

## 1 現行の健康保険課の窓口業務の流れ（受付～交付）

### <お客様の動線>

- ① 総合案内から健康保険課に来る動線（国保・後期加入や保険料収納）
- ② 市民課から健康保険課に案内される動線（転入・転出・転居に伴う国保・後期の資格異動等）
- ③ 医療・年金課へ案内する動線（年金手続きなど）

<b>【 受 付 】</b>
(1) お客様が番号札発券機で番号を引く
(2) 窓口職員が呼出機（ipod）の画面をタッチしお客様を呼び出す。 （個別番号表示機には番号が表示される。）
(3) 窓口対応（内容確認、申請書受理等）
(4) 緑の番号札を渡す（資格給付のみ）
<b>【 引 渡 し 】</b>
(5) 緑の番号を声かけし、お客様を呼び出す（資格給付のみ）
(6) 引渡等を行う（資格給付のみ）

## 2 委託予定の窓口数及び導入機器の内容

- (1) 健康保険課の窓口数（カウンター）：5

【 内 訳 】 給 付（保険証等の引渡等）：3、保険料（保険料の収納等）：2

- (2) 個別番号表示機 4台、呼出機（ipod）4台、発券機 1台

※レイアウト図案は裏面のとおり（現在、1階の庁内でレイアウト変更の協議を行っており、現行から変更となります。（平成29年11月変更予定）

- (3) 業務用PC（端末機器）

国民健康保険、後期高齢者医療及び介護保険に係る端末機器及びプリンター

## 3 現行の窓口における留意点

- ・お客様を長くお待たせしないように配慮しています。また、時間がかかると思われる場合は受付の際に時間がかかる旨を伝えています。
- ・番号札発券機の場所が分からない等、お客様が迷っていらっしゃる場合は声かけを行っています。
- ・高齢者も多いため、丁寧な対応を心がけています。