

【事務センター対象業務一覧】

対象業務

調査票No.	担当課	業務名	対象範囲			提供サービス	導入時期	電子化に関する課題		備考	
			受付	処理	交付			添付書類	押印		
1	区政振興課	転出届(窓口)	○	○	○	郵送申請 または 電子申請	平成31年度 以降で検討		根拠法令有	転出証明書の即日交付について、事務センターでの実施有無は別途検討。	
1	区政振興課	転出届(郵送)	○	○	○				根拠法令有		
1	区政振興課	転出届(特例窓口)	○	○	-				根拠法令有		
1	区政振興課	転出届(特例郵送)	○	○	-				根拠法令有		
3	国保年金医療課	国民健康保険資格取得・喪失に関する届出	○	○	○				有		
4	国保年金医療課	市外転出に伴う資格喪失の届出	○	○	○				有		
7	国保年金医療課	国民健康保険出産育児一時金・葬祭費給付申請	○	×	×				有		根拠法令有
8	国保年金医療課	国民健康保険被保険者証再交付申請	○	○	○						保険証の即日交付について、事務センターでの実施有無は別途検討。
9	国保年金医療課	後期高齢者医療被保険者証再交付	○	○	○				有		
11	介護保険課	介護保険被保険者証の再交付申請	○	○	○						被保険者証の即日交付について、事務センターでの実施有無は別途検討。
12	介護保険課	介護保険特定福祉用具購入費支給申請	○	×	○				有		庁内ルール
13	介護保険課	介護保険住宅改修工事申請	○	×	○				有		庁内ルール
14	介護指導課	事業者からの申請	○	×	-				有		根拠法令有
15	予防衛生課	予防接種券申請	○	×	○				有		インフルエンザ無料券について、非課税世帯への事前送付のみを実施。
16	国保年金医療課	国民健康保険特定健診受診券の再発行	○	○	○						再発行業務のみ実施。
17	こども家庭支援課	児童手当現況届	○	○	×			郵送・電子申請	平成30年度		有
18	こども家庭支援課	児童手当額改定、受給事由消滅、届出事項変更(住所・氏名・支払口座等)	○	○	○	郵送申請 または 電子申請	平成31年度 以降で検討	有	根拠法令有		
20	こども家庭支援課	未熟児養育医療給付申請	○	○	○			有	根拠法令有		
追記	子育て支援部事業課	子ども・子育て支援制度1号認定申請	○	○	○	郵送・電子申請	平成29年度				
追記	こども家庭支援課	子ども・子育て支援制度2・3号認定申請	○	×	○	郵送・電子申請	平成29年度			受付業務は、面接予約受付のみ実施。	
追記	こども家庭支援課	子ども・子育て支給認定現況届	○	○	-	郵送・電子申請	平成30年度 以降で検討	有			
追記	高齢福祉課	敬老優待乗車証新規交付	○	×	×	郵送申請	平成29年度				
追記	高齢福祉課	敬老優待乗車証更新	○	×	×	郵送申請	平成29年度	有			
追記	こども青少年課	学童保育関連手続き	○	○	○	郵送申請	平成29年度	有		受付業務は、学童保育クラブから書類を受領。	

保留業務

調査票No.	担当課	業務名	備考
5	国保年金医療課	国民健康保険高額療養費届給申請	対象余地有り。今後、所管課と調整。
10	国保年金医療課	福祉医療証交付申請	乳幼児分の業務については対象余地有り。今後、所管課と調整。
追記	区政振興課	証明書交付(住基、戸籍、印鑑)	将来的に、外部委託の検討の際に、事務センターへの集約を検討。

対象外業務

調査票No.	担当課	業務名	備考
2	高齢福祉課	老人福祉手帳交付申請	郵送事務であり、申請方式ではない。
6	国保年金医療課	国民健康保険高額介護合算療養費届給申請	
19	こども家庭支援課	小児慢性特定疾病医療費支給認定申請	
21	こども家庭支援課	妊婦健康診査里帰り助成金申請	
22	こども家庭支援課	特定不妊治療費助成申請	
23	こども家庭支援課	健診券・予防接種券等の健診関係申請	

神戸市郵送・電子申請センター導入支援業務

業務フロー

業務フローの凡例

BPMN表記 凡例 (※)

○
● 事務(業務フロー)の終了を表します。
➡
↔

□ 事務の中で発生する1つの作業単位を表します。
左上にマークがある場合は、以下の意味を表しています。

📄 人が主体となって情報システム等を操作する作業を表します。
👤 人の関係者に対して情報を送信することを表します。
✉ 他の関係者から情報を受け取る作業を表します。
⚙️ 人の関係者から情報を受け取る作業を表します。
⊕ この作業の中の詳細な作業が別のフローに用意されていることを表します。

関係者 □

→ 事務(業務フロー)の流れを表します。
○ — ▷ イベント(エラー、除外、エラー等)の発生があることを表します。
⋯⋯⋯ 情報群や注釈との関連があることを表します。
❌ 事務(業務フロー)の分岐を表します。
📄 当該事務上で発生する帳票を表します。
🗄️ 情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法 利用ガイド
7年3月 地方公共団体情報システム機構(J-LIS)

業務フローの作成対象

分類	主な作成対象業務	業務フロー					
		“現行”業務フロー			“新”業務フロー		
		窓口申請	郵送申請	電子申請	郵送申請	電子申請	問い合わせ対応
届出	<ul style="list-style-type: none"> 転出届 国保資格取得・喪失届け 児童手当現況届 児童手当額改定、受給事由消滅、届出事項変更 	1-1	2-1 (※転出届、 現況届の一部)	(対象外)	1-1		
申請	<ul style="list-style-type: none"> 予防接種に関する申請 保育所入所申請 国保高額療養費支給申請 老人福祉手帳再発行申請 福祉医療証再発行申請 敬老優待乗車証更新申請 	1-2	(対象外)	(対象外)	1-2		2-1
証明書交付	<ul style="list-style-type: none"> 住基関連の証明書 戸籍関連の証明書 印鑑登録証明書 税関連の証明書 	1-3	2-2	3-1	1-3		

➤ 現行業務フロー

1. 窓口申請

1-1. 届出

1-2. 申請

1-3. 証明書交付

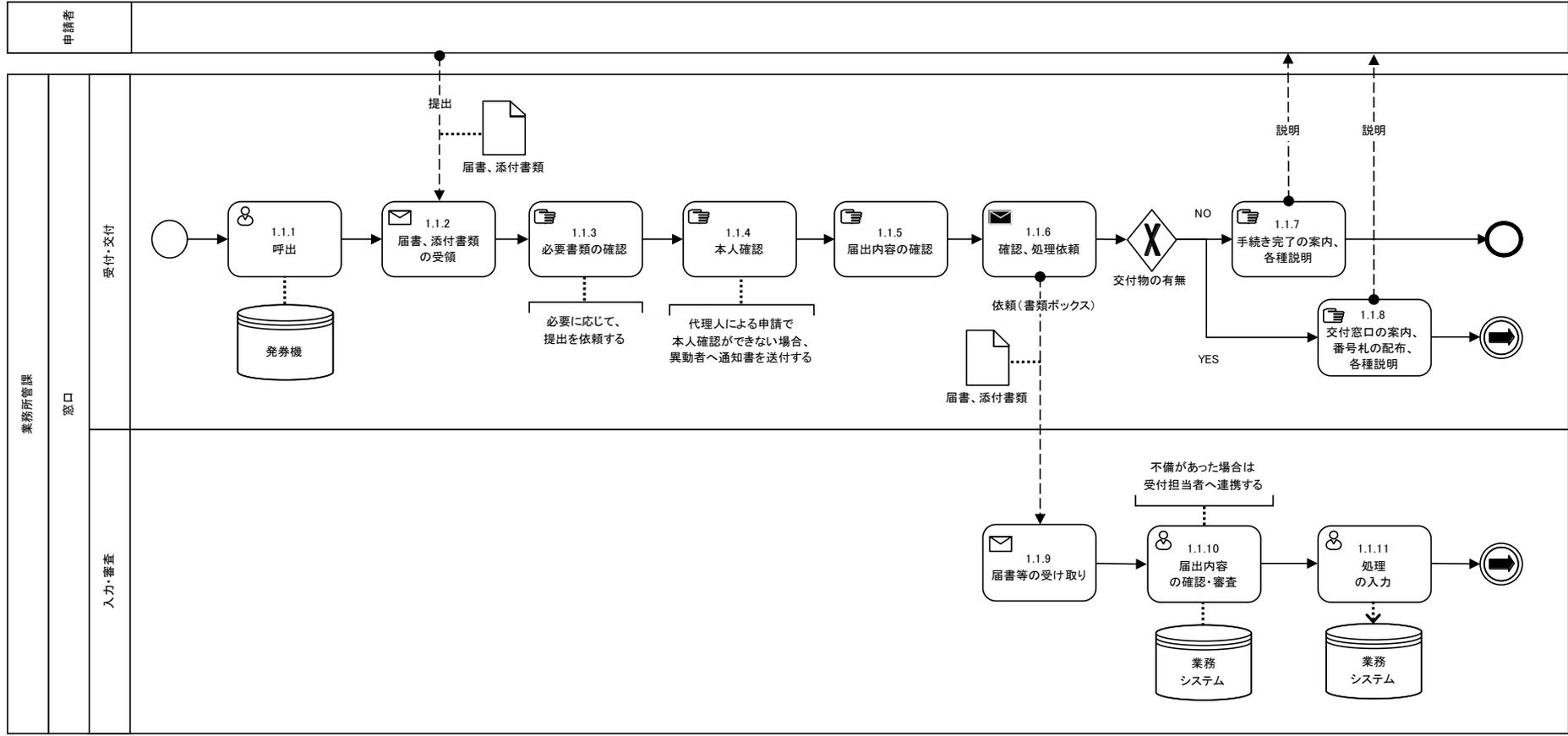
2. 郵送申請

2-1. 届出

2-2. 証明書交付

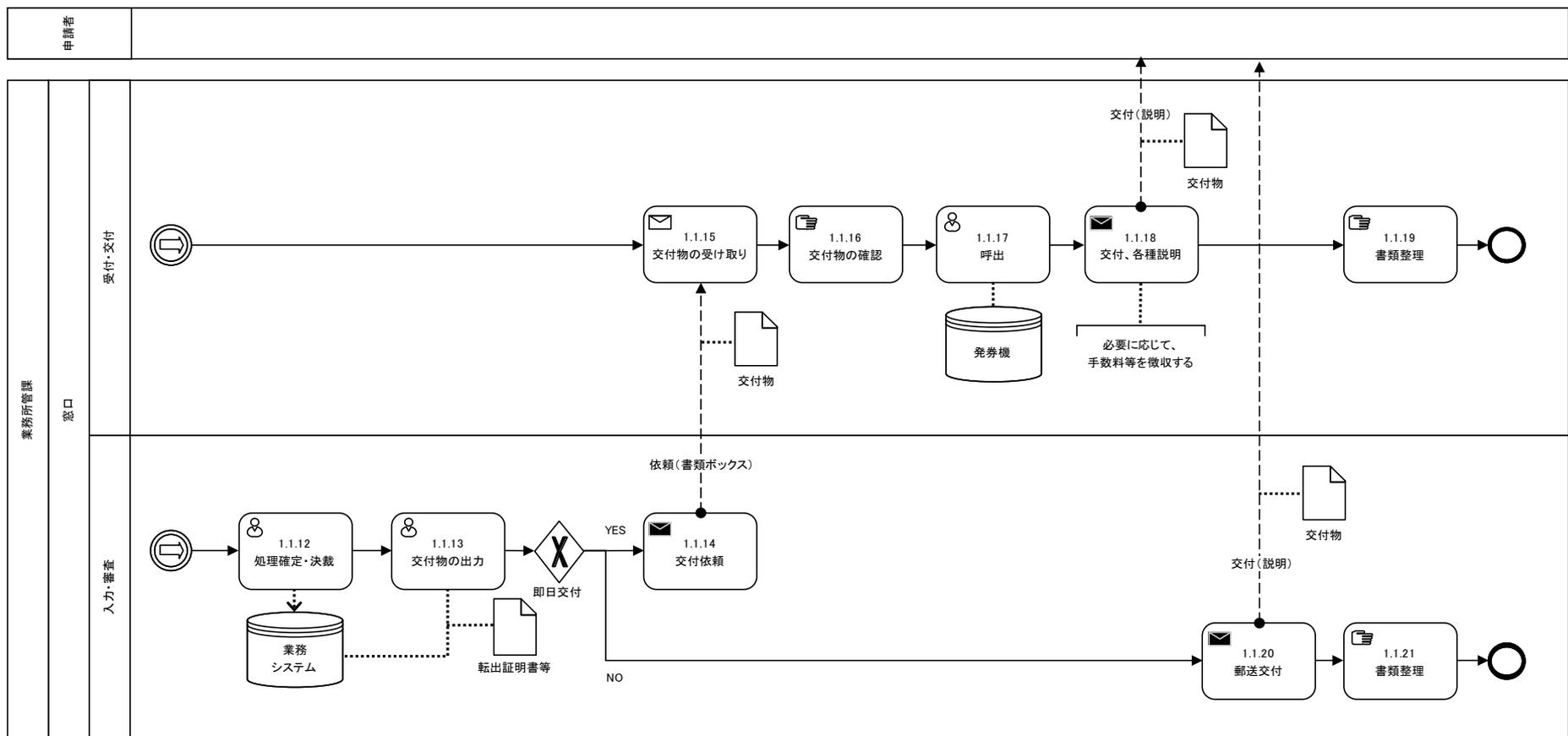
3. 電子申請

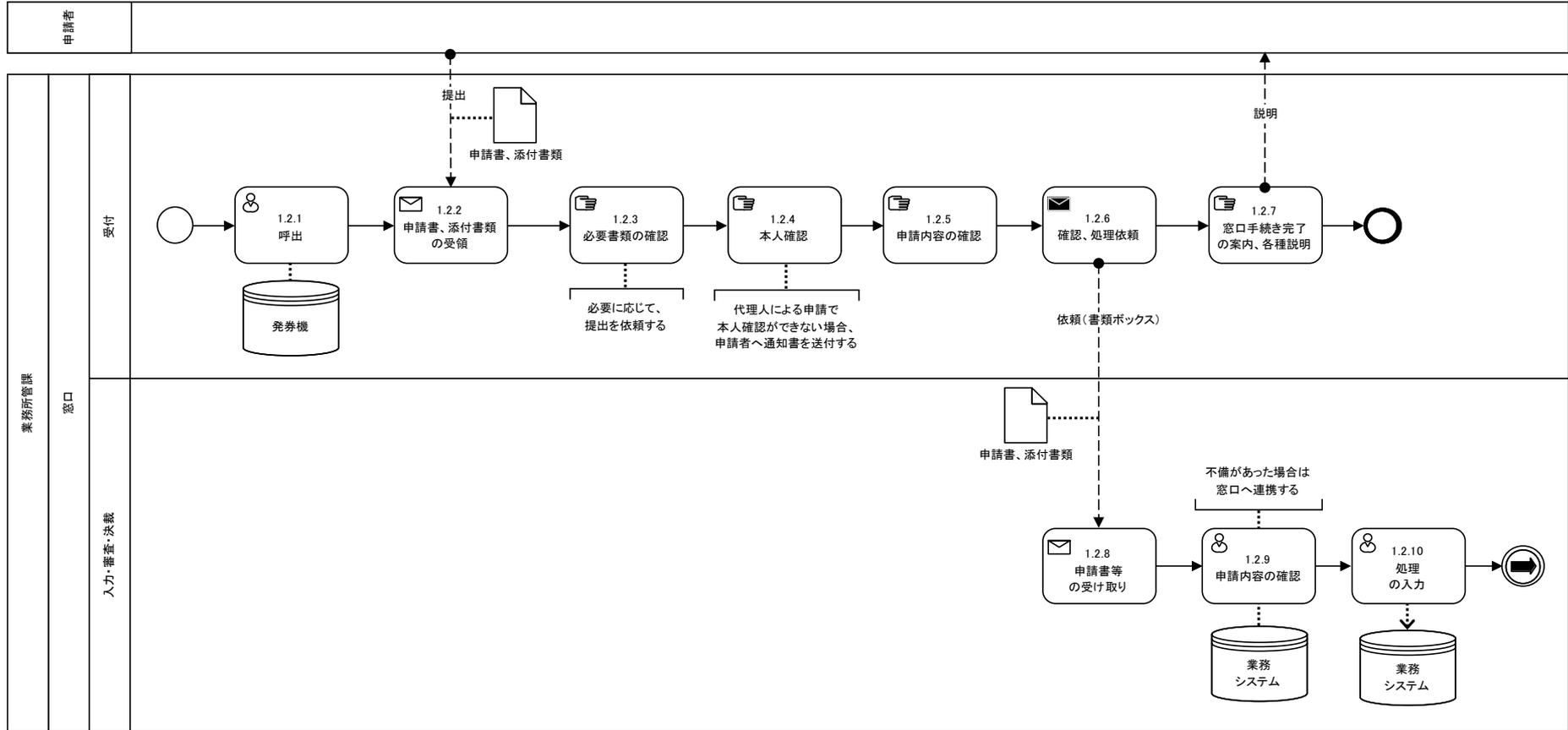
3-1. 証明書交付



現行業務フロー

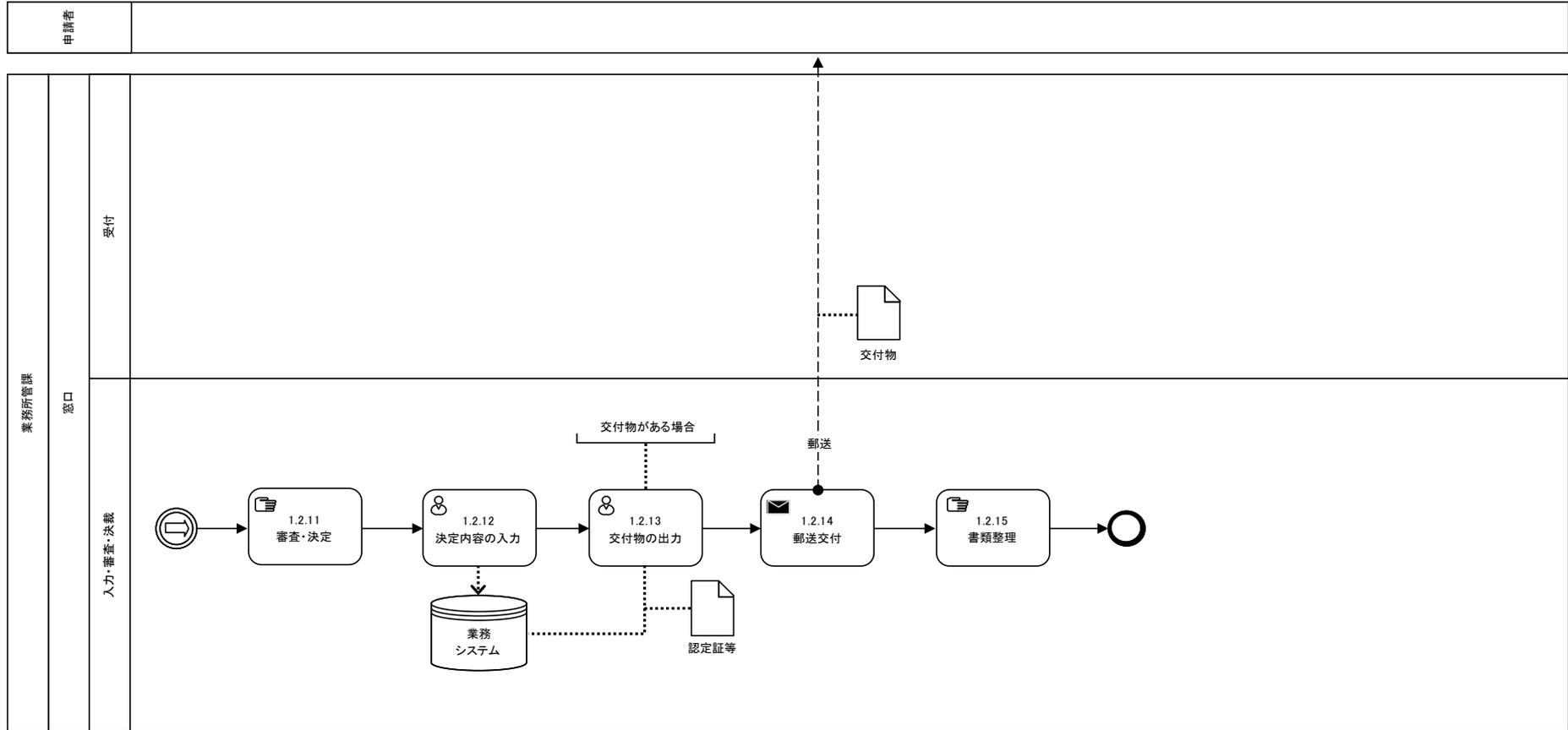
1-1. 窓口申請 一届出 2/2



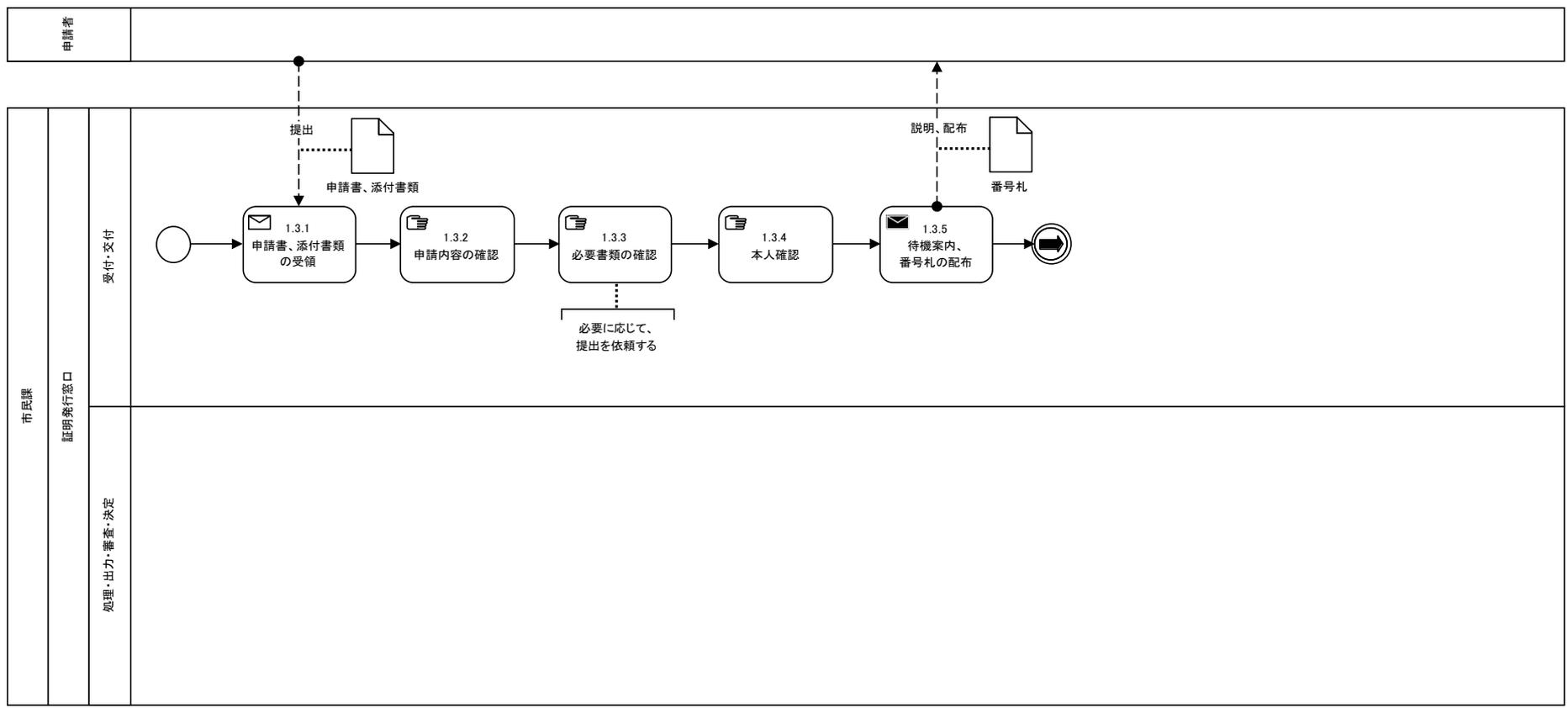


現行業務フロー

1-2. 窓口申請 - 申請 - 2/2

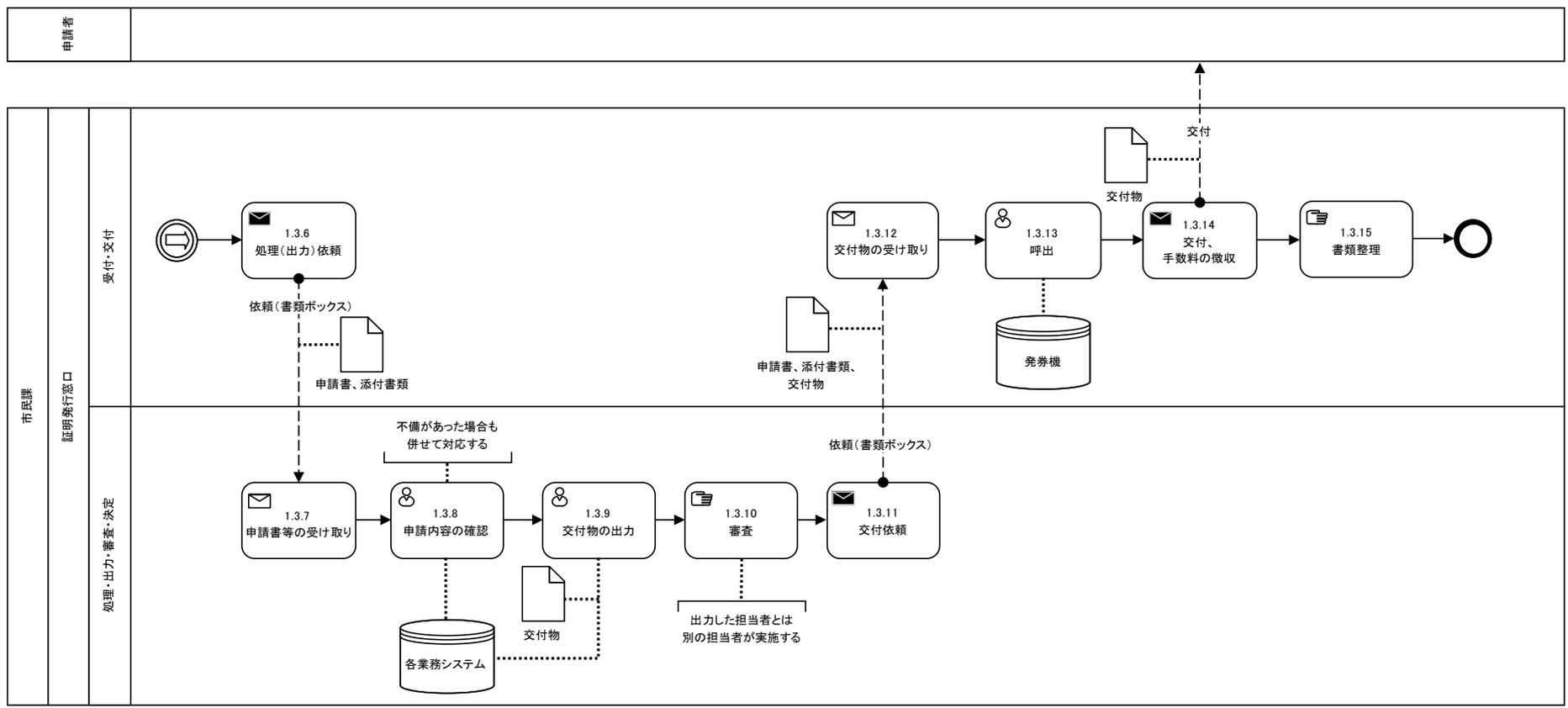


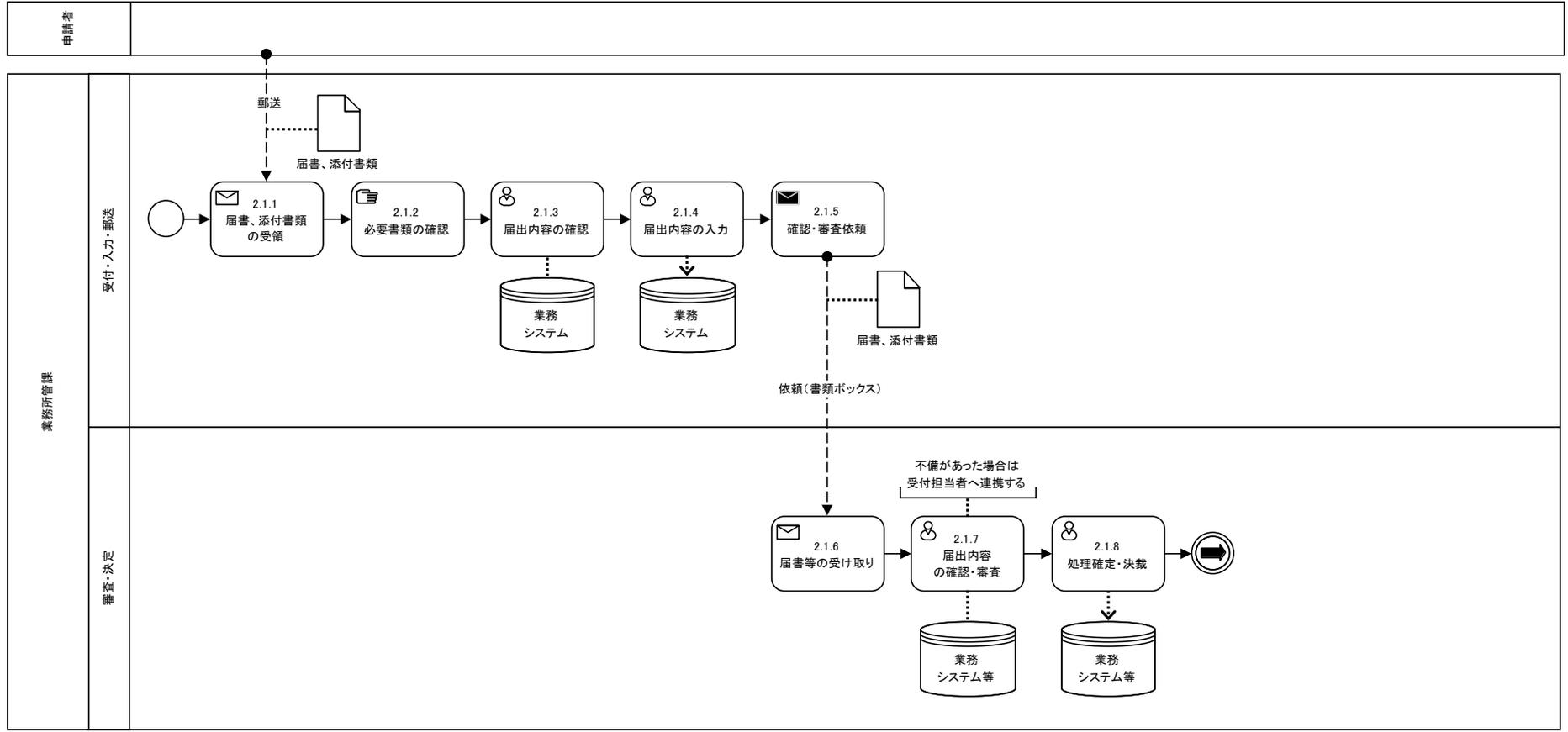
1-3. 窓口申請 ー証明書交付ー 1/2



現行業務フロー

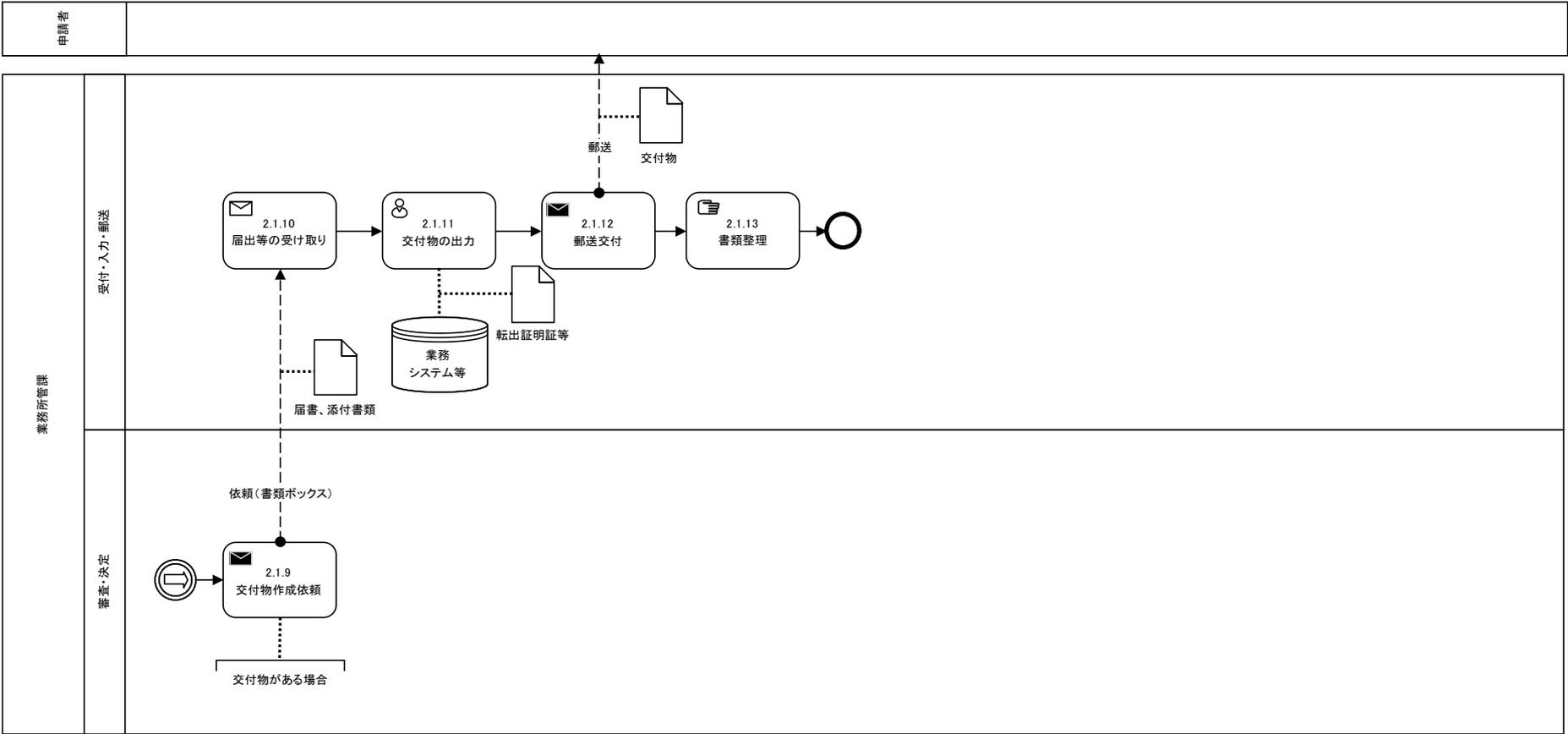
1-3. 窓口申請 — 証明書交付 — 2/2





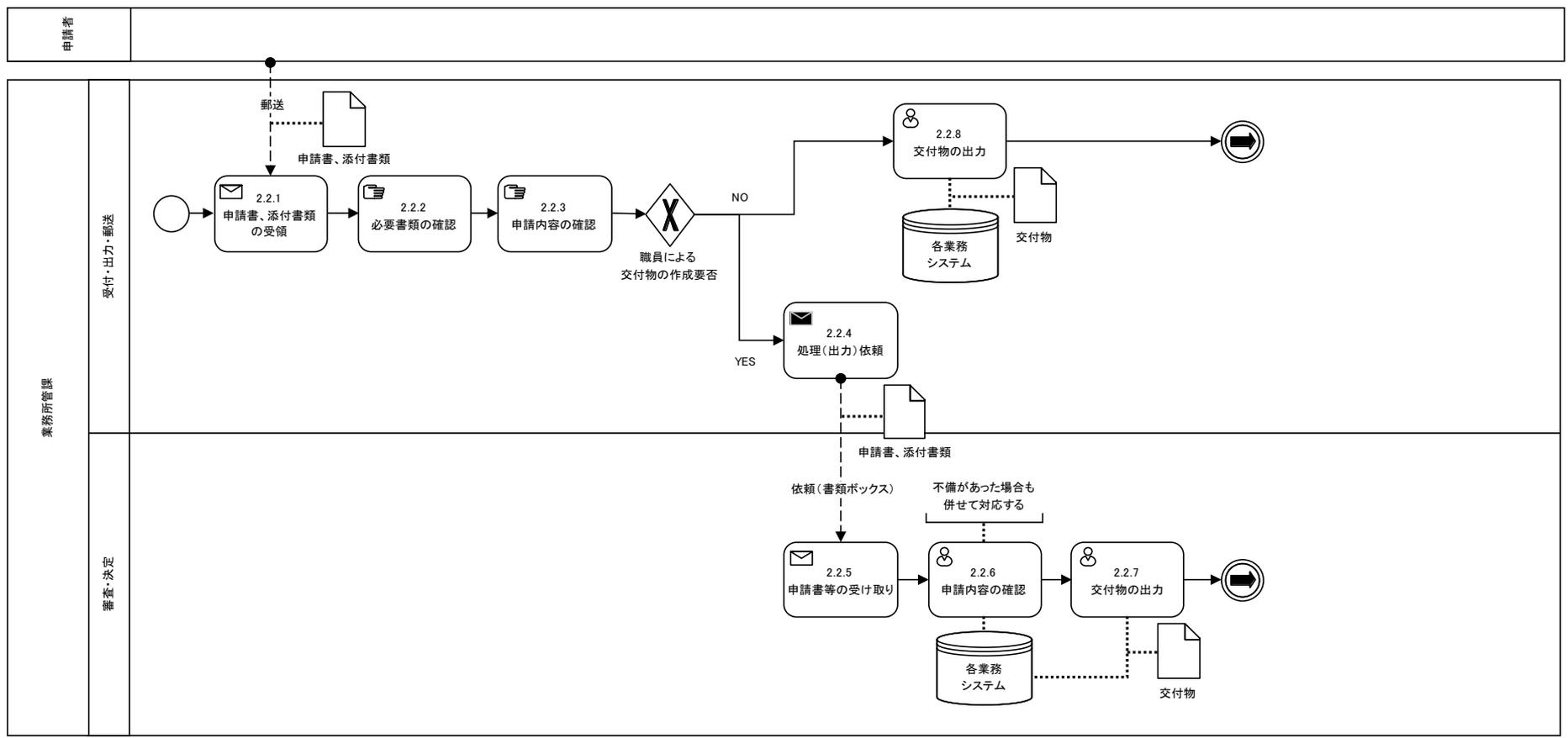
現行業務フロー

2-1. 郵送申請 一届出一届 2/2



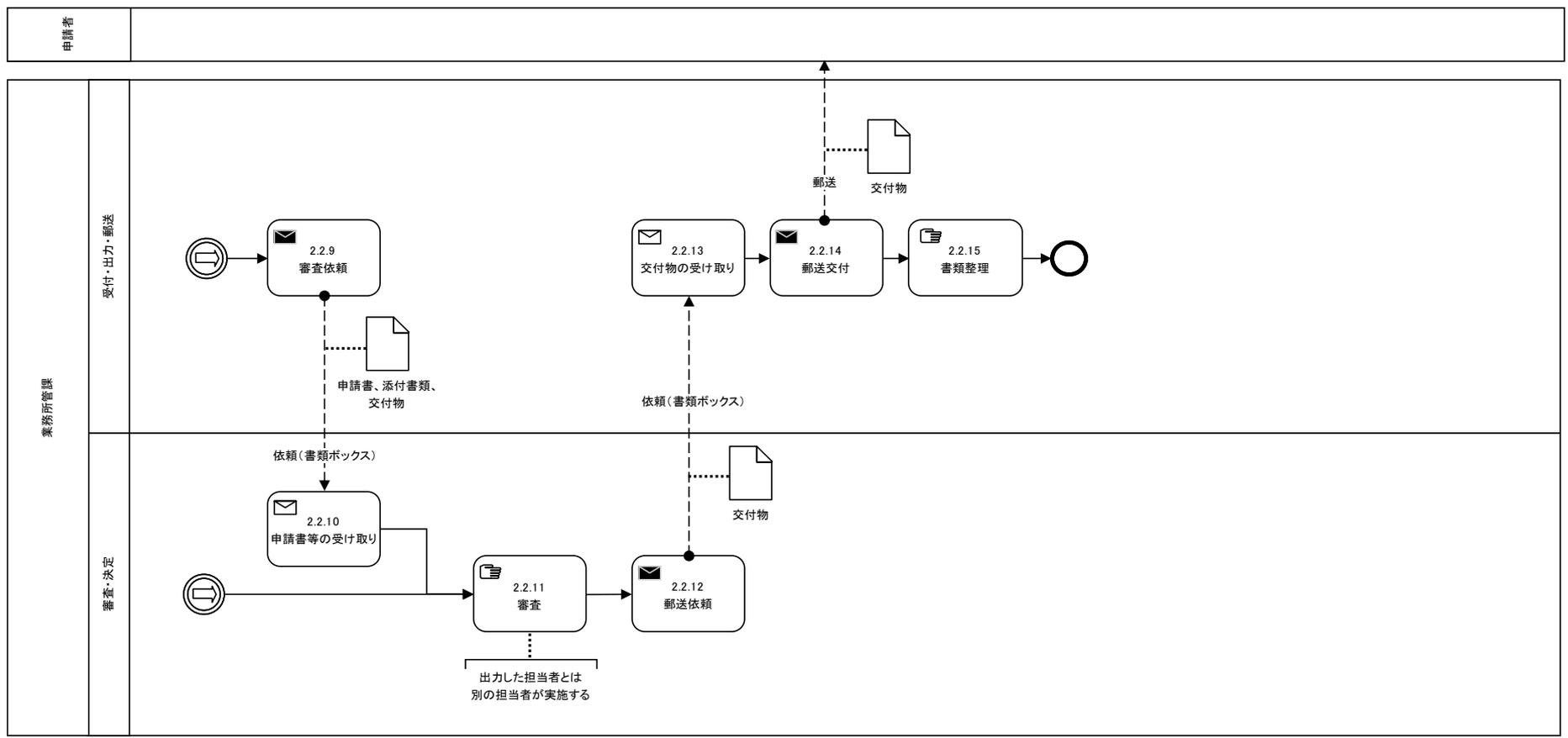
現行業務フロー

2-2. 郵送申請 — 証明書交付 — 1/2



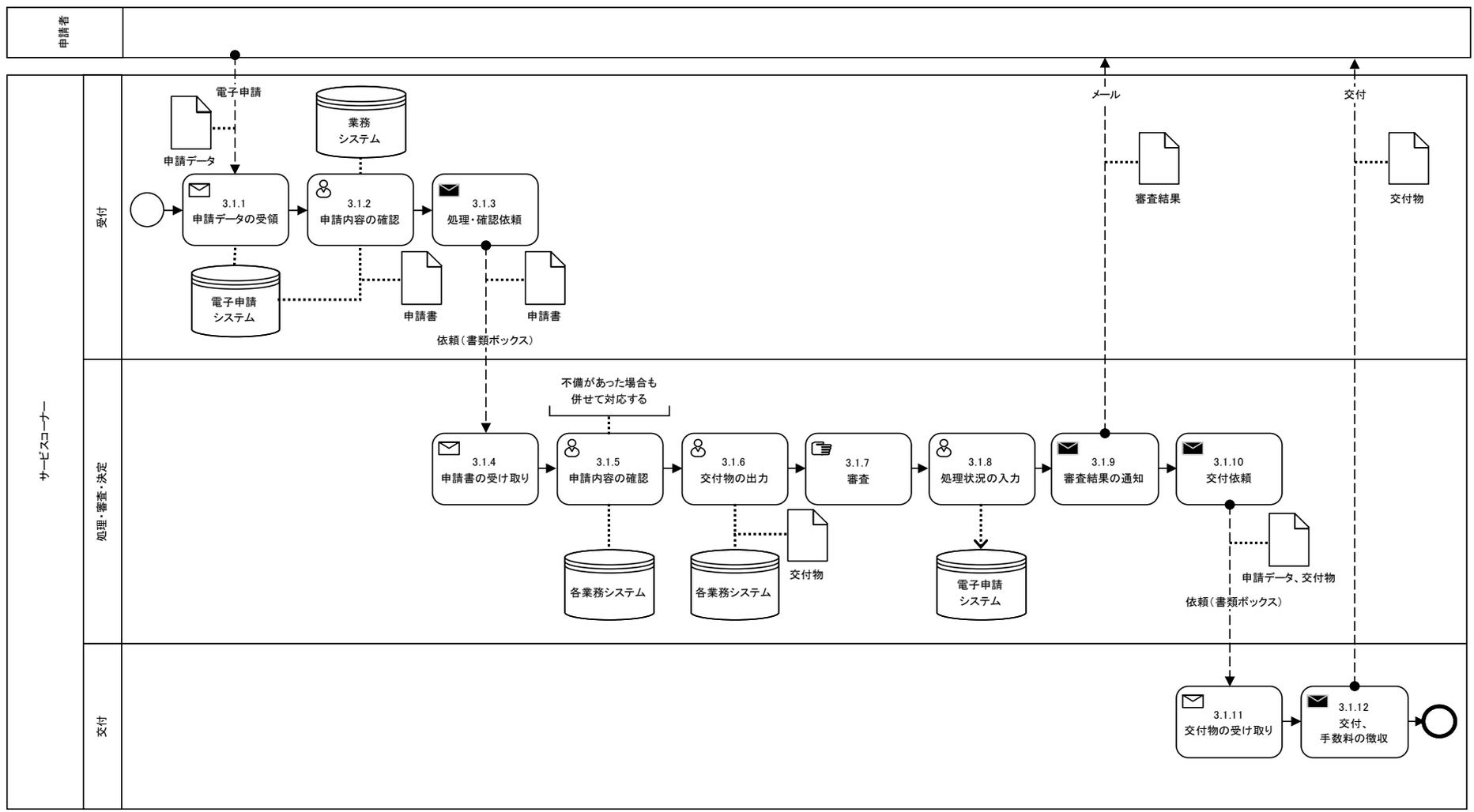
現行業務フロー

2-2. 郵送申請 — 証明書交付 — 2/2



現行業務フロー

3-1. 電子申請 ー証明書交付ー



➤ 新業務フロー

1. 郵送・電子申請

1-1. 届出

1-2. 申請

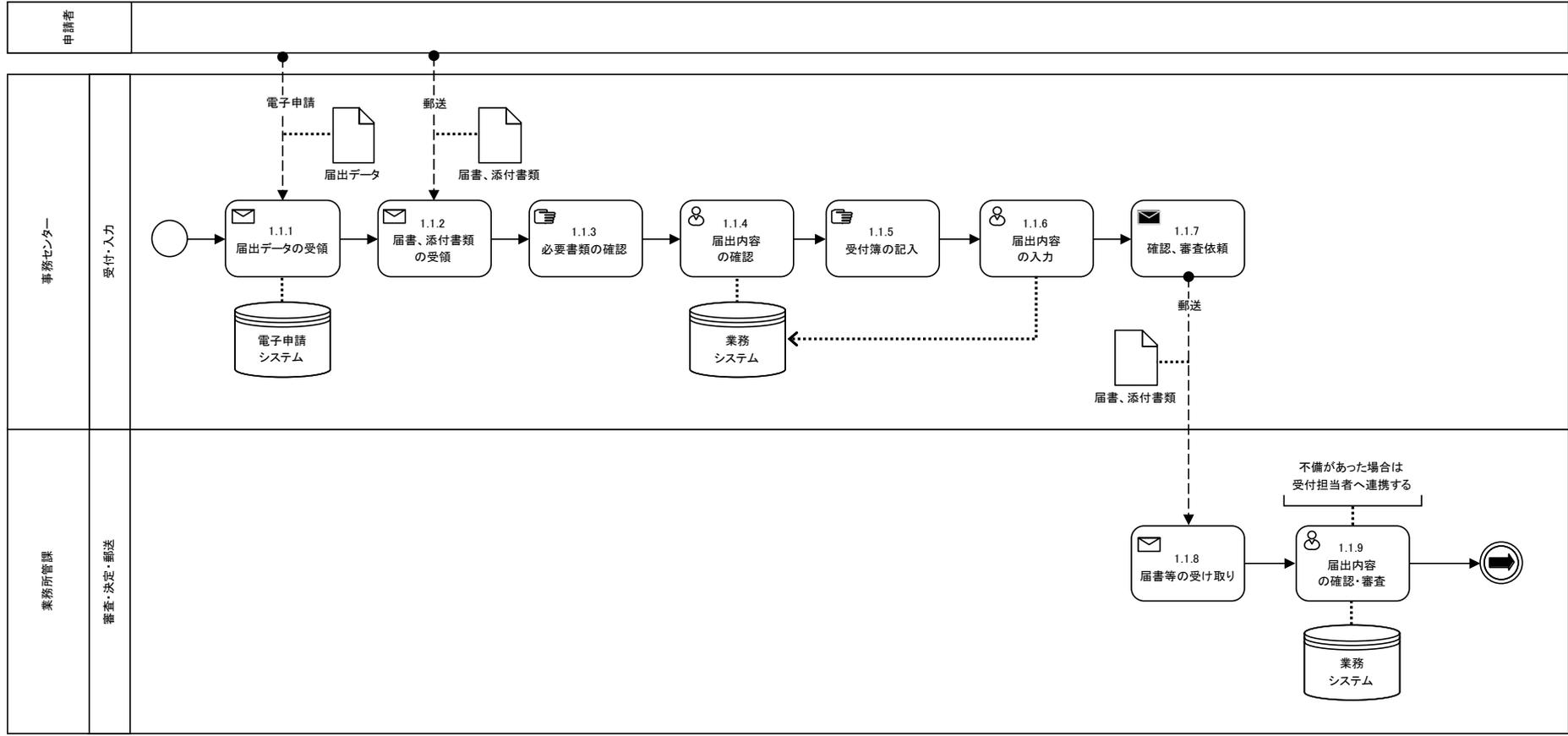
1-3. 証明書交付

2. 問い合わせ対応

2-1. 問い合わせ対応

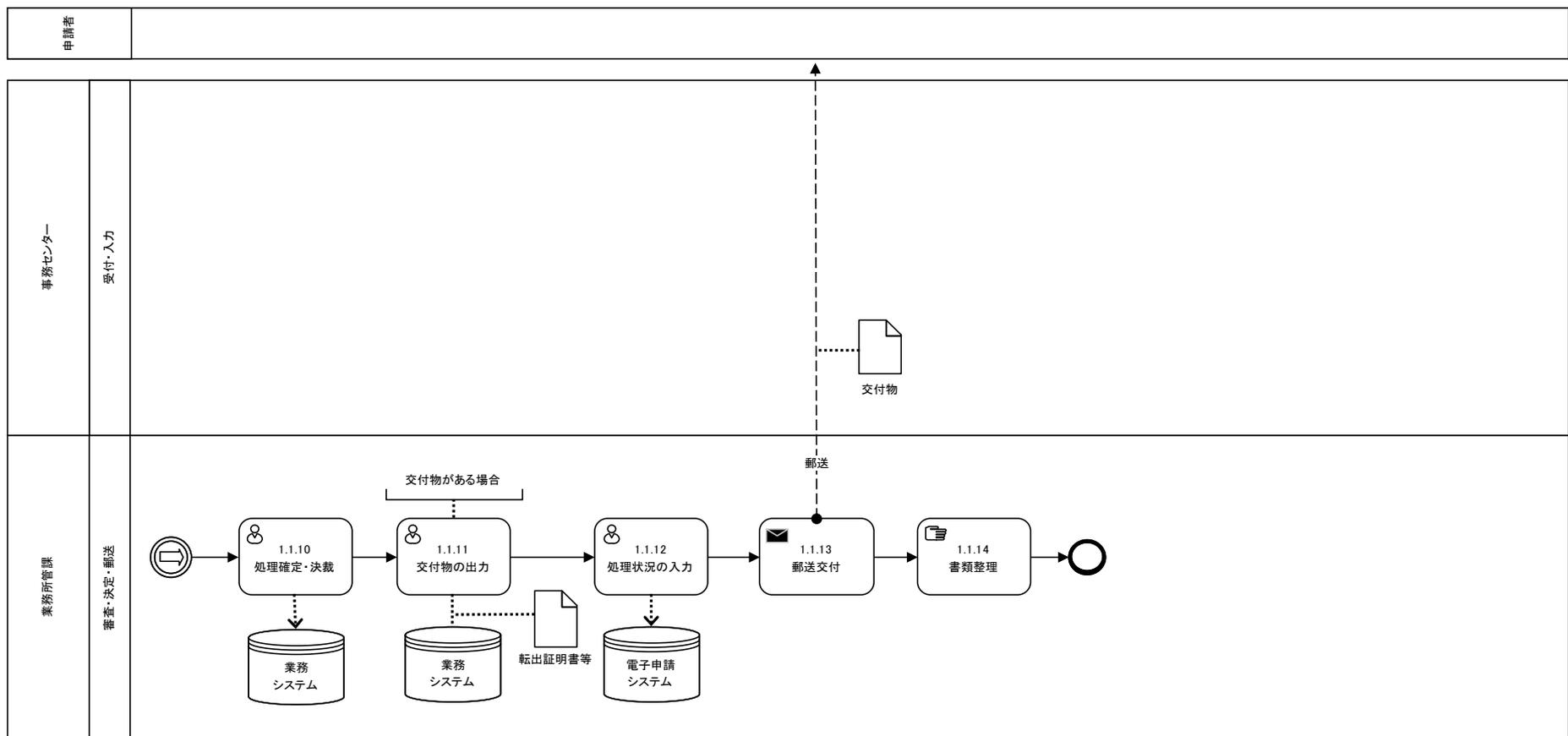
新業務フロー

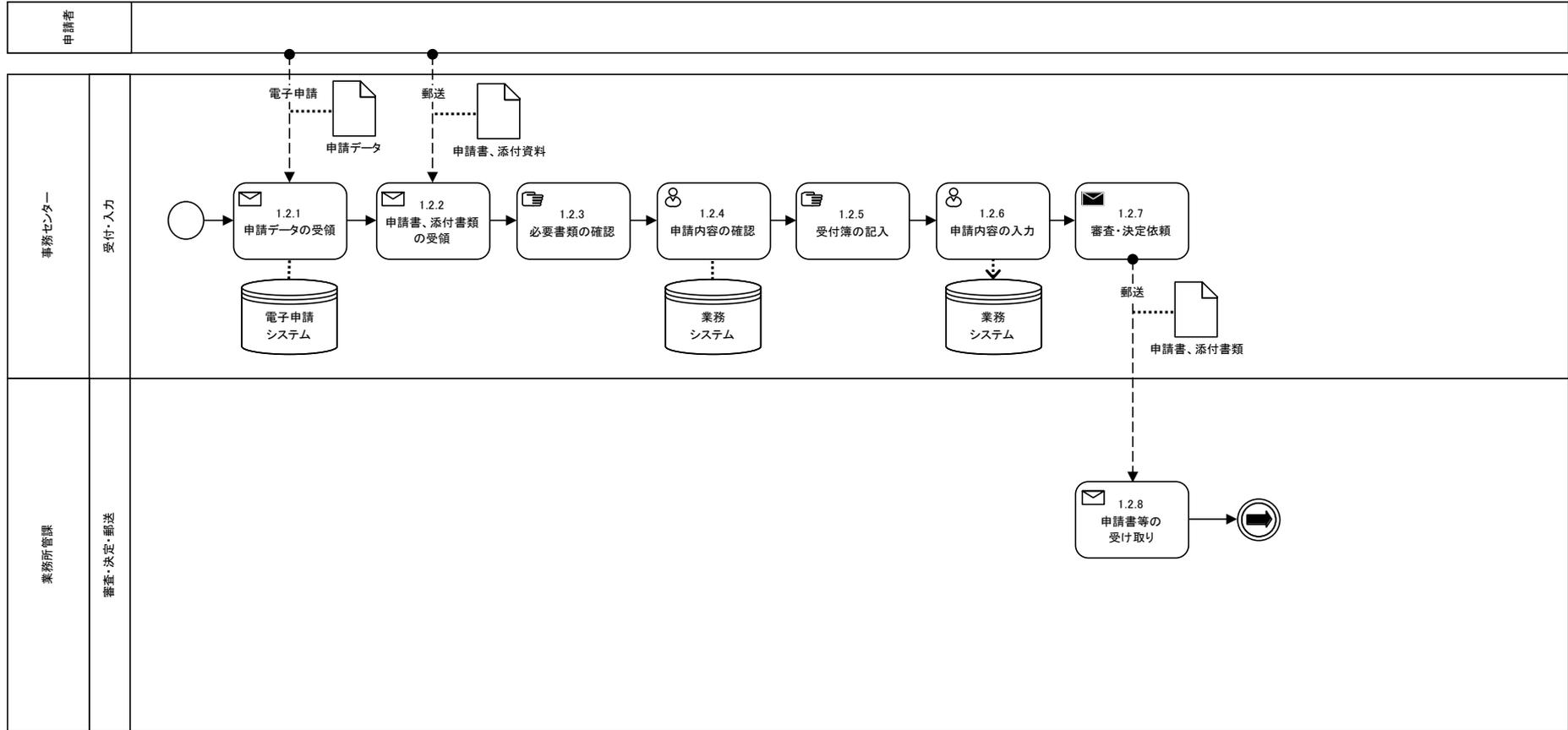
1-1. 郵送・電子申請 一届出 1/2

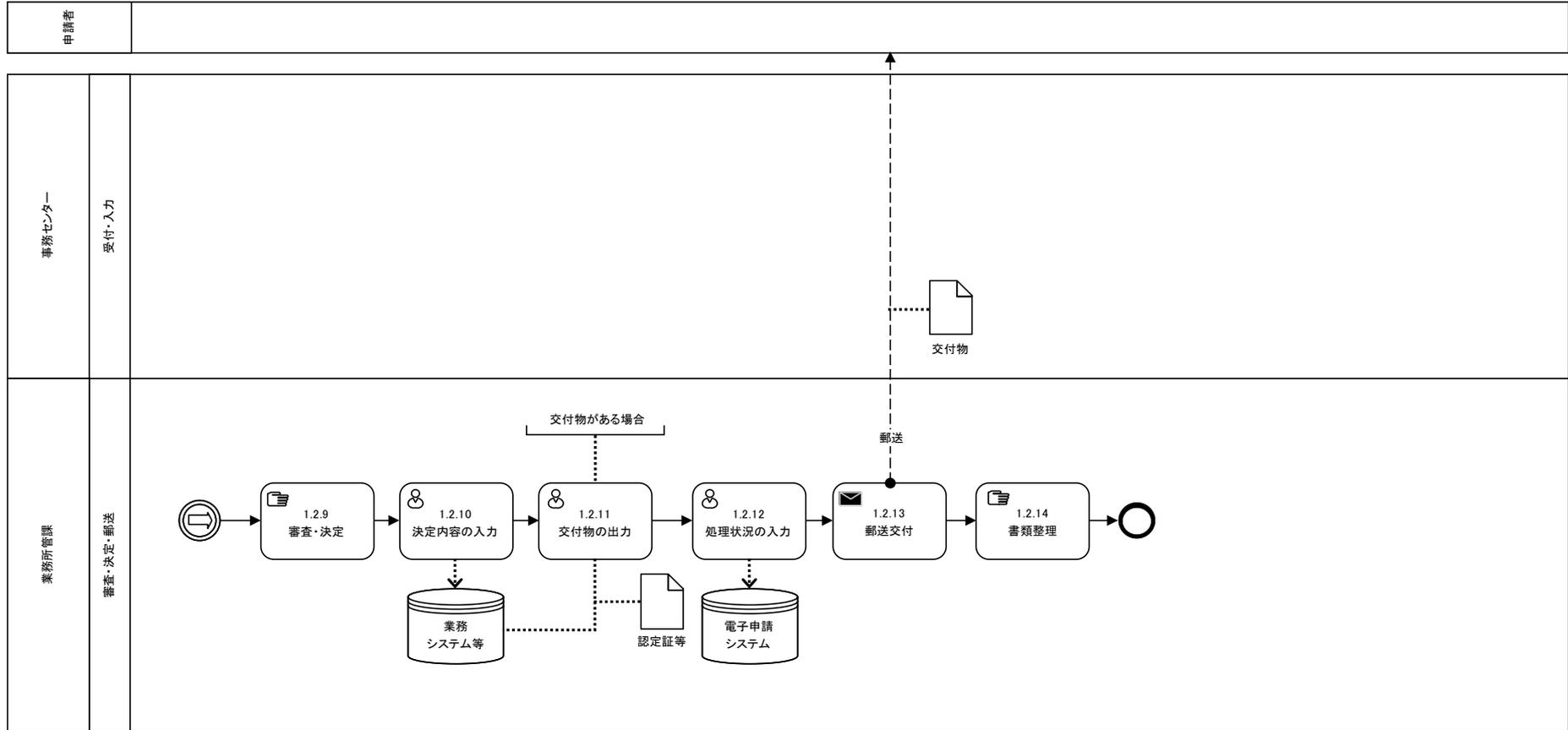


新業務フロー

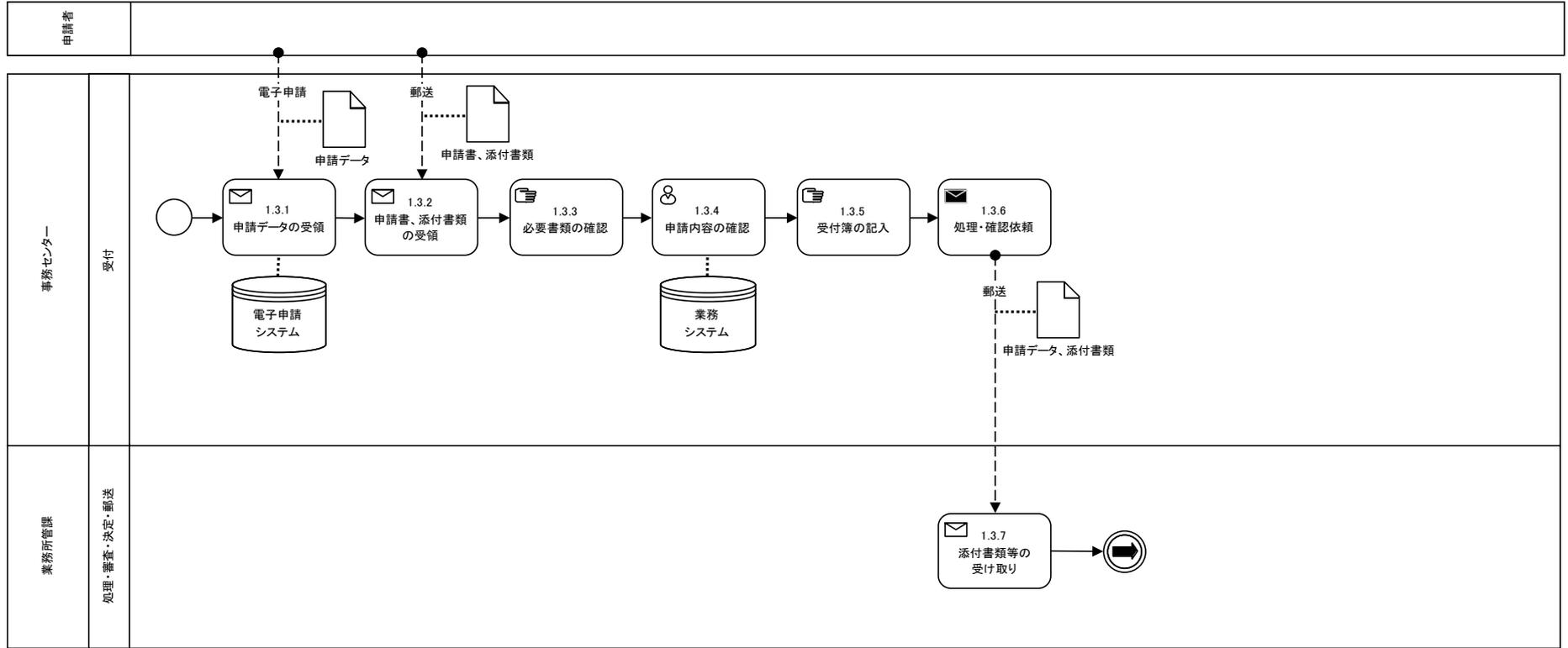
1-1. 郵送・電子申請 一届出 2/2





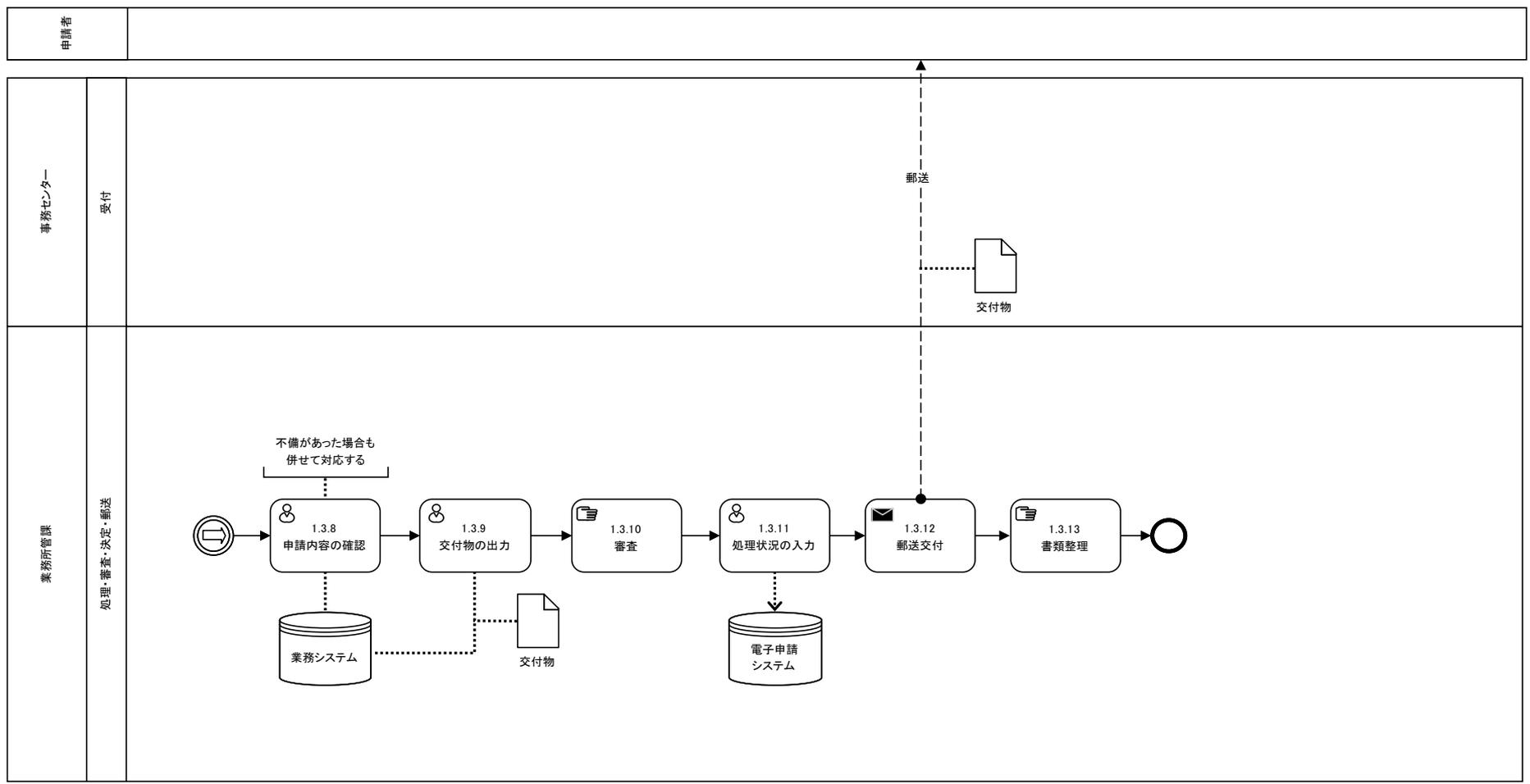


1-3. 郵送・電子申請 ー証明書交付ー 1/2



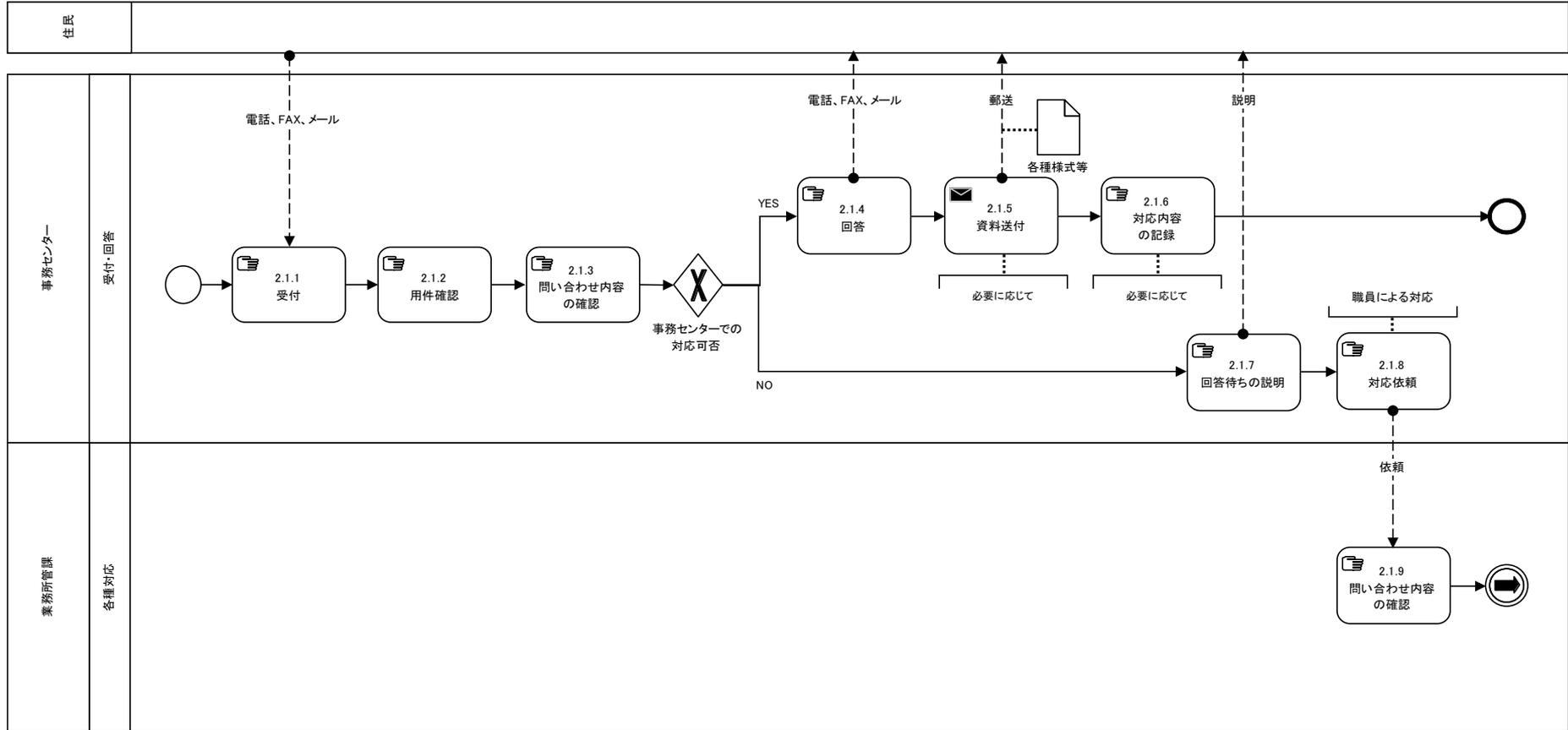
新業務フロー

1-3. 郵送・電子申請 ー 証明書交付 ー 2/2

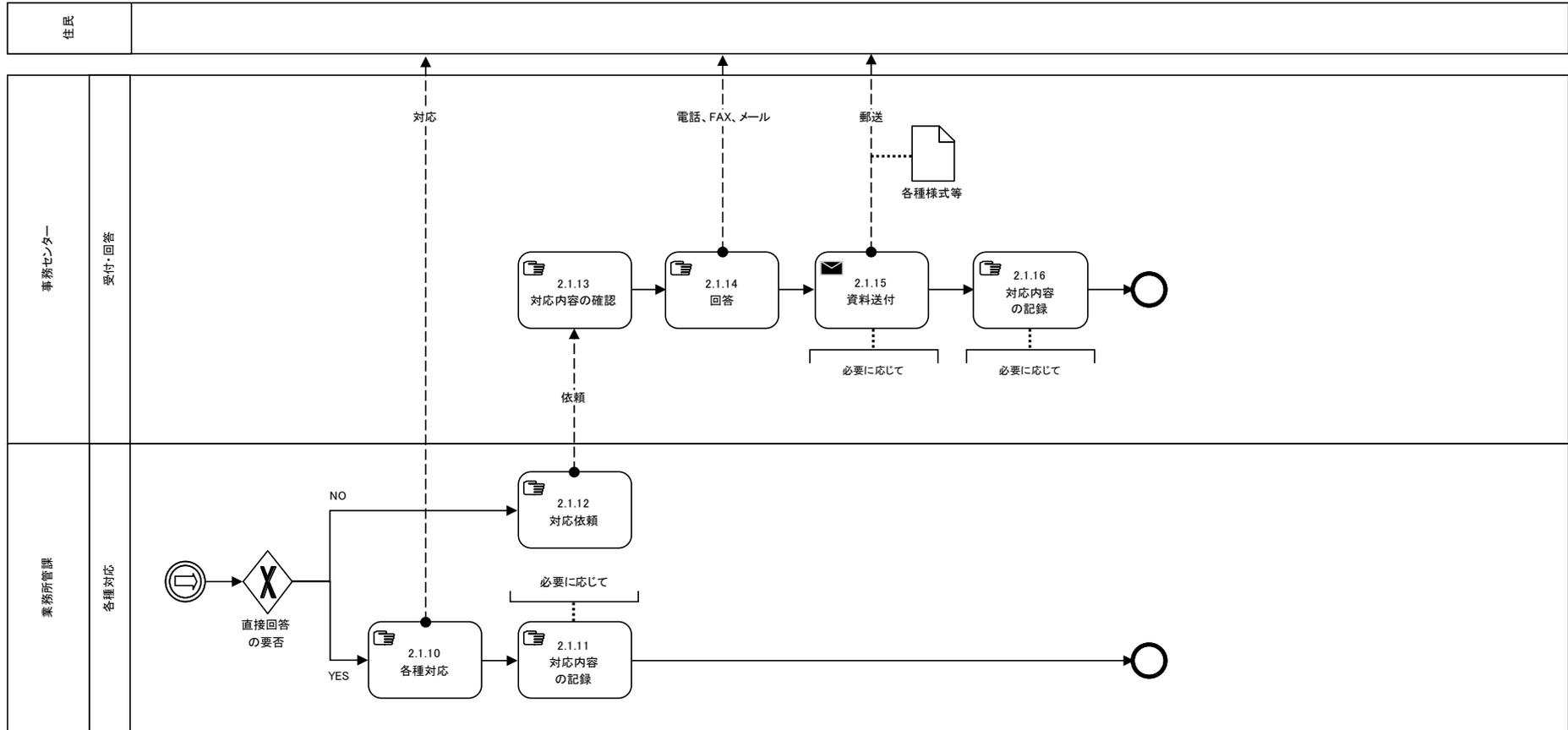


新業務フロー

2-1. 問い合わせ対応 1/2



2-1. 問い合わせ対応 2/2



現行業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	
1	窓口申請	1.1 届出	1.1.1 呼出	発券機で受付番号(申請者)を呼び出す。
			1.1.2 届書、添付書類の受領	申請者から届書(異動届等)及び添付書類を受領する。
			1.1.3 必要書類の確認	必要な添付書類(児童手当の現況届時の所得証明書等)が揃っているかを確認する。 必要な添付書類に不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
			1.1.4 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。 なお、代理人による届出で本人確認ができない場合、異動者へ通知書を送付する。
			1.1.5 届出内容の確認	届書の記入漏れ等を確認する。
			1.1.6 確認、処理依頼	処理担当者へ、届書及び添付書類を連携し(所定の書類ボックスへ入れ)、確認・処理を依頼する。
			1.1.7 手続き完了の案内、各種説明	交付物がない場合、手続きが完了した旨を申請者へ伝える。 併せて制度説明やお知らせ等が必要な場合は、申請者へ説明する。
			1.1.8 交付窓口の案内、番号札の配布、各種説明	交付物がある場合、交付窓口を案内し、呼出まで待合で待機していただく旨を申請者へ伝え、交付窓口の番号札を手渡す。 併せて制度説明等やお知らせ等が必要な場合は、申請者へ説明する。
			1.1.9 届書等の受け取り	受付担当者から、届書及び添付書類を受け取る。
			1.1.10 届出内容の確認・審査	届書の記入漏れや届出期間等を確認し、届書と添付書類とで相違がないかを照合する。不備があった場合は、受付担当者へ連携する。 また、業務システムにより申請者情報等を確認する。
			1.1.11 処理の入力	届出内容を業務システムへ入力する。
			1.1.12 処理確定・決裁	確定や決裁が必要な手続きの場合、各業務システムにより、処理の確定や決裁を行う。
			1.1.13 交付物の出力	業務システムから、転出証明書等の交付物を出力する。
			1.1.14 交付依頼	即日交付する場合、交付担当者へ届書、添付書類、交付物を連携し、交付物の交付を依頼する。
			1.1.15 交付物の受け取り	処理担当者から、届書、添付書類、交付物を受け取る。
			1.1.16 交付物の確認	届書と交付物の内容が一致しているかを照合する。
			1.1.17 呼出	発券機で受付番号(申請者)を呼び出す。

現行業務プロセスシート

業務		事務		作業	作業内容
				1.1.18 交付、各種説明	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ交付物を交付する。 併せて制度説明やお知らせ等が必要な場合は、申請者へ説明する。 必要に応じて、手数料を徴収する。
				1.1.19 書類整理	届書や添付書類等を整理し、保管する。
				1.1.20 郵送交付	即日交付しない場合、申請者へ交付物を郵送する。
				1.1.21 書類整理	届書や添付書類等を整理し、保管する。

現行業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	
1	窓口申請	1.2 申請	1.2.1 呼出	発券機で受付番号(申請者)を呼び出す。
			1.2.2 申請書、添付書類の受領	申請者から申請書(支給認定申請書 兼 保育利用申込書等)及び添付書類(児童のお状況票等)を受領する。
			1.2.3 必要書類の確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。必要な添付書類に不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
			1.2.4 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。なお、代理人による申請で本人確認ができない場合、申請者へ通知書を送付する。
			1.2.5 申請内容の確認	申請書の記入漏れ等を確認する。
			1.2.6 確認、処理依頼	処理担当者へ、申請書及び添付書類を連携し(所定の書類ボックスへ入れ)、確認・処理を依頼する。
			1.2.7 窓口手続き完了の案内、各種説明	窓口での手続きが完了し、決定通知等がいつ頃届くか等、今後の流れを案内する。併せて制度説明やお知らせ等が必要な場合は、申請者へ説明する。
			1.2.8 申請書等の受け取り	受付担当者から、申請書及び添付書類を受け取る。
			1.2.9 申請内容の確認	申請書の記入漏れや申請期間等を確認し、申請書と添付書類とで相違がないかを照合する。不備があった場合は、受付担当者へ連携する。また、業務システムにより申請者情報等を確認する。
			1.2.10 処理の入力	申請内容を業務システムへ入力する。
			1.2.11 審査・決定	申請者が支給認定者に該当するか等、申請内容を審査する。
			1.2.12 決定内容の入力	審査・決定した内容を業務システムへ入力する。
			1.2.13 交付物の出力	交付物がある場合、業務システムから、認定証(保育所入所申請時)等の交付物を出力する。
			1.2.14 郵送交付	申請者へ交付物を郵送する。
			1.2.15 書類整理	申請書や添付書類等を整理し、保管する。

現行業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容		
1	窓口申請	1.3 証明書交付	1.3.1	申請書、添付書類の受領	申請者から申請書及び添付書類を受領する。
			1.3.2	申請内容の確認	申請書の記入漏れ等を確認する。
			1.3.3	必要書類の確認	必要な添付書類(印鑑登録証、委任状等)が揃っているかを確認する。 必要な添付書類に不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
			1.3.4	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。
			1.3.5	待機案内、番号札の配布	呼出まで待合で待機していただく旨を申請者へ伝え、交付窓口の番号札を手渡す。
			1.3.6	処理(出力)依頼	処理担当者へ、申請書及び添付書類を連携し(所定の書類ボックスへ入れ)、処理(交付物の出力)を依頼する。
			1.3.7	申請書等の受け取り	窓口担当者から、申請書及び添付書類を受け取る。
			1.3.8	申請内容の確認	各業務システムを参照し、申請内容や要件等を確認・照合する。 なお、不備があった場合も併せて対応する。
			1.3.9	交付物の出力	各業務システムから交付物を出力する。
			1.3.10	審査	申請書と交付物の内容を照合し、不備がないかを確認する。 なお、出力した担当者とは別の担当者が実施する。
			1.3.11	交付依頼	証明発行窓口へ、交付物を連携し(所定の書類ボックスへ入れ)、申請者への交付を依頼する。
			1.3.12	交付物の受け取り	処理担当者から、申請書、添付書類、交付物を受け取り、申請書と交付物の照合を行う。
			1.3.13	呼出	発券機で受付番号(申請者)を呼び出す。
			1.3.14	交付、手数料の徴収	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ交付物を交付し、手数料を徴収する。
			1.3.15	書類整理	申請書や添付書類等を整理し、保管する。

現行業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	
2	郵送申請	2.1 届出	2.1.1 届書、添付書類の受領	郵送にて、申請者から届書及び添付書類を受領する。
			2.1.2 必要書類の確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。
			2.1.3 届出内容の確認	届書の記入漏れや届出期間等を確認し、届出内容に不備がないかを確認する。 また、業務システムにより申請者情報等を確認する。
			2.1.4 届出内容の入力	届出内容を業務システムへ入力する。
			2.1.5 確認・審査依頼	審査担当者へ、届書及び添付書類を連携し（所定の書類ボックスへ入れ）、確認・審査を依頼する。
			2.1.6 届書等の受け取り	受付・入力担当者から、届書及び添付書類を受け取る。
			2.1.7 届出内容の確認・審査	届書の記入漏れや届出期間等を確認し、届書と添付書類とで相違がないかを照合する。不備があった場合は、受付・入力担当者へ連携する。 また、業務システム等により申請者情報等を確認する。
			2.1.8 処理確定・決裁	確定や決裁が必要な手続きの場合、各業務システム等により、処理の確定や決裁を行う。
			2.1.9 交付物作成依頼	交付物がある場合、郵送担当者へ、届書及び添付書類を連携し（所定の書類ボックスへ入れ）、交付物の作成を依頼する。
			2.1.10 届出等の受け取り	審査担当者から、届書及び添付書類を受け取る。
			2.1.11 交付物の出力	業務システムから、転出証明証（転出届時）等の交付物を出力する。
			2.1.12 郵送交付	申請者へ交付物を郵送する。
			2.1.13 書類整理	届書や添付書類等を整理し、保管する。

現行業務プロセスシート

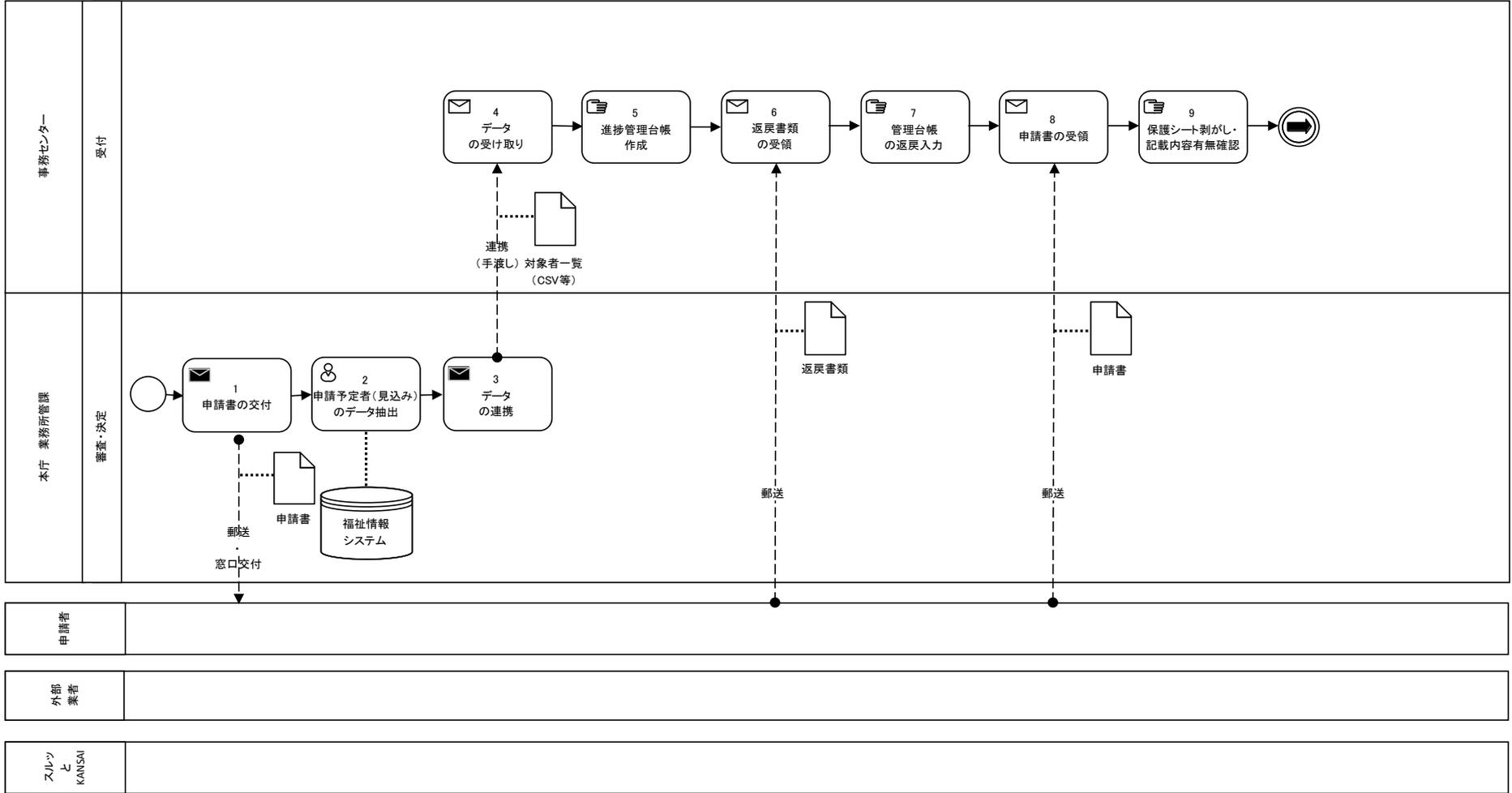
業務	事務	作業	作業内容	
2	郵送申請	2.2 証明書交付	2.2.1 申請書、添付書類の受領	郵送にて、申請者から申請書及び添付書類を受領する。
			2.2.2 必要書類の確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。
			2.2.3 申請内容の確認	申請書の記入漏れや申請期間等を確認し、申請内容に不備がないかを確認する。
			2.2.4 処理(出力)依頼	職員による交付物の作成が必要な場合、処理担当者へ、申請書及び添付書類を連携し(FAXで送付し)、処理(交付物の出力)を依頼する。
			2.2.5 申請書等の受け取り	受付担当者から、申請書及び添付書類を受け取る。
			2.2.6 申請内容の確認	各業務システムを参照し、申請内容や要件等を確認・照合する。 なお、不備があった場合も併せて対応する。
			2.2.7 交付物の出力	各業務システムから交付物を出力する。
			2.2.8 交付物の出力	職員による交付物の作成が不要な場合、各業務システムから交付物を出力する。
			2.2.9 審査依頼	処理担当者へ、申請書、添付書類、交付物を連携し(所定の書類ボックスへ入れ)、審査を依頼する。
			2.2.10 申請書等の受け取り	受付担当者から、申請書、添付書類、交付物を受け取る。
			2.2.11 審査	申請書と交付物の内容を照合し、不備がないかを確認する。 なお、出力した担当者とは別の担当者が実施する。
			2.2.12 郵送依頼	郵送担当者へ、交付物を連携し(所定の書類ボックスへ入れ)、交付物の郵送を依頼する。
			2.2.13 交付物の受け取り	審査担当者から、交付物を受け取る。
			2.2.14 郵送交付	申請者へ交付物を郵送する。
			2.2.15 書類整理	申請書や添付書類等を整理し、保管する。

現行業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	
3	電子申請	3.1 証明書交付	3.1.1 申請データの受領	電子申請システムを介して、申請者から申請データを受領する。
			3.1.2 申請内容の確認	申請データを印刷し、記入漏れや申請期間等を確認し、申請内容に不備がないかを確認する。
			3.1.3 処理・確認依頼	処理担当者へ、申請書を連携し(所定の書類ボックスへ入れ)、処理・確認を依頼する。
			3.1.4 申請書の受け取り	受付担当者から、申請書を受け取る。
			3.1.5 申請内容の確認	各業務システムを参照し、申請内容や要件等を確認・照合する。 なお、不備があった場合も併せて対応する。
			3.1.6 交付物の出力	各業務システムから交付物を出力する。
			3.1.7 審査	申請書と交付物の内容を照合し、不備がないかを確認する。
			3.1.8 処理状況の入力	処理状況を電子申請システムへ入力する。
			3.1.9 審査結果の通知	メールにて、申請者へ審査結果を連絡する。
			3.1.10 交付依頼	交付担当者へ申請書及び交付物を連携し(所定の書類ボックスへ入れ)、交付を依頼する。
			3.1.11 交付物の受け取り	処理担当者から、申請書及び交付物を受け取る。
			3.1.12 交付、手数料の徴収	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ交付物を交付し、手数料を徴収する。

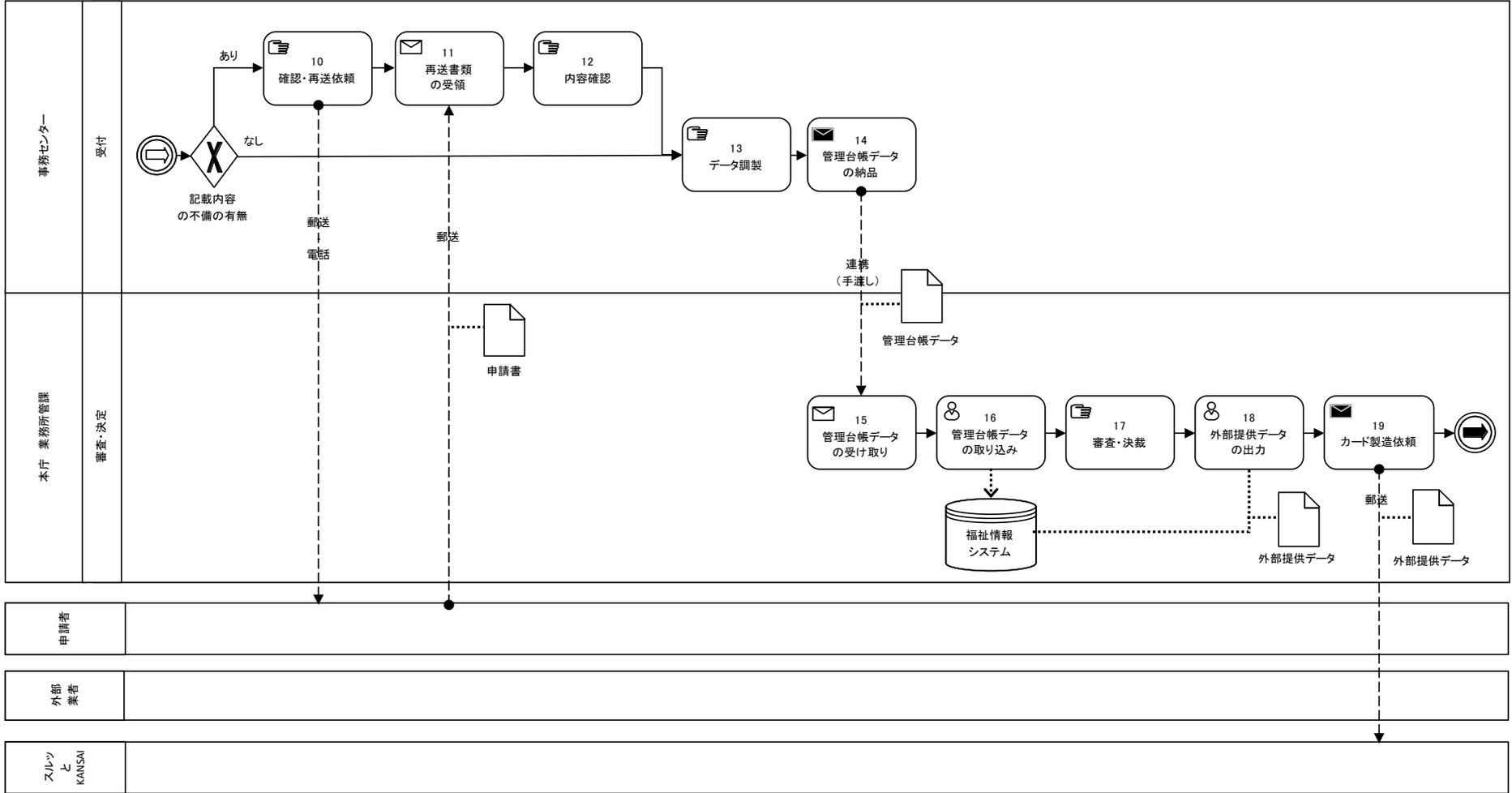
新業務フロー

敬老優待乗車証新規交付 1/3



新業務フロー

敬老優待乗車証新規交付 2/3



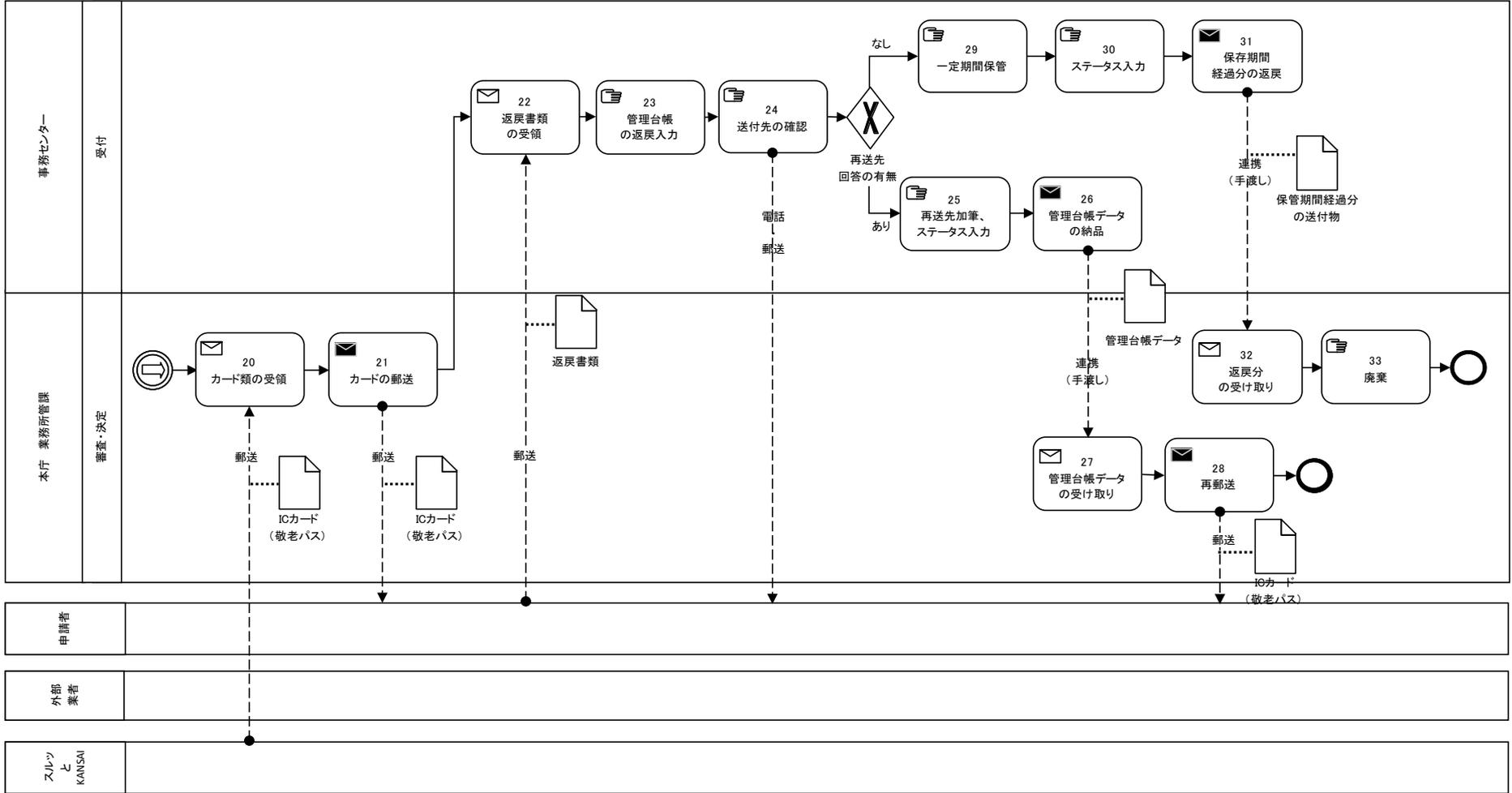
申請者

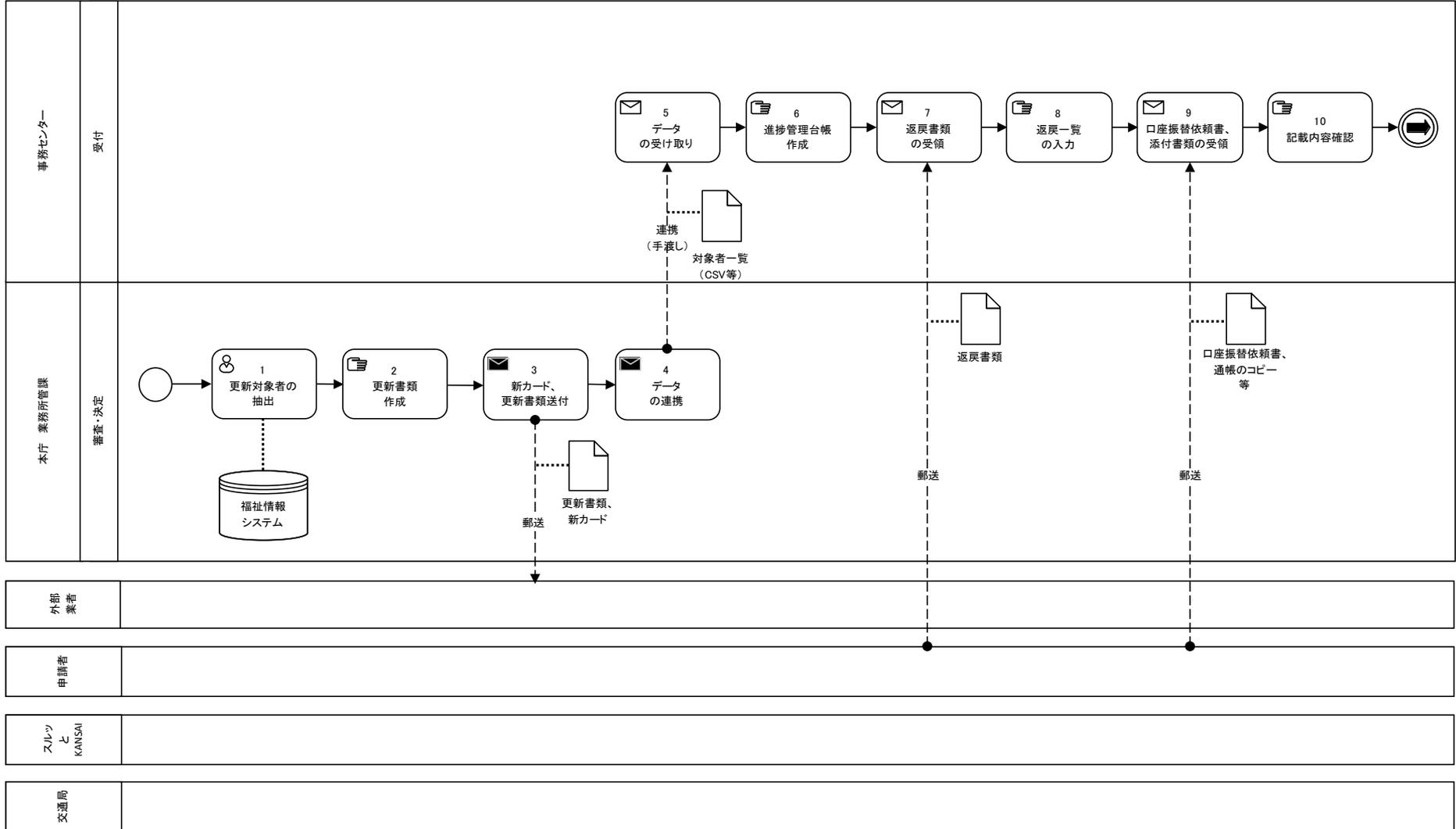
外部業者

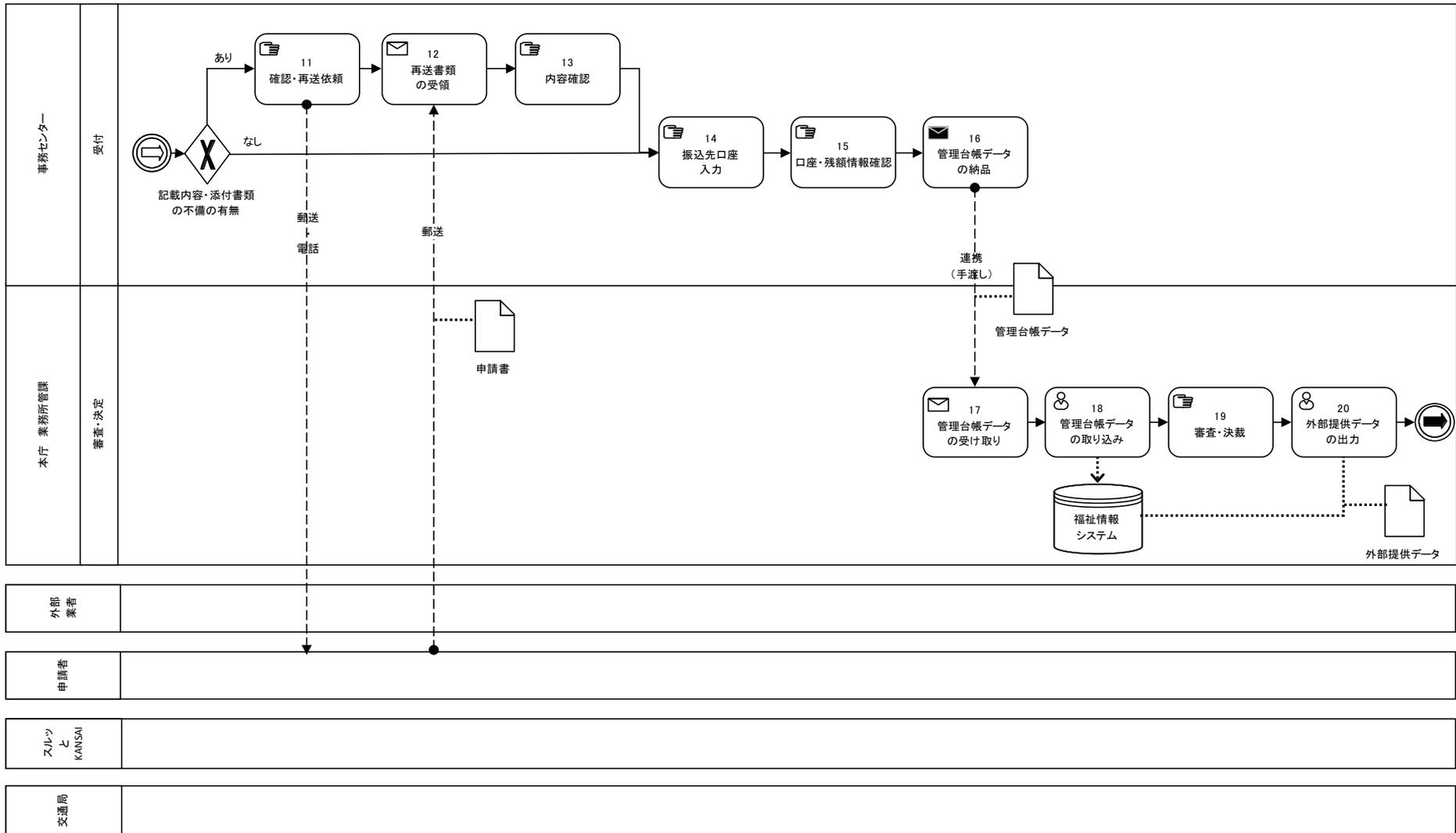
スルッとKANSAI

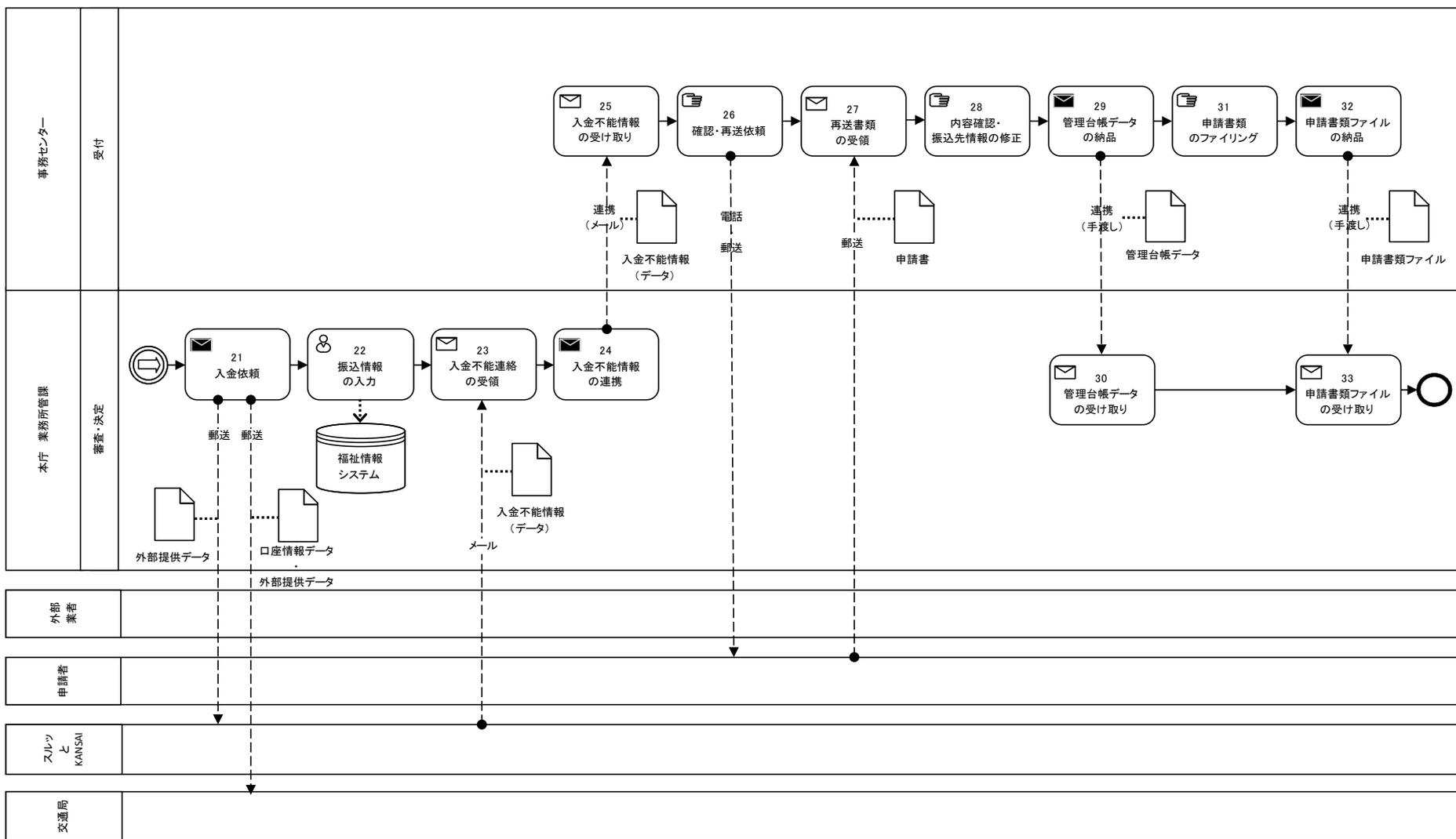
新業務フロー

敬老優待乗車証新規交付 3/3



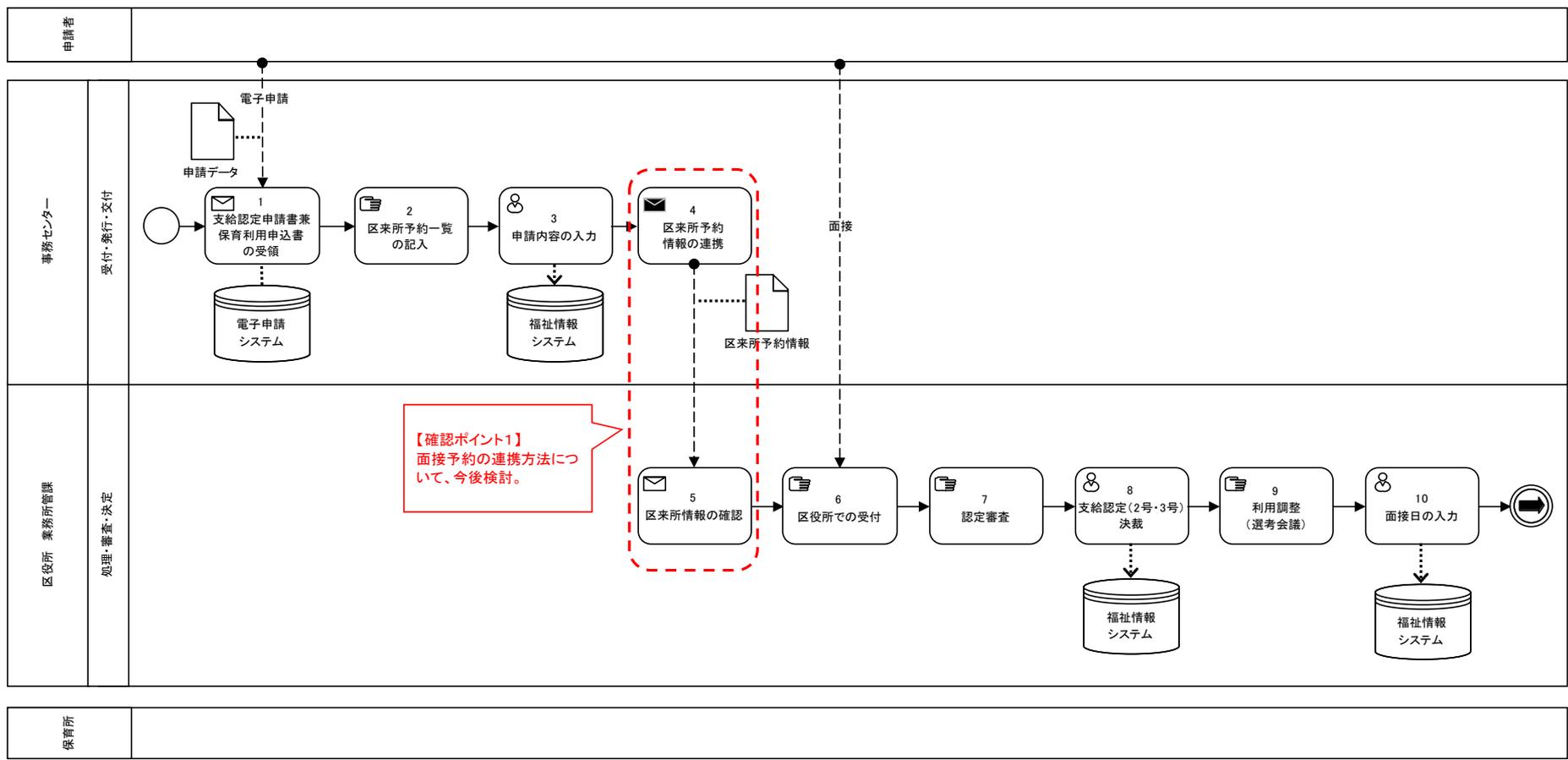






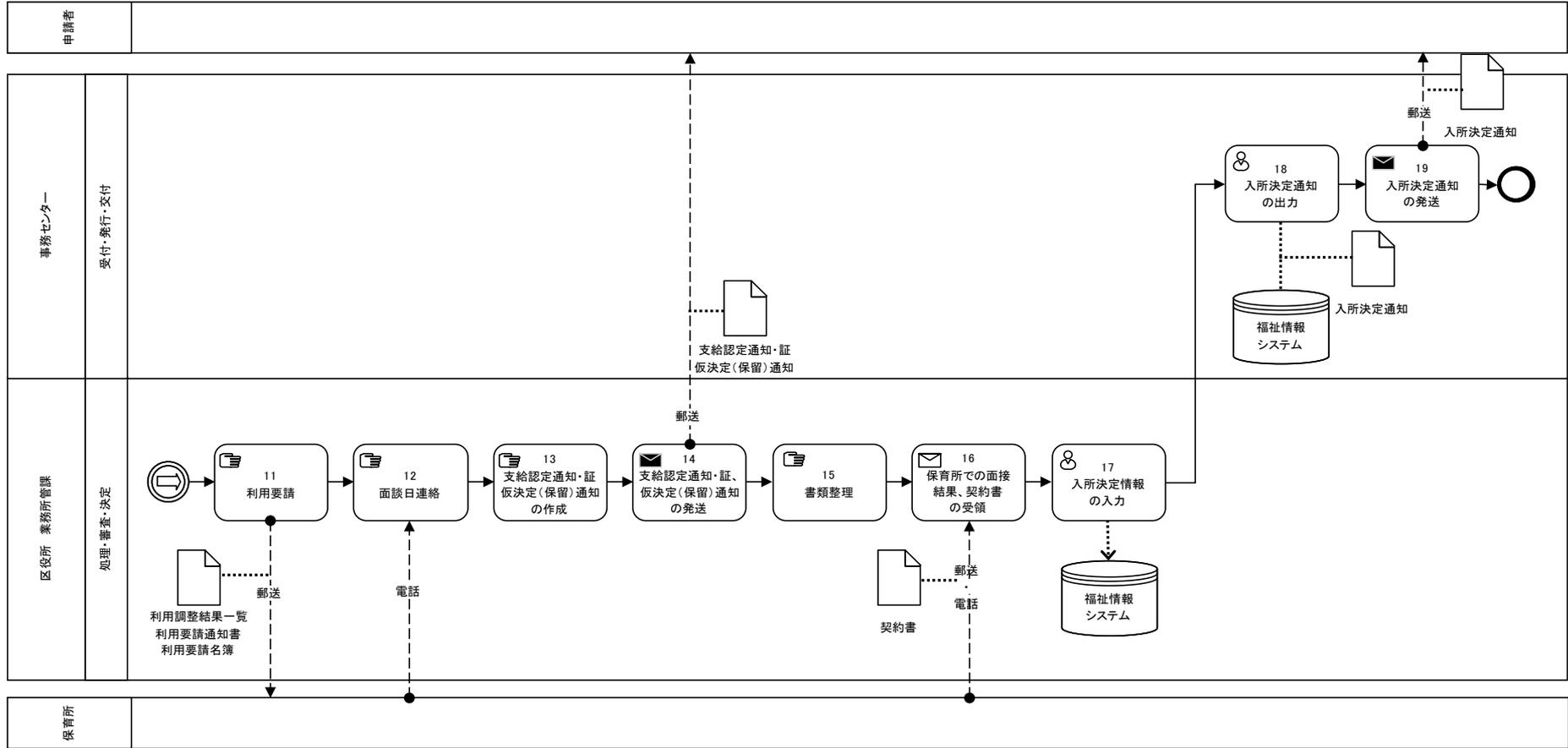
新業務フロー

子ども・子育て支援制度2・3号認定申請 1/2



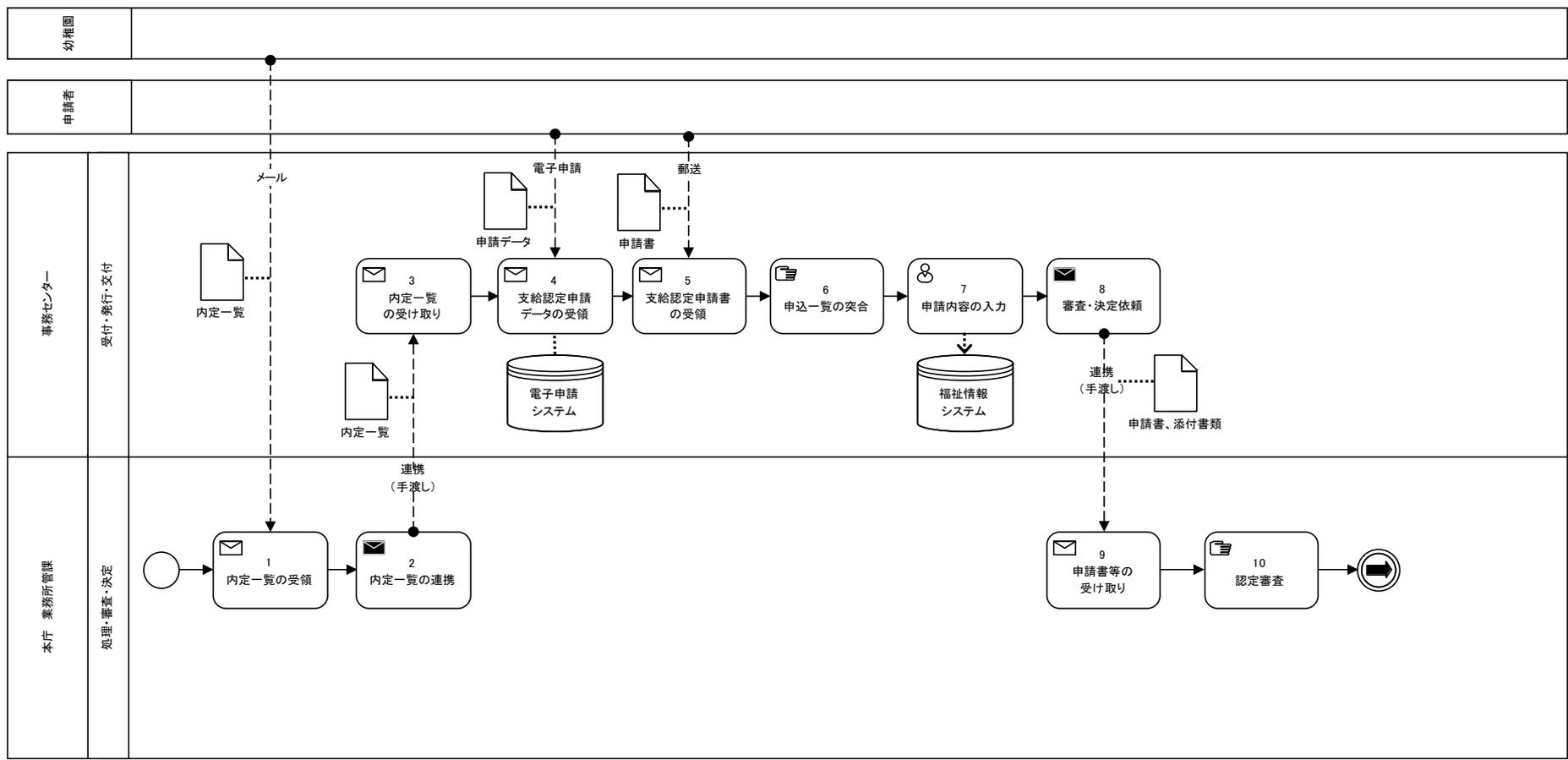
新業務フロー

子ども・子育て支援制度2・3号認定申請 2/2



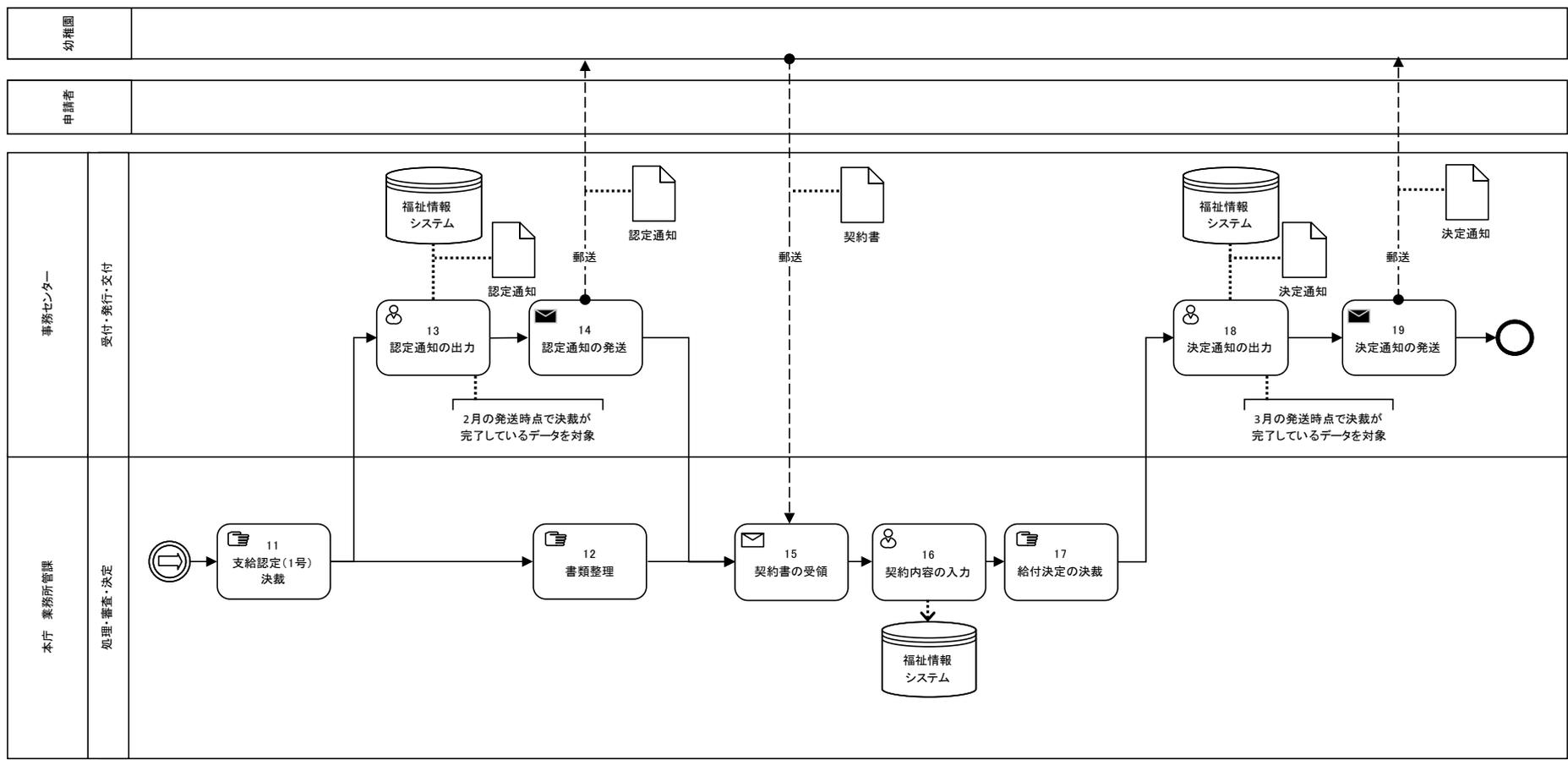
新業務フロー

子ども・子育て支援制度1号認定申請 1/2



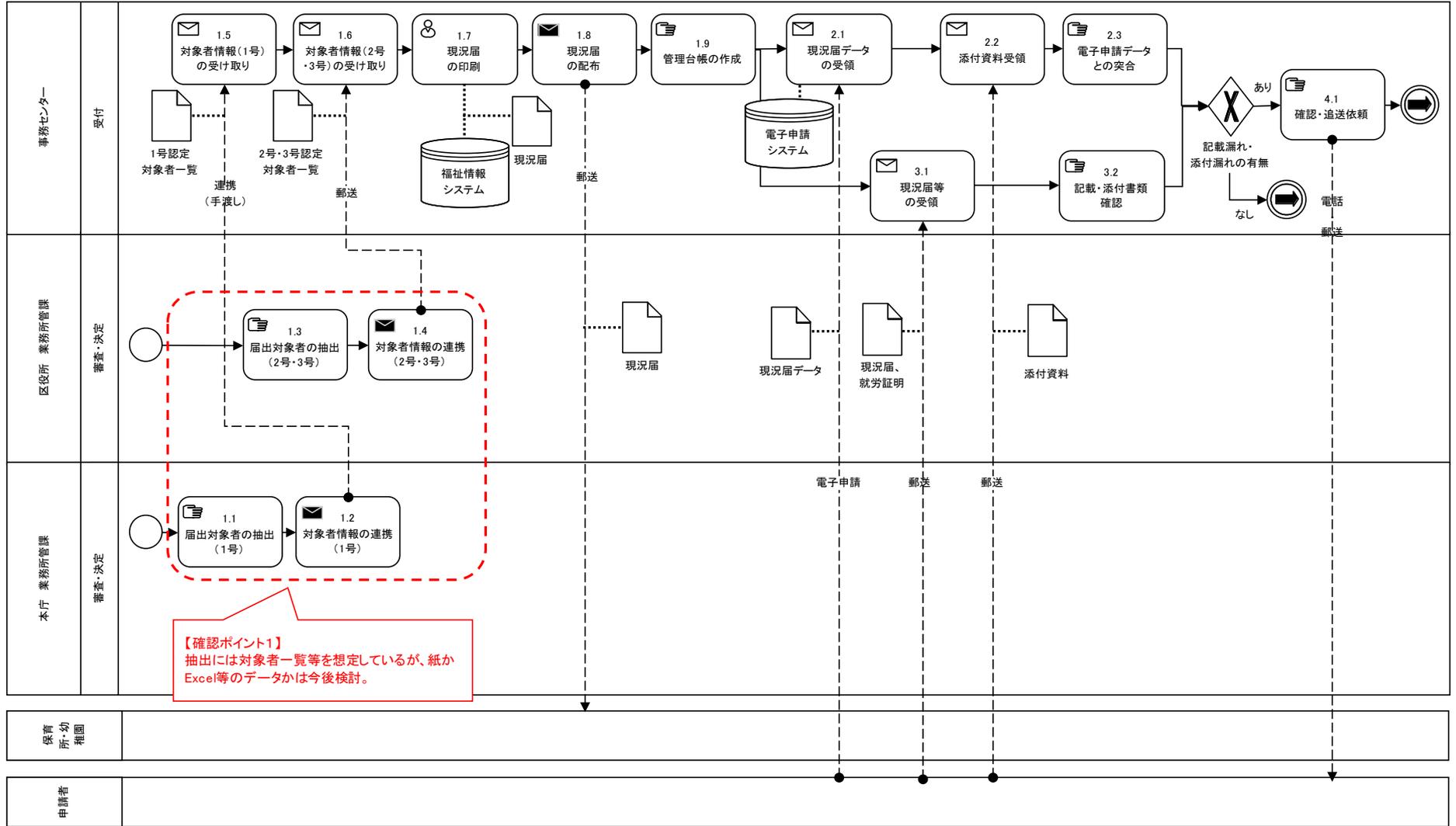
新業務フロー

子ども・子育て支援制度1号認定申請 2/2



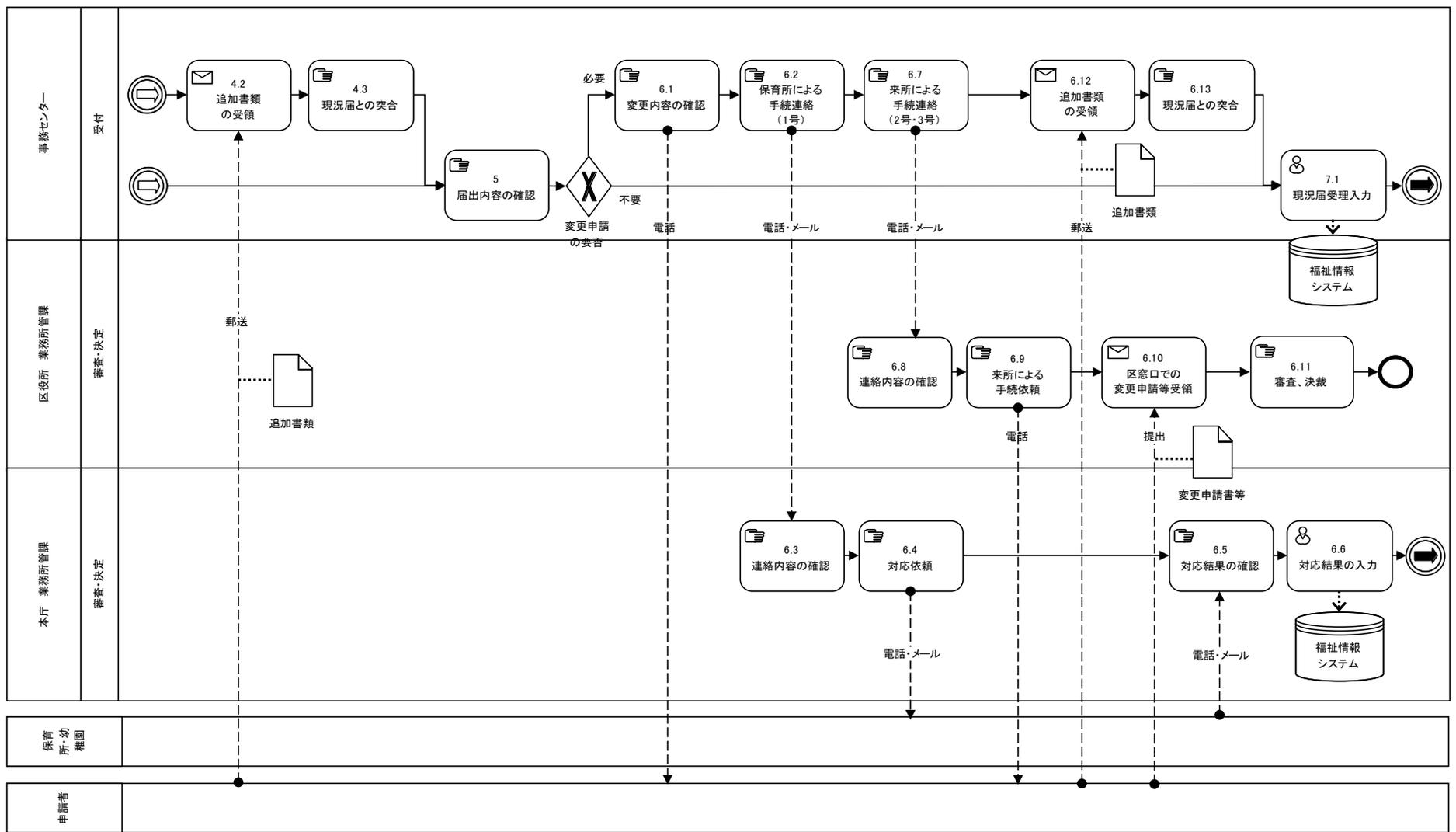
新業務フロー

子ども・子育て支給認定現況届 1/4



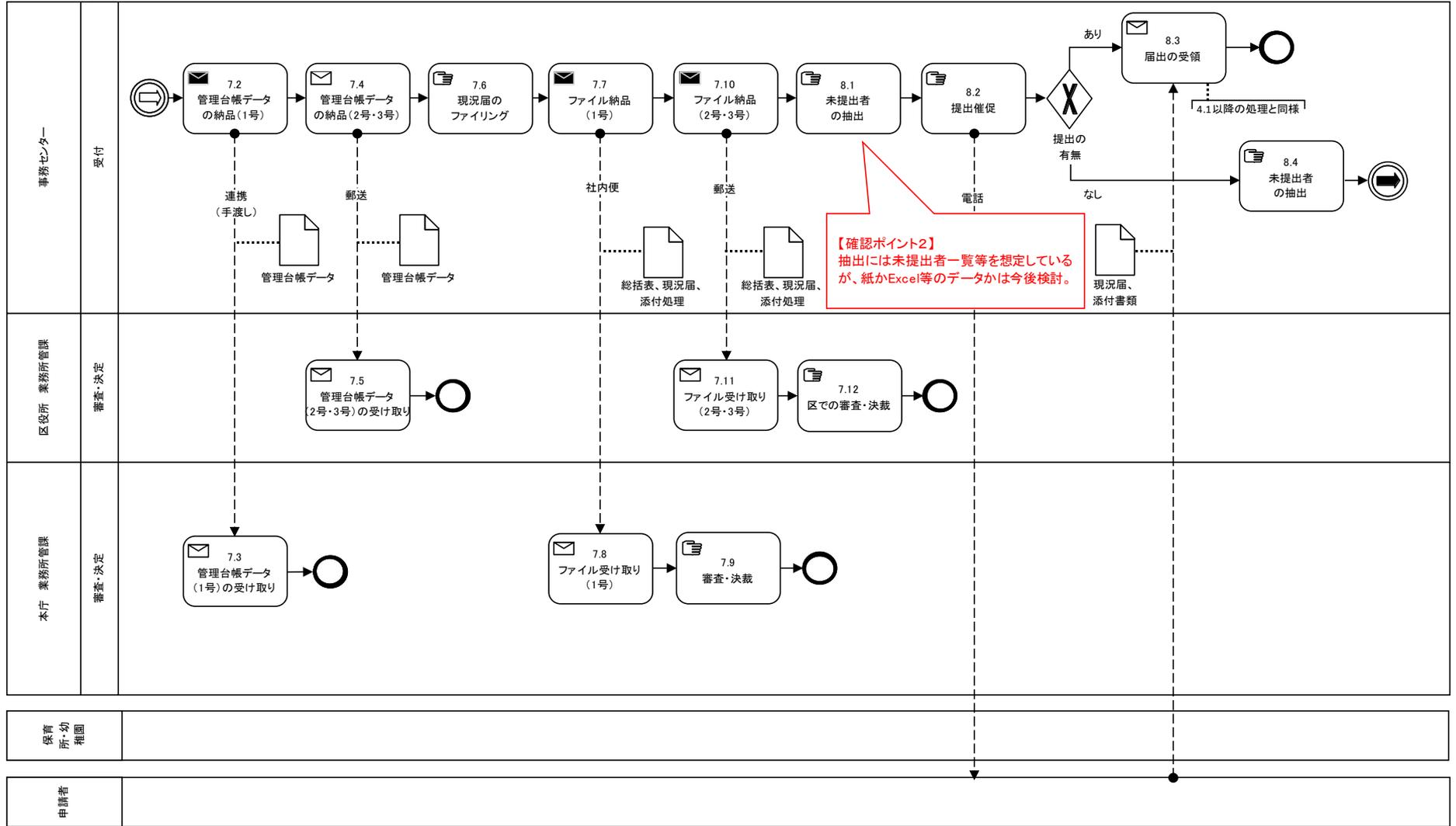
新業務フロー

子ども・子育て支給認定現況届 2/4



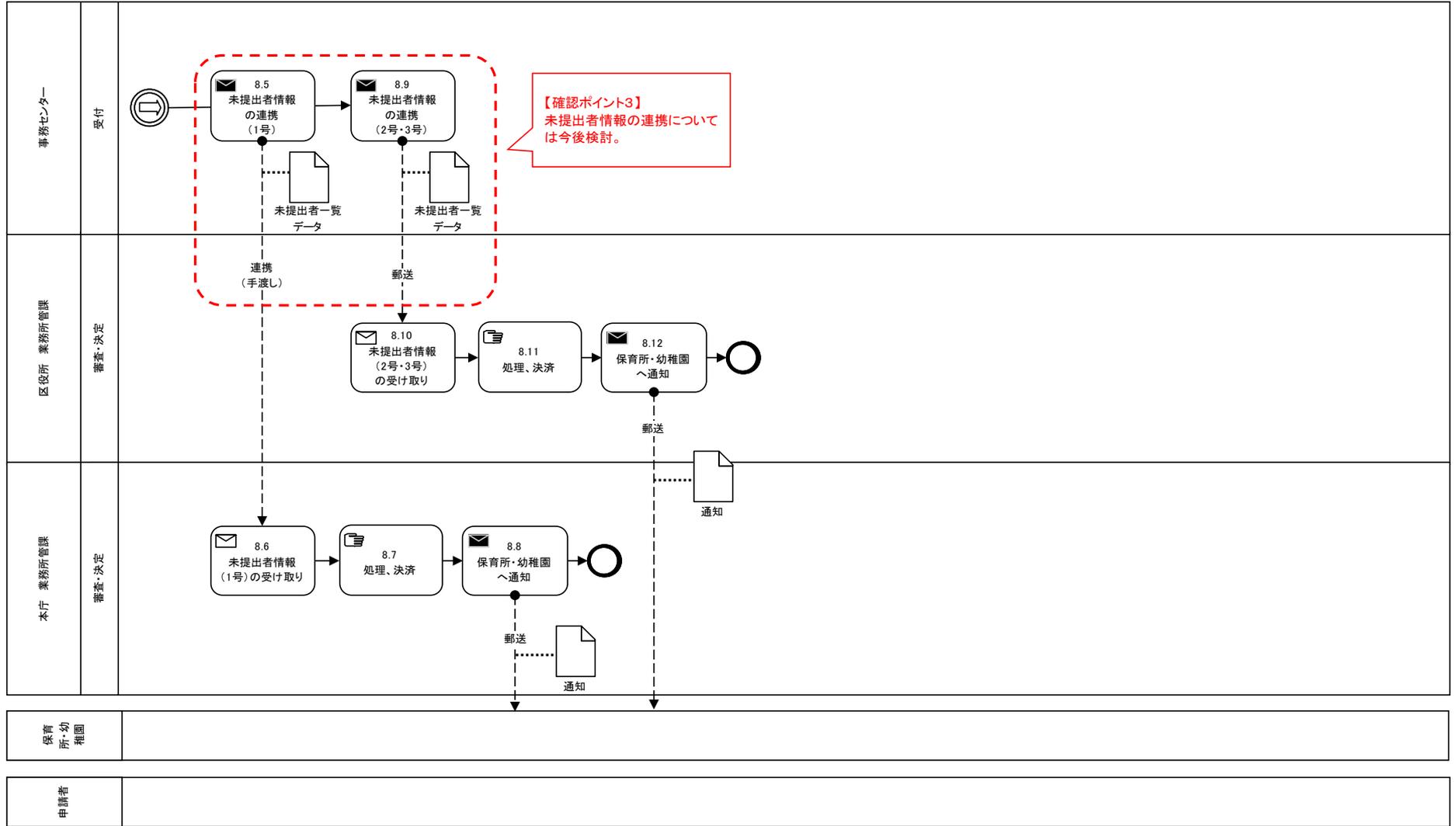
新業務フロー

子ども・子育て支給認定現況届 3/4



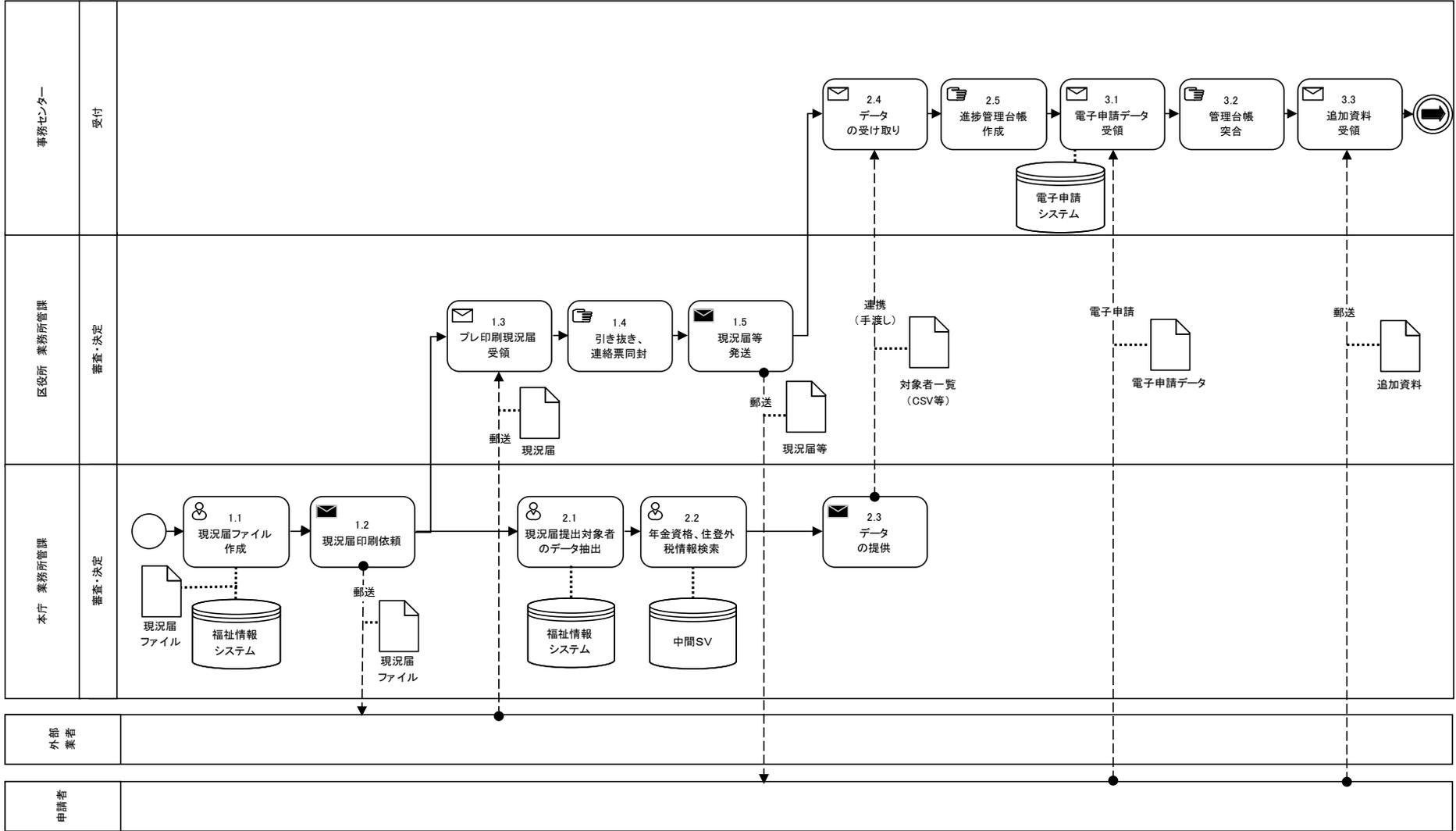
新業務フロー

子ども・子育て支給認定現況届 4/4



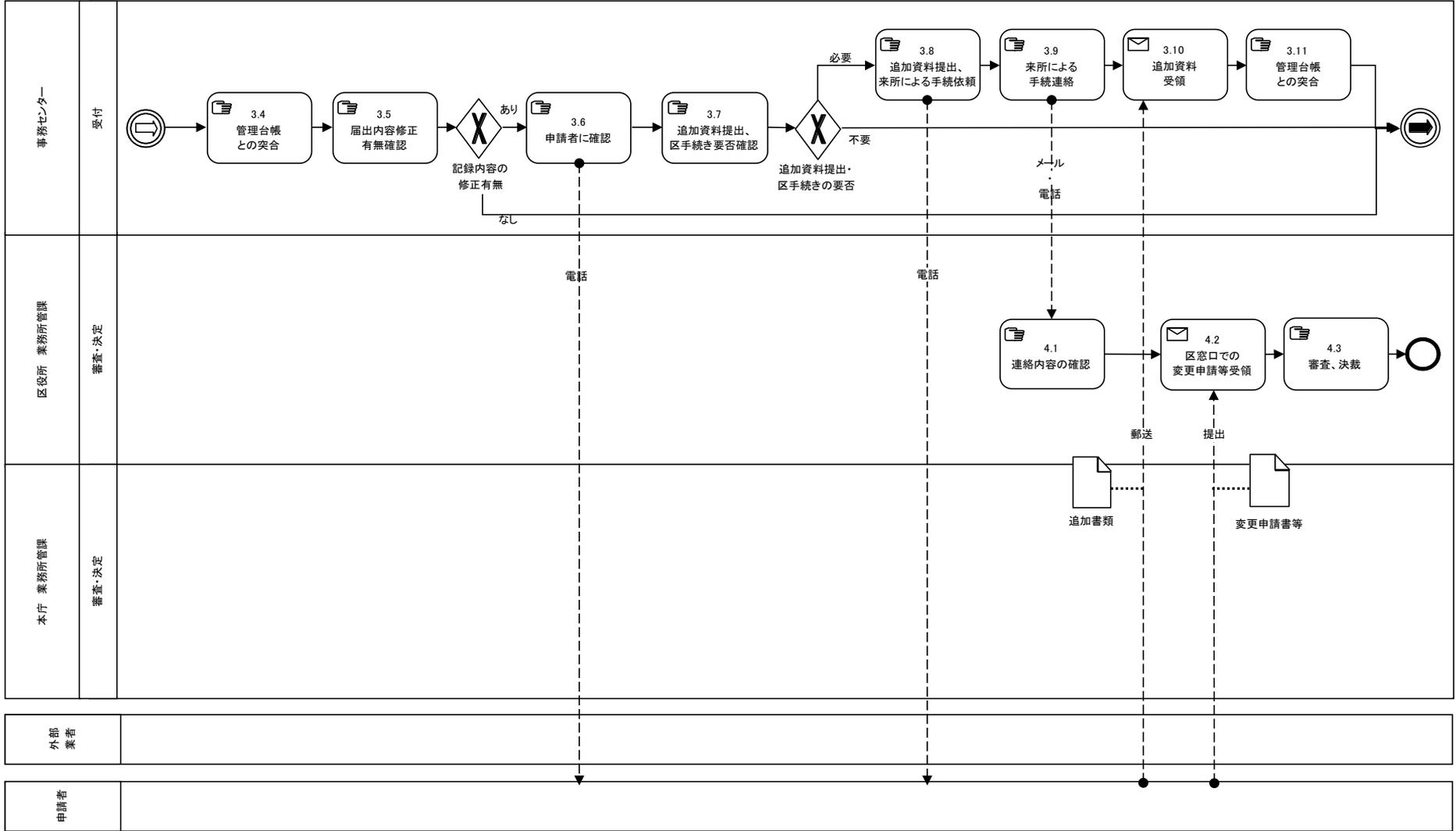
新業務フロー

児童手当現況届け(電子申請) 1/3



新業務フロー

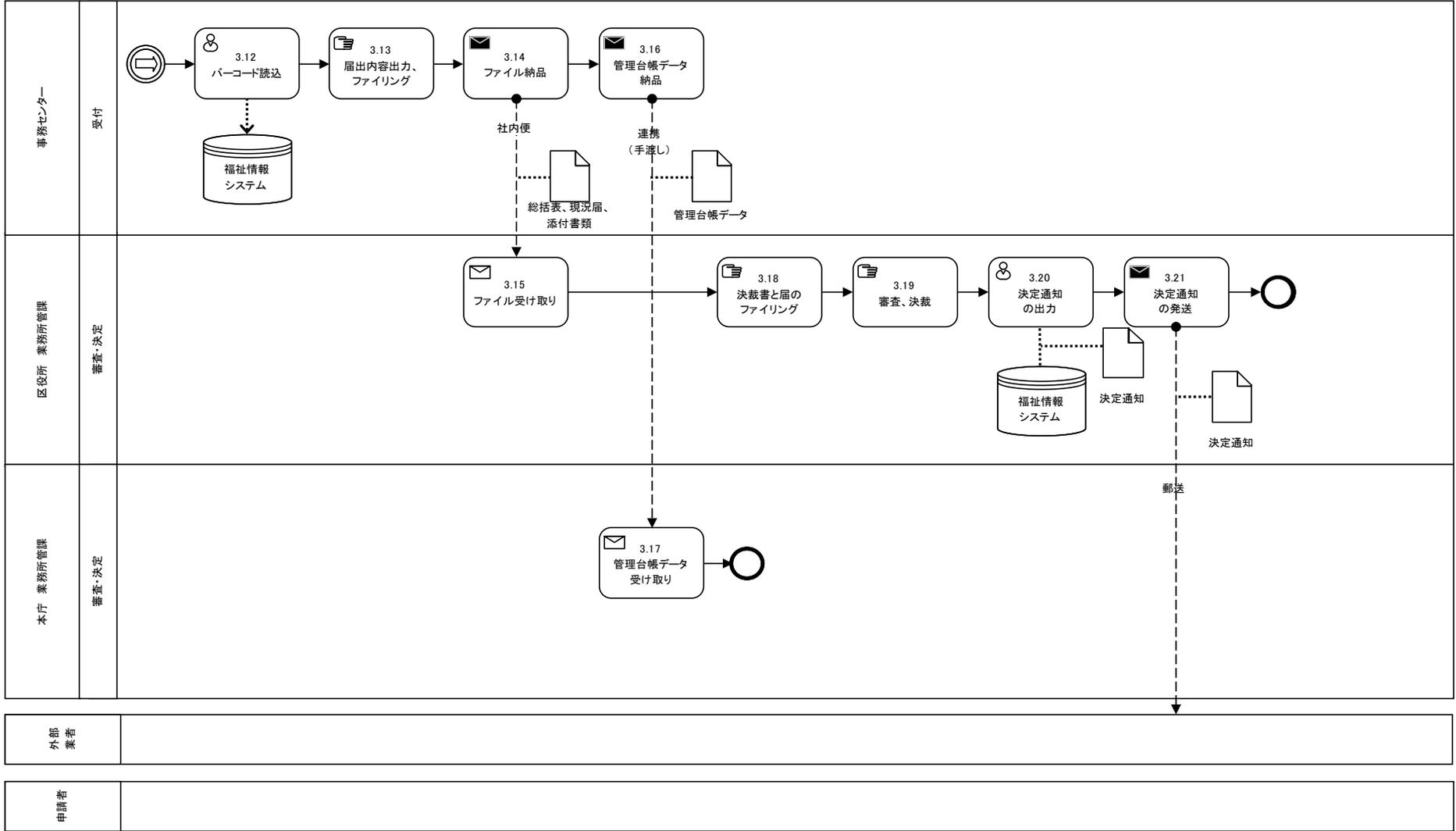
児童手当現況届け(電子申請) 2/3



外部業者

申請者

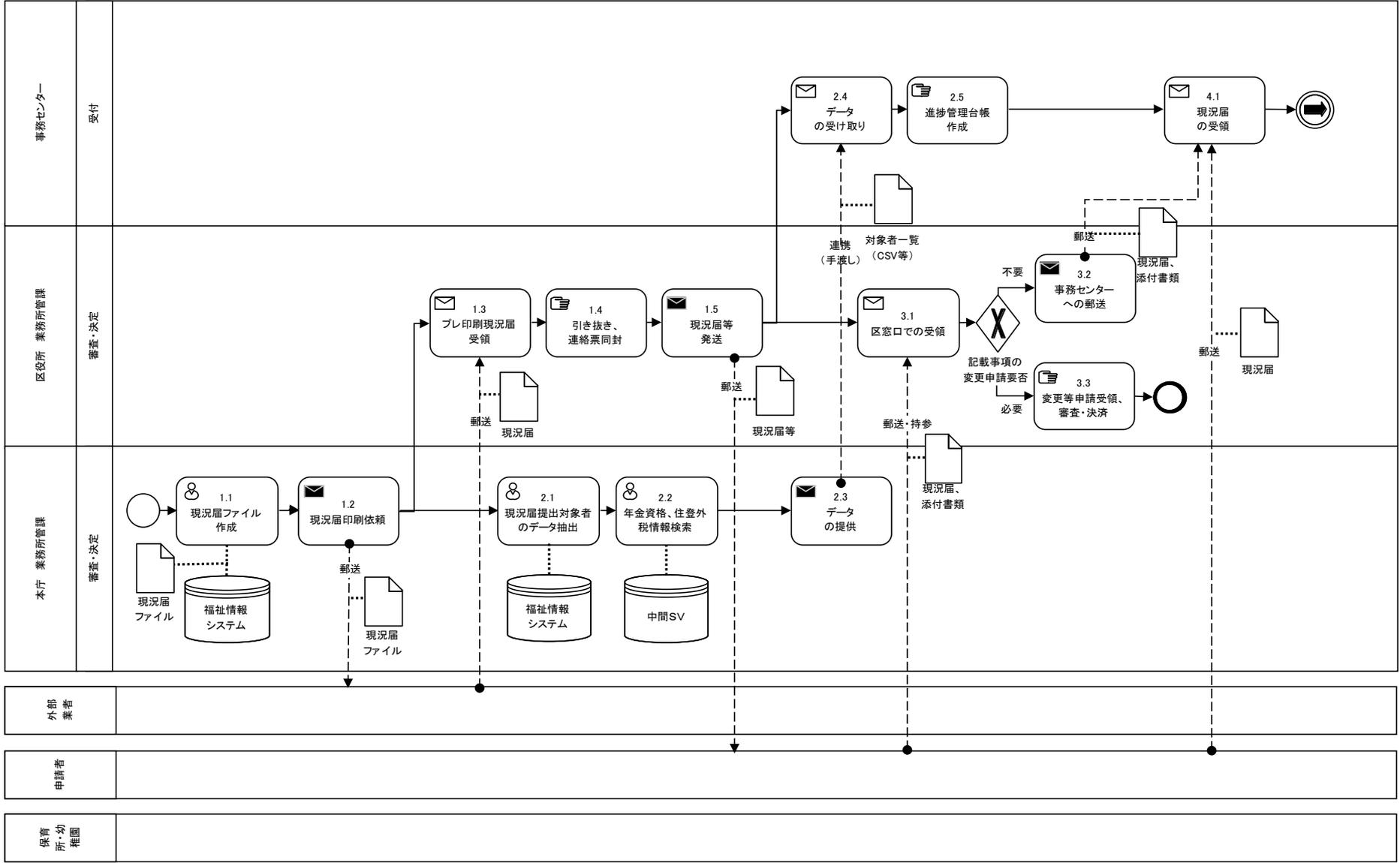
児童手当現況届け(電子申請) 3/3

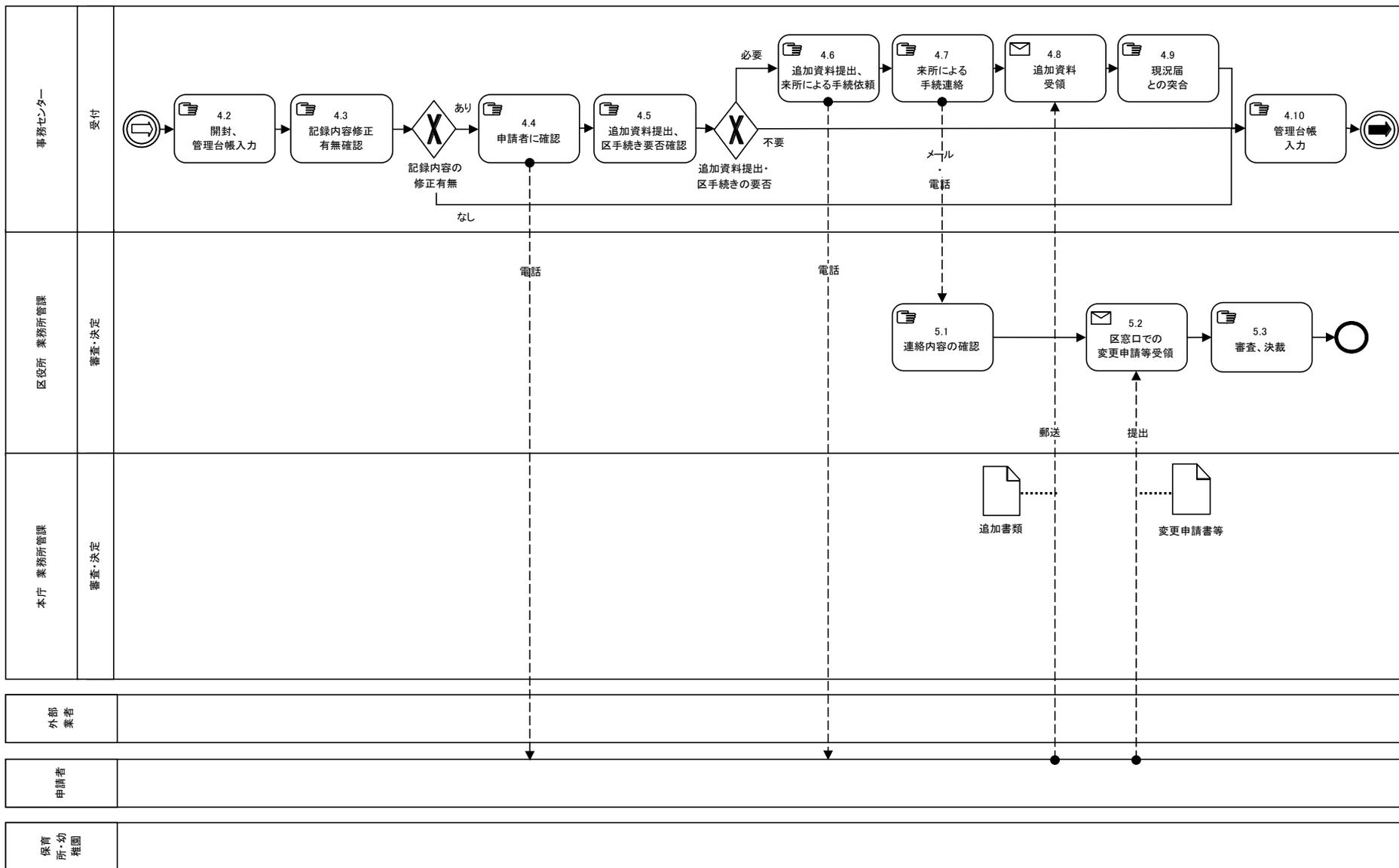


外部業者

申請者

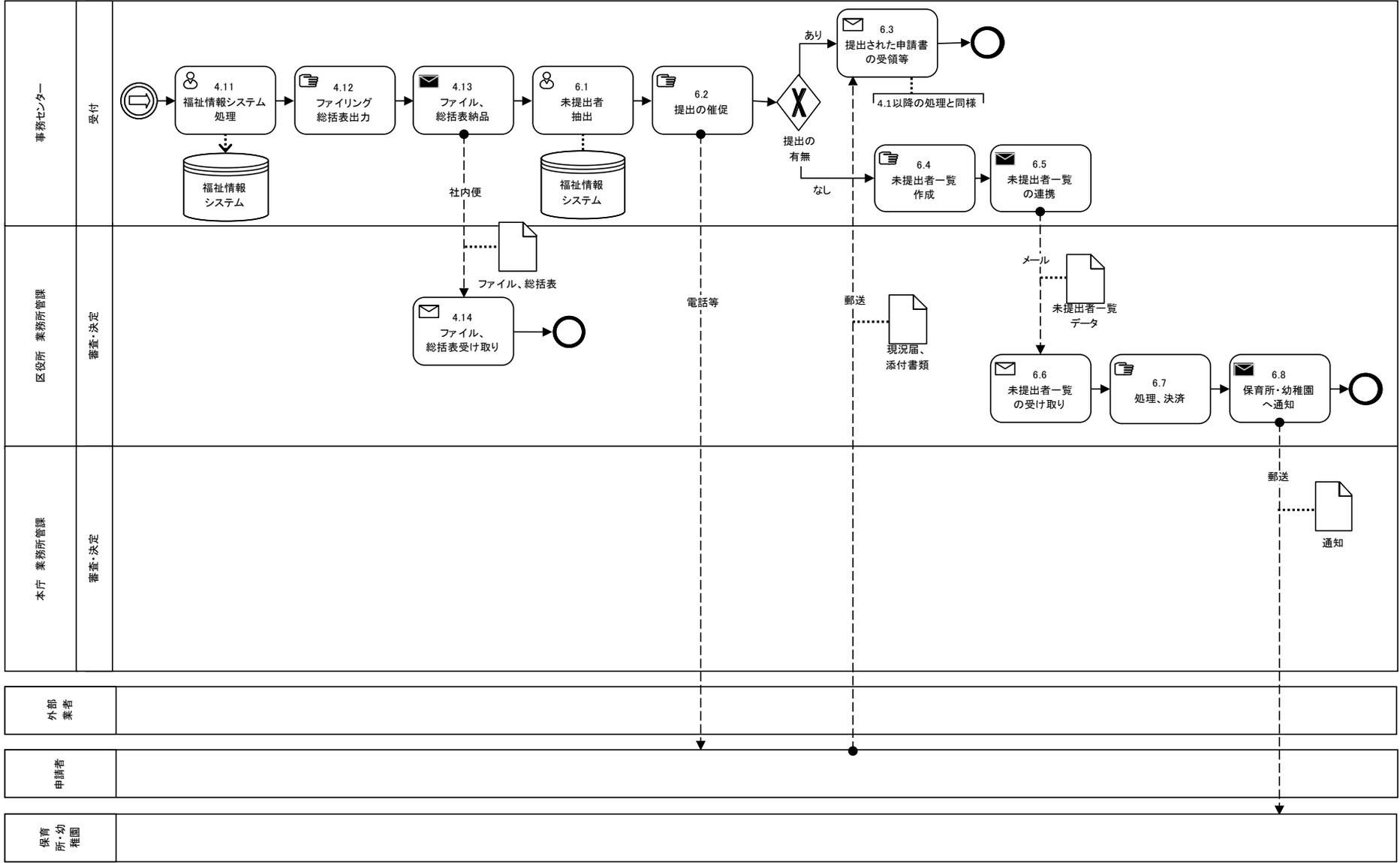
児童手当現況届け(郵送申請) 1/3





新業務フロー

児童手当現況届け(郵送申請) 3/3



新業務プロセスシート

業務		事務		作業		作業内容	
1	郵送・電子申請	1.1	届出	1.1.1	届出データの受領	電子申請システムを介して、申請者から届出データを受領する。	
				1.1.2	届書、添付書類の受領	郵送にて、申請者から届書及び添付書類を受領する。	
				1.1.3	必要書類の確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。	
				1.1.4	届出内容の確認	届書の記入漏れや届出期間等を確認し、届出内容に不備がないかを確認する。 また、業務システムにより申請者情報等を確認する。	
				1.1.5	受付簿の記入	郵送物の内容や受領状況(受理や要返送等のステータス)等を受付簿に記入する。	
				1.1.6	届出内容の入力	届出内容を業務システムへ入力する。	
				1.1.7	確認・審査依頼	審査担当者へ、届書及び添付書類を連携し、確認・審査を依頼する。	
				1.1.8	届書等の受け取り	受付担当者から、届書及び添付書類を受け取る。	
				1.1.9	届出内容の確認・審査	届書の記入漏れや届出期間等を確認し、届書と添付書類とで相違がないかを照合する。 不備があった場合は、受付担当者へ連携する。 また、業務システムにより申請者情報等を確認する。	
				1.1.10	処理確定・決裁	確定や決裁が必要な手続きの場合、各業務システム等により、処理の確定や決裁を行う。	
				1.1.11	交付物の出力	交付物がある場合、業務システムから、転出証明書等の交付物を出力する。	
				1.1.12	処理状況の入力	処理状況を電子申請システムへ入力する。	
				1.1.13	郵送交付	申請者へ交付物を郵送する。	
				1.1.14	書類整理	届書や添付書類等を整理し、保管する。	

新業務プロセスシート

業務		事務		作業		作業内容	
1	郵送・電子申請	1.2	申請	1.2.1	申請データの受領	電子申請システムを介して、申請者から申請データを受領する。	
				1.2.2	申請書、添付書類の受領	郵送にて、申請者から申請書及び添付書類を受領する。	
				1.2.3	必要書類の確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。	
				1.2.4	申請内容の確認	申請書の記入漏れや申請期間等を確認し、申請内容に不備がないかを確認する。また、業務システムにより申請者情報等を確認する。	
				1.2.5	受付簿の記入	郵送物の内容や受領状況(受理や要返送等のステータス)等を受付簿に記入する。	
				1.2.6	申請内容の入力	申請内容を業務システムへ入力する。	
				1.2.7	審査・決定依頼	業務所管課の審査担当者へ申請書等を連携し(郵送し)、申請内容の審査・決定を依頼する。	
				1.2.8	申請書等の受け取り	事務センターの受付・入力担当者から、申請書及び添付書類を受け取る。	
				1.2.9	審査・決定	申請者が支給認定者に該当するか等、申請内容を審査する。	
				1.2.10	決定内容の入力	審査・決定した内容を業務システムへ入力する。	
				1.2.11	交付物の出力	交付物がある場合、業務システムから、認定証(保育所入所申請時)等の交付物を出力する。	
				1.2.12	処理状況の入力	処理状況を電子申請システムへ入力する。	
				1.2.13	郵送交付	申請者へ交付物を郵送する。	
				1.2.14	書類整理	申請書や添付書類等を整理し、保管する。	

新業務プロセスシート

業務		事務		作業		作業内容	
1	郵送・電子申請	1.3	証明書交付	1.3.1	申請データの受領	電子申請システムを介して、申請者から申請データを受領する。	
				1.3.2	申請書、添付書類の受領	郵送にて、申請者から申請書及び添付書類を受領する。	
				1.3.3	必要書類の確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。	
				1.3.4	申請内容の確認	申請内容の記入漏れや申請期間等を確認し、申請内容に不備がないかを確認する。	
				1.3.5	受付簿の記入	郵送物の内容や受領状況(受理や要返送等のステータス)等を受付簿に記入する。	
				1.3.6	処理・確認依頼	処理担当者へ、申請データ及び添付書類を連携し(郵送し)、処理・確認を依頼する。	
				1.3.7	添付書類等の受け取り	受付担当者から、申請データ及び添付書類を受け取る。	
				1.3.8	申請内容の確認	各業務システムを参照し、申請内容や要件等を確認・照合する。 なお、不備があった場合も併せて対応する。	
				1.3.9	交付物の出力	各業務システムから交付物を出力する。	
				1.3.10	審査	申請データと交付物の内容を照合し、不備がないかを確認する。	
				1.3.11	処理状況の入力	処理状況を電子申請システムへ入力する。	
				1.3.12	郵送交付	申請者へ交付物を郵送する。	
				1.3.13	書類整理	添付書類等を整理し、保管する。	

新業務プロセスシート

業務		事務		作業		作業内容
2	問い合わせ	2.1	問い合わせ対応	2.1.1	受付	電話、FAX、メール等で、住民から問合せを受け付ける。
				2.1.2	用件確認	問い合わせの内容を確認する。
				2.1.3	問い合わせ内容の確認	問い合わせ内容が事務センターで対応可能かどうか、FAQ等で確認する。
				2.1.4	回答	事務センターで対応できる場合、電話、FAX、メール等で、住民へ回答する。
				2.1.5	資料送付	必要に応じて、住民へ各種申請様式やお知らせ等を郵送する。
				2.1.6	対応内容の記録	必要に応じて(トラブルや特殊なケース等)、対応内容を記録する。
				2.1.7	回答待ちの説明	事務センターで対応できない場合、住民へ回答を待っていただく旨を説明する。
				2.1.8	対応依頼	業務所管課へ問い合わせ内容を連携し、対応を依頼する。 なお、所管課への連絡等は職員が対応する。
				2.1.9	問い合わせ内容の確認	事務センターからの連絡を受け、問い合わせ内容を確認する。
				2.1.10	各種対応	所管課からの直接の対応が必要な場合、住民へ回答や案内等を行う。
				2.1.11	対応内容の記録	必要に応じて(トラブルや特殊なケース等)、対応内容を記録する。
				2.1.12	対応依頼	所管課からの直接の対応が不要な場合、事務センターへ対応内容を連携し、対応を依頼する。
				2.1.13	対応内容の確認	所管課からの連絡を受け、対応内容を確認する。
				2.1.14	回答	電話、FAX、メール等で、住民へ回答する。
				2.1.15	資料送付	必要に応じて、住民へ各種申請様式やお知らせ等を郵送する。
				2.1.16	対応内容の記録	必要に応じて(トラブルや特殊なケース等)、対応内容を記録する。

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
2.2 敬老優待乗車証新規交付	1 申請書受理・処理	1 申請書の交付	満70歳を迎える市民に申請書を郵送する。 70歳を超える市外転入者に区窓口で手交する。	(神戸市側作業)	
		2 申請予定者(見込み)のデータ抽出	福祉情報システムから申請予定者のデータを抽出する。	(神戸市作業) CSV形式	データをインターネットに接続されている環境に置いてはならない(遮断されたローカルネットワークであれば可)。
		3 データの連携	事務センターへ対象者一覧データ(CSVデータ等)を連携(CD媒体で手渡し)する。	(神戸市作業)	
		4 データの受け取り	神戸市から対象者一覧データを受け取る。	—	
		5 進捗管理台帳作成	対象者一覧データから、作業進捗管理台帳データベースを作成する。	・Excel等、市販ソフトを利用しても良い。 ・「申請書受理」「不備確認中」「不達返戻」「再郵送」等のステータス管理ができること。 ・データの日次バックアップを取る。貴社指定の保管期間の後は、確実に消去すること。上書き処理でも構わない。この場合、作業完了後は確実に消去すること。	
		6 返戻書類の受領	郵送にて、不着分の返戻書類を受領する。	—	
		7 管理台帳の返戻入力	返戻された対象者の情報を管理台帳へ入力する。	—	
		8 申請書の受領	郵便物を受領する。	・依頼書の欄がすべて記載済みであること。 ・自署、もしくは捺印が漏れていないことを確認する。	・日次処理を行う。 ・電話・電子メールでの申請はない。
		9 保護シート剥がし・記載内容有無確認	申請者からの葉書の保護シートを剥がし、内容を確認する。		・剥がし～記載内容確認～適・不適仕分けまで8分/10件と想定している。
		10 確認・再送依頼	記載漏れを申請者に電話、もしくは郵便で確認・再送付依頼を行う。	・電話での依頼で連絡がつかない場合に郵便で依頼する。 ・軽微な確認は電話で行い、委託業者で修正してかまわない。	・都度処理を行う。 ・申請全体のうち、1割に何らかの不備があると想定している。 ・電話での依頼と対応・経過記録の入力・再送に平均10分/件かかると想定している。
		11 再送書類の受領	再送依頼に基づいて再送された申請書を受領する。	・新旧を明らかにして旧資料も一緒に保管する。	・都度処理を行う。
		12 内容確認	再送依頼に基づいて再送された申請書の内容を確認し、元資料と突合する。		
		13 データ調製	申請書の記載内容を管理台帳へ入力する。	入力データは次の通り ・電話番号 ・その他記載変更事項	・日次処理を行う。 ・電話番号以外は予め管理台帳に記録されている。 ・データ検索、入力に1.5分/件を想定している。
		14 管理台帳データの納品	業務所管課の担当者へ管理台帳データ(CSVデータ等)を納品(CD媒体で手渡し)する。	—	・納品チームは業務所管課と受託事業者が相談して決める。
		15 管理台帳データの受け取り	事務センターの担当者から、管理台帳データ(CSVデータ等)を受け取る。	(神戸市側作業)	
		16 管理台帳データの取り込み	データを福祉情報システムに取り込む。	(神戸市側作業)	
		17 審査・決裁	審査・決裁を行う。	(神戸市側作業)	
		18 外部提供データの出力	福祉情報システムから、スルッとKANSAIへ提供するデータを出力する。	(神戸市側作業)	

19	カード製造依頼	PiTaPaにデータを提供してカード製造を依頼する。	(神戸市側作業)	
20	カード類の受領	PiTaPaからカードを受け取る。なお、カード・交付通知・利用案内は封入済で納品される。	(神戸市側作業)	
21	カードの郵送	簡易書留で申請者に郵送する。	(神戸市側作業)	
22	返戻書類の受領	不達返戻されたものを受領する。	・返戻ステータスを管理台帳に入力する。 ・申請者に電話し、再度郵送する旨連絡(送付先を変更する希望があれば聞き取り)。 ・電話で連絡がつかない場合は郵便で連絡を求める。	・郵送全体の1%が返戻されると想定している。 ・電話での確認、ステータス入力、送付先等の補記に平均15分/件かかると想定している。
23	管理台帳の返戻入力	返戻ステータスを管理台帳に入力する。		
24	送付先の確認	対象者に電話、もしくは郵便で送付先の確認を行う。		
25	再送先加筆、ステータス入力	再送先を必要に応じて加筆、再送付をステータスに入力する。	・上記のとおり。 ・加筆、ステータス入力した封筒は業務所管課に納品する。	上記のとおり。 ・返戻のうち80%は再送付できると想定している。
26	管理台帳データの納品	ステータスを入力した管理台帳データを指定形式に調製し、神戸市に提出する。	－	
27	管理台帳データの受け取り	事務センターの担当者から、管理台帳データを受け取る。	(神戸市側作業)	
28	再郵送	作業が終了したものを再送付する。	(神戸市側作業)	
29	一定期間保管	連絡がつかないものを保管する。	・問い合わせに迅速に対応できるように状態で保管すること。	・逐次処理を行う。 ・返戻のうち20%が保管対象と想定している。 ・保管期間については業務所管課と協議の上決定する。
30	ステータス入力	保管期間経過で業務所管課に返戻する旨、管理台帳に入力する。	作業内容のとおり	・入力には1分/件かかると想定している。
31	保管期間経過分の返戻	保管期間経過分の送付物を業務所管課に返戻する。		
32	返戻分の受け取り	事務センターの担当者から、保管期間経過分の送付物を受け取る。	(神戸市側作業)	
33	廃棄	保管期間経過にもかかわらず申出のない証を廃棄する。	(神戸市側作業)	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
2.1 敬老優待乗車証更新	1 残額精算	1 更新対象者の抽出	福祉情報システムから更新対象者を抽出する。	(神戸市側作業)	データをインターネットに接続されている環境に置いてはならない(遮断されたローカルネットワークであれば可)。
		2 更新書類作成	福祉情報システムから抽出したデータをもとに、更新書類をエクセルへ加工する。	(神戸市作業)	
		3 新カード、更新書類送付	外部業者へ更新書類一式(データ)と新カードを連携し(郵送し)、送付書類の封入・封緘・発送を依頼する。	(神戸市側作業)	
		4 データの連携	事務センターへ対象者一覧データ(CSVデータ等)を連携(CD媒体で手渡し)する。	(神戸市作業)	
		5 データの受け取り	神戸市から対象者一覧データを受け取る。	—	データをインターネットに接続されている環境に置いてはならない(遮断されたローカルネットワークであれば可)。
		6 進捗管理台帳作成	対象者一覧データから、作業進捗管理台帳データベースを作成する。	<ul style="list-style-type: none"> ・Excel等、市販ソフトを利用しても良い。 ・「入金依頼書受理」「不備確認中」「初回入金依頼済」等のステータス管理ができること。 ・振込口座入力作業データベースとして利用すること。 ・データの日次バックアップを取る。貴社指定の保管期間の後は、確実に消去すること。上書き処理でも構わない。この場合、作業完了後は確実に消去すること。 	
		7 返戻書類の受領	郵送にて、不着分の返戻書類を受領する。	—	
		8 返戻一覧の入力	返戻された対象者の情報を返戻一覧へ入力する。	—	
		9 口座振替依頼書、添付書類の受領	郵送にて、申請者から口座振替依頼書、通帳のコピー等を受領する。	—	<ul style="list-style-type: none"> ・日次処理を行う。 ・電話・電子メールでの申請はない。
		10 記載内容確認	申請者からの郵送物を開封し、申請書の記入漏れ等、申請内容に不備がないかを確認する。	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼書の欄がすべて記載済みであること ・自署、もしくは捺印が漏れていないこと ・申請者本人名義の口座であること ・届出口座の預貯金通帳のコピーが添付されていることを確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日次処理を行う。 ・開封～記載もれ・通帳コピー添付確認～記載内容確認～適・不適仕分けまで1～1.5分/件と想定している。
		11 確認・再送依頼	記載漏れ、添付書類不足等を申請者に電話、もしくは郵便で確認・再送依頼を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・電話での依頼で連絡がつかない場合に郵便で依頼する。 ・軽微な確認は電話で行い、委託業者で修正してかまわない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・都度処理を行う。 ・申請全体のうち、2割に何らかの不備があると想定している。 ・電話での依頼と対応・経過記録の入力・再送に平均15分/件かかると想定している。
		12 再送書類の受領	再送依頼に基づいて再送された口座振替依頼書・通帳コピー等の書類を受領する。	<ul style="list-style-type: none"> ・新旧を明らかにして旧資料も一緒に保管する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・都度処理を行う。
		13 内容確認	再送依頼に基づいて再送された依頼書・通帳コピー等の内容を確認し、元資料と突合する。		

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
		14 振込先口座入力	管理台帳に振込先口座を入力する。	入力データは次の通り ・金融機関名 ・支店名 ・金融機関コード ・支店コード ・振込口座名義(カタカナ)	・処理チームは受託事業者が決めること。 ・申請者名は予め管理台帳に記録されている。 ・金融機関コード、支店コードの入力は受託事業者の工夫で作業の省力化を図ること。 ・データ検索、入力に1.5分/件を想定している。
		15 口座・残高情報確認	PiTaPaデータを基に、最終使用時の残額を確認する。振込口座情報、及び残額突合の結果に間違いがないか確認する。	・PiTaPaから受領したデータを、カード番号をキーとして申請者データに紐付ける。 ・読上げ等の方法により全件確認すること。 ・指定されたデータ形式で保健福祉局高齢福祉課に電子媒体で納品すること。	・処理チームは受託事業者が決めること。 ・データ調製は月次処理とすること。 ・データ確認は1分/件を想定している。
		16 管理台帳データの納品	業務所管課の担当者へ管理台帳データ(CSVデータ等)を納品(CD媒体で手渡し)する。	—	
		17 管理台帳データの受け取り	事務センターの担当者から、管理台帳データ(CSVデータ等)を受け取る。	(神戸市側作業)	
		18 管理台帳データの取り込み	申請一覧データ(CSVデータ等)を福祉情報システムへ取り込む。	(神戸市側作業)	
		19 審査・決裁	内容確認	(神戸市側作業)	
		20 外部提供データの出力	福祉情報システムから、スルッとKANSAIならびに交通局へ提供するデータを出力する。	(神戸市側作業)	
		21 入金依頼	スルッとKANSAIへ外部提供データを提供(CD媒体を郵送)し、指定口座への入金を依頼する。 あわせて、交通局へ口座情報データと外部提供データを提供(CD媒体を郵送)し、処理を依頼する。	(神戸市側作業)	
		22 振込情報の入力	福祉情報システムへ振込情報を入力する。	(神戸市側作業)	
		23 入金不能連絡の受領	電話にて、スルッとKANSAIから入金不能の情報をメールにて受領する。	(神戸市側作業)	
		24 入金不能情報の連携	入金不能の連絡を事務センターに連携(メール)する。	(神戸市側作業)	
		25 入金不能情報の受け取り	電話にて、本庁所管課から入金不能の連絡を受ける。	—	
		26 確認・再送依頼	対象者に電話、もしくは郵便で確認・再送付依頼を行う。	・電話での依頼で連絡がつかない場合に郵便で依頼する。	・都度処理を行う。 ・申請全体のうち、5%に何らかの不備があると想定している。 ・電話での依頼と対応・経過記録の入力・再送に平均15分/件かかると想定している。
		27 再送書類の受領	再送依頼に基づいて再送された書類を受領する。	—	
		28 内容確認・振込先情報の修正	再送付された郵便物を確認し、管理台帳のデータを修正する。	作業内容のとおり。	・都度処理を行う。 ・データ検索、修正、確認に2分/件かかると想定している。

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
		29 管理台帳データの納品	修正した差分データを指定形式に調製し、神戸市に提出する。	作業内容のとおり。	・週次処理を行う。
		30 管理台帳データの受け取り	事務センターの担当者から、管理台帳データを受け取る。	(神戸市側作業)	
		31 申請書類のファイリング	申請書類を後日検索しやすいようにファイリングする。	・区別、誕生日順、氏名よみがな順を想定している。	・月次処理を想定しているが、所管課と協議の上指定する。
		32 申請書類ファイルの納品	申請書類ファイルを神戸市に納品する。	—	
		33 申請書類ファイルの受け取り	事務センターの担当者から、申請書類ファイルを受け取る。	(神戸市側作業)	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
2.3 子ども・子育て支援制度2・3号認定申請	1 子ども・子育て支援制度2・3号認定申請	1 支給認定申請書兼保育利用申込書の受領	電子申請システムを介して、申請者から支給認定申請書兼保育利用申込書のデータを受領する。	・申請データを基にステータス管理を行う台帳を作成すること。 ・台帳の様式等は問わない。Excel等市販のソフトウェアを使用しても構わない。 ・面接予約情報との紐付けを行うこと。	・日次処理を行うこと。 ・電子申請による事前提出は、全申請の20%と想定している。 ・面接予約情報との紐付けに1分/件と想定している。
		2 区来所予約一覧の記入	申請内容と面接日程等を面接予約一覧に記入する。	・区毎、面談日ごとに予約一覧表を作成すること。一覧性があれば様式は問わない。 ・申請者からの予約変更を逐次反映できるようにすること。	・日次処理を行うこと。 ・電子申請を行った申請者はすべて予約を行うと想定している。 ・電話での面談予約受付、面談のみの受付は行わない。
		3 申請内容の入力	申請内容を福祉情報システムへ入力する。 福祉情報システムの申請者情報と申請内容とを照合して確認しながら入力する。	・面談日の1営業日前の業務時間中に入力を終了すること。	・日次処理を行うこと。 ・入力には8分/件を想定している。
		4 区来所予約情報の連携	業務所管課の担当者へ区来所予約情報を連携する。	・区毎、面談日ごとの予約一覧表を区担当課に情報提供すること。 ・面談日前日までに面談日の変更依頼があった場合には、その情報を反映させること。 ・当日の急なキャンセルは電話で区担当課に連絡すること。 ・情報提供の方法については、本庁所管課と受託事業者が今後協議の上決定する。	・日次処理を行うこと。 ・申請者からの面談日の変更依頼は、電話で受け付ける予定である。
		5 区来所情報の確認	区来所予約情報(申請者や面接日程等)を確認する。	(神戸市側作業)	
		6 区役所での受付	受付を行い、申請者の面接を行う。	(神戸市側作業)	
		7 認定審査	申請者が支給認定者に該当するか等、面接結果を踏まえ、申請内容を審査する。	(神戸市側作業)	
		8 支給認定(2号・3号)決裁	決裁内容を福祉情報システムへ入力する。	(神戸市側作業)	
		9 利用調整(選考会議)	庁内で、申請内容を基に、申請者の入所先等の検討・調整を行う。	(神戸市側作業)	
		10 面接日の入力	利用調整結果(面接日)を福祉情報システムへ入力する。	(神戸市側作業)	
		11 利用要請	保育所へ、利用調整結果一覧、利用要請通知書、利用要請名簿を郵送する。	(神戸市側作業)	
		12 面談日連絡	保育所から面談日の連絡を受ける。	(神戸市側作業)	
		13 支給認定通知・証、仮決定(保留)通知の作成	支給認定通知・証、仮決定(保留)通知を作成する。	(神戸市側作業)	
		14 支給認定通知・証、仮決定(保留)通知の発送	申請者へ支給認定通知・証、仮決定(保留)通知を郵送する。この際、申請者へ面談日を通知する。	(神戸市側作業)	
		15 書類整理	添付書類等を整理し、保管する。	(神戸市側作業)	
		16 保育所での面接結果、契約書の受領	保育所から、電話・郵送にて面接結果の連絡を受け、郵送にて契約書を受領する。	(神戸市側作業)	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
		17 入所決定情報の入力	決定した入所先の情報等を福祉情報システムへ入力する。	(神戸市側作業)	
		18 入所決定通知の出力	福祉情報システムから入所決定通知を出力する。	-	
		19 入所決定通知の発送	申請者へ入所決定通知を郵送する。	-	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	作業内容	作業内容
2.4 子ども・子育て支援制度1号認定申請	1 子ども・子育て支援制度1号認定申請	1 内定一覧の受領	幼稚園から内定一覧を受領する。	(神戸市側作業)	
		2 内定一覧の連携	事務センターへ内定一覧を連携する。	(神戸市側作業)	
		3 内定一覧の受け取り	業務所管課から内定一覧を受け取る。	・内定一覧データを基に管理台帳を作成する。 ・管理台帳は、Excel、Access等市販のソフトウェアを活用して構わない。 ・処理状況の進捗状況を入力できるようにしておくこと。	・データは電子媒体での提供を想定している。
		4 支給認定申請データの受領	電子申請システムを介して、申請者から支給認定申請データを受領する。	・認定申請データは一括ダウンロードできる見込みである。	
		5 支給認定申請書の受領	郵送にて、申請者から支給認定申請書を受領する。	・郵便の開封、記入漏れ等のチェック、添付資料の確認を行う。 ・電子申請による申請に必要な添付書類の突合を行う。 ・申請書類を指定された順でドッチファイルに綴る。	・申請全体の20%が電子申請と想定している。 ・添付書類はないと想定している。 ・郵便の開封、記入漏れのチェックで、1分/件の所要時間を想定している。 ・ドッチファイルへのファイリングに1分/件の所要時間を想定している。
		6 申込一覧の突合	申請内容を申込一覧に、内定者一覧と照合しながら記入する。	・管理台帳に申請ステータスを入力する	・入力に1分/件の所要時間を想定している。
		7 申請内容の入力	申請内容を福祉情報システムへ入力する。 福祉情報システムの申請者情報と申請内容とを照合して確認しながら入力する。	・福祉情報システム端末で申請内容を入力する。	・入力に3分/件の所要時間を想定している。
		8 審査・決定依頼	業務所管課の審査担当者へ申請書等を連携し(手渡し)、申請内容の審査・決定を依頼する。	・神戸市担当者に申請書、添付書類を送付する。	
		9 申請書等の受け取り	事務センターの担当者から、申請書及び添付書類を受け取る。	(神戸市側作業)	
		10 認定審査	申請者が支給認定者に該当するか等、申請内容を審査する。	(神戸市側作業)	
		11 支給認定(1号)決裁	申請書類等で支給認定(1号)決定の決裁を行う。	(神戸市側作業)	
		12 書類整理	申請書、添付書類等を整理し、保管する。	(神戸市側作業)	
		13 認定通知の出力	福祉情報システムから、認定通知を出力する。 なお、2月の発送時点で決裁が完了しているデータを対象とする。	・指定されたデータを対象に認定通知を園ごとに出力する。 ・委託事業者の手で郵便物を市役所内郵便局に持ち込む工程であったとしても、郵便代は本庁業務所管課が負担する(今回の見積もりには含めない)。 ・作業終了後は本庁業務所管課に納品する。	・プリンター、用紙、封筒は神戸市から提供する。
		14 認定通知の発送	幼稚園へ、認定通知(園と保護者分)を郵送する。	-	
		15 契約書の受領	郵送にて、幼稚園から契約書を受領する。	(神戸市側作業)	
		16 契約完了の入力	契約内容を福祉情報システムへ入力する。	(神戸市側作業)	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	作業内容	作業内容
		17 給付決定の決裁	申請書類等で給付決定の決裁を行う。	(神戸市側作業)	
		18 決定通知の出力	福祉情報システムから、決定通知を出力する。 なお、3月の発送時点で決裁が完了しているデータを対象とする。	<ul style="list-style-type: none"> 指定されたデータを対象に決定通知を園ごとに出力する。 本人宛決定通知を封筒に封入する。 園宛の副本をまとめて封入する。 作業終了後は本庁業務所管課に納品する。 	<ul style="list-style-type: none"> プリンター、用紙、封筒は神戸市から提供する。 委託事業者の手で郵便物を市役所内郵便局に持ち込む工程であったとしても、郵便代は本庁業務所管課が負担する(今回の見積もりには含まない)。
		19 決定通知の発送	幼稚園へ、決定通知(園と保護者分)を郵送する。	-	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
x 子ども子育て 支給認定 現況届	1 対象者抽出、 現況届 送付	1 届出対象者の抽出 (1号)	対象者一覧等で1号認定における現況届対象者を抽出する。	(神戸市側作業)	
		2 対象者情報の連携 (1号)	事務センターへ1号認定対象者一覧を連携する。	(神戸市側作業)	
		3 届出対象者の抽出 (2号・3号)	対象者一覧等で2号・3号認定における現況届対象者を抽出する。	(神戸市側作業)	
		4 対象者情報の連携 (2号・3号)	事務センターへ2号・3号認定対象者一覧を連携する。	(神戸市側作業)	
		5 対象者情報(1号)の受け取り	本庁から1号認定の対象者一覧を受け取る。	—	
		6 対象者情報(2号・3号)の受け取り	区から2号・3号認定の対象者一覧を受け取る。	—	
		7 現況届の印刷	現況届を印刷する。	・福祉情報システムデータから現況届を印刷する。 ・封筒に封入する。	・用紙、封筒は神戸市から提供する。 ・園への郵送は神戸市が行う。
		8 現況届の配布	現況届を園経由で手交する。	・園ごとにまとめて封入する。 ・園に郵送する。	
		9 管理台帳作成	管理台帳を作成する。	・Excel、Access等市販のソフトウェアを使っても構わない。 ・届出の処理ステータスを入力できるようにすること。 ・問い合わせ等に迅速に対応できるような台帳とすること。	
	2 電子申請の 受領	1 現況届データの受領	電子申請システムを通じて届出を受領する。	・受領ステータスを管理台帳に入力すること。	・全届出のうち20%が電子申請と想定している。 ・日次処理を行うこと。
		2 添付資料受領	電子申請に係る添付書類を受領する。	・受領ステータスを管理台帳に入力すること。	・就労証明書を想定している。 ・2・3号認定(15,000件)が対象となる(電子申請の割合は上記のとおり)。 ・1号認定(10,000件)は添付書類はない。
		3 電子申請データとの突合	郵送された添付書類を電子申請データと突合する。	・添付書類にナンバリングを行うこと。 ・電子申請データと添付書類の整合性を確認すること。	・2・3号認定(15,000件)のうち電子申請されたもののみが対象となる。 ・ナンバリング～電子申請データとの整合性確認に1分/件を想定している。
	3 郵送届出の 受領	1 現況届等の受領	郵送で届いた現況届を受領する。	・開封 ・ナンバリング ・管理台帳ステータス入力	・全届出のうち80%が郵送と想定している。 ・日次処理を行うこと。 ・開封～ステータス入力まで1分/件を想定している。
		2 記載・添付書類確認	現況届の記載不備、添付書類の漏れがないか確認する。	・記載が漏れている、添付書類が不足している点を確認する。 ・不備等があった場合は、4.1へ、ない場合は5へ進む。 ・不備は管理台帳へステータスを入力する。	・郵送分はプレプリントされており、署名・印鑑以外に記載が漏れているものはない(プレプリント以降の変更を除く)。 ・記載漏れ、添付書類不足は全届のうち5%を想定している。
	4 記載漏れ等 の処理	1 確認・追送依頼	申請者に確認し、追加資料を依頼する。	・電話で説明し、追加・再送を依頼する。 ・電話で連絡がつかない申請者には郵便で依頼する。 ・依頼回数、依頼期限等は改めて本庁所管課と協議の上決定する。	・申請者に確認が必要な届出は、全体の10%と想定している。 ・申請者に電話して依頼するために、10分/件を想定している。
		2 追加書類の受領	追送依頼に基づいて送付された書類を受領する。	—	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点		
業務	事務	3	現況届との突合	追加・再送された資料を予め届いた現況届と突合する。	・突合したことを管理台帳にステータス入力する。		
		5	届出内容の確認	届出内容を確認する。	・届出が加筆修正されていないか ・必要な変更が届出に反映されているか ・届出と添付書類が整合性が取れているか、等を確認する。	・確認に3.5分/件を想定している。	
		6	変更申請の必要性確認	1 変更内容の確認	申請者に変更内容を確認する。	・届出が加筆修正されている ・必要な変更が届出に反映されていない ・届出と添付書類の整合性が取れていない 等があれば申請者に電話で確認する。 ・電話で連絡が取れなければ郵便で連絡を求めること。	・申請者に確認が必要な届出は、全体の5%と想定している。 ・電話での確認に10分/件を想定している。 ・加筆修正があっても添付書類やマイナンバー情報連携で裏付けが取れるものは申請者に確認する必要はない。
	事務	1	2	保育所による手続連絡(1号)	保育所での手続が必要な案件は、本庁所管課に連絡する。	—	
			3	連絡内容の確認	事務センターから、保育所での手続が必要な案件の連絡を受け、内容を確認する。	(神戸市側作業)	
			4	対応依頼	保育所での手続が必要な案件について、電話やメールにて保育所に対応を依頼する。	(神戸市側作業)	
			5	対応結果の確認	電話やメールにて、保育所での対応結果を確認する。	(神戸市側作業)	
			6	対応結果の入力	保育所での対応結果を福祉情報システムへ入力する。	(神戸市側作業)	
			7	来所による手続連絡(2号・3号)	区への来所による手続が必要な案件は、区こども家庭支援課に連絡する。	—	
			8	連絡内容の確認	事務センターから、区への来所による手続が必要な案件の連絡を受け、内容を確認する。	(神戸市側作業)	
			9	来所による手続依頼	区こども家庭支援課に来所し変更申請手続を行うよう、申請者に依頼する。	(神戸市側作業)	
			10	区窓口での変更申請等受領	来所による変更申請等を受領する。	(神戸市側作業)	
			11	審査、決裁	手続きの審査、決裁を行う。	(神戸市側作業)	
事務	1	12	追加書類の受領	変更申請のうち、郵送で手続ができるものについて受領し、確認する。	・受領済みの現況届と突合する。 ・内容を確認する。 ・管理台帳にステータスを入力する。	・郵送で対応可能な軽微な変更は、届出全体の3%と想定している。 ・受領、突合に5分/件を想定している。 ・確認、ステータス入力に3分/件を想定している。	
		13	現況届との突合	追加・再送された資料を予め届いた現況届と突合する。			
業務	管理台帳処理	1	現況届受理入力	バーコードの読み込みや手入力等で、ステータス及び変更内容を福祉情報システムに入力する。	・変更部分のみを入力する。 ・作業終了のステータスを入力する。	・変更入力が必要な届出は、6.6に該当する3%と想定している。 ・変更入力は確認も含めて4分/件を想定している。 ・作業終了のステータスは全件が対象となる。 ・ステータス入力10秒/件を想定している。	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
		2 管理台帳データの納品(1号)	1号認定分の管理台帳データを本庁所管課に納品する。	・指定のファイル形式で電子媒体で納品する。	
		3 管理台帳データ(1号)の受け取り	1号認定分の管理台帳データを事務センターから受け取る。	(神戸市作業)	
		4 管理台帳データの納品(2号・3号)	2号・3号認定分の管理台帳データを各区に郵送にて納品する。	・指定のファイル形式で電子媒体で納品する。	
		5 管理台帳データ(2号・3号)の受け取り	2号・3号認定分の管理台帳データを事務センターから受け取る。	(神戸市作業)	
		6 現況届のファイリング	現況届を区毎、本庁用にファイリングする。	指定の順番に整理して納品する。	
		7 ファイル納品(1号)	1号認定分のファイルを本庁に社内便で送付する。		
		8 ファイル受け取り(1号)	1号認定分のファイルを事務センターから受け取る。		
		9 審査・決裁	現況届を審査し、決裁する。		
		10 ファイル納品(2号・3号)	2号・3号認定分のファイルを各区に郵送する。		
		11 ファイル受け取り(2号・3号)	2号・3号認定分のファイルを事務センターから受け取る。	(神戸市作業)	
		12 区での審査・決裁	現況届を審査し、決裁する。	(神戸市側作業)	
	8 提出催告	1 未提出者の抽出	未提出者一覧等で未提出者を抽出する。	・電話で催告する。 ・頻度、回数は本庁所管課と受託事業者が協議の上決定する。	・催告が必要な対象者は、全体の2%と想定している。 ・電話での催告に10分/件を想定している。
		2 提出催告	電話にて催告する。		
		3 届出の受領	催告した者からの現況届を受領する	・4.1以降の手続きで処理を行う。	
		4 未提出者の抽出	催告後も期限までに提出しない対象者を、未提出者一覧等で抽出する。	・情報提供の方法等は、本庁所管課と受託事業者が協議の上決定する。	・対象は1%未満と想定している。
		5 未提出者情報の連携(1号)	1号認定分の未提出者情報を本庁所管課に連携する。		
		6 未提出者情報(1号)の受け取り	1号認定分の未提出者情報を事務センターから受け取る。	(神戸市側作業)	
		7 処理、決裁	未提出者に対する処理を行う。	(神戸市側作業)	
		8 保育所・幼稚園へ通知	未提出者情報を保育所・幼稚園へ通知する。	(神戸市側作業)	
		9 未提出者情報の連携(2号・3号)	2号・3号認定分の未提出者情報を各区に連携する。	・情報提供の方法等は、本庁所管課と受託事業者が協議の上決定する。	・対象は1%未満と想定している。
		10 未提出者情報(2号・3号)の受け取り	2号・3号認定分の未提出者情報を事務センターから受け取る。	(神戸市側作業)	
		11 処理、決裁	未提出者に対する処理を行う。	(神戸市側作業)	
		12 保育所・幼稚園へ通知	未提出者情報を保育所・幼稚園へ通知する。	(神戸市側作業)	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点	
x	児童手当現況届(電子申請)	1 児童手当現況届送付準備	1 現況届ファイル作成	福祉情報システムから現況届ファイルを作成する。	(神戸市作業)	
			2 現況届印刷依頼	現況届ファイルを外部業者に提供する。		
			3 プレ印刷現況届受領	必要事項がプレ印刷された現況届を区役所が受領する。	(神戸市作業)	
			4 引き抜き、連絡票同封	ファイル作成後の転出・死亡者を引き抜き、区役所窓口での対応が必要な世帯等に連絡票を同封する。		
			5 現況届等発送	現況届等を対象者へ郵送する。	(神戸市作業)	
	2 データ抽出	1 現況届提出対象者のデータ抽出	1 現況届提出対象者のデータ抽出	福祉情報システムから届出対象者の情報を抽出する。	(神戸市作業)	
			2 年金資格、住登外税情報検索	対象者の年金資格、1/1に神戸市に住基がない対象者の税情報を中間SVで捕捉する。	(神戸市作業)	
			3 データの提供	事務センターへ対象者一覧データ(GSVデータ等)を連携(CD媒体で手渡し)する。	(神戸市作業)	
			4 データの受け取り	神戸市から対象者一覧データを受け取る。	-	
			5 進捗管理台帳作成	神戸市から提供を受けたデータを基に業務管理台帳を作成する。	<ul style="list-style-type: none"> ・Excel、Access等、市販ソフトを利用しても良い。 ・「受理」「不備確認中」「福祉情報システム登録済み」等のステータス管理ができること。 ・届出データを反映できること。 ・問い合わせ対応用データベースとして利用すること。 ・データの日次バックアップを取る。貴社指定の保管期間の後は、確実に消去すること。上書き処理でも構わない。この場合、作業完了後は確実に消去すること。 	
	3 現況届郵送申請分の受理	1 電子申請データ受領	1 電子申請データ受領	電子申請データを受領する。	・受理日と通し番号(区ごと)を管理台帳に入力すること	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送による提出は現況届全体の5割、電子申請2割、窓口来所3割と見込んでいる。当初見積もり期間中は2割で見込むこと。 ・一括でのデータ受領を想定している。管理台帳へのデータ突合も一括を想定している。 ・突合と内容確認に10分/件かかる想定している。 ・各種変更申請等、添付書類による申請が必要な受給者に対しては、基本的に区役所への来所による手続きを求めため、この作業は想定されない。 ・修正されている割合は、申請全体の15%と見込んでいる。 ・修正有無の確認と仕分けに30秒/件を想定している。 ・福祉情報システムによる確認に3分/件を想定している。 ・電話による変更内容の聴取に平均15分/件を想定している。
			2 管理台帳突合	電子申請データを管理台帳と突合する。		
			3 追加資料受領	追加で郵送された資料を受領する。	・管理台帳データとの突合を行うこと。 ・届出内容との齟齬がないか確認すること。	
			4 管理台帳との突合	追加で郵送された資料と、既に送られてある届とを突合する。		
			5 届出内容修正有無確認	プレプリントの内容と電子申請の内容に修正がないか確認する。	・修正されていない届は3.12へ ・福祉情報システムで修正内容を確認できたものは電話せず、3.12へ	
			6 申請者に確認	修正内容を電話で申請者に確認する。	・確認の内容及びポイントは改めて提示する。	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
		7 追加資料提出、区手続 要否確認	確認内容に基づいて追加資 料や区での手続が必要な ケースを抽出する。	・判断のためのフローチャート を予め市と受託事業者が協 議の上作成する。 ・追加資料提出や区での手続 きが不要なものは、3.12へ	・フローチャートによる判断 は、チェックも含めて10分/件 を想定している。
		8 追加資料提出、来所に よる手続依頼	追加資料提出や区への来所 による手続が必要な場合、 電話で手続きを依頼する。	・3.6の段階で追加資料提出 や来所が必要なことが明らか な場合は、直接回答しても構 わない。 ・追加資料提出や来所による 手続きの必要性について判 断が迷う場合には、業務所管 課に問い合わせること。	・電話による依頼に平均15分 /件かかると想定している。 ・業務所管課に判断を求める 割合を記載内容の修正があ った届のうち5%と想定して いる。
		9 来所による手続連絡	区への来所による手続きが 必要な案件は、区こども家庭 支援課にメールまたは電話に て連絡する。	・追加資料提出、もしくは来所 による手続依頼の内容を管 理台帳に入力すること。	・業務所管課の判断が得られ るのに平均15分/件かかると 想定している。 ・管理台帳への入力に2分/件 かかると想定している。
		10 追加資料受領	追加で郵送された資料を受領 する。	・管理台帳データとの突合を 行うこと。 ・届出内容との齟齬がないか 確認すること。	・突合と内容確認に10分/件 かかると想定している。 ・各種変更申請等、添付書類 による申請が必要な受給者 に対しては、基本的に区役所 への来所による手続きを求め るため、この作業は想定され ない。
		11 管理台帳との突合	追加で郵送された資料と管理 台帳とを突合する。		
		12 バーコード読込	バーコードを読み込み、ス テータス及び変更内容を福祉 情報システムに入力する。	-	・作業頻度は本庁所管課と協 議の上後日決定する。
		13 届出内容出力、ファイ リング	処理済みの内容を出力する。 総括表と現況届(指定様式)、 添付書類をファイリングする。	・総括表と現況届(指定様 式)、添付書類をファイリング して提出する。	・作業頻度は本庁所管課と協 議の上後日決定する。
		14 ファイル納品	ファイルを区役所に納品す る。		
		15 ファイル受け取り	ファイルを事務センターから 受け取る。	(神戸市作業)	
		16 管理台帳データ納品	管理台帳データを本庁所管 課に納品する。	・管理台帳データを本庁所管 課が指定するデータにして電 子媒体で納品する。	・作業頻度は本庁所管課と協 議の上後日決定する。
		17 管理台帳データ受け取 り	管理台帳データを事務セン ターから受け取る。	(神戸市作業) ・福祉情報システムへのデー タ反映は、本庁所管課による バッチ処理を想定している。	
		18 決裁書と届のファイ リング	処理済みの内容を出力する。 総括表と現況届(指定様式)、 添付書類をファイリングする。	(神戸市作業)	
		19 審査、決裁	手続きの審査、決裁を行う。	(神戸市作業)	
		20 決定通知の出力	福祉情報システムから決定通 知を出力する。	(神戸市作業)	
		21 決定通知の発送	申請者へ決定通知を郵送す る。	(神戸市作業)	
	4 区窓口での 手続	1 連絡内容の確認	事務センターから、区への来 所による手続が必要な案件 の連絡を受け、内容を確認す る。	(神戸市作業)	
		2 区窓口での変更申請等 受領	来所による変更申請等を受 領する。	(神戸市作業)	
		3 審査、決裁	手続きの審査、決裁を行う。	(神戸市作業)	

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点		
x	児童手当現況届(郵送処理)	1	現況届ファイル作成	福祉情報システムから現況届ファイルを作成する。	(神戸市作業)		
		2	現況届印刷依頼	現況届ファイルを外部業者に提供する。			
		3	プレ印刷現況届受領	必要事項がプレ印刷された現況届を区役所が受領する。	(神戸市作業)		
		4	引き抜き、連絡票同封	ファイル作成後の転出・死亡者を引き抜き、区役所窓口での対応が必要な世帯等に連絡票を同封する。			
		5	現況届等発送	現況届等を対象者へ郵送する。	(神戸市作業)		
	2	データ抽出	1	現況届提出対象者のデータ抽出	福祉情報システムから届出対象者の情報を抽出する。	(神戸市作業)	
			2	年金資格、住登外税情報検索	対象者の年金資格、1/1に神戸市に住基がない対象者の税情報を中間SVで捕捉する。	(神戸市作業)	
			3	データの提供	事務センターへ対象者一覧データ(GSVデータ等)を連携(CD媒体で手渡し)する。	(神戸市作業)	
			4	データの受け取り	神戸市から対象者一覧データを受け取る。	-	
			5	進捗管理台帳作成	神戸市から提供を受けたデータを基に業務管理台帳を作成する。	<ul style="list-style-type: none"> ・Excel、Accsee等、市販ソフトを利用しても良い。 ・「受理」「不備確認中」「福祉情報システム登録済み」等のステータス管理ができること。 ・問い合わせ対応用データベースとして利用すること。 ・データの日次バックアップを取る。貴社指定の保管期間の後は、確実に消去すること。上書き処理でも構わない。この場合、作業完了後は確実に消去すること。 	
	3	区窓口での受理	1	区窓口での受領	区窓口呼び出した対象者、区に持参した対象者の現況届を受領する。	(神戸市作業)	
			2	事務センターへの郵送	区窓口で受領した届出を事務センターに郵送する。	(神戸市作業)	・変更申請等の必要がない現況届は事務センターで処理する。
			3	変更等の申請受領、審査・決裁	現況に変更があった届に対して、必要な変更申請等を受領し、審査・決裁を行う。	(神戸市作業)	
	4	現況届郵送申請分の受理	1	現況届の受領	センターに到着した郵便を受領する。	<ul style="list-style-type: none"> ・受理日と通し番号(区ごと)をナンバリングすること ・管理台帳に受理とナンバリングを入力すること 	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送による提出は現況届全体の5割、電子申請2割、窓口来所3割と見込んでいる。当初見積もり期間中は5割で見込むこと。 ・開封、ナンバリング、台帳入力に1分/件を想定している。
			2	開封、管理台帳入力	郵便を開封し、管理台帳に受領を記録する。		<ul style="list-style-type: none"> ・修正されている割合は、申請全体の15%と見込んでいる。
			3	記載内容修正有無確認	プレプリントされた内容が手書きで修正されていないか確認する。	<ul style="list-style-type: none"> ・修正されていない届は4.10へ ・福祉情報システムで修正内容を確認できたものは電話せず、4.10へ 	<ul style="list-style-type: none"> ・修正有無の確認と仕分けに30秒/件を想定している。 ・福祉情報システムによる確認に3分/件を想定している。
			4	申請者に確認	修正内容を電話で申請者に確認する。	<ul style="list-style-type: none"> ・確認の内容及びポイントは改めて提示する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話による変更内容の聴取に平均15分/件を想定している。

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点			
		5	追加資料提出、区手続要否確認	確認内容に基づいて追加資料や区での手続が必要なケースを抽出する。	<ul style="list-style-type: none"> 判断のためのフローチャートを予め市と受託事業者が協議の上作成する。 追加資料提出や区での手続が不要なものは、4.10へ 	<ul style="list-style-type: none"> フローチャートによる判断は、チェックも含めて10分/件を想定している。 		
		6	追加資料提出、来所による手続依頼	追加資料提出や区への来所による手続が必要な場合、電話で手続きを依頼する。	<ul style="list-style-type: none"> 4.4の段階で追加資料提出や来所が必要なことが明らか場合は、直接回答しても構わない。 追加資料提出や来所による手続きの必要性について判断が迷う場合には、業務所管課に問い合わせること。 追加資料提出、もしくは来所による手続依頼の内容を既送付届にメモとして貼付すること。 追加提出依頼、区来所依頼の旨を管理台帳に入力すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 電話による依頼に平均15分/件かかると想定している。 業務所管課に判断を求める割合を記載内容の修正があった届のうち10%と想定している。 業務所管課の判断が得られるのに平均15分/件かかると想定している。 貼付メモ作成に1分/件、管理台帳への入力に2分/件かかると想定している。 区との情報連携は統括責任者が行うこと。情報連携に15分/件かかると想定している。 		
		7	来所による手続連絡	区への来所による手続が必要な案件は、区こども家庭支援課にメールまたは電話にて連絡する。	<ul style="list-style-type: none"> 区への来所による手続が必要な案件は、区こども家庭支援課にメールまたは電話にて連絡すること。 追加資料提出、もしくは来所による手続依頼の内容を既送付届にメモとして貼付すること。 追加提出依頼、区来所依頼の旨を管理台帳に入力すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 既送付の届との突合を行うこと。 申請者に求めている資料であるか、資料の内容に不備がないか確認すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 突合と内容確認に10分/件かかると想定している。 区への来所を求めず、追加資料の提出のみで処理できる申請は、申請全体の1%と想定している。 	
		8	追加資料受領	追加で郵送された資料を受領する。		<ul style="list-style-type: none"> 既送付の届との突合を行うこと。 申請者に求めている資料であるか、資料の内容に不備がないか確認すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 突合と内容確認に10分/件かかると想定している。 区への来所を求めず、追加資料の提出のみで処理できる申請は、申請全体の1%と想定している。 	
		9	現況届との突合	追加で郵送された資料と既に送られてある届とを突合する。		<ul style="list-style-type: none"> 既送付の届との突合を行うこと。 申請者に求めている資料であるか、資料の内容に不備がないか確認すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 突合と内容確認に10分/件かかると想定している。 区への来所を求めず、追加資料の提出のみで処理できる申請は、申請全体の1%と想定している。 	
		10	管理台帳入力	管理台帳に処理ステータスを入力する。		<ul style="list-style-type: none"> 福祉情報システムへの入力は、プレプリントされたバーコードの読取りの方法で行う。 福祉情報システムは3台程度を同時に使用することを想定している。 管理台帳には処理ステータスのみを入力する。 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉情報システムへの入力は、12件/分を想定している。 管理台帳へのステータス入力は、5件/分を想定している。 	
		11	福祉情報システム処理	福祉情報システムに処理情報を入力する。		<ul style="list-style-type: none"> 福祉情報システムへの入力は、プレプリントされたバーコードの読取りの方法で行う。 福祉情報システムは3台程度を同時に使用することを想定している。 管理台帳には処理ステータスのみを入力する。 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉情報システムへの入力は、12件/分を想定している。 管理台帳へのステータス入力は、5件/分を想定している。 	
		12	ファイリング、総括表出力	処理済みの届を区ごとに指定する順にドッチファイルに綴る。管理台帳からファイルした届の目録を作成する。読み合わせの方法により、目録と届を突合する。		<ul style="list-style-type: none"> 綴る順番は、処理日ごとにナンバリング順、もしくは福祉個人番号順とすること。 ファイルするドッチファイルは神戸市から提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 綴る順番は、今後所管課との協議によって変更の可能性はある。 本庁所管課への納品スケジュールは、今後所管課と受託事業者で決める。 処理日ごとの作業とするか、ある程度まとめて作業を行うかは受託事業者の工程で決めること。 	
		13	ファイル、総括表納品	社内便にて、ファイルと総括表を各区役所に納品する。				
		14	ファイル、総括表受け取り	ファイルと総括表を事務センターから受け取る。		(神戸市作業)		
		5	区窓口での手続	1	連絡内容の確認	事務センターから、区への来所による手続が必要な案件の連絡を受け、内容を確認する。	(神戸市側作業)	
				2	区窓口での変更申請等受領	来所による変更申請を受領する。	(神戸市側作業)	
				3	審査、決裁	手続きの審査、決裁を行う。	(神戸市作業)	
		6	未提出者への催促	1	未提出者抽出	管理台帳(もしくは福祉情報システム)から未提出者を抽出する。	作業内容と同じ	<ul style="list-style-type: none"> 抽出頻度及び時期は今後協議して決める。
2	提出の催促			未提出者に対して電話、もしくは郵便により提出を催告する。	<ul style="list-style-type: none"> 対象者に電話、もしくは郵便で催告を行う。 催告の結果等を管理台帳に入力する。 	<ul style="list-style-type: none"> 催告が必要な割合は、届出全体の20%と想定している。 催告に必要な作業時間は、電話等を含めて10分/件と想定している。 催告は、見積もりにあたっては1回で見積もること。 		
3	提出された申請書の受領等			未提出者から提出された申請書を処理する。	<ul style="list-style-type: none"> 4.1以降の処理と同様とする。 			

新業務プロセスシート

業務	事務	作業	作業内容	仕様	留意点
		4 未提出者一覧作成	未提出者の一覧を作成し、各区役所に送付する。	・未提出者一覧の締切については、改めて協議の上決定する。	
		5 未提出者一覧の連携	未提出者一覧データを各区役所へ連携(メール)する。	—	
		6 未提出者一覧の受け取り	未提出者一覧データを事務センターから受け取る。	(神戸市作業)	
		7 処理、決裁	未提出者に対する決定と処分を行う。	(神戸市作業)	
		8 保育所・幼稚園へ通知	未提出者情報を保育所・幼稚園へ通知する。	(神戸市側作業)	

業務委託仕様書 サンプル

平成●年●月

●●市

目 次

1. 概要	1
1.1. 委託業務名称	1
1.2. 背景、目的	1
1.3. 委託業務の概要	1
1.4. 履行場所、履行日、履行時間	1
1.5. 設備、備品	2
2. 業務の内容	3
2.1. マニュアル作成業務	3
2.2. ●●申請関連業務	3
2.3. 運営管理業務	4
3. 業務遂行にあたっての役割分担	4
4. 業務の引継ぎ	5
5. 成果物	5
6. 実施体制	5
7. 品質管理項目、要求水準	6
8. 委託料の支払い	6
9. その他	6
9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー	6
9.2. 再委託	6
9.3. 留意事項	7

<別紙>

1. 業務フロー
2. 業務プロセスシート

1. 概要

1.1. 委託業務名称

●●市●●業務委託

1.2. 背景、目的

●●●

コメントの追加 [A1]: 本取組みの背景と目的、現行の課題・問題点とその方向性、期待される効果等を記載。

1.3. 委託業務の概要

(1) 業務の実施主体

●●市

(2) 委託期間

契約締結日から平成●●年●●月●●日まで

(3) スケジュール

平成●●年●●月 ●●

平成●●年●●月 ●●

平成●●年●●月 ●●

▼ 図1 ●●業務開始スケジュール

※準備期間や研修期間、各種マイルストーン等を記載したスケジュール（図）を貼付

コメントの追加 [A2]: アウトソーシング業務の開始や、段階的にアウトソーシング業務を拡張する場合の予定を記載。

(4) 委託業務の範囲

本業務の委託範囲は、●●とする。なお、個々の業務に関する情報は後述の通りである。

業務遂行にあたって必要となるFAX、プリンター、入力作業・作業進捗管理用端末以外の業務用端末、什器等は、調達範囲に含めることとする。

ただし、●●情報の入力作業及び確認作業等に使用する業務システムや、問い合わせ対応で必要となる内線電話等の一部の備品は本市より貸与する（本市より貸与する備品等の詳細については「1.5.設備、備品」を参照）。

コメントの追加 [A3]: 市で用意する什器、機器等に合わせて修正。

コメントの追加 [A4]: 市で用意する什器、機器等に合わせて修正。

1.4. 履行場所、履行日、履行時間

(1) 履行場所

●●市●●●●●●●●●●

(2) 履行日及び履行時間

履行日は、原則として、委託期間における土曜日・日曜日・「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く日とする。

履行時間は●時●分から●時●分までとすること。

なお、上記以外の時間に業務を行う場合は、事前に本市に確認し承認を得ること。

コメントの追加 [A5]: 土日祝に業務を実施する必要がある場合は修正。

1.5. 設備、備品

(1) 本市より貸与する設備・備品は、以下の通りである。

部屋面積	●●m ²
備品	・事務用机及び椅子 ●セット ・更衣ロッカー ●人分
ネットワーク環境	・基幹業務LAN ・電話線（庁内内線●回線、事務連絡用外線●回線）
業務システム	・●●システム端末 ●台 ・●●システム端末 ●台

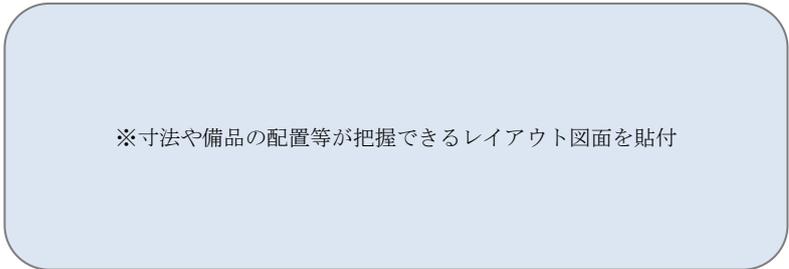
コメントの追加 [A6]: 市で用意する什器、機器等に合わせて修正。

(2) 本市から貸与する設備・備品についての条件は以下の通り。

- ① 本市から貸与する設備・備品については、無償とする。
- ② 居室にかかる光熱費に関して、電気代及びコールセンター業務に係る電話代は、受託者の負担とすること。共益費及び本市から貸与する事務連絡用外線電話の電話代は、本市の負担とする。
- ③ 本市から貸与する事務連絡用外線電話は、本業務の事務連絡のみに使用し、市民からの問い合わせへの回答等には、別途受託者の負担で必要な回線を用意すること。
- ④ 本契約満了後、次事業者に業務を引き継ぐ場合は、原状復旧すること。ただし、受託者が配備した備品等を、本市の承諾のうえ、次事業者との合意に基づき引き継ぐ場合にはこの限りではない。
- ⑤ 履行場所のレイアウト（概略）は図2の通り。

コメントの追加 [A7]: 市で用意する什器、機器等に合わせて修正。

▼ 図2 ●●●室レイアウト（概略・単位 cm）



2. 業務の内容

2.1. マニュアル作成業務

本仕様書、業務フロー、業務プロセスシート及び本市が提供するインプット資料等を参考に、本市職員と協議しながら、2.2～2.●の業務マニュアル及びFAQを作成すること。作成したマニュアル及びFAQは、内容の検証を行った上で、本市の承認を得ること。

コメントの追加 [A8]: マニュアル作成を委託しない（市で作成する）場合は削除。

コメントの追加 [A9]: 必要に応じて、様式「別紙 業務フロー、業務プロセスシート」を使用して作成。作成しない場合は削除。

2.2. ●●申請関連業務

(1) 手続き・制度概要

●●制度では、●●の対象市民は、●●を利用する際に●●を受けの必要があり、●●における●●を申請することとなっている。市民の申請に基づき●●の交付を実施しており、毎年●月と●月に●●が発生する。

(2) 委託業務内容

① 送付業務

●●の市民に対し、毎年●月に●●を郵送すること。郵送対象者及び郵送先の情報は●●システムより抽出すること。

② 入力業務

●●申請情報の●●システムへの入力、及び●●への審査依頼を行うこと。

③ 問い合わせ対応

●●課からの問い合わせ（電話、FAX、メール等）に対し、業務マニュアルやFAQを参照し、回答すること。●●や●●の場合は、即座に●●へ連携すること。

(3) 年間スケジュール、ピーク

●月 ●●の送付

●月 ●●申請の開始（ピーク）

●月 ●●

(4) 年間件数（実績）

	平成●年度	平成●年度	平成●年度
●●の送付	●●件	●●件	●●件

●●申請	●●件	●●件	●●件
------	-----	-----	-----

(5) 業務の流れ

別紙「業務フロー」「業務プロセスシート」を参照。

(6) 留意点

-

コメントの追加 [A10]: 必要に応じて、様式「別紙 業務フロー、業務プロセスシート」を使用して作成。作成しない場合は削除。

2.3. 運営管理業務

① 対応件数、対応内容の管理

2.2～2.●の各業務において、対応件数及び対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や職員の対応内容等）を管理すること。毎月、当該情報を業務報告書として取りまとめ、本市へ報告すること。

なお、管理や活用方法等については、受託者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

② 品質管理

品質管理体制について、毎月、①の業務報告書の中で取りまとめ、本市へ報告を行うこと。提案水準に満たなかった場合には、改善策を提示し、本市の承認の上、改善策を実施すること。

③ 業務マニュアルの見直し

「2.1.マニュアル作成」で作成した業務マニュアル及びFAQについて、運用の中で適宜見直し（追記・修正等）を行うこと。見直し内容については、改定時ごとに本市へ報告し、承認を得ること。

④ 業務従事者の教育

業務従事者に対し、個人情報を扱う上でのセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育を定期的を実施すること。

3. 業務遂行にあたっての役割分担

委託業務における、受託者と本市の主な役割分担は、以下の通りである。

業務分類	役割分担	
	受託者	本市
マニュアル作成業務	・業務マニュアル、FAQの作成	・業務マニュアル、FAQ作成における必要情報の提供 ・作成内容の確認、承認
●●申請関連業務	・●●の送付 ・申請内容の入力 ・書類の一時的な保管	・窓口受付対応 ・審査、決済 ・市民への個別確認

コメントの追加 [A11]: 前述の「2.業務の内容」に合わせて修正。

	<ul style="list-style-type: none"> ・審査依頼（書類の連携含む） ・問い合わせ内容への回答 ・本市へのエスカレーション 	<ul style="list-style-type: none"> ・書類管理 ・エスカレーション内容の対応
運営管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・対応件数の管理 ・品質管理 ・業務マニュアル・FAQの見直し ・業務従事者の教育 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアル・FAQの見直し内容の確認、承認

4. 業務の引継ぎ

本業務が終了または他の事業者に変更となる場合は、受託者は本市の指示のもと、本市または新規受託者が継続して本業務を遂行するために必要な措置を講じ、本業務終了日から●か月前までの間に業務の引継ぎを行うこと。また、引継ぎの終了に関して本市に報告を行うこと。

5. 成果物

本業務の成果物は、以下の通りとする。

業務分類	成果物	納期（タイミング）
マニュアル作成業務	・業務マニュアル（初版）	・各業務試行運用前
	・業務マニュアル（修正版）	・各業務運営開始前
運営管理業務	・業務報告書	・月末
	・業務マニュアル	・毎改定時

6. 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

- (1) 本業務の業務量や、受託者の他都市における知見なども十分に勘案したうえで、業務の繁閑に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
- (2) 業務従事者の中から責任者及び副責任者をそれぞれ1名選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。
 - ① 本業務の管理・運営
 - ② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
 - ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
 - ④ 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化

コメントの追加 [A12]: 数十名程度の体制の場合を想定しているため、規模が小さい場合は責任者の数を見直し。

- ⑤ 本市との連絡及び調整
- (3) 履行場所から公共交通機関を利用して●時間以内の場所に、本業務を指揮し担当する、受託者の主な拠点を設置すること。
- (4) 本業務の従事者は、受託者による直接雇用とすること。また、9.2に規定する再委託事業者が行う業務については、再委託事業者の直接雇用とすること。ただし、管理業務の補助等、補助的業務及び9.2に規定する簡易な業務についての再委託についてはこの限りではない。

7. 品質管理項目、要求水準

市民サービスの向上及び均質化を実現するため、各委託業務について確保する品質を受託者が提案し実現すること。なお、具体的な測定方法や測定対象等も併せて提案し、本市と協議の上、決定することとする。

コメントの追加 [A13]: 具体的な要求水準がある場合は記載。

8. 委託料の支払い

委託料の支払いは、受託者の請求に基づき、毎月実施する検査終了後に支払うものとする。

コメントの追加 [A14]: 規定の支払い方法を記載。

9. その他

9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

- (1) 本業務の実施にあたっては、「●●市情報セキュリティ基本方針」を遵守すること。
- (2) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
- (3) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。
- (4) 受託者が特定個人情報を取り扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。
- (5) 本市のネットワークに接続する端末の適正な操作について、本市による定期的な検査を受けること。

コメントの追加 [A15]: 運用しているセキュリティポリシーに合わせて記載。

9.2. 再委託

受託者は、本仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託申請書を本市に提出すること。

コメントの追加 [A16]: 市のルールに合わせて見直し。

- ・再委託事業社名及び代表者
- ・再委託する業務範囲
- ・再委託契約の期間
- ・再委託先が個人情報を取り扱う場合、再委託先の個人情報取扱状況

再委託する業務は、本業務の請負金額全体の大部分を超えないこと。また、再委託事業者とは、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有していること。

なお、受託者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、本市の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。

9.3. 留意事項

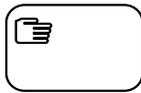
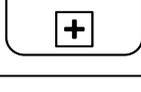
本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託者の協議の上、別途定めることとする。

BPMN表記 凡例 (※)

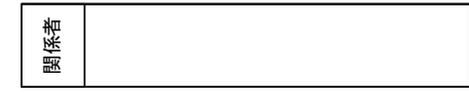
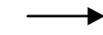
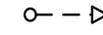
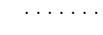
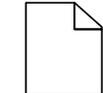
《開始・終了・中断》

-  事務(業務フロー)の開始を表します。
-  事務(業務フロー)の終了を表します。
-  事務(業務フロー)が次のページに続くことを表します。
-  事務(業務フロー)が前のページから続くことを表します。

《作業》

-  事務の中で発生する**1つの作業単位**を表します。
左上にマークがある場合は、以下の意味を表しています。
-  人が**手作業で行う作業**を表します。
-  人が主体となって**情報システム等を操作する作業**を表します。
-  他の関係者に対して**情報を送信**することを表します。
-  他の関係者から**情報を受け取る**作業を表します。
-  情報システムによって**自動化された処理**を表します。
-  この作業の中の**詳細な作業が別のフローに用意されている**ことを表します。

《他パーツ》

-  関係者
当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法 利用ガイド
(平成27年3月 地方公共団体情報システム機構(J-LIS))

1.1 ○○申請

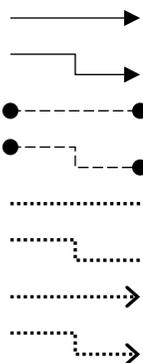
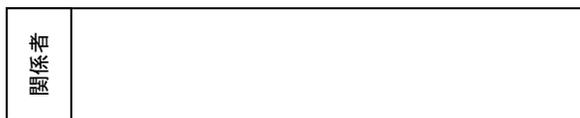
1/○

申請者	
-----	--

○○課	窓口
バックヤード	

○○課	
-----	--

【部品】



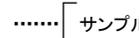
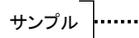
サンプル



サンプル



サンプル



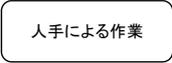
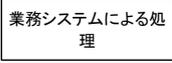
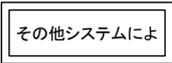
※フローの修正にあたって
BPMN表記をExcelオブジェクトによって作成しているため、破線(メッセージのやり取り)等の一部のオブジェクトについては、
オブジェクト配置後に部品の回転や配置等の微調整が必要です。

手続き名(管理番号)

業務分類		事務分類		手続き名		管理番号	
------	--	------	--	------	--	------	--

申請者	所管課		関連部署	外部機関
	窓口	バックヤード		

<新業務フロー 凡例>

図形	説明
 <p>人手による作業</p>	<p>システムを用いない作業 (MS Officeソフトを用いる場合も含む)</p>
 <p>業務システムによる処理</p>	<p>業務システムを用いる処理 (括弧内にはシステム名称を記載する)</p>
 <p>その他システムによる</p>	<p>業務システム以外の他のシステムを用いる処理 (括弧内にはシステム名称を記載する)</p> <p><システム例> 共通基盤システム、住基ネット、中間サーバー、認定ソフト、メンテナンスが必要なアクセス等のツール等</p>
 <p>分岐</p>	<p>条件や場合分けにより、後続の処理・作業が異なる場合の処理</p>
 <p>書類</p>	<p>業務で用いる出入力書類(データ形式ではなく紙媒体のこと)</p>
	<p>処理や作業をつなぎ、フローの流れを示す</p>

業務プロセスシート

業務		事務		作業		作業内容	
1	〇〇業務	1.1	〇〇申請	1.1.1			
				1.1.2			
				1.1.3			
				1.1.4			
				1.1.5			
				1.1.6			
				1.1.7			
				1.1.8			
				1.1.9			
				1.1.10			