

窓口関連業務委託個別仕様書
(保険給付課・保険資格課)

1. 業務名称

保険給付課・保険資格課窓口関連業務

2. 履行場所

通常開庁日（一般窓口）

豊中市役所第二庁舎2階保険給付課・保険資格課受付窓口

通常開庁日（総合窓口）

豊中市役所第一庁舎1階総合窓口

休日開庁日・臨時開庁日

豊中市役所第一庁舎1階総合窓口

※豊中市役所第一庁舎1階に従事者が入退出する場合は、市民課に設置の入退室管理簿に必要事項を記載すること。

3. 業務概要

- ・国民健康保険・後期高齢者医療・介護保険に関する業務
- ・障害者医療・老人医療に関する業務
- ・総合窓口に関する業務
- ・その他上記に関連して行う業務

4. 業務内容

通常開庁日（一般窓口）

(保険給付課)

(1) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付および各種帳票の交付

①各種届出書・申請書の受付

ア. 自己負担額証明書交付申請の受付

イ. 限度額適用（・標準負担額減額認定証）の交付申請の受付

ウ. 特定疾病療養受療証の交付申請の受付

エ. はつらつチケット（テニスコートの助成を含む。）の交付申請の受付

オ. 人間ドック・脳ドックの助成申請の受付

カ. 高額介護合算療養費の支給申請の受付

キ. 高額療養費の支給申請の受付（年間外来合算を含む。）

ク. 療養費の支給申請の受付

ケ. 葬祭費の支給申請の受付

コ. 出産育児一時金の支給申請の受付

サ. 食事療養費差額の支給申請の受付

シ. 特別療養費の支給申請の受付

ス. 第三者行為による傷病届の受付

セ. 一部負担金減免の受付

ソ. 不当利得による返納金納付案内

②被保険者台帳等への記載に関する業務

ア. 限度額適用（・標準負担額減額認定証）の申請内容入力

イ. 特定疾病療養受療証の申請内容の入力

ウ. はつらつチケットの申請内容の入力

エ. 人間ドック・脳ドックの助成申請内容入力

オ. 高額療養費の支給内容の入力

カ. 療養費の支給内容の入力

- キ. 葬祭費の支給内容の入力
- ク. 出産育児一時金の支給内容の入力
- ③各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 限度額適用（・標準負担額減額認定証）の作成
 - イ. 人間ドック・脳ドック受診通知書の作成
 - ウ. 特定疾病療養受療証の作成
 - エ. はつらつチケットの作成
- ④各種帳票の引渡し業務
 - ア. 限度額適用（・標準負担額減額認定証）の交付
 - イ. 人間ドック・脳ドック受診通知書の交付
 - ウ. 特定疾病療養受療証の交付
 - エ. はつらつチケットの交付
 - オ. 各種支給申請の受付票の交付
- (2) 後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付および各種帳票の交付**
- ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 限度額適用（・標準負担額減額認定証）の交付申請の受付
 - イ. 特定疾病療養受療証の交付申請の受付
 - ウ. 後期高齢者健診受診券の交付申請の受付
 - エ. 人間ドックの助成申請の受付
 - オ. 高額介護合算療養費の支給申請の受付
 - カ. 高額療養費の支給申請の受付（年間外来合算を含む。）
 - キ. 療養費の支給申請の受付
 - ク. 葬祭費の支給申請の受付
 - ケ. 食事療養費差額の支給申請の受付
 - コ. 第三者行為による傷病届の受付
 - サ. 一部負担金減免の受付
- ②被保険者台帳等への記載に関する業務
 - ア. 限度額適用（・標準負担額減額認定証）の申請内容入力
 - イ. 特定疾病療養受療証の申請内容入力
 - ウ. 後期高齢者健診受診券の申請内容入力
 - エ. 各種支給内容の入力
- ③各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 限度額適用（・標準負担額減額認定証）の作成
 - イ. 特定疾病療養受療証の作成
 - ウ. 後期高齢者健診受診券の作成
- ④各種帳票の引渡し業務
 - ア. 限度額適用（・標準負担額減額認定証）の交付
 - イ. 特定疾病療養受療証の交付
 - ウ. 後期高齢者健診受診券の交付
 - エ. 各種支給申請の受付票の交付
- (3) 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付および各種帳票の交付**
- ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 負担限度額認定証の交付申請の受付
 - イ. 高額介護サービス費受領委任払の申請の受付
 - ウ. 自己負担額証明書交付申請の受付
 - エ. 住宅改修の事前申請の受付
 - オ. 住宅改修の完了届の受付
 - カ. 福祉用具購入費申請の受付
 - キ. 住宅改修支援事業助成申請の受付
 - ク. 住宅改修費・福祉用具購入費の残額の確認
 - ケ. 高額介護サービス費支給申請の受付（高額総合事業サービス費・年間外来合算を含む。）

- コ. 特定入所食費・居住費償還の申請の受付
 - サ. 利用者負担額減額・免除の受付
 - シ. 基準収入額適用申請の受付
 - ②被保険者台帳等への記載に関する業務
 - ア. 負担限度額認定証の申請内容入力（年次更新分を除く。）
 - イ. 高額介護サービス費受領委任払の申請内容入力
 - ウ. 高額介護サービス費の申請内容の入力
 - ③各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 負担限度額認定証の作成
 - イ. 高額介護サービス費受領委任払承認通知書の作成
 - ④各種帳票の引渡し業務
 - ア. 負担限度額認定証の交付
 - イ. 高額介護サービス費受領委任払承認通知書の交付
 - (4) 障害者医療・老人医療の各種届出書・申請書の受付および医療証の交付**
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 障害者医療証の事前申請の受付
 - イ. 障害者医療証の交付申請の受付
 - ウ. 各種医療証の資格異動・喪失の届出の受付
 - エ. 各種医療証の再交付申請の受付
 - オ. 府外受診・補装具等の支給申請の受付
 - カ. 医療費自動償還の支給申請受付
 - キ. 不当利得による返納金納付案内
 - ク. 送付先申請の受付
 - ②被保険者台帳等への記載に関する業務
 - ア. 各種医療証の申請・届出内容入力
 - イ. 府外受診・補装具等の支給申請内容入力
 - ウ. 医療費自動償還の支給申請内容入力
 - エ. 送付先申請の内容入力
 - ③各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 各種医療証の作成
 - ④各種帳票の引渡し業務
 - ア. 各種医療証の交付
 - イ. 各種支給申請の受付票の交付
 - (5) 国民健康保険療養給付費等返還金領収証明書発行受付業務**
 - ①申請書の受付
 - ②手数料の収納
 - (6) その他**
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 簡易申告の受付
 - イ. 振込口座変更の届出の受付
 - ②郵便業務
 - ア. 郵便物の仕分・開封・封入
 - ③電話業務
 - ④書類整理
 - ⑤. 申請書類等の印刷・在庫管理（受付窓口分）
- ※上記に関連する事実上の行為（案内・問合せ等を含む。）
- (保険資格課)**
- (7) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療の資格得喪受付、保険証等再交付業務**
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 書類受付・届出書の確認
 - ②被保険者台帳等への記載に関する業務

- ア. 資格入力
- ③各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 被保険者証等の発行
- ④各種帳票の引渡し業務
 - ア. 被保険者証等の交付
- ⑤その他
 - ア. 所得入力
 - イ. 保険料計算
 - ウ. 通知書・納付書等の発行
 - エ. 申請書の製本
- (8) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療の証管理業務**
 - ア. 郵便発送処理
 - イ. 返戻分について返戻簿作成
 - ウ. 対象者への電話確認
 - エ. 証再送・回収入力
- (9) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療日次・月次資格関係リスト処理**
 - ①各種帳票の作成に関する業務
 - ア. リストの内容確認
 - イ. 端末入力
 - ウ. 通知書・証など発行
 - ②各種帳票の引渡し業務
 - ア. 証発送
- (10) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療その他受付**
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 書類受付・申請書の確認
 - イ. 端末入力
 - ウ. 証、通知書・納付書発行
 - ②各種帳票の引渡し業務
 - ア. 交付
 - ③その他
 - ア. 申請書の製本
- (11) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療保険料減免等受付・入力業務**
 - ①各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 減免等の受付（国民健康保険特別減免・旧被扶養者減免・非自発的失業者に係る軽減）
 - イ. 減免等の入力
 - ウ. 通知書・納付書発行
 - エ. 申請書・入力内容の確認
 - ②各種帳票の引渡し業務
 - ア. 通知書・納付書等の発行・発送
 - ③ その他
 - ア. 申請書の製本

※国民健康保険特別減免は廃止を予定しており、他の減免受付を業務とする可能性がある。
- (12) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療所得申告書受付・入力業務**
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 書類受付
 - イ. 申請書の確認
 - ②各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 所得入力
 - イ. 申請書・入力内容の確認
 - ウ. 保険料計算
 - ③各種帳票の引渡し業務

- ア. 通知書・納付書等の発行・発送
- ④その他
 - ア. 申請書の製本
- (13) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療所得申告書・減免申請書業務（年次）**
 - ①各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 返信のあった申告書・申請書の開封・点検・不備解消・並べ替え
 - イ. 返信のあった申告書・申請書の入力・バーコードの読み取り・件数確認
- (14) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療他市照会業務（月次）**
 - ①各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 照会文書発送
 - イ. 所得入力
 - ウ. 保険料計算
 - エ. 入力内容の確認
 - ②各種帳票の引渡し業務
 - ア. 通知書・納付書等の発行・発送
 - ③ その他
 - ア. 申請書の製本

※情報提供ネットワークシステムが安定稼働した際には、照会文書発送は不要となる可能性がある。
- (15) 国民健康保険料・介護保険・後期高齢者医療保険料更正業務（月次・週次）**
 - ①各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 保険料計算
 - イ. 計算内容の確認
 - ②各種帳票の引渡し業務
 - ア. 通知書・納付書等の発行・発送
 - ③その他
 - ア. 申請書の製本
- (16) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療保険料過誤納還付業務**
 - ①各種帳票の作成に関する業務
 - ア. 還付通知書・請求書の作成
 - イ. 作成した還付通知書・請求書の点検
 - ウ. 還付通知書・請求書の封入封緘・発送
 - ②各種届出書・申請書の受付
 - ア. 窓口での現金還付
 - イ. 郵送での還付請求書の受付
 - ウ. 還付請求書の点検・不備解消
 - ③被保険者台帳等への記載に関する業務
 - ア. 振込口座の入力
 - イ. 入力した振込口座の点検
 - ウ. 振込不能処理
- (17) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療保険料入金業務**
 - ア. 被保険者からの金銭と納付書の受理
 - イ. 現金と納付書を確認する（納付書の作成含む）
 - ウ. 領収印の押印と保険料の納付
 - エ. 被保険者へ領収書を渡す
 - オ. 保険料の市金庫への入金
 - カ. 納期限後入金処理
- (18) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療保険料口座振替登録業務**
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア. 窓口でのペイジー口座振替（自動振込）契約申込受付票の受付・登録
 - イ. 金融機関からの口座振替依頼書の受理

- ウ.口座振替（自動振込）契約申込受付票及び口座振替依頼書の点検・不備解消
- ②被保険者台帳等への記載に関する業務
 - ア.振替口座情報の入力（変更・解約含む）
- ③各種帳票の作成に関する業務
 - ア.登録口座の確認
 - イ.口座振替開始通知書の封入封緘・発送（変更・解約含む）
- (19) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療保険料納入済証明書及び資格証明書発行業務**
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア.証明書発行申込の受付
 - ②各種帳票の作成に関する業務
 - ア.証明書の発行
 - イ.証明書の点検
 - ウ.申請書の記入依頼
 - ③各種帳票の引渡し業務
 - ア.証明書引き渡しと手数料の収納（キャッシュレス決済による収納を含む）
- (20) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療保険料納入済額確認書発行業務**
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア.確認書発行申込の受付
 - ②各種帳票の作成に関する業務
 - ア.確認書の発行
 - イ.確認書の点検
 - ③各種帳票の引渡し業務
 - ア.確認書引き渡し
- (21) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療住所地特例処理（他市・当市）**
 - ア.申請書あるいはリストの内容確認・届出書の作成
 - イ.端末入力
 - ウ.住所地特例者連絡票発行
 - エ.送付
 - オ.申請書の製本
- (22) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療送付先受付・入力処理**
（障害者医療・老人医療送付先受付の一部を含む。）
 - ①各種届出書・申請書の受付
 - ア.書類受付
 - イ.申請書の確認
 - ②各種帳票の作成に関する業務
 - ア.送付先入力
 - イ.申請書・入力内容の確認
 - ③その他
 - ア.申請書の製本
- (23) その他**
 - ①郵便業務
 - ア.郵便物開封
 - イ.郵便物封入
 - ②電話業務
 - ③書類整理・件数確認
 - ④届出書等の印刷・在庫管理
 - ⑤届出等の電話番号の入力・削除
 - ⑥マイナンバーカードの被保険者証利用の案内
 - ⑦他自治体等との連絡・確認

※上記に関連する事実上の行為（案内・問合せ等を含む。）
通常開庁日（総合窓口）・臨時開庁日

(保険資格課)

(1) 国民健康保険・介護保険・後期高齢者医療の資格得喪窓口受付、保険証等再交付業務

- ①各種届出書・申請書の受付
 - ア.書類受付・届出書の確認
- ②被保険者台帳等への記載に関する業務
 - ア.資格入力
- ③各種帳票の作成に関する業務
 - ア.被保険者証等の発行
- ④各種帳票の引渡し業務
 - ア.被保険者証等の交付
- ⑤その他
 - ア.所得入力
 - イ.保険料計算
 - ウ.通知書・納付書等の発行
 - エ.申請書の製本

※上記に関連する事実上の行為(案内・問合せ等を含む。)

5. サービス水準

(1) 処理誤り率

- ①確保すべきサービスレベル 2%以下
- ②最高評価サービスレベル 1%以下

6. 処理期限

業務内容	期限
(保険給付課)	
窓口受付	即時
窓口受付分の証などの交付 (限度額認定証・障害者医療証等)	即時
後日交付の証などの発送	翌営業日まで
窓口受付分以外の証などの発送 (出張所、郵送、電子申込、電話等)	翌営業日まで
支給金額、口座情報の入力	業務ごとの入力締切日まで
郵便物封入、決定通知圧着	発送日の前日まで
(保険資格課)	
国民健康保険 資格得喪窓口受付	即時
国民健康保険証・高齢受給者証再発行	即時
国民健康保険証管理業務	返戻日中
国民健康保険 日次資格関係リスト処理	即日
国民健康保険 月次資格関係リスト処理	毎月10日まで
国民健康保険 その他窓口受付	即時
国民健康保険料減免入力業務	即日
国民健康保険 所得申告書受付業務	即時
国民健康保険 所得申告書・減免申請書業務(年次)	
国民健康保険 他市照会業務(月次)	回答受取後即日
国民健康保険 更正業務(月次)	15日までに発送
国民健康保険 更正業務(週次)	指定日までに発送
国民健康保険 介護2号年到賦課業務(月次)	月初第4開庁日に発送
国民健康保険 所得登録漏れチェック業務(月次)	リスト受取後即日
国民健康保険 75歳年到処理業務(日次)	即日

国民健康保険 過誤納還付業務	リスト受領後4・5日以内
国民健康保険 窓口現金還付	即時
国民健康保険 入金業務	即時
国民健康保険 ペイジー登録	即時
国民健康保険 口座振替登録業務	随時 4・5日以内
国民健康保険 納入済証明書発行業務	即時
国民健康保険 納入済額確認書発行業務	即時
介護保険 資格得喪窓口受付	即時
介護保険証・介護保険負担割合証再発行	即時
介護保険証管理業務	返戻日中
介護保険 日次資格関係リスト処理	即日
介護保険 月次資格関係リスト処理	毎月10日まで
介護保険 住所地特例処理	即日
介護保険 その他窓口受付	即時
介護保険料減免入力業務	即日
介護保険 所得申告書受付業務	即時
介護保険 所得申告書・減免申請書業務（年次）	
介護保険 他市照会業務（月次）	回答受取後即日
介護保険 賦課業務（月次）	15日までに発送
介護保険 過誤納還付業務	リスト受領後4・5日以内
介護保険 窓口現金還付	即時
介護保険 入金業務	即時
介護保険 ペイジー受付業務	即時
介護保険 口座振替登録業務	随時 4・5日以内
介護保険 納入済証明書発行業務	即時
介護保険 納入済額確認書発行業務	即時
後期高齢者医療 資格得喪窓口受付	即時
後期高齢者医療 被保険者証再発行	即時
後期高齢者医療 被保険者証管理業務	返戻日中
後期高齢者医療 被保険者証年次更新業務	7月上旬発送
後期高齢者医療 日次資格関係リスト処理	即日
後期高齢者医療 月次資格関係リスト処理	毎月10日まで
後期高齢者医療 住所地特例処理	即日
後期高齢者医療 その他窓口受付	即時
後期高齢者医療 保険料減免入力業務	即日
後期高齢者医療 所得申告書受付業務	即時
後期高齢者医療 所得申告書業務（年次）	9月10日頃発送
後期高齢者医療 他市照会業務（月次）	回答受取後即日
後期高齢者医療 賦課業務（月次）	15日までに発送
後期高齢者医療 過誤納還付業務	リスト受領後4・5日以内
後期高齢者医療 窓口現金還付	即時
後期高齢者医療 入金業務	即時
後期高齢者医療 ペイジー受付業務	即時
後期高齢者医療 口座振替登録業務	随時 4・5日以内
後期高齢者医療 納入済証明書発行業務	即時

後期高齢者医療 納入済額確認書発行業務	即時
---------------------	----

※上記に定めのないものについては即日処理することを原則とする。

7. 発注者が提供する業務システム及びシステム機器

【貸与する業務システム】※変更する場合があります。

業務システム名 [システム構築事業者]	使用可能時間
保険総合システム [(株) 日立システムズ]	通常開庁日は8:45から18:00まで 休日開庁日・臨時開庁日は8:45から13:15まで ※市民対応等やむを得ない理由でシステムを上記時間帯以外に使用する必要があるときは、発注者に報告し協議すること。
大阪府後期高齢者医療広域連合電算処理システム [(株) 日立システムズ]	通常開庁日は8:45から18:30まで 休日開庁日・臨時開庁日は8:45から13:15まで ※市民対応等やむを得ない理由でシステムを上記時間帯以外に使用する必要があるときは、発注者に報告し協議すること。
福祉医療システム [富士通 (株)]	8:45から22:00
住民総合システム [富士ゼロックスシステムサービス (株)]	通常開庁日は8:45から17:15まで 休日開庁日・臨時開庁日は8:45から13:15まで ※市民対応等やむを得ない理由でシステムを上記時間帯以外に使用する必要があるときは、発注者に報告し協議すること。

【貸与する業務システム機器】

(保険給付課)

機器	数量	備考
オンラインシステム端末	10	保険総合システム、福祉医療システム、住民総合システム
同プリンタ (N I P)	2	プリンタートナーは発注者が負担
後期高齢者医療システム端末	3	
同プリンタ	1	プリンタートナーは発注者が負担

(保険資格課)

機器	数量	備考
オンラインシステム端末	20	保険総合システム、住民総合システム (総合窓口用を含む。)
同プリンタ (N I P)	7	プリンタートナーは発注者が負担 (総合窓口用を含む。)
後期高齢者医療システム端末	1	

8. 発注者が貸与する事務機器

(保険給付課)

備品	数量	備考
事務机	4	2人用
端末机	9	
事務机 (折り畳み式)	2	
プリンタ台	2	
書類保管ロッカー	3	施錠あり

申請書類入れキャビネット	2	
ローカウンター	3	2人用
椅子	18	
カウンター用椅子	11	職員用4脚、来庁者用7脚
電話機および電話回線	3	電話料金は発注者が負担
通話録音装置	3	

(保険資格課)

備品	数量	備考
事務机	3	(総合窓口用を含む。)
長机	3	
端末机	13	
プリンタ台	4	(総合窓口用を含む。)
書類保管ロッカー	22	施錠あり15、施錠なし7 (総合窓口用を含む。)
カウンター	8	(総合窓口用を含む。)
椅子	18	(総合窓口用を含む。)
カウンター用椅子	14	職員用7脚、来庁者用7脚 (総合窓口用を含む。)
レターオープナー	1	
レジスター	1	
電話機および電話回線	7	電話料金は発注者が負担 (総合窓口用を含む。)
通話録音装置	5	
モバイル決済端末機	3	ペイジー登録機 (総合窓口用を含む。)
領収印	2	
待合用ベンチ	5	
複合機	1	複合機トナーは発注者が負担
紙折機	1	

9. 遵守すべき主な法令

地方自治法
住民基本台帳法
労働関連法令 (労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法等)
個人情報の保護に関する法律
行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
豊中市個人情報保護条例
豊中市暴力団排除条例
国民健康保険関連法令
介護保険関連法令
後期高齢者医療制度関連法令
豊中市老人医療費の助成に関する条例 (廃止)
豊中市重度障害者の医療費の助成に関する条例
その他業務に関するすべての法令等