

# 業務改革モデルプロジェクト

## 別紙補足資料

平成 29 年 2 月

## 目次

1. 業務フロー
2. 業務一覧
3. 業務別処理一覧
4. 課題一覧
5. 対象業務一覧

# 1. 業務フロー

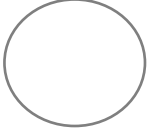
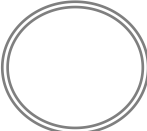
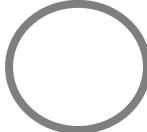
## 2. 業務一覽

### 3. 業務別処理一覧

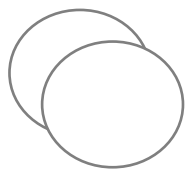
## 4. 課題一覽





## 5. 対象業務一覧

## 各要素の説明

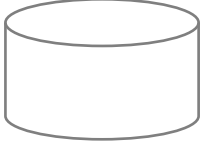


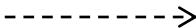
分類	説明
	<p>開始イベント ライフイベントにおける手続の開始</p>
	<p>中間イベント ライフイベントの届出日以外に届出が必要な場合に、届出日と後日申請を分けるために使用</p>
	<p>終了イベント ライフイベントにおける全ての手続の終了</p>





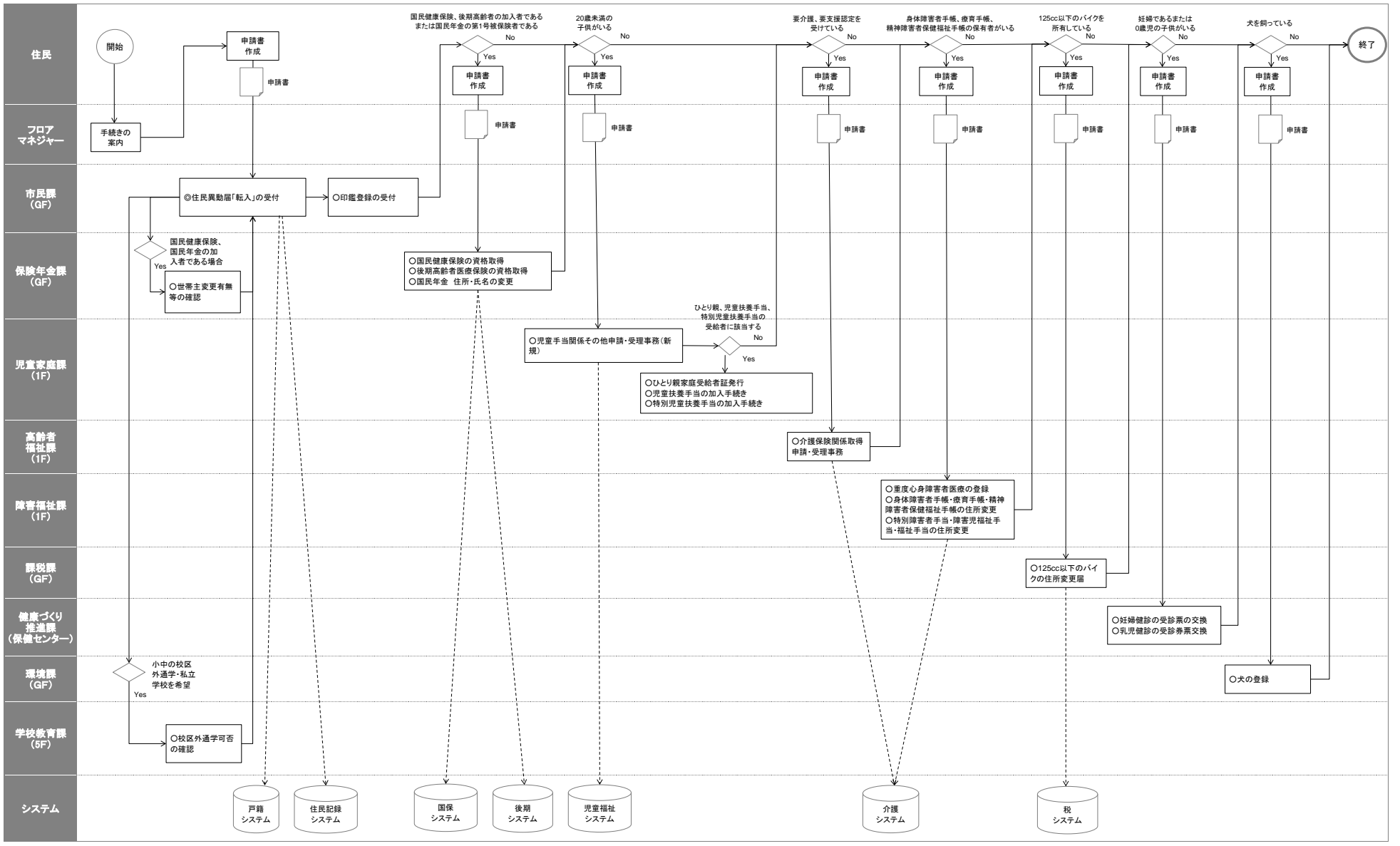
分類	説明
	<p>条件分岐</p>
	<p>書類</p>
	<p>処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 必須処理</li> <li>○ 必要に応じて</li> </ul>
	<p>暫定処理</p> <p>業務フローの後続で分岐に使用するための 情報として使用。処理事態は存在しない。</p>



分類	説明
	<p>情報システム</p>
	<p>処理の流れ</p>
	<p>データの流れ</p>
	<p>バックヤード処理の流れ  メインの業務フローとは別に内部で発生する  処理の流れ</p>

ライフイベント名 **転入**

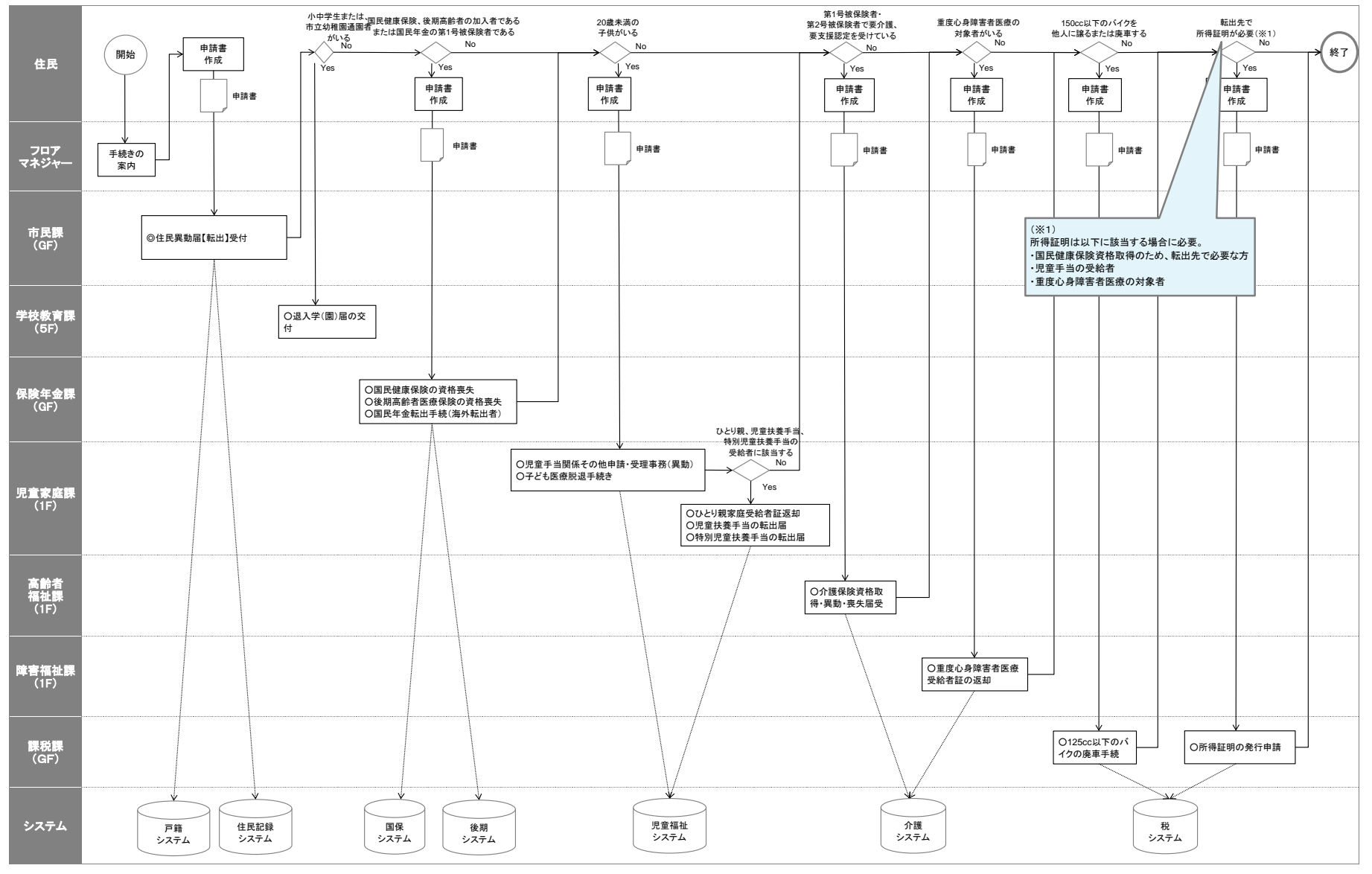
現ライフイベント全体フロー(転入)



全体業務フロー

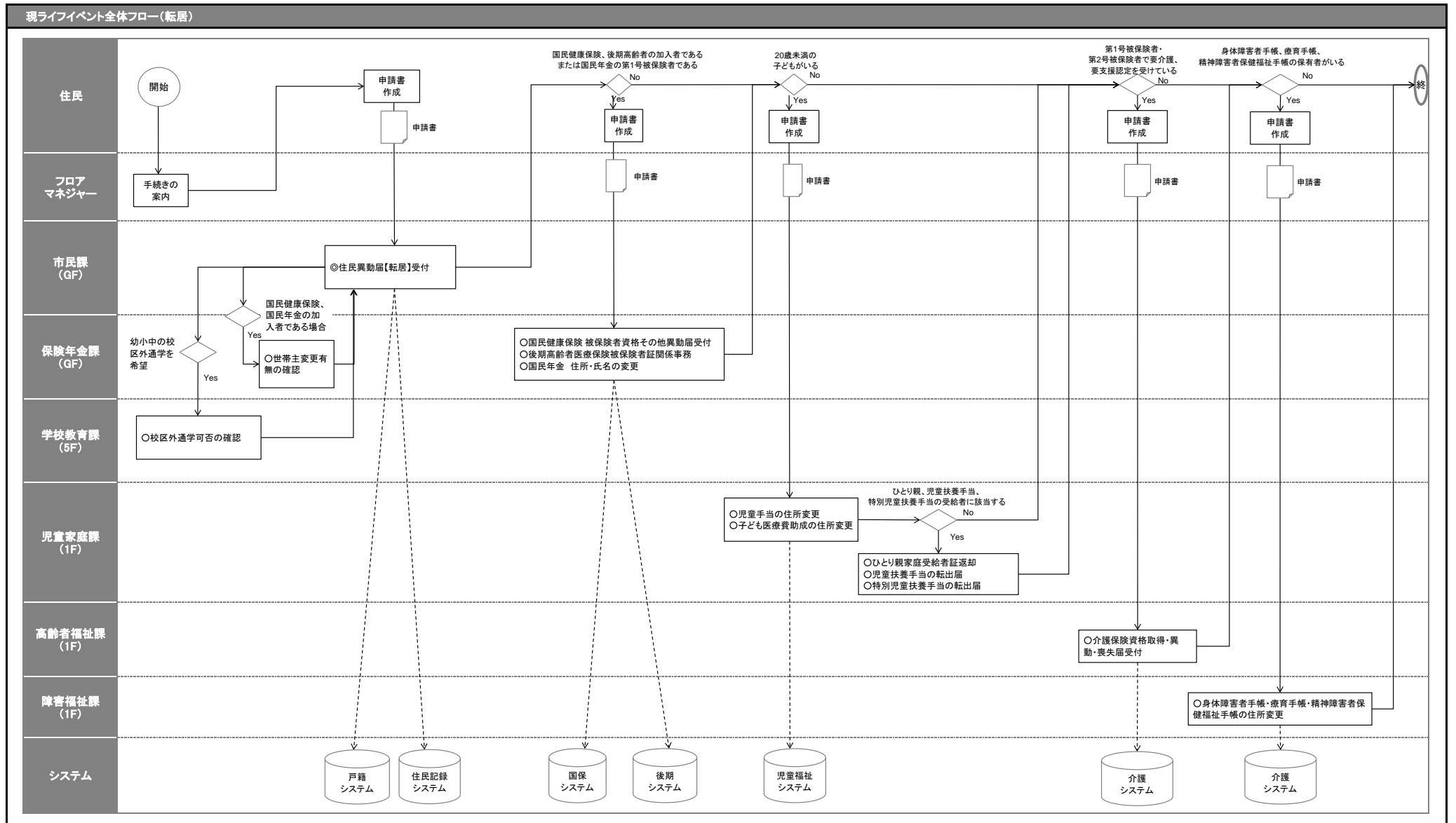
ライフイベント名 **転出**

現ライフイベント全体フロー



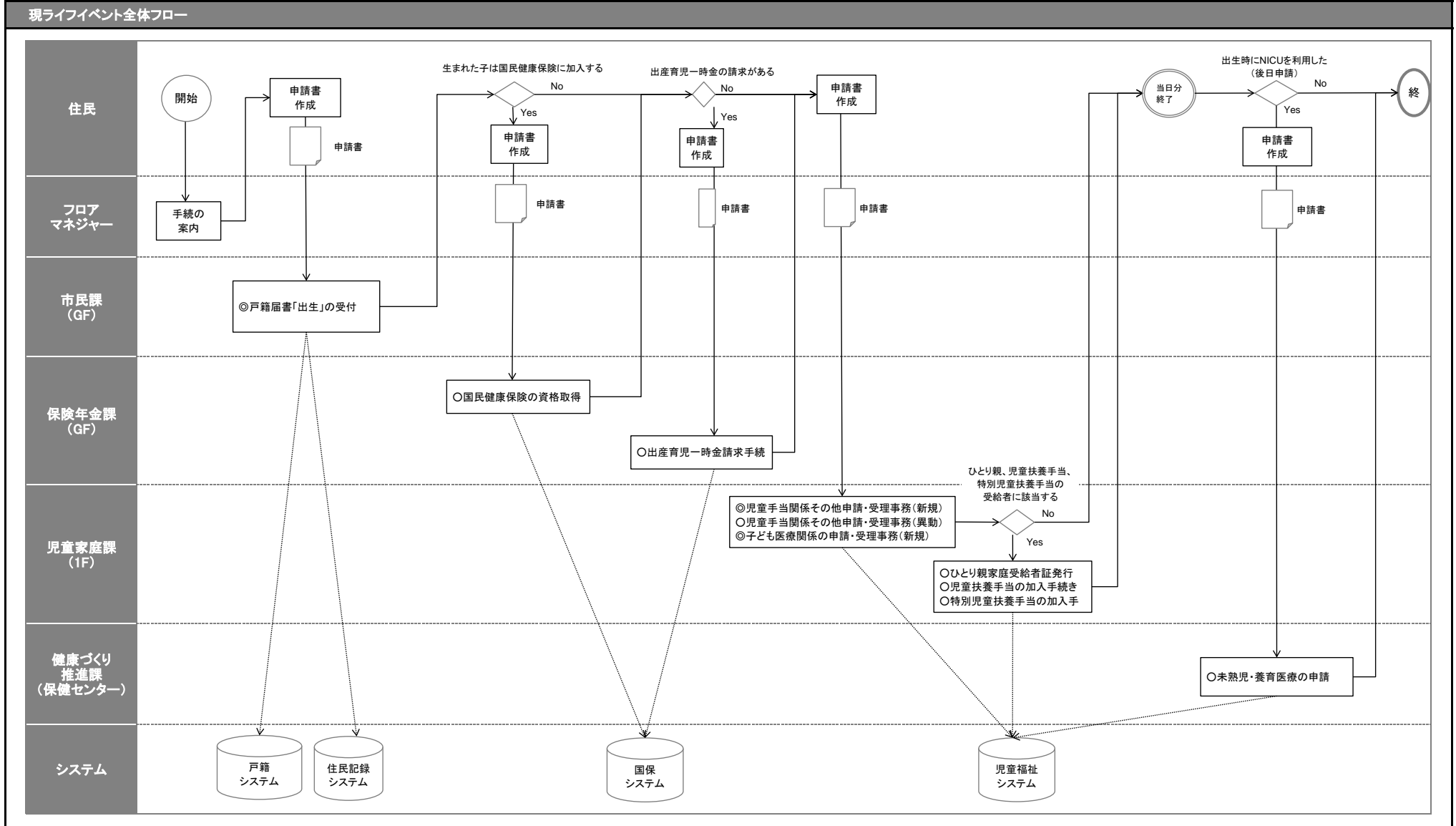
全体業務フロー

ライフイベント名 **転居**

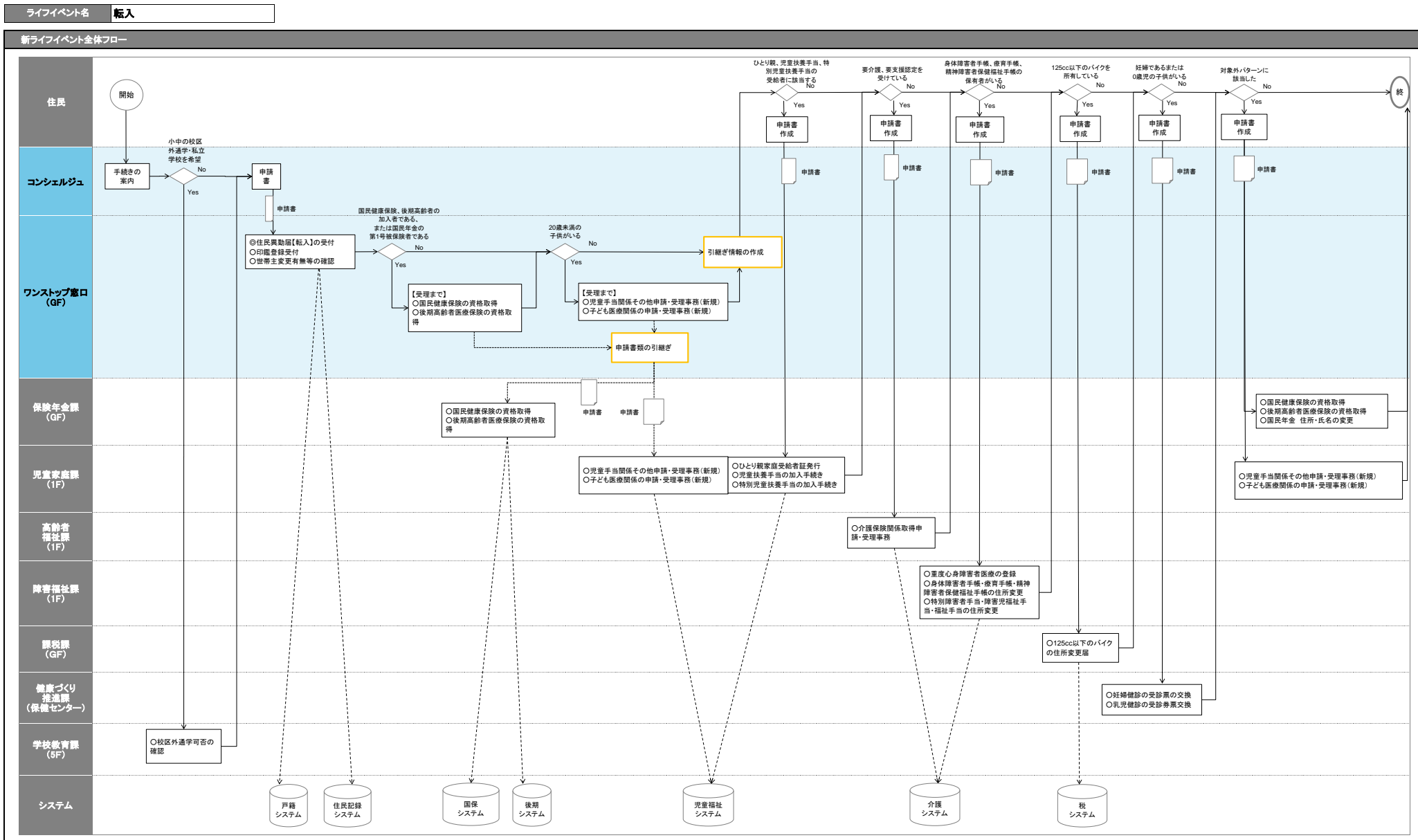


# 全体業務フロー

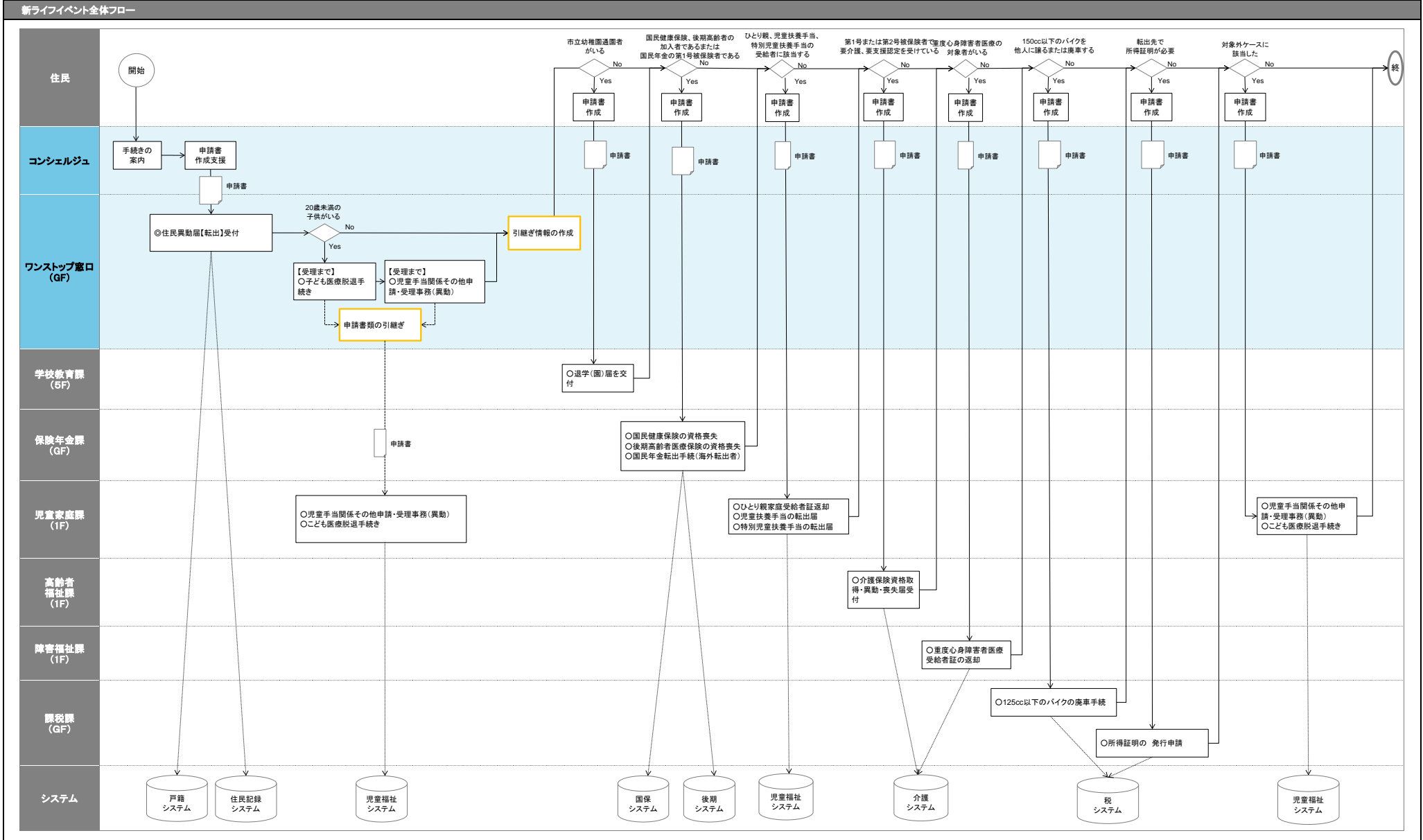
ライフイベント名 **出生**





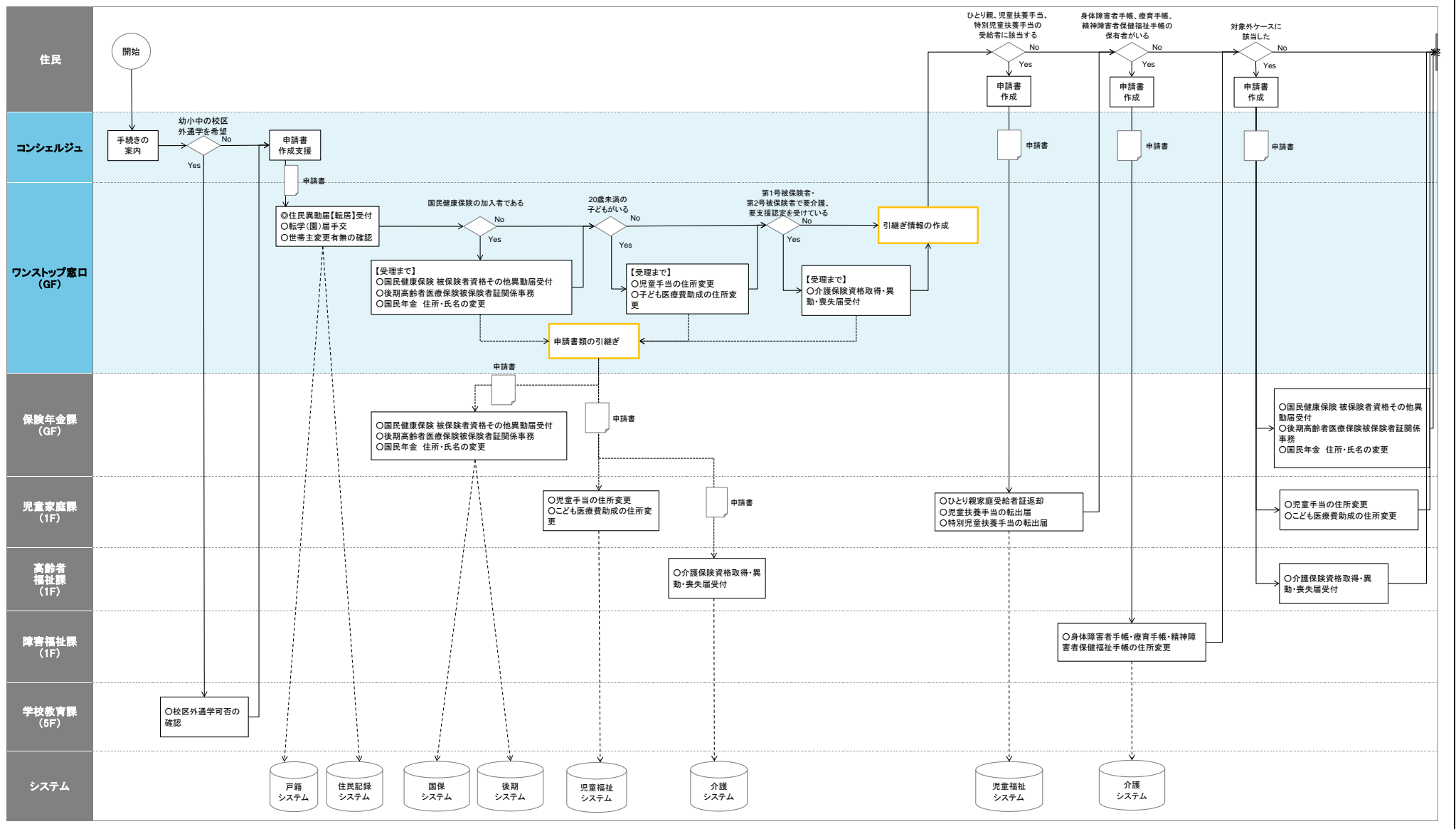


ライフイベント名 **転出**

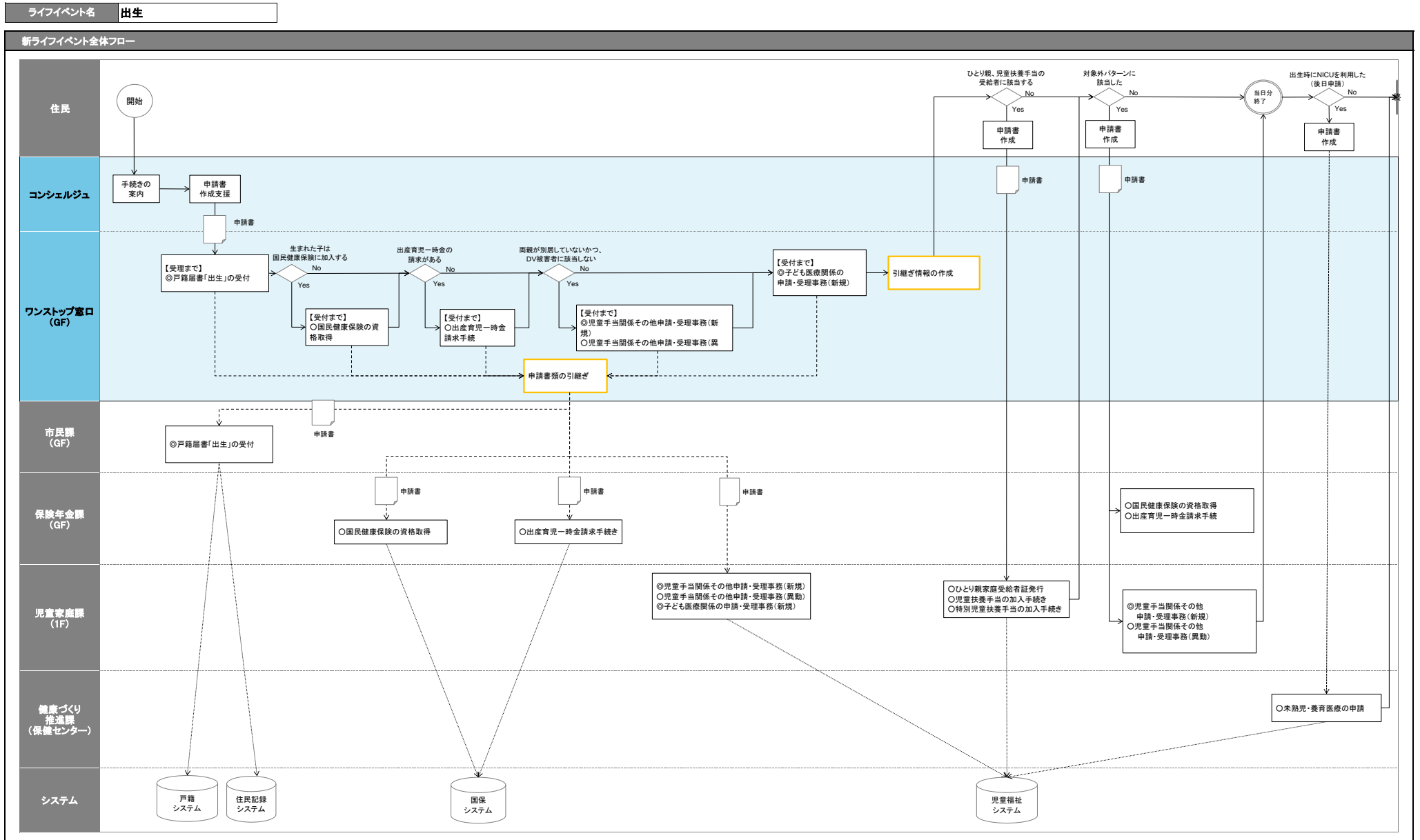


ライフイベント名 **転居**

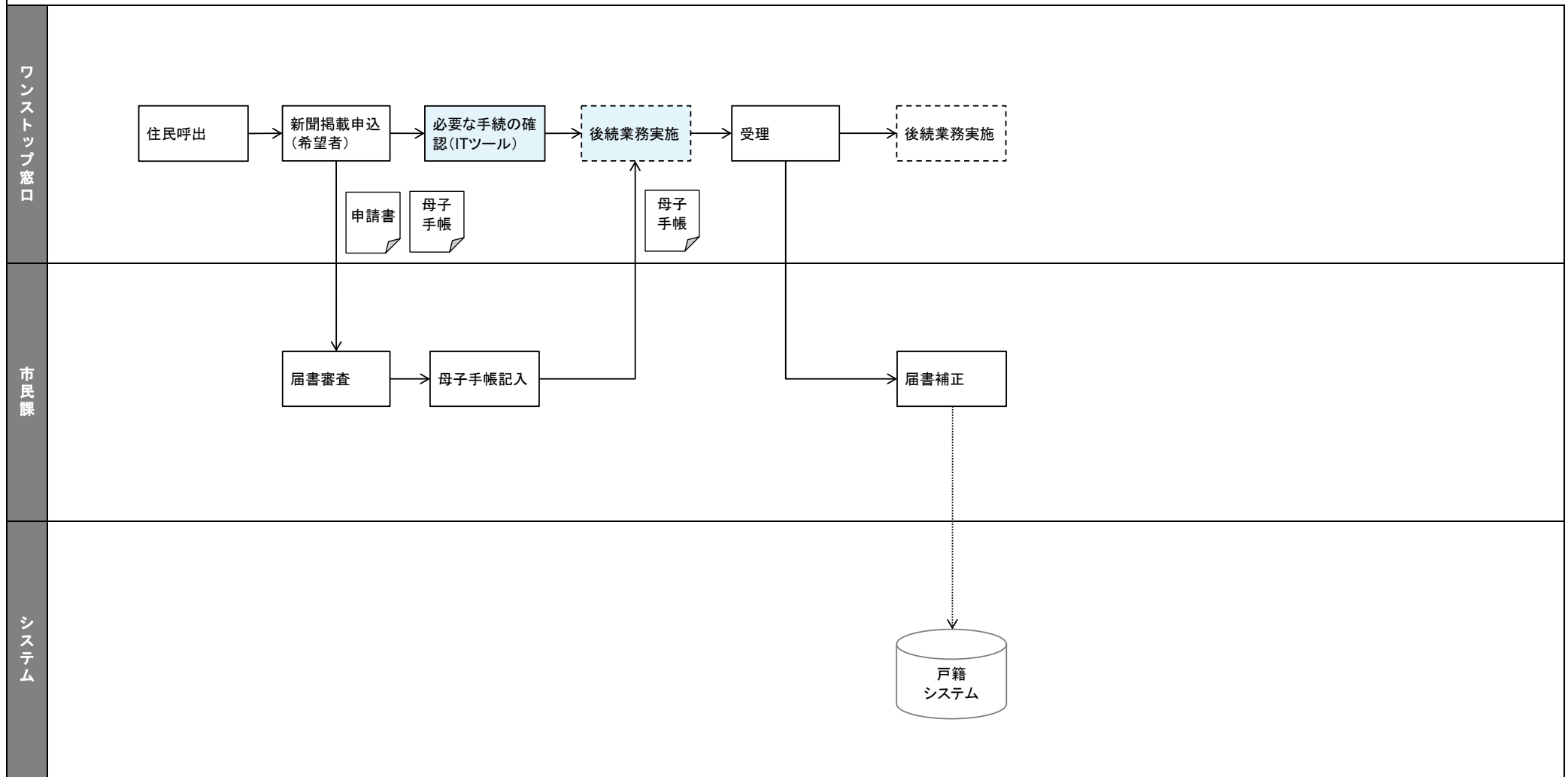
新ライフイベント全体フロー



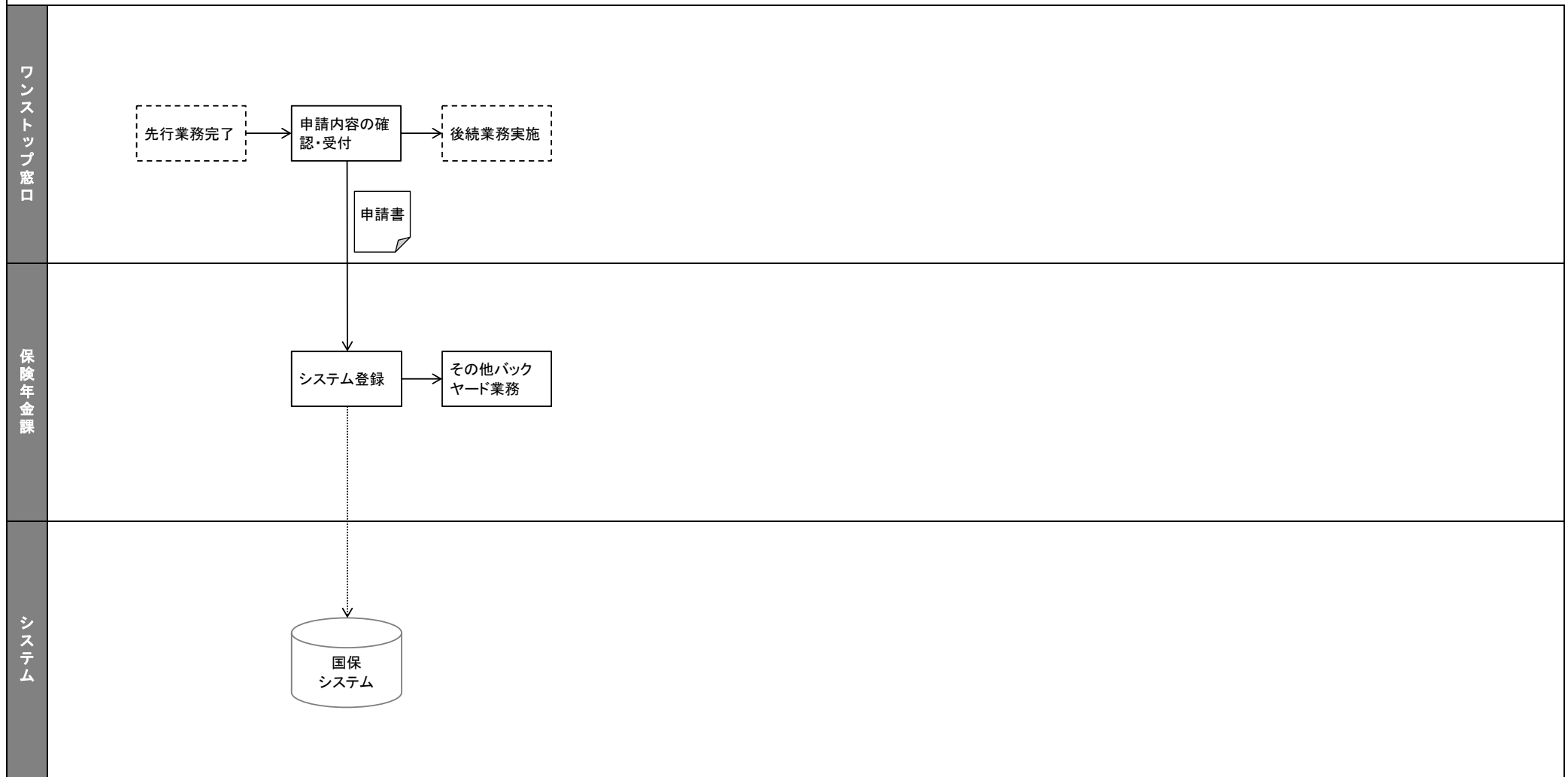
全体業務フロー



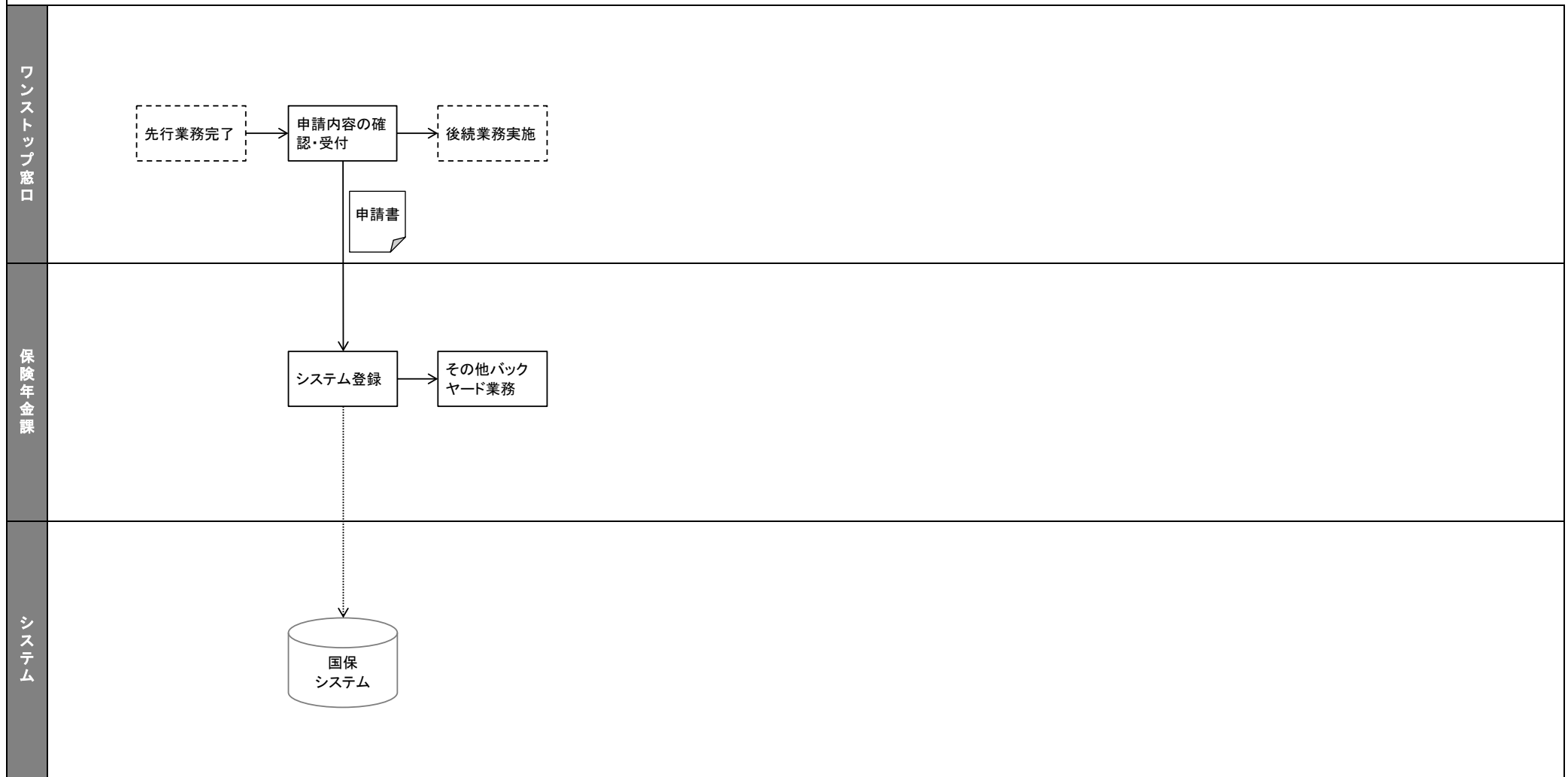
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	1-3	1	ワンストップ窓口	戸籍届書「出生」の受付	Ver.1.0



新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-1	1	ワンストップ窓口	国民健康保険の資格取得	Ver.1.0



新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-10	1	ワンストップ窓口	出産育児一時金請求手続	Ver.1.0

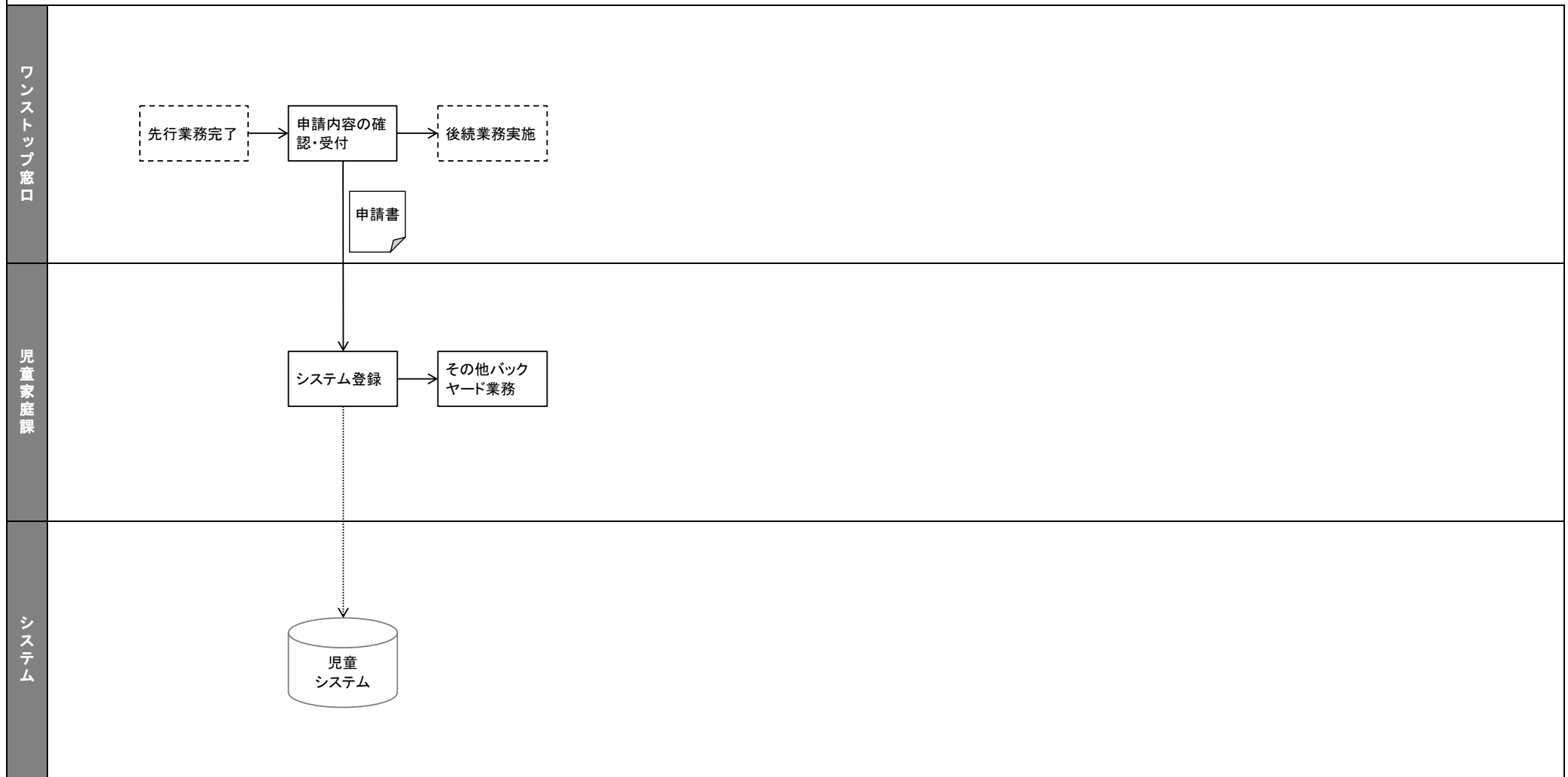


新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	3-2	1	ワンストップ窓口	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	Ver.1.0

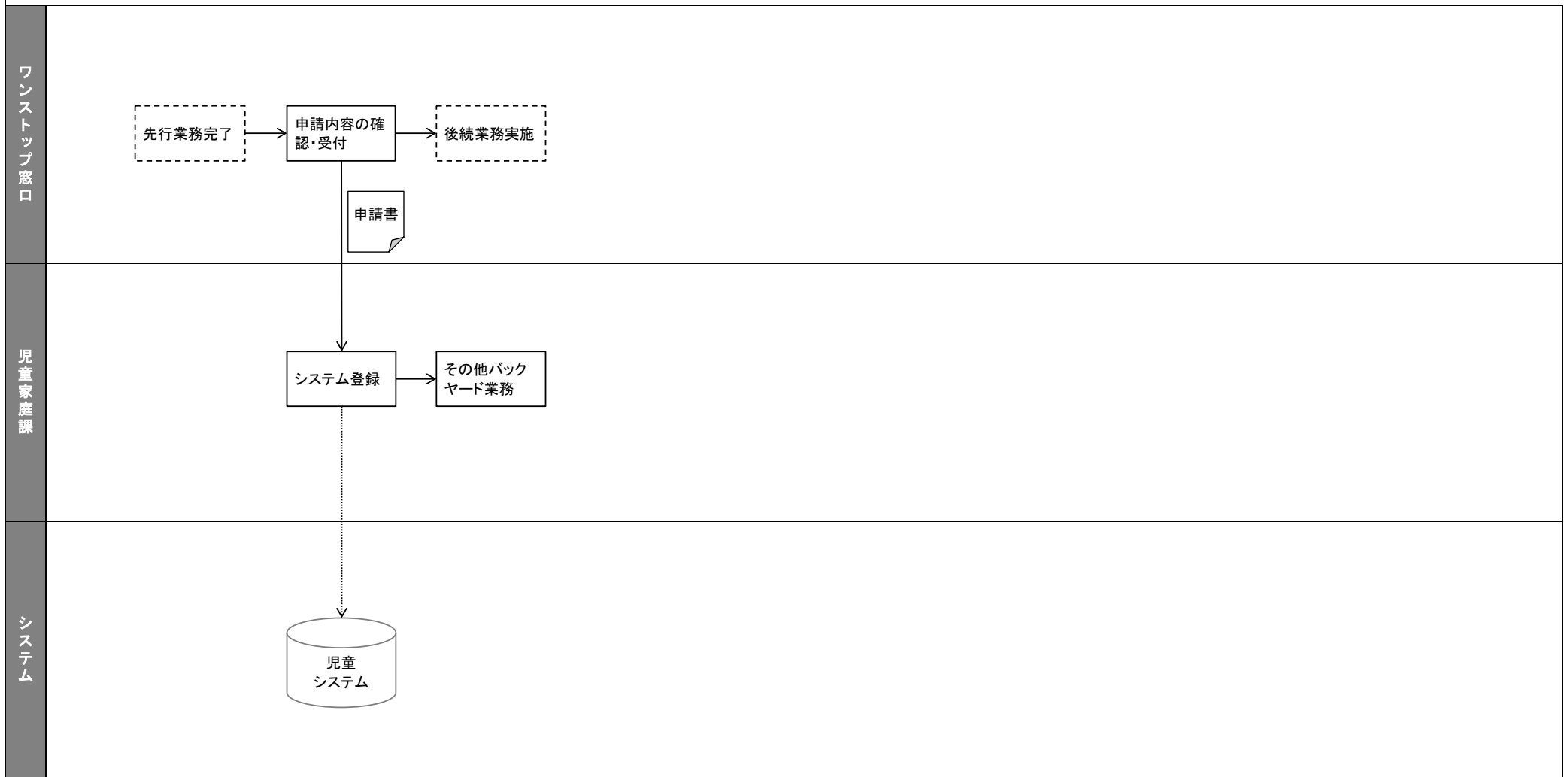




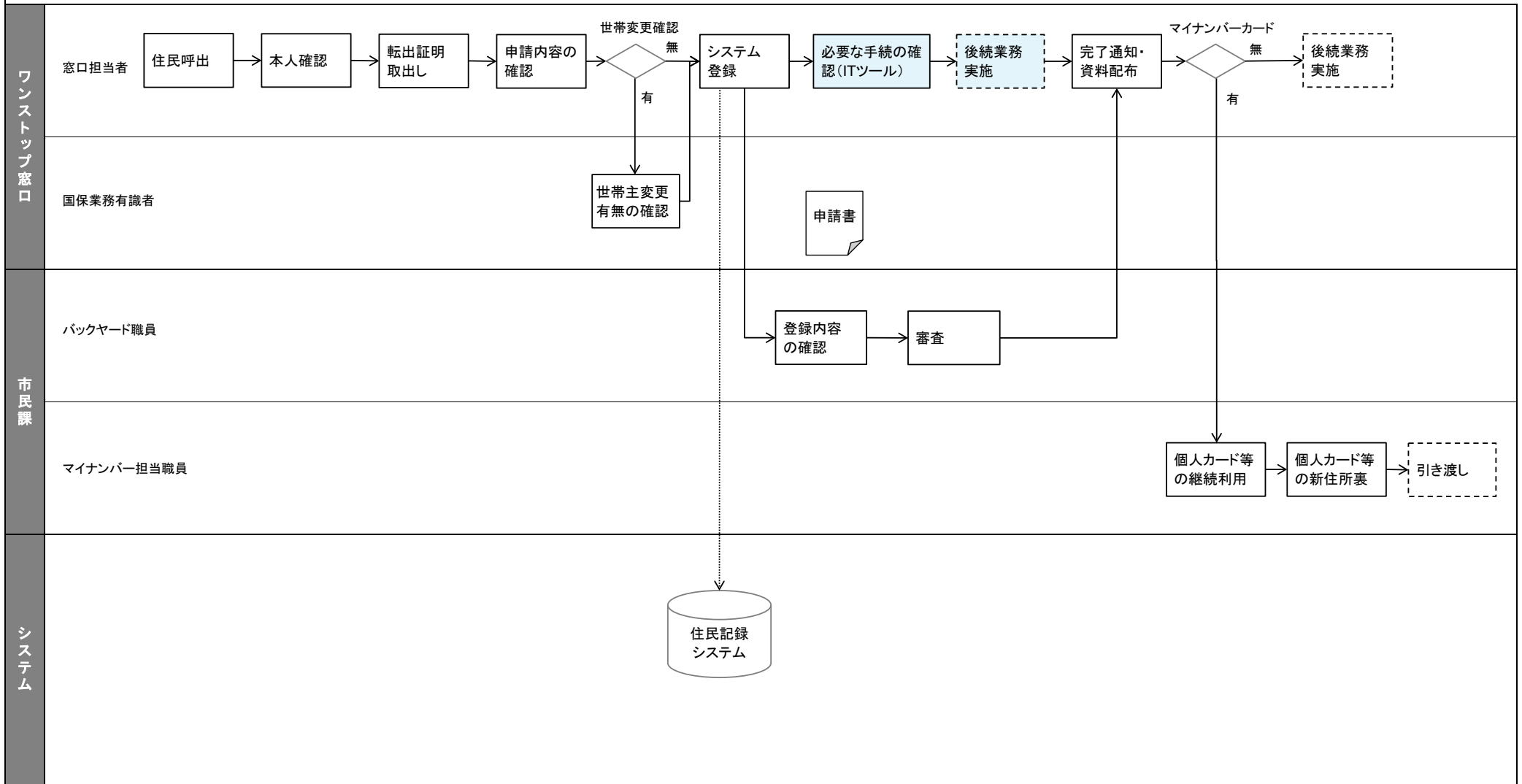
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	3-3	1	ワンストップ窓口	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	Ver.1.0



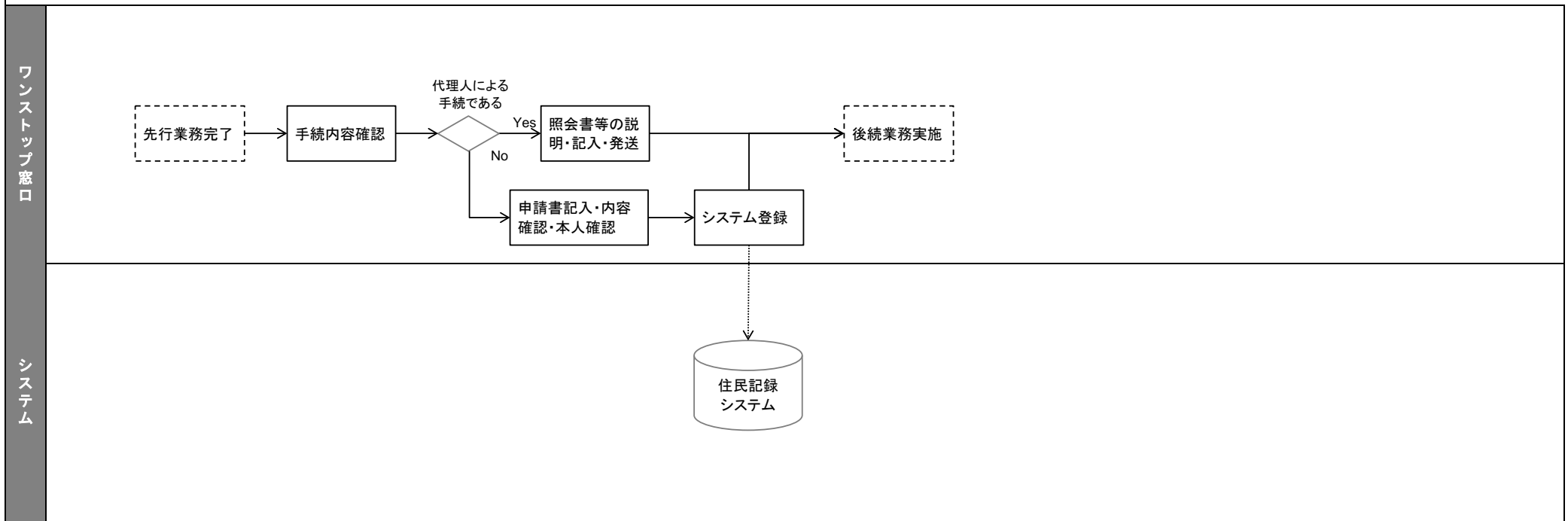
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	3-4	1	ワンストップ窓口	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	Ver.1.0



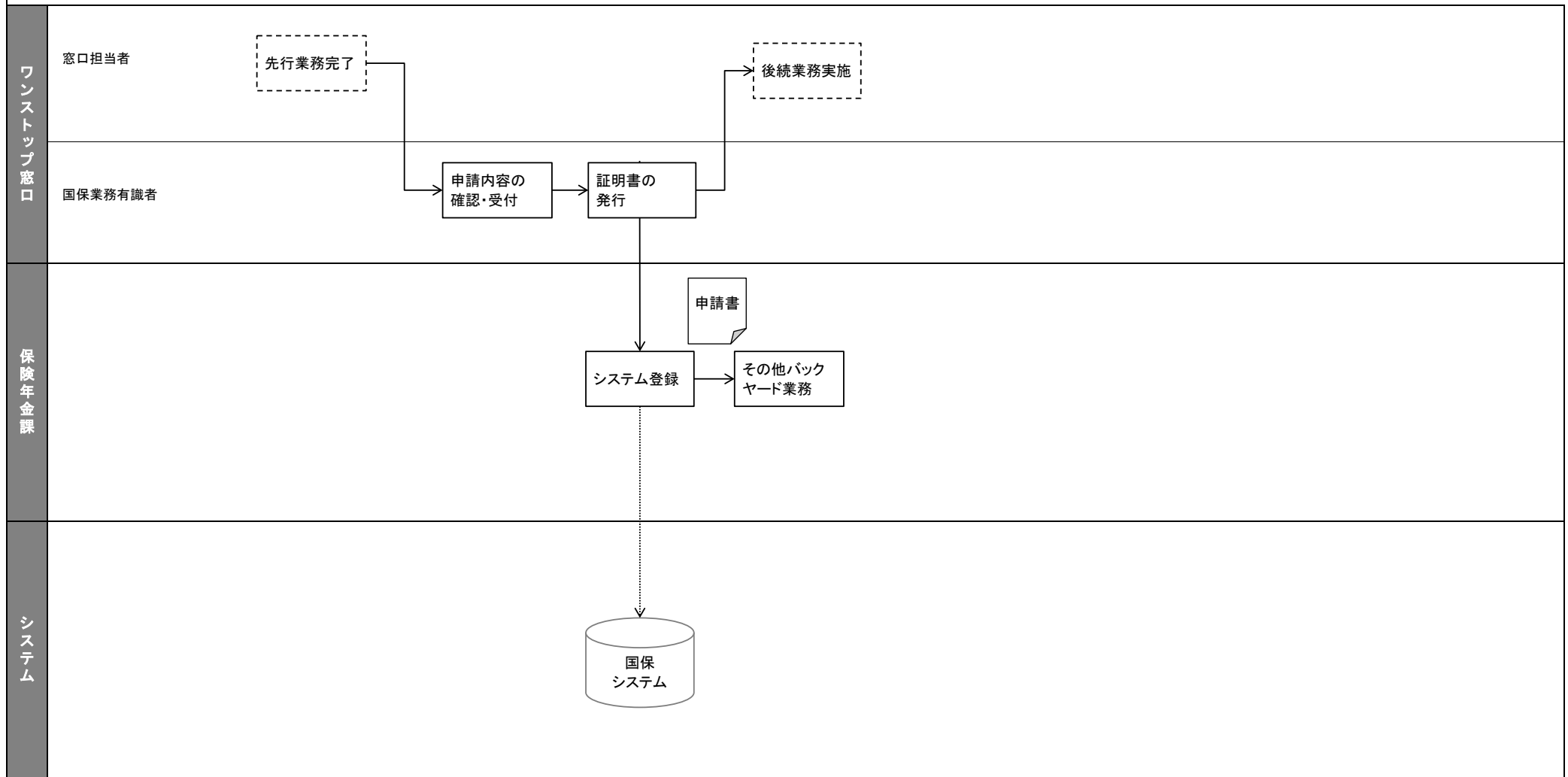
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	1-8	1	ワンストップ窓口	住民異動届「転入」の受付	Ver.1.0



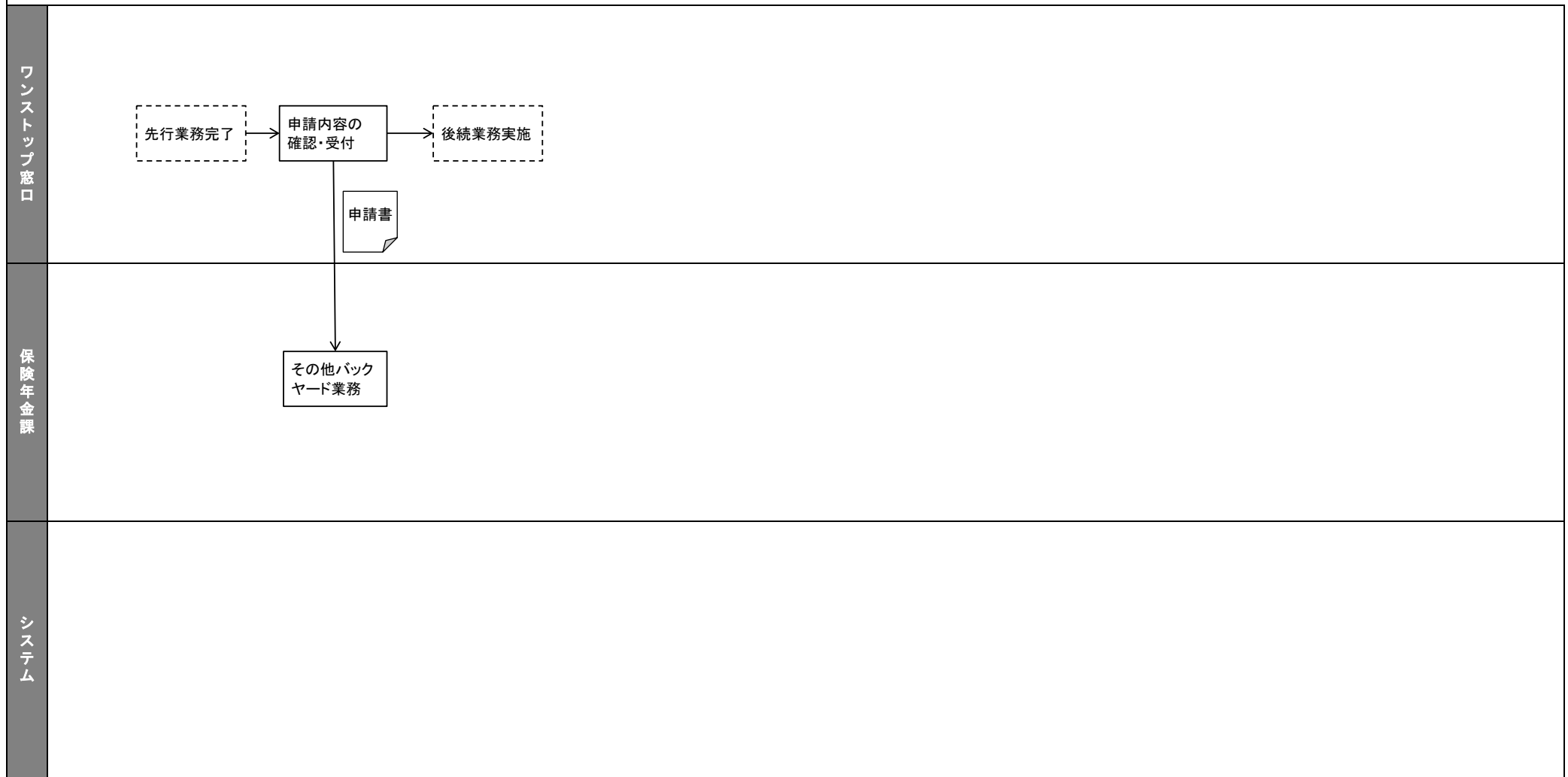
ID	ページ数	係	業務名	版数
1-12	1	ワンストップ窓口	印鑑登録の受付	Ver.1.0



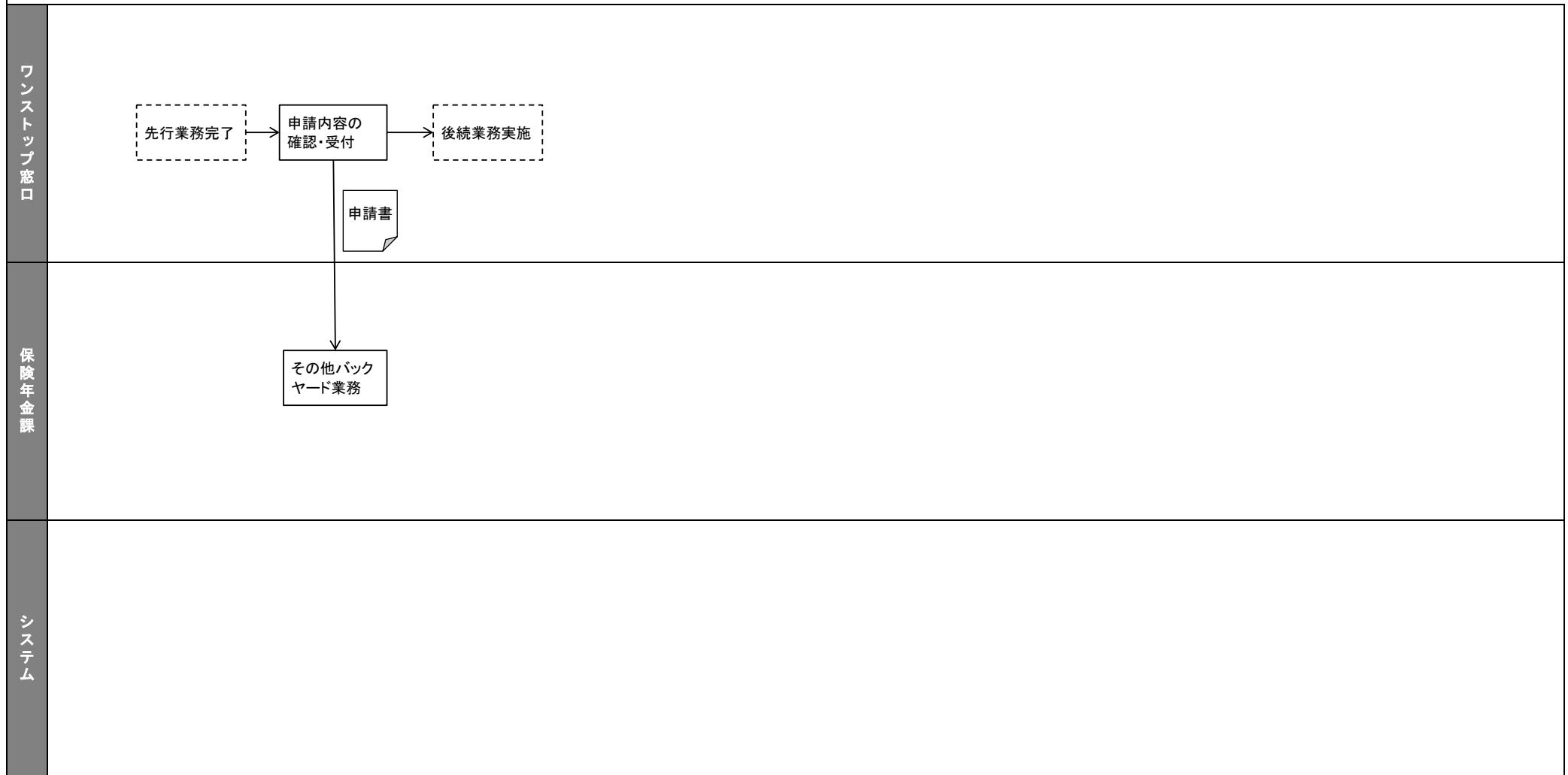
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-1	1	ワンストップ窓口	国民健康保険の資格取得	Ver.1.0



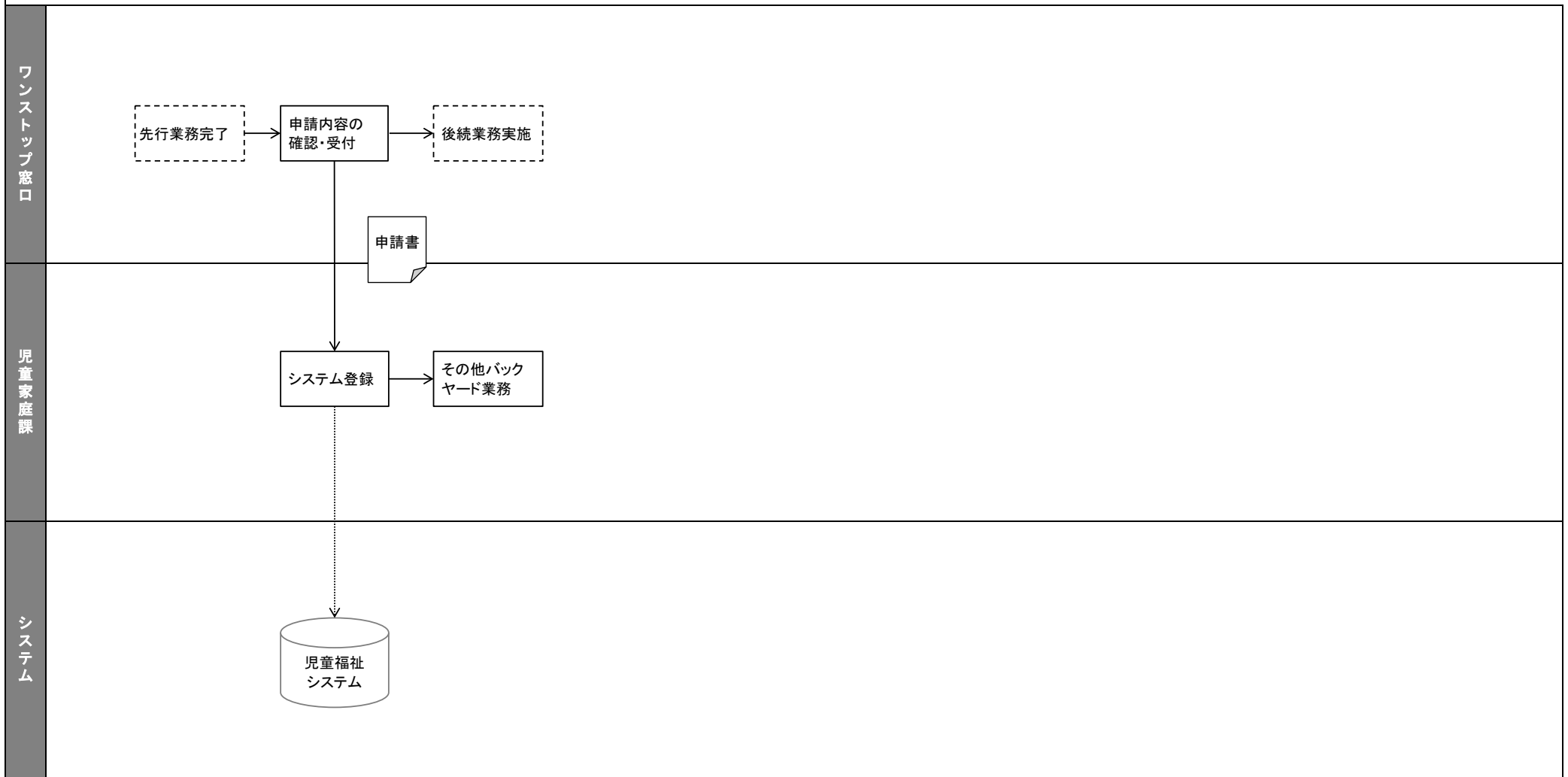
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-5	1	ワンストップ窓口	後期高齢者医療保険の資格取得	Ver.1.0



新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-9	1	ワンストップ窓口	国民年金住所・氏名の変更	Ver.1.0

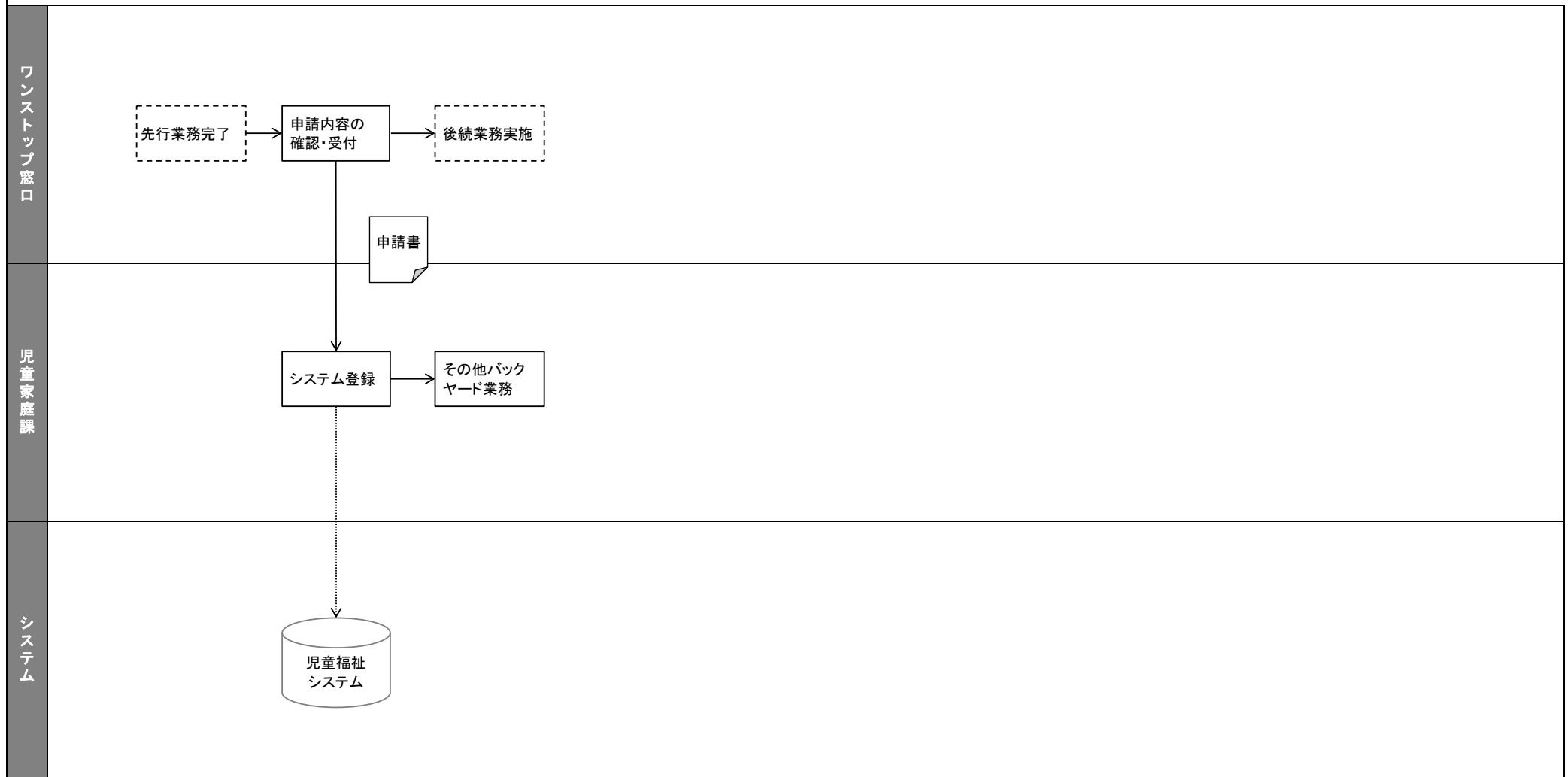


新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	3-2	1	ワンストップ窓口	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	Ver.1.0

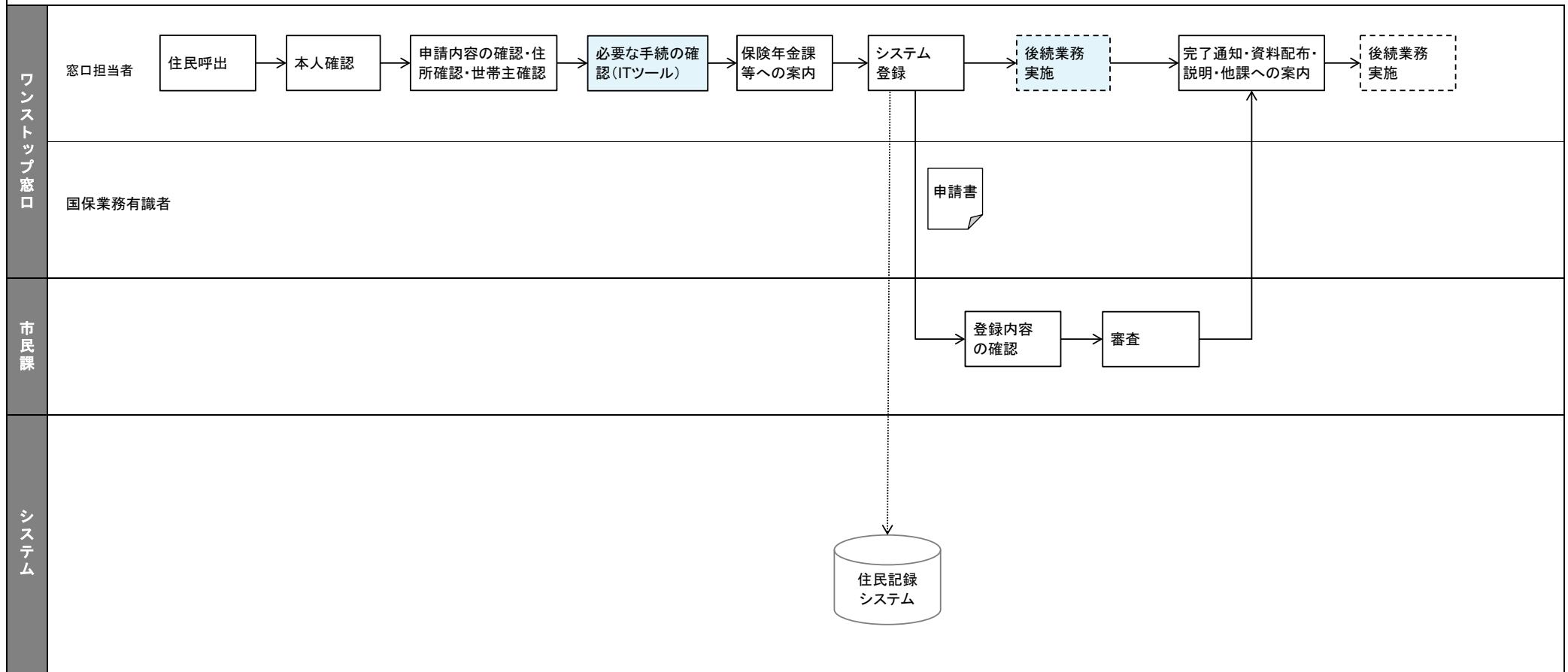




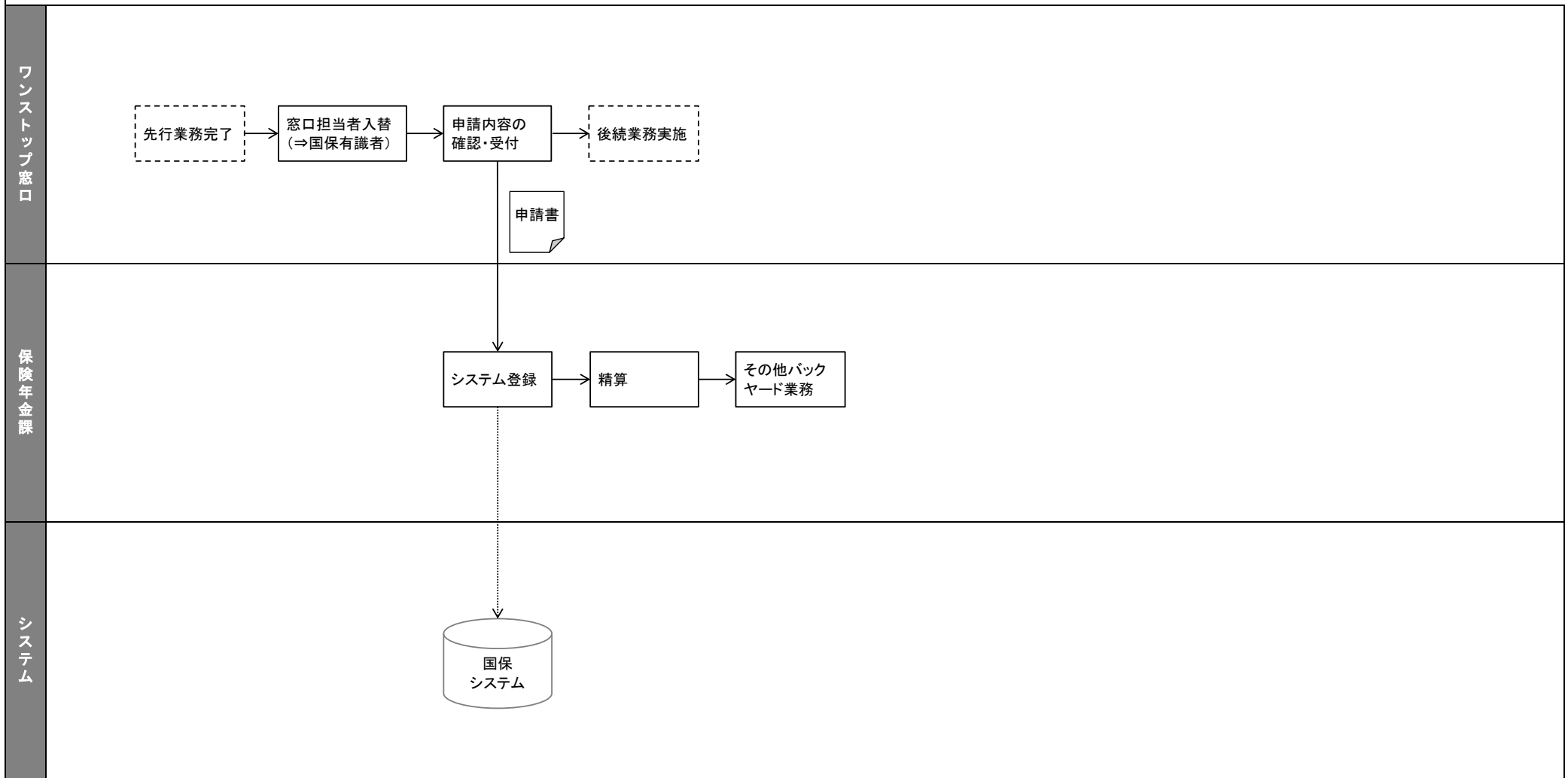
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	3-4	1	ワンストップ窓口	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	Ver.1.0



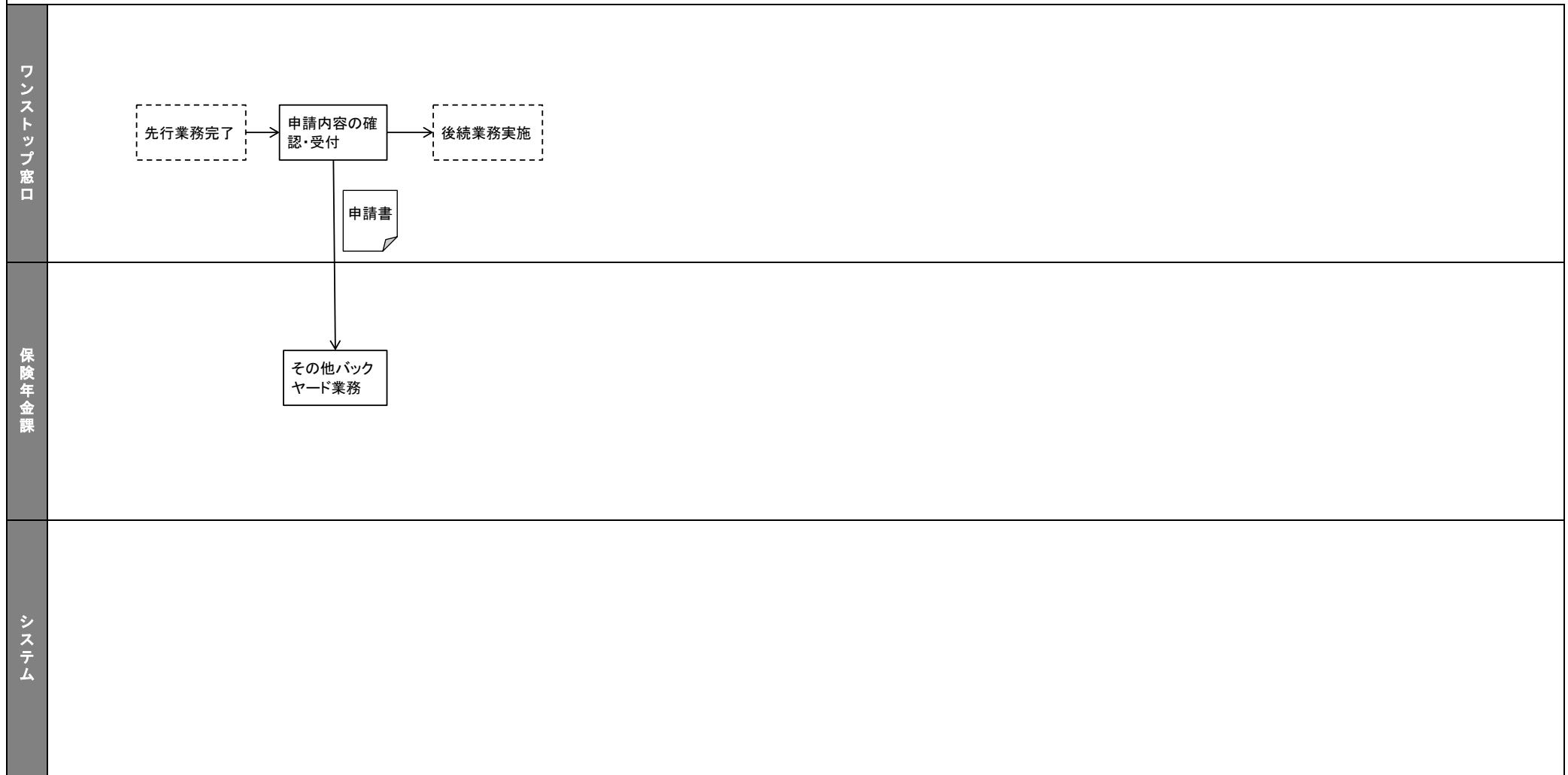
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	1-9	1	ワンストップ窓口	住民異動届「転出」の受付	Ver.1.0



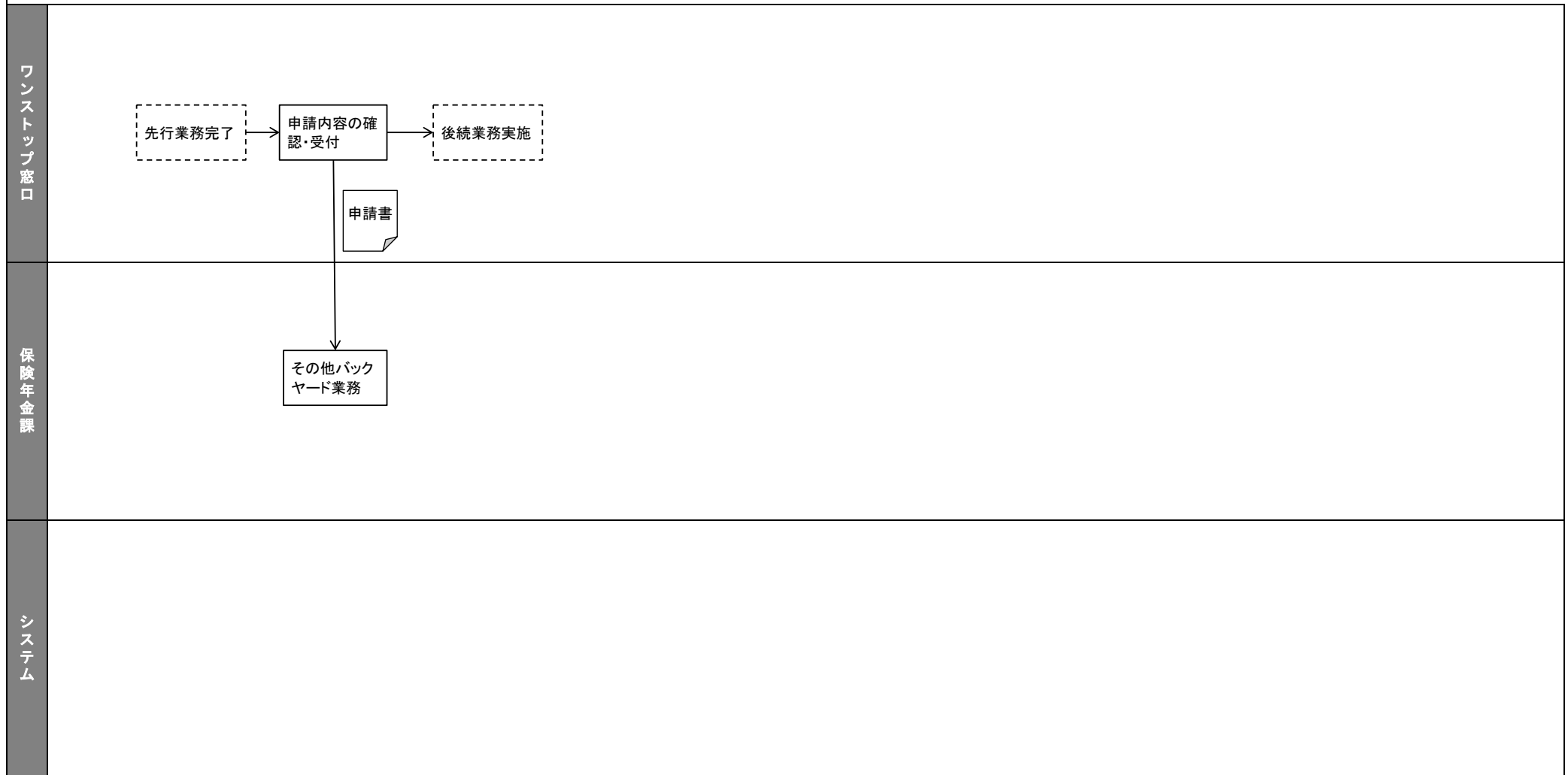
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-2	1	ワンストップ窓口	国民健康保険の資格喪失	Ver.1.0



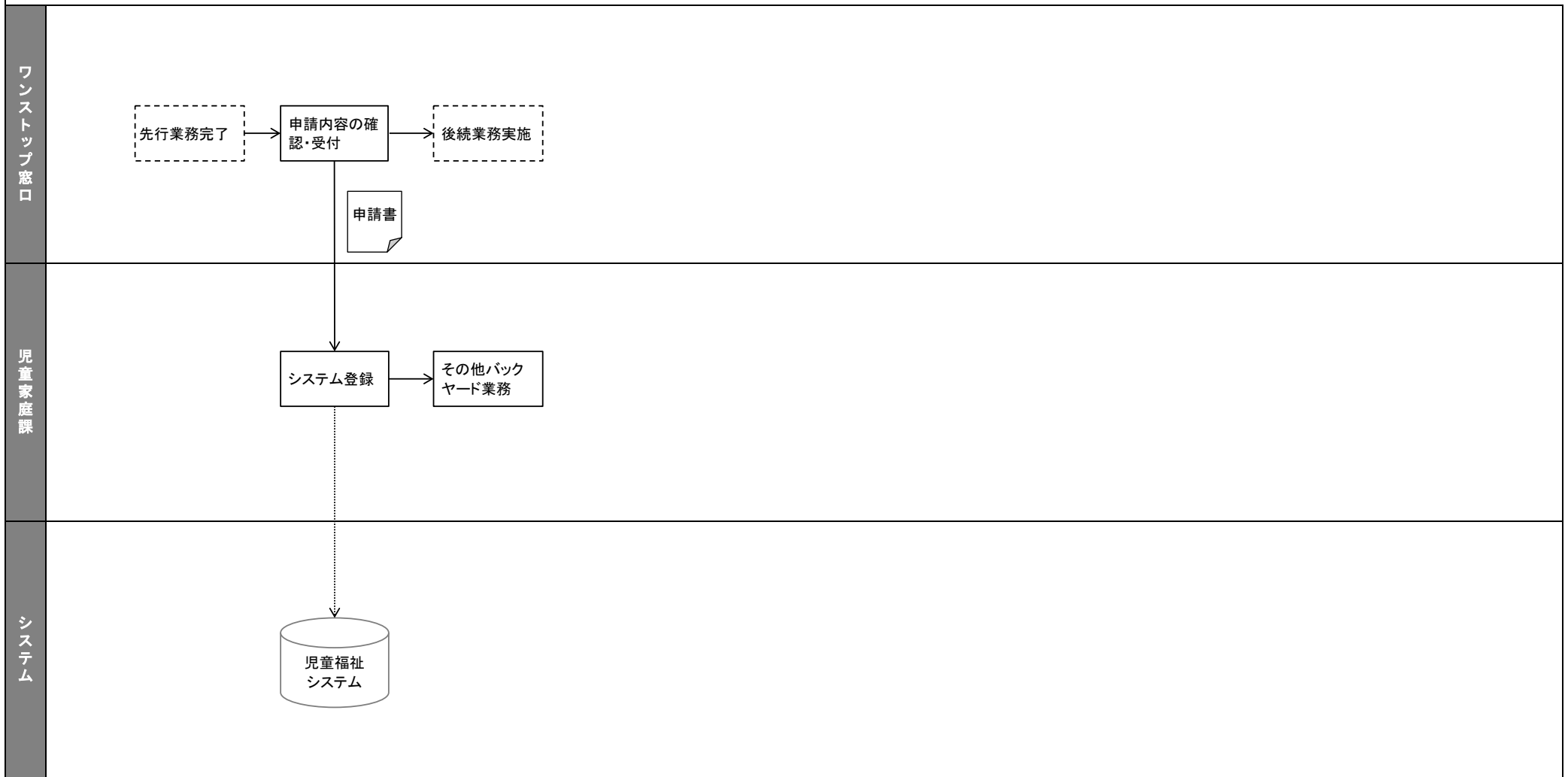
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-6	1	ワンストップ窓口	後期高齢者医療保険の資格喪失	Ver.1.0



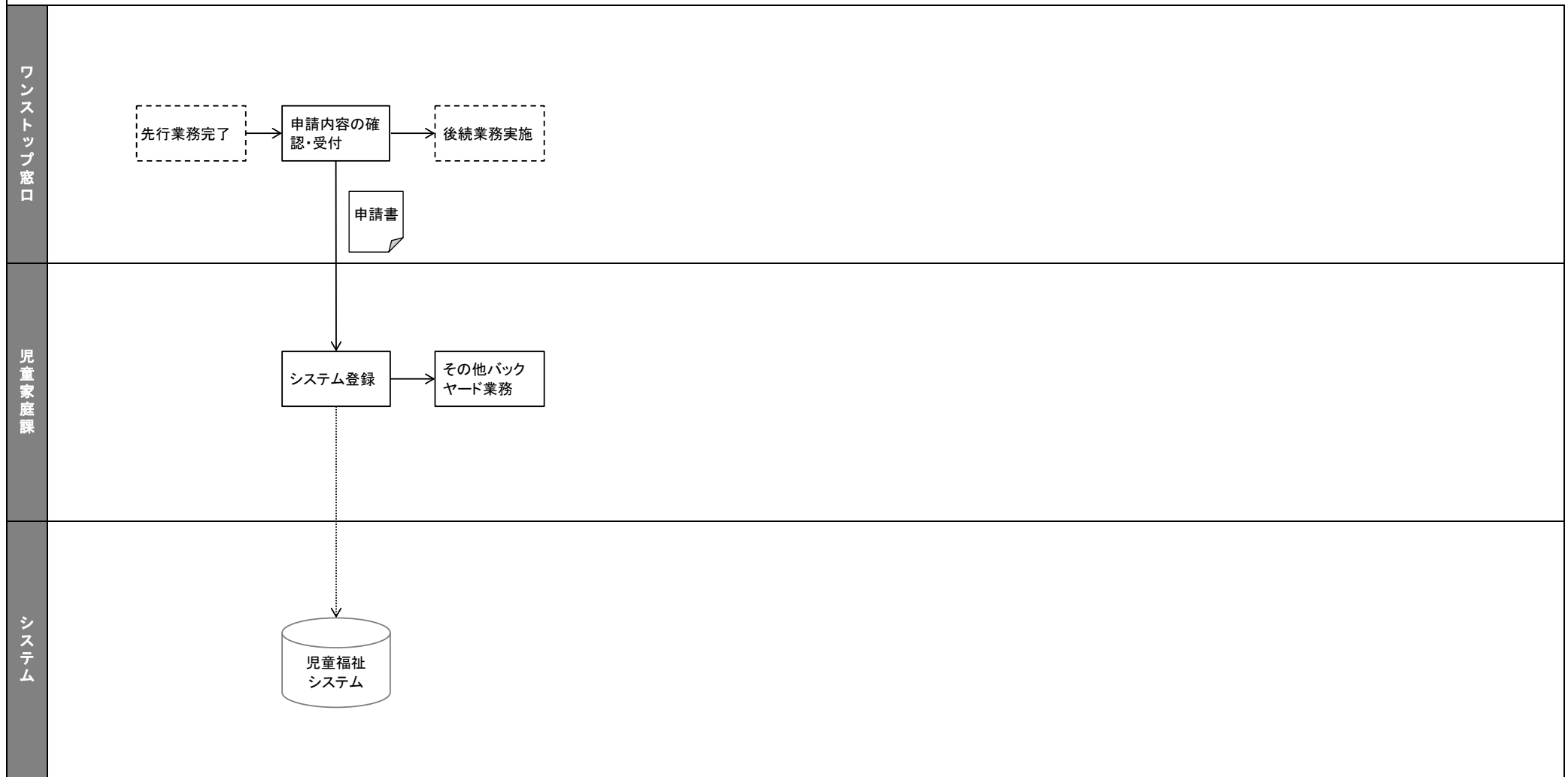
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-10	1	ワンストップ窓口	国民年金転出手続(海外転出者)	Ver.1.0



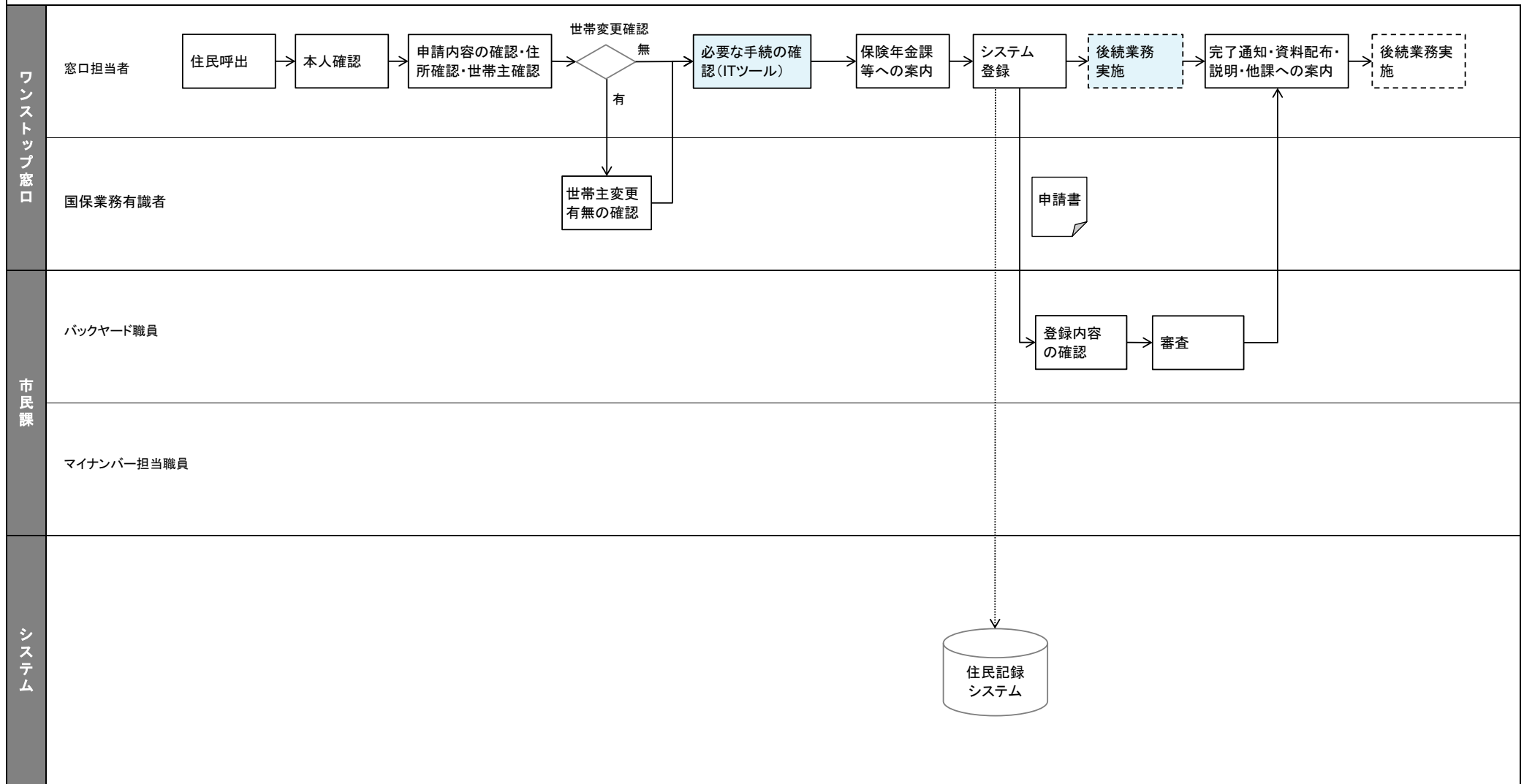
	ID	ページ数	係	業務名	版数
新業務フロー	3-3	1	ワンストップ窓口	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	Ver.1.0



新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	3-5	1	ワンストップ窓口	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	Ver.1.0

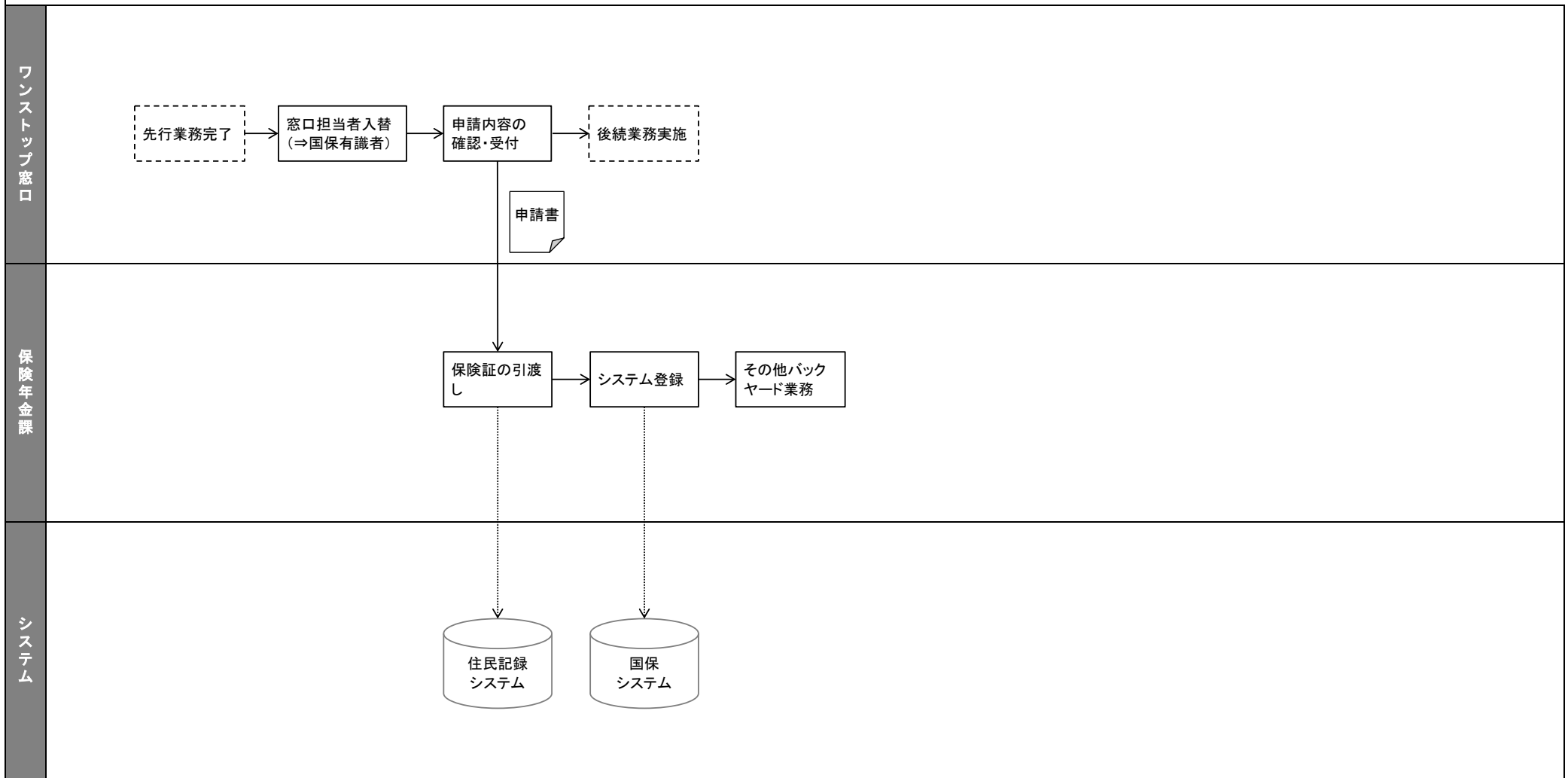


新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	1-10	1	ワンストップ窓口	住民異動届「転居」の受付	Ver.1.0

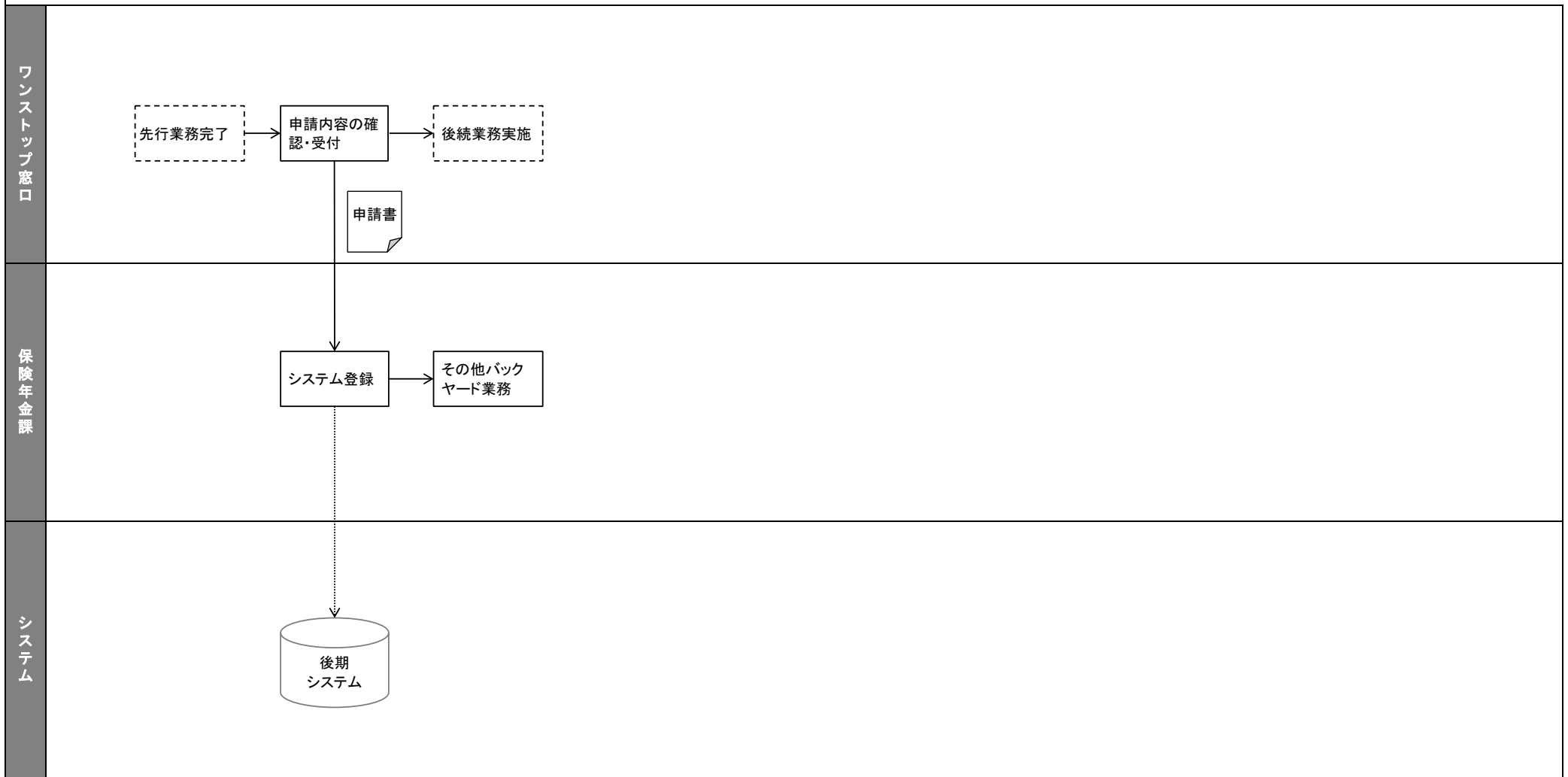




新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-3	1	ワンストップ窓口	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	Ver.1.0



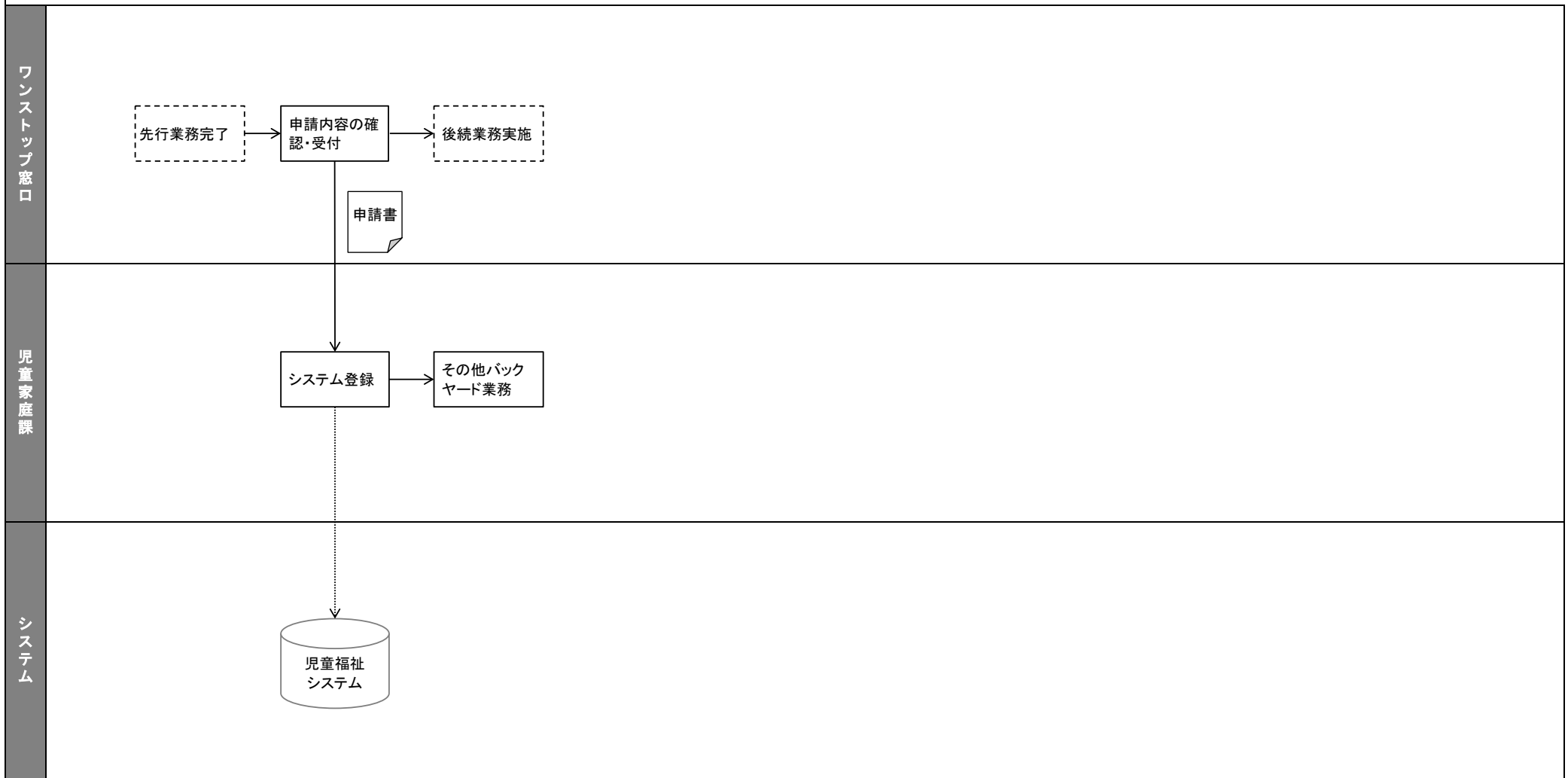
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-7	1	ワンストップ窓口	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	Ver.1.0



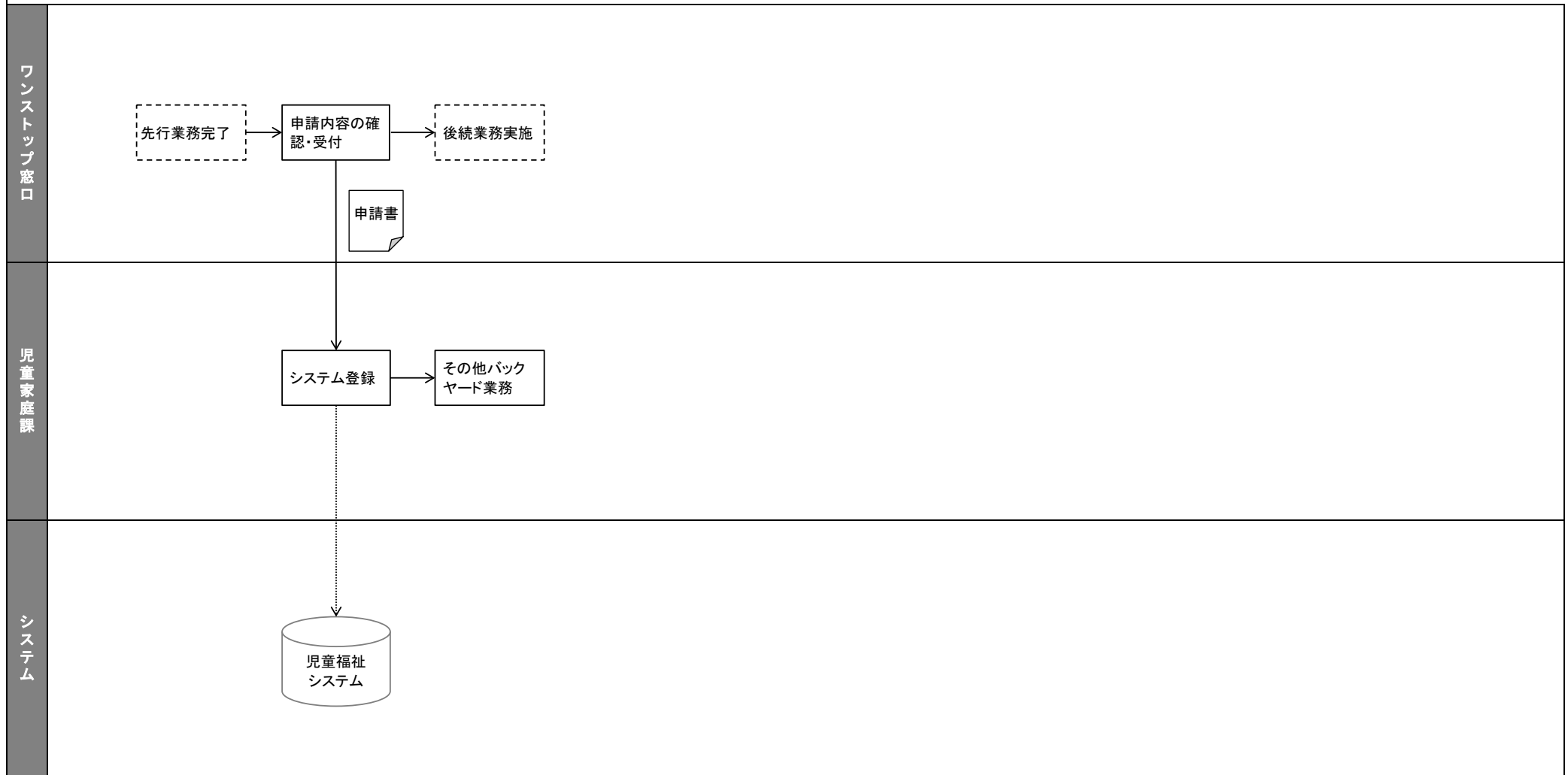
新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	2-9	1	ワンストップ窓口	国民年金住所・氏名の変更	Ver.1.0



新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	3-3	1	ワンストップ窓口	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	Ver.1.0



新業務フロー	ID	ページ数	係	業務名	版数
	3-5	1	ワンストップ窓口	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	Ver.1.0



業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
1	市民課	1	戸籍届書「婚姻」の受付	婚姻する方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・婚姻届書</li> <li>・ご夫婦それぞれの印鑑(旧姓のもの)</li> <li>・別府市に本籍がない方は戸籍謄本(抄本)</li> <li>・通知カード</li> </ul>	代理人の本人確認資料	婚姻届						GF
1	市民課	2	戸籍届書「離婚」の受付	離婚する方(協議離婚)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・離婚届書</li> <li>・別府市に本籍がない方は、戸籍謄本</li> <li>・お二人別々の印鑑(同姓で異なるもの)</li> <li>・通知カード</li> </ul>	代理人の本人確認資料	離婚届						GF
1	市民課	2	戸籍届書「離婚」の受付	離婚する方(裁判離婚)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・離婚届書</li> <li>・申立人の印鑑</li> <li>・調停調書の謄本(調停離婚のとき)</li> <li>・審判書の謄本及び確定証明書(審判離婚のとき)</li> <li>・判決書の謄本及び確定証明書(判決離婚のとき)</li> <li>・別府市に本籍がない方は戸籍謄本</li> </ul>	—	離婚届						GF
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	子供が生まれた方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出生届書</li> <li>(出生証明書欄に医師、助産師等の証明のあるもの)</li> <li>・印鑑</li> <li>・母子健康手帳</li> </ul>	・届出人欄に、お父さんかお母さんが署名押印した届書を持参	出生届					○	GF
1	市民課	4	戸籍届書「死亡」の受付	火葬許可証が必要な方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・死亡届書(死亡診断書欄に医師の証明のあるもの)1通</li> <li>・届出人の印鑑</li> </ul>	—	死亡届						GF
1	市民課	5	戸籍届書「養子縁組」の受付	養子縁組をする方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人確認書類</li> <li>・別府市に本籍がない方は戸籍謄本</li> </ul>	代理人の本人確認資料	養子縁組届						GF
1	市民課	6	戸籍届書「養子離縁」の受付	養子離縁をする方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人確認書類</li> <li>・別府市に本籍がない方は戸籍謄本</li> </ul>	代理人の本人確認資料	養子離縁届						GF
1	市民課	7	戸籍届書「認知」の受付	認知をする方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人確認書類</li> </ul>	代理人の本人確認資料	認知届						GF

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	県外から転入した方 (国内からの転入者) (一部、全部)	・転出証明書または住民基本台帳カード ・印鑑(認印可) ・通知カード 【外国人のみ】 ・在留カードまたは特別永住者証明書	【本人・世帯主以外の届出の場合】 ・委任状 ・本人確認資料(委任者)	住民異動届	○					GF
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	県外から転入した方 (海外からの転入者かつ日本人住民) (一部、全部)	【5年以内に別府市に再転入される方】 ・パスポート ・印鑑 【それ以外で本籍が別府市でない方】 ・戸籍の謄本 ・戸籍の附票 ・印鑑	【本人・世帯主以外の届出の場合】 ・委任状 ・本人確認資料(委任者)	住民異動届	○					GF
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	県外から転入した方 (海外からの転入者かつ外国人住民) (一部、全部)	・パスポート ・在留カード(入国の際、発行された方のみ)	【本人・世帯主以外の届出の場合】 ・委任状 ・本人確認資料(委任者)	住民異動届	○					GF
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	別府市から他の市区町村に引っ越しされる方(一部、全部)	・印鑑 ・お持ちの(住民基本台帳カード)(マイナンバーカード)(通知カード)	【本人・世帯主以外の届出の場合】 ・委任状 ・本人確認資料(委任者)	住民異動届		○				GF
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	別府市内で住所を移転した方 (現世帯主本人・現世帯員・世帯合併に伴う場合・世帯分離に伴う場合・現世帯主死亡に伴う場合等)(一部、全部)	・印鑑 ・住民基本台帳カード、マイナンバーカード、通知カード ・国民健康保険証(加入者のみ) 【外国人住民の方】 ・転居者の在留カードまたは特別永住者証明書	【本人・世帯主以外の届出の場合】 ・委任状 ・本人確認資料(委任者)	住民異動届			○			GF
1	市民課	11	住民異動届「世帯主変更」の受付	世帯主の変更を希望する方 (現世帯主本人・現世帯員・世帯合併に伴う場合・世帯分離に伴う場合・現世帯主死亡に伴う場合・一部転出残・転居・新世帯主転入等) ※転入・転出・転居・死亡での申し出に伴うものが多い	・印鑑 ・窓口に来る人の本人確認書類 ※本人(新世帯主)の条件(状況)により確認書類が変わる(現世帯員の構成・年齢等)	【本人・世帯主以外の届出の場合】 ・委任状 ・本人確認資料(委任者) ※新世帯主が15歳未満、16から19歳、20歳以上で取り扱いが変わる(法定代理人の確認のため戸籍(市外も)確認要の場合あり)	住民異動届						GF
1	市民課	12	印鑑登録の受付	印鑑登録を希望する方	・登録したい印鑑 ・本人確認書類(顔写真付き身分証明書) または保証人欄に保証人の自署と印鑑	・代理登録申請 ・本人による回答書 ・本人が来庁できないことを証する書面 ・登録したい印鑑	—	○					GF
1	市民課	13	印鑑廃止の受付	印鑑登録証または登録印鑑を亡失・き損した方	・登録している印鑑 (登録している印鑑を紛失した場合は不明)	—	印鑑登録廃止届						GF

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
1	市民課	14	住民票の写し発行	住民票の写しが必要な方 (第三者請求あり)	・印鑑 ・窓口に来る人の本人確認書類	【本人または同一世帯人以外】 ・委任状 ・窓口に来る人の印鑑 ・本人確認書類 ・第三者請求の場合の資料	住民票・印鑑登録証明書交付請求(申出)書						GF
1	市民課	15	印鑑登録証明書の発行	別府市に印鑑登録されている人	・印鑑登録証	【代理人(同一世帯)】 ・印鑑登録証	住民票・印鑑登録証明書交付請求(申出)書						GF
1	市民課	16	戸籍証明書の発行	①証明書が必要な方で本籍地が別府市の方 ②大分県内(姫島村除く)に住所本籍を有する方(取得できる範囲限定有)	①【本人、配偶者、同居者又は直系親族の方】 ・運転免許証等の本人確認ができる資料 ・印鑑(無くても可) ②【本人、同居者】 ・運転免許証等の本人確認ができる資料 ・印鑑(無くても可)	①【代理人】 ・委任状(代理権限を証明できる書類) ・代理人の本人確認資料 ②委任状での取得不可	戸籍証明書等の請求書						GF
1	市民課	17	戸籍の附票の発行	①戸籍の附票が必要な方で本籍地が別府市の方 ②大分県内(姫島村除く)に住所本籍を有する方(取得できる範囲限定有)	①【本人、配偶者、同居者又は直系親族の方】 ・運転免許証等の本人確認ができる資料 ・印鑑(無くても可) ②【本人、同居者】 ・運転免許証等の本人確認ができる資料 ・印鑑(無くても可)	①【代理人】 ・委任状(代理権限を証明できる書類) ・代理人の本人確認資料 ②委任状での取得不可	戸籍証明書等の請求書						GF
1	市民課	18	身元証明証等の発行	①身元証明が必要な方で本籍地が別府市の方 ②大分県内(姫島村除く)に住所本籍を有する方	【本人のみ】 ・運転免許証等の本人確認ができる資料 ・印鑑(無くても可)	①【代理人】 ・委任状(代理権限を証明できる書類) ・代理人の本人確認資料 ②委任状での取得不可	戸籍証明書等の請求書						GF
1	市民課	19	住民票記載事項証明書の発行	住民票記載事項証明書が必要な方	・印鑑 ・窓口に来る人の本人確認書類	【本人または同一世帯の人以外の代理人】 ・本人からの委任状 ・窓口に来る人の本人確認書類	住民票・印鑑登録証明書交付請求(申出)書						GF
1	市民課	20	マイナンバーカード(再交付)	マイナンバーカードの再交付が必要な方	・印鑑 ・窓口に来る人の本人確認書類 ・暗証番号 ・紛失届 ・警察機関への紛失の届け	・本人からの委任状 ・印鑑 ・窓口に来る人の本人確認書類 ・本人が来れないことを証明する書類(医師の診断書等) ・紛失届 ・警察機関への紛失の届け	マイナンバーカード再交付申請書						GF
1	市民課	21	公的個人認証電子証明書(再交付)	マイナンバーカードの公的個人認証電子証明書の更新が必要な方(有効期限5年)	・ICカード ・身分証明書	—	—						GF



業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
1	市民課	22	通知カード(再交付)	通知カードの再交付が必要な方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑</li> <li>・窓口に来る人の本人確認書類</li> <li>・暗証番号</li> <li>・紛失届</li> <li>・警察機関への紛失の届け</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人からの委任状</li> <li>・窓口に来る人の本人確認書類</li> <li>・本人が来庁できないことを証する書面(医師の診断書等)</li> <li>・紛失届</li> <li>・警察機関への紛失の届け</li> </ul>	通知カード再交付申請書						GF
1	市民課	23	転入学(園)届の手交	幼稚園児の転園	転出に含まれる	—	転園届、退園届	f	○	○			GF
1	市民課	23	転入学(園)届の手交	小中学生の転入	転出入・転居に含まれる	—	転入学届	○	○	○			GF
1	市民課	24	パスポートの新規作成の受付	①大分県内に住民登録している ②県外に住民登録しているが、大分県内に居住している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般旅券発給申請書</li> <li>・戸籍抄(謄)本(未成年者は戸籍謄本)</li> <li>・パスポート用写真</li> <li>・本人確認書類</li> <li>②の場合</li> <li>・住民票</li> <li>・居所であることがわかる書類(学生証など)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理人の本人確認書類</li> <li>・委任事項欄の記入</li> </ul>	一般旅券発給申請・記載事項変更旅券発給申請・一般旅券査証欄増補申請・紛失一般旅券等届出同意書						GF
1	市民課	25	パスポートの切り替えの受付	①大分県内に住民登録している ②県外に住民登録しているが、大分県内に居住している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般旅券発給申請書</li> <li>・戸籍抄(謄)本(未成年者は戸籍謄本) *有効期限内の旅券の切替の場合は不要</li> <li>・パスポート用写真</li> <li>・本人確認書類</li> <li>・前回発給を受けた旅券</li> <li>②の場合</li> <li>・住民票</li> <li>・居所であることがわかる書類(学生証など)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理人の本人確認書類</li> <li>・委任事項欄の記入</li> </ul>	一般旅券発給申請・記載事項変更旅券発給申請・一般旅券査証欄増補申請・紛失一般旅券等届出同意書						GF
1	市民課	26	パスポートの記載事項の変更の受付	①大分県内に住民登録している ②県外に住民登録しているが、大分県内に居住している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般旅券発給申請書</li> <li>・戸籍抄(謄)本(未成年者は戸籍謄本)</li> <li>・パスポート用写真</li> <li>・本人確認書類</li> <li>・前回発給を受けた旅券</li> <li>②の場合</li> <li>・住民票</li> <li>・居所であることがわかる書類(学生証など)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理人の本人確認書類</li> <li>・委任事項欄の記入</li> </ul>	一般旅券発給申請・記載事項変更旅券発給申請・一般旅券査証欄増補申請・紛失一般旅券等届出同意書						GF
1	市民課	27	パスポートの査証欄の増補の受付	①大分県内に住民登録している ②県外に住民登録しているが、大分県内に居住している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般旅券発給申請書</li> <li>・戸籍抄(謄)本(未成年者は戸籍謄本)</li> <li>・パスポート用写真</li> <li>・本人確認書類</li> <li>・前回発給を受けた旅券</li> <li>②の場合</li> <li>・住民票</li> <li>・居所であることがわかる書類(学生証など)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理人の本人確認書類</li> <li>・委任事項欄の記入</li> </ul>	一般旅券発給申請・記載事項変更旅券発給申請・一般旅券査証欄増補申請・紛失一般旅券等届出同意書						GF

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
1	市民課	28	パスポートの紛失届の受付	①大分県内に住民登録している ②県外に住民登録しているが、大分県内に居住している	・一般旅券発給申請書 ・戸籍抄(謄)本(未成年者は戸籍謄本) ・パスポート用写真 ・本人確認書類 ②の場合 ・住民票 ・居所であることがわかる書類(学生証など)	代理不可	一般旅券発給申請・記載事項変更旅券発給申請・一般旅券査証欄増補申請・紛失一般旅券等届出同意書						GF
1	市民課	29	返納旅券の受理	①大分県内に住民登録している ②県外に住民登録しているが、大分県内に居住している	・本人確認書類 ・前回発給を受けた旅券 ②の場合 ・住民票 ・居所であることがわかる書類(学生証など)	・代理人の本人確認書類 ・委任事項欄の記入	旅券返納届						GF
12	環境課	30	犬の登録	犬を飼っている方	印鑑、(転入の場合、鑑札)	—	犬の登録申請書	○					GF
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	市外から転入してきた方	・転入の届出(市民課) ・印鑑(認印) ・身元確認ができるもの ・「加入する方」及び「世帯主」の、マイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)	・代理権の確認ができるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができるもの ・印鑑(認印)	・国民健康保険被保険者資格 取得届・喪失届	○					GF
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	子どもが生まれた方で、国民健康保険に子供が加入する方	・印鑑(認印) ・身元確認ができるもの ・「加入する方」及び「世帯主」の、マイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等) ・母子手帳	・代理権の確認ができるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができるもの ・印鑑(認印)	・国民健康保険被保険者資格 取得届・喪失届				○		GF
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	退職などにより、健康保険がなくなった方	・印鑑(認印) ・身元確認ができるもの ・「加入する方」及び「世帯主」の、マイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等) ・これまで加入していた健康保険の資格喪失証明書	・代理権の確認ができるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができるもの ・印鑑(認印)	・国民健康保険被保険者資格 取得届・喪失届						GF
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	生活保護を受けなくなった方	・印鑑(認印) ・身元確認ができるもの ・「加入する方」及び「世帯主」の、マイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等) ・保護廃止(または停止)決定通知書	・代理権の確認ができるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができるもの ・印鑑(認印)	・国民健康保険被保険者資格 取得届・喪失届						GF
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	市外へ転出する方	・転出の届出(市民課) ・印鑑(認印) ・窓口で手続きする方の身元確認ができるもの ・「喪失する方」及び「世帯主」の、マイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等) ・喪失する方の国民健康保険証	・代理権の確認ができるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができるもの ・印鑑(認印)	・国民健康保険被保険者資格 取得届・喪失届 ・別府市国民健康被保険者証返還等誓約書		○				GF

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	就職などにより、他の健康保険に加入した方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑(認印)</li> <li>・身元確認ができるもの</li> <li>・「喪失する方」及び「世帯主」の、マイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)</li> <li>・新しく加入した健康保険証</li> <li>・喪失する方の国民健康保険証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理権の確認ができるもの(委任状など)</li> <li>・代理人の身元確認ができるもの</li> <li>・印鑑(認印)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険被保険者資格 取得届・喪失届</li> <li>・別府市国民健康被保険者証返還等誓約書</li> </ul>						GF
た	2	2	国民健康保険の資格喪失	生活保護を受けるようになった方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑(認印)</li> <li>・身元確認ができるもの</li> <li>・「喪失する方」及び「世帯主」の、マイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)</li> <li>・生活保護開始決定通知書</li> <li>・喪失する方の国民健康保険証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理権の確認ができるもの(委任状など)</li> <li>・代理人の身元確認ができるもの</li> <li>・印鑑(認印)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険被保険者資格 取得届・喪失届</li> <li>・別府市国民健康被保険者証返還等誓約書</li> </ul>						GF
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	住所変更(市内転居)、氏名変更、世帯合併・分離等の世帯異動のあった方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民異動の届出(市民課)</li> <li>・印鑑(認印)</li> <li>・身元確認ができるもの</li> <li>・「対象者の方」及び「世帯主」の、マイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)</li> <li>・対象者の方の国民健康保険証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理権の確認ができるもの(委任状など)</li> <li>・代理人の身元確認ができるもの</li> <li>・印鑑(認印)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険被保険者資格 その他異動届</li> <li>・別府市国民健康被保険者証返還等誓約書</li> </ul>			○			GF
2	保険年金課	4	はり・きゅう・マッサージ利用券の交付	はり・きゅう・マッサージ利用券の交付を希望する方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑(認印)</li> <li>・窓口で手続きする方の身元確認ができるもの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理権の確認ができるもの(委任状など)</li> <li>・代理人の身元確認ができるもの</li> <li>・代理人の印鑑(認印)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はり・きゅう・マッサージ施設利用の証交付申請書</li> </ul>						GF
2	保険年金課	5	後期高齢者医療保険の資格取得	75歳以上で県外から転入された方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転入の届出(市民課)</li> <li>・印鑑(認印)</li> <li>・身元確認ができるもの</li> <li>・「加入する方」及び「世帯主」のマイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)</li> <li>・前住所地の発行する負担区分証明書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理権の確認ができるもの(委任状など)</li> <li>・代理人の身元確認ができるもの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後期高齢者医療資格取得(変更・喪失)届及び再交付申請書</li> </ul>	○					GF
2	保険年金課	5	後期高齢者医療保険の資格取得	65歳以上で一定の障がいのある方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障害者手帳</li> <li>・加入している保険の保険証</li> <li>・印鑑</li> <li>・「加入する方」のマイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理権の確認ができるもの(委任状など)</li> <li>・代理人の身元確認ができるもの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後期高齢者医療障害認定申請書及び資格取得(喪失)届書</li> </ul>						GF
2	保険年金課	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被保険者が死亡した場合</li> <li>・県外への転出をする場合(※1)</li> <li>・障害認定が取り消された場合</li> <li>・住所地特例が終了した場合(※1)(※2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(※1)転出、転入の届出(市民課)</li> <li>・印鑑</li> <li>・後期高齢者被保険者証</li> <li>・身元確認ができるもの</li> <li>・「喪失される方」及び「世帯主」のマイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理権の確認ができるもの(委任状など)</li> <li>・代理人の身元確認ができるもの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後期高齢者医療資格取得(変更・喪失)届及び再交付申請書</li> </ul>	(※2) ○	○				GF
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	住所変更(県内転入、市内転居)、氏名変更、世帯合併・分離等の世帯異動のあった方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民異動届(市民課)</li> <li>・印鑑</li> <li>・後期高齢者被保険者証</li> <li>・身元確認ができるもの</li> <li>・「対象者の方」及び「世帯主」のマイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理権の確認ができるもの(委任状など)</li> <li>・代理人の身元確認ができるもの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後期高齢者医療資格取得(変更・喪失)届及び再交付申請書</li> </ul>	○		○			GF

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	・被保険者証を紛失して再交付を申請する方	・印鑑 ・身元確認ができるもの ・「再交付が必要な方」及び「世帯主」のマイナンバーが確認できるもの(通知カード、マイナンバーカード等)	・代理権の確認ができるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができるもの	・後期高齢者医療資格取得(変更・喪失)届及び再交付申請書						GF
2	保険年金課	8	国民年金 新規取得・再取得・種別変更	厚生年金・共済組合をやめた方または配偶者の扶養からはずれた方	・窓口で手続きする方の身元確認ができるもの ・年金手帳 ・印鑑	—	・国民年金被保険者関係届書						GF
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	住所・氏名が変わった方	・窓口で手続きする方の身元確認ができるもの ・年金手帳 ・住民異動届	—	・年金受給権者住所変更届 ・転入者用用紙	○		○			GF
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	海外に転出する方	・窓口で手続きする方の身元確認ができるもの ・年金手帳	・窓口で手続きする方の身元確認ができるもの ・印鑑	・国民年金被保険者関係届書			○			GF
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	出産育児一時金を請求する人	・直接支払い制度の合意文書 ・世帯主の口座情報 ・病院で支払った領収書(出産に関するもの) ・産科医療補償制度の同意書(病院で書いたものの控え)	—	・国民健康保険 出産育児一時金請求書					○	GF
3	児童家庭課	1	児童手当現況届申請・受理事務(6月)	児童手当を受給している家庭	・児童手当現況届 ・認印 【厚生年金や各種共済組合等の加入者】 ・申請者の健康保険証(コピー可) 【医師国保、建設国保、歯科医師国保で年金が厚生年金の方】 ・年金加入証明書 【対象児童と別居の方】 ・別居監護申立書 【監護している対象児童が市外の方】 ・児童の世帯全員の住民票(マイナンバー入り) 【該当年度の住民税が別府市外で課税されている方】 ・課税している市区町村が発行する所得証明書 【配偶者が市外在住の方】 ・配偶者のマイナンバーが確認できるもの(確認できなくとも現況受付は可)。 ・配偶者の所得証明書(受給者の控対配の場合を除く) 【その他】 ・事実申立書等	【本人以外(配偶者除く)が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができる書類 (同居の配偶者、父母は除く)	・児童手当・特例給付認定請求書兼現況届						1F

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務（新規）	・転入した方で中学生未満の子がいる方 ・第一子を出生した方 ・離婚または離婚前提別居で児童と同居する方	・認印 ・通帳（申請者名義） ※「ゆうちょ銀行」の場合は「総合口座通帳」 ・申請者および配偶者の個人番号カードまたは通知カード ・本人確認書類 【厚生年金や各種共済組合等の加入者】 ・申請者の健康保険証 【医師国保、土木建築国保の方】 ・年金加入証明書 【該年度の住民税が別府市外で課税されている方】 ・課税している市区町村が発行する所得証明書 【その他】 ・別居監護申立書 ・事実申立書 ・同居父母申立書 【離婚前提別居の方】 ・離婚調定申立書等	【本人以外（配偶者除く）が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの（委任状など） ・代理人の身元確認ができる書類 （同居の配偶者、父母は除く）	—	○			○	1F	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務（異動）	第二子以降の出生をした方等による児童数増減となった方	・認印□内容によって）その事実が確認できる書類	【本人以外（配偶者除く）が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの（委任状など） ・代理人の身元確認ができる書類 （同居の配偶者、父母は除く）	・児童手当・特例給付 額改定認定請求書 額改定届（様式第4号）					○	1F
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務（異動）	氏名・住所変更した方	・認印	【本人以外（配偶者除く）が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの（委任状など） ・代理人の身元確認ができる書類 （同居の配偶者、父母は除く）	・児童手当・特例給付 氏名 住所変更届 （様式第8号）				○		1F
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務（異動）	受給事由が無くなった方	・認印□	【本人以外（配偶者除く）が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの（委任状など） ・代理人の身元確認ができる書類 （同居の配偶者、父母は除く）	・児童手当・特例給付 受給事由消滅届（様式第10号）		○				1F
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務（異動）	口座が変更となった方	・認印□通帳（申請者名義）	【本人以外（配偶者除く）が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの（委任状など） ・代理人の身元確認ができる書類 （同居の配偶者、父母は除く）	・児童手当・特例給付 口座変更届						1F
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務（新規）	出生した方 又は 転入者で小学生未満の子供がいる方 （小・中学生は入院時）	・認印 ・子どもの健康保険証	【本人以外（配偶者除く）が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの（委任状など） ・代理人の身元確認ができる書類 （同居の配偶者、父母は除く）	・子ども医療費受給資格登録申請書兼交付申請書（様式第1号）	○				○	1F

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生	
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	・住所変更した方 ・保険変更した方	・認印 ・子ども医療費受給資格者証	【本人以外(配偶者除く)が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができる書類(同居の配偶者、父母は除く)	・子ども医療費受給資格登録変更届兼子ども医療費受給資格証変更交付申請書(様式第3号)			○		1F
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	氏変更した方	・認印 ・子ども医療費受給資格者証 ・子どもの健康保険証(氏の変ったもの)	【本人以外(配偶者除く)が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができる書類(同居の配偶者、父母は除く)	・子ども医療費受給資格登録変更届兼子ども医療費受給資格証変更交付申請書(様式第3号)					1F
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	転出等で喪失する方	・認印 ・子ども医療費受給資格者証	【本人以外(配偶者除く)が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができる書類(同居の配偶者、父母は除く)	・子ども医療費受給資格者証返納届(様式第5号)			○		1F
3	児童家庭課	6	子ども医療関係の申請・受理事務(紛失等)	子ども医療費受給資格証を紛失等した方	・認印 ・子どもの健康保険証	【本人以外(配偶者除く)が申請に来る場合】 ・代理権のわかるもの(委任状など) ・代理人の身元確認ができる書類(同居の配偶者、父母は除く)	・子ども医療費受給資格証再交付申請書(様式第4号)					1F
3	児童家庭課	7	子ども医療関係の申請・受理事務(償還)	県外使用等で、一旦自己負担額を支払った方	・認印 ・子ども医療費受給資格者証 ・支払った領収書 ・保護者の振込先口座がわかるもの【舗装具、治療用眼鏡等で10割支払った方】 ・舗装具を作成したときの医証、請求書、見積書、領収書(コピー可) ・保険元からの給付決定通知	(資料が揃っていれば)特になし	・子ども医療費助成金交付申請書(様式第6号)					1F
3	児童家庭課	8	ひとり親家庭医療の償還受付事務	県外使用等で、一旦自己負担額を支払った方	・認印 ・ひとり親医療証 ・支払った領収書 ・保護者の振込先口座がわかるもの【舗装具、治療用眼鏡等で10割支払った方】 ・舗装具を作成したときの医証、請求書、見積書、領収書(コピー可) ・保険元からの給付決定通知	(資料が揃っていれば)特になし	・ひとり親家庭医療費助成金支給申請書					1F

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所		
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生			
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・父母が離別等をした児童</li> <li>・上記を養育している母子・父子家庭の母もしくは父</li> <li>・父母のいない児童</li> </ul> ※養育者の所得制限未満の方。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認印</li> <li>・戸籍謄本(申請者と対象児童のもので、発行から1ヶ月以内のもの)</li> <li>・通帳(申請者名義のもの)</li> <li>※支給要件が離婚の場合、申請時点で旧姓に戻っていた場合は旧姓のものが必要</li> <li>・本人確認書類</li> <li>・アパート契約書等</li> </ul> 【場合によって必要なもの】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・所得証明書</li> <li>・世帯員全員の住民票(別府市に住民票が無い場合。住登外者も含む)</li> <li>※省略なしのもの</li> <li>・支給要件が遺棄の方…遺棄証明書</li> <li>・支給要件がDVの方…保護命令謄本、確定等証明書</li> <li>・支給要件が拘禁の方…拘禁証明書</li> <li>・支給要件が父(母)障害の方…診断書、障害者手帳、年金証書等</li> <li>・支給要件が未婚の方…未婚に関する調書、事実申立書</li> <li>・事実申立書(疑義が生じた場合)</li> <li>・養育申立書(受給者が養育者の場合)</li> <li>・別居監護申立書(受給者と対象児童が別居している場合)</li> </ul>	原則受給者本人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり親家庭医療費助成金受給資格認定請求書</li> <li>・口座振替(変更)依頼書</li> </ul>	○				○	1F	
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	転出等で喪失する方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認印</li> <li>・別府市ひとり親家庭医療費受給資格者証</li> </ul>	原則受給者本人	ひとり親家庭医療費助成金受給資格喪失届		○					1F
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	次のいずれかに該当する児童を監護している母、父、又は母もしくは父に代わって養育している人(養育者) <ul style="list-style-type: none"> <li>・父母が婚姻を解消した児童</li> <li>・父又は母が死亡した児童</li> <li>・父又は母が政令で定める程度の障害にある児童</li> <li>・父又は母の生死が明らかでない児童</li> <li>・父又は母から1年以上遺棄されている児童</li> <li>・父又は母が裁判所から保護命令を受けた児童</li> <li>・父又は母が1年以上拘束されている児童</li> <li>・母が婚姻によらないで懐胎した児童</li> <li>・その他、母が懐胎した当時の事情が明らかでない児童(孤児)など</li> </ul> ※但し、支給対象外要件あり。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認印</li> <li>・戸籍謄本(申請者と対象児童のもので、発行から1ヶ月以内のもの)</li> <li>・通帳(申請者名義のもの)</li> <li>※支給要件が離婚の場合、申請時点で旧姓に戻っていた場合は旧姓のものが必要</li> <li>・本人確認書類</li> <li>・アパート契約書等</li> </ul> 【場合によって必要なもの】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・所得証明書</li> <li>・世帯員全員の住民票(別府市に住民票が無い場合。住登外者も含む)</li> <li>※省略なしのもの</li> <li>・支給要件が遺棄の方…遺棄証明書</li> <li>・支給要件がDVの方…保護命令謄本、確定等証明書</li> <li>・支給要件が拘禁の方…拘禁証明書</li> <li>・支給要件が父(母)障害の方…診断書、障害者手帳、年金証書等</li> <li>・支給要件が未婚の方…未婚に関する調書、事実申立書</li> <li>・事実申立書(疑義が生じた場合)</li> <li>・養育申立書(受給者が養育者の場合)</li> <li>・別居監護申立書(受給者と対象児童が別居している場合)</li> </ul>	原則受給者本人	児童扶養手当認定請求書 養育費に関する申告書	○				○	1F	



業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加で必要なもの		転入	転出	転居	出生		
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	転出で喪失する方	・認印 ・児童扶養手当書	原則受給者本人	児童扶養手当市外転出届		○				1F
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	身体、又は知的に障がいのある20歳未満の以下の児童を養育している父母又は養育者 ・1級障害 身障手帳1・2級と療育手帳A所持者及び同程度の障がいのある方 ・2級障害 身障手帳3級と4級の一部と療育手帳Bの一部及び同程度の障がいのある方 ※但し、所得制限以上の方と対象児童が施設入所している方は対象外	・認印 ・個人番号がわかるもの ・戸籍謄本 ・通帳(申請者名義のもの) ・世帯員全員の住民票(同一住所地で世帯が別の同居者がいる場合は、同居者の住民票も必要) ※省略なしのもの ・診断書(障害の種別により各診断書あり) ・障害者手帳(身障手帳、療育手帳、精神手帳) ・本人確認書類 【場合によって必要なもの】 ・所得証明書 ・事実申立書(住民票が移せない等) ・養育申立書(受給者が養育者の場合) ・別居監護申立書(受給者と対象児童が別居している場合)	原則受給者本人	特別児童扶養手当新規認定請求書		○		○		1F
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	転出で喪失する方	・認印 ・児童扶養手当書	原則受給者本人	児童扶養手当市外転出届		○		○		1F
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	要介護認定の申請をする方	・介護保険被保険者証 【転入に伴う申請の場合】 ・前市町村で発行された受給資格証明証	—	・介護保険資格取得・異動・喪失届		○				1F
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	第1号被保険者・第2号被保険者で要介護認定を受けている方	介護保険被保険者証	—	・介護保険資格取得・異動・喪失届			○	○		1F
4	高齢者福祉課	3	入浴券の申請・受理・交付事務	満70歳以上の方	・前年度分入浴券 【前年度分入浴券がない場合】 ・身分証明書 ・印鑑	—	・別府市高齢者優待入浴券交付申請書		△				1F
4	高齢者福祉課	4	70歳以上祝金申請・受理事務	満70歳・満75歳・満80歳・満90歳の方	・申請案内(通知) ・振込先口座の通帳	—	・別府市敬老祝金支給申請書						1F



業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
4	高齢者福祉課	5	金婚祝申請・受理事務	金婚に該当する方	・戸籍謄本	—	・金婚祝申請書						1F
4	高齢者福祉課	6	介護保険料の収納事務	65歳以上で年金が年額18万円未満の方	・納付書/督促状/催告書(なくても可)	—	—						1F
5	障害福祉課	1	重度医療申請・受理事務	別府市に住民登録をしてる方で、 ・身体障害者手帳所持者で1、2級に該当する方 ・療育手帳所持者でA1、A2に該当する方 ・身体障害者手帳の3級でなおかつ療育手帳B1の所持者 ・精神障害者保健福祉手帳所持者で1級に該当する方	印鑑、保険証、振込口座通帳、(転入時)直近の所得課税証明書	—	別府市重度心身障害者医療費受給資格認定(更新)申請書						1F
5	障害福祉課	2	重度心身障害者医療の登録	上記に該当する方で、転入してきた方	印鑑、保険証、振込口座、直近の所得課税証明書	—	別府市重度心身障害者医療費受給資格認定(更新)申請書	○					1F
5	障害福祉課	3	重度心身障害者医療受給者証の返却	転出者は本人又は親族、死亡者は親族	なし	なし (死亡で振込口座を変更する場合には、口座変更届、会葬御礼など親族関係を証明するもの>	なし			○			1F
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	各手帳所持者	各手帳、印鑑	—	身体障害者居住地変更届、障害者手帳記載事項変更届	○					1F
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	各手帳所持者	所持手帳(身体障害者手帳、療育手帳)、印鑑、振込口座	—	住所変更届、認定請求書、所得状況届	○					1F

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生	
6	社会福祉課	1	臨時福祉給付金申請・受理事務	<p>【平成27年度臨時福祉給付金について】 平成27年度分の市民税(均等割)が課税されていない人 ※ただし、市民税が課税されている人の税法上の扶養親族等や、生活保護受給者などは対象外となります。 ※原則として、平成27年1月1日時点で別府市に住民票がなかった人の申請は受け付けられません。申請先は、平成27年1月1日時点で住民登録をしていた市区町村となります。 ※DV被害者で、他の市区町村から住民票を移さずに別府市に居住している人は、別府市で申請できる場合があります。</p>	<p>1. 本人確認書類 ＜支給対象者全員分の本人確認書類＞ (運転免許証、健康保険証、旅券、外国人の方は在留カードの写し等) ※支給対象者の方が代表申請者となる場合で、支給対象者名義の口座への振込を希望する場合は本人確認書類は不要 ※前年度の振込口座情報があり、前年度の振込口座への振込を希望する場合は提出不要</p> <p>2. 振込先金融機関口座確認書類 ＜受取り口座の金融機関名、口座番号、口座名義人(カナ)が分かるもの＞ (通帳、キャッシュカードの写し) ※前年度の振込口座情報があり、前年度の振込口座への振込を希望する場合は提出不要</p>	<p>1. 代理人の本人確認書類 2. 代理関係を確認できる書類 成年後見人等・・・(登記事項証明書) 同一世帯でない親族・・・(戸籍謄本等の写し)</p>	臨時福祉給付金(平成27年度)申請書					9月 は 1F レセ プシ ョン ↓ 3F 又は 5F 会議 室 ↓ 5F 事務局
7	課税課	1	評価証明書の発行	証明書が必要な方	・身分証明書	委任状や戸籍謄本等(別紙参照)	証明交付請求書[資産税関係]					GF
7	課税課	2	公課証明書の発行	証明書が必要な方	・身分証明書	委任状や戸籍謄本等(別紙参照)	証明交付請求書[資産税関係]					GF
7	課税課	3	無資産証明書の発行	証明書が必要な方	・身分証明書	委任状や戸籍謄本等(別紙参照)	証明交付請求書[資産税関係]					GF
7	課税課	4	納税証明書の発行	証明書が必要な方	・身分証明書	個人:委任状もしくは本人の身分証明書 法人:委任状もしくは法人印	証明交付請求書[所得・納税・法人所在地]					GF
7	課税課	5	法人所在地証明書の発行	証明書が必要な方	・身分証明書	—	証明交付請求書[所得・納税・法人所在地]					GF

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
7	課税課	6	軽自動車継続検査用納税証明書の発行	証明書が必要な方(車検を受ける方)	・車検証	—	軽自動車税納税証明請求書(継続検査用)						GF
7	課税課	7	標識交付証明書の発行	証明書が必要な方	・身分証明書	—	軽自動車税証明請求書(標識交付証明・廃車証明・記載事項証明)						GF
7	課税課	8	廃車証明書の発行	証明書が必要な方	・身分証明書	—	軽自動車税証明請求書(標識交付証明・廃車証明・記載事項証明)						GF
7	課税課	9	所得証明書の発行	証明書が必要な方	・身分証明書	委任状もしくは本人の身分証明書	証明交付請求書〔所得・納税・法人所在地〕		○				GF
7	課税課	10	125cc以下のバイクの住所変更届	125cc以下のバイクの所有者で住所変更のあった方	・ナンバープレートもしくは廃車証明 ・印鑑	—	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書	○					GF
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	125cc以下のバイクの所有者で廃車にする方	・ナンバープレート ・印鑑	—	軽自動車税廃車申告書兼標識返納書		○				GF
8	収納課	1	税の収納	市県民税(個人、特徴)法人市民税、固定資産税、軽自動車税、入湯税、たばこ税の納付希望者	納付書(住所、氏名、生年月日、納付税目)	課税者の住所、氏名、生年月日、納付税目の確認 追加に必要なものはなし(続柄は口頭で確認)	—						GF
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	妊娠中に転入してきた方	妊婦・乳児一般健康診査受診票申請書	—	妊婦・乳児一般健康診査受診票申請書	○					保健センター

業務一覧

課No	担当課名	業務No	業務名	申請対象者	申請に必要なもの		申請書名称	ライフイベント				窓口場所	
					申請者が本人の場合	代理人の場合に追加に必要なもの		転入	転出	転居	出生		
9	健康づくり推進課	2	乳児健康診査の受診票の交換	転入してきた方で0歳児がいる方	妊婦・乳児一般健康診査受診票申請書	—	妊婦・乳児一般健康診査受診票申請書	○					保健センター
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	出生時にNICUを利用した場合	養育医療給付申請書	—	養育医療給付申請書					○	保健センター
9	健康づくり推進課	4	妊娠の届出 母子健康手帳の交付	妊娠された方	妊娠届出書	—	妊娠届出書						保健センター
10	水道局	1	水道名義の変更	—	・印鑑	相続の場合：特になし 所有権移転：不動産登記簿謄本、売買証明書等	給水装置名義変更届						—
11	住宅管理センター	1	市営住宅	※随時入京不能	・印鑑 ・入居申込書 ・通知カード ・身分証 ・住民票 ・所得証明書 ・納税証明書 ・確約書	—	—						GF
11	住宅管理センター	2	市営住宅入居者の退去証明(滞納防止)	—	—	—	—						GF



Item	Quantity	Unit	Description	Material	Category	Code	Price	Total
1	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
2	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
3	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
4	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
5	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
6	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
7	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
8	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
9	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010
10	1	kg	Steel	1010	1010	1010	1010	1010

業務別処理一覧(現出生)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1							◎	
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2							◎	
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	2	「お誕生日おめでとう」新聞掲載申込(希望者)	窓口担当者	窓口	○		2							◎	
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	3	届書審査	窓口担当者	待合	○		15							◎	申請者が離婚している場合は裁判の説明等が発生するため、処理時間が長くなる
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	4	母子手帳記入	窓口担当者	待合	○		5							◎	
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	5	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1							◎	
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	6	受理	窓口担当者	窓口	○		5							◎	
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	7	届書補正	バックヤード職員	-			10							◎	窓口担当者ができない時はバックヤード職員
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	0	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1				○			○	
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△	○	○		○	
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8			△	○	○		○	
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			△	○	○		○	
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	4	システム登録	バックヤード職員	-			3				○	○		○	
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			4				○	○		○	
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	0	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1							○	
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△	○			○	
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		2			△	○			○	
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			△	○			○	
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-			5	○						○	
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5	○						○	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	0	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1				○			◎	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△	○			◎	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3			△	○			◎	子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1				○			◎	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	4	システム登録	バックヤード職員	-			10				○			◎	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			10				○			◎	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	0	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1						○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△			○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3			△			○	○	子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5							○	

業務別処理一覧(現\_出生)

○:該当 △:一部該当 ◎:必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考			
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断業務	公 権 力 の 行 使	ブ ラ イ バ ン シ	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居	出 生	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5								○	
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	0	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1					○			◎	
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2					○			◎	
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3					○			◎	
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○			◎	
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5					○			◎	
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5					○			◎	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1					○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		10			○		○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	4	システム登録	バックヤード職員	-			10					○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			25					○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1					○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		10					○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-			10					○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			3					○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1					○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		10					○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-			10					○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			3					○			○	
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	1	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		5								○	
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		2								○	
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	3	システム登録	バックヤード職員	-			-								○	
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			-								○	



業務別処理一覧(現\_転入)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考				
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生		
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					◎					
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2					◎					
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					◎					
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	3	転出証明取出し(住基・個人番号カード)	バックヤード職員	窓口	○		5					○					必要に応じて実施
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	4	申請内容の確認・住所確認・世帯主確認	窓口担当者	窓口	○		8					◎					
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	5	保険年金課等への案内	窓口担当者	窓口	○		1					◎					
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	6	システム登録	窓口担当者	待合	○		5					◎					住民記録システムに登録
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	7	登録内容の確認	バックヤード職員	待合	○		5					◎					申請書記載内容(抜け漏れ等)の確認
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	8	審査	管理者	待合	○		3		○			◎					申請書記載内容(抜け漏れ等)の確認
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	9	住基・個人番号カードの継続利用	窓口担当者	窓口	○		3					○					個人番号カード等の所有者のみ(10%)のため、平均は3分だが、発生時は30分程度時間を要する。
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	10	通知カード・住基カード・個人番号カード・在留カード等の新住所表書	窓口担当者	窓口	○		5					◎					
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	11	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					◎					
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	12	完了通知・資料配布・説明・他課への案内	窓口担当者	窓口	○		5					◎					
1	市民課	12	印鑑登録の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		0					○					
1	市民課	12	印鑑登録の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1					○					
1	市民課	12	印鑑登録の受付	2	手続き内容確認	窓口担当者	窓口	○		1					○					
1	市民課	12	印鑑登録の受付	3	代理人等の場合、照会等の説明・記入・発送(代理人の受付の場合はこれら除外)	窓口担当者	窓口	○		0.5					○					
1	市民課	12	印鑑登録の受付	4	申請書記入・内容確認・本人確認	窓口担当者	窓口	○		5					○					
1	市民課	12	印鑑登録の受付	5	システム登録	窓口担当者	窓口	○		5					○					
1	市民課	12	印鑑登録の受付	6	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					○					
1	市民課	12	印鑑登録の受付	7	完了通知・カード交付・説明・手数料受領	窓口担当者	窓口	○		5					○					
12	環境課	30	犬の登録	1	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		2					○					
12	環境課	30	犬の登録	2	鑑札の発行(新規)	窓口担当者	窓口	○		5					○					
12	環境課	30	犬の登録	3	登録料の授受(新規)	窓口担当者	窓口	○		10					○					
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					○					○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2					○					○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8					○					○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○					○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	4	システム登録	バックヤード職員	-			3					○					○
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			4					○					○
2	保険年金課	5	後期高齢者医療保険の資格取得	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					○					

業務別処理一覧(現\_転入)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考			
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	ブ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居	出 生	
2	保険年金課	5	後期高齢者医療保険の資格取得	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	2			△	○	○					
2	保険年金課	5	後期高齢者医療保険の資格取得	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	6				△	○	○				
2	保険年金課	5	後期高齢者医療保険の資格取得	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1				△	○	○				
2	保険年金課	5	後期高齢者医療保険の資格取得	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		2					○	○				広域連合にてシステム登録
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						○		○		
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1				△		○		○		
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	4				△		○		○		
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1				△		○		○		
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		5						○		○		年金事務所にてシステム登録
2	保険年金課	12	世帯主変更有無等の確認	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						○		○		
2	保険年金課	12	世帯主変更有無等の確認	2	世帯主変更有無の確認	窓口担当者	窓口	○	10				△	○	○		○		
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						○			◎	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	2				△		○				◎
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	3				△		○				◎ 子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1						○				◎
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	4	システム登録	バックヤード職員	-		10						○				◎
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		10						○				◎
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						○				◎
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	2						○				◎
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	3						○				◎
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1						○				◎
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	4	システム登録	バックヤード職員	-		5						○				◎
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		5						○				◎
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						○		○		
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	10						○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1						○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	4	システム登録	バックヤード職員	-		10						○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		25						○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	10						○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1						○			○	

業務別処理一覧(現\_転入)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトソーシング対象外				プライベート				備考			
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ ン シ	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居	出 生	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-			10			○		○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			3			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		10			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-			10			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			3			○		○			○	
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					○				
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		21					○				
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		2					○				
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	4	システム登録	バックヤード職員	-			2					○				
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			40					○				
5	障害福祉課	2	重度心身障害者医療の登録		その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			30					○				
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	1	申請書内容の確認	窓口担当者	窓口	○		8			○		○			○	
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			○	
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	3	手帳に新住所記入	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			○	
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	4	システム登録	バックヤード職員	-						○		○			○	
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○			○	
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	1	申請書内容の確認	窓口担当者	窓口	○		14			○		○				
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○				
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	3	システム登録	バックヤード職員	-						○		○				
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	1	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		2					○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	3	受診票の交付	窓口担当者	窓口	○		2					○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	4	システム登録	バックヤード職員	-			-					○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			-					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	1	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		2					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	3	受診票の交付	窓口担当者	窓口	○		2					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	4	システム登録	バックヤード職員	-			-					○				

業務別処理一覧(現\_転入)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考	その他	
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出			転 居
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		-					○				

業務別処理一覧(現\_転出)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトソーシング対象外				プライベート				備考			
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ ン シ	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居	出 生	
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	3	申請内容の確認・住所確認・世帯主確認(一部の場合)	窓口担当者	窓口	○		8						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	4	保険年金課等への案内	窓口担当者	窓口	○		1						○			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	5	システム登録	窓口担当者	待合	○		5						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	6	登録内容の確認	窓口担当者	待合	○		5						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	7	審査	管理者	待合	○		3						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	8	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	9	完了通知・転出証明書・資料配布・説明・他課への案内	窓口担当者	窓口	○		5						◎			
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○			
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△	○		○			
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8			△	○		○			
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			△	○		○			
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	4	システム登録	窓口担当者	窓口	○		3				○		○			
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	5	精算	窓口担当者	窓口	○						○		○			
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	6	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			4				○		○			
2	保険年金課	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○			
2	保険年金課	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△	○		○			
2	保険年金課	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		6			△	○		○			
2	保険年金課	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			△	○		○			
2	保険年金課	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			2				○		○			広域連合にてシステム登録
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○			
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		5						○			
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						○			
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5						○			
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○	○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△			○	○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3			△			○	○	○	子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						○	○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5						○		○	

業務別処理一覧(現\_転出)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考			
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5						○		○	
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2						○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3						○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5						○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5						○	○		
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○			
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8						○			
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						○			
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	4	システム登録	バックヤード職員	-									○			
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-									○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8						○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-									○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-									○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8						○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-									○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-									○			
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○	○		
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		6						○	○		転出時は保険料の精算あり
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		2						○	○		
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	4	システム登録	バックヤード職員	-			8						○	○		
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			22						○	○		
6	障害福祉課	3	重度心身障害者医療受給者証の返却	1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1						○			
6	障害福祉課	3	重度心身障害者医療受給者証の返却	2	受給者証を受け取る	窓口担当者	窓口	○		10						○			
6	障害福祉課	3	重度心身障害者医療受給者証の返却	3	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			10						○			
7	課税課	9	所得証明書の発行	1	証明交付請求書 内容確認	窓口担当者	窓口	○		2						○	○		聞き取りで時間を要するケースあり

業務別処理一覧(現\_転出)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライフイベント				備考		
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居	出 生
7	課税課	9	所得証明書の発行	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1						○			
7	課税課	9	所得証明書の発行	3	証明書発行・確認	窓口担当者	窓口	○	3						○			
7	課税課	9	所得証明書の発行	4	証明書 請求者による内容確認・交付	窓口担当者	窓口	○	1						○			
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	1	廃車申告書 内容の確認	窓口担当者	窓口	○	1						○			
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	2	該当ナンバーの標識交付申請書を棚から取り出す	窓口担当者	待合	○	1						○			
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	3	標識交付申請書と廃車申告書と画面を照らし合わせ、内容確認	窓口担当者	待合	○	2						○			
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	4	廃車申告書に受付印を押印	窓口担当者	待合	○	1						○			
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	5	廃車申告書の控え 請求者の確認・交付	窓口担当者	窓口	○	1						○			

業務別処理一覧(現\_転居)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考	
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ ン シ	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	3	申請内容の確認・住所確認・世帯主確認	窓口担当者	窓口	○		8						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	4	保険年金課等への案内	窓口担当者	窓口	○		1						○	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	5	システム登録	窓口担当者	待合	○		5						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	6	登録内容の確認	窓口担当者	待合	○		5						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	7	審査	バックヤード職員	待合	○		3						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	8	住基・個人番号カードの券面事項更新	バックヤード職員	窓口	○		2						○	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	9	パスワード忘失の場合、再設定	バックヤード職員	窓口	○		1						△	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	10	通知カード・住基カード・個人番号カード・在留カード等の新住所表書	窓口担当者	窓口	○		5						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	11	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						◎	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	12	完了通知・資料配布・説明・他課への案内	窓口担当者	窓口	○		5						◎	
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○	
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△	○		○	
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			△	○		○	
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	3	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		6			△	○		○	
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	4	システム登録	バックヤード職員	-			3				○		○	
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			4				○		○	住所変更の場合、希望者には即日引き渡しを実施
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1						○	
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△	○		○	
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			△	○		○	
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	3	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		4			△	○		○	
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	4	システム登録	バックヤード職員	-			3				○		○	
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			2				○		○	
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1				○		○	
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△	○		○	
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		4			△	○		○	
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			△	○		○	
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5				○		○	年金事務所にてシステム登録
2	保険年金課	12	世帯主変更有無等の確認	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1				○		○	



業務別処理一覧(現\_転居)

○:該当 △:一部該当 ◎:必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				プライバシー				備考		
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
2	保険年金課	12	世帯主変更有無の確認	2	世帯主変更有無の確認	窓口担当者	窓口	○		10			△	○	○			
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					○	○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2			△			○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3			△		○	○	○	子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○	○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5					○	○		
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5					○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		2					○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3					○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1					○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5					○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5					○	○		
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1			○		○			
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8			○		○			
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	4	システム登録	バックヤード職員	-						○		○			
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1			○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8			○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-						○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1			○		○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8			○		○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-						○		○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○			
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					○	○		
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		6					○	○		転出時は保険料の精算あり
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		2					○	○		

業務別処理一覧(現\_転居)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法					アウトソーシング対象外				ライブイベント				備考	
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出	転 居		出 生
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者 保健福祉手帳の住所変更	1	申請書内容の確認	窓口担当者	窓口	○	8			○		○		○		
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者 保健福祉手帳の住所変更	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○		○		○		
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者 保健福祉手帳の住所変更	3	手帳に新住所記入	窓口担当者	窓口	○	1			○		○		○		
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者 保健福祉手帳の住所変更	4	システム登録	バックヤード職員	-					○		○		○		
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者 保健福祉手帳の住所変更	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-					○		○		○		

業務別処理一覧(新出生)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
N	コンシェルジュ	N1	ワンストップ窓口独自	N1	必要な手続きの確認(タブレット)	窓口担当者	窓口	○	2					◎	◎	◎	◎	
N	コンシェルジュ	3	戸籍届書「出生」の受付	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1								◎	
N	ワンストップ窓口	3	戸籍届書「出生」の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1								◎	
N	ワンストップ窓口	3	戸籍届書「出生」の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1								◎	
N	ワンストップ窓口	3	戸籍届書「出生」の受付	2	「お誕生日おめでとう」新聞掲載申込(希望者)	窓口担当者	窓口	○	2								◎	申請者が離婚している場合は裁判の説明等が発生するため、処理時間が長くなる
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	3	届書審査	バックヤード職員	待合・窓口	△	15								◎	担当者は、直前の手続までと異なる。審査中に、後続の他課の手続を実施する。
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	4	母子手帳記入	バックヤード職員	待合・窓口	△	5								◎	担当者は、直前の手続までと異なる。審査中に、後続の他課の手続を実施する。
N	ワンストップ窓口	3	戸籍届書「出生」の受付	5	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1								◎	
N	ワンストップ窓口	3	戸籍届書「出生」の受付	6	受理	窓口担当者	窓口	○	5								◎	
1	市民課	3	戸籍届書「出生」の受付	7	届書補正	バックヤード職員	-		10								◎	窓口担当者ができない時はバックヤード職員
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	D1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○						○			○	
N	コンシェルジュ	1	国民健康保険の資格取得	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1					○			○	
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△	○	○			○	
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	8			△	○	○			○	
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○				△	○	○			○	戸籍届書「出生」の受付の本人確認と統一
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	4	システム登録	バックヤード職員	-		3				○	○			○	
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		4				○	○			○	
N	ワンストップ窓口	11	出産育児一時金請求手続き	D1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○									○	
N	コンシェルジュ	11	出産育児一時金請求手続き	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	0.5								○	
N	ワンストップ窓口	11	出産育児一時金請求手続き	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	0.5			△	○				○	
N	ワンストップ窓口	11	出産育児一時金請求手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	2			△	○				○	
N	ワンストップ窓口	11	出産育児一時金請求手続き	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○				△	○				○	戸籍届書「出生」の受付の本人確認と統一
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-		5	○							○	
2	保険年金課	11	出産育児一時金請求手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		5	○							○	
N	ワンストップ窓口	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	D1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○						○			◎	
N	コンシェルジュ	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1					○			◎	
N	ワンストップ窓口	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△	○				◎	
N	ワンストップ窓口	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	3			△	○				◎	子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
N	ワンストップ窓口	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○						○			◎	戸籍届書「出生」の受付の本人確認と統一
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	4	システム登録	バックヤード職員	-		10					○			◎	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		10					○			◎	

業務別処理一覧(新・出生)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	D1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○					○					
N	コンシェルジュ	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△				○	○	
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△				○	○	
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	3			△		○			○	子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○						○			○	戸籍届書「出生」の受付の本人確認と統一
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-		5					○			○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		5					○			○	
N	ワンストップ窓口	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	D1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○						○			◎	
N	コンシェルジュ	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1					○			◎	
N	ワンストップ窓口	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1					○			◎	
N	ワンストップ窓口	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	3					○			◎	
N	ワンストップ窓口	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○						○			◎	戸籍届書「出生」の受付の本人確認と統一
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	4	システム登録	バックヤード職員	-		5					○			◎	
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		5					○			◎	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○	1					○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	10			○		○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○		○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	4	システム登録	バックヤード職員	-		10			○		○			○	
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		25			○		○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○	1			○		○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	10			○		○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○		○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-		10			○		○			○	
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		3			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○	1			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	10			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-		10			○		○			○	
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		3			○		○			○	
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	1	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	5								○	
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○	2								○	

業務別処理一覧(新\_出生)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の位 置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居	出 生
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	3	システム登録	バックヤード職員	-		-								○	
9	健康づくり推進課	3	未熟児・養育医療の申請	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		-								○	
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N2	引継ぎ情報の作成	窓口担当者	窓口	○	1								○	他課への引継事項については、ITツールから出力される引継シートに記入する
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N3	申請書類の引継ぎ	バックヤード職員	-		1								○	申請書類は業後にまとめて各課に引き継ぐ
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N4	引継ぎ情報の回収	バックヤード職員	-		1								○	

1  
3

業務別処理一覧(新転入)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
N	コンシェルジュ	N1	ワンストップ窓口独自	N1	必要な手続きの確認(タブレット)	窓口担当者	窓口	○	2					◎	◎	◎	◎	
N	コンシェルジュ	8	住民異動届「転入」の受付	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1					◎				
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1					◎				
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1					◎				
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1					◎				
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	3	転出証明取出し(住基・個人番号カード)	バックヤード職員	窓口	○	5					○				必要に応じて実施
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	4	申請内容の確認・住所確認・世帯主確認	窓口担当者	窓口	○	8					◎				
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	5	保険年金課等への案内	窓口担当者	窓口	○	1					◎				国保担当者と入れ替る
N	ワンストップ窓口	12	世帯主変更有無等の確認	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○						○		○		
2	保険年金課	12	世帯主変更有無等の確認	2	世帯主変更有無の確認	窓口担当者	窓口	○	10				△	○		○		確認後、窓口担当者と入れ替る
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	6	システム登録	窓口担当者	待合	○	5					◎				転入学(園)届の手交も含まれている。
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	7	登録内容の確認	バックヤード職員	待合・窓口	△	5					◎				確認が完了すると、住民記録システムに登録される。登録内容の確認中に、後続の他課の手續を実施する。
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	8	審査	管理者	待合・窓口	△	3		○			◎				審査中に、後続の他課の手續を実施する。
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	9	住基・個人番号カードの継続利用	窓口担当者	窓口	○	3					○				個人番号カード等の所有者のみ(10%)のため、平均は3分だが、発生時は30分程度時間を要する。
1	市民課	8	住民異動届「転入」の受付	10	通知カード・住基カード・個人番号カード・在留カード等の新住所表書	窓口担当者	窓口	○	5					◎				住民が所有しているものが、個人番号カードなのか通知カードによって処理時間は異なる。
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○						◎				
N	ワンストップ窓口	8	住民異動届「転入」の受付	12	完了通知・資料配布・説明・他課への案内	窓口担当者	窓口	○	4.5					◎				
N	ワンストップ窓口	12	印鑑登録の受付	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○						○				
N	コンシェルジュ	12	印鑑登録の受付	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	0.5					○				
N	ワンストップ窓口	12	印鑑登録の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	0.5					○				
N	ワンストップ窓口	12	印鑑登録の受付	2	手続き内容確認	窓口担当者	窓口	○	1					○				
N	ワンストップ窓口	12	印鑑登録の受付	3	代理人等の場合、照会等の説明・記入・発送(代理人の受付の場合はこれ省略)	窓口担当者	窓口	○	0.5					○				代理人でない場合は、当該作業は不要。転入において、代理人が申請するのは、全体の5%程度である。
N	ワンストップ窓口	12	印鑑登録の受付	4	申請書記入・内容確認・本人確認	窓口担当者	窓口	○	5					○				
1	市民課	12	印鑑登録の受付	5	システム登録	窓口担当者	待合・窓口	△	5					○				
1	市民課	12	印鑑登録の受付	6	住民呼出	窓口担当者	待合・窓口	△	1					○				
N	ワンストップ窓口	12	印鑑登録の受付	7	完了通知・カード交付・説明・手数料受領	窓口担当者	窓口	○	5					○				
12	環境課	30	犬の登録	1	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	2					○				
12	環境課	30	犬の登録	2	鑑札の発行(新規)	窓口担当者	窓口	○	5					○				
12	環境課	30	犬の登録	3	登録料の授受(新規)	窓口担当者	窓口	○	10					○				
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○						○			○	
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○						○			○	

業務別処理一覧(新転入)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				プライバシー				備考			
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生	
N	コンシェルジュ	1	国民健康保険の資格取得	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△	○	○				
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△	○	○				
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8			△	○	○				
N	ワンストップ窓口	1	国民健康保険の資格取得	3	証明書の発行	窓口担当者	窓口	○		1				○					住民記録への反映が完了している必要あり。
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	4	システム登録	バックヤード職員	-			3				○	○				
2	保険年金課	1	国民健康保険の資格取得	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			4				○	○				
N	ワンストップ窓口	5	後期高齢者医療保険の資格取得	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○				
N	コンシェルジュ	5	後期高齢者医療保険の資格取得	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△	○	○				
N	ワンストップ窓口	5	後期高齢者医療保険の資格取得	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△	○	○				
N	ワンストップ窓口	5	後期高齢者医療保険の資格取得	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		6			△	○	○				
N	ワンストップ窓口	5	後期高齢者医療保険の資格取得	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○					△	○	○				
2	保険年金課	5	後期高齢者医療保険の資格取得	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			2				○	○				
N	ワンストップ窓口	9	国民年金 住所・氏名の変更	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○		○		
N	コンシェルジュ	9	国民年金 住所・氏名の変更	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		0.5			△		○		○		
N	ワンストップ窓口	9	国民年金 住所・氏名の変更	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		0.5			△		○		○		
N	ワンストップ窓口	9	国民年金 住所・氏名の変更	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		4			△		○		○		
N	ワンストップ窓口	9	国民年金 住所・氏名の変更	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○					△		○		○		
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5				○		○			
N	ワンストップ窓口	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○			◎	
N	コンシェルジュ	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△		○			◎	
N	ワンストップ窓口	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△		○			◎	
N	ワンストップ窓口	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3			△		○			◎	子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
N	ワンストップ窓口	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○							○			◎	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	4	システム登録	バックヤード職員	-			10					○			◎	
3	児童家庭課	2	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			10					○			◎	
N	ワンストップ窓口	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○			◎	
N	コンシェルジュ	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1					○			◎	
N	ワンストップ窓口	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1					○			◎	
N	ワンストップ窓口	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3					○			◎	
N	ワンストップ窓口	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○							○			◎	
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5					○			◎	

業務別処理一覧(新\_転入)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
3	児童家庭課	4	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5					○			◎
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1					○			○
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		10			○		○			○
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			○
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	4	システム登録	バックヤード職員	-			10			○		○			○
3	児童家庭課	9	ひとり親家庭受給者証発行	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			25			○		○			○
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1			○		○			○
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		10			○		○			○
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			○
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-			10			○		○			○
3	児童家庭課	11	児童扶養手当の加入手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			3			○		○			○
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1			○		○			○
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		10			○		○			○
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			○
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-			10			○		○			○
3	児童家庭課	13	特別児童扶養手当の加入手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			3			○		○			○
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○			
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		21					○			
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○							○			
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	4	システム登録	バックヤード職員	-			2					○			
4	高齢者福祉課	1	介護保険関係取得申請・受理事務	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			40					○			
5	障害福祉課	2	重度心身障害者医療の登録		その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			30			○		○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	1	申請書内容の確認	窓口担当者	窓口	○		8			○		○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	3	手帳に新住所記入	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	4	システム登録	バックヤード職員	-						○		○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○			
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	1	申請書内容の確認	窓口担当者	窓口	○		14			○		○			
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	3	システム登録	バックヤード職員	-						○		○			
5	障害福祉課	5	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○			



業務別処理一覧(新\_転入)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居	出 生
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	1	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	2					○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1					○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	3	受診票の交付	窓口担当者	窓口	○	2					○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	4	システム登録	バックヤード職員	-		-					○				
9	健康づくり推進課	1	妊婦健診の受診票の交換	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		-					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	1	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	2					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	3	受診票の交付	窓口担当者	窓口	○	2					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	4	システム登録	バックヤード職員	-		-					○				
9	健康づくり推進課	2	乳児一般健康診査の受診票の交換	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		-					○				
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N2	引継ぎ情報の作成	窓口担当者	窓口	○	1					○				
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N3	申請書類の引継ぎ	窓口担当者	-		1					○				
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N4	引継ぎ情報の回収	窓口担当者	-		1					○				

業務別処理一覧(新・転出)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
N	コンシェルジュ	9	住民異動届「転出」の受付	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1						◎			
N	コンシェルジュ	N1	ワンストップ窓口独自	N2	必要な手続きの確認(タブレット)	窓口担当者	窓口	○	2					◎	◎	◎	◎	
N	ワンストップ窓口	9	住民異動届「転出」の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						◎			
N	ワンストップ窓口	9	住民異動届「転出」の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1						◎			
N	ワンストップ窓口	9	住民異動届「転出」の受付	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1						◎			
N	ワンストップ窓口	9	住民異動届「転出」の受付	3	申請内容の確認・住所確認・世帯主確認(一部の場)	窓口担当者	窓口	○	8						◎			
N	ワンストップ窓口	9	住民異動届「転出」の受付	4	保険年金課等への案内	窓口担当者	窓口	○	1						○			ワンストップ内での引継のため削除しない
N	ワンストップ窓口	9	住民異動届「転出」の受付	5	システム登録	窓口担当者	待合	○	5						◎			
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	6	登録内容の確認	窓口担当者	待合・窓口	△	5						◎			担当者は、直前の手続までと異なる。登録内容の確認中に、後続の他課の手続を実施する。
1	市民課	9	住民異動届「転出」の受付	7	審査	管理者	待合・窓口	△	3						◎			審査中に、後続の他課の手続を実施する。
N	ワンストップ窓口	9	住民異動届「転出」の受付	8	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						◎			
N	ワンストップ窓口	9	住民異動届「転出」の受付	9	完了通知・転出証明書・資料配布・説明・他課への案内	窓口担当者	窓口	○	4						◎			
N	ワンストップ窓口	2	国民健康保険の資格喪失	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○			
N	コンシェルジュ	2	国民健康保険の資格喪失	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△	○		○			
N	ワンストップ窓口	2	国民健康保険の資格喪失	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△	○		○			
N	ワンストップ窓口	2	国民健康保険の資格喪失	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	8			△	○		○			
N	ワンストップ窓口	2	国民健康保険の資格喪失	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○				△	○		○			住民異動届「転出」の受付の本人確認と統一
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	4	システム登録	窓口担当者	窓口	○	3				○		○			精算を行うためには、喪失手続きが必要
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	5	精算	窓口担当者	窓口	○					○		○			窓口で精算まで行う必要あり
2	保険年金課	2	国民健康保険の資格喪失	6	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		4				○		○			
N	ワンストップ窓口	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○			
N	コンシェルジュ	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△	○		○			
N	ワンストップ窓口	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△	○		○			
N	ワンストップ窓口	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	6			△	○		○			
N	ワンストップ窓口	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○				△	○		○			住民異動届「転出」の受付の本人確認と統一
2	保険年金課	6	後期高齢者医療保険の資格喪失	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		2				○		○			広域連合にてシステム登録
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						○			
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	5						○			
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1						○			住民異動届「転出」の受付の本人確認と統一
2	保険年金課	10	国民年金転出手続(海外転出者)	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		5						○			
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○	○	○	

業務別処理一覧(新\_転出)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
N	コンシェルジュ	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△			○	○	○	
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1			△			○	○	○	
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	3			△			○	○	○	子どもの監護状況によってはプライバシーに配慮要
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○							○	○	○	住民異動届「転出」の受付の本人確認と統一
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-		5						○		○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		5						○		○	
N	ワンストップ窓口	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○	○		
N	コンシェルジュ	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1						○	○		
N	ワンストップ窓口	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○	1						○	○		
N	ワンストップ窓口	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	3						○	○		
N	ワンストップ窓口	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○							○	○		住民異動届「転出」の受付の本人確認と統一
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-		5						○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-		5						○	○		
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1			○			○			
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	8			○			○			
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○			○			
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	4	システム登録	バックヤード職員	-					○			○			
3	児童家庭課	10	ひとり親家庭受給者証返却	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-					○			○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1			○			○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	8			○			○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○			○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-					○			○			
3	児童家庭課	12	児童扶養手当の転出手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-					○			○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1			○			○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	8			○			○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○			○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-					○			○			
3	児童家庭課	14	特別児童扶養手当の転出手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-					○			○			
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1						○	○		
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	6						○	○		転出時は保険料の精算あり
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	2						○	○		

業務別処理一覧(新\_転出)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の位 置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出		転 居	出 生
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	4	システム登録	バックヤード職員	-			8						○	○	
4	高齢者福祉課	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			22						○	○	
6	障害福祉課	3	重度心身障害者医療受給者証の返却	1	住民呼出	窓口担当者	窓口	○		1			○					
6	障害福祉課	3	重度心身障害者医療受給者証の返却	2	受給者証を受け取る	窓口担当者	窓口	○		10			○					
6	障害福祉課	3	重度心身障害者医療受給者証の返却	3	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			10			○					
7	課税課	9	所得証明書の発行	1	証明交付請求書 内容確認	窓口担当者	窓口	○		2			○					聞き取りで時間を要するケースあり
7	課税課	9	所得証明書の発行	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1						○		
7	課税課	9	所得証明書の発行	3	証明書発行・確認	窓口担当者	窓口	○		3						○		
7	課税課	9	所得証明書の発行	4	証明書 請求者による内容確認・交付	窓口担当者	窓口	○		1						○		
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	1	廃車申告書 内容の確認	窓口担当者	窓口	○		1						○		
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	2	該当ナンバーの標識交付申請書を棚から取り出す	窓口担当者	待合	○		1						○		
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	3	標識交付申請書と廃車申告書と画面を照らし合わせ、内容確認	窓口担当者	待合	○		2						○		
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	4	廃車申告書に受付印を押印	窓口担当者	待合	○		1						○		
7	課税課	11	125cc以下のバイクの廃車手続	5	廃車申告書の控え 請求者の確認・交付	窓口担当者	窓口	○		1						○		
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N2	引継ぎ情報の作成	窓口担当者	窓口	○		1							○	他課への引継事項については、ITツールから出力される引継シートに記入する
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N3	申請書類の引継ぎ	窓口担当者	-			1							○	申請書類は業後にまとめて各課に引き継ぐ
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N4	引継ぎ情報の回収	窓口担当者	-			1							○	

業務別処理一覧(新・転居)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考				
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生		
N	コンシェルジュ	N1	ワンストップ窓口独自	N1	必要な手続きの確認(タブレット)	窓口担当者	窓口	○		2					◎	◎	◎	◎		
N	コンシェルジュ	10	住民異動届「転居」の受付	N2	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1							◎			
N	ワンストップ窓口	10	住民異動届「転居」の受付	0	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1							◎			
N	ワンストップ窓口	10	住民異動届「転居」の受付	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1							◎			
N	ワンストップ窓口	10	住民異動届「転居」の受付	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1							◎			
N	ワンストップ窓口	10	住民異動届「転居」の受付	3	申請内容の確認・住所確認・世帯主確認	窓口担当者	窓口	○		8							◎			
N	ワンストップ窓口	10	住民異動届「転居」の受付	4	保険年金課等への案内	窓口担当者	窓口	○		1								○		
N	ワンストップ窓口	12	世帯主変更有無等の確認	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○						○			○			
2	保険年金課	12	世帯主変更有無等の確認	2	世帯主変更有無の確認	窓口担当者	窓口	○		10				△	○	○	○		確認後、窓口担当者に入れ替る	
N	ワンストップ窓口	10	住民異動届「転居」の受付	5	システム登録	窓口担当者	待合	○		5							◎			
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	6	登録内容の確認	窓口担当者	待合・窓口	△		5							◎		確認が完了すると、住民記録システムに登録される。登録内容の確認中に、後続の他課の手続を実施する。	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	7	審査	バックヤード職員	待合・窓口	△		3							◎		審査中に、後続の他課の手続を実施する。	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	8	住基・個人番号カードの券面事項更新	バックヤード職員	窓口	○		2								○	個人番号カード等の所有者のみ(10%)のため、平均は2分だが、発生時は20分程度時間を要する。	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	9	パスワード忘失の場合、再設定	バックヤード職員	窓口	○		1								△	個人番号カード等の所有者のみ(10%)のため、平均は1分だが、発生時は10分程度時間を要する。	
1	市民課	10	住民異動届「転居」の受付	10	通知カード・住基カード・個人番号カード・在留カード等の新住所表書	バックヤード職員	窓口	○		5							◎		住民が所有しているものが、個人番号カードなのか通知カードによって処理時間は異なる。	
N	ワンストップ窓口	10	住民異動届「転居」の受付	11	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1							◎			
N	ワンストップ窓口	10	住民異動届「転居」の受付	12	完了通知・資料配布・説明・他課への案内	窓口担当者	窓口	○		4.5								◎		
N	ワンストップ窓口	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○										○		
N	ワンストップ窓口	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○						△	○			○		
N	コンシェルジュ	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1				△	○			○		
N	ワンストップ窓口	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1				△	○			○		
N	ワンストップ窓口	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		2				△	○			○		
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	3	保険証の引渡し	窓口担当者	-			1								○	住民記録システムの登録が必要	
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	4	システム登録	バックヤード職員	-			3								○		
2	保険年金課	3	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			4								○		
N	ワンストップ窓口	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○										○		
N	ワンストップ窓口	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○						△	○			○		
N	コンシェルジュ	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1				△	○			○		
N	ワンストップ窓口	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1				△	○			○		
N	ワンストップ窓口	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		4				△	○			○		
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	4	システム登録	バックヤード職員	-			3								○		

業務別処理一覧(新\_転居)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考		
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	処理時間対象	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出		転居	出生
2	保険年金課	7	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			2						○		
N	ワンストップ窓口	9	国民年金 住所・氏名の変更	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○						○		○		
N	コンシェルジュ	9	国民年金 住所・氏名の変更	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		0.5			△	○		○		
N	ワンストップ窓口	9	国民年金 住所・氏名の変更	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		0.5			△	○		○		
N	ワンストップ窓口	9	国民年金 住所・氏名の変更	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		4			△	○		○		
N	ワンストップ窓口	9	国民年金 住所・氏名の変更	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○					△	○		○		
2	保険年金課	9	国民年金 住所・氏名の変更	4	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5				○		○		年金事務所にてシステム登録
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○	○	○	
N	コンシェルジュ	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△			○	○	
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1			△			○	○	
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3			△			○	○	○
N	ワンストップ窓口	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○							○	○	○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5					○		○	
3	児童家庭課	3	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5					○		○	
N	ワンストップ窓口	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○	○		
N	コンシェルジュ	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	N1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1					○	○		
N	ワンストップ窓口	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	○		1					○	○		
N	ワンストップ窓口	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		3					○	○		
N	ワンストップ窓口	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○							○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	4	システム登録	バックヤード職員	-			5					○	○		
3	児童家庭課	5	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-			5					○	○		
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1			○		○			
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8			○		○			
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	4	システム登録	バックヤード職員	-						○		○			
3	児童家庭課	15	ひとり親家庭受給者証住所変更	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○		1			○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○		8			○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○		1			○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-						○		○			
3	児童家庭課	16	児童扶養手当の転居手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-						○		○			

業務別処理一覧(新\_転居)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理単位の実施方法					アウトリーチング対象外				ライブイベント				備考	
				処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	処理時 間対象	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出	転 居		出 生
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	1	住民呼出	窓口担当者	待合	○	1			○			○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	8			○			○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	3	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○			○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	4	システム登録	バックヤード職員	-					○			○			
3	児童家庭課	17	特別児童扶養手当の転居手続き	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-					○			○			
N	ワンストップ窓口	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	D1	住民呼出	窓口担当者	待合	○							○	○		
N	ワンストップ窓口	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	2	申請内容の確認・受付	窓口担当者	窓口	○	4						○	○		介護保険証の内容書き換えのみ。
N	ワンストップ窓口	2	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	D2	本人確認	窓口担当者	窓口	○							○	○		
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	1	申請内容の確認	窓口担当者	窓口	○	8			○			○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	2	本人確認	窓口担当者	窓口	○	1			○			○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	3	手帳に新住所記入	窓口担当者	窓口	○	1			○			○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	4	システム登録	バックヤード職員	-					○			○			
5	障害福祉課	4	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	5	その他バックヤード業務	バックヤード職員	-					○			○			
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N2	引継ぎ情報の作成	窓口担当者	窓口	○	1								○	
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N3	申請書類の引継ぎ	窓口担当者	-		1								○	
N	ワンストップ窓口	N1	ワンストップ窓口独自	N4	引継ぎ情報の回収	窓口担当者	-		1								○	

業務別処理一覧(新\_証明書)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

課No.	担当課名	業務No.	業務内容	処理単位の実施方法				アウトソーシング対象外				ライフイベント				備考	
				処理No.	処理内容	担当者	住民の位置	平均処理時間(分)	判断業務	公権力の行使	プライバシー	非定型業務	転入	転出	転居		出生
1	市民課	14	住民票の写し発行	0	住民呼出	窓口担当者	待合	1									
N	コンシェルジュ	14	住民票の写し発行	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	14	住民票の写し発行	2	手続き内容確認	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	14	住民票の写し発行	3	本人確認	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	14	住民票の写し発行	4	発行	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	14	住民票の写し発行	5	住民呼出、交付、手数料受領	窓口担当者	待合	2									
1	市民課	15	印鑑登録証明書の発行	0	住民呼出	窓口担当者	待合	1									
N	コンシェルジュ	15	印鑑登録証明書の発行	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	15	印鑑登録証明書の発行	2	手続き内容確認	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	15	印鑑登録証明書の発行	4	発行	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	15	印鑑登録証明書の発行	5	住民呼出、交付、手数料受領	窓口担当者	待合	2									
1	市民課	16	戸籍証明書の発行	0	住民呼出	窓口担当者	待合	1									
N	コンシェルジュ	16	戸籍証明書の発行	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	16	戸籍証明書の発行	2	本人確認	窓口担当者	窓口	4									
1	市民課	16	戸籍証明書の発行	3	交付	窓口担当者	窓口	10	○			○					交付は聞き取りと説明によっては30分程度かかる。広域窓口サービスの場合は他市とのFAXで10分程度かかる。
1	市民課	17	戸籍の附票の発行	0	住民呼出	窓口担当者	待合	1									
N	コンシェルジュ	17	戸籍の附票の発行	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	17	戸籍の附票の発行	2	本人確認	窓口担当者	窓口	4									
1	市民課	17	戸籍の附票の発行	3	交付	窓口担当者	窓口	5	○		○						広域窓口サービスの場合は他市とのFAXやり取りで10分程度かかる。
1	市民課	18	身元証明証等の発行	0	住民呼出	窓口担当者	待合	1									
N	コンシェルジュ	18	身元証明証等の発行	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	18	身元証明証等の発行	2	本人確認	窓口担当者	窓口	4									
1	市民課	18	身元証明証等の発行	3	交付	窓口担当者	窓口	5	○								広域窓口サービスの場合は他市とのFAXやり取りで10分程度かかる。
1	市民課	19	住民票記載事項証明書の発行	0	住民呼出	窓口担当者	待合	1									
N	コンシェルジュ	19	住民票記載事項証明書の発行	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	19	住民票記載事項証明書の発行	2	手続き内容確認	窓口担当者	窓口	2									
1	市民課	19	住民票記載事項証明書の発行	3	本人確認	窓口担当者	窓口	1									
1	市民課	19	住民票記載事項証明書の発行	4	発行・証明書作成	窓口担当者	窓口	3									
1	市民課	19	住民票記載事項証明書の発行	5	住民呼出、交付、手数料受領	窓口担当者	待合	2									



業務別処理一覧(新\_証明書)

○：該当 △：一部該当 ◎：必須、○必要に応じて実施

処理単位の実施方法									アウトソーシング対象外				ライフイベント				その他
課 No.	担当課名	業務 No.	業務内容	処理 No.	処理内容	担当者	住民の 位置	平均処理 時間(分)	判断 業務	公 権 力 の 行 使	プ ラ イ バ シ ー	非 定 型 業 務	転 入	転 出	転 居	出 生	備考
7	課税課	4	納税証明書の発行	0	証明交付請求書 内容確認	窓口担当者	窓口	2			○	○					聞き取り、添付書類確認で時間を要するケースあり システムで確認できない場合収納課への確認が発生する
N	コンシェルジュ	4	納税証明書の発行	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	1									
7	課税課	4	納税証明書の発行	2	本人確認	窓口担当者	窓口	1									
7	課税課	4	納税証明書の発行	3	証明書発行・確認	窓口担当者	窓口	2									
7	課税課	4	納税証明書の発行	4	証明書 請求者による内容確認・交付	窓口担当者	窓口	1									
7	課税課	9	所得証明書の発行	0	証明交付請求書 内容確認	窓口担当者	窓口	2			○	○	○				聞き取りで時間を要するケースあり
N	コンシェルジュ	9	所得証明書の発行	1	申請書の作成支援	窓口担当者	窓口	1									
7	課税課	9	所得証明書の発行	2	本人確認	窓口担当者	窓口	1					○				
7	課税課	9	所得証明書の発行	3	証明書発行・確認	窓口担当者	窓口	2					○				
7	課税課	9	所得証明書の発行	4	証明書 請求者による内容確認・交付	窓口担当者	窓口	1					○				

No	抽出元	検討課題	検討課題種別	想定される要因	解決の方向性	解決策分類
1	ブレインインタビュー (受付担当者)	市役所から送付された封書に関する住民からの問合せを、適切な担当者まで案内するのに時間を要することが多い。	住民に対する分かりやすい情報提供	封書に記載された問合せ先の情報に過不足があるため。 例1: 問合せ先の内線番号の記載がない。 例2: 部名と課名の両方が記載されている。(住民の情報伝達を容易にするため、課名のみ記載するほうが良い。)	【未検討】封書の問合せ先について、「課名」と「内線番号」で統一する。	封書作成ルールの整備
2	ブレインインタビュー (受付担当者)	市役所から送付された封書の内容を理解できず、市役所に問合せをする方が多い。封書内の文章を読まずに、問合せをする方も一定数存在する。	住民に対する分かりやすい情報提供	封書内の文章が住民(特に高齢者)にとってわかりづらいため。	【未検討】封書の文字を大きくし、内容をシンプルにするなど読みやすさに配慮した封書を作成する。	封書作成ルールの整備
3	ブレインインタビュー (受付担当者)	市のイベントや国による新たな方針等の発表により、市役所への問合せが発生するが、受付担当者やフロアマネジャーに対して事前に情報が共有されていないため、対応に苦慮している。	組織間の情報共有による住民サービスの向上	市のイベント等について、受付担当者やフロアマネジャーに情報共有が必要であることを、各課が認識していないため。	受付担当者やフロアマネジャーの所管課が、各課から情報を収集し、受付やフロアマネジャーに情報を迅速に共有する仕組みを構築する。	ワンストップ窓口 実施体制
4	ブレインインタビュー (受付担当者)	受付担当者は、高齢者や体の不自由な方を手続き先の窓口まで付き添って案内している。高齢化に伴い高齢者や体の不自由な方の来庁が増加しており、案内に要する時間が増加している。	高齢者や体の不自由な方への配慮	高齢者や体の不自由な方が訪問する窓口の位置が、集約されていないため。	1件1件の案内に要する時間を短縮するため、高齢者がよく訪れる福祉系の窓口を近くにまとめる(窓口PT提言書: 第5あるべき庁舎のフロア構成で、提言済み)。	レイアウト
5	ブレインインタビュー (フロアマネジャー)	高齢者福祉課の窓口を訪れる高齢者は多いが、窓口の近くに座れる場所が少ない。	高齢者や体の不自由な方への配慮	—	【未検討】高齢者福祉課の窓口の前に、いすを増やす。	レイアウト
6	ブレインインタビュー (フロアマネジャー)	フロアマネジャーが回答できない問合せについて、住民は窓口担当者に確認しているが、窓口の順番を待つ必要があるため、時間を要している。また、窓口担当者への問合せは、繁忙期の混雑の要因の一つとなっている。	住民の市役所滞在時間の短縮化	フロアマネジャーは市役所業務には精通しておらず、窓口以外に業務に精通した担当者がいないため。	住民の手続に関する質問に回答できる知識を持った担当者(コンシェルジュ)を、窓口外に配置する。	ワンストップ窓口 運営方式
7	インタビュー (課税課)	出張所の担当者のスキルにばらつきがあり、特定の担当者からの問合せが頻繁に発生している。	業務品質の継続的な改善	出張所の職員の育成は出張所の担当職員に依存しており、育成環境が十分でない可能性があるため。	出張所のアウトソーシングに向けて、業務フローやマニュアルの整備を行う。	アウトソーシング
8	インタビュー (社会福祉課)	郵送で実施可能な手続について、来庁して窓口で手続を行う高齢者が多く、窓口の負担に繋がっている。	高齢者や体の不自由な方への配慮	高齢者にとって、通帳のコピー等の添付資料を必要とする郵送の手続は難易度が高いため。	【未検討】高齢者に配慮し、添付書類について見直し可能なものがないか確認する。	封書作成ルールの整備
9	インタビュー (市民課窓口係)	繁忙期に職員が不足し、深夜まで作業が発生している。	繁忙期の対応	繁忙期の業務量に対する職員数が不足しているため。	繁忙期はコンシェルジュの人数を増やし、待ち時間に申請書を完成させる等の対応により、窓口の負担を軽減する。	ワンストップ窓口 実施体制
10	インタビュー (市民課窓口係)	国保加入者の保険料は世帯主によって変わるため、国保加入者の住民異動の手続では、市民課での住民異動の手続の途中で、保険年金課に移動し、世帯主変更有無の確認を行っている。	住民の市役所滞在時間の短縮化	保険料の計算には国民健康保険に関するスキルが必要であり、市民課の担当者による実施は難しいため。	ワンストップ窓口で、世帯主変更有無の確認と住民異動手続きを実施する。	ワンストップ窓口 業務フロー
11	インタビュー (市民課戸籍係)	戸籍の記載業務は、知識と経験を要する業務であり、特定の有識者に依存しているため、業務の継続にリスクがある。	業務ノウハウの継続的な蓄積への取組	担当者が短期間で異動となるケースが多く、経験や知識の引継ぎが難しいため。	アウトソーシングにより、委託先にノウハウを蓄積することも検討する。	アウトソーシング

No	抽出元	検討課題	検討課題種別	想定される要因	解決の方向性	解決策分類
12	インタビュー (市民課戸籍係)	婚姻届の提出と一緒に住所変更の手続を行う場合、戸籍係と窓口係の両方で本人確認を実施している。	住民の市役所滞在時間の短縮化	本人確認のルールが係間で異なるため。	ワンストップ窓口の対象業務については、住民異動のルールによる本人確認1回に統一する。	ワンストップ窓口業務フロー
13	おくやみコーナーの評価(職員)	おくやみコーナーでの死亡の手続では、おくやみコーナーで申請書を作成後、住民は各課の窓口へ移動して手続を行っている。	住民の市役所滞在時間の短縮化	おくやみコーナーは申請書作成及び案内を行うための総合窓口であり、手続は各課で実施する仕様となっているため。	ワンストップ窓口の対象業務については、住民側の手続が完了するまで実施する。	ワンストップ窓口運営方式
14	おくやみコーナーの評価(職員)	おくやみコーナーにおける手続の案内において、必要な手続の案内が漏れていたことがある。	業務品質の継続的な改善	必要な手続の判断は、マニュアルを基におくやみコーナーの担当者が実施しており、担当者の知識や能力に依存するため。	手続が必要かどうかの判断をITツールで機械的に判定できるようにする。	ITツール
15	おくやみコーナーの評価(職員)	おくやみコーナーや各課において職員が確認した情報が、各課の担当者に共有されていないため、住民に対して同じことを確認することがある。	組織間の情報共有による住民サービスの向上	おくやみコーナーや各課で住民に確認した情報を、他の窓口へ共有する仕組みがないため。	ITツールによって引継ぎシートを作成し、ワンストップ窓口や各課で住民に確認した情報を他の窓口へ共有する。	ITツール
16	おくやみコーナーの評価(職員)	おくやみコーナーでは、死亡に関して必要な手続を住民に案内しているが、案内後の手続の実施状況については管理していないため、各窓口において手続の進捗状況を把握するのに時間を要している。	組織間の情報共有による住民サービスの向上	各課における手続の進捗状況について、他の窓口へ共有する仕組みがないため。	引継ぎシートに、各手続の進捗状況を記載する。また、手続が全て終了している場合は、引継ぎシートを回収する。	ワンストップ窓口業務フロー
17	おくやみコーナーの評価(職員)	職員による入力誤りや住民が申請書に記載した内容に誤りによる不備が発生することがある。	業務品質の継続的な改善	手作業・手入力であるため、人為的なミスが発生することがある。	基幹システムからのデータ取得やマイナンバーカードからのデータ取得など、可能な限り手作業によるデータ入力を削減する。	ITツール
18	他事例調査 (大野城市)	アウトソーシングにおいて、契約更改のタイミングで業者変更が発生した場合、アウトソーシング先に蓄積されたノウハウを消失することとなり業務に支障をきたす恐れがある。	業務ノウハウの継続的な蓄積への取組	委託先の職員や会社にノウハウが蓄積されており、職員には蓄積されていないため。	一部の業務を職員で実施し、ノウハウを維持する。継続的に契約可能な事業者を検討する。	アウトソーシング
19	ワンストップ窓口検討WG	外国籍の住民の手続に時間を要しており、繁忙期の待ち時間が長くなっている。	外国籍の市民の手続に対する効果的な支援	外国人への対応は、コミュニケーションに時間を要し、通常の住民より手続に時間を要するため。	外国人の場合は、大勢来る時期は決まっており、手続きもほぼ決まっているため、対象の次期にのみ一箇所でも対応できる臨時窓口を設置する。	臨時窓口の設置
20	ワンストップ窓口検討WG	外国人対応のサポートとして、文化国際課に通訳が週3日来ていますが、機能していない。	外国籍の市民の手続に対する効果的な支援	文化国際課のある5Fに常駐しており、GFや1Fの窓口担当者が通訳に依頼しにくい。	通訳はGFに常駐させる。	レイアウト

【項目説明】

項目名	内容
発生割合(%)	ライフイベントにおいて、該当行の業務が発生する割合。例:ライフイベント「出生」において、業務「国民健康保険の資格取得」が発生する割合等
難易度	該当行の業務の難易度を以下三段階で分類。 高:高度な専門知識が必要、中:一定の専門知識が必要(研修やマニュアルで補える範囲)、低:専門知識は不要
ワンストップ窓口 「取扱」	該当行の業務をワンストップ窓口で取扱うか分類。 対象:ワンストップ窓口で取扱う、一部対象:業務の一部をワンストップ窓口で取扱う 対象外:ワンストップ窓口で取扱わない
ワンストップ窓口 「一部対象における対象外のパターン」	「取扱」列が「一部対象」となっている業務について、ワンストップ窓口の対象外となるパターンを記載。
ワンストップ窓口 「取扱対象外の理由」	「取扱」列が「一部対象」または「対象外」となっている業務について、ワンストップ窓口の対象外となる理由を記載。
ワンストップ窓口 「留意事項」	該当行の業務について、ワンストップ窓口に関する留意事項を記載。
ワンストップ窓口 「対象外割合(%)」	該当行の業務について、ワンストップ窓口の対象外となる割合を記載。

対象業務一覧（出生）

（※1）出生数は、総務省HPに掲載している住民基本台帳の数値を使用

No	担当課名	業務名	H27 年間件数 (※1)	発生割合 (%)	難易度	ワンストップ窓口					
						取扱	一部対象における対象外のパターン	取扱対象外の理由	備考	対象外 割合(%)	
1	市民課	戸籍届書「出生」の受付	863	100%	高	対象	-	-	-	・母が未婚または離婚している場合、裁判の相談・説明等、高度な専門知識を必要とし、処理時間が長くなる	0%
2	保険年金課	国民健康保険の資格取得	105	12%	中	一部対象	・申請者に滞納、未申告がある場合	・保険料の相談等高度な専門知識を必要とするため	・取扱対象外に該当する場合、国保有識者がワンストップ窓口へ移動して対応する（住民は窓口を移動しない）	-	70%
3	保険年金課	出産育児一時金請求手続き	53	6%	中	一部対象	・申請者に滞納、未申告がある場合	・請求額の相談等高度な専門知識を必要とするため	・取扱対象外に該当する場合、国保有識者がワンストップ窓口へ移動して対応する（住民は窓口を移動しない）	-	50%
4	児童家庭課	児童手当関係その他申請・受理事務（新規）	345	40%	中	一部対象	・対象児童の両親が別居している場合 ・申請者がDV被害者に該当する場合	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	5%
5	児童家庭課	児童手当関係その他申請・受理事務（異動）	345	40%	中	一部対象	・対象児童の両親が別居している場合 ・申請者がDV被害者に該当する場合	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	5%
6	児童家庭課	子ども医療関係の申請・受理事務（新規）	820	95%	低	対象	-	-	・社会保険対象者の場合、子どもの保険証の作成が出生届の提出に間に合わないため、出生届提出日に手続は実施できない	-	80%
7	児童家庭課	ひとり親家庭受給者証発行	86	10%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	100%
8	児童家庭課	児童扶養手当の加入手続き	86	10%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	100%
9	児童家庭課	特別児童扶養手当の加入手続き	9	1%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	100%
10	健康づくり推進課	未熟児・養育医療の申請	43	5%	低	対象外	-	・申請には子ども医療証や医師の証明書等が必要であり、出生届提出時点で住民が資料を揃えることは困難であるため	・本庁者外の保健センターにて取扱われている	-	100%

対象業務一覧（転入）

（※1）転入数は、総務省HPに掲載している住民基本台帳の数値を参照（大学新入生の一括申請分（937件）を除く）

No	担当課名	業務名	H27 年間件数 (※1)	発生割合 (%)	難易度	ワンストップ窓口					
						取扱	一部対象における対象外のパターン	取扱対象外の理由	備考	対象外 割合(%)	
1	市民課	住民異動届「転入」の受付	4697	100%	高	対象	-	-	-	・申請者が国保に加入する場合、保険料によって世帯の統合や分離、世帯主の変更等が発生するため、保険年金課に案内している	0%
2	市民課	印鑑登録の受付	705	15%	中	対象	-	-	-	・印鑑登録を行う場合は、住基システムへの登録が必要になる(※年間印鑑登録件数3570件)	0%
3	環境課	犬の登録	235	5%	高	対象外	-	-	・件数が少なく、専門知識を必要とするため	-	100%
4	保険年金課	世帯主変更有無等の確認	935	20%	高	一部対象	-	-	・世帯構成に応じた保険料を計算して説明する必要があり、高度な専門知識が必要なため	-	50%
5	保険年金課	国民健康保険の資格取得	935	20%	高	一部対象	-	-	・保険料の計算に加え、過去の未納や前住所地での加入状況の確認など、高度な専門知識が必要なため	-	50%
6	保険年金課	後期高齢者医療保険の資格取得	186	4%	中	一部対象	・世帯構成の変更が発生する場合 ・県外からの転入、かつ施設に入る場合	-	・保険料の説明や住所地特例の説明等、高度な専門知識が必要なため(転入元が住所地特例の適用地である場合、特例資格の喪失あり)	-	10%
7	保険年金課	国民年金 住所・氏名の変更	861	18%	中	一部対象	・DVを理由とした転入の場合	-	・基礎年金番号の取り直しが発生し、説明等に専門知識が必要なため	・年金事務所に問合せをする職員は、事前に年金事務所への届出が必要になる	10%
8	児童家庭課	児童手当関係その他申請・受理事務(新規)	1409	30%	中	一部対象	・対象児童の両親が別居している場合 ・申請者がDV被害者に該当する場合	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	5%
9	児童家庭課	子ども医療関係の申請・受理事務(新規)	1409	30%	低	対象	・対象児童の両親が別居している場合 ・申請者がDV被害者に該当する場合	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	0%
10	児童家庭課	ひとり親家庭受給者証発行	235	5%	高	対象外	-	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	100%
11	児童家庭課	児童扶養手当の加入手続き	235	5%	高	対象外	-	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	100%
12	児童家庭課	特別児童扶養手当の加入手続き	47	1%	高	対象外	-	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	100%
13	高齢者福祉課	介護保険関係取得申請・受理事務	70	1%	中	対象外	-	-	・引換証がない(期限が切れている)場合の対応は、専門知識が必要であり、件数も少ないため。	-	100%
14	障害福祉課	重度心身障害者医療の登録	470	10%	高	対象外	-	-	・処理件数が少なく、専門知識を要するため。	-	100%

対象業務一覧（転入）

（※1）転入数は、総務省HPに掲載している住民基本台帳の数値を参照（大学新入生の一括申請分（937件）を除く）

No	担当課名	業務名	H27 年間件数 (※1)	発生割合 (%)	難易度	ワンストップ窓口				
						取扱	一部対象における対象外のパターン	取扱対象外の理由	備考	対象外 割合(%)
15	障害福祉課	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	470	10%	高	対象外	-	処理件数が少なく、専門知識を要するため。	書き換えには、福祉事務署長の公印が必要である。	100%
16	障害福祉課	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の住所変更	47	1%	高	対象外	-	処理件数が少なく、専門知識を要するため。		100%
17	課税課	125cc以下のバイクの住所変更届	235	5%	中	対象外	-	登録にはナンバープレートが必要であり、当日手続を行うことは少ないため。		100%
18	健康づくり推進課	妊婦健診の受診票の交換	470	10%	中	対象外	-	母親の面談を兼ねており、保健師による対応が必要なため。		100%
19	健康づくり推進課	乳児一般健康診査の受診票の交換	470	10%	中	対象外	-	母親の面談を兼ねており、保健師による対応が必要なため。		100%
20	学校教育課	校区外通学可否の確認	47	1%	高	対象外	-	・校区外通学可否の判定には高度な専門知識を必要とするため		100%



対象業務一覧（転出）

（※1）転出数は、総務省HPに掲載している住民基本台帳の数値を参照

No	担当課名	業務名	H27 年間件数 (※1)	発生割合 (%)	難易度	ワンストップ窓口				
						取扱	一部対象における対象外のパターン	取扱対象外の理由	備考	対象外 割合(%)
1	市民課	住民異動届「転出」の受付	5510	100%	中	対象	-	-	-	0%
2	保険年金課	国民健康保険の資格喪失	1319	24%	高	対象外	-	・保険料の精算があり、専門知識を必要とするため	・精算は原課のレジを使用する必要があるため、ワンストップ対象としない。	100%
3	保険年金課	後期高齢者医療保険の資格喪失	164	3%	高	対象外	-	・保険料の精算があり、専門知識を必要とするため	・精算は原課のレジを使用する必要があるため、ワンストップ対象としない。	100%
4	保険年金課	国民年金転出手続(海外転出者)	861	16%	低	対象外	-	・発生する頻度が少なく、年金事務所への問合せを必要とするため	・年金事務所への問合せが発生する	100%
5	児童家庭課	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	1653	30%	低	一部対象	・対象児童の両親が別居している場合 ・申請者がDV被害者に該当する場合	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	5%
6	児童家庭課	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	1653	30%	低	対象	-	-	-	0%
7	児童家庭課	ひとり親家庭受給者証返却	276	5%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	100%
8	児童家庭課	児童扶養手当の転出手続き	276	5%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	100%
9	児童家庭課	特別児童扶養手当の転出手続き	55	1%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	100%
10	高齢者福祉課	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	276	5%	高	対象外	-	・保険料の精算があり、専門知識を必要とするため	・要介護認定を行う場合、市長印が必要になる	100%
11	障害福祉課	重度心身障害者医療受給者証の返却	55	1%	高	対象外	-	・医療費の給付等があり、専門知識を必要とするため	-	100%
12	課税課	所得証明書の発行	1653	30%	中	対象外	・確定申告の未申告者の場合	・未申告者の所得証明発行は、特別な手続が必要なため	-	100%
13	課税課	125cc以下のバイクの廃車手続	55	1%	中	対象外	-	・発生する可能性が低い	-	100%
14	学校教育課	退園届けを交付	55	1%	高	対象外	-	・発生する可能性が低く、転出先での相談等高度な専門知識を必要とするため	-	100%



対象業務一覧（転居）

No	担当課名	業務名	H27 年間件数	発生割合 (%)	難易度	ワンストップ窓口					
						取扱	一部対象における対象外のパターン	取扱対象外の理由	留意事項	対象外 割合(%)	
1	市民課	住民異動届「転居」の受付	7000	100%	高	対象	-	-	-	・申請者が国保に加入する場合、保険料によって世帯の統合や分離、世帯主の変更等が発生するため、保険年金課に案内している。	0%
2	保険年金課	世帯主変更有無等の確認	2484	35%	高	一部対象	-	・世帯構成に応じた保険料を計算して説明する必要があり、高度な専門知識が必要なため。	・ワンストップ窓口担当者が、国保業務の知識を習得することで、一定程度のワンストップ化を実現する。	-	50%
3	保険年金課	国民健康保険被保険者氏名・住所・世帯異動に関する事務	2484	35%	高	一部対象	・保険料の未納者である場合 ・住民税の未申告者である場合 ・世帯構成の変更が発生する場合	・保険料の計算に加え、過去の未納や前住所地での加入状況の確認など、高度な専門知識が必要なため。	・保険証の引渡しが発生する ・ワンストップ窓口担当者が、国保業務の知識を習得することで、一定程度のワンストップ化を実現する。	-	50%
4	保険年金課	後期高齢者医療保険被保険者証関係事務	449	6%	高	一部対象	・保険料の未納者である場合 ・住民税の未申告者である場合 ・世帯構成の変更が発生する場合	・保険料の計算に加え、過去の未納や前住所地での加入状況の確認など、高度な専門知識が必要なため。	・ワンストップ窓口担当者が、国保業務の知識を習得することで、一定程度のワンストップ化を実現する。	-	10%
5	保険年金課	国民年金 住所・氏名の変更	1057	15%	低	一部対象	・障害年金の受給者	・年金事務所とのやり取りが発生し、高度な専門知識が必要なため。	-	-	20%
6	児童家庭課	児童手当関係その他申請・受理事務(異動)	2100	30%	中	一部対象	・対象児童の両親が別居している場合 ・申請者がDV被害者に該当する場合	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	5%
7	児童家庭課	子ども医療関係の申請・受理事務(異動)	2100	30%	中	対象	-	-	-	-	0%
8	児童家庭課	ひとり親家庭受給者証住所変更	350	5%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	100%
9	児童家庭課	児童扶養手当の転居手続き	350	5%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	100%
10	児童家庭課	特別児童扶養手当の転居手続き	70	1%	高	対象外	-	・家庭環境の相談に応じた対応等、高度な専門知識を必要とするため	-	-	100%
11	高齢者福祉課	介護保険関係異動・喪失届等の申請・受理事務	280	4%	低	一部対象	・別府市以外の介護保険証を持っている場合	・転居に伴い新しい介護保険証の発行が必要となり、高度な専門知識を要するため	-	-	10%
12	障害福祉課	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳の住所変更	1050	15%	高	対象外	-	・処理件数が少なく、専門知識を要するため	・各手帳の住所の書き換えには、福祉事務署長の公印が必要になる	-	100%
13	学校教育課	校区外通学可否の確認	70	1%	高	対象外	-	・校区外通学可否の判定には高度な専門知識を必要とするため	-	-	100%