別紙１　対象業務一覧

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 自動車臨時運行の許可及び運行許可証の交付 | ― | 161 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 2 | 2 | 印鑑の登録及び印鑑登録証の交付 | ― | 6054 | ○ | | | ○ | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 3 | 3 | 印鑑登録証明書の交付 | ― | 5508 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 4 | 4 | 出生届出に関すること | ― | 148 | ○ | | | ○ | ○ | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 5 | 5 | 認知届出に関すること | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 6 | 6 | 養子縁組届出に関すること | | 13 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 7 | 7 | 養子離縁届出に関すること | | 6 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 8 | 8 | 婚姻届出に関すること | | 87 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 9 | 9 | 離婚届出に関すること | | 40 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 10 | 10 | 戸籍法７７条の２の届出に関すること | | 14 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 11 | 11 | 死亡届出に関すること | ― | 289 | ○ | | | ○ | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 12 | 12 | 入籍届出に関すること | | 40 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 13 | 13 | 分籍届出に関すること | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 14 | 14 | 転籍届出に関すること | | 43 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 15 | 15 | 戸籍の証明発行に関すること | ― | 20609 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 16 | 16 | 戸籍の郵便請求に関すること | ― | 7149 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 17 | 19 | 死亡診断書の写し発行業務 | | 39 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 18 | 20 | 死亡後手続きに関すること | ― | 289 | ○ | | | ○ | ○ | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 19 | 21 | 戸籍届出受理証明発行に関すること | | 19 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 20 | 22 | 身分証明書の発行業務 | ― | 483 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 21 | 23 | 独身証明書の発行業務 | ― | 22に合算 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 22 | 24 | 転入届に関すること | マイナンバー利用事 | 465 | ○ | | | | ○ | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 23 | 25 | 転出届に関すること | マイナンバー利用事 | 546 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 24 | 26 | 転居届に関すること | マイナンバー利用事 | 277 | ○ | | | ○ | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 25 | 27 | 世帯変更届に関すること | ― | 164 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 26 | 30 | 住民票発行業務 | マイナンバー利用事 | 10733 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 27 | 31 | 住民票の郵便請求に関すること | マイナンバー利用事 | 2922 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 28 | 32 | 住民基本台帳の閲覧に関すること | ― | 220 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 29 | 34 | 戸籍の附票発行業務 | ― | 4216 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 30 | 35 | 国土調査証明発行業務 | | 77 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 | 36 | 合併証明発行業務 | | 35に合算 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 32 | 37 | 印鑑登録廃止に関すること | ー | 2に合算 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 33 | 38 | 印鑑証明発行業務 | ー | 3と同じ | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 34 | 40 | 中長期在留者居住地届出事務 | マイナンバー利用事 | 129 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 35 | 41 | 特別永住者に関すること | | 3 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 36 | 45 | マイナンバーカード申請 | マイナンバー利用事 | 906 | ○ | | | ○ | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 37 | 46 | マイナンバーカード交付 | マイナンバー利用事 | 328 | ○ | | | ○ | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 38 | 49 | 住民票広域交付事務 | | 29 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 39 | 52 | 旅券申請に関すること | ー | 290 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 40 | 53 | 旅券交付に関すること | ー | 299 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 41 | 55 | 埋火葬許可及び火葬場使用許可に関すること | ー | 294 | ○ | | | ○ | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 42 | 61 | 西予市全図交付に関すること | | 27 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 43 | 62 | ごみシール交付に関すること | ー | 148 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 44 | 65 | 出張所への各種証明発行業務 | マイナンバー利用事 | 755 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 45 | 69 | 戸籍修正 | ー | 544 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 46 | 70 | 戸籍届出に関すること | ー | 2777 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 市民係 |
| 47 | 1 | 一部負担金の減額、免除及び徴収猶予 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 48 | 20 | 診療報酬明細書開示取扱いに関すること | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 49 | 32 | 食事療養標準負担額の減額に関する特例の認定 | | 8 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 50 | 35 | 一般・退職被保険者療養費事業 | 30 | 409 | ○ | | ○ | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 51 | 36 | 一般・退職被保険者高額療養費事業 | 30 | 2729 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 52 | 37 | 一般・退職被保険者高額合算療養費事業 | 30 | 235 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 53 | 38 | 一般・退職被保険者移送費事業 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 54 | 40 | 受領委任払事務に関すること | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 55 | 49 | 出産育児一時金事業 | | 27 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 56 | 50 | 葬祭費事業 | | 74 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 57 | 51 | 国民健康保険被保険者証の再交付 | 30 | 332 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 58 | 52 | 特定疾病の認定 | | 50 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 59 | 56 | 世帯主変更処理事務に関すること | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 60 | 60 | 第三者行為等求償事務に関すること | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 61 | 63 | 住所地特例及びﾏﾙ学・ﾏﾙ遠保険証の交付・再交付に関すること（台帳整理を含む） | | 70 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 62 | 67 | 限度額適用・標準負担額減額認定に関すること | 30 | 1192 | ○ | | | ○ | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 63 | 69 | 国民健康保険送付先設定に関すること | | 10 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 64 | 18 | 後期高齢者医療保険料の納税相談、滞納整理に関すること | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 65 | 19 | 後期高齢者医療短期被保険者証及び資格証明証に関することの内相談に関すること | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 66 | - | 保険料の滞納についての特別の事情に関する届出に係る届書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 67 | - | 一部負担金減免及び徴収猶予申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 68 | 20 | 後期高齢者医療短期被保険者証及び資格証明証に関することの内証の引渡しに関す | | 30 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 69 | 22 | 第三者行為による損害賠償金請求の申請に関すること | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 70 | 23 | 第三者行為届出書の受付に関すること | | 10 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 71 | 25 | 資格取得の届出に係る届書 | | 40 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 72 | 25 | 氏名変更の届出に係る届書 | 59 | 1000 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 73 | 25 | 住所変更の届出に係る届書 | 59 | | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 74 | 25 | 世帯変更の届出に係る届書 | 59 | | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 75 | 25 | 資格喪失の届出に係る届書 | 59 | 1000 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 76 | 25 | 住所地特例に関する届出に係る届書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 77 | 25 | 認定証明書交付申請書 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 78 | 25 | 負担区分等証明交付申請書 | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 79 | 26 | 障害認定の申請に関すること | | 10 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 80 | 27 | 特定疾病療養受領証の申請に関すること | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 81 | 28 | 限度額適用・標準負担額減額認定に関することの内申請書受付 | 59 | 600 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 82 | 29 | 各種証の再交付申請に関すること | 59 | 400 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 83 | 30 | 後期高齢者医療基準収入額適用申請書に関すること | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 84 | 31 | 資格取得及び更新時の被保険者証等各証の引渡し等に関すること | 59 | 100 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 85 | 32 | 資格喪失時又は被保険者証交付時の被保険者資格証明書の返還の受付 | | 50 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 86 | 33 | 食事療養標準負担額の減額に関する特例の申請に係る申請書 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 87 | 33 | 生活療養標準負担額の減額に関する特例の申請に係る申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 88 | 33 | 療養費の支給の申請に係る申請書 | 59 | 800 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 89 | 33 | 特別療養費の支給の申請に係る申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 90 | 33 | 移送費の支給の申請に係る申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 91 | 34 | 高額療養費の支給申請に関すること | 59 | 1000 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 92 | 35 | 葬祭費に関すること | 59 | 600 | ○ | ○ | | ○ | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 93 | 36 | 高額介護合算申請書の受付に関すること | 59 | 900 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 94 | 40 | 保険料納付証明書交付事務 | | 30 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 95 | 41 | 高額療養費支給証明書発行事務 | | 10 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 96 | 42 | 送付先設定申請事務 | ― | 300 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 後期高齢者医療係 |
| 97 | 3 | 裁定請求・未支給請求等の受付及び一括進達に関すること | | 60 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（年金） |
| 98 | 6 | 障害年金に関すること | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（年金） |
| 99 | 8 | 資格及び住所等に関する照会の回答に関すること | ― | 120 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（年金） |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 100 | 10 | 資格取得等及び各種変更届の受付に関すること | 31 | 480 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（年金） |
| 101 | 11 | 免除及び学生納付特例申請の受付及び進達に関すること | | 60 | | | | | | | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（年金） |
| 102 | 1 | 納税証明書の発行 | ― | 200 | ○ | | | | | ○ | 総務部 | 税務課 | 管理収納係 |
| 103 | 3 | 窓口納付書の発行 | ― | 300 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 管理収納係 |
| 104 | 4 | 相続人代表者指定届の送付・受付 | 16 | 650 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 管理収納係 |
| 105 | 5 | 口座振替依頼書の受付・管理 | ― | 600 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 管理収納係 |
| 106 | 20 | 各税滞納者に対する納税相談 | ― | 300 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 管理収納係 |
| 107 | 21 | 評価証明書の発行 | ― | 1608 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 108 | 22 | 公課証明書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 109 | 23 | 資産証明（無資産証明）書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 110 | 24 | 名寄帳証明書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 111 | 25 | 住宅用家屋証明書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 112 | 26 | 地方税法第４２２条の３に係る証明書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 113 | 27 | 土地台帳閲覧 | ― | 731 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 114 | 28 | 家屋台帳閲覧 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 115 | 29 | 土地（補充）課税台帳閲覧 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 116 | 30 | 家屋（補充）課税台帳閲覧 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 117 | 31 | 課税台帳兼名寄帳閲覧 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 118 | 32 | 地籍図閲覧 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 119 | 33 | 土地・家屋価格等縦覧帳簿の縦覧 | | 5 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 120 | 34 | 減免申請書の受付 | ― | 120 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 121 | 35 | 納税管理人申告書の受付 | | 10 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 122 | 36 | 住宅用地申告書の受付 | | 0 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 123 | 37 | 未登記家屋名義変更申告書の受付 | | 50 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 124 | 38 | 不動産取得申告書の受付 | ― | 120 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 125 | 73 | 償却資産関係申告書の送付・受付 | 16 | 1200 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 126 | 78 | 所得証明書の発行 | ― | 7939 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 127 | 79 | 公課証明書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 128 | 80 | 所得・課税証明書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 129 | 81 | 非課税証明書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 130 | 82 | 児童手当用所得証明書の発行 | ― | | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 131 | 83 | 狩猟税用所得・公課証明書の発行 | ― | 50 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 132 | 84 | 営業証明書の発行 | ― | 78に含む | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 133 | 85 | 所在証明書の発行 | ― | 78に含む | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 134 | 86 | 継続検査用納税証明書 | ― | 700 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 135 | 87 | 納付額証明書 | ― | 100 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 136 | 89 | 軽自動車税減免申請受付 | ― | 280 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 137 | 90 | 国民健康保険税減免申請受付 | | 10 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 138 | 91 | 非自発的失業申請受付 | | 40 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 139 | 92 | 法人市民税減免申請受付 | | 10 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 140 | 94 | 軽自動車新規・名義変更・廃車登録 | ― | 450 | ○ | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 141 | 95 | 軽自動車税課税保留受付 | | 15 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 市民税係 |
| 142 | 136 | 家屋滅失届の受付 | | 40 | | | | | | | 総務部 | 税務課 | 固定資産税係 |
| 143 | 1 | 介護保険料の徴収猶予・減免 | | 0 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 144 | 3 | 離島等の訪問介護利用者負担軽減確認証の交付 | ― | 90 | ○ | ○ | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 145 | 4 | 特定入所者の負担限度額の認定 | 68 | 750 | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 146 | 5 | 高額介護サービス費の支給 | 68 | 373 | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 147 | 6 | 高額医療合算介護サービス費の支給 | 68 | 800 | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 148 | 7 | 指定地域密着型サービス事業者の指定 | | 1 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 149 | 8 | 指定地域密着型介護予防サービス事業者の指定 | | 0 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 150 | 9 | 指定地域密着型サービス事業者の指定に係る更新 | | 3 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 151 | 10 | 指定地域密着型介護予防サービス事業者の指定に係る更新 | | 3 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 152 | 11 | 介護保険基準該当事業者の登録 | | 0 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 153 | 12 | 指定介護予防支援事業者の指定 | | 0 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 154 | 13 | 指定介護予防支援事業者の指定の更新 | | 0 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 155 | 14 | 要介護認定 | 68 | 700 | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 156 | 15 | 要支援認定 | 68 | | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 157 | 16 | 要介護認定の更新 | 68 | 2600 | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 158 | 17 | 要支援認定の更新 | 68 | | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 159 | 18 | 要介護状態区分の変更の認定 | 68 | 200 | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 160 | 19 | 要支援状態区分の変更の認定 | 68 | | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 161 | 21 | 被保険者証の再交付 | 68 | 120 | ○ | ○ | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 162 | 22 | 福祉用具購入費の支給 | 68 | 220 | ○ | | ○ | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 163 | 23 | 住宅改修費の支給 | 68 | 180 | ○ | | ○ | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 164 | 49 | 高齢者路線バス利用助成事業 | ― | 113 | ○ | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 高齢者包括ケア係 |
| 165 | 50 | はり・きゅう・マッサージ助成事業 | ― | 124 | ○ | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 高齢者包括ケア係 |
| 166 | 51 | 敬老祝金事業 | ― | 459 | ○ | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 高齢者包括ケア係 |
| 167 | 52 | 介護認定情報開示請求受付 | ― | 600 | ○ | | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 168 | 53 | 口座振替依頼書受付業務 | ― | 400 | ○ | | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 169 | 54 | 介護保険料納付書発行 | ― | 300 | ○ | | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 170 | 55 | 介護保険料額納付証明書発行業務 | ― | 100 | ○ | | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 171 | 56 | 高齢者を対象とする事業に関する送付先変更事務に関すること | ― | 120 | ○ | | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 172 | 57 | 介護保険施設入退所連絡票　受付業務 | ― | 860 | ○ | | | | | ○ | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 173 | 58 | 介護保険住所地特例施設入退所連絡票　受付業務 | | 20 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 174 | 59 | 要介護認定申請申請書受付（転入） | | 15 | | | | | | | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 175 | 9 | 児童手当・特例給付　認定請求書 | 56 | 129 | ○ | ○ | | | | ○ | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 176 | 10 | 児童手当・特例給付　額改定認定請求書/額改定届 | 56 | 61 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 177 | 11 | 児童手当　氏名／住所等変更届 | 56 | 72 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 178 | 12 | 児童手当　支払金融機関変更届 | ― | 17 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 179 | 13 | 児童手当・特例給付　受給事由消滅届 | 56 | 63 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 180 | 14 | 児童手当・特例給付　別居監護申立書/監護・生計申立書 | | 35 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 181 | 15 | 児童手当等の受給資格に係る申立書 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 182 | 16 | 児童手当・特例給付　現況届 | 56 | 1000 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 183 | 17 | 児童手当・特例給付　支給状況証明書 | ― | 12 | ○ | ○ | ○ | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 184 | 18 | 乳幼児医療費受給資格登録申請書 | 独自事務 | 244 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 185 | 19 | 乳幼児医療費受給資格内容等変更届 | 独自事務 | 175 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 186 | 20 | 乳幼児医療費受給資格喪失届 | 独自事務 | 56 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 187 | 21 | 乳幼児医療費受給資格証再交付申請書 | | 4 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 188 | 23 | 乳幼児医療費請求書　受付 | | 43 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 189 | 24 | 児童医療費請求書　受付 | | 29 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 190 | 26 | 児童扶養手当認定請求書 | | 26 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 191 | 27 | 児童扶養手当額改定請求書 | | 3 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 192 | 28 | 児童扶養手当額改定届 | | 23 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 193 | 29 | 児童扶養手当支給停止関係届 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 194 | 30 | 児童扶養手当現況届 | 37 | 208 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 195 | 31 | 児童扶養手当氏名変更届 | | 3 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 196 | 32 | 児童扶養手当住所変更届 | | 21 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 197 | 33 | 児童扶養手当支払金融機関変更届 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 198 | 34 | 公的年金給付等受給状況届 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 199 | 35 | 児童扶養手当証書亡失届 | | 34 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 200 | 36 | 児童扶養手当再交付申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 201 | 37 | 未支払児童扶養手当請求書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 202 | 38 | 児童扶養手当受給者死亡届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 203 | 39 | 児童扶養手当支給要件変更届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 204 | 40 | 児童扶養手当資格喪失届 | | 40 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 205 | 41 | ひとり親家庭医療費受給者証交付申請書 | | 46 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 206 | 42 | ひとり親家庭医療費助成金請求書 | | 32 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 207 | 43 | ひとり親家庭医療費受給者変更届 | | 56 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 208 | 44 | ひとり親家庭医療費受給者資格喪失届 | | 54 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 209 | 45 | ひとり親家庭医療費助成事由(被害)届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 210 | 46 | ひとり親家庭医療費受給者証再交付申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 211 | 47 | ひとり親家庭医療費受給者証更新申請書 | 独自事務 | 157 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 212 | 48 | 高等職業訓練促進給付金等支給申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 213 | 49 | 高等職業訓練促進給付金等受給資格喪失届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 214 | 50 | 自立支援教育訓練給付金事業受講対象講座指定申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 215 | 51 | 自立支援教育訓練給付金支給申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 216 | 52 | ひとり親家庭高等学校卒業程度認定試験合格支援事業受講対象講座指定申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 217 | 53 | ひとり親家庭高等学校卒業程度認定試験合格支援事業給付金支給申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 218 | 54 | 母子家庭及び父子家庭小口資金借入申込書 | | 7 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 219 | 55 | 母子家庭及び父子家庭小口資金借用証書 | | 6 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 220 | 56 | 母子父子家庭等福祉手当支給申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 221 | 57 | 母子父子家庭等福祉手当現況届 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 222 | 58 | 西予市母子寡婦福祉会補助金交付申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 223 | 59 | 西予市母子寡婦福祉会補助金変更承認申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 224 | 60 | 西予市母子寡婦福祉会活動事業中止（廃止）届出書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 225 | 61 | 西予市母子寡婦福祉会活動事業補助金実績報告書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 226 | 62 | 母子福祉資金貸付申請書 | | 11 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 227 | 63 | 母子福祉資金借用書 | | 11 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 228 | 64 | 母子福祉資金借主の死亡届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 229 | 65 | 寡婦福祉資金貸付申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 230 | 66 | 寡婦福祉資金借用書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 231 | 67 | 寡婦福祉資金借主の死亡届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 232 | 68 | 父子福祉資金貸付申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 233 | 69 | 父子福祉資金借用書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 234 | 70 | 父子福祉資金借主の死亡届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 235 | 71 | 母子父子寡婦福祉資金借主の資格喪失届 | | 3 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 236 | 72 | 母子父子寡婦福祉資金貸付辞退申出書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 237 | 73 | 母子父子寡婦福祉資金繰上償還申出書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 238 | 74 | 休学届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 239 | 75 | 復学届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 240 | 76 | 母子父子寡婦福祉資金借主等の指名または住所変更届 | | 14 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 241 | 77 | 母子父子寡婦福祉資金貸付金減額申出書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 242 | 78 | 母子父子寡婦福祉資金貸付金償還計画変更申出書 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 243 | 79 | 母子父子寡婦福祉資金償還金支払猶予・免除申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 244 | 80 | 母子父子寡婦福祉資金連帯保証人変更申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 245 | 81 | 口座振替納付届 | | 11 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 246 | 82 | 口座振替取消届 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 247 | 83 | 母子・父子家庭等証明書交付申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 248 | 84 | 母子・父子自立支援プログラム策定申込書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 249 | 85 | 災害遺児福祉手当受給認定申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 250 | 86 | 災害遺児福祉手当受給者変更承認申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 251 | 87 | 災害遺児福祉手当受給資格喪失届 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 252 | 88 | 災害遺児福祉手当証書記載事項変更届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 253 | 89 | 災害遺児福祉手当証書再交付申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 254 | 90 | 愛媛県災害遺児福祉手当に係る現況届 | | 3 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 255 | 91 | 特定者用定期乗車券購入証明書交付申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 256 | 92 | 特定者資格証明書交付申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 257 | 93 | 特別児童扶養手当認定請求書 | | 8 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 258 | 94 | 特別児童扶養手当所得状況届 | | 77 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 259 | 95 | 特別児童扶養手当額改定請求書 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 260 | 96 | 特別児童扶養手当額改定届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 261 | 97 | 特別児童扶養手当障害状況届 | | 37 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 262 | 98 | 特別児童扶養手当氏名変更届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 263 | 99 | 特別児童扶養手当住所変更届 | | 4 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 264 | 100 | 特別児童扶養手当資格喪失届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 265 | 101 | 特別児童扶養手当受給者死亡届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 266 | 102 | 未支払特別児童扶養手当請求書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 267 | 103 | 特別児童扶養手当辞退届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 268 | 104 | 特別児童扶養手当支給停止関係届 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 269 | 105 | 特別児童扶養手当証書亡失届 | | 13 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 270 | 106 | 特別児童扶養手当証書再交付申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 271 | 107 | 特別児童扶養手当支払先変更届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 272 | 108 | 助産施設入所申込書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 273 | 109 | 母子生活支援施設入所申込書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 274 | 110 | ファミリー・サポート・センター入会申込書 | | 50 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 275 | 111 | ファミリー・サポート・センター会員登録変更届書 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 276 | 112 | ファミリー・サポート・センター退会届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 277 | 113 | ファミリー・サポート・センター援助依頼申込書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 278 | 114 | 子育て短期支援事業(短期入所生活援助)利用申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 279 | 115 | 民間児童館事業費補助金交付申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 280 | 116 | 民間児童館事業費変更承認申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 281 | 117 | 民間児童館事業費補助事業実績報告書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 282 | 118 | 民間児童館事業費補助金請求書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 283 | 119 | 民間児童館事業費概算払補助金請求書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 284 | 120 | 民間児童館事業費精算払補助金請求書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 285 | 121 | 民間児童厚生施設活動事業に関する仕入れに係る消費税等相当額報告書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 286 | 122 | 放課後児童健全育成事業開始届 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 287 | 123 | 放課後児童支援員認定資格研修受講申込書 | | 7 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 288 | 124 | 保育協議会活動事業補助金交付申請書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 289 | 125 | 保育協議会活動事業補助金変更承認申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 290 | 126 | 保育協議会活動事業中止(廃止)届出書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 291 | 127 | 保育協議会活動事業補助金実績報告書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 292 | 128 | 保育協議会活動事業補助金請求書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 293 | 129 | 保育事業費補助金交付申請書 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 294 | 130 | 保育事業費補助事業実績報告書 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 295 | 131 | 保育事業変更承認申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 296 | 132 | 保育事業費補助金請求書 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 297 | 133 | 保育事業費補助金概算払請求書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 298 | 134 | 障害児保育事業補助金交付申請書 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 299 | 135 | 障害児保育事業変更承認申請書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 300 | 136 | 障害児保育事業費補助事業実績報告書 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 301 | 137 | 障害児保育事業費補助金請求書 | | 2 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 302 | 138 | 障害児保育事業費概算払補助金請求書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 303 | 139 | 保育料納付誓約書 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 304 | 140 | 保育料納付計画書 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 305 | 141 | 保育料滞納額給与控除に係る承諾書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 306 | 142 | 保育所入所児童健康診断に係る承諾書 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 307 | 143 | 保育所嘱託医師報償金請求書 | | 16 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 308 | 144 | 第３子以降保育料無料化申請書 | ― | 110 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 309 | 145 | 第３子以降保育料無料化変更届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 310 | 146 | 施設型給付費等支給認定申請書及び利用希望申込書 | 94 | 1000 | ○ | | ○ | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 311 | 147 | 施設型給付費等支給認定変更申請書 | 94 | 200 | ○ | | ○ | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 312 | 148 | 支給認定証再交付申請書 | | 50 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 313 | 149 | 保育所利用契約変更申請書 | | 50 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 314 | 150 | 支給認定及び保育所入所申込取下届 | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 315 | 151 | 支給認定廃止及び保育所退所届 | | 50 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 316 | 152 | 身体障害者手帳　交付申請 | | 92 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 317 | 153 | 身体障害者手帳　交付 | 11 | 104 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 318 | 154 | 身体障害者手帳　氏名・住所変更 | | 25 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 319 | 155 | 身体障害者手帳　再交付 | | 9 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 320 | 156 | 身体障害者手帳　返還 | 11 | 156 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 321 | 157 | 療育手帳　申請 | ― | 108 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 322 | 158 | 療育手帳　程度確認 | | 72 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 323 | 159 | 療育手帳　交付 | ― | 181 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 324 | 160 | 療育手帳　氏名・住所・保護者等変更 | | 14 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 325 | 161 | 療育手帳　再交付 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 326 | 162 | 療育手帳　返還 | | 3 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 327 | 163 | 精神障害者保健福祉手帳　新規申請　（県外転入含む） | 14 | 21 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 328 | 164 | 精神障害者保健福祉手帳　交付 | 14 | 39 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 329 | 165 | 精神障害者保健福祉手帳　更新 | | 71 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 330 | 166 | 精神障害者保健福祉手帳　氏名・住所変更 | | 12 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 331 | 167 | 精神障害者保健福祉手帳　再交付 | | 18 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 332 | 168 | 有料道路割引申請 | | 87 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 333 | 169 | 有料道路割引変更申請 | | 14 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 334 | 170 | 有料道路割引更新申請 | | 68 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 335 | 171 | ＮＨＫ放送受信料減免申請 | | 63 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 336 | 173 | パーキングパーミット返却 | | 25 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 337 | 174 | 重度心身障害者医療費　交付申請 | 独自事務 | 42 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 338 | 175 | 重度心身障害者医療費　健康保険・住所・氏名変更申請 | 独自事務 | 63 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 339 | 176 | 重度心身障害者医療費　喪失 | 独自事務 | 67 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 340 | 177 | 重度心身障害者医療費　再交付 | 独自事務 | 7 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 341 | 178 | 重度心身障害者医療費請求（県外受診・治療用装具） | 独自事務 | 541 | ○ | ○ | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 342 | 179 | 重度心身障害者医療費　更新申請(隔年) | 独自事務 | 1349 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 343 | 180 | 障害者自立支援医療費（更生・育成・精神）新規申請 | 84 | 105 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 344 | 181 | 障害者自立支援医療費（更生・育成・精神）再認定申請 | 84 | 646 | ○ | | | ○ | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 345 | 182 | 障害者自立支援医療費（更生・育成・精神）変更申請 | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 346 | 183 | 障害者自立支援医療費（精神）再交付申請 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 347 | 184 | 身体障害者・児補装具給付　購入／修理申請 | | 45 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 348 | 185 | 軽度・中等度難聴児補聴器給付　購入申請 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 349 | 186 | 日常生活用具給付申請 | ― | 300 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 350 | 187 | 特別障害者手当・障害児福祉　請求受付 | | 5 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 351 | 188 | 特別障害者手当・障害児福祉　所得状況届 | | 85 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 352 | 189 | 特別障害者手当・障害児福祉　資格喪失届 | | 6 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 353 | 190 | 特別障害者手当・障害児福祉　死亡届兼未払い手当請求書受付 | | 6 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 354 | 191 | 心身障害者扶養共済　加入申し込み | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 355 | 192 | 心身障害者扶養共済　年金支給請求 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 356 | 193 | 心身障害者扶養共済　弔慰金請求 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 357 | 194 | 心身障害者扶養共済　年金受給権者（障がい者）死亡・重度障害届 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 358 | 195 | 心身障害者扶養共済　脱退・脱退一時金請求 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 359 | 196 | 心身障害者扶養共済　年金管理者変更 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 360 | 197 | 心身障害者扶養共済　年金受給権者現況届 | | 68 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 361 | 198 | 人工透析患者通院交通費支給申請 | ― | 190 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 362 | 199 | 障害福祉サービス介護給付・訓練等給付　新規申請 | | 8 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 363 | 200 | 障害福祉サービス介護給付・訓練等給付　変更・更新申請 | 84 | 113 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 364 | 201 | 障害福祉サービス介護給付・訓練等給付　負担上限額の更新 | 84 | 113 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 365 | 202 | 地域生活支援事業（移動支援・日中一時支援）　支給新規申請 | | 12 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 366 | 203 | 地域生活支援事業（移動支援・日中一時支援）　支給変更・更新申請 | | 97 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 367 | 204 | 地域生活支援事業（日中一時支援）　支給負担上限額の更新 | | 97 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 368 | 205 | 障害児通所給付費支給新規申請 | | 8 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 369 | 206 | 障害児通所給付費支給変更・更新申請 | | 41 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 370 | 207 | 障害児通所給付費支給負担上限額の更新 | | 41 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 371 | 208 | 計画相談支援給付費・障害児相談支援給付費支給申請 | | 41 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 372 | 209 | 手話通訳者等派遣申請 | ― | 166 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 373 | 215 | 特別弔慰金の申請 | | 60 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 社会福祉係 |
| 374 | 216 | 特別弔慰金国庫債券の交付 | | 60 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 社会福祉係 |
| 375 | 217 | 戦傷病者妻に対する給付金等の申請 | | 3 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 社会福祉係 |
| 376 | 218 | 戦傷病者妻に対する給付金等国庫債券の交付 | | 3 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 社会福祉係 |
| 377 | 219 | 要援護者避難支援制度登録申込書の受付 | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 社会福祉係 |
| 378 | 228 | 生活困窮者住居確保給付金申請 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 福祉総合相談センター |
| 379 | 229 | 西予市こどもホームワークサポート事業利用申込書 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 福祉課 | 福祉総合相談センター |
| 380 | 1 | 西予市保健センター及び保健福祉センターの利用許可 | ― | 102 | ○ | | ○ | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 課長補佐 |
| 381 | 2 | 西予市保健センター及び保健福祉センターの使用料の減免 | | 89 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 課長補佐 |
| 382 | 3 | 未熟児養育事業における養育医療の給付 | | 6 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 |
| 383 | 5 | 西予市保健センター及び保健福祉センターの入館の禁止 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 課長補佐 |
| 384 | 10 | 温泉巡回バス事業 | | 15 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 課長 |
| 385 | 15 | 特定健康診査 | ― | 600 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健師長 |
| 386 | 19 | 健康増進事業：健康教育 | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 健康推進係 |
| 387 | 20 | 健康増進事業：健康手帳の交付 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 健康推進係 |
| 388 | 21 | がん検診等（骨粗鬆症含む）事業 | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 健康推進係 |
| 389 | 28 | 地域支援事業 | | 50 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 健康推進係 |
| 390 | 31 | 予防接種事業（乳幼児） | 10 | 180 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 |
| 391 | 32 | 予防接種事業（高齢者） | | 30 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 392 | 36 | 乳児健診事業（個別・医療機関委託） | 49 | 136 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 |
| 393 | 37 | 乳幼児健診事業（集団） | | 20 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 |
| 394 | 39 | 妊婦健診事業 | 49 | 179 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 |
| 395 | 40 | 妊婦歯科検診事業 | 49 | 176 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 |
| 396 | 41 | 特定不妊治療助成事業 | | 13 | | | | | | | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 |
| 397 | 1 | 下水道排水設備指定工事店の指定※指定工事店申請書など関連様式の受付 | | 7 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 398 | 2 | 下水道排水設備指定工事における責任技術者の登録 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 399 | 4 | 公共下水道への行為の許可 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 400 | 5 | 都市下水道への行為の許可 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 401 | 6 | 下水道用地及び排水施設への物件設置の占用許可（変更許可） | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 402 | 7 | 都市下水路用地及び排水施設への物件設置の占用許可（変更許可） | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 403 | 8 | 下水道事業受益者負担金の徴収猶予 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 404 | 9 | 下水道事業受益者負担金の減免 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 405 | 11 | 農業集落排水処理施設使用料の減免 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 406 | 12 | 農業集落排水事業分担金の減免 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 407 | 13 | 浄化槽の人槽別分担金及び使用料の減免 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 408 | 14 | (追加)公共下水道使用開始届出書の受付 | ― | 169 | ○ | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 409 | 15 | (追加)公共下水道使用異動届出書の受付 | ― | 166 | ○ | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 410 | 16 | (追加)公共下水道使用者代理人届出書の受付 | | 15 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 411 | 17 | (追加)除外施設管理責任者届出書の受付 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 412 | 18 | (追加)公共下水道排除汚水量認定申告書の受付 | | 51 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 413 | 19 | (追加)公共下水道使用料減免申請書の受付 | | 13 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 414 | 20 | (追加)公共下水道物件設置許可申請書の受付 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 415 | 21 | (追加)下水道施設施工承認申請書の受付 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 416 | 22 | (追加)公共下水道敷地占用許可申請書の受付 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 417 | 23 | (追加)公共下水道敷地占用廃止届の受付 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 418 | 24 | (追加)公共下水道受益者申告書の受付 | | 60 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 419 | 25 | (追加)　　〃　　変更申告書の受付 | | 0 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 420 | 26 | (追加)公共下水道接続推進奨励金「交付申請書」の受付 | | 30 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 421 | 27 | (追加)公共下水道接続推進奨励金「実績報告書」の受付 | | 30 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 422 | 28 | (追加)公共下水道接続推進奨励金「交付請求書」の受付 | | 30 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 423 | 29 | (追加)公共下水道事業公共汚水ます「設置申請書」の受付 | | 15 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 424 | 30 | (追加)排水設備利用開始等届出書の受付 | ― | 432 | ○ | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 425 | 31 | (追加)排水設備新設等申請書の受付 | | 58 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 管理係 |
| 426 | 32 | (追加)浄化槽設置整備事業補助金交付申請の受付 | | 39 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 427 | 33 | (追加)浄化槽設置整備事業実績報告書の受付 | | 39 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |
| 428 | 34 | (追加)浄化槽設置届出書の受付 | | 59 | | | | | | | 産業建設部 | 下水道課 | 工務係 |

| 通番 | 業務連番 | 業務名 | 番号法別表第一項番 | 年間処理件数 | 改善対象 | 申請書記載支援 | 予約制 | オンライン窓口 | ワンストップ | アウトソーシング | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 429 | 1 | 一般廃棄物収集運搬業及び処分業並びに浄化槽清掃業の許可 | | 30 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 430 | 2 | 一般廃棄物収集運搬業及び処分業並びに浄化槽清掃業許可業者の業務の停止 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 431 | 3 | 一般廃棄物収集運搬業及び処分業並びに浄化槽清掃業許可業者の許可の取り消し | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 432 | 4 | 一般廃棄物収集運搬業及び処分業並びに浄化槽清掃業許可業者への改善命令 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 433 | 5 | 一般廃棄物収集運搬業及び処分業並びに浄化槽清掃業許可業者への措置命令 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 434 | 6 | 転入者へのごみの出し方、分類の仕方 | ― | 400 | ○ | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 435 | 7 | 西予市指定可燃ゴミ袋販売 | ― | 300 | ○ | | ○ | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 436 | 8 | 資源ごみ集団回収奨励補助申請 | | 30 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 437 | 9 | 生ごみ設置補助申請 | | 25 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 438 | 10 | 墓地・納骨堂又は火葬場の経営許可 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 439 | 11 | 改葬の許可 | | 17 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 440 | 13 | 火葬場使用料の減免及び返還 | | 1 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 441 | 14 | 市営墓地の使用許可 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 442 | 15 | 墓地・納骨堂又は火葬場の経営許可の取り消し | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 443 | 16 | 火葬場の入館の禁止 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 444 | 17 | 市営墓地使用許可の取り消し | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 445 | 18 | 犬の登録申請許可 | ― | 160 | ○ | | | | | ○ | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 446 | 19 | 犬ねこ引取業務 | | 40 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 447 | 20 | 太陽光設置補助申請 | | 35 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 環境衛生係 |
| 448 | 21 | 西予市衛生センターの使用許可 | | 4 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 新衛生センター建設係 |
| 449 | 22 | 西予市衛生センターの使用許可の取り消し等 | | 0 | | | | | | | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 新衛生センター建設係 |
| 450 | 1 | 水道使用異動届（名義変更・開始・中止・廃止） | ― | 738 | ○ | | ○ | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 451 | 2 | 代理人選定（変更）届 | | 0 | | | | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 452 | 3 | 管理人選定（変更）届 | | 5 | | | | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 453 | 4 | 給水装置所有者変更届 | ― | 195 | ○ | | ○ | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 454 | 5 | 水道使用異動届（再開） | | 20 | | | | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 455 | 6 | 水道事業納付金減免申請書 | | 23 | | | | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 456 | 7 | 水道料金・下水道使用料口座振替依頼書 | ― | 445 | ○ | | | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 457 | 8 | 窓口での納付受付 | ― | 600 | ○ | | | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 458 | 9 | 納入通知書の再発行 | ― | 800 | ○ | | | | | | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| | | | 合計 | 121500 | 154 | 35 | 10 | 11 | 3 | 57 | | | |

別紙2 －1　現行業務フローシナリオ（ 出生）

| モデル業務名 | 出生に係る手続（ 国保加入世帯・ 第一子） | 区分： 現行 | 実施日 | 2016年9月21日 |
|---|---|---|---|---|

| | | | | | | | | | | | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 1 | 市民A が来庁し、市民課窓口へ向かう | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 戸籍届出 | ・ 市民A が「 出生届」を提出する<br>（ 大体来庁前に記入済みだが、不明点など空欄は窓口で記入する）<br>・ 届けを確認し、受理する | ・ 出生証明書（ 出生届と同じ用紙）<br>・ 印鑑<br>・ 母子健康手帳<br>・ 国民健康保険証 | 0: 00: 00 | 0: 05: 00 | 0: 05: 00 | 出生届 | 1 | 3 | | | | |
| 3 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | （ 内部処理）<br>戸籍・ 住民記録異動処理 | ・ 出生届出に基づき、戸籍システム異動処理を行う<br>・ 届出により職権で住基システム異動処理を行う<br>場合によっては電話問い合わせなど、時間がかかる（ 10m～15m） | － | 0: 05: 00 | 0: 15: 00 | 0: 10: 00 | | | | | | | |
| 4 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | （ 内部処理）<br>関係部署へ電話連絡 | 市民A がこの後行う手続きの関係部署へ、対象者（ 名前、生年月日等）と訪問の旨を連絡する<br>・ 児童手当 →福祉課<br>・ 乳幼児医療 →福祉課<br>・ 予防接種・ 健診 →健康づくり推進課<br>・ 農業集落排水 →下水道課 | － | | | | | | | | | | |
| 5 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 必要な手続について案内 | ・ 住民票コード通知書の交付<br>・ 広報掲載可否の確認<br>・ マイナンバー通知カードの説明<br>・ 出産育児一時金の案内（ 国保）<br><br>・ 児童手当 →福祉課<br>・ 乳幼児医療 →福祉課<br>・ 予防接種・ 健診 →健康づくり推進課<br>・ 農業集落排水 →下水道課 | － | 0: 15: 00 | 0: 21: 40 | 0: 06: 40 | | | | | | | |
| 6 | 市民課 | 市民係<br>国保年金係<br>（ 国保） | 1階<br>市民課 | 国保資格取得の確認 | ・ 市民係が国保資格を取得するかを確認する。<br>・ 取得する場合は「 異動届・ 各種認定（ 再交付） 申請書」に必要事項を記入のうえ、システム処理を行い保険証を発行（ 確認を含めて5m） | － | 0: 21: 40 | 0: 26: 40 | 0: 05: 00 | 異動届・ 各種認定（ 再交付） 申請書 | 1 | 2 | | | | |
| 7 | 市民課 | 国保年金係<br>（ 国保） | 1階<br>市民課 | 出産育児一時金の申請書記入 | 母親の医療保険及び出産育児一時金の支給対象者か確認し、市民A が「 出産育児一時金申請書」に必要事項を記入する<br>（ 対象者とする） | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 母親の健康被保険者証<br>・ 母子手帳<br>・ 医療機関から交付された領収書<br>・ 直接支払制度についての同意書<br>・ 世帯主の通帳 | 0: 26: 40 | 0: 32: 00 | 0: 05: 20 | 出生育児一時金直接支払差額支給請求書 | 2 | 2 | 1 | | | |

測定時にはシステム処理は行わないため、仮に10分とする

測定時にはシステム処理は行わないため、仮に5分とする

別紙２ －１　現行業務フローシナリオ（ 出生）

| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 8 | 市民課 | 国保年金係<br>（ 国保） | 1階<br>市民課 | 出産育児一時金の申請受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |

別紙2 －1　現行業務フローシナリオ（ 出生）

| | | | | | | | | | | | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 9 | 市民課から福祉課へ移動する | | | | | | 0: 32: 00 | 0: 33: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 10 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 児童手当の認定請求書記入 | 市民A が「 認定請求書」に必要事項を 記入する | ― | 0: 33: 00 | 0: 39: 00 | 0: 06: 00 | 児童手当・ 特例給付　認定請求書 | | 3 | 1 | 1 | | |
| 11 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 児童手当の支給申請受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 請求者の通帳等口座が分かるもの<br>・ 請求者の健康保険証<br>・ 請求者及び配偶者の個人番号（ マイナンバー）が分かるもの | | | | | | | | | | |
| 12 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請書記入 | 市民A が「 受給資格証交付申請書」に必要事項を 記入する | ― | 0: 39: 00 | 0: 44: 00 | 0: 05: 00 | 乳幼児医療費受給資格登録申請書 | 1 | 1 | | 2 | 1 | |
| 13 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請受付 | 受付、確認、受理、受給資格証を 発行する<br>（ 5m） | ・ 対象乳幼児の健康保険証<br>・ 印かん（ スタンプ印不可） | | | | | | | | | | |
| 16 | 福祉課から健康づくり推進課へ移動する（ 1階→2階） | | | | | | 0: 44: 00 | 0: 46: 00 | 0: 02: 00 | | | | | | | |
| 17 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 | 2階<br>健康づくり推進課 | 乳児健診受診票発行<br>母子健康手帳の写し 作成 | ・ 市民A と確認<br>・「 乳児健診受診票」を 発行し 、交付する<br>（ 市民係からの連絡で、準備済み）<br>・ 母子健康手帳を 預かり 、写しをとる | 母子健康手帳 | 0: 46: 00 | 0: 51: 00 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 18 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 | 2階<br>健康づくり推進課 | 予防接種手帳発行 | 「 予防接種手帳」を 発行し 交付する<br>（ 市民係からの連絡で、準備済み） | ― | | | | | | | | | | |
| 19 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 | 2階<br>健康づくり推進課 | 母子保健状況聞き取り 、説明 | 5m程度 | ― | | | | | | | | | | |
| 20 | 健康づくり推進課から下水道課へ移動する | | | | | | 0: 51: 00 | 0: 51: 10 | 0: 00: 10 | | | | | | | |
| 21 | 下水道課 | 管理係 | 2階<br>下水道課 | 農業集落排水設備利用開始等届出記入 | 市民A が「 農業集落排水設備利用開始等届出」に必要事項を 記入する | 印鑑 | 0: 51: 10 | 0: 53: 10 | 0: 02: 00 | 排水設備利用開始等届出書 | 1 | 2 | | 1 | | |
| 22 | 下水道課 | 管理係 | 2階<br>下水道課 | 農業集落排水設備利用開始等届出受付 | 受付、確認、受理する | 印鑑 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | 合計 | 6 | 6 | 13 | 2 | 4 | 1 | 0 |

別紙2 －2　現行業務フローシナリオ（ 死亡）

| モデル業務名 | 死亡に係る手続（ 世帯主80歳死亡・ 妻75歳・ 長男（ 55歳国保加入者）・ 新世帯主は長男。死亡者は後期高齢者・ 障害あり・ 介護あり・ 原付所有・ 戸別受信機貸出あり） | 区分： 現行 | 実施日 | 2016年9月21日 |
|---|---|---|---|---|

| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 戸籍届出 | 市民B 又は使者（ 葬儀社） が届出 | ・ 死亡診断書（ 死亡届と 同じ 用紙）<br>・ 届出印 | | | |
| 2 | 環境衛生課<br>市民課代行 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 火葬許可申請書記入 | 職員が死亡届をもとに「 火葬許可申請書（ 3 枚複写」をシステム入力 | | | | |
| 3 | 環境衛生課<br>市民課代行 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 火葬許可証の交付 | 届出人または使者に申請内容を確認してもらい、届出印押印、許可書のみ交付 | | | | |
| 4 | 環境衛生課<br>市民課代行 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 火葬場使用料納付書交付 | 市民B または使者が「 火葬場使用料納付書」を受け取る | | | | |
| 5 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 死亡後の手続き一覧交付 | 市民B または使者が「 死亡後の手続き一覧」を受け取る | | | | |
| 6 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | （ 内部処理）<br>戸籍異動及び住民異動処理 | システムにて戸籍及び住基の異動処理を行う | ― | | | |

届出後、「死亡者後日手続き連絡票」(Excel)に必要となる手続をチェックし、市民又は使者に交付するとともに庁内用も準備しておく。
後日来庁の際には、市民係が該当者の連絡票を所定の場所から探し、関係部署に電話連絡する。
1階で行う手続は、市民課の窓口でワンストップで行っている。(他課担当者が市民課窓口にて手続する)
1階での各手続が終了するごとに各担当者が連絡票にチェックし、それにより手続の進捗を把握できる。

後日、来庁して実施する手続（ 火葬場使用料は、本シナリオでは後日払うこととする）

| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 市民記載数 住所 | 市民記載数 氏名 | 市民記載数 振込先 | 職員記載支援数 住所 | 職員記載支援数 氏名 | 職員記載支援数 振込先 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 市民B が来庁し 、市民課窓口へ向かう | | | | | | 0: 00: 00 | | | | | | | | | |
| 8 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 世帯主変更届記入 | 市民B が「 世帯主変更届」に必要事項を記入する | 届出印 | | 0: 03: 40 | 0: 03: 40 | 住民異動届 | 1 | 5 | | | | |
| 9 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 世帯主変更届受付 | 受付、確認、受理し 、住民記録にてシステム入力<br>→市民は待ち時間なし | ― | ― | ― | | | | | | | | |
| 10 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 必要な手続について案内 | 市民課における以下の手続について案内を行う<br>・ 火葬場使用料<br>・ 葬祭費支給（ 国保）<br>（ 本シナリオでは該当しない）<br>・ 葬祭費支給（ 後期）<br>・ 国保世帯主変更<br>・ 国民年金・ 厚生年金<br>・ 印鑑登録証返却<br>・ マイナンバー通知カード 返却<br>・ マイナンバーカード・ 住民基本台帳カード 返却<br>・ 住基提載可否 | 印鑑登録証<br>マイナンバー通知カード<br>マイナンバーカード | 0: 03: 40 | 0: 07: 40 | 0: 04: 00 | | | | | | | |
| 11 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 他課で必要な手続について案内<br>※1 階フロアにある課に関しては、担当者が市民課へきて対応 | 以下の（1 Fは事前に作成した内部連絡票を使って）案内を行う<br>・ 介護保険被保険者証返却 →長寿介護課<br>・ 身体障害者手帳返却 →福祉課<br>・ 重心障害者医療受給者証返却 →福祉課<br>・ 相続人代表者指定届 →税務課<br>・ 水道（ 名義変更） →水道課<br>・ 下水道（ 名義変更・ 人数変更） →下水道課<br>・ 防災無線個別受信機返却又は名義変更 →危機管理課 | | 0: 07: 40 | 0: 08: 40 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 12 | 環境衛生課<br>市民課代行 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 火葬場使用料納付 | 市民B が事前に交付された「 火葬場使用料納付書」により 支払（ 市民係が預かり 会計課へ納める） | 使用料 | 0: 08: 40 | 0: 09: 10 | 0: 00: 30 | | | | | | | |
| 13 | 長寿介護課<br>市民課代行 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 介護保険者証等返却 | 市民B が「 介護保険者証等」を返却する | 介護保険者証 | | | | | | | | | | |
| 14 | 市民課 | 国保年金係<br>（国保） | 1階<br>市民課 | 国民健康保険証世帯主変更届 | 住民基本台帳の「 世帯主変更届」を代用して手続を行う（ 市民は記入不要） | 国民健康保険被保険者証 | 0: 09: 10 | 0: 14: 10 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 15 | 市民課 | 国保年金係<br>（国保） | 1階<br>市民課 | 国保資格喪失届の受付 | 受付、確認、受理後に資格異動を行うとともに世帯主等を変更した保険証を発行する | | | | | | | | | | | |
| 16 | 市民課 | 国保年金係<br>（年金） | 1階<br>市民課 | 未支給請求書・ 遺族年金請求書の記入 | 市民B が該当する請求書（ 本シナリオでは未支給請求書＋遺族年金請求書） に必要事項を記入する | | 0: 14: 10 | 0: 20: 50 | 0: 06: 40 | 未支給【 年金・ 保険給付】 請求書 | 1 | 1 | | | 1 | 1 |
| 17 | | | | | 還付払戻し 申請 | | 0: 20: 50 | 0: 22: 20 | 0: 01: 30 | 介護保険及び後期高齢者医療の還付・ 払戻先申込書 | 1 | 2 | | | | |

別紙2 －2　現行業務フローシナリオ（ 死亡）

| | | | | | | | | | | | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 18 | | | | | 年金請求 | | 0: 22: 20 | 0: 25: 20 | 0: 03: 00 | 年金請求書 | 1 | 3 | | 1 | 2 | 1 |
| 19 | | | | | 証明交付申請 | | 0: 25: 20 | 0: 26: 20 | 0: 01: 00 | 諸証明等交付申請書 | 1 | 2 | | | | |
| 20 | 市民課 | 国保年金係（年金） | 1階 市民課 | 未支給請求書・ 遺族年金請求書の受付 | 受付、確認、受理する | 年金手帳・ 年金証書・ 印鑑・ 戸籍謄本・ 住民票・ 除籍抄本・ 通帳・ 生計同一届出書・ 所得証明書（ 市で発行する書類は、職員が行き来して対応する）<br>※請求する年金によって異なる | | | 上記に含 | 印鑑登録証明書・ 住民票・ 戸籍等交付申請書 | 1 | 4 | | | | |
| 21 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階 市民課 | 世帯主変更届記入 | 市民B が「 世帯主変更届」に必要事項を記入する<br>（ 広域連合に提出するため代用不可） | | 0: 26: 20 | 0: 27: 50 | 0: 01: 30 | 後期高齢者医療資格取得（ 変更・ 喪失）届及び障害認定申請書･･･世帯主変更 | 1 | 1 | | | | |
| 22 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階 市民課 | 世帯主変更届受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 23 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階 市民課 | 資格喪失届の届出 | 市民B が「 資格喪失届」に記入する | | 0: 27: 50 | 0: 30: 20 | 0: 02: 30 | 後期高齢者医療資格取得（ 変更・ 喪失）届及び障害認定申請書･･･資格喪失 | 1 | 1 | | | | |
| 24 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階 市民課 | 資格喪失届の受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 25 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階 市民課 | 葬祭費支給申請書の記入（ 後期） | 市民B が「 葬祭費支給申請書」に記入する | | 0: 30: 20 | 0: 33: 50 | 0: 03: 30 | 葬祭費支給申請書・ 委任状 | 2 | 3 | 1 | | | |
| 26 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階 市民課 | 葬祭費支給申請書の受付（ 後期） | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 27 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階 市民課 | 高額介護合算申請書の記入 | 市民B が「 高額介護合算申請書」に記入する | | 0: 33: 50 | 0: 37: 20 | 0: 03: 30 | 高額介護合算療養費支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書・ 委任状 | 2 | 3 | 1 | | | |
| 28 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階 市民課 | 高額介護合算申請書の受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 29 | 税務課担当者が市民課窓口に移動する | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | 税務課 | 管理収納係 | 1階 市民課 | ※ほとんど後日申請になる<br>相続代表者指定届記入 | 市民B が「 相続代表者指定届」に必要事項を記入する | 印鑑 | 0: 37: 20 | 0: 40: 20 | 0: 03: 00 | | | | | | | |
| 31 | 税務課 | 管理収納係 | 1階 市民課 | 相続代表者指定届受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 32 | 福祉課担当者が市民課窓口に移動する | | | | | | | | | | | | | | | |
| 33 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階 福祉課 | 身体障害者手帳返還届記入 | 市民B が「 身体障害者手帳返還届」に必要事項を記入する | 身体障害者手帳 | 0: 40: 20 | 0: 42: 20 | 0: 02: 00 | 身体障害者手帳返還届 | 2 | 2 | | | | |
| 34 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階 福祉課 | 身体障害者手帳返却 | 市民B が身体障害者手帳を返却する | | | | | | | | | | | |
| 35 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階 福祉課 | 重度心身障害者医療費受給資格喪失届記入 | 市民B が「 重度心身障害者医療費受給者資格喪失届」に必要事項を記入する | 重度障害者医療受給者証 | 0: 42: 20 | 0: 43: 50 | 0: 01: 30 | 重度心身障害者医療費受給者資格喪失届 | 1 | 1 | | 1 | 1 | |
| 36 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階 福祉課 | 重度心身障害者医療費受給者証返却 | 市民B が受給者証を返却する | | | | | | | | | | | |
| 37 | 市民課から水道課に移動する（ 1階→2階） | | | | | | 0: 43: 50 | 0: 45: 00 | 0: 01: 10 | | | | | | | |
| 38 | 水道課 | 業務係 | 2階 水道課 | 水道使用異動届（ 死亡等による使用者の名義変更・ 中止・ 廃止）記入 | 市民B が「 水道使用異動届」に記入する | ・ 印かん | 0: 45: 00 | 0: 47: 00 | 0: 02: 00 | 水道使用異動届（ 名義変更） | 1 | 1 | | 1 | 3 | |
| 39 | 水道課 | 業務係 | 2階 水道課 | 水道使用異動届（ 死亡等による使用者の名義変更・ 中止・ 廃止）受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん | | | | | | | | | | |
| 40 | 水道課 | 業務係 | 2階 水道課 | 給水装置所有者変更届（ 死亡等による所有権変更）記入 | 市民B が「 給水装置所有者変更届」に記入する | ・ 印かん | 0: 47: 00 | 0: 48: 30 | 0: 01: 30 | 給水装置所有者変更届 | 1 | 1 | | 1 | 1 | |
| 41 | 水道課 | 業務係 | 2階 水道課 | 給水装置所有者変更届（ 死亡等による所有権変更）受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん | | | | | | | | | | |
| 42 | | | | | 誓約書の記名・ 捺印 | | 0: 48: 30 | 0: 49: 30 | 0: 01: 00 | 誓約書 | 1 | 1 | | | | |
| 43 | 下水道課担当者が水道課に移動する　（ 水道・ 下水道の手続は、ほとんどの場合水道課にてワンストップで行う） | | | | | | | | | | | | | | | |
| 44 | 下水道課 | 管理係 | 2階 下水道課 | 公共下水道使用者異動届書、農業集落排水設備利用開始等届出記入 | 市民B が「 公共下水道使用者異動届書」「 農業集落排水設備利用開始等届出」に必要事項を記入する | （ 農集）印鑑<br>（ 公共）なし | 0: 49: 30 | 0: 54: 00 | 0: 04: 30 | 排水設備利用開始等届出書 | 1 | 2 | | 1 | 2 | |
| 45 | 下水道課 | 管理係 | 2階 下水道課 | 公共下水道使用者異動届書、農業集落排水設備利用開始等届出受付 | 受付、確認、受理する | （ 農集）印鑑<br>（ 公共）なし | | | | | | | | | | |

別紙２ －２　現行業務フローシナリオ（ 死亡）

| | | | | | | | | | | | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 46 | 下水道課から危機管理課に移動する | | | | | | 0: 54: 00 | 0: 56: 00 | 0: 02: 00 | | | | | | | |
| 47 | 危機管理課 | 地域防災係 | 5階<br>危機管理課 | 防災無線戸別受信機名義変更申請書記入 | 市民Ｂが「 防災無線戸別受信機名義変更申請書」に必要事項を 記入する | | 0: 56: 00 | 1: 01: 00 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 48 | 危機管理課 | 地域防災係 | 5階<br>危機管理課 | 防災無線戸別受信機名義変更申請書受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | 合計 | 16 | 19 | 33 | 2 | 5 | 10 | 2 |

別紙2 －3　現行業務フローシナリオ（ 転入）

| モデル業務名 | 転入に係る手続（ シミュレーション世帯） | 区分： 現行 | 実施日 | 2016年9月28日 |
|---|---|---|---|---|

| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 1 | 市民C が来庁し、市民課窓口へ向かう | | | | | | 0: 00: 00 | | | | | | | | | |
| 2 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 住民異動届記入 | 市民C が「 住民異動届」に必要事項を 記入する | 届出印（ 本人であれば署名のみで可）<br>本人確認書類、転出証明書 | 0: 00: 00 | 0: 07: 00 | 0: 07: 00 | 住民異動届<br>（ 5人世帯） | 2 | 6 | | | | |
| 3 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 住民異動届受付 | 受付、確認、受理する | ー | | | | | | | | | | |
| 4 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | （ 内部処理）<br>住民異動処理 | 住民記録システムにて、転入処理 | 市外から転入<br>世帯主:42歳　国民健康保険<br>妻　:38歳　社会保険<br>子　:7歳　国民健康保険<br>子　:2歳　国民健康保険<br>父　:79歳　後期高齢者医療制度<br>（身体障害者手帳　3級） | 0: 07: 00 | 0: 17: 00 | 0: 10: 00 | | | | | | | |
| 5 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | （ 内部処理）<br>関係部署へ電話連絡 | 市民C がこの後行う 手続きの関係部署（ 福祉課、水道課）へ、対象者と 訪問の旨を連絡する | | | | | | | | | | | |
| 6 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 必要な処理及び手続について案内<br>待ち時間で他課（ 健康づくり 、水道、下水） | ・ 印鑑登録（ 市民係）<br>・ マイナンバー通知カード へ新住所を 裏面記載<br>・ マイナンバーカード ・ 住民基本台帳カード →統合端末にてカード 継続処理、電子証明書の発行、カード 表面への新住所記載<br>・ 国民健康保険（ 国保年金係）<br>・ 後期高齢者医療（ 後期高齢者医療係）<br>・ 公的年金 （ 国保・ 厚生年金の場合）~~（10m～15m）~~<br>マイナンバーカード 継続処理、裏面記載（５ 人の所要時間） | マイナンバー通知カード<br>マイナンバーカード<br>住民基本台帳カード | 0: 17: 00 | 0: 42: 00 | 0: 25: 00 | | | | | | | |
| 7 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 他課で必要な手続について案内 | ・ 児童手当 →福祉課<br>・ 乳幼児医療 →福祉課<br>・ 保育所 →福祉課<br>・ 身体障害者手帳 →福祉課<br>・ 介護保険被保険者証 →長寿介護課<br>・ 水道 →水道課<br>・ 下水道 →下水道課<br>・ 小・ 中学校に在学する児童・ 生徒のいる世帯 学校で転校手続き<br>・ 防災行政無線戸別受信機貸し 出し →危機管理課<br>・ ごみの出し 方 →環境衛生課（ 市外から の転入者については担当者が市民課へ行き 、対応） | 測定時にはシステム処理は行わないが、NO.4、6に通常10～15分程度かかるため、その間にごみの分け方・出し方の案内を行うこととする | 0: 42: 00 | 0: 45: 00 | 0: 03: 00 | | | | | | | |
| 8 | 環境衛生課 | 資源循環係 | 1階<br>市民課 | ごみの分け方・ 出し 方の案内 | ごみの分け方・ 出し 方について説明する~~（5m～10m）~~<br>ロビーで説明 | | 0: 45: 00 | 0: 50: 00 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 9 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 印鑑登録申請書記入 | 市民C が「 印鑑登録申請書」に必要事項を 記入、提出する | 実印、本人確認書類 | 0: 50: 00 | 0: 58: 30 | 0: 08: 30 | 印鑑登録申請書 | 1 | 1 | | | | |
| 10 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 印鑑登録証交付 | 申請内容を確認し 、印鑑登録システムにて登録処理を 行い、印鑑登録証を交付する | | | | | | | | | | | |
| 11 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>市民課 | 資格取得届記入 | 市民C が「 資格取得届」に必要事項を 記入し 、負担区分証明書を 提出する | 負担区分証明書 | 0: 58: 30 | 1: 02: 30 | 0: 04: 00 | 後期高齢者医療資格取得（ 変更・ 喪失）届及び障害認定申請書 | 3 | 2 | | | | |
| 12 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>市民課 | 資格取得届受付・ 被保険者証発行 | 受付、確認、受理する<br>被保険者証の受取り方法（ 後日）を確認する | | 1: 02: 30 | 1: 03: 30 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 13 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>市民課 | 口座振替依頼について案内 | 西予市市税等口座振替依頼書について案内・ 説明する | | 1: 03: 30 | 1: 04: 30 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 14 | 市民課 | 国保年金係<br>（国保） | 1階<br>市民課 | 国保資格取得の確認 | 国保資格を取得するかを確認し、取得する場合は、市民係より「 住民異動届」等の提供を受け、システム処理（ 保険証発行）を行う（ 5 m）<br>「 国民健康保険税申告書」に市民が必要事項を記入し 、受付後、税務課へ渡す（ 5 | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 前年中（ 及び前々年中）の収入がわかるもの | 1: 04: 30 | 1: 14: 30 | 0: 10: 00 | | | | | | | |
| 15 | 市民課から 長寿介護課に移動する | | | | | | 1: 14: 30 | 1: 15: 00 | 0: 00: 30 | | | | | | | |

別紙2 －3　現行業務フローシナリオ（ 転入）

| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 16 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>長寿介護課 | 「 介護保険受給資格証明書」提出 | 市民C が前住所市区長村交付「 介護保険受給資格証明書」を提出する | ・ 介護保険受給資格証明書 | 1: 15: 00 | 1: 20: 00 | 0: 05: 00 | 介護保険要介護認定・ 要支援認定申請書 | 2 | 2 | | | | |
| 17 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>長寿介護課 | 「 介護保険要介護認定・ 要支援認定申請書」記入 | 市民C が「 介護保険要介護認定・ 要支援認定申請書」を記入する | ・ 印鑑<br>・ 本人、身元確認書類 | | | | | | | | | | |
| 18 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>長寿介護課 | 「 介護保険受給資格証明書」<br>「 介護保険要介護認定・ 要支援認定申請書」受付 | 受付、確認、受理する | | 1: 20: 00 | 1: 25: 00 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 19 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>長寿介護課 | 「 介護保険者証」「 介護保険負担割合証」発行 | 「 介護保険者証」「 介護保険負担割合証」発行し交付する | | | | | | | | | | | |
| 20 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>長寿介護課 | 口座振替依頼について案内 | 西予市市税等口座振替依頼書について案内・ 説明する | | 1: 25: 00 | 1: 26: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 21 | 長寿介護課から福祉課へ移動する | | | | | | 1: 26: 00 | 1: 26: 30 | 0: 00: 30 | | | | | | | |
| 22 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 児童手当の認定請求書記入 | 市民C が「 認定請求書」に必要事項を記入する | ー | 1: 26: 30 | 1: 32: 30 | 0: 06: 00 | 児童手当・ 特例給付　認定請求書（ 児童2人） | 1 | 4 | 1 | | | |
| 17 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 児童手当の支給申請受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 請求者の通帳等口座が分かるもの<br>・ 請求者の健康保険証<br>・ 請求者及び配偶者の個人番号（ マイナンバー）が分かるもの<br>・ 転入前に何月分まで児童手当を受給していたか分かるもの（ 転入前市区町村からの事務連絡等、なければ構わない）<br>・ 夫婦の所得証明書 | | | | | | | | | | |
| 18 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請書記入 | 市民C が「 受給資格証交付申請書」に必要事項を記入する | | 1: 32: 30 | 1: 37: 30 | 0: 05: 00 | 乳幼児医療費受給資格登録申請書 | 1 | 1 | | 1 | 2 | |
| 19 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請受付 | 受付、確認、受理、受給資格証を発行する | ・ 対象乳幼児の健康保険証<br>・ 印かん（ スタンプ印不可） | | | | | | | | | | |
| 22 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>福祉課 | 身体障害者手帳住所変更手続に係る申請書 | 市民C が申請書に記入する | ・ 身体障害者手帳<br>・ 個人番号（ マイナンバー）が分かるもの | 1: 37: 30 | 1: 42: 30 | 0: 05: 00 | 身体障害者居住地変更届 | 2 | 1 | | | | |
| 23 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>福祉課 | 身体障害者手帳住所変更手続受付 | 受付、確認、受理、手帳に新住所を記入する。 | | | | | | | | | | | |
| 24 | 福祉課から健康づくり推進課へ移動する（ 1階→2階） | | | | | | 1: 42: 30 | 1: 44: 30 | 0: 02: 00 | | | | | | | |
| 25 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 | 2 階<br>健康づくり推進課 | 乳幼児健診のお知らせ | ・ 母子手帳を預かり、これまでの乳幼児健診の写しをとる<br>・ 相談・ 健診等のお知らせなど話をする | 母子手帳 | 1: 44: 30 | 1: 49: 30 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 26 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 | 2 階<br>健康づくり推進課 | 予防接種券の発行 | ・ 母子手帳を預かり、予防接種履歴の確認・ 写しをとる<br>・ 必要な予防接種受診券を発行する | 母子手帳 | | | | | | | | | | |
| 27 | 健康づくり推進課から水道課に移動する | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 水道課 | 業務係 | 2階<br>水道課 | 水道使用異動届記入 | 市民C が「 水道使用異動届」に記入する | ・ 印かん | 1: 49: 30 | 1: 51: 30 | 0: 02: 00 | 水道使用異動届 | 1 | 1 | | | | |
| 29 | 水道課 | 業務係 | 2階<br>水道課 | 水道使用異動届受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん | | | | | | | | | | |
| | 水道課 | 業務係 | 2階<br>水道課 | 口座振替依頼について案内 | 西予市市税等口座振替依頼書について案内・ 説明する | | 1: 51: 30 | 1: 52: 30 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 30 | 水道課から下水道課に移動する | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | 下水道課 | 管理係 | 2階<br>下水道課 | 公共下水道使用開始届書、農業集落排水設備利用開始等届出記入 | 市民C が「 公共下水道使用開始届書」「 農業集落排水設備利用開始等届出」に必要事項を記入する | （ 農集）印鑑<br>（ 公共）なし | 1: 52: 30 | 1: 57: 30 | 0: 05: 00 | 共下水道使用異動届出書 | 1 | 1 | | 1 | | |
| 32 | 下水道課 | 管理係 | 2階<br>下水道課 | 公共下水道使用開始届書、農業集落排水設備利用開始等届出受付 | 受付、確認、受理する | （ 農集）印鑑<br>（ 公共）なし | | | | 排水設備利用開始等届出書（ 5人世帯） | 1 | 7 | | | | |
| 33 | 下水道課から危機管理課に移動する（ 2階→5階） | | | | | | 1: 57: 30 | 1: 59: 30 | 0: 02: 00 | | | | | | | |
| 34 | 危機管理課 | 地域防災係 | 5階<br>危機管理課 | 防災無線戸別受信機貸出申請書記入 | 市民C が「 防災無線戸別受信機貸出申請書」に必要事項を記入する | | 1: 59: 30 | 2: 04: 30 | 0: 05: 00 | 防災行政無線戸別受信機（ 新設。増設。移動）申請書 | 1 | 1 | | | | |
| 35 | 危機管理課 | 地域防災係 | 5階<br>危機管理課 | 防災無線戸別受信機貸出申請受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |

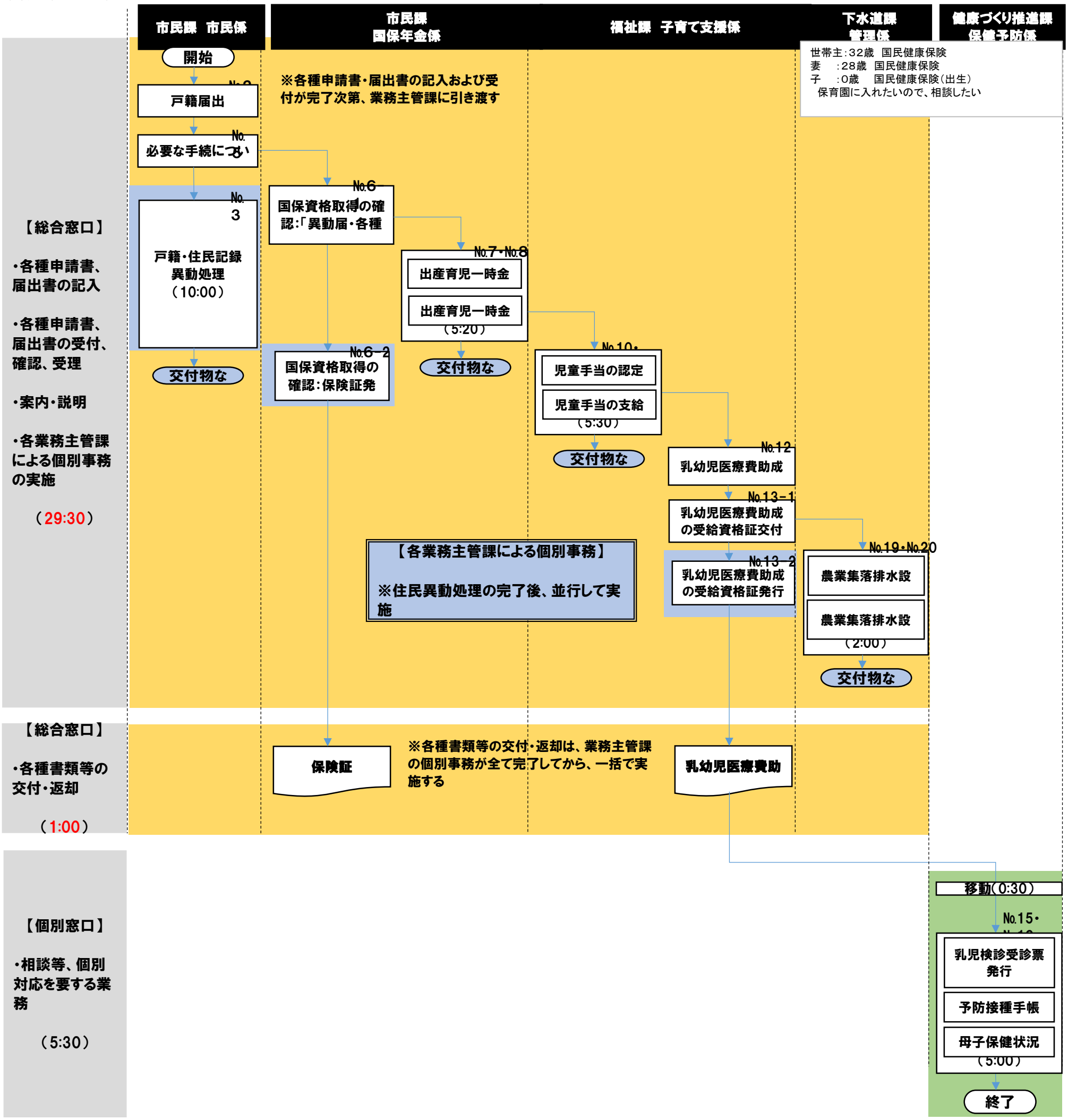
別紙２ －３　現行業務フローシナリオ（ 転入）

| | | | | | | | | | | | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 保育所への入所申込みの案内・ 説明 | 職員が市民C に手続きの説明をして、後日必要書類等と一緒に提出する、 | 就労証明書、父母の所得が | 2: 04: 30 | 2: 09: 30 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | 合計 | 11 | 16 | 27 | 1 | 2 | 2 | 0 |

※健康づくり、上・ 下水、危機管理課への手続きは、市民課の手続き（ №5 ， ６ ， ７ ）の待ち時間を利用する方が多いので、時間は重複して表示されています。
※口座振替依頼書への説明・ 記載時間は1 分間の説明時間のみにしています。市民が担当課で記載するなら、時間が2 分程度追加します。
（ 今回のパターンでは、3回＋農業排水1回の計4回説明を受ける）

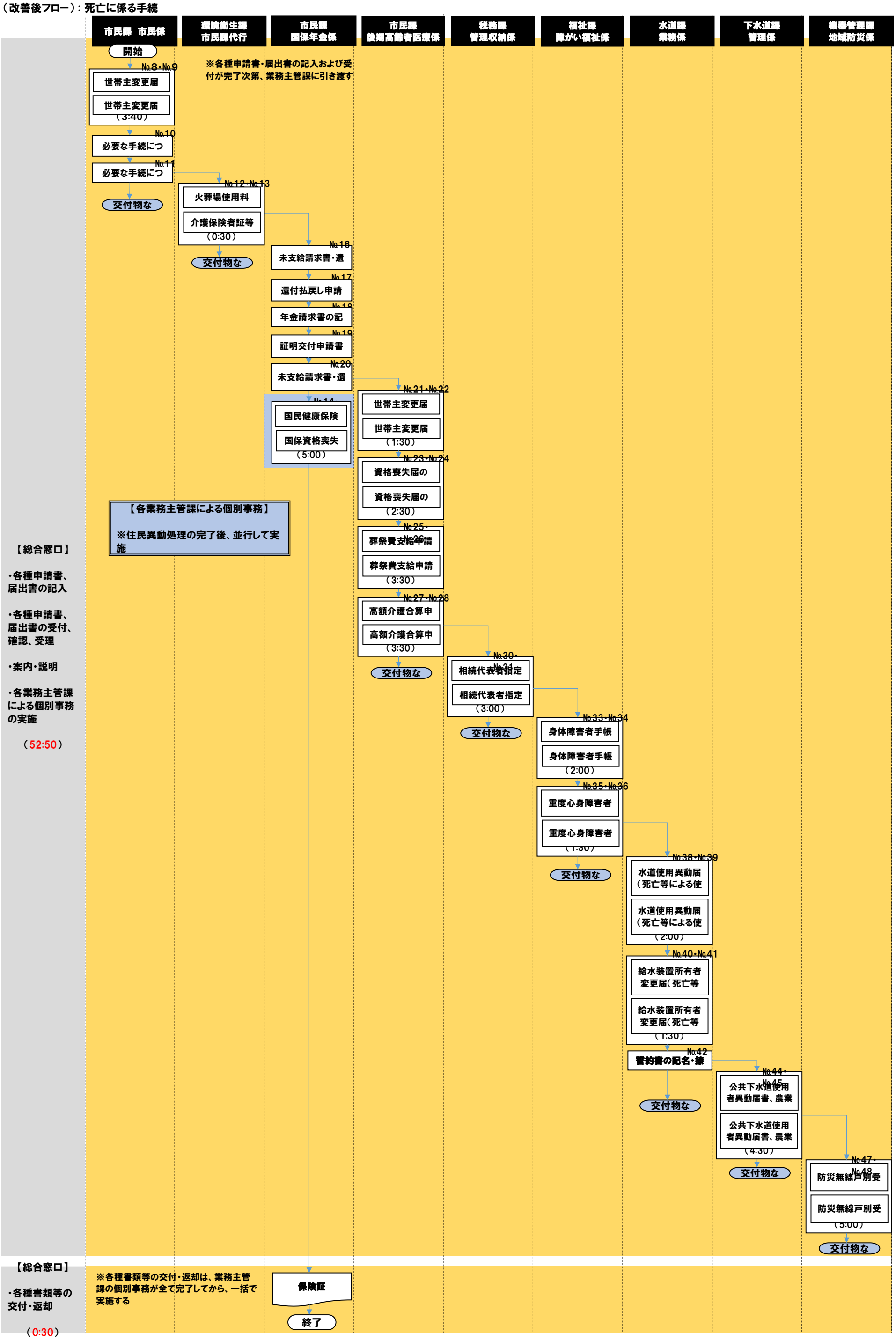
別紙3 －1　改善後フロー（ 出生）

**（改善後フロー）：出生に係る手続**



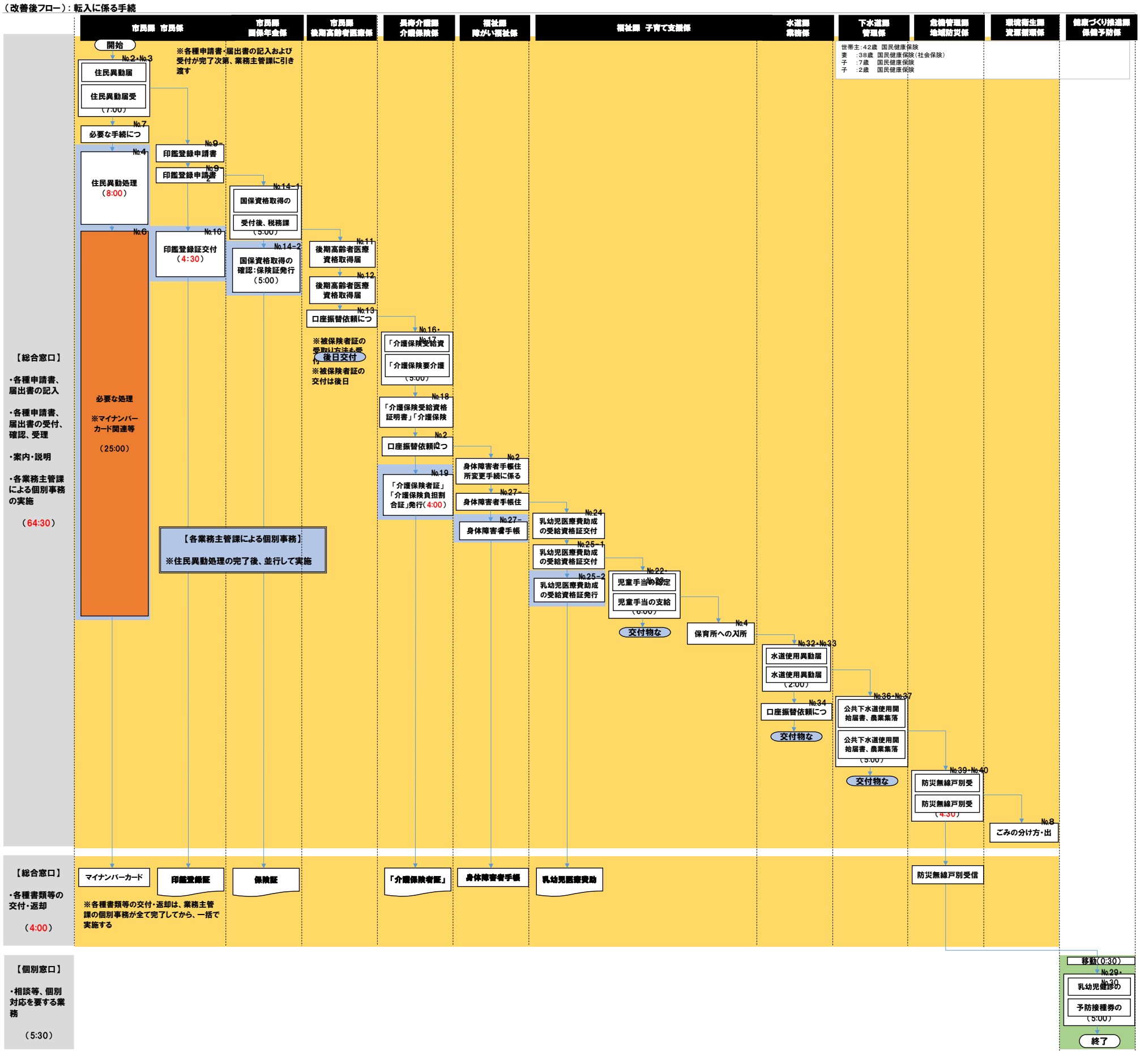
# 別紙3 －2　改善後フロー（ 死亡）

（改善後フロー）：死亡に係る手続



別紙３ －３　改善後フロー（ 転入）

（改善後フロー）：転入に係る手続



別紙4 －1　改善後業務フローシナリオ（ 出生）

| モデル業務名 | 出生に係る手続（ 国保加入世帯・ 第一子） | 区分： 改善後 | 実施日 | 2017年1月24日 |
|---|---|---|---|---|

＜総合窓口の手続＞　（ 改善後）

| No. | 主管課 | 主管係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 市民記載数 住所 | 市民記載数 氏名 | 市民記載数 振込先 | 職員記載支援数 住所 | 職員記載支援数 氏名 | 職員記載支援数 振込先 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 市民A が来庁し、総合窓口へ向かう | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 戸籍届出 | ・ 市民A が「 出生届」を提出する<br>（ 大体来庁前に記入済みだが、不明点など空欄は窓口で記入する）<br>・ 届けを確認し、受理する<br>・ 本人確認を行う<br>（ 一連の手続の本人確認という位置づけであるため、番号制度利用事務の基準で本人確認を行う。） | ・ 出生証明書（ 出生届と同じ用紙）<br>・ 印鑑<br>・ 母子健康手帳<br>・ 国民健康保険証 | 0: 00: 00 | 0: 05: 00 | 0: 05: 00 | 出生届 | 1 | 3 | | | | |
| 5 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 必要な手続について案内 | ・ 住民票コード通知書の交付<br>・ 広報掲載可否の確認<br>・ マイナンバー通知カードの説明<br>・ 出産育児一時金の案内（ 国保）<br>＜以下の手続が必要であることを伝える＞<br>・ 児童手当<br>・ 乳幼児医療<br>・ 予防接種・ 健診<br>・ 農業集落排水 | － | 0: 05: 00 | 0: 11: 40 | 0: 06: 40 | | | | | | | |
| 6-1 | 市民課 | 市民係<br>国保年金係<br>（ 国保） | 1階<br>総合窓口 | 国保資格取得の確認 | ・ 市民係が国保資格を取得するかを確認する。<br>・ 取得する場合は「 異動届・ 各種認定（ 再交付）申請書」に必要事項を記入<br>（ 保険証の発行は待たずに次の手続へ） | － | 0: 11: 40 | 0: 13: 40 | 0: 02: 00 | 異動届・ 各種認定（ 再交付）申請書 | 1 | 2 | | | | |
| 7 | 市民課 | 国保年金係<br>（ 国保） | 1階<br>総合窓口 | 出産育児一時金の申請書記入 | 母親の医療保険及び出産育児一時金の支給対象者か確認し、市民A が「 出産育児一時金申請書」に必要事項を記入する<br>（ 対象者とする） | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 母親の健康被保険者証<br>・ 母子手帳<br>・ 医療機関から交付された領収書<br>・ 直接支払制度についての同意書<br>・ 世帯主の通帳 | 0: 13: 40 | 0: 19: 00 | 0: 05: 20 | 出生育児一時金直接支払差額支給請求書 | 2 | 2 | 1 | | | |
| 8 | 市民課 | 国保年金係<br>（ 国保） | 1階<br>総合窓口 | 出産育児一時金の申請受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 10 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 児童手当の認定請求書記入 | 市民A が「 認定請求書」に必要事項を記入する | － | 0: 19: 00 | 0: 24: 30 | 0: 05: 30 | 児童手当・ 特例給付　認定請求書 | | 3 | 1 | 1 | | |
| 11 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 児童手当の支給申請受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 請求者の通帳等口座が分かるもの<br>・ 請求者の健康保険証<br>・ 請求者及び配偶者の個人番号（ マイナンバー）が分かるもの | | | | | | | | | | |

別紙4 －1　改善後業務フローシナリオ（ 出生）

＜総合窓口の手続＞

（ 改善後）

| No. | 主管課 | 主管係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 市民記載数 住所 | 市民記載数 氏名 | 市民記載数 振込先 | 職員記載支援数 住所 | 職員記載支援数 氏名 | 職員記載支援数 振込先 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請書記入 | 市民A が「 受給資格証交付申請書」に必要事項を 記入する | － | 0: 24: 30 | 0: 27: 30 | 0: 03: 00 | 乳幼児医療費受給資格登録申請書 | 1 | 1 | | 2 | 1 | |
| 13<br>－1 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請受付 | 受付、確認、受理<br>（ 受給資格証の発行は待たない） | ・ 対象乳幼児の健康保険証<br>・ 印かん（ スタンプ印不可） | | | | | | | | | | |
| 19 | 下水道課 | 管理係 | 1階<br>総合窓口 | 農業集落排水設備利用開始等届出記入 | 市民A が「 農業集落排水設備利用開始等届出」に必要事項を 記入する | 印鑑 | 0: 27: 30 | 0: 29: 30 | 0: 02: 00 | 排水設備利用開始等届出書 | 1 | 2 | | 1 | | |
| 20 | 下水道課 | 管理係 | 1階<br>総合窓口 | 農業集落排水設備利用開始等届出受付 | 受付、確認、受理する | 印鑑 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 合計 | 0: 29: 30 | 7 | 6 | 13 | 2 | 4 | 1 | 0 |

①

＜各担当課の処理（ 処理後に市民に渡すものがある処理のみ記載） ＞

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6-2 | 市民課 | 市民係<br>国保年金係<br>（ 国保） | 1階<br>国保年金係<br>（ 国保） | 国保保険証の発行 | ・ システム処理にて保険証を 発行する<br>・ 発行した保険証を 総合窓口へ届ける | － | | | 0: 03: 00 |
| 13<br>－2 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>子育て支援係 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付 | ・ システム処理にて受給資格者証を 発行する<br>・ 発行した保険証を 総合窓口へ届ける | － | | | 0: 02: 00 |
| | | | | | | ①より 小さい値であればOK　→ | | 最大値 | 0: 03: 00 |

＜交付＞

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6-2 | 市民課 | 市民係<br>国保年金係<br>（ 国保） | 1階<br>総合窓口 | 国保保険証の発行 | ・ 発行した保険証を 交付する | － | 0: 29: 30 | 0: 30: 00 | 0: 00: 30 |
| 13<br>－2 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付 | ・ 発行した受給資格証を 交付する | － | 0: 30: 00 | 0: 30: 30 | 0: 00: 30 |
| | | | | | | | | 合計 | 0: 01: 00 |

②

＜個別窓口で市民対応する手続＞

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 総合窓口から 健康づくり 推進課へ移動する（ 健康づくり 推進課は1階にあると 仮定） | | | | | | 0: 30: 30 | 0: 31: 00 | 0: 00: 30 |
| 15 | 健康づくり<br>推進課 | 保健予防係 | 2階<br>健康づくり<br>推進課 | 乳児健診受診票発行<br>母子健康手帳の写し 作成 | ・ 市民A と 確認<br>・「 乳児健診受診票」を 発行し 、交付する<br>（ 市民係からの連絡で、準備済み）<br>・ 母子健康手帳を 預かり 、写しをとる | 母子健康手帳 | 0: 31: 00 | 0: 36: 00 | 0: 05: 00 |
| 16 | 健康づくり<br>推進課 | 保健予防係 | 2階<br>健康づくり<br>推進課 | 予防接種手帳発行 | 「 予防接種手帳」を 発行し 交付する<br>（ 市民係からの連絡で、準備済み） | － | | | |
| 17 | 健康づくり<br>推進課 | 保健予防係 | 2階<br>健康づくり<br>推進課 | 母子保健状況聞き 取り 、説明 | 5m程度 | － | | | |
| | | | | | | | | 合計 | 0: 05: 30 |

③

| | |
|---|---|
| 手続時間合計（ ①＋②＋③） | 0: 36: 00 |

別紙4 －2　改善後業務フローシナリオ（ 死亡）

| モデル業務名 | 死亡に係る手続（ 世帯主80歳死亡・ 妻75歳・ 長男（ 55歳国保加入者）・ 新世帯主は長男。死亡者は後期高齢者・ 障害あり・ 介護あり・ 原付所有・ 戸別受信機貸出あり） | 区分: 改善後 | 実施日 | 2017年1月24日 |
|---|---|---|---|---|

＜総合窓口の手続＞　　（ 改善後）

| No. | 主管課 | 主管係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 市民Ｂが来庁し、総合窓口へ向かう | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 世帯主変更届記入 | 市民Ｂが「 世帯主変更届」に必要事項を記入する | 届出印 | 0: 00: 00 | 0: 03: 40 | 0: 03: 40 | 住民異動届 | 1 | 5 | | | | |
| 9 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 世帯主変更届受付 | 受付、確認、受理 | ― | | | | | | | | | | |
| 10 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 必要な手続について案内 | 市民課における以下の手続について案内を行う<br>・ 火葬場使用料<br>・ 葬祭費支給（ 国保）<br>（ 本シナリオでは該当しない）<br>・ 葬祭費支給（ 後期）<br>・ 国保世帯主変更<br>・ 国民年金・ 厚生年金<br>・ 印鑑登録証返却<br>・ マイナンバー通知カード 返却<br>・ マイナンバーカード・ 住民基本台帳カード 返却<br>・ 市報掲載可否 | 印鑑登録証<br>マイナンバー通知カード<br>マイナンバーカード | 0: 03: 40 | 0: 07: 40 | 0: 04: 00 | | | | | | | |
| 11 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 必要な手続について案内 | 以下の(事前に作成した内部連絡票を使って)案内を行う<br>・ 介護保険被保険者証返却<br>・ 身体障害者手帳返却<br>・ 重心障害者医療受給者証返却<br>・ 相続人代表者指定届<br>・ 水道（ 名義変更）<br>・ 下水道（ 名義変更・ 人数変更）<br>・ 防災無線個別受信機返却又は名義変更 | | 0: 07: 40 | 0: 08: 40 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 12 | 環境衛生課<br>市民課代行 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 火葬場使用料納付 | 市民Ｂが事前に交付された「 火葬場使用料納付書」により支払 | 使用料 | 0: 08: 40 | 0: 09: 10 | 0: 00: 30 | | | | | | | |
| 13 | 長寿介護課<br>市民課代行 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 介護保険者証等返却 | 市民Ｂが「 介護保険者証等」を返却する | 介護保険者証 | | | | | | | | | | |
| 16 | 市民課 | 国保年金係<br>（年金） | 1階<br>総合窓口 | 未支給請求書・ 遺族年金請求書の記入 | 市民Ｂが該当する請求書（ 本シナリオでは未支給請求書＋遺族年金請求書）に必要事項を記入する | | 0: 09: 10 | 0: 15: 50 | 0: 06: 40 | 未支給【 年金・ 保険給付】請求書 | 1 | 1 | | | 1 | 1 |
| 17 | | | 1階<br>総合窓口 | | 還付払戻し 申請書に必要事項を記入する | | 0: 15: 50 | 0: 17: 20 | 0: 01: 30 | 介護保険及び後期高齢者医療の還付・ 払戻先申込書 | 1 | 2 | | | | |
| 18 | | | 1階<br>総合窓口 | | 年金請求に必要事項を記入する | | 0: 17: 20 | 0: 20: 20 | 0: 03: 00 | 年金請求書 | 1 | 3 | | 1 | 2 | 1 |
| 19 | | | 1階<br>総合窓口 | | 証明交付申請書に必要事項を記入する | | 0: 20: 20 | 0: 21: 20 | 0: 01: 00 | 諸証明等交付申請書 | 1 | 2 | | | | |
| 20 | 市民課 | 国保年金係<br>（年金） | 1階<br>総合窓口 | 未支給請求書・ 遺族年金請求書の受付 | 受付、確認、受理する | 年金手帳・ 年金証書・ 印鑑・ 戸籍謄本・ 住民票・ 除籍抄本・ 通帳・ 生計同一届出書・ 所得証明書（ 市で発行する書類は、職員が行き来して対応する）<br>※請求する年金によって異なる | | | 上記に含む | 印鑑登録証明書・ 住民票・ 戸籍等交付申請書 | 1 | 4 | | | | |
| 21 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 世帯主変更届記入 | 市民Ｂが「 世帯主変更届」に必要事項を記入する<br>（ 広域連合に提出するため代用不可） | | 0: 21: 20 | 0: 22: 50 | 0: 01: 30 | 後期高齢者医療資格取得（ 変更・ 喪失）届及び障害認定申請書・・・世帯主変更 | 1 | 1 | | | | |
| 22 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 世帯主変更届受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 23 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 資格喪失届の届出 | 市民Ｂが「 資格喪失届」に記入する | | 0: 22: 50 | 0: 25: 20 | 0: 02: 30 | 後期高齢者医療資格取得（ 変更・ 喪失）届及び障害認定申請書・・・資格喪失 | 1 | 1 | | | | |
| 24 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 資格喪失届の受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |

別紙4 －2　改善後業務フローシナリオ（ 死亡）

| No. | 主管課 | 主管係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 葬祭費支給申請書の記入（ 後期） | 市民Ｂが「 葬祭費支給申請書」に記入する | | 0: 25: 20 | 0: 28: 50 | 0: 03: 30 | 葬祭費支給申請書・委任状 | 2 | 3 | 1 | | | |
| 26 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 葬祭費支給申請書の受付（ 後期） | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 27 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 高額介護合算申請書の記入 | 市民Ｂが「 高額介護合算申請書」に記入する | | 0: 28: 50 | 0: 32: 20 | 0: 03: 30 | 高額介護合算療養費支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書・ 委任状 | 2 | 3 | 1 | | | |
| 28 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 高額介護合算申請書の受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 30 | 税務課 | 管理収納係 | 1階<br>総合窓口 | ※ほとんど後日申請になる<br>相続代表者指定届記入 | 市民Ｂが「 相続代表者指定届」に必要事項を記入する | 印鑑 | 0: 32: 20 | 0: 35: 20 | 0: 03: 00 | | | | | | | |
| 31 | 税務課 | 管理収納係 | 1階<br>総合窓口 | 相続代表者指定届受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 33 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>総合窓口 | 身体障害者手帳返還届記入 | 市民Ｂが「 身体障害者手帳返還届」に必要事項を記入する | 身体障害者手帳 | 0: 35: 20 | 0: 37: 20 | 0: 02: 00 | 身体障害者手帳返還届 | 2 | 2 | | | | |
| 34 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>総合窓口 | 身体障害者手帳返却 | 市民Ｂが身体障害者手帳を返却する | | | | | | | | | | | |
| 35 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>総合窓口 | 重度心身障害者医療費受給資格喪失届記入 | 市民Ｂが「 重度心身障害者医療費受給者資格喪失届」に必要事項を記入する | 重度障害者医療受給者証 | 0: 37: 20 | 0: 38: 50 | 0: 01: 30 | 重度心身障害者医療費受給者資格喪失届 | 1 | 1 | | 1 | 1 | |
| 36 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>総合窓口 | 重度心身障害者医療費受給者証返却 | 市民Ｂが受給者証を返却する | | | | | | | | | | | |
| 38 | 水道課 | 業務係 | 1階<br>総合窓口 | 水道使用異動届（ 死亡等による使用者の名義変更・ 中止・廃止） 記入 | 市民Ｂが「 水道使用異動届」に記入する | ・ 印かん | 0: 38: 50 | 0: 40: 50 | 0: 02: 00 | 水道使用異動届（ 名義変更） | 1 | 1 | | 1 | 3 | |
| 39 | 水道課 | 業務係 | 1階<br>総合窓口 | 水道使用異動届（ 死亡等による使用者の名義変更・ 中止・廃止） 受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん | | | | | | | | | | |
| 40 | 水道課 | 業務係 | 1階<br>総合窓口 | 給水装置所有者変更届（ 死亡等による所有権変更） 記入 | 市民Ｂが「 給水装置所有者変更届」に記入する | ・ 印かん | 0: 40: 50 | 0: 42: 20 | 0: 01: 30 | 給水装置所有者変更届 | 1 | 1 | | 1 | 1 | |
| 41 | 水道課 | 業務係 | 1階<br>総合窓口 | 給水装置所有者変更届（ 死亡等による所有権変更） 受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん | | | | | | | | | | |
| 42 | 水道課 | 業務係 | 1階<br>総合窓口 | | 誓約書の記名・ 捺印 | | 0: 42: 20 | 0: 43: 20 | 0: 01: 00 | 誓約書 | 1 | 1 | | | | |
| 44 | 下水道課 | 管理係 | 1階<br>総合窓口 | 公共下水道使用者異動届書、農業集落排水設備利用開始等届出記入 | 市民Ｂが「 公共下水道使用者異動届書」「 農業集落排水設備利用開始等届出」に必要事項を記入する | （ 農集） 印鑑<br>（ 公共） なし | 0: 43: 20 | 0: 47: 50 | 0: 04: 30 | 排水設備利用開始等届出書 | 1 | 2 | | 1 | 2 | |
| 45 | 下水道課 | 管理係 | 1階<br>総合窓口 | 公共下水道使用者異動届書、農業集落排水設備利用開始等届出受付 | 受付、確認、受理する | （ 農集） 印鑑<br>（ 公共） なし | | | | | | | | | | |
| 47 | 危機管理課 | 地域防災係 | 1階<br>総合窓口 | 防災無線戸別受信機名義変更申請書記入 | 市民Ｂが「 防災無線戸別受信機名義変更申請書」に必要事項を記入する | | 0: 47: 50 | 0: 52: 50 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 48 | 危機管理課 | 地域防災係 | 1階<br>総合窓口 | 防災無線戸別受信機名義変更申請書受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 合計 | 0: 52: 50<br>① | 16 | 19 | 33 | 2 | 5 | 10 | 2 |

＜各担当課の処理（ 処理後に市民に渡すものがある処理のみ記載） ＞

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 市民課 | 国保年金係<br>（国保） | 1階<br>市民課 | 国民健康保険証世帯主変更届 | 住民基本台帳の「 世帯主変更届」を代用して手続を行う（ 市民は記入不要） | 国民健康保険被保険者証 | | | 0: 05: 00 |
| 15 | 市民課 | 国保年金係<br>（国保） | 1階<br>市民課 | 国保資格喪失届の受付 | ・ 資格異動を行い、世帯主等を変更した保険証を発行する<br>・ 発行した保険証を総合窓口に届ける | | | | |
| | | | | | | ①より小さい値であればOK　→ | | 最大値 | 0: 05: 00 |

＜交付＞

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | 市民課 | 国保年金係<br>（国保） | 1階<br>総合窓口 | 国保資格喪失届の受付 | ・ 発行した保険証を交付する | | 0: 52: 50 | 0: 53: 20 | 0: 00: 30 |
| | | | | | | | | 合計 | 0: 00: 30<br>② |
| | | | | | | 手続時間合計（ ①＋②） | | | 0: 53: 20 |

別紙4 －3　改善後フローシナリオ（ 転入）

| モデル業務名 | 転入に係る手続（ シミュレーション世帯） | 区分： 改善後 | 実施日 | 2017年1月24日 |
|---|---|---|---|---|

＜総合窓口の手続＞　（ 改善後）

| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 1 | 市民C が来庁し、総合窓口へ向かう | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 住民異動届記入 | 市民C が「 住民異動届」に必要事項を 記入する | 届出印（ 本人であれば署名のみで可）<br>本人確認書類、転出証明書 | 0: 00: 00 | 0: 07: 00 | 0: 07: 00 | 住民異動届<br>（ 5人世帯） | 2 | 6 | | | | |
| 3 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 住民異動届受付 | 受付、確認、受理する | ― | | | | | | | | | | |
| 7 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 他課で必要な手続について案内 | ・ 児童手当 →福祉課<br>・ 乳幼児医療 →福祉課<br>・ 保育所 →福祉課<br>・ 身体障害者手帳 →福祉課<br>・ 介護保険被保険者証 →長寿介護課<br>・ 水道 →水道課<br>・ 下水道 →下水道課<br>・ 小・ 中学校に在学する児童・ 生徒のいる世帯学校で転校手続き<br>・ 防災行政無線戸別受信機貸し出し →危機管理課<br>・ ごみの出し方 →環境衛生課（ 市外からの転入者については担当者が市民課へ行き、対応） | 市外から転入<br>世帯主:42歳 国民健康保険<br>妻 :38歳 社会保険<br>子 :7歳 国民健康保険<br>子 :2歳 国民健康保険<br>父 :79歳 後期高齢者医療制度<br>（身体障害者手帳 3級）<br>（介護認定者 要支援1） | 0: 07: 00 | 0: 10: 00 | 0: 03: 00 | | | | | | | |
| 9-1 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 印鑑登録申請書記入 | 市民C が「 印鑑登録申請書」に必要事項を 記入、提出する | 実印、本人確認書類 | 0: 10: 00 | 0: 12: 00 | 0: 02: 00 | 印鑑登録申請書 | 1 | 1 | | | | |
| 9-2 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>総合窓口 | 印鑑登録申請受付 | 受付、確認、受理する | | 0: 12: 00 | 0: 13: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 14<br>-1 | 市民課 | 国保年金係<br>（国保） | 1階<br>総合窓口 | 国保資格取得の確認 | ~~国保資格を取得するかを確認し、取得する場合は、市民係より「住民異動届」等の提供を受け、システム処理（保険証発行）を行う（ 5m）~~<br>「 国民健康保険税申告書」に市民が必要事項を記入し、受付後、税務課へ渡す（ 5 | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 前年中（ 及び前々年中）の収入がわかるもの | 0: 13: 00 | 0: 18: 00 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 11 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 資格取得届記入 | 市民C が「 資格取得届」に必要事項を 記入し、負担区分証明書を提出する | 負担区分証明書 | 0: 18: 00 | 0: 22: 00 | 0: 04: 00 | 後期高齢者医療資格取得（ 変更・ 喪失）届及び障害認定申請書 | 3 | 2 | | | | |
| 12 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 資格取得届受付・ 被保険者証発行 | 受付、確認、受理する<br>被保険者証の受取り方法（ 後日）を確認する | | 0: 22: 00 | 0: 23: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 13 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | 1階<br>総合窓口 | 口座振替依頼について案内 | 西予市市税等口座振替依頼書について案内・ 説明する | | 0: 23: 00 | 0: 24: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 16 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>総合窓口 | 「 介護保険受給資格証明書」提出 | 市民C が前住所市区長村交付「 介護保険受給資格証明書」を提出する | ・ 介護保険受給資格証明書 | 0: 24: 00 | 0: 28: 00 | 0: 04: 00 | | | | | | | |
| 17 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>総合窓口 | 「 介護保険要介護認定・ 要支援認定申請書」記入 | 市民C が「 介護保険要介護認定・ 要支援認定申請書」を 記入する | ・ 印鑑<br>・ 本人、身元確認書類 | | | | 介護保険要介護認定・ 要支援認定申請書 | 2 | 2 | | | | |
| 18 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>総合窓口 | 「 介護保険受給資格証明書」<br>「 介護保険要介護認定・ 要支援認定申請書」受付 | 受付、確認、受理する | | 0: 28: 00 | 0: 29: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 20 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>総合窓口 | 口座振替依頼について案内 | 西予市市税等口座振替依頼書について案内・ 説明する | | 0: 29: 00 | 0: 30: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 26 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>総合窓口 | 身体障害者手帳住所変更手続に係る申請書 | 市民C が申請書に記入する | ・ 身体障害者手帳<br>・ 個人番号（ マイナンバー）が分かるもの | 0: 30: 00 | 0: 32: 00 | 0: 02: 00 | 身体障害者居住地変更届 | 2 | 1 | | | | |
| 27<br>-1 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>総合窓口 | 身体障害者手帳住所変更手続受付 | 受付、確認、受理 | | 0: 32: 00 | 0: 33: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 24 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請書記入 | 市民C が「 受給資格証交付申請書」に必要事項を 記入する | | 0: 33: 00 | 0: 35: 00 | 0: 02: 00 | 乳幼児医療費受給資格登録申請書 | 1 | 1 | | 1 | 2 | |
| 25<br>-1 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請受付 | 受付、確認、受理 | ・ 対象乳幼児の健康保険証<br>・ 印かん（ スタンプ印不可） | 0: 35: 00 | 0: 36: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |

別紙4 －3　改善後フローシナリオ（ 転入）

＜総合窓口の手続＞

| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間（改善後） | 書類名 | 市民記載数 住所 | 市民記載数 氏名 | 市民記載数 振込先 | 職員記載支援数 住所 | 職員記載支援数 氏名 | 職員記載支援数 振込先 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 児童手当の認定請求書記入 | 市民C が「 認定請求書」に必要事項を 記入する | ― | 0: 36: 00 | 0: 42: 00 | 0: 06: 00 | 児童手当・ 特例給付　認定請求書（ 児童2人） | 1 | 4 | 1 | | | |
| 23 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 児童手当の支給申請受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 請求者の通帳等口座が分かるもの<br>・ 請求者の健康保険証<br>・ 請求者及び配偶者の個人番号（ マイナンバー） が分かるもの<br>・ 転入前に何月分まで児童手当を 受給していたか分かるもの（ 転入前市区町村から の事務連絡等、なければ構わない）<br>・ 夫婦の所得証明書 | | | | | | | | | | |
| 41 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>総合窓口 | 保育所への入所申込みの案内・ 説明 | 職員が市民C に手続き の説明をして、後日必要書類等と一緒に提出する、 | 就労証明書、父母の所得が | 0: 42: 00 | 0: 47: 00 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| 32 | 水道課 | 業務係 | 1階<br>総合窓口 | 水道使用異動届記入 | 市民C が「 水道使用異動届」に記入する | ・ 印かん | 0: 47: 00 | 0: 49: 00 | 0: 02: 00 | 水道使用異動届 | 1 | 1 | | | | |
| 33 | 水道課 | 業務係 | 1階<br>総合窓口 | 水道使用異動届受付 | 受付、確認、受理する | ・ 印かん | | | | | | | | | | |
| 34 | 水道課 | 業務係 | 1階<br>総合窓口 | 口座振替依頼について案内 | 西予市市税等口座振替依頼書について案内・ 説明する | | 0: 49: 00 | 0: 50: 00 | 0: 01: 00 | | | | | | | |
| 36 | 下水道課 | 管理係 | 1階<br>総合窓口 | 公共下水道使用開始届書、農業集落排水設備利用開始等届出記入 | 市民C が「 公共下水道使用開始届書」「 農業集落排水設備利用開始等届出」に必要事項を 記入する | （ 農集） 印鑑<br>（ 公共） なし | 0: 50: 00 | 0: 55: 00 | 0: 05: 00 | 共下水道使用異動届出書 | 1 | 1 | | 1 | | |
| 37 | 下水道課 | 管理係 | 1階<br>総合窓口 | 公共下水道使用開始届書、農業集落排水設備利用開始等届出受付 | 受付、確認、受理する | （ 農集） 印鑑<br>（ 公共） なし | | | | 排水設備利用開始等届出書（ 5人世帯） | 1 | 7 | | | | |
| 39 | 危機管理課 | 地域防災係 | 1階<br>総合窓口 | 防災無線戸別受信機貸出申請書記入 | 市民C が「 防災無線戸別受信機貸出申請書」に必要事項を 記入する | | 0: 55: 00 | 0: 59: 30 | 0: 04: 30 | 防災行政無線戸別受信機（ 新設。増設。移動） 申請書 | 1 | 1 | | | | |
| 40 | 危機管理課 | 地域防災係 | 1階<br>総合窓口 | 防災無線戸別受信機貸出申請受付 | 受付、確認、受理する | | | | | | | | | | | |
| 8 | 環境衛生課 | 資源循環係 | 1階<br>総合窓口 | ごみの分け方・ 出し 方の案内 | ごみの分け方・ 出し 方について説明する~~（5m～10m）~~<br>ロビーで説明 | | 0: 59: 30 | 1: 04: 30 | 0: 05: 00 | | | | | | | |
| | | | | | | | | 合計 | 1: 04: 30<br>① | 11 | 16 | 27 | 1 | 2 | 2 | 0 |

＜交付・ 返却・ 案内など＞

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1階<br>総合窓口 | マイナンバーカード 返却 | | | 1: 04: 30 | 1: 05: 30 | 0: 01: 00 |
| | | | 1階<br>総合窓口 | 印鑑登録証交付 | | | 1: 05: 30 | 1: 06: 00 | 0: 00: 30 |
| | | | 1階<br>総合窓口 | 国保保険証交付 | | | 1: 06: 00 | 1: 06: 30 | 0: 00: 30 |
| | | | 1階<br>総合窓口 | 介護保険被保険者証交付 | | | 1: 06: 30 | 1: 07: 00 | 0: 00: 30 |
| | | | 1階<br>総合窓口 | 身体障害者手帳返却 | | | 1: 07: 00 | 1: 07: 30 | 0: 00: 30 |
| | | | 1階<br>総合窓口 | 乳幼児医療費助成の受給者証交付 | | | 1: 07: 30 | 1: 08: 00 | 0: 00: 30 |
| | | | 1階<br>総合窓口 | 防災無線戸別受信機貸出 | | | 1: 08: 00 | 1: 08: 30 | 0: 00: 30 |
| | | | | | | | | 合計 | 0: 04: 00<br>② |

＜各担当課の処理（ 処理後に市民に渡すものがある処理のみ記載） ＞

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | （ 内部処理）<br>住民異動処理 | 住民記録システムにて、転入処理 | ― | | | 0: 08: 00 |

別紙4 －3　改善後フローシナリオ（ 転入）

＜総合窓口の手続＞

（ 改善後）

| No. | 担当課 | 担当係 | 手続場所 | 手続名 | 手続詳細 | 市民が用意するもの | 開始時間 | 終了時間 | 所要時間 | 書類名 | 市民記載数 | | | 職員記載支援数 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 住所 | 氏名 | 振込先 | 住所 | 氏名 | 振込先 |
| 6 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 必要な処理及び手続について案内<br>待ち時間で他課（ 健康づくり、水道、下水） | ・ 印鑑登録（ 市民係）<br>・ マイナンバー通知カード へ新住所を裏面記載<br>・ マイナンバーカード・ 住民基本台帳カード<br>→統合端末にてカード 継続処理、電子証明書の発行、カード 表面への新住所記載<br>・ 国民健康保険（ 国保年金係）<br>・ 後期高齢者医療（ 後期高齢者医療係）<br>・ 公的年金 （ 国保・ 厚生年金の場合）~~（10m～15m）~~<br>マイナンバーカード 継続処理、裏面記載（５ 人の所要時間） | マイナンバー通知カード<br>マイナンバーカード<br>住民基本台帳カード | | | 0: 25: 00 | | | | | | |
| 10 | 市民課 | 市民係 | 1階<br>市民課 | 印鑑登録証交付 | ・ 申請内容を確認<br>・ 印鑑登録システムにて登録処理を行い、印鑑登録証を発行する<br>・ 総合窓口へ届ける | | | | 0: 04: 30 | | | | | | | |
| 14<br>-2 | 市民課 | 国保年金係<br>（国保） | 1階<br>市民課 | 国保資格取得の確認 | ~~国保資格を取得するかを確認し、取得する場合は、市民係より「 住民異動届」等の提供を受け、システム処理（ 保険証発行）を行う（ 5 m）~~<br>~~「 国民健康保険税申告書」に市民が必要事項を記入し、受付後、税務課へ渡す（ 5~~ | ・ 印かん（ スタンプ印不可）<br>・ 前年中（ 及び前々年中）の収入がわかるもの | | | 0: 05: 00 | | | | | | |
| 19 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 1階<br>長寿介護課 | 「 介護保険者証」「 介護保険負担割合証」発行 | ・「 介護保険者証」「 介護保険負担割合証」をシステムから発行する<br>・ 総合窓口に届ける | | | | 0: 04: 00 | | | | | | | |
| 27<br>-2 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 1階<br>福祉課 | 身体障害者手帳住所変更手続受付 | ・ 手帳に新住所を記入する。<br>・ 総合窓口へ届ける | | | | 0: 02: 00 | | | | | | | |
| 25<br>-2 | 福祉課 | 子育て支援係 | 1階<br>福祉課 | 乳幼児医療費助成の受給資格証交付申請受付 | ・ 受給資格証を発行する<br>・ 総合窓口へ届ける | ・ 対象乳幼児の健康保険証<br>・ 印かん（ スタンプ印不可） | | | 0: 02: 00 | | | | | | | |
| | | | | | | ①より小さい値であればOK　→ | | 最大値 | 0: 25: 00 | | | | | | | |

＜個別窓口で市民対応する手続＞

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 総合窓口から健康づくり推進課へ移動する（ 健康づくり推進課は1階にあると仮定） | | | | | | 1: 08: 30 | 1: 09: 00 | 0: 00: 30 |
| 29 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 | ２ 階<br>健康づくり推進課 | 乳幼児健診のお知らせ | ・ 母子手帳を預かり、これまでの乳幼児健診の写しをとる<br>・ 相談・ 健診等のお知らせなど話をする | 母子手帳 | 1: 09: 00 | 1: 14: 00 | 0: 05: 00 |
| 30 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 | ２ 階<br>健康づくり推進課 | 予防接種券の発行 | ・ 母子手帳を預かり、予防接種履歴の確認・ 写しをとる<br>・ 必要な予防接種受診券を発行する | 母子手帳 | | | |
| | | | | | | | | 合計 | 0: 05: 30 |
| | | | | | | | | | ③ |
| | | | | | | 手続時間合計（ ①＋②＋③） | | | 1: 14: 00 |

別紙５　予約制対象業務一覧

| No. | 業務連番 | 業務名 | 年間<br>処理件数 | 担当部名 | 担当課名 | 担当係名 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 35 | 一般・退職被保険者療養費事業 | 409 | 生活福祉部 | 市民課 | 国保年金係（国保） |
| 2 | 22 | 福祉用具購入費の支給 | 220 | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 3 | 23 | 住宅改修費の支給 | 180 | 福祉事務所 | 長寿介護課 | 介護保険係 |
| 4 | 17 | 児童手当・特例給付　支給状況証明書 | 12 | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 5 | 146 | 施設型給付費等支給認定申請書及び利用希望申込書 | 1000 | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 6 | 147 | 施設型給付費等支給認定変更申請書 | 200 | 生活福祉部 | 福祉課 | 子育て支援係 |
| 7 | 1 | 西予市保健センター及び保健福祉センターの利用許可 | 102 | 生活福祉部 | 健康づくり推進課 | 課長補佐 |
| 8 | 7 | 西予市指定可燃ゴミ袋販売 | 300 | 生活福祉部 | 環境衛生課 | 資源循環係 |
| 9 | 1 | 水道使用異動届（名義変更・開始・中止・廃止） | 738 | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |
| 10 | 4 | 給水装置所有者変更届 | 195 | 公営企業部 | 水道課 | 業務係 |

# 別紙６　申請書作成支援対象業務一覧

| | | |
|---|---|---|
| 記載時間 | 住所・電話番号 | 45 秒 |
| | 氏名 | 15 秒 |
| | その他業務固有 | 15 秒 |

| No. | 業務名<br>（様式が同一の場合は1行にまとめている） | 担当課名 | 担当係名 | 記載支援種別 | 年間処理件数 | 現行 | | | | | 改善後 | | | | | 削減時間（時間） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 住所・氏名記載件数 | その他業務固有記載件数 | 記載時間（秒/件） | 記載時間（分秒/件） | 記載時間合計（時間） | 住所・氏名記載件数 | その他業務固有記載件数 | 記載時間（秒/件） | 記載時間（分秒/件） | 記載時間合計（時間） | |
| 1 | 氏名・住所・世帯変更の届出に係る届書 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 1000 | 3 | 10 | 330 | 5分30秒 | 92 | 2 | 7 | 225 | 3分45秒 | 63 | 29 |
| 2 | 資格喪失の届出に係る届書 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 1000 | 3 | 10 | 330 | 5分30秒 | 92 | 2 | 7 | 225 | 3分45秒 | 63 | 29 |
| 3 | 限度額適用・標準負担額減額認定に関することの内申請書受付 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 600 | 6 | 10 | 510 | 8分30秒 | 85 | 5 | 7 | 405 | 6分45秒 | 68 | 18 |
| 4 | 各種証の再交付申請に関すること | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 400 | 2 | 8 | 240 | 4分0秒 | 27 | 1 | 5 | 135 | 2分15秒 | 15 | 12 |
| 5 | 療養費の支給の申請に係る申請書 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 300 | 4 | 27 | 645 | 10分45秒 | 54 | 4 | 21 | 555 | 9分15秒 | 46 | 8 |
| 6 | 高額療養費の支給申請に関すること | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 600 | 4 | 10 | 390 | 6分30秒 | 65 | 4 | 6 | 330 | 5分30秒 | 55 | 10 |
| 7 | 葬祭費に関すること | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 600 | 6 | 11 | 525 | 8分45秒 | 88 | 6 | 7 | 465 | 7分45秒 | 78 | 10 |
| 8 | 高額介護合算申請書の受付に関すること | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 900 | 4 | 35 | 765 | 12分45秒 | 191 | 4 | 28 | 660 | 11分0秒 | 165 | 26 |
| 9 | 送付先設定申請事務 | 市民課 | 後期高齢者医療係 | ○ | 300 | 3 | 9 | 315 | 5分15秒 | 26 | 2 | 6 | 210 | 3分30秒 | 18 | 9 |
| 10 | 離島等の訪問介護利用者負担軽減確認証の交付 | 長寿課 | 介護保険係 | ○ | 90 | 2 | 29 | 555 | 9分15秒 | 14 | 1 | 15 | 285 | 4分45秒 | 7 | 7 |
| 11 | 特定入所者の負担限度額の認定 | 長寿課 | 介護保険係 | ○ | 750 | 3 | 19 | 465 | 7分45秒 | 97 | 2 | 15 | 345 | 5分45秒 | 72 | 25 |
| 12 | 高額介護サービス費の支給 | 長寿課 | 介護保険係 | ○ | 373 | 2 | 31 | 585 | 9分45秒 | 61 | 1 | 11 | 225 | 3分45秒 | 23 | 37 |
| 13 | 高額医療合算介護サービス費の支給 | 長寿課 | 介護保険係 | ○ | 800 | 4 | 32 | 720 | 12分0秒 | 160 | 4 | 26 | 630 | 10分30秒 | 140 | 20 |
| 14 | 要介護認定・要支援認定 | 長寿課 | 介護保険係 | ○ | 700 | 4 | 12 | 420 | 7分0秒 | 82 | 1 | 6 | 150 | 2分30秒 | 29 | 53 |
| 15 | 要介護認定の更新・要支援認定の更新 | 長寿課 | 介護保険係 | ○ | 2600 | 4 | 12 | 420 | 7分0秒 | 303 | 1 | 6 | 150 | 2分30秒 | 108 | 195 |
| 16 | 要介護状態区分の変更の認定・要支援状態区分の変更の認定 | 長寿課 | 介護保険係 | ○ | 200 | 4 | 16 | 480 | 8分0秒 | 27 | 2 | 4 | 180 | 3分0秒 | 10 | 17 |
| 17 | 被保険者証の再交付 | 長寿課 | 介護保険係 | ○ | 120 | 2 | 10 | 270 | 4分30秒 | 9 | 1 | 7 | 165 | 2分45秒 | 6 | 4 |
| 18 | 児童手当・特例給付　認定請求書 | 福祉課 | 子育て支援係 | ○ | 129 | 7 | 61 | 1335 | 22分15秒 | 48 | 6 | 59 | 1245 | 20分45秒 | 45 | 3 |
| 19 | 児童手当・特例給付　額改定認定請求書/額改定届 | 福祉課 | 子育て支援係 | ○ | 61 | 7 | 50 | 1170 | 19分30秒 | 20 | 6 | 47 | 1065 | 17分45秒 | 18 | 2 |
| 20 | 児童手当・特例給付　受給事由消滅届 | 福祉課 | 子育て支援係 | ○ | 72 | 1 | 6 | 150 | 2分30秒 | 3 | 0 | 5 | 75 | 1分15秒 | 2 | 2 |
| 21 | 児童手当・特例給付　支給状況証明書 | 福祉課 | 子育て支援係 | ○ | 12 | 0 | 15 | 225 | 3分45秒 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0分0秒 | 0 | 1 |
| 22 | 乳幼児医療費受給資格登録申請書 | 福祉課 | 子育て支援係 | ○ | 244 | 3 | 12 | 360 | 6分0秒 | 24 | 0 | 12 | 180 | 3分0秒 | 12 | 12 |
| 23 | 乳幼児医療費受給資格内容等変更届 | 福祉課 | 子育て支援係 | ○ | 175 | 3 | 30 | 630 | 10分30秒 | 31 | 2 | 18 | 390 | 6分30秒 | 19 | 12 |
| 24 | 乳幼児医療費受給資格喪失届 | 福祉課 | 子育て支援係 | ○ | 56 | 1 | 26 | 450 | 7分30秒 | 7 | 0 | 13 | 195 | 3分15秒 | 3 | 4 |
| 25 | 第３子以降保育料無料化申請書 | 福祉課 | 子育て支援係 | ○ | 110 | 1 | 26 | 450 | 7分30秒 | 14 | 0 | 11 | 165 | 2分45秒 | 5 | 9 |
| 26 | 重度心身障害者医療費　交付申請 | 福祉課 | 障がい福祉係 | ○ | 42 | 5 | 14 | 510 | 8分30秒 | 6 | 3 | 7 | 285 | 4分45秒 | 3 | 3 |
| 27 | 重度心身障害者医療費　健康保険・住所・氏名変更申請 | 福祉課 | 障がい福祉係 | ○ | 63 | 7 | 21 | 735 | 12分15秒 | 13 | 6 | 19 | 645 | 10分45秒 | 11 | 2 |
| 28 | 重度心身障害者医療費　喪失 | 福祉課 | 障がい福祉係 | ○ | 67 | 2 | 4 | 180 | 3分0秒 | 3 | 1 | 2 | 90 | 1分30秒 | 2 | 2 |
| 29 | 重度心身障害者医療費　再交付 | 福祉課 | 障がい福祉係 | ○ | 7 | 2 | 7 | 225 | 3分45秒 | 0 | 0 | 1 | 15 | 0分15秒 | 0 | 0 |
| 30 | 重度心身障害者医療費請求（県外受診・治療用装具） | 福祉課 | 障がい福祉係 | ○ | 541 | 1 | 26 | 450 | 7分30秒 | 68 | 0 | 22 | 330 | 5分30秒 | 50 | 18 |

| | |
|---|---|
| 合計 | 12,912 |

| | |
|---|---|
| 合計 | 1,708 |

| | | |
|---|---|---|
| 合計 | 1,133 | 575 |

別紙７　オンライン窓口対象業務一覧

| No. | 業務内連番 | 業務名 | 本庁への問合せ件数 | 支所における年間取扱件数 | 本庁担当課 | 本庁担当係 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 印鑑の登録及び印鑑登録証の交付 | 30 | 122 | 市民課 | 市民係 |
| 2 | 4 | 出生届出に関すること | 14 | 28 | 市民課 | 市民係 |
| 3 | 11 | 死亡届出に関すること | 80 | 173 | 市民課 | 市民係 |
| 4 | 20 | 死亡後手続きに関すること | 20 | 173 | 市民課 | 市民係 |
| 5 | 26 | 転居届に関すること | 20 | 162 | 市民課 | 市民係 |
| 6 | 45 | マイナンバーカード申請 | 30 | 399 | 市民課 | 市民係 |
| 7 | 46 | マイナンバーカード交付 | 30 | 203 | 市民課 | 市民係 |
| 8 | 55 | 埋火葬許可及び火葬場使用許可に関すること | 50 | 180 | 市民課 | 市民係 |
| 9 | 67 | 限度額適用・標準負担額減額認定に関すること | 20 | 230 | 市民課 | 国保年金係 |
| 10 | 181 | 障害者自立支援医療費（更生・育成・精神）再認定申請 | 18 | 19 | 福祉課 | 障がい福祉係 |
| 11 | 35 | 葬祭費に関すること | 20 | 180 | 市民課 | 後期高齢者医療係<br>国保年金係 |
| 合計 | | | 332 | | | |

# 別紙8　アウトソーシング対象業務一覧

時給⇒　¥960　　人口変数　2.64

| No | 担当課名 | 担当係名 | 民間事業者の取扱いが可能な業務 | 業務フロー | 委託可能 | 件数 | 件数（支所） | 作業時間@件 | 委託可能分 作業時間（分） | 委託可能分 費用（円） | 全業務分 作業時間（分） | 全業務分 費用（円） | 委託可能分 作業時間（分） | 委託可能分 費用（円） | 全業務分（支所） 作業時間（分） | 全業務分（支所） 費用（円） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 市民課 | 市民係 | 住民異動届 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　住民異動届の受付に関する業務<br>・届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認 | 24. 転入届に関すること | ○ | 465 | 99 | 20 | 9, 300 | 148, 800 | 9, 300 | 148, 800 | 5, 233 | 83, 722 | 5, 233 | 83, 722 |
| | | | | 25. 転出届に関すること | ○ | 546 | 184 | 20 | 10, 920 | 174, 720 | 10, 920 | 174, 720 | 9, 725 | 155, 605 | 9, 725 | 155, 605 |
| | | | | 26. 転居届に関すること | ○ | 277 | 162 | 20 | 5, 540 | 88, 640 | 5, 540 | 88, 640 | 8, 562 | 137, 000 | 8, 562 | 137, 000 |
| | | | | 27. 世帯変更届に関すること | ○ | 164 | 45 | 20 | 3, 280 | 52, 480 | 3, 280 | 52, 480 | 2, 378 | 38, 055 | 2, 378 | 38, 055 |
| | | | | 69. 戸籍修正 | ○ | 544 | 78 | 15 | 8, 160 | 130, 560 | 8, 160 | 130, 560 | 3, 092 | 49, 472 | 3, 092 | 49, 472 |
| | | | 2　住民票の記載に関する業務<br>・住民票の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 24. 転入届に関すること | | 465 | 99 | 35 | 0 | 0 | 16, 275 | 260, 400 | 0 | 0 | 9, 157 | 146, 513 |
| | | | | 25. 転出届に関すること | | 546 | 184 | 20 | 0 | 0 | 10, 920 | 174, 720 | 0 | 0 | 9, 725 | 155, 605 |
| | | | | 26. 転居届に関すること | | 277 | 162 | 35 | 0 | 0 | 9, 695 | 155, 120 | 0 | 0 | 14, 984 | 239, 749 |
| | | | | 27. 世帯変更届に関すること | | 164 | 45 | 10 | 0 | 0 | 1, 640 | 26, 240 | 0 | 0 | 1, 189 | 19, 028 |
| | | | | 69. 戸籍修正 | | 544 | 78 | 10 | 0 | 0 | 5, 440 | 87, 040 | 0 | 0 | 2, 061 | 32, 981 |
| | | | 3　転出証明書の作成に関する業務<br>・転出証明書の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 25. 転出届に関すること | | 546 | 99 | 10 | 0 | 0 | 5, 460 | 87, 360 | 0 | 0 | 2, 616 | 41, 861 |
| | | | 4　転出証明書の引渡し業務 | 25. 転出届に関すること | | 546 | 99 | 2 | 0 | 0 | 1, 092 | 17, 472 | 0 | 0 | 523 | 8, 372 |
| | | | | | | | | 計 | 37, 200 | 595, 200 | 87, 722 | 1, 403, 552 | 28, 991 | 463, 854 | 69, 248 | 1, 107, 963 |
| 2 | 市民課 | 市民係 | 住民票の写し等の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務<br>・請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認<br>・第三者（自己又は自己と同一の世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。 | 30. 住民票発行業務 | ○ | 10, 733 | 2, 245 | 20 | 214, 660 | 3, 434, 560 | 214, 660 | 3, 434, 560 | 118, 659 | 1, 898, 544 | 118, 659 | 1, 898, 544 |
| | | | 2　住民票の写し等の作成に関する業務<br>・住民票の写し等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 30. 住民票発行業務 | | 10, 733 | 2, 245 | 10 | 0 | 0 | 107, 330 | 1, 717, 280 | 0 | 0 | 59, 330 | 949, 272 |
| | | | 3　住民票の写し等の引渡し業務 | 30. 住民票発行業務 | | 10, 733 | 2, 245 | 4 | 0 | 0 | 42, 932 | 686, 912 | 0 | 0 | 23, 732 | 379, 709 |
| | | | | | | | | 計 | 214, 660 | 3, 434, 560 | 364, 922 | 5, 838, 752 | 118, 659 | 1, 898, 544 | 201, 720 | 3, 227, 525 |
| 3 | 市民課 | 市民係 | 戸籍の附票の写しの交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務<br>・請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認<br>・第三者（自己又は自己と同一世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。 | 15. 戸籍の証明発行に関すること | ○ | 4, 216 | 2, 072 | 21 | 88, 536 | 1, 416, 576 | 88, 536 | 1, 416, 576 | 114, 991 | 1, 839, 854 | 114, 991 | 1, 839, 854 |
| | | | 2　戸籍の附票の写しの作成に関する業務<br>・戸籍の附票の写しの作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 15. 戸籍の証明発行に関すること | | 4, 216 | 2, 072 | 10 | 0 | 0 | 42, 160 | 674, 560 | 0 | 0 | 54, 758 | 876, 121 |
| | | | 3　戸籍の附票の写しの引渡し業務 | 15. 戸籍の証明発行に関すること | | 4, 216 | 2, 072 | 4 | 0 | 0 | 16, 864 | 269, 824 | 0 | 0 | 21, 903 | 350, 448 |
| | | | | | | | | 計 | 88, 536 | 1, 416, 576 | 147, 560 | 2, 360, 960 | 114, 991 | 1, 839, 854 | 191, 651 | 3, 066, 424 |
| 4 | 税務課 | 管理収納係 | 地方税法に基づく納税証明書の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　証明書の交付請求の受付に関する業務<br>・請求者の確認、請求書の記載事項の確認 | 01. 納税証明書の発行 | ○ | 200 | 173 | 20 | 4, 000 | 64, 000 | 4, 000 | 64, 000 | 9, 144 | 146, 302 | 9, 144 | 146, 302 |
| | | | 2　証明書の作成に関する業務<br>・証明書の作成及び作成に係る端末の入出力の操作 | 01. 納税証明書の発行 | | 200 | 173 | 10 | 0 | 0 | 2, 000 | 32, 000 | 0 | 0 | 4, 572 | 73, 151 |
| | | | 3　証明書の引渡し業務 | 01. 納税証明書の発行 | ○ | 200 | 173 | 4 | 800 | 12, 800 | 800 | 12, 800 | 1, 829 | 29, 260 | 1, 829 | 29, 260 |
| | | | | | | | | 計 | 4, 800 | 76, 800 | 6, 800 | 108, 800 | 10, 973 | 175, 562 | 15, 545 | 248, 714 |
| 5 | 市民課 | 市民係 | 戸籍の届出 | | | | | | | | | | | | | |
| | 委託不可 | | 1　戸籍の各届出の受付に関する業務<br>・届出人の確認、届書の記載事項及び添付書類の確認 | 70. 戸籍届出に関すること | | 2, 777 | 289 | 15 | 0 | 0 | 41, 655 | 666, 480 | 0 | 0 | 11, 456 | 183, 300 |
| | | | 2　戸籍の記載に関する業務<br>・戸籍の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 70. 戸籍届出に関すること | | 2, 777 | 289 | 10 | 0 | 0 | 27, 770 | 444, 320 | 0 | 0 | 7, 638 | 122, 200 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 69, 425 | 1, 110, 800 | 0 | 0 | 19, 094 | 305, 501 |

| No | 担当課名 | 担当係名 | 民間事業者の取扱いが可能な業務 | 業務フロー | 委託可能 | 件数 | 件数（支所） | 作業時間@件 | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 市民課 | 市民係 | 戸籍謄抄本等の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務<br>・請求者の確認、請求書の記載事項及び添付書類の確認<br>・第三者（本人、配偶者、直系尊属及び直系卑属以外の者）からの請求の受付も含む。 | 15. 戸籍の証明発行に関すること | ○ | 20, 609 | 2, 072 | 21 | 432, 789 | 6, 924, 624 | 432, 789 | 6, 924, 624 | 114, 991 | 1, 839, 854 | 114, 991 | 1, 839, 854 |
| | | | | 16. 戸籍証明書の発行（郵便請求） | ○ | 7, 149 | 53 | 31 | 221, 619 | 3, 545, 904 | 221, 619 | 3, 545, 904 | 4, 342 | 69, 472 | 4, 342 | 69, 472 |
| | | | 2　戸籍謄抄本等の作成に関する業務<br>・戸籍の謄抄本等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 15. 戸籍の証明発行に関すること | | 20, 609 | 2, 072 | 10 | 0 | 0 | 206, 090 | 3, 297, 440 | 0 | 0 | 54, 758 | 876, 121 |
| | | | | 16. 戸籍証明書の発行（郵便請求） | | 7, 149 | 53 | 10 | 0 | 0 | 71, 490 | 1, 143, 840 | 0 | 0 | 1, 401 | 22, 410 |
| | | | 3　戸籍謄抄本等の引渡し業務 | 15. 戸籍の証明発行に関すること | | 20, 609 | 2, 072 | 4 | 0 | 0 | 82, 436 | 1, 318, 976 | 0 | 0 | 21, 903 | 350, 448 |
| | | | | 16. 戸籍証明書の発行（郵便請求） | | 7, 149 | 53 | 5 | 0 | 0 | 35, 745 | 571, 920 | 0 | 0 | 700 | 11, 205 |
| | | | | | | | | 計 | 654, 408 | 10, 470, 528 | 1, 050, 169 | 16, 802, 704 | 119, 333 | 1, 909, 327 | 198, 094 | 3, 169, 512 |
| 7 | 市民課 | 市民係 | 中長期在留者に係る住居地の届出 | | | | | | | | | | | | | |
| | 手続が複雑なため委託不可 | | 1　住居地の届出の受付に関する業務<br>・届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認<br>・代理人からの届出の受付も含む。 | 40. 中長期在留者居住地届出事務 | | 129 | 0 | 25 | 0 | 0 | 3, 225 | 51, 600 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　在留カードへの住居地の記載に関する業務<br>・在留カードへの記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 40. 中長期在留者居住地届出事務 | | 129 | 0 | 20 | 0 | 0 | 2, 580 | 41, 280 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 3　在留カードの返還に関する業務 | 40. 中長期在留者居住地届出事務 | | 129 | 0 | 2 | 0 | 0 | 258 | 4, 128 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 6, 063 | 97, 008 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 市民課 | 市民係 | 特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | 手続が複雑なため委託不可 | | 1　申請・届出の受付に関する業務（日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法第4条第4項に規定する審査を除く。）<br>・申請者・届出人の確認、申請・届出書の記載事項、添付書類の確認<br>・代理人及び取次者（ただし、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法施行規則第17条第2項第1号に該当する場合に限る。）からの申請・届出の受付も含む。 | 41. 特別永住者に関すること | | 3 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　特別永住者証明書への住居地及び交付年月日の記載に関する業務<br>・特別永住者証明書への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 41. 特別永住者に関すること | | 3 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 3　特別永住許可書及び特別永住者証明書の交付（特別永住者証明書については再交付を含む）・特別永住者証明書の返還・失効した特別永住者証明書の返納に関する業務 | 41. 特別永住者に関すること | | 3 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | 教育委員会 | | 転入（転居）者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知（教育委員会から市町村に事務委任されている場合） | | | | | | | | | | | | | |
| | 教育委員会が実施 | | 1　学齢簿への記載に関する業務<br>・学齢簿への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の作成に関する業務<br>・通知文書への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 3　入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の引き渡し業務 | | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| No | 担当課名 | 担当係名 | 民間事業者の取扱いが可能な業務 | 業務フロー | 委託可能 | 件数 | 件数（支所） | 作業時間@件 | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 市民課 | 市民係 | 埋葬・火葬許可 | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | 受付時点で戸籍の確認が必要となるため委託不可 | | 1　埋葬・火葬許可申請書の受付に関する業務<br>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 | 55. 埋火葬許可及び火葬場使用許可に関すること | | 294 | 180 | 15 | 0 | 0 | 4, 410 | 70, 560 | 0 | 0 | 7, 135 | 114, 166 |
| | | | 2　埋葬・火葬許可証の作成に関する業務<br>・埋葬・火葬許可証の作成のみならず電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 55. 埋火葬許可及び火葬場使用許可に関すること | | 294 | 180 | 10 | 0 | 0 | 2, 940 | 47, 040 | 0 | 0 | 4, 757 | 76, 111 |
| | | | 3　埋葬・火葬許可証の引渡し 業務 | 55. 埋火葬許可及び火葬場使用許可に関すること | | 294 | 180 | 2 | 0 | 0 | 588 | 9, 408 | 0 | 0 | 951 | 15, 222 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 7, 938 | 127, 008 | 0 | 0 | 12, 844 | 205, 499 |
| 11 | 市民課 | 国保年金係 | 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　各種届出書・申請書の受付<br>・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認 | 35. 一般・退職被保険者療養費事 | ○ | 409 | 24 | 15 | 6, 135 | 98, 160 | 6, 135 | 98, 160 | 951 | 15, 222 | 951 | 15, 222 |
| | | | | 36. 一般・退職被保険者高額療養費事業 | ○ | 2, 729 | 660 | 15 | 40, 935 | 654, 960 | 40, 935 | 654, 960 | 26, 163 | 418, 610 | 26, 163 | 418, 610 |
| | | | | 37. 一般・退職被保険者高額合算療養費事業 | ○ | 235 | 3 | 15 | 3, 525 | 56, 400 | 3, 525 | 56, 400 | 119 | 1, 903 | 119 | 1, 903 |
| | | | | 38. 一般・退職被保険者移送費事 | ○ | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 49. 出産育児一時金事業 | ○ | 27 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 50. 葬祭費事業 | ○ | 74 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 51. 国民健康保険被保険者証の再交付 | ○ | 332 | 58 | 15 | 4, 980 | 79, 680 | 4, 980 | 79, 680 | 2, 299 | 36, 787 | 2, 299 | 36, 787 |
| | | | | 52. 特定疾病の認定 | ○ | 50 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 60. 第三者行為等求償事務に関すること | ○ | 20 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 67. 限度額適用・標準負担額減額認定に関すること | ○ | 1, 192 | 230 | 15 | 17, 880 | 286, 080 | 17, 880 | 286, 080 | 9, 117 | 145, 879 | 9, 117 | 145, 879 |
| | | | | 69. 国民健康保険送付先設定に関すること | ○ | 10 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　被保険者台帳等への記載に関する業務<br>・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 35. 一般・退職被保険者療養費事 | | 409 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 36. 一般・退職被保険者高額療養費事業 | | 2, 729 | 660 | 10 | 0 | 0 | 27, 290 | 436, 640 | 0 | 0 | 17, 442 | 279, 073 |
| | | | | 37. 一般・退職被保険者高額合算療養費事業 | | 235 | 3 | 10 | 0 | 0 | 2, 350 | 37, 600 | 0 | 0 | 79 | 1, 269 |
| | | | | 38. 一般・退職被保険者移送費事 | | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 49. 出産育児一時金事業 | | 27 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 50. 葬祭費事業 | | 74 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 51. 国民健康保険被保険者証の再交付 | | 332 | 58 | 10 | 0 | 0 | 3, 320 | 53, 120 | 0 | 0 | 1, 533 | 24, 525 |
| | | | | 52. 特定疾病の認定 | | 50 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 60. 第三者行為等求償事務に関すること | | 20 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 67. 限度額適用・標準負担額減額認定に関すること | | 1, 192 | 230 | 10 | 0 | 0 | 11, 920 | 190, 720 | 0 | 0 | 6, 078 | 97, 253 |
| | | | | 69. 国民健康保険送付先設定に関すること | | 10 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 3　被保険者証等の作成に関する業務<br>・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 51. 国民健康保険被保険者証の再交付 | ○ | 332 | 58 | 10 | 3, 320 | 53, 120 | 3, 320 | 53, 120 | 1, 533 | 24, 525 | 1, 533 | 24, 525 |
| | | | | 67. 限度額適用・標準負担額減額認定に関すること | ○ | 1, 192 | 230 | 10 | 11, 920 | 190, 720 | 11, 920 | 190, 720 | 6, 078 | 97, 253 | 6, 078 | 97, 253 |
| | | | 4　被保険者証等の引渡し 業務 | 51. 国民健康保険被保険者証の再交付 | ○ | 332 | 58 | 2 | 664 | 10, 624 | 664 | 10, 624 | 307 | 4, 905 | 307 | 4, 905 |
| | | | | 67. 限度額適用・標準負担額減額認定に関すること | ○ | 1, 192 | 230 | 2 | 2, 384 | 38, 144 | 2, 384 | 38, 144 | 1, 216 | 19, 451 | 1, 216 | 19, 451 |
| | | | | | | | | 計 | 91, 743 | 1, 467, 888 | 136, 623 | 2, 185, 968 | 47, 783 | 764, 534 | 72, 916 | 1, 166, 653 |

| No | 担当課名 | 担当係名 | 民間事業者の取扱いが可能な業務 | 業務フロー | 委託可能 | 件数 | 件数（支所） | 作業時間@件 | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | 市民課 | 後期高齢医療係 | 後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　各種届出書・申請書の受付<br>・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認 | 25. 資格取得の届出に係る届書 | ○ | 40 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 25. 資格喪失の届出に係る届書 | ○ | 1,000 | 500 | 15 | 15,000 | 240,000 | 15,000 | 240,000 | 19,821 | 317,129 | 19,821 | 317,129 |
| | | | | 25. 住所変更の届出に係る届書 | ○ | 333 | 150 | 15 | 4,995 | 79,920 | 4,995 | 79,920 | 5,946 | 95,139 | 5,946 | 95,139 |
| | | | | 25. 世帯変更の届出に係る届書 | ○ | 333 | 150 | 15 | 4,995 | 79,920 | 4,995 | 79,920 | 5,946 | 95,139 | 5,946 | 95,139 |
| | | | | 25. 氏名変更の届出に係る届書 | ○ | 333 | 150 | 15 | 4,995 | 79,920 | 4,995 | 79,920 | 5,946 | 95,139 | 5,946 | 95,139 |
| | | | | 28. 後期高齢者医療限度額適用. 標準負担額減額認定申請事務(新 | ○ | 300 | 150 | 15 | 4,500 | 72,000 | 4,500 | 72,000 | 5,946 | 95,139 | 5,946 | 95,139 |
| | | | | 28. 後期高齢者医療限度額適用. 標準負担額減額認定申請事務(変 | ○ | 300 | 100 | 15 | 4,500 | 72,000 | 4,500 | 72,000 | 3,964 | 63,426 | 3,964 | 63,426 |
| | | | | 29. 再交付申請事務 | ○ | 400 | 100 | 15 | 6,000 | 96,000 | 6,000 | 96,000 | 3,964 | 63,426 | 3,964 | 63,426 |
| | | | | 33. 療養費の支給の申請に係る申請書 | ○ | 800 | 100 | 15 | 12,000 | 192,000 | 12,000 | 192,000 | 3,964 | 63,426 | 3,964 | 63,426 |
| | | | | 34. 高額療養費の支給申請に関すること | ○ | 1,000 | 400 | 15 | 15,000 | 240,000 | 15,000 | 240,000 | 15,856 | 253,703 | 15,856 | 253,703 |
| | | | | 35. 葬祭費に関すること | ○ | 600 | 100 | 15 | 9,000 | 144,000 | 9,000 | 144,000 | 3,964 | 63,426 | 3,964 | 63,426 |
| | | | | 36. 高額介護合算申請書の受付に関すること | ○ | 900 | 300 | 15 | 13,500 | 216,000 | 13,500 | 216,000 | 11,892 | 190,277 | 11,892 | 190,277 |
| | | | | 42. 送付先設定申請事務 | ○ | 300 | 50 | 15 | 4,500 | 72,000 | 4,500 | 72,000 | 1,982 | 31,713 | 1,982 | 31,713 |
| | | | 2　被保険者台帳等への記載に関する業務<br>・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 25. 資格取得の届出に係る届書 | ○ | 40 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 25. 資格喪失の届出に係る届書 | | 1,000 | 500 | 10 | 0 | 0 | 10,000 | 160,000 | 0 | 0 | 13,214 | 211,419 |
| | | | | 25. 住所変更の届出に係る届書 | | 333 | 150 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 25. 世帯変更の届出に係る届書 | | 333 | 150 | 10 | 0 | 0 | 3,330 | 53,280 | 0 | 0 | 3,964 | 63,426 |
| | | | | 25. 氏名変更の届出に係る届書 | | 333 | 150 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 28. 後期高齢者医療限度額適用. 標準負担額減額認定申請事務(新 | | 300 | 150 | 10 | 0 | 0 | 3,000 | 48,000 | 0 | 0 | 3,964 | 63,426 |
| | | | | 28. 後期高齢者医療限度額適用. 標準負担額減額認定申請事務(変 | | 300 | 100 | 10 | 0 | 0 | 3,000 | 48,000 | 0 | 0 | 2,643 | 42,284 |
| | | | | 29. 再交付申請事務 | | 400 | 100 | 10 | 0 | 0 | 4,000 | 64,000 | 0 | 0 | 2,643 | 42,284 |
| | | | | 33. 療養費の支給の申請に係る申請書 | | 800 | 100 | 10 | 0 | 0 | 8,000 | 128,000 | 0 | 0 | 2,643 | 42,284 |
| | | | | 34. 高額療養費の支給申請に関すること | | 1,000 | 400 | 10 | 0 | 0 | 10,000 | 160,000 | 0 | 0 | 10,571 | 169,135 |
| | | | | 35. 葬祭費に関すること | | 600 | 100 | 10 | 0 | 0 | 6,000 | 96,000 | 0 | 0 | 2,643 | 42,284 |
| | | | | 36. 高額介護合算申請書の受付に関すること | | 900 | 300 | 10 | 0 | 0 | 9,000 | 144,000 | 0 | 0 | 7,928 | 126,852 |
| | | | | 42. 送付先設定申請事務 | | 300 | 50 | 10 | 0 | 0 | 3,000 | 48,000 | 0 | 0 | 1,321 | 21,142 |
| | | | 3　被保険者証等の作成に関する業務<br>・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 25. 住所変更の届出に係る届書 | | 333 | 150 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 25. 氏名変更の届出に係る届書 | | 333 | 150 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 28. 後期高齢者医療限度額適用. 標準負担額減額認定申請事務(新 | | 300 | 150 | 10 | 0 | 0 | 3,000 | 48,000 | 0 | 0 | 3,964 | 63,426 |
| | | | | 28. 後期高齢者医療限度額適用. 標準負担額減額認定申請事務(変 | | 300 | 100 | 10 | 0 | 0 | 3,000 | 48,000 | 0 | 0 | 2,643 | 42,284 |
| | | | | 29. 再交付申請事務 | | 400 | 100 | 10 | 0 | 0 | 4,000 | 64,000 | 0 | 0 | 2,643 | 42,284 |
| | | | | 31. 資格取得及び更新時の被保険者証等各証の引渡し 等に関するこ | | 100 | 50 | 10 | 0 | 0 | 1,000 | 16,000 | 0 | 0 | 1,321 | 21,142 |
| | | | 4　被保険者証等の引渡し 業務 | 25. 住所変更の届出に係る届書 | ○ | 333 | 150 | 2 | 666 | 10,656 | 666 | 10,656 | 793 | 12,685 | 793 | 12,685 |
| | | | | 25. 氏名変更の届出に係る届書 | ○ | 333 | 150 | 2 | 666 | 10,656 | 666 | 10,656 | 793 | 12,685 | 793 | 12,685 |
| | | | | 28. 後期高齢者医療限度額適用. 標準負担額減額認定申請事務(新 | ○ | 300 | 150 | 2 | 600 | 9,600 | 600 | 9,600 | 793 | 12,685 | 793 | 12,685 |
| | | | | 28. 後期高齢者医療限度額適用. 標準負担額減額認定申請事務(変 | ○ | 300 | 100 | 2 | 600 | 9,600 | 600 | 9,600 | 529 | 8,457 | 529 | 8,457 |
| | | | | 29. 再交付申請事務 | ○ | 400 | 100 | 2 | 800 | 12,800 | 800 | 12,800 | 529 | 8,457 | 529 | 8,457 |
| | | | | 31. 資格取得及び更新時の被保険者証等各証の引渡し 等に関するこ | ○ | 100 | 50 | 2 | 200 | 3,200 | 200 | 3,200 | 264 | 4,228 | 264 | 4,228 |
| | | | | | | | | 計 | 102,517 | 1,640,272 | 172,847 | 2,765,552 | 92,892 | 1,486,277 | 154,997 | 2,479,947 |

| No | 担当課名 | 担当係名 | 民間事業者の取扱いが可能な業務 | 業務フロー | 委託可能 | 件数 | 件数（支所） | 作業時間@件 | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | 長寿介護課 | 介護保険係 | 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　各種届出書・申請書の受付<br>・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認 | 3. 離島等の訪問介護利用者負担軽減確認証発行 | ○ | 90 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 4. 特定入所者の負担限度額の認定 | ○ | 750 | | 15 | 11, 250 | 180, 000 | 11, 250 | 180, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 5. 高額介護サービス費の支給 | ○ | 373 | | 15 | 5, 595 | 89, 520 | 5, 595 | 89, 520 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 6. 高額介護合算サービス費の支給 | ○ | 800 | | 15 | 12, 000 | 192, 000 | 12, 000 | 192, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 14. 要介護認定 | ○ | 350 | 67 | 15 | 5, 250 | 84, 000 | 5, 250 | 84, 000 | 2, 656 | 42, 495 | 2, 656 | 42, 495 |
| | | | | 15. 要支援認定 | ○ | 350 | 67 | 20 | 7, 000 | 112, 000 | 7, 000 | 112, 000 | 3, 541 | 56, 660 | 3, 541 | 56, 660 |
| | | | | 16. 要介護認定の更新 | ○ | 1, 300 | 266 | 20 | 26, 000 | 416, 000 | 26, 000 | 416, 000 | 14, 059 | 224, 950 | 14, 059 | 224, 950 |
| | | | | 17. 要支援認定の更新 | ○ | 1, 300 | 266 | 20 | 26, 000 | 416, 000 | 26, 000 | 416, 000 | 14, 059 | 224, 950 | 14, 059 | 224, 950 |
| | | | | 18. 要介護状態区分の変更の認定 | ○ | 100 | 23 | 20 | 2, 000 | 32, 000 | 2, 000 | 32, 000 | 1, 216 | 19, 451 | 1, 216 | 19, 451 |
| | | | | 19. 要支援状態区分の変更の認定 | ○ | 100 | 23 | 20 | 2, 000 | 32, 000 | 2, 000 | 32, 000 | 1, 216 | 19, 451 | 1, 216 | 19, 451 |
| | | | | 21. 被保険者証の再交付 | ○ | 120 | 43 | 20 | 2, 400 | 38, 400 | 2, 400 | 38, 400 | 2, 273 | 36, 364 | 2, 273 | 36, 364 |
| | | | | 22. 福祉用具購入費の支給 | ○ | 220 | | 15 | 3, 300 | 52, 800 | 3, 300 | 52, 800 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 23. 住宅改修費の支給 | ○ | 180 | | 15 | 2, 700 | 43, 200 | 2, 700 | 43, 200 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 52. 介護認定情報開示請求受付 | ○ | 600 | 507 | 35 | 21, 000 | 336, 000 | 21, 000 | 336, 000 | 46, 895 | 750, 327 | 46, 895 | 750, 327 |
| | | | | 53. 口座振替依頼書受付業務 | ○ | 400 | | 5 | 2, 000 | 32, 000 | 2, 000 | 32, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 54. 介護保険料納付書発行 | ○ | 300 | | 10 | 3, 000 | 48, 000 | 3, 000 | 48, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 55. 介護保険料額納付証明書発行業務 | ○ | 100 | 10 | 20 | 2, 000 | 32, 000 | 2, 000 | 32, 000 | 529 | 8, 457 | 529 | 8, 457 |
| | | | | 56. 高齢者を対象とする事業に関する送付先変更事務に関すること | ○ | 120 | 18 | 25 | 3, 000 | 48, 000 | 3, 000 | 48, 000 | 1, 189 | 19, 028 | 1, 189 | 19, 028 |
| | | | | 57. 介護保険施設入退所連絡票受付業務 | ○ | 860 | | 15 | 12, 900 | 206, 400 | 12, 900 | 206, 400 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　被保険者台帳等への記載に関する業務<br>・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末への入出力の操作を含む。 | 3. 離島等の訪問介護利用者負担軽減確認証発行 | ○ | 90 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 4. 特定入所者の負担限度額の認定 | | 750 | | 10 | 0 | 0 | 7, 500 | 120, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 5. 高額介護サービス費の支給 | | 373 | | 10 | 0 | 0 | 3, 730 | 59, 680 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 6. 高額介護合算サービス費の支給 | | 800 | | 10 | 0 | 0 | 8, 000 | 128, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 14. 要介護認定 | | 350 | 67 | 10 | 0 | 0 | 3, 500 | 56, 000 | 0 | 0 | 1, 771 | 28, 330 |
| | | | | 15. 要支援認定 | | 350 | 67 | 10 | 0 | 0 | 3, 500 | 56, 000 | 0 | 0 | 1, 771 | 28, 330 |
| | | | | 16. 要介護認定の更新 | | 1, 300 | 266 | 10 | 0 | 0 | 13, 000 | 208, 000 | 0 | 0 | 7, 030 | 112, 475 |
| | | | | 17. 要支援認定の更新 | | 1, 300 | 266 | 10 | 0 | 0 | 13, 000 | 208, 000 | 0 | 0 | 7, 030 | 112, 475 |
| | | | | 18. 要介護状態区分の変更の認定 | | 100 | 23 | 10 | 0 | 0 | 1, 000 | 16, 000 | 0 | 0 | 608 | 9, 725 |
| | | | | 19. 要支援状態区分の変更の認定 | | 100 | 23 | 10 | 0 | 0 | 1, 000 | 16, 000 | 0 | 0 | 608 | 9, 725 |
| | | | | 21. 被保険者証の再交付 | | 120 | 43 | 10 | 0 | 0 | 1, 200 | 19, 200 | 0 | 0 | 1, 136 | 18, 182 |
| | | | | 22. 福祉用具購入費の支給 | | 220 | | 10 | 0 | 0 | 2, 200 | 35, 200 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 23. 住宅改修費の支給 | | 180 | | 10 | 0 | 0 | 1, 800 | 28, 800 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 56. 高齢者を対象とする事業に関する送付先変更事務に関すること | | 120 | 18 | 15 | 0 | 0 | 1, 800 | 28, 800 | 0 | 0 | 714 | 11, 417 |
| | | | | 57. 介護保険施設入退所連絡票受付業務 | | 860 | | 10 | 0 | 0 | 8, 600 | 137, 600 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 3　被保険者証等の作成に関する業務<br>・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 4. 特定入所者の負担限度額の認定 | | 750 | | 10 | 0 | 0 | 7, 500 | 120, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 6. 高額介護合算サービス費の支給 | | 800 | | 10 | 0 | 0 | 8, 000 | 128, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 21. 被保険者証の再交付 | | 120 | 43 | 10 | 0 | 0 | 1, 200 | 19, 200 | 0 | 0 | 1, 136 | 18, 182 |
| | | | | 22. 福祉用具購入費の支給 | | 220 | | 10 | 0 | 0 | 2, 200 | 35, 200 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 23. 住宅改修費の支給 | | 180 | | 10 | 0 | 0 | 1, 800 | 28, 800 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 52. 介護認定情報開示請求受付 | | 600 | 507 | 10 | 0 | 0 | 6, 000 | 96, 000 | 0 | 0 | 13, 399 | 214, 379 |
| | | | | 54. 介護保険料納付書発行 | | 300 | | 10 | 0 | 0 | 3, 000 | 48, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 55. 介護保険料額納付証明書発行業務 | | 100 | 10 | 10 | 0 | 0 | 1, 000 | 16, 000 | 0 | 0 | 264 | 4, 228 |
| | | | 4　被保険者証等の引渡し業務 | 4. 特定入所者の負担限度額の認定 | ○ | 750 | | 2 | 1, 500 | 24, 000 | 1, 500 | 24, 000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 6. 高額介護合算サービス費の支給 | ○ | 800 | | 2 | 1, 600 | 25, 600 | 1, 600 | 25, 600 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 21. 被保険者証の再交付 | ○ | 120 | 43 | 2 | 240 | 3, 840 | 240 | 3, 840 | 227 | 3, 636 | 227 | 3, 636 |
| | | | | 52. 介護認定情報開示請求受付 | ○ | 600 | 507 | 2 | 1, 200 | 19, 200 | 1, 200 | 19, 200 | 2, 680 | 42, 876 | 2, 680 | 42, 876 |
| | | | | 54. 介護保険料納付書発行 | ○ | 300 | | 2 | 600 | 9, 600 | 600 | 9, 600 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 55. 介護保険料額納付証明書発行業務 | ○ | 100 | 10 | 2 | 200 | 3, 200 | 200 | 3, 200 | 53 | 846 | 53 | 846 |
| | | | | | | | | 計 | 154, 735 | 2, 475, 760 | 255, 265 | 4, 084, 240 | 90, 593 | 1, 449, 490 | 126, 059 | 2, 016, 939 |
| 14 | 市民課 | 国保年金係 | 国民年金関係（老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。）の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　届出書・申出書・申請書・請求書（以下「届出書等」という。）の受付に関する業務<br>・届出者等の確認、届出書等の記載事項、添付書類の確認 | 10. 資格取得等及び各種変更届の受付に関すること | ○ | 480 | 490 | 15 | 7, 200 | 115, 200 | 7, 200 | 115, 200 | 19, 424 | 310, 786 | 19, 424 | 310, 786 |
| | | | 2　受付処理簿に記載する業務<br>・受付処理簿の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 10. 資格取得等及び各種変更届の受付に関すること | | 480 | 490 | 10 | 0 | 0 | 4, 800 | 76, 800 | 0 | 0 | 12, 949 | 207, 191 |
| | | | 3　届出書等の報告・送付に関する業務<br>・届出書等の件名ごとに区分、送付書の作成、書類の送付 | 10. 資格取得等及び各種変更届の受付に関すること | | 480 | 490 | 5 | 0 | 0 | 2, 400 | 38, 400 | 0 | 0 | 6, 475 | 103, 595 |
| | | | | | | | | 計 | 7, 200 | 115, 200 | 14, 400 | 230, 400 | 19, 424 | 310, 786 | 38, 848 | 621, 572 |
| 15 | 健康づくり推進課 | 保健予防係 | 妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　妊娠届の受付に関する業務<br>・届出者の確認、届出書の記載事項の確認、添付書類の確 | 39. 妊婦健診事業 | | 179 | 26 | 15 | 0 | 0 | 2, 685 | 42, 960 | 0 | 0 | 1, 031 | 16, 491 |
| | | | 2　母子健康手帳の引渡し業務 | 39. 妊婦健診事業 | | 179 | 26 | 12 | 0 | 0 | 2, 148 | 34, 368 | 0 | 0 | 825 | 13, 193 |

一連の流れで職員が実施した方が効率がよい

| No | 担当課名<br>ただが効率がよい | 担当係名 | 民間事業者の取扱いが可能な業務 | 業務フロー | 委託可能 | 件数 | 件数（支所） | 作業時間@件 | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 4, 833 | 77, 328 | 0 | 0 | 1, 855 | 29, 683 |
| 16 | 環境衛生課 | 環境衛生係 | 飼い犬の登録 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　飼い犬の登録に関する申請の受付に関する業務<br>・申請者の確認、申請書の記載事項の確認 | 18. 犬の登録申請許可 | ○ | 160 | 3 | 5 | 800 | 12, 800 | 800 | 12, 800 | 40 | 634 | 40 | 634 |
| | | | 2　原簿への記載<br>・原簿への記載のみならず電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 18. 犬の登録申請許可 | | 160 | 3 | 10 | 0 | 0 | 1, 600 | 25, 600 | 0 | 0 | 79 | 1, 269 |
| | | | 3　犬鑑札の引渡し業務 | 18. 犬の登録申請許可 | ○ | 160 | 3 | 4 | 640 | 10, 240 | 640 | 10, 240 | 32 | 507 | 32 | 507 |
| | | | | | | | | 計 | 1, 440 | 23, 040 | 3, 040 | 48, 640 | 71 | 1, 142 | 151 | 2, 410 |
| 17 | 環境衛生課 | 環境衛生係 | 狂犬病予防注射済票の交付 | | | | | | | | | | | | | |
| | 庁舎における窓口業務ではない業務のため対象外<br>獣医師に一部委託済（年度途中の場合は獣医師にて注射済票引渡し可能） | | 1　狂犬病予防注射済票の交付に関する受付業務<br>・狂犬病予防注射済証等の確認（交付及び再交付に際し、申請書の提出を求めている場合は、申請者の確認、記載事項の確認を含む。） | | ○ | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　狂犬病予防注射済票の引渡し業務 | | ○ | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | 福祉課 | 子育て支援係 | 児童手当の各種請求書・届出書の受付 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務<br>・請求人の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 | 9. 児童手当・特例給付　認定請求 | ○ | 129 | 20 | 15 | 1, 935 | 30, 960 | 1, 935 | 30, 960 | 793 | 12, 685 | 793 | 12, 685 |
| | | | | 10. 児童手当・特例給付　額改定認定請求書/額改定届 | ○ | 61 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 13. 児童手当・特例給付　受給事由消滅届 | ○ | 63 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 16. 児童手当・特例給付　現況届 | ○ | 1, 000 | 342 | 15 | 15, 000 | 240, 000 | 15, 000 | 240, 000 | 13, 557 | 216, 916 | 13, 557 | 216, 916 |
| | | | | 17. 児童手当・特例給付　支給状況証明書 | ○ | 12 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　受給者台帳等への記載に関する業務<br>・受給者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 9. 児童手当・特例給付　認定請求書 | ○ | 129 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 10. 児童手当・特例給付　額改定認定請求書/額改定届 | ○ | 61 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 13. 児童手当・特例給付　受給事由消滅届 | ○ | 63 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 16. 児童手当・特例給付　現況届 | ○ | 1, 000 | 342 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 17. 児童手当・特例給付　支給状況証明書 | ○ | 12 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 3　通知書等の作成に関する業務<br>・認定通知書、却下通知書等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力を含む。 | 17. 児童手当・特例給付　支給状況証明書 | ○ | 12 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 4　通知書等の送付に関する業務 | 17. 児童手当・特例給付　支給状況証明書 | ○ | 12 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 16, 935 | 270, 960 | 16, 935 | 270, 960 | 14, 350 | 229, 601 | 14, 350 | 229, 601 |

| No | 担当課名 | 担当係名 | 民間事業者の取扱いが可能な業務 | 業務フロー | 委託可能 | 件数 | 件数（支所） | 作業時間@件 | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく 精神障害者保健福祉手帳の交付（ 市町村の経由事務） | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　精神障害者保健福祉手帳交付申請書の受付に関する業務<br>・ 申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 | 163. 精神障害者保健福祉手帳　交付 | ○ | 21 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　精神障害者保健福祉手帳の引渡し業務 | 163. 精神障害者保健福祉手帳　交付 | ○ | 39 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 身体障害者福祉法に基づく 身体障害者手帳の交付（ 市町村の経由事務） | | | | | | | | | | | | | |
| | 他の事業と関わりがあるため委託不可 | | 1　身体障害者手帳交付申請書の受付に関する業務<br>・ 申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認<br>・ 本人以外（ 保護者等） からの申請の受付も含む。 | 152. 身体障害者手帳　交付申請 | | 92 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 2　身体障害者手帳の引渡し業務 | 153. 身体障害者手帳　交付 | | 104 | 0 | 12 | 0 | 0 | 1, 248 | 19, 968 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 1, 248 | 19, 968 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | 福祉課 | 障がい福祉係 | 療育手帳の交付（ 市町村の経由事務） | | | | | | | | | | | | | |
| | 判断が必要であるため委託不可 | | 1　療育手帳交付申請書の受付に関する業務<br>・ 申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認<br>・ 本人以外（ 保護者等） からの申請の受付も含む。 | 157・ 159. 療育手帳　申請・ 交付 | | 109 | 20 | 15 | 0 | 0 | 1, 635 | 26, 160 | 0 | 0 | 793 | 12, 685 |
| | | | 2　療育手帳の引渡し業務 | 157・ 159. 療育手帳　申請・ 交付 | | 181 | 20 | 2 | 0 | 0 | 362 | 5, 792 | 0 | 0 | 106 | 1, 691 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 1, 997 | 31, 952 | 0 | 0 | 899 | 14, 377 |
| 22 | 市民課 | 市民係 | 自動車臨時運行許可 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1　自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務<br>・ 申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 | 01. 自動車臨時運行の許可及び運行許可証の交付・ 返納 | ○ | 161 | 64 | 20 | 3, 220 | 51, 520 | 3, 220 | 51, 520 | 3, 383 | 54, 123 | 3, 383 | 54, 123 |
| | | | 2　自動車臨時運行許可証の作成に関する業務<br>・ 自動車臨時運行許可証の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 | 01. 自動車臨時運行の許可及び運行許可証の交付・ 返納 | ○ | 161 | 64 | 15 | 2, 415 | 38, 640 | 2, 415 | 38, 640 | 2, 537 | 40, 592 | 2, 537 | 40, 592 |
| | | | 3　自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号標の貸与業務 | 01. 自動車臨時運行の許可及び運行許可証の交付・ 返納 | ○ | 161 | 64 | 3 | 483 | 7, 728 | 483 | 7, 728 | 507 | 8, 118 | 507 | 8, 118 |
| | | | 4　自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納の受付業務 | 01. 自動車臨時運行の許可及び運行許可証の交付・ 返納 | ○ | 161 | 64 | 4 | 644 | 10, 304 | 644 | 10, 304 | 677 | 10, 825 | 677 | 10, 825 |
| | | | 5　自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納がない場合における督促に関する業務<br>・ 電話等による催告業務 | | ○ | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 6, 762 | 108, 192 | 6, 762 | 108, 192 | 7, 104 | 113, 659 | 7, 104 | 113, 659 |
| 23 | 市民課 | 市民係 | 印鑑登録申請に関する業務（ 登録のシステム入力は不可） | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 印鑑登録、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付については、法律に基づくものではないが、市町村の判断に基づく受付から引渡までの一連の業務の中での民間事業者の活用にあたっては、住民基本台帳事務に準じて考えるべきである。（ 総務省） | 03. 印鑑登録証明書の交付 | ○ | 6, 054 | 1, 503 | 15 | 90, 810 | 1, 452, 960 | 90, 810 | 1, 452, 960 | 59, 581 | 953, 289 | 59, 581 | 953, 289 |
| | | | | | | | | 計 | 90, 810 | 1, 452, 960 | 90, 810 | 1, 452, 960 | 59, 581 | 953, 289 | 59, 581 | 953, 289 |
| 24 | 市民課 | 市民係 | 印鑑登録証明書の交付業務 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 印鑑登録、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付については、法律に基づくものではないが、市町村の判断に基づく受付から引渡までの一連の業務の中での民間事業者の活用にあたっては、住民基本台帳事務に準じて考えるべきである。（ 総務省） | 03. 印鑑登録証明書の交付 | ○ | 5, 508 | 1, 503 | 4 | 22, 032 | 352, 512 | 22, 032 | 352, 512 | 15, 888 | 254, 210 | 15, 888 | 254, 210 |
| | | | | | | | | 計 | 22, 032 | 352, 512 | 22, 032 | 352, 512 | 15, 888 | 254, 210 | 15, 888 | 254, 210 |
| 25 | ― | ― | 住居表示証明書の交付業務 | | | | | | | | | | | | | |
| | 実施していない | | 印鑑登録、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付については、法律に基づくものではないが、市町村の判断に基づく受付から引渡までの一連の業務の中での民間事業者の活用にあたっては、住民基本台帳事務に準じて考えるべきである。（ 総務省） | | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| No | 担当課名 | 担当係名 | 民間事業者の取扱いが可能な業務 | 業務フロー | 委託可能 | 件数 | 件数（支所） | 作業時間@件 | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） | 作業時間（分） | 費用（円） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | **①業者委託 業務作業** | | | | 総計 | 1, 493, 778 | 23, 900, 448 | 2, 467, 391 | 39, 478, 256 | 740, 633 | 11, 850, 130 | 1, 200, 842 | 19, 213, 480 |
| | | | | | | | | （時間換算） | 24, 896 人時 | | 41, 123 人時 | | 12, 344 人時 | | 20, 014 人時 | |
| | | | | | | | | （日換算） | 3, 212 人日 | | 5, 306 人日 | | 1, 593 人日 | | 2, 582 人日 | |
| | | | | | | | | （月換算） | 161 人月 | | 265 人月 | | 80 人月 | | 129 人月 | |

※勤務時間は通常8：30～17：15 ⇒ 7時間45分（465分）

| | 委託可能分 | | 全業務分 | | 委託可能分 | | 全業務分 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **②業者委託 管理作業** | 作業時間 | 費用 | 作業時間 | 費用 | 作業時間 | 費用 | 作業時間 | 費用 |
| 管理作業時間：①作業時間の 10% | | | | | | | | |
| 時間単価 ¥1, 200 | 2, 490人時 | ¥2, 987, 556 | 4, 112人時 | ¥4, 934, 782 | 1, 234人時 | ¥3, 073, 171 | 2, 001人時 | ¥2, 401, 685 |
| **③職員 管理作業** | 作業時間 | 費用 | 作業時間 | 費用 | 作業時間 | 費用 | 作業時間 | 費用 |
| 管理作業時間：①作業時間の 10% | | | | | | | | |
| 時間単価 ¥1, 768 | 2, 490人時 | ¥4, 401, 666 | 4, 112人時 | ¥7, 270, 579 | 1, 234人時 | ¥3, 073, 171 | 2, 001人時 | ¥3, 538, 483 |
| **④委託後（①+②+③）** | | ¥31, 289, 670 | | ¥51, 683, 617 | | ¥17, 996, 472 | | ########## |
| **⑤委託前** | | | | | | | | |
| 時間単価 ¥1, 768 | | ¥44, 016, 658 | | ¥72, 705, 788 | | ¥21, 823, 990 | | ########## |
| **差異（⑤-④）** | | ¥12, 726, 989 | | ¥21, 022, 171 | | ¥3, 827, 518 | | ########## |

別紙9 －1　現行ジャーニーマップ（ 出生）

Customer Journey Map（AS-IS）: TYPE C［出生に係る手続］

**ペルソナ**

第一子を出産した自営業の夫婦。
「出生に係る手続」をするため、来庁。
実家や親戚は市外在住。預ける人がいないので、子どもを連れて夫婦で来庁する。

世帯主：32歳　国民健康保険
妻　：28歳　国民健康保険
子　：0歳　国民健康保険（出生）
保育園に入れたいので、相談したい

**フェーズ**：来庁準備 → 来庁 → 市民課窓口 → 1階フロア → 2階フロアへ移動 → 2階フロア → 帰宅

**タッチポイント 行動**

**来庁準備**
- 病院で出生届けを受け取る
- 手続に行く日程を決める

**来庁**
- 両親が新生児を連れ、自宅からマイカーで来庁

**市民課窓口**

総合案内
- 「出生の手続」のために来庁したことを伝える
- 市民課窓口へ案内される

市民係
- 「出生届」記入
- 「住民票コード通知書」受領
- マイナンバー通知カードの説明を受ける
- 「出産育児一時金」の案内を受ける
- 広報掲載可否の確認を受ける
- 他課で必要な手続の案内を受ける

国保年金係
- 国保「異動届・各種認定申請書」記入
- 国保「保険証」受領
- 「出産育児一時金申請書」記入

**1階フロア**

福祉課 子育て支援係
- 児童手当「認定請求書」記入
- 乳幼児医療費助成「受給資格証交付申請書」記入
- 乳幼児医療費助成「受給資格証」受領

**2階フロアへ移動**
- エレベータで2階に移動
- トイレを使用（オムツ交換）

**2階フロア**

健康づくり推進係 保健予防係
- 「乳児健診受診票」受領
- 「母子健康手帳」提示
- 「予防接種手帳」受領
- 「母子保健状況」を説明する

下水道課 管理係
- 「農業集落排水設備利用開始等届出」記入

**帰宅**
- 新生児を連れ、マイカーで帰宅

**思考**

- 無事に生まれてよかった
- 名前を考えないと

- 新生児を連れての外出は少し緊張する
- 丁寧に運転しないと

- 窓口で待ち時間がなくてよかった
- ロビーは寒いわね
- 市の職員は、親切だわ

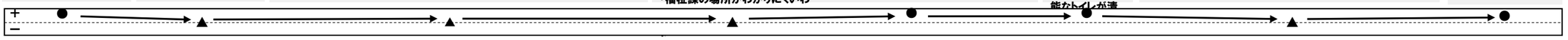
- あとどれくらい、時間がかかるのかな
- まず1階で必要な手続をすませよう
- こどもがぐずらないといいけど
- 福祉課の場所がわかりにくいわ

- 休憩する場所や自動販売機はあるかしら
- オムツ交換可能なトイレが遠

- こどもの手続もたくさんあるのね
- いろいろ話が聞けてよかった

- やっと帰れるわ

**感情**




**課題**

- 市民課から関係する窓口担当に、これから手続に向かうことを連絡するが、まわる順番は市民による。各窓口担当者は、手続の進捗状況を把握していないため、その後の手続や所要時間などは案内していない。市民向けの手続一覧を職員側でも確認できるよう、チェックリスト化すべき。
- 福祉課の場所が建物の構造上見えづらい位置にある。
- 窓口業務をなるべく1階に集めるため、1階中央に位置している会計課について、配置を検討してはどうか。

別紙9 －2　現行ジャーニーマップ（ 死亡）

Customer Journey Map（AS-IS）: TYPE B［死亡後の手続］

**ペルソナ**

死亡した世帯主（80歳）の妻。75歳。
「死亡後の手続」をするため、来庁。
長男（55歳国保加入者・新世帯主は長男）の一家と同居。
車の運転はできない。
バスには乗ったことがない

**フェーズ**：来庁準備 → 来庁 → 市民課窓口 → 2階フロアへ移動 → 2階フロア → 帰宅

**タッチポイント 行動**

**来庁準備**

葬儀社の担当者が市に死亡の届出を行い、「死亡後の手続一覧」を受け取る

葬儀社の担当者より、市が交付した「死亡後の手続一覧」を受け取る。

手続に行く日程を決める

**来庁**

自宅からバスで来庁

**市民課窓口**

総合案内係
「死亡後の手続」のために来庁したことを伝える
市民課窓口へ案内される

市民係
「世帯主変更届」に記入し提出
マイナンバーカード、印鑑登録証返却
広報への掲載可否の確認を受ける
火葬場使用料納付
必要な手続の案内を受ける
介護保険者証返却

後期高齢医療係
必要な手続について説明を受ける
「世帯主変更届」
「資格喪失届」
「葬祭費支給請求書」
「高額介護合算申請書」
に記入し提出

国保年金係
国保「保険証」提示
「国保資格喪失届」を記入し提出
「未支給請求書」「遺族年金請求書」を記入し提出

税務課 管理収納係
必要な手続について説明を受ける
「相続代表者指定届」に記入し提出

福祉課 障がい福祉係
必要な手続について説明を受ける
「身体障害者手帳変換届」に記入し、手帳を返却
「重度心身障害者医療費受給資格喪失届」に記入し、受給者証返却

**2階フロアへ移動**

エレベータで2階へ移動
トイレを使用

**2階フロア**

下水道課 管理係
必要な手続について説明を受ける
「公共下水道使用者異動届書」
「農業集落排水設備利用開始等届出」に記入し提出

水道課 業務係
必要な手続について説明を受ける
「水道使用異動届」に記入し提出

**帰宅**

バスの時間まで1階のいすに座って待つ
どこにも寄らずにバスで帰宅

**思考**

- 手続が多くて、大変そう
- 時間もかかりそうだし、行くのが面倒

- バスの降車場所から庁舎への入り口が遠い
（近い入り口がわからなかった）

- ちゃんと説明してもらえるけど、書類が多いし何度も住所と氏名を書くのがとても大変
- 手が痛くなってきたわ

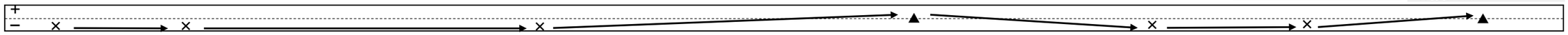
- 窓口を移動しなくても係の人がきてくれるのはありがたいわ
- あとどれくらい、時間がかかるのかしら

- 休憩する場所や自動販売機はあるかしら
- 2階に行くのは面倒ね

- 2階でもいろいろ書くのね

- ようやく終わった
- とにかく疲れた
- 早く帰りたいけどバスがくるまで時間があるわ

**感情**




**課題**

- 来庁準備：
- 来庁：福祉課付近の庁舎への入り口は、バスの降車場所から近いものの、わかりづらいため正面から入ってくる人もいる。
- 市民課窓口：後期高齢者関係の書類は、連合の様式のためシステムによる記載支援ができない。自書でなく職員が記載支援する場合は、印が必要となるため、持参をお願いする必要がある。
- 市民課窓口：死亡後の手続の場合、書く書類が多いため、手続きを並行して行うと市民が混乱する可能性がある。
- 2階フロアへ移動：
- 2階フロア：
- 帰宅：

別紙9 －3　現行ジャーニーマップ（ 転入）

Customer Journey Map（AS-IS）: TYPE A ［転入に係る手続］

**ペルソナ**

市外から転入してきた5人家族の世帯主の妻、パート勤務希望。
「転入に係る手続」をするため、来庁。

世帯主：42歳　国民健康保険
妻　：38歳　国民健康保険（社会保険）
子　：7歳　国民健康保険
子　：2歳　国民健康保険

**フェーズ**：来庁準備 → 来庁 → 市民課窓口 → 2階フロアへ移動 → 2階フロア → 1階フロアへ移動 → 1階フロア → 5階フロアへ移動 → 5階フロア → 帰宅

**タッチポイント行動**

**来庁準備**
- 転出前に市のHP等で、手続内容を確認する
- 転出前に引越し先の市に電話で問合せし、どのような手続が必要か内容を確認する。
- 転出の手続を行い、転出先で必要となる手続の案内を受ける。
- 引越し
- 手続に行く日を決める

**来庁**
- 2歳の子を連れ、自宅からマイカーで来庁

**市民課窓口**
- 総合案内
  - 「転入の手続」のために来庁したことを伝える
  - 市民課窓口へ案内される
- 市民係
  - 「住民異動届」記入
  - 住民票の写し取得
  - ロビーでごみ処理の説明を受ける
  - マイナンバーカード継続処理
  - 「印鑑登録申請書」記入、「印鑑登録証」受領
  - 他課で必要な手続の案内を受ける
- 後期高齢医療係
  - 「後期高齢資格取得届」記入、「被保険者証」後日受け取りの説明を受ける
  - 口座振替依頼の案内を受ける
- 国保年金係
  - 国保資格取得の旨を伝える
  - 「国民健康保険税申告書」記入
- 市民係
  - 内部処理や福祉の窓口状況により、2階の手続を先に済ませるよう案内される。

**2階フロアへ移動**
- エレベータで2階に移動
- 子どもとトイレを使用

**2階フロア**
- 健康づくり推進係
  - 乳幼児健診の説明を受ける
  - 「予防接種券」受領
- 水道課業務係
  - 「水道使用異動届記入
  - 口座振替依頼の案内を受ける
- 下水道課管理係
  - 「公共下水道使用開始届書」、「農業集落排水設備利用開始等届出」記入

**1階フロアへ移動**
- エレベータで1階に移動
- 市民課へ行き、国保保険証受領
- 福祉課へ移動

**1階フロア**
- 福祉課子育て支援係
  - 児童手当「認定請求書」記入
  - 保育所への入所申込みの案内・説明を受ける
  - 手続の間、職員が子どもをみてくれるというので預ける
  - 乳幼児医療費助成「受給資格証交付申請書」記入
- 長寿介護課介護保険係
  - 「介護保険受給資格証明書」提出
  - 「介護保険要介護認定・要支援認定申請書」記入
  - 「介護保険者証」「介護保険負担割合証」受領
  - 口座振替依頼の案内を受ける
- 福祉課障がい福祉係
  - 「身体障害者手帳住所変更手続に係る申請書」記入
  - 「身体障害者手帳（新住所）」受領

**5階フロアへ移動**
- エレベータで5に移動

**5階フロア**
- 危機管理課地域防災係
  - 「防災無線戸別受信機貸出申請書」記入
  - 防災無線戸別受信機受け取り

**帰宅**
- 庁舎に隣接するハローワークへ行ってみる
- 2歳の子を連れ、マイカーで帰宅
- 帰宅後、荷物の片付けを行う

**思考**
- ・HPに転入についてまとまった情報は載っていなかったので、電話で聞かないと
- ・どんな市なんだろう？
- ・お店や病院はどこにあるのかな
- ・庁舎がきれいだといいな
- ・駐車場は停めやすくてよかった
- ・必要な手続を漏れな
- ・窓口で待たされたら、嫌だわ
- ・終わるまでどのくらい時間がかかるのかしら
- ・ロビーは寒いわね
- ・市の職員がてきぱきと案内してくれるのでよかったわ
- ・休憩する場所や自販機はあるかしら
- ・こども用のトイレはあるかしら
- ・窓口で対応する人が、私が行くことをわかっているので話が早くて楽だわ
- ・また戻るのね
- ・あとどれくらい、時間がかかるのかしら
- ・福祉課は奥にあるのね
- ・こどもを見てもらえると記入するのも早くできるし助かるわ
- ・保育園は入れそうなのでよかった
- ・「口座振替依頼」の説明は毎回聞かないといけないのかしら
- ・介護の手続は複雑で難しいわ
- ・また移動だわ
- ・よくわからないけど無料だし借りておこう
- ・ハザードマップはもらえないのかしら
- ・やっと帰れるわ
- ・ハローワークが近くてよかった。よさそうな求人があるといいけど

**感情**
▲ ● ▲ ▲ ▲ ● × × ▲ ●

**課題**
- ・HPの情報が、詳しい部分とそうでない部分とばらつきがある
- ・HPに周辺施設（商業施設・病院・学校など）の情報があるとよい（googlemapへのリンクなどでもよい）
- ・必要な手続の一覧は渡されるが、それぞれの手続がどれくらい時間がかかるのかわからない。目安がわかると、後日にする、間に銀行に行くなど行動を選択できる。
- ・市民課での手続の後、どこへ案内するかは担当者の裁量で判断している。各窓口担当者は、必要な手続全体を把握していないため、その後の手続や所要時間などは案内していない。市民向けの手続一覧を職員側でも確認できるよう、チェックリスト化すべき。
- ・市民課内の手続は、可能なものは並行して処理を行っているが、他課の手続については一つの手続を終えてから移動している。
- ・福祉課の場所が建物の構造上見えづらい位置にある。
- ・「口座振替依頼」は業務によって名義人が異なるため、統一するのは難しい。様式については統一する予定。

別紙9 －4　改善後ジャーニーマップ（ 出生）

Customer Journey Map（TO-BE）: TYPE C ［出生に係る手続］

**ペルソナ**

第一子を出産した自営業の夫婦。
「出生に係る手続」をするため、来庁。
実家や親戚は市外在住。預ける人がいないので、子どもを連れて夫婦で来庁する。

世帯主：32歳　国民健康保険
妻　：28歳　国民健康保険
子　：0歳　国民健康保険（出生）
保育園に入れたいので、相談したい

**フェーズ**

来庁準備 → 来庁 → 総合窓口 → 2階フロアへ移動 → 2階フロア → 帰宅

**タッチポイント 行動**

- 来庁準備：病院で出生届けを受け取る → 手続に行く日程を決める
- 来庁：両親が新生児を連れ、自宅からマイカーで来庁
- 総合窓口（総合窓）：「出生届」記入 → 必要な手続の案内を受ける
  - 「住民票コード通知書」受領
  - マイナンバー通知カードの説明を受ける
  - 国保「異動届・各種認定申請書」記入
  - 「出産育児一時金申請書」記入
  - 広報掲載可否の確認を受ける
  - 「農業集落排水設備利用開始等届出」記入
  - 児童手当「認定請求書」記入
  - 乳幼児医療費助成「受給資格証交付申請書」記入
- 総合窓口（総合窓）：国保「保険証」受領
  - 乳幼児医療費助成「受給資格証」受領
- 2階フロアへ移動：エレベータで2階に移動
  - トイレを使用（オムツ交換）
- 2階フロア（健康づくり推進・保健予防係）：
  - 「乳児健診受診票」受領
  - 「予防接種手帳」受領
  - 「母子健康手帳」提示
  - 「母子保健状況」を説明する
- 帰宅：新生児を連れ、マイカーで帰宅

**思考**

- 来庁準備：・無事に生まれてよかった　・名前を考えないと
- 来庁：・新生児を連れての外出は少し緊張する　・丁寧に運転しないと
- 総合窓口：・窓口で待ち時間がなくてよかった　・市の職員は親切で、同じ人がいろいろな手続の説明をしてくれるけど、手続が多くて混乱してくるわ　・記入する書類がたくさんあって、手が疲れるわ　・こどもがぐずらないといいけど
- 2階フロア：・1ヶ所の窓口で大体の手続が済んでよかったわ　・あと1ヶ所だわ。どれくらい時間がかかるのかな
- 2階フロア：・休憩する場所や自動販売機はあるかしら　・オムツ交換可能な
- 2階フロア：・こどもの手続もたくさんあるのね　・いろいろ話が聞けてよかった
- 帰宅：・やっと帰れるわ

**感情**

＋ ●→▲→▲→▲→●→●→▲→● ／ －

**課題**

- 総合窓口：
  - ・「必要な手続の案内」の中で所要時間も案内する。
  - ・総合窓口の職員で各種の窓口対応をすることは、職員が事前に相当な訓練が必要となる。
  - ・小さい子供を連れている場合は、一箇所に長く滞在することになるので、対処が必要となる。

# 別紙9 －5　改善後ジャーニーマップ（ 死亡）

Customer Journey Map（TO-BE）: TYPE B［死亡後の手続］

**ペルソナ**

死亡した世帯主（80歳）の妻。75歳。
「死亡後の手続」をするため、来庁。
長男（55歳国保加入者・新世帯主は長男）の一家と同居。
車の運転はできない。

**フェーズ**：来庁準備 → 来庁 → 総合窓口 → 帰宅

**タッチポイント 行動**

**来庁準備**

葬儀社の担当者が市に死亡の届出を行い、「死亡後の手続一覧」を受け取る

葬儀社の担当者より、市が交付した「死亡後の手続一覧」を受け取る。

手続に行く日程を決める

**来庁**

自宅からバスで来庁

**総合窓口**

総合窓

氏名・住所が印字済みの「世帯主変更届」に記入

必要な手続の案内を受ける

マイナンバーカード、印鑑登録証返却

介護保険者証返却

国保「保険証」提示

国保「資格喪失届」を記入

国保「未支給請求書」「遺族年金請求書」を記入

火葬場使用料納付

氏名・住所が印字済みの「身体障害者手帳返還届」に記入し、手帳を返却

氏名・住所が印字済みの「重度心身障害者医療費受給資格喪失届」に記入し、受給者証返却

広報への掲載可否の確認を受ける

後期高齢者医療「世帯主変更届」「資格喪失届」「葬祭費支給請求書」「高額介護合算申請書」に記入

氏名・住所が印字済みの「相続代表者指定届」に記入

氏名・住所が印字済みの「水道使用異動届」に記入

氏名・住所が印字済みの「公共下水道使用者異動届書」「農業集落排水設備利用開始等届出」に記入

総合窓

国保「保険証」受領

**帰宅**

バスの時間まで1階のいすに座って待つ

どこにも寄らずにバスで帰宅

**思考**

- 手続が多くて、大変そう
- 時間もかかりそうだし、行くのが面倒

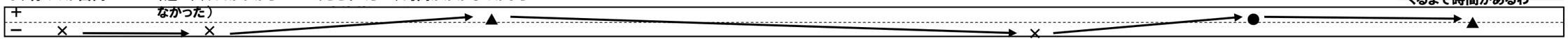
- バスの降車場所から庁舎への入り口が遠い
（近い入り口がわからなかった）

- ちゃんと説明してもらえるけど、手続が多くて混乱してくるわ
- 名前と住所を書かなくてよいので、少し楽だわ
- 窓口を移動しなくても同じ係の人が説明してくれるのはありがたいわ
- あとどれくらい、時間がかかるのかしら

- これで最後ね
- 休憩する場所や自動販売機はあるかしら

- ようやく終わった
- とにかく疲れた
- 早く帰りたいけどバスがくるまで時間があるわ

**感情**




**課題**

- 福祉課付近の庁舎への入り口は、バスの降車場所から近いものの、わかりづらいため正面から入ってくる人もいる。
- 後期高齢者関係の書類は、連合の様式のためシステムによる記載支援ができない。自書でなく職員が記載支援する場合は、印が必要となるため、持参をお願いする必要がある。
- 「必要な手続の案内」の中で所要時間も案内する。
- 総合窓口の職員で各種の窓口対応をすることは、職員が事前に相当な訓練が必要となる。
- 手続ごとに対応場所を移動した方が、手続きが進んでいると感じる人もいるかもしれない。

別紙9 －6　改善後ジャーニーマップ（ 転入）

Customer Journey Map（TO-BE）: TYPE A［転入に係る手続］

**ペルソナ**

市外から転入してきた5人家族の世帯主の妻、パート勤務希望。
「転入に係る手続」をするため、来庁。

世帯主：42歳　国民健康保険
妻　：38歳　国民健康保険（社会保険）
子　：7歳　国民健康保険
子　：2歳　国民健康保険

**フェーズ**：来庁準備 → 来庁 → 総合窓口 → 2階フロアへ移動 → 2階フロア → 帰宅

**タッチポイント 行動**

**来庁準備**

- 転出前に市のHP等で、手続内容を確認する
- 転出前に引越し先の市に電話で問合せし、どのような手続が必要か内容を確認する。
- 転出の手続を行い、転出先で必要となる手続の案内を受ける。
- 引越し
- 手続に行く日を決める

**来庁**

- 2歳の子を連れ、自宅からマイカーで来庁

**総合窓口**

総合窓

- 「住民異動届」記入し、マイナンバーカードを預ける
- 必要な手続の案内を受ける
- 「介護保険受給資格証明書」提出、「介護保険要介護認定・要支援認定申請書」記入
- 「印鑑登録申請書」記入
- 国保資格取得の旨を伝える
- 「国民健康保険税申告書」記入
- 「後期高齢資格取得届」記入、「被保険者証」後日受け取りの説明を受ける
- 口座振替依頼の案内を受ける
- 乳幼児医療費助成「受給資格証交付申請書」記入
- 「身体障害者手帳住所変更手続に係る申請書」記入

総合窓

- 児童手当「認定請求書」記入
- 保育所への入所申込みの案内・説明を受ける
- 「防災無線戸別受信機貸出申請書」記入
- ごみ処理の説明を受ける
- 「公共下水道使用開始届書」、「農業集落排水設備利用開始等届出」記入
- 「水道使用異動届」記入
- 口座振替依頼の案内を受ける

総合窓

- マイナンバーカード受け取り
- 住民票の写し受領
- 「印鑑登録証」受領
- 乳幼児医療費助成「受給資格証」受領
- 「身体障害者手帳（新住所）」受領
- 「介護保険者証」「介護保険負担割合証」受領
- 防災無線戸別受信機受け取り

**2階フロアへ移動**

- エレベーターで2階に移動
- 子どもとトイレを使用

**2階フロア**

健康づくり推進係
保健予防係

- 乳幼児健診の説明を受ける
- 「予防接種券」受領

**帰宅**

- 庁舎に隣接するハローワークへ行ってみる
- 2歳の子を連れ、マイカーで帰宅
- 帰宅後、荷物の片付けを行う

**思考**

- ・HPに転入についてまとまった情報は載っていなかったので、電話で聞かないと
- ・庁舎がきれいだといいな
- ・駐車場は停めやすくてよかった
- ・窓口で待たされたら、嫌だわ
- ・終わるまでどのくらい時間がかかるのかしら
- ・ひとりの職員がてきぱきと手続してくれるのでよかったわ
- ・家族が多いと一度に記入する書類がたくさんあって、手が疲れるわ
- ・窓口を回らなくてすむので、助かるわ
- ・ちゃんと説明してもらえたけど、手続が多くて混乱してきたわ
- ・保育園は入れそうなのでよかった
- ・無線受信機はよくわからないけど無料だし借りておこう
- ・ハザードマップはもらえないのかしら
- ・ロビーは寒いわね
- ・申請した書類や証書がまとめて、受領できたわ
- ・同じところにずっといるので、こどもも飽きちゃったみたい
- ・次の手続で最後ね
- ・休憩する場所や自販機はあるかしら
- ・こども用のトイレはあるかしら
- ・2階のフロアもきれいだわ
- ・担当の職員（保健師）さんなので、詳しいことも相談できるわ
- ・やっと帰れるわ
- ・ハローワークが近くてよかった。よさそうな求人がある

**感情**

- ・どんな市なんだろう？お店や病院はどこにあるのかな
- ●
- ▲
- ●
- ▲
- ●
- ▲
- ●
- ×
- ▲
- ▲
- ●

**課題**

- ・HPの情報が、詳しい部分とそうでない部分とばらつきがある
- ・HPに周辺施設（商業施設・病院・学校など）の情報があるとよい（googlemapへのリンクなどでもよい）
- ・必要な手続の一覧は渡されるが、それぞれの手続がどれくらい時間がかかるのかわからない。目安がわかると、後日にする、間に銀行に行くなど行動を選択できる。
- ・総合窓口での案内となるので、受付以外の詳細は問合せ等は各業務担当者の対応となる。
- ・総合窓口の職員で各種の窓口対応をすることは、職員が事前に相当な訓練が必要となる。
- ・「口座振替依頼」は業務によって名義人が異なるため、統一するのは難しい。様式については統一する予定。
- ・手続ごとに対応場所を移動した方が、手続が進んでいると感じる人もいるかもしれない。
- ・小さい子供を連れている場合は、一箇所に長く滞在することになるので、対処が必要となる。