支出負担行為決定書（一括）は償還払いの時に必要。還付の場合は歳入還付命令書のみ。			●				
10	一次納品	請求書兼依頼書と支出命令書、支出負担行為決定書をセットにして納品する。				●				
11	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
12	支出命令書を作成	財務会計システムに入力して、支出命令書を作成する。				●				
13	納品	請求書兼依頼書、負担行為決定書、支出命令書をセットにして箕面市に納品する。				●				
14	審査・検収	審査・検収を行う						●		
15	システム入力	還付支払登録をおこなう。	対象者の口座・支払日等の入力をする。			●				

項番： 27

大分類：	賦課	小分類：	保険料の軽減

特記事項	保険料軽減には、障害者減免（身体障害者、知的障害者、精神障害者）と特例軽減（雇用主都合の離職者向け）とがある。

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	必要書類の提出	自らが対象者であることを証する書類を提出する。	身体障害者：身体障害者手帳 精神障害者：精神障害者手帳 知的障害者：療育手帳 特例軽減：雇用保険受給資格者証	●						
2	軽減申請書の交付	保険料軽減申請書を交付する。			●					
3	申請書記入	申請書に記入する。		●						
4	受付・点検	申請書を受け付けて、内容を点検する。	証明書のコピーを一部取る。		●					
5	窓口応対終了	窓口応対が終了した旨を伝えてお帰りいただく。	後日、郵送で軽減の決定通知書と保険料の納付書が届く旨を伝える。	●						
6	システム入力	軽減申請書の内容をシステム入力する。	障害者手帳を複数ある場合はすべてを登録する。		●					
7	二重点検	軽減申請書の内容と必要書類、システム入力内容を人を替えて二重点検する。				●				
8	納品	軽減申請書、必要書類をセットにして納品する。				●				
9	審査・検収	審査・検収する。						●		

項番： 28

大分類：	賦課	小分類：	納付書再発行

概要	納付書を市民の要望に応じて再発行する。

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	再発行受付	窓口又は電話で納付書の再発行依頼を受け付ける。（特に、申請書等の記入は不要）	手元に、破損した納付書がある場合には回収する。	●						
2	本人確認	名前、生年月日、住所で本人確認を行う。			●					
3	納付書出力	システムから納付書を出力する。			●					
4	提出・納品	出力した納付書を箕面市に提出する。	※納付書の納付期日等を変更して交付する場合のみ		●					
5	交付前審査	納付書の内容を審査・点検する。	※納付書の納付期日等を変更して交付する場合のみ					●		
6	納付書の送付	再発行した納付書を交付	※インターネットを使用してのクレジット払いはできない		●					

項番： 29

大分類：	賦課	小分類：	納付確認書の発行

概要	国民健康保険料の納付実績を明示した「納付確認書」を、市民の申請に基づいて作成する。 ※類似の書類である「納付証明書」（発行手数料300円）については、委託対象範囲外。

工数	10	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	本人確認	被保険者証を提示いただく。（公的機関から交付された証明書・免許書等）		●						
2	確認書の作成	システムで納付確認書を出力して作成する。			●					
3	一次納品	作成した納付証明書を箕面市に提出する。			●					
4	交付前審査	申請書と作成した納付証明書の内容を審査・点検する						●		
5	交付	納付確認書を交付する。	手数料は無料		●					

項番： 30

大分類：	賦課	小分類：	所得照会（月次）

概要	・転入前の自治体に照会文書を送付し、転入者の前年の所得を情報収集して、適正な保険料計算の根拠とする。

工数	12	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	所得照会文書作成	バッチ処理で、所得照会文書を作成する。						●		
2	封入・封緘	封入・封緘する。				●				
3	発送前審査	発送前に確認する。						●		
4	発送	所得照会文書を発送する。				●				
5	所得照会文書記載	転入前自治体が、所得照会文書に所得情報を記載する。								●
6	所得照会文書受領	所得照会文書を受領する。				●				
7	到着確認	返送されてきた所得照会文書の到着を記録し、整理する。				●				
7	システム入力	受領した所得照会文書の内容をシステム入力する。				●				
8	納品	所得照会文書を納品する。				●				
9	審査・検収	審査・検収する。						●		

項番： 31

大分類：	賦課	小分類：	所得照会（年次）

概要	・前年の所得が確定する毎年6月の時期に、他自治体に必要な所得情報の照会を行う。 ・入力作業はパンチ業者に別途委託している。

工数	6	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	所得照会文書作成	バッチ処理で、所得照会文書を作成する。						●		
2	封入・封緘	封入・封緘する。				●				
3	発送前審査	発送前に確認する。						●		
4	発送	所得照会文書を発送する。				●				
5	所得照会文書記載	転入前自治体が、所得照会文書に所得情報を記載する。								●
6	所得照会文書受領	所得照会文書を受領する。				●				
7	到着確認	返送されてきた所得照会文書の到着を記録し、整理する。				●				
8	転記	所得照会文書の内容を、パンチ入力依頼用の帳票に転記する。				●				
9	納品	所得照会文書と転記済帳票を納品する。				●				
10	審査・検収	審査・検収する。						●		
11	パンチ入力依頼	パンチ入力を依頼している別委託業者にパンチ入力依頼用の帳票を渡す。						●		
12	パンチ入力	別委託業者がパンチ入力を行う。								●
13	入力結果点検	パンチ入力結果の内容を点検する。				●				
14	点検結果報告	点検結果について、市に報告する。				●				
15	審査・検収	審査・検収する。						●		

項番： 32

大分類：	簡易申告処理（年次）	小分類：	簡易申告処理（年次）

概要	・前年の所得が未申告のかたに簡易申告書を送付し、申告してもらう ・入力作業はパンチ業者に別途委託している。

工数	4800	分/件

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	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	簡易申告書作成	バッチ処理で、簡易申告書を作成する。						●		
2	封入・封緘	外部の他委託業者が、封入・封緘する。								●
3	宛名シール貼り	封筒に宛名シールを張る				●				
4	抜取り	抜取りストに基づいて抜取る（死亡など）				●				
5	一次納品	抜取った簡易申告書を納品する。。				●				
5	発送前審査	発送前審査を行う。						●		
6	発送	簡易申告書を発送する。				●				
7	簡易申告書作成	簡易申告書を作成し提出する。		●						
8	簡易申告書受付・点検	簡易申告書を受付て、到着確認用の記録を行い、点検する。				●				
9	パンチ入力依頼用帳票への転記	簡易申告書の内容を、パンチ入力依頼用の帳票に転記する。				●				
10	納品	簡易申告書と転記済帳票を納品する。				●				
11	審査・検収	審査・検収する。						●		
12	パンチ入力依頼	パンチ入力を依頼している別委託業者にパンチ入力依頼用の帳票を渡す。						●		
13	パンチ入力	外部の他委託業者がパンチ入力を行う。								●
14	入力結果点検	パンチ入力結果の内容を点検する。				●				
15	点検結果報告	点検結果について、市に報告する。				●				
16	審査・検収	審査・検収する。						●		
17	保管・ファイリング	入力済みの資料について保管・ファイリングする。				●				

その他業務の概要について

大分類	No.	小分類	概要
その他	33	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応対業務
	34	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応対業務
	35	郵便物の発送・受付・整理・引渡	郵便物の発送、国保年金課宛に届いた郵便物の仕分け・整理・引き渡し。
	36	不着郵便物の情報及び現物管理（一部入力）	不着郵便物の管理。被保険者証の不着については、システム入力も含む。
	37	資格に関する他保険者への問い合わせ	必要に応じた他自治体への問合せ。
	38	書類の整理（随時）	各種書類の整理・ファイリング。
	39	書類の整理（年次）	年度始めに年１回実施される、課の書類のファイリング・保管・移動作業等。
	40	財務会計システムでの支払い処理	給付費等支払や業者からの請求等の支払い関する財務会計システムを使用した処理。
	41	文書登録処理	回覧文、供覧分等の文書のシステムへの登録作業、指定ファイルへのファイリング作業。
	42	総合窓口受付	介護・福祉医療課と共同して運営する総合窓口の受付業務。