富田林市国民健康保険　委託業務予定一覧表（１件あたり工数、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	460	240	210	210	220	210	210	200	190	230	180	290	2,850	
	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	150	170	210	180	160	130	190	130	130	140	130	200	1,920	
	3	被保険者証の再発行	随時	5	50	30	30	60	60	40	30	70	40	40	40	70	560	
	4	高齢受給者証の一括処理（月次処理：発送準備等）	月次	90	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
	5	高齢受給者証の一括処理（年次：発送準備）	年次	135				6600									6,600	※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	特定疾病療養受療証の発行及び再発行	随時	5				100									100	※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	学生用被保険者証の発行	随時	10					30								30	※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。
給付	8	葬祭費（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）	随時	10	10	10	10	10	10	10	20	20	20	20	20	20	180	
	9	療養費（支給申請書の作成・受付、添付書類の確認）	随時	10	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360	
	10	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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200	
	11	高額医療・介護合算制度（支給申請書の受付）	随時	5										30	30		60	
	12	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	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
	13	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	10	80	90	80	440	300	170	130	90	80	80	80	80	1,700	
	14	返納金（申請書の作成・受付、添付書類の確認）	随時	25	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	52	
	15	第三者行為（受付、届出書の確認）	随時	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	
	16	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	17	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	3	3	3	3	3	3	10	10	10	10	5	5	68	
賦課	18	保険料計算・納付書発行（随時）	随時	10	610	410	420	390	380	340	400	330	320	370	310	490	4,770	
	19	保険料の減免	随時	15			1000	500	100	100	80	50	50	50	80	50	2,060	
	20	保険料の試算	随時	10	70	60	70	60	60	40	70	50	50	80	100	120	830	
	21	納付書再発行	随時	5	5	5	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	290	
	22	所得照会（年次）	年次	10		300	150										450	
	23	簡易申告処理（年次）	年次	10	3500												3,500	※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。
保健	24	人間ドック費用助成	随時	5	50	60	60	70	50	70	70	40	40	50	40	20	620	
	25	特定健診受診券の発行（依頼書の発行）	随時	5	5	5	5	10	10	50	15	20	10	20	20	20	190	
その他	26	来庁者への案内	随時	2	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	12,000	
	27	問い合わせへの対応（窓口・電話）	随時	5	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	4,800	
	28	不着郵便物の情報及び現物管理（一部入力）	随時	5	50	50	50	50	50	50	1000	50	50	50	50	50	1,550	
	29	資格に関する他保険者への問い合わせ	随時	5	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960	
	30	帳票や書類の封入・封緘	随時	1	3700	200	2700	9700	5500	3000	5500	3000	5500	3000	5500	3000	50,300	
	31	書類の整理	随時	5	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6,000	

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、社会保険の脱退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。 （金剛連絡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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	異動届出書記入	「国民健康保険被保険者資格得喪届」に必要事項を記入し、必要書類を添付して提出する。	転入の場合、「国民健康保険被保険者資格得喪届」は住民異動届の複写になる。	●						
2	受付・点検	得喪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。（公費該当の場合は手続き完了後に福祉医療課に案内）	得喪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	異動日の補記	資格喪失証明書等の内容から「異動日」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、簡易申告書を提出頂く。（転入者を除く）	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 なお、1月1日現在で本市に居住がない場合は前市に所得照会となる。	●						
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	得喪届（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。			●					
7	被保険者証出力・作成	システムから被保険者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	保険料の計算	引き続き保険料の計算を行う。			●					
9	通知書・納付書の作成	「決定（更生）通知書」「更生通知（伺）」「納付書」を出力。			●					
10	一次納品	得喪届、添付書類、簡易申告書、被保険者証、受領証、納付書一式等をセットにして納品する。			●					
11	交付前審査	得喪届（加入）の内容等とシステム入力結果と出力された被保険者証の内容、保険料の内容が適切であることを審査・点検する。						●		
12	被保険者証交付	全部加入の場合は保険証は郵送となる。一部加入の場合のみ本人確認書類で本人確認ができれば窓口交付。	住所確認を目的として被保険者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。		●					
13	通知書・納付書の交付	「決定（更生）通知書」「更生通知（伺）」「納付書」「口座振替依頼書」「国民健康保険のお知らせ」を交付する			●					
13	「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。		●					
14	窓口対応終了	窓口対応は終了の旨を伝えてお帰りいただく。		●						
15	書類交付状況記入	被保険者証等の書類の交付状況欄に該当箇所にレ点を入れる。			●					
16	捺印	「受付」欄に自身の名前を捺印。「受付印」欄に日付印を押印する。			●					
17	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。				●				
18	提出・納品	届出書、受領証と添付書類・更生通知伺は「届出回収書ＢＯＸ」に入れて、富田林市に提出・納品する。				●				
19	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
20										
21										

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、葬祭費請求書兼申請書とのセットになる場合も多い。 （金剛連絡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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	異動届出書記入	「国民健康保険被保険者資格得喪届」に必要事項を記入し、必要書類を添付して提出する。	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	得喪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、処理後福祉医療担当者に案内）	得喪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	異動日の補記	社会保険被保険者証等の内容から「異動日」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	資格システム入力	異動届（喪失）の内容等についてシステム入力を行う。	－		●					
6	被保険者証の回収	被保険者証・高齢受給者証（該当者）・限度額認定証（該当者）を回収し、回収日の入力	－		●					
7	社会保険情報等の入力	社会保険の記号番号等を入力	入力方法についてはマニュアル参照		●					
8	保険料の計算	引き続き保険料の計算をおこなう	－		●					
9	通知書・納付書の作成	「決定（更生）通知書」「更生通知（伺）」「納付書」を出力。	－		●					
10	交付前審査	得喪届（喪失）の内容等とシステム入力結果の内容、保険料の内容が適切であることを審査・点検する。	－					●		
11	通知書・納付書の交付	「決定（更生）通知書」「更生通知（伺）」「納付書」を交付する	－		●					
12	窓口対応終了	窓口対応は終了の旨を伝えてお帰りいただく。	－	●						
13	届出種別の補記	「喪失（全部）、（一部）」のいずれかを朱色で○で囲む。	－		●					
14	朱書き（補記）	「異動事由」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		●					
15	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。	－		●					
16	捺印	「受付」欄に自身の名前を捺印。「受付印」欄に日付印を押印する。	－		●					
17	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。	－			●				
18	提出・納品	届出書と添付書類・更生通知伺は「届出回収書ＢＯＸ」に入れて提出・納品する。	－			●				
19	審査・検収	審査・検収を行う。	－					●		
20										
21										
22										

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 （金剛連絡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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	異動届出書記入	「国民健康被保険者証・高齢受給者証再発行申請書」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）	本人確認ができない場合は郵送。		●					
3	受付・点検	再発行届を受付けて、内容に漏れと不備がないか点検する。			●					
5	システム入力	システム入力を行う。			●					
7	一次納品	再発行届、受領証等をセットにして富田林市に提出する。			●					
8	交付前審査	再発行届の内容等とシステム入力結果と出力された被保険者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	受領証にサインをもらい。本紙を被保険者証として交付する。			●					
10	窓口対応終了	窓口対応は終了の旨を伝えてお帰り頂く。			●					
11	捺印	「受付」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・受領証は「届出回収書ＢＯＸ」に入れて提出・納品する。				●				
14	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　4

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	90	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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	高齢受給者証一括出力	バッチ処理を行ない、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	納品物の審査	審査・点検を行なう。						●		
5	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。				●				
6	納品	市職員に納品する。				●				
7	発送前審査	審査・点検を行なう。						●		
8	発送	発送する。						●		
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　5

大分類：	資格	小分類：	高齢受給者証の一括処理（年次処理：発送準備等）

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、２割と３割に分かれる。一斉発送は７月。

工数	135	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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	高齢受給者証一括出力	バッチ処理を行なって、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	納品物の審査	審査・点検を行なう。						●		
5	封入・封緘	封入封緘作業分の、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き封入・封緘する。			●					
6	納品	市職員に納品する。			●					
7	発送前審査	審査・点検を行なう。						●		
8	発送	発送する。						●		
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　６

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、一ヶ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（定期的な人口透析が必要）、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ヶ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歳以上は有効期限なし）

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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、障害者手帳か前市・社保の証でも可）を提出する。		●						
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	申請書の内容についてシステム入力を行なう。			●					
4	受療証の出力・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、受療証をセットして富田林市に提出する。			●					
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	受療証の交付	審査後の受療証を交付する。			●					
9	窓口対応終了	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。	障害者医療証の申請がまだの場合は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、富田林市に提出・納品する。				●				
15	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
16	〈再発行の場合〉 再発行の申し出	被保険者証を提示する。		●						
17	本人確認	本人確認を行なう。			●					
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は不要）			●					
19	受療証の出力・作成作成	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、受療証をセットして富田林市に提出する。			●					
22	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。			●					

項番：　　７

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、「国民健康保険法第116条該当届」を提出することで、引き続き富田林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、世帯の保険証と同じ。卒業の場合は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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	届出書の記入	「国民健康保険法第116条該当届」（以下「届出書」）に記入し、該当の被保険者証を添付して提出する。	在学証明書・学生証（写）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。			●					
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、市に納品する。			●					
7	交付前審査	学生証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	窓口対応終了	窓口対応は終了の旨を伝えてお帰りいただく。		●						
10	補記	備考欄に受付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・受領証は「届出回収書ＢＯＸ」に入れて提出・納品する。				●				
13	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　8

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葬祭費が支払われる。 ・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	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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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、又は葬儀社からの請求書等	●						
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・受付簿記入	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、請求書を担当職員に提出する。	支給金額は50,000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	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　９

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）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・捻挫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なわれてますので、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。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	必要書類提出	被保険者証と領収書（診療報酬明細書）、（必要に応じて）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。	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。	●						
6	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。		●						
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、請求書を市職員に納品する。				●				
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	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
15										
16										
17										
18										

項番：　　１０

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・郵便受付

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カ月の間に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カ月後、世帯主宛に、富田林市から、「高額療養費お知らせ通知」「振込申請書」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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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	抜取り・差替え作業	職員からの依頼があれば抜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・出力や抜取りの指示は市職員が行う。					●		
5	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。				●				
6	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。	圧着			●				
7	発送前審査	抜取り又は差替えた内容について確認する。						●		
8	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」			●				
9	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・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。	●						
10	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、本人へ返却する。			●					
11	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。		●						
12	押印	請求書の下空欄に自分の印鑑・隣に受付印を押す。			●					
13	二重点検	「請求書」の記載内容を確認する。				●				
14	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。				●				
15	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。						●		
16	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。				●				
17	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。				●				
18	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						●		
19										

項番：　　１１

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、その場合には、本人から自己申告して頂く。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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						●		
3	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。						●		
4	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。	返信用封筒による返送が多い。	●						
5	受付・点検	申請書を受付けて点検する。			●					
6	提出・納品	申請書を富田林市に提出する。			●					
7	審査・検収	審査・検収し、本算定処理にまわす。						●		
8	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						●		
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　１２

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	・富田林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40万4千円が支給されます。 ※ただし、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、1万６千円加算して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。 ・妊娠12週以降であれば、死産や流産でも支給されます。（22週未満であれば40万4千円） 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る。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40万4千円を請求する方法。海外出産等） ③助産制度　府の助産制度を利用し、出産した人に対して、40万4千円支給する。 ◆窓口での手続きは①の差額申請の場合と②、③です。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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。	*提出書類は助産の場合は助産施設入所決定通知、その他は領収書	●						
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	請求書を受付けて、内容を点検する。必要があれば修正指示を行う。			●					
7	システム入力	請求内容をシステムに入力する。			●					
8	提出・納品（一次）	添付書類、請求書を富田林市に提出する。			●					
9	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
10	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。	支給金額と振込日を伝え、通帳記入で確認していただくよう伝える。	●						
11	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。			●					
12	二重点検	請求内容と提出書類について、二重点検を行う。				●				
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：　　１３

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

特記事項	・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	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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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　課税証明書添付必要）、「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、税申告が無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	一次納品	「認定申請書」と「認定証」を一次納品する。			●					
6	交付前審査	「認定申請書」と「認定証」について審査を行う。						●		
7	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。	**認定証を、説明文書を合わせて交付し説明する。**		●					
8	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。		●						
9	押印	上欄に受付印を押印する。			●					
10	二重点検	「認定申請書」とシステム内のデータを照らし合わせて照合する。				●				
11	提出・納品	富田林市に提出・納品する。				●				
12	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
13										
14										
15										

項番：　　１４

大分類：	給付	小分類：	返納金（申請書の作成・受付、添付書類の確認）

特記事項	本来、富田林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）分の返還請求が届き、本人は７割（または８割）分をその健康保険に返金します。 その７割（または８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」を持参のうえ、富田林市の窓口にて、その７割（または８割）分の給付申請をされます。

工数	25	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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	国保証・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）」を持って窓口に来庁。		●						
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	申請書のシステム入力	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	提出・納品（一次）	添付書類、請求書を市職員に納品する。				●				
8	審査・検収	審査・検収を行なう。						●		
9	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。	支給金額と振込日を伝え、通帳記入で確認していただくよう伝える。	●						
10	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止めする。			●					
11	二重点検	領収書、レセプト、申請書を人を替えて二重点検する。				●				
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	支出負担行為の作成	支出負担行為を作成する。						●		
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（添付書類あり）」を成果物として納品する。						●		
18	審査・検収	審査・検収を行なう。						●		
19										

項番：　　１５

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、富田林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	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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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なう。			●					
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（加害者用）」を交付する。	事故証明で人身事故か物損事故確認し物損の場合は人身事故証明書入手不能理由書も提出		●					
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。	点検方法はマニュアル参照		●					
6	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。	書類に不備があれば後日連絡する旨を伝える。	●						
7	二重点検	人を替えて二重点検を行なう。				●				
8	提出・納品	届出・証明書の書類を富田林市に提出する。				●				
9	審査・検収対応引継ぎ	審査・検収し、その後の市民対応と事務処理を引き継ぐ。						●		
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										

項番：　　１６

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）

特記事項	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カ月の入院日数が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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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、領収書を受付けて、内容を点検する。	申請日からの支給。（事前に連絡がある場合はメモ等に長期該当日を記載）		●					
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。	システムに情報入力しないと申請書がでない		●					
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	申請書を受付けて、領収書との一致など内容を点検する。	領収書のコピー必須		●					
7	システム入力	請求内容をシステムに入力する。				●				
8	提出・納品（一次）	添付書類、請求書を富田林市に納品する。				●				
9	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
10	窓口対応終了	窓口対応は終了し、お帰りいただく。	支給金額と振込日を伝え、通帳記入で確認していただくよう伝える。	●						
11	二重点検	申請内容と提出書類について、二重点検を行う。				●				
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。						●		
18										
19										
20										

項番：　　１７

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、誤って富田林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、富田林市から本人宛に７割（または８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（または８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、富田林市から本人宛に送っている。場合によっては、富田林市役所窓口までそのレセプトを受け取るために来庁される人もおり、その対応業務。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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	レセプト出力	レセプトを印刷する						●		
4	レセプト交付	レセプトを本人に交付する。			●					
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										

項番：　　１８

大分類：	賦課	小分類：	保険料計算・納付書発行(随時)

特記事項	・保険料計算は、随時の窓口対応の保険料計算・納付書交付で行っている。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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け付けて、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無い場合には、簡易申告書を作成・提出いただく。		●						
4	（簡易申告書の受付・点検）※該当者のみ	<該当者のみ>簡易申告書を受け付け、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（所得申告内容も含む）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いただく。		●						
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　１９

大分類：	賦課	小分類：	保険料の減免

特記事項	国の国民健康保険料法定軽減（２割・５割・７割軽減）以外に、富田林市独自の保険料減免がある。 富田林市国民健康保険料及び一部負担金の徴収猶予又は減免に関する規則に基づいた事由（大災、拘禁、所得減少、生活困窮、旧被扶養者など）に該当する場合、申請のうえ保険料減免が可能。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	窓口来庁	保険料の減免申請を行う旨の申し出を行なう。		●						
2	減免申請書の交付	保険料減免申請書を交付する。	保険料に滞納がある場合は収納係へ案内する。		●					
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。	障害者手帳等の提出があればコピーをとる。		●					
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、郵送で減免決定通知書及び納付書が届くことを伝える。	●						
6	減免額の計算	申請書に基づき減免可否、金額を計算			●					
6	二重点検	減免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。				●				
7	納品	減免申請書、必要書類をセットして納品する。			●					
8	決裁及び台帳入力	決裁および台帳入力を行う						●		
9	システム入力	減免申請書の内容をシステムに入力する。						●		
10	審査・検収	審査・検収する。						●		
11	納付書の送付	「決定（更生）通知書」「更生通知」「納付書」を出力。	月に1度打出して郵送をする。					●		
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　２０

大分類：	賦課	小分類：	保険料の試算

特記事項	・任意継続との保険料比較など、加入前に保険料を試算する。 ・システムに所得、世帯数等を入力し、試算結果表を出力して交付する。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	申請書の記入	「国民健康保険料試算申請書」に必要事項を記入して提出する。		●						
2	受付・点検	申請書を受け付けて、内容を点検する。			●					
3	システム入力	システム入力を行う。			●					
4	試算結果表の作成	試算結果表をシステムから作成する。			●					
5	一次納品	申請書、試算結果表をセットして、市に納品する。			●					
6	交付前審査	申請書の内容等とシステム入力結果と試算結果表の内容が適切であることを審査・点検する。						●		
7	試算結果表の交付	作成した試算結果表を交付して内容を説明する。			●					
8	窓口対応終了	窓口対応は終了の旨を伝えてお帰りいただく。			●					
9	押印	上欄に受付印を押印する。			●					
10	二重点検	申請書の内容等とシステム入力結果と試算結果表の内容が適切であることを審査・点検する。				●				
11	提出・納品	富田林市に提出・納品する。				●				
12	審査・検収	審査・検収を行う。						●		
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　２１

大分類：	賦課	小分類：	納付書再発行

特記事項	納付書を市民の要望に応じて再発行する。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	再発行受付	窓口又は電話での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	本人確認書類で本人確認を行う	代理人の場合は委任状が必要。		●					
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	出力した納付書を富田林市に提出する。	※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。		●					
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　２２

大分類：	賦課	小分類：	所得照会（年次）

特記事項	・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なう。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
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	所得照会文書台帳作成	送付する所得照会文書の台帳作成				●				
3	封入・封緘	封入・封緘する。	通知と返信用封筒を同封			●				
4	発送前審査	発送前に確認する。						●		
5	発送	所得照会文書を発送する。				●				
6	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。								●
7	所得照会文書受領	所得照会文書を受領する。				●				
8	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。				●				
9	所得入力	所得照会文書の内容を、所得画面に入力する。				●				
10	納品	所得照会文書を納品する。				●				
11	審査・検収	審査・検収する。						●		
12	郵送	「決定（更生）通知書」「更生通知（個）」「納付書」を郵送する。						●		
13										
14										
15										
16										
17										
18										

項番：　　２３

大分類：	賦課	小分類：	簡易申告処理（年次）

特記事項	・前年の所得が未申告の人に簡易申告書を送付し、申告してもらう。 ・その後入力作業を行ってもらい、チェックは職員が行う。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	簡易申告書 提出	簡易申告書を作成し提出する。		●						
2	簡易申告書 受付・点検	簡易申告書を受け付けて、到着確認の記録を行い、点検する。				●				
3	納品	簡易申告書と転記済帳票を納品する。				●				
4	審査・検収	審査・検収する。						●		
5	保管・ファイリング	入力済の資料について保管・ファイリングする。				●				
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　２４

大分類：	保健	小分類：	人間ドック費用助成申請の受付、確認、入力

特記事項	人間ドック費用助成申請の受付業務。予約状況の確認のため、病院と電話でやり取りをする。

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	窓口来庁（市役所・金剛連絡所）	予約病院、予約日、内容、を申し出る。		●						
2	内容確認	予約病院、予約日、内容、今年度初めての受診か（未使用の特定健診受診券）の確認をして、申請手続について説明をする。			●					
3	システム照会	保険証の確認、システムで資格確認をする。	*滞納がある場合の対応はマニュアル参照		●					
4	給付履歴確認	既に予約済み、または別の予約の登録がないか確認する。			●					
5	予約確認	病院へ電話連絡して、本人が申し出た予約日、内容に間違いがないか予約病院へ電話確認する。			●					
6	予約入力	予約日、内容、病院、申請日を入力する。			●					
7	申請用紙・控用紙の出力	予約入力後、申請書を出力する。			●					
8	処理の確認	入力内容を確認する。						●		
9	申請書の記入	申請書の記載内容に誤りガないか確認。住所、電話番号、受診者名を記入する。		●						
10	申請書の確認・受付	申請書の記入内容を確認して、あれば修正してもらい、受付け、本人控えを渡し、窓口を終える。			●					
11	病院提出分の記入	病院提出分に電話番号を転記するなどの処理をする。			●					
12	受付台帳に記入	申請受付内容を台帳に記入する。			●					
13	処理の確認	申請受付内容を確認する。						●		
14	病院提出分の処理	病院へ送付。						●		
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：　　２５

大分類：	保健	小分類：	特定健診受診券の再発行（依頼書の受付）

特記事項	特定健診対象者（40歳以上の被保険者）に発行した受診券の再発行業務。 （定期的な一斉発送作業は委託対象外）

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	委託先会社			富田林市		その他
				来庁者	窓口	事務	責任者	担当者	責任者	（外部）
1	窓口来庁	特定健診の受診券の再交付依頼の申出を行う。		●						
2	資格確認	保険証、システムで資格確認をする。			●					
3	再発行依頼書の交付	再発行依頼書を交付する。			●					
4	再発行依頼書の記入	再発行依頼書に記入する。		●						
5	再発行依頼書の確認・受付	再発行依頼書の記入内容を確認して、あれば修正してもらい、受付ける。			●					
6	給付履歴確認	既に受診済みでないか確認する。						●		
7	再発行	システムで受診券を出力する。						●		
8	再発行受診券の交付	受診券と質問票をセットして交付し、窓口を終える。			●					
9	処理の確認	申請受付内容を確認する。						●		
10	再発行台帳に記入	必要事項を再発行台帳に記入する。						●		
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

項番：	２６		
大分類：	その他	小分類：	来庁者への案内
特記事項	窓口来庁者に対しての用件の確認 窓口来庁者を各業務ごとに振り分け案内		
工数	2	分/件	

項番：	２７		
大分類：	その他	小分類：	問い合わせへの応対（窓口・電話）
特記事項	国民健康保険制度に関する一般的な質問に対しての説明や、通知書及び各種書類の内容等についての説明 窓口及び電話での各種問い合わせをされる方への応対業務		
工数	5	分/件	

項番：	２８		
大分類：	その他	小分類：	不着郵便物の情報及び現物管理（一部入力）
特記事項	不着郵便物の管理。被保険者証の不着については、システムへの入力及び返戻通知の発送も含む。		
工数	5	分/件	

項番：	２９		
大分類：	その他	小分類：	資格に関する他保険者への問い合わせ
特記事項	必要に応じて他保険者への問い合わせ。		
工数	5	分/件	

項番：	３０		
大分類：	その他	小分類：	帳票や書類の封入・封緘
特記事項	各種帳票や書類の封入・封緘作業 主に①高齢受給者証：７月・6,600件/月、他月130件/月、②特定疾病療養受療証：７月・100件/月、③簡易申告書：４月・3,500件/月 ④保険料督促状：７月～翌年４月・2,800件/月、⑤保険料催告書：年６回程度・2,500件/月 などを予定。		
工数	1	分/件	

項番：	３１		
大分類：	その他	小分類：	書類の整理
特記事項	各種書類の整理・ファイリング。		
工数	5	分/件	