

業 務 説 明 資 料

本説明書に記載した内容には、本プロポーザルにおける設定・前提条件となりますが、現在検討中のものも含まれるため、業務（要件分析・基本設計）実施において事業者との協議の上変更となることがあります。

1 件名

横浜市受付管理・申請業務支援システム開発業務委託

2 委託契約期間

契約締結日から令和3年3月31日まで

3 履行場所

横浜市健康福祉局

18区保険年金課

4 業務目的等

(1) 目的

横浜市は、区役所保険年金課における給付事務の未処理案件の発生を受け、給付事務改善プロジェクトを立ち上げました。プロジェクトにおいて、より確実に効果的な業務の在り方を整理・検討し、新たな「処理工程の管理手法」など、事務処理ミスリスクの軽減や市民サービスの向上を目指し取り組んでいます。

検討の中で抽出された課題のうち、「処理工程の管理手法に関する課題」や「手順などの執行方法に関する課題」に対しては、解決策として「ICTによる各種業務支援」が有効であると考えます。

このため本委託業務では、令和元年度に実施した「横浜市区保険年金課給付事務改善業務委託」による調査・検討結果（※1）を踏まえ、申請の全数管理やステータス管理を可能とする「受付管理機能」や、申請者の記入の手間を省くとともに不備対応等の職員負担を軽減するために個人情報等の必要事項を申請書に印刷する「申請書作成支援機能」、各種データ登録作業の軽減を図る「データ投入作業支援機能」などを含む、申請管理システム（受付管理・申請業務支援システム）を開発することを目的とします。

（※1） 閲覧 横浜市区保険年金課給付事務改善業務 全体報告書

全体報告書原本は健康福祉局保険年金課にあります。閲覧をご希望の場合はお問合せください。

(2) 課題と解決の方向性

現状を踏まえた給付事務改善の最優先課題は、目指すべき給付事務の在り方を最も阻害する要因となっている「未処理案件の発生」を防止することにあります。また、業務量の増や複雑化に対応し

た区役所における人的リソースの確保が難しい状況です。

そこで、解決にあたり「ICTによる各種業務支援」による課題解消だけではなく、通常業務の軽減を図り、給付事務の効率化に寄与するものとする必要があります。また、業務に関わる要員全てがICT機器の利用に習熟しているとは必ずしも言えない状況であることから、使い方が簡便かつ学習コストが低く、利用者が直感的に利用しやすいワークフローシステムであることが必要です。(※2)

このため、「リーダーによるQRコード読み取り方式」の利用や、「各種データ及び帳票の作成支援」などにより、「ICTを用いた未処理案件の発生への対策及び業務の抜本的な効率化」が実現できる解決策を提案していただきたい。

(※2) 【別紙1】 給付事務改善全体報告サマリー資料(抜粋) 参照

(2) 保険年金課給付業務の概要

区保険年金課給付事務では、新国保システム(新国保システム(後期、医療費助成))、介護システム1を使用しており、当該システムにおいて、資格管理・給付記録の作成等を行っています。

ア 新国保システム利用状況と給付業務の状況

No.	項目	説明
1	給付業務を行う場所 (窓口・執務室)	21 か所(18 区役所+本庁舎3 課) ※本庁舎は健康福祉局保険年金課、介護保険課、医療援助課
2	システム端末台数	約 320 台(区保険年金課給付担当等で使用)(課長及び係長用 36 台・職員用 145 台・嘱託員用 52 台・区役所窓口用 72 台・局 3 課 9 台)
3	システム利用人数 (給付業務)	約 320 人 (区保険年金課職員・局 3 課職員・事務嘱託員等の合計)
4	対象者数と 支給処理件数 (平成 30 年度)	① 横浜市 国民健康保険一被保険者数 ② 横浜市 介護保険 一 要介護認定者数 ③ 横浜市 後期高齢者医療制度 一 被保険者数 ④ 横浜市 医療費助成 一 助成対象者数(助成証発行者数) ⑤ 給付担当業務の区処理件数一覧(事務別・保険別)

②要介護認定者数

① 国民健康保険被保険者数

区別	被保険者数	被保険者世帯数
鶴見区	54,370	36,838
神奈川区	44,600	31,099
西区	19,393	14,275
中区	35,395	24,472
南区	45,828	31,837
港南区	41,581	27,810
保土ヶ谷区	40,706	27,623
旭区	48,424	32,250
磯子区	33,227	22,483
金沢区	39,587	26,456
港北区	58,414	40,247
緑区	32,845	21,466
青葉区	52,296	34,148
都筑区	32,503	20,040
戸塚区	49,277	32,642
栄区	23,642	15,902
泉区	29,978	19,446
瀬谷区	25,568	16,405
合計	707,634	475,439

区名	
鶴見	11,665
神奈川	10,070
西	3,958
中	7,262
南	10,604
港南	10,637
保土ヶ谷	10,320
旭	13,710
磯子	8,382
金沢	9,991
港北	12,562
緑	7,188
青葉	11,105
都筑	6,515
戸塚	12,193
栄	6,010
泉	7,673
瀬谷	6,903
合計	166,748

④医療費助成対象者数

③後期高齢者医療制度被保険者数

区名	
鶴見区	28,216
神奈川区	25,487
西区	9,841
中区	14,908
南区	25,612
保土ヶ谷区	27,356
磯子区	22,987
金沢区	28,670
港北区	33,794
戸塚区	35,218
港南区	31,417
旭区	37,615
緑区	20,919
瀬谷区	17,635
栄区	19,489
泉区	21,615
青葉区	31,185
都筑区	17,314
合計	449,278

区	小児	重度障害	ひとり親
鶴見区	25,232	4,074	3,214
神奈川区	16,575	3,300	2,475
西区	6,133	1,263	974
中区	8,463	2,077	1,631
南区	13,252	3,131	2,644
港南区	15,092	3,679	2,756
保土ヶ谷区	14,668	3,462	2,621
旭区	19,099	4,297	3,181
磯子区	12,910	2,790	1,973
金沢区	14,139	3,423	2,381
港北区	25,800	4,267	2,364
緑区	14,961	2,831	2,263
青葉区	20,384	3,626	2,350
都筑区	18,152	2,602	1,967
泉区	11,824	2,717	1,848
栄区	8,848	1,967	1,410
戸塚区	23,141	4,225	2,923
瀬谷区	9,958	2,205	2,236
合計	278,631	55,936	41,211

⑤給付担当業務の区処理件数一覧（事務別・18区合計）

種別	項目	受付・支給頻度 (申請者単位)	年間処理件数 (H30年度)	月間処理件数 (ピーク時)	伸率 (H28-30)
1 国保	出産育児一時金（窓口）	随時	576	58	63.2%
2 国保	葬祭費	随時	4,274	427	93.7%
3 国保	療養費	月次	26,374	2,367	111.3%
4 国保	負担割合・標準負担額差額	月次	1,564	183	107.8%
5 国保	海外療養費	月次	626	85	71.2%
6 国保	補装具	随時	5,749	507	-
7 国保	特別療養費	月次	2	-	-
8 国保	高額介護合算療養費	年次	762	157	92.6%
9 国保	高額療養費	月次	210,292	20,981	164.8%
10 国保	出産育児一時金（直接払い）	随時	2,230	-	79.2%
11 国保	不当	月次	18,341	-	98.6%
12 国保	過誤	月次	150,436	-	288.6%
13 国保	第三者行為	随時	881	-	93.8%
14 国保	一部負担金減免	随時	18	-	75.0%
15 後期	高額療養費	月次	27,436	2,847	84.8%
16 後期	高額介護合算療養費	年次	29,440	6,388	116.1%
17 後期	療養費（鍼灸あんまマッサージ以外）	月次	15,004	1,016	104.0%
18 後期	療養費（鍼灸あんまマッサージ）	月次	14,574	-	107.0%
19 後期	葬祭費	随時	21,607	2,027	108.2%
20 後期	負担割合・標準負担額差額	随時	6,284	-	93.6%
21 後期	第三者行為	随時	2,063	-	136.6%
22 後期	過誤・不当	随時	-	-	-
23 ひとり親医療費助成	給付	月次	10,805	1,475	94.2%
24 重度障害者医療費助成 （高齢）	給付	月次	13,821	2,137	104.7%
25 重度障害者医療費助成 （償還払い）	給付	月次	51,056	6,839	82.9%
26 小児医療費助成	給付	月次	69,332	7,104	105.6%
27 医療費助成	第三者行為	随時	87	-	96.7%
28 介護	福祉用具購入	随時	11,893	1,654	100.2%
29 介護	償還払い	月次	100	-	58.8%
30 介護	高額介護サービス費（申請勧奨）	月次	44,682	4,160	97.2%
31 介護	高額介護サービス費（自動償還）	月次	406,368	40,245	99.5%
32 介護	住宅改修	随時	11,215	1,694	97.0%
33 介護	高額医療合算介護サービス費	年次	28,253	6,411	116.3%
34 介護	第三者行為	随時	69	-	62.7%

※30年度支給実績のない種別は掲載なし。

給付担当業務の区処理件数一覧（18区合計）

	30年度	伸率 (H28-30)
国保	422,125	180.1%
後期	110,124	102.7%
医療費助成	145,101	95.5%
介護	502,580	100.0%
計	1,179,930	118.5%

イ 保険給付業務の概要

主な保険給付業務は前述の「⑤給付担当業務の区処理件数一覧（事務別・保険別）」にある種別のおりですが、今回、申請管理システムの対象となる業務は、「⑤給付担当業務の区処理件数一覧」のうち、No5、6、11、12、14、22を除く以下の一覧の申請種類です。

その中でも令和2年度に、先行して導入する国民健康保険の高額療養費（No9）及び介護保険の高額介護サービス費（No30、31）に係る支給事務の流れの詳細については、必要に応じて【別紙2】国保高額療養費工程表、高額介護サービス費工程表を参照してください。

受付管理・申請業務支援システム導入予定一覧

	申請種類		申請種類
国民健康保険	高額療養費	医療助成	重度障害者医療給付
	療養費・特別療養費		小児医療費助成給付
	移送費		ひとり親等医療費助成給付
	第三者行為		第三者行為
	高額合算療養費	後期高齢者医療（※）	高額療養費
	葬祭費		療養費
	出産育児一時金		移送費
	障害児育児手当金		第三者行為
	負担割合・標準負担額差額		高額合算療養費
介護保険	高額介護サービス費		葬祭費
	第三者行為		負担割合・標準負担額差額
	償還給付（特定入所者介護サービス費）	※後期高齢者医療は広域連合との調整状況により時期は流動する。	
	償還給付（介護給付費全般）	※「⑤給付担当業務の区処理件数一覧」に掲載のある種別のうち、一部種別はシステム導入対象外。	
	高額医療合算介護サービス費		
	福祉用具購入		
	住宅改修		

5 業務概要

(1) 受付管理・申請業務支援システムの目的と目標

受付管理・申請業務支援システムの導入により、保険年金課給付事務の業務上の課題を解決し、事務処理ミスの防止と業務の効率化を図ることを目的とします。課題の背景の1つとして、急速な高齢化の進展により国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険及び医療費助成に係る申請件数が、増加傾向である点が挙げられます。

申請管理システムでは、申請書作成機能と申請書類のステータス管理機能をあわせて構築することで、申請者と職員双方の事務負担の軽減を図りながら正確・適正な事務を確保することを期待するものです。

以下、本委託業務にて開発する申請管理システムが達成すべき具体的な目標を示します。

ア 申請書の受付状況等を管理し、未処理案件の早期発見・抑止につなげる。

(ア) 給付事務における「3ゼロ指針(※3)」を実現する。

(※3) 受付漏れゼロ、所在不明ゼロ、事務遅延ゼロ

(イ) 申請書の受付状況を申請管理システムにて管理することで、「受付済」「担当者確認中」「処理完了」等といった一連の処理状況をシステムで可視化することで、組織的な工程管理を行う。これにより、処理漏れ等の事務ミスリスクを軽減する。

(ウ) 一定期間経過した申請書に対して注意喚起がされること。

(エ) 処理遅延の可能性がある申請書について、簡便な方法で確認できること。

イ ICTによる申請書作成支援を行うことで、申請者・職員負荷の軽減を図る。

個人情報等の必要事項を申請書に印刷する「申請業務支援システム」を構築することで、窓口での申請者の記入の手間を省くとともに、不備対応等の職員負担を軽減する。

ウ 受付管理・申請業務支援システムの導入による窓口職員の新たな業務負担増や、新たな処理ミスが起きないような工夫を行う。

(2) 業務の範囲

本委託業務における主な業務内容について以下に示します。

(ア) 要件分析

上記(1)の目的、目標を達成するため、本業務説明資料およびシステム開発仕様書案等を参考に、システムの機能概要、基本構成を検討し、設計に必要な機能要件等を明確にし、要件定義書を作成すること。検討および作成にあたっては、本市健康福祉局と入念な打ち合わせを行い、その承認を得ること。また、要件分析および基本設計を通じ、業務フロー図、画面遷移図、プロトタイプもしくはペーパーモックなどを使い、システムの操作対象となる局・区役所職員等にヒアリング等を実施し、実効性やユーザビリティの検証をすること。

(イ) 基本設計

システム構築に向けて、画面設計、帳票設計、データベース論理設計、外部インターフェース設計等を行い、必要なドキュメントを作成すること。

(ウ) 詳細設計・製造・単体テスト・結合テスト

稼働環境を構築し、システムを構成するプログラムの設計及び製造、パッケージの設定を行い、機能単位・業務処理単位でのテストを行うこと。

(エ) 総合テスト(システムテスト)

実稼働環境にシステムを構築し、システム全体として業務が円滑に遂行できるかどうかのテストを行うこと。

(オ) 運用受入テスト支援

委託者(横浜市)が実施する運用受入テストにおいて、テストシナリオの作成支援及びテスト実施時のデータ整備等を行うこと。

(カ) 運用設計

システム運用に係る内容の精査・運用マニュアル作成を行うこと。

(キ) 操作研修

システム操作マニュアルおよび管理者マニュアルを作成し、これを用いた利用者研修を実施すること。研修対象者は320名程度（責任職・区役所職員・局職員30名）とする。

(ク) 試験稼働

稼働前2～3か月程度の間、実業務においてシステムを実際に稼働させ、目標が実現しているか、業務が円滑に遂行できるか、操作性は確保されているか、安定して稼働できるか確認すること。また、必要に応じてシステムの修正を行うこと。

(ケ) 上記（ア）～（サ）の全ての業務において、プロジェクト計画を作成し、進捗管理、品質管理、変更管理、リスク管理等のプロジェクト管理を行うこと。プロジェクトの管理状況については、本市職員との定例会議において定期的に報告すること。

6 スケジュール等

(1) 現時点で想定している全体スケジュール

年度	システム構築	給付事務における対象申請の種類
令和2	7月～ 要件定義 設計 開発(第一次) テスト(第一次)	
令和3	4月～ 開発(第二次) ～7月 テスト(第二次) ～9月 試験稼働 10月 システム稼働	(第一段階) 国保:高額療養費 介護:高額介護サービス費
令和4		(第二段階) 国保:療養費、移送費、第三者行為求償 介護:第三者行為求償、償還給付(特定入所者介護サービス費) 医療費助成:重度障害者医療給付 (第三段階) 国保:高額合算療養費、葬祭費、出産育児一時金、 障害児育児手当金、負担割合・標準負担額差額 介護:償還給付(全般)、高額合算療養費、福祉用具購入 医療費助成:小児医療費助成給付、ひとり親等医療費助成給付 後期高齢:高額療養費、療養費、移送費、第三者行為求償、 高額合算療養費、葬祭費、負担割合・標準負担額差額
令和5		(第四段階) 介護:住宅改修

(2) 申請対象の導入拡大の予定

令和3年度以降、対象申請の種類を増やしていく予定としているため、対象拡充に係る考え方についても提案の対象とします。

ア 区保険年金課の給付事務

令和3年度以降、上記(1)のとおり、順次対象申請の種類を増やしていく予定です。

イ 区保険年金課の給付事務以外の申請(今後検討)

資格管理、保険料賦課・収納等の一部事務への導入も、今後検討していきます。具体的な申請種類は未定ですが、即日処理完了となるもの以外の申請に対し、効果検証のうえ検討していきます。

ウ 区役所業務全体(今後検討)

区保険年金課で担っている国保・後期高齢・介護・医療援助でも導入を進めていきますが、その効果検証を踏まえ、将来的には区役所業務全体への横展開していく可能性があります。

7 受付管理・申請業務支援システムの概要

様々な申請パターンに対応可能な申請受付・進捗管理のための「ワークフローシステム」(システムA「受付管理システム」と、システムAと連携して稼働させ、個人情報を含む申請書、宛名ラベル等の印刷及び一覧表の印字を行うことで業務効率化を実現する「申請業務支援機能」(システムB「申請業務支援システム」と大きく2つのシステム機能に分けて構築してください。【別紙3】受付管理・申請業務支援システムの概要

なお、システムAは保険年金課給付事務だけでなく、給付事務以外の区保険年金課が取り扱う申請や、将来的に必要な応じて、健康福祉局以外の区役所全体のその他各種申請業務への展開・拡張が可能なものとして構築する必要があります。

(1) 「受付管理」と「申請業務支援」の区分

ア システムA「受付管理システム」

申請書に貼付または印刷する管理番号(コード)を含むQRコードを生成する。

生成されたQRコードに含まれた管理番号をQRコードリーダーで読み込むことで受付管理簿を作成するとともに、作業工程ごとにQRコードを読み込む、または新国保システム等の既存業務システムでの処理工程が行われる都度にステータスを変化させ、受付けた申請案件の処理状況を管理する。

「受付済」、「担当者確認中」、「処理完了」といった一連の処理状況をシステムで案件ごとに検索、確認できるようにし、次工程への伝達引き渡し(メモ機能)や一定期間以上の滞留案件に係る注意喚起(アラート機能)など、組織的な工程管理を可能とする。

QRコードに事前に新国保システム等の既存業務システムから呼び出した個人情報等の必要事項、記入内容の申請情報が含まれている場合は、システムB「申請業務支援システム」を通じて、新国保システム等の既存業務システムに情報伝達する。

イ システムB「申請業務支援システム」

窓口での申請書記入を省略するため、新国保システム等の既存業務システムから呼び出した個

人情報等の必要事項を申請書に印刷する。必要事項を含むQRコードを生成し、同時に印刷する。

またシステムA「受付管理システム」で読み取った申請書のQRコードに呼び出した個人情報等の必要事項、記入内容の申請情報が含まれている場合は、新国保システム等の既存業務システムに情報伝達する。また、新国保システム等の既存業務システムから呼び出した個人情報等の必要事項が記載された申請書を送付するための宛名情報などの印刷や、受付管理簿、返戻保留一覧及び区局間での書類送付票等の各種帳票印刷・出力機能を設け、申請及び後続処理にかかる業務全般を支援する。

(2) 機能要件

ア 共通事項

(ア) 表示機能

- ・窓口で使用することを念頭に、業務に必要な情報を可能な限り一画面に表示できること。
- ・システム開発としては受付管理システムと申請業務支援システムとなるが、画面に表示する際は申請管理システムとし、使用する機能で受付管理システムや申請業務支援システムの機能を使用し表示すること。

(イ) 処理選択機能

メニュー画面を表示し、処理選択できるものとする。

(ウ) QRコードの印刷機能

- ・受付・進ちょく管理に必要なQRコードの印刷ができること。
- ・QRコードは、申請種別や管理番号(コード)のみなど個人情報や申請情報を含まないものと、申請種別や管理番号(コード)に加えて個人情報等の必要事項や記入内容等の申請情報を含むものとの2種類とする。
- ・QRコードの枠外に被保険者番号や氏名もあわせて印刷する等で、別人への添付誤りを防止できること。
- ・宛名情報の印字に加えて、今後、書類に貼り付けるため、小型の専用プリンターからQRコードや宛名情報をシールに印刷する機能を拡充できること。

(エ) ステータス管理

- ・QRコードの読取りまたは新国保システム等の既存業務システムでの処理で案件のステータスを変更でき、変更時の更新者や日時等の履歴を検索及び表示できること。【別紙2】「国民健康保険高額療養費工程表」及び「介護保険高額介護サービス費工程表」の処理工程及び【別紙4】「ステータス管理」に合わせて、適切かつ効率的なステータスの更新が行われること。

なお、別紙を参照する際は、以下のi及びiiの条件を満たすこと。

- i 工程表1(現行)の事務の流れを原則変更することなく管理できること。
 - ii 工程表2(受付管理システム導入後のイメージ)を参考とすること。(適切な管理が可能な場合、ステータス更新のポイントは工程表2に限定しない。)
- ・リアルタイム、及び他システムとの連動によるバッチ処理でステータス更新できること。

- ・ステータスについてオンラインで修正ができること。
- ・ステータスによっては申請書等のダブルチェックの実施状況をフラグ等により確認できること。また未チェック案件のリストを出力できる等により、処理状況を一覧で確認できること。
- ・申請書とともに工程種別が記載されたQRコードカードをかざすだけで、ステータス登録内容の変更操作ができるなど、キーボード等の操作を伴わずに受付管理システムの操作が行える機能があること。
- ・QRコードを一度に複数回読み取る等の誤操作によるステータス更新を防止または検知できる仕組みがあること。

(オ) データの出力

- ・新国保システム等の既存業務システムを更新するために必要な情報（申請入力データ）を日次バッチで出力できること。
- ・任意の条件を指定して、統計情報を抽出・出力できること。
- ・受付管理簿等を作成するためのデータの出力ができること。
- ・申請者別の申請履歴及び進ちよく状況を閲覧・出力できること。

(カ) 各種簿冊の出力

書類返戻時に記載する返戻簿、区局間で書類送付時の送付簿及び一覧表等の帳票を出力できること（5種類程度）。

(キ) データの取込

新国保システム等の既存業務システムで帳票作成データ抽出時や給付記録データ作成時等に作成したデータを取り込むことで、ステータスを一括更新できること。

(ク) アラーム機能

一定期間ステータスが更新されないものや保留案件について、ポップアップ等の注意喚起や特定のユーザーへの告知ができること。

(ケ) 検索機能

- ・給付事務の進ちよく状況確認、申請書、QRコード及び宛名情報の印刷時等に、対象者の検索を行うことができること。
- ・受付番号、業務、ステータス、受付（申請）日時及び被保険者の単位で検索できること。
- ・検索結果が一覧表示できること。（検索結果が複数ある場合は、一覧の中から対象者を選択して個別に表示できること。）
- ・和暦及び西暦のいずれでも検索できること。
- ・被保険者番号以外の項目で対象者を検索する場合、対象者の選択間違いが起こらないように複数項目での検索を条件化できること。
- ・DV被害者として非開示登録されている対象者については、権限がある者の承認が無いと個人情報を含む内容が画面表示できないこと。

(コ) メモ機能

申請書単位に必要な文字情報を入力できるメモ欄があること。

(サ) 操作権限管理機能

操作者ごとに使用可能な業務の操作権限を設定できること。

イ 受付管理システム（固有の条件・機能）

(ア) 個人情報

受付管理データベースには受付番号、申請日等を格納し、また、申請書種別や申請日、申請者情報により当該申請書案件とそのステータスを表示・検索できること。検索に必要な個人情報は格納しない。検索に必要な個人情報は、申請業務支援システム、既存システム等から情報を得るものとする。

(イ) 受付番号の附番

全ての申請書類に体系的な附番を行う。附番した受付番号を申請業務支援システムと連携し、申請者情報と紐づけを行う。

ウ 申請業務支援システム（固有の条件・機能）

(ア) システムの構築

申請業務支援システムは単体ではなく、受付管理システムと連携して使用できるように構築すること。

(ウ) 申請書選択機能

出力する申請書の種類を選択できること。

(エ) 印刷機能

- ・申請書様式（先行導入2種類、全20種類程度）に、個人情報及び個人の特定できるQRコードの印刷ができること。
- ・システムの保有する情報を元に、封筒類に貼り付ける宛名ラベルまたは宛名付きの目的別送付状を印刷できる。（申請書類の返戻や被保険者への書類送付時に使用）

エ その他

ア～ウの機能のほか、市民サービスの向上に資する機能や、窓口受付時及び内部作業時の職員の負担軽減が図れる機能の提案を求める。ただし、当項目の提案に関しては、業務フローの見直しなども考慮する必要があるため、必ずしも採択するものではない点に留意すること。

(3) 拡張要件

- ・対象業務の拡大、申請書様式の追加及び変更が容易にできること。具体的には、プログラミング変更等を必要とせず、GUIなどの簡易な操作により、対象申請業務、申請書様式、工程等の追加、変更、拡大ができること。
- ・受付管理・申請業務支援システムは、現行の手書きの書類による申請だけでなく、オンライン電子申請や代行業者経由での申請等、様々な申請パターンにも将来的に対応できるよう設計・構築すること。

(4) 連携データ内容

申請管理システムと新国保システム等の既存業務システム間の連携では、申請書整理番号、受付番号、被保険者番号、申請日等により申請データの紐づけを行う。

(5) 共通

ア 構成

情報共有基盤上に構築すること。

イ 使用場所

区保険年金課給付担当窓口および執務室内

健康福祉局保険年金課、医療援助課及び介護保険課の執務室内

ウ 端末台数想定

320 台程度（区保険年金課給付担当等で使用）

クライアント端末の仕様

以下のブラウザに対応することとし、クライアントアプリケーションは必要としないこと

Microsoft Edge

Microsoft Internet Explorer 11

Google Chrome

エ QR コードの仕様

QR コードモデル 2

誤り訂正レベル：M、または Q

オ パッケージソフトの利用

本開発業務委託の目的・目標を達成できるならば、業務の全て、または一部についてパッケージソフトの活用を可とする。また、パッケージソフトを活用した場合には、本市の情報システム環境及び業務要件等に合わせるための、カスタマイズ費用、そのパッケージ製品の調達にかかる費用、試用期間中の保守費用を本業務の委託契約の経費に含むものとする。

8 システムの仕様について

本業務において開発するシステムが備えるべき仕様については、**別添の仕様書**によるものとします。

給付事務改善全体報告サマリー資料（抜粋）

事前アンケート及びヒアリング（現地調査）の主な課題・解決策について、下記の通りとなります。

別紙1

課題抽出（アンケート・現地調査）

解決の方向性

解決策

改善度

処理工程の
管理手法に
関する課題

課題

申請書類の数・種類が膨大であるため、書類の全数管理・ステータス管理ができておらず、書類の紛失や、申請手続の遅延が発生しても検知できない。

ICTによる、
受付簿作成支援

解決策

①受付管理システムを構築し、申請の全数管理・ステータス管理を実現する。

執行方法
（手順）に
関する課題

課題

医療援助（小児医療・重度障害者医療）の入力票作成等に手間がかかっており、職員負荷が極めて高く、事務ミスリスクも高い。また、繁忙時は他業務の担当者が支援に入らざるを得ない状況となることもあり、給付事務全体に関わる課題となっている。

ICTによる、
申請書作成
支援、データ
投入作業支
援

解決策

②申請業務支援システムを構築し、各種データ登録作業の軽減を図る。また、窓口での申請書記入をICT技術で支援することで、市民サービス向上を図る。
機能（※現在調整中）：
・申請情報のデジタル化（AI-OCR導入や申請書情報のQR化等）
・申請書記入支援機能（氏名や住所のプリセット、口座・送付先の管理等）
・データ出力機能（受付管理簿、入力票、給付記録、宛名シール等）

課題

口座情報の手書き対応に、手間が多かかっており、職員負荷が高く、事務ミスリスクも高い。

課題

市民が窓口で白紙の申請書に記入する事務が大部分であり、記入に時間がかかるため、窓口対応時間（待機・拘束時間）が長くなり、職員負荷が高い。

ICTによる、
申請の資格
チェック
支援

解決策

資格チェック等、各種チェック事務をICTにて支援する。
例）高額の資格チェックを自動で行い、エラーのみ対応するよう運用を変更する。

課題

申請者の資格チェック等を申請書全てに実施する必要があり、枚数も多いことから手間がかかる。

制度変更

解決策

押印をサインにて代替可能とすることで、書類の不備件数そのものを減らす。（千葉市の先進事例参照）

課題

特に押印に関する書類不備が多く、修正に手間がかかる。

ヒヤリハットへの
対応強化

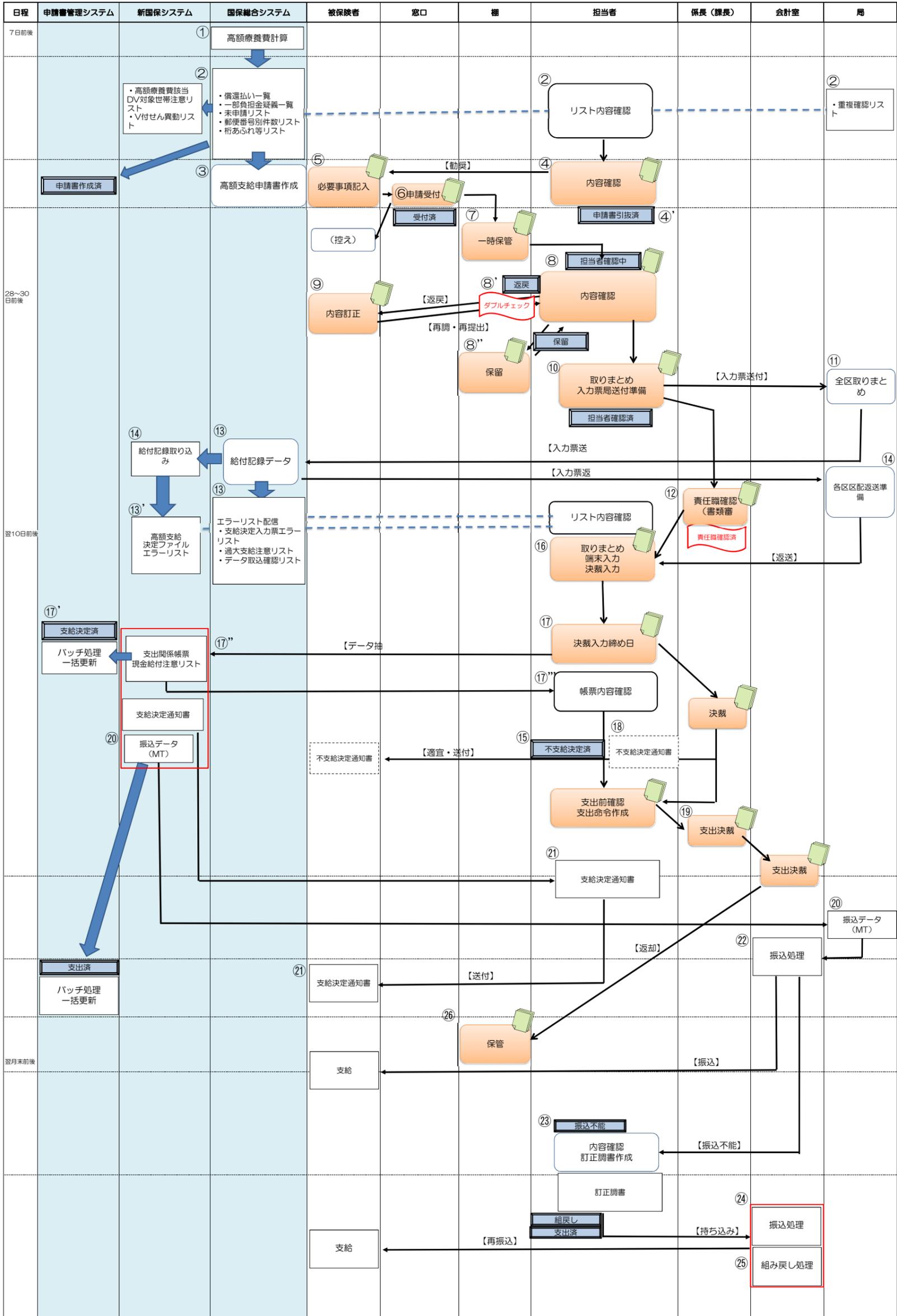
解決策

アンケート・ヒアリングで抽出したヒヤリハットへの模範的な対応や、市民への説明例を共通的に準備することで、対応時の負荷を軽減するとともに、対応漏れ・誤りによる事務ミスリスクを軽減する。

課題

複雑な制度説明や書類不備対応、口座情報の手書きや手動での給付額計算等の対応に手間がかかり、事務ミスリスクも高い。（ヒヤリハット）

市民サービス	事務ミスリスク軽減	職員負荷軽減
	▲	
▲	▲	▲
	▲	▲
▲	▲	▲
▲	▲	▲



工程表(共通)

スケジュール	工程番号	ステータスまたはフラグ	項目・マニュアル	処理者	処理内容
7日前後	①		高額療養費計算	連合会	連合会にて高額療養費の計算が行われる。
10日前後	②	申請書作成済	償還払い一覧	担当者確認 (連合会作成)	①にて行った高額療養費の計算の結果、高額療養費が発生した場合に作成される。 リストに基づき新国保システムや国保総合システムを検索し、チェック作業を行う。チェック項目は、資格の得喪、送付先の有無、メモ情報の有無、課税区分変更の有無、地方単独事業該当の有無、住基異動の有無、金額、レセプトの状況、過去の再作成該当の有無、過去の支給済分の有無、レセプト特記事項の内容等。
			一部負担金疑義一覧		①にて行った高額療養費の計算の結果、本来の限度額とレセプト請求時の限度額に相違がある場合に作成される。 レセプトチェック作業（国保総合システムにて、レセプトを1件ずつ確認。）
			未申請リスト配信		過額調整・不当利得返還請求担当へ引継ぎ（内容を確認して、必要に応じて過額・不当担当に引継ぎ。あわせて申請書の引き抜き作業あり。） ①にて行った高額療養費の計算の結果、「前月までに作成された申請書のうち現時点で未申請のもの」+「当月作成される申請書」のリストが作成される。 リストの内容については、翌日、新国保システムに取り込む。
			郵便番号別件数リスト配信		新国保システム上ででのリスト更新作業（支給額の変更、引き抜きがあった申請等必要に応じて、更新を行う。）
			通称名桁あふれ医療機関名未設定リスト		リストの内容は、窓口・電話での高額療養費該当有無の問い合わせ対応に使用する。
			重複確認リスト		申請書発送時に、区内特別郵便を利用するための補助資料。 郵便局への差出時に件数把握のため、使用（引き抜き等があれば、データを加工する。）
			高額療養費該当DV対象世帯注意リスト		作成される申請書について、システム上桁あふれや空白で作成されてしまう対象のリストが作成される。 必要な情報を国保総合システム・新国保システムを使用し、正しい情報を確認・補記する。
			V付せん異動リスト		①にて行った高額療養費の計算の結果、重複等疑義があるものについてリストが作成される。（リストは局が作成・区に運元） リストを確認し、新国保システム、国保総合システム等を使用してエラーの内容の確認及び引き抜きを行う。
世帯継続リスト	高額療養費申請書区配日前日の業務終了時点で、住基V付箋対象者及び国保世帯メモにDメモが入力されている方、かつ当月高額療養費に該当し、申請書が作成された方が出力される。詳細な情報について確認を行ったうえで、申請書の引き抜き等を行い、加害者や第三者へ対象者の情報が漏れないよう適切な対応を行う。 前日出力日～今回出力日前日までに住基側でV付箋の入れ、または削除がされた者のうち、国保に加入、または加入していた者が出力される。 高額療養費申請書区配日翌日以降に申請書を発送する場合は、発送日当日までリストを出力し、高額療養費該当者がいないか確認する。 システム上自動で高額計算が行えない対象者のリストを還元する。 新国保システムでリストの内容を確認（世帯継続性有無、異動事由、所得区分、限度額証交付有無、負担割合、etc） 国保総合システムで該当世帯のレセプトを確認し、必要に応じてレセプトの被保険者証番号を修正。				
18日前後	③		高額療養費支給申請書作成	連合会（再委託先業者）	連合会にて、①の計算結果を基に支給申請書を作成する。 各区へ区配する。
20日前後	④		内容確認・発送	担当者確認	申請書管理システムのステータスを「申請書作成済」へ更新する。【バッチ処理】 ②で還元されたリストを基に、内容確認・引き抜き作業を行う（内容確認の詳細は各リストの項目参照）。 対象世帯に申請書を発送し、動員を行う。（相続人等必要に応じて、申請書を修正）
	④'	申請書引抜済	引き抜き作業		内容確認後、引抜きをしたものは申請管理システムのステータスを「申請書作成済」から「申請書引抜済」にステータス更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
22～27日前後	⑤		必要事項記入	被保険者	被保険者が必要事項を記入・申請する。
随時	⑥	受付済	受付	窓口	窓口で申請を受け付ける。（資格情報・未申請の有無・申請書記載内容等受付時に確認する。）控えは被保険者の手元に残る。 郵送で申請を受け付ける。（封筒裁断作業・資格確認・申請書記載内容確認。）控えは被保険者の手元に残る。
22～27日前後	⑦		一時保管	窓口	窓口（郵送）で受け付けた申請について申請管理システム上に受付簿を作成し、ステータスを「受付済」に更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】 窓口担当者が受け付けた申請書を一度棚やキャビネット等にまとめて保管する。
28～30日前後	⑧	担当者確認中	内容確認	担当者	担当者が確認を開始する段階で申請管理システムのステータスを「受付済」から「担当者確認中」へ更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
随時	⑧'	返戻+ダブルチェックフラグ	返戻	担当者	郵送申請等で記入内容に不備があれば必要に応じて返戻を行う。申請書を返戻した場合、申請管理システムのステータスを「担当者確認中」から「返戻」へ更新する。 また、返戻内容について、他の職員によるダブルチェックをしたものについてはフラグを立てる。【QRをスキャンまたはオンライン】
随時	⑧''	保留	保留	担当者	何らかの理由で処理が保留になる場合、申請管理システムのステータスを「担当者確認中」から「保留」へ更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
	⑨		内容訂正	被保険者	申請書を訂正し、再提出する。

28~30日前後	⑩	担当者確認済	取りまとめ・局送付	担当者	内容確認後、申請書から入力票部分を切り離し、100枚1束に取りまとめ、局に送付する。入力票の送付日については、2日間連続で2回に分けている。 内容に問題がない申請については、申請管理システムのステータスを「担当者確認中」から「担当者確認済」へ更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
28~30日前後	⑪		全区取りまとめ	局	各区から送付された入力票を取りまとめ、件数を計上し、連合会に持ち込む。
随時	⑫	責任職確認済フラグ	責任職確認	責任職	「担当者確認済」ステータスの書類を随時責任職が確認（書類審査）。確認を終えたものは申請管理システムに「責任職確認済」のフラグを立てる。
翌2日前後	⑬		給付記録データ	担当者 (連合会作成)	持ち込まれた入力票情報を基に給付記録データを作成する。
翌2日前後			支給決定入力票エラーデータ		「給付記録データ」を作成する過程でエラーになったもの一覧。
翌2日前後			過大支給注意リスト		エラー内容を確認し、必要に応じて新国保システム、国保総合システム上の給付記録を作成・修正する。 国保総合システム上の計算結果より実際に支給される予定額が超過している場合に注意喚起としてリストが作成される。
翌2日前後			データ取込確認リスト		内容を確認し、必要に応じて新国保システム、国保総合システム上の給付記録を作成・修正する。 国保総合システム上に正しく実績が登録されていない場合にリストが作成される。
翌8日前後	⑭'		高額支給決定ファイルエラーリスト	局 (確認は担当者)	内容を確認し、必要に応じて新国保システム上の給付記録を作成・修正する。国保総合システムの実績登録を行う。 給付記録データを新国保システムへ取り込む時に何らかのエラーがあった場合に出力。
翌2日前後	⑭		給付記録取り込み	局 (確認は担当者)	エラー等がなかったデータが新国保システム上の給付記録に反映される。
			各区区配返送準備	局	内容を確認し、決裁入力締切日までに必要に応じて新国保システム上の給付記録を作成・修正する。 連合会から入力票を引き取り、各区へ区配する。
随時	⑮	不支給決定済	不支給決定	担当者	内容確認の結果、不支給決定する申請について、申請管理システムのステータスを「担当者確認済」から「不支給決定済」へ更新する。 【QRをスキャンまたはオンラインまたはバッチ処理】
翌8日前後	⑯		端末入力・決裁入力	担当者	決裁入力締切日までに新国保システム上の給付記録を修正する。
翌8日前後	⑰		決裁入力締め切り日		
翌8日前後	⑰'	支給決定済	支給決定		支給関係帳票が出力された申請（支給決定された申請）について、申請管理システムのステータスを「担当者確認済」から「支給決定済」へ更新する。【バッチ処理】 決裁入力締め切り日の翌日に支給決定通知書が還元される。内容を確認し、必要に応じて修正・引き抜きする。
翌10日前後	⑰''		支出関係帳票	局	決裁入力された申請について、支給に必要な帳票（支出命令書作成票）・システム上支給する際に確認が必要な帳票（現金給付注意リスト等）が出力される。 上記帳票類を区配する。
翌10日前後	⑰'''		支出関係帳票	担当者	区配された帳票を確認する。
翌10日前後	⑱		決裁（不支給決定）	責任職	不支給決定を行い、不支給決定通知書を世帯主宛に送付する。
翌10日前後	⑲		決裁（支給決定）	責任職	支給決定の決裁をとる。課内決裁後、支出の起案・決裁を行う（会計室回議）。
翌18日前後	⑳	支出済	MT振込データ作成	局	併せて決裁をとったものについてMTデータを作成する。「支給決定済」から「支出済」へステータス更新する。【バッチ処理】
翌30日前後	㉑		支給決定通知書送付	担当者	支給事務の完了した申請について、支給決定通知書を世帯主宛に送付する。
翌30日前後	㉒		振込処理	会計室 (銀行)	会計室（銀行）にて、持ち込まれた振込データで振込処理を行う。
翌30日前後	㉓	振込不能 or組み戻し	内容確認 訂正調書作成	担当者	会計室より振込不能の一覧を受領し、内容を確認する。振込先を訂正する場合は、訂正調書を作成する。 ステータスを必要に応じて「振込不能」、「組み戻し」へ変更する。【QRをスキャンまたはオンライン】
翌30日前後	㉔		振込処理（組み戻し処理）	会計室 (銀行)	担当者が作成した訂正調書を受領し、再振込または組み戻しの処理を行う。
翌30日前後	㉕	支出済	支給	会計室 (銀行)	支給金額が被保険者等の口座に振り込まれる。「振込不能」、「組み戻し」から「支出済」へステータス更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
翌30日前後	㉖		保管	担当者	会計室より決裁した申請書が返却されるので、支出の根拠資料として支給年度・支給年月ごとに棚に保管する（保存年限は5年）。 振込不能から振込になった申請についても同様。
随時	㉗	取り下げ	取り下げ	責任職	ステータスの途中において、取り下げがあった場合に、「取り下げ」へステータスを更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】 責任職のみが更新可能。

工程表(受領委任払)

スケジュール	工程番号	ステータスまたはフラグ	項目・マニュアル	処理者	処理内容
随時	(1)		申請	被保険者	被保険者が申請書を記載し、受領委任払いによる高額療養費支給手続きの申し込みを行う。
随時	(2)	受付済	資格確認・受付	窓口	申請書を受け付ける。(受領委任払では、この段階でのステータス管理が開始となる。(申請書作成済のステータスはなし。) 窓口(郵送)で受け付けた申請について申請管理システム上に受付簿を作成し、ステータスを「受付済」に更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
随時	(3)		委任及び同意書	被保険者	委任及び同意書が交付される。医療機関と受領委任払いによる手続きを行い、受診する。
随時	(4)		保管 (控え・申請書)	担当者	(3)で交付した委任及び同意書の控えと申請書を区で保管する。
随時	(5)		受診	被保険者 (医療機関)	医療機関を受診する。 医療機関は受診後、連合会へレセプトを提出する。
随時	(5)'		審査	連合会	医療機関から提出されたレセプトを確認し、点数を決定する。
随時	(6)		提出 (委任及び同意書)	局 (提出 医療機関)	連合会からの一次審査決定後の点数・高額療養費の振込先等を申請書に記載して健康福祉局保険年金課あてに毎月10日までに送付する。 局では送られてきた委任及び同意書を区毎に振り分け区配する。
10日前後	(7)		口座振込通知 (医療機関宛)	局	決算入力締め切り日後の関係帳票にて、口座振込通知が出力される。
月末	(8)		口座振込通知送付 (医療機関宛)	局送付 (医療機関宛)	月末に局から医療機関宛に口座振込通知書を送付する。

工程表(自動償還)

スケジュール	工程番号	ステータスまたはフラグ	項目・マニュアル	処理者	処理内容
1日前後	(1)		Lメモ対象世帯ファイル作成	局	新国保システムにおいて、その月の自動償還対象世帯(70歳以上)の抽出を行う。
10日前後	(2)		自動償還リスト	担当者確認 (連合会作成)	高額療養費(自動償還)の対象者のリスト。内容を確認し、支給の可否を判断する。 リストに基づき新国保システムや国保総合システムを検索し、チェック作業を行う。チェック項目は、資格の得喪、送付先の有無、メモ情報の有無、課税区分変更の有無、 地方単独事業該当の有無、住基異動の有無、金額、レセプトの状況、過去の再作成該当の有無、過去の支給済分の有無、レセプト特記事項の内容等。
10日前後	(3)		内容確認	担当者	(2)、②で還元されたリストを基に、内容確認・引き抜き作業を行う(内容確認の詳細は各リストの項目参照)。 (2)リストについては、後続処理に回すため、期日までに国保総合システムにアップロードを行う。
27日前後	(4)		自動償還リストアップロード確認	局	局にて(2)リストが国保総合システムにアップロードされているか確認する。 アップロードされていない場合は、メール・電話にて催促。
28日前後	(5)		自動償還リスト突合処理	連合会	自動償還リストの対象者と高額療養費の計算結果を突合し、給付記録を作成する。

注)MT1回目

工程番号	ステータスまたはフラグ	項目・マニュアル	処理者	処理内容
①		高額介護サービス費計算	計算システム(委託)	委託先の高額介護サービス費計算システムにて高額介護サービス費の計算処理を行う。
②		お知らせデータ取込	介護保険システム1	①で計算処理を行ったデータを介護保険システム1へ取り込む。取込み処理後、区で申請者情報が入力できるようになる。
③		高額介護サービス費給付のお知らせ補記リスト	帳票印字業者	高額介護サービス費等給付のお知らせ(勸奨通知)の宛名等が外字による空欄のため補記が必要な場合に作成される。リストに載った対象者のお知らせ補記を行う。
		高額介護サービス費給付のお知らせ発布リスト		高額介護サービス費等給付のお知らせ(勸奨通知書)発行及び算出根拠明細書
		高額介護サービス費返還対象者リスト		過去算出額>今回算出額のため、戻入が必要となる可能性のある対象者の高額計算明細書
④	申請書作成済	高額支給申請書作成(勸奨通知)	帳票印字業者	①にて行った高額介護サービス費の計算の結果、支給見込みのある被保険者について、高額支給申請書及び勸奨通知を作成(QRコード入り)し封入封緘作業を行う。申請管理システムのステータスを「申請書作成済」へ更新する。【バッチ処理】
⑤	申請書引抜済	内容確認	担当者	②、③で作成したリストを元に、内容確認を行う。引抜をしたものについては申請管理システムのステータスを「申請書作成済」から「申請書引抜済」へステータス更新する。 対象世帯に勸奨を行う。必要に応じて外字の補記等を行う。
⑥		必要事項記入	被保険者	被保険者が必要事項を記入・申請。
⑦	受付済	申請受付	窓口	窓口で申請を受け付ける(資格情報・未申請の有無・申請書体裁等受付時に確認)。
				郵送で申請を受け付ける(封筒裁断作業・資格確認・申請書体裁確認)。
				窓口(郵送)で受け付けた申請について申請管理システム上に受付簿を作成し、ステータスを「受付済」に更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
⑧		一時保管	窓口	窓口担当者が受け付けた申請書を一度棚やキャビネット等にまとめて保管する。
⑨	担当者確認中	内容確認	担当者	上限額、支給額等に誤りがないか確認を行う。 「受付済」から「担当者確認中」にステータス更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
⑩	返戻+ダブルチェックフラグ	返戻	担当者	郵送申請等で記入内容に不備があれば必要に応じて返戻を行う。 申請書を返戻した場合、申請管理システムのステータスを「担当者確認中」から「返戻」へ更新する。また、ダブルチェックをしたものについてはフラグを立てる。【QRをスキャンまたはオンライン】
⑩'		内容訂正	被保険者	申請書の誤記等の内容を訂正し再度申請を行う。
⑪	保留	保留	担当者	システム計算処理前(勸奨データ作成前)に申請を受け付けた場合、システム計算処理の完了まで申請管理システムのステータスを「担当者確認中」から「保留」へ更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
⑫	担当者確認済	端末入力(申請情報)	担当者	口座情報等すべての内容に問題がなければ、「担当者確認中」から「担当者確認済」にステータス更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】 介護保険システム1に申請情報データの入力を行う。※手計算が必要な場合もあり。
⑬	責任職確認済※フラグ	責任職確認	責任職	「担当者確認済」ステータスの書類を随時責任職が確認(書類審査)。確認を終えたものは申請管理システムに「責任職確認済」のフラグを立てる。
⑭		端末入力(決裁日)	担当者	責任職確認を終えたものについて、介護保険システムへ決裁日の入力をする。
⑮		決裁入力締め日		介護保険システム1への決裁入力の区役所締め日。
⑮'	支給決定済 不支給決定済	支給決定		支出関係帳票(帳票出力時)が出力された申請(支給決定した申請分)について、申請管理システムのステータスを「担当者確認済」から「支給決定済」、決裁入力時に不支給と入力したものは「不支給決定済」【バッチ処理】に更新する。※不支給決定済についてはQRをスキャン、オンラインでもステータス更新ができるようにする。
⑮''		支出関係帳票 (帳票出力時)		決裁入力締め日までに入力を終えたものについて支出関係帳票(帳票出力時)を作成し局から区配する。
⑯		帳票内容確認	担当者	区配された支出関係帳票(帳票出力時)を確認する。
⑰		(不)支給決定決裁	責任職	区配された支出関係帳票、申請書を添付資料とし支給決定の決裁を行う。(課内決裁)
⑱		MT作成処理日		振込用MTデータの作成処理日。
⑱'		支出関係帳票 (MT作成時)	介護保険システム1	支出関係帳票(MT作成時)を作成する。
		(不)支給決定 通知書データ	介護保険システム1	(不)支給決定通知書の印字用データを作成する。このデータを元に帳票印字業者で(不)支給決定通知書を作成する。
		振込データ(MT)	介護保険システム1	振込用MTデータを作成する。
⑱''	支出済			支給日の到来時点で申請管理システムのステータスを「支給決定済」から「支出済」へステータス更新する。【バッチ処理】
⑲		帳票内容確認	担当者	区配された支出関係帳票(MT作成時)の内容を確認する。
		支出命令作成・起案	担当者	財務会計システムで作成した支出命令書を作成し、区配された支出関連帳票、申請書を添付資料として支出命令の起案を行う。
⑳		支出決裁	責任職	⑰で起案した支出命令の課内決裁をとる。
⑳'		支出決裁	会計室	会計室まで決裁を取る。
㉑		(不)支給決定 通知書送付	担当者	支給事務を終えた分について支給決定通知書、(不)支給決定通知書を被保険者宛てに送付する。
㉒		振込データ(MT)持ち込み	局	⑱作成したMTデータ(振込データ)を局から会計室、銀行へ持ち込む。
㉓		振込処理	銀行	銀行にて、持ち込まれた振込データで振込処理を行う。
㉔		保管	担当者	会計室より決裁した申請書が返却されるので、支出の根拠資料として支給年度・支給年月ごとに棚に保管する(保存年限は5年)。
㉕	振込不能or組み戻し	内容確認 訂正調書作成	担当者	会計室より振込不能の一覧、訂正調書を受領し内容を確認する。ステータスを必要に応じて「振込不能」、「組み戻し」へ変更する。【QRをスキャンまたはオンライン】 【QRをスキャンまたはオンライン】
	支出済	振込処理	会計室 (銀行)	再振込処理を行う。ステータスを「振込不能」「組み戻し」から「支出済」へ更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】
㉖	取り下げ	取り下げ	責任職	ステータスの途中において、取り下げがあった場合に、「取り下げ」へステータスを更新する。【QRをスキャンまたはオンライン】 責任職のみが更新可能。

注) 自動償還のスケジュール

工程番号	ステータスまたはフラグ	項目・マニュアル	処理者	処理内容
①		高額介護サービス費計算	計算システム(委託)	委託先の高額介護サービス費計算システムにて高額介護サービス費の計算処理を行う。
②		高額介護サービス費自動償還明細リスト	介護保険システム1	高額介護サービス費等の算出根拠明細書
		高額介護サービス費自動償還変換対象者リスト		過去算出額>今回算出額のため、戻入が必要となる可能性のある対象者の高額計算明細書
③		内容確認(自動償還引抜)	担当者	②で作成したリストを元に、内容確認を行う。支給額に疑義があるものについては自動償還からの引抜を行う。
④	支給決定済	MT作成処理日		振込用MTデータの作成処理日。
④'		支出関係帳票 (MT作成時)	介護保険システム1	支出関係帳票(MT作成時)を作成する。
		支給決定 通知書データ	介護保険システム1	(不)支給決定通知書の印字用データを作成する。このデータを元に帳票印字業者で(不)支給決定通知書を作成する。
		振込データ(MT)	介護保険システム1	振込用MTデータを作成する。申請管理システムのステータスを「支給決定済」へ更新する。
④''	支出済			支給日の到来時点で申請管理システムのステータスを「支給決定済」から「支出済」へステータス更新する。【バッチ処理】

【給付事務改善プロジェクト】



受付管理・申請業務支援システム

受付管理・申請業務支援システム

機能構成

<基本機能>

1 受付管理

- 受付処理/QR発行
- 受付状態更新

<オプション機能>

2 申請支援

- QR読み取り
- 申請種別選択
- メモ

2 申請支援

- 対象者検索
- 住所検索

3 申請書印刷

- 宛名印字
- 申請書印刷

4 申請書作成

- 申請内容入力

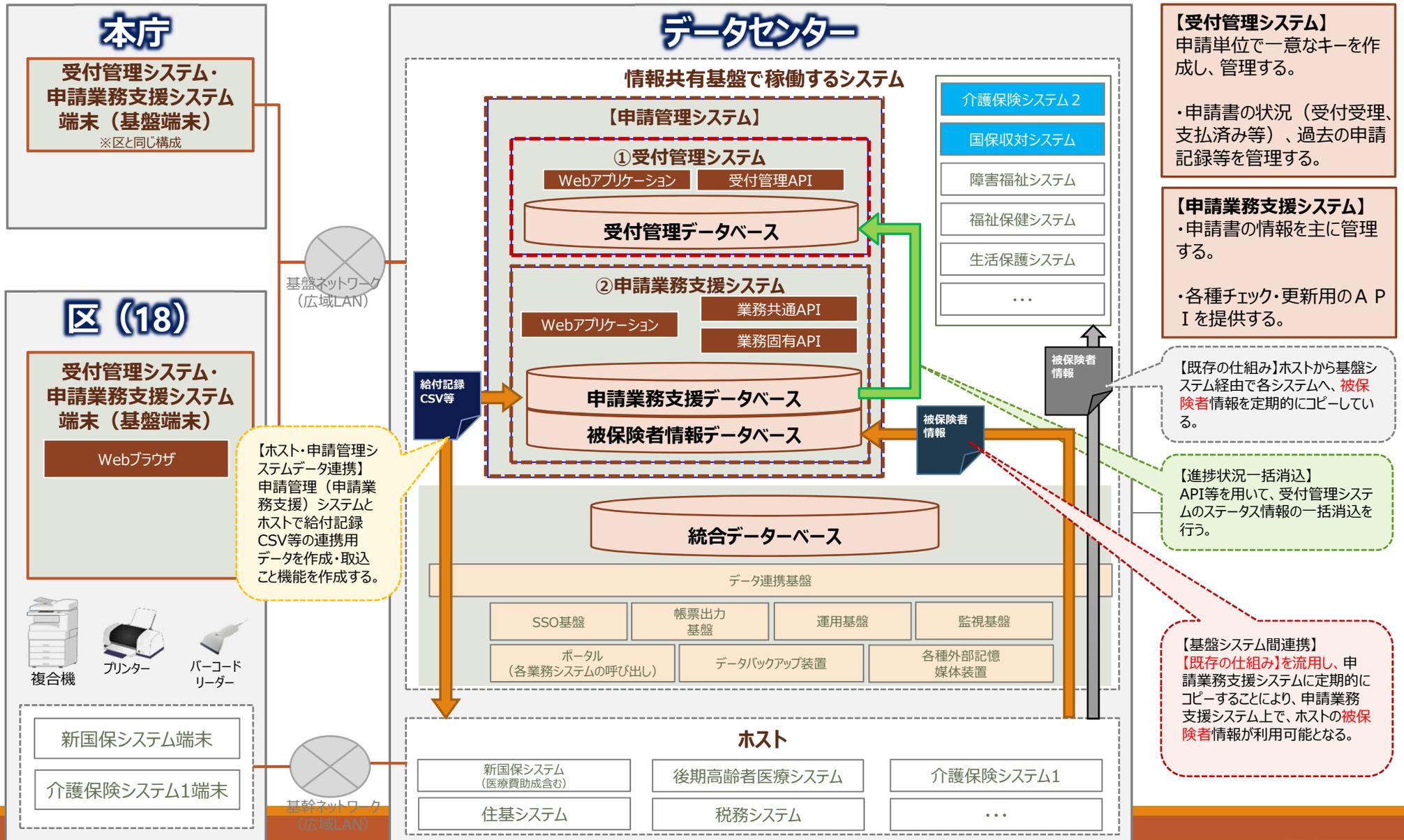
5 CSV出力

- CSV出力

6 CSV取り込み

- CSV取り込み

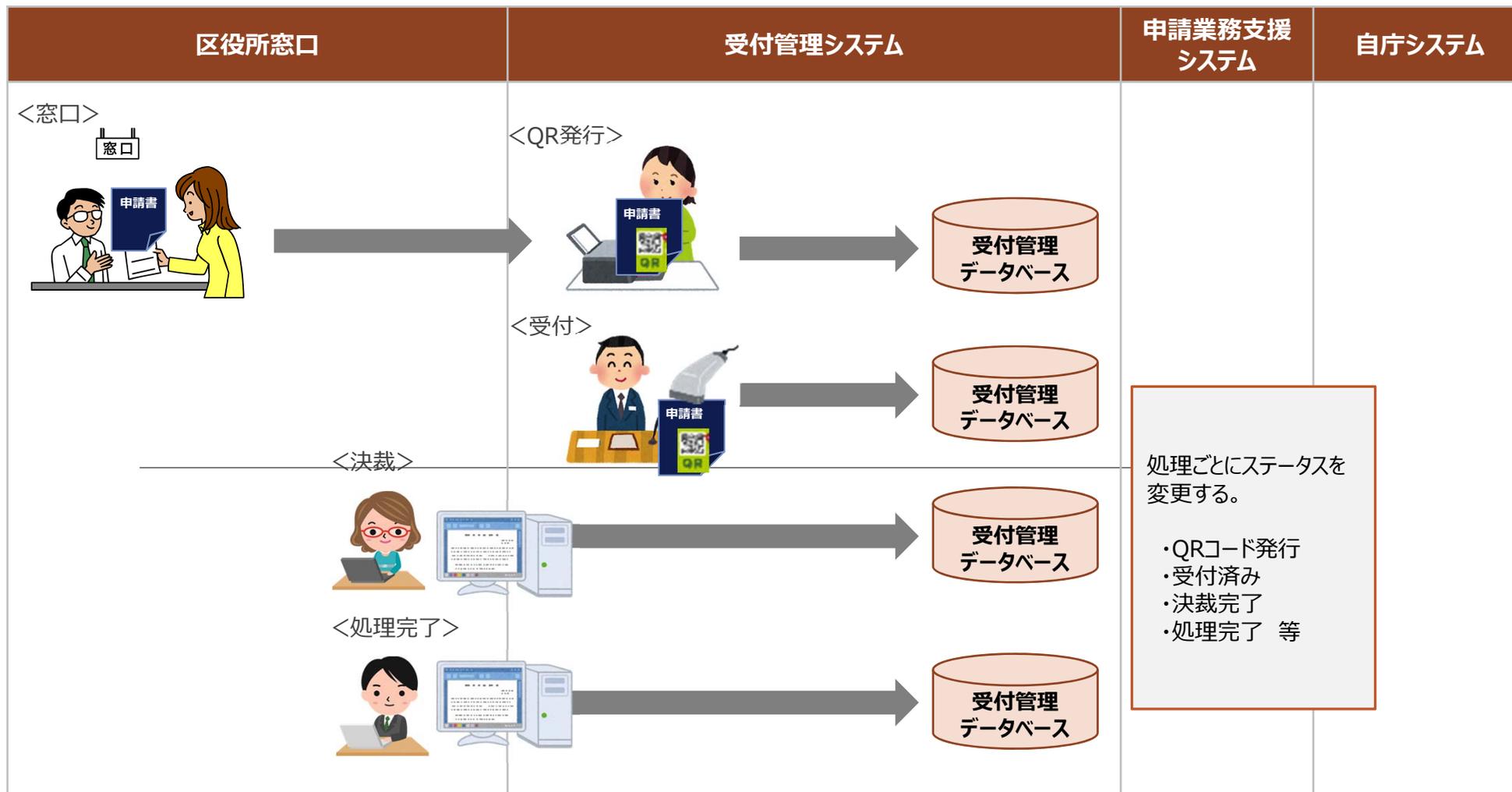
全体構成図 (イメージ)



受付管理システム（ベース）

1 受付管理

- 受付処理/QR発行
- 受付状態更新



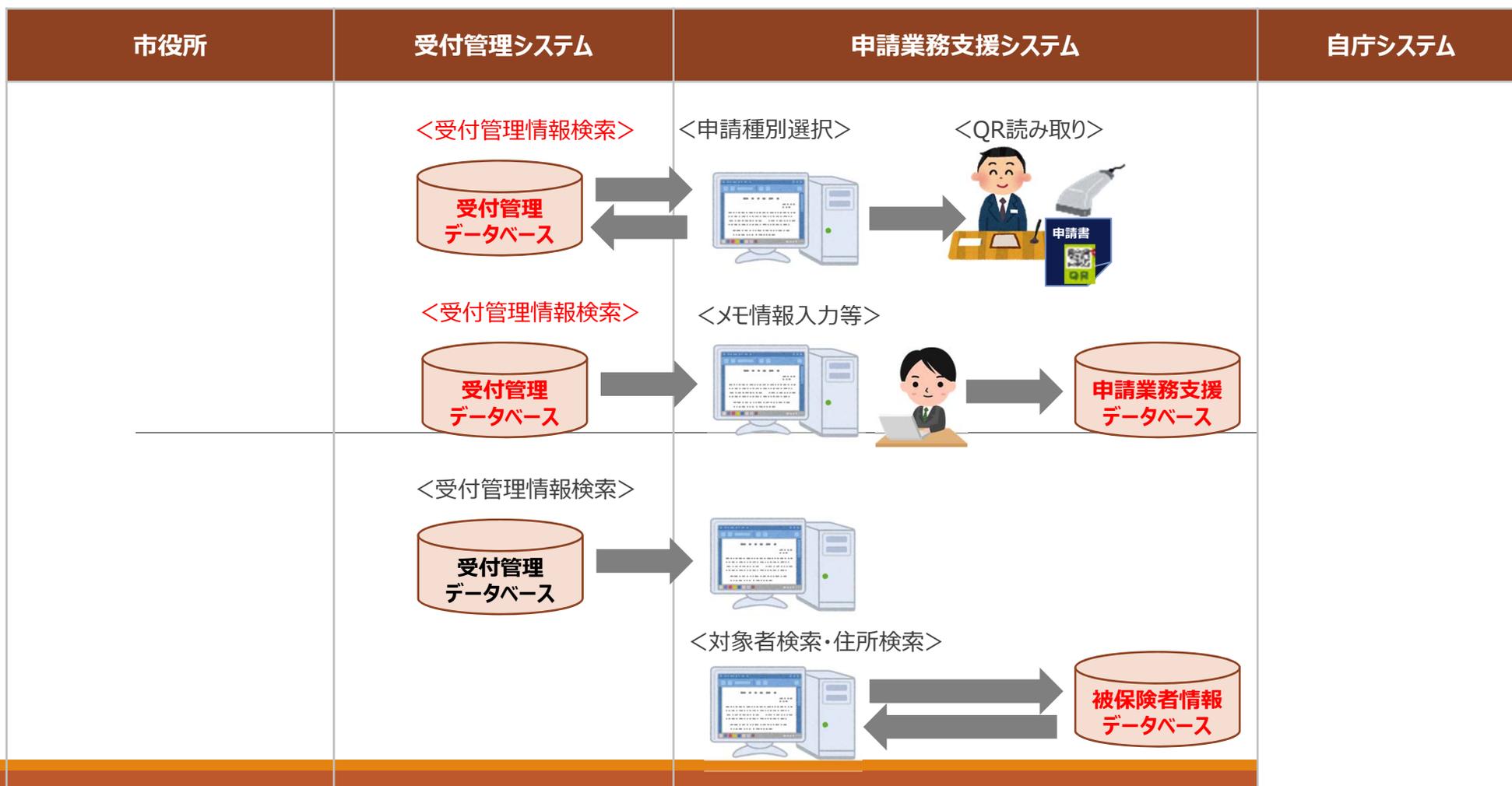
申請業務支援システム（ベース）

2 申請支援

- QR読み取り
- 申請種別選択
- メモ

申請支援

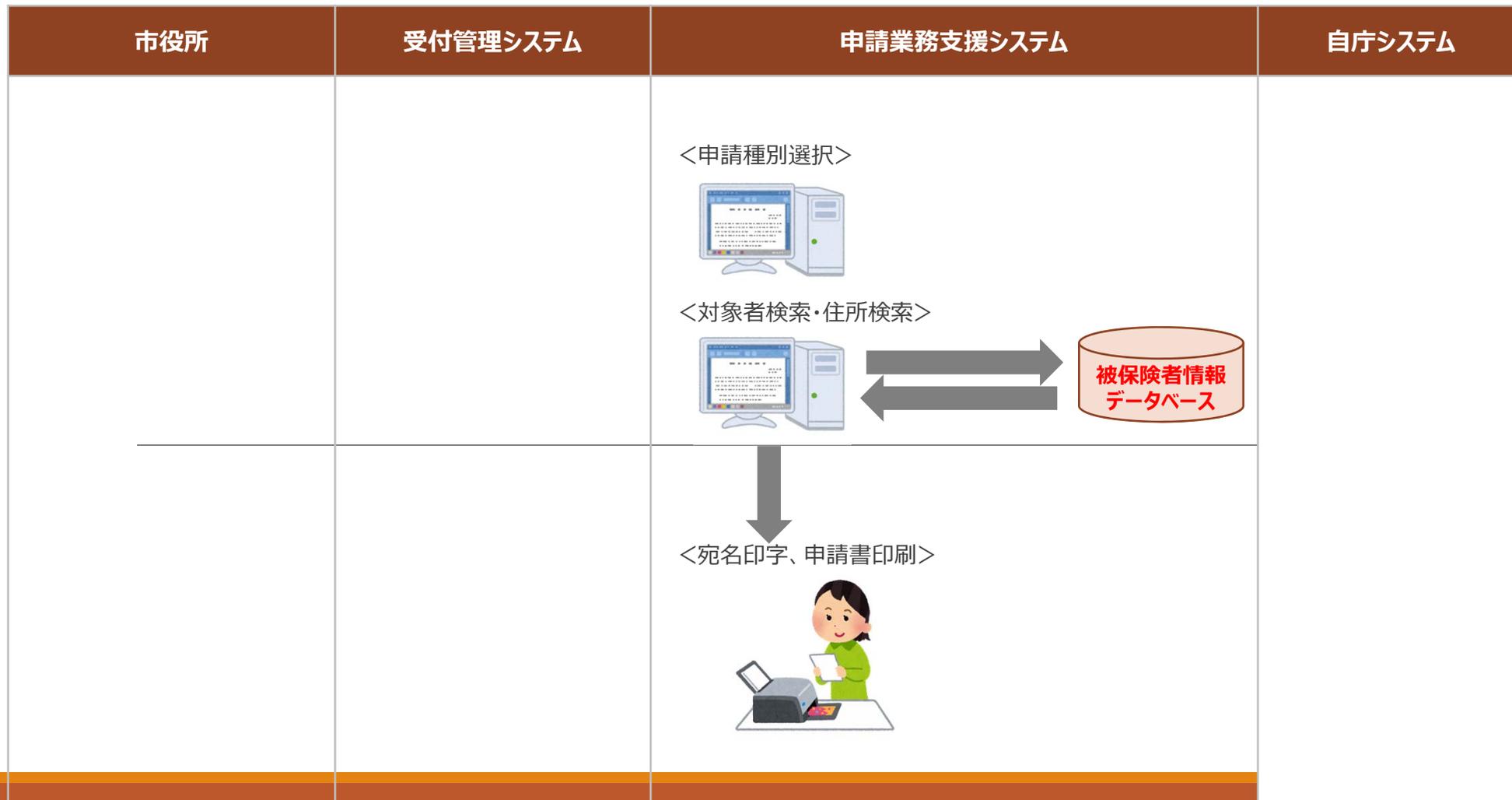
- 対象者検索
- 住所検索



申請業務支援システム（申請書印刷（宛名のみ））

3 申請書印刷

- 宛名印字
- 申請書印刷



申請業務支援システム（申請内容入力）

4 申請書作成

● 申請内容入力

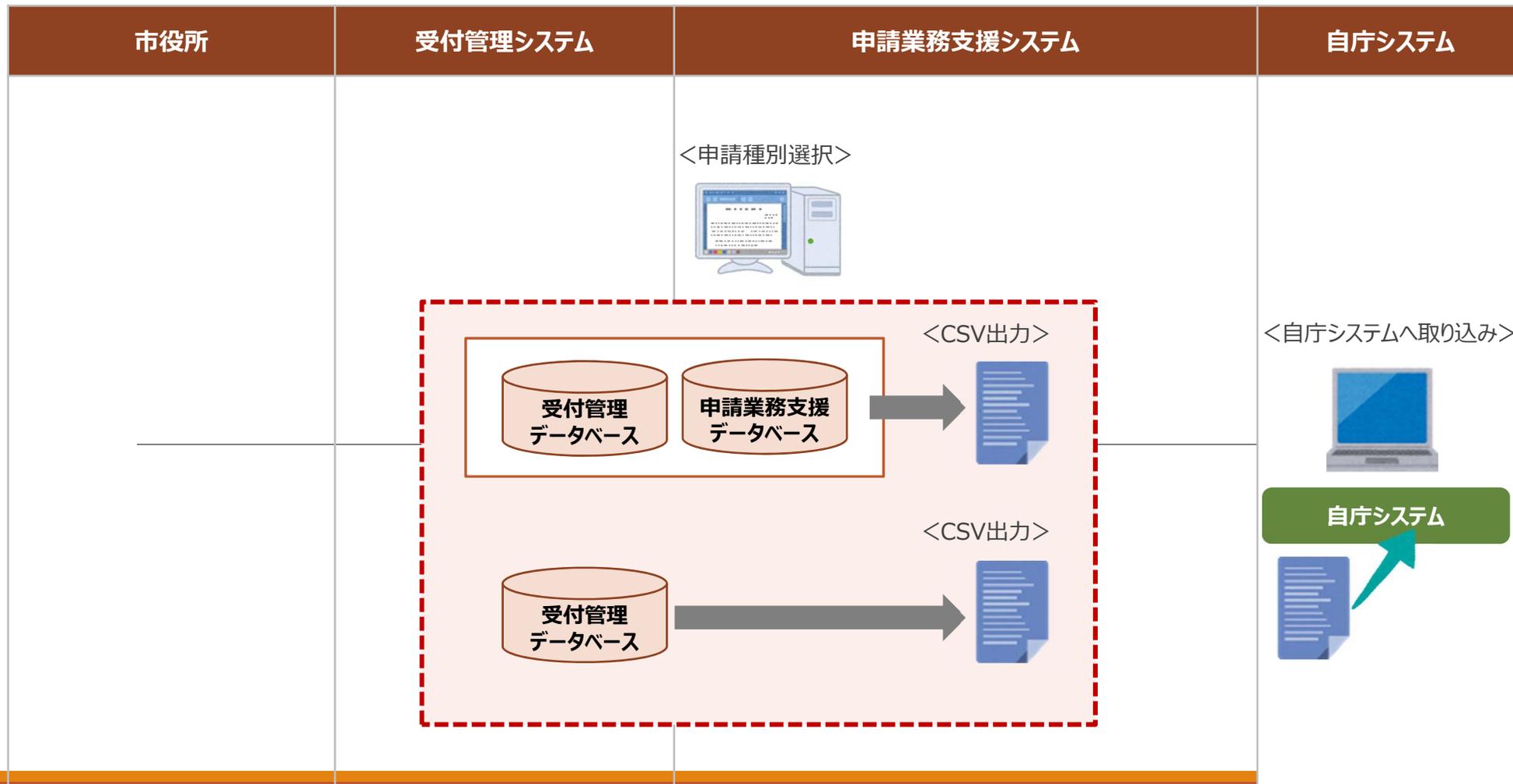


申請業務支援システム（CSV帳票追加）

5

CSV出力

● CSV出力



申請業務支援システム（CSV取込追加）

6

CSV取り込み

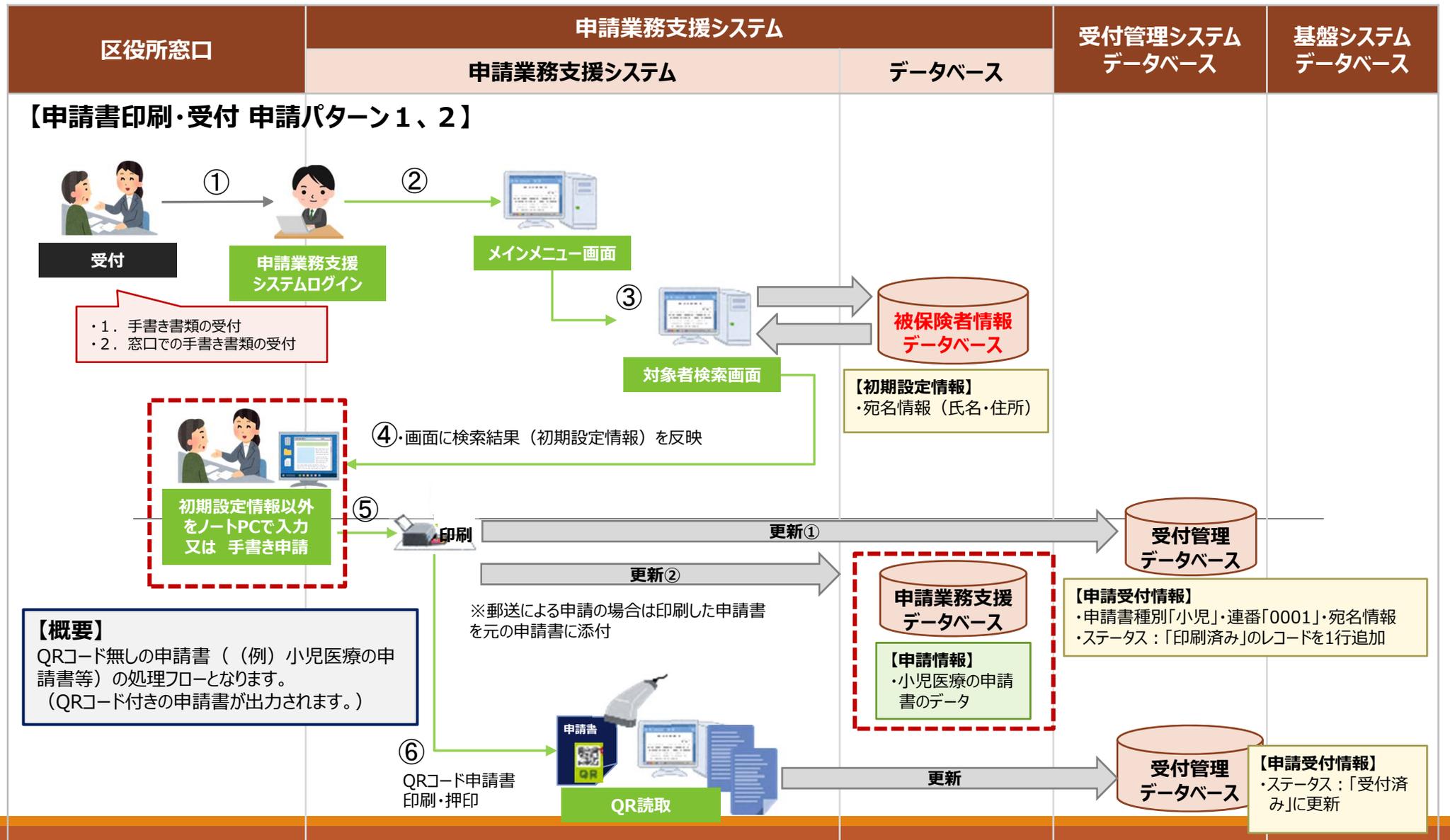
● CSV取り込み



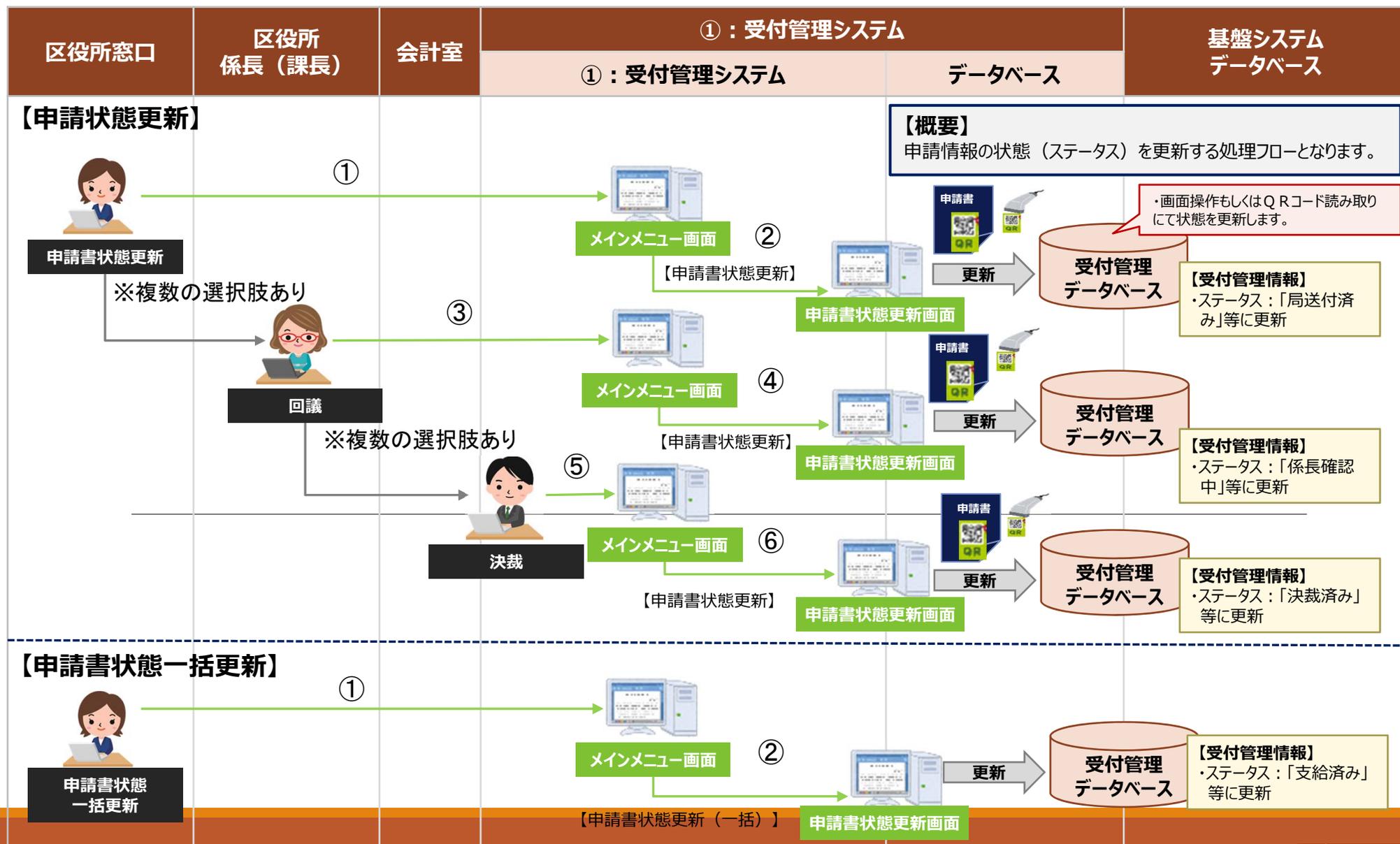
連合会等で付与した勸奨帳票のQRコード情報取込・修正機能



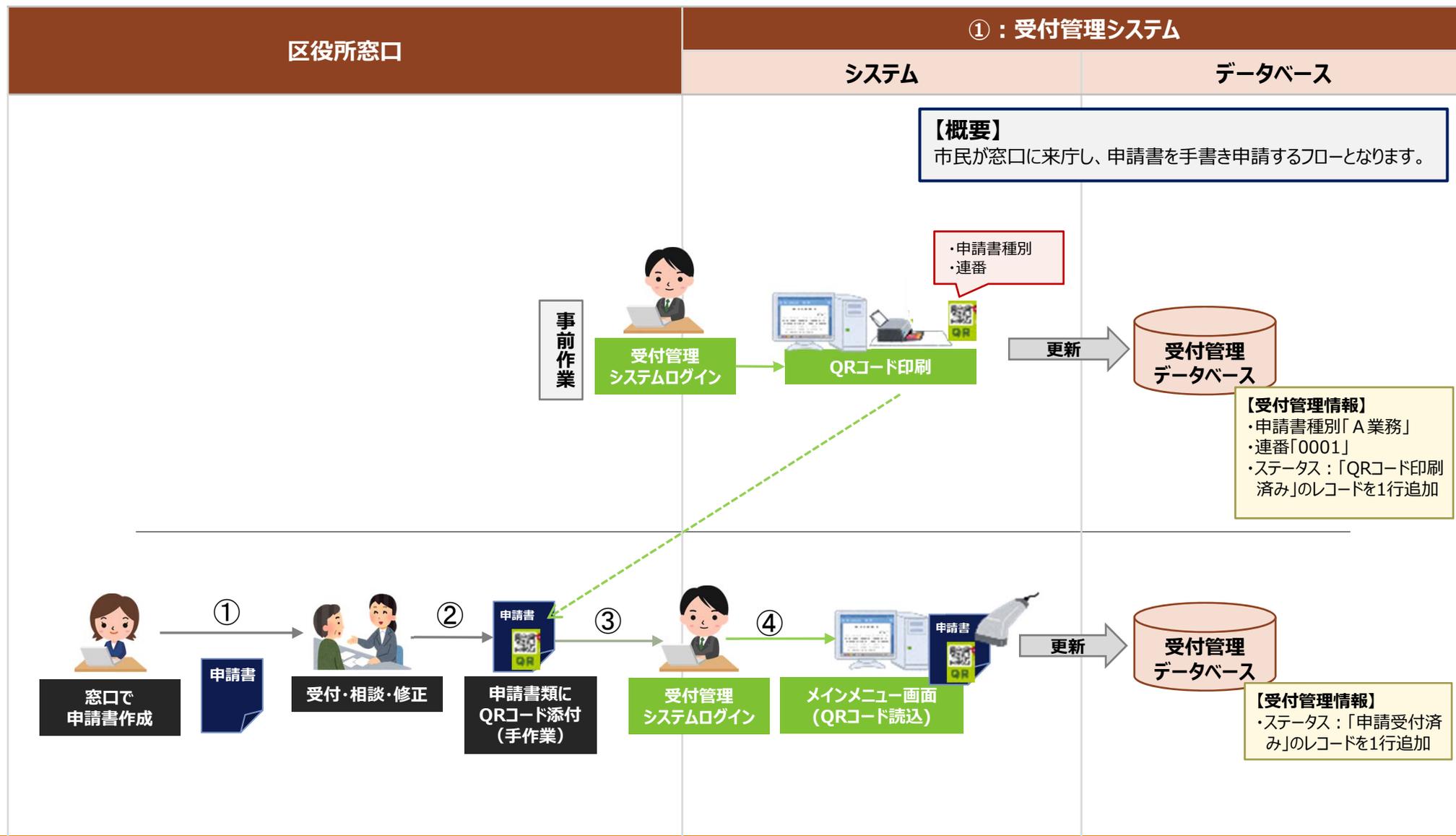
対象者情報（氏名等）付き帳票 印刷機能



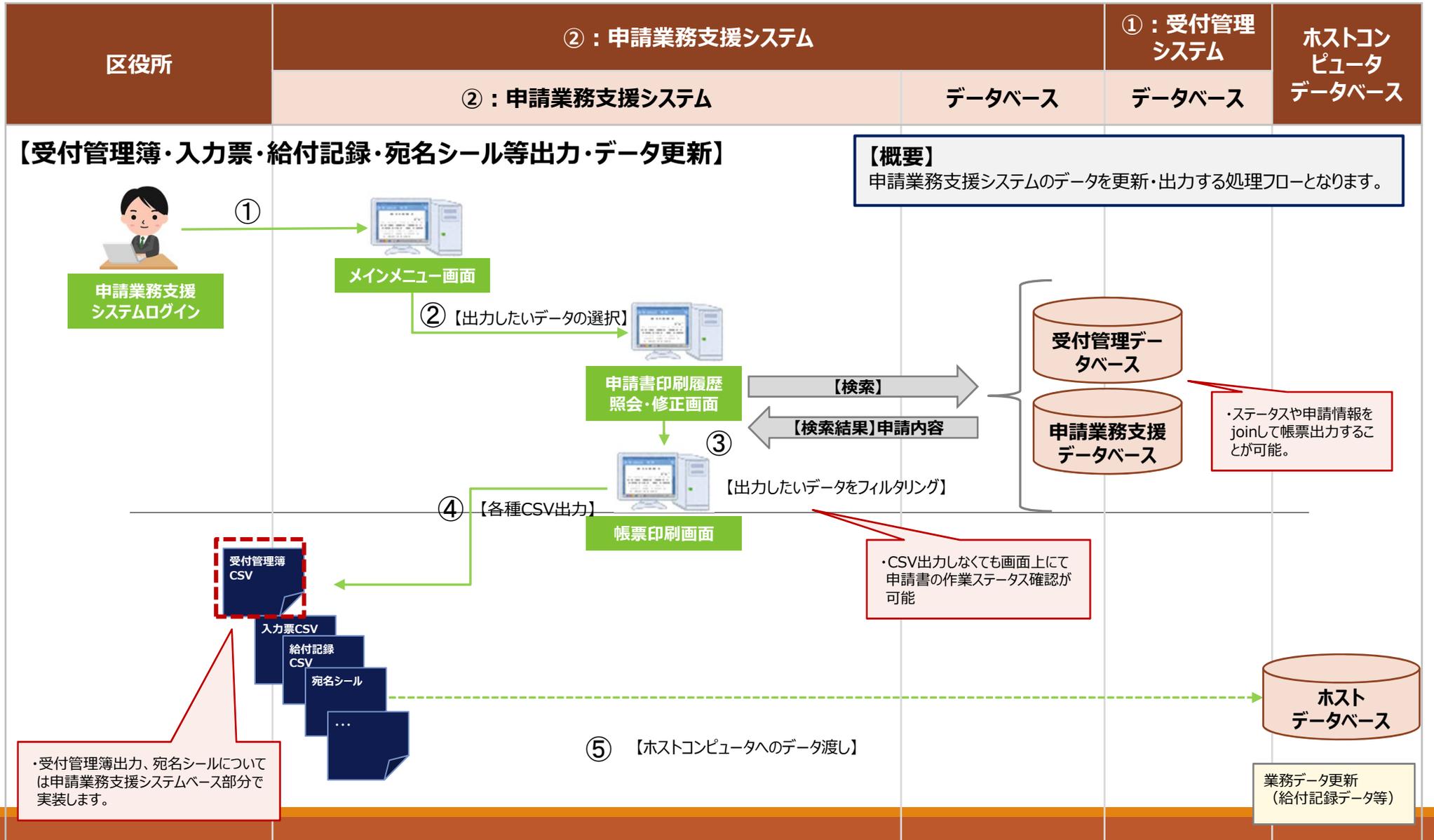
処理状況の更新機能



QRコード印刷機能

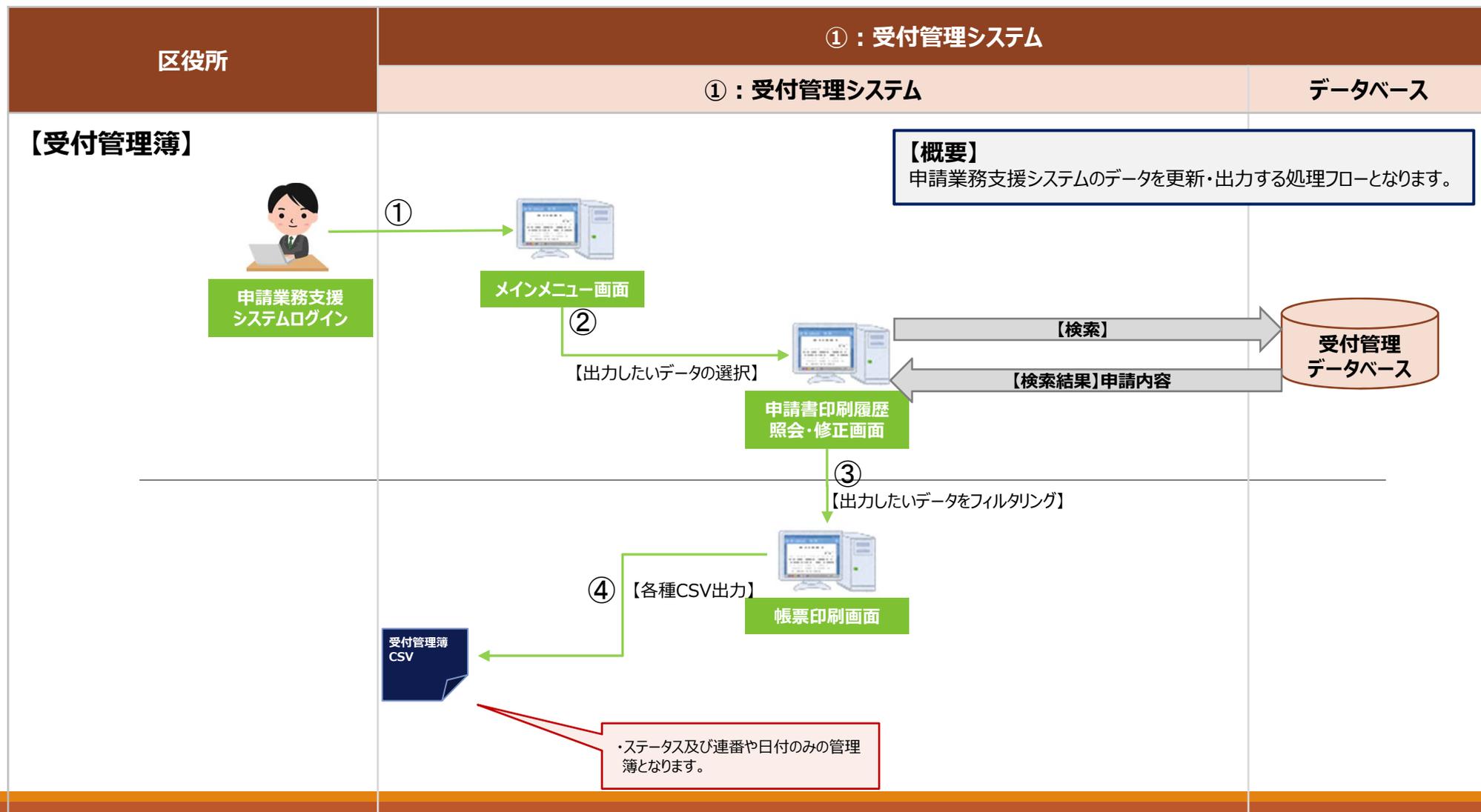


申請業務支援システムの帳票出力機能



受付管理システムの帳票出力機能

各種CSVデータ更新・出力



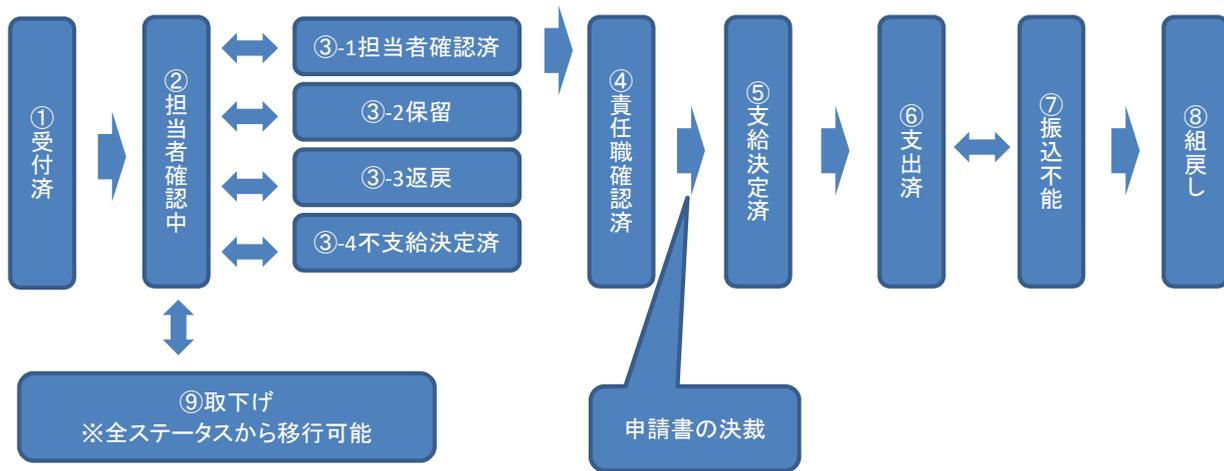
その他機能

その他機能

- ・アラーム機能（一定期間ステータス更新されないもの等への注意喚起）
 - ・コードメンテナンス機能（ステータス定義、帳票種別等）
 - ・採番管理機能
 - ・メモ機能（申請業務支援システムのみ）
-

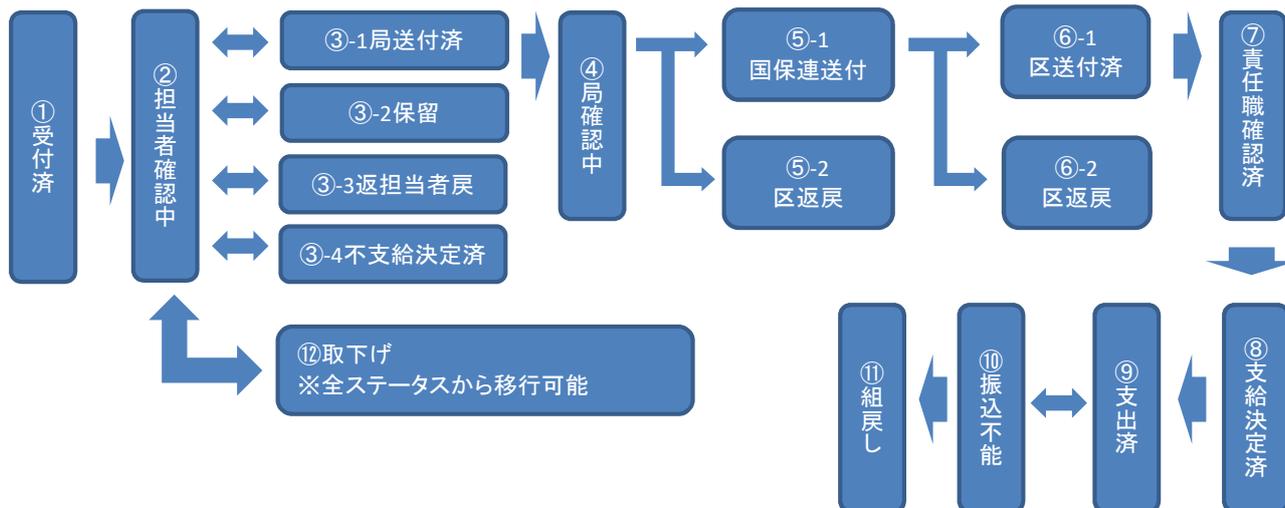
【基本】

	ステータス	概要	変更方法	ステータス 変更可能者	変更可能ステータス
①	受付済	窓口で申請書を受領した状態	QR読込	職員	②担当者確認中 ⑧取下げ
②	担当者確認中	①の書類を担当者が受領した状態 ※不備返戻や他ステータスからの変更分含む	QR読込	担当者	③-1担当者確認済 ③-2保留 ③-3返戻 ③-4不支給決定済 ⑧取下げ
③-1	担当者確認済	②の書類を担当者が確認した結果、処理を進められる状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ④支給決定済 ⑧取下げ
③-2	保留	②の書類を担当者が確認した結果、レセプト未到達等により処理を保留する状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ⑧取下げ
③-3	返戻	②の書類を担当者が確認した結果、書類不備等で申請者に返戻する状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ⑧取下げ
③-4	不支給決定済	②の書類を担当者が確認した結果、不支給とした状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ⑧取下げ
④	責任職確認済	③-1の書類を責任職が確認した結果、処理が進められる状態 当該ステータスとなったものについては、日次連携により新国保システムへ給付記録を作成	QR読込 or オンライン	責任職	②担当者確認中 ⑧取下げ
⑤	支給決定済	ステータスが「④」かつ新国保システムの給付記録が「決裁日入力済」のものについて、バッチでステータス更新された状態	バッチ	バッチ	②担当者確認中 ⑤支出済 ⑧取下げ
⑥	支出済	ステータスが「⑤」かつ新国保システムの給付記録が「支給日入力済」のものについて、バッチでステータス更新された状態	バッチ	バッチ	②担当者確認中 ⑥振込不能 ⑧取下げ
⑦	振込不納	支出処理後、振込不能になった状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑤支出済 ⑦組戻し ⑧取下げ
⑧	組戻し	支出処理後、振込不能になり組戻しになった状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑧取下げ
⑨	取下げ	何らかの理由により、申請が取り下げられた状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中



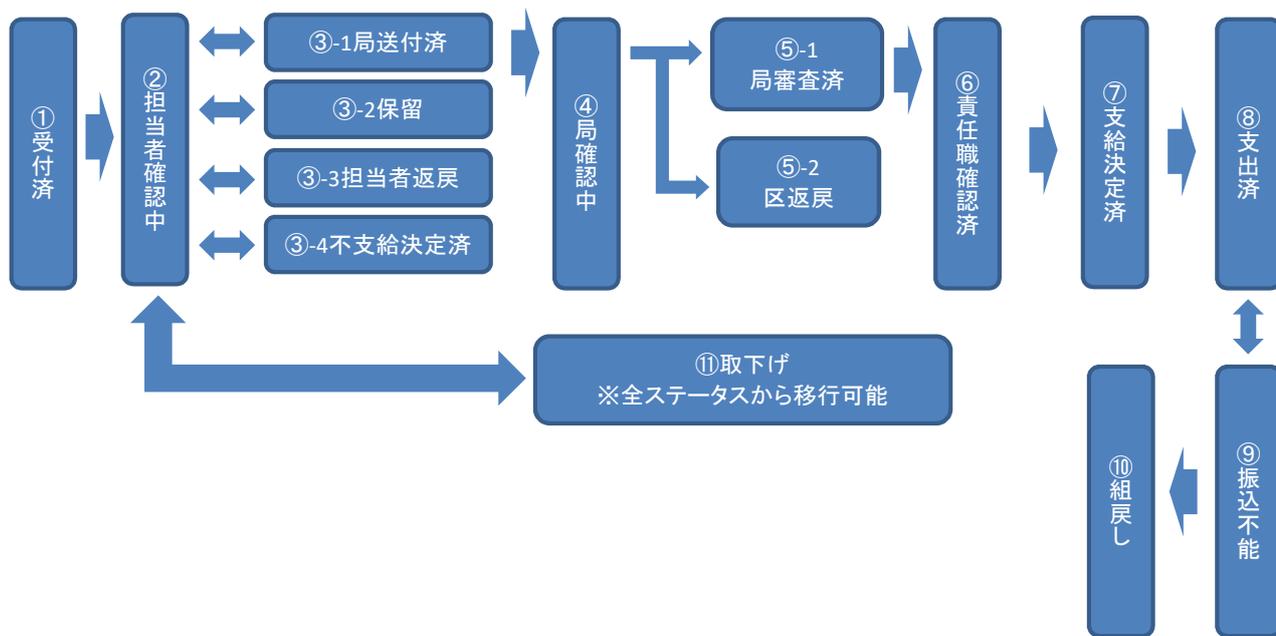
【基本+国保連】

	ステータス	概要	変更方法	ステータス 変更可能者	変更可能ステータス
①	受付済	窓口で申請書を受理した状態	QR読込	職員	②担当者確認中 ⑫取下げ
②	担当者確認中	①の書類を担当者が受領した状態 ※不備返戻や他ステータスからの変更分含む	QR読込	区担当者	③-1局送付済 ③-2保留 ③-3担当者返戻 ③-4不支給決定済 ⑫取下げ
③-1	局送付済	②の書類を担当者が確認した結果、処理を進められるもののうち関係書類を局へ送付した状態	QR読込 or オンライン	区担当者	②担当者確認中 ④局確認中 ⑫取下げ
③-2	保留	②の書類を担当者が確認した結果、レセプト未到達等により処理を保留する状態	QR読込 or オンライン	区担当者	②担当者確認中 ⑫取下げ
③-3	担当者返戻	②の書類を担当者が確認した結果、書類不備等で申請者に返戻する状態	QR読込 or オンライン	区担当者	②担当者確認中 ⑫取下げ
③-4	不支給決定済	②の書類を担当者が確認した結果、不支給とした状態	QR読込 or オンライン	区担当者	②担当者確認中 ⑫取下げ
④	局確認中	③-1の書類を局担当者が受領した状態	QR読込 or オンライン	局担当者	⑤-1国保連送付済 ⑤-2区返戻 ⑫取下げ
⑤-1	国保連送付済	④の書類を局担当者が確認した結果、国保連へ送付できるもののうち関係書類を国保連へ送付した状態	QR読込 or オンライン	局担当者	⑥-1区送付済 ⑥-2区返戻 ⑫取下げ
⑤-2	区返戻	④の書類を局担当者が確認した結果、書類不備等で区担当者に関係書類を返戻した状態	QR読込 or オンライン	局担当者	②担当者確認中 ⑫取下げ
⑥-1	区送付済	⑤-1の書類を国保連審査後、次のステータスに進めるもののうち関係書類を区へ送付した状態	QR読込 or オンライン	局担当者	②担当者確認中 ⑦責任職確認済 ⑫取下げ
⑥-2	区返戻	⑤-1の書類を国保連が確認した結果、書類不備等で区担当者に関係書類を返戻した状態	QR読込 or オンライン	局担当者	②担当者確認中 ⑫取下げ
⑦	責任職確認済	⑥-1の書類を責任職が確認した結果、処理が進められる状態 当該ステータスとなったものについては、日次連携により新国保システムへ給付記録を作成	QR読込 or オンライン	責任職	②担当者確認中 ⑧支給決定済 ⑫取下げ
⑧	支給決定済	ステータスが「⑦」かつ新国保システムの給付記録が「決裁日入力済」のものについて、バッチでステータス更新された状態	バッチ	バッチ	②担当者確認中 ⑨支出済 ⑫取下げ
⑨	支出済	ステータスが「⑧」かつ新国保システムの給付記録が「支給日入力済」のものについて、バッチでステータス更新された状態	バッチ	バッチ	②担当者確認中 ⑩振込不能 ⑫取下げ
⑩	振込不納	支出処理後、振込不能になった状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑨支出済 ⑪組戻し ⑫取下げ
⑪	組戻し	支出処理後、振込不能になり組戻しする状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑫取下げ
⑫	取下げ	何らかの理由により、申請が取り下げられた状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中



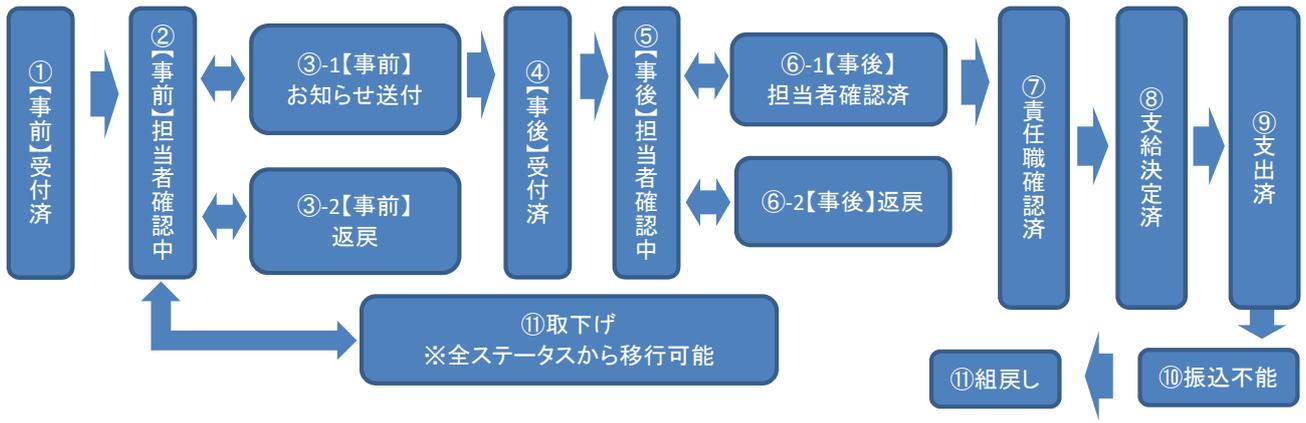
【基本+審査】

	ステータス	概要	変更方法	ステータス 変更可能者	変更可能ステータス
①	受付済	窓口で申請書を受領した状態	QR読込	窓口	②担当者確認中 ①取下げ
②	担当者確認中	①の書類を担当者が受領した状態 ※不備返戻や他ステータスからの変更分含む	QR読込	担当者	③-1局送付済 ③-2保留 ③-3担当者返戻 ③-4不支給決定済 ①取下げ
③-1	局送付済	②の書類を担当者が確認した結果、処理を進められるもののうち関係書類を局へ送付した状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ④局確認中 ①取下げ
③-2	保留	②の書類を担当者が確認した結果、レセプト未到達等により処理を保留する状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ①取下げ
③-3	担当者返戻	②の書類を担当者が確認した結果、書類不備等で申請者に返戻する状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ①取下げ
③-4	不支給決定済	②の書類を担当者が確認した結果、不支給とした状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ①取下げ
④	局確認中	③-1の書類を局担当者が受領した状態	QR読込 or オンライン	局担当者	⑤-1局審査済 ⑤-2区返戻 ①取下げ
⑤-1	局審査済	③-1の書類を局担当者の審査後、次のステータスに進められるもののうち関係書類を区へ送付した状態 当該ステータスとなったものについては、日次連携により新国保システムへ給付記録を作成	QR読込 or オンライン	局担当者	②担当者確認中 ⑦支給決定済 ①取下げ
⑤-2	区返戻	③-1の書類を局担当者が確認した結果、書類不備等で区担当者に返戻する状態	QR読込 or オンライン	局担当者	②担当者確認中 ①取下げ
⑥	責任職確認済	⑥-1の書類を責任職が確認した結果、処理が進められる状態 当該ステータスとなったものについては、日次連携により新国保システムへ給付記録を作成	QR読込 or オンライン	責任職	②担当者確認済 ⑦支給決定済 ①取下げ
⑦	支給決定済	ステータスが「④-1」かつ新国保システムの給付記録が「決裁日入力済」のものについて、バッチでステータス更新された状態	バッチ	バッチ	②担当者確認中 ⑧支出済 ①取下げ
⑧	支出済	ステータスが「⑤」かつ新国保システムの給付記録が「支給日入力済」のものについて、バッチでステータス更新された状態	バッチ	バッチ	②担当者確認中 ⑨振込不能 ①取下げ
⑨	振込不納	支出処理後、振込不能になった状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑧支出済 ⑩組戻し ①取下げ
⑩	組戻し	支出処理後、振込不能になり組戻しする状態	QR読込 or オンライン		①取下げ
⑪	取下げ	何らかの理由により、申請が取り下げられた状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中



【基本+住宅改修】

	ステータス	概要	変更方法	ステータス 変更可能者	変更可能ステータス
①	【事前】受付済	窓口で申請書を受理した状態	QR読込	窓口	②【事前】担当者確認中 ⑫取下げ
②	【事前】 担当者確認中	①の書類を担当者が受領した状態 ※不備返戻や他ステータスからの変更分含む	QR読込	担当者	③-1【事前】お知らせ送付 ③-2【事前】返戻 ⑫取下げ
③-1	【事前】お知らせ送付済	②の書類を担当者が確認した結果、『お知らせ』を送付した状態	QR読込 or オンライン	担当者	②【事前】担当者確認中 ④【事後】受付済 ⑫取下げ
③-2	【事前】返戻	②の書類を担当者が確認した結果、書類不備等で申請者に返戻する状態	QR読込 or オンライン	担当者	②【事前】担当者確認中 ⑫取下げ
④	【事後】受付済	窓口で申請書を受理した状態	QR読込	窓口	⑤【事後】担当者確認中 ⑫取下げ
⑤	【事後】担当者確認中	④の書類を担当者が受領した状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑥-1【事後】担当者確認済 ⑥-2【事後】返戻 ⑫取下げ
⑥-1	【事後】担当者確認済	⑤の書類を担当者が確認した結果、処理を進められる状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑤【事後】担当者確認中 ⑦責任職確認済 ⑫取下げ
⑥-2	【事後】返戻	⑤の書類を担当者が確認した結果、書類不備等で申請者に返戻する状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑤【事後】担当者確認中 ⑫取下げ
⑦	責任職確認済	⑥-1の書類を責任職が確認した結果、処理が進められる状態 当該ステータスとなったものについては、日次連携により新国保システムへ給付記録を作成	QR読込 or オンライン	責任職	②担当者確認済 ⑦支給決定済 ⑫取下げ
⑧	支給決定済	ステータスが「⑥-1」かつ新国保システムの給付記録が「決裁日入力済」のものについて、バッチでステータス更新された状態	バッチ	バッチ	⑤【事後】担当者確認中 ⑨支給済 ⑫取下げ
⑨	支出済	ステータスが「⑦」かつ新国保システムの給付記録が「支給日入力済」のものについて、バッチでステータス更新された状態	バッチ	バッチ	⑤【事後】担当者確認中 ⑩振込不能 ⑫取下げ
⑩	振込不納	支出処理後、振込不能になった状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑨支出済 ⑪組戻し ⑫取下げ
⑪	組戻し	支出処理後、振込不能になり組戻しする状態	QR読込 or オンライン	担当者	⑫取下げ
⑫	取下げ	何らかの理由により、申請が取り下げられた状態	QR読込 or オンライン	担当者	②【事前】担当者確認中



【基本+搬送便】

	ステータス	概要	変更方法	ステータス 変更可能者	変更可能ステータス
①	受付済	窓口で申請書を受理した状態	QR読込	窓口	②担当者確認済 ⑤取下げ
②	担当者確認中	①の書類を担当者が受領した状態 ※不備返戻や他ステータスからの変更分含む	QR読込	担当者	③-1担当者確認済 ③-2保留 ③-3返戻 ⑤取下げ
③-1	広域送付済	②の書類を担当者が確認した結果、処理を進められるものうち関係書類を広域連合へ搬送便にて送付した状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ④広域返戻 ⑤取下げ
③-2	保留	②の書類を担当者が確認した結果、レセプト未到達等により処理を保留する状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ⑤取下げ
③-3	返戻	②の書類を担当者が確認した結果、書類不備等で申請者に返戻する状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ⑤取下げ
④	広域返戻	③-1の書類を広域連合担当者が確認した結果、書類不備等で区担当者に返戻される状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中 ⑤取下げ
⑤	取下げ	何らかの理由により、申請が取り下げられた状態	QR読込 or オンライン	担当者	②担当者確認中

