



RPA等を活用した窓口業務改革に係る
調査分析等支援業務報告書

(別紙補足資料)

2018年2月

熊本県 宇城市

目次

1. 窓口業務

(1)業務一覧.....1

(2)業務のカテゴリ表.....5

(3)業務工程表.....8

2. 内部管理業務

(1)業務一覧.....205

(2)業務のカテゴリ表.....207

(3)業務工程表.....210

1. 窓口業務

(1) 業務一覧

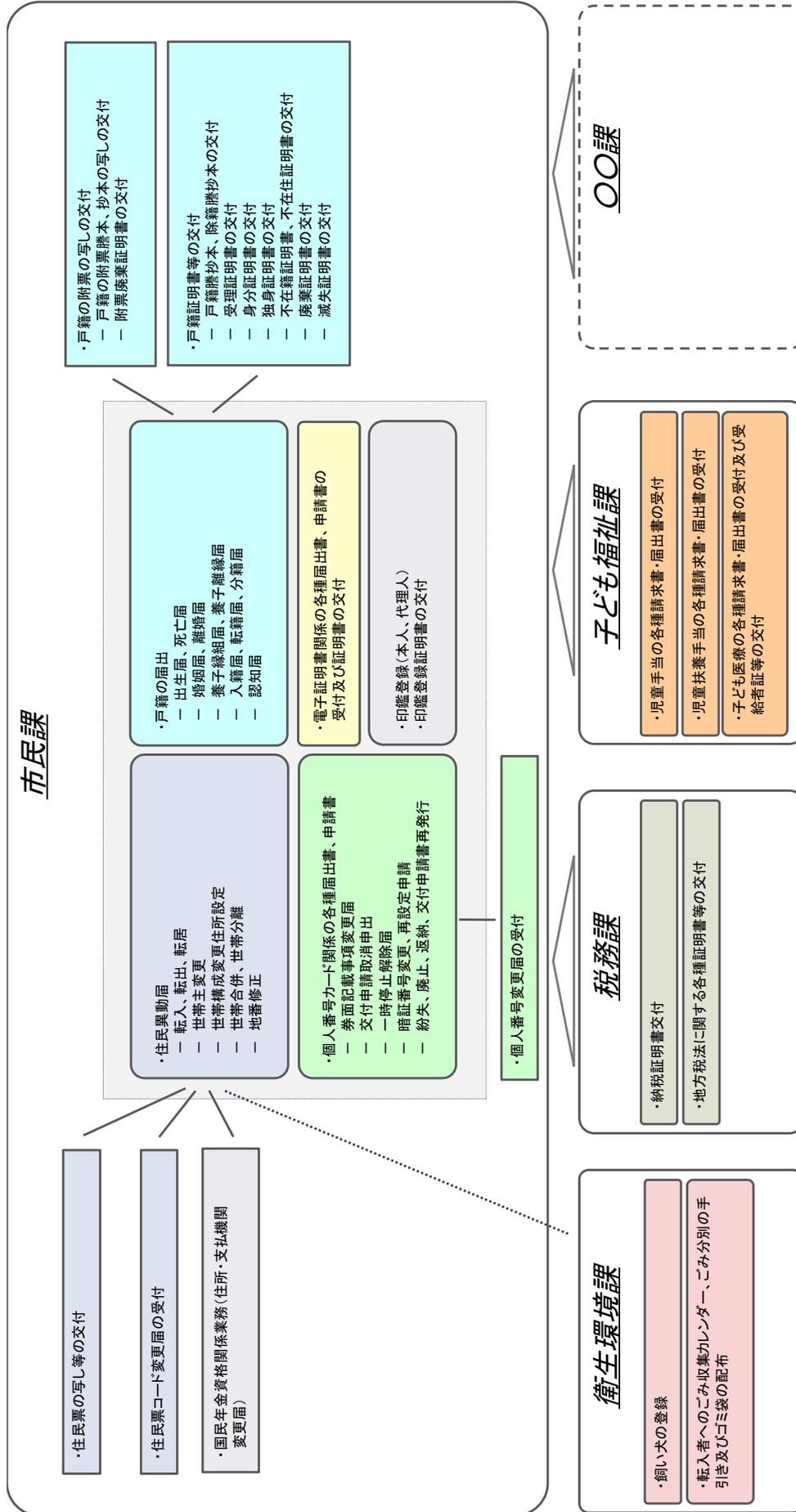
	業務大分類	担当部署	業務番号	業務中分類	掲載ページ
1	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付	健康づくり推進課	1(1)	予診票発行(契約医療機関)(新規・紛失)	8
			1(2)	予診票発行(契約医療機関)(転入)	9
			1(3)	予防接種の依頼書発行(未契約医療機関)	10
			1(4)	成人用肺炎球菌・広域分	11
			1(5)	成人用肺炎球菌・広域以外分(依頼書発行)	12
			1(6)	インフルエンザ(依頼書発行)	13
			1(7)	インフルエンザ(こども・成人障害該当分)	14
			1(8)	成人用肺炎球菌・インフルエンザ(郵送)	15
2	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)	社会福祉課	2(1)	新規・等級変更	16
			2(2)	更新	17
			2(3)	再交付	18
			2(4)	記載事項変更	19
			2(5)	県外転入による再交付	20
3	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手証の交付(市町村の経由事務)	社会福祉課	3(1)	新規・障害追加・程度変更・障害名変更・再認定	21
			3(2)	紛失・破損	22
			3(3)	住所変更(管轄内)	23
			3(4)	住所変更(県内転入)	24
			3(5)	住所変更(県外・熊本市)	25
			3(6)	返還	26
4	療育手帳の交付(市町村の経由事務)	社会福祉課	4(1)	交付申請	27
			4(2)	再判定申請	28
			4(3)	記載事項変更	29
			4(4)	再交付申請	30
			4(5)	返還届	31
5	口座振替依頼書の配布	会計課	5	口座振替依頼書の配布	32
6	会計審査・出納業務	会計課	6	延長窓口収納・窓口	33
9	転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)	教育総務課	9(1)	学校変更(通常)	34
			9(2)	学校変更(専決)	35
			9(3)	区域外就学(通常)	36
			9(4)	区域外就学(専決処分)	37
31	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付	高齢介護課	31(1)	介護保険資格取得・異動・喪失届	38
			31(2)	介護被保険証等(被保険者証・負担割合証・負担限度額認定証・認定資格者証等)再交付申請	39
			31(3)	要介護認定等の資料提供に係る申出書(本人同意書)	40
			31(4)	介護保険料納付書の打出	41
			31(5)	介護保険送付先変更	42
			31(6)	介護保険料納付証明書発行	43
			31(7)	介護保険負担限度額認定申請	44
			31(8)	居宅介護サービス計画作成依頼(変更)届出	45
			31(9)	福祉用具の購入	46
			31(10)	住宅改修事前協議	47
			31(11)	住宅改修本申請	48
			31(12)	高額介護(介護予防)サービス費支給申請	49
			31(13)	過誤調整依頼書	50
			31(14)	高額介護合算療養費等支給申請時の自己負担額証明書交付申請	51
32	高齢者福祉事業関係の各種届出書・申請書の受付	高齢介護課	32(1)	敬老会事業費補助金交付業務(行政区)	52
			32(2)	敬老会事業費補助金交付業務(施設)	53
			32(3)	徘徊高齢者家族支援サービス事業	54
			32(4)	安心相談確保事業委託業務	55
			32(5)	高齢者介護用品給付事業	56
			32(6)	在宅寝たきり高齢者家族介護者手当支給事務	57
33	介護認定事務	高齢介護課	33	介護保険認定申請	58

	業務大分類	担当部署	業務番号	業務中分類	掲載ページ
34	児童手当の各種請求書・届出書の受付	こども福祉課	34(1)	児童手当の各種請求書・届出書の受付(転入・出生1人目)	59
			34(2)	児童手当の各種請求書・届出書の受付(出生2人目以降)	60
			34(3)	児童手当の各種請求書・届出書の受付(離婚・婚姻)	61
			34(4)	児童手当の各種請求書・届出書の受付(氏変更・口座変更)	62
35	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付	こども福祉課	35(1)	子ども医療費助成・償還払い申請	63
			35(2)	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付(転入・出生)	64
			35(3)	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付(口座・氏名・受給者・保険変更)	65
36	ひとり親医療の各種請求書及び届出書の受付	こども福祉課	36(1)	ひとり親家庭等医療費受給資格証交付	66
			36(2)	ひとり親家庭等医療費各種届出書の受付	67
			36(3)	ひとり親家庭等医療費助成金申請	68
37	児童扶養手当の各種請求書・届出書の受付	こども福祉課	37(1)	児童扶養手当認定請求書(転入届含)の受付	69
			37(2)	児童扶養手当各種変更届の受付	70
38	保育所関係の各種届出書・申請書の受付	こども福祉課	38(1)	入所申込み	71
			38(2)	退所等	72
			38(3)	支給認定変更	73
41	住民異動届	市民課	41	住民異動届(転入・転出・転居・世帯主変更・世帯構成変更・住所設定・世帯合併・世帯分離・地番修正)	74
42	住民票の写し等の交付	市民課	42	住民票の写し等の交付	75
43	戸籍の附票の写しの交付	市民課(戸籍班)	43(1)	戸籍の附票謄本・抄本の写しの交付	76
			43(2)	附票廃棄証明書の交付	77
44	戸籍の届出	市民課(戸籍班)	44(1)	出生届	78
			44(2)	死亡届	79
			44(3)	婚姻届	80
			44(4)	離婚届	81
			44(5)	養子縁組届	82
			44(6)	養子離縁届	83
			44(7)	転籍届・分籍届	84
			44(8)	入籍届	85
			44(9)	認知届	86
45	戸籍証明書等の交付	市民課	45(1)	戸籍謄本・抄本、複製原・除籍謄本・抄本の交付	87
			45(2)	受理証明書の交付	88
			45(3)	身分証明書の交付	89
			45(4)	独身証明書の交付	90
			45(5)	不在籍証明書、不在住不在籍証明書の交付	91
			45(6)	廃棄証明書の交付	92
			45(7)	滅失証明書の交付	93
46	中長期在留者に係る住居地の届出	市民課	46	中長期在留者に係る住居地の届出	94
47	特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付	市民課	47	特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付	95
48	埋葬・火葬許可	市民課	48(1)	死産届(埋葬)	96
			48(2)	死産届(火葬)	97
49	国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付	市民課	49(1)	限度額認定証交付	98
			49(2)	短期保険証交付	99
			49(3)	はり、きゅう、あん摩マッサージ指圧施術券交付	100
			49(4)	特定疾病療養受領証交付申請	101
			49(5)	国民健康保険関係書類等送先届	102
50	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付	市民課	50(1)	後期高齢者医療保険証の発行	103
			50(2)	後期高齢者医療保険証の再発行	104
			50(3)	後期高齢者医療保険証の回収	105
			50(4)	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証の発行	106
			50(5)	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証の再発行	107
			50(6)	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証の回収	108
			50(7)	後期高齢者医療送付先変更	109
			50(8)	後障害認定撤回	110
			50(9)	後期高齢者医療特定疾病認定	111
			50(10)	後期高齢者医療基準収入額適用	112

	業務大分類	担当部署	業務番号	業務中分類	掲載ページ
50	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付	市民課	50(11)	死亡による資格喪失	113
			50(12)	療養費支給(補助具、一般診療)	114
			50(13)	食事療養費差額支給	115
			50(14)	はり、きゅう、あん摩マッサージ指圧施術券交付	116
			50(15)	納付書再発行	117
			50(16)	後期高齢者医療保険料納付証明書発行	118
51	国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申請書・請求書の受付	市民課	51(1)	国民年金資格関係業務(取得・喪失・種別変更)	119
			51(2)	国民年金資格関係業務(免除)	120
			51(3)	国民年金資格関係業務(老齢基礎年金請求)	121
			51(4)	国民年金資格関係業務(障害基礎年金請求)	122
			51(5)	国民年金資格関係業務(任意・付加)	123
			51(6)	国民年金資格関係業務(住所・支払機関変更届)	124
			51(7)	国民年金資格関係業務(未支給年金請求)	125
52	印鑑登録	市民課	52(1)	印鑑登録(本人)	126
			52(2)	印鑑登録(代理人)	127
53	印鑑登録証明書の交付	市民課	53	印鑑証明書の交付	128
54	合併証明書等の交付	市民課	54	合併証明書等の交付	129
55	旅券(パスポート)	市民課	55(1)	旅券(パスポート)受け取り	130
			55(2)	旅券(パスポート)申請	131
56	不在住証明書の交付	市民課	56	不在住証明書の交付	132
57	住民基本台帳カード関係の各種届出書・申請書の受付及び住民基本台帳カードの廃止	市民課	57	住民基本台帳カード関係の各種届出書・申請書の受付及び住民基本台帳カードの廃止	133
58	個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付	市民課	58(1)	個人番号カードの交付	134
			58(2)	個人番号カード 券面記載事項変更届(電子証明書発行申請)	135
			58(3)	個人番号カード交付(電子証明書発行)申請取消申出	136
			58(4)	個人番号カード(利用者証明用電子証明書)一時停止解除届	137
			58(5)	個人番号カード(電子証明書)暗証番号変更・再設定申請	138
			58(6)	個人番号カード紛失・廃止・返納(電子証明書失効申請)、交付申請書再発行依頼	139
			58(7)	個人番号カード交付申請書再発行依頼	140
59	個人番号変更届の受付	市民課	59	個人番号変更届の受付	141
60	住民票コード変更届の受付	市民課	60	住民票コード変更届の受付	142
61	電子証明書関係の各種届出書・申請書の受付及び証明書の交付	市民課	61	電子証明書関係の各種届出書・申請書の受付及び証明書の交付	143
64	公民館事業運営業務	生涯学習課	64	貸館窓口受付業務(小川、不知火)	144
65	閉鎖業務	上下水道課	65	閉鎖業務	145
68	スポーツ施設の受付・管理事務(申請・許可等の事務処理)	スポーツ振興課	68	スポーツ施設の受付・管理事務(申請・許可等の事務処理)	146
71	地方税法に基づく納税証明書の交付	税務課	71(1)	納税証明書交付	147
			71(2)	納税証明書(申告用)交付	148
72	自動車臨時運行許可	税務課	72(1)	自動車臨時運行許可証交付	149
			72(2)	自動車臨時運行許可証返却(紛失届含む)	150
73	標識交付・回収業務	税務課	73	※76に含む	-
75	地方税法に関する各種証明書等の交付に関する事	税務課	75	各種証明書の交付	151
76	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務	税務課	76(1)	市税・国民健康保険税納税通知書送付先届	152
			76(2)	市税等納税管理人申告書	153
			76(3)	代表相続人指定届の提出依頼(死亡後の手続き)	154
			76(4)	軽自動車税納税証明書交付(継続検査用)	155
			76(5)	軽自動車税減免申請	156
			76(6)	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書	157
			76(7)	軽自動車税廃車申告書兼標識返納(始末書含む)	158
			76(8)	証明書(所得、所得・課税)交付	159
79	窓口の案内	総務課	79	窓口の案内(市民対応・担当部署紹介)	160
88	図書館運営業務	中央図書館	88	図書館運営業務(利用者カード作成・資料貸出):窓口	161
89	農業者年金現況届の受付	農業委員会	89	農業者年金現況届の受付	162
90	農地転用許可業務	農業委員会	89	農地転用許可業務	163
91	緑の募金の受付	農林水産課	91	緑の羽募金受付	164

	業務大分類	担当部署	業務番号	業務中分類	掲載ページ
92	美術館運営業務	文化課	92(1)	施設利用許可申請	165
			92(2)	施設利用許可申請(変更等)	166
			92(3)	学習観覧許可申請	167
			92(4)	観覧等許可申請	168
			92(5)	資料寄贈申込	169
			92(6)	資料寄託申込	170
			92(7)	資料館外貸出申請	171
			92(8)	入館受付業務	172
			92(9)	実技講座受講申込	173
99	飼い犬の登録	衛生環境課	99	飼い犬の登録	174
100	狂犬病予防接種注射済票の交付	衛生環境課	100	狂犬病予防接種注射済票の交付	175
101	転入者へのごみ収集カレンダー、ごみ分別の手引き及びごみ袋の配布	衛生環境課	101	転入者へのごみ収集カレンダー、ごみ分別の手引き及びごみ袋の配布	176
102	妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	健康づくり推進課	102(1)	転入妊婦への妊婦健診受診表交付	177
			102(2)	窓口交付	178
			102(3)	集団交付	179
103	浄化槽設置整備補助金事前申請書の受付	上下水道課	103	浄化槽設置整備事業	180
104	下水道対象地域の確認	上下水道課	104	下水道対象地域の確認	181
105	水道事業関係の各種届出書・申請書の受付	上下水道課	105	給水申込に伴う書類の受付(新規・改造・臨時)	182
107	下水道事業関係の各種届出書・申請書の受付	上下水道課	107(1)	公共下水道使用(開始・廃止・休止・再開・形態変更)届	183
			107(2)	公共下水道排水設備新設等計画確認申請書	184
			107(3)	公共下水道排水設備等工事完了届	185
			107(4)	公共(汚水)樹設置申請書	186
			107(5)	公共汚水樹移設承認願	187
108	上水道整備地域の確認	上下水道課	108	建築確認等に伴う上水道管路の確認	188
109	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付	都市整備課	109(1)	市営住宅入居申込書	189
			109(2)	入居決定通知書	190
			109(3)	行政財産使用許可申請書	191
			109(4)	玄関鍵借用書	192
			109(5)	駐車場使用許可申請書・保管場所使用承諾証明書	193
			109(6)	同居承認申請	194
			109(7)	同居者異動届	195
			109(8)	模様替等承認申請所	196
			109(9)	住宅の賃借に関する証明書	197
			109(10)	住宅留守居届	198
			109(11)	請書	199
			109(12)	市営住宅明渡し届	200
			109(13)	収入申告書	201
			109(14)	入居承認申請	202
112	農林水産施設関係の各種届出書・申請書の受付	農政課	112	農用地区域でない旨の証明	203
113	税等の徴収(強制徴収債権)	収納課ほか	113	税等の徴収(強制徴収債権)納付相談	204
114	使用料・手数料の徴収(非強制徴収債権)	生涯学習課・スポーツ振興課	114	※生涯学習課分:64に含む スポーツ振興課分:68に含む	-

②業務集中(総合窓口化)



【1件当たりRPA化できる時間比率高い】
×年間取扱件数少ない】

※50%以上、1,000件未満

該当業務数(中分類):19業務

- 庶務課**
- 後期高齢者医療制度関係の各種届出書
 - 後期高齢者医療保険証の再発行
 - 後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定書の回収
 - 後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定書の回収
 - 死亡による資格喪失
 - 療養費支給(補助具、一般診療)
 - 食事療養費支額支給
 - 後付書再発行
 - 後期高齢者医療保険料納付証明書発行
 - 国民年金関係の各種届出書、申請書の受付等業務
 - 国民年金資格関係業務(未支給年金請求)
 - 旅券(パスポート)
 - 旅券(パスポート)申請

- 税務課**
- 自動車臨時運行許可
 - 自動車臨時運行許可証交付
 - 自動車臨時運行許可証返却
 - 地方税法に関する各種届出書、申請書の受付等業務
 - 一般自動車納税納税証明書交付(継続検査用)

- 子ども福祉課**
- 児童手当の各種請求書、届出書の受付
 - 児童手当の各種請求書、申請書の受付(転入、出生、目録)
 - 児童手当の各種請求書、申請書の受付(変更、口座変更)
 - 子ども医療の各種請求書、届出書の受付及び受給者証等の交付
 - 子ども医療の各種請求書、届出書の受付及び受給者証等の交付

- 社会福祉課**
- 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付
 - 更新業務

- 総務課**
- 窓口の案内
 - 窓口の案内(市民対応、担当部署紹介)

【1件当たりRPA化できる時間比率高い】
×年間取扱件数多い】

※50%以上、1,000件以上

該当業務数(中分類):16業務

- 庶務課**
- 転入、転出、転居、世帯変更、世帯構成変更、住所設定、世帯合併、世帯分離、地番修正
 - 戸籍の写しの交付
 - 戸籍の附票、抄本の写しの交付
 - 国民健康保険関係の各種届出書、申請書の受付及び被保険者証等の国府
 - 国民健康保険関係の各種届出書、申請書の受付及び被保険者証等の交付
 - 国民年金関係の各種届出書、申請書の受付及び被保険者証等の交付
 - 後期高齢者医療制度関係の各種届出書、申請書の受付及び被保険者証等の交付
 - 後期高齢者医療制度関係の各種届出書、申請書の受付及び被保険者証等の交付
 - 国民年金資格関係業務(助産、喪失、種別変更)
 - 国民年金資格関係業務(免除)
 - 国民年金資格関係業務(免除)
 - 印鑑登録(本人)
 - 印鑑登録(代理人)

- 税務課**
- 地方税法に関する各種届出書、申請書の受付等業務
 - 一般自動車納税納税証明書交付(継続検査用)

- 高齢介護課**
- 介護保険関係の各種届出書、申請書の受付及び被保険者証等の交付
 - 介護保険関係料納付書の打出
 - 介護認定事務
 - 介護保険認定申請

- 子ども福祉課**
- 子ども医療の各種請求書、届出書の受付及び受給者証等の交付
 - 子ども医療の各種請求書、届出書の受付及び受給者証等の交付(転入、出生)

- スポーツ振興課**
- スポーツ施設の受付、管理事務(申請、許可等の事務処理)
 - スポーツ施設の受付、管理事務(申請、許可等の事務処理)

- 中央図書館**
- 図書館運営業務(利用者カード作成、資料貸出)

- 衛生管理課**
- 狂犬病予防接種注射済票の交付
 - 狂犬病予防接種注射済票の交付

該当業務数(中分類):13業務

- 庶務課**
- 住民票の写し等の交付
 - 住民票の写し等の交付
 - 戸籍の届出
 - 死亡届
 - 戸籍簿抄本、改正届除籍簿抄本の交付
 - 戸籍簿抄本、改正届除籍簿抄本の交付
 - 印鑑登録証明書の交付
 - 印鑑証明書の交付
- 税務課**
- 地方税法に基づく納税証明書の交付
 - 納税証明書の交付
 - 納税証明書の交付(申告用)交付
 - 地方税法に関する各種証明書の交付
 - 各種証明書の交付
 - 証明書(所得、所得課税)交付
- 高齢介護課**
- 介護保険関係の各種届出書、申請書の受付及び被保険者証等の交付
 - 介護保険関係資格取得、異動、喪失届
 - 要介護認定等の資料に係る届出書(本人同意書)
 - 介護保険負担限度額認定申請
- 子ども福祉課**
- 子ども医療の各種請求書、届出書の受付及び被保険者証等の交付
 - 子ども医療費助成、償還払い申請

- 上下水道課**
- 下水道事業関係の各種届出書、申請書の受付
 - 公営下水道運用(開始、廃止、休止、再開、形態変更)届

【1件当たりRPA化できる時間比率低い】
×年間取扱件数多い】

※30%以上50%未満、1,000件以上

(3) 業務工程表

業務番号 1(1)

業務大分類	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付		
業務中分類	予診票発行(契約医療機関)(新規・紛失)		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	予防接種予診票発行申請書
必要添付書類等	母子健康手帳	住民への交付物	予診票、説明書(該当する予防接種の種類分)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	580件	処理時間(分/件)	11分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (看護師)	職員B (看護師)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付(予診票発行申請書へ記入)		●			1	○			
2	母子手帳で接種履歴確認		●			1	○			
3	総合行政システムで接種履歴確認		●			1	○			○
4	申請するワクチンの接種・対象年齢であるかを確認		●			1	○			○
5	ワクチンの種類に応じて、接種回数分の予診票・説明書を準備		●			2				○
6	審査(ダブルチェック)		●	●		1				
7	すべての予診票に日付・発行No.を入れる		●			1	○			
8	予診票に接種者の氏名を記入してもらう		●			1	○			
9	接種間隔、接種期限を説明し、保護者へ予診票を交付		●			2				

【備考欄】

- ・当該業務は保健師か看護師の資格があり、習熟した者しか担当できず、現在も市の一般職員は従事していない。
- ・子どもの予防接種は、必要な予防接種の種類が多く、接種回数や間隔等も把握したうえで業務に従事しなければならないため専門性が高い。
- ・保健師でも2人でダブルチェック体制をとっている。
- ・現在の保健師の人数は13名(本庁内ではなく、保健センター勤務)。
- ・申請以外の相談業務等も含む。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 1(2)

業務大分類	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付		
業務中分類	予診票発行(契約医療機関)(転入)		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	予防接種予診票発行申請書
必要添付書類等	母子健康手帳	住民への交付物	予診票、説明書(該当する予防接種の種類分)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	50件	処理時間(分/件)	24分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (看護師)	職員B (看護師)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	転入手続きの際、未接種の予防接種があれば、申請するワクチンの接種・対象年齢であるかを確認し、予防接種予診票発行手		●			2				
2	受付(予診票発行申請書へ記入)		●			1	○			
3	母子手帳の予防接種欄をコピーする		●			1	○			
4	母子手帳で接種履歴確認		●			1	○			
5	審査(ダブルチェック)		●	●		1				○
6	ワクチンの種類に応じて、接種回数分の予診票・説明書を準備		●			3				○
7	すべての予診票に日付・発行No.を入れる		●			1	○			○
8	予診票に接種者の氏名を記入してもらう		●			1	○			○
9	接種間隔、接種期限を説明し、保護者へ予診票を交付		●			5				
10	母子手帳のコピーより、予防接種履歴を総合行政システムへ入力		●			5	○			○
11	入力履歴のダブルチェック		●	●		3	○			

24

【備考欄】

- ・当該業務は保健師か看護師の資格があり、習熟した者しか担当できず、現在も市の一般職員は従事していない。
- ・子どもの予防接種は、必要な予防接種の種類が多く、接種回数や間隔等も把握したうえで業務に従事しなければならないため専門性が高い。
- ・保健師でも2人でダブルチェック体制をとっている。
- ・現在の保健師の人数は13名(本庁内ではなく、保健センター勤務)。
- ・申請以外の相談業務等も含む。
- ・システムの利用権限付与の問題。
- ・これまでの接種履歴の確認、乳幼児健診履歴の確認等が必要。

業務番号 1(3)

業務大分類	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付		
業務中分類	予防接種の依頼書発行(未契約医療機関)		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	定期予防接種依頼書交付申請書
必要添付書類等	母子健康手帳	住民への交付物	予防接種依頼書、医療機関宛通知、予診票、予防接種実施報告書兼料金助成申請書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	15件	処理時間(分/件)	33分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (看護師)	職員B (看護師)	課長 各係長 予防接種 職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付(定期予防接種依頼書交付申請書の記入)		●			2	○			
2	母子健康手帳で接種履歴確認		●			1	○			
3	総合行政システムで接種履歴確認		●			1	○			○
4	申請するワクチンの接種・対象年齢であるかを確認		●			1				○
5	審査(ダブルチェック)		●	●		1				○
6	希望医療機関の確認(HP等で接種可能かどうか、医療機関名・住所も)		●			5	○			○
7	文書管理システムにて收受		●			5	○			
8	依頼書発行(総合行政システム)種類毎に2部ずつ		●			5	○			
9	依頼書、助成金交付請求書等の書類を説明し、お渡しする		●			5				
10	文書管理システムにて起案(電子公印申請)		●			5	○			○
11	決裁				●					
12	承認後、文書管理係へ電子公印の報告		●			2	○			

33

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・当該業務は保健師か看護師の資格があり、習熟した者しか担当できず、現在も市の一般職員は従事していない。 ・子どもの予防接種は、必要な予防接種の種類が多く、接種回数や間隔等も把握したうえで業務に従事しなければならないため専門性が高い。 ・保健師でも2人でダブルチェック体制をとっている。 ・現在の保健師の人数は13名(本庁内ではなく、保健センター勤務)。 ・申請以外の相談業務等も含む。 ・システムの利用権限付与の問題。
--

業務番号 1(4)

業務大分類	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付		
業務中分類	成人用肺炎球菌・広域分		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	
必要添付書類等	予診票、説明用チラシ、接種済証	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	50件	処理時間(分/件)	5.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	窓口対応		●			0.5	○			
2	身分証明提示による確認(生年月日・住所)。生保及び身障手帳持参の方はコピー		●			0.5	○			
3	希望医療機関の聞き取り・広域名簿突合		●			1	○			
4	聞き取りながら受付簿記載(氏名・生年月日・住所・電話番号・医療機関)		●			1.5	○			○
5	予診票・依頼書等必要書類の説明及び交付		●			2	○			○
						5.5				

【備考欄】

- ・業務への慣れは必要。
- ・相談等もあるが、内容を理解していれば対応可能。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 1(5)

業務大分類	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付		
業務中分類	成人用肺炎球菌・広域以外分(依頼書発行)		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	
必要添付書類等	依頼書・予診票・料金助成申請書・説明用チラシ・医療機関用説明書・接種済証	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	5件	処理時間(分/件)	11分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	窓口対応		●			0.5	○			
2	身分証明提示による確認(生年月日・住所)		●			0.5	○			
3	希望医療機関の聞き取り・広域名簿突合		●			1	○			
4	申請書記入。生保及び身障手帳持参の方はコピー		●			2	○			
5	記入漏・不備等の確認		●			0.5	○			
6	受付簿記載(氏名・生年月日・住所・電話番号・医療機関)		●			1.5	○			○
7	情報の入力・依頼書の出力		●			3	○			○
8	予診票・依頼書等必要書類の説明及び交付		●			2	○			

11

【備考欄】

- ・広域以外分＝県医師会との契約がなく、県外の医療機関の場合
- ・業務への慣れは必要(必要書類等の把握)。
- ・相談等もあるが、内容を理解していれば対応可能。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 1(6)

業務大分類	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付		
業務中分類	インフルエンザ(依頼書発行)		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	
必要添付書類等	依頼書、接種済証、予診票、料金助成申請書、医療機関用説明書	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	400件	処理時間(分/件)	10分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	窓口対応		●			0.5	○			
2	身分証明提示による確認(生年月日・住所)		●			0.5	○			
3	申請書記入。生保及び身障手帳持参の方はコピー		●			2	○			
4	記入漏・不備等の確認		●			0.5	○			
5	受付簿記載(氏名・生年月日・住所・電話番号・医療機関)		●			1.5	○			○
6	情報の入力(システム)・依頼書の出力		●			3	○			○
7	予診票・依頼書等必要書類の説明及び交付		●			2	○			

10

【備考欄】

- ・業務への慣れは必要。
- ・相談等もあるが、内容を理解していれば対応可能。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 1(7)

業務大分類	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付		
業務中分類	インフルエンザ(子ども・成人障害該当分)		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	
必要添付書類等	料金助成申請書・説明用チラシ・医療機関用説明書・(予防接種委任状)	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	200件	処理時間(分/件)	6分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ化			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	窓口応対		●			0.5	○			
2	身分証明提示による確認(生年月日・住所)		●			0.5	○			
3	希望医療機関の聞き取り確認		●			1	○			
4	聞き取りながら受付簿記載(氏名・生年月日・住所・電話番号・医療機関)		●			2	○			
5	料金助成申請書等の必要書類の説明及び交付		●			2	○			

6

【備考欄】

- ・業務への慣れは必要。
- ・相談等もあるが、内容を理解していれば対応可能。

業務番号 1(8)

業務大分類	予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付		
業務中分類	成人用肺炎球菌・インフルエンザ(郵送)		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	定期予防接種依頼書交付申請書
必要添付書類等		住民への交付物	それぞれの予防接種の(予防接種済証、予診票、予防接種について(説明資料)、予防接種依頼書、医療機関用依頼文書、定期予防接種実施報告書兼料金助成申請書)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	10件	処理時間(分/件)	21.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	電話等で予防接種依頼書の取得手続きについて説明		●			10				
2	被接種者から郵送された定期予防接種依頼書交付申請書について受付		●			0.5	○			○
3	接種希望者の年齢確認(当該年度の対象者か確認)		●			1	○			○
4	接種を希望する医療機関の確認		●			3	○			○
5	定期予防接種依頼書交付申請書の内容により、総合行政システムから、予防接種依頼書を発行		●			5				○
6	被接種者自己負担額の記入(予診票)		●			1	○			○
7	接種済証、予診票、説明資料、予防接種依頼書、医療機関用依頼文書、定期予防接種実施報告書兼料金助成申請書の交付(郵送)		●			1	○			

21.5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・インフルエンザに関しては季節が限られている業務。 ・1(4)～1(7)の窓口業務ができれば、当該業務も可能。 ・住民を面前にすることなく、電話での問い合わせ、説明からスタートするので知識は必要になる。 ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 2(1)

業務大分類	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	新規・等級変更		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	障害者手帳申請書
必要添付書類等	写真・診断書もしくは年金証書かつ振り込みのわかるもの	住民への交付物	精神保健福祉手帳
手数料の有無	無		
年間取扱件数	47件	処理時間(分/件)	7.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認		●			5	○			○
4	システム登録			●		1	○			○
5	登録内容確認			●			○			
6	精神保健福祉センターへ進達			●			○			
7	精神保健福祉センターから判定通知受領			●			○			
8	申請者へ通知			●			○			
9	手帳交付		●			1				

【備考欄】

- ・認定は熊本県で行う。
- ・受付時に書類等の確認チェックリストのようなものを作成すれば受付、交付は可能。
- ・ただし、交付の際に手帳のメリットやその他の付随サービスの申請等の案内が必要。
- ・聞き取り業務も発生する。

業務番号 2(2)

業務大分類	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	更新		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	障害者手帳申請書
必要添付書類等	診断書もしくは年金証書かつ振り込みのわかるもの	住民への交付物	精神保健福祉手帳
手数料の有無	無		
年間取扱件数	202件	処理時間(分/件)	7.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認		●			5	○			○
4	システム登録			●		1	○			○
5	登録内容確認			●			○			
6	精神保健福祉センターへ進達			●			○			
7	精神保健福祉センターから判定通知受領			●			○			
8	申請者へ通知			●			○			
9	手帳交付		●			1	○			

【備考欄】

・単純な更新であればアウトソーシング可能。

業務番号 2(3)

業務大分類	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	再交付		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	障害者手帳申請書
必要添付書類等	写真	住民への交付物	障害者手帳記載事項変更届・再交付申請書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	10件	処理時間(分/件)	7.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認		●			5	○			○
4	システム登録			●		1	○			○
5	登録内容確認			●			○			
6	精神保健福祉センターへ進達			●			○			
7	精神保健福祉センターから判定通知受領			●			○			
8	申請者へ通知			●			○			
9	手帳交付		●			1	○			

【備考欄】

--

業務番号 2(4)

業務大分類	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	記載事項変更		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	障害者手帳申請書
必要添付書類等	精神保健福祉手帳	住民への交付物	障害者手帳記載事項変更届・再交付申請書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	33件	処理時間(分/件)	7.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認		●			5	○			○
4	システム登録			●		1	○			○
5	登録内容確認			●			○			
6	精神保健福祉センターへ進達			●			○			
7	精神保健福祉センターから判定通知受領			●			○			
8	申請者へ通知			●			○			
9	手帳交付		●			1	○			

【備考欄】

・手続きの主は住所変更。

業務番号 2(5)

業務大分類	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	県外転入による再交付		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	障害者手帳申請書
必要添付書類等	写真・診断書もしくは年金証書かつ振り込みのわかるもの	住民への交付物	精神保健福祉手帳・障害者手帳記載事項変更届・再交付申請書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	6件	処理時間(分/件)	10.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認		●			8	○			○
4	システム登録			●		1	○			○
5	登録内容確認			●			○			
6	精神保健福祉センターへ進達			●			○			
7	精神保健福祉センターから判定通知受領			●			○			
8	申請者へ通知			●			○			
9	手帳交付		●			1	○			

【備考欄】

・再交付と同様。

業務番号 3(1)

業務大分類	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手証の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	新規・障害追加・程度変更・障害名変更・再認定		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	身体障害者手帳(交付・再交付)申請書
必要添付書類等	写真(4cm×3cm)、身体障害者手帳診断書・意見書、現在所持している身体障害者手帳(新規申請の場合不要)、身分証明書、個人番号がわかる書類	住民への交付物	身体障害者手帳
手数料の有無	無		
年間取扱件数	298件	処理時間(分/件)	18.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・記載内容確認・添付資料等確認		●			5	○			○
4	台帳入力			●		1	○			○
5	システム登録			●		1	○			○
6	進達			●			○			
7	審査・発行				●					
8	通知発送			●			○			
9	交付		●			10				

18.5

【備考欄】

- ・ほとんどの場合、事前相談が発生するが、その対応は職員が行うのが望ましい。
- ・診断書を書くことのできる医師もすべてではないのでその案内が必要。
- ・最後の交付の際にも手帳のメリットや付随するサービスの説明や案内が必要。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 3(2)

業務大分類	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手証の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	紛失・破損		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	身体障害者手帳(交付・再交付)申請書
必要添付書類等	写真(4cm×3cm)、身分証明書、個人番号がわかる書類	住民への交付物	身体障害者手帳
手数料の有無	無		
年間取扱件数	24件	処理時間(分/件)	18.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・記載内容確認・添付資料 等確認		●			5	○			○
4	台帳入力			●		1	○			○
5	システム登録			●		1	○			○
6	進達			●			○			
7	審査・発行				●					
8	通知発送			●			○			
9	交付		●			10	○			

18.5

【備考欄】

・再発行までが一連の業務。
・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 3(3)

業務大分類	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手証の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	住所変更(管轄内)		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	身体障害者手帳(変更・返還)申請書
必要添付書類等	身分証明書、個人番号がわかる書類、身体障害者手帳	住民への交付物	身体障害者手帳
手数料の有無	無		
年間取扱件数	99件	処理時間(分/件)	13.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・記載内容確認・添付資料 等確認		●			10	○			○
4	台帳入力(担当者作成のExcelシート)			●		1				○
5	システム登録			●		1				○
6	進達			●						

13.5

【備考欄】

- ・住所変更はその場で変更し、住民へ返却。
- ・管理、システム登録等は職員が行うのが望ましい。
- ・全て変更の手続きが終わった後に、県へ変更手続きあつた旨を進達する。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 3(4)

業務大分類	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手証の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	住所変更(県内転入)		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	身体障害者手帳(変更・返還)申請書
必要添付書類等	身分証明書、個人番号がわかる書類、身体障害者手帳	住民への交付物	身体障害者手帳
手数料の有無	無		
年間取扱件数	18件	処理時間(分/件)	13.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・記載内容確認・記載内容 変更		●			10	○			○
4	台帳入力			●		1				○
5	システム登録			●		1				○
6	進達・更生指導台帳送付依頼			●						
7	更生指導台帳受付後内容確認・システム 登録			●						○

13.5

【備考欄】

- ・厚生指導台帳で、認定時の情報等を収集する必要がある。(どのようなサービスを受けているか等の情報も含む)
- ・即日交付可能。
- ・窓口の対応のみであればアウトソーシング可能。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 3(5)

業務大分類	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手証の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	住所変更(県外・熊本市)		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	身体障害者手帳(変更・返還)申請書
必要添付書類等	身分証明書、個人番号がわかる書類、身体障害者手帳	住民への交付物	身体障害者手帳
手数料の有無	無		
年間取扱件数	12件	処理時間(分/件)	23.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・記載内容確認・記載内容 変更		●			10	○			○
4	台帳入力			●		1				○
5	システム登録			●		1				○
6	進達			●						
7	更生指導台帳受付後内容確認・システム 登録			●		10				○

23.5

【備考欄】

・厚生指導台帳でサービスの有無を確認。
・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 3(6)

業務大分類	身体障害者福祉法に基づく身体障害者手証の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	返還		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	身体障害者手帳(変更・返還)申請書
必要添付書類等	身分証明書、個人番号がわかる書類、身体障害者手帳	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	192件	処理時間(分/件)	8.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・記載内容確認・記載内容 変更		●			5	○			○
4	台帳入力			●		1				○
5	システム登録			●		1				○
6	進達			●						

8.5

【備考欄】

・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 4(2)

業務大分類	療育手帳の交付(市町村の經由事務)		
業務中分類	再判定申請		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	療育手帳再判定申請書
必要添付書類等		住民への交付物	療育手帳・却下通知
手数料の有無	無		
年間取扱件数	45件	処理時間(分/件)	13分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			2	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			0.5	○			○
4	システム登録(申請)			●		1				○
5	更生相談所へ申請書進達			●		2				
6	更生相談所から決定通知受領			●		2				
7	システム登録(決定)			●		2				○
8	申請者へ通知発送			●		2				
9	手帳交付		●			1				

【備考欄】

--

業務番号 4(3)

業務大分類	療育手帳の交付(市町村の經由事務)		
業務中分類	記載事項変更		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	療育手帳記載事項変更届
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	38件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	変更内容の確認		●			0.5	○			○
4	手帳記載内容の書き換え		●			1	○			
5	システム登録			●		2				○
6	更生相談所へ変更届進達			●		2				
7	更生相談所から登録完了通知受領			●		2				

【備考欄】

--

業務番号 4(4)

業務大分類	療育手帳の交付(市町村の經由事務)		
業務中分類	再交付申請		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	療育手帳再交付申請書
必要添付書類等		住民への交付物	療育手帳
手数料の有無	無		
年間取扱件数	20件	処理時間(分/件)	12分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			2	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認		●			0.5	○			○
4	システム登録(申請)			●		1				○
5	更生相談所へ申請書進達			●		2				
6	更生相談所から手帳受領			●		2				
7	システム登録(決定)			●		1				○
8	申請者へ通知発送			●		2				
9	手帳交付		●			1				

【備考欄】

--

業務番号 4(5)

業務大分類	療育手帳の交付(市町村の経由事務)		
業務中分類	返還届		
担当課	社会福祉課	使用する申請書	療育手帳返還届
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	8件	処理時間(分/件)	6分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人(親族)確認		●			0.5	○			
3	届け出内容の確認		●			0.5	○			○
4	システム登録			●		1				○
5	更生相談所へ返還届進達			●		2				
6	更生相談所から登録完了通知受領			●		1				

【備考欄】

--

業務大分類	口座振替依頼書の配布		
業務中分類	口座振替依頼書の配布		
担当課	会計課	使用する申請書	宇城市口座振替依頼書
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	5件	処理時間(分/件)	7分

※会計課での配布枚数。スキャン枚数は1日15枚程度。

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (会計職員)	関係課職員		①アウトソース	②業務集中	③フローと帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	配布		●			0.5	○			
3	必要事項を記入し金融機関へ提出	●								
4	金融機関から送付・受付			●		1	○			
5	申請書スキャン(1日約15枚)			●		5	○			○
6	システム登録				●		○			○
7	登録内容確認				●		○			
8	登録完了通知の送付(一部)				●		○			

【備考欄】

- ・業務内容は口座振替依頼書のスキャン及びシステムへの登録
- ・依頼書の配布は金融機関や各課での手続きの際に交付されるので、直接会計課で行うことは少ない。
- ・イメージエントリーという操作なので、業務内容的にはアウトソーシング可能。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務大分類	会計審査・出納業務		
業務中分類	延長窓口収納:窓口		
担当課	会計課	使用する申請書	
必要添付書類等	納付書	住民への交付物	納入通知書兼領収証書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	824件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (会計職員)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	納付書確認		●			0.5	○			
3	納付額集計		●			0.5	○			
4	現金受取り		●			1	○			
5	つり銭計算		●			0.5	○			
6	領収印押印		●			0.5	○			
7	領収書及びつり銭渡し		●			1	○			
8	日計表記載		●			0.5	○			

【備考欄】

・指定金融機関はJAだが、毎週木曜日に職員2人を置いて延長を行っている(4人体制の隔週)。
 ・税納期は繁忙。

業務番号 9(1)

業務大分類	転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)		
業務中分類	学校変更(通常)		
担当課	教育総務課	使用する申請書	学校変更申請書
必要添付書類等	印鑑。申請理由によって、保護者からの誓約書、請負契約書等事実が確認できる書類、親族等の承諾書、学校長の所見等、通学経路が分かるもの	住民への交付物	児童生徒の異動通知、学校変更不許可通知
手数料の有無	無		
年間取扱件数	34件	処理時間(分/件)	58分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			10				
2	総合行政システムで確認		●			1	○			
3	地図で居住地を確認		●			5	○			
4	通知の発送がいつ頃になるか説明		●			2	○			
5	居住地の地図をコピー、インターネットで広域の地図も印刷		●			5	○			
6	総合行政システムの学齢簿に仮入力、文庁登録			●		8	○			○
7	教育委員会会議資料を作成				●	2	○			
8	教育委員会にて審査				●	5				
9	起案、通知を作成、決裁			●		10	○			
10	総合行政システムの学齢簿に入力、学級編制チェック表に入力			●		2	○			○
11	異動通知(不許可通知)を申請者、学校に発送			●		8	○			

【備考欄】

- ・様々なパターンがあるため受付の段階で経験を踏まえた判断が必要。
- ・転入転出時の手続きと関係するので、現在は市民課にマニュアルと共に配布済み。
- ・総合窓口課による業務の集中は可能。
- ・教育委員会は月2回の開催なので、開催時期を把握したうえで、通知書発送時期等の説明を行う。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 9(2)

業務大分類	転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)		
業務中分類	学校変更(専決)		
担当課	教育総務課	使用する申請書	学校変更申請書
必要添付書類等	印鑑。申請理由によって、保護者からの誓約書、請負契約書等事実が確認できる書類、親族等の承諾書、学校長の所見等、通学経路が分かるもの	住民への交付物	児童生徒の異動通知、学校変更不許可通知
手数料の有無	無		
年間取扱件数	49件	処理時間(分/件)	51分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			10				
2	総合行政システムで確認		●			1	○			
3	地図で居住地を確認		●			5	○			
4	通知の発送がいつ頃になるか説明		●			2	○			
5	居住地の地図をコピー、インターネットで広域の地図も印刷		●			5	○			
6	総合行政システムの学齢簿に仮入力			●		8	○			○
7	起案、通知を作成、決裁			●		10	○			
8	総合行政システムの学齢簿に入力、学級編制チェック表に入力			●		2	○			○
9	異動通知(不許可通知)を申請者、学校に発送			●		8	○			

【備考欄】

- ・家庭の事情や、就学上の問題での学校変更等が考えられるので、受付段階でのヒアリングが発生する。
- ・いじめ等のケースもあるので、知識をもった人材でなければならない。
- ・システムの利用権限付与の問題。
- ・学校のOB(校長や元教育者等)の人材バンクがあれば相談業務に従事できるのではないか。

業務番号 9(3)

業務大分類	転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)		
業務中分類	区域外就学(通常)		
担当課	教育総務課	使用する申請書	学校変更申請書
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	区域外就学児童生徒等について(通知)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	5件	処理時間(分/件)	48分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			10				
2	総合行政システムで確認		●			1	○			
3	通知の発送がいつ頃になるか説明		●			2	○			
4	総合行政システムの学齢簿に仮入力、文庁登録			●		8	○			○
5	教育委員会会議資料を作成				●	2	○			
6	教育委員会にて審査				●	5				
7	起案、通知を作成、決裁			●		10				
8	総合行政システムの学齢簿に入力、学級編制チェック表に入力			●		2	○			○
9	区域外就学児童生徒等について(通知)を申請者、学校に発送			●		8	○			

【備考欄】

- どのような理由で区域外就学になるのかを受付時にヒアリングする必要がある。
- 教育委員会は月2回の開催なので、開催時期を把握したうえで、通知書発送時期等の説明を行う。
- システムの利用権限付与の問題。

業務番号 9(4)

業務大分類	転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)		
業務中分類	区域外就学(専決処分)		
担当課	教育総務課	使用する申請書	区域外就学許可願
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	区域外就学児童生徒等について(通知)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	14件	処理時間(分/件)	41分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			10				
2	総合行政システムで確認		●			1	○			
3	通知の発送がいつ頃になるか説明		●			2	○			
4	総合行政システムの学齢簿に仮入力、文庁登録			●		8	○			○
5	起案、通知を作成、決裁			●		10	○			
6	総合行政システムの学齢簿に入力、学級編制チェック表に入力			●		2	○			○
7	区域外就学児童生徒等について(通知)を申請者、学校に発送			●		8	○			

【備考欄】

- ・どのような理由で区域外就学になるのかを受付時にヒアリングする必要がある。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 31(1)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	介護保険資格取得・異動・喪失届		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	介護保険資格取得・異動・喪失届
必要添付書類等	印鑑・本人、相続人の預金通帳(喪失時のみ)	住民への交付物	介護保険受給資格者証(認定有で転出時のみ)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1317件	処理時間(分/件)	11分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			0.5	○			○
4	介護保険受給資格者証等の交付、他課への案内		●			2	○			
5	システム登録			●		3	○			○

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・住基システムを使用するので、システムの権限付与の問題。 ・市民課での審査が入る。 ・総合窓口化等、業務集中の対象となりうる。

業務番号 31(2)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	介護被保険証等(被保険者証・負担割合証・負担限度額認定証・認定資格者証等)再交付申請		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	介護被保険証等再交付申請書
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	介護保険被保険者証・負担割合証・負担限度額認定証、認定資格者証等
手数料の有無	無		
年間取扱件数	80件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			0.5	○			○
4	システム登録		●			2	○			○
5	介護保険被保険者証の交付、他課への案内		●			1	○			

【備考欄】

・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 31(3)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	要介護認定等の資料提供に係る申出書(本人同意書)		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	要介護認定等の資料提供に係る申出書(本人同意書)
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	認定調査票・主治医意見書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	2400件	処理時間(分/件)	7分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			0.5	○			○
4	システム登録		●			2	○			○
5	認定調査票・主治医意見書の打出及び提供		●			3	○			

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・システムの利用権限付与の問題 ・端末から情報を呼び出す

業務番号 31(4)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	介護保険料納付書の打出		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	
必要添付書類等		住民への交付物	保険料納付書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1000件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			0.5	○			○
4	システム登録		●			2	○			○
5	介護保険料納付書の打出、他課への案内		●			1	○			

【備考欄】

・システムの利用権限付与の問題

業務番号 31(5)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	介護保険送付先変更		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	介護保険送付先変更届
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	120件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			3	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			0.5	○			○
4	介護保険受給資格者証等の交付、他課への案内		●			2	○			
5	システム登録			●		3	○			○

【備考欄】

・システムの利用権限付与の問題

業務番号 31(6)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	介護保険料納付証明書発行		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	介護保険料納付証明願
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	100件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			3	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			0.5	○			○
4	システム登録		●			2	○			○
5	介護保険料納付証明書発行、他課への案内		●			3	○			

【備考欄】

・システムの権限付与の問題。

業務番号 31(7)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	介護保険負担限度額認定申請		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	介護保険負担限度額認定申請書
必要添付書類等	印鑑、全ての預金通帳(本人及び配偶者)	住民への交付物	決定通知書及び介護保険負担限度額認定証(承認のみ)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1033件	処理時間(分/件)	14分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			1	○			○
4	預金通帳のコピー		●			3	○			
5	システム登録			●		5	○			○
6	決定通知書及び介護保険負担限度額認定証(承認のみ)			●		3	○			

【備考欄】

- ・システムの権限付与の問題。
- ・介護保険負担限度額認定証は端末から自動出力される。

業務番号 31(8)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	居宅介護サービス計画作成依頼(変更)届出		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	居宅介護サービス計画作成依頼(変更)届出
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1100件	処理時間(分/件)	16分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			2	○			
2	申請内容の確認・住所確認		●			1	○			○
3	介護保険被保険者証への記入(事業所名・開始年月日)		●			2	○			
4	システム登録		●			3	○			○

【備考欄】

・システムの権限付与の問題。

業務番号 31(9)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	福祉用具の購入		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	福祉用具購入申請書
必要添付書類等	福祉用具購入申請書様式セット(理由書・領収書・購入品のカタログの写し・ケアプラン・委任状)	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	300件	処理時間(分/件)	12分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			2				
2	申請内容の確認・住所確認		●			5				
3	システム登録			●		5				

【備考欄】

・過度な贅沢品等は認められないので、判断業務が含まれる。
・相談、交渉業務。

業務番号 31(10)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	住宅改修事前協議		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	住宅改修費支給申請書
必要添付書類等	住宅改修費支給申請書事前協議セット(理由書・見積書・平面図・改修予定箇所の写真・住宅所有者の承諾書・ケアプラン・部品等のカタログの写し)	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	330件	処理時間(分/件)	12分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			2				
2	申請内容の確認・住所確認		●			10				

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具の購入の申請と同様に、当該住宅改修が妥当な物かどうかの判断が必要。 ・相談、交渉業務
--

業務番号 31(11)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	住宅改修本申請		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	住宅改修費支給申請書
必要添付書類等	住宅改修費支給申請書本申請セット(介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書・完成工事内訳書・改修箇所の写真・工事完了確認書・領収書)	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	300件	処理時間(分/件)	14分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			2	○			
2	申請内容の確認・住所確認		●			7	○			
3	システム登録			●		5	○			

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> 福祉用具の購入の申請と同様に、当該住宅改修が妥当な物かどうかの判断が必要。 相談、交渉業務
--

業務番号 31(12)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	高額介護(介護予防)サービス費支給申請		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	高額介護(介護予防)サービス費支給申請
必要添付書類等	高額介護(介護予防)サービス費支給申請書・印鑑・振込先の口座が分かる物・領収書	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	300件	処理時間(分/件)	12分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申請内容の確認・住所確認		●			5	○			
3	領収書のコピー		●			3	○			
4	システム登録		●			3	○			

【備考欄】

<p>・市から案内を出す。 ・システム上でいくら返金すればよいか分かる。</p>
--

業務番号 31(13)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	過誤調整依頼書		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	過誤調整依頼書
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	250件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申請内容の確認・住所確認		●			1	○			
3	システム登録			●		3	○			

【備考欄】

・基本的には可能だが、イレギュラーなものに関しては職員がチェックしなければならない場合がある。
・システムの権限付与の問題。

業務番号 31(14)

業務大分類	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付		
業務中分類	高額介護合算療養費等支給申請時の自己負担額証明書交付申請		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	高額介護合算療養費等支給申請時の自己負担額証明書交付申請
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	15件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			○
2	申請内容の確認・住所確認		●			2	○			○
3	システム登録			●		3	○			○
4	証明書交付後、郵送			●		3	○			

【備考欄】

・システムの権限付与の問題。

業務番号 32(1)

業務大分類	高齢者福祉事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	敬老会事業費補助金交付業務(行政区)		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	宇城市敬老会事業費補助金交付申請書
必要添付書類等	宇城市敬老会事業費補助金交付決定通知書、宇城市敬老会事業費補助金交付請求書、宇城市敬老会事業費補助金実績報告書	住民への交付物	宇城市敬老会事業費補助金(3月31日時点で行政区に住所を有する75歳以上の人数×1,000円。特別養護老人ホーム等介護施設がある場合は、その人数を除く)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	166件	処理時間(分/件)	58分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	3月31日時点で行政区に住所を有する75歳以上の名簿作成(特別養護老人ホーム等介護施設がある場合は、その人数を除く)			●		10	○			
2	補助金交付申請書の提出依頼の書類一式の作成、印刷、送付			●		1	○			
3	申請書の受付、決裁		●			2	○			
4	エクセルにデータ入力、決定通知書等書類一式の作成、送付、決裁			●		8	○			○
5	負担行為決議書の作成、決裁			●		10	○			
6	請求書の受付		●			2	○			
7	エクセルにデータ入力、支出命令書の作成			●		3	○			○
8	市長メッセージの送付(9月頃)			●		4	○			
9	実績報告書の受付、決裁		●			5	○			
10	エクセルにデータ入力			●		6	○			○
11	決定通知と同額でない場合は確定通知書の送付、決裁			●		7	○			

58

【備考欄】

・現在は全て部長の決裁。
・決裁を除く作成や送付といった業務に関してはアウトソーシング可能。

業務番号 32(2)

業務大分類	高齢者福祉事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	敬老会事業費補助金交付業務(施設)		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	宇城市敬老会事業費補助金交付申請書
必要添付書類等	宇城市敬老会事業費補助金交付決定通知書、宇城市敬老会事業費補助金交付請求書、宇城市敬老会事業費補助金実績報告書	住民への交付物	宇城市敬老会事業費補助金(3月31日時点で介護保険サービス事業所に住所を有する75歳以上の人数×1,000円。)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	25件	処理時間(分/件)	58分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	3月31日付75歳以上の名簿作成			●		10	○			
2	補助金交付申請書の提出依頼の書類一式の作成、印刷、送付			●		1	○			
3	申請書の受付(約20×0.5)、決裁		●			2	○			
4	エクセルにデータ入力、決定通知書等書類一式の作成、送付、決裁			●		8	○			○
5	負担行為決議書の作成、決裁			●		10	○			
6	請求書の受付(約20×1)		●			2	○			
7	エクセルにデータ入力、支出命令書の作成			●		3	○			○
8	市長メッセージの送付(9月頃)			●		4	○			
9	実績報告書の受付(約20×0.5)、決裁		●			5	○			
10	エクセルにデータ入力			●		6	○			○
11	決定通知と同額でない場合は確定通知書の送付、決裁			●		7	○			

58

【備考欄】

・現在は全て部長の決裁。
・決裁を除く作成や送付といった業務に関してはアウトソーシング可能。

業務番号 32(3)

業務大分類	高齢者福祉事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	徘徊高齢者家族支援サービス事業		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	徘徊高齢者家族支援サービス事業利用申請書
必要添付書類等	徘徊高齢者家族支援サービス事業利用決定(却下)通知書	住民への交付物	徘徊高齢者家族支援サービスの機器貸与
手数料の有無	無		
年間取扱件数	3件	処理時間(分/件)	39.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付(0.5×申請人数約1人)、決裁		●			0.5	○			
2	包括支援センターへ調査依頼(1×申請人数約1人)			●		1	○			
3	サービス調整会議での決定(却下)後、本人へ通知作成、発送。委託業者に依頼書と登録申込書を送付。(15×申請人数約1人)、決裁			●		15				
4	利用者の担当ケアマネと利用者へ連絡。(5×利用者数約1人)			●		5	○			
5	窓口で利用者等に機器取扱いの説明。(5×利用者数約1人)		●			5	○			
6	委託業者へ連絡			●		3	○			
7	月末、月初めの請求書の伝票処理、駆けつけ利用があった場合は利用者へ納付書送付			●		10	○			

【備考欄】

・3で決定、却下(受理、不受理)を決めなければならない。

業務番号 32(4)

業務大分類	高齢者福祉事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	安心相談確保事業委託業務		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	安心相談確保事業利用申請書
必要添付書類等	安心相談確保事業利用決定通知書	住民への交付物	緊急通報システムの機器貸与
手数料の有無	無		
年間取扱件数	4件	処理時間(分/件)	24.5

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付(0.5×申請人数約12人)		●			0.5	○			
2	地図を付けて、包括支援センターへ調査依頼。供覧作成。 (10×申請人数約12人)			●		10	○			
3	サービス調整会議にかける。却下の場合、却下通知を利用者に送付。決定した場合、エクセルの台帳に入力。(3×申請人数約12人)			●		3				○
4	委託業者に依頼を送付。利用者に決定通知と委託業者宛の口座振替用紙を送付。 (10×依頼人数約12人)			●		10	○			
5	月末に業務報告書と請求書が来るので、検査調書を発行し、伝票処理。			●		1	○			

24.5

【備考欄】

・3で決定、却下(受理、不受理)を決めなければならない。

業務番号 32(5)

業務大分類	高齢者福祉事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	高齢者介護用品給付事業		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	高齢者在宅介護用品購入助成事業申請書
必要添付書類等	高齢者在宅介護用品購入助成事業決定通知書	住民への交付物	高齢者在宅介護用品購入助成券
手数料の有無	無		
年間取扱件数	460件	処理時間(分/件)	7.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付(0.5×申請人数約470人)、決裁		●			0.5	○			
2	総合行政システムの介護保険画面で介護度や生保等を確認し、エクセルの台帳に入力(3×申請人数約470人)			●		3	○			○
3	決定通知を作成し、起案する。(1×申請人数約470人)			●		1				○
4	決定通知と助成券を簡易書留で送付(2×申請人数約470人)			●		2	○			
5	取り扱い業者から随時来る伝票処理			●		1	○			

7.5

【備考欄】

・決定通知の作成、起案の部分にやや判断業務を含む。

業務番号 32(6)

業務大分類	高齢者福祉事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	在宅寝たきり高齢者家族介護者手当支給事務		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	在宅寝たきり高齢者家族介護者手当支給申請書
必要添付書類等	在宅寝たきり高齢者家族介護者手当支給決定通知書	住民への交付物	年額10万円
手数料の有無	無		
年間取扱件数	2件	処理時間(分/件)	32.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	広報募集記事作成			●			○			
2	各支所と松合出張所にマニュアル等をメール			●			○			
3	受付(0.5×申請人数約3人)、決裁			●		0.5	○			
4	申請内容を住基で住所氏名等を確認。総合行政システムの介護保険で確認。申請書と一緒にもらった請求書をもとに、伝票処理。(10×申請者数約3人)		●			10	○			
5	11月初旬～中旬、短期入所、施設入所、入院の日数を調査。同時に後期高齢と国保係に依頼。社会保険の場合はケアマネジャーに確認。			●		10	○			
6	起案し、決定(却下)通知を作成。(5×申請者数約3人)			●		5				
7	11月20日頃までに、申請者へ決定(却下)通知を送付。(3×申請者数約3人)			●		3	○			
8	会計へ口座登録依頼、会計処理。			●		1	○			○
9	振込日の入った事務連絡を入れて、決定通知を送付。(3×申請者数約3人)			●		3	○			

32.5

【備考欄】

・6で決定、却下(受理、不受理)を決めなければならない。

業務大分類	介護認定事務		
業務中分類	介護保険認定申請		
担当課	高齢介護課	使用する申請書	介護保険認定申請書
必要添付書類等	介護保険証、介護保険認定申請書	住民への交付物	介護保険資格者証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	3735件	処理時間(分/件)	29分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			5				
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			3	○			○
4	システム登録			●		3	○			○
5	介護保険資格者証の発行			●		0.5	○			○
6	宇城広域連合システム登録			●		3	○			○
7	主治医意見書の打出し・発送			●		2	○			
8	登録内容確認			●		1	○			
9	介護保険認定調査の日程調整			●		3	○			
10	宇城広域連合システムにて介護保険認定 コンピューター判定(一次判定)			●		5	○			○
11	コンピューター判定(一次判定)データの送 信			●		3	○			○

29

【備考欄】

- ・受付で本人情報の聞き取りを行わなければならないので職員が望ましい。
- ・ケアマネなどの専門職であれば可能と思われる。
- ・介護認定を受けていてもサービスを受けてない人もいるため、そのような情報のヒアリングも必要。
- ・必要な認定は出さないように、判断も必要。
- ・9の介護保険認定調査は現在、非常勤の職員で行っている。(調査にコストがかかっている)

業務番号 34(1)

業務大分類	児童手当の各種請求書・届出書の受付		
業務中分類	児童手当の各種請求書・届出書の受付(転入・出生1人目)		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	認定請求書、生計維持申立書、別居監護申立書、児童
必要添付書類等	健康保険証、キャッシュカード又は通帳、マイナンバーがわかるもの、所得課税証明書、住民票 等	住民への交付物	各種認定通知
手数料の有無	無		
年間取扱件数	389件	処理時間(分/件)	20分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、受給者選定		●			3	○			
2	申請書記入		●			5	○			○
3	書類確認・コピー		●			3	○			○
4	不足書類案内、説明		●			3	○			
5	認定作業、システム入力			●		5				○
6	通知発送			●		1				

【備考欄】

・認定作業は、所得をみてランクが決定されるので職員が行う。

業務番号 34(2)

業務大分類	児童手当の各種請求書・届出書の受付		
業務中分類	児童手当の各種請求書・届出書の受付(出生2人目以降)		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	額改定請求書、別居監護申立書
必要添付書類等	印鑑、住民票(必要時のみ)	住民への交付物	認定通知
手数料の有無	無		
年間取扱件数	229件	処理時間(分/件)	13分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			3	○			
2	申請書記入		●			3	○			○
3	不足書類案内、説明		●			3	○			
4	認定作業、システム入力			●		3				○
5	通知発送			●		1				

【備考欄】

・34(1)と同じ

業務番号 34(3)

業務大分類	児童手当の各種請求書・届出書の受付		
業務中分類	児童手当の各種請求書・届出書の受付(離婚・婚姻)		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	(認定請求時)消滅届、認定請求書、生計維持申立書、
必要添付書類等	健康保険証、キャッシュカード又は通帳、マイナンバーがわかるもの、所得課税証明書、住民票等	住民への交付物	認定通知
手数料の有無	無		
年間取扱件数	36件	処理時間(分/件)	18分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、受給者選定		●			3	○			
2	申請書記入		●			3	○			○
3	書類確認・コピー		●			3	○			○
4	不足書類案内、説明		●			3	○			
5	認定作業、システム入力			●		5				○
6	通知発送			●		1				

【備考欄】

・34(1)と同じ

業務番号 34(4)

業務大分類	児童手当の各種請求書・届出書の受付		
業務中分類	児童手当の各種請求書・届出書の受付(氏変更・口座変更)		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	氏名変更届、口座変更届
必要添付書類等	キャッシュカード又は通帳(口座変更時)	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	144件	処理時間(分/件)	13分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			3	○			
2	申請書記入		●			3	○			○
3	書類確認・コピー		●			3	○			○
4	認定作業、システム入力			●		3				○
5	通知発送			●		1				

【備考欄】

・34(1)と同じ

業務番号 35(1)

業務大分類	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付		
業務中分類	子ども医療費助成・償還払い申請		
担当課	子ども福祉課	使用する申請書	子ども医療費助成申請書
必要添付書類等	領収書、印鑑	住民への交付物	助成金(口座振り込み)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	3470件	処理時間(分/件)	24分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・領収書確認		●			5	○			
2	申請書記入		●			5	○			○
3	高額医療費該当、療養費該当等あれば説明		●			3	○			
4	医療費計算・入力		●			3	○			○
5	支払通知発送			●		3				
6	口座振込作業			●		5				

【備考欄】

- ・小学生以上で市外で受信した場合の業務
- ・現在、4番の業務は非常勤職員が行っている

業務番号 35(2)

業務大分類	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付		
業務中分類	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付(転入・出生)		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	こども医療費受給者証交付申請書
必要添付書類等	子の保険証、印鑑、口座	住民への交付物	受給者証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1293件	処理時間(分/件)	23分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			5	○			
2	申請書記入		●			5	○			○
3	システム入力・受給者証作成		●			5	○			○
4	説明		●			3	○			
5	システム詳細入力			●		5				○

【備考欄】

--

業務番号 35(3)

業務大分類	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付		
業務中分類	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付(口座・氏名・受給者・保険変更)		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	変更届
必要添付書類等	新口座、新保険証	住民への交付物	新受給者証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	726件	処理時間(分/件)	21分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			5	○			
2	申請書記入		●			5	○			○
3	書類確認・コピー		●			5	○			○
4	システム入力・新受給者証作成(必要時のみ)		●			3	○			○
5	システム詳細入力			●		3				○

【備考欄】

<p>・受付のみであれば業務の集中(総合窓口化)の対象業務となりうる。</p>

業務番号 36(1)

業務大分類	ひとり親医療の各種請求書及び届出書の受付		
業務中分類	ひとり親家庭等医療費受給資格証交付		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	ひとり親家庭等医療費受給資格証交付申請書
必要添付書類等	保険証・所得課税証明書(転入者のみ)	住民への交付物	ひとり親家庭等医療費受給資格証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	87件	処理時間(分/件)	5.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請書記入及び内容確認・添付書類確認		●			5	○			
3	ひとり親家庭等医療費受給資格者証交付 及び発送		●				○			

【備考欄】

- ・即日発行は不可。
- ・所得等で判断するので新規受付等の場合は難しい(内容がナイーブな場合もある)
- ・ヒアリング業務も含む。
- ・再発行の手続きであればアウトソーシングも可能。

業務番号 36(2)

業務大分類	ひとり親医療の各種請求書及び届出書の受付		
業務中分類	ひとり親家庭等医療費各種届出書の受付		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	ひとり親家庭等医療費受給資格変更届・資格喪失届・再
必要添付書類等	変更については新保険証・新口座の通帳等	住民への交付物	再交付については受給資格者証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	208件	処理時間(分/件)	4.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請書記入及び内容確認・添付書類確認		●			3	○			
3	証交付(再発行のみ)		●			1	○			

【備考欄】

--

業務番号 36(3)

業務大分類	ひとり親医療の各種請求書及び届出書の受付		
業務中分類	ひとり親家庭等医療費助成金申請		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	ひとり親家庭等医療費助成金申請書
必要添付書類等	受給資格者証・保険証・領収書・印鑑	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	7005件	処理時間(分/件)	5.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請書記入及び内容確認・添付書類確認		●			5	○			

【備考欄】

--

業務番号 37(1)

業務大分類	児童扶養手当の各種請求書・届出書の受付		
業務中分類	児童扶養手当認定請求書(転入届含)の受付		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	児童扶養手当認定請求(転入届)書
必要添付書類等	非本籍人は戸籍謄本・保険証・通帳・年金手帳・所得課税証明書(転入者のみ)	住民への交付物	児童扶養手当証書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	91件	処理時間(分/件)	20.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請書記入及び内容確認・添付書類確認		●			20	○			
3	児童扶養手当証書交付及び発送		●				○			

【備考欄】

- ・所得等で判断するので新規受付等の場合は難しい(内容がナイーブな場合もある)
- ・ヒアリング業務も含む。
- ・再発行の手続きであればアウトソーシングも可能。

業務番号 37(2)

業務大分類	児童扶養手当の各種請求書・届出書の受付		
業務中分類	児童扶養手当各種変更届の受付		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	児童扶養手当認定請求(転入届)書
必要添付書類等	非本籍人は戸籍謄本・保険証・通帳・年金手帳・所得課税証明書(転入者のみ)	住民への交付物	児童扶養手当証書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	132件	処理時間(分/件)	6.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請書記入及び内容確認・添付書類確認		●			5	○			
3	証交付(再発行のみ)		●			1	○			

【備考欄】

--

業務番号 38(1)

業務大分類	保育所関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	入所申込み		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	入所(園)申込書
必要添付書類等	所得課税証明書・雇用証明書等	住民への交付物	・利用契約決定通知書(入所承諾通知書) ・入所保留通知書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	520件	処理時間(分/件)	23.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	入所申込相談		●			10				
2	申込書配布		●			5	○			
3	受付		●			1	○			
4	申請内容の確認・添付書類の確認		●			5	○			
5	申込者一覧作成		●			0.5	○			○
6	審査			●		1				
7	システム登録		●			0.5	○			○
8	決定通知書または保留通知書の発送		●			0.5	○			

23.5

【備考欄】

<p>・入所申込相談はヒアリング等が必要になるので職員対応が望ましい ・審査＝判定会議が開催される</p>
--

業務番号 38(2)

業務大分類	保育所関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	退所等		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	退所届
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	80件	処理時間(分/件)	7.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			1	○			
3	審査		●			1				
4	システム登録		●			5	○			○

【備考欄】

<p>・審査=判断業務</p>

業務番号 38(3)

業務大分類	保育所関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	支給認定変更		
担当課	こども福祉課	使用する申請書	支給認定変更申請書
必要添付書類等	雇用証明書・求職活動申立書等	住民への交付物	利用者負担額変更通知書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	200件	処理時間(分/件)	12.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	責任者	職員C (後方)		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認・添付書類の確認		●			1	○			
3	審査		●			1				
4	システム登録		●			5	○			○
5	利用者負担額変更通知書発送		●			5	○			

【備考欄】

・審査＝判断業務

業務大分類	住民異動届		
業務中分類	住民異動届(転入・転出・転居・世帯主変更・世帯構成変更・住所設定・世帯合併・世帯分離・地番修正)		
担当課	市民課	使用する申請書	住民異動届
必要添付書類等	本人確認書類・個人番号通知カード	住民への交付物	窓口のご案内
手数料の有無	無		
年間取扱件数	3458件	処理時間(分/件)	19分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	届出書記入	●								○
2	受付・申請内容の確認		●			2	○			○
3	本人確認		●			1	○			
4	システム登録		●			5	○			○
5	登録内容確認			●		3				○
6	通知カード・個人番号カード等の新住所裏書		●			2	○			
7	関係課への案内		●			1	○			
8	異動届の補正・スキャン			●		3	○			○
9	本籍地通知確認・附票連携確認			●		2				○

19

【備考欄】

・登録内容確認と本籍地通知確認にはシステムに触る権限が必要なため、職員対応

業務大分類	住民票の写し等の交付		
業務中分類	住民票の写し等の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	住民票の写し、印鑑登録証明書等請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	住民票(除票)、住民票記載事項証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	20084件	処理時間(分/件)	4分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	請求書記入	●								○
2	受付		●			0.5	○			
3	本人確認		●			0.5	○			
4	申請内容の確認・住所確認・氏名確認・生 年月日確認・委任状内容確認		●			0.5	○			○
5	住民票等の発行		●			0.5	○			○
6	住民票等の内容確認		●			0.5				○
7	住民票等の交付		●			0.5	○			
8	会計		●			0.5	○			
9	申請書再チェック			●		0.5				

4

【備考欄】

--

業務番号 43(1)

業務大分類	戸籍の附票の写しの交付		
業務中分類	戸籍の附票謄本・抄本の写しの交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類(戸籍規則11条2参照)	住民への交付物	附票謄本・抄本
手数料の有無	有		
年間取扱件数	3677件	処理時間(分/件)	9.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	請求書記入	●							○	
2	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			3	○		○	
3	本人確認		●			1	○			
4	戸籍端末より発行		●			2	○		○	
5	審査			●		1				
6	交付		●			2	○		○	
7	手数料徴収		●			0.5	○			
						9.5				

【備考欄】

・4は戸籍端末より発行はアウトソーシング可であるが、内容確認は職員対応

業務番号 43(2)

業務大分類	戸籍の附票の写しの交付		
業務中分類	附票廃棄証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類(戸籍規則11条2参照)	住民への交付物	除票廃棄証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	38件	処理時間(分/件)	14.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ化			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			3	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	戸籍端末で内容確認		●			3	○			○
4	パソコンのWordで証明書作成		●			2	○			○
5	審査			●		3				○
6	内容確認、交付		●			2	○			○
7	手数料徴収		●			0.5	○			

14.5

【備考欄】

--

業務番号 44(1)

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	出生届		
担当課	市民課	使用する申請書	出生届
必要添付書類等	印鑑、母子手帳、本人確認書類	住民への交付物	出生届済証明、窓口のご案内、住民票コード通知書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	819件	処理時間(分/件)	90分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ化			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書記入もれ等の確認・保険の種別の確認		●			5				○
2	住民票コード通知書受取書の記入依頼、本人確認(市民のみ)		●			2				○
3	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認または本籍地に電話照会		●			5				
4	住民基本台帳入力または住所地に電話照会		●			5	△			○
5	戸籍受理番号の確保		●			1				○
6	母子手帳の出生届出済証明の記載		●			3				
7	住基及び出生届出済証明の審査			●		5				
8	母子手帳の返却、窓口のご案内・住民票コード通知書交付		●			3	○			
9	他係、他課への案内		●			1	○			
10	届書の補正、戸籍システムへの記載				●	20				○
11	記載調査				●	10				
12	記載調査・決裁				●	20				
13	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				
14	人口動態調査票入力				●	5				

90

【備考欄】

- ・4は電話照会の場合は、職員対応。
- ・10以降は職員対応

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	死亡届		
担当課	市民課	使用する申請書	死亡届・死亡報告書
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	火葬許可証、火葬場使用上のお願ひ、おくやみ、窓口のご案内、死亡後の手続きについて
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1121件	処理時間(分/件)	87分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ化			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書・死亡報告書の記入もれ等の確認		●			3				○
2	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認または本籍地に電話照会		●			7				
3	戸籍受理番号の確保		●			1				○
4	住民基本台帳入力または住所地に電話照会		●			7	△			
5	火葬許可証作成		●			3	○			○
6	住基及び火葬許可証の審査			●		5				
7	火葬許可証、窓口のご案内交付、火葬場使用上のお願ひ、死亡後の手続きについて、おくやみの配布		●			3	○			
8	他係、他課への案内(後日)		●			3	○			
9	届書の補正、戸籍システムへの記載		●			20				○
10	記載調査				●	10				
11	記載調査・決裁				●	15				
12	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				
13	人口動態調査票入力				●	5				

87

【備考欄】

- ・4は電話照会の場合は、職員対応。
- ・10以降は職員対応

業務番号 44(3)

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	婚姻届		
担当課	市民課	使用する申請書	婚姻届
必要添付書類等	印鑑、本人確認書類、戸籍謄本、婚姻同意書(未成年)、マイナンバーカード	住民への交付物	印鑑登録抹消通知書(印鑑登録有で、氏名に変更があった場合)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	852件	処理時間(分/件)	111分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ化			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書の記入もれ・添付書類の確認		●			7				○
2	本人確認		●			1				
3	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認または本籍地に電話照会		●			7				
4	新本籍の確認(必要な場合)		●			3				
5	住民基本台帳入力または住所地に電話照会		●			7	△			
6	戸籍受理番号の確保		●			1				○
7	マイナンバーカード券面事項更新及び裏書、または通知カード裏書(氏に変更があった市民のみ)		●			10	○			
8	審査			●		7				
9	他係、他課への案内(他市町村の場合は手続きのご案内)		●			3	○			
10	届書の補正、戸籍システムへの記載、本人確認通知				●	25				○
11	記載調査				●	10				
12	記載調査・決裁				●	20				
13	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				
14	人口動態調査票入力				●	5				

111

【備考欄】

<p>・5は電話照会の場合は、職員対応。 ・10以降は職員対応</p>
--

業務番号 44(4)

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	離婚届		
担当課	市民課	使用する申請書	離婚届、戸77条の2の届(必要な場合のみ)
必要添付書類等	印鑑、戸籍謄本(非本籍の場合)、本人確認書類、マイナンバーカード	住民への交付物	印鑑登録抹消通知書(印鑑登録有で、氏名に変更があった場合)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	186件	処理時間(分/件)	111分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書の記入もれ・添付書類の確認		●			7				○
2	本人確認(協議の場合)		●			1				
3	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認または本籍地に電話照会		●			7				
4	復籍戸籍または新本籍の確認(必要な場合)		●			3				
5	住民基本台帳入力または住所地に電話照会		●			7	△			
6	戸籍受理番号の確保		●			1				○
7	マイナンバーカード券面事項更新及び裏書、または通知カード裏書(氏に変更があった市民のみ)		●			10	○			
8	審査			●		7				
9	子がいる場合は今後の手続きの案内他係、他課への案内(他市町村の場合は手続きのご案内)		●			3	○			
10	届書の補正、戸籍システムへの記載、本人確認通知				●	25				○
11	記載調査				●	10				
12	記載調査・決裁				●	20				
13	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				
14	人口動態調査票入力				●	5				

111

【備考欄】

<p>・5は電話照会の場合は、職員対応。 ・10以降は職員対応</p>
--

業務番号 44(5)

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	養子縁組届		
担当課	市民課	使用する申請書	養子縁組届
必要添付書類等	印鑑、戸籍謄本(非本籍の場合)、本人確認書類、マイナンバーカード	住民への交付物	印鑑登録抹消通知書(印鑑登録有で、氏名に変更があった場合)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	77件	処理時間(分/件)	109分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書の記入もれ等の確認		●			7				○
2	本人確認		●			1				
3	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認または本籍地に電話照会		●			10				
4	新本籍の確認(必要な場合)		●			3				
5	住民基本台帳入力または住所地に電話照会		●			7	△			
6	戸籍受理番号の確保		●			1				○
7	マイナンバーカード券面事項更新及び裏書、または通知カード裏書(氏に変更があった市民のみ)		●			10	○			
8	審査			●		7				
9	他係、他課への案内(他市町村の場合は手続きのご案内)		●			3	○			
10	届書の補正、戸籍システムへの記載、本人確認通知				●	25				○
11	記載調査				●	10				
12	記載調査・決裁				●	20				
13	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				

109

【備考欄】

- ・5は電話照会の場合は、職員対応。
- ・10以降は職員対応

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	養子離縁届		
担当課	市民課	使用する申請書	養子離縁届
必要添付書類等	印鑑、戸籍謄本(非本籍の場合)、本人確認書類、マイナンバーカード	住民への交付物	印鑑登録抹消通知書(印鑑登録有で、氏名に変更があった場合)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	33件	処理時間(分/件)	109分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書の記入もれ・添付書類の確認		●			7				
2	本人確認(協議の場合)		●			1				
3	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認または本籍地に電話照会		●			10				
4	復籍戸籍または新本籍の確認(必要な場合)		●			3				
5	住民基本台帳入力または住所地に電話照会		●			7	△			
6	戸籍受理番号の確保		●			1				
7	マイナンバーカード券面事項更新及び裏書、または通知カード裏書(氏に変更があった市民のみ)		●			10	○			
8	審査			●		7				
9	他係、他課への案内(他市町村の場合は手続きのご案内)		●			3	○			
10	届書の補正、戸籍システムへの記載、本人確認通知				●	25				○
11	記載調査				●	10				
12	記載調査・決裁				●	20				
13	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				

109

【備考欄】

・5は電話照会の場合は、職員対応。
 ・10以降は職員対応

業務番号 44(7)

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	転籍届・分籍届		
担当課	市民課	使用する申請書	転籍届または分籍届
必要添付書類等	印鑑、戸籍謄本(市内の管内転籍を除く)、本人確認書類	住民への交付物	無
手数料の有無	無		
年間取扱件数	299件	処理時間(分/件)	94分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書の記入もれ等の確認		●			7				○
2	本人確認		●			1				
3	新本籍の確認		●			3				○
4	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認または本籍地に電話照会		●			7				
5	住民基本台帳入力または住所地に電話照会		●			7	○			
6	戸籍受理番号の確保		●			1				○
7	審査			●		5				
8	新しい戸籍についての説明等		●			3				
9	届書の補正、戸籍システムへの記載、本人確認通知				●	25				○
10	記載調査				●	10				
11	記載調査・決裁				●	20				
12	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				

94

【備考欄】

- ・5は電話照会の場合は、職員対応。
- ・9以降は職員対応

業務番号 44(8)

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	入籍届		
担当課	市民課	使用する申請書	入籍届
必要添付書類等	子の氏の変更許可審判書謄本、印鑑、戸籍謄本(非本籍の場合)、マイナンバーカード	住民への交付物	無
手数料の有無	無		
年間取扱件数	188件	処理時間(分/件)	95分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書の記入もれ・添付書類の確認		●			7				○
2	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認または本籍地に電話照会		●			7				
3	住民基本台帳入力または住所地に電話照会		●			7	△			
4	戸籍受理番号の確保		●			1				○
5	マイナンバーカード券面事項更新及び裏書、または通知カード裏書(氏に変更があった市民のみ)		●			10	○			
6	審査			●		5				
7	他係、他課への案内(他市町村の場合は手続きのご案内)		●			3	○			
8	届書の補正、戸籍システムへの記載				●	20				○
9	記載調査				●	10				
10	記載調査・決裁				●	20				
11	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				

95

【備考欄】

・3は電話照会の場合は、職員対応。
・8以降は職員対応

業務番号 44(9)

業務大分類	戸籍の届出		
業務中分類	認知届		
担当課	市民課	使用する申請書	認知届
必要添付書類等	印鑑、戸籍謄本(非本籍の場合)、本人確認書類	住民への交付物	無
手数料の有無	無		
年間取扱件数	8件	処理時間(分/件)	85分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、届書の記入もれ・添付書類の確認		●			7				○
2	本人確認(任意の場合)		●			1				
3	戸籍端末で審査帳票を発行し内容確認 または本籍地に電話照会		●			7				
4	住基の確認(場合によっては続柄修正) または住所地に電話照会		●			7	△			
5	戸籍受理番号の確保		●			1				○
6	審査			●		7				
7	戸籍についての説明		●			5				
8	届書の補正、戸籍システムへの記載、本人 確認通知				●	15				○
9	記載調査				●	10				
10	記載調査・決裁				●	20				
11	他市町村への送付(該当がある場合)				●	5				

85

【備考欄】

・4は電話照会の場合は、職員対応。

業務番号 45(1)

業務大分類	戸籍証明書等の交付		
業務中分類	戸籍謄本・抄本、改製原・除籍謄本・抄本の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	戸籍謄本・抄本、改正原戸籍謄本・抄本、除籍謄本・抄本
手数料の有無	有		
年間取扱件数	20956件	処理時間(分/件)	12.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			3	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	戸籍端末より発行		●			3	○			○
4	審査			●		2				
5	内容確認、交付		●			3	○			
6	手数料徴収		●			0.5	○			

12.5

【備考欄】

--

業務番号 45(2)

業務大分類	戸籍証明書等の交付		
業務中分類	受理証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	受理証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	76件	処理時間(分/件)	5.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			2	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	戸籍端末より発行		●			0.5	○			○
4	審査			●		0.5				
5	内容確認、交付		●			1	○			
6	手数料徴収		●			0.5	○			

5.5

【備考欄】

--

業務番号 45(3)

業務大分類	戸籍証明書等の交付		
業務中分類	身分証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	身分証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	579件	処理時間(分/件)	5.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			2	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	戸籍端末より発行		●			0.5	○			○
4	審査			●		0.5				
5	内容確認、交付		●			1	○			
6	手数料徴収		●			0.5	○			

5.5

【備考欄】

--

業務番号 45(4)

業務大分類	戸籍証明書等の交付		
業務中分類	独身証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	独身証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	49件	処理時間(分/件)	5.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			2	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	戸籍端末より発行		●			0.5	○			○
4	審査			●		0.5				
5	内容確認、交付		●			1	○			
6	手数料徴収		●			0.5	○			

5.5

【備考欄】

4の内容確認は職員対応

業務番号 45(5)

業務大分類	戸籍証明書等の交付		
業務中分類	不在籍証明書、不在住不在籍証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	不在籍証明書、不在住不在籍証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	55件	処理時間(分/件)	14.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			3	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	戸籍端末(住基端末)で内容確認		●			3	○			○
4	パソコンのWordで証明書作成		●			2	○			○
5	審査			●		3				
6	内容確認、交付		●			2	○			
7	手数料徴収		●			0.5	○			

14.5

【備考欄】

--

業務番号 45(6)

業務大分類	戸籍証明書等の交付		
業務中分類	廃業証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	廃業証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	62件	処理時間(分/件)	13.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			3	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	戸籍端末(住基端末)で内容確認		●			3	○			○
4	パソコンのWordで証明書作成		●			2	○			○
5	審査			●		3				
6	内容確認、交付		●			1	○			
7	手数料徴収		●			0.5	○			

13.5

【備考欄】

--

業務番号 45(7)

業務大分類	戸籍証明書等の交付		
業務中分類	滅失証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	戸籍証明書等の請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	滅失証明書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	7件	処理時間(分/件)	13分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			3	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	戸籍端末(住基端末)で内容確認		●			3	○			○
4	パソコンのWordで証明書作成		●			2	○			○
5	審査			●		3				
6	内容確認、交付		●			1	○			

13

【備考欄】

--

業務大分類	中長期在留者に係る住居地の届出		
業務中分類	中長期在留者に係る住居地の届出		
担当課	市民課	使用する申請書	
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	在留カード
手数料の有無	無		
年間取扱件数	179件	処理時間(分/件)	19分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付・申請内容の確認・続柄の確認		●			2	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	システム登録		●			5	○			○
4	登録内容確認			●		3				
5	通知カード、個人番号カード等の新住所裏書		●			2	○			
6	関係課への案内		●			1	○			
7	異動届の補正・スキャン		●			3	○			

【備考欄】

--

業務大分類	特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付		
業務中分類	特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	特別永住許可申請書、住居地届出書 特別永住者証明書有効期間更新申請書
必要添付書類等	出生届受理証明書、旅券、写真	住民への交付物	特別永住者証明書交付予定通知書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	3件	処理時間(分/件)	25分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (後方)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			2	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認		●			5	○			
4	特別永住者証明書住所裏書(住居地届出のみ)		●			3	○			
5	決裁				●					
6	法務大臣宛申請書類送付		●			5				
7	法務省通知確認		●			5				
8	交付予定通知		●			2				
9	受渡		●			2	○			

25

【備考欄】

--

業務番号 48(1)

業務大分類	埋葬・火葬許可
業務中分類	死産届(埋葬)

担当課	市民課	使用する申請書	死産届
必要添付書類等	なし	住民への交付物	埋火葬許可証
手数料の有無	無		

年間取扱件数	7件	処理時間(分/件)	21分
--------	----	-----------	-----

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (後方)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	届書内容の審査		●			5				○
3	埋葬許可証の作成		●			4	○			○
4	審査			●		4				
5	埋葬許可証の交布		●			1	○			
6	他課への案内		●			1	○			
7	届書の補正		●			5				

21

【備考欄】

--

業務番号 48(2)

業務大分類	埋葬・火葬許可		
業務中分類	死産届(火葬)		
担当課	市民課	使用する申請書	死産届
必要添付書類等	なし	住民への交付物	埋火葬許可証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1件	処理時間(分/件)	23分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (後方)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	届書内容の審査		●			5				○
3	火葬場に予約の電話		●			3	○			
4	埋火葬許可証の作成		●			4	○			○
5	審査			●		3				
6	埋火葬許可証の交布		●			1	○			
7	他課への案内		●			1	○			
8	届書の補正		●			5				

23

【備考欄】

--

業務番号 49(1)

業務大分類	国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	限度額認定証交付		
担当課	市民課	使用する申請書	限度額適用標準負担額減額認定申請書
必要添付書類等	なし	住民への交付物	限度額適用認定証及び限度額適用標準負担額減額認定証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1330件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (後方)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5				
2	本人確認		●			0.5				
3	システム登録		●			1	○			○
4	登録内容確認			●		0.5	○			○
5	申請書及び認定書のシステム出力		●			0.5	○			○
6	申請書への住所氏名等の記入		●			1	○			○
7	審査			●		0.5				
8	認定書の交付		●			0.5	○			

5

【備考欄】

- ・国保のシステムで作業するが、税の画面を紹介することもある(システムの使用権限付与の問題)。
- ・転入してきた、未申告など様々なイレギュラーなパターンがあるので、経験が必要(違和感を持つ)。

業務番号 49(2)

業務大分類	国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	短期保険証交付		
担当課	市民課	使用する申請書	なし
必要添付書類等	なし	住民への交付物	短期保険証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	524件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (後方)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5				
2	本人確認		●			0.5				
3	収納内容の確認・住所確認・世帯主確認		●			1				○
4	収納課への案内		●			1				
5	収納課で審査後、保険証更新期間の伝達			●		5				
6	システム登録・保険証発行			●		0.5	○			○
7	保険証の交付		●			0.5	○			

9

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・税金の滞納先などに3ヶ月有効などといった短期の保険証を交付する。 ・通知があつて来庁された場合は、収納課へ案内できるが、その他の場合は説明や判断業務が必要になる。 ・もし専門知識がある人がいれば、アウトソーシングして職員の労力を減らすことができる。

業務番号 49(3)

業務大分類	国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	はり、きゅう、あん摩マッサージ指圧施術券交付		
担当課	市民課	使用する申請書	はり、きゅう、あん摩マッサージ指圧施術券交付申請書
必要添付書類等	身分証明書、印鑑	住民への交付物	はり、きゅう、あん摩マッサージ指圧施術券
手数料の有無	無		
年間取扱件数	4875件	処理時間(分/件)	4分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ化			
		市民	職員A (後方)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容確認		●			0.5	○			○
4	システム登録・内容確認			●		2	○			○
5	施術券交付		●			0.5	○			

4

【備考欄】

・アウトソーシング可能

業務番号 49(4)

業務大分類	国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	特定疾病療養受領証交付申請		
担当課	市民課	使用する申請書	特定疾病療養受領証交付申請書
必要添付書類等	身分証明書、印鑑	住民への交付物	特定疾病療養受領証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	14件	処理時間(分/件)	3分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (後方)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容確認		●			0.5	○			○
4	システム登録・内容確認			●		1	○			○
5	特定疾病療養受領証交付		●			0.5	○			

3

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・用紙を渡して、必要事項を記入の上、医師の証明欄に署名等をもってこなければならない。 ・主に透析をしていらっしゃる方が対象。

業務番号 49(5)

業務大分類	国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	国民健康保険関係書類等送先届		
担当課	市民課	使用する申請書	国民健康保険関係書類等送付先届
必要添付書類等	身分証明書	住民への交付物	なし
手数料の有無	無		
年間取扱件数	21件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (後方)	職員B	その他後 方職員		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容確認		●			2	○			○
4	システム登録・内容確認			●		2	○			○

5

【備考欄】

- ・住民票住所と現住所が異なるときに現住所を送付先とする変更手続き。
- ・アウトソーシング可能。

業務番号 50(1)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後期高齢者医療保険証の発行		
担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療障害認定申請書及び資格(変更・喪失)届書
必要添付書類等	75歳到達、障害認定、県外転出、生活保護の資格喪失等	住民への交付物	保険証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	11260件	処理時間(分/件)	9.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			3	○			○
5	登録内容確認		●			1	○			○
6	保険証等の交付、他課への案内		●			1	○			
7	申請書を広域連合へ送付		●			1				
8	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

9.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・5～7に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。
- ・税金の徴収等と併せてアウトソーシングできるのではないか。

業務番号 50(2)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後期高齢者医療保険証の再発行		
担当課	市民課	使用する申請書	高齢者の確保に関する法律による保険証等再交付申請書
必要添付書類等	身分証明書(免許証・パスポート等)、印鑑	住民への交付物	保険証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	350件	処理時間(分/件)	8分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認・住所確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			3	○			○
5	登録内容確認		●			1	○			○
6	保険証等の交付、他課への案内		●			0.5	○			
7	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

8

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・5～7に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(3)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後期高齢者医療保険証の回収		
担当課	市民課	使用する申請書	-
必要添付書類等	保険証	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	500件	処理時間(分/件)	2.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ化			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	広域連合専用システム確認・登録		●			1	○			○

2.5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。 ・3に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。
--

業務番号 50(4)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証の発行		
担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定申請書(広域システムから出力可)
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	減額認定証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	480件	処理時間(分/件)	8.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	非課税区分(適用区分あり)、申請内容の確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			3	○			○
5	登録内容確認		●			1	○			○
6	減額認定証の交付		●			1	○			
7	申請書類を広域連合へ送付		●			1				
						8.5				

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・4～7に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(5)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付
業務中分類	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証の再発行

担当課	市民課	使用する申請書	高齢者の確保に関する法律による保険証等再交付申請書
必要添付書類等	身分証明書(免許証・パスポート等)、印鑑	住民への交付物	減額認定証
手数料の有無	無		

年間取扱件数	50件	処理時間(分/件)	5分
--------	-----	-----------	----

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	非課税区分(適用区分あり)、申請内容の確認		●			0.5	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			0.5	○			○
5	登録内容確認		●			0.5	○			○
6	減額認定証の交付		●			1	○			
7	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

5

【備考欄】

・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
 ・4～7に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(6)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証の回収		
担当課	市民課	使用する申請書	-
必要添付書類等	減額認定証	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	250件	処理時間(分/件)	4.1分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	非課税区分(適用区分あり)、申請内容の確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			1	○			○
5	登録内容確認		●			0.5	○			○
6	減額認定証の回収		●			0.1	○			

4.1

【備考欄】

<p>・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。 ・4～6に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。</p>

業務番号 50(7)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後期高齢者医療送付先変更		
担当課	市民課	使用する申請書	登録情報変更届
必要添付書類等	印鑑	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	60件	処理時間(分/件)	8.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム及び宇城市総合行政システムの確認・登録		●			5	○			○
5	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

8.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・4～5に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(8)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後障害認定撤回		
担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療被保険者資格認定撤回申請書 熊本県後期高齢者医療被保険者資格喪失証明書交付申請書
必要添付書類等	保険証、減額認定証	住民への交付物	熊本県後期高齢者医療被保険者資格喪失証明書 (※新しい保険に入る場合)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1件	処理時間(分/件)	8.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			5	○			○
5	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

8.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・5に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(9)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後期高齢者医療特定疾病認定		
担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療特定疾病認定申請書
必要添付書類等	医師の意見書、印鑑	住民への交付物	後期高齢者医療特定疾病療養受療証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	12件	処理時間(分/件)	7.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			3	○			○
5	印刷・発行		●			1	○			○
6	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

7.5

【備考欄】

<p>・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。 ・5～6に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。</p>

業務番号 50(10)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	後期高齢者医療基準収入額適用		
担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療基準収入額適用申請所
必要添付書類等	公的年金源泉徴収票、給与源泉徴収票、確定申告書の写し等、印鑑	住民への交付物	負担区分1割の保険証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	25件	処理時間(分/件)	9.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5				
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			5	○			○
5	印刷・発行		●			1	○			○
6	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

9.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・5～6に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。
- ・受付の段階で質問があれば対応が難しくなる。マニュアルがあれば対応可能。

業務番号 50(11)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	死亡による資格喪失		
担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療葬祭費支給申請書 申立書 後期高齢者医療保険料過誤納金振込先届出書
必要添付書類等	公的年金源泉徴収票、給与源泉徴収票、確定申告書の写し等、印鑑	住民への交付物	負担区分1割の保険証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	660件	処理時間(分/件)	9.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			○
3	申請内容の確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			5	○			○
5	印刷・発行		●			1	○			○
6	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

9.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・5～6に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(12)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	療養費支給(補助具、一般診療)		
担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療療養費支給申請書
必要添付書類等	意見及び装具装着証明、領収書の写し、レセプト、領収書の写し	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	370件	処理時間(分/件)	8.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認及び添付書類確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			5	○			○
5	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

8.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・5に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(13)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	食事療養費差額支給		
担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療食事療養費差額支給申請書
必要添付書類等	保険証、領収証の写し、印鑑	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	110件	処理時間(分/件)	8.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認及び添付書類確認		●			1	○			○
4	広域連合専用システム確認・登録		●			5	○			○
5	申請書類を広域連合へ送付		●			1				

8.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・5に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(14)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	はり、きゅう、あん摩マッサージ指圧施術券交付		
担当課	市民課	使用する申請書	はり、きゅう、あん摩マッサージ指圧施術券交付申請書
必要添付書類等	保険証、印鑑	住民への交付物	はり、きゅう、あん摩マッサージ指圧施術券
手数料の有無	無		
年間取扱件数	300件	処理時間(分/件)	7.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認		●			1	○			○
4	宇城市総合行政システム確認・発行		●			5	○			○

7.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行)。
- ・51に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 50(15)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付		
業務中分類	納付書再発行		
担当課	市民課	使用する申請書	-
必要添付書類等	-	住民への交付物	納付書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	240件	処理時間(分/件)	4.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	宇城市総合行政システム確認・発行		●			3	○			○
						4.5				

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。 ・3に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。
--

業務番号 50(16)

業務大分類	後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保管者証等の交付
業務中分類	後期高齢者医療保険料納付証明書発行

担当課	市民課	使用する申請書	後期高齢者医療保険料納付証明書交付申請書
必要添付書類等	保険証、印鑑	住民への交付物	後期高齢者医療保険料納付証明書
手数料の有無	無		

年間取扱件数	280件	処理時間(分/件)	5.5分
--------	------	-----------	------

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人・代理人確認		●			1	○			
3	申請内容確認		●			1	○			○
4	宇城市総合行政システム確認・発行		●			3	○			○

5.5

【備考欄】

- ・後期高齢者医療広域連合の業務(マニュアルがあり、それにそって行う)。
- ・5に関しては、専用端末の利用権限付与の問題がクリアできれば可能。

業務番号 51(1)

業務大分類	国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申請書・請求書の受付		
業務中分類	国民年金資格関係業務(取得・喪失・種別変更)		
担当課	市民課	使用する申請書	住民異動届
必要添付書類等	離職票、資格喪失証明書、雇用保険受給資格者証、社会保険証等	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	2400件	処理時間(分/件)	11分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	必要書類の確認		●			1	○			○
4	システム入力		●			5	○			○
5	入力内容確認		●			1	○			○
6	今後の案内		●			3	○			

11

【備考欄】

- ・証明書なしで来庁した場合、年金事務所等への問い合わせが必要になる。
- ・未加入から加入へシステム上で登録する業務
- ・システムの使用権限付与の問題。

業務番号 51(2)

業務大分類	国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申請書・請求書の受付		
業務中分類	国民年金資格関係業務(免除)		
担当課	市民課	使用する申請書	免除申請書
必要添付書類等	離職票、雇用保険受給資格者証、学生証、在学証明書等	住民への交付物	(手書き申請書の場合は本人控え)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1300件	処理時間(分/件)	13.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	必要書類の確認		●			1	○			○
4	システム入力		●			5	○			○
5	帳票作成		●			0.5	○			○
6	申請書記入	●				2	○			○
7	記入内容確認		●			1	○			○
8	今後の案内		●			3	○			

13.5

【備考欄】

- ・アウトソーシング可能。
- ・必要書類がそろっていれば免除が取りやすくなるので、場合によっては説明が求められる。

業務番号 51(3)

業務大分類	国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申請書・請求書の受付		
業務中分類	国民年金資格関係業務(老齢基礎年金請求)		
担当課	市民課	使用する申請書	老齢基礎年金請求書
必要添付書類等	印鑑、通帳、年金手帳、住民票、戸籍謄本等	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	40件	処理時間(分/件)	34分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ化			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	必要書類の確認		●			1	○			○
4	請求書記入	●				5	○			○
5	(必要があれば)住民票・戸籍等の交付		●			0.5	○			○
6	記入内容確認		●			1	○			○
7	今後の案内		●			3	○			

11.5

【備考欄】

- ・マニュアルがあるのでアウトソーシング可能。
- ・年金事務所とのやり取りが発生する。

業務番号 51(4)

業務大分類	国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申請書・請求書の受付		
業務中分類	国民年金資格関係業務(障害基礎年金請求)		
担当課	市民課	使用する申請書	障害基礎年金請求書
必要添付書類等	印鑑、通帳、年金手帳、住民票、戸籍謄本、障害者手帳、診断書、申立書等	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	10件	処理時間(分/件)	34分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5				
2	本人確認		●			0.5				
3	必要書類の確認		●			5				○
4	請求書記入	●				15				○
5	(必要があれば)住民票・戸籍等の交付		●			5				○
6	記入内容確認		●			5				○
7	今後の案内		●			3				

34

【備考欄】

- ・慣れれば可能な業務ではあるが、難しい業務である。
- ・そのため、基本的には月に2回開催される年金事務所主催の相談会へ参加していただけるようにする。

業務番号 51(5)

業務大分類	国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申請書・請求書の受付		
業務中分類	国民年金資格関係業務(任意・付加)		
担当課	市民課	使用する申請書	任意加入申請書 国民年金資格関係届出書
必要添付書類等	印鑑、通帳、年金手帳、住民票、戸籍謄本、障害者手帳、診断書、申立書等	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	40件	処理時間(分/件)	10分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	必要書類の確認		●			1	○			○
4	申請書記入	●				5	○			○
5	記入内容確認		●			1	○			○
6	今後の案内		●			2	○			

10

【備考欄】

- ・アウトソーシング可能。
- ・年金事務所とのやり取りが発生する。

業務番号 51(6)

業務大分類	国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申請書・請求書の受付		
業務中分類	国民年金資格関係業務(住所・支払機関変更届)		
担当課	市民課	使用する申請書	住所・支払機関変更届
必要添付書類等	印鑑、通帳	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	60件	処理時間(分/件)	10分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	必要書類の確認		●			1	○			○
4	申請書記入	●				5	○			○
5	記入内容確認		●			1	○			○
6	今後の案内		●			2	○			

10

【備考欄】

・アウトソーシング可能。

業務番号 51(7)

業務大分類	国民年金関係(老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申請書・請求書の受付		
業務中分類	国民年金資格関係業務(未支給年金請求)		
担当課	市民課	使用する申請書	未支給年金請求書
必要添付書類等	印鑑、通帳、年金手帳、生計同一関係に関する申立書、住民票、戸籍謄本等	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	500件	処理時間(分/件)	37分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	必要書類の確認		●			5	○			○
4	請求書記入	●				20	○			○
5	住民票・戸籍等の交付		●			5	○			○
6	記入内容確認		●			3	○			○
7	今後の案内		●			3	○			

37

【備考欄】

- ・年金事務所に問い合わせをし、受付可能か確認を行う。
- ・受付可能だった場合、指示を仰ぎながら業務を行う。
- ・マニュアルがあれば可能。

業務番号 52(1)

業務大分類	印鑑登録		
業務中分類	印鑑登録(本人)		
担当課	市民課	使用する申請書	印鑑登録申請書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	印鑑登録証
手数料の有無	有		
年間取扱件数	1726件	処理時間(分/件)	8.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請書内容の確認		●			1	○			○
4	システム登録		●			3	○			○
5	登録内容確認		●			1				○
6	登録証交付		●			1	○			
7	手数料徴収		●			1	○			
8	登録内容確認			●			○			

8.5

【備考欄】

--

業務番号 52(2)

業務大分類	印鑑登録		
業務中分類	印鑑登録(代理人)		
担当課	市民課	使用する申請書	印鑑登録申請書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	代理人選任届、照会書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	上記に含む件	処理時間(分/件)	15.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請書内容の確認		●			1	○			○
4	照会書の作成		●			2	○			○
5	照会書の郵送		●			3	○			
6	受付			●		1	○			
7	本人確認			●		1	○			
8	申請内容の確認			●		1	○			○
9	システム登録			●		3	○			○
10	審査									
11	登録証の交付			●		1	○			
12	手数料徴収			●		1	○			
13	登録内容確認				●		○			

15.5

【備考欄】

--

業務大分類	印鑑登録証明書の交付		
業務中分類	印鑑証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	住民票の写し、印鑑証明書等請求書
必要添付書類等	本人確認書類、印鑑登録証	住民への交付物	印鑑登録証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	12839件	処理時間(分/件)	6.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請書内容の確認		●			1	○			○
4	証明書発行		●			1	○			○
5	審査									
6	交付		●			1	○			
7	手数料徴収		●			1	○			
8	登録内容確認			●		1	○			

6.5

【備考欄】

--

業務大分類	合併証明書等の交付		
業務中分類	合併証明書等の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	-
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	合併証明書等
手数料の有無	無		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	10分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	内容確認		●			1	○			○
3	本人確認(必要な場合)		●			5	○			
4	必要書類作成		●			1	○			○
5	作成書類確認			●		1				
6	交付		●			1	○			

10

【備考欄】

--

業務番号 55(1)

業務大分類	旅券(パスポート)		
業務中分類	旅券(パスポート)受け取り		
担当課	市民課	使用する申請書	一般旅券受領証
必要添付書類等	一般旅券受領証	住民への交付物	旅券(パスポート)
手数料の有無	有		
年間取扱件数	901件	処理時間(分/件)	12分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	県庁より送付されたパスポートの確認		●			2	○			
2	一般旅券受付交付簿へ旅券番号記入		●			0.5	○			
3	現物を棚に受理番号で整理		●			1	○			
4	受付		●			0.5	○			○
5	本人確認		●			0.5	○			
6	パスポートの内容確認		●			3	○			
7	受領署名及び収入印紙の受領		●			1	○			
8	交付		●			0.5	○			
9	パスポートのご案内及びたびレジの案内		●			0.5	○			
10	一般旅券交付簿へ交付日記入		●			0.5	○			
11	旅券申請書及び関係書類の記入		●			1	○			
12	県庁へ一般旅券受領証を送付		●			1				

12

【備考欄】

--

業務番号 55(2)

業務大分類	旅券(パスポート)		
業務中分類	旅券(パスポート)申請		
担当課	市民課	使用する申請書	一般旅券発給申請書
必要添付書類等	戸籍謄抄本、本人確認書類、写真、前回のパスポート	住民への交付物	一般旅券受領証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	921件	処理時間(分/件)	36.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、申請内容の確認、住所確認、前交付照会確認		●			5	○			○
2	本人確認		●			0.5	○			
3	一般旅券受領証の作成		●			2	○			○
4	一般旅券受領証の交付・パスポート受領の説明		●			5	○			
5	申請書の補正		●			5	○			○
6	一般旅券受付交付簿の記入		●			3	○			○
7	申請書の再確認			●		3				○
8	旅券申請書及び関係書類についてを記入		●			2				○
9	県庁に送付		●			1				

26.5

【備考欄】

--

業務大分類	不在住証明書の交付		
業務中分類	不在住証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	住民票の写し 印鑑登録証明書等請求書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	不在住証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	17件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	職員C		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、申請内容の確認		●			2	○			○
2	本人確認		●			1	○			
3	システム確認・証明書作成		●			3	○			○
4	内容確認			●		2				○
5	交付		●			0.5	○			
6	手数料徴収		●			0.5	○			
7	申請書再チェック				●		○			

9

【備考欄】

--

業務番号 57

業務大分類	住民基本台帳カード関係の各種届出書・申請書の受付及び住民基本台帳カードの廃止
業務中分類	住民基本台帳カード関係の各種届出書・申請書の受付及び住民基本台帳カードの廃止

担当課	市民課	使用する申請書	宇城市住民基本台帳カード申請・届出書
必要添付書類等	住民基本台帳カード	住民への交付物	住民基本台帳カード(記載事項変更時のみ)
手数料の有無	無		

年間取扱件数	16件	処理時間(分/件)	11.5分
--------	-----	-----------	-------

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容確認		●			0.5	○			○
4	統合端末にてシステム登録(要暗証番号入力)		●			5				○
5	新住所等の裏書		●			3	○			
6	新住所等の裏書確認			●		1	○			
7	新住所等の裏書完了した住民基本台帳カードの交付		●			0.5	○			

11.5

【備考欄】

--

業務番号 58(1)

業務大分類	個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付		
業務中分類	個人番号カードの交付		
担当課	市民課	使用する申請書	通知カード紛失届、住基カード返納・廃止届出書 (いずれも該当者のみ)
必要添付書類等	交付通知書(回答書ハガキ)、通知カード、本人確認書類等	住民への交付物	個人番号カード、設定暗証番号記載票、案内資料等
手数料の有無	無 ※紛失再発行に関しては有料		
年間取扱件数	1247件	処理時間(分/件)	17.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	電話、窓口による事前予約受付	●				3	○			
2	交付時に必要な書類の確認、写しの取得 (本人確認書類等、通知カード紛失届)		●	(●)		2	○			
3	顔認証システム(専用PC)による本人確認		●	(●)		0.5	○			○
4	住基ネット端末(統合CS端末)による交付処理操作		●			5				
5	同端末による住基カード返納・廃止処理 ※該当者のみ		●			1				
6	同端末による住所・氏名等変更による券面事項変更 処理、電子証明書発行処理 ※該当者のみ		●			5				
7	カード・電子証明書利用のご案内、コンビニ 交付のご案内等		●			1	○			

17.5

【備考欄】

- ・4～6に関しては総務省通達に正規職員のみ端末の使用可能との記載あり。
- ・住基カードの時代から原則正規職員のみであった。

業務番号 58(2)

業務大分類	個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付		
業務中分類	個人番号カード 券面記載事項変更届(電子証明書発行申請)		
担当課	市民課	使用する申請書	個人番号カード券面記載事項変更届書(電子証明書発行申請書)
必要添付書類等	個人番号カード	住民への交付物	個人番号カード(変更済)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	31件	処理時間(分/件)	6分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、本人確認(個人番号カードと照合)		●	(●)		0.5	○			
2	届(申請)書の記入	●				0.5	○			○
3	住基ネット端末(統合CS端末)による処理 操作		●			5				

6

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・31に関しては総務省通達に正規職員のみ端末の使用可能との記載あり。 ・新規の発行(受取)以外は、市民課住基班で諸届と同時に受付を行っている。
--

業務番号 58(3)

業務大分類	個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付		
業務中分類	個人番号カード交付(電子証明書発行)申請取消申出		
担当課	市民課	使用する申請書	個人番号カード交付(電子証明書発行)申請取消申出書
必要添付書類等	本人確認書類等	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	14件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申出時に必要な書類の確認、写しの取得 (本人確認書類等、通知カード紛失届)		●	(●)		1	○			○
3	申出書の記入(電話の場合は聞き取り)	●				1	○			○
4	住基ネット端末(統合CS端末)による処理 操作		●			2				

5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・4Iに関しては総務省通達に正規職員のみ端末の使用可能との記載あり。 ・「個人番号カードは全員必須だと誤認識して作成依頼をだしたが、必須でないなら申請を取り消したい」場合の業務 ・カードが既に発行されている場合は、カード現物の廃棄も含む ・通知カードは有効期限がなく、個人番号カードは10年後に更新しなければならないことが普及を遅らせている一因でもある。 ・電話での申請取消受付も行うが、聞き取りが必要。
--

業務番号 58(4)

業務大分類	個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付		
業務中分類	個人番号カード(利用者証明用電子証明書)一時停止解除届		
担当課	市民課	使用する申請書	個人番号カード(利用者証明用電子証明書)一時停止解除届書
必要添付書類等	個人番号カード	住民への交付物	個人番号カード
手数料の有無	無		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	4分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、本人確認(個人番号カードと照合)		●	(●)		0.5	○			
2	届書の記入依頼	●				0.5	○			○
3	住基ネット端末(統合CS端末)による処理 操作		●			3				

4

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・3に関しては総務省通達に正規職員のみ端末の使用可能との記載あり。 ・紛失した場合、フリーダイヤルの交付センターに電話をしてもらい、一時停止をかけてもらう→交付センターから自治体に電話→解除の手続きは自治体で行う ・停止をかけることができるのは国の交付センターのみ、停止解除ができるのは自治体のみ。 ・紛失したが見つかったという場合の手続き。
--

業務番号 58(5)

業務大分類	個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付		
業務中分類	個人番号カード(電子証明書)暗証番号変更・再設定申請		
担当課	市民課	使用する申請書	個人番号カード(電子証明書)暗証番号変更・再設定申請書
必要添付書類等	個人番号カード	住民への交付物	個人番号カード、設定暗証番号記載票
手数料の有無	無		
年間取扱件数	19件	処理時間(分/件)	4分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、本人確認(個人番号カードと照合)		●	(●)		0.5	○			
2	届書の記入依頼	●				0.5	○			○
3	住基ネット端末(統合CS端末)による処理 操作		●			3				

4

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・3に関しては総務省通達に正規職員のみ端末の使用可能との記載あり。 ・暗証番号が必要なのは確定申告やコンビニ交付サービスの際。
--

業務番号 58(6)

業務大分類	個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付		
業務中分類	個人番号カード紛失・廃止・返納(電子証明書失効申請)、交付申請書再発行依頼		
担当課	市民課	使用する申請書	個人番号カード紛失・廃止・返納届書(電子証明書失効申請書) 交付申請書再発行依頼書
必要添付書類等	本人確認書類等、遺失届受理番号等、個人番号カード(紛失除く)	住民への交付物	ID入り交付申請書等(希望する場合)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	6件	処理時間(分/件)	10分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、本人確認(個人番号カードと照合)		●	(●)		0.5	○			
2	届(申請)書の記入	●				0.5	○			○
3	住基ネット端末(統合CS端末)による処理 操作		●			3				
4	カード回収及び廃棄		●			1	○			
5	交付申請書再発行依頼書の記入	●				1	○			○
6	住基ネット端末(統合CS端末)による交付 申請書(ID入り)発行処理操作		●			3				
7	交付申請書手交、申請方法のご案内		●			1	○			

10

【備考欄】

・3、6に関しては総務省通達に正規職員のみ端末の使用可能との記載あり。
 ・紛失→廃止、紛失→廃止→再発行、紛失→発見→一時停止解除、使用しないので返納のパターンあり。

業務番号 58(7)

業務大分類	個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付		
業務中分類	個人番号カード交付申請書再発行依頼		
担当課	市民課	使用する申請書	個人番号カード交付申請書再発行依頼書
必要添付書類等	本人確認書類等	住民への交付物	ID入り交付申請書等
手数料の有無	無		
年間取扱件数	145件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、本人確認(本人確認書類と照合)		●	(●)		0.5	○			
2	依頼書の記入	●				0.5	○			○
3	住基ネット端末(統合CS端末)による交付申請書(ID入り)発行処理操作		●			3				
4	交付申請書手交、申請方法のご案内		●			1	○			

5

【備考欄】

- ・3Iに関しては総務省通達に正規職員のみ端末の使用可能との記載あり。
- ・申請IDを手書きすると、発行段階で読み込めず発行手続きが不可の場合もあるので、IDの入った申請書を再発行している。

業務大分類	個人番号変更届の受付		
業務中分類	個人番号変更届の受付		
担当課	市民課	使用する申請書	個人番号変更届
必要添付書類等	事情説明書、紛失届、警察署への	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	52分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			3	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認		●			1				○
4	変更が必要な理由を聞き取り		●			10				
5	県庁市町村課へ確認		●			10				
6	RKKCSへ変更方法、注意点を確認		●			10				
7	総合行政システムにて登録		●			10				○
8	住民の方へ完了連絡		●			5	○			
9	住民票の交付・通知カード、マイナンバー カードの再交付		●			2	○			

52

【備考欄】

--

業務番号 60

業務大分類	住民票コード変更届の受付		
業務中分類	住民票コード変更届の受付		
担当課	市民課	使用する申請書	住民票コード変更届の受付
必要添付書類等	事情説明書・紛失届・警察署への受付番号など	住民への交付物	住民票コード通知書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	52分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			3	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	申請内容の確認		●			1				○
4	変更が必要な理由を聞き取り		●			10				
5	県庁市町村課へ確認		●			10				
6	RKKCSへ変更方法、注意点を確認		●			10				
7	総合行政システムにて登録		●			10				○
8	住民の方へ完了連絡		●			5	○			
9	住民票の交付・通知カード、マイナンバー カードの再交付		●			2	○			

52

【備考欄】

--

業務番号 61

業務大分類	電子証明書関係の各種届出書・申請書の受付及び証明書の交付		
業務中分類	電子証明書関係の各種届出書・申請書の受付及び証明書の交付		
担当課	市民課	使用する申請書	署名用電子証明書／利用者証明用電子証明書 新規発行／更新申請書
必要添付書類等	マイナンバーカード	住民への交付物	マイナンバーカード
手数料の有無	無		
年間取扱件数	24件	処理時間(分/件)	7分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	カード情報更新		●			5				○
4	受渡		●			0.5	○			

7

【備考欄】

--

業務大分類	公民館運営業務		
業務中分類	貸館窓口受付業務(小川、不知火)		
担当課	生涯学習課	使用する申請書	公民館・市民間・コミュニティセンター使用(変更)許可申請書
必要添付書類等	-	住民への交付物	公民館・市民間・コミュニティセンター使用(変更)許可書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	件	処理時間(分/件)	27分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	申請書受付		●			5	○			
2	貸館利用台帳空き状況確認		●			3	○			○
3	申請内容の確認		●			5	○			○
4	使用料受け取り・領収書発行・許可書発行		●			3	○			
5	調定書作成・現金収納			●		5	○			
6	申請書受付審査決裁			●			○			
7	申請書簿冊管理		●			2	○			
8	調定書簿冊管理			●		2	○			
9	他課への案内		●			2	○			

27

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者による管理が将来的なビジョン(詳細未定) ・社会教育法による業務になるので、営利団体には貸出不可などの判断が必要。 ・過去に使用履歴がある場合はいいが、新規の場合は審査が必要。 ・3日前までに利用申請が必要。 ・受付は各館で行っているが、決裁は本庁で行う。
--

業務番号 65

業務大分類	閉開栓業務		
業務中分類	閉開栓業務		
担当課	上下水道課	使用する申請書	水道使用異動届
必要添付書類等	-	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	4799件	処理時間(分/件)	11分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (閉開栓職員)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			5	○			
2	申請内容の確認・メーター番号の確認		●			2	○			
3	現地で閉開栓業務			●		2	○			
4	システムへの開始日若しくは中止日の入力、指針の入力			●		2	○			

11

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・システムの使用権限付与の問題。 ・業務内容に関しては全てアウトソーシング可能。

業務番号 68

業務大分類	スポーツ施設の受付・管理事務(申請・許可等の事務処理)		
業務中分類	スポーツ施設の受付・管理事務(申請・許可等の事務処理)		
担当課	スポーツ振興課	使用する申請書	
必要添付書類等	-	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	54693件	処理時間(分/件)	8.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付					0.5	○			
2	申請内容の確認					2	○			○
3	受付簿の確認					2	○			○
4	使用料の計算					3	○			○
5	使用料の徴収・領収書の発行					0.5	○			
6	使用許可書の発行					0.5	○			

8.5

【備考欄】

- ・平成32年度に体育施設は指定管理者による管理へ移行することが決定している。
- ・不知火地区ではすでに指定管理導入済み。

業務番号 71(1)

業務大分類	地方税法に基づく納税証明書の交付		
業務中分類	納税証明書交付		
担当課	税務課	使用する申請書	税務関係証明書交付申請書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	納税証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	1881件	処理時間(分/件)	4分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			0.5	○			○
3	本人確認		●			0.5	○			
4	審査・証明書発行		●			1	○			○
5	証明書交付・手数料受取		●			1	○			
6	おつり及び領収書交付		●			0.5	○			

4

【備考欄】

<p>・5の「審査」=システム確認及びチェック ・アウトソーシング可能</p>
--

業務番号 71(2)

業務大分類	地方税法に基づく納税証明書の交付		
業務中分類	納税証明書(申告用)交付		
担当課	税務課	使用する申請書	(年末調整・確定申告用)支払証明書発行願
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	納税証明書(年末調整・確定申告用)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	上記に含む。件	処理時間(分/件)	3分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			0.5	○			○
3	本人確認		●			0.5	○			
4	審査・証明書発行		●			1	○			○
5	証明書交付		●			0.5	○			

3

【備考欄】

- ・5の「審査」=システム確認及びチェック
- ・アウトソーシング可能

業務番号 72(1)

業務大分類	自動車臨時運行許可		
業務中分類	自動車臨時運行許可証交付		
担当課	税務課	使用する申請書	自動車臨時運行許可証交付申請書
必要添付書類等	車検証、自賠責証明	住民への交付物	自動車臨時運行許可証、臨時標識
手数料の有無	有		
年間取扱件数	749件	処理時間(分/件)	15分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申請内容の確認		●			3	○			○
3	システム登録		●			3	○			○
4	納付案内		●			1	○			
5	証明書作成		●			5	○			○
6	納付確認		●			1	○			
7	証明書・臨時標識交付		●			1	○			

15

【備考欄】

- ・3の「申請内容の確認」で記載内容をチェックする
- ・アウトソーシング可能

業務番号 72(2)

業務大分類	自動車臨時運行許可		
業務中分類	自動車臨時運行許可証返却(紛失届含む)		
担当課	税務課	使用する申請書	自動車臨時運行許可証返却(紛失届含む)
必要添付書類等	-	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	上記に含む。件	処理時間(分/件)	2分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付、受け取り		●			1	○			
2	署名	●				1	○			

2

【備考欄】

・アウトソーシング可能

業務大分類	地方税法に関する各種証明書等の交付に関すること		
業務中分類	各種証明書の交付		
担当課	税務課	使用する申請書	
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	8914件	処理時間(分/件)	3.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認、氏名・住所確認		●			0.5	○			○
4	システム照会		●			0.5	○			○
5	証明書の発行		●			0.5	○			○
6	内容確認		●			0.5	○			
7	証明書の交付		●			0.5	○			

3.5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・固定資産に関するものの場合、来庁者が相続人の場合等がある。 ・基本的に証明書の交付は本人のみに行う ・イレギュラーな場合は3割程度(追加に必要な書類等があるので説明が求められる)。

業務番号 76(1)

業務大分類	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務		
業務中分類	市税・国民健康保険税納税通知書送付先届		
担当課	税務課	使用する申請書	市税・国民健康保険税納税通知書等送付先届
必要添付書類等	-	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	53件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申請内容の確認		●			1	○			○
3	システム登録		●			3	○			○
4	決裁				●					

5

【備考欄】

・決済は課長が行う。

業務番号 76(2)

業務大分類	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務		
業務中分類	市税等納税管理人申告書		
担当課	税務課	使用する申請書	市税等納税管理人申告書
必要添付書類等	-	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	30件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申請内容の確認		●			1	○			○
3	システム登録		●			3	○			○
4	決裁				●					

5

【備考欄】

・決済は課長が行う。

業務番号 76(3)

業務大分類	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務		
業務中分類	代表相続人指定届の提出依頼(死亡後の手続き)		
担当課	税務課	使用する申請書	
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	426件	処理時間(分/件)	10分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	固定資産の所有の有無、納税代理人でないかを確認		●			1	○			
3	所有家屋が未登記であるかの確認		●			2	○			
4	口座登録に有無の確認		●			1	○			
5	提出書類についての説明、配布		●			5	○			
6	収納課へ案内(口座登録ありの場合)		●			0.5	○			

10

【備考欄】

・アウトソーシング可能

業務番号 76(4)

業務大分類	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務		
業務中分類	軽自動車税納税証明書交付(継続検査用)		
担当課	税務課	使用する申請書	軽自動車税納税証明書交付(継続検査用)
必要添付書類等	標識番号が確認できないときは車検証(コピー)	住民への交付物	納税証明書(継続審査用)
手数料の有無	無		
年間取扱件数	6868件	処理時間(分/件)	2.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請内の確認(標識番号)		●			0.5	○			○
3	納税状況確認		●			1	○			○
4	交付		●			0.5	○			

2.5

【備考欄】

- ・納税状況に未納があればシステムで未納がある旨のメッセージが出る。
- ・基本手金は窓口証明書発行と同じ流れ。

業務番号 76(5)

業務大分類	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務		
業務中分類	軽自動車税減免申請		
担当課	税務課	使用する申請書	軽自動車税減免申請書
必要添付書類等	納税通知書、車検証、障害の程度が分かるもの	住民への交付物	-
手数料の有無	無		
年間取扱件数	325件	処理時間(分/件)	11.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認、添付書類の確認、該当車両以外に減免該当車両有無の確認		●			2	○			○
3	申請書作成(決定時)		●			2	○			○
4	身障者手帳等の必要事項等裏書		●			1	○			
5	審査				●	2	○			
6	決定・却下				●	2	○			
7	後日発送分の決定通知書の説明		●			2	○			
8	決定通知送付		●	●			○			

11.5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・身障者の方が受けることができる(毎年申請が必要)。 ・審査、決定却下に関してもマニュアルがあればアウトソーシング可能。 ・システムから帳票を出力し、住民は印鑑を押す。
--

業務番号 76(6)

業務大分類	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務		
業務中分類	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書		
担当課	税務課	使用する申請書	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書
必要添付書類等	-	住民への交付物	登録証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	571件	処理時間(分/件)	10分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			2	○			
2	システムへの車両情報入力		●			3	○			○
3	入力情報確認		●			2	○			○
4	標識登録交付書発行		●			2	○			
5	標識交付		●			1	○			

10

【備考欄】

- ・原付の登録業務。
- ・個人の情報に関しては住基のデータからシステム上で引っ張ってくるので入力業務はない。
- ・車のデータ、交付番号の入力は必要。

業務番号 76(7)

業務大分類	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務
業務中分類	軽自動車税廃車申告書兼標識返納(始末書含む)

担当課	税務課	使用する申請書	軽自動車税廃車申告書兼標識返納書
必要添付書類等	-	住民への交付物	廃車証明書
手数料の有無	無		

年間取扱件数	756件	処理時間(分/件)	10分
--------	------	-----------	-----

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	車両情報確認		●			1	○			○
3	システムへの廃車情報登録		●			3	○			○
4	標識撤回		●			1	○			
5	廃車証明書発行		●			1	○			
6	(標識紛失の場合)始末書記載依頼		●			1	○			
7	(標識紛失の場合)始末書記載	●				1	○			
8	(標識紛失の場合)始末書受領		●			1	○			

10

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・原付の廃車に関する業務。 ・4のシステムへの廃車情報登録は日付の入力のみ。 ・アウトソーシング可能。

業務番号 76(8)

業務大分類	地方税法に関する各種届出書・申請書の受付等業務		
業務中分類	証明書(所得、所得・課税)交付		
担当課	税務課	使用する申請書	税務関係証明書交付申請書
必要添付書類等	本人確認書類	住民への交付物	所得証明書、所得・課税証明書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	75に含む。件	処理時間(分/件)	4分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			0.5	○			○
3	本人確認		●			0.5	○			
4	審査・証明書発行		●			1	○			○
5	証明書交付		●			0.5	○			
6	手数料受取		●			0.5	○			
7	おつり・領収書交付		●			0.5	○			

4

【備考欄】

・5の「審査」=画面のチェックなのでアウトソーシング可能。

業務大分類	窓口の案内		
業務中分類	窓口の案内(市民対応・担当部署紹介)		
担当課	総務課	使用する申請書	
必要添付書類等	-	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	200件	処理時間(分/件)	2.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	総務課窓口・総合案内・代表電話の対応		●			0.5				○
2	問い合わせ内容の確認		●			0.5				○
3	担当部署がどこか確認		●			1				○
4	担当部署の紹介		●			0.5				○

2.5

【備考欄】

<p>・電話交換から担当部署不明の場合に繋がれる。該当課があればそちらへ繋ぎ、なければ総務課で対応する。 ・どの課の業務かを判断する必要がある、庁内の仕事を一通り把握していなければならない。</p>
--

業務大分類	図書館運営業務		
業務中分類	図書館運営業務(利用者カード作成・資料貸出):窓口		
担当課	中央図書館	使用する申請書	図書館利用証申込書(新規・再発行)兼登録事項変更届
必要添付書類等	身分証明書(運転免許証・健康保険証等)	住民への交付物	宇城市立図書館利用者カード・貸出レシート
手数料の有無	無		
年間取扱件数	40734件	処理時間(分/件)	10分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (事務所内 職員)	他の部署 等		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認(「宛名管理」等との照合)			●		2				○
4	申請事項のシステム登録		●			2				○
5	宇城市立図書館利用者カード発行(再発行・登録事項変更)		●			0.5	○			○
6	図書館利用方法(再発行方法・登録事項変更)説明		●			3	○			
7	貸出希望資料確認		●			0.5	○			
8	貸出希望資料のシステム登録		●			0.5	○			○
9	貸出レシート発行・返却方法説明		●			0.5	○			

10

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・中央図書館: 正規職員4名、非常勤、臨時職員各1名(うち、非常勤のスタッフが司書免許あり)。 ・「宛名管理」と申請事項のシステム登録については、個人情報取り扱いの観点から市職員が行う。 ・レファレンス(利用者からの問い合わせ)へ対応できる知識が求められる。 ・システムの利用権限付与の問題。

業務大分類	農業者年金現況届の受付		
業務中分類	農業者年金現況届の受付		
担当課	農業委員会	使用する申請書	農業者年金基金送付の現況届
必要添付書類等	農業者年金基金送付の現況届	住民への交付物	無
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1200件	処理時間(分/件)	11.5

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	農業者年金基金から農業者年金受給者現況届対象者一覧表受領				●	0.5	○			
2	各支所に出向いての受付日程調整、決定				●	0.5	○			
3	対象者一覧から死亡者を削除				●	0.5	○			
4	農業者年金受給者に各支所での受付日程の通知作成、発送		●	●	●	1	○			
5	各支所に現況届受付及び農業委員会事務局への通送依頼				●	0.5	○			
6	現況届紛失者等用の手書き現況届を各支所に配布				●	0.5	○			
7	各支所に出向き現況届書内容チェック・受付(本庁では随時受付)				●	●	3	○		
8	(チェックで不都合があった受給者については、原因確認)				●	0.5	○			
9	(原因の内容により、各種届や是正を指導)				●	0.5	○			
10	現況届に農業委員会会長の確認印を押印し農業者年金基金に送付				●	0.5	○			
11	現況届未提出者をチェック				●	0.5	○			
12	現況届未提出者に提出催促の通知発送(1回目)				●	0.5	○			
13	現況届内容チェック・受付・基金に送付				●	0.5	○			
14	(不都合受給者の原因確認、是正指導等)				●	0.5	○			
15	現況届未提出者に提出催促の通知発送(2回目)				●	0.5	○			
16	現況届内容チェック・受付・基金に送付				●	0.5	○			
17	(不都合受給者の原因確認、是正指導等)				●	0.5	○			

11.5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・未提出者のチェックはアウトソーシング可能。 ・そもそも当該業務が農業者年金基金が市に委託して行っている業務 ・業務量が通年してあるわけではなく、5~6月頃に集中する。そのためこの業務のみのアウトソーシングは難しい。 ・現在はこの業務に従事する非正規職員を雇用している。(ただし非正規職員なので職務が限られている) ・老齢年金は誰でも受け取り可能だが、イジョウシャ年金は該当か非該当かの判断業務になる。

業務大分類	農地転用許可業務		
業務中分類	農地転用許可業務		
担当課	農業委員会	使用する申請書	
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	126件	処理時間(分/件)	180分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	事前相談		●			30	○			
2	受付		●			10	○			
3	申請内容の確認(地権者、耕作者、転用目的等)				●	60	○			
4	システム登録				●	20	○			○
5	審査				●	60				
6	現地検討会資料作成				●		○			
7	現地検討会				●		○			
8	総会資料作成				●		○			
9	農業委員へ資料送付				●		○			
10	農業委員会総会で審議			●			○			
11	県への進達資料を作成				●		○			
12	県より許可書受取				●		○			
13	申請者へ許可書交付準備				●		○			
14	申請者へ許可書交付				●		○			

180

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・以前は広域連合で管轄するという話が出たこともあるが実際は行われていない。 ・農地法に従って行えば、アウトソーシングも可能な業務ではある。(司法の専門知識は必要) ・民間が行うことで明確な判断が可能になる一面もあるので、その点に関しては良いのではないかと。 ・ただし、この業務を仮に民間委託した場合、農業委員会が必要なくなる。組織のスリム化を図るのであればあり。
--

業務番号 91

業務大分類	緑の募金の受付		
業務中分類	緑の羽募金受付		
担当課	農林水産課	使用する申請書	
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	176件	処理時間(分/件)	35分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	募金通知文発送		●			15	○			
2	受付		●			1	○			
3	行政区・募金金額の確認		●			1	○			
4	領収書発行		●			2	○			
5	金庫へ保管		●			1	○			
6	金額最終確認				●	5	○			
7	推進委員会へ送金		●			5	○			
8	推進委員会・協議会へ報告書発送		●			5	○			

35

【備考欄】

- ・区に文書を送り、区長が集金後、市役所へ持参→持参金額のうちその場で1割の額を計算し返金する
- ・年に1回(2~5月)

業務番号 92(1)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	施設利用許可申請		
担当課	文化課	使用する申請書	不知火美術館施設利用許可申請書
必要添付書類等		住民への交付物	不知火美術館施設利用許可書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	58件	処理時間(分/件)	4分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	申請書受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			0.5	○			
3	決裁(許可)				●					
4	許可書の交付			●			○			
5	利用料の徴収		●			3	○			

4

【備考欄】

- ・貸館＝個人向け、自主講座等
- ・基本的には先着順なので判断業務は必要ない(万が一重複した場合は調整が必要)

業務番号 92(2)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	施設利用許可申請(変更等)		
担当課	文化課	使用する申請書	不知火美術館施設利用変更申請書
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	4分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	申請書受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			0.5	○			
3	決裁(許可)				●					
4	許可書の交付			●			○			
5	利用料の徴収		●			3	○			

4

【備考欄】

・92(1)に付随

業務番号 92(3)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	学習観覧許可申請		
担当課	文化課	使用する申請書	不知火美術館学習観覧許可申請書
必要添付書類等		住民への交付物	不知火美術館学習観覧許可書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	1分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	申請書受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			0.5	○			
3	決裁(許可)				●					
4	許可書の交付			●			○			

1

【備考欄】

・市内の小中学生のみ授業等での観覧可

業務番号 92(4)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	閲覧等許可申請		
担当課	文化課	使用する申請書	不知火美術館学習観覧許可申請書
必要添付書類等		住民への交付物	不知火美術館学習観覧許可書
手数料の有無	有		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	18.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	申請書受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			15	○			
3	決裁(許可)				●					
4	許可書の交付			●			○			
5	利用料の徴収		●			3	○			
						18.5				

【備考欄】

- ・研究等で貯蔵品の観覧希望があった場合の業務
- ・現在、学芸員のみ対応可能

業務番号 92(5)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	資料寄贈申込		
担当課	文化課	使用する申請書	不知火美術館資料寄贈申込書
必要添付書類等		住民への交付物	不知火美術館資料受納書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	4件	処理時間(分/件)	45.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	申請書受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認			●		15	○			
3	専門委員会審議					30	○			
4	決裁				●					
5	受納書発行			●			○			

45.5

【備考欄】

- ・審議は年2回開催される(専門委員会の委員は画家の先生方)
- ・学芸員(職員、非常勤)が従事

業務番号 92(6)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	資料寄託申込		
担当課	文化課	使用する申請書	不知火美術館資料寄託申込書
必要添付書類等		住民への交付物	不知火美術館資料受託証書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	45.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	申請書記入	●							○	
2	申請書受付		●			0.5	○		○	
3	申請内容の確認			●		15	○		○	
4	専門委員会審議					30	○			
5	決裁				●					
6	受託証書発行			●			○			

45.5

【備考欄】

・資料等を一時的に預かる業務(保管が難しいなど)

業務番号 92(7)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	資料館外貸出申請		
担当課	文化課	使用する申請書	不知火美術館資料館外貸出申請書
必要添付書類等		住民への交付物	不知火美術館資料館外貸出許可証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	2件	処理時間(分/件)	15.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	申請書記入	●								○
2	申請書受付		●			0.5	○			○
3	申請内容の確認			●		15	○			○
4	決済				●					
5	許可証書発行			●			○			

15.5

【備考欄】

・美術館所有の資料を貸し出すため、学芸員が行っている。

業務番号 92(8)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	入館受付業務		
担当課	文化課	使用する申請書	
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	5000件	処理時間(分/件)	15分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	入館料の徴収		●			0.5	○			
3	パンフレットの交付		●			0.5	○			
4	人数カウント		●			0.5	○			
5	物品販売		●			3	○			
6	館内監視		●			10	○			

15

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・基本的な入館の受付ならアウトソーシング可能。 ・美術館内を閲覧中に質問があれば学芸員が対応する。
--

業務番号 92(9)

業務大分類	美術館運営業務		
業務中分類	実技講座受講申込		
担当課	文化課	使用する申請書	
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	100件	処理時間(分/件)	6.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	内容確認		●			3	○			
3	受講料徴収		●			3	○			

6.5

【備考欄】

- ・1講座25名程度の市が開催する講座への申込みの受付。
- ・年間5回行っているが、時期が限られている業務ではある。

業務番号 99

業務大分類	飼い犬の登録		
業務中分類	飼い犬の登録		
担当課	衛生環境課	使用する申請書	犬の登録及び狂犬病予防注射申請書
必要添付書類等	無	住民への交付物	犬鑑札
手数料の有無	有		
年間取扱件数	168件	処理時間(分/件)	6分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			3	○			
2	申請内容の確認		●			0.5	○			○
3	システム登録		●			1	○			○
4	登録内容確認		●			0.5	○			
5	犬の鑑札交付、納付書発行		●			1	○			○

6

【備考欄】

・アウトソーシング可能。

業務大分類	狂犬病予防接種注射済票の交付		
業務中分類	狂犬病予防接種注射済票の交付		
担当課	衛生環境課	使用する申請書	狂犬病予防注射の証明書
必要添付書類等	無	住民への交付物	狂犬病予防注射済票
手数料の有無	有		
年間取扱件数	1848件	処理時間(分/件)	3.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	犬登録の確認(未登録であれば登録してもら)		●			0.5	○			○
3	システム登録		●			1	○			○
4	登録内容確認		●			0.5	○			
5	狂犬病予防注射済票の交付、納付書発行		●			1	○			○

3.5

【備考欄】

- ・全体の7~8割は集団接種。
- ・現金を取り扱うことや、犬が暴れて噛みつくことなども想定され、リスクが全くないわけではない。
- ・春の1ヶ月、秋の1週間程度が繁忙期(毎日ある業務ではない)

業務番号 101

業務大分類	転入者へのごみ収集カレンダー、ごみ分別の手引き及びごみ袋の配布		
業務中分類	転入者へのごみ収集カレンダー、ごみ分別の手引き及びごみ袋の配布		
担当課	衛生環境課	使用する申請書	
必要添付書類等	無	住民への交付物	
手数料の有無	有		
年間取扱件数	1031件	処理時間(分/件)	6.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	居住地の地区・校区・行政区の確認		●			0.5	○			
3	宇城市総合カレンダー、ごみ分別区分早見表の配布		●			0.5	○			
4	可燃ごみ・粗大ごみ・分別収集場所の説明		●			5	○			
						6.5				

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・住所の周辺の気味捨て場を案内する ・転入に伴う業務なので4月が繁忙期 ・転入に伴う(住民異動届に付随する)業務なので、総合窓口化のような集中の対象になりうる。 ・毎日ある業務ではない。
--

業務番号 102(1)

業務大分類	妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付		
業務中分類	転入妊婦への妊婦健診受診表交付		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	
必要添付書類等	母子健康手帳、前住所地の妊婦健診受診票	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	40件	処理時間(分/件)	36分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (保健師)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	母子健康手帳、前住所地妊婦健診受診票の確認		●			2	○			
3	母子健康記録票の記入依頼		●			1	○			○
4	健康管理システム入力発行番号取得		●			2				○
5	妊婦健診受診票シール作成		●			5	○			○
6	妊婦健診受診票交付		●			5	○			
7	個別面談(健康状態の把握、リスクの確認)		●			10				
8	個別面談等の結果を母子健康記録票に記入		●			5				
9	ファイルサーバー入力		●			2	○			
10	要フォロー者選定と地区担当へ申し送り		●			2	○			
11	母子健康記録票の保管		●			1	○			

36

【備考欄】

- ・当該業務は保健師か看護師の資格があり、習熟した者しか担当できず、現在も市の一般職員は従事していない。
- ・個別面談が業務の主軸であるため、保健師が行っている。
- ・事務処理であれば可能。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務大分類	妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付		
業務中分類	窓口交付		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	妊娠届出書
必要添付書類等	妊娠証明書または出産予定日のわかる書類	住民への交付物	母子健康手帳、妊婦健診受診票
手数料の有無	無		
年間取扱件数	200件	処理時間(分/件)	40分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (保健師)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	本人確認		●			1	○			
3	妊娠届出書および母子健康記録票の記入 依頼		●			1	○			○
4	健康管理システム入力発行番号取得		●			2	○			○
5	妊婦健診受診票シール作成		●			5	○			○
6	母子健康手帳および妊婦健診受診票交付		●			5	○			
7	個別面談(健康状態の把握、リスクの確認)		●			5				
8	母子健康手帳および妊婦健診受診票の使 い方、妊娠中の身体の変化及び気を付け ることなど説明		●			10				
9	個別面談等の結果を母子健康記録票に記 入		●			5				
10	ファイルサーバー入力		●			2	○			
11	要フォロー者選定と地区担当へ申し送り		●			2	○			
12	妊娠届出書等の保管		●			1	○			

40

【備考欄】

- ・当該業務は保健師か看護師の資格があり、習熟した者しか担当できず、現在も市の一般職員は従事していない。
- ・個別面談が業務の主軸であるため、保健師が行っている。
- ・事務処理であれば可能。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務大分類	妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付		
業務中分類	集団交付		
担当課	健康づくり推進課	使用する申請書	妊娠届出書
必要添付書類等	妊娠証明書または出産予定日のわかる書類	住民への交付物	母子健康手帳、妊婦健診受診票
手数料の有無	無		
年間取扱件数	300件	処理時間(分/件)	78分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (保健師)	職員B (歯科衛生士)	責任者		①アウトソース	②業務集中	③フローと帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	妊娠届出書および母子健康記録票の記入依頼		●			1	○			○
3	健康管理システム入力発行番号取得		●			2	○			○
4	妊婦健診受診票シール作成			●		5	○			○
5	本人確認		●			1	○			
6	母子健康手帳および妊婦健診受診票交付		●			3	○			
7	個別面談(健康状態の把握、リスクの確認)		●			5				
8	集団健康教育(母子健康手帳の使い方、妊娠中の身体の変化について)		●			15				
9	集団健康教育(妊娠中の栄養について)		●			10				
10	集団健康教育(妊娠中の口腔ケアについて)			●		10				
11	個別面談(必要な方のみ)		●			3	○			
12	個別面談等の結果を母子健康記録票に記入		●			5	○			
13	ファイルサーバー入力		●			10	○			
14	要フォロー者選定と地区担当へ申し送り		●			5	○			
15	妊娠届出書等の保管		●			2	○			

78

【備考欄】

- ・当該業務は保健師か看護師の資格があり、習熟した者しか担当できず、現在も市の一般職員は従事していない。
- ・個別面談が業務の主軸であるため、保健師が行っている。
- ・事務処理であれば可能。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務大分類	浄化槽設置整備補助金事前申請書の受付		
業務中分類	浄化槽設置整備事業		
担当課	上下水道課	使用する申請書	使用承認願い・補助金交付申請書・変更承認申請書・実績報告書
必要添付書類等	無	住民への交付物	補助金交付決定通知書・補助金交付額決定通知書及び請求書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	100件	処理時間(分/件)	177分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A	職員B	責任者		①アウトソース	②業務集中	③フローと帳票統一	④RPA
1	申請書受付及び申請内容・提出書類・申請者の住所等確認	●				5	○			○
2	申請一覧登録		●			3	○			○
3	審査及び決裁		●			15				
4	補助金交付決定通知書(伺い)決裁		●			15				
5	支出負担行為伺い決裁			●		15				
6	補助金交付決定通知書交付		●			15	○			
7	※変更承認申請書受付及び添付書類確認		●			2				
8	※変更承認受理通知書交付		●			5	○			
9	実績報告書受付及び提出書類確認		●			5	○			
10	竣工確認検査依頼		●			1	○			
11	竣工確認検査			●		50				
12	竣工確認検査写真受付及び補助金交付額確定通知書(伺い)決裁		●			15				
13	補助金交付額確定通知書交付及び補助金交付請求書発送		●			15	○			
14	補助金交付請求書受理		●			1	○			
15	口座登録及び支出命令決裁		●			15				

177

【備考欄】

- ・1の受付に関しては7～8割が不備なし。(不備有の場合はチェック、修正依頼が必要)
- ・受付の段階で下水道のほうのエリアの関係があるので判断業務が入る
- ・伺文、起案は現在担当者が行っているが、作成さえできればアウトソーシングは可能。

業務番号 104

業務大分類	下水道対象地域の確認		
業務中分類	下水道対象地域の確認		
担当課	上下水道課	使用する申請書	
必要添付書類等	無	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	354件	処理時間(分/件)	6.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A	職員B	責任者		①アウトソース	②業務集中	③フローと帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	問い合わせ内容の確認		●			5	○			
3	浄化槽等・他係への案内		●			0.5	○			

6.5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・認可区域の確認(要協議) ・判断が正しい区域の場合は、職員の伺いが必要

業務大分類	水道事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	給水申込に伴う書類の受付(新規・改造・臨時)		
担当課	上下水道課	使用する申請書	給水申込書
必要添付書類等	無	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	333件	処理時間(分/件)	0分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (給水工事 職員)	職員B (庶務係職 員)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●							
2	本人確認・指定工事店確認		●							
3	申請内容(給水申込)の確認・住所確認・世帯主確認		●							
4	加入状況の確認(システム確認・加入金納付書打出し)			●						
5	給水工事に伴う他工事の確認(下水道工事等)		●							
6	通行規制に係る書類の確認		●							
7	審査		●							
8	指定工事店への連絡(工事時期等)		●							
9	材料検査		●							

0

【備考欄】

- ・専門的なことをヒアリングする必要があり、業務内容としても過入金を調べたり等専門的なものが多いためアウトソーシングは不可。
- ・工事業者が相手になることが多い。
- ・工事に伴う交通規制等に係る書類の作成もある。

業務番号 107(1)

業務大分類	下水道事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	公共下水道使用(開始・廃止・休止・再開・形態変更)届		
担当課	上下水道課	使用する申請書	公共下水道使用(開始・廃止・休止・再開・形態変更)届
必要添付書類等	無	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	2794件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			5	○			
2	申請内容の確認		●			2	○			○
3	システム登録			●		2	○			○

9

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・受領後、会計へまわす。 ・システムの利用権限付与の問題。
--

業務番号 107(2)

業務大分類	下水道事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	公共下水道排水設備新設等計画確認申請書		
担当課	上下水道課	使用する申請書	公共下水道排水設備新設等計画確認申請書
必要添付書類等	無	住民への交付物	公共下水道排水設備等確認通知書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	331件	処理時間(分/件)	17分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申請内容の確認		●			5	○			
3	審査・決済		●	●	●	10				
4	公共下水道排水設備等確認通知書の交付		●			1	○			

17

【備考欄】

・業者が来庁する

業務番号 107(3)

業務大分類	下水道事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	公共下水道排水設備等工事完了届		
担当課	上下水道課	使用する申請書	公共下水道排水設備等工事完了届
必要添付書類等	無	住民への交付物	検査済証
手数料の有無	無		
年間取扱件数	222件	処理時間(分/件)	58分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	届出内容の確認		●			5	○			
3	検査日の日程調整		●			10				
4	検査日の連絡		●			1				
5	現地検査		●			30				
6	検査結果の決裁		●	●	●	10				
7	検査済証の交付		●			1	○			

58

【備考欄】

・3～5の業務工程に関しては、検査ができる業者であれば全てアウトソーシングは可能。

業務番号 107(4)

業務大分類	下水道事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	公共(汚水)樹設置申請書		
担当課	上下水道課	使用する申請書	公共(汚水)樹設置申請書
必要添付書類等	無	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	65件	処理時間(分/件)	4327分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申請内容の確認		●			5	○			
3	審査・決済・協議		●	●	●	4320				
4	設置工事予定日の連絡		●			1	○			

4327

【備考欄】

--

業務番号 107(5)

業務大分類	下水道事業関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	公共汚水樹移設承認願		
担当課	上下水道課	使用する申請書	公共汚水樹移設承認願
必要添付書類等	無	住民への交付物	公共汚水樹移設許可書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	0件	処理時間(分/件)	2907分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	申請内容の確認		●			5	○			
3	審査・決済・協議		●	●	●	1440				
4	公共汚水移設許可書の交付		●			1	○			
5	移設完了の申出		●			5	○			
6	検査日の日程調整		●			1440				
7	現地検査		●			15				

2907

【備考欄】

・6、7の業務に関しては専門の業者であればアウトソーシング可能。

業務番号 108

業務大分類	上水道整備地域の確認		
業務中分類	建築確認等に伴う上水道管路の確認		
担当課	上下水道課	使用する申請書	建築確認申請書
必要添付書類等	無	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	354件	処理時間(分/件)	0分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付						○			
2	地番確認						○			
3	上水道区域及び排水管路の確認(上下水道管路台帳システム)						○			

0

【備考欄】

- ・図面を見なければならぬ業務も発生するので図面が読める必要がある。
- ・給水区域がどうかを台帳システムで確認。
- ・システムの利用権限付与の問題。

業務番号 109(1)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	市営住宅入居申込書		
担当課	都市整備課	使用する申請書	市営住宅入居申込書 様式第1号
必要添付書類等	住民票謄本、所得証明(家族分)前年の源泉徴収の写し、地方税の滞納がないことの証明書	住民への交付物	抽選会の結果通知
手数料の有無	無		
年間取扱件数	92件	処理時間(分/件)	6分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	広報誌及びホームページ募集要綱掲載			●		120	○			
2	受付		●			0.5	○			
3	本人確認		●			0.5	○			
4	申請内容の確認・添付書類・家賃の滞納状況確認		●			5	○			○
5	申請者名簿作成、立会人兼抽選人の選定、くじ作成			●		480	○			
6	代理抽選による公開抽選			●		120	○			
7	抽選会の結果通知発送			●		480	○			

1206

【備考欄】

・受付、本人確認は1件5分程度+相談業務

業務番号 109(2)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	入居決定通知書		
担当課	都市整備課	使用する申請書	市営住宅入居申込書一式、敷金の納付書、請書
必要添付書類等	無	住民への交付物	市営住宅入居決定通知書、市営住宅のしおり
手数料の有無	無		
年間取扱件数	7件	処理時間(分/件)	19.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	本人へ入居の意思確認(電話または通知)及び下見案内		●			3	○			
2	書類審査				●	60	○			
3	本人確認		●			0.5	○			
4	市営住宅入居決定通知書交付		●			0.5	○			
5	請書、敷金納付の説明		●			5	○			
6	市営住宅のしおりの説明		●			10	○			
7	必要に応じて上下水道課へ案内		●			0.5	○			

79.5

【備考欄】

<p>・書類審査も、持参した書類の内容でほぼ確定なので専門知識が必要というわけではない。</p>
--

業務番号 109(3)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	行政財産使用許可申請書		
担当課	都市整備課	使用する申請書	行政財産使用許可申請書、確約書、行政財産使用に関する請書
必要添付書類等	住民票、罹災証明書	住民への交付物	行政財産使用許可書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	17件	処理時間(分/件)	22.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容及び添付書類の確認		●			5	○			
4	審査				●	60				
5	行政財産使用許可書の交付		●			0.5	○			
6	確約書・請書の提出		●			5	○			
7	入居の説明		●			10	○			
8	鍵渡し		●			0.5	○			
9	必要に応じて上下水道課へ案内		●			0.5	○			

82.5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・市長決裁 ・災害関係(火事等)で、一時的に入居する場合の手続き業務

業務番号 109(4)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	玄関鍵借用書		
担当課	都市整備課	使用する申請書	市営住宅玄関鍵借用書
必要添付書類等	無	住民への交付物	鍵
手数料の有無	無		
年間取扱件数	49件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請書記入	●				3	○			
4	鍵渡し		●			0.5	○			
5	鍵返却		●			0.5	○			

5

【備考欄】

--

業務番号 109(5)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付
業務中分類	駐車場使用許可申請書・保管場所使用承諾証明書

担当課	都市整備課	使用する申請書	市営住宅駐車場使用許可申請書、証明書発行申請書
必要添付書類等	無	住民への交付物	市営住宅駐車場使用許可証、保管場所使用承諾証明書
手数料の有無	無		

年間取扱件数	354件	処理時間(分/件)	16.5分
--------	------	-----------	-------

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容及び家賃の滞納状況確認		●			5	○			○
4	審査				●	10	○			
5	駐車場使用許可書または保管場所使用承諾証明書の交付		●			0.5	○			

16.5

【備考欄】

--

業務番号 109(6)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	同居承認申請		
担当課	都市整備課	使用する申請書	同居承認申請所
必要添付書類等	無	住民への交付物	住民票、戸籍・除籍謄本、所得課税証明書、未納のない証明書、調査同意書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	27件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリライズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・添付書類・家賃の滞納状況確認		●			5	○			○
4	審査				●	60	○			
5	同居承認書の交付(郵送または窓口受取)		●			3	○			

69

【備考欄】

--

業務番号 109(7)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	同居者異動届		
担当課	都市整備課	使用する申請書	市営住宅同居者異動届
必要添付書類等	無	住民への交付物	無
手数料の有無	無		
年間取扱件数	61件	処理時間(分/件)	0分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付(※通常は市民課に常備、住民異動 手続の一部として受付)		●			3	○			
2	本人確認		●			3	○			
3	申請内容の確認		●			4	○			

10

【備考欄】

- ・住基の移動と共に受付をする。
- ・業務集中(総合窓口化)の対象業務となりうる。

業務番号 109(8)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	模様替等承認申請所		
担当課	都市整備課	使用する申請書	模様替等承認申請書
必要添付書類等	図面	住民への交付物	模様替等承認書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	63件	処理時間(分/件)	6.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容及び添付書類、家賃の滞納状況確認		●			5	○			○
4	審査				●	60	○			
5	模様替等承認書の交付			●		0.5	○			

66.5

【備考欄】

--

業務番号 109(9)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	住宅の賃借に関する証明書		
担当課	都市整備課	使用する申請書	証明書発行申請書
必要添付書類等	無	住民への交付物	住宅の賃借に関する証明書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	4件	処理時間(分/件)	16.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認		●			5	○			
4	審査				●	10	○			
5	住宅の賃借に関する証明書の交付		●			0.5	○			

16.5

【備考欄】

・奨学金等を受ける際に住宅に住んでいる旨の証明書の発行業務

業務番号 109(10)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	住宅留守居届		
担当課	都市整備課	使用する申請書	住宅留守居届
必要添付書類等	無	住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	9件	処理時間(分/件)	5.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	申請内容の確認		●			5	○			

5.5

【備考欄】

--

業務番号 109(11)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	請書		
担当課	都市整備課	使用する申請書	請書
必要添付書類等	敷金の領収書、所得課税証明書、印鑑証明書、地方税等の未納のない証明書	住民への交付物	鍵
手数料の有無	無		
年間取扱件数	18件	処理時間(分/件)	5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5				
2	本人確認		●			0.5	○			
3	書類内容の確認		●			3	○			
4	鍵渡し		●			0.5	○			
5	必要に応じて市民課・上下水道課へ案内		●			0.5	○			

5

【備考欄】

<ul style="list-style-type: none"> ・連帯保証人関係の業務なので、相談業務が含まれる。→相談業務は職員が受けることが望ましい。 ・入居決定から決定通知まではアウトソーシング可能

業務番号 109(12)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	市営住宅明渡し届		
担当課	都市整備課	使用する申請書	市営住宅明渡し届、保管金払出通知書、債権の総裁の承諾書
必要添付書類等	無	住民への交付物	無
手数料の有無	無		
年間取扱件数	54件	処理時間(分/件)	9.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・添付書類確認		●			5	○			
4	明渡し検査日の確認			●		3	○			
5	必要に応じて上下水道課及び市民課へ案内		●			0.5	○			

9.5

【備考欄】

--

業務番号 109(13)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	収入申告書		
担当課	都市整備課	使用する申請書	収入申告書
必要添付書類等	障がい者手帳等の写し(該当者)、所得課税証明(転入者)	住民への交付物	無
手数料の有無	無		
年間取扱件数	1035件	処理時間(分/件)	3.5分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	市営住宅の全入居者(名義人)へ郵送			●		1.5日	○			
2	受付		●			0.5	○			
6	内容及び添付書類の確認		●			3	○			

3.5

【備考欄】

・翌年度の家賃決定の材料になる

業務番号 109(14)

業務大分類	市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	入居承認申請		
担当課	都市整備課	使用する申請書	入居承認申請所
必要添付書類等	住民票、戸籍・除籍謄本、所得課税証明書、未納のない証明書	住民への交付物	入居承認書
手数料の有無	無		
年間取扱件数	11件	処理時間(分/件)	9分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			0.5	○			
2	本人確認		●			0.5	○			
3	申請内容の確認・添付書類・家具の滞納状況確認		●			5	○			
4	審査				●	2~3日				
5	同居承認書の交付(郵送または窓口受取)		●			3	○			

9

【備考欄】

・受付の段階で判断業務が含まれる。

業務番号 112

業務大分類	農林水産施設関係の各種届出書・申請書の受付		
業務中分類	農用地区域でない旨の証明		
担当課	農政課	使用する申請書	農用地でない旨の証明願
必要添付書類等	全部事項証明書(写し)	住民への交付物	農用地区域でない旨の証明について
手数料の有無	無		
年間取扱件数	137件	処理時間(分/件)	12分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1	○			
2	農用地でない旨の証明願受理		●			1	○			
3	全部事項証明書(写し)受理		●			1	○			
4	土地の所在、地番、地目、地積の確認		●	●		2				
5	宇城農業振興地域整備計画書及びGISでの確認		●	●		2				
6	決裁				●	2				
7	文書管理システムでの公印申請		●			2				○
8	農用地区域でない旨の証明書交付		●			1	○			

12

【備考欄】

・地番地目の確認は非常に重要な業務で、現在も2人で確認を行っている。

業務大分類	税等の徴収(強制徴収債権)		
業務中分類	税等の徴収(強制徴収債権)納付相談		
担当課	収納課ほか	使用する申請書	
必要添付書類等		住民への交付物	
手数料の有無	無		
年間取扱件数	5000件	処理時間(分/件)	47分

■業務工程表

NO.	業務行程	現行の業務フロー				時間	業務行程のカテゴリズ			
		市民	職員A (窓口)	職員B (後方)	責任者		①アウト ソース	②業務集 中	③フローと 帳票統一	④RPA
1	受付		●			1				
2	本人確認		●			1				
3	未納額の確認		●			5				
4	納付相談・交渉		●			30				
5	納付書発行(ない場合あり)		●			5				○
6	相談・交渉記録のシステム入力		●			5				

47

【備考欄】

- ・税の滞納があった場合、収入状況や負債の状況を確認しなければならない。
- ・さらに分納となった場合、いくらずつであれば納税できるか等のヒアリングが必要。
- ・差し押さえも発生するので、それに対する苦情対応も発生する。

2. 内部管理業務

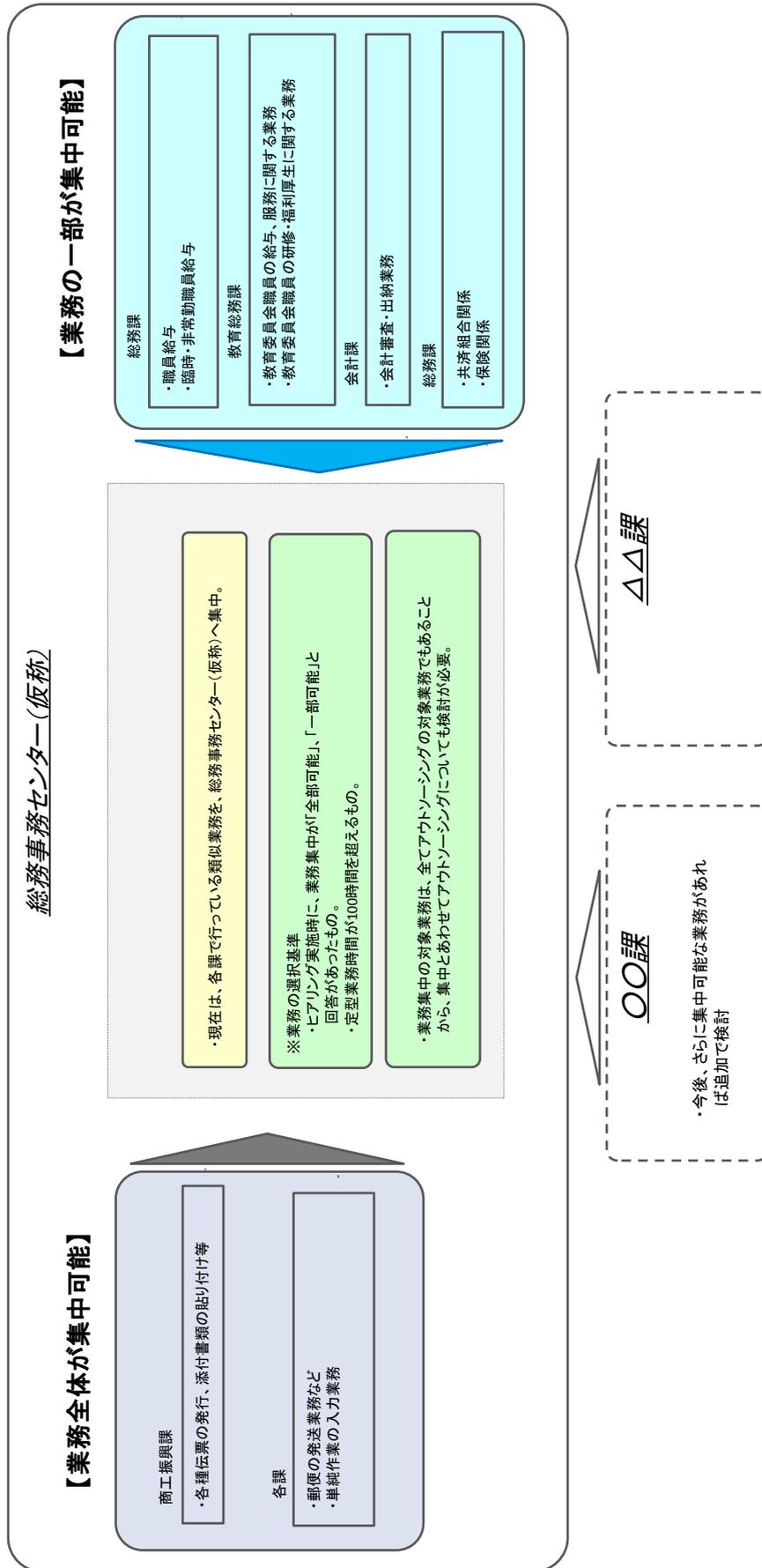
(1) 業務一覧

業務番号	担当部署	業務大分類/業務中分類	掲載ページ
6	会計課	会計審査・出納業務	210
7		物品管理	211
8	企画部・土木部・経済部	地方創生・まちづくり・観光・都市計画等関連業務に関すること	212
10	教育総務課	私立学校児童生徒の体育大会等への参加の補助金に関する事務	213
11		公文書の学校への回付	214
12		学校との連絡調整・決裁関係に係る事務	215
13		奨学金等の受付・管理事務	216
14		災害共済給付事務(入力画面照合・支払い請求書作成・会計処理・給付事務)	217
15		教育課程特例校事業・国際国内交流事業・古典事業等に係る事務処理関係	218
16		教育委員会開催に係る事務処理	219
17		就学援助費扶助事業に係る事務(申請、支給等の事務。就学奨励費含む。)	220
18		私立幼稚園就園奨励費補助事業に係る事務(申請、調書受付、補助処理等)	221
19		特別支援教育総合推進事業に係る事務処理(支援員の配置・連絡調整等)	222
20		市立小中学校遠距離児童生徒の通学費補助事業(申請、補助処理等)	223
21		市立小中学校部活動補助事業	224
22		教育情報セキュリティ対策、ICT環境整備に関する業務	225
23		学校用務員事務	226
24		教育委員会職員の給与、服務に関する業務	227
25	教育委員会職員の研修、福利厚生に関する業務	228	
26	市長政策室	行政経営に関すること	229
27	契約検査課	公用車管理業務	230
28		競争入札参加資格審査申請に関する業務	231
29		小規模契約希望者登録に関する業務	232
30		任意団体等登録に関する業務	233
39	公共施設マネジメント課	庁舎及び各施設管理業務	234
40	市長政策室	ふるさと納税業務	235
63	税務課	各種証明の郵便請求等	236
63	市民課	各種証明の郵便請求等	237
64	生涯学習課	公民館事業運營業務	238
66	企画部	ホームページ・広報紙作成+プレスリリース発行	239

業務番号	担当部署	業務大分類/業務中分類	掲載ページ
67	情報統計課	情報端末管理業務	240
69	スポーツ振興課	各種スポーツ大会開催業務	241
70		社会体育施設の維持管理に関する業務	242
74	税務課	軽自動車登録関連業務	243
77	総務課	郵便物の受付及び発送	244
78		通送便の受渡し	245
80		文書管理業務	246
81		共済組合関係	247
82		保険関係	248
83		職員給与	249
84		臨時・非常勤職員給与	250
85		旅費	251
86		臨時・非常勤職員関係事務	252
87		職員研修	253
88		中央図書館	図書館運營業務
92	文化課	美術館運營業務	255
93	まちづくり観光課	空き家・空き地バンク	256
94		まちのむらづくり応援団補助金	257
95		観光コンテンツ、ツール、PR	258
96		花のまちづくり	259
97		移住・定住促進	260
98		観光資源の掘り起こし、開発	261
106	上下水道課	上下水道検針	262
110	都市整備課	都市公園・条例公園 管理業務(地区・シルバー委託等の事務処理)	263
111		市営住宅維持管理業務	264
115	商工振興課	イベント事務局業務(事務補助を含む。)	265
117	情報統計課	統計業務(データ整理・活用に係る資料作成業務等)	266
118	各課	各部署の発送文書・封筒印刷、封詰め作業	267
119	商工振興課	各種伝票の発行、添付書類の貼り付け等	268

(2) 業務カテゴリー表

① 業務集中



【年間従事時間多い×定型業務が該当業務に占める割合少ない】

※200時間以上、50%未満

該当業務数(中分類):10業務

- 商工振興課
 - ・イベント事務局業務<◎>
- 生涯学習課
 - ・公民館事業運営<○>
- スポーツ振興課
 - ・社会体育施設の維持管理<◎>
- 教育総務課
 - ・教育委員会職員の研修、福利厚生<○>
- 情報統計課
 - ・統計業務<○>
 - ・情報端末管理業務<◎>
- 都市整備課
 - ・市営住宅維持管理<◎>
- 総務課
 - ・共済組合関係業務<○>
- まちづくり観光課
 - ・観光コンテンツ、ツール、PR<○>

【年間従事時間多い×定型業務が該当業務に占める割合多い】

該当業務数(中分類):12業務

※200時間以上、50%以上

- 会計課
 - ・会計審査・出納業務<○>
 - ・物品管理<◎>
- 中央図書館
 - ・図書館運営業務<○>
- 教育総務課
 - ・学校用務員事務<○>
 - ・教育委員会職員の給与・服務<○>
 - ・災害共済給付事務<○>
- 市長政策室
 - ・ふるさと納税業務<○>
- 税務課
 - ・軽自動車登録関連業務<○>
- 総務課
 - ・職員給与<○>
 - ・郵便物の受付及び発送<○>
 - ・臨時・非常勤職員給与<○>
 - ・保険関係<○>

該当業務数(中分類):8業務

- 総務課
 - ・文書管理<○>
 - ・郵便物の受け渡し<◎>
- 商工振興課
 - ・各種伝票の発行、添付書類の貼り付け<◎>
- 教育総務課
 - ・市立小中学校部活動補助<○>
 - ・私立学校児童生徒の体育大会への参加補助金<◎>
 - ・私立幼稚園就園奨励費補助事業<○>
 - ・学校との連絡調整・決裁関係事務<○>
 - ・公文書の学校への回付<○>
 - ・就学援助費扶助事業に係る事務<○>

【年間従事時間少ない×定型業務が該当業務に占める割合多い】

※200時間未満、50%以上

【RPA対応可能な年間従事時間多い×業務全体に占めるRPA化の割合少ない】

※200時間以上、30%未満

該当業務数(中分類):2業務

会計課

- ・会計審査・出納業務<1,000h>

情報統計課

- ・統計業務<370h>

【RPA対応可能な年間従事時間多い×業務全体に占めるRPA化の割合多い】

※200時間以上、30%以上

該当業務数(中分類):8業務

市長政策室

- ・ふるさと納税業務<1,464h/80.0%>

中央図書館

- ・図書館運営業務 <1,440/30.2%>

税務課

- ・軽自動車登録関連業務<960h/90.7%>

総務課

- ・職員給与<558h/49.2%>
- ・臨時・非常勤職員給与<394h/52.5%>
- ・臨時・非常勤職員関係事務<254h/42.5%>

契約検査課

- ・競争入札参加資格申請業務<391h/33.3%>

教育総務課

- ・災害共済給付事務<240h/68.2%>

該当業務数(中分類):2業務

教育総務課

- ・就学援助費扶助事業に係る事務<45.0%>

契約検査課

- ・小規模契約希望者登録業務<33.3%>

【RPA対応可能な年間従事時間少ない×業務全体に占めるRPA化の割合多い】

※200時間未満、30%以上

(3) 業務工程表

業務番号6
 業務名称 会計審査・出納業務
 担当課 会計課
 アウトソーシング可否 一部可能
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否 可能
 繁忙差と負担感 ややあり、ややあり
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間(単位:時)	業務概要	業務類型区分	業務特性		投入時間割合(単位:時)			業務工程の効率コラサイズ			繁忙差 支援希望区分	備考
					定非区分	高低頻度区分	管理者	作業者	補助者	業務集中	アウトソース	RPA		
1	書類審査(決裁)	3000	各部署の決裁書類の形式不備チェック	2	1	1	6	4	0	2	4	2	3	・書類審査(決裁)は、書類の形式不備や予算の執行時滞が適切かなどのチェックであり、実質的な決裁は、原担当部署にある。このため、委託は可能かもしれない。1以外は、委託可能。支所でも作業を行っている。しかし、集中可能と推奨される。 ・当業務を実際にアウトソースしている市町村は聞いたことがない。熊本市とは情報交換をしているが、熊本市も知らないらしい。 ・取納消込だけは、他の市町村でアウトソースしている例がある。JAIにO円ノ件で委託している。 ・納付書をOCRで読み込み処理するだけらしい。 ・出納整理期間は忙しいが、派遣の方の活用などは難しい。処理に慣れが必要のため。 ・作業割合の管理者6は、2が部長のような方で、4は課長のような方。
2	口座払い処理	830	業者への支払業務	2	1	1	1	9	0	2	4	1	3	
3	指定納付書払い処理	620	業者への支払業務	2	1	1	1	9	0	2	4	2	3	
4	窓口払い処理	620	業者への支払業務	2	1	1	1	9	0	2	4	2	3	
5	磁気媒体払い処理	330	業者への支払業務	2	1	1	1	9	0	2	4	1	3	
6	収納消込	1000	収納確認作業	2	1	1	1	9	0	1	2	2	3	
7	監査資料作成	250	監査対応	16	2	2	1	9	0	2	4	2	3	
8	基金等管理	250		2	1	2	1	9	0	2	4	2	3	
9	口座振替処理	200		2	1	2	1	9	0	2	4	1	3	
10	債権者登録	500	取引業者の登録業務	2	1	1	1	9	0	2	4	1	3	
11	書類整理・文書保存等の庶務	250	書類整理	2	1	2	1	9	0	2	4	2	3	
12	その他定型業務	250		2	1	2	1	9	0	2	4	2	3	
13	その他非定型業務	120		16	1	2	1	9	0	2	2	2	3	
	合計	8,220												

業務類型区分	コード	業務類型区分	コード
庶務業務	1	外部折衝	10
その他定型業務	2	広報	11
調査・分析	3	窓口業務	12
企画・計画	4	補助金・負担金関連業務	13
研修	5	委託契約関連業務	14
打ち合わせ	6	物品等購入	15
庁内調整等	7	その他非定型業務	16
管理・監督	8	分類不明	17
審査・指図書	9		

定非区分	コード
定型	1
非定型	2

高低頻度区分	コード
高頻度	1
低頻度	2

集中不可区分	コード
可	1
不可	2

繁忙差支援希望区分	コード
希望する(応援)	1
希望する(その他)	2
希望しない	3

RPA不可区分	コード
可	1
不可	2

業務番号7

業務名称 物品管理
 担当課 会計課
 アウトソーシング可否 一部可
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否 不可
 繁忙差と負担感 なし、
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委任内容	繁忙差 支度区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	物品渡し	120		2	1	1	0	10	0	1	2	2		3	・封筒だけは、本庁にて入手・管理しているが、その他のものは各支所が各自に調達している。 ・普通の会社では、物品管理は総務が担当しているイメージがあるかもしれないが、行取ではほとんどの市町村で会計関係の部署が担当している。 ・会計課では、執務室内に保管庫があり、配布や補充作業をしているだけ。調達(車庫交渉や発注)は、契約検査課が実施している。 ・在庫の管理は面倒なので、業者から発注部署に直接納入してもらおうという考えは発注部署で注文するようイメージと思う。実際、5市町村が合併する前は宇城市ではそのような取り扱っていた。 ・すべてが単純作業。	
2	在庫管理	50		2	1	1	0	10	0	1	2	2		3		
3	物品発注依頼	12		2	1	2	0	10	0	1	2	2		3		
4	納品確認	12		2	1	2	0	10	0	1	2	2		3		
5	その他定額業務	12		2	1	2	0	10	0	1	2	2		3		
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計														206	

業務番号8

業務名称
 担当課
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 備考

地方創生・まちづくり・観光・都市計画等関連業務に関すること
 企画部・土産部・経済部
 一部可
 本庁業務
 やや、やや

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可否区分	外部委託可否区分	RPA可否区分	委任内容	繁忙差支援希望区分	備考
					定非区分	高低程度区分	管理	作業	補助							
1	各種調査・分析等	150			3	2	2	0	10	0	2	4	2			
2	企画・計画	150			4	2	2	2	8	0	2	4	2			
3	課内協議	200			6	2	2	2	8	0	2	4	2			
4	庁内協議(複数課で実施) ※No6含む	300			7	2	2	2	8	0	2	4	2			
5	管理・監督	50			8	2	2	10	0	0	2	4	2			
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等												2			
7	広報・PR等	50			11	2	2	0	10	0	2	4	2			
8	書類整理・文書保存等の庶務	40			2	1	2	0	10	0	2	2	2			
9	その他定型業務	30			2	1	2	0	10	0	2	2	2			
10	その他非定型業務	30			16	2	2	0	10	0	2	4	2			
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	1,000														

業務番号10

私立学校児童生徒の体育大会等への参加の補助金に関する事務

教育総務課

全部可能

不明

とても、やや

教育委員会内に集中センターを設置提案、7月～12月多忙

アウトソーシング可否

(出先機関のみ) 本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従 事時間 (単位: H)	業務類 型区分	業務概要	業務特 性	投入時間割合(単位: H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	繁忙差 支援希 望区分	備考 ・精査に関しては、要綱が細かく決まっているの で、その通りにすればアウトソース可能
						定非 区分	高圧類 度区分	管理者					
1	申請受付	3			2	1	2	0	10	0	2		
2	精査	10			2	1	2	0	10	0	2		
3	決定通知発送	3			2	1	2	1	9	0	2		
4	実績報告書受理・精査	10			2	1	2	0	10	0	2		
5	確定通知発送	3			2	1	2	1	9	0	2		
6	支払処理	3			2	1	2	0	10	0	2		
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
	合計	32											

業務番号11

業務名称 公文書の学校への回付

担当課 教育総務課

アウトソーシング可否 一部可

(出先機関のみ)本庁への集中の可否 不明

繁忙差と負担感 やや、とても

備考

宇城教育事務所が、各学校へ直接送ってくれればいいのだが・・・、3～5月が多忙

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:日)	業務概要	業務類型 区分	業務特性			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希 望区分	備考 内容確認時に職員決済とそれ以上で分類、通知、周知は課長で可 通知送達段階(4)で決済あり
					定非 区分	高低 度区分	投入時間割合(単位:H)						
1	文書内容の確認	98					2	8	4	2			
2	文行受付	37					0	10	4	2			
3	学校通知作成	61					0	10	2	2			
4	通知発送	37					2	8	2	2			
5	書類整理・文書保存等の庶務	37					0	10	2	2			
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
	合計	268											

業務番号12

業務名称 学校との連絡調整・決済関係に係る事務

担当課 教育総務課

アウトソーシング可否 不可

(出先機関のみ)本庁への集束の可否 不明

繁忙差と負担感 なし、不明

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			外部委託 不可区分	RPA 不可区分	集中可 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	文書内容の確認	65					2	8		4	2					
2	文行受付	24					0	10		4	2					
3	学校通知作成	41					0	10		4	2					
4	通知発送	37					2	8		2	2					
5	提出物取りまとめ	122					0	10		2	2					
6	調査の提出	24					0	10		4	2					
7	書類整理・文書保存等の庶務	24					0	10		2	2					
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	338														

業務番号13

奨学金の受付・管理業務

教育総務課

不明

不明

とても、やや

4、5月は多忙

業務名称
担当課
アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	周知・広報	8		11	1	2	0	10	0	2	4	2				・高校進学者や大学および専門学校進学者に 対する奨学金の受付業務 ・延滞管理業務の負担が大きい。 ・判断までは市で行う必要がある
2	申請審査	15		9	2	2	0	10	0	2	4	2				
3	館内協議	3		6	2	2	5	5	0	2	4	2				
4	教育委員会に承認ため提出	3		7	1	2	2	8	0	2	4	2				
5	支給決定業務	8		2	2	2	1	9	0	2	4	2				
6	支給業務(支給確認、会計処理)	8		2	1	2	1	9	0	2	2	2				
7	貸付金回収業務	115		2	1	2	0	10	0	2	2	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	60		2	1	2	0	10	0	2	2	2				
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	220														

業務番号14

災害共済給付事務(入力照合・支払い請求書作成・会計処理・給付事務)

教育総務課

一部可

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

生徒向けの傷害保険か?5月および6月初は多忙

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位:H)				RPA 可不可区分	委託内容	繁忙差 支障発 望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者	補助者	集中可 不可区分	外担委託 可不可区分	可不可区分				
1	各種調査・分析等	16			3	2	2	0	10	0	2	4	2			
2	企画・計画	12			4	2	2	0	10	0	2	4	2			
3	課内協議	12			6	2	2	5	5	0	2	4	2			
4	庁内協議(複数課で実施)	6			7	2	2	5	5	0	2	4	2			
5	管理・監督	6			8	2	2	1	9	0	2	4	2			
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	6			10	2	2	1	9	0	2	2	2			
7	広報・PR等	6			11	2	2	0	9	0	2	2	2			
8	書類整理・文書保存等の庶務	24			2	1	2	0	9	0	2	4	2			
9	その他定型業務	240			2	1	2	1	9	0	2	4	1			
10	その他非定型業務	24			16	2	2	1	9	0	2	4	2			
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	352														

業務番号15

業務名称 教育課程特例交事業・国際国内交流事業・古典事業等に係る事務処理関係

担当課 教育総務課

アウトソーシング可否 不可

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

不明

繁忙差と負担感 なし、不明

備考 教育現場経験者を配置、学校の事業として行っている面もあり、アウトソース不適

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低類 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	企画・計画	8		4	2	2	1	4	5	2	4	2				・小学校での英語教育、シンガポールの小学校との交換留学(年2回)、論語教育事業。宇城市の独自事業(県や国からの補助金などはなし)。 ・実務面では、教員退職者の方の作業割合が高い。
2	課内協議	12		6	2	2	2	4	4	2	4	2				
3	部内協議(模範課で実施)	4		6	2	2	2	4	4	2	4	2				
4	協議(小中学校担当と実施)	16		7	2	2	2	4	4	2	4	2				
5	管理・監督	352		8	2	1	1	4	5	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	80		10	2	2	1	4	5	2	4	2				
7	広報・PR等	20		11	2	2	0	5	5	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	20		2	1	2	0	10	0	2	2	2				
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
合計														512		

業務番号16

業務名称
教育委員会開催に係る事務処理
担当課
教育総務課
アウトソーシング可否
一部可能
(出先機関のみ)本庁への集中の可否
不明
繁忙差と負担感
なし、不明
備考

NO	業務項目名	年間従 事時間 (単位:H)	業務概要	業務類 型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希 望区分	備考
					定非 区分	高低順 度区分	管理者	作業者	補助者							
1	開催通知	15			2	1	2	0	10	0	2	2				
2	部内協議(複数課で実施)	45			6	2	2	2	8	0	2	4				
3	関係各課提案議案作成	240			4	2	2	3	7	0	2	4				
4	議案集作成	60			4	2	2	0	10	0	2	4				
5	委員会会議開催	30			2	1	2	0	10	0	2	4				
6	書類整理・文書保存・議事録作成等の庶務	120			2	1	2	0	10	0	2	2				
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	510														

業務番号17

就学援助扶助事業に係る事務(申請、支給等の事務、就学奨励費含む)

業務名称

教育総務課

担当課

一部可

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

不明

繁忙差と負担感

とても、とても

繁忙差と負担感

3、4月多忙

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性		投入時間割合(単位: H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望 区分	備考	
					定非 区分	高低 区分	管理者	作業者	補助者							
1	周知・広報	3	チラシ配布など				1	9	0		4	2			<ul style="list-style-type: none"> ・支給対象者は900人程度。 ・小学生や中学生が対象。 ・ほかの業務を含め、学校関連の業務は2月~4月に集中 ・一部に決算が必要だが、ほとんど担当者が行っており、その部分はアウトソース可能 	
2	申請書審査	83	2~4月に実施				0	10	0		4	2				
3	支給決定業務	25	個人情報取扱い				1	9	0		4	2				
4	支給額決定業務(校外活動費算定)	9	いわゆる「支出負担行為」				1	9	0		2	2				
5	支給業務(支給確認、会計処理)	100	決済はここで実施				1	9	0		2	1				
6	書類整理・文書保存等の庶務	2					0	10	0		2	2				
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計														222	

業務番号 18

私立幼稚園就園奨励費補助事業に係る事務(申請、調書受付、補助処理など)

教育総務課

一部可

不明

とても、やや

6月多忙、90%の対象が在籍している松橋幼稚園がH30に認定ことも園へ移行後は、これも福祉課へ移管予定

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支障希 望区分	備考	
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者								
1	周知・広報	1					1	9	0		4	2				・17日ほぼ同様だが、こちらは個人からではなく幼稚園からまとめて申請あり	
2	申請書審査	8					0	10	0	4	2						
3	支給決定業務	3					1	9	0	4	2						
4	支給業務(支給額確認、会計処理)	6					1	9	0	2	2						
5	補助金交付申請事務	8					1	9	0	2	2						
6	書類整理・文書保存等の庶務	1					0	10	0	2	2						
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
	合計	27															

業務番号19

特別支援教育総合推進事業に係る事務処理(支援員の配置・連絡調整等)

業務名称
 担当課
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 備考

教育総務課

不可

不明

やや、とても

専門担当部署新設を希望、6-9以外はなし

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性		投入時間割合(単位:H)		集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者						
1	学校への調査依頼・回答集計	10					1	9	0		2			・市内の小中学校(18校)のうち特別支援教育が必要な学校を選択し配置する。 ・毎年ゼロベースで業務を行うため、常に1からヒアリングとなる。そのためアウトソースは厳しい ・4月に進捗確認、10月頃次年度クラス編成を実施(学校)、その後再訪し1月~3月に決定
2	学校ヒアリング(支援員必要数の確認)	40					4	6	0		4			
3	当初予算ヒアリング(支援員数の承認)	10					4	6	0		4			
4	(議案予算可決後)支援員配置計画・学校への連絡	70					4	6	0		4			
5	公共職業安定所への求人・面接試験	10					1	9	0		4			
6	学校へ任用通知	10					1	9	0		4			
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
	合計	150												

業務番号20

業務名称

担当課

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

市立小中学校遠距離児童生徒の通学費補助事業(申請、補助処理等)

教育総務課

全部可

本庁事業

なし、なし

集中処理向き(特に特殊知識も不要)

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:日)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:日)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望 別区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	申請書受付	2				0	10	0		4	2					・バスの定期券交付事業。三角地区の小学生 50人、中学生100人が対象。 ・要綱が規定されておりアウトソース可能
2	精査	5				1	9	0		4	2					
3	支払い手続き	2				0	10	0		2	2					
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
合計															9	

業務番号21

市立小中学校部活動補助事業

業務名称
 担当課
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ)本庁への集申の可否
 繁忙差と負担感
 備考

教育総務課

全部可能

不明

ととも、なし

集中処理向き(特に特殊知識も不要)、5~7月のみ

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性		投入時間割合(単位:H)			集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委託内容	繁忙差支障希望区分	備考 部活の人数で決まっている。定型業務はアウトソース可能
					定非区分	高低頻度区分	管理者	作業者	補助者						
1	申請受付	5					0	10	0		4	2			
2	精査	6					0	10	0		4	2			
3	決定通知発送	4					1	9	0		2	2			
4	支払い処理	3					1	9	0		2	2			
5	実績報告書受理・精査	6					1	9	0		2	2			
6	確定通知発送	4					0	10	0		2	2			
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
	合計	28													

業務番号22

業務名称 教育情報セキュリティ対策、ICT環境整備に関する業務(新規)

担当課 教育総務課

アウトソーシング可否 全部可能

(出先機関のみ)本庁への集中の可否 不明

繁忙差と負担感 とても、とても

備考 情報統計課と当該の業務を一本化できないか、3~4月多忙

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委任内容	繁忙差支援希望区分	備考
					定非区分	高低度区分	管理	作業	補助							
1	各種調査・分析等															<ul style="list-style-type: none"> 既に業者は入っている。 文科省のセキュリティ、整備関連で、職員と生徒のネットワーク環境を分けるといったものがあるらしい。 行政系は情報統計課が担当、教育系も一本化できれば情報統計課へ移管してほしい 行政系がアウトソーシングする場合は、同様にアウトソーシング可能
2	企画・計画															
3	課内協議															
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	300					1		9		4					
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等															
7	広報・PR等															
8	書類整理・文書保存等の庶務															
9	その他定型業務															
10	その他非定型業務															
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	300														

業務番号23

学校用務員事務
 業務名称
 担当課
 教育総務課
 一部可能
 アウトソーシング可否
 不明
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否
 やや、やや
 繁忙差と負担感
 3-10月忙しい
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位: H)				外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考	
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者	補助者	集中可 不可区分	業務 非 区分	管理 者						作 業 者
1	学校行事に関する補助業務	80		16	2	2	0	2	8	2	4	2	左記業務以外にも依頼事項あり				・学校用務員は合計で18名。うち4名は正職員、14名は非常勤職員。 ・非常勤職員については、ハローワークを通じて募集。 ・用務員事務のため、ほかの業務とはやや異なる。突発業務が多く、起床以外のことおこなう場合もあるためアウトソースは難しいと思う。	
2	文書、金銭及び物品の送付受領業務	500		2	1	1	0	2	8	2	4	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
3	好箇が学校運営上必要と認める業務	250		16	21	2	0	2	8	2	4	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
4	施設・設備・備品の維持管理	500		2	1	1	0	2	8	2	4	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
5	校舎内外の巡視業務	1,000		2	1	1	0	2	8	2	4	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
6	学校内外の巡視業務	500		2	1	1	0	2	8	2	4	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
7	関係教育機関との連絡業務	250		7	2	2	0	2	8	2	2	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
8	社会教育関係団体との連絡業務	250		7	2	2	0	2	8	2	2	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
9	ゴミの分別業務	100		2	1	2	0	2	8	2	4	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
10	冬季灯油業務	100		2	1	2	0	2	8	2	4	2	左記業務以外にも依頼事項あり					
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
	合計																	

業務番号24

教育委員会職員の給与、服務に関する業務

教育総務課

一部可能

不明

ととも、とても

臨時・非常勤職員の給与管理を一括管理すれば効率化が図れるのでは？、月末月初、3月、4月は忙しい

アウトソーシング可否

(出先機関のみ) 本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	60		3	2	2	1	9	0	1	4	2				
2	企画・計画	10		4	2	2	1	9	0	1	4	2				
3	課内協議	12		6	2	2	1	9	0	1	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)	12		7	2	2	1	9	0	1	4	2				
5	管理・監督	48		8	2	2	1	9	0	1	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等											2				
7	広報・PR等	6		11	2	2	0	10	0	1	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	48		2	1	2	0	10	0	1	2	2				
9	その他定型業務	342		2	1	2	2	8	0	1	2	2				
10	その他非定型業務	100		16	2	2	0	10	0	1	4	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	638														

業務番号25

教育委員会職員の研修・福利厚生に関する業務

教育総務課

一部可能

不明

やや、とても

月末月初は忙し

業務名称
 担当課
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委任内容	繁忙差支援希望区分	備考
					定非区分	高低度区分	管理	作業	補助							
1	各種調査・分析等	48			3	2	2	1	9	0	2	4				
2	企画・計画	18			4	2	2	1	9	0	2	4				
3	課内協議	31			6	2	2	1	9	0	2	4				
4	庁内協議(複数課で実施)	40			7	2	2	1	9	0	2	4				
5	管理・監督	36			8	2	2	1	9	0	2	4				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等															
7	広報・PR等	13			11	2	2	0	10	0	2	4				
8	書類整理・文書保存等の庶務	26			2	1	2	0	10	0	2	2				
9	その他定型業務	298			2	1	1	0	10	0	2	2				
10	その他非定型業務	144			16	2	2	0	10	0	2	4				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	654														

業務番号26

業務名称
行政経営に関すること
担当課
市長政策室
アウトソーシング可否
一部可
（出先機関のみ）本庁への集中の可否
—
繁忙差と負担感
ない、不明
備考
議事録、企画提案のラフ作成などは外注の可能性あり

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援率 区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	976			3	2	1	1	9	0	2	4				<ul style="list-style-type: none"> ・行政の企画調整業務。 ・他市町村を以て、議会の議事録はほとんど外注しており、当市も外注している。 ・議事以外の各種会議についても包括的に外注できないかと考えている。機密事項漏洩などの危険性は大きくはないと考えている。 ・企画提案のラフ作成なども包括的に外注できるとは考えられないとされている。他市町村の業績についてはつかっていない。
2	企画・計画	40			4	2	2	1	9	0	2	4				
3	課内協議	48			7	2	2	1	9	0	2	4				
4	庁内協議(複数課で実施)	36			7	2	2	1	9	0	2	4				
5	管理・監督	122			8	2	1	1	9	0	2	4				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	80			10	2	2	0	10	0	2	4				
7	広報・PR等	4			11	2	2	0	10	0	2	4				
8	書類整理・文書保存等の庶務	8			2	1	2	0	10	0	2	2				
9	その他定型業務															
10	その他非定型業務	488			16	2	2	0	10	0	2	4				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																

業務番号27

業務名称
公用車管理業務
担当課
契約検査課
アウトソーシング可否
不可
（出先機関のみ）本庁への集中の可否
不可
繁忙差と負担感
やや、とても
備考
四半期始めが忙しい

NO	業務項目名	年従 事時間 (単位:H)	業務概要	業務種 別区分	業務特性				投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支障希 望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者	補助者								
1	公用車管理担当者選定業務	15		4	2	2	1	9	0	1	4	2					・支庁や本庁にてそれぞれ管理している。保険事務については、本庁で集中処理。 ・公用車は128台(うち32台は本庁)。 ・公用車とは別に、消防車などが118台。保険事務だけ。 ・以前は財政課で行っていた事務だが、業務量直して当課に。同様に財産課で行っていた財産(不動産)は公共施設マネジメント課に。 ・公用車のガソリンはIAJから購入しているが、同組合の後納請求システムが時代遅れのため、一日単位に請求書が送られてくる。1枚の請求書で請求、明細を別紙でもらえるはよいのだが、対応できないと考えているらしい。 ・定型業務はあるが、ヒアリングによるとアウトソーシングは難しい。
2	公用車月物点検報告書確認	20		2	1	2	0	10	0	2	4	2					
3	公用車稼働状況確認	40		2	1	2	0	10	0	2	4	2					
4	燃料費請求書仕分け	100		2	1	2	0	10	0	2	4	2					
5	燃料費請求書支払業務	100		2	1	2	0	10	0	2	4	1					
6	公用車事故受付	60		2	1	2	1	9	0	2	4	2					
7	公用車事故報告(町村会)	60		8	2	2	1	9	0	2	4	2					
8	共済保険関係業務	40		8	2	2	1	9	0	2	4	2					
9	マイクログバス許可申請受付	20		2	1	2	0	10	0	2	4	2					
10	マイクログバス日程調整	40		2	1	2	0	10	0	2	4	2					
11	運転手報酬支払業務	60		2	1	2	1	9	0	2	4	1					
12	ETC関係業務	70		2	1	2	0	10	0	2	4	1					
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
	合計	625															

業務番号28

競争入札参加資格申請に関する業務

契約検査課

担当課

アウトソーシング可否

(出先機関のみ) 本庁への集中の可否

繁忙業と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙業 支障有 無区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者	補助者							
1	1 宇城市指名競争入札参加資格審査申請書受付	195		2	1	2	0	10	0	2	4	2				・2年に一度の業務だが、各年2,000件程度の登録事務がある。1月くらいから準備。 ・本庁および支所(小)支所、三角支所)で取扱いとしている。 ・主に以下の3種類の業者が登録対象 ①土木工事業者 ②備品・物品等納入業者 ③コンサルタント業者 ・予定価格が130万円を超える建設工事及び50万円を超える物品購入や業務委託等に入札する業者が登録の対象。 ・定型業務はあるが、審査業務なのでアウトソーシングは不可。
2	2 審査	195		9	2	2	1	9	0	2	4	2				
3	3 決定	195		9	2	2	1	9	0	2	4	2				
4	4 結果通知書発送	195		2	1	2	0	10	0	2	4	2				
5	5 指名競争入札参加資格登録名簿登録	391		2	1	2	1	9	0	2	4	1				
6	6 ホームページへの公表	2		2	1	2	0	10	0	2	4	2				
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	1,173														

業務番号29

小規模契約者登録に関する業務

契約検査課

不可

不明

とても、やや

業務名称
 担当課
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ) 本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務種 別区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支障希 望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	宇城市小規模契約希望者登録申請書受付	27			2	1	2	0	10	0	2	4	1			・小規模の契約について、宇城市内に事業所等のある事業者と優先的に契約するための小規模契約希望者登録制度の事務作業。300社前後の登録がある。 ・定型業務はあるが、審査業務なのでアウトソーシングは不可。
2	審査	27			9	2	2	1	9	0	2	4	2			
3	決定	27			9	2	2	1	9	0	2	4	2			
4	結果通知書発送	27			2	1	2	0	10	0	2	4	2			
5	小規模契約希望者登録名簿登録	55			2	1	2	1	9	0	2	4	1			
6	ホームページへの公表	2			2	1	2	0	10	0	2	4	2			
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	165														

業務番号30

業務名称 任意団体等登録に関する業務

担当課 契約検査課

アウトソーシング可否 不可

(出先機関のみ)本庁への集中の可否 不明

繁忙さと負担感 なし、不明

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可否区分	外部委託可否区分	RPA可否区分	委託内容	繁忙度 支障 留意区分	備考
					定非区分	高低度区分	管理	作業	補助							
1	任意団体等登録申請書受付	11			2	1	2	0	10	0	2	4	2			
2	審査	11			9	2	2	1	9	0	2	4	2			
3	決定	11			9	2	2	1	9	0	2	4	2			
4	結果通知書発送	11			2	1	2	0	10	0	2	4	2			
5	任意団体等登録名簿登録	22			2	1	2	1	9	0	2	4	2			
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	66														

業務番号39

業務名称
庁舎及び各施設管理業務
担当課
公共施設マネジメント課
アウトソーシング可否
全部可
（出先機関のみ）本庁への集中の可否
本庁業務
繁忙差と負担感
不明、不明
備考
法廷事務受付（婚姻届けなど）の夜間受付や、アウトソーシング

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性		投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委任内容 委任内容 施設管理で外部委託できるところは 2 やっている。	繁忙差 支援希望 区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者	補助者						
1	各種調査・分析等	10		3	2	2	1	9	0	1	4				
2	企画・計画	20		4	2	2	1	9	0	1	4				
3	課内協議	5		6	2	2	1	9	0	1	4				
4	庁内協議(複数課で実施)	2		7	2	2	1	9	0	1	4				
5	管理・監督	10		8	2	2	0	10	0	2	4		施設の管理や夜間受付を当該で対応		
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	2		10	2	2	0	10	0	1	4				
7	広報・PR等														
8	書類整理・文書保存等の庶務	5		2	1	2	0	10	0	1	2				
9	その他定型業務														
10	その他非常規業務														
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
	合計	54													

業務番号40

ふるさと納税業務
 市長政策室
 一部可
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ) 本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 備考
 RPA導入実験中

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委任内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低頻 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	12		3	2	2	1	9	0	2	4	2				・具体的作業内容は以下の通り ①電話問い合わせ対応 ②寄付受取納(ほとんどはクレジットカードなどの事務量は少ない) ③伝票発行業務(完了確認書作成を伴う外注先への委託料支払い、少量ではあるが独自発注分のノベリテイ支払い) ④少量ではあるがノベリテイの独自発注 ⑤少量ではあるがノベリテイ発送
2	企画・計画	40		4	2	2	1	9	0	2	4	2				
3	課内協議	3		7	2	2	1	9	0	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	122		8	2	1	1	9	0	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	12		10	2	2	1	9	0	2	4	2				
7	広報・PR等	6		11	2	2	1	9	0	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の業務	48		2	1	2	1	9	0	2	2	2				・ノベリテイの注文・発送業務は委託済み。上天草市も同様。手立中は委託していない様子。 ・伝票発行業務は完了確認書作成以外は総務事務センターに集中や外注可能かもしれない(入出金の勘定科目の決定もそれほど複雑ではない)。
9	その他定型業務	1,464		2	1	1	1	9	0	2	2	1				
10	その他非定型業務	122		16	2	2	1	9	0	2	4	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	1,829														

業務番号63

各種証明の郵便請求等
 市民課戸籍住民係
 全部可
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 備考
 窓口業務が中断してしまふ、集中部署設立希望

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位:H)				RPA 不可区分	外部委託 不可区分	集中可 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考	
					定非 区分	高低頻 度区分	管理者	作業者	補助者	管理者	作業者	補助者							
1	受付 1分×7,000件	116		2	1	2	0	10	0	1	2								
2	書類審査 3分×7,000件	350		2	1	2	0	10	0	1	2								
3	システム確認印刷 2分×7,000件	233		2	1	2	0	10	0	1	2								
4	不備がある場合申請者に電話確認 3分×7,000件	350		2	1	2	0	10	0	1	2								
5	申請者に郵送 2分×7,000件	233		2	1	2	0	10	0	1	2								
6	郵便請求に関する問い合わせ 8分×3,660件	488		2	1	2	0	10	0	1	2								
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
合計		1,770																	

業務番号64
 業務名称 公民館運営事業
 担当課 生涯学習課
 アウトソーシング可否 一部可
 (出先機関のみ) 本庁への集中の可否 一部可
 繁忙差と負担感 やや、やや
 備考 月末、3~4月は忙しい

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位: H)			集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委任内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非区分	高化程度区分	管理者	作業者	補助者								
1	各種調査・分析等	500		3	2	1	9	0	2	4	2						
2	企画・計画	1,661		4	2	1	9	0	2	4	2						
3	課内協議	433		6	2	1	9	0	2	4	2						
4	庁内協議(複数課で実施)	355		7	2	1	9	0	2	4	2						
5	管理・監督	770		8	2	1	9	0	2	4	2						
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	1,141		10	2	1	9	0	2	4	2						
7	広報・PR等	668		11	2	0	10	0	2	4	2						
8	書類整理・文書保存等の庶務	936		2	1	0	7	3	2	2	2						
9	その他定型業務	243		2	1	0	7	3	2	2	2						
10	その他非定型業務	128		16	2	0	7	3	2	4	2						
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
	合計	6835															

業務番号06

業務名称 ホームページ・広告紙作成+プレスリリース発行

担当課 企画課

アウトソーシング可否 不可

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感 本庁業務 やや、やや

備考 各部署との連携が課題

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位:H)			外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	緊急性 支援希望区分	備考	
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者	集中可 不可区分							
1	各種調査・分析等	300		3	2	2	1	9	0	2	4	2					・外注している例はあまりないが、広報誌については、黒島町が熊ロボが設立した企業にアウトソースしている例がある。ただし、紙面の急な変更などへの対応は難しいらしい。 ・ホームページ更新やプレスリリースなどについては、担当課で捺印等は済ませるので単純にアップする業務のみ。
2	企画・計画	2,000		4	2	1	1	9	0	2	4	2					
3	課内協議	300		6	2	2	1	9	0	2	4	2					
4	庁内協議(複数課で実施)	300		7	2	2	1	9	0	2	4	2					
5	管理・監督	100		8	2	2	1	9	0	2	4	2					
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	250		10	2	2	1	9	0	2	4	2					
7	広報・PR等	2,500		11	2	1	1	9	0	2	4	2					
8	書類整理・文書保存等の業務	50		2	1	2	1	9	0	2	4	2					
9	その他定型業務	28		2	1	2	1	9	0	2	4	1					
10	その他非常規業務	28		16	2	2	1	9	0	2	4	2					
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
	合計	5,856															

業務番号67

情報端末管理業務

担当課

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

情報統計課

一部可能

全部可能

やや、やや

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:日)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:日)			集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考 ・業務自体は外注可能なが費用が高いので自前で管理している。
					定非区分	高低頻度区分	管理者	作業者	補助者							
1	各種調査・分析等	300		3	2	2	1	8	1	2	4	2				
2	企画・計画	200		4	2	2	1	8	1	2	4	2				
3	課内協議	200		6	2	2	1	8	1	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	100		8	2	2	1	8	1	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	100		10	2	2	1	8	1	2	4	2				
7	広報・PR等	10		11	2	2	1	8	1	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	200		2	1	2	1	8	1	2	2	2				
9	その他定型業務	10		2	1	2	1	8	1	2	2	1				
10	その他非定型業務	100		16	2	2	1	8	1	2	4	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	1,220														

業務番号09

各種スポーツ大会開催業務

スポーツ振興課

一部可

不明

やや、やや

補助金事業への転換を模索中

業務名称
担当課
アウトソーシング可否
(出先機関のみ)本庁への集中の可否
繁忙差と負担感
備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:日)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:日)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低頻 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	75			3	2	2	2	8	0	2	4	2			・H28年から宇城市の委託事業になっているが、補助金事業化を目指している。B&G財団からのスポーツ大会委託については、B&G財団からの補助金委託資格?の関係で、宇城市が主催する必要があるらしい。
2	企画・計画	50			4	2	2	8	0	2	4	2				
3	課内協議	25			6	2	2	8	0	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	10			8	2	2	1	9	0	2	4	2			
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	75			10	2	2	1	9	0	2	4	2			
7	広報・PR等	20			11	2	2	0	10	0	2	4	2			
8	書類整理・文書保存等の庶務	25			2	1	2	0	10	0	2	2	2			
9	その他定型業務	50			2	1	2	0	10	0	2	2	2			
10	その他非定型業務	50			16	2	2	0	10	0	2	4	2			
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	380														

業務番号70

社会体育施設の維持管理に関する業務

スポーツ振興課

全部可

一部可

なし、不明

指定管理者制度導入希望

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			集中不可区分	外勤委託不可区分	RPA不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望 区分	備考 H32年度より、指定管理者制度導入予定。
					定非区分	高低程度区分	管理者	作業者	補助者							
1	各種調査・分析等	50			3	2	2	2	8	0	2	4	2			
2	企画・計画	1700			4	2	1	2	8	0	2	4	2			
3	課内協議	100			6	2	2	2	8	0	2	4	2			
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	1000			8	2	1	1	9	0	2	4	2			
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	200			10	2	2	1	9	0	2	4	2			
7	広報・PR等	200			11	2	2	0	10	0	2	4	2			
8	書類整理・文書保存等の庶務	400			2	1	2	0	10	0	2	2	2			
9	その他定型業務	200			2	1	2	0	10	0	2	2	2			
10	その他非定型業務	100			16	2	2	0	10	0	2	4	2			
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	3,950														

業務番号74

軽自動車登録関連業務

税務課

一部可

本部署務

とてもあり、ややあり

平成28年度よりシステム化済

アウトソーシング可否

(出先機関のみ) 本庁への集約可否

繁忙差と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希 要区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	受付 5分×12日×1人=1時間	1		2	1	1	0	10	0	1	2	2		3		
2	テータ抽出 5分×12日×1人=1時間	1		2	1	1	0	10	0	1	2	2		3		
3	システム入力 480分×120日×1人=960時	960		2	1	1	0	10	0	1	2	1		3		
4	審査 480分×12日×1人=96時間	96		2	1	1	1	9	0	1	2	2		3		
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
合計																1,058

業務番号77

業務名称 郵送物の受け付けおよび発送

担当課 総務課

アウトソーシング可否 一部可

(出先機関のみ)本庁への集申の可否 本庁業務

繁忙差と負担感 とても、とても

備考 4.市役所から出す郵便物の集計については、シルバーの方(臨時職員)に可能な範囲で委託。10:30、15:00から1時間程度に集中しているので、この時間に人が欲しい。

NO	業務項目名	年間従事時間(単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			RPA不可区分	外部委託不可区分	集中不可区分	委託内容	繁忙差支援希望区分	備考
					定非区分	高低頻度区分	管理	業者	補助者							
1	市役所に届く郵便物の受け取り	49		2	1	1	0	10	0	2	3	2				・送られてきた郵便物の受け取りと、発送する郵便物とのやりとりが主な業務内容。 ・郵便物の集計については、ほぼ完全委託している(78郵便物の受け渡し担当のシルバー人材センターの方に無償で手伝ってもらっている場合がある。 ・いわゆる雑務。 ・「1. 市役所に届く郵便物の受け取り」(書き留めなどの郵便は行政職員でないで受け取りが難しい)、「7. 郵便料金支払などの庶務」以外は行政職員以外で対応可。 ・10:30および15:00から1時間程度に集中しているため、総務システムセンターに移管できればよいのだが。
2	市役所に届く郵便物の担当部署への振り分け	49		2	1	1	0	10	0	1	3	2				
3	書留等重要郵便物の斤内配達	98		2	1	1	0	10	0	1	2	2				
4	市役所から出す郵便物の集計	147		2	1	1	0	10	0	1	2	2				
5	市役所から出す郵便物の受け渡し	49		2	1	1	0	10	0	1	2	2				
6	担当部署からの郵便に関する問い合わせ対応	37		2	1	1	0	10	0	1	2	2				
7	郵便料金支払等の庶務	36		2	1	1	0	10	0	2	2	2				
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	465														

業務番号78

業務名称 運送便の受け渡し

担当課 総務課

アウトソーシング可否 一部可

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

なし、ややあり

備考 シルバーの方にほぼすべて委託。宇城地域振興局へ週二回、1回15分送っているが、アウトソースできないかと考えている。

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委任内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	運送便の受け渡し	15		2	1	1	0	1	9	1	1	2				・発送する郵便物の郵便局への持ち込み。 ・シルバー人材センターに委託済み。ただし、県 宇城振興局への書類送達については職員が防 問して受け渡している。
2	運送便に関する問い合わせ対応	5		2	1	1	0	1	9	1	1	2				
3	運送業務(宇城地域振興局)	25		2	1	1	0	1	9	1	2					
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	45														

業務番号80

業務名称
文書管理業務

担当課
総務課

アウトソーシング可否
一部可能

(出先機関のみ)本庁への集中の可否
一部可能

繁忙差と負担感
やや、やや

備考
年度末、初に負担

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委任内容	繁忙差 支援希 望区分	備考
					定非 区分	高低頻 度区分	投入時間割合(単位:H)	管理者						
1	各種調査・分析等	1							4	2			<ul style="list-style-type: none"> 保管文書のハンドリング 各庁舎に文書保管庫があり、各担当係ごとに年度末初に書庫の整理を行う。 文書アーカイブセッション(事業)(本庁内に存在し、廃棄予定の書類から有用と思われるものを取り出して保管する)に各庁舎・各部署から送付され、選別後に、外注している廃業者にて処理依頼する。 各庁舎の各部署からアーカイブセッションへの配送は独自に行っているため、これを共通化できないかと考えている(ただし、年に1度しか作業が発生しない)。 	
2	企画・計画													
3	課内協議	1							4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)	1							4	2				
5	管理・監督	1							4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等													
7	広報・PR等													
8	書類整理・文書保存等の庶務													
9	その他定型業務	143		2	1	2	0	10	0	2	3			
10	その他非定型業務													
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
	合計	147												

業務番号01

共済組合関係

業務名称

総務課

担当課

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位:H)				RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支障希 要区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者	集中 不可 区分	外部 委託 不可 区分	外部 委託 不可 区分				
1	各種調査・分析等	192		3	2	1	1	9	0	2	4	2				・以下のような事業を遂行 ・健康保険証にまつわる事業。福利厚生(契約 年金にまつわる事業(事務量は少ない)。 ・最終的な処理に部長の印鑑が必要なのが集 中可、アウトソースの障害になっている。それ以 外は、集中可、アウトソース向きな業務と考え る。
2	企画・計画															
3	課内協議	10		6	2	1	1	9	0	2	4	2				
4	庁内協議(専任課で実施)															
5	管理・監督	96		8	2	1	1	9	0	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等															
7	広報・PR等	10		11	1	2	0	10	0	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	192		2	1	1	0	10	0	2	2	2				
9	その他定型業務	96		2	1	2	0	10	0	2	2	2				
10	その他非常規業務	24		16	2	2	0	10	0	2	4	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	620														

業務番号 92

業務名称 保険関係
 担当課 総務課
 アウトソーシング可否 全部可
 (出先機関のみ) 本庁への集中の可否 本庁業務
 繁忙差と負担感 やや、あまり
 備考 新規募集や更新時期は忙しい

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			RPA 不可区分	外部委託 不可区分	集中可 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等															・いわゆる「グループ」保険の業務 ・募集、選付、中途解約返金作業など。保険金の支払いは直接行われる。 ・最終的な処理に自身の印鑑が必要だが集中可、アウトソースの請書になっている。それ以外は、集中可、アウトソース向きな業務と考える。
2	企画・計画															
3	課内協議															
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	144		8	2	1	0	10	0	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等															
7	広報・PR等	10		11	1	2	0	10	0	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	144		2	1	1	0	10	0	2	2	2				
9	その他定型業務	96		2	1	2	0	10	0	2	2	2				
10	その他非定型業務	48		16	2	2	0	10	0	2	4	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	442														

業務番号83

業務名称
 担当課
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 備考

職員給与
 総務課
 一部可
 本部業務
 やや、やや

月半、年末、年度年始、補正(各都道府県の給与費計算)時期は忙しい、専門的な仕事なので長期的に担当する人がいないため業務が非効率になっている、非常勤務の方の給与業務などは全く別の作業の模様

NO	業務項目名	年間従事時間(単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位:H)			集中可不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委託内容	繁忙差支障希望区分	備考
					定非区分	高低度区分	管理	作業	補助								
1	各種調査・分析等	192		3	2	1	0	10	0	2	4	2					
2	企画・計画	10		4	2	2	0	10	0	2	4	2					
3	課内協議	96		6	2	2	0	10	0	2	4	2					
4	庁内協議(複数課で実施)																
5	管理・監督	93		8	2	2	0	10	0	2	4	2					
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	40		10	2	2	0	10	0	2	4	2					
7	広報・PR等																
8	書類整理・文書保存等の庶務	48		2	1	2	0	10	0	2	2	2					
9	その他定型業務	558		2	1	1	0	10	0	2	2	1					
10	その他非定型業務	96		16	2	2	0	10	0	2	4	2					
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
	合計	1,133															

業務番号 94
 業務名称 臨時・非常勤職員給与
 担当課 総務課
 アウトソーシング可否 一部可
 (出先機関のみ) 本庁への集中の可否 本庁業務
 繁忙差と負担感 とても、やや
 備考

月当初、年度末初はいそがしい、通勤費の入りに毎月費目の確認が必要だがシステム改修には費用が200万円必要

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位: H)				集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考	
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	120		3	2	2	0	10	0	2	4	2							
2	企画・計画	10		4	2	2	0	10	0	2	4	2							
3	課内協議	12		6	2	2	0	10	0	2	4	2							
4	庁内協議(複数課で実施)	12		7	2	2	0	10	0	2	4	2							
5	管理・監督	48		8	2	2	0	10	0	2	4	2							
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等																		
7	広報・PR等	6		11	2	2	0	10	0	2	4	2							
8	書類整理・文書保存等の庶務	48		2	1	2	0	10	0	2	2	2							
9	その他定型業務	394		2	1	1	0	10	0	2	2	1							
10	その他非定型業務	100		16	2	2	0	10	0	2	4	2							
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
	合計	750																	

業務番号85

旅費
業務名称
総務課
担当課
アウトソーシング可否
一部可能
(出先機関のみ)本庁への集中の可否
本庁業務
繁忙者と負担感
なし、不明
備考
フォームがばらばらで、業務システムが存在しない、

NO	業務項目名	年間従 事時間 (単位:H)	業務概要	業務類 型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支役希 重区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	96			3	2	2	0	10	0	2	4				<ul style="list-style-type: none"> ・手計算(エクセル)。 ・現在の行政システムには旅費管理機能があるが、当市は使用契約をしていないためではない。ただし、機能的には満足いくものではないので、独立システムを導入した方がよいと考えている。 ・出張手当や宿泊費など、どの出張でも共通する費用の精算機能があるようなシステムを導入したいと考えている。 ・熊本県の旅費精算システムは先進的とのこと。
2	企画・計画	10			4	2	0	10	0	2	4					
3	課内協議	96			6	2	2	0	10	0	2	4				
4	庁内協議(複数課で実施)	12			7	2	2	0	10	0	2	4				
5	管理・監督	120			8	2	1	0	10	0	2	4				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	48			10	2	2	0	10	0	2	4				
7	広報・PR等															
8	書類整理・文書保存等の庶務	240			2	1	1	0	10	0	2	2				
9	その他の定型業務	120			2	1	1	0	10	0	2	2				
10	その他非定型業務	48			16	2	2	0	10	0	2	4				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	790														

業務番号06

業務名称 臨時・非常勤職員関係事務

担当課 総務課

アウトソーシング可否 一部可能

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感 やや、やや

備考 年休付与は月初めのみ、3、4、11月は忙し

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望 区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	48		3	2	2	0	10	0	2	4	2				・作業割合は以下の通り ①採用、退職等の手続き(60%) ②年休の付与(入庁6カ月後から)(10%) ③企画業務(30%) ほかの自治体でアウトソースの実績は無い ことがない。
2	企画・計画	18		4	2	2	0	10	0	2	4	2				
3	課内協議	19		6	2	2	0	10	0	2	4	2				
4	庁内協議(専任教員で実施)	40		7	2	2	0	10	0	2	4	2				
5	管理・監督	36		8	2	2	0	10	0	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等															
7	広報・PR等	13		11	2	2	0	10	0	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	26		2	1	2	0	10	0	2	2	2				
9	その他定例業務	254		2	1	1	0	10	0	2	2	1				
10	その他非常規業務	144		16	2	2	0	10	0	2	4	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	598														

業務番号87

職員研修
 総務課
 全部可
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ) 本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 なし、不明
 備考
 外注意向あり

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	5		3	2	2	0	10	0	2	4	2				・ハラスメント研修や、接遇マナー研修、管理職研修などの一般常識系の研修、現在、企画等は職員が、実行は専門家に委託している。 ・将来的には、企画(どのような研修をすべきかのアンケート、アンケート結果をもとにした研修企画)から委託できないかと考えている。
2	企画・計画	192		4	2	1	0	10	0	2	4	2				
3	課内協議	48		6	2	2	0	10	0	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)	5		7	2	2	0	10	0	2	4	2				
5	管理・監督															
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	30		10	2	2	0	10	0	2	4	2				
7	広報・PR等	10		11	2	2	0	10	0	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	96		2	1	2	0	10	0	2	2	2				
9	その他定型業務	10		2	1	2	0	10	0	2	2	2				
10	その他非定型業務	5		16	2	2	0	10	0	2	4	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	401														

業務番号88

業務名称 図書館管理業務(書籍管理)

担当課 中央図書館

アウトソーシング可否 不可

(出先機関のみ)本庁への集中の可否 一部中央図書館へ集中可

繁忙差と負担感 なし、不明

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:日)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:日)			集中可 不可区分	外部委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非 区分	高低頻 度区分	管理者	作業者	補助者							
1	選書	240		4	2	2	0	1	4	2	4	2				
2	システム入力	576		2	1	1	0	1	4	2	2	1				
3	選書会議	29		6	2	2	1	5	4	2	4	2				
4	新刊・寄贈本登録	768		2	1	1	0	2	8	2	2	1				
5	月末館内整理	1440		2	1	1	0	2	8	2	2	2				
6	蔵書点検	1038		2	1	1	0	2	8	2	2	2				
7	除籍抽出	96		2	1	2	0	2	8	2	2	2				
8	除籍処理	96		2	1	2	0	2	8	2	2	1				
9	延滞督促	192		2	1	2	0	2	8	2	2	2				
10	修理	288		2	1	2	0	2	8	2	2	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	4,763														

・熊本市の「プラザ図書館」は指定管理制度を導入している。

業務番号92

美術館運営業務

業務名称

文化課

担当課

アウトソーシング可否

一部可

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

不可(独自業務)

繁忙差と負担感

やや、やや

備考

NO	業務項目名	年間従 事時間 (単位:H)	業務概要	業務類 型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外組委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支辨券 別区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	75			3	2	2	1	5	4	2	4	2			
2	企画・計画	25			4	2	2	1	5	4	2	4	2			
3	課内協議	5			6	2	2	1	5	4	2	4	2			
4	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	100			10	2	2	0	5	5	2	4	2			
5	広報・PR等	50			11	2	2	0	5	5	2	4	2			
6	書類整理・文書保存等の庶務	25			2	1	2	0	5	5	2	2	2			
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	280														

業務番号93
 業務名称 空き家・空地バンク
 担当課 まちづくり観光課
 アウトソーシング可否 一部可
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否 本部業務
 繁忙差と負担感 なし、不明
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委任内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非区分	高付程度区分	管理	作業	補助							
1	各種調査・分析等	60		3	2	2	1	2	7	2	4	2			・以下のような業務あり ①市民からの空き家登録申請受付(10%) ②空き家状況調査(宅建協会委員の専門家同行で現状把握)(10%) ③ホームページアップ(10%) ④空き家を借りたい希望者問い合わせ対応(50%) ※利用者登録から貸出まで ・当初は移住希望者向けのプログラムであったが、活用促進が進まないことから現在は広く求めている。	
2	企画・計画	30		4	2	2	1	2	7	2	4	2				
3	課内協議	20		6	2	2	1	2	7	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)	5		7	2	2	1	2	7	2	4	2				
5	管理・監督	5		8	2	2	1	2	7	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	100		10	2	1	1	2	7	2	4	2				
7	広報・PR等	10		11	2	2	1	2	7	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の業務	50		2	1	2	1	2	7	2	2	2				
9	その他定型業務	20		16	1	2	1	2	7	2	2	2				
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	300														

業務番号94

業務名称 まちのまちづくり応援団補助金

担当課 まちづくり観光課

アウトソーシング可否 一部可

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

とでも、なし

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非区分	高低度区分	管理者	作業者	補助者							
1	各種調査・分析等	20		3	2	2	1	9	0	2	4	2				<ul style="list-style-type: none"> ・住民のまちづくり自主活動を支援する補助金 ・郷土業務、「風の会」が支援している活動の中で ・は育る。 ・定型業務はあるが、ヒアリングの結果、現状ではアウトソースは難しいと考えている
2	企画・計画	50		4	2	2	1	9	0	2	4	2				
3	課内協働	10		6	2	2	1	9	0	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	5		8	2	2	1	9	0	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	300		10	2	1	1	9	0	2	4	2				
7	広報・PR等	50		11	2	2	1	9	0	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	200		2	1	2	1	9	0	2	4	2				
9	その他定型業務	50		2	1	2	1	9	0	2	4	2				
10	その他非定型業務															
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	685														

業務番号95

業務名称 観光コンテンツ、ツール、PR
 担当課 まちづくり観光課
 アウトソーシング可否 一部可
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否 本庁業務
 繁忙差と負担感 なし、ややあり
 備考 全部できそうだが...

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				投入時間割合(単位:H)				RPA 不可区分	外卸委託 不可区分	集中可 不可区分	委託内容	繁忙差 支障希 要区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者	補助者	定非 区分	高低 度区分	管理者						
1	各種調査・分析等	10			3	2	2	2	8	0	2	4	2					・雑務や新聞などに掲載する半城戸の紹介記事などの執筆依頼対応など(週に1本くらいのペース)。 ・イベントの都度、HPを更新 ・観光協会などが当業務を行っている市町村も存在すると思う。しかし、観光協会が紹介記事を書く、委員を優先して紹介しなければならぬという絡りが入るので、難しい部分もある。
2	企画・計画	50			4	2	2	2	8	0	2	4	2					
3	課内協議	20			6	2	2	2	8	0	2	4	2					
4	庁内協議(複数課で実施)	5			7	2	2	2	8	0	2	4	2					
5	管理・監督	5			8	2	2	2	8	0	2	4	2					
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	30			10	2	2	2	8	0	2	4	2					
7	広報・PR等(ホームページ更新など)	100			11	2	2	2	8	0	2	4	2					
8	書類整理・文書保存等の庶務	150			2	1	2	2	8	0	2	2	2					
9	その他定型業務	50			2	1	2	2	8	0	2	2	2					
10	その他非定型業務	50			16	2	2	2	8	0	2	4	2					
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
	合計	470																

業務番号96

業務名称
花のまちづくり
担当課
まちづくり観光課
アウトソーシング可否
一部可能
(出先機関のみ)本庁への集中の可否
全部可
繁忙差と負担感
ととも、やや
備考
全部できそうだが……

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			集中可 不可区分	外卸委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支障希 望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者	補助者							
1	各種調査・分析等	10		3	2	2	1	4	5	2	4	2				・花の苗の配布やフラワーフェスタ(宇城市のイベント)としては予算規模最大、3〜4月実施)。 ・来年度採用予定者をアルバイトとして雇う。 ・輸送業務を担当している。ステーションや出物などは外注。将来的に全部外注できないかと考えている。
2	企画・計画	67		4	2	2	1	4	5	2	4	2				
3	課内協議	24		6	2	2	1	4	5	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督															
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	204		10	2	2	1	4	5	2	4	2				
7	広報・PR等	5		11	2	2	1	4	5	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	115		2	1	2	1	4	5	2	2	2				
9	その他定型業務	5		2	1	2	1	4	5	2	2	2				
10	その他非定型業務	50		16	2	2	1	4	5	2	4	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	480														

業務番号97
 業務名称 移住・定住促進
 担当課 まちづくり観光課
 アウトソーシング可否 一部可
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否 本庁業務
 繁忙差と負担感 なし、不明
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			集中可 不可区分	外勤委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望 区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理者	作業者	補助者							
1	各種調査・分析等	60		3	2	2	1	9	0	2	4	2				
2	企画・計画	50		4	2	2	1	9	0	2	4	2				
3	課内協議	20		6	2	2	1	9	0	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	5		8	2	2	1	9	0	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	100		10	2	2	1	9	0	2	4	2				
7	広報・PR等	20		11	2	2	1	9	0	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	20		2	1	2	1	9	0	2	2	2				
9	その他定型業務	20		2	1	2	1	9	0	2	2	2				
10	その他非定型業務															
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	295														

業務番号 98

業務名称 観光資源の掘り起こし、開発
 担当課 まちづくり観光課
 アウトソーシング可否 一部可
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否 本部業務
 繁忙差と負担感 なし、とともあり
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可 不可区分	外編委託 不可区分	RPA 不可区分	委託内容	繁忙差 支障発 望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	30			3	2	2	1	9	0	2	4	2			・当業務は、観光資源掘り起こしのためのプレイ ンストレーニングのようなもの。 ・この業務を専門に行うわけではなく、ほかの業 務とあわせて行っている。 ・ヒアリングの結果、独立した業務ではないと思 われ、アウトソーシング業務の対象外。
2	企画・計画	50			4	2	1	9	0	2	4	2				
3	課内協議	100			6	2	1	9	0	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)	5			7	2	1	9	0	2	4	2				
5	管理・監督	5			8	2	1	9	0	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	30			10	2	1	9	0	2	4	2				
7	広報・PR等															
8	書類整理・文書保存等の庶務	10			2	1	2	1	9	0	2	4	2			
9	その他定型業務															
10	その他非定型業務															
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	230														

業務番号106

上下水道検針
 上下水道課
 全郡可
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ)本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 なし、なし
 来年度から外部委託予定
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間(単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性		投入時間割合(単位:H)		集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委託内容	繁忙差支障発望区分	備考
					定非区分	高低頻度区分	管理者	作業者						
1	各種調査・分析等													・H30年度から新たな形態で委託予定であったが、現在諸事情により中断している。 ・県内14市のうち、7市はすでに当業務を委託中(合志市など)。委託先企業としては、数社考えられる。 ・本庁でデータ入力など主要な業務を集中して処理。ただし、検針器を各支所に送付して地元の検針員に買出している。 ・上下水道関連業務に關わる職員は、5市町村合併後、削減がすすんでおり、現在少ない職員で運営している。このため、人員費の削減が進んでいるので、外部委託しても費用削減につながるかは不透明。
2	企画・計画													
3	課内協議													
4	庁内協議(複数課で実施)													
5	管理・監督													
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等													
7	広報・PR等													
8	書類整理・文書保存等の庶務													
9	その他定型業務													
10	その他非定型業務	11,328	メーター検針業務	2	1	1	1	1	2	3	2	2	個人事業主へ委託中。	
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														

業務番号110

都市公園・桑例公園 管理業務

都市整備課

不可

本庁業務

ややあり、ややあり

備考

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位: H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位: H)			集中不可区分	外勤委託不可区分	RPA不可区分	委託内容	繁忙差 支障希 望区分	備考
					定非区分	高低頻度区分	管理者	作業者	補助者							
1	各種調査・分析等															<p>当業務は、シルバー人材センターおよび地域の住民に監理を既に委託しており、管理契約の締結や、毎月の家賃支払を主に行っている。ただし、台風の後や、危険物除去(霧の嵐)などの際の巡回業務がある(実作業は外注)。</p> <p>・シルバー人材センターには本規模な公園の監理を、地域住民には6ヶ所ある小規模な公園の監理を委託している。ともに、公園管理会社に委託した場合(県内の他市町村で公園管理業務を管理会社に外注している例はないが、大塚や真京などには例がみられる)よりかなり安い委託料を支払っている。</p>
2	企画・計画															
3	園内協議	48	園整業務	6	2	2	2	8	0	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)															
5	管理・監督	60	外注先の監理・監督	8	2	2	1	9	0	2	3	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	24	園整業務	7	2	2	2	8	0	2	3	2				
7	広報・PR等															
8	書類整理・文書保存等の庶務	5	書類整理	2	1	2	1	9	0	1	3	2				
9	その他定型業務															
10	その他非定型業務	110	自然災害時の公園被害状況確認、復旧作業(外注)の手配など	16	2	2	1	9	0	4	3	2				
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	247														

業務番号111

業務名称 市営住宅維持管理業務

担当課 都市整備課

アウトソーシング可否 全部可

(出先機関のみ) 本庁への集中の可否 不可

繁忙差と負担感 無回答

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			RPA 不可区分	外部委託 不可区分	集中可 不可区分	委託内容	繁忙差 支援希 望区分	備考
					定非 区分	高低 度区分	管理 者	作業 者	補助 者							
1	各種調査・分析等	120	物件の状態を把握	8	2	1	1	9	0	2	4	2				<ul style="list-style-type: none"> 本庁業務であるが、一部支所で業務を持つている(迅速な対応のため)。 県内には、当業務を委託している市町村も存在。このため、十分委託は可能と考える。 「熊本県営住宅管理センター」や「熊本市住宅管理センター」などの行政系の受託業者に委託する例が多いらしい。
2	企画・計画	50	物件の補修計画	4	1	2	2	8	0	2	4	2				
3	課内協議	10	調整業務	7	2	2	1	9	0	2	4	2				
4	関係部署との協議等	5	調整業務	7	2	2	2	8	0	2	4	2				
5	管理・監督	5		8	2	2	1	9	0	1	4	2				
6	書類整理・文書保存等の庶務	100	書類整理 入居希望者からの問い合わせ対	2	1	1	0	10	0	1	2	2				
7	問い合わせ等受付業務	120	庶務	16	2	1	0	10	0	2	4	2				
8	現地確認	240	保有住宅の現状確認	8	1	1	0	10	0	2	4	2				
9	業者手配・協議	120	入居準備作業(量替など)	8	1	1	0	10	0	2	2	2				
10	契約業務	70	入居者との契約	17	1	1	1	9	0	1	4	2				
11	確認検査業務	30	入居準備、退去時の現状確認	8	1	1	1	9	0	1	4	2				
12	会計業務	30	賃料の監理	8	1	1	1	9	0	1	4	2				
13	その他定型業務	100		2	1	1	0	10	0	2	2	2				
14	その他非定型業務	100		16	2	1	0	10	0	2	4	2				
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	1,100														

業務番号115

イベント事務局業務(事務補助を含む) 宇城市物産展や祭りなど
 商工振興課
 一部可
 アウトソーシング可否
 (出先機関のみ) 本庁への集中の可否
 繁忙差と負担感
 ややあり、とてもある
 観光協会への業務移転を希望
 備考

NO	業務項目名	年間従事時間(単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			外部委託可否区分	RPA可否区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非区分	高低程度区分	管理	作業	補助	集中可否区分					
1	各種調査・分析等	149	イベントの企画など	3	2	2	0	10	0	2	4	2		・他市町村では、商工会が事務局を引受けているケースもある(天草市など観光が主力産業の場合、イベント事務局業務は商工会員の仕事に重なるため熱心なものと考えられる)。 ・商工会も観光物産協会の、宇城市は観光が発達していないため、祭りへの関わりは熱心ではない。 ・三角港祭り以外は、本庁で担当。三角港祭りは、地理的関係により本庁で担当しているが、手慣れた職員が事務局を引受けている。 ・イ・とても負担感がある」となっているが、コロナをきっかけに(祭りの交通制限の交渉や、商店の出店許可など)これほど負担がある業務ではない。 ・イベントに、物産展、三角港祭りも絡むこと祭り、観光協会と祭り、小町の祭り、不知火の海祭りがある。	
2	企画・計画	278	イベントの詳細な企画など	4	2	2	0	10	0	2	4	2			
3	課内協議	128	調整業務	7	2	2	1	9	0	2	4	2			
4	庁内協議(複数課で実施)	50	調整業務	7	2	2	1	9	0	2	4	2			
5	管理・監督	80		8	2	2	0	10	0	2	4	2			
6	関係各所との交渉・協議・イベント準備等	1243	警察署や、露天商などの調整	10	2	1	0	10	0	2	4	2			
7	広報・PR等	121	チラシ配布など	11	1	2	0	10	0	2	4	2			
8	書類整理・文書保存等の庶務	582	文書整理	2	1	1	0	10	0	2	2	2			
9	その他定型業務	20		2	1	2	0	10	0	2	2	2			
10	その他非定型業務	222		16	2	2	0	10	0	2	4	2			
11	会場設営準備・当日運営片付け	394	イベントの運営本部業務など	2	1	2	0	10	0	2	2	2			
12	当日の運営に係る他部署の従事者(動員)	699		2	1	2	1	10	0	2	2	2			
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
	合計	3,866													

業務番号117

統計業務(データ整理・活用に係る資料作成業務等)

情報統計課

一部可能

本庁業務

やや、やや

経済センサス等の国からの委託調査だが、再委託は可能か？

備考

業務項目名

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中可否区分	外部委託可否区分	RPA可否区分	委託内容	繁忙差支度区分	備考
				定非区分	高低程度区分	管理	作業	補助							
1	各種調査・分析等	1,850	3	2	1	2	4	4	2	4	2				<ul style="list-style-type: none"> ・ある程度の規模の施設(総合病院など)に申し立ては、調査員が調査するのではなく、費用を払い先方の総務などに直接委託したりすることも可能。 ・国から費用の支払いがあり、調査を当市で実施。 ・逐一収集だけで分析等はしない。
2	企画・計画	150	4	2	2	3	7	0	2	4	2				
3	課内協議	60	6	2	2	3	7	0	2	4	2				
4	庁内協議(複数課で実施)	60	7	2	2	3	7	0	2	4	2				
5	管理・監督	150	8	2	2	3	7	0	2	4	2				
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	160	10	2	2	3	7	0	2	4	2				
7	広報・PR等	30	11	2	2	3	7	0	2	4	2				
8	書類整理・文書保存等の庶務	150	2	1	2	3	7	0	2	2	2				
9	その他定型業務	220	2	1	2	3	7	0	2	2	1				
10	その他非定型業務	250	16	2	2	3	7	0	2	4	2				
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
	合計	3,080													

業務番号118

業務名称

担当課

アウトソーシング可否

(出先機関のみ)本庁への集中の可否

繁忙差と負担感

備考

各部署の発送文書・封筒印刷、封詰め作業

各課

可

とてもあり、とてもあり

封緘機を購入しアウトソース予定?

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性			投入時間割合(単位:H)			集中不可区分	外部委託不可区分	RPA不可区分	委託内容	繁忙差 支援希望区分	備考
					定非区分	高低頻度区分	管理	業者	補助							
1	発送文書の作成、印刷(約3万通)	40			1	1	2	0	10	0	1	4	2		<ul style="list-style-type: none"> 各課独立している作業 それぞれの課ごとに、左記の作業が発生。 <ul style="list-style-type: none"> 効率化のために、2000万円程度の封入封筒機を購入し、アウトソース(庁管内に文書配送エリアを作成し、業者等に作業委託)を考えていることがある。 	
2	宛名作成、封筒印刷	1			1	1	2	0	10	0	1	2	2			
3	発送文書の三つ折り(長3封筒の場合)	80			1	1	2	0	10	0	1	2	2			
4	封筒入れ、のり付け	80			1	1	2	0	10	0	1	2	2			
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
	合計	201														

業務番号119

業務名称
各種伝票の発行、添付書類の貼り付け等
担当課
公共施設マネジメント課
アウトソーシング可否
全部可能
(出先機関のみ)本庁への集中の可否
全部可能
繁忙差と負担感
不明、不明
備考
光熱水費、共通する業務委託(警備保障など)の支払伝票の取票等を一本化できる。(市長政策課が調査済み、導入時期検討中)

NO	業務項目名	年間従事時間 (単位:H)	業務概要	業務類型区分	業務特性				外細委託 不可区分	RPA 不可区分	繁忙差 支障あり 区分	備考	
					定非 区分	高低 度区分	投入時間割合(単位:H)	集中可 不可区分					
1	各種調査・分析等	-										本庁各分の電話や電気・水道などの伝票作成。各課に共通する業務であり、現在は担当者が各自行っているが、支所でも別に同じことをやっているの、集中した方が効率がよいと思われる。 提案のあった公共施設マネジメント課では、週2時間程度の業務が52週で104時間となっている。その他の課や支所分を合わせると相当の時間になるとと思われる。	
2	企画・計画	-											
3	課内協議	-											
4	庁内協議(簿数課で実施)	-											
5	管理・監督	-											
6	関係各所との交渉・協議、イベント準備等	-											
7	広報・PR等	-											
8	書類整理・文書保存等の庶務	-											
9	その他定型業務	104	経費関係の伝票の作成	2	1	2	1	2	1	0	1		2
10	その他非定型業務	-											
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
合計		104											

