

【対象業務一覧】

※1 総合窓口：総合窓口にて実施される委託事業者にて実施する作業
 ハックヤード：総合窓口以外の作業場所にて、窓口のバックヤード業務や内部事務を担当する委託事業者にて実施する作業
 職員：市職員にて実施する作業

※2 導入(予定)時期は現時点での想定

総合窓口対象業務





No.	担当課	業務名	受付 ^{※1}	処理 ^{※1}	交付 ^{※1}	年間件数	新業務フロー番号	導入(予定)時期 ^{※2}
1	市民課	転入	総合窓口	総合窓口/バックヤード	総合窓口	5,335	市民課1.1	第1段階(初年度～3年目)
2	市民課	転出	総合窓口	総合窓口/バックヤード	総合窓口	4,755	市民課1.2	第2段階(初年度～3年目)
3	市民課	転居	総合窓口	総合窓口/バックヤード	総合窓口	1,980	市民課1.3	第1段階(初年度～3年目)
4	市民課	世帯変更	総合窓口	総合窓口/バックヤード	総合窓口	307	市民課1.4	第1段階(初年度～3年目)
5	市民課	住民票の写し等の交付(住民票、記載事項証明、住民票コード再交付、現況届、住居表示証明)	総合窓口	総合窓口	総合窓口	49,581	市民課2.1、2.2	第1段階(初年度～3年目)
6	市民課	出生届	総合窓口	総合窓口/バックヤード	総合窓口	1,300	市民課4.2	第2段階(4年目)
7	市民課	死亡届	総合窓口	総合窓口/バックヤード	総合窓口	900	市民課4.3	第2段階(4年目)
8	市民課	婚姻届	総合窓口	総合窓口/バックヤード	総合窓口	700	市民課4.1	第3段階(5年目)
9	市民課	離婚届	総合窓口	総合窓口/バックヤード	総合窓口	200	市民課4.1	第3段階(5年目)
10	市民課	戸籍謄抄本等の交付(身分証明、受理証明、独身証明)	総合窓口	総合窓口	総合窓口	12,804	市民課1.1	第1段階(初年度～3年目)
11	市民課	戸籍の附票の写し等の交付	総合窓口	総合窓口	総合窓口	613	市民課3.1	第1段階(初年度～3年目)
12	市民課	印鑑登録申請(本人申請)	総合窓口	総合窓口	総合窓口	4,500	市民課6.1	第1段階(初年度～3年目)
13	市民課	印鑑登録申請(代理人申請)	総合窓口	総合窓口/バックヤード	職員	500	市民課6.2	第1段階(初年度～3年目)
14	市民課	印鑑登録証明書の交付	総合窓口	総合窓口	総合窓口	15,000	市民課6.3	第1段階(初年度～3年目)
15	市民課	個人番号カード記載事項変更	総合窓口	総合窓口	職員	850	市民課8.3	第1段階(初年度～3年目)
16	市民課	本人通知に関する業務	総合窓口	総合窓口	総合窓口	160	市民課10.1	第1段階(初年度～3年目)
17	介護保険課	介護保険の資格取得	総合窓口	バックヤード	バックヤード	210	介護保険課1.1	第3段階(4年目)
18	介護保険課	介護保険の資格変更	総合窓口	総合窓口	総合窓口	190	介護保険課1.2	第2段階(4年目)
19	介護保険課	介護保険の資格喪失	総合窓口	総合窓口	-	860	介護保険課1.3	第2段階(4年目)
20	学校教育課	小・中学校の転入・転出の手続き処理(転学通知書・就学通知書作成)(小・中学校の入学・転校の手続き処理)	総合窓口	総合窓口	総合窓口	300	学校教育課1.1	第1段階(初年度～3年目)
21	学校教育課	区域内での住所変更手続き	総合窓口	バックヤード	-	294	学校教育課1.2	第1段階(初年度～3年目)
22	学校教育課	私立入学予定者受付・各校通知	総合窓口	バックヤード	-	100	学校教育課3.1	第1段階(初年度～3年目)
23	健康増進課	がん検診、肝炎ウイルス検診無料クーポン券の交付(再発行・転入者への新規発行)	総合窓口	総合窓口	総合窓口	4	健康増進課1.1	第3段階(5年目)
24	子ども家庭課	児童手当の新規認定	総合窓口	バックヤード	バックヤード	1,200	子ども家庭課1.1	第1段階(初年度～3年目)
25	子ども家庭課	児童手当の住所・氏名・口座変更	総合窓口	総合窓口	-	650	子ども家庭課1.2	第1段階(初年度～3年目)
26	子ども家庭課	児童手当の繰上請求	総合窓口	バックヤード	バックヤード	600	子ども家庭課1.1	第1段階(初年度～3年目)
27	子ども家庭課	児童手当の資格喪失	総合窓口	バックヤード	バックヤード	580	子ども家庭課1.1	第1段階(初年度～3年目)
28	ごみ減量推進課	ごみに関する説明(分別方法、ごみ袋等)	総合窓口	総合窓口	総合窓口	7,000	ごみ減量推進課1.1	第1段階(初年度～3年目)
29	障害福祉課	自立支援医療受給者証等記載事項変更申請(育成医療)	総合窓口	職員	バックヤード	80	障害福祉課4.2	第3段階(5年目)
30	障害福祉課	自立支援医療受給者証等新規・更新申請(育成医療)	総合窓口	職員	バックヤード	80	障害福祉課4.2	第3段階(5年目)
31	生活安心課	飼い犬の登録申請	総合窓口	バックヤード	-	500	生活安心課1.1	第1段階(初年度～3年目)
32	長寿いきがい課	シルバーほっとカードの交付(転入・転居)	総合窓口	総合窓口	総合窓口	300	長寿いきがい課1.2	第1段階(初年度～3年目)
33	長寿いきがい課	シルバーほっとカードの返還	総合窓口	総合窓口	-	1,000	長寿いきがい課1.3	第1段階(初年度～3年目)
34	保険年金課	国民健康保険の資格取得	総合窓口	総合窓口	総合窓口	5,000	国民健康保険G1.1	第1段階(初年度～3年目)
35	保険年金課	国民健康保険の資格変更	総合窓口	総合窓口	総合窓口	2,000	国民健康保険G1.2	第1段階(初年度～3年目)
36	保険年金課	国民健康保険の資格喪失	総合窓口	総合窓口	職員	5,400	国民健康保険G1.3	第1段階(初年度～3年目)
37	保険年金課	国民健康保険の給付申請(葬祭費)	総合窓口	職員	-	140	国民健康保険G2.1	第2段階(4年目)
38	保険年金課	国民健康保険の給付申請(出産育児一時金)	総合窓口	職員	-	20	国民健康保険G2.1	第2段階(4年目)
39	保険年金課	後期高齢者医療制度の資格取得	総合窓口	職員	バックヤード	96	長寿医療G1.1	第1段階(初年度～3年目)
40	保険年金課	後期高齢者医療制度の資格変更	総合窓口	職員	バックヤード	352	長寿医療G1.2	第1段階(初年度～3年目)
41	保険年金課	後期高齢者医療制度の資格喪失	総合窓口	職員	-	728	長寿医療G1.3	第1段階(初年度～3年目)
42	保険年金課	福祉医療助成制度の医療費助成資格取得(乳幼児、小学1～3年生)	総合窓口	職員	総合窓口	1,657	長寿医療G2.2	第1段階(初年度～3年目)
43	保険年金課	福祉医療助成制度の医療費助成資格の変更・喪失(全制度)	総合窓口	職員	-	1,119	長寿医療G2.2	第2段階(4年目)
44	保険年金課	後期高齢者医療の給付申請(葬祭費)	総合窓口	職員	バックヤード	600	長寿医療G3.1	第2段階(4年目)
45	保険年金課	国民年金の加入	総合窓口	バックヤード	総合窓口	2,000	国民年金G1.1	第1段階(初年度～3年目)
46	保険年金課	国民年金の資格喪失	総合窓口	バックヤード	総合窓口	150	国民年金G1.2	第1段階(初年度～3年目)
47	保険年金課	国民年金の住所等の変更	総合窓口	バックヤード	総合窓口	3,500	国民年金G1.3	第1段階(初年度～3年目)
48	保険年金課	国民年金の資格変更	総合窓口	総合窓口	職員	600	無し	第1段階(初年度～3年目)
49	幼児課	保育所・幼稚園等入園申込	総合窓口	バックヤード	バックヤード	1,200	幼児課1.1	第1段階(初年度～3年目)
50	幼児課	支給認定変更申請	総合窓口	バックヤード	バックヤード	800	幼児課1.2	第1段階(初年度～3年目)
51	税務課	税務証明書交付	総合窓口	総合窓口	総合窓口	35,000	請税管理G1.1	第1段階(初年度～3年目)
52	税務課	軽自動車税 原付の標識の交付	総合窓口	総合窓口	総合窓口	1,700	請税管理G2.1	第1段階(初年度～3年目)
53	税務課	軽自動車税 原付の廃車	総合窓口	総合窓口	総合窓口	300	請税管理G2.2	第1段階(初年度～3年目)

その他バックヤード業務等対象業務








No.	担当課	業務名	年間件数	新業務フロー番号	導入(予定)時期 ^{※2}
1	市民課	住居番号付番(建物新築届)の通知	306	市民課7.1	第3段階(5年目)
2	市民課	個人番号カード交付(申請時来庁方式)	72	市民課8.1	第1段階(初年度~3年目)
3	市民課	個人番号カード交付(交付時来庁方式)	7,128	市民課8.2	第1段階(初年度~3年目)
4	市民課	本人通知(関する業務(交付通知))	1,757	市民課10.2	第1段階(初年度~3年目)
5	学校教育課	小・中学校の転入・転出の予定者受付	200	学校教育課1.3	第3段階(5年目)
6	学校教育課	新1年生向け入学通知書発送	100	学校教育課2.1	第3段階(5年目)
7	学校教育課	就学援助認定・通知発送	800	学校教育課4.1	第3段階(5年目)
8	子ども家庭課	児童手当の現況届	12,000	子ども家庭課1.3	第1段階(初年度~3年目)
9	子ども家庭課	児童手当の資格喪失(中学校卒業・3才年齢到達)	1,560	子ども家庭課1.4	第2段階(4年目)
10	子ども家庭課	児童扶養手当の新規認定	100	子ども家庭課2.1	第3段階(5年目)
11	子ども家庭課	児童扶養手当の住所・氏名・口座変更	100	子ども家庭課2.2	第3段階(5年目)
12	子ども家庭課	児童扶養手当の額改定請求	65	子ども家庭課2.1	第3段階(5年目)
13	子ども家庭課	児童扶養手当の現況届	1,000	子ども家庭課2.3	第2段階(4年目)
14	子ども家庭課	支払通知書送付	35,700	子ども家庭課3.1	第1段階(初年度~3年目)
15	ごみ減量推進課	追加交付	7,000	ごみ減量推進課1.2	第1段階(初年度~3年目)
16	子ども子育て推進課	放課後児童育成クラブの入会	1,500	子ども子育て推進課1.1	第2段階(4年目)
17	子ども子育て推進課	放課後児童育成クラブの退会	200	子ども子育て推進課1.2	第3段階(5年目)
18	子ども子育て推進課	名簿送付	288	子ども子育て推進課1.3	第3段階(5年目)
19	子ども子育て推進課	取下げ	120	無し	第3段階(5年目)
20	障害福祉課	精神障害者保健福祉手帳交付	500	障害福祉課1.1	第3段階(5年目)
21	障害福祉課	身体障害者手帳交付	800	障害福祉課2.1	第3段階(5年目)
22	障害福祉課	療育手帳の交付	339	障害福祉課3.1	第3段階(5年目)
23	障害福祉課	自立支援医療受給者証等記載事項変更申請(精神通院)	200	障害福祉課4.1	第3段階(5年目)
24	障害福祉課	自立支援医療受給者証等新規・更新申請(精神通院)	1,632	障害福祉課4.1	第3段階(5年目)
25	障害福祉課	自立支援医療受給者証等記載事項変更申請(更生医療)	42	障害福祉課4.3	第3段階(5年目)
26	障害福祉課	自立支援医療受給者証等新規・更新申請(更生医療)	305	障害福祉課4.3	第3段階(5年目)
27	生活安心課	狂犬病予防注射券交付	4,100	生活安心課2.1	第2段階(4年目)
28	長寿いきがい課	シルバーほっとカードの交付(新65歳)	1,440	長寿いきがい課1.1	第2段階(4年目)
29	保険年金課	後期高齢者医療制度の被保険者証交付	1,440	長寿医療G1.4	第2段階(4年目)
30	保険年金課	福祉医療助成制度の医療費助成申請	3,500	長寿医療G2.1	第2段階(4年目)
31	保険年金課	後期高齢者医療の給付申請(高額療養費)	684	長寿医療G3.2	第3段階(5年目)
32	保険年金課	後期高齢者医療の給付申請(高額介護合算療養費)	900	長寿医療G3.2	第3段階(5年目)
33	保険年金課	後期高齢者医療の給付申請(療養費)	2,000	長寿医療G3.2	第2段階(4年目)
34	税務課	軽自動車税 返戻調査、所有者確認	200	諸税管理G2.3、2.5	第3段階(5年目)
35	税務課	国民健康保険税 返戻調査	200	諸税管理G2.5	第3段階(5年目)
36	税務課	国民健康保険税 税納入済額確認書の一斉交付	100	諸税管理G3.1	第3段階(5年目)
37	税務課	国民健康保険税 課税所得照会	1,500	諸税管理G3.2	第2段階(4年目)
38	税務課	たばこ税 とりまとめ処理	90	諸税管理G4.1	第3段階(5年目)
39	税務課	たばこ税 手持ち品課税処理	90	諸税管理G4.2	第3段階(5年目)
40	納税課	市税等還付業務	6,000	納税課1.1	第1段階(初年度~3年目)
41	納税課	市税等口座振替業務	2,500	納税課1.2	第2段階(4年目)
42	納税課	納付案内業務(督促状の送付)	50,000	納税課1.3	第1段階(初年度~3年目)
43	納税課	納付案内業務(催告書の送付)	10,000	納税課1.4	第1段階(初年度~3年目)
44	納税課	市税等消込業務	1日1回	納税課1.5	第3段階(5年目)
45	税務課	市民税・県民税 減免申請	60	市民税G1.1	第3段階(5年目)
46	税務課	固定資産税 償却資産申告	4,500	資産税G1.1	第2段階(4年目)
47	税務課	固定資産税 償却資産申告書の発送	4,500	資産税G1.2	第2段階(4年目)
48	税務課	軽自動車税 減免申請	200	諸税管理G2.4	第3段階(5年目)
49	保険年金課	老齢、遺族、障害基礎年金等に係る裁定請求の申請、受付	220	無し	第3段階(5年目)
50	会計課	支払事務	46,000	会計課1.1	第1段階(初年度~3年目)
51	会計課	調書作成	46,000	会計課1.2	第2段階(4年目)
52	会計課	物品台帳月次処理	3,500	会計課1.3	第1段階(初年度~3年目)
53	会計課	収入振替(金券登録簿入力、納付書管理等)	1,400	無し	第1段階(初年度~3年目)
54	-	マイナポータル(びたりサービス)に関する申請内容の入力業務 ・児童手当等の支給資格及び児童手当の額についての認定請求 ・児童手当等の額の改定の請求及び届出 ・氏名変更/住所変更等の届出 ・児童手当等の現況届 ・受給事由消滅の届出 等	1,000 (想定件数)	無し	第3段階(5年目)

BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

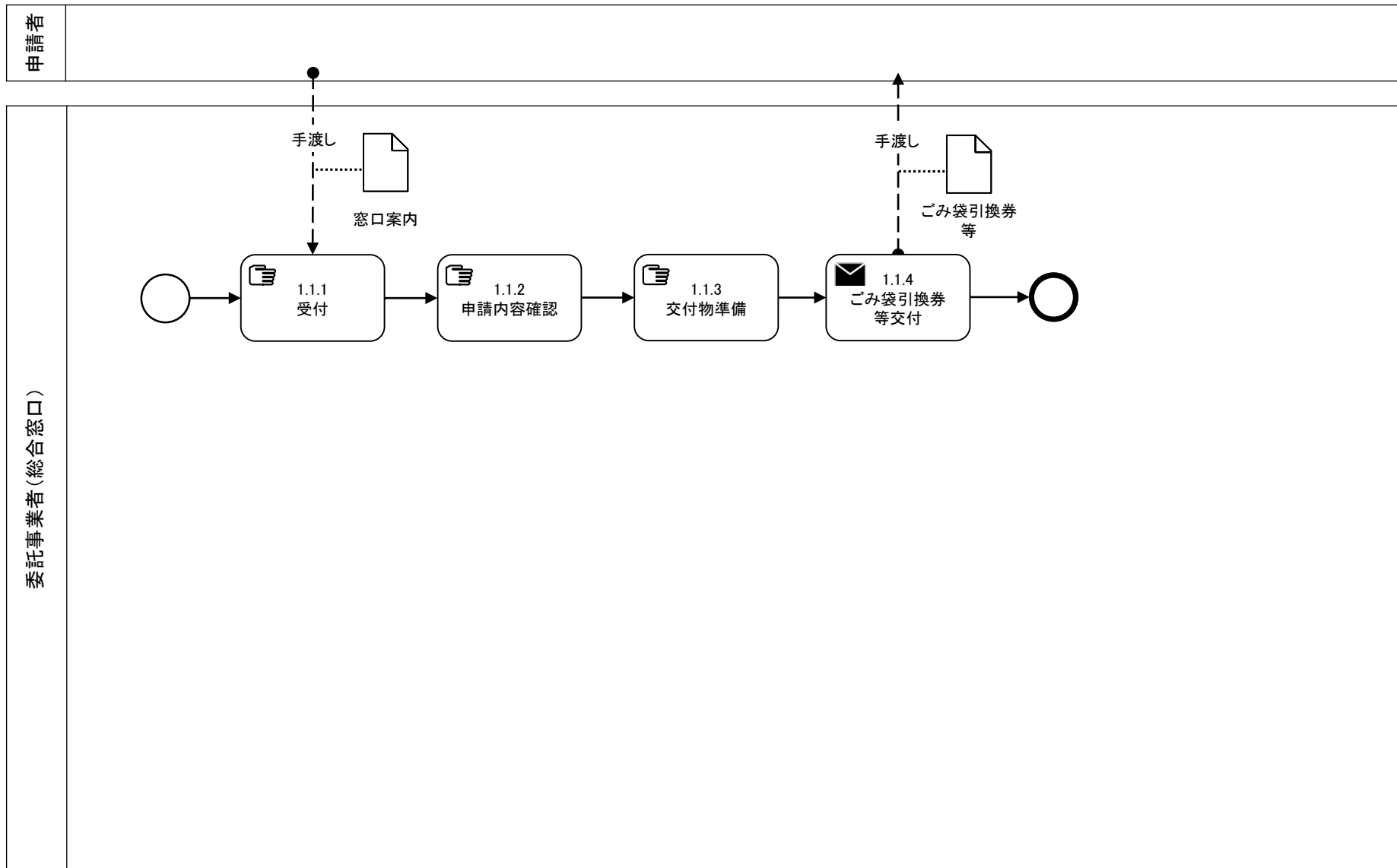
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

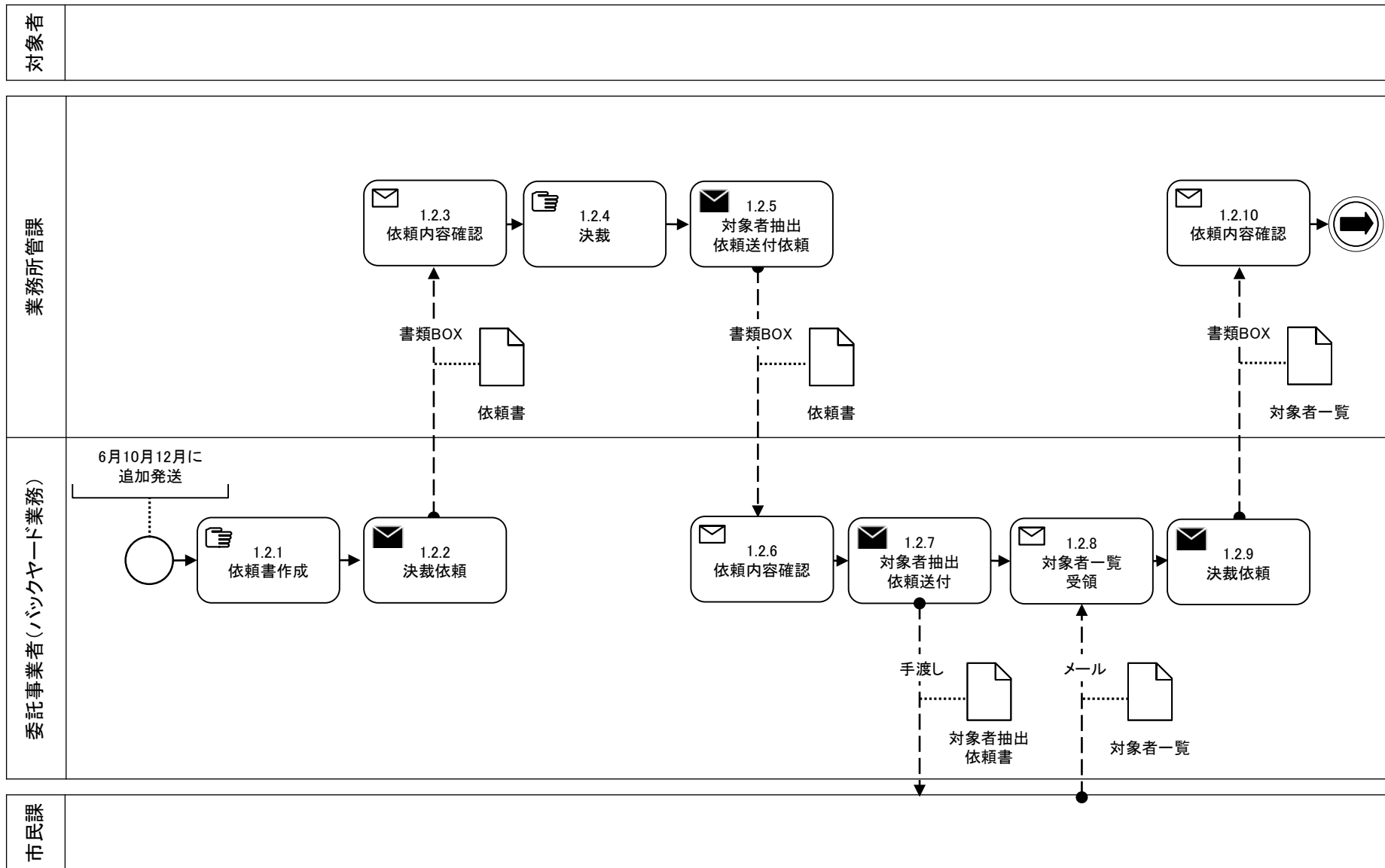
地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法 利用ガイド
(平成27年3月 地方公共団体情報システム機構(J-LIS))

1. ごみに関する説明（ごみ袋、分別方法等）

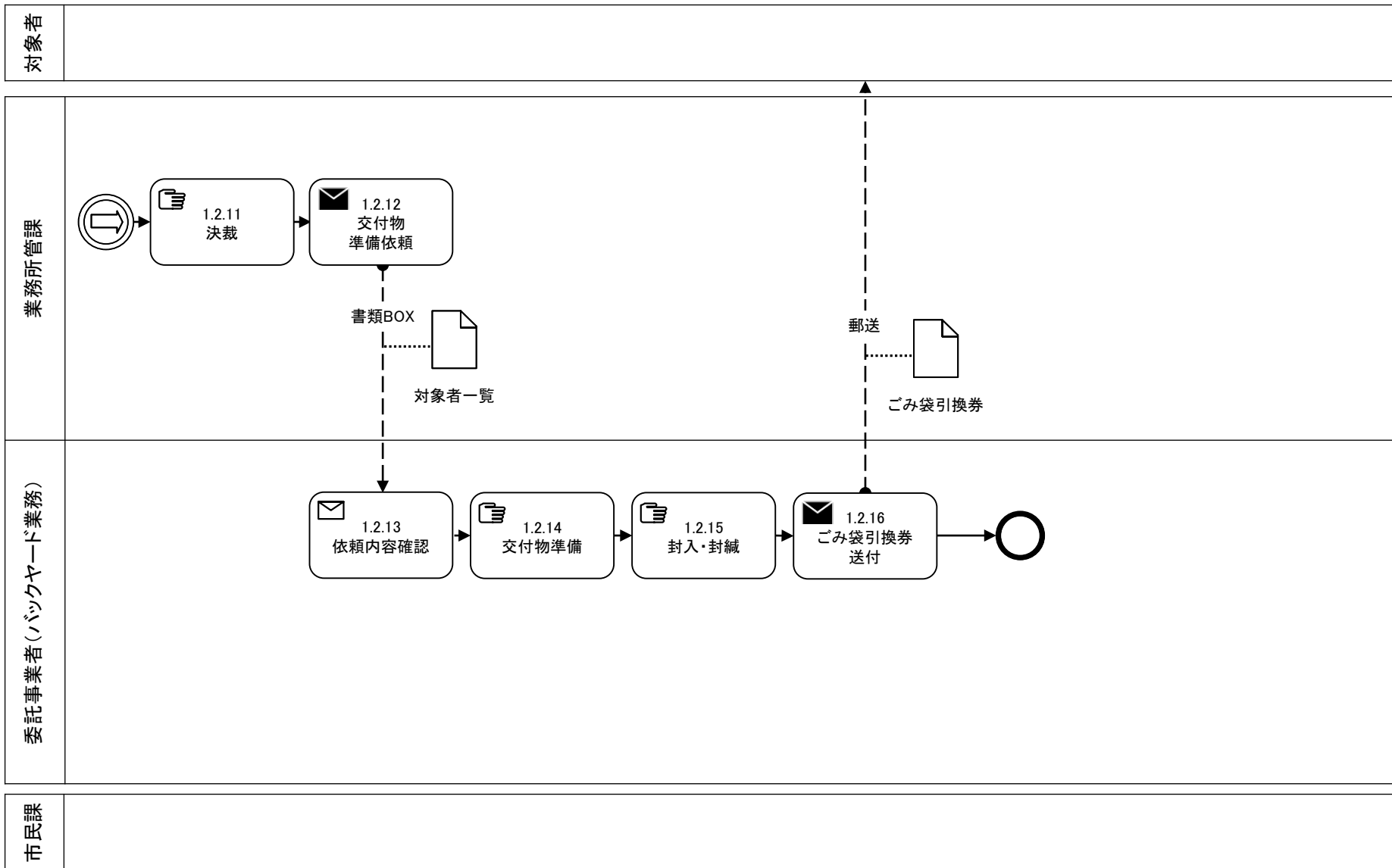
1.1 ごみに関する説明（ごみ袋、分別方法等）



1. ごみに関する説明（ごみ袋、分別方法等）
1.2 追加交付（おむつ加算）（1/2）







1. ごみに関する説明（ごみ袋、分別方法等）
1.2 追加交付（おむつ加算）（2/2）










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

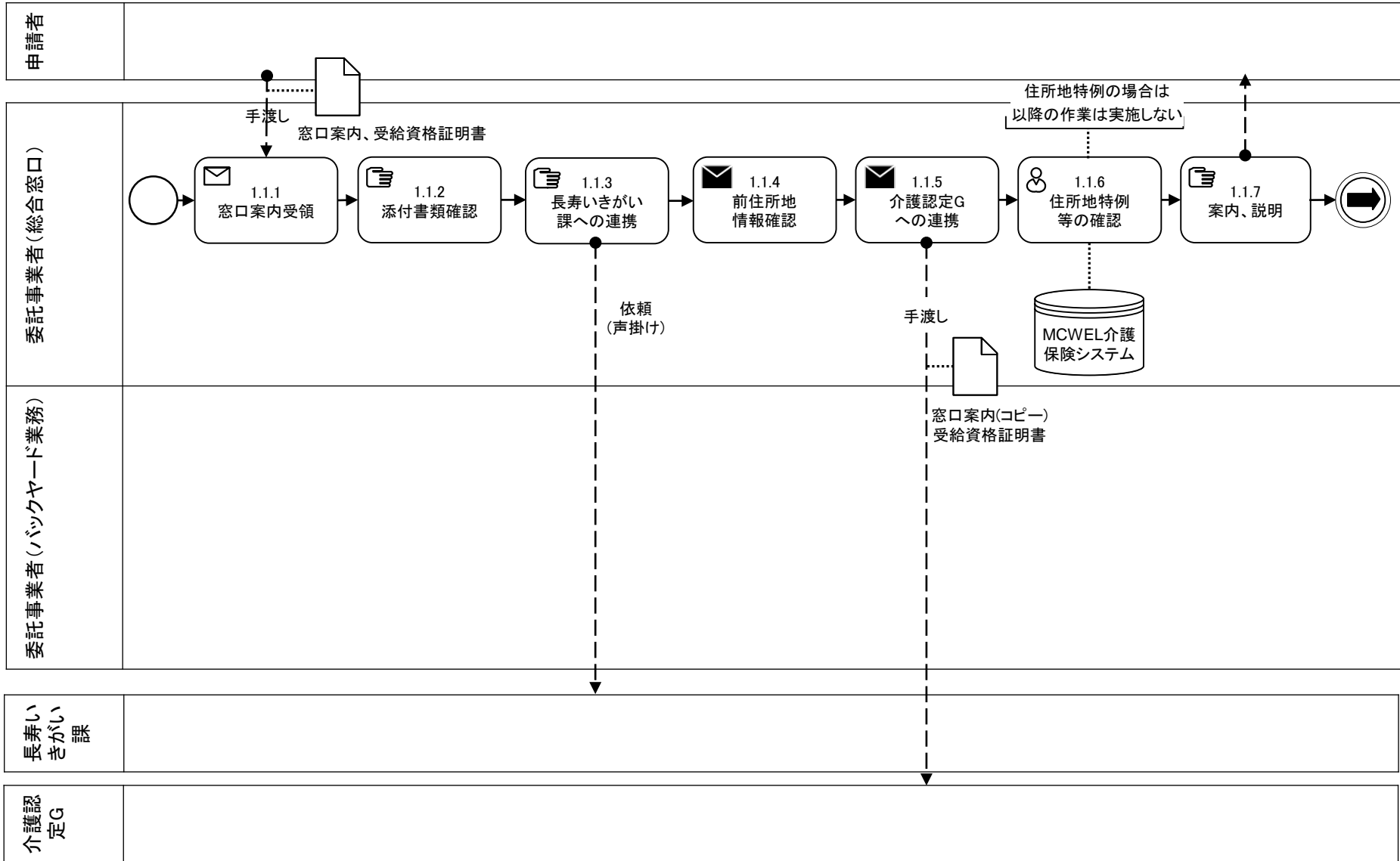
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

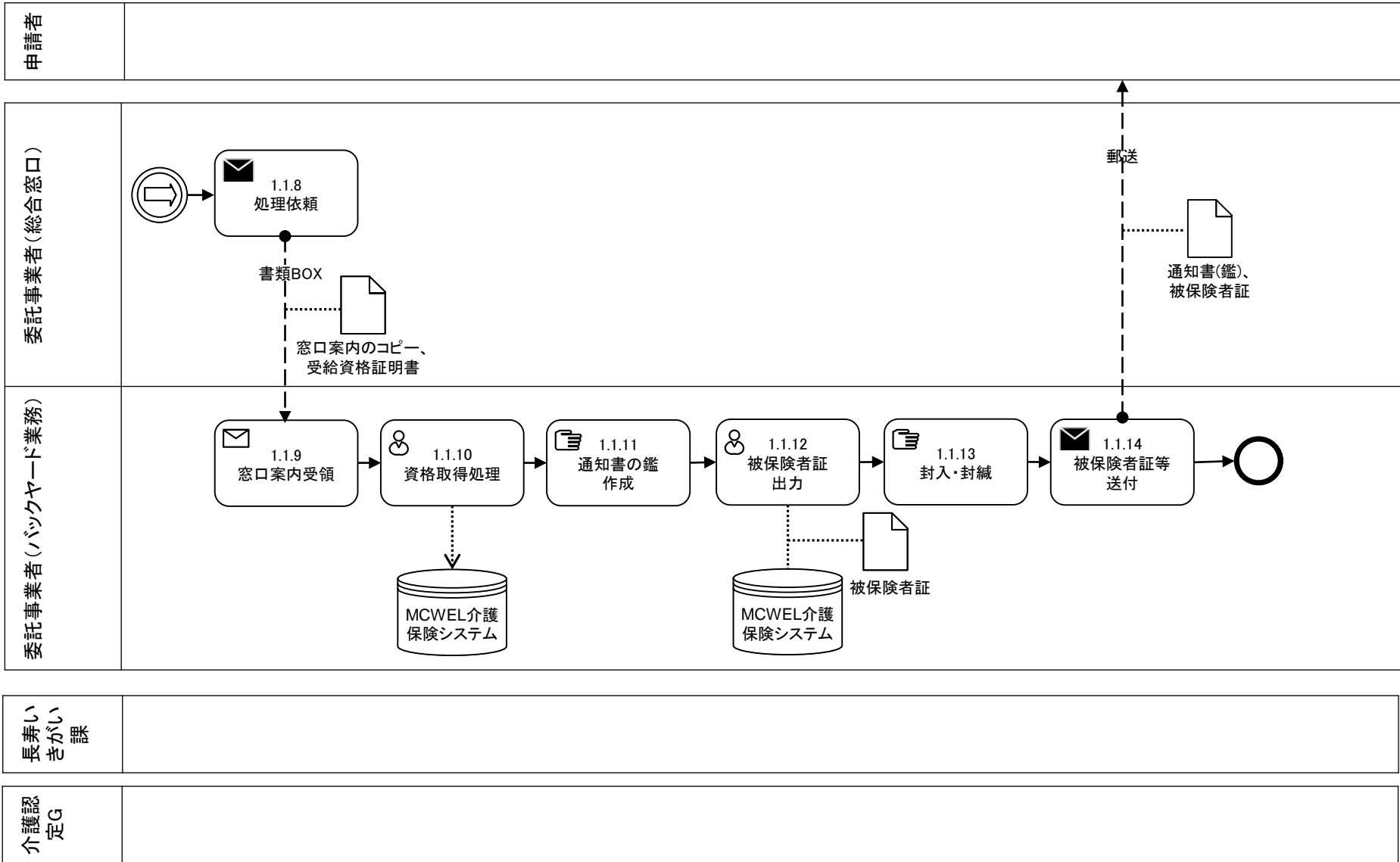
1.介護保険

1.1 資格取得(1/2)



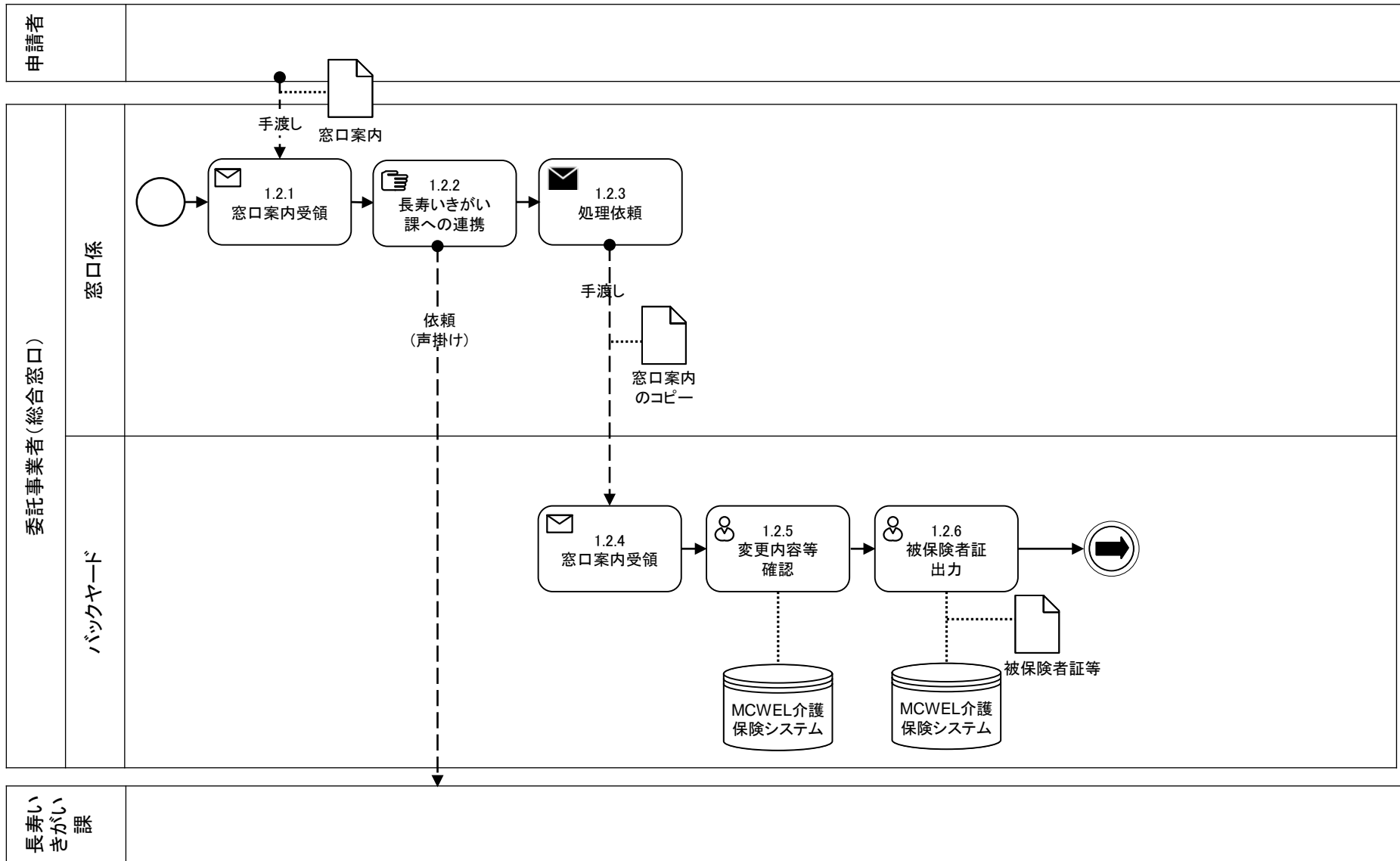
1.介護保険

1.1 資格取得(2/2)



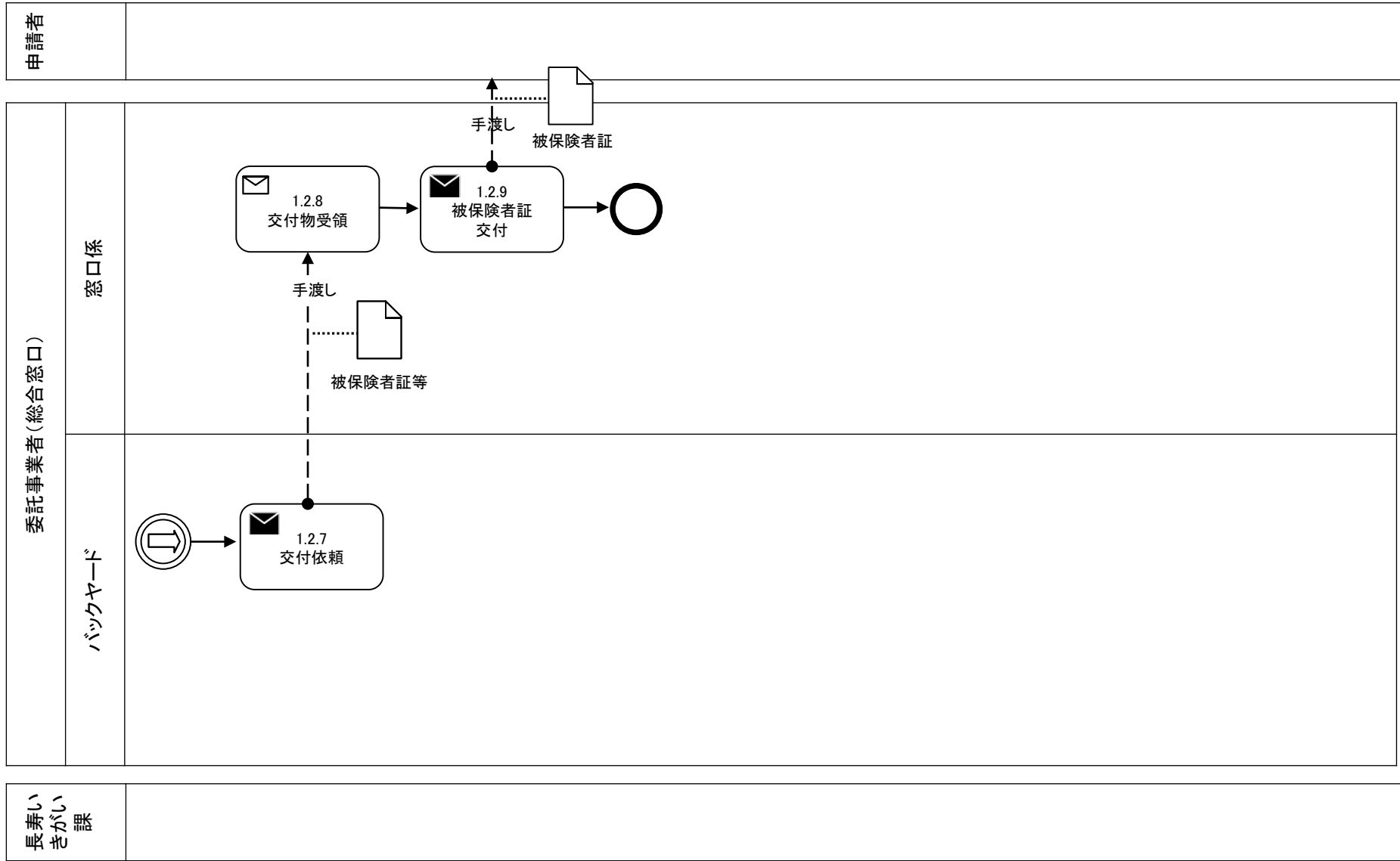
1.介護保険

1.2 資格変更(1/2)



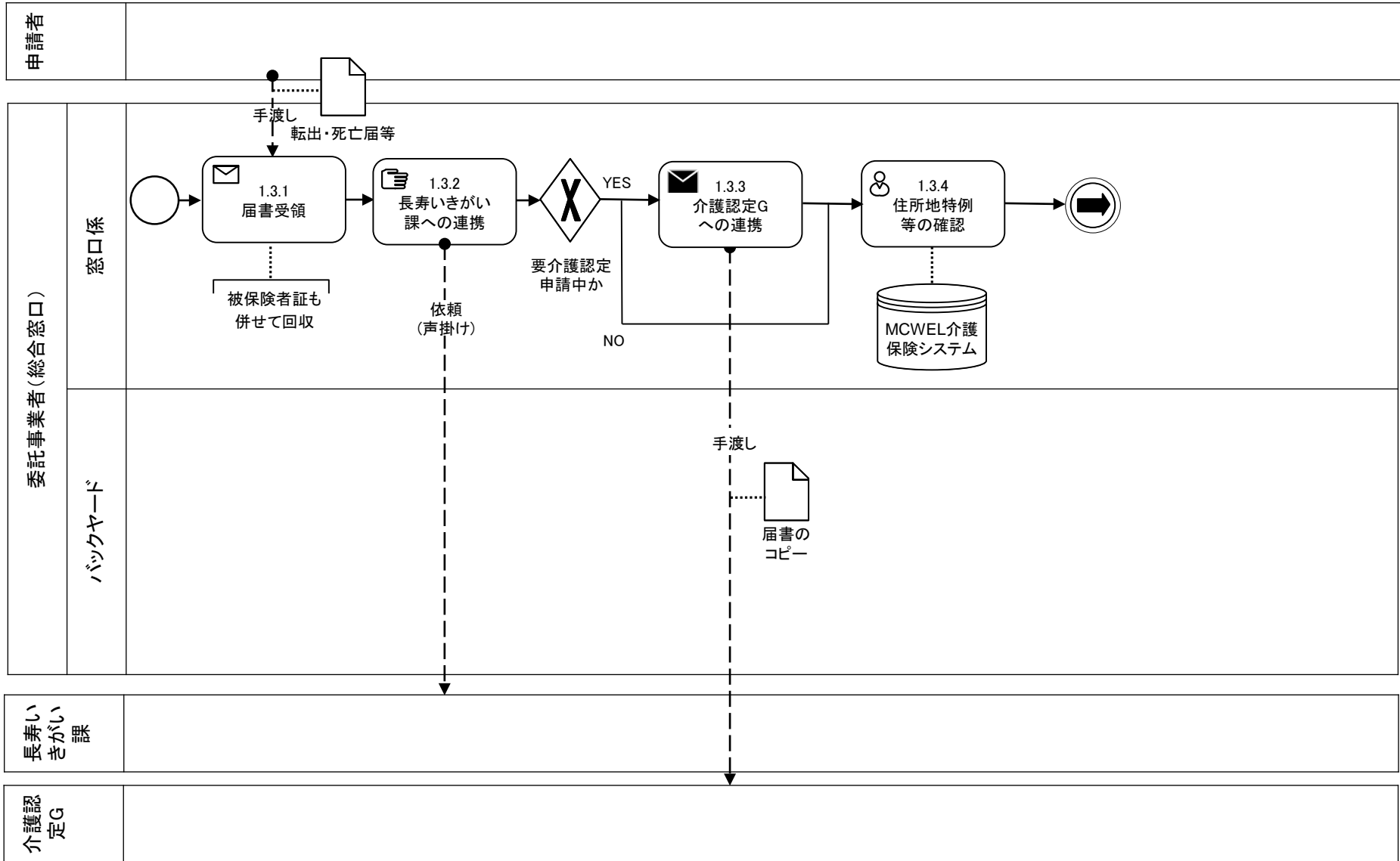
1.介護保険

1.2 資格変更(2/2)



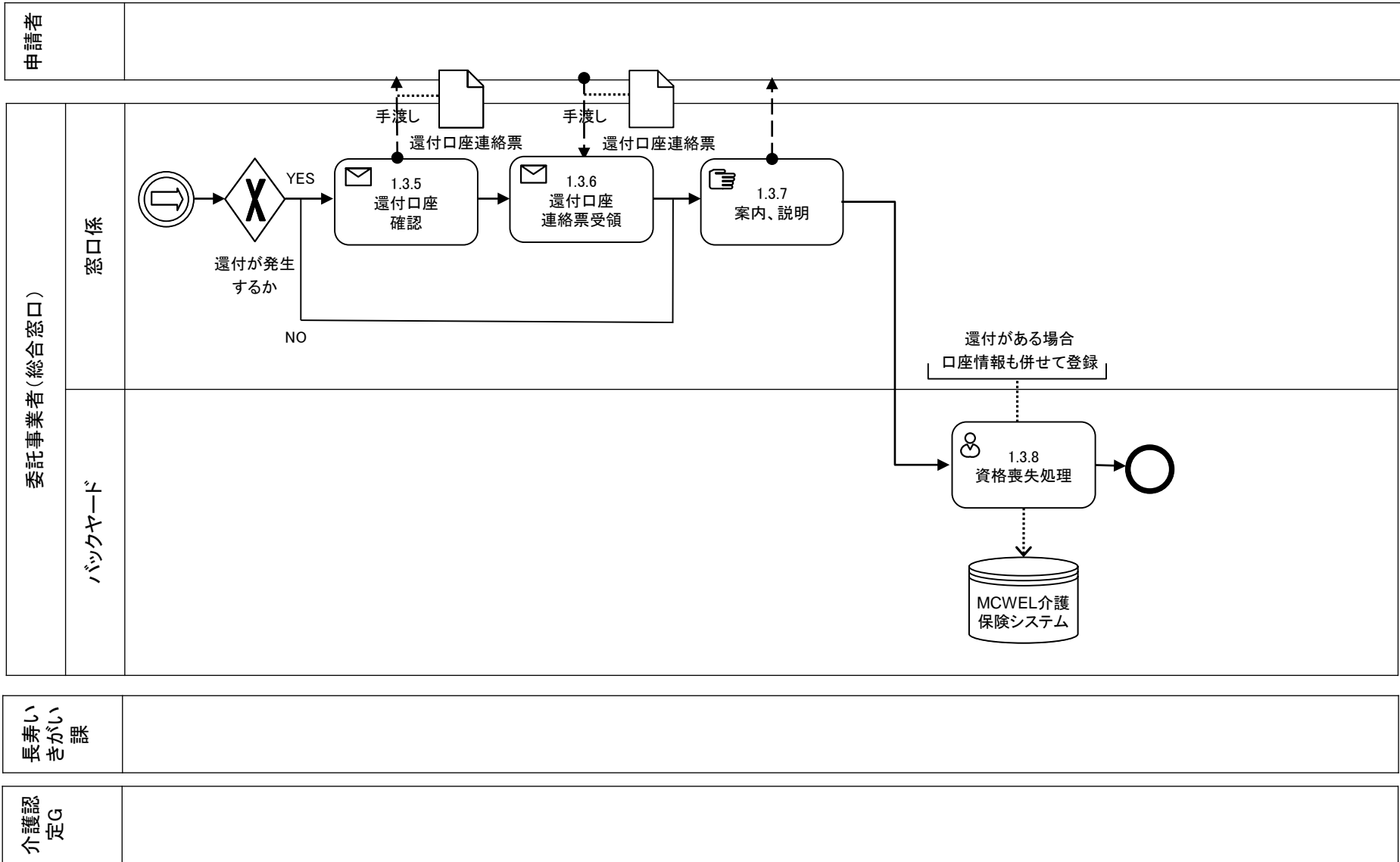
1.介護保険

1.3 資格喪失(1/2)







1.介護保険

1.3 資格喪失(2/2)










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

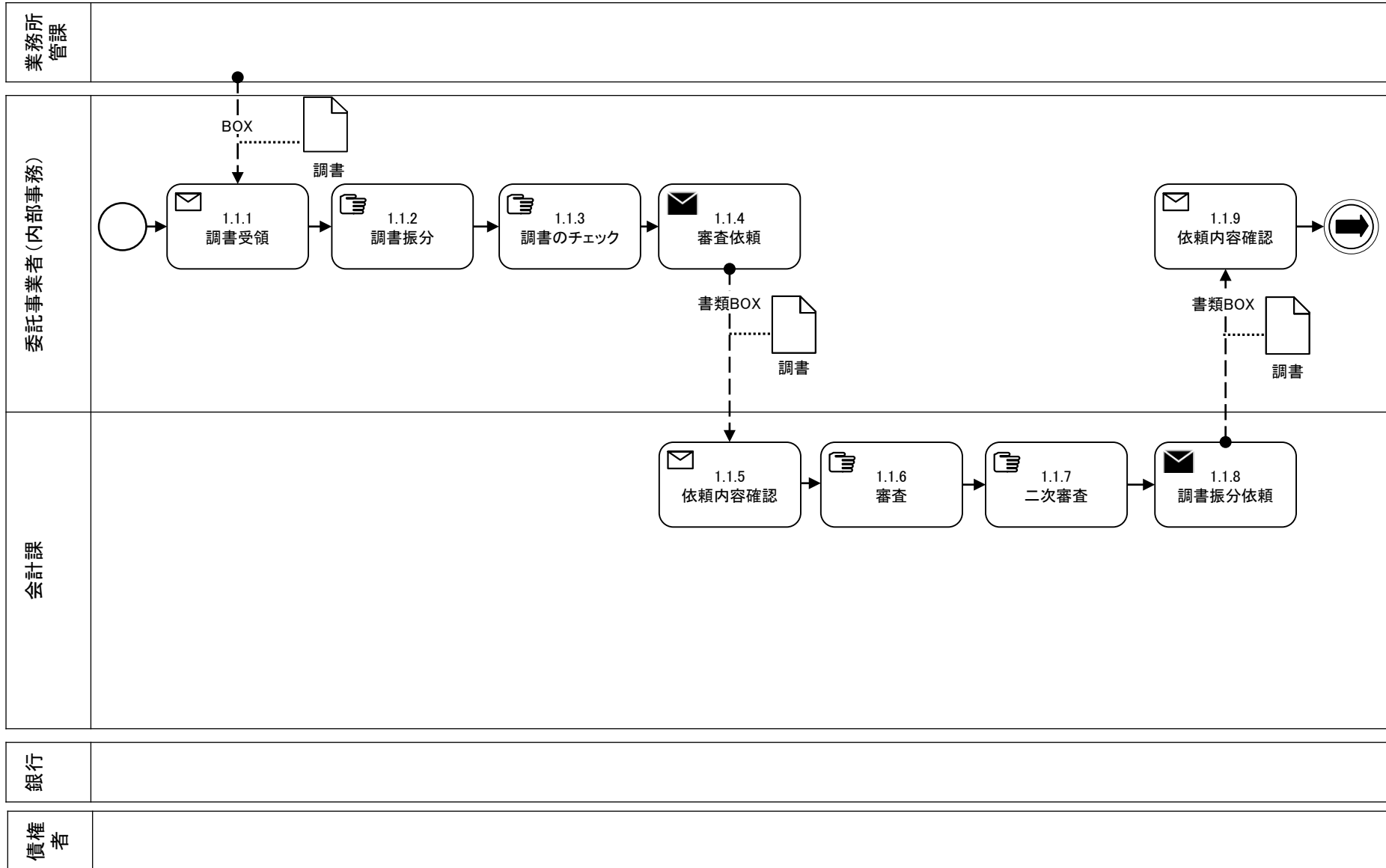
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

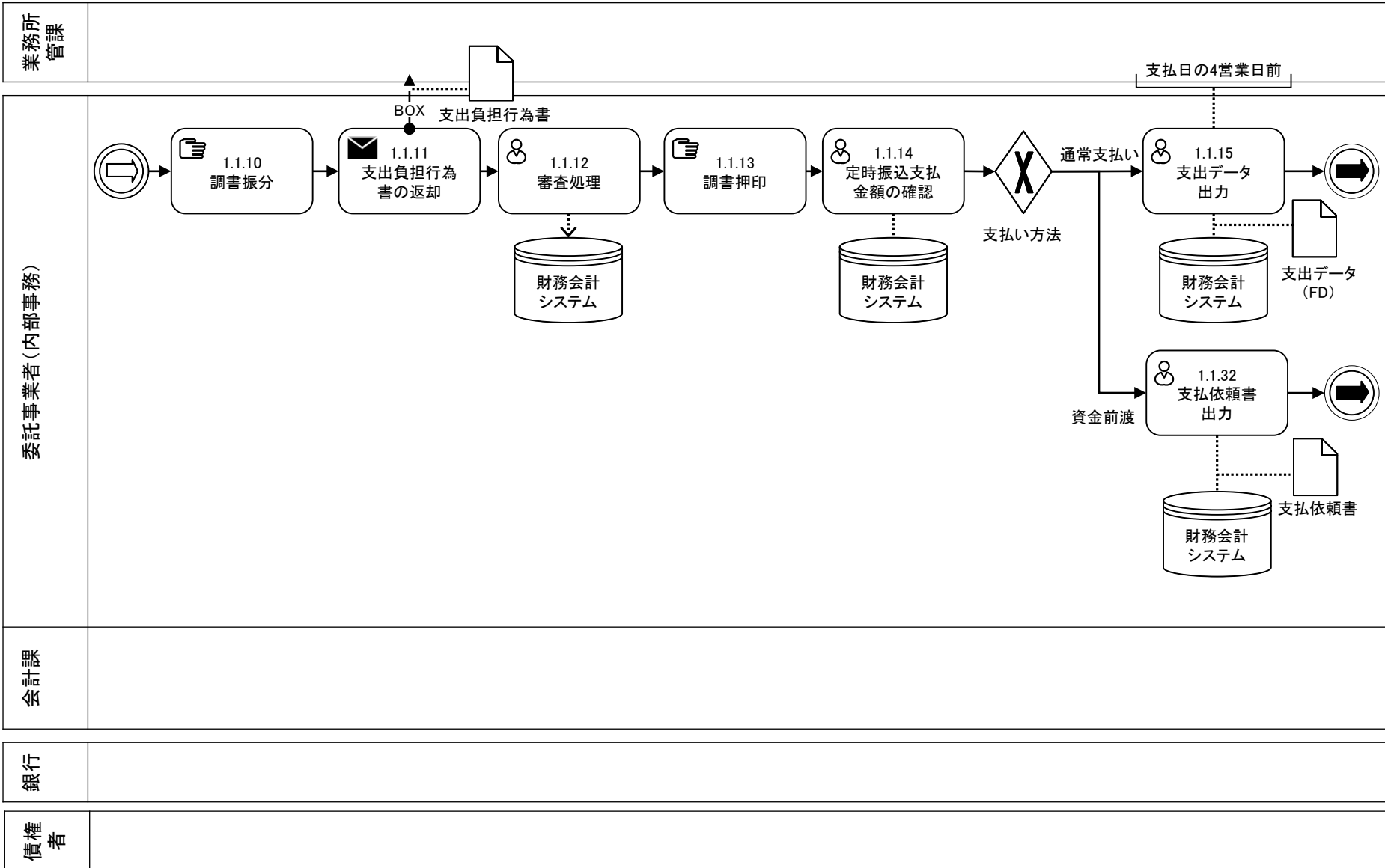
1. 会計

1.1 支払事務 (1/7)



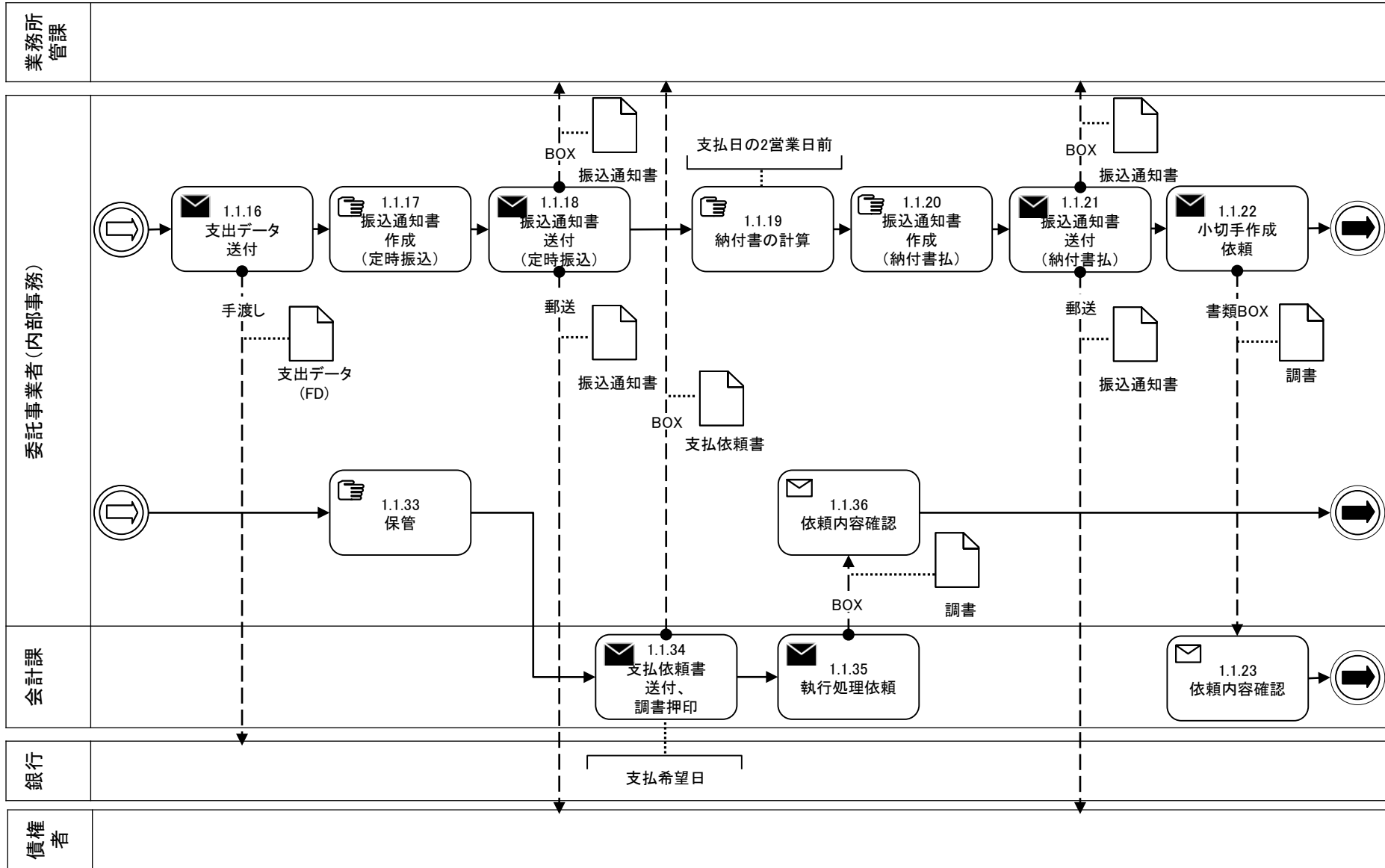
1. 会計

1.1 支払事務 (2/7)



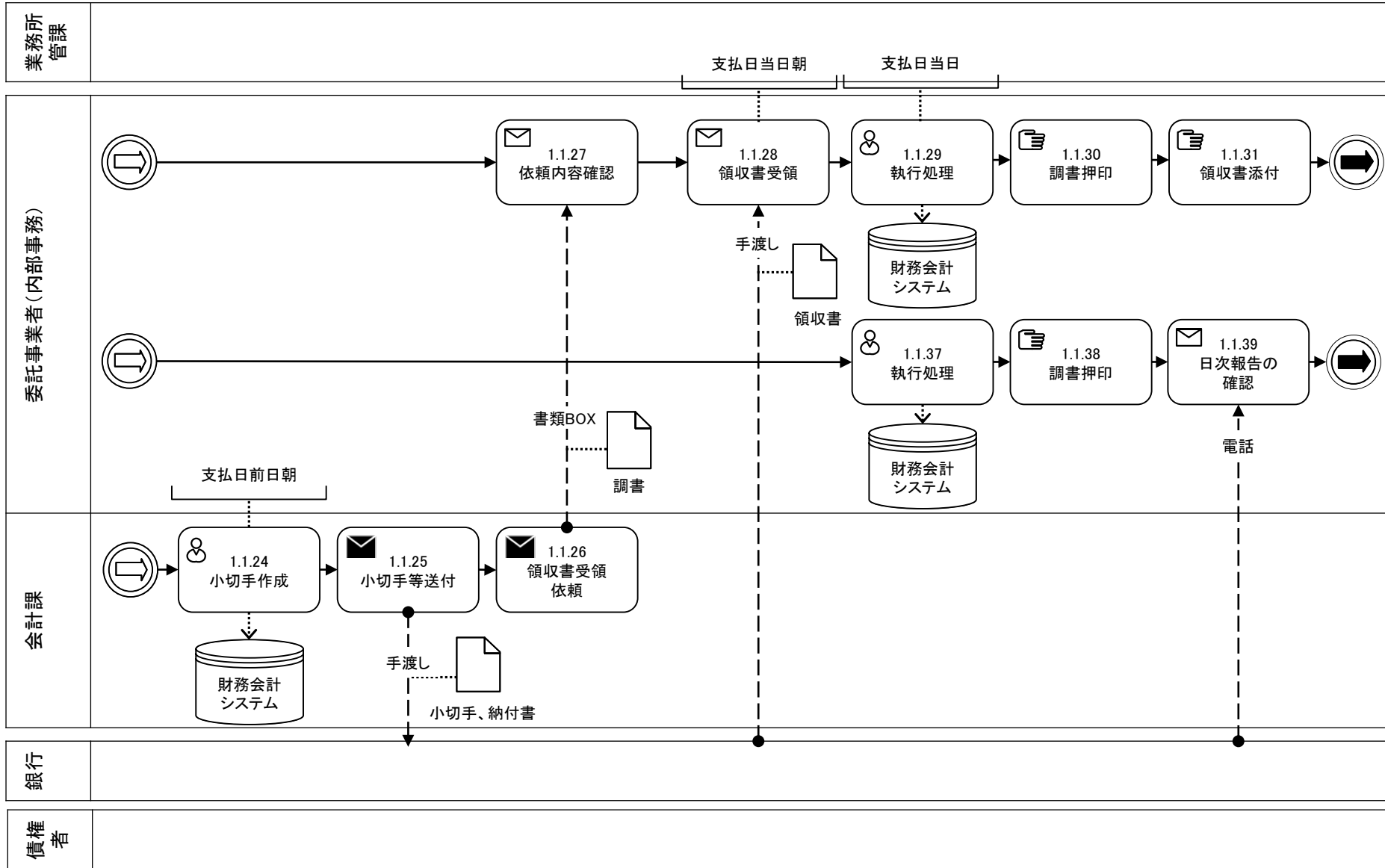
1. 会計

1.1 支払事務 (3/7)



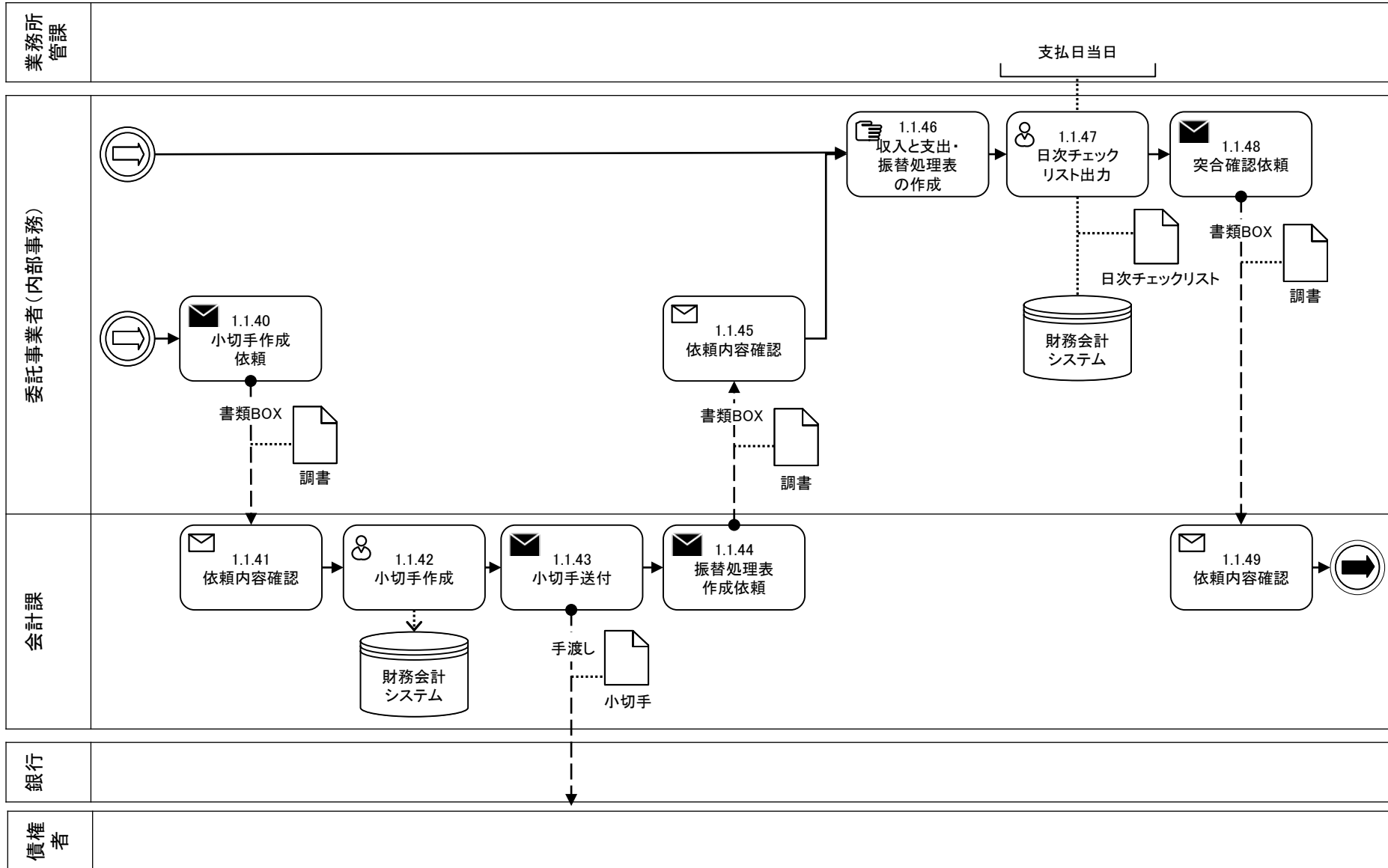
1. 会計

1.1 支払事務 (4/7)



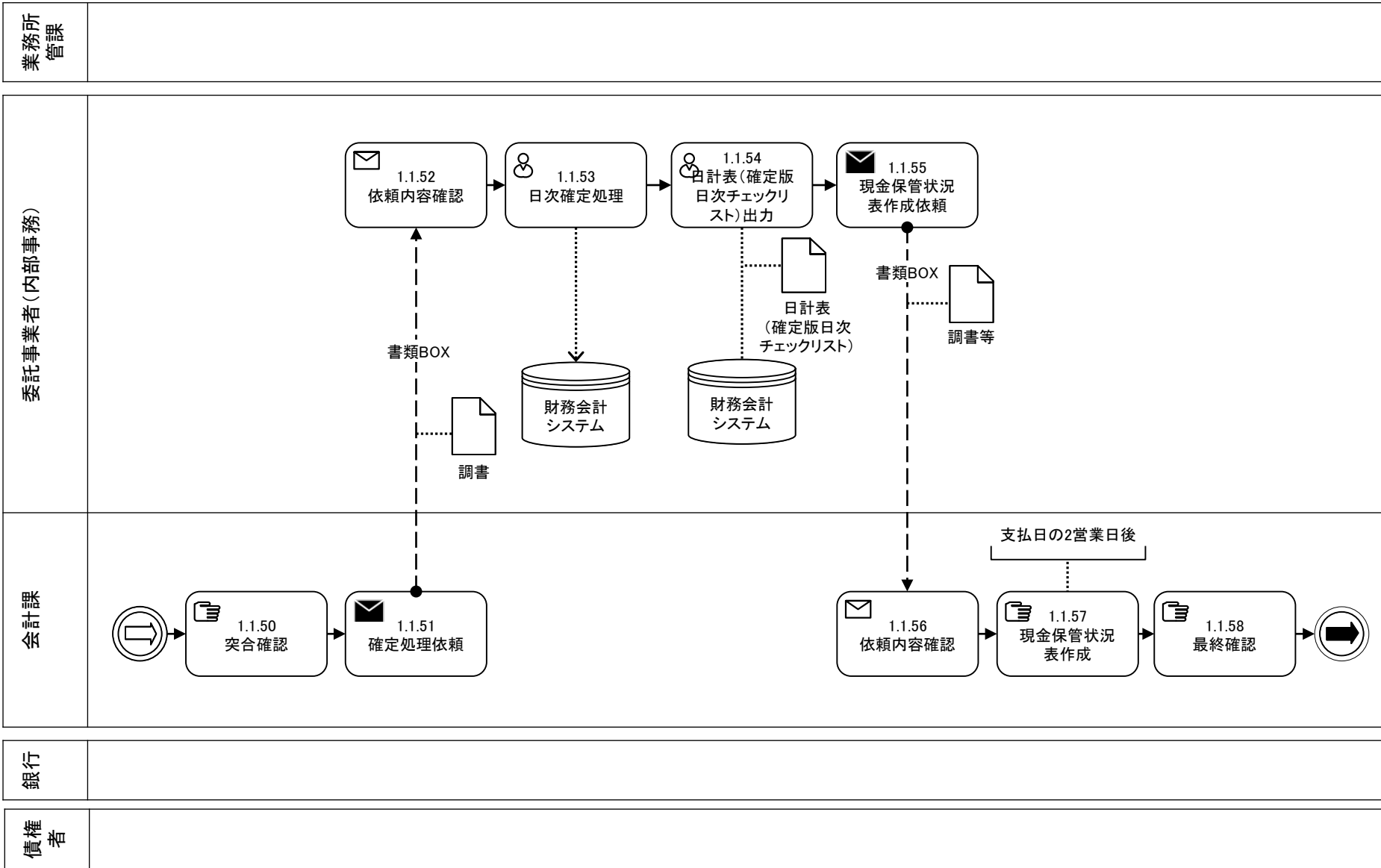
1. 会計

1.1 支払事務 (5/7)



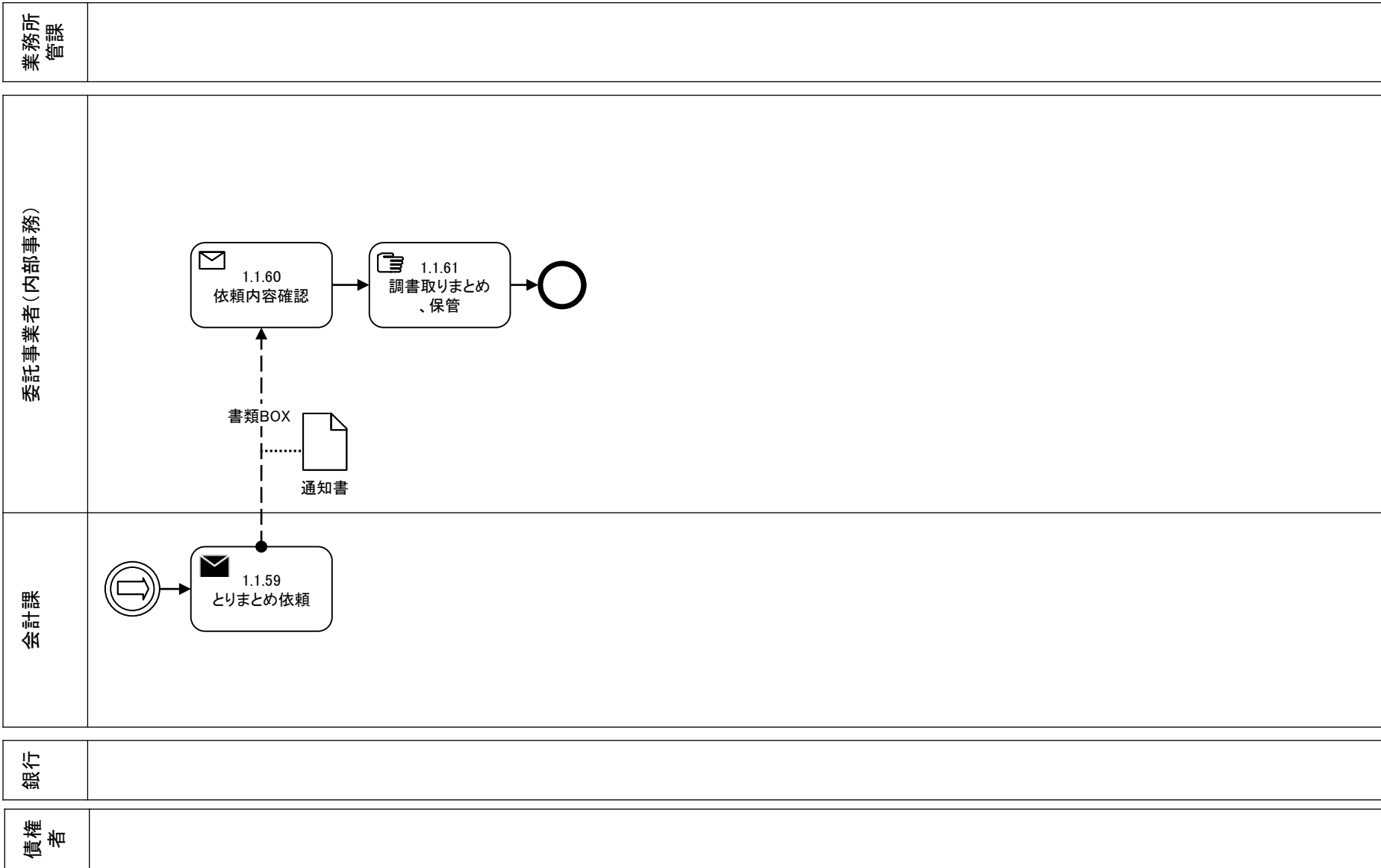
1. 会計

1.1 支払事務 (6/7)



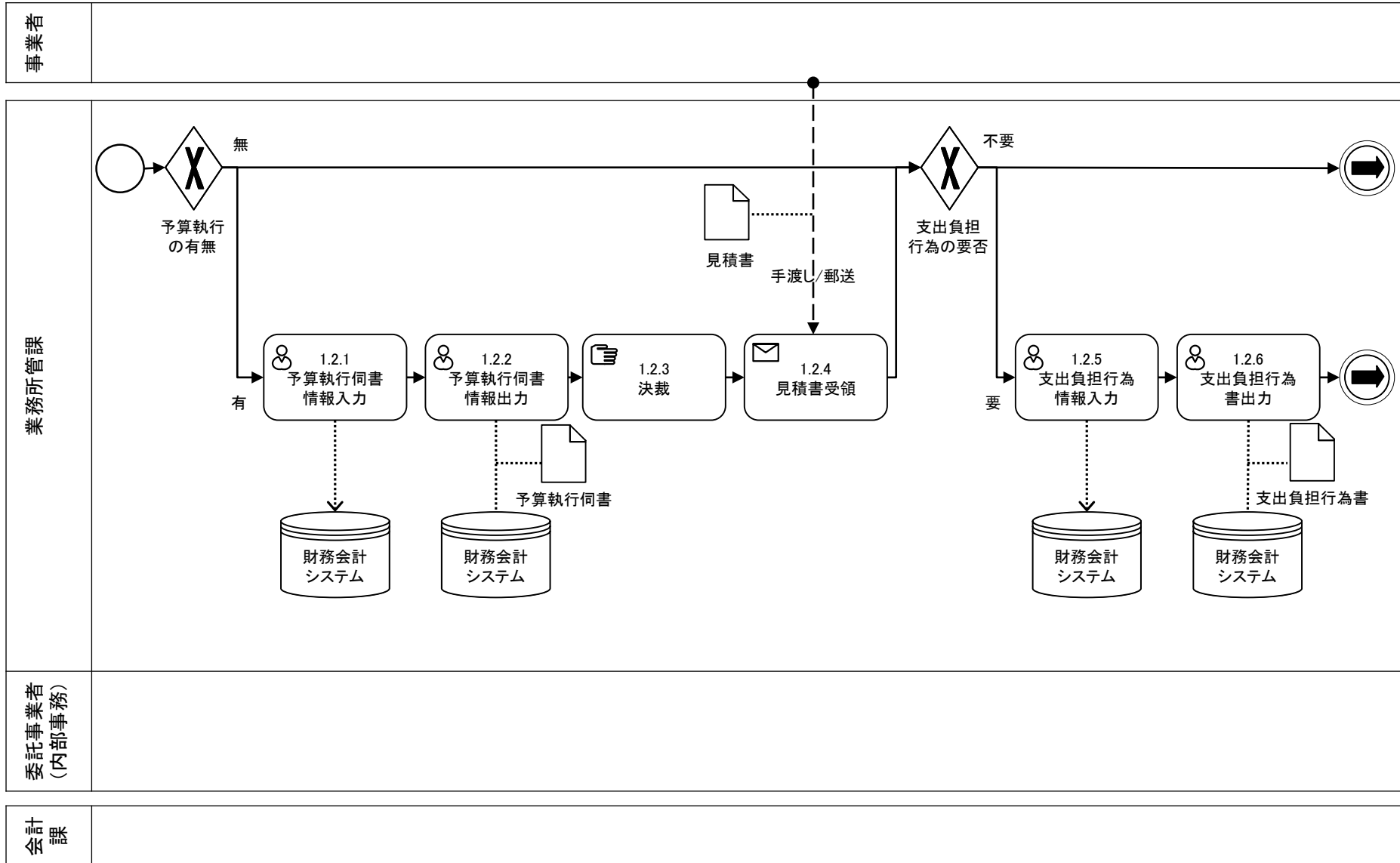
1. 会計

1.1 支払事務 (7/7)



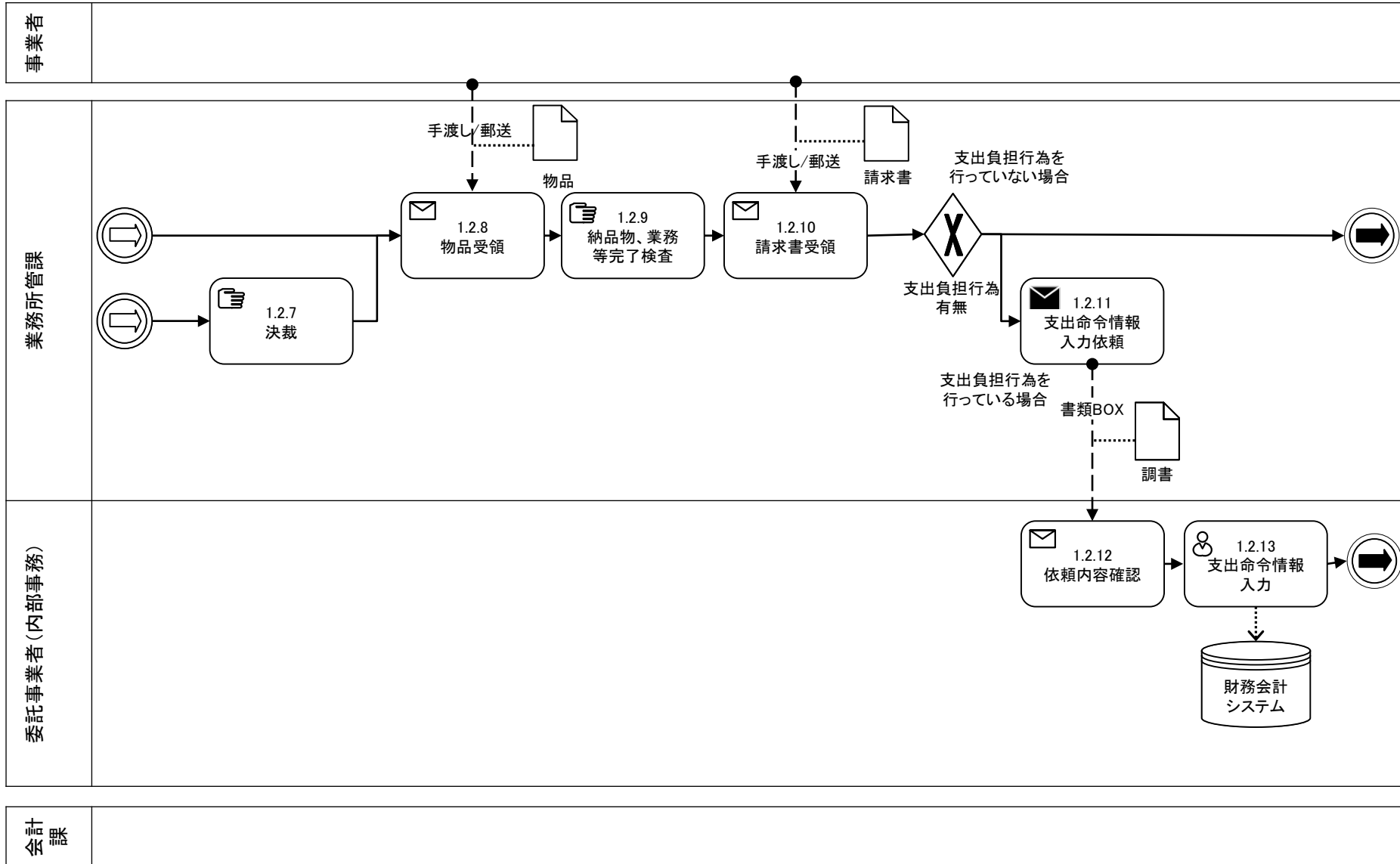
1. 会計

1.2 調書作成 (1/4)



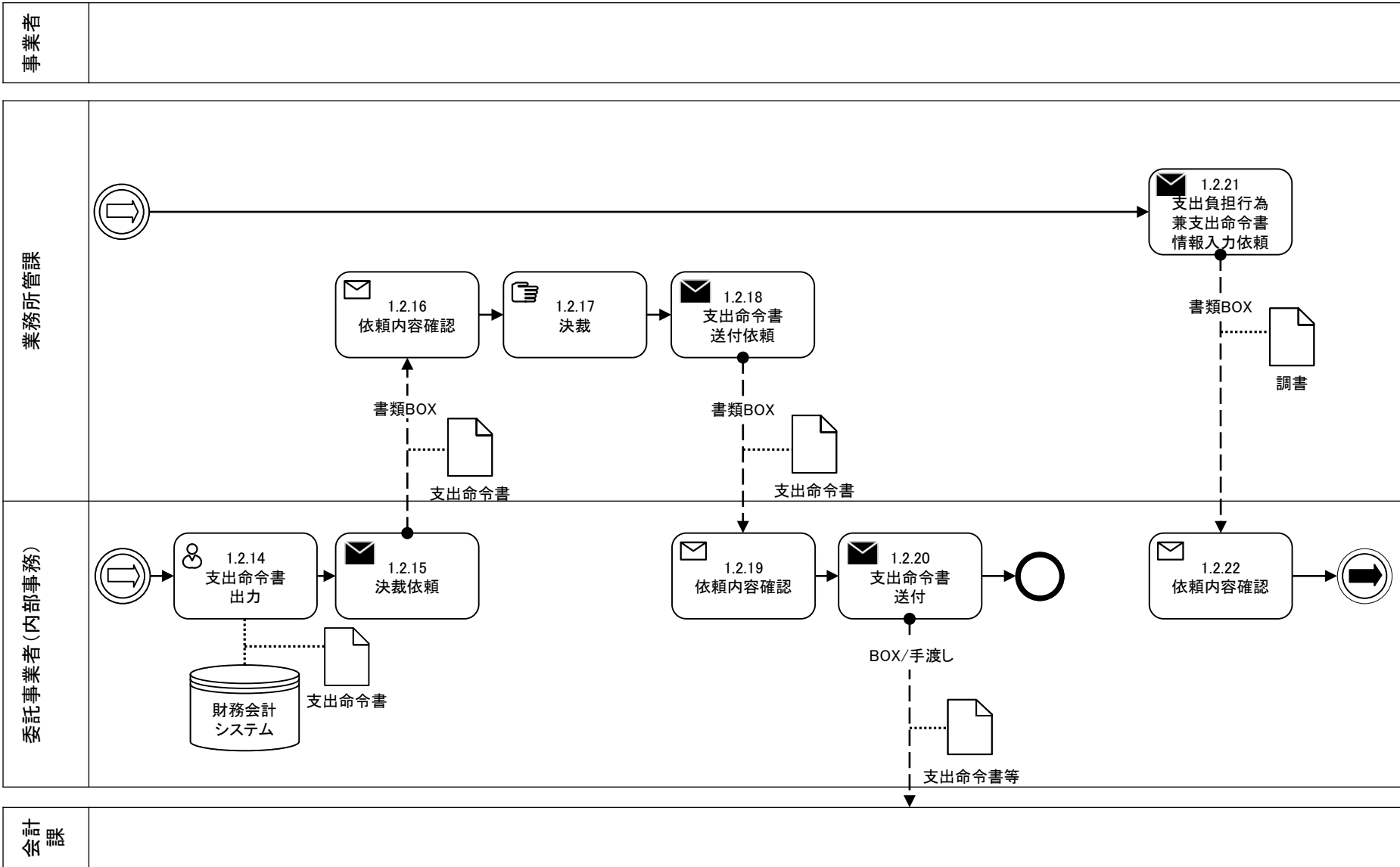
1. 会計

1.2 調書作成 (2/4)



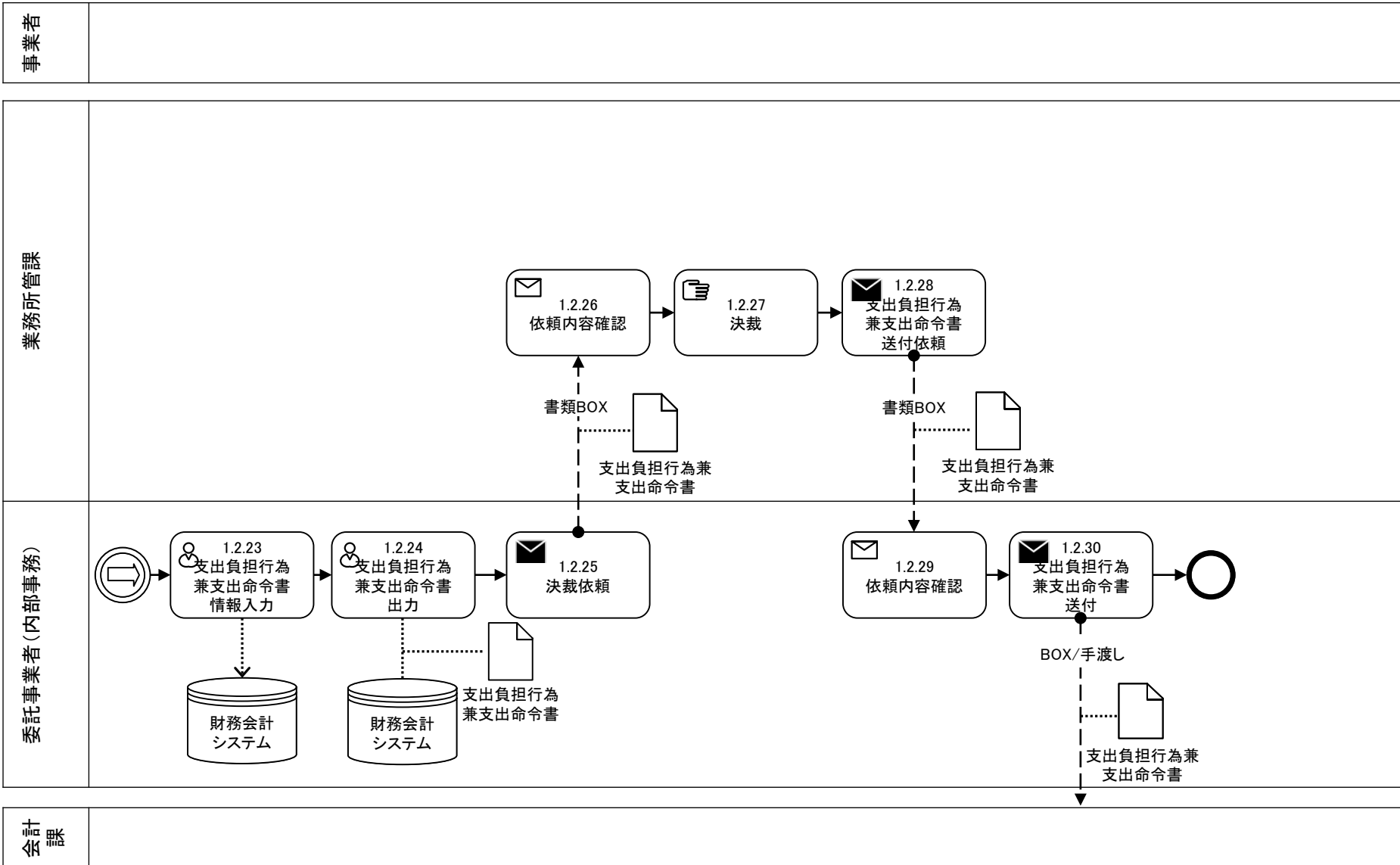
1. 会計

1.2 調書作成 (3/4)



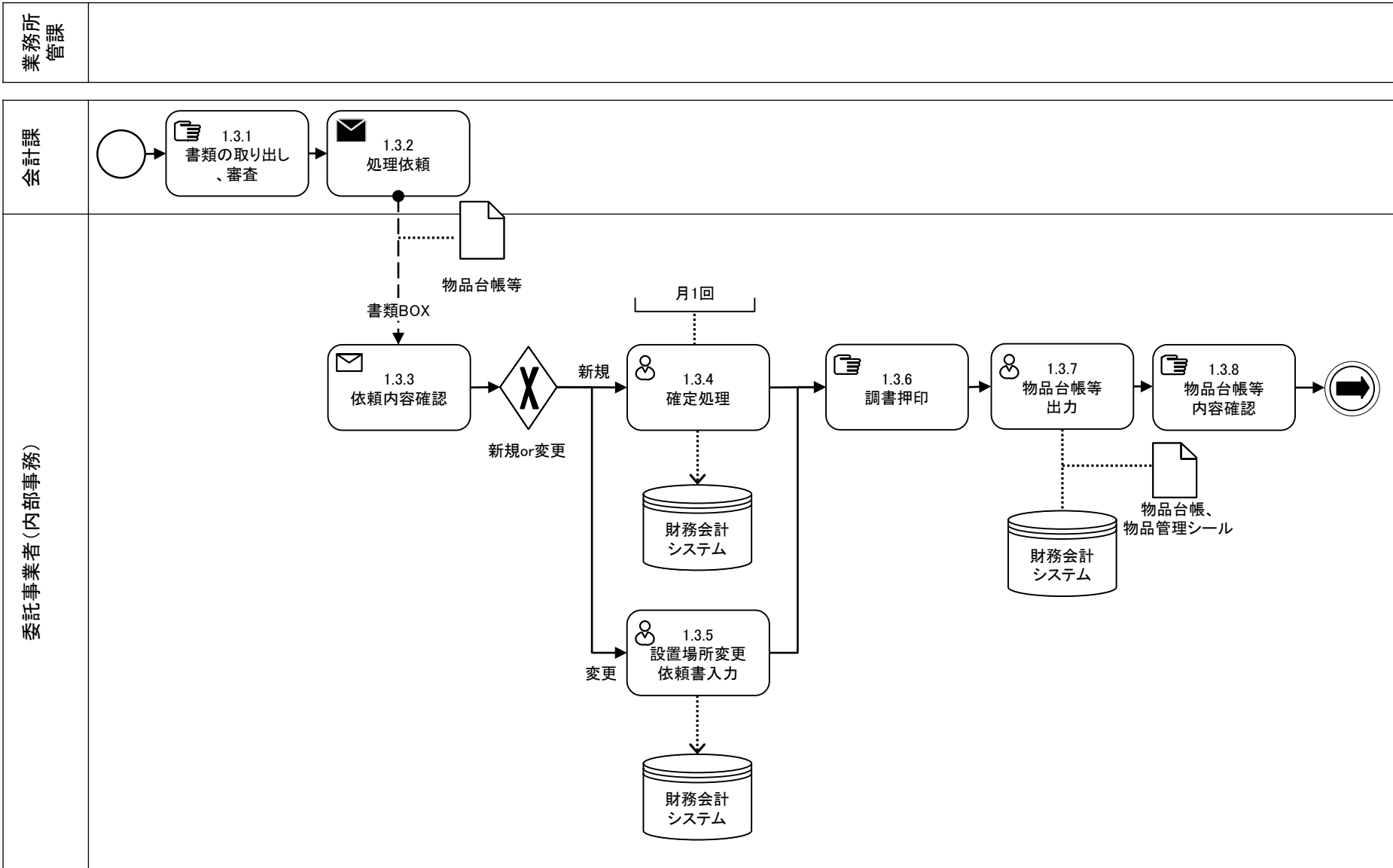
1. 会計

1.2 調書作成 (4/4)



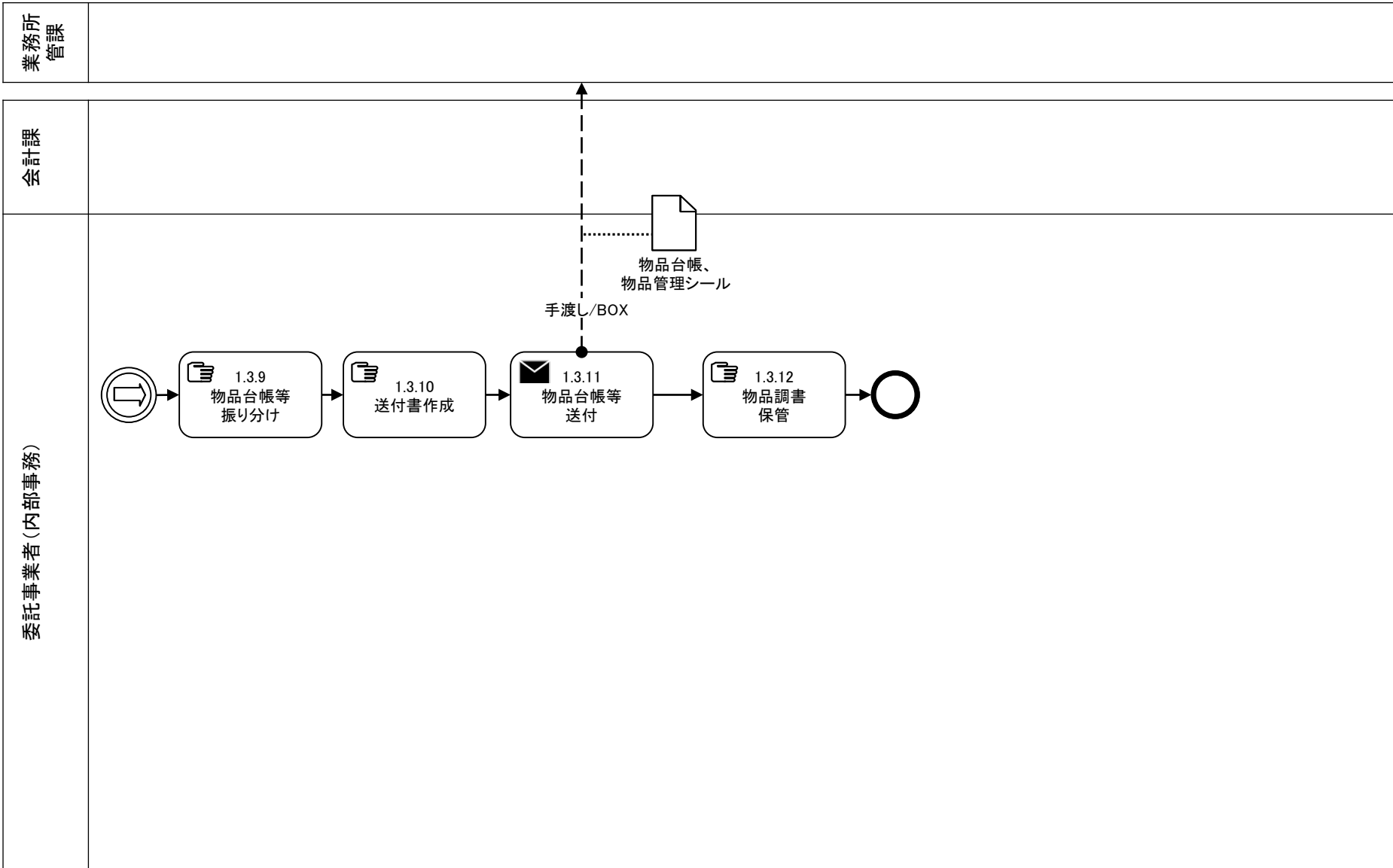
1. 会計

1.3 物品台帳月次処理 (1/2)







1. 会計

1.3 物品台帳月次処理 (2/2)










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

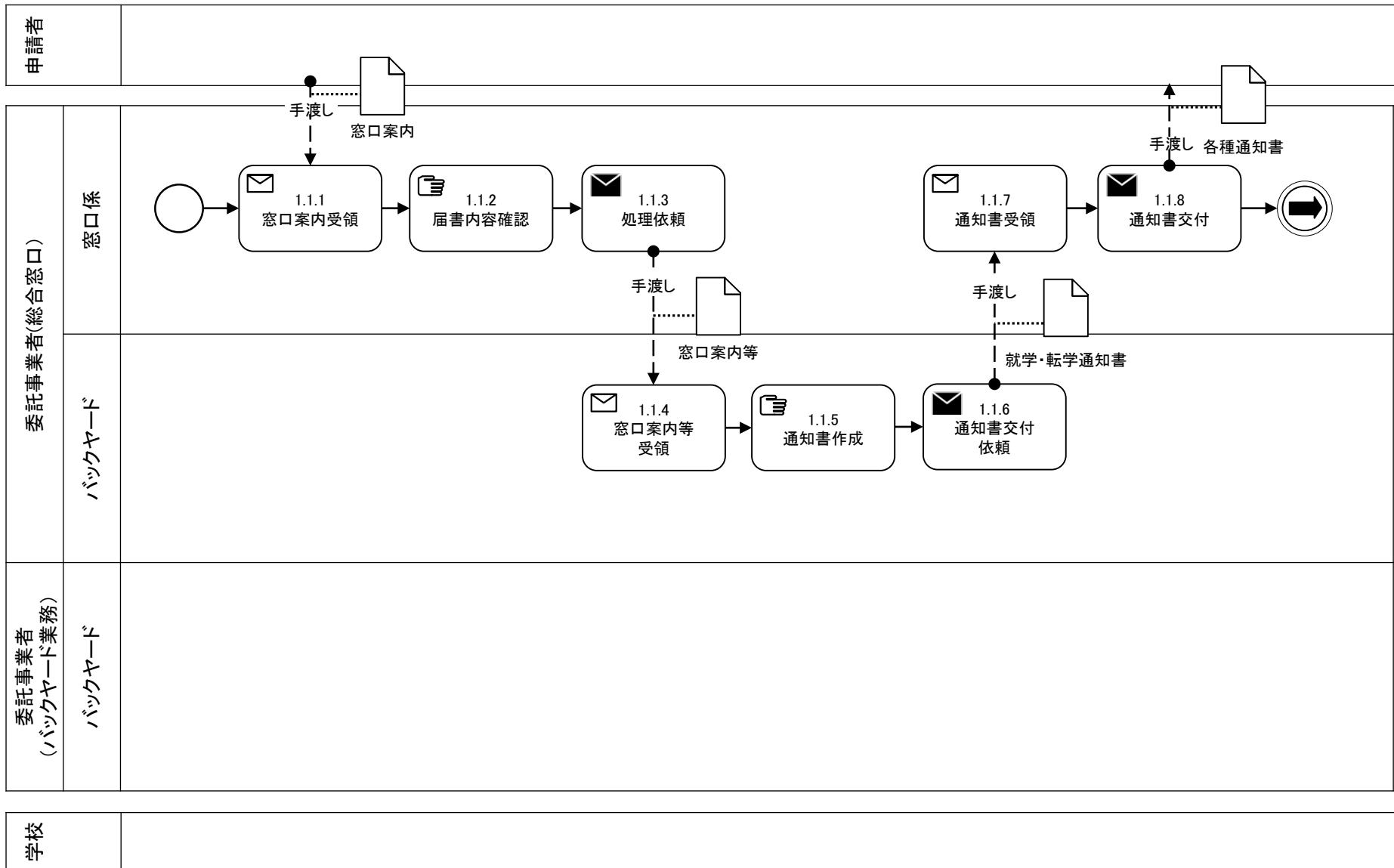
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

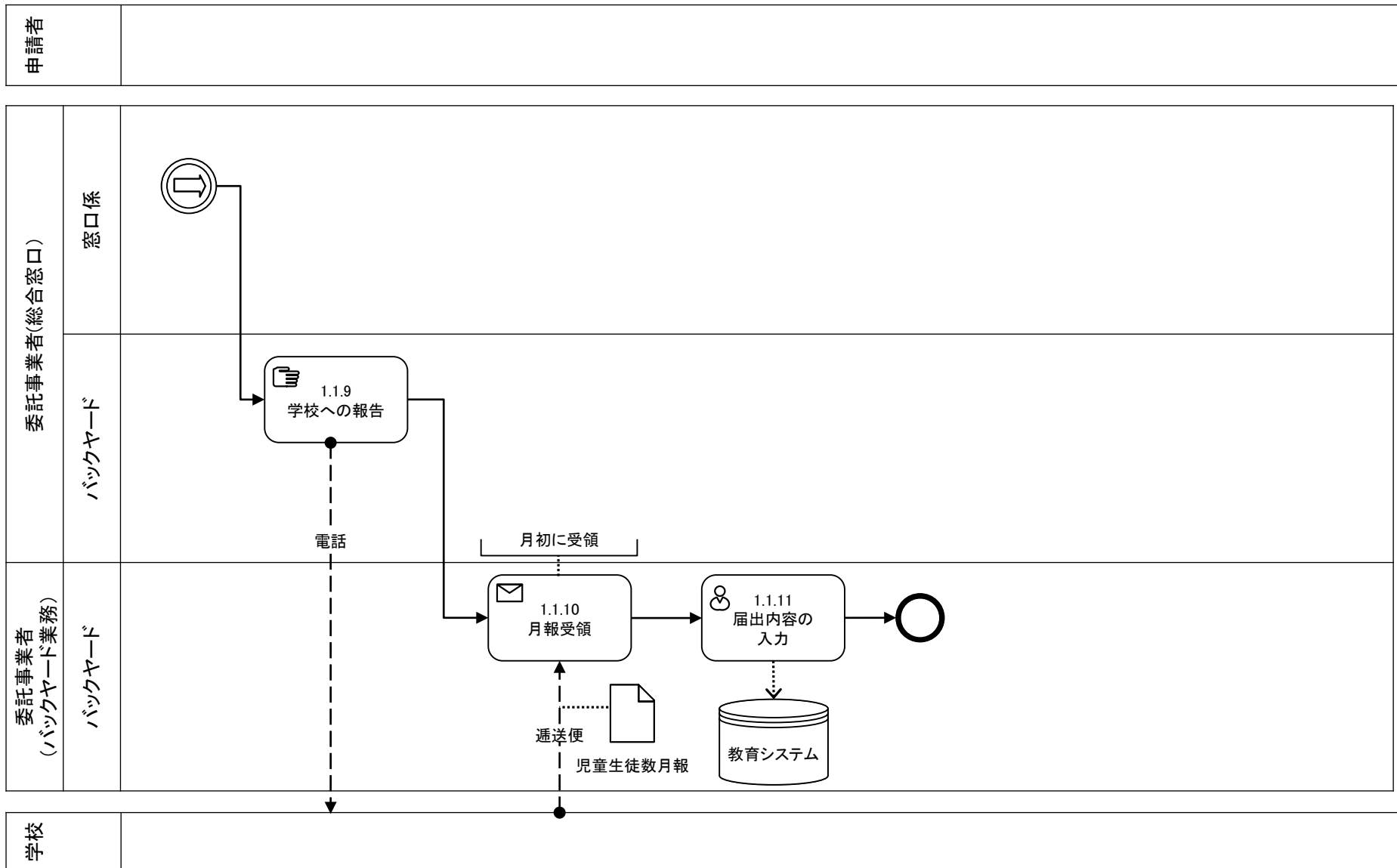
1. 小・中学校の入学・転校手続き

1.1 小・中学校の入学・転校手続き（入学・転校の手続き処理）（1/2）

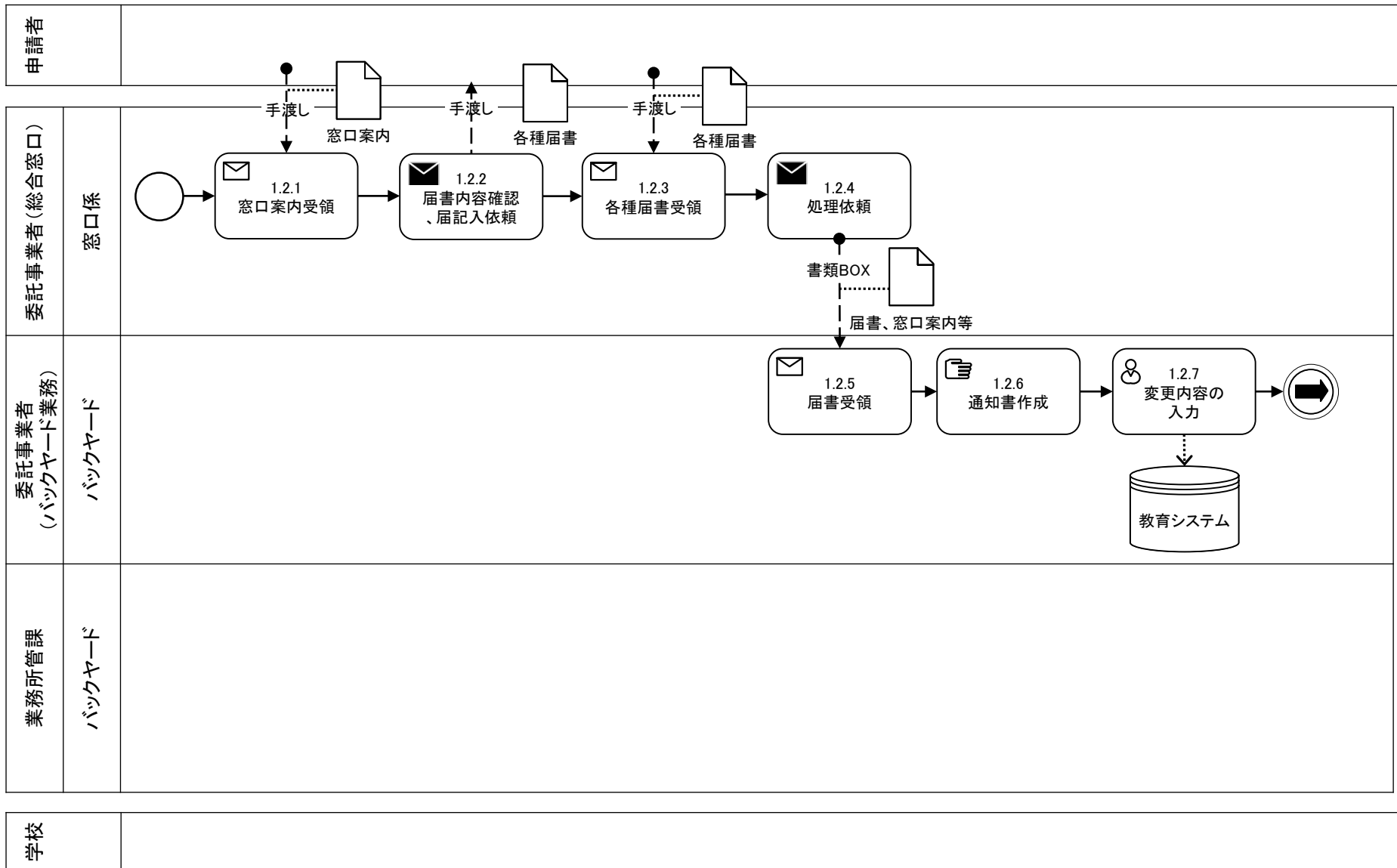


1. 小・中学校の入学・転校手続き

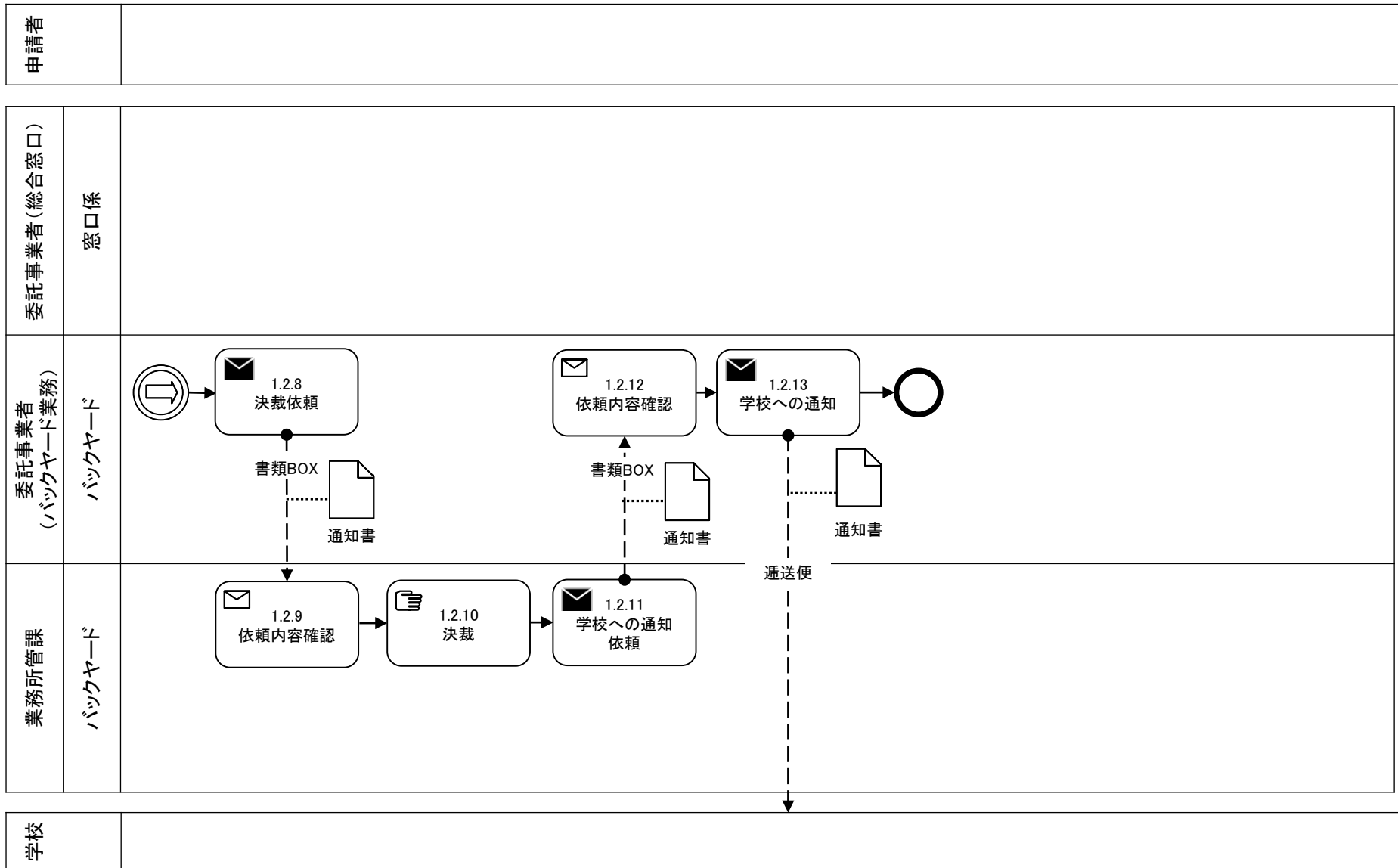
1.1 小・中学校の入学・転校手続き（入学・転校の手続き処理）（2/2）



1. 小・中学校の入学・転校手続き
 1.2 区域内での住所変更手続き (1/2)

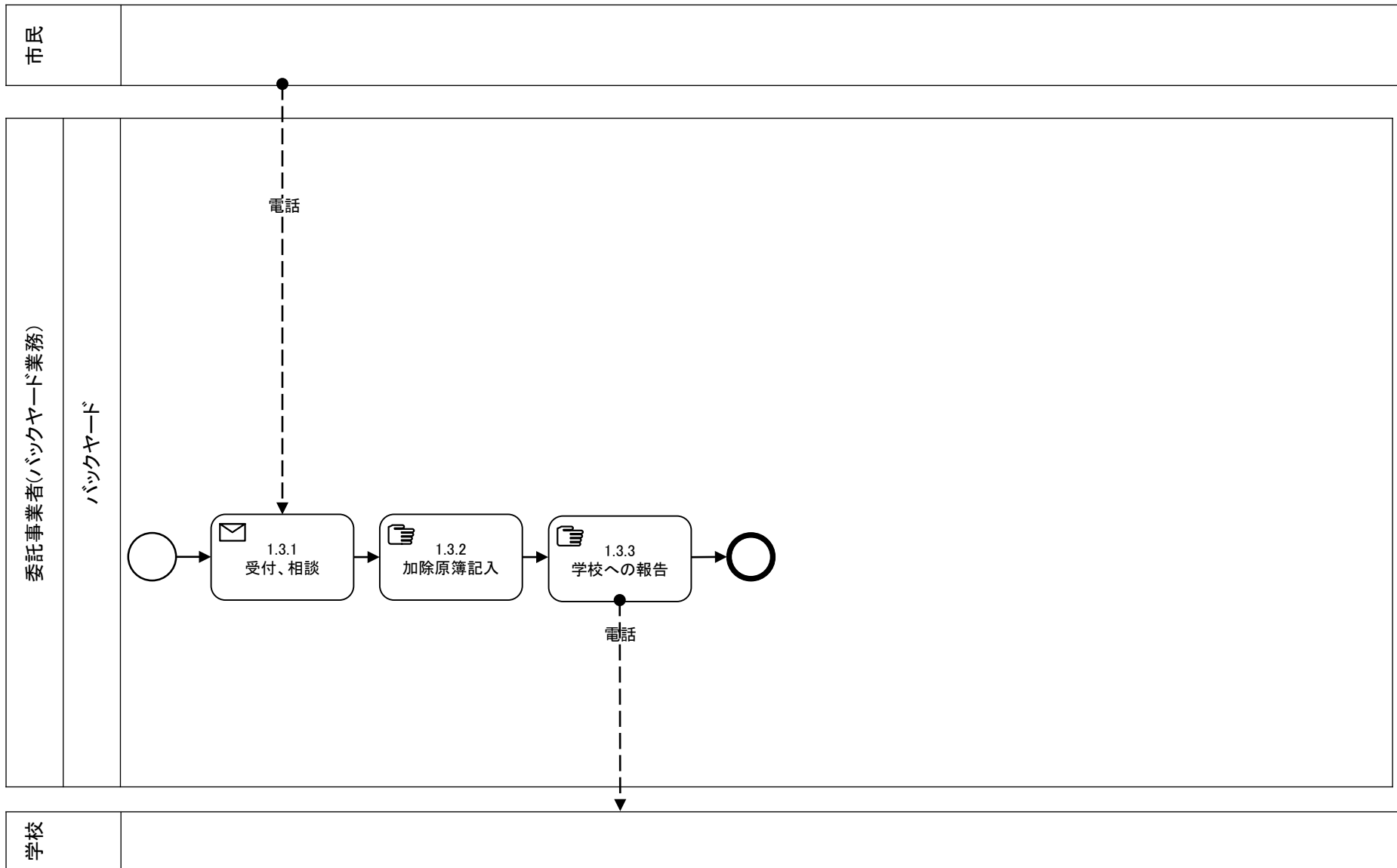


1. 小・中学校の入学・転校手続き
 1.2 区域内での住所変更手続き (2/2)



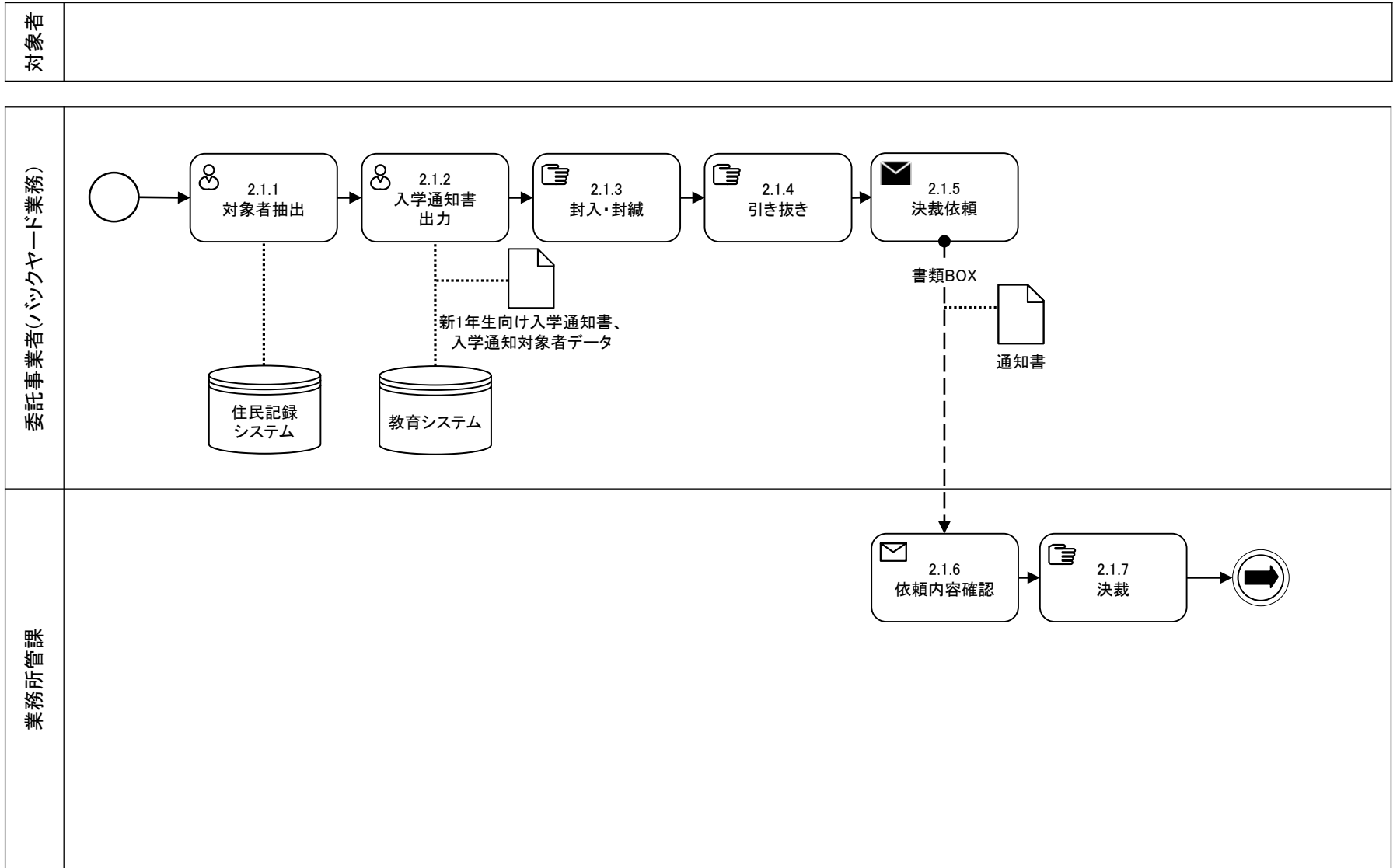
1. 小・中学校の入学・転校手続き

1.3 予定者受付



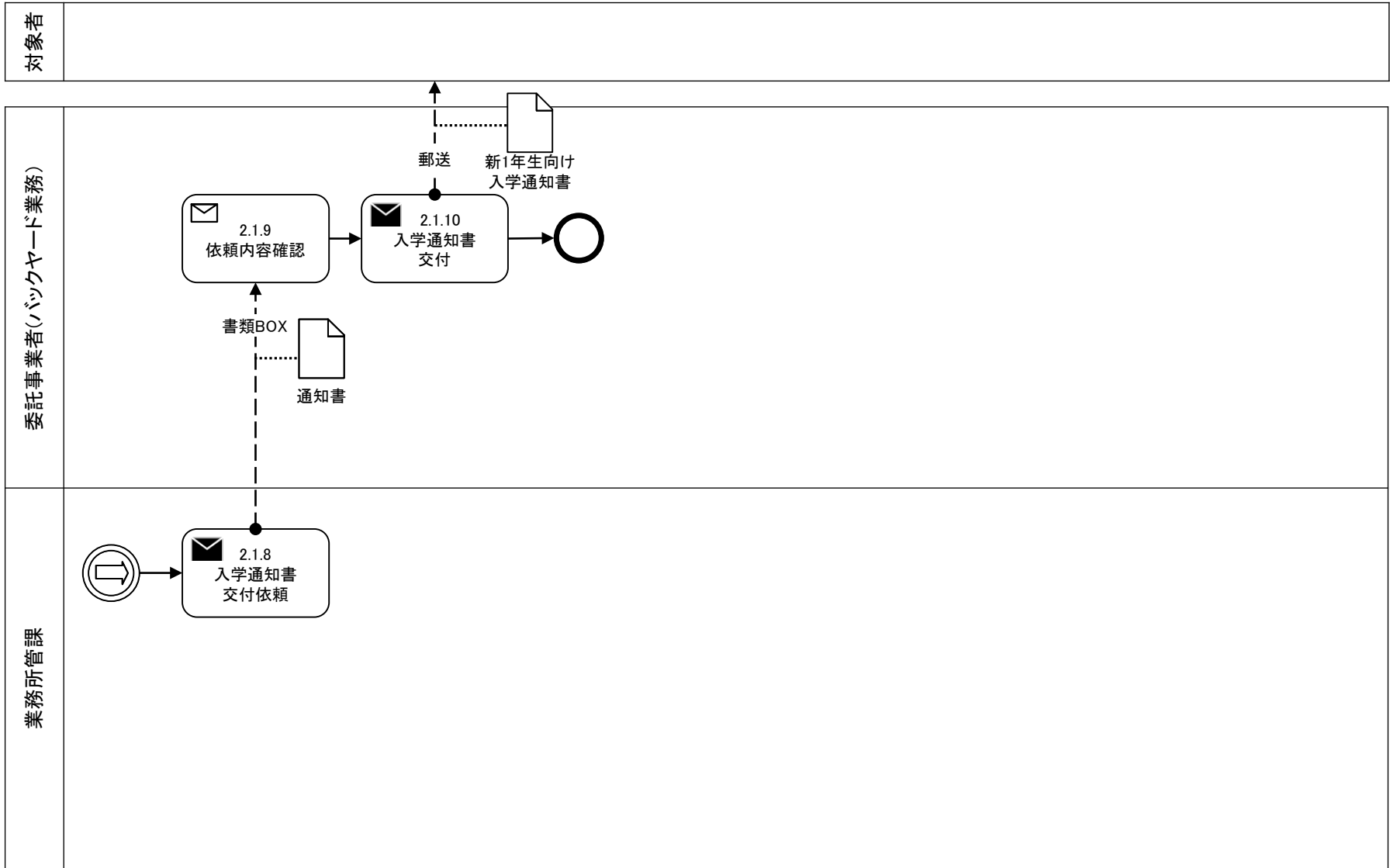
2. 新1年生向け入学通知書作成・発送

2.1 新1年生向け入学通知書作成・発送 (1/2)



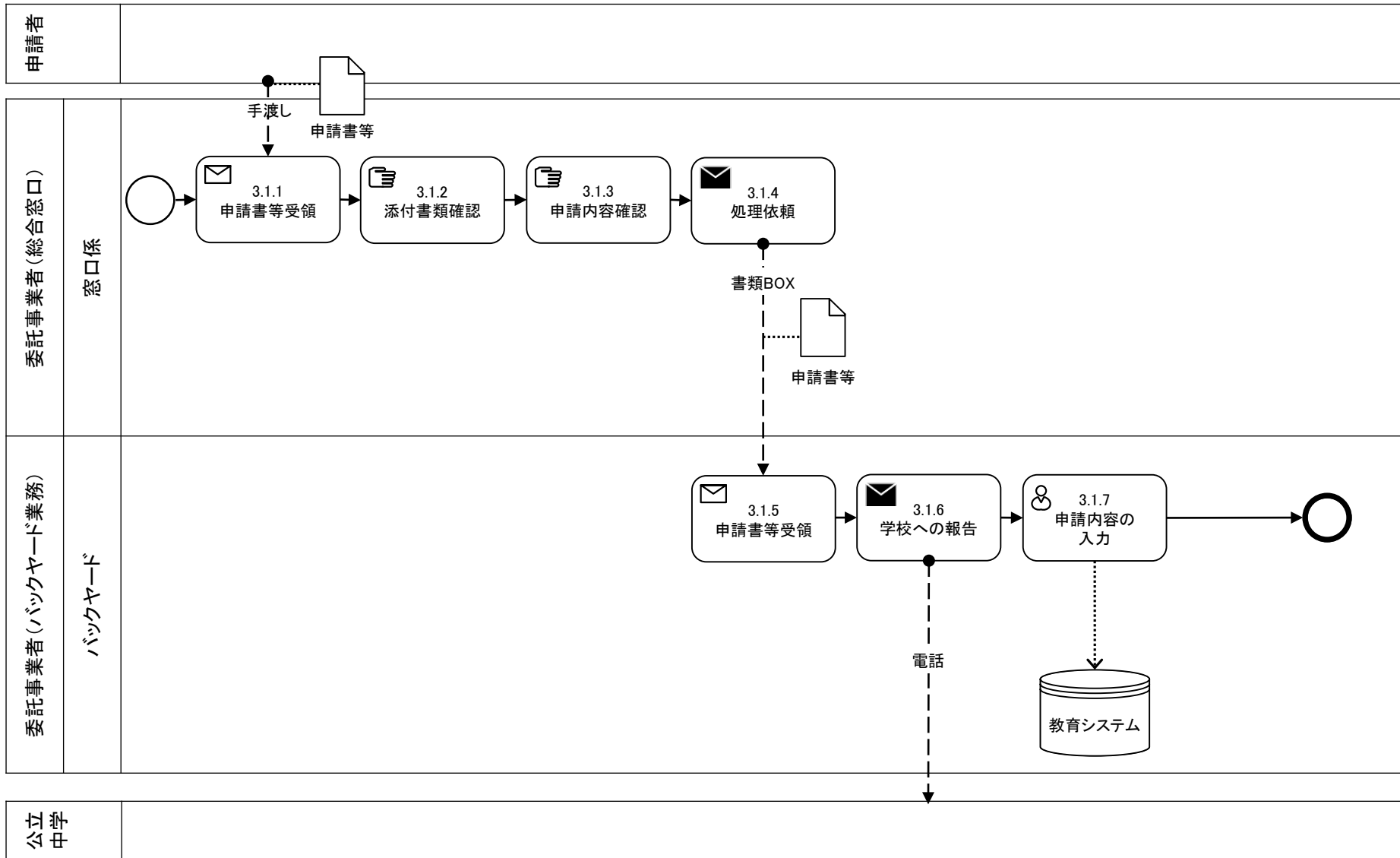
2. 新1年生向け入学通知書作成・発送

2.1 新1年生向け入学通知書作成・発送 (2/2)



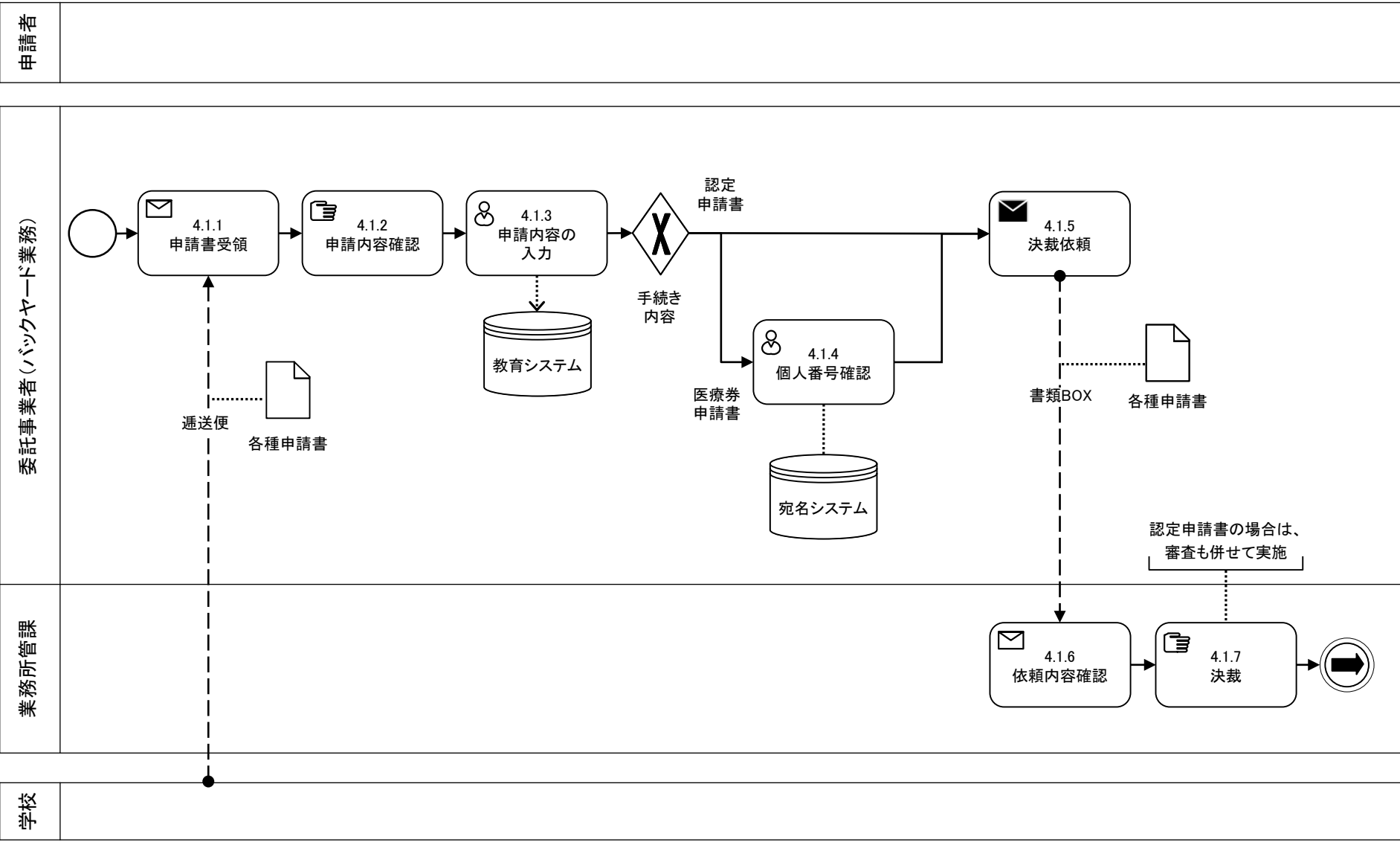
3. 私立入学予定者受付・各校通知

3.1 私立入学予定者受付・各校通知



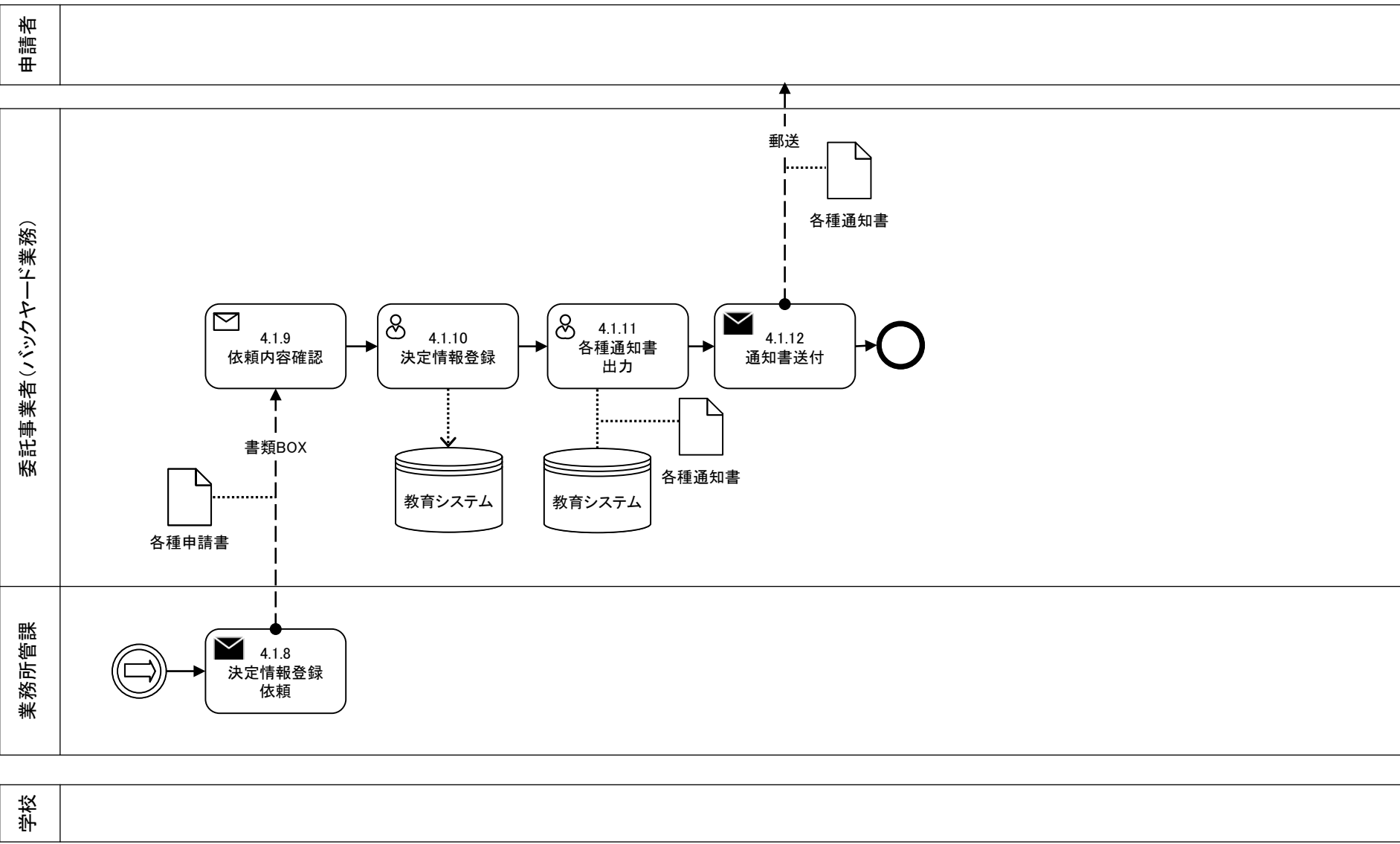
4. 就学援助認定・通知発送

4.1 就学援助認定・通知発送 (1/2)







4. 就学援助認定・通知発送

4.1 就学援助認定・通知発送 (2/2)










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

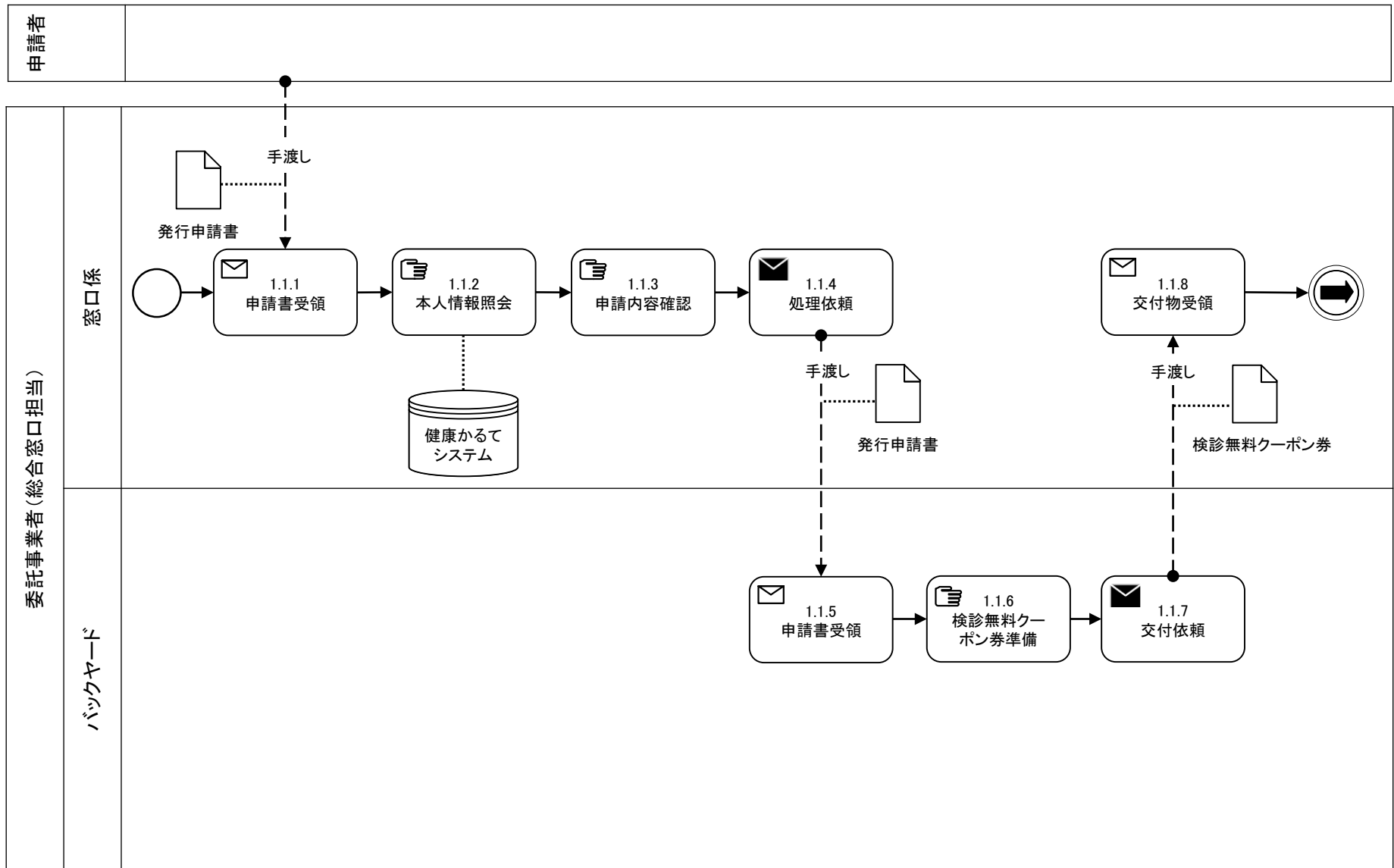
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

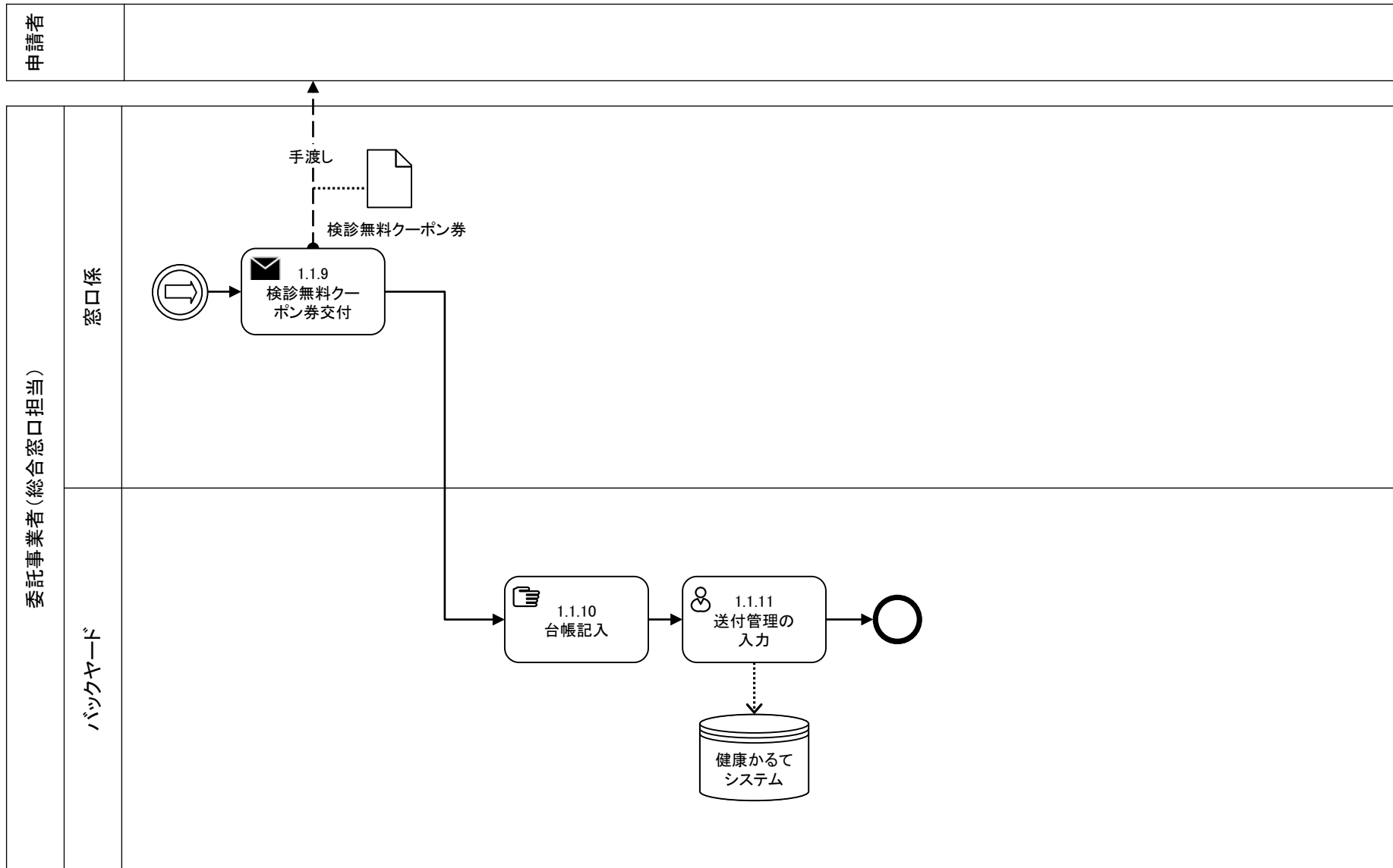
1. 検診無料クーポン券の交付

1.1 再発行・転入者への新規発行 (1/2)







1. 検診無料クーポン券の交付

1.1 再発行・転入者への新規発行 (2/2)










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

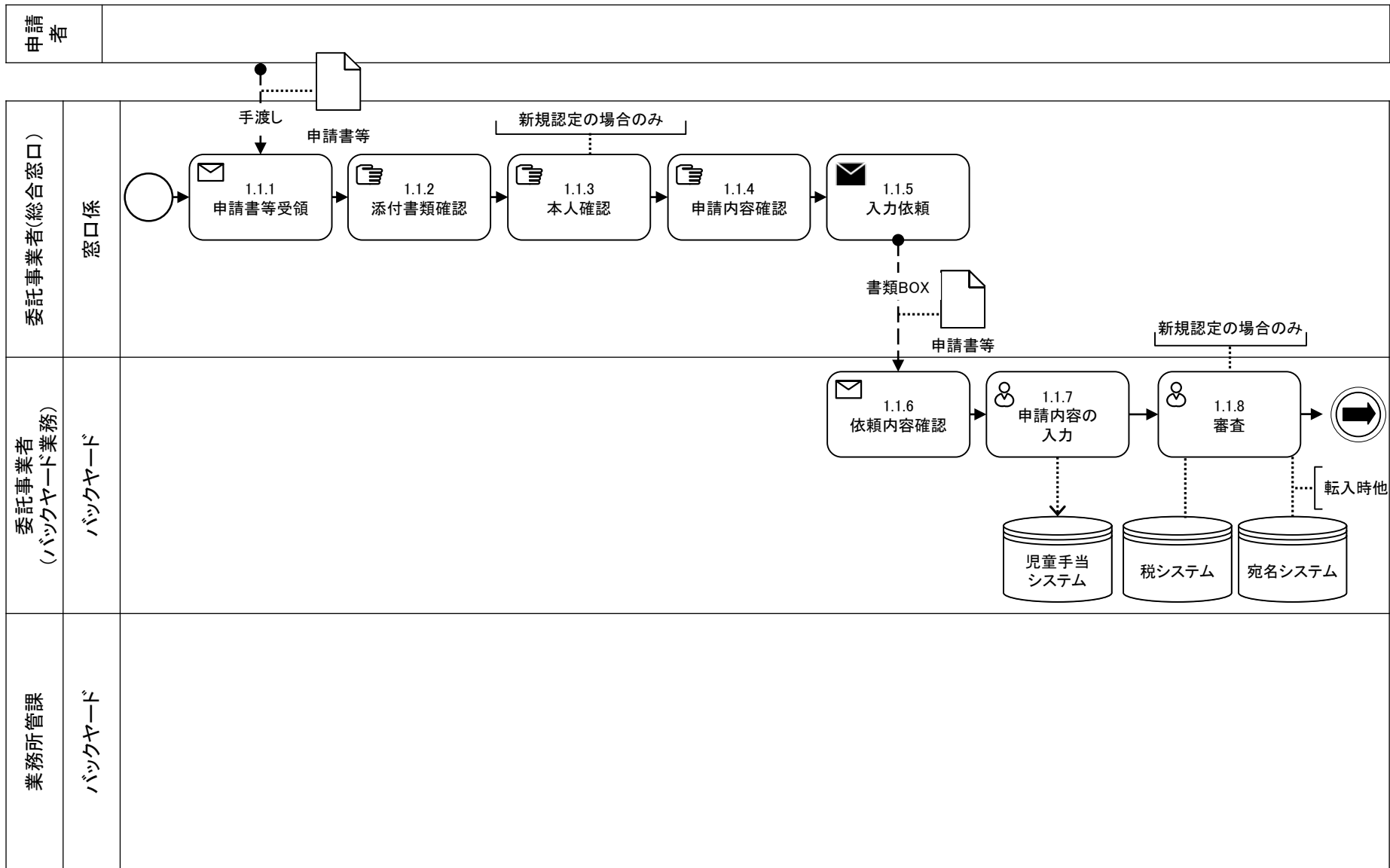
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

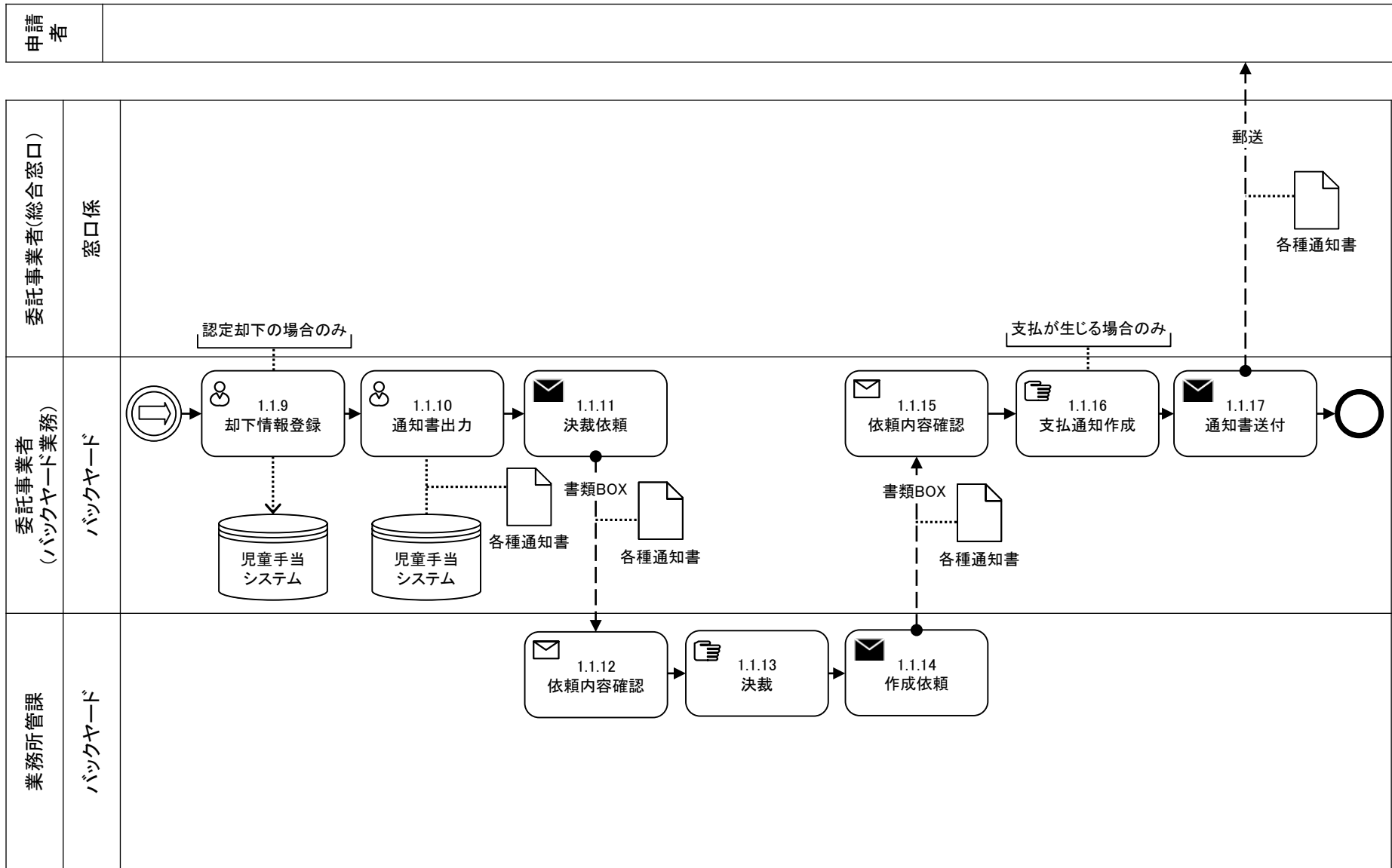
1. 児童手当

1.1 新規認定・資格喪失（転出等）・額改定請求（増額、出生等）（1/2）



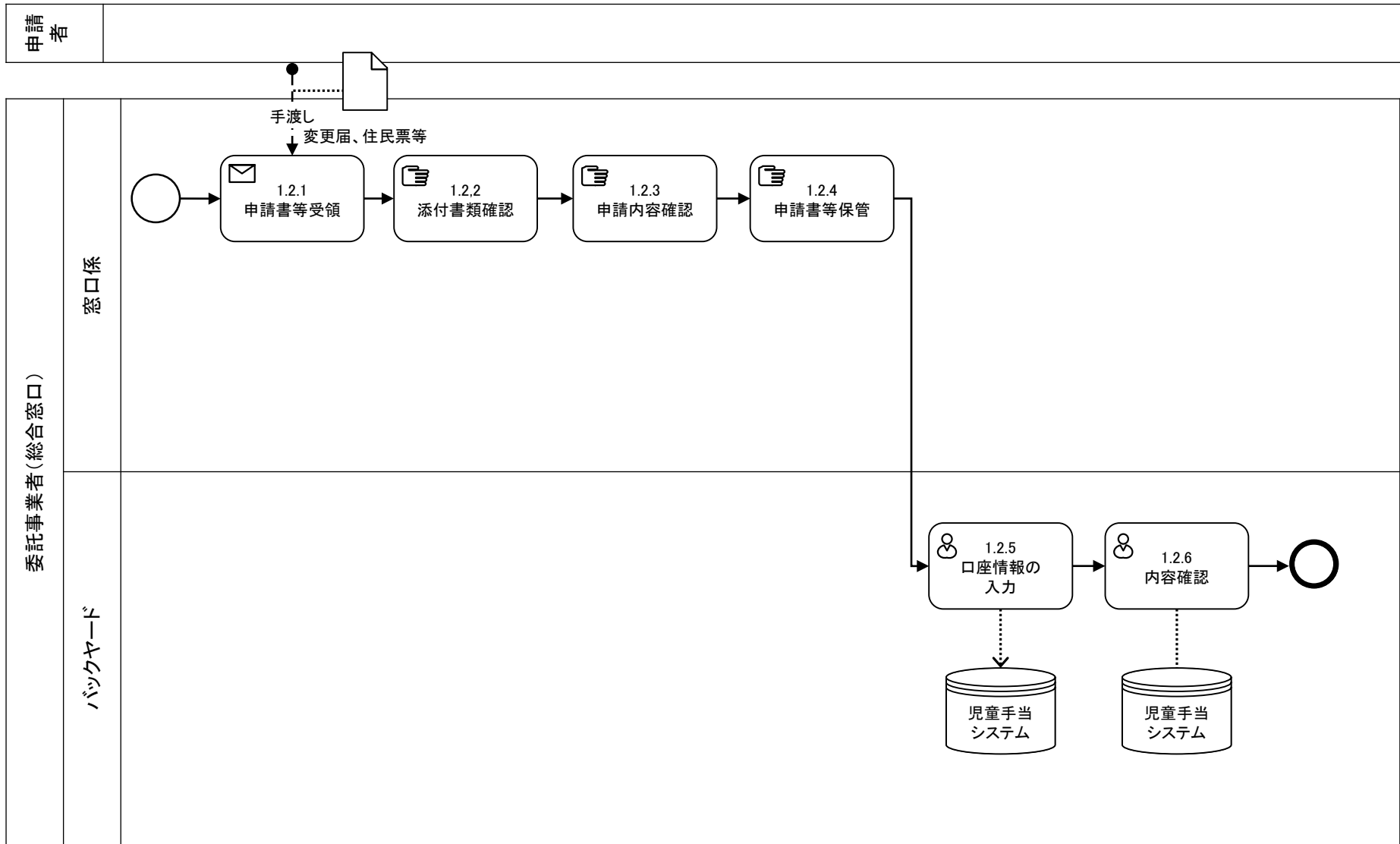
1. 児童手当

1.1 新規認定・資格喪失（転出等）・額改定請求（増額、出生等）（2/2）



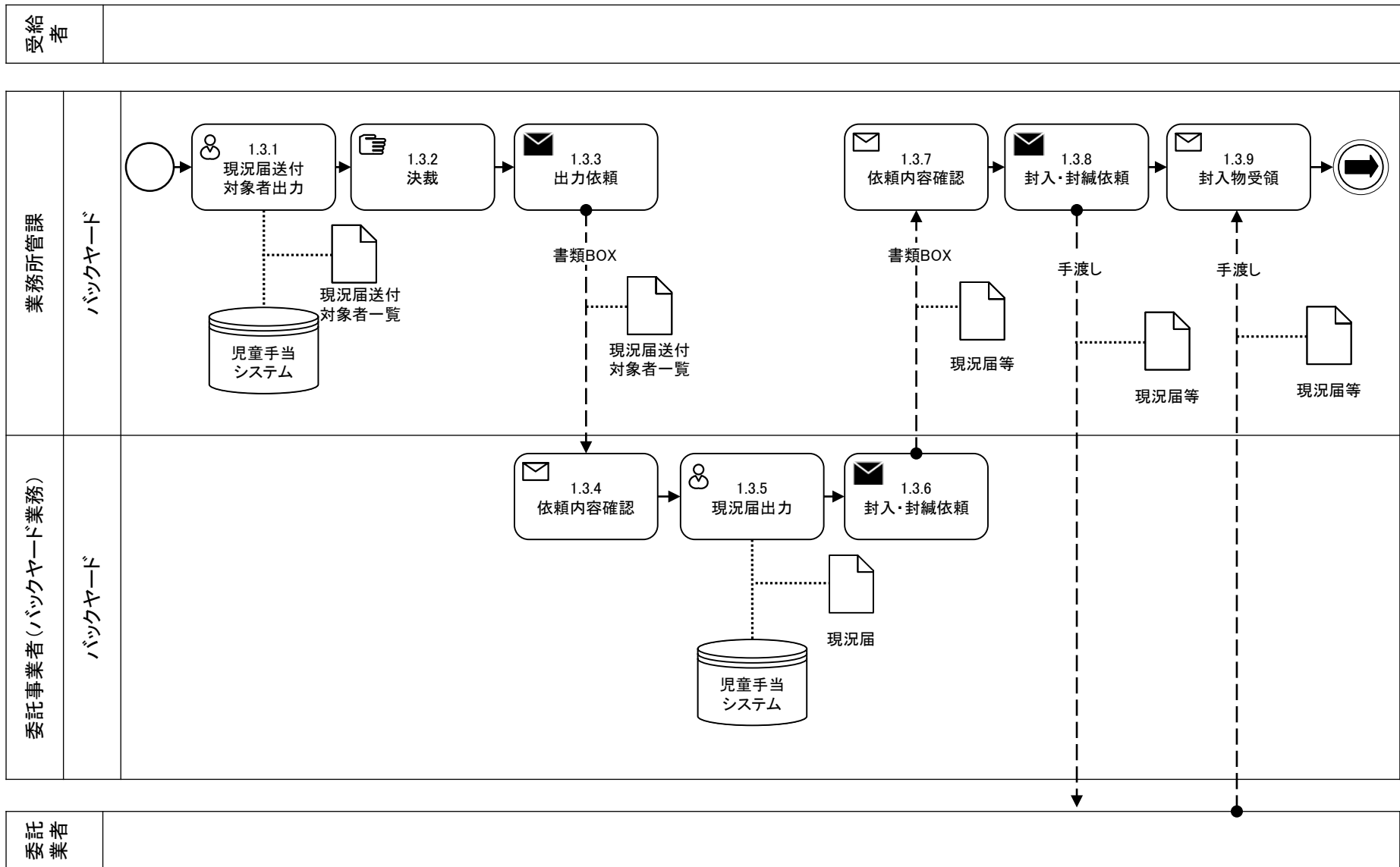
1. 児童手当

1.2 住所・氏名・口座変更



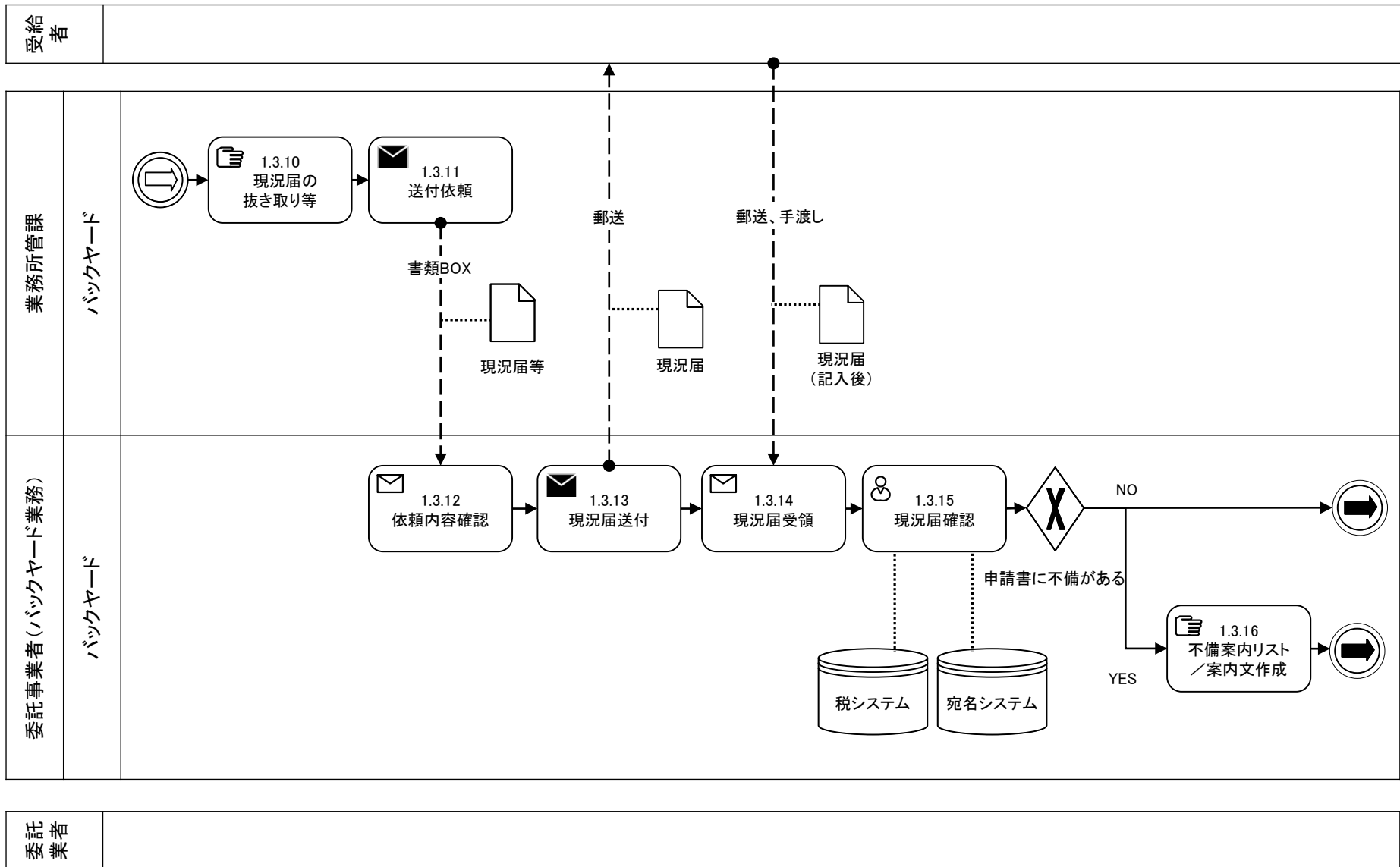
1. 児童手当

1.3 現況届 (1/4)



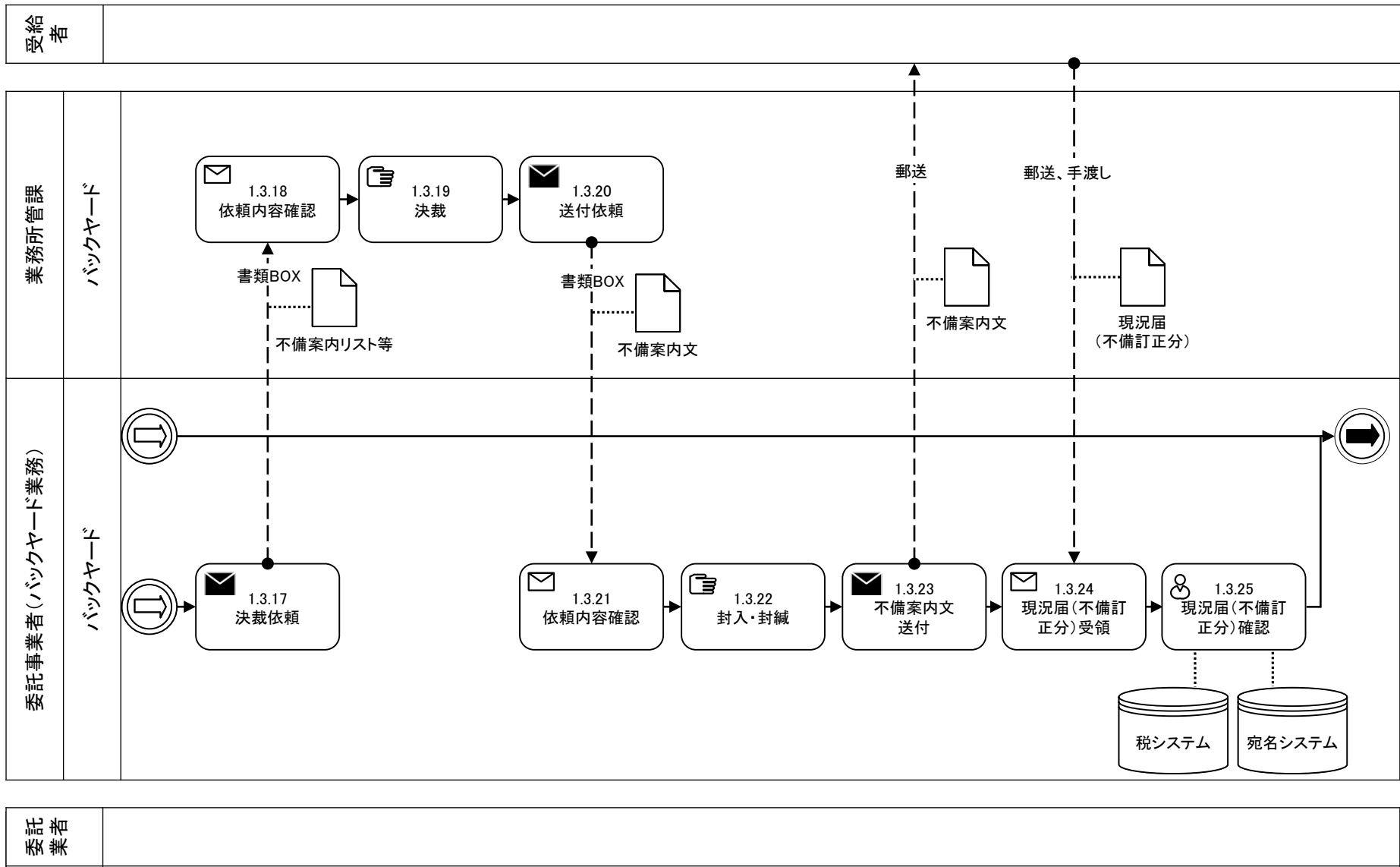
1. 児童手当

1.3 現況届 (2/4)



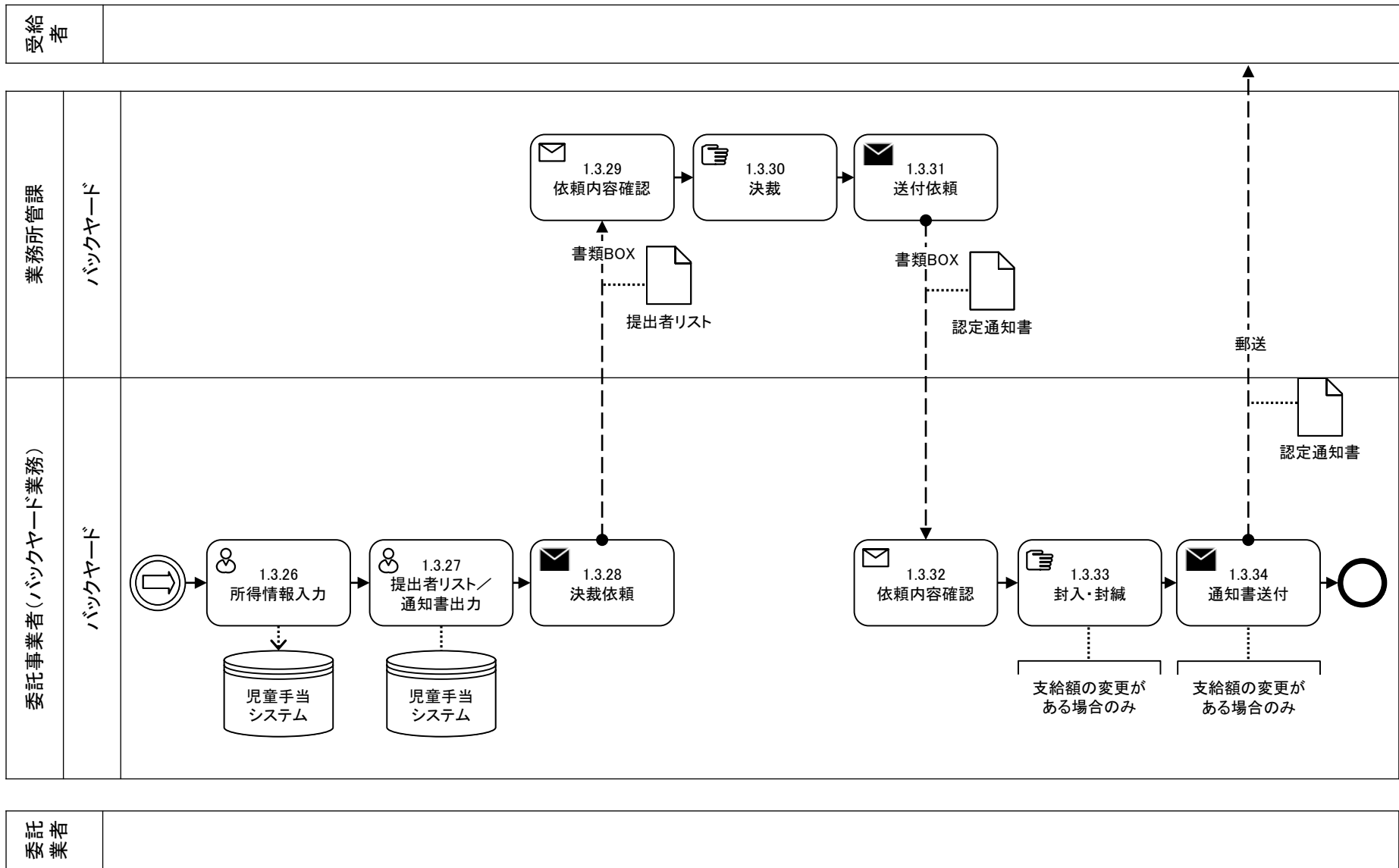
1. 児童手当

1.3 現況届 (3/4)



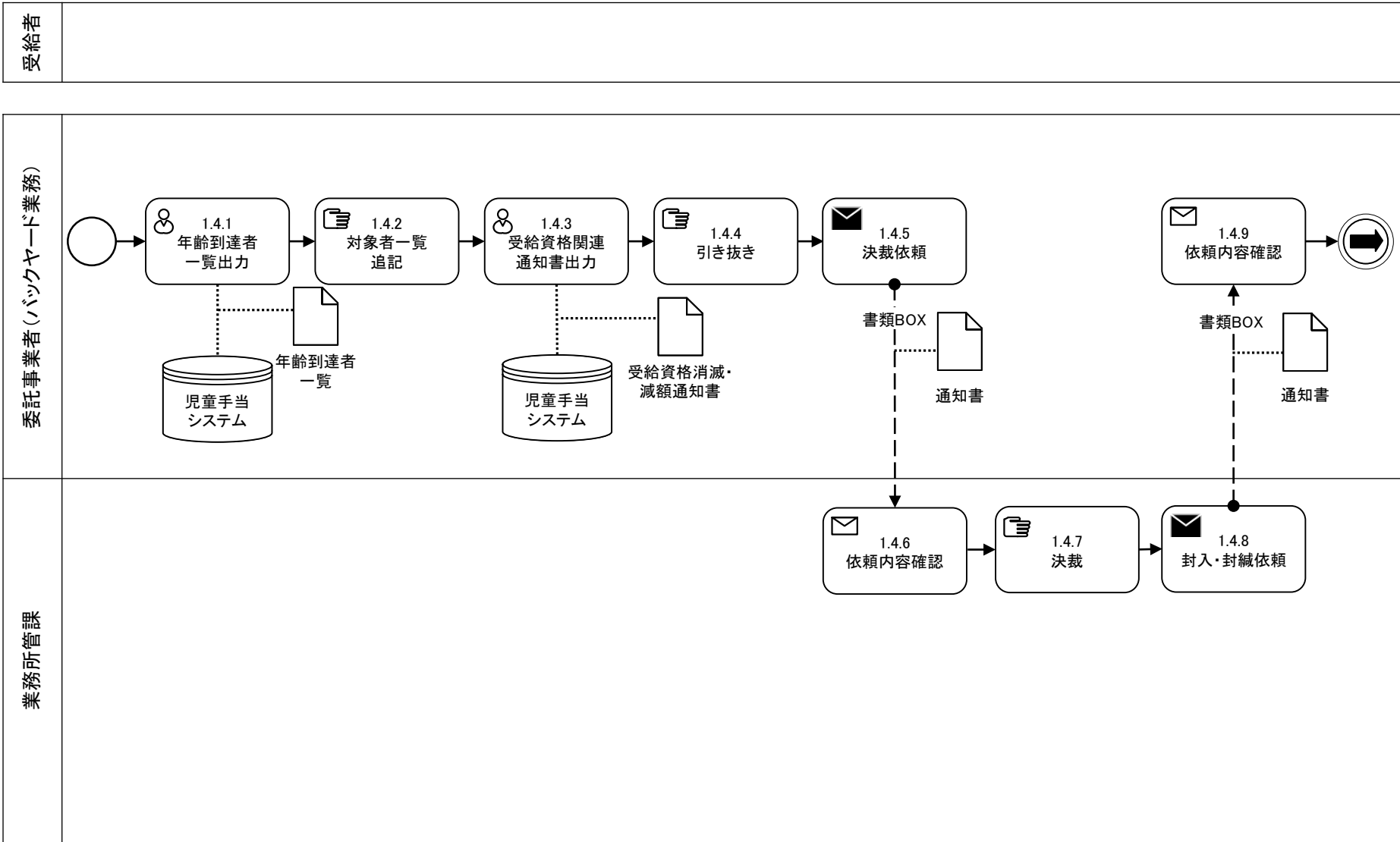
1. 児童手当

1.3 現況届 (4/4)



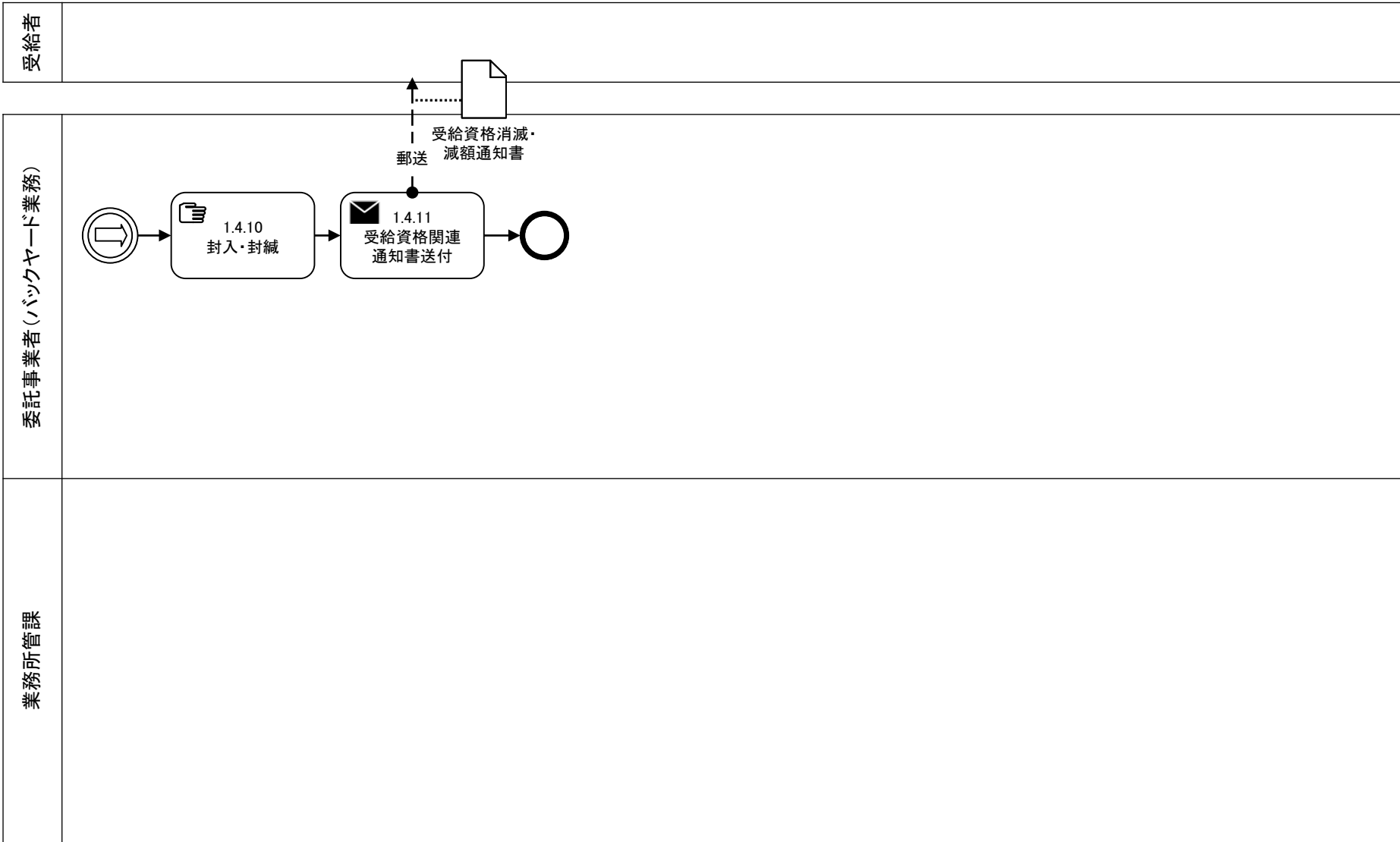
1. 児童手当

1.4 資格喪失（中学校卒業）・額改定（3才年齢到達）（1/2）



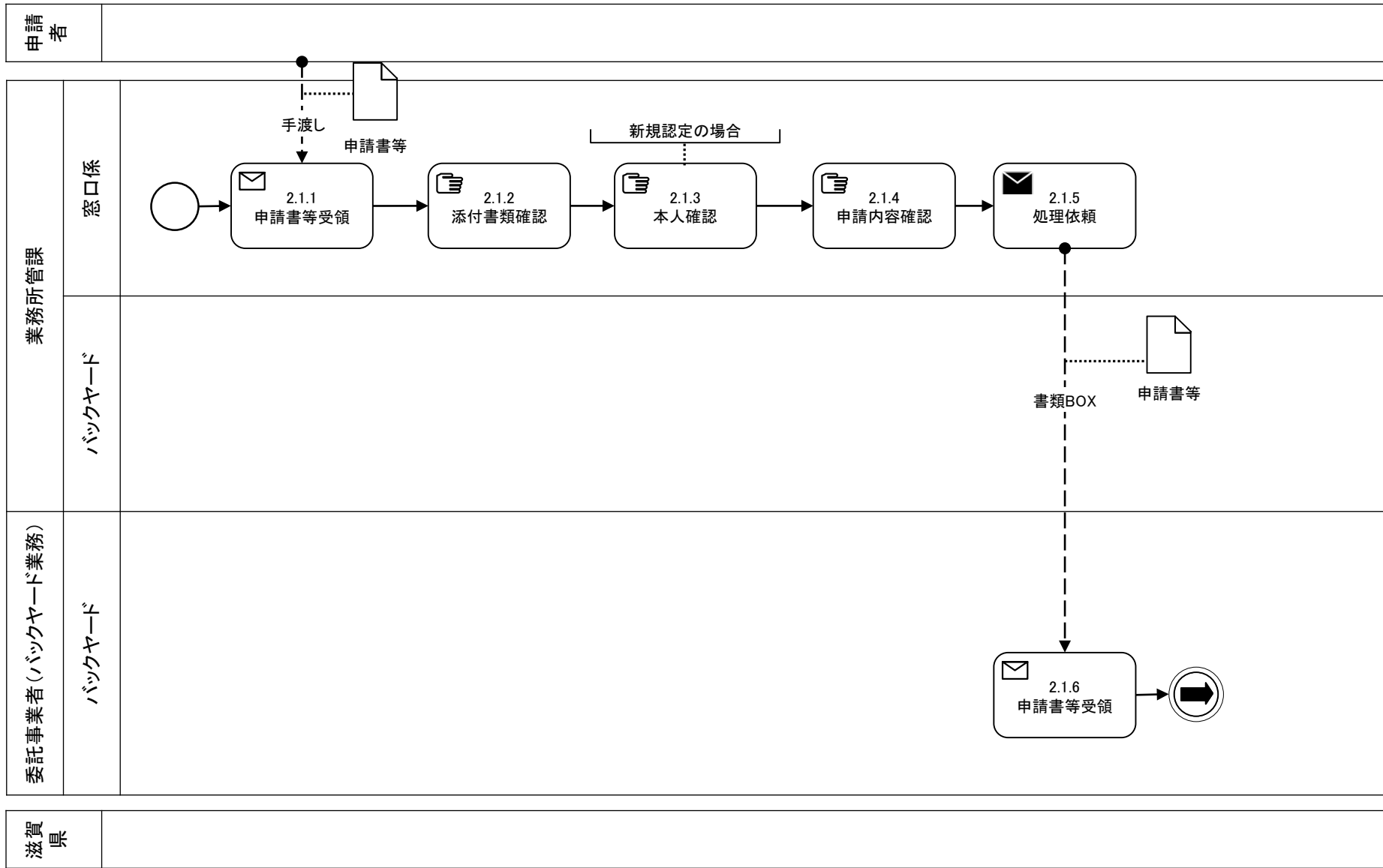
1. 児童手当

1.4 資格喪失（中学校卒業）・額改定（3才年齢到達）（2/2）



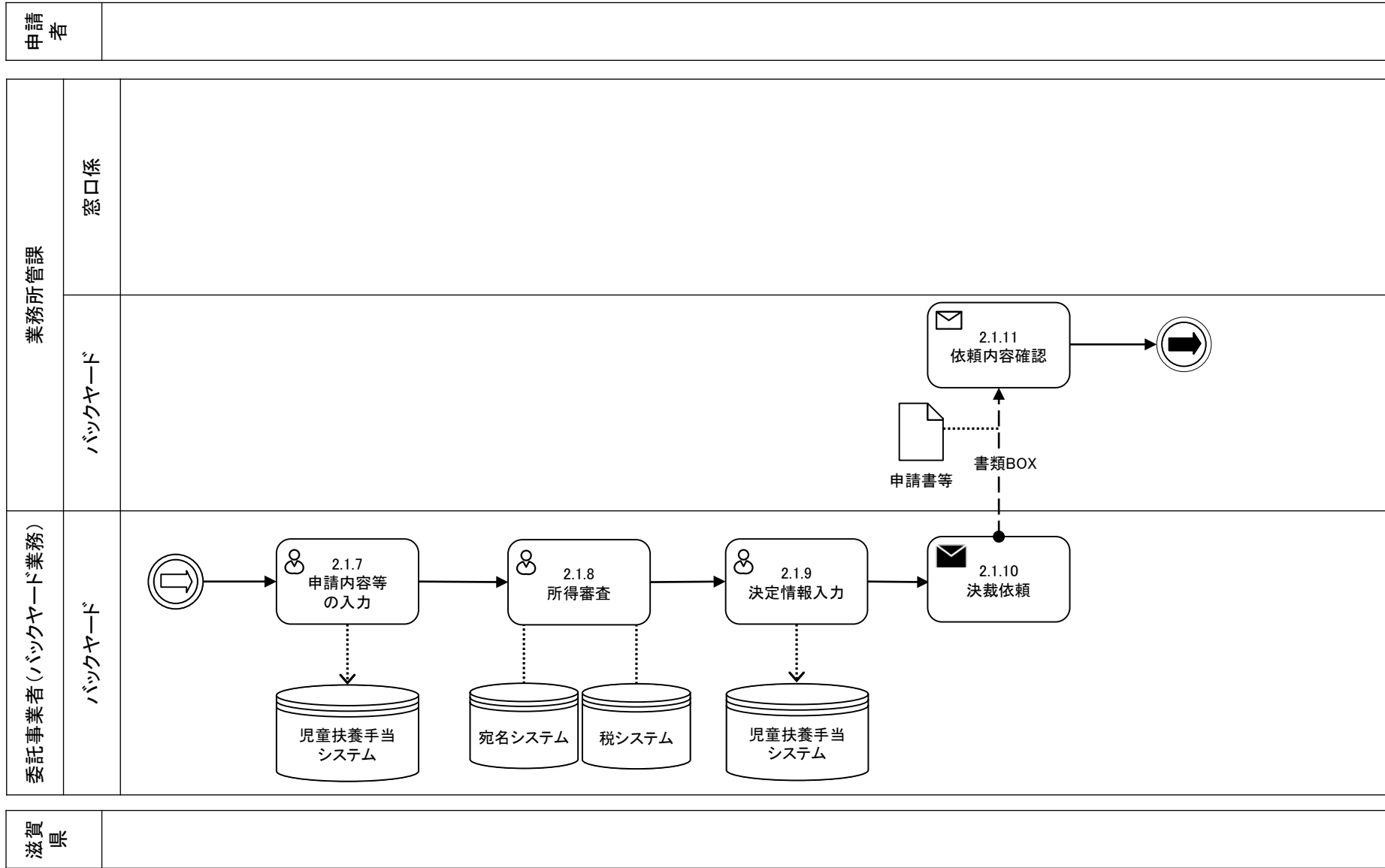
2. 児童扶養手当

2.1 新規認定・額改定請求 (1/4)



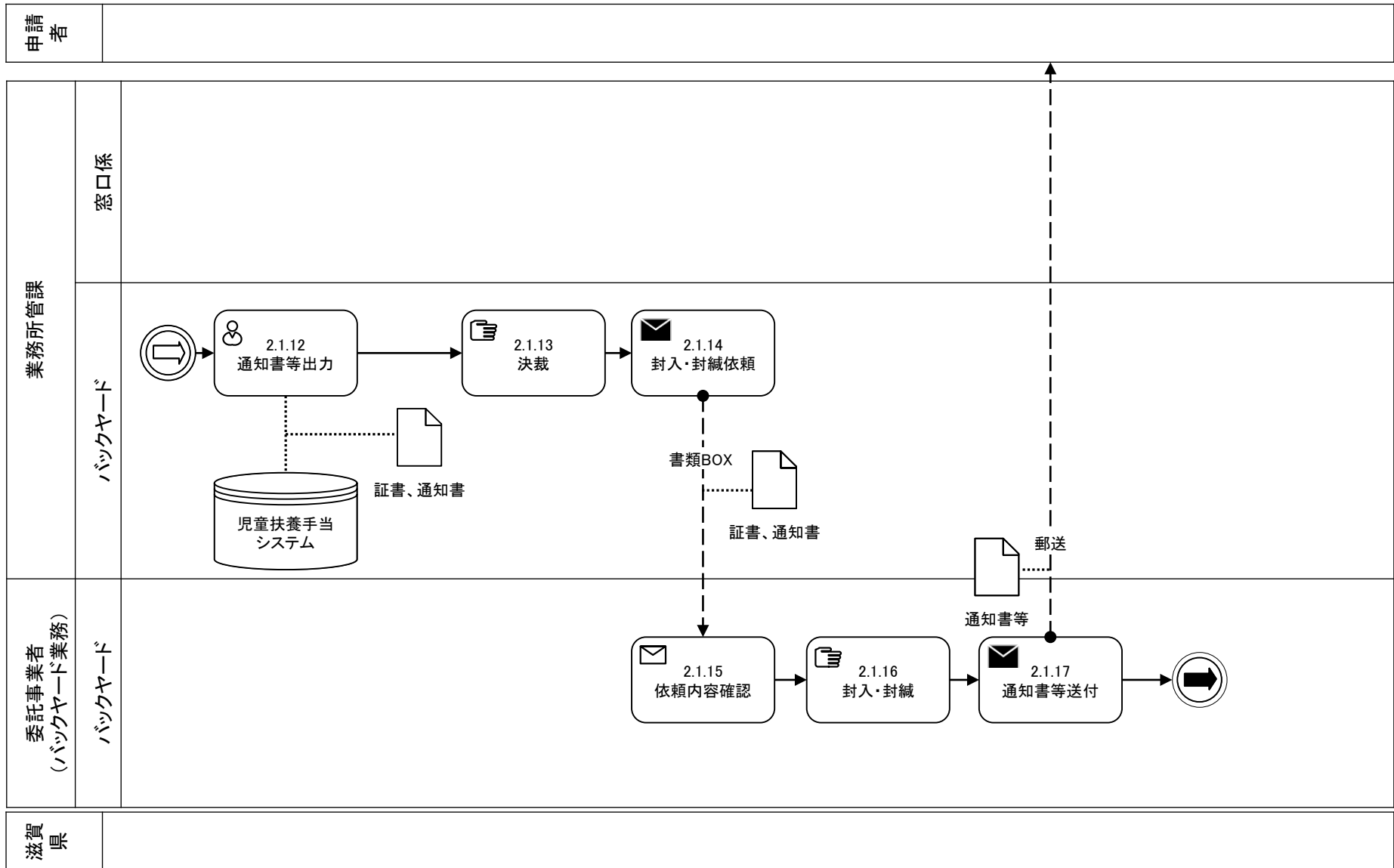
2. 児童扶養手当

2.1 新規認定・額改定請求 (2/4)



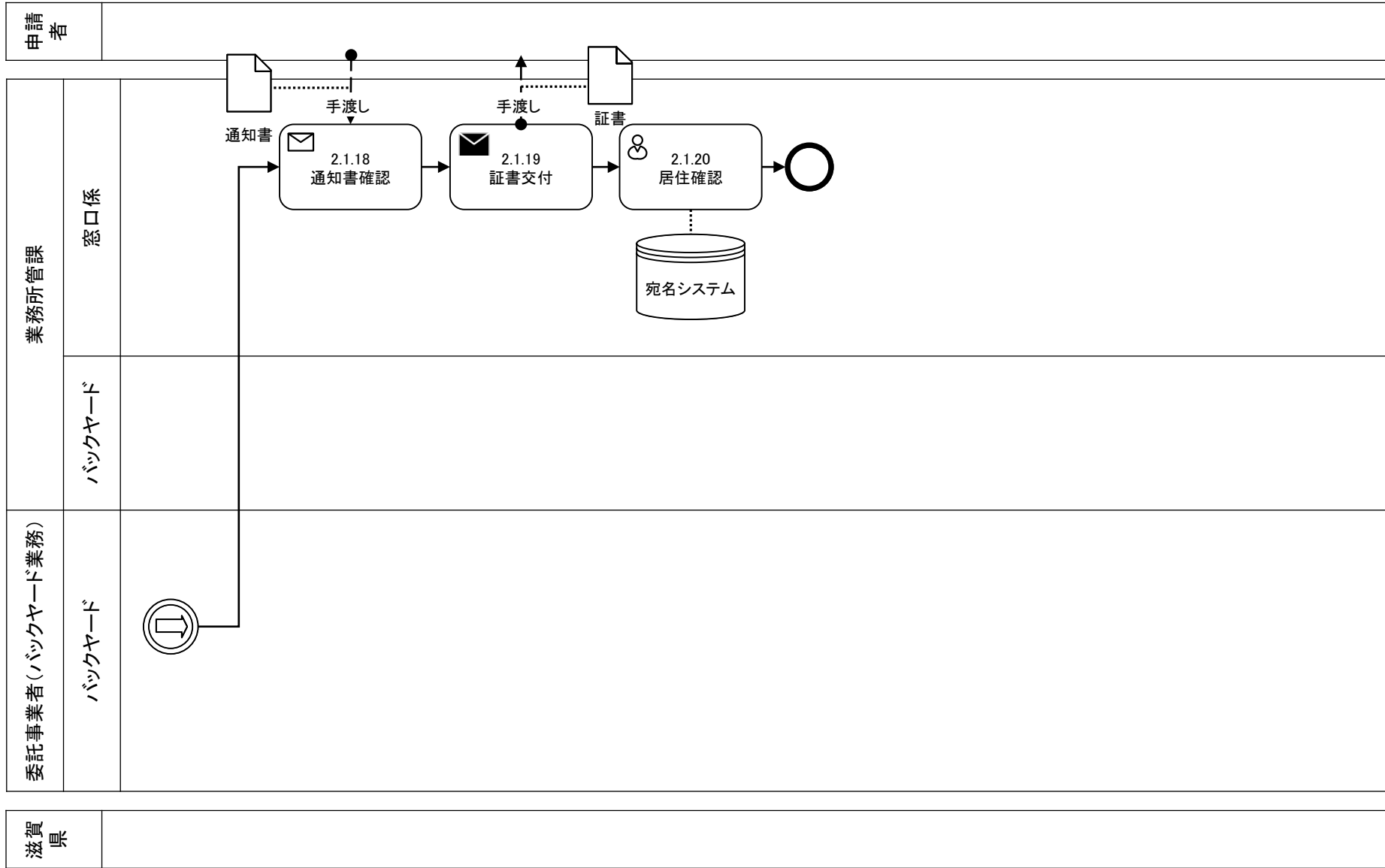
2. 児童扶養手当

2.1 新規認定・額改定請求 (3/4)



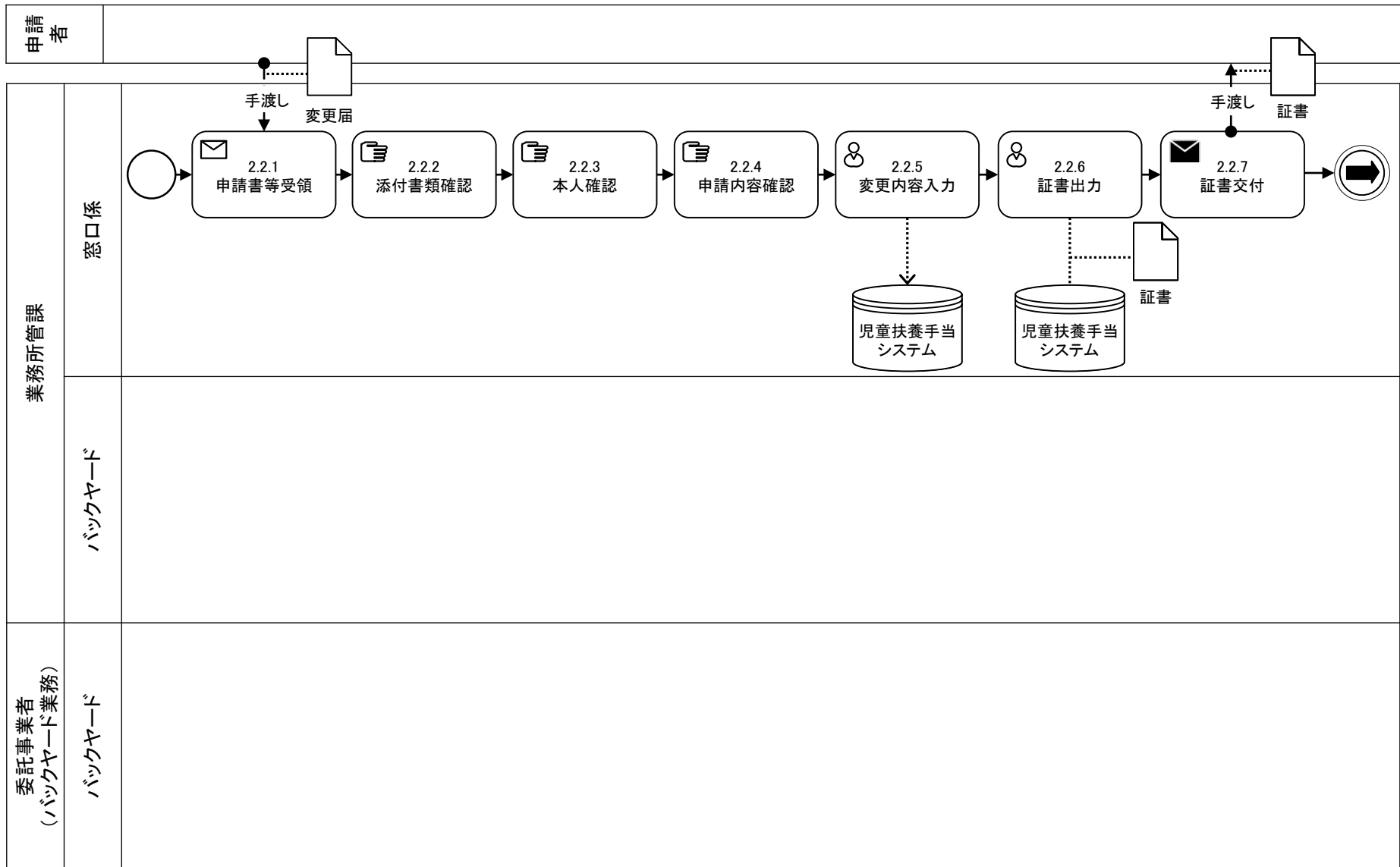
2. 児童扶養手当

2.1 新規認定・額改定請求 (4/4)



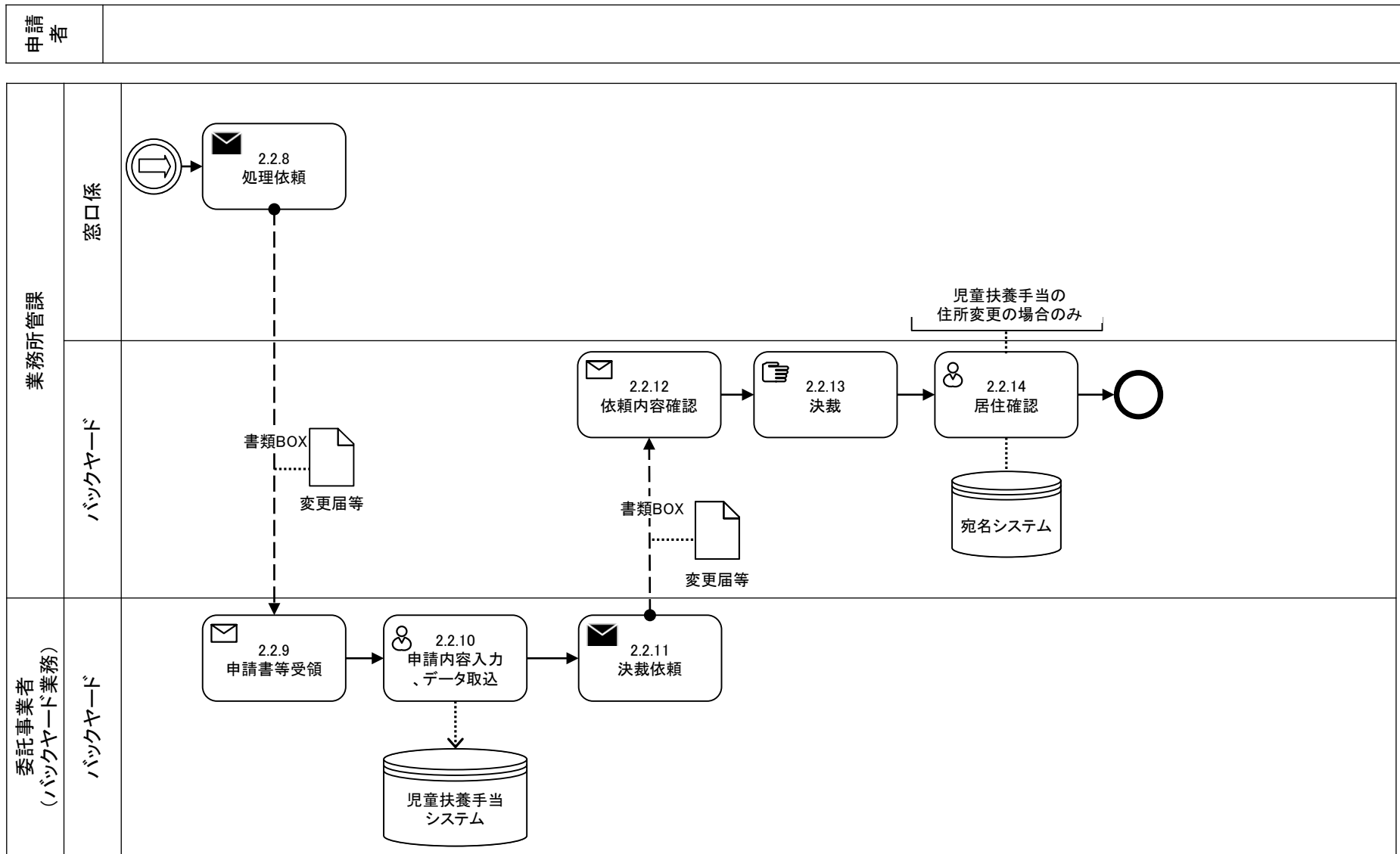
2. 児童扶養手当

2.2 住所・氏名・口座変更 (1/2)



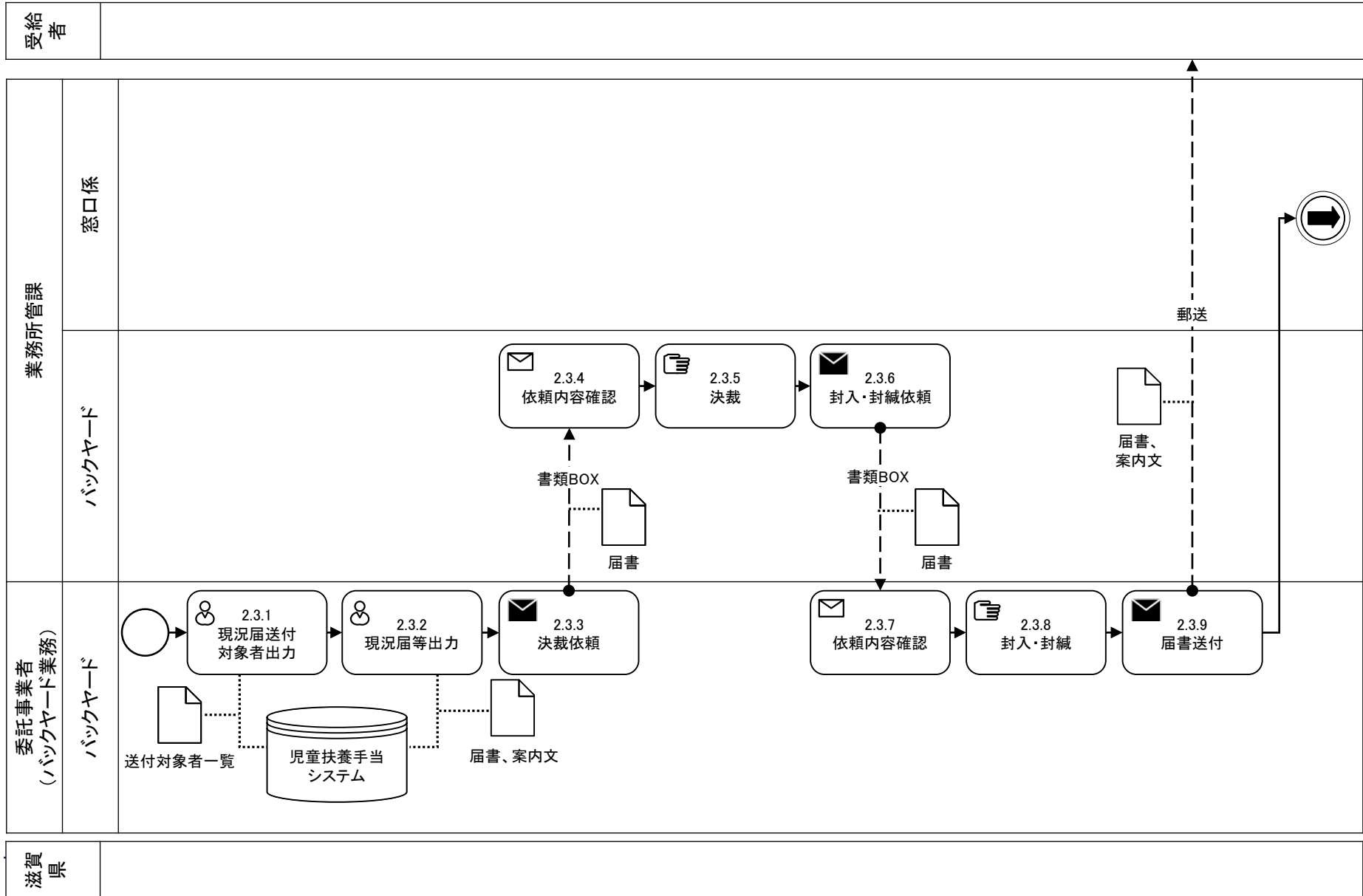
2. 児童扶養手当

2.2 住所・氏名・口座変更 (2/2)



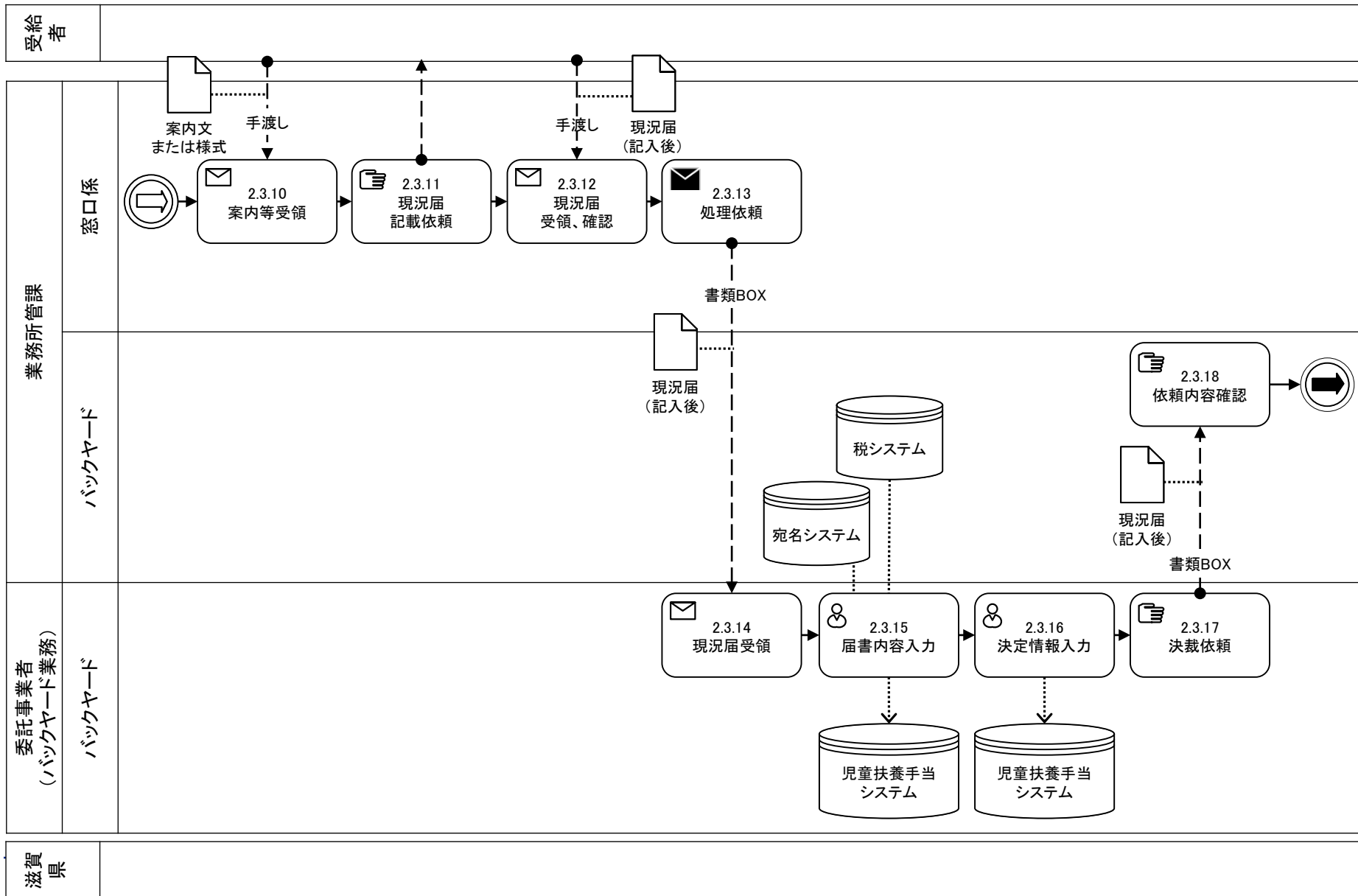
2. 児童扶養手当

2.3 現況届 (1/3)



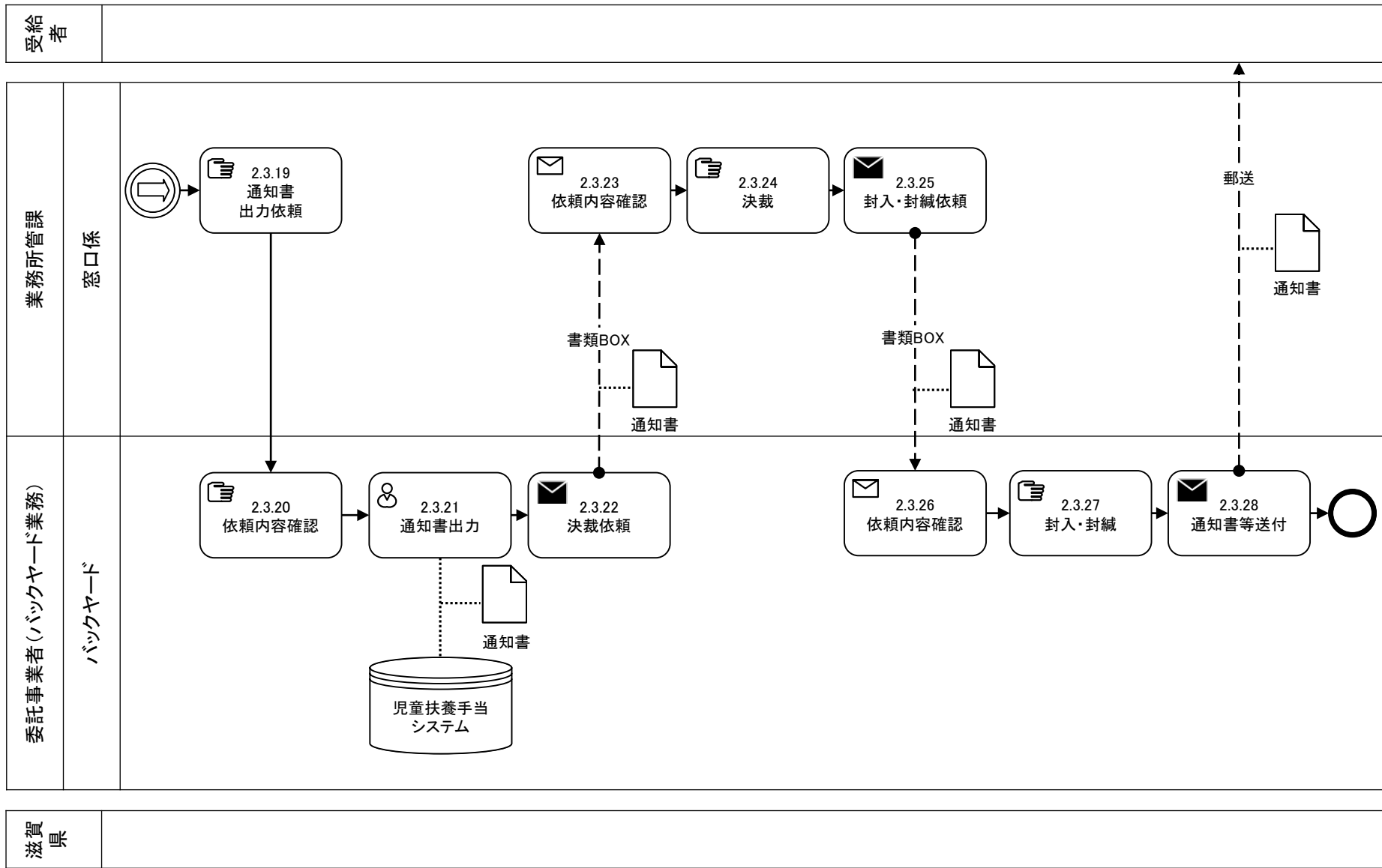
2. 児童扶養手当

2.3 現況届 (2/3)



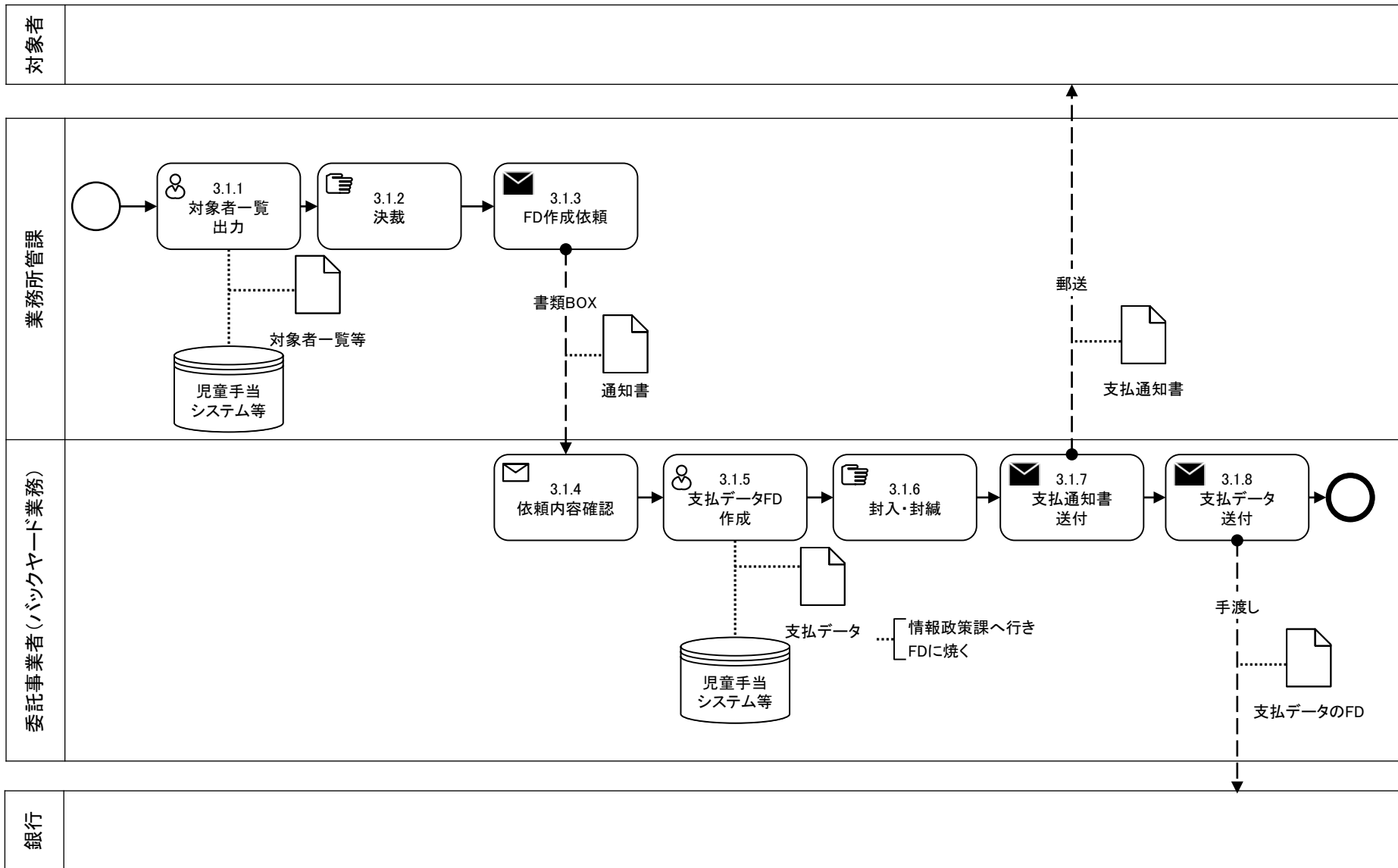
2. 児童扶養手当

2.3 現況届 (3/3)







3. 支払通知書送付

3.1 支払通知書送付










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

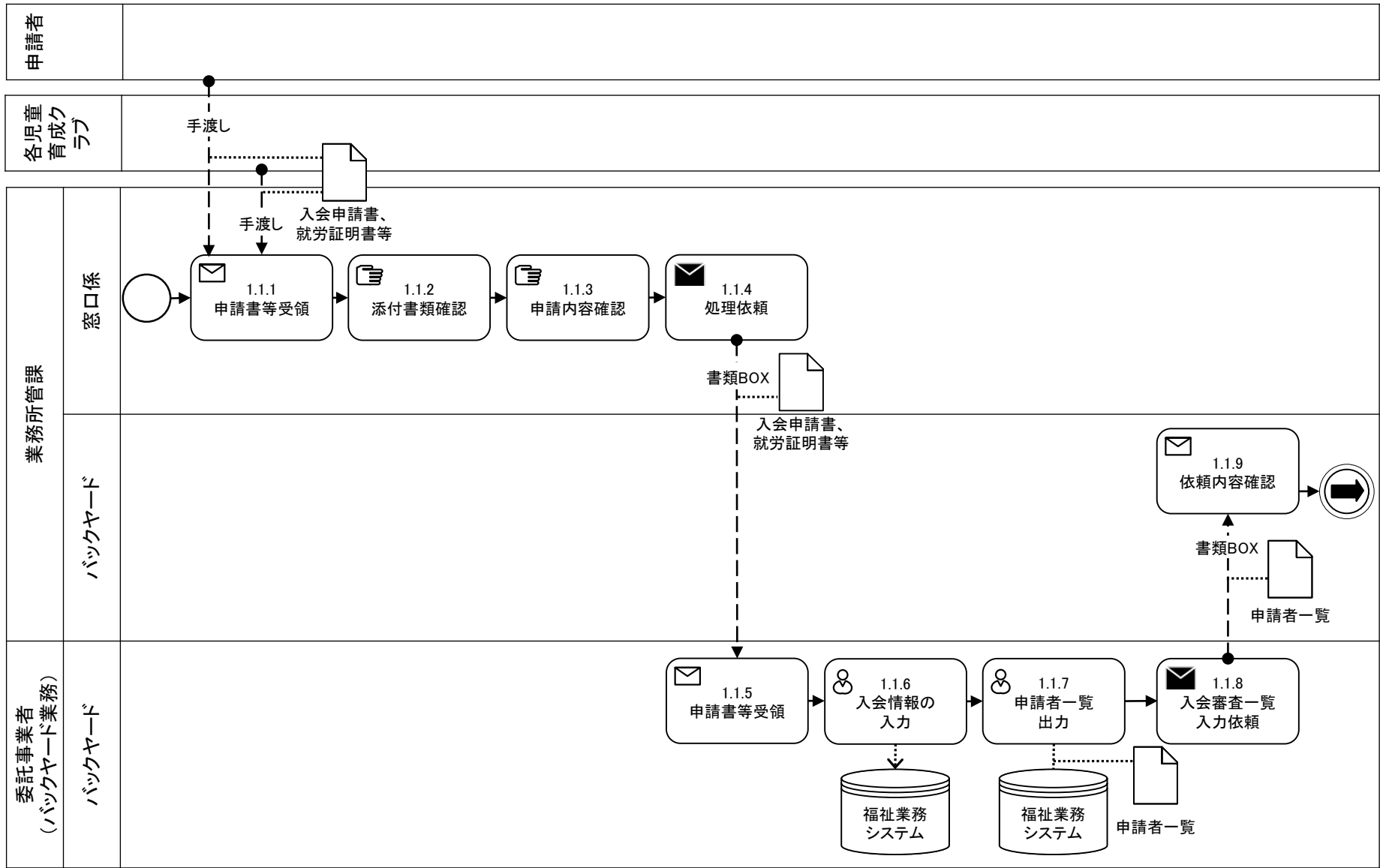
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

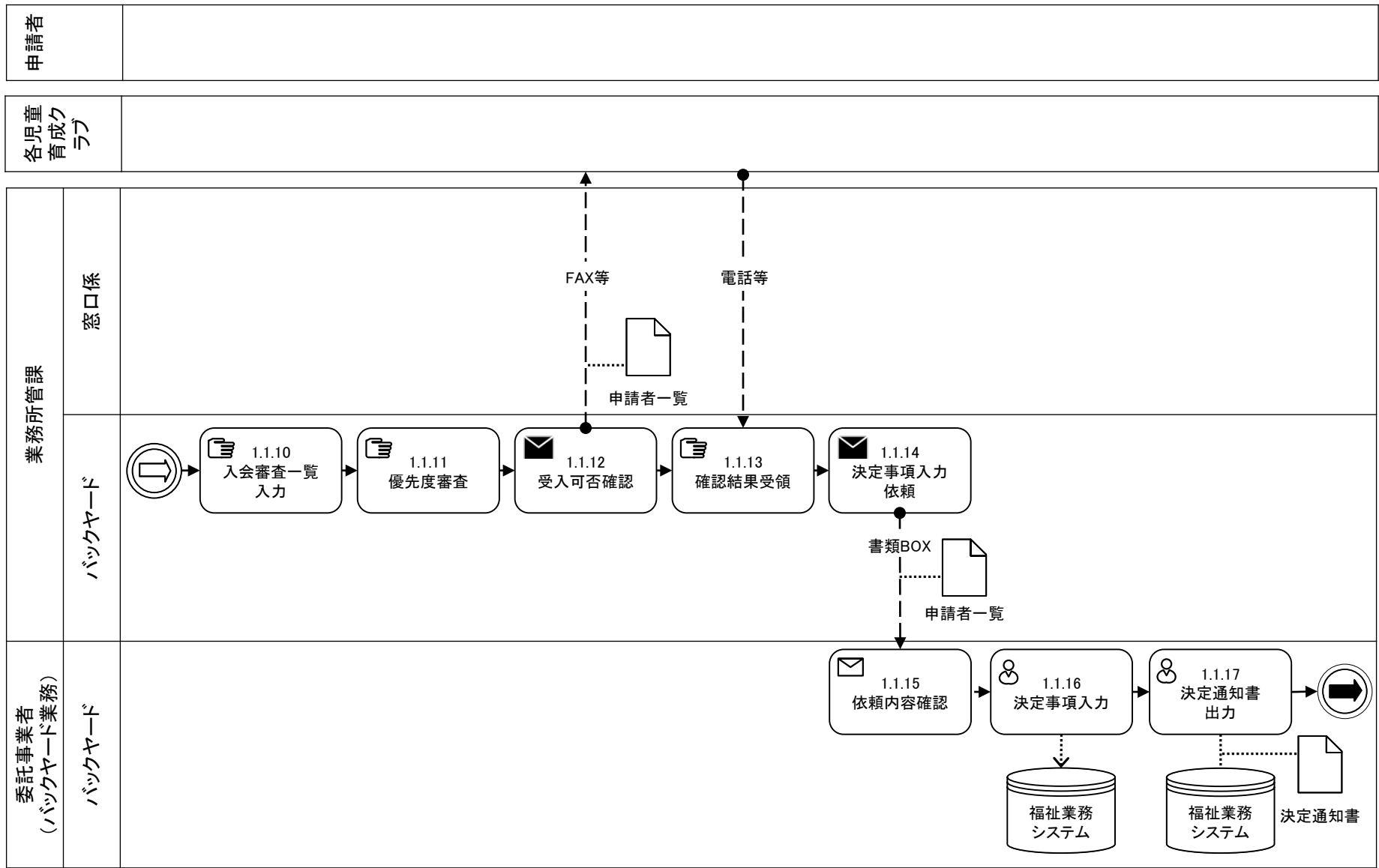
1. 放課後児童育成クラブ

1.1 入会 (1/3)



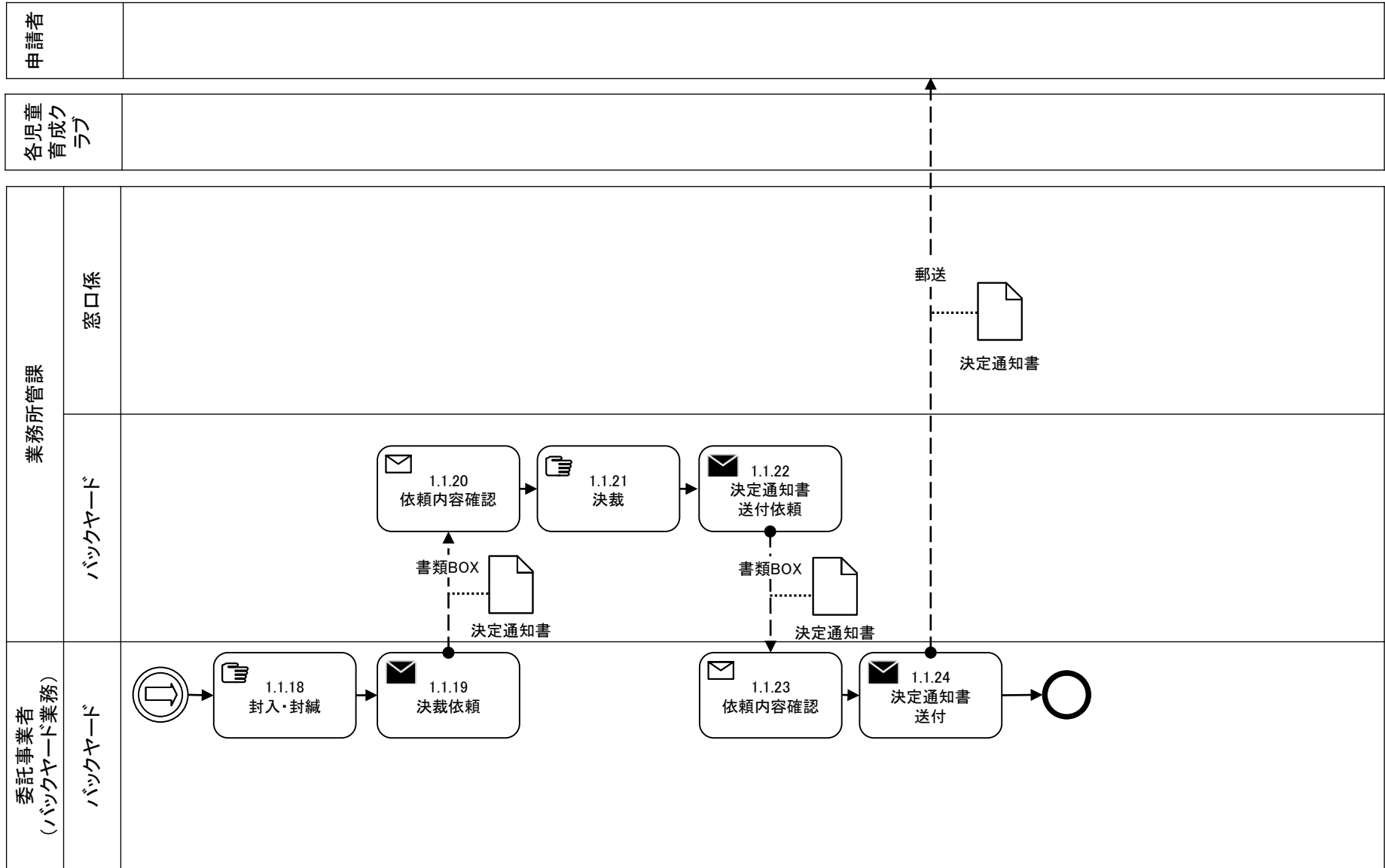
1. 放課後児童育成クラブ

1.1 入会 (2/3)



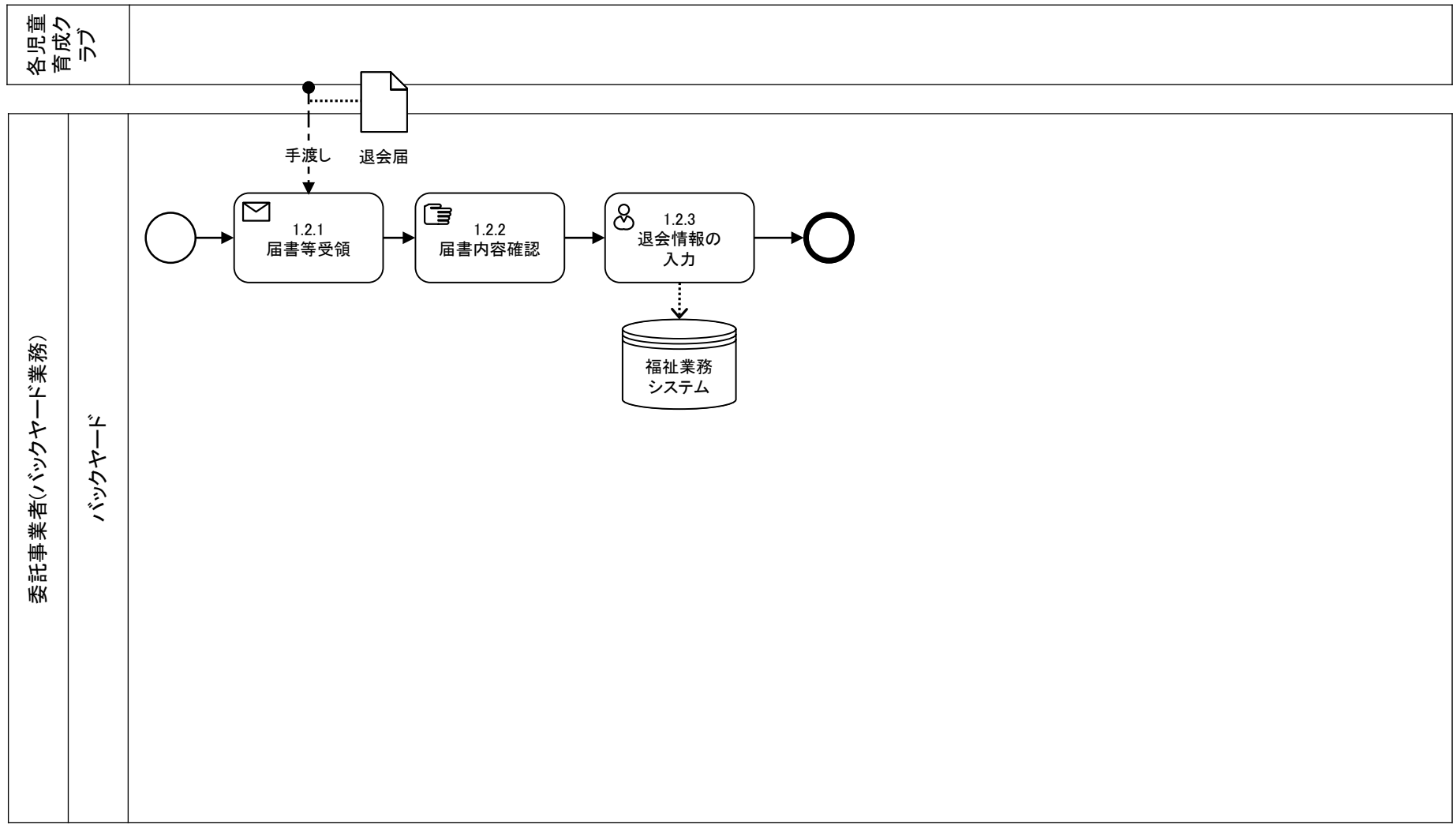
1. 放課後児童育成クラブ

1.1 入会 (3/3)



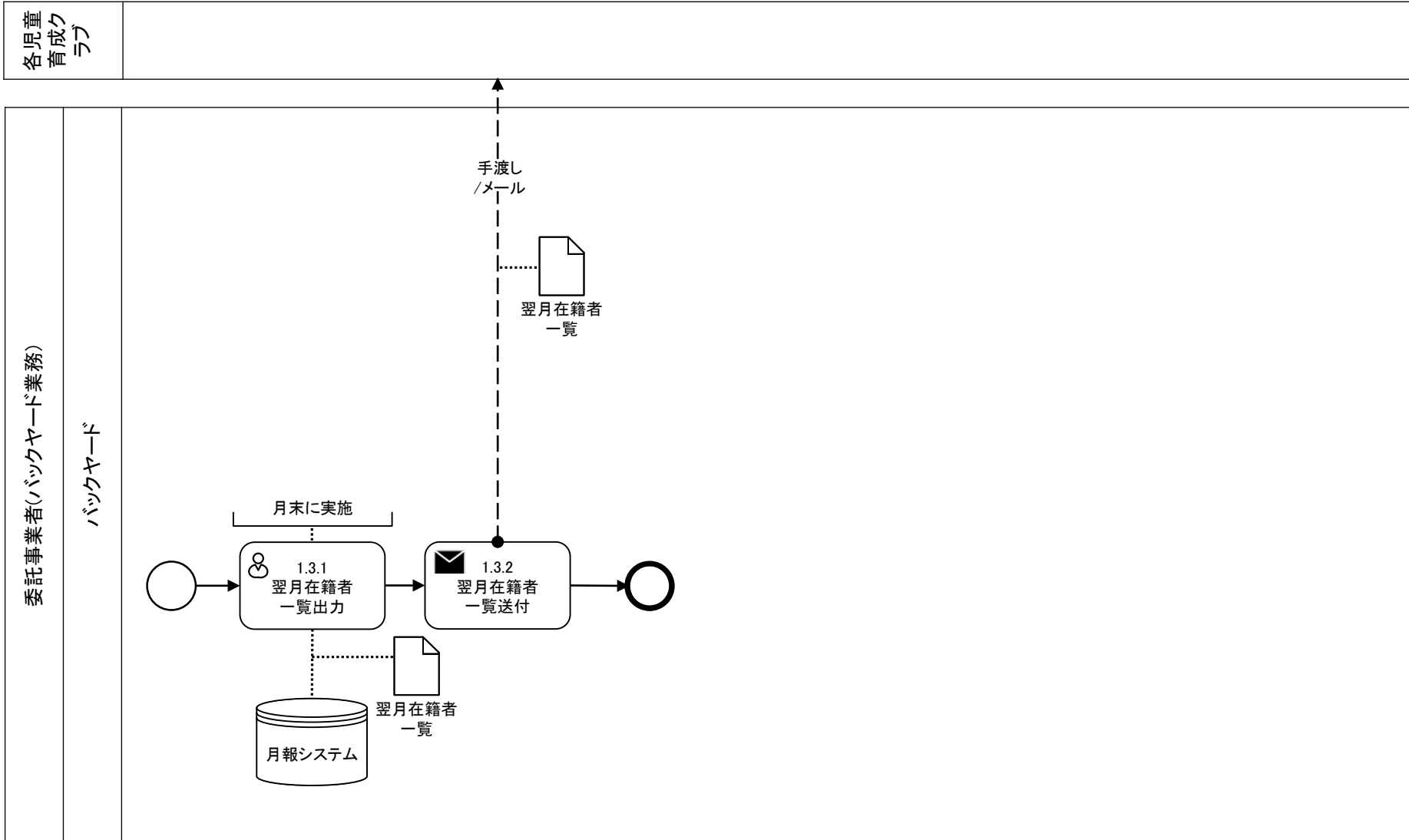
1. 放課後児童育成クラブ

1.2 退会







1. 放課後児童育成クラブ

1.3 名簿送付










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

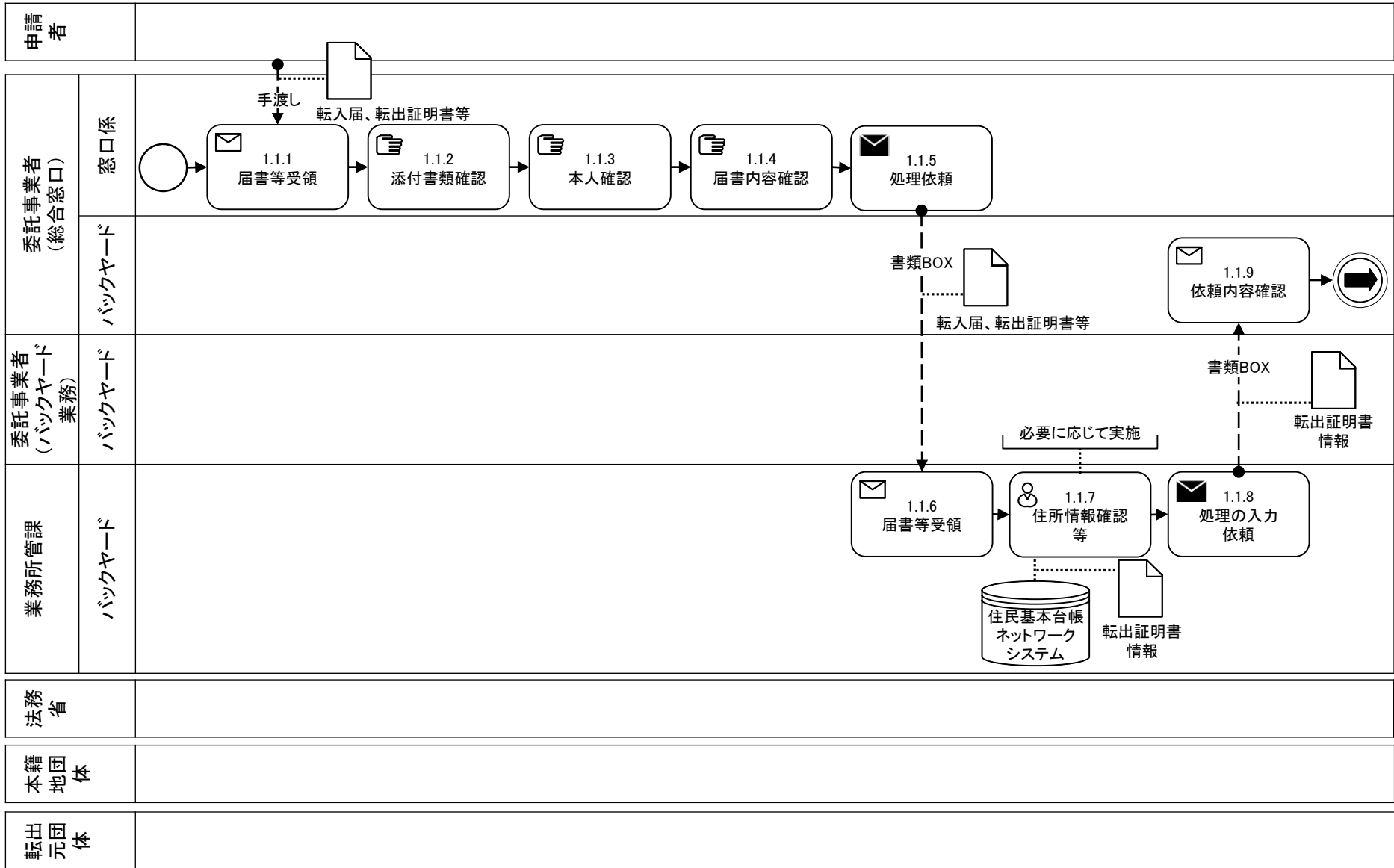
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

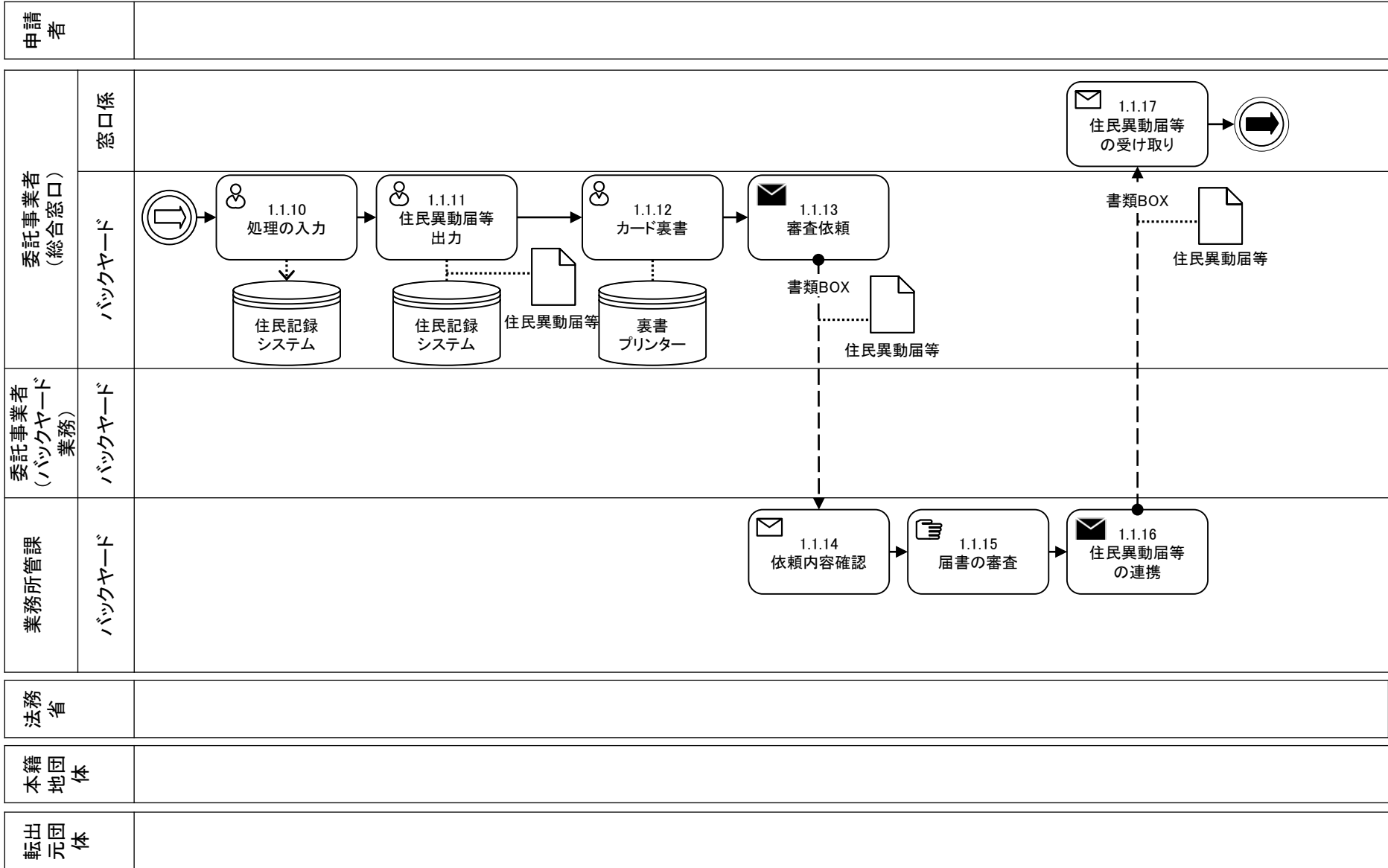
1. 住民異動届

1.1 転入届 (1/5)



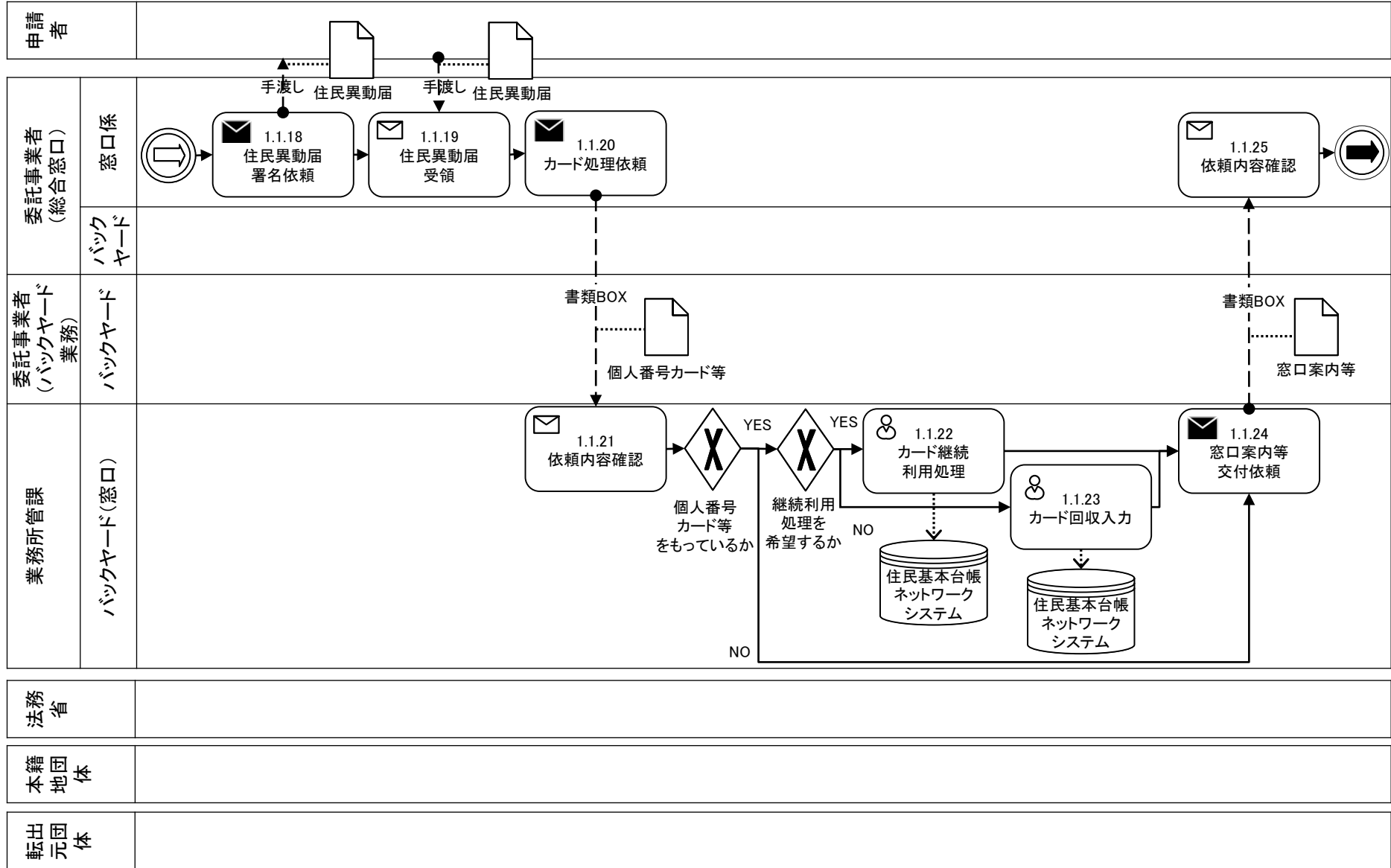
1. 住民異動届

1.1 転入届 (2/5)



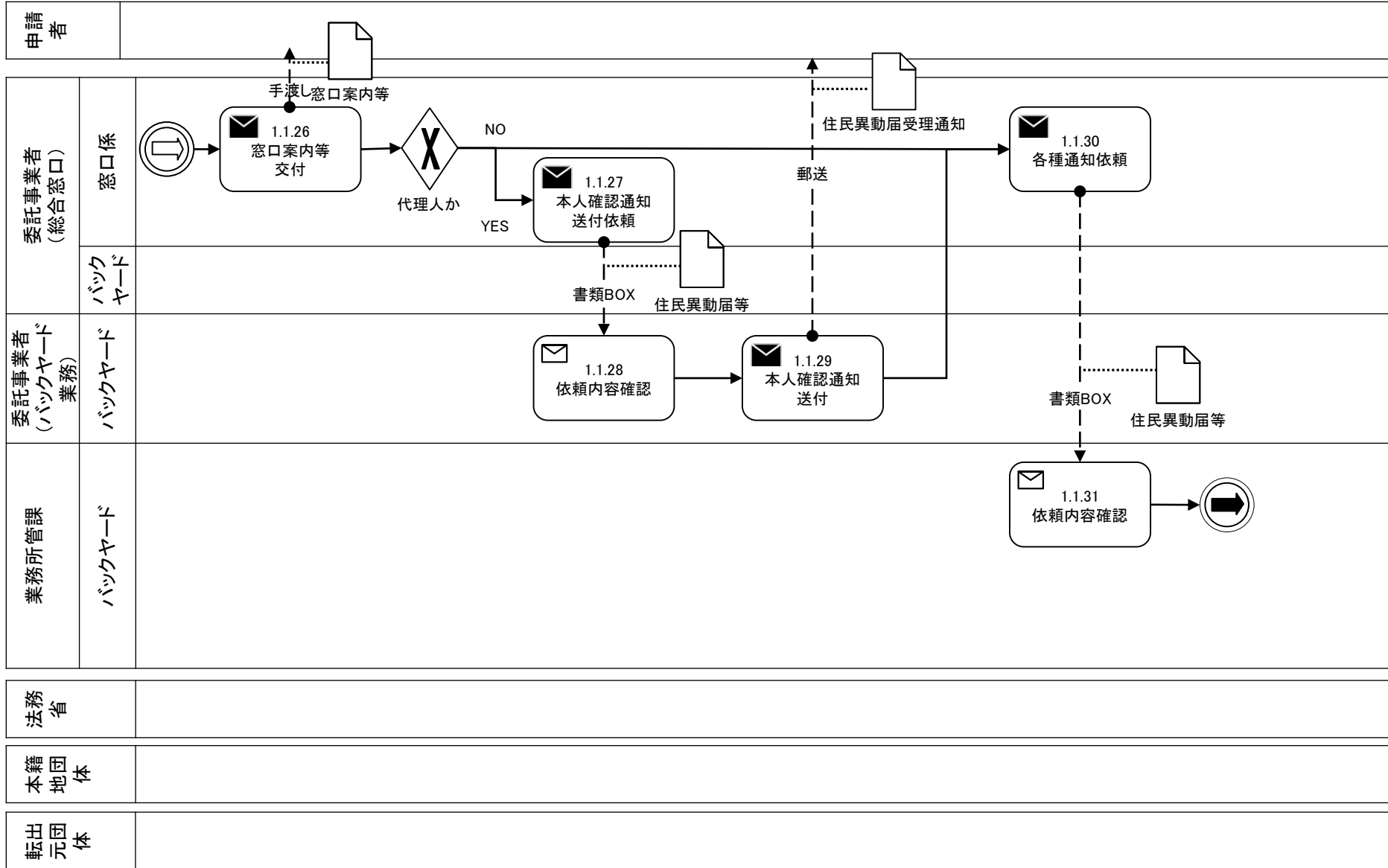
1. 住民異動届

1.1 転入届 (3/5)



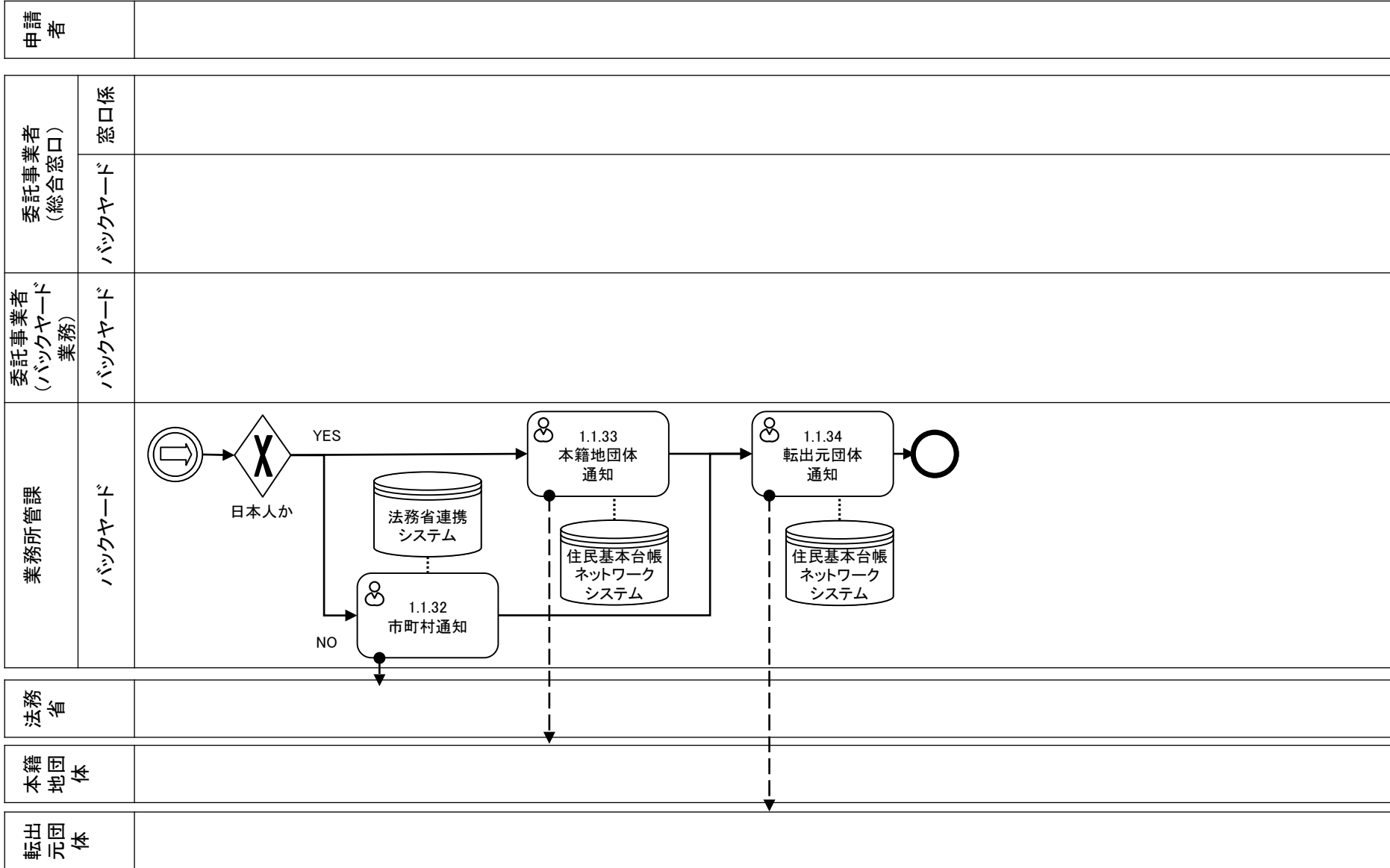
1. 住民異動届

1.1 転入届 (4/5)



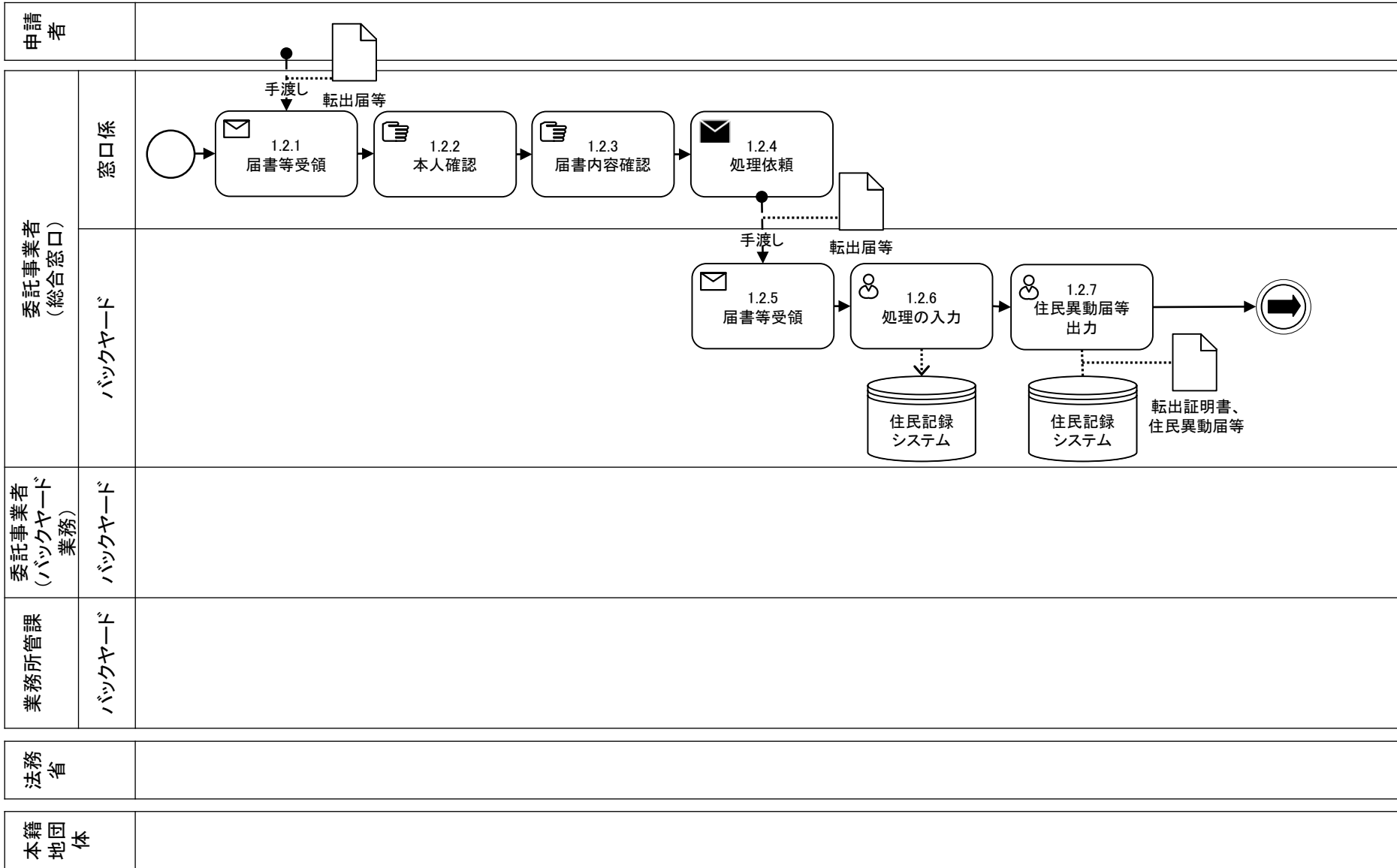
1. 住民異動届

1.1 転入届 (5/5)



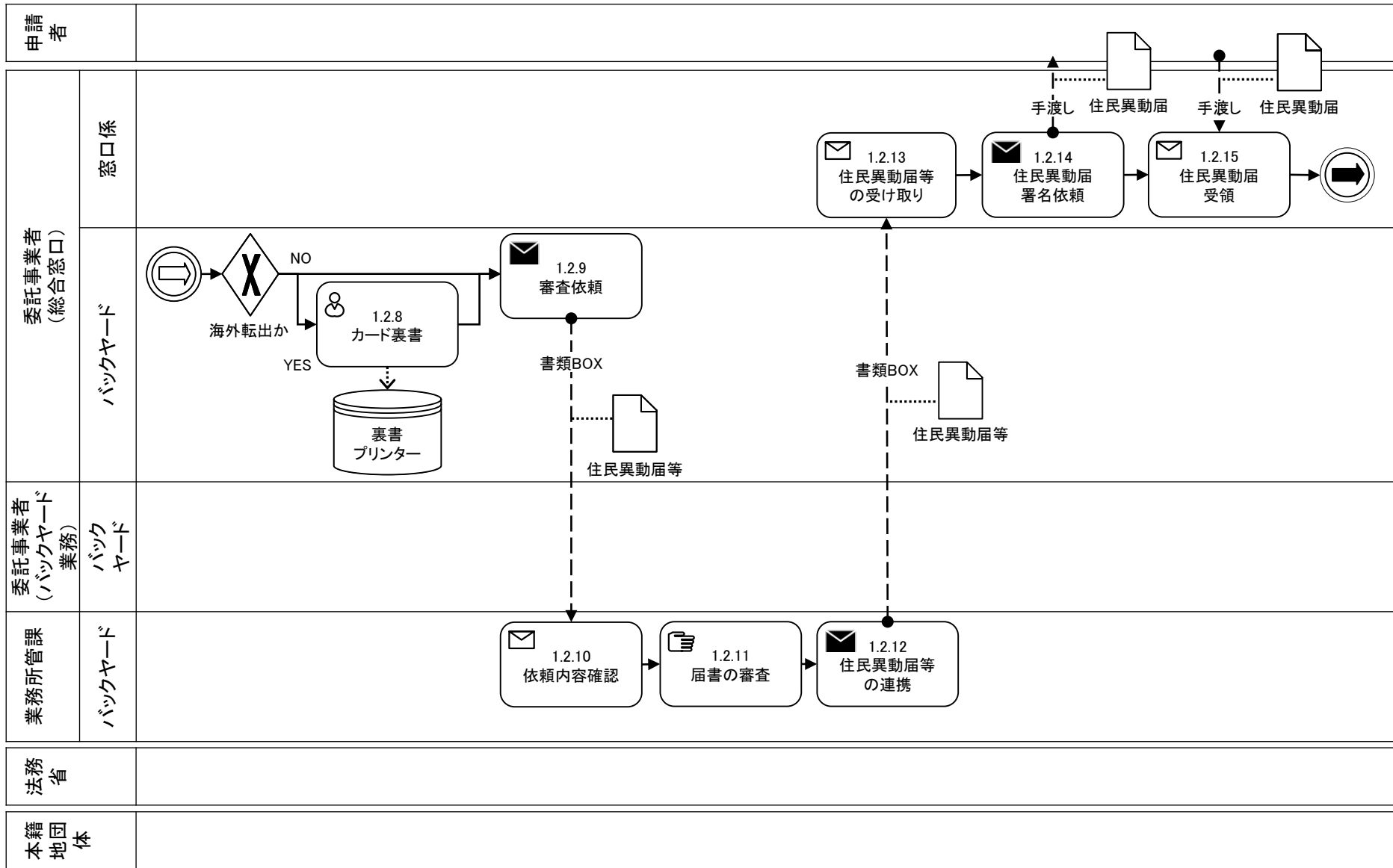
1. 住民異動届

1.2 転出届 (1/4)



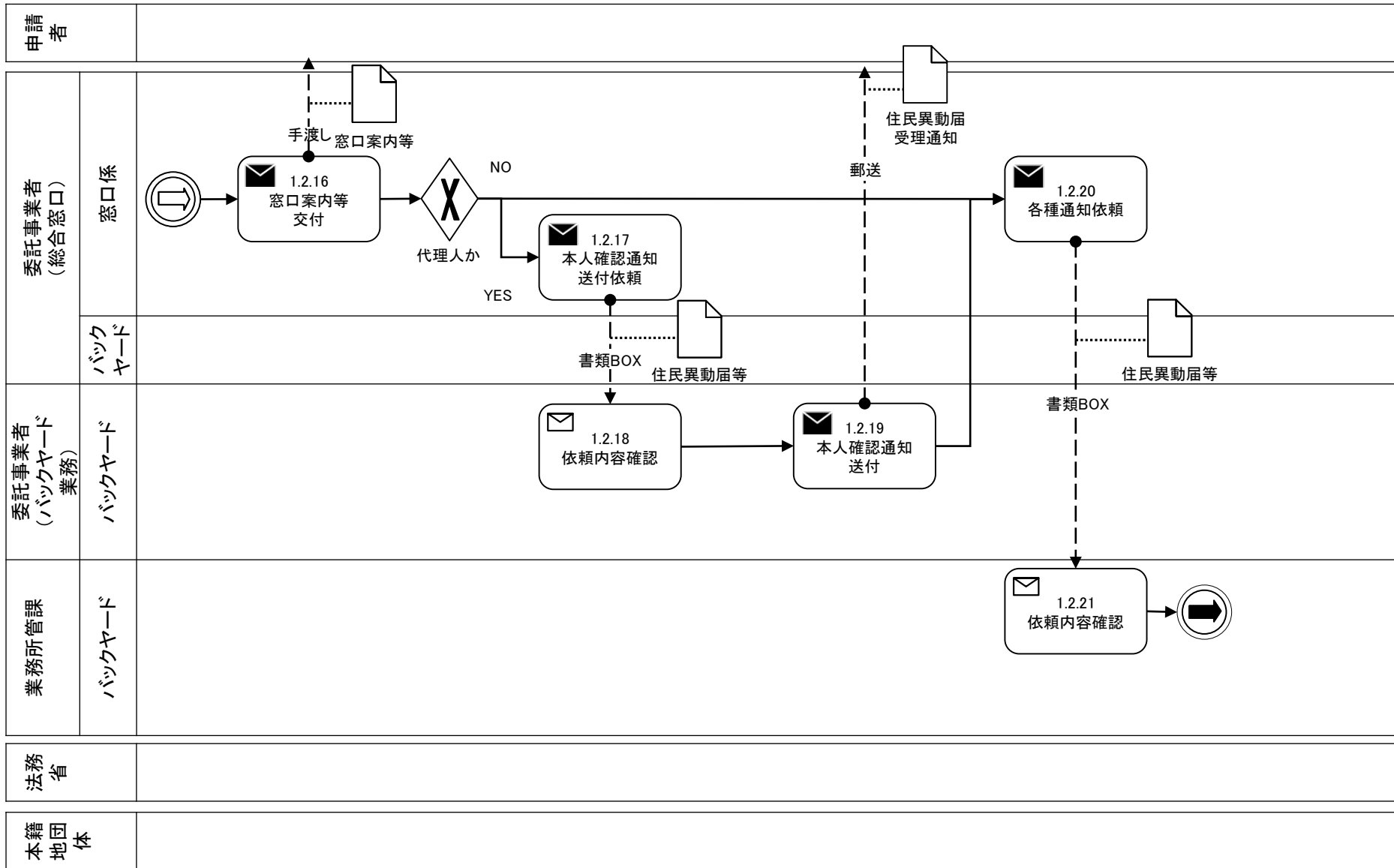
1. 住民異動届

1.2 転出届 (2/4)



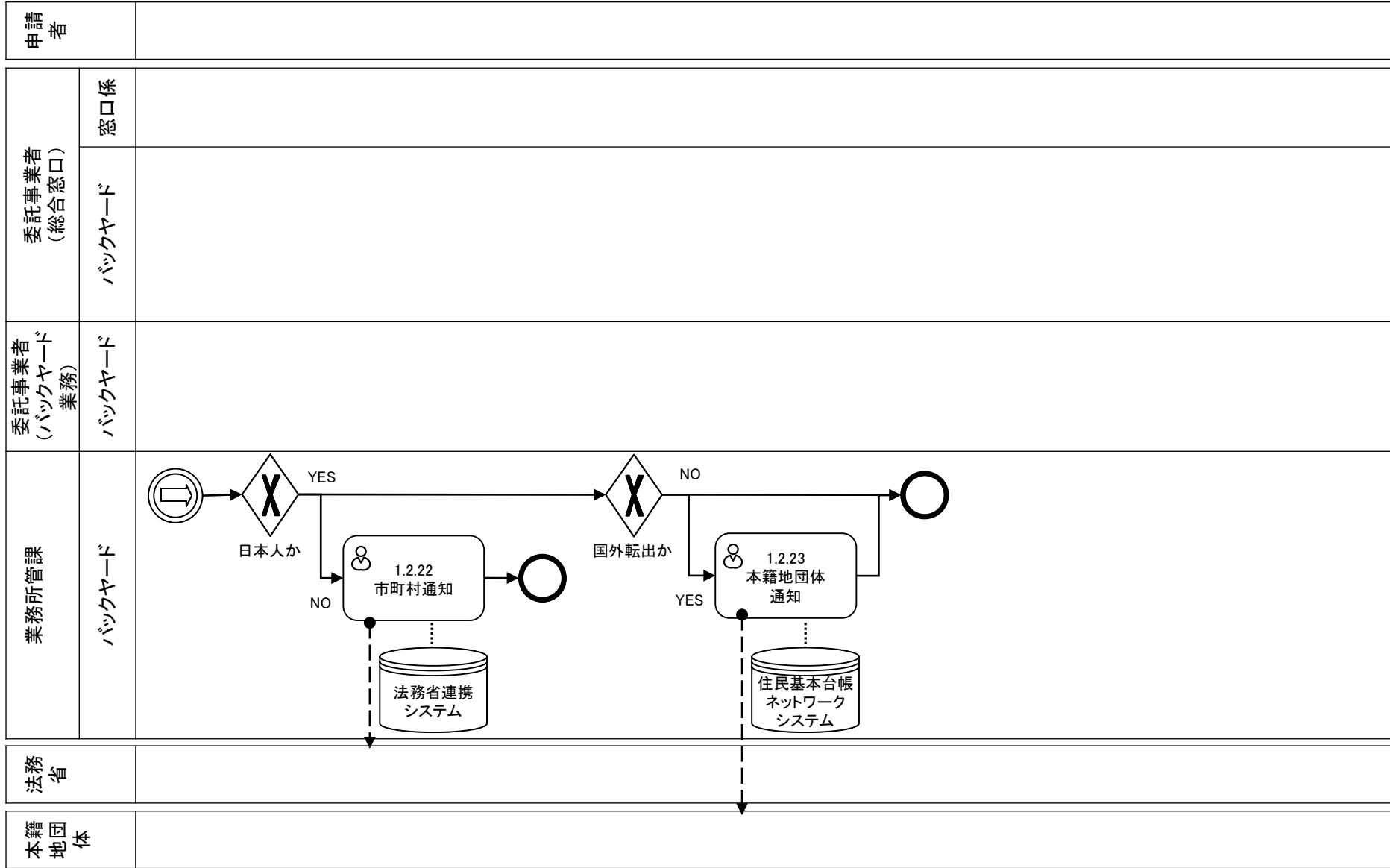
1. 住民異動届

1.2 転出届 (3/4)



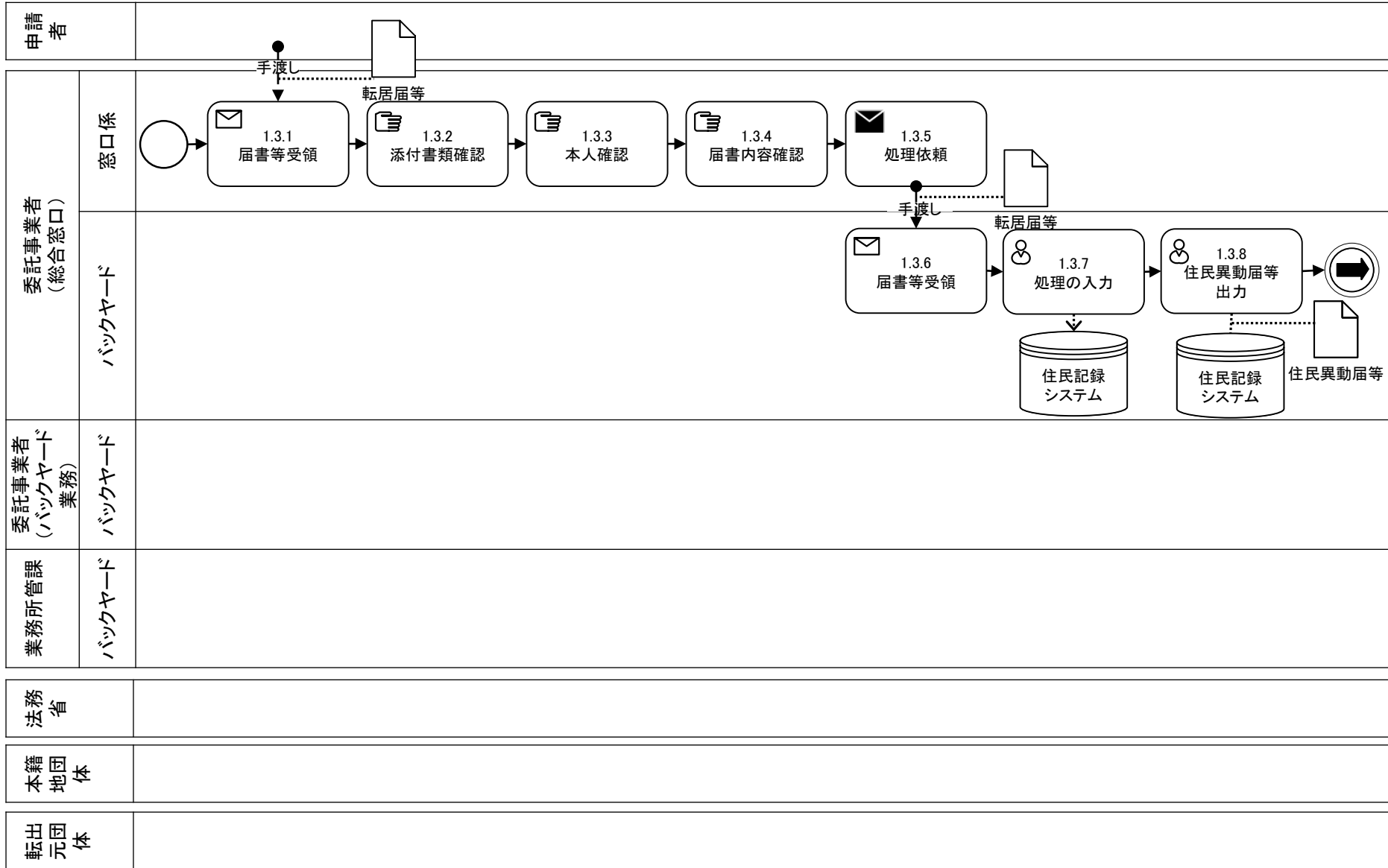
1. 住民異動届

1.2 転出届 (4/4)



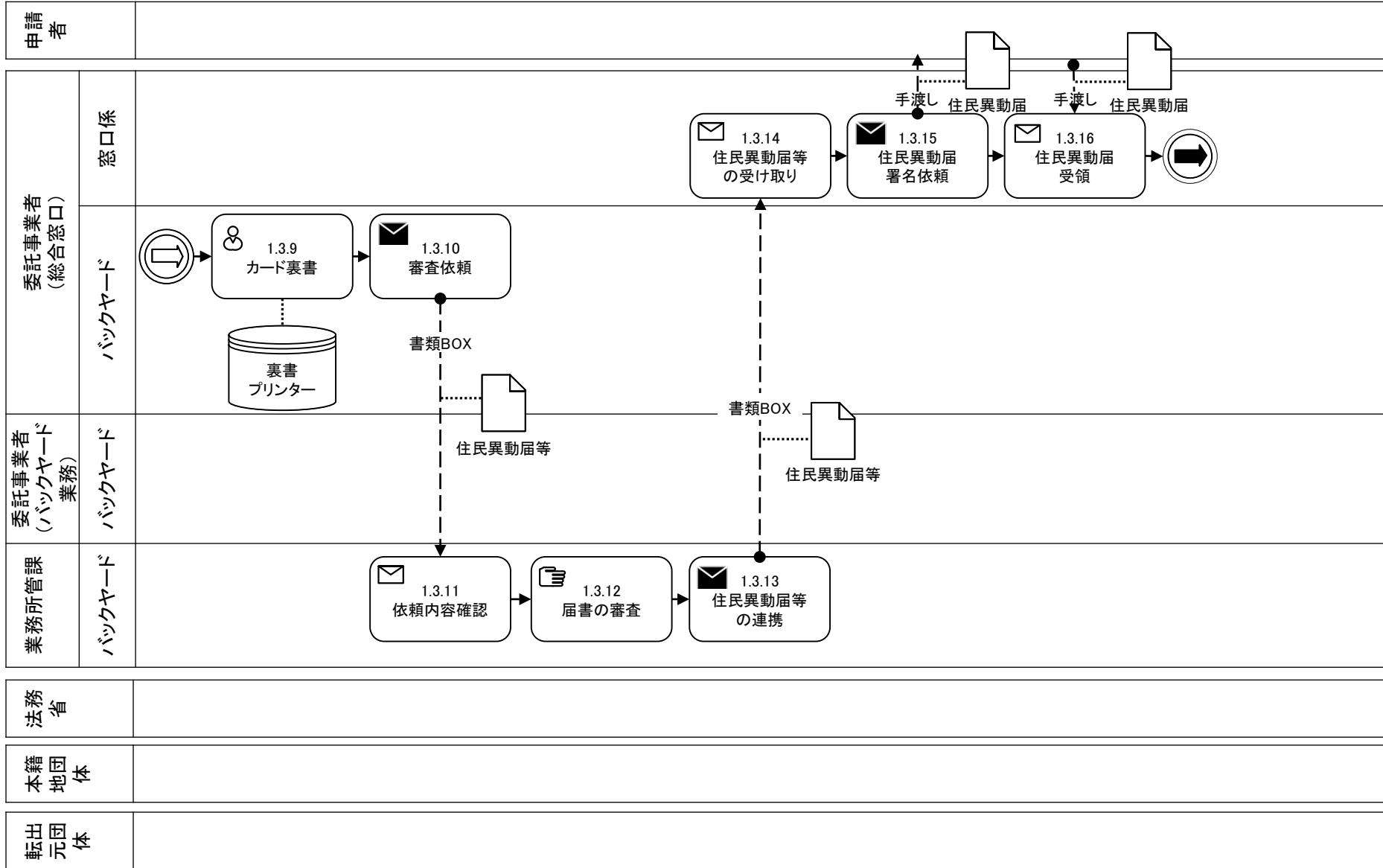
1. 住民異動届

1.3 転居届 (1/4)



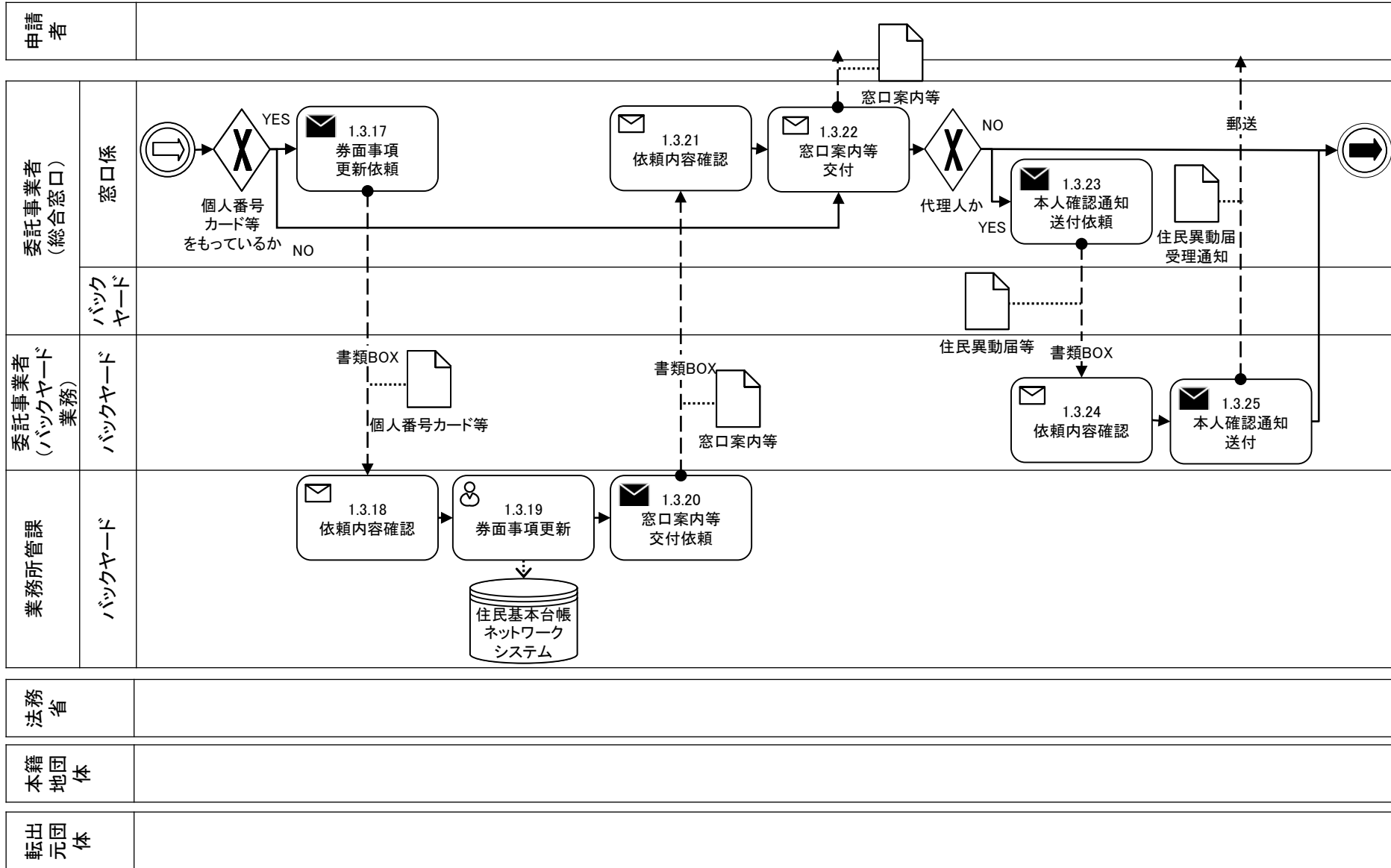
1. 住民異動届

1.3 転居届 (2/4)



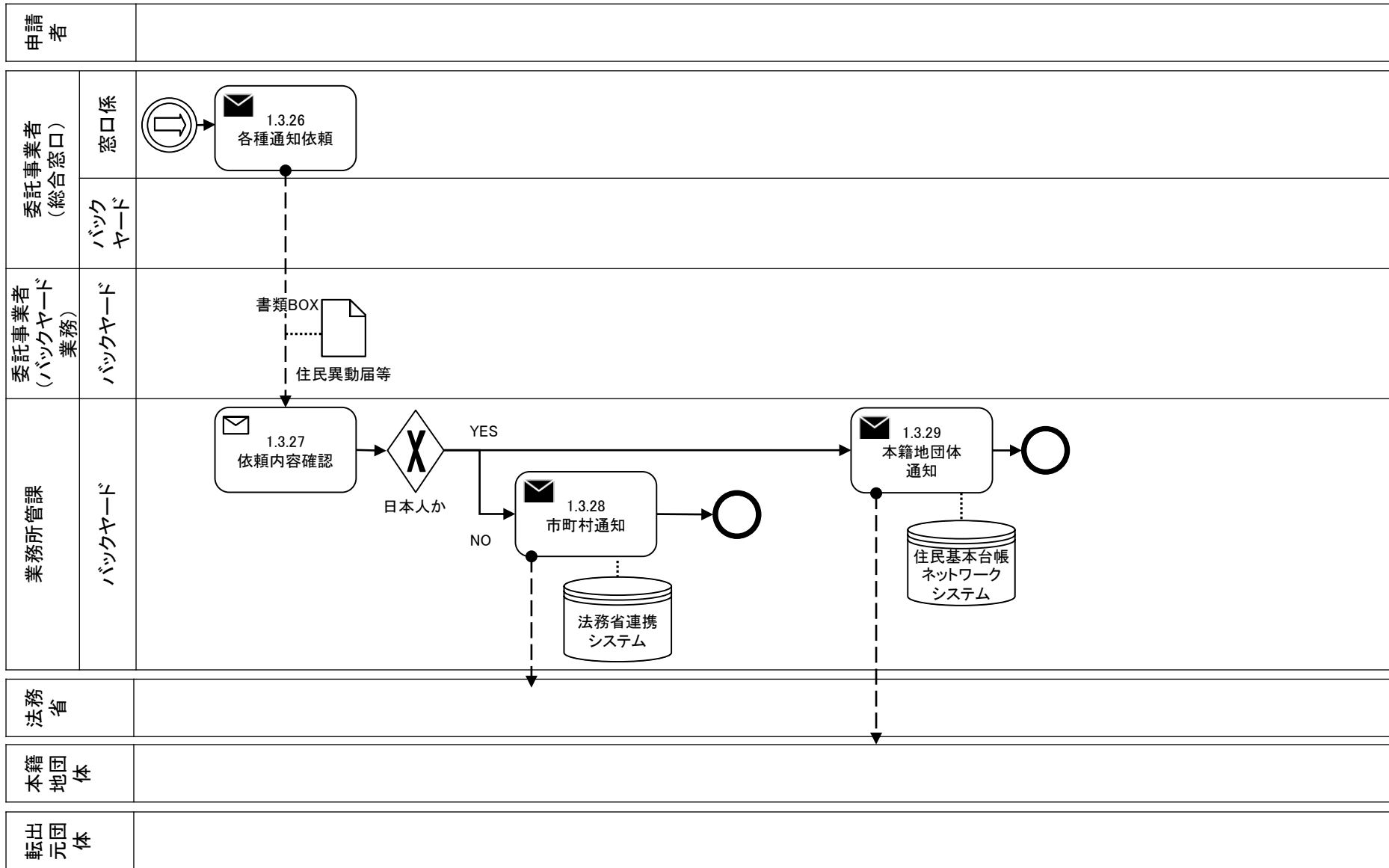
1. 住民異動届

1.3 転居届 (3/4)



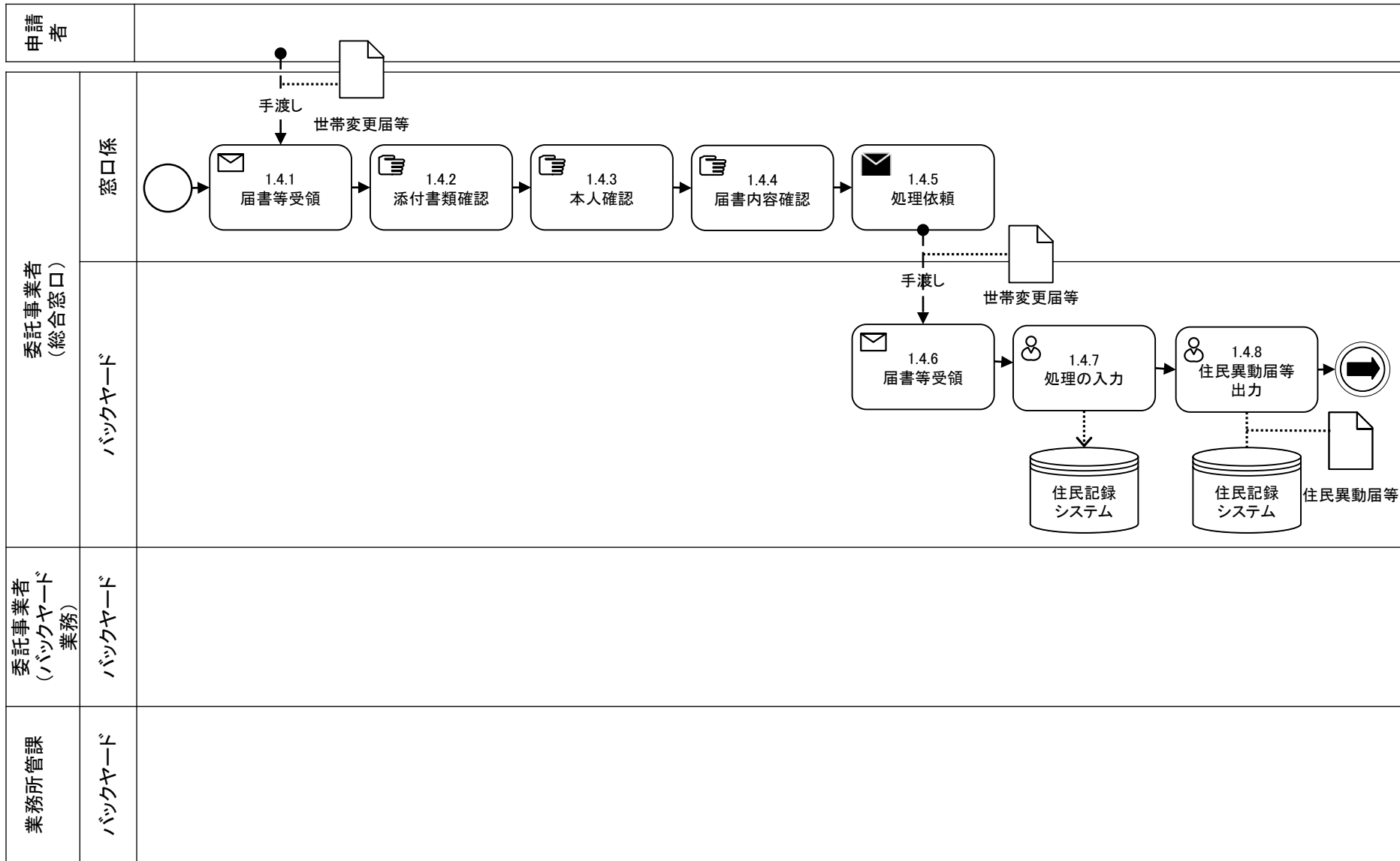
1. 住民異動届

1.3 転居届 (4/4)



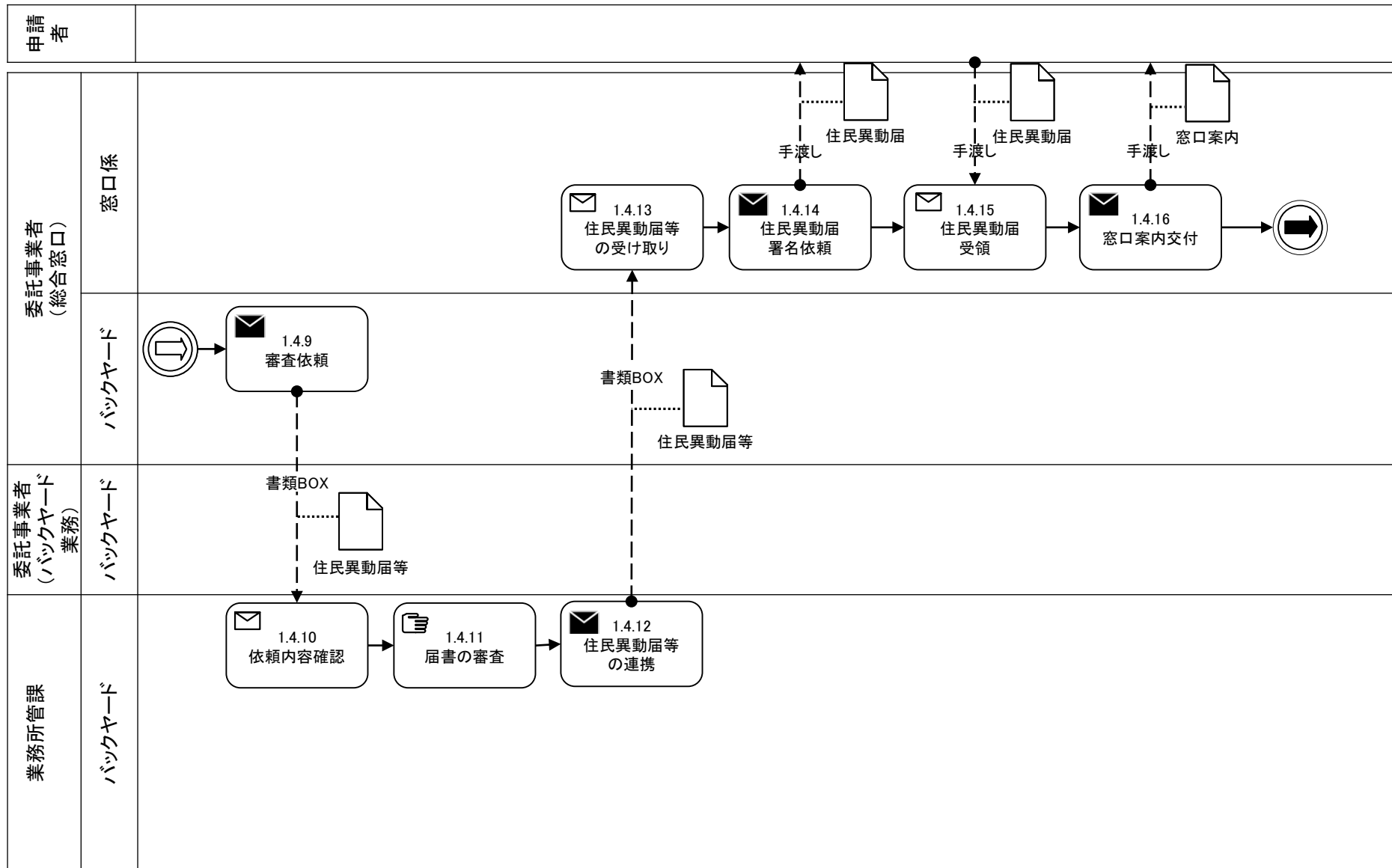
1. 住民異動届

1.4 世帯変更届 (1/3)



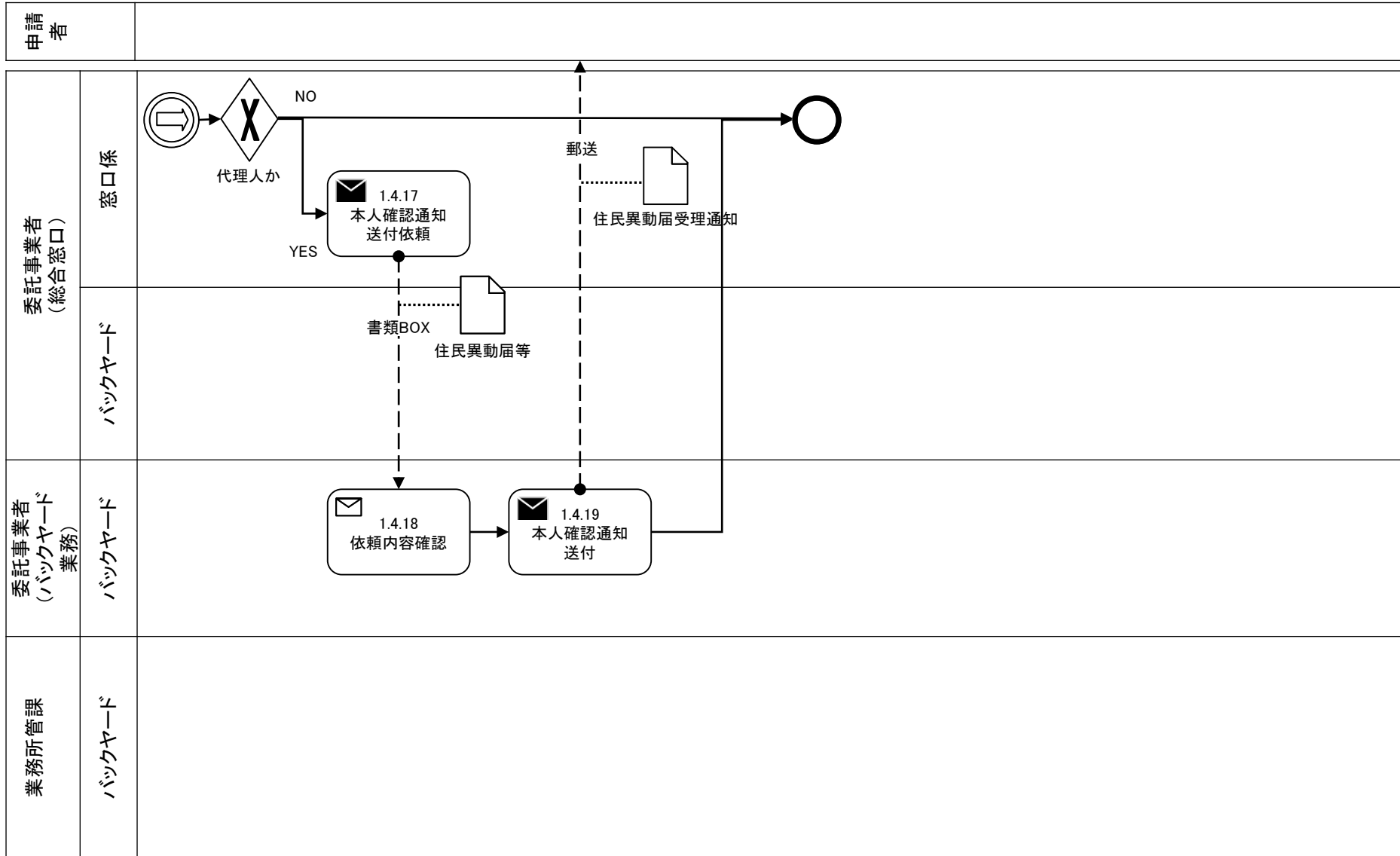
1. 住民異動届

1.4 世帯変更届 (2/3)



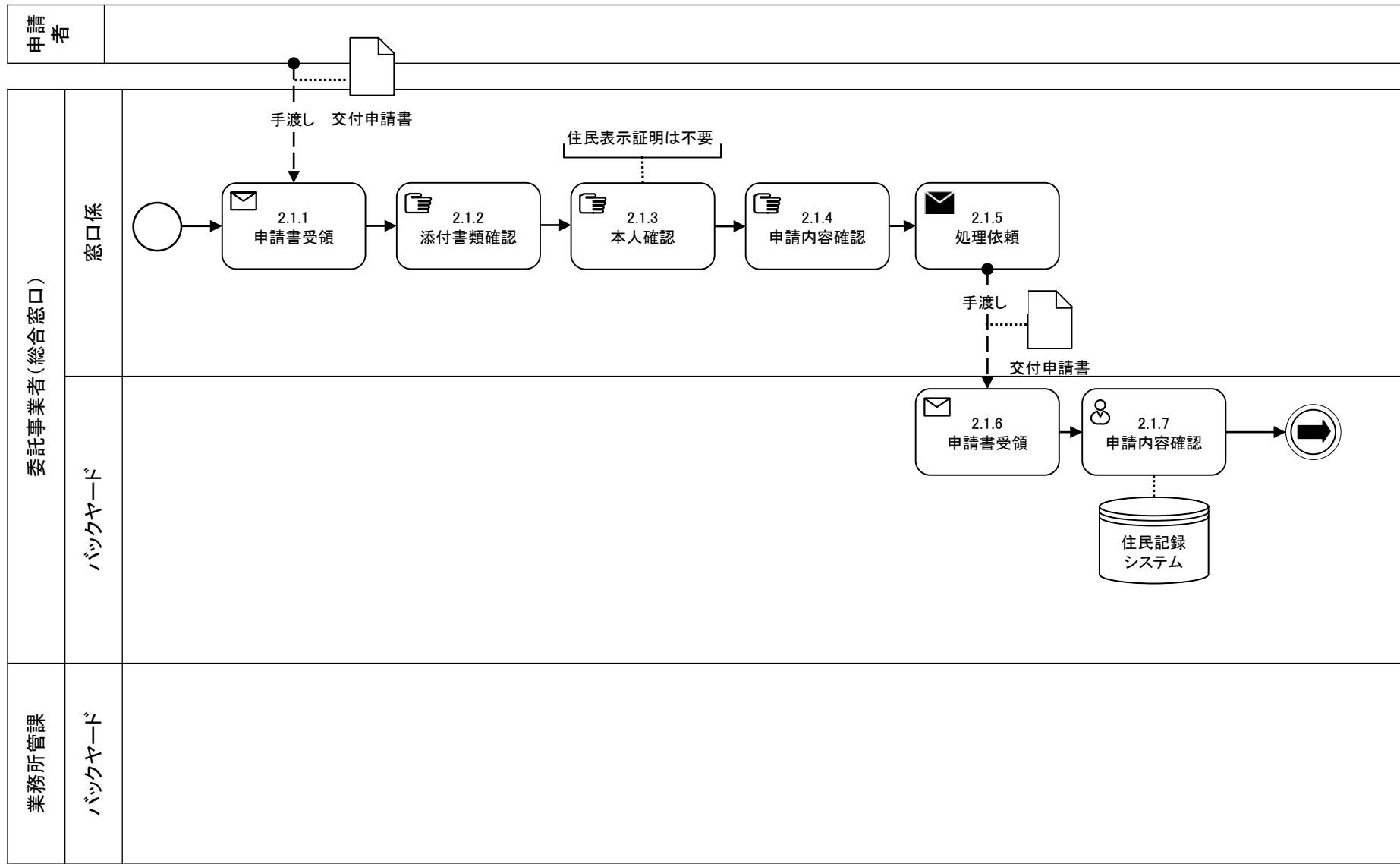
1. 住民異動届

1.4 世帯変更届 (3/3)



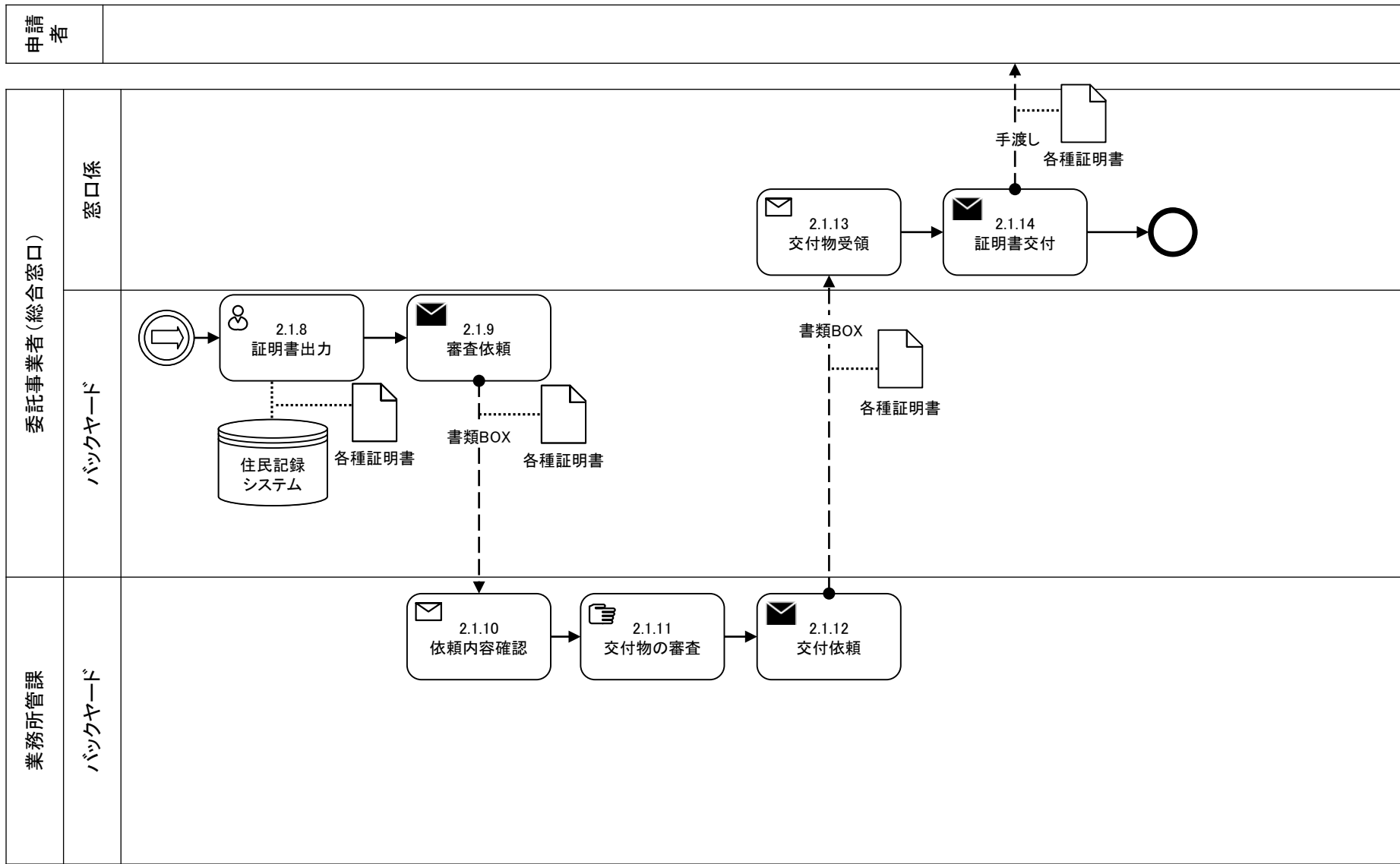
2. 住民票の写し等の交付

2.1 住民票の写し等の交付（記載事項証明別紙および現況届を除く）（1/2）



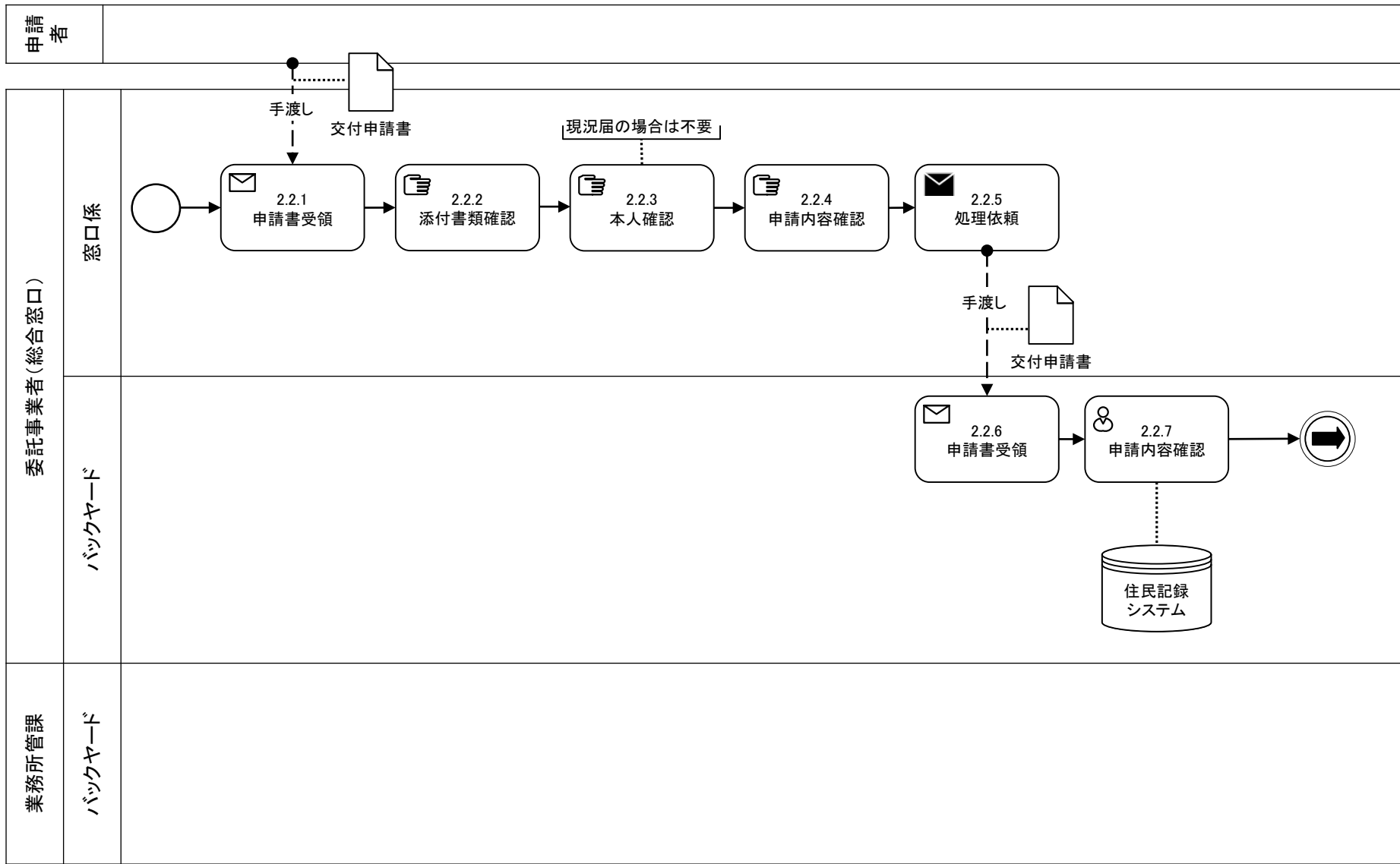
2. 住民票の写し等の交付

2.1 住民票の写し等の交付（記載事項証明別紙および現況届を除く）（2/2）



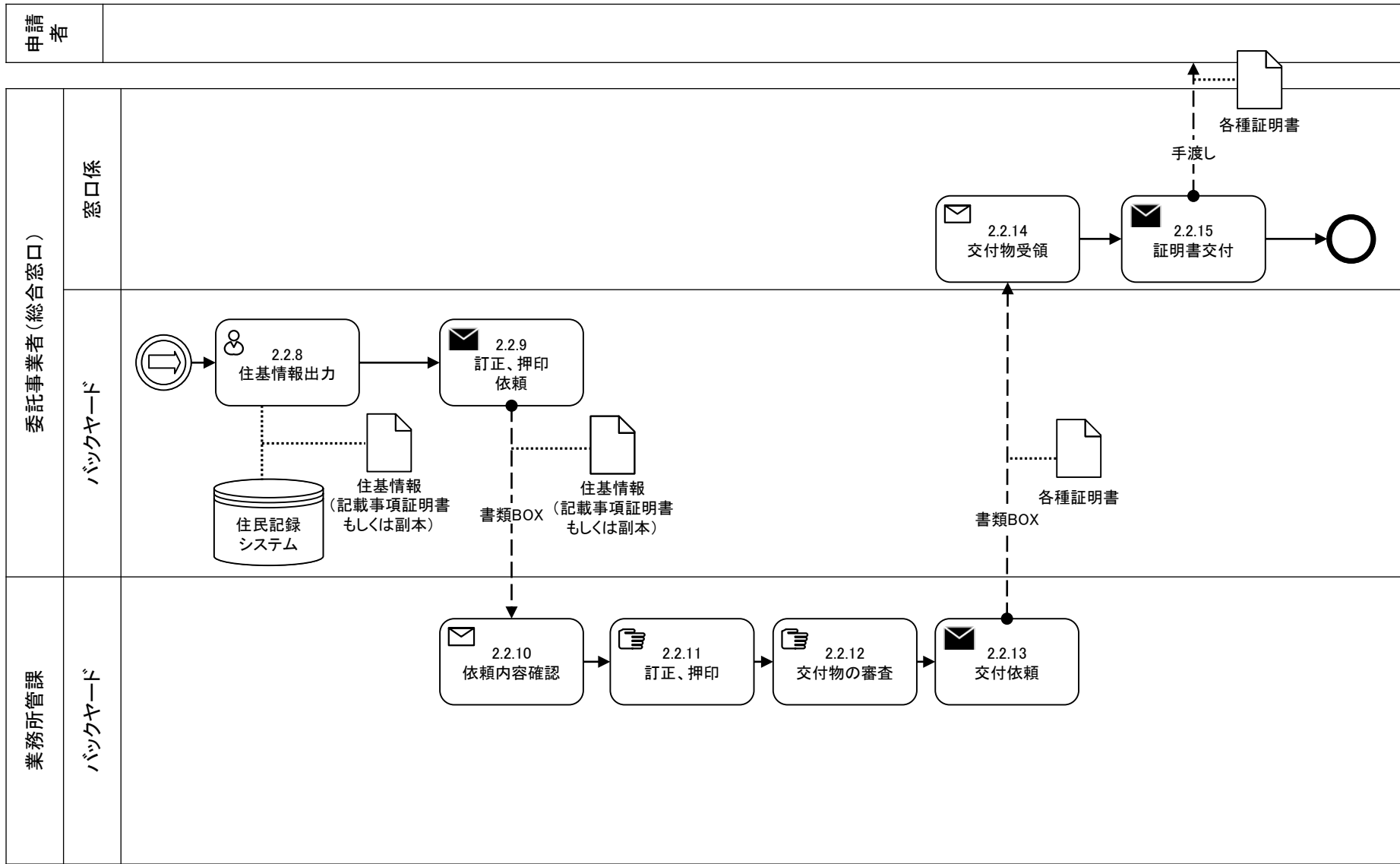
2. 住民票の写し等の交付

2.2 住民票の写し等の交付（記載事項証明別紙および現況届）（1/2）



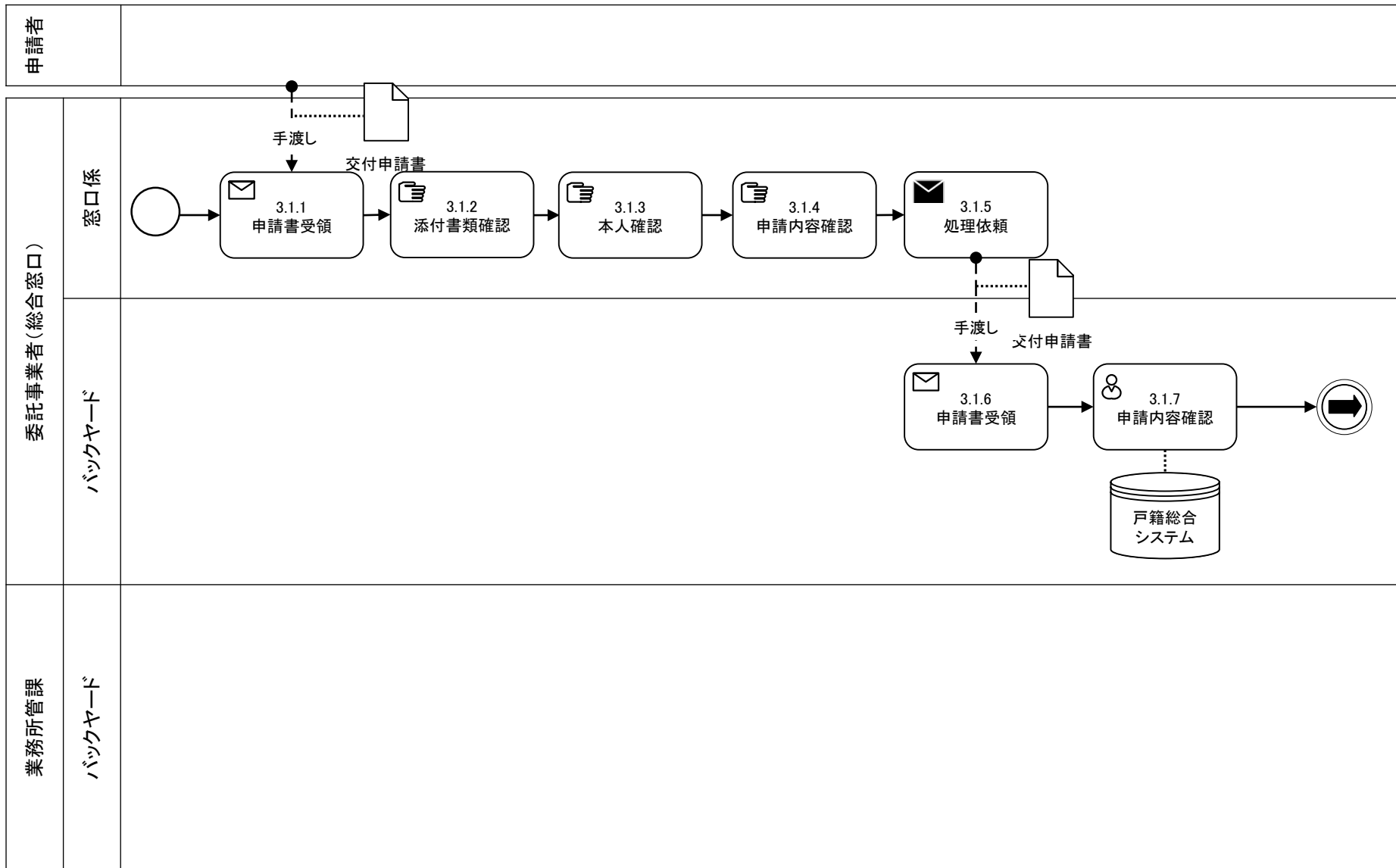
2. 住民票の写し等の交付

2.2 住民票の写し等の交付（記載事項証明別紙および現況届）（2/2）



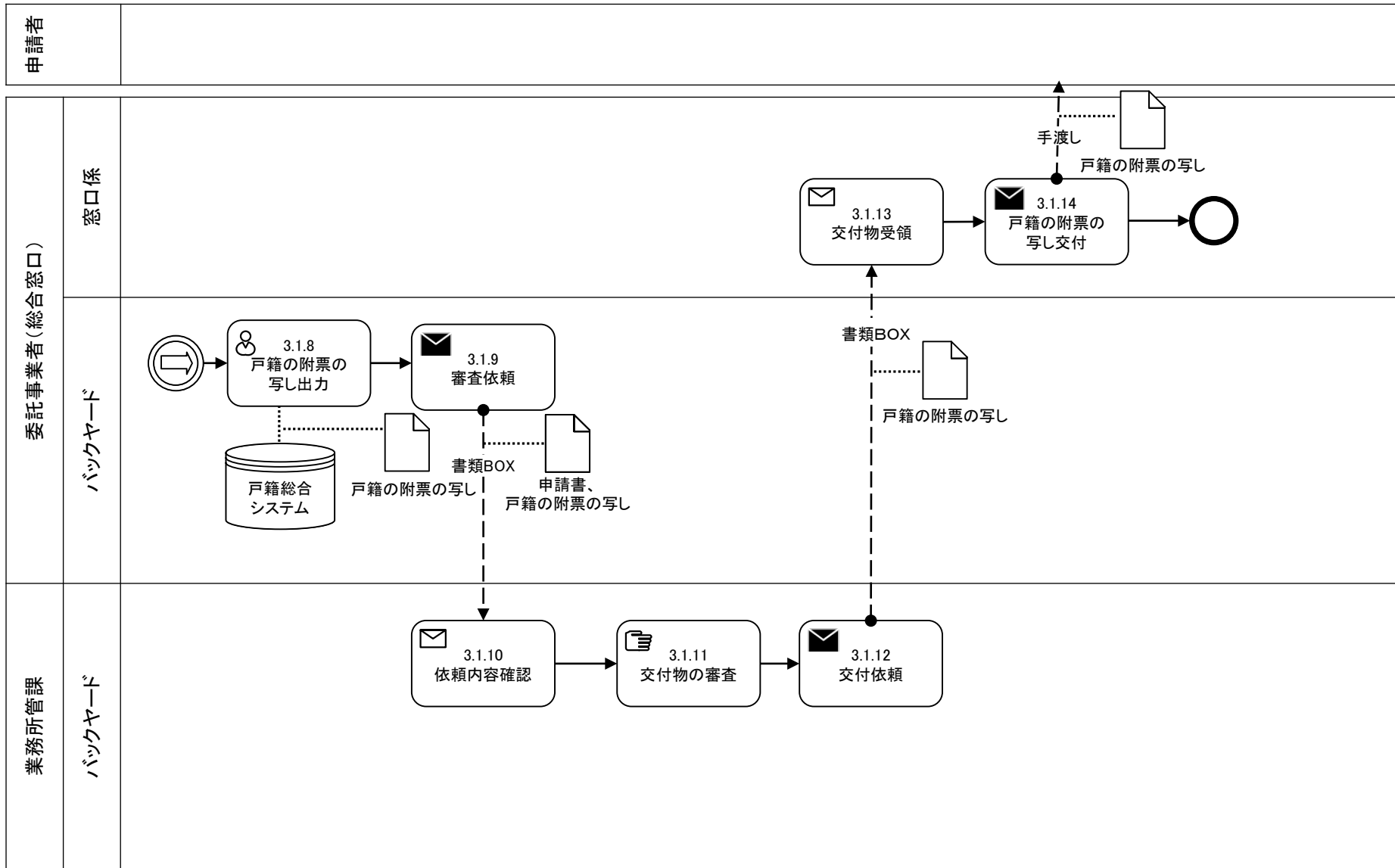
3. 戸籍の附票の写しの交付

3.1 戸籍の附票の写しの交付 (1/2)



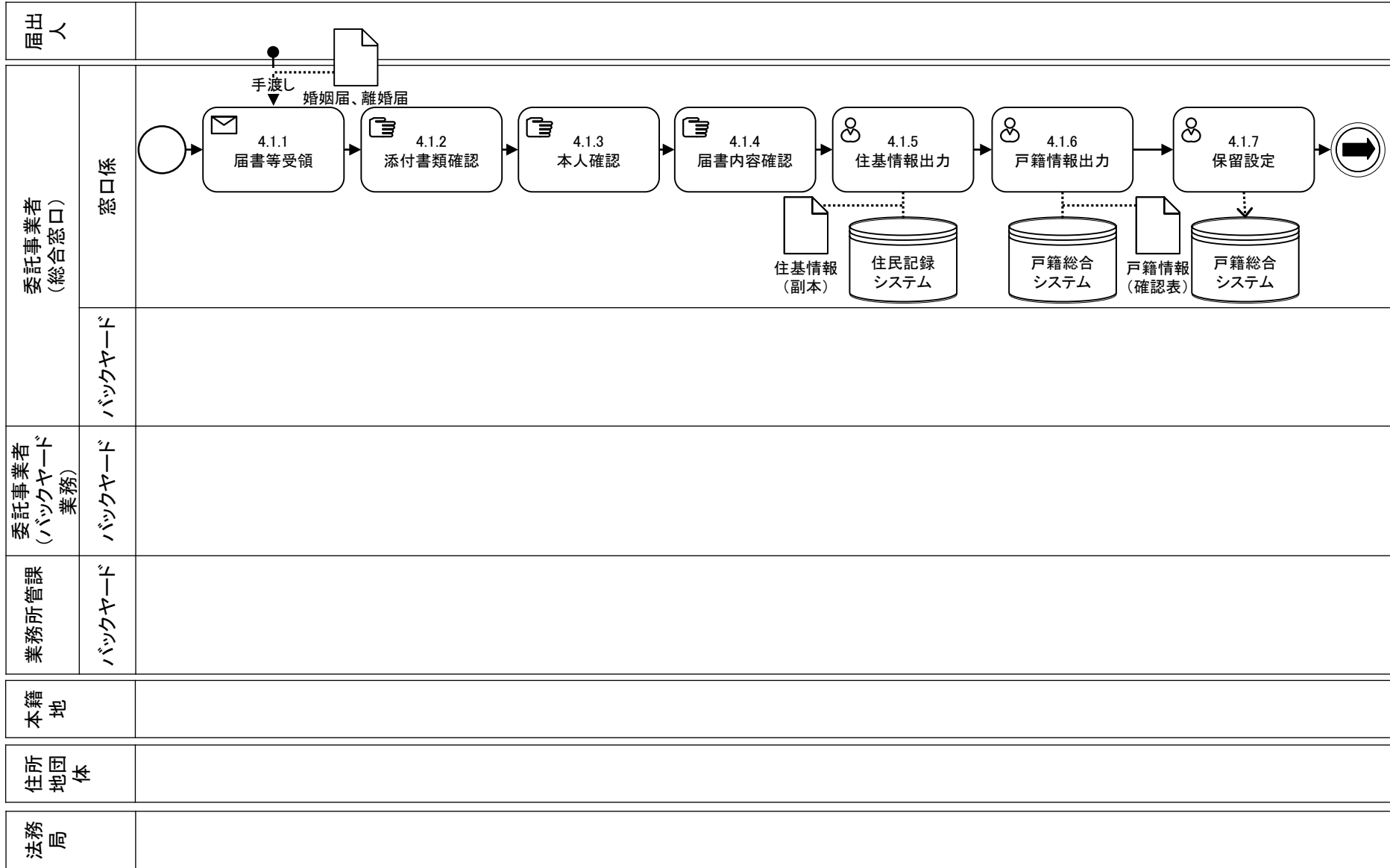
3. 戸籍の附票の写しの交付

3.1 戸籍の附票の写しの交付 (2/2)



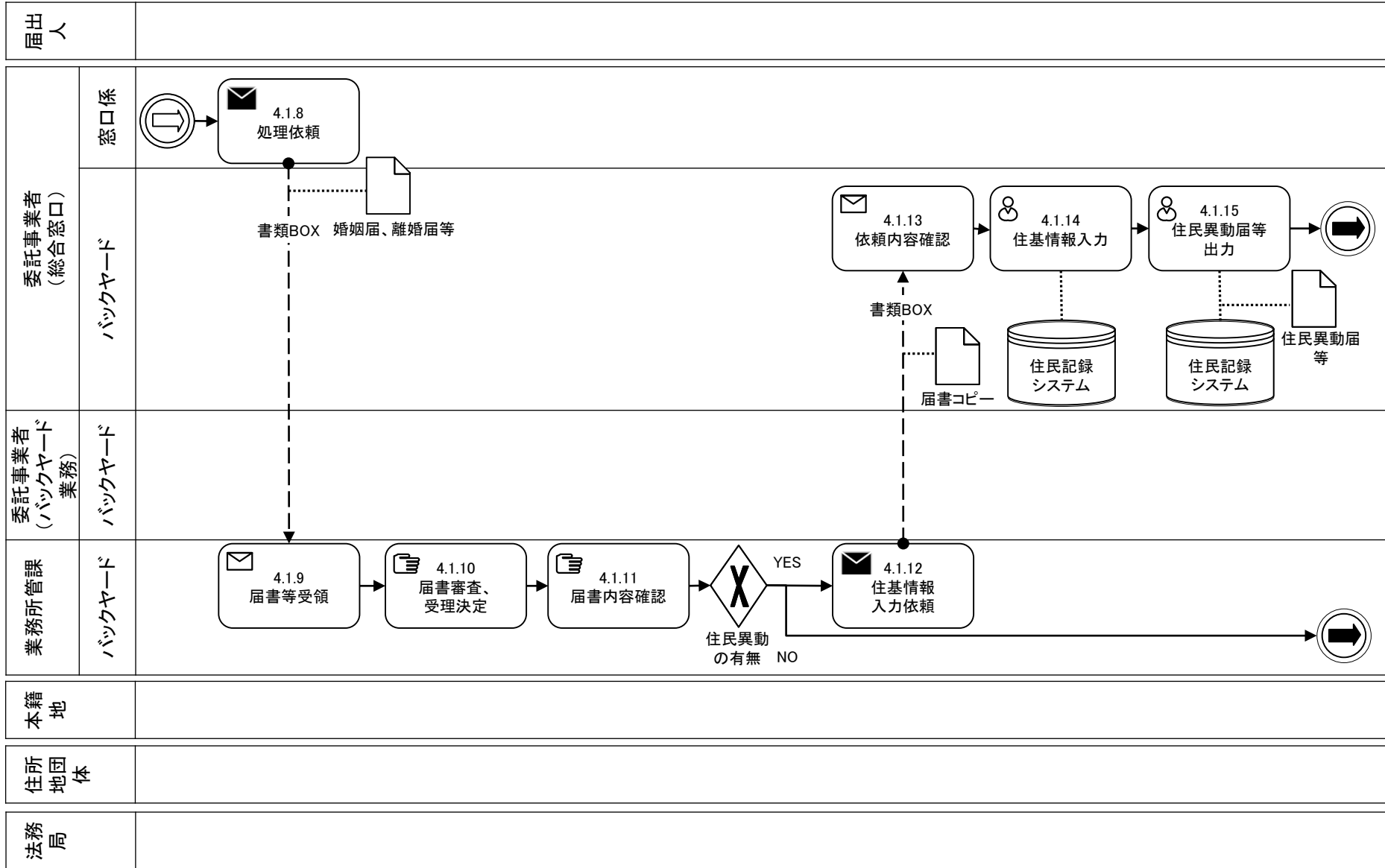
4. 戸籍届出

4.1 婚姻届、離婚届 (1/6)



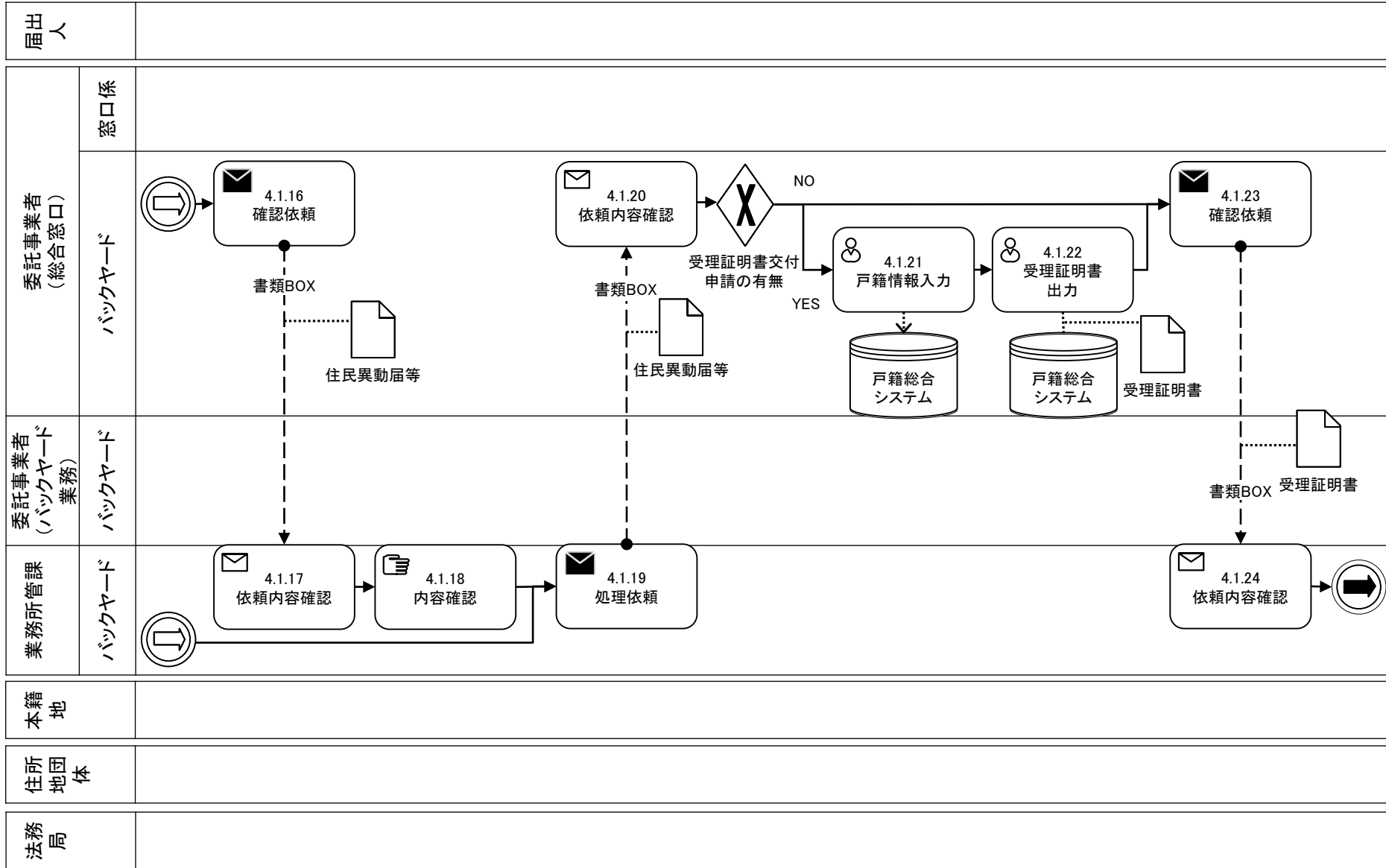
4. 戸籍届出

4.1 婚姻届、離婚届 (2/6)



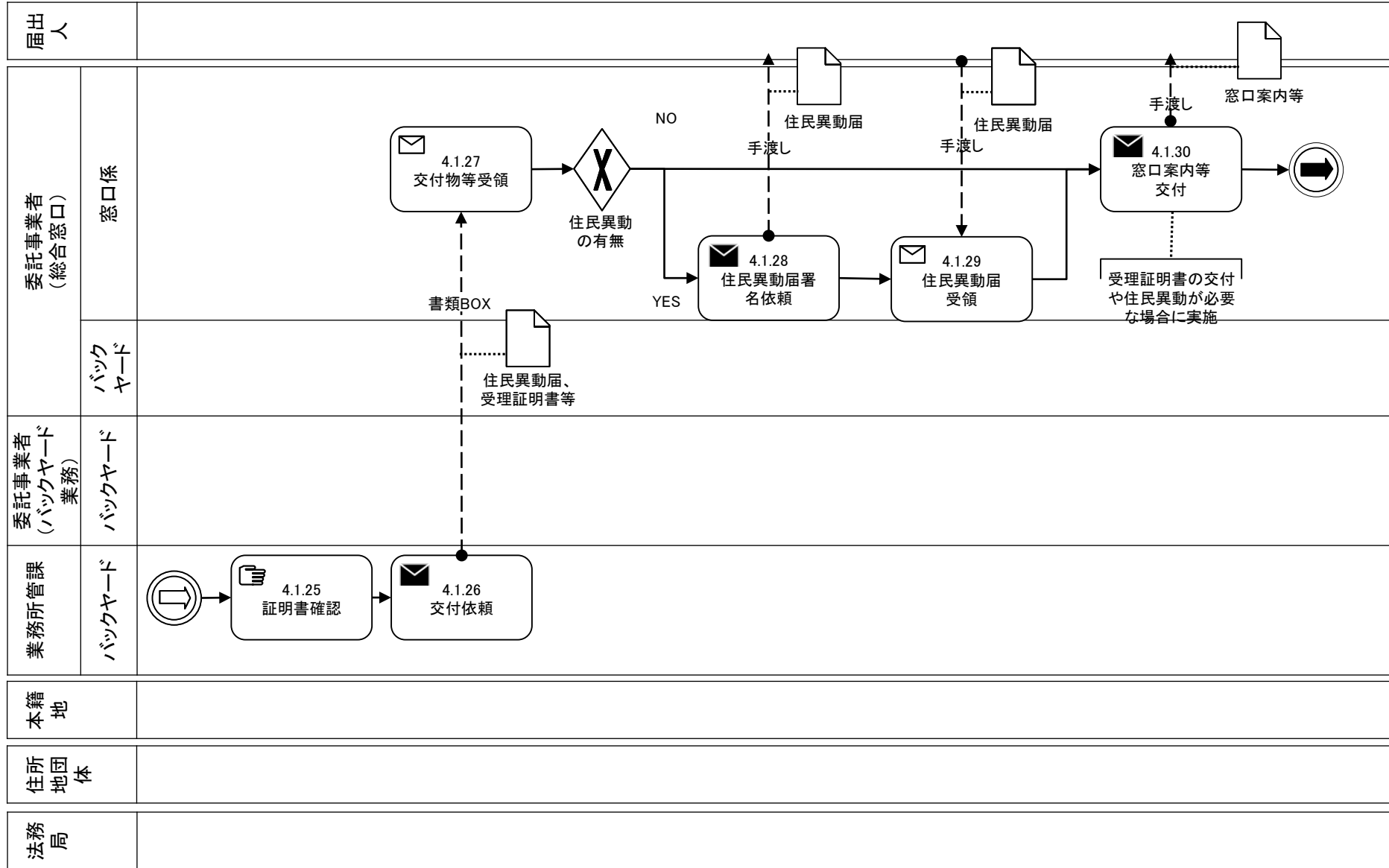
4. 戸籍届出

4.1 婚姻届、離婚届 (3/6)



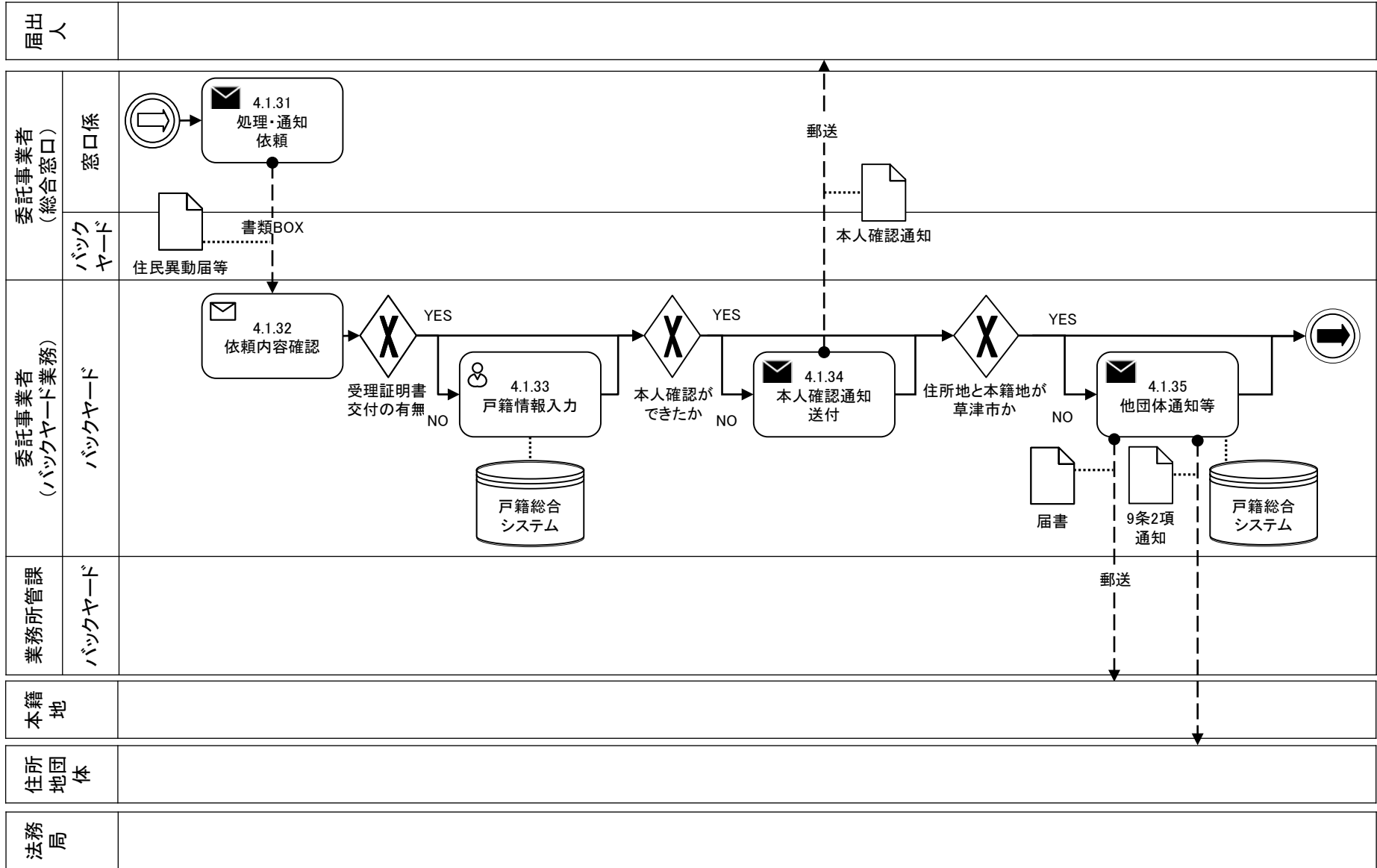
4. 戸籍届出

4.1 婚姻届、離婚届 (4/6)



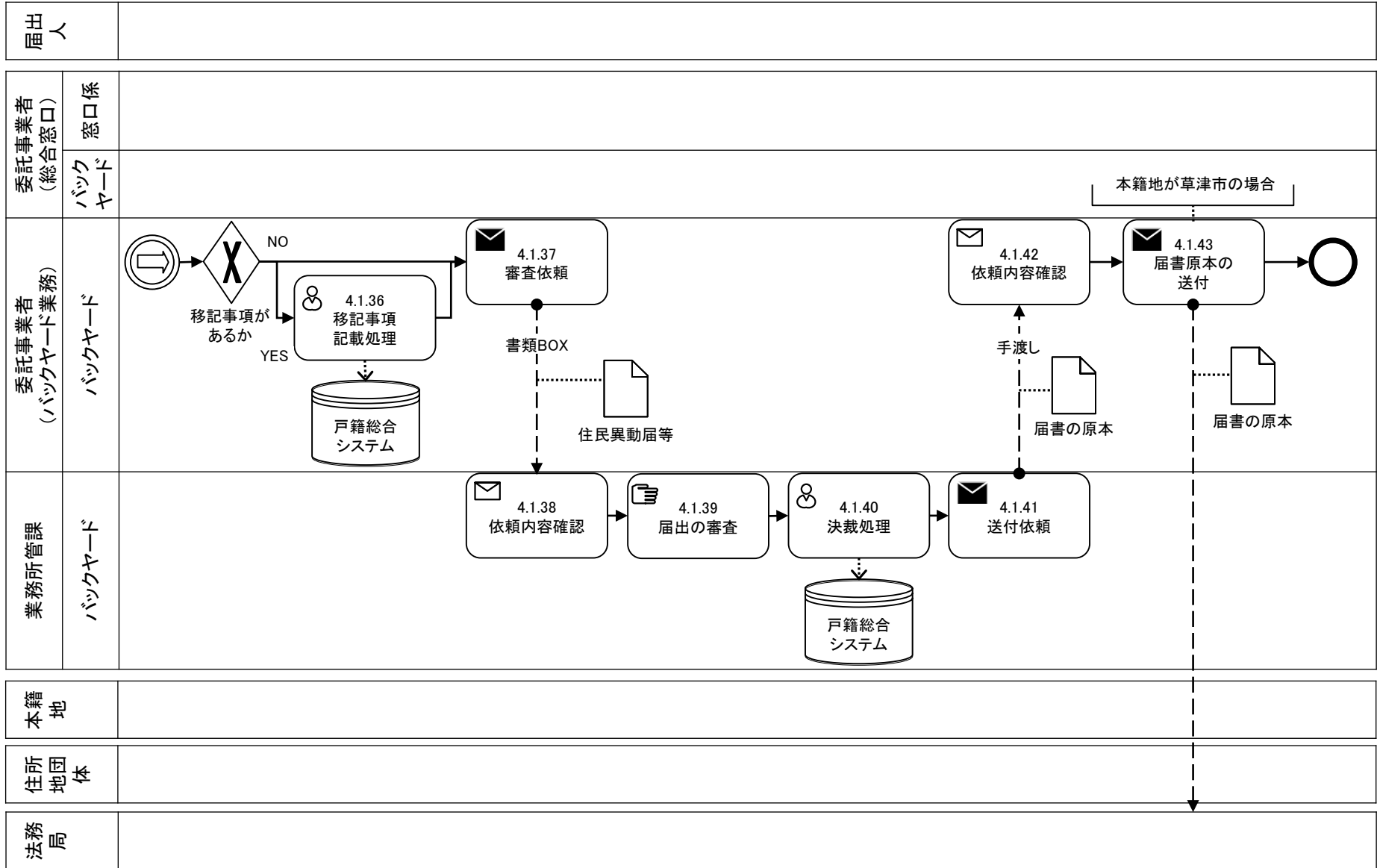
4. 戸籍届出

4.1 婚姻届、離婚届 (5/6)



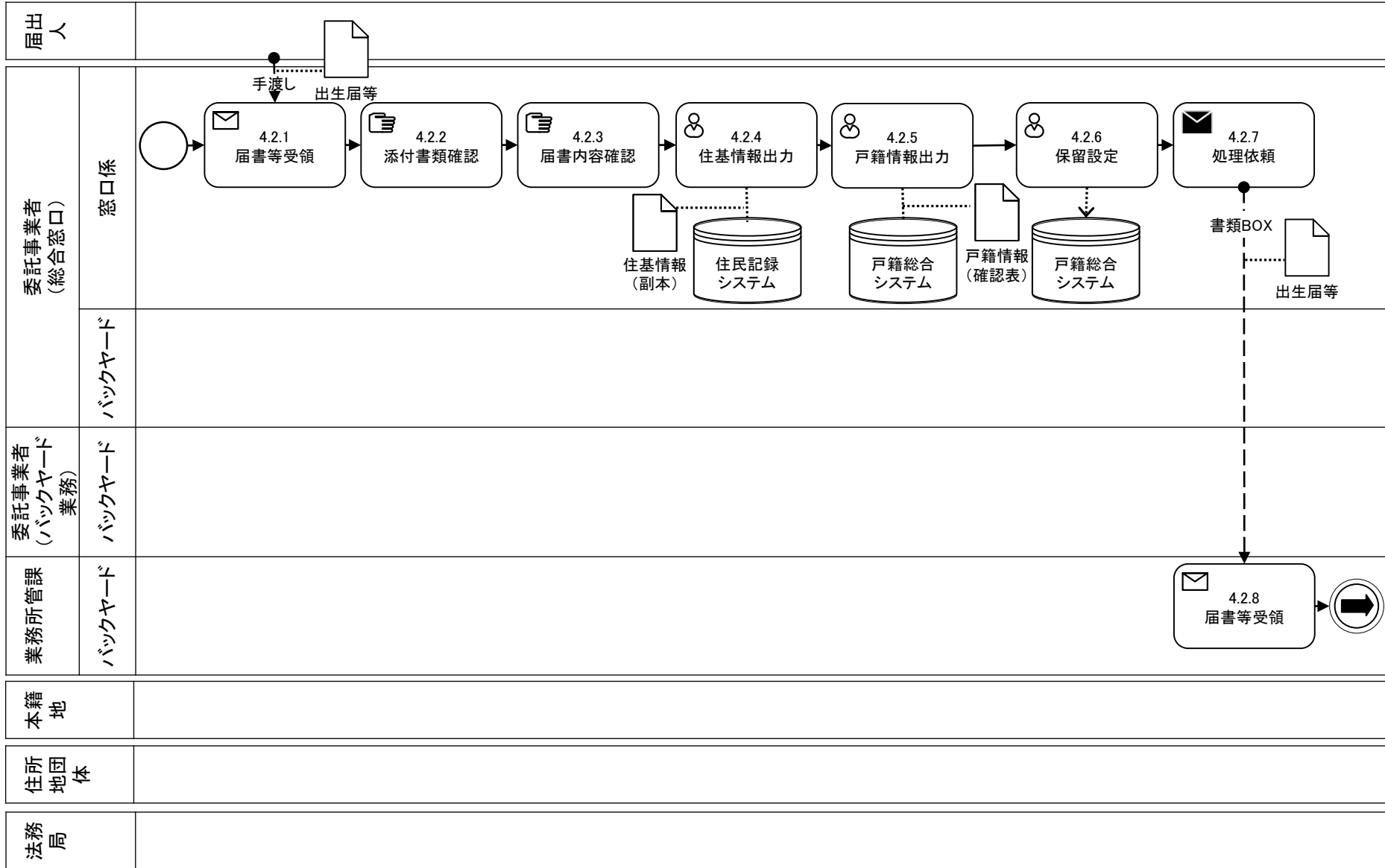
4. 戸籍届出

4.1 婚姻届、離婚届 (6/6)



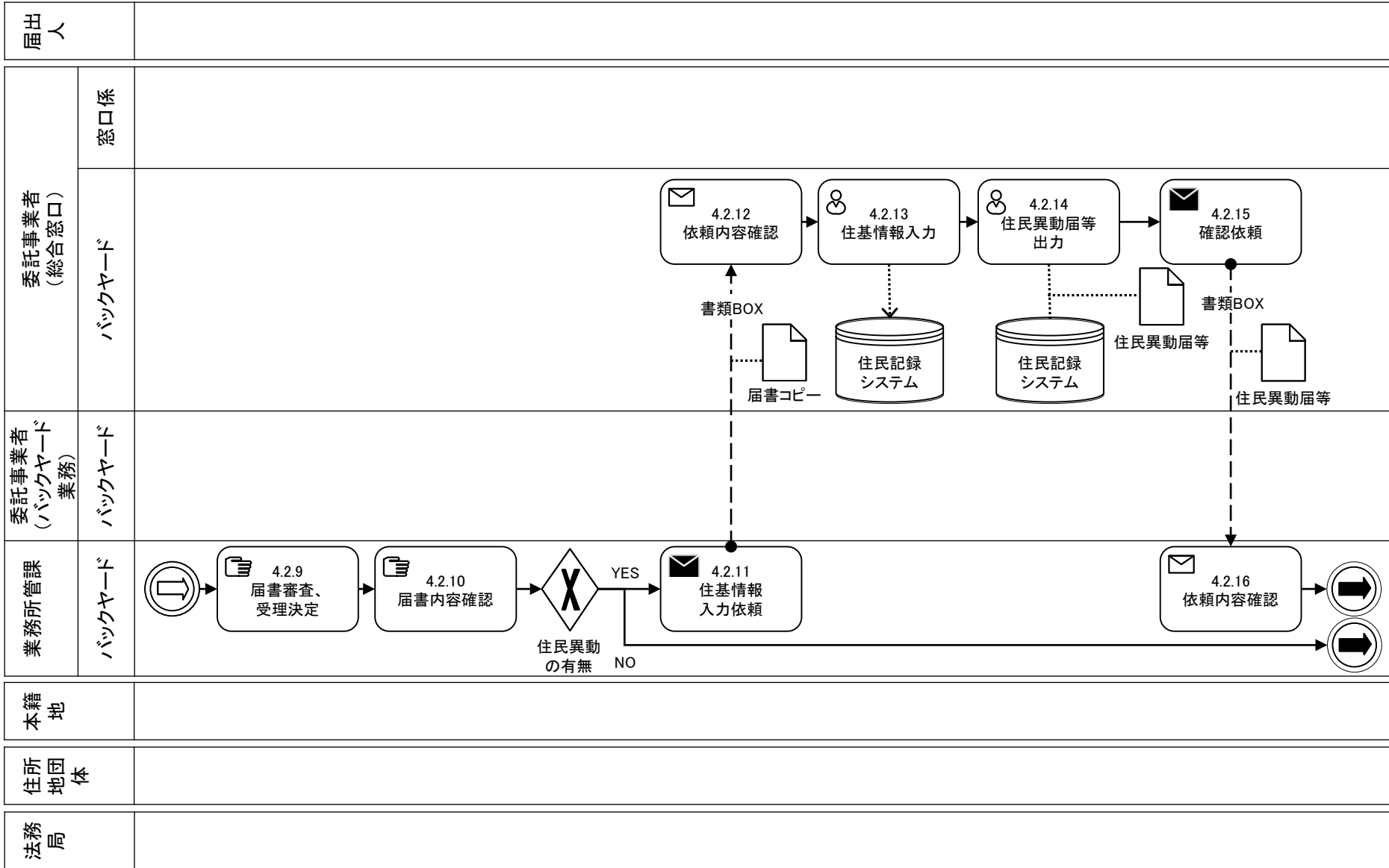
4. 戸籍届出

4.2 出生届 (1/6)



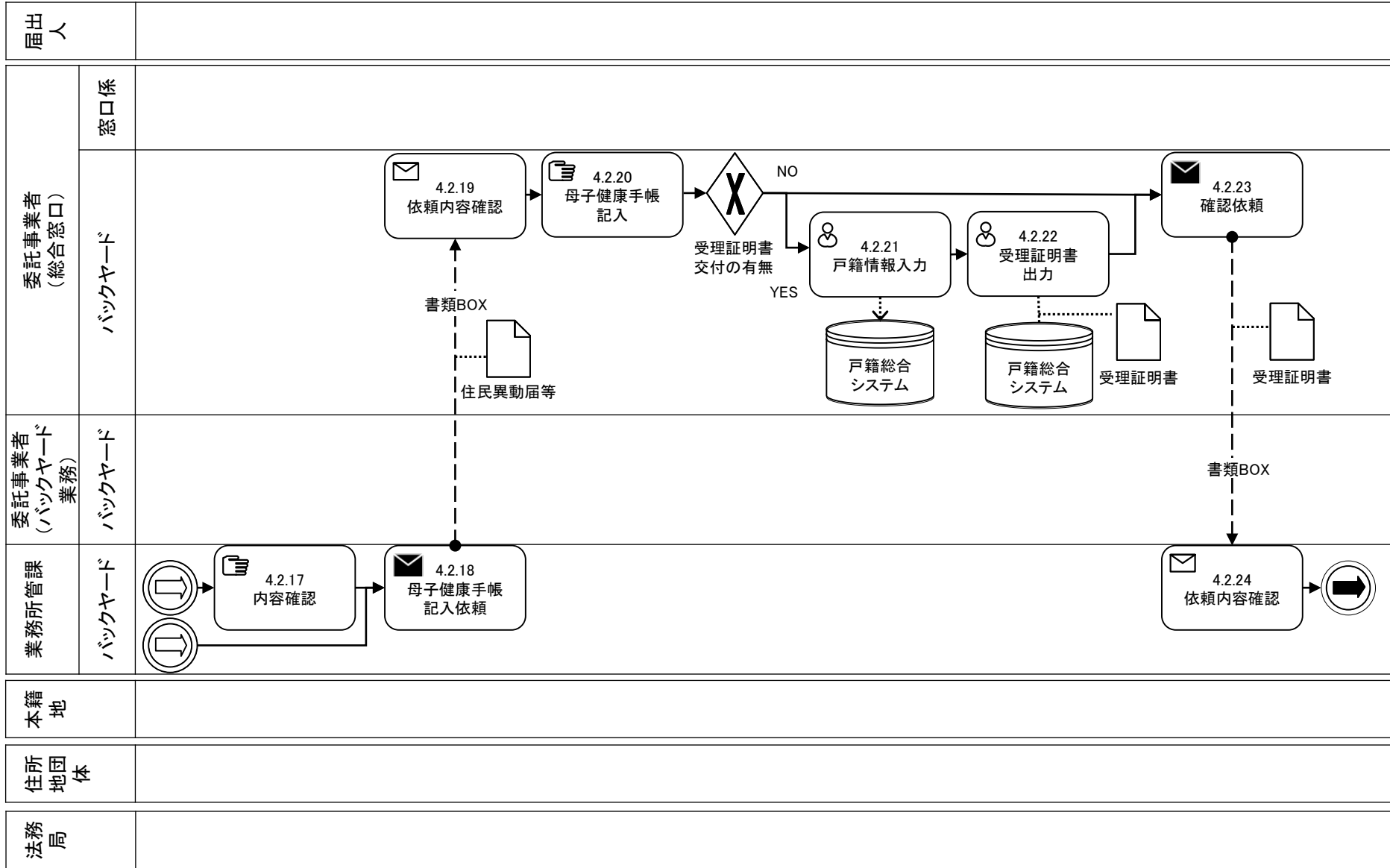
4. 戸籍届出

4.2 出生届 (2/6)



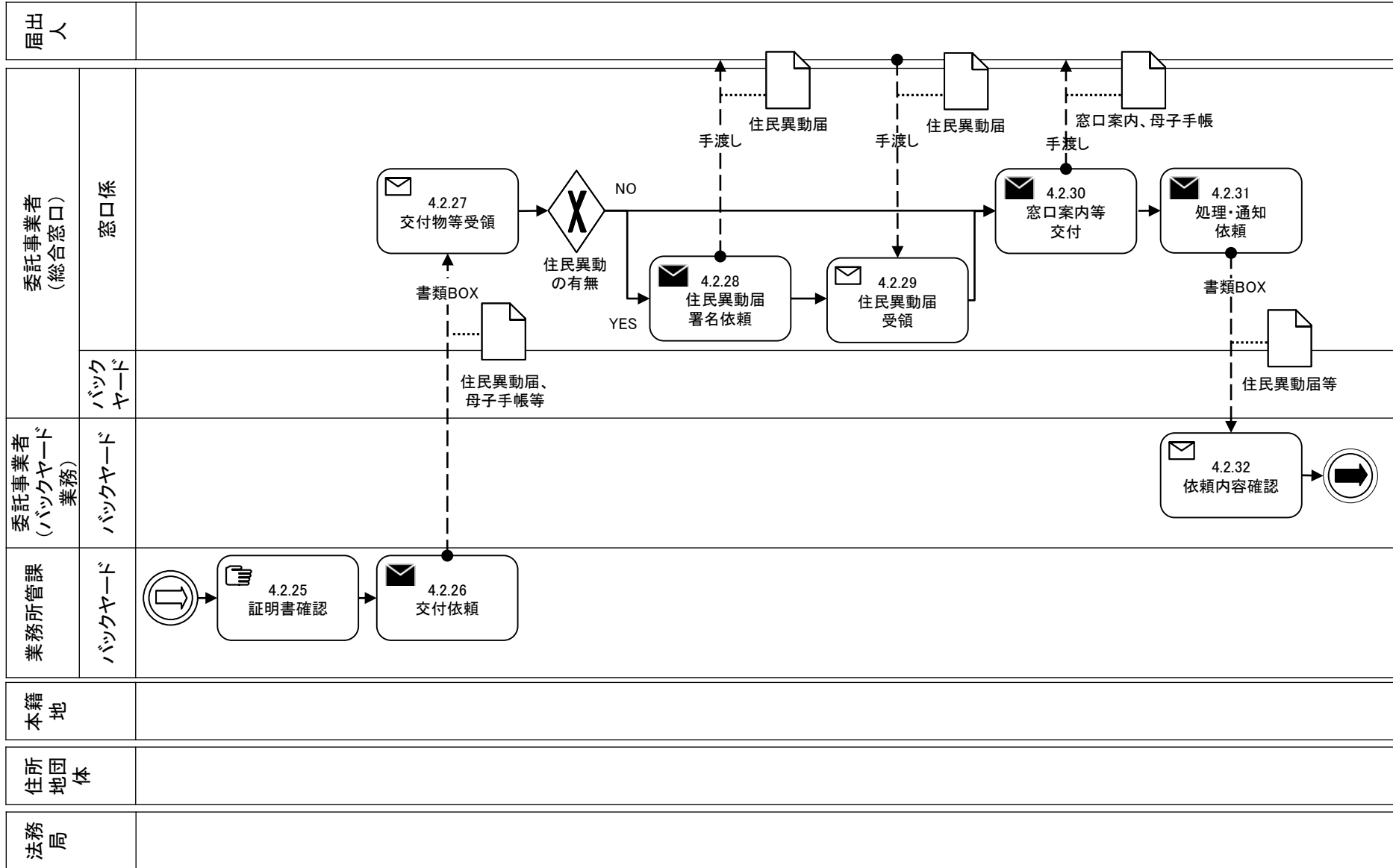
4. 戸籍届出

4.2 出生届 (3/6)



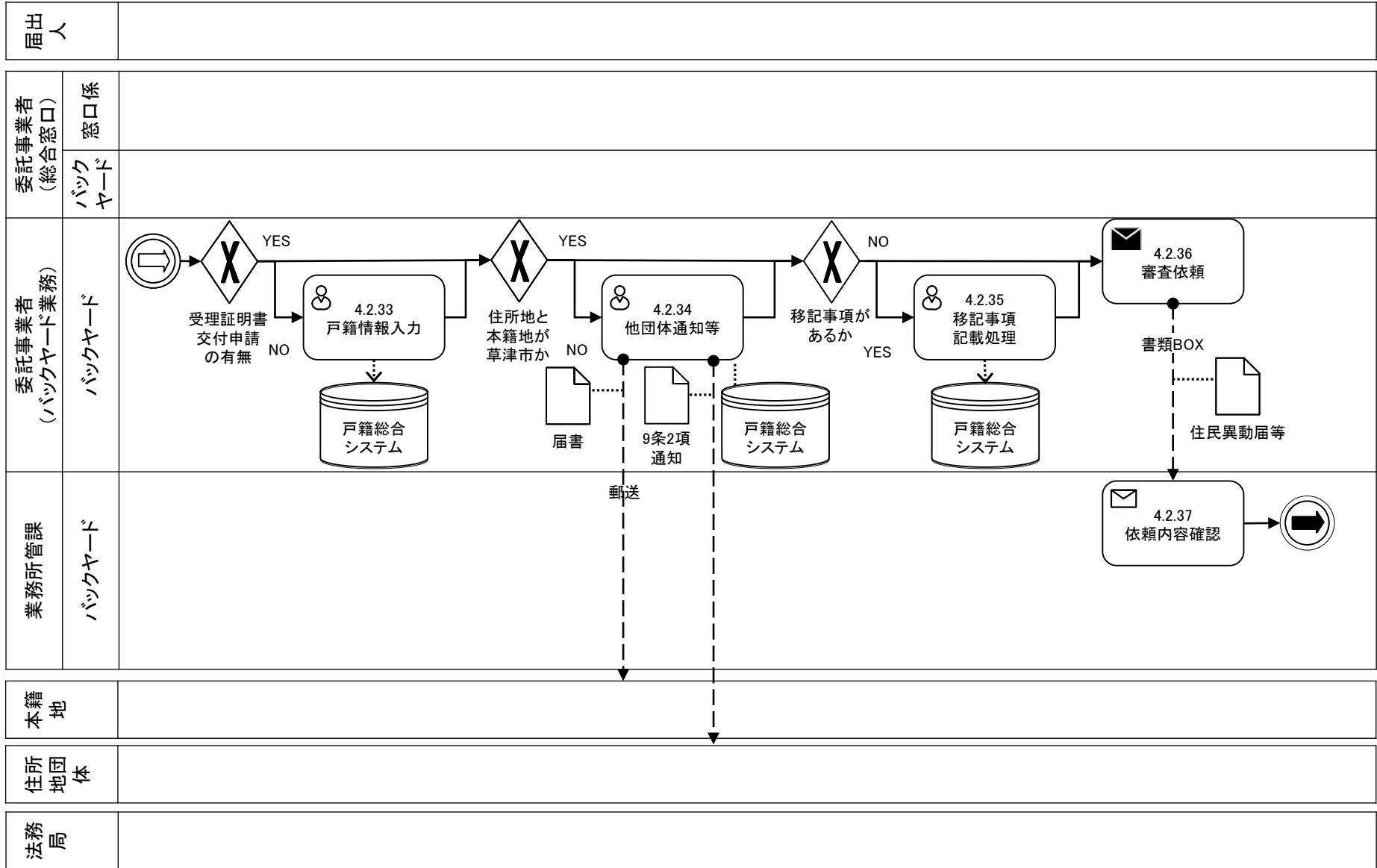
4. 戸籍届出

4.2 出生届 (4/6)



4. 戸籍届出

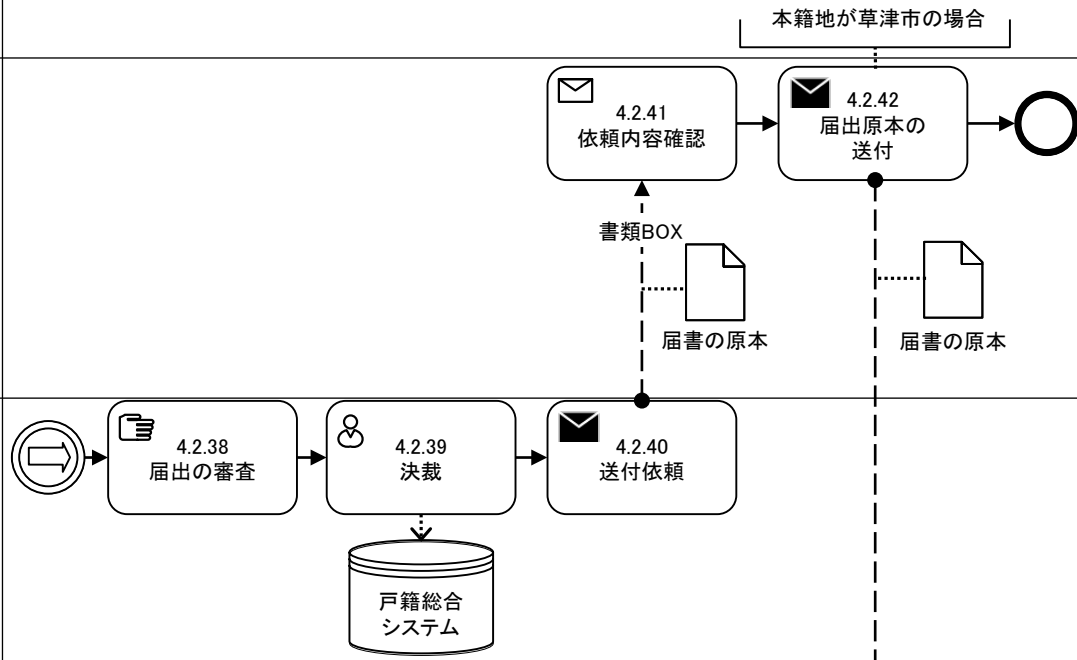
4.2 出生届 (5/6)



4. 戸籍届出

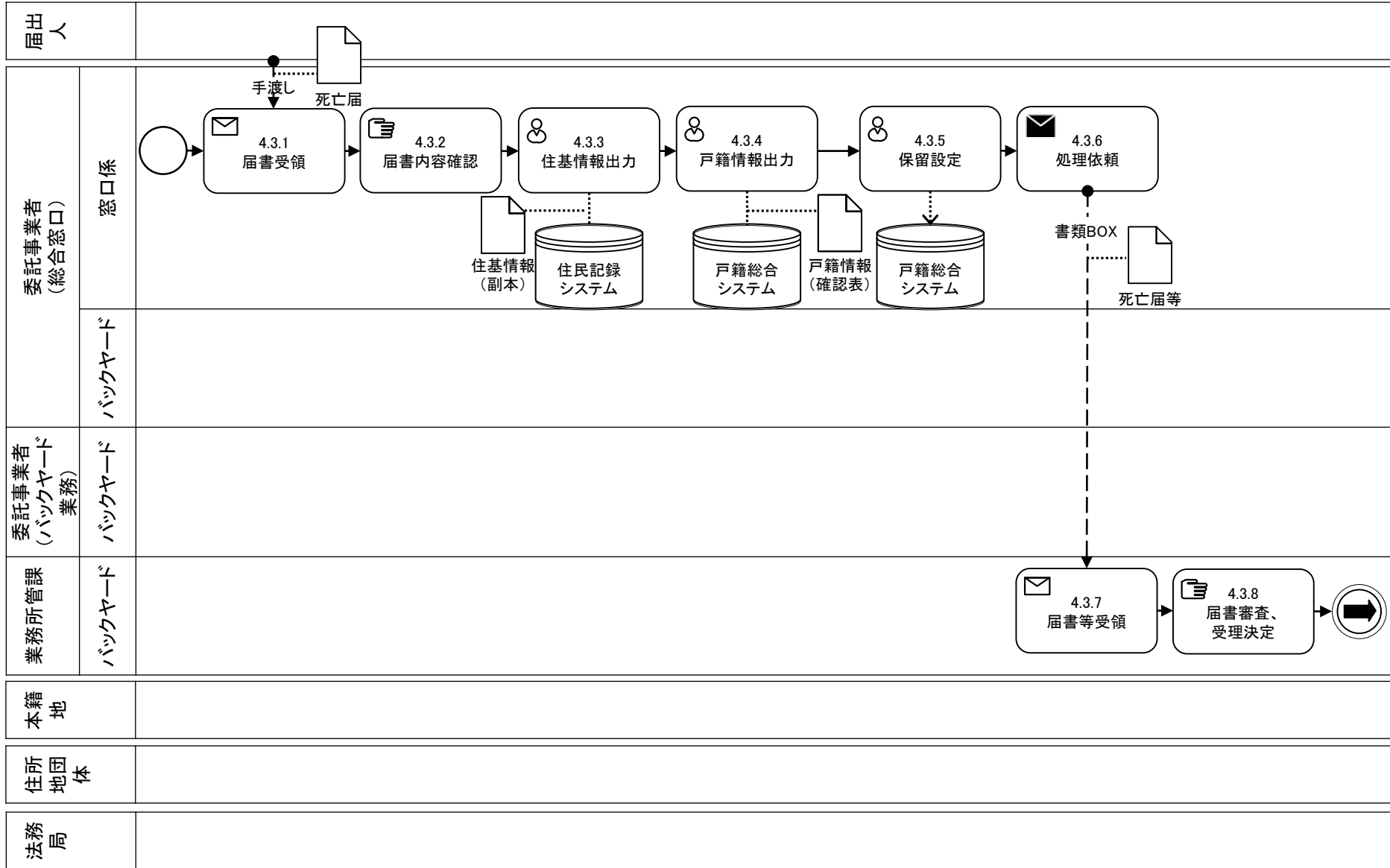
4.2 出生届 (6/6)

届出人	
委託事業者 (総合窓口)	窓口係
委託事業者 (バックヤード業務)	バックヤード
業務所管課	バックヤード
本籍地	
住所地団体	
法務局	



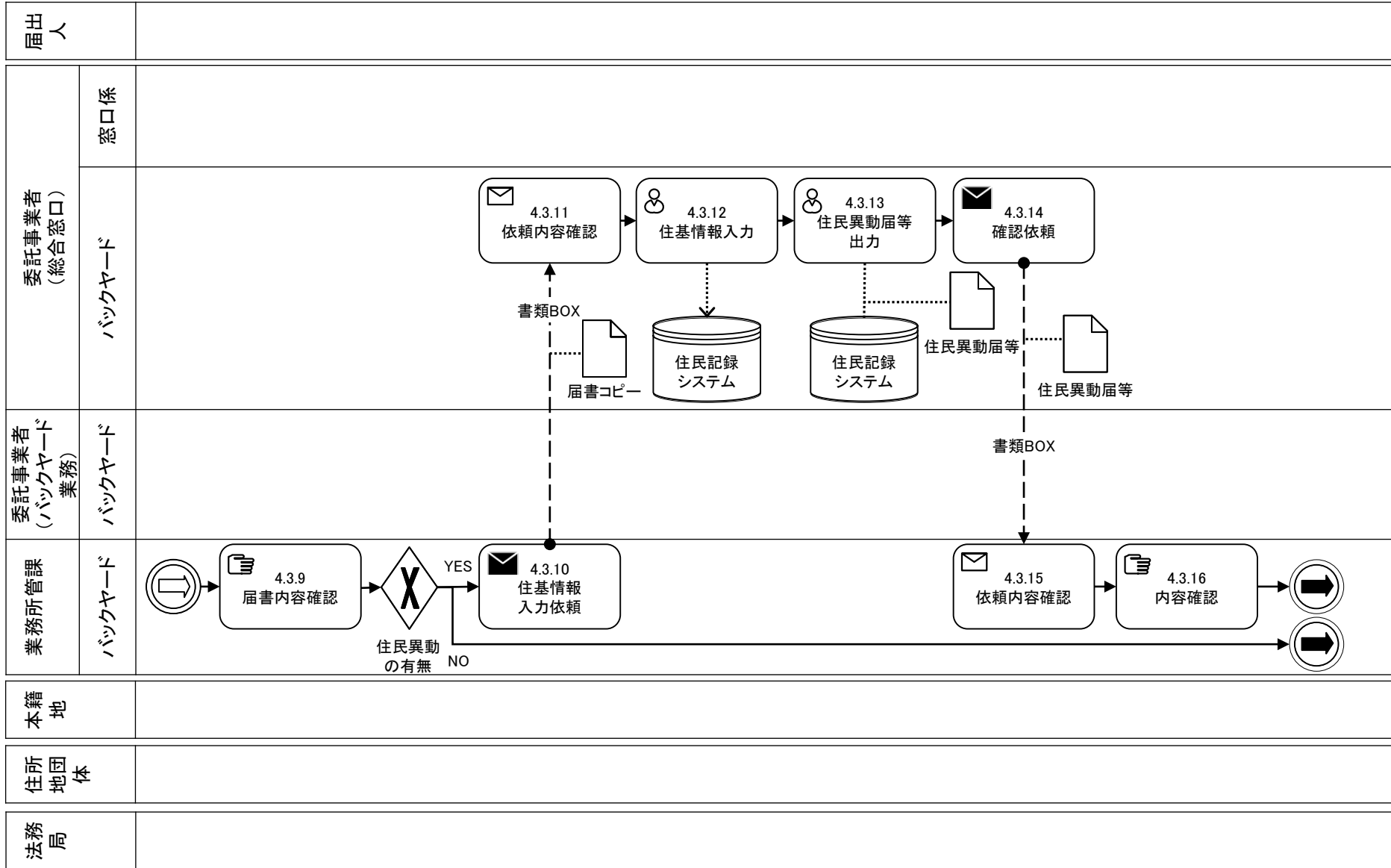
4. 戸籍届出

4.3 死亡届 (1/5)



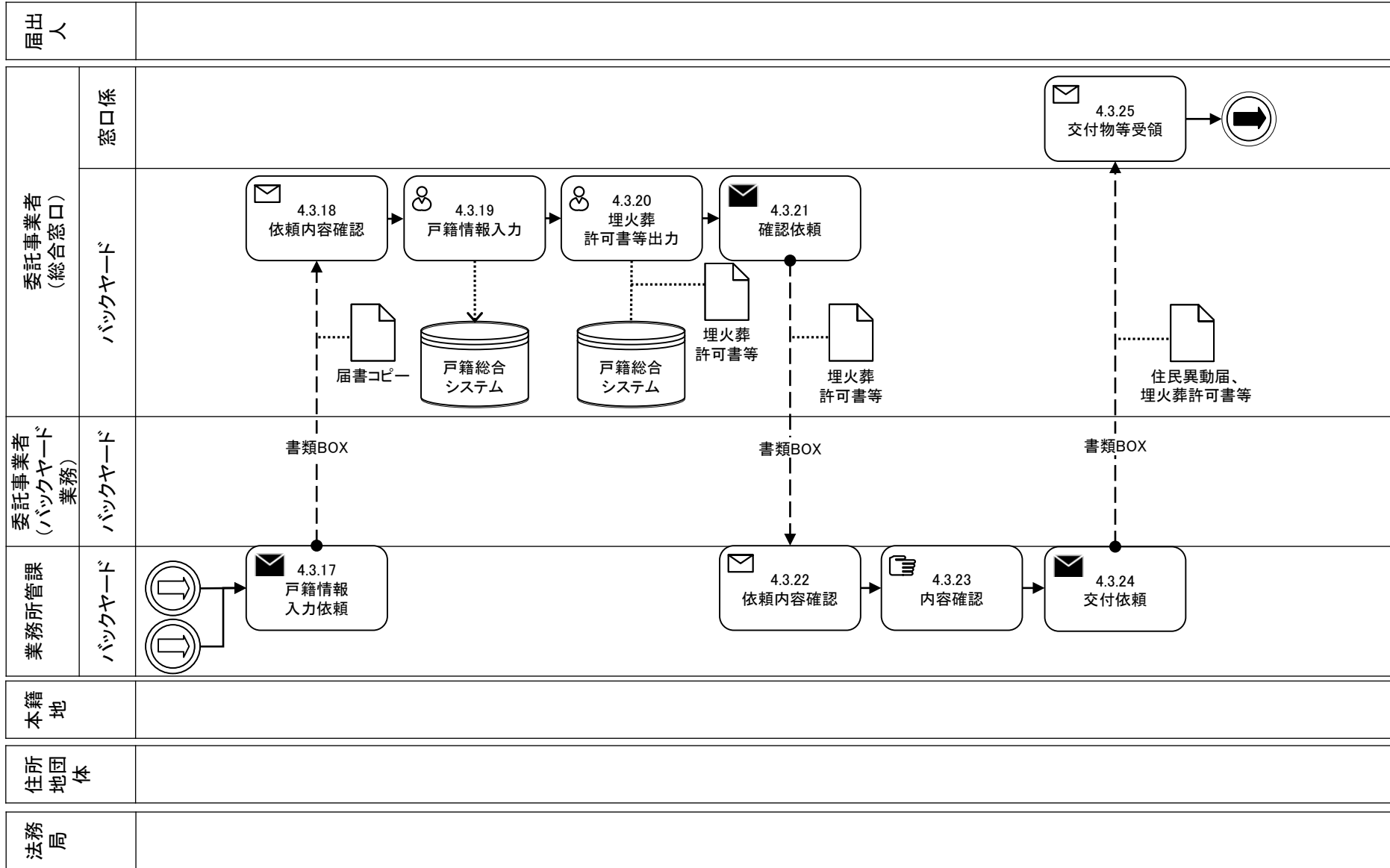
4. 戸籍届出

4.3 死亡届 (2/5)



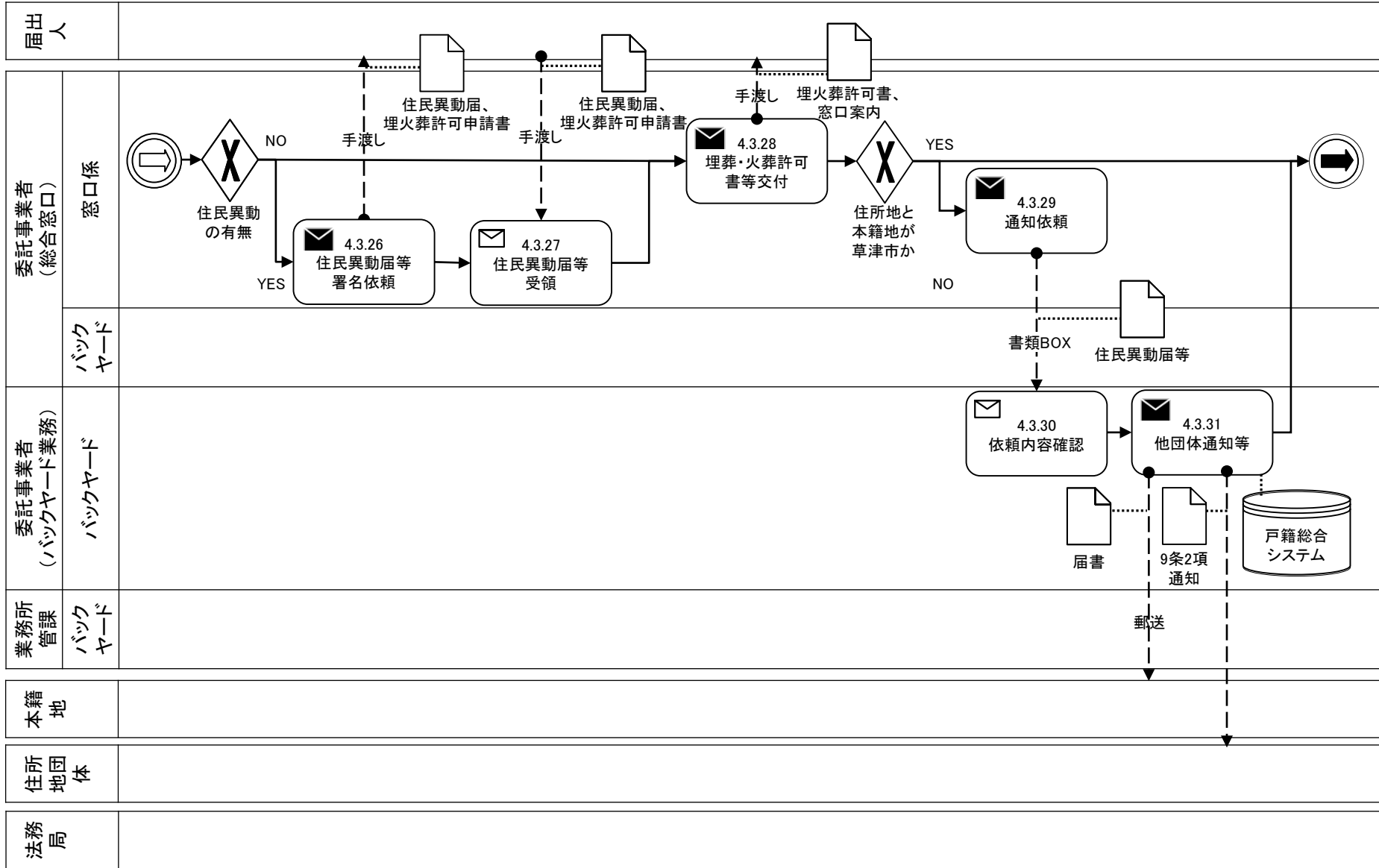
4. 戸籍届出

4.3 死亡届 (3/5)



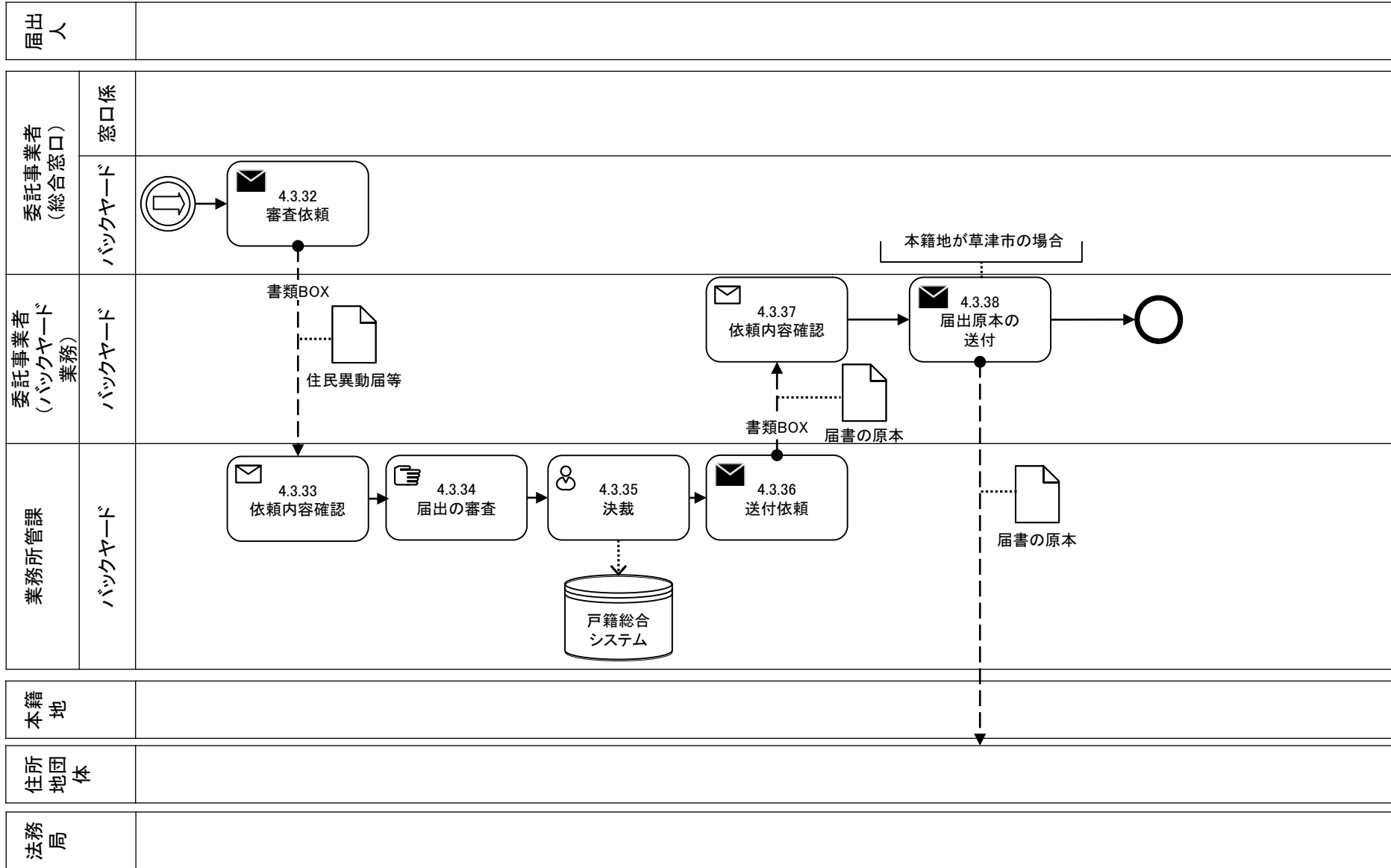
4. 戸籍届出

4.3 死亡届 (4/5)



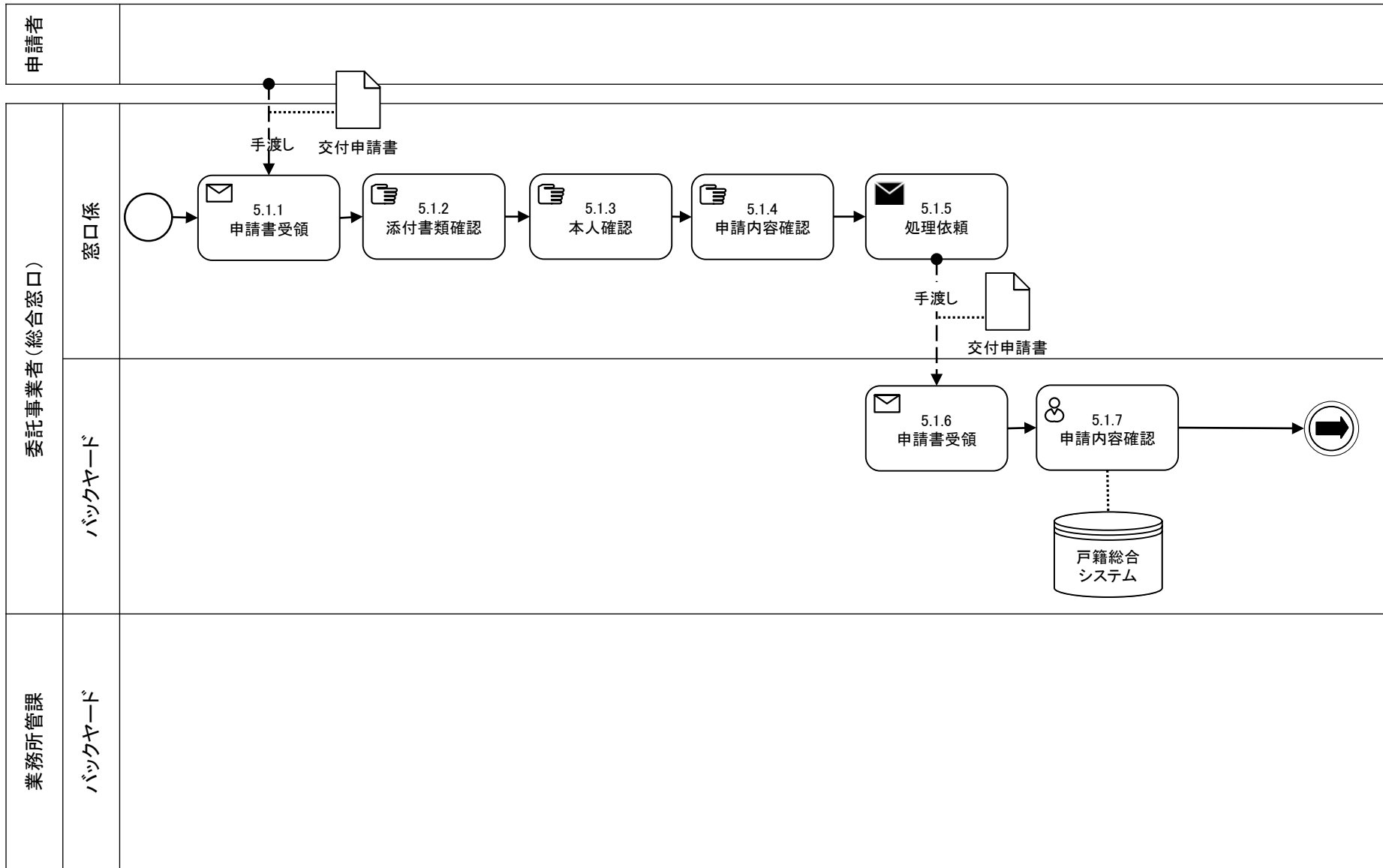
4. 戸籍届出

4.3 死亡届 (5/5)



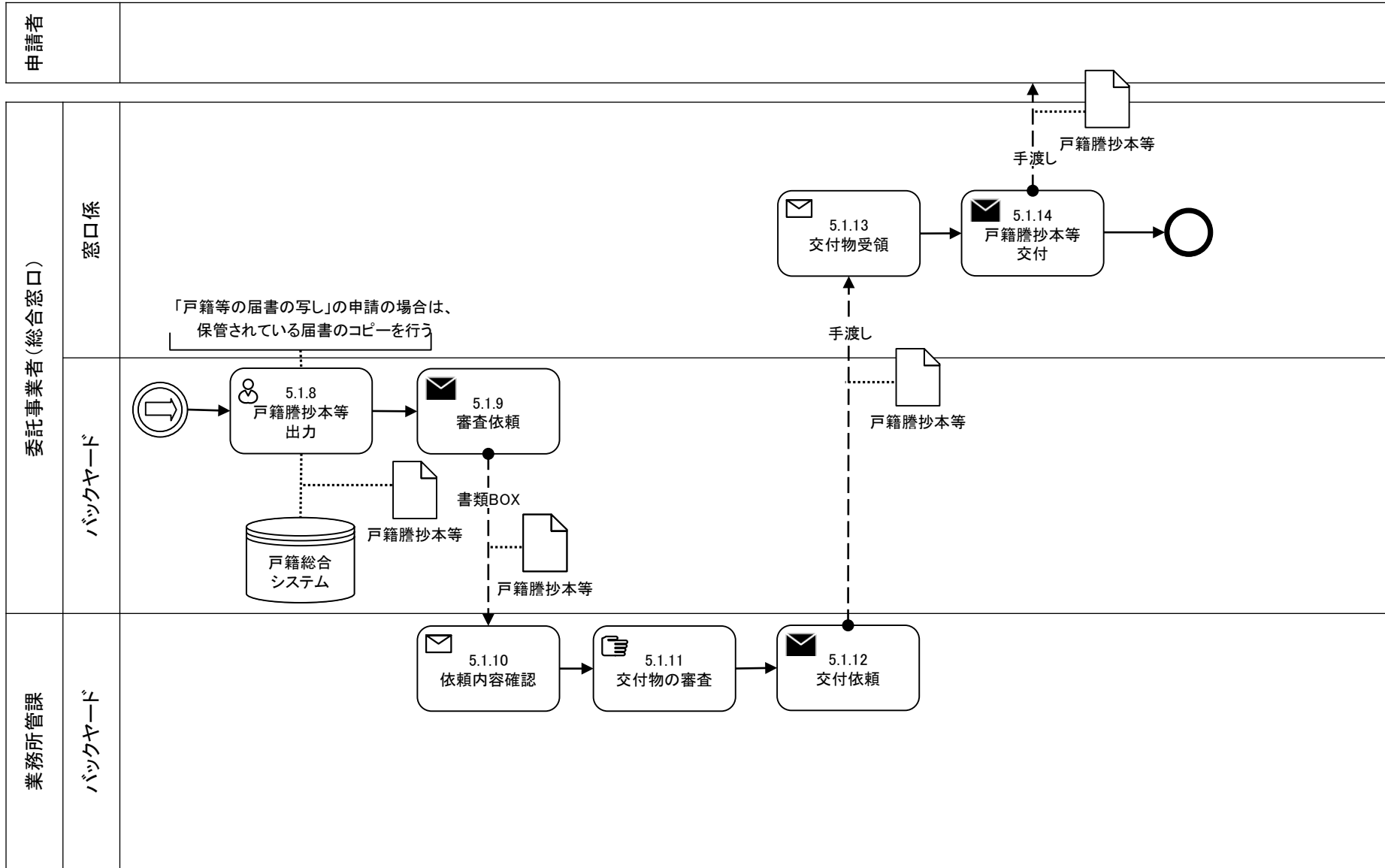
5. 戸籍謄抄本等の交付

5.1 戸籍謄抄本等の交付 (1/2)



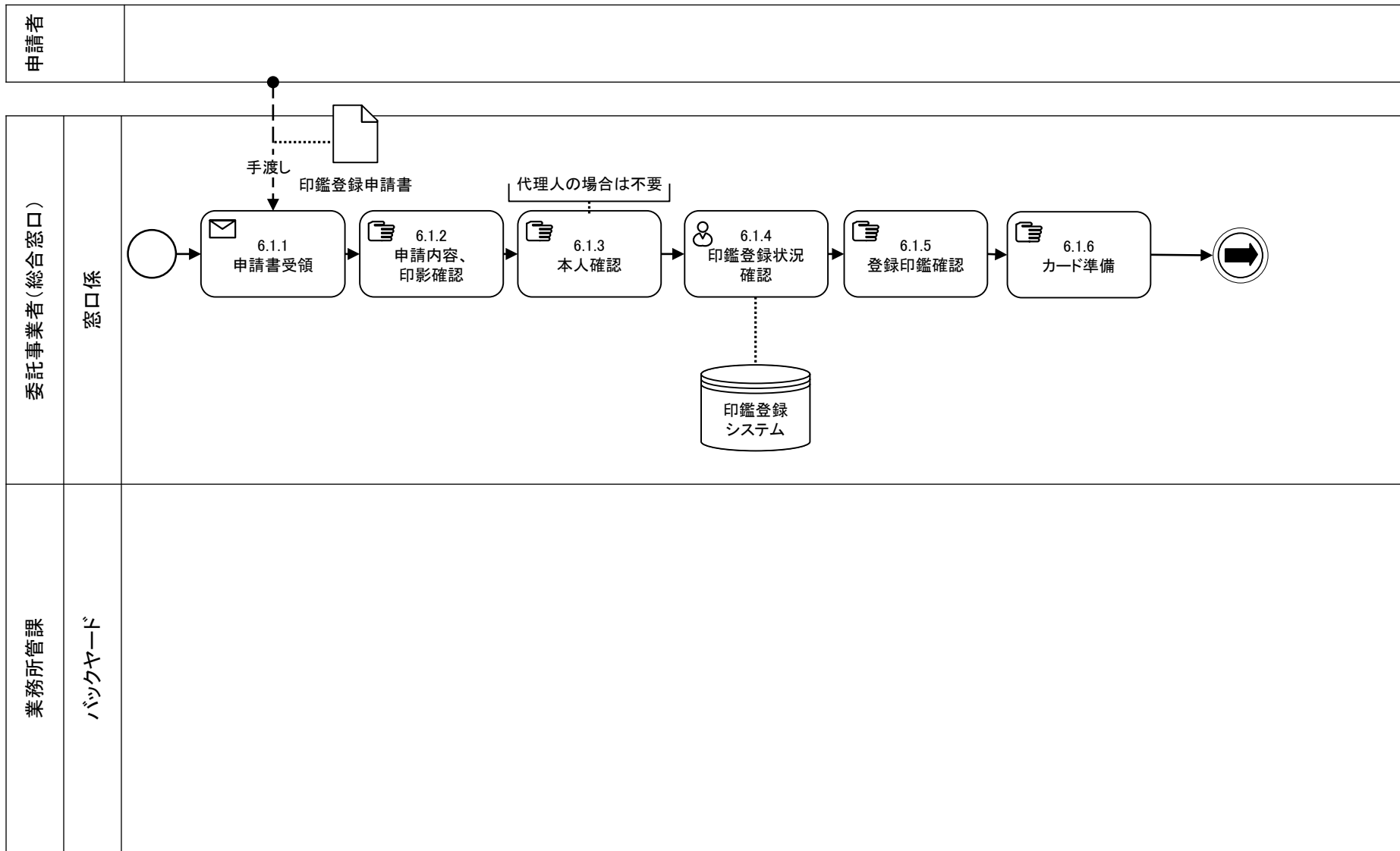
5. 戸籍謄抄本等の交付

5.1 戸籍謄抄本等の交付 (2/2)



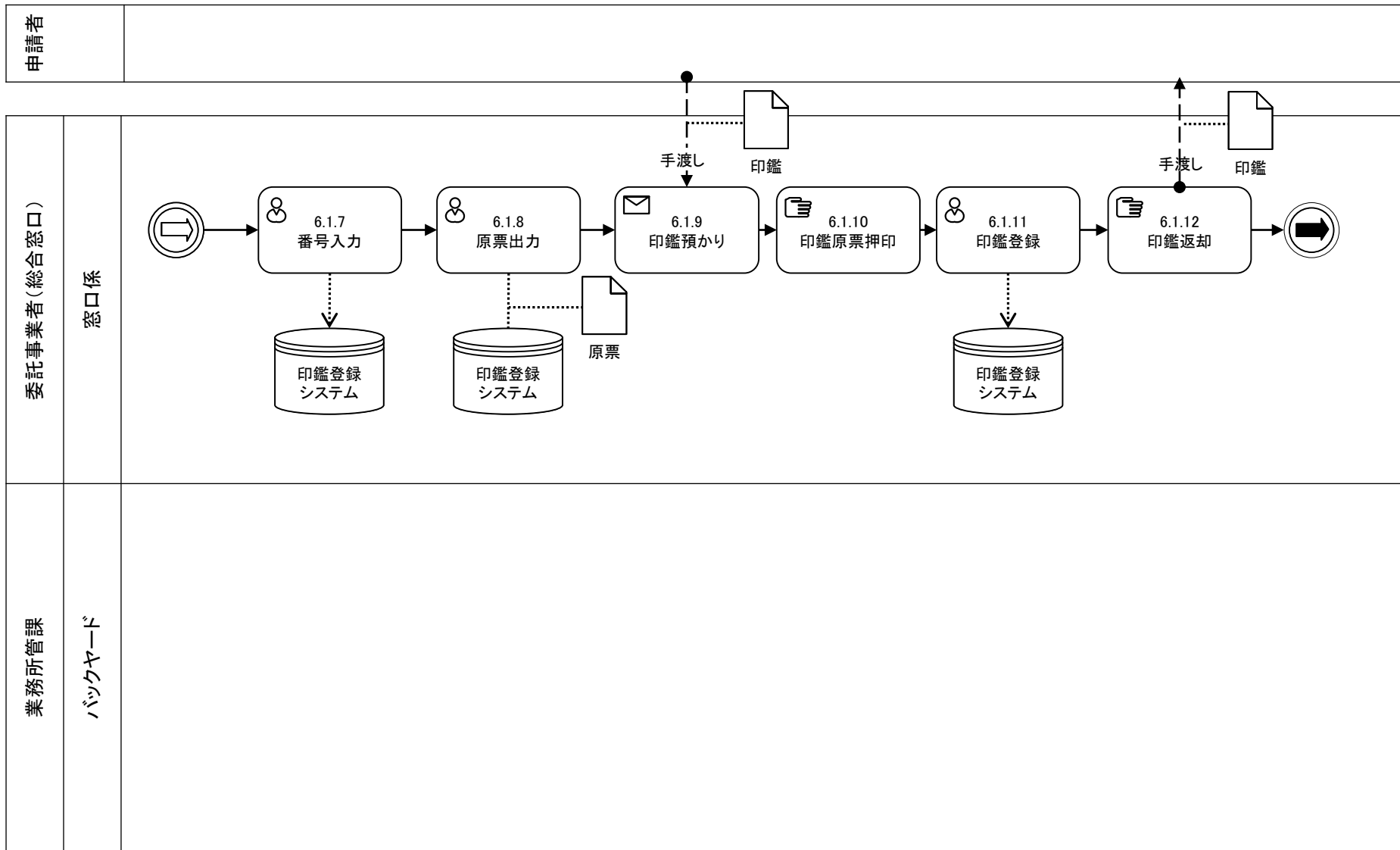
6. 印鑑登録

6.1 印鑑登録申請（本人申請）（1/3）



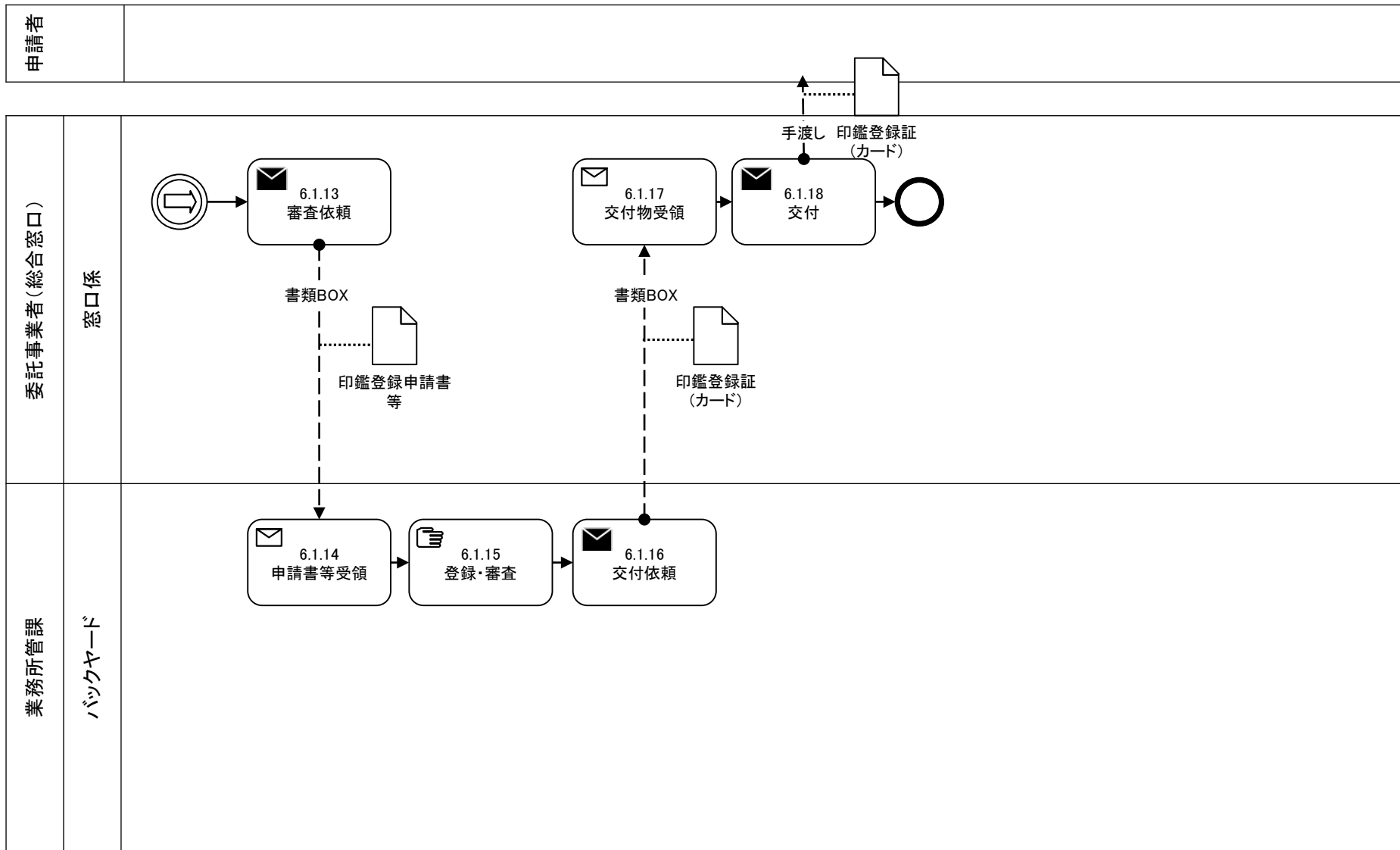
6. 印鑑登録

6.1 印鑑登録申請（本人申請）（2/3）



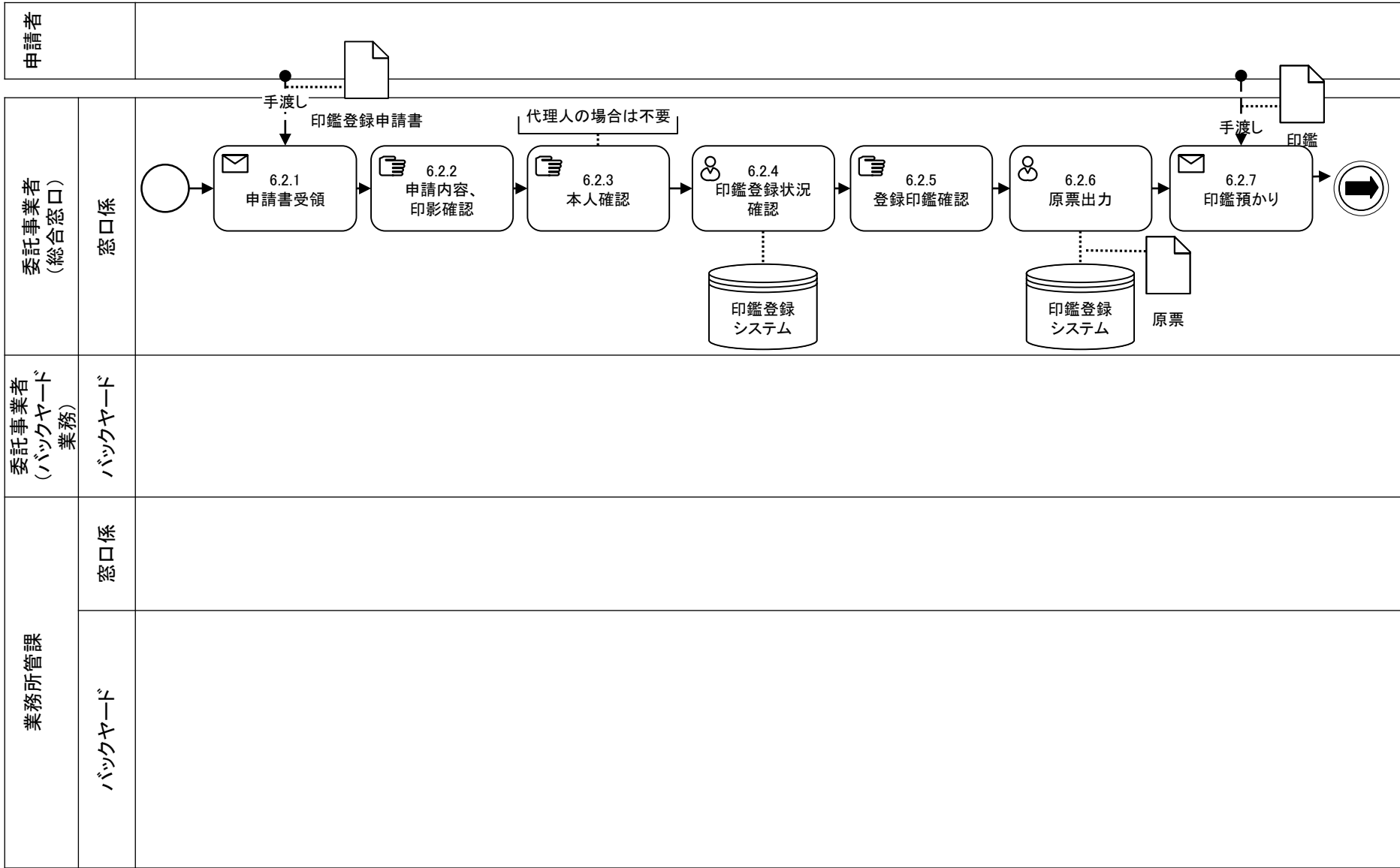
6. 印鑑登録

6.1 印鑑登録申請（本人申請）（3/3）



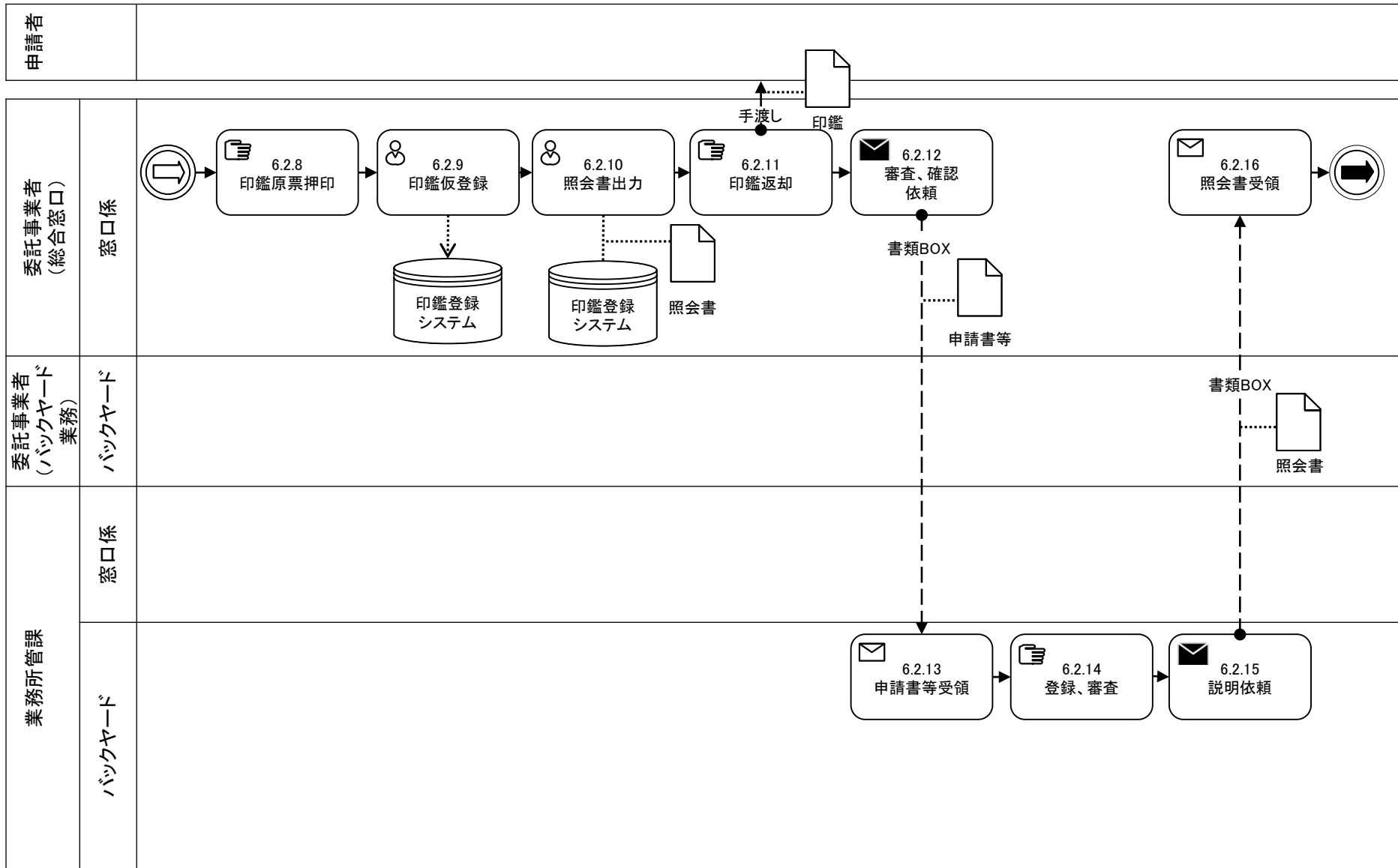
6. 印鑑登録

6.2 印鑑登録申請（代理人申請）（1/4）



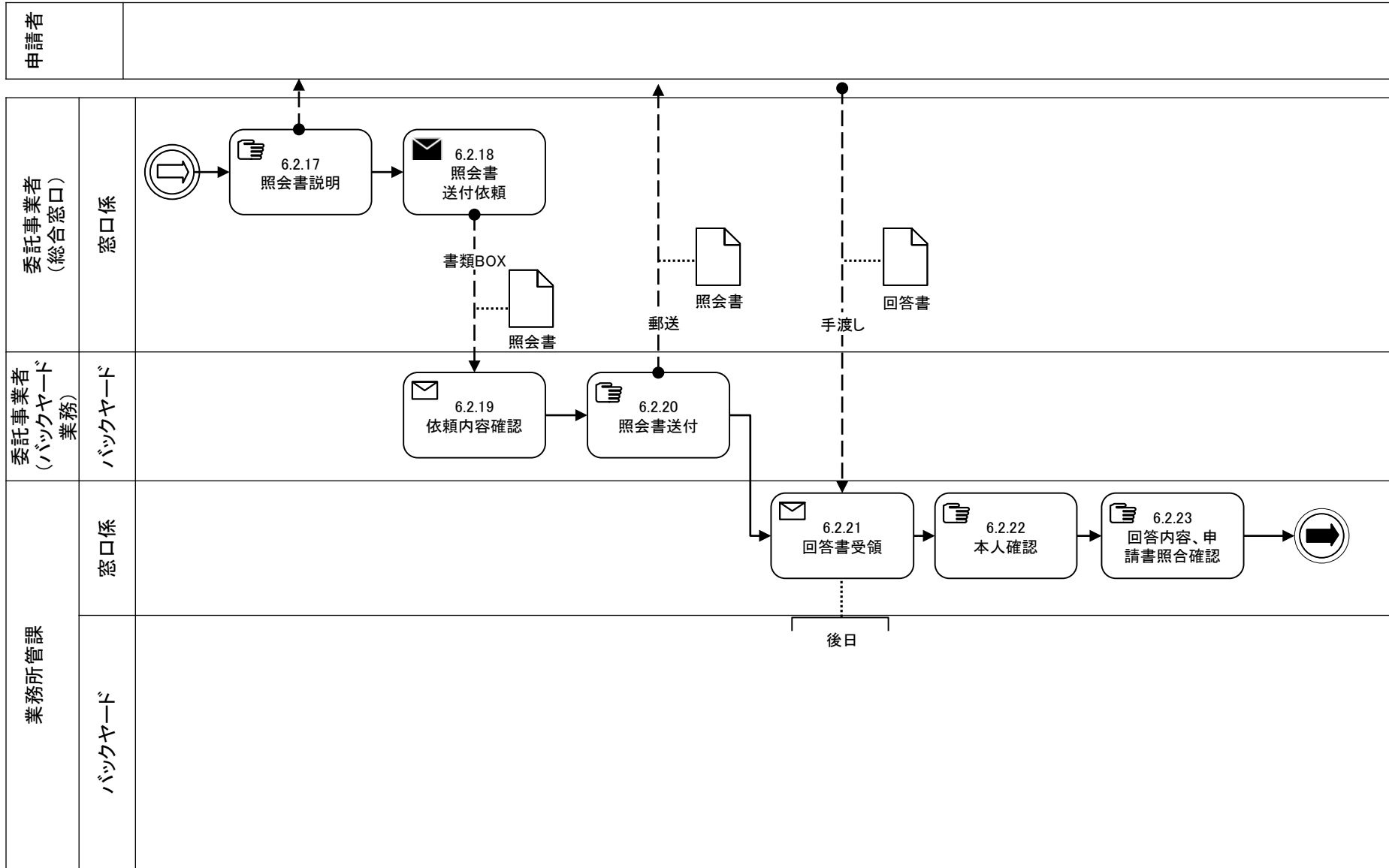
6. 印鑑登録

6.2 印鑑登録申請（代理人申請）（2/4）



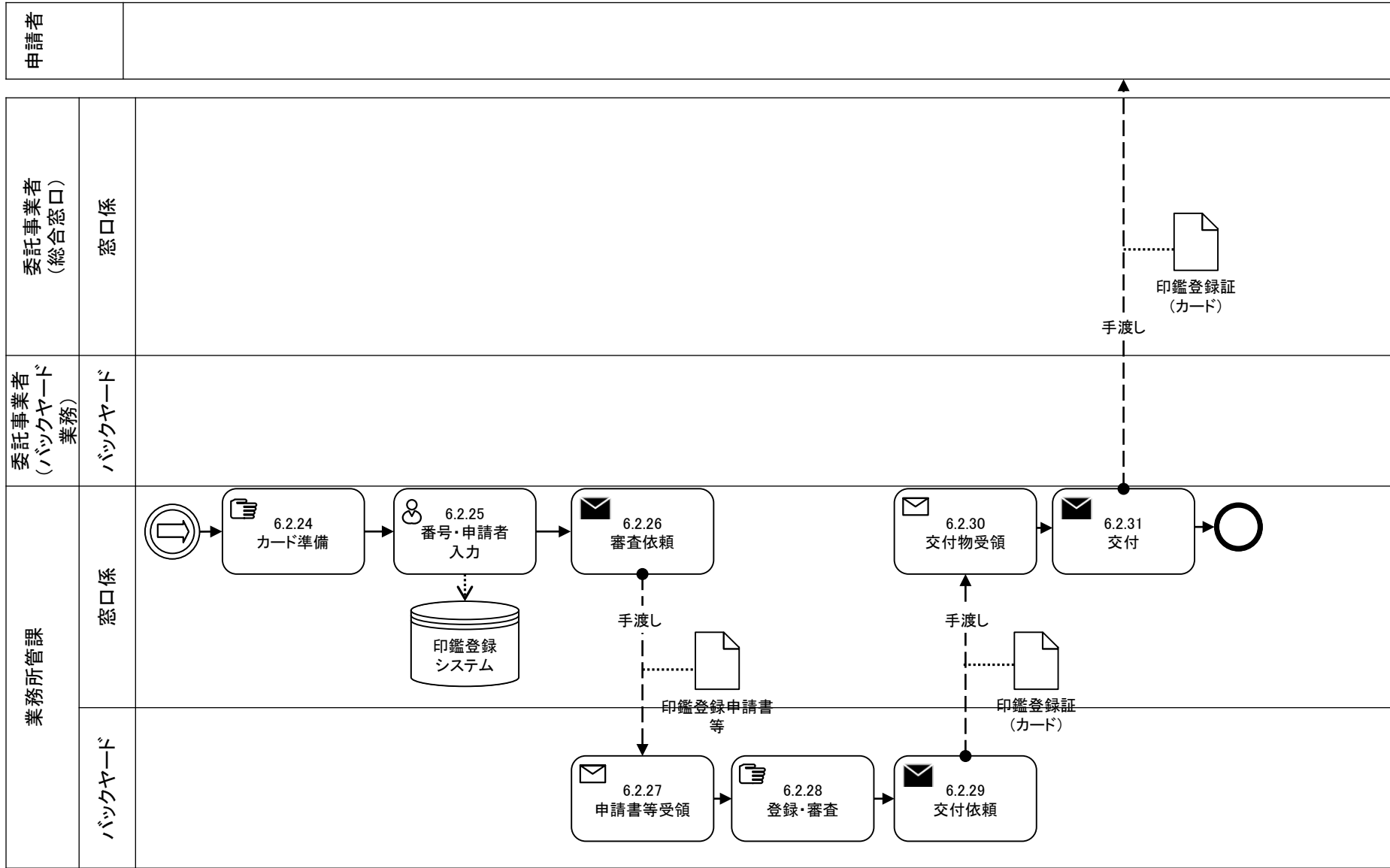
6. 印鑑登録

6.2 印鑑登録申請（代理人申請）（3/4）



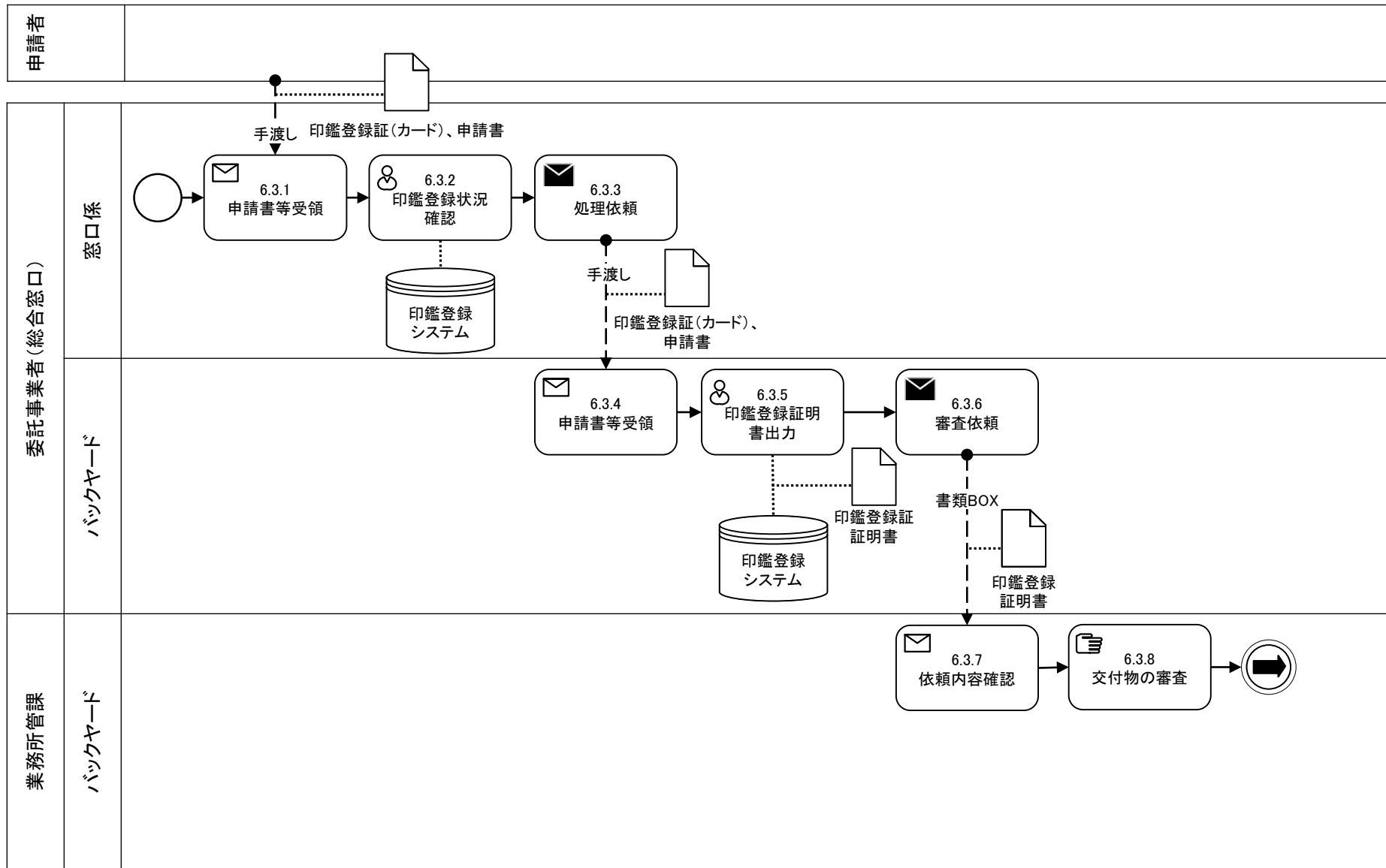
6. 印鑑登録

6.2 印鑑登録申請（代理人申請）（4/4）



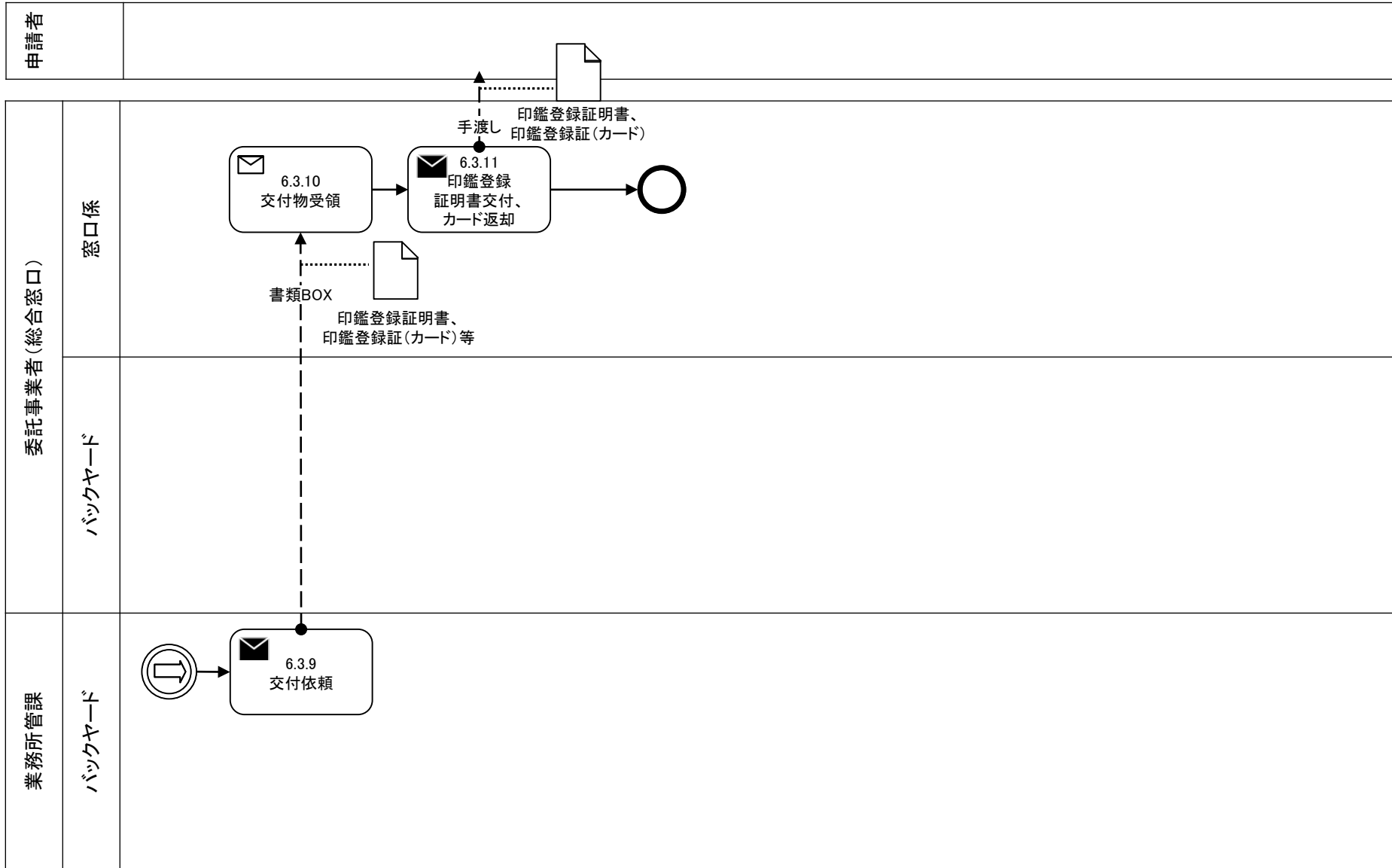
6. 印鑑登録

6.3 印鑑登録証明書の交付 (1/2)



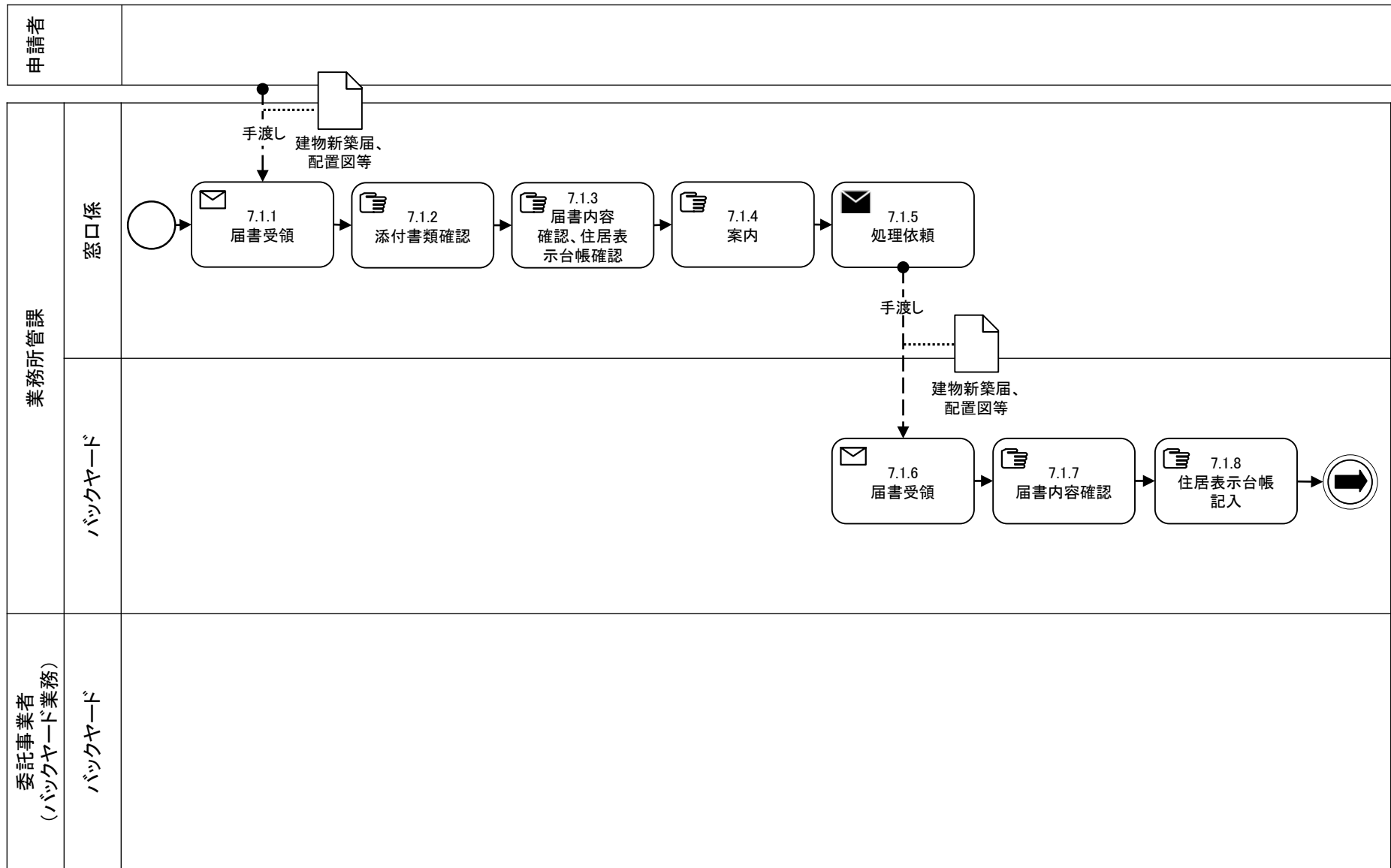
6. 印鑑登録

6.3 印鑑登録証明書の交付 (1/2)



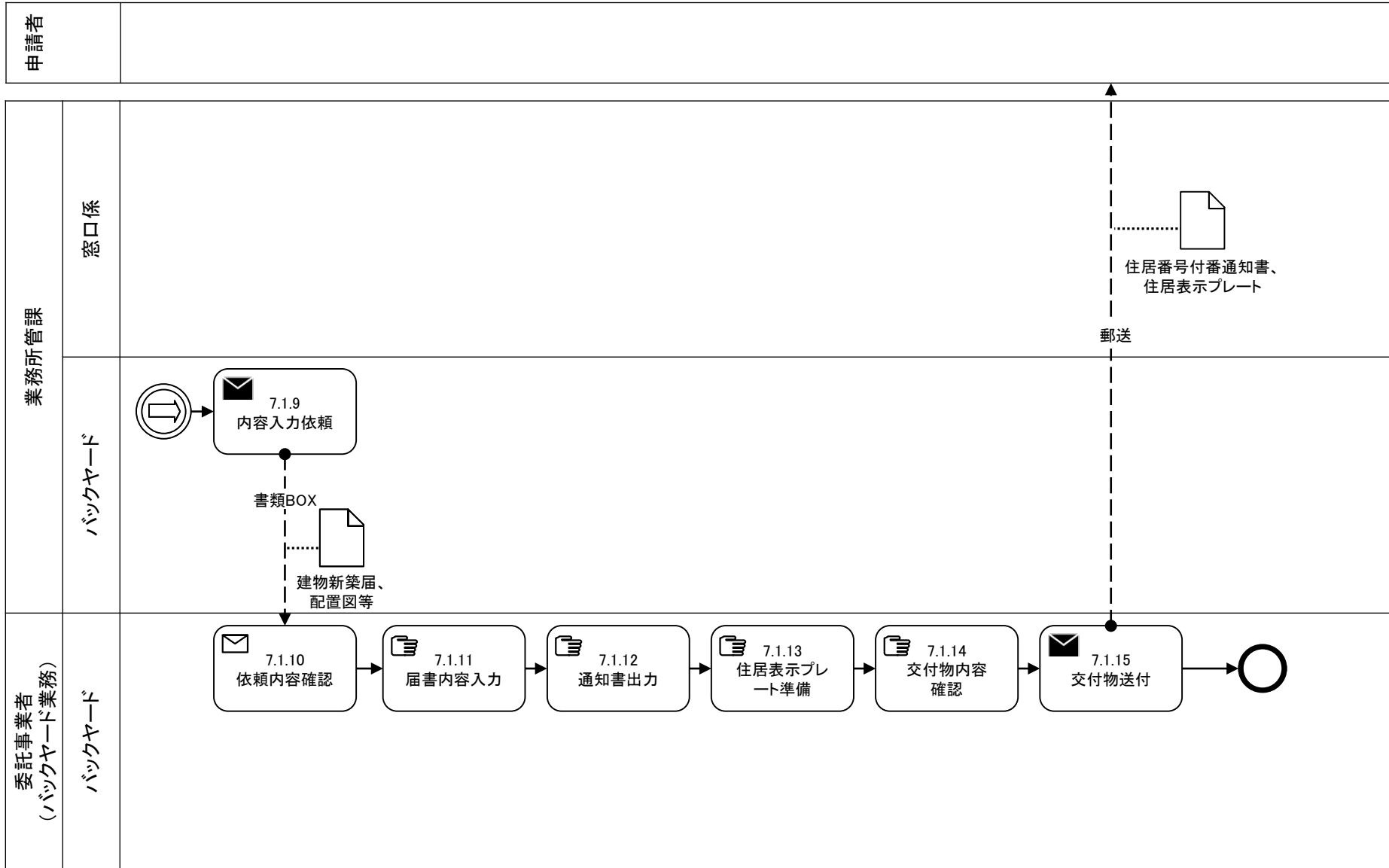
7. 住居番号付番（建物新築届）の通知

7.1 住居番号付番（建物新築届）の通知（1/2）



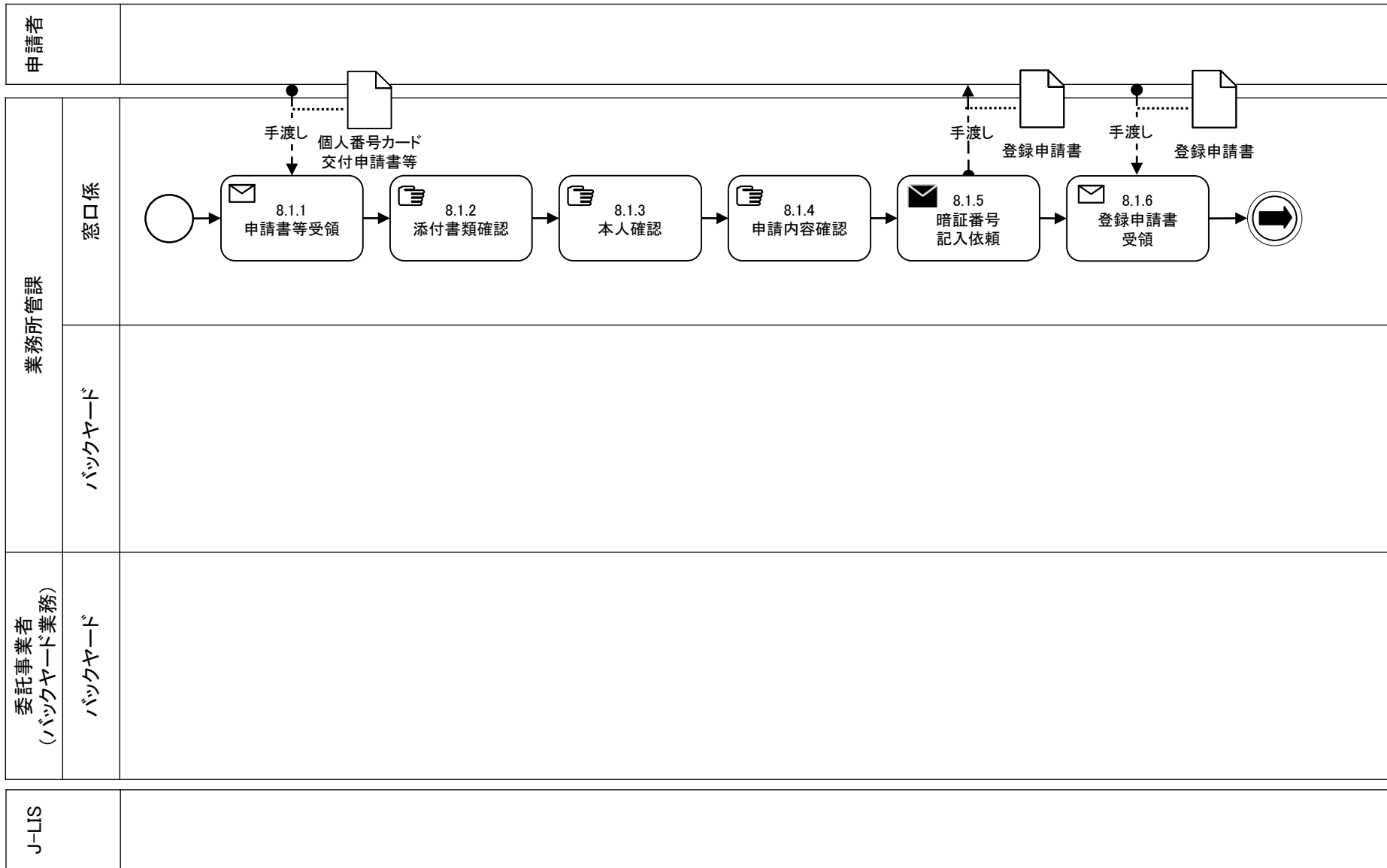
7. 住居番号付番（建物新築届）の通知

7.1 住居番号付番（建物新築届）の通知（2/2）



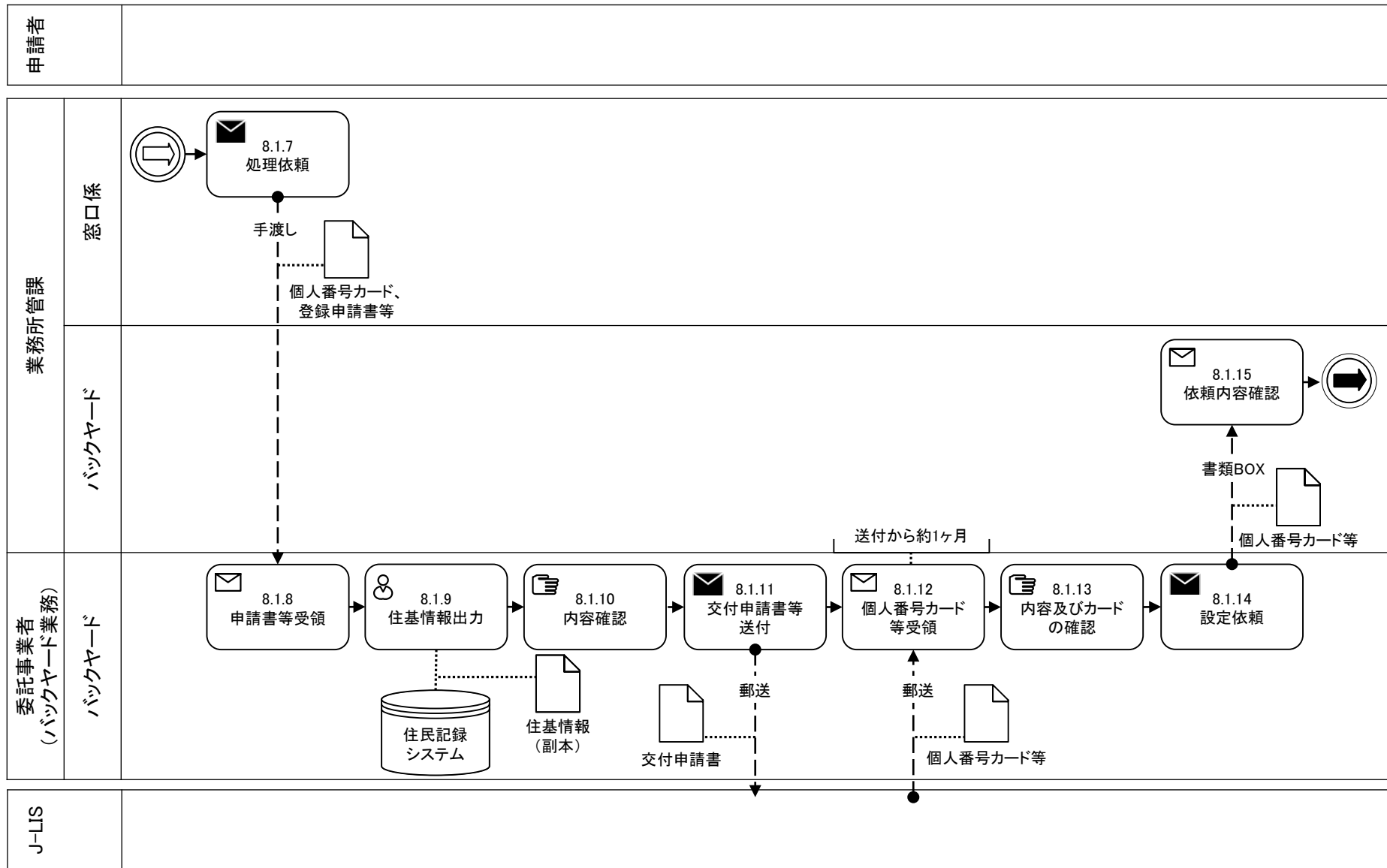
8. マイナンバーカード

8.1 マイナンバーカード交付（申請時来庁方式）（1/3）



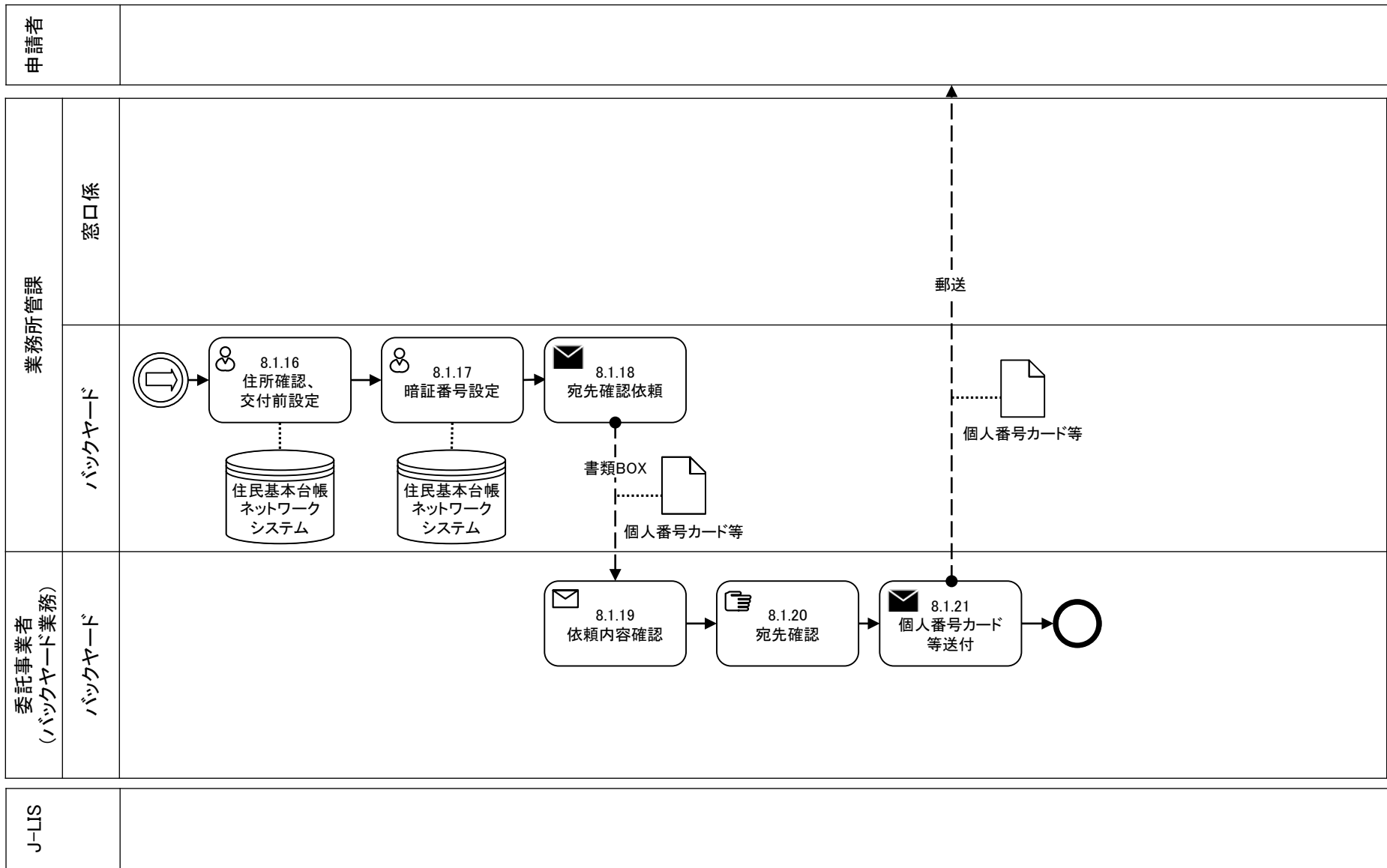
8. マイナンバーカード

8.1 マイナンバーカード交付（申請時来庁方式）（2/3）



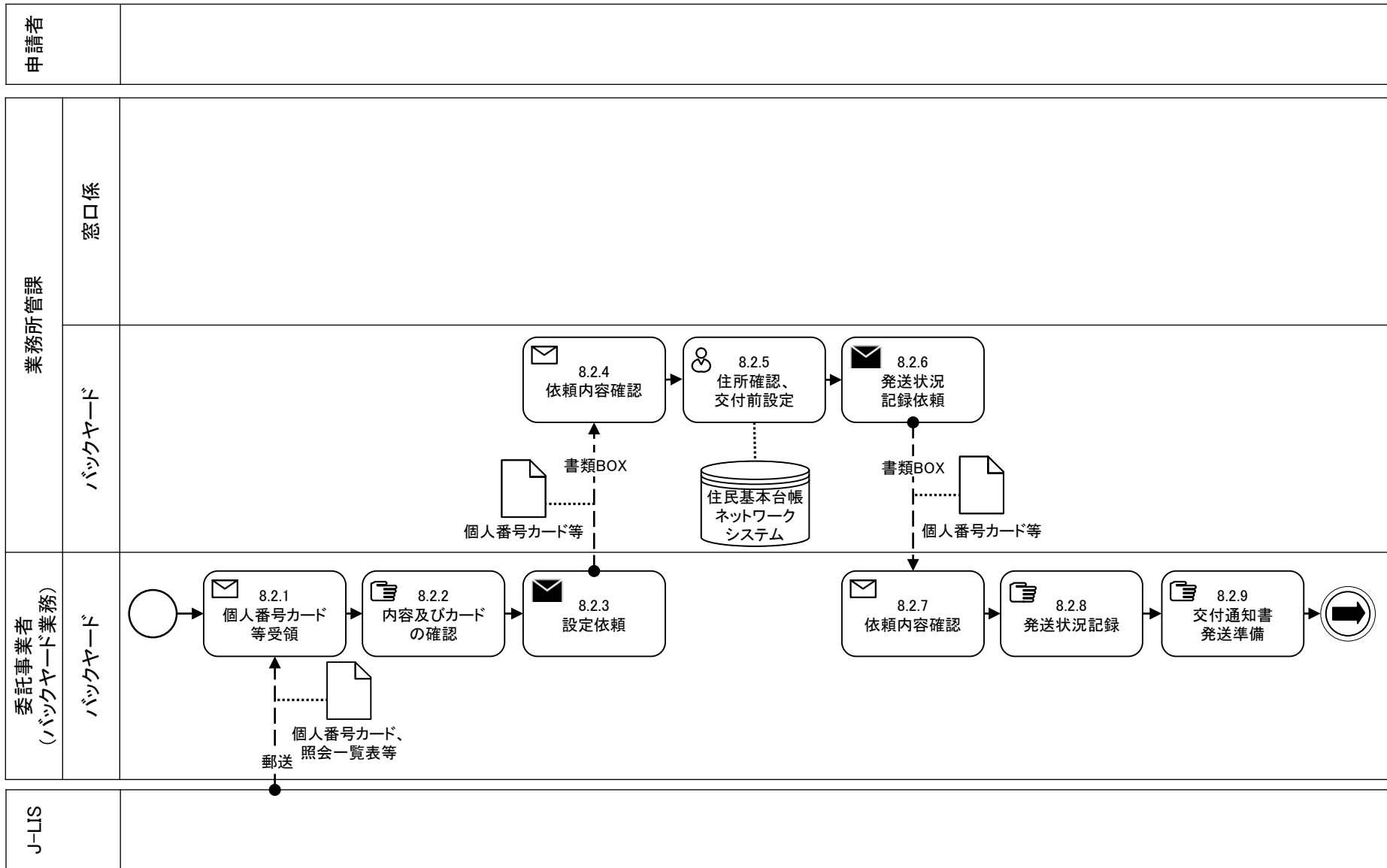
8. マイナンバーカード

8.1 マイナンバーカード交付（申請時来庁方式）（3/3）



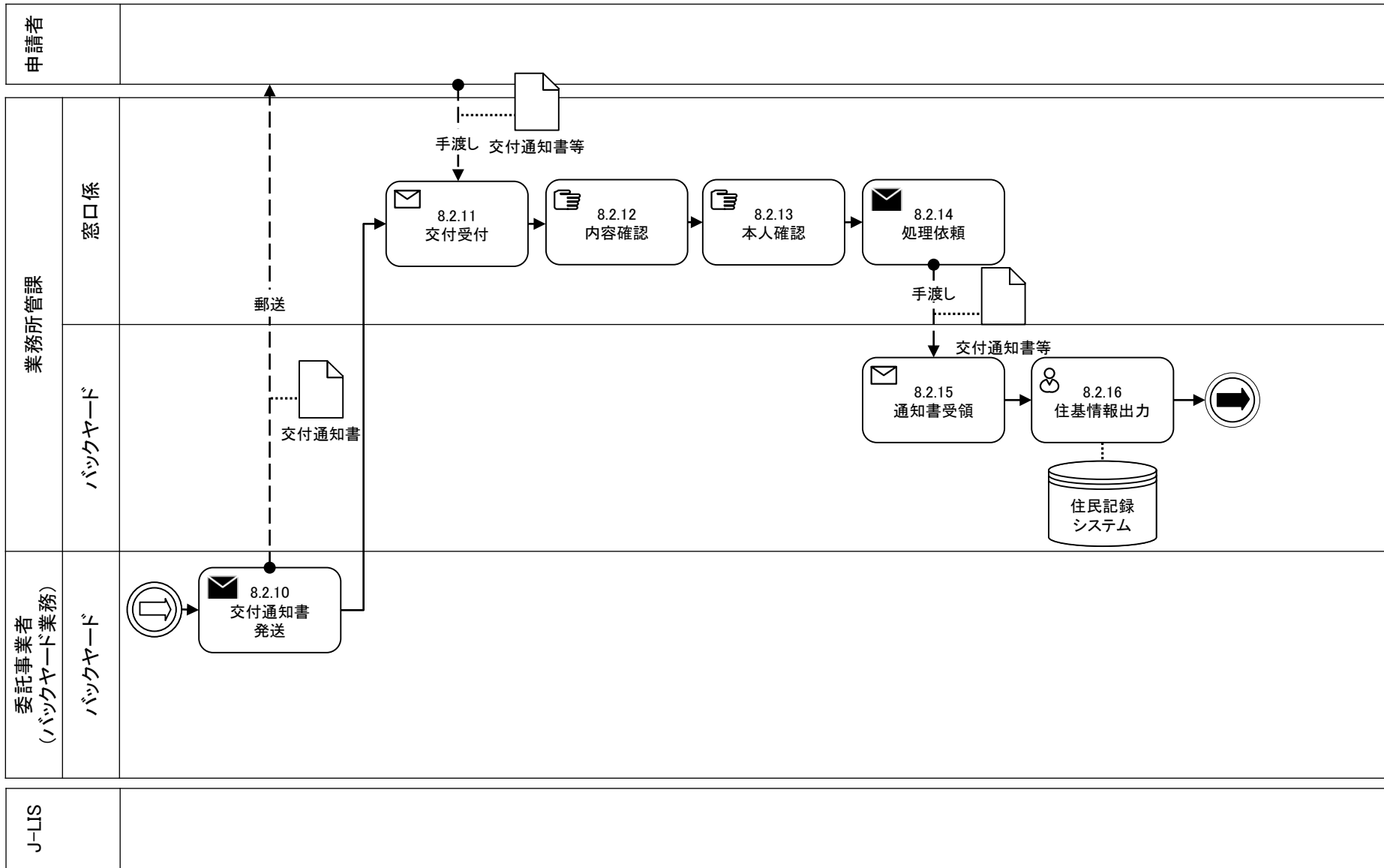
8. マイナンバーカード

8.2 マイナンバーカード交付（交付時来庁方式）（1/3）



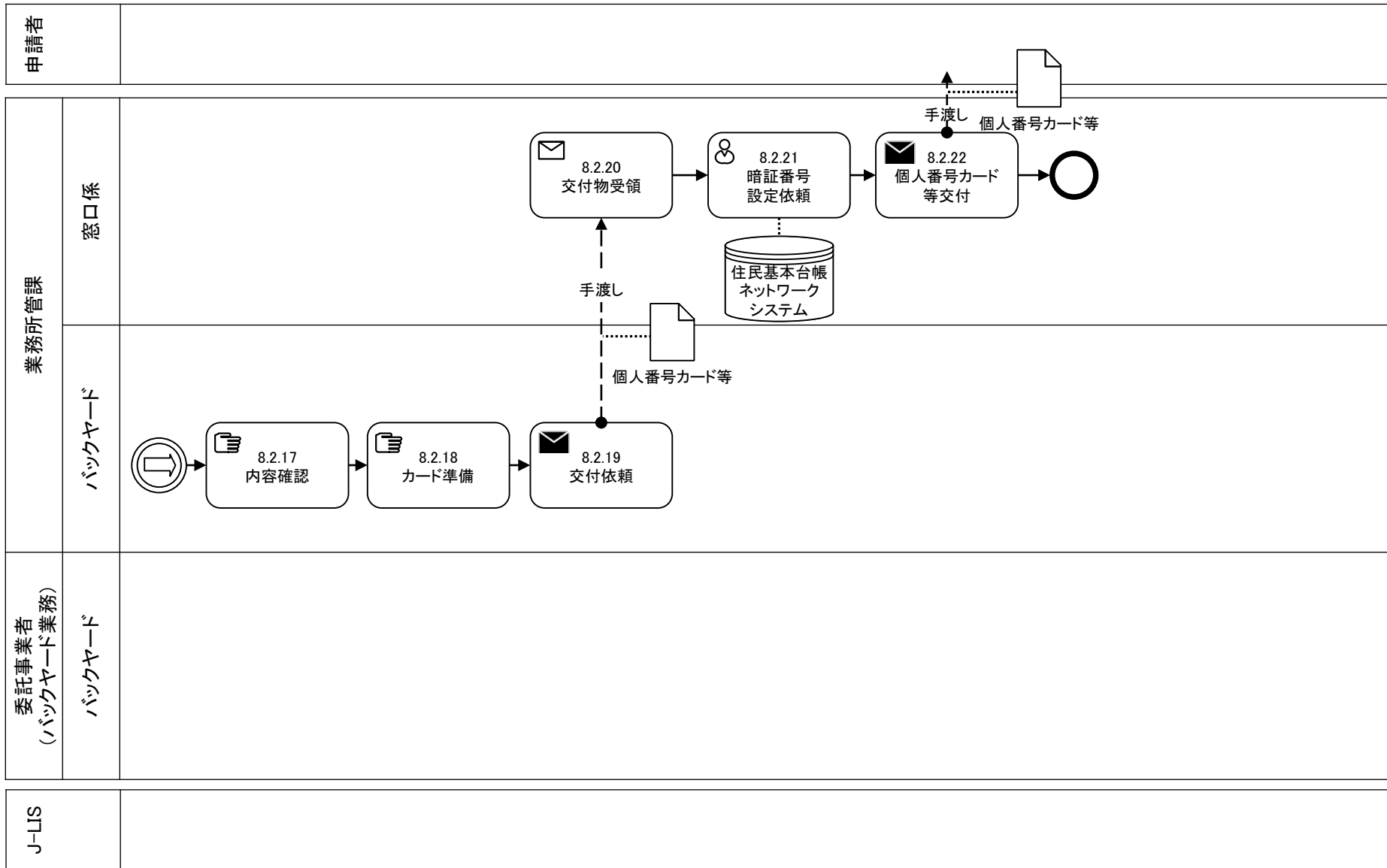
8. マイナンバーカード

8.2 マイナンバーカード交付（交付時来庁方式）（2/3）



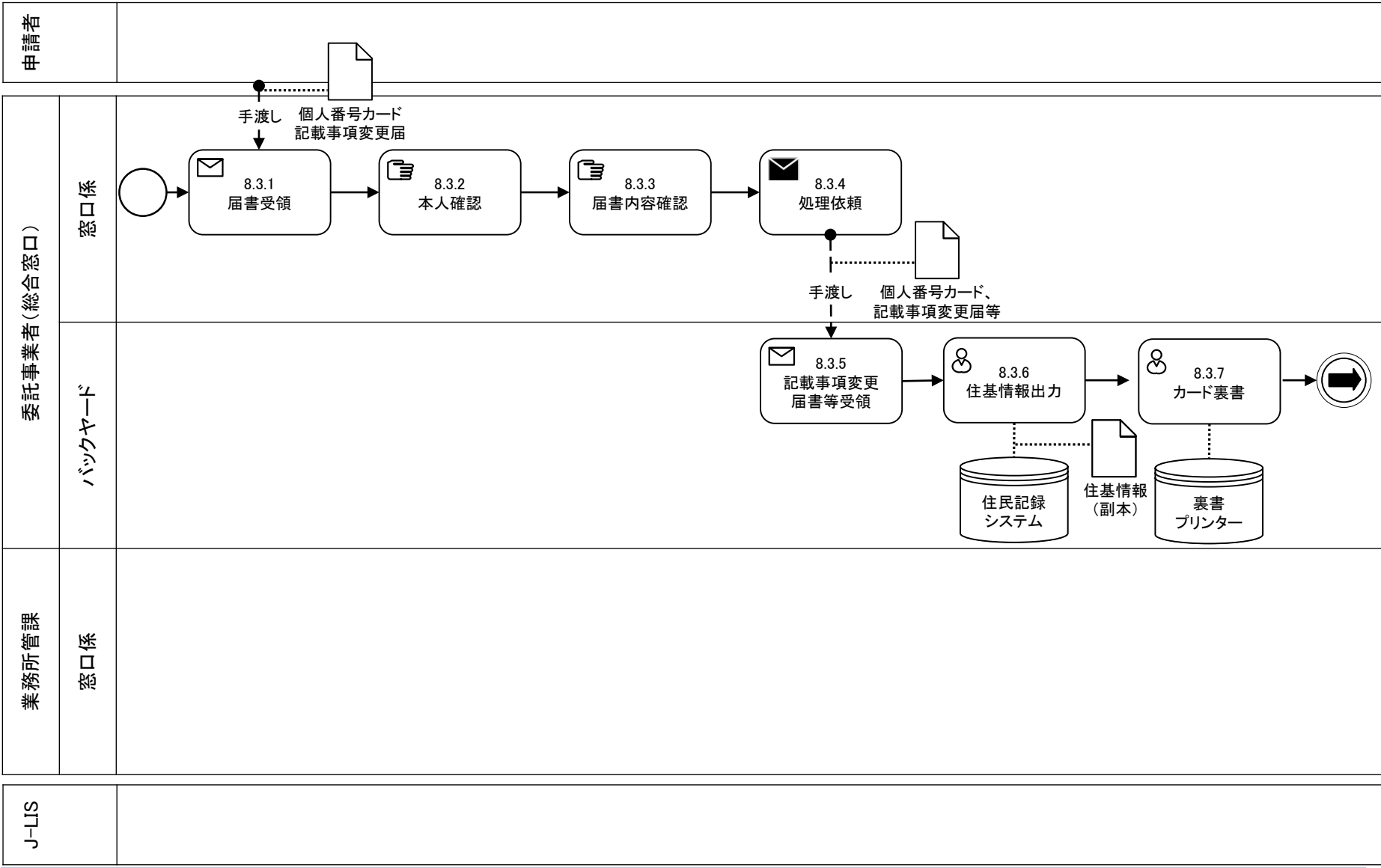
8. マイナンバーカード

8.2 マイナンバーカード交付（交付時来庁方式）（3/3）



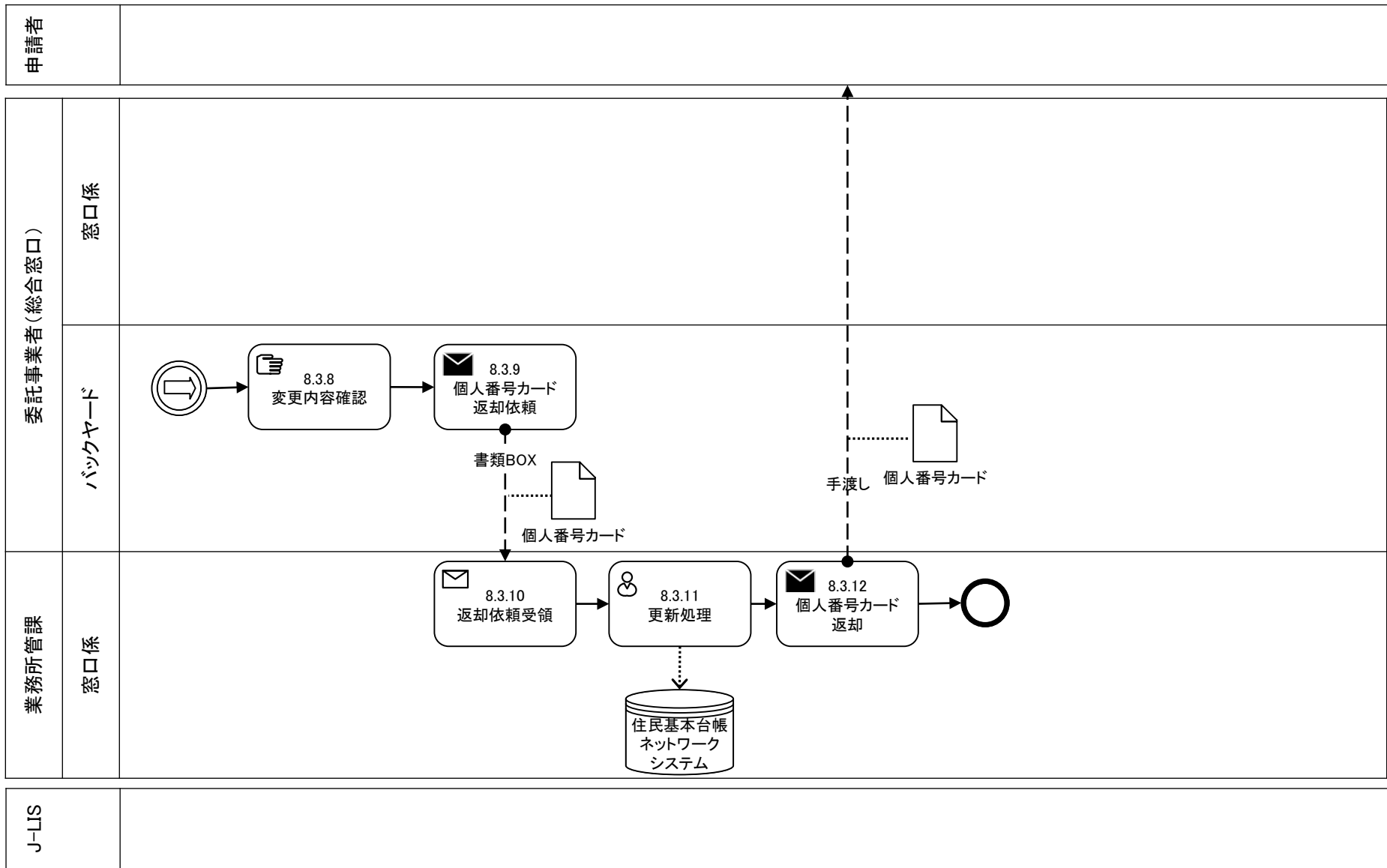
8. マイナンバーカード

8.3 記載事項変更 (1/2)



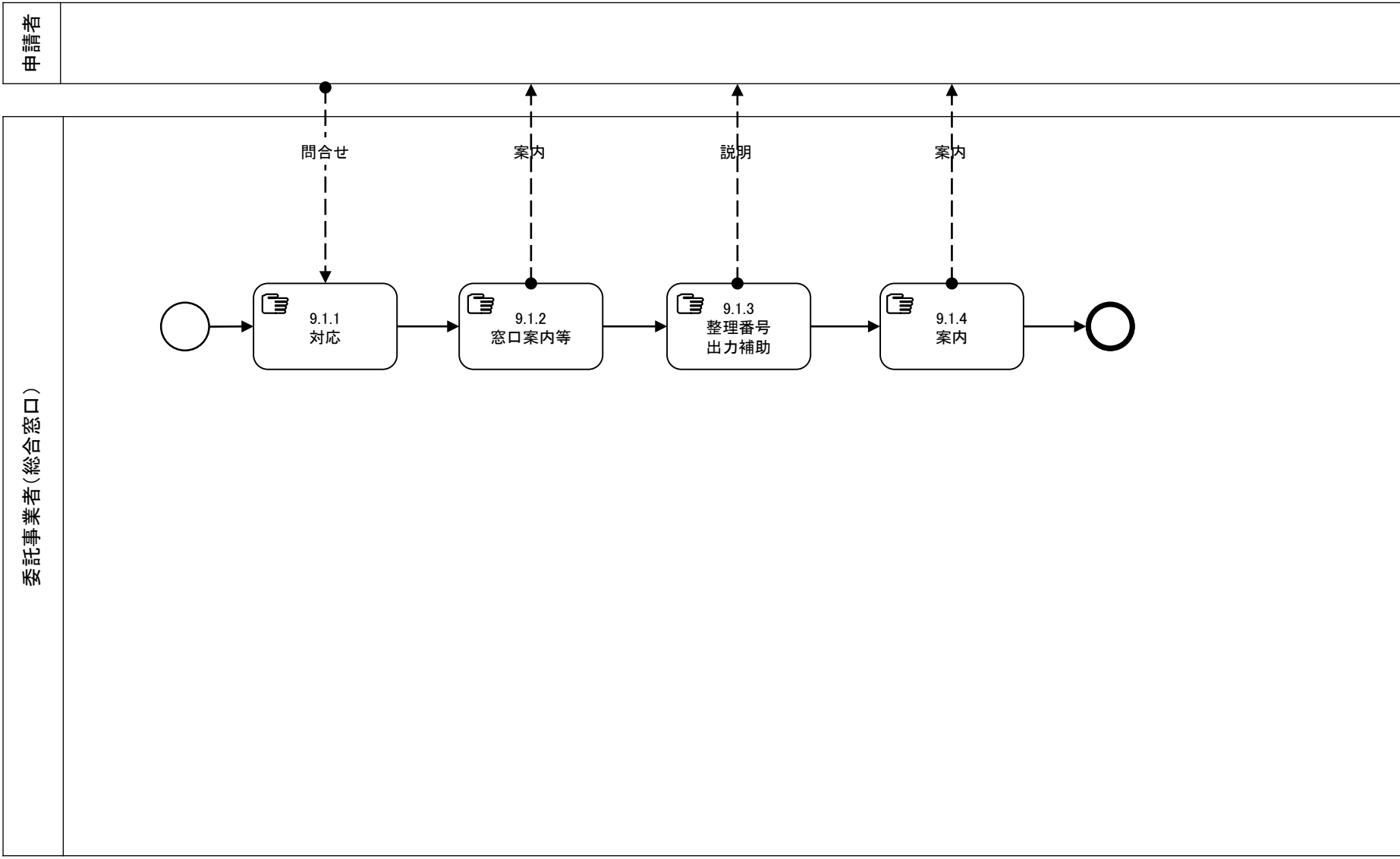
8. マイナンバーカード

8.3 記載事項変更 (2/2)



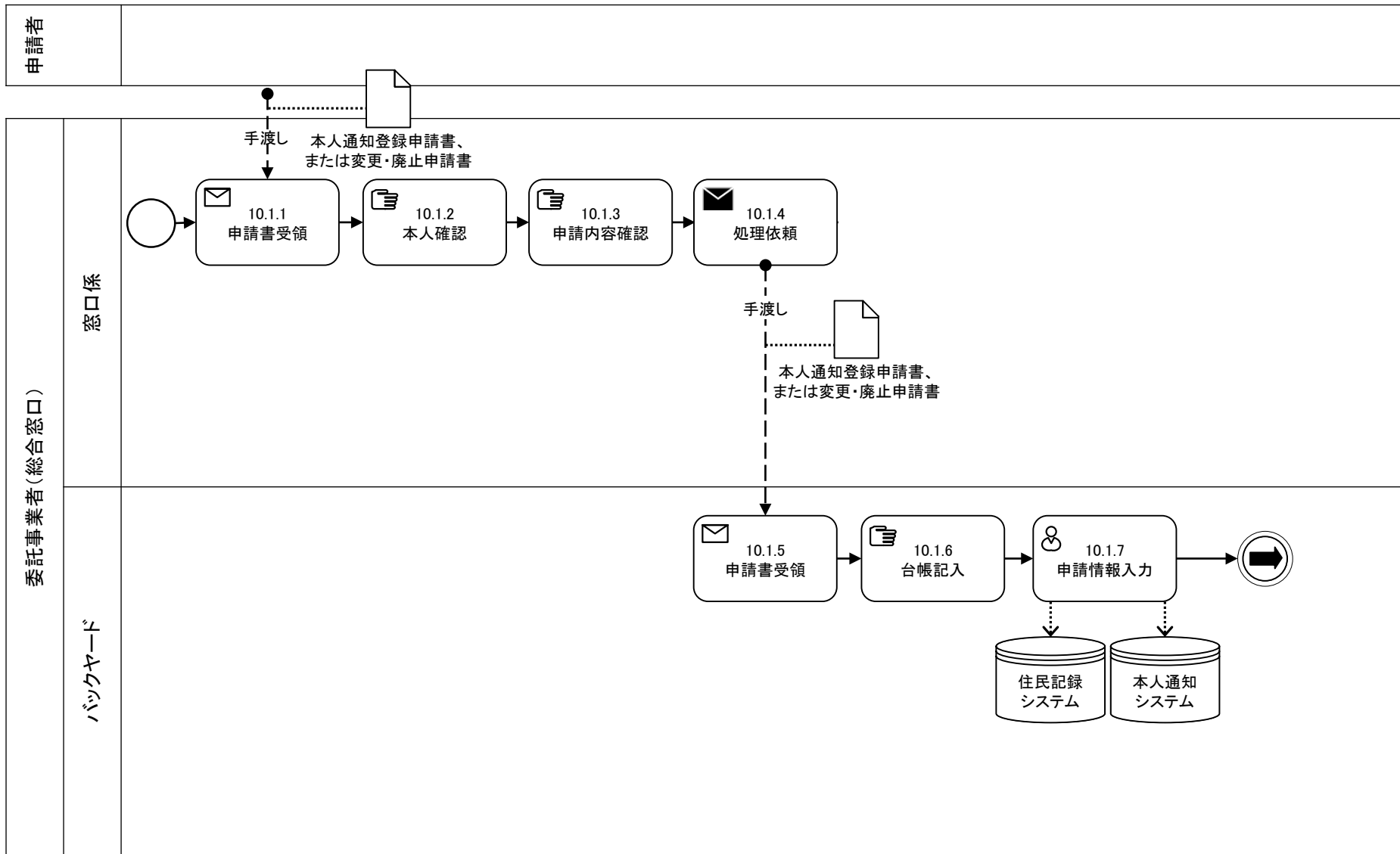
9. フロア案内（通訳含む）

9.1 フロア案内（通訳含む）



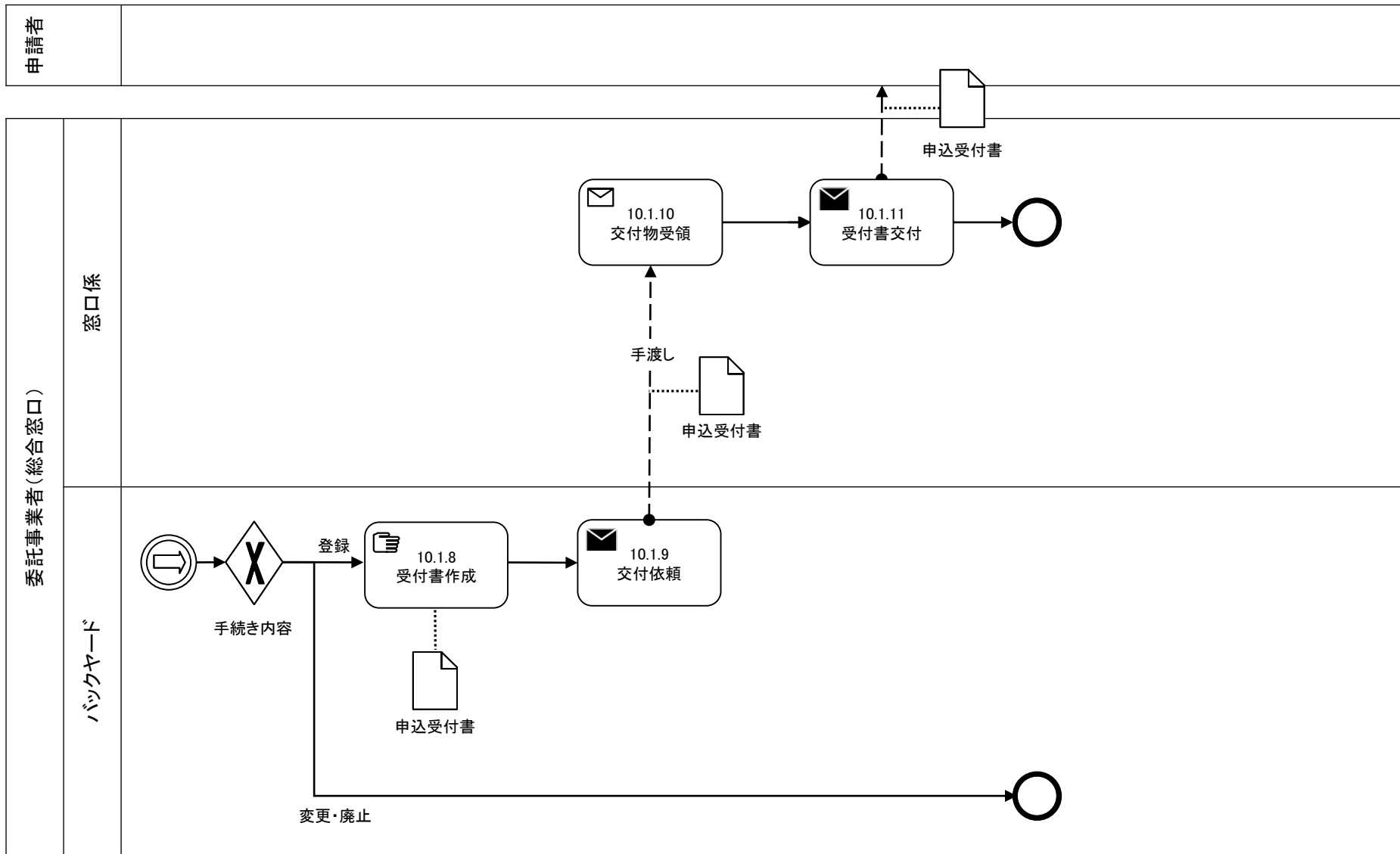
10. 本人通知に関する業務

10.1 登録・変更・廃止申請 (1/2)



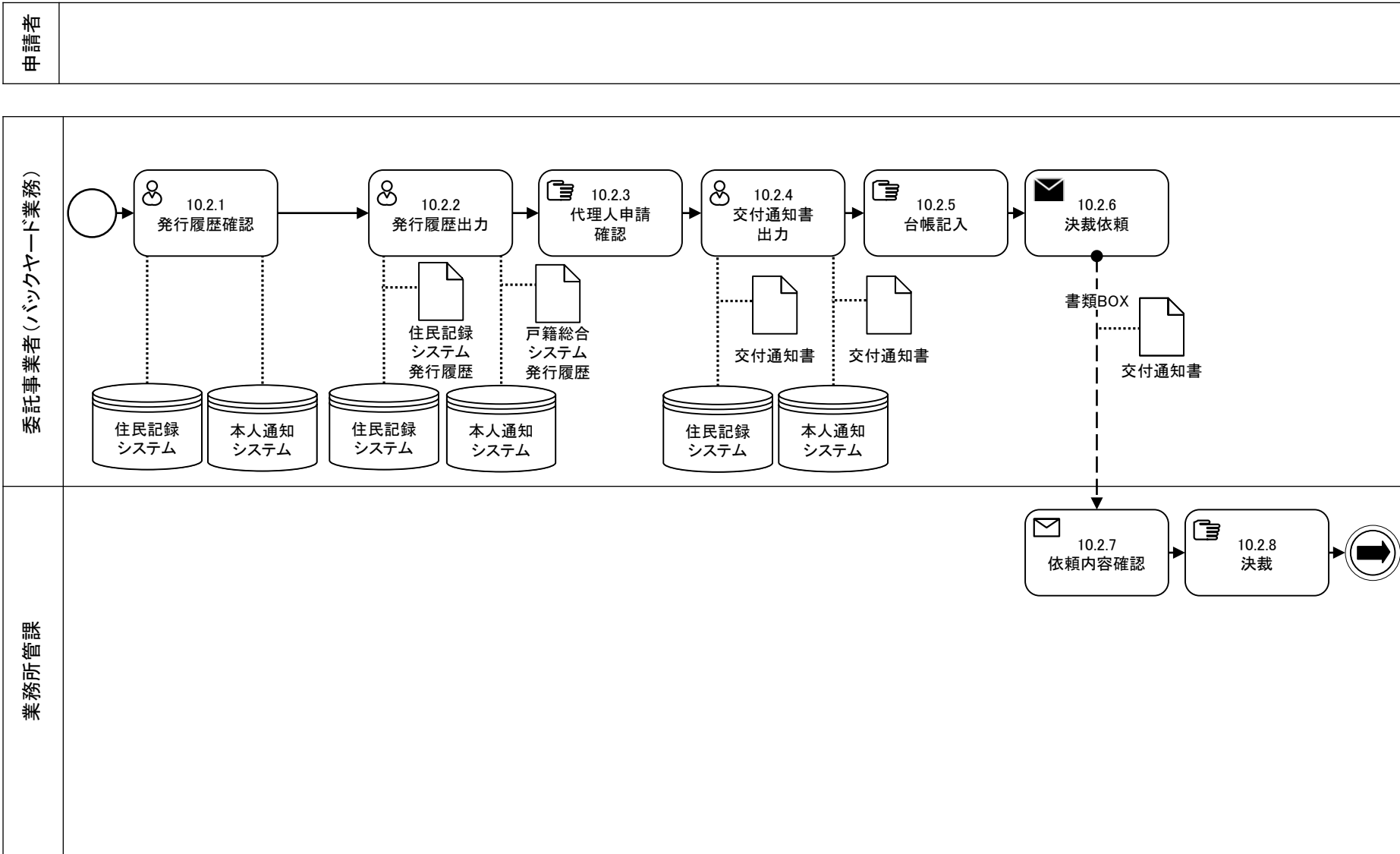
10. 本人通知に関する業務

10.1 登録・変更・廃止申請 (2/2)



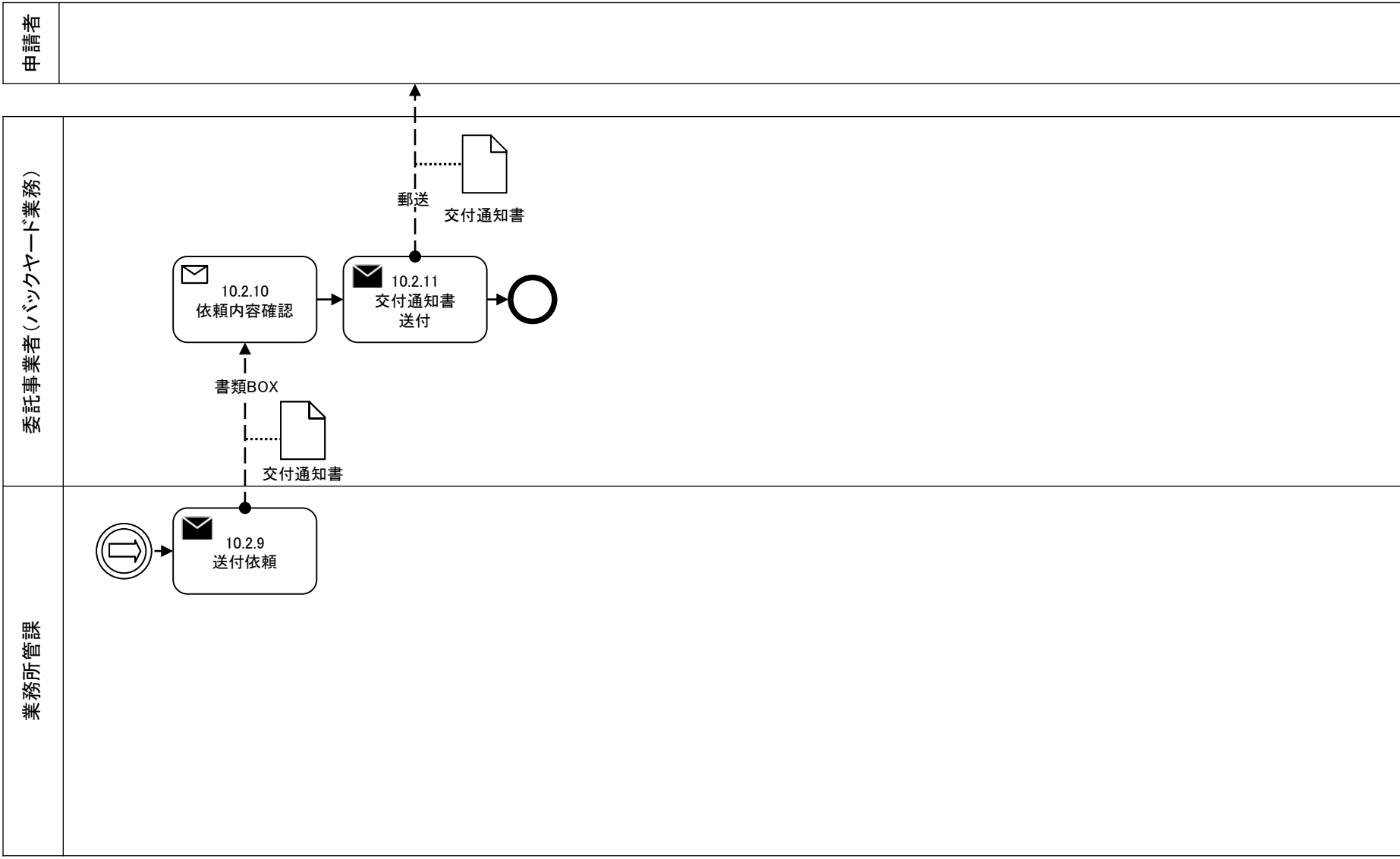
10. 本人通知に関する業務

10.2 交付通知 (1/2)







10. 本人通知に関する業務

10.2 交付通知 (2/2)










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

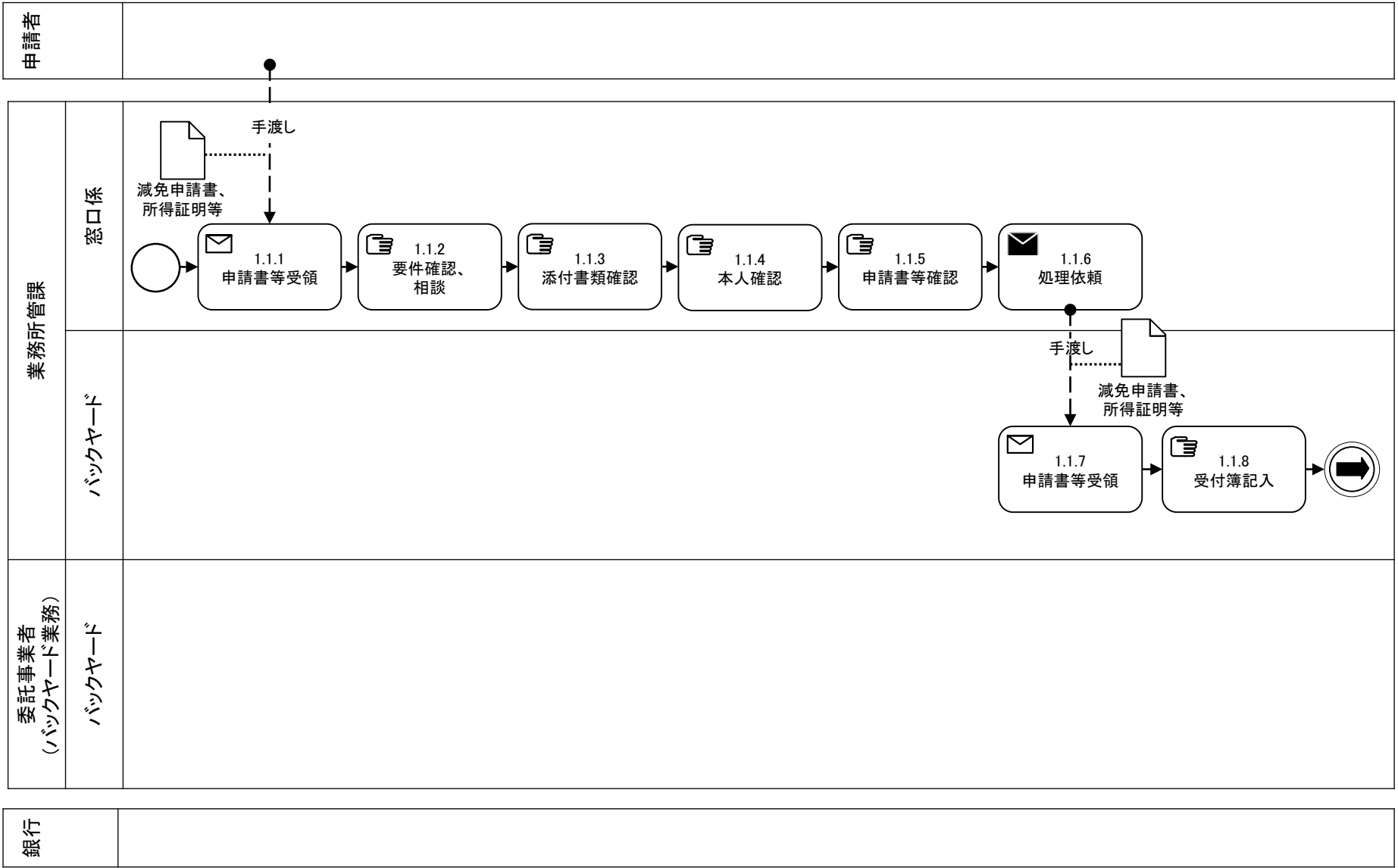
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

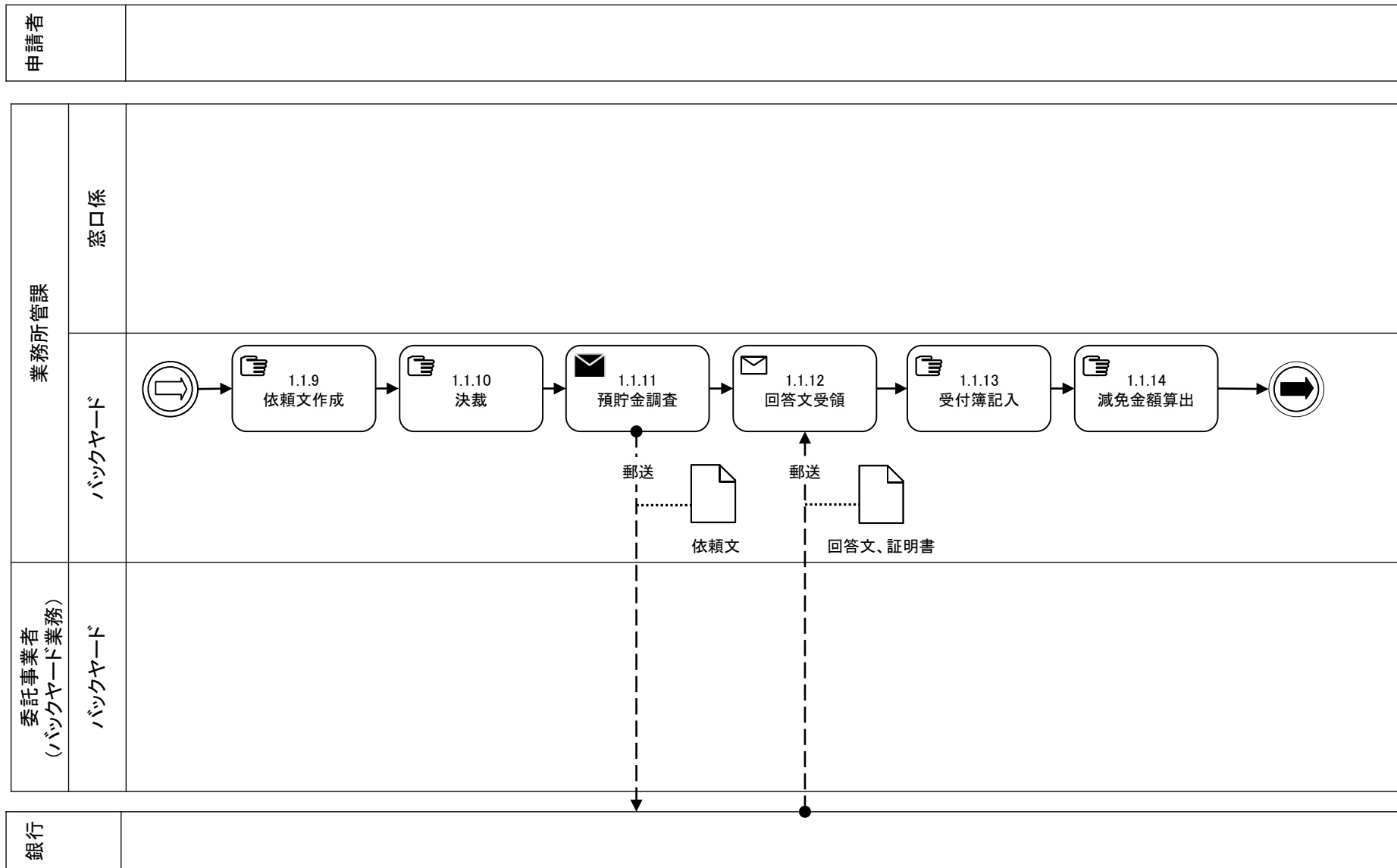
1. 市民税・県民税

1.1 減免申請 (1/3)



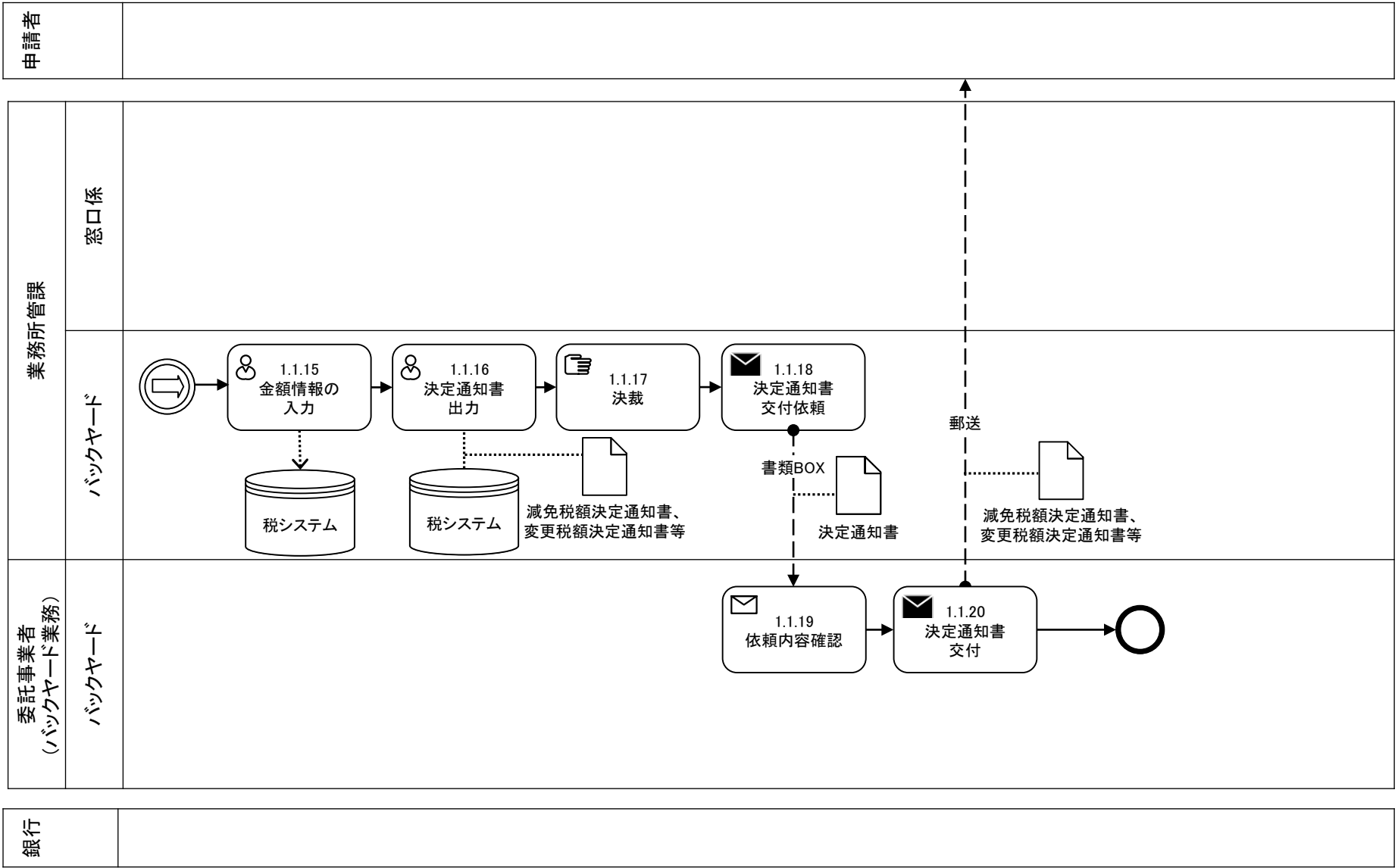
1. 市民税・県民税

1.1 減免申請 (2/3)







1. 市民税・県民税

1.1 減免申請 (3/3)










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

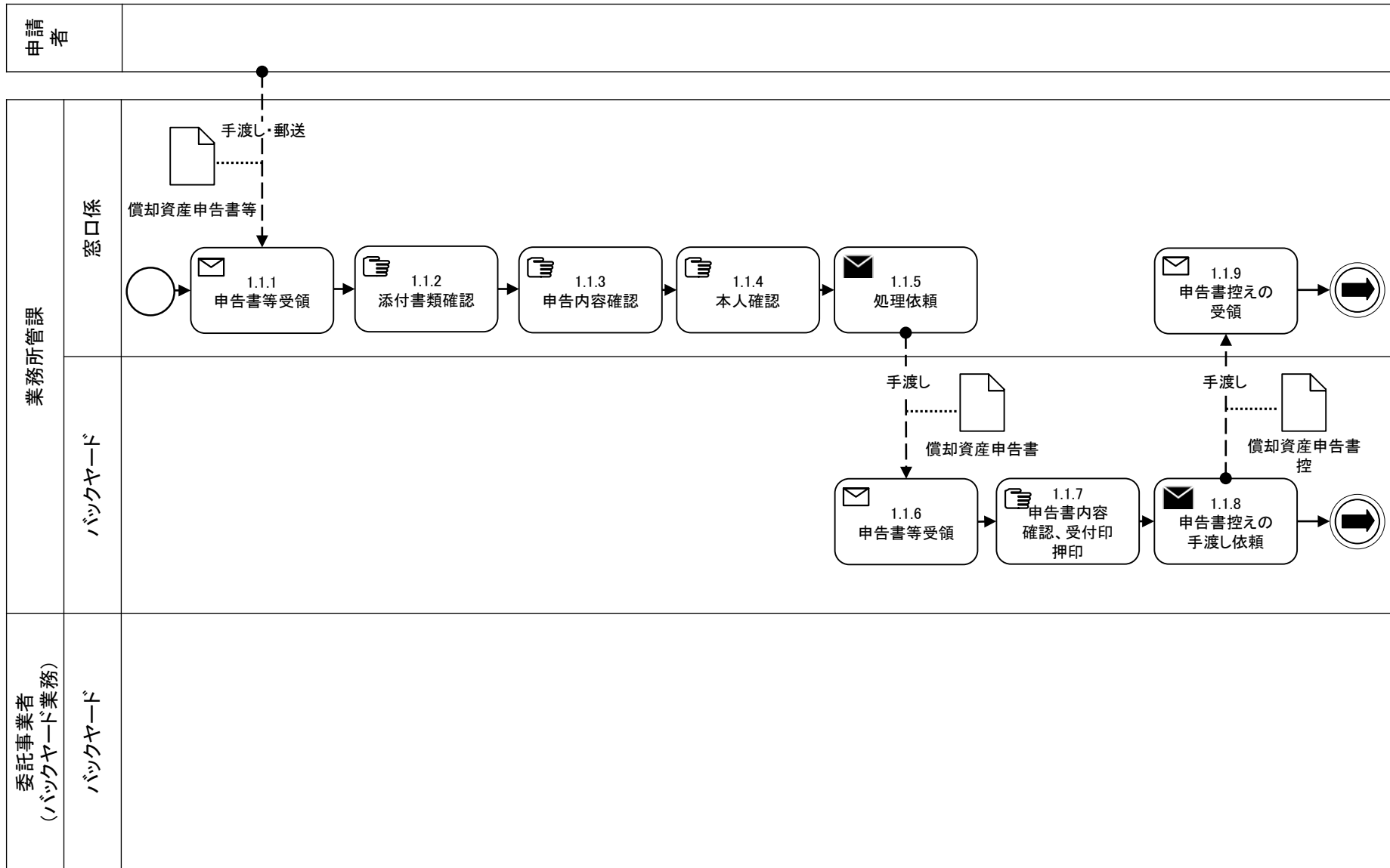
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

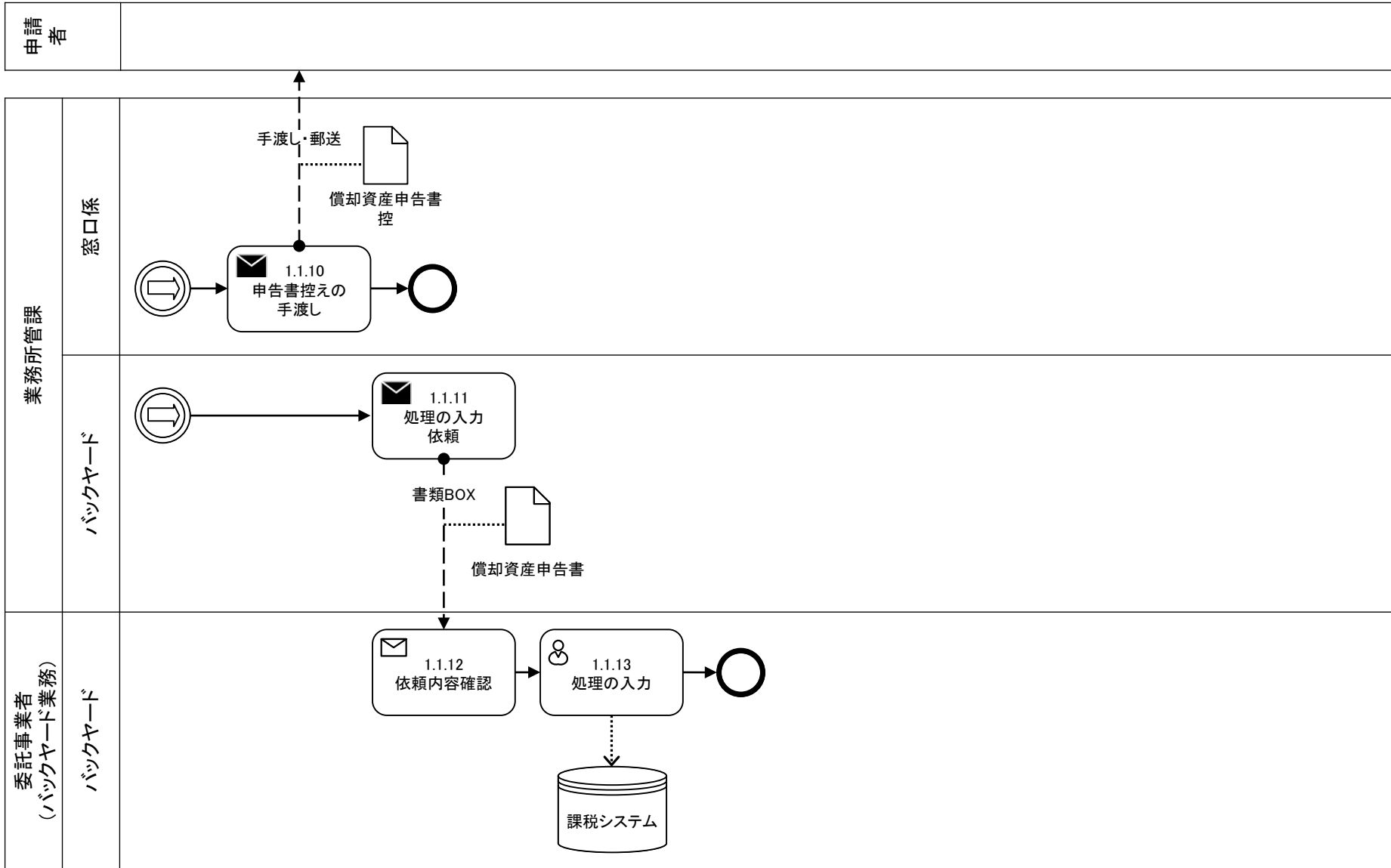
1. 固定資産税

1.1 償却資産申告 (1/2)



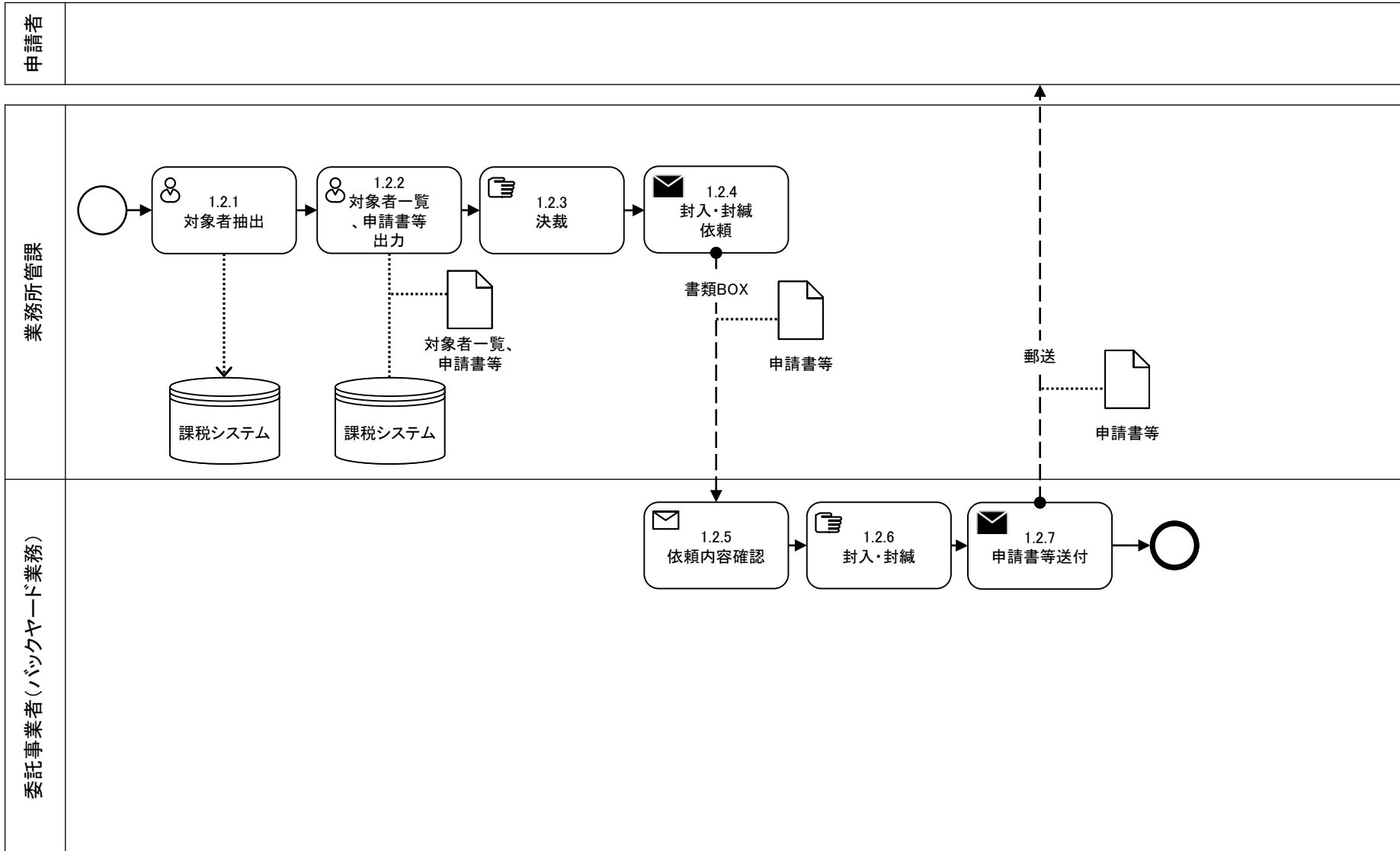
1. 固定資産税

1.1 償却資産申告 (2/2)







1. 固定資産税

1.2 償却資産申告書の発送










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

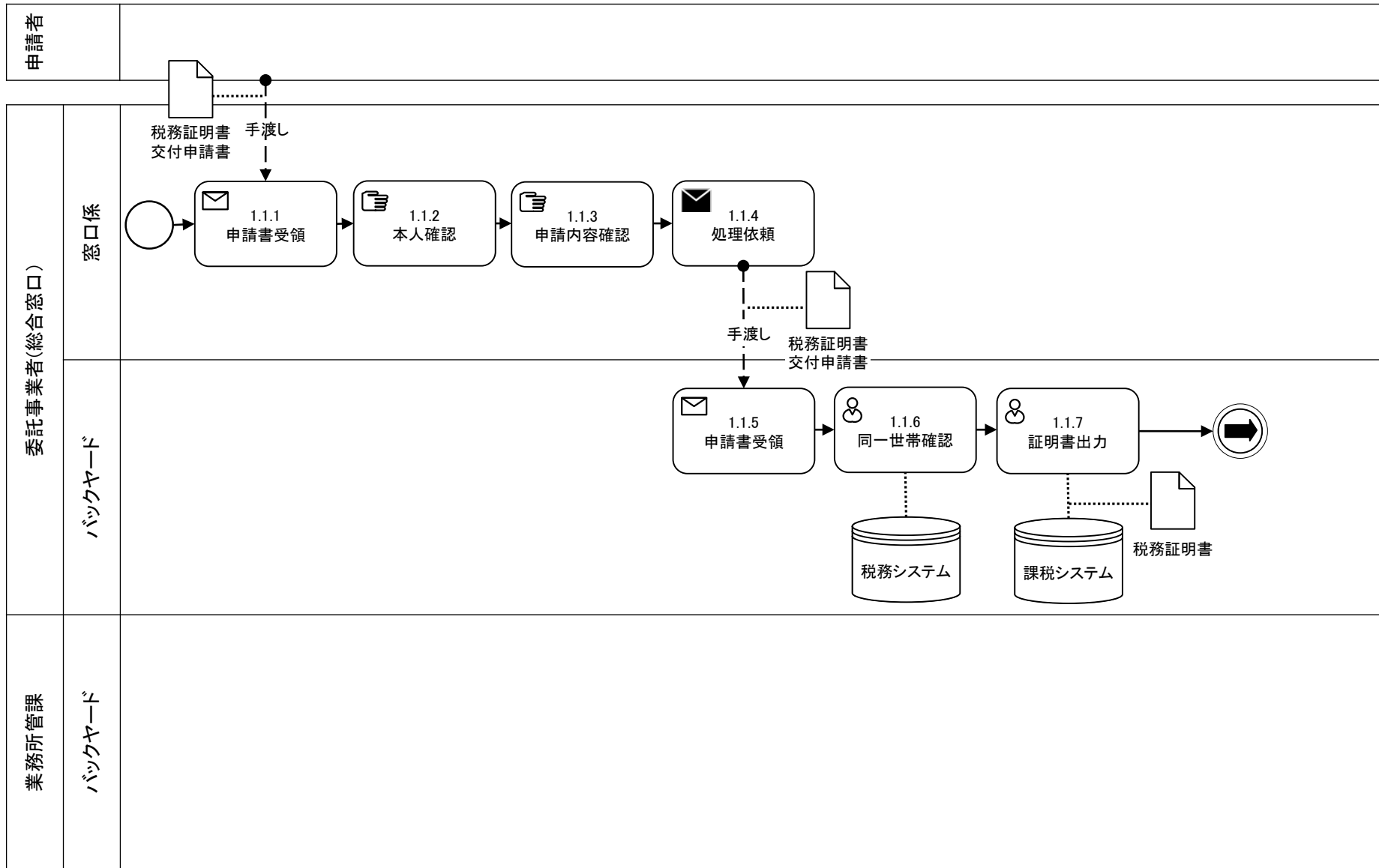
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

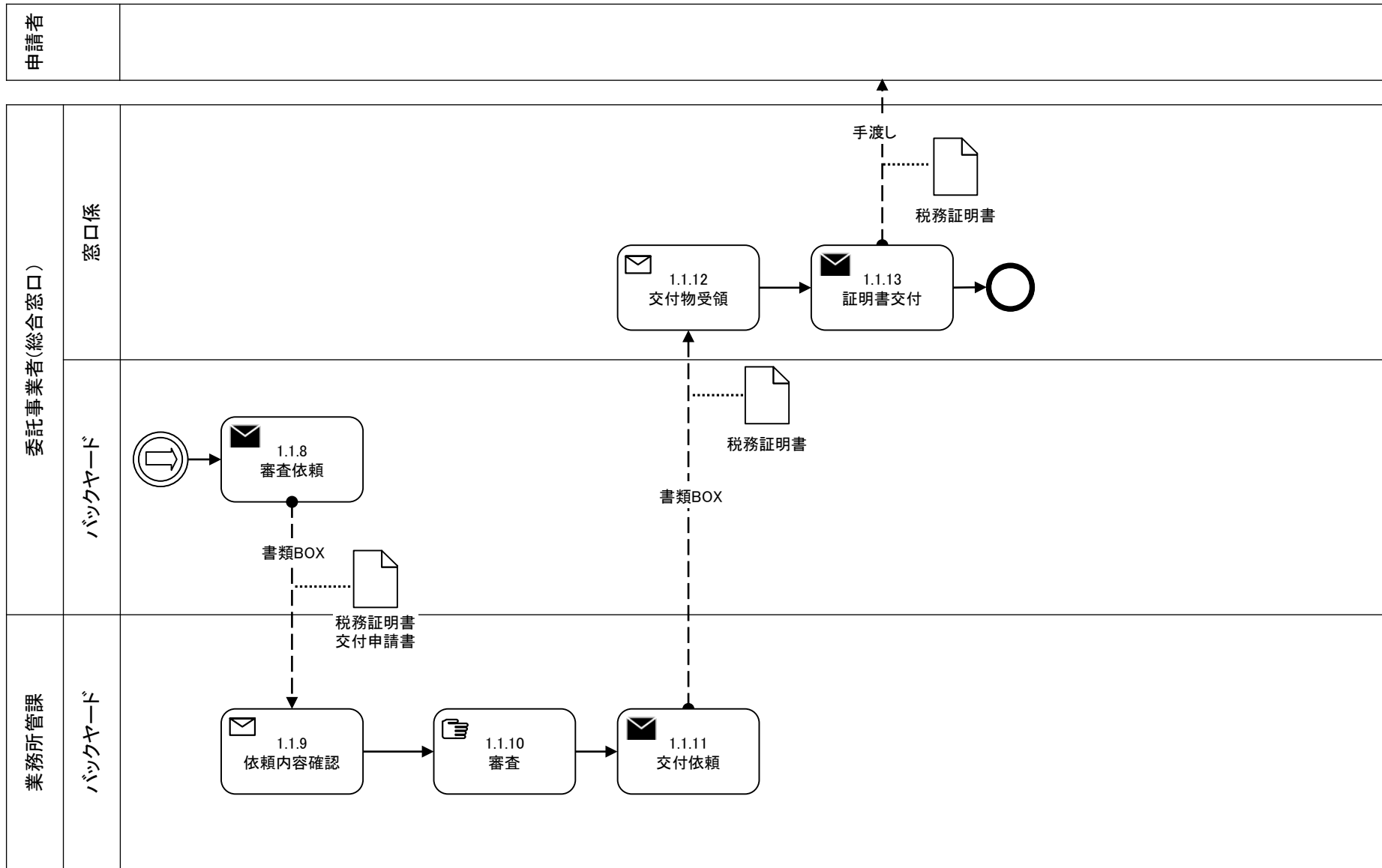
1. 税務証明書の交付

1.1 税務証明書の交付 (1/2)



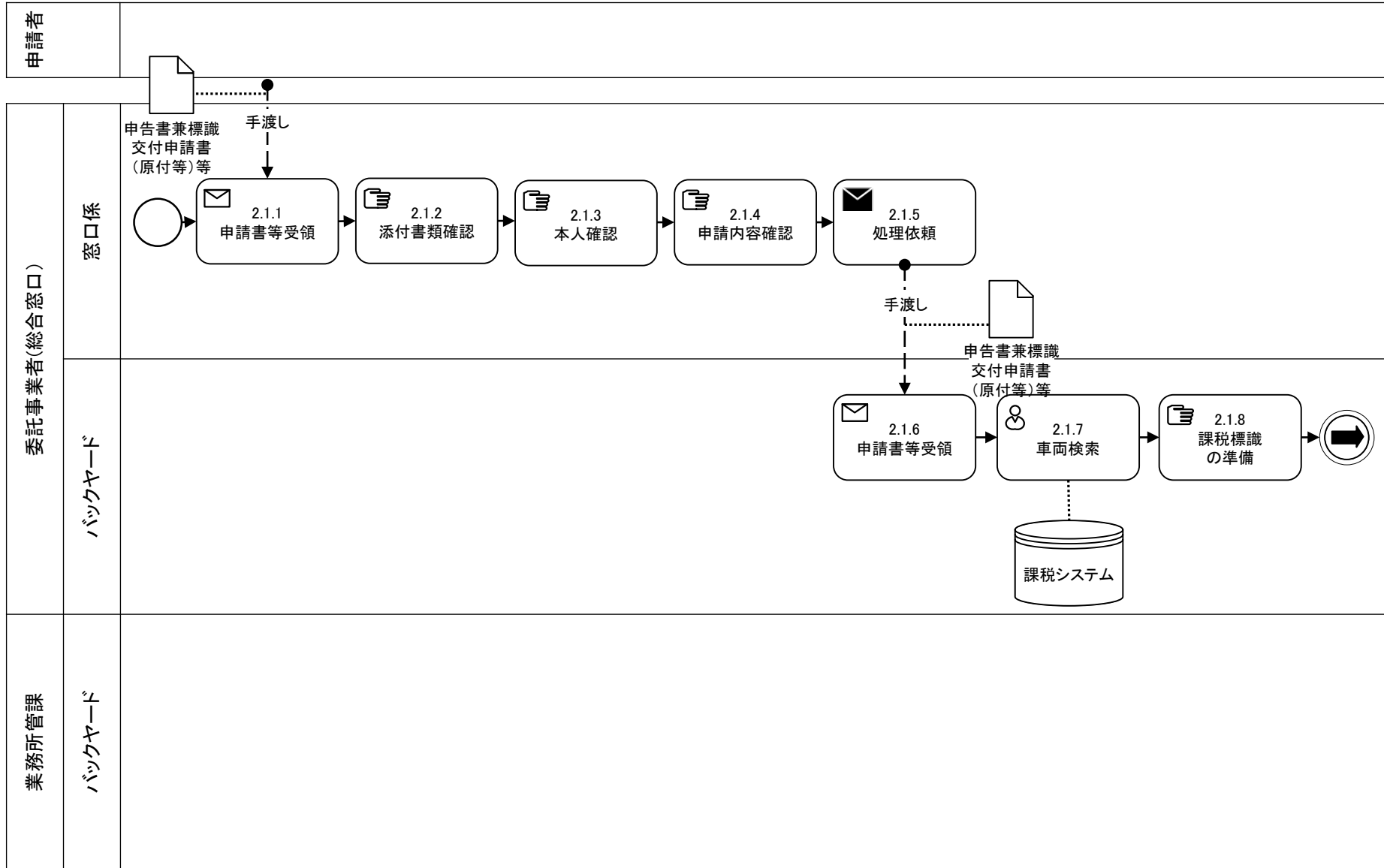
1. 税務証明書の交付

1.1 税務証明書の交付 (2/2)



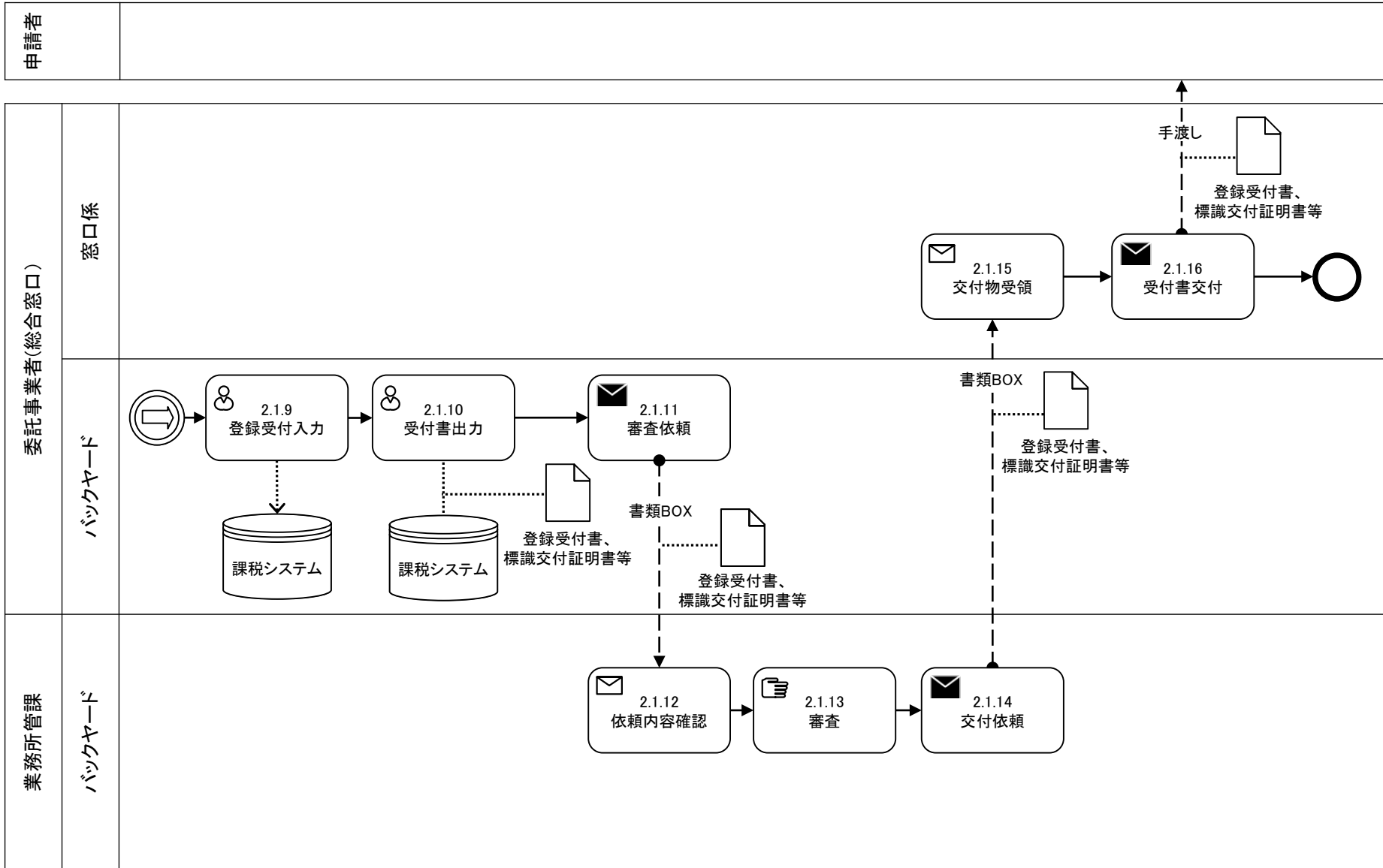
2. 軽自動車税

2.1 新規車両登録・住所変更 (1/2)



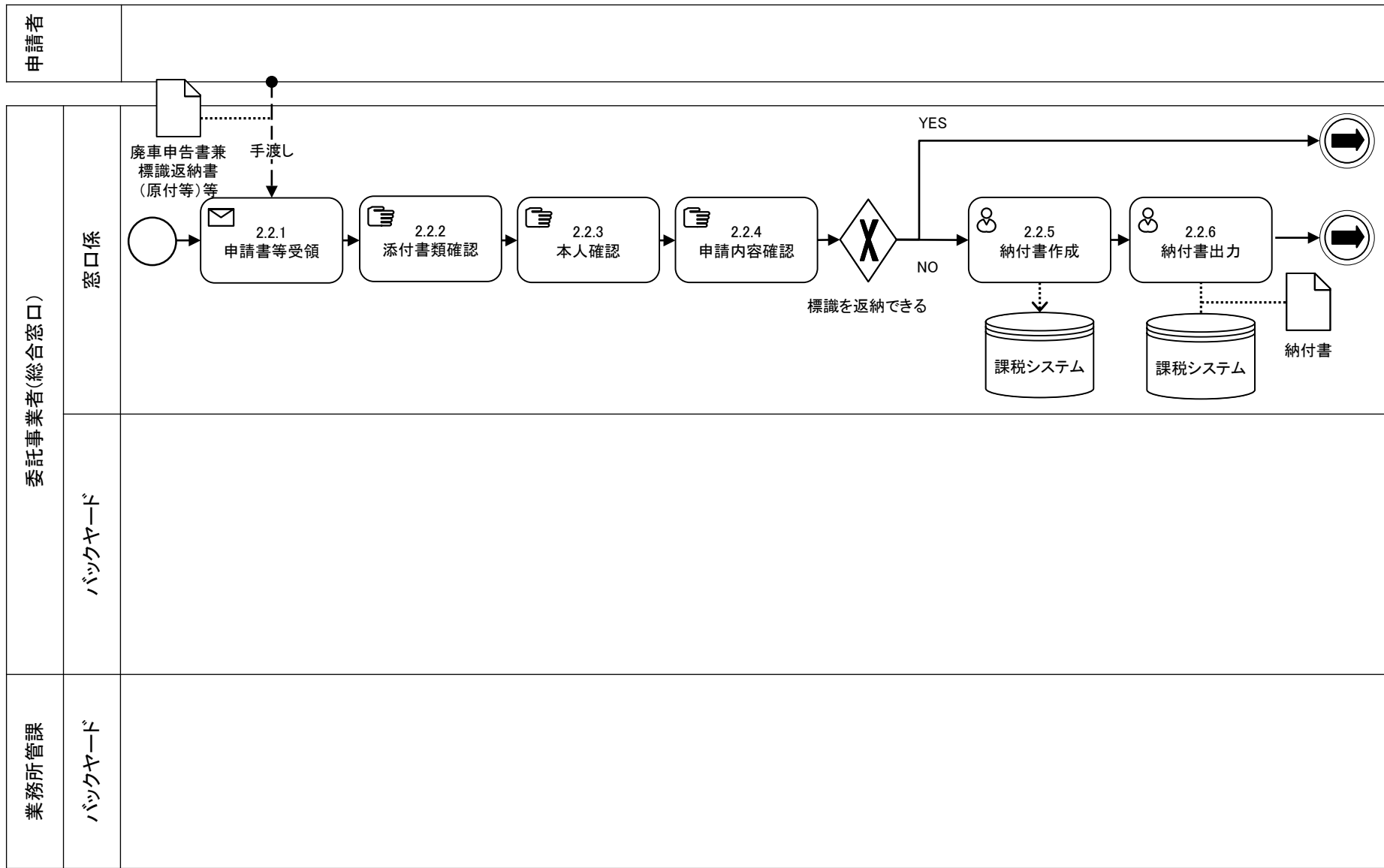
2. 軽自動車税

2.1 新規車両登録・住所変更 (2/2)

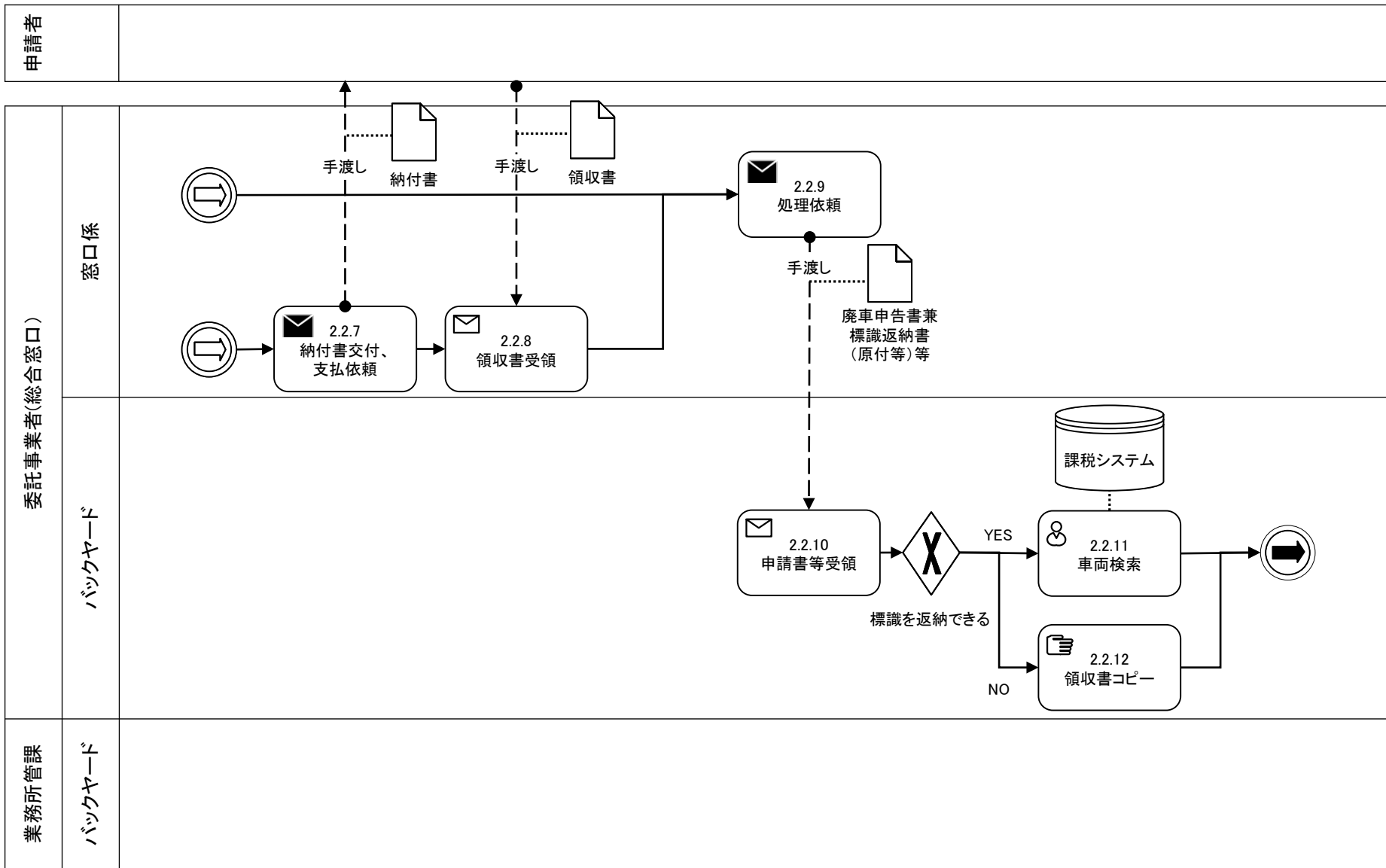


2. 軽自動車税

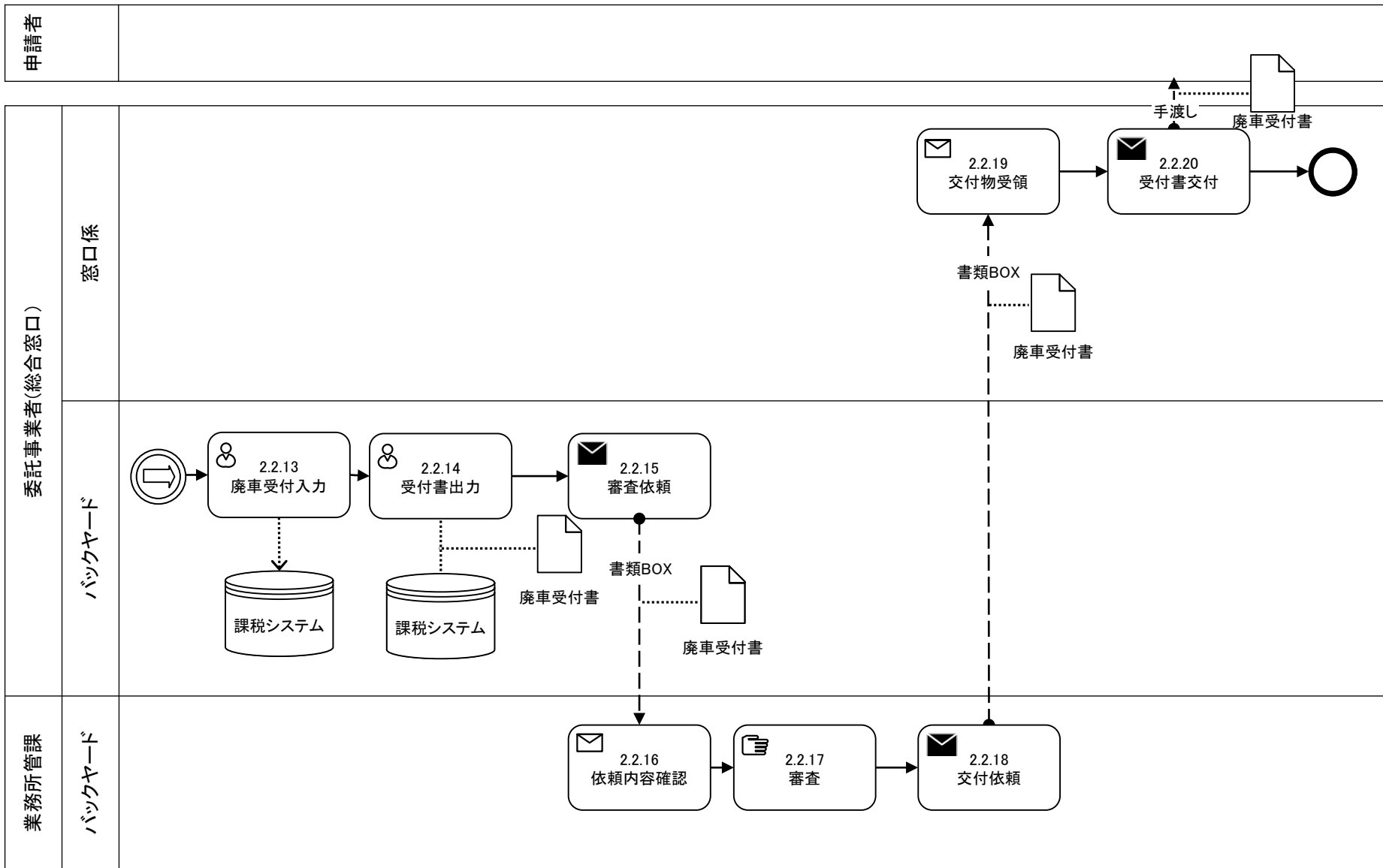
2.2 廃車 (1/3)



2. 軽自動車税
2.2 廃車 (2/3)

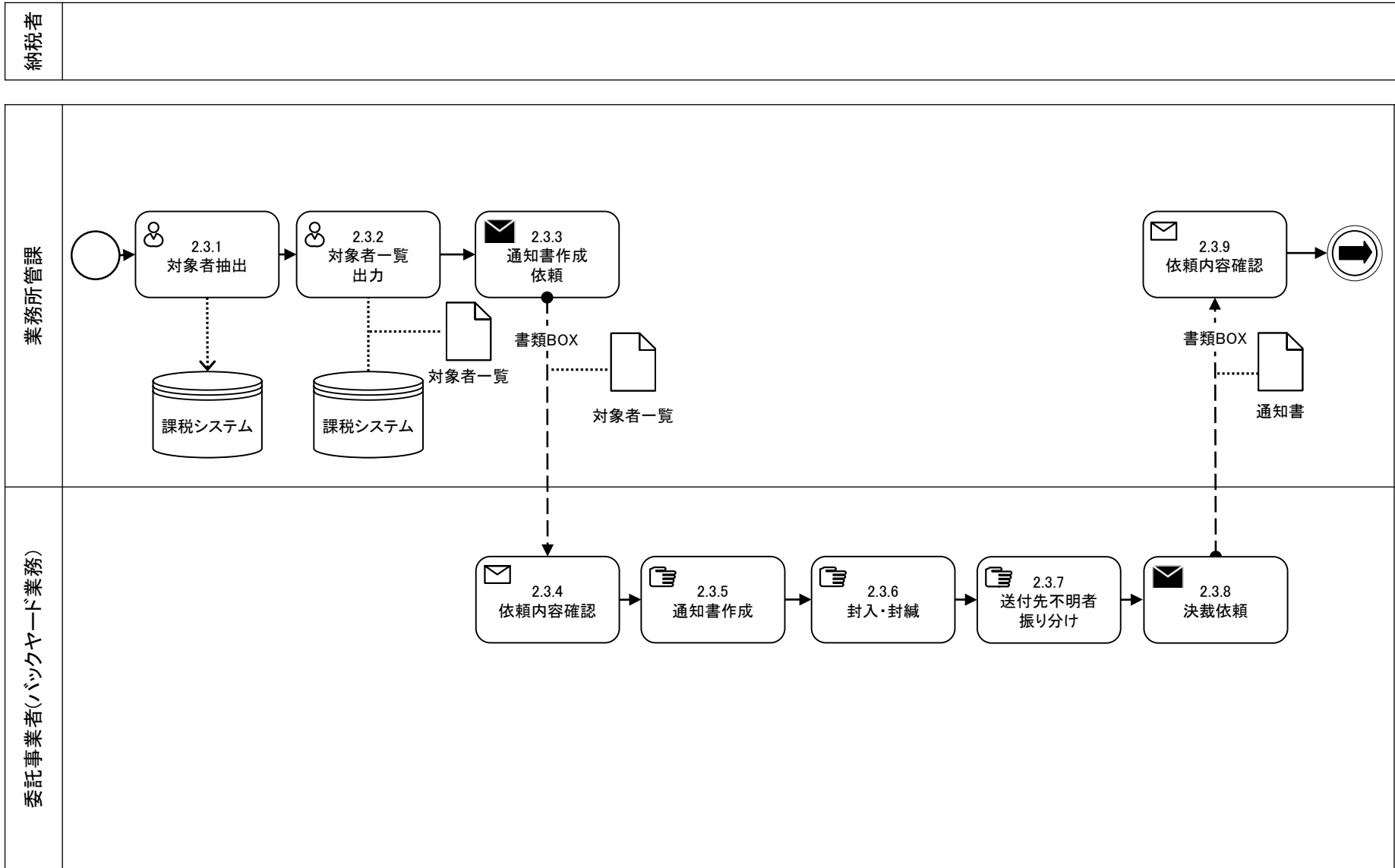


2. 軽自動車税
2.2 廃車 (3/3)



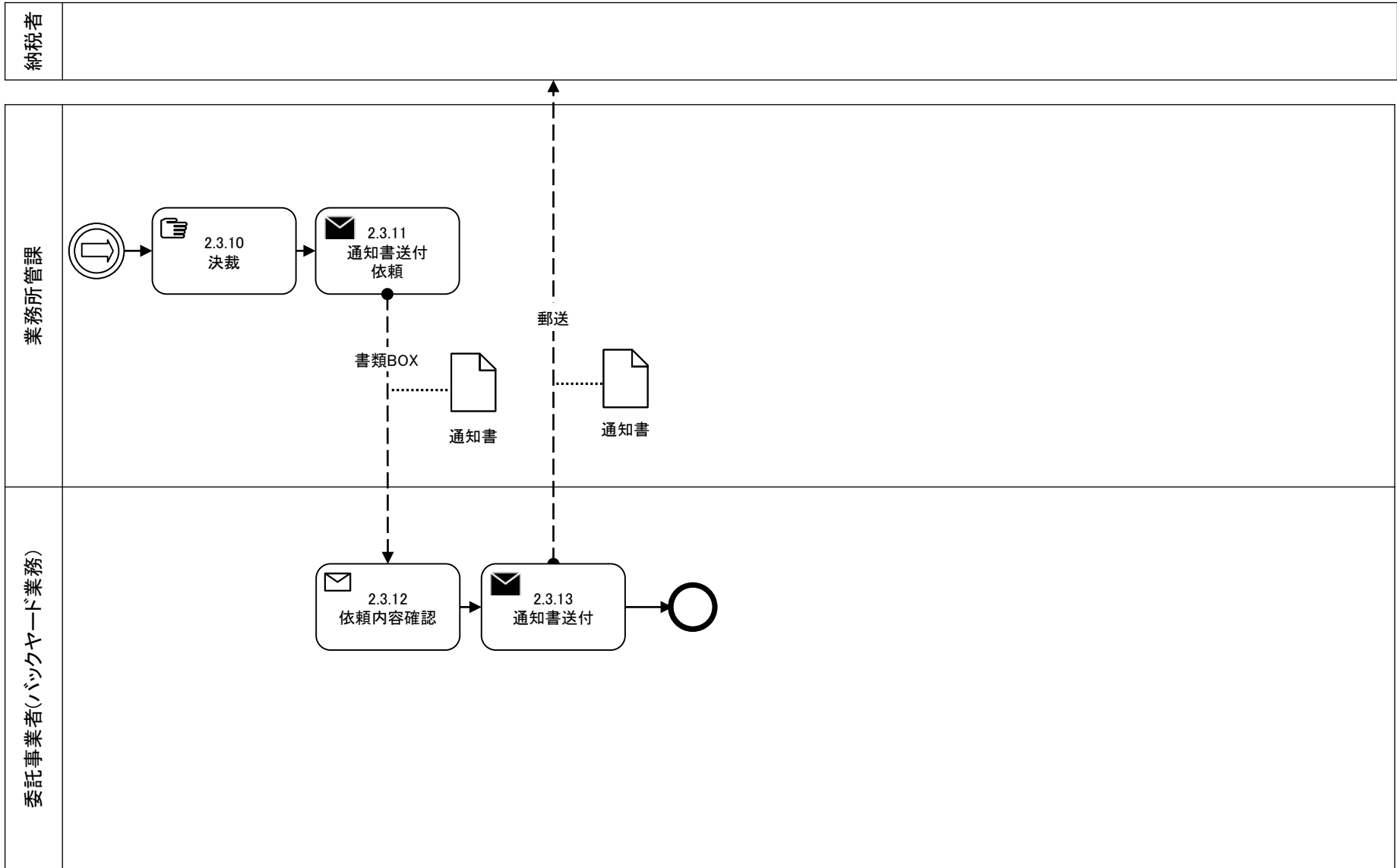
2. 軽自動車税

2.3 所有者確認 (1/2)



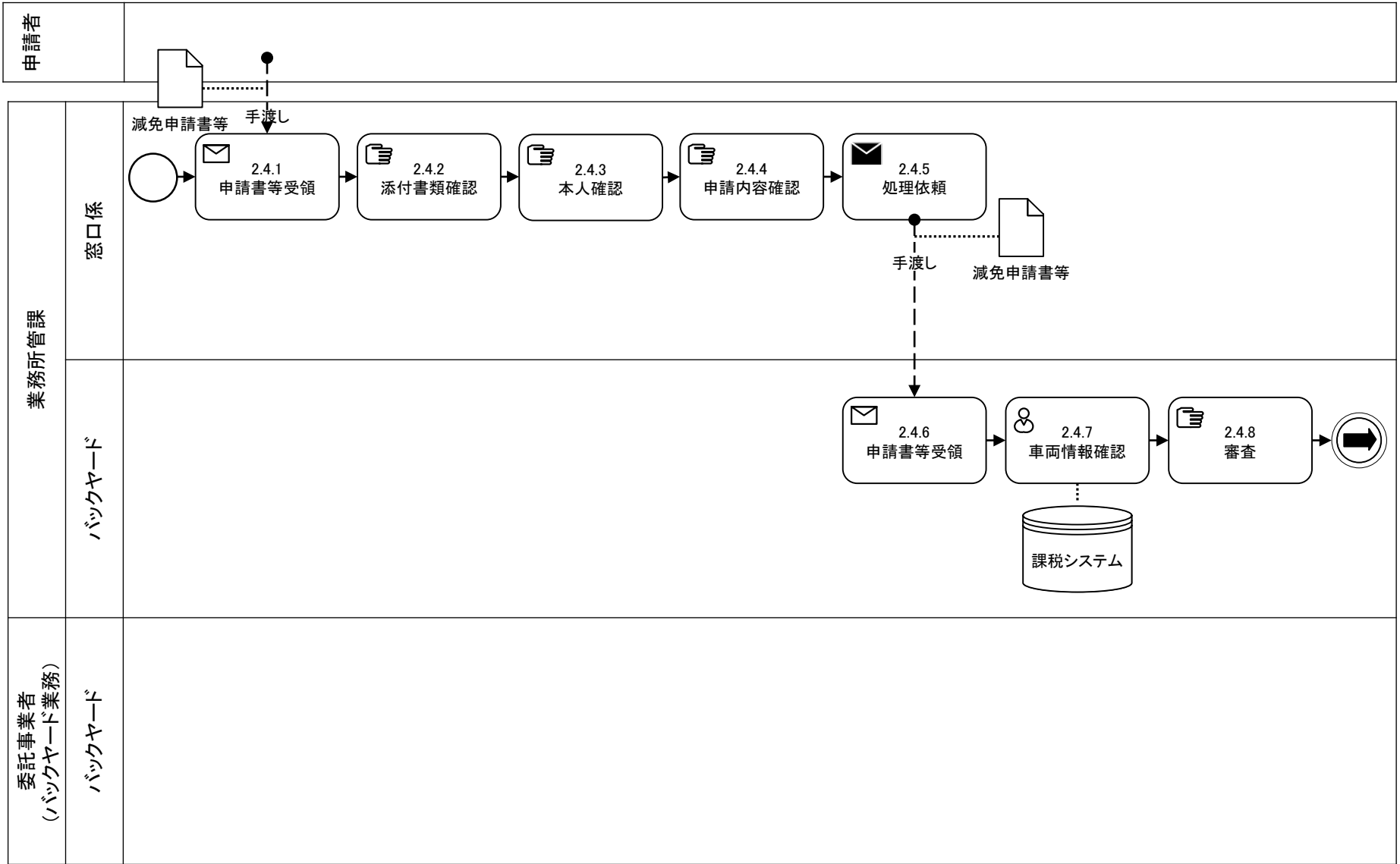
2. 軽自動車税

2.3 所有者確認 (2/2)

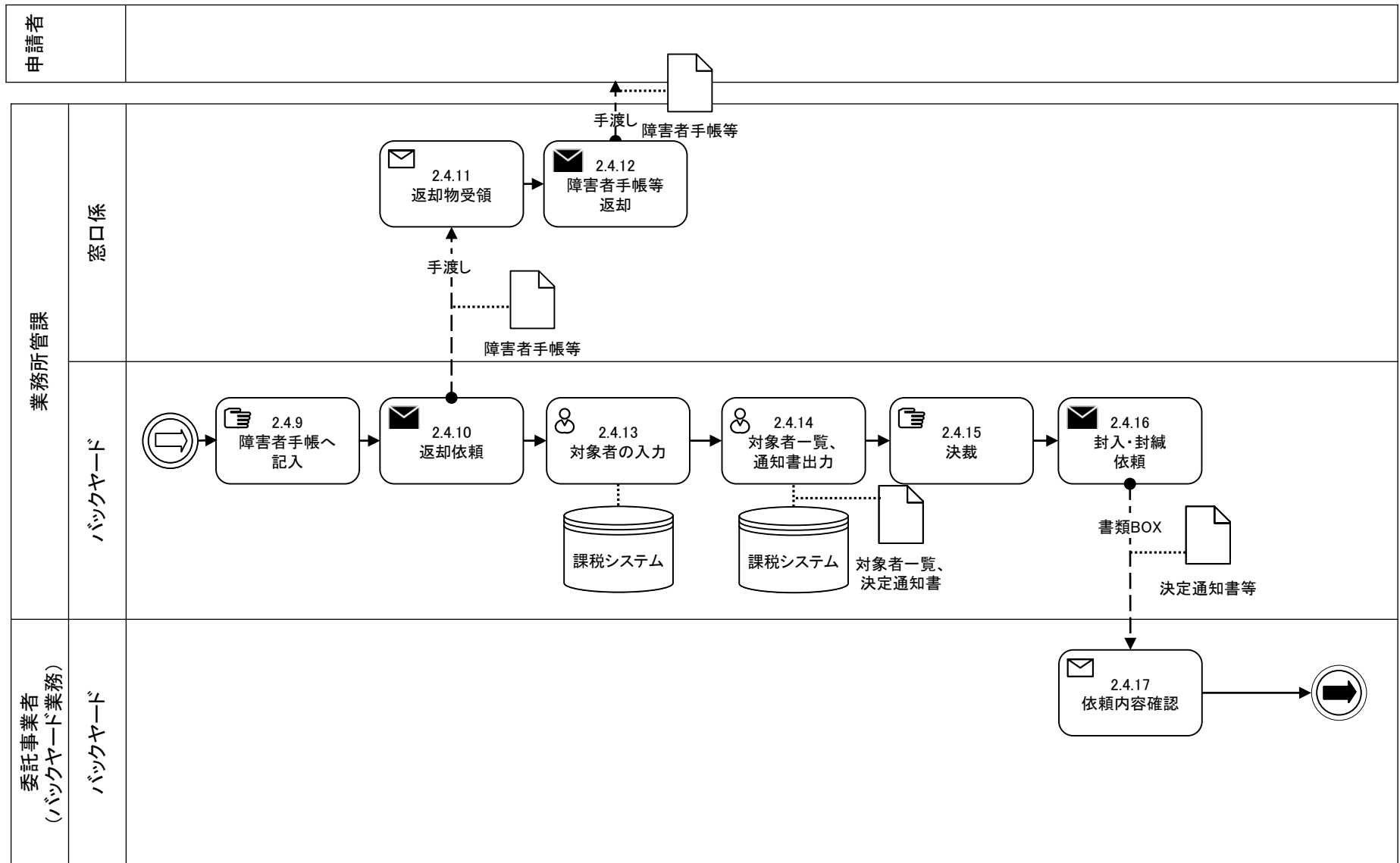


2. 軽自動車税

2.4 減免申請 (1/3)

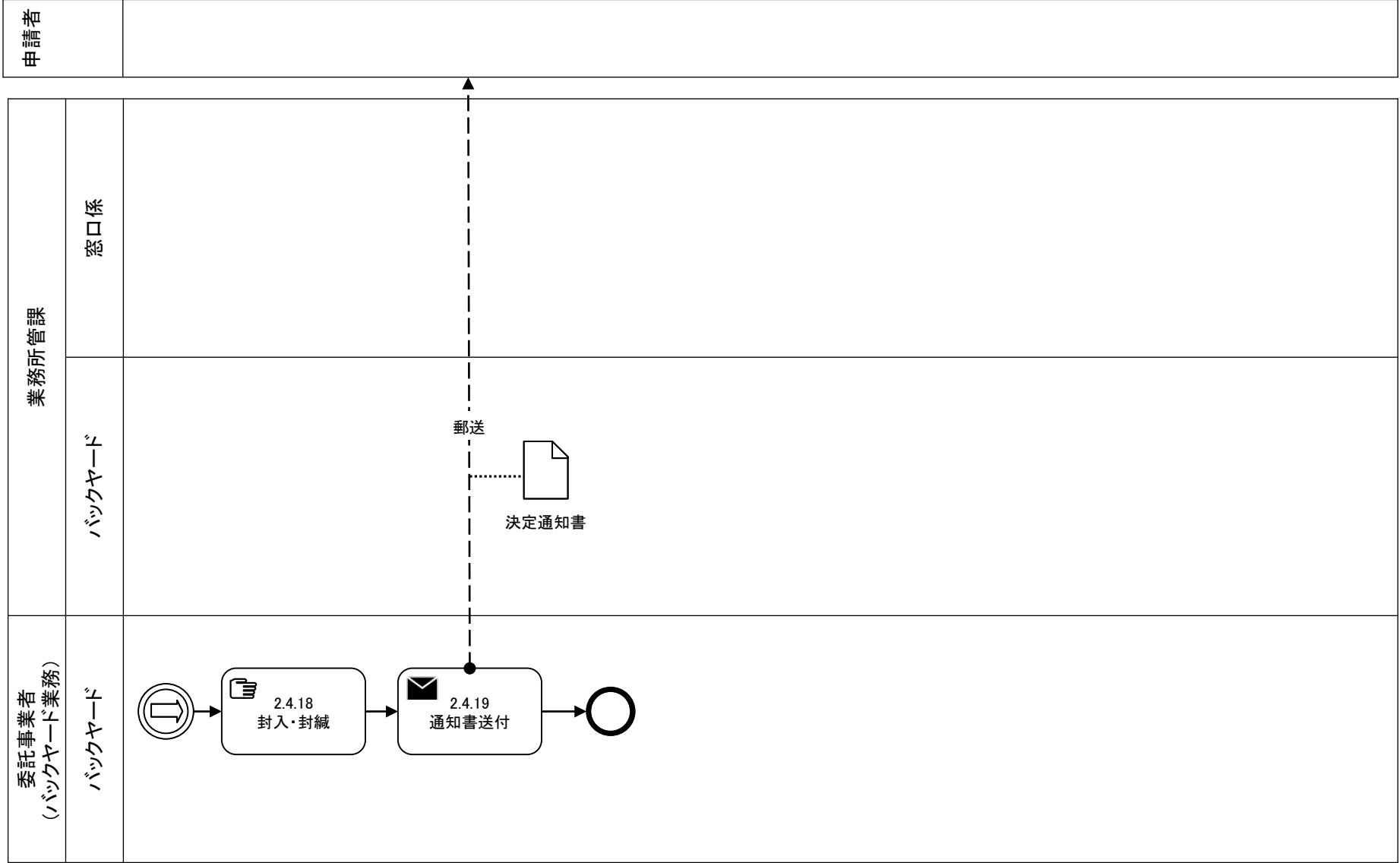


2. 軽自動車税
2.4 減免申請 (2/3)



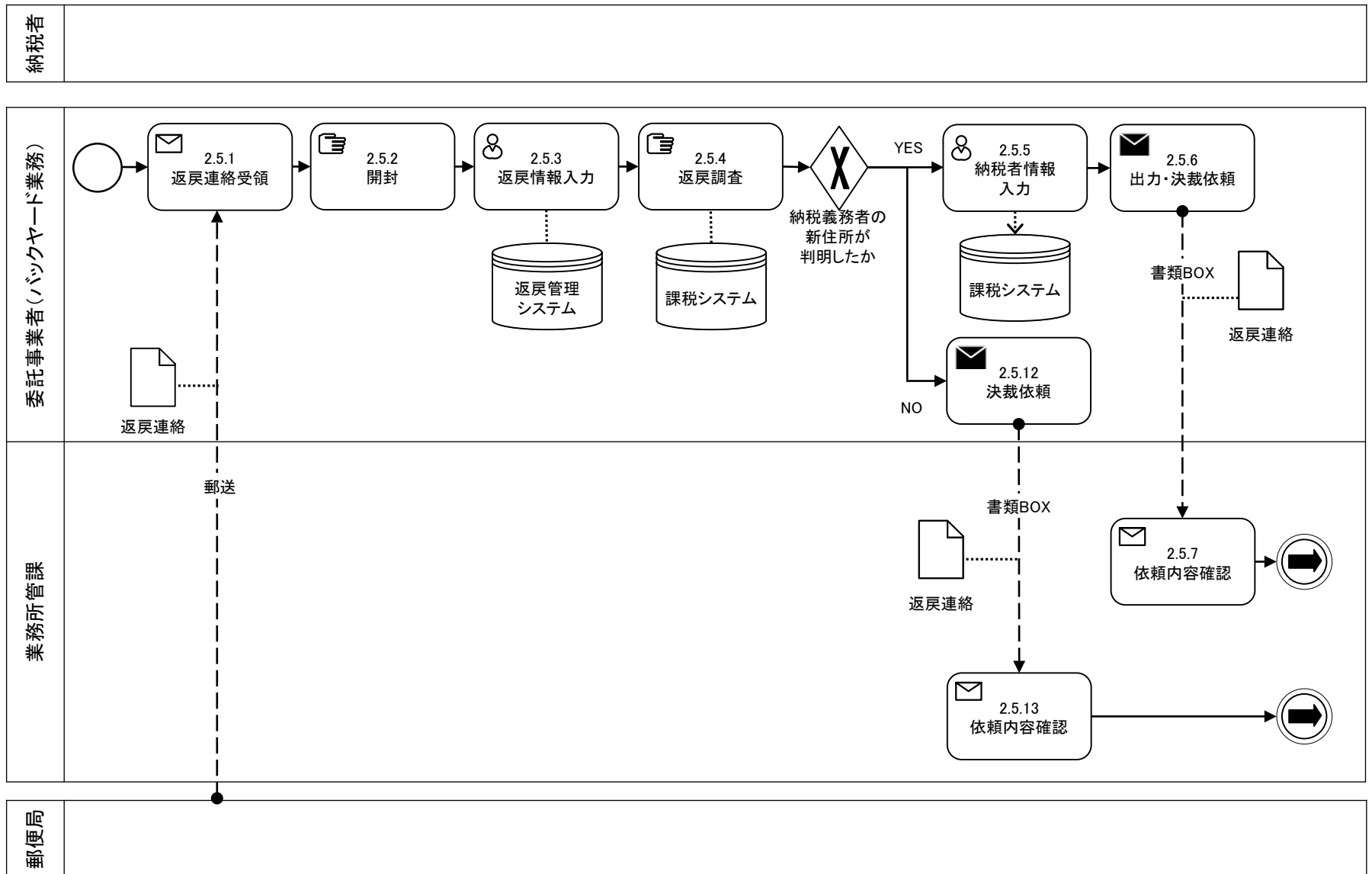
2. 軽自動車税

2.4 減免申請 (3/3)



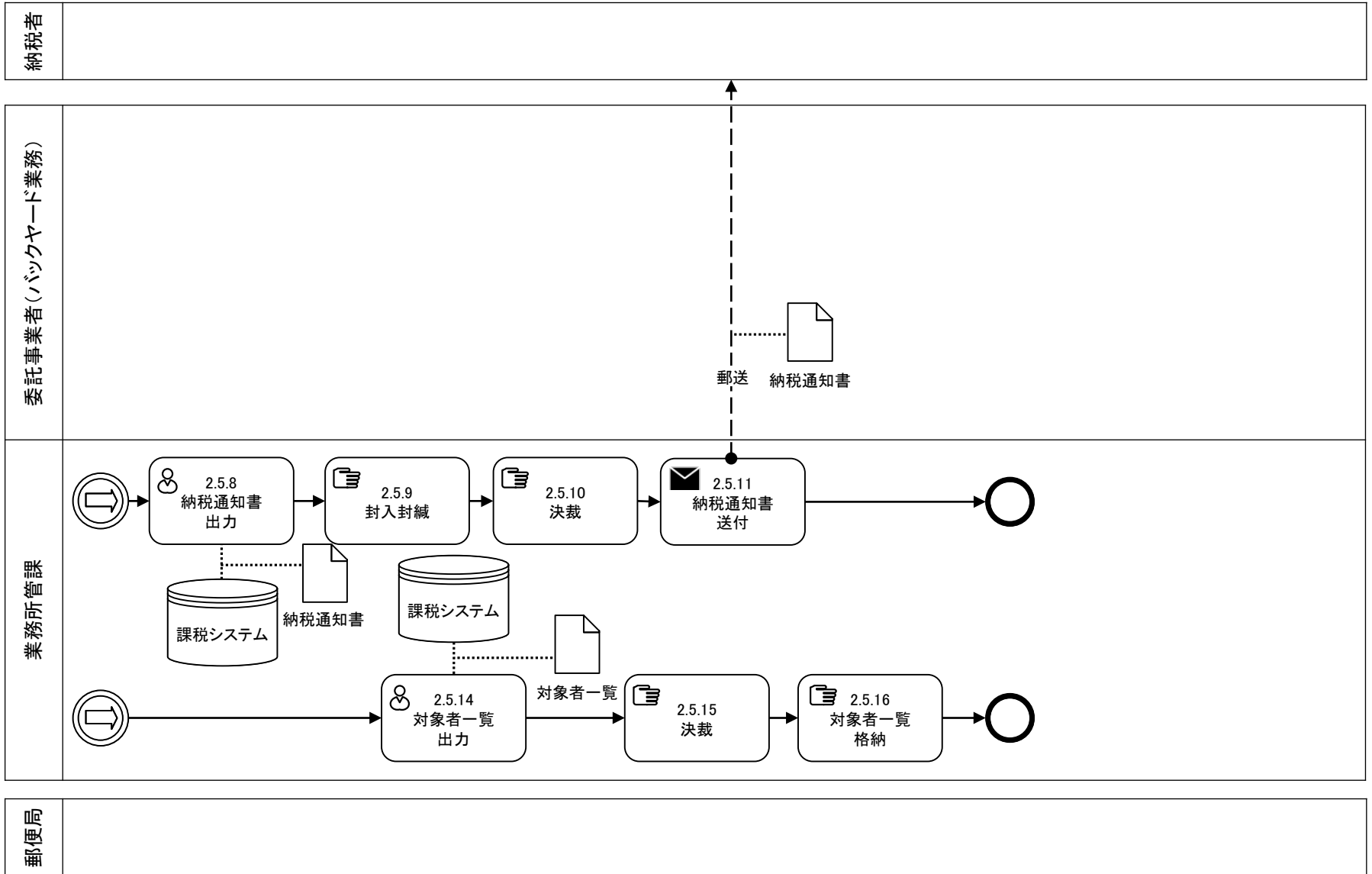
2. 軽自動車税

2.5 返戻調査 (1/2)



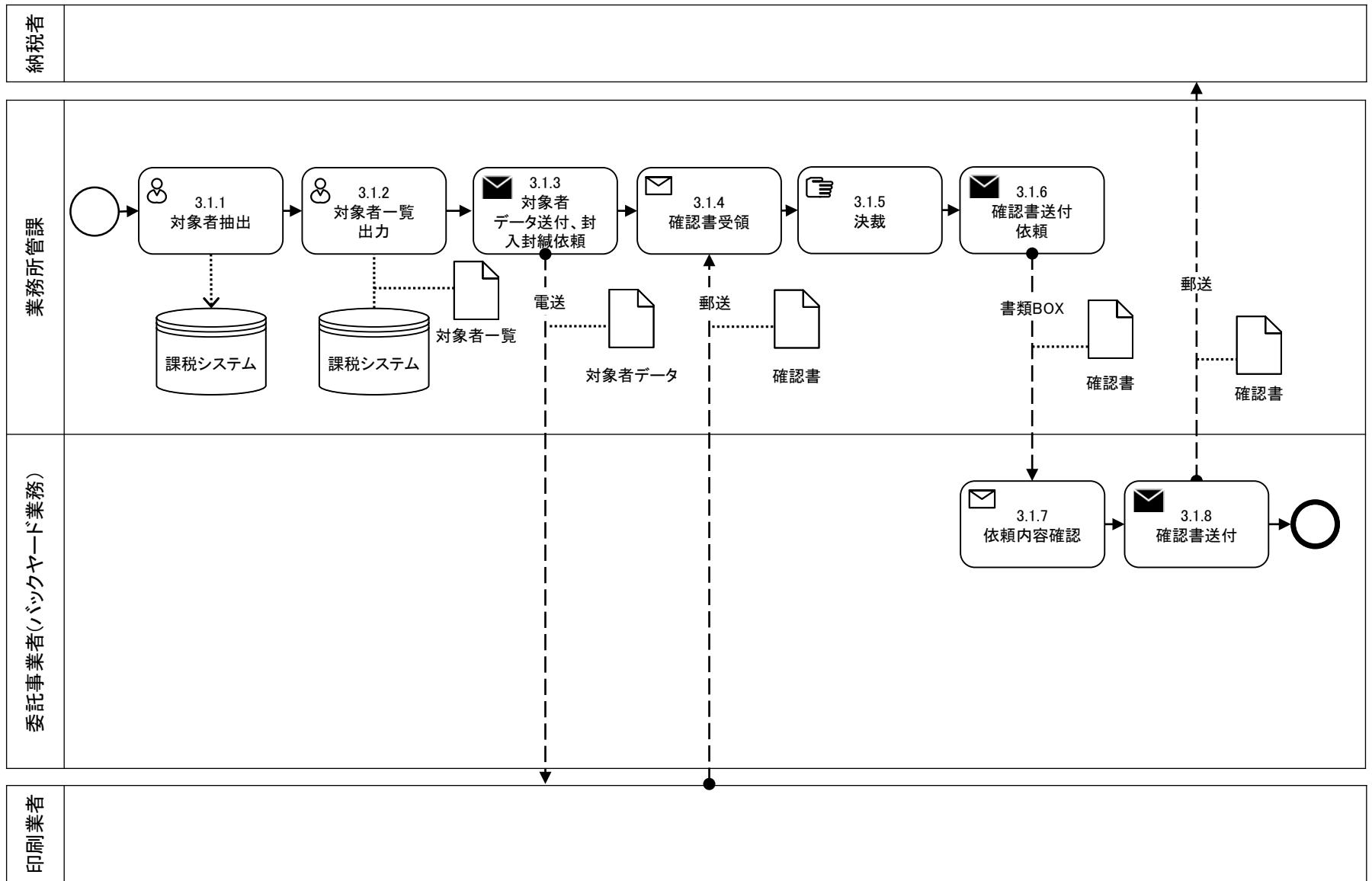
2. 軽自動車税

2.5 返戻調査 (2/2)



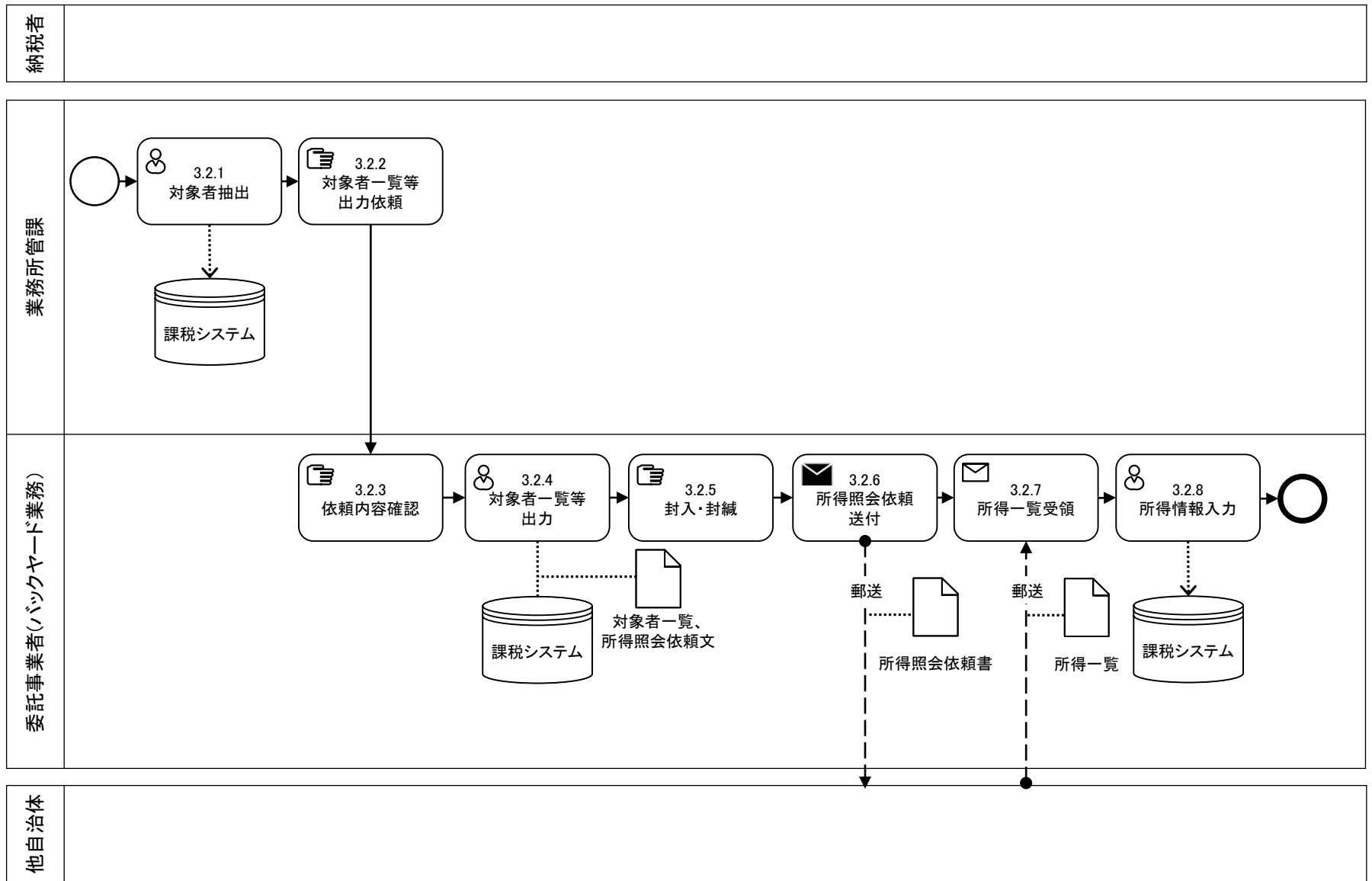
3. 国民健康保険税

3.1 税納入済額確認書の一斉交付



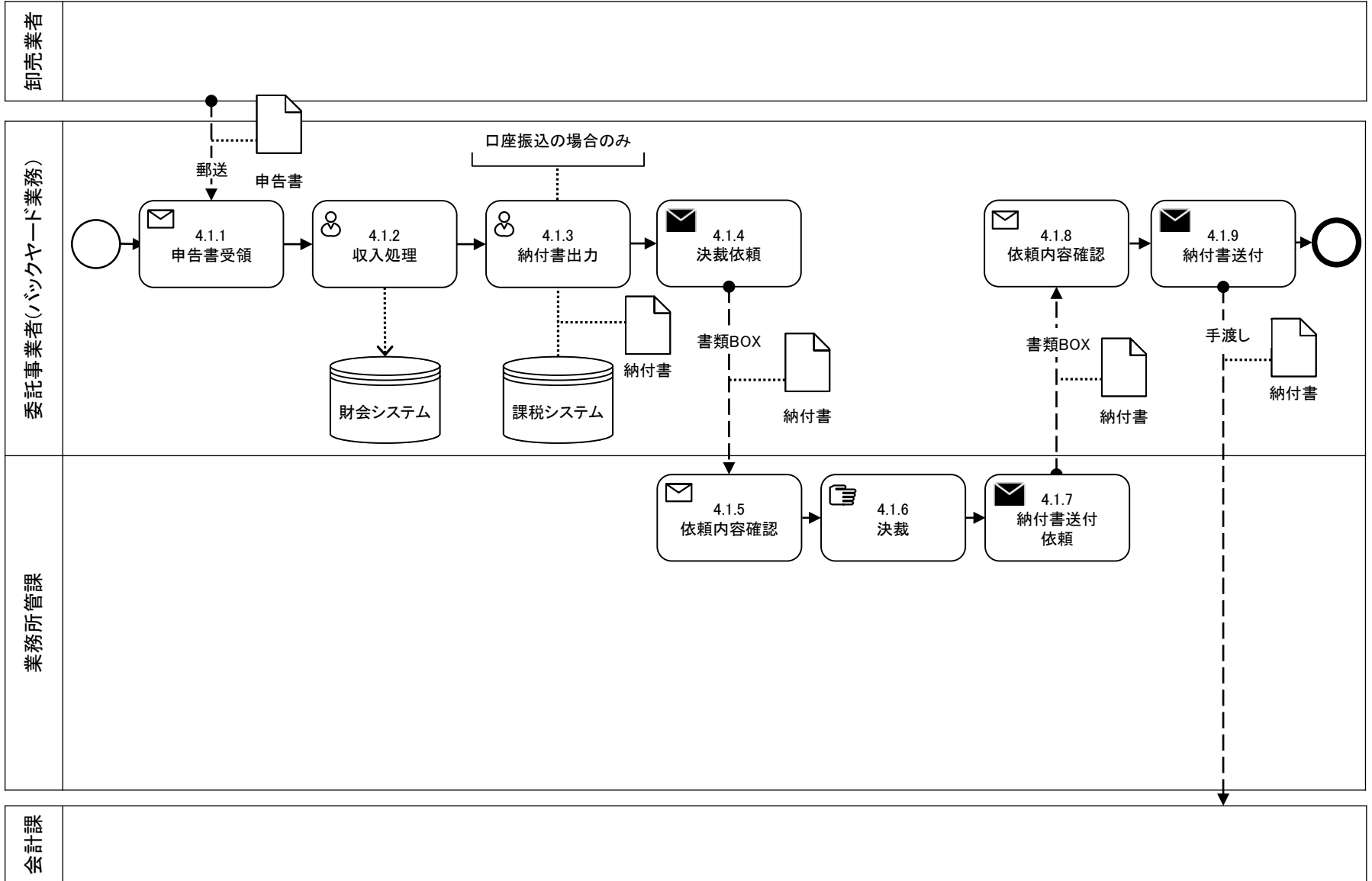
3. 国民健康保険税

3.2 課税所得照会



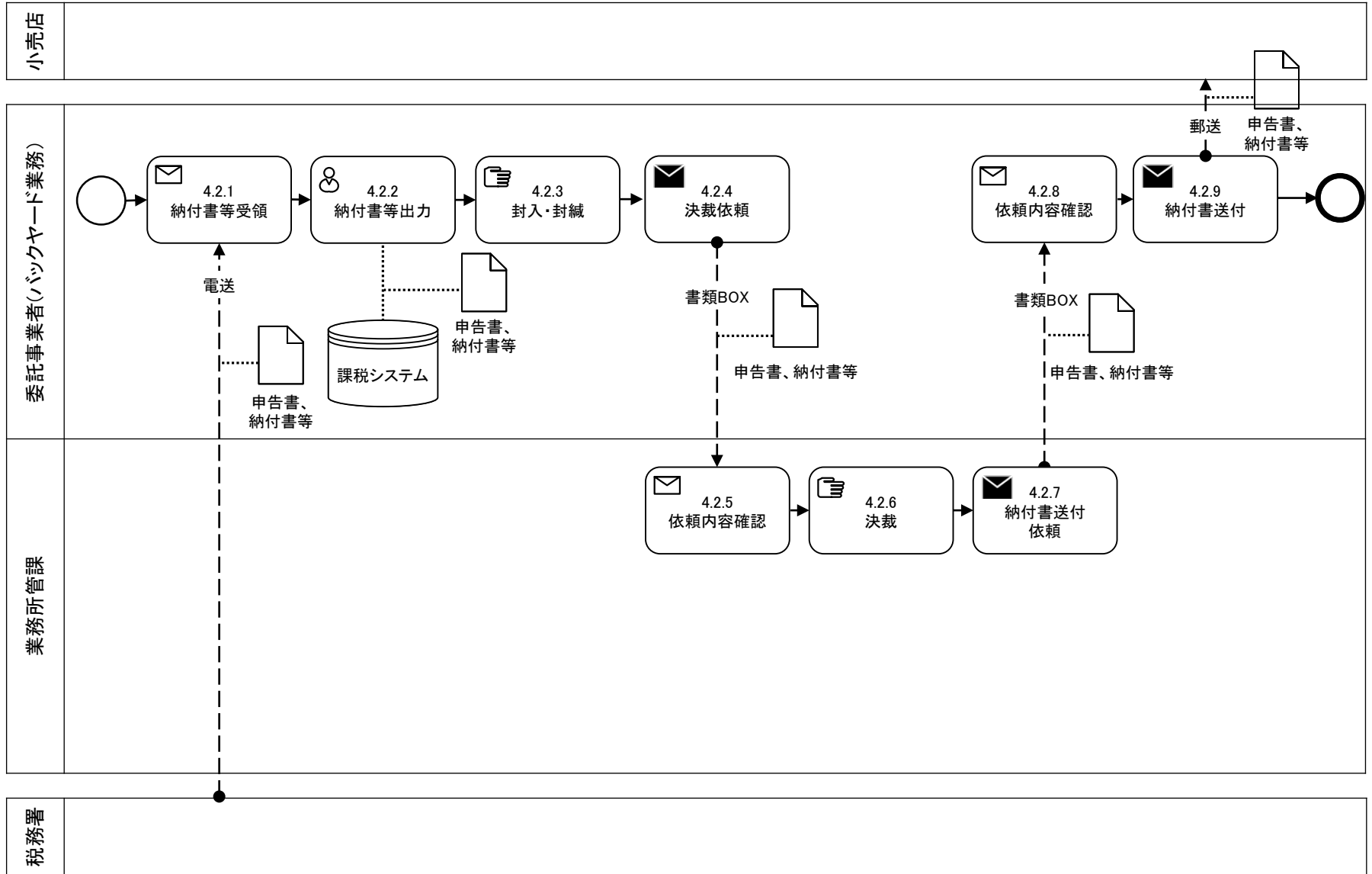
4. たばこ税

4.1 とりまとめ処理







4. たばこ税

4.2 手持ち品課税処理










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

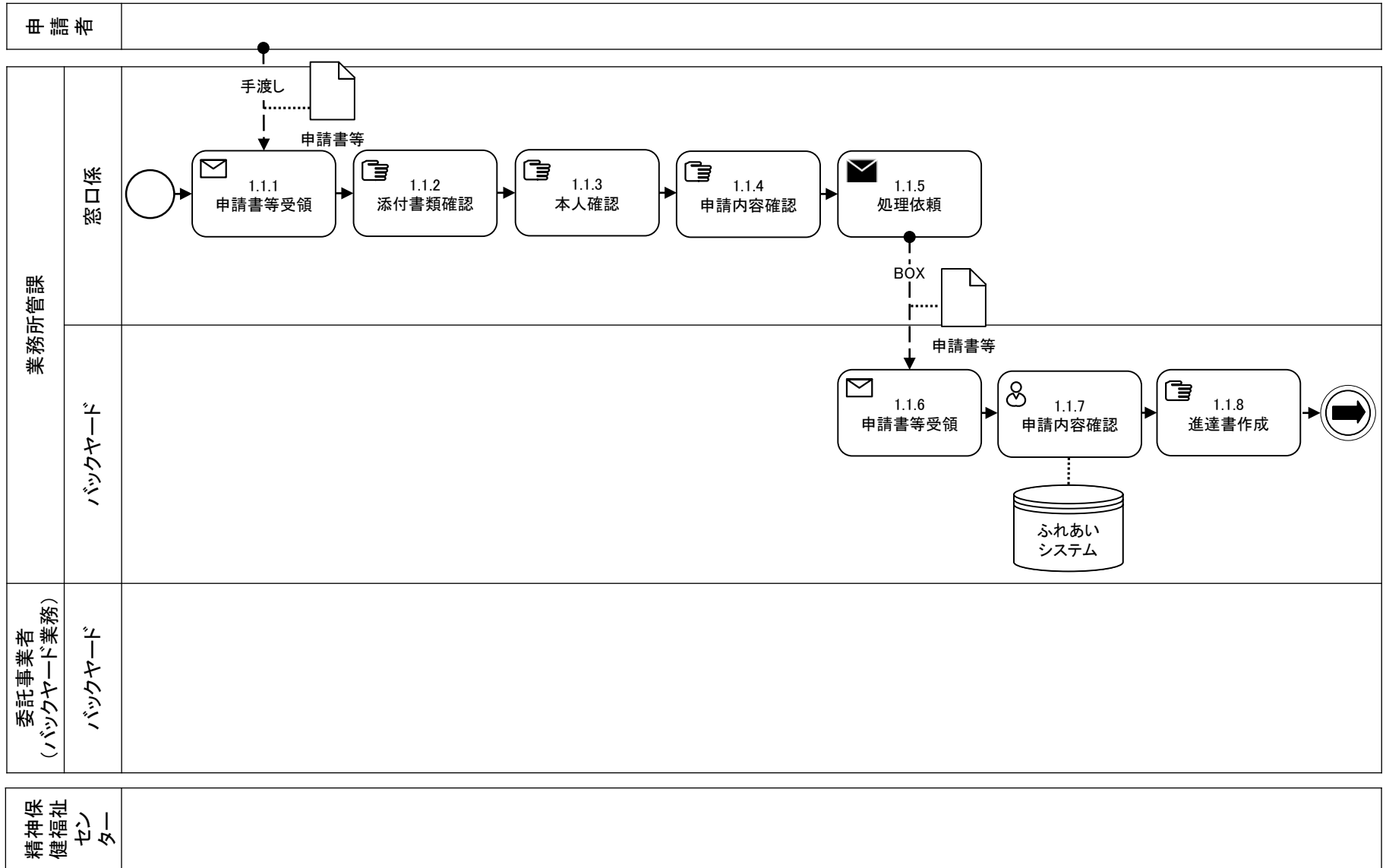
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

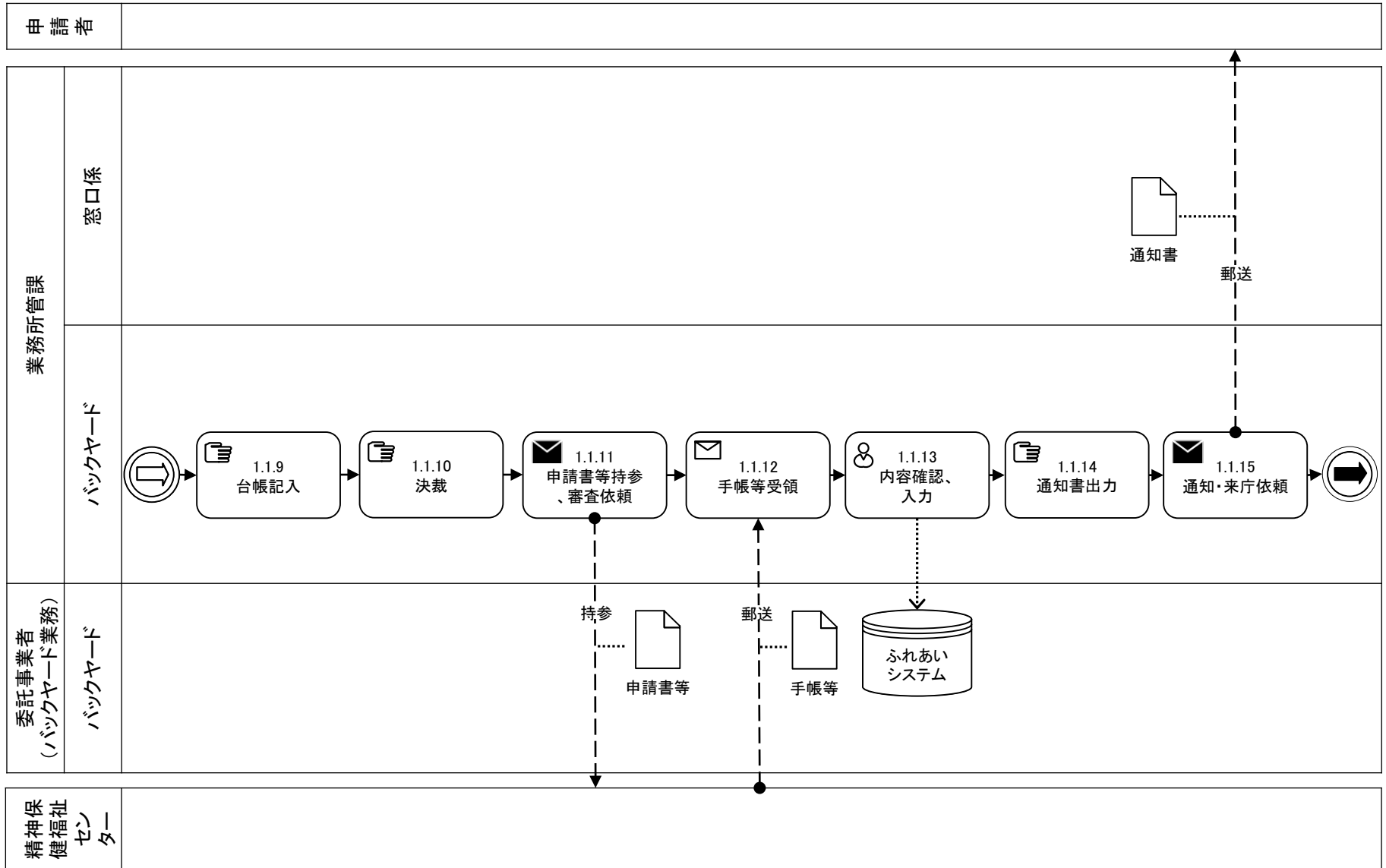
1.精神障害者保健福祉手帳交付

1.1 精神障害者保健福祉手帳交付(1/3)



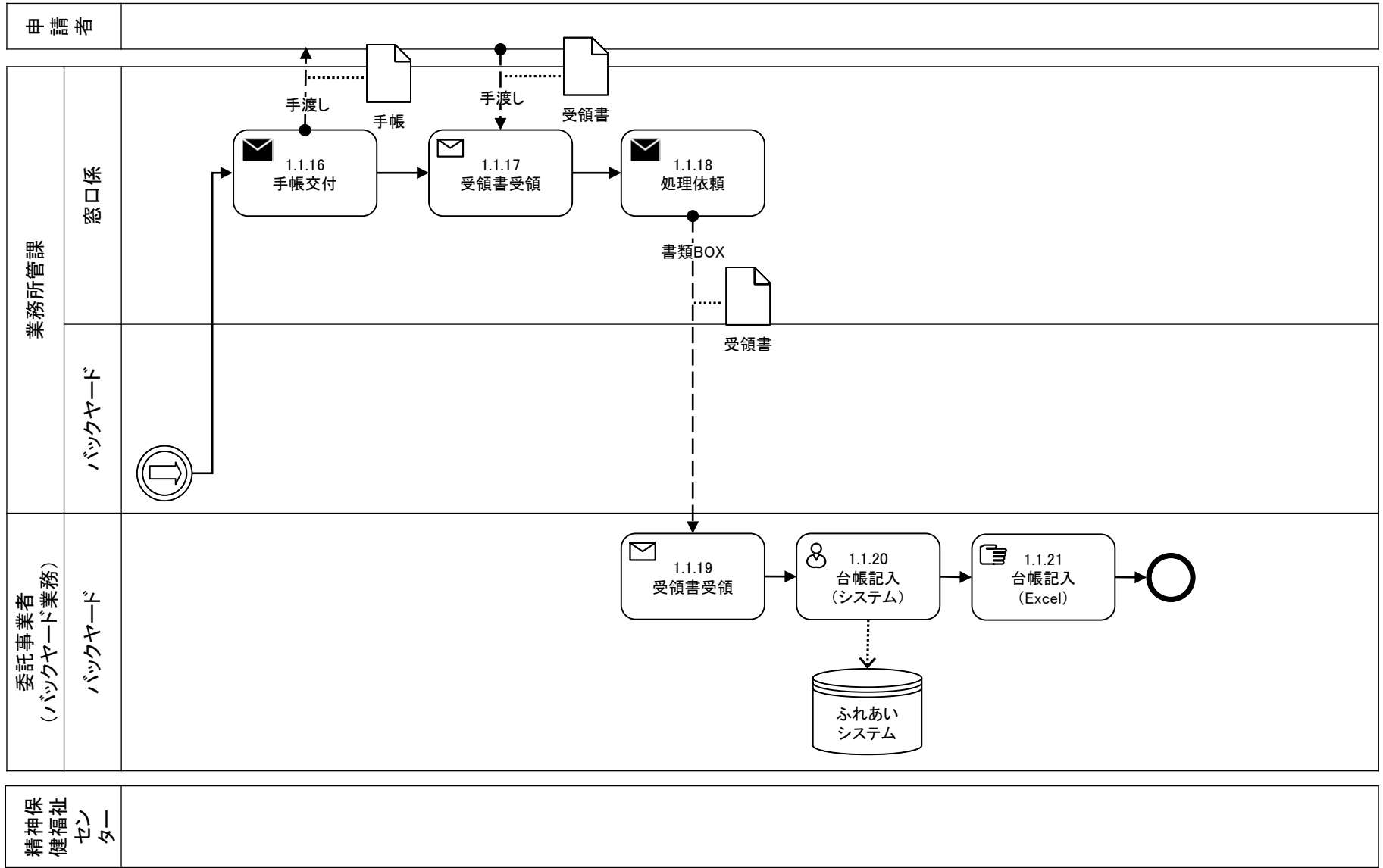
1.精神障害者保健福祉手帳交付

1.1 精神障害者保健福祉手帳交付(2/3)



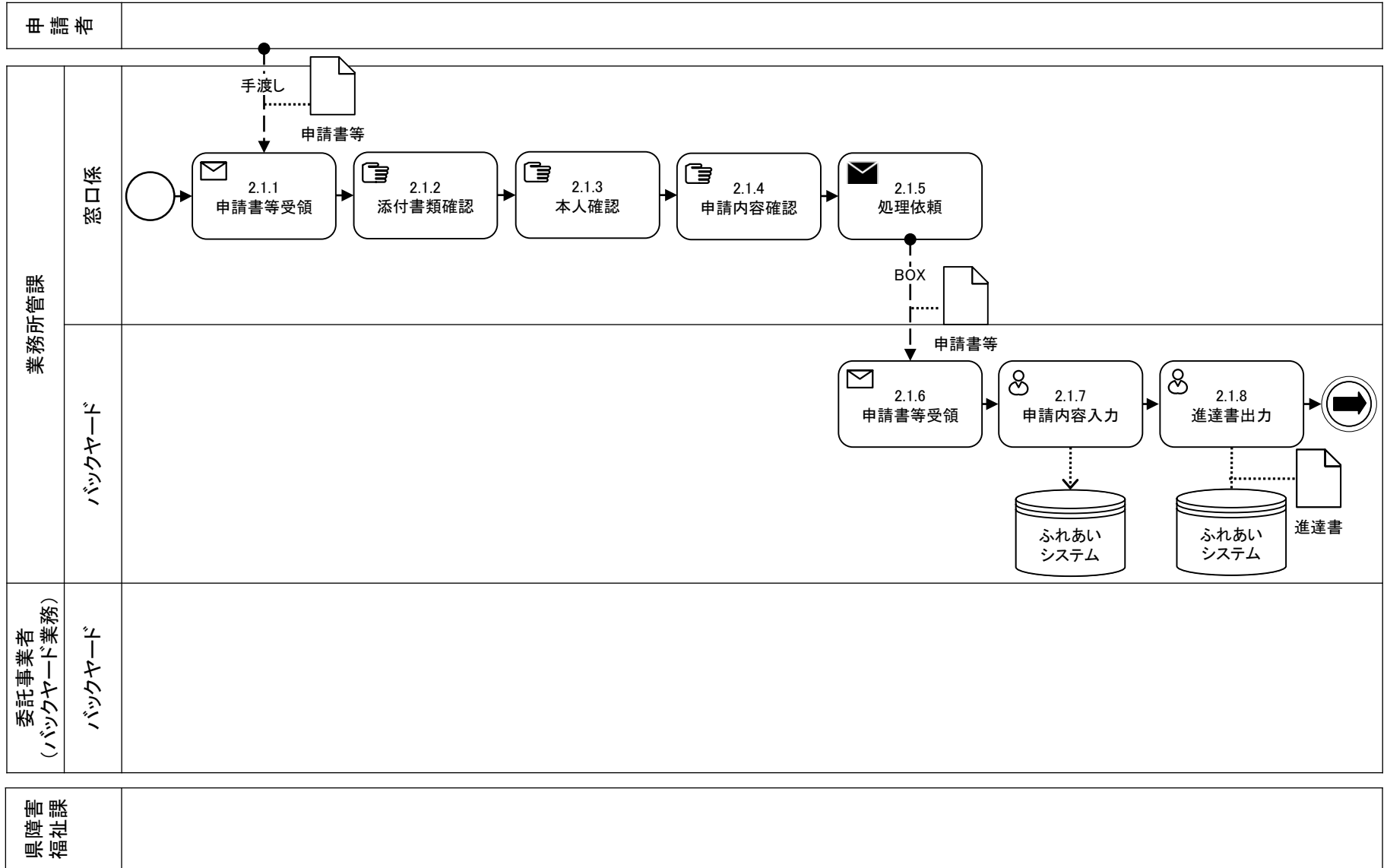
1.精神障害者保健福祉手帳交付

1.1 精神障害者保健福祉手帳交付(3/3)



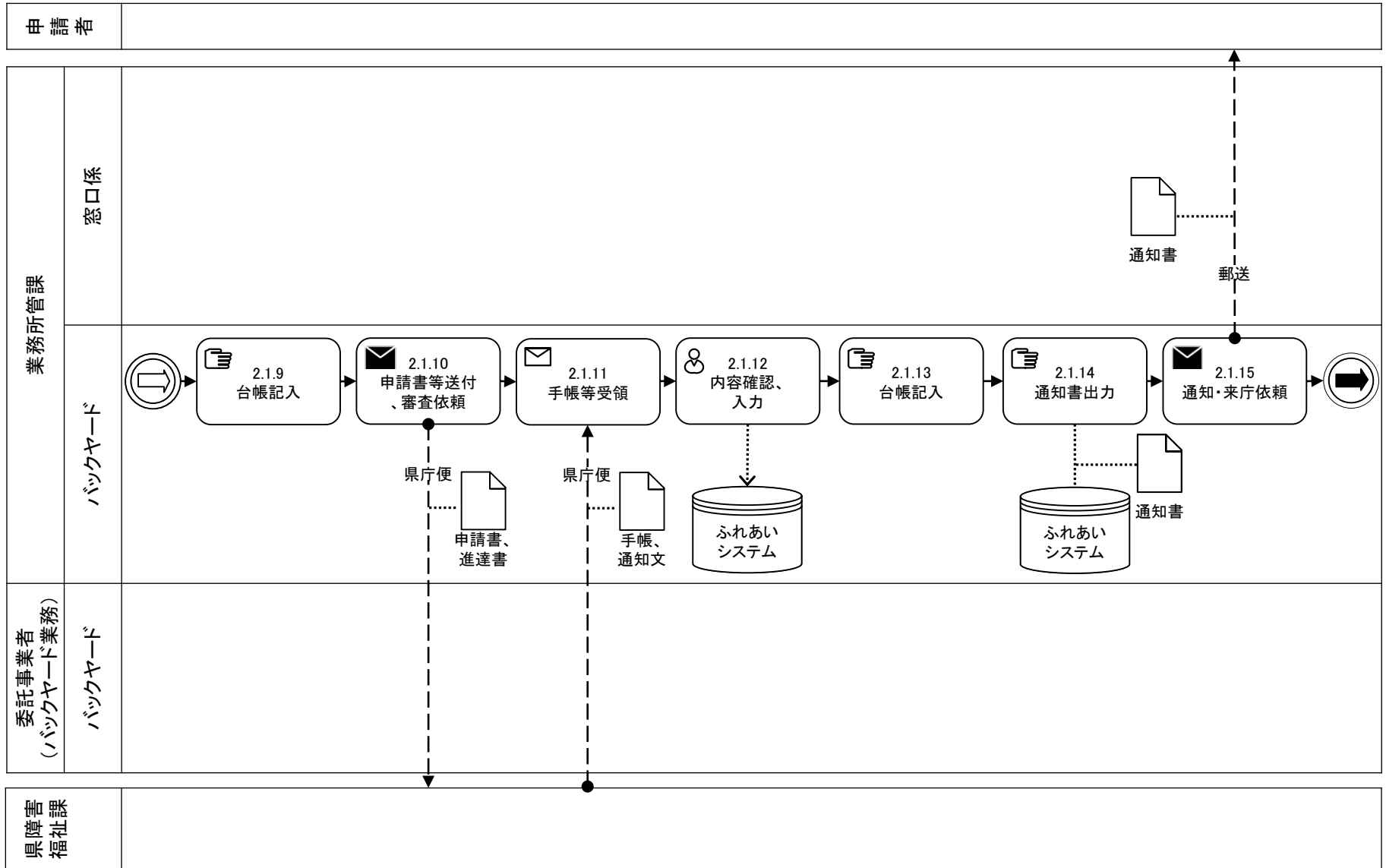
2.身体障害者手帳交付

2.1 身体障害者手帳交付(1/3)



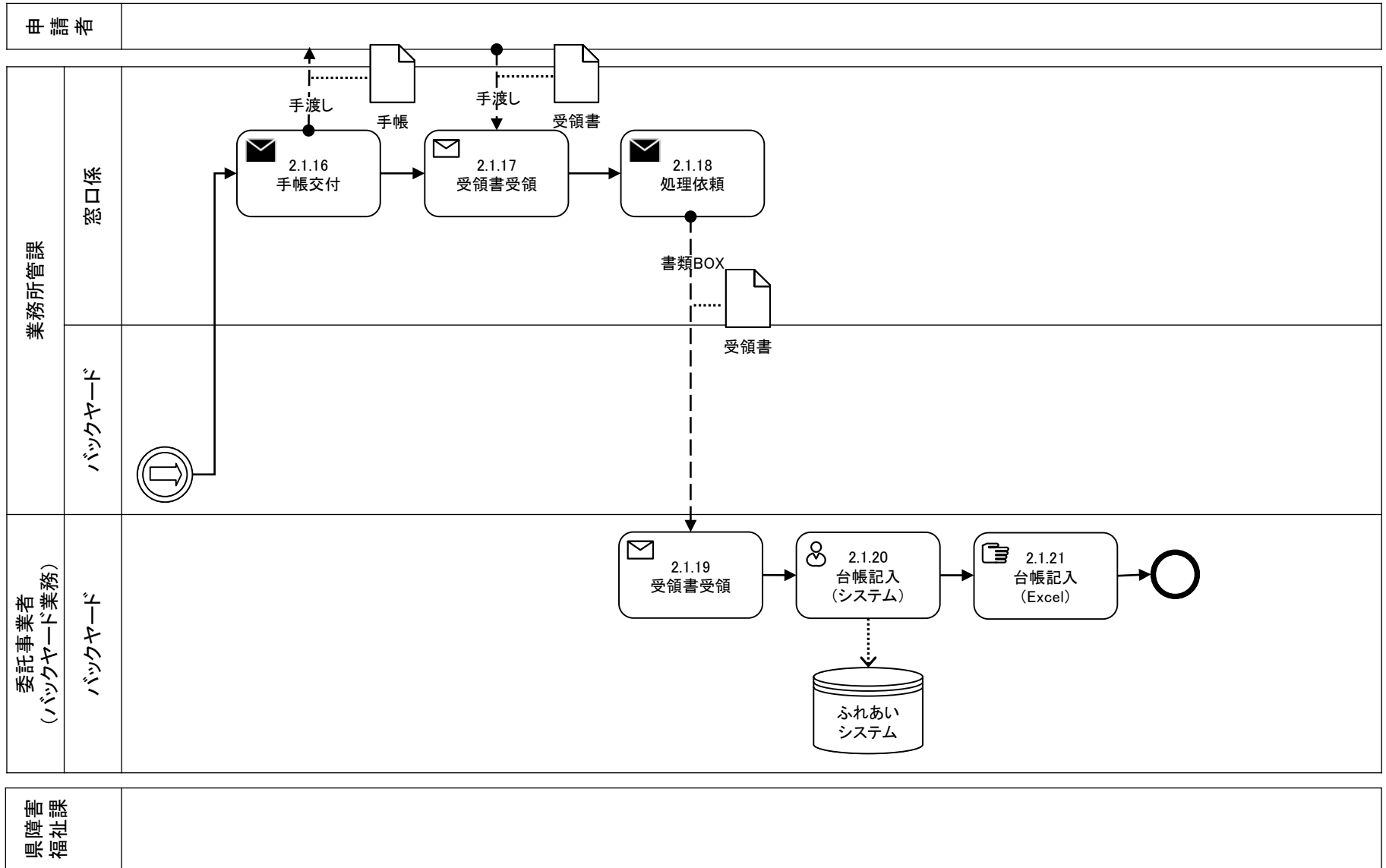
2.身体障害者手帳交付

2.1 身体障害者手帳交付(2/3)



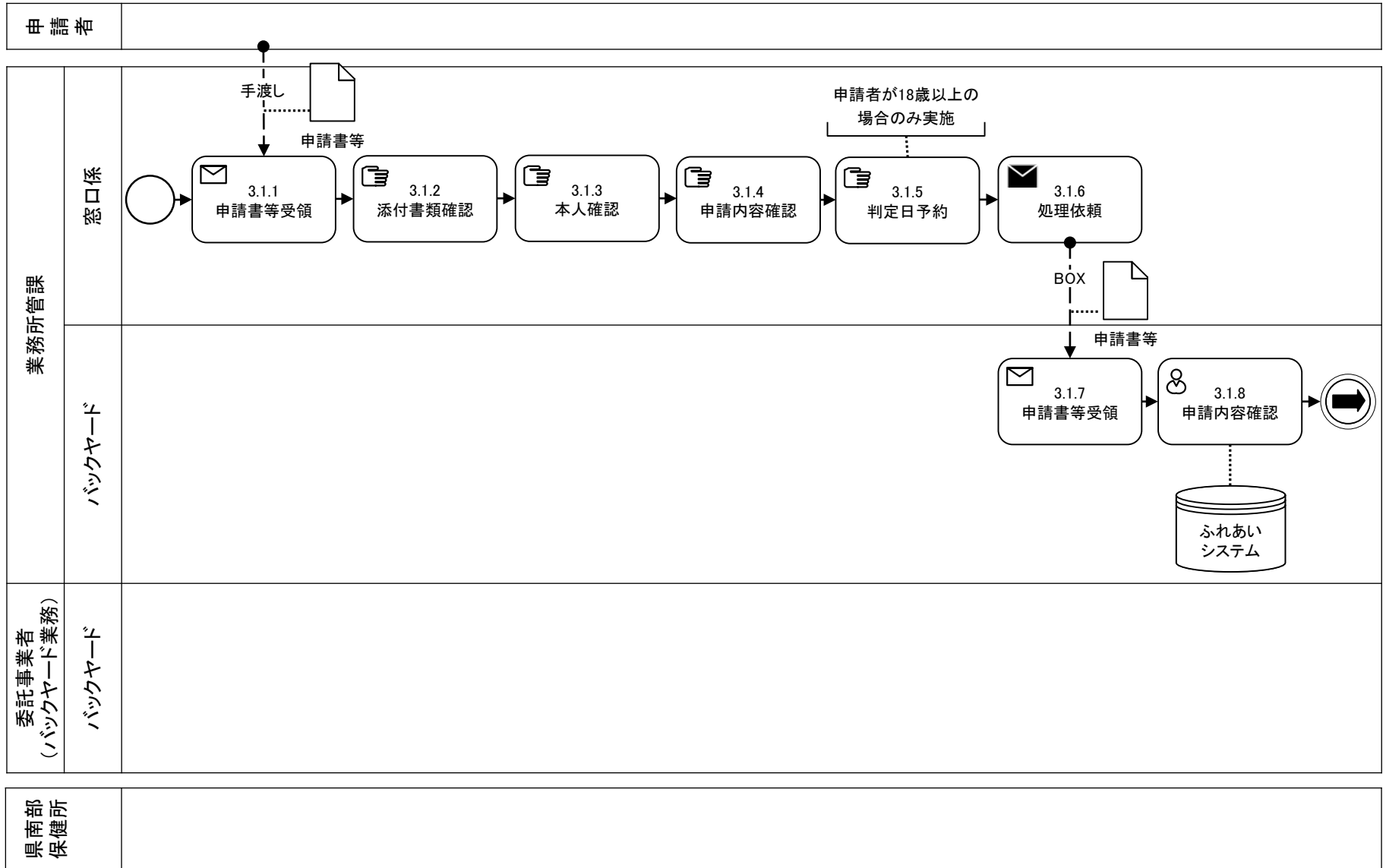
2.身体障害者手帳交付

2.1 身体障害者手帳交付(3/3)



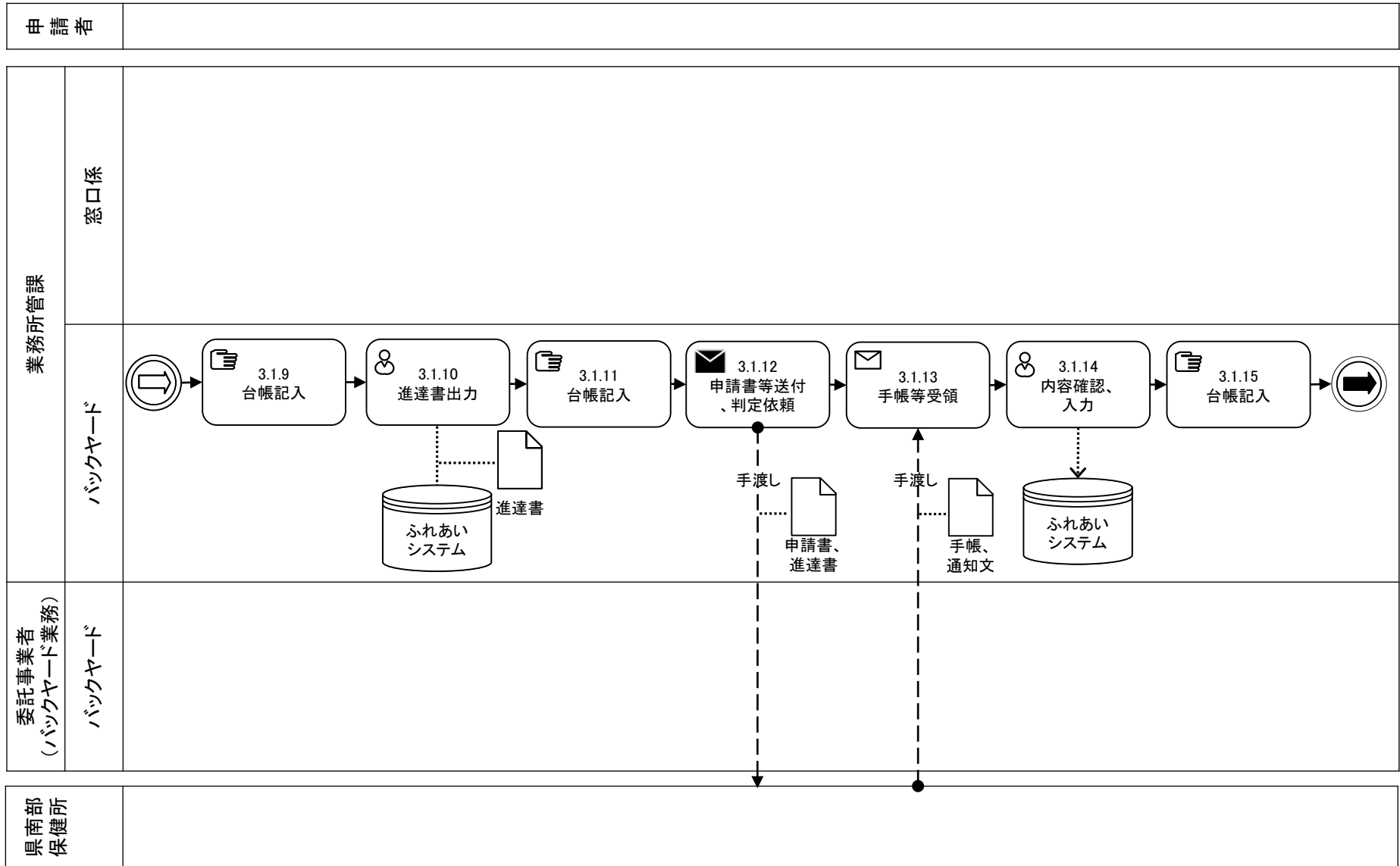
3.療育手帳の交付

3.1 療育手帳の交付(1/3)



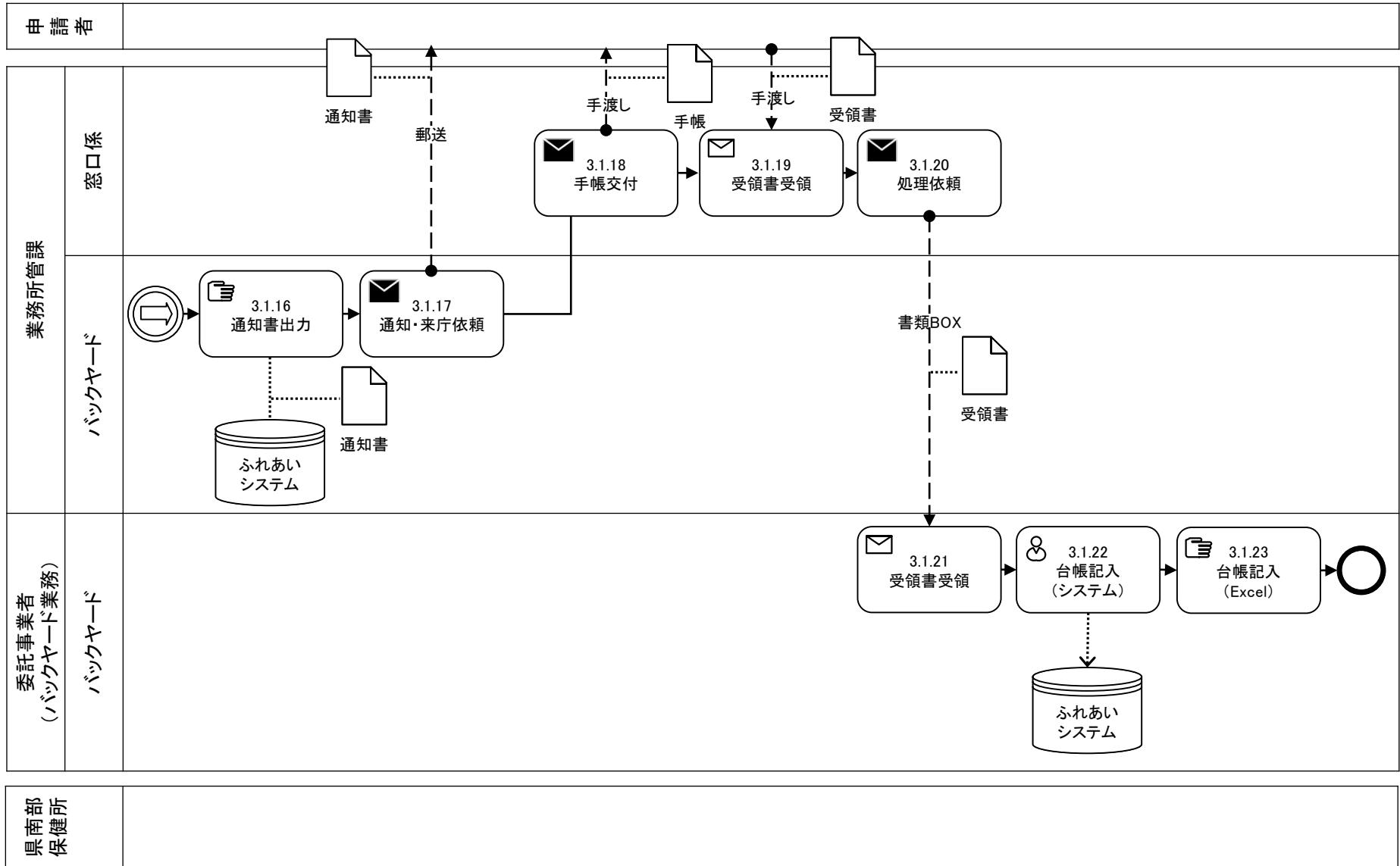
3.療育手帳の交付

3.1 療育手帳の交付(2/3)



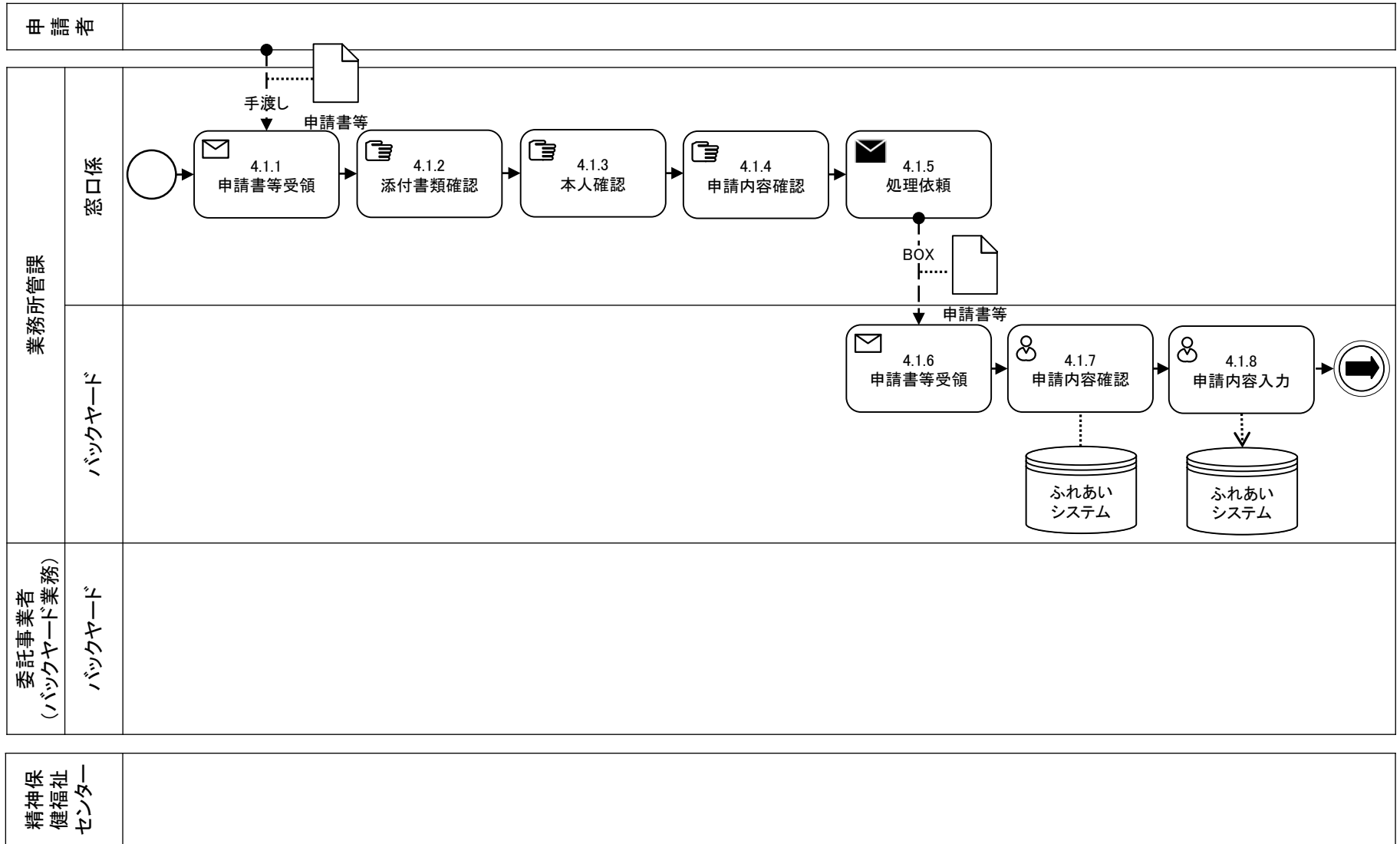
3.療育手帳の交付

3.1 療育手帳の交付(3/3)



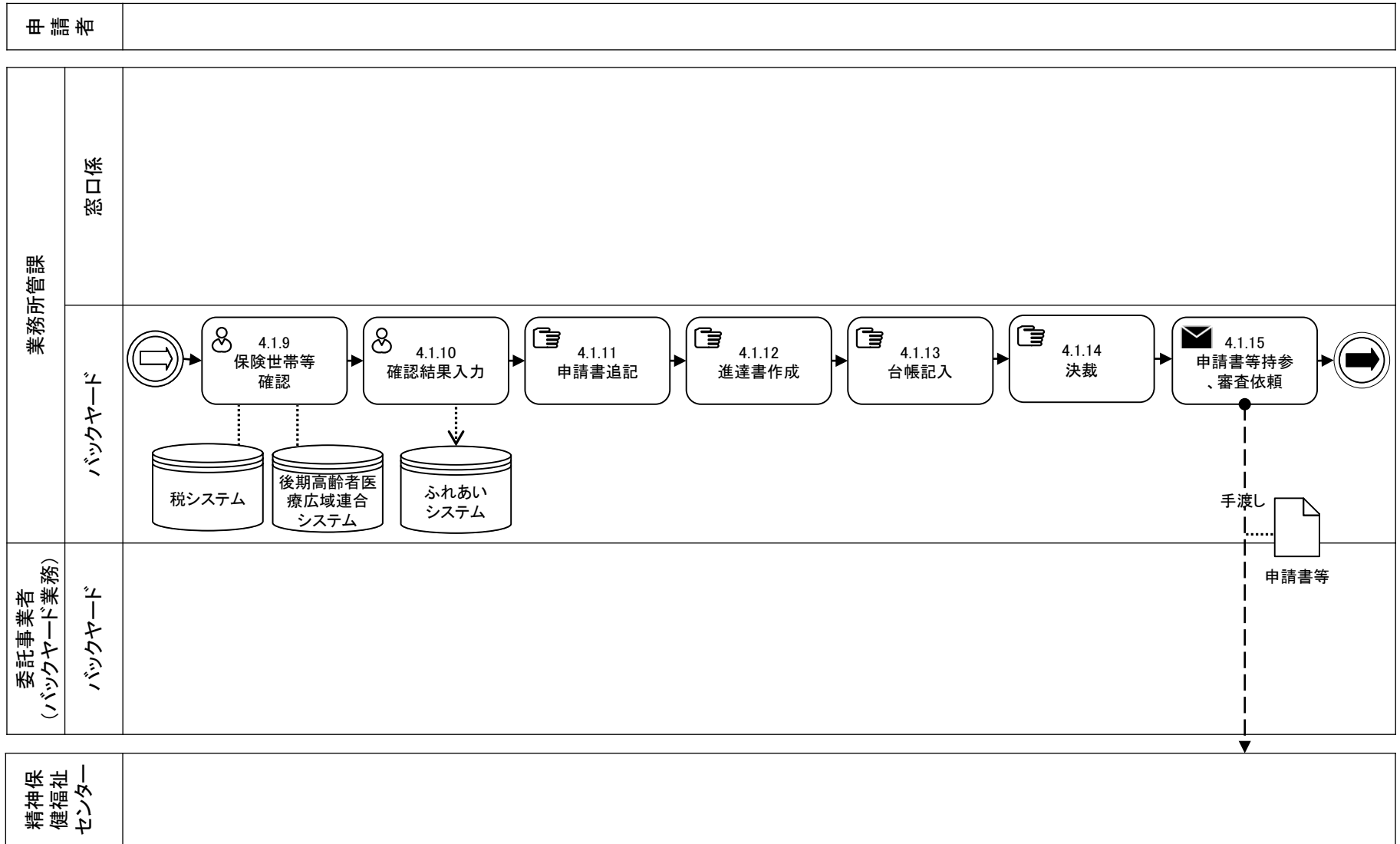
4. 自立支援医療受給者証等新規・更新申請

4.1 精神通院医療(1/3)



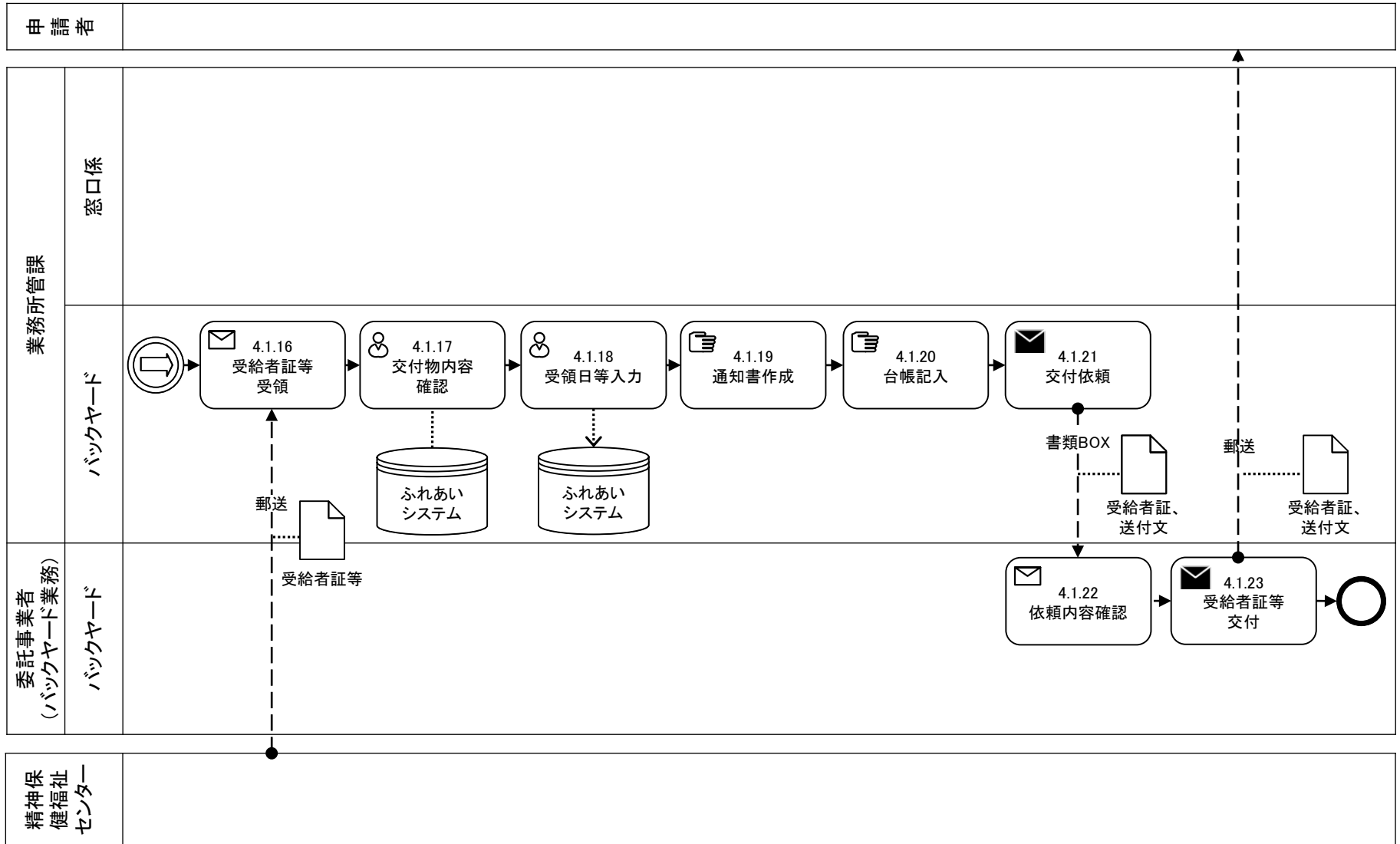
4. 自立支援医療受給者証等新規・更新申請

4.1 精神通院医療(2/3)



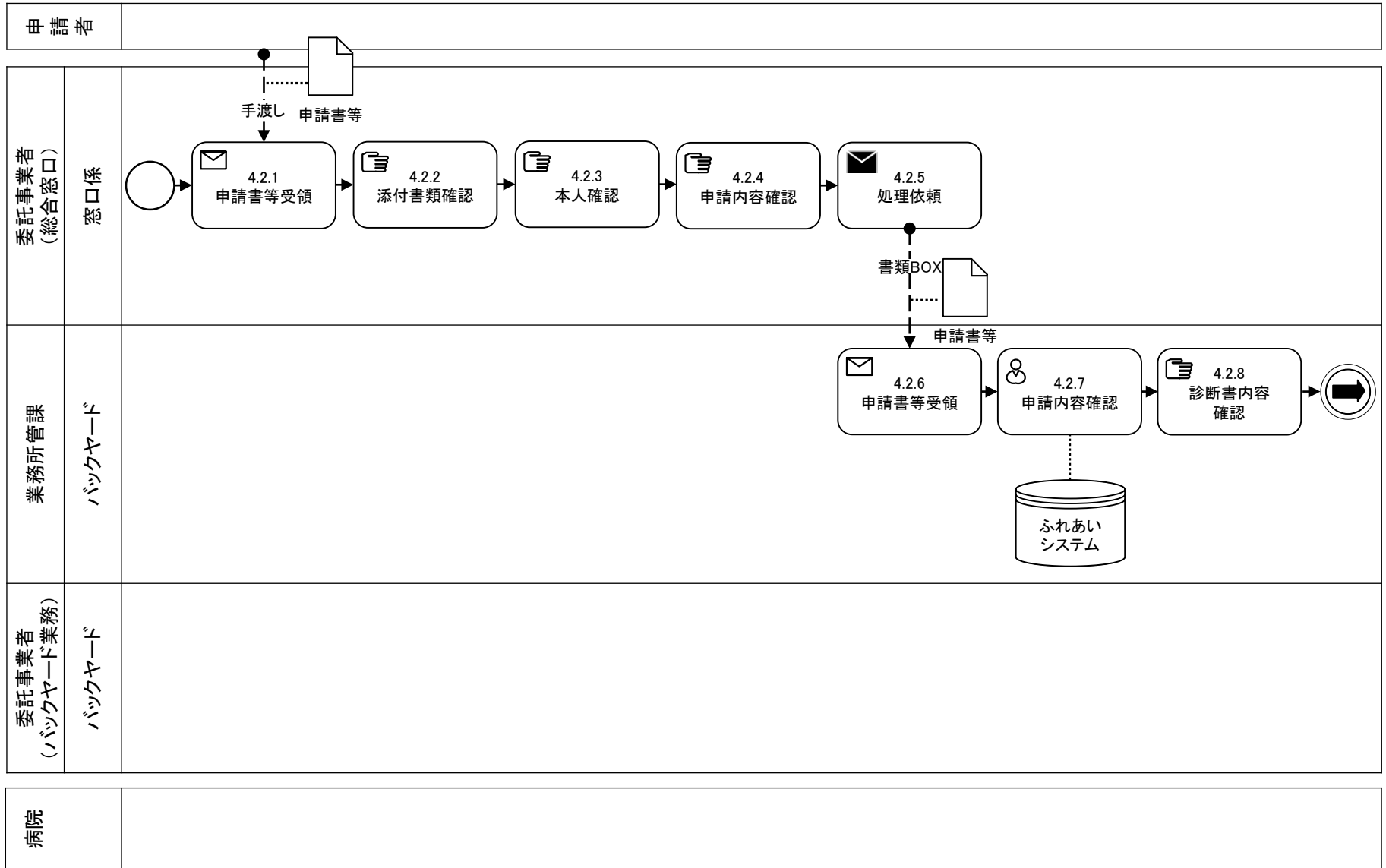
4. 自立支援医療受給者証等新規・更新申請

4.1 精神通院医療(3/3)



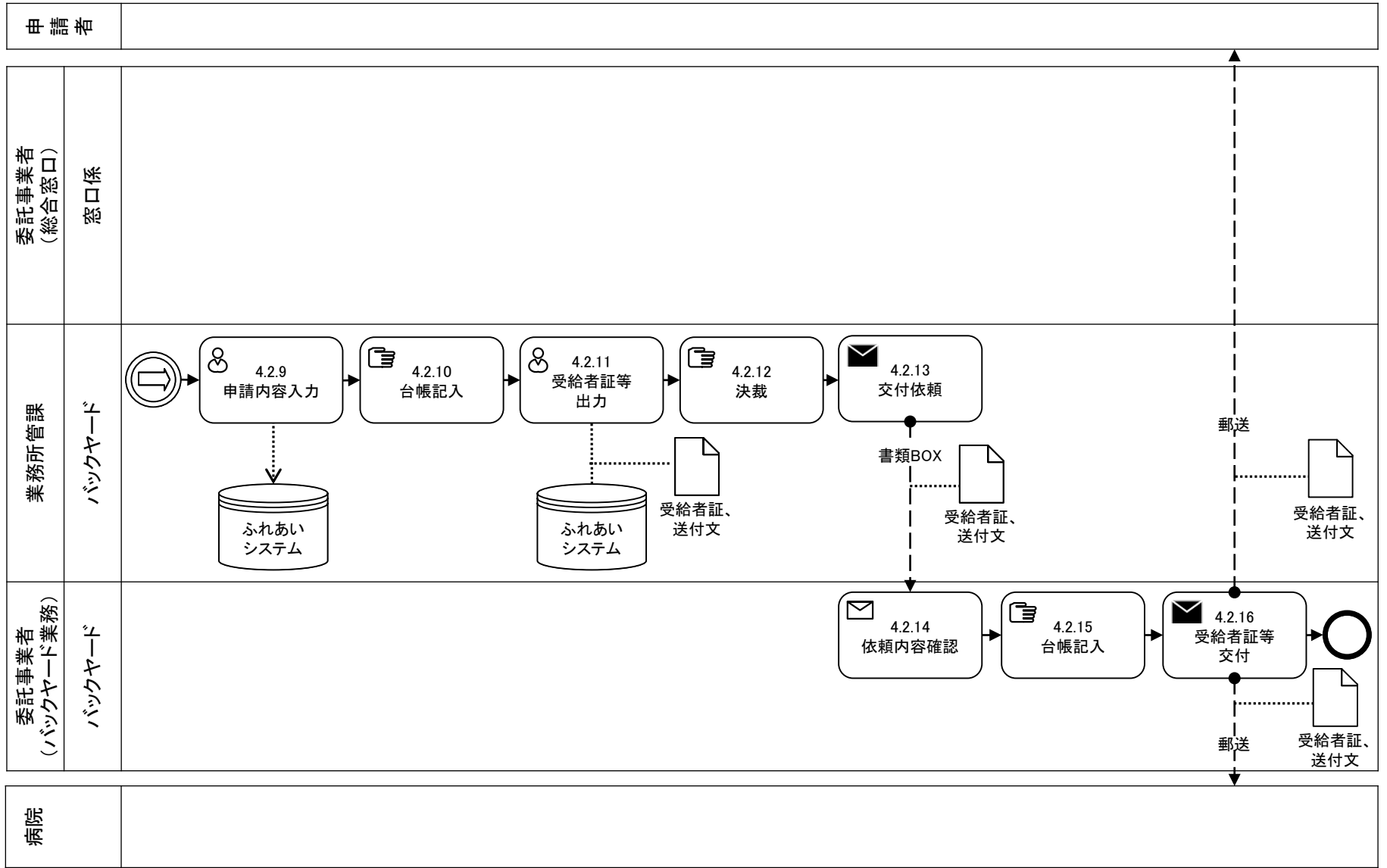
4. 自立支援医療受給者証等新規・更新申請

4.2 育成医療(1/2)



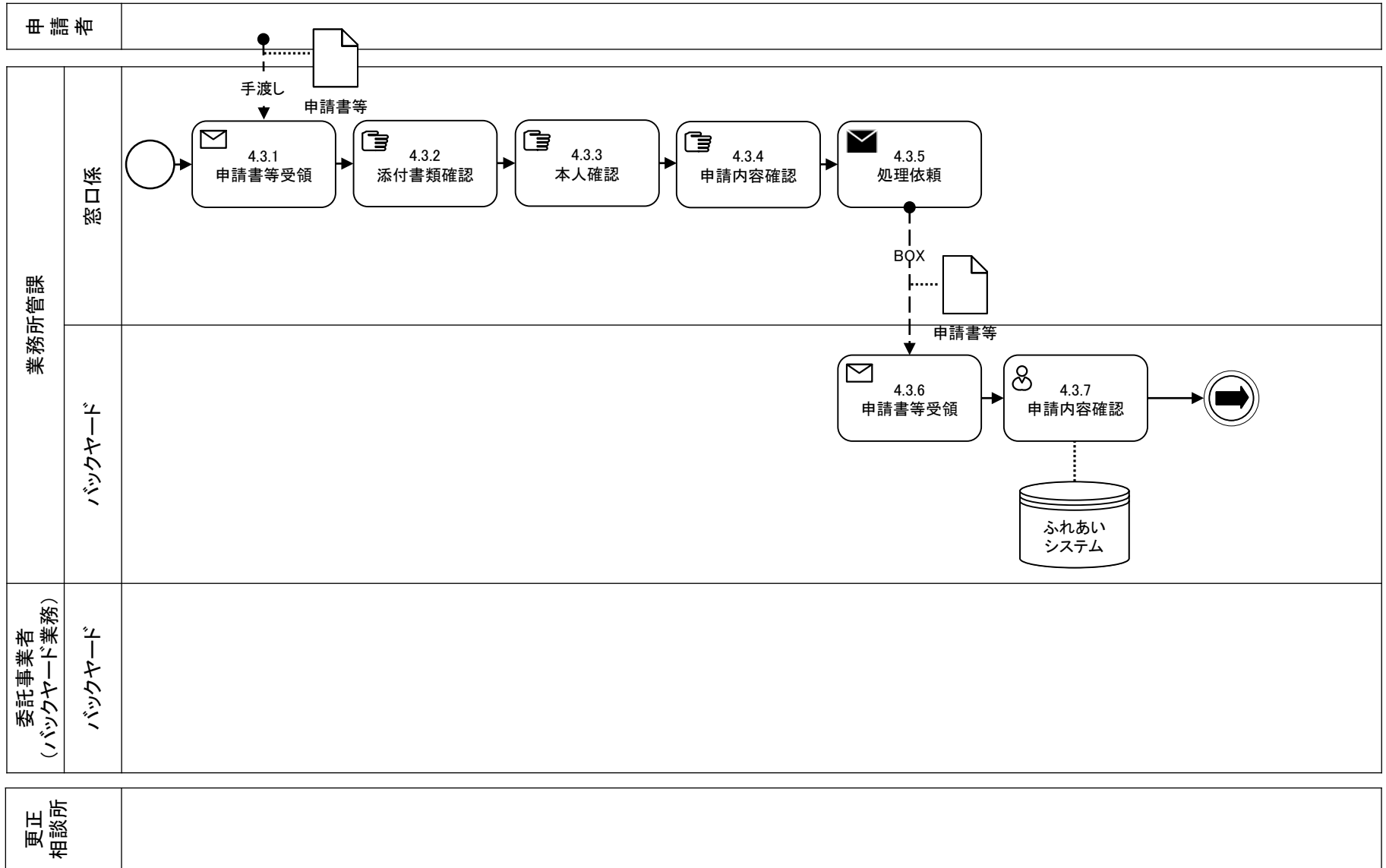
4. 自立支援医療受給者証等新規・更新申請

4.2 育成医療(2/2)



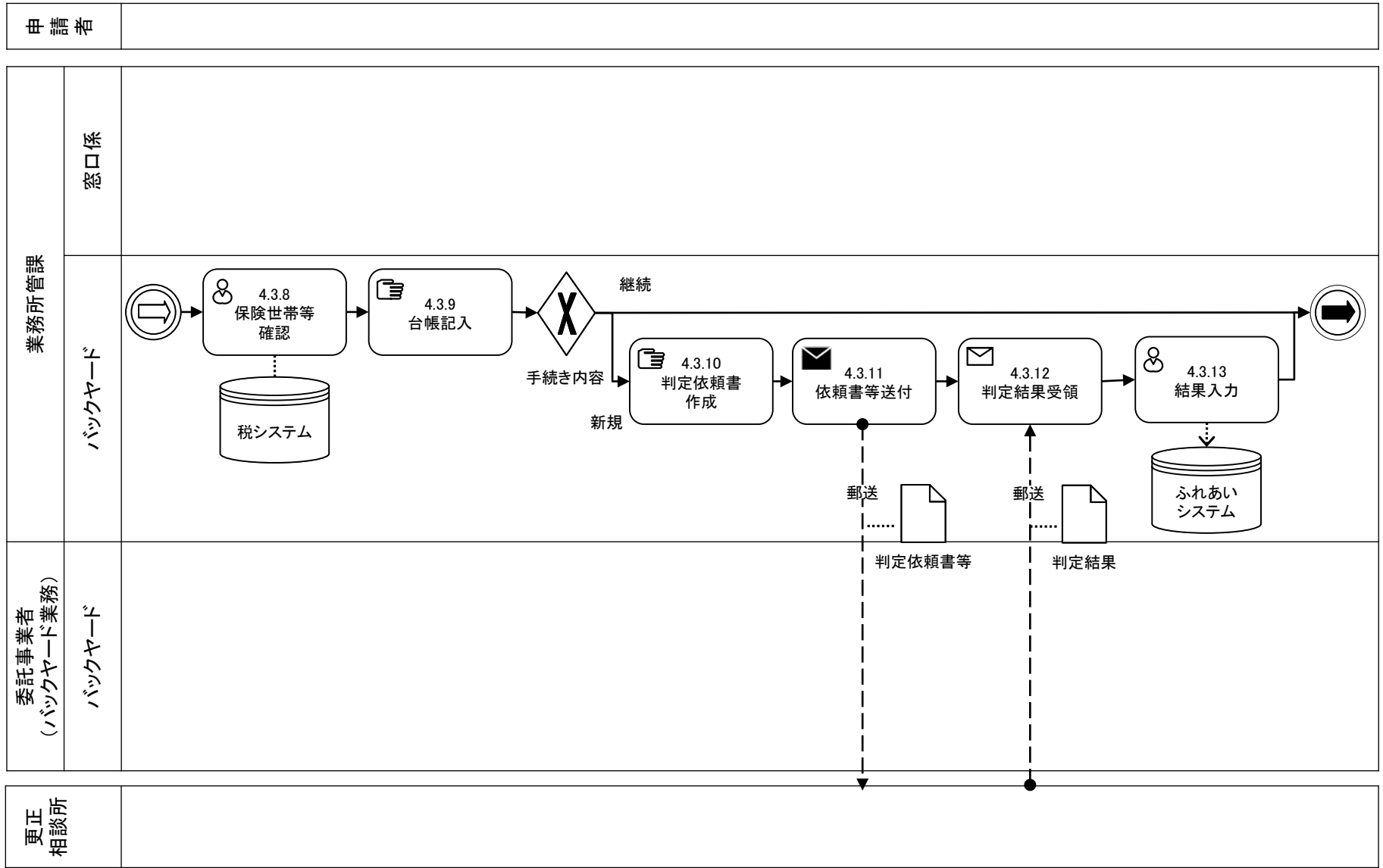
4. 自立支援医療受給者証等新規・更新申請

4.3 更生医療(1/3)



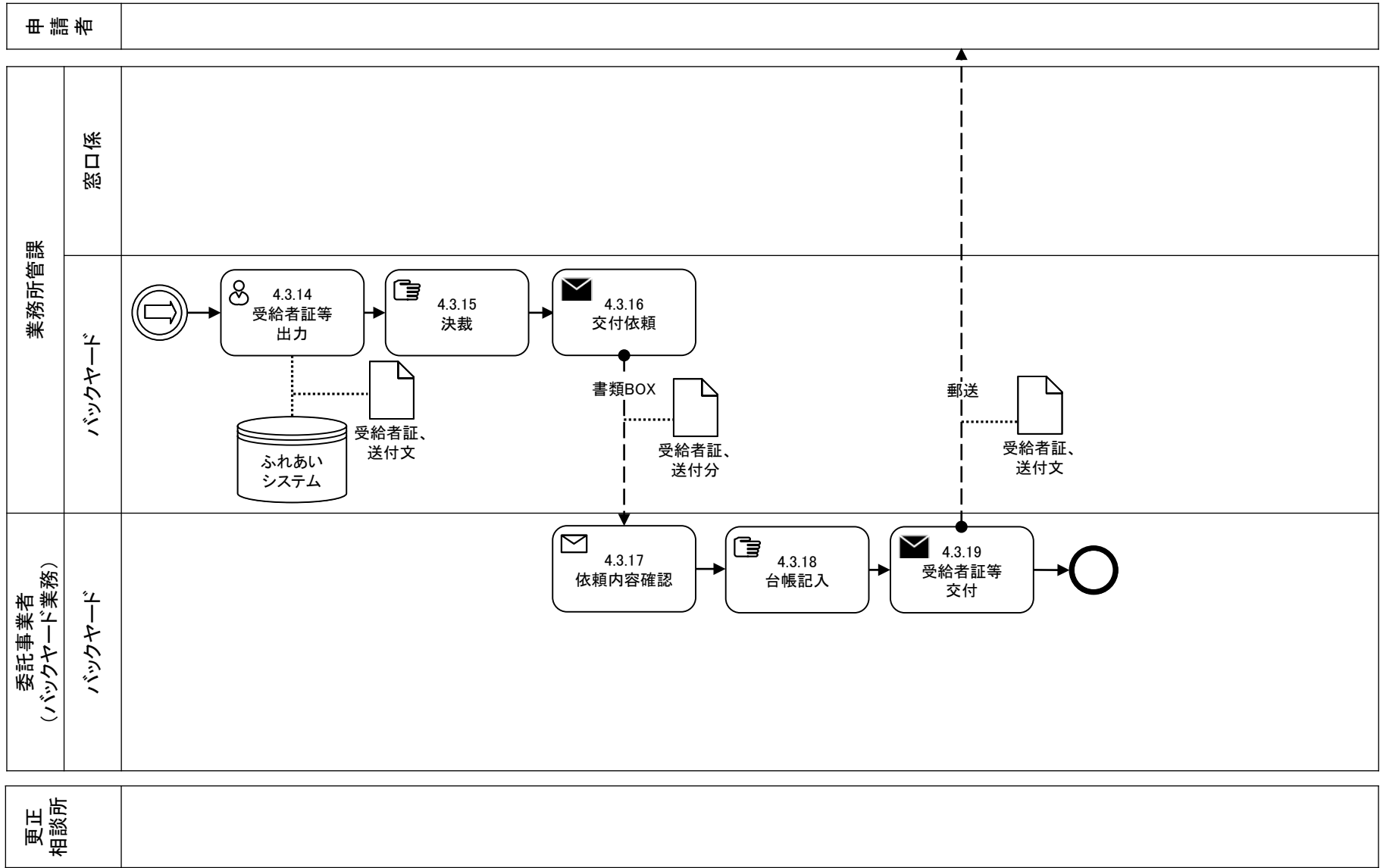
4. 自立支援医療受給者証等新規・更新申請

4.3 更生医療 (2/3)







4. 自立支援医療受給者証等新規・更新申請

4.3 更生医療 (3/3)










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

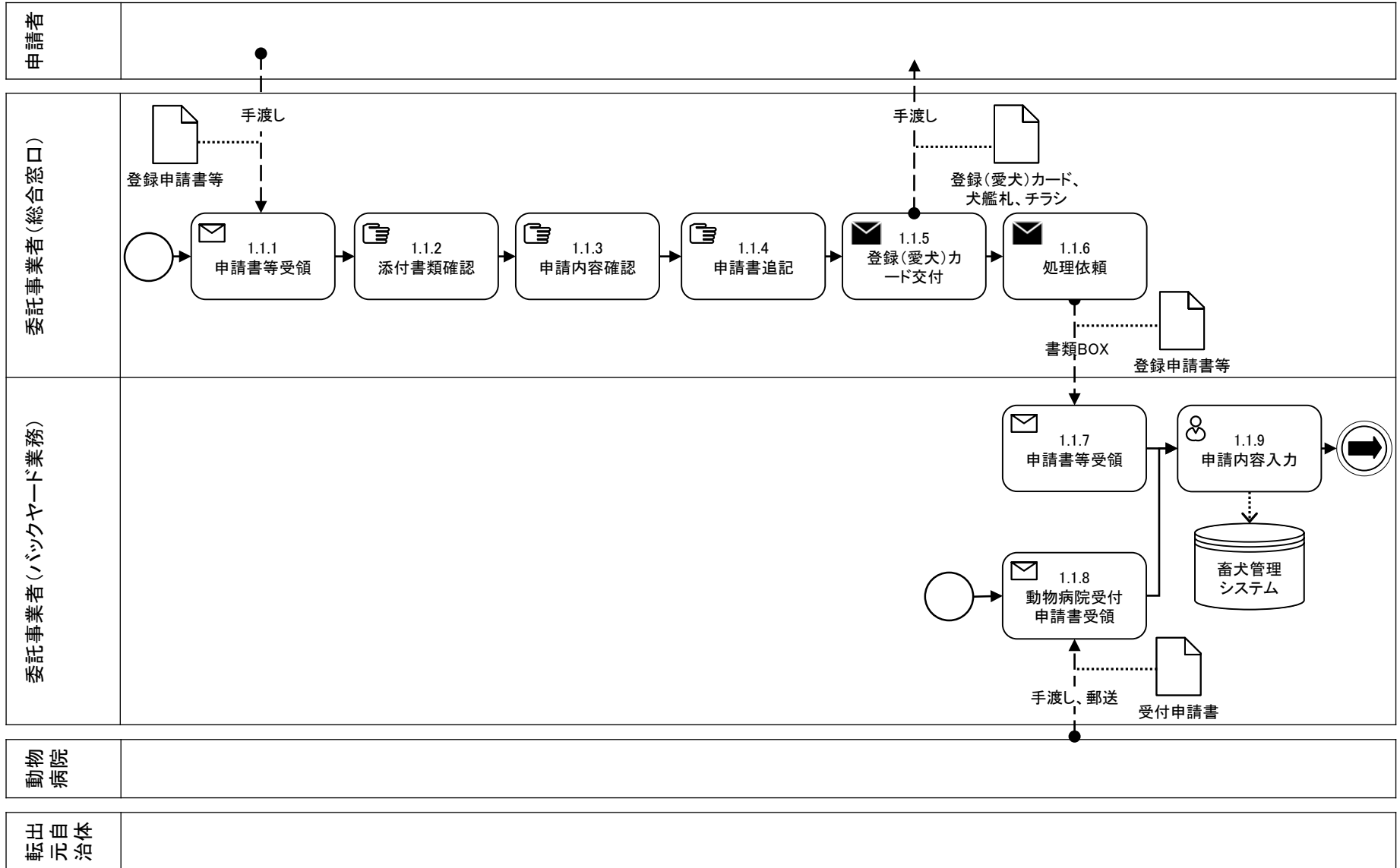
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する**帳票**を表します。
-  情報システムなどの蓄積された**情報群**を表します。

※ 出典

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

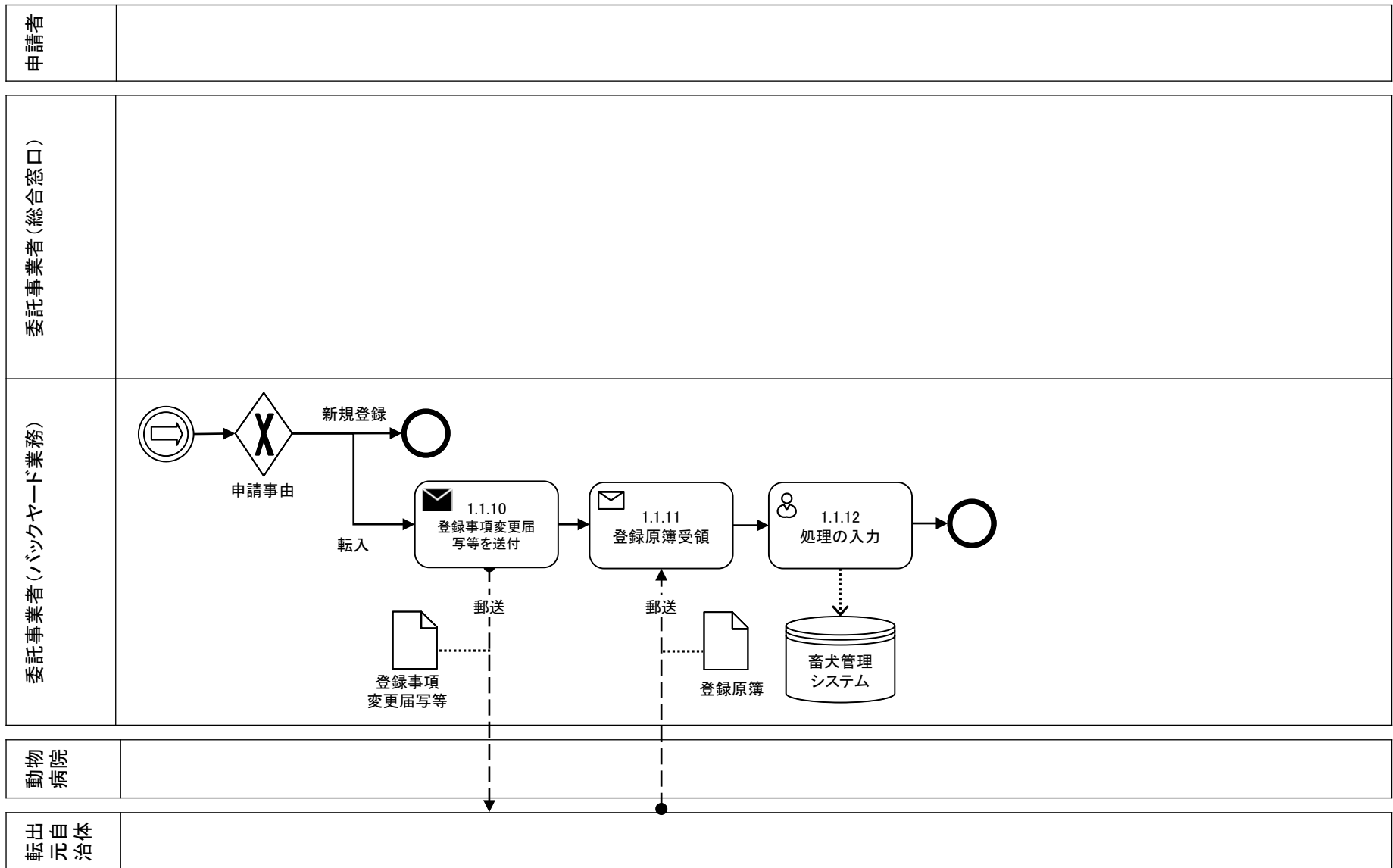
1. 飼い犬の登録申請

1.1 飼い犬の登録申請 (1/2)



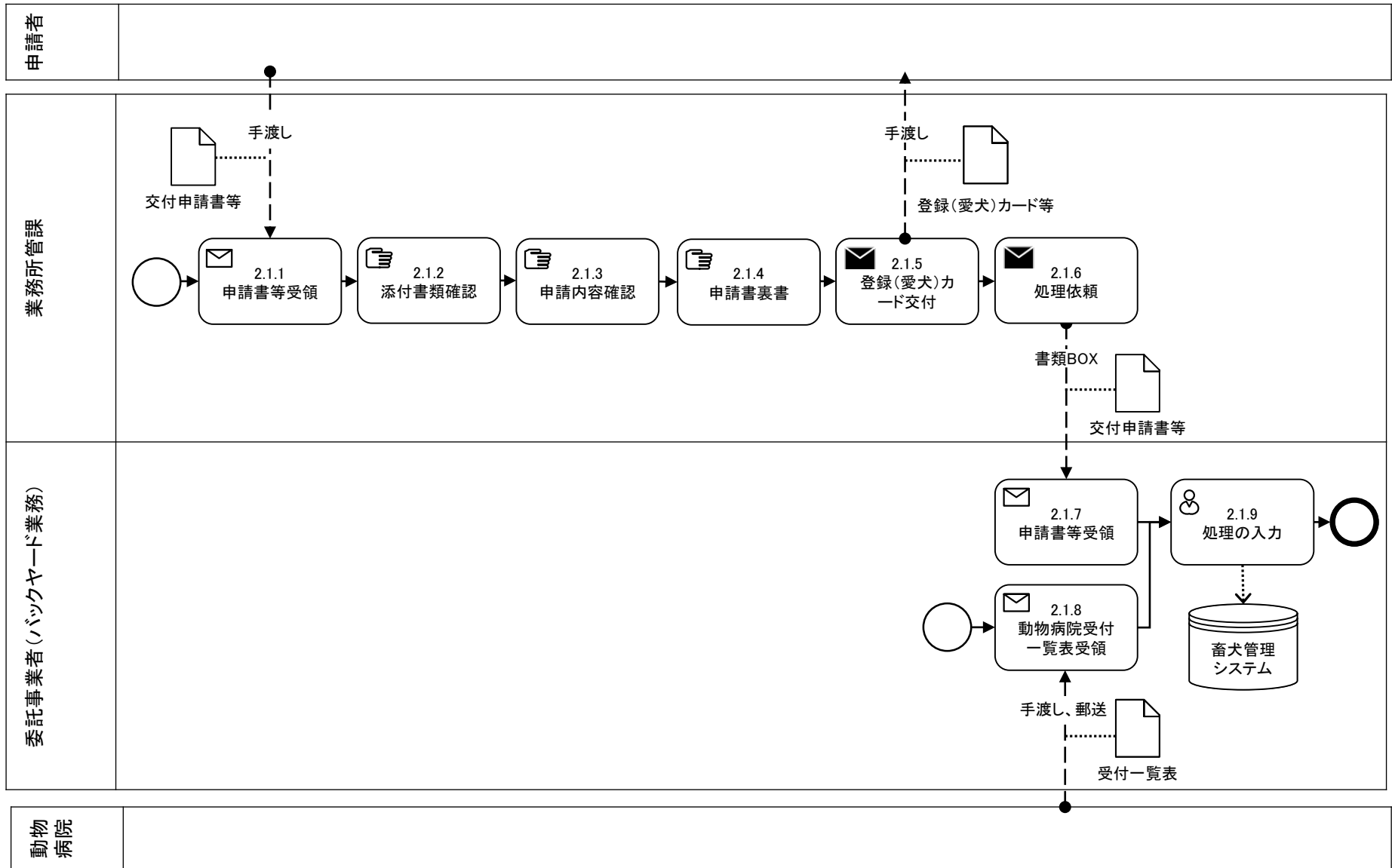
1. 飼い犬の登録申請

1.1 飼い犬の登録申請 (2/2)







2. 狂犬病予防注射済票交付

2.1 狂犬病予防注射済票交付










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

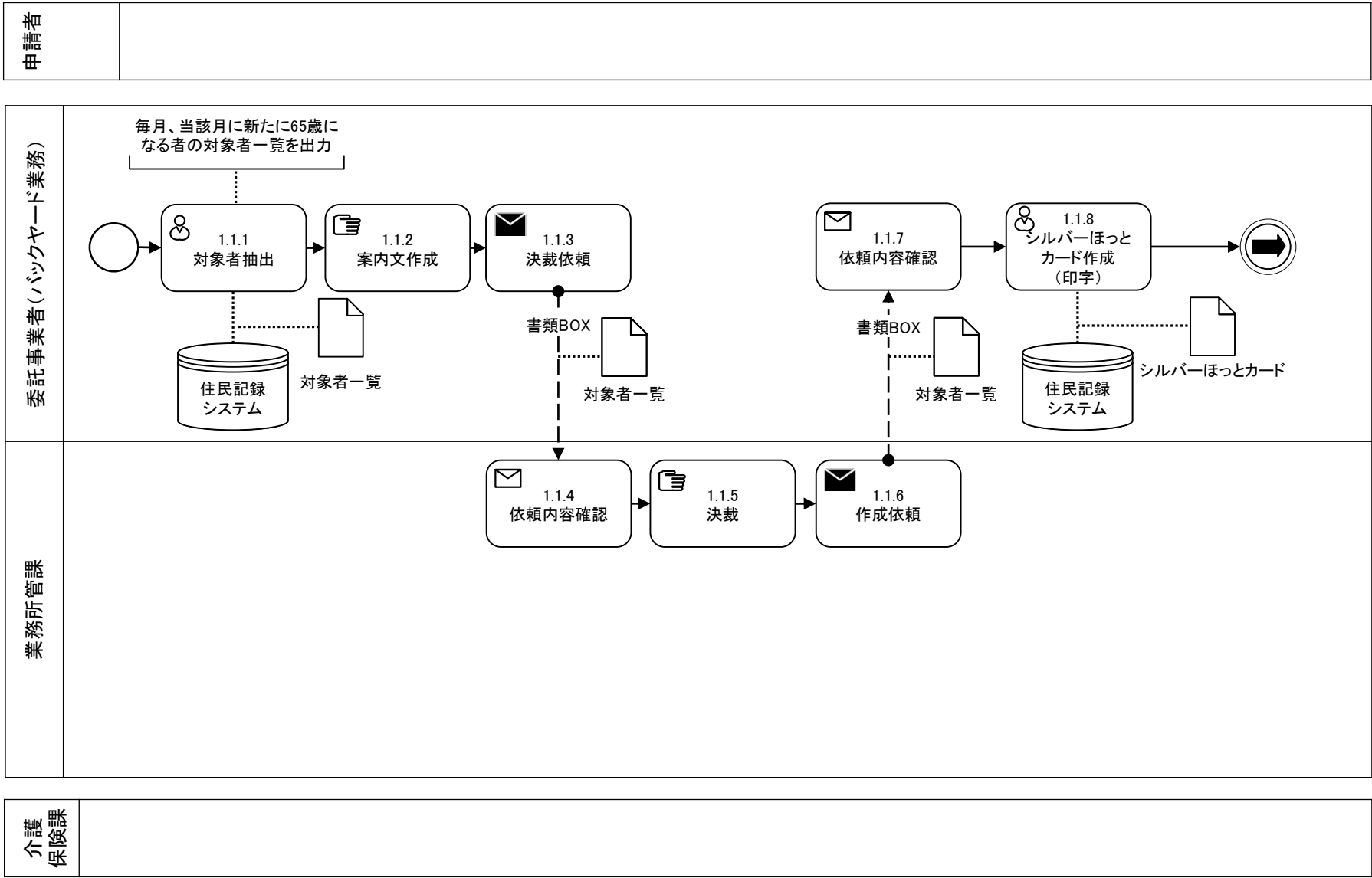
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する**帳票**を表します。
-  情報システムなどの蓄積された**情報群**を表します。

※ 出典

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

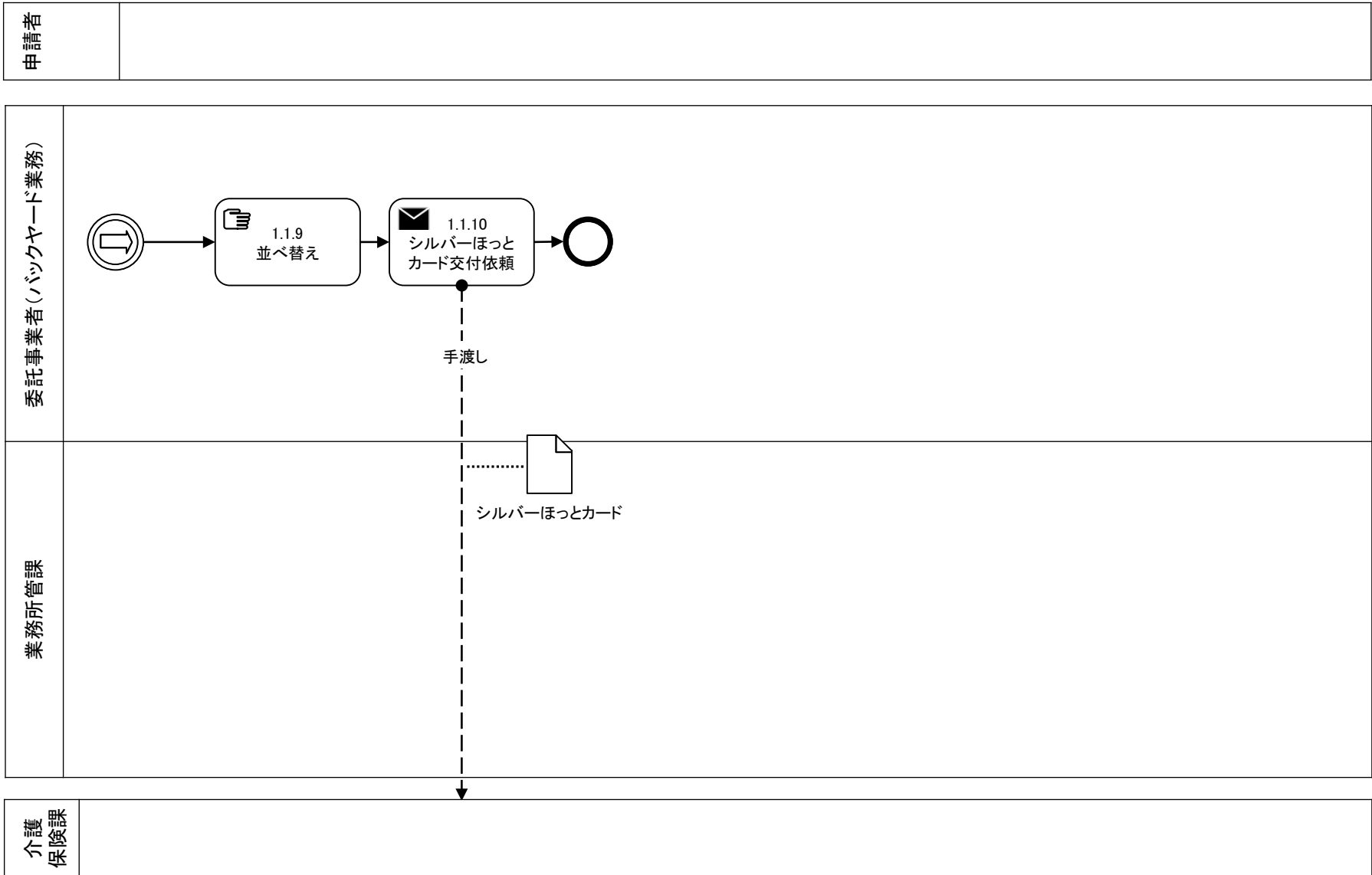
1. シルバーほっとカード

1.1 新規交付（新65歳）（1/2）



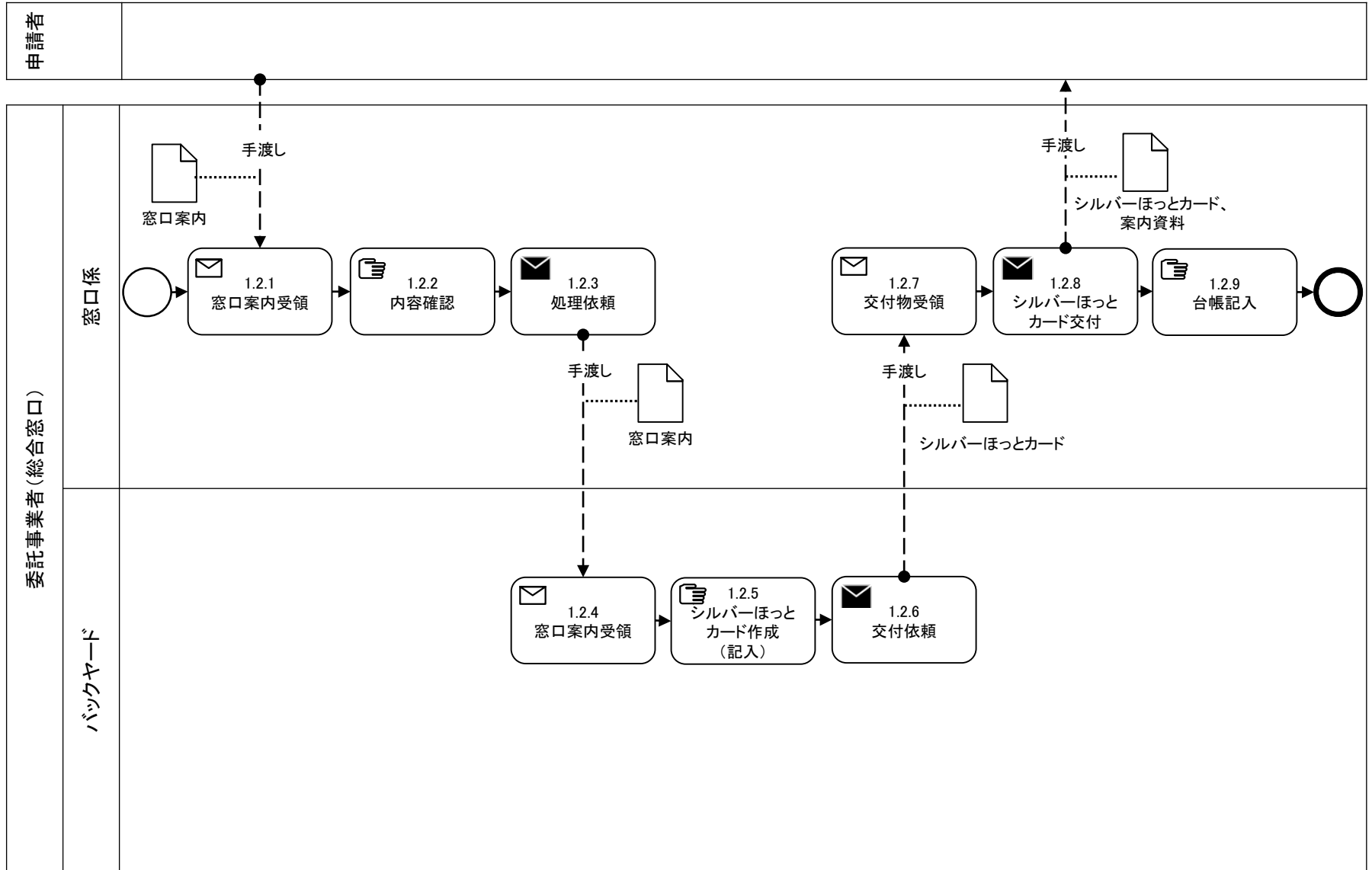
1. シルバーほっとカード

1.1 新規交付（新65歳）（2/2）



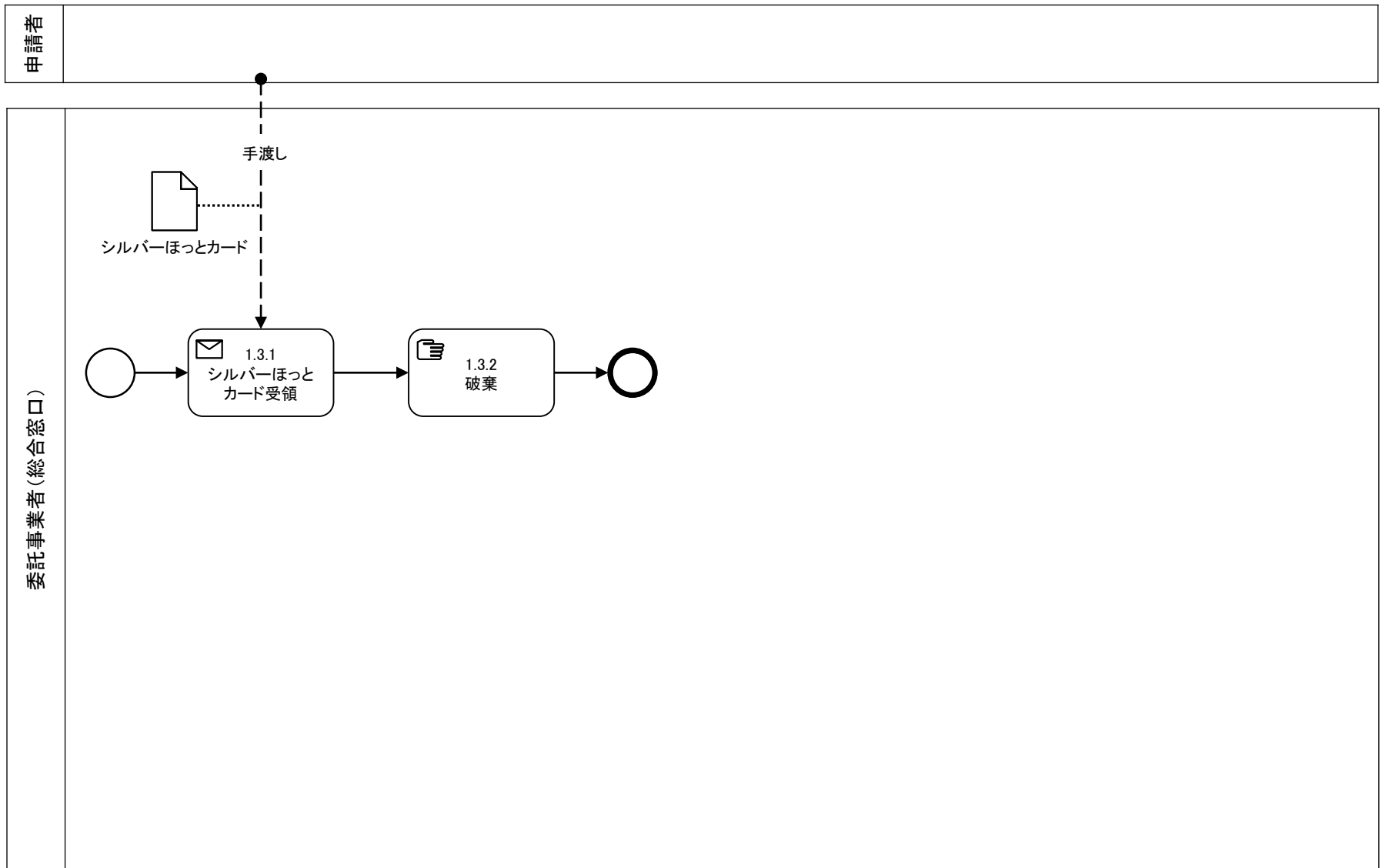
1. シルバーほっとカード

1.2 新規交付（転入・転居）







1. シルバーほっとカード

1.3 返還










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

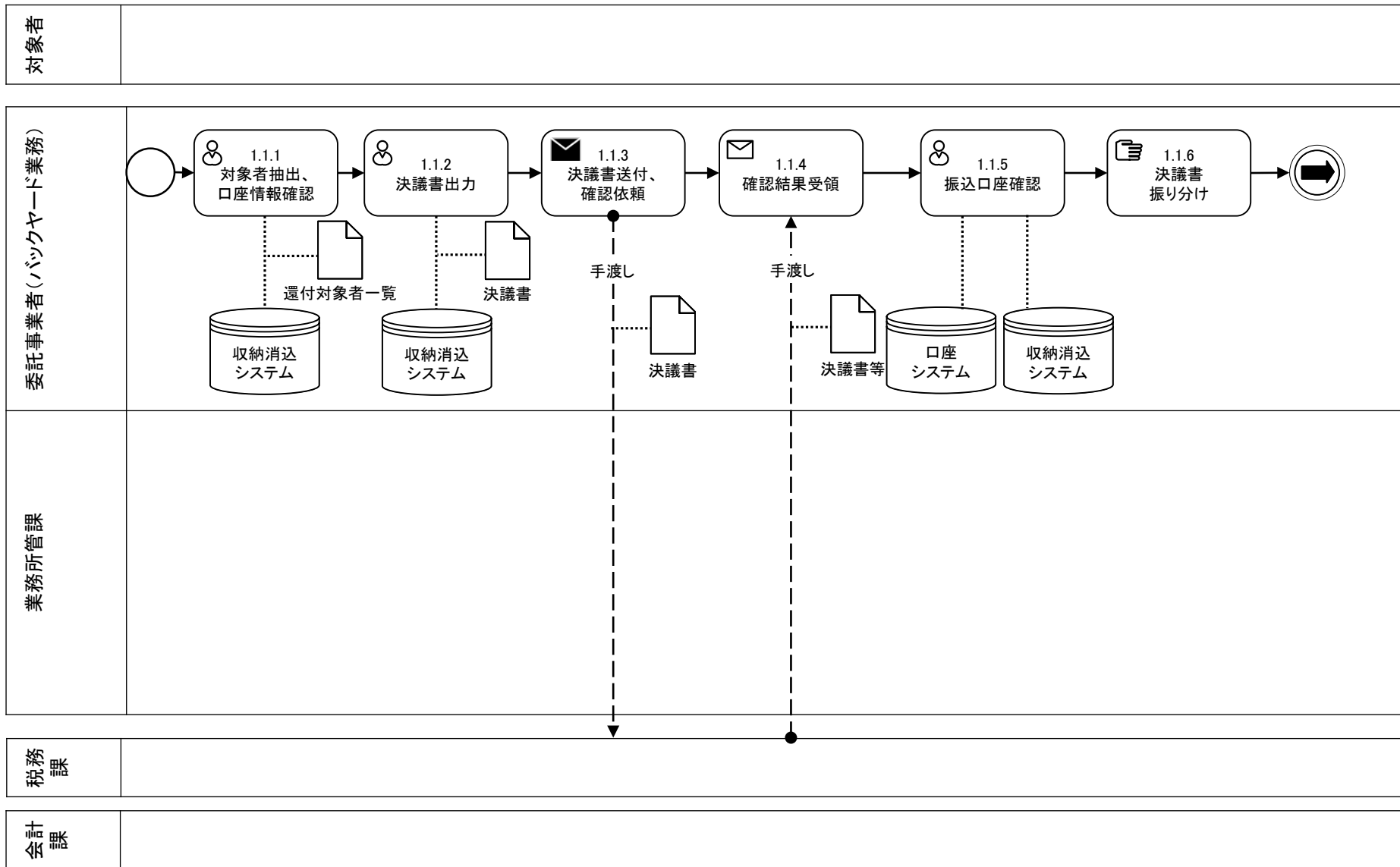
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

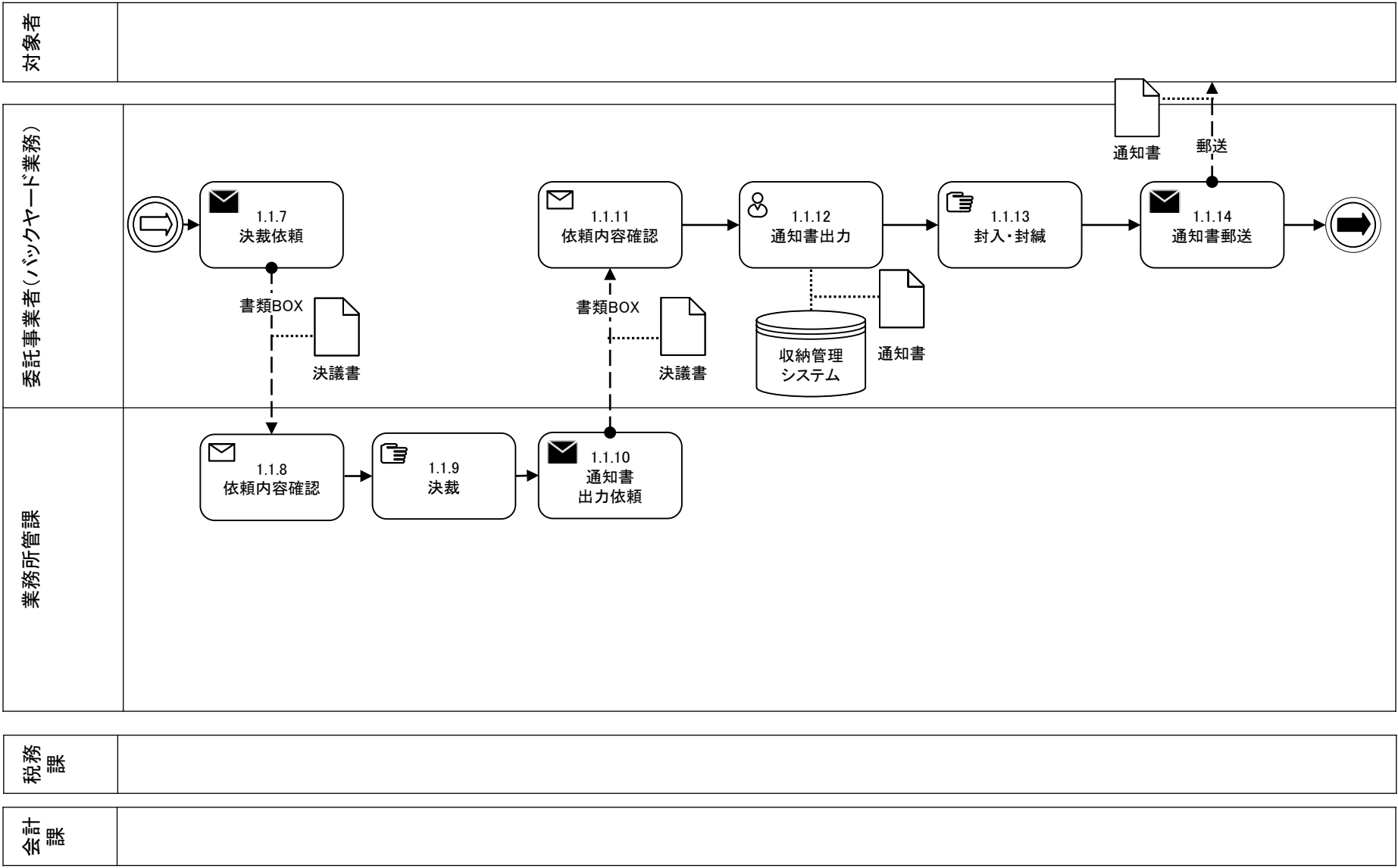
1. 市税等の納付

1.1 市税等還付 (1/5)



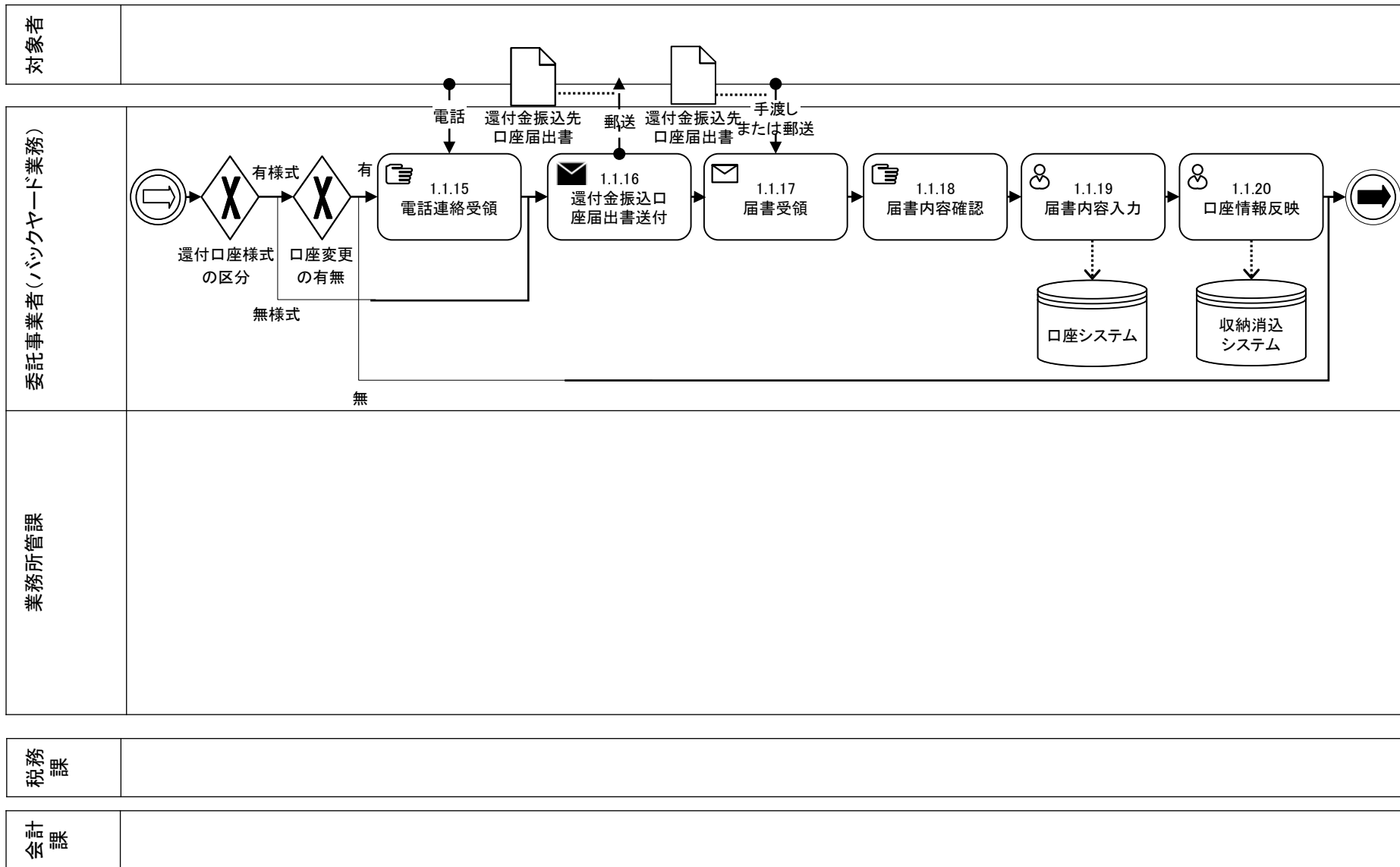
1. 市税等の納付

1.1 市税等還付 (2/5)



1. 市税等の納付

1.1 市税等還付 (3/5)



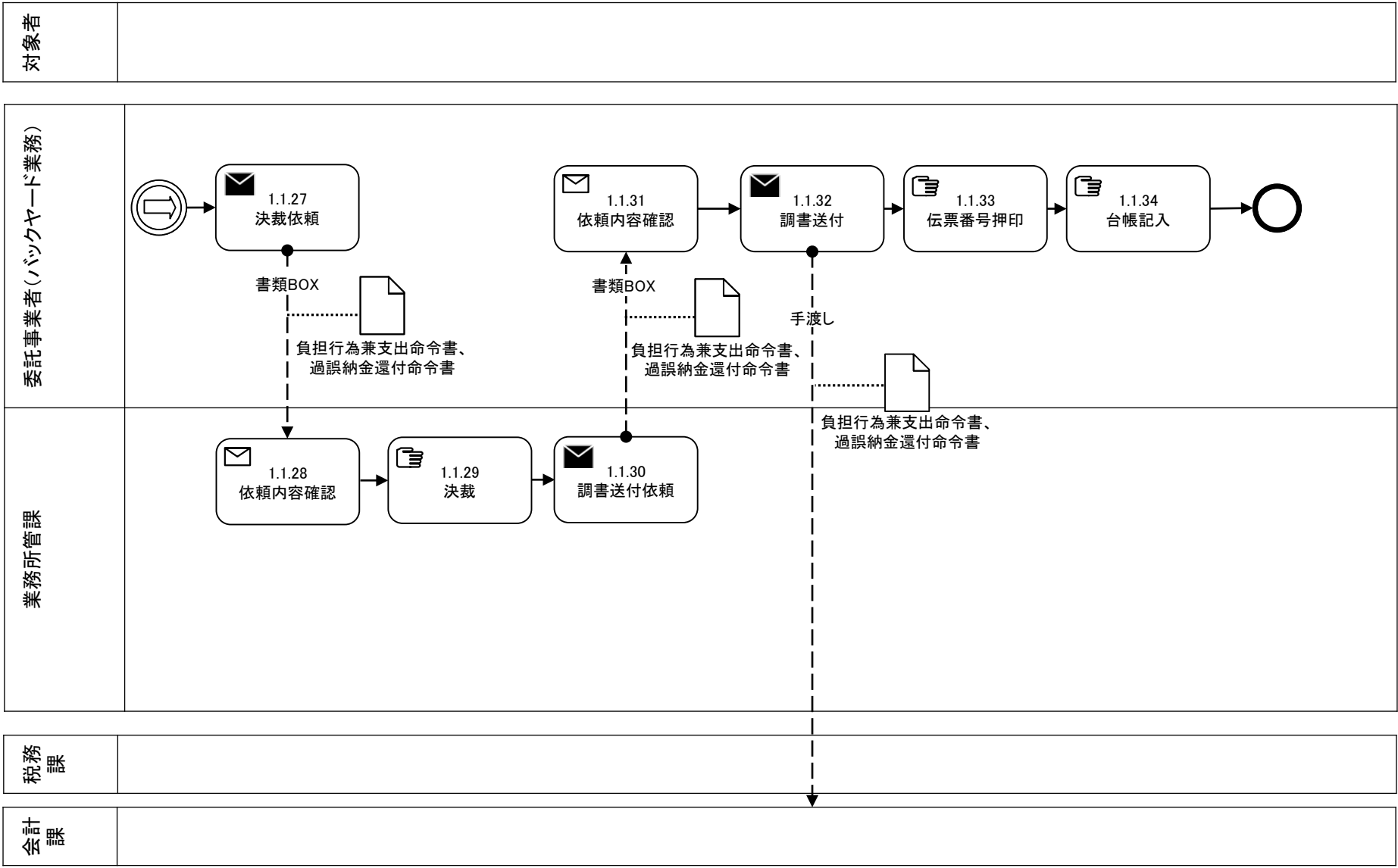
1. 市税等の納付

1.1 市税等還付 (4/5)

対象者						
委託事業者(バックヤード業務)						
業務所管課						
税務課						
会計課						

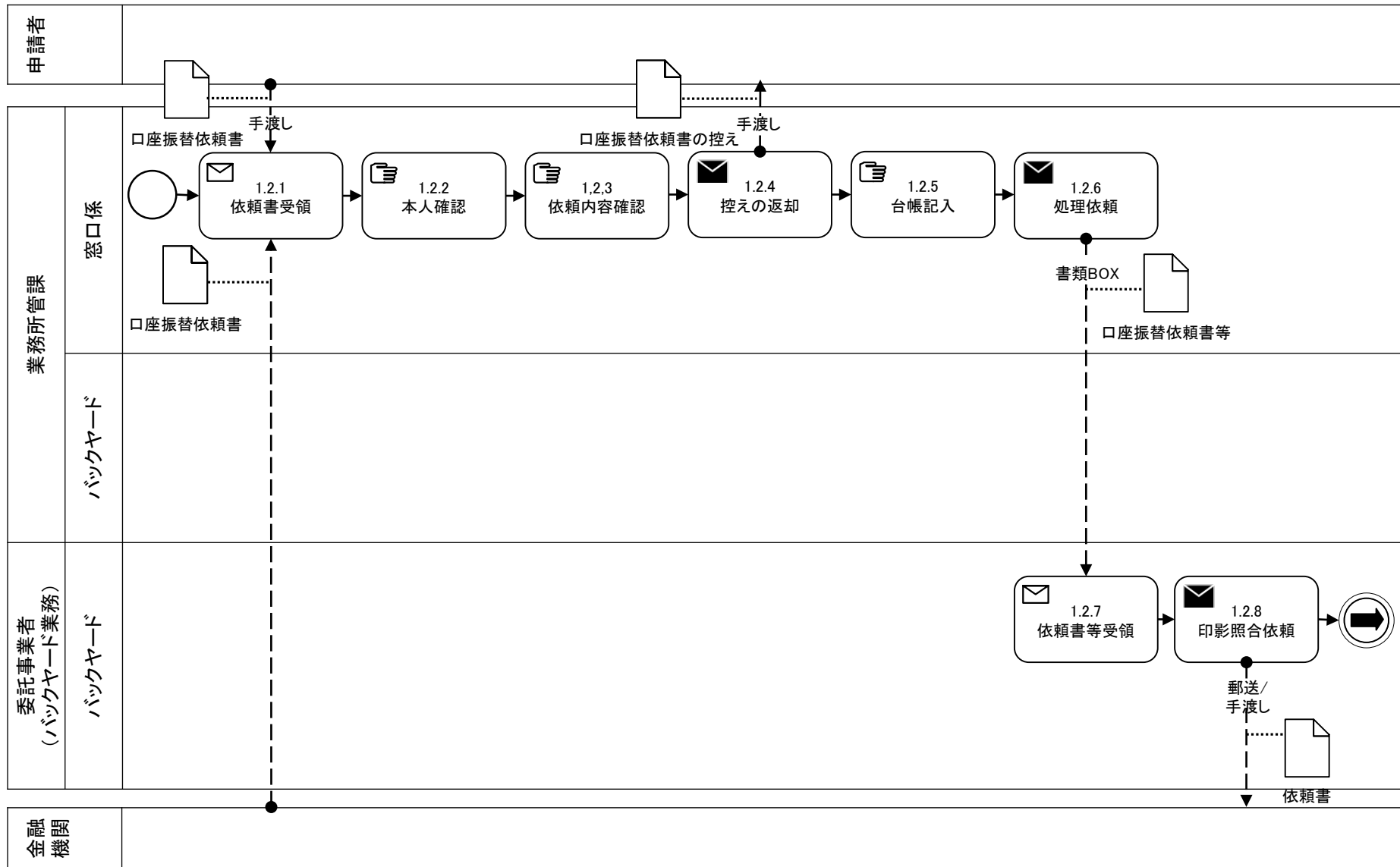
1. 市税等の納付

1.1 市税等還付 (5/5)



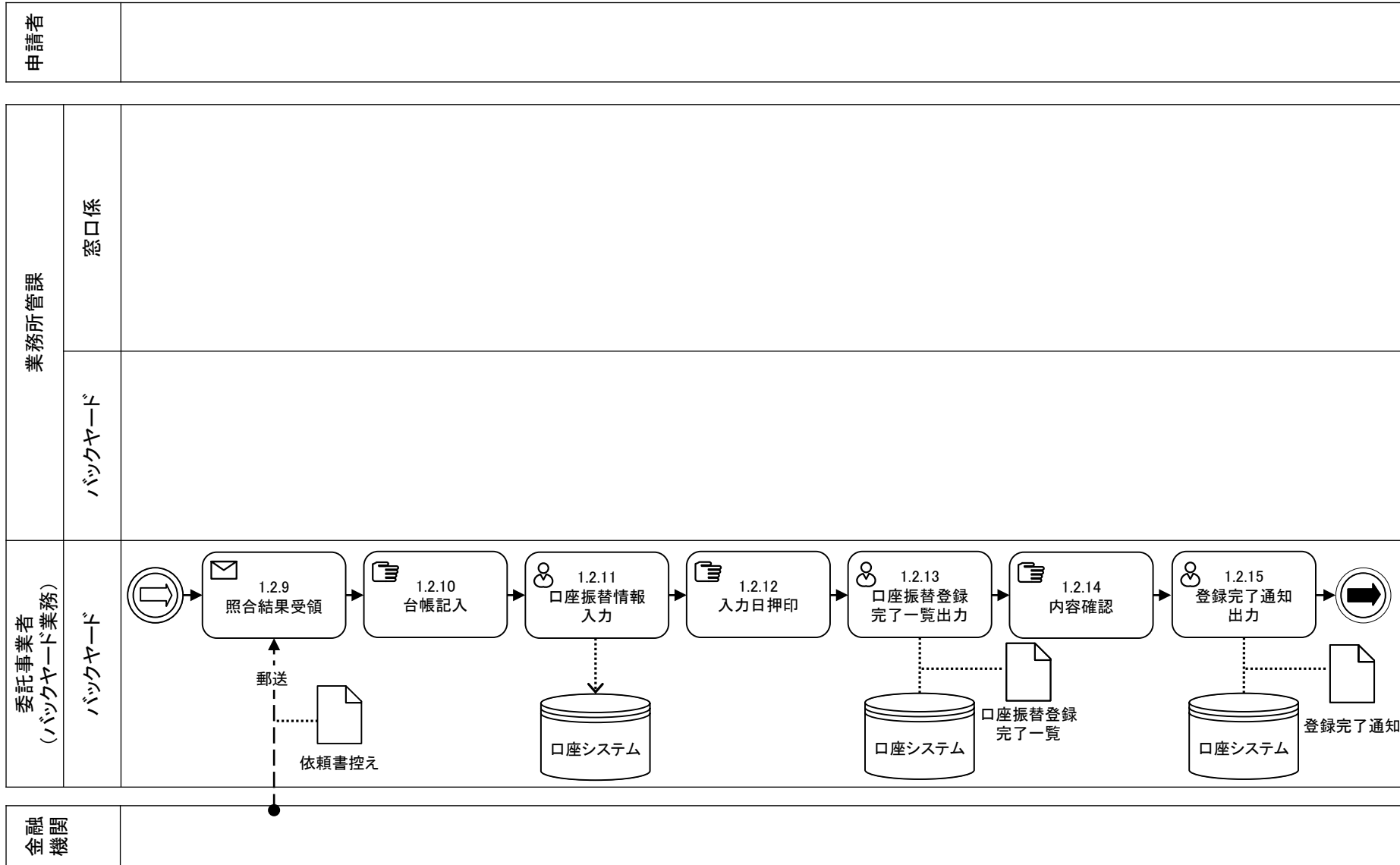
1. 市税等の納付

1.2 市税等の口座振替 (1/6)

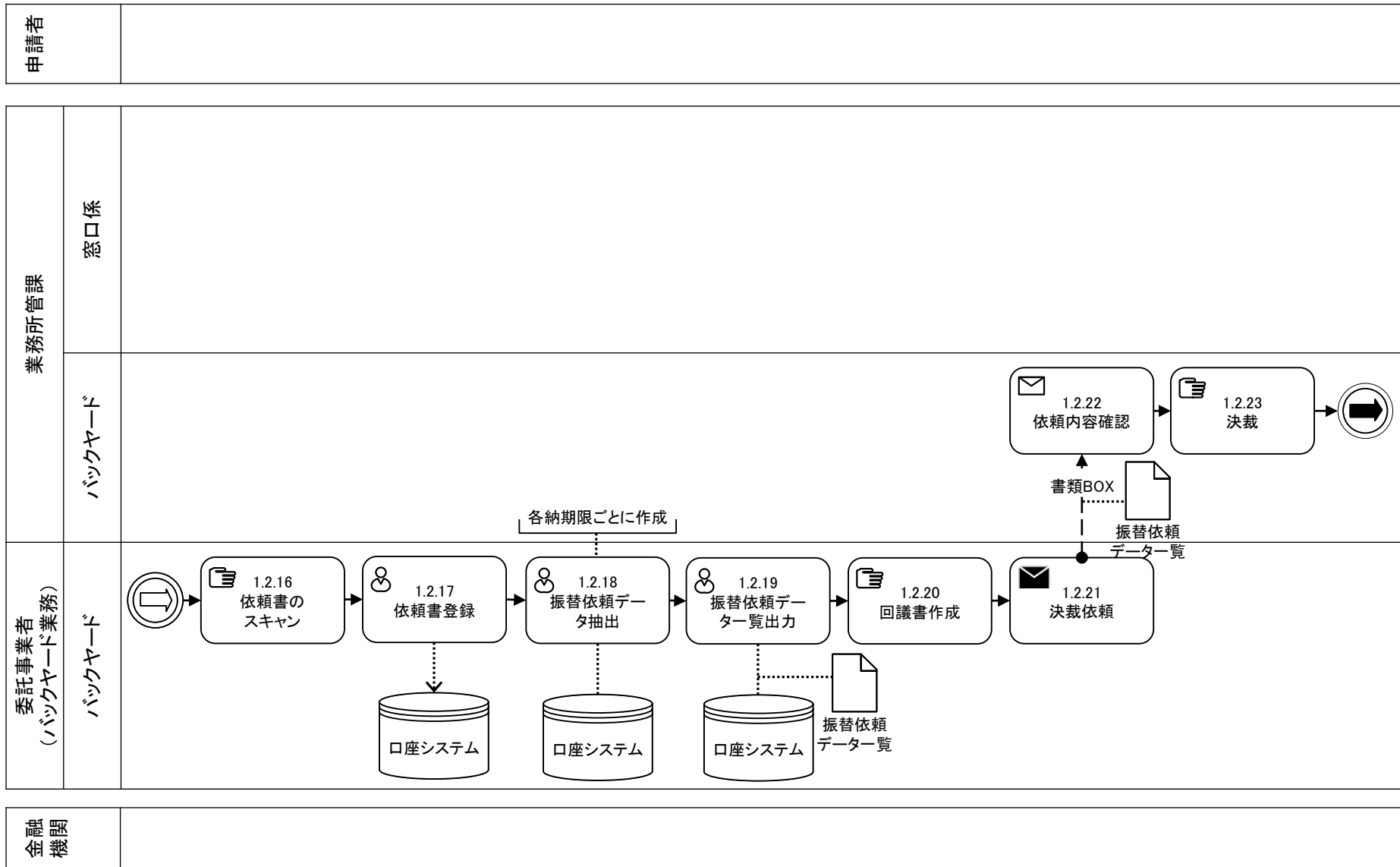


1. 市税等の納付

1.2 市税等の口座振替 (2/6)

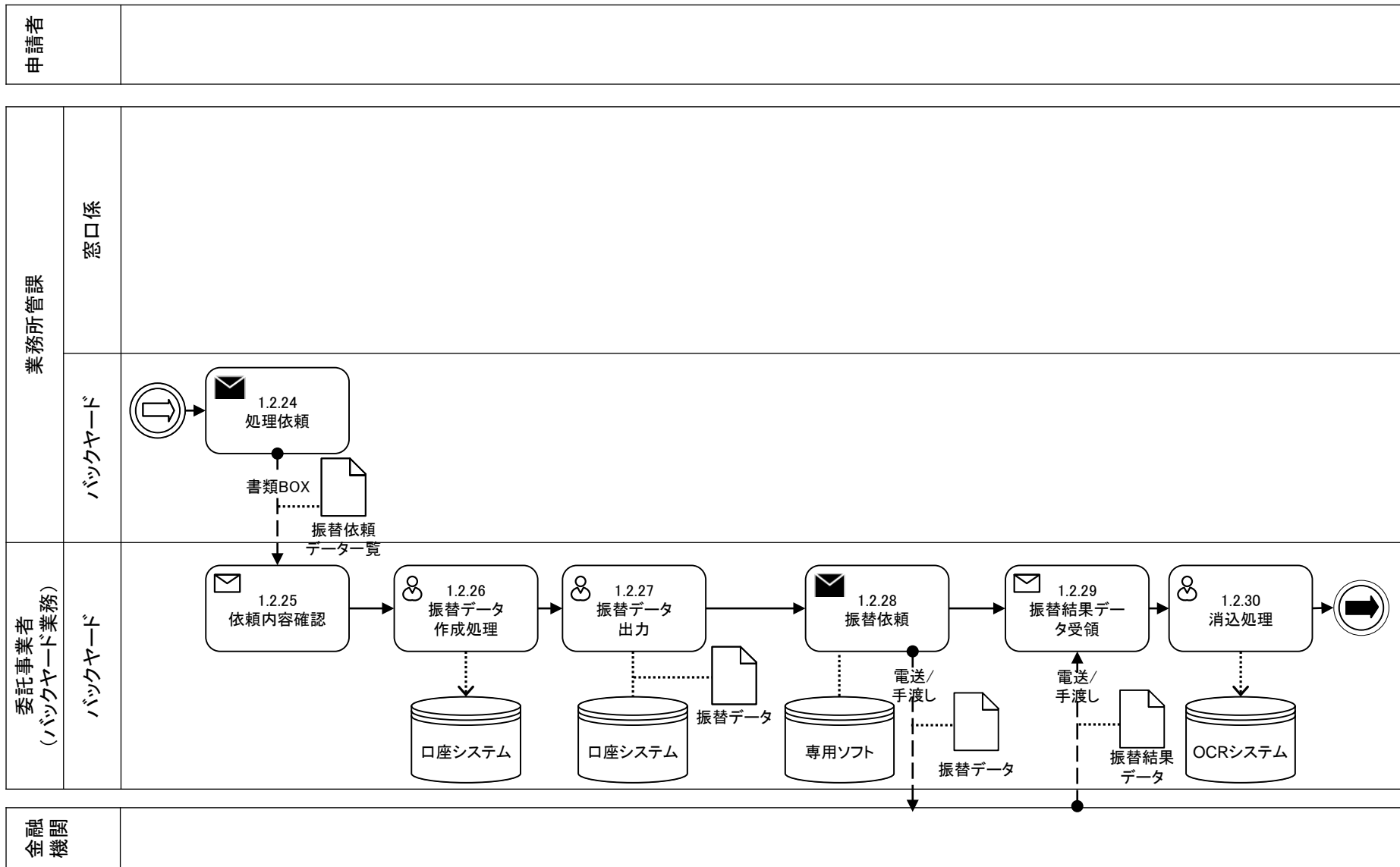


1. 市税等の納付
1.2 市税等の口座振替 (3/6)



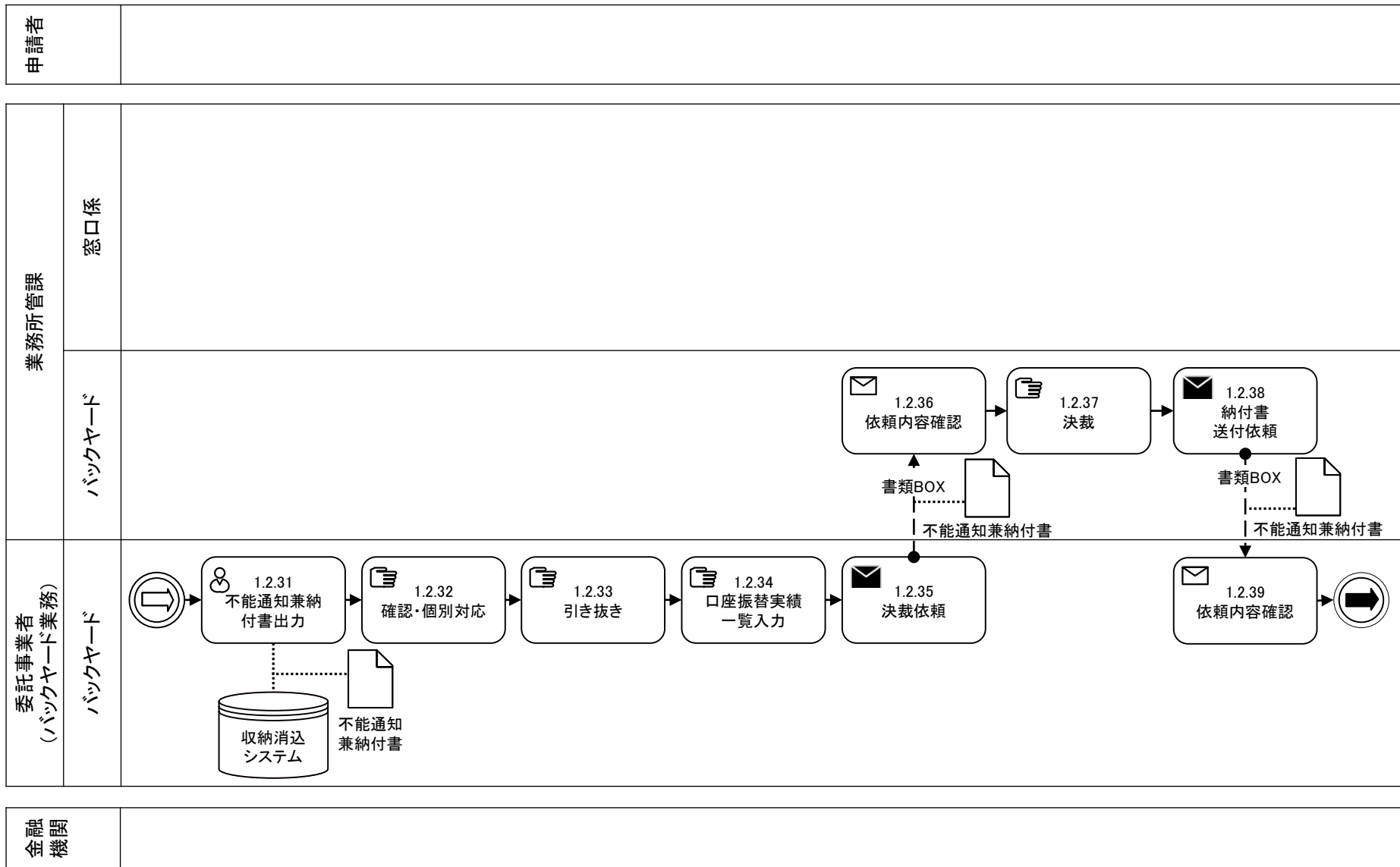
1. 市税等の納付

1.2 市税等の口座振替 (4/6)


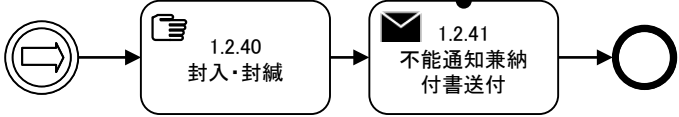


1. 市税等の納付

1.2 市税等の口座振替 (5/6)

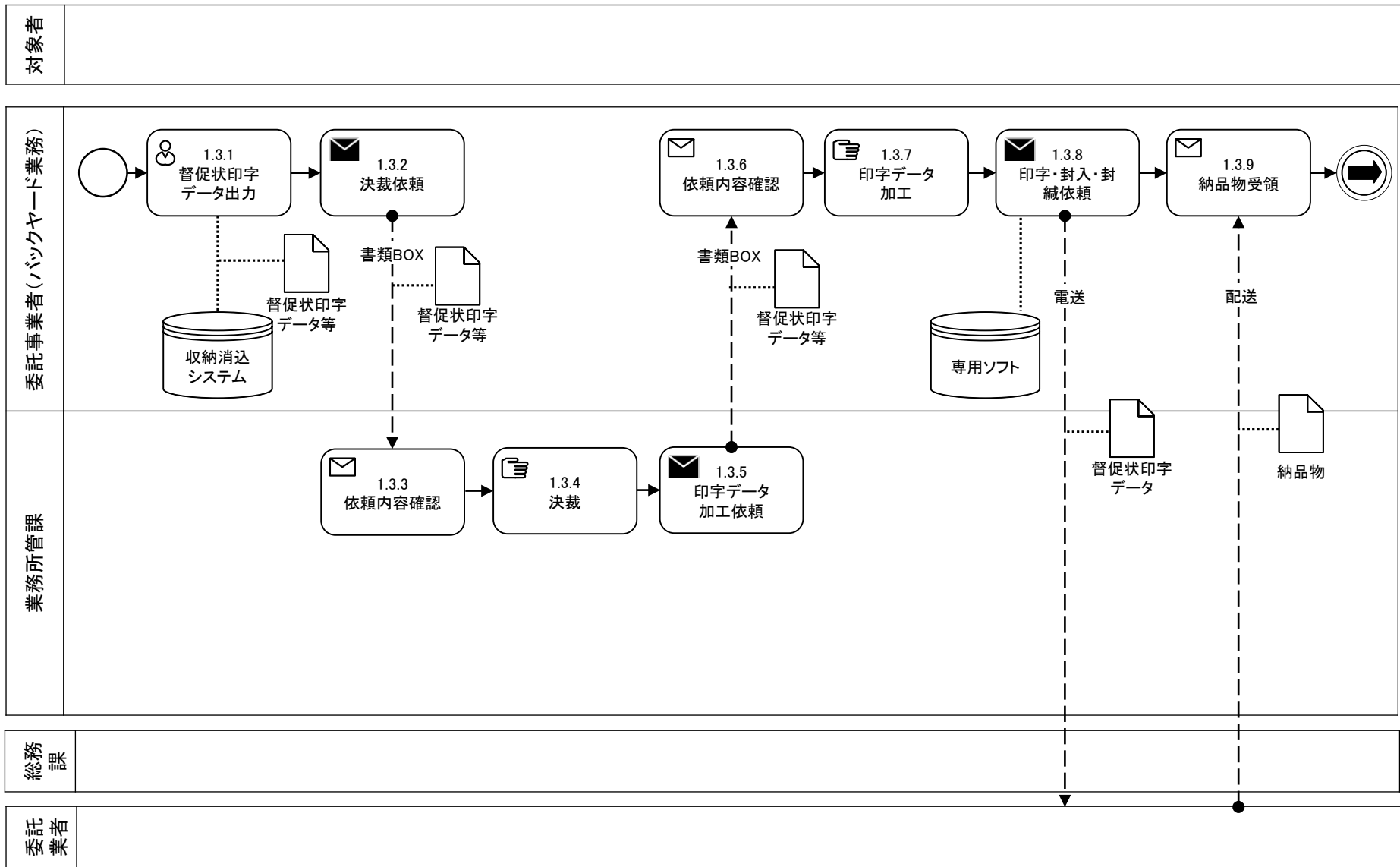


1. 市税等の納付
1.2 市税等の口座振替 (6/6)

申請者		
業務所管課	窓口係	
	バックヤード	
委託事業者 (バックヤード業務)	バックヤード	
金融機関		

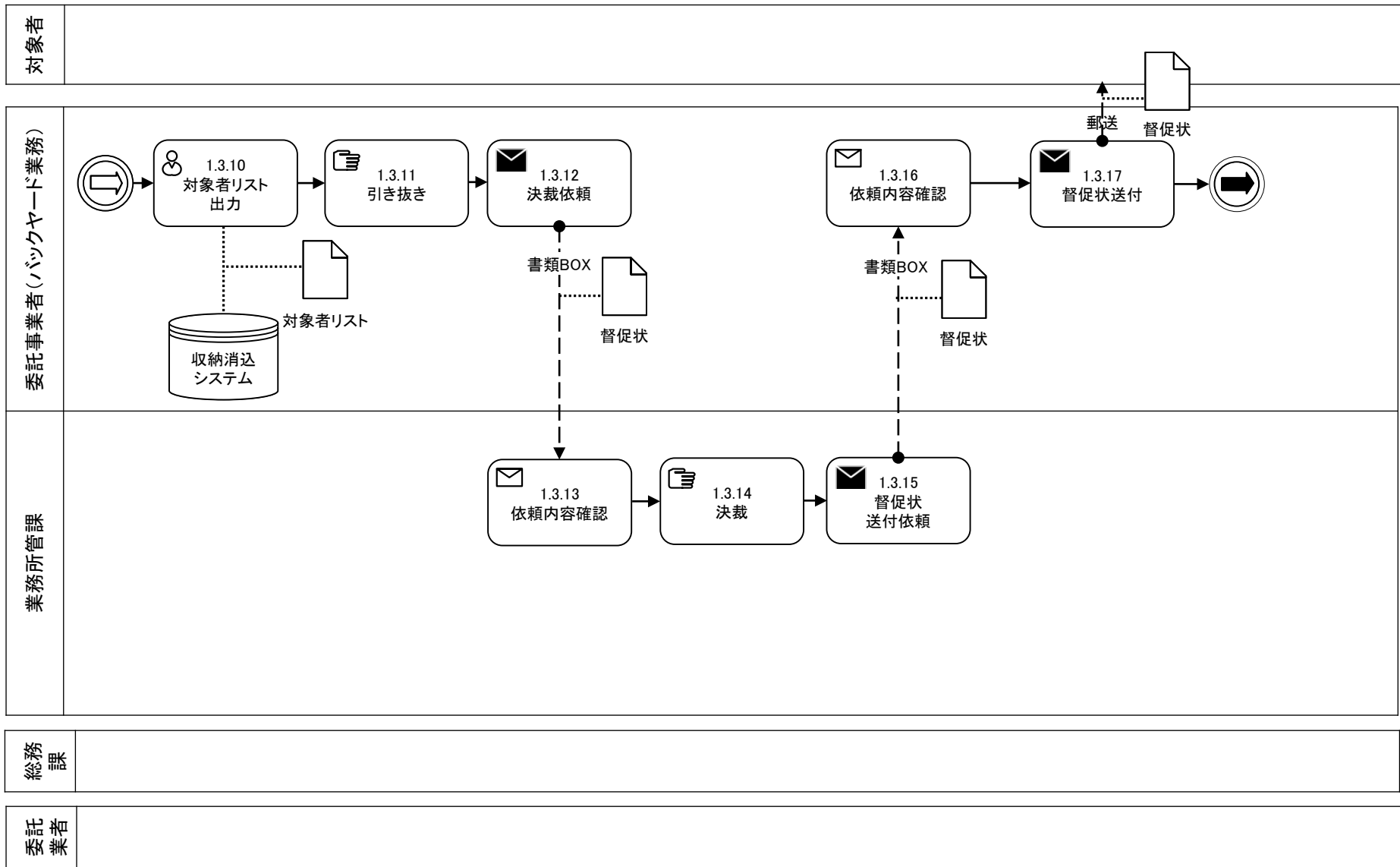
1. 市税等の納付

1.3 督促状の送付 (1/3)



1. 市税等の納付

1.3 督促状の送付 (2/3)



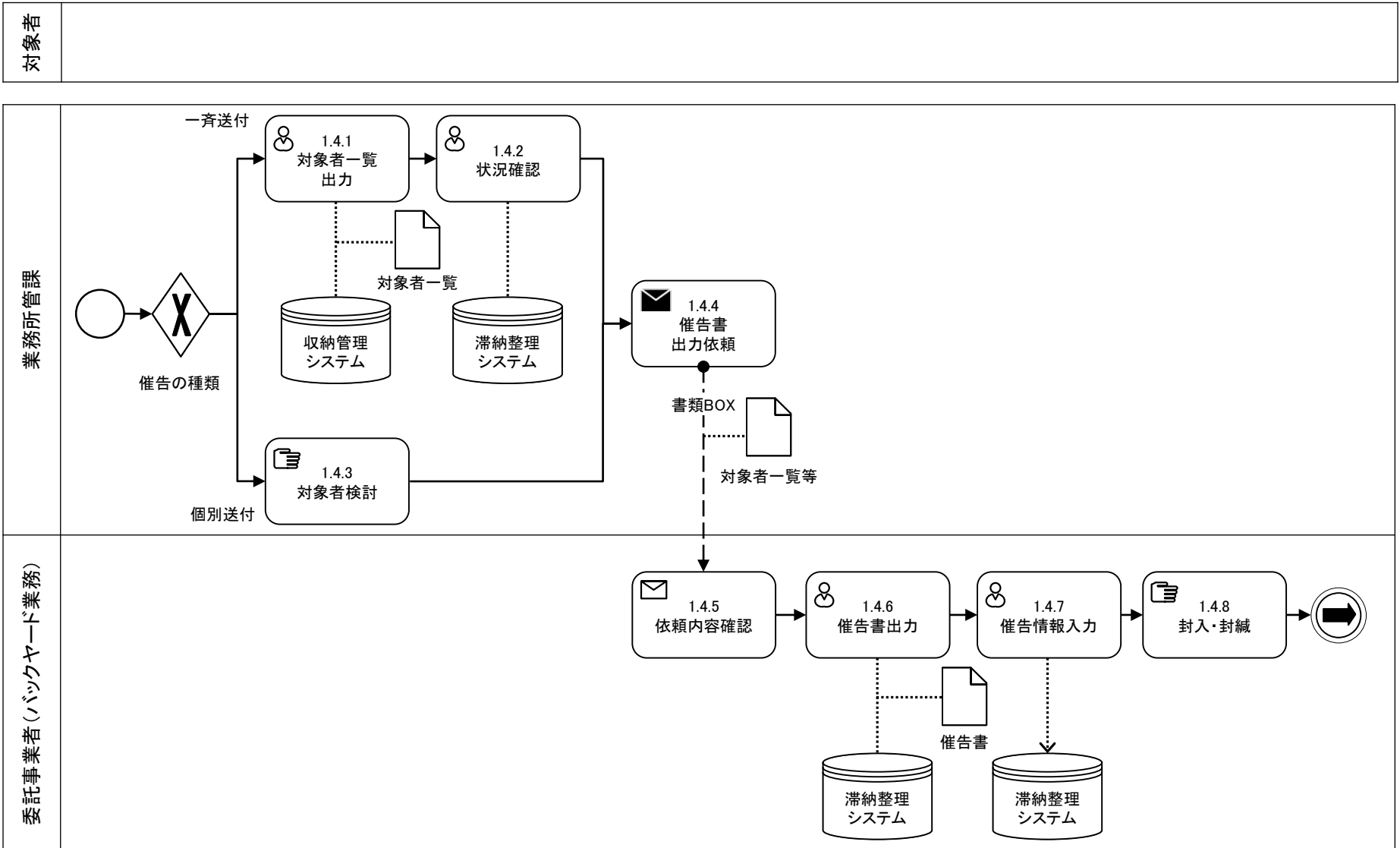
1. 市税等の納付

1.3 督促状の送付 (2/3)

対象者	
委託事業者(バックヤード業務)	<pre> graph LR Start(()) --> 1318[1.3.18 通数報告] 1318 --> 1319[1.3.19 事後処理] 1319 --> End(()) 1318 -.-> 電話 BS[業務所管課] 1319 -.-> S[収納消込システム] </pre>
業務所管課	
総務課	
委託業者	

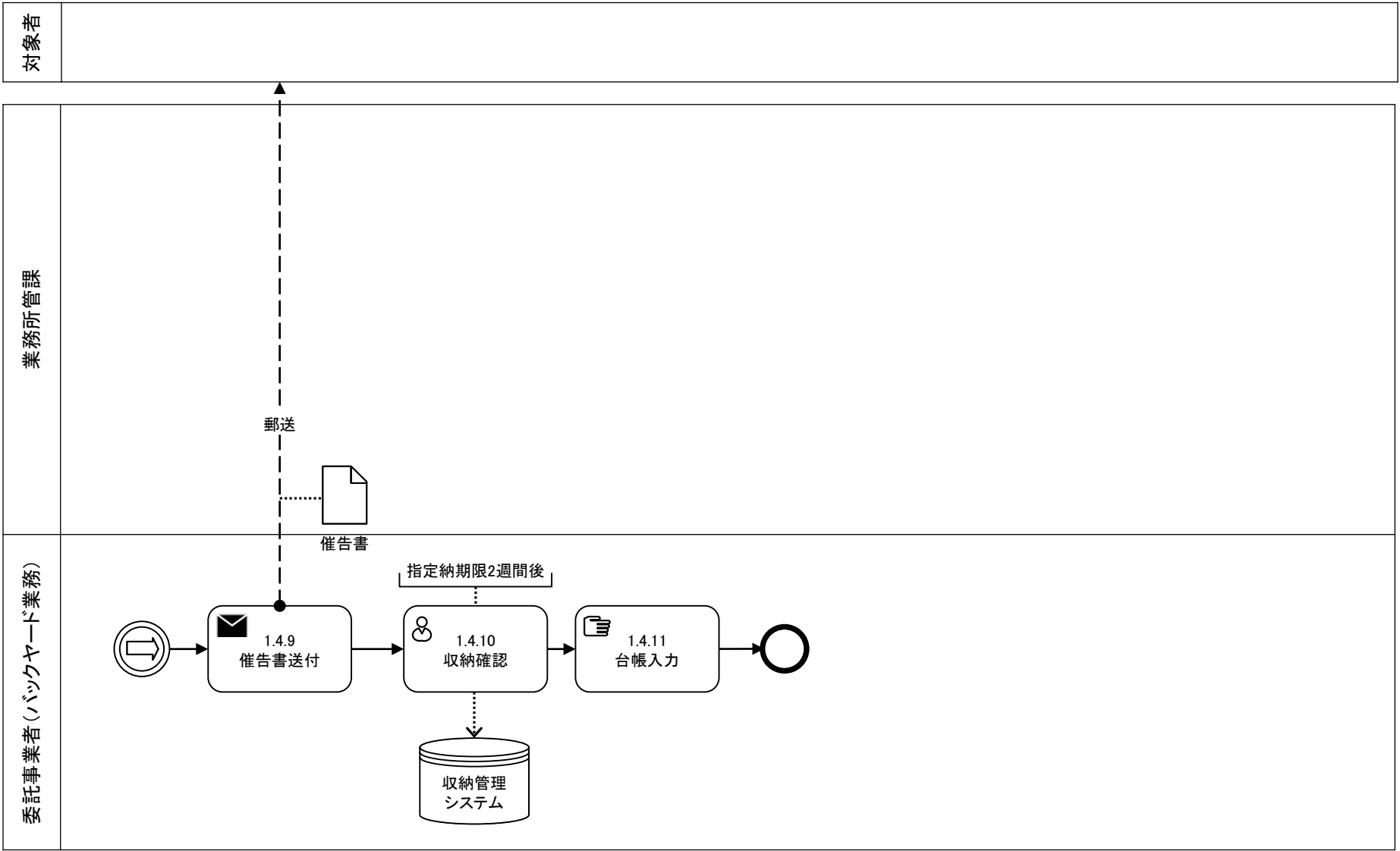
1. 市税等の納付

1.4 催告書の送付 (1/2)



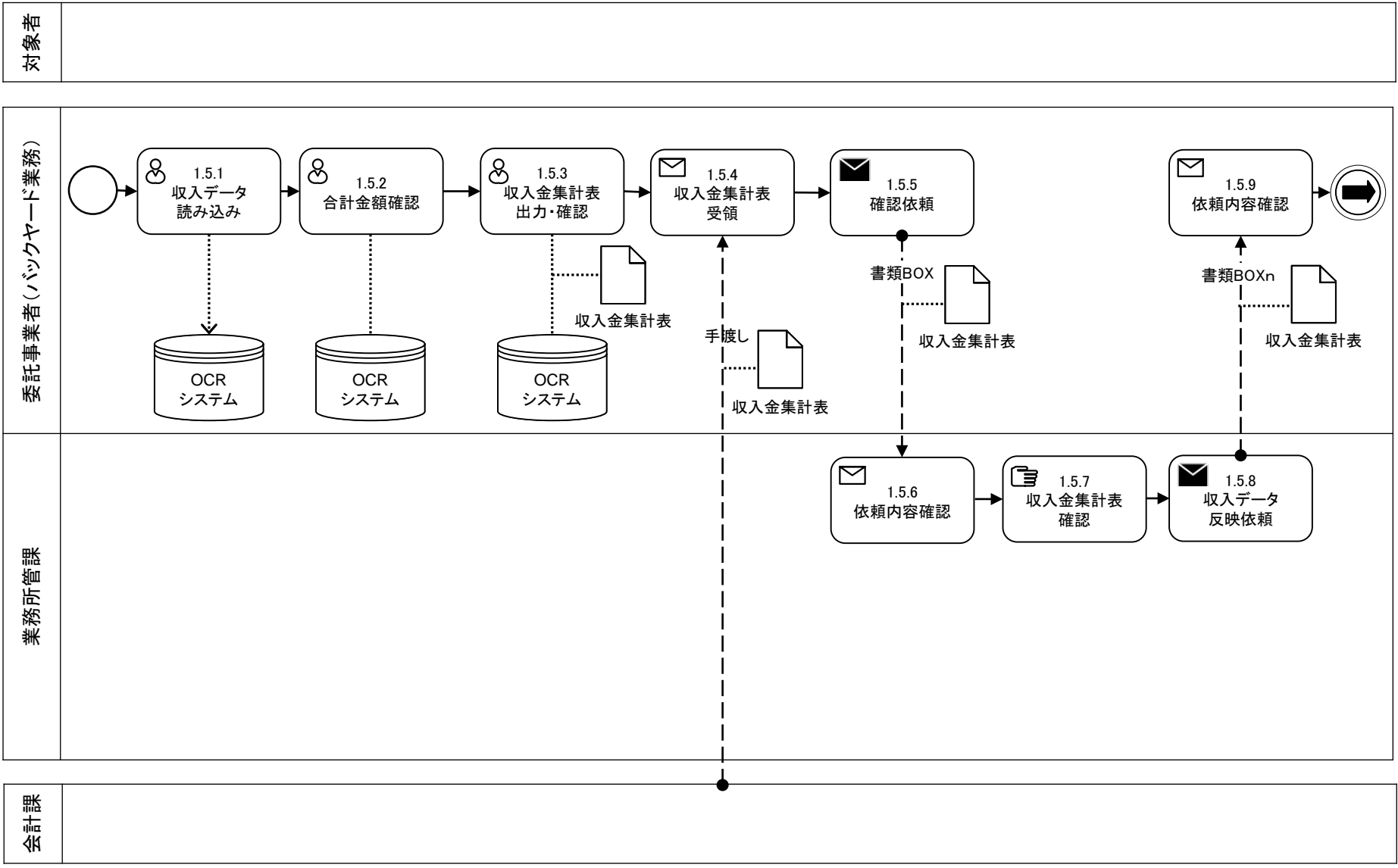
1. 市税等の納付

1.4 催告書の送付 (2/2)



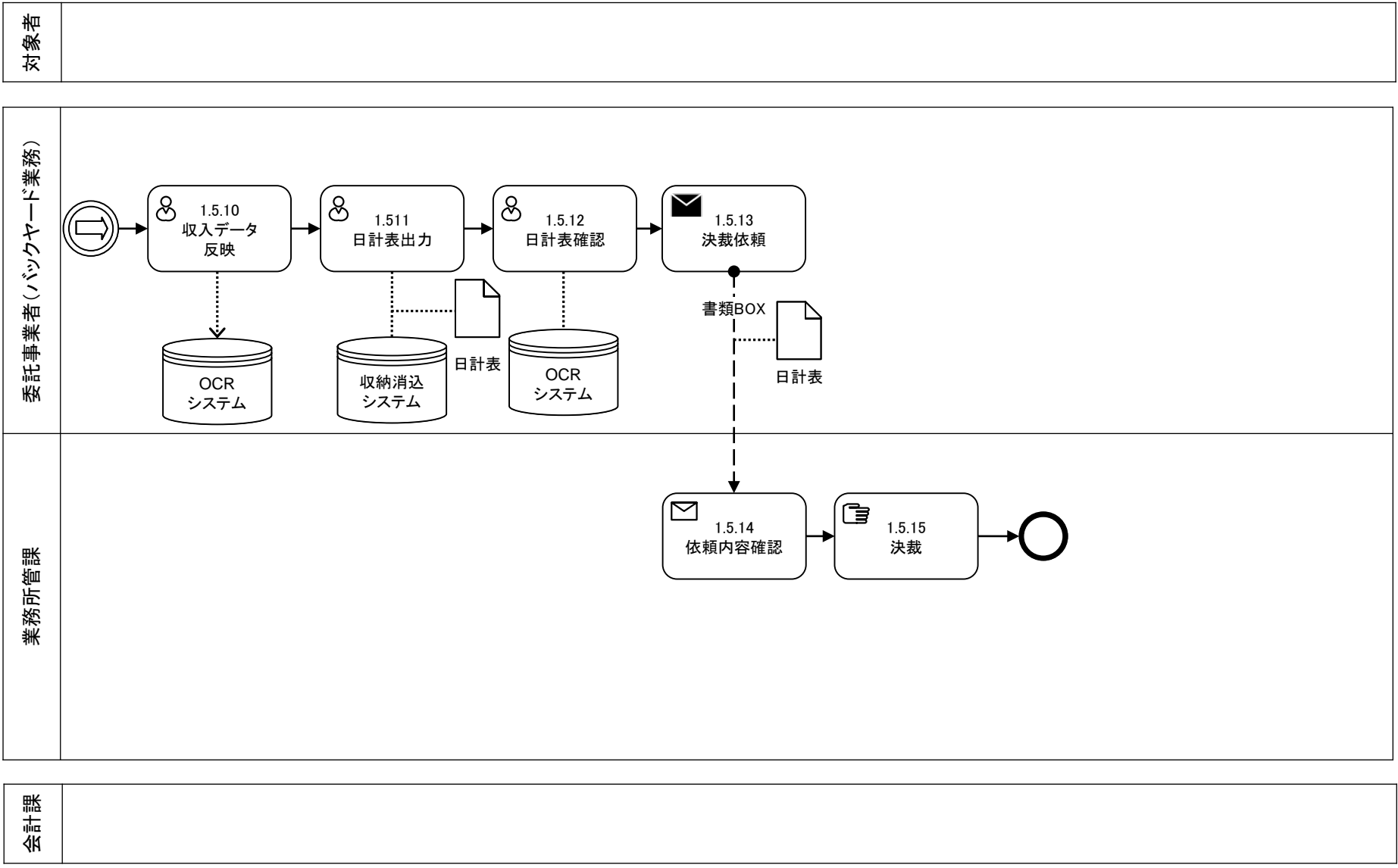
1. 市税等の納付

1.5 消込 (1/2)







1. 市税等の納付

1.5 消込 (2/2)










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

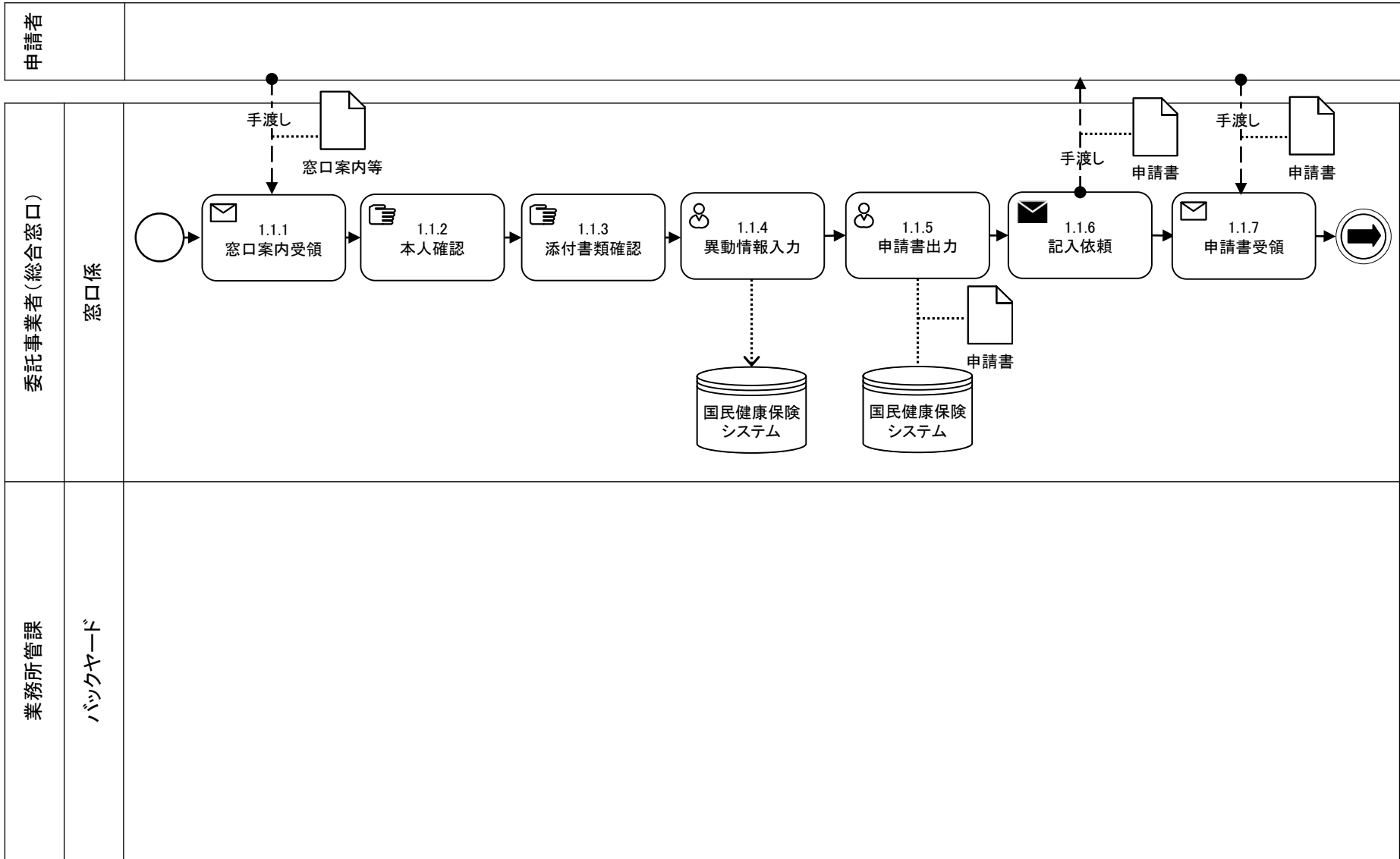
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

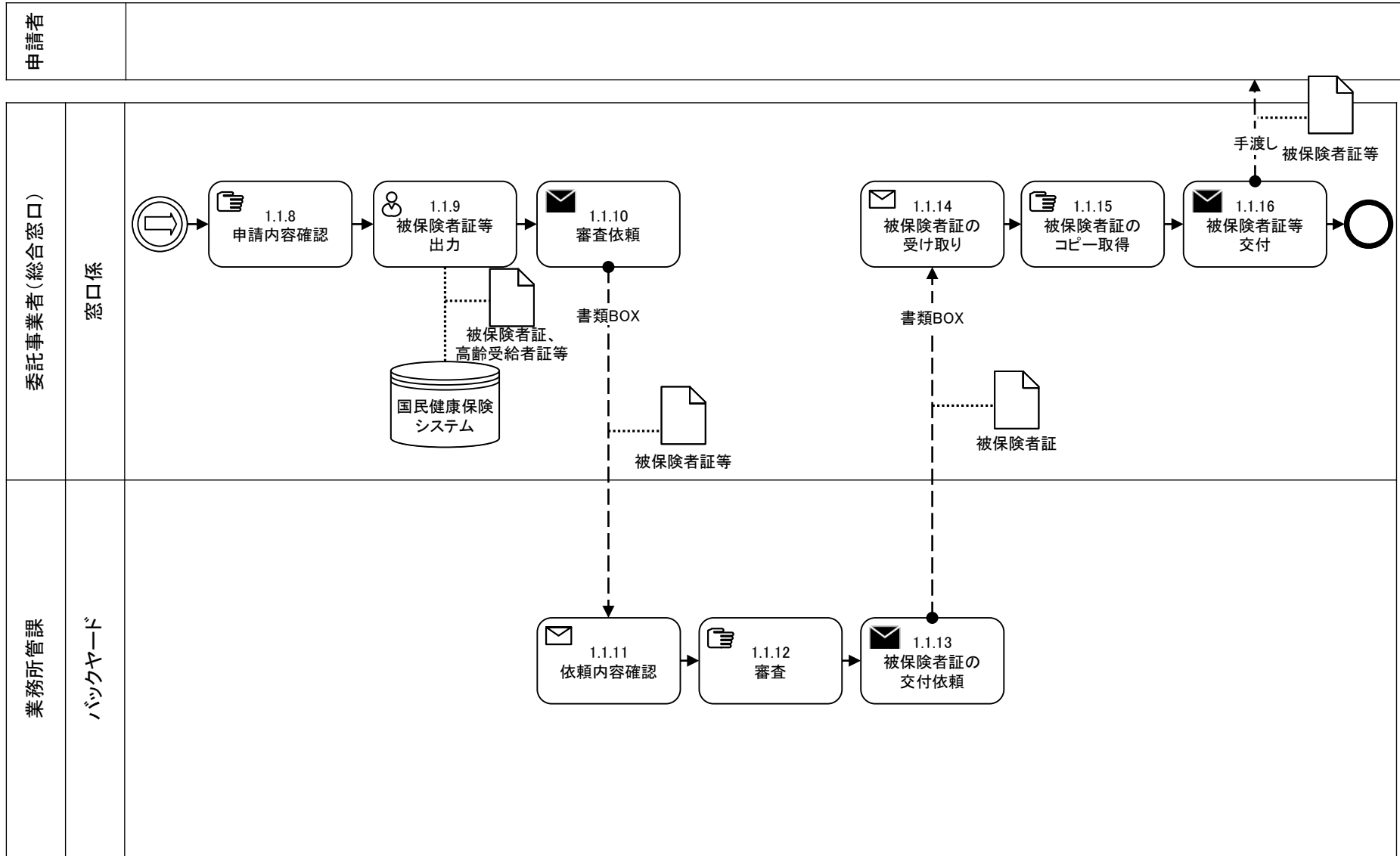
1.国民健康保険

1.1 資格取得(1/2)



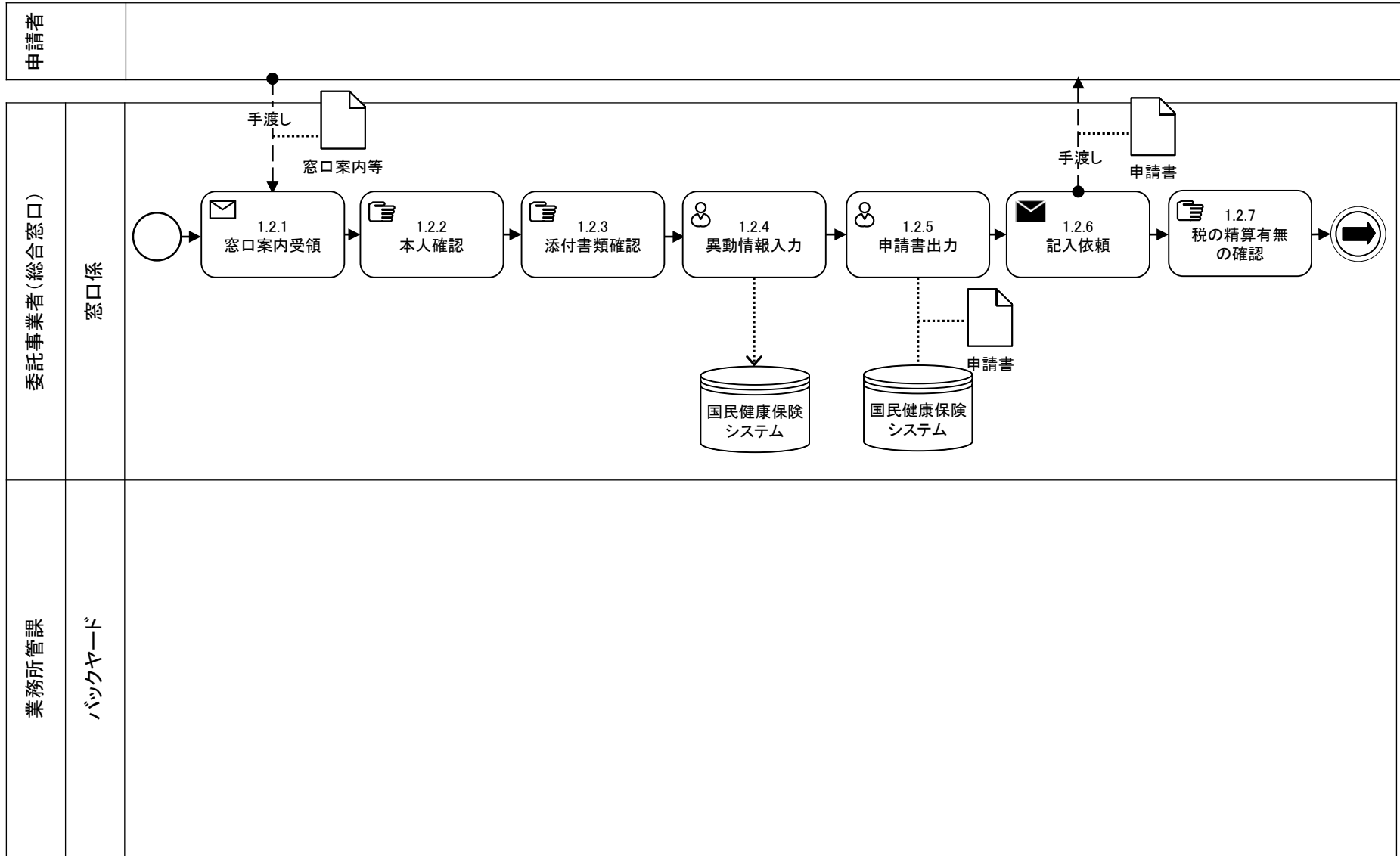
1.国民健康保険

1.1 資格取得(2/2)



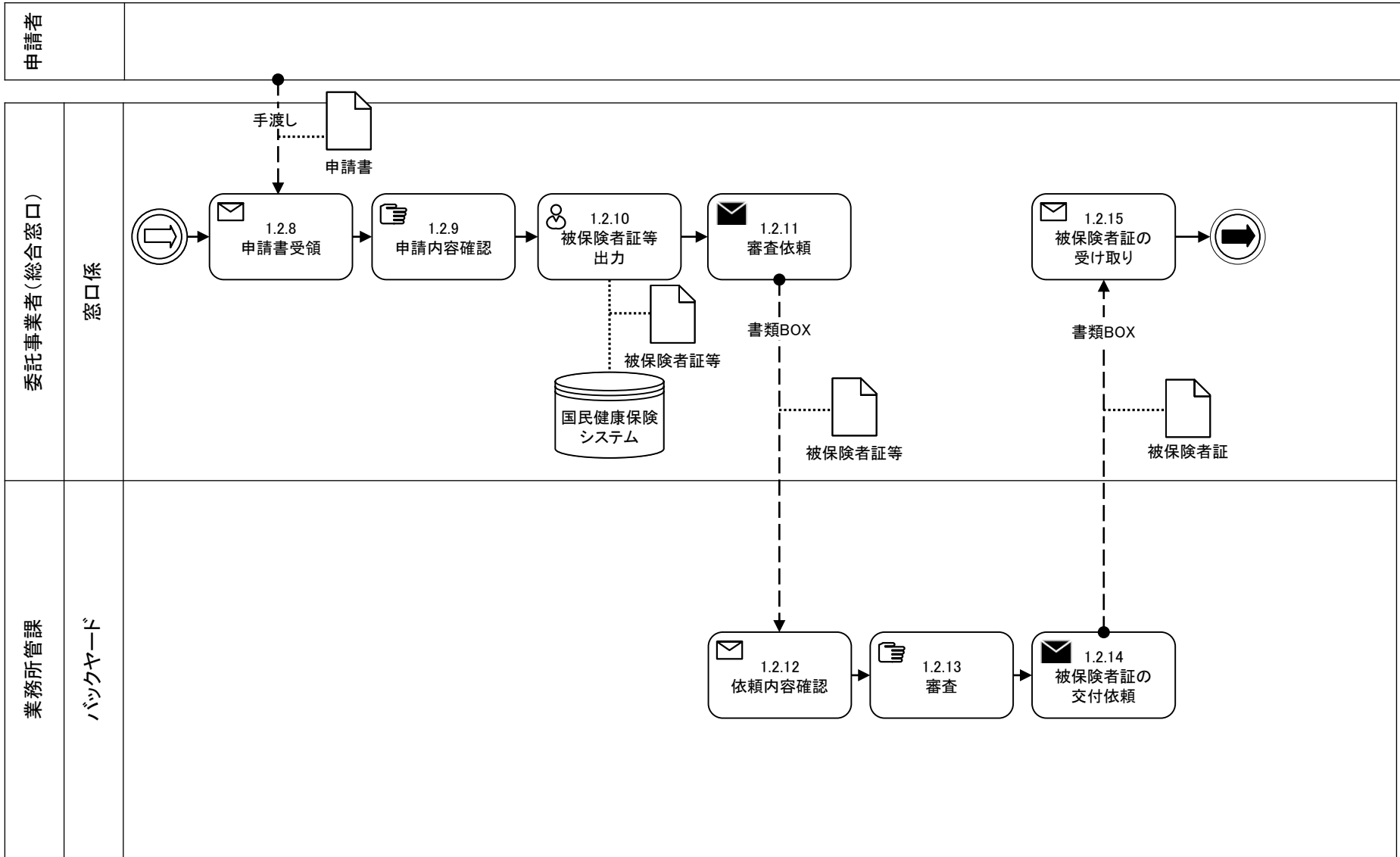
1.国民健康保険

1.2 資格変更(1/3)



1.国民健康保険

1.2 資格変更(2/3)



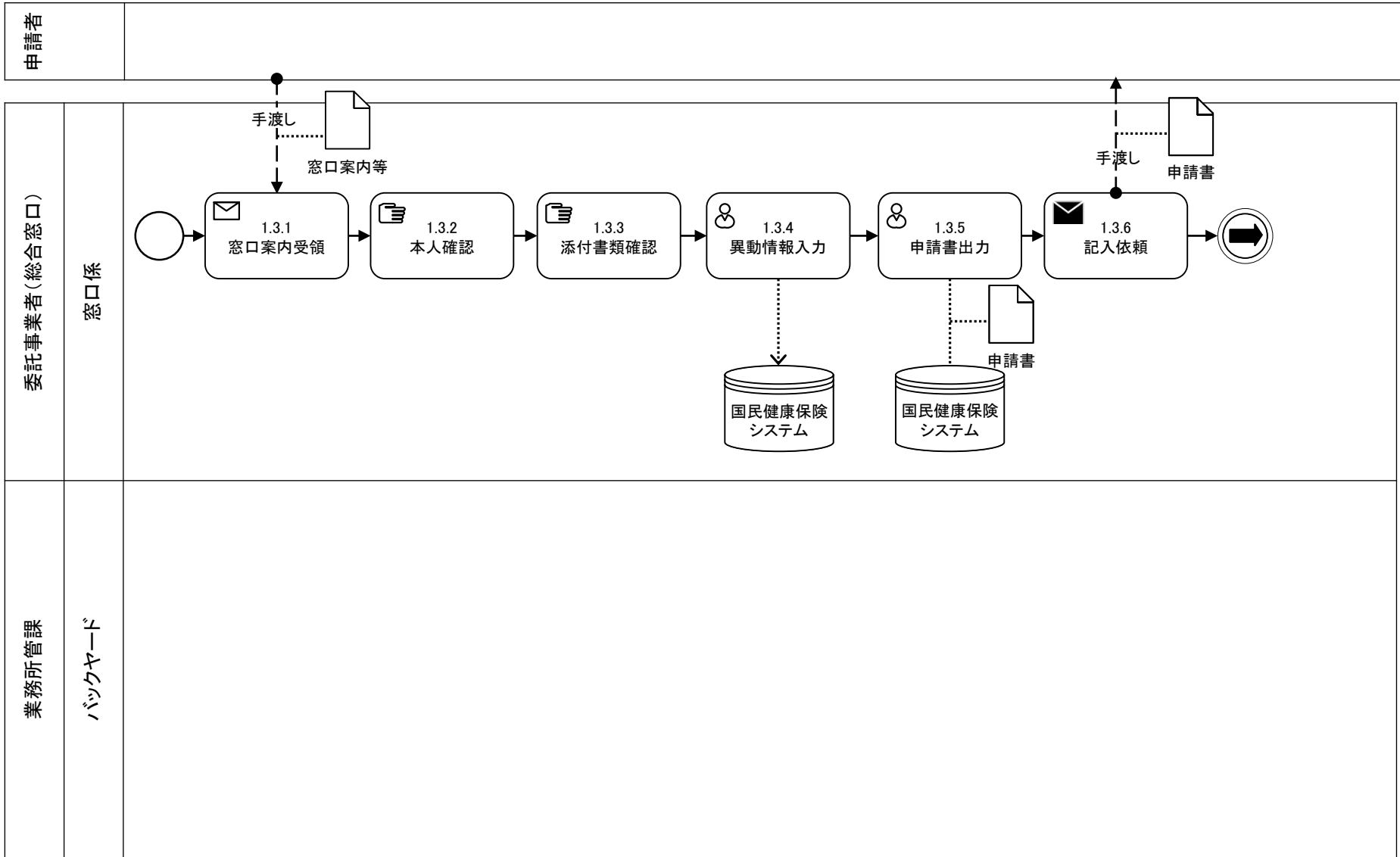
1.国民健康保険

1.2 資格変更(3/3)

申請者		
委託事業者(総合窓口)	窓口係	
業務所管課	バックヤード	

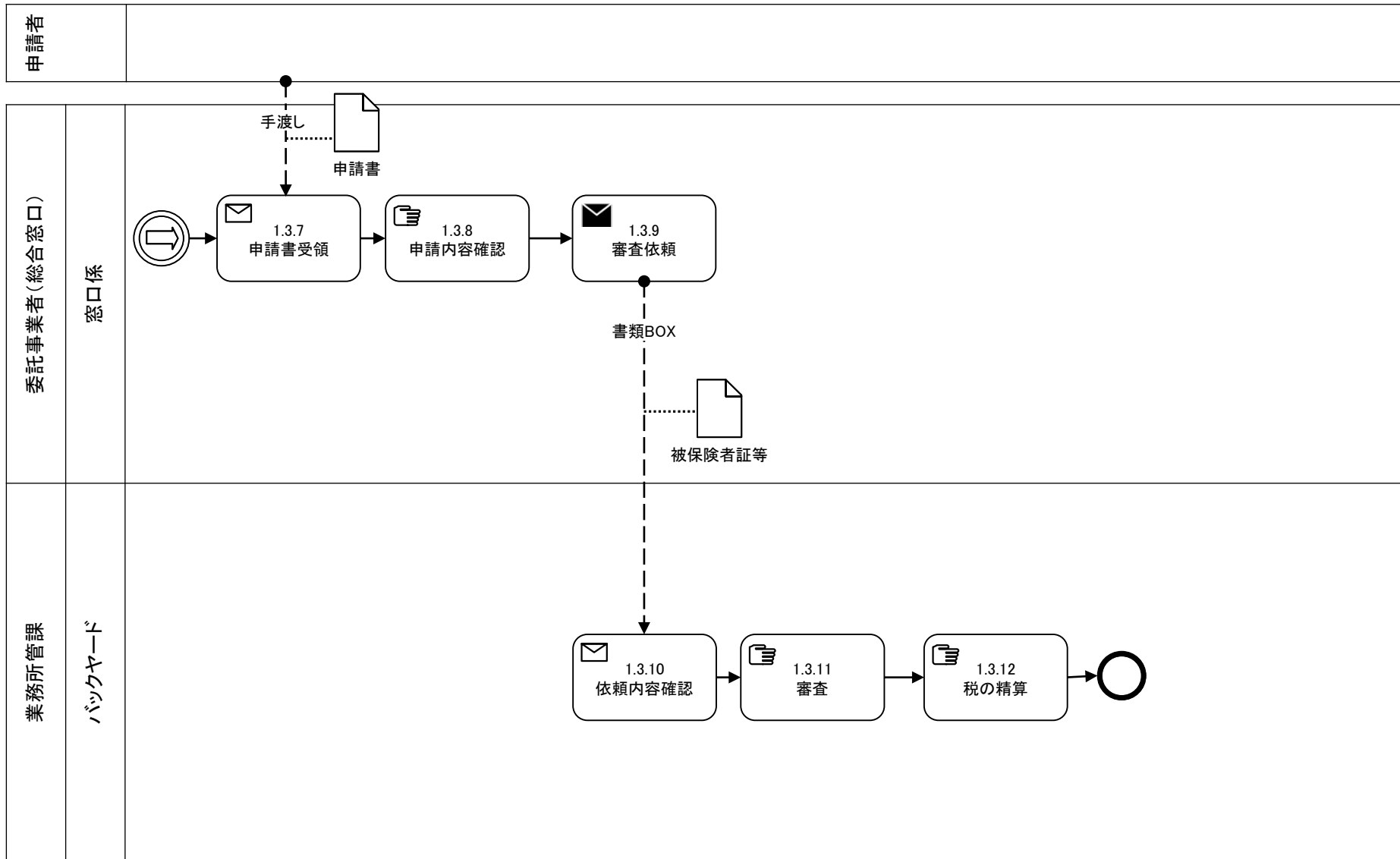
1.国民健康保険

1.3 資格喪失(1/2)



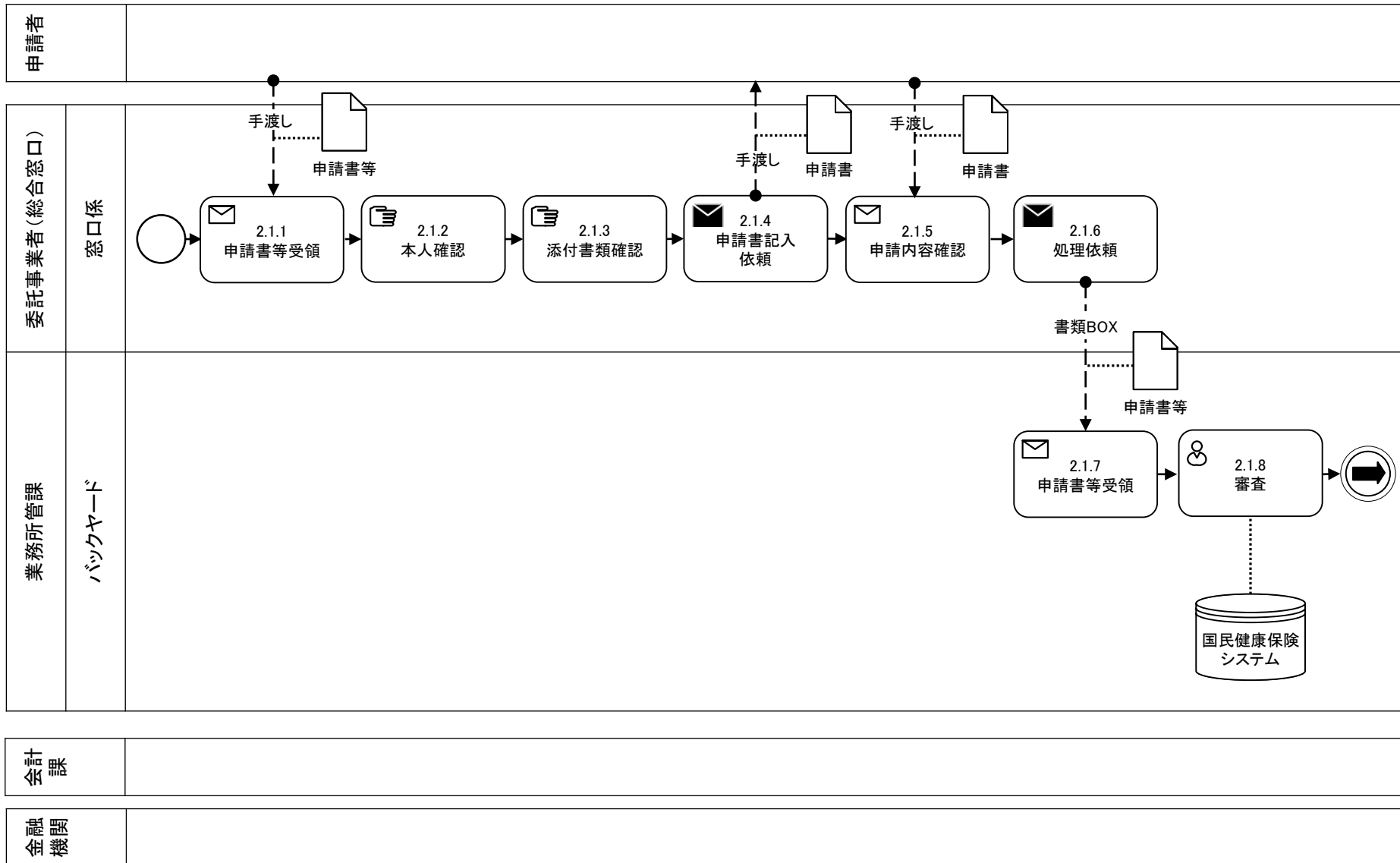
1.国民健康保険

1.3 資格喪失(2/2)



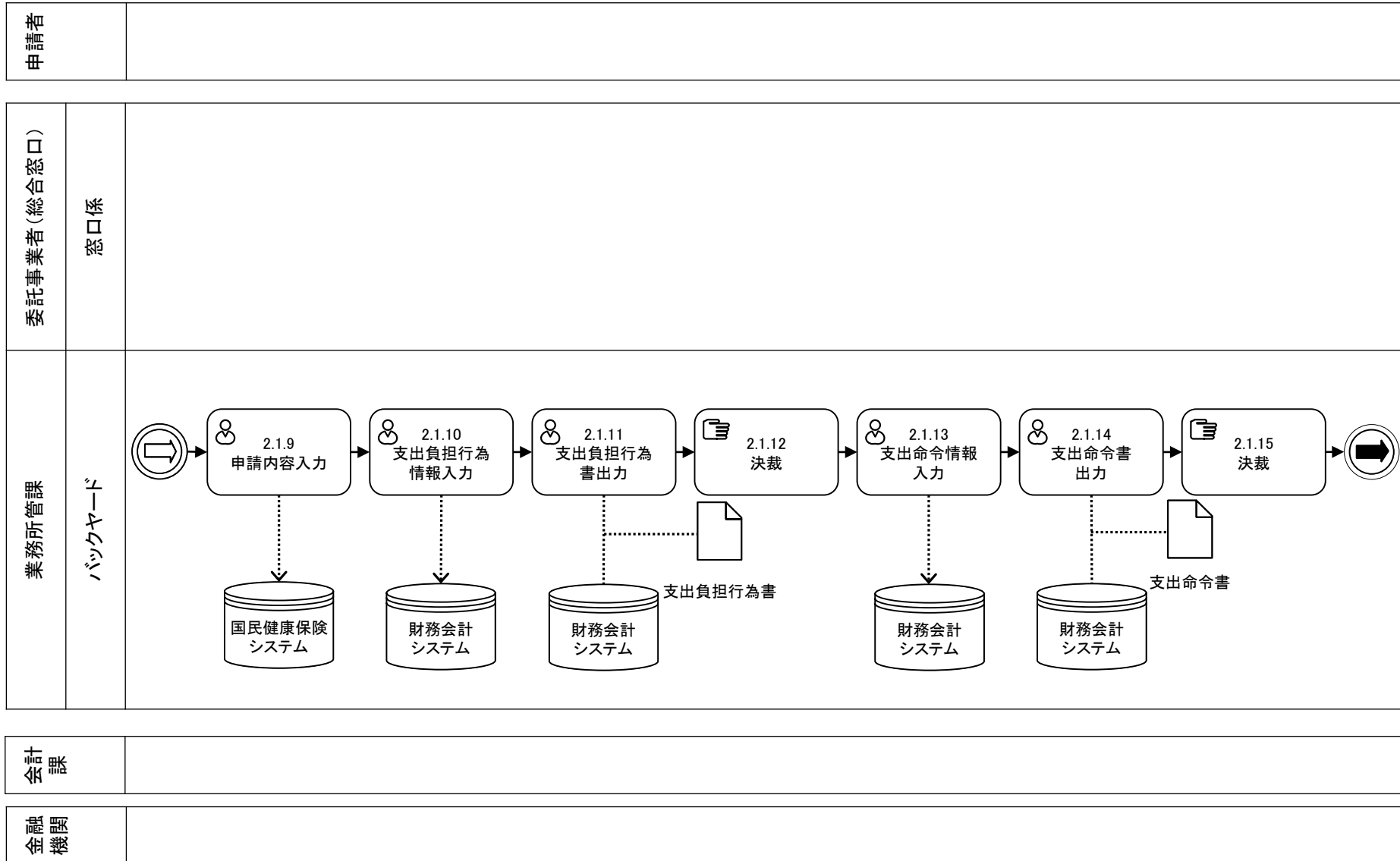
2. 国民健康保険の給付

2.1 国民健康保険の給付申請（葬祭費、出産育児一時金）（1/3）



2. 国民健康保険の給付

2.1 国民健康保険の給付申請（葬祭費、出産育児一時金）（2/3）







2. 国民健康保険の給付

2.1 国民健康保険の給付申請（葬祭費、出産育児一時金）（3/3）








申請者		
委託事業者(総合窓口)	窓口係	
業務所管課	バックヤード	
会計課		
金融機関		

BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

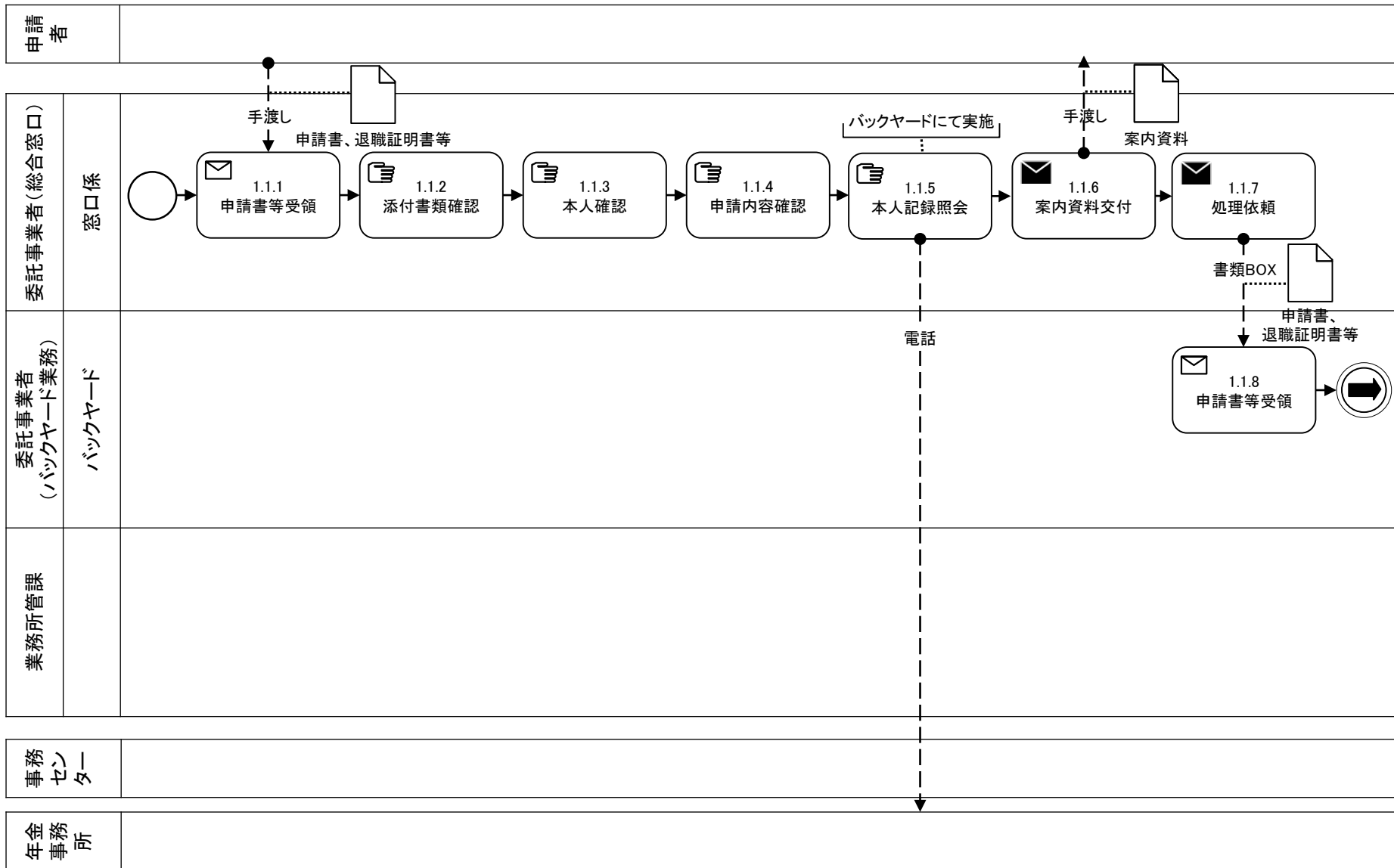
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

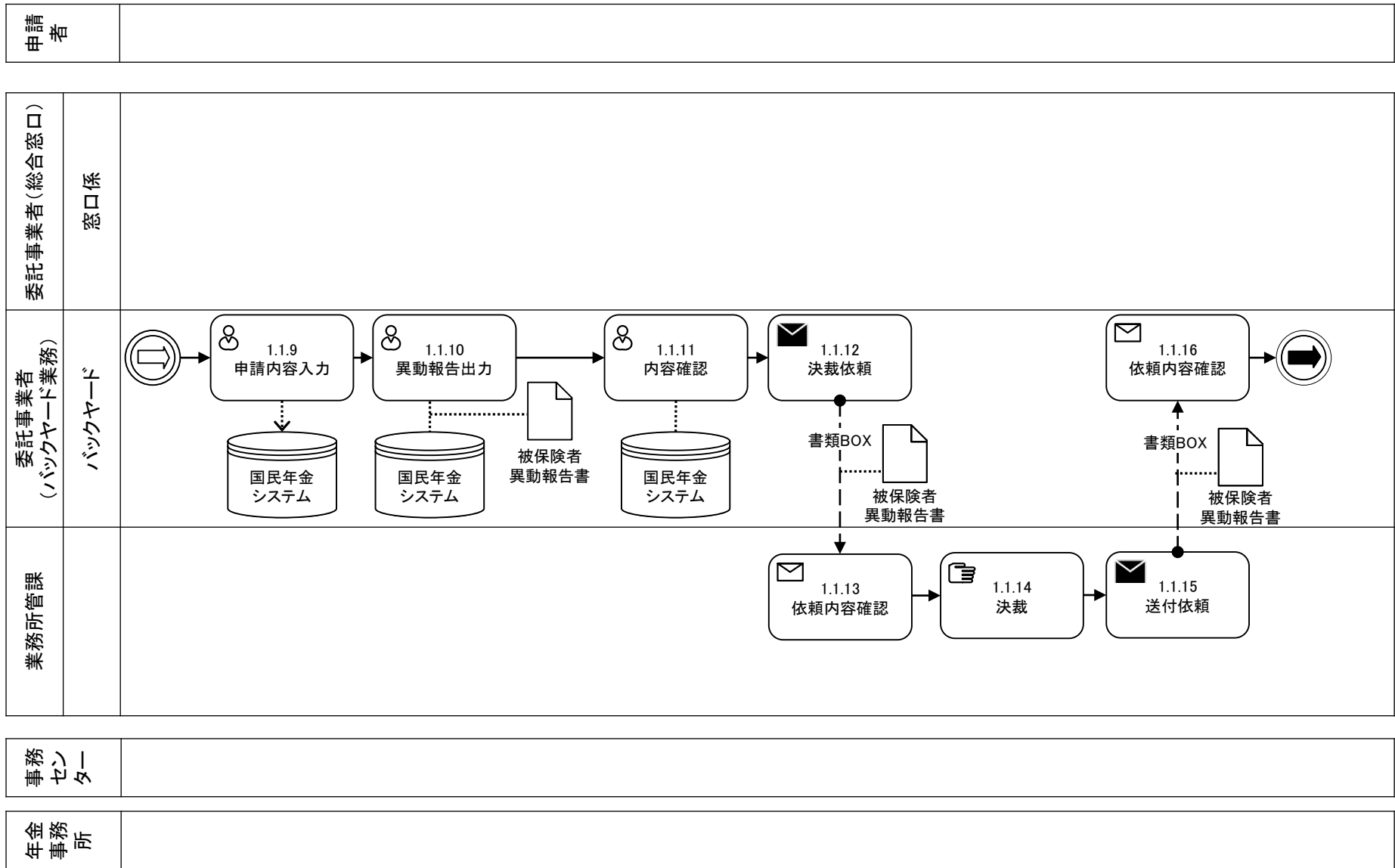
1. 国民年金

1.1 年金の加入 (1/3)



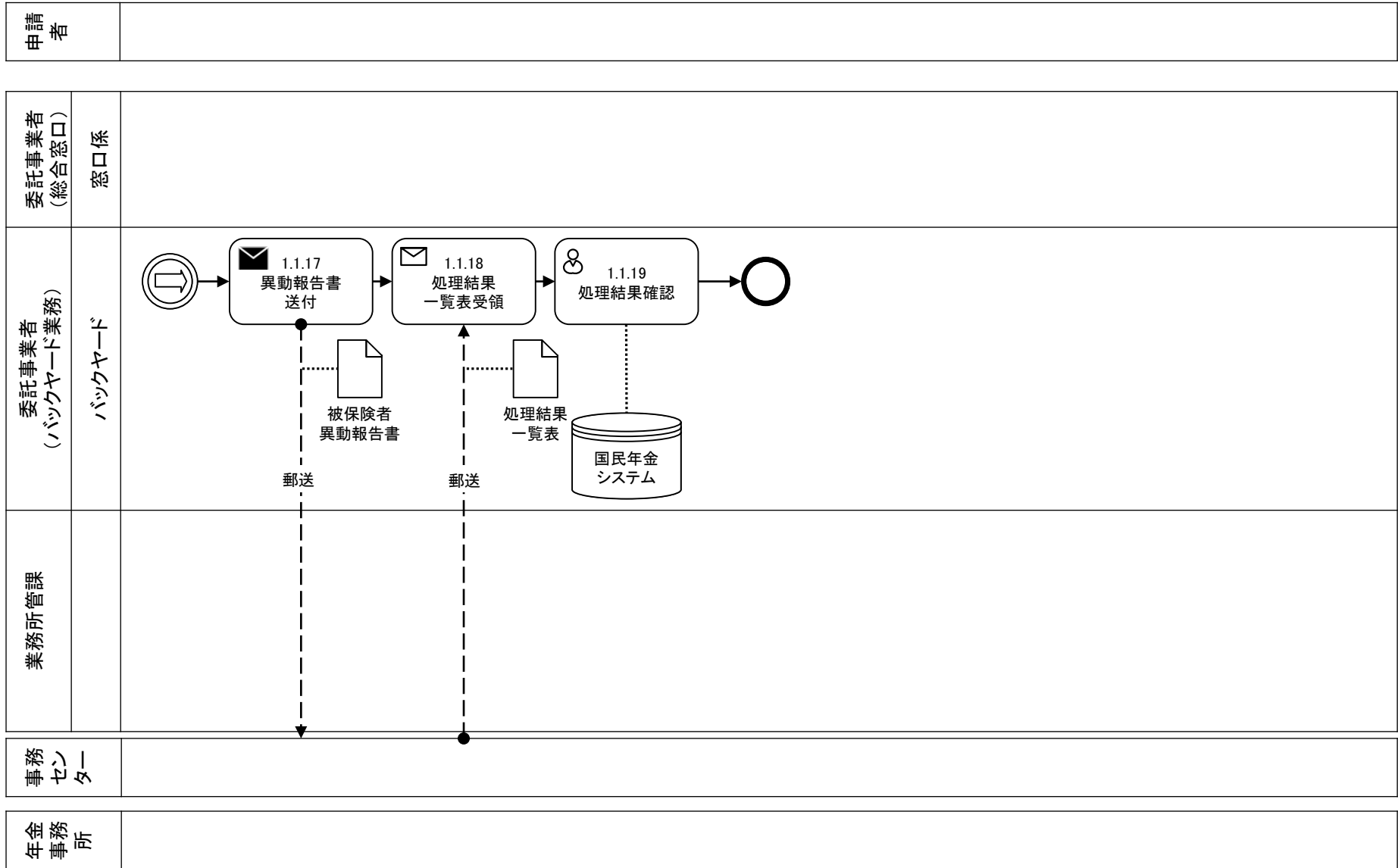
1. 国民年金

1.1 年金の加入 (2/3)



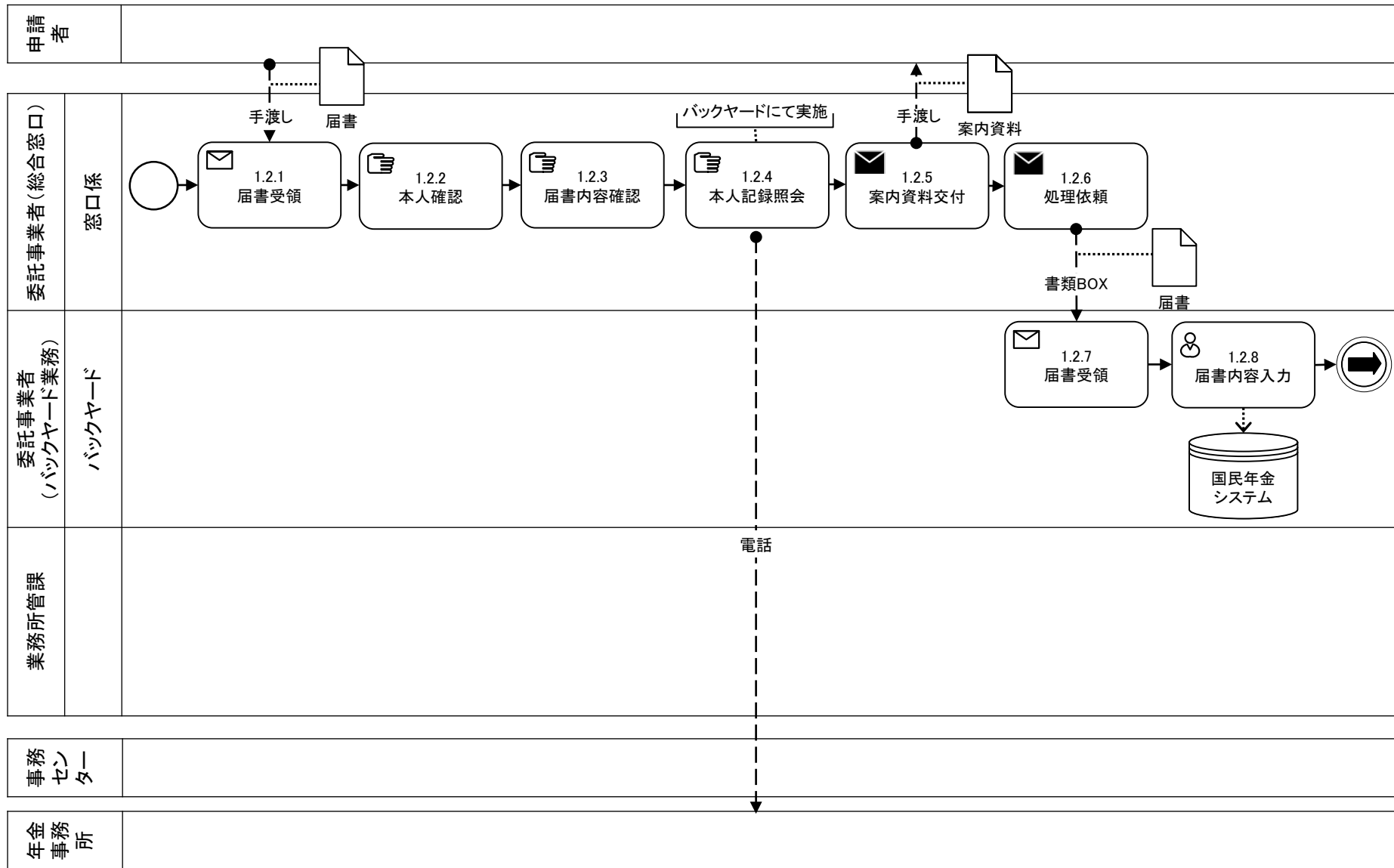
1. 国民年金

1.1 年金の加入 (3/3)



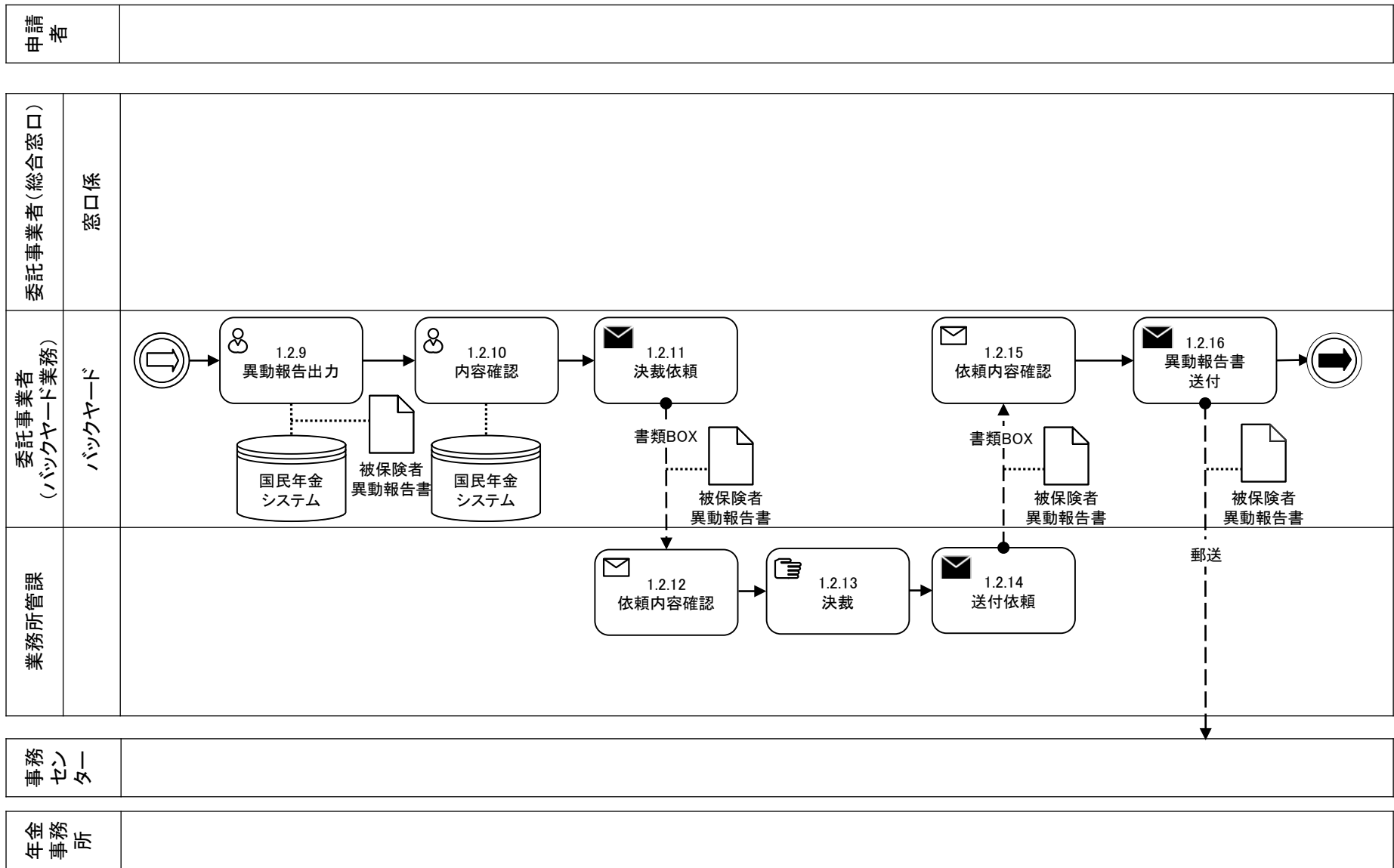
1. 国民年金

1.2 資格喪失 (1/3)



1. 国民年金

1.2 資格喪失 (2/3)



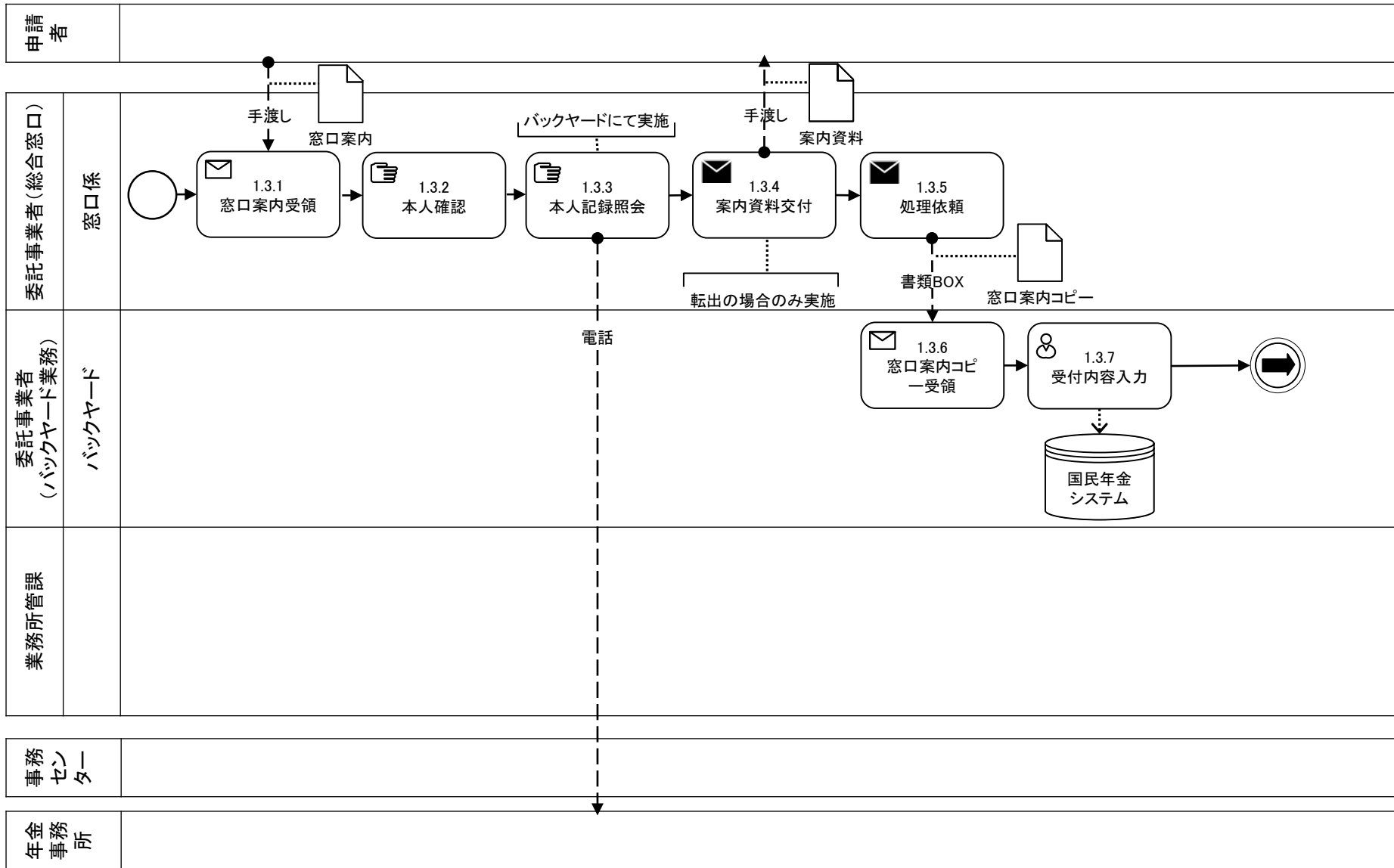
1. 国民年金

1.2 資格喪失 (3/3)

申請者		
委託事業者(総合窓口)	窓口係	
委託事業者 (バックヤード業務)	バックヤード	
業務所管課		
事務センター		
年金事務所		

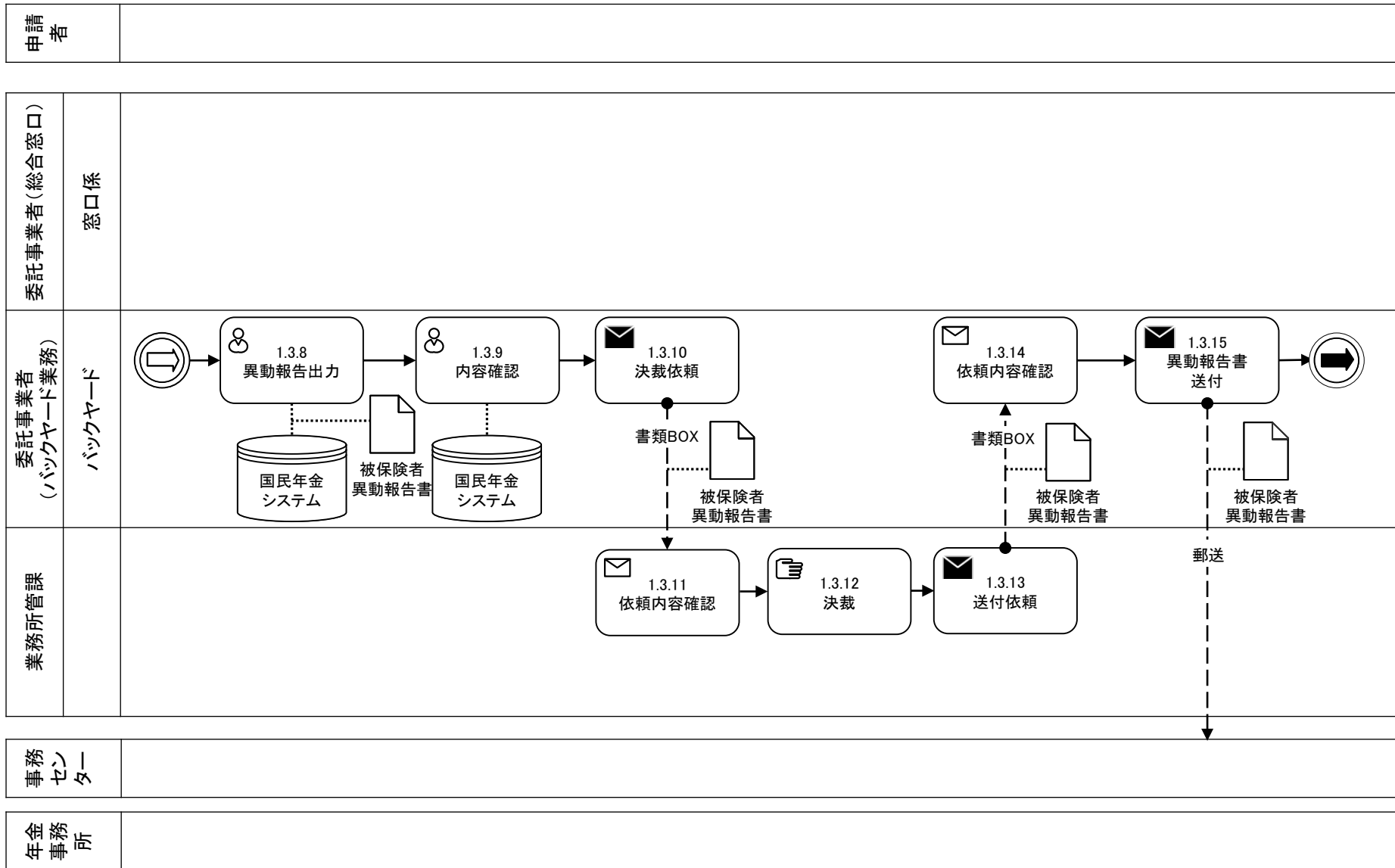
1. 国民年金

1.3 住所等の変更 (1/3)



1. 国民年金

1.3 住所等の変更 (2/3)







1. 国民年金

1.3 住所等の変更 (3/3)








申請者		
委託事業者(総合窓口)	窓口係	
委託事業者 (バックヤード業務)	バックヤード	<pre> graph LR Start(()) --> 1316[1.3.16 処理結果一覧表受領] 1316 --> 1317[1.3.17 処理結果確認] 1317 --> End(()) Doc[処理結果一覧表] -.-> 1316 System[(国民年金システム)] -.-> 1317 </pre>
業務所管課		<p>郵送</p>
事務センター		
年金事務所		

BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

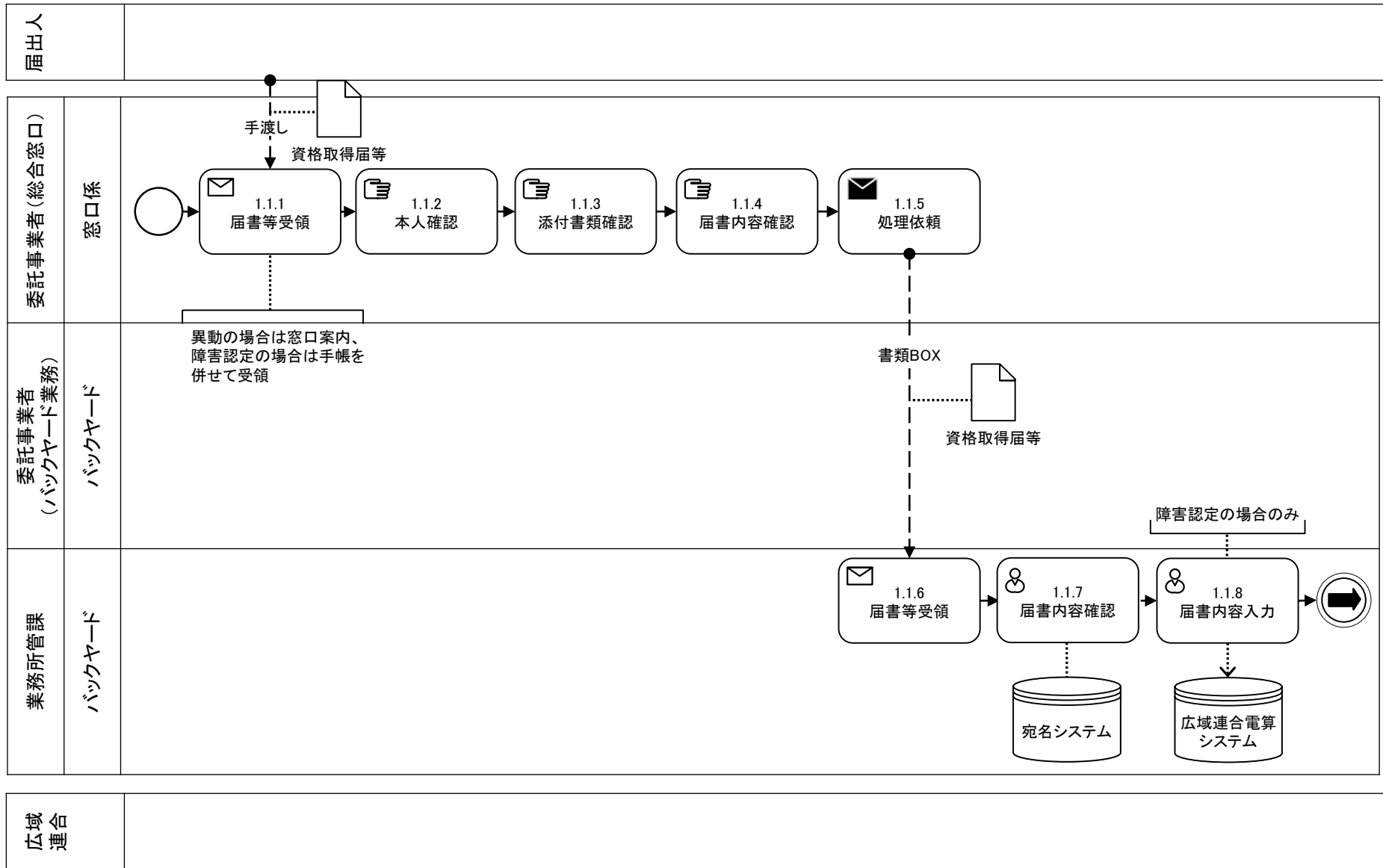
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

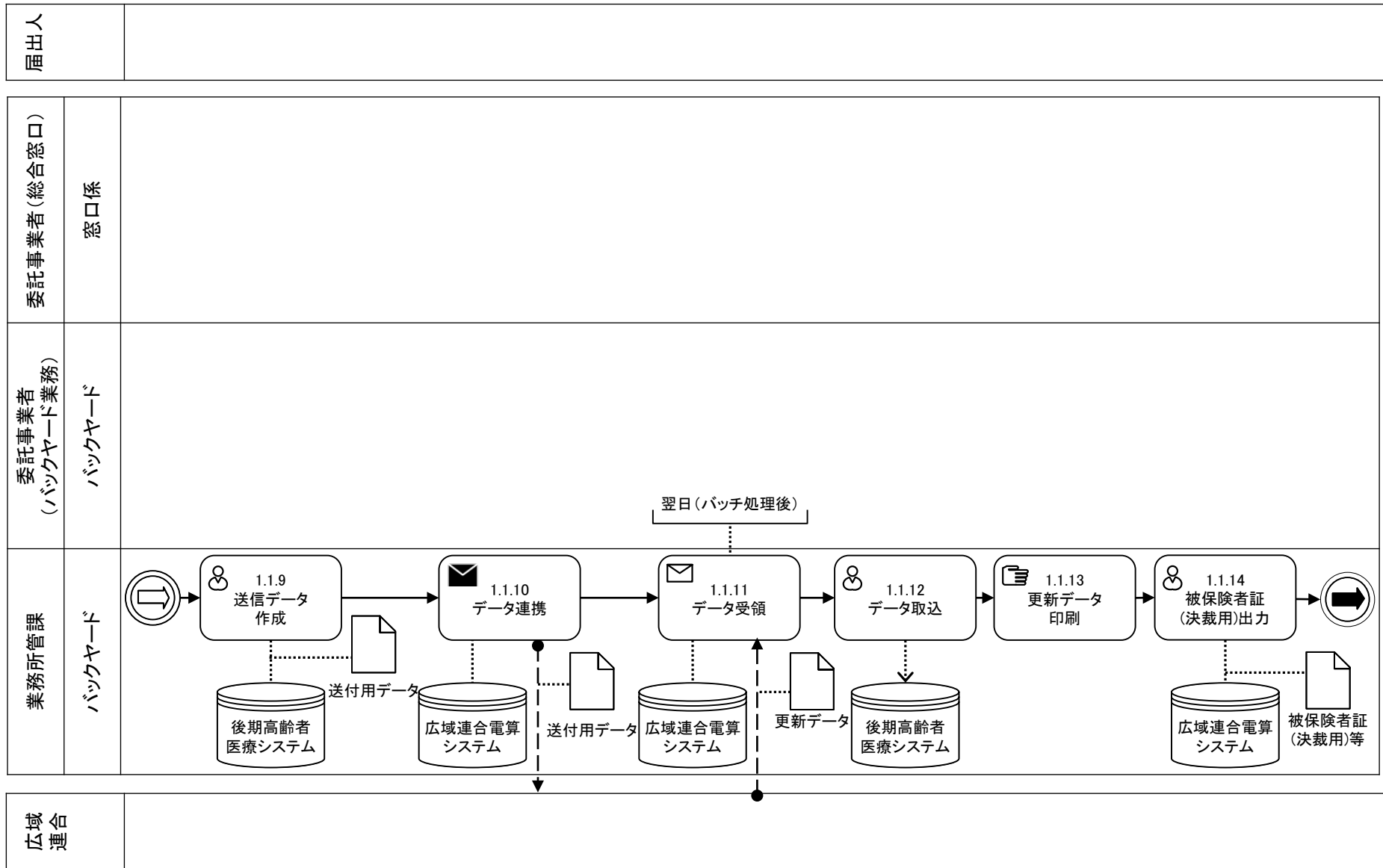
1.後期高齢者医療制度

1.1 資格取得(転入・障害認定) (1/3)



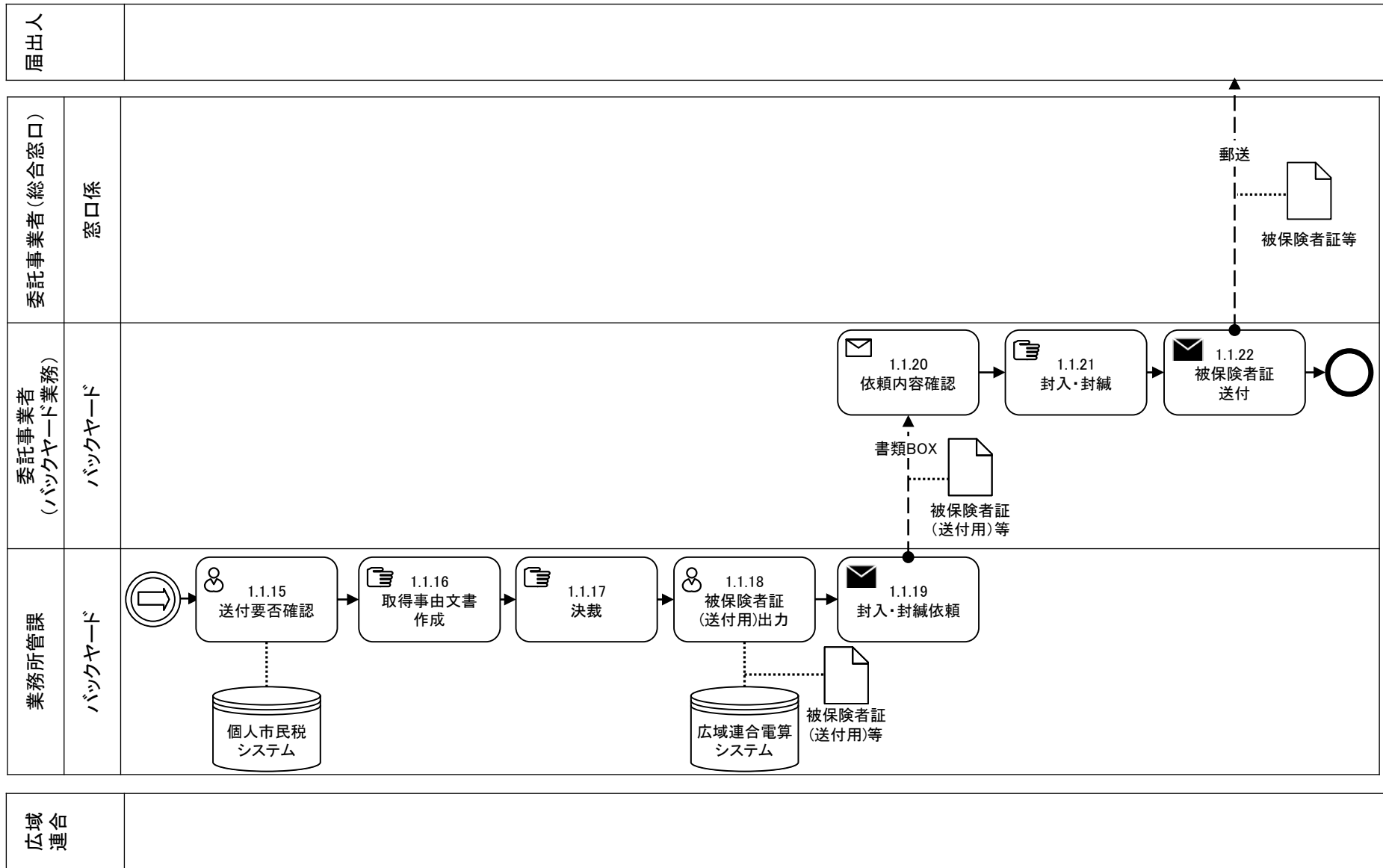
1.後期高齢者医療制度

1.1 資格取得(転入・障害認定) (2/3)



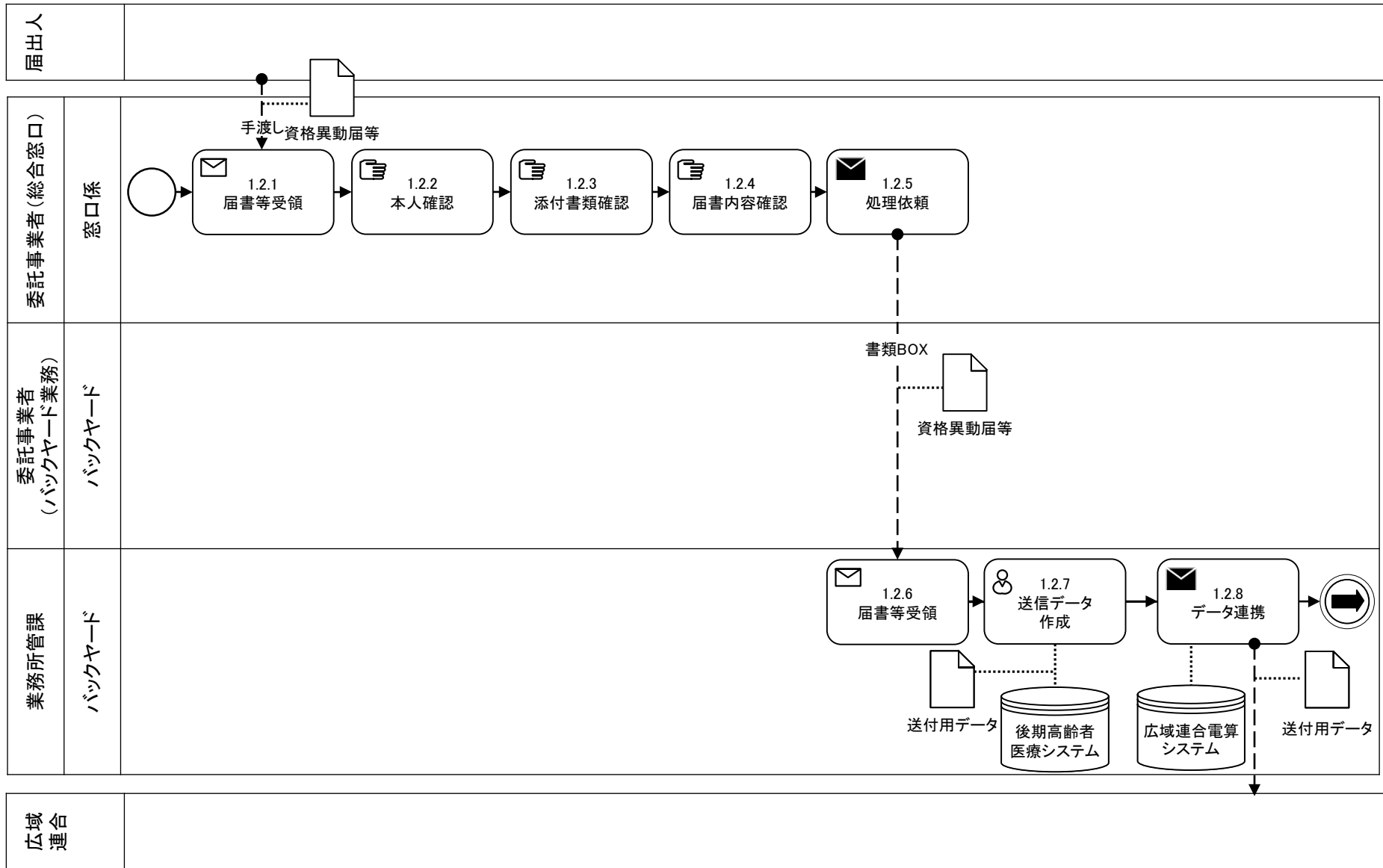
1.後期高齢者医療制度

1.1 資格取得(転入・障害認定) (3/3)



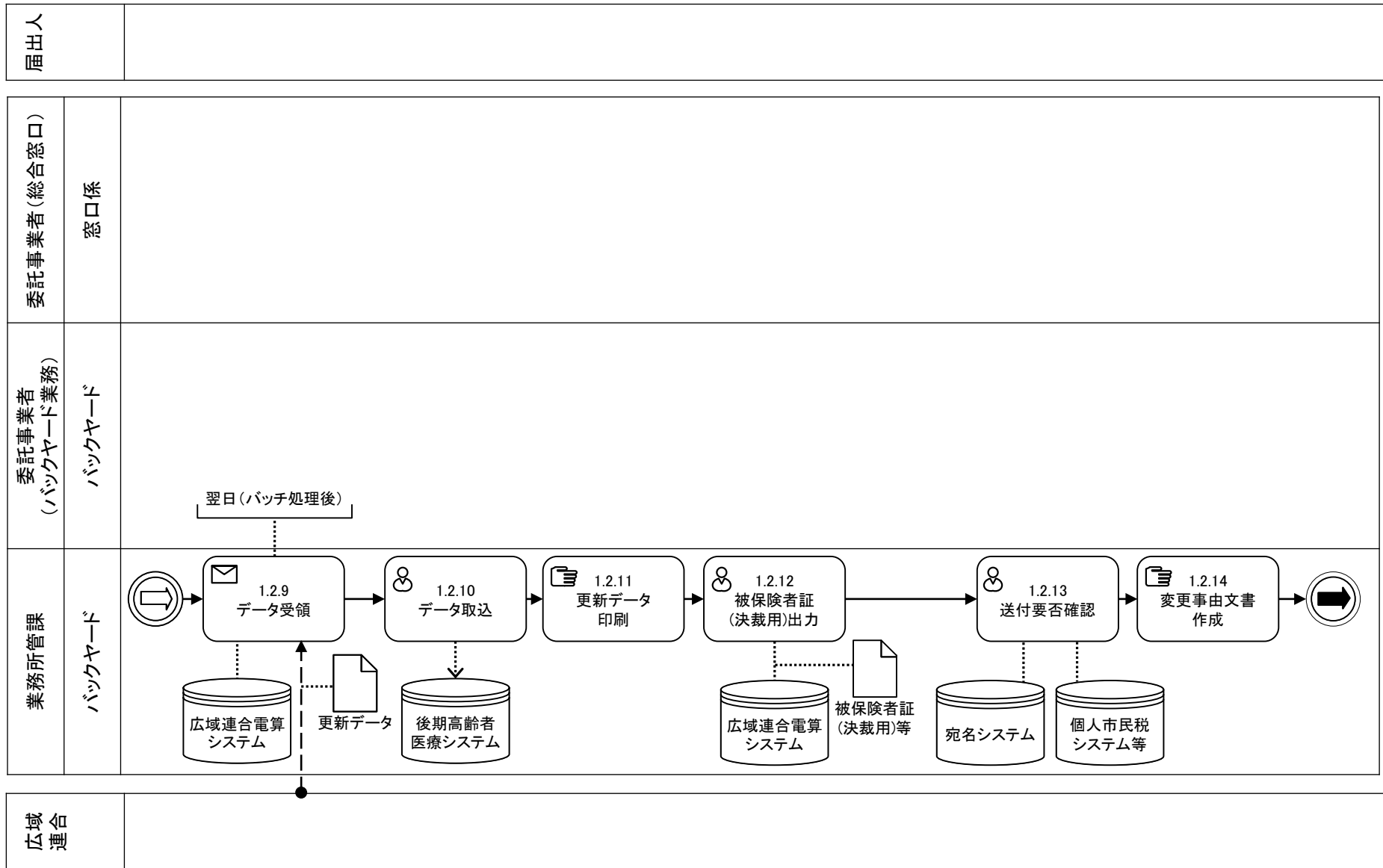
1.後期高齢者医療制度

1.2 資格変更(転居・所得額変更) (1/3)



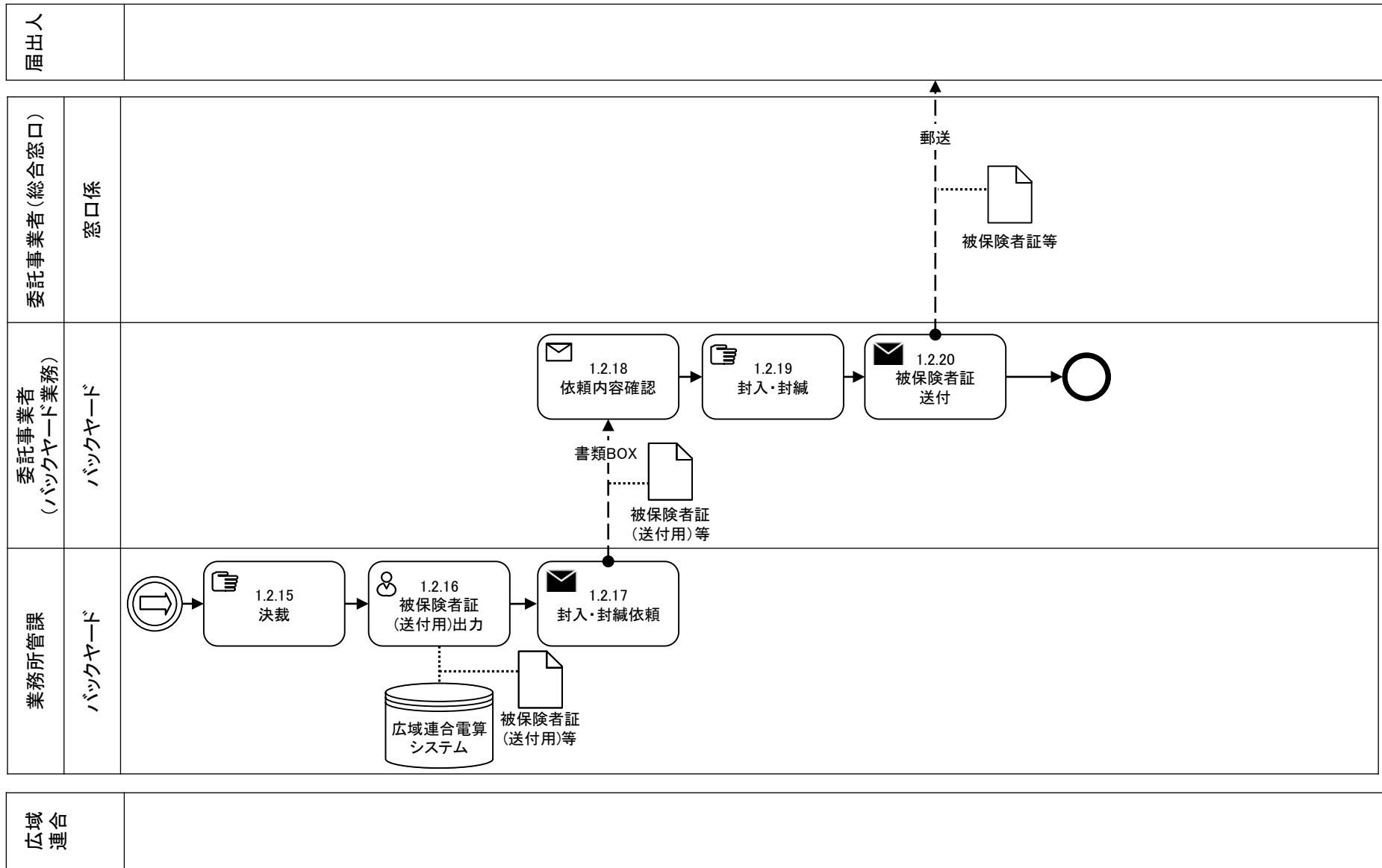
1.後期高齢者医療制度

1.2 資格変更(転居・所得額変更) (2/3)



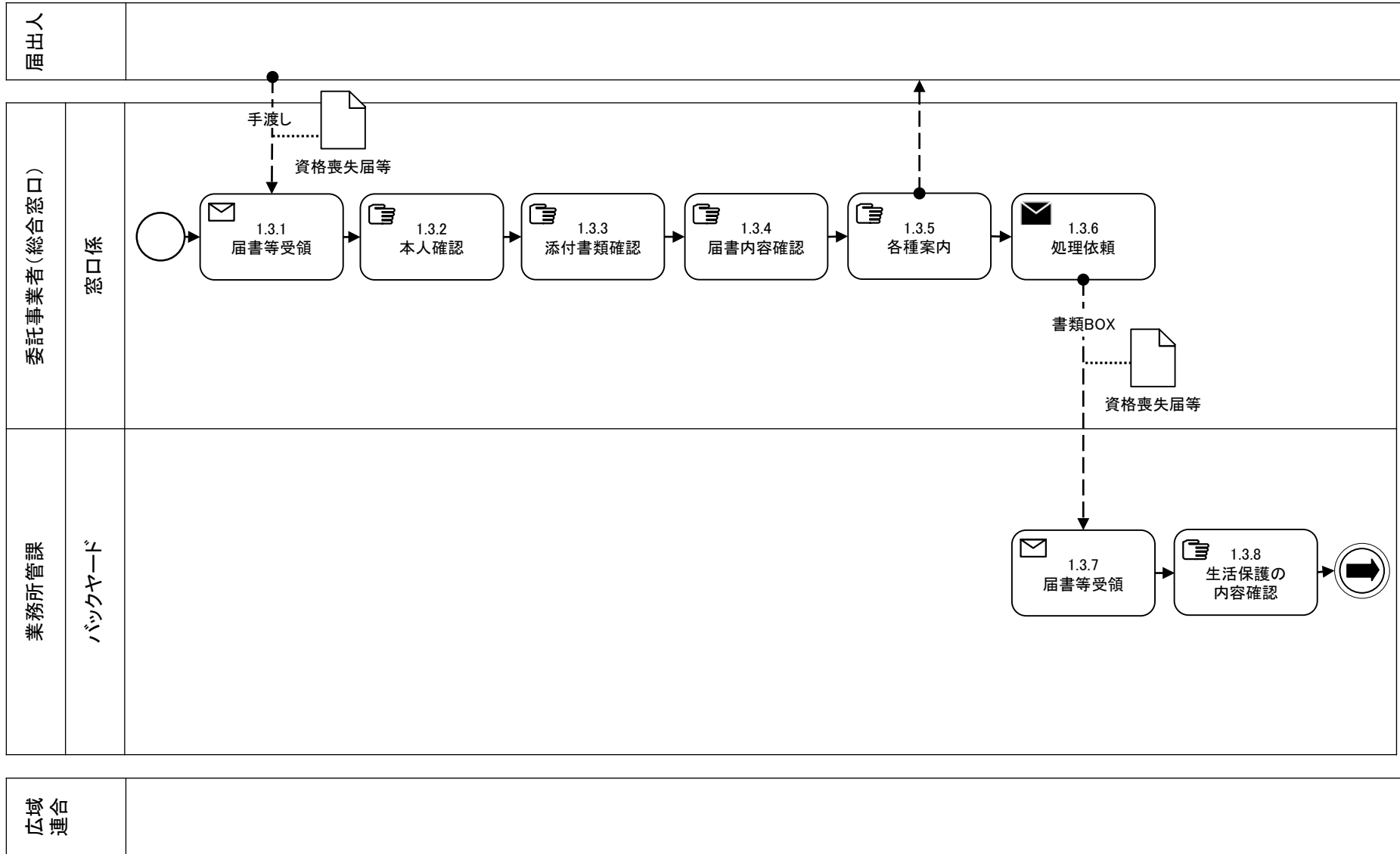
1.後期高齢者医療制度

1.2 資格変更(転居・所得額変更) (3/3)



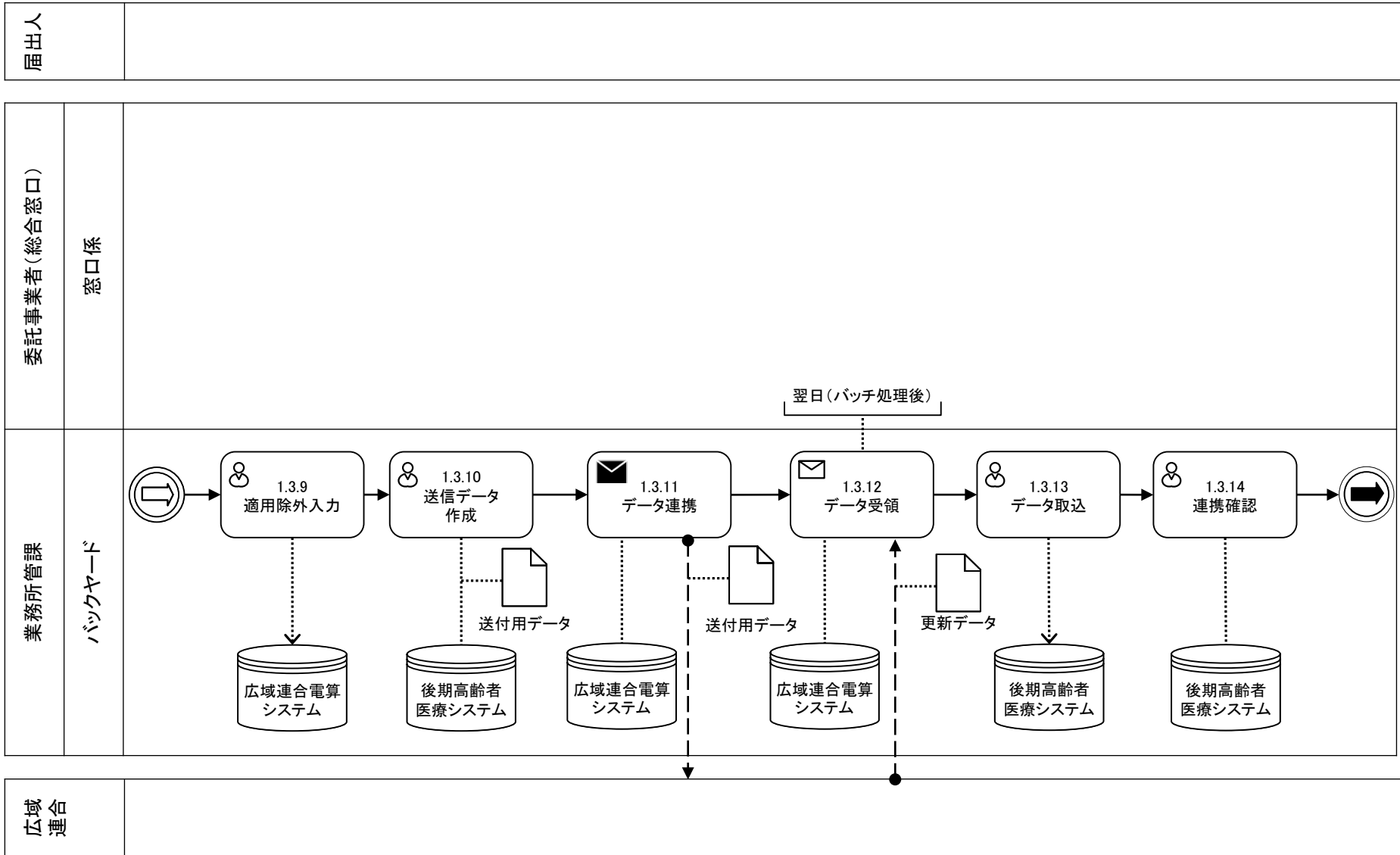
1.後期高齢者医療制度

1.3 資格喪失(死亡・転出・生活保護開始) (1/3)



1.後期高齢者医療制度

1.3 資格喪失(死亡・転出・生活保護開始) (2/3)



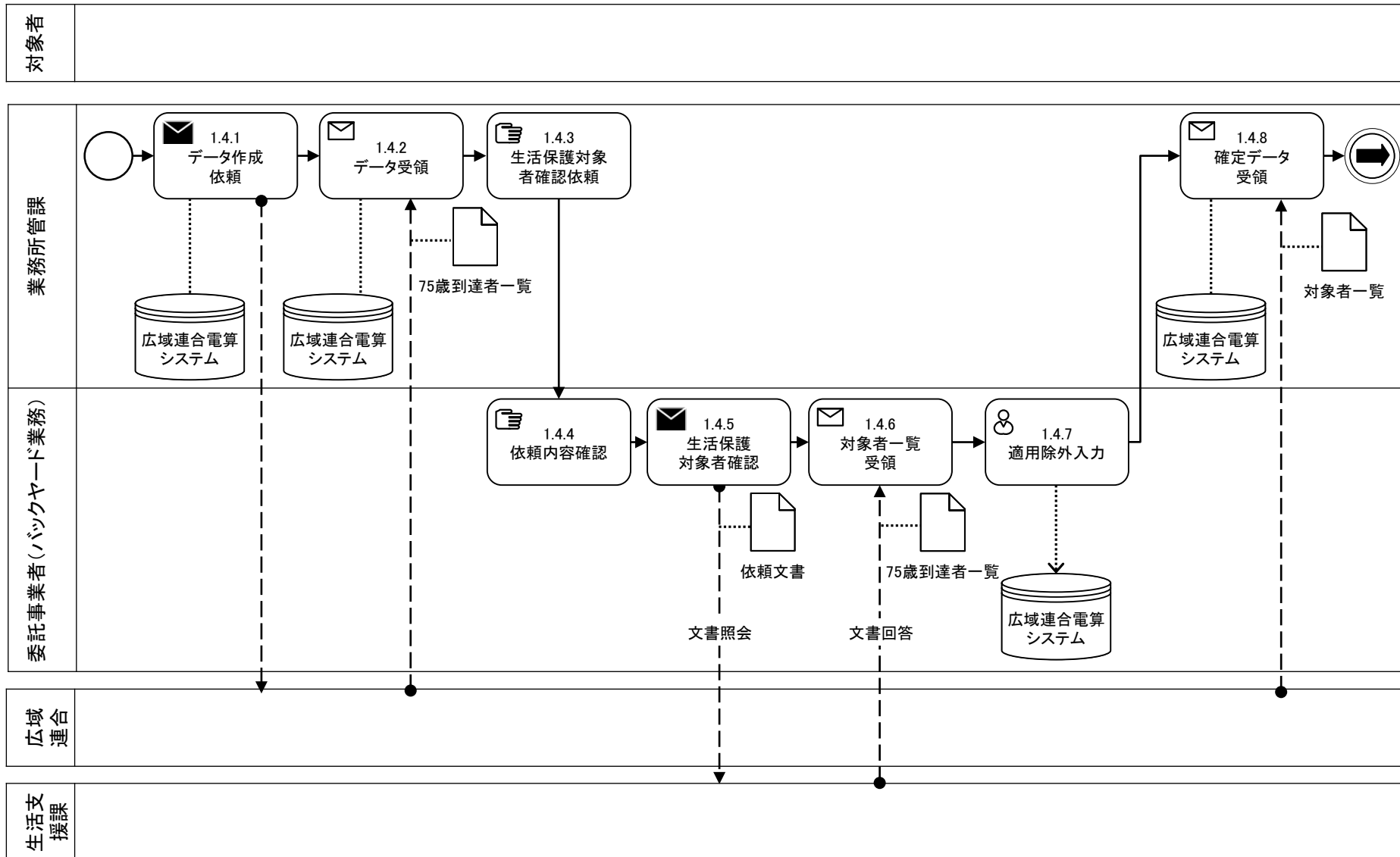
1.後期高齢者医療制度

1.3 資格喪失(死亡・転出・生活保護開始) (3/3)

届出人		
委託事業者(総合窓口)	窓口係	
業務所管課	バックヤード	<pre> graph LR Start(()) --> B1315[1.3.15 一覧表等(決裁用)出力] B1315 -.-> B1316[1.3.16 決裁] B1316 --> End(()) B1315 -.-> DB[(広域連合電算システム)] DB -.-> F1[一覧表等] </pre>
広域連合		

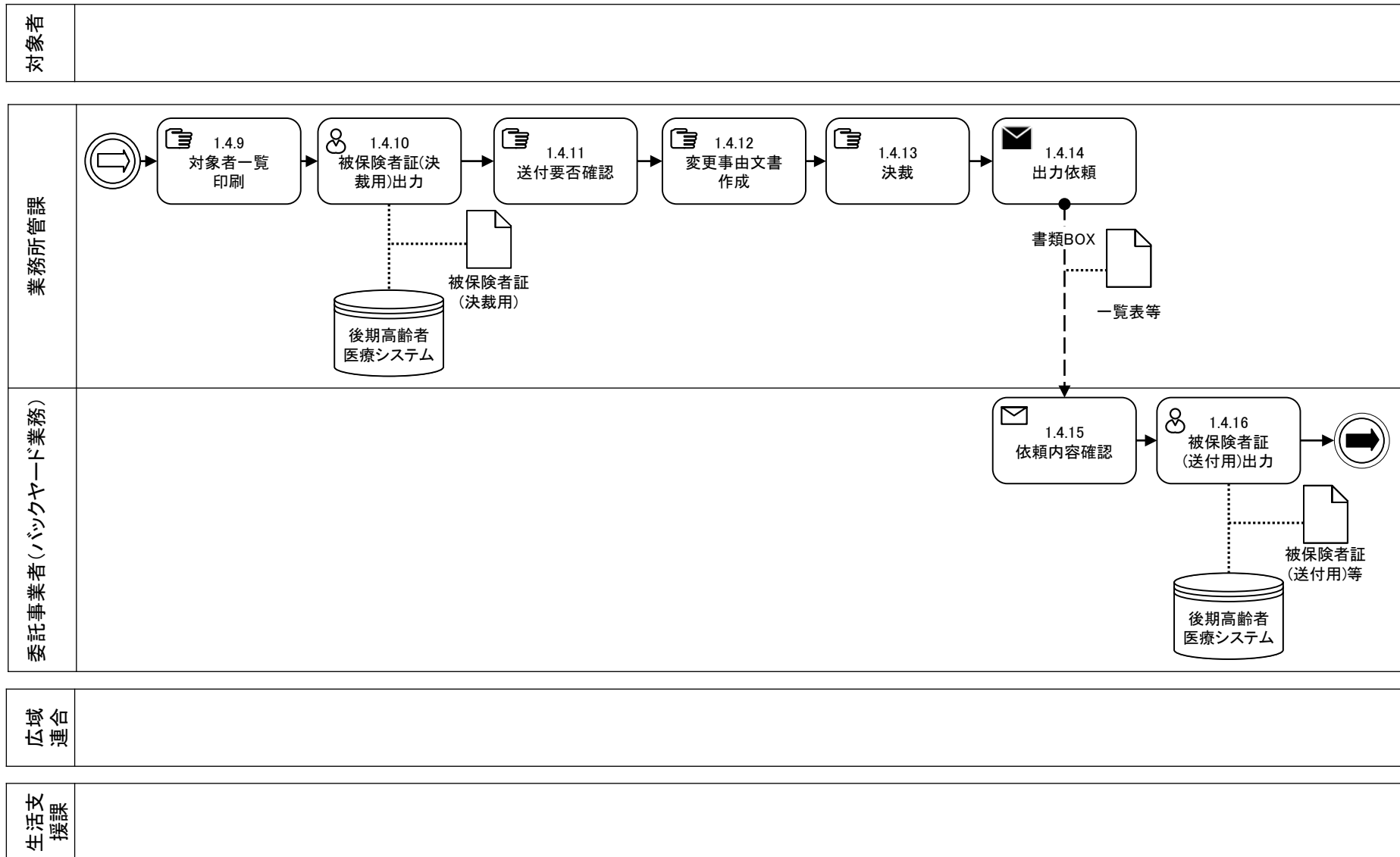
1.後期高齢者医療制度

1.4 被保険者証交付(満75歳到達・届出無交付) (1/3)



1.後期高齢者医療制度

1.4 被保険者証交付(満75歳到達・届出無交付) (2/3)



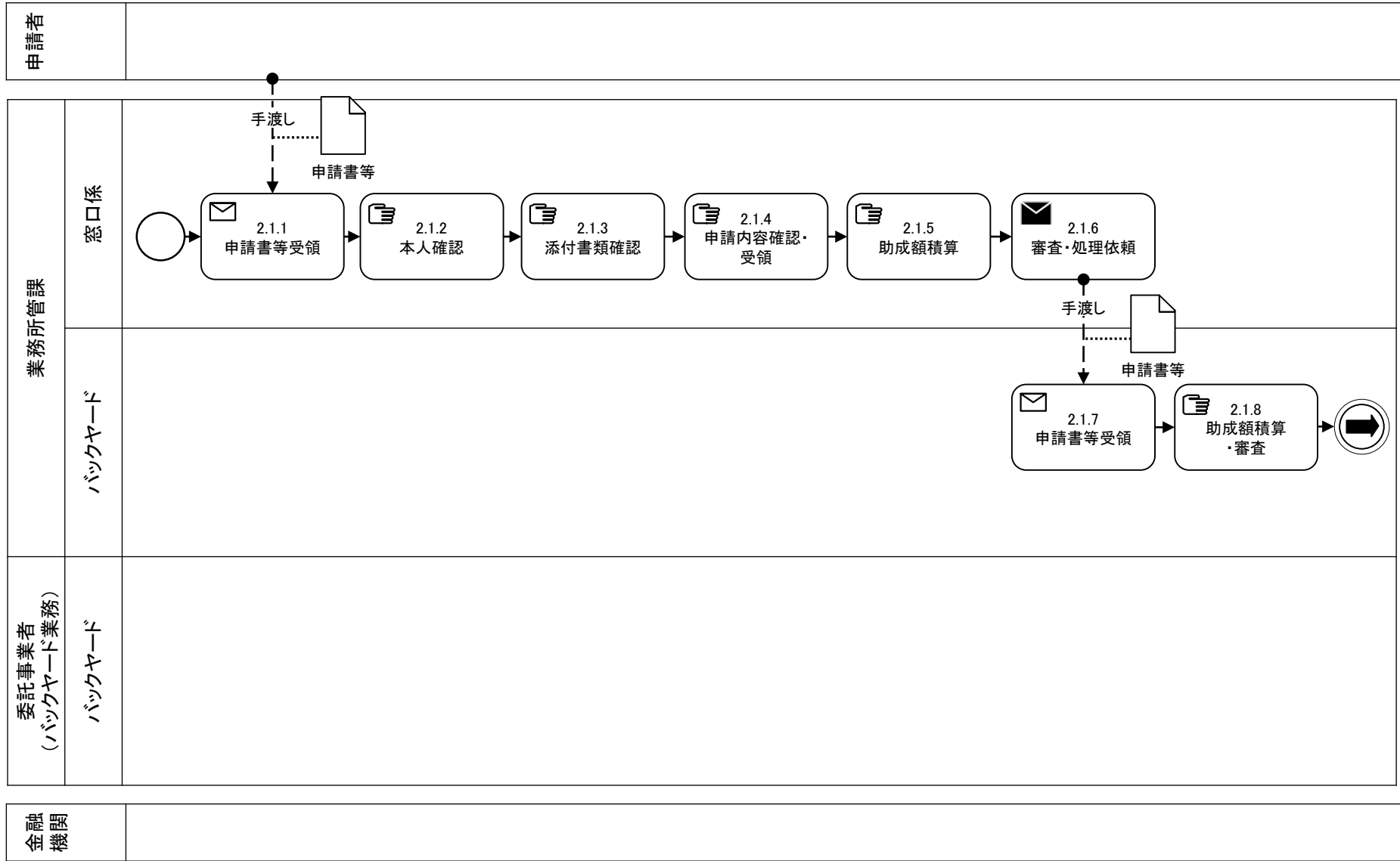
1.後期高齢者医療制度

1.4 被保険者証交付(満75歳到達・届出無交付) (3/3)

対象者	
業務所管課	
委託事業者(バックヤード業務)	
広域 連合	
生活支 援課	

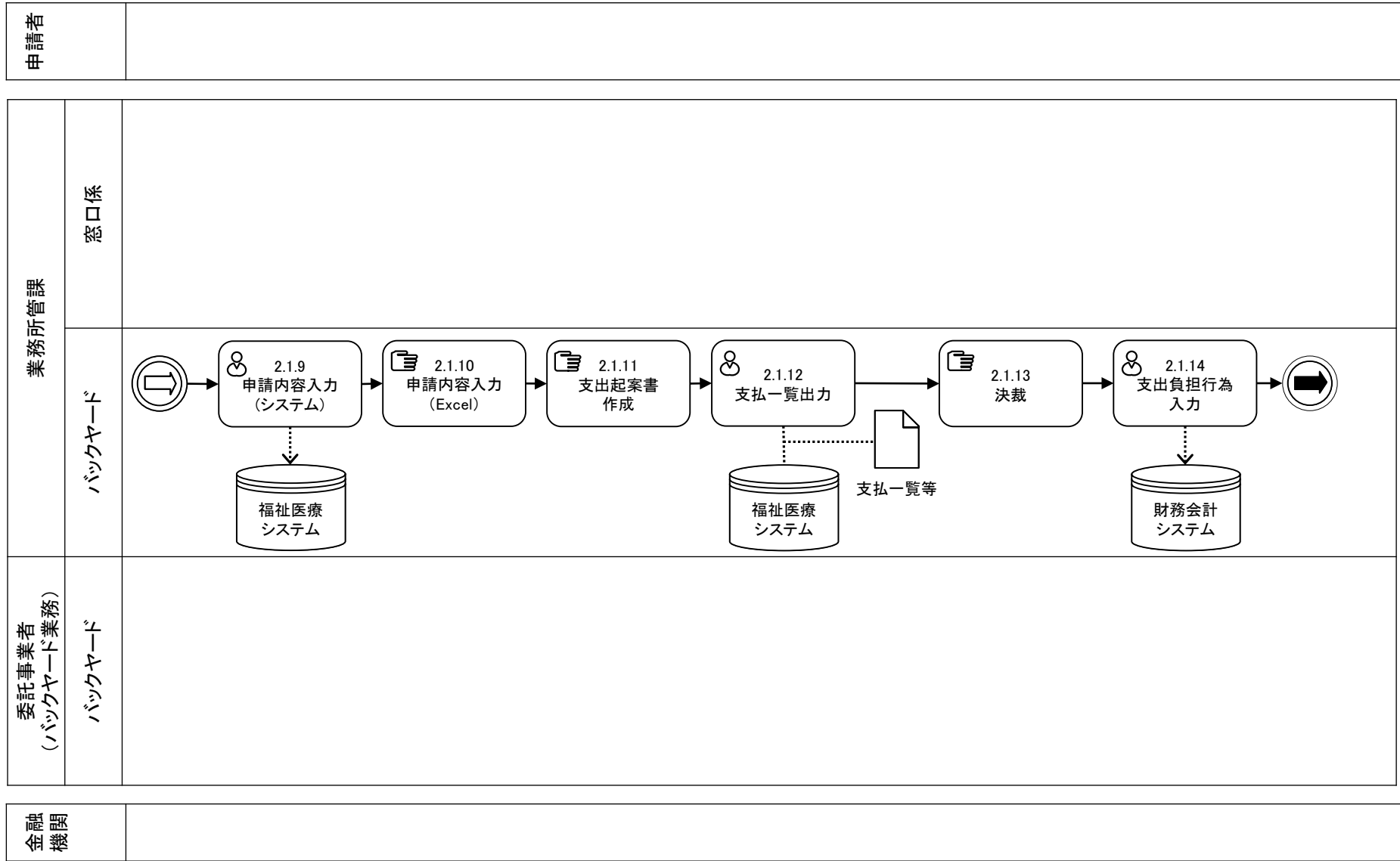
2. 医療費助成申請

2.1 医療費助成申請 (1/4)



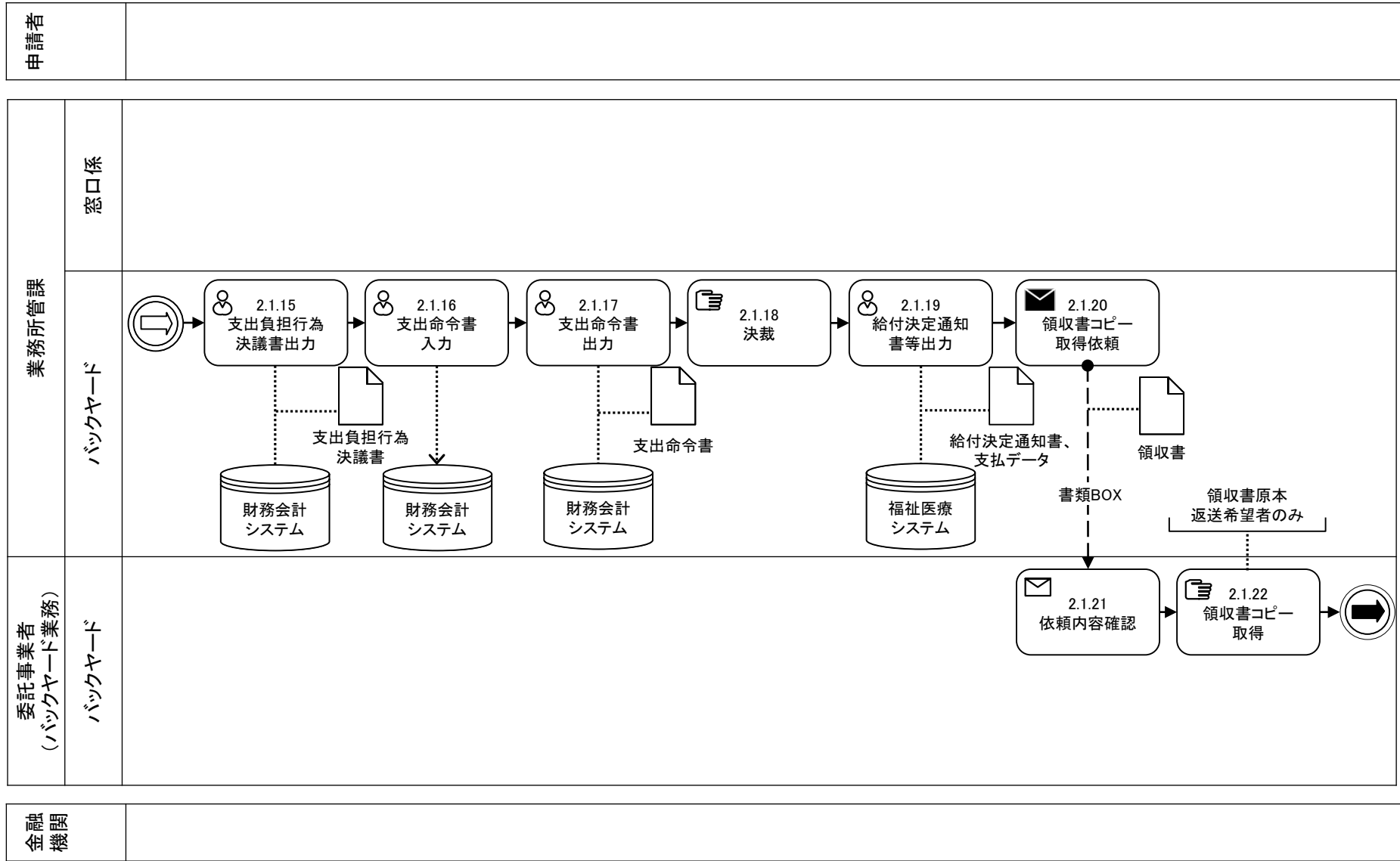
2. 医療費助成申請

2.1 医療費助成申請 (2/4)



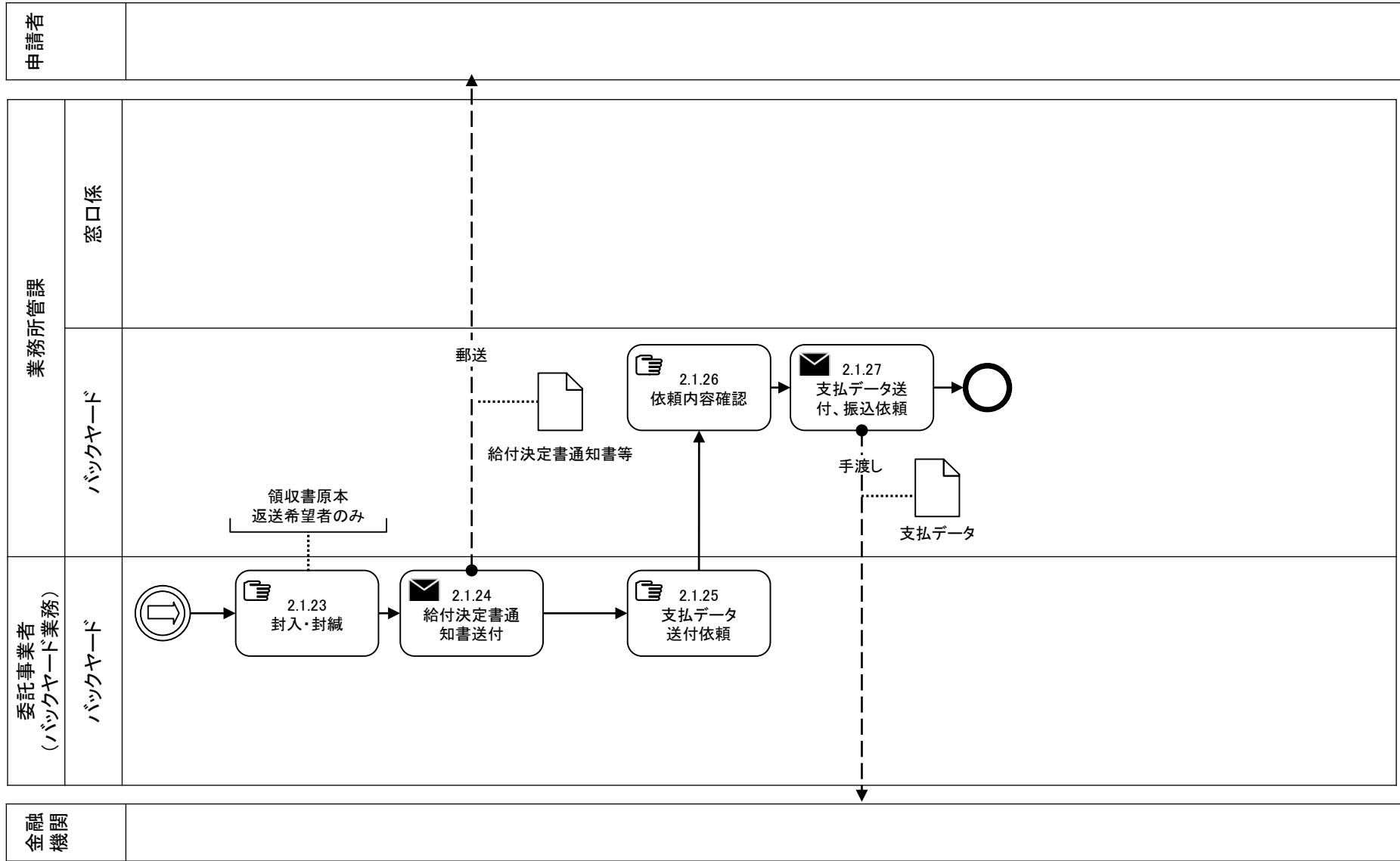
2. 医療費助成申請

2.1 医療費助成申請 (3/4)



2. 医療費助成申請

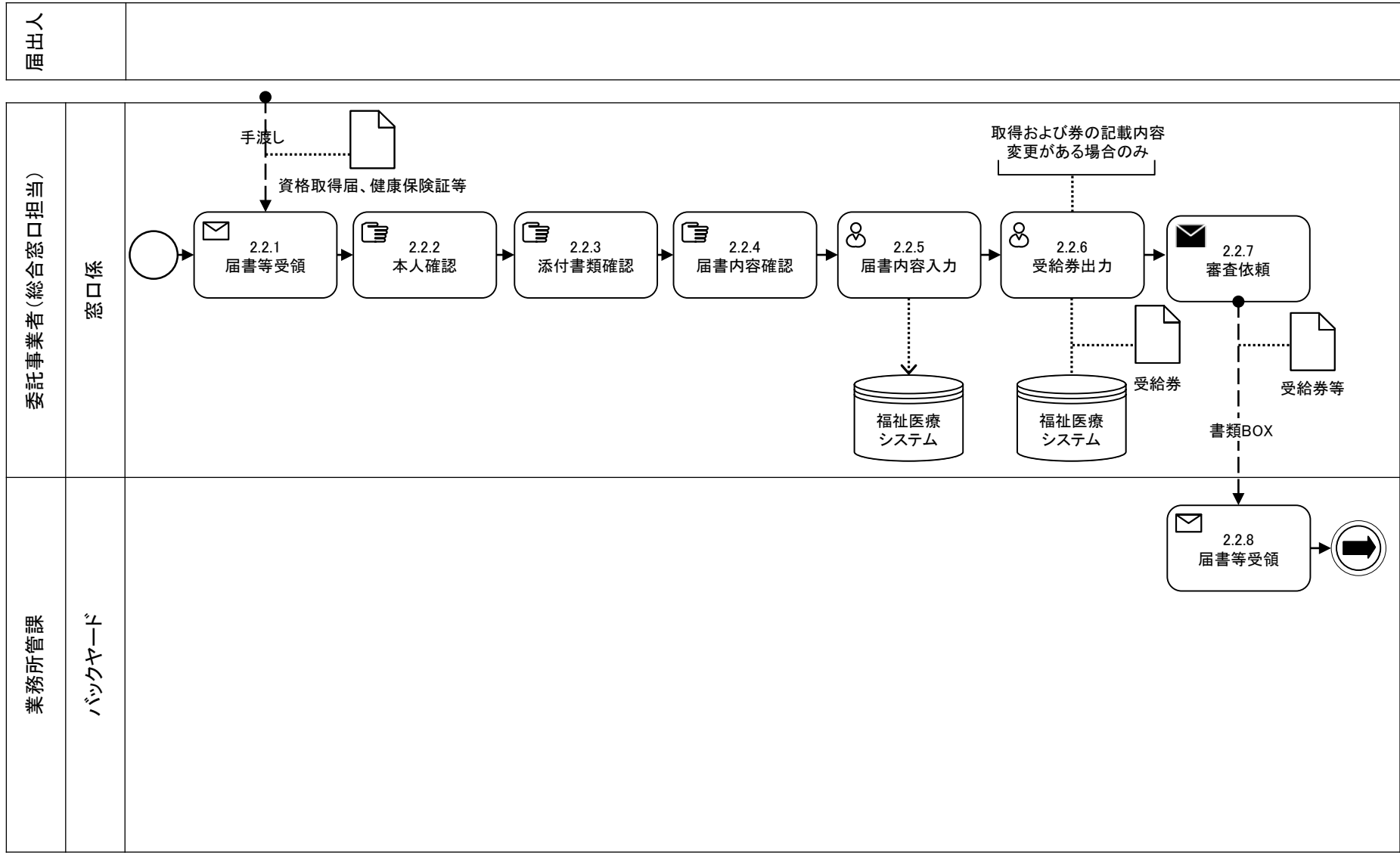
2.1 医療費助成申請 (4/4)



2. 医療費助成申請

2.2 医療費助成資格（取得・変更・喪失）

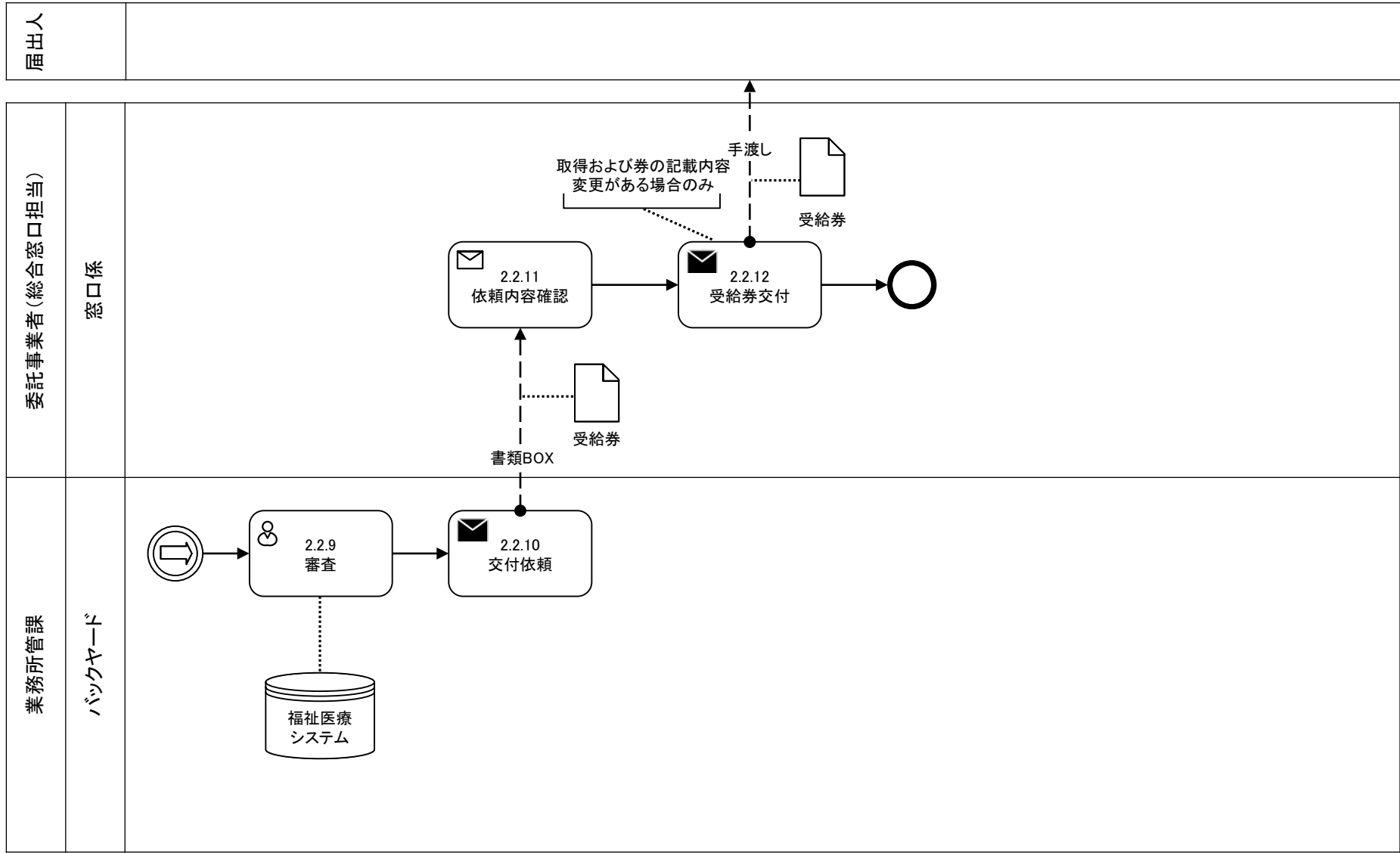
（乳幼児、小学1～3年生の取得、全制度の変更・喪失）（1/2）



2. 医療費助成申請

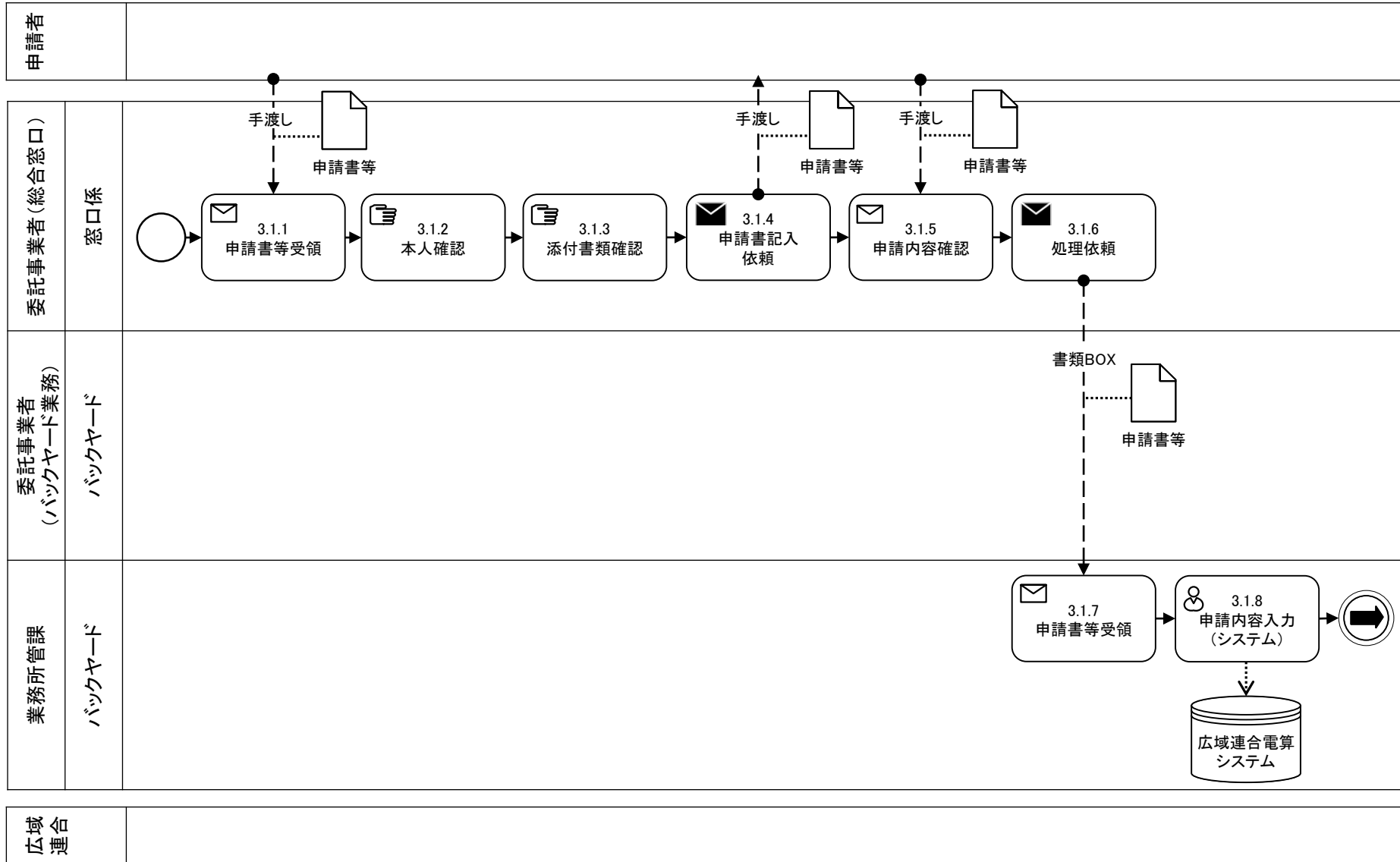
2.2 医療費助成資格（取得・変更・喪失）

（乳幼児、小学1～3年生の取得、全制度の変更・喪失）（2/2）



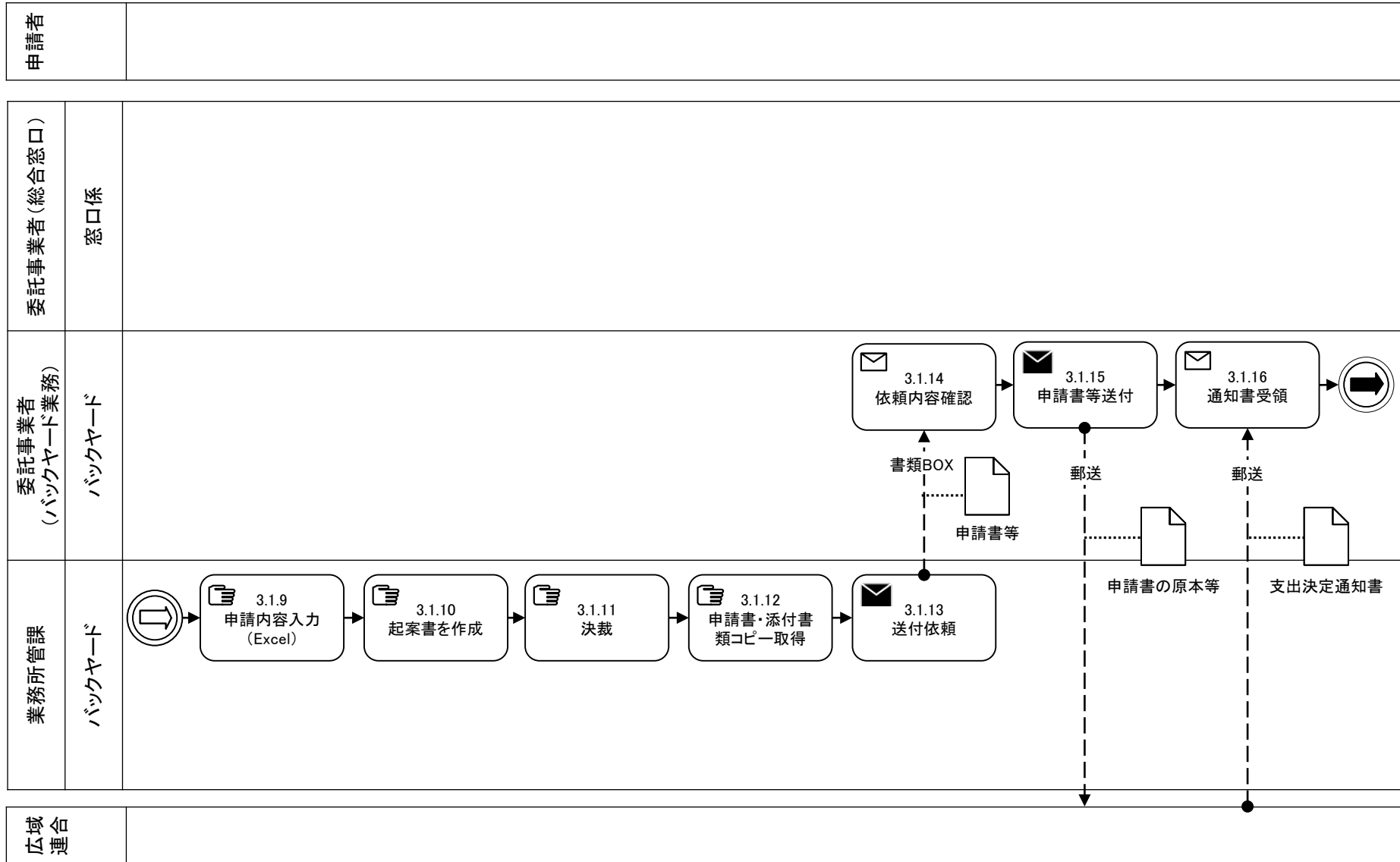
3. 後期高齢者医療保険の給付

3.1 後期高齢者医療保険の給付申請（葬祭費）（1/3）



3. 後期高齢者医療保険の給付

3.1 後期高齢者医療保険の給付申請（葬祭費）（2/3）



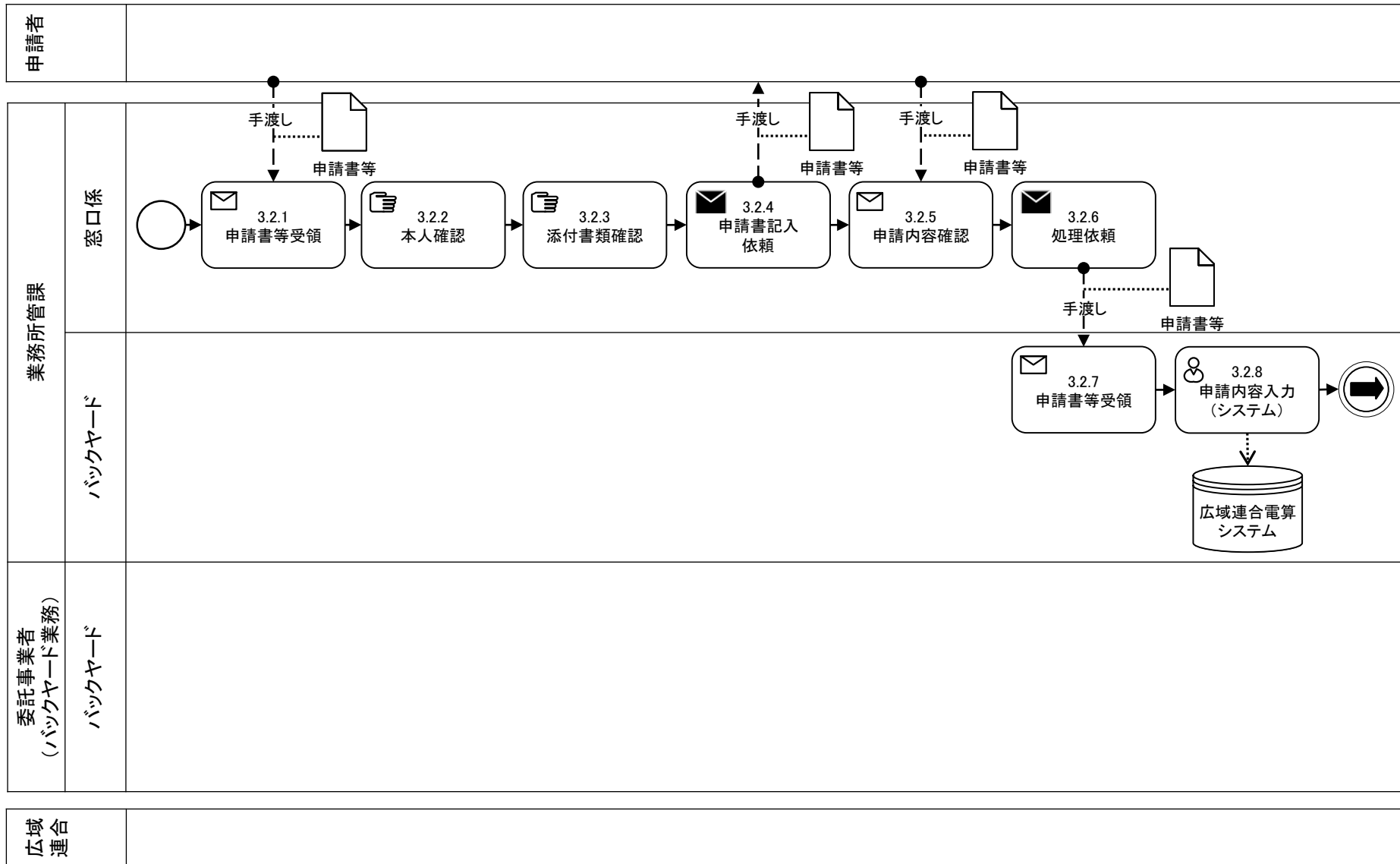
3. 後期高齢者医療保険の給付

3.1 後期高齢者医療保険の給付申請（葬祭費）（3/3）

申請者		
委託事業者（総合窓口）	窓口係	
委託事業者 （バックヤード業務）	バックヤード	<p>The diagram shows a process flow starting with a circular icon containing a document and an arrow. An arrow points to a rounded rectangular box labeled '3.1.17 封入・封緘' (Sealing and sealing). Another arrow points to a second rounded rectangular box labeled '3.1.18 通知書送付' (Notification letter delivery), which includes an envelope icon. A final arrow points to a circle. A dashed arrow labeled '郵送' (Postal delivery) points from the '3.1.18' box to a document icon labeled '通知書' (Notification letter) in the '窓口係' section above.</p>
業務所管課	バックヤード	
広域 連合		

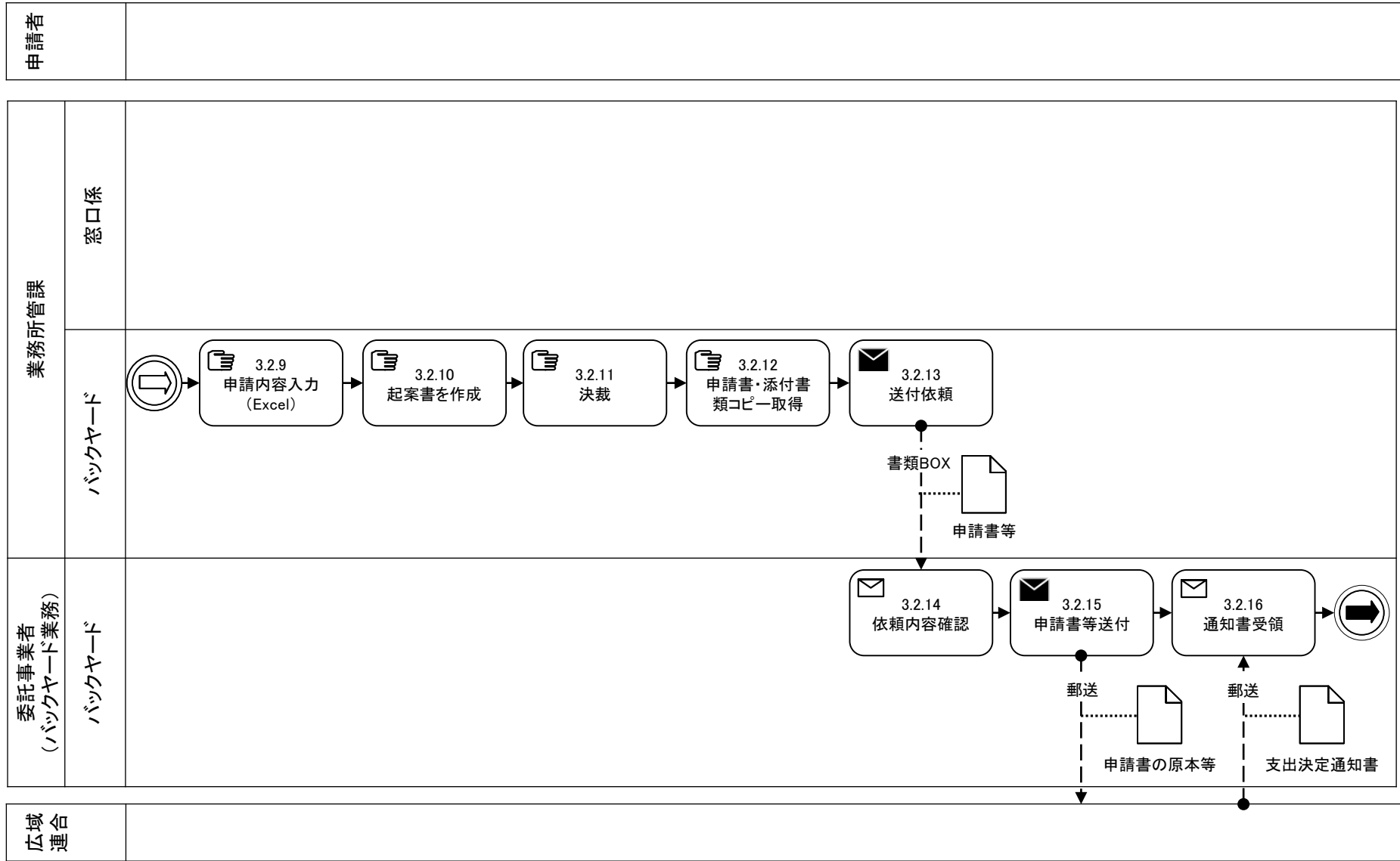
3. 後期高齢者医療保険の給付

3.2 後期高齢者医療保険の給付申請（1/3）（高額療養費、高額介護合算療養費、療養費）



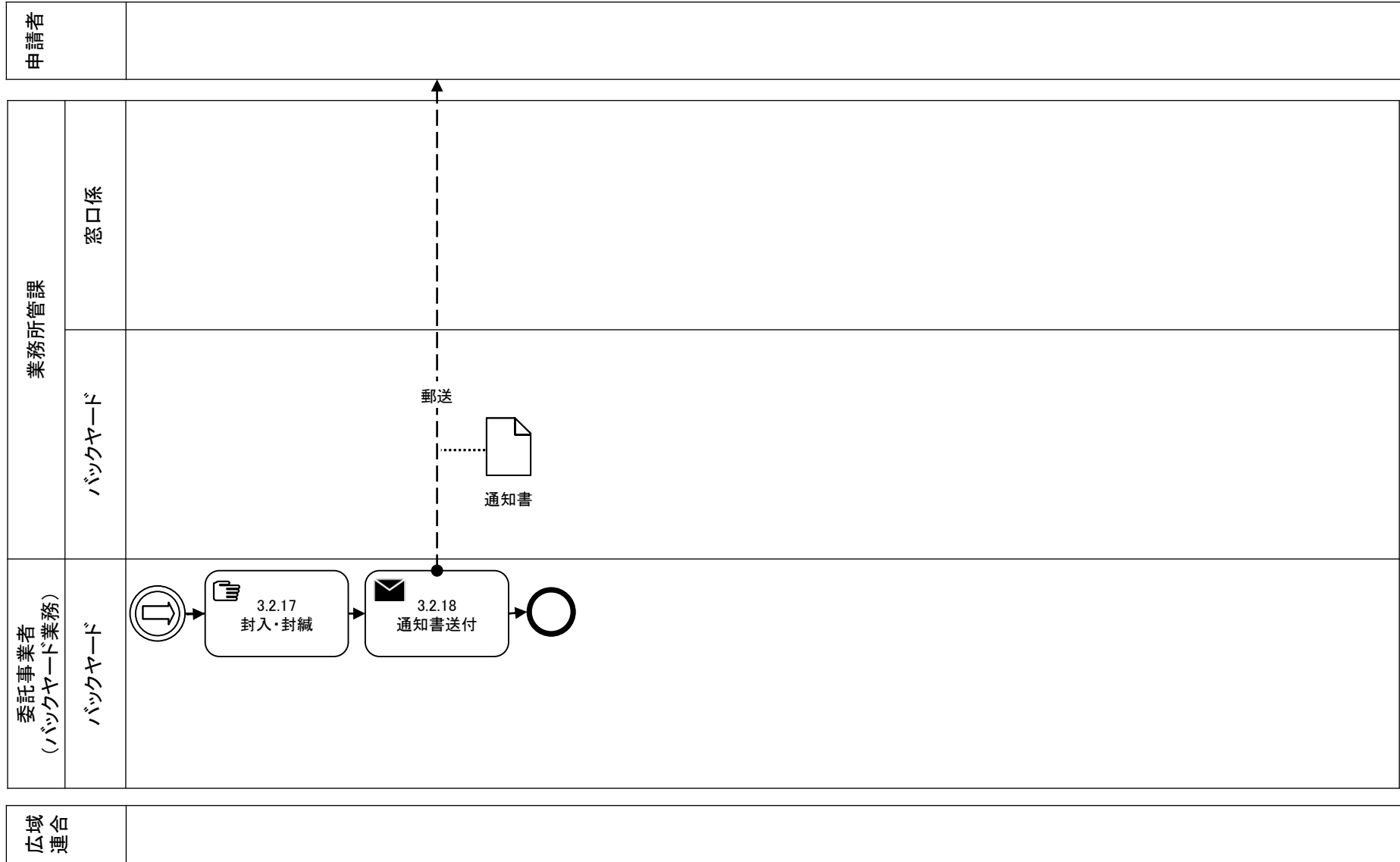
3. 後期高齢者医療保険の給付

3.2 後期高齢者医療保険の給付申請（2/3）（高額療養費、高額介護合算療養費、療養費）







3. 後期高齢者医療保険の給付

3.2 後期高齢者医療保険の給付申請（3/3）（高額療養費、高額介護合算療養費、療養費）










BPMN表記 凡例








《開始・終了・中断》

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

《作業》

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

《他パーツ》

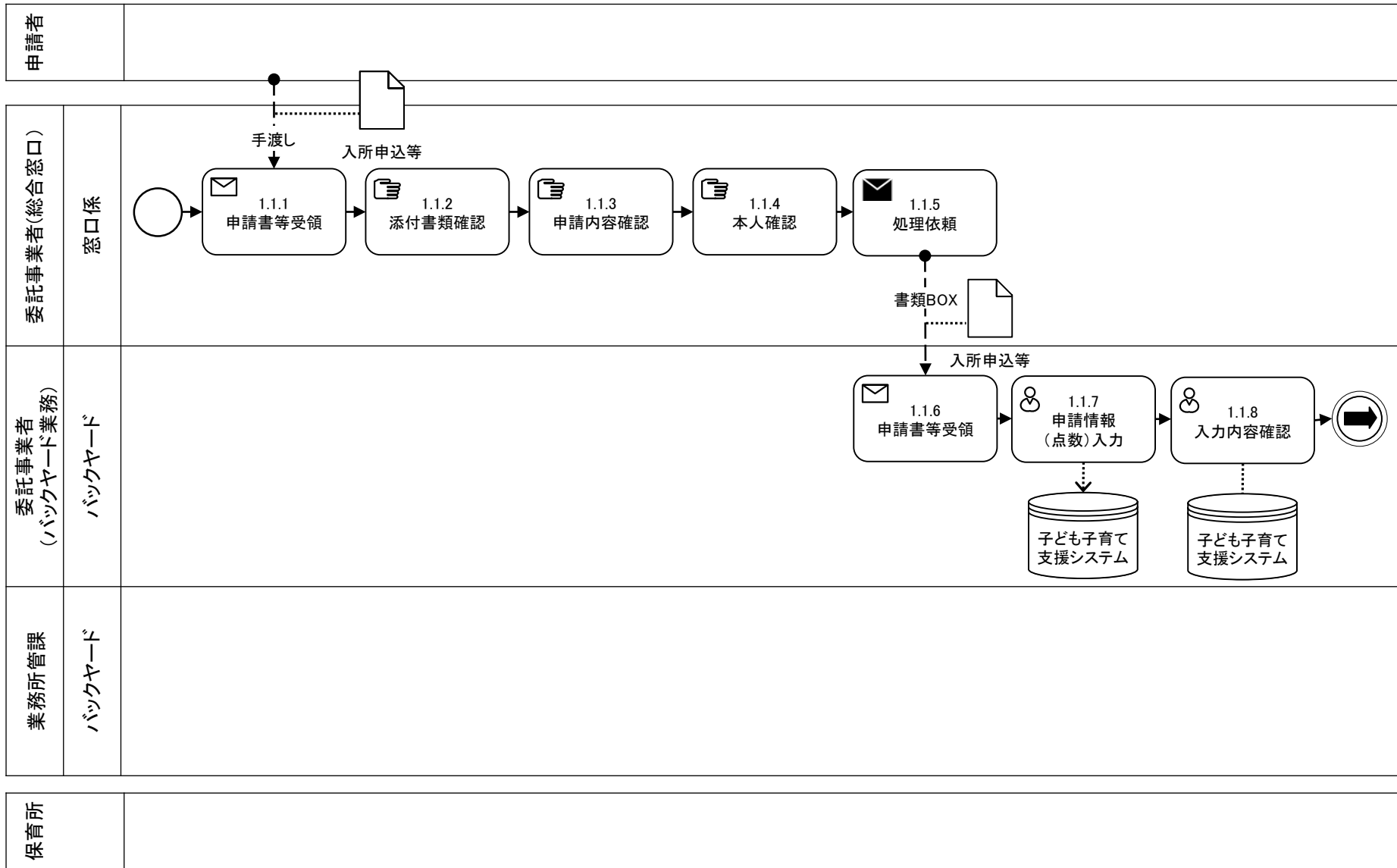
-  当該事務に関わる関係者(組織・人)を表します。
-  事務(業務フロー)の流れを表します。
-  メッセージ(口頭、文書、メール等)のやりとりがあることを表します。
-  情報群や注釈との関連があることを表します。
-  事務(業務フロー)の分岐を表します。
-  当該事務上で発生する帳票を表します。
-  情報システムなどの蓄積された情報群を表します。

※ 出典

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

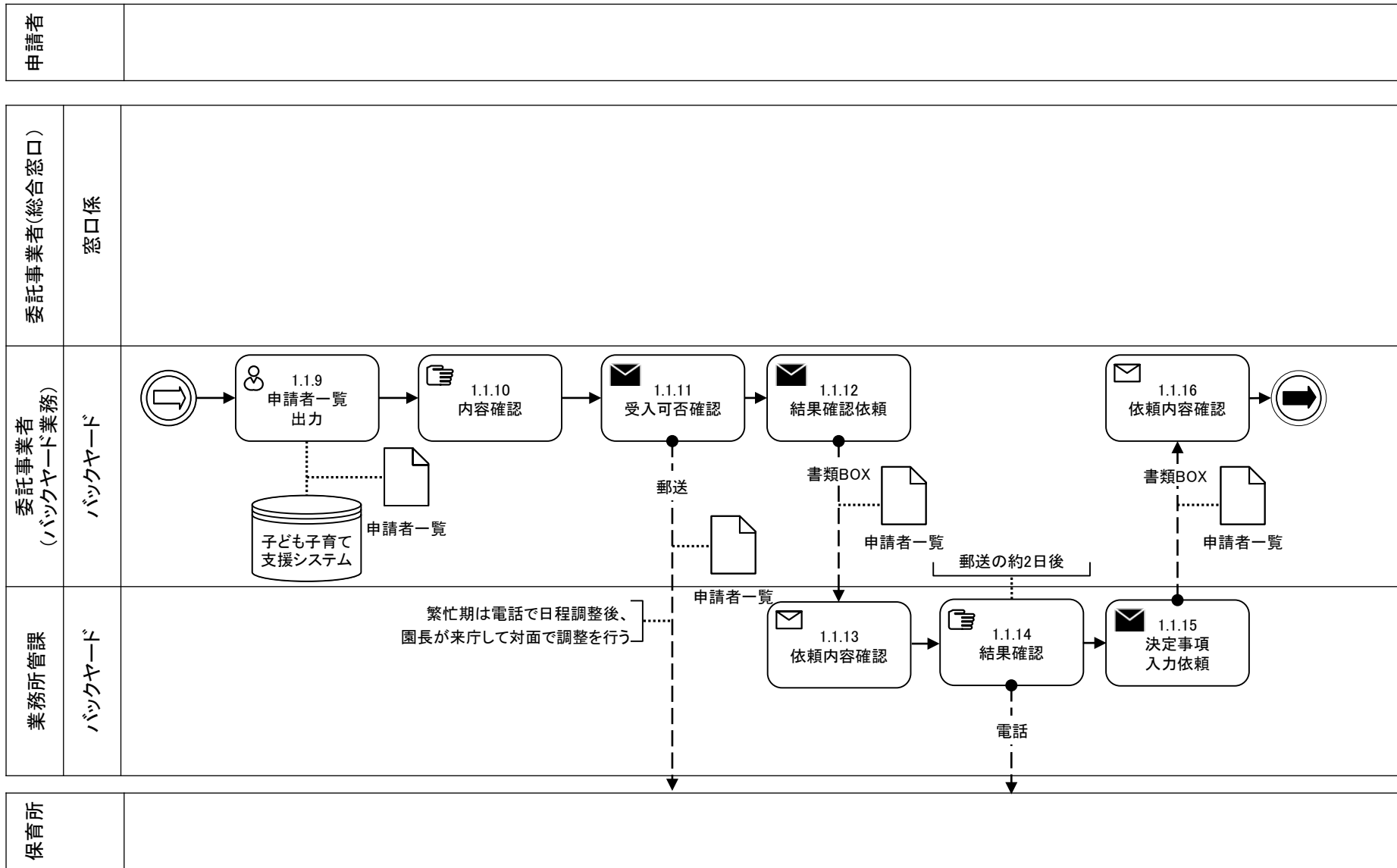
1. 保育所入所申込

1.1 支給認定申請兼保育所入所申込 (1/4)



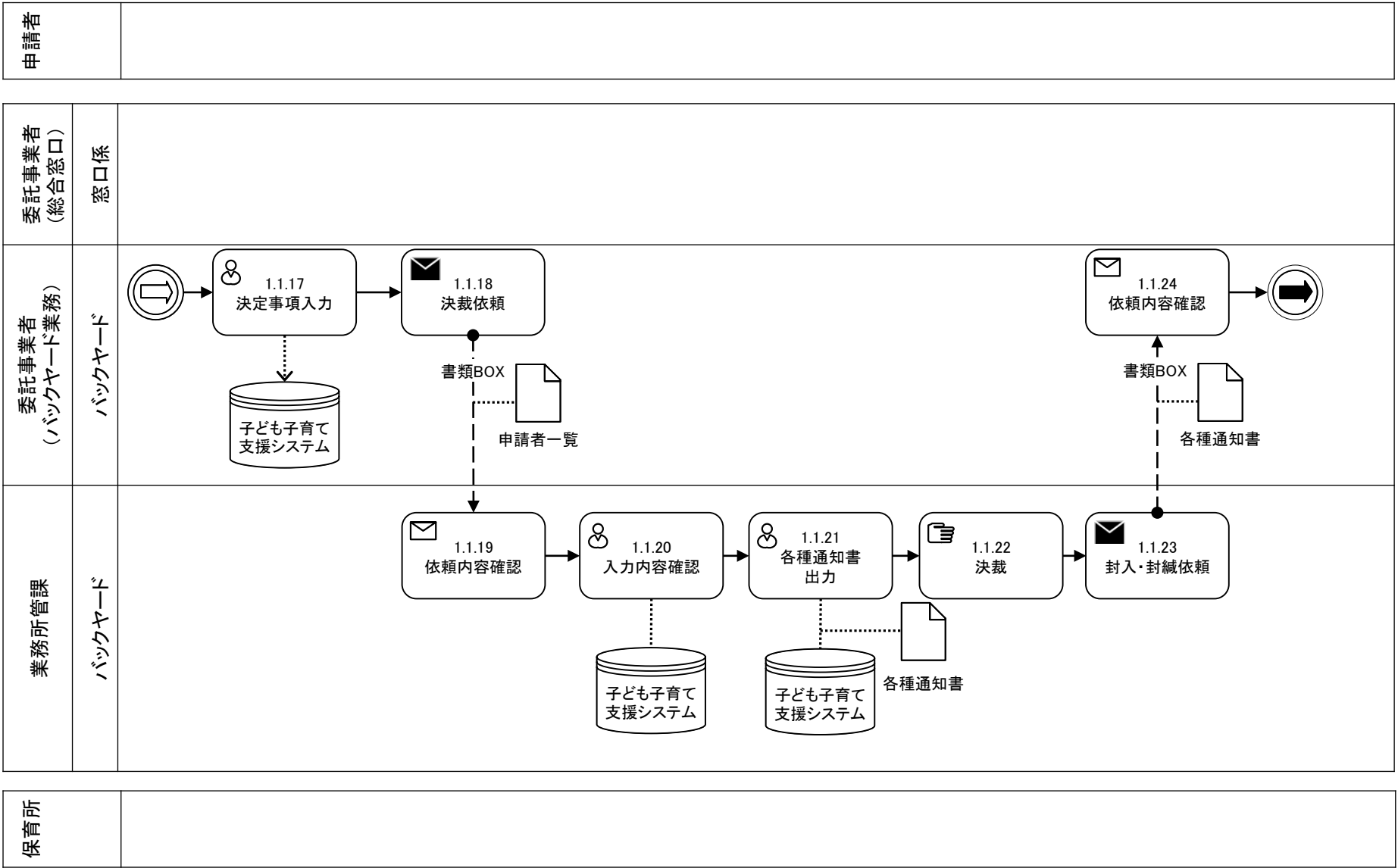
1. 保育所入所申込

1.1 支給認定申請兼保育所入所申込 (2/4)



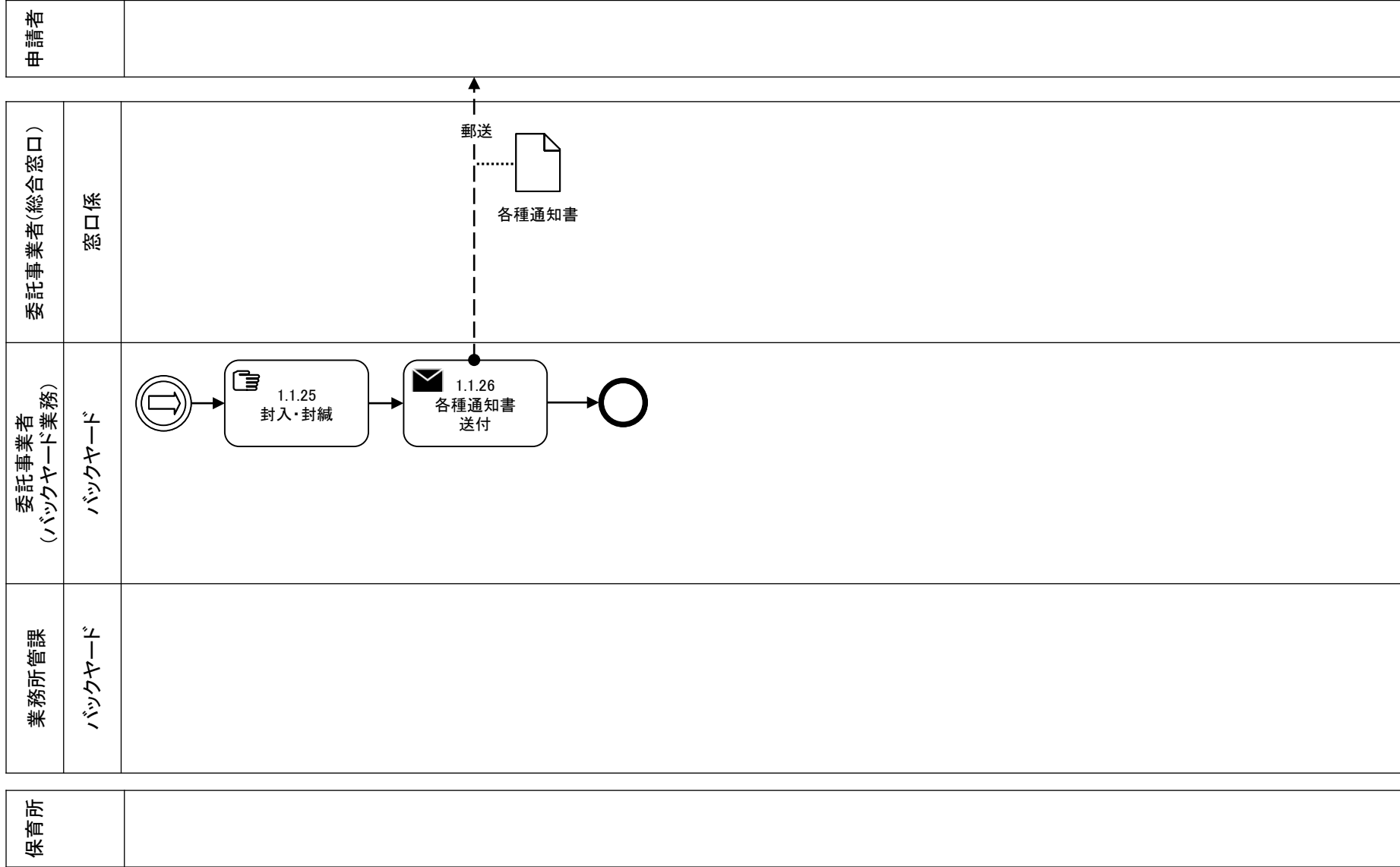
1. 保育所入所申込

1.1 支給認定申請兼保育所入所申込 (3/4)



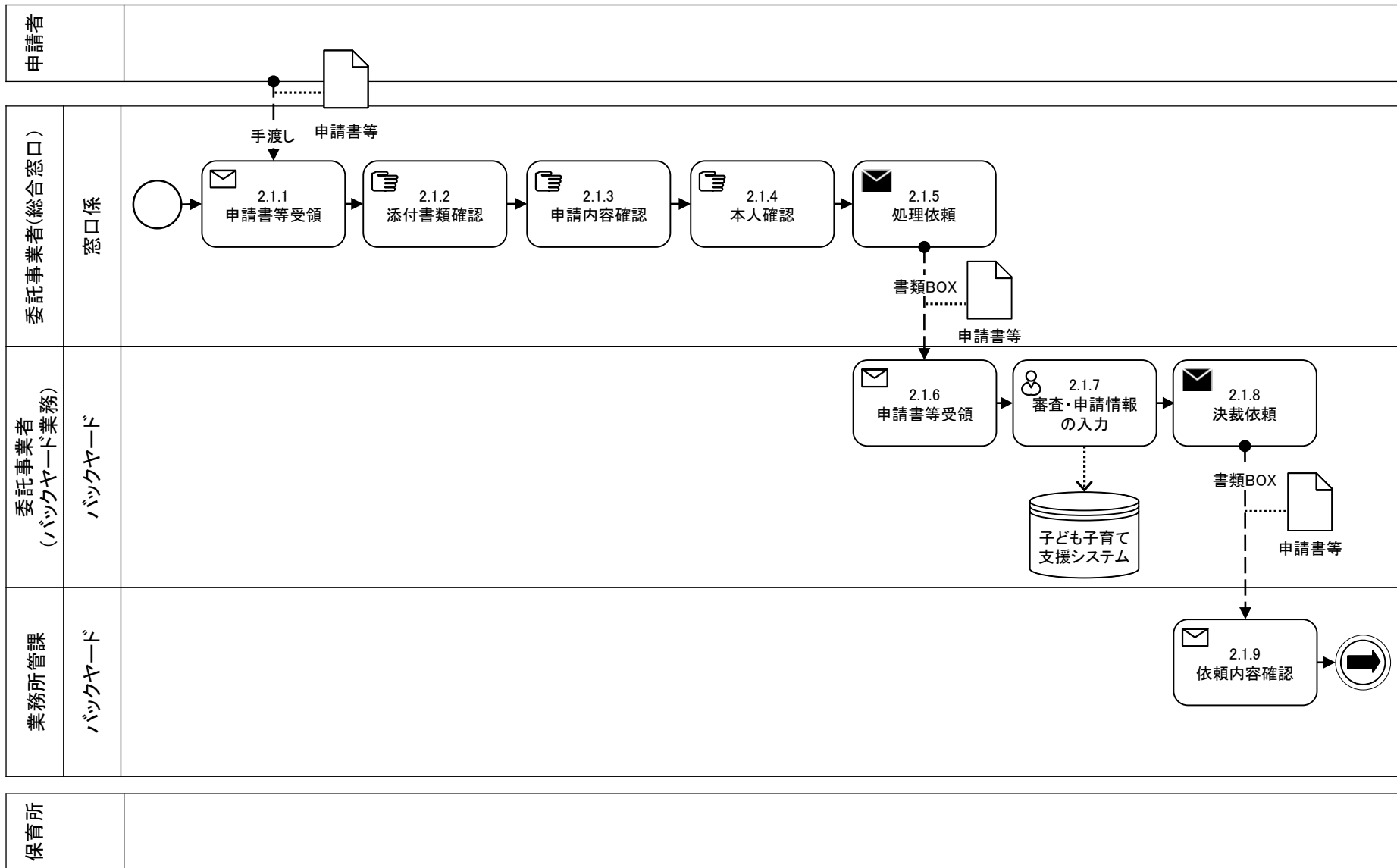
1. 保育所入所申込

1.1 支給認定申請兼保育所入所申込 (4/4)



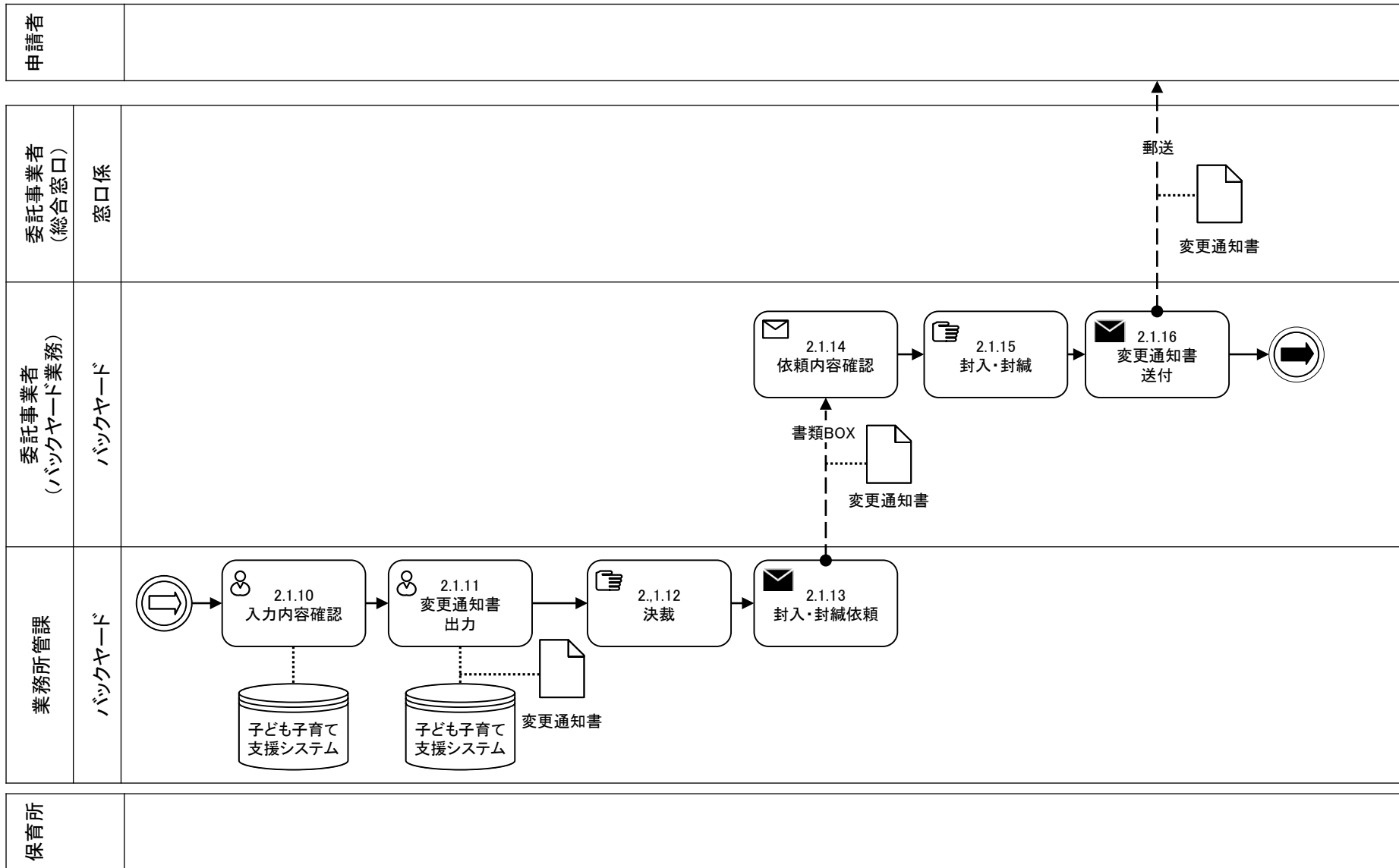
2. 支給認定変更申請

2.1 支給認定変更申請 (1/3)

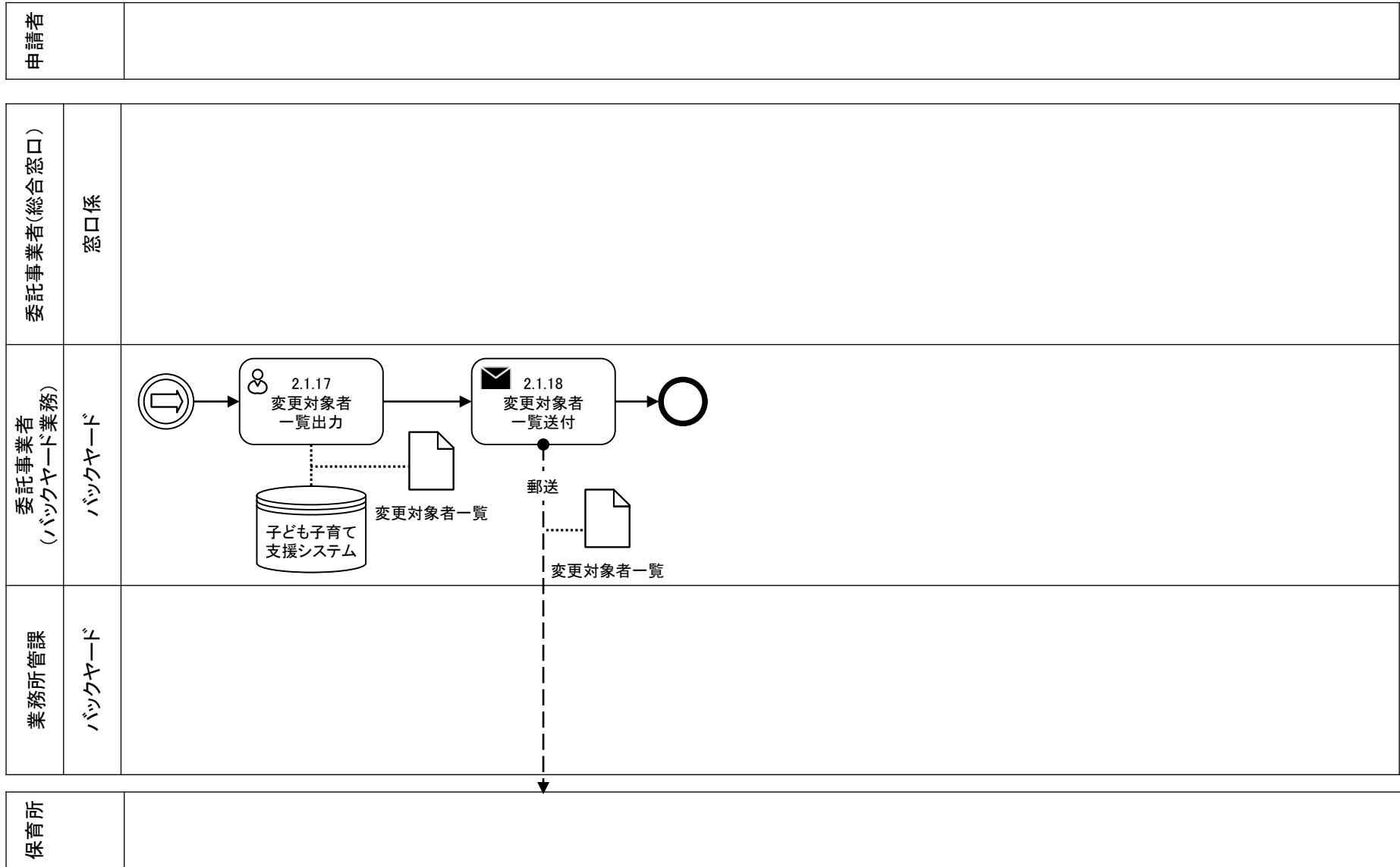


2. 支給認定変更申請

2.1 支給認定変更申請 (2/3)



2. 支給認定変更申請
 2.1 支給認定変更申請 (2/3)



業務体系

業務	事務	作業	作業内容		
1	1.1	ごみに関する説明(ごみ袋、分別方法等)	1.1.1	受付	申請者から転入等の手続きに伴うごみに関する説明の依頼を受け付ける。市民課からの窓口案内を受領する。
			1.1.2	申請内容確認	住所異動に伴う、手続き内容を確認する。 (住所、氏名、転入・転居・世帯分離、世帯員数、2歳未満の世帯員の有無)
			1.1.3	交付物準備	ごみ袋引換券(単身世帯・複数人世帯)、ごみカレンダー(21地区)、ごみ袋、ごみ分別ブックを準備する。
			1.1.4	ごみ袋引換券等交付	ごみの分別や指定ごみ袋について説明を行い、申請者へごみ袋引換券、その他は持っていないものを交付する。
	1.2	追加交付 (おむつ加算)	1.2.1	依頼書作成	市民課へ送付する対象者抽出依頼書を作成する。
			1.2.2	決裁依頼	対象者抽出依頼書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
			1.2.3	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から、対象者抽出依頼書を受領し、依頼内容を確認する。
			1.2.4	決裁	決裁を行う。
			1.2.5	対象者抽出依頼送付依頼	決裁済の対象者抽出依頼書を書類BOXに入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、市民課への対象者抽出依頼の送付を依頼する。
			1.2.6	依頼内容確認	業務所管課から、決裁済の対象者抽出依頼書を受領し、依頼内容を確認する。
			1.2.7	対象者抽出依頼送付	対象者抽出依頼を市民課へ手渡す。
			1.2.8	対象者一覧受領	対象者一覧をエクセルファイルにてメールで受領する。
			1.2.9	決裁依頼	対象者一覧を書類BOXに入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
			1.2.10	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から、対象者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
			1.2.11	決裁	決裁を行う。(発送の伺い)
			1.2.12	交付物準備依頼	決裁済の対象者一覧を書類BOXに入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、交付物の準備を依頼する。
			1.2.13	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の対象者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
			1.2.14	交付物準備	ごみ袋引換券を準備する。
1.2.15	封入・封緘	封入・封緘を行う。			
1.2.16	ごみ袋引換券等送付	対象者へ、ごみ袋引換券を郵送する。			

業務体系

業務	事務	作業	作業内容	
1	介護保険	1.1 資格取得	1.1.1 窓口案内受領	申請者から窓口案内を受領する。受給者の場合は、受給資格証明書も併せて受領する。
			1.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
			1.1.3 長寿いきがい課への連携	長寿いきがい課へシルバーほっとカードの交付準備の依頼を行う。
			1.1.4 前住所地情報確認	前住所地で要介護認定があるか、また、それを引継ぐかどうかの確認依頼を行う。
			1.1.5 介護認定Gへの連携	前住所の要介護認定を引継ぐ場合、窓口案内のコピー、受給資格証明書を介護認定Gへ手渡し、対応準備の依頼を行う。
			1.1.6 住所地特例等の確認	MCWEL介護保険システムにて住所情報や住所地特例の対象か否かを確認する。 なお、住所地特例の場合は、以降の作業は実施しない。 (受付時に窓口案内を持っていない申請者については、当確認作業を最初に行う。)
			1.1.7 案内、説明	窓口にて保険料の納付方法などの案内を行う。 案内後、長寿いきがい課または介護認定Gの担当者に対応を交代する。
			1.1.8 処理依頼	窓口案内のコピーと受給資格証明書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
			1.1.9 窓口案内受領	委託事業者(総合窓口担当)から窓口案内のコピーと受給資格証明書を受領する。
			1.1.10 資格取得処理	MCWEL介護保険システムにて資格情報を登録し、被保険者証の番号取得処理を行う。
			1.1.11 通知書鑑作成	WordもしくはExcelにて通知書の鑑を作成する。
			1.1.12 被保険者証出力	MCWEL介護保険システムから被保険者証を出力する。
			1.1.13 封入・封緘	案内資料等を同封し、封入・封緘を行う。
			1.1.14 被保険者証等送付	申請者へ通知書(鑑)、被保険者証を郵送する。
	1.2 資格変更	1.2.1 窓口案内受領	申請者から窓口案内を受領する。	
		1.2.2 長寿いきがい課への連携	長寿いきがい課へシルバーほっとカードの交付準備の依頼を行う。	
		1.2.3 処理依頼	バックヤードへ窓口案内のコピーを手渡し、処理依頼を行う。	
		1.2.4 窓口案内受領	窓口係から窓口案内のコピーを受領する。	
		1.2.5 変更内容等確認	MCWEL介護保険システムにて、資格の変更内容や要介護認定の有無、減額認定証等を確認する。	
		1.2.6 被保険者証出力	MCWEL介護保険システムから被保険者証を出力する。必要に応じて、要介護認定負担割合証、限度額認定証、社会福祉法人軽減確認証等を出力する。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.2.7 交付依頼	窓口係へ被保険者証等を手渡し、交付依頼を行う。
		1.2.8 交付物受領	バックヤードから被保険者証等を受領する。
		1.2.9 被保険者証交付	被保険者証を交付する。 交付後、長寿いきがい課の担当者と対応を交代する。
	1.3 資格喪失	1.3.1 届書受領	申請者から転出届や死亡届等の資格喪失に係る届書を受領する。被保険者証を持参された場合は回収する。
		1.3.2 長寿いきがい課への連携	長寿いきがい課へシルバーほっとカードの回収準備の依頼を行う。
		1.3.3 介護認定Gへの連携	要介護認定申請中の場合、届書のコピーを介護認定Gへ手渡し、対応準備の依頼を行う。
		1.3.4 住所地特例等の確認	MCWEL介護保険システムにて、住所地特例の対象か否か、還付発生の有無等を確認する。
		1.3.5 還付先口座確認	還付が発生する場合は、還付口座連絡票への記入を依頼する。通帳を持参している場合は、通帳のコピーをとる。
		1.3.6 還付口座連絡票受領	記入された還付口座連絡票を受領する。
		1.3.7 案内、説明	手続き完了の旨を伝える。案内後、長寿いきがい課または介護認定Gの担当者と対応を交代する。
		1.3.8 資格喪失処理	窓口対応終了後、バックヤードにて、MCWEL介護保険システムにて資格喪失処理を行う。 還付がある場合は、還付口座連絡票をもとに、口座情報等を登録する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 会計	1.1 支払事務	1.1.1 調書受領	業務所管課から調書を庁内BOXにて受領する。
		1.1.2 調書振分	会計課宛ての書類の中から調書か否かを振り分ける。その後、支払日、支払方法、調書種別に調書を振り分ける。
		1.1.3 調書のチェック	調書の単契の金額や計算式、債権者情報が一致しているか確認する。
		1.1.4 審査依頼	調書を書類BOXへ入れ、会計課へ審査を依頼する。
		1.1.5 依頼内容確認	委託事業者(内部事務担当)から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.6 審査	担当職員が請求書の内容確認、必要な添付書類が揃っているかの確認を行う。
		1.1.7 二次審査	調書内容の二次審査を行う。 支払額が500万円未満の場合は課長が、支払額が500万円以上の場合はグループ長、課長、会計管理者が二次審査を行う。
		1.1.8 調書振分依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ振り分けを依頼する。
		1.1.9 依頼内容確認	会計課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.10 調書振分	審査が終わった調書を、支払日、支払方法、調書種別に振り分ける。
		1.1.11 支出負担行為書の返却	支出負担行為書は業務所管課へBOXにて返却する。
		1.1.12 審査処理	財務会計システムにて、調書のバーコードの読み取りを行うことで、審査済みのステータスに変更する。
		1.1.13 調書押印	審査処理が完了した調書に「審査済」の押印を行う。 定時振込支払分は、「審査済・執行済」の判子を押す。
		1.1.14 定時振込支払金額の確認	支払日の調書を会計別、款・項・目順に並べ、款ごとに合計金額を手計算し、財務会計システムの支払データの金額と一致するか確認する。
		1.1.15 支出データ出力	通常支払いの場合、支払いの4営業日前に、財務会計システムより、支出データをFDに出力する。
		1.1.16 支出データ送付	銀行へ支出データのFDを手渡す。
		1.1.17 振込通知書作成(定時振込)	振込通知書をシーラーハガキに印字し、不備がないか確認したうえで、圧着機で圧着する。
		1.1.18 振込通知書発送(定時振込)	振込通知書を振り分け、庁内のものや業務所管課から返却依頼があったものは業務所管課へBOXにて渡す。複数枚通知が印刷された振込通知書はまとめて封筒に入れて債権者へ郵送する。
		1.1.19 納付書の計算	支払日の2営業日前に小切手を切るための調書を集め、納付書の計算を行い、財務会計システムにて合計金額の突合確認を行う。
		1.1.20 振込通知書作成(納付書払)	手書きの納付書支払い分の振込通知書を作成する。
		1.1.21 振込通知書発送(納付書払)	振込通知書を振り分け、庁内のものや業務所管課から返却依頼があったものは業務所管課へBOXにて渡す。複数枚通知が印刷された振込通知書はまとめて封筒に入れて債権者へ郵送する。
		1.1.22 小切手作成依頼	調書を書類BOXへ入れ、会計課へ小切手の作成を依頼する。
		1.1.23 依頼内容確認	委託事業者(内部事務担当)から調書を受領し、依頼内容を確認する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.1.24 小切手作成	支払日の前日の朝に、財務会計システムにて支払金額を確認し、支払額のの小切手を作成(小切手への印字)する。
		1.1.25 小切手等送付	小切手、納付書を銀行へ手渡す。
		1.1.26 領収書受領依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ領収書の受領を依頼する。
		1.1.27 依頼内容確認	会計課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.28 領収書受領	銀行より支払日の当日の朝に、領収書を手渡しにて受領する。
		1.1.29 執行処理	支払日当日に、財務会計システムにて調書のバーコードの読み取りを行うことで、執行処理(ステータス変更)を行う。
		1.1.30 調書押印	執行処理が完了した調書に「執行済」の押印を行う。
		1.1.31 領収書添付	銀行から受領した領収書を調書に添付する。
		1.1.32 支払依頼書出力	資金前渡の場合、財務会計システムより支払依頼書を出力する。
		1.1.33 保管	支払依頼書と調書を日付順に保管する。
		1.1.34 支払依頼書送付、調書押印	会計課にて、支払希望日に業務所管課へ支払依頼書を手渡す(所管課が取りに来る)。この際、調書下部の受領欄へ業務所管課の押印をもらう。渡すハガキには、会計課の押印を行う。
		1.1.35 執行処理依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ執行処理を依頼する。
		1.1.36 依頼内容確認	会計課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.37 執行処理	財務会計システムにて、調書のバーコードの読み取りを行うことで、執行処理(ステータスの変更)を行う。
		1.1.38 調書押印	執行処理が完了した調書に「執行済」の押印を行う。
		1.1.39 日次報告の確認	銀行より日次の受け渡し件数について、電話で連絡を受ける。
		1.1.40 小切手作成依頼	調書を書類BOXへ入れ、会計課へ小切手の作成を依頼する。
		1.1.41 依頼内容確認	委託事業者(内部事務担当)から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.42 小切手作成	財務会計システムにて支払金額を確認(銀行からの電話報告の金額と確認)し、支払額のの小切手を作成する。
		1.1.43 小切手送付	小切手を銀行へ手渡す。
		1.1.44 振替処理表作成依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ振替処理表の作成を依頼する。
		1.1.45 依頼内容確認	会計課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.46 収入と支出・振替処理表の作成・出力	執行が終わった調書の内容を、収入と支出別にエクセルのシートに入力(支払方法、会計、金額を入力)し、出力する。
		1.1.47 日次チェックリスト出力	支払日当日に、財務会計システムより日次チェックリストを出力する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.1.48 突合確認依頼	調書を書類BOXへ入れ、会計課へ日次チェックリストと「収入と支出・振替処理表」の突合確認を依頼する。
		1.1.49 依頼内容確認	委託事業者(内部事務担当)から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.50 突合確認	日次チェックリストと「収入と支出・振替処理表」を突合確認する。
		1.1.51 確定処理依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ確定処理を依頼する。
		1.1.52 依頼内容確認	会計課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.53 日次確定処理	財務会計システムにて、日次の確定処理を行う。
		1.1.54 日計表(確定版日次チェックリスト)出力	財務会計システムより、確定版の日計表を出力する。
		1.1.55 現金保管状況表作成依頼	調書及び確定版の日計表を書類BOXへ入れ、会計課へ現金保管状況表の作成を依頼する。
		1.1.56 依頼内容確認	委託事業者(内部事務担当)から調書及び確定版の日計表を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.57 現金保管状況表作成	支払日の2営業日後、現金保管状況表をエクセルにて作成する。
		1.1.58 最終確認	日計表、調書、納付書の内容の突合、最終確認を行う。
		1.1.59 とりまとめ依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へとりまとめを依頼する。
		1.1.60 依頼内容確認	会計課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.61 調書取りまとめ、保管	支払が終わった調書を会計別に歳入、歳出、款項目順に並べ、紐で綴って保管する。
	1.2 調書作成	1.2.1 予算執行伺書情報入力	予算執行伺が必要な場合は、財務会計システムにて予算執行伺情報を入力する。差引簿エクセルにも入力する。(各課任意管理)
		1.2.2 予算執行伺書情報出力	財務会計システムより予算執行伺書を出力する。決裁のための書類の添付等、体裁を整える。
		1.2.3 決裁	予算執行伺の決裁を行う。必要に応じて、契約検査課、財政課、関係各課に合議する。
		1.2.4 見積書受領	見積書を手渡しまたは郵送にて受領する。
		1.2.5 支出負担行為情報入力	支出負担行為が必要な場合、財務会計システムにて支出負担行為の予定情報を入力する。差引簿エクセルにも入力する。(各課任意管理)
		1.2.6 支出負担行為書出力	財務会計システムより支出負担行為書を出力する。決裁のための書類の添付等、体裁を整える。
		1.2.7 決裁	支出負担行為の決裁を行う。必要に応じて、契約検査課、財政課、会計課、関係各課に合議する。
		1.2.8 物品受領	物品を手渡しまたは郵送にて受領する。
		1.2.9 納品物、業務等完了検査	納品物の検査および業務等の完了検査を行う。
		1.2.10 請求書受領	請求書を手渡しまたは郵送にて受領する。
		1.2.11 支出命令情報入力依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ支出命令情報入力を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.2.12 依頼内容確認	業務所管課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.13 支出命令情報入力	支出負担行為を行っている場合、請求書をもとに、財務会計システムにて支出命令情報を入力する。差引簿エクセルにも入力する。(各課任意管理)
		1.2.14 支出命令書出力	財務会計システムより支出命令書を出力する。決裁のための書類の添付等、体裁を整える。
		1.2.15 決裁依頼	支出命令書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.2.16 依頼内容確認	委託事業者(内部事務担当)から支出命令書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.17 決裁	支出命令書の決裁を行う。
		1.2.18 支出命令書送付依頼	支出命令書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ支出命令の送付を依頼する。
		1.2.19 依頼内容確認	業務所管課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.20 支出命令書送付	会計課に支出命令書を支出負担行為書を添付して送付する。(庁内BOXまたは手渡し)
		1.2.21 支出負担行為兼支出命令書情報入力依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ支出負担行為兼支出命令書情報の入力を依頼する。
		1.2.22 依頼内容確認	業務所管課から調書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.23 支出負担行為兼支出命令書情報入力	支出負担行為を行っていない場合、請求書をもとに、財務会計システムにて支出負担行為兼支出命令書情報を入力する。差引簿エクセルにも入力する。(各課任意管理)
		1.2.24 支出負担行為兼支出命令書出力	財務会計システムより支出負担行為兼支出命令書を出力する。
		1.2.25 決裁依頼	支出負担行為兼支出命令書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.2.26 依頼内容確認	委託事業者(内部事務担当)から支出負担行為兼支出命令書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.27 決裁	支出負担行為兼支出命令書の決裁を行う。
		1.2.28 支出負担行為兼支出命令書送付依頼	調書を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ支出負担行為兼支出命令書の送付を依頼する。
		1.2.29 依頼内容確認	業務所管課から支出負担行為兼支出命令書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.30 支出負担行為兼支出命令書送付	会計課に支出負担行為兼支出命令書を送付する。(庁内BOXまたは手渡し)
1.3	物品台帳月次処理	1.3.1 書類の取り出し、審査	保管場所から各種物品調書(物品受入伺書、物品不要決定伺書、物品所管換伺書、物品設置場所変更依頼書)を取り出し、各種物品調書について審査を終えているか確認する(審査が完了していない調書は審査を行う)。
		1.3.2 処理依頼	物品台帳等を書類BOXへ入れ、委託事業者(内部事務担当)へ処理を依頼する。
		1.3.3 依頼内容確認	会計課から物品台帳等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.4 確定処理	新規の場合は、取り出した調書と突合しながら、月1回、財務会計システムにて、業務所管課が入力した物品台帳の登録内容(物品受入伺書、物品不要決定伺書、物品所管換伺書)に対し、確定処理を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.3.5 設置場所変更依頼書入力	変更の場合は、設置場所変更依頼書の内容を財務会計システムに入力する。入力者と別の者が財務会計システムを参照し、設置場所変更依頼書の内容が反映されているか確認を行う。
		1.3.6 調書押印	新規の場合は、調書の右下に「審査済」の印鑑と日付印を押印する。 変更の場合は、設置場所変更依頼書の会計課処理欄の入力日および入力者欄に記入・押印する。確認者も会計課処理欄の確認日欄および確認者欄に記入・押印する。
		1.3.7 物品台帳等出力	財務会計システムより、物品台帳、物品管理シールを出力する。
		1.3.8 物品台帳等内容確認	出力した物品台帳と各種物品調書(物品受入伺書、物品不要決定伺書、物品所管換伺書)の内容を突合確認する。
		1.3.9 物品台帳等振り分け	物品台帳と物品管理シールの内容を確認しながら、所属ごとに振り分けを行う。
		1.3.10 送付書作成	所属ごとの種別ごと(受入、廃棄)の数量を記載した送付書をワードにて作成する。
		1.3.11 物品台帳等送付	物品台帳、物品管理シールに送付書を付けて、業務所管課へ手渡す。(又はBOXにて送付)
		1.3.12 物品調書保管	各種物品調書(物品受入伺書、物品不要決定伺書、物品所管換伺書、物品設置場所変更依頼書)を、業務所管課ごと、物品の登録番号順にファイルに綴って保管する。廃棄処理をした物品分の調書は、ファイルから外す。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 小・中学校の入学・転校手続き	1.1 小・中学校の入学・転校手続き(入学・転校の手続き処理)	1.1.1 窓口案内受領	申請者から窓口案内を受領する。
		1.1.2 届書内容確認	住民票異動と転校が同時期かを確認する。同時期ではない場合、区域外届を記入、提出いただく。
		1.1.3 処理依頼	バックヤードへ窓口案内等を手渡し、処理依頼を行う。
		1.1.4 窓口案内等受領	窓口係から、窓口案内等を受領する。
		1.1.5 通知書作成	Wordにて就学・転学通知書を作成する。新1年生の場合は、入学通知書を出力する。
		1.1.6 通知書交付依頼	就学・転学通知書を窓口係へ手渡し、交付依頼を行う。新1年生の場合は、入学通知書を手渡す。
		1.1.7 通知書受領	バックヤードから就学・転学通知書を受領する。新1年生の場合は、入学通知書を受領する。
		1.1.8 通知書交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ就学・転学通知書を交付する。新1年生の場合は、入学通知書を交付する。
		1.1.9 学校への報告	申請者へ就学・転学通知書を交付した旨を、新1年生の場合は、入学通知書を交付した旨を、学校へ電話にて報告する。
		1.1.10 月報受領	月初に学校から逡送便にて児童生徒数月報を受領する。
		1.1.11 届出内容の入力	学校から受領した児童生徒数月報と届書を突合確認し、教育システムへまとめて入力する。
	1.2 区域内での住所変更手続き	1.2.1 窓口案内受領	申請者から窓口案内を受領する。
		1.2.2 届書内容確認、届記入依頼	申請者にヒアリングを行い、必要に応じて、申請者へ保護者変更届や通称名変更届等の必要な届書への記入を依頼する。
		1.2.3 各種届書受領	申請者から、記入済みの届書を受領する。
		1.2.4 処理依頼	届書、窓口案内等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		1.2.5 届書受領	委託事業者(総合窓口担当)から、届書、窓口案内等を受領する。
		1.2.6 通知書作成	翌月初に、前月分をまとめて、Excelにて学籍記載事項変更通知文を作成、出力する。
		1.2.7 変更内容の入力	出力した学籍記載事項変更通知を参照しながら、変更内容等を教育システムに入力する。
		1.2.8 決裁依頼	学籍記載事項変更通知を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.2.9 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から学籍記載事項変更通知を受領し、依頼内容を確認する。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容
2	新1年生向け入学通知書作成・発送			1.2.10	決裁	出力した学籍記載事項変更通知に対して、決裁を行う。
				1.2.11	学校への通知依頼	決裁済の学籍記載事項変更通知を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、学校への通知を依頼する。
				1.2.12	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の学籍記載事項変更通知を受領し、依頼内容を確認する。
				1.2.13	学校への通知	通送便にて学籍記載事項変更通知を学校に送付する。
		1.3	予定者受付	1.3.1	受付、相談	主に電話にて、学区の相談や転居の時期等を確認しながら、相談を行う。
		1.3.2	加除原簿記入	相談結果を紙の加除原簿に記入する。		
		1.3.3	学校への報告	相談結果を各学校に都度電話にて報告する。		
		2.1.1	対象者抽出	住民記録システムより、対象者データを抽出する。区域外就学等の一部対象者はリストを参照し除外する。		
		2.1.2	入学通知書出力	教育システムより、新1年生向け入学通知書、入学通知対象者データ(CSVデータ)を出力する。		
		2.1.3	封入・封緘	封入・封緘を行う。		
		2.1.4	引き抜き	出力した入学通知書対象データ(CSVデータ)を参照し、区域外就学等の一部対象者分の引き抜きを行う。また、封入・封緘中に異動した転出入者についても抜き差しを行う。		
		2.1.5	決裁依頼	新1年制向け入学通知書等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。		
		2.1.6	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から新1年制向け入学通知書等を受領し、依頼内容を確認する。		
2.1.7	決裁	印刷した入学通知書対象データ(CSVデータ)と送付物に対し、決裁を行う。				
2.1.8	入学通知書交付依頼	決裁済の新1年制向け入学通知書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、入学通知書の交付を依頼する。				
2.1.9	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の新1年制向け入学通知書を受領し、依頼内容を確認する。				
2.1.10	入学通知書交付	新1年生向け入学通知書を対象者へ一斉に郵送する。				
3	私立入学予定者受付・各校通知	3.1	私立入学予定者受付・各校通知	3.1.1	申請書等受領	申請者から申請書、私立国公立の合格証の写し等の添付書類を受領する。
				3.1.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているか確認する。不足があれば申請者に提出を依頼する。
				3.1.3	申請内容確認	申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容	
				3.1.4	処理依頼	申請書、私立国公立の合格証の写し等の添付書類を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ確認、処理依頼を行う。	
				3.1.5	申請書等受領	窓口係から、申請書、私立国公立の合格証の写し等の添付書類を受領する。	
				3.1.6	学校への報告	入学予定者について、学校へ電話にて連絡を行う。	
				3.1.7	申請内容の入力	申請書の内容を教育システムへ入力する。一部入学先が入力できない生徒については4月1日以降に入力する。	
4	就学援助 認定・通知 発送	4.1	就学援助認定・ 通知発送	4.1.1	申請書受領	申請者、学校から認定申請書や医療券申請書を通送便にて受領する。原則、学校経由で受領する。	
				4.1.2	申請内容確認	申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。	
				4.1.3	申請内容の入力	認定申請書や医療券申請書の内容を教育システムへ入力する。	
				4.1.4	個人番号確認	医療券申請書の場合、宛名システムにて個人番号の確認を行う。	
				4.1.5	決裁依頼	各種申請書を書類BOXに入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。	
				4.1.6	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から各種申請書を受領し、依頼内容を確認する。	
				4.1.7	決裁	申請書をもとに、決裁を行う。認定申請書の場合、審査も併せて実施する。	
				4.1.8	決定情報登録依頼	決裁済の申請書を書類BOXに入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、決定情報の登録を依頼する。	
				4.1.9	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の申請書を受領し、依頼内容を確認する。	
				4.1.10	決定情報登録	教育システムへ決定情報(認定、却下)を登録する。	
				4.1.11	認定通知書出力	教育システムより認定通知書や医療券を出力する。却下の場合は認定却下通知書を出力する。	
				4.1.12	通知書送付	申請者へ認定通知書や医療券を送付する。却下の場合は認定却下通知書を送付する。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 検診無料クーポン券の交付	1.1 再発行・転入者への新規発行	1.1.1 申請書受領	申請者から検診無料クーポン券再発行・新規発行申請書を受領する。転入の場合は、前市町のクーポンを持参いただいた場合、交換する。
		1.1.2 本人情報照会	健康かるてシステムを参照し、本人確認書類の情報とシステム内の情報とを照合する。
		1.1.3 申請内容確認	申請書の内容を確認する。不備がある場合は申請者へ修正を依頼する。
		1.1.4 処理依頼	バックヤードへ検診無料クーポン券再発行・新規発行申請書を手渡し、処理依頼を行う。
		1.1.5 申請書受領	窓口係から、検診無料クーポン券再発行・新規発行申請書を受領する。
		1.1.6 検診無料クーポン券準備	検診無料クーポン券を準備(業者納品の余り分に、氏名や住所を印字)する。
		1.1.7 交付依頼	検診無料クーポン券を窓口係へ手渡し、交付依頼を行う。
		1.1.8 交付物受領	バックヤードから検診無料クーポン券を受領する。
		1.1.9 検診無料クーポン券交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ検診無料クーポン券、リーフレットを交付し、使用方法を説明する。
		1.1.10 台帳記入	台帳へ交付状況を記入する。
		1.1.11 送付管理の入力	健康かるてシステムにて送付管理の更新を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容	
1	児童手当	1.1 新規認定・資格喪失(転出等)・額改定請求(増額、出生等)	1.1.1 申請書等受領	申請者から各種申請書、必要に応じて、所得証明書等の添付書類を受領する。新規認定、資格喪失の場合は、親子別居か、申請者と配偶者が別居か、配偶者が公務員か等の審査に必要な項目のヒアリングを行う。
			1.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
			1.1.3 本人確認	新規認定の場合は、本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
			1.1.4 申請内容確認	認定申請書の記入漏れを確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
			1.1.5 入力依頼	申請書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ申請内容の入力を依頼する。
			1.1.6 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から申請書等を受領し、依頼内容を確認する。
			1.1.7 申請内容の入力	各種申請書の内容を児童手当システムへ入力する。不備書類がある申請書は、その旨入力する。
			1.1.8 審査	新規認定の場合は、申請書受領時のヒアリングを基に審査を行う。転入時の場合は、前住所情報を宛名システムで確認し、前自治体へ電話確認を行う。配偶者と別居の場合も配偶者の住所地へ確認をする。配偶者が公務員の場合は職場に申請がないか確認する。また、対象となる児童の年齢および申請者の所得情報等を踏まえ、支給額を決定する。
			1.1.9 却下情報登録	却下の場合は、児童手当システムにて却下の入力を行う。
			1.1.10 通知書出力	月1回、児童手当システムより各種通知書をまとめて出力する。
			1.1.11 決裁依頼	各種通知書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ申請内容の決裁を依頼する。
			1.1.12 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から各種通知書を受領し、依頼内容を確認する。
			1.1.13 決裁	各種通知書に対して、決裁を行う。
			1.1.14 作成依頼	決裁済の各種通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、支払通知の作成を依頼する。
			1.1.15 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の各種通知書を受領し、依頼内容を確認する。
			1.1.16 支払通知作成	決裁の中で支払いが生じる場合は、支払通知を作成する。
			1.1.17 通知書送付	申請者へ各種通知書を郵送する。
	1.2	住所・氏名・口座変更	1.2.1 申請書等受領	申請者から変更届、住民票、口座情報に関する添付書類を受領する。
			1.2.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
			1.2.3 申請内容確認	変更届の記入漏れを確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
1.2.4 申請書等保管			各種申請書等を保管箱へ保管する。	
1.2.5 口座情報の入力			児童手当システムへ口座情報を入力する。併せて、自動反映された住所や氏名情報を確認する。	
1.2.6 内容確認			申請書と入力内容を突合確認する。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
	1.3 現況届	1.3.1 現況届送付対象者出力	パッチ処理にて児童手当システムから現況届送付対象者一覧を出力する。
		1.3.2 決裁	対象者一覧、業者への送付物に対し決裁を行う。なお、現況届出力後に決裁を行う場合もある。
		1.3.3 出力依頼	現況届送付対象者一覧を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ現況届の出力を依頼する。
		1.3.4 依頼内容確認	業務所管課から現況届送付対象者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.5 現況届出力	現況届送付対象者一覧を基に児童手当システムから現況届を出力する。
		1.3.6 封入・封緘依頼	現況届送付対象者一覧と、出力した現況届を書類BOXへ入れ、業務所管課へ、封入・封緘を依頼する。
		1.3.7 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から現況届送付対象者一覧と、出力した現況届を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.8 封入・封緘依頼	委託業者へ連絡し、封入・封緘依頼をする(委託業者が受け取りに来る)。封入のみの対象者一覧も同時に手渡す。
		1.3.9 封入物受領	約1ヶ月後、委託業者より、封入・封緘された書類を受領する。
		1.3.10 現況届の抜き取り等	出力した現況届の中から、委託業者へ依頼中に対象外になった人の分を抜き取る。また、別途封入物のある者に対して、書類を追加し、封緘を行う。
		1.3.11 送付依頼	現況届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ現況届の送付を依頼する。
		1.3.12 依頼内容確認	業務所管課から現況届等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.13 現況届送付	受給者へ封入・封緘後の現況届を郵送する。
		1.3.14 現況届受領	受給者から記入済みの現況届を窓口や郵送にて受領する。窓口受付時に修正がある場合は、受給者に修正を依頼し、書類に不備があれば、現況届は受付せずに返戻する。
		1.3.15 現況届確認	必要に応じて税システムや宛名システムを参照しながら、現況届の記載内容を確認する。不備があった申請書はまとめておく。
		1.3.16 不備案内リスト/案内文作成	不備があった申請書について、エクセルで一覧リストを作成する。作成した一覧をワードへ差し込み印刷し、現況届不備案内文を作成する。
		1.3.17 決裁依頼	不備案内リスト等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ不備内容の決裁を依頼する。
		1.3.18 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から不備案内リスト等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.19 決裁	作成した一覧リストと現況届不備案内文に対して決裁を行う。
		1.3.20 送付依頼	決裁済の不備案内文を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、不備案内の送付を依頼する。
		1.3.21 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の不備案内文を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.22 封入・封緘	現況届不備案内文の封入・封緘を行う。
		1.3.23 不備案内文送付	現況届不備案内文を対象者へ郵送する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容			
		1.3.24	現況届（不備訂正分）受領	不備を訂正した現況届もしくは不足分の添付書類等を窓口や郵送にて受領する。窓口受付時に再度修正がある場合は、受給者に修正を依頼し、書類に不備があれば、現況届は受付せずに返戻する。		
		1.3.25	現況届（不備訂正分）確認	必要に応じて税システムや宛名システムを参照しながら、現況届の記載内容を確認する。		
		1.3.26	所得情報入力	所得証明書の提出があった場合は、児童手当システムにて所属情報の入力を行う。		
		1.3.27	提出者リスト／通知書出力	児童手当システムより現況届提出者リストを出力する。支給額の変更がある受給者の場合は、認定通知書（支給額の変更）も同時に出力する。		
		1.3.28	決裁依頼	提出者リスト等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ不備内容の決裁を依頼する。		
		1.3.29	依頼内容確認	委託事業者（バックヤード業務担当）から提出者リスト等を受領し、依頼内容を確認する。		
		1.3.30	決裁	現況届提出者リスト、認定通知書に対して決裁を行う。		
		1.3.31	送付依頼	決裁済の認定通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者（バックヤード業務担当）へ、認定通知書の送付を依頼する。		
		1.3.32	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の認定通知書を受領し、依頼内容を確認する。		
		1.3.33	封入・封緘	支給額の変更がある場合は、認定通知書の封入・封緘を行う。		
		1.3.34	通知書送付	支給額の変更がある場合は、申請者へ認定通知書を郵送する。		
		1.4	資格喪失（中学校卒業）・額改定（3才年齢到達）	1.4.1	年齢到達者一覧出力	児童手当システムから年齢到達者一覧（消滅・減額）を出力する。
				1.4.2	対象者一覧追記	現況届の提出有無や家族構成（資格喪失の場合は下の子の有無）等から対象者を確認し、支払い対象外のものがあれば出力した一覧へメモ書きをする。
				1.4.3	受給資格関連通知書出力	児童手当システムから受給資格消滅・減額通知書を出力する。
1.4.4	引き抜き			メモ書きした対象者一覧を参照し、通知書の引き抜きを行う。		
1.4.5	決裁依頼			受給資格消滅・減額通知書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。		
1.4.6	依頼内容確認			委託事業者（バックヤード業務担当）から受給資格消滅・減額通知書を受領し、依頼内容を確認する。		
1.4.7	決裁			通知書に対して、決裁を行う。		
1.4.8	封入・封緘依頼			決裁済の受給資格消滅・減額通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者（バックヤード業務担当）へ、封入・封緘を依頼する。		
1.4.9	依頼内容確認			業務所管課から決裁済の受給資格消滅・減額通知書を受領し、依頼内容を確認する。		
1.4.10	封入・封緘			通知書の封入・封緘を行う。中学校の場合は、支払通知も同封する。		
1.4.11	受給資格関連通知書送付			受給者へ受給資格消滅・減額通知書を郵送にて送付する。		
2	児童扶養手当	2.1	新規認定・額改定請求	2.1.1	申請書等受領	申請者から各種申請書、必要に応じて、所得証明書や診断書等の添付書類を受領する。
				2.1.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		2.1.3	本人確認 新規認定の場合は、本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		2.1.4	申請内容確認 各種申請書の記入漏れを確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		2.1.5	処理依頼 各種申請書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		2.1.6	申請書等受領 窓口係から、各種申請書等を受領する。
		2.1.7	申請内容等の入力 各種申請書等の内容、診断書の内容を児童扶養手当システムへ入力する。
		2.1.8	所得審査 宛名システム、税システムを参照し、所得の審査を行う。対象となる児童の人数および申請者の所得情報等を要件に照らしあわせて、支給額を決定する。
		2.1.9	決定情報入力 児童扶養手当システムへ決定情報(認定、却下等)、決定日を入力する。
		2.1.10	決裁依頼 各種申請書等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		2.1.11	依頼内容確認 委託事業者(バックヤード業務担当)からの依頼内容を確認する。
		2.1.12	通知書等出力 児童扶養手当システムより各種通知書、証書を出力する。
		2.1.13	決裁 通知書に対して、紙決裁を行う。
		2.1.14	封入・封緘依頼 決裁済の証書、通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、封入・封緘を依頼する。
		2.1.15	依頼内容確認 業務所管課から決裁済の証書、通知書を受領し、依頼内容を確認する。
		2.1.16	封入・封緘 通知書の封入・封緘を行う。
		2.1.17	通知書等送付 申請者へ各種通知書を郵送する。認定(支給する人のみ)の場合は、来庁依頼を行う。
		2.1.18	通知書確認 窓口にて各種通知書を確認し、証書の交付依頼を受け付ける。
		2.1.19	証書交付 申請者に証書を交付する。台帳に受取の署名を依頼する。
		2.1.20	居住確認 宛名システムを参照し、居住確認を行う。
2.2	住所・氏名・口座変更(児童扶養手当)	2.2.1	申請書等受領 申請者から変更届を受領する。児童扶養手当の住所変更の場合は、賃貸契約書等の物件所有者がわかる書類を、児童扶養手当の本人の氏名変更の場合は、戸籍謄本を併せて受領する。
		2.2.2	添付書類確認 必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		2.2.3	本人確認 本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		2.2.4	申請内容確認 変更届の記入漏れを確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		2.2.5	変更内容入力 児童扶養手当の住所変更の場合は、児童扶養手当システムに変更内容を入力する。
		2.2.6	証書出力 児童扶養手当システムから証書を出力する。
		2.2.7	証書交付 証書を申請者へ交付する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		2.2.8	処理依頼 変更届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		2.2.9	申請書等受領 業務所管課から、変更届等を受領する。
		2.2.10	申請内容入力、データ取込 児童扶養手当システムにて、申請内容を入力する。口座変更の場合は、口座情報のみ入力する。住所・氏名変更の場合はデータ取込を行う。
		2.2.11	決裁依頼 変更届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		2.2.12	依頼内容確認 委託事業者(バックヤード業務担当)から変更届等を受領し、依頼内容を確認する。
		2.2.13	決裁 各届に対して、紙決裁を行う。
		2.2.14	居住確認 住所変更の場合、宛名システムを参照し、居住確認を行う。
2.3	現況届	2.3.1	現況届送付対象者出力 バッチ処理にて、児童扶養手当システムより現況届の送付対象者一覧を出力する。
		2.3.2	現況届等出力 現況届の送付対象者一覧を基に児童扶養手当システムより各種届書、案内文を出力する。
		2.3.3	決裁依頼 届書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		2.3.4	依頼内容確認 委託事業者(バックヤード業務担当)から届書を受領し、依頼内容を確認する。
		2.3.5	決裁 届書に対し、決裁を行う。
		2.3.6	封入・封緘依頼 決裁済の届書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、封入・封緘を依頼する。
		2.3.7	依頼内容確認 業務所管課から決裁済の届書を受領し、依頼内容を確認する。
		2.3.8	封入・封緘 届書の封入・封緘を行う。
		2.3.9	届書送付 受給者へ届書を郵送し、来庁依頼を行う。
		2.3.10	案内等受領 窓口にて受給者から案内文または様式を受領する。
		2.3.11	現況届記載依頼 受給者へ、現況届への記載を依頼する。
		2.3.12	現況届受領、確認 受給者より、記載済みの現況届を受領する。記載内容を確認し、不備があった場合は申請者へ修正を依頼する。
		2.3.13	処理依頼 現況届を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、処理依頼を行う。
		2.3.14	現況届受領 業務所管課から、現況届を受領する。
		2.3.15	届書内容入力 税システム、宛名システムを参照し、必要に応じて年金事務所への確認を行い、内容を入力する。
		2.3.16	決定情報入力 児童扶養手当システムに決定情報を入力する。
		2.3.17	決裁依頼 現況届を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		2.3.18	依頼内容確認 委託事業者(バックヤード業務担当)からの依頼内容を確認する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		2.3.19 通知書出力依頼	委託事業者(バックヤード業務担当)へ、通知書の出力を依頼する。
		2.3.20 依頼内容確認	業務所管課からの依頼内容を確認する。
		2.3.21 通知書出力	児童扶養手当システムより認定通知書(支給額の決定)を出力する。
		2.3.22 決裁依頼	出力した通知書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		2.3.23 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から通知書を受領し、依頼内容を確認する。
		2.3.24 決裁	認定通知書の決裁を行う。
		2.3.25 封入・封緘依頼	決裁済の通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、封入・封緘を依頼する。
		2.3.26 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の通知書を受領し、依頼内容を確認する。
		2.3.27 封入・封緘	認定通知書の封入・封緘を行う。
		2.3.28 通知書等交付	申請者へ各種通知書を郵送する。
3	支払通知書送付	3.1 支払通知書送付	
		3.1.1 対象者一覧出力	児童手当システム等から対象者一覧、支払通知書、件数表を出力する。抽出に不具合が生じるので確認しながら行う。
		3.1.2 決裁	対象者一覧表、件数表、支払通知書に対し、決裁を行う。
		3.1.3 FD作成依頼	決裁済の通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、支払データFDの作成を依頼する。
		3.1.4 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の通知書を受領し、依頼内容を確認する。
		3.1.5 支払データFD作成	児童手当システム等にて支払データを出力し、情報政策課へ行ってFDに焼く。児童扶養手当の定期支払の場合も、FDを作成する。
		3.1.6 封入・封緘	支払通知書の封入・封緘を行う。
		3.1.7 支払通知書送付	対象者へ支払通知書を郵送する。
		3.1.8 支払データ送付	銀行へ支払データのFDを持参し手渡す。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 放課後児童育成クラブ	1.1 入会	1.1.1 申請書等受領	申請者から入会申込書、就労証明書等を受領する。申請者が各児童育成クラブに提出をした場合は、各児童育成クラブを経由して受領する。
		1.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		1.1.3 申請内容確認	入会申込書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		1.1.4 処理依頼	バックヤードへ入会申込書、就労証明書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		1.1.5 申請書等受領	窓口係から、入会申込書、就労証明書等を受領する。
		1.1.6 入会情報の入力	入会申込書の内容を福祉業務システムへ入力する。
		1.1.7 申請者一覧出力	福祉業務システムより申請者一覧を出力する。
		1.1.8 入会審査一覧入力依頼	申請者一覧を書類BOXへ入れ、業務所管課へ入会審査一覧の入力を依頼する。
		1.1.9 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から申請一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.10 入会審査一覧入力	申請情報を入会審査一覧(Excel)に入力し、入会の優先度を点数化(ランキング化)する。
		1.1.11 優先度審査	入会審査一覧のランキング情報をもとに、入会の優先度の審査を行う。 出力した申請者一覧に、決定した優先度情報を記入(手書き)する。
		1.1.12 受入可否確認	各児童育成クラブにFAX等で申請者一覧を送付し、受入可否の確認を行う。申請書が多いときは、定例会議の際にまとめて手渡す。
		1.1.13 確認結果受領	各児童育成クラブから電話等で受入可否の結果連絡を受領する。
		1.1.14 決定事項入力依頼	結果を記載した申請者一覧を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ決定事項入力を依頼する。
		1.1.15 依頼内容確認	業務所管課から結果を記載した申請者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.16 決定事項入力	福祉業務システムに受入可否の結果を入力する。
		1.1.17 決定通知書出力	福祉業務システムより決定通知書を出力する。
		1.1.18 封入・封緘	保育料の案内チラシを同封し、封入・封緘を行う。
		1.1.19 決裁依頼	決定通知書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.1.20 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から決定通知書を受領し、依頼内容を確認する。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容
				1.1.21	決裁	決裁を行う。
				1.1.22	決定通知書送付依頼	決裁済の決定通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、決定通知書の送付を依頼する。
				1.1.23	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の決定通知書を受領し、依頼内容を確認する。
				1.1.24	決定通知書送付	決定通知書を申請者へ郵送する。
		1.2	退会	1.2.1	届書受領	各児童育成クラブを經由して退会届を受領する。
				1.2.2	届書内容確認	退会届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
				1.2.3	退会情報の入力	退会届の内容を福祉業務システムへ入力する。
		1.3	名簿送付	1.3.1	翌月在籍者一覧出力	月報システムから、月末(毎月20日締め)に、翌月在籍者一覧を出力する。
				1.3.2	翌月在籍者一覧送付	毎月月末のクラブ運営者会議にて翌月在籍者一覧を手渡す。渡せなければ後日メールにて送付する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 住民異動届	1.1 転入届	1.1.1 届書等受領	申請者から転入届、転出証明書、個人番号カード等を受領する。
		1.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		1.1.3 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.1.4 届書内容確認	転入届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		1.1.5 処理依頼	転入届、転出証明書、個人番号カード等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。
		1.1.6 届書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、転入届、転出証明書等を受領する。
		1.1.7 住所情報確認等	特例転入の場合等、必要に応じて、住民基本台帳ネットワークシステムにて住所情報の確認や転出証明書情報の送信・出力を行う。
		1.1.8 処理の入力依頼	転出証明書情報を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ処理の入力を依頼する。
		1.1.9 依頼内容確認	業務所管課から転出証明書情報を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.10 処理の入力	転入届の内容を住民記録システムへ入力する。
		1.1.11 住民異動届等出力	必要に応じて、住民記録システムより住民異動届、窓口案内を出力する。住民異動届受理通知を出力する。
		1.1.12 カード裏書	裏書プリンターにて、個人番号カード等の裏書を行う。
		1.1.13 審査依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ届書の審査を依頼する。
		1.1.14 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.15 届書の審査	入力内容や各種書類をもとに、転入届の審査を行う。
		1.1.16 住民異動届等の連携	住民異動届、窓口案内等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ住民異動届の署名依頼(市民への依頼)を行う。
		1.1.17 住民異動届等の受け取り	業務所管課から住民異動届、窓口案内等を受け取る。
		1.1.18 住民異動届署名依頼	申請者へ住民異動届を手渡し、住民異動届の内容確認と署名を依頼する。
		1.1.19 住民異動届受領	申請者から署名済みの住民異動届を受領する。
		1.1.20 カード処理依頼	個人番号カード等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ個人番号カード等の処理を依頼する。
		1.1.21 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から個人番号カード等を受領し、依頼内容を確認する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.1.22	カード継続利用処理 個人番号カードあるいは住民基本台帳カードを持っており、カードの継続利用処理を希望する場合、住民基本台帳ネットワークシステムにてカードの継続利用処理を行う。申請者は暗証番号を入力する。
		1.1.23	カード回収入力 カード回収の旨を住民基本台帳ネットワークシステムへ入力する。
		1.1.24	窓口案内等交付依頼 窓口案内等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ窓口案内等の交付を依頼する。
		1.1.25	依頼内容確認 業務所管課から窓口案内等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.26	窓口案内等交付 申請者へ窓口案内、個人番号カード等を交付する。
		1.1.27	本人確認通知送付依頼 住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ本人確認通知の送付を依頼する。
		1.1.28	依頼内容確認 委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.29	本人確認通知送付 申請者が代理人の場合、郵送にて本人に住民異動届受理通知を送付する。
		1.1.30	各種通知依頼 住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ各種通知の実施を依頼する。
		1.1.31	依頼内容確認 委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.32	市町村通知 異動者が外国人の場合、法務省連携端末にて法務省入国管理局へ居住地等を通知する。
		1.1.33	本籍地団体通知 異動者が日本人の場合、住民基本台帳ネットワークシステムにて本籍地団体へ戸籍附票記載のための通知をする。
		1.1.34	転出元団体通知 住民基本台帳ネットワークシステムにて転出元団体へ住民票記載のための通知をする。
	1.2	転出届	
		1.2.1	届書等受領 申請者から転出届等を受領する。海外転出の場合は、個人番号カードあるいは通知カードも併せて受領する。
		1.2.2	本人確認 本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.2.3	届書内容確認 転出届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		1.2.4	処理依頼 バックヤードへ転出届等を手渡し、処理依頼を行う。
		1.2.5	届書等受領 窓口係から、転出届等を受領する。
		1.2.6	処理の入力 転出届の内容を住民記録システムへ入力する。
		1.2.7	住民異動届等出力 住民記録システムより転出証明書、住民異動届、窓口案内を出力する。必要に応じて、住民異動届受理通知を出力する。
		1.2.8	カード裏書 海外転出の場合は、裏書プリンターにて個人番号カードあるいは通知カードの裏書を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容			
		1.2.9	審査依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ届書の審査を依頼する。		
		1.2.10	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。		
		1.2.11	届書の審査	入力内容や各種書類をもとに、転出届の審査を行う。		
		1.2.12	住民異動届等の連携	住民異動届、窓口案内等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ住民異動届の署名依頼(市民への依頼)を行う。		
		1.2.13	住民異動届等の受け取り	業務所管課から住民異動届、転出証明書、窓口案内等を受け取る。		
		1.2.14	住民異動届署名依頼	申請者へ住民異動届を手渡し、住民異動届の内容確認と署名を依頼する。		
		1.2.15	住民異動届受領	申請者から署名済みの住民異動届を受領する。		
		1.2.16	窓口案内等交付	申請者へ転出証明書、窓口案内を交付する。海外転出の場合は、個人番号カードあるいは通知カードを返却する。		
		1.2.17	本人確認通知送付依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ本人確認通知の送付を依頼する。		
		1.2.18	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。		
		1.2.19	本人確認通知送付	申請者が代理人の場合、郵送にて本人に住民異動届受理通知を送付する。		
		1.2.20	各種通知依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ各種通知の実施を依頼する。		
		1.2.21	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。		
		1.2.22	市町村通知	異動者が外国人の場合、法務省連携端末にて法務省入国管理局へ居住地等を通知する。		
		1.2.23	本籍地団体通知	異動者が日本人で、かつ転出先が国外の場合、住民基本台帳ネットワークシステムにて本籍地団体へ戸籍附票記載のための通知をする。		
		1.3	転居届	1.3.1	届書等受領	申請者から転居届、個人番号カード等を受領する。
				1.3.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
				1.3.3	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
				1.3.4	届書内容確認	転居届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
				1.3.5	処理依頼	バックヤードへ転居届等を手渡し、処理依頼を行う。
				1.3.6	届書等受領	窓口係から、転居届等を受領する。
				1.3.7	処理の入力	転居届の内容を住民記録システムへ入力する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.3.8 住民異動届等出力	住民記録システムより住民異動届、窓口案内等を出力する。必要に応じて、住民異動届受理通知を出力する。
		1.3.9 カード裏書	裏書プリンターにて、個人番号カード等の裏書を行う。
		1.3.10 審査依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ届書の審査を依頼する。
		1.3.11 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.12 届書の審査	入力内容や各種書類をもとに、転居届の審査を行う。
		1.3.13 住民異動届等の連携	住民異動届、窓口案内等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ住民異動届の署名依頼(市民への依頼)を行う。
		1.3.14 住民異動届等の受け取り	業務所管課から住民異動届、窓口案内等を受け取る。
		1.3.15 住民異動届署名依頼	申請者へ住民異動届を手渡し、住民異動届の内容確認と署名を依頼する。
		1.3.16 住民異動届受領	申請者から署名済みの住民異動届を受領する。
		1.3.17 券面事項更新依頼	個人番号カード等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ券面事項の更新を依頼する。
		1.3.18 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から個人番号カード等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.19 券面事項更新	個人番号カードあるいは住民基本台帳カードを持っている場合は、住民基本台帳ネットワークシステムにて、個人番号カード等の券面事項の更新処理を行う。
		1.3.20 窓口案内等交付依頼	窓口案内等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ窓口案内等の交付を依頼する。
		1.3.21 依頼内容確認	業務所管課から窓口案内等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.22 窓口案内等交付	申請者へ窓口案内、個人番号カード等を交付する。
		1.3.23 本人確認通知送付依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ本人確認通知の送付を依頼する。
		1.3.24 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.25 本人確認通知送付	申請者が代理人の場合、郵送にて本人に住民異動届受理通知を送付する。
		1.3.26 各種通知依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ各種通知の実施を依頼する。
		1.3.27 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.28 市町村通知	異動者が外国人の場合、法務省連携端末にて法務省入国管理局へ居住地等を通知する。
		1.3.29 本籍地団体通知	異動者が日本人の場合、住民基本台帳ネットワークシステムにて本籍地団体へ戸籍附票記載のための通知をする。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容			
	1.4	世帯変更届	1.4.1	届書等受領	申請者から世帯変更届等を受領する。	
			1.4.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。	
			1.4.3	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。	
			1.4.4	届書内容確認	世帯変更届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。	
			1.4.5	処理依頼	バックヤードへ世帯変更届等を手渡し、処理依頼を行う。	
			1.4.6	届書等受領	窓口係から、世帯変更届等を受領する。	
			1.4.7	処理の入力	世帯変更届の内容を住民記録システムへ入力する。	
			1.4.8	住民異動届等出力	住民記録システムより住民異動届、窓口案内等を出力する。必要に応じて、住民異動届受理通知を出力する。	
			1.4.9	審査依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ届書の審査を依頼する。	
			1.4.10	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。	
			1.4.11	届書の審査	入力内容や各種書類をもとに、世帯変更届の審査を行う。	
			1.4.12	住民異動届等の連携	住民異動届、窓口案内を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ住民異動届の署名依頼(市民への依頼)を行う。	
			1.4.13	住民異動届等の受け取り	業務所管課から住民異動届、窓口案内を受け取る。	
			1.4.14	住民異動届署名依頼	申請者へ住民異動届を手渡し、住民異動届への署名を依頼する。	
			1.4.15	住民異動届受領	申請者から署名済みの住民異動届を受領する。	
			1.4.16	窓口案内交付	申請者へ窓口案内を交付する。	
			1.4.17	本人確認通知送付依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ本人確認通知の送付を依頼する。	
			1.4.18	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。	
			1.4.19	本人確認通知送付	申請者が代理人の場合、郵送にて本人に住民異動届受理通知を送付する。	
2	住民票の写し等の交付	2.1	住民票の写し等の交付(記載事項証明書別紙および現況届を除く)	2.1.1	申請書受領	申請者から交付申請書を受領する。
				2.1.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
				2.1.3	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。(住居表示証明の場合は本人確認は不要。)

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		2.1.4	申請内容確認 交付申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		2.1.5	処理依頼 バックヤードへ交付申請書を手渡し、処理依頼を行う。
		2.1.6	申請書受領 窓口係から、交付申請書を受領する。
		2.1.7	申請内容確認 住民記録システムにて交付申請書の内容の確認をする。
		2.1.8	証明書出力 住民記録システムより各種証明書を出力する。住居表示証明の場合は、台帳などの紙媒体で手作業で作成する。
		2.1.9	審査依頼 各種証明書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ届書の審査を依頼する。
		2.1.10	依頼内容確認 委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		2.1.11	交付物の審査 交付申請書をもとに、出力した各種証明書の内容を確認する。
		2.1.12	交付依頼 各種証明書を窓口係へ手渡し、交付依頼を行う。
		2.1.13	交付物受領 バックヤードから各種証明書を受領する。
		2.1.14	証明書交付 申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ各種証明書を交付する。必要に応じて、手数料を徴収する。
	2.2	住民票の写し等の交付(記載事項証明書別紙および現況届)	
		2.2.1	申請書受領 申請者から交付申請書を受領する。
		2.2.2	添付書類確認 必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		2.2.3	本人確認 本人確認書類で本人確認をする。 (現況届の場合は本人確認は不要。)
		2.2.4	申請内容確認 交付申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		2.2.5	処理依頼 バックヤードへ交付申請書を手渡し、処理依頼を行う。
		2.2.6	申請書受領 窓口係から、交付申請書を受領する。
		2.2.7	申請内容確認 住民記録システムにて交付申請書と記載事項証明書別紙又は現況届の内容の確認をする。
		2.2.8	住基情報出力 住民記録システムより住基情報(記載事項証明書もしくは副本)を紙出力する。
		2.2.9	訂正、押印依頼 住基情報(記載事項証明書もしくは副本)を書類BOXへ入れ、業務所管課へ訂正、押印を依頼する。
		2.2.10	依頼内容確認 委託事業者(総合窓口担当)から住基情報(記載事項証明書もしくは副本)を受領し、依頼内容を確認する。
		2.2.11	訂正、押印 出力した住基情報(記載事項証明書又は副本)を基に記載事項証明書別紙又は現況届に必要な応じて、訂正・押印をする。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容	
				2.2.12	交付物の審査	出力した住基情報(記載事項証明書又は副本)を基に記載事項証明書別紙又は現況届の内容を確認する。	
				2.2.13	交付依頼	各種証明書を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。	
				2.2.14	交付物受領	業務所管課から各種証明書を受領する。	
				2.2.15	証明書交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ各種証明書を交付する。必要に応じて、手数料を徴収する。	
3	戸籍の附票の写し等の交付	3.1	戸籍の附票の写し等の交付	3.1.1	申請書受領	申請者から交付申請書を受領する。	
				3.1.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。	
				3.1.3	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。	
				3.1.4	申請内容確認	交付申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。	
				3.1.5	処理依頼	バックヤードへ交付申請書を手渡し、処理依頼を行う。	
				3.1.6	申請書受領	窓口係から、交付申請書を受領する。	
				3.1.7	申請内容確認	戸籍総合システムにて、交付申請書の内容を確認する。	
				3.1.8	戸籍の附票の写し出力	戸籍総合システムより戸籍の附票の写しを出力する。	
				3.1.9	審査依頼	申請書、戸籍の附票の写しを書類BOXへ入れ、業務所管課へ届書の審査を依頼する。	
				3.1.10	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から申請書、戸籍の附票の写しを受領し、依頼内容を確認する。	
				3.1.11	交付物の審査	交付申請書をもとに、出力した戸籍の附票の写しの内容を確認する。	
				3.1.12	交付依頼	戸籍の附票の写しを書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ、交付依頼を行う。	
				3.1.13	交付物受領	業務所管課から戸籍の附票の写しを受領する。	
				3.1.14	戸籍の附票の写し交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ戸籍の附票の写しを交付する。手数料を徴収する。	
4	戸籍届出	4.1	婚姻届、離婚届	4.1.1	届書等受領	届出人から婚姻届また離婚届を受領する。	
				4.1.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、届出人へ提出を依頼する。	
				4.1.3	本人確認	本人確認書類で本人確認をする。本人確認ができなければ不受理申出の有無を確認する。	
				4.1.4	届書内容確認	届書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、届出人へ修正を依頼する。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		4.1.5 住基情報出力	住民記録システムから住基情報(副本)を紙出力する。
		4.1.6 戸籍情報出力	戸籍総合システムから戸籍情報(確認表)を紙出力する。
		4.1.7 保留設定	戸籍総合システムにて、手続きの間に戸籍の証明の交付ができないよう、制御処理(保留設定)を行う。
		4.1.8 処理依頼	届書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。
		4.1.9 届書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、届書を受領する。
		4.1.10 届書審査、受理決定	届書内容を審査し、受理の決定を行う。必要に応じて、他市への電話確認を行う。
		4.1.11 届書内容確認	届書内容と出力した住基情報(副本)及び戸籍情報(確認表)との突合確認を行う。
		4.1.12 住基情報入力依頼	届書コピーを書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ住基情報の入力を依頼する。
		4.1.13 依頼内容確認	業務所管課から届書コピーを受領し、依頼内容を確認する。
		4.1.14 住基情報入力	住民異動がある場合は、住基担当にて、届書内容をもとに住民記録システムに住民異動情報を入力する。
		4.1.15 住民異動届等出力	住民記録システムより、住民異動届、窓口案内を出力する。
		4.1.16 確認依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ内容の確認を依頼する。
		4.1.17 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.1.18 内容確認	出力した住民異動届と届書の内容を突合確認する。
		4.1.19 処理依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ処理を依頼する。
		4.1.20 依頼内容確認	業務所管課から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.1.21 戸籍情報入力	受理証明書の交付が必要な場合、戸籍総合システムへ戸籍情報を入力する。必要に応じて人口動態の入力を行う。
		4.1.22 受理証明書出力	戸籍総合システムより受理証明書を出力する。
		4.1.23 確認依頼	受理証明書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ内容の確認を依頼する。
		4.1.24 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から受理証明書を受領し、依頼内容を確認する。
		4.1.25 証明書確認	出力した証明書と届書の内容を突合確認する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		4.1.26 交付依頼	窓口係へ手続き完了案内を依頼する。 住民異動届や受理証明書がある場合は、書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。
		4.1.27 交付物等受領	業務所管課から住民異動届、受理証明書等を受領する。
		4.1.28 住民異動届署名依頼	住民異動がある場合、届出人へ住民異動届を手渡し、異動届への署名を依頼する。
		4.1.29 住民異動届受領	届出人から署名済みの住民異動届を受領する。
		4.1.30 窓口案内等交付	住民異動がある場合は、窓口案内を交付する。受理証明書の交付が必要な場合、届出人と内容の確認を行った上で、届出人へ受理証明書を交付する。手数料を徴収する。
		4.1.31 処理・通知依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理・通知を依頼する。
		4.1.32 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.1.33 戸籍情報入力	受理証明書の交付が必要ない場合、窓口での交付が終了してから、戸籍総合システムへ戸籍情報を入力する。必要に応じて人口動態の入力を行う。
		4.1.34 本人確認通知送付	本人確認ができない(代理人含む)場合、郵送にて本人に本人確認通知を送付する。
		4.1.35 他団体通知等	住所地が草津市でない場合、戸籍総合システムにて住所地団体へ9条2項通知を行う。本籍地が草津市でない場合、届書の本籍地へ郵送する。住所地も本籍地もどちらも草津市でない場合はどちらの処理も行う。
		4.1.36 移記事項記載処理	移記事項がある場合、戸籍総合システムにて移記事項記載処理を行う。
		4.1.37 審査依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。
		4.1.38 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.1.39 届出の審査	仮戸籍を本戸籍にするための審査を行う。
		4.1.40 決裁処理	戸籍総合システムにて、決裁処理を行う。
		4.1.41 送付依頼	届書の原本を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ届書原本の送付を依頼する。
		4.1.42 依頼内容確認	業務所管課から届書の原本を受領し、依頼内容を確認する。
		4.1.43 届書原本の送付	本籍地が草津市の場合は法務局へ、届書の原本を送付する。
	4.2 出生届	4.2.1 届書等受領	届出人から出生届、母子健康手帳を受領する。
		4.2.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、届出人へ提出を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		4.2.3 届書内容確認	出生届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、届出人へ修正を依頼する。
		4.2.4 住基情報出力	住民記録システムから住基情報(副本)を紙出力する。
		4.2.5 戸籍情報出力	戸籍総合システムから戸籍情報(確認表)を紙出力する。
		4.2.6 保留設定	戸籍総合システムにて、手続きの間に戸籍の証明の交付ができないよう、制御処理(保留設定)を行う。
		4.2.7 処理依頼	出生届、母子健康手帳等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。
		4.2.8 届書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、出生届、母子健康手帳等を受領する。
		4.2.9 届書審査、受理決定	届書内容を審査し、受理の決定を行う。必要に応じて、他市への電話確認を行う。
		4.2.10 届書内容確認	出生届と出力した住基情報(副本)及び戸籍情報(確認表)との突合確認を行う。
		4.2.11 住基情報入力依頼	届書コピーを書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ住基情報の入力を依頼する。
		4.2.12 依頼内容確認	業務所管課から届書コピーを受領し、依頼内容を確認する。
		4.2.13 住基情報入力	住民異動がある場合は、届書内容をもとに住民記録システムに住所情報を入力する。
		4.2.14 住民異動届等出力	住民記録システムより、住民異動届等を出力する。
		4.2.15 確認依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ内容の確認を依頼する。
		4.2.16 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.2.17 内容確認	出力した住民異動届と届書の内容を突合確認する。
		4.2.18 母子健康手帳記入依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ母子健康手帳の記入を依頼する。
		4.2.19 依頼内容確認	業務所管課から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.2.20 母子健康手帳記入	母子健康手帳の届出証明ページに子どもの名前や出生場所を記入し、市長印を押印する。
		4.2.21 戸籍情報入力	受理証明書の交付が必要な場合、戸籍総合システムへ戸籍情報を入力する。必要に応じて人口動態の入力を行う。
		4.2.22 受理証明書出力	戸籍総合システムより受理証明書を出力する。
		4.2.23 確認依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ内容の確認を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		4.2.24 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.2.25 証明書確認	出力した証明書と届書の内容を突合確認する。
		4.2.26 交付依頼	住民異動届、母子健康手帳等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。
		4.2.27 交付物等受領	業務所管課から住民異動届、母子健康手帳等を受け取る。
		4.2.28 住民異動届署名依頼	住民異動がある場合、届出人へ住民異動届を手渡し、住民異動届への署名を依頼する。
		4.2.29 住民異動届受領	届出人から署名済みの住民異動届を受領する。
		4.2.30 窓口案内等交付	届出人へ窓口案内を交付し、母子健康手帳を返却する。受理証明書の交付が必要な場合、届出人と内容の確認を行った上で、届出人へ受理証明書を交付する。手数料を徴収する。
		4.2.31 処理・通知依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理・通知を依頼する。
		4.2.32 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.2.33 戸籍情報入力	受理証明書の交付が必要ない場合、窓口での交付が終了してから、戸籍総合システムへ戸籍情報を入力する。必要に応じて人口動態の入力を行う。
		4.2.34 他団体通知等	住所地が草津市でない場合、戸籍総合システムにて住所地団体へ9条2項通知を行う。本籍地が草津市でない場合、届書の本籍地へ郵送する。住所地も本籍地もどちらも草津市でない場合はどちらの処理も行う。
		4.2.35 移記事項記載処理	移記事項がある場合、戸籍総合システムにて移記事項記載処理を行う。
		4.2.36 審査依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。
		4.2.37 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.2.38 届出の審査	仮戸籍を本戸籍にするための審査を行う。
		4.2.39 決裁	戸籍総合システムにて、決裁処理を行う。
		4.2.40 送付依頼	届書の原本を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ届出原本の送付を依頼する。
		4.2.41 依頼内容確認	業務所管課から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.2.42 届書原本の送付	本籍地が草津市の場合は法務局へ、届書の原本を送付する。
4.3	死亡届	4.3.1 届書受領	届出人から死亡届を受領する。
		4.3.2 届書内容確認	死亡届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、届出人へ修正を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		4.3.3 住基情報出力	住民記録システムから住基情報(副本)を紙出力する。
		4.3.4 戸籍情報出力	戸籍総合システムから戸籍情報(確認表)を紙出力する。
		4.3.5 保留設定	戸籍総合システムにて、手続きの間に戸籍の証明の交付ができないよう、制御処理(保留設定)を行う。
		4.3.6 処理依頼	死亡届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。
		4.3.7 届書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、死亡届等を受領する。
		4.3.8 届書審査、受理決定	届書内容を審査し、受理の決定を行う。必要に応じて、他市への電話確認を行う。
		4.3.9 届書内容確認	死亡届と、出力した住基情報(副本)及び戸籍情報(確認)との突合確認を行う。
		4.3.10 住基情報入力依頼	届書コピーを書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ住基情報の入力を依頼する。
		4.3.11 依頼内容確認	業務所管課から届書コピーを受領し、依頼内容を確認する。
		4.3.12 住基情報入力	住民異動がある場合は、住基担当にて、届書内容をもとに住民記録システムに住民異動情報を入力する。
		4.3.13 住民異動届等出力	住民記録システムより、住民異動届、窓口案内を出力する。
		4.3.14 確認依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ内容の確認を依頼する。
		4.3.15 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.3.16 内容確認	出力した住民異動届と届書の内容を突合確認する。
		4.3.17 戸籍情報入力依頼	届書コピーを書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ戸籍情報の入力を依頼する。
		4.3.18 依頼内容確認	業務所管課から届書コピーを受領し、依頼内容を確認する。
		4.3.19 戸籍情報入力	戸籍総合システムへ戸籍情報を入力する。必要に応じて人口動態の入力を行う。
		4.3.20 埋火葬許可書等出力	戸籍総合システムより埋葬・火葬許可書等を出力する。
		4.3.21 確認依頼	埋火葬許可書等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ内容の確認を依頼する。
		4.3.22 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から埋火葬許可書等を受領し、依頼内容を確認する。
		4.3.23 内容確認	出力した埋火葬許可書と届書との突合確認を行う。
		4.3.24 交付依頼	住民異動届、埋火葬許可書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。

業務体系

業務		事務		作業	作業内容
				4.3.25 交付物等受領	業務所管課から住民異動、埋火葬許可書等を受領する。
				4.3.26 住民異動届等署名依頼	届出人へ埋火葬許可申請書を手渡し、署名を依頼する。住民異動がある場合、住民異動届にも署名を依頼する。
				4.3.27 住民異動届等受領	届出人から署名済みの住民異動届、埋火葬許可申請書を受領する。
				4.3.28 埋火葬許可書等交付	届出人と内容の確認を行った上で、届出人へ埋火葬許可書を交付する。併せて、窓口案内も交付する。
				4.3.29 通知依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ通知の実施を依頼する。
				4.3.30 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
				4.3.31 他団体通知等	住所地が草津市でない場合、戸籍総合システムにて住所地団体へ9条2項通知を行う。本籍地が草津市でない場合、届書の本籍地へ郵送する。住所地も本籍地もどちらも草津市でない場合はどちらの処理も行う。
				4.3.32 審査依頼	住民異動届等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。
				4.3.33 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から住民異動届等を受領し、依頼内容を確認する。
				4.3.34 届出の審査	仮戸籍を本戸籍にするための審査を行う。
				4.3.35 決裁	戸籍総合システムにて、決裁処理を行う。
				4.3.36 送付依頼	届書の原本を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ送付を依頼する。
				4.3.37 依頼内容確認	業務所管課から届書の原本を受領し、依頼内容を確認する。
				4.3.38 届書原本の送付	本籍地が草津市の場合には法務局へ、届書の原本を送付する。
5	戸籍謄抄本等の交付	5.1	戸籍謄抄本等の交付	5.1.1 申請書受領	申請者から交付申請書を受領する。
				5.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
				5.1.3 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
				5.1.4 申請内容確認	交付申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
				5.1.5 処理依頼	バックヤードへ交付申請書を手渡し、処理依頼を行う。
				5.1.6 申請書受領	窓口係から、交付申請書を受領する。
				5.1.7 申請内容確認	戸籍総合システムを参照しながら、交付申請書の内容を突合確認する。

業務体系

業務		事務		作業	作業内容					
				5.1.8	戸籍謄抄本等出力	戸籍総合システムより戸籍謄抄本等を出力する。「戸籍届書の写し」の交付申請の場合は、保管されている届書のコピーを行う。				
				5.1.9	審査依頼	戸籍謄抄本等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。				
				5.1.10	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から戸籍謄抄本等を受領し、依頼内容を確認する。				
				5.1.11	交付物の審査	交付申請書を基に、出力した戸籍謄抄本等の内容を確認する。				
				5.1.12	交付依頼	戸籍謄抄本等を窓口係へ手渡し、交付依頼を行う。				
				5.1.13	交付物受領	バックヤードから戸籍謄抄本等を受領する。				
				5.1.14	戸籍謄抄本等交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ戸籍謄抄本等を交付する。手数料を徴収する。				
				6	印鑑登録	6.1	印鑑登録申請(本人申請)	6.1.1	申請書受領	申請者から印鑑登録申請書を受領する。
								6.1.2	申請内容、印影確認	申請書の記入漏れ等と、印影の確認を行う。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
								6.1.3	本人確認	本人確認書類で本人確認をする。代理人の場合は不要。
								6.1.4	印鑑登録状況確認	印鑑登録システムにて印鑑登録の状況を確認する。
								6.1.5	登録印鑑確認	申請者が持参した印鑑が登録可能か、現物の確認を行う。
								6.1.6	カード準備	申請者が本人の場合、印鑑登録証(カード)を準備する。
								6.1.7	番号入力	準備した印鑑登録証(カード)の番号を印鑑登録システムに入力する。
				6.1.8	原票出力	印鑑登録システムから印鑑登録原票を出力する。				
				6.1.9	印鑑預かり	申請者から印鑑を預かる。				
				6.1.10	印鑑押印	印鑑登録原票に押印する。				
				6.1.11	印鑑登録	印鑑登録システムにて印鑑登録を行う。				
				6.1.12	印鑑返却	申請者に印鑑を返却する。				
				6.1.13	審査依頼	印鑑登録申請書、押印済印鑑登録原票、印鑑登録証(カード)を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査依頼を行う。				
				6.1.14	申請書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、印鑑登録申請書、押印済印鑑登録原票、印鑑登録証(カード)を受領する。				
				6.1.15	登録審査	申請書を基に登録内容の審査を行う。				

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		6.1.16 交付依頼	印鑑登録証(カード)を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。
		6.1.17 交付物受領	バックヤードから印鑑登録証(カード)を受領する。
		6.1.18 交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ印鑑登録証(カード)を交付する。手数料を徴収する。原票を保存する。
	6.2 印鑑登録申請(代理人申請)	6.2.1 申請書受領	申請者から印鑑登録申請書を受領する。
		6.2.2 申請内容、印影確認	申請書の記入漏れ等と、印影の確認を行う。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		6.2.3 本人確認	本人確認書類で本人確認をする。代理人の場合は不要。
		6.2.4 印鑑登録状況確認	印鑑登録システムにて印鑑登録の状況を確認する。
		6.2.5 登録印鑑確認	申請者が持参した印鑑が登録可能か、現物の確認を行う。
		6.2.6 原票出力	登録印鑑の現物確認後、印鑑登録システムから番号未入力の印鑑登録原票を出力する。
		6.2.7 印鑑預かり	代理人から印鑑を預かる。
		6.2.8 印鑑押印	印鑑登録原票に押印する。
		6.2.9 印鑑仮登録	印鑑登録システムにて印鑑仮登録を行う。
		6.2.10 照会書出力	印鑑登録システムより照会書を出力する。
		6.2.11 印鑑返却	申請者に印鑑を返却する。
		6.2.12 審査依頼	印鑑登録申請書、押印済印鑑登録原票、照会書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査依頼を行う。
		6.2.13 申請書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、印鑑登録申請書、押印済印鑑登録原票、照会書を受領する。
		6.2.14 登録審査	申請書を基に登録内容の審査を行う。
		6.2.15 説明依頼	照会書を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。
		6.2.16 照会書受領	業務所管課から照会書を受領する。
		6.2.17 照会書説明	照会書の記入の仕方および次回来庁時の持参物の説明をするとともに、照会書は登録者本人の住所宛てに郵送する旨を伝える。
		6.2.18 照会書送付依頼	照会書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ照会書の送付依頼を行う。
		6.2.19 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から照会書を受領する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		6.2.20	照会書送付 後日、本人へ照会書を郵送する。申請書等は保管場所に保存する。
		6.2.21	回答書受領 申請者から回答書を受け取り、記入漏れ、登録印鑑の押印漏れがないか確認する。
		6.2.22	本人確認 本人来庁の場合は本人確認(保険証等)を行う。代理人来庁の場合は、本人(保険証等)及び代理人(免許証等)の本人確認を行う。
		6.2.23	回答内容、申請書照合確認 回答書の内容を確認し、回答書の照会番号を基に、代理人照会時の印鑑登録の申請書および代理人選任状を探しに行き、照合確認を行う。
		6.2.24	カード準備 印鑑登録証(カード)を準備する。
		6.2.25	番号・申請者入力 準備したカードの番号と、申請者名を窓口にて印鑑登録システムに入力する。(本人の場合は氏名を入力し、代理人の場合はスペースを入力する。)
		6.2.26	審査依頼 バックヤードへ印鑑登録申請書、押印済印鑑登録原票、印鑑登録証(カード)等を手渡し、審査依頼を行う。
		6.2.27	申請書等受領 窓口係から、印鑑登録申請書、押印済印鑑登録原票、印鑑登録証(カード)等を受領する。
		6.2.28	登録・審査 申請書を基に登録内容の審査を行う。
		6.2.29	交付依頼 印鑑登録証(カード)を窓口係へ手渡し、交付依頼を行う。
		6.2.30	交付物受領 バックヤードから印鑑登録証(カード)を受領する。
		6.2.31	交付 申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ印鑑登録証(カード)を交付する。手数料を徴収する。原票を保存する。
	6.3	印鑑登録証明書の交付	
		6.3.1	申請書等受領 申請者から印鑑登録証(カード)、交付申請書を受領する。
		6.3.2	印鑑登録状況確認 印鑑登録システムにて印鑑登録情報を確認する。
		6.3.3	処理依頼 バックヤードへ印鑑登録証(カード)、交付申請書を手渡し、処理依頼を行う。
		6.3.4	申請書等受領 窓口係から、印鑑登録証(カード)、交付申請書を受領する。
		6.3.5	印鑑登録証明書出力 印鑑登録システムより印鑑登録証明書を出力する。
		6.3.6	審査依頼 印鑑登録証明書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。
		6.3.7	依頼内容確認 委託事業者(総合窓口担当)から印鑑登録証明書を受領し、依頼内容を確認する。
		6.3.8	交付物の審査 交付申請書を基に、出力した証明書の内容を確認する。
		6.3.9	交付依頼 印鑑登録証明書、印鑑登録証(カード)等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)交付・返却依頼を行う。
		6.3.10	交付物受領 業務所管課から印鑑登録証明書、印鑑登録証(カード)等を受領する。

業務体系

業務		事務		作業	作業内容
				6.3.11 印鑑登録証明書交付、カード返却	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ印鑑登録証明書を交付し、印鑑登録証(カード)を返却する。手数料を徴収する。
7	住居番号付番(建物新築届)の通知	7.1	住居番号付番(建物新築届)の通知	7.1.1 届書受領	申請者から建物新築届、配置図等を受領する。
				7.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
				7.1.3 届書内容確認、住居表示台帳の確認	建物新築届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。バックヤードにある住居表示台帳を用いて、場所の確認、特定を行う。
				7.1.4 案内	確認後、後日通知書等を郵送する旨を伝える。
				7.1.5 処理依頼	バックヤードへ建物新築届、配置図等を手渡し、処理依頼を行う。
				7.1.6 届書受領	窓口係から、建物新築届、配置図等を受領する。
				7.1.7 届書内容確認	届書の内容確認を行う。
				7.1.8 住居表示台帳記入	住居表示台帳へ建物新築届の内容を記入する。
				7.1.9 内容入力依頼	建物新築届、配置図等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ内容の入力を依頼する。
				7.1.10 依頼内容確認	業務所管課から建物新築届、配置図等を受領し、依頼内容を確認する。
				7.1.11 届書内容入力	届書の内容を住居表示アクセスへ入力する。
				7.1.12 通知書出力	住居表示アクセスから住居番号付番通知書を出力する。
				7.1.13 住居表示プレート準備	住居表示プレートを準備する。
				7.1.14 交付物内容確認	届書、住居番号付番通知書、住居表示プレートの突合確認を行う。
				7.1.15 交付物送付	申請者へ、郵送にて住居番号付番通知書、住居表示プレートを送付する。
8	マイナンバーカード	8.1	マイナンバーカード交付(申請時来庁方式)	8.1.1 申請書等受領	申請者から個人番号カード交付申請書、通知カード等の添付書類を受領する。
				8.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
				8.1.3 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。本人確認書類のコピーを取得する。
				8.1.4 申請内容確認	個人番号カード交付申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
				8.1.5 暗証番号記入依頼	申請者に登録申請書を手渡し、暗証番号の記入依頼を行う。
				8.1.6 登録申請書受領	申請者から記入された登録申請書を受領する。再交付の場合は、手数料を併せて受領する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		8.1.7 処理依頼	バックヤードへ個人番号カード交付申請書、登録申請書等を手渡し、処理依頼を行う。
		8.1.8 申請書等受領	窓口係から、個人番号カード交付申請書、登録申請書等を受領する。
		8.1.9 住基情報出力	住民記録システムから住基情報(副本)を紙出力する。
		8.1.10 内容確認	出力した住基情報(副本)、個人番号カード交付申請書、登録申請書等の内容を突合確認する。
		8.1.11 交付申請書送付	J-LISへ、交付申請書を郵送する。
		8.1.12 個人番号カード等受領	J-LISから、約1か月後に、個人番号カード等を郵送にて受領する。
		8.1.13 内容及びカードの確認	内容物が揃っているか、個人番号カード券面に破損や印刷ミスが無いかを確認する。不適正な個人番号カードがある場合は、再発行依頼を行う。
		8.1.14 設定依頼	個人番号カード等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ住所確認、交付前設定を依頼する。
		8.1.15 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から個人番号カード等を受領し、依頼内容を確認する。
		8.1.16 住所確認、交付前設定	住民基本台帳ネットワークシステムにて、カード発行一覧表の住所情報に変更や誤りがないかを確認し、交付前設定を行う。
		8.1.17 暗証番号設定	住民基本台帳ネットワークシステムにて職員が暗証番号を設定する。設定は必ず複数人の職員で行う。
		8.1.18 宛先確認依頼	個人番号カード等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ宛先の確認を依頼する。
		8.1.19 依頼内容確認	業務所管課から個人番号カード等を受領し、依頼内容を確認する。
		8.1.20 宛先確認	宛先と個人番号カードの突合確認を行う。
		8.1.21 個人番号カード等送付	申請者へ個人番号カード等を本人限定郵便にて交付する。
8.2	マイナンバーカード交付(交付時来庁方式)	8.2.1 個人番号カード等受領	J-LISから、個人番号カード、照会一覧表等を郵送にて受領する。
		8.2.2 内容及びカードの確認	内容物が揃っているか、個人番号カード券面に破損や印刷ミスが無いかを確認する。不適正な個人番号カードがある場合は、再発行依頼を行う。
		8.2.3 設定依頼	個人番号カード等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ住所確認、交付前設定を依頼する。
		8.2.4 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から個人番号カード等を受領し、依頼内容を確認する。
		8.2.5 住所確認、交付前設定	住民基本台帳ネットワークシステムにて、カード発行一覧表の住所情報に変更や誤りがないかを確認し、交付前設定を行う。
		8.2.6 発送状況記録依頼	個人番号カード等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ発送状況の記録を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		8.2.7	依頼内容確認 業務所管課から個人番号カード等を受領し、依頼内容を確認する。
		8.2.8	発送状況記録 J-LISから届いた照会一覧表(チェックリスト)に交付通知書の発送状況を記入する。
		8.2.9	交付通知書発送準備 照会一覧表をもとに、照会番号を交付通知書に記入し、ハガキへ交付期限日の押印を行う。J-LISや草津市の案内等を併せて、通知書の封入封緘を行う。
		8.2.10	交付通知書発送 市民へ交付通知書を発送する。 なお、未着で戻ってきた場合は、別途調査を行う。
		8.2.11	交付受付 後日、申請者から交付通知書等を受領する。
		8.2.12	内容確認 交付通知書の内容を確認する。
		8.2.13	本人確認 本人確認書類で本人確認をする。本人確認書類のコピーを取得する。
		8.2.14	処理依頼 バックヤードへ個人番号カード交付通知書等を手渡し、処理依頼を行う。
		8.2.15	通知書受領 窓口係から、個人番号カード交付通知書等を受領する。
		8.2.16	住基情報出力 住民記録システムから住基情報(副本)を紙出力する。
		8.2.17	内容確認 出力した住基情報(副本)、個人番号カード交付通知書、照会一覧表の内容を突合確認する。
		8.2.18	カード準備 申請者のカードを準備する。
		8.2.19	交付依頼 個人番号カード等を窓口係へ手渡し、交付依頼を行う。
		8.2.20	交付物受領 バックヤードから個人番号カード等を受領する。
		8.2.21	暗証番号設定依頼 住民基本台帳ネットワークシステムにて申請者へ、暗証番号の設定を依頼する。
		8.2.22	個人番号カード等交付 申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ個人番号カード等を交付する。
8.3	記載事項変更	8.3.1	届書受領 申請者から個人番号カード記載事項変更届、個人番号カード等を受領する。
		8.3.2	本人確認 本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。免許証のナンバーを控える。免許証以外で本人確認を行った場合は、コピーを取得する。
		8.3.3	届書内容確認 個人番号カード記載事項変更届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		8.3.4	処理依頼 バックヤードへ個人番号カード記載事項変更届、個人番号カード等を手渡し、処理依頼を行う。
		8.3.5	記載事項変更届書等受領 窓口係から、個人番号カード記載事項変更届、個人番号カード等を受領する。

業務体系

業務		事務		作業	作業内容	
				8.3.6	住基情報出力	住民記録システムから住基情報(副本)を紙出力する。
				8.3.7	カード裏書	裏書プリンターにて、個人番号カードの裏書を行う。
				8.3.8	変更内容確認	出力した住基情報(副本)と、届書および個人番号カードの内容を確認する。
				8.3.9	個人番号カード返却依頼	個人番号カード等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ返却依頼を行う。
				8.3.10	返却依頼受領	委託事業者(総合窓口担当)から個人番号カード等を受領する。
				8.3.11	更新処理	住民基本台帳ネットワークシステムにて、職員が更新ボタンを押下し、内容変更の確定・更新処理を行う。申請者は暗証番号を入力する。
				8.3.12	個人番号カード返却	申請者へ個人番号カードを返却する。
9	フロア案内(通訳含む)	9.1	フロア案内(通訳含む)	9.1.1	対応	お困りの申請者から問合せを受ける。必要に応じて声かけを行う。
				9.1.2	窓口案内等	窓口案内や申請書の書き方説明等を行う。
				9.1.3	整理番号出力補助	発券機の操作説明を行い、市民に整理番号を出力してもらう。
				9.1.4	案内	受付窓口を案内し、待合でお待ちいただく旨を案内する。
10	本人通知に関する業務	10.1	登録・変更・廃止申請	10.1.1	申請書受領	申請者から本人通知登録申請書(変更・廃止の場合は、変更・廃止申請書)を受領する。代理人の場合は添付書類も併せて受領する。
				10.1.2	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
				10.1.3	申請内容確認	本人通知登録申請書(変更・廃止の場合は、変更・廃止申請書)の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ連絡する。代理人の場合は必要な添付書類が揃っているか確認する。変更・廃止の場合は、記入漏れがなければこの時点で手続きは完了する。
				10.1.4	処理依頼	バックヤードへ本人通知登録申請書(変更・廃止の場合は、変更・廃止申請書)を手渡し、処理依頼を行う。
				10.1.5	申請書受領	窓口係から、本人通知登録申請書(変更・廃止の場合は、変更・廃止申請書)を受領する。
				10.1.6	台帳記入	台帳へ受付情報を記入する。
				10.1.7	申請情報入力	本人通知登録申請書(変更・廃止の場合は、変更・廃止申請書)の内容を住民記録システム、戸籍総合システムへ入力する。
				10.1.8	受付書作成	登録の場合のみ、申込受付書を記入、作成する。
				10.1.9	交付依頼	窓口係へ申込受付書を手渡し、交付依頼を行う。
				10.1.10	交付物受領	バックヤードから申込受付書を受領する。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容	
				10.1.11	受付書交付	申請者へ申込受付書を交付する。	
		10.2	交付通知	10.2.1	発行履歴確認	日次で代理人による証明書の発行履歴を、住民記録システム、本人通知システムにて確認する。	
				10.2.2	発行履歴出力	代理人による証明書の発行履歴を住民記録システム、本人通知システムから出力する。	
				10.2.3	代理人申請確認	出力した発行履歴と代理人による申請書を突合、確認を行う。	
				10.2.4	交付通知書出力	住民記録システム、本人通知システムから、交付通知書を出力する。	
				10.2.5	台帳記入	台帳へ交付情報を記入する。	
				10.2.6	決裁依頼	交付通知書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。	
				10.2.7	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から交付通知書を受領し、依頼内容を確認する。	
				10.2.8	決裁	交付通知書の決裁を行う。	
				10.2.9	送付依頼	交付通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ交付を依頼する。	
				10.2.10	依頼内容確認	業務所管課から交付通知書を受領し、依頼内容を確認する。	
				10.2.11	交付通知書送付	本人へ、郵送にて交付通知書を送付する。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 市民税・県民税	1.1 減免申請	1.1.1 申請書等受領	申請者から減免申請書、所得のわかる資料等を受領する。
		1.1.2 要件確認、相談	申請者の要件を確認し、減免対象者が否かを含め、相談を行う。
		1.1.3 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているか確認する。不足があれば申請者に提出を依頼する。
		1.1.4 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。
		1.1.5 申請書等確認	申請書の内容、必要な添付書類が揃っているかを確認する。不備、不足がある場合は、申請者へ修正、提出を依頼する。
		1.1.6 処理依頼	バックヤードへ減免申請書、添付書類(所得のわかる資料等)を手渡し、処理依頼を行う。
		1.1.7 申請書等受領	窓口係から、減免申請書、添付書類を受領する。
		1.1.8 受付簿記入	受付簿(Excel)に受付情報を記入する。
		1.1.9 依頼文作成	Wordで依頼文を作成する。
		1.1.10 決裁	作成した依頼文に対し、決裁を行う。
		1.1.11 預貯金調査	依頼文を銀行へ送付し、預貯金調査を依頼する。調査対象としては、配偶者は必ず実施し、親族の場合は同居している者が対象となる。
		1.1.12 回答文受領	約1ヶ月後、回答文、証明書(任意様式)を受領する。
		1.1.13 受付簿記入	受付簿(Excel)に回答結果を記入する。
		1.1.14 減免金額算出	受領した回答文と申請書をもとに預貯金の金額、要件等を確認し、減免金額(基準金額)を算出する。
		1.1.15 金額情報の入力	税システムにて、要綱、添付書類、申請書等を参照しながら、算出した金額を入力する。
		1.1.16 決定通知書出力	税システムにて、減免税額決定通知書、変更税額決定通知書を出力する。必要に応じて、納付書も出力する。
		1.1.17 決裁	出力した減免税額決定通知書等に対して、決裁を行う。
		1.1.18 決定通知書交付依頼	決定通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ決定通知書の交付を依頼する。
		1.1.19 依頼内容確認	業務所管課から決定通知書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.20 決定通知書交付	申請者へ減免税額決定通知書等を郵送する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 固定資産税	1.1 償却資産申告	1.1.1 申告書等受領	申請者から償却資産申告書、種類別明細書等の添付書類を手渡し、もしくは郵送にて受領する。
		1.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足があれば申請者へ提出を依頼する。
		1.1.3 申告内容確認	申請書の内容、必要な添付書類が揃っているかを確認する。不備、不足がある場合は、申請者へ修正、提出を依頼する。
		1.1.4 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。
		1.1.5 処理依頼	バックヤードへ償却資産申告書、種類別明細書等の添付書類を手渡し、処理依頼を行う。
		1.1.6 申告書等受領	窓口係から、償却資産申告書、種類別明細書等の添付書類を受領する。
		1.1.7 申告書内容確認、受付印押印	申告書の内容に不備がないか確認する。問題なければ受付印を押印する。
		1.1.8 申告書控えの手渡し依頼	申告書の控えを窓口係に手渡し、申請者への手渡しを依頼する。
		1.1.9 申告書控えの受領	バックヤードから申告書控えを手渡しにて受領する。
		1.1.10 申告書控えの手渡し	申告書の控えを手渡し、もしくは郵送する。
		1.1.11 処理の入力依頼	償却資産申告書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理の入力を依頼する。
		1.1.12 依頼内容確認	業務所管課から償却資産申告書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.13 処理の入力	後日、償却資産申告書の内容を課税システムへ入力する。不備があれば個別対応する。
	1.2 償却資産申告書の発送	1.2.1 対象者抽出	課税システムから対象者を抽出する。
		1.2.2 対象者一覧、申請書等出力	課税システムから対象者一覧、申請書、明細書を出力する。
		1.2.3 決裁	決裁を行う。
		1.2.4 封入・封緘依頼	申請書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ封入・封緘を依頼する。
		1.2.5 依頼内容確認	業務所管課から申請書等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.6 封入・封緘	出力した申請書、明細書、増減の種類別明細書、手引きを封入・封緘する。
		1.2.7 申請書等送付	対象者へ申請書等を郵送する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 税務証明書の交付	1.1 税務証明書の交付	1.1.1 申請書受領	申請者から税務証明書交付申請書を受領する。代理人である場合、戸籍謄本の証明等の後見人を証明できる書類を受領する。
		1.1.2 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。
		1.1.3 申請内容確認	申請書の内容を確認する。不備がある場合は申請者へ修正を依頼する。
		1.1.4 処理依頼	バックヤードへ税務証明書交付申請書を手渡し、処理依頼を行う。
		1.1.5 申請書受領	窓口係から、税務証明書交付申請書を受領する。
		1.1.6 同一世帯確認	税務システムにて同一世帯の確認を行う。
		1.1.7 証明書出力	課税システムから税務証明書を出力する。共有物件の場合は、所有者の受託書(共有者明細)も同時に出力する。
		1.1.8 審査依頼	申請書、税務証明書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。
		1.1.9 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から申請書、税務証明書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.10 審査	申請書等をもとに、税務証明書の内容を審査する。
		1.1.11 交付依頼	税務証明書を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。
		1.1.12 交付物受領	業務所管課から税務証明書を受領する。
		1.1.13 証明書交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ税務証明書を交付する。必要に応じて、手数料を徴収する。
2 軽自動車税	2.1 新規車両登録・住所変更	2.1.1 申請書等受領	申請者から申告書兼標識交付申請書、運転免許証等の添付書類を受領する。市外から転入の際は標識も受領する。
		2.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		2.1.3 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。
		2.1.4 申請内容確認	申請書の内容を確認する。不備がある場合は、申請者へ修正を依頼する。
		2.1.5 処理依頼	バックヤードへ申告書兼標識交付申請書、添付書類を手渡し、処理依頼を行う。
		2.1.6 申請書等受領	窓口係から、申告書兼標識交付申請書、添付書類を受領する。
		2.1.7 車両検索	課税システムで申告書兼標識交付申請書の車台番号を基に車両を検索し、同一車両が既に登録中ではないことを確認する。住所変更の場合は、車両情報を前自治体に電話にて確認する。同時に標識破棄の可否を確認する。
		2.1.8 課税標識の準備	課税標識、取り付け用のネジを準備する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容			
		2.1.9	登録受付入力	申告書兼標識交付申請書の内容、課税標識の番号を課税システムへ入力する。		
		2.1.10	受付書出力	登録受付書、標識交付証明書等を課税システムから出力する。住所変更の場合は廃車申告受付書も出力する。市外の場合は物件異動通知を出力し前自治体へ郵送する。		
		2.1.11	審査依頼	申請書、登録受付書、標識交付証明書等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。		
		2.1.12	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から申請書、申請書、登録受付書、標識交付証明書等を受領し、依頼内容を確認する。		
		2.1.13	審査	申請書等をもとに、申請書、登録受付書、標識交付証明書等の内容を審査する。		
		2.1.14	交付依頼	登録受付書、標識交付証明書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。住所変更の場合は廃車申告受付書も手渡す。		
		2.1.15	交付物受領	業務所管課から登録受付書、標識交付証明書等を受領する。住所変更の場合は廃車申告受付書も受領する。		
		2.1.16	受付書交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ登録受付書、標識交付証明書等を交付する。必要に応じて、手数料を徴収する。		
		2.2	廃車	2.2.1	申請書等受領	申請者から廃車申告書兼標識返納書、運転免許証等の添付書類を受領する。標識を紛失した場合は遺失届を受領する。
		2.2.2		添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。	
		2.2.3		本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。	
		2.2.4		申請内容確認	申請書、標識を紛失した場合は遺失届の内容を確認する。不備がある場合は、申請者へ修正を依頼する。	
		2.2.5		納付書作成	標識を紛失した場合は、課税システムにて弁償金の納付書を作成する。	
		2.2.6		納付書出力	課税システムより弁償金の納付書を出力する。	
		2.2.7		納付書交付、支払依頼	申請者へ弁償金の納付書を交付し、会計課での支払と領収書の持参を依頼する。	
2.2.8	領収書受領	領収書を受領する。				
2.2.9	処理依頼	バックヤードへ廃車申告書兼標識返納書、添付書類、標識を紛失した場合は領収書を手渡し、処理依頼を行う。				
2.2.10	申請書等受領	窓口係から、廃車申告書兼標識返納書、添付書類、標識を紛失した場合は領収書を受領する。				
2.2.11	車両検索	廃車申告書兼標識返納書の車台番号を基に該当車両を検索する。				
2.2.12	領収書コピー	標識を紛失した場合は、受領した領収書のコピーを取る。				
2.2.13	廃車受付入力	廃車申告書兼標識返納書、標識を紛失した場合は遺失届の内容を課税システムへ入力する。				

業務体系

業務	事務	作業	作業内容		
		2.2.14	受付書出力	廃車受付書を課税システムから出力する。	
		2.2.15	審査依頼	申請書、廃車受付書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。	
		2.2.16	依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から申請書、廃車受付書を受領し、依頼内容を確認する。	
		2.2.17	審査	申請書等をもとに、廃車受付書の内容を審査する。	
		2.2.18	交付依頼	廃車受付書を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。	
		2.2.19	交付物受領	業務所管課から廃車受付書を受領する。	
		2.2.20	受付書交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ廃車受付書を交付する。	
	2.3	所有者確認	2.3.1	対象者抽出	年に2~3回、課税システムより所有者確認の対象者を抽出する。
			2.3.2	対象者一覧出力	課税システムより対象者一覧を出力する。
			2.3.3	通知書作成依頼	対象者一覧をBOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ通知書の作成を依頼する。
			2.3.4	依頼内容確認	業務所管課から対象者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
			2.3.5	通知書作成	出力した一覧を基に通知書を作成する。
			2.3.6	封入・封緘	封入・封緘を行う。
			2.3.7	送付先不明者振り分け	作成した通知書の中で送付先不明者を振り分ける。送付先不明者に関しては個別対応する。
			2.3.8	決裁依頼	通知書をBOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
			2.3.9	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から通知書を受領し、依頼内容を確認する。
			2.3.10	決裁	封入・封緘した通知書に対し、決裁を行う。
			2.3.11	通知書送付依頼	決裁済の通知書をBOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、決定通知書の送付を依頼する。
			2.3.12	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の通知書を受領し、依頼内容を確認する。
			2.3.13	通知書送付	納税者へ通知書を郵送する。
2.4	減免申請	2.4.1	申請書等受領	申請者から減免申請書、障害者手帳等の添付書類を受領する。	
		2.4.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		2.4.3 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認を行う。
		2.4.4 申請内容確認	申請書の内容を確認する。不備がある場合は、申請者へ修正を依頼する。
		2.4.5 処理依頼	バックヤードへ減免申請書、添付書類を手渡し、処理依頼を行う。
		2.4.6 申請書等受領	窓口係から、減免申請書、添付書類を受領する。
		2.4.7 車両情報確認	課税システムにて車両情報の確認を行う。
		2.4.8 審査	審査を行う。
		2.4.9 障害者手帳へ記入	障害者手帳へ減免対象車両の標識番号を記入する。
		2.4.10 返却依頼	障害者手帳等を窓口係へ手渡し、返却依頼を行う。
		2.4.11 返却物受領	バックヤードから障害者手帳等を受領する。
		2.4.12 障害者手帳等返却	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ障害者手帳等を返却する。
		2.4.13 対象者の入力	後日、申請書を基に課税システムに減免対象者情報を入力(フラグ立て)を行う。
		2.4.14 対象者一覧、通知書出力	課税システムより減免対象者一覧、決定通知書出力する。
		2.4.15 決裁	出力した減免対象者一覧、決定通知書に対し、決裁を行う。
		2.4.16 封入・封緘依頼	決定通知書等をBOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ封入・封緘を依頼する。
		2.4.17 依頼内容確認	業務所管課から決定通知書等を受領し、依頼内容を確認する。
		2.4.18 封入・封緘	封入・封緘を行う。
		2.4.19 通知書送付	決定通知書を申請者へ郵送する。
2.5	返戻調査	2.5.1 返戻連絡受領	郵便局より納税通知書の返戻連絡を受領する。
		2.5.2 開封	返戻封筒を開封し、中の通知書の名前や管理番号を確認する。
		2.5.3 返戻情報入力	返戻管理システムに返戻情報を入力する。
		2.5.4 返戻調査	課税システムにて納税義務者の送付先が転入転出等によって変更がないかを調査する。
		2.5.5 納税者情報入力	納税義務者の新住所が判明した場合、課税システムへ新住所を入力する。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容	
				2.5.6	出力・決裁依頼	返戻連絡をBOXへ入れ、業務所管課へ納税通知書の出力・決裁を依頼する。	
				2.5.7	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から返戻連絡を受領し、依頼内容を確認する。	
				2.5.8	納税通知書出力	課税システムから納税通知書を出力する。	
				2.5.9	封入・封緘	封入・封緘を行う。	
				2.5.10	決裁	封入・封緘した納税通知書に対し、決裁を行う。	
				2.5.11	納税通知書送付	納税通知書を新住所に再送付する。	
				2.5.12	決裁依頼	納税義務者の新住所が判明しない場合、返戻連絡をBOXへ入れ、業務所管課へ対象者に対する決裁を依頼する。	
				2.5.13	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から返戻連絡を受領し、依頼内容を確認する。	
				2.5.14	対象者一覧出力	課税システムから対象者一覧を出力する。	
				2.5.15	決裁	対象者一覧に対し、決裁を行う。	
				2.5.16	対象者一覧格納	対象者一覧をファイルサーバに置き、担当課へ渡す。	
				3	国民健康保険税	3.1	税納入済額確認書の一斉交付
3.1.2	対象者一覧出力	課税システムより対象者一覧を出力する。					
3.1.3	対象者データ送付、封入封緘依頼	印刷業者へ対象者一覧を電送し、封入封緘依頼を行う。					
3.1.4	確認書受領	印刷業者から封入封緘した確認書を受領する。					
3.1.5	決裁	受領した送付物に対し、決裁を行う。					
3.1.6	確認書送付依頼	確認書をBOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ確認書の送付を依頼する。					
3.1.7	依頼内容確認	業務所管課から確認書を受領し、依頼内容を確認する。					
3.1.8	確認書送付	確認書を納税者に一斉送付する。					
3.2	課税所得照会	3.2.1	対象者抽出			週一回、国民健康保険の資格移動などの対象者一覧を課税システムにて更新、抽出する。	
		3.2.2	対象者一覧等出力依頼			委託事業者(バックヤード業務担当)へ対象者一覧等の出力を依頼する。	

業務体系

業務		事務		作業		作業内容	
4	たばこ税	4.1	とりまとめ処理	3.2.3	依頼内容確認	業務所管課からの依頼内容を確認する。	
				3.2.4	対象者一覧等出力	課税システムより対象者一覧、所得照会依頼文を出力する。	
				3.2.5	封入・封緘	所得照会依頼文、返信用封筒などを封入、封緘する。	
				3.2.6	所得照会依頼送付	所得照会依頼文等を他自治体へ郵送する。	
				3.2.7	所得一覧受領	他自治体より所得一覧を郵送にて受領する。	
				3.2.8	所得情報入力	受領した所得一覧を基に所得情報を課税システムに入力する。	
				4.1.1	申告書受領	月1回、卸売業者から販売申告書を郵送にて受領する。	
				4.1.2	収入処理	受領した申告書を基に財務会計システムにて収入処理を行う。	
	4.1.3	納付書出力	口座振込の団体分は納付書を出力する。				
	4.1.4	決裁依頼	納付書をBOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。				
	4.1.5	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から納付書を受領し、依頼内容を確認する。				
	4.1.6	決裁	決裁を行う。				
	4.1.7	納付書送付依頼	決裁済の納付書をBOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、納付書の送付を依頼する。				
	4.1.8	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の納付書を受領し、依頼内容を確認する。				
4.1.9	納付書送付	会計課へ納付書を手渡す。					
4.2	手持ち品課税処理	4.2.1	納付書等受領	税務署から申告書と各種納付書をデータにて受領する。			
		4.2.2	納付書等出力	課税システムより申告書、納付書等を出力する。			
		4.2.3	封入・封緘	封入・封緘を行う。			
		4.2.4	決裁依頼	申告書、納付書等をBOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。			
		4.2.5	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から申告書、納付書等を受領し、依頼内容を確認する。			
		4.2.6	決裁	決裁を行う。			
		4.2.7	納付書送付依頼	決裁済の申告書、納付書等をBOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、納付書の送付を依頼する。			

業務体系

業務		事務		作業		作業内容
				4.2.8	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の申告書、納付書等を受領し、依頼内容を確認する。
				4.2.9	納付書送付	小売店へ申告書、納付書等を郵送する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 精神障害者保健福祉手帳交付	1.1 精神障害者保健福祉手帳交付	1.1.1 申請書等受領	申請者から申請書、診断書等の添付書類を受領する。
		1.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		1.1.3 本人確認	本人確認書類(免許所等)で本人確認をする。
		1.1.4 申請内容確認	申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		1.1.5 処理依頼	バックヤードへのBOXに申請書、診断書等の添付書類を投函し、処理依頼を行う。
		1.1.6 申請書等受領	窓口係からのBOXから、申請書、診断書等の添付書類を受領する。
		1.1.7 申請内容確認	ふれあいシステムにて住所情報を確認する。
		1.1.8 進達書作成	エクセルにて、精神保健福祉センターへの審査依頼のための進達書を作成する。
		1.1.9 台帳記入	精神障害者手帳台帳(Excel)へ記入を行う。
		1.1.10 決裁	進達書に対し、決裁を行う。
		1.1.11 申請書等持参、審査依頼	精神保健福祉センターへ、申請書等を毎月第2、第4月曜日にまとめて持参し、審査依頼を行う。
		1.1.12 手帳等受領	精神保健福祉センターより手帳等を受領する。
		1.1.13 内容確認、入力	受領した手帳等の交付物の内容を確認しながら、ふれあいシステムに内容の入力を行う。
		1.1.14 通知書出力	Excelで管理している通知書を印刷する。
		1.1.15 通知・来庁依頼	申請者へ決定通知書を郵送(特定記録郵便)し、来庁依頼を行う。却下の場合は却下通知書を交付する。来庁がなければ督促を行う。
		1.1.16 手帳交付	申請者へ精神障害者保健福祉手帳を交付する。交付の際、制度説明等の案内を行う。更新の場合は、手帳更新欄に追記、市長印を押印する。
		1.1.17 受領書受領	申請者が来庁し、受領書を記入いただき、手渡しにて受領する。
		1.1.18 処理依頼	受領書を書類BOXに入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		1.1.19 受領書受領	窓口係から受領書を受領する。
		1.1.20 台帳記入(システム)	ふれあいシステムの台帳へ記入を行う。
		1.1.21 台帳記入(Excel)	Excelの台帳へ記入を行う。
2 身体障害者手帳交付	2.1 身体障害者手帳交付	2.1.1 申請書等受領	申請者から申請書、診断書等の添付書類を受領する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		2.1.2	添付書類確認 必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		2.1.3	本人確認 本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		2.1.4	申請内容確認 申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		2.1.5	処理依頼 バックヤードへのBOXに申請書、診断書等の添付書類を投函し、処理依頼を行う。
		2.1.6	申請書等受領 窓口係からのBOXから、申請書、診断書等の添付書類を受領する。
		2.1.7	申請内容入力 ふれあいシステムにて申請書内容を入力し、住所情報を確認しながら、申請者の連絡先を入力する。
		2.1.8	進達書出力 ふれあいシステムにて県障害福祉課への審査依頼のための進達書を出力する。
		2.1.9	台帳記入 身体障害者手帳台帳(Excel)へ記入を行う。
		2.1.10	申請書等送付、審査依頼 県障害福祉課へ専用袋(県庁便)で、申請書、進達書を手渡し、審査依頼を行う。
		2.1.11	手帳等受領 県障害福祉課より専用袋(県庁便)で、手渡しにて手帳、通知文を受領する。
		2.1.12	内容確認、入力 受領した手帳等の交付物の内容を確認しながら、ふれあいシステムに内容の入力を行う。
		2.1.13	台帳記入 台帳(Excel)へ手帳内容を記入する。
		2.1.14	通知書出力 ふれあいシステムから通知書を出力する。
		2.1.15	通知・来庁依頼 申請者へ決定通知書を郵送し、来庁依頼を行う。却下の場合は却下通知書を交付する。来庁がなければ督促を行う。
		2.1.16	手帳交付 申請者へ身体障害者手帳を交付する。交付の際、制度説明等の案内を行う。
		2.1.17	受領書受領 申請者が来庁し、通知書下部受領書を切り離し、手渡しにて受領する。
		2.1.18	処理依頼 受領書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		2.1.19	受領書受領 窓口係からのBOXから、受領書を受領する。
		2.1.20	台帳記入(システム) ふれあいシステムの台帳へ記入を行う。
		2.1.21	台帳記入(Excel) Excelの台帳へ受領日等の記入を行う。
3	療育手帳の交付	3.1	療育手帳の交付
		3.1.1	申請書等受領 申請者から申請書、診断書等の添付書類を受領する。必要に応じてヒアリングをしながら申請書へ記入いただく。更新の場合は、「更新手続き中」の印を押印する。
		3.1.2	添付書類確認 必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		3.1.3 本人確認	本人確認書類(免許所等)で本人確認をする。
		3.1.4 申請内容確認	申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		3.1.5 判定日予約	申請者が18歳以上の場合は、日程調整、判定日の予約を行う。窓口で県に電話をし、日程確定したら用紙に名前と日程を記載して申請者へ渡す。
		3.1.6 処理依頼	バックヤードへのBOXに申請書、診断書等の添付書類を投函し、処理依頼を行う。
		3.1.7 申請書等受領	窓口係からのBOXから、申請書、診断書等の添付書類を受領する。
		3.1.8 申請内容確認	ふれあいシステムにて住所情報等を確認する。
		3.1.9 台帳記入	台帳(Excel)へ申請内容を記入する。
		3.1.10 進達書出力	ふれあいシステムにて県障害福祉課への審査依頼のための進達書を出力する。
		3.1.11 台帳記入	療育手帳台帳へ記入を行う。
		3.1.12 申請書等送付、判定依頼	県南部保健所へ、申請書、進達書を手渡し、審査依頼を行う。
		3.1.13 手帳等受領	県南部保健所より手渡しにて手帳、通知文を受領する。
		3.1.14 内容確認、入力	受領した手帳等の交付物の内容を確認しながら、ふれあいシステムに内容の入力を行う。
		3.1.15 台帳記入	台帳(Excel)へ手帳内容、通知書送付日を記入する。
		3.1.16 通知書出力	ふれあいシステムから通知書を出力する。
		3.1.17 通知・来庁依頼	申請者へ決定通知書を郵送し、来庁依頼を行う。却下の場合は却下通知書を交付する。来庁がなければ督促を行う。
		3.1.18 手帳交付	申請者へ療育手帳を交付する。交付の際、新規申請者の場合は制度の案内を行う。等級が変更する場合は他課を案内する。
		3.1.19 受領書受領	申請者が来庁し、通知書下部受領書を切り離し、手渡しにて受領する。
		3.1.20 処理依頼	受領書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		3.1.21 受領書受領	窓口係からのBOXから、受領書を受領する。
		3.1.22 台帳記入(システム)	ふれあいシステムの台帳へ記入を行う。
		3.1.23 台帳記入(Excel)	Excelの台帳へ、受領日の記入を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
4 自立支援医療受給者証等新規・更新申請	4.1 精神通院医療	4.1.1 申請書等受領	申請者から申請書、診断書、保険証の写し等の添付書類を受領する。更新の場合は、必要に応じて保険証の写しを受領する。
		4.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		4.1.3 本人確認	本人確認書類(免許所等)で本人確認をする。
		4.1.4 申請内容確認	申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		4.1.5 処理依頼	バックヤードへのBOXに申請書、診断書等の添付書類を投函し、処理依頼を行う。
		4.1.6 申請書等受領	窓口係からのBOXから、申請書、診断書等の添付書類を受領する。
		4.1.7 申請内容確認	ふれあいシステムにて住基情報を確認する。
		4.1.8 申請内容入力	ふれあいシステムに申請内容を入力する。
		4.1.9 保険世帯等確認	税務課へ行き、税システムにて税(扶養)や国保世帯等を確認する。後期高齢者医療の場合は後期高齢者医療広域連合システムにて保険世帯を確認する。
		4.1.10 確認結果入力	ふれあいシステムに確認結果を入力する。税情報を入力し、区分を自動表示させる。
		4.1.11 申請書追記	申請書へ所得区分を記入する。
		4.1.12 進達書作成	wordにて、精神保健福祉センターへの審査依頼のための進達書を作成する。
		4.1.13 台帳記入	台帳(Excel)へ申請内容を記入する。
		4.1.14 決裁	進達書に対し、決裁を行う。
		4.1.15 申請書等持参、審査依頼	精神保健福祉センターへ、申請書等を毎月第2、第4月曜日にまとめて持参し、審査依頼を行う。
		4.1.16 受給者証等受領	精神保健福祉センターより受給者証、認定者一覧を受領する。
		4.1.17 交付物内容確認	受領した受給者証等の交付物の内容を確認する。ふれあいシステムを参照し、氏名や住所を突合確認する。
		4.1.18 受領日等入力	受領した受給者証等を基にふれあいシステムに受領日等の入力を行う。
		4.1.19 通知書作成	wordにて通知書を作成する。
		4.1.20 台帳記入	台帳(Excel)へ送付日等の記入を行う。
		4.1.21 交付依頼	受給者証、送付文を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ交付を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		4.1.22	依頼内容確認 業務所管課から受給者証、送付文を受領し、依頼内容を確認する。
		4.1.23	受給者証等交付 申請者へ受給者証、送付文を特定記録郵便で郵送する。却下の場合は却下通知書を交付する。
4.2	育成医療	4.2.1	申請書等受領 申請者から申請書、診断書等の添付書類を受領する。
		4.2.2	添付書類確認 必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		4.2.3	本人確認 本人確認書類(免許所等)で本人確認をする。
		4.2.4	申請内容確認 申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		4.2.5	処理依頼 書類BOXに申請書、診断書等の添付書類を投函し、業務所管課へ処理依頼を行う。
		4.2.6	申請書等受領 委託事業者(総合窓口担当)から、申請書、診断書等の添付書類を受領する。
		4.2.7	申請内容確認 ふれあいシステムを参照し、住基、扶養状況等の確認を行う。必要に応じて、入力・削除を行う。
		4.2.8	診断書内容確認 マニュアルを参照し、日数、部位等、診断書の内容確認を行う。
		4.2.9	申請内容入力 ふれあいシステムにて、申請内容の入力を行う。
		4.2.10	台帳記入 Excelの台帳へ氏名、住所の記入を行う。
		4.2.11	受給者証等出力 ふれあいシステムから受給者証、送付文を出力する。
		4.2.12	決裁 受給者証、通知書、案内文に対し、決裁を行う。
		4.2.13	交付依頼 受給者証、送付文を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ交付を依頼する。
		4.2.14	依頼内容確認 業務所管課から受給者証、送付文を受領し、依頼内容を確認する。
		4.2.15	台帳記入 送付台帳へ記入を行う。
		4.2.16	受給者証等交付 申請者と病院へ受給者証等を郵送する。却下の場合は却下通知書を交付する。
4.3	更生医療	4.3.1	申請書等受領 申請者から申請書、診断書等の添付書類を受領する。新規申請の場合は、判定依頼書作成のためのヒアリングを行う。
		4.3.2	添付書類確認 必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		4.3.3	本人確認 本人確認書類(免許所等)で本人確認をする。
		4.3.4	申請内容確認 申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		4.3.5 処理依頼	バックヤードへのBOXに申請書、診断書等の添付書類を投函し、処理依頼を行う。
		4.3.6 申請書等受領	窓口係からのBOXから、申請書、診断書等の添付書類を受領する。
		4.3.7 申請内容確認	ふれあいシステムを参照し、住基、扶養状況等の確認を行う。必要に応じて、入力・削除を行う。
		4.3.8 保険世帯等確認	税システムにて税(扶養)や国保世帯等を確認する。
		4.3.9 台帳記入	受付時のヒアリング内容をExcelの更正医療台帳へ記入する。
		4.3.10 判定依頼書作成	新規申請の場合、更正医療台帳を基に、判定依頼書を作成する。
		4.3.11 依頼書等送付	判定依頼書、診断書等を更正相談所へ郵送する。
		4.3.12 判定結果受領	更正相談所から判定結果を郵送にて受領する。
		4.3.13 結果入力	ふれあいシステムへ判定結果、申請書、診断書の内容を入力する。
		4.3.14 受給者証等出力	ふれあいシステムから受給者証、送付文を出力する。
		4.3.15 決裁	受給者証、通知書、案内文に対し、決裁を行う。
		4.3.16 交付依頼	受給者証、送付文を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ交付を依頼する。
		4.3.17 依頼内容確認	業務所管課から受給者証、送付文を受領し、依頼内容を確認する。
		4.3.18 台帳記入	送付台帳へ記入を行う。
		4.3.19 受給者証等交付	申請者へ受給者証等を郵送する。却下の場合は却下通知書を交付する。病院や薬局へはコピーを郵送する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 飼い犬の登録申請	1.1 飼い犬の登録申請	1.1.1 申請書等受領	申請者から飼い犬の登録申請書を受領する。転入の場合は転出元の鑑札、登録事項変更届を受領する。
		1.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているか確認する。不足があれば申請者へ提出を依頼する。鑑札がない場合は転出元に電話確認を行う。
		1.1.3 申請内容確認	申請書の内容を確認する。転入の場合は登録事項変更届も確認する。不備がある場合は申請者へ修正を依頼する。
		1.1.4 申請書追記	鑑札の番号等を申請書に追記する。記入後、複写の上部をはがし最下部厚紙(登録カード)のみにする。
		1.1.5 登録(愛犬)カード等交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へ登録(愛犬)カード、犬鑑札、その他啓発チラシを交付する。手数料を徴収する。
		1.1.6 処理依頼	後日、登録申請書と転入の場合は登録事項変更届を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		1.1.7 申請書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、飼い犬の登録申請書を受領する。転入の場合は転出元の鑑札と登録事項変更届を受領する。
		1.1.8 動物病院受付申請書受領	動物病院から、動物病院にて受付をした登録申請書を手渡し、もしくは郵送にて受領する。
		1.1.9 申請内容入力	申請書等の内容を畜犬管理システムへ入力する。
		1.1.10 転出元自治体へ登録事項変更届等を送付	転入の場合、転出元の自治体へ登録事項変更届を送付し、登録原簿の送付依頼をする。
		1.1.11 登録原簿受領	転出元自治体より登録原簿を受領する。
		1.1.12 処理の入力	過去の注射履歴や、原簿の情報について未登録情報があれば追加で入力を行う。
2 狂犬病予防注射済票交付	2.1 狂犬病予防注射済票交付	2.1.1 申請書等受領	申請者から狂犬病予防注射済票交付申請書、狂犬病予防注射済証、登録(愛犬)カードを受領する。
		2.1.2 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているか確認する。不足があれば申請者へ提出を依頼する。
		2.1.3 申請内容確認	申請書の内容を確認する。不備がある場合は申請者へ修正を依頼する。
		2.1.4 申請書裏書	狂犬病予防注射済証の写しを取入するとともに、登録(愛犬)カードの裏面に注射証明スタンプを押捺し、必要事項を補記する。
		2.1.5 登録(愛犬)カード等交付	申請者へ狂犬病予防注射済証、登録(愛犬)カードを返却し、狂犬病予防注射済票と注射証明シールを交付する。手数料を徴収する。
		2.1.6 処理依頼	後日、交付申請書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		2.1.7 申請書等受領	窓口係から、狂犬病予防注射済票交付申請書、添付書類を受領する。
		2.1.8 動物病院受付一覧表受領	動物病院から、動物病院にて注射を接種した犬の受付一覧表を手渡し、もしくは郵送にて受領する。
		2.1.9 処理の入力	狂犬病予防注射済票交付申請書、動物病院受付一覧表の内容を畜犬管理システムへ入力する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 シルバー ほっとカード	1.1 新規交付(新65 歳)	1.1.1 対象者抽出	毎月、住民記録システムより、当該月に新たに65歳になる者の対象者一覧を出力する。
		1.1.2 案内文作成	wordにて案内文を作成する。
		1.1.3 決裁依頼	対象者一覧を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.1.4 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から対象者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.5 決裁	対象者一覧を添付し、カード交付の決裁を行う。
		1.1.6 作成依頼	決裁済の対象者一覧を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、シルバーほっとカードの作成を依頼する。
		1.1.7 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の対象者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.8 シルバーほっとカード作成(印字)	住民記録システムを操作し、シルバーほっとカードに住所情報等を印字(差し込み印刷)する。
		1.1.9 並べ替え	介護保険一覧(※)に記載の介護保険番号を参照しながら、カードの並べ替えを行う。 ※別途、介護保険課から受領
		1.1.10 シルバーほっとカード交付依頼	シルバーほっとカードを介護保険課へ手渡し、介護保健証との同封依頼を行う。
	1.2 新規交付(転入・ 転居)	1.2.1 窓口案内受領	申請者から転入・転居に伴う窓口案内を受領する。
		1.2.2 内容確認	窓口案内の内容を確認する。不備がある場合は申請者へ修正を依頼する。
		1.2.3 処理依頼	バックヤードへ窓口案内を手渡し、処理依頼を行う。
		1.2.4 窓口案内受領	窓口係から、窓口案内を受領する。
		1.2.5 シルバーほっとカード作成(記入)	窓口案内を参照しながら、性別の押印のあるシルバーほっとカードへ氏名・住所等を記入する。
		1.2.6 交付依頼	シルバーほっとカードを窓口係へ手渡し、交付依頼を行う。
		1.2.7 交付物受領	バックヤードからシルバーほっとカードを受領する。
		1.2.8 シルバーほっとカード交付	申請者と内容の確認を行った上で、申請者へシルバーほっとカードと案内資料を交付する。
		1.2.9 台帳記入	交付情報を台帳へ記入する。
	1.3 返還	1.3.1 シルバーほっとカード受領	申請者からシルバーほっとカードを受領する。持参がなければ破棄依頼を行う。
1.3.2 破棄		シルバーほっとカードを破棄する。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 市税等の納付	1.1 市税等還付	1.1.1 対象者抽出、口座情報確認	収納消込システムより還付対象者一覧を出力する。口座情報の確認、選択も行う。
		1.1.2 決議書出力	収納消込システムにて、決議書に還付理由を入力し、出力する。
		1.1.3 決議書送付、確認依頼	税務課に決議書を手渡し、税情報の確認を依頼する。
		1.1.4 確認結果受領	確認結果が反映された決議書を税務課から受領する。利息が発生する場合は計算資料も併せて受領する。
		1.1.5 振込口座確認	口座システムにて振込口座の確認を行う。還付金の振込に関しては、収納消込システムで登録口座を確認する。なお、必要に応じて、口座情報を登録する。
		1.1.6 決議書振り分け	還付金振込口座の有無で決議書を振り分ける。
		1.1.7 決裁依頼	決議書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.1.8 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から決議書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.9 決裁	決議書に対して決裁を取る。
		1.1.10 通知書出力依頼	決裁済の決議書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、通知書の出力を依頼する。
		1.1.11 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の決議書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.12 通知書出力	収納管理システムから通知書を出力する。
		1.1.13 封入・封緘	封入・封緘を行う。
		1.1.14 通知書送付	還付対象者へ通知書を郵送する。口座不明の場合は、通知書下部が口座指定様式となっているので返信用封筒を同封し、後日返送いただく。
		1.1.15 電話連絡受領	還付口座有様式を送付の場合、通知した口座を希望しない場合(口座変更がある場合)は、その旨の電話連絡を受領する。
		1.1.16 還付金振込口座届出書送付	還付口座有様式を送付後、通知した口座を希望しない場合(口座変更がある場合)、対象者に還付金振込先口座届出書を郵送する。
		1.1.17 届書受領	口座情報変更がある場合、来庁してもらい、窓口にてあるいは郵送にて、還付金振込先口座届出書を受領する。
		1.1.18 届書内容確認	届書の内容を確認する。
		1.1.19 届書内容入力	届書の内容を口座システムに入力する。
		1.1.20 口座情報反映	収納消込システムにてボタン押下し、口座システムに登録された口座情報の反映を行う。
		1.1.21 日付入力	収納消込システムに、還付予定日、確定日を入力する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.1.22	債権者一覧出力 収納消込システムから債権者一覧をCSVファイルにて出力する。
		1.1.23	一覧加工 Excelで債権者一覧のCSVデータを加工(住所地の記載方法を統一)する。
		1.1.24	件名等入力 財務会計システムに件名、金額、振込日等を入力する。
		1.1.25	債権者情報取込 財務会計システムに債権者一覧のCSVファイルを取り込む。
		1.1.26	支出命令書出力 負担行為兼支出命令書、過誤納金還付命令書を出力する。
		1.1.27	決裁依頼 負担行為兼支出命令書、過誤納金還付命令書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.1.28	依頼内容確認 委託事業者(バックヤード業務担当)から負担行為兼支出命令書、過誤納金還付命令書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.29	決裁 出力した支出命令書、決議書に対し、決裁を行う。
		1.1.30	調書送付依頼 決裁済の負担行為兼支出命令書、過誤納金還付命令書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、調書の送付を依頼する。
		1.1.31	依頼内容確認 業務所管課から決裁済の負担行為兼支出命令書、過誤納金還付命令書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.32	調書送付 決裁を取った調書をまとめて会計課へ手渡し、処理依頼を行う。
		1.1.33	伝票番号押印 決議書にし、負担行為兼支出命令書及び過誤納金還付命令書の伝票番号を押印する。
		1.1.34	台帳記入 決議書を基に、振込日等を台帳に記入する。
	1.2 市税等の口座振替	1.2.1	依頼書受領 申請者、金融機関から口座振替依頼書を受領する。
		1.2.2	本人確認 本人確認書類(免許所等)で本人確認をする。
		1.2.3	依頼内容確認 口座振替依頼書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		1.2.4	控えの返却 申請者へ口座振替依頼書の控えを手渡す。
		1.2.5	台帳記入 Excelの受付簿に記入する。
		1.2.6	処理依頼 口座振替依頼書、印影を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		1.2.7	依頼書等受領 窓口係から、口座振替依頼書、印影を受領する。
		1.2.8	印影照合依頼 金融機関へ依頼書を郵送もしくは手渡し、金融機関登録印鑑の印影との照合依頼を行う。
		1.2.9	照合結果受領 金融機関より銀行員押印済の依頼書控えを受領する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.2.10 台帳記入	Excelの受付簿に受領日を追記する。
		1.2.11 口座振替情報入力	口座システムに口座振替情報を入力する。
		1.2.12 入力日押印	依頼書控えに入力日のゴム印を押印する。
		1.2.13 口座振替登録完了一覧出力	口座システムより口座振替登録完了一覧を出力する。
		1.2.14 内容確認	口座振替登録完了一覧と、依頼書控えを突合確認する。
		1.2.15 登録完了通知出力	月に2回まとめて、口座システムから、登録完了通知(口座振替登録完了のお知らせ)を出力する。
		1.2.16 依頼書のスキャン	受領した口座振替依頼書をスキャンしてイメージ化する。
		1.2.17 依頼書登録	受領した口座振替依頼書のイメージを、口座システムに登録する。
		1.2.18 振替依頼データ抽出	各納期限ごとに口座システムにて振替依頼データを抽出する。
		1.2.19 振替依頼データ一覧出力	口座システムより、振替依頼データ一覧を出力する。
		1.2.20 回議書作成	wordにて回議書(決議書)を作成する。
		1.2.21 決裁依頼	振替依頼データ一覧を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.2.22 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から振替依頼データ一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.23 決裁	出力した振替依頼データ一覧と回議書(決議書)に対して決裁を行う。
		1.2.24 処理依頼	決裁済の振替依頼データ一覧を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、調書の送付を依頼する。
		1.2.25 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の振替依頼データ一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.26 振替データ作成処理	口座システムにて、振替データの作成処理を行う。必要に応じて、対象者のフラグを外す。
		1.2.27 振替データ出力	口座システムから振替データをUSBもしくはDVDに出力する。
		1.2.28 振替依頼	金融機関へ専用ソフトを使用して振替データを電送し、振替依頼を行う。郵便局の場合は、郵便局職員がDVDを取りに来た際に手渡す。なお、電送後に振替の停止を依頼する場合は、金融機関にFAXにて連絡する。
		1.2.29 振替結果データ受領	金融機関より振替結果データを電送にて受領する。郵便局の場合はDVDを持参いただく。
		1.2.30 消込処理	受領した振替結果データを基にOCRシステムにて消込処理を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容		
		1.2.31	不能通知兼納付書出力	収納消込システムから不能通知書兼納付書を出力する。不能一覧はCSVにて出力する。	
		1.2.32	確認・個別対応	不能一覧の不能理由を確認し、必要に応じて電話や口座振替登録書の郵送などの個別対応を行う。	
		1.2.33	引き抜き	確認した不能理由のうち「依頼書なし/その他」や口座凍結等に該当する納付書を引き抜く。	
		1.2.34	口座振替実績一覧入力	口座振替実績一覧(Excel)へ、金融機関ごと、税目ごとに不能件数等を入力する。	
		1.2.35	決裁依頼	不能通知兼納付書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。	
		1.2.36	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から不能通知兼納付書を受領し、依頼内容を確認する。	
		1.2.37	決裁	口座振替実績一覧、日計表の消込に対する決裁を行う。	
		1.2.38	納付書送付依頼	決裁済の不能通知兼納付書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、納付書の送付を依頼する。	
		1.2.39	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の不能通知兼納付書を受領し、依頼内容を確認する。	
		1.2.40	封入・封緘	封入・封緘を行う。	
		1.2.41	不能通知兼納付書送付	不能通知兼納付書を申請者へ郵送する。	
		1.3	督促状の送付	1.3.1	督促状印字データ出力
	1.3.2			決裁依頼	督促状印字データ等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
	1.3.3			依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から督促状印字データ等を受領し、依頼内容を確認する。
	1.3.4			決裁	決裁を行う。
	1.3.5			印字データ加工依頼	決裁済の督促状印字データを書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、印字データの加工を依頼する。
	1.3.6			依頼内容確認	業務所管課から決裁済の督促状印字データを受領し、依頼内容を確認する。
	1.3.7			印字データ加工	プリンターソフトで印字データを加工する。
	1.3.8			印字・封入・封緘依頼	委託業者へ専用回線によって督促状印字データを電送し、印字・封入・封緘を依頼する。
	1.3.9			納品物受領	委託業者より、納品物を配送にて受領する。
		1.3.10	対象者リスト出力	収納消込システムより対象者リストをExcelに出力、加工を行う。	
		1.3.11	引き抜き	加工したExcelを参照しながら対象外分の引き抜き作業を行う。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.3.12 決裁依頼	督促状を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.3.13 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から督促状を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.14 決裁	決裁を行う。
		1.3.15 督促状送付依頼	決裁済の督促状を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、送付を依頼する。
		1.3.16 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の督促状を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.17 督促状送付	督促状を対象者に送付する。
		1.3.18 通数報告	通数を総務課へ電話にて報告する。
		1.3.19 事後処理	収納消込システムにて、確定処理や削除処理(仮督促のフラグ削除等)の事後処理を行う。
1.4	催告書の送付	1.4.1 対象者一覧出力	一斉送付の場合、収納管理システムより対象者一覧をExcelに出力する。
		1.4.2 状況確認	滞納整理システムにて、滞納税目、折衝等の状況を確認し催告をするか否か、催告書の種類(強弱)を判断し、対象者一覧へメモ書きを行う。
		1.4.3 対象者検討	個別送付の場合、市民とのやりとり等を踏まえ、対象者を検討し、対象者の登録情報(画面のハードコピー)を印刷する。
		1.4.4 催告書出力依頼	対象者一覧等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ決裁を依頼する。
		1.4.5 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から対象者一覧等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.4.6 催告書出力	一斉送付の場合はメモ書きした対象者リストを基に、個別送付の場合は対象者情報(画面のハードコピー)を基に、滞納整理システムより、強弱それぞれの催告書を出力する。
		1.4.7 催告情報入力	滞納整理システムにて、対象者の折衝欄に出力した催告書の種類(強弱)、日付等を入力する。
		1.4.8 封入・封緘	催告書、納付書、お知らせ文を封入・封緘する。
		1.4.9 催告書送付	納期限に順じて、催告書を送付する。
		1.4.10 収納確認	収納管理システムにて、指定納期限から2週間後に、収納状況を確認し、入力する。
		1.4.11 台帳入力	滞納管理システムにて、再度収納状況を確認し、Excelの管理台帳へ入力を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
	1.5 消込	1.5.1 収入データ読み込み	OCRシステムにて、財務会計システムの収入データを、収納消込システムへ連携する。 コンビニ・クレジット収納の場合は、各業者HPより収入データをダウンロードし、OCRシステムにて読み込む(収納消込システムへ連携)。
		1.5.2 合計金額確認	OCRシステムにて読み込んだデータ(金額、件数)と、収入金集計表を突合確認する。 不備がある場合は、別途対応を行う。
		1.5.3 収入金集計表出力・確認	OCRシステムより、収入金集計表を出力する。
		1.5.4 収入金集計表受領	会計課より、財務会計システムの収入金集計表を受領する。
		1.5.5 確認依頼	収入金集計表を書類BOXへ入れ、業務所管課へ収入金集計表の確認を依頼する。
		1.5.6 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から収入金集計表を受領し、依頼内容を確認する。
		1.5.7 収入金集計表確認	それぞれの収入金集計表の突合確認を行う。エラーがあれば納入済通知書を参照し、エラーの特定や対応を行う。
		1.5.8 収入データ反映依頼	確認済の収入金集計表を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、収入データの反映を依頼する。
		1.5.9 依頼内容確認	業務所管課から確認済収入金集計表を受領し、依頼内容を確認する。
		1.5.10 収入データ反映	OCRシステムにて、ボタン押下し反映処理を行う。 エラーがあれば納入済通知書を確認し、エラーの特定や対応を行う。
		1.5.11 日計表出力	収納消込システムから日計表を出力する。
		1.5.12 日計表確認	窓口、クレジット、コンビニを含むその日の全収入金集計表の合計をOCRシステムと突合し確認を行う。
		1.5.13 決裁依頼	日計表を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.5.14 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から日計表を受領し、依頼内容を確認する。
		1.5.15 決裁	日計表にゴム印を押印し、すべての収入金集計表とエラー処理資料を添付し、決裁を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 国民健康保険	1.1 資格取得	1.1.1 窓口案内受領	申請者から窓口案内、他の健康保険の資格喪失証明書、退職日のわかる証明書等の添付書類を受領する。
		1.1.2 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.1.3 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		1.1.4 異動情報入力	国民健康保険システムにて氏名と生年月日から申請者を検索し、資格取得日と理由を入力する。
		1.1.5 申請書出力	国民健康保険システムから申請書を出力する。
		1.1.6 記入依頼	申請者に申請書の記入依頼を行う。
		1.1.7 申請書受領	申請者より、記載された申請書を受領する。
		1.1.8 申請内容確認	申請書の内容を確認する。
		1.1.9 被保険者証等出力	国民健康保険システムより被保険者証、高齢受給者証を出力する。必要に応じて、限度額認定証等も併せて出力する。
		1.1.10 審査依頼	申請書、添付書類、被保険者証等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。
		1.1.11 依頼内容確認	委託事業者(総合窓口担当)から申請書、添付書類、被保険者証等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.12 審査	申請書と被保険者証をもとに、審査を行う。
		1.1.13 被保険者証の交付依頼	被保険者証を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。
		1.1.14 被保険者証の受け取り	業務所管課から被保険者証を受け取る。
		1.1.15 被保険者証のコピー取得	被保険者証のコピーを取る。
		1.1.16 被保険者証等交付	申請者と被保険者証の確認を行った上で、申請者に被保険者証等を交付する。併せて、草津市のしおり、税に関する書類等を手渡す。
	1.2 資格変更	1.2.1 窓口案内受領	申請者から窓口案内を受領する。併せて被保険者証を受領した場合は、廃棄する。
		1.2.2 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.2.3 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		1.2.4 異動情報入力	分離・死亡・合併等の世帯変更がある場合、国民健康保険システムに変更理由等を入力する。(転居の場合は入力不要。)
		1.2.5 申請書出力	国民健康保険システムから申請書を出力する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.2.6	記入依頼 申請者に申請書の記入依頼を行う。
		1.2.7	税の精算有無の確認 申請書記入中、税務課に資格の変更時期や通知時期について電話確認をする。
		1.2.8	申請書受領 申請者より、記載された申請書を受領する。
		1.2.9	申請内容確認 申請書の内容を確認する。
		1.2.10	被保険者証等出力 国民健康保険システムより被保険者証等を出力する。
		1.2.11	審査依頼 申請書、添付書類、被保険者証等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。
		1.2.12	依頼内容確認 委託事業者(総合窓口担当)から申請書、添付書類、被保険者証等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.13	審査 申請書と被保険者証をもとに、審査を行う。
		1.2.14	被保険者証の交付依頼 被保険者証を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。
		1.2.15	被保険者証の受け取り 業務所管課から被保険者証を受け取る。
		1.2.16	被保険者証のコピー取得 被保険者証のコピーを取る。
		1.2.17	被保険者証等交付 申請者へ国民健康保険の被保険者証等を交付し、税の説明を行う。滞納がある場合は、納税課へ案内する。
1.3	資格喪失	1.3.1	窓口案内受領 申請者から窓口案内を受領する。併せて被保険者証を受領した場合は、廃棄する。
		1.3.2	本人確認 本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.3.3	添付書類確認 必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		1.3.4	異動情報入力 国民健康保険システムへ窓口案内の内容を入力する。
		1.3.5	申請書出力 国民健康保険システムから申請書を出力する。
		1.3.6	記入依頼 申請者に申請書の記入依頼を行う。
		1.3.7	申請書受領 申請者より、記載された申請書を受領する。
		1.3.8	申請内容確認 申請書の内容を確認する。
		1.3.9	審査依頼 申請書、添付書類を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査を依頼する。
		1.3.10	依頼内容確認 委託事業者(総合窓口担当)から申請書、添付書類を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.11	審査 申請書と被保険者証をもとに、審査を行う。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容
				1.3.12	税の精算	資格喪失に伴い、税務課で税の精算を行う。 特定同一世帯の場合は、後期高齢者に移行し、国保と両方支払うと負担が大きいため、転出時に連絡票を渡す。
2	国民健康保険の給付	2.1	国民健康保険の給付申請(葬祭費、出産育児一時金)	2.1.1	申請書等受領	申請者から国民健康保険の各種給付申請書、支払証明書等を受領する。 高額療養費の場合は、事前郵送した申請書と領収書の原本を持参いただく。
				2.1.2	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
				2.1.3	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
				2.1.4	申請書記入依頼	窓口にて申請書の記入依頼を行う。 (高額医療の場合は不要。)
				2.1.5	申請内容確認	申請書の内容確認を行う。
				2.1.6	処理依頼	申請書、支払証明書等を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。
				2.1.7	申請書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、申請書、支払証明書等を受領する。
				2.1.8	審査	領収書の確認等、申請情報の審査を行う。また、国民健康保険システムにて資格情報、金額等の確認を行う。
				2.1.9	申請内容入力	国民健康保険システムへ、支払日、口座情報を入力する。
				2.1.10	支出負担行為情報入力	財務会計システムに支出負担行為情報を入力する。
				2.1.11	支出負担行為書出力	財務会計システムより支出負担行為書を出力する。
				2.1.12	決裁	支出負担行為表、起案書にて、支出負担行為の決裁を取る。
				2.1.13	支出命令情報入力	財務会計システムに支出命令情報を入力する。
				2.1.14	支出命令書出力	財務会計システムより支出命令書を出力する。
				2.1.15	決裁	支出命令書にて、支出命令の決裁を取る。
				2.1.16	調書送付、支払依頼	支出負担行為表と支出命令書を庁内のBOXを通じて会計課へ連携する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容		
1	1.1	年金の加入	1.1.1	申請書等受領	申請者から国民年金加入申請書、退職日のわかる書類(退職証明書等)を受領し、国民健康保険の手続きの有無を確認する。
			1.1.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
			1.1.3	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
			1.1.4	申請内容確認	国民年金加入申請書の記入漏れ等を確認する。
			1.1.5	本人記録照会	バックヤードにて、申請内容を基に年金事務所へ電話をし、本人の加入記録等の照会を行う。電話の内容はメモを取っておく。
			1.1.6	案内資料交付	申請者へ案内資料を手渡し、手続き完了の旨を伝える。
			1.1.7	処理依頼	国民年金加入申請書、添付書類を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
			1.1.8	申請書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、国民年金加入申請書、添付書類を受領する。
			1.1.9	申請内容入力	国民年金加入申請書の内容、本人記録照会時のメモ情報(過去の加入記録等)の内容を国民年金システムへ入力する。
			1.1.10	異動報告出力	国民年金システムより被保険者異動報告書を出力する。
			1.1.11	内容確認	申請書、添付書類等の内容とシステムの入力内容を突合して確認する。
			1.1.12	決裁依頼	被保険者異動報告書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
			1.1.13	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から被保険者異動報告書を受領し、依頼内容を確認する。
			1.1.14	決裁	被保険者異動報告書に対し、決裁を取る。
			1.1.15	送付依頼	決裁済の被保険者異動報告書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、送付を依頼する。
			1.1.16	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の被保険者異動報告書を受領し、依頼内容を確認する。
			1.1.17	異動報告書送付	被保険者異動報告書を事務センターへ郵送する。
			1.1.18	処理結果一覧表受領	事務センターから処理結果一覧表を受領する。
			1.1.19	処理結果確認	処理結果一覧表とシステムの入力内容を確認する。登録情報に漏れがあれば入力を行う。
	1.2	資格喪失	1.2.1	届書受領	申請者から資格喪失届を受領する。
1.2.2			本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。	

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.2.3	届書内容確認 資格喪失届の記入漏れ等を確認する。
		1.2.4	本人記録照会 バックヤードにて、申請内容を基に年金事務所へ電話をし、本人の加入記録等の照会を行う。電話の内容はメモを取っておく。
		1.2.5	案内資料交付 申請者へ案内資料を手渡し、手続き完了の旨を伝える。
		1.2.6	処理依頼 資格喪失届を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		1.2.7	届書受領 委託事業者(総合窓口担当)から、資格喪失届を受領する。
		1.2.8	届書内容入力 資格喪失届の内容、本人記録照会時のメモ情報(過去の加入記録等)の内容を国民年金システムへ入力する。
		1.2.9	異動報告出力 国民年金システムより被保険者異動報告書を出力する。
		1.2.10	内容確認 申請書の内容とシステムの入力内容を突合して確認する。
		1.2.11	決裁依頼 被保険者異動報告書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.2.12	依頼内容確認 委託事業者(バックヤード業務担当)から被保険者異動報告書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.13	決裁 被保険者異動報告書に対し、決裁を取る。
		1.2.14	送付依頼 決裁済の被保険者異動報告書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、送付を依頼する。
		1.2.15	依頼内容確認 業務所管課から決裁済の被保険者異動報告書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.16	異動報告書送付 被保険者異動報告書を事務センターへ郵送する。
		1.2.17	処理結果一覧表受領 事務センターから処理結果一覧表を受領する。
		1.2.18	処理結果確認 処理結果一覧表とシステムの入力内容を確認する。登録情報に漏れがあれば入力を行う。
	1.3	住所等の変更	
		1.3.1	窓口案内受領 申請者から窓口案内を受領し、コピーを取る。
		1.3.2	本人確認 本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.3.3	本人記録照会 バックヤードにて、窓口案内の内容を基に年金事務所へ電話をし、本人の加入記録等の照会を行う。電話の内容はメモを取っておく。
		1.3.4	案内資料交付 転出の場合、転入先で必要な手続きについて記載された案内資料を手渡す。
		1.3.5	処理依頼 窓口案内のコピーを書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.3.6 窓口案内コピー受領	委託事業者(総合窓口担当)から、窓口案内のコピーを受領する。
		1.3.7 受付内容入力	窓口案内の内容、本人記録照会時のメモ情報(過去の加入記録等)の内容を国民年金システムへ入力する。
		1.3.8 異動報告書出力	国民年金システムより被保険者異動報告書を出力する。
		1.3.9 内容確認	窓口案内の内容とシステムの入力内容を突合して確認する。
		1.3.10 決裁依頼	被保険者異動報告書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.3.11 依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から被保険者異動報告書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.12 決裁	被保険者異動報告書に対し、決裁を取る。
		1.3.13 送付依頼	決裁済の被保険者異動報告書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、送付を依頼する。
		1.3.14 依頼内容確認	業務所管課から決裁済の被保険者異動報告書を受領し、依頼内容を確認する。
		1.3.15 異動報告書送付	被保険者異動報告書を事務センターへ郵送する。
		1.3.16 処理結果一覧表受領	事務センターから処理結果一覧表を受領する。
		1.3.17 処理結果確認	処理結果一覧表とシステムの入力内容を確認する。登録情報に漏れがあれば入力を行う。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
1 後期高齢者医療制度	1.1 資格取得(転入・障害認定)	1.1.1 届書等受領	届出人から、資格取得届を受領する。併せて、異動の場合は窓口案内を、障害認定の場合は手帳等の添付書類を受領する。
		1.1.2 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.1.3 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、届出人へ提出を依頼する。※福祉医療助成資格の有無についても確認する。資格有りの場合は医療費助成の申請も併せて案内する。
		1.1.4 届書内容確認	資格取得届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、届出人へ修正を依頼する。
		1.1.5 処理依頼	資格取得届、異動の場合は窓口案内、障害認定の場合は手帳等の添付書類を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。引続き保険料に関する説明も行う。
		1.1.6 届書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、資格取得届、異動の場合は窓口案内、障害認定の場合は手帳等の添付書類を受領する。
		1.1.7 届書内容確認	宛名システムにて、申請者や市介護保険課への聴取により、住所地特例かどうかを確認する。障害認定の場合は手帳の等級等も併せて確認する。
		1.1.8 届書内容入力	障害認定の場合のみ、広域連合電算システムへ等級、有効期間等を入力する。
		1.1.9 送信データ作成	後期高齢者医療システムで送付用データを抽出し、USBに出力する。(転入は、住民記録システムからの自動連携により、送付用データが自動的に作成される。障害認定は送信用データを個別に作成する必要がある。)※送付用データ作成は、転入の場合は住基情報が作成された翌日、障害認定は届出書を受領した翌日となる。
		1.1.10 データ連携	広域連合電算システムにUSBを差し込み、送付用データをアップロードすることで、広域連合へ送信データを電送する。
		1.1.11 データ受領	翌日、広域連合電算システムにて作成されたデータをダウンロードする。
		1.1.12 データ取込	被保険者資格データ(日次データ)、保険料期割データ(月次データ)は、後期高齢者医療システムにUSB経由でデータ取込を行う。また、全てのデータを広域連合電算システムのファイルサーバに保存する。
		1.1.13 更新データ印刷	ダウンロードした更新データを印刷する。
		1.1.14 被保険者証(決裁用)出力	広域連合電算システムより、決裁用の被保険者証(PDFデータ)を出力する。必要に応じて、限度額認定証等も出力する。
		1.1.15 送付要否確認	負担割合が変更になっている場合は、個人市民税システムを参照し、その理由を決裁用の被保険者証(PDFデータの印刷した紙)にメモ書きする。また、住所地特例の確認も行う。
		1.1.16 取得事由文書作成	wordにて取得事由お知らせ文書を作成する。
		1.1.17 決裁	一覧表(更新データ)と決裁用の被保険者証のPDFに対して、決裁を行う。※一覧表(被保険者証交付簿)は、被保険者証データ受領の翌日に受領するため、事後決裁となる。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容	
		1.1.18	被保険者証(送付用)出力	広域連合電算システムより、送付用の被保険者証を出力する。対象外分は印刷対象としないようにする。必要に応じて、限度額認定証等も出力する。
		1.1.19	封入・封緘依頼	被保険者証(送付用)等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ封入・封緘を依頼する。
		1.1.20	依頼内容確認	業務所管課から被保険者証(送付用)等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.21	封入・封緘	被保険者証、取得事由お知らせ文書案内等を同封のうえ、封入・封緘を行う。
		1.1.22	被保険者証送付	届出人に被保険者証やその他の書類を、届出人へ一週間以内に郵送する。
	1.2 資格変更(転居・所得額変更)	1.2.1	届書等受領	届出人から資格異動届、窓口案内等の添付書類を受領する。
		1.2.2	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.2.3	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、届出人へ提出を依頼する。※福祉医療助成資格の有無についても確認する。資格有りの場合は医療費助成の申請も併せて案内する。
		1.2.4	届書内容確認	資格異動届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、届出人へ修正を依頼する。
		1.2.5	処理依頼	資格異動届、窓口案内等の添付書類を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。所得額変更の場合は、引続き保険料に関する説明も行う。
		1.2.6	届書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、資格異動届、窓口案内等の添付書類を受領する。
		1.2.7	送信データ作成	後期高齢者医療システムで送付用データを抽出し、USBに出力する。(住民記録システムからの自動連携により、送付用データが自動的に作成される。)
		1.2.8	データ連携	広域連合電算システムにUSBを差し込み、送付用データをアップロードすることで、広域連合へ送信データを電送する。
		1.2.9	データ受領	翌日、広域連合電算システムにて更新されたデータをダウンロードする。
		1.2.10	データ取込	被保険者資格データ(日次データ)を、後期高齢者医療システムにUSB経由でデータ取込を行う。また、全てのデータを広域連合電算システムのファイルサーバに保存する。
		1.2.11	更新データ印刷	ダウンロードした更新データを印刷する。
		1.2.12	被保険者証(決裁用)出力	広域連合電算システムより、決裁用の被保険者証(PDFデータ)を出力する。必要に応じて、限度額認定証等も出力する。
		1.2.13	送付要否確認	負担割合が変更になっている場合は、宛名システム、個人市民税システム等を参照し、その理由を決裁用の被保険者証(PDFデータの印刷した紙)にメモ書きする。
		1.2.14	変更事由文書作成	wordにて変更事由お知らせ文書を作成する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.2.15 決裁	一覧表(更新データ)と決裁用の被保険者証のPDFに対して、決裁を行う。※一覧表(被保険者証交付簿)は、被保険者証データ受領の翌日に受領するため、事後決裁となる。
		1.2.16 被保険者証(送付用)出力	広域連合電算システムより、送付用の被保険者証を出力する。対象外分は印刷対象としないようにする。必要に応じて、限度額認定証等も出力する。
		1.2.17 封入・封緘依頼	被保険者証(送付用)等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ封入・封緘を依頼する。
		1.2.18 依頼内容確認	業務所管課から被保険者証(送付用)等を受領し、依頼内容を確認する。
		1.2.19 封入・封緘	被保険者証、変更事由お知らせ文書案内等を同封のうえ、封入・封緘を行う。
		1.2.20 被保険者証送付	届出人に被保険者証やその他の書類を一週間以内に郵送する。
	1.3 資格喪失(死亡・転出・生活保護開始)	1.3.1 届書等受領	届出人から資格喪失届、窓口案内、被保険者証等の添付書類を受領する。生活保護の場合は、異動日等記載の連絡票を生活支援課から受領する。
		1.3.2 本人確認	本人確認書類(免許証等)で届出人の本人確認をする。
		1.3.3 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、届出人へ提出を依頼する。※福祉医療助成資格の有無についても確認する。資格有りの場合は医療費助成の申請も併せて案内する。
		1.3.4 届書内容確認	資格喪失届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、届出人へ修正を依頼する。
		1.3.5 各種案内	葬祭費支給申請、保険料清算案内(還付先口座情報受領)等のご案内を行う。
		1.3.6 処理依頼	資格喪失届、被保険者証等の添付書類を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。
		1.3.7 届書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、資格喪失届、被保険者証等の添付書類を受領する。
		1.3.8 生活保護の内容確認	生活保護の場合、連絡票(窓口案内)の中から65歳以上の対象者を振り分け、生活保護の開始時期を確認する。
		1.3.9 適用除外入力	広域連合電算システムに適用除外入力を行う。
		1.3.10 送信データ作成	後期高齢者医療システムで送付用データを抽出し、USBに出力する。(住民記録システムからの自動連携により、送付用データが自動的に作成される。)※生活保護開始による資格喪失は広域連合電算システムに直接入力するため、送信データ作成・連携は不要。
		1.3.11 データ連携	広域連合電算システムにUSBを差し込み、送付用データをアップロードすることで、広域連合へ送信データを電送する。
		1.3.12 データ受領	翌日、広域連合電算システムにて更新されたデータ(被保険者資格データ)をダウンロードする。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		1.3.13 データ取込	被保険者資格喪失データ(日次データ)を、後期高齢者医療システムにUSB経由でデータ取込を行う。また、全てのデータを広域連合電算システムのファイルサーバに保存する。
		1.3.14 連携確認	後期高齢者医療システムにて資格喪失のデータが反映されているかを確認する。
		1.3.15 一覧表等(決裁用)出力	広域連合電算システムより、喪失者の一覧表等(PDFデータ)を出力する。
		1.3.16 決裁	一覧表等(更新データ)に対して、決裁を行う。※一覧表は、被保険者証データ受領の翌日に受領するため、事後決裁となる。
	1.4 被保険者証交付(満75歳到達・届出無交付)	1.4.1 データ作成依頼	広域連合電算システムにて、広域連合へ被保険者証データ作成依頼を行う。(13箇月後に75歳に到達する人とその世帯員の住基情報を、毎月後期高齢者医療システムからUSB経由で広域連合電算システムへ送信)
		1.4.2 データ受領	広域連合電算システムにて、広域連合から75歳到達者一覧を受領する。
		1.4.3 生活保護対象者確認依頼	委託事業者(バックヤード業務担当)へ生活支援課への生活保護対象者の確認を依頼する。
		1.4.4 依頼内容確認	業務所管課からの依頼内容を確認する。
		1.4.5 生活保護対象者確認	生活支援課に、生活保護対象者を文書照会し、確認する。
		1.4.6 対象者一覧受領	生活支援課より、生活保護対象者一覧を受領する。
		1.4.7 適用除外入力	広域連合電算システムにて生活保護対象者の適用除外入力を行う。
		1.4.8 確定データ受領	広域連合電算システムにて、適用除外が確定した被保険者証受給対象者一覧を、広域連合から受領(ダウンロード)する。
		1.4.9 対象者一覧印刷	ダウンロードした対象者一覧データを印刷する。
		1.4.10 被保険者証(決裁用)出力	後期高齢者医療システムより、決裁用の被保険者証(PDFデータ)を出力する。必要に応じて、限度額認定証等も出力する。
		1.4.11 送付要否確認	負担割合が変更になっている場合は、個人市民税システムを参照し、その理由を決裁用の被保険者証(PDFデータの印刷した紙)にメモ書きする。また、住所地特例の確認も行う。
		1.4.12 取得事由文書作成	wordにて取得事由お知らせ文書を作成する。
		1.4.13 決裁	一覧表(確定データ)と決裁用の被保険者証のPDFに対して、決裁を行う。
		1.4.14 出力依頼	一覧表等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当者)へ、被保険者証(送付用)の出力を依頼する。
		1.4.15 依頼内容確認	業務所管課からの依頼内容を確認する。

業務体系

業務		事務		作業	作業内容
				1.4.16 被保険者証(送付用)出力	後期高齢者医療システムより、送付用の被保険者証を出力する。一覧を参照し、対象外分は印刷対象としないようにする。必要に応じて、限度額認定証等も出力する。
				1.4.17 封入・封緘	被保険者証、取得事由お知らせ文書案内等を同封のうえ、封入・封緘を行う。
				1.4.18 被保険者証送付	届出人に被保険者証やその他の書類を一週間以内に郵送する。
2	医療費助成申請	2.1	医療費助成申請	2.1.1 申請書等受領	申請者から償還払申請書、領収書等の添付書類を受領する。
				2.1.2 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
				2.1.3 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、届出人へ提出を依頼する。同時に資格確認、要件確認も行う。
				2.1.4 申請内容確認・受領	償還払申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
				2.1.5 助成額積算	申請書を基に助成額の積算を行う。※窓口係が行う。内部資料として計算用の簡易なシートを使用。
				2.1.6 審査・処理依頼	積算が終了した状態で、バックヤードへ償還払申請書、領収書等の添付書類を手渡し、審査・処理依頼を行う。
				2.1.7 申請書等受領	窓口係から、償還払申請書、領収書等の添付書類を受領する。
				2.1.8 助成額積算・審査	申請書及び添付書類を基に、資格や助成要件の再確認、助成額の再積算、審査を行う。
				2.1.9 申請内容入力(システム)	福祉医療システムへ償還払申請書の内容を入力する。
				2.1.10 申請内容入力(Excel)	Excelへ償還払申請書の内容を入力する。
				2.1.11 支出起案書作成	wordで支出起案書を作成する。
				2.1.12 支払一覧出力	福祉医療システムより支払一覧等を出力する。
				2.1.13 決裁	支出起案書、支払一覧等に対し決裁を行う。
				2.1.14 支出負担行為入力	財務会計システムにて支出負担行為情報を入力する。
				2.1.15 支出負担行為決議書出力	財務会計システムより支出負担行為決議書を出力する。
				2.1.16 支出命令書入力	財務会計システムにて支出命令情報を入力する。
				2.1.17 支出命令書出力	財務会計システムより支出命令書を出力する。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容	
				2.1.18	決裁	出力した支出負担行為決議書、支出命令書に対し、決裁を行う。	
				2.1.19	給付決定通知書等出力	福祉医療システムより給付決定通知書、支払いデータを出力する。支払いデータはFDに出力する。	
				2.1.20	領収書コピー取得依頼	領収書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へコピーの取得を依頼する。	
				2.1.21	依頼内容確認	業務所管課からの依頼内容を確認する。	
				2.1.22	領収書コピー取得	申請時に預かった領収書のコピーを取得する。※領収書原本の返送を希望した人のみ	
				2.1.23	封入・封緘	領収書の原本を同封のうえ、封入・封緘を行う。※領収書原本の返送を希望した人のみ	
				2.1.24	給付決定書通知書送付	申請者へ給付決定通知書、領収書の原本を郵送する。	
				2.1.25	支払データ送付依頼	業務所管課へ支払データの送付を依頼する。	
				2.1.26	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)からの依頼内容を確認する。	
				2.1.27	支払データ送付、振込依頼	金融機関に支払データ(FD)を手渡し、振込依頼を行う。	
	2.2	医療費助成資格(取得・変更・喪失)(乳幼児、小学1～3年生の取得、全制度の変更・喪失)		2.2.1	届書等受領	届出人から、資格取得届、健康保険証等の添付書類を受領する。	
				2.2.2	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。	
				2.2.3	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、届出人へ提出を依頼する。	
				2.2.4	届書内容確認	資格取得届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、届出人へ修正を依頼する。	
				2.2.5	届書内容入力	福祉医療システムに届書の内容を入力する。※窓口係が入力	
				2.2.6	受給券出力	【取得および券の記載内容変更がある場合のみ】福祉医療システムより受給券を出力する。	
				2.2.7	審査依頼	資格取得届、健康保険証等の添付書類、受給券を書類BOXへ入れ、業務所管課へ審査依頼を行う。	
				2.2.8	届書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、資格取得届、健康保険証等の添付書類、受給券を受領する。	
				2.2.9	審査	届書と添付書類、受給券の内容、福祉医療システムの入力状況の審査を行う。	
				2.2.10	交付依頼	受給券を書類BOXへ入れ、委託事業者(総合窓口担当)へ交付依頼を行う。	
				2.2.11	依頼内容確認	業務所管課から受給券を受領し、依頼内容を確認する。	

業務体系

業務		事務		作業		作業内容
				2.2.12	受給券交付	【取得および券の記載内容変更がある場合のみ】 申請者へ受給券を交付する。
3	後期高齢者医療保険の給付	3.1	後期高齢者医療保険の給付申請(葬祭費)	3.1.1	申請書等受領	申請者から後期高齢者医療保険の各種給付申請書、支払証明書等の添付書類を受領する。 ※療養費の一部は鍼灸院や整骨院が被保険者の委任を受けてとりまとめ、郵送または持参するため、3.1.6から開始となる。申請内容や添付書類確認もバックヤードで行う。
				3.1.2	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
				3.1.3	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。 ※療養費のうち補装具の申請の場合は、福祉医療助成資格の有無についても確認する。資格有りの場合は医療費助成の申請も併せて案内する。
				3.1.4	申請書記入依頼	窓口にて申請書の記入依頼を行う。
				3.1.5	申請内容確認	申請書の内容確認を行う。
				3.1.6	処理依頼	申請書、支払証明書等の添付書類を書類BOXへ入れ、業務所管課へ処理依頼を行う。
				3.1.7	申請書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から、申請書、支払証明書等の添付書類を受領する。
				3.1.8	申請内容入力(システム)	広域連合電算システムへ、申請内容を入力する。
				3.1.9	申請内容入力(Excel)	葬祭費、療養費、食事療養差額、一部負担割合差額の場合は、Excelへ申請内容を入力する。 また、療養費の場合は、申請内容の入力に加えて、対象者氏名、被保険者番号、生年月日、受付月、給付の種別、負担割合、総医療費を入力する。
				3.1.10	起案書作成	起案書を作成する。(Excelで作成。療養費は3.1.8の入力内容が転記される)
				3.1.11	決裁	申請書・添付書類原本を束ねたものと一緒に起案書を回付して決裁をとる。
				3.1.12	申請書・添付書類コピー取得	申請書と添付書類のコピーを取得する。 また、領収書の原本の返送を希望した人の場合は、領収書のコピーも取得する。
				3.1.13	送付依頼	申請書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ申請書等の送付を依頼する。
				3.1.14	依頼内容確認	業務所管課からの依頼内容を確認する。
				3.1.15	申請書等送付	広域連合または国保連合会へ、申請書の原本と添付書類のコピーを郵送する。
				3.1.16	通知書受領	広域連合より支出決定通知書を郵送にて受領する。
				3.1.17	封入・封緘	封入・封緘を行う。申請者から領収書の原本の返却依頼がある場合は、同封する。※領収書原本の返送を希望した人のみ

業務体系

業務	事務	作業	作業内容
		3.1.18 通知書送付	申請者へ通知書を郵送する。
	3.2 後期高齢者医療保険の給付申請 (高額療養費、高額介護合算療養費、療養費)	3.2.1 申請書等受領	申請者から後期高齢者医療保険の各種給付申請書、支払証明書等の添付書類を受領する。 ※療養費の一部は鍼灸院や整骨院が被保険者の委任を受けてとりまとめ、郵送または持参するため、3.1.6から開始となる。申請内容や添付書類確認もバックヤードで行う。
		3.2.2 本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		3.2.3 添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。 ※療養費のうち補装具の申請の場合は、福祉医療助成資格の有無についても確認する。資格有りの場合は医療費助成の申請も併せて案内する。
		3.2.4 申請書記入依頼	窓口にて申請書の記入依頼を行う。
		3.2.5 申請内容確認	申請書の内容確認を行う。
		3.2.6 処理依頼	バックヤードへ申請書、支払証明書等の添付書類を手渡し、処理依頼を行う。
		3.2.7 申請書等受領	窓口係から、申請書、支払証明書等の添付書類を受領する。
		3.2.8 申請内容入力(システム)	広域連合電算システムへ、申請内容を入力する。
		3.2.9 申請内容入力(Excel)	葬祭費、療養費、食事療養差額、一部負担割合差額の場合は、Excelへ申請内容を入力する。 また、療養費の場合は、申請内容の入力に加えて、対象者氏名、被保険者番号、生年月日、受付月、給付の種別、負担割合、総医療費を入力する。
		3.2.10 起案書作成	起案書を作成する。(Excelで作成。療養費は3.1.8の入力内容が転記される)
		3.2.11 決裁	申請書・添付書類原本を束ねたものと一緒に起案書を回付して決裁をとる。
		3.2.12 申請書・添付書類コピー取得	申請書と添付書類のコピーを取得する。 また、領収書の原本の返送を希望した人の場合は、領収書のコピーも取得する。
		3.2.13 送付依頼	申請書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ申請書等の送付を依頼する。
		3.2.14 依頼内容確認	業務所管課からの依頼内容を確認する。
		3.2.15 申請書等送付	広域連合または国保連合会へ、申請書の原本と添付書類のコピーを郵送する。
		3.2.16 通知書受領	広域連合より支出決定通知書を郵送にて受領する。
		3.2.17 封入・封緘	封入・封緘を行う。申請者から領収書の原本の返却依頼がある場合は、同封する。※領収書原本の返送を希望した人のみ
		3.2.18 通知書送付	申請者へ通知書を郵送する。

業務体系

業務	事務	作業	作業内容	
1	支給認定申請兼保育所入所申込	1.1.1	申請書等受領	申請者から入所申込書、家庭児童の状況調書、就労状況証明書等を受領する。
		1.1.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。転園の場合は添付書類は不要。
		1.1.3	申請内容確認	入所申込書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		1.1.4	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。
		1.1.5	処理依頼	入所申込書、家庭児童の状況調書、就労状況証明書等を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理依頼を行う。
		1.1.6	申請書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から入所申込書、家庭児童の状況調書、就労状況証明書等を受領する。 なお、繁忙期は各申請書を2次調整、3次調整用の書類BOXへ振り分けて保管しておく。
		1.1.7	申請情報(点数)入力	入所申込書、添付書類の内容をもとに点数化し、子ども子育て支援システムにて点数情報を入力する。
		1.1.8	入力内容確認	基準表を参照し、子ども子育て支援システムへの入力内容の確認を行う。
		1.1.9	申請者一覧出力	子ども子育て支援システムより園ごとの申請者一覧を2部出力する。
		1.1.10	内容確認	申請者一覧と申請書を突合して確認を行う。
		1.1.11	受入可否確認	各保育所に郵送で申請者一覧を送付し、受入可否の確認を行う。繁忙期は電話にて日程調整後、園長に来庁いただき対面にて調整を行う。決定できなかった分は後日電話にて調整する。
		1.1.12	結果確認依頼	申請者一覧を書類BOXへ入れ、業務所管課へ結果確認を依頼する。
		1.1.13	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から申請者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.14	結果確認	郵送の約2日後に、各保育所へ電話で結果の確認を行う。確認した内容は、申請者一覧にメモ書きする。
		1.1.15	決定事項入力依頼	メモ書きした申請者一覧を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、決定事項の入力を依頼する。
		1.1.16	依頼内容確認	業務所管課からメモ書きした申請者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.17	決定事項入力	子ども子育て支援システムに受入可否の結果を入力する。
		1.1.18	決裁依頼	申請者一覧を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決裁を依頼する。
		1.1.19	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から申請者一覧を受領し、依頼内容を確認する。
		1.1.20	入力内容確認	子ども子育て支援システムの入力内容とメモ書きの内容を突合して確認する。

業務体系

業務		事務		作業		作業内容	
				1.1.21	各種通知書出力	子ども子育て支援システムから決定通知書、支給認定証等 を出力する。保留の場合は保留通知書を出力する。	
				1.1.22	決裁	各種通知書の決裁を行う。	
				1.1.23	封入・封緘依頼	決裁済の各種通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ、封入・封緘を依頼する。	
				1.1.24	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の各種通知書を受領し、依頼内容 を確認する。	
				1.1.25	封入・封緘	保育料算定のための資料や口座振替用紙を同封し、封入・ 封緘を行う。	
				1.1.26	各種通知書送付	申請者へ封入・封緘した各種通知書を郵送する。	
2	支給認定 変更申請	2.1	支給認定変更申 請	2.1.1	申請書等受領	申請者から支給認定変更申請書、就労状況証明書等の添 付書類を受領する。	
				2.1.2	添付書類確認	必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場 合は、申請者へ提出を依頼する。	
				2.1.3	申請内容確認	支給認定変更申請書の記入漏れや要件等を確認する。不 備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。	
				2.1.4	本人確認	本人確認書類(免許証等)で本人確認をする。	
				2.1.5	処理依頼	支給認定変更申請書、就労状況証明書等の添付書類を書 類BOXへ入れ、委託事業者(バックヤード業務担当)へ処理 依頼を行う。	
				2.1.6	申請書等受領	委託事業者(総合窓口担当)から支給認定変更申請書、就 労状況証明書等の添付書類を受領する。	
				2.1.7	審査・申請情報の入力	支給認定変更申請書の内容を審査して、子ども子育て支援 システムへ入力する。	
				2.1.8	決裁依頼	支給認定変更申請書を書類BOXへ入れ、業務所管課へ決 裁を依頼する。	
				2.1.9	依頼内容確認	委託事業者(バックヤード業務担当)から支給認定変更申 請書を受領し、依頼内容を確認する。	
				2.1.10	入力内容確認	子ども子育て支援システムの入力内容と申請書の内容を 突合して確認する。	
				2.1.11	変更通知書出力	子ども子育て支援システムから変更通知書を出力する。	
				2.1.12	決裁	変更通知書の決裁を行う。	
				2.1.13	封入・封緘依頼	決裁済の変更通知書を書類BOXへ入れ、委託事業者(バック ヤード業務担当)へ、封入・封緘を依頼する。	
				2.1.14	依頼内容確認	業務所管課から決裁済の変更通知書を受領し、依頼内容 を確認する。	
				2.1.15	封入・封緘	変更通知書の封入・封緘を行う。	
				2.1.16	変更通知書送付	申請者へ変更通知書を郵送する。郵送は、月3回ほど、まと めて行う。	

業務体系

業務		事務		作業	作業内容
				2.1.17 変更対象者一覧出力	子ども子育て支援システムから変更対象者一覧を出力する。
				2.1.18 変更対象者一覧送付	保育所へ変更対象者一覧を郵送する。郵送は、月に複数回まとめて行う。

●●市

●●業務調達仕様書

平成●年●月

●●市

目 次

1. 調達業務名称	1
2. 背景、目的	1
3. 調達期間、スケジュール	1
4. 調達範囲・単位に関する考え方	1

<別紙>

1. 業務調達仕様書（委託業務）
2. 業務調達仕様書（派遣業務）
3. 業務フロー、業務体系
4. 対象業務一覧

1. 業務名

●●市●●業務

2. 背景、目的

本市では、●●●等の課題を抱えており、●●●。●●について、職員の実施している業務のうち、●●に関する業務をアウトソーシングすることでコスト削減を行うとともに、職員の●●業務への専念によって市民サービスの向上を図ることを目的としている。

具体的には、●●●●●。

3. 調達期間、スケジュール

(1) 調達期間

派遣契約：契約締結日から平成●年●月●日まで

委託契約：契約締結日から平成●年●月●日まで（●年間）

(2) 全体スケジュール

平成●年●月 ●●業務について、委託契約によるマニュアル作成を実施

平成●年●月 ●●業務における派遣人材を導入

平成●年●月 ●●の運營業務において、派遣契約から委託契約へ切り替え

平成●年●月 委託対象業務として、●●業務を追加導入

平成●年●月 入力事務センターを開設し、委託業務を集約化

4. 調達範囲・単位に関する考え方

(1) 業務内容、体制等

本業務において実施する業務の内容や体制等については、別添の「業務調達仕様書（委託業務）」および「業務調達仕様書（派遣業務）」に記載する。

(2) 対象業務

本業務におけるアウトソーシングの対象業務について別添の「対象業務一覧」にて記載する。なお、各手続きは段階的な導入を検討しており、各対象業務の導入時期についても、当該一覧での記載のとおりとする。

(3) 留意事項

派遣から委託への切り替えの際、切り替え時点の業務水準を維持すること。

業務調達仕様書（委託業務）

平成●年●月

●●市

目 次

1. 委託範囲	1
2. 履行場所、履行日、履行機関	1
3. 設備、備品	1
4. 業務内容	2
4.1. 準備業務	2
4.2. 運營業務	2
5. 業務遂行にあたっての役割分担	3
6. 業務の引継ぎ	4
7. 成果物	4
8. 実施体制	4
9. 品質管理項目、要求水準	4
10. 委託料の支払い	5
11. その他	5
11.1. 守秘義務、セキュリティポリシー	5
11.2. 再委託	5
11.3. 留意事項	5

1. 委託範囲

本業務の委託範囲は、●●業務に関する準備・運營業務とする。

業務遂行にあたって必要となる FAX、プリンター、業務用端末、什器等は、調達範囲に含めることとする。

ただし、確認・入力作業等に使用する業務システムや、●●等で必要となる●●等の備品は本市より貸与する（本市より貸与する備品等の詳細については「3.設備、備品」を参照）。

2. 履行場所、履行日、履行機関

(1) 履行場所

●●市 ●●●

(2) 履行日及び履行時間

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


履行時間は●時●分から●時●分までとすること。

なお、上記以外の時間に業務を行う場合は、事前に本市に確認し、承認を得ること。

3. 設備、備品

(1) 本市より貸与する設備・備品は、以下の通りである。

➤ ●●業務の実施に関おける提供設備

部屋面積	●●m ² 
ネットワーク環境	・基幹業務系ネットワーク ・電話回線
業務システム	●●システム ●台 ●●システム ●台
什器・備品	作業机・椅子 ●セット 電話 ●台

(2) 本市から貸与する設備・備品についての条件は以下の通り。

- ① 本市から貸与する設備・備品については、無償とする。
- ② 居室にかかる光熱費に関して、●●室の電気代は受託者の負担とすること。共益費及び本市から貸与する事務連絡用外線電話の電話代は、本市の負担とする。
- ③ 本市から貸与する事務連絡用外線電話は、●●の場合のみに使用すること。
- ④ 本契約満了後、次事業者に業務を引き継ぐ場合は、原状復旧すること。

4. 業務内容

4.1. 準備業務

(1) 業務マニュアルおよびFAQ の作成

本仕様書、業務フロー、業務体系及び本市が提供する●●等を参考に、本市職員と協議しながら、対象業務の運用にあたっての業務マニュアル及びFAQを作成すること。作成したマニュアル及びFAQは、内容の検証を行った上で、本市の承認を得ること。

(2) 試行運用の実施

各業務の準備期間（運用開始の●ヶ月間を想定）において、各業務の一連の作業の流れ（業務マニュアルの内容）を検証するため、本運用と同様の環境における試行運用を実施すること。試行運用の実施にあたっては、試行運用計画書を策定し、本市の承認を得ること。

4.2. 運営業務

●●業務、および運営管理業務を実施すること。

(1) ●●業務

「4.1.準備業務」において作成したマニュアルに従い、以下の作業を実施すること。なお、対象業務については、別添の「対象業務一覧」を参照すること。

① 郵送物の受付

郵送物（申請書、添付書類等）を開封し、申請・届出内容や同封書類の確認・管理を行うこと。必要に応じて、返送や市民への連絡等を行うこと。

② 申請・届出内容の入力

受け付けた申請・届出内容に従って、業務システム等への入力を行うこと。審査や決裁が必要な業務について、市職員へ審査・決裁依頼、及び申請書・届書や提出資料の連携を行うこと。

③ 発送・通知

発送物（交付物、案内等）の作成や準備、発送・通知を行うこと。発送・通知状況の管理を行うこと。

④ ●●処理

●●について、毎月末に●●システムを使用して●●の処理を行うこと。

(2) 運営管理業務

① 対応件数、対応内容の管理

「(1)●●業務」において、対応件数及び対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や対応内容等）を管理すること。毎月、当該情報を業務報告書として取りまとめ、本市へ報告すること。なお、管理や活用方法等については、受託者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

る。

② 品質管理

品質管理体制を構築し、毎月、①の業務報告書の中で取りまとめ、本市へ報告を行うこと。基準値に満たなかった場合には、改善策を提示し、本市の承認の上、改善策を実施すること。

③ 業務マニュアル・FAQの見直し

「4.1.準備業務」で作成した業務マニュアルおよびFAQについて、運用の中で適宜見直し（追記・修正等）を行うこと。見直し内容については、改定したタイミングで本市へ報告し、承認を得ること。

④ 業務従事者の教育

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

5. 業務遂行にあたっての役割分担

委託業務における、受託者と本市の主な役割分担は、以下の通りである。

業務分類		役割分担	
		受託者	本市
準備業務		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務マニュアル・FAQの作成 ✓ 試行運用の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務マニュアル・FAQ作成における必要情報の提供 ✓ 作成内容の確認、承認
運営業務	●●業務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 郵送物の受付 ✓ 申請・届出内容の入力 ✓ 審査・決裁等依頼 ✓ 発送物作成、発送・通知 ✓ 月次●●処理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 審査・決裁 ✓ 一部処理の実施
	運営管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 対応件数、対応内容の管理 ✓ 業務報告書の作成、報告 ✓ 品質管理 ✓ 業務マニュアル・FAQの見直し ✓ 業務従事者の教育 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務報告内容の確認、承認 ✓ 業務マニュアル・FAQ見直し内容の確認、承認

6. 業務の引継ぎ

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

7. 成果物

本業務の成果物は、以下の通りとする。

業務分類	成果物	納期（タイミング）
準備業務	業務マニュアル、FAQ（初版）	各業務試行運用前
	業務マニュアル、FAQ（修正版）	各業務運営開始前
	試行運用計画書	各業務試行運用前
運営業務	業務報告書	月末
	業務マニュアル、FAQ	毎改定時

8. 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

- (1) 業務の繁忙に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
- (2) 業務従事者の中から責任者 1 名以上を選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。
 - ① 本業務の管理・運営
 - ② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
 - ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
 - ④ 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化
 - ⑤ 本市との連絡及び調整

9. 品質管理項目、要求水準

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

10. 委託料の支払い

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

11. その他

11.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

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

11.2. 再委託

受託者は、本仕様書に定める業務を再委託してはならない。

ただし、受託者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、本市の承諾を必要とせず、可能とする。

11.3. 留意事項

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

業務調達仕様書（派遣業務）

平成●年●月

●●市

目 次

1. 業務従事者の人数	1
2. 業務従事者の資質、スキル	1
3. 業務内容	1
3.1. 準備業務	1
3.2. 運營業務	1
4. 就業日・就業時間、就業場所	2
5. 派遣元事業主の責務	2
6. その他	3
6.1. 守秘義務、セキュリティポリシー	3
6.2. 支払方法	3
6.3. 交通費	3
6.4. 留意事項	3

1. 業務従事者の人数

業務従事者として、派遣労働者を●●要員として常時●名以上、配置すること。

●月・●月においては、常時●名以上を配置すること。

上記は想定人数であるため、業務の実情に応じて変更が必要な場合は、本市と協議した上で増員・減員すること。

2. 業務従事者の資質、スキル

配置する全ての業務従事者は以下の事項を満たすこと。

- ① 業務の目的、性質等を十分理解し、業務を円滑に行うことができること。
- ② パーソナルコンピューターの基本的な知識や操作能力を有しており、キーボードやテンキーによる文字入力を迅速かつ正確に行うことができること。
- ③ マニュアルに沿って、書類の不足、記入漏れを確認できること。
- ④ マニュアルに沿って、業務システムを操作できること。
- ⑤ 各書類や業務システム画面等から、記載・登録情報の照合ができること。
- ⑥ 運用ルールに従って書類を整理、保管できること。

業務従事者のうち1名以上は、業務従事者のリーダーの位置付けとして、以下の事項を満たすこと。

- ① 他団体における●●業務の実績があること。
- ② 「3.業務内容」で記載した内容と同等の業務実績、及び●●等の知見を有していること。
- ③ 業務管理の実績があること。

3. 業務内容

本業務において実施する業務の詳細は以下の通りとする。

3.1. 準備業務

- (1) 試行運用への参加

準備期間において、各業務の一連の作業の流れ（業務マニュアルの内容）を検証するため、本市の実施する試行運用に参加すること。

3.2. 運営業務

- (1) ●●業務

本市の提供する業務マニュアルに従い、以下の作業を実施すること。なお、対象業務については、別添の「対象業務一覧」を参照すること。

- ① 郵送物の受付

郵送物（申請書、添付書類等）を開封し、申請・届出内容や同封書類の確認・管理を行うこと。必要に応じて、返送や市民への連絡等を行うこと。

② 申請・届出内容の入力

受け付けた申請・届出内容に従って、業務システム等への入力を行うこと。審査や決裁が必要な業務について、市職員へ審査・決裁依頼、及び申請書・届書や提出資料の連携を行うこと。

③ 発送・通知

発送物（交付物、案内等）の作成や準備、発送・通知を行うこと。発送・通知状況の管理を行うこと。

④ ●●処理

●●について、毎月末に●●システムを使用して●●の処理を行うこと。

4. 就業日・就業時間、就業場所

就業日・就業時間及び就業場所は、原則として以下の通りとする。ただし、本市と派遣元事業主双方の協議の上、これを変更できるものとする。

(1) 就業日

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

(2) 就業時間、休憩時間

就業時間：●時●分から●時●分までの●時間●分

休憩時間：●時から●時までの●分

(3) 休暇

休暇の取得については、本市に事前の通知を行うこと。本市は、業務の運営に支障をきたす場合は、取得予定日を変更するよう、業務従事者へ依頼することができる。

(4) 時間外労働

時間外労働は、業務責任者の指示に従い、法定時間の範囲で実施させることができる。

(5) 就業場所

●●市 ●●●

5. 派遣元事業主の責務

(1) 業務従事者が以下のいずれかに該当する場合、本市と協議を行い、業務従事者についての是正措置を行うこと。

- ✓ 勤務態度が不良（無断欠勤、長時間の離席、業務命令不履行等）である場合
- ✓ 業務に対する適正や資質が著しく欠落していると、業務責任者が認める場合

(2) 派遣期間中は、原則として同一の業務従事者を派遣すること。

(3) 派遣元事業主の事情により業務従事者を交代させる場合、事前に本市へ通知し、

適切に業務の引継ぎを行うこと。

- (4) 個人情報扱う上でのセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する初歩的な教育を事前に実施した上で、業務従事者を派遣すること。
- (5) 急な増員要請等に対して、即戦力となる人材を柔軟に手配できるよう、対策を講じること。
- (6) 運営開始後に新たに派遣する業務従事者に対し、本業務調達時に実施した研修内容と同様の研修を事前に実施した上で、業務従事者を派遣すること。

6. その他

6.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

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

6.2. 支払方法

派遣代金の支払いは、派遣元事業主の請求に基づき、月毎の実労働時間に応じた清算払いとする。実労働時間については●分単位で清算することとし、端数は切捨てとする。時間外勤務単価については、実働●時間を超えた場合に、●%を割増した単価を適用する。なお、合計金額及び消費税について、一円未満は切捨てとする。

6.3. 交通費

就業場所への通勤による交通費は、全て派遣元事業主が負担すること。

6.4. 留意事項

本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と派遣元事業主の協議の上、別途定めることとする。