

## 窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙 1

受託事業者に委託する業務の詳細は次のとおりとする。

### 1 市民課、マイナンバー推進課及び保険年金課共通業務

#### (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。

本仕様書に記載されている各業務の手続きをはじめ、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。また、電話での問い合わせも同様に対応を行うこと。

#### (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。また、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。

#### (3) 各業務システムの端末操作時に発生したエラー等の問題に係る業務については、次のとおり処理すること。

ア 各業務システムの端末操作時に発生したエラー等の問題は、原因を特定し、修正などを行うこと。

イ 原因が特定できないエラー等の問題が発生した場合は、平塚市と協議を行うこと。

#### (4) 窓口における外国語対応に関する業務については、次のとおり処理すること。

日本語を介しての意思疎通が困難な場合、多言語コールセンターや翻訳アプリを活用するなどして、適切に対応を行うこと。

なお、対応する言語は、英語を必須とするほか、次のア及びイを参考とし、可能な範囲で対応すること。

ア 「窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙 3」の窓口における外国語対応に関する業務実績数

イ 「平塚市における国籍別人数表（令和 5 年 3 月末日現在）」

#### (5) 窓口の案内に関する業務については、次のとおり処理すること。

ア 市民課及び保険年金課については、記載台及び受付番号システムの付近、マイナンバー推進課は出入口付近に常駐し、案内係だと分かるように制服若しくは腕章等を着用すること。

イ 案内係に携わる従事者は窓口で取り扱う業務内容を熟知した者を配置すること。また、来庁目的を確認し、適切な案内を行うこと。

ウ 市民課については、記載台に配架している申請書にかかる手続きは申請者を記載台まで案内し、記載を促すこと。

エ 市民課については、記載台に配架していないもので、案内係が常備している申請書は、来庁者の要望を聞き取り適切な申請書を渡し、記載を促すこと。

また、マイナンバー推進課においては、市民の来庁目的に合わせた受付書類を渡し、必要記入事項を案内すること。

オ 市民課については、来庁者に申請書を記載させてから番号札を案内すること。

ただし、申請者がマイナンバーカード等による証明書窓口受付システム及びスマートフォン窓口並びにノーライト端末での申請をする場合は、この限りではない。

カ 市民課及び保険年金課については、受付番号システムでの操作を支援すること。

キ 来庁者がいない場合には、記載台及び受付や案内場所の整理整頓を行うこと。

ク 長く待合スペースにいる来庁者に声を掛け、適切な案内をすること。

ケ 老眼鏡が必要な方に貸出しすること。

コ 窓口で受付する際に本人確認書類の提示、提出資料を求める旨の案内をすること。

サ 市民課においては、郵送用の戸籍・住民票の申請書、委任状のみ必要な旨申し出された利用者の対応をする際は、申請書等を渡すこと。

シ 案内係が使用する各種申請書や資料の取扱いについては別紙「窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙4」のとおり。

## 2 市民課業務

### (1)【証明書発行関係業務】

#### ア 共通事項

証明書発行関係業務では、平塚市導入のADWORLD(株式会社日立システムズ製品、以下「住民記録システム」という。) 戸籍総合システムブックレス(富士フィルム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。) 証明書窓口受付システム(富士フィルムシステムサービス株式会社製品) 申請サポートプラス(株式会社アスコエパートナーズ製品)及びMAINAPIT-マイナピット-申請書自動作成システム(行政システム株式会社製品)を利用し、円滑に業務を遂行すること。

#### イ 各種証明等に関する業務

##### (ア)窓口業務

- 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、証明書の使いみちに応じた内容の申請であるか、又、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認及び案内を行うこと。内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
- 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。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。
- 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。
- 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 a ~ e の業務も含むこと。
- g 自庁内における他課の職員及び税務署職員等が公用で各種証明書等の申請を行う場合は、職員証等で本人確認を取り、提示された申請書の記載内容を確認してから申請受付すること。
- h 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。
- i 作成された各種証明等を点検の上、市職員へ審査依頼すること。
- j 上記 a ~ i の業務において戸籍に関する各種証明等の場合は、次の( a )~( c )の業務を除く。
  - ( a ) 質問その他適宜の方法による本人確認判断材料又は代理権判断材料の収集業務
  - ( b ) 申請書の記載内容や添付書類が不相当であり、法令・通知等に照らしてその補正の要否が明白ではない場合に、現に請求の任に当たっている者に指摘をする業務
  - ( c ) その他市職員の判断を必要とする業務
- k 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。
- l 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。
- m 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。
- n 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。
- o 各種証明等は次のとおり。上記 j の戸籍に関する各種証明等は( a )、( b )、( c )、( d )及び( i )をいう。
  - ( 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 ) 戸籍、除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本
  - ( c ) 本籍地が他市区町村の場合における戸籍等証明書(自庁内の公用請求で交付する戸籍等証明書も含む)
  - ( d ) 戸籍電子証明書
  - ( e ) 戸籍の附票の写し(改製原戸籍・除籍の附票の写しも含む)
  - ( f ) 住民票(除票)の写し、住民票記載事項証明書及び現況届
  - ( g ) 広域交付住民票
  - ( h ) 印鑑登録証明書
  - ( i ) 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(システムで出力されず手書きで作成する場合及び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

- ( j ) 身分証明書
- ( k ) 独身証明書
- ( l ) 不在住証明書及び不在籍証明書
- ( m ) 住居表示変更証明書
- ( n ) 諸証明
  - ・ 改製または消除された住民票廃棄済証明書
  - ・ 除籍の廃棄済証明書
  - ・ 戸籍のない証明書
  - ・ 改製または消除された戸籍の附票の廃棄済証明書
  - ・ 戸籍受附帳記載事項証明書
  - ・ 労働基準法第 111 条の証明書
  - ・ 出産育児一時金に係る支給の請求書に添付すべき証明書
  - ・ 婚姻届未届証明書
  - ・ 戸籍法第 41 条証書提出証明書
  - ・ 婚姻要件具備証明書
  - ・ 金田地区戦災消失戸籍の証明書
  - ・ 町村合併証明書
  - ・ 土地の名称及び地番変更証明書
  - ・ 町名・地番変更による住民票変更証明書
  - ・ 土地の名称変更による本籍変更証明書
  - ・ 字の名称変更による変更証明書
  - ・ 工事施工証明書
  - ・ 区域区分・地域地区証明書
  - ・ 納税猶予の特例適用の農地等該当証明書
  - ・ 認可地縁団体証明書
  - ・ 認可地縁団体印鑑登録証明書
- ( o ) 上記( a ) ~ ( n ) 以外の証明書については、平塚市と受託事業者において協議する。
- ( イ ) 市民窓口センター受付の各種証明等に関する業務
  - a 市内 14 箇所の各市民窓口センターからファクシミリで送信された申請書に基づき、各種証明等を作成すること(市職員の判断が必要であるものを除く)。
  - b 各種証明等は、作成及び点検の上、市職員に審査依頼すること。
  - c 各種証明等は次のとおり。
    - ( a ) 戸籍届書の記載事項証明書
    - ( b ) 不在住証明書及び不在籍証明書
    - ( c ) 住居表示変更証明書

( d ) 土地の名称変更による本籍変更証明書

d 処理及び点検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。

e 市民窓口センターに関する問い合わせがあった際は、その対応を行うこと。

(ウ) 郵送請求業務

a 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。

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を行うこと。

c 申請書に記載された事項が、証明書の使いみちに応じた内容の申請であるか、又、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認及び案内を行うこと。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。

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

e 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當なときは、申請者に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

f 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。

g 第三者からの申請に関する上記 b ~ f の業務も含むこと。

h 各種証明等を作成すること。

i 作成された各種証明等を点検の上、市職員へ審査依頼すること。

j 上記 b ~ i の業務において戸籍に関する各種証明等の場合は、次の業務を除く。

( a ) 申請書の記載内容や添付書類が不適當であり、法令・通知等に照らしてその補正の要否が明白ではない場合に、現に請求の任に当たっている者に指摘をする業務

( b ) その他市職員の判断を必要とする業務

k 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。

l 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。

m 各種証明等の発送を行うこと。

n 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。

o 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。

p 各種証明等は次のとおり。上記 j の戸籍に関する各種証明等は( a ) ( b ) 及

び( e )をいう。

- ( 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 ) 戸籍、除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本
- ( c ) 戸籍の附票の写し( 改製原戸籍・除籍の附票の写しも含む )
- ( 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( システムで出力されず手書きで作成する場合及び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 ) 諸証明
  - ・改製または消除された住民票廃棄済証明書
  - ・除籍の廃棄済証明書
  - ・戸籍のない証明書
  - ・改製または消除された戸籍の附票の廃棄済証明書
  - ・戸籍受附帳記載事項証明書
  - ・労働基準法第 111 条の証明書
  - ・出産育児一時金に係る支給の請求書に添付すべき証明書
  - ・婚姻届未届証明書
  - ・戸籍法第 41 条証書提出証明書
  - ・婚姻要件具備証明書
  - ・金田地区戦災消失戸籍の証明書
  - ・町村合併証明書
  - ・土地の名称及び地番変更証明書
  - ・町名・地番変更による住民票変更証明書
  - ・土地の名称変更による本籍変更証明書
  - ・字の名称変更による変更証明書
- ( k ) 上記( a ) ~ ( j ) 以外の証明書については、平塚市と受託事業者において協議する。

#### ウ 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、点検の上、市職員に審査依頼をすること。市職員の審査後、本人又は代理

人に説明の上、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。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、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、市職員へ審査依頼をすること。
- (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、本人が受領した場合は、登録印の押印もしくは署名を受領欄に貰うこと。代理人が受領した場合は、代理人の印の押印もしくは署名を受領欄に貰うこと。
- (キ)印鑑登録の廃止申請に関する上記の業務も含むこと。
- (ク)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。
- (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)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。

#### エ 手数料の徴収及び収納に関する業務

- (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)平塚市が指定する金融機関に手数料を納付すること。
- (ウ)キャッシュレス決済事業者から振り込まれた手数料を、キャッシュレス決済事業者、受託事業者及び平塚市の三者間で締結する覚書に基づき平塚市へ納付すること。

#### オ 住民基本台帳カードに関する業務

- (ア)住民基本台帳カードに関する次のa～eの業務について、(イ)～(サ)のとおり対応すること。
  - a 住民基本台帳カードの表面記載事項変更に関する業務
  - b 住民基本台帳カードの紛失、廃止に関する業務
  - c 住民基本台帳カードの返納に関する業務
  - d 住民基本台帳カードの一時停止解除に関する業務
  - e 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
- (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。内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
- (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。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。
- (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。

- (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。
- (キ)申請書を受理後、市職員へ審査依頼すること。
- (ク)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。
- (ケ)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)。
- (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)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)。

カ 個人番号カードに関する業務(異動に伴うものに限る。)

- (ア)個人番号カードに関する次のa～fの業務について、(イ)～(サ)のとおり対応すること。
  - a 個人番号カードの券面記載事項変更に関する業務
  - b 個人番号カードの再交付申請に関する業務
  - c 個人番号カードの交付申請に関する業務
  - d 在留期間更新による有効期間変更に関する業務
  - e 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
  - f 署名用電子証明書及び利用者証明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
- (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。内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
- (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。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。
- (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。
- (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。
- (キ)申出書等を受理後、市職員へ審査依頼すること。
- (ク)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。
- (ケ)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。

(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) 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 )。

( 2 ) 【住民異動届入力関係業務】

ア 住民異動届に基づく住民記録システム入力に関する業務

(ア) 住民記録システムの仕様にに基づき、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。

イ 住民異動届に基づく転出証明書の作成に関する業務

(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。

ウ 住民基本台帳法第 9 条第 1 項通知及び第 9 条第 2 項通知に基づく住民記録システム入力に関する業務

(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 条第 1 項通知( 以下、転入通知 ) 及び第 9 条第 2 項通知( 以下、9 - 2 ) 情報を入力すること。

(イ) 入力後、転入通知及び 9 - 2 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、転入通知及び 9 - 2 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】

ア 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に基づき、平塚市本籍分は仮戸籍を完成させ、入力確認書・住民基本台帳法第 9 条第 2 項通知等( ただし、住民基本台帳法第 9 条第 2 項通知について、オンライン化後は不要とする。 ) 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)市職員による照合の結果、誤りがあった場合は、業務月報に計上し、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。

イ 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に基づき、受理された戸籍届書及び他市区町村より送信又は送付された住民基本台帳法第19条第1項、同法同条第3項及び第4項通知に基づき附票の入力を行うこと。

(イ)市職員による照合の結果、誤りがあった場合は、業務月報に計上し、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。

ウ 戸籍届書等のイメージ登録に関する業務

(ア)市職員による戸籍届書等の決裁処理後、戸籍届書等をスキャナでイメージ登録し、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、業務月報に計上し、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。

エ 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に基づき、人口動態調査票を作成し納品すること。

(イ)市職員による照合の結果、誤りがあった場合は、業務月報に計上し、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。

オ 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、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、業務月報に計上し、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。

カ 戸籍届出に基づく本人確認通知作成に関する業務

(ア)戸籍届出の際に本人確認ができなかった者に対し、戸籍届書入力と同時に本人確認通知を作成し、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、業務月報に計上し、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。

キ 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

ク 上記ア～キ以外の業務については、平塚市と受託事業者において協議する。

### 3 マイナンバー推進課業務

#### (1)【共通事項】

ア 個人番号カード交付関係業務では、住民記録システム及び平塚市導入の個人番号カード交付管理システム(株式会社 行政システム製品)、電子証明書更新予約システム(株式会社 行政システム製品)の仕様にに基づいて利用し、円滑に業務を遂行すること。

イ 電話による問い合わせに対応する担当者を配置すること。

(2)【個人番号カード関係業務】

ア 個人番号カードに関する業務

(ア) 個人番号カードの再交付申請に関する業務

(イ) 個人番号カードの交付申請書に関する業務

(ウ) 個人番号カードの紛失、廃止に関する業務

(エ) 個人番号カードの返納に関する業務

(オ) 個人番号カードの一時停止解除に関する業務

(カ) 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

(キ) 署名用電子証明書及び利用者証明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

(ク) 個人番号指定請求に関する業務

イ 個人番号カード関係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。

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・修正を求めること。

c 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當なときは、適宜追完・差替え等を求めること。

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。

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。

f 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。

g 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)「ア 個人番号カードに関する業務ア～ク」については次のとおり処理すること。

a 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。

b 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。

c 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と。

d 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)【個人番号カード交付関係業務】

ア 個人番号カードの交付に関する業務

- (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
- (ケ) 個人番号カード申請時来庁方式(企業一括申請方式)に係る内部業務

イ 個人番号カード交付予約の管理に関する業務

- (ア) 個人番号カード交付予約に関する案内・対応・相談業務
- (イ) 個人番号カード交付予約の受付に関する業務

ウ 個人番号カードの交付に関する業務及び個人番号カード交付予約の管理に関する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。
  - 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・修正を求めること。
  - c 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當なときは、適宜追完・差替え等を求めること。
  - 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。
  - 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。
  - f 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。
  - g 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) 「ア 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
  - a 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。
  - b 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。
  - c 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と。

- d 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。

(4)【個人番号カード及び電子証明書の新規発行、更新関連業務】

ア 個人番号カード更新に関する業務

- (ア) 個人番号カード更新に関する案内・対応・相談業務
- (イ) 個人番号カード更新の受付に関する業務
- (ウ) 個人番号カード更新に伴う交付申請書の交付に関する業務
- (エ) 個人番号カード交付申請書交付後処理業務

イ 電子証明書の新規発行、更新に関する業務

- (ア) 電子証明書の新規発行及び更新に関する案内・対応・相談業務
- (イ) 電子証明書の新規発行及び更新の受付に関する業務
- (ウ) 電子証明書の暗証番号入力及び再設定の案内業務
- (エ) 電子証明書の新規発行及び更新のための内務業務
- (オ) 電子証明書の新規発行及び更新後処理業務

ウ 電子証明書更新予約の管理に関する業務

- (ア) 電子証明書更新予約に関する案内・対応・相談業務
- (イ) 電子証明書更新予約通知書発送に関する業務
- (ウ) 電子証明書更新予約の受付に関する業務

エ 個人番号カード更新及び電子証明書の新規発行、更新業務並びに電子証明書更新予約の管理に関する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。
  - 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・修正を求めること。
  - c 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當なときは、適宜追完・差替え等を求めること。
  - 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。
  - 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。
  - f 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。
  - g 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)「ア 個人番号カード更新に関する業務(ウ)～(エ)」及び「イ 電子証明書の新規発行、更新に関する業務(エ)～(オ)」については次のとおり処理すること

- a 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。
- b 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。
- c 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と。
- d 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。

#### 4 保険年金課業務

##### (1) 国民健康保険部門

###### ア 【共通事項】

平塚市導入の市町村事務処理標準システム(株式会社日立システムズ製品、以下「国民健康保険システム」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。

###### イ 【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(兼高齢受給者証)の交付・再交付に関する業務
- (ウ) 国民健康保険の各種証明書(兼高齢受給者証)の交付・再交付に関する業務
- (エ) 修学中の被保険者の特例の届出に関する業務
- (オ) 遠隔地被保険者の届出に関する業務
- (カ) 住所地特例の届出に関する業務
- (キ) 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
- (ク) 旧被扶養者減免の届出に関する業務
- (ケ) 非自発的失業者軽減の届出に関する業務
- (コ) 送付先変更の届出に関する業務
- (サ) 簡易所得申告書の届出に関する業務
- (シ) 口座振替依頼書等口座登録の受付に関する業務
- (ス) 過誤納還付金振込依頼書の受領に関する業務
- (セ) 限度額適用認定証(限度額適用・標準負担額減額認定証を含む)の申請受付、作成、交付及び再交付に関する業務
- (ソ) 特定疾病療養受療証の申請受付、作成、交付及び再交付に関する業務
- (タ) 個人番号カードの保険証利用に関する支援業務
- (チ) オンライン資格確認に関する受付・入力・手続き支援業務
- (ツ) 資格関係業務(窓口受付)の全般について
  - a 資格関係業務(窓口受付)の(ア)~(サ)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又は提出を求めること。
  - ( 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ことを確認する委任状等の提示又は提出を求めること。
  - ( f ) 世帯主及び対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出を求めること。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(兼高齢受給者証)を作成すること。
  - ( h ) 各種処理後の結果について、処理を行った者が点検を行い、市職員へ審査を依頼すること。
  - ( 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(兼高齢受給者証)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。
- b 資格関係業務(窓口受付)の(シ)~(ス)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。
  - ( e ) ペイジー口座振替申請については、キャッシュカードの読み取り及び申請者へ暗証番号の入力を求めること。
- c 資格関係業務(窓口受付)に関する業務(セ)~(ソ)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 ) 申請者に交付する証等を入力・作成し、点検を行い、市職員へ審査を依頼すること。
  - ( 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。

- d 資格関係業務（窓口受付）（タ）については、次のとおり処理すること。
  - （a）個人番号カードの保険証利用について市民から問い合わせがあった場合、説明を行うこと。
  - （b）庁舎内で個人番号カードの保険証利用の申込を希望する市民がいた場合、案内資料の配布や、必要に応じて設定用端末の案内を行うこと。
  - （c）窓口で対応した業務について、他課で付随する手続きがある場合は、必要に応じて確認し、案内を行うこと。

#### ウ 【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
- （イ）国民健康保険被保険者証（兼高齢受給者証）の再交付に関する業務
- （ウ）国民健康保険の各種証明書の交付・再交付に関する業務
- （エ）限度額適用認定証（限度額適用・標準負担額減額認定証を含む）の申請受付、作成、交付及び再交付に関する業務
- （オ）特定疾病療養受療証の申請受付、作成、交付及び再交付に関する業務
- （カ）資格関係業務（郵送申請受付）の全般について
  - a 資格関係業務（郵送申請受付）の（ア）～（オ）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こと。
    - （a）郵便物を開封し、（ア）～（オ）の種類ごとに分類すること。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書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。
    - （c）申請内容及び添付書類に不備があった場合は、申請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こと。
    - （d）申請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。
    - （e）処理後、市職員に申請書類と処理結果について審査を受けること。審査の結果、処理内容に誤り等があった場合は再度上記（b）～（d）の業務を行うこと。
    - （f）処理完了に伴う通知等を封入し、確認後授受トレーに入れること。

#### エ 【資格関係業務（内部業務）】

- （ア）国民健康保険被保険者証（兼高齢受給者証）の月次・年次更新に関する業務
- （イ）郵送した国民健康保険被保険者証（兼高齢受給者証）の返便管理業務
- （ウ）生活保護の受給・廃止に関する入力業務
- （エ）退職被保険者・被扶養者異動に関する入力業務
- （オ）修学中の被保険者の特例に関する入力業務
- （カ）遠隔地被保険者に関する入力業務
- （キ）住所地特例に関する入力業務



- (ク) 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
- (ケ) 送付先変更に関する入力業務
- (コ) 旧被扶養者減免に関する入力業務
- (サ) 非自発的失業者軽減の届出に関する入力業務
- (シ) 75歳到達資格喪失に関する入力業務
- (ス) 簡易所得申告書に関する入力業務
- (セ) 資格適用適正化(年金記録情報)に関する勧奨通知、届出書作成及び入力業務
- (ソ) 資格適用適正化(住基異動情報)に関する対象者確認、届出書作成及び入力業務
- (タ) オンライン資格確認に関する受付・入力・手続き支援業務
- (チ) 資格関係業務(内部業務)の全般について
  - a 資格関係業務(内部業務)の(ア)については、次のとおり処理すること。
    - (a) 授受トレーから取り出した対象者リストに基づき、国民健康保険被保険者証(兼高齢受給者証)の出力を行うこと。
    - (b) 国民健康保険被保険者証(兼高齢受給者証)の封入封緘を行い(月次のみ)授受トレーに入れること。
    - (c) 必要に応じて、個別案件による引抜業務を行うこと。
  - b 資格関係業務(内部業務)の(イ)については、次のとおり処理すること。
    - (a) 宛先不明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こと。
    - (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こと。
    - (c) 必要に応じて再発送、又は国民健康保険被保険者証(兼高齢受給者証)の受取依頼はがきの作成と発送を行うこと。
  - c 資格関係業務(内部業務)の(ウ)~(ス)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、入力を行った者が点検を行い、市職員へ審査を依頼すること。
  - d 資格関係業務(内部業務)の(セ)~(ソ)については、次のとおり処理すること。
    - (a) 授受トレーから取り出した対象者リストに基づき、対象者を抽出し、勧奨通知を作成のうえ、発送を行うこと。
    - (b) 市職員より受領した対象者リストに基づき、届出書を作成し国民健康保険システム入力を行うこと。
    - (c) 各種入力後の結果について、入力を行った者が点検を行い、市職員へ審査を依頼すること。

オ 【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) 平塚労働基準監督署への案内
- (サ) 窓口受付で受理した届出書、申請書等の編綴
- (シ) 窓口受付で受理した届出書、申請書等の製本
- (ス) 窓口受付で受理した届出書、申請書等の保管
- (セ) 窓口受付で使用する届出書、申請書等の在庫管理
- (ソ) 窓口受付で使用する届出書、申請書等の補充
- (タ) 資格関係業務（その他）の全般について
  - a 資格関係業務（その他）の（ア）～（コ）については、次のとおり処理すること。
    - (a) 国民健康保険の手續に関連して、必要に応じ、適宜、他の窓口へ案内すること。
  - b 資格関係業務（その他）の（サ）～（シ）については、次のとおり処理すること。
    - (a) 国民健康保険の窓口受付で受理した書類の整理を行うこと。
  - c 資格関係業務（その他）の（ス）～（ソ）については、次のとおり処理すること。
    - (a) 窓口受付で使用する書類を管理すること。

カ 【給付業務(窓口受付等)】

- (ア) 療養費(海外療養費・移送費を除く)・高額療養費(外来年間合算を含む)・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) 診療報酬明細書の受付・集約に関する業務
- (オ) 給付業務(窓口受付等)の全般について
  - a 給付業務(窓口受付)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。

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・修正を求めること。
- (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當なときは、適宜追完・差替え等を求めること。
- (d) 申請の任に当たっている者が必要に応じて、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、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(a)～(e)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。

キ 【給付業務(郵送申請受付)】

- (ア) 療養費(海外療養費・移送費を除く)・高額療養費(外来年間合算を含む)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) 高額療養費支給申請書の封入封緘に関する業務
- (エ) 診療報酬明細書の受付・集約に関する業務
- (オ) 給付業務(郵送申請受付)の全般について
  - a 給付業務(郵送申請受付)の(ア)～(イ)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こと。
    - (a) 郵便物を開封し、(ア)～(イ)の種類ごとに分類すること。それ以外の郵便物は授受トレーに入れること。
    - (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書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。
    - (c) 申請内容及び添付書類に不備があった場合は、申請者へ電話等により確認を行い、記載内容の確認や添付書類の追加提出を求めること。
    - (d) 市職員による申請書の審査、給付の決定を受けて、申請内容を国民健康保険システムに入力すること。
    - (e) 申請者に交付する通知書等を作成すること。

- ( f ) 作成された通知書等を発送する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。
- a 給付業務(郵送申請受付)の(ウ)については、次のとおり処理すること。
- ( a ) 枚数・世帯数で分類済みの高額療養費支給申請書を授受トレーから取り出し、それぞれに封入を行い、封筒を糊付けし、取りまとめること。
- ( b ) 封入の際は同世帯で取りまとめて行うこと。
- ( c ) 抜き取り対象となる申請書がある場合には、申請書を抜き取ること。
- ( d ) 授受トレーから取り出した「封入リスト」をもとに点検し、市職員の審査を受けること。

#### ク 【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。
  - 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 各種入力後の結果は、点検後に市職員へ審査を依頼すること。

#### ( 2 ) 後期高齢者医療部門

##### ア 【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。令和2年1月1日以降は同社同システムのGPRIMEを利用。以下両システムを「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COKAS I(日本電気株式会社)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、電話による他市町村への問い合わせを行うこと。
  - a 問い合わせ事項は次のとおり。
    - ( a ) 負担区分
    - ( b ) 限度額適用認定証(限度額適用・標準負担額減額認定証を含む)発行の有無
    - ( c ) 特定疾病療養受療証発行の有無
    - ( d ) 被扶養者軽減の有無
    - ( e ) 送付先変更の有無
    - ( f ) 転出先住所の住所地特例施設該当の有無
    - ( g ) 世帯状況

(ウ) その他業務内容、処理方法の標準

- a 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こと。  
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。
- b 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(第一次審査)を行うこと。
- c 第一次審査の後、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審査を受けること(第二次審査)。第二次審査の結果、誤りがあった場合は再度上記a及びbの業務を行うこと。
- d 窓口の受付の際は、後期高齢者医療市町村システム内にて被保険者ごとのメモを確認し、対応に疑義のある者については、業務責任者を通じて市職員と協議すること。対応した業務について、必要に応じて後期高齢者医療市町村システムにメモ入力を行い、市職員の確認を適宜受けること。
- e 市職員が受電した被保険者や神奈川県後期高齢者医療広域連合、神奈川県国民健康保険団体連合会からの問い合わせの中で、委託事業者が事務処理した内容の問い合わせに対応すること。

イ 【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) 基準収入額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
- (オ) 限度額適用認定証(限度額適用・標準負担額減額認定証を含む)の申請受付及び交付に関する業務
- (カ) 特定疾病療養受療証の申請受付及び交付に関する業務
- (キ) 送付先変更の届出の受付に関する業務
- (ク) 個人番号カードの保険証利用に関する支援業務
- (ケ) 市・神奈川県後期高齢者医療広域連合が発送する通知物等に関する業務
- (コ) 資格業務(窓口受付)の全般について
  - a 資格業務(窓口受付)(ア)(イ)については、次のとおり処理すること。
    - (a) 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、負担区分証明書、受療証等を作成し市職員による審査を受けること。
    - (b) 受付において疑義が生じた場合には、説明の前に業務責任者を通じて市職員に確認を取ること。
  - b 資格業務(窓口受付)(ウ)については、次のとおり処理すること。
    - (a) 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。

- ( b ) 収入額が基準を満たさない場合には、届出者に十分な説明を行うこと。
- ( c ) 制度の問合せに対し、資料等を使用し説明を行うこと。
- c 資格業務（窓口受付）（エ）～（キ）については、次のとおり処理すること。
  - ( a ) 申請者と届出者の関係を確認すること。
  - ( b ) 届出者の本人確認を行うこと。
  - ( c ) 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。
  - ( d ) 各種処理後の結果について、届出者に説明を行い、必要に応じて、適切な方法にて保険証等を作成し市職員による審査を受けること。
  - ( e ) 窓口負担の見直しの問合せに対し、資料等を使用し説明を行うこと。
- d 資格業務（窓口受付）（ク）については、次のとおり処理すること。
  - ( a ) 個人番号カードの保険証利用について市民から質疑があった場合、資料等を使用し説明を行うこと。
  - ( b ) 庁舎内で個人番号カードの保険証利用の申込を希望する市民がいた場合、案内資料の配布や、必要に応じて設定用端末の説明を行うこと。
  - ( c ) 窓口で対応した業務について、他課で付随する手続きがある場合は、必要に応じて確認し、案内を行うこと。
- e 資格業務（窓口受付）の（ケ）については、次のとおり処理すること。
  - ( a ) 市民から問い合わせがあった場合に、説明・案内業務を行うこと。
  - ( b ) 判断が伴う問い合わせの場合、市職員に業務を引き継ぐこと。

#### ウ 【資格業務（郵送申請受付）】

- (ア) 送付先変更の届出の受付に関する業務
- (イ) 資格業務（郵送申請受付）の全般について
  - a 資格業務（郵送申請受付）の（ア）は、次のとおり処理すること。
    - ( a ) 届出内容及び添付書類に不備があった場合は、届出者へ電話等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こと。
    - ( b ) 後期高齢者医療標準システム端末等の入力にあたっては、入力内容に誤りがないか、処理決定前に十分確認すること。
    - ( c ) 入力後、市職員による審査を受けること。

#### エ 【資格業務（内部業務）】

- (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) 送付先変更の届出の入力に関する業務
- (オ) 資格関係書類の搬送準備業務
- (カ) 資格業務（内部業務）の全般について

- a 資格業務（内部業務）の（ア）～（イ）は、次のとおり処理すること。
  - （a）異動情報の確認を行い、必要に応じて、関連部署（他市町村を含む）と連絡を取り合うこと。
  - （b）後期高齢者医療標準システム端末等の入力にあたっては、入力内容に誤りがないか、処理決定前に十分確認すること。
  - （c）入力後、市職員による審査を必ず受けること。
- b 資格業務（内部業務）の（ウ）～（エ）は、次のとおり処理すること。
  - （a）届出内容及び添付書類に不備があった場合は、届出者へ電話等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こと。
  - （b）後期高齢者医療標準システム端末等の入力にあたっては、入力内容に誤りがないか、処理決定前に十分確認すること。
  - （c）入力後、市職員による審査を必ず受けること。
- c 資格業務（内部業務）の（オ）は、次のとおり処理すること。
  - （a）資格関係書類の仕分けと内容確認を行い、広域連合への搬送準備作業を行うこと。
  - （b）準備が完了した書類は、市職員の審査を受けること。
  - （c）市控えの申請書類の写しは、キャビネットへのファイリングを行うこと。
  - （d）住居表示実施に伴い、被保険者証等の封入封緘、発送準備作業を行うこと。

オ 【資格業務（その他）】

- （ア）国保資格窓口への案内
- （イ）国保給付窓口への案内
- （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、申請書等の補充
- （ソ）資格業務（その他）の全般について
  - a 資格業務（その他）の（ア）～（ケ）については、次のとおり処理すること。  
後期高齢者医療の手續に関連して、必要に応じ他の窓口へ案内すること。

- b 資格業務（その他）の（コ）～（サ）については、次のとおり処理すること。  
後期高齢者医療の窓口受付で受理した書類の整理を行うこと。
- c 資格業務（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こと。

カ 【給付業務（窓口受付）】

- （ア）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に関する受付業務
- （イ）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）市・神奈川県後期高齢者医療広域連合が発送する通知物等に関する業務
- （オ）給付業務（窓口受付）の全般について
  - a 給付業務（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書類が添付されているかどうかの確認を行い、不足又は不備があったときは、適宜追加・差替え等を求めること。
    - （b）申請書類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。
  - b 給付業務（窓口受付）の（エ）については、次のとおり処理すること。
    - （a）市民から問い合わせがあった場合に、説明・案内業務を行うこと。
    - （b）判断が伴う問い合わせの場合、市職員に業務を引き継ぐこと。

キ 【給付業務（郵送申請受付）】

- （ア）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に関する受付業務
- （イ）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）給付業務（郵送申請受付）の全般について
  - a 給付業務（郵送申請受付）は、次のとおり処理すること。
    - （a）市職員が授受トレーに入れた郵便物を各給付関係書類の種類ごとに分類する。委託対象外の郵便物は返戻物であることをわかるようにして授受トレーに戻すこと。
    - （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書類が添付されているかどうかの確認を行い、不備がなければ窓口受付と同様に処理を行うこと。



- (c)記載内容及び添付書類に不備があった場合は、申請者等に電話等により連絡して確認を行い、記載内容の確認訂正や添付書類の追加提出を求めること。

#### ク 【給付業務（内部業務）】

- (ア)療養費（海外療養費・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端末等の入力・内容確認及び搬送準備業務
  - 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（外来年間合算を含む）・高額介護合算療養費申請の後期高齢者医療標準システム端末等の入力・内容確認及び搬送準備業務
- (ウ)葬祭費支給申請の後期高齢者医療標準システム端末等の入力・内容確認及び搬送準備業務
- (エ)ご遺族サポートコーナー利用予約に係る調査業務
- (オ)給付業務（内部業務）の全般について
  - a 給付業務（内部業務）の（ア）～（ウ）については、次のとおり処理すること。
    - (a)各給付申請書類の受付履歴を専用エクセル台帳に入力すること。（日次業務）
    - (b)各給付申請内容及び添付書類に不備があった場合は、申請者等へ電話等により連絡して確認を行い、記載内容の確認・訂正や添付書類の追加提出を求めること。
    - (c)確認が完了した申請書類は、広域連合へ搬送する前に市職員による審査を受けること。
    - (d)各給付申請書類を仕分けし、広域連合への搬送準備作業を行うこと。
    - (e)市控えの申請書類の写しについて、キャビネットへのファイリングを行うこと。
  - b 給付業務（内部業務）の（エ）については、次のとおり処理すること。
    - (a)ご遺族サポートコーナー利用予約のあった手続対象者について、後期高齢者医療の該当の有無、葬祭費の申請、保険料の還付・追徴、その他必要な手続について調査し、所定の様式に入力すること。

#### ケ 【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)口座振替依頼書等口座登録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)還付依頼書の受付に関する業務
- (キ)2期以上の滞納がある被保険者の市職員への引継ぎ業務
- (ク)市が発送する通知物等に関する業務

(ケ) 保険料徴収・賦課業務（窓口受付）全般について

a 保険料徴収・賦課業務（窓口受付）の（ア）については、次のとおり処理すること。

（a）保険料額の通知時期、保険料の納付方法を説明し、被保険者の求めに応じて口座振替依頼書の配布や受付、ペイジー口座振替申請の受付を行うこと。

（b）資格喪失等で保険料額が変更される場合、保険料額変更決定通知書の通知時期、保険料の不足がある場合の納付方法の説明を行うこと。また、保険料の還付が発生する場合は、還付口座の登録状況を確認し、還付手続の説明や受付を行うこと。

（c）相談者の求めに応じて、保険料の算定方法等の説明を行う。また、必要に応じて文書を作成し、市民税課へ案内を行うこと。

（d）相談者の求めに応じて、障害認定時の保険料の試算を行い、保険税担当に確認したうえで、保険料額の説明を行うこと。

b 保険料徴収・賦課業務（窓口受付）の（イ）～（エ）、（カ）については、次のとおり処理すること。

（a）申請書類に記載された事項を確認し、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。

（b）ペイジー口座振替申請については、キャッシュカードの読み取り及び申請者へ暗証番号の入力を求めること。

c 保険料徴収・賦課業務（窓口受付）の（オ）については、次のとおり処理すること。

（a）申請者及び届出者の本人確認を行うこと。

（b）受付した申請書類に基づき、後期高齢者医療市町村システム端末等で証明書等を発行すること。

d 保険料徴収・賦課業務（窓口受付）の（キ）は、次のとおり処理すること。

（a）来庁目的を問わず、窓口に来た被保険者並びに親族の保険料納付状況を確認し、2期以上の滞納があった場合に、市職員が納付相談を行うため市職員に引き継ぎを行うこと。

d 保険料徴収・賦課業務（窓口受付）の（ク）は、次のとおり処理すること。

（a）市民から問い合わせがあった場合に、説明・案内業務を行うこと。

（b）判断が伴う問い合わせの場合、市職員に業務を引き継ぐこと。

コ 【保険料徴収・賦課業務（郵送申請受付）】

（ア）口座振替依頼書の受付に関する業務

（イ）特別徴収・普通徴収切り替え申請の受付に関する業務

（ウ）被扶養者であったことの軽減申請受付に関する業務

（エ）還付依頼書の受付に関する業務

- (オ) 保険料徴収・賦課業務（郵送申請受付）の全般について
  - a 保険料徴収・賦課業務（郵送申請受付）は、次のとおり処理すること。
    - (a) 市職員が授受トレーに入れた郵便物を各保険料関係書類の種類ごとに分類する。委託対象外の郵便物は返戻物であることをわかるようにして授受トレーに戻すこと。
    - (b) 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い、不備がなければ窓口受付と同様に処理を行うこと。
    - (c) 記載内容及び添付書類に不備があった場合は、申請者に電話等により連絡して確認を行い、記載内容の確認訂正や添付書類の追加提出を求めること。

サ 【保険料徴収・賦課業務（内部業務）】

- (ア) 保険料決定通知書及び納付書（年齢到達・更正分）の封入封緘に関する業務
- (イ) 所得照会書（賦課資料）の入力・内容確認業務
- (ウ) 口座情報の入力、内容確認に関する業務
- (エ) 還付情報入力に関する業務
- (オ) 引き抜きを伴う封入封緘や、緊急に対応する必要がある後期高齢者医療担当の発送に関する業務
- (カ) 保険料徴収・賦課業務（内部業務）の全般について
  - a 保険料徴収・賦課業務（内部業務）の（ア）は、次のとおり処理すること。
    - (a) 保険料決定通知書及び納付書をホチキス止め、対象者リストに基づく引抜作業、封入・封緘作業及び郵送準備作業を行うこと。
  - b 保険料徴収・賦課業務（内部業務）の（イ）（ウ）は、次のとおり処理すること。
    - (a) 後期高齢者医療標準システム端末等で検索及び入力を行い、市職員による審査を受けること。
  - c 保険料徴収・賦課業務（内部業務）の（エ）は、次のとおり処理すること。
    - (a) 申請内容及び添付書類に不備があった場合は、届出者へ電話等により連絡して確認を行い、記載内容の確認や必要に応じて添付書類の追加提出を求めること。
    - (b) 後期高齢者医療市町村システムの入力にあたっては、入力内容に誤りがないか、十分確認すること。
    - (c) 入力後、市職員による審査を必ず受けること。

(3) 保健部門

ア 【保健業務(窓口受付)】

- (ア) こくほ特定健診の受診券の新規発行、再発行に関する業務
- (イ) 人間ドック結果、こくほ特定健診票の受付及び集約に関する業務
- (ウ) 特定保健指導の同意書の受付に関する業務

- (エ) 人間ドック助成金の申請受付に関する業務
- (オ) こくほ特定健診に係る受診勧奨、問い合わせ対応業務
- (カ) 国民健康保険医療費通知交付申請書受付業務
- (キ) こくほ特定健診受診勧奨通知、国民健康保険医療費通知、ジェネリック医薬品差額通知、オンライン資格確認等システムによる保険者からの特定健康診査情報の提供に関する不同意申請書、減額査定通知に関する業務
- (ク) 保健事業用負担金免除申請の受付交付業務（作成は除く）
- (ケ) 後期高齢者健康診査に係る問い合わせ対応業務
- (コ) 後期高齢者医療制度医療費通知交付申請書受付業務
- (サ) 保健業務(窓口受付)の全般について
  - a 保健業務(窓口受付)(ア)～(ク)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・修正を求めること。
    - (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當なときは、適宜追完・差替え等を求めること。
    - (d) 申請の任に当たっている者が必要に応じて、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、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(a)～(e)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。
  - b 保健業務(窓口受付)(ア)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) 申請者に交付する受診券を入力・作成し、点検を行い、市職員へ審査を依頼すること。
    - (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。

と。

(c) 内部での新規加入者向け受診券新規発行業務は、対象者の受診券を発行し、市職員へ審査を依頼すること。

(シ) 保健業務(窓口受付)の(ケ)～(コ)について

a 保健業務(窓口受付)の(ケ)については、次のとおり処理すること。

(a) 市民から問い合わせがあった場合に、説明・案内業務を行うこと。

(b) 判断が伴う問い合わせの場合、市職員に業務を引き継ぐこと。

b 保健業務(窓口受付)の(コ)は、次のとおり処理すること。

(a) 申請者及び届出者の本人確認を行う。

(b) 申請書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) 再発行受付簿で処理可能な場合は、必要事項を確認し、受付簿に記録すること。

イ 【保健業務(郵送申請受付)】

(ア) こくほ特定健診の受診券の郵送に関する業務

(イ) こくほ特定健診票の受付及び集約に関する業務

(ウ) 特定保健指導の同意書の受付に関する業務

(エ) こくほ特定健診受診勧奨通知、国民健康保険医療費通知、ジェネリック医薬品差額通知、オンライン資格確認等システムによる保険者からの特定健康診査情報の提供に関する不同意申請書、減額査定通知に関する業務

(オ) 保健事業用負担金免除申請の受付業務

(カ) 保健業務(郵送申請受付)の全般について

a 保健業務(郵送申請受付)の(ア)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こと。

(a) 郵便物を開封し、種類ごとに分類すること。それ以外の郵便物は授受トレイに入れること。

(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書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。

(c) 申請内容及び添付書類に不備があった場合は、申請者へ電話等により確認を行い、記載内容の確認や添付書類の追加提出を求めること。

(d) 市職員による申請書の審査、給付の決定を受けて、申請内容を国民健康保険システムに入力すること。

(e) 申請者に交付する通知書等を作成すること。

(f) 作成された通知書等を発送する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。

b 保健業務(郵送申請受付)の(イ)及び(オ)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こと。

- ( a ) 郵便物を開封し、種類ごとに分類すること。それ以外の郵便物は授受トレイに入れること。
  - ( 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書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。
  - ( c ) 申請内容及び添付書類に不備があった場合は、申請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こと。
  - ( d ) 市職員による申請書の審査、給付の決定を受けて、申請内容を国民健康保険システムに入力すること。
  - ( e ) 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。
- c 保健業務(郵送申請受付)の(工)については、次のとおり処理すること。
- ( a ) 作成された通知書等を発送するための一連の業務を行うこと。

以 上