

# 中津川市窓口等業務委託仕様書

中津川市 市民保険課

## 1. 目的

市民保険課の窓口における各種届出書及び申請書の受付、窓口案内等に関する業務及び窓口後方業務を民間委託することにより、民間事業者のノウハウを活用した当該業務の質の維持及び向上を図る。

また、中津川市職員の業務をコア業務に集中させることで、業務効率化を図ることを目的とする。

## 2. 業務内容

受注者に委託する業務は下記のとおりとする。

- (1) 国民健康保険診療報酬明細書点検等業務 …別紙1のとおり
- (2) 国民健康保険診療報酬明細書事務処理等業務 …別紙2のとおり
- (3) 国民健康保険特定健診等業務 …別紙3のとおり
- (4) 国民健康保険保険料催告等業務 …別紙4のとおり
- (5) 国民健康保険受付案内業務 …別紙5のとおり
- (6) 後期高齢者医療保険受付案内業務 …別紙6のとおり
- (7) 国民年金窓口等業務 …別紙7のとおり
- (8) 戸籍住民窓口業務 …別紙8のとおり
- (9) 旅券窓口業務 …別紙9のとおり
- (10) 上記に附帯する軽易な事務
- (11) 標準準拠システムへの対応

※法令・制度の変更等により業務に変更があった場合は、中津川市と受注者との協議により対応を検討する。

## 3. 実施期間

契約予定日	令和8年1月中旬
業務開始日	令和8年4月1日
業務終了日	令和11年9月30日

※受注者において、業務開始日までに、現行受託している事業者からの引継等業務開始の準備を行い、業務を開始できる状態にすること。

## 4. 実施日時

### (1) 実施日

本業務を実施する日は、次の①から③に該当する日を除く日とする。

ただし、業務担当課と調整した場合はこの限りではない。また、戸籍住民窓口業務については年度始・年度末における休日窓口開設時に業務を実施することとする。

- ① 日曜日及び土曜日
- ② 「国民の祝日に関する法律」(昭和23 年法律第178 号)に規定する休日
- ③ 年末又は年始における日で中津川市の休日を定める条例に規定する休日

(2) 実施時間

- ① 戸籍住民窓口は、午前8時30分から午後6時15分までとする。
- ② 旅券窓口は、午前9時から午後5時までとする。
- ③ 上記①及び②以外の実施時間は原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、上記実施時間外において、窓口開庁時間内に発生した申請・届出等の処理について開庁時間内に完了できない場合については、処理が完了するまで業務を行うこと。

また、業務遂行のための事前の準備・整理時間として、受注者が必要と認める場合は、業務時間の前後についても業務を行うこと。

5. 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

- (1) 住 所 岐阜県中津川市かやの木町2番1号
- (2) 施設名 中津川市役所 本庁舎
- (3) 執務室 1階 市民保険課内及びその他中津川市が指示する場所

6. 本事業に求められるサービス水準

本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとする。

なお、サービス水準が上記で定められた要求水準に達しない場合、中津川市は受注者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

受注者は、中津川市から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受注者の負担とする。

主要事項	測定指標
利用者満足度の確保	受注者の責めに帰すべき事由による接客に対するクレーム 2件/月以内
セキュリティの確保	受注者の責任によるセキュリティ事故 0件

## 7. 実施体制

### (1) 配置人員

受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

### (2) 業務主任担当者の設置

受注者は、業務従事者の中から、各業務における業務主任担当者を選定し、設置することとする。業務主任担当者は業務従事者を指揮命令し、業務を完了させるものとし、常に中津川市と協議できる状態を維持し、受託業務の状況を即座に把握、報告できる体制、配置とすること。

ただし、受注者は、業務主任担当者を常時事務処理する場所に置く必要はなく、指揮命令が行える体制にあれば足りることとする。

### (3) 業務主任担当者は以下の業務を実施すること。

- ① 中津川市との連絡調整
- ② 各種報告書の提出
- ③ 業務計画および状況に応じた業務従事者の適正な配置
- ④ 業務従事者に対する指揮、監督
- ⑤ 業務従事者に対する指導及び教育
- ⑥ トラブル発生時における対応、報告

### (4) 事務処理の指示

- ① 事務処理の指示等を行う場合、中津川市は業務主任担当者に行うものとする。ただし、安全衛生管理、危険管理及び緊急を要するときはこの限りではない。
- ② 中津川市から事務処理に関する指示を受けた場合、業務主任担当者は必要に応じて受注者と協議し、受注者の承認を受けたうえで業務従事者に指示等を行うものとする。

### (5) 中津川市との情報共有

業務主任担当者は中津川市との情報共有について定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する中津川市からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

### (6) 業務主任担当者及び業務従事者の服装等

業務主任担当者及び業務従事者は、業務に適した服装をするとともに、指定された名札を業務従事時間中常に常に来庁者等に見えるよう衣服等に装着すること。

### (7) 突発的な欠員に対する対応

受注者は業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な

措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(8) 各種報告書等の作成及び提出

受注者は、次の①から③に掲げる報告書等を作成し、中津川市に提出すること。

① 業務従事者名簿

・報告時期は、契約時および業務従事者を変更する場合には変更しようとする7日より前まで。ただし、やむを得ない理由がある場合は中津川市と協議し定めるものとする。

② 受注者の組織図

・報告時期は、契約時および変更する場合において変更しようとする10日より前まで。ただし、やむを得ない理由がある場合は中津川市と協議し定めるものとする。

・報告内容は、受注者の組織図、指示系統、指示責任者名および連絡体制とする。

③ 業務報告書

・報告は月毎に行うものとし、報告時期は当該月の翌月に開催する定例会時に報告するものとする。

・報告内容は、実施した業務名、実施日ごとの取扱い種別および件数、その他必要事項とする。

8. 受注者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

① 受注者は、本業務の実施に当たり、別添の「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に定められた事項を遵守すること。

② 受注者は、以下のいずれかの認証を事業開始時まで取得していること。

ア. プライバシーマーク

イ. ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001

③ 受注者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

① 受注者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう

必要な措置を講じること。

- ② 受注者は、業務仕様書等に定める場合又は中津川市から指示があった場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。
- ③ 受注者は、本業務終了後又は中津川市が求めたときは、本業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を、返還し又は中津川市の指示する方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、中津川市は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受注者に交付し、後者の場合は、受注者は廃棄した旨を証する書面を中津川市に交付することとする。

### (3) 情報機器等の持込み制限

受注者は、業務主任担当者及び業務従事者及びその関係者に関わらず、中津川市所有のもの以外の情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）執務室内での利用及び記録媒体（USBメモリ等）の持ち込みを禁止する。ただし、業務主任担当者が受注者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所で利用する場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に中津川市の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

- ①受注者は、中津川市所有のもの以外の端末を、中津川市のネットワーク及び中津川市の情報端末等に接続することを禁止する。
- ②受注者は、利用を許可された情報端末等の保管場所、使用場所等については中津川市と協議のうえ決定すること。

### (4) 事故発生時の対応

受注者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、紛失、毀損等を発見したとき及びその他の業務に関わる事件、事故等不測の事態が発生したときは、直ちに中津川市にその内容を報告し、具体的な対応について中津川市と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに中津川市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

### (5) 各種法令・規律の遵守

- ①受注者は、委託業務の実施にあたっては、関連する関係諸法令及び条例等を遵守しなければならない。
- ②受注者は、規律を遵守し委託業務に従事する者が中津川市の信用を傷つ

け、不名誉となるような行為をしないようにしなければならない。

## 9. 委託業務の管理

受注者は次に掲げる業務従事者の管理を行うものとし、管理上必要な指示、命令等により業務の体制に変更が生じた場合、または中津川市が必要と判断した場合に中津川市へ書面で報告するものとする。

- ① 事務を処理する場所における従事者の人数、配置、変更等の指示
- ② 事務を処理する場所に対する仕事の割当、調整等の指示
- ③ 業務従事者に対する事務の技術指導及び指揮命令
- ④ 事務スケジュールの作成及び調整
- ⑤ 欠勤等による人員配置の対応
- ⑥ 業務従事者の勤務管理（就業時間、休憩時間、時間外勤務、欠勤、遅刻、早退、休暇等）

## 10. 物品の貸与

中津川市は、受注者に業務を遂行させるに当たり、パソコン他事務処理に必要な物品を貸与するものとする。

### 11. 業務従事者に対する研修

受注者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

### 12. 引継ぎ

#### (1) 現行の事業者からの引継ぎ

中津川市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受注者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった受注者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、現行の事業者から業務の引継ぎを受けることとする。

引継に係る費用は、現行の事業者及び受注者が負担するものとする。

#### (2) 本業務終了の際に受注者の変更が生じた場合の引継ぎ

本業務の終了に伴い受注者の変更となる場合には、受注者は、当該業務の開始日までに、業務引継書及び仕掛かりに関する内容を記した書類を作成

し、中津川市の承認を受けたうえで、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

なお、業務の引継ぎに際し、中津川市又は中津川市が指定する者からの資料等の請求については、中津川市と受注者との協議のうえ、受注者の不利益になると中津川市が認めた場合を除き、受注者はこれに全て応じるものとする。

引継に係る費用は、受注者が負担するものとする。

### 1 3. 緊急時の対応

- (1) 受注者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、中津川市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受注者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく中津川市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

### 1 4. 再委託

受注者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、中津川市に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

### 1 5. 費用分担

中津川市と受注者の費用分担については、業務準備期間、実施期間、引継ぎ時においてそれぞれ以下のとおりとする。

#### (1) 業務準備期間における費用分担

中津川市、現行受託している事業者（引継元）、今回受託する事業者（引継先）の費用分担については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		
	中津川市	引継元	引継先
本業務の研修			○
申請書類など申請に必要な用紙の準備	○		
申請書類にかかる記入例		○	
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙の準備	○		
資格確認書などの発行に必要な用紙（国民健康保険関連業務）の準備	○		
その他、業務実施に必要な用紙の準備	○		
文房具などの消耗品の準備	○		

印刷に必要なトナーの準備	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の調達	○		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備	○		
業務従事者の名札	○		
光熱水費	○		
通信費 ※電話・ファクシミリ等	○		
情報システム	○		

(2) 本業務の実施期間における費用分担

業務開始日から業務終了日までにおける中津川市と受注者の責任分担については、以下のとおりとする。

事項 (内容)	負担する者	
	中津川市	受注者
申請書類など申請に必要な用紙	○	
申請書類にかかる記入例		○
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙	○	
資格確認書などの発行に必要な用紙 (国民健康保険関連業務)	○	
その他、業務実施に必要な用紙	○	
文房具などの消耗品	○	
印刷に必要なトナー	○	
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の調達	○	
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の維持管理	○	
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の補修 (受注事業者の責めに帰すべき事由による場合)		○
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の調達	○	
受付窓口カウンター、事務用机や椅子	○	

などの業務実施に必要な物品の維持管理		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修 (受注事業者の責めに帰すべき事由による場合)		○
業務従事者の名札	○	
光熱水費	○	
通信費 ※電話・ファクシミリ等	○	
情報システムの追加調達	○	
業務終了に伴う、執務場所の原状回復費用		○

(3) 引継ぎ時における費用分担 (受注者が変更になる場合)

現行の受注者 (引継元) と次回の受注者 (引継先) の費用分担は以下のとおりとする。

事項 (内容)	負担する者		
	中津川市	引継元	引継先
引継ぎに関する成果物の作成 (納入) ※成果物の例として各種業務手順書、FAQ等のナレッジデータ、業務遂行に関する留意事項等が挙げられる		○	
引継先に対しての引継ぎ		○	
引継先に対しての仕掛案件にかかる引継ぎ ※業務終了日の時点において仕掛中となる案件がある場合		○	

16. 疑義または定めなき事項の協議

中津川市と受注者は相互に協力の上、本契約を信義誠実の原則に基づき履行するものとし、本契約に定めなき事項および疑義の生じた事項については、中津川市と受注者が協議の上定めるものとする。

## 国民健康保険診療報酬明細書点検等業務

### 1. 国民健康保険診療報酬明細書点検業務

岐阜県国民健康保険団体連合会（以下「連合会」という。）から送付される診療報酬明細書（レセプト）を確認し、対象となるレセプトについてシステムを利用して、以下の点検業務を行う。

#### ①入院・DPCレセプト点検

入院・DPCレセプトについて下記の点検を行うこと。

- ・初診料、各指導管理料、入院料、入院時医学管理料等の算定の妥当性の確認
- ・査定や一部査定の多い医療機関等の点検

#### ②高額レセプト点検

高額レセプトについて下記の点検を行うこと。

- ・初診料、再診料、各指導管理料、入院料、入院時医学管理料等の算定の妥当性の確認
- ・査定や一部査定の多い医療機関等の点検

#### ③単月点検

同一人の1ヶ月分のレセプトについて下記の点検を行うこと。

- ・初診料、再診料、各指導管理料、入院料、入院時医学管理料等の算定の妥当性の確認
- ・同一人の複数医療機関等受診による過剰算定の確認
- ・査定や一部査定の多い医療機関等の点検

#### ④突合点検

同一人のレセプトについて下記の点検を行うこと

- ・調剤レセプトとの突合による傷病名との適応、投薬回数及び薬剤等の妥当性の確認

#### ⑤縦覧点検

同一人、同一医療機関等のレセプトについてレセプト該当月を含む過去6ヶ月の診療分に遡って縦覧点検を行うこと（縦覧点検）

- ・初診料、再診料、各指導管理料、投薬料、手術料、検査料、入院料、入院管理料等の連月での算定の妥当性の確認
- ・算定過剰の確認
- ・査定・一部査定の多い医療機関等の点検 ほか

#### ⑥連合会から提供される点検結果一覧リストによる点検

#### ⑦介護給付との調整確認点検

医療給付情報突合リストを活用した介護給付との調整確認を行うこと。

#### ⑧連合会の指定するレセプト公開日（毎月7日前後）から、連合会の指定するシステム停止日の前日までの間に業務にあたること。

#### ⑨当該業務は連合会の指定する再審査申出締切日までに再審査依頼登録等を完了させること。

#### ⑩再審査の結果に対し連合会に再度の考案を求める場合は、電話にて連合会に相談し、再

提出可能な場合は、連合会の指定する再審査申出締切日（毎月 20 日前後）までに、対象となるレセプトをシステムに登録すること。

①内容に疑義のあるものについては、システムにて再審査依頼登録を行うこと。

## 2. 診療報酬明細書 資格点検事務（過誤調整）

国保連合会から、資格喪失後受診や負担区分誤り等に関する疑いのあるもの等についてエラーリストが提供されるため、当該エラーリストから抽出した対象者の資格情報をシステムで確認し、返戻等の処理判断を行う。

①エラーリストにもとづき、資格情報等をシステムで確認し、医療機関等に返す（以下「返戻」という）べきものは、エラーリストで判別できるように記すこと。

②返戻に医療機関等の同意が必要なものについては医療機関等へ電話照会を行うこと。  
なお、電話使用料は中津川市負担とする。

③医療機関等への返戻が受け入れられなかったものについては、被保険者に返還請求を行うため、対象レセプトが判別できるようにエラーリストに記すこと。

④エラーリストにもとづき、資格情報をシステムで確認し、返戻を必要としない軽微な過誤の場合は、必要な対応がエラーリストで判別できるように記すこと。

⑤当該業務の毎月開始日は、国保連合会によるレセプト公開日（8 日頃）とし、月末までに処理を完了させること。

## 3. 柔道整復施術療養費支給申請書 整理業務

国保連合会から、紙媒体の柔道整復施術療養費支給申請書（以下「柔整レセプト」という）及び、当該柔整レセプトに係る資格喪失後受診や負担区分誤り等に関する疑いのあるもの等についてエラーリストが提供されるため、当該エラーリストから抽出した対象者の資格情報をシステムで確認し、返戻等の処理判断及び紙媒体の柔整レセプトの整理を行う。

①エラーリストにもとづき、資格情報等をシステムで確認し、施術機関等に返す（以下「返戻」という）べきものは、エラーリストで判別できるように記すこと。

②返戻に施術機関等の同意が必要なものについては、施術機関等へ電話照会を行うこと。  
なお、電話使用料は中津川市負担とする。

③施術機関等への返戻が受け入れられなかったものについては、被保険者に返還請求を行うため、対象柔整レセプトが判別できるようにエラーリストに記すこと。

④返戻の対象となる柔整レセプトを抜き出して、中津川市職員へ引き渡すこと。

⑤エラーリストにもとづき、資格情報をシステムで確認し、返戻を必要としない軽微な過誤の場合は、必要な対応がエラーリストで判別できるように記すこと。

⑥エラーリストにない正常な柔整レセプトは、施術機関毎にまとめ、施術機関番号順に月単位で箱詰めし、保管できる状態にすること。

⑦当該業務の毎月開始日は、国保連合会によるレセプト公開日（8 日頃）とし、月末まで

に処理を完了させること。

## 国民健康保険診療報酬明細書事務処理等業務

### 1. 国民健康保険被保険者に係る高額療養費の支給申請に係る業務【月次業務】

#### ①高額療養費の支給申請書等準備及びお知らせ配送作業

- ・高額療養費の該当者台帳（以下高額療養費台帳という）、高額療養費支給申請書（以下高額療養費申請書という）、高額療養費のお知らせ通知及び対象となる計算書を中津川市職員から受領し、計算書は被保険者番号順に並べ保管すること。
- ・高額療養費台帳と高額療養費申請書を比較対照し、内容が一致しているかどうかを確認すること。内容が相違している場合には、当該高額療養費申請書を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・比較対照確認後の高額療養費申請書を中津川市社会福祉課職員に引き渡すこと。
- ・高額療養費申請書が中津川市社会福祉課職員から返却されたら、申請対象者の住所で各地区ごとに仕分け、対象となる地区の事務所に送付すること。また、苗木、坂本、落合、阿木、神坂地区の場合は、仕分ける際にコピーを取って保管すること。
- ・高額療養費のお知らせ通知を封入封緘し、対象者宛て送付すること。

#### ②申請後処理作業

- ・申請済みの高額療養費及び関係領収書が中津川市職員から引き渡されるので、領収書が正しく添付されているか確認のうえ、対象の計算書を添付し、当該申請についてシステム入力すること。
- ・システム入力後は中津川市の指定する日までに中津川市職員に引き渡すこと。
- ・システム入力し、支払い対象となった高額療養費の一覧を中津川市職員から受領し、内容が正しいかどうかを2重チェックすること。

#### ③支払日の通知ハガキ送付作業

- ・中津川市職員から、支払日の通知ハガキと情報保護シールを受領し、内容確認を行ったうえで情報保護シールを貼ること。
- ・支払日の通知ハガキの対象者情報に変更がないかをシステムで確認すること。変更がある場合には、対象ハガキを中津川市職員に引き渡すこと。
- ・支払日の通知ハガキを配送可能な状態とすること。

### 2. 国民健康保険被保険者に係る高額療養費の簡素化支給に係る業務【月次業務】

- ・高額療養費簡素化申請書（以下、簡素化申請書という）と簡素化申請書の対象者一覧表（以下、対象者一覧表という）を中津川市職員から受領し、簡素化申請書と対象者一覧表の内容に相違がないかを確認すること。相違があった場合には、一覧表を修正すること。
- ・簡素化申請書に対象計算書を貼り付け、記載されている口座情報をシステムに登録すること。ただし、公金受取口座の利用が指定されている場合は、当該簡素化申請書を中津川市職員に引き渡すこと。

- ・システムへの入力完了した簡素化申請書は、適切なファイルに閉じて保管すること。
  - ・「高額療養費の支給申請に係る業務のア．高額療養費の支給申請書等準備及びお知らせ配送作業」で中津川市社会福祉課から返却された高額療養費申請書から、簡素化申請書の対象者の方及び簡素化申請を郵送で対応する予定で未返送の方の高額療養費申請書を抜き出すこと。
  - ・上記で抜き出した高額療養費申請書に対象の計算書を貼り、当該高額療養費についてシステムで支払い年月を入力すること。
  - ・システム入力後は中津川市の指定する日までに中津川市職員に引き渡すこと。
  - ・システム入力し、支払い対象となった高額療養費の一覧を中津川市職員から受領し、内容が正しいかどうかを2重チェックすること。
  - ・中津川市職員から、支払日の通知ハガキと情報保護シールを受領し、内容確認を行ったうえで情報保護シールを貼ること。
  - ・支払日の通知ハガキの対象者情報に変更がないかをシステムで確認すること。変更がある場合には、対象ハガキを中津川市職員に引き渡すこと。
  - ・支払日の通知ハガキを配送可能な状態とすること。
3. 国民健康保険被保険者に係る高額療養費の福祉医療該当分に係る業務【毎月末付近】
- ・「高額療養費の支給申請に係る業務のア．高額療養費の支給申請書等準備及びお知らせ配送作業」で、高額療養費申請書が中津川市社会福祉課から返却される際に、福祉医療該当分が別の束で返却される。当該福祉医療該当分は、支給予定一覧を印刷のうえ、一覧表を作成し、計算書を添付すること。
  - ・システムに必要事項を入力し、支給整理簿を印刷して、中津川市職員に引き渡すこと。
4. 国民健康保険被保険者に係る限度額適用・標準負担額減額認定証および資格確認書等の発送【毎月中旬頃】
- ・中津川市職員から交付台帳、お知らせ通知、限度額適用・標準負担額減額認定証、資格確認書等、同封物を受領する。
  - ・交付台帳に同封物のパターンが記載されているので、当該パターン毎の数量と受け取った書類の数量が一致しているかを確認する。相違している場合は、中津川市職員に引き継ぐこと。
  - ・同封物のパターンごとに封入をし、内容物が正しいかどうかを2重確認したうえで、封緘すること。
  - ・封書を計量・数量確認したうえで配送可能な状態とすること。
5. 国民健康保険被保険者に係る療養費の事務処理【月次処理】
- 受理した療養費の申請書は連合会で審査を行う。審査に付するための事務処理として療

療養費の申請書を受理した都度、中津川市職員から申請書が受け渡されるため、下記のとおり処理を行うこと。

- ・申請者について、療養費の支払いが可能な者かどうかを確認すること。
- ・記入漏れや添付書類等、申請内容が適正かどうかを確認のうえ、支給額を計算すること。
- ・エクセルで療養費の審査依頼書を作成すること。
- ・作成した審査依頼書と療養費の申請書を月ごとにまとめ、連合会が指定する期日までに連合会に送付できる状態とすること。
- ・上記で連合会に送付した申請書について、次月に審査結果が送付される。審査を通過した申請書はシステムに必要事項を入力し、審査が通らなかった申請書は必要な修正を行い、次月の連合会送付時に合わせて送付すること。
- ・システムに入力した申請書については、システムから一覧を印刷し、内容の確認を行い、誤りがなければ、申請書とシステムから印刷した一覧を中津川市職員に引き渡すこと。
- ・中津川市職員から、支払日の通知ハガキと情報保護シールを受領し、内容確認を行ったうえで情報保護シールを貼ること。
- ・支払日の通知ハガキの対象者情報に変更がないかをシステムで確認すること。変更がある場合には、対象ハガキを中津川市職員に引き渡すこと。
- ・支払日の通知ハガキを配送可能な状態とすること。

#### 6. 国民健康保険被保険者に係る出産育児一時金に係る業務【随時】

出産育児一時金の申請書受理した都度、中津川市職員から申請書が受け渡されるため、下記のとおり処理を行うこと。

- ・申請者について、出産育児一時金の支払いが可能な者かどうかを確認すること。
- ・記入漏れや添付書類等、申請内容が適正かどうかを確認のうえ、支給額を計算すること。
- ・システムに必要事項の入力を行うこと。
- ・システムから入力した申請書の一覧を印刷し、内容の確認を行い、誤りがなければ、申請書とシステムから印刷した一覧を中津川市職員に引き渡すこと。
- ・中津川市職員から、支払日の通知ハガキと情報保護シールを受領し、内容確認を行ったうえで情報保護シールを貼ること。
- ・支払日の通知ハガキの対象者情報に変更がないかをシステムで確認すること。変更がある場合には、対象ハガキを中津川市職員に引き渡すこと。
- ・支払日の通知ハガキを配送可能な状態とすること。

#### 7. 国民健康保険被保険者に係る葬祭費に係る業務【随時】

葬祭費の申請書受理した都度、中津川市職員から申請書が受け渡されるため、下記のとおり処理を行うこと。

- ・申請者について、葬祭費の支払いが可能な者かどうかを確認すること。

- ・記入漏れや添付書類等、申請内容が適正かどうかを確認のうえ、支給額を計算すること。
- ・システムに必要事項の入力を行うこと。
- ・システムから入力した申請書の一覧を印刷し、内容の確認を行い、誤りがなければ、申請書とシステムから印刷した一覧を中津川市職員に引き渡すこと。
- ・中津川市職員から、支払日の通知ハガキと情報保護シールを受領し、内容確認を行ったうえで情報保護シールを貼ること。
- ・支払日の通知ハガキの対象者情報に変更がないかをシステムで確認すること。変更がある場合には、対象ハガキを中津川市職員に引き渡すこと。
- ・支払日の通知ハガキを配送可能な状態とすること。

#### 8. 国民健康保険被保険者に係る食事差額申請書に係る業務【随時】

食事差額療養費の申請書受理した都度、中津川市職員から申請書が受け渡されるため、下記のとおり処理を行うこと。

- ・申請者について、食事差額療養費の支払いが可能な者かどうかを確認すること。
- ・記入漏れや添付書類等、申請内容が適正かどうかを確認のうえ、支給額を計算すること。
- ・システムに必要事項の入力を行うこと。
- ・システムから入力した申請書の一覧を印刷し、内容の確認を行い、誤りがなければ、申請書とシステムから印刷した一覧を中津川市職員に引き渡すこと。
- ・中津川市職員から、支払日の通知書と封筒を受領し、内容確認を行ったうえで封入封緘すること。
- ・支払日の通知書の対象者情報に変更がないかをシステムで確認すること。変更がある場合には、対象の通知書を中津川市職員に引き渡すこと。
- ・支払日の通知書を配送可能な状態とすること。

#### 9. 国民健康保険被保険者に係る保険者間調整に係る業務【随時】

中津川市国民健康保険に加入している者が、社会保険等を利用した場合等に当該保険診療相当額を中津川市国民健康保険から当該社会保険保険者等に支払う場合があり、当該事務手続きを下記のとおり行うこと。

- ・中津川市職員から、保険者間調整に必要な書類を手渡されるので、それらの書類を元に保険者間調整に必要な申請書を作成する。
- ・システムに必要事項の入力を行うこと。
- ・システムから入力した申請書の一覧を印刷し、内容の確認を行い、誤りがなければ、申請書とシステムから印刷した一覧を中津川市職員に引き渡すこと。

#### 10. 異動届出書の整理【毎月月初】

1 カ月分の異動届出書、1 ヶ月分の異動連絡書及び各種申請書が中津川市職員から手渡さ

れるため、下記のとおり整理を行うこと。

①異動届

- ・被保険者番号順に並び変えること。
- ・異動届について添付書類が正しく添付されているか等内容の確認をすること。
- ・異動届原本と FAX の両方がある場合には、糊付けをし、一つにまとめること。
- ・被保険者証の返却が必要なものについては、被保険者証が返却されているかどうかを確認し、返却されている場合には、異動届に返却日を記入すること。
- ・1 カ月分をひとまとめにして保管すること。

②異動連絡書

- ・国民健康保険に係る被保険者番号が記載されているものを抜き出すこと。
- ・抜き出した異動連絡書と同月の異動届を比較対照して、同異動に係る異動届が存在しない異動連絡書がないかを確認すること。発見した場合には、当該異動連絡書を中津川市職員に引き渡すこと。残りの被保険者番号が記載された異動連絡書は被保険者番号順に並び変えること。
- ・上記で中津川市職員に引き渡した異動連絡書が、中津川市職員から引き渡されたら、被保険者番号順に並び変えること。
- ・被保険者番号の記載がないもの日付順に並び変えること。
- ・並び変えた異動連絡書をそれぞれ別に束ね、1 カ月分をひとまとめにして保管すること。

③その他各種申請書

- ・日付順、被保険者番号順に並び変えること。
- ・1 年分をひとまとめにして保管すること。

11. 国民健康保険被保険者に係る資格確認書等発送業務【毎年7月】

- ・納品された資格確認書等の数量確認を行うこと。
- ・中津川市職員から発送除外等リストを受領し、対象となる資格確認書等を抜き取ること。
- ・抜き取り後の資格確認書等の数量確認を行うこと。
- ・資格確認書等を封入物のパターンごとに計量、数量確認後、配送先地区ごとに仕分け・箱詰めし、郵便局に提出する差出票が作成できる状態にすること。
- ・中津川市職員が資格確認書等を配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。

## 国民健康保険特定健診等業務

### 1. 受診券に関する業務（特定健診、30代健診）

#### ①受診券名簿作成

- ・中津川市職員から受診券番号発行者リストを受領し、受診券送付対象者リストを作成すること。受診券送付対象者リストの住所等の記載事項についてシステムと一致しているかどうかを確認すること。相違していた場合には、中津川市職員に報告すること。
- ・中津川市職員が受診券送付対象者リストを修正したのちに、中津川市職員が作成した抜き取り対象者リストを受領し、その内容を受診券送付対象者リストに反映させること。

#### ②受診券発送作業

- ・納品された受診券の数量確認を行うこと。
- ・中津川市職員から発送除外等リストを受領し、対象となる受診券を抜き取ること。
- ・抜き取り後の受診券の数量確認を行うこと。
- ・受診券を封入物のパターンごとに計量、数量確認後、配送先地区ごとに仕分け・箱詰めし、郵便局に提出する差出票が作成できる状態にすること。
- ・中津川市受診券を配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。

### 2. 特定健診実施補助

#### ①健診前日の資格情報更新（年20回）

- ・健診前日に受診対象者リストを受領し、システムの資格情報を反映させること。
- ・健診前日に健診対象者一覧（再発行シート）に、システムの資格情報を反映させること。

#### ②健診前日の会場準備（年13回）

- ・中津川市職員と協力して健診が実施可能な状態となるよう会場準備をおこなうこと。

#### ③健診当日の受付（年13回）

- ・当日、健診会場来場者の受付を行い、来場者のマイナ保険証又は資格確認書や受診券等の提出を求め、来場者が受診可能な者であることを確認すること。
- ・受診可能であることが確認できたものに対し、受診に必要な書類を入れたクリアファイルを手渡すこと。

#### ④健診会場の片付け（年13回）

- ・当日の健診が終了したら、中津川市職員と協力して片づけを行い、健診会場となった施設が必要と定める状態に現場回復すること。

### 3. 健診結果の処理に関する業務（毎月）

#### ①健診結果のシステムへの取り込み

- ・検査機関から健診結果のデータが送付されるため、当該データをシステムに取り込むこと。エラーが発生した場合はエラーの原因を確認し、修正すること。
- ・エラーの内容が検査項目の不足が原因だった場合には、検査機関に電話をし、検査内容

を確認のうえ、データを修正すること。

②受診者名簿作成

- ・健診結果のデータをシステムに取り込むことにより、システムからデータを出力することができるため、データを出力し、加工したうえで受診者名簿のエクセルデータを作成すること。

③健診結果通知票の作成と印刷

- ・健診結果のデータをシステムに取り込むことにより、システムから健診結果通知書を出力できるようになることから、当該健診結果通知書を印刷し、中津川市職員に引き渡すこと。

④再発行シートの受診者の反映

- ・3-②で作成した受診者名簿をもとに再発行シートへ受診者を反映させること。

4. その他

①情報提供事業発送作業（年1回）

- ・中津川市職員から情報提供依頼文書一式を受領し、封入封緘すること。
- ・封緘した情報提供依頼文書の数量確認を行うこと。
- ・情報提供依頼文書の計量、数量確認後、配送先地区ごとに仕分け・箱詰めし、郵便局に提出する差出票が作成できる状態にすること。
- ・情報提供依頼文書を配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。

②受診勧奨ハガキ発送作業（年2回）

- ・中津川市職員から受診勧奨ハガキと宛名シールを受領し、宛名シールを貼り付けること。
- ・受診勧奨ハガキの数量確認を行うこと。
- ・受診勧奨ハガキの数量確認後、配送先地区ごとに仕分け、郵便局に提出する差出票が作成できる状態にすること。

③受診勧奨ハガキ郵便局持ち込み

- ・受診勧奨ハガキを配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。

④健診結果提供入力チェック（随時）

- ・健診結果記入用紙を受領し、システムのデータと比較対照して内容が一致しているかどうかを確認すること。相違がある場合には、システムのデータを修正すること。

## 国民健康保険料催告等業務

1. 国民健康保険被保険者に係る納付決定通知書等発送業務（年次）【毎年 6 月】
  - ・納品された納付通知書等の数量確認を行うこと。
  - ・中津川市職員から発送除外等リストを受領し、対象となる封書を抜き取ること。
  - ・抜き取り後の封書の数量確認を行うこと。
  - ・封書の内容物のパターンごとに計量、数量確認後、配送先地区ごとに仕分け・箱詰めし、郵便局に提出する発送数を職員へ報告すること。
  - ・中津川市職員が封書を配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。
  
2. 国民健康保険被保険者に係る納付通知書発送業務（月次）【毎月 15 日頃】
  - ・納品された納付通知書等の数量確認を行うこと。
  - ・更生決定通知書リスト対象者の世帯状況及び入金状況を確認すること。
  - ・納付書の発送対象者について、通知書、納付書及びその他同封物を封入封緘すること。
  - ・中津川市職員から発送除外等リストを受領し、対象となる封書を抜き取ること。
  - ・抜き取り後の封書の数量確認を行うこと。
  - ・封書の封入物のパターンごとに計量、数量確認し、郵便局に提出する差出表が作成できる状態にすること。
  - ・封書を郵送できる状態とすること。
  
3. 国民健康保険被保険者に係る還付通知書発送事務【毎月 15 日頃】
  - ・中津川市職員から還付対象者リストを受領し、異動届等を確認し、還付先口座等を還付先管理用のエクセルファイルに入力すること。
  - ・対象者毎に同封すべき書類等必要な対応が記載されたリストを中津川市職員から受領し、記載された対応のとおり書類の封入等をして封緘をすること。
  - ・封書の封入物のパターンごとに計量、数量確認し、封書を郵送できる状態とすること。
  
4. 国民健康保険被保険者に係る口座振替情報入力業務【随時】
  - ・中津川市職員から口座振替依頼書を受領すること。口座振替依頼書には中津川市職員がハガキ発送必要性の有無等必要事項を記入しているため、当該必要事項の内容を確認すること。
  - ・口座振替依頼書に記載された情報から、システムに必要な情報を入力すること。
  - ・ハガキ発送の必要性が有りとなっているものについては、ハガキ発送の有無について管理しているエクセルデータに必要事項を入力すること。
  - ・入力した内容が正しいかどうかを確認すること。
  - ・口座振替依頼書を、納付義務者名で 50 音順に並び替え、中津川市職員に引き渡すこと。

5. 国民健康保険被保険者に係る督促状発送事務【毎月 20 日頃】
  - ・中津川市の指定する督促状発送日の前日に、システムにて作成画面の写しと督促状の見本を作成し、中津川市職員が確認したうえで督促対象者のリスト及び督促状を印刷・作成すること。
  - ・中津川市の指定する督促状発送日の午前中に、督促状の圧着作業を行うこと。
  - ・中津川市の指定する督促状発送日の 13 時ころから、中津川市職員から発送除外等リストを受領し、対象となる督促状を抜き取ること。
  - ・抜き取り後の督促状の数量確認を行うこと。
  - ・督促状を郵送できる状態とすること。
  
6. 国民健康保険被保険者に係る誓約書のデータ管理業務【随時】
  - ・誓約書とシステムの情報が一致しているかどうかを確認すること。
  - ・誓約書に基づいて、滞納保険料に関する時効等のシステム管理入力を行うこと。
  - ・中津川市職員が作成した誓約書のエクセルデータと、誓約書の原本を比較対照し、内容が一致しているかどうかを確認すること。
  - ・中津川市職員から完成した誓約書を受け取り、適切なファイルに綴じこむこと。
  
7. 国民健康保険被保険者に係る催告書の発送業務【随時】
  - ・中津川市職員から受領した催告書等について、システムと比較対照し、住所等の記載事項や催告すべき金額が正しいかどうかを確認すること。内容が相違している場合は中津川市職員に引き渡すこと。
  - ・催告書を封入封緘すること。
  - ・封書の封入物のパターンごとに計量、数量確認し、中津川市職員に報告すること。
  - ・封書を郵送できる状態とすること。
  
8. 徴収員訪問先抽出業務【随時】
  - ・作業月の 2 カ月前の支払い期日の未納データをはじめとした徴収員が訪問すべき訪問先をシステムで確認して抽出すること。
  - ・システムを確認して訪問の対象外となる者を抽出すること。
  - ・上記により特定した訪問先（市内）の一覧を徴収員に手渡すこと。
  - ・上記により特定した訪問先（市外）については、納付の依頼文書を郵送すること。
  - ・徴収員が訪問した結果を文書にしたものを徴収員から受け取り、システムに入力すること。

## 国民健康保険受付案内業務

### 1. 窓口受付事務業務

- ・市民保険課保険年金係の窓口に来庁した者の一次対応を行うこととし、来庁した要件および来庁者の氏名等を確認すること。
- ・中津川市に関する簡単な質問があった場合には、案内・説明すること。
- ・受付案内に関し、電話等による確認・調査が必要な場合、簡易なものについては、必要な確認・調査を実施すること。
- ・国民健康保険制度や手続、窓口での接遇等に関する苦情に対応すること。やむを得ず中津川市職員による対応が必要と判断される場合は、速やかに報告のうえ相談すること。
- ・来庁目的に応じて下記 2～8 の対応を実施すること。下記 2～8 に該当しない場合は、市民保険課保険年金係職員または所管課へ来庁者を案内し、氏名、要件等の引継ぎをすること。

### 2. 国民健康保険の加入・資格喪失等資格異動等の受付

- ・届出者が、法令上、資格取得等の届出をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続に関し説明・受付を行うこと。
- ・年金係への取次の必要性を確認し、必要な場合には年金係に取次を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。ただし、資格異動等の手続は引き続き行うこと。
- ・届出書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、修正等を求めること。
- ・届出書に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。この場合、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。  
また、必要に応じて会社や保険者等の第三者に対して電話にて確認を行うこと。
- ・加入の年度に応じた所得状況の確認を行うこと。また、所得状況が確認できない場合等必要に応じて簡易申告書の作成依頼等必要な対応を行うこと。
- ・システムに必要な情報の入力を行うこと。
- ・(届出者に交付する文書がある場合) 届出者に交付する資格確認書等を作成すること
- ・(届出者に交付する文書がある場合) 作成された資格確認書等を窓口において届出者に手渡すこと。
- ・その他、制度内容や保険料等必要な説明、還付先の確認、届出書の保管や保険料の口座振替の案内等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

### 3. 資格確認書等の再交付受付

- ・申請者が、法令上、資格確認書等の再交付の申請をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続に関し説明・受付

を行うこと。

- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・システムに必要な情報の入力を行うこと。
- ・申請者に交付する資格確認書等を作成すること。
- ・作成された資格確認書等を窓口において申請者に手交すること。
- ・その他、申請書の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### 4. 療養費、高額療養費、出産・育児一時金、葬祭費等各種給付申請受付

##### ア. 療養費

- ・申請者が、法令上、療養費（診療費）を申請することができるかどうか確認を行うこと。  
必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・受付内容を台帳等へ記載すること。
- ・その他、療養費の支払時期の説明や申請書の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

##### イ. 高額療養費（外来年間合算含む）

- ・申請者が、法令上、高額療養費を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。

- ・受付内容を台帳等へ記載すること。
- ・その他、高額療養費の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### ウ. 出産育児一時金

- ・申請者が、法令上、出産育児一時金を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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、中津川市職員に取り次ぐこと。また、添付書類が不足する場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・その後、中津川市職員が添付書類の適合性確認を行う。添付書類が要件を満たしている場合には、続く下記業務を引き受けること。
- ・その他、出産育児一時金の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### エ. 葬祭費

- ・申請者が、法令上、葬祭費の申請をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・その他、葬祭費の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### オ. 高額介護合算療養費

- ・申請者が、法令上、高額介護合算療養費を申請することができるかどうか確認を行うこ

と。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。

- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・受付内容を台帳等へ記載すること。
- ・その他、高額介護合算療養費の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### カ. 食事療養標準負担額差額支給申請書

- ・申請者が、身分上、食事療養標準負担額差額支給を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・申請をすることができる者であった場合、中津川市職員に取り次ぐこと。中津川市職員が食事療養標準負担額差額支給の対象となるかどうかを確認する。対象となる場合には続く下記業務を引き受けること。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・受付内容を台帳等へ記載すること。
- ・その他、食事療養標準負担額差額支給の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### 5. 限度額認定証および限度額適用・標準負担額減額認定証等申請受付

- ・申請者が、法令上、限度額適用認定証等を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。

- ・申請書に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。この場合、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。  
ただし、長期該当の申請があった場合には、中津川市職員に取り次ぎ、長期該当に関する添付書類の確認を求めること。
- ・システムに必要な情報の入力を行うこと。
- ・申請者に交付する限度額適用認定証等を作成すること。
- ・作成された限度額適用認定証等を窓口において申請者に手渡すこと。
- ・その他、限度額適用認定証等の使用方法、更新等の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### 6. 特定疾病療養受療証の申請受付

- ・申請者が、法令上、特定疾病療養受療証を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・中津川市職員に取り次ぐこと。その後、中津川市職員が、申請者に交付する特定疾病療養受療証を作成するため、受領すること。
- ・作成された特定疾病療養受療証を窓口において申請者に手渡すこと。
- ・その他、特定疾病療養受療証の使用方法、更新等の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### 7. その他申請受付

ア. 旧被扶養者に係る届出、非自発的失業者等に係る保険料軽減申請、産前産後期間に係る保険料軽減届出、国民健康保険料減免申請

- ・申請者が、法令上、当該申請をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。

- ・申請書に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。この場合、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。
- ・上記申請に必要な申請書作成等の作業が終了次第、中津川市職員に引き継ぐこと。

#### イ. 国民健康保険料年間納付額通知書交付申請書

- ・申請者が、納付額通知書交付申請書を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書に記載された事項が、必要な要件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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・申請者に交付する国民健康保険料年間納付額通知書を作成すること。
- ・作成された国民健康保険料年間納付額通知書を窓口において申請者に手渡すこと。
- ・申請者が必要とする年度の国民健康保険料年間納付額通知書が発送される前にこの申請を受け付ける場合は、申請書を作成次第中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・その他、申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### ウ. 人間ドッグ助成金交付申請

- ・申請者が、身分上、国民健康保険人間ドッグ助成金交付を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、申請・手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書に記載された事項が、必要な要件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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、添付書類が不足する場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・説明文書を元に、受付から支払いまでの流れを説明すること。
- ・その他、国民健康保険人間ドッグ助成金交付申請書の手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### エ. マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請

- ・申請者が、中津川市国民健康保険加入者または岐阜県後期高齢者医療保険加入者（中津川市在住等）かどうか確認を行うこと。該当しない場合は、マイナンバーカードの健康

保険証利用登録の解除申請先が加入中の保険者である旨を説明すること。

- ・申請者が、法令上、マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書に記載された事項が、必要な要件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、修正等を求めること。
- ・申請者が資格確認書等医療給付を受けるために必要な書類を所持しているかどうかを確認すること。所持していない場合には、資格確認書等必要な書類の発行・受け渡しを行うこと。
- ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請受付のご案内文書を手渡し、必要な説明を行うこと。
- ・その他、マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請に付随する説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### オ. 医療費のお知らせ再交付申請

- ・申請者が、医療費のお知らせの再交付申請をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書に記載された事項が、必要な要件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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・上記申請に必要な申請書作成等の作業が終了次第、中津川市職員に引き継ぐこと。

#### 8. 国民健康保険料収納受付

- ・現年度分のみを取り扱うこととし、過年度分は中津川市職員に引き継ぐこと。ただし、過年度分にあっても、預かり金額の確認等滞納者対応に必要な対応の補助をすること。
- ・来庁者から預かり金を受けとる際に、納付予定額を確認すること。
- ・預かり金額、納付予定額、領収書合計額、おつり金額を二人以上で確認すること。
- ・領収書、現金出納簿、保険料払込書を作成すること。
- ・レジスターに納付予定額、預かり金額を入力するとともに、預かり金を入れ、(必要に応じておつりとともに)領収書を来庁者に手渡すこと。

- ・その他、現金出納簿等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

## 後期高齢者医療保険受付案内等業務

### 1. 窓口受付事務業務

- ・市民保険課保険年金係の窓口に来庁した者の一次対応を行うこととし、来庁した要件および来庁者の氏名等を確認すること。
- ・中津川市に関する簡単な質問があった場合には、案内・説明すること。
- ・受付案内に関し、電話等による確認・調査が必要な場合、簡易なものについては、必要な確認・調査を実施すること。
- ・後期高齢者医療保険制度や手続、窓口での接遇等に関する苦情に対応すること。やむを得ず中津川市職員による対応が必要と判断される場合は、速やかに報告のうえ相談すること。
- ・来庁目的に応じて下記2～7の対応を実施すること。下記2～7に該当しない場合は、市民保険課保険年金係職員または所管課へ来庁者を案内し、氏名、要件等の引継ぎをすること。

### 2. 後期高齢者医療保険等加入、資格喪失等資格異動等の受付

- ・届出者が、法令上、資格取得等の届出をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続に関し説明・受付を行うこと。
- ・年金係への取次の必要性を確認し、必要な場合には年金係に取次をおこなうこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。ただし、資格異動等の手続は引き続き行うこと。
- ・届出書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、修正等を求めること。
- ・届出書に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。この場合、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。  
また、必要に応じて会社や保険者等の第三者に対して電話等にて確認を行うこと。
- ・(届出者に交付する文書がある場合) 届出者に交付する資格確認書等の作成を中津川職員に依頼すること。
- ・(届出者に交付する文書がある場合) 作成された資格確認書等を窓口において届出者に手渡すこと。
- ・その他、制度内容や保険料等必要な説明、還付先の確認、届出書の保管や保険料の口座振替の案内等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

### 3. 資格確認書等の再交付受付

- ・申請者が、法令上、資格確認書等の再交付の申請をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続に関し説明・受付を行うこと。

- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・申請者に交付する資格確認書等の作成を中津川市職員に依頼すること。
- ・作成された資格確認書等を窓口において申請者に手交すること。
- ・その他、申請書の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### 4. 療養費、高額療養費、葬祭費等各種給付申請受付

##### ア. 療養費

- ・申請者が、法令上、療養費（診療費）を申請することができるかどうか確認を行うこと。  
必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・その他、療養費の支払時期の説明や申請書の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

##### イ. 高額療養費（外来年間合算含む）

- ・申請者が、法令上、高額療養費を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・その他、高額療養費の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### ウ. 葬祭費

- ・申請者が、法令上、葬祭費の申請をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・その他、葬祭費の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### エ. 高額介護合算療養費

- ・申請者が、法令上、高額介護合算療養費を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・その他、高額介護合算療養費の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### オ. 食事療養標準負担額差額支給申請受付

- ・申請者が、法令上、食事療養標準負担額差額支給を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。

- ・その他、食事療養標準負担額差額支給の支払時期の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### 5. 特定疾病療養受療証の申請受付

- ・申請者が、法令上、特定疾病療養受療証を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・申請者に交付する特定疾病療養受療証に係る事項が記載された資格確認書等の作成を中津川市職員に依頼すること。
- ・作成された特定疾病療養受療証に係る事項が記載された資格確認書等を窓口において申請者に手渡すこと。
- ・その他、特定疾病療養受療証に係る事項が記載された資格確認書等の使用方法、更新等の説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### 6. その他申請受付

##### ア. 後期高齢者医療保険医療費のお知らせ再交付申請

- ・申請者が、医療費のお知らせの再交付申請をすることができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書に記載された事項が、必要な要件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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・上記申請に必要な申請書作成等の作業が終了次第、中津川市職員に引き継ぐこと。

##### イ. 後期高齢者医療保険料年間納付額通知書交付申請書

- ・申請者が、納付額通知書交付を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、委任状等の届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。

- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書に記載された事項が、必要な要件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、修正等を求めること。
- ・申請書に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。この場合、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。
- ・申請者に交付する後期高齢者医療保険料年間納付額通知書を作成すること。
- ・作成された後期高齢者医療保険料年間納付額通知書を窓口において申請者に手渡すこと。
- ・申請者が必要とする年度の後期高齢者医療保険料年間納付額通知書が発送される前にこの申請を受け付ける場合は、申請書を作成次第中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・その他、申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### ウ. マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請

- ・申請者が、中津川市国民健康保険加入者または岐阜県後期高齢者医療保険加入者（中津川市在住等）かどうか確認を行うこと。該当しない場合は、マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請先が加入中の保険者である旨を説明すること。
- ・申請者が、法令上、マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除を申請することができるかどうか確認を行うこと。必要に応じて、届出を行うにあたり必要な手続きに関し説明・受付を行うこと。
- ・対象者等の滞納の有無を確認すること。滞納が確認された場合は、その旨を中津川市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書に記載された事項が、必要な要件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、修正等を求めること。
- ・申請者が資格確認書等医療給付を受けるために必要な書類を所持しているかどうかを確認すること。所持していない場合には、資格確認書等必要な書類の発行・受け渡しを行うこと。
- ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請受付のご案内文書を手渡し、必要な説明を行うこと。
- ・その他、マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請に付随する説明や申請書等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。

#### 7. 後期高齢者医療保険料収納受付

- ・現年度分のみを取り扱うこととし、過年度分は中津川市職員に引き継ぐこと。ただし、過年度分にあっても、預かり金額の確認等滞納者対応に必要な対応の補助をすること。
- ・来庁者から預かり金を受けとる際に、納付予定額を確認すること。

- ・預かり金額、納付予定額、領収書合計額、おつり金額を二人以上で確認すること。
  - ・領収書、現金出納簿、保険料払込書を作成すること。
  - ・レジスターに納付予定額、預かり金額を入力するとともに、預かり金を入れ、(必要に応じておつりとともに) 領収書を来庁者に手渡すこと。
  - ・その他、現金出納簿等の保管等手続き完了にあたり必要な補助的業務を行うこと。
8. 後期高齢者医療保険料納入決定通知書(本算定)等発送業務【毎年7月】
- ・納付書の発送対象者について、通知書、納付書及びその他同封物を封入封緘すること。
  - ・別の業者にて封入封緘された封書(納付書の発送対象外)が納入されるため、上記で封入封緘した封書と合算したうえで数量確認すること。
  - ・中津川市職員から発送除外等リストを受領し、対象となる封書を抜き取ること。
  - ・抜き取り後の封書の数量確認を行うこと。
  - ・封書の内容物のパターンごとに計量、数量確認後、配送先地区ごとに仕分け・箱詰めし、郵便局に提出する差出表が作成できる状態にすること。
  - ・中津川市職員が封書を配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。
9. 後期高齢者保険被保険者に係る口座振替情報入力業務【随時】
- ・中津川市職員から口座振替依頼書を受領すること。口座振替依頼書には中津川市職員がハガキ発送必要性の有無等必要事項を記入しているため、当該必要事項の内容を確認すること。
  - ・口座振替依頼書に記載された情報から、システムに必要な情報を入力すること。
  - ・ハガキ発送の必要性が有りとなっているものについては、ハガキ発送の有無について管理しているエクセルデータに必要事項を入力すること。
  - ・入力した内容が正しいかどうかを確認すること。
  - ・口座振替依頼書を、納付義務者名で50音順に並び替え、中津川市職員に引き渡すこと。
10. 後期高齢者医療保険被保険者に係る資格確認書等発送業務【毎年7月】
- ・納品された資格確認書等の数量確認を行うこと。
  - ・中津川市職員から発送除外等リストを受領し、対象となる資格確認書等を抜き取ること。
  - ・抜き取り後の資格確認書等の数量確認を行うこと。
  - ・資格確認書等を封入物のパターンごとに計量、数量確認後、配送先地区ごとに仕分け・箱詰めし、郵便局に提出する差出票が作成できる状態にすること。
  - ・中津川市職員が資格確認書等を配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。

## 11. すこやか健診及びさわやか口腔健診等業務

### ①. すこやか健診及びさわやか口腔健診受診券に関する業務

#### ア. 受診券名簿作成

- ・中津川市職員から受診券番号発行者リストを受領し、受診券送付対象者リストを作成すること。受診券発送対象者リストの住所等の記載事項についてシステムと一致しているかどうかを確認すること。相違していた場合には、中津川市職員に報告すること。
- ・中津川市職員が受診券発送対象者リストを修正したのちに、中津川市職員が作成した抜き取り対象者リストを受領し、その内容を受診券発送対象者リストに反映させること。

#### イ. 受診券発送作業

- ・納品された受診券の数量確認を行うこと。
- ・中津川市職員から発送除外等リストを受領し、対象となる受診券を抜き取ること。
- ・抜き取り後の受診券の数量確認を行うこと。
- ・受診券を封入物のパターンごとに計量、数量確認後、配送先地区ごとに仕分け・箱詰めし、郵便局に提出する差出票が作成できる状態にすること。
- ・中津川市受診券を配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。

### ②. すこやか健診健診結果の処理に関する業務（毎月）

#### ア. 健診結果のシステムへの取り込み

- ・検査機関から健診結果のデータが送付されるため、当該データをシステムに取り込むこと。エラーが発生した場合はエラーの原因を確認し、修正すること。
- ・エラーの内容が検査項目の不足が原因だった場合には、検査機関に電話をし、検査内容を確認のうえ、データを修正すること。

#### イ. 受診者名簿作成

- ・健診結果のデータをシステムに取り込むことにより、システムからデータを出力することができるため、データを出力し、加工したうえで受診者名簿のエクセルデータを作成すること。

#### ウ. 健診結果通知票の作成と印刷

- ・健診結果のデータをシステムに取り込むことにより、システムから健診結果通知書を出力できるようになることから、当該健診結果通知書を印刷し、中津川市職員に引き渡すこと。

エ. 再発行シートの受診者の反映

- ・②-イで作成した受診者名簿をもとに再発行シートへ受診者を反映させること。

③. その他

ア. 受診勸奨ハガキ郵便局持ち込み

- ・受診勸奨ハガキを配送に必要な場所まで持ち運ぶ際に、持ち運びに必要な補助作業を行うこと。

イ. 健診結果提供入力チェック (5~9月)

- ・健診結果記入用紙を受領し、システムのデータと比較対照して内容が一致しているかどうかを確認すること。相違がある場合には、システムのデータを修正すること。

ウ. ぎふ・さわやか口腔健診検診票の処理

- ・中津川市職員から検診票を受け取り、ファイルに綴ること。

## 国民年金窓口等業務

### 1. 各種届出、裁定請求に関する業務

#### ①国民年金関係届書の受付に関する業務（法定受託事務）

- ・届出者が、法令上、届出をすることが出来る者かの確認を行うこと。
- ・届出者が代理人の場合、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ための委任状等を提示、又は提出させるなどにより確認すること。
- ・届出者の種別や記載内容が法令上必要な内容を満たしていることを確認すること。
- ・届出に際し、必要な書類が添付されていない場合等は、追完、差替えを求めること。
- ・受け付けた書類について、国民年金市町村事務処理基準に規定される事項を受付処理簿に記載すること
- ・国民年金制度や手続、窓口での接遇等に関する苦情に対応すること。やむを得ず中津川市職員による対応が必要と判断される場合は、速やかに報告のうえ相談すること。

#### ②裁定給付関係申請に関する業務

- ・裁定請求者が、法令上、請求等を行うことが出来る者かの確認を行うこと。
- ・裁定請求者が代理人の場合、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ための委任状等を提示、又は提出させるなどにより確認すること。
- ・裁定請求書の記載内容が法令上必要な内容を満たしていることを確認すること。
- ・裁定請求に際し、必要な書類が添付されていない場合等は、追完、差替えを求めること。
- ・受け付けた書類について、国民年金市町村事務処理基準に規定される事項を受付処理簿に記載すること
- ・国民年金制度や手続、窓口での接遇等に関する苦情に対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断される場合は、速やかに報告のうえ相談すること。

#### ③国民年金保険料免除・納付猶予等申請書・学生納付特例の申請等の受付に関する業務

- ・申請者が、法令上、申請等を行うことが出来る者かの確認を行うこと。
- ・申請者が代理人の場合、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ための委任状等を提示、又は提出させるなどにより確認すること。
- ・申請者の申請制度や記載内容が法令上必要な内容を満たしていることを確認すること。
- ・届出に際し、必要な書類が添付されていない場合等は、追完、差替えを求めること。
- ・受け付けた書類について、国民年金市町村事務処理基準に規定される事項を受付処理簿に記載すること
- ・国民年金制度や手続、窓口での接遇等に関する苦情に対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断される場合は、速やかに報告のうえ相談すること。

#### ④年金の相談、手続きの案内

- ・年金の相談、手続きの案内、問い合わせ対応
- ・各種年金に係る提出書類等の相談、受付
- ・年金出張相談に関する受付、対応

⑤その他業務

- ・法定受託事務に関するその他一切の事項
- ・年金生活者支援給付金に関する一切の事項
- ・国民年金業務での電話対応に関する業務（クレーム対応を含む）
- ・郵送等による届書等の受付
- ・郵送等により受理した国民年金業務に係る書類の対応処理
- ・交付金に関する窓口受付件数等の集計
- ・各総合事務所、地域事務所、他部署からの問い合わせ対応

## 戸籍住民窓口業務

## 1. 証明書交付請求等の窓口受付業務

## ①各種証明書等の交付請求受付発行・交付・手数料収納（全国広域交付及び公用含）

- ・（表1）に記載する証明書（以下「証明書」という。）の請求・申請について、請求者・申請者（以下「請求者等」という。）が法令上、証明書を請求・申請（以下「請求等」という。）することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求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、修正等を求めること。
- ・ 請求等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。この場合、添付書類が不足または不相当なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 請求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の資料を提示し、若しくは提出させること。また、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。
- ・ 請求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どうか、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、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 中津川市による証明書の交付の決定を受けて、現に請求者等に交付する証明書を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ・ 作成された証明書を、窓口において、請求等の任に当たっている者に対して、手交すること。
- ・ 請求者等が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

（表1）証明書

区分	受付・交付書類
戸籍	戸籍全部（個人）事項証明書（改製原戸籍・除籍含む）、受理証明書、広域交付
附票	戸籍の附票の写し（附票の除票の写し含む）、附票の廃棄証明
住民記録	住民票の写し（除票の写し含む）、住民票記載事項証明書、改製原住民票、住民票コード通知票
印鑑	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、独身証明書、不在籍証明書、不在住証明書
その他	年齢証明、合併証明

## ②交付請求書の整理・編綴

- ・ 交付請求書を種類ごとに整理・編綴し、指定の場所に保管すること。

## 2. 住民登録事務

### ①住民異動届・9-2通知による異動処理

- ・ 届出者が、法令上、届出をすることができる者であるかどうか確認を行うこと。
- ・ 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、修正等を求めること。
- ・ 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こと。この場合、添付書類が不足または不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 届出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の資料を提示し、若しくは提出させること。また、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。
- ・ 届出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し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 中津川市による住民異動届に関する判断を受けて、異動内容を住民票に記載すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ・ 転出証明書については、現に届出者に交付する転出証明書を作成し、作成された証明書を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、手交すること。
- ・ 住民基本台帳法第9条第2項の規定による他市区町村より送付を受けた住民票記載事項通知について、既存の住民基本台帳データに反映させること。

### ②住民異動届の整理・編綴

- ・ 住民異動届を異動事由毎に整理・編綴し、指定の場所に保管すること。

### ③転入通知取り込み・反映

- ・ 転入市区町村から送付を受けた転入通知について、CS 端末より本市住民基本台帳システムに取り込んだデータを、既存の住民基本台帳データに反映し、転出確定処理を行うこと。（ただし、CS 端末の取扱いは除く。）

## 3. 証明書の広域交付

### ①各種証明書の交付請求受付・交付・手数料収納

- ・ （表2）に記載する証明書（以下「証明書」という。）の請求・申請について、請求者・申請者（以下「請求者等」という。）が法令上、証明書を請求・申請（以下「請求等」という。）することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ （表2）のうち税務証明の区分の証明書については税務課で受付するため、税務課へ案内すること。
- ・ 請求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、修正等を求めること。

- ・ 請求等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。この場合、添付書類が不足または不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 請求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の資料を提示し、若しくは提出させること。また、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。
- ・ 請求等の任に当たっている者が法定代理人である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認すること。
- ・ 当課又は税務課で受付を行った請求書等を委託市へ FAX で送信すること。
- ・ 委託市から受信した証明書と請求書等の内容を確認し、証明書を交付するとともに、委託市から通知のあった額の手数料を徴収すること。

(表 2) 証明書

区分	受付・交付書類
戸籍	戸籍全部（個人）事項証明書（改製原戸籍・除籍含む）
附票	戸籍の附票の写し（附票の除票の写し含む）
住民記録	住民票の写し（除票の写し含む）
印鑑	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、独身証明書
税務証明	納税証明書、所得証明書、課税証明書

#### ②委託分証明書発行・送信

- ・ 受託市から受信した前項（表 2）の請求書等について、請求者等が法令上、証明書を請求等することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求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、受託市へ電話連絡を行い、当該事実を通知し、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・ 交付決定をした請求書等について証明書を作成し、FAX 送信書に通数・金額等必要事項を記入し、証明書とともに受託市へ FAX で送信すること。
- ・ 前項（表 2）のうち税務証明の区分の証明書については税務課で確認・証明書作成等を行うため、回送し、渡された書類を受託市へ FAX で送信すること。

#### 4. 印鑑登録事務

##### ①印鑑の登録・廃止

- ・ 印鑑の登録を受けようとする者が、「中津川市印鑑条例」（昭和 51 年 7 月 9 日条例第 17 号。以下「条例」という）に基づく登録できる者であるかどうかの確認を行うこと。
- ・ 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、修正等を求めること。

- ・ 登録を受けようとする印鑑について、登録できる印鑑であるかどうかの確認を行うこと。
- ・ 申請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の資料を提示し、若しくは提出させること。
- ・ 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を提出させること。
- ・ 本人確認が不十分、または代理人による申請の場合は、中津川市指定の照会書を作成し、本人または代理人に説明のうえ、登録を受けようとする者へ郵送すること。
- ・ 中津川市による印鑑登録の決定を受けて、印鑑登録原票への押印および印影登録を行い、印鑑登録証を作成すること。
- ・ 既に印鑑登録が存在する場合は、印鑑登録の廃止届出等の提出を求め、印鑑登録を廃止すること。
- ・ 印鑑登録証を、窓口において、申請の任に当たっている者に対して、手交し、受領の署名を求めること。
- ・ 申請の任に当たっている者が支払うべき登録手数料の徴収及び収納を行うこと。

#### ②原票の整理・保管

- ・ 印鑑登録原票の加除を随時行い、整理・編綴し、指定の場所に保管すること。

#### ③各種申請書の整理・編綴

- ・ 印鑑登録（廃止）申請書を整理・編綴し、指定の場所に保管すること。

### 5. 証明書の郵送請求（公用含）

#### ①請求内容確認

- ・ （表3）に記載する証明書（以下「証明書」という。）の請求・申請について、請求者・申請者（以下「請求者等」という。）が法令上、証明書を請求・申請（以下「請求等」という。）することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求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、請求者等に電話連絡を行い、確認を行うこと。
- ・ 請求等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。この場合、添付書類が不足または不相当なときは、請求者等に電話連絡を行い、当該事実を通知し、説明を行った上で、追加の送付を求めること。  
請求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の資料を確認し、不足または不相当なときは、請求者に電話連絡を行い、当該事実を通知し、説明を行った上で、追加の送付を求めること。  
請求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どうかを確認するための委任状等を確認し、不足または不適當なときは、請求者に電話連絡を行い、当該事実を通知し、説明を行った上で、追加の送付を求めること。

(表3) 証明書

区分	受付・交付書類
戸籍	戸籍全部（個人）事項証明書（改製原戸籍・除籍含む）、受理証明書
附票	戸籍の附票の写し（附票の除票の写し含む）、附票の廃棄証明
住民記録	住民票の写し（除票の写し含む）、住民票記載事項証明書、改製原住民票、住民票コード通知票
行政証明	身分証明書、独身証明書、不在籍証明書、不在住証明書
その他	年齢証明、合併証明

②各種証明書等の発行

- ・ 中津川市による証明書の発行の決定を受けて、現に請求者等に交付する証明書を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

③手数料精算

- ・ 請求者等が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

④各種証明書等の封入・発送

- ・ 作成した証明書の封入封緘を行い、請求等の任に当たっている者に対して、発送すること。

6. その他窓口受付業務

①し尿汲取り手数料の収納

- ・ し尿汲取り手数料支払義務者が支払うべきし尿汲取り手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ・ し尿汲取り手数料について不明な点がある場合は、汚泥処理センターへ確認を行うこと。

7. 自動車臨時運行事務

①仮ナンバー申請受付・許可

- ・ 申請者が法令上、仮ナンバーを申請することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 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、修正等を求めること。
- ・ 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。この場合、添付書類が不足または不適當なときは、適宜追完、差替え等を求め

ること。

- ・ 申請の任に当たっている者（又は来庁者）が本人であるかどう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、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。
- ・ 中津川市による自動車臨時運行許可の決定を受けて、現に申請者に交付する自動車臨時運行許可証（以下「許可証」という。）を作成すること。
- ・ 申請者が支払うべき手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ・ 作成された許可証及び番号標を、窓口において、申請の任に当たっている者に対して、貸与すること。

#### ②標識の管理・保管

- ・ 返却された許可証及び番号標を受け取り、臨時運行許可台帳に返納日を入力し、指定の場所に保管すること。
- ・ 返納期限を超過しているものについては、職員に報告すること。

#### ③申請書・許可証の整理・編綴

- ・ 臨時運行許可申請書及び許可証を整理・編綴し、指定の場所に保管すること。

### 8. 戸籍事務処理

#### ①届書の整理・編綴

- ・ 戸籍届書を整理・編綴し、中津川市戸籍担当へ引き継ぐこと。

#### ②附票通知反映

- ・ 他市区町村から送付を受けた附票通知について、本市戸籍システムの連携機能を用いて取り込んだ附票データを、既存の附票データに反映し、更新すること。

### 9. 住居表示

#### ①付番申請に基づく付番処理

- ・ 住居表示の付番に関する届出について、届出者が法令上、住居表示の付番の届出をすることができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 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、修正等を求めること。
- ・ 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こと。この場合、添付書類が不足または不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 届出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の資料を提示し、若しくは提出させること。また、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。

- ・ 中津川市による住居表示の付番の決定を受けて、現に届出者に交付する街区符号及び住居番号付定通知書（以下「通知書」という。）を作成すること。
- ・ 通知書を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、交付すること。
- ・ 上記の取扱は、住居番号の変更等申出についても同様とするものとする。

#### ②台帳の整理・更新

- ・ 住居表示の付番及び住居番号の変更を行った内容を随時住居表示台帳に反映させ、整理・更新を行うこと。

#### ③住居表示に関する証明書交付

- ・ 住居表示の変更等証明書（以下「証明書」という。）の交付に関する申請について、申請者が法令上、証明書の申請をすることができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 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、修正等を求めること。
- ・ 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。この場合、添付書類が不足または不相当なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 申請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の資料を提示し、若しくは提出させること。また、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。
- ・ 中津川市による証明書の交付の決定を受けて、現に申請者に交付する証明書を作成すること。
- ・ 証明書を、窓口において、申請の任に当たっている者に対して、交付すること。

### 10. 個人番号カード

#### ①カードに関する手続きの説明・受付

- ・ 個人番号カード（以下「カード」という。）に関する諸手続（カードの申請・交付、電子証明書の発行・更新、暗証番号の再設定等）について説明の上、受付をすること。

#### ②異動受付時のカード取り扱い方法の説明

- ・ 住民異動（転入・転居）受付時において、カードの券面事項変更手続について説明の上、受付すること。

### 11. 上記業務に付帯する業務

- ・ （表4）に記載する出先機関における窓口業務については、本庁を經由する各種証明書発行および住民異動届について、必要に応じて当該職員へ確認を行い、対応すること。（全国広域住民票、戸籍届、マイナンバーカード関係業務を除く）

(表4) 出先機関における窓口業務

「○」⇒ 各事務所で受付・処理可能

「×」⇒ 受付不可

受付時間 8:30～17:15 本庁のみ 8:30～18:15	ひと・まち テラス 9:00～17:00		健康 福祉 会館	神 坂 事 務 所	阿 木 事 務 所	落 合 事 務 所	坂 本 事 務 所	苗 木 事 務 所	山 口 総 合 事 務 所	川 上 総 合 事 務 所	坂 下 総 合 事 務 所	加 子 母 総 合 事 務 所	付 知 総 合 事 務 所	福 岡 総 合 事 務 所	蛭 川 総 合 事 務 所	
	月 々 金	土 日 祝														
住民票	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
全国広域住民票	×	×	×	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁
住民票記載事項証明書	市の様式× 任意の様式×		本庁	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
印鑑証明書	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
印鑑登録	×	×	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
戸籍証明書	本庁	×	本庁	本庁	○	○	○	○	本庁	本庁	○	○	○	○	○	○
全国広域戸籍証明書	本庁	×	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	○	○	○	○	○	○
戸籍記載事項証明書	×	×	×	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁
住民異動届	×	×	×	転出 以外 本庁	転出 以外 本庁	転出 以外 本庁	転出 以外 本庁	転出 以外 本庁	転出 以外 本庁	転出 以外 本庁	○	○	○	○	○	○
戸籍届	×	×	×	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	○	○	○	○	○	○
5市広域証明書 8:30～17:15	×	×	×	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁
汲取り手数料支払い	○	×	○	○	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	×	×
税務証明書	本庁	×	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
マイナンバー カード関係																
券面記載事項変更	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
電子証明書発行・更新	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
申請書発行	×	×	×	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁
紛失届	×	×	×	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁
通知カード紛失届	×	×	×	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁	本庁

「本庁」⇒ 各事務所での受付後、本庁にて処理

- ・ 受付・確認において疑義が生じた場合は、本課職員へ確認を行うこと。
- ・ 出先機関の担当職員不在や機器の不具合等により本庁の業務に影響が及ぶ場合は、本課職員が対応するものとする。
- ・ 窓口での問い合わせに的確に対応すること。

- 業務で使用する申請書等の管理を行い、不足が生じた際は必要な対応を行うこと。
- 円滑な窓口業務遂行のため、適時、市職員と連絡・調整に努めること。

## 旅券窓口業務

### 1. 旅券事務

#### ①各種申請受付・審査

- ・ 旅券発給（新規、残存期間同一、紛失）・訂正新規、切替申請に関する受付・審査を行うこと。
- ・ 法令に基づき、資格確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・ 住民登録の有無について、住民記録システム端末または申請者が持参した住民票等で確認すること。
- ・ 申請書、写真、戸籍謄本その他申請に必要な書類が不足していないか確認し、不十分なときは、適宜補完を求めること。
- ・ 写真は撮影時期を聴取するとともに、外務省が定める基準に則っているか確認し、受付ができない写真の場合は、再撮影を求めること。
- ・ 戸籍謄本については、法に定められた発行期日以内であるか確認する。これに外れる場合は、再取得を依頼すること。
- ・ 受け付けた申請書類等は、受け付けた担当者と異なる担当者が内容等を再確認し、不備等があった場合は、申請者と連絡を取り、速やかに補正するなど、適切に処理を行うこと。
- ・ 受領書を作成し、交付する際には旅券の受取について必要事項の説明を適宜行うこと。
- ・ 電子申請については、専用のシステムにより申請状況を確認し、受付・審査を行うこと。
- ・ 受付・審査において疑義が生じた場合は、旅券センターへ確認を行うこと。

#### ②旅券センターとの発送・受取処理

- ・ 当日受領した申請等関係書類（申請書類、一般旅券受領証、申請用写真（差替分）等）は、県指定の旅券バッグにより、鍵の施錠を必ず確認した後、旅券センターへ発送すること。
- ・ 旅券センターから送付された旅券を受け取ったら、市窓口の送付文書と、旅券センターからの送付表及び旅券を照合し、間違いなく届いているか確認すること。
- ・ 一般旅券申請受付件数が 0 件の場合は、指定された方法（Logo フォーム）により報告すること。

#### ③旅券交付

- ・ 受領書の提出を依頼し、内容（申請の種類、受理番号、氏名、受取予定日、印紙類等）を確認すること。紛失等により持参しなかった場合は、本人確認を行い受領証を再発行すること。
- ・ 交付を受けようとする者と当該旅券に転写されている写真を照合し、同一人物であることを確認すること。
- ・ 旅券に転写された署名が本人の署名であるか筆跡を確認すること。
- ・ 氏名、生年月日、本籍地を交付申請者に述べさせたうえ、本人確認をすること。
- ・ ICチップに記録されている情報及びICチップが正常に動作していること

を交付申請者に確認を求めること。

- ・ 旅券を交付し、注意事項等について説明を行うこと。
- ・ VOID処理が必要な旅券（期限切れ旅券等）を持参した場合は、VOID処理を行い、本人に返却すること。
- ・ 旅券引換書に添付された収入印紙及び収入証紙に交付申請者の面前で消印すること。

#### ④各種報告書作成

- ・ 毎月所定の様式により在庫を確認し、旅券センターへ報告すること。
- ・ 月次報告は毎月5日までに、前月分の処理件数を旅券センターへ報告すること。

## 2. 上記業務に付帯する業務

- ・ 旅券発給申請等に伴う各種旅券申請書のコピー及び添付書類を種類別、交付日順に並べ編綴し保管し、管理を適切に行うこと。
- ・ 毎日の受付時間終了後に、保管している旅券の在庫数を確認すること。
- ・ 保管している旅券は、受付日及び受理番号順に整理し、適正、厳正に管理・保管すること。
- ・ 電話や窓口での問い合わせに的確に対応すること。
- ・ 業務で使用する物品の管理を行い、不足が生じた際は必要な対応を行うこと。