

窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙1

1 市民課及び保険年金課共通業務

(1) 【一般共通業務】

- ① 問い合わせに関する応答業務
- ② 業務環境の準備及び撤収に係る業務

(2) 【一般共通業務の全般について】

- ① 問い合わせに関する応答業務については、次のとおり処理すること。

市民からの庁舎内の案内、駐車券などに関する問い合わせがあった際は、その対応を行うこと。

- ② 業務環境の準備及び撤収に係る業務については、次のとおり処理すること。

ア 業務開始前までに指定された機器などの立ち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作ること。

又、業務終了後は、元の状態に戻すこと。

イ 窓口配布用のチラシなどカウンター周辺の整理整頓及び簡易な清掃を行い、申請書の整理及び補充を行うこと。

2 市民課業務

(1) 【証明書発行関係業務】

① 共通事項

証明書発行関係業務では、平塚市導入の e-ADWORLD2（株式会社日立情報システムズ製品、以下「住民記録システム」という。）及び戸籍総合システムブックレス（富士ゼロックスシステムサービス株式会社製品、以下「戸籍総合システム」という。）の仕様に基づいて利用し、円滑に業務を遂行すること。

② 各種証明等に関する業務

ア 窓口業務

(ア) 申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。

(イ) 申請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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。

(ウ) 申請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。この場合、添付書類が不足又は不適当なときは、適宜追完・差替え等を求めるこ。

(エ) 申請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もしくは提出させること。又、本人確認を行う資料については、法令等に

基づいて、適切な資料を確認すること。

- (オ) 申請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どうか確認するための委任状等を提示もしくは提出させること。
- (カ) 第三者からの申請に際して行われる受付に関する上記の業務も含むこと。
- (キ) 各種証明等を作成（統合端末を使用するものは除く）すること。
- (ク) 作成された各種証明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。
- (ケ) 市職員により交付決定された各種証明等を窓口において交付すること。
- (コ) 各種証明等の交付手数料の徴収、収納及び領収書の発行をすること。
- (サ) 受付・処理・点検・交付等において疑義が生じた場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- (シ) 各種証明等に関する問い合わせがあった際は、その対応を行うこと。
- (ス) 各種証明等は次のとおり。
 - A 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
 - B 除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本
 - C 戸籍の附票（改製原戸籍・除籍の附票も含む）
 - D 住民票（除票）の写し、住民票記載事項証明書及び現況届
 - E 広域交付住民票
 - F 印鑑登録証明書
 - G 戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、戸籍届書の記載事項証明書、戸籍届出の受理証明書（上質紙を用いる場合を含む）、不受理証明書及び届出預かり証明書
 - H 身分証明書
 - I 独身証明書
 - J 不在住証明書及び不在籍証明書
 - K 住居表示変更証明書
 - L その他証明書

イ 郵送請求業務

- (ア) 郵便物の受領及び仕分けを行い、郵送請求以外の郵便物は市職員へ引き渡すこと。
- (イ) 申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。
- (ウ) 申請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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、申請者に電話連

絡等をして確認を行うこと。

- (エ) 申請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。
この場合、添付書類が不足又は不適当なときは、申請者に電話連絡等をして追加送付等を求める。
 - (オ) 申請の任に当たっている者が本人であるか確認するために法令等に基づいて、適切な資料を確認し、添付書類が不足又は不適当なときは、申請者に電話連絡等をして追加送付等を求める。
 - (カ) 申請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どうか確認するための委任状等を確認すること。
 - (キ) 第三者からの申請に関する上記の業務も含むこと。
 - (ク) 各種証明等を作成すること。
 - (ケ) 作成された各種証明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。
 - (コ) 市職員により交付決定された各種証明等の封入を行うこと。
 - (サ) 各種証明等の交付手数料の徴収、収納及び領収書の発行並びに封入封緘を行うこと。
 - (シ) 各種証明等の発送を行うこと。
 - (ス) 受領・処理・点検・発送等において疑義が生じた場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
 - (セ) 郵送請求業務に関する問い合わせがあった際は、その対応を行うこと。
 - (ソ) 各種証明等は次のとおり。
 - A 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
 - B 除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本
 - C 戸籍の附票（改製原戸籍・除籍の附票も含む）
 - D 住民票（除票）の写し、住民票記載事項証明書及び現況届
 - E 戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、戸籍届書の記載事項証明書、戸籍届出の受理証明書（上質紙を用いる場合を含む）、不受理証明書及び届出預かり証明書
 - F 身分証明書
 - G 独身証明書
 - H 不在住証明書及び不在籍証明書
 - I 住居表示変更証明書
 - J その他証明書
- ③ 印鑑の登録に関する業務
- ア 印鑑の登録を受けようとする者が、「平塚市印鑑条例」（昭和51年条例第4号。以下「条例」という。）に基づく登録できる者であるかの確認を行うこと。

- イ 本人確認資料が不十分、又は代理人による申請の場合は、平塚市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、条例上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、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の確認を行うこと。
 - オ 申請書を受理後、市職員へ審査依頼すること。
 - カ 市職員による登録決定後、印鑑登録原票への印影、その他事項の登録及び印鑑登録証の作成を行い、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。
 - キ 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、本人又は代理人の印鑑を受領印欄に貰うこと。
 - ク 印鑑登録の廃止申請等に関する上記の業務も含むこと。
 - ケ 印鑑登録証の亡失等による印鑑の再登録の場合、再登録手数料の徴収、収納及び領収書の発行をすること。
 - コ 受付・処理・点検・交付等において疑義が生じた場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
 - サ 印鑑の登録に関する業務の問い合わせがあった際は、その対応を行うこと。
- ④ 通知カード及び個人番号カードに関する業務（交付に関する業務を除く）
- ア 申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。
 - イ 申請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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
 - ウ 申請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。この場合、添付書類が不足又は不適当なときは、適宜追完・差替え等を求めること。
 - エ 申請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もしくは提出させること。又、本人確認を行う資料については、法令等に基づいて、適切な資料を確認すること。
 - オ 申請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どうか確認するための委任状等を提示もしくは提出させること。
 - カ 申出書等を受理後、市職員へ審査依頼すること。
 - キ 市職員が審査を行った申出書等を処理（統合端末を使用するものは除く）すること。
 - ク 申出等に基づき市職員が処理、審査を行ったカード等を窓口において返戻すること。
 - ケ 各種業務の手数料の徴収、収納及び領収書の発行をすること。
 - コ 受付・処理・点検・返戻等において疑義が生じた場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。

サ 通知カード及び個人番号カードに関する業務（交付に関する業務を除く）の問い合わせがあった際は、その対応を行うこと（統合端末を使用するものを除く）。
シ 各種業務は次のとおり。

- (ア) 通知カードの記載事項変更に関する業務
- (イ) 通知カードの再交付申請に関する業務
- (ウ) 通知カードの返納に関する業務
- (エ) 個人番号カードの券面記載事項変更に関する業務
- (オ) 個人番号カードの再交付申請に関する業務
- (カ) 個人番号カードの交付申請書に関する業務
- (キ) 個人番号カードの紛失、廃止に関する業務
- (ク) 個人番号カードの返納に関する業務
- (ケ) 個人番号カードの一時停止解除に関する業務
- (コ) 在留期間更新による有効期間変更に関する業務
- (サ) 住民基本台帳用、券面事項入力補助用の暗証番号変更と再設定に関する業務
- (シ) 利用者証明用電子証明書及び署名用電子証明書の新規発行、更新、失効申請、暗証番号変更と再設定に関する業務

注：(ア)、(ウ)、(ク)について、住民異動届出時及び戸籍届出時の申請は除く。

⑤ 手数料の納付に関する業務

ア 実施日ごとに手数料の金額及び各種証明等の通数を項目別に集計し、平塚市から業務確認を得ること。

イ 平塚市所定の手続きにより指定する金融機関に手数料を納付すること。

⑥ 住民基本台帳カードに関する業務

ア 申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。

イ 申請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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。

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

エ 申請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もしくは提出させること。又、本人確認を行う資料については、法令等に基づいて、適切な資料を確認すること。

オ 申請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どうか確認するための委任状等を提示もしくは提出させること。

カ 申請書を受理後、市職員へ審査依頼すること。

キ 市職員が審査を行った申請書を処理（統合端末を使用するものは除く）すること

と。

ク 申請に基づき市職員が処理、審査を行ったカード等を窓口において交付すること（統合端末を使用するものは除く）。

ケ 受付・処理・点検・交付等において疑義が生じた場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。

コ 住民基本台帳カードの問い合わせがあった際は、その対応を行うこと（統合端末を使用するものを除く）。

サ 各種業務は次のとおり。

（ア） 住民基本台帳カードの表面記載事項変更に関する業務

（イ） 住民基本台帳カードの廃止に関する業務

（ウ） 住民基本台帳カードの返納に関する業務

（エ） 住民基本台帳カードの一時停止解除に関する業務

（オ） 住民基本台帳カードの暗証番号変更及び再設定に関する業務

（2）【住民異動届入力関係業務】

① 住民異動届に基づく住民記録システム入力業務

ア 住民記録システムの仕様に基づき、住民記録台帳に記録すべき事項を記録、更新すること。

イ 住民記録システム入力後に出力される帳票と住民異動届原本を平塚市に返却すること（納品）。市職員による照合の結果、記録が正しく行われていないことが判明した場合は、当日の業務日報に計上し、最優先で修正を行い、その後速やかに納品すること。

② 住民異動届に基づく転出証明書の作成業務

ア 住民記録システムを用い、住民記録台帳に記録すべき事項を記録、更新すること。

イ 住民記録システム入力後に出力される帳票と住民異動届原本を平塚市に返却すること（納品）。市職員による照合の結果、記録が正しく行われていないことが判明した場合は、当日の業務日報に計上し、最優先で修正を行い、その後速やかに納品すること。

ウ 転出証明書作成とは、転出証明書、転出証明書に準ずる証明書又は住民票の除票（転入届に添付すべき書類）を作成することとし、除票については、コピーを添えて納品すること。

③ 住民基本台帳法第9条1項通知に基づく住民記録システム入力業務

ア 住民記録システムを用い、住民記録台帳に、住民基本台帳法第9条1項通知（以下、転入通知）情報を入力すること。

イ 入力後、転入通知原本は、当日分を平塚市に返却すること（納品）。

ウ 当日分が入力できなかった場合は、転入通知原本を終業時に平塚市に返却す

ることとし、翌営業日に前日分の入力を継続し、完了後、速やかに納品すること。

(3) 【戸籍総合システム入力関係業務】

① 戸籍の記載等に関する業務

ア 戸籍総合システムの仕様に基づき、平塚市本籍分は仮戸籍を完成させ、入力確認書・送達確認書・住民基本台帳法第9条第2項通知等とともに市職員に納品すること。(平塚市本籍以外の者については、仮戸籍以外の帳票を納品すること。)

イ 入力処理を行っている際、項目エラー・論理エラー等が発生した場合は、エラーの原因を特定し、修正等を行うこと。

ウ 市職員による照合の結果、誤りがあった場合は、当日の業務日報に計上し、最優先で処理のやり直しを行い、再処理完了後、納品すること。

② 戸籍の附票の記載等に関する業務

ア 戸籍総合システムの仕様に基づき、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条第1項及び同法同条第4項通知並びに平塚市の住民記録システムの連携に基づき附票の入力を行うこと。

イ 入力処理を行っている際、項目エラー・論理エラー等が発生した場合は、エラーの原因を特定し、修正等を行うこと。

ウ 在外選挙人登録・抹消通知に基づき在外選挙人の附票情報を入力し、入力後の帳票を納品すること。

エ 市職員による照合の結果、誤りがあった場合は、当日の業務日報に計上し、最優先で処理のやり直しを行い、再処理完了後、納品すること。

③ 返信された送達確認はがきの戸籍総合システムへの入力に関する業務

戸籍総合システムの仕様及び市職員が作成する届書発送日等一覧表に基づき、発送先自治体より返送されてきた送達確認はがきの消込作業を戸籍総合システムで行い、送達未済の者が発見されたときは、業務責任者を通じて、市職員に報告すること。

④ 戸籍届書に基づく人口動態調査票作成に関する業務

ア 戸籍総合システムの仕様に基づき、人口動態調査票を作成し、仕様書にある納期までに納品すること。

イ 市職員による照合の結果、誤りがあった場合は、当日の業務日報に計上し、最優先で処理のやり直しを行い、再処理完了後、納品すること。

⑤ 相続税法第58条通知作成に関する業務

ア 戸籍総合システムの仕様に基づき、相続税法第58条通知(様式は東京国税局複式とする。)を作成し、仕様書にある納期までに納品すること。

イ 入力処理を行っている際、項目エラー・論理エラー等が発生した場合は、エラーの原因を特定し、修正等を行うこと。

ウ 市職員による照合の結果、誤りがあった場合は、当日の業務日報に計上し、最

優先で処理のやり直しを行い、再処理完了後、納品すること。

- ⑥ その他、戸籍総合システム入力及び関連業務遂行上の行為又は補助的業務

(4) 【通知カード及び個人番号カード交付関係業務】

① 共通事項

通知カード及び個人番号カード交付関係業務では、住民記録システムの仕様に基づいて利用し、円滑に業務を遂行すること。

② 返戻通知カード交付に関する業務

- ア 返戻通知カードに関する案内・対応・相談業務
- イ 返戻通知カード交付請求（申出）の受付に関する業務
- ウ 返戻通知カード交付のための内務業務
- エ 返戻通知カード引き渡しに関する業務
- オ 返戻通知カード受入れ時の登録業務
- カ 返戻通知カード交付時の券面記載事項変更業務
- キ 返戻通知カード受取に関する通知書発送業務
- ク 返戻通知カード再送業務
- ケ 返戻通知カード交付後処理業務

③ 個人番号カード交付に関する業務

- ア 個人番号カードに関する案内・対応・相談業務
- イ 個人番号カード交付請求（申出）の受付に関する業務
- ウ 個人番号カードの暗証番号登録の案内業務
- エ 個人番号カード交付のための内務業務
- オ 個人番号カード交付時の券面記載事項変更内務業務
- カ 個人番号カード交付後処理業務
- キ 個人番号カード受入れ時の登録業務
- ク 個人番号カード受取に関する通知書発送業務

④ 通知カード及び個人番号カード交付業務の全般について

- ア 窓口受付、郵送対応等に関する業務については、法令等に基づき処理すること。

(ア) 申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。

(イ) 申請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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。

(ウ) 申請に際して必要な書類が添付されているかどうか確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適当なときは、適宜追完・差替え等を求めること。

(エ) 申請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

もしくは提出させること。又、本人確認を行う資料については、法令等に基づいて、適切な資料を確認すること。

- (オ) 申請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などを有しているかどうか確認するための委任状などを提出させること。
- (カ) 電話対応や相談の場合、内容に応じた本人確認を適切に行うこと。
- (キ) 申請者及び必要書類等に疑義がある場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- イ 「② 返戻通知カード交付に関する業務ウ～カ」及び「③ 個人番号カード交付に関する業務エ～カ」については次のとおり処理すること
- (ア) 平塚市が指定する形式でのデータ登録及び管理を行うこと。
- (イ) 入力したデータに誤りがあった場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- (ウ) 受付時の記載内容に誤りや不足の疑いがあった場合は、受付担当者に確認を行い、適宜加筆・修正や追完・差替え等を求めるこ。
- (エ) 個人番号カードの券面記載事項と受付時の内容に差異がある場合は、受付担当者と状況を確認し、適宜必要な処理を行うこと。

3 保険年金課業務

(1) 国民健康保険部門

① 【共通事項】

平塚市導入の Wizlife(日本電子計算株式会社製品 平成32年度から、市町村事務処理標準システム(株式会社日立情報システムズ製品)へ移行する予定、以下「国民健康保険システム」という。)、住民記録システム、COKAS X(日本電気株式会社、以下「税システム」という。)、健康かるて(株式会社両備システムズ製品)の仕様に基づいて利用し、円滑に業務を遂行すること。

② 【資格関係業務(窓口受付)】

- ア 国民健康保険の資格取得、資格喪失、及び住所変更等の各種届出に関する業務
- イ 国民健康保険被保険者証(高齢受給者証)の再交付に関する業務
- ウ 国民健康保険資格状況証明書の交付に関する業務
- エ 退職被保険者・被扶養者異動届出に関する業務
- オ 修学中の被保険者の特例の届出に関する業務
- カ 遠隔地被保険者の届出に関する業務
- キ 住所地特例の届出に関する業務
- ク 特定同一世帯及び特定継続世帯所属者の届出に関する業務
- ケ 旧被扶養者減免の届出に関する業務

- コ 非自発的失業者軽減の届出に関する業務
- サ 送付先変更の届出に関する業務
- シ 簡易所得申告書の届出に関する業務
- ス 口座振替依頼書の受領に関する業務
- セ 還付通知書の受領に関する業務
- ソ 資格関係業務（窓口受付）の全般について
 - (ア) 資格関係業務（窓口受付）のア～シについては、法令等に基づき処理すること。
 - A 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。
 - B 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。
 - C 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。
 - D 届出者が本人であるかを確認する資料を提示もしくは提出させること。
 - E 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もしくは提出させること。
 - F 世帯主及び対象者の個人番号を確認する資料を提示もしくは提出されること。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 各種処理を行い、必要に応じて被保険者証を作成すること。
 - H 各種処理後の結果について、処理を行った者とは別の者が審査点検を行うこと。
 - I 各種処理後の結果について届出者に説明を行い、必要に応じ、適切な方法にて被保険者証（高齢受給者証）を交付すること。
 - J 受付・処理・審査点検において疑義が生じた場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
 - (イ) 資格関係業務（窓口受付）のス～セについては、次のとおり処理すること。
 - A 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。
 - B 届出書類に記載された事項を確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆・修正を求めること。
 - C 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。

D 届出書類の受領後、国民健康保険システムへの即時入力が必要な場合は、市職員へ依頼すること。

③ 【資格関係業務（郵送申請受付）】

- ア 国民健康保険の資格喪失の届出に関する業務
 - (ア) 郵送による届出に係る一連の業務を行う。
 - (イ) 郵便物を個人・職務上請求、第三者請求、公用請求、それ以外のものに分類・開封する。それ以外の郵便物は市職員へ渡す。
 - (ウ) 届出者が法令上、届出することができる者であるかどうかの確認及び届出に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行う。
 - (エ) 届出内容及び添付書類に不備があった場合は、届出者へ電話により連絡して確認を行い、記載内容の確認や添付書類の追加提出を求める。
 - (オ) 届出内容及び添付書類に不備がなければ窓口受付と同様に処理を行うこと。
 - (カ) 処理後、市職員に届出書類と処理結果について照合を受けること。照合の結果、処理内容に誤り等があった場合は再度上記の業務を行うこと。
 - (キ) 処理完了に伴う通知等中身の封入を確認した返送用封筒を、課内所定の郵便物保管箱に入れる。

④ 【資格関係業務（内部業務）】

- ア 国民健康保険被保険者証（高齢受給者証）の年次更新に関する業務
- イ 国民健康保険被保険者証（高齢受給者証）の月次更新に関する業務
- ウ 退職被保険者から一般被保険者への月次更新に関する業務
- エ 郵送した国民健康保険被保険者証（高齢受給者証）の日次返便管理業務
- オ 郵送した国民健康保険被保険者証（高齢受給者証）の年次返便管理業務
- カ 生活保護の受給・廃止に関する入力業務
- キ 退職被保険者・被扶養者異動に関する入力業務
- ク 修学中の被保険者の特例に関する入力業務
- ケ 遠隔地被保険者に関する入力業務
- コ 住所地特例に関する入力業務
- サ 特定同一世帯及び特定継続世帯所属者に関する入力業務
- シ 送付先変更に関する入力業務
- ス 旧被扶養者減免に関する入力業務
- セ 非自発的失業者軽減の届出に関する入力業務
- ソ 75歳到達資格喪失に関する入力業務
- タ 簡易所得申告書に関する入力業務
- チ 資格適用適正化調査に関する補助業務
- ツ 職権による資格喪失に関する補助業務

テ 資格関係業務（内部業務）の全般について

（ア） 資格関係業務（内部業務）のア～ウについては、次のとおり処理すること。

A 国民健康保険被保険者証（高齢受給者証）の作成を行う。

B 国民健康保険被保険者証（高齢受給者証）の封入封緘を行う（月次のみ）。

C 必要に応じて、個別案件による引抜業務を行う。

（イ） 資格関係業務（内部業務）のエ～オについては、次のとおり処理すること。

A 宛先不明及び保管期間経過により返戻された案件について国民健康保険システムへ入力する。

B 宛先不明で返戻された案件について電話による居住確認を行う。

C 必要に応じて再発送、又は国民健康保険被保険者証（高齢受給者証）の受取依頼はがきの作成と発送を行う。

（ウ） 資格関係業務（内部業務）のカ～タについては、次のとおり処理すること。

A 資格関係業務（窓口受付）で受理した届出書等に基づき、国民健康保険システム入力を行うこと。

B 各種入力後の結果について、入力を行った者とは別の者が審査点検を行うこと。

（エ） 資格関係業務（内部業務）のチ～ツについては、次のとおり処理すること。

資格適用適正化調査及び職権により資格喪失は年度により件数にバラつきがあるため、事務を行う時期等については、予め平塚市と受注者が協議を行うこと。

⑤ 【資格関係業務（その他）】

ア 国保給付窓口への案内

イ 後期高齢者医療窓口への案内

ウ 国民年金窓口への案内

エ 住民登録窓口への案内

オ 市県民税窓口への案内

カ 納税管理窓口への案内

キ 諸税納付窓口への案内

ク 各種医療助成窓口への案内

ケ 平塚年金事務所への案内

コ 窓口受付で受理した届出書、申請書等の編綴

- サ 窓口受付で受理した届出書、申請書等の製本
- シ 窓口受付で受理した届出書、申請書等の保管
- ス 窓口受付で使用する届出書、申請書等の在庫管理
- セ 窓口受付で使用する届出書、申込書等の印刷依頼と補充
- ソ 資格関係業務（その他）の全般について
 - (ア) 資格関係業務（その他）のア～ケについては、次のとおり処理すること。
国民健康保険の手続に関連して、必要に応じ、適宜、他の窓口へ案内する。
 - (イ) 資格関係業務（その他）のコ～サについては、次のとおり処理すること。
国民健康保険の窓口受付で受理した書類の整理を行う。
 - (ウ) 資格関係業務（その他）のシ～セについては、次のとおり処理すること。
窓口受付で使用する書類を管理する。

⑥ 【給付業務(窓口受付等)】

- ア 療養費（海外療育費・移送費を除く）・高額療養費・高額介護合算療養費・食事差額等の申請受付に関する業務
 - イ 葬祭費・出産育児一時金の申請受付に関する業務
 - ウ 不当利得（資格喪失後受診）等に係る書類の受領に関する業務
 - エ 人間ドック結果、特定健診検査票の受付に関する業務
 - オ 人間ドック助成金の申請受付に関する業務
 - カ 診療報酬明細書の受付・集約に関する業務
 - キ 限度額適用認定証の申請受付、作成、交付及び再交付に関する業務
 - ク 限度額適用・標準負担額減額認定証の申請受付、作成、交付及び再交付申請に関する業務
 - ケ 特定疾病療養受領証の申請受付、交付、再交付申請作成及び交付に関する業務
 - コ 特定健康検査の受診券の新規発行及び再発行に関する業務
 - サ 給付業務(窓口受付等)の全般について
 - (ア) 窓口受付等に関する業務については、法令等に基づき処理すること。
 - A 申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。
 - B 申請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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求める。
 - C 申請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。この場合、添付書類が不足又は不適当なときは、適宜追完・差替え等を求める。
 - D 申請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もしくは提出させること。又、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の確認するための判断材料を収集すること。

E 申請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どうか確認するための委任状等を提示もしくは提出させること。

F 第三者からの申請に際して行われる受付に関する上記の業務も含むこと。

G 市職員による申請書の判断を受けて、申請内容を国民健康保険システムに入出力すること。

H 国民健康保険システムのメモなどにある注意事項を確認し、疑義がある場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。

(イ) 窓口受付等に関する業務カ～ケのうち、作成・交付・再交付については、さらに次のとおり処理すること。

A 市職員による証等の交付の決定を受けて、申請者に交付する証等を入力・作成すること。

B 作成された証等を窓口において申請者に手交すること。又、作成された証等を郵送する場合において、ファイリング等発送のための一連の業務を行うこと。

⑦ 【給付業務(郵送申請受付関連)】

ア 高額療養費の申請受付に関する業務

イ 葬祭費・出産育児一時金の申請受付に関する業務

ウ 特定健康診査の受診券の申請受付に関する業務

エ 特定健康診査受診勧奨通知、医療費通知、ジェネリック医薬品差額通知、減額査定通知の発送に関する業務

オ 高額療養費支給申請書の封入封緘に関する業務

カ 給付業務(郵送申請受付関連)の全般について

(ア) 郵送受付関連業務については、郵送申請の受付・発送に係る一連の処理業務を行う。

A 郵便物を高額療養費・出産育児一時金・葬祭費、それ以外のものに仕分け・開封する。それ以外の郵便物は市職員へ渡すこと。

B 申請者が法令上、申請することができる者であるかどうかの確認及び申請に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。

C 添付書類が不足又は不適当な場合は、申請者へ電話により連絡して確認を行い、追加で添付書類を求める。

D 市職員による申請書の判断を受けて、申請内容を国民健康保険シス

テムに入出力すること。

E 市職員による証等の交付の決定を受けて、申請者に交付する証等を入力・作成すること。

F 作成された証等を窓口において申請者に手交すること。又は、作成された証等を郵送する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。

G 郵送申請方法や進捗状況等業務内容に関する問い合わせの対応を行うこと。

(イ) 「オ 高額療養費支給申請書の封入封緘に関する業務」については、次のとおり処理すること。

A 申請書の枚数が複数の対象者の場合、1人ずつ申請書をまとめること。

B 複数枚数の申請で、市職員の第二次照合を受けること。

C 全ての申請書を封入し、封筒を糊付けし、市職員に提出すること。

D 抜き取り対象となる通知を抜き取ること。

⑧ 【保険税関係業務（窓口受付）】

ア 国民健康保険の納税通知書及び納付書の再交付に関する業務

イ 国民健康保険の納付済額確認書の事前交付及び再交付に関する業務

ウ 国民健康保険税の試算に関する業務

エ 簡易所得申告書の届出に関する業務

オ 郵送した国民健康保険税納税通知書の月次返便管理業務

カ 郵送した国民健康保険税納税通知書の年次返便管理業務

キ 保険税関係業務（窓口受付）の全般について

(ア) 保険税関係業務（窓口受付）のア～ウについては、次のとおり処理すること。

A 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。

B 届出者が本人であるかどうかの確認する資料を提示もしくは提出させること。

C 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もしくは提出させること。

D 各種処理後の結果について、処理を行った者とは別の者が審査点検を行うこと。

E 各種処理後の結果について、届出者に交付又は回答をすること。

F 受付・処理・審査点検において疑義が生じた場合は、業務責任者を通

じて市職員に報告を行うこと。

- (イ) 保険税関係業務(窓口受付)のエについては、次のとおり処理すること。
- A 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。
 - B 届出者が本人であるかどうかの確認する資料を提示もしくは提出させること。
 - C 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もしくは提出させること。
 - D 届出内容の確認は、受理した者とは別の者が審査点検を行うこと。
 - E 受付・処理・審査点検において疑義が生じた場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- (ウ) 保険税関係業務(窓口受付)のオ～カについては、次のとおり処理すること。
- A 宛先不明及び保管期間経過により返戻された案件について国民健康保険システムへ入力する。
 - B 宛先不明で返戻された案件について電話による居住確認を行う。

⑨ 【保険税関係業務(内部業務)】

- ア 所得照会結果に関する入力業務
 - イ 簡易所得申告書に関する入力業務
 - ウ 保険税関係業務(内部事務)の全般について
保険税関係業務(内部事務)のア～イについては、次のとおり処理すること。
- (ア) 保険税関係業務(窓口受付)で受理した届出書等に基づき、国民健康保険システム入力を行うこと。
- (イ) 各種入力後の結果について、入力を行った者とは別の者が審査点検を行うこと。

⑩ 【保険税関係業務(その他)】

- ア 国民健康保険税の試算に関する問い合わせ対応業務
- イ 国民健康保険の納付済額確認書の事前交付及び再交付に関する問い合わせ対応業務

※※便宜上、資格業務と保険税業務で仕様分けしているが、個々の業務においてその線引きが難しいものもあるため、詳細については要相談。

(2) 後期高齢者医療部門

① 【窓口業務の共通事項】

- ア 後期高齢者医療標準システム(神奈川県広域連合貸与、以下「後期高齢者医療

標準システム」という。)、後期高齢者医療市町村システム(日本電気株式会社製品。契約期間は平成31年12月末日まで。その後のベンダーは未定、以下「後期高齢者医療市町村システム」という。)、国民健康保険システム、住民記録システム、税システムの仕様に基づいて利用し、円滑に業務を遂行すること。

イ 異動等に伴う被保険者情報について、他市町村及び他広域連合へ問い合わせを行う。

ウ その他業務内容、処理方法の標準

(ア) 申請内容及び添付書類等に不備がある場合は、申請者へ電話等により連絡して確認を行い、追加で添付書類を求める。

又、広域連合及び国保連合会の指摘についても同様とすること。

(イ) 出力、作成した保険証等と申請内容が整合しているかどうか十分に確認(第一次照合)を行うこと。

(ウ) 第一次照合の後、市職員に請求書類と証明書を提出し、市職員による第二次照合を受けること(第二次照合)。第二次照合の結果、誤りがあった場合は再度上記の業務を行うこと。

(エ) 後期高齢者医療市町村システムのメモや注意表示を確認し、疑義がある場合は、業務責任者を通じて市職員に報告を行うこと。

② 【資格業務(窓口受付)】

ア 資格取得(変更・喪失)届出に関する業務

イ 住所地特例(適用・変更・終了)届出に関する業務

ウ 基準収入適用申請に関する業務

エ 保険証等再交付申請の受付及び保険証等の交付に関する業務(負担区分変更に伴うものも含む)

オ 限度額適用・標準負担額減額認定申請及び特定疾病認定申請受付及び証交付に関する業務

カ 送付先変更の届出の受付に関する業務

キ 短期証交付に関する業務

③ 【資格業務(関連業務)】

ア 資格取得・喪失処理に関する業務

イ 住所地特例処理に関する業務

ウ 基準収入額適用申請に関する業務

エ 被保険者証、限度額適用・標準負担額認定証、特定疾病療養受領証の交付に関する業務

オ 送付先変更の届出の入力に関する業務

カ 短期証交付に関する業務

④ 【給付業務(窓口受付)】

ア 療養費（海外療育費・移送費を除く）・食事生活療養費の支給申請に関する受付業務

イ 高額療養費・高額介護合算の支給申請に関する受付業務

ウ 葬祭費の支給申請に関する受付業務

エ 郵送による上記給付申請受付業務

⑤ 【給付業務（関連業務）】

ア 療養費（海外療育費・移送費を除く）・食事生活療養費申請の後期高齢者医療標準システム入力・内容確認及び搬送業務

　A 療養費申請は地方単独事業振替対象者の確認を含む

　イ 高額療養費・高額介護合算申請の後期高齢者医療標準システム入力・内容確認及び搬送業務

　ウ 葬祭費支給申請の後期高齢者医療標準システム入力・内容確認及び搬送業務

⑥ 【保険料徴収・賦課業務（窓口受付）】

ア 保険料の内容説明・照会及び試算に関する業務

イ 口座振替依頼書の受付に関する業務

ウ 特別徴収・普通徴収切り替え申請の受付に関する業務

エ 被扶養者であったことの軽減申請受付に関する業務

オ 納付書・納付済額確認書・納付方法変更申出書の受付・交付・再交付に関する業務

カ 還付請求書及び還付加算金請求書の受付に関する業務

⑦ 【保険料徴収・賦課業務（関連業務）】

ア 保険料決定通知書及び納付書（年齢到達・更生分）の封入封緘に関する業務

イ 所得照会書（賦課資料）の入力・内容確認及び発送業務

ウ 口座振替依頼書の封入封緘、入力及び内容確認業務

エ 返便物の管理及び公示送達に関する業務

オ 督促・催告に関する封入封緘に関する業務

カ 還付者引き抜き業務及び封入封緘業務

キ 還付決定者の還付情報入力及び書類整理（綴り）業務

ク 特別徴収者の還付先関係（年金機構及び個人）情報入力業務

以上