〔業務手順書〕

国民健康保険課窓口業務

全業務共通事項

1　使用ボールペンの色

青色。届出人が青色で記入している場合は記入し直してもらうが、状況により逆転も可。その場合には、届出書にその旨を記入すること。

2　受取人払いの返信用封筒

窓口で渡さない。

切手を貼る返信用封筒であれば渡してよい。

3　個人番号の記載がある書類の郵送及び交換便

（1）区から送る書類

すべて簡易書留

（2）区に送る書類

本人の選択に任せる。

（3）交換便

暗証番号付鍵と専用バッグを使用する。

4　個人番号の記載がある書類の廃棄

個人番号の記載がある書類で、書き損じ等不要になったものは、区職員に引き渡す。

5　保険料の滞納がある場合

保険料納付状況を確認し滞納がある場合は、収納情報照会画面ハードコピー（もしくは国保資格世帯照会画面ハードコピー）を出力し説明後、即一括納付できるのであれば、納付書発行し即納付してもらう。即一括納付できない場合は、別紙基準（以下、基準）により納付相談が必要か確認する。

（1）納付相談が必要な場合は、資格・保険料グループの届出書に「納付相談あり」と記載し、必要事項を記載した引継メモと、収納情報照会画面ハードコピー（もしくは国保資格世帯照会画面ハードコピー）を、該当業務の交付物と一緒に、検査ボックスに入れる。

（2）納付相談不要の場合は、滞納分の納付書と未納額のわかる帳票をシステムから出力し、催告文書等（支払期限を記載した警告書。以下催告文書等という。）とともに検査ボックスに入れ、状況を滞納管理システムの経過記録に入力する。

6　その他

（1）個人番号の取扱および運用についての詳細は、別紙「個人番号利用マニュアル」による。

（業務名）　資格異動に関する業務

業　務　細　目	作　業　内　容
資格の取得	
1　届出書の受付	①　国民健康保険適用開始・資格取得届と口座振替・自動払込依頼書を届出者（届出を行う者をいう。以下同じ。）に渡し、記入を求め、記入後に受け取る。口座振替はペイジー口座振替受付サービス対象金融機関から先に案内し、次にそれ以外の金融機関の表を見せる。 ②　届出書の記載内容を確認し、記入漏れ等がある場合は補正を求める。届出者が世帯主又は同一世帯の方か確認する。代理人の場合は委任状の提出を求め、記入内容を確認する。 届出書に記載された対象者の住民登録を端末機で確認する。該当者を生年月日から検索する。住所が豊島区にある者は手続を続行し、ない者については先に総合窓口課で手続をするよう案内する。(在留期間が３ヶ月以下については案内不可。) 外国人の場合は在留カード等で３ヶ月を超える在留期間があること及び在留資格が特定活動のときは指定書にて活動内容を確認する。国保加入適用除外の活動の場合は資格・保険料グループに引き継ぐ。 ③　以前にも、豊島区の国保に加入していた場合は、旧記番及び宛名番号を調べる。「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。加入年度の１月１日に住民票がある自治体を確認し、届出書に記載のうえ、詳しい住所を記入した画面ハードコピーを添付する。 口座振替受付時、口座振替開始前までの未納保険料は納付書で支払うよう案内する。 ※口座振替開始前の未納（すでに滞納している金額を含む）については、納付書をお渡しし、口座振替開始前に納付するよう案内する。 ※口座振替開始後の保険料は口座振替を申込みし、口座振替開始前の保険料（滞納等）について納付相談を行う場合は、口座申込ある旨を引継メモに記入。 　口座名義人と加入者が相違するときは、口座名義人に振替可否を確認し振替を希望しないときは期限までに連絡するよう説明しチラシを交付する。 　また、既に口座情報が登録されているか、今後の納付方法、口座名義人等を確認し、届出書及び画面ハードコピーに記載する。過年度遡及加入で口座振替を希望する方には、「7 年度以前（過年度分）国民健康保険料の口座振替をご希望の方」チラシをお渡しする。詳細は別途マニュアル参照。保険料即時更正を希望する場合は甲へ引き継ぐ。 ※口座振替を申込みしない場合、口座振替ができない事情があるか伺い、口座振替の利用を促す。保険料の納付方法は口座振替であり、口座振替によるメリット・口座振替でない納付方法によるデメリットを説明してもなお口座振替の申込みをしない場合は、納期限までに納付することを伝える。また、口座振替の申込みをしない理由を届出書に記載する。

業　務　細　目	作　業　内　容
	④　届出者から資格取得事由を聴取し、事由別に次の手続を行う。 「豊島区に住所があること」「他の保険に加入していないこと」を確認する。擬制世帯は、世帯主の保険に入れない理由を聴取し、届出書に記入する。 資格確認書・資格情報のお知らせは原則郵送だが、運転免許証、パスポート等本人確認できるものを所持している場合は即日交付できる。同意の上で、届出書の裏に確認書類のコピーを取る。同意が得られない場合は、確認記録メモ等（書式不問。届出書の裏面等に種類・発行日・番号等を控える）に残す。 本人確認書類は「豊島区国民健康保険資格確認書及び資格情報通知書交付基準」に基づく。同基準に該当しない場合は、資格・保険料グループに引き継ぐ。 ⅰ　被用者保険脱退による加入 ア　社会保険等資格喪失証明書、離職票、退職証明書のいずれかの提示を求める。 イ　上記アの書類のコピーをとって届出書の裏面にのり付け。 ウ　上記アの書類を所持していない場合は、退職した会社か健保組合の連絡先をきき、電話で資格喪失日を確認する。 エ　上記ア・ウの方法に拠らずマイナンバーによる情報照会が必要であるときは、届出書裏面の申立を記入し、所定のボックスに入れる。 オ　上記アの必要書類を後日持参することができず、上記ウ・エによる確認も不可能である場合は、申立書への記入を促す。その際、後日調査により異動年月日が相違した場合には、資格確認書及び資格情報のお知らせの差し替えや保険料の変更があることを説明する。 納品後に異動年月日相違が判明した場合の事後処理は、資格・保険料グループが行う。 ⅱ　転入による加入 ア　総合窓口課住民記録グループからの案内状の記入内容で事由を確認後、住民記録の画面で転入日を確認する。前住所地で国保の表示が無ければ、社保等の加入についても確認する。（上記ⅰと同様の手順） イ　社保等に加入していないことが確認できない場合、届出書裏面の国民健康保険資格取得年月日等申立書を記入してもらう。 ⅲ　その他の事由による加入 ア　出生は出生日、生活保護廃止日、外国人が新たに住民となった日、等の資格取得事由及び取得年月日を確認する。 ⑤　届出書下欄の各種説明事項を届出者に説明し、チェックを付ける。口座振替を申込みしない場合は、保険料の納付は口座振替であることを説明し、なおも希望しない場合は他の納付方法を案内する。 ⑥　届出書に処理内容を記載する。（適用開始日・受付日・以前の記番、交付物など）

業　務　細　目	作　業　内　容
	⑦　「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。 ⑧　その他 別紙要領に記載のある、加入届出処理に必要な業務は、要領に記載する範囲内について調査・入力した後、検査ボックスに入れる。 範囲外の業務及び疑義が発生した業務は、資格・保険料グループに引き継ぐ。 ※要領記載事項の例 代理人による届出・高齢受給者証負担割合確認・簡易申告等 〔特定個人番号〕 ⅰ　本人または同一世帯員による届出 届出者に、加入者本人又は世帯主などの個人番号を記入させる。記入拒否または番号不明の場合には、記入しないまま受理する。届出者が窓口より離れてから、他の来庁者の目の届かない場所で、青色ボールペンで個人番号を補筆する。 ⅱ　代理人による届出 代理人が本人の個人番号を知り得る場合には、届出書に記入させる。記入できない場合には空欄のまま受理する。 届出者が窓口より離れてから、他の来庁者の目の届かない場所で、青色ボールペンで個人番号を補筆する。 代理人の個人番号が分かる場合には記入させ、分からない場合は空欄のまま受理する。 ※本人確認ができない場合は、届出書に個人番号の記入があるときは届出者が窓口より離れてから、二重線で消す。 ※なお、住民基本台帳の異動にともなう国民健康保険適用開始・資格取得届については、初めから本人による個人番号記入を省略し、受付者が記入してさしつかえない。 ⅲ　マイナンバーカード取得勧奨チラシを配布し必要事項を説明する。
２　データ入力・資格確認書及び資格情報のお知らせ作成	①　届出書の記載内容のうち、【入力データ列記】の入力事項を端末機より入力し、更新する。 ②　資格確認書及び資格情報のお知らせをプリンターから出力する。 （70 歳～74 歳については、負担割合を判定後、資格確認書及び資格情報のお知らせをプリンターから出力する。） ③　窓口において即時交付できる資格確認書及び資格情報のお知らせは必要事項を記入した届出書とともに、検査ボックスに入れる。 ④　「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。
３　資格確認書及び資格情報のお知らせの引渡し	検査済みの即日交付できる資格確認書・資格情報のお知らせ等を交付ボックスから受け取り、届出者に引き渡す。しおり・チラシ等の交付や口座振替申込みについて、受付時に完了していないときは、交付時に行う。

業　務　細　目	作　業　内　容
	（納付相談がある場合には、整理収納グループ・特別整理グループが届出者に資格確認書及び資格情報のお知らせを引き渡す。） 　入国による新規加入の外国籍被保険者には、資格確認書及び資格情報のお知らせとともに保険料決定通知書及び納付書を交付し、保険料額・納付案内等の説明を行う。 　届出書に証受領の署名をもらう。 　引継メモと画面コピーがあるときは、廃棄する。 〔特定個人番号〕 代理人による届出時には、届出書上の個人番号を明かさないため、届出書裏面にゴム印を押し、資格確認書及び資格情報のお知らせ受領署名をもらう。
外国人団体受付	
1　届出書の受付	おおむね４名以上の外国人団体が来庁したときは、国民健康保険課受付カウンターまたは区指定場所で届出書等記入受付をし、必要書類のコピーをとり、届出書・簡易申告書とともに保管する。 　資格確認書及び資格情報のお知らせは原則後日郵送または後日来庁受取とし、入力作業は窓口業務に支障のない時間に行う。 　その他の手順については「資格の取得」に準じる。
オンライン申請での加入	
1　届出書の受付	①　オンラインシステムから出力された届出書、別添画像を授受簿と一緒に資格・保険料グループから受け取る。 ②　届出書、及び別添画像を確認する。不備がある場合は入力せず、あとで入力済のファイルと一緒に、不備として資格・保険料グループへ戻す。
2　データ入力・資格確認書及び資格情報のお知らせ作成	①　「資格の取得データ入力・資格確認書及び資格情報のお知らせ作成①及び②」のとおりデータ入力し、資格確認書及び資格情報のお知らせをプリンターから出力する。 ②　しおり等、加入時に渡す書類、発送用封筒とともに世帯毎にファイルに入れる。
3　資格確認書及び資格情報のお知らせの引渡し	①　授受簿に処理件数等を記入し、入力済ファイル、不備の届出書を資格・保険料グループへ手渡す。
資格の喪失	
1　届出書の受付	①　国民健康保険適用終了・資格喪失届を届出者より受理する。届出者が世帯主又は同一世帯員であるか確認する。代理人の場合は委任状の提出を求め、内容を確認する。 ②　届出書の記載内容を確認し、記入漏れ等がある場合は補正を求める。 ③　届出書に記載された対象者を国保画面で検索・確認する。 ④　届出者から資格喪失事由を聴取し、事由別に次の手続を行う。 　ｉ　被用者保険等への加入による喪失 　被用者保険等の資格確認書及び資格情報のお知らせのコピーを届出書の

業　務　細　目	作　業　内　容
	裏に取る。資格確認書及び資格情報のお知らせを所持していない場合は、勤務先等に電話をして喪失日の確認を行う。マイナンバーによる情報照会が必要であるときは届出書裏面の申立を記入し、所定のボックスに入れる。近日中に被用者保険に加入する方には、郵送又は来庁による届出を促す。（被用者保険の資格確認書（資格情報のお知らせ）コピー、国民健康保険資格確認書（資格情報のお知らせ、保険証)、氏名・連絡先を記載したメモを国民健康保険課あてに送るよう伝える。）賦課変更の期間制限があるため、速やかに届け出るよう説明する。 「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合)」を確認・実施する。 基本的な保険料説明を行い、詳細な説明を求められた場合は、その旨を引継メモに記入する。 ⅱ　転出による喪失 住民記録画面で転出日を確認する。 「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合)」を確認・実施する。 基本的な保険料説明を行い、詳細な説明を求められた場合は、その旨を引継メモに記入する。 ⅲ　その他の事由による喪失 死亡（翌日)、生活保護開始日（当日)、出国日（翌日)、住民票職権消除年月日等を確認する。 住民記録が消除されていないときは、資格・保険料グループに引き継ぐ。 保険料に未納がないか確認し、未納がある場合は、同一世帯員又は相続人に、納付相談の案内をする。 基本的な保険料説明を行い、詳細な説明を求められた場合は、その旨を引継メモに記入する。 ⑤　届出書に処理内容を記載する。(資格喪失日・喪失事由・受付日その他) ⑥　喪失日以降に医療機関への受診がないか確認、保険証利用ができない旨を案内する。受診有の場合は、不当利得の説明を行う。 〔特定個人番号〕 喪失者の個人番号を記入させる。記入拒否または番号不明の場合には記入しないまま受理する。届出者が窓口より離れてから、他の来庁者の目の届かない場所で、青色ボールペンで個人番号を補筆する。 ※本人確認ができない場合は、届出書に個人番号の記入があるときは届出者が窓口より離れてから、二重線で消す。 ※なお、住民基本台帳の異動にともなう国民健康保険資格喪失届については、本人による個人番号記入を省略し、受付者が記入してさしつかえない。
２　データ入力・納付書等作成	①　届出書の記載内容のうち、【入力データ列記】の入力事項を端末機より入力し、更新する。 ②　保険料再計算を行い、通知書等を発行し、届出書およびチラシ、保険料変更後の未納がわかる帳票をシステムから出力し、必要に応じて収納情報

業　務　細　目	作　業　内　容
	照会画面ハードコピーとともに、検査ボックスに入れる。「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。納付相談前の職員による事前説明が必要な場合は、資格・保険料グループに引き継ぐ。
３　通知書等の引渡し	検査終了後、氏名等内容を確認し、通知書等を届出者に引き渡す。 本人確認ができていない場合には、通知書等は郵送とし、個人番号を記入した届出書を見せない。 納付相談がある場合は、整理収納グループ・特別整理グループが届出者に通知書等を引き渡す。 引継メモと画面コピーがあるときは、廃棄する。
資格の変更（分離・合併・世帯変更）	
１　変更事由の確認	国民健康保険適用開始・資格取得届（変更届兼用）を届出者より受理する。届出者が世帯主又は同一世帯員であるか確認する。代理人の場合は委任状の提出を求め、内容を確認する。 住民記録画面で異動日・変更事由を確認し、必要事項を届出書に記載する。 届出書の裏に本人確認書類のコピーを取る。同意が得られない場合は、確認記録メモ等（書式不問。届出書の裏面等に種類・発行日・番号等を控える）に残す。 本人確認書類は「豊島区国民健康保険資格確認書及び資格情報通知書交付基準」に基づく。同基準に該当しない場合は、資格・保険料グループに引き継ぐ。 「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。 納付状況を確認し、新世帯において口座振替の新規申込又は継続を案内する。口座振替・自動払込依頼書を届出者（届出を行う者をいう。以下同じ。）に渡し、記入したものを受け取る。口座振替はペイジー口座振替受付サービス対象金融機関から先に案内し、次にそれ以外の金融機関の表を見せる。未納がある場合は「資格の取得」と同様に説明する。 口座振替を申込みしない場合は、保険料の納付は口座振替であることを説明し、なおも希望しない場合は他の納付方法を案内する。別紙手順書のとおり、基本的な保険料説明を行い、詳細な説明を求められた場合は、その旨を引継メモに記入する。 〔特定個人番号〕 対象者の個人番号を記入させる。記入拒否または番号不明の場合には記入しないまま受理する。届出者が窓口より離れてから、他の来庁者の目の届かない場所で、青色ボールペンで個人番号を補筆する。 ※本人確認ができない場合は、届出書に個人番号の記入があるときは届出者が窓口より離れてから、二重線で消す。 ※総合窓口課から連携された案件は、本人による届出書への個人番号記入を省略し、受付者が記入してさしつかえない。

業　務　細　目	作　業　内　容
2　データ入力・資格確認書及び資格情報のお知らせ等交付	①　届出書の記載内容のうち、【入力データ列記】の入力事項を端末機より入力し、更新する。 ②　資格確認書及び資格情報のお知らせをプリンターから出力する。 （70 歳～74 歳については、負担割合を判定後、資格確認書及び資格情報のお知らせをプリンターから出力する。） ③　　窓口において即時交付できる資格確認書及び資格情報のお知らせ等は届出書および必要に応じて収納画面ハードコピーとともに、検査ボックスに入れる。「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。納付相談前の職員による事前説明が必要な場合は、資格・保険料グループに引き継ぐ。
3　資格確認書及び資格情報のお知らせの引渡し	検査済みの即日交付できる資格確認書及び資格情報のお知らせ等を交付ボックスから受け取り、届出者に引き渡す。届出書に資格確認書及び資格情報のお知らせ受領の署名をもらう。 引継メモと画面コピーがあるときは、廃棄する。 〔特定個人番号〕 代理人による届出時には、届出書上の個人番号を明かさないため、届出書裏面にゴム印を押し、資格確認書及び資格情報のお知らせ受領署名をもらう。
住所・氏名・在留期限延長等の変更による保険証再交付	
1　変更事由の確認	①　住所・氏名は住民記録画面等で確認する。 ②　外国人の在留期限延長に伴う再交付については、在留カード・住民記録等で在留期限が延長されていることを確認する。在留資格が特定活動のときは、指定書の内容を確認する。国保加入適用除外の活動の場合は資格・保険料グループに引き継ぐ。 ③　在留期限が延長されていない場合、在留カード裏面等により入国管理局に申請していることを確認する。 ④　住所変更・氏名変更事由による再交付は、旧資格確認書等を回収して届出書裏面にコピーする。 ⑤　申請書に確認書類のコピーをとる。 保険料に未納がないかどうか確認する。未納がなく、口座振替での支払いを申込みする場合には、口座振替・自動払込依頼書を渡し、記入を求める。未納がある場合は「資格の取得」と同様に説明する。基本的な保険料説明を行い、詳細な説明を求められた場合は、その旨を引継メモに記入する。
2　データ入力・資格確認書及び資格情報のお知らせ等交付	①　変更事由、【入力データ列記】の入力事項を端末機より入力し、更新する。 ②　資格確認書及び資格情報のお知らせをプリンターから出力する。 （70 歳～74 歳については負担割合を判定後、資格確認書及び資格情報のお知らせをプリンターから出力する。） ③　窓口において即時交付できる資格確認書及び資格情報のお知らせは届出

業　務　細　目	作　業　内　容
	書および必要に応じて収納画面ハードコピーとともに、検査ボックスに入れる。「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。納付相談前の職員による事前説明が必要な場合は、資格・保険料グループに引き継ぐ。 ※即時交付できない資格確認書及び資格情報のお知らせは届出書とともに、１日分を保管する。
３　資格確認書及び資格情報のお知らせの引渡し	検査済みの即日交付できる資格確認書及び資格情報のお知らせ等を交付ボックスから受け取り届出者に引き渡す。届出書に証受領の署名をもらう。 納付相談がある場合は、整理収納グループ・特別整理グループが届出者に資格確認書及び資格情報のお知らせを引き渡す。 〔特定個人番号〕 資格確認書及び資格情報のお知らせの再交付申請にマイナンバーの記入は不要。
紛失等による資格確認書・資格情報のお知らせ再交付	
１　再交付事由の確認	①「国民健康保険資格確認書・資格情報通知書　再交付等申請書」を受理する。届出者が世帯主又は同一世帯員であるか確認する。代理人の場合は委任状の提出を求め、内容を確認する。 ②　申請書の記載内容を確認し、記入漏れ等がある場合は補正を求める。住民記録画面で異動日・変更事由を確認し、必要事項を届出書に記載する。 ③　資格確認書及び資格情報通知書が返戻された世帯の再交付申請時は、返戻状況をシステムで確認し、未回収のときは書留受領番号を調べ郵便追跡サービスで配達状況を確認する。配達中の場合は再交付申請を受けず郵便局への再配達依頼をするよう案内する。 ④　届出書の裏に確認書類のコピーを取る。同意が得られない場合は、確認記録メモ等（書式不問。届出書の裏面等に種類・発行日・番号等を控える）に残す。本人確認書類がない場合は資格確認書及び資格情報のお知らせは郵送とする。 本人確認書類は「豊島区国民健康保険資格確認書及び資格情報通知書交付基準」に基づく。同基準に該当しない場合は、資格・保険料グループに引き継ぐ。 保険料に未納がないかどうか確認する。未納がなく、口座振替での支払いを申込みする場合には、口座振替・自動払込依頼書を渡し、記入を求める。未納がある場合は、「資格の取得」と同様に説明する。 基本的な保険料説明を行い、詳細な説明を求められた場合は、その旨を引継メモに記入する。 〔特定個人番号〕 資格確認書及び資格情報のお知らせの再交付申請にマイナンバーの記入は不要。運転免許証・パスポート等本人確認の書類を持っている場合には即日交付できるので、確認のうえ、「申請書」裏面にコピーをとる。

業　務　細　目	作　業　内　容
2　データ入力・資格確認書及び資格情報のお知らせ等交付	①　再交付画面に入力事項を端末機より入力し、更新する。 ②　資格確認書及び資格情報のお知らせをプリンターから出力する。 ③　窓口において即時交付できる資格確認書及び資格情報のお知らせは申請書および必要に応じて収納画面ハードコピーとともに、検査ボックスに入れる。「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。 納付相談前の事前説明が必要なときは収納画面ハードコピーを取り、資格・保険料グループに引き継ぐ。
3　資格確認書及び資格情報のお知らせの引渡し	検査済みの即日交付できる資格確認書及び資格情報のお知らせ等を交付ボックスから受け取り申請者に引き渡す。届出書に証受領の署名をもらう。 納付相談がある場合は、整理収納グループ・特別整理グループが届出者に資格確認書及び資格情報のお知らせを引き渡す。

（業務名）　非自発的失業者軽減の受付

業　務　細　目	作　業　内　容
非自発的失業者軽減の受付	
1　受付	①　制度の説明を行う。 ②　雇用保険受給資格者証または雇用保険受給資格通知（原本）を預かり、その場で全ページの両面コピーをとる。また対象者にあたるか及び不備等を確認する。軽減対象者の資格や所得状況を画面で確認し、資格画面ハードコピーをとる。原則として原本の提示を求めるが、コピーでも受付する。雇用保険受給資格者証を持参していない場合、かつハローワークで求職申込済みなど、情報連携にて情報の取得が見込まれる場合には、区職員に情報連携を依頼する。 ③　届出者に申請書への記入をさせる。 ④　申請書の職員事務処理欄に記入し受付者に押印する。チラシを渡し、保険料が変更になった場合に郵送する旨を伝える。その後は、資格・保険料グループへ引き継ぐ。

（業務名）　住登外加入届の受付

業　務　細　目	作　業　内　容
住登外加入届の受付	
1　受付	①　マル学・マル遠・住所地特例・公用による住登外加入届について、システムを確認し、対象者である場合は各必要書類を持参しているか届出人に確認する。持参ないときは必要書類案内チラシ及び届出書を届出人に渡し、後日来庁又は郵送による届出を案内し、国保システムにメモ入力する。豊島区に住民登録の記録がない等の理由によりマイナンバーが判明しない場合は、マイナンバーカード又は通知カードの提示と届出書への

業　務　細　目		作　業　内　容
		記入を求める。 ② 必要書類がある場合は、記入された届出書を受け付け、必要書類のコピーをとる。「全業務共通事項５（保険料の滞納がある場合）」を確認・実施する。 ③ 届出書と資格画面のハードコピーを検査ボックスに入れる。

（業務名）　加入時配布物セットの組み立て

業　務　細　目		作　業　内　容
加入時配布物セットの組み立て		
		①　甲より「国保のしおり」「チラシ」を受け取り、加入届出時に配布できるよう予めセットし保管する。

（業務名）　相続人該当届の受付

業　務　細　目	作　業　内　容
相続人該当届の受付	
１　受付	①　おくやみコーナーの予約情報を事前に引継ぎを受ける。 ②　記入済みの相続人該当届を持参している場合は、そのまま検査ボックスに入れる。記入済みの相続人該当届を持参していない場合は、資格画面のハードコピーを取り、資格・保険料グループに引継ぐ。

（業務名）賦課変更

業　務　細　目		作　業　内　容
賦課変更		
	１　受付・税申告状況の確認	所得入力画面を開き税申告がされているか(変更前資料区分が入力済みか)確認をする。課税・非課税証明書を持参した場合は写しをとり所得の入力をする（別紙マニュアル参照)。
	２　更生計算の即時実施の実行	即時更正を行い、変更通知書・変更期別の納付書を出力、検査に回す。
	３　通知書等の交付	検査終了後、変更通知書・納付書を申請者に交付する。

（業務名）　所得入力

業　務　細　目	作　業　内　容
課税・非課税証明書	
1　受付	①　該当者確認。課税・非課税証明書の名前・生年月日・住所の 3 点が一致しているか確認し、別人の証明書でないことを確認する。 ※生年月日が載っていない場合は、氏・名・住所の 3 点で OK とする。 ※証明書と国保システムの氏が異なる場合、住記もしくは国保システムで変更が確認できれば OK とする。証明書は自治体によって様式が異なるため注意。 ②　該当者の確認が取れたら、証明書のコピーを取り原本を本人へ返す。コピーを取ったら紙を横向きにして、左上に住民コード・記号番号を記入する。
2　入力	①　国保システムより入力する。（詳細は別紙マニュアル参照） ②　入力後、資格・保険料グループに引き継ぐ。
簡易申告	
1　受付	①　簡易申告ができる人か判断する。（別表あり） 当該年の１月１日に住民登録がどこにもない者か判断する。 身体の有無ではなく、住民登録があるかが基準となる。 【日本人】 I.　海外転入者 ・住記で転入前住所が海外であることを確認する。 ・パスポートで 1/1 豊島に居ないことを確認する。最近は入出国スタンプが省略されているケースもある為、スタンプがあるかも聞き、ある場合はパスポートを見せてもらいコピーをとり簡易申告書をとる。 II.　住所設定者 ・本人から申出があれば、１月１日現在、住民登録がどこにもないことを確認し、簡易申告書をとる。 III.拘留者 ・証明書（在所証明書等）を持参した場合。 １月１日時点、拘留中であることを確認する。証明書のコピーをとり簡易申告書をとる。 IV.　証明書（在所証明書等）を持参していない場合。 １月１日時点、拘留していたかを確認し、後日証明書（在所証明書等）を持参してもらうか郵送してもらうよう案内する。 ※郵送の場合は簡易申告書と返信用封筒を渡す。 【外国人】 該当する年度に対して、簡易申告書をとる。 I.　該当年 1 月 2 日以降の新規入国者＆転入者 II.　在留資格が「留学」「就学」については、前年７月以降の新規入国者＆転入者

業　務　細　目	作　業　内　容
	III.在留資格にかかわらず、前年１１月以降の新規入国者＆転入者 ※原則は当該年の１月１日に住民登録をしていた住所地に申告するように勧めてください。 ※転入日によっては来年度簡易申告をとれるケースがあります。その際は、該当年度と来年度の２年分記入してもらってください。 （外国人複写式の場合は職権でとるため記入不要）
２　所得入力	別紙入力例を参照
３　申告書の記入	①　海外転入区分に入力する数字を記入する。 ・通常の簡易申告の場合右下に記入する。 ・外国人用複写式取得届の場合左下に記入する。 ※来年度の簡易申告が取れる場合は、来年度入力するための事前準備として来年度の区民均等割に入力する数字を記入する。 例）R6（０）　R6（１） ②　入力印を押印し資格・保険料グループへ引き継ぐ。

（業務名）　その他

業　務　細　目	作　業　内　容
還付・充当がある場合	
１　窓口還付受付	還付通知書持参時や各種届出時に、本人確認及び印鑑有無確認、保険料金額確認等を行った後、引継メモに必要事項を記載し、収納状況照会の還付履歴タブ画面コピーとともに検査ボックスに入れる。
２　充当依頼	①　充当がある場合は、基準に従い来庁者に充当先説明後、収納状況照会~~画面~~の還付履歴タブ画面コピーをとる。 ②　引継メモに必要事項を記入し、①のコピーとともに検査ボックスに入れる。 ③　分納世帯等、必要がある場合は資格・保険料グループ又は整理収納グループ・特別整理グループに引き継ぐ。
３　交付	各種届出と同時に行われた充当については、他交付物とともに充当通知を交付する。２①の画面コピーは交付後破棄する。
試算・保険料説明	
１　受付	【試算】 インターネットが使用できるか聞き取り、試算サイトチラシを交付する。 【保険料説明】 ①　本人確認を行う。 ②　問合せ内容を聞き取り、引継メモに必要事項を記入する。 ③　資格照会画面コピーを取り、引継メモとともに検査ボックスに入れる。

業　務　細　目	作　業　内　容
その他業務	
	別紙要領に記載する委託範囲内の業務について受付・調査・入力した後、検査に回す。範囲外の業務及び疑義が発生した業務は、資格・保険料グループに引き継ぐ。

（業務名）　国民健康保険料の収納に関する業務

業　務　細　目	作　業　内　容
保険料の受入れ	
1　保険料収納の受付	①　本人確認を行う。納付書又は資格確認書及び資格情報のお知らせを確認し、納付対象者の収納状況を収納情報照会画面で確認する。上記書類がない場合は、納付対象者の記号番号又は住所・氏名を聴取して、収納状況を確認する。 →マニュアルにしたがい、納付相談が必要な場合は収納情報照会画面ハードコピーをとり、引継メモに必要事項を記入して、納付相談担当引継ボックスに入れる。納付相談が不要の場合は、以下②以降の手続きを行う。 →口座世帯の表示がある場合は口座画面を確認し、収納可能な保険料であれば以下②以降の手続を行い、収納後、口座担当引継ボックスに入れる。 ②　納付書がある場合は、公金納付窓口を案内する。 ※相談希望の申し出を受けた場合には、収納情報照会画面ハードコピーをとり、整理収納グループ・特別整理グループに引き継ぐ。 ③　納付書がない場合は、納付書を再発行する。 ④　再交付した納付書を納入者に見せて、名前、支払期別及び金額を確認してもらったうえで、公金納付窓口を案内する。 ⑤　納付相談を行わない場合で、未納が残る場合には催告文書等を渡し、状況を滞納管理システムに記事を入力する。
納付相談の受付	
1　納付相談の受付	①　本人確認を行う。 ②　問合せ内容を聞き取り、引継メモに必要事項を記入する。 ③　基本的な保険料説明を行い、詳細な説明を求められた場合は、その旨を引継メモに記入する。 ④　収納情報照会画面ハードコピーを取り、引継メモとともに整理収納グループ・特別整理グループへ引き継ぐ。

（業務名）　行政証明書発行に関する業務

業　務　細　目	作　業　内　容
国民健康保険加入脱退証明書の発行	
1　申請書の受付	①　申請者から申請書を受け、端末機の資格管理台帳照会画面を見て、証明できる事実を確認する。証明できる事実がない場合は、その旨を申請者に伝える。 ②　本人確認を行う。本人の了承を得てから本人確認書類コピーを行う。了承を得られない場合は書類種類・番号等を申請書に補記する。
2　証明書の作成	①　端末機にて証明書を出力する。 ②　オンライン申請で発番し、①で出力した証明書に番号を記載する。 ③　証明書を検査ボックスに入れる。
3　証明書の引渡し	①　検査・押印済みの証明書を交付ボックスから受け取る。 ②　行政証明手数料を申請者に請求し、現金かキャッシュレスか確認する。 ③　現金の場合、受領した手数料を受託者のレジ担当者に渡し、レジ入金処理後、受託者のレジ担当者からレシート、つり銭を受け取る。キャッシュレスの場合、スマホに表示される取引番号下４桁を申請書に記載する。 ④　証明書、レシート、つり銭を申請者に引き渡す。
国民健康保険料納付証明書の発行	
1　申請書の受付	①　国民健康保険証明交付申請書を申請者から受け取る。 ②　申請書の記載内容を確認し、記入漏れ等がある場合は補正を求める。 ③　本人確認を行う。本人の了承を得てから本人確認書類コピーを行う。了承を得られない場合は書類種類・番号等を申請書に補記する。 ④　端末機の収納状況照会画面を見て、証明できる事実を確認する。 証明できる事実がない場合は、その旨を申請者に伝える。
2　証明書の作成	①　端末機にて証明書を出力する。 ②　オンライン申請で発番し、①で出力した証明書に番号を記載する。 ③　年度単位で全額欠損がある場合は、備考欄に一文を記載する（入力内容は別途提示）。 ④　証明書を検査ボックスに入れる。
3　証明書の引渡し	①　検査・押印済みの証明書を交付ボックスから受け取る。 ②　行政証明手数料を申請者に請求し、現金かキャッシュレスか確認する。 ③　現金の場合、受領した手数料を受託者のレジ担当者に渡し、レジ入金処理後、受託者のレジ担当者からレシート、つり銭を受け取る。キャッシュレスの場合、スマホに表示される取引番号下４桁を申請書に記載する。 ④　証明書、レシート、つり銭を申請者に引き渡す。
保険料納付額証明の発行	
1　証明依頼の受付	①　請求者が世帯主か世帯員かを確認をする。 ②　本人確認を行う。本人の了承を得てから本人確認書類コピーを行う。了承を得られない場合は書類種類・番号等を申請書に補記する。 ③　必要な証明年を聞きとる。

業　務　細　目	作　業　内　容
2　証明書の作成	① 端末機にて証明用紙を出力する。 ② 証明用紙を検査ボックスに入れる。
収納金の精算	
レジの精算	①　レジの中の収納金をすべて取り出し、金額を確認する。 ②　レジのコントロールキーを「点検」に合わせ、数字キー1を２回、【預　現計】キーを１回押してレシートを取り出す。 ③　レシートの金額と収納金が一致していることを確認する。 ④　コントロールキーを「精算」に合わせ、【預　現計】キーを押して、精算レシートを取り出す。 ⑤　収納金から翌日のつり銭を分ける。 ⑥　金種票を作成する。 ⑦　金種票とレシートに確認印を押印し、受託者の検査担当に繋ぐ。 ⑧　収納金と金種内訳票とレシートを職員に手渡す。
つり銭の管理	
つり銭の管理	つり銭用金銭を金種ごとに一定量用意し、不足が生じた場合は資格・保険料グループに両替を依頼して補充する。

（業務名）　口座振替受付に関する業務

業　務　細　目	作　業　内　容
ペイジー口座振替の受付	
1　事前確認事項	① 引落口座が別紙「取扱金融機関一覧表」の金融機関であるかを確認する。（みずほ銀行、三菱 UFJ 銀行、三井住友銀行、りそな銀行、ゆうちょ銀行、埼玉りそな銀行、きらぼし銀行、巣鴨信用金庫、東京信用金庫、城北信用金庫、興産信用金庫、朝日信用金庫、東京シティ信用金庫、西京信用金庫） ② キャッシュカードを持参しているかを確認する。 ※キャッシュカードは色々な種類があるので注意すること。 （クレジット機能付き、家族カード等） ③ 来庁者が口座名義人と異なる場合には、その旨口座名義人に了承を得ているか確認する。
2　ペイジー口座振替受付事項	① 利用申込書を記載してもらう。（記載方法は別紙記入例を参照） ② 端末機を利用して入力作業を行う。（操作方法は別紙操作マニュアルを参照） ③ 端末機より出力されるお客様控えと口座振替依頼書（お客様控え）を交付する際に引落開始時期について説明する。（1 日に受け付けたものは当月期より開始。）毎月 1 日（1 日が休業日の場合はその前営業日）に「口座振替開始に関してのお願い」チラシをお渡しし、当月（1 日が休業日の場合は翌月）から口座振替開始となるため納付書を破棄する旨を説明する。未納がある場合は納付書で支払うよう案内し、口座振替を希望する場合は該当者が支払ったことがわかる領収書をコピーし、口座担当へ連絡する。

業　務　細　目	作　業　内　容
	未納分を受付当日に支払わない場合は、未納分を振替以前に支払うことを説明する等、その他「資格の取得」と同様に説明する。 過年度遡及加入で口座振替を希望する場合は、過年度分の保険料は一括で振替することになる。「7 年度以前（過年度分）国民健康保険料の口座振替をご希望の方」チラシをお渡し、資格・保険料グループに引き継ぐ。後日送られる保険料決定通知で金額を確認し、振替しないのであれば振替停止期限までに連絡するよう案内する。端末機より出力される収納機関控えと利用申込書を口座担当引継ボックスに入れる。その際に、収納機関控えの下部余白に口座名義人の口座登録氏名（カナ或いはアルファベット）を必ず記入する。 ④　端末機より出力される収納機関控えと日別件数集計表のコピーを営業日に所定のレターケースに保管する。（別紙資料参照）
3　その他	端末機の充電方法、ロール紙の交換方法については別冊取扱説明書〈基本編〉を参照のこと

（業務名）　保険給付の申請に関する業務

※個人番号についての取扱は、別紙のとおりとする。

業　務　細　目	作　業　内　容
高額療養費支給申請受付	
1　高額療養費	①　通知書（黄色）・申請書・本人確認書類を提示してもらう。 ②　資格画面を確認する。 ＊　通知書忘れ→ ④で領収確認が取れた後で、受付印を押せないが、申請忘れと間違えないように自分で受付済みがわかるようにしておくよう説明する。 ＊　現在加入中か確認する。 死亡喪失の場合→ 世帯主が死亡し、同じ国保世帯に残る人がいない場合は債権継承が必要→高額申請書。本人が持参していれば継承関係書類をファイルにいれて給付グループへ引き継ぐ。 遡り喪失の場合→ ③の申請書の診療月より喪失月が遡っていたら高額非該当になる場合もあるので資格要確認案件として給付グループへ引き継ぐ。 ＊　確認が済んだら、本人確認書類を返す。 ③　申請書の内容を確認する。 ＊　氏名・住所の変更の有無を画面と確認。訂正する際は、訂正印が必要 ＊　過去の分が申請されていない場合は、一緒に申請してもらう。「処理年月」が２年前～現在までのもの、かつ「請求状態」が「保」の申請書を再発行し、記入してもらい受付する。発送前でも印刷済のものは「保」になるので、職員が確認。これから発送されるものを発行しないように注意する。

業　務　細　目	作　業　内　容
（７０歳未満） （７０歳以上）	④　申請書に必要項目を記入してあるか確認。記入していない場合は、窓口で記入してもらう。日付が空欄の際は、その場で記載してもらう。個人番号欄は空欄でも OK とする。記載されていても訂正していなければ OK とする。 ⑤　収納情報照会画面確認 保険料に滞納があり本人より保険料へ充当する旨の申出があった場合は、収納情報照会画面のハードコピーをとり充当連絡票を作成し、整理収納グループ・特別整理グループに引継ぎ、⑤まで終了した申請書を給付グループへ引き継ぐ。 ⑥　いつごろ振込みになるかを伝え、通知書に受付印を押印し、通知書は、本人に返す。 ⑦　申請書を受理する。充当のない申請書は受付した日付と業務従事職員の名前を記入して、カウンター下の箱にしまう。
限度額適用・標準負担額減額認定証の申請受付及び証の発行	
１　７０歳以上	①　本人確認書類を提示してもらう。 ②　資格の保険証の交付回収画面を確認し、一般証が発行されているか確認。 ③　発行画面で国保世帯員全員が税の申告済みで対象区分世帯（所１、所２、低Ⅰ、低Ⅱ）であることを確認する。 ＊　該当年の１月１日に豊島区に住民票があり、国保世帯内に未申告者がいる場合、擬主が未申告の場合は、世帯内国保の人が非課税でも一般区分になり、限度額証の発行は不要である旨を伝える。 →正しい区分の限度額認定証の交付を受けるためには税の申告が必要である旨説明し、税務課を案内する。 申告が済んだら後日郵送する旨を伝える。 ④　申請書に必要事項を記入してもらう。 （送付先が世帯主住所以外の場合は、申請書の余白部分に送付先の住所も記載してもらう。） ⑤　端末に必要項目を入力する。 ・所１、所２の場合、交付区分「限度額認定証（国保）」を選択する。 ・低Ⅰ、低Ⅱの場合、発行画面の初期表示が交付区分「減額認定証（高齢）」、適用区分「低所得Ⅰ」となっているので、低所得Ⅱに該当する場合は必ず修正する。また、低所得Ⅱに該当する場合、過去１２ヶ月の入院日数が９０日を超えているか確認する。 ＊　低所得Ⅱに該当する期間のみ、日数を数える。 ＊　９０日を超えている場合は、端末に長期証発行のための必要項目を入力する。 ⑥　証を発行する。 ⑦　申請書に記載されている該当者名と証に記載されている該当者名が合っているか確認する。 ⑧　給付グループの検査後、ご案内チラシを手渡し、証を交付する。

業　務　細　目	作　業　内　容
２　７０歳未満	① 本人確認書類を提示してもらう。 ② 資格の保険証の交付回収画面を確認し、一般証が発行されているか確認。 ＊　短期証や資格証が発行されている場合は申請受理できない ③ 発行画面で国保世帯員全員が税の申告済みであることを確認する。 ＊　該当年の１月１日に豊島区に住民票があり、国保世帯内に未申告者がいる場合は区分アになる。擬主が未申告の場合は、世帯内国保の人が非課税でも区分エになる旨を伝える。 →正しい区分の限度額認定証の交付を受けるためには税の申告が必要である旨説明し、税務課を案内する。 申告が済んだら後日郵送で、正しい区分の認定証を送付する旨を伝える。 ＊　転入者等１月１日課税が豊島区以外で、税証明等により課税状況がわからない場合も区分アになる旨説明する。 →正しい区分の限度額認定証の交付を受けるためには該当年の１月１日に住所がある区市町村で課税または非課税証明証をとってもらう。１月１日海外居住のため国内に住所がない場合は、簡易申告の案内をする。 ＊　ただし、該当年１月１日に日本国内に住民票がある 19 歳未満は、所得照会はかけないので「オ」で限度額証発行可能。 ＊　該当年１月１日に日本国内に住民票がない場合は、年齢にかかわらず簡易申告をとるので「エ」で限度額証を発行する。 ＊　マイナンバー連携で課税状況がわかる場合があるので、給付グループの職員にマイナンバー連携を依頼する。課税状況がわかった場合は、給付グループの職員が、入力を行う。後日、郵送で限度額適用認定証を送る旨を伝える。 ④ 申請書に必要事項を記入してもらう。 ⑤ 端末に必要項目を入力する。 ⑥ 区分オに該当する場合、過去１２ヶ月の入院日数が９０日を超えているか確認する。 ＊　オに該当する期間のみ、日数を数える。 ＊　９０日を超えている場合は、端末に長期証発行のための必要項目を入力し、申請書の長期入院該当者欄に記入してもらう。 ⑦ 証を発行する。 ⑧ 申請書に記載されている該当者名と証に記載されている該当者名があっているか確認する。 ⑨ 給付グループの検査後、ご案内ちらしを手渡し、証を交付する。

業　務　細　目	作　業　内　容
療養費支給申請書の受付	
1　療養費(医科･歯科･調剤）の申請受付	①　療養費の申請に必要なものが揃っているか確認する。 （必要書類） ・　本人確認書類 ・　障、乳、子、青、親　の医療証（該当する人のみ）←コピーをとる ・　診療報酬明細書（原本） ・　領収書（原本） ・　世帯主の印鑑と口座のわかるもの←コピーをとる ②　資格画面を確認する。 ＊　診療日に資格があるかの確認 ＊　支給対象となる受診日が国保加入届出日前の場合、資格取得年月日から届出年月日が１４日以内であるかの確認→１４日経過後に届け出ていた場合、療養費 OK のメモが入力してあれば申請を受け付ける。それ以外は給付グループへ引き継ぐ。 ③　申請書類に必要事項を記入・押印（委任の場合のみ）してもらう。 ＊　申請書類は医科、歯科、調剤別、月ごとにそれぞれ必要。 （診療報酬明細書の枚数分必要） ＊　保険料に滞納があり本人より保険料へ充当する旨の申出があった場合は、収納情報照会画面のハードコピーをとり充当連絡票を作成し整理収納グループ･特別整理グループへ引き継ぎ、③まで終了した申請書一式を給付グループへ引き継ぐ。 ④　申請受理後、支給までの流れを説明する。 ＊　支給まで約３ヶ月かかる事と、封書にて支給決定額を世帯主宛に通知する旨を伝える。
2　補装具の申請受付	①　補装具の申請に必要なものが揃っているか確認する。 （必要書類） ・　本人確認書類 ・　障、乳、子、青、親　の医療証（該当する人のみ）←コピーをとる ・　医師の診断書、又は意見書（原本） ・　領収書（原本） ＊明細が領収書に記載されていない場合、明細書（原本）も必要 ・　世帯主の印鑑と口座のわかるもの←コピーをとる ・　靴型装具を作成した場合は写真（患者が実際に装着する現物であることが確認できるもの、又は靴型装具の写真と本人が着用している事を目視確認し、確認したことを明記する） ②　資格画面を確認する。 ＊　補装具を必要と認めた日に資格があるかの確認 ＊　補装具を必要と認めた日が国保加入届出日前の場合、資格取得年月日から届出年月日が１４日以内であるかの確認→１４日経過後に届け出ていた場合、療養費 OK のメモが入力してあれば申請を受け付ける。それ以

業　務　細　目	作　業　内　容
	外は給付グループへ引き継ぐ。 ③　給付画面を確認する。 ＊　３年以内に同じ補装具の申請をしていないか確認する。→３年以内に申請している場合は、給付グループへ引き継ぐ。 ④　領収証の領収日が、診断書の診断日以降または同日であるか確認する。診断書の診断日が領収日より前だとしても、３ヶ月以上開きがある場合は理由を聞き申請書に明記する。 ⑤　申請書類に必要事項を記入・押印（委任の場合のみ）してもらう。 ＊ 保険料に滞納があり本人より保険料へ充当する旨の申出があった場合は収納情報照会画面のハードコピーをとり充当連絡票を作成し、整理収納グループ・特別整理グループへ引き継ぎ、⑥まで終了した申請書一式を給付グループへ引き継ぐ。 ⑥　申請受理後、支給までの流れを説明する。 ＊　支給まで約３ヶ月かかる事と、封書にて支給決定額を世帯主宛に通知する旨を伝える。
３　海外療養費の申請受付	①　海外療養費の申請に必要なものが揃っているか、また治療目的の渡航でないことを確認する。 （必要書類） ・　本人確認書類 ・　障、乳、子、青、親　の医療証（該当する人のみ）←コピーをとる ・　診療内容明細書（原本）とその日本語訳 ・　領収明細書（原本）とその日本語訳 ・　領収書（原本）とその日本語訳 ・　治療を受けた人のパスポート←本人の顔写真のあるページと出国日、入国日のわかるページのコピーをとる ・　世帯主の印鑑と口座のわかるもの←コピーをとる ②　資格画面を確認する。 ＊ 診療日に資格があるかの確認 支給対象となる受診日が、国保加入届出日前の場合、資格取得年月日から届出年月日が１４日以内であるかの確認→１４日経過後に届け出ていた場合、療養費 OK のメモが入力してあれば申請を受け付ける。それ以外は給付グループへ引き継ぐ。 ③　申請書、同意書に必要事項を記入・押印（委任の場合のみ）してもらう。 ＊ 申請書は医科、歯科、調剤別、月ごとにそれぞれ必要。 ＊ 保険料に滞納があり本人より保険料へ充当する旨の申出があった場合は収納情報照会画面のハードコピーをとり充当連絡票を作成し、整理収納グループ・特別整理グループへ、③まで終了した申請書一式を給付グループへ引き継ぐ。 ④　申請受理後、支給までの流れを説明する。 ＊　支給まで約３ヶ月かかる事と、封書にて支給決定額を通知する旨を伝

業　務　細　目		作　業　内　容
		える。また、海外で負担した医療費の７割が全額戻る訳ではない旨説明する。
	4　特別療養費の申請	①　病院を受診したとき、マイナンバーカード、資格確認書（特別療養）又は資格情報通知書（特別療養）を提示しているか確認する。 ②　特別療養費の申請に必要なものが揃っているか確認する。 （必要書類） ・　本人確認書類 ・　障、親の医療証（該当する人のみ）←コピーをとる ・　病院等の領収書 ・　世帯主の印鑑 ・　本人に支給する場合は口座のわかるもの←コピーをとる ③　申請書類に必要事項を記入・押印してもらう。 ＊　申請書類は医科、歯科、調剤別、月ごとにそれぞれ必要。 ＊　保険料に充当がある場合は、別途必要書類に記入・押印（委任の場合のみ）してもらう。 ④　収納情報照会画面を確認する。 ＊　保険料に滞納がある場合は、収納情報照会画面のハードコピーをとり充当連絡票を作成し、整理収納グループ・特別整理グループへ引き継ぎ、③まで終了した申請書一式を給付グループへ引き継ぐ。（原則充当）
	5　はり・きゅう・マッサージの申請受付	①　はり・きゅう・マッサージの申請に必要なものが揃っているか確認する。 （必要書類） ・　本人確認書類 ・　申請書 ・　領収書 ・　医師の同意書（必要な場合のみ） ・　世帯主の印鑑と口座のわかるもの←コピーをとる ②　情報照会を確認する。 ＊　施術日に資格があるのか確認 ③　申請書記載内容を確認する。 ＊　記載内容（住所・被保険者名・施術を受けた人の氏名、生年月日・振込口座番号・委任欄・印等）に漏れや誤りがないか確認する。 ＊　金額（施術内容欄の合計金額と領収書が同額であるか）確認する。 ＊　同意年月日の確認（初療の日から６ヶ月を経過した時点〔初療の日または再同意日が月の１５日以前の場合は当該月の５ヶ月後の末日、初療の日が１６日以降の場合は当該月の６ヶ月後の末日〕において更に施術を続ける場合には、改めて医師の同意が必要となる。 ⇒必ずしも医師の同意書の添付は必要なく、申請書に同意した医師の住所、氏名、同意年月日、病名、要加療期間の指示がある場合は、その期間を付記する取り扱いとする。 ただし、マッサージの変形徒手矯正術については、初療または再同意

業　務　細　目	作　業　内　容
	日から起算して１ヶ月経過した時点で再同意が必要になる⇒必ず医師の同意書が必要） ④　申請受理後、支給までの流れを説明する。 ＊　支給までに約３ヶ月かかることと封書にて支給決定通知書が届いた後、指定の口座に振込みとなる旨伝える。
出産育児一時金の申請受付	
１　直接支払制度を利用していない場合	①　申請に必要なものが揃っているか確認する。 （必要書類） ・　本人確認書類 ・　母子手帳 ←海外出産の場合はコピーをとる ＊　海外出産の場合は、出生証明書（原本）とその日本語訳　←コピーをとる。 ＊　死産・流産（妊娠８５日以上）の場合は診断書（原本） ・　出産した医療機関が発行した領収明細書（日本で出産した場合）←コピーをとる。 ・　医療機関等と交わす合意文書←コピーをとる。 ・　世帯主の印鑑と口座の分かるもの←コピーをとる ・　豊島区から転出した後にさらに他自治体へ転出している場合は、確認のため現住所がわかる運転免許証等の証明書のコピーをとる。 ・　海外出産の場合は、出産した人のパスポート←本人の顔写真のページと出国、入国の確認できるページのコピーをとる。出産した日を含む期間の出入国印の箇所に丸を付ける。 ②　資格画面を確認する。 ・　出産時に国保の資格があるか確認 ・　資格取得事由が社保離の場合、出産した人が社会保険本人で一年以上勤務していたか確認する。→社会保険等喪失後６ヶ月以内に出産した場合は、申請者（出産者本人）に社会保険での申請または国保での申請ができることを説明し、申請先について申請者（出産者本人）に確認する。 ③　給付画面を確認する。 ＊　未申請であることを確認（直接払い等の入力がないか確認） ④　申請書に必要事項を記入・押印（委任の場合のみ）してもらう。端末に申請情報を入力する。調査に関わる同意書に記入・押印してもらう（海外出産のみ）。社保離半年以内の出産で１年以上社保の本人資格がある人のみ同意書を記入してもらう。 ⑤　母子手帳の１ページ目に「出産育児一時金申請」のゴム印と公印（小）押印し、受付日を記入する。（日本で出産の場合） ⑥　収納情報照会画面を確認する。 ＊　保険料に滞納があり本人より保険料へ充当する旨の申出があった場合

業　務　細　目	作　業　内　容
	は、収納情報照会画面のハードコピーをとり充当連絡票を作成し、整理収納グループ・特別整理グループへ引き継ぎ、⑥まで終了した申請書一式を給付グループへ引き継ぐ。（海外出産の場合で、世帯に保険料の未納がある場合は同様とする。） ⑦　未納がない場合は申請内容の入力を行う。未納がある場合は充当額が確定した後に申請内容の入力を行う。 ⑧　申請書受理後、支給まで約１ヶ月半～２ヶ月位かかることを説明する。
２　直接支払制度を利用しているが、差額申請をする場合	①　申請に必要なものが揃っているか確認する。 （必要書類） ・　本人確認書類 ・　母子手帳 ・　出産した医療機関が発行した領収明細書←コピーをとる ・　医療機関等と交わす合意文書←コピーをとる ・　世帯主の印鑑と口座の分かるもの←コピーをとる ②　資格画面を確認する。 ・　出産時に国保の資格があるか確認 ・　資格取得事由が社保離の場合、出産した人が社会保険本人で一年以上勤務していたか確認する。→社会保険等喪失後６ヶ月以内に出産した場合は、申請者（出産者本人）に社会保険での申請または国保での申請ができることを説明し、申請先について申請者（出産者本人）に確認する。 ③　給付画面を確認する。 ＊　未申請であることを確認（貸付等の入力がないか確認） ④　申請書に必要事項を記入・押印（委任の場合のみ）してもらう。 ⑤　母子手帳の１ページに「出産育児一時金申請」のゴム印と公印(小)を押印し、受付日を記入する。 ⑥　収納情報照会画面を確認する。 ＊　保険料に滞納があり本人より保険料へ充当する旨の申出があった場合は、情報照会画面のハードコピーをとり充当連絡票を作成し、整理収納グループ・特別整理グループへ引き継ぎ、⑤まで終了した申請書一式を給付グループへ引き継ぐ。 ⑦　申請内容の入力を行う。申請書受理後、支給まで約１ヶ月半～２ヶ月位かかることと、決定通知書は医療機関からの請求がきたら送付する旨を説明する（２～３ヶ月後)。

業　務　細　目	作　業　内　容
葬祭費の申請受付	
	①　申請に必要なものが揃っているか確認する。 （必要書類） ・　亡くなった方の確認書類 ・　葬儀（火葬）の領収書（コピー可）又は葬儀（火葬）を行ったことを証明する書類。←原本の場合コピーをとる ・　葬祭執行者の印鑑と口座がわかるもの←コピーをとる ②　資格画面を確認する。 ＊　資格喪失していることを確認する。 →死亡時に国保加入中でも、健康保険本人資格を喪失後 3 か月以内に死亡した場合には、国保から支給されないので社保等での手続きを案内する。国保組合の場合は本人資格を喪失後 3 か月以内に死亡した場合でも、死亡時に国保加入していれば国保から支給される。 ③　給付画面を確認する。 ＊　未申請であることを確認 ④　申請に必要な書類を記入・押印（委任の場合のみ）してもらう。端末に必要事項を入力する。火葬のみや社保離３か月以内の死亡の場合は念書を記入してもらう。 ⑤　申請者より未納について問合せがある場合は、収納情報照会画面のハードコピーをとり、給付グループへ引き継ぐ。 ⑥　未納がない場合は申請内容の入力を行う。 ⑦　申請受理後、支給まで約１ヶ月半位かかることを伝える。 ⑧　相続人手続きについて説明する。 不明点、疑義がある場合は、資格画面のコピーをとって資格・保険料グループへ引き継ぐ。
不当利得の収納に関する受付	
１　１４時５０分前に納付書を持参した場合	①　不当利得照会画面で、すでに収納されていないか確認する。 ②　持参した納付書の発行日を確認し、発行日が１年以上前の物を持参している場合は８階に案内せず給付グループに引き継ぐ ③　８階の銀行派出所で支払ってもらうよう案内する。 ④　診療報酬明細書の写しが必要か確認し、必要な場合は８階で支払ったあと、領収書を持って、再度給付の窓口に診療報酬明細書の写しを受け取りに来るよう案内する。 ⑤　８階に案内している間に診療報酬明細書を用意できるように、不当検索画面をコピーし、該当分がわかるようしるしを付けて給付グループへ引き継ぐ。 ⑥　該当者が８階から戻ってきたら給付グループに知らせる。
２　１４時５０分以降に納付書を持参した場合	①　不当利得照会画面で、すでに収納されていないか確認する。 ②　不当利得照会画面をコピーし給付グループへ引き継ぐ。その際、診療報酬明細書の写しが必要か確認をし、その旨伝える。

業　務　細　目	作　業　内　容
3　納付書または医療費の返還領収書を紛失したとの申出があった場合	①　本人確認書類のコピーを取り、返還領収書の紛失再発行の場合は申請書記入後、納付書再発行については希望する期間を確認し、不当利得照会画面をコピーし、該当分がわかるようにしるしを付けて給付グループへ引き継ぐ。
4　療養費代理受領方式による保険者間調整関係書類を持参した場合	①　本人確認書類のコピーを取り、申請書記入補助を行い、２か所に押印があることを確認後、不当利得照会画面をコピーし書類を受け付ける。内容に疑義がある場合は、給付グループへ引き継ぐ。
国保受給者証（精神通院）に関する申請受付	
1　再交付申請の受付	①　本人確認書類を提示してもらう。 ②　資格画面で国保の資格があるか確認する。 ③　結精給付金受給者証画面にて受給者証の発行を受けているか確認する。 ※R8.1 以前のデータはシステムにないため R8.1 以前の有効期間の証の再交付については職員に確認する。 ④　再交付申請書に必要事項を記入してもらう。 ⑤　再交付申請書を給付グループへ引き継ぐ。
2　給付金支給申請の受付	①　申請に必要なものが揃っているか確認する。 （必要書類） ・本人確認書類 ・国保受給者証←コピーをとる ・医療機関に支払った領収書（原本） ・世帯主の印鑑と口座が確認できるもの←コピーをとる ②　国保の資格があるか確認する。国保受給者証の有効期間を確認する。 ③　療養の給付をうけることができなかった理由を確認する。 ④　支給申請書等に必要事項を記入・押印（委任の場合のみ）してもらい、領収書とともに受理する。 ⑤　申請受理後、申請日から１か月半後又は医療機関から情報が届いてから約１ヶ月後に支給することを伝える。
特定疾病療養受療証に関する受付	
1　７０歳未満で慢性腎不全の場合	①　本人確認書類の提示を受け、資格があるか確認する。 ②　「慢性腎不全により人工透析を必要とする」旨の記載のある医師の意見書、またはその旨が記載してある身体障害者手帳申請の為の医師意見書を提出してもらう。 ＊　他保険または他区からの転入者の場合は前の保険で交付されていた療養受療証でも可。 ③　資格画面を確認し、未申告者がいる場合は２万円の証になる為、正しい区分の証の発行を受ける為には、税の申告が必要である旨を説明する。 ④　税が未判明（税区分空欄）の場合（税判定の切り替え時期に注意すること）は、２万円の証を発行する。税区分が判明し、かつ１万円の証になる場合は、 ・新証が送られてくる旨

業　務　細　目	作　業　内　容
	・差額申請ができる旨 を伝える。 ⑤　申請書に必要項目を記入してもらう。 ⑥　画面に必要項目を入力し、証を発行する。 ⑦　申請書の氏名と証の氏名が合っているか確認する。 ⑧　給付グループの検査後、証・チラシを交付する。
２　７０歳以上の慢性腎不全・血友病・ＨＩＶ（血液製剤に起因するもの）の場合	①　本人確認書類の提示を受け、資格があるか確認する。 ②　医師の意見書を提出してもらう。 ③　申請書に必要項目を記入してもらう。 ④　画面に必要項目を入力し、証を発行する。 ⑤　申請書の氏名と証の氏名が合っているか、証の本人負担額が正しく出ているか確認する。 ⑥　給付グループの検査後、証・チラシを交付する。
高額療養費（年間合算）の申請について	
１　申請書を持参してきた場合	①　本人確認書類を提示してもらい、申請書氏名を確認し、申請書を給付グループへ引き継ぐ。
２　自己負担額証明書の申請	①　本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
３　他保険の自己負担額証明を持参した場合	①　本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
高額介護合算療養費の申請について	
１　申請書を持参してきた場合	①　本人確認書類を提示してもらい、申請書氏名を確認し、内容を確認して申請書を受け付ける。内容に疑義がある場合は、申請書を給付グループへ引き継ぐ。
２　自己負担額証明書の申請	①　本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
３　他保険の自己負担額証明を持参した場合	①　本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
＊ 高額療養費　債権継承申請について	
	①　本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。 ②　来庁者が持参している書類があれば一旦預かり、①と一緒に給付グループへ引き継ぐ。
＊ 療養費のうち、入院時食事療養費（食事差額）・移送費・生血申請受付	
	①　本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
＊ 療養費のうち、入院時生活療養費について	
	①　本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。

業　務　細　目	作　業　内　容
＊ 療養費のうち、移送費について	
	① 本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
＊ 出産育児一時金　受取代理制度利用申請について	
	① 本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
＊ 結核医療給付金受給者証	
	① 本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
＊第三者行為の届出について	
	① 事故にあった方の保険証を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
＊一部負担金の減額免除の相談について	
	① 減額免除の対象となる人の保険証を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
＊レセプト開示について	
	① 開示対象者の保険証を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。
＊ 医療費通知・ジェネリック医薬品差額通知に関することについて	
	① 保険証を提示してもらい、記号番号と氏名をメモして給付グループへ引き継ぐ。 →医療費通知の交付・再交付を希望している場合は、申請書記入時に本人確認書類を再度提示するように伝える。
＊ 傷病手当申請に関する業務	
	①本人確認書類を提示してもらい、記号番号と氏名を確認し資格画面をコピーして給付グループへ引き継ぐ。