

【窓口業務一覧】

令和3年度から令和5年度までの年間処理件数実績

【参考】

分類①	No.	分類②	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
共通	1	フロア案内	5,436	4,911	5,321	業務時間(8時30分～17時30分)
資格	2	加入(資格取得)受付	10,127	12,421	12,982	郵送・電子申請分含む
		加入(資格取得)受付のうち、外国人被保険者数	299	2,311	2,480	処理時間に差異が出やすいため、窓口受付分のみ抽出
資格	3	脱退(資格喪失)受付	8,757	9,711	10,130	郵送・電子申請分含む
資格	4	資格確認書等の交付	1,141	1,081	1,216	郵送・電子申請分含む 令和5年度以前は健康保険証の件数
資格	5	資格確認書等の書換え	1,746	1,809	3,530	令和5年度以前は健康保険証の件数
資格	6	マイナ保険証利用登録解除申請 ※令和6年度開始	—	—	—	令和6年10月31日開始。令和6年12月31日までの実績:132件(郵送分含む)
資格	7	保険料の計算・説明	7,127	7,037	10,545	
資格	8	減免申請 (雇用保険の特例対象被保険者に対する軽減)	1,275	1,004	992	郵送分含む
資格	9	減免申請 (旧被扶養者に係る保険料の減免)				
資格	10	減免申請 (施設に収監、拘置、拘留されていた被保険者に対する減免)				
資格	11	減免申請 (災害等で被害を受けた被保険者に対する減免)				
資格	12	減免申請 ※令和5年度開始 (出産する被保険者に対する産前産後期間相当分の保険料免除)				
資格	13	送付先変更届	77	53	86	郵送分含む
資格	14	高齢受給者の負担割合の変更	11	3	1	
収納	15	保険料の収納	2,206	2,426	2,518	
収納	16	レジによる収納				未集計であり、他項目の内数に含まれる
収納	17	納付額の確認	1,545	1,302	1,147	
収納	18	未納額の確認	1,525	3,854	3,832	
収納	19	納付書再交付	957	1,470	1,565	
収納	20	普通徴収利用方法の説明				未集計であり、他項目の内数に含まれる
収納	21	口座登録(口座振替依頼書)	120	111	165	
収納	22	口座登録(ペイジー)	1,367	1,820	2,411	
収納	23	還付(請求書受領)	86	101	109	
その他	24	マッサージ券交付	1,560	1,623	1,342	
その他	25	システムによる呼出し				窓口共通処理 未集計であり、他項目の内数に含まれる
その他	26	システムによる他窓口連携	1,440	1,225	1,257	窓口共通処理
その他	27	駐車券発行				窓口共通処理 未集計であり、他項目の内数に含まれる

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
共通	フロア案内	5 分/件

特記事項	<p>国保の窓口案内をする 来庁内容によっては国保以外への窓口案内も行う 申請以外での職員への取次を行う(来庁予約者・業者・営業など) 待機時間の縮減を図るため、待機人数が少ない窓口を優先して案内する 以下の支障が生じないようにフロア案内業務を行う ①受付を待つ来庁者がいるにもかかわらず、窓口カウンターが不在の状況を生じさせること ②来庁者が、受付案内機の前で滞留すること ③17時30分以降も、来庁者が滞留すること(火曜日や、業務繁忙時を除く) ④区の求める業務水準(窓口の待ち時間は、繁忙期(4月・6月)は1時間、それ以外は30分未満)を下回ること ⑤窓口で主に使用される外国語の対応ができる従事者を配置せずに、外国人来庁者を滞留させる等、業務に支障をきたすこと</p>
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				来所		
2		●			要件聞取り	対象年齢・来所目的を聞き取る	他課業務の場合は案内
3		●			発券	<p>内容に対応した受付番号を発券</p> <p>待機時間の縮減のため、繁忙期及び短時間で対応できる業務(保険料の納付及びはり、きゅう、マッサージ・指圧施術割引券の交付など)については、受付案内機とは別に用意した番号札を用意し、来庁者に交付する</p> <p>フロア従事者は執務室内の従事者に声をかけ、執務室内の従事者は番号札で呼び出しを行う</p>	<p>別で用意する番号札を活用し対応できる業務は、窓口の並びにあるハイカウンターにて対応</p> <p>来庁目的が国民年金係であった場合、17時15分以降は年金事務所に問い合わせができず、全ての手続きを当日中に終えることができないことが想定されるため、その旨を伝える</p>
4		●			他課連携	連携用紙を受け取る QRコードを読み取る	<p>他課連携の場合には発券はされない</p> <p>他課に用件のある方で国保年金課での待ち時間が長くなる場合には先に他課を案内(国保年金課内他係への案内を含む)</p>
5		●			案内	<p>待合へ案内 窓口呼び出しまでの待機時間中に申請内容等の聞き取りを行うため「来庁者確認シート」を作成し使用する</p> <p>必要に応じて制度、手続き及び届出書の記載方法について説明を行う</p>	<p>必要書類不足の場合、再来庁又は郵送・電子申請を案内</p> <p>公印付き納付額証明書に関する案件は、専用の番号札を来庁者に交付し、専用ベルで管理係へ連携</p> <p>特別整理案件は、受付案内システムで受付番号を発券または窓口連携するとともに、専用ベルを使用し、国保特別整理係へ連携</p> <p>国保特定健診係に関する案件は、来庁者を20番窓口案内し、専用ベルで国保特定健診係へ連携</p>

No. 2

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	加入(資格取得)受付	20 分/件

特記事項	資格取得事由に誤りがあった場合等、必要に応じて資格履歴修正を行う
------	----------------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				届出書記入	届出書を記入	
2		●			受付・確認	本人確認をする 届出書に記入 マイナ保険証保有の有無確認 資格の確認: 資格喪失証明書、 離職票1・2、退職証明書、任意 継続の喪失日が確認できる社 会保険資格確認書等、資料が あればコピーをとる 資料がない場合、不足がある場 合は勤務先や保険組合等に電 話で確認する 任意継続の確認	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もし くは世帯員が確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 退職日・資格喪失日(できれば保険組合名と記 号番号)の確認が必要 書類不備で電話確認が取れない場合は、時間が かかる旨及び確認できないことがある旨を説明 後、マイナンバー情報連携をする マイナンバー情報連携でも確認できない場合、再 来庁(郵送手続き)を案内
3		●			説明	資格確認書又は資格情報通知 書(以下「資格確認書等」という) の交付について、マイナ保険証 保有の有無に応じて、交付物が 変わることを説明する ※マイナ保険証保有の方には 「資格情報通知書」を、マイナ保 険証未保有の方には「資格確認 書」を交付し、該当者には高齢 受給者証も交付する	資格確認書の交付については原則簡易書留で 郵送 マイナンバーカード等で本人確認ができた場合 は即日交付 郵送の場合、資格状況確認書必要の有無を確認 資格情報通知書は窓口交付 送付先変更についての相談があればNo.13から No.13-3「送付先変更届」のとおり対応
4		●			点検	提出書類の内容点検	端末使用 不現住の特記がある場合などは、住民異動係等 に電話確認 国保メモがある場合、担当に確認する また、特別療養世帯は国保収納係に確認 未申告世帯へは申告の案内 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
5		●			入力	届出書の内容を入力	端末使用
6		●			出力	資格確認書を出力	資格状況確認書の希望がある場合出力
7			●		納品	受付書類と資格確認書等を納 品	
8				●	審査	内容を審査・確定	
9		●			引渡・説明	資格確認書等(資格状況確認 書・高齢受給者証含む)の引 渡、マイナンバーカード利用登 録説明、ジェネリック医薬品啓 発用消耗品(希望シール等)配 付及び保険料や注意事項等を 説明 口座(ペイジー)登録が原則の 旨説明、No.22「口座登録(ペイ ジー)」へ	窓口終了 資格確認書等に替えて資格状況確認書の場合 あり 非自発的失業の場合その案内 転入者へ申告確認(1月1日の住民登録地確認 等) 20歳以上60歳未満の被保険者に国民年金加入 を案内し、国民年金係に連携
10		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理
11		●			郵送による引渡	郵送の場合は送付準備(封緘)	封入封緘は複数人で確認をしたうえで、資格確 認書は郵送簿に記入すること 送付先変更を受付した場合は、資格確認書等と 送付先変更の申請書を一緒に納品(郵送簿には 記入しない)

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	加入(資格取得)受付	35 分/件

特記事項	国外転入の外国人加入の取り扱いについて 他自治体からの転入や、社保離脱による加入は原則として日本人と同じ扱い 資格取得事由に誤りがあった場合等、必要に応じて資格履歴修正を行う
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				届出書記入	届出書を記入	
2		●			受付・確認	<p>本人確認をする 届出書に記入 資格の確認: 以前(特に1/1)に日本に滞在したことはないか、他の保険に加入する予定はないか確認する マイナ保険証保有の有無確認 所得の確認: 日本での前年中の所得の有無を確認する 税の申告ができない場合は簡易申告をする</p>	<p>在留カードとパスポートを確認する 新規の上陸許可の場合は、在留カード両面とパスポートの上陸許可のシールのページをコピーする 在留資格が「公用」は基本、住登外加入となるため、国保資格係に連携 「特定活動」の場合は活動によるので指定書のコピーをとる ビザ未取得の出生加入の場合、出生の翌日から61日目までの資格状況確認書を発行し、併せてビザ取得後の資格確認書発行の案内 併せて外国人担当に連絡 在留資格「技術・国際業務等」は勤務先での社保加入の有無等確認が必要</p>
3		●			説明	<p>資格確認書又は資格情報通知書(以下「資格確認書等」という)の交付について、マイナ保険証保有の有無に応じて、交付物が変わることの説明する ※マイナ保険証保有の方には「資格情報通知書」を、マイナ保険証未保有の方には「資格確認書」を交付し、該当者には高齢受給者証も交付する</p>	<p>資格確認書の交付については原則簡易書留で郵送 在留カード等で本人確認ができた場合は即日交付 郵送の場合、資格状況確認書必要の有無を確認 資格情報通知書は窓口交付 送付先変更についての相談があればNo.13からNo.13-3「送付先変更届」のとおり対応</p>
4		●			点検	提出書類の内容点検	<p>端末使用 不現住の特記がある場合などは、住民異動係等に電話確認 国保メモがある場合、担当に確認する 特別療養世帯は国保収納係に確認 名前の表記について(通称名など)、区民の希望を確認 通称名あるが希望しない場合は、国保資格係へ連携 届出書に住記システム(RKK)のハードコピーをつける 未申告世帯へは申告の案内 「職権消除」の場合、国保資格係・国保給付係へ確認 滞納状況によって国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携</p>
5		●			入力	届出書の内容を入力	<p>端末使用 簡易申告書の所得情報も入力</p>
6		●			出力	資格確認書等を出力	資格状況確認書の希望がある場合出力
7			●		納品	受付書類と資格確認書等を納品	
8				●	審査	内容を審査・確定	
9		●			引渡・説明	<p>資格確認書等(資格状況確認書・高齢受給者証含む)の引渡、マイナンバーカード利用登録説明、ジェネリック医薬品啓発用消耗品(希望シール等)配付及び保険料や注意事項等を説明 保険料の未納がある場合、在留期間更新等の許可がされない場合がある旨説明(外国人用チラシを使用) 口座(ペイジー)登録が原則の旨説明、No.22「口座登録(ペイジー)」へ</p>	<p>窓口終了 パンフレットは外国人用のものを使用 資格確認書に替えて資格状況確認書の場合あり 非自発的失業の場合その案内 転入者へ申告確認(1月1日の住民登録地確認等) 20歳以上60歳未満の被保険者に国民年金加入を案内し、国民年金係に連携</p>
10		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理
11		●			郵送による引渡	郵送の場合は送付準備(封緘)	<p>封入封緘は複数人で確認をしたうえで、資格確認書は郵送簿に記入すること 送付先変更を受付した場合は、資格確認書等と送付先変更の申請書を一緒に納品(郵送簿には記入しない)</p>

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	加入(資格取得)受付	15 分/件

特記事項	郵送(電子申請)受付分の取扱い 資格取得事由に誤りがあった場合等、必要に応じて資格履歴修正を行う
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡し	郵送(電子申請)による加入 手続き書類を引き渡す	
2			●		受取	郵送(電子申請)による加入 手続き書類を受け取る	
3		●			開封・受付		
4		●			確認	以前の健康保険の資格を喪失したことがわかるもの(加入希望者全員分) HPからダウンロードできる、国民健康保険加入届出書、同意書、マイナンバーカード等の本人確認書類(公的機関が発行しているもの及び、同じ世帯の資格確認書でも可)、マイナンバーがわかるもの	不備がある場合は本人に連絡し、書類をそろえてもらう マイナンバーに関する資料は別に取り置いて納品する 特別療養世帯、特別整理係案件は国保資格係へ返却 返却の際はその旨をTHINKに入力
5		●			点検	書類等に不備はないか確認	
6		●			入力	届出書の内容を入力	端末使用 届出内容をTHINKに入力
7		●			出力	資格確認書又は資格情報通知書を出力	該当の場合は高齢受給者証も出力
8			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
9			●		納品	届出書、資格確認書又は資格情報通知書を納品	
10				●	審査	内容を審査・確定	
11				●	発送	郵送にて発送	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	脱退(資格喪失)受付	25 分/件

特記事項	資格喪失事由に誤りがあった場合等、必要に応じて資格履歴修正を行う
------	----------------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				届出書記入	届出書を記入	
2		●			受付・確認	本人確認をする 届出書に記入 新しく加入した健康保険の資格がわかるもののコピーをとる(喪失する方全員分) 不足がある場合は勤務先、保険者に電話で確認 資格確認書・資格情報通知書・国民健康保険証・高齢受給者証(以下、「資格確認書等」という)があれば回収	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 新しく加入した健康保険の資格を確認できるものの持参がない場合は原則として受付しないが、電話で加入している保険組合と記号番号、資格取得日がわかれば受付可 当日受付できない場合は後日、または郵送での手続きを案内
3		●			点検	提出書類の内容点検	届出人や、取得日と喪失日の矛盾の有無を確認 不現住の特記がある場合などは、住民異動係等に電話確認 特別療養世帯は国保収納係に確認 「職権消除」の場合、国保資格係・国保給付係へ確認 滞納状況によって国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携 口座振替の場合取消を国保収納係へ納品 不当利得を確認し、該当者は国保給付係へ連携
4		●			入力	届出書の内容を入力、資格確認書等の回収があった場合は回収入力 必要があれば即時賦課し、変更納入通知書と納付書を出力すること	端末使用 ※未来日転出入力を含む(国保複数人加入世帯の「世帯主」が転出する場合を除く) ※後期加入を含む(ただし全喪世帯に限る)
5			●		納品	受付書類を納品	
6				●	審査	内容を審査・確定	
7		●			説明(賦課・収受)	保険料の説明(通知・支払い・還付など) 入力時に即時賦課しなかった場合で、区民の希望があれば即時賦課し、保険料の支払いがある場合は収受	窓口終了 資格確認書・国民健康保険証の回収ができなかった場合は返信用封筒を渡す 即時賦課する場合は、手順4「入力」へ 保険料の支払いがあればNo.15「保険料の収納」へ 納付相談があれば国保収納係へ連携
8		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	脱退(資格喪失)受付	20 分/件

特記事項	郵送(電子申請)受付分の取扱い 資格喪失事由に誤りがあった場合等、必要に応じて資格履歴修正を行う
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡	郵送(電子申請)による喪失手続き書類を引き渡す	
2			●		受取	郵送(電子申請)による喪失手続き書類を受け取る	
3		●			開封・受付		
4		●			確認	新しく加入した健康保険の資格がわかるもののコピーを確認(喪失する方全員分) 不足がある場合は勤務先、保険者に電話で確認 郵送の場合は国民健康保険の資格確認書又は資格情報通知書の原本の有無を確認	不備がある場合は本人に連絡し書類をそろえてもらう ただし、加入している保険組合と記号番号、資格取得日がわかれば受付可 マイナンバーに関する資料は別に取り置いて納品する 不現住の特記がある場合などは、住民異動係等に電話確認 特別療養世帯、特別整理係案件は国保資格係へ返却 返却の際はTHINKに入力 「職権消除」の場合、国保資格係・国保給付係へ確認 口座振替の場合取消を区側へ納品 不当利得を確認し、該当者はレセプト有の書類を納品
5		●			点検	書類等に不備はないか確認	
6		●			入力	届出書の内容を入力 資格確認書・資格情報通知書・国民健康保険証・高齢受給者証の回収があった場合は回収入力 届出書が無い場合は喪失入力後の資格画面のハードコピーを出力し、職権の印を押す	端末使用 届出内容をTHINKに入力
7			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
8			●		納品	届出書類等を納品	喪失対象外(喪失済等)は区側へ
9				●	審査	内容を審査・確定	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	資格確認書等の交付	15 分/件

特記事項	資格確認書等の再交付 マイナ保険証での受診が困難な場合(要配慮者)に、申請により「資格確認書」を交付する
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				申請書記入	申請書を記入	
2		●			受付・確認	本人確認をする 申請書に記入 マイナ保険証保有の有無確認	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 外で紛失した場合は、警察に遺失物届をするよう案内
3		●			説明	資格確認書等の交付について、マイナ保険証保有の有無に応じて、交付物が変わることの説明 ※マイナ保険証保有の方には「資格情報通知書」を、マイナ保険証未保有の方には「資格確認書」を交付し、該当者には高齢受給者証も交付する 要配慮者の資格確認書申請の場合、利用登録解除を案内のうえ意向確認する	資格確認書の交付については原則簡易書留で郵送 マイナンバーカード等で本人確認ができた場合は即日交付 郵送の場合、資格状況確認書必要の有無を確認 資格情報通知書は窓口交付 送付先変更についての相談があればNo.13からNo.13-3「送付先変更届」のとおり対応する 利用登録解除を希望する場合はNo.6からNo.6-2「マイナ保険証利用登録解除申請」へ
4		●			点検	提出書類の内容点検	端末使用 不現住の特記がある場合などは、住民異動係等に電話確認 特別療養世帯の場合は納付相談のため国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ確認
5		●			入力	申請書の内容を入力	前歴に「紛失等」と入力 要配慮者の場合、各種帳票発行画面より確認書交付申請を入力
6		●			出力	資格確認書又は資格情報通知書(以下、「資格確認書等」という)を出力	資格状況確認書の希望がある場合出力
						高齢受給者証を出力	マイナ保険証未保有の方・要配慮者の資格確認書申請の場合のみ 原則として即日交付
7			●		納品	受付書類と資格確認書等、高齢受給者証を納品	
8				●	審査	内容を審査・確定する	
9		●			引渡・説明	資格確認書等、高齢受給者証の引渡及び注意事項等を説明	窓口終了 資格確認書に替えて資格状況確認書の場合あり
10		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理
11		●			郵送による引渡	郵送の場合は送付準備(封緘)	封入封緘は複数人で確認をしたうえで、資格確認書は郵送簿に記入すること 送付先変更を受付した場合は、資格確認書等と送付先変更の申請書を一緒に納品(郵送簿には記入しない)

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	資格確認書等の交付	15 分/件

特記事項	郵送(電子申請)受付分の取扱い
------	-----------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡し	郵送(電子申請)による再交付手続き書類を引き渡す	
2			●		受取	郵送(電子申請)による再交付手続き書類を受け取る	
3		●			開封・受付		
4		●			確認	HPからダウンロードできる、国民健康保険資格確認書等交付(発行)申請書、マイナンバーカード等の本人確認書類(公的機関が発行しているもの及び、同じ世帯の資格確認書でも可)、マイナンバーがわかるもの	不備がある場合は本人に連絡し、書類をそろえてもらう マイナンバーに関する資料は別に取り置いて納品する 特別療養世帯、特別整理係案件は国保資格係へ返却 返却の際はその旨THINKに入力
5		●			点検	書類等に不備はないか確認	
6		●			入力	申請書の内容を入力	端末使用 申請内容をTHINKに入力 要配慮者の場合、各種帳票発行画面より確認書交付申請を入力
7		●			出力	資格確認書又は資格情報通知書を出力	該当の場合は高齢受給者証も出力
8			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
9			●		納品	申請書、再交付申請のあった資格確認書又は資格情報通知書、高齢受給者証を納品	
10				●	審査	内容を審査・確定	
11				●	発送	郵送にて発送	

No. 4 -3

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	資格確認書等の交付	15 分/件

特記事項	資格状況確認書の交付
------	------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				申請書記入	申請書を記入	
2		●			受付・確認	本人確認をする 申請書に記入	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参
3		●			説明	以下のパターンについて注意事項や有効期限を説明する A: 外国人のビザ更新中 B: 既に喪失しているが、資格があった期間の証明が必要な場合	資格状況確認書の有効期限は以下のとおり A: 2か月 B: 2週間 上記以外のパターンで資格状況確認書の要望があった場合には国保資格係に相談
4		●			点検	提出書類の内容点検	端末使用 不現住の特記がある場合などは、住民異動係等に電話確認 特別療養世帯の場合は納付相談のため国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ確認
5		●			入力	申請書の内容を入力	
6		●			出力	資格状況確認書を出力	
7			●		納品	受付書類と資格状況確認書を納品	
8				●	審査	内容を審査・確定する	
9		●			引渡・説明	資格状況確認書の注意事項等を説明	窓口終了
10		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理

No. 5

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	資格確認書等の書換え	15 分/件

特記事項	
------	--

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付	申請書は不要 書換え前の資格確認書又は 資格情報通知書(以下、「資格 確認書等」という)を持参して いるか確認する	書換え前の資格確認書等が必要なので、 持参していない場合は再来庁するよう説明 紛失している場合又は有効期限切れの 国民健康保険証を持参している場合は再 交付扱いとなるため、No.4「資格確認書 等の交付」へ
2		●			確認	端末で内容を確認	特別整理案件は国保特別整理係へ確認
3		●			入力	回収入力	端末使用 他世帯員の未回収資格確認書(資格情 報通知書は回収しなくてよい)がある場 合、返却案内
4		●			出力	資格確認書等を出力	端末使用 該当の場合は高齢受給者証も出力 死亡の場合、葬祭費の有無確認し、必要 ならば国保給付係へ連携
5			●		納品	受付書類と資格確認書等を納 品	
6				●	審査・交付	内容を審査・確定	
7		●			引渡・説明	資格確認書等の引渡及び保 険料や注意事項等を説明	窓口終了 納付相談があれば国保収納係へ連携
8		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	資格確認書等の書換え	15 分/件

特記事項	郵送戻りの資格確認書の交付(資格情報通知書は普通郵便で送付するため郵送戻りはなし)
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				届出	資格確認書又は資格情報通知書(以下、「資格確認書等」という)が届かない旨の申し出届出書は不要	区からのお知らせはがきを持参している場合が多い(資格確認書のみ)
2		●			受付・確認	本人確認をする 端末で戻り理由を確認	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 あて所なしの場合:業務手順3へ 郵送による戻りの場合:業務手順4へ
3		●			確認	居住状況の確認	居住している場合:表れを出す、郵便局に確認を取る等案内後、業務手順4へ 居住していない場合:住民票の異動手続きをするよう案内 正しい住所に変更された後、板橋区の国保の資格がある場合は業務手順4へ 世帯主が成年被後見人、入院中等で受け取れない場合で、送付先変更についての相談があればNo.13からNo.13-3「送付先変更届」のとおり対応する 未申告の場合、申告の案内 滞納状況によっては国保収納係・国保特別整理係へ連携
4		●			資格確認書の取出	保管庫から資格確認書等を取り出す	記号番号順に並べられている保管庫から該当者の資格確認書等を取り出す
5		●			確認	あて所なしの場合:資格確認書は簡易書留、資格情報通知書は普通郵便による郵送 郵送による戻りの場合:マイナンバーカード等の本人確認書類を持参している場合は、窓口交付 それ以外は簡易書留による郵送 誤渡し防止のため、二者で確認 送付先変更についての相談があればNo.13からNo.13-3「送付先変更届」のとおり対応する	
6		●			入力	窓口交付の場合は端末で「郵送による戻り」の入力を消す 郵送の場合は入力はそのまましておく	端末使用 必要に応じて資格状況確認書を出力
7		●			封筒に経過を記入	戻り封筒に経過を記録する	封筒に交付日時等を記載する
8			●		納品	受付書類を納品	
9				●	審査・交付	内容を審査・確定	
10		●			引渡	資格確認書等を引き渡す	納付相談があれば国保収納係へ連携
11		●			完了処理	受付案内システムで完了処理 戻り封筒は業務後に納品	該当処理を選択し完了処理 郵送簿記載等 送付先変更を受付した場合は、資格確認書等と送付先変更の申請書を一緒に納品(郵送簿には記入しない)

業務分類①	業務分類②
資格	マイナ保険証利用登録解除申請

目標処理時間
20 分/件

特記事項	マイナ保険証利用登録解除申請による資格確認書の交付
------	---------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				届出	マイナ保険証利用登録解除の申請書を記入	マイナナンバーカードを所持 マイナ保険証のメリットを説明して もなお、解除を希望するか確認
2		●			受付・確認	本人確認をする 申請書に記入	マイナナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 同じ世帯の資格確認書でも可 本人確認書類1点で可のもの持参があれば即日交付 2点確認のものは書留にて郵送 資格状況確認書必要の有無を確認
3		●			説明	マイナ保険証の利用登録解除をすると、マイナ保険証としての利用はできなくなる 資格確認書を交付又は送付する	利用登録解除には約2ヶ月かかる 場合があることを説明
4		●			点検	提出書類の内容確認	端末使用 不現住の特記がある場合などは、住民異動係等に電話確認 国保メモがある場合、担当に確認する また、特別療養世帯は国保収納係に確認 未申告世帯へは申告の案内 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
5		●			入力	申請書の内容を入力	端末使用
6		●			出力	資格確認書を出力	端末使用 資格状況確認書の希望がある場合は出力 該当の場合は高齢受給者証も出力
7			●		納品	受付書類と資格確認書を納品	
8				●	審査・交付	内容を審査・確定	
9		●			引渡	資格確認書(資格状況確認書・高齢受給者証含む)を引き渡す	納付相談があれば国保収納係へ連携
10		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理 郵送簿記載等 送付先変更を受付した場合は、資格確認書と送付先変更の申請書を一緒に納品(郵送簿には記入しない)

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	マイナ保険証利用登録解除申請	10 分/件

特記事項	マイナ保険証利用登録解除による資格確認書の交付 郵送申請受付分の取扱い
------	--

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡	郵送によるマイナ保険証利用登録解除の手続き書類を引き渡す	
2			●		受取	郵送によるマイナ保険証利用登録解除の手続き書類を受け取る	
3		●			開封・受付		
4		●			確認	マイナ保険証利用登録解除申請書、マイナンバーカード等の本人確認書類(公的機関が発行しているもの及び同じ世帯の資格確認書でも可)、マイナンバーがわかるもの	不備がある場合は本人に連絡し、書類をそろえてもらう マイナンバーに関する資料は別に 取り置いて納品する 特別療養世帯、特別整理係案件は国保資格係へ返却 返却の際はTHINKに入力
5		●			点検	書類等に不備はないか確認	
6		●			入力	申請書の内容を入力	端末使用
7		●			出力	資格確認書出力	該当の場合は高齢受給者証も出力
8			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
9			●		納品	申請書、出力された資格確認書(該当者には高齢受給者証も)を納品	
10				●	審査	内容を審査・確定	
11				●	発送	郵送にて発送	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	保険料の計算・説明	30 分/件

特記事項	該当者へは、特別徴収についての説明等
------	--------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付		
2		●			聞取り	既に通知された保険料の説明をするときは、通知書や資格確認書又は資格情報通知書で記号番号を確認する 通知書・資格確認書・資格情報通知書が無い場合は本人確認をする 試算の場合は収入の資料や世帯構成、非自発的失業などを聞き取る	通知書・資格確認書・資格情報通知書が無い場合はマイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参
3		●			計算・試算	通知の内容を確認する 資料をもとに保険料を計算・試算する	端末使用 特記がある場合などは確認 特別療養世帯は国保収納係に確認 特別整理案件は国保特別整理係へ確認
4		●			説明	結果を説明 納付相談などがある場合は国保収納係へ連携	申告の案内など、関連課に案内(連携) 窓口終了
5		●			引渡		保険料概算用紙に日付印と担当印を押印して渡す
6		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理

業務分類①	業務分類②
資格	減免申請

目標処理時間
15 分/件

特記事項	雇用保険の特例対象被保険者に対する軽減(非自発的失業者の保険料軽減)
------	------------------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする 雇用保険受給資格者証又は 雇用保険受給資格通知を確認する 雇用保険受給資格者証又は 雇用保険受給資格通知をコピー	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 対象とならない場合はその旨を説明
2	●				届出書記入	届出書に記入	
3		●			入力		端末使用 未申告の場合は申告案内 特記がある場合は確認 滞納状況によっては、国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
4			●		納品	受付書類を納品	
5				●	審査	内容を審査・確定する	
6		●			説明	今後の保険料や、変更通知などについて説明	窓口終了
7		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	減免申請	15 分/件

特記事項	雇用保険の特例対象被保険者に対する軽減(非自発的失業者の保険料軽減)の郵送受付分の取扱い
------	--

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡	郵送による非自発失業手続き書類を引き渡す	
2			●		受取	郵送による非自発失業手続き書類を受け取る	
3		●			開封・受付		
4		●			確認	HPからダウンロードできる、国民健康保険特例対象被保険者等該当届、雇用保険受給資格者証のコピー(両面)又は雇用保険受給資格通知のコピー(両面)、マイナンバーカード等の本人確認書類(公的機関が発行しているもの及び、同じ世帯の資格確認書等でも可)、マイナンバーがわかるもの	不備がある場合は本人に連絡し、書類をそろえてもらう マイナンバーに関する資料は別に置き置いて納品 特別療養世帯、特別整理係案件は国保資格係へ返却 返却の際はTHINKIに入力
5		●			点検	書類等に不備はないか確認	
6		●			入力	届出書の内容を入力	端末使用
7			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
8			●		納品	届出書、雇用保険受給資格者証のコピー(両面)又は雇用保険受給資格通知のコピー(両面)、マイナンバーカード等の本人確認書類、マイナンバーがわかるもの	
9				●	審査	内容を審査・確定	

No. 9

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	減免申請	5 分/件

特記事項	旧被扶養者に係る保険料の減免 ※基本的に、No.2「加入(資格取得)受付」の業務手順2において、該当する場合に受付する
------	--

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	No.2「加入(資格取得)受付」の業務手順2において、旧被扶養者に該当する場合は減免の申請書を記入させる	
2	●				申請書記入	申請書を記入	
3		●			説明	減免の申請書を受領 制度や保険料の減免等について説明	加入手続きの続きを行う場合はNo.2「加入(資格取得)受付」へ
4			●		納品	受付書類を納品	
5				●	審査	内容を審査、受領	職員が後日処理する

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	減免申請	15 分/件

特記事項	施設に収監、拘置、拘留されていた被保険者に対する減免
------	----------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする 在所証明書を確認、原本を受領する 資格確認書又は資格情報通知書をコピー	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 減免の対象とならない場合はその旨を説明 複数拘置所等に拘禁されていた場合、それぞれの期間が分かるものの提示を求める
2	●				減免申請書記入	減免申請書に記入	施設入所が年度をまたがる場合（複数年度）でも申請書は1枚で可
3		●			システム確認	対象者の情報を確認	必要に応じて、簡易申告の実施や住民税の申告を案内する 特別整理案件は国保特別整理係へ確認
4		●			説明	今後の保険料や、変更通知などについて説明	窓口終了
5		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理
6			●		納品	受付書類を納品	
7				●	審査	内容を審査・確定する	納品後、職員が調査確認し受理決定する

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	減免申請	15 分/件

特記事項	災害等で被害を受けた被保険者に対する減免
------	----------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする 罹災証明書を確認、原本を受領する 資格確認書又は資格情報通知書をコピー	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 対象とならない場合はその旨を説明
2	●				減免申請書記入	減免申請書に記入	
3		●			システム確認	対象者の情報を確認	必要に応じて、住民税の申告を案内する 特別整理案件は国保特別整理係へ確認
4		●			説明	今後の保険料や、変更通知などについて説明	窓口終了
5		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理
6			●		納品	受付書類を納品	
7				●	審査	内容を審査・確定する	納品後、職員が調査確認し受理決定する

No. 12

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	減免申請	15 分/件

特記事項	出産する被保険者に対する産前産後期間相当分の保険料減額
------	-----------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする 母子健康手帳をコピー	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 妊娠中の場合、予定日記入済の母子手帳該当ページコピーが必要 出産後、住記システム(RKK)で確認できる場合は母子健康手帳のコピーは不要
2	●				届出書記入	届出書記入	
3		●			入力	届出書の内容を入力	端末使用 未申告の場合は、申告案内 特記がある場合は確認 滞納状況によっては、国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ確認
4			●		納品	受付書類を納品	
5				●	審査	入力内容を審査する	
6		●			説明	今後の保険料や、変更通知、減額とならない場合があることなどについて説明	窓口終了
7		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	減免申請	15 分/件

特記事項	出産する被保険者に対する産前産後期間相当分の保険料減額の郵送受付分の取扱い
------	---------------------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡	郵送による産前産後手続き書類を引き渡す	
2			●		受取	郵送による産前産後手続き書類を受け取る	
3		●			開封・受付		
4		●			確認	HPからダウンロードできる、産前産後期間に係る保険料減額届出書、母子手帳のコピー、マイナンバーカード等の本人確認書類（公的機関が発行しているもの及び、同じ世帯の資格確認書でも可）、マイナンバーがわかるもの	マイナンバーカード等の本人確認書類（公的機関が発行したもの）で本人確認する 妊娠中の場合、予定日記入済の母子手帳該当ページコピーが必要 出産後、住記システム（RKK）で確認できる場合は母子健康手帳のコピーは不要 特別療養世帯、特別整理係案件は国保資格係へ返却 返却の際はTHINKIに入力
5		●			点検	書類等に不備はないか確認	
6		●			入力	届出書の内容を入力	端末使用
7			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
8			●		納品	産前産後期間に係る保険料減額届出書、母子手帳のコピー、マイナンバーカード等の本人確認書類、マイナンバーがわかるもの	
9				●	審査	内容を審査・確定	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	送付先変更届	10 分/件

特記事項	国保に関するもののみの、郵送物の送付先変更について
------	---------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				受付・説明	送付先を変更することについての注意点を説明	区民から承諾を得る
2		●			確認	誰のどういった理由で送付先変更を受け付けるのかを聞き取る 単身世帯かつ、病院に入院もしくは成年後見人登録があれば対象者になる(原則この2つ) 保佐人、補助人は目録に代理権があれば可能※	端末にて世帯状況等確認 ※ それ以外の理由は国保資格係職員へ相談 送付先は病院に入院している場合は親族か病院、成年後見人(保佐人、補助人)の場合は登録してある弁護士事務所か後見人(保佐人、補助人)の住所に限る それ以外の送付先にしたいということであれば国保資格係職員へ相談
3	●				変更届記入	本人確認をする 成年後見人登録のためという理由であれば登記事項証明のコピーを取る 補助人、保佐人が代理権を行使する際も同様にコピーを取る	マイナンバーカード等本人確認書類で来庁者の確認をする
4		●			変更届内容確認	変更後の住所、宛名、送付先変更書類などを確認 区民から質問等なければ受付終了	
5		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理
6		●			変更届内容入力		端末使用 送付先変更したい書類(資格確認書等関連、保険料関連どちらかなのかどちらものか)に正しく入力されているか、住所・宛名は合っているか(資格画面の宛名照会で正しく変更されているか確認)
7			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
8			●		納品	変更届を納品	給付関連書類でも変更希望があれば、コピーを取り、一緒に納品する
9				●	審査	内容を審査・確定	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	送付先変更届	10 分/件

特記事項	すでに登録済の送付先を再度変更する場合について
------	-------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				受付・説明	登録している送付先を変更することについての注意点等を説明	
2		●			内容確認	現在の送付先登録状況を確認 単身世帯かつ、病院に入院もしくは成年後見人登録(保佐人、補助人は目録に代理権の記載)があれば対象者になる(原則この2つ) 以下の場合には受付可能 【住所変更】 ・送付先住所の人が引っ越した ・病院を転院した ・後見人(保佐人、補助人)登録している住所が変わった 【宛名変更】 ・送付先を別の人があてにする(親族、病院であれば可能) ・成年後見人(保佐人、補助人)が別の人になった	当該事由以外は国保資格係職員へ相談
3	●				変更届記入	本人確認をする 成年後見人、保佐人、補助人登録のためであれば登記事項証明のコピーを取る	マイナンバーカード等本人確認書類で来庁者の確認をする
4		●			変更届内容確認	変更後の住所、宛名、送付先変更書類などを確認 区民から質問等なければ受付終了	
5		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理
6		●			変更届内容入力		端末使用 送付先変更したい書類(資格確認書関連、保険料関連どちらかなのか)に正しく入力されているか、住所・宛名は合っているか(資格画面の宛名照会で正しく変更されているか確認)
7			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
8			●		納品	変更届を納品	給付関連書類でも変更希望があれば、コピーを取り、一緒に納品する
9				●	審査	内容を審査・確定	

業務分類①	業務分類②
資格	送付先変更届

目標処理時間
10 分/件

特記事項	送付先変更の廃止
------	----------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				受付・説明	登録している送付先を廃止することについての注意点等を説明	
2		●			内容確認	端末にて現在の送付先登録状況を確認する	
3	●				変更届記入	本人確認をする 成年後見人や保佐人等であっても同様	マイナンバーカード等本人確認書類で来庁者の確認をする
4		●			変更届内容確認	廃止後の住所、宛名、送付先変更書類などを確認 区民から質問等なければ受付終了	
5		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理
6		●			変更届内容入力		端末使用 送付先変更廃止届(資格確認書等関連、保険料関連どちらかなのかどちらものか)に正しく入力されているか、住所・宛名は合っているか(資格画面の宛名照会で正しく変更されているか確認)
7			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
8			●		納品	変更届を納品	給付関連書類でも廃止希望があれば、コピーを取り、一緒に納品
9				●	審査	内容を審査・確定	

業務分類①	業務分類②
資格	送付先変更届

目標処理時間
10 分/件

特記事項	郵送受付分の取扱い
------	-----------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡	郵送による送付先変更書類を引き渡す	
2			●		受取	郵送による送付先変更書類を受け取る	
3		●			開封・受付		
4		●			確認	本人確認をする	マイナンバーカード等本人確認書類で申請者の確認をする 不備がある場合は本人に連絡し、書類をそろえてもらう マイナンバーに関する資料は別に取り置いて納品 特別療養世帯、特別整理係案件は国保資格係へ返却 返却の際はTHINKIに入力
5		●			点検	書類等に不備はないか確認	
6		●			入力	変更届の内容を入力	端末使用
7			●		再点検	入力等に誤りがないか確認	
8			●		納品	変更届を納品	給付関連書類でも変更希望があれば、コピーを取り、一緒に納品
9				●	審査	内容を審査・確定	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
資格	高齢受給者の負担割合の変更	20 分/件

特記事項	
------	--

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする 世帯内の高齢受給者全員の 前年の収入を確認 確認資料は源泉徴収票・確定 申告書の写しなど 資料がない場合は、資料持参 のうえ再来庁するように案内 ただし、すでに課税課で調査 している場合は、課税資料を もとに受付可	マイナンバーカード等本人確認書 類で世帯主もしくは世帯員が確認 同一世帯以外は本人確認書類及 び委任状持参 受付時期によって、変更が反映さ れる時期が変わってくることに注 意
2	●				申請書記入	申請書を記入	
3		●			点検	申請書の記入内容確認 負担割合の変更に該当する か確認	端末使用 特記がある場合は確認 未納がある場合は、必要に応じて No.19「納付書再交付」へ 納付相談、滞納状況によっては国 保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係 へ連携
4		●			入力	申請書の内容を入力	端末使用
5		●			出力	変更後の高齢受給者証(又は 資格情報通知書)を出力	端末使用
6			●		納品	受付書類と高齢受給者証(又 は資格情報通知書)を納品	
7				●	審査	内容を審査・確定	
8		●			引渡・説明	高齢受給者証(又は資格情報 通知書)の引渡及び注意事項 等を説明	窓口終了
9		●			完了処理	受付案内システムで完了処理	該当処理を選択し完了処理

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	保険料の収納	10 分/件

特記事項	納付書の有無に関わらず、端末(THINK)で収納・滞納状況等を確認する 預り金及びつり銭はその場で来庁者と確認する 納期到来未納(滞納)がある場合は未納明細を出力し案内する 延滞金の納付についても同様の取り扱いとする
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	納付書を確認する	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 納付書が無い場合は、No.19「納付書再交付」へ
2		●			点検	納付状況を確認する	端末使用 保険料の変更、納付の重複、未請求還付の有無、海外転出による過誤納金の有無等を確認 必要に応じてNo.19「納付書再交付」へ 滞納状況、還付・過誤納金手続き、納付相談があれば必要に応じて国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
3		●			請求	納付書に記載されている金額を請求する	
4	●				支払い	保険料を支払う	
5		●			受取	現金及び納付書を受け取る	預り金はその場で区民と確認し、つり銭額を提示 No.16「レジによる収納」へ
6		●			引渡し	領収書、つり銭を引き渡す	預り金と納付額を再度伝え、つり銭額を区民と確認 窓口終了
7		●			完了処理	受付案内システムで完了処理をする	該当処理を選択し完了処理
8		●			入力	経過記録を入力する	端末使用

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	レジによる収納	5 分/件

特記事項	保険料(現金)をレジ入力し収納する 窓口担当はレジ担当から領収書等が引き渡されるまでレジに待機し一緒に確認する * 区職員(他係含む)が対応後、納付が発生した場合は預り金連絡票により収納する(No.16-2参照のこと)
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			引渡し	窓口担当は預り金及び納付書をレジ担当へ引き渡す	
2		●			確認	レジ担当は預り金及び納付書を確認する	
3		●			押印	レジ担当は納付書の所定位置に領収印及び領収ナンバーを押印する	領収年月日及び領収ナンバーがそれぞれ同一か確認
4		●			レジ入力	レジ担当はバーコードを読み込み、預り金をレジに入金し、つり銭を払い出す	30万円を超える納付書はバーコードが印字されないため金額を直接入力
5		●			引渡し	レジ担当は領収書及びつり銭を窓口担当へ引き渡す	
6		●			格納	レジ担当は納入済通知書・原符を所定の場所に格納する	納付の証拠書類となるため保管に注意

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	レジによる収納	5 分/件

特記事項	区職員(他係含む)対応後、納付が発生した場合、保険料(現金)をレジ入力し収納する 国保特別整理係より預り金連絡票があった場合は原符に国保特別整理係収納分とわかるように印をつける
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡し	職員は預り金及び納付書、預り金連絡票をレジ担当へ引き渡す	
2		●			確認	レジ担当は預り金及び納付書、預り金連絡票を確認する	
3		●			押印	レジ担当は納付書の所定位置に領収印及び領収ナンバーを押印する	領収年月日及び領収ナンバーがそれぞれ同一か確認
4		●			レジ入力	レジ担当はバーコードを読み込み、預り金をレジに入力し、つり銭を払い出す	30万円を超える納付書はバーコードが印字されないため金額を直接入力
5		●			引渡し	レジ担当は領収書及びつり銭、預り金連絡票を職員へ引き渡す	
6		●			格納	レジ担当は納入済通知書・原符を所定の場所に格納する	納付の証拠書類となるため保管に注意 国保特別整理係分に印を付ける

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	納付額の確認	10 分/件

特記事項	納付額確認書類の宛名は世帯主名のみ 加入者単位での発行は不可(世帯単位でのみ可能) 発行費用は無料
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする 発行希望対象年を確認する	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参
2		●			出力	発行希望対象年の納付額確認書類を出力する	端末使用(年度でないので注意) 同一年に普通徴収と特別徴収がある場合は期別が重複し計上されていないか、還付決定前の過誤納金がないか確認 未納があれば、必要に応じてNo.19「納付書再交付」へ 滞納状況、還付・過誤納金手続き、納付相談があれば国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
3		●			点検	宛名、対象年を点検する	
4		●			引渡し	納付額確認書類を引き渡す	窓口終了
5		●			完了処理	受付案内システムで完了処理をする	該当処理を選択し完了処理
6		●			入力	経過記録を入力する	端末使用

業務分類①	業務分類②
収納	未納額の確認

目標処理時間
10 分/件

特記事項	未納明細書に延滞金金額記載の場合は、未納額と併せて説明のうえ交付すること 納付相談があった場合や滞納状況によっては、職員対応窓口(国保収納係、国保特別整理係)へ連携
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参
2		●			出力	未納明細書を出力する 必要に応じて延滞金計算内訳書 を出力する	端末使用 時効、破産者等注意 未納明細書には、明細発行時点 の延滞金が記載されている場合も あり
3		●			引渡し・説明	未納明細書を引き渡す 記載事項の説明をする 相談がある場合は職員対応 窓口へ連携する	納期未到来が表示されている場 合は説明 納付希望の場合はNo.15「保険料 の収納」へ 納付書発行希望の場合はNo.19 「納付書再交付」へ 未納・未請求還付金があれば国 保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係 へ連携
4		●			完了処理	受付案内システムで完了処理 をする	該当処理を選択し完了処理
5		●			入力	経過記録を入力する	端末使用

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	納付書再交付	5 分/件

特記事項	区民の希望によっては複数期別を合算した納付書を交付する可能性有り
------	----------------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする	マイナンバー等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 同一世帯以外は本人確認書類及び委任状持参 端末使用 No.18「未納額の確認」へ 納付相談・未請求還付金があれば国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
2		●			出力	区民が希望する期別の納付書を出力する(通常延滞金は含めない)	端末使用
3		●			引渡し・説明	出力した納付書を引き渡す	督促告送付等について説明 窓口終了
4		●			完了処理	受付案内システムで完了処理をする	該当処理を選択し完了処理
5		●			入力	経過記録を入力する	端末使用

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	普通徴収利用方法の説明	5 分/件

特記事項	クレジット払いと電子マネー払いについて ①利用方法の説明や操作補助を行うこと(クレジット払いは納付額で異なる決済手数料がかかる) ②バーコード付の納付書が必要、アプリを起動し、納付書のバーコードを撮影することで、支払い手続きが可能 ③今後新たなスマホコード決済サービスを導入した場合は下記手順で対応すること
------	--

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認
2		●			案内・説明	利用方法の説明	
3		●			出力・引渡	必要に応じて区民が希望する納付書を出力する	納付書発行希望の場合はNo.19「納付書再交付」へ 未納があれば国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
4		●			入力	経過記録を入力する	端末使用
5		●			完了処理	受付案内システムで完了処理をする	該当処理を選択し完了処理

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	口座登録(口座振替依頼書)	10 分/件

特記事項	ネットバンク等一部、指定不能な金融機関がある 国保専用のハガキと他課(納税・介護)共通の三公金(A4サイズ)がある 世帯主(納付義務者)以外の口座指定可能 今後新たな口座振替システムを導入した場合は、登録方法の説明及び操作補助を行うこと
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする 登録希望の金融機関を確認する 金融機関届出印の持参を確認する	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認 金融機関届出印を持参していない場合は口座振替依頼書を交付
2	●				記入	口座振替依頼書に必要事項を記入し、金融機関届出印を押印する	
3		●			受取・点検	口座振替依頼書の記載事項を点検する	未納があれば国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
4		●			(引渡し)	(三公金の場合のみ本人控えを引き渡す)	
5		●			説明	後日口座振替開始通知が送付されること、引落し不能時の対応等を説明する	窓口終了
6		●			完了処理	受付案内システムで完了処理をする	該当処理を選択し完了処理
7		●			入力	経過記録を入力する	端末使用
8			●		納品	口座振替依頼書を納品する	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	口座登録(ペイジー)	10 分/件

特記事項	<p>対応可能な金融機関が限定されている キャッシュカードの状態によっては受付ができない場合がある 暗証番号の入力があるため口座名義人本人による手続きとする 暗証番号は3回間違えるとロックがかかる ペイジー口座登録端末で対応不可の場合はNo.21口座登録(口座振替依頼書)で対応する 今後新たな口座振替システムを導入した場合は、登録方法の説明及び操作補助を行うこと</p>
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	本人確認をする 登録希望の金融機関を確認する 口座名義人本人か確認する	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認 口座名義人以外の場合は口座振替依頼書を交付
2	●				記入	ペイジー申請書に必要事項を記入する	
3		●			準備・設定	ペイジー口座登録端末の準備・設定をする	ペイジー口座登録端末番号に、暗証番号を入力
4		●			読み込み	区民よりキャッシュカードを預かり、ペイジー口座登録端末で読み込む	
5	●				暗証番号入力	ペイジー口座登録端末に暗証番号を入力する	ペイジー口座登録端末を区民が入力できるように差し出す
6		●			出力	ペイジー口座登録端末より区及び本人控えを出力する 区控えに署名を依頼する	未納があれば国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
7	●				署名	区控えに署名する	
8		●			作成	所定の用紙に本人控えを添付する	
9		●			引渡し・説明	本人控えを引き渡す 引渡し不能時の対応等を説明する	口座振替開始通知は送付されないため要説明 窓口終了
10		●			完了処理	受付案内システムで完了処理をする	該当処理を選択し完了処理
11		●			入力	経過記録を入力する	端末使用
12			●		納品	所定の用紙に必要事項を記入し、区控えを添付したのち納品する	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
収納	還付(請求書受領)	10 分/件

特記事項	内容に不備がないか確認し受領する ※還付の時効となっているか不明な請求書の場合、担当職員に確認する 必要に応じて振込予定日を案内する 収納状況確認時、時効前の未請求還付金があり、還付請求書紛失の場合は職員対応窓口(国保収納係)へ連携する 海外転出に伴う過誤納金がある場合には、職員対応窓口(国保収納係)へ連携する
------	--

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			受付・確認	還付請求書を受け取る (還付請求書は事前送付済) 記載事項を確認する(対象者本人が来庁していれば記載事項修正可能)	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員が確認 未納があれば国保収納係へ連携 特別整理案件は国保特別整理係へ連携
2		●			案内・説明	必要に応じて振込予定日を案内する	窓口終了
3		●			完了処理	受付案内システムで完了処理をする	該当処理を選択し完了処理
4		●			入力	経過記録を入力する	端末使用
5			●		納品	還付請求書を納品する	

業務分類①	業務分類②
その他	マッサージ券交付

目標処理時間
10 分/件

特記事項	後日郵送分はNo.24-2参照
------	-----------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1	●				記入	申込書に必要事項を記入する	
2		●			受付・確認	本人確認をする 申込書の記載内容を確認する	マイナンバーカード等本人確認書類で世帯主もしくは世帯員か確認 本人確認ができないが、交付要件を満たしている場合は後日郵送
3		●			点検	年齢、保険料の納付状況及び 重複申請の有無を点検する	端末使用 保険料に未納がある場合は保留 (納付確認後に郵送)
4		●			交付・説明	マッサージ券と施術所一覧を 交付する 利用方法の説明をする	保険料に未納がある場合は納付 確認次第郵送する旨を説明 年度内に75歳になる人には案内 文も併せて交付 窓口終了
5		●			入力	交付簿(エクセルファイル)に 必要事項を入力する	重複交付防止のため
6			●		納品	申込書、授受簿等を納品する	

業務分類①	業務分類②	目標処理時間
その他	マッサージ券交付	5 分/件

特記事項	郵送受付分(電子申請を含む)、保留分及び後日郵送分
------	---------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1				●	引渡し	申込書及び授受簿等を引き渡す	保留分、後日郵送分も含む
2		●			確認	申込書及び授受簿等の記載内容を確認する	不備がある場合は納品時に区へ返却
3		●			点検	年齢、保険料の納付状況及び重複申請の有無を点検する	要件を満たしていないものは納品時に区へ返却
4		●			入力	交付簿(エクセルファイル)に必要な事項を入力する	重複交付防止のため
5		●			封入・封緘	マッサージ券及び施術所一覧を封筒に封入のうえ宛名処理をして封緘する	年度内に75歳になる人には案内文も封入
6			●		納品	申込書、授受簿及び封筒を納品する	

No. 25

業務分類①	業務分類②
その他	システムによる呼出し

目標処理時間
処理時間は各項に含む

特記事項	各窓口にて受付案内システムを操作し、来庁者を呼び出す
------	----------------------------

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			呼出し	受付案内システムを使用し、先頭で待つ番号を呼び出す	※「受付案内システム」について・・・窓口案内機(番号発券機)と連携し、来庁者に発券した受付番号を管理するシステム 区役所の低層階6課で導入しており、相互に連携している
2	●				受付	呼び出された窓口へ行き、番号札を提示する	
3		●			確認	提示された番号札と呼び出した番号を確認する	アルファベット+番号の一致を確認

業務分類①	業務分類②
その他	システムによる他窓口連携

目標処理時間
処理時間は各項に含む

特記事項	来庁者が他の窓口にも要件がある場合、受付案内システム(窓口設置タブレット)を操作し、関連窓口へ連携する(システム導入窓口のみ) また、職員対応の窓口への連携に際しても同様にシステムで連携する
------	--

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			連携操作	受付案内システムを使用し、該当する窓口へ連携する 来庁者に対し、該当する窓口の場所等を説明する	到着確認操作後、当該番号が正しく連携されていることを目視確認
			《課内連携イメージ》				
			<pre> graph TD A[待合 来庁者] --> B[一旦待合へ戻る] B --> A B --> C[窓口 来庁者] B --> D[別窓口 来庁者] C --> E[呼出 委託窓口] D --> F[呼出 職員窓口] E --> G[受付案内システムで連携] F --> H[受付案内システムで呼出し対応] </pre>				

No. 27

業務分類①	業務分類②
その他	駐車券発行

目標処理時間
処理時間は各項に含む

特記事項	区指定の駐車場及び駐輪場を利用した区民に無料券を渡す 各駐車場、駐輪場に対応した無料券を交付する(駐車場は3か所、駐輪場は1か所) ※ 駐車場、駐輪場の数が増減する場合がある
------	---

◆業務手順

	担当				作業項目	説明	備考
	区民	委託	責任者	職員			
1		●			確認	駐車券、駐輪券を提示してもらい、入庫時刻を確認する	
2		●			記入	無料券を用意する 無料券払出し記録簿に、枚数・担当者名を記入する	
3		●			引渡し	預った駐車券、駐輪券とともに無料券を引き渡す	駐車無料券については、種類に注意