

☆現状の作業に係る説明資料(高齢者医療窓口業務)

※1 所要時間(1件)については ~5分は空欄、5~15分は★、15分~は★★ で表示

業務種別	業務名(大項目)	業務内容(中項目)	1件あたりの所要時間(※1)	処理期日	業務内容(小項目)	業務内容説明	委託区分	補足説明					
窓口	来庁者への案内、記載説明、制度説明	来庁者への案内、記載説明、制度説明	★★	窓口対応時	①用件確認	窓口来庁者に対して用件の確認	対象						
					②業務振り分け番号札渡し	窓口来庁者を各業務ごとに振り分け番号札を渡す。							
					③各種申請書等記入説明	各種申請書等の記入内容の説明							
					④制度説明	各制度に関する質問に対しての説明							
	全般	郵送分各種申請書等の入力	郵送分各種申請書等の入力	★~★★	開庁日	①申請書の開封および受付印の押印	郵送物を開封し、受付印を押印する。	対象外	申請者から領収書原本の返却依頼があった場合、当該領収書の写しを申請書に添付のうえ、領収書原本は申請者へ郵送返却処理を行う。 郵送受付件数は、月例報告の対象				
						②形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象					
						③形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。						
						④形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。						
						⑤修正内容の説明及び修正	記載漏れ、添付資料不備等があった場合、修正事項等を電話で案内し、必要に応じて、申請書の差し戻しを行う。						
						⑥データ入力等	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。						
後期高齢資格	各種申請書等の編綴作業	各種申請書等の編綴作業	★	2~3日に対応	①各種申請書等の編綴作業	各種申請書等を整理しファイリングする。	対象	主に、転入・転出等、異動に係る届出は、異動票を届出と見做して左記①から④及び必要な制度説明を行い、⑤以下の処理は不要 障がい認定に関する届出の場合は、左記小項目①から順に行い、「受付した申請書のコピーを申請者に交付する」作業が追加となる。					
					①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。							
					②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
					③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
					④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。							
					⑤資格データ入力	届出内容に基づき端末入力作業を行う。							
	資格異動等による届出受付(取得、喪失、変更)	(1)資格異動等による届出受付、入力、証交付(取得)	★★	窓口対応時	⑥入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認	対象外						
					⑦保険証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて保険証を出力							
					⑧保険証のチェック	出力された保険証の記載内容に誤りが無いか確認							
					⑨入力内容チェック(最終)	入力内容及び保険証に誤りが無いか最終チェック							
					窓口対応時	⑩保険証(返戻分等)の交付			保険証の内容を申請者に確認させてから交付する。	対象			
					(2)資格異動等による届出受付、入力、証回収(喪失)	★			窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象	主に、転入・転出等、異動に係る届出は、異動票を届出と見做して左記①~⑥及び必要な制度説明を行い、⑦、⑧は委託対象外 死亡者について、来庁した親族に最終住民票住所地での郵便受取が可能か確認し、必要であれば送付先変更申請(通知書等)を勧奨する。
②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。												
③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。												
④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。												
⑤保険証の回収	届出内容に基づき、保険証を回収												
⑥保険証の回収入力	保険証を回収した旨の端末入力作業を行う。												
(3)資格異動等による届出受付、入力、証回収(変更)	★	窓口対応時	⑦資格データ入力	届出内容に基づき端末入力作業を行う。	対象外								
			⑧入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認									
			①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。			対象						
			②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。									
			③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。									
			④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。									
⑤保険証の回収	届出内容に基づき、保険証を回収												
負担区分等証明書交付申請の受付	負担区分等証明書交付申請の受付、出力、交付	★★	窓口対応時	⑥保険証の回収入力	保険証を回収した旨の端末入力作業を行う。	対象外							
				⑦入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認								
				①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。								
				②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。								
				③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。								
				④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。								
後期高齢者医療認定証明書交付申請の受付	後期高齢者医療認定証明書交付申請の受付、出力、交付	★	窓口対応時	⑤証明書出力	申請内容の証明書を端末にて出力	対象外							
				⑥証明書のチェック(最終)	出力された証明書の記載内容に誤りが無いか確認								
				⑦証明書の交付	証明書の内容を申請者に確認させてから交付する。			対象					
				限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請の受付	(1)限度額適用・標準負担額減額認定証(短期証及び長期証)交付申請の受付、入力、証交付			★★	窓口対応時	①資格内容確認	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認	対象	
										②負担区分確認	端末にて負担区分を確認		
										③申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。		
④形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。												
⑤形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。												
(2)限度額適用認定証交付申請の受付	⑥形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。	⑦修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。	対象外							
				⑧データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。								
				⑨入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認								
				⑩認定証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて認定証を出力								
				⑪認定証のチェック	出力された認定証の記載内容に誤りが無いか確認								
窓口対応時	⑫入力内容チェック(最終)	入力内容及び認定証に誤りが無いか最終チェック	対象										
限度額適用認定証交付申請の受付	(2)限度額適用認定証交付申請の受付、入力、証交付	★★	窓口対応時	⑬認定証の交付	認定証の内容を申請者に確認させてから交付する。	対象							
				①資格内容確認	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認								
				②負担区分確認	端末にて負担区分を確認								
					③申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。							

☆現状の作業に係る説明資料(高齢者医療窓口業務)

※1 所要時間(1件)については ~5分は空欄、5~15分は★、15分~は★★ で表示

業務種別	業務名(大項目)	業務内容(中項目)	1件あたりの 所要時間(※1)	処理期日	業務内容(小項目)	業務内容説明	委託区分	補足説明	
特定疾病療養受療証 交付申請の受付	特定疾病療養受療証交付申請の受付、入 力、証交付		★★	窓口対応時	④形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象		
					⑤形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
					⑥形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
					⑦修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。			
					⑧データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。			
					⑨入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認			
					⑩認定証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて認定証を出力			
					⑪認定証のチェック	出力された認定証の記載内容に誤りが無いか確認			
					⑫入力内容チェック(最終)	入力内容及び認定証に誤りが無いかの最終チェック			対象外
					⑬認定証の交付	認定証の内容を申請者に確認させてから交付する。			対象
					窓口対応時	⑭認定証の交付			認定証の内容を申請者に確認させてから交付する。
				窓口対応時	①資格内容確認	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認	★★		対象
					②申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。			
					③形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。			
④形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。								
⑤形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。								
⑥修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。								
⑦データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。								
⑧入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認								
⑨受療証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて受療証を出力								
⑩受療証のチェック	出力された受療証の記載内容に誤りが無いか確認								
⑪入力内容チェック(最終)	入力内容及び受療証に誤りが無いかの最終チェック	対象外							
窓口対応時	⑫受療証の交付	受療証の内容を申請者に確認させてから交付する。	対象						
保険証等再交付申請の受付	(1)保険証再交付申請の受付、入力、証交付		★★	窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象	※類する業務として「返戻保険証の交付」(簡易書留で郵送した保険証が本市に返戻され、窓口を受取に来られた際に手渡しを行う)も対象	
					②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
					③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
					④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。			
					⑤データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。			
					⑥入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認			
					⑦保険証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて保険証を出力			
					⑧保険証のチェック	出力された保険証の記載内容に誤りが無いか確認			
					⑨入力内容チェック(最終)	入力内容及び保険証に誤りが無いかの最終チェック			対象外
					⑩保険証の交付	保険証の内容を申請者に確認させてから交付する。			対象
					窓口対応時	⑪資格内容確認			保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認
				⑫認定証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて認定証を出力	対象			
				⑬認定証のチェック(最終)	出力された認定証に誤りが無いかの最終チェック	対象外			
				⑭認定証の交付	認定証の内容を申請者に確認させてから交付する。	対象			
(2)限度額適用・標準負担額減額認定証(短期証及び長期証)再交付申請の受付、入力、証交付			★★	窓口対応時	①資格内容確認	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認	対象		
					②認定証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて認定証を出力	対象		
					③認定証のチェック(最終)	出力された認定証に誤りが無いかの最終チェック	対象外		
					④認定証の交付	認定証の内容を申請者に確認させてから交付する。	対象		
(3)限度額適用認定証再交付申請の受付、入力、証交付			★★	窓口対応時	①資格内容確認	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認	対象		
					②認定証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて認定証を出力	対象		
					③認定証のチェック(最終)	出力された認定証に誤りが無いかの最終チェック	対象外		
					④認定証の交付	認定証の内容を申請者に確認させてから交付する。	対象		
(4)特定疾病療養受療証再交付申請の受付、入力、証交付			★★	窓口対応時	①資格内容確認	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認	対象		
					②受療証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて受療証を出力	対象		
					③受療証のチェック(最終)	出力された受療証に誤りが無いかの最終チェック	対象外		
					④受療証の交付	受療証の内容を申請者に確認させてから交付する。	対象		
基準収入額適用申請の受付	基準収入額適用申請の受付、入力、証交付		★★	窓口対応時	①資格内容確認	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認	対象		
					②申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。			
					③形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。			
					④形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
					⑤形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
					⑥修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。			
					⑦データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。			
					⑧入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認			
					⑨保険証の出力	届出内容に基づき、必要に応じて保険証を出力			
					⑩保険証のチェック	出力された保険証の記載内容に誤りが無いか確認			
					⑪入力内容チェック(最終)	入力内容及び保険証に誤りが無いかの最終チェック			対象外
				窓口対応時	⑫保険証の回収及び交付	保険証の内容を申請者に確認させてから交付する。持参の保険証を回収。回収入力する。	対象		
				⑬保険証の回収入力	保険証を回収した旨の端末入力作業を行う。	対象			
				⑭入力内容チェック	保険証の回収入力内容に誤りが無いか確認	対象外			

☆現状の作業に係る説明資料(高齢者医療窓口業務)

※1 所要時間(1件)については ~5分は空欄、5~15分は★、15分~は★★ で表示

業務種別	業務名(大項目)	業務内容(中項目)	1件あたりの所要時間(※1)	処理期日	業務内容(小項目)	業務内容説明	委託区分	補足説明					
後期 高齢 賦課	保険料の賦課内容説明	保険料の賦課内容説明	★	窓口対応時	①賦課内容確認 ②説明	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認 確認した情報を元に説明する。	対象						
	簡易申告の受付	簡易申告の受付、入力	★	窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象						
					②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
						③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象外					
						④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。						
					⑤データ入力 ⑥入力内容チェック	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。 入力内容に誤りが無いか確認	対象外						
保険料減免申請の受付(新型コロナウイルス感染症の影響に伴う保険料減免も含む)	保険料減免申請の受付、入力	★	★★	窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象	新型コロナウイルス感染症の影響に伴う保険料減免を含む。					
					②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
									③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象外		
									④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。			
								審査決定の翌月第1営業日	⑤広域連合へ審査依頼 ⑥データ入力	申請書類を広域連合に送付し、審査を依頼する 届出の内容に基づき端末入力作業を行う。	対象外 対象	端末入力後、減免決定通知(もしくは減免却下通知)を2部印刷する。	
					⑦入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認	対象外						
保険料の試算	保険料の試算	★		窓口対応時	①情報開き取り ②計算	保険料算定に必要な所得や世帯状況を聞き取る。 ※端末にて状況確認もあり。 聞き取った情報を元に計算し提示する。	対象						
後期 高齢 収納	口座振替依頼書の受付	口座振替依頼書の受付、入力	★	窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象	毎月、指定の入力締切日までに入力					
					②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
									③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象外		
									④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。			
								2~3日に対応	⑤データ入力 ⑥入力内容チェック ⑦入力内容チェック(職員)	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。 入力内容に誤りが無いか確認 入力内容に誤りが無いか確認	対象外		
還付通知書の受付	還付通知書の受付、入力	★		窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象	毎月、指定の入力締切日までに入力					
					②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
									③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象外		
									④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。			
								2~3日に対応	⑤データ入力 ⑥入力内容チェック ⑦入力内容チェック(職員)	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。 入力内容に誤りが無いか確認 入力内容に誤りが無いか確認	対象外		
納付方法変更申出の受付	納付方法変更申出の受付、入力	★		窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象	2ヶ月に1度、指定の入力締切日までに入力					
					②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
									③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象外		
									④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。			
								2~3日に対応	⑤データ入力 ⑥入力内容チェック ⑦入力内容チェック(職員)	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。 入力内容に誤りが無いか確認 入力内容に誤りが無いか確認	対象外		
納付証明書交付申請の受付	納付証明書交付申請の受付、出力、交付	★		窓口対応時	①様式の説明および確認	様式2種(納付額メモ書き、もしくは納付証明書)について説明し、発行を希望する様式について確認する。	対象						
					②形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。							
					③形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
					④形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。							
					⑤修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。							
					⑥納付証明書の出力	納付証明書を出力							
					⑦納付証明書の交付	納付証明書の内容を申請者に確認させてから交付する。							
					⑧手数料の徴収	手数料を徴収する。							
納付申出の受付	納付書作成、納付申出の受付、入力、交付	★		窓口対応時	①納付状況確認	被保険者を特定し、納付状況を確認 納付状況の案内は、被保険者及び被保険者の家族や成年後見人とし、第三者は除く。	対象	分納等の納付相談や延滞金減免申請など、明らかに権限の行使が伴う業務は職員対応 職員へ納付相談を引き継ぐ場合は、最初に対応した内容で聞き取りした状況等の詳細をメモ又は口頭で職員へ伝達すること。					
				窓口対応時	②納付勧奨	未納分(延滞金の有無も含む)が、現年及び前年度分に限る場合はその内容を案内し、納付勧奨及び必要に応じて賦課内容の説明を行う。 【注意】未納分が前々年度以前のものを含む場合は、納付相談とし職員へ引継	対象 ※一部対象外						
				窓口対応時	③納付書の再発行等	現年及び前年度以前の納付申出や紛失等による納付書の再発行 【注意】延滞金減免の申出がある場合は委託対象外のため、職員へ引継すること。 窓口へ持参された納期限切れの納付書の扱い a) 来庁日に納付の申出の場合⇒延納印を使用し、公金窓口での納付を案内 b) a) 以外の場合⇒次月までの納付期限を限度として、延長した納付書を再発行 それ以降の納期限延長や分納納付書の再発行を希望の場合は、対象外とし職員へ引継すること。	対象 ※一部対象外						
				窓口対応時	④入力内容チェック	期別・期限等に入力内容に誤りが無いか確認し、交付	対象						
										⑤抜取票の記入	スケジュールを確認のうえ、必要に応じて督促状又は催告書抜取票を記入	対象	
										⑥応対状況入力	対応した内容を端末の特記事項に入力		
										⑦延滞金減免申請の受付 ⑧納付相談	延滞金減免の申出に基づき、延滞減免申請書を受付 滞納分の一括納付、定められた納付期限内での納付が困難な者への納付相談及び納付指導	対象外	
										⑨分納誓約書の作成・交付 ⑩納付相談の記録	分納計画の入力及び誓約書・納付書の作成・交付 交渉内容を端末に入力		
				滞納者確認と職員への引継	保険料の滞納確認と職員への引き継ぎ	★				①端末による滞納の有無確認と滞納者の職員への引継	資格業務、賦課業務、収納業務及び給付業務で窓口対応した際に、保険料滞納者であれば職員の納付指導・納付相談へ引き継ぐ。	対象	

☆現状の作業に係る説明資料(高齢者医療窓口業務)

※1 所要時間(1件)については ~5分は空欄、5~15分は★、15分~は★★ で表示

業務種別	業務名(大項目)	業務内容(中項目)	1件あたりの 所要時間(※1)	処理期日	業務内容(小項目)	業務内容説明	委託区分	補足説明
後期 高齢 給付	高額療養費支給申請の受付	(1)高額療養費支給申請の受付、入力	★	窓口対応時	①資格内容確認	対象者を保険証等を提示してもらうことにより特定し、端末にて資格内容を確認	対象	毎月、広域連合指定の入力締切日までに入力
					②給付実績確認	端末にて給付状況を確認		
					③申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。		
					④形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。		
					⑤形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。		
					⑥形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。		
	⑦修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。						
	翌日対応	⑧データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。	対象外				
	2~3日に対応	⑨入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認					
		⑩入力内容チェック(職員)	入力内容に誤りが無いか確認					
	(2)療養費等口座変更依頼書の申請の受付、入力	★★	窓口対応時		①資格内容確認	対象者を保険証等を提示してもらうことにより特定し、端末にて資格内容を確認	対象	
					②給付実績確認	端末にて給付状況を確認		
③申請書交付					申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。			
④形式チェック(届出内容確認)				届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。				
⑤形式チェック(記載事項確認)				申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。				
⑥形式チェック(添付書類確認)				申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。				
⑦修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。							
翌日対応	⑧データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。	対象外					
2~3日に対応	⑨入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認						
	⑩入力内容チェック(職員)	入力内容に誤りが無いか確認						
療養費・移送費支給申請の受付	療養費・移送費支給申請の受付、入力	★★		窓口対応時	①資格内容確認	対象者を保険証等を提示してもらうことにより特定し、端末にて資格内容を確認	対象	
					②給付実績確認	端末にて給付状況を確認		
					③申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。		
			④形式チェック(届出内容確認)		届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。			
			⑤形式チェック(記載事項確認)		申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
			⑥形式チェック(添付書類確認)		申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
⑦修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。							
翌日対応	⑧データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。	対象外					
2~3日に対応	⑨入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認						
	⑩入力内容チェック(職員)	入力内容に誤りが無いか確認						
葬祭費支給申請の受付	葬祭費支給申請の受付、入力	★★		窓口対応時	①資格内容確認	対象者を保険証等を提示してもらうことにより特定し、端末にて資格内容を確認	対象	
					②給付実績確認	端末にて給付状況を確認		
					③申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。		
			④形式チェック(届出内容確認)		届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。			
			⑤形式チェック(記載事項確認)		申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
			⑥形式チェック(添付書類確認)		申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
⑦修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。							
翌日対応	⑧データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。	対象外					
2~3日に対応	⑨入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認						
	⑩入力内容チェック(職員)	入力内容に誤りが無いか確認						
食事療養負担額減額差額支給申請の受付	食事療養負担額減額差額支給申請の受付、入力	★★		窓口対応時	①資格内容確認	対象者を保険証等を提示してもらうことにより特定し、端末にて資格内容を確認	対象	
					②給付実績確認	端末にて給付状況を確認		
					③申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。		
			④形式チェック(届出内容確認)		届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。			
			⑤形式チェック(記載事項確認)		申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
			⑥形式チェック(添付書類確認)		申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
⑦修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。							
翌日対応	⑧データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。	対象外					
2~3日に対応	⑨入力内容チェック	入力内容に誤りが無いか確認						
	⑩入力内容チェック(職員)	入力内容に誤りが無いか確認						
高額医療・高額介護合算療養費支給申請の受付	高額医療・高額介護合算療養費支給申請の受付、入力	★		窓口対応時	①資格内容確認	対象者を保険証等を提示してもらうことにより特定し、端末にて資格内容を確認	対象	
					②給付実績確認	端末にて給付状況を確認		
					③申請書交付	申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。		
			④形式チェック(届出内容確認)		届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。			
			⑤形式チェック(記載事項確認)		申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
			⑥形式チェック(添付書類確認)		申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。			
⑦修正指示	形式チェックで記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。							
一部負担金免除申請の受付	一部負担金免除申請の受付	★~★★	窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認)	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。	対象		
			②形式チェック(記載事項確認)	申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。				
			③形式チェック(添付書類確認)	申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。				
			④修正内容の説明及び修正	記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。				

☆現状の作業に係る説明資料(高齢者医療窓口業務)

※1 所要時間(1件)については ～5分は空欄、5～15分は★、15分～は★★ で表示

業務種別	業務名(大項目)	業務内容(中項目)	1件あたりの 所要時間(※1)	処理期日	業務内容(小項目)	業務内容説明	委託区分	補足説明	
	第三者行為届の受付	第三者行為届の受付	★★	窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認) ②形式チェック(記載事項確認) ③形式チェック(添付書類確認) ④修正指示	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。 申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。 申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。 形式チェックで記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。	対象		
	人間ドック費用助成申請の受付	人間ドック費用助成申請の受付、入力	★★	窓口対応時	①資格内容確認 ②給付実績確認 ③申請書交付 ④形式チェック(届出内容確認) ⑤形式チェック(記載事項確認) ⑥形式チェック(添付書類確認) ⑦修正内容の説明及び修正	保険証等の提示により対象者を特定し、端末にて資格内容を確認 端末にて給付状況を確認 申請書を交付する。 ※端末にて出力あり。 届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。 申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。 申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。 記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。	対象	毎月、広域連合指定の入力締切日までに入力	
				翌日対応	⑧データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。			
				2～3日に対応	⑨入力内容チェック ⑩入力内容チェック(職員)	入力内容に誤りが無いか確認 入力内容に誤りが無いか確認	対象外		
		健康診査受診券の再交付申請の受付	健康審査受診券の再交付申請の受付、入力、交付	★	窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認) ②形式チェック(記載事項確認) ③形式チェック(添付書類確認) ④修正内容の説明及び修正 ⑤受診券の出力 ⑥受診券の交付	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。 申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。 申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。 記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。 届出内容に基づき、受診券を出力 受診券の内容を申請者に確認させてから交付する。	対象	
		健康診査及び歯科健診の受診勧奨	未受診者への受診勧奨	★	窓口対応時	①受診の有無確認 ②受診勧奨	資格業務、賦課業務、収納業務及び給付業務で窓口対応した際に、健康診査及び歯科健診の未受診者に対して、受診の有無を確認(場合によっては端末確認)のうえ、未受診者に対して受診勧奨する	対象	
	後期 高齢 その他	送付先住所変更申請の受付	送付先住所変更申請の受付、入力	★★	窓口対応時	①形式チェック(届出内容確認) ②形式チェック(記載事項確認) ③形式チェック(添付書類確認) ④修正内容の説明及び修正	届出内容の確認 ※端末にて状況確認もあり。 申請書類の記載事項を確認 ※端末にて状況確認もあり。 申請書類(添付資料等)を確認 ※端末にて状況確認もあり。 記載漏れ等があった場合、来庁者に修正事項等を説明する。	対象	
					翌日対応	⑤データ入力	届出の内容に基づき端末入力作業を行う。		
					2～3日に対応	⑥入力内容チェック ⑦入力内容チェック(職員)	入力内容に誤りが無いか確認 入力内容に誤りが無いか確認	対象外	
		その他	窓口等清掃	★	開庁日	窓口、机、椅子などの清掃	市民が座る椅子や机等、消毒液等を用いて清掃する。	対象	