

介護保険 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 (住民異動等)	1	資格取得(65才到達)	月次	960	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	11,520		
		2	資格取得(転入・認定あり)	随時	10	60	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	30	190	1,900	
		3	資格取得(転入・認定なし)	随時	10	60	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	390	3,900
		4	資格喪失(死亡)	随時	10	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	840	8,400
		5	資格喪失(転出)	随時	10	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	3,600
		6	資格異動(転居、世帯合併・分離等)	随時	10	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	6,000
		7	送付先登録変更申請書の受付、入力	随時	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	1,200
		8	施設入退所連絡票の受付、入力	随時	10	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	6,000
受給	被保険者証に関する業務 介護保険負担限度額認定に関する業務	9	被保険者証・負担限度額認定証紛失等にかかる再発行と引渡(窓口・郵送)	随時	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	2,400		
		10	介護保険負担限度額認定に関する業務	随時	10	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	3,600	
給付	住宅改修費に関する業務 福祉用具購入費に関する業務 高額介護サービス費に関する業務 高額介護サービス費受領委任払に関する業務 高額介護サービス費受領委任払の更新業務の一部業務 高額医療合算介護サービス費に関する業務 軽度者の福祉用具貸与理由書に関する業務 介護給付費過誤申立書に関する業務 マイケアプランに関する業務 給付費通知の送付業務の一部業務	11	介護保険負担限度額認定の更新業務の一部業務	年次	7,000			1	1									2	14,000		
		12	住宅改修費に関する業務	随時	20	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	12,000	
		13	福祉用具購入費に関する業務	随時	20	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	12,000	
		14	勧奨通知及び申請書受付等業務	月次	260	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	3,120
		15	支給決定通知及び支出事務	月次	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,880
		16	申請書等の受付(窓口・郵送)	随時	10	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480	4,800
		17	高額介護サービス費受領委任払の更新業務の一部業務	年次	1,020				1	1										2	2,040
		18	高額医療合算介護サービス費に関する業務	月次	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1,920
		19	申請書等の受付(窓口・郵送)	随時	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	300
		20	申立書等の受付(窓口・郵送)	随時	10	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	840	8,400
		21	過誤データ作成	月次	30															0	0
		22	マイケアプランの受付(窓口・郵送)・データ作成	随時	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	360
賦課	保険料計算業務の一部業務 所得照会業務の一部業務 口座振替業務の一部業務 督促状の送付業務の一部業務 催告書の送付業務の補助 保険料還付業務の一部業務 納付書の再発行と引渡 「納付についてのお知らせ」の発行と引渡(窓口・郵送) 分割納付にかかる業務の一部業務	23	給付費通知の送付業務の一部業務	年次	5,280						1							1	2	10,560	
		24	保険料決定・納入通知書の送付(月次)	月次	180	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,160
		25	保険料決定・納入通知書の送付(年次)	年次	2,100			1												1	2,100
		26①	所得照会業務の一部業務	随時	3	50	30	400	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	750	2,250
		26②	簡易申告書に関することの一部業務	年次	480	1	1													2	960
		27	口座振替依頼書受付	随時	10	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480	4,800
		28	口座振替済保険料額通知の送付	年次	480											1				1	480
		29	督促状の送付	月次	510	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5,100
		30	催告書の送付	年次	1,560					1				1				1		3	4,680
		31	保険料還付業務の一部業務	随時	20	200	300	100	200	100	200	100	200	100	200	100	200	100	200	2,000	40,000
その他	介護保険に関する問い合わせの対応(窓口・電話) その他の業務	32	納付書の再発行と引渡	随時	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	1,200	
		33	「納付についてのお知らせ」の発行と引渡(窓口・郵送)	随時	5										100	400	500	1,000	2,000	10,000	
		34	保険料の分割納付申請(窓口・郵送)	随時	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	1,200
		35	資格に関すること	随時	10	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,400	24,000
		36	保険料に関すること(保険料額・納付方法など)	随時	15	300	300	500	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3,800	57,000
		37	給付に関すること	随時	10	200	200	400	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2,600	26,000
		38	総合窓口受付(介護・医療・年金室 国民健康保険室の1/4分)	随時	2,400	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	28,800
		39	各種決算数値等の情報システムへの入力作業	随時	240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,880
40	その他大量送付業務の一部業務	随時	240		1	1												2	480		
41	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	1	12	720		
42	ライブ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	20	240	2,400		
43	不着郵便物の情報及び現物管理	随時	10				200											200	2,000		
44	各種チラシの市内印刷	随時	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	720		
45	郵便切手管理	随時	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	2,400		
46	各種財務会計 命令書作成	随時	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	720		
																			343,950		

項番: 1

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 資格取得(65才到達)
---------	-----------	------------------

概要	65歳に到達して新しく介護保険の1号被保険者の資格を取得する対象者を抽出し、被保険者証を送付する。
----	---

●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	事前準備	同封書類・チラシ等の印刷 同封物封入				●				
2	翌月の65歳 到達者リスト 抽出(月末)	月末にバッチ処理を行って、翌月に65歳 に到達する人の一覧表を、住民基本台 帳システムから抽出する。						●		
3	リストから対象外 被保険者を 除外する。	既に2号被保険者として、被保険者証交 付済みの方等を除外する。						●		
4	被保険者台帳の チェックリスト 出力	「被保険者台帳チェックリスト」(以下、 「チェックリスト」)を出力し、「介護保険被 保険者台帳」と「住民基本台帳」との差 異があるものを抽出する。						●		
5	介護保険 被保険者台帳 修正	「チェックリスト」に基づいて、方書き、喪 失日、住所地特例再転入等の修正を行 う。						●		
6	被保険者証 出力	被保険者証をシステムから出力する。						●		
7	被保険者 異動リスト	65歳到達者に異動がないか確認し、抜 き取り、差替えリスト作成。						●		
8	送付前決裁	送付内容の決裁を職員が行う。						●		
9	被保険者証 受取	宛名帳票と被保険者証を受領、折、セッ ト				●				
10	被保険者証 封入	宛名帳票と被保険者証を封入				●				
11	被保険者証 抜取	職員作成の抜取リストを受領し、抜取				●				
12	被保険者証 発送照合	被保険者証を発送照合					●	●		
13	被保険者証 送付	封緘し、被保険者証発送				●				
14	書類整理	ファイリング					●			

項番: 2

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 資格取得(転入・認定あり)
---------	-----------	--------------------

概要	前住所地で介護認定を受けている方が、他市から箕面市への転入によって、箕面市の介護保険の資格と認定を新たに取得する場合の手続き。受付後の認定や被保険者証の発送はライフプラザでの処理となる。
----	---

●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	異動届出書等提出	「介護保険異動届出」(以下「異動届」)を持参して窓口課から回送。「認定申請書」を記入し、「受給資格者証明証」を添付して提出。	「介護保険異動届出」は住民異動届の複写。前住所地の市区町村が発行した受給資格証明書(異動日から2週間以内に発行されたもの)が必要。	●					
2	異動届受付	「異動届」受領、転入先が住所地特例施設か否か確認			●				
3	住所地特例説明 * 該当者のみ	箕面市内の転入先が住所地特例施設の場合には、被験者は継続して前住所地の市町村になることを説明	説明用の案内文書あり * 認定なしの場合も同様		●				
4	認定申請受付	受給資格証明書を受領。認定申請書に記入していただき、「受付チェックシート(転入)」をもとに聞き取り記入			●				
5	案内冊子の交付	「高齢者福祉サービスのご案内」(冊子)を交付	サービス内容についての説明も行う		●				
6	被保険者証・保険料について説明	「箕面市へ転入された方へ」の案内文をお渡しして、「被保険者証郵送」「保険料の納付時期、方法等」について説明	住所地とは別の郵便物送付を希望する場合には「送付先登録変更申請書」を記入、提出		●				
7	異動届に補記	異動届の受給資格証明書受領欄にチェックし、認定申請受付済、連絡便で書類をライフプラに送ったこと等を補記し、受付印・受付者印を押印のうえ、異動届を棚に保管				●			
8	介護認定担当と情報共有	「認定ありの転入の方」エクセルに被保険者氏名・異動届出日を入力				●			
9	ライフプラザへ発送	認定申請書・チェックシート・受給資格証明書・転入セット(被保険者証発送同時封物)を連絡便でライフプラに送る				●			
10	審査・検収	審査・検収をおこなう	ライフプラザで審査・検収をおこなう						●
11	届出書チェック	異動者一覧にあがってきたら、届出書をチェック	認定ありのエクセルに被保険者番号を入力			●			
12	納品	異動者一覧と異動届を審査					●		
13	被保険者証発送	認定担当から被保険者証発送							●
14	住所地特例施設への転入の場合の事後処理	転入先が住所地特例施設の場合は他市住所地特例者の資格喪失・住登者登録をシステムで入力し、他市住所地特例者連絡票を交付	* 認定なしの住所地特例施設への転入も同様			●			
15	納品	交付した連絡票を簡易決裁にして納品				●			
16	交付前審査	異動届の内容と連絡票の照合・審査					●		
17	連絡票発送	連絡票を発送				●			
18	書類整理	異動者一覧・異動届をファイリング				●			

項番: 3

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 資格取得(転入・認定なし)
---------	-----------	--------------------

概要	他市から箕面市への転入によって、箕面市の介護保険の資格を新たに取得する場合の手続き。(認定なし)
----	--

●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	転入届受付	窓口課で転入届を受付		●						●
2	異動処理帳票 出力・確認	システムから前営業日分の異動処理帳票を出力し、確認する。				●				
3	窓口課からの 異動届受領・確認	窓口課で受付た異動届(転入)を受け取り、確認	3月~4月の繁忙期は、市民の方が直接窓口まで持ってこられる。			●				
4	被保険者証 交付	システムで対象者の被保険者証を交付。交付したことを届出書に補記。処理者名押印。届出書表面に被保険者証控えを添付				●				
5	被保険者証封入	転入セット(被保険者証発送時同封物)とともに被保険者証を封入する				●				
6	納品	異動者一覧・被保険者証等・異動届を職員に提出				●				
7	交付前審査	異動届の内容と発送物の照合						●	●	
8	封緘・発送	「被保険者証」を封緘・発送				●				
9	書類整理	異動者一覧・異動届をファイリング				●				

項番: 4

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

概要	死亡によって、箕面市の介護保険の資格を喪失する場合の手続き。
----	--------------------------------

●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	異動届(死亡)受付	介護保険異動届(以下「異動届」)を記入してもらい受け付ける。	システムで被保険者の状況を確認し、異動届に補記し、窓口対応する	●	●					
2	被保険者証回収	被保険者証を回収する。	※紛失、持参忘れ等の場合は、破棄を口頭で依頼する		●					
3	保険料納付状況確認	保険料の納付状況を確認し、納付または還付については相続人代表者に手続きしていただく予定であることをお伝えする	納付書または還付書類は後日郵送する		●					
4	相続人代表者指定届兼誓約書受付	窓口で相続人代表者指定届兼誓約書に記入してもらい受付(後日郵送も可)	相続人代表者指定届と誓約書等の意味について説明する。	●	●					
5	認定申請状況確認	認定申請中(更新・区変)の場合、ライブラの認定担当へ電話で確認。暫定利用ありの場合認定手続きの継続を案内する。暫定利用なしの場合は認定申請の取下書に記入していただく。更新申請中の場合も取下書に記入いただく。取下書はライブラ便で送る	すでに取下書を受領済みの場合は案内のみ		●					●
6	高額介護サービス費状況確認	給付すべき高額介護サービス費の有無を確認し、あれば、代表相続人に申請していただく(後日郵送も可)		●	●					
7	各担当へ引き継ぎ	加入保険が後期高齢者・国保の場合は相続人代表者指定届兼誓約書を引き継ぐ。医療証がある方は医療にもつなく。年金担当にも引き継ぐ	相続人代表者指定届兼誓約書は、国保も必要な場合は、国保が原本保管。それ以外は介護が原本保管。受付担当者の印を押印し、コピーを各担当に渡す		●					
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。	各担当の手続きが終了したか確認する		●					
9	証回収	被保険者証等の回収入力				●				
10	保管	届出書・相続人代表者指定届兼誓約書とも保管	届出書は棚 相続人代表者指定届兼誓約書は入力前ファイル			●				
11	相続人代表者の入力	受付した相続人代表者送付先をシステムに入力	入力済みのゴム印、入力者の押印、入力日の押印をする			●				
12	送付先の二重点検	入力した送付先を人を変えて二重点検する				●				
13	異動届の二重点検	日次の異動処理時に受付済みの死亡の届出書を点検する				●				
14	納品	異動届・相続人代表者指定届兼誓約書を職員に提出				●				
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: 5

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

概要	転出によって、箕面市の介護保険の資格を喪失する場合の手続き。
----	--------------------------------

●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	転出届受付	窓口課で転出届を受付		●							●
2	異動届(転出)提出	介護保険異動届(以下「異動届」)を提出する。		●							
3	被保険者証等回収	被保険者証、負担限度額認定証(対象者のみ)を回収する。			●						
4	転出先の確認	転出先が住所地特例かどうか確認する	※住所地特例対象施設かどうか転出先市町村へ電話で確認する。		●						
5	転出先が住所地特例施設の場合、窓口対応終了	引き続き箕面市が保険者であることを説明し、保険料の納付状況を確認の上、窓口対応は終了の旨をお伝えする。 住所地特例施設でない場合は以下に続く	説明チラシあり 住所地特例施設の場合事後処理ありNo.12	●	●						
6	受給資格証明書出力・発行	認定がある場合は受給資格証明書を出力・発行 認定がない場合はNo.11へ	複製無効用紙(緑)(原本)とコピー用紙に印刷			●					
7	二重点検	交付された受給資格証明書を点検する				●					
8	納品	異動届と受給資格者証明書を提出する。				●					
9	交付前審査	交付前審査を行う。					●				
10	受給資格者証明書交付	受給資格者証明書を交付し、説明する。(チラシあり)	受給資格証明書の有効期間は、異動日より14日以内		●						
11	保険料納付状況確認	保険料の納付状況を確認し、滞納分があれば納付書交付等の手続き、還付すべき金額があれば還付手続きを説明する	「箕面市から転出される方へ」のチラシをお渡しする		●						
12	住所地特例者の処理	システムの住所地特例画面で新住所を入力する(住所地特例者登録)				●					
13	納品	異動届と入力結果画面(ハードコピー)を納品				●					
14	審査・検収	審査・検収をおこなう	後日No.16以降の処理あり					●			
15	保管	異動届を棚に保管				●					
16	住所地特例者の被保険者証の作成	転出先市町村から転入通知が来たら新住所が印字された被保険者証と負担限度額認定証・負担割合証(該当者のみ)を作成し封入				●					
17	納品	異動者一覧と封入した被保険者証を納品する				●					
18	審査・検収	審査・検収・照合を行う。						●	●		
19	書類整理	封緘して発送後ファイリング				●					

項番: 6

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 資格異動 (転居、世帯合併・分離等)
---------	-----------	----------------------------

概要	転居、世帯変更は住基システムから自動反映される。世帯構成・世帯所得が変わると、負担限度額証、高額介護サービス費、紙おむつ券(ライフプラザ)は変更となる可能性があり手続きが必要となる。
----	---

●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	異動届提出	介護保険異動届(以下「異動届」)を提出する。	転居の場合は窓口課で留置 被保険者証等の回収も窓口でおこなう。ただし、要相談・住所地特例施設がかかわる場合等は届出書を持って回送される	●							●
2	異動届受理	異動届を確認する			●						
3	負担限度額証・負担割合証について *世帯変更の場合(対象者のみ)	世帯変更により住民税の課税情報が変更になった場合には、負担限度額証を回収または必要に応じて負担限度額申請の受付をする。		●	●						
4	被保険者証等 回収 ※転居者の場合	転居の場合、住所変更に伴って被保険者証も差替えとなるので、一旦回収する。(対象者は負担限度額証・負担割合証も回収)	※転居先で世帯課税状況が変わらないか要注意。必要に応じて負担限度額申請の受付をする。 送付先についても確認する		●						
5	保管	異動届を棚に保管	異動届に必要な事項を補記、受付印と受付者印を押印		●						
6	被保険者証の 作成 ※転居者の場合	異動者一覧にあがってきたら、新住所の被保険者証を作成し、案内文とともに封入(対象者は負担限度額証・負担割合証も作成)	以下は翌日以降の作業			●					
7	納品 ※転居者の場合	異動者一覧と封入した新住所の被保険者証等を納品				●					
8	封入・交付前審査 ※転居者の場合	交付前の審査を行う。 同時に発送照合する						●	●		
9	封緘・発送 ※転居者の場合	「被保険者証」を封緘し、発送する。 (対象者は負担限度額証・負担割合証も封入封緘し発送)				●					
10	負担限度額認定 証の作成 ※世帯変更の場合	住基・異動者一覧にあがってきたら、受付した負担限度額申請書に基づき、負担限度額認定証を交付する	以下は翌日以降の作業			●					
11	納品 ※世帯変更の場合	異動者一覧と封入した新住所の負担限度額認定証等を納品				●					
12	封入・交付前審査 ※転居者の場合	交付前の審査を行う。 同時に発送照合する						●	●		
13	封緘・発送 ※転居者の場合	「負担限度額認定証」等を封緘し、発送する。				●					
14	書類整理	業務完了後ファイリング				●					

項番:

7

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 送付先登録変更申請書の受付、入力
---------	-----------	-----------------------

概要	被保険者本人に判断能力が欠けている場合など、宛名や宛先住所を被保険者以外にするための手続き。所定書式の委任状が必要。
----	--

●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	送付先登録変更申請書(裏面の委任状)提出	「送付先登録変更申請書(以下、「申請書」)を提出する。 (本人申請の場合は委任状記入不要)	必要に応じて、被保険者・申請者・送付先住所該当者の本人確認できる資料を添付。成年後見人の場合、登記事項証明書のコピー添付	●						
2	受付・点検	申請書と委任状を受け付けて、点検する。			●					
3	システム入力	申請書の内容をシステムに入力する。				●				
4	二重点検	申請書と入力結果画面のハードコピーを付けて、人を替えて二重点検する。				●				
5	申請書、入力結果画面(ハードコピー)を納品	申請書と委任状、入力結果画面のハードコピーを納品する。				●				
6	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
7	書類整理	認定ある場合はライフプラザへ連絡便で送る。 認定ない場合は専用ファイルに綴る				●				

項番: 8

大分類: 資格	中分類: 資格管理	小分類: 施設入退所連絡票の受付、入力
---------	-----------	---------------------

概要	住所地特例施設が作成・送付した施設入退所連絡票を受付て、連絡内容を入力する。
----	--

●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	施設入退所連絡票 受付・確認	住所地特例施設から送られる連絡票を受付て点検する。				●				
2	システム入力	連絡票の内容をシステム入力する。	施設退所で自宅等に移られる場合は資格喪失の入力も必要。認定ある場合は受給資格証明書も送付する必要あり。			●				
3	二重点検	連絡票と入力結果画面のハードコピーを、人を替えて二重点検する。				●				
4	納品	連絡票と入力結果画面のハードコピーを、納品する。				●				
5	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
6	発送	審査済みの受給資格証明書を発送する				●				
7	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: 被保険者証に関する業務	被保険者証・負担限度額認定証紛失等に係る再発行と引渡(窓口・郵送)
---------	------------------	-----------------------------------

概要	被保険者証や負担限度額認定証を紛失した場合に、再発行・再交付を行う手続き
----	--------------------------------------

●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	再交付申請書提出	被保険者証、負担限度額認定証等の再交付申請書を提出する。	電話での申請の場合、普通郵便で本人確認とする。	●						
2	受付・点検	再交付申請書の内容を受け付けて、点検する。	事業対象者であれば、高齢福祉室に有効期限の確認をする。		●					●
3	被保険者証等作成・出力	被保険者証を作成し出力する。	事業対象者であれば、高齢福祉室に確認した有効期限を被保険者証に手書きで記載する。		●					
4	納品	申請書と被保険者証等を納品する。				●				
5	交付前審査	交付前審査を行う。						●		
6	交付	被保険者証等を交付する。	本人確認ができれば窓口で交付。本人確認ができない場合は、郵送。		●					
7	納品	申請書(被保険者証控えは申請書に貼付)を納品する。				●				
8	* 発送の場合 審査・検収	発送の場合は発送チェックをおこなう						●	●	
9	書類整理	業務完了後ファイリング				●				

項番: 10

大分類: 受給	中分類: 介護保険負担限度額認定に関する業務	小分類: 介護保険負担限度額認定に関する業務
---------	------------------------	------------------------

概要	負担限度額認定証交付の申請を受け付けて審査のうえ交付する。
----	-------------------------------

●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	認定証交付申請の申出	負担限度額認定証交付希望を申し出る。		●						
2	システム照会	認定があり交付対象者(非課税世帯)であることをシステムで確認する。	前住所地の自治体に所得情報を照会中の場合は、回答がくるまで発行できない旨を説明する。		●					
3	認定証交付申請書 受付	負担限度額認定証交付申請書(以下、「申請書」)を記入してもらい受け付ける。	27年8月から制度改正により、資産のわかるもののコピー添付要	●	●					
4	負担限度額認定証等作成・出力	システム入力し、負担限度額認定証と決定通知書出力する。				●				
5	入力画面のコピーと申請書の補記	システム入力後ハードコピーをとり必要箇所にマーカーし申請書に貼付する。申請書の審査欄補記する。				●				
6	納品	申請書に負担限度額認定証と決定通知書を封入したものを添付し、納品する。				●				
7	審査・検収	審査・検収・発送照合を行う。	市職員による決裁				●	●		
8	発送	封緘し、郵送する。				●				
9	書類整理	業務完了後ファイリング				●				

項番: 11

大分類: 受給	中分類: 介護保険負担限度額認定証の更新業務の一部業務	小分類: 介護保険負担限度額認定証の更新業務の一部業務
---------	-----------------------------	-----------------------------

概要	負担限度額認定証(有効期限:毎年7月31日まで)の有効期間が満了する対象者を抽出して更新手続きを促し、更新申請書が提出された方に新しい負担限度額認定証を交付する。
----	---

●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	事前準備	同封チラシの印刷				●			
2	事前準備	申請書・通知文・記入例の印刷・折り				●			
3	データ作成	バッチ処理により申請書と案内文のPDFを作成し、出力する。						●	
4	負担限度額認定更新 対象者一覧表作成	負担限度額認定更新対象者一覧表を作成する						●	
5	案内文受領	出力した案内文を受領し、折り。				●			
6	更新申請書 封入封緘	更新申請書等を封入封緘し納品する				●			
7	拭取リスト作成	拭取リストを作成する						●	
8	抜取	拭取リストを受領し、抜取、抜取ったものを納品する				●			
9	審査・検収	発送照合を行う。						●	●
10	更新申請書発送	更新申請書を発送する				●			
11	更新申請書 記入・提出	更新申請書を記入して提出する。(窓口・郵送)	27年8月から制度改正により、資産のわかるもののコピー添付要	●					
12	更新申請書 受付	更新申請書を受付し、納品。				●			
13	更新申請書確認・ 点検	更新申請書を点検し、受付可の場合入力のため、委託へ引き渡し。不備があれば、再送する。						●	
14	入力	システムに入力し、ハードコピーを添付の上納品				●			
15	審査・検収	入力された内容を審査						●	●
16	データ作成	バッチ処理により負担限度額認定証と決定通知書のPDFを作成する。						●	
17	認定証等の出力	システムで、認定証と決定通知書を出力する。						●	
18	封入封緘	認定証、決定通知書とチラシを封入封緘する。				●			
19	拭取リスト作成	拭取リストを作成する。						●	
20	抜取	拭取リストを受領し、抜取、抜取ったものを納品する				●			
21	審査・検収	発送照合を行う						●	●
22	資産情報入力	発送済みの申請書について、資産情報を入力し、ハードコピーを添付して納品する				●			
23	審査・検収	納品された資産情報入力を審査する						●	
24	書類整理	業務完了後ファイリング				●			

項番: 12

大分類: 給付	中分類: 住宅改修費に関する業務	小分類: 住宅改修費に関する業務
---------	------------------	------------------

概要	認定ありの被保険者の日常生活の自立を支援するため、手すりの設置、段差解消、洋式トイレ購入などの住宅改修費の9割(または8割)を支給する。(※利用限度額上限20万円) 事前の相談・審査はライフプラザが担当。介護・医療・年金室では、その申請と支払に関する事務を担当している。
----	--

●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	事前申請書 (受領委任払申請書*希望者) 記入・提出	工事着工前に事前申請が必要。 受領委任払希望の場合は、同時に申請する	ライフプラザ・本庁どちらでも受付可		●					●
2	受付・点検	住宅改修事前申請書・受領委任払申請書を受付けて、内容を点検する。			●					●
3	申請書送付	事前申請書をライフプラザに連絡便で送付する	受領委任払を申請する場合はNo.4へ			●				
4	受領委任払承認 通知書作成	エクセルフォーマットに入力して、受領委任払の決定通知書を作成・出力する。	ライフプラザで受付分は、受領委任払申請書のみ、連絡便で本庁に届く			●	●			
5	審査・点検	受領委任払申請書を審査・点検を行う。						●		
6	納品	受領委任払承認通知書を連絡便でライフプラザへ送る	ライフプラザから被保険者・事業所へ郵送		●					●
7	受付・点検	完了届を受け付けて・点検する。	ライフプラザ・本庁どちらでも受付可 ライフプラザで受付分は連絡便で本庁に届く		●					●
8	システム入力	工事完了届の内容等を入力する。	毎月15日以降に入力			●				
9	審査・検収	申請書内容と入力されたデータを点検する						●		
10	支給決定通知書 出力・作成	支給決定通知書をシステムから作成・出力する。	前月末までに受付たものを毎月10日頃に出力する					●		
11	支給決定通知書 封入	支給決定通知書を封入し、納品				●				
12	発送照合	納品された支給決定通知書を確認・発送照合する						●	●	
13	発送	支給決定通知を発送				●				
14	支出負担行為決定書の作成	財務会計システムから支出負担行為決定書・命令書を作成する。				●				
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: 13

大分類: 給付	中分類: 福祉用具購入費に関する業務	小分類: 福祉用具購入費に関する業務
---------	--------------------	--------------------

概要	認定ありの被保険者の日常生活の自立を支援するため、腰掛便座、移動用リフトのつり具、入浴補助業務等の福祉用具購入費の9割(または8割)を支給する。(※利用限度額上限10万円/年度) 保険適用の対象品目は指定されており、申請者は事前にケアマネジャー等への相談が必要。また保険適用となる福祉用具販売事業者も都道府県が指定しており、その確認も必要。
----	---

●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・点検	受領委任払いの申請がなければNo.8へ	資格、認定があること、滞納等がないことを確認する。		●						
2	窓口対応終了	受領委任払いを申請された場合は承認決定通知書が送付されてから購入していただくように伝える			●						
3	受領委任払承認通知書作成	エクセルフォーマットに入力して、受領委任払いの承認通知書を作成・出力する				●					
4	審査・点検	受領委任払申請書を審査・点検を行う。						●			
5	封入	承認通知書を封入する	申請書は保管する			●					
6	発送照合	承認通知書の発送照合をする						●	●		
7	発送	受領委任払承認通知書を被保険者・事業所へ発送				●					
8	支給申請書受付・点検	申請書を受付けて内容を点検する。	チェックシートあり		●						
9	システム入力	支給申請書と添付書類の内容をシステム入力する。	毎月15日以降に入力			●					
10	納品	支給申請書と添付書類を納品する。				●					
11	審査・検収	審査・検収を行う						●			
12	支給決定通知書作成	支給決定通知書を作成する。	前月末までに受付たものを毎月10日頃に出力する					●			
13	支給決定通知書封入	支給決定通知書を封入する。				●					
14	発送照合	封入された支給決定通知書を発送照合する						●	●		
15	支給決定通知書発送	支給決定通知書を発送する。				●					
16	支出負担行為決定書・命令書の作成	財務会計システムから支出負担行為決定書・命令書を作成する。				●					
17	審査・検収	審査・検収を行う。						●			
18	書類整理	業務完了後ファイリング				●					

項番: 14

大分類: 給付	中分類: 高額介護サービス費に関する業務	小分類: 勸奨通知及び申請書受付等業務
---------	----------------------	---------------------

概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険を利用して利用料の負担が高額になった場合、市民税の課税状況等に応じてその世帯及び個人それぞれの1か月あたりの負担上限額が決められています。</li> <li>・その上限額を超える額については、いったんサービス事業所に支払い、後日、市に申請することにより払い戻されます。</li> <li>・申請が必要なかたには、市から通知されます。勸奨通知と受付事務は、毎月50～60人が対象。</li> </ul>
----	--

●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	勸奨通知 出力	バッチ処理によって、勸奨通知書等をシステムから出力する。						●		
2	同封物の印刷	案内文等の同封物を印刷する。			●					
3	抜き取り作業	バッチ処理日以降の異動情報(死亡等)を確認し、送付物から抜き取る。						●		
4	封入	勸奨通知書を封入する。			●					
5	発送照合	封入された勸奨通知書を発送照合する						●	●	
6	発送	勸奨通知書を発送する。			●					
7	受付・点検	申請書を受付て、内容を点検する。	返送または窓口で受付ける	●	●					
8	システム入力し 納品	支給申請書の内容をシステム入力し、ハードコピーを添付して納品する	必要な情報のハードコピーをとる			●				
9	審査・検収	審査・検収を行う						●		
10	書類整理	業務完了後ファイリング				●				

項番: 15

大分類: 給付	中分類: 高額介護サービス費に関する業務	小分類: 支給決定通知及び支出事務
---------	----------------------	-------------------

概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険を利用して利用料の負担が高額になった場合、市民税の課税状況等に応じてその世帯及び個人それぞれの1カ月あたりの負担上限額が決められています。</li> <li>・その上限額を超える額については、一旦サービス事業所に支払い、後日、市に申請することにより払い戻されます。</li> <li>・口座を登録することにより自動的に償還されます。支出事務は毎月約700人が対象。</li> </ul>
----	---

●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	支給決定通知書 作成	支給決定通知書を作成する。						●		
2	支給決定通知書 封入	支給決定通知書を封入し納品する。	リストに基づいて仕分けし封入			●				
3	発送照合	封入された支給決定通知書を発送照合する						●	●	
4	支給決定通知書の 発送	照合済みの支給決定通知書を発送	一部施設に連絡便で送る			●				
5	支出負担行為決定書・命令書の 作成	財務会計システムから支出負担行為決定書・命令書を作成する。				●				
7	納品	支出負担行為決定書、支出命令書を納品する。				●				
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: 16

大分類: 給付	中分類: 高額介護サービス費受領委任払に関する業務	小分類: 申請書等の受付(窓口・郵送)
---------	---------------------------	---------------------

概要	大阪府内の介護保険施設に入所する場合等、高額介護サービス費を受領委任払いにすることができる。 ※大阪府独自のサービスで、施設の同意が必要。
----	---

●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	受領委任払承認申請書提出	高額介護サービス費 受領委任払承認申請書兼支給申請書(以下、「申請書」)に記入し、提出する。								●
2	受付・点検	申請書を受け付けて、内容を点検する。	システムで施設入所情報を確認する。		●					
3	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えて、お帰りをいただく。	後日、承認・不承認決定通知書が郵送で届く旨を伝える。							●
4	申請書入力	システム(入退所連絡票)に入力。負担限度額の判定画面を出力。高額委任払ツール(Access)に入力。承認通知書を作成する。	それぞれの入力画面のハードコピーをとる			●				
5	納品	承認通知書を封入し、申請書と入力画面ハードコピーを添えて納品する				●				
6	審査・検収 発送照合	納品された承認通知書を審査・検収・発送照合する。						●	●	
7	発送	承認通知書を封緘・発送				●				
8	書類整理	業務管理後ファイリング				●				

項番: 17

大分類: 給付	中分類: 高額介護サービス費受領委任払の更新業務の一部業務	小分類: 高額介護サービス費受領委任払の更新業務の一部業務
---------	-------------------------------	-------------------------------

概要	毎年8月、前年の所得情報をもとに、高額介護サービス費の対象者であることを確認して更新する。
----	---

●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	事前準備	同封物の印刷				●				
2	更新申請書 出力	更新申請書・更新案内文をシステムから出力する。						●		
3	更新申請書 封入	更新申請書を折り、封入し納品	同封物あり			●				
4	発送照合	封入された更新申請書を発送照合する						●	●	
5	発送	更新申請書を発送する	一部施設については連絡便で送る		●					
6	更新申請書 記入・提出	更新申請書に記入し提出する。		●						●
7	受付・点検	更新申請書を受付・点検を行う。			●					
8	申請書入力	システム(入退所連絡票)に入力。 負担限度額の判定画面を出力。 高額委任払ツール(Access)に入力。 承認通知書を作成する。	それぞれの入力画面ハードコピーをとる			●				
9	納品	申請書と入力画面ハードコピーを併せて承認通知書を納品する。				●				
10	審査・検収	納品された承認通知書を審査・検収する。						●		
11	封入	承認通知書を封入する				●				
12	発送照合	封入された承認通知書を点検・照合する						●	●	
13	発送	承認通知書を封緘・発送	一部施設については連絡便で送る			●				
14	書類整理	業務完了後ファイリング				●				

項番: 18

大分類: 給付	中分類: 高額医療合算介護サービス費に関する業務	小分類: 高額医療合算介護サービス費に関する業務
---------	--------------------------	--------------------------

概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額介護サービス費の算定対象世帯に、医療と介護の自己負担額を合算して、一定の基準額を超える場合には、高額医療合算介護サービス費を支給して、被保険者の毎月の負担額を一定以内とする制度</li> <li>・医療と介護の自己負担額を合算して、支給申請勸奨対象者のリストアップを行う作業は、箕面市が国民健康保険連合会に委託している。</li> <li>・国民健康保険連合会から送られてくる支給申請勸奨対象者リストのチェック業務の準備業務、及び、勸奨対象者から届く申請書の受付と決定通知書の送付、支出関係書類の作成が受託範囲。</li> </ul>
----	---

●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	自己負担額証明書兼支給申請書受領	大阪府広域連合から受付済みの申請書が郵送で送られてくる							●
2	計算結果連絡票の出力	計算結果連絡票を出力する。					●		
3	申請書と連絡票を受領	申請書と連絡票を受領し決裁用に保管	計算結果連絡票にマーカーでチェックをいれておく		●				
4	データ取込	バッチ処理にて合算支給データの取込をする					●		
5	帳票出力	支給決定内容・口座情報等をシステムから出力し、申請書・連絡表とセットする			●				
6	点検・確認	申請書の有無・死亡等の異動状況・口座情報を確認し点検する。			●				
7	審査・検収	支給申請書、計算結果連絡票及び添付書類の内容を検収する。					●		
8	申請書再送	不備のある申請書等を再送する					●		
9	申請書受付	申請書を受付する		●	●				
10	システム入力	申請書の内容をシステム入力する。			●				
11	審査・検収	納品された申請書等を検収する					●		
12	支給決定通知書作成	支給決定通知書を作成する。	※毎月15日頃				●		
13	封入	支給決定通知書を封入し納品。			●				
14	発送照合	封入された支給決定通知書を発送照合する					●	●	
15	支給決定通知書送付	照合済みの支給決定通知書を発送			●				
16	支出負担行為決定書・命令書の作成	財務会計システムから支出負担行為決定書・命令書を作成する。			●				
17	審査・検収	審査・検収を行う。					●		
18	書類整理	業務完了後ファイリング			●				

項番: 19

大分類: 給付	中分類: 軽度者の福祉用具貸与理由書に関する業務	小分類: 申請書等の受付(窓口・郵送)
---------	--------------------------	---------------------

概要	福祉用具貸与などの介護保険サービスは、要介護度に応じて保険適用の範囲は決まっていますが、原則的には、保険適用外となる福祉用具であっても、厚生労働省や箕面市が定める特別の事情に該当する場合には、その福祉用具について保険適用とすることができる。
----	--

●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	理由書 届出	ケアマネジャー等が福祉用具貸与理由書等を提出する。	①理由書(主治医意見書) ②居宅サービス計画書	●						
2	受付・点検	理由書等を受け付けて、点検する。			●					
3	納品	理由書等をセットにして納品する。				●				
4	参考帳票出力	システムから要介護認定審査会の資料等の参考帳票を出力する。	認定審査会の議事内容を、理由書の内容の妥当性を確認する参考とする。					●		
5	審査・検収	審査・検収する。	市職員による決裁					●		
6	書類整理	業務完了後ファイリング						●		

\*国の定める3つの状態に該当する場合のみ例外給付可能(下記症例のみ受付可、その他症例については職員対応)

- パーキンソン病
- 重度の関節リュウマチ
- 末期がん
- 重度の喘息発作
- 重度の心疾患
- 重度の逆流性食道炎(嚥下障害)
- 脊椎損傷による下半身まひ

項番: 20

大分類: 給付	中分類: 介護給付費過誤申立書に関する業務	小分類: 申立書等の受付(窓口・郵送)
---------	-----------------------	---------------------

概要	介護サービス事業者が、国保連合会に提出する介護給付費について、過誤があった場合にはその申し立てを行い、国保連合会はその申し立てを受付・審査・決定を行って、給付額の増額・減額を行って調整する。 介護給付の過誤申立には毎月1日締切の「同月過誤」(過誤調整と再請求が同月に行われる。件数も多い。)と、毎月20日締切の「通常過誤」(過誤調整の翌月に再請求を行う。件数は少ない。)とがある。
----	---

●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	過誤申立書届出	介護サービス事業者が、窓口にて過誤申立書に記入して提出する。								●
2	受付・点検	申立書を受け付けて、内容を点検する。		●						
3	給付実績確認	システムで当該申立に関する給付実績があることを確認する。		●						
4	参考帳票出力	情報システムから当該申立に関する給付実績が分かるレセプトデータを参考帳票として出力する。		●						
5	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰りいただく。	後日、国保連合会から申立書に対する決定書が届く旨を伝える。							●
6	二重点検	申立書、レセプトデータ等の参考帳票を二重点検をする。			●					
7	納品	箕面市に納品する。			●					
8	審査・検収	審査・検収を行う。					●			

項番: 21

大分類: 給付	中分類: 介護給付費過誤申立書に関する業務	小分類: 過誤データ作成
---------	-----------------------	--------------

概要	毎月2回、エクセルで過誤データを作成し、国保連合会に伝送する。
----	---------------------------------

●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	過誤データ作成	市職員が審査・検取済みの過誤申立の内容をエクセルの書式に入力し、過誤データを作成する。	事業所番号や過誤コード等を入力する。		●					
2	二重点検	申立書、参考帳票、入力結果画面ハードコピー、過誤データについて、二重点検をする。	時効の確認を行う		●					
3	納品	箕面市に納品する。			●					
4	伝送前審査	審査・点検する。					●			
5	国保連へのデータ伝送	国民健康保険連合会宛にデータを伝送する。					●	●		
6	書類整理	業務完了後ファイリング					●			

項番: 22

大分類: 給付	中分類: マイケアプランに関する業務	小分類: マイケアプランの受付 (窓口・郵送)・データ作成
---------	--------------------	----------------------------------

概要	要介護・要支援の認定を受けた後、介護保険サービスを受けるには、ケアマネジャー又は本人・家族がケアプラン(居宅サービス計画書)を毎月作成する必要があります。 本人・家族が作成するケアプランをマイケアプランといいます。
----	--

●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		その他 (外部)	
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	受付	郵送または窓口でサービス利用票を受領	サービス利用計画(月末) サービス利用実績(翌月初)		●					
2	マイケアプラン データ作成	①マイケアプランの内容をエクセルの書式に入力し、給付管理票データを作成する。 ②システム入力しマイケアプランデータを作成する。	居宅サービス計画が「自己作成」になっていることをシステムで確認する			●				
3	納品	サービス利用計画等と入力結果画面のハードコピーを納品する。				●				
4	伝送前審査	審査・点検する。	市職員による決裁					●		
5	国保連へのデータ伝送	国民健康保険連合会宛にデータを伝送する。						●	●	
6	書類整理	業務完了後ファイリング						●		

項番: 23

大分類: 給付	中分類: 給付費通知の送付業務の一部業務	小分類: 給付費通知の送付業務の一部業務
---------	----------------------	----------------------

概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年3回、市職員がPDFデータで作成した給付費通知書を出し、一部抜き取り・差替えを行った後、発送する。</li> <li>・一部の公費助成について、所得に応じた自己負担の発生をシステムが反映できないため、差替え作業が必要。</li> </ul>
----	---

●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	事前準備	記入例の印刷・折り				●				
2	PDFデータ作成	システムのバッチ処理で給付費通知のPDFデータを作成する						●		
3	出力・裁断等	給付費通知書を出し、裁断、指定方法で三つ折りにする				●				
4	封入封緘	記入例と共に封入・封緘する	1枚入り・2枚入り・3枚入りに仕分け、二人体制で封入・封緘			●				
5	抜取りリスト作成	異動等による抜取りリスト作成						●		
6	抜取	受領した抜取りリストに基づき抜き取る				●				
7	発送照合	封入された給付費通知を発送照合する						●	●	
8	発送	照合済みの給付費通知を発送	後納郵便物差出票はコピーをとり、原本は連絡便で高齢福祉室へ送る			●				

項番: 24

大分類: 賦課	中分類: 保険料計算業務の一部業務	小分類: 保険料決定・納入通知書の送付(月次)
---------	-------------------	-------------------------

概要	月1回、市職員が出力した賦課更正(決定)通知書と納付書を封入・封緘して発送する。
----	--

●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	バッチ処理	(月初に前月の異動者を調定する)直近1カ月分の異動について、バッチ処理で保険料計算を行う。						●		
2	賦課更正(決定)通知書と納付書の出力	賦課更正(決定)通知書と納付書を出力する。				●				
3	納付書の裁断等	納付書の裁断等を行う。				●				
4	封入	通知書と納付書及び同封物を封入し納品。				●				
5	審査・検収	審査・検収・発送照合を行う。	個別の差替・抜取は担当職員により行う。					●	●	
6	発送	審査済みの納付書を封緘し発送				●				
7	書類整理	業務完了後ファイリング						●		



項番: 26①

大分類: 賦課	中分類: 所得照会業務の一部業務	小分類: 所得照会業務の一部業務
---------	------------------	------------------

概要	転入等で資格を取得した被保険者の保険料を計算するため、前住所地の自治体に所得情報の照会を行う。 転入等の都度、照会を行う。また、年次の保険料計算の際にも照会を行う。
----	---

●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	所得照会先リスト作成	所得照会が必要な被保険者、他自治体等を記載したリストを作成する。						●		
2	所得照会文書作成	所得照会先リストをもとに、転入前自治体宛の所得照会文書を作成する。	定型書式あり。					●		
3	所得照会文書の封入封緘・発送	番号を付けて所得照会文書を発送する。						●		
4	所得照会文書受領	所得照会文書を受領する。 郵送受領はリストに受領日を記載する。	郵送受領は主に簡易申告と情報連携できなかった場合			●				
5	システム入力納品	受領した所得照会文書の内容をシステム入力し、納品する。				●				
6	審査・検収	審査・検収する。						●		
7	書類整理	業務完了後ファイリング				●				

項番: 26②

大分類: 賦課	中分類: 所得照会業務の一部業務	小分類: 簡易申告書に関することの一部業務
---------	------------------	-----------------------

概要	他市の住所地特例施設へ入所した被保険者の保険料を計算するため、簡易申告書を発送する。 返却があった簡易申告書の内容をシステムへ入力する。
----	---

●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	簡易申告送付先 リスト作成	簡易申告が必要なかたのリストを作成 する。					●		
2	簡易申告書の作 成	簡易申告書を作成し、出力					●		
3	同封物の準備	同封物の印刷・折り					●		
4	簡易申告書の封 入封緘	簡易申告書の折り、封入封緘			●				
5	審査・検収	発送照合を行う。					●	●	
6	発送	簡易申告書を発送する。			●				
7	簡易申告書 受領	簡易申告書を受領する。 リストに受領日を記載する。	不備は職員で対応		●				
8	システム入力 納品	受領した所得照会文書の内容をシステ ム入力し、納品する。	入力内容は職員が指示		●				
9	審査・検収	審査・検収する。					●		
10	書類整理	業務完了後ファイリング			●				

項番: 27

大分類: 賦課	中分類: 口座振替業務の一部業務	小分類: 口座振替依頼書受付
---------	------------------	----------------

概要	市民が金融機関に提出した口座振替依頼書が、金融機関から箕面市宛に送付されるので、内容を点検して、口座情報等とシステム入力する。
----	---

●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	口座振替依頼書 受領	金融機関から送付される口座振替依頼書を受領する。				●				
2	受付・点検	依頼書を受け付けて点検する。				●				
3	システム入力	口座情報等をシステム入力する。				●				
4	納品	口座振替依頼書と入力結果画面ハードコピーを納品する。				●				
5	審査・検収	審査・点検を行う。						●		
6	書類整理	業務完了後ファイリング				●				
7	※1～3についてはペイジーでの受付もあり		転入届出時等にペイジーにより受付する場合あり			●				

項番: 28

大分類: 賦課	中分類: 口座振替業務の一部業務	小分類: 口座振替済保険料額通知の印刷・送付
---------	------------------	------------------------

概要	年1回12月頃に、口座振替済保険料額通知を作成して送付する。約1,500件程度。
----	--

●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	バッチ処理による通知の出力	バッチ処理を行い、口座振替済保険料額通知を作成し、出力する。						●		
2	折り	受領した通知書をバックごとに特殊折り				●				
3	封入・封緘	封入・封緘作業を行う。				●				
4	審査・検収 発送照合	納品された通知書を審査・検収 発送照合する						●	●	
5	発送	通知書を発送する。	後納郵便作成(公印は職員)				●			
6	書類整理	業務完了後ファイリング						●		

項番: 29

大分類: 賦課	中分類: 督促状の送付業務の一部業務	小分類: 督促状の発送
---------	--------------------	-------------

概要	保険料の滞納者に対して、毎月、督促状を作成して送付する。700~800件/月
----	--

●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	バッチ処理	バッチ処理により、督促状を作成する。						●		
2	出力・バスター	督促状を出力し、切断する				●				
3	封入・封緘	督促状と同封物を封入・封緘する				●				
4	抜取リスト 作成	抜き取りに必要なチェックリストを作成						●		
5	抜き取り	チェックリストをもとに、抜き取り作業を行う。				●				
6	納品	抜き取り作業を行った督促状とチェックリストをセットにして納品する。				●				
7	審査・点検 発送照合	納品された督促状を審査・点検・発送照合する。	市職員による決裁					●	●	
8	発送	発送する。	後納郵便作成(公印は職員)			●				
9	書類整理	業務完了後ファイリング						●		

項番: 30

大分類: 賦課	中分類: 催告書の送付業務の補助	小分類: 催告書の送付
---------	------------------	-------------

概要	年3回、不定期に実施される。
----	----------------

●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	バッチ処理	システムのバッチ処理により、催告書を作成する。						●		
2	出力・バスター	催告書を出力し、切断する				●				
3	封入・封緘・ 仕分け	職員から受領したリストに基づき 催告書を封入・封緘し、封入枚数ごとに 仕分けする	複数名で封入・封緘。			●				
4	納品	封入した催告書を納品	枚数ごとの件数を報告し、 データ件数と照合			●		●		
5	チェックリスト 作成	抜き取りに必要なチェックリストを作成す る。						●		
6	抜き取り作業	チェックリストをもとに、抜き取り作業を 行う。				●				
7	納品	抜き取りを行った催告書を納品する。	抜き取り後の枚数ごとの件数を報告し データ件数と照合			●		●		
8	審査・点検 発送照合	審査・点検・発送照合する。						●	●	
9	発送	発送する。	後納郵便作成(公印は職員)			●				
10	システムに入力	発送した被保険者の折衝に催告書を送 付したことを入力する				●				
11	書類整理	業務完了後ファイリング						●		

項番: 31

大分類: 賦課	中分類: 保険料還付業務の一部業務	小分類: 保険料還付業務の一部業務
---------	-------------------	-------------------

概要 主に転出・死亡等で資格喪失した被保険者のうち該当する方を対象に、保険料の還付を行う。

●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	
				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。	対象者一人につき4枚セット		●				
3	審査・点検	出力内容をチェックする。	相続人代表者指定届兼誓約書が提出されていない対象者はNo.9へそれ以外の対象者はNo.4へ				●		
4	還付管理表入力及び記入	還付管理表(エクセル及び紙)にそれぞれ入力し、記入し、同封物(記入例・返信用封筒)もセットする。			●				
5	審査・点検	還付管理表と送付物の内容を審査する。	市職員による決裁				●		
6	封入	送付物を封入。	過誤納金還付(充当)通知書の控えはとっておく。		●				
7	発送照合	発送照合する。					●	●	
8	通知書・請求書発送	通知書と請求書兼依頼書を発送する。	被保険者死亡の場合には、代表相続人宛に送付する。書類が返送されたら(16)へ		●				
9	相続人探しをする	相続人探しリストのファイルを記入する	職員から受け取った書類を元にリスト作成・送付書類を揃える		●				
10	納品	リストのファイルと送付物を封入して納品			●				
11	審査・点検 発送照合	審査・点検・発送照合する。					●	●	
12	発送	封緘して発送する			●				
13	返送	相続人代表者指定届兼誓約書が返送されてきたらシステムに入力する	入力内容のハードコピーをとる		●				
14	納品	相続人代表者指定届兼誓約書とハードコピーを納品			●				
15	審査・点検	審査・点検する。	入力内容をチェックしたら職員が「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・出力しNo.4へ				●		
16	受付・点検	返送または窓口で請求書兼依頼書を受付・点検する。	記入内容を点検する。 ※振込口座の名義は本人のものに限る。	●					
17	還付管理表記入・入力	還付管理表(エクセル及び紙)にそれぞれ入力し、記入する。	返送日を記入		●				
18	歳入還付命令書作成	財務会計システムに入力して、歳入還付命令書を作成する。	償還金の場合は、支出負担行為決定書と支出命令書を作成する		●				
19	二重点検	二重点検を行う。			●				
20	納品	過誤納金還付(充当)通知書の控え、還付請求書兼依頼書、歳入還付命令書(償還金の場合は支出負担行為決定書と支出命令書)をセットにして箕面市に納品する。			●				
21	審査・検収	審査・検収を行う	市職員による決裁				●		
22	会計室提出	請求書兼依頼書と支出命令書を会計室に持参する。			●				
23	システム入力	振込予定日をシステム入力する 還付管理票に振込予定日を入力(記入)	振込予定日と処理した命令書番号		●				
24	書類整理	業務完了後ファイリング			●				

項番: 32

大分類: 賦課	中分類: 納付書の再発行と引渡	小分類: 納付書の再発行と引渡
---------	-----------------	-----------------

概要	紛失等により納付書の再発行が必要な場合に、再発行を行う。
----	------------------------------

●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	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、住所等で本人確認を行う。			●				
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。				●			
5	交付前審査	納付書の内容を審査・点検する。					●		
6	納付書の交付	再発行した納付書を交付(窓口・郵送)	郵送の場合送付先の登録が有る場合はそちらへ送る		●				
7	システム入力	再発行した内容をシステムに入力する。督促状抜取りリストにも入力する。				●			

項番: 33

大分類: 賦課	中分類: 「納付についてのお知らせ」の発行と引渡	小分類: 「納付についてのお知らせ」の発行と引渡
---------	--------------------------	--------------------------

概要	本人が負担した保険料の金額について記載した「納付についてのお知らせ」(以下「お知らせ」)を市民の申請に応じて発行する。主に、確定申告等に使用されることが多い。毎年12月中旬～3月頃がピーク 「保険料納付状況のお知らせ」交付時の本人確認については、別途参照
----	--

●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	口頭申請	来庁又は電話により、発行の申請を受け付ける。	電話による受付の場合はNo.3へ	●							
2	本人確認	被保険者証等を提示いただき、本人確認を行う。	氏名、生年月日、住所等で本人確認を行う。		●						
3	「お知らせ」の作成	「お知らせ」をシステムで出力して作成する。(控えを含めて2部)				●					
4	納品	作成した「お知らせ」を箕面市に提出する。				●					
5	交付(発送)前審査	「お知らせ」の内容を審査・点検(発送照合)する	納付証明を出した画面のハードコピーと。本人確認時にメモしたものと照合する					●	●		
6	交付(発送)	「お知らせ」を交付(発送)する。	手数料は無料		●						
7	書類整理	業務完了後ファイリング				●					

項番: 34

大分類: 賦課	中分類: 分割納付にかかる業務の一部業務	小分類: 保険料の分割納付申請 (窓口・郵送)
---------	----------------------	----------------------------

概要	分割納付を希望する者に係る受付、納付書の引き渡し等を行う。
----	-------------------------------

●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	納付相談	納付相談の受付し、相談内容を折衝に 入力。委託へ引き継ぐ。	本人の支払能力等を考慮した分割納 付に関する相談対応。	●				●		
2	システム入力	分納の内容についてシステム入力を行 い、分納誓約書・納付書を出力する。	分納制約送付管理票に記入・欠損除 外リストに入力			●				
3	封入	作成した分納誓約書・納付書・滞納管理 票を封入し分納ファイルに入れて納品				●				
4	審査・点検	納品された分納誓約書・納付書などを審 査・点検・発送照合する						●	●	
5	発送	発送照合済みに分納誓約書・納付書を 封緘し、発送				●				
6	分割納付誓約書 記入・提出	保険料の滞納者が、滞納分の支払いに 関する分割誓約書を記入し、提出する。	大半が郵送での返却	●						
7	受付・点検	誓約書を受付、点検し、管理票に返送 日を記入、受付印押印後、納品			●					
8	誓約書決裁	受付けた誓約書の決裁をとる						●	●	
9	書類整理	業務完了後ファイリング						●		

介護保険 その他業務

大分類	中分類	小分類	概要
その他	介護保険に関する問い合わせの対応(窓口・電話)	資格に関すること	窓口又は電話による各種問い合わせに対する応対業務
		保険料に関すること(保険料額・納付方法など)	
		給付に関すること	
	その他事務	総合窓口受付(介護・医療・年金室 国民健康保険室の1/4)	
		各種決算数値等の情報システムへの入力作業	月例の給付・支出状況についてのシステム入力作業
		その他大量送付業務の一部業務	チラシ印刷、封入封緘等(各業務に含まれるものを除く)
		郵便物の受付・整理・引渡	
		ライフプラザ連絡便の受付及び引渡	受付簿にて管理
		不着郵便物の情報及び現物管理	不着郵便物についての情報をシステムに入力、現物保管
		各種チラシの庁内印刷	
郵便切手管理	郵便切手受払簿にて郵便切手を管理		
各種財務会計 命令書作成	受取人払い・郵便振替取扱手数料・郵便後納		