

令和5・6年度年度

保険窓口対応年報

担当	業務	令和5年8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月～7月合計	処理目安時間(分)	備考	
給付	葬祭費支給申請	268	276	291	312	315	343	351	337	322	313	254	317	3,699	5～30	内容によって処理時間が大きく変化する。	
	高額療養費 (高額療養費支給申請・減額証・限度証)	767	692	685	665	676	737	714	727	739	657	630	747	8,436	5～30		
	高額介護合算療養費支給申請	16	21	11	11	9	14	10	338	104	65	38	42	679	5～30		
	療養費 その他 (特定疾病療養受療証、長寿健康診査、 医療費通知、はりきゆう・マッサージ)	151	145	181	170	150	160	179	166	189	161	134	159	1,945	10～60		
	資格 (被保険者証、転入・転居・転出関係)	24	19	18	18	25	24	28	30	18	17	24	171	416	5～30		
資格	賦課 (保険料・負担割合、決定通知書再交付)	343	227	222	249	232	246	195	170	245	188	221	351	2,889	5～20		
	送付先変更届 納付書再交付	101	45	55	43	79	86	61	33	93	43	64	288	991	5～30		
収納	還付金口座振替依頼書再発行	67	58	40	51	61	64	68	50	73	66	64	88	750	7～		
	保険料納付内訳書	32	32	27	18	7	8	10	5	12	9	5	7	172	5～30		
	相談	38	23	24	23	21	18	25	27	35	23	9	9	275	5～30		
	職員引継ぎ	4	3	12	47	31	79	62	54	8	9	7	13	329	10～20		
その他	職員引継ぎ	385	339	459	389	157	160	266	290	351	312	385	566	4,059	5～20		
	職員引継ぎ	197	203	195	157	135	133	165	177	213	116	142	241	2,074	5～10		
合計		2,393	2,083	2,220	2,153	1,898	2,072	2,134	2,404	2,402	1,979	1,977	2,999	26,714			

令和5・6年度年度

電話対応年報

担当	業務	令和5年8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月～7月合計	処理目安時間(分)	備考
資格	制度全般	61	47	75	71	105	115	89	92	70	31	53	66	875	5～30	内容によって処理時間が大きく変化する。
	賦課 (保険料、賦課通知、保険料減免、納付方法)	416	298	460	297	312	319	299	319	841	246	343	1,205	5,355	10～60	
	資格 (被保険者証関係、負担割合判定方法、基準収入額、 転入・転出・転居関係、随書認定、その他)	598	430	399	336	329	278	312	293	343	378	420	1,483	5,599	5～30	
	送付先変更届 上記以外	61	55	53	48	45	64	72	78	61	70	53	104	764	5～30	
	納付書再発行	735	644	696	582	693	695	773	769	766	701	795	1,246	9,095	5～30	
収納	還付金関係	33	72	43	39	48	33	12	23	23	12	25	29	392	5～20	
	保険料関係 (分納相談、督促・催告、延滞金)	145	106	54	57	80	47	101	91	60	45	33	35	854	5～20	
	その他 (納付済額のお知らせ、短期証関係)	49	131	121	115	78	70	84	67	65	82	109	70	1,041	5～20	
	葬祭費	13	8	25	82	112	428	281	138	9	8	6	7	1,117	5～20	
給付	高額療養費 (高額療養費関係、減額証・限度証、外来年間合算)	192	248	233	252	223	234	232	259	225	250	192	250	2,790	5～30	
	高額介護合算	1,134	793	734	699	762	781	783	686	727	724	672	995	9,490	5～30	
	療養費	32	25	20	12	18	16	7	677	164	95	89	48	1,203	5～30	
	第三者行為	85	80	96	101	103	99	86	89	98	98	64	107	1,106	5～30	
	保健事業 (長寿健康診査、はりマッサージ指圧割引券)	8	4	19	13	8	23	9	11	16	6	10	13	140	5～30	
	負担区分	73	90	56	83	185	104	82	83	21	64	122	171	1,134	5～30	
	その他 (特定疾病療養受療証、一部負担金の還付、 医療費通知、ジェネリック)	646	365	315	260	300	305	225	244	210	198	190	218	3,476	5～30	
	合計	24	16	24	26	20	105	151	65	24	19	14	32	520	5～30	
合計		4,305	3,412	3,423	3,073	3,421	3,716	3,598	3,984	3,723	3,027	3,190	6,079	44,951		

令和5・6年度年度

郵便事務

担当	業務	令和5年8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月～7月合計	処理目安時間(分)	備考
資格・収納・給付	普通郵便発送	2,535	1,956	2,050	1,926	1,858	1,791	1,968	1,825	1,842	2,156	2,025	2,792	24,724	30～70	1日2回分(午前・午後)の処理時間 通数によって処理時間が大きく変化する。
	特殊郵便発送	364	446	431	341	352	288	276	329	309	291	256	582	4,265		
合計		2,899	2,402	2,481	2,267	2,210	2,079	2,244	2,154	2,151	2,447	2,281	3,374	28,989		

令和5・6年度年度

郵送開封事務

担当	業務	令和5年8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月～7月合計	処理目安時間(分)	備考
給付	給付業務に係る郵便物	1,318	1,426	1,247	1,195	1,421	1,332	1,243	5,719	2,796	1,576	1,281	1,451	22,005	10～90	1日1回分(午後)の処理時間。 通数によって処理時間が大きく変化する。
	その他の郵便物	49	64	34	49	70	55	68	69	82	54	44	46	684		
合計		1,367	1,490	1,281	1,244	1,491	1,387	1,311	5,788	2,878	1,630	1,325	1,497	22,689		

令和5・6年度年度

入力事務年報(資格)

担当	業務	令和5年8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月～7月合計	処理目安時間(分)	備考	
送付先変更	依頼書	発送事務	55	42	31	41	36	38	37	48	44	52	37	81	542	4	
		入力・ファイリング	264	197	185	196	202	192	226	187	255	279	170	365	2,718	9～16	内容によって処理時間が大きく変化する。
被保険者証	再交付申請書 証	発送事務	50	18	19	26	21	20	20	15	25	34	23	39	310	10～20	内容によって処理時間が大きく変化する。
		発送事務	843	824	747	642	1,093	826	872	774	708	701	721	792	9,543	5～15	内容によって処理時間が大きく変化する。
		回収入力	4,389	704	592	577	524	442	463	450	420	452	395	474	9,882	1	
各種賦課通知	生活保護受給者リスト 通知書	発送事務	228	200	189	216	202	226	160	152	221	181	210	230	2,415	5～10	内容によって処理時間が大きく変化する。
		返戻入力	1,732	1,453	1,713	1,474	1,479	1,254	1,655	1,439	1,409	0	4	22	13,634	5～10	内容によって処理時間が大きく変化する。
所得照会(日次)	照会書	発送事務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79	79	3～10	内容によって処理時間が大きく変化する。
		入力・ファイリング	4	13	6	5	9	4	9	10	11	8	9	26	114	5	
基準収入額適用申請	申請書	発送事務	26	23	8	16	7	7	14	22	4	6	1,771	160	2,064	5～9	
		入力・ファイリング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	5
保険料の納付選択制に関する届出	申請書	発送事務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
		ファイリング	3	6	9	3	2	4	3	3	3	3	0	8	47	5～20	内容によって処理時間が大きく変化する。
情報箋	整理	発送事務	11	8	14	7	1	4	4	4	4	4	2	202	264	4	
		入力	703	702	712	716	730	779	726	742	690	743	598	714	8,555	1	
合計			8,308	4,190	4,225	3,919	4,306	3,796	4,189	3,846	3,793	2,463	3,940	3,194	50,169		

入力事務年報(収納)

担当	業務	令和5年8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月～7月合計	処理目安時間(分)	備考	
保険料	口座振替依頼書	発送事務	60	55	62	47	39	49	44	55	40	17	26	110	604	5～15	内容によって処理時間が大きく変化する。
		入力	473	337	378	304	272	369	295	374	372	839	308	408	4,729	3～20	内容によって処理時間が大きく変化する。
		ファイリング、返戻	498	364	216	375	367	369	195	475	375	366	657	312	4,569	2	
還付金請求	納付書	再発行	64	179	108	89	109	94	55	42	37	20	67	55	919	5～15	内容によって処理時間が大きく変化する。
		発送事務	4	4	5	2	7	3	6	3	3	5	4	1	47	3	
		入力	1,475	525	773	484	456	512	452	556	537	419	179	110	6,478	7	
還付金請求	口座振替依頼書	ファイリング	1,524	555	684	494	533	512	368	548	537	306	218	146	6,425	1	
		開封	781	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	781	1	
		お知らせ	552	1,051	556	697	589	685	633	686	554	137	128	1,715	7,983	5	
納付済み額	通知書	封入・封緘	645	2,303	2,807	1,054	460	1,406	964	481	1,099	975	1,003	317	13,514	5	
		出力・発送	10	7	22	103	130	161	219	123	17	7	14	10	823	5～20	内容によって処理時間が大きく変化する。
督促状・催告書	通知書	返戻入力	46	82	87	82	76	79	80	72	81	82	93	83	943	3	
		合計	6,132	5,462	5,698	3,731	3,038	4,239	3,311	3,415	3,652	3,173	2,697	3,267	47,815		

入力事務年報(給付)

担当	業務	令和5年8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月～7月合計	処理目安時間(分)	備考	
減額証・限度証	申請書	発送事務	97	81	50	64	34	45	64	52	47	53	50	56	693	3	
		ファイリング	633	495	452	401	424	413	419	397	386	411	358	425	5,214	3	
		出力	283	214	192	198	188	158	201	167	163	184	162	266	2,376	7	
		発送事務	277	213	178	195	185	153	196	165	161	182	142	259	2,306	3	
特定疾病認定	申請書	回収	520	434	246	236	197	160	155	170	198	154	148	123	2,741	3	
		入力・出力	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
		発送事務	4	1	1	1	3	1	0	0	2	2	2	2	19	10	
		ファイリング	19	18	15	14	9	14	12	17	16	17	12	13	176	3	
葬祭費 支給	申請書	出力	6	9	2	1	0	4	0	4	2	4	1	6	39	6	
		発送事務	6	7	1	1	0	3	0	3	1	4	0	5	31	10	
		回収	4	4	9	1	5	5	4	6	4	6	5	4	57	3	
		入力	372	395	397	393	424	416	424	505	420	445	329	510	5,030	5	
高額療養費支給	申請書	発送事務	94	96	80	99	86	87	109	109	102	116	85	123	1,186	3	
		ファイリング	369	402	395	392	424	414	425	505	418	429	334	392	4,899	1	
		チェックリスト	325	358	404	644	0	579	666	0	688	424	426	329	4,843	0.5～1	
		決定通知書発送	335	359	408	403	251	588	418	251	699	425	428	334	4,899	2	
		入力	941	1,030	988	918	1,154	1,068	1,138	1,203	1,211	1,046	961	1,016	12,674	5～20	内容によって処理時間が大きく変化する。
		発送事務	107	115	91	105	108	94	109	137	127	119	99	127	1,338	3～5	
		口座停止	217	200	212	254	186	246	238	236	240	248	187	229	2,693	1	
		ファイリング	1,236	1,004	1,051	925	1,154	1,143	1,105	1,169	1,254	1,166	987	954	13,148	1～2	
		リストチェック(口座)	357	333	455	335	382	426	342	454	425	407	342	356	4,614	1	
		リストチェック(送付先)	338	304	425	317	353	411	314	410	432	374	300	330	4,308	1	
介護合算	申請書	リスト処理	101	133	166	21	81	109	112	130	114	86	97	105	1,255	5～10	
		入力	75	41	67	34	24	40	34	36	5,674	431	185	163	6,804	5～20	内容によって処理時間が大きく変化する。
		返却	9	4	7	1	1	3	0	132	198	37	22	5	419	15	
		ファイリング	103	48	58	41	22	31	23	46	5,610	522	205	164	6,873	1～2	
		リストチェック(口座)	32	27	27	17	12	17	10	178	755	318	97	79	1,569	1	
		リストチェック(送付先)	8	7	5	7	1	5	3	27	101	70	14	14	262	1	
療養費	申請書	リスト処理	47	24	19	20	35	0	19	17	16	76	147	111	531	5～10	
		発送事務	2	2	1	1	3	3	0	1,283	12	1	0	1	1,309	5	
合計			6,958	6,380	6,429	6,075	5,784	6,667	6,576	7,853	19,531	7,800	6,162	6,560	92,775		

繁忙業務月報

担当	業務	令和5年8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月～7月合計	処理目安時間(分)	備考
資格	所得入力・調査 (その他雑所得、年少扶養控除、住所地特例者)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,188	0	1,188	5～20	
	確定賦課通知関係業務 (引き抜き・発送・返戻処理)	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,463	1,496	3～10	
	被保険者証年次更新証関係業務 (検品・引き抜き・発送・シュレッダー処理・返戻処理・ 郵便通知発送)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	273,156	273,156	1～10	内容によって処理時間が大きく変化する。
	基準収入額適用関係業務 (入力・証発送)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,070	1,070	5～10	
給付	減額証・限度証年次更新証の検品・引き抜き・発送、 長期入院該当入力)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	45,616	45,734	1～5	
合計		33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,306	321,305	322,644		