

後期高齢 業務一覧表(1件当たり処理工数、月別件数見込)

大分類	No.	中分類	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)	
a 資格管理に関する業務	a	a 資格の取得(広域外(府外)からの転入で他県住所地特例の場合)	随時	15	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	70	1,050	
	a	a 資格の取得(広域内(府内)からの転入の場合)	随時	5	30	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	250	1,250
	a	a 資格の取得(広域外(府外)からの転入で住所地特例以外の場合)	随時	5	30	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	250	1,250
	a	a 資格の喪失(住民異動)	随時	8	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	40	260	2,080
	a	a 資格の喪失(死亡)	随時	10	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	6,000
b 被保険者証発行に関する業務(月次・日次)	b	b 転入者等への新規被保険者証の発行、送付(日次)	随時	5	80	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	520	2,600
	b	b 年齢到達者への新規被保険者証の発行、送付(月次)	月次	960	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	11,520	
	b	b 被保険者証紛失にかかる再発行、引渡(窓口・郵送)	随時	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	600	
c 被保険者証の更新業務(年次7月)	c	c 被保険者証の送付、返戻分管理	年次	960				1									1	960	
	c	c 被保険者証の抜取	年次	960				1									1	960	
	c	c 被保険者証配達確認問合せ対応	随時	8				500	100								600	4,800	
d 限度額適用・標準負担額減額認定に関する業務(随時)	d	d 負担区分の確認、認定申請書の受付 d 広域連合システムへのデータ入力 d 認定証の作成・引渡と説明(窓口・郵送)	随時	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	960	
	d	dD 認定証紛失にかかる再発行と引渡(窓口・郵送)	随時	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	600	
e 限度額適用・標準負担額減額認定証の更新業務(年次7月)	e	E 更新申請書の送付	年次	240			1										1	240	
	e	e 更新申請書の受付 e 広域連合システムへのデータ入力、認定証の発行 e 認定証の送付	年次	13,440				1									1	13,440	
f 高額療養費に関する業務	f	f (申請書は、広域連合から被保険者に郵送)	随時	0													0	0	
	f	f 申請書の受付、制度の説明(随時) f 広域連合システムへのデータ入力	随時	5	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	3,000	
	f	f 広域連合への書類送達(年2回)	年次	480		1					1						2	960	
g 療養費(装具、人間ドッグ等)・葬祭費に関する業務	g	g 広域連合システムによる申請書の出力(随時) g 申請書の受付(添付書類の確認、支給日・金額等の説明) g 広域連合システムへのデータ入力	随時	5	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1,800	9,000	
	g	g 広域連合への書類送達(随時)	月次	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	720	
	h	h 申請書の受付(窓口・電話) h 受診券の作成・引渡と説明(窓口・郵送)	随時	5	10	10	10	10	10	10	10	10	15	15	15	15	140	700	
i 高額介護合算療養費に関する業務	i	i 自己負担額証明書兼支給申請書の受付(随時)	随時	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	36	
j 保険料通知業務の一部業務	j	j 保険料決定・納入通知書の封入、封緘、送付(月次)	月次	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,880	
	j	j 保険料決定・納入通知書の抜取り、送付(年次7月)	年次	480				1									1	480	
k 所得照会業務の一部業務	k	k 所得照会文書の送付(照会文書は広域連合が作成)	随時	3	30	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	250	750	
	k	k 回答文書の受付	随時	2	30	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	250	500	
	k	k 広域連合システムへのデータ入力	随時	3	30	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	250	750	
l 口座振替業務の一部業務	l	l 口座振替依頼書受付及び口座振替情報の入力(随時)	随時	5	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	3,000	
	l	l 口座振替開始通知の封入封緘、送付(月次)	月次	360	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	4,320	
	l	l 金融機関への口座振替依頼事務(FDの送付等)(月次)	月次	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,880	
	l	l 口座振替済データの取込	月次	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	720	
	l	l 口座振替不能者への通知作成、送付	月次	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,880	
	l	l 口座振替済保険料額通知の送付(年次12月)	年次	120													1	120	
m 督促状送付業務の一部業務(月)	m	m 督促状の封入封緘、送付	月次	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,880	
n 催告書送付業務の一部業務(年2)	n	n 催告書の封入封緘、送付	年次	480			1						1			2	960		
o 保険料還付業務の一部業務	o	o 還付通知書の封入封緘、送付	随時	3	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	1,800	
	o	o 還付請求書の受付	随時	3	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	1,800	
	o	o 財務会計システムの入力と支出関係書類の作成	随時	10	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	6,000	
	o	o 情報システムへのデータ入力	随時	3	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	1,800	
p 納付書の再発行と引渡	p	p 納付書の再発行と引渡(窓口・郵送)	随時	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	600	
q 納付証明書の発行と引渡	q	q 納付証明書の発行と引渡(窓口・郵送)	随時	5									100	200	500	500	1,300	6,500	
r 納付相談にかかる業務の一部業務	r	r 保険料の分割納付申請の記入一部業務と受付(窓口・郵送) r 情報システムへのデータ入力 r 納付書等の発行と引渡	随時	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	600	
	r	r 納付状況の確認	月次	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,880	
s その他	s	s その他大量送付業務の一部業務	随時	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,880	
各業務共通		後期高齢者医療制度に関する問い合わせへの対応(窓口・電話)	随時	10	800	800	800	5,000	3,000	800	800	800	800	800	800	800	16,000	160,000	
		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	12	720	
		ライフプラザ連絡便の受付及び引渡	随時	0													0	0	
		不着郵便物の情報及び現物管理	随時	5				200									200	1,000	
		文書登録処理	随時	2	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	1,200	
		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	12	720	
		総合窓口受付(介護・福祉医療課の1/3分)	随時	2,040	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	24,480	
																		298,826	

項番: a

大分類:	a 資格管理に関する業務	中分類:	a 資格の取得(広域外(府外)からの転入で住所地特例以外の場合)
------	--------------	------	----------------------------------

特記事項	
------	--

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	
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	住所異動	住民異動届出書に複写されている「国民健康保険異動届出書」を回収	同一世帯に国民健康保険の対象者がいる場合は、国民健康保険異動届出書の写しになる						
2	転入先の確認	住所地特例であるか否かの確認	転入先が住所地特例の場合は別フロー						
3	前住所地の確認	大阪府外からの転入であることの確認	大阪府内(広域内)からの転入は別フロー						
4	書類の回収	「国民健康保険異動届出書」 「負担区分証明書」の回収							
5	書類の確認 記入	負担区分証明書を確認し、負担区分 . . . の場合は減額申請書の記入	書類名「限度額適用・標準負担額減額認定申請書」						
6	被保険者証 交付説明	被保険者証の送付について案内	被保険者証は後日郵送されることの説明						
7	保険料の説明	保険料は納付書で納付、前月までは前住所地にて精算となる	保険料納付書は7月中旬(7月以降の転入は翌月中旬)に郵送						
8	窓口対応終了	窓口対応は終了の旨を伝えてお帰り頂く。							
9	提出・納品	届出書と添付書類は「資格区分受付分BOX」に入れる							
10	審査・検収	審査・検収を行う。	被保険者証の交付については夜間バッチ後の翌日業務						
11	書類整理	業務完了後ファイリング							

項番: a

大分類:	a 資格管理に関する業務	中分類:	a 資格の喪失(住民異動)
------	--------------	------	---------------

特記事項	転出などにより被保険者の資格を喪失する場合と、住所地特例等で資格の喪失がない場合があります。
------	--

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	
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	住所異動	住民異動届出書に複写されている「国民健康保険異動届出書」を回収	同一世帯に国民健康保険の対象者がいる場合は、国民健康保険異動届出書の写しになる						
2	転出先住所の確認	広域内(大阪府内)への転出か広域外(大阪府外)への転出かを確認	転出先により交付する書類が異なる						
3	住所特例確認	転出先の住所が「住所地特例対象施設」であるかを確認	転出先の住所が施設であれば、ほとんどのケースで該当します。						
4	住所地特例の場合	案内文を提示し、本人に住所地特例であり引き続き箕面市の保険に加入の説明	新被保険者証を差し替えて郵送(返信用封筒を忘れずに同封)						
5	回収書類の補記	記載書類に必要事項の補記							
6	申請書記入	府外転出の場合、後期高齢者医療負担区分等証明書交付申請書を記入	市民に記入いただき記載内容をチェック						
7	証明書の出力・交付	広域連合システムから「負担区分証明書」を2部出力	1部交付、1部控えとして保管						
8	書類についての案内	転出先での負担区分証明書を渡すこと、旧被保険者証の回収方法等を案内							
9	保険料についての案内	前月分までは箕面市、当月分は新住所へ納付することの説明。	広域システムにて保険料の未納も確認し必要に応じて案内する						
10	回収書類の補記	記載書類に必要事項の補記							
11	広域内(大阪府内)への転出	転出先での手続きの案内	負担区分証明書は不要						
12	広域内(大阪府内)への転出	被保険者証の回収方法について説明し窓口は終了	返信用封筒を渡す						
13	回収書類の補記	記載書類に必要事項の補記							
14	提出・納品	届出書その他書類は添付書類と併せて資格区分受付BOXに入れて、箕面市に提出・納品する。							
15	審査・検収	審査・検収を行う。							
16	書類整理	業務完了後ファイリング							

項番: b

大分類:	b 被保険者証発行に関する業務[月次・日次]	中分類:	b 被保険者証紛失にかかる再発行、引渡(窓口・郵送)
------	------------------------	------	----------------------------

特記事項	紛失や毀損のため被保険者証の再発行のための手続きです。来庁、電話での受付となります。
------	--

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			貸面市	
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	窓口にて受付	窓口にて再交付申請書の記入、記載内容の照合							
2	本人確認	本人確認書類の写し受領	代理人申請の場合も必要(代理人の本人確認書類)						
3	作成	被保険者証を広域連合システムにて発行							
4	交付前審査	申請書、被保険者証原本を職員へ提出	職員による内容の照合						
5	交付	来庁者に交付							
6	電話にて受付	電話での受付、口頭での本人確認	代理人の場合も本人確認要						
7	申請書準備	再発行申請書の代筆(申請者記入欄は空白)							
8	作成	被保険者証を広域連合システムにて発行							
9	交付前審査	被保険者証原本、申請書(代筆)を職員へ提出	職員による内容の確認						
10	発送準備	封入・封緘	申請書、返信用封筒、必要な案内類を同封						
11	発送	簡易書留にて本人宛発送							
12	事後処理	処理者、発行者欄に押印、受付印の押印							
13	提出・納品	申請書、各種書類一式を所定トレイに納品							
14	審査・検収	審査・検収を行う。							
15	書類整理	業務完了後ファイリング							

項番: C

大分類:	c 被保険者証の更新業務[年次7月]	中分類:	c 被保険者証配達確認問合せ対応
------	--------------------	------	------------------

特記事項

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	受付	電話もしくは来庁での受付								
2		C - 4で作成したリストに基づき調査	戻っているものについてはリスト化済							
3		リストにて確認のうえ返戻郵便物の現物調査								
4		郵便局調査	書留郵便追跡システムにより調査							
5	来庁の場合	本人確認のうえ現物があれば交付 郵便局預かりなどはその旨案内	現物預かりの場合は受領書の記入が必要							
6	交付前確認	受領書、預かり中の被保険者証をセットして職員に納品	職員による確認							
7	交付	被保険者証の交付	窓口対応終了							
8	リスト登録	返戻被保険者証が本人に交付された事実をリストに記載								
9	検査・検収	書式一式を職員に引継ぎ								
10										
11	電話の場合	本人確認のうえ現物があれば再送する 郵便局預かりなどはその旨案内	来庁同様に被保険者証の調査							
12	リスト登録	預かりリストに返却の旨登録する								
13	抜取	預かりリストに基づき現物の抜取								
14	交付前確認	預かりリスト、被保険者証原本をセットして職員に納品	職員による確認							
15	発送準備	再度内容物を確認し不足があれば封入したうえで封緘								
16	発送	郵便局にて発送	簡易書留							
17	検査・検収	書類一式を職員に引継ぎ								
18	書類整理	業務完了後ファイリング								

項番: e

大分類:	e 限度額適用・標準負担額減額認定の更新業務【年次7月】	中分類:	E 更新申請書の送付
------	------------------------------	------	------------

特記事項

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			真面目		その他 (外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	事前準備	広域連合から届く負担区分情報を基に市で申請書を作成し、封入封緘業者に渡す								
2	申請書受領	業者より申請書が納品	封入・封緘済							
3	抜取・差替え対象リスト	抜取・差替え対象者のリストを作成								
4	リストの受領	抜取・差替え対象のリストを受領								
5	抜取・差替え	リストに基づき送付不要の申請書を抜取・差替え								
6	納品	抜取・差替え対象者リストと抜き取った申請書原本をセットし、職員に納品								
7	照合・確認	リスト及び原本に相違が無いかを確認								
8	発送	送付対象の申請書を郵便局より発送	普通郵便にて発送							

項番: e

大分類:	e 限度額適用・標準負担額減額認定証の更新業務(年次7月)	中分類:	e 更新申請書の受付 e 広域連合システムへのデータ入力、認定証の発行 e 認定証の送付
------	-------------------------------	------	--

特記事項

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	受付	更新申請書の受領	窓口もしくは郵送にて受付							
2	確認	記載内容の確認								
3	窓口対応終了	窓口を持参いただいた場合はここで作業は終了、市民には一旦お帰りいただく	送付については後日になることを案内							
4	入力	負担区分を確認し、広域システムへ入力(自動更新分も要入力)	入力日が定められているため、期限までに必ず入力要							
5	認定証の作成	広域連合から届くPDFから限度額適用・標準負担額認定証を作成	入力データに基づき広域連合システムにて作成							
6	一次納品	申請書・認定証をセットにして職員に引継ぎ								
7	審査・照合・決済	内容についての審査と申請書との照合を行い、交付を決裁する								
8	書類受領	申請書・認定証のセットを職員より受領								
9	送付準備	封入・封緘								
10	発送	郵便局より発送	普通郵便							
11	書類整理	業務完了後ファイリング								

項番: f

大分類:	f 高額療養費に関する業務	中分類:	f 申請書の受付、制度の説明[随時] f 広域連合システムへのデータ入力
------	---------------	------	---

特記事項	以前に手続きをされて受給されたことがあれば、申請無しで自動的に振り込まれます。
------	---

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	
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	受付	郵送もしくは窓口にて受付							
2	確認	申請書の内容確認(申請者氏名、口座、押印)	死亡の場合は口座が変更になります。相続人代表者の口座を聴取						
3	説明	高額療養費の支給について説明、必要事項の聴取 窓口は終了	支給時期、次回以降の対応等説明して窓口の対応は終了						
4	窓口対応終了	窓口での対応については一旦終了の旨伝えお帰りいただく。							
5	引継	申請書類に押印、添付書類があれば合わせて職員に引継ぎ							
6	審査・照合	職員による確認、照合							
7	申告書受領	確認・照合の終了した申請書を再度職員より受領							
8	データ入力	申請書の記載内容に基づき広域連合システムへのデータ入力	入力後の照合						
9	提出・納品	入力済の申請書を職員へ提出・納品							
10	審査・検収	審査・検収を行う。	申請書と入力内容について最終確認を行う						
11	書類整理	業務完了後ファイリング							

項番: g

大分類:	g 療養費(装具、人間ドッグ等)・葬祭費に関する業務	中分類:	g 広域連合システムによる申請書の出力[随時] g 申請書の受付(添付書類の確認、支給日・金額等の説明) g 広域連合システムへのデータ入力
------	----------------------------	------	--

特記事項	
------	--

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	
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	受付	電話、窓口にて療養費、葬祭費申請の申込							
2	確認	広域システムにて療養費、葬祭費の対象者であること確認							
3	システムによる出力	医師の意見書、領収書、診療明細書等必要書類を確認、預かり	領収書のみ必要であれば写しをいただき原本を返却						
4	記載補助	振込先の確認、傷病名等の記載補助							
5	署名・押印	申請者の署名、押印							
6	窓口対応終了	窓口の対応は終了の旨伝えお帰りいただく							
7	システム入力	広域連合システムへ必要事項の入力							
8	提出・納品	申請書、その他書類を職員へ納品							
9	審査・検収	審査・検収を行う。	申請書と入力内容について最終確認を行う						
10	書類受領	確認・照合済の書類を職員より受領							
11	書類保管	一か月分をまとめて送付するため、所定保管庫にて当月分を保管							
12	書類整理	業務完了後ファイリング							

項番: p

大分類:	p 納付書の再発行と引渡	中分類:	p 納付書の再発行と引渡(窓口・郵送)
------	--------------	------	---------------------

特記事項

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	窓口にて受付	被保険者の特定 氏名・住所による確認	持参していれば被保険者証 の確認							
2	作成	システムにより納付書の作成								
3	交付前審査	納付書原本を職員に納品し職 員による照合	職員による照合と発行の決 定							
4	説明	納付方法の説明	納付場所、納付期限等							
5	引渡	納付書の引渡								
6	窓口対応終 了									
7	電話にて受 付	被保険者の特定 氏名・住所による確認								
8	作成	システムにより納付書の作成								
9	交付前審査	納付書原本を職員に納品し職 員による照合	職員による照合と発行の決 定							
10	発送準備	封入・封緘	必要に応じてパンフレット類 同封							
11	発送	郵便局より発送	普通郵便							

問合せ業務・その他事務について

大分類	No.	小分類	概要
	s	その他大量送付業務の補助	大量の送付物が発生する場合の一部業務。(各業務に含まれるものを除く)