

業務詳細

本業務における業務詳細は次のとおりとする。

なお、共通業務における電話の応答・取次及び発券については、共通した業務内容ではあるものの、課別での対応となることに注意すること。

また、各窓口での申請等の受付については、市民窓口支援システムを利用して、聞き取りにより申請書等を作成する「書かない窓口」により市民負担の軽減を図ること（動作環境等により、「書かない窓口」の利用範囲については、適宜調整するものとする。）。

1 共通業務

(1) 業務開始及び終了に伴う準備・片付け

業務開始前までに指定された機器等の立上げや必要な書類などを出し、正常に業務を行える体制を整備すること。

また、業務終了後は使用した機器等の電源を切るとともに、指定された物品等について、発注者が指定した場所に保管すること。

なお、本業務で使用するスペースについては、整理整頓に心掛け、業務開始前又は業務終了後に清掃を行うこと。

(2) 電話及び窓口での問合せに関する応答・取次

ア 電話対応

電話による問合せがあったときは、市民課及び国保年金課に関する内容について適切に案内（折り返し対応含む。）すること。

なお、市職員への取次ぎが必要な場合は、相手方の氏名や内容を聞き取り、適切に取り次ぐこと。

市民課及び国保年金課業務以外に関する問合せがあったときには、対応する部署等に引き継ぐこと。

イ 窓口対応

窓口での問合せについては、市民課及び国保年金課業務に関する内容について適切に案内すること。

なお、市民課及び国保年金課に限らず庁内各課等へ案内が必要な場合については、総合案内を案内するほか、相手方の状況等に応じて来庁目的等を記載した連絡メモ等を渡した上で案内するなどの配慮をすること。

(3) 新庁舎 1 階業務における発券、フロアの誘導、整理、手続説明、申請書等記載指導、呼出窓口への案内及び当該業務を所管する窓口等（庁内関係各課等、日本年金機構、各種共済組合、県及び国機関等）への案内等

ア 発券

来庁目的を伺い、目的に応じた受付番号を番号発券機により発券し、申請書等の記載案内等を行うこと。

なお、発券については、市民課及び国保年金課業務に限らず庁内関係各課等の発券を行うこと。

イ フロア誘導、整理

業務開始時や混雑時等において、発券で混乱が生じないよう順番に整列させるとともに、番号発券機を利用する庁内関係各課等への来庁者に対する発券漏れを防ぎ、適切に誘導・整理を行うこと。

また、ライフイベントに伴う代理受付が困難なものについては、庁内関係各課等へ適切に案内・誘導すること。

なお、混雑時には臨時的にフロアに椅子を並べるなど、臨機応変な対応をすること。

ウ 手続説明、申請書等記載指導

来庁者がスムーズに手続できるよう、必要に応じて制度、必要書類、手続方法、申請書等の記載等について説明を行うこと。

エ 呼出窓口への案内、当該業務を所管する窓口等への案内

呼出窓口が分からない方や呼び出しに気づかない方に対し、呼出窓口への案内を行うこと。

また、来庁目的が市民課及び国保年金課以外であった場合は、当該業務を所管する窓口等へ適切な案内を行うこと（庁内関係各課等、日本年金機構、各種共済組合、国機関等）。

(4) 本業務に関連した申請書等帳票印刷、補充及びちらし等の配布準備、周知、配布及び回収

本業務を遂行するに当たり必要な帳票類の印刷及び補充を行うこと。

また、本市が実施するアンケートやちらし等について、配布・補充等を行うこと。

ただし、改ざん防止用紙及び封筒の作成は除くものとし、印刷に係る経費（用紙及びトナー）については、発注者が負担するものとする。

配布用ちらしなどについて、窓口周辺の整理整頓を行うこと。

(5) 拾得物の一時保管

窓口の忘れ物等、拾得物の一時保管を行うこと。

また、拾得物について連絡等がない場合は、適切に施設管理所管課へ引き継ぐこと。

(6) カウンター周辺の整理整頓及び簡易な清掃

利用する窓口カウンターについては、常に整理整頓に努め、簡易な清掃を行うこと。

(7) 釣銭準備金及び駐車券等の管理

釣銭準備金及び釣銭準備金に係る定額小為替を用意し適正に管理すること。

また、駐車場専用券を適正に管理すること。

2 総合窓口業務（市民課所管）

本市における総合窓口の在り方や総合窓口で取り扱う手続（引継ぎのみを含む）については、別紙「総合窓口の考え方等について」を参照するとともに、「3 市民課業務」で記載している考え方も踏まえ、サービス水準の維持・向上に努めること。

(1) ライフイベント（住所異動等）で庁内関係各課等に係る届書等の代理受付

ライフイベントに伴い関連する庁内関係各課等の各種手続に必要な届書等の受付（代理受付）を行うこと。

(2) 総合窓口の受付に係る他課等への引継ぎ及び案内

代理受付した申請書等について、庁内関係各課等への引継ぎ棚等へ入れて引継ぎを行うこと。

また、受付において詳細な状況判断を求められる場合及び相談業務については庁内関係各課等を案内するとともに、他課等職員へ入替が生じるものについては、庁内関係各課等担当者へ引継ぐこと。

3 市民課業務

市民課については、「総合窓口」としての機能を持ち、市民窓口支援システム等の各種システムを活用したライフイベントに伴う各種手続に係る届書等の代理受付、「書かない窓口」等による市民の負担軽減及び市役所滞在時間の短縮に努めること。

また、窓口運営に当たっては、RPA の活用やコンビニ交付の利用が増加していることを見込んだ適正な人員配置を行うとともに、代理受付の範囲については、委託期間内における更なる拡充を視野に入れ、運用変更や人員配置等に対して柔軟な対応ができること。

なお、窓口の利用については、隣接する国保年金課窓口と、各業務の繁忙期や混雑状況に応じて、効率的に窓口を利用するなど、柔軟な対応をとること。

(1) 各種証明書等に関する申請書、届書及び請求書等（以下「申請書等」という。）の受付

ア 申請者、届出者及び請求者（以下「申請者等」という。）が、法令上、申請等することができる者であるかの確認を行うこと。

イ 申請書等に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかの確認を行うこと。

この場合、申請書等の記載内容が不十分なときは、申請者等に対して、適宜加筆、修正等を求めること。

また、他市区町村等への電話問合せや書面確認が必要な場合は、必要に応じて電話又は文書の送付により、内容確認を行うこと。

ウ 申請等に際して必要な書類が添付されているかの確認を行うこと。

この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。

エ 申請等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているか確認するための委任状等を提示、若しくは提出させること。

また、適宜の方法により、代理権限等を有しているか確認するための判断材料を収集すること。

オ 上記アからエまでのほか、第三者及び職務上の申請等に際して行われる受付に関する業務も含むこと。

(2) 各種証明書等作成

ア 各種証明書等を作成すること。

ただし、住民基本台帳ネットワークシステムを利用した証明書の作成は除くものとする。

イ 作成された各種証明書等を作成者とは別の者が点検の上、市職員へ審査依頼すること。

なお、作成された各種証明書等が支援措置対象者、成年被後見人等に該当する場合又は証明書が基幹系業務システム等から出力できない場合は、市職員の確認を受けること。

(3) 各種証明書等の交付及び手数料徴収等

ア 市職員により審査され交付決定された各種証明書等を窓口において交付すること。

イ 各種証明書等の手数料の徴収、収納及び領収書の発行をすること。

なお、手数料については、厚木市手数料条例（平成 12 年厚木市条例第 3 号）等で定められた手数料を徴収すること。

ウ 各種証明書等に関する問合せがあった際は、その対応を行うこと。

エ 各種証明書交付及び手数料徴収において、誤交付及び誤徴収等（未徴収を含む。）が生じた場合は、その対応を行うこと。

オ 市民課窓口で取り扱う主な証明書等は、次のとおりとすること。

(ア) 印鑑登録証明書

(イ) 住民票（除票・改製原を含む。）の写し

(ウ) 住民票記載事項証明書

(エ) 広域交付住民票

(オ) 戸籍、除籍の全部事項証明書、個人事項証明書及び一部事項証明書

(カ) 除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本

(キ) 戸籍（改製原戸籍・除籍を含む。）の附票

(ク) 戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、戸籍届書記載事項証明書及び戸籍届書受理証明書

(ケ) 広域交付戸籍（改製原戸籍及び除籍を含む。）謄本

(コ) 戸籍（除籍）電子証明書提供用識別符号等通知書

(サ) 戸籍（除籍）届書等情報内容証明書

(シ) 身分証明書

(ス) 不在住・不在籍証明書

(セ) 独身証明書

(ソ) 婚姻要件具備証明書

(タ) 年齢証明書

(チ) 出生届済証明書（母子手帳への記載）

(ツ) 戸籍謄本等不交付証明書

(テ) 住居表示実施証明書

(ト) 換地処分証明書

(ナ) 住民票コード通知票

(ニ) 年金の現況証明

(ヌ) その他証明書（休日開庁時には課税証明書を含む。）

カ 日次毎に手数料の金額と各種証明書等の通数を項目別に集計し、請求書及び手数料等と一

致しているかを確認の上、書面にて報告し、承認を受けること。

- キ 承認を受けた手数料については、郵送請求処理により発生した定額小為替等とともに、市が指定する日までに出納取扱店又は収納取扱店を通じて市に納入すること。

(4) 各種証明書等の郵送請求処理（電子申請分を含む。）

- ア 郵便物の受領及び仕分けを行うこと。

なお、各種証明書等の郵送請求以外の郵便物（他市区町村等からの通知・依頼等）については、市職員へ引き渡すこと。

- イ 申請者等が、法令上、申請等することができる者であるか確認を行うこと。

- ウ 申請書等に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかの確認を行うこと。
内容が不十分なときは、必要に応じて申請者等に電話連絡等をして確認を行うこと。

- エ 申請等に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。

添付書類が不足又は不適當なときは、申請者等に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

- オ 申請等の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するために法令等に基づいて、適切な資料であるか確認すること。

添付書類が不足又は不適當なときは、申請者等に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

- カ 申請等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを委任状等で確認すること。

- キ 上記アからカまでについては、第三者及び職務上の申請等に関する業務も含むこと。

- ク 各種証明書等及び電子申請分の発送用封筒を作成すること。

- ケ 作成された各種証明書等の作成者とは別の者が点検の上、市職員へ審査依頼すること。

- コ 市職員により審査され交付決定された各種証明書等の封入封かんを行うこと。

- サ 各種証明書等の手数料の徴収、収納及び領収書の発行をすること。

- シ 各種証明書等の発送を行うこと。

- ス 各種証明書等の郵送請求事務に関する問合せがあった場合は、その対応を行うこと。

- セ 郵送請求で取り扱う主な証明書等は、次のとおりとすること。

(ア) 戸籍、除籍の全部事項証明書、個人事項証明書及び一部事項証明書

(イ) 除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本

(ウ) 戸籍（改製原戸籍・除籍を含む。）の附票

(エ) 住民票（除票・改製原を含む。）の写し

(オ) 戸籍届書記載事項証明書及び戸籍届書受理証明書

(カ) 身分証明書

(キ) 独身証明書

(ク) 不在住証明書及び不在籍証明書

(ケ) 住居表示変更証明書

(コ) その他証明書

- ソ 日次毎に手数料の金額と各種証明書等の通数を項目別に集計し、請求書及び手数料等と一致しているかを確認の上、書面にて報告し、承認を受けること。

(5) 印鑑登録に関する事務

- ア 印鑑の登録を受けようとする者が、厚木市印鑑条例及び厚木市印鑑条例施行規則に基づき登録できる者であるかの確認を行うこと。
- イ 本人確認書類が不十分又は保証人のない代理人による申請の場合は、指定の照会書を作成し、本人又は代理人に説明の上、作成者とは別の者が点検後、発送すること。
- ウ 申請書に記載された事項が、厚木市印鑑条例及び厚木市印鑑条例施行規則に基づき、必要な内容を満たしているかの確認を行うこと。
内容が不十分なときは、適宜加筆、修正を求めること。
- エ 登録を受けようとする印鑑が、条例上、登録する印鑑として適当であるか確認をすること。
- オ 印鑑登録原票への印影、その他事項の登録及び印鑑登録書類の作成を行い、作成者とは別の者が点検の上、市職員へ審査依頼すること。
- カ 市職員により交付決定された印鑑登録証を窓口において交付し、申請書に本人又は代理人の署名をもらうこと。
- キ 上記アからカまでのほか、印鑑登録の廃止申請、印鑑登録証再発行等に関する業務を行うこと（印鑑登録通知及び廃止通知等の発送準備を含む。）。
- ク 受付・処理・点検・交付等において疑義が生じた場合は、現場管理責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- ケ 日次毎で本市指定のとおり申請書等を並び替え、件数報告を行うこと。

(6) 住民異動、中長期在留者・特別永住者関連等に係る各種申請書等受付及び確認

- ア 申請者等が法令上、申請等することができる者であるかの確認を行うこと。
- イ 申請書等に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかの確認を行うこと。
内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
なお、郵送による住民異動届に記載された事項の内容が不十分なときは、必要に応じて電話又は文書の送付により、内容確認を行うこと。
- ウ 申請等に際して必要な添付書類が添付されているか確認を行うこと。
添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を行うこと。
なお、郵送による住民異動届の添付資料が不足又は不適當なときは、必要に応じて電話又は文書の送付により、適宜追完、差替えを行うこと。
- エ 申請等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。
また、その資料については、法令等に基づいて、適切な資料であるか確認を行うこと。
資料の提示、若しくは提出が困難な場合については、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- オ 申請等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているか確認するための委任状等を提示し、若しくは提出させること。
また、資料の提示、若しくは提出が困難な場合については、適宜の方法により、代理権限等を有しているか確認するための判断材料を収集すること。
- カ マイナポータルを通じた転出届出があった場合、申請データをダウンロードし、必要な関係帳票を出力の上、受付すること。

なお、受付に当たって疑義等が生じた場合には、電話又はマイナポータルを通じて内容を確認すること。

キ マイナポータルを通じた転入及び転居予約があった場合、申請データをダウンロードし、必要な関係帳票を出力の上、申請者等の来庁に備えること。

ク 申請書等を受付後、入力内容及び関係帳票と併せて市職員へ審査を依頼すること。

(7) 住民異動届等に基づく入力及び関係帳票出力

ア 基幹系業務システム等の仕様に基づき、住民基本台帳に記録すべき事項を入力し、市職員へ審査依頼すること。

イ 市職員による審査の結果、記録が正しくされていないことが判明した場合は、速やかに修正を行い、市職員へ再審査依頼をすること。

ウ 住民異動届等に基づく簡易な入力に当たっては、RPA の活用も踏まえた人員配置等を行うこと。

エ 転入及び転居に伴う小中学校の転入学通知書（就学通知書）等の作成及び交付をすること。

(8) 個人番号カード、在留カード（特定在留カードを含む。）及び特別永住者証明書（特定特別永住者証明書を含む。）等の券面更新及び交付

ア 個人番号カード、在留カード（特定在留カードを含む。）及び特別永住者証明書（特定特別永住者証明書を含む。）等の追記欄及び記載欄等への券面記載事項変更に必要な事務を行い、市職員へ審査依頼すること。

イ 券面更新後の個人番号カード、在留カード（特定在留カードを含む。）及び特別永住者証明書（特定特別永住者証明書を含む。）等の交付を行うこと。

(9) 他市区町村及び国・県等からの通知及び送付書類に基づく入力及び関係帳票出力

ア 住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）等に基づく通知の情報を基幹系業務システム等へ入力すること（転入通知、住民票記載事項通知及び本籍照合通知等）。

イ 出入国在留管理庁通知の内容を基幹系業務システム等へ入力すること。

(10) 各地区市民センター及び各連絡所とのファクシミリ機器及び端末操作による各種証明書等送受信並びに連絡調整（平日のみ）

ア 各地区市民センター等から専用ファクシミリ機器を通じて申請書等の受信があった場合、記載された事項に疑義がある場合は、各地区市民センター等に内容の確認を行うこと。

イ 基幹系業務システム等により申請事項を入力し、専用ファクシミリ機器で各種証明書等を送信すること。

ウ 受付した申請書等を各地区市民センター及び各連絡所別に綴ること。

エ 各地区市民センター及び各駅連絡所で取り扱う主な証明書等は、次のとおり。

(ア) 戸籍、除籍の全部事項証明書、個人事項証明書及び一部事項証明書

(イ) 除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本

(ウ) 戸籍（改製原戸籍・除籍を含む。）の附票

(エ) 住民票（除票・改製原を含む。）の写し

(オ) 住民票記載事項証明書

(カ) 印鑑登録証明書

(キ) 身分証明書

(ク) その他証明書

(11) 住民基本台帳の閲覧に係る受付及び台帳提示

ア 国、県等の外部機関からの問い合わせに対し、予約状況を確認の上、予約を受け付けること。

イ 申請者等が法令上、申請等することができる者であるかの確認を行うこと。

ウ 申請書等に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかの確認を行うこと。
内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

なお、郵送により申請書等が送付された場合で、内容が不十分なときは、必要に応じて電話等により、内容確認を行うこと。

エ 申請等に際して必要な添付書類が添付されているか確認を行うこと。

添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を行うこと。

なお、郵送による住民異動届の添付資料が不足又は不適當なときは、必要に応じて電話又は文書の送付により、適宜追完、差替えを行うこと。

オ 申請等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。

また、その資料については、法令等に基づいて、適切な資料であるか確認を行うこと。

カ 個人情報に配慮しつつ、閲覧席に誘導すること。

キ 閲覧終了後、閲覧件数を確認し、市職員へ審査依頼すること。

ク 有料分の閲覧については、件数に応じた手数料を徴収すること。

(12) 戸籍届書の受付・確認等（電子申請分を含む。）

ア 戸籍届書に記載された事項を記入例及び基幹系業務システム等と照合すること。

その際、記入漏れ等があった場合には、適宜加筆、修正等を求めること。

イ 届出事件本人と届出者及び来庁者の関係を確認すること。

ウ 届出内容が法令上、必要な内容を満たしているかの確認を行うこと。

エ 市職員が届書の受理・不受理判定を行うに当たり、基幹系業務システム等から必要な関係帳票を出力すること。

オ 対象となる戸籍に異動予約を設定すること。

カ 届出の対象者が本市の住民である場合は、基幹系業務システム等で住民異動届を作成すること。

キ マイナポータル等の電子申請により届出されたものについても、上記と同様に処理すること。

(13) 戸籍届書等に基づく入力

ア 届書等をスキャナで読取りし、届書等のデータを送信すること。

なお、通信障害等により届書等の郵送が必要となる場合は、紙媒体で送付すること。

イ 受理された戸籍届書等のデータ入力を行うこと。

ウ 受理された戸籍届書及び他市町村より送付された住民基本台帳法第19条1項に基づき附票の確認を行うこと。

エ 入力時に項目エラー等が発生した場合には、エラーの原因を特定し、修正を行うこと。

オ 納品された帳票等に誤りがあった場合は、直ちに補正し再度納品すること。

(14) 人口動態調査票の入力業務

戸籍届出書に基づく人口動態調査票を作成すること。

(15) おくやみ窓口の予約受付及び関係各課等への取次業務

ア 市民等からのおくやみ窓口の利用に関する電話予約等の受付を行うこと。

イ 必要な帳票を出力の上、関係各課等へ予約日時等を伝えるなど、来庁前準備を行うこと。

ウ 来庁時に来庁者の本人確認を行い、手続の順序等を説明し、関係各課等の職員へ引継ぐこと。

エ 予約のない利用者についても、予約相談について受付等を行うこと。

(16) 住居表示等に関する業務

住居表示等に関連するちらしの配布及び関係部署への案内を行うこと。

(17) 他課等への引継ぎ

各種受付に係る関係部署への案内を行うこと。

(18) その他市民課が指定した軽微な作業

4 国保年金課業務

国保年金課に係る申請等については、「書かない窓口」等により、市民の負担軽減及び市役所滞在時間の短縮に努めること。

また、近年、人口減少・少子高齢化等により、国民健康保険及び国民年金被保険者数が減少し、後期高齢医療保険被保険者数及び年金受給者数が増加している状況等を踏まえ、より一層の親切・丁寧で、わかりやすい説明を心掛けるとともに、各被保険者数の推移等を考慮した運用変更や人員配置等に対して柔軟な対応ができること。

なお、窓口の利用については、隣接する市民課窓口と、各業務の繁忙期や混雑状況に応じて、効率的に窓口を利用するなど、柔軟な対応をとること。

(1) 国民健康保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する受付、入力及び関係帳票の出力

ア 国民健康保険の資格取得・変更・喪失の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

なお、添付資料不足等により、資格取得日及び喪失日が判断できない場合は、健康保険組合、年金事務所、事業所等に直接電話確認又は情報照会を行うこと。

イ 資格異動に伴う賦課更正を、基幹系業務システム等により行うこと。

ウ 被保険者受給資格証明書及び加入期間証明書の申請受付を行うこと。

エ 送付先変更、住所地特例、修学中の学生に関する適用等の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

オ 資格確認書（資格情報のお知らせを含む。）の再交付（差替えを含む。）申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

カ 限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証、標準負担減額認定証の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

キ 特定疾病療養受療証の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

ク 高額療養費（高額介護合算療養費、高額療養費（外来年間合算）を含む。）の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。必要に応じて、高額療養費支給明細の申請受付を行うこと。

ケ 療養費（食事差額、負担割合差額を除く。）の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

コ 食事差額、負担割合差額の申請受付を行うこと。

サ 第三者行為による傷病届等の届出受付を行うこと。

シ 葬祭費の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

ス 出産育児一時金の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

セ 一部負担金免除等の申請を受け付け、基幹系業務システム等の入力を行うこと。

ソ 医療費通知書の再交付の申請を受け付け、帳票の出力を行うこと。

タ 保険料の口座振替の勧奨及び手続の説明を行うこと。

チ 非自発的失業者及び産前産後保険料軽減の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

ツ 保険料減免の申請受付を行うこと。

テ 簡易申告を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

- ト 市民税課からの連絡票(市税申告)を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - ナ 保険料を試算し、市職員の確認の後に回答を行うこと。
 - ニ 保険料納付済額のお知らせの申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
また、基幹系業務システム等にて保険料納付済額を確認し、市職員の確認の後に回答すること。
 - ヌ 納付方法変更申出書の申請受付を行うこと。
 - ネ 納付書の再交付申請の受付を行うこと。
 - ノ 不当利得に係る書類の受領を行うこと。
 - ハ 特定健康診査受診券の再発行の受付を行うこと。
 - ヒ 人間ドック助成券及び人間ドック助成金の申請受付を行うこと。
 - フ 該当する年齢の資格取得者に対し、特定健康診査及び人間ドック助成制度の案内を行うこと。
 - ヘ 上記アからフまでの業務については、法令等に基づき、次のことに特に注意し、処理すること。
 - (ア) 申請者が世帯主であること及び申請者と届出者の関係を確認すること。
 - (イ) 届出書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかを確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆、修正を求めること。
 - (ウ) 添付書類に不備がないかを確認し、不備があった場合は、適宜追完、差替えを求めること。
 - (エ) 届出者が本人であるかを確認する資料を提示又は提出させること。
 - (オ) 届出者が世帯主とは別世帯である代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
 - (カ) 世帯主及び対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出させること。提示等が困難な場合は、住民基本台帳により確認を行うこと。
 - (キ) 苦情・トラブル等を含め、対応内容等については、基幹系業務システム等のメモ機能を活用し、記録を残すこと。
- (2) 国民健康保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する各種証明書等の作成及び交付
- ア 資格確認書(資格情報のお知らせを含む。)の出力、交付(郵送返戻分の再送を含む。)、回収(差替えを含む。)及び説明を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - イ 保険料納入通知書(納付書を含む。)等の出力、交付及び説明を行うこと。
 - ウ 保険料に還付及び充当が生じた場合に、還付充当通知書等の交付及び説明を行うこと。
 - エ 被保険者受給資格証明書及び加入期間証明書の出力、交付、説明及び回収を行うこと。
 - オ 限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証及び標準負担額減額認定証の出力、交付、説明及び回収(差替えを含む。)を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - カ 特定疾病療養受療証の出力、交付、説明及び回収(差替えを含む。)を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - キ 医療費通知書の出力、再交付及び説明を行うこと。

- ク 保険料納付済額のお知らせの出力、交付及び説明を行うこと。
- ケ 納付書の出力、再交付及び説明を行うこと。
- コ 高額療養費支給明細の交付及び説明を行うこと。
- サ 上記アからコまでの業務については、法令等に基づき、次のことに注意し、処理すること。
 - (ア) 申請者が世帯主であること及び申請者と届出者の関係を確認すること。
 - (イ) 届出書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかを確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆、修正を求めること。
 - (ウ) 添付書類に不備がないかを確認し、不備があった場合は、適宜追完、差替えを求めること。
 - (エ) 届出者が本人であるかを確認する資料を提示又は提出させること。
 - (オ) 届出者が世帯主とは別世帯である代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
 - (カ) 世帯主及び対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出させること。提示等が困難な場合は、住民基本台帳により確認を行うこと。
 - (キ) 苦情・トラブル等を含め、対応内容等については、必要に応じて基幹系業務システム等のメモ機能を活用し、記録を残すこと。

(3) 国民健康保険に関する通知等の封入封かん・発送及び返戻後処理（当初納入通知書及び資格確認書の更新に関する封入封かん及び発送業務を除く。）

- ア 随時処理により発行された通知等の封入封かんを行うこと。

ただし、当初納入通知書及び資格確認書等の一斉更新に関する封入封かん業務を除く。
- イ 返戻された資格確認書等（資格情報のお知らせを含む。）について、基幹系業務システム等へ返戻登録及びメモ機能等への経過記録入力を行い、対象者に連絡の上、必要に応じて再送（返戻登録の取消を含む。）を行うこと。ただし、資格確認書等の一斉更新の返戻に関する業務を除く。

(4) 後期高齢者医療保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する確認、受付、入力及び関係帳票の出力

- ア 次の申請等（郵送申請を含む。）に際して、法令上、必要な書類が添付されているかどうかの確認を行い、受け付けること。

なお、郵送により申請書等が送付された場合で、内容が不十分なときは、必要に応じて電話等により、内容確認を行うこと。

また、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。

後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）及び国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」という。）からの指摘についても同様の対応を行うこと。
- (ア) 資格取得（変更・喪失）届出
- (イ) 住所地特例（適用・変更・終了）届出
- (ウ) 資格確認書等再交付申請
- (エ) 特定疾病療養受領証の申請
- (オ) 送付先変更の届出
- (カ) マイナ保険証の紐づけ及び利用解除に係る申出

- (キ) その他資格業務に関する申請等
- (ク) 口座振替依頼書の申請
- (ケ) 特別徴収・普通徴収切替え申請
- (コ) 被扶養者であったことの軽減申請
- (サ) 還付請求書の申請
- (シ) その他賦課業務に関する申請等
- (ス) 療養費（海外療養費・移送費を除く）・食事生活療養費の支給申請
- (セ) 高額療養費（外来年間合算を含む）・高額介護合算療養費の支給申請
- (ソ) 葬祭費の支給申請
- (タ) その他給付業務に関する申請等
- (チ) 長寿健診受診券の再発行手続
- (ツ) 人間ドック結果及び長寿質問票に関する手続
- (テ) 人間ドック助成金申請
- (ト) 費用免除申請
- (ナ) その他保健事業に関する申請等
- イ 申請者と届出者の関係を確認すること。
- ウ 申請書等に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかを確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆、修正を求めること。
- エ 申請者等が本人であるかを確認する資料を提示又は提出させること。
- オ 申請者等が別世帯である代理人等の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
- カ 受付の際に、基幹系業務システム等、後期高齢者医療保険においてメモを確認し、対応に疑義のある者については市職員と対応方法を協議すること。
また、対応後に、必要に応じて基幹系業務システム等にメモ入力を行い、市職員の確認を受けること。
- (5) 後期高齢者医療保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する各種証明書等の作成及び交付**
 - ア 資格確認書等の出力、交付（郵送返戻分の再送を含む。）、回収（差替えを含む。）及び説明を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - イ 保険料納入通知書（納付書を含む。）等の出力、交付及び説明を行うこと。
 - ウ 特定疾病療養受療証の出力、交付、説明及び回収（差替えを含む。）を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - エ 保険料納付済額のお知らせの出力、交付及び説明を行うこと。
 - オ 上記アからエまでの業務については、法令等に基づき、次のことに注意し、処理すること。
 - (ア) 申請者と届出者の関係を確認すること。
 - (イ) 届出書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかを確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆、修正を求めること。
 - (ウ) 添付書類に不備がないかを確認し、不備があった場合は、適宜追完、差替えを求めること。
 - (エ) 届出者が本人であるかを確認する資料を提示又は提出させること。

- (e) 届出者が本人とは別世帯である代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
- (f) 対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出させること。提示等が困難な場合は、住民基本台帳により確認を行うこと。
- (g) 苦情・トラブル等を含め、対応内容等については、必要に応じて基幹系業務システム等のメモ機能を活用し、記録を残すこと。

(6) 後期高齢者医療保険に関する内部業務

- ア 県外異動等に伴う被保険者情報について、電話による他市区町村への問い合わせを行うこと（負担区分証明書を持参した場合は不要）。
- イ 資格、賦課、給付及び保健事業に係る関係書類の仕分け及び内容確認を行い、広域連合へ搬送するものの搬送準備を行うこと。
なお、搬送準備が完了したものについては、市職員へ審査依頼をすること。
- ウ 控えの申請書類（写）について、ファイリングを行いキャビネットへの収納を行うこと。
- エ 資格確認書等の封入封かん、発送及び返戻後処理を行うこと。
- オ 郵便物の開封を行い種類ごとに分類した上で、市職員に引き継ぐこと。
- カ 後期高齢者医療制度保険料決定通知書等の封入封かん、発送及び返戻後処理を行うこと。
また、引き抜きが必要な対象者については、引き抜き作業を行うこと。
- キ ご遺族サポートコーナーの利用予約があった対象者について、葬祭費の申請、保険料の還付・追徴及びその他必要な手続について調査し、必要書類を作成すること。
- ク 後期高齢者医療保険被保険者、広域連合及び国保連合会からの問い合わせに対する説明及び案内をすること。

(7) 医療機関等からの問合せへの対応

医療機関等からの資格確認、負担割合確認及び自己負担限度額確認等に対し、電話を折り返し回答すること。

(8) 国民年金に関する手続案内及び簡易な質問への説明

(9) 国民年金の手続を必要とする場合の国民年金担当者への引継ぎ

(10) その他国保年金課が指定した軽微な作業