

平成 29 年度
業務改革モデルプロジェクト
(窓口業務プロセス改革事業)
報告書 (資料編)

平成 30 年 2 月

船橋市

収録資料

- 調査対象申請書
- 担当課ヒアリング結果
- 業務フロー図
- 業務記述書
- RCM（リスクコントロールマトリクス）
- 窓口アンケート結果
- 業務プロセス分析手順書

調査対象申請書

通番	項番1	申請書名(標準版)	手続名	項番2	担当課	申請書名(船橋市)
01-010	1		認定請求書(新規)	1	児童家庭課	児童手当・特例給付 認定請求書
01-020	2		各種変更届	2	児童家庭課	児童手当・特例給付 変更届
01-030	3	児童手当 特例給付 認定に関する申請書・届	額改定認定請求書(増額)	3	児童家庭課	児童手当・特例給付 額改定(増額) 請求書
01-040	4		額改定届(減額)	4	児童家庭課	児童手当・特例給付 額改定(減額) 請求書
01-050	5		金融機関変更届		児童家庭課	転入・転出・転居対象外
01-060	6	児童手当・特例給付 受給事由消滅届		5	児童家庭課	児童手当・特例給付 受給事由消滅届
01-070	7	児童手当・特例給付 養育申立書		6	児童家庭課	児童手当・特例給付 監護生計維持申立書
01-080	8	児童手当・特例給付 別居監護申立書		7	児童家庭課	児童手当・特例給付 別居監護申立書
01-090	9	児童手当・特例給付 受給資格に係る申立書(同居父母)		8	児童家庭課	児童手当・特例給付 受給資格申立書
02-010	10		認定請求(新規)	9	児童家庭課	児童扶養手当認定等請求書
02-020	11		認定請求(再認定)		児童家庭課	転入・転出・転居対象外
02-030	12	児童扶養手当認定等請求書(届)	額改定請求(増額)	10	児童家庭課	児童扶養手当額改定請求書(増額)
02-040	13		額改定届(減額)	11	児童家庭課	児童扶養手当額改定届(減額)
02-050	14		市外からの住所変更届		児童家庭課	※18と兼ねる
02-060	15	児童扶養手当 県提出用 額改定届(減額)			児童家庭課	なし
02-070	16	児童扶養手当 県提出用 額改定請求(増額)			児童家庭課	なし
02-080	17	児童扶養手当 氏名変更及び支給要件変更届		12	児童家庭課	児童扶養手当対象児童諸変更届
02-090	18	児童扶養手当 資格喪失届		13	児童家庭課	児童扶養手当資格喪失届
02-100	19	児童扶養手当 受給者死亡届兼未支払手当請求書			児童家庭課	転入・転出・転居対象外
02-110	20	児童扶養手当 住所変更(県内移動)及び支払金額機関変更届				
02-120	21	児童扶養手当 転出届		14	児童家庭課	児童扶養手当変更届(市内転居・転出・氏名・金融機関)
02-130	22	児童扶養手当 別居監護申立書		15	児童家庭課	児童扶養手当 別居監護申立書
02-140	23	児童扶養手当 支給停止関係(発生・消滅・変更)届		16	児童家庭課	児童扶養手当支給停止関係 発生消滅変更届
03-010	24		新規認定請求			
03-020	25	特別児童扶養手当	額改定(増額)請求書	17	障害福祉課	特別児童扶養手当 認定請求書
03-030	26		県外からの住所変更届			・認定請求書 ・県外又は千葉県からの転入届
03-040	27	特別児童扶養手当振込先口座申出書	新規請求	18	障害福祉課	特別児童扶養手当振込先口座申出書
03-050	28	16歳以上19歳未満の控除対象扶養親族に関する申立書		19	障害福祉課	16歳以上19歳未満の控除対象扶養親族に関する申立書
03-060	29	特別児童扶養手当県外転出届		20	障害福祉課	特別児童扶養手当県外転出届
03-070	30	特別児童扶養手当 額改定届(減額)		21	障害福祉課	特別児童扶養手当 額改定届
03-080	31	特別児童扶養手当 氏名変更及び支給要件変更届		22	障害福祉課	特別児童扶養手当 氏名変更/住所変更届
03-090	32	特別児童扶養手当 資格喪失届		23	障害福祉課	特別児童扶養手当 資格喪失届
03-100	33	特別児童扶養手当 受給者死亡届兼未支払手当請求書		24	障害福祉課	特別児童扶養手当 受給者死亡届
03-110	34	特別児童扶養手当 住所変更(県内移動)及び支払金額機関変更届			障害福祉課	※32と兼ねる
04-010	35	子ども医療費 受給認定申請書		25	児童家庭課	船橋市子ども医療費助成登録申請書
04-020	36	子ども医療費 受給資格変更届申出書		26	児童家庭課	船橋市子ども医療費助成受給資格登録変更届
04-030	37	子ども医療費 受給資格証再交付申請書		27	児童家庭課	船橋市子ども医療費助成受給券再交付申請書
04-040	38	子ども医療費 受給資格喪失届		28	児童家庭課	船橋市子ども医療費助成受給券返納届
05-010	39	一人親家庭等医療費 受給資格認定申請書		29	児童家庭課	船橋市母子家庭・父子家庭等医療費受給資格認定申請書
05-020	40	一人親家庭等医療費 受給資格変更届申出書		30	児童家庭課	船橋市母子家庭・父子家庭等医療費受給資格変更届
05-030	41	一人親家庭等医療費 受給資格証再交付申請書			児童家庭課	転入・転出・転居対象外
05-040	42	一人親家庭等医療費 受給資格喪失届			児童家庭課	※41と兼ねる
06-010	43	障害者医療費 受給資格認定申請書		31	障害福祉課	船橋市重度心身障害者医療費助成受給資格認定申請書
06-020	44	障害者医療費 受給資格変更届申出書		32	障害福祉課	船橋市重度心身障害者医療費助成受給券再交付申請書
06-030	45	障害者医療費 受給資格証再交付申請書			障害福祉課	転入・転出・転居対象外
06-040	46	障害者医療費 受給資格喪失届(障害)				
06-050	47	障害者医療費 受給資格喪失届(後期高齢者)		33	障害福祉課	船橋市重度心身障害者医療費助成受給券返納届
07-010	48		新規			
07-020	49	自立支援医療費(育成医療) 支給認定申請書(新規・再認定・変更)	再認定	34	地域保健課	自立支援医療費支給認定申請書
07-030	50		変更	35	地域保健課	自立支援医療費受給者証等記載事項変更届(育成医療)
08-010	51		新規			
08-020	52	小児慢性特定疾病医療費支給認定申請書(新規・更新)	更新	36	保健総務課	小児慢性特定疾病医療費支給認定申請書(新規・更新・変更)
08-030	53	小児慢性特定疾病医療費支給認定変更申請書(医療受給者証等記載事項変更)		37	保健総務課	小児慢性特定疾病医療費受給者証等記載事項変更届(国)
09-010	54		新規			
09-020	55	養育医療給付申請書(新規・継続)	継続	38	地域保健課	養育医療給付申請書
10-010	56	住所地特例(116条の2) 該当・非該当届		39	国民健康保険課	国民健康保険被保険者証 法第116条の2 該当・非該当 届出書
11-010	57	国民健康保険資格関係届			国民健康保険課	転入・転出・転居対象外
11-020	58	国民健康保険出産育児一時金支給申請書			国民健康保険課	転入・転出・転居対象外
11-030	59	国民健康保険葬祭費支給申請書			国民健康保険課	転入・転出・転居対象外
11-040	60	国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定申請書(70才未満用)				
11-050	61	国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定申請書(高齢受給者用)		40	国民健康保険課	国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定申請書
11-060	62	国民健康保険療養費支給申請書			国民健康保険課	転入・転出・転居対象外
11-070	63	国民健康保険移送費申請書			国民健康保険課	転入・転出・転居対象外
11-080	64	国民健康保険移送費申請書(医師意見書)			国民健康保険課	転入・転出・転居対象外
11-090	65	国民健康保険被保険者証・高齢受給者証再交付申請書			国民健康保険課	転入・転出・転居対象外
12-010	66	年金受給権者死亡届(報告書)			国民年金課	転入・転出・転居対象外
12-020	67	年金請求書(国民年金・寡婦年金)			国民年金課	転入・転出・転居対象外
12-030	68	年金請求書(国民年金遺族基礎年金)			国民年金課	転入・転出・転居対象外
12-040	69	国民年金死亡一時金請求書			国民年金課	転入・転出・転居対象外
12-050	70	未支給年金請求書・死亡届			国民年金課	転入・転出・転居対象外
13-010	71	介護保険要介護・要支援(認定・更新認定・認定変更)申請書	認定	41	介護保険課	介護保険要介護(要支援) 認定申請書
13-020	72	介護保険負担限度額認定申請書		42	介護保険課	介護保険(負担限度額認定申請書)
14-010	73	療育手帳返還届		43	障害福祉課	療育手帳返還届
14-020	74	療育手帳変更届		44	障害福祉課	療育手帳記載事項変更届
14-030	75	申出書(療育手帳)		45	障害福祉課	(療育手帳)申出書
15-010	76	身体障害者手帳返還届			障害福祉課	転入・転出・転居対象外
15-020	77	身体障害者居住地等変更届		46	障害福祉課	障害福祉(身体障害者居住地等変更届)
50-010	78	住民異動届		47	戸籍住民課	住民異動届
50-030	79	入籍届			戸籍住民課	転入・転出・転居対象外
51-010	80	農地法第3条の3届出書			?	転入・転出・転居対象外
52-010	81	森林の土地の所有者届出書			?	転入・転出・転居対象外
01-100	-	-		48	児童家庭課	児童手当申立書(尊親数の変更)
08-040	-	-		49	保健総務課	登録証記載事項変更届(市)
08-050	-	-		50	保健総務課	受給者証消滅届(国)
08-060	-	-		51	保健総務課	登録消滅届(市)
11-100	-	-		52	国民健康保険課	国民健康保険料所得申告書
16-010	-	-		53	地域保健課	母子健康手帳・別冊交付申請書
17-010	-	-		54	健康づくり課	予防接種予診票交付申込書

担当課ヒアリング結果

ヒアリングの進め方
期間
7月から8月 ヒアリング回数 最少2回 最大4回 その他課題管理票・メールで確認
対象課
児童家庭課、障害福祉課、保健総務課、地域保健課、健康づくり課、 介護保険課、国民健康保険課
方法
事業者が標準版として事前に調査し作成していた政省令に紐づく申請書一覧および手続きフローを基に、担当課にヒアリングを行い、採用する申請書の特定およびナビゲーションの質問の修正を行った。
要点
<ol style="list-style-type: none">1. 本市におけるその申請書の手続きを戸籍住民課で特定させて申請書を作成すべきか、それとも担当課へ誘導してさらに深掘して聞いてから対象者か否か判定すべきか。2. その申請手続きを行うためのナビゲーションの質問の内容、文言等の修正、訂正3. そもそもの認識に誤りがないか。4. 中核市として行っていること、市単独で行っていることの確認 (例) 子ども医療費の市単補助による所得制限の撤廃5. 他課手続きについては、申請書を持参して担当課窓口に行くが、その後の担当課での流れは変更しない。6. 戸籍住民課の事業であるため、協力依頼という形で他課が参加。ヒアリング回数は極力抑え、課題管理票・メール等で確認を行う。
全体として
<ol style="list-style-type: none">1. 標準版では、申請書を渡してもしも該当しない場合には回収すればよいとの考えであったようだが、本市は該当すると判明した人のみに渡したいとの声が多かった。2. 従来から、戸籍住民課では住民異動届のみを扱い、他課手続きの内容については原則ノータッチである。転出証明書等から手続きの必要性が確認できる場合は窓口職員から手続きに行くよう案内していたが、それ以外(障害福祉の手続き等)は自らの申告がなければ気付く機会もなく案内していなかつ

た。そのため、手続きが必要だと本人が気付いた時点で自ら担当課へ問合せ、その後窓口へ行って手続きを行うこととなり、手間と時間がかかっている。

3. 目指す窓口の姿は、共通項目の記入負担の軽減と、住民異動を起点とした関連手続きの特定による案内もれの軽減の、職員と申請者双方の負担軽減である。
4. 提出書類が多い等の理由で2回程度窓口に来てもらう手続きについては、申請書は出力せず、課の案内をしてほしいとのことであった。
※児童扶養手当全般（児童家庭課）、小児慢性特定疾病医療費支給（保険総務課）、育成医療・養育医療（地域保健課）
5. 中核市の事業と市独自で行っている事業については、ナビゲーションへの質問の追加、変更、削除を行った。
6. 申請書ではなく各課・制度の案内シートを打ち出すこととしたが、その表現について統一させるか否か議論となった。今回は、該当するであろう人を担当課へ導くことに重点を置いた形になった（受付可能場所の地図の記載、連絡先の電話番号）。また、事前に担当課へ確認をしてほしい場合はその旨を記載した。それ以外の共通ルールの設定は特に行っていないが、フォーマットは事業者の用意した一定の様式で統一している。

国民健康保険課

業務内容

予算執行及び管理、国民健康保険運営協議会の管理運営に関すること
国民健康保険の届出（加入や離脱など）や各種給付に関すること
保険料の賦課、収納、還付保険料減免に関すること
滞納保険料の納付相談
後期高齢者医療制度及び老人医療助成に関すること

対象帳票

- 10-010 国民健康保険被保険者証 法第 116 条の 2 該当・非該当届出書
- 11-010 国民健康保険資格関係届
- 11-020 国民健康保険出産育児一時金支給申請書
- 11-030 国民健康保険葬祭費支給申請書
- 11-040 国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定申請書
- 11-060 国民健康保険療養費支給申請書
- 11-070 国民健康保険移送費申請書
- 11-080 国民健康保険移送費申請書_医師意見書
- 11-090 国民健康保険被保険者証・高齢受給者証再交付申請書
- 11-100 国民健康保険料所得申告書

異動届提出時の現状

- 対象者には住民異動届の 3 枚目（複写）を持たせて、国民健康保険課へ行くよう案内。それ以外の国保固有業務について戸籍住民課から案内することは特になかった。
対象者にあたるかどうかについては、転出証明書・確認リスト・申出とヒアリングによる。
- 後期高齢者医療の該当についても同様。3 枚目に後期高齢であることを伝えるため、「後期国民健康保険課高齢者医療係行」との判子を押す。

【転入】

- 口頭でのヒアリング「加入の保険は国民健康保険ですか？それとも社会保険ですか？」及び転出証明書の国民健康保険資格情報の確認により、戸籍住民課窓口の段階で国保加入者についてほぼもれなく拾えている。従前が国民健康保険の場合、原則国民健康保険課案内。
- 異動タイミングと就職、転職等のタイミングが重なった際、国保から社保又はその逆となることがある。社保から国保の際は、国民健康保険課案内。国保から社保の際は、空白期間がある場合は国保加入が必要なこと伝えて案内。
- 海外転入の際も加入保険をどうするか聞いて他の保険加入が決まってなけ

れば国民健康保険課案内。国保と国民年金は原則セットと捉えて、国保加入する方には年金加入の手続きについても案内。外国人住民の 30 条 46 による海外転入が多い。

【転居】

- 住民記録システムから個別記載事項が記載された確認リストのチェック、及び口頭での確認「加入の保険は国民健康保険ですか？それとも社会保険ですか？」

対象者には住民異動届の 3 枚目（複写）を渡して国民健康保険課へ行くよう案内。社保加入と本人が申し出ているのにリスト上が国保資格有の場合は、離脱の手続きをしていない可能性があるため、国民健康保険課へ確認に行くよう案内。

【転出】

- 住民記録システムから個別記載事項が記載された確認リストのチェック、及び口頭での確認「加入の保険は国民健康保険ですか？それとも社会保険ですか？」

対象者には住民異動届の 3 枚目（複写）を渡して国民健康保険課へ行くよう案内。社保加入と本人申し出ているのにリスト上が国保資格有の場合は、離脱の手続きをしていない可能性があるため、国民健康保険課へ確認に行くよう案内。

- 異動日が過去の場合、その日から本日まで病院にかかっているか口頭確認。異動日以降に病院にかかっている際は、清算手続きが発生する旨伝えてから国保へ案内。
- 異動手続きを行うと、異動日に関わらず保険が使用できなくなると思っている人が多いため、異動日を未来日で記入してきて質問があった際は、異動日前日までが船橋市民であり、保険はその日まで使用できる旨伝えている。

【世帯変更】

- 世帯変更を行う理由の一つに国民健康保険がある。保険料の負担、世帯主の責任、といった理由から、従前の世帯構成の変更を希望されることがある。例えば、成人した子の保険料について世帯が親子で一緒の場合、主である親が支払いに対する責任を負い、その請求書等に関しても宛名は世帯主である親に対して行われる。（擬主でも同じ）そのことに対して、子本人宛に請求書が来るようにしたいとの相談が国民健康保険課にされ、世帯を分けたら要望に対応できる旨の説明を受け希望した方が、戸籍住民課へ世帯分離の申出に来るものである。
- 国保に限らず、世帯変更は戸籍住民課を起点にすることは少なく、主に国民健康保険、介護保険の料金や責任、手間について便宜をはかろうとした場合

に担当課に相談の結果、世帯変更を申請されることが多い。

ヒアリング内容

- 「11-040 国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定申請書」について、転入の届出のタイミングであえて案内する必要はないとのこととなった。そもそも異動をきっかけとして発生する手続きではないこと。また、転入の際は所得情報を把握していないため、収入が分からずその場で限度額証を渡せるものではない。他市照会をして1, 2ヶ月後にわかる。所得情報の把握は世帯全員分の市民税課税証明書が必要となる。さらに、保険料の未納があっても限度額証明書は発行できない。
異動の際に、限度額証が必要になるケースは、本人が入院中に異動届出が必要となり、保険者が変わるため限度額証の提示を入院中の病院へ行うためであり、件数として少ない。
- 「高額療養費」の自己負担限度額について
70歳未満は、収入限度額が5段階に分かれている。75歳以上は来年度改定され細分化予定である。
- 「11-100 国民健康保険料所得申告書」は当初一覧表に記載がなかったもので、国民健康保険課より提案されたもの。海外転入時の所得申告書について、従前は戸籍住民課では感知していなかった。
- 事業者とのヒアリングの中では、外国人住民の海外転入について所得申告書の打ち出しができるようにしたいとのことであったが、日本人でも海外転入の際は、記入をさせているとのことであった。

結果

11-100 国民健康保険料所得申告書
(住民異動届3枚目)

介護保険課

業務内容

介護保険料（第一号被保険者）の賦課や徴収に関する事務
介護保険の被保険者の資格に関する事務
介護サービスの利用に関する事務
要介護（要支援）認定に関する事務
介護認定審査会に関する事務
認定調査に関する事務
介護保険事業特別会計に関する事務

対象帳票

- 13-010 介護保険要介護（要支援）認定申請書
- 13-020 介護保険（負担限度額認定申請書）

異動届提出時の現状

- 介護保険受給者の異動届の申請は、本人ではなく家族や後見人が行うことが多いため、内容確認に時間がかかることがある。
- 介護保険受給者が異動するケースとして、①家から家、②家から施設、③施設から施設、がある。主に②、③の場合、保険者が変わることと、変わらないこととあり出力する帳票が異なってくる。
- 実際の異動日と届出日に差があることがあり、事情を聞いてから受付を進めることがある。さらに病院に入院している場合、その期間が結果として長くなったとしても性質上住所登録地として認めていないこともあり、実態と住所登録が異なることがあることが、受付を難しくさせている。

【転入】

- 転出証明書に介護保険の被保険者である旨の記載、及び申請者の申出による確認。転出証明書の記載は、被保険者であるかの有無を記載しているケースと、受給しているかの有無を記載しているケースがあるため、転出証明書のみでは内容の確認が行えない状態である。そのため、異動受付窓口では、前市町村で介護サービスの受給を受けていたか聞くようにしているが、受付職員的能力によって聞きもれの発生がある。

【転居】

- 異動確認リストの介護資格欄に認定区分の記載がある場合、通常は3、4日後に介護保険課より新たな住所地に介護保険証を送付する。その3、4日の間に新たな住所地を示す必要等がある場合、異動入力後、資格者証を戸籍住民課で発行し交付している。

【転出】

- 異動確認リストの介護資格欄に認定区分の記載がある場合で転出先が一般

住宅の場合、転出証明書作成後「受給資格証明書」を作成して転出証明書と併せて交付している。また、転出先が住所地特例施設の場合、転出証明書作成後「資格者証」を作成して転出証明書と併せて交付している。情報連携により「受給資格証明書」の発行は今後なくなる見込みであるが、今は現状維持としている。

ヒアリング内容

- 手続きを行う主体について、本人以外によることが多いが、第三者としてケアマネージャーが行うことが多いかどうかについての問いに対して、本市においてはケアマネージャーが届出を実施することはほとんどないとの回答であった。そのため、第三者としてケアマネージャーを特に意識して質問を構築はしなかった。
- 通常、認定期間が切れていること判明するのは以下2つとなりそれぞれ次のように対応している。
 - ① 転入先の戸籍担当者が気づく場合 介護保険課への引き継ぎ書類にその旨を記載
 - ② 転出時に戸籍担当者が気づく場合 申請者に、転入先で伝えるようアナウンスする。
- 現状、戸籍住民課で転入の受付を行ったあと介護保険課へ案内する場合、必要書類等の案内は特に行っていなかった。しかし、介護保険課より受付の際前市町村より「受給資格証明書」を持参し異動日より14日以内に申請することを伝えたいとの希望が出た。そのため、申請一覧のページの「13-010 介護保険要介護・要支援（認定・更新認定・認定変更）申請書 認定」の表記の横に14日以内に受給資格証明書を持参する旨を記載した。
- 「資格者証」「受給資格証明書」の必要性の確認、出力忘れを防止するため、異動届作成のナビゲーションページの中で、職員に注意を促す文言を記載とした。マイナンバーの情報連携が進むと、市町村間の情報引き継ぎ該当様式が増えて、用意すべき添付書類減る想定なので、情報連携が順調に進んでいけば改めて見直しが必要となる。
- 毎年、6月と7月の間にまたがって変更が生じる様式が存在し、「13-020 介護保険 負担限度額認定申請書」は平成29年7月末まで28年度の様式を、翌8月1日からは29年度の様式に切り替える。7月中は、両年度の様式をセットで利用する申請者がいるため帳票を出力する際には対応が必要となる。
- 保険の種類は、国保／生活保護／社会保険／それ以外とあったが、国保／生活保護／それ以外、で選択できれば戸籍住民課での異動受付は問題ないため選択肢を減らした。

- 保険が生活保護か？との問いで、介護保険課が生活支援課管轄の申請者か分かる。本市においては生活保護受給者であることをもって『ナビ付申請書』を使用しない運用とする必要はなく、住民異動届の作成受付については、生活保護受給者も戸籍住民課で行っている。
また、生活保護を受けていなくて、要介護認定を受けていなければ年齢を確認する必要はなく、転入後被保険者証は自動処理で送付されるため、介護保険上年齢要件の必要はない。
- 当初質問項目に取り上げていたが、申請者本人が市民税非課税対象者かどうかを認識していない場合が意外と多いため「分からない」場合をどう取り扱うか検討し、そもそもそこまで戸籍住民課では聞かないものとした。
- 戸籍住民課でどこまでヒアリングするのか議題となった。要介護認定について、転出先で認定を受けていたと主張する人には、新規認定請求申請書を渡さないにしても、戸籍住民課で認定書の存在を確認するべきか、認定を受けずとも介護保険課で所管していないサービスの申請を希望される場合（例：地域包括ケア）はどうか。デイケア関連であれば、認定を受けずとも軽度のサービスは受給可能でありその場合は包括支援課を案内してもらってもよいが、そこまで案内するか、といった内容である。これらについては、現状の戸籍住民課の窓口負担を増やさない形を希望し、結果ヒアリングには反映させないものとした。

結果

□13-010 介護保険要介護（要支援）認定申請書

【転入】【転居】【転出】での介護保険の受給有無の確認、申請の誘導、帳票の出力の正確性の向上を図るナビゲーションとする。

保健総務課

業務内容

難病に対する業務、小児慢性特定疾病に関する業務、肝炎医療費に関する業務、原爆被爆者見舞金等に関する業務、骨髄ドナー支援に関する業務、精神保健福祉に関する相談支援、デイケアクラブ、家族支援事業、普及啓発講演会、精神保健福祉ボランティア養成講座、こころの広場交流会、スポーツ交流大会など

地域保健の総合的推進に関する企画調整、人口動態など衛生上の統計調査
医療関係職等の免許申請の受付、医療安全相談、診療所・助産所・施術所等の手続き、薬局・医薬品販売業・毒劇物販売業等の手続き
食品衛生および環境衛生に関する検査
感染症に関する業務

対象帳票

- 08-010 小児慢性特定疾病医療費支給認定申請書（新規・更新・変更）
- 08-030 小児慢性特定疾病医療受給者証等記載事項変更届（国）
- 08-040 登録証記載事項変更届（市）
- 08-050 受給者証消滅届（国）
- 08-060 登録消滅届（市）
- 99-030 ご案内（保健総務課）

異動届提出時の現状

戸籍住民課窓口では、案内を行っていない。

ヒアリング内容

- 小児慢性特定疾病医療費の申請は、市単独事業を行っているため、まず国の事業として申請を行い、国事業としては支給対象とならなかった場合、市事業として申請することができるものである。今までは異動受付時に案内することがなく、担当課の保健総務課の所在が本庁舎ではなく徒歩 25 分ほどかかる保健福祉センターとなるため、異動届出後保健総務課へたどり着くのに時間がかかっていた。

【転入】

- 決定後申請日から支給対象となるため申請が遅れると支給されない期間が発生してしまう。そのため、異動手続き後速やかな誘導が必要とされた。また、申請の際に必要な書類数が多くほとんどの場合、担当課へ事前に連絡のうえ来庁するか、2 回手続きに訪れる状態である。申請書は、書き間違いが多いため窓口で書き方を伝えながら記入してもらっている。よって、今回は担当課を伝え、連絡を促すことを目的とし案内シートを出力するものとした。

【転居】

- 今までの受給証を回収し、新しい住所を記載したものを郵送する必要がある。申請は窓口ではなく、郵送で行えるため、申請書を出力し渡すのと併せて連絡用に案内シートを出力するものとした。

【転出】

- 転出先が県外か県内かで届出内容に影響はない。異動を起点とした手続きのため、転居と同様に申請書の打ち出しと案内シートを出力する。
- 当初用意していた質問は「お子さんは慢性特定疾患を抱えていますか？」という表現であったが、慢性特定疾病とは何かという質問になるのではないかと指摘があり、むしろ直接「小児慢性特定疾病医療受給者証を持っていますか？」と聞いたほうが、該当する人はわかり、それ以外は所有していないことが分かればいいので誘導はスムーズに行えるとの話となった。転入の場合、前市町村で疾病の程度により国事業には該当しなかったが市事業対象となりそうな人に異動手続きのタイミングで伝えるかどうかについては、質問文が長文となりしかも一読してわかるものとはできないこと、そのため異動窓口で質問がされそうとの理由により、目的は異動を起点とした手続きを行ったものに対して前市町村で受給していた制度をスムーズに継続させることとした。

結果

- 08-030 小児慢性特定疾病医療受給者証等記載事項変更届（国）
- 08-040 登録証記載事項変更届（市）
- 08-050 受給者証消滅届（国）
- 08-060 登録消滅届（市）
- 99-030 ご案内（保健総務課）

【転入】【転居】【転出】いずれの場合も該当する際には案内シートも出力する。また、国事業対象か市事業対象かは対象世帯保護者も把握していないことが多いため、出力する申請書は国・市様式ともに出力し、保健総務課窓口で確認して受付する。

地域保健課

業務内容

母子保健事業・健康増進事業・公園を活用した健康づくり事業等の実施
不妊治療費等の助成
養育・療育・育成医療の給付
調理師免許等の申請受付
保健センターの管理・運営

対象帳票

- 07-010 自立支援医療費支給認定申請書
- 07-030 自立支援医療受給者証等記載事項変更届（育成医療）
- 09-010 養育医療給付申請書
- 99-040 ご案内（地域保健課）養育医療
- 99-050 ご案内（地域保健課）育成医療
- 99-060 ご案内（地域保健課）母子健康手帳

異動届提出時の現状

- 妊娠しているかについては、申請者の申出があった場合、職員から見て明らかに妊娠しているであろうと思われる場合に母子健康手帳交付コーナーへ案内していたが、職員側から聞くのはためられることが多かった。そのため、受付窓口の机上に「転入した妊婦の方は1階正面玄関わきの母子健康手帳交付コーナーへお越しく下さい（妊婦健診受診票の交換が必要です）」との案内文を掲示していた。
- 乳幼児の健診については改めて異動の際に対象年齢の子どもがいる世帯に対して受診の有無を確認するようなことはしていなかった。
- 育成医療・養育医療についての知識はほぼなく、案内は行っていない。申請者から聞かれた際に問い合わせ案内したことはあると思われるが、地域保健課の業務内容について知らず問合せ先もわからない職員が多かった。

ヒアリング内容

- 今年度出力する申請書は、妊婦・赤ちゃん系のみとし、集団検診系は案内のみとする。
- 妊婦・赤ちゃん系
「母子健康手帳・別冊交付申請書」（A4表裏）
転入時、妊娠していることが条件であり、婚姻関係は問わないものである。そのため、対象者については「異動者のなかに妊娠している方はいますか？」との質問で拾うこと。また、母子手帳の別冊助成券交換は生後も助成対象期間があるので「1歳未満のお子さまがいるか」も質問の中に入れて聞くこととした。当初4情報等が印字されていなくても、申請書を確実に渡すことを

めざし、本庁で使用する様式であることを示すため、現状申請書の余白部分に文言「1階入り口脇の母子健康手帳交付コーナーへお越してください」と入れることとしていたが、今回は帳票の表裏印刷はしないとしたため、交付申請書を出力するのではなく、母子健康手帳交付コーナーへ誘導する案内文を対象者に出力とした。

- 集団検診系

①「幼児歯科健康診査表」対象は、2歳6ヶ月～11ヶ月になるまでのため、2歳5ヶ月以降の子どもには診査票を渡している。通常は、2歳5ヶ月になる月に案内郵送。

②「健康診査問診票」3種（4ヶ月、1歳6ヶ月、3歳）A3用紙の表裏を使用。OCR読み取り処理。例：1歳6ヶ月児健康診査

3月が誕生月の子ども 抽出：8月（20日前後）／発送：9月

①については2歳6ヶ月以上、②は健診対象となる1ヶ月前から受診可能な間に転入手続きが発生した際に診査票を渡す条件を設定することを当初考えたが、年齢要件の設定を組むのが細かく設定数が多いこと、また質問に落とし込むと質問数が増えその内容も冗長になること、OCR読み込みが印刷帳票だとうまくいくか不明なこと、出力帳票はA4用紙で統一したことから、申請書は出さないこととした。

- 現状、医療機関から「未熟児で養育医療対象になるかもしれない」と言われた場合、保健所に行くよう説明される。したがって起点は医療機関での受診であり、異動起点となることはもともと少ないものである。「養育医療」給付を出生から1ヶ月後に申請する場合、「遅延理由書」を記入してもらう必要がある。各申請は保健所窓口に来た方に様式を渡して記入してもらい、「医療意見書」を渡して、病院に持って行ってもらう。書き方の説明は窓口職員が行っているが、当初申請は、【転入】【転居】【転出】とは関係ないことが多いため、割愛とした。しかし、案内がされることへのメリットは大きいとの判断をし「育成医療」「養育医療」については『ナビ付申請書』で「以前いた市区町村で、養育医療を受けていましたか？」を問い、該当者に案内シートだけ渡すこととした。案内シートを持ってきた申請者に対して、窓口で説明し当該様式に記入してもらうことで、申請書を先に渡して発生し得る事前書き損じによるリスクを防ぎたいとの希望による。地域保健課窓口は本庁所にはないため、本庁から近い駅前総合窓口センターと4か所ある保健センターについて提出先として地図も記載することとした。

- 案内の文書の内容についてマイナンバー、税情報、同意書、対象者全員の直筆が求められること、委任状、それぞれの説明をどこまで入れるかについては、保健総務課と同じく事前に連絡をするような文書とすることで、何度も

来庁させないことを目指すものとした。

- 「養育医療」「育成医療」は小児慢性特定疾病医療と併給することがあるため質問はそれぞれ独立して捉える必要の確認を行った。

結果

99-040 ご案内（地域保健課）養育医療

99-050 ご案内（地域保健課）育成医療

99-060 ご案内（地域保健課）母子健康手帳

申請書は打ち出さず、該当手続きへの誘導のため案内シートを出力することとした。

健康づくり課

業務内容

特定健康診査、後期高齢者健康診査、各種がん検診、特定保健指導
介護予防教室の開催
ふなばしシルバーリハビリ体操の普及
予防接種

対象帳票

□17-010 予防接種予診票交付申込書

異動届提出時の現状

【通常の前防接種の案内】

- 船橋市では3～6ヶ月、9～11ヶ月時に記入してもらっている。
- 現状、様式案内は出生後2ヶ月経過していない子どもに郵送している。
- 生年月日の半月ごとに一斉郵送
例：1歳6ヶ月児健康診査
3月が誕生月の子ども 抽出：8月（20日前後）／発送：9月
- 異動手続き日に手続きができなくとも、健康づくり課へ電話で連絡すると必要な予診表を自宅へ送付
- 上記の条件からもれた場合、市から伝える機会がなく接種を逃してしまうことがある。

【転入】

- 転入の際、就学前の子どもがいたら「前防接種で終わっていないものがありますか？」と未接種のものがあるか聞き、あるとの申し出の場合母子健康手帳コーナーへ案内
- 手順、誘導のマニュアル等の整備はなく、窓口受付職員の気づきと案内能力に頼っている。そのため、案内もれが多い。
- 子ども世帯は、まずもれなく児童家庭課に行くので、そこでも案内してくれるであろうとの意識がある。

【転居】【転出】【世帯変更】

- 案内不要の認識

ヒアリング内容

- 当初用意していた帳票リストには含まれていなかったもの。先にヒアリングを行なった内容が伝わり健康づくり課より、案内ができるものにあたるのではと提案があったもの。前防接種と子どもの検診が検討議題となった。
- 健康づくり課は本庁舎内になく、外部の保健福祉センター内に所在。本庁舎から保健福祉センターは徒歩で約25分。そのため本庁舎では、母子健康手帳交付コーナーで乳幼児期の定期前防接種の案内、交付申請書の受付を母子

健康手帳の交付と併せて行っている。

- 予防接種予診表交付申込書は現状A5用紙を使用しているが、今回各申請書は一度に出力するためA4用紙に統一するものとしていた。そのことについては了解を得た。
- 接種対象の生後2ヶ月になる前に案内する必要があるため、生後45日を超えた子を出力対象とする。反対に生後1ヶ月半以前の子どもには、申請書を出さないこととする。通常の郵送対象となるため。

結果

17-010 予防接種予診票交付申込書

障害福祉課

業務内容

障害者に係る計画の策定
市内障害者施設に対する補助等
障害福祉サービスの利用に係る障害支援区分認定及び支給決定事務
地域生活支援サービス事業の支給決定及び請求に関する業務
自立支援医療（精神通院）・精神障害者保健福祉手帳の申請受付・交付
精神障害者入院医療費の助成に関する業務
障害福祉サービス（居宅介護・短期入所等）の利用に関する相談業務
自立支援協議会・基幹相談支援センター・障害者虐待防止センターの運営及び
障害者相談員に関する業務等
補装具費・日常生活用具費の支給に関する業務
身体障害者手帳の交付・社会福祉審議会身体障害者専門分科会の運営
療育手帳の申請交付・特別児童扶養手当等各種手当に関する業務
重度心身障害者医療費・自立支援医療（更生医療）の支給決定等に関する業務
福祉タクシー利用料金の助成・通所交通費の助成
手話通訳者・要約筆記者の派遣・設置等に関する業務
市内に居住する身体障害者に対して各種相談対応・機能訓練・社会適応訓練・
教養の向上等の事業
関係福祉団体に対する便宜の提供及びボランティアの養成事業
障害者総合支援法に基づく生活介護事業を行う施設・身体障害者福祉作業所太
陽の運営
市内の障害者施設に対しての施設整備に関する補助や所管施設の管理・運営

対象帳票

- 03-010 特別児童扶養手当 認定請求書・認定請求書・県外又は千葉市からの転入届
- 03-040 特別児童扶養手当振込先口座届出書
- 03-050 16歳以上19歳未満の控除対象扶養親族に関する申立書
- 03-060 特別児童扶養手当県外転出届
- 03-070 特別児童扶養手当 額改定届
- 03-080 特別児童扶養手当 氏名変更/住所変更届
- 03-090 特別児童扶養手当 資格喪失届
- 03-100 特別児童扶養手当 受給者死亡届
- 03-110 特別児童扶養手当 住所変更（県内移動）及び支払金融機関変更届
- 06-010 船橋市重度心身障害者医療費助成受給資格認定申請書
- 06-020 船橋市重度心身障害者医療費助成受給券再交付申請書

- 06-030 障害者医療費 受給資格証再交付申請書
- 06-040 船橋市重度心身障害者医療費助成受給券返納届
- 14-010 療育手帳返還届
- 14-020 療育手帳記載事項変更届
- 14-030 (療育手帳) 申出書
- 15-010 身体障害者手帳返還届
- 15-020 障害福祉 (身体障害者居住地等変更届)
- 99-020 ご案内 (障害福祉課)

異動届提出時の現状

- 異動届申請者から障害者手帳を持っているとの申出があったら障害福祉課へ案内を行っている。従って、申出がない場合は把握ができない。
- 【転入】【転居】【転出】障害者手帳を所持していることの申出がある場合、障害福祉課へ案内

ヒアリング内容

- 語句の理解が異動届の申請者に容易であるかどうか、議論となった。
その内容は、障害と疾病の違いと認識、またそれらがどの課での手続きとなるのか必ずしも明確に判断できず具体的な状態を聞いてみないとわからないことがあること、さらに児童手当、特別児童扶養手当と児童扶養手当の違いを手続きフローの質問文の表現で理解できるものになるのかどうか。質問の説明を異動窓口で求めることとなり、戸籍住民課の負担となるのではないかと、といったことである。
そのため、質問で申請内容を容易に特定ができないもの、異動そのものを起点とした届出となることはほとんどないもの、該当者を特定させるためには今記されている質問では不十分であるものについては、課へ誘導をスムーズに行う形を取るものとした。
 - 障害児業務を扱う療育支援課の絡む申請書は、障害児施設利用関係が大半であり、異動を起点として発生する手続きはほぼないため、今回のフローには含まないものとした。
- 【転入】**
- ナビゲーション内の「障がいまたは疾病をお持ちの20歳未満のお子さんがある」という質問に対して、「はい」の選択で障害福祉課への案内シートを交付することとした。この質問だけでは、障害福祉課の対象範囲を超えたものが含まれるが、案内シートの文面から該当者自らが気づくようなものとする、また障害福祉課の窓口に来た際にフォローすることは現状でも行っていることであり、それをそのまま行っていくので問題はないとのこととなった。

【転居】

- 新規サービス登録よりも、従前から受給しているサービスがあるかどうかの確認と変更手続きが必要である旨の誘導をできるよう障害福祉課へ案内することを重要視した。

【転出】

- 障害者手帳の有無を起点とした障害福祉課への案内が行えるような形とした。

結果

- 03-010 特別児童扶養手当 認定請求書・認定請求書・県外又は千葉市からの転入届
- 14-020 療育手帳記載事項変更届
- 15-020 障害福祉（身体障害者居住地等変更届）
- 99-020 ご案内（障害福祉課）

児童家庭課

業務内容

児童扶養手当
遺児手当
母子家庭・父子家庭に対する医療費助成
母子家庭等高等学校等修学援助金
母子・父子福祉センター
母子保護の実施
助産の実施
母子生活支援施設
母子等ホームヘルパー派遣等
母子・父子自立支援員による相談（生活一般、就業、貸付、離婚前の相談等）
児童手当
子ども医療費助成
母子家庭児童入学等祝金
小学校・中学校入学援助金
施設入所児措置費扶助に関すること

対象帳票

- | | | | |
|-------------------------------------|--------|-----------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | 01-010 | 児童手当・特例給付 | 認定請求書 |
| <input type="checkbox"/> | 01-020 | 児童手当・特例給付 | 変更届 |
| <input type="checkbox"/> | 01-030 | 児童手当・特例給付 | 額改定（増額）請求書 |
| <input type="checkbox"/> | 01-040 | 児童手当・特例給付 | 額改定（減額）請求書 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 01-050 | 児童手当・特例給付 | 認定に関する申請書・届 金融機関変更届 |
| <input type="checkbox"/> | 01-060 | 児童手当・特例給付 | 受給事由消滅届 |
| <input type="checkbox"/> | 01-070 | 児童手当・特例給付 | 監護生計維持申立書 |
| <input type="checkbox"/> | 01-080 | 児童手当・特例給付 | 別居監護申立書 |
| <input type="checkbox"/> | 01-090 | 児童手当・特例給付 | 受給資格申立書 |
| <input type="checkbox"/> | 01-100 | 児童手当申立書 | （算児数の変更） |
| <input type="checkbox"/> | 02-010 | 児童扶養手当認定等請求書 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 02-020 | 児童扶養手当認定等請求書（届） | 認定請求（再認定） |
| <input type="checkbox"/> | 02-030 | 児童扶養手当額改定請求書 | （増額） |
| <input type="checkbox"/> | 02-040 | 児童扶養手当額改定届 | （減額） |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 02-050 | 児童扶養手当認定等請求書（届） | 市外からの住所変更届 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 02-060 | 児童扶養手当 県提出用 | 額改定届（減額） |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 02-070 | 児童扶養手当 県提出用 | 額改定請求（増額） |
| <input type="checkbox"/> | 02-080 | 児童扶養手当対象児童諸変更届 | |

- 02-090 児童扶養手当資格喪失届
- 02-100 児童扶養手当 受給者死亡届兼未支払手当請求書
- 02-110 児童扶養手当変更届（市内転居・転出・氏名・金融機関）
- 02-130 児童扶養手当別居監護申立書
- 02-140 児童扶養手当支給停止関係_発生消滅変更届
- 04-010 船橋市子ども医療費助成登録申請書
- 04-020 船橋市子ども医療費助成受給資格登録変更届
- 04-030 船橋市子ども医療費助成受給券再交付申請書
- 04-040 船橋市子ども医療費助成受給券返納届
- 05-010 船橋市母子家庭、父子家庭等医療費受給資格認定申請書
- 05-020 船橋市母子家庭、父子家庭等医療費受給資格変更等届
- 05-030 一人親家庭等医療費 受給資格証再交付申請書
- 05-040 一人親家庭等医療費 受給資格喪失届
- 99-010 ご案内（児童家庭課）

異動届提出時の現状

- こども医療費受給資格は中学 3 年生までのほぼ全員の子どものみに該当するため、乳幼児から義務教育終了までの年齢の子どもが含まれば、児童家庭課に案内。その他の手続きに該当するかどうかは児童家庭課で確認できるものとしてきた。
- 算児数に含む 16 歳から 18 歳の子どもの異動が生じた場合に児童家庭課へ案内するよう依頼があったが、あくまで窓口職員の気づきによる案内によるもので具体的誘導等の手順の整備はされてなかった。
婚姻・離婚に伴う児童手当等の案内についても、戸籍住民課の職員理解は不十分であるため、手続きが必要か確認のため児童家庭課へ案内していた。

【転入】

- 転出証明書で①子どもが異動者に含まれているか②従前住所地での児童手当の受給があったか確認。子どもが異動者に含まれていなくとも単身赴任等で児童手当の支給対象となりうる者がいるため、転出証明書の児童手当受給欄は必ず確認するものとしているが、確認もれ、聞きもれが発生している。

【転居】

- 転居の場合児童手当は届出の必要がないが、子ども医療助成については届出の必要があるため、異動者に子どもが含まれる場合に児童家庭課へ案内。また、離婚・結婚を伴う転居の場合、児童手当受給者変更等が生じることがあるため案内。

【転出】

- 異動確認リストの児童手当欄に受給がある場合と、異動者に子どもが含まれ

る場合に案内。

【世帯変更】

- 結婚・離婚等で保護者、児童手当の受給者の変更が生じるとされる場合は案内。

ヒアリング内容

- 「01-030 児童手当・特例給付 額改定（増額）請求書」について生計中心者のみが転入する場合は、認定請求のみを記入してもらっている。増額を記入してもらうことはほぼ無く、転入がからむ増額は少ない。ひとり親家庭等、稀なケースに対しては窓口でヒアリングして別途申請書を渡すので手続きフローからは外すこととした。

「増額請求書」の記入が発生する場合とは、以下の場合になる。

1) 子どもが海外から来る場合

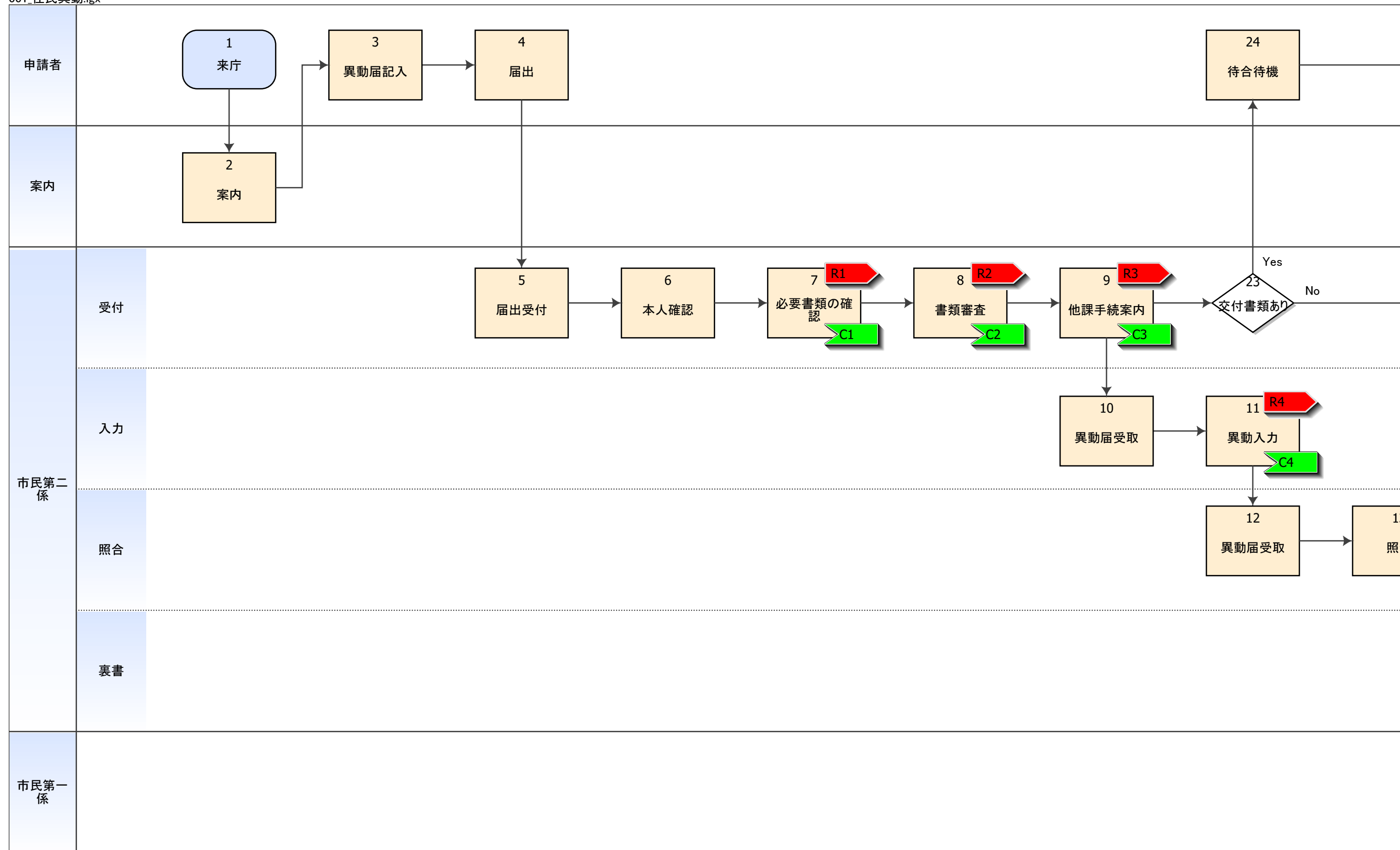
2) 既に離婚していて、これまで奥さんのところに子どもがいたが、転入後夫が引き取る場合

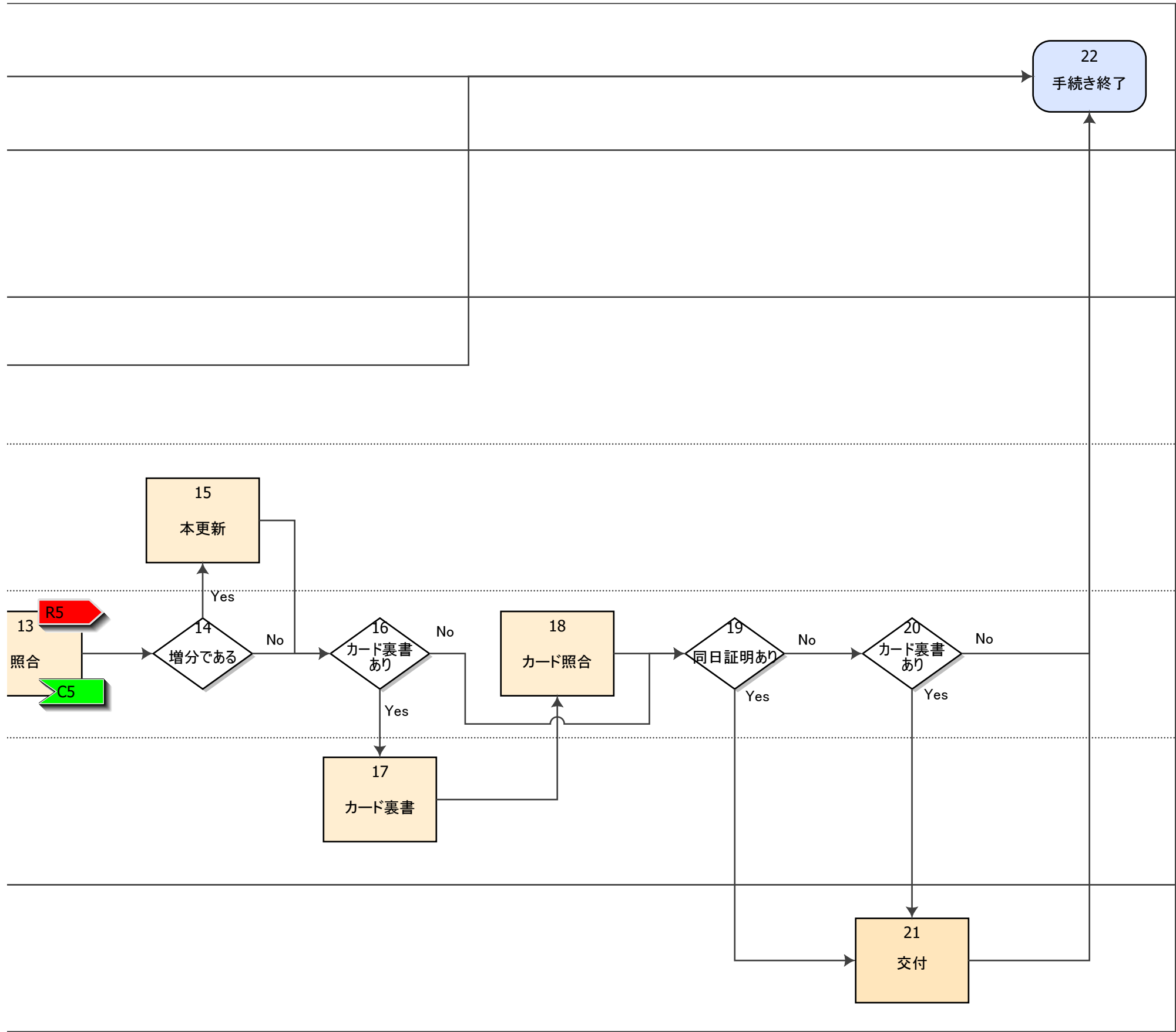
- 「05-010 船橋市母子家庭、父子家庭等医療費受給資格認定申請書」は、申請者本人では判断できないので、該当しうる者への案内のみとする。子どもが障害を持つ場合でも併用が可能であり、障害福祉課・児童家庭課のどちらも案内が必要となる。
- ひとり親家庭は申請書の提出より面談が先に必要なため申請書ではなく案内シートを渡すものとした。
- 離婚してすぐに転入した申請者は、児童手当の申請かひとり親の申請か、そもそも従前の児童手当に対して手続きがされているのか自分で判断できないだろうから案内シートを渡す。
- 医療関係の様式はすべて、船橋市に住んでいる 15 歳以下の子どもを対象とする。
- 「特別児童扶養手当」は 18 歳以上で受給可能であり、20 歳の誕生日の 1 日前まで対象（20 歳未満として）になる。障害福祉課で「特別扶養手当」に該当する申請者は併給可能のため、児童家庭課にも「案内」を行う。
- 生計中心者のみが転入して、既に船橋市に対象の子どもがいる場合は「船橋市子ども医療費助成受給資格登録変更届」の提出が必要であり、変更事由は、児童家庭課でヒアリングして埋める。その上の欄まで一括印字されていて構わないとした。
- 現状、戸籍住民課では申請者が親族かどうかや、所得額の確認がすぐにはできない。受給者本人に記載してもらいたい。記入もれの可能性がある前提下、戸籍住民課で案内してしまう。

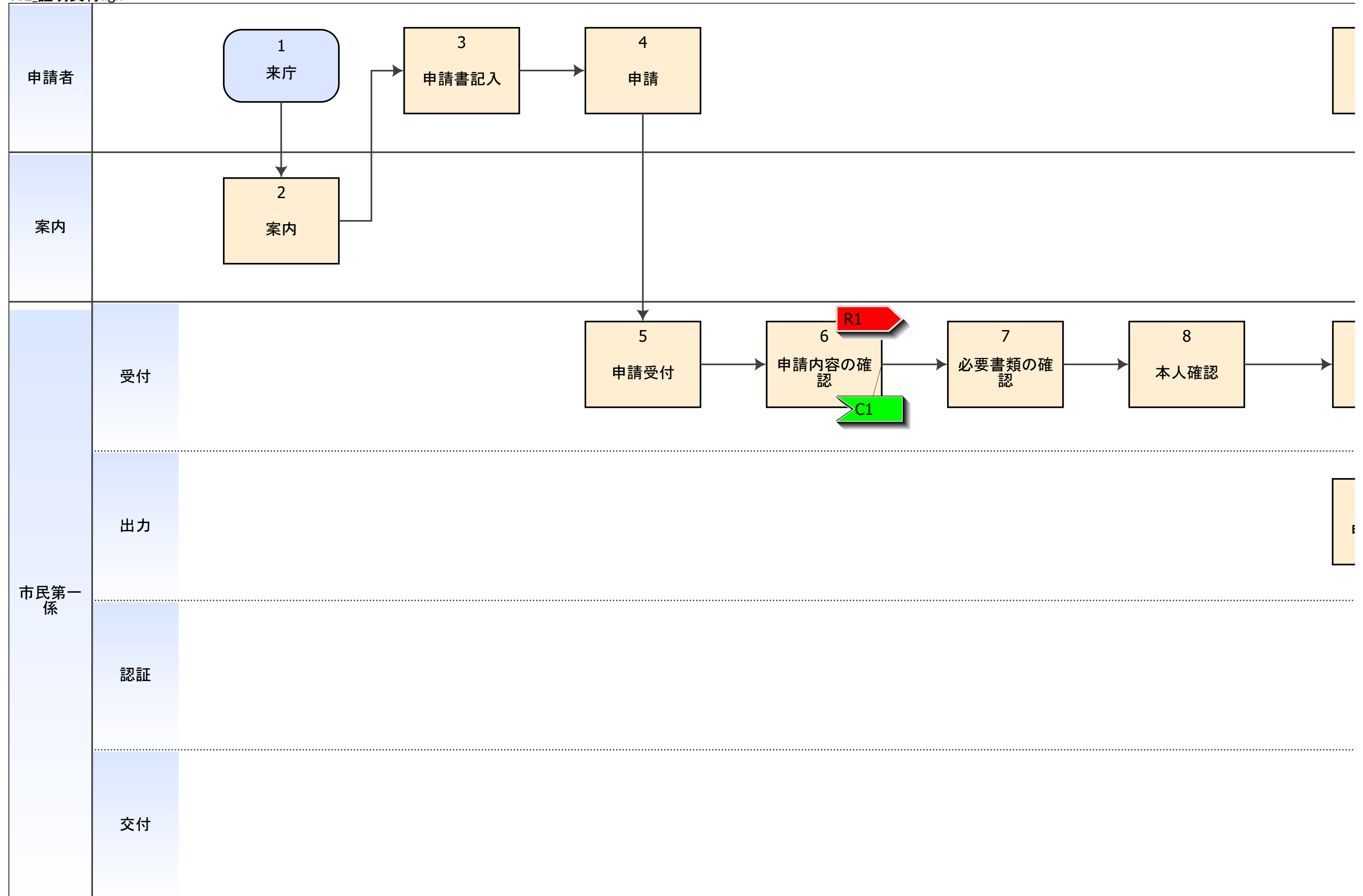
結果

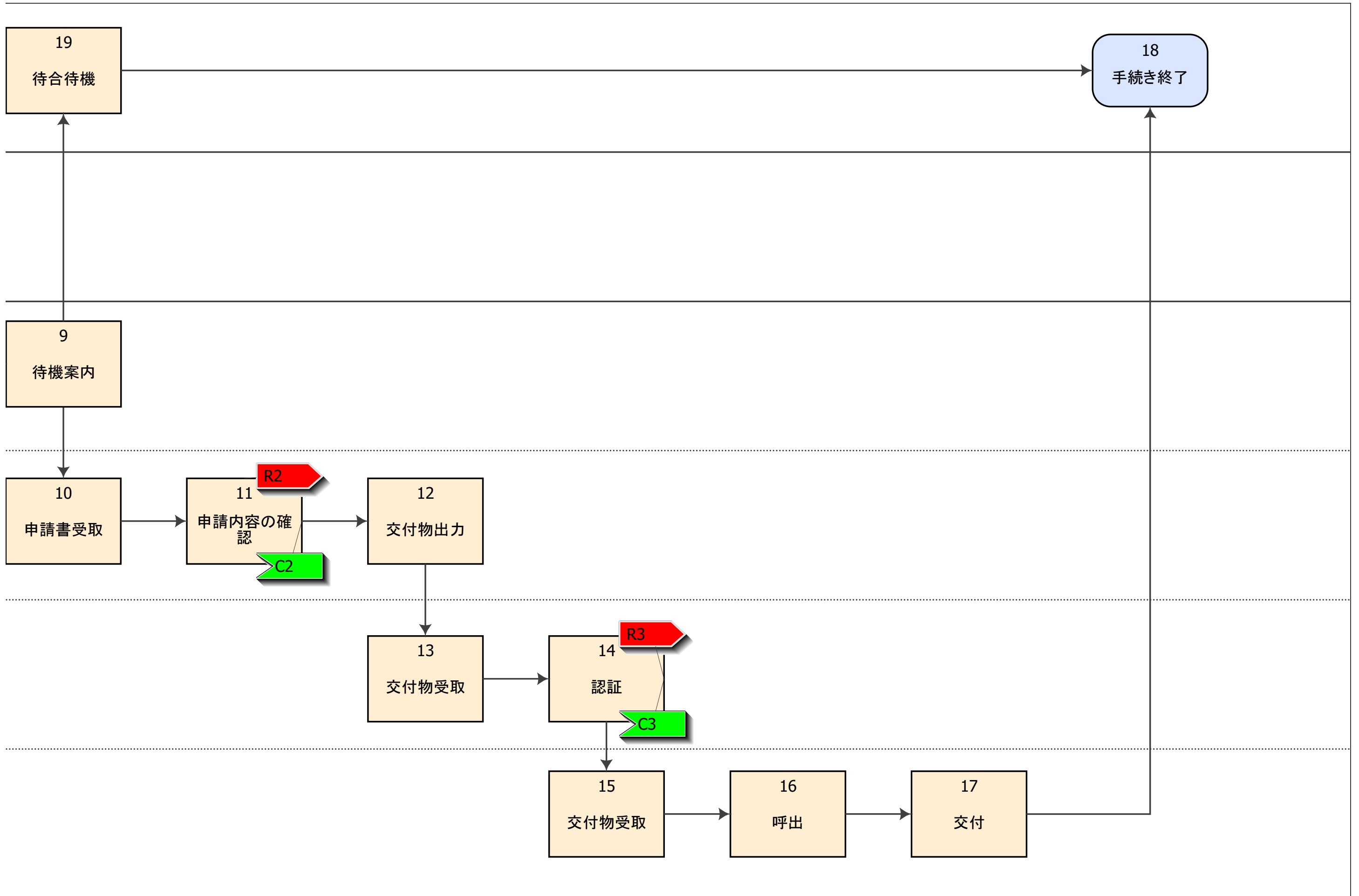
- 01-010 児童手当・特例給付 認定請求書
- 01-020 児童手当・特例給付 変更届
- 01-040 児童手当・特例給付 額改定（減額）請求書
- 01-060 児童手当・特例給付 受給事由消滅届
- 01-080 児童手当・特例給付 別居監護申立書
- 01-090 児童手当・特例給付 受給資格申立書
- 01-100 児童手当申立書（算児数の変更）
- 04-010 船橋市子ども医療費助成登録申請書
- 04-020 船橋市子ども医療費助成受給資格登録変更届
- 04-040 船橋市子ども医療費助成受給券返納届
- 99-010 ご案内（児童家庭課）

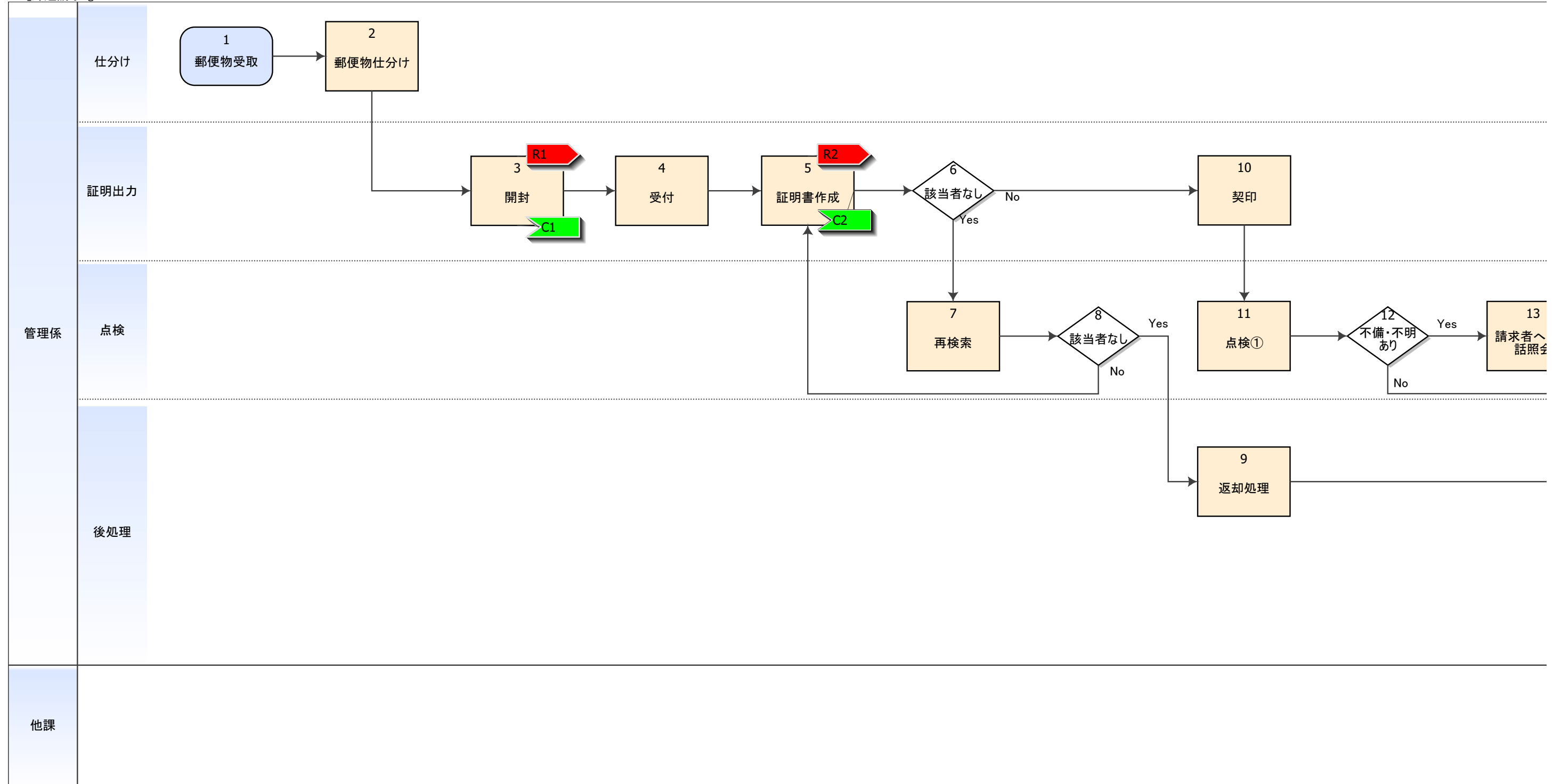
児童扶養手当、ひとり親家庭の対象については案内シートを出すものとした。

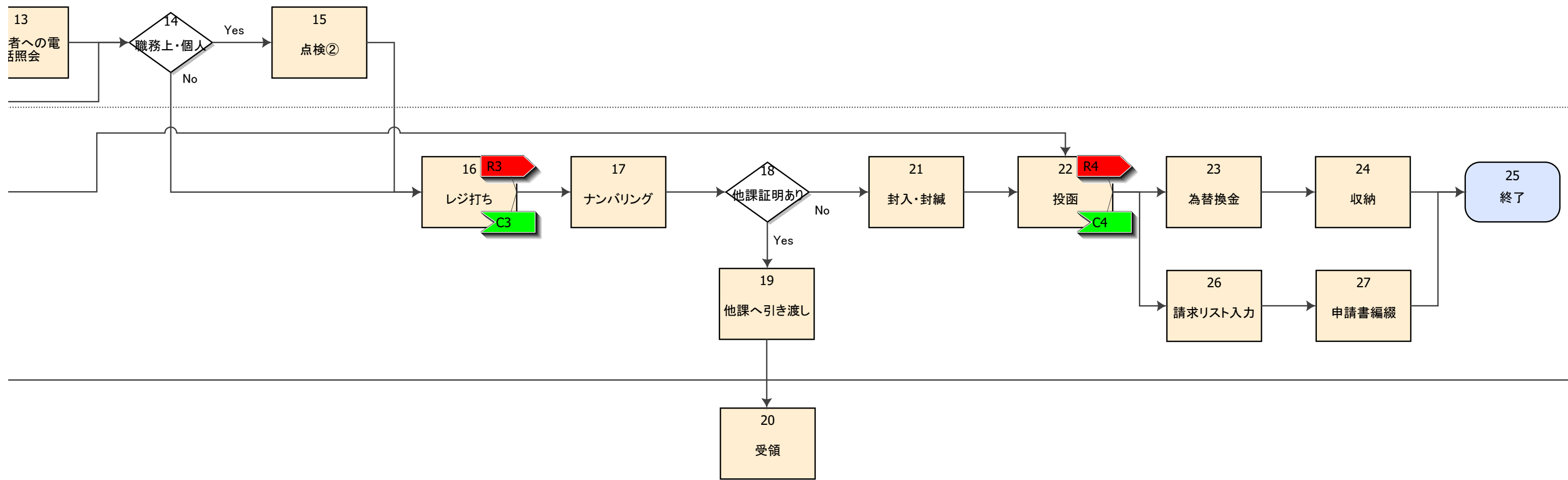


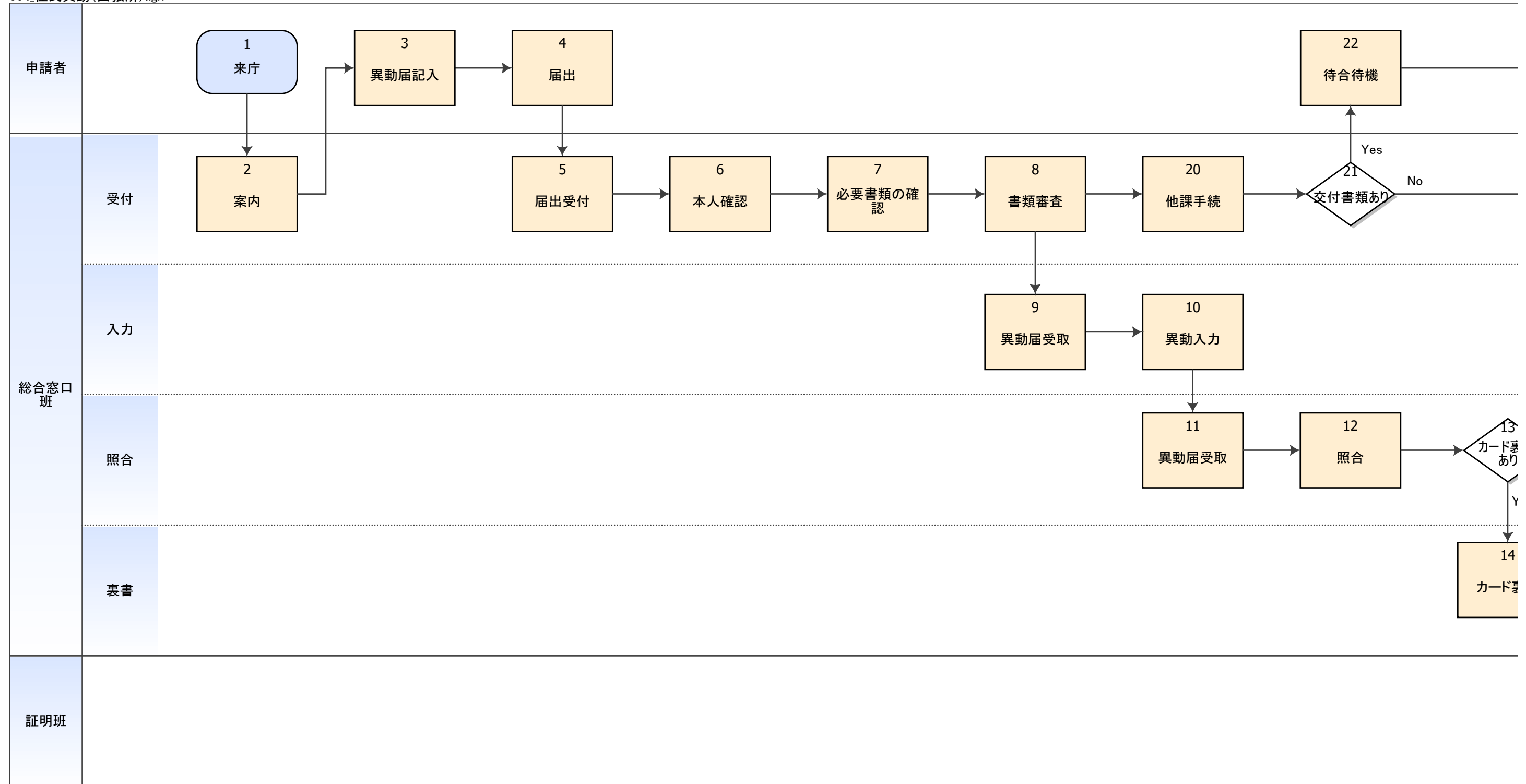


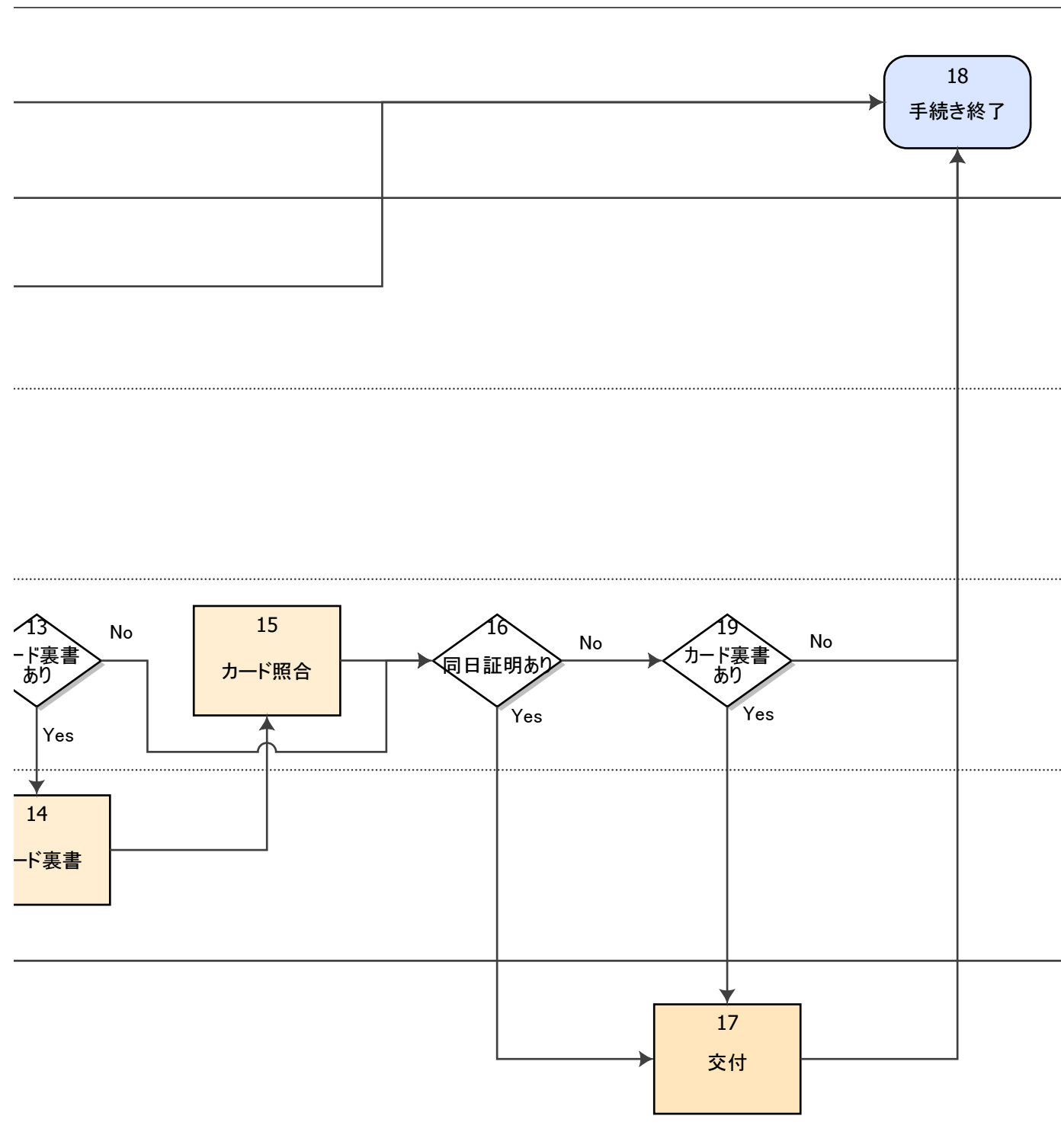


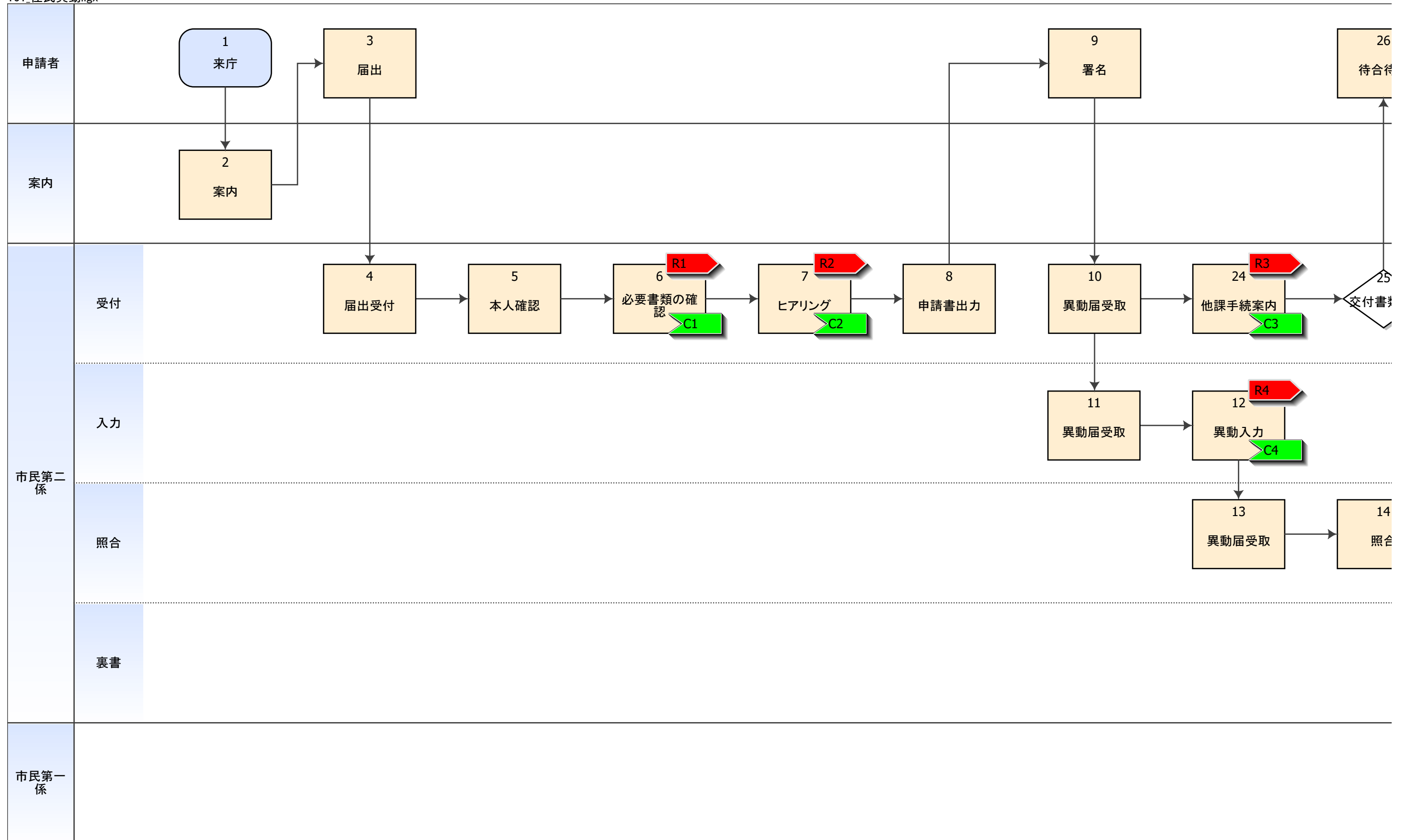


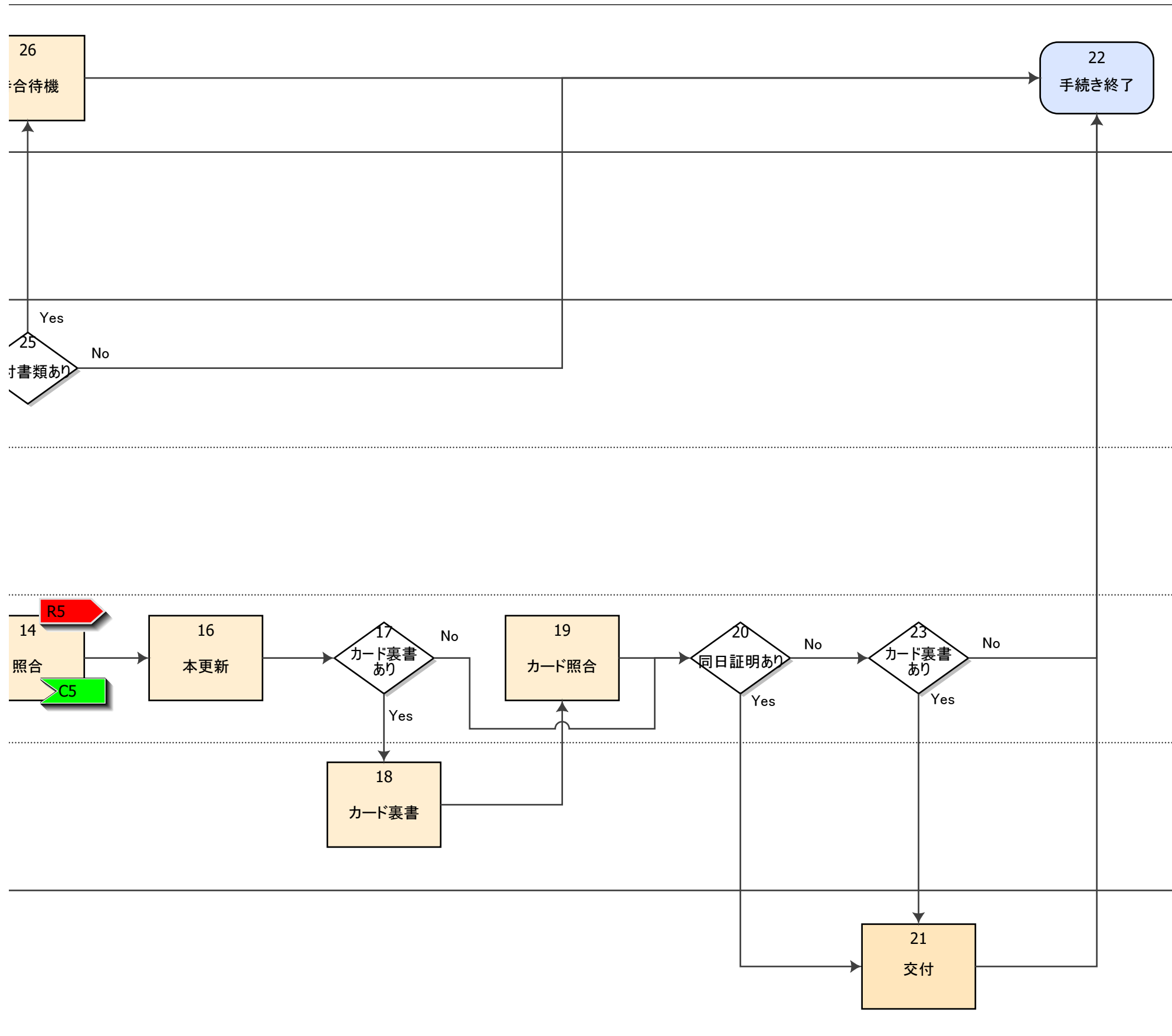


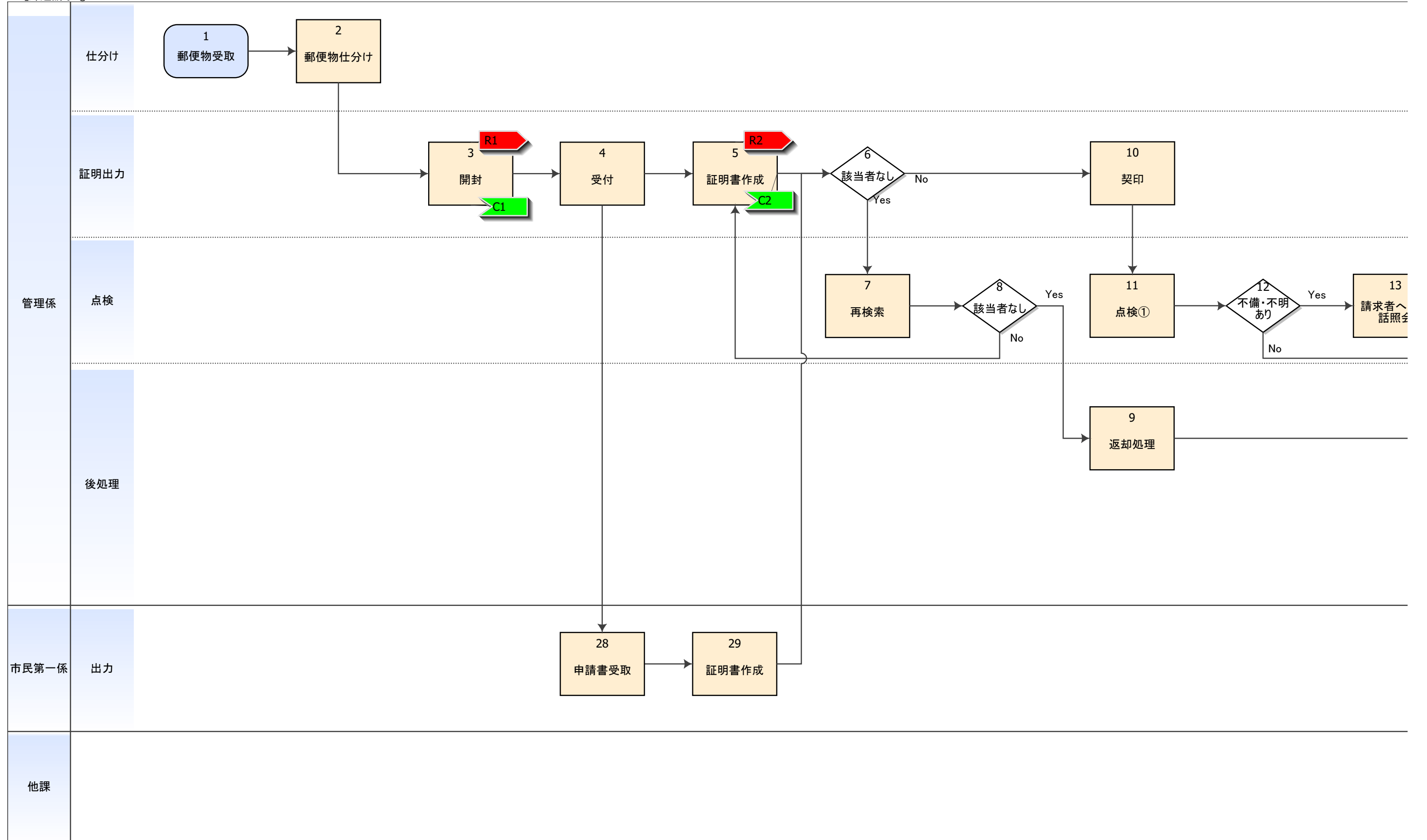


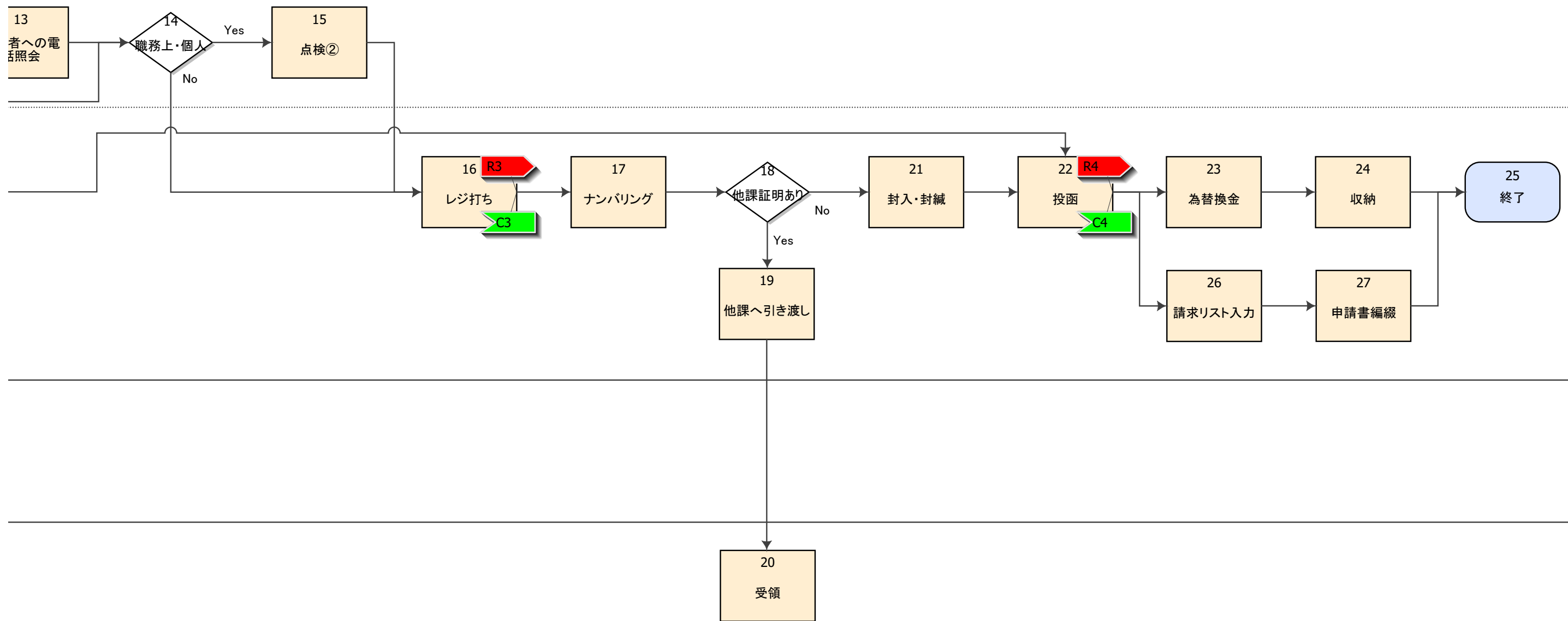


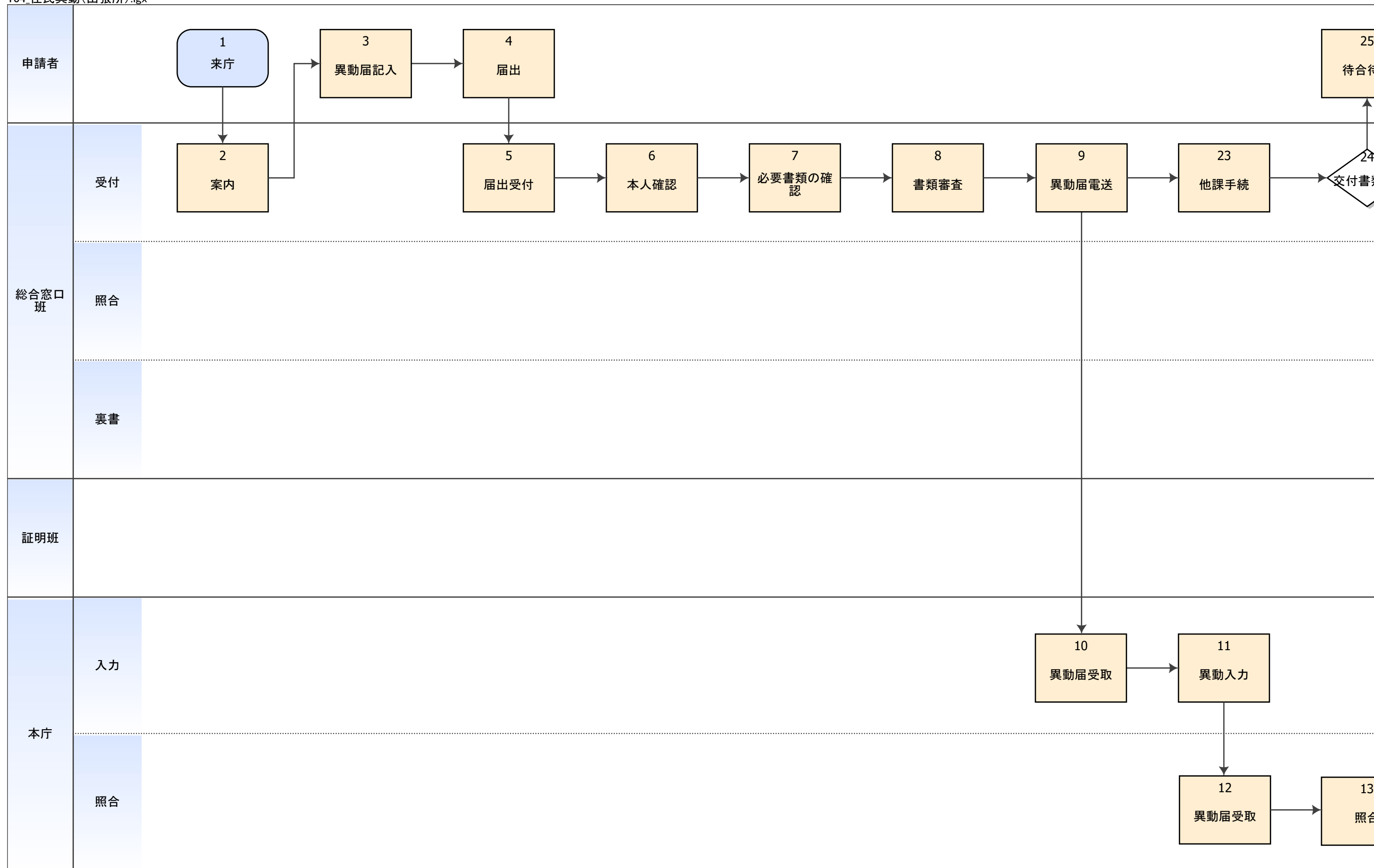


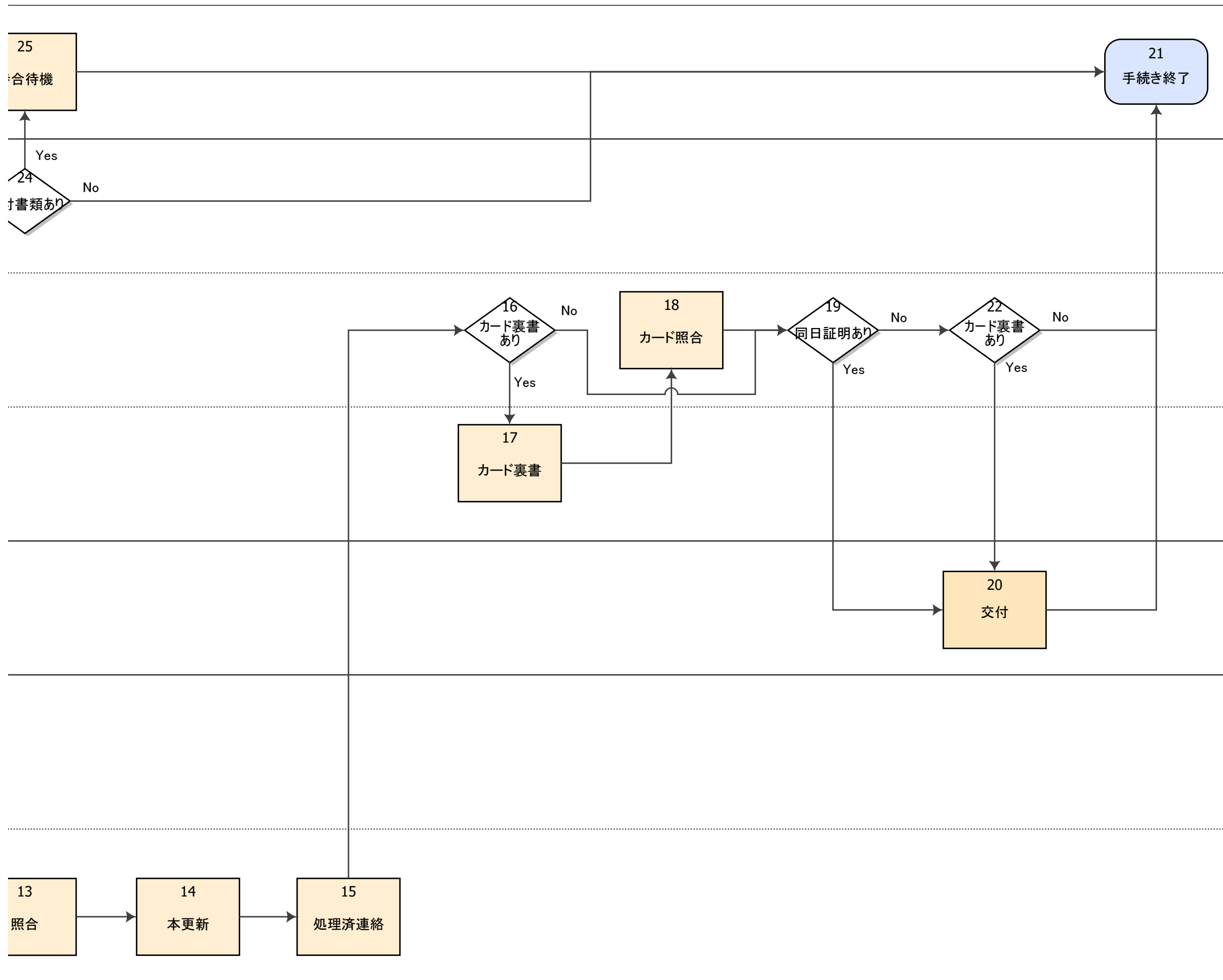












事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考
001	住民異動	1	来庁									申請者	
		2	案内		<ul style="list-style-type: none"> ■用件を聞き、異動届の記入方法等を案内する。 ■転出証明書を持っているかを確認する。 ・転出証明書がない場合、マイナンバーカードを持っているか確認する。(特例転入) ・なければ転入手続きができないので、転出証明書を持参してもらうように依頼する。 ■発券機で番号札を出力し申請者に渡す(混雑時) ・発券機は課ごとにある。フロアマネージャーが発券機の側において案内を行う。 ・入口から見ても一番手前があるので、実質的に総合案内機能を兼ねている。 				1	案内	非常勤		
		3	異動届記入		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届に必要な事項を記入する。 ■発券機で番号札を取る。 					8.5	申請者		
		4	届出		■番号を呼ばれたら受付に行き、番号札を渡す。					0.2	申請者		
		5	届出受付		■申請者から異動届及び添付書類を受領する。					0.3	受付	非常勤	
		6	本人確認		<ul style="list-style-type: none"> ■届出人の資格があるか(本人か、あるいは、本人でない場合は委任状があるか等)を確認する。 ・マイナンバーカード所有の有無を確認する。ある場合は暗証番号を入力してもらう。 ・外国人の場合は、在留カードの有無を確認する。 					0.2	受付	非常勤	
		7	必要書類の確認		<ul style="list-style-type: none"> ■必要な添付書類が揃っているか確認する。 ・委任状や住居番号付番通知など 					0.2	受付	非常勤	
		8	書類審査		<ul style="list-style-type: none"> ■申請者が記載した異動届を異動入力のためのルールに沿って修正(赤入れ)する。 ・併せて地番が存在するか、異動日は適切か(未来日はNG)等を確認する。 ・名称は審査となっているが精度が低く、書類に不備がないかのチェックに留まっている。 ■転出証明書等添付書類に目を通し、他課の手続きが必要かを確認する。 ・国保、介護、児童手当、後期高齢に係る手続きが必要かは転出証明書でわかる。 ・障害者関係など上記以外は聞かないとわからないため、聞き取って対応する。 ・書類審査中、申請者は住民票、印鑑登録等の申請書を記入して待つ。 					8	受付	非常勤	
		9	他課手続案内		■必要な他課手続きの説明を行う。					3	受付	非常勤	
		10	異動届受取		■受付から異動届及び添付書類を受け取る。					0.2	入力	非常勤	
		11	異動入力		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届と添付書類に不整合がないか確認し、システムに入力する。 ■6~8の手順を再度チェックする。 ・登録すると、システムから確認リストが出力される。 					10	入力	正職員	
		12	異動届受取		■入力から異動届、添付書類及び確認リストを受け取る。					0.2	照合	非常勤	
		13	照合		<ul style="list-style-type: none"> ■出力された確認リストと異動届、添付書類を突合する。 ・職員チェック(異動入力)を通過したミスがここで見つかることもある。 ・最終審査のため、経験のある非正規職員を配置している。 					3	照合	非常勤	

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考
		14	増分である		■転入または出生であれば本更新へ。						照合	非常勤	
		15	本更新		■仮更新状態の異動入力の本更新する。					1	入力	正職員	
		16	カード裏書あり		■在留カード、通知カードは券面更新のためカード裏書へ。 ・住民基本台帳カード、マイナンバーカードは券面更新を市民第一係で行うためカード裏書を經由しない。						照合	非常勤	
		17	カード裏書		■在留カード、通知カードの裏書を行う。 ・裏書はシステムからプリンタに出力して行う。					5	裏書	非常勤	
		18	カード照合		■裏書された内容について確認を行う。					1.4	照合	非常勤	
		19	同日証明あり		■同日証明があれば、交付窓口に回付する。						照合	非常勤	
		20	カード裏書あり		■裏書対象となるカードがあれば、交付へ。						照合	非常勤	
		21	交付		■住民を呼び出し、証明書やカードを交付する。					3	市民第一係	非常勤	
		22	手続き終了								申請者		
		23	交付書類あり								受付	非常勤	
		24	待合待機								申請者		

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考		
002	証明交付	1	来庁									申請者			
		2	案内		<ul style="list-style-type: none"> ■用件を聞き、申請書の記入方法を案内する。 ■発券機で番号札を出力し申請者に渡す（混雑時） 							案内	非常勤		
		3	申請書記入		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書に必要事項を記入する。 ■発券機で番号札を取る。 								申請者		
		4	申請		<ul style="list-style-type: none"> ■番号を呼ばれたら受付に行き、番号札を渡す。 								申請者		
		5	申請受付		<ul style="list-style-type: none"> ■申請者から申請書及び添付書類を受領する。 ・証明交付全体で10人程度が従事 ・ノウハウの共有は0JT ・事務処理要領等の確認は慣れてきてから（正職員のみ） 						0.1	受付	非常勤		
		6	申請内容の確認		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書の記入漏れ等を確認する。 ・確認内容は、申請内容、必要書類、申請資格 ・確認内容のマニュアルは、シンプルな申請については作成していない。 ・申請者が申請すべき証明書の種類や数を特定できない場合は難易度が高くなり、正職員の確認が入ることもある。 						1	受付	非常勤		
		7	必要書類の確認		<ul style="list-style-type: none"> ■必要な添付書類が揃っているか確認する。 ・印鑑登録証や委任状 						0.2	受付	非常勤		
		8	本人確認		<ul style="list-style-type: none"> ■本人確認書類により申請者の本人確認を行う。 						0.5	受付	非常勤		
		9	待機案内		<ul style="list-style-type: none"> ■呼出まで待合で待機する旨を伝え、番号札を渡す。 						0.2	受付	非常勤		
		10	申請書受取		<ul style="list-style-type: none"> ■受付から申請書及び添付書類を受け取る。 ・受付で申請内容がクリアになったものだけが回付される。 						0.1	出力	非常勤		
		11	申請内容の確認		<ul style="list-style-type: none"> ■システムを参照し、申請内容や要件等を確認する。 ・同住所別世帯や印鑑登録証の有効無効など、システムでしか確認できないことを確認する。 						0.5	出力	非常勤		
		12	交付物出力		<ul style="list-style-type: none"> ■システムから交付物を出力する。 ・端末が3台あるので、最大3人が同時に処理できる。 ・No.10~12の手続きは一人の職員が実施する。 						0.4	出力	非常勤		
		13	交付物受取		<ul style="list-style-type: none"> ■出力から申請書、添付書類及び交付物を受け取る。 						0.1	認証	正職員		
		14	認証		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書と交付物を突合する。 ・よくあるミスは、本籍地、続柄の表示の有無 ・交付物出力での確認（認証で確認できない事項）を行った旨の記載漏れも多い。 ・受付と出力の人の組み合わせでミスの発生率が変化する。 ・認証に時間がかかる場合は応援を呼ぶ。 ・認証で改めて申請者を呼び出し確認することもある。 ・手数料合計を赤字で記載 <p>正規職員がやっている。人に出力する担当。認証は一人。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・印鑑登録のみ、確認者印を押す。 申請書に料金を入力する。 						0.9	認証	正職員		
		15	交付物受取		<ul style="list-style-type: none"> ■認証から申請書、添付書類及び交付物を受け取る。 						0.1	交付	非常勤		
		16	呼出		<ul style="list-style-type: none"> ■発券機で受付番号（申請者）を呼び出す。 						0.2	交付	非常勤		

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考
		17	交付		<ul style="list-style-type: none"> ■申請者に内容を確認してもらい、不備がなければ交付物を交付する。 ■有料のものは手数料を徴収する。 ・この段階で内容が違うことはほぼない。 ・証明書種類×数でレジを打ち、認証の赤字と照合する。 					0.7	交付	非常勤	
		18	手続き終了								申請者		
		19	待合待機								申請者		

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考		
003	郵送請求	1	郵便物受取	定型作業	<ul style="list-style-type: none"> ■戸籍住民課宛の郵便物を受領する。 ・総務課に1日4回(9:40, 11:30, 14:20, 15:30)取りに行く。 ・95%は9:40の回 ・通常300件、月曜500件程度 						仕分け	全員			
		2	郵便物仕分け		<ul style="list-style-type: none"> ■郵便物を仕分ける。 ・職務上、第三者、個人、公用、一般文書に仕分け(差出人で判断) ・以降契印まで公用、職務上、第三者、個人の4ラインで進む。 ・職務上は職員、それ以外は非常勤が担当 ・4種類で処理方法が異なるが、担当が決まっているので問題はない。 ■他課証明を含む請求は、戸籍住民課分を出力後他課へ引き渡す。 ※開封から封入封緘までの作業時間は1件あたりの時間、それ以外は作業全体の時間 					10	仕分け	正職員/非常勤			
		3	開封		<ul style="list-style-type: none"> ■開封しクリアファイルに入れる。 ・クリアファイルは色別で管理 ・開封は一つずつを徹底している。 ■為替、返信用封筒が入っているか確認する。 ・請求ごとに送られてきた為替をクリップ留め。 					0.5	証明出力	正職員/非常勤			
		4	受付		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書に收受印とゴム印(為替と切手の受払用)を押印する。 ■為替と切手の受を記入する。 ■返信の証跡として返信用封筒をコピーする。 ・個人のみ実施。個人は返信用封筒の記載ミスが多く、届かないというクレームになることがあるため。 					0.5	証明出力	正職員/非常勤			
		5	証明書作成		<ul style="list-style-type: none"> ■システムから証明書を出力する。 ・職務上→複雑な案件が多い ・第三者→現住所がほとんどで簡単 ・個人→簡単だが件数が多い ・公用→簡単だが件数が多い 					0.5	証明出力	正職員/非常勤			
		6	該当者なし										証明出力		
		7	再検索		<ul style="list-style-type: none"> ■該当者なしで証明書が作成できなかったものを再度検索する。 					5	点検	正職員			
		8	該当者なし										点検		
		9	返却処理		<ul style="list-style-type: none"> ■証明書が出力できないものを返却する。 ■申請書以外全てコピーを取り、清算書を作成する。 					2	後処理	非常勤			
		10	契印		<ul style="list-style-type: none"> ■複数枚に渡る証明書を契印機で契印する。 					0.2	証明出力	正職員/非常勤			
		11	点検①		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書と証明書を突合する。 ■金券不足の確認、請求権の確認、本人確認を行う。 ■個票へ証明書種類、通数、手数料を記入する。 ・点検は証明書単位ではなく請求単位で行うため、件数分の時間はかからない。 					2	点検	正職員			
		12	不備・不明あり										点検		
		13	請求者への電話照会		<ul style="list-style-type: none"> ■申請に不備・不明がある場合に確認や連絡を行う。 ・連絡がつかない場合は、1週間を目途にハガキを出す。 ・それでも連絡がつかない場合は保管する。 					4	点検	正職員			

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考
		14	職務上・個人								点検		
		15	点検②		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書と証明書を突合する。 ■金券不足の確認、請求権の確認、本人確認を行う。 ■個票の証明書種類、通数、手数料を確認する。 ・点検①とは違う職員が点検 ・疎明資料は返還要望があればコピーを取ったうえで返還する。 					2	点検	正職員	
		16	レジ打ち		<ul style="list-style-type: none"> ■郵送請求用のレジ打ちを行う。 ・レシート作成と為替でおつりを作成（おつりは再びクリップ止め） ・レシートと申請書を照合し、再度件数と金額を確認（手数料確定） ・為替と切手の払と発送日を記入 					0.2	後処理	非常勤	
		17	ナンバリング		■レシート、個票、申請書に同一の処理番号をナンバリング					0.2	後処理	非常勤	
		18	他課証明あり								後処理		
		19	他課へ引き渡し								後処理	非常勤	
		20	受領								他課		
		21	封入・封緘		<ul style="list-style-type: none"> ■証明書・清算書の封入・封緘 ・封緘はレジの金額が全て合ってから行う。 					1	後処理	非常勤	
		22	投函		<ul style="list-style-type: none"> ■郵便物を投函する。 ・17:00頃に役所前のポストに投函 					3	後処理	非常勤	
		23	為替換金		■為替を郵便局で現金化する。					30	後処理	非常勤	
		24	収納		<ul style="list-style-type: none"> ■財務会計システムで調定書を作成する。 ■銀行で入金する。 					15	後処理	非常勤	
		25	終了								後処理		
		26	請求リスト入力		■エクセルで請求リストを作成する。					30	後処理	非常勤	
		27	申請書編綴		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書を編綴する。 ・戸籍分と住記分に分けて管理 ・混合請求は戸籍側で管理 					10	後処理	非常勤	

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考				
004	住民異動（出張所）	1	来庁									申請者					
		2	案内		<ul style="list-style-type: none"> ■用件を聞き、異動届の記入方法等を案内する。 ■転出証明書を持っているかを確認する。 ・転出証明書がない場合、マイナンバーカードを持っているか確認する。（特例転入） ・なければ転入手続きができないので、転出証明書を持参してもらうように依頼する。 							受付	正職員／非常勤				
		3	異動届記入		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届に必要な事項を記入する。 									申請者			
		4	届出		<ul style="list-style-type: none"> ■記入が終わったら受付に提出する。 									申請者			
		5	届出受付		<ul style="list-style-type: none"> ■申請者から異動届及び添付書類を受領する。 									受付	正職員／非常勤		
		6	本人確認		<ul style="list-style-type: none"> ■届出人の資格があるか（本人か、あるいは、本人でない場合は委任状があるか等）を確認する。 ・マイナンバーカード所有の有無を確認する。ある場合は暗証番号を入力してもらう。 ・外国人の場合は、在留カードの有無を確認する。 									受付	正職員／非常勤		
		7	必要書類の確認		<ul style="list-style-type: none"> ■必要な添付書類が揃っているか確認する。 ・委任状や住居番号付番通知など 									受付	正職員／非常勤		
		8	書類審査		<ul style="list-style-type: none"> ■申請者が記載した異動届を異動入力のためのルールに沿って修正（赤入れ）する。 ・併せて地番が存在するか、異動日は適切か（未来日はNG）等を確認する。 ■転出証明書等添付書類に目を通し、他課の手続きが必要か確認する。 ・国保、介護、児童手当、後期高齢に係る手続きが必要かは転出証明書でわかる。 ・障害者関係など上記以外は聞かないとわからないため、聞き取って対応する。 ・書類審査中、申請者は他課の申請書を記入して待つ。 ・他課手続きと異動入力を並行して行うため、複写の申請書をここでバラす。 									受付	正職員／非常勤		
		9	異動届受取		<ul style="list-style-type: none"> ■受付から異動届及び添付書類を受け取る。 										入力	正職員／非常勤	
		10	異動入力		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届と添付書類に不整合がないか確認し、システムに入力する。 ■6～8の手順を再度チェックする。 ・登録せずに確認リストを出力する。 										入力	正職員／非常勤	
		11	異動届受取		<ul style="list-style-type: none"> ■入力から異動届、添付書類及び確認リストを受け取る。 										照合	正職員	
		12	照合		<ul style="list-style-type: none"> ■出力された確認リストと異動届、添付書類を突合する。 ・非常勤が入力した場合は必ず正職員が照合することとしている。 ■OKであればシステムに登録する。 										照合	正職員	
		13	カード裏書あり		<ul style="list-style-type: none"> ■在留カード、通知カードは券面更新のためカード裏書へ。 ・住民基本台帳カード、マイナンバーカードは券面更新を市民第一係で行うためカード裏書を經由しない。 										照合	非常勤	
		14	カード裏書		<ul style="list-style-type: none"> ■在留カード、通知カードの裏書を行う。 ・裏書はシステムからプリンタに出力して行う。 										裏書	非常勤	
		15	カード照合		<ul style="list-style-type: none"> ■裏書された内容について確認を行う。 										照合	非常勤	

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考
		16	同日証明あり		■同日証明があれば、交付窓口に回付する。						照合	非常勤	
		17	交付		■住民を呼び出し、証明書やカードを交付する。						証明班	非常勤	
		18	手続き終了								申請者		
		19	カード裏書あり		■裏書対象となるカードがあれば、交付へ。						照合	非常勤	
		20	他課手続		■必要な他課手続きの受付を行う。 ・複数の手続きを受け付けるため、相当なスキルが必要 ・福祉ガイドコーナーに係る手続きはガイドコーナー非常勤が受け付ける。						受付	正職員/非常勤	
		21	交付書類あり								受付	非常勤	
		22	待合待機								申請者		

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考		
101	住民異動	1	来庁									申請者			
		2	案内		<ul style="list-style-type: none"> ■転出証明書を持っているかを確認する。 ・転出証明書がない場合、マイナンバーカードを持っているか確認する。(特例転入) ・なければ転入手続きができないので、転出証明書を持参してもらうように依頼する。 ■発券機で番号札を出力し申請者に渡す。 ・発券機は課ごとにある。フロアマネージャーが発券機の側において案内を行う。 ・入口から見て一番手前があるので、実質的に総合案内機能を兼ねている。 					1	案内	非常勤			
		3	届出		■番号を呼ばれたら受付に行き、番号札を渡す。						0.2	申請者			
		4	届出受付		■申請者から異動届の添付書類を受領する。						0.3	受付	非常勤		
		5	本人確認		<ul style="list-style-type: none"> ■届出人の資格があるか(本人か、あるいは、本人でない場合は委任状があるか等)を確認する。 ・マイナンバーカード所有の有無を確認する。ある場合は暗証番号を入力してもらう。 ・外国人の場合は、在留カードの有無を確認する。 						0.2	受付	非常勤		
		6	必要書類の確認		<ul style="list-style-type: none"> ■必要な添付書類が揃っているか確認する。 ・委任状や住居番号付番通知など 						0.2	受付	非常勤		
		7	ヒアリング		<ul style="list-style-type: none"> ■ナビ付申請書に従ってヒアリングを行い、必要事項をナビ付申請書に入力する。 ・マイナンバーカードがある場合はカードから4情報を取り込む。(▲3分) ■新住所の確認はここで行う。 ■他課の手続きが必要かの確認はここで行う。 ・国保、介護、児童手当、後期高齢に係る手続きが必要かは転出証明書でわかる。 						13	受付	非常勤		
		8	申請書出力		■ナビ付申請書から申請書を出力する。							1	受付	非常勤	
		9	署名		■内容を確認し、異動届に署名する。							1	申請者		
		10	異動届受取		■申請者から異動届を受け取り、添付書類とともに入力へ回付する。							0.2	受付	非常勤	
		11	異動届受取		■受付から異動届及び添付書類を受け取る。							0.2	入力	委託	
		12	異動入力		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届と添付書類に不整合がないか確認し、システムに入力する。 ・登録すると、システムから確認リストが出力される。 							10	入力	委託	
		13	異動届受取		■入力から異動届、添付書類及び確認リストを受け取る。							0.2	照合	正職員	
		14	照合		■出力された確認リストと異動届、添付書類を突合する。							3	照合	正職員	
		16	本更新		■仮更新状態の異動入力を本更新する。							1	照合	正職員	
		17	カード裏書あり		<ul style="list-style-type: none"> ■在留カード、通知カードは券面更新のためカード裏書へ。 ・住民基本台帳カード、マイナンバーカードは券面更新を市民第一係で行うためカード裏書を經由しない。 								照合	非常勤	

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考
		18	カード裏書		■在留カード、通知カードの裏書を行う。 ・裏書はシステムからプリンタに出力して行う。					5	裏書	非常勤	
		19	カード照合		■裏書された内容について確認を行う。					1.4	照合	非常勤	
		20	同日証明あり		■同日証明があれば、交付窓口に回付する。						照合	非常勤	
		21	交付		■住民を呼び出し、証明書やカードを交付する。					3	市民第一係	非常勤	
		22	手続き終了								申請者		
		23	カード裏書あり		■裏書対象となるカードがあれば、交付へ。						照合	非常勤	
		24	他課手続案内		■出力された手続き一覧と案内書を基に他課手続きの説明を行う。						受付	非常勤	
		25	交付書類あり								受付	非常勤	
		26	待合待機								申請者		

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考		
103	郵送請求	1	郵便物受取	定型作業	<ul style="list-style-type: none"> ■戸籍住民課宛の郵便物を受領する。 ・総務課に1日4回(9:40, 11:30, 14:20, 15:30)取りに行く。 ・95%は9:40の回 ・通常300件、月曜500件程度 						仕分け	全員			
		2	郵便物仕分け		<ul style="list-style-type: none"> ■郵便物を仕分ける。 ・職務上、第三者、個人、公用、一般文書に仕分け(差出人で判断) ・以降契印まで公用、職務上、第三者、個人の4ラインで進む。 ・職務上は職員、それ以外は非常勤が担当 ・4種類で処理方法が異なるが、担当が決まっているので問題はない。 ■他課証明を含む請求は、戸籍住民課分を出力後他課へ引き渡す。 ※開封から封入封緘までの作業時間は1件あたりの時間、それ以外は作業全体の時間 					10	仕分け	正職員/非常勤			
		3	開封		<ul style="list-style-type: none"> ■開封しクリアファイルに入れる。 ・クリアファイルは色別で管理 ・開封は一つずつを徹底している。 ■為替、返信用封筒が入っているか確認する。 ・請求ごとに送られてきた為替をクリップ留め。 					0.5	証明出力	正職員/非常勤			
		4	受付		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書に收受印とゴム印(為替と切手の受払用)を押印する。 ■為替と切手の受を記入する。 ■返信の証跡として返信用封筒をコピーする。 ・個人のみ実施。個人は返信用封筒の記載ミスが多く、届かないというクレームになることがあるため。 					0.5	証明出力	正職員/非常勤			
		5	証明書作成		<ul style="list-style-type: none"> ■システムから証明書を出力する。 ・職務上→複雑な案件が多い ・第三者→現住所がほとんどで簡単 ・個人→簡単だが件数が多い ・公用→簡単だが件数が多い 					0.5	証明出力	正職員/非常勤			
		6	該当者なし										証明出力		
		7	再検索		<ul style="list-style-type: none"> ■該当者なしで証明書が作成できなかったものを再度検索する。 					5	点検	正職員			
		8	該当者なし										点検		
		9	返却処理		<ul style="list-style-type: none"> ■証明書が出力できないものを返却する。 ■申請書以外全てコピーを取り、清算書を作成する。 					2	後処理	非常勤			
		10	契印		<ul style="list-style-type: none"> ■複数枚に渡る証明書を契印機で契印する。 					0.2	証明出力	正職員/非常勤			
		11	点検①		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書と証明書を突合する。 ■金券不足の確認、請求権の確認、本人確認を行う。 ■個票へ証明書種類、通数、手数料を記入する。 ・点検は証明書単位ではなく請求単位で行うため、件数分の時間はかからない。 					2	点検	正職員			
		12	不備・不明あり										点検		
		13	請求者への電話照会		<ul style="list-style-type: none"> ■申請に不備・不明がある場合に確認や連絡を行う。 ・連絡がつかない場合は、1週間を目途にハガキを出す。 ・それでも連絡がつかない場合は保管する。 					4	点検	正職員			

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考
		14	職務上・個人								点検		
		15	点検②		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書と証明書を突合する。 ■金券不足の確認、請求権の確認、本人確認を行う。 ■個票の証明書種類、通数、手数料を確認する。 ・点検①とは違う職員が点検 ・疎明資料は返還要望があればコピーを取ったうえで返還する。 					2	点検	正職員	
		16	レジ打ち		<ul style="list-style-type: none"> ■郵送請求用のレジ打ちを行う。 ・レシート作成と為替でおつりを作成（おつりは再びクリップ止め） ・レシートと申請書を照合し、再度件数と金額を確認（手数料確定） ・為替と切手の払と発送日を記入 					0.2	後処理	非常勤	
		17	ナンバリング		■レシート、個票、申請書に同一の処理番号をナンバリング					0.2	後処理	非常勤	
		18	他課証明あり								後処理		
		19	他課へ引き渡し								後処理	非常勤	
		20	受領								他課		
		21	封入・封緘		<ul style="list-style-type: none"> ■証明書・清算書の封入・封緘 ・封緘はレジの金額が全て合ってから行う。 					1	後処理	非常勤	
		22	投函		<ul style="list-style-type: none"> ■郵便物を投函する。 ・17:00頃に役所前のポストに投函 					3	後処理	非常勤	
		23	為替換金		■為替を郵便局で現金化する。					30	後処理	非常勤	
		24	収納		<ul style="list-style-type: none"> ■財務会計システムで調定書を作成する。 ■銀行で入金する。 					15	後処理	非常勤	
		25	終了								後処理		
		26	請求リスト入力		■エクセルで請求リストを作成する。					30	後処理	非常勤	
		27	申請書編綴		<ul style="list-style-type: none"> ■申請書を編綴する。 ・戸籍分と住記分に分けて管理 ・混合請求は戸籍側で管理 					10	後処理	非常勤	
		28	申請書受取		■申請書を受け取る。					0.1	出力		
		29	証明書作成		■システムから証明書を出力する。					0.5	出力	非常勤	

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考				
104	住民異動（出張所）	1	来庁									申請者					
		2	案内		<ul style="list-style-type: none"> ■用件を聞き、異動届の記入方法を案内する。 ■転出証明書を持っているかを確認する。 ・転出証明書がない場合、マイナンバーカードを持っているか確認する。（特例転入） ・なければ転入手続きができないので、転出証明書を持参してもらうように依頼する。 							受付	正職員／非常勤				
		3	異動届記入		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届に必要な事項を記入する。 									申請者			
		4	届出		<ul style="list-style-type: none"> ■記入が終わったら受付に提出する。 									申請者			
		5	届出受付		<ul style="list-style-type: none"> ■申請者から異動届及び添付書類を受領する。 									受付	正職員／非常勤		
		6	本人確認		<ul style="list-style-type: none"> ■届出人の資格があるか（本人か、あるいは、本人でない場合は委任状があるか等）を確認する。 ・マイナンバーカード所有の有無を確認する。ある場合は暗証番号を入力してもらう。 ・外国人の場合は、在留カードの有無を確認する。 									受付	正職員／非常勤		
		7	必要書類の確認		<ul style="list-style-type: none"> ■必要な添付書類が揃っているか確認する。 ・委任状や住居番号付番通知など 									受付	正職員／非常勤		
		8	書類審査		<ul style="list-style-type: none"> ■申請者が記載した異動届を異動入力のためのルールに沿って修正（赤入れ）する。 ・併せて地番が存在するか、異動日は適切か（未来日はNG）等を確認する。 ■転出証明書等添付書類に目を通し、他課の手続きが必要か確認する。 ・国保、介護、児童手当、後期高齢に係る手続きが必要かは転出証明書でわかる。 ・障害者関係など上記以外は聞かないとわからないため、聞き取って対応する。 ・書類審査中、申請者は他課の申請書を記入して待つ。 ・他課手続きと異動入力を並行して行うため、複写の申請書をここでバラす。 									受付	正職員／非常勤		
		9	異動届電送		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届を本庁に電送する。 										受付	正職員／非常勤	
		10	異動届受取		<ul style="list-style-type: none"> ■受付から異動届及び添付書類を受け取る。 										入力	委託	
		11	異動入力		<ul style="list-style-type: none"> ■異動届と添付書類に不整合がないか確認し、システムに入力する。 ■6～8の手順を再度チェックする。 ・登録すると、システムから確認リストが出力される。 										入力	委託	
		12	異動届受取		<ul style="list-style-type: none"> ■入力から異動届及び添付書類を受け取る。 										照合	正職員	
		13	照合		<ul style="list-style-type: none"> ■出力された確認リストと異動届、添付書類を突合する。 										照合	正職員	
		14	本更新		<ul style="list-style-type: none"> ■仮更新状態の異動入力を本更新する。 										照合	正職員	
		15	処理済連絡		<ul style="list-style-type: none"> ■出張所に入力が終了したことを連絡する。 										照合	正職員	
		16	カード裏書あり		<ul style="list-style-type: none"> ■在留カード、通知カードは券面更新のためカード裏書へ。 ・住民基本台帳カード、マイナンバーカードは券面更新を市民第一係で行うためカード裏書を經由しない。 										照合	非常勤	

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

業務記述書

図表ID	業務名	No	作業名称	タイプ	作業の詳細内容	帳票・証憑	システム	規定文書	周期・件数	作業時間	部門	担当者	備考
		17	カード裏書		■在留カード、通知カードの裏書を行う。 ・裏書はシステムからプリンタに出力して行う。						裏書	非常勤	
		18	カード照合		■裏書された内容について確認を行う。						照合	非常勤	
		19	同日証明あり		■同日証明があれば、交付窓口に回付する。						照合	非常勤	
		20	交付		■住民を呼び出し、証明書やカードを交付する。						証明班	非常勤	
		21	手続き終了								申請者		
		22	カード裏書あり		■裏書対象となるカードがあれば、交付へ。						照合	非常勤	
		23	他課手続		■必要な他課手続きの受付を行う。 ・複数の手続きを受け付けるため、相当なスキルが必要 ・福祉ガイドコーナーに係る手続きはガイドコーナー非常勤が受け付ける。						受付	正職員/非常勤	
		24	交付書類あり								受付	非常勤	
		25	待合待機								申請者		

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

リスクコントロールマトリクス

リスク											コントロール																									
作業				リスクNo	カテゴリ	リスク内容	統制目的				リスクアサーション			作業				コントロールNo	統制タイプ	コントロール内容	帳票・証跡	システム	規定文書	統制頻度	部門	担当者	種類									
図表ID	業務名	作業No	作業名称				財務報告の信頼性	法令遵守	資産の保全	実在性	網羅性	正確性	権利と義務	評価の妥当性	期間配分の適切性	表示の妥当性	図表ID										業務名	作業No	作業名称	帳票・証跡	システム	規定文書	統制頻度	部門	担当者	予防的
001	住民異動	7	必要書類の確認	R1		1-1 委任状が必要な場合に不備のある委任状が提出されることで作業が遅延するリスク								001		7	必要書類の確認	C1		1-1 届出人が親族の場合は、他市町村への戸籍の確認や本人への電話確認等を複合的に行い、疑義が生じない場合に限って受付を行う。																
		8	書類審査	R2		2-1 聞く質問が定まっていないことにより作業が遅延するリスク 2-2 不明な点について頻繁にエスカレーションが発生し、対応のために作業が遅延するリスク 2-3 事務ミスや手戻りが発生するリスク 2-4 朝礼で事務ミスを共有しているが、勤務時間の違いから非常勤職員が参加できず共有されないリスク 2-5 手書きの異動届の不備により、確認作業が遅延するリスク								001		8	書類審査	C2		2-1 質問のマニュアル化により、質問事項の統一化を図る。 2-2 エスカレーションのマニュアル化による作業の統一化を図り、エスカレーションの発生を抑制する。 2-3 手続きのマニュアル化により、業務の均質化を図る。 2-4 業務時間内で事務ミスの事例とそれに対する対応事項等を職員間で共有する。 2-5																
		9	他課手続案内	R3		3-1 案内ミスにより、請求者からクレームが発生するリスク								001		9	他課手続案内	C3		3-1 案内のマニュアル化により、案内ミスを削減する。																
		11	異動入力	R4		4-1 事務ミスや手戻りが発生するリスク（赤字修正による書類が不鮮明なことでの手続き遅延） 4-2 朝礼で事務ミスを共有しているが、勤務時間の違いから非常勤職員が参加できず共有されないリスク 4-3 入力と審査という異なる2つの作業への対応により、作業が遅延するリスク								001		11	異動入力	C4		4-1 書類審査時の確認の徹底 4-2 業務時間内で事務ミスの事例とそれに対する対応事項等を職員間で共有する。 4-3 審査を担当する職員とシステムへの入力を担当する職員を分担する（審査を正規職員が行い、入力を非正規職員が担当するなど）																
		13	照合	R5		5-1 各職員の経験や能力の差により、照合すべき事項が見逃されるリスク								001		13	照合	C5		5-1 マニュアル化による作業の統一化を図る。																

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

リスクコントロールマトリクス

リスク											コントロール																					
作業				リスクNo	カテゴリ	リスク内容	統制目的			リスクアサーション					作業				コントロールNo	統制タイプ	コントロール内容	帳票・証跡	システム	規定文書	統制頻度	部門	担当者	種類				
図表ID	業務名	作業No	作業名称				財務報告の信頼性	及業務効率性	法令等の遵守	資産の保全	実在性	網羅性	正確性	権利と義務	評価の妥当性	期間配分の適切性	表示の妥当性	図表ID										業務名	作業No	作業名称	帳票・証跡	システム
002	証明交付	6	申請内容の確認	R1		1-1 各職員の経験や能力の差により、確認すべき事項が見逃されるリスク									002		6	申請内容の確認	C1		1-1 マニュアル化による作業の統一化を図る。											
		11	申請内容の確認	R2		2-1 各職員の経験や能力の差により、確認すべき事項が見逃されるリスク									002		11	申請内容の確認	C2		2-1 マニュアル化による作業の統一化を図る。											
		14	認証	R3		3-1 事務ミスや手戻りが発生するリスク（本籍地や続柄が記載された証明書が必要にも関わらず、記載のない証明書を発行してしまうリスク） 3-2 料金の記載を誤るリスクが発生するリスク									002		14	認証	C3		3-1 申請内容と発行する証明書の内容に不一致がないかの確認を徹底する。 3-2 レジ打ちでの確認（レジ打ちでは、証明書種類×数で入力するため、認証者の記載が誤っていけばここでわかる）、日計表の確認（日々の申請処理件数がレジの記録と一致しているか確認している）でチェックできる。											

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

リスクコントロールマトリクス

リスク											コントロール																								
作業				リスクNo	カテゴリ	リスク内容	統制目的				リスクアサーション			作業				コントロールNo	統制タイプ	コントロール内容	帳票・証跡	システム	規定文書	統制頻度	部門	担当者	種類								
図表ID	業務名	作業No	作業名称				財務報告の信頼性	及業務効率性	法令の有効性	資産の保全	実在性	網羅性	正確性	権利と義務	評価の妥当性	期間配分の適切性	表示の妥当性										図表ID	業務名	作業No	作業名称	帳票・証跡	システム	規定文書	統制頻度	部門
003	郵送請求	3	開封	R1		1-1 文書が混同するリスク									003		3	開封	C1		1-1 開封は1通ずつ行い、同時に2通以上開封した状態にしない。														
		5	証明書作成	R2		2-1 対象となる住民がいるにもかかわらず、システムで検索できないリスク 2-2 証明書の内容を誤るリスク									003		5	証明書作成	C2		2-1 過去事例の共有により、職員に様々な手続き事例の経験を蓄積させる。 2-2 No.11及び15によりコントロールがすでにできている。														
		16	レジ打ち	R3		3-1 金額を誤るリスク									003		16	レジ打ち	C3		3-1 No.11及び15よりコントロールがすでにできている。また、5の手続きと異なる職員がチェックを実施していることでコントロールが一層整備されている。														
		22	投函	R4		4-1 請求権のない人に誤送するリスク									003		22	投函	C4		4-1 No.11及び15によりコントロールがすでにできている。														

事業部		
プロセス		
サブプロセス		
業務		

リスクコントロールマトリクス

リスク											コントロール																										
作業				リスクNo	カテゴリ	リスク内容	統制目的						作業				コントロールNo	統制タイプ	コントロール内容	帳票・証跡	システム	規定文書	統制頻度	部門	担当者	種類											
図表ID	業務名	作業No	作業名称				財務報告の信頼性	法令遵守	業務効率性	資産の保全	実在性	網羅性	正確性	権利と義務	評価の妥当性	期間配分の適切性										表示の妥当性	図表ID	業務名	作業No	作業名称	帳票・証跡	システム	規定文書	統制頻度	部門	担当者	予防的
101	住民異動	6	必要書類の確認	R1		1-1 委任状が必要な場合に不備のある委任状が提出されることで作業が遅延するリスク									101		6	必要書類の確認	C1		1-1 届出人が親族の場合は、他市町村への戸籍の確認や本人への電話確認等を複合的に行い、疑義が生じない場合に限って受付を行う。																
		7	ヒアリング	R2		2-1 聞く質問が定まっていないことにより作業が遅延するリスク 2-2 不明な点について頻繁にエスカレーションが発生し、対応のために作業が遅延するリスク 2-3 事務ミスや手戻りが発生するリスク 2-4 朝礼で事務ミス共有しているが、勤務時間の違いから非常勤職員が参加できず共有されないリスク 2-5 手書きの異動届の不備により、確認作業が遅延するリスク									101		7	ヒアリング	C2		2-1 ナビ付申請書の活用により、質問事項の統一化を図る。 2-2 エスカレーションのマニュアル化による作業の統一化を図り、エスカレーションの発生を抑制する。 2-3 ナビ付申請書の活用により、業務の均質化を図る。 2-4 業務時間内で事務ミスの事例とそれに対する対応事項等を職員間で共有する。 2-5 ナビ付申請書の活用により、手書き項目を減少させる。																
		24	他課手続案内	R3		3-1 案内ミスにより、請求者からクレームが発生するリスク									101		24	他課手続案内	C3		3-1 ナビ付申請書の活用により、案内ミスを削減する。																
		12	異動入力	R4		4-1 事務ミスや手戻りが発生するリスク（赤字修正による書類が不鮮明なことでの手続き遅延） 4-2 朝礼で事務ミス共有しているが、勤務時間の違いから非常勤職員が参加できず共有されないリスク 4-3 入力と審査という異なる2つの作業への対応により、作業が遅延するリスク									101		12	異動入力	C4		4-1 書類審査時の確認の徹底に加え、ナビ付申請書の活用による文字の鮮明化・正確性の向上 4-2 業務時間内で事務ミスの事例とそれに対する対応事項等を職員間で共有する。 4-3 審査を担当する職員とシステムへの入力を担当する職員を分担する（審査を正規職員が行い、入力を非正規職員が担当するなど）																
		14	照合	R5		5-1 各職員の経験や能力の差により、照合すべき事項が見逃されるリスク									101		14	照合	C5		5-1 マニュアル化による作業の統一化を図る。																

窓口アンケート結果

①分析期間 平成29年12月25日～平成30年1月31日

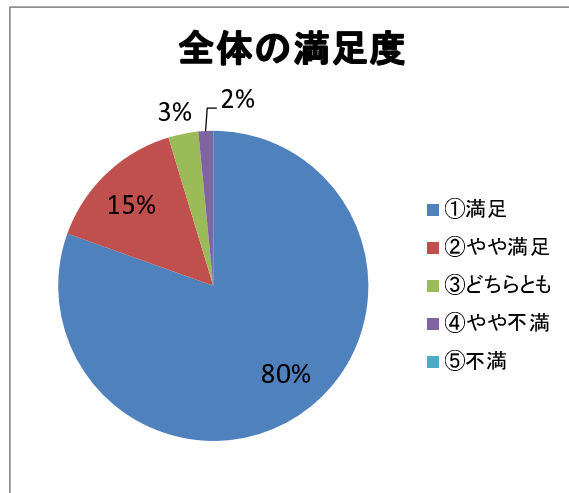
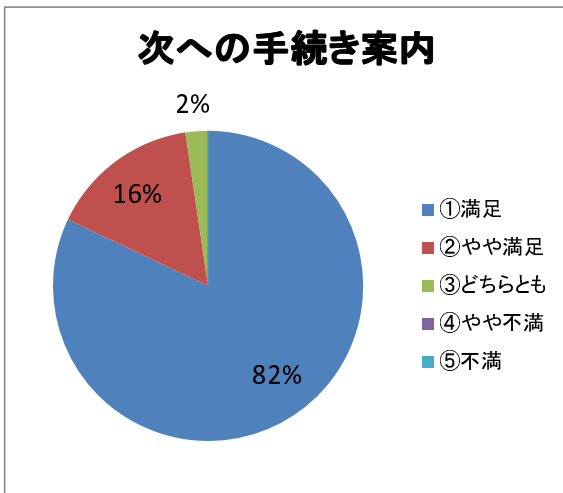
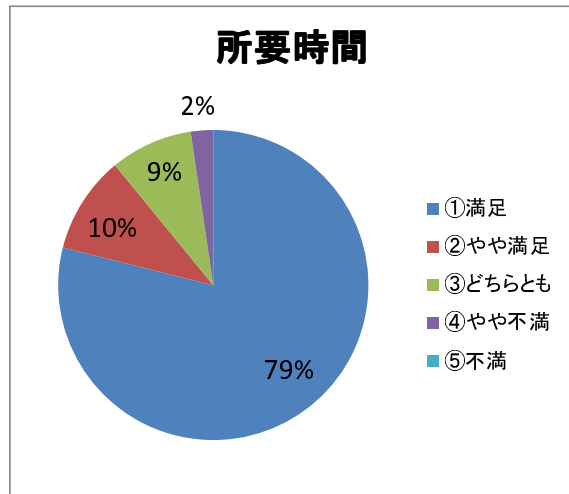
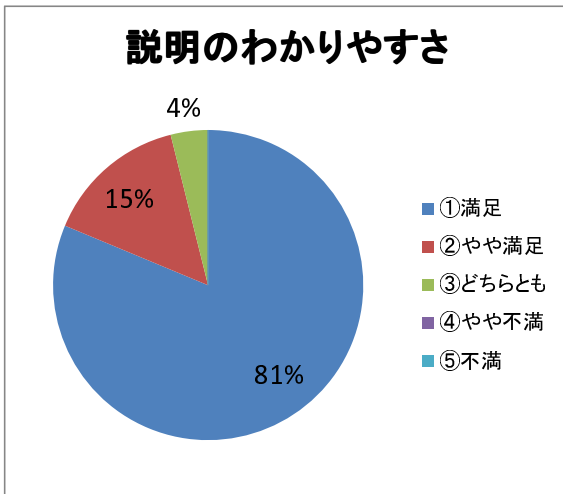
②回答者の内訳

異動事由	国籍	受付件数	回答者数
転入	日本	104	86
	外国籍	15	9
	計	119	95
転居	日本	12	7
	外国籍	4	2
	計	16	9
転出	日本	28	18
	外国籍	11	6
	計	39	24
合計		174	128

③アンケート結果

質問事項	①満足	②やや満足	③どちらとも	④やや不満	⑤不満
説明のわかりやすさ	104	19	5	0	0
所要時間	101	13	11	3	0
次への手続き案内	105	20	3	0	0
全体の満足度	103	19	4	2	0

質問事項	①満足	②やや満足	③どちらとも	④やや不満	⑤不満
説明のわかりやすさ	81%	15%	4%	0%	0%
所要時間	79%	10%	9%	2%	0%
次への手続き案内	82%	16%	2%	0%	0%
全体の満足度	80%	15%	3%	2%	0%



自由コメント (抜粋)

- 今後、休日やより多い場所での応用があると大変便利だと思います。
- 便利でした。タブレットでもいける!!
- 大変満足しました。
- 丁寧に説明していただきとてもわかりやすかったです。
- 便利でとても楽です。
- やっていただくらしくだしわからなくてもできるから安心した。助かる。
- 不備等が出ないため、いいと思います。
- 非常にスムーズで助かりました。

考察

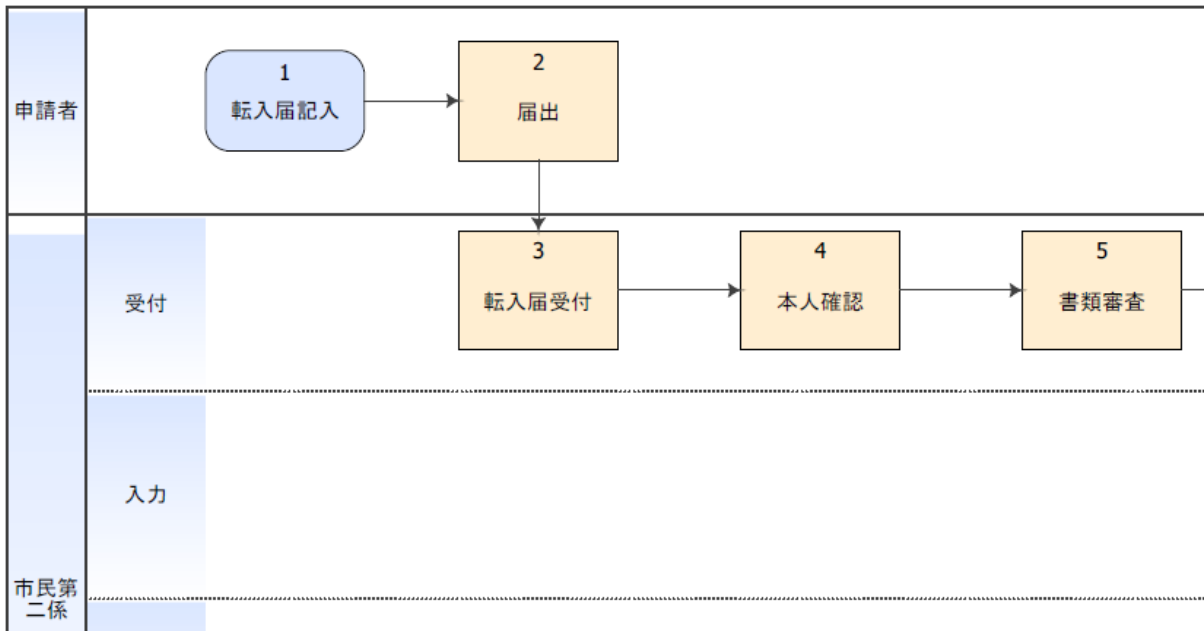
- 説明のわかりやすさ 満足 + やや満足が96%を占めており満足度は非常に高い結果となった。
- 所要時間 満足 + やや満足が89%を占めており満足度は高いが、11%は拘束時間が長いと感じている可能性がある。
- 次の手続きへの案内 満足 + やや満足が98%を占めており満足度は非常に高い結果となった。
- 全体の満足度 満足 + やや満足が95%を占めており満足度は非常に高い結果となった。

業務プロセス分析手順書

B P R +を用いた業務プロセス分析の手順を以下に示す。

1. 業務フロー（概要）の作成

- 知り得る範囲で概要版の業務フローを作成する。
- 情報が不足している場合は、他団体資料の活用や担当者への簡易的なヒアリングを行う。
- 粒度は業務のステップがわかる程度が適当。細かすぎないように注意する。
- スイムレーンは受付・入力・審査といった3線処理を基本に配置する。



2. 業務記述書（詳細未記入）を出力

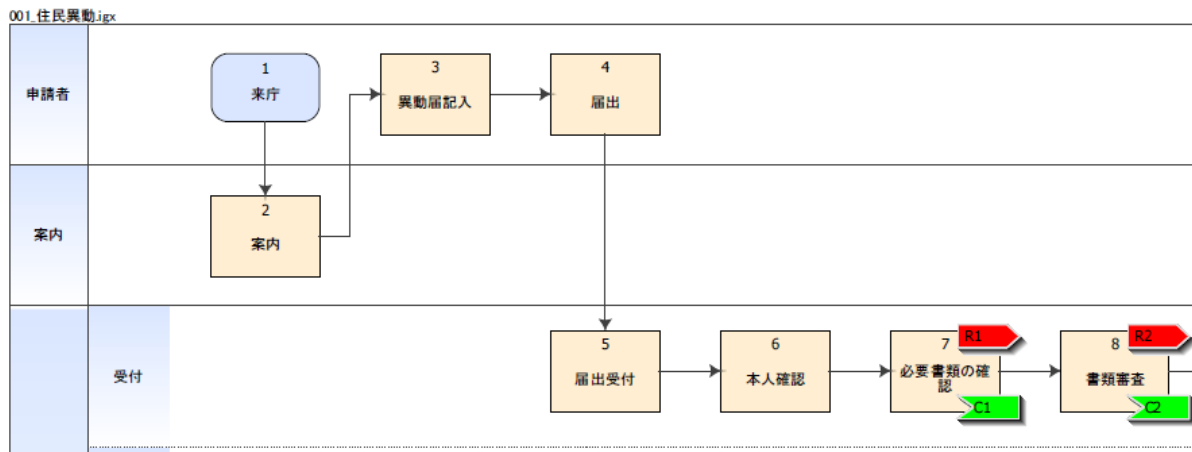
- 概要版の業務フローから業務記述書を出力する。
- 業務フローに記入した作業名とスイムレーンが作業名称と部門に記載されている。

3. 業務フローと業務記述書を基にヒアリング

- 業務フローは担当者に提示し、実際の業務と比較してもらう。
- 業務記述書にヒアリング内容をメモしながらヒアリングを行う。
- ヒアリングは、作業内容の詳細、作業における課題、課題に対する解決策を基本に行う。解決策はすでに実施していること、実施していないが想定されることの両方を聞く。
- 作業に係るおおよその時間や件数が把握できていれば聞いておく。

4. ヒアリング結果を業務フローに反映

- ヒアリング結果を基に、業務記述書に作業詳細、作業時間、担当者を記入する。
- 作業自体の追加等がある場合は業務フローを修正する
- 課題はリスク、解決策はコントロールとして追加する。



5. 業務フローから業務記述書を出力

- 詳細が記載された業務記述書を出力し、必要に応じて（3）以降を繰り返す。

6. RCMを出力

- 業務フローが固まったら、RCMを出力する。

7. 業務分析

- 業務フロー、業務記述書、RCMを基に業務プロセスの分析を行う。
- 着眼点は目的によって異なるが、例を挙げれば次のような点がある。
 - ✓ 高速化のために複線化できる作業はないか。
 - ✓ 作業内容が重複している箇所はないか。
(3重チェックは2重にできないか等)
 - ✓ 作業内容から見て正職員・非常勤の役割分担は適切か。
 - ✓ 想定される解決策があるのに実施していない理由はなにか。
(マニュアル化等)
 - ✓ コントロールを見直しできないか。
(手作業からツールを使った作業に変更等)
- 非定型業務（だと思っている業務）はマニュアル化によって定型業務となる場合があることに留意する。(専門定型業務)
- 分析結果からどのような効果が得られるか整理する。