

業務一覧

課名：人事課

業務		事務	
人事管理			採用計画
			説明会
			選考
			選考(他部署)
			人事評価
			昇任・昇格(選考)
			昇任・昇格(試験)
			異動希望確認
			配属、異動
			希望退職(自己都合)
			定年退職
			統計
			定期昇給
			任用(臨職)
			再任用
勤怠管理			病休、介護休暇等
			育児休業
			延着対応
給与管理			給与支払
			給与支払(臨職)
			退職金支払
			年末調整
			年末調整(臨職)
			証明書発行
			歳入歳出外処理
			社会保険料の支払い(正規職員)
			社会保険料の支払い(臨職、嘱託職員)
			各種手当(扶養・住居・通勤)
手当			各種手当(児童手当)
			各種手当(児童手当)
			現況調査
			各種実態調査
			研修
研修			研修
健康診断			各種健康診断
			ストレスチェック
照会対応			問い合わせ対応
			照会対応
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等

業務プロセス定義

課名：人事課

業務	事務	作業	補足情報
人事管理	採用計画 説明会	-	
		企画・立案	
		広報資料作成	要領や広報原稿、ポスター等を作成する。
		連絡調整	
	選考	当日運営	
		申込受付	採用希望者より、試験申込を受け付ける。
		事前準備	申込情報の整理や採用試験問題等(委託の成果物)の確認を行う。
		選考の実施	筆記試験の監督や面接(二次、三次)での選考を行う。
		選考結果入力	システムへ選考結果、採用者情報を入力(Excel)する。
		通知書作成	選考結果の通知書を作成する。
		通知書作成	採用希望者へ通知書を送付する。
	選考(他部署)	説明対応	説明資料の準備を行い、採用者に対して来庁日の日程調整や説明等の個別対応を行う。
		決裁書類受領	他部署から決裁書類を受領する。
		台帳入力	決裁書類をもとに、選考情報を台帳(Excel)に入力する。
		通知書作成	Excelで通知書を作成する。
		通知書送付	他部署へ通知書を送付する。
	人事評価	説明対応	説明資料の準備を行い、採用者に対して来庁日の日程調整や説明等の個別対応を行う。
		企画・立案	
		会議資料作成	人事評価の実施要領等を作成する。
		事前準備	会議場所や日時等の調整を行う。
		会議での説明、承認	
		決裁	
		通知書作成	
		通知書送付	職員へ人事評価に関する通知書を送付する。
		メール依頼	年度末に人事評価結果の提出依頼をメールで連絡する。
		評価結果受領	メールにて、各部門・職員から評価結果を受領する。
	昇任・昇格(選考)	結果入力	評価結果をExcelへ入力し、データの並び替えや整理を行う。
		結果報告	評価結果を印刷し、市長へ報告する。
		候補者名簿作成	システムにて、勤続年数等から対象者抽出し、昇任候補者の名簿を出力する。
	昇任・昇格(試験)	選考	課長以上の職員にて選考を実施する。
		選考結果とりまとめ	
		企画・立案	試験の実施有無、対象者、実施方法等を協議する。

業務	事務	作業	補足情報
		候補者名簿作成	システムにて対象者抽出し、昇任候補者の名簿を出力する。
		申出書受領	申出書を書類ボックスを介して受領する。
		申出情報入力	Excelにて申出の内容を入力する。
		受験票作成	受験票をExcelで作成する。
		受験票送付	申出者に対し、受験票を送付する。
		事前準備	試験問題の作成依頼(委託)、問題(小論文)の作成、面談日程の調整・通知、会場の手配等を行う。
		当日の運営	試験の監督等を行う。
		採点	小論文について採点結果の集計を行う。 筆記試験については、委託業者による採点結果をもとに集計を行う。
		面接	
		面接結果入力	Excelへ面接結果を入力する。
		選考	
		選考結果入力	Excelへ選考結果を入力する。
		通知書作成	
		通知書送付	選考結果を通知する。必要に応じて説明を行う。
	異動希望確認	各部門へのヒアリング	課長にて各課へのヒアリングを行う。
		異動希望の通知書作成	
		通知	
		申告書受領	異動希望の申告書を受領する。
	配属、異動	昇格・昇任結果の確認	
		異動案作成	課長にて異動案を作成する。
		異動資料作成	Excelで異動資料を作成する。
		決裁	
		異動通知	一斉送信メールに異動資料を添付し、配属・異動内容を関係部門へ通知する。
		異動情報入力	システムに異動情報や給与情報等を入力する。
	希望退職(自己都合)	退職願受領	退職予定者より退職願を受領する。
		供覧	
		書類準備、説明	退職に関する書類準備や説明を行う。
		退職日の調整	辞令を渡す日の調整を行う。
		退職手当の計算	Excelツールに退職情報を入力し、計算する。
		明細書作成	
		決裁	
		支出命令情報入力	財務会計システムに支出命令情報を入力する。
		支出命令書出力	
		振込データ作成	Excelで振込データを作成する。
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
		振込通知書作成	
		振込通知書送付	本人へ振込通知書を送付する。

業務	事務	作業	補足情報
	定年退職	書類準備、説明	退職に関する書類準備や説明を行う。
		退職日の調整	辞令を渡す日の調整を行う。
		退職手当の計算	Excelツールに退職情報を入力し、計算する。
		明細書作成	
		決裁	
		支出命令情報入力	財務会計システムに支出命令情報を入力する。
		支出命令書出力	
		振込データ作成	Excelで振込データを作成する。
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
		辞令手渡し	市長から本人へ辞令を渡す。 関係者の日程調整も含む。
		振込通知書作成	
	振込通知書送付	本人へ振込通知書を送付する。	
	統計	職員情報整理	4月1日職員数等を整理する。
	定期昇給	昇給異動案の作成	Excelにて、昇給異動の案を作成する。
		昇給処理	システムにて昇給処理を行う。 個別管理の情報については、システムへ入力を行う。
		異動案出力	システムから異動案の情報を出力する。
		決裁	異動案に対する決裁を行う。
		異動情報出力	システムから異動情報のCSVデータを出力する。
		異動情報取込み	給与システムに異動情報(CSV)を取り込み、取込結果を確認する。
	任用(臨職)	企画・立案	
		登録書受領	登録書(紙)を受領する。
		各種調整	必要に応じて、配属先や予算の調整、本人への連絡等を行う。
		雇用通知書、採用伺作成	
		決裁	
		雇用情報入力	システムへ雇用情報を入力する。
		説明対応	本人へ電話や対面にて説明を行う。その際、雇用通知を手渡す。
	再任用	依頼文書作成	
		勤務報告書提出依頼	各課へ依頼文書を送付し、勤務報告書の提出を依頼する。
		勤務報告文書受領	各課からメールにて勤務報告文書を受領する。
		意向調査依頼	メールにて意向調査を依頼する。
		意向調査結果受領	本人から意向調査の回答(紙)を受領する。
		情報整理	
		事前準備	選考委員会の書類作成や各種調整等を行う。
		選考委員会の開催	
		市長決裁	

業務		事務		作業	補足情報	
				通知書作成	Excelで通知書を作成する。	
				通知書送付	本人へ通知書を送付する。	
				人事システム入力	定年退職後の再任用については、人事システムへ入力を行う。	
勤怠管理		病休、介護休暇等	各種休暇願の受領	職員から病気・介護等の休暇願を受領する。		
			休暇願の承認	職員の状況や勤務日数、有給休暇残日数等を確認し、承認する。		
			休暇の代行入力	必要に応じて、システムへ休暇情報を代行入力する。		
			決裁			
		育児休業	各種休暇願の受領	職員から育児に関する休暇願を受領する。		
			休暇願の承認	職員の状況や勤務日数、有給休暇残日数等を確認し、承認する。		
			異動案の出力	システムから異動案の情報を出力する。		
			決裁	異動に対する決裁を行う。		
			休暇の代行入力	システムへ休暇情報を代行入力する。		
			決裁			
		延着対応	延着証明書の受領	職員から延着証明書、届出書を受領する。		
			延着情報入力	庶務事務システムへ延着情報を入力する。		
			登録内容確認			
		給与管理		給与支払	在籍期間等の計算	正規職員について、在籍期間等の計算を行う。(賞与)
					手当・控除等情報受領	個人から手当情報(紙)を、組合から各種控除情報(紙)を、各所属から派遣職員(出向)の情報(メール、紙)を受領する。
時間外勤務データ確認	システムでデータを出力(印刷)し、前月の時間外について確認する(長時間の場合は割増計算、代休の取得判断)。					
各種情報入力	確認した内容を踏まえ、システムに各種情報を入力する。					
支払額計算	システムで自動計算された金額と、確認用にExcelで計算した金額とを突合し、確認する。必要に応じて、修正を行う。					
支払明細書出力	システムから、支払明細書を出力する。					
支出命令入力	財務会計システムに、支出命令情報を入力する。					
支出命令書出力	財務会計システムから、支出命令書を出力する。					
決裁	支払明細書と支出命令書にて、支出の決裁を行う。					
決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。					
給与データ取込み	給与システムからCSVデータを出力し、庶務事務システムに取り込む。(給与明細書作成)					
振込データ作成	CSVデータを作成する。					
振込データ送付	会計課へ振込データを送付する。					
給与支払(臨職)	手当・出勤日数情報受領			個人から手当情報(紙)を、各課から出勤日数情報(Excel)を受領する。		
	各種情報入力			手当情報を入力し、出勤日数のデータを取り込む。		
	支払明細書出力			システムから、支払明細書を出力する。		

業務	事務	作業	補足情報
		支出命令入力	財務会計システムに、システム出力の支出命令情報を取り込む。
		支出命令書出力	財務会計システムから、支出命令書を出力する。
		決裁	支払明細書と支出命令書にて、支出の決裁を行う。
		決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
		支給明細書作成	システムにて支給明細書を作成する。
		振込データ作成	CSVデータを作成する。
		振込データ送付	会計課へ振込データを送付する。
	退職金支払	支出負担行為兼支出命令入力	財務会計システムに、システム出力の支出命令情報を取り込む。
		支出負担行為兼支出命令書出力	財務会計システムから、支出負担行為兼支出命令書を出力する。
		振込データ作成	CSVデータを作成する。
		振込データ送付	会計課へ振込データを送付する。
		決裁	支出負担行為兼支出命令書にて、支出の決裁を行う。
		退職金支給明細書作成	システムにて退職金支給明細書を作成する。
		退職金支給明細書送付	退職者へ退職金支給明細書を送付する。
		源泉徴収票作成	システムにて源泉徴収票を作成する。
		源泉徴収票送付	源泉徴収票を出力し、退職者へ送付する。
	年末調整	各種控除申告書出力	システムから、各種控除申告書を出力する。
		通知文書作成	
		各種控除申告書等送付	保険料控除申告書、通知文書を封入封緘し、職員へ送付する。
		各種控除申告書受領	職員から各種控除申告書を受領する。
		不備・金額確認	申告書の不備や金額を確認する。
		申告情報入力	申告書の情報をExcelに入力し、読み合わせを実施する。
		各種申告情報取込み	システムへ、入力したExcelデータを取り込む。
		取込結果の確認	取込データについて、何件か無作為抽出し、取込みが正常に完了していることを確認する。
		決裁	
		各種申告情報取込み	給与システムからCSVデータを出力し、勤怠システムへ取り込む。
		法定調書関係書類出力	システムから、給与支払報告書、源泉徴収票、支払調書等を出力する。
		法定調書関係書類送付	関係部署や関係機関(税務署、他市町村)へ法定調書関係書類を送付する。
	年末調整(臨職)	各種控除申告書出力	システムから、各種控除申告書を出力する。
		通知文書作成	
		各種控除申告書等送付	保険料控除申告書、通知文書を封入封緘し、臨時職員へ送付する。
		各種控除申告書受領	職員から各種控除申告書を受領する。
		不備・金額確認	申告書の不備や金額を確認する。

業務	事務	作業	補足情報		
		申告情報入力	申告書の情報をExcelに入力し、読み合わせを実施する。		
			各種申告情報取込み	システムへ、入力したExcelデータを取り込む。	
			取込結果の確認	取込データについて、何件か無作為抽出し、取込みが正常に完了していることを確認する。	
			決裁		
			源泉徴収票出力	システムから源泉徴収票を出力する。	
			源泉徴収票送付	各課へ源泉徴収票を送付する。	
		証明書発行	証明書発行依頼受付	職員や関係部署から、各種証明書の発行依頼を窓口にて受け付ける。 (源泉徴収票、給与証明書、被扶養証明書、児童手当証明書等)	
				証明書作成	証明書を作成する。
				決裁	
				交付	職員や関係部署へ各種証明書を交付する。
		歳入歳出外処理	取りまとめ一覧の作成	給与明細書をもとに、とりまとめ一覧(Excel)を作成する。	
				納付書作成・支出命令書の作成	財務会計システムにて、Excelをもとに納付書、支出命令書を作成する。
				納付書作成・支出命令書の出力	財務会計システムにて、納付書、支出命令書を出力する。
				決裁	
				決裁書類の提出	会計課へ納付書と支出命令書を提出する。
		社会保険料の支払い(正規職)	異動情報等の報告	異動情報(採用、退職)や標準報酬額の変更等をメールで共済組合へ報告する。	
				請求書受領	共済組合からの請求書(紙)を受領する。
				増減表作成	Excelで増減表を作成する。必要に応じて、システムにて修正を行う。
				請求金額の確認	請求書の金額と増減表の金額とが一致しているかを確認する。
				支出命令書の作成	財務会計システムにて、支出命令書を作成する。
				支出命令書の出力	財務会計システムにて、支出命令書を出力する。
				決裁	
				決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
		社会保険料の支払い(臨職、嘱託職員)	報告	異動情報(採用、退職)や標準報酬額の変更等を所定のCDで年金事務所へ報告する。	
				請求書受領	年金事務所等からの請求書(紙)を受領する。
				請求総額の確認	請求書の総額について確認する。
				支出命令書の作成	財務会計システムにて、支出命令書を作成する。
				支出命令書の出力	財務会計システムにて、支出命令書を出力する。
				決裁	
				決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
		手当	各種手当(扶養・住居・通勤)	申請書の受領	紙で受領する。一部申請の催促を実施する。
				審査	通勤手当の経路計算も含む。
				決裁	
				手当の決裁結果入力	

業務	事務	作業	補足情報	
	各種手当(児童手当)	申請書の受領	紙で受領する。一部申請の催促を実施する。	
		審査	電話確認も含む。	
		通知書作成	通知書をWordにて作成する。	
		決裁		
		手当の決裁結果入力		
		通知書の配布	各課へ通知書を配布する。	
		児童手当金額算出	Excelにて児童手当の金額を算出する。	
		支払データ出力	システムから児童手当の支払いデータを出力する。	
		金額突合	Excelとシステムでそれぞれ算出した金額を突合して確認する。	
		振込データ作成	人事給与システムからCSVデータを出力・加工し、振込データを作成する。	
		振込データの取込み	財務会計システムへ振込データを取り込む。	
		支出命令書の出力	財務会計システムにて、支出命令書を出力する。	
		決裁		
		決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。	
		各種手当(児童手当) 現況調査	現況調査票作成	現況調査票をExcelで作成する。
	封入封緘			
	現況調査票送付		職員へ現況調査票を送付する。	
	現況調査票回収		職員から現況調査票を回収する。	
	審査		電話確認も含む。	
	通知書作成		通知書をWordにて作成する。	
	決裁			
	各種実態調査	現況届、調査票作成	システムから基本情報(CSVデータ)を出力し、Excelで現況届や調査票を作成する。	
		通知文書作成	通知文書をWordで作成する。	
		通知文書決裁		
		通知文書等送付	調査対象の課や職員へ通知文書や調査票等を送付する。	
		現況届、調査票等受領	調査対象の課や職員から、現況届や調査票等を受領する。	
		審査		
		供覧		
	研修	研修	研修の企画・立案、計画	企画、立案、計画、日程、会場、講師等に関する手配・調整を行う。
			各種調整	日程、会場、講師等に関する手配・調整を行う。
			研修の通知	庁内掲示板(電子掲示板)にて通知する。
			申込受付	各課から庁内メールで申込を受け付ける。
			申込内容の確認、入力	台帳(Excel)に入力する。
			研修準備等	資料準備等を行う。
			当日の運営	

業務		事務		作業	補足情報
				報告書の受領	受講者から報告書をメールにて受領する。
				報告書とりまとめ	報告書の確認、とりまとめを行う。
				供覧	
健康診断			各種健康診断	計画・日程調整	各種健康診断の計画や日程調整を行う。
				通知	電子掲示板にて通知書を掲載する。
				申込書受領	申込書をメールにて受領する。
				台帳入力	申込情報を台帳(Excel)に入力する。
				受診票受領	医療機関から受診票を受領する。
				受診票送付	健診対象者へ受診票を送付する。
				当日受付	受付対応を実施する。
				健診結果受領	医療機関での健診後、診断結果を医療機関から受領し、確認する。
				再検査通知書作成	再検査が必要な受診者に対して、通知書を作成する。
			健診結果送付	健診対象者へ健診結果を送付する。 再検査が必要な受診者に対しては、再検査の通知書も併せて送付する。	
			ストレスチェック	企画・計画	企画・計画を実施する。
				対象者一覧の作成	システムから抽出したデータを加工し、対象者の一覧を作成する。
				対象者の登録	ストレスチェックのシステムへ対象者を登録する。
				ストレスチェック実施連絡	職員へストレスチェックの実施についての掲示にて連絡する。
				実施結果確認	システムでストレスチェックの実施結果を確認する。
				対象者一覧出力	システムから、面談対象者一覧を出力する。
				面談通知	実施の結果、面談が必要な職員に対して、面談通知をメールにて行い、併せて面談シートへの記入を依頼する。
				面談シート受領	対象者から面談シートをメールにて受領する。
				面談シート登録	面談シートの内容をシステムに登録する。
面談日程調整	事業者と日程調整を行い、調整結果の日程を対象者へメール連絡する。				
統計資料作成					
照会対応		問い合わせ対応	-		
			照会対応	照会受付	府、他市、庁内からメールにて照会文書を受領する。
		照会対応	調査、回答書作成	システムからデータを出力し、所定の様式に加工して作成する。必要に応じて、他部署からの情報集約やシステム修正も行う。	
			回答		
その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等	-		

業務一覧

課名: 人権くらしの相談課

業務		事務	
相談業務			各種相談業務
問い合わせ対応			市民等からの問い合わせ対応
			照会・調査対応
イベント・会議・研修等			イベント・会議・研修等運営
			イベント・研修参加
事業計画立案・検討			事業計画立案・検討
補助金交付			補助金交付
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等

業務プロセス定義

課名：人権くらしの相談課

業務	事務	作業	補足情報
相談業務	各種相談業務	相談受付	住民からの相談を受け付ける。 不動産相談、司法書士、税理等の専門相談については、専門の相談先を案内する。
		ヒアリング、説明等の実施	
		相談内容の振り分け	
		相談内容の記録	台帳への入力。
		他課、他組織への連携	関連部署へ相談を受けた内容を連携する。 DVIについては、警察への連携等も行う。
		相談後へのフォロー	
		相談内容の分析	
問い合わせ対応	市民等からの意見への対応	受付	電子メール、意見箱等で問い合わせや意見等を受け付ける。
		供覧	受け付けた内容を担当課へ供覧する。
		回答取りまとめ	担当課が複数化にまたがる場合は、回答を取りまとめる。
		回答	
	照会・調査対応	依頼分の受領	府や各団体から照会や調査依頼を受ける。
		調査	
	回答	回答書や調査結果を作成し、依頼元の団体へ回答する。	
イベント・会議・研	イベント・会議・研修等運営	イベントの企画・立案	
		各種調整	日程、会場、参加者（講師の調整含む）等に関する手配・調整を行う。 必要に応じて、関係者への挨拶や会場利用料等の支払い事務も行う。
		広報	チラシやお知らせ等の作成、ホームページの更新を行う。
		案内文書の作成・送付	
		議案書作成	
		台本作成、資料準備	
		事前打ち合わせ	
		備品手配	お茶や会場配置図等、当日に必要なものを手配する。
		当日の運営、研修	
		資料送付	関係者へ会議資料を送付する。
	イベント・研修参加	連絡受領	
		各種調整	参加職員や、日程の調整を行う。他団体と一緒に参加する場合は、他団体への連絡・調整等も行う。
		事前準備	事前課題や書類確認等の事前準備を行う。
		イベント・研修参加	
		事後対応	研修参加後、報告書等を作成する。
	事業計画立案・検討	事業計画立案・検討	

業務プロセス定義

課名: 人権くらしの相談課

業務		事務		作業	補足情報
補助金交付			補助金交付	申請受付	
				審査	
				支出負担行為処理	
				決裁	
				支出命令処理	
				支出命令書の提出	支出命令書や必要書類を会計課へ提出する。
				決定通知書作成・送付	
				実績報告の受領	
				確認、審査	
				確定通知書作成・送付	
				請求書の受領	
				補助金の交付	
				事業完了報告書の受領	
検査					
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	予算、照会回答、事務等企画、連絡調整、その他課運営にかかわるすべて。

業務一覧

課名：税務課(市民税係)

業務	事務	
法人市民税	法人住民税基本情報登録	基本情報登録 基本情報修正 電子申告利用届出の登録・修正
	申告書事務	申告案内・納付書作成(一括) ※紙申告の場合 申告案内・納付書作成(個別) ※紙申告の場合 申告書登録・課税作成 ※紙申告の場合 申告書不着調査 ※紙申告の場合 電子申告書の処理 収納部門への連携
	更正・決定	更正・決定事務 課税標準突合(不一致) 他団体への分割人員変更通知 他団体からの分割人員変更受付 仮装経理・租税条約にかかる調査
	未申告調査	登記事項の確認調査 - 未届新規 登記事項の確認調査 - 解散・破産 登記事項の確認調査 - その他 未申告法人調査 除却法人の処理
	照会(窓口)	税務署からの調査依頼 収納不明金調査
	減免	減免事務 税務署臨場調査
	統計資料作成	調定表作成事務 交付税資料作成 課税状況調べ作成 税務統計作成 その他統計資料作成
	決裁	各種決裁処理
個人市民税	当初課税準備	基本情報作成 申告書出力 申告受付登録 - 個人市民税申告書 申告受付登録 - 給与支払報告書/年金支払報告書 申告受付登録 - 確定申告書 事業所台帳登録(事業所課税) 総括表出力 電子申告受付登録 年金特別徴収対象者抽出
	当初課税	当初課税のテスト実行(納付書印字確認) 当初課税 各種チェック 承継人登録 当初通知書交付 294-3に係る通知情報受取 294-3通知発送 調定表の作成 不着調査 不着調査(特別徴収分)
	更正	例月異動処理 減免申請受付登録 特別徴収結果処理
	交付	証明書交付(窓口) 再交付
	照会	所得照会 賦課情報照会 市民からの照会・相談
	統計	統計情報作成報告 異動確認票 月報作成
	調査	扶養調査 未申告調査 法定調書調査 給与支払報告書未提出事業所の把握調査 給与支払報告書の提出指導 退職所得に係る事務 特別徴収未実施事業所への指導
	決裁	各種決裁処理

業務		事務		
軽自動車税	当初課税準備		新規車両登録(市の受付)	
			車両変更登録(市の受付)	
			廃車登録(市の受付)	
			新規車両登録(軽自協会からの受領)	
			車両変更登録(軽自協会からの受領)	
			廃車登録(軽自協会からの受領)	
			他市町村ナンバーの廃車受付	
			他市町村からの異動物件通知受理	
		当初課税		当初課税
				調定報告書作成
			不着処理	
			減免分に関する案内	
	更正		更正申告受付	
			減免申告受付	
			調定報告書作成	
	交付・通知		証明書再交付	
			名義変更依頼	
			住所勧告通知	
			試乗標識の交付(新規)	
			試乗標識の交付(更新)	
照会		各種照会対応		
		放置バイク照会		
統計		統計情報作成報告		
決裁		各種決裁処理		
市たばこ税	申告管理		申告書管理	
	照会		各種照会対応	
	統計		各種統計資料作成	
	決裁		各種決裁処理	
手持品課税	申告管理		申告書管理	
			催告	
	納付書等作成		納付書作成	
	決裁		各種決裁処理	
特別とん譲与税			入港調査	
			税務統計	
			配分率決定	
			納付書	
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等	

業務プロセス定義

課名： 税務課(市民税係)

業務	事務	作業	補足情報	
法人市民税	法人住民税基本情報登録	基本情報登録	設立・異動届出書の受付 法人から提出のあった設立届や廃止・休業届の受付を行う。(eLTAXによる申請も受け付ける) 設立・異動届出書の精査および審査 法人から提出のあった設立届や廃止・休業届の不備がないかを確認のうえ、審査を行う。 書類の不備に係る法人への連絡 届出書類及び添付書類に不備があった場合、該当法人へ連絡(電話)を行う。 設立・異動内容の登録 審査を行った設立届や廃止・休業届の内容に基づき、法人基本情報(事業年度、資本金、従業員数、産業分類コード等)の登録や修正を行う。 設立・異動届出書の保管 登録済みの書類について、編綴保管する。	
		基本情報修正	変更依頼書等の受領 固定資産税・償却資産税担当部門から変更依頼書等を受領する。 法人登録の修正 法人登録の変更依頼を受け、法人基本を修正する。	
		電子申告利用届出の登録・修正	電子申告利用届の受付	電子申告で利用届出を受け付ける。
			利用届出内容の審査	利用届出の審査する。
			法人登録状況の確認	法人の登録状況を確認し、法人基本に登録があるか、法人基本における修正事項などを確認する。
	利用者IDの調査		利用者IDの重複、利用者IDの登録のある法人基本のものなどについて、申告者や税理士へ問い合わせを行い、調査する。 ※税理士の連絡先が不明の場合は、法人へ問い合わせを行う。	
	利用届出の対応付け		利用者IDを法人基本の宛名につける。	
	申告書事務	申告案内・納付書作成(一括) ※紙申告の場合	申告書等の受領	外部委託事業者から申告書等を受領する。
			封入封緘	申告書と案内文、延長用納付書・分割明細、別表1、その他チラシを同封し封緘する。
			発送	申告書を発送する。
		申告案内・納付書作成(個別) ※紙申告の場合	依頼の受付	法人、税理士などからの電話連絡などによる依頼の受付。
			申告書・納付書送付	電話連絡などによる依頼により申告書、納付書などを随時送付する。
		申告書登録・課税作成 ※紙申告の場合	申告書受理	法人や税理士事務所等から提出のあった各種申告書の受付を行う。
			申告書内容の確認	申告書内容に基づきシステムを参照し、確認する。(読み合わせ)
			電話による確認	誤って送付された申告書や申告書内容の不備について、法人や税理士事務所等に電話し、内容の確認を行う。
			申告書不着調査※紙申告の場合	不着郵送物の受付
		WEB・電話調査		該当法人について、WEBや電話で調査を実施する。
		不着調査事項登録		調査結果について、法人基本情報へ登録する。
		不着整理①(再送)		送付先住所が判明した法人については、申告書を再送する。
		不着整理②(再送)		送付先住所が判明しない法人について、月次送付の対象外とする(システムでチェックをオフ)。
	電子申告書の処理	申告書の審査	eLTAXにより提出のあった各種申告書の審査を行う。	
		eLTAXデータの出力・入力	eLAXの申告データを紙で出力し、システムに入力する。	
		修正依頼	不備があれば、対象の法人や税理士事務所に修正依頼(電話)を行う。	

業務	事務	作業	補足情報			
		申告書登録	審査を行った申告書に基づき、申告書・課税台帳の登録を行う。			
		申告書精査	申告書登録後、2名で読み合わせによる内容確認を行う。			
		申告書修正	調査結果を基に修正を行う。			
		収納部門への連携	リスト作成	消込や還付が発生した場合のリスト(紙)を作成する。		
			収納部門との連携	消込リスト、還付リスト等を手渡す。		
	更正・決定	更正・決定事務	申請書類等の受理	法人からの更正請求書、他自治体からの通知等を受理する。		
			更正・決定内容の確認	申請書類等と課税台帳の情報とを比較して確認する。		
			不足資料の提出依頼	不足資料がある場合には、不足資料の提出依頼などを行う。		
			不足資料の受領	不足資料について、当該法人より受領する。		
			書類確認	添付書類に国税の更正決定通知があるか否かを確認する。		
			更正・決定内容の登録	審査の結果、更正の必要な法人について課税台帳の更正を入力する。		
			決議書の出力	更正・決定決議書を出力する。		
			更正・決定通知書の発送	更正・決定通知書を法人へ送付する。		
			課税標準突合(不一致)		課税データの受領	都道府県税事務所から法人税の更正処理状況(課税データ(CSV))を電子媒体にて受領する。
					課税データの加工	受領した課税データについて、Accessでデータを整理し、紙で出力する。 (堺市でも実施している運用)
	都道府県税の課税標準額との突合	都道府県税事務所から受領した課税データについて、課税台帳と突合する。				
	突合結果の調査・確認	突合結果に基づき課税台帳の内容確認を行う。				
	都道府県税調査	突合の結果、判断できないものについて、都道府県税事務所へ調査に行き、調査を行う。				
	更正・決定内容の登録(決議書出力)・納付書作成	調査・確認結果に基づく更正・決定登録を行う。				
	決議書出力	決議書を出力する。				
	納付書作成	増額分について納付書を作成する。				
	更正・決定通知書発送	更正・決定通知書(及び納付書)を法人に送付する。				
		他団体への分割人員変更通知			他団体への変更通知作成	市内に本社があり、市外に支店がある法人について、分割明細の数値に誤りがある場合は、当該市町村へ変更通知を作成する。 (※現在は発生していない)
			変更通知の送付	当該市町村へ変更通知を送付する。		
		他団体からの分割人員変更受付	変更通知の受付	他市町村から課税分割の変更依頼を受け付ける。		
			課税データ修正	上記変更依頼に基づき、課税データを修正する。		
		仮装経理・租税条約にかかる調査	仮装経理・租税条約控除リストの出力	仮装経理・租税条約控除の実績をリストとして出力する。 (※現在は発生していない)		
			仮装経理・租税条約控除繰越額確認	リストを元に仮装経理・租税条約による控除の繰越額、法人登録、課税台帳の状態を確認する。		
			調査	控除による更正等をしなければならない事業年度があれば、必要に応じて申告書、都道府県税調査等を行う。		
			更正・決定内容の登録	更正入力を行う。		

業務		事務		作業	補足情報	
				決議書出力	決議書を出力する。	
				仮装経理・租税条約控除繰越額管理簿の登録、管理	更正した控除や還付額などを管理表に記録する。	
				更正・決定通知書発送	更正・決定通知書を法人に送付する。	
		未申告調査	登記事項の確認調査 - 未届新規		税務署収集資料の整理	税務署から資料(登記事項調査票等)を収集する。 (※現在は発生していない)
					法人の登録状況等確認	登記事項調査票等を基に、法人の登録状況および設立届・異動届の提出状況を確認する。
					未届新規の登録	法人基本情報の登録がない場合は、未届新規として登録する。
					申告書発送	対象の法人へ申告書を発送する。
					設立届催告	設立届出書の提出を指導する。
					設立届出書の受付	法人から提出のあった設立届の受付を行う。
			登記事項の確認調査 - 解散・破産		税務署収集資料の整理	税務署から資料(登記事項調査票等)を収集する。 (※現在は発生していない)
					法人の登録状況等確認	登記事項調査票等を基に、法人の登録状況および設立届・異動届の提出状況を確認する。
					登記調査	異動日が申告に影響する場合は登記調査として、TSR情報誌等の確認を行う。
					申告書発送	対象の法人へ申告書を発送する。
					廃止・休業届催告	廃止・休業届の提出を指導する。
					異動届出書の受付	法人から提出のあった設立届や廃止・休業届の受付を行う。
		登記事項の確認調査 - その他		税務署収集資料の整理	税務署から資料(登記事項調査票等)を収集する。 (※現在は発生していない)	
				法人の登録状況等確認	登記事項調査票等を基に、法人の登録状況および設立届・異動届の提出状況を確認する。	
				登記事項の入力	法人基本情報の登録があり、異動日が申告に影響しない場合はそのまま入力する。	
		未申告法人調		未申告対象の抽出	未申告対象について、データで出力する。	
				未申告対象の確認、修正	上記で出力した未申告対象について確認し、必要に応じて修正する。	
				未申告案内の作成	上記で確認した結果を踏まえ、未申告案内をWordで作成する。	
				未申告案内の送付	未申告案内を封入・封緘し、送付する。	
				除却法人の処	対象リスト作成 新設除却法人の連携	除却法人の一覧をExcelで作成する。 作成した一覧を他部門へ連携する。
		照会(窓口)	税務署からの調査依頼	税務署からの照会受付	税務署から調査依頼を文書と共に受け付ける	
				課税状況及び登録状況の確認	法人の登録状況、申告状況を確認する。	
				税務署への回答送付	確認の結果を記載した文書を送付する。	
		収納不明金調査		収納担当課からリストの受領	収納担当者から収納不明金リストを受領する。	
リスト確認精査	収納不明金リストについて、未入力の申告の状況等を確認精査する。 また、予定納税額と収納額が合わないもの(収納金不足等)について、法人問い合わせなどにより原因を調査する。					
みなし処理	不明金のうち予定納税と判断できるものについてみなし処理を行う。					

業務	事務		作業	補足情報	
			納付書の作成	収納金が不足している場合は、納付書を作成する。	
			納付書の送付	上記納付書を法人へ送付する。	
			入金確認		
			誤納付連絡	確認精査において誤納付が判明したものについては、収納担当者へ連絡する。	
			該当法人への連絡	本市の情報のみでは判断できない収納金について、該当法人へ電話で連絡する。	
	減免	減免事務	申請書・申告書受理	減免申請書や根拠資料(事業報告書・決算報告書・申告書等)の受付を行う。	
			申請書・添付書類の精査	減免の申請があった法人について申請書、添付書類等に誤り、不備がないか精査を行う。	
			申請書・添付書類の連絡	上記書類に不備があった場合は、法人へ連絡(電話)をする。	
			申請法人一覧作成	上記提出書類に基づきExcel入力し、進捗状況を確認するための減免法人一覧に登録する。	
			税務署調査結果の受領	新規については、他課より税務署調査の結果を受領する。	
			減免決定入力	減免可否について、減免決定入力を行う。	
			結果登録	決定結果を減免法人一覧に結果の登録を行う。	
			編綴・保管	減免処理が終わった資料について、編綴保管する。	
		税務署臨場調査	照会文の送付	他部門へ減免対象法人の収益事業の有無について照会文を送付する。	
			市内税務署処理状況調査	7月以降、他部門へ減免対象法人の収益事業の有無について臨場し確認する。	
			照会文の回答受領	減免対象法人の収益事業の有無について、他部門からの照会文に対する回答文書を受領する。	
			照会文の回答確認	上記回答文書を確認する。	
			調査結果の整理	調査結果を減免決定伺書に添付して決定の資料とする。	
		統計資料作成	調定表作成事務	調定作成処理	申告書・課税台帳の情報を基に、調定表(月次・年次)を出力する。
				調定表の作成	調定表(月次・年次)を作成する。 ※調定月報については、以下の件数を月別で集計し作成する。 ・申告書における送付実績/処理/受付の件数 ・電子申告により提出された申告書等の件数 ・課税標準突合リスト(相手なし)、求人情報誌調査、貸付申告書調査、未申告調査における処理件数
調定資料分析	調定の状況について前年度の比較、前月との比較から分析を行う。				
調定報告	調定状況について会計部門へ報告を行う。				
交付税資料作成	交付税資料作成		システムより交付税資料(リスト、データ)を出力する。		
	出力データ修正		上記で出力したデータについて、控除額などを修正する。		
	都道府都道府県への報告資料作成		リスト、データを元に都道府都道府県への報告資料を作成する。		
	都道府都道府県への報告		報告資料を基に県へ報告する。		
課税状況調べ作成	課税状況調べ帳票作成		課税状況調べ帳票作成	システムより課税状況調べ資料(リスト、データ)を出力する。	
			都道府都道府県への報告資料作成	リスト、データを元に都道府都道府県への報告資料を作成する。	

業務		事務		作業		補足情報		
				都道府都道府県への報告	報告資料を基に県へ報告する。			
				税務統計作成	税務統計各種データ作成	システムより、税務統計用データを作成する。		
					税務統計資料作成	出力データを加工し、税務統計資料を作成する。		
				その他統計資料作成	各種統計資料作成	税務統計データにより各種統計資料を作成する。		
					関係課への報告	作成資料を関係課へ提供する。		
決裁	各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。					
個人市民税	当初課税準備	基本情報作成	個人基本情報の作成	対象年度の課税処理等を行なうため、全個人の基本情報を諸システム(住記・国保・生活保護・介護・後期高齢者等)の情報から抽出し、個人基本を作成する。				
			修正情報の抽出	他システムの修正作業後、修正したデータ等の電子データにて作成する。				
			個人基本情報の作成/修正	必要に応じて個人基本情報の新規作成または項目修正を行う。				
			事業所基本情報の作成	対象年度の課税処理等を行なうため、事業所の基本情報を作成する。				
			事業所基本情報の作成/修正	必要に応じて事業所基本情報の新規作成または項目修正を行う。				
			申告書出力	申告書出力対象者の抽出	申告書発送対象者を抽出する。			
			申告書出力対象外者の出力停止/出力時期変更入力	申告書発送の要否を判断し、申告書発送対象外者には申告書出力停止、及び出力次期の変更入力を行う。				
			申告書出力	申告書発送対象者の個人市民税申告書を出力する。				
			引抜き対象者抽出	一定の条件(前年度医療費控除の対象者、成年被後見人等)で引抜き対象者を抽出する。				
			引抜き	抽出した対象者分の申告書の引き抜きを行う。				
			申告書発送	個人市民税申告書及び申告書の書き方等を封筒に詰め込み、申告書発送対象者に送付する。				
			申告書不着管理	個人市民税申告書が不着戻りになった場合には、不着であった対象を把握する(現行は手作業で管理している)。				
			申告受付登録 - 個人市民税申告書	提出資料の受付	納税義務者より個人市民税申告書を受付ける。			
				内容確認	提出書類に記載不備、不足がないか等を確認する。			
				申告資料取込	TOMASにて申告資料(イメージデータ)を取り込む。			
				パンチデータ作成依頼	取り込んだ資料データを出力し、委託業者にパンチデータ作成を依頼する。			
				パンチデータ取り込み	パンチデータを取り込む。			
				登録資料の確認・修正	登録内容を確認し、必要に応じて修正を実施する。			
			申告受付登録 - 給与支払報告書/年金支	提出資料の受付	事業所/年金保険所より給与支払報告書/年金支払報告書を受付ける。			
				イメージデータ作成依頼	受領した書類を委託業者に受け渡し、資料仕分け、パンチデータ作成を依頼する。(トーマスによるイメージデータ作成)			
				引渡し準備 パンチデータ取込(電算業者)	パンチデータを取り込む。(電算業者)			
				取込エラー訂正	取込エラーの該当者について、取込データの訂正を実施する。			
				アンマッチリストの処理	出力されたアンマッチリストを特別徴収分と普通徴収分に分け、処理を行う。 住登外であった場合は294-3通知を実施する。			
			申告受付登録 - 確定申告書	提出資料の受付	税務署より確定申告書データを受付ける。			
				データ取込	受領した確定申告書データについて、システム入力用データを取り込む。			

業務	事務	作業	補足情報	
		名寄せ実施	名寄せを実施する。 重複しているデータを削除する。	
		2表パンチデータ作成依頼	受領したデータを委託業者に受け渡し、パンチデータ作成を依頼する。	
		2表パンチデータ取り込み	パンチデータを取り込む。	
		申告書チェック準備	チェック用のリストを作成する。原票を印刷し簿冊にする。	
		アンマッチリストの処理	結果に対して必要な調査を実施し、他市町村であった場合は資料回送、住登外であった場合は294-3通知を実施する。	
		修正入力	資料チェックリストを元に、システムでデータを修正する。	
		資料チェックリストの編綴	資料チェックリストの編綴をする。	
		事業所台帳登録(事業所課税) 紙給報 電子申告	事業所の開廃業情報受領	保健所より、開廃業情報を受領する。
			事業所課税対象者の抽出	システムより事業所課税対象者を抽出する。
			事業所台帳の新規登録、2号該当調査票の作成	抽出した事業所課税対象者の事業所課税台帳を作成する。
			事業所台帳の修正	必要に応じて、事業所課税台帳の修正を行う。
			事業所台帳の削除(取消)	必要に応じて、事業所課税台帳の削除を行う。
			2号該当調査票の編綴	2号該当調査票の編綴を行う。
		総括表出力	総括表出力対象事業所の抽出	総括表出力対象事業所をシステムにより抽出する。
	総括表データ作成		システムにより総括表データを作成する。	
	総括表印刷・発送依頼		総括表発送データを委託事業者を受け渡し、印刷、封入封緘、発送を依頼する。	
	電子申告受付 登録	電子申告の受付	eLTAXにて、事業所より給与支払報告書データを、年金保険者より年金支払報告書データを受領する。 (審査、取込準備)	
		検証環境取込	電子申告データを検証環境に取り込む。	
		エラー抽出	納税者IDと宛名番号が紐づいていない等のエラーを確認する。	
		電子申告データの修正	必要に応じて電子申告データの修正を行う。データ不備の修正はExcel及びSAKURAエディタを活用し、実施している。	
		電子申告データの取り込み	電子申告データをシステムへ取り込む。	
		エラー修正	桁数等の数値エラーを確認する。	
	年金特別徴収 対象者抽出	前年からの継続者を年金特別徴収対象者として抽出	年金特別徴収を予定している対象者を抽出する。	
		特別徴収対象者情報通知の受領	年金機構より、eLTax経由にて特別徴収対象者情報通知(00通知)を受領する。	
		年金特別徴収対象者の判定	予定されていた年金特別徴収対象者が特別徴収依頼通知に含まれていることを確認し、税額修正等をふまえ、データの整合性をシステム上で自動判断し、修正する。処理後にエラーとなった対象者を把握する。	
		特別徴収依頼通知の送付	年金機構へeLTax経由にて特別徴収依頼通知を送付する。	
	当初課税	当初課税のテスト 実行(納付書 印字確認)	納付書データ作成	検証環境で資料合算～当初課税のバッチ処理を実行し、納付書データを作成する。
			納付書印刷依頼	委託事業者に納付書データを提出し、印刷を依頼する(サンプル分として各種10枚前後)。
			印刷結果確認	納付書を受領し、印字位置等の印刷状況を確認する。

業務	事務	作業	補足情報
		修正依頼	必要な場合は、印刷設定の修正を依頼する。
	当初課税	資料本併合(合算処理)	バッチ処理にて資料本併合(合算処理)を行う。
		併合チェックリストの出力	課税情報を出力し、チェック対象者を特定(Excel、Accessで作業)している。
		併合チェック作業依頼	チェックの基準が明確で、作業を明確化できるものは委託作業としている。
		併合チェックリストの処理	併合チェックリストを元に資料本併合処理の確認を行う。
		併合結果の修正	必要に応じて、併合結果の修正を行う。
		併合チェックリストの編綴	決裁済みの資料チェックリストを編綴する。
		徴収方法の決定	資料等から徴収方法を決定する。
		年金特別徴収対象者の判定	特別徴収対象者情報、特別徴収依頼情報(介護保険情報)と突合し、公的年金からの特別徴収対象者の判定を行う。
		当初課税処理	バッチ処理にて対象年度の当初課税額の決定を行う。
	各種チェック	各種チェック処理	合算処理結果を基に、バッチ処理にて各種チェック処理を行う。
		チェックリスト等の出力	チェック処理の結果、確認が必要なものを特定し、チェックリスト等を入力する。
		処理結果確認	チェックリストを基に、対象者の登録情報を確認する。
		調査	必要に応じて、外部機関(税務署、他市町村等)への通知、調査等を実施する。
		登録情報修正	確認結果、調査結果に基づき、登録情報を修正する。
		チェックリスト等の編綴	出力されたチェックリスト等を編綴する。
	承継人登録	候補者リストの出力	当初課税対象者から、承継が発生する候補者を抽出したリストを出力する。
		候補者の確認	税額が無い場合等、候補から外れるものを確認する。
		相続人調査	死亡者等の納税義務承継人を調査する。必要に応じて関係各所へ公用請求を行う。
		代表相続人登録(特宛人)	代表相続人をシステムへ登録する。
		相続人への納税通知書送付準備	相続人(承継人)に納税通知書を送付する準備を行う。
	当初通知書交付	納税通知書データ作成	納税通知書データを作成する。
		納税通知書の作成依頼	納税通知書データ(普徴、特徴)を委託事業者に送付し、印刷、封入封緘を依頼する。
		納税通知書の引き抜き	業者から納品された納税通知書の中から送付すべきでないものについては引き抜きを行う。
		納税通知書送達伺の作成	納税通知書送達伺を作成する。
		訂正書の交付	必要に応じて、訂正書を出力し関係各所(国保・介護等)に交付する。
		納税通知書の送付	納税義務者に対して納税通知書を送付する。
	294-3に係る通知情報受取	他市区町村からの294-3通知受付	他市区町村より294-3に係る通知を受け付ける。
		課税権の調査	課税台帳がある場合、どちらに課税権があるかの調査を行う。
		市町村から資料の受領	課税権があった場合、他市町村から資料回送を受領する。

業務	事務	作業	補足情報
		課税台帳の修正	課税権があった場合、課税台帳の修正を行う。
		納税義務者への(税額)納税通知書送付	課税権があった場合、必要に応じて納税義務者に(税額)納税通知書を送付をする。
		他市区町村における住登外課税の取消	課税権がなく、課税台帳があった場合、当市の課税を取り消す。
		他市町村へ資料を回送	課税権がなく、課税台帳があった場合、他市町村へ資料を回送する。
		納税義務者へ取消通知	必要に応じて納税義務者に対し取消通知を行う。
		他市区町村における住登外課税の登録	該当者の課税状況を確認し、他市で住登外課税されていることを登録する。
		294-3通知書の編綴	他市区町村から送付された294-3通知書を編綴する。
	294-3通知発送	該当者リストの出力	「市に住民登録がない」「特別徴収で課税」「前年度で294-3通知送付実績あり」の条件にて該当者リストを作成する。
		294-3通知送付情報の入力	システムに、294-3通知の送付情報を入力する。
		294-3通知の作成	294-3通知を作成する。
		294-3通知の送付	294-3通知及び関係資料を該当の市町村へ送付する。
	調定表の作成	調定表の出力	調定表をシステムで出力する。
	不着調査	不着の調査	納税通知書不着該当者の送付先を調査する。
		納税通知書の再送付	納税義務者の新住所が判明した場合に、納税通知書を新住所に再送付する。 ※新住所が他市町村で賦課権がないことが判明した場合、課税取消(課税取消、賦課地情報の修正、課税資料回送)を行う。
		送付先情報の修正登録	システムにて、送付先情報を修正する。
		公示送達入力	不着になった納税通知書の送付先を調査しても判明しなかった場合に、公示送達の入力(Excel)を行う。必要に応じて、納期変更入力も行う。
		公示送達書の掲示依頼	総務部門に公示送達者名簿の掲示依頼を行う。
	不着調査(特別徴収分)	不着の調査	不着となった特別徴収義務者の送付先等を調査する。
		税額通知書の再送付	特別徴収義務者の新住所等が判明した場合に、税額通知書を新住所等に再送付する。
		送付先情報の修正登録	システムにて、送付先情報を修正する。
		納税通知書の送付	普通徴収への切り替えを行った分について納税通知書を送付する。
更正	例月異動処理	異動資料受付	未申告者から送付された申告書、または修正申告書、地方税電子化協議会から送付された確定申告書データ、事業所から送付された給与支払報告書、他市町村から回送された資料、各種異動届、徴収方法変更の届出等を受け付ける。
		異動資料の確認	受け付けた各種資料の内容に不備、不足等がないかを確認する。不備等がある場合は再提出を依頼する。
		異動情報登録	異動情報をシステムに登録する。
		年金特別徴収異動情報の通知	年金特別徴収の異動の場合は、年金保険者へ年金特別徴収異動情報の処理結果の通知を行う。
		納税通知書、税額通知書印刷依頼	納税通知書データを出力し、印刷を外部委託業者に依頼する。
		封入封緘	納税通知書を受領し、封入封緘を行う。
		納税通知書、税額通知書の送付	納税通知書、税額通知書を送付する。

業務	事務	作業	補足情報
		課税資料の編綴	決裁済みの課税資料を編綴する。
	減免申請受付登録	減免申請受付	減免対象者から減免に関する聞き取りを行い申請を受け付ける。
		減免処理簿への記入、判定	減免処理簿(Excelツール)へ必要情報の記入し、Excel関数による判定を結果を確認する。
		減免申請登録	減免申請書と判定結果をもとに、システムへ減免登録を行う。
		納税通知書・税額通知書の送付(減免分)	減免対象者に対して、減免処理分の納税通知書・税額通知書を送付する。
	特別徴収結果処理	特別徴収結果通知の受領	eLTaxにて、特別徴収結果通知(22通知)を年金機構より受領する。
		入金確認	
		消込処理	入金が確認できたものについて、消込処理を行う。
		徴収方法変更	入金が確認できなかったものについて、次回以降徴収しないため、普通徴収に切り替える。(※バッチ処理)
		年金特別徴収停止対象者の抽出	年金特別徴収停止対象者と抽出する。
		年金特別徴収停止対象者の入力	システムへ、対象者に対し、年金特別徴収の停止を入力する。
		資格喪失等の通知の送付	eLTaxにて資格喪失等の通知(41通知)を年金機構へ送付する。
		資格喪失等処理結果通知の受領	eLTaxにて資格喪失等処理結果通知(42通知)を年金機構より受領する。
交付		証明書交付(窓口)	申請受付
	審査		申請書の内容について、確認・審査を行う。
	証明書出力		システムから、証明書(税証明等)を出力する。
	交付		申請者へ証明書を交付する。
	再交付	再交付申請受付	納税義務者からの納税・税額通知書の再交付申請を受け付ける。
		再交付依頼	外部委託事業者へ、納税・税額通知書の印刷、封入封緘、発送を依頼する。
照会	所得照会	所得照会の受付	他市町村や国税局などからの所得照会を受け付ける。
		所得照会の回答作成	所得照会に対する回答書を作成する。
		所得照会の回答送付	作成した回答書を照会元へ送付する。
		所得照会書の編綴	受け付けた所得照会書を編綴する。
	賦課情報照会	賦課情報の照会	他部門からの照会依頼を受け付ける。
		照会対象者の申請簿を作成	照会依頼についての申請簿を作成する。
		賦課情報の回答	賦課情報照会の回答を行う。
	市民からの照会・相談	市民からの照会・相談の受付	市民からの照会依頼を受け付ける。
		市民からの照会・相談依頼内容の照会	市民からの照会依頼に基づき、照会を行う。
		回答資料の作成	市民からの照会依頼に基づいて、必要に応じて資料を作成する。
		市民からの照会・相談への回答	市民から受けた照会に対する回答を行う。
	統計	統計情報作成報告	税務統計作成

業務		事務		作業	補足情報
調査	扶養調査	異動確認票	交付税資料作成	交付税資料を作成する。	
			課税状況調作成	課税状況調を作成する。	
		異動対象者の抽出	異動対象者の抽出	賦課データに異動があった対象者を抽出する。 大阪府や市町村からの照会も含む。	
			異動対象者リストの出力	抽出された対象者について、バッチ処理にて異動対象者リストを出力する。	
			異動対象者リストの確認	出力された異動対象者リストのチェックを行う。	
		月報作成	月報の作成	各業務および各調査における月報を作成する。	
			月報の集計	月報の集計を行う。	
		未申告調査	未申告調査	紐づけ処理	納税義務者の被扶養者の所得要件や重複扶養等の情報を自動で紐づける。 自動紐づけとされない個人番号の未登録データは、手で整備を行う。
				扶養調査対象者の抽出	システムで、納税義務者の被扶養者の所得要件や重複扶養等の情報を抽出する。
				適正扶養の調査	被扶養者の所得要件や重複扶養を調査する。
	調査者への聞き取り			必要に応じて、要調査対象者に対して、照会文書を送付したり、聞き取り調査を実施する。	
	市外扶養の所得調査			被扶養者が市外に居住している場合に、該当の市町村へ所得照会を行う。	
	重複扶養の調査			被扶養者が重複されていることが判明した場合には、双方の扶養者へ重複不要の照会を行う。 ※調査の結果、市／他自治体のどちらかが否認処理をする。	
	照会回答を受付			照会文書を送付した納税義務者および関係機関からの回答を受け付ける。	
	調査結果の確認			調査した結果の内容確認を行う。	
	是認処理			調査した結果、課税内容が正しかった場合には、是認処理を行う。	
	扶養是正			調査した結果、誤っていた場合には、扶養是正を行う。	
	法定調書調査	法定調書調査	課税台帳の修正(扶養是正)	調査の結果、扶養是正が必要なものについては課税台帳の修正を行う。	
			納税通知書の送付	扶養是正を行い、課税台帳を修正した納税義務者に対して、修正分の納税通知書を送付する。	
			調査カードの編綴	決裁済みの扶養調査票を編綴する。	
国税当局への情報提供			必要に応じて、国税当局に扶養是正の情報提供を行う。		
未申告対象者の抽出			未申告者を抽出する。 (一定の条件を設定し、1000件程度を抽出)		
送付文書の作成			ひな型を作成し、住所などを差し込み印刷する。		
封入			上記で印刷した文書を封入する。		
送付			上記で封入した文書を送付する。		
法定調書調査	法定調書調査	個別調査対象の抽出	返信がなかった分について、個別調査の対象として抽出する。		
		個別調査の実施	上記対象者について、個別に訪問を行う。		
法定調書調査	法定調書の集計	個別調査の結果をExcelにまとめる。			
法定調書調査	法定調書の受け取り	国税当局より法定調書のデータを受け取る。			

業務		事務		作業	補足情報	
				法定調書の突合	受け取った法定調書の突合を行う。	
				課税対象者の確認	調査対象者の課税漏れの有無を確認し、課税対象者の確認を行う。	
				課税対象者への申告書の送付	課税対象者に対して、個人市民税申告書を送付し、課税漏れとなっている所得の追加申告を促す。	
				申告書の受付	送付した申告書の申告を受け付ける。	
				課税台帳の作成(修正)	提出された申告書または法定調書に基づいて、課税台帳の作成(修正)を行う。	
				訂正書の交付	必要に応じて、訂正書を出力し関係各所(国保・介護等)に交付する。	
				納税通知書の送付	法定調書分の所得を追加し、課税台帳を修正した納税義務者に対して、納税(税額決定)通知書を送付する。	
				法定調書の編綴	決裁済みの法定調書を編綴する。	
				国税当局への情報提供	必要に応じて、国税当局へ法定調書に基づいて課税台帳を修正した納税義務者についての情報提供(所得金額等の通知書)を行う。	
				給与支払報告書未提出事業所の把握調査	給与支払報告書の催告書による把握	給報未提出となっている事業所を抽出する。
		新規事業所の把握	税務署で閲覧する源泉徴収義務者名簿及び法人市民税系の法人設立申告書より、前年中に設立した事業所を把握する。			
		市申告書に添付された源泉徴収票等による把握	市申告書に添付された源泉徴収票等について、給与支払報告書が提出されていない事業所を把握する。			
		文書作成	給与支払報告書の提出依頼の案内を作成する。			
		提出依頼	事業者へ案内文書を送付し、提出依頼の旨を連絡する。			
		課税情報入力	税務署から受領した書類をもとに、課税情報を入力(Excel)する。			
		給与支払報告書の提出指導	指導対象事業所の選定		事業所の前年度実績等を確認し、指導対象事業所を選定する。	
			電話による調査及び提出指導		指導対象事業所へ電話による調査及び提出指導を行う。	
			現地調査による提出指導		電話による調査ができなかったもの、指導後にも提出がないもの等は、現地調査による提出指導を行う。	
			文書による提出指導		市外の事業所等については、文書による指導を行う。	
		退職所得に係る事務	退職金情報の整理	退職金情報を整理する。		
			内訳リストの作成	勤続年数・退職金額・市民税・県民税内訳リストを作成する。		
			市民税・府民税人数入力	エクセルに市民税・府民税人数を入力する。		
		特別徴収未実施事業所への指導	指導対象事業所の抽出	事業所基本情報より普通徴収事業所として登録されている事業所を抽出する。		
			指導対象事業所の選定	給報提出状況等を確認し、指導対象事業所を選定する。		
			切り替えの実施			
			文書による指導	切り替えた旨、文書を送付する。		
		決裁		各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。
		軽自動車税	当初課税準備	新規車両登録(市の受付)	申告書受付	「申告書兼標識交付申請書」(原付等)(以下『申告書等』)の記載漏れ等がないことを確認し、受領する。
					添付書類確認	販売証明や廃車済証に記載漏れや押印漏れがないことを確認する。
					車両検索	申告書等の車台番号を基に検索し、同一車両が既に登録中では無いことを確認する。
					税務端末入力	申告書等に記載された内容を税務端末に入力する。
						市の受付分については、受付時

業務	事務	作業	補足情報
		新規登録受付書発行	新規登録受付書を出力する。(原付等)
		新規登録受付書の交付	入力内容の確認後、新規登録受付書を交付する。
		課税標識の交付	課税標識の交付を行う。(原付等)
		内容確認	システム登録内容と、申請書の突合を行い、登録内容の確認を行っている。
		台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。
	車両変更登録(市の受付)	申告書受付	「申告書兼標識交付申請書」等の記載漏れや押印漏れ等がないことを確認し受領する。
		理由書受領	変更内容(排気量、種別の変更)によって、理由書を記載させる。
		課税標識の受付	課税標識を受付ける。(原付等)
		課税標識の確認	課税標識を確認する。(原付等)
		税務端末入力	申告書等に基づき変更内容を税務端末へ入力する。
		新規・廃車登録受付書発行	新規登録受付書と廃車申告受付書を出力する。
		新規・廃車登録受付書および課税標識の交付	新規登録受付書と廃車申告受付書を課税標識と共に交付する。
		内容確認	システム登録内容と、申請書の突合を行い、登録内容の確認を行っている。
		台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。
	廃車登録(市の受付)	申告書受付	「廃車申告書兼標識返納書」(原付等)(以下『申告書等』)の記載・押印漏れ等がないか確認し、受領する。
		課税標識の受付	課税標識の返納ができる場合、課税標識を受付ける。(原付等)
		課税標識の確認	課税標識を確認する。(原付等)
		理由書受領	課税標識の返納が出来ない場合は、理由書を記載させる。(原付等) 標識の変更ができない場合(盗難・紛失)は、事件性の有無を確認し、必要に応じて警察で受理番号を受け取ってから、理由書を記載してもらう。
		税務端末入力	税務端末に申告書等の内容を入力する。
		廃車申告受付書発行	廃車申告受付書を出力する。(原付等)
		廃車申告受付書交付	廃車申告受付書を届出人に交付する。
		内容確認	システム登録内容と、申請書の突合を行い、登録内容の確認を行っている。
		台帳整理	申告書等を廃車台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。
	新規車両登録(軽自協会からの受領)	申告書受領	「軽自動車税申告書(新規用)」(軽自等)(以下『申告書等』)を軽自協会から受領する。
		税務端末入力	申告書等に記載された内容を税務端末へ入力する。
		内容確認	入力結果と、申告書を突合し、正しく登録できていることを確認する。(読み合わせ)
		台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。
	車両変更登録(軽自協会からの受領)	申告書受領	「軽自動車税申告書(車両変更用)」(軽自等)(以下『申告書等』)を軽自協会から受領する。
		税務端末入力	申告書等に基づき変更内容を税務端末へ入力する。

業務	事務	作業	補足情報	
	廃車登録(軽自協会からの受領)	内容確認	入力結果と、申告書を突合し、正しく登録できていることを確認する。	
		台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。	
		申告書の受領	「軽自動車税申告書(廃車用)」「(軽自等)」「(以下『申告書等』)」を軽自協会から受領する。	
		税務端末入力	税務端末に申告書等の内容を入力する。	
		内容確認	入力結果と、申告書を突合し、正しく登録できていることを確認する。	
		台帳整理	申告書等を廃車台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。	
		他市町村ナンバーの廃車受付	申告書受領	他市町村ナンバーについて申告書の記入・押印漏れがないかを確認し受領する。(登録の書類のみ記入) ナンバーの返納が出来ない場合は、受付不可とする。直接当該自治体の軽自担当課とのやりとりになることを説明する。
			各種確認	譲渡の場合、記載内容を基に該当市町村の軽自担当課へ申告記載の可否を確認する。 転入の場合は、書類確認のみ実施する。
			課税標識の受付	課税標識を受付する。(原付等)
			課税標識の確認	課税標識を確認する。(原付等)
			廃車申告受付書作成	廃車申告受付書を申告書記載内容のとおり手書き作成する。
			廃車申告受付書交付	廃車申告受付書を窓口にて交付する。
	該当市町村への課税物件通知書送付		該当市町村に対して、申告書の写しに「課税物件通知書」のスタンプ印を押印し送付する。	
	台帳整理		申告書原本は台帳に編綴し、保管する。	
	他市町村からの異動物件通知受理	台帳準備	廃車受付を依頼した場合は、車両の紙台帳を引き抜き、別に保管し、通知到着に備える。	
		異動物件通知書の受領	他市町村より異動物件通知書を受領する。	
		税務端末入力	税務端末に通知書等の内容を入力する。	
		台帳整理	申告書等を廃車台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。	
	当初課税	当初課税	登録内容確認	システムからチェックリストを出力し、J-Lisのデータとの突合確認を行う。 必要に応じて修正を行う。
			当初課税データ作成	課税対象者情報と車両情報を基に当初課税データを作成する。
			納税通知書印刷依頼	委託事業者へ納税通知書の印刷、封入封緘を依頼する。
			納税通知書(印刷物)受領	委託事業者から納税通知書(封入封緘済み)を受領する。
			対象リストの出力	対象リストを出力する。
			引き抜きリストの作成	対象リストをもとに、引き抜きリストを作成する。
			引き抜き	対象者リストを確認し、封入封緘した通知書を引き抜く。
			通知書発送	納税通知書を発送する。
		調定報告書作成	調定表出力	システムから調定表を出力する。
調定簿入力			調定簿(Excel)に入力する。	
不着処理		納税通知書返戻	納税通知書が返戻される。	

業務	事務		作業	補足情報
			不着情報記入	返戻された納税通知書をもとに、返戻情報を返戻簿(紙)に記載する。
			不着調査	税務端末の共通宛名や個人市民税や固定資産税課税機能を利用し、調査を行う。 上記で判明しない場合は戸籍や商業登記簿や電話での調査を行う。 上記で判明しない場合は、現地調査を行う。
			送付先入力	判明した送付先と再送達日を入力する。
			納付書出力	必要に応じて(納期を延長する場合等)、納付書を出力する。
			封入封緘	
			通知書再発送	上記で出力した新しい納期の納付書を発送する。
			公示送達	指定場所へ掲示し、公示送達を行う。
		減免分に関する案内	対象者リスト出力	単年度解除分減免者リスト(昨年の対象者)を作成出力する。
			案内の作成	
			申請手続き案内の送付	「単年度解除分減免者リスト」を元に、申請手続きの案内を減免者に送付する。
更正		更正申告受付	申告内容の相談	納税義務者と申告書の内容について、電話にて相談を行う。
			申告書受付	申告書等の記載・押印漏れ等がないことを確認し、受領する。
			添付書類確認	申立書・盗難届出証明書等について不備がないか確認する。
			税務端末入力	税務端末に申請内容を入力する。
			調定決議書及び納付書等の出力	調定決議書と納税通知書、取消通知書の出力を行う。
			通知書送付	必要に応じて、納税通知書等を納税義務者へ送付する。
			内容確認	
			台帳整理	申告書等を課税台帳(紙)として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。
		減免申告受付	減免申請受付	減免申請書に記載・押印漏れ等がないことを確認し、申告書を受領する。
			等級確認	障害者手帳等で障がい等の等級等の要件を確認する。
			税務端末入力	税務端末に減免処理を入力する。
			調定決議書及び決定通知書出力	調定決議書と減免決定通知書を出力する。
			通知書送付	減免決定通知書を届出者へ送付する。
			内容の確認	
			台帳整理	申告書等を減免台帳として車種毎のナンバー順に編綴し管理する。
		調定報告書作成	調定表出力	システムから調定表を出力する。
			調定簿入力	調定簿(Excel)に入力する。
			調定報告書確認	調定報告書の確認を行う。
			当初調定報告書の決裁	調定報告書について決裁をうける。

業務	事務	作業	補足情報		
	交付・通知	証明書再交付	申請受付	税務証明交付申請書(再交付の場合は再交付申請書)の記載漏れ等がないことを確認し、受領する。	
			審査	申請書の内容を審査する。	
			証明書出力	システムから証明書を出力する。	
			証明書交付	証明書を交付する。	
	名義変更依頼	死亡情報受領	死亡情報受領	市民課から死亡者の情報(紙)を受領する。	
			対象者確認	システムにて、所有者、同居家族などを調査し、名義変更対象の確認を行う。	
			相続人等の調査	相続人や戸籍を調査する。	
			依頼文作成	Excelにて依頼文を作成する。	
			封入封緘		
			依頼文送付	調査結果を基に、名義変更依頼文を相続人へ送付する。	
	住所勧告通知	通知データ作成	通知データ作成	バッチ処理で通知データを作成する	
			引き抜き対象者確認	引き抜き対象者のリストを作成する。	
			はがき印刷依頼	委託事業者から通知はがき(印刷物)を受領する。	
			引き抜き	減免分は代替文書を作成する。	
			はがき送付	住所変更の通知はがきを対象者へ送付する。	
	試乗標識の交付(新規)	申請受付	申請受付	「試乗標識交付申請書」の記載漏れ等がないことを確認し、受領する。(原付等)	
			資格確認	古物販売業者等であれば免許証などで資格を確認する。	
			試乗標識交付整理簿の入力	試乗標識交付整理簿(Excel)に入力する。	
			試乗標識交付	試乗標識を交付する。	
	試乗標識の交付(更新)	更新勧奨	更新勧奨	3月当初に、更新及び返還の手続きの勧奨を行う。	
			返納受付	窓口で試乗標識の返還を受ける。	
			試乗標識交付整理簿の入力	試乗標識交付整理簿(Excel)に入力する。	
			試乗標識交付	試乗標識を交付する。	
	照会	各種照会対応	照会受付	税務官署から文書又は電話で照会を受ける。	
			回答書作成	該当情報を検索し、回答書を作成する。	
			回答	回答書を送付する。又は電話で回答する。	
		放置バイク照会	受付	受付	通報者からの電話等を受け、放置バイクの詳細や放置場所、連絡先を確認する。
				検索	ナンバー等から所有者の連絡先を検索する。
				本人への連絡	所有者へ放置バイクについて電話又は文書で連絡する。必要に応じて、通報者にも連絡する。
	統計	統計情報作成報告	帳票出力	統計に必要な帳票を出力する。	

業務	事務			作業	補足情報	
市たばこ税	決裁		各種決裁処理	各種統計書作成	帳票のデータを確認し、各種統計書を作成する。(手入力)	
				報告	各種統計書を都道府県へ送付し、報告する。	
				-	決裁書類の確認、承認等を行う。	
	申告管理		申告書管理	申告書受領	納税義務者より申告書を受領する。	
				納税義務者の入力	申告書を提出した者について、税務端末で検索し、宛名番号などを確認し、台帳(Excel)へ納税義務者として登録する。	
				納税義務者の削除	廃業した者等について、税務端末での登録を削除(論理削除)する。	
				申告書と入力内容の照合	入力した内容と申告書の記載内容を照合し、正しく入力されたかを確認する。	
	照会		各種照会対応	照会文書受領	府や他部門より送付された照会文を受領する。	
				回答書作成	回答書を作成する。	
				回答	府や他部門へメール又は文書で回答を送付する。	
	統計		各種統計資料作成	統計資料作成	システムから必要なデータを出し、統計資料を作成する。	
				報告	都道府県等に統計資料を送付し、報告する。	
	決裁		各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。	
	手持品課税	申告管理		申告書管理	対象者情報の受領	府から対象者データを受領する。
					申告書、納付書の作成	
申告書、納付書の送付					対象者へ申告書、納付書を送付する。	
申告書受領					対象者から申告書を受領する。	
申告情報入力					申告情報をExcelに入力する。	
催告				対象者抽出	台帳(Excel)で催告対象者を抽出する。	
				催告書作成	催告書を作成する。	
				納付書出力	納付書を作成する。	
				封入封緘	催告書及び納付書を封入封緘する。	
				催告書等送付	納税義務者に催告書等を送付する。	
納付書等作成			納付書作成	納付書等作成	納税義務者に対して、納付書、納付書に記載すべき翌年度の納付番号を通知する文書、申告書のひな型を作成する。	
				封入封緘	作成した文書を封入封緘する。	
				送付	納付書等を送付する。	
決裁			各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。	
特別とん讓与税		入港調査	日程調整			
			入港調査	税関にて、書類を閲覧しながらメモ(転記)を行う。転記後、読み合わせを行う。		
			調査結果の受領	堺市からメールにて調査結果を受領する。		

業務		事務		作業	補足情報	
		税務統計	税務統計作成	提出	府に、税務統計を提出する。	
				配分率決定	決議書受領	堺市から決定協定書(紙)を受領する。
			決裁、公印			
			返送			
			納付書	納付書作成		
				決裁		
		会計課へ連携		納付書を会計課へ提出する。		
		その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	

業務一覧

課名: 税務課(固定資産税係)

業務		事務		
固定資産税	課税客体把握		登記済通知書の整理(土地、家屋)	
			他部署からの情報提供(土地、家屋)	
			申告書等の送付(償却)	
			不着調査	
			未申告調査(償却)	
			未申告者への督促	
			課税台帳登録、修正(土地)	
			課税台帳登録、修正(家屋)	
			補充課税台帳登録(土地、家屋)	
			相続人代表者の指定	
			所有権移転(土地、家屋)	
		評価		償却資産評価項目登録(償却)
				当初処理結果の縦覧
				土地評価項目登録、鑑定評価価格登録(土地)
			価格構成要因の整理、路線価決定(土地)	
	当初賦課		当初賦課	
			返戻調査	
	更正		更正申告受付登録(土地、家屋、償却)	
	証明		相続税法第58条通知に関する事務(土地、家屋、償却)	
			証明書発行・閲覧申請(土地、家屋、償却)	
統計		概要調書の作成(土地、家屋、償却)		
照会		各種照会対応		
減免		減免申請(土地、家屋、償却)		
交付金対応		交付金対応		
決裁		各種決裁処理		
税務課共通常務		調定		
その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等		

業務プロセス定義

課名：税務課(固定資産税係)

業務	事務	作業	補足情報	
固定資産税	課税客体把握	登記済通知書の整理(土地、家屋)	登記済通知書の受領 発行済通知一覧との照合 登記済通知書の分類	法務局から登記済通知書を受領する。 発行済通知一覧と登記済通知書を照合し、通知漏れがないか確認する。通知漏れがある場合は法務局に登記簿謄本を請求する。発行済通知一覧のコピーを登記済通知書の整理をする。
		他部署からの情報提供(土地、家屋)	各種情報の受領	他部署から土地、家屋に関する情報を受領する。(住宅都市部門から建築確認申請情報、解体工事情報、農業委員会から農地転用情報等)
			各種データ登録	建築確認申請情報、解体工事情報、農地転用情報等をシステムに登録する。
	確認、状況把握		受領した情報や登録データより、土地や家屋の状況を把握する。	
	申告書等の送付(償却)	新築事業家屋の確認	法人市民税の新規事業所の確認	新築事業家屋の情報を法務局の登記済通知や建築確認申請により確認する。 法人市民税の新規分法人を確認する。(年1回のバッチなどを想定。必要に応じて、1月にバッチを手作業にて動かす) (※新築事業家屋の確認と並行して実施)
			税務署調査結果(事業所)の受領	税務署調査により事業者の情報(新規分・在来の変更分)を紙資料で受領する。
		税務署調査結果(事業所)の入対象者確認	Excelに事業者情報を入力する。 Excelにて対象者を抽出し、システムで抽出した昨年度の対象者と比較して確認する。	
		宛名の貼り付け作業	申告書へ宛名の貼り付けを行う。	
		封入・封緘	申告書等を封入・封緘する。	
		申告書の発送	料金後納郵便差出票を作成し、郵便局に搬入し、発送する。	
		不着調査	不着調査	不着により返戻された申告書の情報確認をする。返戻された申告書の情報を記入する。
			申告書不着分の再送付	転居先・送付先が判明したものを再送付する。
		未申告調査(償却)	対象者抽出	
			税務署情報確認調査	税務署へ行き、対象者の情報を確認する。 申告内容とあっているか、課税客体があるか等の確認・調査を行う。
	未申告者への督促	対象者抽出	宛名のExcelから対象者を抽出する。	
		督促はがきの作成	宛名の貼り付けを行う。	
		督促はがきの発送		
	課税台帳登録、修正(土地)	登記申請の受付		
		審査		
		調査対象抽出		
		調査資料作成	登記申請、GISの情報、図面をもとに調査資料を作成する。	
		現地調査		
		計算、情報整理		
		修正内容入力	システムへ修正内容を入力する。	
	課税台帳登録、修正(家屋)	登記申請の受付	法務局から登記申請書を受領する。	
		審査		
		評価物件の把握	建築の概要と見比べて、評価物件の把握を行う。	
		調査依頼書出力	システムから、調査依頼書を出力する。	
		調査依頼	調査依頼書を送付して、調査依頼を行う。	
		現地調査		
		調査結果入力	システムに調査結果を入力する。	
		評価内容確認	入力した内容を確認する。	
		データ連携	家屋システムからUSBで対象データ(GSV)抜き、基幹システムへデータを取り込むことで反映する。	
		取込データ確認		
	補充課税台帳登録(土地、家)	申請書受領		
		申請内容確認		
		補充課税台帳出力	システムから、補充課税台帳を出力する。	

業務	事務	作業	補足情報	
		変更箇所の修正	補充課税台帳に変更内容を追記する。	
		変更内容入力	システムへ変更内容を入力する。	
		読み合わせ		
		相続人代表者の指定	対象者抽出	住基システムで死亡者を抽出し、確認する。 納税者リストと死亡者を突合して、対象者を抽出す
			相続人調査	
			指定届出書作成	Excelにて指定届出書を作成する。
			指定届出書送付	対象者へ指定届出書を送付する。
			指定届出書(返戻)の受領	対象者から指定届出書を受領する。
			指定通知の作成	指定届出書が返戻されない場合は、ExcelやWordにて指定通知書を作成する。
			指定通知書の送付	
		所有権移転(土地、家屋)	宛名の登録	※宛名の取得後、所有権移転を行う。
			移転通知書の受領	法務局から移転通知書を受領する。
			課税台帳出力	
			変更箇所の修正	課税台帳に変更内容を追記する。
	変更内容入力		システムへ変更内容を入力する。	
	評価	償却資産評価項目登録(償)	申告書の受領	窓口持参の申告書や郵送分、法人税務課からの回送分を受領する。
			受付印の押印	開封作業を行い、申告書及び控用に受付印を押印す
			控用申告書の返送	受付印を押印した控用申告書を返信用封筒に封入し返送する。
			受付日入力	受付簿(Excel)へ受付日(届日)を入力する。
			申告書の精査・問い合わせ	申告書の内容を精査し、疑義分については問い合わせを行う。
			入力依頼	一部の内容について、申告書を委託事業者に送り、入力を依頼する。
			申告情報の入力	上記以外の内容について、申告書に記載された情報・増減明細の入力を行う。
			入力データ受領	委託事業者から、入力データ(OSV)、申告書を受領
			申告情報の取り込み	入力データをシステムに取り込む。 取り込みエラーがあれば、確認をして修正する。
			入力内容確認	入力した内容を申告書と照合して確認する。
		当初処理結果の縦覧	申告書の仕分け	申告区分ごとに、申告書の並び替えを行う。
			当初処理	当初処理を行う。
縦覧帳簿の受領			委託業者から縦覧帳簿を受け取る。	
土地評価項目登録、鑑定評価価格登録(土地)		縦覧		
		各種調査・対応	評価替えの前年度に各種調査・対応を実施する。 ・利用状況・都市計画の用途について、現地及び机上にて調査する。 ・用途地区及び状況類似地域の区分について必要に応じ見直しを行う。 ・状況類似地域内に標準宅地を1箇所選定する。	
		状況類似地域区分図の作成	用途地区及び状況類似区分を示した図面を作成す	
		不動産鑑定委託資料作成	選定した標準宅地について、不動産鑑定評価書作成業務委託に向けた資料の作成する。	
		不動産鑑定業務委託	作成した資料を基に委託料の積算を行い、業者へ業務委託する。	
		鑑定評価価格の受領	委託した業者より、不動産鑑定価格を受領する。	
		不動産鑑定価格(メモ価格)の電算への登録	不動産鑑定士が算定した不動産鑑定価格(メモ価格)を受領し電算に登録する。	
		他市との調整		
		不動産鑑定士との調整	必要に応じ、不動産鑑定士との調整を行う。	
		不動産鑑定価格(最終)の電算への登録	調整終了後、最終的な不動産鑑定価格を受領する。	
価格構成要因の整理、路線価決定(土地)		読み合わせ		
		打ち合わせ	委託業者とは定期的な打ち合わせを実施する。	
		情報提供	委託事業者へ必要な情報(業者からの依頼情報)をデータで提供する。	
		成果品納品	委託事業者から、成果品を受領する。	
	確認	成果品を確認する。		
当初賦課	当初賦課	マップ用データ提出	公開用のマップデータを評価センターへ提出する。	
		賦課決定	4月1日時点の異動情報を反映して、賦課決定を行う。償却については、総理大臣通知を受領し、確認す	
		決定情報入力		

業務	事務		作業	補足情報		
			読み合わせ			
			成果物の受領	課税対象者分の納税通知書および納付書(封入封緘済み)を、委託事業者から受領する。		
			引き抜き			
			発送	納税義務者へ発送する。		
			返戻情報の記入	返戻簿(紙)へ返戻内容を記入する。		
			宛名の確認	宛名を確認する。必要に応じて、他市町村への確認を行う。		
			現場確認			
			確認結果の記入	確認結果を返戻簿へ記入する。		
			再送	転出先が判明したものについて、再送する。		
			公示送達	住所が不明なものについて、公示送達を行う。		
	更正		更正申告受付登録(土地、家屋、償却)	更生情報の確認	登記済通知書や納税者からの申し出等より、評価誤り、所有者誤り、表示変更等の申し出を受ける。月次更生(抽出)も含める。	
				調査	必要な調査を行う。	
				異動登録	システムで各種異動登録を行う。	
				伺書の出力	伺書を出力する。	
	更正			決裁入力	決裁結果をシステムに入力する。	
				期別税額修正入力	期別税額修正を行う必要がある場合、期別税額修正入力を行う。	
	証明		相続税法第58条通知に関する事務(土地、家屋、償却)	死亡者リストの受領	市民課より死亡者のリストを受領する。	
				資産内容の確認	システムにて資産内容を確認する。	
				資産一覧出力	資産のある分について、システムから資産一覧を出力する。	
				資産一覧の連携	市民課へ資産一覧を手渡す。	
				証明書発行・閲覧申請(土地、家屋、償却)	交付申請受付	証明書の交付申請を受け付ける
					審査	申請内容を審査する。
					証明書出力	システムから証明書を出力する。
					交付	証明書を請求者に交付する。
					手数料の徴収	必要に応じて、手数料を徴収する。
書式の受領					府より、書式を受領する。	
統計		概要調書の作成(土地、家屋、償却)	作成依頼	書式を委託事業者へ送付し、作成を依頼する。		
			作成結果の受領			
			確認、修正			
			府への報告	府へ概要調書を提出し、報告する。		
照会		各種照会対応	照会文書受領	府や他部門より送付された照会文を受領する。		
			回答書作成	回答書を作成する。		
			回答	府や他部門へメール又は文書で回答を送付する。		
減免		減免申請(土地、家屋、償)	減免申請書の受理	減免申請書を受理する。		
			審査	減免適用の可否について、書面調査、現地調査等により、減免適用の可否について、協議をし、審査をす		
			減免入力	システムに決定情報を入力する。		
			決定通知書の出力	システムから減免税額決定通知書を出力する。		
			減免税額決定通知書の送付	減免税額決定通知書を納税者に送付する。		
	交付金対応	交付金対応	照会			
			算定例の提出	算定例を手計算する。		
			確定金額の連絡	確定金額の連絡を受ける。		
			調査	調査の結果、必要に応じて修正依頼を行う。		
			確定			
			請求書受領			
			支払情報入力	財務会計システムへ支払情報を入力する。		
			支出命令書出力			
			決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。		
			決裁	各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。
税務課共通事務		調定	調定情報入力	税額通知、台帳(Excel)の内容を確認し、財務会計システムに調定情報を入力する。		
			調定通知書の出力			

業務		事務		作業	補足情報
	その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	

業務一覧

課名： 税務課(納税係)

業務		事務
収納		窓口徴収
		口座振替
		コンビニ収納
		金融機関等納付分
		特徴結果取込み
		特別徴収税額・徴収方法の変更
		公売代金処理による入金登録(入金理由不明分を含む)
		官公庁からの振込明細書による納付確認
		退職所得に係る分離納税分の入金処理
		充当・還付処理
		還付通知書の再通知
		還付 口座振込(仮徴収分も含む)
		過誤納チェック
		払出調書
		督促状作成(法人税以外)
		督促状作成(法人税)
		督促停止
		督促不着
		督促公示
		口座振替依頼書の受付 (市での受付)
		口座振替依頼書の受付 (金融機関での受付)
		振替結果登録
		金融機関からの変更の申出
		口座振替停止・廃止(口座振替不能を含む)
		収入状況調の作成
		年金特徴返納処理
		4月・6月徴収分仮徴収還付
		配当割等控除不足額還付
		リース会社車検用納税証明一括送付
		府税の払込み
		月例還付処理
		滞納調定簿の作成
		納付書再発行
納付書(延滞金のみ)発行		
現金領収		
納付委託		
納付誓約(分割納付)		
徴収猶予		
延滞金減免		
経過の確認・指示		
滞納者情報管理		
財産調査		
徴収実績の管理(課長事務)		
滞納	滞納整理	繰上徴収
		差押
		参加差押
		二重差押(債権)
		交付要求
		公売(情報提供)
		換価代金の受領(払込書使用)
		換価代金の受領(会計口座使用)
		配当または充当
		執行停止
	滞納処分	不納欠損(時効完成)
		解除
		続行決定
		債権現在額申立
		納税証明書発行
		共有者告知(固定資産税)
		相続時の承継
		保険証の更新
		国保資格者の確認
		各種決裁処理
国保業務		
決裁		

業務	事務
統計・報告	統計・報告

業務プロセス定義

課名： 税務課（納税係）

業務	事務	作業	補足情報
収納	窓口徴収	窓口受付	来庁した納税義務者より現金を受け取る。
		(納付書がない場合) 納付書作成	納付書がない場合、システムより納付書を作成する。
		領収、現金一時保管	納税義務者より受け取った現金と納付書を一時保管する(翌日朝に会計部門に納める)。
		窓口収入情報の取込み	会計課から受領したその日の分の納付書をOCR読み込みでシステムに取り込む。
		現金納入	庁舎内金融機関に保管していた現金を納入する。
	口座振替	口座振替結果データ受領	専用端末にて、口座振替結果データを受領し、外部記憶媒体(USB)にデータを格納する。
		口座振替結果データ変換	変換ツール(DOSプロンプト)を使用して、外部記憶媒体(USB)に格納された口座振替結果データをシステムで取り込める形式に変換する。
		口座振替結果取り込み	変換された口座振替結果データをシステムに取り込み、消込処理を行う。
		結果一覧の確認	システムから出力された結果一覧を確認する。エラーがある場合は、内容を確認して再度データを取り込む。
		(振替不能の場合) 口座振替不能処理	
		納付書送付	
	コンビニ収納	データ受領	専用端末にて、コンビニ収納データを受領し、外部記憶媒体(USB)にデータを格納する。
		コンビニ収納データ変換	コンビニ収納データをシステムが取り込める形式に変換する。
		コンビニ収納データ取り込み	変換したコンビニ確認データをシステムに取り込み、消込処理を行う。
		結果一覧の確認	システムから出力された結果一覧を確認する。エラーがある場合は、内容を確認して再度データを取り込む。
	金融機関等納付分	納入済通知書の受領	会計課より金融機関等納付分の納入済通知書を受領する。
		納入済通知書の仕分け	受領した納入済通知書を収納日毎に仕分けする。なお、手入力が必要な納入済通知書(退職所得に係る分離納税分等)は、収納日毎の束と分けて整理する。
		(手入力不要の場合) 消込情報作成	仕分けした納入済通知書をOCR経由でシステムに取り込み、消込情報を作成する。
		(手入力必要の場合) 消込情報入力	仕分けした納入済通知書をもとに、システムに消込情報を入力する。
	特徴結果取込み	納入済通知書等の受領	会計課より金融機関等納付分の納入済通知書を受領する。 フロッピーディスクの場合は、金融機関からの連絡を受け、受け取りに行く。
		収納情報取込み	OCR読み込みにより、端末に納入済通知書データを取り込む。フロッピーディスクの場合も、データを取り込む。
		データ変換	納付書データをシステムが取り込める形式に変換する。

業務	事務	作業	補足情報
		収納データ取り込み	変換した収納データをシステムに取り込み、消込処理を行う。
		結果一覧の確認	システムから出力された結果一覧を確認する。エラーがある場合は、内容を確認して再度データを取り込む。
	特別徴収税額・徴収方法の変更	受付	特別徴収税額や徴収方法の変更申請を受け付ける。
		確認	申請内容を確認する。
		申請情報入力	システムに申請内容を入力する。
		変更通知書の受領	市民税係から、変更通知書を受領する。
		充当処理	必要に応じて、充当処理を行う。
		納付書作成	
		封入封緘	
		納付書等送付	申請者へ納付書と変更通知書を送付する。
	公売代金処理による入金登録(入金理由不明)	領収書の受領	会計課より公売代金処理による入金分の領収書のコピーを受領する。
		納付内容の確認	領収書の内容から、納付内容を確認する。
		納付書、通知書の作成	金融機関へ送付する納付書と、通知書を作成する。
		通知書の送付	該当する市民に通知書を送付する。
		納付書の送付	納付書を金融機関へ送付する。
		納入済通知書の受領	
		納付書(取込み用)の作成	OCR読み込み用の納付書を作成する。
		納付書の提出	会計課へ、納付書を提出する。
	官公庁からの振込明細書による納付確認	入金の連絡	会計課より、口座への入金の連絡を受ける。
		納付書の作成	
		納付書の提出	会計課へ、納付書を提出する。
	退職所得に係る分離納税分の入金処理	郵便振替払出証の受領	納税義務者から郵便振替払出証(金券)が郵送されてくる。
		納付書作成	郵便振替払出証が届いたら同額の納付書を手作成する。
		納付書の仕分け	納付書をOCR読み込み分と手入力分に仕分けする。
		収納情報取込み	OCR読み込みにより、端末に納入済通知書データを取り込む。
		収納情報入力	手入力分について、システムに収納情報を入力する。
	充当・還付処理	過誤納対象データの出力	システムより過誤納対象データ(GSV)を出力する。
		データの加工	過誤納対象データを滞納整理システムで取り込める形式(テキスト形式)に変換する。
		過誤納対象データの取込み	過誤納対象データを滞納整理システムに取り込む。
		滞納者データの出力	滞納整理システムにて、滞納者データを出力する。
		滞納データ確認	両システムの出力データを突き合わせて確認する。

業務	事務	作業	補足情報
		対応内容の確認	過誤納の内容について調整更生か誤納か等を確認し、還付か充当かを判断する。
		充当処理	充当の場合、充当先を確認して充当処理を行う。
		充当加算金の計算	充当加算金を計算する。
		充当加算金の入金登録	充当加算金が発生する場合は、充当加算金の入金登録処理を行う。
		充当通知書の作成	
		充当通知書の発送	充当通知書を印刷し発送する。
		還付口座の確認	還付の場合、過去に還付した住民などの還付口座を確認する。
		還付通知書、還付金請求書の作成	還付通知書、還付金請求書を作成する。
		還付通知書等の発送	還付通知書に還付金請求書を同封して発送する。
	還付通知書の再通知	還付未済者抽出	還付通知書の発送から一定期間が経過しても請求がないものを業務システムから抽出する。
		払出調書の作成	
		払出調書の発送	
	還付 口座振込 (仮徴収分も含む)	還付情報の出力	業務システムから還付金の振込対象の情報を出力する。
		決議書作成	返送された還付金請求書をもとに、決議書を作成する。
		振込依頼書の作成	振込依頼書を作成する。
		会計部門と情報連携	会計部門へ振込依頼書を提出する。
		納税義務者へ連絡	振替不能の場合、納税義務者へ連絡する。
		振込データ作成	財務会計システムにて取り込むための振込データ(CSV)を作成する。
		振込データ取込み	
	過誤納チェック	過誤納一覧の出力	システムから過誤納一覧(収入情報のわかる過誤納情報)を出力する。
		過誤納情報の確認	日計表、過誤納一覧から未済状態の過誤納がないこと確認する。
	払出調書	お知らせ文書の作成	振込不能分について、振込口座情報の確認のお知らせ文書を作成する。
		お知らせ文書の送付	
		払出調書の作成	上記の通知を2回実施したのについて、払出調書を作成する。
		払出調書の送付	
	督促状作成 (法人税以外)	督促状作成依頼	委託事業者に、指示書にて、督促状の作成を依頼する。
		督促状の受領	委託事業者から督促状を受領する。
		引き抜き対象者一覧の出力	業務システムより、引抜対象の一覧を出力する。
		督促状の引抜き	引抜対象の一覧をもとに、該当する督促状を引き抜く。

業務	事務	作業	補足情報
		封入封緘	
		発送	督促状を発送する。
	督促状作成 (法人税)	督促状対象者一覧の受領	委託事業者から督促対象者一覧を受領する。
		督促状の作成	督促状を手作業で作成する。
		封入封緘	
		発送	督促状を発送する。
	督促停止	督促停止依頼の受付	督促対象者が税務課に来た場合、税務課にて督促停止依頼を受け付ける。 督促対象者が他の課に来た場合、FAX・TEL等で、各部署からの督促停止依頼を受け付ける。
		督促停止登録	業務システムにて督促停止を登録する。
	督促不着	送付先の調査	不着で返送となった督促状について、課税資料を確認したり、住民票・戸籍等を公用請求するなどして、送付先調査を行う。
		送付先の登録	送付先が判明した場合は登録を行う。
		納付書の再作成	納期限を延長した納付書を業務システムより再発行する。
		督促状の発送	返送された督促状に、上記で再発行した納付書を併せて、宛名シールを貼付し発送する。
	督促公示	現地調査	
		公示登録	調査をしても送付先が不明な場合は、公示入力を行う。
		公示送達者名簿の出力	公示登録を行ったものについて、公示送達者名簿が出力される。
		判明した送付先情報の登録	送付先が判明した場合は、登録を行い、公示情報を消去する。
		総務部門へ依頼文書提出	公示依頼文書を総務部門へ送付する。
		公示送達者名簿の掲示	総務部門が名簿を受け取り、庁舎掲示場に公示送達者名簿を掲示する。
	口座振替依頼書の受付 (市での受付)	依頼書の受付	郵送されてきた口座振替依頼書を受け付ける。
		記載内容の確認、再送依頼	記載内容に不備がある場合(開始月が記入されていない等)、申請者へ電話連絡し再送の依頼を行う。
		金融機関へ依頼書の照会	照会文書と依頼書原本を各金融機関へ送付する。
		金融機関からの回答の整理	金融機関からの回答を整理する。
		登録	金融機関から「取扱可」の回答があったものについて、システムにて登録を行う。
	口座振替依頼書の受付 (金融機関での受付)	金融機関からの変更内容受付	金融機関から口座振替依頼書を受け付ける。
		登録	システムにて登録を行う。

業務	事務	作業	補足情報
	振替結果登録	振替結果の受領	専用端末にて、口座振替結果データを受領し、外部記憶媒体(USB)にデータを格納する。
		口座振替結果データ変換	変換ツール(Access)を使用して、外部記憶媒体(USB)に格納された口座振替結果データをシステムで取り込める形式に変換する。
		振替結果取込み	変換された口座振替結果データをシステムに取り込み、消込処理を行う。
		結果一覧の確認	システムから出力された結果一覧を確認する。エラーがある場合は、内容を確認して再度データを取り込む。
	金融機関からの変更の申出	口座変更依頼の受領	金融機関から口座変更依頼(統廃合の一覧)を受領する。
		口座変更登録	手作業にて口座変更登録を行う。
	口座振替停止・廃止(口座振替不能を含む)	口座振替停止対象の整理	結果一覧を基に、口座振替停止対象を整理する。振替不能理由が「残高不足」以外(契約なし)の口座が停止対象となる。
		口座振替停止・廃止入力	契約のないものについて口座振替停止(廃止)入力を行う。
		納付書作成	
		納付書送付	
	収入状況調の作成	収入済額データ抽出	財務会計システム及び業務システムより収入済額のデータ抽出を行う。
		抽出データのチェック	財務会計システム及び業務システムのそれぞれから抽出したデータを突合し、値が一致することを確認する。
		収入状況調の作成	抽出したデータを基に収入状況調(Excel)を作成する。
	年金特徴返納処理	返納告知書の受領及び確認	日本年金機構等から送付される返納告知書を受領し、記載内容を確認する。
		返納処理	上記の返納告知書により、返納となるものは過誤納に返納入力を行う。
		支出処理	財務会計システムにて日本年金機構への返納分の支出処理を行う。
	4月・6月徴収分仮徴収還付	還付対象者データ作成(4月分)	還付対象者リストを作成する。(4月分)
		還付更生入力	4月分のデータのうち、還付更生がある場合は、システムに更生情報を入力する。
		還付口座入力(4月分)	還付対象者リストに記載された対象者の還付口座情報をシステムに入力する。(4月分)
		還付対象者データ作成(6月分)	還付対象者リストを作成する。(6月分)
		還付口座入力(6月分)	還付対象者リストに記載された対象者の還付口座情報をシステムに入力する。(6月分)
		還付通知書・還付金請求書・口座振込依頼書の作成	4月・6月仮徴収分の過誤納について還付通知書・還付金請求書・口座振替依頼書を作成する。
		還付通知書の封入封緘	還付通知書、還付金請求書、返信用封筒と一緒に封入封緘する。
還付通知書の発送		封入している還付通知書等を発送する。	
配当割等控除不足額還付	過誤納(還付額)、還付対象のデータ抽出	業務システムより、過誤納・還付対象者のデータを抽出する。	
	配当替情報の入力	配当替えの還付情報について、システムに入力する。	

業務		事務		作業		補足情報			
					口座情報の入力	昨年のExcel台帳をもとに、還付口座情報をシステムに入力する。			
					充当先の確認、充当処理	充当先の有無を確認し、未納があれば充当を行う。			
				リース会社車検用納税証明一括送付	入金確認	リース会社が会計口座に入金した内容を確認する。			
					領収書への押印				
					領収書の返送				
				府税の払込み	府税データの抽出	業務システムより府民税データを抽出する。			
					収納一覧の出力	財務会計システムより収納一覧を出力する。			
					金額情報の確認、入力	府民税データと収納一覧から金額を確認する。当該金額に按分率をかけて金額計算を行い、財務会計システムに入力する。			
					支払伝票出力	財務会計システムより支払伝票を出力する。			
					支払伝票の提出	会計課へ、支払伝票を提出する。			
					報告書類の作成	大阪府提出用資料を作成する。			
					報告書類の送付	報告書類を印刷し、大阪府へ送付する。			
					月例還付処理	還付処理			
				還付通知書出力					
				還付通知書の提出		還付通知書を市民税係へ提出する。			
				滞納調定簿の作成	滞納状況の確認	システムで徴収簿移動一覧等を出力し、滞納がいくら減ったか等を確認する。			
					調定簿の修正	整理した滞納情報を基に、調定簿を修正する。			
					決議書作成	修正した調定簿を基に、決議書(Excel)を作成する。			
					調定通知書の作成	修正した調定簿を基に、調定通知書を作成する。			
					調定通知書の提出	決議書、調定通知書を会計課に提出する。			
				滞納	滞納整理	納付書再発行	納付書再発行依頼の受付	納付者から再発行依頼を受け付ける。	
							納税者検索	該当者の税情報を検索する。	
							納付書印刷	納付書再発行の依頼があった場合に、納付書を作成する。	
							納付書発送	納付書を交付(送付)する。	
						納付書(延滞金のみ)発行	延滞金情報の抽出	滞納整理システムより、2種類の抽出方法で延滞金情報を抽出する。	
							対象者の確認	複数抽出したデータを精査し、対象者を確認する。	
							納付書印刷	確定した延滞金がある場合、納付書を印刷する。	
							納付書発送(延滞金)	納付書(延滞金のみ)を交付(送付)する。	
現金領収	滞納者の納付申し出の受付	滞納者の納付の申し出を受け付ける。							

業務	事務	作業	補足情報
		納税者検索	該当者の税情報を検索する。
		現金領収	窓口での納付を希望する納税者に対して、税金を領収する。
		領収書の交付	窓口での納付を希望する納税者に対して、税金を領収した後に、領収書を交付する。
		市金庫への入金	
	納付委託	証券受領	先日付小切手・約束手形の提出があった場合、納税者にExcelで作成した仮受領書を交付する。
		証券内容の入力	受領した証券内容をシステムに入力する。
		納付委託	証券内容の入力情報(紙)を金融機関へ送付し、に納付委託する。
		整理簿記入	整理簿に記入する。
		会計課への連絡	
		納付書作成	
		納付書の提出	会計課へ、納付書を提出する。
	納付誓約(分割納付)	滞納者からの申し出の受付	窓口や電話等で、滞納者から一括納付が不可能である旨の申し出を受け付ける。
		納税者検索	該当者の税情報を検索する。
		計画書、納付書の出力	システムから、計画書や納付書を出力する。
		納付書等の交付・送付	電話受付の場合、納付書に納付誓約確認書、納付計画書を同封して送付する。 窓口受付の場合、窓口にて交付する。
		誓約の取り交わし	滞納者本人が納付誓約書に署名押印したものを受理する。
		誓約書(控え)の送付	誓約書(控え)を滞納者本人に送付する。
		納付計画の入力	分割納付を承認した際、納付計画を入力する。その際に納付誓約書を入力する。
	徴収猶予	猶予(納期限延長)の相談	納期限を延長したい旨の申請書の提出があった場合、必要事項調査のうえ、猶予の入力を行う。
		納税者検索	該当者の税情報を検索する。
		通知書の作成	通知書を作成する。
		通知書の発送	決裁終了後に、通知書を発送(交付)する。
	延滞金減免	滞納者からの情報収集	滞納者からの申立、所得の変動状況、財産調査資料及び滞納者から提出された借入金などの資料をとりまとめる。
		延滞金減免内容の確認	滞納者からの聴き取りや猶予・処分の時期などを基に、減免を行う期間を算定し、減免の割合を算定し、該当するかを確認する。
		延滞金減免登録・決議書出力	システムにおいて滞納者に対して延滞金減免の登録、及び延滞金減免決議書の出力を行う。
		協議	減免額の条件に合わせて、必要な協議を行う。

業務	事務	作業	補足情報	
	経過の確認・指示	対象者の抽出	滞納整理システムから対象者を抽出する。(現年分:年3回、滞納繰越分:年2回)	
		経過の確認	抽出した対象者に対して、現況を確認し、必要な対応を実施する。	
	滞納者情報管理	各種情報の確認	所在や所得等の確認を行う。引越している場合、必要に応じて調査等を実施する。	
		確認情報の登録	必要に応じて、システムへ確認した情報を登録する。	
	財産調査	対象者抽出	システムにて対象者を抽出する。	
		照会書、回答書出力	システムから照会書、回答書を出力する。	
		封入封緘	照会書、回答書に返信用封筒を同封し、封入封緘する。	
		照会書等の送付	12行、16社を対象に、照会書等を送付する。	
		回答書受領		
		回答内容入力	システムへ回答内容(記事)を入力する。財産データについてはPDF登録する。	
	徴収実績の管理(課長事務)	滞納状況データの出力	滞納状況データを業務システムと滞納整理システムから出力する。	
		整理表作成	抽出したデータをExcelで加工し、整理表を作成する。	
	滞納処分	線上徴収	線上徴収要因の確認	破産、不動産の競売、不動産の差押、外国人の出国などの線上徴収要因の確認を行う。
			線上徴収の登録	財産調査等の結果、納期限までに納付が見込めない等、徴収を急ぐ場合に納期限を繰り上げる旨についてシステムに入力を行い、通知書等を発行する。(納期限変更告知書の出力)
			通知書等の発行	通知書等を発行する。(納期限変更告知書の出力)
			納期限変更告知書の送付	課税担当に納期限変更告知書を渡す。
			通知書の発送	決裁終了後に、通知書(納期限変更告知書)を発送(交付)する。
			通知書の直接交付	緊急を要する場合、差押調査を持参のうえ、時刻を記載した納税者用の納期限変更告知書を持参して直接交付する。
		差押	決議書の発行	財産調査の結果を受けて、差押の決議書を発行する。
			通知書等の発行	通知書等を発行する。
通知書発送			決裁終了後に、通知書を発送(交付)する。	
差押の決定入力			差押通知書が到達するなど、差押が執行されたのを確認したら、決定入力を行う。	
参加差押		参加差押の登録	財産調査の結果、差押可能な財産を発見したが、先行する差押がある場合、参加差押入力を行う。	
		決議書の発行	決議書を発行する。	
	通知書等の発行	通知書等を発行する。		

業務	事務	作業	補足情報
		登記嘱託書の送付	執行機関(法務局等)へ登記嘱託書の発送を行う。
		登記済書の受領	執行機関(法務局等)より登記済書を受領する。受領後、登記情報の確認を行う。
		参加差押の決定入力	上記の確認を行った後に、決定入力を行う。
		通知書の発送	決裁終了後に、通知書を発送(交付)する。
		受付済副本の受領	執行機関から受付済みの副本を受領する。
		参加差押執行の確認	参加差押登記が完了するなど、参加差押が執行されたのを確認する。
	二重差押(債権)	第三債務者へ通知書の発送	決裁終了後に、第三債務者へ差押通知書を発送(交付)する。 (※実績なし)
		裁判所へ通知書の発送	裁判所へ差押通知書を発送(交付)する。※第三債務者の執行裁判所への書類提出義務裁判所へ差押通知書が届いた後、第三債務者へ連絡が入り、第三債務者は事情届と供託書正本を執行裁判所へ提出する。この際、第三債務者より納税担当等へ問合せがくることがある。
		事情届の受領	裁判所より事情届を受領する。
		書類提出依頼の受領	裁判所から配当期日呼出及び債権現在額等申立書提出の催告書を受領する。
		裁判所提出用必要書類の作成	裁判所へ提出するための必要書類を作成する。※福岡地方裁判所の場合、「請書」「受領書」「債権現在額申立書」「差押範囲額申立書」※債権現在額申立書のみシステムより出力し、他は手作成している。
		必要書類の提出	裁判所へ必要書類を提出する。
		証明書等の受領	裁判所より、配当表及び支払証明書を受領する。
		法務局提出用証明書等の作成	法務局へ提出する供託金払渡請求書、支払証明書、市税徴収に関連する市の例規集の抜粋を作成する。
		証明書等の提出	法務局へ供託金払渡請求書、支払証明書、市税徴収に関連する市の例規集の抜粋を提出する。
		換価代金の受領	第三債務者や執行機関から換価代金を受領する。
	交付要求	交付要求の登録	他の行政機関等が滞納者の財産を処分している場合に、競売情報、破産情報等の取得を行い、その配当を求めるために交付要求入力を行う。
		通知書の発行	通知書を発行する。
		通知書の発送	決裁終了後に、通知書を発送(交付)する。
		副本の受領	執行機関から副本を受領する。
		交付要求の決定入力	通知書が執行機関に到達するなど、交付要求が執行されたのを確認したら、決定入力を行う。
	公売(情報提供)	情報提供依頼の受付	大阪府域地方税徴収機構から公売情報の提供依頼を受け付ける。
		情報提供	大阪府域地方税徴収機構へ公売情報を提供する。

業務	事務	作業	補足情報
	換価代金の受領(払込書使用)	払込書の出力	財務会計システムより、換価代金を受領するための払込書を出力する。
		払込書の送付	第三債務者や執行機関へ払込書を送付する。
		換価代金の受領	第三債務者や執行機関から換価代金を受領する。
	換価代金の受領(会計口座使)	会計課からの連絡	会計課から会計口座に入金があった旨の連絡を受ける。
		収納情報の入力	財務会計システムに収納情報を入力する。
		納付書出力	財務会計システムより、納付書を出力する。
		納付書の提出	納付書を会計課に提出する。
	配当または充当	歳入歳出外現金支払伺いの作成	歳入歳出外現金支払伺いの作成を行う。決裁後、会計課に提出する。
		納入済通知書の受領	会計課より納入済通知書を受領する。
		配当・充当情報入力	財務会計システムに、配当や充当の情報を入力する。
		配当計算書又は充当通知書の作成	
		通知書等の発送	通知書(配当の場合は配当計算書、充当の場合は充当通知書)を滞納者等に送付する。
	執行停止	執行停止	滞納者に差し押さえる財産がない場合、滞納金を徴収不能と判断し、執行停止入力を行う。
		決議書の作成	担当地区ごとに執行停止に関する決議書を作成する。
		集計表の作成	地区ごとの決議書を取りまとめて確認し、執行停止対象者の集計表を作成する。
		執行停止者事後調査	過去に執行停止を行っている滞納者について、必要な調査を行う。
		執行停止取消	滞納者に資力回復の見込みがあると判断した場合、執行停止取消を入力する。
	不納欠損(時効完成)	対象データの出力	滞納整理システムから不能欠損対象者のデータを抽出する。
		決議書の作成	担当地区ごとに不納欠損に関する決議書を作成する。
		業務システム取込データの作成	抽出した不納欠損データを業務システムに取り込むためのCSVデータを作成する。
		業務システムへの取込	作成したCSVデータを業務システムへ取り込む。
		集計表の作成	地区ごとの決議書を取りまとめて確認し、集計表を作成する。
	解除	解除	処分後、完納になる等、処分を解除する場合は、その解除入力を行う。
		解除通知書の発行	解除通知書を発行する。※解除対象が不動産の場合は法務局へ回送する。
		通知書の発送	決裁終了後に、通知書を送付(交付)する。
	続行決定	続行通知書の作成	差押不動産につき、裁判所が競売を進める場合は、その伺書が届くため、承認する場合は、続行通知書を作成する。
		続行通知書の発送	上記で作成した続行通知書を裁判所に発送する。

業務	事務	作業	補足情報
	債権現在額申立	債権現在額申立書の作成	交付要求をした他官公庁の処分について、配当日が決まれば、その時点の債権額を申し立てるため申立書を作成する。
		債権現在額申立書の発送	上記で作成した申立書を発送する。
	納税証明書発行	申請受付	窓口や郵送にて、納税証明書の交付申請書を受領する。
		書類不備確認	提出書類に不備がないかを確認する。
		本人確認	本人確認を行う。
		証明書出力	システムから各種証明書を出力する。
		証明書作成	完納証明や未納がないことの証明、滞納処分のない証明については、証明書を手作成する。
		証明書交付	窓口での手渡しや郵送にて、証明書を交付する。
		手数料の徴収	窓口交付の場合は、手数料を徴収する。
	共有者告知(固定資産税)	対象者抽出	過去3年分の本税滞納者を候補者としてシステムで抽出し、職員の判断により告知対象者を特定する。
		対象者名寄依頼	固定資産税係に対象者情報を提出し、名寄せを依頼する。
		謄本請求リスト作成	名寄せした対象者情報を基に謄本請求リストを作成する。
		謄本請求	法務局に対し、謄本請求リストの登記謄本情報の照会を実施する。
		納税通知書作成	対象者の納税通知書を出力し、納税者名を修正(1枚ずつクリアファイルに入れてコピー)する。
		納税通知書の確認	
		封入封緘依頼	委託事業者へ封入封緘を依頼する。
		納税通知書の受領	委託事業者から封入封緘済みの納税通知書を受領する。
		引き抜き	当初納税通知書の送付対象者を特定し、共有者納税通知からの引き抜きを行う。
		納税通知書の送付	
	相続時の承継	対象者の抽出	死亡者のうち未納者等を対象に、職員の判断で対象者を抽出する。
		各種請求資料の出力	システムから住民票や戸籍の請求資料を出力する。
		住民票請求	市外居住者について、現住所の自治体に住民票を請求する。
		戸籍請求	対象者の本籍地の自治体に戸籍情報を請求する。
		照会文書出力	システムにて、裁判所への照会文書を出力する。
		相続放棄の調査	相続人指定の候補者について、相続放棄が無いか家庭裁判所へ情報照会を実施する。
		回答受領	裁判所から回答書を受領する。
		相続人持分の決定	住民票、戸籍情報紹介の結果を基に相続関係図を作成し、被相続人と相続人及び必要に応じて相続人ごとの持分を決定する。
		承継情報入力	決定した相続人の持分(承継情報)をシステムに入力する。
		決議書、通知文書出力	端数処理等でシステム対応できない場合は、エクセルにて手入力を行う。

業務		事務		作業	補足情報
				相続人への通知	相続人への通知文書を送付する。
国保業務			保険証の更新	更新受付	
				未納確認	システムにて、保険料の未納があるか否かを確認する。
				他課への連携	保険年金課の保険料係へ情報を連携し、保険証の更新を依頼する。
				対応協議	未納がある場合、保険料係へ案内し減免できる場合は減免し、納税係にて分納に関する協議を行い、対応内容を決定する。
			他課への連携	分納とする場合、保険年金課の給付係へ情報を連携し、対応を依頼する。	
		国保資格者の確認	-	国保の保健証を持っている市民のうち、1年以上納付がない市民について、確認する。該当者については、保険年金課の給付係へ連携する。	
決裁		各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。	
統計・報告			統計・報告	統計資料作成	各種情報を収集・調査し、統計資料を作成する。
				統計報告	大阪府へ統計資料を送付し、報告する。

業務一覧

課名：市民課(戸籍係)

業務		事務	
戸籍	戸籍記載処理		異動処理
			戸籍訂正(更正、追完含む)(本人申請)
			戸籍再製申請
			戸籍訂正(更正、追完含む)(職権訂正)
	不受理申出		不受理申出
			不受理申出取下げ
	埋葬許可		埋葬許可証出力(死亡届出書)
	附表関連処理		附票記載
			在外選挙人の登録
			在外選挙人の抹消
	証明書・帳票発行		証明書発行
	統計報告		法務局/税務署 報告
			本籍分届書送付
人口動態		人口動態	
相続税法58条		相続税法58条	
特別永住者		特別永住者カードの交付申請受付	
市営葬儀		市営葬儀受付	
墓地等運営		墓地の募集	
		管理料徴収	
		名義変更、墓地使用届出	
火葬場の運営、管理		設備点検、備品管理	
		清掃	
		受付、料金徴収、案内	
墓地組合		議会手続き(予算要求)、会議運営	
		会計管理	
		人事給与管理	
その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等	

業務プロセス定義

課名：市民課(戸籍係)

業務	事務	作業	補足情報
戸籍	戸籍記載処理	戸籍届受付	住所人、本籍人から「戸籍関係の届出書等※」を受け付ける。 ※婚姻届、離婚届、出生届、本人確認書類、添付書類等
		審査	届出書等を審査し、受理する。
		受理決定処理	受理番号を確保(紙に記載)する。
		届出記載処理	届出の内容を記載(戸籍システム)する。
		移記事項記載	移記事項がある場合、身分事項の移記処理を行う。
		決裁	決裁をシステムで行う。
		書類の送付	届出人の本人確認のうえ、非本籍地に届書及び添付書類を送付する。
		附票の確認	戸籍システムで附票の確認を行う。
		本人確認通知	届出人の本人確認ができなかった場合、郵送にて本人に届出を受け付けた旨を通知する。
		9条2項通知	住所地が他市町村の場合、住所地市町村に住民票記載事項通知等を通知する。
	戸籍訂正(更正、追完含む) (本人申請)	戸籍訂正受付	本籍人又は市町村長からの申請からの申請※を受け付ける。 ※戸籍訂正申請書等(家庭裁判所より)
		決裁(市内部)	戸籍訂正書に対する決裁を行う。
		審査、決裁	管轄法務局及び家庭裁判所の許可が必要な場合は、添付資料等を確認する。
		受理決定処理	届出の内容を登録(受理決定処理/戸籍システム)する。
		戸籍修正処理	届出の内容及び事件名(変更事由)を記載(戸籍システム)する。
		決裁	戸籍の内容を確認のうえ、決裁をシステムで行う。
		9条2項通知	住所地が他市町村の場合、住所地市町村に住民票記載事項通知等を通知する。
		他市町村に訂正通知	本市が最終本籍地でない場合に、他市町村に訂正通知を行う。
	戸籍再製申請	再製申出書受付	本籍人又は法務大臣からの通知(指示)を受け付ける。
		審査	申請内容を審査する。
		修正にかかる手続処理	戸籍訂正について、文書作成、修正案作成を行う。

業務	事務		作業	補足情報	
			法務局との調整	構成訂正について、法務局への確認・回答等を行う。	
			受理決定処理	届出の内容を登録(受理決定処理/戸籍システム)する。	
			受付帳作成	戸籍訂正内容について受付帳に作成する。	
		戸籍訂正(更正、追完含む) (職権訂正)	戸籍訂正受付	本籍人又は市町村長からの申請からの申請※を受け付ける。 ※戸籍訂正申請書等(家庭裁判所より)	
			審査	申請内容を審査する。	
			戸籍訂正案作成	システム又はワープロにて戸籍訂正書を作成する。	
			決裁	戸籍訂正書に対する決裁を行う。	
			受理決定処理	届出の内容を登録(受理決定処理/戸籍システム)する。	
			戸籍修正処理	届出の内容及び事件名(変更事由)を記載(戸籍システム)する。	
			決裁	一連の事務手続きに対する決裁をシステムで行う。	
			9条2項通知	住所地が他市町村の場合、住所地団体に住民票記載事項通知等を行う。	
			他市町村に訂正通知	本市が最終本籍地でない場合に、他市町村に訂正通知を行う。	
	不受理申出		不受理申出	不受理申出受付	戸籍届出書の不受理申出を受け付ける。
				審査	申請内容を審査する。添付資料の確認(運転免許証等)を行う。
		審査結果の案内		申出書に受付日時等を追記し、審査結果を伝える。	
		受理決定処理、戸籍ロック		申出人及び申出事件について、戸籍ロック処理を行う。	
		不受理申出取下げ	不受理申出受付	戸籍届出書の不受理取下げを受け付ける。	
			審査	申請内容を審査する。添付資料の確認(運転免許証等)を行う。	
			審査結果の案内	申出書に受付日時等を追記し、審査結果を伝える。	
			受理決定処理&戸籍ロック解除	申出人及び申出事件について、戸籍ロック解除を行う。	
埋葬許可	埋葬許可証出力(死亡届出書)	死亡届出書受付	住所人及び本籍人から「死亡届出書」を受け付ける。		
		審査	届出書を審査する。		
		死体埋火葬許可証作成	「死体埋火葬許可証」を手書きで作成する。		
		火葬場使用許可書作成	火葬場使用許可書を手書きで作成する。		
		各種許可証の交付	死体埋火葬許可証および火葬場使用許可書を交付する。		
		手数料の徴収	火葬場使用料金を徴収する。		

業務	事務	作業	補足情報	
附表関連処理	附票記載	附票記載処理	新住所又は旧住所が市内の場合、一括取り込みを行い、戸籍システムに反映し、一括処理でアンマッチとなったものを個別更新(手入力)する。	
		通知受付	他市町村(住所地)において、住民異動が行われた場合に本籍地の市町村長にて通知を受け付ける。	
		附票記載処理	新住所及び旧住所が市外の場合、システムへの手入力を行う。	
	在外選挙人の登録	在外選挙人の登録資格照会	住所地選挙管理委員会より登録資格についての照会に対し、回答する。	
		通知受付	在外公館で受け付けられた在外選挙人登録申請書の通知を選挙管理委員会より受け付ける。	
		在外選挙人の登録	在外選挙人登録申請書に基づき、附票に登録処理を行う。	
	在外選挙人の抹消	戸籍の変更受付	在外選挙人名簿登録者より、戸籍の変更等について受付する。	
		選挙管理委員会通知	選挙管理委員会へ在外選挙人の変更通知を行う。	
		抹消通知受付	変更通知4ヶ月後に選挙管理委員会から抹消通知を受ける。	
		抹消事由記載処理	選挙管理委員会からの抹消通知を抹消事由とする旨を附表に記載(システム)する。	
	証明書・帳票発行	証明書発行	証明書交付受付(委託)	本籍人から当該証明書を発行するための申請書及び添付資料の申請を受け付ける。
			証明書発行処理(委託)	当該証明書を出力(戸籍システム)する。
			審査(委託)	証明書交付に係る審査をする。
			2次審査	
証明書交付(委託)			証明書を本籍人に交付する。	
手数料の徴収(委託)				
統計報告	法務局／税務署 報告	法務局／税務署 報告資料の出力	法務局及び税務署への報告資料を出力する	
		法務局／税務署 報告	法務局及び税務署への報告資料を報告する。	
	本籍分届書送付	届出の区分	手作業にて各月の本籍分及び非本籍分の届出を区分する。	
		送付書出力(作成含む)	送付書を作成し、本籍分を管轄法務局に送付する。	
人口動態	人口動態	調査票登録・更新処理	出生、死亡、死産、婚姻、離婚などに伴い、調査票データの登録・更新する。	
		調査票登録・出力	保健所へ提出するための調査票情報を出力し、保管する。	
		保健所への提出	調査票情報を保健所に提出する。	

業務	事務	作業	補足情報	
	相続税法58条	通知情報の出力	戸籍システムから死亡届等に関するデータ(通知書)を出力(印刷)する。	
		相続税法58条通知	税務課へ通知書を送付する。	
		確認結果の連絡	税務課から通知情報の確認結果の連絡を受ける。	
		税務署報告	税務署へ通知書を提出する。	
	特別永住者	特別永住者カードの交付申請受付	申請受付	
			案内・説明	
			書類送付	入国管理局に書類を送付する。
			特別永住者カードの受領	入国管理局から特別永住者カードを受領する。
			審査	特別永住者カードの審査を行う。
			窓口受付・交付	市民が来庁した際、特別永住者カードを交付する。
市営葬儀	市営葬儀受付	申請受付	市営葬儀の申請を受け付け、亡くなった日時等の確認を行う。	
		審査		
		料金徴収	市営葬儀使用料を徴収する。	
		許可証の交付	市営葬儀執行許可証を交付する。	
		葬儀業者(委託業者)への連絡		
		各種調整	葬儀業者や申請者等と調整等を行う。	
墓地等運営	墓地の募集	募集(広報)	ホームページにて募集を行う。	
		申請受付	窓口にて申請を受け付ける。受付の際、ヒアリングや説明等を行う。	
		審査		
		料金徴収	永代使用料等の徴収を行う(公園は管理料あり)。	
		使用許可証交付	使用許可証(Excel)を作成し、交付する。	
		台帳への記帳	受付内容を台帳(Excel)へ記載する。	
	管理料徴収	徴収対象の確認	公園墓地について、台帳の情報をもとに、管理料の徴収対象を確認する。	
		納付書作成		
		納付書送付		
		収納確認	収納確認を行う。	
		督促・催告等	延滞等が発生すれば、電話等で督促・催告を行う。	
	名義変更、墓地使用届出	名義変更に関する説明、各種届出受付	埋葬許可の際に名義変更の有無を確認し、ヒアリングを行った上で、手続きに必要な書類等の説明を行う。必要に応じて、併せて工事の届出や埋葬改葬届等の受付を行う。	
		申請受付	必要書類と併せて申請書を受け付ける。 ※後日来庁となるケースが多い。	
		審査		
		台帳、使用許可証記入	申請内容を台帳に記入(手書き)する。 併せて使用許可証の書き換えを行う。	

業務		事務		作業	補足情報
				管理人への連絡・調整	
火葬場の 運営、管 理			設備点検、備品 管理	-	
			清掃	-	
			受付、料金徴 収、案内	-	
墓地組合			議会手続き(予 算要求)、会議 運営	-	
			会計管理	-	
			人事給与管理	-	
その他事 務			勤怠管理、経費 精算、予算要求 等	-	

業務一覧

課名：市民課(窓口係)

業務		事務	
住民基本台帳	異動(増加)		転入(未届転入、住所設定を除く)
			未届転入
			住所設定
			職権異動(職権記載、職権回復)
	異動(減少)		転出(窓口)
			転出(郵送)
			特例転出、海外転出
			職権異動(職権削除)、死亡
	異動(変更)		転居
			世帯変更等
			職権異動(職権修正)
			転出取消
			個人番号変更
			転入通知受信処理
			転入通知未着者処理
			住民情報照会
	発行		証明書交付(窓口)
			証明書交付(住民票広域交付)
			第三者請求(窓口請求)
			第三者請求(郵送請求)
DV等支援措置	DV等支援措置		新規申出
			変更申出(転居等(市内))
			変更申出(転出)
			支援解除(申出)
			支援解除(期間満了)
印鑑登録	登録		即日登録
			照会登録
	廃止、亡失、禁止・解除、登録除外		印鑑登録廃止(死亡、氏名変更、成年被後見人)
			発行制御(抑止)※戸籍係からの連携
			発行制御(抑止)※申請
	発行制御(解除)		
	証明書出力	証明書・通知交付	
閲覧(住民基本台帳)	閲覧	閲覧申請	
自動車臨時運行許可	申請に関する業務	許可申請	
	返納に関する事務	返納の受付	
		紛失・盗難の受付	
		未返納者への催促	
	失効に関する業務	失効事務	
	報告に関する業務	事務量報告・失効報告	
照会・回答に関する業務	警察等からの照会・回答		
公的個人認証	個人番号カード交付事務	個人番号カード交付(交付時来庁方式)	
		個人番号カード交付申請書の後日送付	
旅券発給事業	旅券発給事業	旅券申請受付	
		旅券の交付	
		印紙・大阪府証紙売りさばき	
納付	納付	納付事務	
その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等	

業務プロセス定義

課名：市民課(窓口係)

業務	事務	作業	補足情報	
住民基本台帳	異動(増加)	転入(未届転入、住所設定を除く)	転入届受付	申請者から転入届手続き書類※を受け付ける。 ※転入異動届、転出証明書、本人確認書類/委任状/特別永住者証/在留カード/各種カード(住民基本台帳カード、個人番号カード・通知カード)
			転入処理	転入情報を入力する。 入力結果として「住民票副本」が出力される。
			審査	転入届等を審査する。
			各種カード裏書き	通知カード、個人番号カード、住民基本台帳カード、在留カード、特別永住者証の裏書きを行う。
			各種カード継続利用処理	各種カード(住民基本台帳カード、個人番号カード)に対して継続利用処理を行う。
			個人番号カード申請書交付処理	住所異動後、統合端末にて個人番号カード交付申請書を出力する。 (基本4情報、在留期間等に変更がある場合も対応。)
			本人確認通知	本人確認書類不備の場合、郵送にて本人に「住民異動届受理通知」を通知する。
			市町村通知	外国人の場合、法務局(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※ 1日1回USBに取り込んでサーバー室で処理。
			市町村への郵送	1日分の通知書類等を取りまとめ、市町村へ郵送する。
			本籍地団体通知	住基ネットを介して本籍地団体に戸籍附票記載事項等を通知する。 ※ 自動処理
	転出元団体通知	住基ネットを介して転入情報等を通知する。 ※ 異動入力時に自動処理		
	未届転入	未届転入	転入届受付	申請者から転入届手続き書類※を受け付ける。 ※転入異動届、転出証明書、本人確認書類、委任状、特別永住者証、在留カード、各種カード(住民基本台帳カード、個人番号カード、通知カード)、居住証明書類
			転入処理	転入情報を入力する。 入力結果として「住民票副本」が出力される。
			審査	転入届等を審査する。
			各種カード裏書き	通知カード、個人番号カード、住民基本台帳カード、在留カード、特別永住者証の裏書きを行う。
			各種カード継続利用処理	各種カード(住民基本台帳カード、個人番号カード)に対して継続利用処理を行う。
			個人番号カード申請書交付処理	住所異動後、統合端末にて個人番号カード交付申請書を出力する。
			本人確認通知	本人確認書類不備の場合、郵送にて本人に「住民異動届受理通知」を通知する。

業務	事務	作業	補足情報	
		市町村通知	外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。	
		本籍地団体通知	住基ネットを介して本籍地団体に戸籍附票記載事項等を通知する。 ※ 自動処理	
		未届地団体通知	住基ネットを介して未届地団体に転入情報等を通知する。 ※ 自動処理	
		転出元団体通知	住基ネットを介して転出元団体に転入情報等を通知する。 ※ 自動処理	
	住所設定	転入届受付	申請者から転入届手続き書類※を受け付ける。 ※転入異動届、戸籍謄本及び戸籍の附票、本人確認書類、委任状、特別永住者証、在留カード、各種カード(住民基本台帳カード、個人番号カード、通知カード)、居住証明書類	
		転入処理	転入情報を入力する。 入力結果として「住民票副本」が出力される。	
		審査	転入届等を審査する。	
		個人番号カード申請書交付処理	住所異動後、統合端末にて個人番号カード交付申請書を出力する。	
		市町村通知	外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。	
		本籍地団体通知	住基ネットを介して本籍地団体に戸籍附票記載事項等を通知する。 ※ 自動処理	
		転出元団体通知	住基ネットを介して転出元団体に転入情報等を通知する。 ※ 自動処理	
		職権異動(職権記載、職権回復)	異動指示書受付	職権記載、職権回復(令12条/出生、就籍等)に関する処理の「指示書」を戸籍係、他市町村から受け付ける。
	異動処理		異動入力を行う。 入力結果として「住民票副本」が出力される。	
	審査		異動指示書等を審査する。	
	本人への通知		郵送にて本人に変更発生に関する情報を通知する(住民票コード通知含む)。	
	市町村通知		外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。	
	本籍地団体通知		住基ネットを介して本籍地団体に戸籍附票記載事項等を通知する。 ※ 自動処理	
	異動(減少)	転出(窓口)	転出届受付	申請者から転出届手続き書類※を受け付ける。 ※転出異動届、本人確認書類
			異動処理	異動入力を行う。 入力結果として「住民票副本」が出力される。
			通知カード裏書き	国外転出の時は、通知カードを預かり、裏書きする。

業務	事務		作業	補足情報
			各種通知書交付	各種通知書(転出証明書)を交付する。
			審査	転出届等を審査する。
			本人確認通知	本人確認書類不備の場合、郵送にて本人に「住民異動届受理通知」を通知する。
			市町村通知	外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。
		転出(郵送)	転出届受付	申請者から転出届等を受け付ける。
			異動処理	異動入力を行う。 入力結果として「住民票副本」が出力される。
			審査	転出届等を審査する。
			各種通知書交付	各種通知書(転出証明書)を交付(郵送)する。
			市町村通知	外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。
		特例転出、海外転出	各種転出届受付	申請者から転出届、または海外転出届等を受け付ける。
			異動処理	転出情報を入力する。入力結果として「住民票副本」が出力される。 海外転出の場合は附票通知を行う。
			審査	転出届等(特例(付記)転出届)を審査する。
			本人確認通知	本人確認書類不備の場合、郵送にて本人に「住民異動届受理通知」を通知する。
	市町村通知		外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。	
	転出先団体通知		住基ネットを介して転出先団体に転出証明書情報を通知する。	
	異動(変更)	職権異動(職権消除)、死亡	異動指示書受付	職権消除(令12条/死亡、失踪宣告等)に関する処理の「指示書」を戸籍係、他市町村から受け付ける。
			異動処理	職権消除(令12条/死亡、失踪宣告等)に関する処理入力を行う。入力結果として「住民票副本」が出力される。
			審査	異動指示書を審査する。
			市町村通知	外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。
			本籍地団体通知	住基ネットを介して本籍地団体に戸籍附票記載事項等を通知する。 ※ 自動処理
			公示送達	必要に応じて公示送達処理を行う。
		転居	住民異動届受付	申請者から住民異動手続き書類※を受け付ける。 ※住民異動届、本人確認書類/委任状、特別永住者証/在留カード/各種カード(住民基本台帳カード、個人番号カード、通知カード)

業務		事務		作業	補足情報
				異動処理	転居情報を入力する。入力結果として「住民票副本」が出力される。
				審査	住民異動届等を審査する。
				各種カード裏書処理	個人番号カード等に住所の裏書を行う。
				個人番号カード申請書交付処理	住所異動後、統合端末にて個人番号カード交付申請書を出力する。
				各種カード券面更新処理	各種カード(住民基本台帳カード、個人番号カード)に対して券面変更処理を行う。
				本人確認通知	本人確認書類不備の場合、郵送にて本人に「住民異動届受理通知」を通知する。
				市町村通知	外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。
				本籍地団体通知	住基ネットを介して本籍地団体に戸籍附票記載事項等を通知する。 ※ 自動処理
			世帯変更等	世帯変更届受付	申請者から住民異動手続き書類※を受け付ける。 ※世帯変更届(合併、分離、主変更、構成変更)、本人確認書類/委任状等
				世帯変更処理	世帯変更情報を入力する。入力結果として「住民票副本」が出力される。
				審査	世帯変更届等を審査する。
			職権異動(職権修正)	異動指示書受付	職権修正(令12条/(氏名変更、婚姻、離婚、転籍、戸籍訂正、帰化、国籍取得、国籍喪失、住居表示、法務省通知等)に関する処理の「指示書」を戸籍係、他市町村から受け付ける。 氏名変更が発生した場合は、印鑑登録停止(自動)・解除・抹消処理(手入力)を行う。
				異動処理	職権修正(令12条/(氏名変更、婚姻、離婚、転籍、戸籍訂正、帰化、国籍取得、国籍喪失、住居表示、法務省通知等)に関する入力を行う。 必要に応じて印鑑登録停止(自動)・解除・抹消処理(手入力)を行う。入力結果として「住民票副本」が出力される。
				審査	異動指示書を審査する。
				個人番号カード申請書交付処理	住所異動後、統合端末にて個人番号カード交付申請書を出力する。
				市町村通知	外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。
			転出取消	転出取消受付	申請者から転出取消届、転出証明書、本人確認書類のコピーを回収する。
				転出取消処理	転出取消に関する入力を行う。入力結果として「住民票副本」が出力される。
				審査	転出取消手続き書類を審査する。
				印鑑取消回復処理	印鑑取消の回復処理を行う。(除票になった日から2週間以内の場合のみ。)

業務	事務	作業	補足情報
		本人確認通知	本人確認書類不備の場合、郵送にて本人に変更発生に関する情報を通知する。
		市町村通知	外国人の場合、法務省(入国管理局)に居住地等を通知する。 ※一日一回USBに取り込んでサーバー室で処理。
	個人番号変更	個人番号変更請求受付	申請者から個人番号変更手続き書類※を受け付ける。※個人番号変更請求書、本人確認書類/委任状、各種カード(個人番号カード・通知カード)(所持していれば回収)、遺失届の受理番号等
		個人番号変更処理	個人番号変更に関する入力を行う。入力結果として「住民票副本」が出力される。
		審査	個人番号変更請求書等を審査する。
		個人番号カード申請書交付処理	住所異動後、統合端末にて個人番号カード交付申請書を出力する。
	転入通知受信処理	転入通知の帳票出力	住基ネットより転入通知に関する帳票を出力する。
		転出確定処理	転出確定に関する入力を行う。入力結果として「住民票副本」が出力される。
		審査	住民票副本の審査
		関係団体通知	成年被後見人の場合、新しい市町村へ成年被後見人関係書類を送付する。
	転入通知未着者処理	指示書受付	システムから転入通知未着者リストを受け付ける。
		転出先団体通知	郵送にて転出先団体に照会書兼回答書を通知する
		転入通知未着者管理処理	転入通知未発着者に関する処理(抽出及び帳票出力※)を行う。 ※転入通知未発着者照会・回答書、転入通知未着者一覧
照会	住民情報照会	照会処理	住民基本台帳に登録された情報を照会する。
発行	証明書交付(窓口)	証明書交付受付(委託)	申請者から証明書交付申請手続き書類※を受け付ける。 ※証明書交付申請書、本人確認書類、委任状
		証明書発行処理(委託)	証明書発行処理をする。
		審査(委託)	証明書交付に係る審査をする。
		2次審査	2次審査をする。
		証明書交付(委託)	証明書を交付する。
		手数料の徴収(委託)	

業務	事務		作業	補足情報			
			証明書交付(住民票広域交付)	証明書交付受付	申請者から証明書交付申請手続き書類※を受け付ける。 ※住民票の写し(広域交付)交付申請書、本人確認書類		
			証明書発行処理	住基ネットを介して現住所団体システムへ証明書発行処理をする。			
			審査	証明書交付に係る審査をする。			
			証明書交付	証明書を交付する。			
			手数料の徴収(委託)				
				第三者請求(窓口請求)	申請書の受付	申請者から交付申請書類※を受け付ける。 ※交付申請書、身分証明書、請求理由を裏付ける疎明資料等	
				申請書等の精査	交付申請書等について、請求理由が不当でないか等を口頭で事情確認する。当該証明内容が取扱注意である旨を伝える。		
				住民票発行処理	一時的に発行禁止を解除し、住民票や戸籍謄本等を発行する。		
				審査	通常の証明書発行時の審査に加え、DV情報も確認する。		
				申請書等の保管	申請書と発行書類、疎明資料をコピーして該当者の支援台帳ファイルに綴る。		
				交付	住民票等を申請者へ交付する。		
				手数料の徴収	手数料を徴収する。		
					第三者請求(郵送請求)	申請書の受付	申請者から交付申請書類※を郵送で受け付け、受付結果を入力する。 ※小為替証書、返信用封筒、本人確認書類等
					申請書等の精査	交付申請書等について、請求理由が不当でないか等を電話で事情確認する。 取扱注意の連絡を行う。	
					住民票発行処理	一時的に発行禁止を解除し、住民票や戸籍謄本等を発行する。	
					審査	通常の証明書発行時の審査に加え、DV情報も確認する。	
					申請書等の保管	申請書と発行書類、疎明資料をコピーして該当者の支援者台帳に綴る。	
					精算処理	システムで精算処理を行い、領収書を発行する。	
				新規申出	説明案内		
				メモ情報の登録	住民記録システムにメモ情報を登録する。		
申出の受付				申出者から申出を受け付け、説明や案内を行う。申出と併せて、意見書も受領する。			
注意書				申出書裏面注意書を交付する。年金等の特別に手続きが必要な場合は、申請書の写しを渡す。			

業務		事務		作業	補足情報
				ロック処理	住民記録システムにてロック(AD2上で他課とも連携している。)処理を行う。 併せて、中間サーバーコネクタにおいて不開示コード設定や自動応答不可設定等も行う。
				仮ロック依頼	他市に電話で仮ロックの依頼を行う。
				閲覧リストからの削除	閲覧リストから、支援対象者を削除する。
				支援者台帳入力	支援台帳(Excel)へ入力する。
				支援開始の決裁	各所への通知決裁を行う。
				他課への連絡	支援台帳(Excel)にて作成される連絡票を印刷し、AD2ではないシステムを利用している他課へ手渡すことで、申出のあった旨を連絡する。
				本人及び他市通知	支援台帳(Excel)にて作成される通知書を印刷し、本人及び他市に支援通知書を送付する。
				受領書の受取	他市より受領書を受け取る。
		変更申出(転居等(市内))		異動届受付	各種異動に伴い、申請者から届出書を受け付ける。
				聞取り	申請者へ事情の聞取りをする。
				変更申出書受付	申請者から変更申出書を受け付ける。
				異動処理	システムにて異動処理を行う。
				台帳入力	異動情報を台帳(Excel)へ入力する。
				変更申出の決裁	各課・他市等への通知等決裁を行う。
				他市通知、他課通知	※新規申出の「他課への連絡」「支援通知書の送付」と同じ。
				受領書の受付	他市より受領書を受け取る。
		変更申出(転)		異動届受付	
				聞取り、説明	申請者へ事情の聞取りをする。転出から転入の手続きの説明を行う。
				異動処理	システムにて異動処理を行う。仮ロックを行っている場合は、異動として処理する。
		支援解除(申出)		説明案内	申請者から事情を聴き取る。
				メモ情報の登録	住民記録システムにメモ情報を登録する。
				申出の受付	本人からの支援解除の申出の受付により支援解除の処理を行う。
				ロック解除	中間サーバー処理を行い、他市へ電話にてロック解除依頼を行う。
				支援者台帳入力	支援者台帳(EXCEL)へ入力する。
				支援解除の決裁	支援解除のための決裁を行う。
				本人・他市・他課通知	本人に支援解除通知書を送付する。 関係住所地市町村・本籍地市町村へ支援解除通知書(支援解除申出書の写し等)を送付する。 その他課へは、通知書の手渡し、またはシステム上で警告情報の連携を行う。
				受領書の受取	他市から受領書を受け取る。
		支援解除(期間満了)	期間満了確認	期間満了の対象者を台帳(Excel)で確認する。	

業務		事務		作業	補足情報
印鑑登録	登録	即日登録	通知文作成	通知文を作成する。	
			通知決裁	通知文の決裁を行う。	
			通知文送付	期間満了対象者へ通知文を送付する。	
			支援解除の決裁	連絡がない場合や、終了申出を受け付けた場合の対象データについて、支援解除のための決裁を行う。	
			ロック解除	中間サーバー処理を行い、他市へ電話にてロック解除依頼を行う。	
			支援者台帳入力	支援者台帳(EXCEL)へ入力する。	
			本人・他市・他課通知	本人に支援解除通知書を送付する。 関係住所地市町村・本籍地市町村へ支援解除通知書を送付する。 他課へは、通知書の手渡し、またはシステム上で警告情報の連携を行う。	
			受領書の受取	他市から受領書を受け取る。	
			申請の受付(委託)	申請者から印鑑登録申請書等※を受け付ける。 ※印鑑登録申請書、本人確認書類、登録する印鑑等	
			印鑑登録処理(委託)	印鑑登録処理(印影も併せてスキャン)を行う。 印鑑登録番号を取得して印鑑登録証の作成する。 ※即時更新 再交付の場合は既に登録されている印鑑を削除した上で新たに登録処理を行う。 (印鑑登録番号も変更される。)	
			審査(委託)	印鑑登録申請書等を確認する	
			2次審査	2次審査をする。	
			印鑑登録証交付(委託)	申請者に印鑑登録証を交付する。	
		照会登録	申請の受付(委託)	申請者から印鑑登録申請書等※を受け付ける。 ※登録申請書、印鑑、代理人の場合は委任状、等	
			印鑑登録(照会)処理(委託)	申請内容に関する登録(照会)処理を行う。 併せて、印影をスキャンする。 印鑑登録照会書兼回答書を発行する(自動出力)。	
			審査(委託)	印鑑登録申請書等を確認する	
			2次審査	2次審査をする。	
			印鑑の返却(委託)	併せて次回来庁時の注意事項を伝える。	
			印鑑登録照会書兼回答書交付(委託)	印鑑登録照会書兼回答書を本人に交付(郵送)する。	
			印鑑登録照会書兼回答書の受付(委託)	申請者から登録手続き書類※を受け付ける。 ※印鑑登録照会書兼回答書、本人(及び代理人確認書類)、委任状等	
印鑑登録処理(委託)	印影登録処理を行う。 印鑑登録番号を取得して印鑑登録証の作成を行う。				
審査(委託)	印鑑登録申請書等を確認する				
2次審査	2次審査をする。				

業務		事務		作業		補足情報	
					印鑑登録証交付(委託)		申請者に印鑑登録証を交付する。
	廃止、亡失、禁止・解除、登録除外	発行制御(抑止) ※戸籍係から	印鑑登録廃止(死亡、氏名変更、成年被後見人)	申請の受付(委託)		申請者から印鑑登録廃止申請書類等※を受け付ける。 ※印鑑登録廃止届、本人(または代理人確認書類)、委任状等	
印鑑登録廃止処理(委託)					印鑑登録廃止処理を行う。		
審査(委託)					印鑑登録廃止申請書類等を確認する		
2次審査					2次審査をする。		
証明書発行抑止情報の受取				証明書発行抑止情報を戸籍係から受け取る。			
審査				氏名と住所の確認を行う。			
名簿の記入				申請者情報を名簿に記入する。			
発行抑止処理				発行抑止処理を行う。			
発行制御(抑止) ※申請			申請の受付(委託)		電話にて、証明書発行抑止の申請を受け付ける。併せて説明等を行う。		
名簿の記入(委託)				申請者情報を名簿に記入する。			
発行抑止処理(委託)				発行抑止処理を行う。			
発行制御(解除)			申出の受付(委託)		証明書発行抑止解除の申出を受け付ける。		
発行抑止解除処理(委託)			発行抑止解除処理を行う。 別途、発行解除者を名簿に記入する。				
証明書出力		証明書・通知交付	申請の受付(委託)		申請者から印鑑登録証明書交付申請書類※を受け付ける。 ※印鑑登録証明書交付申請書、印鑑登録証等		
			証明書発行処理(委託)		証明書発行処理を行う。		
			審査(委託)		印鑑登録証明書交付申請書類を確認する		
			2次審査		2次審査をする。		
			印鑑登録証明書交付(委託)		印鑑登録証明書を交付する。印鑑登録証を返却する。		
			手数料の徴収(委託)				
閲覧(住民基本台帳)		閲覧	閲覧申請	申請書類受領		申請者から住民基本台帳閲覧申請書等※を郵送で受け付ける。 ※住民基本台帳閲覧申請書及び申請者(国又は地方公共団体、個人又は法人、自治会協議会等)の種別ごとに必要とされる書類	
	審査				申請書類を審査する		

業務		事務		作業	補足情報
				審査結果の決裁	審査の結果については、可否決定書に閲覧の可否及びその理由並びに可の場合は閲覧日時を記入し、決裁を行う。
				来庁日時の電話予約	申請者からの電話を受け、来庁日時の予約を受け付ける。
				閲覧簿の準備	決定後、審査結果、決定日、予約日等を閲覧簿に記載する。
				閲覧・監督	来庁時に身分確認をする。閲覧中は職員が監視する。
				閲覧後の確認	閲覧転記用紙に転記された住民の内容と申請内容とに齟齬がないか、提供した閲覧転記用紙の枚数と、転記後の枚数が同じであることを確認し、閲覧転記用紙のコピーをとり申請書と一緒に保管しておく。
				手数料の徴収	閲覧手数料の徴収をする。
自動車臨時運行許可	申請に関する業務		許可申請	申請書受付(委託)	申請者から自動車臨時運行許可申請書等※を受け付ける。 ※自動車臨時運行許可申請書、本人確認書類、自動車の車名・形状・車体番号を確認することができる書面、自動車損害賠償責任保険証明書又は自動車損害賠償責任共済証明書の原本等
				許可証の作成(委託)	許可証に許可番号、許可日、運行の目的、申請者、期間、番号標番号等を記入し、裏面に期間満了日を朱書きする。公印審査のうえ、許可証に専用公印及び申請書との契約を押印する。
				審査(委託)	申請書類を審査する。
				2次審査	2次審査をする。
				許可手数料の徴収(委託)	許可手数料を徴収する。
				許可証の交付等(委託)	許可証の交付、番号標の貸与、申請書以外の提出書類の申請者への返却を行う。
				返納期限等の説明(委託)	口頭または文書により返納期限を伝達する(悪質な未返納者には告発等を行う旨を説明する)。
				許可簿の記載(委託)	許可簿に記載する。
				書類の保管(委託)	申請書、本人確認書類の写し、委任状等の書類を保管する。
				返納に関する事務	
	許可簿の記載(委託)	返納簿の返納欄に返納日を記載する。			
	書類及び番号標の保管(委託)	許可証または許可番号順に保管し、番号標または所定の場所に保管する。			
			紛失・盗難の受付	紛失届の受付(委託)	紛失届を受け付ける。

業務		事務		作業		補足情報	
					書類の保管(委託)	紛失届を保管する。	
			未返納者への催促		電話による催促(委託)	未返納者に対して電話により催促し、その状況及び結果を催告処理簿に記載する。	
	失効に関する業務		失効事務		失効に至る経過の確認	紛失・盗難や回収不能と判断された番号標番号は、速やかに失効事務を行う。	
				失効公告	失効した番号標番号について、公告する。		
				番号標台帳の記載	番号標台帳に失効した旨記載する。		
				番号標の廃棄	き損等により失効した場合には、切断した後に廃棄する。		
	報告に関する業務		事務量報告・失効報告		報告書の作成・送付	年に一度、陸運局へ報告する。	
	照会・回答に関する業務		警察等からの照会・回答		照会文書の受付	刑事訴訟法第197条第2号または道路交通法第51条の5第2項以外の法令に基づく照会は、個人情報保護条例の除外規定に該当するか確認する。	
				回答の作成・送付	回答を作成し、照会元へ返送する。		
公的個人認証	個人番号カード交付事務		個人番号カード交付(交付時来庁方式)		カード・交付通知書等の受領	J-LISから個人番号カード等 [※] を受領する。 ※カード発行一覧表、交付通知書兼照会書、個人番号カード	
					内容物及び券面の確認	内容物が揃っているか、カード券面に破損や印刷ミス(カード発行一覧表とカード券面情報の不一致)が無いかを確認する。 なお、不適正なカードがある場合は、再発行依頼を行う。	
					住記情報の確認	カード発行一覧表の情報に変更や誤りがないかを確認する。 なお、変更や誤りがある場合は、所定の対応(裏書対応、再申請、関係市町村への連絡、交付取りやめ処理等)を行う。	
					交付前設定処理	統合端末にて、交付前設定結果の項目に「正常」を入力する。 なお、交付を取りやめる場合は「交付取りやめ」を、再発行を依頼する場合は「再発行」を入力する。その場合は、入力後、個人番号カードを廃棄する。	
					電子証明書発行希望の確認、破棄・失効処理	電子証明書の発行希望を確認し、発行を希望しない場合は、統合端末にて、「電子証明書破棄」 ^{※1} または「電子証明書失効」 ^{※2} の処理を行う。 ※1 署名用の電子証明書の場合 ※2 利用者証明用の電子証明書の場合	
					管理番号の付番・管理等の入力	カード発行一覧表、交付通知書兼照会書に管理番号を書き込む。EXCELの管理簿に入力。	
					発送準備	回答期限を交付通知書に記入する。 交付の案内をシールに印字し貼付する。 なお、注意点の強調も併せて行う。	

業務		事務		作業	補足情報
				交付通知書の発送	所定の差出票を用いて、交付通知書を郵送する。
				カードの保管	照会番号順にカードを整理し、保管する。
				交付の受付	各事項 [※] の確認を行い、カード交付の受付を行う。 ※回答期限の経過、署名欄の記載、代理申請の有無、通知書の宛先と券面情報の確認
				住記情報の確認	カード券面情報に変更や誤りがないかを確認する。 なお、変更や誤りがある場合は、所定の対応(再申請、新住所地での申請等)の案内を行う。
				本人の確認	個人番号カードの顔写真及び本人確認書類で、本人の確認を行う。 なお、代理申請の場合は、代理申請要求(疎明資料等)、及び本人と代理人の本人確認書類の確認を行う。 併せて、コピーを取得する。
				通知カードの回収	通知カードを回収する。
				住基カードの回収	住基カードを所有している場合は、返還を求め、回収する。 回収の際、統合端末にて当該カードの廃止・回収情報を入力する。
				個人番号カード交付処理	統合端末にて交付処理を実施し、申請者本人または法定代理人に暗証番号を入力してもらう。
				外字処理・電子照明書発行	統合端末にて外字処理等を行う。
				各種資料配布・説明	「個人番号カード利用のご案内」及び「電子証明書利用のご案内」を配布し、留意点について補足説明を行う。 電子証明書や個人番号カードの有効期限の説明を行い、有効期限をカードに記入する。 コンビニ交付サービスの説明を行う。
				個人番号カードの交付	カードケースと併せて、個人番号カードを交付する。
				受領書等まとめ作業・公的付箋入力	電子証明書の有効期限(メモ情報)をシステムに入力する。
				処理結果の記録	処理結果を、住基カード照会管理システム(Access)、及びカード発行一覧表へ入力・記入する。
			個人番号カード交付申請書の後日送付	個人番号カード申請書交付処理	名称変更や在留期間を超過している等のケースについて、各種処理の後、統合端末にて個人番号カード交付申請書出力する。
				個人番号カード交付申請書の送付	個人番号カード交付申請書を郵送する。
旅券発給事業		旅券申請受付	申請受付(委託)		
			引換書交付(委託)		
			審査(委託)		
			2次審査		
			申請書類整理(委託)	申請関係書類を複写し、保存する。	
			申請書通送(委託)	パスポートセンターへ申請書を通送する。	
		旅券の交付	旅券の受取(委託)		
			完成旅券検査(委託)		
			保管(金庫等)(委託)		

業務		事務		作業	補足情報
				交付受付(引換書回収)(委託)	
				印紙・証紙売りさばき	
				本人・記載事項確認(委託)	
				印紙・証紙の売り渡し	精算を行い、印紙・証紙を手渡す。
				旅券交付(委託)	
				2次審査	引換書等を確認する。
				申請書類整理(委託)	申請関係書類を複写し、保存する。
				引換書の通送(委託)	府へ引換書を通送する。
			印紙・大阪府証紙売りさばき	レジ・印紙セット等準備	随時、印紙・証紙買受の対応を行う。 また、月次で、資金前渡報告書を作成する。
				印紙・証紙売りさばき	
				売払い金・印紙証紙残確認	
				売払い実績エクセル入力	
				納付書の作成と収納	
	納付		納付事務	納付書の作成	証明書等に関する納付書を作成する。
				納付書の提出(委託)	納付書を会計課に渡す。
				入金(委託)	市金庫へ入金する。
	その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	予算、照会回答、事務等企画、連絡調整、その他課運営にかかわるすべて。

業務一覧

課名：福祉政策課

業務		事務	
	相談業務		各種相談業務
	イベント・会議・研修等		イベント・会議等運営 イベント・研修参加
	計画・立案		各種計画・立案
	福祉センター運営・管理		契約更新
	農園管理		年度末の契約更新 農園申込 返還 予約後の決定
	長寿園管理		運営 設備点検、備品管理 支払業務 事業の実施、調整
	ふれあいバスの運営		人や車両の手配 報告事務 営繕 問い合わせ対応
	照会対応		照会対応 市民からの問い合わせ対応
	補助金等交付		補助金、利用者負担金交付 補助金申請
	特別弔慰金関係		特別弔慰金申請(5年に1度)
	その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等

業務プロセス定義

課名：福祉政策課

業務	事務	作業	補足情報
相談業務	各種相談業務	相談受付	住民から、生活困窮者自立支援等に関する相談を受け付ける。(市民生活応援窓口)
		ヒアリング、説明等の実施	
		相談内容の振り分け	
		相談内容の記録	台帳等への入力。
		他課、他組織への連携	
		相談後へのフォロー	訪問等も含む。
		相談内容の分析	
イベント・会議・研	イベント・会議等運営	イベント・会議の企画・立案	
		対象者抽出 案内文書の作成・送付	
		各種調整	日程、会場、参加者等に関する手配・調整を行う。八木稔基金のイベント実施に関する調整も含む。
		資料準備	
		当日の運営	
	イベント・研修参加	連絡受領	
		各種調整	参加職員や、日程の調整を行う。他団体と同行する際の調整なども含む。
		事前準備	
		イベント・研修参加	
		事後対応	研修参加後、報告書等を作成する。
計画・立案	各種計画・立案	-	
福祉センター運営・管理	契約更新	-	調達・新規契約、契約更新等
農園管理	年度末の契約更新	対象者抽出	対象者をExcelでフィルタリングして抽出する。
		案内文書等作成	案内文書、通知書、申請書をExcelやWordで作成する。
		封入封緘	申請書も同封する。
		送付	
		年度更新受付	窓口で申請書を受領する。なお、受付に来ない場合は、死亡等の確認を行う。
		書類の不備確認	
		台帳記入	Excelへ申請情報を記入する。
	農園申込	申請受付	農園の空きがない場合は予約対応とする。
		書類の不備確認	
		利用料徴収	
		台帳記入	Excelへ申込情報を記入する。

業務	事務	作業	補足情報
		決定通知書作成、交付	
	返還	窓口受付	口頭で受け付ける。併せて、現場確認日の調整を行う。
		現地確認	
		台帳記入	
		現地メンテナンス	現地で雑草防止シートかける。
	予約後の決定	連絡	予約枠が開いた旨を連絡する。
		窓口受付	窓口にて、現地の説明等を行う。
		現地確認	
		誓約書受領	窓口にて、誓約書を受領する。
		利用料徴収	
		台帳記入	予約中のステータスを更新する。
		決定通知書作成、交付	
長寿園管理	運営	-	委託事業者から報告書を受領し、Excelに入力する。
	設備点検、備品管理	-	鍵交換、設備点検・整備等。
	支払業務	-	光熱費、場所代、委託料等の支払。
	事業の実施、調整	-	
ふれあいバスの運営	人や車両の手配	-	
	報告事務	-	
	営繕	-	時刻表の張り替えや定期点検等。
	問い合わせ対応	-	忘れ物の連絡等。
照会対応	照会対応	依頼分の受領	他課や各団体から照会や調査依頼を受ける。
		調査	
		回答	回答書や調査結果を作成し、依頼元の団体へ回答する。
	市民からの問い合わせ対応	問合せ対応	
補助金等交付	補助金、利用者負担金交付	申請受付	
		審査	
		支出負担行為処理	
		決裁	
		支出命令処理	
		支出命令書の提出	支出命令書や必要書類を会計課へ提出する。
		決定通知書作成・送付	
		実績報告の受領	
		確認、審査	
		確定通知書作成・送付	

業務		事務		作業	補足情報
			補助金申請	請求書の受領	
				補助金の交付	
				計画書作成	
				計画書の提出	
				申請書の送付	
				交付決定通知の受領	
				変更申請	必要に応じて実施。計画書作成等も含む。
				実績報告書作成	
				実績報告書送付	
				確定通知書の受領	
特別弔慰金関係			特別弔慰金申請	申請受付	
				書類の不備確認	
				申請書類の送付	大阪府へ書類を送付する。
				事後処理	国からの書類不備の対応等を行う。 特別弔慰金を受け取りに来ない場合は、個別で確認(連絡)を行う。
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	

業務一覧

課名：高齢介護課(長寿推進係)

業務		事務	
支援センター運営・管理			契約事務
			評価事務
高齢福祉事業	交付金		交付金申請
	シルバーハウジング事業		説明会参加
			課税状況調査
			報告確認
	街かどデイハウス事業		補助金申請
	外国人福祉金支給事業		支払
	おむつの支給事業		支給申請
			課税状況調査
			廃止申請
	緊急通報装置貸与事業		貸与申請
			課税状況調査
			廃止申請
	配食サービス		利用申請
			廃止申請
	日常生活用具の給付事		支給申請
			日常生活用具貸出費用の支払
			福祉電話対応
	緊急医療情報キットシール交付		緊急医療キットシール交付
	徘徊SOS事業		利用申請
			発生時の対応
	虐待対応		虐待対応
	すこやか訪問事業		訪問申請
			名簿修正(月次)
	成年後見制度		成年後見人申し立て
			報酬支払
			成年後見人決定
	入所判定委員会		委員会開催
			措置対象者への支払(月次)
			措置対象者の調定(月次)
			調定(年次)
金婚祝賀会 長寿祝配布		訪問(年次)	
		金婚祝賀会対応	
		杖の交付	
セーフコミュニティ(事務局運営)		米寿、最高齢者のお祝い	
		100歳のお祝い	
		会議運営	
相談業務		イベント・研修参加	
		各種相談対応	
		会議参加	
介護予防	把握事業		訪問
	イベント・講義		各種イベント・講義の運営
			動画作成
	生活支援サービス		生活支援サービス等
地域支援事業		会議運営	
		会議参加	
その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等	

業務プロセス定義

課名：高齢介護課(長寿推進係)

業務	事務	作業	補足情報	
支援センター運営・管理		契約事務	-	包括支援センター委託契約・通所型サービスA委託契約
		評価事務	-	人員体制に関する評価、苦情に対する評価、評価指標の作成
高齢福祉事業	交付金	交付金申請	計画書作成	
			計画書の提出	
			申請書の送付	
			交付決定通知の受領	
			実績報告書作成	
			実績報告書送付	
			確定通知書の受領	
	シルバーハウジング事	説明会参加	説明会参加	府開催の説明会に参加し、説明を行う。
			名簿更新	
		課税状況調査	課税状況調査	7月時点での課税状況を、システム上で1件ずつ確認する。
			台帳記入	台帳(Excel)へ確認した情報を入力する。
		報告確認	報告書受領	毎月、窓口にて実施報告を受ける。
	報告書確認			
	街かどデイハウス事業	補助金申請	年間計画、申請書の受領	
			審査	
			決定通知作成	
			決定通知送付	
			報告書受領	
			報告書確認	活動時間等を確認する。 活動時間が年間予定より不足している場合、補助金の返却依頼の対応を行う。
			確定通知作成	
			確定通知送付	
			支払情報入力	
			支出命令書出力	
			決裁	
			決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
			外国人福祉金支給事業	支払
	現況届の受領	支給対象者から現況届を受領する。		
審査				
支払情報入力				
支出命令書出力				
決裁				
決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。			
決定通知作成				

業務	事務		作業	補足情報	
おむつの支給事業	支給申請		決定通知送付		
			申請受付		
			審査	支給要件、課税状況の確認する。	
			名簿入力	名簿(Excel)に申請者情報を入力する。	
			決裁		
			申請情報入力	健康カルテシステムに申請内容を入力する。	
			決定通知書作成		
			決定通知書送付		
			請求書受領	業者からまとめて1ヵ月分又は2ヶ月分の請求書を受領する。	
			確認	支払い伝票の確認とともに、新規伝票も確認する。併せて、おむつの未着が発生していないのかも確認している。	
			支払情報入力		
			支出命令書出力		
			決裁		
			決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。	
	課税状況調査		課税状況調査	6月末に、システムで課税状況を確認する。	
			台帳記入	台帳(Excel)へ確認した情報を入力する。	
			事後対応	調査の結果、非課税(対象)ではない場合は、支給停止等の対応を行う。	
	廃止申請		申請受付		
			審査	支給要件、課税状況の確認する。	
			名簿入力	名簿(Excel)に申請者情報を入力する。	
			決裁		
			申請情報入力	健康カルテシステムに申請内容を入力する。	
			廃止通知書作成		
			廃止通知書送付		
	緊急通報装置貸与事業	貸与申請		申請受付	受付と併せて、緊急通報装置に関する説明を行う。
				審査	要件、課税状況の確認する。
				名簿入力	名簿(Excel)に申請者情報を入力する。
				決裁	
				決定通知書作成	
				決定通知書等送付	申請者へ決定通知書を郵送する。事業者へ決定通知書と申請書(一部)のデータを送信する。
				設置連絡の受付	事業者から設置完了の連絡を受け付ける。
				申請情報入力	健康カルテに申請内容を入力する。
				設置連絡	民生委員、消防に設置完了の連絡を行う。
各種調整				事業者や協力員や利用者とのやりとり(メールや電話、問い合わせ対応、変更対応等)を行う。	
請求書受領				業者からまとめて1ヵ月分の請求書を受領する。	
確認					
支払情報入力					
支出命令書出力					

業務	事務	作業	補足情報	
		決裁		
		決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。	
		課税状況調査	課税状況調査	6月末に、システムで課税状況を確認する。
			台帳記入	台帳(Excel)へ確認した情報を入力する。
			事後対応	調査の結果、区分変更や料金改定が発生した場合は、通知を行う。
		廃止申請	申請受付	
			審査	支給要件、課税状況の確認する。
			名簿入力	名簿(Excel)に申請者情報を入力する。
			業者連絡	
			申請情報入力	健康カルテシステムに申請内容を入力する。
			廃止通知書作成	
		廃止通知書送付	事業者・民生委員・消防へ送付	
		配食サービス	利用申請	申請受付
	審査			
	名簿入力			名簿(Excel)に申請者情報を入力する。
	決裁			
	申請情報入力			健康カルテシステムに申請内容を入力する。
	決定通知書作成			
	決定通知書等送付			
	報告書受領			事業者より訪問報告書(紙)を受領する。
	請求書等受領			業者から請求書、領収書を受領する。
	確認			請求書と領収書の控えを突合して確認する。
	支払情報入力			
	支出命令書出力			
	決裁			
	決裁書類提出			会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
	安否確認結果の報告受付			安否確認が取れない市民について報告を受ける(毎日5時半に窓口で口頭で連絡)。
安否確認	家族等へ、電話等で安否確認を行う。必要に応じて現地確認も行う。 確認した内容をメモにとる。			
廃止申請	申請受付			
	審査			
	名簿入力			名簿(Excel)に申請者情報を入力する。
	決裁			
	申請情報入力	健康カルテシステムに申請内容を入力する。		
	廃止通知書作成			
	廃止通知書送付	事業者へ送付		
日常生活用具の給付事業	支給申請	申請受付		
		審査		
		名簿入力	名簿(Excel)に申請者情報を入力する。	
		決裁		
		申請情報入力	健康カルテシステムに申請内容を入力する。	
		決定通知書作成		
		決定通知書等送付		

業務	事務		作業	補足情報		
			支払情報入力			
			支出命令書出力			
			決裁			
			決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。		
			現金の受け取り	会計課から現金を受け取る。		
			用具購入	電磁調理器等を購入する。		
			台帳記入	台帳(Excel)へ購入金額等の情報を入力する。		
			購入情報入力	システムへ購入金額等の情報を入力する。		
			用具の支給	窓口や訪問にて、生活用具を支給する。		
			日常生活用具貸出費用の支		支払情報入力	
					支出命令書出力	
					決裁	
	決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。				
	福祉電話対応		料金超過の確認	NTTの請求書をもとに、料金超過の確認を行う。		
			超過情報入力	Excelに料金超過の情報を入力する。		
			通知書、納付書作成			
			決裁			
			通知書、納付書送付			
	緊急医療情報キットシール交付	緊急医療情報キットシール交付	対象者リスト受領	社会福祉協議会から対象者リストを受領する。		
			シール配布			
			配布情報入力	システムへ緊急医療キットシールの配布情報を入力する。		
			配布情報の連携	対象者リストをコピーし、消防へ連携する。		
	徘徊SOS事業	利用申請	申請受付	家族等から申請書を受領する。		
			申請情報の連携	事業所に連絡し、申請書のコピーを窓口で渡す。		
			審査			
			決裁			
			申請情報入力(システム)	システムへ申請情報を入力する。		
			申請情報入力(Excel)	Excelへ申請情報を入力する。		
			決定通知書作成			
			決定通知書送付			
		発生時の対応		SOS連絡受領	家族から電話・来庁の上、連絡を受け、必要事項の聞き取りを行う。	
				対象者情報の連携	申請書類等を関係機関へFAXで連携し、事案発生の旨を連絡する。	
庁内メール送信						
発生情報入力				Excelへ事案の発生情報を入力する。		
解除対応				家族等からの連絡により解決の旨を確認し、関係機関や庁内へ情報を連携する。 委託先で対応した場合は、状況を聞き取り、課内で共有する。		
虐待対応	虐待対応	通報・届出・相談受付	本人、庁内関係部署、ケアマネ、警察などから、虐待の連絡を受ける。			
		受付記録				
		対応協議				
		事実確認、訪問調査	市と包括支援センターの職員が2人ペアになって訪問し、状況を確認する。			
		一次的な対応	同じ家に住んでいる場合は、ショートステイ等の利用案内を行う(物理的に離す)。			

業務	事務		作業	補足情報	
	すこやか訪問事業		対応方針の協議、決定		
			記録作成		
			虐待台帳の整理		
			虐待解消に向けた各種対応		
		訪問申請	名簿修正(月次)	訪問スケジュールの検討	
				対象者の抽出	システムにて対象者を抽出する。
				説明会参加	8月の民生委員との会議でスケジュールを共有・確定する。
				すこやか訪問申請書、案内作成	
				封入封緘	
				すこやか訪問申請書、案内送付	対象者へ、すこやか訪問申請書、案内を送付する。
				申請書受領	希望者から申請書を受領する。
				名簿作成	希望者の名簿をExcelにて作成する。
				事例集作成	前年度の活動をもとに事例集を作成する。
				名簿、事例集の提出	役員会にて、民生委員へ名簿と事例集を渡す。
	報告書受領	民生委員から報告書を受領する。			
	内容確認	報告書の内容を確認する。必要に応じて、対象者の名簿削除や連絡・訪問等の対応を行う。			
	名簿修正	死亡者・転出者の情報をシステムで抽出し、Excelにて申請情報を確認のうえ、名簿(Excel)を修正する。			
	新規・削除・変更リストの作成	修正した名簿をもとに、新規・削除・変更リストを作成する。			
	名簿、新規・削除・変更リストの提出	民生委員や社会福祉協議会へ毎月最新の名簿および新規・削除・変更リストを提出する。			
	成年後見制度	成年後見人申し立て	相談受付	他の対応方法があれば個別で案内する。	
			審査		
			課内協議		
			包括ケア会議に案件提出		
			戸籍調査		
			依頼通知書作成	申立人依頼に関する通知書を作成する。	
			依頼通知書送付		
			申立決定	審査会にて申立の決定を行う。	
			裁判所提出資料作成	裁判所に提出するための資料を作成する。	
			資料提出	裁判所に資料を提出する。	
		決定通知受領	裁判所から決定通知を受領する。		
		引継ぎ	後見人へ、説明や確認、物品の引き渡し等を行う。		
		報酬支払	成年後見人決	支払申請書受領	
				審査	
決定通知書作成					
決定通知書送付					
支払情報入力					
支出命令書出力					
決裁					
決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。				
決定通知受領	裁判所から決定通知を受領する。				
決定情報入力	決定情報を台帳(Excel)に入力する。				
精算情報入力					
支出命令書出力					
決裁					
決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。				

業務	事務	作業	補足情報		
	入所判定委員会	委員会開催	日程調整		
			依頼文作成		
			決裁		
			依頼、召集		
			委員会資料作成		
			委員会開催、当日運営		
			結果の取りまとめ(議事録作成)		
			議事録の供覧		
			報奨費の支払情報入力		
			支出命令書出力		
			決裁		
			決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。	
	措置対象者への支払(月次)	措置対象者への支払(月次)	支払情報入力		
			支出命令書出力		
			決裁		
			決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。	
		措置対象者の調定(月次)	措置対象者の調定(月次)	調停情報入力	
				納付書出力	
				納付書送付	納付書を会計課と措置対象者へ提出・送付する。
				調定(年次)	
	調定(年次)	調定(年次)	依頼文作成	算定のための資料提供の依頼文を作成する。	
			依頼文送付		
			通帳等の確認	対象者から、通帳のコピー等の収支に関する資料(紙)を郵送で受領し、確認する。	
			次年度の調定額の算出		
			決定通知書作成		
			決裁		
			決定通知書送付		
			訪問(年次)		
	訪問(年次)	訪問(年次)	日程調整		
			訪問		
			訪問結果の登録		
	金婚祝賀会	金婚祝賀会対応	各種調整	実施内容、実施日程、ゲストの検討などの各種調整・手配を行う。	
			広報誌の記事作成		
各種準備			名簿作成、式のレイアウト検討、当日の備品手配等を実施する。		
当日の運営					
式後の写真手配			写真撮影、プリント、額入れ、参加者への配布、未受取り者への督促などを実施する。		
実施結果の公開(市HP)			市ホームページに金婚式の結果を公開する。		
長寿祝配布	杖の交付	申請書受領			
		確認			
		杖の準備			
		台帳登録			
	米寿、最高齢者のお祝い	対象者抽出	88歳到来者と最高齢者をシステムから抽出する。		

業務	事務		作業	補足情報	
			お祝い品の発注	特産品などの確認、手配を行う。	
			通知書の作成		
			決裁		
			発送準備	宛名作成、お祝い品の受け取り等を行う。	
			引き抜き	システムで最新情報を抽出し、対象外の方を除外する。	
			お祝い品の発送	ゆうパックでお祝い品を送付する。	
			不着対応	届かなかったお祝い品について、再送、直接届けを行う。 最高齢者の場合は直接届ける。	
			手紙等の供覧		
			実施結果の公開	ホームページにて公開	
			100歳のお祝い	対象者抽出	100歳到来者をシステムから抽出する。
				記念品の受領	大阪府からの記念品を受領する。
				お祝い品の準備	市のお祝い品を購入、準備する。
				訪問準備	該当者の情報を調査し、訪問準備を行う(訪問にあたっての連絡先、訪問先などを調査)。
				日程調整	
	祝い品の贈与(訪問)	該当者を訪問し、お祝い品を手渡す。その後写真撮影を実施する。			
	実施結果の公開	ホームページにて公開			
	セーフコミュニティ(事務局運営)	会議運営	イベント・会議の企画・立案		
			対象者抽出		
			案内文書の作成・送付		
			各種調整	日程、会場、参加者等に関する手配・調整を行う。	
			資料準備		
			当日の運営		
			議事録作成		
			欠席者へのフォロー	欠席者への情報提供として、議事録や説明の補足資料を作成する。	
			決裁		
		郵送	上記の文書を送付する。		
		イベント・研修参加	連絡受領		
各種調整			参加職員や、日程の調整を行う。		
事前準備					
イベント・研修参加					
事後対応	研修参加後、報告書等を作成する。				
相談業務	各種相談対応	相談受付・対応			
		相談内容の記録			
	会議参加	連絡受領			
		各種調整			
		会議参加			
事後対応					
介護予防	把握事業	訪問	対象者一覧出力	75歳以上、一人暮らしの方を対象として抽出し、一覧を出力する。	

業務		事務		作業	補足情報
				名簿作成	
				訪問(臨時職員)	臨時職員が上記名簿に基づき訪問を実施する。訪問時にいきいきアンケートに基づくチェック、再訪問の希望確認を実施する。
				不在者からの電話への対応	上記訪問で不在であった方からの電話等の質問に対応する。
				チェック結果登録	上記訪問の結果(チェックリストの結果)に基づき、システムに情報を登録する。
				訪問準備	訪問先の方の情報(健康情報等)を収集・整理する。
				訪問(正規職員・嘱託職員)	
				訪問結果の登録	訪問結果をシステムに登録する。
	イベント・講義	各種イベント・講義の運営		イベント・会議の企画・立案	楽笑会、貯筋アップ講座、はじめてダンス、体力測定会等
			広報	記事作成や広報誌への掲載等を行う。案内文書を作成する。	
			各種調整	日程、会場、参加者等に関する手配・調整を行う。上記について、老人クラブ等に共有する。	
			当日の運営		
			アンケート実施、改善検討		
			動画作成	-	講座などで活用する動画を作成する。
	生活支援サービス	生活支援サービス等		-	
	地域支援事業	会議運営		日程調整	
			資料作成		
			当日の運営		
			議事録作成		
		会議参加		連絡受領	
			各種調整	ケアマネージャーとの調整等を行う。	
			会議参加		
			事後対応	訪問、事後報告等。	
	その他事務	勤怠管理、経費精算、予算要求等		-	

業務一覧

課名：高齢介護課(介護認定係)

業務		事務	
介護保険	要介護認定		申請（新規・区分変更・更新）
			生保単独（新規・区分変更・更新）
			書類催促、遅延通知等の報告確認
			申請取下げ
			支払（主治医意見書（府内の医療機関））
			支払（主治医意見書（府外の医療機関））
			支払（委員報酬）
			支払（認定調査の委託料）
			支払（国保連支払明細確認）
			報告書作成
			介護認定審査会
			勤怠管理、経費精算、予算要求等
		その他事務	

業務プロセス定義

課名：高齢介護課(介護認定係)

業務	事務	作業	補足情報	
介護保険	要介護認定	申請（新規・区分変更・更新）	認定申請受領	住民から介護保険要介護認定・要支援認定申請書や添付書類等を受領する。
			受領書類の不備確認	本人確認、提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。マイナンバーも窓口で確認する。必要に応じて再提出を依頼する。
			申請情報の登録	申請情報をシステムへ入力する。システムから資格者証を出力する。
			主治医意見書依頼書類出力	主治医意見書作成依頼書類をシステムから出力する。
			主治医意見書依頼	住民の主治医に意見書作成を依頼する。
			訪問日程調整	住民と訪問調査に行く日程を調整する。
			訪問調査	調査員が訪問調査を行う。
			調査票作成	訪問調査をもとに調査票（OCR）を作成する。
			調査票送付	調査票（OCR）を外部委託業者に送付する。
			介護認定審査	訪問調査にもとづいた結果と特記事項、主治医意見書をもとに、介護の必要性や、要介護状態区分などの審査・判定を行う。
			通知書受領	委託業者から封入封緘された通知書を受領する。
			通知書・被保険者証送付	認定者本人に認定結果の通知書、認定結果が記載された被保険者証を送付する。却下の場合、却下通知書、被保険者証を送付する。
			主治医へ情報提供	認定結果情報を希望している主治医に対して情報提供を行う。介護度と認定期間を所定の様式（市の様式）に手書きし、共有する。
			資料提供申出書受領	認定者のケアマネージャーから資料提供申出書、在職証明書等身元確認書類を受領する。
			提供資料出力・準備	ケアマネージャーへ提供する審査会資料をシステムから出力して準備する。
	ケアマネージャーへ情報提供	ケアマネージャーに対して情報提供を行う。		
	生保単独（新規・区分変更・更新）	生保単独（新規・区分変更・更新）	調査票、意見書の受領	生活保護部門より、調査結果および主治医の意見書を受け取る。
			介護認定審査	訪問調査にもとづいた結果と特記事項、主治医意見書をもとに、介護の必要性や、要介護状態区分などの審査・判定を行う。
			結果受領	審査後の登録結果（一覧）を外部委託業者から受領する。
			鑑文書の作成 登録結果等送付	生活保護部門へ登録結果の一覧と鑑文書を送付する。
	書類催促、遅延通知等の報告確認	書類催促、遅延通知等の報告確認	外部委託業者からの報告	期限内に受領できていない調査票や意見書、認定の遅延等があった場合、外部委託業者から報告を受ける。
			電話連絡	依頼先へ電話にて確認する。
	申請取下げ	申請取下げ	取下げ申請受領	申請者より認定申請の取下げ申請書を受領する。

業務	事務	作業	補足情報
		取下げ情報入力	システムに認定申請の取下げ情報を入力する。
		保険証の出力	システムから保険証を出力する。
		保険証の交付	申請者へ保険証を交付する。
	支払（主治医意見書（府内の医療機関））	請求書等受領	国保連から手数料込みの請求書を受領する。
		振込情報入力	財務会計システムに金融機関へ振り込む金額を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類の提出	会計部門へ決裁書類（支出命令書）を提出する。
	支払（主治医意見書（府外の医療機関））	請求書等受領	医療機関から請求書を受領する。
		振込情報入力	財務会計システムに金融機関へ振り込む金額を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類の提出	会計部門へ決裁書類（支出命令書）を提出する。
	支払（委員報酬）	実績一覧出力	システムから委員の実績一覧を出力する。
		決裁書類の作成	出力した情報を基に、支払額等に関する書類（決裁書類）をExcelで作成する。
		支払情報入力	財務会計システムに支払情報を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類の提出	会計部門へ決裁書類（支出命令書等）を提出する。
		振込不能連絡の受領	振込不能の場合は会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける。
		振込先の照会	対象口座について口座利用者へ口座番号等の照会を行う。
		振込先更新	振込先を確認後、システムの振込先の更新を行う。
	支払（認定調査の委託料）	作業明細表の作成	外部委託業者毎に作業明細表（調査対象者名、調査依頼日等）を作成する。
		作業明細表、請求書の送付	作業明細表及び請求書を外部委託業者に送付する。
		請求書の受領	押印された請求書を外部委託業者から受け取る。
		支払情報入力	財務会計システムに支払情報を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類の提出	会計部門へ決裁書類（支出命令書等）を提出する。
	支払（国保連支払明細確認）	支払明細表の受領	国保連から請求明細表（主治医意見書の支払いに関する明細）をメールにて受領する。
		支払明細表の確認	支払明細表と主治医意見書の依頼内容とを突き合わせて確認する。

業務		事務		作業	補足情報
				変更内容書類の作成	確認の結果、変更のあるものについて、その内容を記載した書類を作成する。
				確認結果の送付	支払明細表の確認結果（変更内容の書類）をメールにて国保連に送付する。
			報告書作成	報告用資料作成	作成している対象者管理表をもとに報告用資料を作成する。
				報告資料提出	報告資料を国等の関係機関へ送付する。
			介護認定審査会	審査会日程、出席予定の登録	年度初めに1年間の審査会日程をシステムに登録する。また、委員である医師の部会割り当てと部会単位での出席予定をエクセルで作成する。
				審査会資料受領	外部委託業者で作成した審査会資料（紙）を受領する。
				審査会資料事前送付	審査会資料を事前に送付する。
				当日運営	審査会の資料、使用する端末・データを準備等、審査会当日の準備と運営を行う。
				審査会整理結果の受領	外部委託業者が作成した議事録や整理結果を確認する。
			その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等

業務一覧

課名：高齢介護課(給付保険料係)

業務	事務		
介護保険	被保険者資格管理	被保険者証発行(65歳到達)	
		被保険者証発行(窓口受付)	
		資格喪失(月次チェック)	
		資格喪失(窓口受付)	
		生保連絡票	
		住所地特例の通知	
		賦課	年金特別徴収対象者通知
	月次賦課算定処理		
	仮算定処理		
	本算定処理		
	減免処理		
	減免取消		
	収納	年金特別徴収	
		納付書払い	
		口座振替	
		口座振替申込(窓口申請、郵送申請)	
		口座振替申込(金融機関への申請)	
		支店廃止に伴う口座情報の個別変更	
		コンビニ収納	
		現金受取り	
		還付・充当	
		給付制限	
		給付制限解除	
		代理納付	
		コールセンターへのリスト提出	
		給付	償還払い(高齢介護サービス費)
			償還払い(住宅改修費、福祉用具購入費)
			受領委任払い(年次、月次)
	高額医療介護合算サービス費(自己負担額証明書発行)		
	高額医療介護合算サービス費(自己負担額補正処理)		
	高額医療介護合算サービス費(支払)		
	軽度者福祉用具レンタル、ショートステイの長期利用等の給付申請		
	相続人への給付		
	負担限度額認定(窓口受付)		
	負担限度額認定(年次)		
	負担限度額認定(旧措置)		
	課税者特例減額措置		
	社会福祉法人利用者負担減額		
	境界層の申請		
	過誤調整(申立)		
	異動情報連携に伴う過誤調整		
	第三者請求		
	生保連絡票		
サービス計画(新規・変更)			
サービス計画(自己作成)			
負担割合証交付(年次送付)			
負担割合証交付(随時送付)			
負担割合証交付(窓口受付)			
負担割合相違			
審査請求			
給付費通知			
地域密着型サービスの市長同意(他市への依頼)			
地域密着型サービスの市長同意(他市からの依頼)			
事業所一覧作成			
適正化事業(面談・面談外)			
滞納	特例入所の受付		
	督促		
	催告		
	不能欠損		
	不着調査		
決算	分納誓約		
	非課税年金取込		

業務		事務	
			報告書作成
	照会対応		市民からの問い合わせ対応
			他団体からの照会対応
	その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等

業務プロセス定義

課名：高齢介護課(給付保険料係)

業務	事務	作業	補足情報	
介護保険	被保険者資格管理	被保険者証発行(65歳到達)	対象者抽出	システムにて対象者を抽出する。
		対象者一覧、被保険者証出力	システムから各区の対象者一覧とそれぞれの被保険者証を出力する。	
		確認	出力した内容を確認する。	
		引き抜き	対象者は、介護認定係に確認する。	
		封入封緘	対象者へ送付するための準備を行う。この際、転入者のうち要介護認定者については引き抜きを行う。	
		被保険者証等送付	被保険者証やチラシ等を封入封緘し、対象者へ送付する。	
	被保険者証発行(窓口受付)	窓口受付	市民課が本人へ交付した転入届のコピーを受領する。	
		書類の確認	住所地特例施設への入所ではないことや、前住所地で介護認定を受けているかなどを確認する。(前住所地で介護認定を受けている場合は、介護認定係へ引き継ぐ)	
		審査 被保険者証等出力		
		交付	即日交付できない場合は、後日郵送で対応する。	
	資格喪失(月次チェック)	喪失対象者未処理分抽出	システムにて、転出者や死亡者のうち、喪失漏れとなっている対象者を抽出する。	
		喪失未処理リスト出力	システムから喪失未処理リストを出力する。	
		資格喪失入力	資格喪失対象者未処理分のみシステムに資格喪失情報を入力する。	
	資格喪失(窓口受付)	窓口受付	転出届や死亡届のコピーを受領する。	
		資格喪失入力	システムに資格喪失情報を入力する。	
	生保連絡票	生活保護対象の連携	生活保護部門から保護対象の開始、廃止に関する情報を紙で受領する。	
		書類仕分け	生活保護部門から届く資料を、情報ごとに分類・整理する。 必要に応じて、電話で確認する。	
		第1号対象者入力	保護対象者のうち第1号被保険者の情報をシステムに入力する。	
		給付制限確認・解除	対象者のうち、給付制限の対象者がいないか確認する。その際、給付制限対象者がいたら制限を解除する。	
		第2号資格喪失/取得	【生保開始の場合】対象者のうち、第2号被保険者の人の資格を喪失させる。その際、医療保険加入者は例外とする。 【生保廃止の場合】対象者のうち、第2号被保険者の人の資格を取得させる。	
	住所地特例の通知	窓口受付	転入・転出者に対して、聞き取りを行う。	
		システム入力		
		通知書等作成	転入の場合は、通知書を作成する。転出の場合は、証明書を作成する。	

業務	事務		作業	補足情報
			通知書等送付	転入の場合は、通知書を発行する。転出の場合は、証明書を発行する。
	賦課	年金特別徴収対象者通知	候補者一覧受領	国保連合会より、年金特別徴収の対象候補者一覧を受領する。
			突合処理	システムで対象者を自動で抽出する。
			目視確認	突合の結果、一部、確認が必要なものは、目検でチェックを行う。
			賦課台帳記入	異動情報や賦課情報を、台帳へ記入する。
			通知書受領	委託業者から、通知書を受領する(事前に作成依頼済み)。
			封入封緘 特別徴収依頼通知送付	年金機構に対し、特別徴収依頼通知を送付する。
		月次賦課算定処理	月次賦課確認	時効到来後の賦課になるものがない確認し、該当するものは、システムへ入力し、算定不可とする。
			月次賦課処理	委託業者へ作業依頼(2か月前に依頼)
			通知書・納付書の受領	委託業者から、通知書・納付書を受領する(事前に作成依頼済み)。
			書類の仕分け	4・5月の普通徴収の納付書と、6月の特別徴収の通知書をセットにする。
			封入封緘	通知書・納付書、チラシを封入する。
			通知書・納付書送付	対象者へ通知書を送付する。
		仮算定処理	特別徴収の追加情報入力	国保連合会から受け取ったデータを、システムへ読み込む。
			仮賦課処理	委託業者へ作業依頼(2か月前に依頼)
			処理結果の出力	仮賦課処理の結果を出力する。
			処理結果の確認	仮賦課処理の結果を確認する。
			通知書・納付書の受領	委託業者から、通知書・納付書を受領する(事前に作成依頼済み)。
			書類の仕分け	4・5月の普通徴収の納付書と、6月の特別徴収の通知書をセットにする。
			封入封緘	通知書・納付書を封入する。
			通知書・納付書送付	対象者へ通知書を送付する。
		本算定処理	年次突合	国保連合会から受け取った特別徴収のデータを、システムへ読み込み、突合する。
			納入通知書、納付書、チラシの作成	委託業者等へ依頼し、作成する。
			特別徴収の追加情報入力	国保連合会から受け取った特別徴収のデータを、システムへ読み込み、突合する。
			賦課処理	委託業者へ作業依頼(2か月前に依頼)

業務	事務		作業	補足情報	
			保険料減免一括判定	各情報(普通徴収/特別徴収、所得情報、世帯情報等)を確認し、保険料減免一覧表を作成する。賦課台帳をハードコピーを印刷しダブルチェックして、審査する。	
			賦課台帳の修正(職権修正)	審査・決定情報をもとに、保険料減免対象者の特別徴収金額を職権修正する。	
			納入変更通知書、納付書の作成	納入変更通知書、納付書を作成する。	
			通知書・納付書の受領	委託業者から、通知書・納付書を受領する(事前に作成依頼済み)。	
			書類の差し替え	修正分の納付書を差し替える。	
			封入封緘	通知書・納付書、ちらしを封入する。	
			通知書・納付書送付	対象者へ通知書を送付する。	
			特別徴収異動情報作成		
			国保連へデータ連携	国保連の端末に異動情報を入力し、連携する。	
			減免処理	勧奨通知書作成	昨年度の名簿(エクセル)から、通知書を作成する。
				引き抜き	死亡など、非該当者を引き抜く。
				封入封緘	
				勧奨通知書送付	対象者へ勧奨通知書を送付する。
				申請受付	申請者から申請書、必要書類を受領する。
				書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。
	決定(不承認)通知書作成				
	封入封緘				
	減免取消	通知書送付	決定通知書または不承認通知書を送付する。(納入変更通知書等に同封し、送付)		
		対象者情報確認	対象者の死亡や各種要件情報をシステムで参照し、要件に該当しているか確認する。対象者から申し出がある場合もある。		
		取消通知・納付書作成	納入変更通知書を作成する。		
	収納	年金特別徴収	取消通知・納付書送付	対象者へ取消通知と変更後の納付書を送付する。	
			特別徴収結果通知受領	国保連合会から、特別徴収結果通知データを受領する。	
			データ取込	受領した特別徴収結果通知データを、自動処理でシステムに取り込む。	
			対象者一覧出力	特別徴収の対象者一覧を出力する。	
			消込状況確認	システムにて消込状況を確認する。	
			納付書作成	消込処理がされていないデータについて、納付書を作成する。	
		納付書払い	納付書送付	対象者へ納付書を送付する。	
			納付情報取り込み	納付済通知書(領収書)のバーコードをOCRで読み込む。読込データをUSBに書き出す。	
			納付情報取り込み	システムへ、USBを介してデータを取り込む。	
			エラーリスト出力	エラーリストを出力する。	

業務	事務	作業	補足情報
		消込・エラー状況確認	消込状況、エラー状況を確認する。
		消込処理	エラー状況を確認後、時効後に振り込まれた場合等、消込をしてよいものはシステムで消込処理を行う。
	口座振替	口座振替データ作成	振替データを作成し、USBに書き出す。
		口座振替データ送信	USBを介して、全銀協システムで振込データを送信する。
		引き落としデータ受信	全銀協システムから、USB用いて引き落としデータを受信する。
		入金確認	
		USBデータ取り込み	入金確認をしたデータを、USBを介して、システムへ取り込む。
		エラーリスト・納付書出力	エラーリストと納付書を出力する。
		納付書送付	振り込まれていない対象者へ納付書を送付する。
		口座振替申込 (窓口申請、郵送申請)	口座振替申込書受領
	書類の不備確認		提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
	申込書等送付		金融機関へ申込書等を送付する。
	結果受領		金融機関から登録結果(不可一覧)を受領する。
	送り状作成		口座振替登録が不可な場合、不可一覧に基づいて、送り状を作成する。
	口座振替申込書返送		口座振替登録が不可となった申請者に対して、送り状と併せて、口座振替申込書等を返送する。
	結果入力		口座振替登録が可能な場合、システムの申請者の基本情報に口座振替である旨を登録する。
	口座振替開始通知書出力		対象者分の口座振替の開始通知書を出力する。
	封入封緘		
	口座振替開始通知書送付		申請者に口座振替の開始通知書を送付する。
	口座振替申込 (金融機関への申請)	口座振替依頼書受領	金融機関を介して、申請者から提出された口座振替依頼書を受領する。
		口座情報登録	システムに口座振替依頼書の内容を登録する。
		口座振替開始通知書出力	対象者分の口座振替の開始通知書を出力する。
		封入封緘	
		口座振替開始通知書送付	申請者に口座振替の開始通知書を送付する。
	支店廃止に伴う 口座情報の個別変更	連絡票・一覧表受領	支店の統廃合等による口座情報の変更について、金融機関から連絡票と一覧表を受領する。

業務	事務	作業	補足情報
		口座情報登録	システムに連絡票の内容を登録する。
	コンビニ収納	収納データの連携	保険年金課から、加工済みのコンビニ収納データを受け取る。
		収納データ取り込み	システムへ、収納データを一括で取り込む。
		データ確認	紙通知書類とデータの金額とを突合して確認する。
		徴収簿反映処理	システムにて、取り込みデータの徴収簿への反映処理を行う。
		納付書作成	
		納付書提出	会計課へ納付書を提出する。
	現金受取り	現金受取り	窓口で現金を受け取る。
		台帳記入	紙の台帳に受け取った金額等を記入する。
		納付書(市民用)作成	
		歳入依頼	現金と納付書(歳入先)を金融機関に提出し、歳入を依頼する。
		納付書読み込み	納付書(市民用)の控えをOCR読み込みし、読み込み結果を確認する。
	還付・充当	過誤納一覧表出力	システムで還付対象者を過誤納一覧表を出力する。
		過誤納状況確認	システムで、特別徴収の納付状況、充当の有無、相続放棄の有無等を確認する。
		充当情報入力	充当する場合、システムに充当に関する情報を入力する。
		充当通知・納付書出力	システムから充当通知書と納付書を出力する。
		充当通知・納付書送付	対象者へ充当通知書、納付書を送付する。
		還付決定通知出力	充当しない場合、システムから還付通知書を出力する。
		請求書作成	請求書を作成する。
		還付決定通知・請求書送付	対象者へ還付決定通知書、請求書を送付する。
		請求書受領	対象者から請求書を受領する。
		内容確認	受領した請求書を不備等がないか確認する。
		還付情報入力	システムへ還付に関する情報を入力する。
		振込データ作成	システムから口座情報を出力し、振込データ(CSV)を作成する。
		支出命令登録	財務会計システムに、CSVデータを取り込む(支出命令が登録される)。
		決裁	
		支出命令書等提出	会計部門へ支出命令書等を提出する。
		振込不可連絡	振込できない場合は、会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける。
	振込口座の確認	対象口座について口座利用者へ口座番号等の確認を行う。	

業務	事務	作業	補足情報
		振込情報変更の連絡	振込情報の変更について、会計部門へ連絡する。
		還付通知作成	還付通知を作成する。
		封入封緘	
		還付通知送付	対象者へ還付通知を送付する。
	給付制限	申請書受領	申請者から要介護認定申請書(新規・更新)を受領する。
		納付調査	システムで申請者の納付状況を確認する。
		弁明書・予告通知書作成	滞納がある場合、弁明書と予告通知書を作成する。
		弁明書・予告通知書送付	申請者に弁明書と予告通知書を送付する。
		納付交渉	弁明書の提出がない場合、申請者に納付を交渉する。
		弁明書受領	弁明書がある場合、申請者から弁明書を受領する。
		審査	弁明内容を踏まえ、給付制限の審査を行う。
		審査結果入力	システムに弁明書に対する審査結果を入力する。
		結果通知書作成	弁明書に対する結果通知書を作成する。
		結果通知書送付	申請者に結果通知書を送付する。
		決定通知書出力	給付制限を行う場合、給付制限の決定通知書をシステムから出力する。
		追記情報記載	出力した決定通知書に、10年分の納付情報を加筆(手書き)する。
		被保険者証記載/差替	申請者の被保険者証に給付制限の記載、あるいは差し替えを行う。この際、給付制限対象者が認定期間中である場合は、記載するために対象者に被保険者証の提出を依頼する。
		決定通知書等送付	申請者に、決定通知書、被保険者証等を送付する。
	給付制限解除	申請書等受領	申請者から制限解除申請書と被保険者証等添付資料を受領する。
		審査	給付制限解除の審査を行う。
		解除情報登録	申請内容および解除の旨をシステムへ登録する。
		解除決定通知書作成	解除決定通知書を作成する。
		新被保険者証作成	申請者の新被保険者証を作成する。
		封入封緘	
		解除決定通知書・新被保険者証送付	解除決定通知書と新被保険者証を発送する。あわせて、古い被保険者証の返信用封筒も送付する。
		旧被保険者証受領	申請者から旧被保険者証を受領する。
		却下通知書作成	解除不可の場合、却下通知書を作成する。
		封入封緘	
		却下通知書送付	却下通知書を送付する。
	代理納付	代理納付対象者一覧受領	生活保護部門から代理納付対象者一覧を受領する。
		書類の仕分け	代理納付対象者一覧を、整理する。
		代理納付情報入力	システムに代理納付情報を入力する。
		エラー確認	システムからエラー一覧を出力し、確認する。
		入力結果の連絡	入力結果を生活保護部門に渡して、確認を依頼する。
		支出命令一覧の受領	生活保護部門より、支出命令一覧を紙で受領する。

業務	事務		作業	補足情報
			差異確認	エラー一覧と支出命令一覧とを突合して確認する。
			代理納付データの作成	Accessにて、代理納付データを作成する。
			代理納付データの取り込み	システムに、代理納付データを取り込む。
		コールセンターへのリスト提出	提出用リスト作成	システムから滞納者等のデータを出力し、Excelでデータ加工する。
			リストの送付	コールセンターへリストデータを送付する。
			事後対応	必要に応じて、電話連絡や説明等を行う。
給付		償還払い(高齢介護サービス費)	対象者データ受領	国保連から対象者データ(給付実績)をCSVで受領する。
			対象者データ取込	受領したデータを取り込み、対象者一覧を出力する。国保連データと対象者一覧を突合し、確認する。
			対象者の振り分け	対象者一覧を確認し、対象者を償還払いと受領委任払いに振り分ける。
			申請書出力	システムから、対象者分の申請書を出力する。
			封入封緘	
			申請書送付	対象者へ申請書を送付する。
			相談受付・制度説明	申請者より相談を受け、本制度の説明を実施する。
			申請書等受領	申請者から申請書や添付書類等を受領する。
			書類、要件等確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
			審査	申請内容や要件等の審査を行う。
			申請情報・決定情報等登録	申請情報や審査結果等をシステムに登録する。
			通知書・振込データ出力	システムから決定通知書、支払通知書、振込データを出力する。
			データ変換	出力した振込データ(テキストファイル)を振込処理可能なデータ(CSV形式)に変換する。変換後、振込データのうち、同一対象者の金額合算処理を行い、全銀協フォーマットに変換する。
			支出命令登録	
			支出命令書出力	
			決裁	
			決裁書類・データ提出	会計部門へ決裁書類(支出命令書等)及び振込データを提出する。
			決定通知書等送付	申請者に決定通知書と支払通知書を送付する(不支給決定の場合は決定通知書のみ)。受領委任の場合は、支払通知書は事業者へ送付する。
			振込不能連絡の受領	振込不能の場合、会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける。
			振込先の照会	対象口座について口座利用者へ口座番号等の照会を行う。
			振込先更新	振込先を確認後、システムで振込先の更新を行う。
			振込不能	戻入の会計処理を行う。
		償還払い(住宅改修費、福祉用具購入費)	事前申請受領	事業者より窓口にて申請書、添付書類(写真、図面等)を受領する。

業務		事務		作業	補足情報
				書類、要件等の確認	
				審査	
				現地調査	日程調整を行い、現地調査を実施する。 (工事後に実施する場合もある。)
				決裁	調査表等の確認により、整合性、又は現地調査の結果等を記入した、決裁文書を作成し、決裁する。
				承認通知作成	審査及び現地調査の結果、承認となった分の承認通知書を手作成する。
				承認通知書送付	申請者に承認通知書を送付する。
				申請書受領	事業者より、申請書を受領する。
				書類確認	
				審査	
				登録	審査結果情報について登録する。
				支払情報入力	支払情報をシステムに入力する。
				支払一覧出力	システムから支払一覧を出力する。
				振込データ取り込み	財務システムへ支払情報(振込データ)を取り込む。
				支出命令書出力	
				決裁	
				決裁書類提出	会計部門へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
				決定通知書等送付	申請者に決定通知書と支払通知書を送付する。不支給決定の場合は決定通知書のみ。
				入金通知書出力	システムから入金通知書を出力する。
				入金通知書送付	事業者へ入金通知書を送付する。
		受領委任払い (年次、月次)		対象者抽出	受領委任払の対象者を抽出する。(年次のみ)
				通知文の作成	Wordで作成
				事業所番号確認	抽出した対象者について、事業所番号や住所を確認する。(年次のみ)
				封入封緘	職員が申請書を封入封緘する。(年次のみ)
				申請書送付	事業所へ申請書を送付する。(年次のみ)
				申請書受領	事業所から申請書を受領する。
				内容確認	受領した書類の内容の記載(所得情報、利用者負担額等)に不備がないかを確認する。
				受給者負担限度額上限リストの作成	受給者全員分でリストを作成し、受領委任払と突合
				負担限度額確認	宛名情報を基に利用者負担限度額の上限金額の確認を行い、申請書に追記、押印する。
				申請書(複写)送付	事業所及び本人に申請書(複写)を送付する。
				国保連データ出力	国保連からの受領データをシステムから出力する。
				退所者データ引抜き	国保連データの内、退所者分をデータから削除する。
				対象者データ送付	引抜き後のデータを国保連に送付する。
		高額医療介護 合算サービス 費(自己負担額 証明書発行)		申請書等受領	申請者から申請書や添付書類等を受領する。

業務	事務	作業	補足情報
		書類、要件確認	提出書類の不足および記載内容の誤りや、マイナンバーを確認する。この際、システムで基準日の医療保険者、医療世帯等情報を確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		申請情報登録	申請情報をシステムに登録する。
		連携データ作成	国保連に連携するためのデータを作成する。
		申請情報連携	連携データ(申請情報)を国保連に連携する。
		支出負担額証明情報受領	支出負担額証明情報(CSVデータ)を国保連から受領し、システムに取込む。
		自己負担額証明書出力	自己負担額証明書情報を登録し、算定額に修正がある場合は、負担額の修正をし、自己負担額証明書を出力する。
		自己負担額証明書交付	申請書に自己負担額証明書を手渡しあるいは郵送にて交付する。
	高額医療介護合算サービス費(自己負担額補正処理)	自己負担額確認情報受領	国保連から自己負担額確認情報を受領する。
		自己負担額確認情報取込	国保連から受領したデータ(CSV)をシステムへ取り込む。
		自己負担額確認	国保連の自己負担額確認情報と給付実績の自己負担額を付き合わせて確認する。必要に応じて補正する。
		補正済自己負担額確認情報連携	国保連に修正済の補正済自己負担額確認情報を連携する。
	高額医療介護合算サービス費(支払)	計算結果受領	国保連から計算結果情報を受領する。
		計算結果取込、確認	計算結果をシステムに取り込む。エラーの場合は保険年金部門に確認する。
		確認	システムで算定対象期間や、要介護か要支援かを目視で確認する。
		決定通知書等出力	システムから決定通知書、支払通知書、振込データを出力する。
		振込データ加工	出力した振込データを取り込み可能な形式に加工(出力データを様式に貼付)する。
		支出命令情報入力	
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類提出	会計部門へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
		封入封緘	決定通知書等を封入封緘する。
		決定通知書等送付	申請者に決定通知書と支払通知書を送付する。不支給決定の場合は決定通知書のみ。
		振込不能連絡の受領	振込不能の場合、会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける。
		振込先の照会	対象口座について口座利用者へ口座番号等の照会を行う。
		振込先更新	振込先を確認後、システムの振込先の更新を行う。
	軽度者福祉用具レンタル、ショートステイの長期利用等	事前相談	

業務		事務		作業	補足情報
				申請書受領	ケアマネージャーから申請書を受領する。
				審査	審査を行う。 却下の場合は、連絡して説明を行う。
				決裁書類作成	ショートステイ長期利用の場合、通知書等の決裁書類を作成する。
				決裁	
				通知	ショートステイ長期利用の場合、ケアマネージャーへ通知書を送付する。 上記以外は、電話連絡を行う。
		相続人への給付		調査	対象者(振り込み不能の内、本人死亡の者)の住所等から、対象者の親族等を調査し電話等で連絡する。
				通知書・誓約書出力	システムから対象者の親族等宛ての通知書と誓約書を出力する。
				通知書・誓約書送付	親族等へ通知書と誓約書を送付する。
				申請書受領	親族等から誓約書を窓口で受領する。
				振込口座変更	振込口座情報を変更する。
				支出命令情報入力	財務会計システムに金融機関へ振り込む金額を入力する。
				支出命令書出力	
				決裁	
				決裁書類提出	会計部門へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
				振込不能連	戻入の会計処理
		負担限度額認定(窓口受付)		申請書等受領	申請者から申請書や添付書類等を受領する。
				書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。 この際、窓口でマイナンバー、通帳を確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
				金融機関・他都市照会	負担限度額認定の場合、必要に応じて、金融機関照会や他都市への非課税年金、所得の照会を行う。
				審査	システムを参照しながら申請書等の内容を確認し審査する。
				決定情報登録	審査の結果、決定した情報をシステムに登録する。
				通知書・認定証出力	決定通知書と負担限度額認定証を出力する。 不承認の場合、却下通知書を出力する。
				通知書・認定証送付	申請者に決定通知書と負担限度額認定証を送付する。 不承認の場合は、申請者へ却下通知書を送付する。
		負担限度額認定(年次)		対象抽出	認定対象者を抽出する。
				勧奨文書作成	
				勧奨文書・申請書送付	抽出した対象者に勧奨文書及び申請書を送付する。
				申請書受領	申請書を受領する。 なお、対象者から受領する度に以降の作業を一定期間繰り返す。
				書類の不備確認	提出書類や(通帳の確認含む。)の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
				金融機関・他都市照会	負担限度額認定の場合、必要に応じて、金融機関照会や他都市への非課税年金、所得の照会を行う。
				申請情報入力	申請情報をシステムに登録する。

業務	事務	作業	補足情報
		一括判定処理	入力した情報を基にバッチで決定処理(決定日の反映)を実施する。判定日は同一日付で登録される。
		通知書・認定証出力	決定通知書と負担限度額認定証を出力する。不承認の場合、却下通知書を出力する。
		封入封緘	
		通知書・認定証送付	申請者に決定通知書と負担限度額認定証を送付する。不承認の場合は、申請者へ却下通知書を送付する。
	負担限度額認定(旧措置)	対象抽出	旧措置対象者を抽出、確認する。
		勸奨文書作成	
		勸奨文書・申請書送付	抽出した対象者に勸奨文書及び申請書を送付する。
		申請書受領	申請書を受領する。
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを、手計算して確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		申請情報入力	審査の結果、決定した情報をシステムに登録する。
		審査	システムを参照しながら申請書等の内容を確認し審査する。
		通知書・認定証作成	決定通知書と負担限度額認定証を作成し、封入封緘する。不承認の場合、却下通知書を作成する。
		通知書・認定証送付	申請者に決定通知書と負担限度額認定証を送付する。不承認の場合は、申請者へ却下通知書を送付する。
	課税者特例減額措置	申請書等受領	ケアマネージャーから申請書や添付書類等を受領する。
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。この際、窓口でマイナンバーを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。必要に応じて、税担当課や他都市へ収入状況の照会を行う。
		審査	システムを参照しながら申請書等の内容を確認する。計算した減額金額を入力し、審査する。
		決定情報登録	審査の結果、決定した情報をシステムに登録する。
		通知書・認定証出力	決定通知書と負担限度額認定証の出力を行なう。不承認の場合は、却下通知書を出力する。
		通知書・認定証送付	本人に決定通知書と負担限度額認定証を送付する。不承認の場合は、申請者に却下通知書を送付する。
	社会福祉法人利用者負担減	申請書等受領	申請者から申請書や添付書類等を受領する。
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。この際、窓口でマイナンバーを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		審査	システムを参照しながら申請書等の内容を確認し審査する。
		決定情報登録	審査の結果、決定した情報をシステムに登録する。
		通知書出力	決定通知書を出力する。不承認の場合は、却下通知書を出力する。
		認定証作成	承認された対象者分の認定証を手作業で作成する。
		通知書・認定証送付	申請者に決定通知書と認定証を送付する。不承認の場合は、申請者へ却下通知書を送付する。
	境界層の申請	境界層該当書の受領	生活保護部門から、境界層該当書を受領する。

業務	事務	作業	補足情報
		申請書受領	申請者から申請書を受領する。(生活保護部門の職員が同行。)
		申請情報入力	システムへ申請情報を入力する。
		審査	
		通知書作成	
		通知書送付	申請者へ通知書を送付する。 生活保護部門へは口頭で連絡する。
	過誤調整(申立)	過誤申出受付	事業者から申立書等書類を受領する。必要に応じて、説明を行う。
		内容確認	申出内容(介護情報、口座情報、利用実績等)を確認する。
		事業者情報引継ぎ対応	事業者番号の変更等が発生し、変更前後の事業者情報の引継ぎが必要な場合、印鑑証明等を国保連に送付する。
		事業者情報引継ぎ処理結果受領	事業者情報の引継ぎ処理結果を国保連より受領する。
		過誤申立書データ入力	国保連端末に過誤申立情報を入力する。
		過誤申立書データ出力	国保連端末から過誤申立書データを出力する。
		過誤申立書データ送付	国保連端末の送付画面にて、出力したデータを取り込み、送付する。
		修正対応	国保連から送付されるエラー情報を確認し、修正する。
	異動情報連携に伴う過誤調整	異動情報の連携	国保連へ毎月の異動情報をデータ連携する。
		エラー連絡受付	国保連からエラー情報の連絡を受ける。
		エラー対応	エラーについて、書類上の確認、他市の国保連・事業所等への電話確認等を行う。
		エラー調査・修正依頼	委託事業者へエラー調査および修正を依頼する。
		結果受領	委託事業者より調査・修正結果を受領する。
		エラー修正結果連携	委託事業者に修正方法を確認しながら、データの修正結果を国保連へ調査・修正結果のデータを連携する。
	第三者請求	相談・連絡受付	本人や家族等から、相談や連絡を受ける。この際、必要に応じて国保連へ相談する。 (ケアマネ、サービス事業者、連絡保険会社、認定係、保険年金部門等)
		届出書等受領	申請者から届出書等書類を受領する。
		受領書類・給付実績確認	受領書類・給付実績を確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		委任状作成	第三者行為による求償事務の委任状を作成する。
		委託関係書類送付	国保連に委託関係書類を送付する。
		委託解除受領	委託解除する場合は、国保連から委託解除通知書を受領する。
		確定額通知書等受領	委託解除しない場合は、国保連から確定額通知書と収納報告書様式を受領する。
		調定書(納入通知書)作成	損害賠償金の請求を行うため調定書(納入通知書)を財務会計システムから出力する。
		納入通知書提出	会計課へ納入通知書を提出する。

業務	事務	作業	補足情報
		納入済通知書受領	会計課から、納入済通知書を受領する。
	生保連絡票	連絡票受領	生活保護部門から保護対象の新規、廃止に関する連絡票を受領する。
		書類の仕分け	
	サービス計画 (新規・変更)	届出書等受領	申請者から届出書等書類を受領する。
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。この際、窓口でマイナンバーを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		届出情報登録	届出情報をシステムに登録する。
		被保険者証修正	被保険者証を修正する。
		被保険者証送付	被保険者証を封入封緘し、申請者へ送付する。
		届出書等送付	市内の住所地特例施設に居住する他市町村が保険者の要支援者の場合、保険者市町村へ届出書等一式を送付する。
		届出書送付情報登録	届出書送付情報をシステムに入力する。他自治体から届出書を受領して対応している場合は届出書類の編綴も実施する。
	サービス計画 (自己作成)	届出書等受領	申請者から届出書等書類を受領する。(申請者は地域包括支援センターから計画作成時に助言を受ける。)
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		届出書等送付	届出書等を、依頼文(表紙)と併せて国保連に送付する。
	負担割合証交付 (年次送付)	所得更新、封入封緘等依頼	委託事業者に要介護認定対象者の所得情報の更新や負担割合の判定処理を依頼する。
		負担割合証受領	委託事業者より、封入封緘済みの負担割合証を受領する。
		負担割合証送付対象者一覧出力	システムから負担割合証の送付対象者一覧を出力する。
		引き抜き対象者抽出	対象者一覧データを加工し、引き抜き対象者を抽出する。
		引き抜き	対象者一覧を確認し、引き抜きを行う。
		負担割合証等送付	対象者へ負担割合証等を送付する。
	負担割合証交付 (随時送付)	対象者一覧出力	認定審査会にて、新規認定された対象を抽出し、システムから対象者一覧を出力する。
		負担割合証一括作成	負担割合証をバッチ処理で作成、印刷する。
		封入封緘依頼	委託事業者に負担割合証を送付し、認定結果通知書とあわせて封入封緘を依頼する。
		負担割合証受領	委託事業者より、封入封緘済みの認定結果通知書、被保険者証、負担割合証を受領する。
		負担割合証送付	対象者へ負担割合証を送付する。
	負担割合証交付 (窓口受付)	転入・新規認定申請	転入者から新規認定申請書等を受領する。
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		内容確認・判定	システムで内容確認と判定を行う。
		負担割合証出力	システムから負担割合証を出力する。
		負担割合証送付	申請者へ負担割合証を送付する。

業務	事務	作業	補足情報
	負担割合相違	負担割合相違対象者抽出	システムから負担割合相違を抽出し、割合相違・高額抑止対象者一覧を出力する。
		利用事業者住所調査	対象者または事業者に対し、利用事業者の住所を調査する。
		過誤処理	過誤処理が必要な場合は、システムで処理を行う。
		給付実績確認	事業者が過誤処理に応じない場合、給付実績を確認する。
		通知書・納付書等作成	返還請求の場合は、通知書と納付書を作成する。
		通知書・納付書送付	対象者へ通知書と納付書を送付する。
		入金確認	財務会計システムで入金を確認する。
		通知書・請求書等作成	追加支給が発生する場合、通知書と請求書を作成する。
		通知書・請求書送付	対象者へ通知書と請求書を送付する。
		請求書受領	対象者から請求書を受領する。
		支出命令情報入力	財務会計システムへ支出命令情報を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類提出	会計部門へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
		支払通知書送付	対象者に支払通知書を送付する。
		振込不能連絡の受領	振込不能の場合は、会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける。
	振込先の照会	対象口座について口座利用者へ口座番号等の照会を行う。	
	振込先更新	振込先を確認後、システムの振込先の更新を行う。	
	審査請求	審査請求受領	申請者から審査請求を受領する。
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		審査請求送付	都道府県へ審査請求を送付する。
		弁明書作成	弁明書を作成する。
		弁明書送付	都道府県へ弁明書を送付する。
		口頭弁論対応	本人から口頭弁論の希望があった場合、審査会から連絡を受ける。想定質問等の準備を行い、当日の口頭弁論に立ち会う。
	給付費通知	裁決受領	都道府県から裁決を受ける。
		通知書作成依頼	サービスの利用状況を確認するための通知(4か月に一度)について、委託事業者へ通知書の作成を依頼する。
		通知書受領	委託事業者から、封入封緘済みの通知書を受領する。
		引き抜き対象者データ出力	システムから引き抜き対象者に関するデータを出力する。
		引き抜き対象者抽出	出力したデータをExcelで加工し、引き抜き対象者を抽出する。
		引き抜き	
	地域密着型サービスの市長同意(他市へ)	通知書送付	
		連絡、相談	事業者より、地域密着型サービスの市長同意に関する相談を受け付ける。

業務	事務	作業	補足情報	
		申請書受領		
		書類確認		
		審査		
		決定情報入力	Excelに決定情報を入力する。	
		決定通知書作成		
		決定通知書送付	他市(市長)へ、決定通知書を送付する。	
		同意書受領	他市より、同意書を受領する。	
		通知文書作成		
		通知文書送付	事業者へ通知文書を送付する。	
	地域密着型サービスの市長同意(他市からの依頼)	決定通知書受領	他市から、地域密着型サービスの決定通知書を受領する。	
		審査、調査	事業所の稼働率や空き状況等を確認し、ケアマネージャーへ当該事業所である必要性等の聞き取り調査を行う。	
		同意書作成		
		同意書送付	依頼のあった他市へ、同意書を送付する。	
	事業所一覧作成	事業所一覧受領	広域事業者指導課や府から、月次で事業所一覧を受領する。	
		電話番号調査	新規分について電話番号を調査し、必要に応じて修正やマージを行い、事業所一覧を作成する。	
	適正化事業(面談・面談外)	対象者抽出		
		対象者送付	対象者情報を事業者へ送付し、日程調整等を行う。	
		準備		
		検討	事業者に来庁してもらい、ケアプランの確認や検討を行う。	
		事後対応	宿題やフォロー等を行う。	
	特例入所の受付	申請受付	申請受付時に、詳細のききとり(窓口)	
		供覧		
		意見付与	意見付与の求めがあった場合、市の意見を作成し、決裁後、申請者送付	
	滞納	督促	対象者抽出、督促状等出力	システムにて対象者を抽出し、督促状と督促状発行者一覧を出力する。
			封入封緘	督促状の封入封緘を行う。
			引き抜き	発行者一覧を確認し、引き抜きを行う。
			督促状送付	対象者に督促状を送付する。
		催告	対象者抽出、催告書等出力	システムにて対象者を抽出し、催告書と催告書発行者一覧を出力する。
封入封緘			催告書の封入封緘を行う。	
引き抜き			発行者一覧を確認し、引き抜きを行う。	
催告書送付			対象者へ催告書を送付する。	

業務	事務		作業	補足情報
		不能欠損	対象者抽出	システムから不納欠損の対象者一覧を出力する。
			確認・修正	不納欠損対象者一覧を確認し、必要に応じて登録情報を修正をする。
			不納欠損登録	システムで対象者に不納欠損の入力をする。
		不着調査	不着調査	住民票、戸籍等の公示請求を行うなどして、送付先を調査する。
			送付先情報入力	送付先が判明した場合、送付先情報をシステムに入力する。
			関係書類作成	送付先が判明しない場合、公示送達で掲示する関係書類を作成する。
			公示送達(掲示)	作成した書類を掲示版に掲示し、公示送達を行う。
			調査依頼	市民課に不着情報の一覧(紙)を渡し、調査を依頼する。
		分納誓約	分納誓約書の受領	
			分納誓約情報の入力	分納誓約書の情報をシステムに入力する。
			納付書出力	システムから納付書を出力する。
			納付書読み込み	納付書をOCRをOCR読み込みする。
			封入封緘	
			納付書送付	
		決算	非課税年金取込	非課税年金データ受領
	非課税年金データ取込			非課税年金データをシステムに取り込む。
	取込結果等確認			取込結果、名寄せ不整合リスト、併給者リストを出力し、確認する。
	名寄せ処理			取込結果、名寄せ不整合リスト、併給者リストをもとに名寄せ処理を行う。
	報告書作成		報告用資料作成	Excelにて報告用資料を作成する。
			報告資料提出	報告資料を国等の関係機関へ送付する。
	照会対応	市民からの問い合わせ対応	受付	窓口や電話等で問い合わせを受け付ける。
			相談、案内	
			相談内容入力	苦情や事故報告については、Excelへ入力する。
			文書作成	苦情や事故報告について、情報提供用の様式にて文書を作成する。
			情報提供	苦情については、府と大阪の国保連合会に文書を送付する。事故については広域事業者指導課へ、メールや文書で状況提供を行う。事業所に関係する内容必要に応じて、事業所への指導等を行う。
			事後対応	
他団体からの照会対応		照会文書受領	府、国、任意団体等からメールにて照会文書を受領する。	
		調査、資料作成		
		回答		
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等	-

業務一覧

課名：障がい福祉課

業務		事務		
手帳給付			新規交付、更新、等級変更(身体障害者手帳)	
			新規交付、更新、等級変更(精神障害者手帳)	
			新規交付、更新、等級変更(療育手帳/18歳未満)	
			新規交付、更新、等級変更(療育手帳/18歳以上)	
			再認定通知(身障手帳)	
			更新勸奨(療育手帳)	
			返還(身体障害者手帳、精神障害者手帳)	
			返還(療育手帳)	
			新規認定	
			変更、喪失(窓口受付)	
手当等給付			変更、喪失(年4回)	
			更新勸奨	
			現況届	
			現況届督促	
			支払	
			診断費用の助成(身体障害者手帳)	
			高額障害福祉サービス費	
			市長申立	
			医療保護入院(市長同意分)	
			証明、割引	NHK受信料減免申請
	NHK減免資格調査			
	有料道路割引申請、変更、更新			
自立支援給付	介護給付		認定	
			介護給付及び計画相談支援(更新含)	
	自立支援医療			支払
				新規認定、変更、更新(育成医療)
				新規認定、変更、更新(更生医療)
				新規認定、変更、更新(精神医療)
				返還
				支払
	計画相談支援給付(事業者管理) ※地域生活支援事業分含む			レセプト審査(補助金申請)
				指定事業者申請・審査・登録
訓練等給付			新規認定	
			更新	
補装具			支払	
			新規認定	
地域生活支援	地域相談支援		相談業務	
			訪問サービス、社会参加支援	
			新規認定、変更、更新	
	日常生活用具			支払(サービス提供)
				新規認定
				廃止(福祉電話)
				支払
				自動車改造
				住宅改修
	タクシー券に関する事務			手話通訳者の手配
				支払
				継続更新
				タクシー券発注事務
				助成申請(随時受付)
				助成申請(特設会場での配布)
障がい児サービス	通所支援		新規事業者申請	
			通所給付費支給申請	
			支払(計画相談含む)	

業務		事務	
府の制度	老人医療・障がい者医療		新規認定(障がい者医療のみ)
			変更申請
			返還
			支払
			自動償還
			還付
			年度更新
			補助金の交付申請
			補助金請求に係る事務
			月次報告
			統計・報告
			イベント開催・運営
共通			イベント参加
			勤怠管理、経費精算、予算要求等
その他事務			

業務プロセス定義

課名：障がい福祉課

業務	事務	作業	補足情報
手帳給付	新規交付、更新、等級変更 (身体障害者手帳)	申請受付	申請者から申請書等を受領する。
		書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する。
		名簿記載	申請者名簿へ必要事項を記載する。
		審査結果登録	各種要件に照らし、申請内容を審査し、可否を決定する。 疑義等がある場合は医療機関への調査(診断書の返
		諮問・答申	必要に応じて、審査会へ諮問する。
		意見聴取	必要に応じて、審査会より意見書等を受領する。
		登録	決定情報を入力する。
		通知書・手帳等作成	身体障害者保健福祉手帳交付決定通知書や身体障害者保健福祉手帳を作成する。 却下の場合は、却下通知書を作成する。
		封入封緘	
	通知書・手帳等の交付	決定の場合は、身体障害者手帳と決定通知書を交付、却下の場合は却下通知書を送付する。	
	新規交付、更新、等級変更 (精神障害者手帳)	申請受付	申請者から申請書等を受領する。
		書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する
		名簿記載	申請者名簿へ必要事項を記載する。
		年金番号確認	診断書がない場合、年金番号を確認する。
		判定依頼	日本年金機構に年金番号を通知し、判定を依頼する。
		判定結果受領	日本年金機構から判定結果を受領する。
		判定依頼	診断書の原本を府に送付し、判定を依頼する。
		判定結果受領	府から判定結果、診断書を受領する。
		登録	決定情報を入力する
		交付台帳等出力	システムから、精神障害者保健福祉手帳交付台帳を出力する
		通知書・手帳等作成	精神障害者保健福祉手帳交付決定通知書や精神障害者保健福祉手帳を作成する。 却下の場合は、却下通知書を作成する。
		封入封緘	
	通知書・手帳等の交付	決定の場合は、精神障害者手帳と決定通知書を交付、却下の場合は却下通知書を送付する。	
	新規交付、更新、等級変更(療育手帳/18歳未満)	申請受付	
		申請情報入力	システムへ申請情報を入力する。
		申請書送付	子ども家庭センターへ申請書を送付する。
		手帳受領	府から療育手帳を受領する。
		台帳入力	システムに手帳の受領情報を入力する。

業務	事務		作業	補足情報			
			受領書等作成	Wordで受領書や通知書を作成する。			
			通知	申請者へ通知書を送付する。			
			手帳交付	申請者の来庁時に、手帳を交付する。 併せて受領書にサインをもらう。			
			受領日入力	受領日をシステムに入力する。			
			新規交付、更新、等級変更(療育手帳/18歳以上)	申請受付			
				面談日の調整			
				面談			
				面談記録	Wordに面談内容を入力する。		
				申請情報入力	システムへ申請情報を入力する。		
				申請書送付	大阪府(更正相談所)へ申請書を送付する。		
				手帳受領	府から療育手帳を受領する。		
				台帳入力	システムに手帳の受領情報を入力する。		
				受領書等作成	Wordで受領書や通知書を作成する。		
				通知	申請者へ通知書を送付する。		
				手帳交付	申請者の来庁時に、手帳を交付する。 併せて受領書にサインをもらう。 更新の場合は、以前の手帳を回収する。		
				受領日入力	受領日をシステムに入力する。		
				再認定通知(身障手帳)	対象者の抽出	システムで更新対象者を抽出する。	
			勸奨通知等作成		Wordで受領書や勸奨通知や案内文書を作成する。		
			封入封緘 勸奨通知		対象者へ、勸奨通知や案内文書を送付する。		
			更新勸奨(療育手帳)	対象者の抽出	システムで更新対象者を抽出する。		
				勸奨通知等作成	Wordで受領書や勸奨通知や案内文書を作成する。		
				封入封緘 勸奨通知	対象者へ、勸奨通知や案内文書を送付する。		
			返還(身体障害者手帳、精神障害者手帳)	申請受付	申請者から申請書等を受領する。		
				書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。		
				マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する。		
				返還情報登録	返還情報をシステムに登録する。		
			返還(療育手帳)	申請受付	申請者から申請書等を受領する。		
				書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。		
				申請情報入力	システムに申請情報を入力する。		
				申請情報送付	18歳未満であればこども家庭センターへ、18歳以上であれば大阪府へ申請書を送付する。		
				返還情報登録	返還情報をExcelに登録する。		
			手当等給付		新規認定	認定請求受付	申請者から認定請求書、添付書類等を受領する。

業務	事務	作業	補足情報
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する
		申請情報登録	申請情報をシステムに登録する。
		審査依頼書作成	システムから審査依頼書出力する。
		審査	対象となる児童について、診断書を市の医師にて確認・審査する。職員も同席する。必要に応じて、府への確認を行う。
		決定情報登録	認定審査の結果(却下含む)、決定した情報をシステムに登録する。 なお、非該当の場合は、入力しない。
		通知書等作成	認定通知書をExcelやWordで作成する。 却下の場合は、認定請求却下通知書、認定請求却下理由書を作成する。
		通知書等送付	申請者へ認定通知書を送付する。 却下の場合は、申請者へ認定請求却下通知書、認定請求却下理由書を送付する。
		却下対応	却下の場合、説明等の諸対応を行う。
	変更、喪失(窓口受付)	変更申請受付	対象者から、変更申請書や添付書類等を受領する。
		変更情報登録	変更情報を、システムに登録する。
		資格喪失通知書作成	資格喪失通知書をExcelやWordで作成する。
		資格喪失通知書送付	申請者へ、資格喪失通知書を送付する。
	変更、喪失(年4回)	変更状況確認	変更のあったもので申請されていない分について、年4回住基システムの情報と突合して確認する。
		変更情報登録	変更情報を、システムに登録する。
		資格喪失通知書出力	システムから資格喪失通知書出力する。
		封入封緘	
		資格喪失通知書送付	申請者へ、資格喪失通知書を送付する。
	更新勸奨	更新対象者抽出	更新対象者について、一覧と申請書出力する
		勸奨文書の作成	
		封入封緘	勸奨文書や診断書、申請書類等について封入封緘を行う
		書類送付	申請書類等について受給者へ送付する
		電話勸奨	未提出者に対し、電話にて申請書提出の勸奨を行う
	現況届	現況届送付対象抽出	バッチ処理にて現況届送付対象者を抽出する
		書類出力	個人ごとに必要な書類を確認し、現況届送付対象者一覧を基に現況届や各種必要書類を出力する
		お知らせ作成	
		封入封緘	
		書類送付	申請者へ現況届、関係連名簿を送付する
		現況届等受領	申請者から現況届、関係連名簿を受領する(窓口で聞き取りながら記載してもらう) 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する
		認定審査、諸対応	現況届、提出書類の内容や、所得情報等を確認し、支払継続の可否を審査する。
		決定情報の登録	認定審査の結果、決定した情報を登録する。
		支給停止登録	支給停止の場合は、支給停止登録を行う。
		通知書作成	支給停止通知書を作成する。

業務	事務	作業	補足情報
		通知書の送付	支給停止通知書を受給者へ送付する。
	現況届督促	現況届督促対象抽出	バッチ処理にて現況届の督促を行う対象者を抽出する。
		電話確認	対象者に電話で確認を行い、来庁日の調整を行う。
		督促状作成	督促状を作成する。
		督促状送付	申請者へ督促状を送付する。
		手当差止登録	督促の結果、現況届が提出されていない場合、当該対象者について手当差止登録を行う。
		受給事由消滅通知書出力	受給事由消滅通知書を出力する。
		受給事由消滅通知書送付	申請者へ受給事由消滅通知書を送付する。
	支払	支払額修正	支払額をチェックし、金額が合わない場合は調査を行う
		支払先調整	1人世帯の死亡の場合、連絡・振込先等の調査や調整を行う。
		振込データ作成	Excelで振込データを作成し、CSV形式のデータに変換する。
		振込データ提出	会計課へ振込データを提出する
		支払通知書出力	システムから支払通知書を出力する
		封入封緘	
		支払通知書送付	
		振込不能連絡の受領	振込不能の場合、会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける
		振込先の照会	対象口座について口座利用者へ口座番号等の照会を行う
		振込先更新	振込先を申請者へ確認後、更新を行う。
		診断費用の助成(身体障害者手帳)	申請書受領
	内容確認		申請資料(領収書等)の内容を確認する。
	振込データを作成		Excelで振込データを作成し、CSV形式のデータに変換する。
	振込データ取込		財務会計システムに振込データを取り込む。
	支出命令書出力		
	決裁		
	決裁書類提出		会計部門へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
	振込通知書作成		振込通知書をExcelで作成する。
	通知書送付		振込通知書を送付する。
	入金確認		財務会計システムで入金を確認する。
	高額障害福祉サービス費	認定請求受付	高額障害福祉サービスの認定請求を受け付ける。
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する
		登録	システムに請求情報を登録する。
		認定	
		認定結果登録	認定結果をシステムに登録する。
		通知書出力	システムから認定結果通知書を出力する。
		通知書送付	認定通知書を送付する。

業務	事務		作業	補足情報		
		市長申立	連絡受付	事業者又は病院から、市長申立該当者の電話連絡を受け付ける		
			地域包括ケア会議にかける	ケースの情報共有と支援の必要性について判断する。		
			実態調査	親族がいないかを戸籍情報等から調査する。また、資産情報については金融機関等に対して連絡し、調査する。		
			申立書作成	調査結果に基づき、申立書(案)を作成する。		
			市長申立審査会の開催	調査結果及び申立書(案)に基づき、市として申立てを行うかの最終判断を行う。		
			申立書送付	作成した申立書を家庭裁判所に持参する。		
			事後処理	助成金対応等の事後処理を実施する。		
		医療保護入院 (市長同意分)	連絡受付	事業者又は病院からの連絡を受け付ける。連絡を受けた際に対象者の情報を聞き取り、医療保護入院の該当者か確認する。		
			依頼書受領	聞き取りの結果、該当者と判断できたものを対象に、病院から依頼書を受け付ける。		
			書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。		
			同意書作成	市長名で同意書を作成する。		
			同意書の送付	同意書を病院に送付する。		
			証明、割引	NHK受信料減免申請	申請書受付	
					要件等確認	
	課税状況確認	全額免除希望の場合、課税状況を確認する。				
	証明書交付	NHKの様式(証明書)に押印し、交付する。				
	NHK減免資格調査	依頼受付		NHKから依頼文書と対象者一覧を受領し、調査依頼を受け付ける。		
		資格調査		世帯状況、手帳所持確認、課税状況等を確認し、対象者一覧に記載(加筆)する。		
		一覧送付		加筆した対象者一覧をNHKに返送する。		
	有料道路割引申請、変更、更	申請書受付				
		要件等確認	書類の内容や、車種等の要件を確認する。			
		申請内容入力				
		証明書出力				
		証明書交付				
	自立支援給付	介護給付	認定	申請受付	申請者から申請書等を受領する。	
				書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。	
				マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する。	
				対象者出力	調査の対象者を抽出し、一覧表を出力する。	
対象者確認				更新対象者で市内施設入所者のうち、委託による調査を承認した対象者を特定(帳票に手書きでチェック)する。		
調査委託				委託事業者へ電話で事前連絡したうえで、依頼書を送付して調査を依頼する。		

業務	事務	作業	補足情報
		調査結果受領	委託分の調査結果(紙)を受領する。
		調査結果登録	調査結果情報をシステムとExcelに登録する。
		意見書作成	Excelで意見書を作成する。
		意見書送付	医療機関へ、意見書を送付する。
		意見書受領	医療機関から意見書を受領する。
		意見書内容登録	意見書の内容をシステムに登録する。
		審査会資料作成	審査会提出用資料(鑑)を出力し、調査票の結果と意見書をとりまとめ審査会資料を作成する。
		調査結果送付	認定審査会へ審査会資料を送付し、認定を依頼する。
		認定結果受領	審査会から認定結果を受領する。
		決定情報登録	認定結果を登録する。
		通知書等出力	決定通知書、受給者証を出力する 却下の場合は、却下通知書を出力する。
		通知書等送付	決定通知書、認定通知書、受給者証を送付する。 却下の場合は、却下通知書を送付する。
	介護給付及び 計画相談支援 (更新含)	更新対象者抽出	システムにて更新対象者を抽出する。
		更新案内作成	対象者に対して、更新案内を作成する。
		封入封緘	
		更新案内送付	更新案内文書を封入封緘し、送付する。
		サービス利用計画案の受領	事業者からサービス利用計画案を受領する
		申請書等の受付	利用者から申請書等の受付を行う ※相談支援事業者の変更の場合は、計画相談支援 依頼(変更)届出書、交付済みの受給者証が必要となる ※モニタリング期間の変更の場合は、モニタリング期 間を変更したサービス等利用計画、交付済みの受給 添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 必要に応じて聞き取りを行う。
		書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 必要に応じて聞き取りを行う。
		マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する
		審査	各種要件に照らし、申請内容およびサービス利用計 画案を基に審査し、可否を決定する。
		決定情報登録	申請内容および決定結果を登録する。 併せて更新処理も行う
		通知書等出力	各種サービスの決定通知書や受給者証を出力する (居宅介護等も含む) 却下の場合、却下通知書を作成する。
		通知書等送付	各種サービスの決定通知書、障がい福祉サービス受 給者証又は地域相談支援受給者証を送付する。 却下の場合、却下通知書を送付する。
		サービス利用計画の受領	指定特定相談支援事業所よりサービス利用計画を受 領する。
	支払	受給者台帳の出力	区役所で入力された受給者台帳がバッチで出力され る(CSV)
		申請者データの送付	申請者データを国保連合会へ送付する。
		エラーリスト受領	国保連合会からエラーデータのリストを受領する。
		実績確認および修正	エラーデータを確認し、必要に応じて修正や、関係機 関・団体への問い合わせ・照会等も行う。
		修正データの送付	修正したデータを国保連合会へ送付する。
		請求書の受領	国保連合会が事業者へ支払った後、国保連合会より 請求書を受領する

業務	事務		作業	補足情報
			振込情報入力	財務会計システムに支払情報を入力し、振込依頼を行う。
			支出命令書出力	
			決裁	
			決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等)を提出する。
	自立支援医療	新規認定、変更、更新(育成医療)	申請受付	申請者から申請書等を受領する。
			書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。
			マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する。
			申請情報入力	システムへ申請情報を入力する。
			審査	各種要件に照らし、申請内容を審査し、可否を決定する。
			決定情報の入力	審査結果をシステムに入力する。
			通知書、受給者証の出力	支給認定通知書及び受給者証をシステムで出力する。 却下の場合は、支給却下通知書を作成する。
			受給者証写しの送付	医療機関へ、受給者証の写しを送付する。
		新規認定、変更、更新(更生医療)	申請受付	申請者から申請書等を受領する。
			書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。
			マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する。
			申請情報入力	システムへ申請情報を入力する。
	判定依頼書作成			
	判定依頼		判定依頼書を府に送付し、判定を依頼する。	
	判定結果受領		府から判定結果を受領する。	
	決定情報の入力		判定結果をシステムに入力する。	
	通知書、受給者証の出力		支給認定通知書及び受給者証をシステムで出力する。 却下の場合は、支給却下通知書を作成する。	
	受給者証写しの送付		必要に応じて、受給者証の写しを送付する。	
	新規認定、変更、更新(精神医療)	申請受付	申請者から申請書等を受領する。	
		書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。	
		マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する。	
		課税状況等確認	システムで所得確認を行い、課税状況や保険証情報等を確認する。 転入者等は必要に応じて課税証明書を申請者に提出してもらう。	
		照会	必要に応じて、保険年金部門や生活保護部門へ所得・課税状況等に関する照会を行う。	
		申請情報入力	申請者情報をシステムへ登録する。	
		判定依頼書作成		
		判定依頼	申請書及び判定依頼書を府に送付し、判定を依頼する。	
判定結果受領		府から判定結果を受領する。		

業務	事務		作業	補足情報
計画相談支援給付(事業者管理) ※地域生活支援事業分含む	返還		決定情報の入力	判定結果をシステムに入力する。
			申請受付	申請者から受給者証を受領する。
			書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。
			マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する。
			申請情報入力	申請者情報をシステムへ登録する。
		申請書送付	申請書原本を府に送付する。	
		支払	請求書受付	国保連合会等から請求書(紙)を受領する
			支払情報登録	財務会計システムへ支払情報を登録する
			支出命令書出力	
			決裁	
			決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等)を提出する。
			医療機関との調整	支払情報に誤りがある場合は、医療機関と調整を行う
		レセプト審査(補助金申請)	再審査請求	社会保険支払基金に再審査請求としてレセプト(紙)を送付する。
			再審査結果受領	社会保険支払基金より、再審査結果を受領する。
			レセプトデータ入力	レセプトデータをシステムに手入力する。
	報告用データ出力		報告資料作成のためのデータ出力する。	
	実績報告書の作成		補助金申請用の資料を作成(府に報告するための様式に出力したデータを転記)する。	
	実績報告書の送付		府に実績報告書(紙、データ)を送付する。	
	指定事業者申請・審査・登録		相談受付	事業者から相談を受け付ける。
			書類の不備確認	書類の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。
			指定申請書受領	認定を受けるための申請書類を受領する。
			認定審査	申請書について、認定基準を満たしているか審査を行う。
			認定情報の登録	認定結果を登録する。
			通知書作成	決定通知書を作成する。 却下の場合は、却下通知書を作成する。
			通知書送付	決定通知書送付を事業者へ送付する。 却下の場合は、却下通知書を事業者に発送する。
			告示書類作成(地域生活支援事業分除く)	
			掲示依頼(地域生活支援事業分除く)	総務課へ告示書類を提出し、掲示を依頼する。
訓練等給付			新規認定	申請受付
	書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。		
	マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する		
	課税状況の確認	課税状況を確認する		

業務	事務		作業	補足情報	
			支給要件等の確認	支給要件について確認を行う	
			支給決定	本支給となる場合は、本支給決定を行う 本支給とならない場合、暫定支給決定を行う	
			暫定期間登録	暫定の期間を設定し、登録する	
			決定通知書等出力	決定通知書等を出力する	
			決定通知書等送付	決定通知書、受給者証を発送する。	
			アセスメント報告書の受領	事業所よりアセスメント報告書を受領する	
			支給取消	アセスメント報告の結果、支給取消となった場合は結果情報をシステムに入力する。	
			支払取消連絡	支給取消となった場合はその旨を本人に電話にて連絡する。	
			更新	申請受付	申請者から申請書(サービス利用計画案提出必須)等を受領する。
				書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。
				マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する
				課税状況の確認	課税状況を確認する
				意見書等の作成依頼	標準利用期間を超えて更新する場合、事業者へ意見書等の作成を依頼する
				意見書等の受領	標準利用期間を超えての更新は、事業者から意見書等を受領する
	審査会への連絡	審査会へ標準利用期間を超えての更新であることを連絡する			
	審査結果等の受領	審査会から審査結果を受領する			
	支給決定	支給要件について確認を行い、支給を決定する			
	決定登録	申請内容および決定結果を登録する。			
	決定通知書等出力	決定通知書等を出力する			
	決定通知書等送付	決定通知書、認定通知書、受給者証を発送する。			
	支払	受給者台帳の出力		受給者台帳を出力する	
		申請者データの送付		申請者データ(受給者台帳)を国保連合会へ送付する。	
		エラーリスト受領	国保連合会からエラーデータのリストを受領する。		
		実績確認および修正	エラーデータを確認し、必要に応じて修正する。		
		修正データの送付	修正したデータを国保連合会へ送付する。		
		事業者請求情報の受領	事業者請求情報を国保連合会より受領する		
		事業者請求情報の登録	国保連へ適宜確認をしながら、支払が明確なものから事業者請求情報を登録する		
		事業者請求情報の出力	確定した事業者請求情報を出力する		
		事業者請求情報の送付	確定した事業者請求情報を国保連合会へ送付する		
		請求書の受領	国保連合会が事業者へ支払った後、国保連合会より請求書を受領する		
		振込情報入力	財務会計システムに支払情報を入力し、振込依頼を行う。		
		支出命令書出力			
		決裁			
決裁書類提出		会計課へ、決裁書類(「支出命令書等)を提出する。			
補装具		新規認定	申請受付	申請者から申請書等を受領する。	

業務	事務		作業	補足情報	
			書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。	
			マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する	
			聞き取り調査	聞き取り調査を行う	
			判定依頼書の作成	判定依頼書を作成する	
			判定依頼	更生相談所へ判定依頼を行う	
			使用状況の調査	補装具の種類により、利用状況の確認、調査を実施する	
			調査結果報告	府へ、調査結果を報告する。	
			判定書等の受領	判定書等を受領する。	
			決定情報の登録	申請内容および決定結果を登録する。	
			給付券の出力	給付券を出力する。	
			通知書の作成	決定通知書を作成する 却下の場合は、却下通知書を作成する	
			通知書の送付	申請者へ決定通知書を送付する 却下の場合は、却下通知書を送付する	
			給付券等の送付	事業者へ、給付券及び判定書を送付する。	
	支払			請求書等の受領	申請者から補装具費支払請求書、補装具費支給券、領収書(写)、請求書等を受領する。
				資料の確認	受領資料の内容をシステムを参照し、確認する。
				支払先情報登録依頼	財務会計システムに支払先事業者が登録されていない場合は、事業者情報をExcelで作成し、会計課に登録を依頼する。
				振込情報入力	財務会計システムに金融機関へ振り込む金額を入力する。
				支出命令書出力	
				決裁	
				決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等)を提出する。
振込不能連絡の受領			振込不能連絡の受領	依頼後、振込不能の場合は会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける。	
			振込先の照会	対象口座について口座利用者へ口座番号等の照会を行う。	
			振込先更新	振込先を確認後、振込先の更新を行う。	
地域生活支援	地域相談支援		相談業務	相談受付結果の確認	委託事業者が記録した結果を、確認する。
			相談内容の記録	台帳やシステム等への入力。 委託事業者が対応していない時間帯など、随時発生する相談対応の記録を入力する。	
			他課への連携		
			相談後へのフォロー		
訪問サービス、社会参加支援	新規認定、変更、更新		更新お知らせ	更新の場合は、お知らせ文書を作成し、対象者へ送付する。	
			申請受付	申請者から申請書等を受領する。	
			書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。	
			マイナンバーの確認	申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する	
			審査	障がい者支援区分やサービス利用計画、申請内容を踏まえ確認・審査を行う。	
			決定情報登録	申請内容および決定結果を登録する。	
通知書等出力	支給決定通知書、認定通知書を出力する 不可の場合は、不支給決定通知書を作成する。				

業務	事務		作業	補足情報
			通知書等送付	決定通知書、認定通知書、受給者証を発送する。 不可の場合は、不支給決定通知書を送付する。
		支払(サービス提供)	請求書等受付	事業者から請求書、実績報告書等の受付を行う。
			書類不備確認	
			実績確認	実績報告書等の実績を確認する。
			支払額算定	対象の支払額を台帳等で算定する
			振込データ作成	
			振込情報入力	財務会計システムに支払情報を入力し、振込依頼を行う。
			支出命令書出力	
			決裁	
			決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等)を提出する。
			振込不能連絡の受領	依頼後、振込不能の場合は会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける。
			振込先の照会	対象口座について口座利用者へ口座番号等の照会を行う。
			振込先更新	振込先を確認後、更新を行い、再依頼時に送付する支払データを作成する
	日常生活用具		新規認定	申請受付
		書類の不備確認		添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。
		マイナンバーの確認		申請者の基本4情報をシステムで確認する ※マイナンバー対象外
		申請情報の登録		システムに申請情報を登録する。
		課税状況の確認		課税状況を確認する
		審査		各種要件に照らし、申請内容を審査し、可否を決定する
		調査書の出力		調査書を出力する ※決裁用資料として出力する
		決裁		
		決定情報登録		申請内容および決定結果を登録する ※支給決定者管理表を更新
		通知書等出力		日常生活用具給付決定通知書、日常生活用具給付券を出力する 却下の場合は、日常生活用具給付却下通知書を作成する。
		通知書等送付		日常生活用具給付決定通知書、日常生活用具給付券を発送する。 却下の場合は、日常生活用具給付却下通知書を送付する。
		給付券(写)の送付		生活用具、福祉電話にかかる認定で、視覚障がい者の場合等は、必要に応じて給付券の写しを登録業者へ送付する
		諸手続き		福祉電話の場合、事業者への手続き依頼や申請者との契約等を行う。 徘徊知的障害者搜索の場合、警察署への情報届、利用決定通知書の送付や事業者への手続き依頼等を行う。 緊急通報システムの場合は、申請者との契約や協力申請書の送付等を行う。
		廃止(福祉電話)	廃止の受付	申請者から廃止申請書や添付書類等を受領する(電話でも可)
			書類の不備確認	申請書類について、不備がないか確認する
			マイナンバーの確認	申請者の基本4情報をシステムで確認する
			申請情報の登録	申請情報を登録する。

業務	事務	作業	補足情報
		利用廃止通知書の出力	利用廃止通知書を出力する
		利用廃止通知書の送付	申請者および業者(安全センター)へ、利用廃止通知書を送付する
		各種連絡、手続き等	福祉電話を廃止する場合は、福祉電話等の担当者へ貸与機器廃止の連絡を行う
	支払	請求書等の受領	登録業者から公費負担請求書、領収書、支給券、請求書等を受領する。
		書類の確認	書類の内容をシステムを参照し、確認する。
		振込情報入力	財務会計システムに金融機関へ振り込む金額を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等)を提出する。
		振込不能連絡の受領	依頼後、振込不能の場合は会計部門から対象口座について口座番号等の確認依頼を受ける。
		振込先の照会	対象口座について口座利用者へ口座番号等の照会を行う。
		振込先更新	振込先を確認後、システムの振込先の更新を行う。
	自動車改造	事前相談	
		申請書受領	
		決定通知書作成	
		決定通知書送付	
		報告書の受領	申請者から報告書を受領する。
		金額計算	報告書を確認し、金額を計算する。
		決裁書類作成	報告書等を作成する。
		決裁	
		確定通知書作成	
		確定通知書送付	
		請求書受領	
		支払情報入力	財務会計システムへ、支払情報を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等)を提出する。
	住宅改修	事前相談	
		申請書受領	
		現地調査	
		決定通知書作成	
		決定通知書送付	
		報告書の受領	申請者から報告書を受領する。
		金額計算	報告書を確認し、金額を計算する。
		決裁書類作成	報告書等を作成する。
		決裁	
		確定通知書作成	
		確定通知書送付	
		請求書受領	
		支払情報入力	財務会計システムへ、支払情報を入力する。

業務	事務	作業	補足情報	
		支出命令書出力		
		決裁		
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等」)を提出する。	
		手話通訳者の手配	申請書受付	
			申請連絡	奉仕員へ申請内容についてメールで連絡する。
			決定通知書等作成	Wordにて依頼者、依頼日時、派遣日時を記入し、決定通知書、依頼書を作成する。
			決裁	
			決定通知書等送付	本人へ決定通知書を、奉仕員へ依頼書を送付する。
			派遣実績記録	Excelで派遣実績を記録する。
			報告書の受領	奉仕員より、対応後の報告書を受領する。
			明細書作成	謝礼金額を算定し、明細書を作成する。
			支払情報入力	財務会計システムへ、支払情報を入力する。
			支出命令書出力	
		決裁		
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等」)を提出する。	
	タクシー券に関する事	支払	請求書等受領	事業者から請求書、報告書、タクシー券を受領する。
			金額確認	
			支払情報入力	財務会計システムへ、支払情報を入力する。
			支出命令書出力	
			決裁	
		継続更新	決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等」)を提出する。
			継続確認	事業者へ連絡先登録依頼書、口座振り込み依頼書を送付し、継続の意思を確認する。
			依頼書受領	事業者から各種依頼書を受領する。
			事業所情報入力	依頼書をもとに、Excelに事業者情報を入力する。
		タクシー券発注事務	事業者一覧の作成	次年度の契約事業者の一覧を作成する。
			-	
		助成申請(随時受付)	タクシー券発注事務	
			申請書受領	
			書類確認	
			タクシー券交付	手帳に押印し、申請者へタクシー券と事業者一覧を交付する。
		助成申請(特設会場での配布)	申請情報入力	申請情報について、まとめて入力を行う。
			交付準備	特設会場の手配、案内文書作成、広報誌掲載、備品準備などを行う。
			申請書受領	
書類確認				
タクシー券交付	申請書に押印し、申請者へタクシー券と事業者一覧を交付する。			
申請情報入力	申請情報について、まとめて入力を行う。(6-7月対応)			
事前連絡	電話や窓口等で、事業者から事前に連絡を受ける。その際、必要書類の提出を依頼する。			
新規事業者申請	申請書類受領	窓口や郵送等で申請書類を受領する。		
	書類不備確認			

業務		事務		作業		補足情報		
					決定通知書作成			
					決定通知書送付			
障がい児サービス	通所支援		通所給付費支給申請		申請受付		申請者から申請書等を受領する。	
					書類の不備確認		添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。 不備がある場合、書類整備後、再度提出を依頼する。	
					マイナンバーの確認		申請者の個人番号と基本4情報をシステムで確認する	
					申請情報入力		システムへ申請情報を入力する。	
					決定情報の入力		判定結果をシステムに入力する。	
					通知書、受給者証の出力		支給認定通知書及び受給者証をシステムで出力する。 却下の場合は、支給却下通知書を作成する	
					受給者証の交付		通知書及び受給者証を送付する。	
		支払(計画相談含む)		エラー情報、警告情報受領		国保連よりエラー情報、警告情報を受領する。		
			内容確認		警告の内容を確認し、審査を行う。 必要に応じて事業者の確認等を行う。 ※エラーは自動的に返戻になる為、審査は警告分の			
			審査結果送付		審査した結果を国保連に送付(メール)する			
			請求書等受領		国保連より請求書等を受領する			
			支出情報入力		財務会計システムに支出情報(支払金額等)を入力する。			
			支出命令書出力					
			決裁					
			決裁書類提出		会計部門へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。			
	府の制度		老人医療・障がい者医	新規認定(障がい者医療のみ)		仮申請受付		申請書を受領する
						仮申請情報入力		システムに仮情報を入力する。
		認定審査				書類や所得情報の確認などを行う。		
		本登録				システムに審査後の情報を入力する。		
		医療証出力				システムで医療証を出力する。		
		医療証交付				申請者に医療証を交付する(手帳を受け取りに来た際に、併せて交付する)。		
		変更申請			申請受付			
				書類確認				
				変更情報入力		システムに変更情報を入力する。		
				医療証出力		住所・氏名変更の場合は、システムから医療証を出力する。		
		返還			医療証交付			
				申請受付		申請書を受領する。 死亡の場合は医療証も併せて受領する。		
				書類確認				
				返還情報入力		システムに変換情報を入力する。		
		支払			返信用封筒交付		転出の場合は後日郵送で医療証を返還するため、返還用の返信用封筒を交付する。	
				請求書受領		支払基金から請求書(紙)を受領する。		
				支払情報入力		財務会計システムに支払情報を入力する。		
			支出命令書出力					

業務	事務	作業	補足情報
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(「支出命令書等」)を提出する。
	自動償還	レセプトデータ等受領	団体から受給者のレセプトデータを受領する。 針灸の分は施術書(0円公費分)を受領する。
		受給金額確認	月額受給金額を超えているかを確認する。
		口座情報入力	口座情報を確認し、システムに入力する
		決定通知書出力	システムから決定通知書を出力する
		決定通知書送付	
	還付	療養費支給申請書受領	受給者や針灸・マッサージの団体から療養費の支給申請書を受領する。
		審査	領収書等を確認し、審査を行う。
		申請情報入力	システムに申請情報を入力する。
		還付情報出力	システムから還付情報を出力する。
		支払情報(合計金額)の入力	還付の合計金額を計算し、財務会計システムに支払情報として入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ支出命令書と還付情報の書類を提出する。
	年度更新	対象者一覧出力	システムから対象者一覧を出力する。
		対象者確認	死亡や転出の確認、住所の確認、資格要件の確認を行う。 必要に応じて対象者に手続きを案内する。
		各種入力処理	システムにて、喪失の場合は喪失処理、住所変更の場合は住所変更を行う。
		一括更新処理	システムにて一括更新処理を行う(台帳作成処理)。
		転出者の確認	転入者について、システムから課税証明書の提出対象者の一覧を出力し、確認する。
		課税証明書提出依頼	対象者へ、電話で課税証明書の提出を依頼する。
		一括所得判定処理	システムにて一括所得判定処理を行う。
		控除後確認	所得制限を超えている場合、控除できるものがあれば、控除しても超えているかどうかを確認する。
		更新情報入力	システムにて更新情報を入力する。
		医療証の印刷依頼	委託事業者に、医療証等の印刷を依頼する。
		医療証(印刷物)の受領	委託事業者から、印刷した医療証や申請書を受領する。
		引き抜き	喪失などの事情があれば、引き抜く。
		封入封緘	医療証や申請書、案内文を封入封緘する。
		送付	
	補助金の交付申請	交付申請書作成	補助金の交付申請書を作成する。
		交付申請書送付	補助金の交付申請書を府に送付する。
		決定通知書受領	府から補助金の交付決定通知を受領する。
		実績報告作成	年間の交付実績及び給付情報を確認し、取りまとめて実績報告書を作成する。
		実績報告	府へ実績報告書(紙とデータ)を送付する。
		確定通知	府から確定通知を受領する。
		振込情報入力	財務会計システムに振込情報を入力する
		支出命令書、納付書出力	
		決裁	

業務	事務	作業	補足情報		
		補助金請求に係る事務	決裁書類提出	支出命令書、振込用の納付書等を会計部門へ提出	
			様式の受領	府から回答様式をメールで受領する。	
			情報入力	根拠情報(申請情報、実績報告など)を収集し、様式に入力する。	
		月次報告	決裁		
			送付	府へ、記入済みの様式をデータと紙で送付する。	
			報告書作成	報告書を作成する。	
		共通	統計・報告	報告書送付	府へ報告書を送付する。
				情報提供依頼受付	庁内他組織／外部機関／他団体から情報提供依頼を受領する。
				報告書作成	報告書を作成する。
			イベント開催・運営	報告書送付	庁内他組織／外部機関／他団体へ報告書を送付する。
企画・立案					
各種調整	開催場所、参加者、日程等の調整、機材の手配を行う。				
事前準備	府のスポーツ大会については、人の募集やとりまとめ資料作成や、当日の備品手配(府のスポーツ大会については、弁当・お茶等の手配含む)を行う。				
広報、通知	ポスターやチラシの作成、HP掲載等を行う。通知書や案内を作成し、送付する。				
当日の運営					
議事録作成					
イベント参加	次回開催案内				
	連絡受付	参加依頼等を受け付ける。			
	各種調整	バスの手配、同行する団体との調整、当日の挨拶内容の検討等を行う。			
イベント参加、随行	イベント参加、随行				
その他事務	勤怠管理、経費精算、予算要求等	-			

業務一覧

課名：生活福祉課

業務		事務		
生活保護	新規認定		相談受付	
	変更		収入認定、扶助費・最低生活費変更	
	保護停廃止、再開			保護停止
				保護再開
				保護廃止(収入増、辞退、死亡)
	日常業務			援助方針策定
				訪問調査
				ケース記録整理
	各種調査		資産調査、他法他施策調査、扶養調査、病状調査、収入調査、現地調	
	意見書作成		意見書作成	
	支給			締処理
				一時扶助支給
	医療扶助			医療券等交付
				意見書対応
				医療費支払
				府負担分の対応
	介護扶助			介護認定(生保単独)
			介護費支払	
照会対応			関係機関からの照会	
統計			統計	
収納管理			返還金の管理	
			代理納付	
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等	

業務プロセス定義

課名：生活福祉課

業務		事務		作業		補足情報	
生活保護	新規認定		相談受付	相談受付	住民・医療機関等から、生活保護に関する相談を受ける。 (リバースモゲージ・境界層判定・葬祭単給等も含む)		
				面接、面接結果登録	住民と面接を実施する。面接結果(実施日、実施者等)を、生活保護システムへ登録する。		
				要保護者申請受付	住民、または当該住民が入院する医療機関から保護開始申請書等(収入申告書、資産申告書等)を受領する。		
				受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、住民に再提出を依頼する。		
				申請情報登録	申請情報を生活保護システムに登録する。		
				最低生活費・扶助費シミュレーション	調査結果を元に、最低生活費と扶助費について、シミュレーションを実施する。 必要に応じて、システムにて修正を行う。		
				要否判定	調査結果を元に、保護の要否判定を決定し、生活保護システムに登録する。		
				決定情報登録	(保護開始の場合)要否判定の結果、決定した情報を生活保護システムに登録する。		
				決定通知書等出力	保護決定通知書(開始)、他所属等への連絡票を生活保護システムから出力する。		
				決定通知書交付	住民へ保護決定通知書(開始)を窓口で交付する。		
				情報連携(連絡票送付等)	民生委員、他所属へ連絡票等を送付する。		
				却下情報登録	(申請却下の場合)認定審査の結果、決定した情報を生活保護システムに登録する。		
				申請却下通知書出力	保護申請却下通知書を生活保護システムから出力する。		
				申請却下通知書交付	住民へ保護決定通知書(開始)を窓口で交付する。		
	変更		収入認定、扶助費・最低生活費変更	対象者確認	システムにて対象者を一斉抽出し、ケースワーカーへの個別確認等により、対象者を確認する。		
				情報収集	対象者の現状確認等、必要な情報を生活保護システムより収集する。		
				必要書類提出依頼	収入確認に必要な書類の提出を保護対象者や金融機関へ依頼する。		
				収入証明書受領	保護対象者や金融機関より、収入を証明する書類を受領する。		
				収入認定	収入証明書類の情報を基に、収入認定を実施する。		
				収入認定登録	収入認定の結果を生活保護システムに登録する。		
				(必要に応じて)最低生活費・扶助費シミュレーション	調査結果を元に、最低生活費と扶助費について、シミュレーションを実施する。 必要に応じて、システムにて修正を行う。		
最低生活費・扶助費変更登録				最低生活費・扶助費に変更が生じる場合に生活保護システムに登録する。			
変更通知書出力				生活保護システムより、変更通知書を出力する。			
変更通知書送付				保護対象者に対し、変更通知書を送付する。			
保護停廃止、再開		保護停止	停止事由の連絡受領	保護対象者より、停止事由の連絡等を受領する。			
			現状確認	関係者、関係機関、保護対象者に対し、現状を確認する。			

業務	事務		作業	補足情報
			停止決定	システムにて、停止決定情報を入力する。
			決定通知書等出力	保護停止に係る通知書等を生活保護システムから出力する。
			決定通知書等送付	保護停止である旨の通知書等を保護対象者へ送付する。
		保護再開	収入申告書受領	保護対象者より、収入申告書や収入を証明する書類を受領する。
			再開確認	再開の可否について保護対象者情報を確認する。
			保護再開情報入力	保護再開に関する情報を生活保護システムへ入力する。
			決定通知書等出力	保護再開に係る通知書等を生活保護システムから出力する。
		保護廃止(収入増、辞退、死亡)	決定通知書等送付	保護再開に係る通知書等を保護対象者へ送付する。
			廃止事由の発生	廃止事由(収入増の連絡、年金遡及受給の判明、生命保険の受取等)の発生を確認する。死亡については、病院や家族からの連絡を受ける。
			調査	保護廃止対象者に対し、廃止可否について調査を実施する。
			最低生活費・扶助費シミュレーション	調査結果を元に、最低生活費と扶助費について、シミュレーションを実施する。必要に応じて、システムにて修正を行う。
			廃止登録	システムにて、廃止情報を入力する。
			決定通知書等出力	保護廃止に係る通知書、他所属等への連絡票等を生活保護システムから出力する。
			決定通知書等送付	保護廃止である旨の通知書等を保護対象者へ送付する。
	日常業務	援助方針策定	情報連携(連絡票送付等)	民生委員、他所属へ連絡票を送付する。
			課題分析	保護対象者について、改善すべき課題の分析を実施する。
			調査	各種調査を実施する。
			調査結果整理	各種調査結果を整理する。
		訪問調査	援助方針策定	検討結果を元に、援助方針を策定する。
			訪問予定確認	生活保護システムより訪問予定一覧を出力し、予定されている訪問対象者を確認する。
			予定調整	訪問予定一覧の内容を基に、訪問調査の予定を調整する。
訪問調査			保護対象者宅を訪問し、調査(主としてヒアリング)を実施する。(代理納付(介護保険料、家賃等)の必要があれば対応)	
ケース記録整理		訪問調査結果登録(ケース記録作成)	訪問調査の結果について、ケース記録を作成する。	
		ケース記録の作成 算定書、提出書類等の整理	訪問、来庁、電話連絡等の内容についてケース記録を作成する。収入申告書等の提出書類や算定書を整理し、ケース記録に閉じる。	
各種調査	資産調査、他法 他施策調査、扶 養調査、病状調 査、収入調査、 現地調査	調査事項整理	調査すべき事項について整理する。	
		必要情報登録	調査依頼に必要な情報を生活保護システムに登録する。	

業務	事務		作業	補足情報		
			関係書類作成	外部機関に調査を依頼する際に必要となる書類を作成する。		
			調査依頼	外部機関へ必要書類を送付し、調査依頼を実施する。		
			調査結果受領	外部機関より調査結果が記載された書類を受領する。		
			情報収集	他システム(住基、税等)より、必要な情報を収集する。		
			調査結果作成	調査結果について、調査記録を作成する。		
	意見書作成		意見書作成	意見書依頼		
				意見書作成		
				送付		
	支給	締処理		支給情報登録	支給情報を生活保護システムに登録する。	
				締処理	システムにて締処理を行う。	
				決定通知書等出力	システムにて決定通知書や保護費の明細書等を入力する。	
				決定通知書の送付	本人に決定通知書を送付する。	
				保護費の明細書等の送付	明細書や、必要に応じて収入申告書等を、保護対象者(民生員からの手渡しの場合は民生委員)へ送付する。	
				支払情報登録	金融機関に対し支払う情報を財務会計システムに登録する。	
				支出命令書出力		
				決裁		
				決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。	
				一時扶助支給		
		申請受付	保護対象者より、生活扶助一時申請書を受領する。			
		算定入力	金額を確認し、システムに算定金額を入力する。			
決定通知書等出力						
決定通知書の送付		本人に、決定通知書を送付する。				
支出命令入力		財務会計システムに、支出命令情報を入力する。				
支出命令書出力						
決裁						
決裁書類提出		会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。				
現金引き出し		市金庫から現金を引き出す。				
現金引き渡し		申請者へ現金を渡す。				
医療扶助		医療券等交付	相談受付	保護対象者から、医療機関へ受診する旨の相談を受ける。 併せて、システムにて、受診先の重複や、健康指導の対象者か否か等の確認も行う。		
			医療券等の申請受付	保護対象者や病院等から、医療券等の申請を受領する。		

業務	事務		作業	補足情報				
			受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、住民に再提出を依頼する。				
			申請情報入力	システムへ、申請情報を入力する。				
			医療券等の出力	医療券等を出力する。				
			医療券等の交付	保護対象者または医療機関へ医療券等を交付する。				
	意見書対応			意見書出力	通院分に関しては、連続して3か月受診されたものについて、システムから意見書が出力される。それ以外(入院、手術、移送等)は随時出力する。			
				引き抜き	意見書の内容を確認し、引き抜きを行う。			
				封入封緘				
				意見書送付				
				意見書受領				
				意見書情報登録	返却された意見書について、意見書の内容や延長期間等をバーコード読み込みでシステムに登録する。提出時期が遅い場合等、必要に応じて手入力する。			
				意見書確認	嘱託医にて意見書を確認する。			
				医療券等の交付	医療機関へ医療券等を交付する。			
				医療費支払			ふれあいシステムデータ送信	ふれあいシステムのデータをレセプトシステムに取り込む。
							レセプト情報受領	支払基金から、レセプト情報を受領する。
							点検依頼	委託事業者へレセプトの点検を依頼する。
							点検済みレセプト受領	点検済みのレセプトデータを委託事業者から受領する。
	レセプトデータ登録	点検済みのレセプトデータをふれあいシステムに登録する。						
	エラー確認	取込エラーの確認を行う。						
	紐づけ点検の依頼	委託事業者へふれあいシステムのデータの紐づけ点検を依頼する。						
	紐づけ作業結果の確認							
	紐づけ結果の送付	支払基金へ紐づけ結果(支払情報)を送付する。						
	確認結果の連絡受領	支払基金より確認結果の連絡を受ける。						
	連絡内容確認	連絡内容を確認し、必要に応じてふれあいシステムの情報を修正する。						
	支払基金との調整	レセプト情報と医療券との不整合について、支払基金との調整を実施する。						
	府負担分の対応						府負担者リストの受領	課内経理担当者から、府の負担分の対象者リストを受領する。
							対象者確認	レセプト情報の中から該当者がいないかを確認する。必要に応じて、システムの情報を修正する。
				報告	課内経理担当者へ府負担金額を報告する。			
	介護扶助	介護認定(生保単独)		相談受付	保護対象者から、介護扶助に関する相談を受ける。			
				認定必要書類作成	認定に必要な書類を作成する。			

業務	事務	作業	補足情報
		主治医意見書依頼	主治医に対し、主治医意見書の作成及び提出を依頼する。
		主治医意見書受領	主治医より主治医意見書を受領する。
		訪問調査(調査員同行)	調査員に同行し、調査票を作成する。
		認定審査	認定審査会へ要介護度認定依頼を行う。
		調査票及び主治医意見書送付	調査票と主治医意見書を福祉・介護保険部門へ送付する。
		結果受領	(受給可能の場合)認定結果通知書・被保険者証を福祉・介護保険部門より受領する。
		該当通知作成	介護保険の該当通知を作成する。
		該当通知送付	介護保険の該当通知を保護対象者へ送付する。
		結果入力	認定結果を生活保護システムへ登録する。
		利用サービス登録	利用サービスについて、生活保護システムへ登録する。
		介護券等出力	生活保護システムより介護券等を出力する。
		介護券等送付	介護券等を事業者(施術者含む)へ送付する。
		結果受領	(受給不可の場合)非該当通知書を福祉・介護保険部門より受領する。
		非該当連絡	非該当通知書を保護対象者へ送付する。
	介護費支払	相談受付	保護対象者から、介護扶助に関する相談を受ける。
		利用票受領	ケアマネージャーから利用票(1ヶ月のスケジュール)を受領する。
		内容確認	利用サービスについて、適正か否か等を確認する。
		利用サービス情報入力	利用サービスの内容をふれあいシステムに入力する。
		介護券出力	システムより介護券を一括出力する。
		封入封緘	
		介護券送付	介護券を各事業者に送付する。
		請求一覧受領	介護の事業者から請求一覧(紙)を受領する。(国保連からは数カ月遅れで受領する。)
		内容確認	請求一覧の内容について、適正な内容か否か等を、過去の経緯を踏まえて目視で確認する。必要に応じて、事業者への確認、取り下げや過誤の連絡を行う。
		レセプト情報受領	国保連合会から、レセプト情報を受領する。

業務	事務		作業	補足情報
			レセプト確認	レセプトの情報と発行している介護券の情報を突合する。
			レセプト確認結果整理	レセプト情報と介護券の情報の確認結果を整理する。
			支払決定情報入力	支払決定情報を財務会計システムへ入力する。
			支出命令書出力	
			決裁	
			決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令等)を提出する。
			国保連合会との調整	レセプト情報と介護券との不整合について、国保連合会との調整を実施する。
	照会対応	関係機関からの照会	照会依頼受領	国や関係機関から照会依頼を受領する。
			回答書作成	回答書を作成する。 必要に応じて、ケースワーカーや医療担当への依頼や調整、取りまとめ等の対応を行う。
			回答書送付	国や関係機関へ回答書を送付する。
	統計	統計	報告書作成	統計情報の報告書を作成する。
			報告	国や関係機関へ報告書を送付し、報告を行う。
	収納管理	返還金の管理	対象者の抽出	税務調査、資産申告書等より返還が必要な対象者の抽出を行う。
			協議、調査	対象者に関して協議・審査、調査を実施する。
			返還伺い書の作成	
			決裁	
			通知書等の作成	通知書、必要であれば指導指示書を作成する。
			通知書等の送付	
			市民への連絡	市民へ電話で連絡し、来庁を依頼する。
			交渉	来庁した際、返還金の交渉を行う。
			台帳入力	返還金情報を台帳(Excel)と紙台帳に入力する。
返還金情報入力			返還金情報をシステムに入力する。	
収納処理			財務会計システムで収納処理を行い、納入通知書を出力する。	
入金			市金庫に現金を入金する。	
台帳入力			領収書を基に台帳(Excel)と紙台帳に入金情報を入力する。	
入金情報入力			領収書を基にシステムに入金情報を入力する。	
	代理納付	対象者確認	対象者について、システムから対象者リストを出力して確認する。または、社会福祉協議会や府営住宅から依頼書(紙)を受領して確認する。	
		対象者情報登録	ケースワーカーが、対象者をシステムに登録する。	
		代理納付対象者リストの出力	システムから代理納付対象者リストを出力する。	
		突合確認	台帳(Excel)や依頼書、リストとを突き合わせて確認する。	

業務		事務			作業	補足情報
					支払情報入力	財務会計システムに、支払情報を入力する。
					支出命令書出力	
					決裁	
					決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
	その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	

業務一覧

課名：子育て応援課(子育て推進係)

業務		事務		
児童相談			相談受付(一般相談)	
			相談受付(虐待等)	
			進行管理	
要保護、要支援、特定妊婦			各種会議の運営(要保護、要支援、特定妊婦)	
発達支援	相談		来所相談	
			出張相談	
			乳幼児健診での相談	
			巡回相談	
			電話相談	
	会議、イベント等		各種会議・イベントの開催 (わんわん教室、発達支援ネットワーク等)	
			ペアレントトレーニング	
			家族交流会	
			講演会	
			講師依頼対応	
			会議・イベントへの参加 (障がい児の保護者の会、課内会議)	
			各種アンケート	
			参加費の徴収	
			各種支払い	
			親子教室の入退室申込	
			親子教室の支払い	
			親子教室関係の行事 (保護者向けの懇談会、遠足等の行事関係)	
		地域子育て支援センター		親子広場関係の会議
				各種支払い
				保護者へのたより等の確認
	各種イベント支援			
病後児保育、体調不良保育			病後児保育等の申請	
その他			うがい薬の配布	
			子ども食堂	
			ショートステイの入所申請	
			家事支援の申請受付	
			家庭支援の利用料支払	
統計・報告			統計・報告	
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求、契約関係等	

業務プロセス定義

課名：子育て応援課(子育て推進係)

業務		事務		作業	補足情報
児童相談			相談受付(一般相談)	相談受付	子どもやその家族、その関係者から相談を受ける。
				相談記録作成	相談内容記録(Word)を作成する。
				調査	学校等の所属先に対して調査を行う。
			相談受付(虐待等)	通報・届出・相談受付	虐待等の通報、届出、相談等を受け付ける。
				情報整理	過去の記録や住基情報の確認、所属(学校等)への照会等を実施し、Wordに記録し、情報整理を行う。
				重症度判定	府の判定チェックシートを利用し、怪我の具合等から重症度を確認する。
				判定結果の記録	Wordに判定結果を入力する。
				本人の確認	学校等に行き、本人との面談を実施する。(写真で判定可能な場合は不要。)
				一時保護の連絡	一時保護の必要がある場合は、子ども家庭相談センターに連絡し、引き継ぎを行う。
				聞き取り、指導	一時保護にならない場合は、家庭への聞き取りや指導を行う。
進行管理	台帳作成	ケース記録を作成した情報をもとに、要保護、要支援、特定妊婦台帳(Excel)を作成する。			
	供覧				
要保護、要支援、特定妊婦			各種会議の運営(要保護、要支援、特定妊婦)	情報収集	所属の情報確認や電話等で学校への聞き取り等、各種情報収集を行う。実務者会議の場合は、アセスメントを所属(小中学校、保健師等)に送付し、回答内容の情報整理を行う日程調整、会議場所等に関する手配・調整を行う。
				各種調整	
				案内文書の作成・送付	
				資料準備	
				当日の運営	
				事後処理	議事録作成等を行う。
発達支援	相談		来所相談	日程調整	過去に相談を実施している市民について、台帳(紙)で対象者を確認、相談(来所)の日程調整を行う。新規相談の場合は、本人からの電話や保健師からの連絡にて受け付ける。
				検査	
				相談対応	聞き取りや相談等を実施する。
				相談内容の記録	個票(Word)に検査結果と相談内容を記録する。キャビネットにデータをアップロードする。
				相談内容の入力	システムに相談内容等を入力する。
				他組織への連携	幼稚園や小学校へ、電話や直接の説明(紙見せながら説明)等により、相談内容を連携する。必要に応じて訪問する。
				相談後へのフォロー	必要に応じて、紹介状の作成や送付等の対応を行う。
			出張相談	日程調整	幼稚園への訪問日について調整する。
				検査	

業務	事務		作業	補足情報
			相談対応	幼稚園へ訪問し、聞き取りや相談等を実施する。
			相談内容の記録	個票(Word)に検査結果と相談内容を記録する。 キャビネットにデータをアップロードする。
			相談内容の入力	システムに相談内容等を入力する。
			他組織への連携	
			相談後へのフォロー	
		乳幼児健診での相談	検査	
			相談対応	聞き取りや相談等を実施する。
			相談内容の記録	個票(Word)に検査結果と相談内容を記録する。 キャビネットにデータをアップロードする。
			相談内容の入力	システムに相談内容等を入力する。
			他課、他組織への連携	
		巡回相談	案内配布	園所長会で巡回相談の実施案内文書を配布する。
			各種調整	各施設へ、電話にて訪問日の調整を行う。
			事前準備	紙カルテの整理や情報確認等を行う。
			相談対応	巡回先に訪問し、保護者へのヒアリングや、子どもの観察、園の先生との相談等を実施する。
			相談内容等の記録	個票(Word)に相談・助言内容や行動観察結果等を記録する。 キャビネットにデータをアップロードする。
	相談内容の入力		システムに相談内容等を入力する。	
	他課、他組織への連携			
	相談後のフォロー			
	電話相談	相談対応	電話にて相談を受け付ける。台帳記載の対象者へ電話をかける。	
		相談内容の記録	個票(Word)に相談内容等を記録する。 キャビネットにデータをアップロードする。	
		相談内容の入力	システムに相談内容等を入力する。	
	会議、イベント等	各種会議・イベントの開催 (わんわん教室、発達支援ネットワーク等)	会議・イベントの企画・立案	年間計画を作成する。
			各種調整	関係機関への調整等を行う。
			事前準備	配布資料の作成、物品・消耗品の準備等を行う。
			当日の運営	運営、ケースカンファレンス等を実施する。
			参加者情報入力	参加者情報を入力する。
			ケース情報の記録	参加者の状況(ケースの内容)を個票(Word)に記録する。 キャビネットにデータをアップロードする。
			事後フォロー	欠席者等、必要な市民に対して、電話等の事後フォローを行う。
		ペアレントトレーニング	対象者の検討	会議にて対象者を検討する。
			対象者への連絡	
			事前準備	保育の手配等を行う。

業務	事務	作業	補足情報
		当日の運営	
		実施結果の記録	実施結果を個票(Word)に記録する。 キャビネットにデータをアップロードする。
		事後フォロー	必要に応じて、保護者へのフォローを行う。
	家族交流会	各種調整	日程、参加講師等に関する手配・調整を行う。
		案内文書の作成	
		案内文書の提出	教育委員会へ案内文書を提出する。
		当日の運営	
		実施結果の記録	実施結果を個票(Word)に記録する。 キャビネットにデータをアップロードする。
	講演会	会議・イベントの企画・立案	
		各種調整	日程、会場、講師等に関する手配・調整を行う。
		案内文書の作成	
		申込受付	電話にて申込みを受け付ける。
		台帳、名簿作成	参加者台帳や受付名簿を作成する。
		事前準備	保育の手配等を行う。
		当日の運営	
	講師依頼対応	講師依頼受付	依頼文にて、依頼を受け付ける。
		講師の検討	
		講演準備	レジュメ作成や講演内容の検討等を行う。
		講演	当日参加し、講演する。
		実績の記録	参加実績を記録する。
	会議・イベントへの参加 (障がい児の保護者の会、課内会議)	参加依頼受付	会議・イベントの参加依頼を受け付ける。
		事前課題	課内会議の場合、事前課題の検討等を行う。
		当日参加	
	各種アンケート	アンケート作成	アンケート資料を作成する。
		アンケート実施	各種相談会等でアンケートを配布し、記入を依頼する。 記入結果はその場で回収する。
		集計、分析、とりまとめ	
		集計結果供覧	集計結果を課内で供覧する。
	参加費の徴収	当日徴収	イベント等の参加者から参加費を徴収する。
		支払情報の記録	参加名簿に支払情報を記録する。
		納付書入力	財務会計システムに納付情報を入力する。
		納付書出力	
		納付書等提出	会計課へ、納付書と参加名簿及び徴収金を提出する。
	各種支払い	支払情報入力	財務会計システムへ、保育士賃金や講師謝礼等の支払情報を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(支出命令書)を提出する。

業務	事務	作業	補足情報	
	親子教室の入退室申込	申込受付	申請書、問診票を受領する。必要に応じて面談を行う。	
		判定会議用資料準備		
		判定会議		
		判定結果の連絡	電話にて、保護者へ判定結果を連絡する。	
		決定通知書作成		
		決裁		
		決定通知書送付		
	親子教室の支払い	出席確認票の作成	教室の出席確認票を作成する。	
		出席確認	出席確認票を保護者へ送付し、保護者から確認結果(押印)を受領する。	
		国保連への請求	請求情報をシステムに入力し、国保連へ電送する。	
		報告書受領	国保連から報告書データを受領する。	
		納付書作成	財務会計システムで納付書を作成する。	
		納付書出力 納付書提出	会計課へ、納付書を提出する。	
		親子教室関係の行事 (保護者向けの懇談会、遠足等の行事関係)	各種調整	日程、場所、参加者等の調整を行う。遠足の場合はバスの手配等も含む。
	当日運営		行事に同行し、運営を行う。	
	地域子育て支援センター	親子広場関係の会議	各種調整	日程、会場、参加者等に関する手配・調整を行う。
			広報	アプリへの情報反映を行う。
			資料準備	
			当日運営	
		各種支払い	議事録作成	
			支払情報入力	財務会計システムへ、講師への謝礼金、臨職(単発対応)の給与、消耗品等の支払情報を入力する。
支出命令書出力				
決裁 決裁書類提出			会計課へ、決裁書類(支出命令書)を提出する。	
保護者へのたより等の確認		データ受領	地域子育て支援センターから、チラシ等の内容について、メールにてデータを受領する。	
		確認		
		決裁 連絡	確認結果を連絡する。	
		各種イベント支援	-	送迎や、当日参加、一時保育の調整、広報(アプリ反映)等を行う。
病後児保育、体調不良保育		病後児保育等の申請	申請情報受領	病児保育事業者から申請情報をメールで受領する。
			要件等の確認	
	決裁			
	承認通知書作成			
	承認通知書送付		承認通知書をメールに添付し、送付する。	

業務	事務		作業	補足情報	
その他		うがい薬の配布	対象者数の連絡受付	事業者より、対象者(幼稚園、認定こども園及び公立保育園の子どものうち、保護者の同意を得た者の数)の人数の連絡を受ける。	
			うがい薬等の手配	うがい薬やビンの手配や、人数ごとの振り分け等を行う。	
			配布		
		こども食堂	食材手配	市民からの寄付、生協からの寄付により食材を集める。	
			メニュー検討	栄養士とメニューを相談・検討し、アレルギー表の作成を行う。 必要に応じて、追加食材を購入する。	
			当日運営	ボランティア(調理、配膳を担当)への説明・監督、設営、参加者の名簿管理等を行う。	
			情報整理、報告等	アンケート集計、生協への報告書・受領書作成等を行う。	
			片付け等	片付けや洗濯等を行う。	
		ショートステイの入所申請	申請受付	申請書を受領する。	
			要件等確認	要件や所得情報、空き情報等を確認する。	
			決定通知書作成		
			決裁		
		家事支援の申請受付	申請受付		
			要件等確認		
			対応者確認	シルバー人材センターへ、対応者の確認・調整を行う。	
			現地確認	必要に応じて、シルバー人材センターからの連絡を受け、支援先への訪問に同行する。	
			決定通知書作成		
			決裁		
		家庭支援の利用料支払	請求書受領	シルバー人材センターからの月毎の利用料請求書を受領する。	
			支払情報入力	財務会計システムに支払情報を入力する。	
			支出命令書出力		
			決裁		
			決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(支出命令書)を提出する。	
		統計・報告	統計・報告	依頼受付	庁内他組織／外部機関／他団体から情報提供依頼を受領する。
				報告書作成	報告書を作成する。
				報告書送付	庁内他組織・外部機関・他組織へ報告書を送付する。
		その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求、契約関係等	-

業務一覧

課名：子育て応援課(給付係)

業務		事務	
児童手当			新規認定
			認定変更・消滅(申請)
			認定変更・消滅(年齢到達)
			現況届
			現況届督促
			支払
			過払い金
			所得更正
			債権管理
			時効対象者
			寄附
			入所児童情報管理(入所・退所)
			統計・報告
			統計・報告
児童扶養手当			新規認定
			新規認定(障がい判定)
			転入
			認定変更・消滅
			民生委員による確認
			現況届
			現況届督促
			時効対象者
			受給資格消滅(年齢到達)
			支払
			過払い金
			JR割引申請
			統計・報告
			統計・報告
特別児童扶養手当			新規認定
			転入
			認定変更(有期再認定・額改定)
			認定変更(年齢到達)
			認定変更(有期更新到来予定者、時効対象者)
			認定変更(過払い金発生)
			支払
			所得状況調査
			統計・報告
			統計・報告
			新規申請
			借用受付
			継続申請
			変更申請
口座振替申込、口座変更			
照会・報告			
医療費助成			新規・変更申請(未熟児医療)
			新規・変更申請(ひとり親・乳幼児医療)
			医療機関への支払
			補助金申請
			月報作成
			照会対応
			年度更新(ひとり親・乳幼児医療)
			制度変更対応
			償還払い・還付
			各種相談対応
			各種相談対応
			助産制度
			母子生活支援施設入所
			母子生活支援施設入所
高等職業訓練・自立支援教育訓練給付金制度 その他事務			高等職業訓練・自立支援教育訓練給付金制度
			勤怠管理、経費精算、予算要求等

業務プロセス定義

課名: 子育て応援課(給付係)

業務	事務	作業	補足情報
児童手当	新規認定	認定申請受付	申請者から認定申請書や添付書類等を受領する。
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	申請者のマイナンバーの真正性(番号・身元)を確認する。
		申請情報登録	申請情報を児童手当システムに登録する。
		情報照会	マイナンバーを利用し、他自治体に情報照会する。
		照会結果出力	情報照会した結果を紙で出力し、児童手当システムに登録する。
		認定審査	対象となる児童の年齢および申請者の所得情報等を要件に照らしあわせて、支給額を決定する。
		通知書出力	認定通知書を児童手当システムから出力する。却下の場合は認定却下通知書を出力する。
		通知書送付	申請者へ認定通知書を送付する。却下の場合は認定却下通知書を送付する。
	認定変更・消滅(申請)	認定申請受付	申請者から認定申請書や添付書類等を受領する。
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		申請情報登録	申請情報を児童手当システムに登録する。
		認定審査	対象となる児童の年齢および申請者の所得情報等を要件に照らしあわせて、支給額を決定する。
		通知書出力	認定通知書を児童手当システムから出力する。却下の場合は認定却下通知書を出力する。
		通知書送付	申請者へ認定通知書を送付する。却下の場合は認定却下通知書を送付する。
	認定変更・消滅(年齢到達)	指示書作成	
		通知書出力依頼	委託事業者へ対象者を抽出するための条件を指示書にて連絡し、通知書の出力を依頼する。
		通知書受領	委託事業者から受給資格消滅(または変更)通知書(印刷物)を受領する。
		引き抜き対象者一覧作成	システム、台帳、各担当者へのヒアリング等を利用し、送付不要な引き抜き対象者の一覧を作成する。
		引き抜き	送付不要な通知書を引き抜く。
		封入封緘	
		受給資格消滅通知書送付	受給者へ受給事由消滅(または変更)通知書を送付する。
	現況届	指示書作成	
		現況届出力依頼	委託事業者へ対象者を抽出するための条件を指示書にて連絡し、現況届の出力を依頼する。
		現況届受取	委託事業者から現況届(印刷物)を受領する。

業務	事務	作業	補足情報
		引き抜き対象者一覧作成	システム、台帳、各担当者へのヒアリング等を利用し、送付不要な引き抜き対象者の一覧を作成する。
		引き抜き	送付不要な現況届を引き抜く。
		封入封緘	
		現況届送付	受給者へ現況届を送付する。
		現況届受領	申請者から現況届を受領する。
		開封・受付	現況届を受け付ける。
		不備確認	住民記録システムを参照し、提出書類の内容と住民記録の不整合などを確認する。 不備があった届出について、申請者へ不足書類等の提出を要求する。
		バーコード登録	Excelへ現況届のバーコード情報を登録する。
		申請内容登録	上記のExcelデータをシステムに取り込むことで、申請内容をシステムへ登録する。
		審査・決裁	届出内容を確認、起案、審査、決裁を行う。
	現況届督促	現況届督促対象者一覧作成	現況届の督促を行う対象者について、現況届の未提出者をシステムから抽出し、それ以外の情報を手作業で入力し、対象者一覧を作成する。
		督促状作成	現況届督促対象者一覧を基に督促状を作成する。
		封入封緘	
		督促状送付	受給者へ督促状を送付する。
	支払	指示書作成	
		定期分支払データ作成依頼	委託事業者に定期分支払データの作成を指示書にて依頼する。
		定期分支払データ受領	委託事業者から定期分支払データを受領する。
		随時支払額算定	随時分の支払いに関して、支払額を算出し、支払データを作成する。
		振込データ作成	
		振込情報登録	財務会計システムへ振込情報を登録する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(支出命令書)を提出する。
		振込先確認依頼	(振込処理が未完了の場合)会計部門から対象口座の口座番号等の確認依頼を受ける。
		振込先確認	対象口座の利用者に対して口座番号等の確認を行う。
		振込先更新	振込先確認の結果を基に児童手当システム上の口座情報を更新する。
	過払い金	対象者確認	受給者からの申告、または関係部署からの通知に基づいて、過払い金が発生する対象者を確認する。
		調査	額改定・資格喪失等の手続の未実施により、過払い金が発生する対象者の情報を調査する。 調査にあたっては、各種関係機関に連絡を取り、住民記録の異動情報、税の所得情報、施設入所情報等を確認する。

業務	事務	作業	補足情報
		支払調整	(今後の支払がある場合)返納額を以後の支払額へ充当するよう、充当処理をする。
		支払調整通知書作成	支払調整通知書を作成する。
		支払調整通知書送付	受給者へ支払調整通知書を送付する。
		資格喪失手続依頼	(今後の支払がなく、資格未喪失の場合)受給者へ資格喪失手続の実施を依頼する。
		資格喪失届受領	来庁した受給者から資格喪失届を受領する。
		消滅処理	児童手当システムで消滅処理を行う。
		返納・戻入処理	財務会計システムで返納・戻入処理を行い、納付書を出力する。
		支払実績修正	児童手当システムで支払実績の修正を行う。
		返納通知書作成	返納通知書を作成する。
		返納通知	受給者へ返納通知書、納付書を送付する。
	所得更正	対象者一覧作成	児童手当システムで所得更正の対象者の一覧を出力し、Excelに取り込み、手作業にて最終版対象者一覧を作成する。
	所得更正	所得更正処理	対象者一覧を基に児童手当システムで所得更正処理を行う。
	所得更正	通知書作成	手当額変更通知書、支払通知書等を作成する。
	所得更正	通知	受給者へ通知書を送付する。 急ぎの場合は、対象者に電話にて通知内容を連絡する。
	所得更正	支払調整	(更正の結果減額となり、今後の支払いがある場合)返納額を以後の支払額へ充当するよう、充当処理をする。
	所得更正	支払調整通知書作成	支払調整通知書を作成する。
	所得更正	支払調整通知書送付	受給者へ支払調整通知書を送付する。
	所得更正	返納・戻入処理	(更正の結果減額となり、今後の支払いがない場合)財務会計システムで返納・戻入処理を行い、納付書を出力する。
	所得更正	支払実績修正	児童手当システムで支払実績の修正を行う。
	所得更正	返納通知書作成	返納通知書を作成する。
	所得更正	返納通知	受給者へ返納通知書、納付書を送付する。
	債権管理	債務者確認	債権管理簿と返納金発生一覧表で債務者の情報を確認する。
	債権管理	通知書作成	
	債権管理	債務者訪問	債務者を訪問し、説明を行う。
	債権管理	納付済通知書受領	(納付勧奨の結果、納付がある場合)納付済通知書(控え)を金融機関から受領する。
	債権管理	入金確認	納付済通知書(控え)を会計係へ持込み、入金を確認する。
	債権管理	督促状出力	(納付勧奨の結果、納付がない場合)児童手当システムから督促状を出力する。
	債権管理	督促状送付	債務者へ督促状を送付する。
	債権管理	催告書出力	児童手当システムから催告書を出力する。
	債権管理	催告書送付	債務者へ催告書を送付する。

業務	事務	作業	補足情報
		不納欠損	(納付完了ではない場合)債務者から債権を回収できない状態で時効を迎えた場合、不納欠損処理を行う。
	時効対象者	現況届未提出者確認	時効対象者について児童手当システムで確認する。
		現況届提出依頼書作成	Excellにて現況届提出依頼書を作成する。
		現況届提出依頼書送付	時効対象者へ現況届提出依頼書と現況届様式一式を送付する。
		資格喪失入力	(現況届が提出されない場合)児童手当システムへ資格喪失入力を行う。
		受給資格消滅通知書出力	受給資格消滅通知書を差し込み印刷により作成する。
		受給資格消滅通知書送付	対象者へ受給資格消滅通知書を送付する。
	寄附	寄附申出受付	申請者から児童手当の寄附の申出を受け付ける。
		寄付情報入力	財務会計システムにて寄付情報を入力する。
		納付書発行	財務会計システムより納付書を発行する。
		領収書交付	領収書を作成し、寄付者に交付する。
	入所児童情報管理(入所・退)	額改定届等受領	施設から額改定届、添付書類等を受領する。
		額改定情報入力	システムへ額改定情報を入力する。
		審査 入退所情報受領	府から入退所情報を受領する。
		確認	府の情報と施設の情報を突き合わせて確認する。
	統計・報告	依頼受付	庁内他組織/外部機関/他団体から情報提供依頼を受領する。
		報告書作成	報告書を作成する。
		報告書送付	庁内他組織/外部機関/他団体へ対象データを送付する。
児童扶養手当	新規認定	相談	申請者から児童扶養手当の申請について相談(制度、申請時に必要な書類)を受ける。
		認定請求受付	申請者から認定申請書や添付書類等を受領する。
		マイナンバーの確認	申請者のマイナンバーの真正性(番号・身元)を確認する。
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		申請情報登録	申請情報を児童扶養手当システムに登録する。
		認定審査	対象となる児童の年齢および申請者の所得情報等を要件に照らしあわせて、支給額を決定、決裁する。
		支給額算定	(認定可で年金併給の場合)算定表を基に支給額を算出する。
		支給額強制修正	算定した支給額を基に、児童扶養手当システムに登録されている支給額を強制修正する。
		通知書等出力	証書、認定通知書等を児童扶養手当システムから出力する。 却下の場合は認定却下通知書を出力する。
		通知書等送付	申請者へ証書、認定通知書等を送付する。 却下の場合は認定却下通知書を送付する。

業務	事務	作業	補足情報
	新規認定(障がい判定)	診断書受領	申請者から診断書を受領する。(新規申請時に診断書を受領)
		判定依頼	判定医へ診断書を送付し、判定依頼を行う。
		判定結果受領	判定医から判定結果を受領する。
		認定審査	受領した判定結果をもとに、認定審査を行う。
	転入	認定申請受付	申請者から住所変更届や添付書類等を受領する。
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	申請者のマイナンバー確認書類でマイナンバーの真正性(番号・身元)を確認する。
		依頼書作成	Excelにて台帳提供依頼書を作成する。
		台帳提供依頼	転出元の自治体へ依頼書を送付し、台帳の提供依頼を行う。
		台帳受領	転出元の自治体から受給者台帳(紙)を受領する。
		認定審査	対象となる児童の年齢および申請者の所得情報、認定診断書等を要件に照らしあわせて、支給額を決定、決裁する。
		申請情報登録	認定審査の結果も含め、申請情報を児童扶養手当システムに登録する。
		支給額算定	(年金併給の場合)算定表を基に支給額を算出する。
		支給額強制修正	算定した支給額を基に、児童扶養手当システムに登録されている支給額を強制修正する。
		通知書等出力	証書、認定通知書等を児童扶養手当システムから出力する。 却下の場合は認定却下通知書を出力する。
		通知書等送付	申請者へ証書、認定通知書等を送付する。 却下の場合は認定却下通知書を送付する。
	認定変更・消滅	認定申請受付	申請者から認定申請書や添付書類等を受領する。
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	申請者のマイナンバーの真正性(番号・身元)を確認する。 (額改定(増額)、扶養義務者の変更時のみ実施)
		申請情報登録	申請情報を児童扶養手当システムに登録する。
		認定審査	対象となる児童の年齢および申請者の所得情報等を要件に照らしあわせて、支給額を決定、決裁する。
		支給額算定	(認定可で年金併給の場合)算定表を基に支給額を算出する。
		支給額強制修正	算定した支給額を基に、児童扶養手当システムに登録されている支給額を強制修正する。
		通知書等出力	証書、認定通知書等を児童扶養手当システムから出力する。
	通知書等送付	申請者へ証書、認定通知書等を送付する。	
	民生委員による確認	申請者への説明	新規認定請求受付時に申請者に対して、民生委員による調査について説明を行う。

業務	事務	作業	補足情報
		調査依頼	民生委員に対して口頭で調査依頼を行う。
		調査結果受領	(調査実施後、来庁時)申請者から申立書と調査結果を受領する。
		認定審査	受領した調査結果をもとに、認定審査を行う。
	現況届	指示書作成	
		現況届出力依頼	委託事業者へ対象者を抽出するための条件を指示書にて連絡し、現況届の出力を依頼する。
		現況届受取	委託事業者から現況届(印刷物)を受領する。
		封入封緘	お知らせ文書を封入封緘する。
		お知らせ文書送付	申請者へお知らせ文書を送付する。
		現況届記入・受理	来庁した申請者に対して現況届の記入を依頼し、記入後の現況届を受理する。
		書類不備確認	書類不備(一部支給停止除外届等)の確認を行う。
		認定審査	受理した現況届を審査し、起案、決裁を行う。
		指示書作成	
		証明書等作成依頼	委託事業者へ対象者を抽出するための条件を指示書にて連絡し、証書とお知らせ文書の出力を依頼する。
		証書等受取	委託事業者から証書等を受け取る。
		封入封緘	
		証書等送付	申請者へ証書、お知らせ文書を送付する。
	現況届督促	現況届督促対象者一覧作成	現況届の督促を行う対象者について、現況届の未提出者をシステムから抽出し、Excelで加工して、対象者一覧を作成する。
		督促状作成	対象者一覧を基にWordのひな型から督促状を作成する。
		督促対象者への訪問	督促対象者を訪問し、督促状を渡す。
	時効対象者	時効対象者個別確認	現況届(紙)をもとに対象者を確認する。
		現況届提出命令書出力	Wordのひな型から現況届提出命令書を作成する。
		現況届提出命令書送付	時効対象者へ現況届提出命令書を送付する。
		資格喪失入力	(現況届提出命令書送付後、現況届が提出されない場合)児童扶養手当システムへ資格喪失入力を行う。
		受給資格消滅通知書出力	(勸奨文送付後、所得状況届が提出されない場合)受給資格消滅通知書を児童扶養手当システムから出力する。
		受給資格消滅通知書送付	対象者へ受給資格消滅通知書を送付する。
	受給資格消滅(年齢到達)	年齢到達処理	児童扶養手当システムで年齢到達により受給資格が消失する対象者を抽出、起案・決裁を行う。
		受給資格消滅通知書出力	児童扶養手当システムから受給資格消滅通知書を出す。
		受給資格消滅通知書送付	対象者へ受給資格消滅通知書を送付する。
	支払	支払額算定	支払額を算出し、支払いデータを作成する。
		振込データ作成	
		振込情報登録	財務会計システムに振込登録を行う。
		支出命令書出力	

業務	事務	作業	補足情報	
		決裁		
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(支出命令書)を提出する。	
		振込先確認依頼	(振込処理が未完了の場合)会計部門から対象口座の口座番号等の確認依頼を受ける。	
		振込先確認	対象口座の利用者に対して口座番号等の確認を行う。	
		振込先更新	振込先確認の結果を基に児童扶養手当システム上の口座情報を更新する。	
	過払い金	対象者把握	受給資格消滅手続等、受給者の申告により過払い金が発生する対象者を確認する。	
		調査	額改定・資格喪失等の手続の未実施により、過払い金が発生する対象者の情報を調査する。調査にあたっては、関係部署に連絡を取り、住民記録の異動情報、税の所得情報、施設入所情報、障害等級変更等を確認する。	
		支払調整	(充当可能な場合)返納額を以後の支払額へ充当するよう、充当処理をする。	
		返納額確認	(充当不可の場合)児童扶養手当システムで返納額を確認する。	
		納付書作成	財務会計システムで納付書を作成する。	
		納付書送付	受給者へ納付書を送付する。	
	JR割引申請	申請受付	申請者から申請書を受領する。	
		資格証・割引券発行	資格書および割引券を発行し、台帳を更新する。	
		資格証・割引券送付	申請者へ資格証および割引券を送付する。	
	統計・報告	依頼受付	庁内他組織／外部機関／他団体から情報提供依頼を受領する。	
		報告書作成	報告書を作成する。	
		報告書送付	庁内他組織／外部機関／他団体へ対象データを送付する。	
	特別児童扶養手当	新規認定	認定申請受付	申請者から認定申請書、添付書類等を受領する。
			書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
			マイナンバーの確認	特別児童扶養手当システムで個人番号および申請者の4情報(氏名・住所・生年月日・性別)を参照し、申請者のマイナンバーの真正性(番号・身元)を確認する。
			申請書の送付	認定申請書、添付資料のコピーをとり、原本を大阪府へ送付する。
			認定結果の受領	大阪府より認定審査の結果を受領する。
			決定情報入力	認定審査の結果、決定した情報を台帳(Excel、紙)に入力する。
			通知書等作成	認定通知書等を作成する。却下の場合は、認定却下通知書を作成する。
			通知書等送付	申請者へ認定通知書等を送付する。却下の場合は、認定却下通知書を送付する。
		転入	認定申請受付	申請者から認定申請書、添付書類等を受領する。

業務	事務	作業	補足情報
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	住民記録システムで個人番号および申請者の4情報(氏名・住所・生年月日・性別)を参照し、申請者のマイナンバーの真正性(番号・身元)を確認する。
		申請書送付	認定申請書、添付資料のコピーをとり、原本を大阪府へ送付する。
	認定変更(有期再認定・額改定)	変更申請受付	申請者から変更申請書、添付書類等を受領する。
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		マイナンバーの確認	特別児童扶養手当システムで個人番号および申請者の4情報(氏名・住所・生年月日・性別)(※)を参照し、申請者のマイナンバーの真正性(番号・身元)を確認する。 (※)住民記録システムから連携
		申請書の送付	変更申請書、添付資料のコピーをとり、原本を大阪府へ送付する。
		認定結果の受領	大阪府より認定審査の結果を受領する。
		決定情報入力	認定審査の結果、決定した情報を台帳(Excel、紙)に入力する。 却下の場合は、非該当理由を記入する。
		通知書等作成	認定通知書等を作成する。 却下の場合は、非該当理由書を作成する。
		通知書等送付	申請者へ認定通知書等を送付する。 却下の場合は、非該当理由書を送付する。
	認定変更(年齢到達)	通知書等の受領	大阪府より受給資格消滅通知書と対象者一覧を受領する。
		認定変更情報入力	年齢到達者について、台帳(Excel、紙)へ認定変更情報を入力する。
		封入封緘	受給資格消滅通知書の封入封緘を行う。
		受給資格消滅通知書送付	対象者へ受給資格消滅通知書を送付する。
	認定変更(有期更新到来予定者、時効対象)	通知書等の受領	大阪府より通知書と対象者一覧を受領する。
		認定変更情報入力	有期更新到来予定者、時効対象者について、確認しながら、台帳(Excel、紙)へ認定変更情報を入力する。 必要に応じて情報を修正する。
		お知らせ文書作成	
		封入封緘	通知書とお知らせ文書を封入封緘する。
		通知書等送付	受給者へ通知書とお知らせ文書を送付する。
	認定変更(過払い金発生)	通知書等の受領	大阪府より通知書と対象者一覧を受領する。
		認定変更情報入力	確認しながら、台帳(Excel)へ認定変更情報を入力する。 必要に応じて情報を修正する。
		封入封緘	
		通知書等送付	受給者へ通知書を送付する。
	支払	支払リスト受領	大阪府から支払リスト(紙媒体)を受領する。

業務	事務	作業	補足情報	
	所得状況調査	支払リスト確認	支払リストについて、対象者と支払金額を確認する。必要に応じて、差し止め依頼等の個別対応を行う。	
		所得状況届受領	大阪府から所得状況届(紙媒体)を受領する。	
		お知らせ文書作成 封入封緘	お知らせ文書を封入封緘する。	
		お知らせ文書送付	受給者へお知らせ文書を送付する。	
		所得状況届受領(記入依頼)	窓口で申請者へ所得状況届への記入を依頼し、所得状況届を受領する。金額については、職員にて追記する。	
		書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。	
		マイナンバーの確認	特別児童扶養手当システムで個人番号および申請者の4情報(氏名・住所・生年月日・性別)(※)を参照し、申請者のマイナンバーの真正性(番号・身元)を確認する。 (※)住民記録システムから連携	
		届書の送付	所得状況届のコピーをとり、原本を大阪府へ送付する。	
		証書受領	大阪府から証書を受領する。	
		証書等送付	受給者へ証書等を送付する。	
	統計・報告	情報提供依頼受付	庁内他組織/外部機関/他団体から情報提供依頼を受領する。	
		報告書作成	報告書を作成する。	
		報告書送付	庁内他組織/外部機関/他団体へ報告書を送付する。	
	母子・父子寡婦	新規申請	相談・受付	申請者から母子父子寡婦福祉資金の貸付について相談を受ける。貸付が必要な理由、生活状況、必要とする貸付金額等を詳しく確認する。受付時に氏名住所等を記入いただく。
			面接調整、面談	母(または父)、寡婦、児童(子)、連帯保証人に対して面接を行う。
			調書作成	
			申請書等受領	来庁した申請者から申請書等を受領する。
			受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
			申請書等の送付	大阪府に申請書と調書を送付する。
認定結果、請求書受領			大阪府より認定審査の結果と請求書を受領する。	
決定情報入力			審査の結果、決定した情報を台帳(Excel)へ記入する。	
通知書作成			貸付決定通知書(または貸付不承認通知書)を作成する。	
通知書送付			申請者へ貸付決定通知書(または貸付不承認通知書)を送付する。	
借用受付		申請書、請求書受付 確認		
		申請書等の送付	大阪府に申請書と請求書を送付する。	
		継続申請	継続対象者一覧の受領	大阪府から継続対象者一覧を受領する。
			来庁依頼	対象者へ電話連絡し、来庁を依頼する。

業務	事務	作業	補足情報	
		通知書作成		
		通知書送付	対象者へ通知書を送付する。	
		継続申請書受領	来庁した申請者が記入した貸付継続申請書を受領する。	
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。	
		申請書の送付	大阪府に申請書を送付する。	
	変更申請	相談	申請者から各種変更等について相談を受ける。	
		申請受付	申請者から申請書や添付書類等を受領する。	
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。	
		申請書の送付	大阪府に申請書や添付書類を送付する。	
		認定結果の受領	大阪府より認定審査の結果を受領する。	
		決定情報入力	審査の結果、決定した情報を台帳(Excel)へ記入する。	
		通知書作成	ひな型を利用し、決定通知書(または不承認通知書)を作成する。	
		通知書送付	申請者へ決定通知書(または不承認通知書)を送付する。	
	口座振替申込、 口座変更	口座振替申込書受領	申請者から口座振替申込書等を受領する。	
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。	
		申込書の送付	大阪府に口座振替申込書を送付する。	
	照会・報告	照会受付	庁内他組織・外部機関・他団体から照会を受け付ける。	
		回答書作成	回答書や報告書を作成する。	
		回答	庁内他組織・外部機関・他団体報告書へ回答書や報告書を送付する。	
	医療費助成	新規・変更申請 (未熟児医療)	申請受付	申請者から申請書や添付書類等を受け付ける。
			受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
マイナンバーの確認			個人番号と基本4情報を確認する。	
認定審査			申請内容を審査し、認定可否を決定する。	
申請情報入力			認定の結果、決定した情報を台帳(Excel)へ入力する。	
医療証作成			Excelにて医療証を作成する。	
医療証送付			申請者に医療証を送付する。	
新規・変更申請 (ひとり親・乳幼児医療)		申請受付	申請者から申請書や添付書類等を受け付ける。	
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。	
		申請情報の一部入力	医療証の発券に必要な情報のみ、システムへ入力する。	
		認定審査	窓口にて申請内容を審査し、認定可否を決定する。	
		医療証出力	システムから医療証を出力する。	
		医療証交付	窓口にて申請者に医療証を交付し、制度の説明を行う。	

業務	事務	作業	補足情報
		申請情報入力	添付書類の情報等、未入力の申請情報をシステムに入力する。
	医療機関への 支払	申請受領	支払基金、または国保連合会から請求申請を受領する。
		レセプト情報取込	レセプト情報を母子保健システムに取り込む。
		レセプト情報確認	取り込んだレセプト情報を母子保健システムにて確認する。
		振替データ作成	
		振込データ取込み	財務会計システムへ、振込データを取り込む。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(支出命令書)を提出する。
	医療機関との調整	(金額確認が必要な場合)レセプト情報の確認結果について、医療機関との調整を実施する。	
	補助金申請	計画書作成	
		計画書の提出	
		申請書の送付	
		交付決定通知の受領	
		変更申請	必要に応じて実施。計画書作成等も含む。
		実績報告書作成	
		実績報告書送付	
		確定通知書の受領	
	月報作成	月報作成	パッチで取り込んだレセプト情報をもとに、月報を作成する。
		月報提出	大阪府へ月報を提出する。
	照会対応	照会受付	庁内他組織・外部機関・他団体から照会を受け付ける。
		回答書作成	回答書を作成する。
		回答	庁内他組織・外部機関・他団体報告書へ回答書を送付する。
	年度更新(ひとり親・乳幼児医)	対象者の抽出	所得制限対象等を抽出する。
		更新処理	
		医療証発券依頼	委託事業者へ対象者データを提供し、医療証の発券を依頼する。
		医療証受領	委託事業者から封入封緘済みの医療証を受領する。
		引き抜き	
		医療証の送付	対象者へ医療証を送付する。
	制度変更対応	対象者の抽出	
		更新情報登録	
		医療証発券依頼	委託事業者へ対象者データを提供し、医療証の発券を依頼する。
		医療証受領	委託事業者から封入封緘済みの医療証を受領する。
		引き抜き	
		医療証の送付	対象者へ医療証を送付する。

業務		事務		作業	補足情報
			償還払い・還付	申請受付	
				書類不備確認	
				金額計算	領収書から金額計算を行う。不明点があれば医療機関へ確認する。
				申請情報入力	申請情報(還付先や金額等)をシステムに入力する。
				振込データ作成	
				支払情報入力	財務会計システムに、支払情報を入力する。
				支出命令書出力	
				決裁	
				決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
				通知書の送付	通知書(申請書の複写)を送付する。
	相談対応		各種相談対応	相談対応	市民からの相談に対応する。
				相談対応内容の記録	相談内容や対応した内容・結果等をWordに記録する。
				他事務への引継ぎ	相談内容が他事務に関係する場合(金銭の問題、DV関係等)、該当する部署に口頭で連携する。
				事後フォロー	必要に応じて、電話連絡等を行う。
	助産制度		助産制度	相談	
				申請受付	
				受領書類の不備確認	
				申請情報登録	
				審査	
				訪問調査	
				調書作成	
				決定・決裁	
				助産券交付	
				請求書受領	
				確認・審査	
				支払情報入力	財務会計システムに、支払情報を入力する。
				支出命令書出力	
				決裁	
				決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
	母子生活支援施設 入所		母子生活支援 施設入所	相談	
				申請受付	
				受領書類の不備確認	
				申請情報登録	
				審査	
				入所施設調整	
				調書作成	
				決定・決裁	
				通知書作成	
				通知書送付	
				施設訪問	自立に向けた支援や指導を行う
				請求書受領	
				確認・審査	
				支払情報入力	財務会計システムに、支払情報を入力する。
				支出命令書出力	
				決裁	
				決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。
	高等職業 訓練・自 立支援教 育訓練給 付金制度		高等職業訓練・ 自立支援教育 訓練給付金制 度	相談	
				申請受付	
				受領書類の不備確認	
				申請情報登録	

業務		事務			作業	補足情報
					審査	
					決定・決裁	
					通知書作成	
					通知書送付	
					請求書受領	
					確認・審査	
					支払情報入力	財務会計システムに、支払情報を入力する。
					支出命令書出力	
					決裁	
					決裁書類提出	会計課へ決裁書類(支出命令書等)を提出する。

業務一覧

課名: 子育て応援課(あんしんサポート係)

業務		事務				
予防接種			勸奨			
			実施依頼書発行			
			償還払い			
			支払			
			ワクチン代支払			
			相談			
			証明書発行			
			照会対応			
			報告			
			日程調整			
健診・指導			勸奨準備(封入作業)			
			勸奨(全件通知、転入者)			
			健診結果登録			
			健診後フォロー			
			未受診者フォロー			
			母子保健訪問指導			
			母子保健訪問指導(里帰り)			
			妊娠届			
			妊娠応援レター			
			ハイリスク妊婦対応			
			統計・報告			
			支払(里帰り)			
			支払(医療機関への支払)			
			助成券交付			
			セミナー等企画・実施			
			健康相談			
			歯科健診の勸奨			
			歯科健診			
			その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等

業務プロセス定義

課名：子育て応援課(あんしんサポート係)

業務	事務	作業	補足情報
予防接種	勸奨	対象者一覧出力	システムから対象者一覧を出力する。
		通知書等作成	予防接種に関する通知書やお知らせ等をExcelにて作成する。
		封入封緘	通知書やお知らせ等を封入封緘する。
		発送	通知書等を対象者へ発送する。
	実施依頼書発行	申請受付	住民から「予防接種実施依頼書発行申込書(小児用)」にて申請を受付ける。
		受領書類の不備確認	添付書類等の不足、申請書の記載内容の不備を確認する。
		住基情報確認	市民であることを住記システムにて確認する。
		申請情報記入	申請情報を紙台帳に記入する。
		実施依頼書出力	Excelにて「予防接種実施依頼書」を出力する。
		決裁	申請書、「予防接種実施依頼書」を決裁する。
		封入封緘	
		実施依頼書送付	住民に対し、「予防接種実施依頼書」を送付する。
	償還払い	予防接種後申請受付	住民から、予防接種後に申請書類や添付書類等を受領する。
		受領書類の不備確認	添付書類等の不足、住民の記載内容の不備を確認する。
		申請情報入力	Excel台帳に申請情報を入力する。
		通知書作成	「定期予防接種費用償還金交付決定通知書」をExcelにて出力し、Wordにて作成する。
		振込データ作成	Excelにて、振込データを作成する。
		振込情報登録	財務会計システム上で、振込情報登録を行う。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書、通知書)を提出する。
		封入封緘	
		通知書送付	「定期予防接種費用償還金交付決定通知書」を送付する。
		接種票受領	医療機関から接種票を受領する。
		予防接種歴登録	接種票を基に予防接種の実施情報を母子保健システムに登録する。
		振込先確認依頼受領	(依頼後、振込不能の場合)会計部門から対象口座の口座番号等の確認依頼を受ける。
		振込先確認	対象口座の利用者に対して口座番号等の確認を行う。
		振込先更新	振込先を確認後、再度振込情報の登録を財務会計システムで実施する。

業務		事務		作業	補足情報	
		支払		請求書、接種票受領	医療機関または予防接種センターから、請求書及び請求対象となる接種票(紙)を受領する。	
				書類不備確認	受領した請求書、接種票に記載の対象者および対象者年齢を確認する。 必要に応じて、医療機関へ確認する。	
				入力依頼	委託事業者へ接種票等を送付し、入力を依頼する。	
				入力件数確認	(入力後)依頼した件数と入力された件数を確認する。	
				内容確認・修正	システムからエラーリストを出力し、内容を確認する。 必要に応じて修正する。	
				医療機関への確認	エラー内容について、医療機関へ連絡し、確認を実施する。	
				内容修正	医療機関に確認した結果を母子保健システムに登録する。	
				振込データ作成		
				振込依頼登録	財務会計システム上で、振込依頼登録を行う。	
				支出命令書出力		
				請求書作成	Wordにて医師会の請求書を作成する。	
				決裁		
				決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書、請求書)を提出する。	
				ワクチン代支払		請求書受領
		書類不備確認				
		支払情報入力	財務会計システムに支払情報を入力する。			
		支出命令書出力				
		決裁				
		決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書、請求書)を提出する。			
		相談		相談受付・実施	住民より、予防接種に係る相談(制度説明等を含む)を受ける。	
		相談記録作成		必要に応じ、相談記録を作成する。		
		証明書発行		申請受領	住民より、接種証明書発行の申請を受領する。	
		受領書類の不備確認		提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。 不備がある場合、住民に再提出を依頼する。		
		接種済証出力		接種済証を母子保健システムより出力する。		
		接種済証交付		接種済証を交付する。		
		照会対応		照会依頼受領		
		回答書作成				
		回答				
		報告		報告書作成		
		報告				
		健診・指導		日程調整	日程案作成	定例の日程を基に、他の事業の日程も考慮し、翌年度の日程案を作成する。
					会場仮押さえ	作成した日程案を基に会場を仮押さえする。

業務	事務	作業	補足情報
		日程調整(保健センター)	日程案(紙)を保健センターに提出し、日程調整を依頼する。
		日程調整結果の連絡受付	保健センターから日程調整結果の連絡を受ける。
		日程表作成	Excelにて日程表を作成する。
		日程調整(医師会)	医師会に日程案(紙)を提出し、日程調整を依頼する。
		日程調整結果の受領	医師会から担当医師の名前が追記された日程案(紙)を受領する。
		日程表最終化	Excelの日程表に担当医師名を入力し、最終化する。
		依頼書等作成(年度当初)	医師への依頼書、一覧表をExcelにて作成する。
		依頼書送付(年度当初)	年度当初に医師会へ依頼書を送付する。
		依頼書作成(月次)	医師への月次分の依頼書をWordにて作成する。
		依頼書送付(月次)	毎月、医師へ依頼書を送付する。
	勸奨準備(封入作業)	お知らせ文書作成	お知らせ文書を作成し、印刷する。
		封入	お知らせ文書を封入する。
	勸奨(全件通知、転入者)	送付対象者一覧出力	母子保健システムから、送付対象者一覧を出力する。
		通知書、健診票出力	システムから通知書、健診票を出力する。
		封入封緘	対象者への通知書、健診票を送付するための準備を実施する。
		通知書、健診票送付	対象者へ通知書、健診票を送付する。
	健診結果登録	健診結果受領	医療機関から健診結果票(紙)を受領する。
		件数確認	健診結果票の件数を確認する。
		カンファレンス結果登録依頼	一部情報について、委託事業者へ結果登録を依頼する。
		カンファレンス結果登録	問診票や医療機関から送られてきた結果表をもとにシステムに入力する。
	健診後フォロー	訪問先等の記入	カルテ(紙)に訪問先や日程等の情報を記入する。
		健診後フォロー実施	対象者に対し、訪問、電話相談、面接等の健診後フォローを実施する。
		フォロー結果登録	地域保健福祉課にて実施した検診後フォローの結果について、母子保健システムや紙台帳へ登録する。
	未受診者フォロー	未受診者一覧出力	母子保健システム上で未受診者一覧を出力する。
		お知らせ文書作成	未受診である対象者のうち、1歳半と3歳の健診を未受診である対象者に送付するお知らせを作成する。件数が少ない場合は手書きで作成する。
		お知らせ文書送付	対象者にお知らせ文書を封入封緘し、送付する。
		未受診一覧出力	システムから、2ヵ月間受診のない市民の一覧を出力する。
		供覧	地区担当に、未受診一覧を供覧する。
		訪問、電話連絡	未受診者に対し、訪問や電話等で連絡を取り、確認する。

業務	事務	作業	補足情報
		対応内容の記録	システムやカルテ(紙)に対応内容・結果を記録する。
		所属先確認	保育所や幼稚園等の所属先へ、登園状況について電話確認を行う。
		登園状況等の記録	システムに登園状況を記録する。
		未受診一覧作成(海外分)	未受診者のうち海外にいる市民の一覧(紙)を作成する。
		照会	上記一覧を入局管理局に送付し、照会をかける。
		照会結果反映	照会結果を未受診一覧に反映する。
		未受診者の報告	大阪府へ、年次で未受診者の報告を行う。
	母子保健訪問指導	訪問依頼書受領	住民から、訪問依頼書を受領する。
	母子保健訪問指導	対象者一覧出力	システムにて、生年月日にて対象者を抽出し、一覧を出力する。
	母子保健訪問指導	依頼書情報の記入	対象者一覧に訪問依頼書の内容(訪問先等)を転記する。
	母子保健訪問指導	訪問日調整	住民に電話し、訪問日程を調整する。
	母子保健訪問指導	訪問指導実施	調整した日時に訪問し、指導を実施する。
	母子保健訪問指導	訪問結果登録	母子保健システム上に、訪問結果を登録する。
	母子保健訪問指導	事後フォロー	必要に応じて、事後フォローを行う。
	母子保健訪問指導(里帰り)	依頼受付	電話で依頼を受ける。
	母子保健訪問指導(里帰り)	他団体連絡	里帰り先の自治体へ連絡する。
	母子保健訪問指導(里帰り)	訪問依頼書作成	Wordにて訪問依頼書を作成する。
	母子保健訪問指導(里帰り)	決裁	
	母子保健訪問指導(里帰り)	訪問依頼書送付	里帰り先の自治体へ訪問依頼書を送付する。
	母子保健訪問指導(里帰り)	結果受領	里帰り先の自治体から訪問結果(紙)を受領する。
	妊娠届	相談・面接受付	申請者より相談を受け、本制度の説明を実施する。ヒアリングした内容から、ハイリスク妊婦と判定した場合は、面接も実施する。
	妊娠届	届出受付	申請者から「妊娠届出書」を受領する。
	妊娠届	受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
	妊娠届	マイナンバーの確認	個人番号と基本4情報を確認する。
	妊娠届	手帳等準備	母子健康手帳等の配布準備を実施する。
	妊娠届	手帳等交付	手帳・助成券等を交付する。
	妊娠届	受付情報登録	受付情報を母子保健システムへ登録する。
	妊娠応援レター	対象者一覧出力	妊娠週数から妊娠中期および後期の対象者を抽出する。
	妊娠応援レター	妊娠応援レター準備	妊娠週数に応じた案内、リーフレット及び相談カードを封入する。ハイリスク妊婦に対しては担当者がメッセージを手書きする。
	妊娠応援レター	封入封緘	

業務	事務	作業	補足情報
		妊娠応援レター送付	対象者へ妊娠応援レターを送付する。
		相談カード受領	対象者から相談カード(回答)を受領する。
		相談カード情報登録	相談カード情報をシステムやExcelに入力する。
	ハイリスク妊婦対応	ハイリスク情報受付	住民、医療機関等からハイリスク妊婦である旨等の申告を受ける。
		ハイリスク情報登録	システムとExcelに、ハイリスク情報を登録する。
		要フォロー者資料作成	要フォロー者に関する情報を整理し、資料を作成する。
		情報提供書作成	医療機関への連絡が必要な場合、Wordで情報提供書を作成する。
		情報提供依頼	情報提供書を医療機関へ送付する。
		出産連絡票等の受領	医療機関から出産連絡票等の情報を受領する。
		医療機関情報入力	受領した情報をシステムやExcelに入力する。
		訪問実施	訪問が必要な場合、日程を調整し、訪問を実施する。
		訪問結果入力	システムやExcelに、訪問結果を登録する。
		電話フォロー	訪問を実施しない場合、電話にてフォローを実施する。
	統計・報告	統計資料作成	各種情報を集計し、統計資料を作成する。
		統計報告	国等の関係機関に対し、統計資料を送付し報告する。庁内の事務報告も含む。
	支払(里帰り)	相談受付・制度説明	申請者より相談を受け、本制度の説明を実施する。
		申請受付	申請者から交付申請書を受領する。
		受領書類の不備確認	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		審査	申請内容を審査し、交付可否を決定する。
		申請・決定情報記録	申請情報及び決定情報について、Excel台帳に記録する。
		申請情報入力依頼	委託事業者に申請書を提供し、使用した受診券等の情報の入力を依頼する。
		件数報告書受領	委託事業者から、月次で件数報告書を受領する。
		入力結果確認	依頼した際の総件数と実際の入力件数を比較し、確認する。
		振込依頼登録	財務会計システム上で、振込依頼登録を行う。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類の提出	会計課へ、決裁書類(支出命令等)を提出する。
		振込先確認依頼受領	(依頼後、振込不能の場合)会計室から対象口座の口座番号等の確認依頼を受ける。
		振込先確認	申請者に対して口座番号等の確認を行う。
		振込先更新	振込先を確認後、再度振込情報の登録を財務会計システムで実施する。
	支払(医療機関への支払)	請求書受領	医療機関から請求書と受診券を受領する。
		実績確認	受領した書類を基に、実績情報を確認する。請求書と受診券の内容を突き合わせて確認する。

業務	事務	作業	補足情報
		振込データ作成	財務会計システムでの取込み用のExcelデータを作成する。
		振込データ取込み	財務会計システムへ、振込データを取り込む。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類の提出	会計課へ、決裁書類(支出命令等)を提出する。
	助成券交付	面接	面接を行い、ハイリスク妊婦か否かの確認を行う。
		申請受領	申請者より、助成券の交換に係る申請書、前住所の助成券等を受領する。
		接種歴等確認	予防接種の場合は、接種歴を確認し、申請書に追記する。
		交換検討・助成券準備	受領した前住所の助成券、健診受診状況等を確認し、市が助成する健診に係る助成券を準備する。
		助成券交付	準備した助成券を、申請者に交付する。
		申請情報入力依頼	委託事業者に申請書を提供し、申請情報の入力を依頼する。
	セミナー等企画・実施	企画立案	母子の健康保持・増進に向けた住民サービスの企画を立案し、討議・決定する。 次年度の年間計画も検討する。
		案内文書・広報資料作成	住民への案内文書及びチラシ等の広報資料を作成する。
		広報依頼	チラシ作成等を行う。
		事前準備	開催に向けた準備を実施する。
		実施	教室・セミナーを実施する。
		実施内容入力	システムへ実施内容、参加者情報を登録する。アンケートを実施した場合はアンケート集計も行う。
		支払情報入力	財務会計システムへ、講師への支払情報を入力する。
		支出命令書出力	
		決裁	
		決裁書類の提出	会計課へ、決裁書類(支出命令等)を提出する。
	健康相談	相談受付	電話または窓口にて、住民の相談を受け付ける。
		相談実施	相談を実施する。
		実施情報登録	システムとExcelに実施内容を登録する。
	歯科健診の勧奨	送付対象者一覧出力	母子保健システムから、送付対象者一覧を出力する。
		通知書、健診票出力	システムから通知書、健診票を出力する。
		封入封緘	対象者への通知書、健診票を送付するための準備を実施する。
		通知書、健診票送付	対象者へ通知書、健診票を送付する。
	歯科健診	歯科健診、判定	歯科健診を実施し、リスクの段階を判定する。
		健診結果入力	システムへ健診結果を入力する。
		案内はがきの作成	フォロー健診の案内(はがき)を作成する。

業務		事務			作業	補足情報
					案内はがきの送付	
	その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	

業務一覧

課名: こども育成課

業務		事務	
認定・入所			新規認定
			変更申請
			新規認定(特別保育)
園の運営			保育料の調定通知作成
			在所人数等の報告
			保育所申込案内
			市民税未申告者確認
			後期保育料通知
			施設型給付費請求書作成
			施設型給付費精算(認定こども園、市外施設)
			施設型給付費精算(公立施設)
研修、イベント			研修参加
			会議、園のイベント開催
			園の研修調整
園・保育所の施設管理			設備点検、備品管理
			支払業務
			清掃
			委託管理、契約関係
補助金、交付金			補助金、交付金申請
照会			照会
庁内事業			あしゆびプロジェクト(事業計画、実施)
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等

業務プロセス定義

課名: こども育成課

業務	事務	作業	補足情報
認定・入所	新規認定	認定申請受領	保育所・施設・申請者から、認定申請書、添付書類等を受領する。
		審査	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		選考	本市の保育施設等利用基準表及び調整点数表により点数を算出する。申請者の中から、点数の高い児童から利用選考を行う。
		決定情報 登録	決定情報(認定不可)をシステムへ登録する。
		待機通知書・支給認定書出力	システムから待機通知書および支給認定書を出力する。
		待機通知書・支給認定書送付	申請者に対し、利用調整結果通知書および支給認定書を送付する。
	変更申請	変更届等 受領	申請者から変更届、添付書類等を受領する。
		審査	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。
		変更	変更内容をシステムへ登録する。
		通知書出力	利用調整結果通知書(決定)を出力する。
		通知書送付	施設へ利用調整結果通知書(決定)を送付する。
	新規認定(特別保育)	認定申請 受領	施設・事業者から、認定申請書、添付書類等を受領する。
		審査	提出書類の不足および記載内容の誤りを確認する。不備がある場合、申請者に再提出を依頼する。認定申請書等の内容を確認の上、特別保育の支給要否を審査する。
		判定依頼送付	障がい児保育指導委員会へ判定依頼を送付する。
		判定結果 受領	障がい児保育指導委員会から判定結果を受領する。
		決定情報 登録	(辞退届件取下届の提出がない場合)決定情報をシステムに登録する。
		承諾通知書出力	承諾通知書を出力する。
		承諾通知書送付	承諾通知書を、申請者に送付する。
		辞退届兼取下届受領	申請者から辞退届兼取下届を受領する。
登録		辞退届兼取下届の提出があった旨をシステムへ登録する。	

業務	事務	作業	補足情報
園の運営	保育料の調定通知作成	元データの出力	システムから、施設別徴収簿を出力し、保存する。
		調定管理簿作成	施設別徴収簿のデータをもとに、施設ごとの件数及び調定額を算出し、算出結果を調定管理簿に入力する。 また、保育料の変更になる市民を確認し、調定管理簿に調定金額及び調定内容を入力する。
		調定通知書作成	財務会計システムより調定通知書を出力する。
	在所人数等の報告	元データの出力	システムから、報告書データを出力し、保存する。
		整合性の確認	システムから出力したデータと別途管理しているデータとが一致しているかを確認する。必要に応じて数値を修正する。 一致しない場合は、原因を明らかにする。
		報告書作成	府の報告書様式にデータを転記し、報告書を作成する。
		決裁	報告書の決裁を行う。
		送付	府に報告書を送付する。
	保育所申込案内	案内・説明	窓口、電話等で説明を行う。 入所希望月、年齢、入所理由、希望施設等を確認し、必要書類や保育料の説明を行う。
	市民税未申告者確認	未申告者の確認	システムで課税台帳を検索し、未申告者か否かを確認する。
		調査、訂正	未申告データについて、各種確認(被扶養者、世帯主、扶養等)を行い、申告済みの場合は訂正を行う。
		閲覧簿の記入	
	後期保育料通知	案内文作成	利用者負担額決定通知書及び保育料に関する案内文を作成する。
		封入、整理	案内文を封入し、封筒の数や園の名前等を確認し、各束に分ける。 未申告者の分については、通知文も封入する。
		増額理由の確認	システムにて保育料が増額したデータを抽出し、増額理由を確認する。 増額理由によって、追加の案内文を封入する。
		依頼文作成	大量郵便時の依頼文を作成する。
		引き渡し	郵便局に電話して来てもらい、郵便物を引き渡す。
		問い合わせ対応	郵送後、電話等で保護者からの問い合わせ対応を行う。
	施設型給付費請求書作成	施設型給付費の算出	各園に配布している利用料一覧をもとに、データを加工し、施設型給付費を算出する。
		差額請求書の様式作成	差額請求書(様式)を作成する。
		給付費の連絡、様式の送付	対象施設に対し、施設型給付費の連絡をする。 併せて、保育料の変更等があった施設に対し、差額請求書(様式)をメール送付する。
		各種請求書の受領	各施設より、施設型給付費請求書、および差額請求書を受領する。
	施設型給付費精算(認定こども園、市外施)	変更後の保育料一覧作成	
		変更後の施設型給付費明細作成	
		金額確認	変更後の施設型給付費明細書と支出命令の合計金額が一致しているかを確認する。

業務		事務		作業	補足情報		
				各種加算後の明細作成	市外施設については、加算状況の報告依頼を送付しておく。		
				差額請求書作成			
				実績データの作成依頼	MCCIに実績データの作成を依頼する。		
				実績データの受領	MCCから実績データを受領し、数値の確認を行う。		
			施設型給付費精算(公立施設)	請求書送付	受託児童の居住市町村に、施設型給付費の請求書を送付する。		
				納付書作成	納付書を作成し、会計課に提出する。		
				報告	各市から確認した納付予定日について、会計課に報告する。		
研修、イベント		研修参加		開催連絡受領			
				各種調整			
				事前準備	課題等の検討、回答書作成等を実施する。		
		会議、園のイベント開催				当日参加	
						企画・立案	泉州地域実務者会議の事務局担当の年に発生する。
						案内文書作成、送付	各施設に関係する案内を作成し、メールでの通知や月次会議での共有を行う。
						各種調整	日程、会場等に関する手配・調整を行う。
		園の研修調整				当日運営	
						連絡受領	国や教育委員会からメールや書面で研修の連絡を受け付ける。
						研修内容確認	研修内容を確認し、対象施設等を検討する。
						案内文書作成、送付	案内文書作成(Word)を作成し、対象の施設や園へ案内(メール送信)する。
						参加回答受領	参加状況受領し、取りまとめる。
						参加状況連絡	参加状況について教育委員会等へ連絡する。
園・保育所の施設管理				設備点検、備品管理	-		
				支払業務	-	光熱費、場所代等の支払業務。	
				清掃	-		
				委託管理、契約関係	-		
補助金、交付金			補助金、交付金申請	計画書作成			
				申請書送付	府や国へ申請書を送付する。		
				交付決定通知書の受領	府や国から交付決定通知書を受領する。		
				変更申請	必要に応じて、変更申請を行う。(建築関係等)		
				実績報告書作成			
				実績報告書送付	府や国へ実績報告書を送付する。		
				確定通知の受領	府や国から確定通知書を受領する。		
照会			照会	照会受付	府や他市町村等から照会を受け付ける。		
				調査、回答書作成			

業務		事務		作業	補足情報
				回答書送付	
	庁内事業		あしゆびプロジェクト(事業計画、実施)	-	
	その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求等	-	

業務一覧

課名：保険年金課(給付係)

業務	事務	
国民健康保険の資格	資格管理	資格異動(資格異動処理:全部加入、一部取得、全部喪失、住所・氏名変更等)
		資格異動(実態調査)(保険料係)
		資格異動(喪失勸奨)
		退職該当・非該当
		マル学・マル遠・住所地特例・介護適用除外管理
	高齢者管理	負担割合判定
	特定同一世帯所属者管	特定同一世帯所属者管理
	旧被扶養者管理	緩和措置対象者管理
	交付	旧被扶養者異動管理
		被保険者証等発行(即時発行)
		被保険者証等発行(一括発行)
各種証再発行		
国民健康保険の給付	レセプト登録・審査	レセプト点検
	高額療養費支給	高額療養費支給対象計算
		高額療養費支給管理・決定
		限度額適用・標準負担額減額認定証発行
		特定疾病療養費受療証発行
	療養費支給	柔道整復費受領委任払
		医科・歯科・薬剤・補装具、海外療養費、移送費、鍼灸、マッサージ費支給(通常払)
		鍼灸、マッサージ費支給(代理受領)
		食事療養費、特別療養費
		出産育児一時金・葬祭費支給
	出産育児一時金・葬祭費支給	出産育児一時金支給
	第三者行為求償・給付制限	葬祭費支給
		第三者行為求償
	負担費減免・徴収猶予管理	給付制限
		一部負担金減免・徴収猶予管理
		不当利得処理
	その他	医療費通知発行(鍼灸)
		医療費通知発行(鍼灸以外)
		レセプト開示請求
ジェネリック差額通知		
補助金申請		
各種決裁処理		
決裁	各種決裁処理	
照会対応	照会対応	
	市民からの問い合わせ対応	
その他事務	勤怠管理、経費精算、予算要求、契約関係等	

業務プロセス定義

課名：保険年金課(給付係)

業務	事務	作業	補足情報	
国民健康保険の資格	資格管理	資格異動 (資格異動処理:全部加入、)	各種異動届出、必要書類受領	対象者から各種異動届出、必要書類受領する。
			審査	
			資格異動処理	
		資格異動 (実態調査)(保険料係)	対象者抽出	調査対象者を抽出する。
			照会書・回答書発行作成	Excellにて照会書・回答書を作成する。
			照会書・回答書照会	対象者へ照会書・回答書を照会する。
			回答書受領	対象者から照会書・回答書を受領する。
			資格喪失処理	居住を確認し、居住が不明な場合は、資格喪失の処理を実施する。
			住民情報登録	居住を確認し、居住が判明した場合は、住民登録外で情報を登録する。(住基登録がない場合)
		資格異動(実態調査)	厚生年金加入者リスト受領	年金事務所から厚生年金加入者リストを受領する。
			対象者抽出	年金記録を確認し、喪失対象者を抽出する。
			喪失勧奨処理(資格適正調査)	
			二重加入調査書、喪失勧奨通知兼連絡票	
			二重加入調査書、喪失勧奨通知兼連絡票送付	対象者へ二重加入調査書、喪失勧奨通知兼連絡票を送付する。
		退職該当・非該当	年金受給資格者データ情報受領	国保連合会から年金受給資格者データ情報を受領する。
			退職勧奨処理	
		マル学・マル遠・住所特	各種異動届出、必要書類受領	対象者から各種異動届出、必要書類を受領する。
			審査	
			マル学/マル遠/住所地特例/介護適用除外情報登録	
			住所地特例連絡票発行	
			住所地特例連絡票送付	他自治体(転出先)へ住所地特例連絡票を送付する。
	高齢者管理	負担割合判定	申請対象者の確認	システムで自動処理した結果(対象者情報)を紙出力し、突合確認を行う。
			基準収入額適用申請書発行	
			基準収入額適用申請書送付	対象者へ基準収入額適用申請書を送付する。
			基準収入額適用申請書受領	対象者から基準収入額適用申請書を受領する。
	特定同一世帯所属	特定同一世帯所属者管理	連絡票の受領	市民から連絡票を受領する。
資格情報入力			連絡票をもとに、システムへ資格情報を入力する。	
旧被扶養者管理	緩和措置対象者管理	被用者保険資格喪失届受領	住民(外部機関)から被用者保険資格喪失届を受領する。	
		緩和措置対象者情報入力		

業務	事務		作業	補足情報		
	交付	旧被扶養者異動管理	旧被扶養者異動連絡票交付申請書受領	旧被扶養者(転出時)から旧被扶養者異動連絡票交付申請書を受領する。		
			異動情報入力			
			旧被扶養者異動連絡票発行			
			旧被扶養者異動連絡票送付	旧被扶養者(転出時)へ旧被扶養者異動連絡票を送付する。		
		被保険者証等発行(即時発)	被保険者証等発行(即時発)	被保険者証等発行		
				審査		
				被保険者証等交付	対象者へ被保険者証等を、窓口または郵送にて交付する。	
			被保険者証等発行(一括発)	被保険者証等発行(一括発)	被保険者証データ作成	
					封入封緘依頼	委託事業者へ、被保険者証の印刷、封入封緘を依頼する。
					被保険者証受領	委託事業者から封入封緘済みの被保険者証を受領する。
	異動情報確認、引き抜き	異動情報を1件ずつシステムで確認し、必要に応じて引き抜きを行う。				
	差し替え分入力	差し替えが必要なものは、システムに差し替え情報を入力する。				
	被保険者証出力(差し替え分)	差し替え分の被保険者証を、システムから出力する。				
	封入封緘(差し替え分)					
	各種証再発行	各種証再発行	再交付申請書受領	対象者から再交付申請書を受領する。		
			各種証再発行			
			審査			
			各種証交付	対象者へ各種証を、窓口または郵送にて交付する。		
	国民健康保険の給付	レセプト登録・審査	レセプト点検	レセプト受領	国保連合会からレセプトデータを受領する。	
				点検依頼	委託事業者へ、レセプトの点検を依頼する。	
点検結果受領				委託事業者からレセプトの点検結果を受領する。		
確認				点検結果について、限度額適用等の確認を行う。		
高額療養費支給		高額療養費支給対象計算	自己負担額計算結果データ受領	国保連合会から自己負担額計算結果を紙とデータで受領する。		
			自己負担額計算結果登録	自己負担額計算結果情報をシステムにて一括登録する。		
			確認	限度額適用の有無や、仮算定と本算定とのギャップなどを確認する。		
			高額療養費支給申請書作成			
			引抜、送付準備			
			高額療養費支給申請書送付	対象者へ高額療養費支給申請書を送付する。		
高額療養費支給管理・決定		高額療養費支給管理・決定	高額療養費支給申請書、領収書確認	対象者から高額療養費支給申請書、領収書を確認する。		
			審査	領収書の不備等、必要に応じて病院や薬局へ電話で確認を行う。		
			支給申請情報登録			

業務	事務	作業	補足情報	
	限度額適用・標準負担額減額認定証発行	確認		
		支給決定通知発行		
		支給決定通知交付	対象者へ支給決定通知を窓口で交付する。	
		現金支給	申請者へ現金を支給する。	
		限度額適用/標準負担額減額認定申請書受領	住民から限度額適用/標準負担額減額認定申請書を受領する。	
		審査		
		納付状況確認		
		納付交渉	住民に滞納がある場合、納付交渉を行う。	
		限度額適用/標準負担額減額認定証発行		
		申請情報入力	申請情報をシステムに入力する。	
		限度額適用/標準負担額減額認定証交付	住民へ限度額適用/標準負担額減額認定証を窓口で交付する。	
		特定疾病療養費受療証発行	特定疾病療養費受領証交付申請書・医師意見書受領	住民から特定疾病療養費受領証交付申請書・医師意見書を受領する。
			審査	
	特定疾病療養費受領証発行			
	特定疾病療養費受領証交付		住民へ特定疾病療養費受領証を窓口で交付する。	
	療養費支給	柔道整復費受領委任払	療養費支給申請データ受領	国保連合会から療養費支給申請書のデータを受領する。
			確認	
			確認結果の連絡	確認結果について、国保連に連絡する。
		医科・歯科・薬剤・補装具、海外療養費、移送	療養費支給申請書の受領	住民から療養費支給申請書を受領する。 なお、海外療養費については、国保連へ委託している。
			確認	
			療養費支給申請書(一式)送付	国保連合会へ療養費支給申請書(一式)を送付する。
			療養費支給申請書(一式)受領	国保連合会から療養費支給申請書(一式)を受領する。
			マル障該当	
			療養費支給申請書(一式)送付	障がい福祉部門へ療養費支給申請書(一式)を送付する。
			支給情報登録	
			支給決定通知発行	
			支給決定通知送付	住民へ支給決定通知を送付する。
鍼灸、マッサージ費支給(代理受領)		療養費支給申請書受領	鍼灸・マッサージ師/会から療養費支給申請書を受領する。	
		確認		
		療養費支給申請書申請書一式送付	国保連合会へ療養費支給申請書申請書一式を送付する。	
		審査結果、療養費支給申請書一式受領	国保連合会から審査結果、療養費支給申請書一式を受領する。	
		支給情報登録		

業務	事務	作業	補足情報	
		支給決定通知発行		
		支給決定通知送付	鍼灸・マッサージ師/会へ支給決定通知を送付する。	
		食事療養費、特別療養費	療養費支給申請書受領	住民から療養費支給申請書を受領する。
			審査	
			支給情報登録	
			支給決定通知発行	
		支給決定通知送付	住民へ支給決定通知を送付する。	
	出産育児一時金・	出産育児一時金支給	出産育児一時金支給申請書受領	住民から出産育児一時金支給申請書を受領する。
			支払情報受領	国保連合会から支払情報(紙)を受領する。
			確認	助産との重複を確認する。
			支給申請情報登録	
			振込支給	申請者へ振り込み支給する。助産のみ現金。
		葬祭費支給	葬祭費支給申請書受領	住民から葬祭費支給申請書を受領する。
			審査	
			申請情報登録	
			葬祭費支給決定通知発行	
			葬祭費支給決定通知書送付	住民へ葬祭費支給決定通知書を送付する。
	第三者行為求償・給付制限	第三者行為求償	第三者行為による傷病届情報受領	国保連から第三者行為による傷病届の受付情報を受領する。
			第三者情報入力	システム(メモ欄)に、第三者の情報を入力する。
			確認	届出情報を確認する。
			調定情報入力	
			損害賠償金請求書/納付書発行	
		損害賠償金請求書/納付書送付	加害者/保険会社へ損害賠償金請求書/納付書を送付する。	
		給付制限	給付制限情報管理	Excelやシステムにて入力、管理を行う。
	負担費減免・徴収猶予管理	一部負担金減免・徴収猶予管理	一部負担金、減免/徴収猶予申請書受領	住民から一部負担金、減免/徴収猶予申請書を受領する。 必要に応じて、生活保護へ連携する。
			審査(所得等判定)	
			支給申請情報登録	
減免承認/不承認通知発行				
減免承認/不承認通知送付			住民へ減免承認/不承認通知を送付する。	
一部負担金減免等証明書発行				
一部負担金減免等証明書送付			住民へ一部負担金減免等証明書を送付する。	
不当利得処理		対象者一覧受領	国保連から、期限が過ぎているのに国民健康保険を使用している市民の一覧を、データで受領する。	
		データ更新	対象者一覧を印刷し、確認を行う。 社会保険情報を対象者データに追加入力する。	
		データ返送	追記した対象者データを国保連へ返送する。	
		不当利得対象者リストの受領	国保連から、病院との交渉ができなかった分のリストを受領する。	
		交渉	不当利得対象者リストに基づいて、病院への交渉を行う。	
		対応内容の判断	金額や本人の状態の確認を行い、返納金または保険者間調整の対応要否を判断する。	

業務	事務		作業	補足情報		
			保険者間調整	保険者間調整を行う場合、健康保険組合との調整、書類提供等の対応を行う。		
			返還請求書／納付書発行	返納金で対応する場合、返還請求書を出力する。		
			返還請求書／納付書送付	対象者へ返還請求書／納付書を送付する。		
			納付確認			
			該当レセプト(写し)を送付	対象者へ該当レセプト(写し)を送付する。		
			その他	医療費通知発行(鍼灸)	医療費通知データ作成	
					封入封緘	
					引き抜き	
					医療費通知書送付	対象者へ医療費通知書を送付する。
				医療費通知発行	医療費通知データ作成	
					医療費通知書受領	国保連合会から医療費通知書(封入封緘済み)を受領する。
					引き抜き	
					医療費通知書送付	対象者へ医療費通知書を送付する。
				レセプト開示請求	保有個人情報外部提供申請書受領	総務課経由で保有個人情報外部提供申請書を受領する。
					レセプト情報抽出・医療機関照	
	照会書兼回答書発行					
	照会書兼回答書送付	医療機関へ照会書兼回答書を送付する。				
	記入済回答書受領	医療機関から記入済回答書を受領する。				
	回答書連携	総務課へ回答書を連携する。				
	ジェネリック差額通知	対象者データ受領	国保連から対象者データを受領する。			
		通知書作成依頼	委託事業者へ対象者データを提供し、通知書の作成を依頼する。			
		納品物受領	委託事業者から封入封緘済みの通知書を受領する。			
		通知書発送				
	補助金申請	申請書の送付				
		交付決定通知の受領				
		変更申請	必要に応じて実施。計画書作成等も含む。			
		実績報告書作成				
		実績報告書送付				
		確定通知書の受領				
	決裁		各種決裁処理	-	決裁書類の確認、承認等を行う。	
	照会対応		照会対応	依頼の受付	府や国保連から照会や調査依頼(メール、郵送)を受ける。	
				回答書作成	各種調査を行い、回答書を作成する。	
回答				依頼元の団体へ回答する。		
		市民からの問い合わせ対応	-	説明や各種対応、システムへの入力等を行う。		
その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求、契約関係等	-			

業務一覧

課名：保険年金課(保険料係)

業務	事務	
国民健康保険	賦課情報管理	賦課根拠情報管理
		資格異動処理
		特別徴収依頼
		年金特別徴収停止
	当初賦課	賦課計算処理
		軽減処理
		賦課額等シミュレーション
	更正	減免、更正処理
	交付	納入通知発行
		通知再発行
	返戻・公示	返戻・公示処理
	調定	調定処理
	収納	窓口徴収
		口座振替
		コンビニ収納
		金融機関納付分
		特徴結果取込み
	還付充当	充当処理
		還付処理
	滞納整理	延滞金処理
		督促処理
		時効、不納欠損処理
	決算	調定処理
統計・報告	各種統計報告資料作成	
証明・割引券等交付	証明書発行	
その他	他自治体等からの照会	
	補助金申請	
	会議運営	
	条例、規則等改正対応	
	脳ドックの助成	
その他事務	勤怠管理、経費精算、予算要求、契約関係等	

業務プロセス定義

課名：保険年金課(保険料係)

業務	事務	作業	補足情報		
国民健康 保険	賦課情報 管理	賦課根拠情報 管理	所得・税額照会 対象者、所得未申告者抽出	対象者・所得未申告者の所得・税額をシステムより照 会し抽出する。	
			照会書、簡易申告書発行	照会書、簡易申告書を発行する。	
			照会書、簡易申告書送付	他自治体、所得未申告者へ照会書、簡易申告書 を送付する。	
			回答書(所得・税額照会結果情 報)、簡易申告書受領	他自治体、所得未申告者から回答書(所得・税額照 会結果情報)、簡易申告書を受領する。	
			所得・税額情報登録	所得・税額情報をシステムに登録する。	
		資格異動処理	保険証受領	資格担当(給付係)から、異動対象者の保険証を受領 する。	
			内容確認	所得照会等を行う。	
			異動情報入力	資格異動情報をシステムに入力する。	
			保険料算定、提示		
		特別徴収依頼	特別徴収依頼	国保特別徴収情報受領	国保連合会から国保特別徴収に関する情報を受領 する。
	国保特別徴収対象者情報登録			対象者情報を国保、関連部署等のシステムに登録す る。	
	特別徴収可否判定・賦課額算 定			特別徴収可否をシステムで判定し賦課額を算定す る。	
	特別徴収各種異動情報作成			特別徴収に係る各種移動情報を作成する。	
	特別徴収依頼データ・特別徴収 各種異動データ送付			国保連合会へ特別徴収依頼データ・特別徴収各種異 動データを送付する。	
	特別徴収結果データ・特別徴収 依頼処理結果データ受領			国保連合会から特別徴収結果データ・特別徴収依頼 処理結果データを受領する。	
	処理結果登録			処理結果データをシステムに登録する。	
	介護保険料情報の受領			介護部門から、介護保険料の情報を受領する。	
	処理結果への反映			介護保険料の発生する対象者の処理結果データを一 括修正する。	
	年金特別徴収 停止			年金特別徴収 停止	保険料納付に係る申出書受領
		審査	保険料納付に係る申出書を審査する。		
		特徴停止情報登録	特徴停止情報を国保のシステムに登録する。		
		特徴停止依頼データ作成	特徴停止依頼データを作成する。		
		特徴停止依頼データ送付	介護保険部門へ特徴停止依頼データを送付する。		
	当初賦課	賦課計算処理	納入通知書等の受領	委託事業者から封入封緘済みの納入通知書、納付 書を受領する。	
			納入通知書・納付書引抜	納入通知書・納付書を引き抜く。	
			納入通知書・納付書送付	納付義務者へ納入通知書・納付書を送付する。	
		軽減処理	軽減処理	相談受付	
				保険料軽減申請書受領	住民から保険料軽減申請書を受領する。
				審査	保険料軽減申請書を審査する。
				申請情報登録	申請され審査した情報をシステムに登録する。

業務	事務	作業	補足情報
		軽減処理	保険料軽減情報をシステムに登録する。
	賦課額等シミュレーション	問合せ等受付	相談者から問合せ等を受付する。
		賦課額シミュレーション	システムで賦課額をシミュレーションする。
		シミュレーション結果表作成	賦課額・予算額のシミュレーション結果表を作成する。
		シミュレーション結果表提示	相談者へシミュレーション結果表を窓口や電話で提示する。
更正	減免、更正処理	減免申請書受領	
		審査	受領した減免申請書を審査する。
		減免申請情報登録	受領し審査した減免申請情報をシステムに登録する。
		減免処理	減免情報をシステムに登録する。
		金額計算、確認	賦課計算、期割計算を行う。
		計算結果登録	システムで、計算結果を登録する。
		各種通知書発行	各種通知書を発行する。
		各種通知書送付	住民へ各種通知書を送付する。
交付	納入通知発行	印刷、封入封緘	納入通知書・納付書を印刷し、封入封緘する。
		納入通知書等の受領	委託事業者から封入封緘済みの納入通知書、納付書を受領する。
		納入通知書・納付書送付	納付義務者へ納入通知書・納付書を送付する。
	通知再発行	再交付申請書受領	住民から再交付申請書を受領する。
		審査	受領した再交付申請書を審査する。
		各種通知書再発行	システムから各種通知書を再発行する。
		各種通知書送付	住民へ各種通知書を送付する。
	返戻・公示	返戻・公示処理	返戻物受領
返戻者情報登録			返戻者の情報をシステムに登録する。
調査			返戻者の情報を調査する。
宛名判明			返戻者の宛名判明した場合、再交付する。
返戻処理			返戻者の宛名が判明しなかった場合、システムに返戻処理を行う。
公示送達文書等作成			宛名判明しなかった返戻者情報に関して公示送達文書等を作成する。
公示送達文書等送付			総務部門へ公示送達文書等を送付する。
調定	調定処理	調定処理	システムで当初賦課、更正に係る調定処理を行う。
		調定表作成	システムで調定表を作成する
		調定表確認	調定表を確認する。
収納	窓口徴収	窓口受付	
		(納付書がない場合) 納付書作成	
		領収、現金一時保管	市金庫へ入金する。
		現金納入	

業務	事務	作業	補足情報		
	口座振替	窓口収入情報の登録	納付書のOCR読み込みによって、収入情報を登録する。		
		口座振替結果データ受領	金融機関の専用端末からUSBでデータを引き落とす。		
		口座振替結果取り込み			
		口座振替不能処理	振込不能となった場合、不能処理を行う。(自動処理)		
		納付書受領	委託事業者から印刷された納付書を受領する。		
		封入封緘			
		納付書送付	不能となった口座を確認して、納付書を作成する。		
		分納分口振データ作成	データ登録、停止作業、チェック作業		
		消込処理			
		コンビニ収納	データ受領		
			入金情報取込み		
			消込処理		
		金融機関納付分	データ受領		
			消込情報作成		
		特徴結果取込み	特別徴収結果通知受領		
			結果データ取込み	システムに特別徴収結果を取り込む。	
		還付充当	充当処理	還付・充当対象者一覧出力	システムから還付・充当対象者一覧を出力する。
				還付・充当情報登録	対象者一覧を1件ずつ確認し、還付または充当情報をシステムに登録する。
				充当一覧出力	システムから充当一覧を出力する。
	算出票作成			財務会計システムに登録する金額を確認するため、算出票を作成する。	
	充当金額入力			財務会計システムに充当金額を入力する。	
	充当決議書作成			充当決議書を作成する。	
	決裁			充当決議の決裁を行う。	
	決裁書類の提出			会計課へ決裁書類を提出する。	
	充当対象者一覧の出力				
	充当通知書出力			システムから充当通知書を出力する。充当対象者一覧を確認しながら、1件ずつ出力する。	
	封入封緘				
充当通知書送付	納付義務者へ充当通知書を送付する。				
還付処理	還付明細の作成			システムから還付データ(金額の自動計算結果)を出力し、Excelにて修正を行う。	
	振込データの作成		上記のデータをさらに加工(データの集約等)し、振込データを作成する。		
	振込データの取込み		財務会計システムに振り込みデータを取り込む。		
	還付決議書作成		還付決議書を作成する。		
	還付通知書・請求書作成		還付通知書・請求書を作成する。		
	決裁				
	封入封緘				

業務	事務	作業	補足情報	
		還付通知書・請求書送付	納付義務者へ還付通知書・請求書を送付する。	
		還付請求書受領	納付義務者から還付請求書を受領する。	
		(現金還付の場合) 会計還付処理	現金還付の場合、会計還付処理を行う。	
		(口座還付の場合) 口座振込依頼書受領	口座還付の場合、口座振込依頼書を納付義務者より受領する。	
		還付口座振込結果データ受領	金融機関から還付口座振込結果データを受領する。	
		振込結果登録	財務会計システムに振込結果登録する。	
	滞納整理	延滞金処理	延滞金処理(減免審査)	延滞金運用の定義付、税務課から受領する申請書の保管。
			督促処理	督促状受領
		封入封緘		
		引抜リスト作成		滞納システムで、引抜リストを作成する。
		引き抜き		
		発送		納付義務者へ発送する。
		(返戻があった場合) 返戻・公示処理登録		返戻された場合、システムに返戻者情報の登録を行う。
		督促状送付		返戻がない場合、納付義務者へ督促状を送付する。
		(納付があった場合) 滞納金データ登録		滞納金が納付された場合、システムに登録する。
時効、不納欠損処理		時効・不納欠損データの受領	委託事業者から時効や不納欠損処理のデータを受領する。	
	集計	受領したデータをもとに、Excelで合計件数や金額の算出を行う。		
決算	調定処理	調定処理	繰越情報、執行停止情報等収納情報に異動が生じた場合に収納システムで調定処理を行う。	
		調定表、日計・月計表作成	財務会計システムで、調定表・日計・月計表を作成する。	
統計・報告	各種統計報告資料作成	各種統計・報告資料作成	国、都道府県、他部署(統計部門)に対し、各種統計・報告資料を作成する。	
		各種統計・報告資料送付	国、都道府県等関係機関および統計部門等へ各種統計・報告資料を送付する。	
証明・割引券等交付	証明書発行	受付(窓口対応時)	国民健康保険に関する証明の発行を行うため、対象者から保険証を受領し、証明書発行の受付を行う。	
		対象者抽出(一括発行時)		
		各種証明書発行	各種証明書を発行する。	
		各種証明書・領収書引渡	対象者に各種証明書ならびに領収書を引き渡す。	
その他	他自治体等からの照会	各種照会文書受領	他市区町村等からの所得照会の為の各種照会文書を受領する。	
		受付	他市区町村等からの所得照会を受け付ける。	
		回答文書作成	システムで所得照会の回答文書を作成する。	
		回答文書送付	他市区町村等へ回答文書を送付する。	
	補助金申請	計画書作成		
		計画書の提出		
		申請書の送付		

業務	事務		作業	補足情報
			交付決定通知の受領	
			変更申請	
			実績報告書作成	
			実績報告書送付	
			確定通知書の受領	
		会議運営	資料準備	
			当日運営	
		条例、規則等 改正対応	-	
		脳ドックの助成 (保険料系の業 務というわけ ではない。)	申請受付	脳ドック助成に係る申請を受領する。受診日が決ま っていない場合は、受診日を予約してから来るように伝 え、申請は受け付けない。
			資格確認	国保の被保険者証と年度内で複数回申請していない かを確認。
			決定通知書作成	申請書が複写になっており、複写用紙に受付印を押 せば、助成決定通知になる。
			決定通知書送付	申請者へ決定通知書を、その場で手交する。
			請求書受領	医療機関から請求書を受領する(月ごと)。対象となる 医療機関は10だが、偏りがあり、10機関すべてが請 求してくるわけではない。また、決裁書類の提出まで 1日もかからない。
			支払情報入力	財務会計システムへ支払情報を入力する。
	支出命令書出力			
	決裁			
	決裁書類の提出	会計課へ決裁書類(支出命令書)を提出する。		
その他事 務		勤怠管理、経費 精算、予算要 求、契約関係等	-	

業務一覧

課名：保険年金課(国民年金係)

業務		事務	
国民年金	資格管理	資格取得	
		住所変更(転入、転出)	
		種別変更・確認	
		資格喪失	
		付加登録(付加加入)	
	免除管理	付加登録(付加辞退)	
		免除理由該当届(法定免除)	
		免除・納付猶予申請(一般免除・若年者納付猶予)	
		学生納付特例申請	
	給付管理	所得情報の書類対応	
		受給年金登録	
	照会・相談	他年金登録	
		照会受付	
	情報管理	相談対応	
		情報提供依頼対応	
		現況届準備	
	手帳管理	障害基礎年金受給者情報管理	
		手帳再交付申請	
	追加・訂正・不在等	二十歳到達の届出	
		追加・訂正・不在等	

業務プロセス定義

課名：保険年金課(国民年金係)

業務	事務	作業	補足情報		
国民年金	資格管理	資格取得	資格取得・種別変更届受領		
			資格取得入力	システムへ届出情報を入力する。	
			異動報告データ送付	年金事務所へ異動データを送付する。 システムから抽出したデータをCD-Rに収録する。	
		住所変更(転入、転出)	住所変更届受領		
			異動情報入力	システムへ届出情報を入力する。	
			異動報告データ送付	年金事務所へ異動データを送付する。 (ただし、転入分については送付不要。)	
		種別変更・確認	種別変更・確認届受領		
			種別変更入力	システムへ届出情報を入力する。	
			異動報告データ送付	年金事務所へ異動データを送付する。 システムから抽出したデータをCD-Rに収録する。	
		資格喪失	死亡届受領		
			電話確認	年金事務所へ、未支給年金の有無等について、電話確認を行う。	
			案内資料の交付	追加資料が必要な場合、届出者へ案内(案内資料を交付)する。	
			資格喪失処理		
			異動報告データ送付	年金事務所へ異動データを送付する。 システムから抽出したデータをCD-Rに収録する。	
		付加登録(付加加入)	付加保険料納付申出書受領		
			付加加入処理		
			異動報告データ書送付	システムから抽出したデータをCD-Rに収録して送付する。	
			処理結果等の受領		
		付加登録(付加辞退)	付加保険料納付辞退申出書受領		
			付加辞退処理		
			報告書送付	システムから抽出したデータをCD-Rに収録して送付する。	
			処理結果等の受領		
		免除管理	免除理由該当届(法定免除)	免除理由該当・消滅届受領	
				免除理由該当・消滅処理	
				報告書送付	システムから抽出したデータをCD-Rに収録して送付する。
				認定結果通知等の受領	年金事務所から、国民年金・厚生年金裁定者一覧表、認定結果通知等を受領する。
				結果処理(システム入力)	
			免除・納付猶予申請(一般免除・若年者納付猶予)	免除・納付猶予申請書受領	
				継続免除申請者一覧受領	年金事務所から、継続免除申請者一覧等を受領する。
				免除申請入力	

業務プロセス定義

課名: 保険年金課(国民年金係)

業務		事務		作業	補足情報		
				報告書送付			
				処理結果等の受領	年金事務所から、保険料免除・納付猶予申請承認通知書発行一覧表、国民年金処理結果一覧表等を受領する。		
				結果処理(システム入力)			
				学生納付特例申請	学生納付特例申請書受領		
					学校確認	免除が受けられる学校の一覧表(年金事務所から事前に受領)をもとに、該当する学校か否かを確認する。	
					学生納付特例申請処理		
					報告書送付		
					学生納付特例申請承認通知書等受領		
					結果処理(システム入力)		
				所得情報の書類対応	書類受付	年金事務所から書類を受領する。	
					所得情報入力	書類をもとに所得の情報を確認し、システムに所得情報(免除情報)を入力する。	
					所得情報出力	年金システムから所得情報の書類を出力する。	
					書類返送	年金事務所に受領した書類を返送する。	
				給付管理	受給年金登録	裁定請求書申請	
						不備確認	障害年金及び老齢基礎年金の場合は、不備確認を行う。
						給付申請処理	
						報告書送付	
						裁定者一覧等の受領	年金事務所から、国民年金・厚生年金裁定者一覧表 国民年金支給額変更者・未支給支払者等一覧表、国民年金未支給決定不該当者一覧表等を受領する。
						裁定結果入力	裁定結果一覧出力を入力する。
				他年金登録	資格喪失者一覧表通知	年金事務所から、1号・3号被保険者資格喪失者一覧表通知を受領する。	
					2号該当喪失者処理		
				照会・相談	照会受付	照会受付	年金事務所から、最新所得情報や住所等の照会を受け付ける。
						回答書作成	
						回答	
				相談対応	相談受付	相談受付	相談後の、後日来庁による対応も含む。
						ヒアリング、説明等の実施	
						照会	必要に応じて、年金事務所への照会を行う。照会は基本的に電話で行う。
						相談内容入力	システムへ相談内容を入力する。
						他課への連携	社会保険については国保部門へ連携(口頭)、DV関係は他課に連携(口頭)する。

業務プロセス定義

課名：保険年金課(国民年金係)

業務	事務	作業	補足情報		
	情報管理	情報提供依頼 対応	情報提供依頼の受付	年金事務所より、各種調査(未納者対策、継続免除等)にあたっての情報提供依頼を、窓口や郵送にて受ける。 受付の際、CD-Rを受け取る。	
			依頼結果データ作成	システムにて、依頼のあった内容に該当するデータを抽出し、所得情報や扶養情報等のデータ(一覧表等)を出力・作成する。作成したデータはCD-Rに焼く。	
			作成完了連絡	年金事務所へ作成完了の旨を電話にて連絡する。	
			作成データ交付	窓口にて、作成データ(CD-R)を手渡す。	
	現況届準備	対象者一覧受領	修正記入	住所、所得、資格情報をシステムで確認し、一覧を修正する。	
			一覧送付	年金事務所へ、修正後の対象者一覧を送付する。	
			名簿受領	年金事務所より、郵送にて名簿(紙)を受領する。	
	障害基礎年金 受給者情報管理	障害基礎年金 受給者情報管理	名簿内容確認	名簿の内容について、システムに登録された最新情報との不一致がないかを確認する。	
			現況届受領	住民より、障害基礎年金受給者についての現況届(障害状態確認届)を受領する。	
			障害基礎年金受給者情報入力	現況届の内容について、変更があればシステムに登録する。	
			名簿記入	現況届をもとに、名簿へ変更情報と所得情報の追記を行う。	
			名簿等送付	年金事務所へ名簿と現況届を送付する。	
			手帳再交付申請	手帳再交付申請書受領	住民より、手帳再交付申請書を受領する。
	手帳管理	手帳再交付申請	申請書送付	申請書をコピーし、年金事務所へ送付する。	
			二十歳到達の届出	届出受領	窓口で届出を受領する。
			新規登録	年金事務所から事前に受領したリストをもとに、システムへ新規登録を行う。	
			届出書送付	申請書原本を年金事務所へ送付する。	
	追加・訂正・不在等	追加・訂正・不在等	連絡受付	住民からの電話連絡によって、追加や訂正等を受け付ける。	
			電話確認	年金事務所へ確認を行う。	
			訂正依頼受付	年金事務所から訂正依頼を受け付ける。	
			追加・訂正等入力	システムへ訂正情報を入力する。	
その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求、契約関係等	-		

業務一覧

課名：保険年金課(後期高齢者医療係)

業務		事務	
後期高齢者医療	資格管理		住登外登録
			障がい者認定
			住所地特例
			住基・住登外修正
			適用除外確認
			被保険者証交付
			返戻文書管理
			相談対応
			DV情報管理
			療養費申請受付
	給付管理		特定疾病療養費受療証発行
			人間ドッグの助成金交付
			健診料の支払い
			健診お知らせの準備
	賦課関連事務		所得・課税情報
	収納管理		保険料情報反映(期割計算)
			納付書作成・送付事務
			特別徴収依頼
			特別徴収停止
			仮徴収額変更登録
		口座振替受付	
		口座振替廃止受付	
その他事務		勤怠管理、経費精算、予算要求、契約関係等	

業務プロセス定義

課名：保険年金課(後期高齢者医療係)

業務	事務	作業	補足情報	
後期高齢者医療	資格管理	住登外登録	受付	住登外新規の受付を行う
			住登外情報登録	後期システムで住登外者の登録を行う
			住登外情報送信	後期システムから、広域連合システムへ送信を行う
			被保険者情報連携	広域連合システムから被保険者情報(資格取得情報)を連携する
			被保険者情報反映	後期システムに被保険者情報を反映する
	障がい者認定		受付	障がい者認定の受付を行う
			住基連携確認	広域端末で住基情報が連携しているか確認を行う
			住基情報送信	住基情報が未連携の場合、後期システムから広域連合システムへ住基情報の送信を行う
			障がい者認定登録	広域端末で障がい者認定の登録を行う
			被保険者情報連携	広域連合システムから被保険者情報を連携する
			被保険者情報反映	後期システムに被保険者情報を反映する
	住所地特例		受付	住民から後期高齢者医療資格取得(変更・喪失)届書を受け付ける
			住登外情報登録	後期システムにて住登外情報登録を行う
			住登外情報送信	後期システムから広域連合システムへ送信を行う
			住所地特例情報連携	広域連合システムから住所地特例情報(資格変更情報)を連携する
			住所地特例情報反映	取得した情報を後期システムへ反映する
	住基・住登外修正		住登外情報修正	後期システムで住登外者の修正を行う
			住登外情報取込み	後期システムから住登外情報をCSVを出力し、広域連合システムへCSV取込みを行う
			住基異動情報連携	住基システムから異動情報を取得し、後期システムに反映する
			異動データ確認リスト作成	異動データ確認リストを作成する
			強制修正調査連絡票作成	異動データ確認リストをもとに強制修正調査連絡票を作成する

業務	事務	作業	補足情報
		住基調査	住基調査を行う
		修正入力	後期システムで修正入力を行う
		調査結果記入	調査結果を強制修正調査連絡票に記入する
	適用除外確認	生活保護対象者一覧受領	生活保護部門より、生活保護対象者の一覧(紙)を受領する
		生活保護情報入力	対象者一覧をもとに、システムに生活保護情報を入力する。
		リスト作成	生活保護対象者一覧から、①翌月75歳到達者で生保受給中、②翌々月75歳到達者で生保受給中、③生保開始・廃止等異動が生じた者に係るリストを作成する
		資格得喪入力	リストをもとに、広域端末で資格得喪(資格喪失、適用除外、生保廃止)の入力を行う
	被保険者証交付	被保険者証出力	広域端末から被保険者証を出力する
		被保険者証確認	被保険者証の確認、判定を行い、必要に応じて引抜・破棄を行う
		被保険者証交付	市民へ被保険者証を交付する(簡易書留で郵送する)
	返戻文書管理	返戻書類受領	郵便局から被保険者証等及び各種通知書の返戻分を受領する
		不着管理簿の記入	不着管理簿に記入する
		不着理由の調査	後期システムで不着理由を調査する
		返戻文書再送	不着理由が判明した文書を住民へ再送し、不着管理簿に記入する
		公示送達名簿作成	公示送達名簿を作成する
		公示送達名簿を送付	広域連合へ公示送達名簿を送付する
	相談対応	相談・苦情受付	住民からの相談・苦情を受付する
		相談内容の登録	後期システムで相談内容を登録する
	DV情報管理	支援措置情報の連携	関係課から紙資料や口頭で支援措置情報を受領する
		特記事項登録(DV等支援の付箋登録)	後期高齢端末、ADⅡ端末に特記事項等の登録を行う
		送付先情報登録処理	後期システムで送付先情報を修正登録する
		送付抑止の依頼	広域連合へ送付抑止の依頼文書を送付する
		相談(覚書)登録処理	後期システムで相談情報(覚書)等を修正登録する

業務		事務		作業	補足情報
				送付先情報登録処理	後期システムで送付先情報(有効期間終了日)を登録する
	給付管理	療養費申請受付		申請書類受付	住民からの申請書類を受付する
				申請書追記	申請書に医療機関コード、療養に要した費用額を追記する
				申請書受付入力	システムで申請書受付入力を行う
				書類保管	申請書のコピーをとり、保管する
				申請書類送付	広域連合へ申請書類を送付する
				不備対応	申請内容に不備があった場合、来庁依頼や訪問等を行う
				療養費等申請事前確認リスト受信	広域連合から療養費等申請事前確認リストを受信する
				修正入力	要修正データを確認し、住民から修正項目の情報を収集する システムで修正入力を行う
				各種処理一覧等の受領	広域連合から、①療養費支出処理一覧表(支出分)、②療養費支出処理一覧表(未支出分)、③支給申請却下通知書、④療養費支出処理一覧表(その他)、⑤給付保留リストを受信する
				各種処理一覧等の確認	各種一覧のデータを確認する
				電話連絡	支給却下や確認等、必要に応じて申請者へ電話連絡を行う。
				口座登録入力	システムで④療養費支出処理一覧表(その他)の口座登録を行う
				口座登録の連絡	広域連合へ④療養費支出処理一覧表(その他)の口座登録の連絡を行う
				振込不納リスト(療養費)の受領	広域連合から振込不納リスト(療養費)や通知書を受信する
				通知書送付	申請者へ通知書を送付する
				修正情報の受領	申請者から修正情報を受領する
				修正入力	修正情報を確認し、システムで修正入力を行う
			申請書類(朱書き)の送付	申請書類(写)に朱書き修正を行い、広域連合へ申請書類(写)を送付する	
		特定疾病療養費受療証発行	特定疾病療養受領証交付申請書・医師意見書受領	住民から特定疾病療養受領証交付申請書・医師意見書を受領する。	
			審査		
			特定疾病療養受領証発行		
			特定疾病療養受領証交付	住民へ特定疾病療養受領証を窓口で交付する。	
		人間ドッグの助成金交付	窓口受付	窓口で申請書、領収書、健診結果を受領する	

業務	事務		作業	補足情報	
			振込先登録	システムで助成金の振込先を登録する	
			申請書類送付	広域連合へ、申請書のコピー等を送付する	
			事後対応	振込不納や書類不備があれば各所に問い合わせる	
			健診料の支払い	受診券等の受領	医療機関から受診券等の文書を受領する
				受診者支払一覧等の受領	国保連から受診者支払一覧、請求書を受領する
				突合確認	受診券と受信者支払一覧、請求書等を突合し、確認する 不備がある場合は、国保連に連絡する
				振込登録	国保連への振込情報(支出命令情報)を財務会計システムへ入力する
			支出命令出力		
			決裁		
			決裁書類提出	会計課へ、決裁書類(支出命令書等)を提出する	
	健診お知らせの準備	お知らせ情報印刷	広域連合が作成・公開したお知らせ資料を印刷する		
		広域連合へ送付	印刷したお知らせ(紙)を広域連合へ送付する		
	賦課関連事務	所得・課税情報	新年度所得情報、税異動情報連携	税務システムから新年度所得情報、税異動情報を取得する	
			所得課税情報作成	後期システムで税情報を設定し、所得課税情報を作成する 必要に応じて、他市への所得照会を行う。	
			所得課税情報連携	広域連合へ所得課税情報を連携する	
			税取消対象者リスト作成	後期システムで税取消対象者リストを作成する (手作業で実施)	
			確認、調査	広域連合システムで税取消対象者の中に簡易申告書提出済の者がいないか確認し、税取消となった理由を調査する	
			調査結果連携	調査結果を広域連合へ連携する	
	収納管理	保険料情報反映(期割計算)	保険料情報連携	広域連合システムから保険料情報を取得する	
保険料情報取込			後期システムへ保険料情報を取り込む		
期割情報登録			期割計算を行い、後期システムで期割情報を登録する		
納付書作成・送付事務		決定通知書、納入通知書、納付書等作成	システムにて決定通知書、納入通知書、納付書等を作成する (委託納品)		
		引抜リスト作成	引抜リストを作成する		
		封入封緘	各種通知書、納付書等を封入封緘し、引き抜きリストをもとに引き抜きを行う		
		納付書等送付	納付書等を住民へ送付する		
		特別徴収依頼	特別徴収対象者情報受領	年金保険者から国保連合会経由で特別徴収対象者情報を受領する	

業務	事務	作業	補足情報
		住登外名寄せ候補者リスト作成	後期システムで対象者突合を行う 住登外名寄せ候補者リストを作成する
		特別徴収候補対象者登録	後期システムで特別徴収候補対象者の登録を行う
		特別徴収開始依頼情報作成	後期システムで特別徴収開始依頼情報を作成する
		特別徴収開始依頼	国保連へ特別徴収開始依頼情報を送信する
	特別徴収停止	特別徴収停止依頼情報作成	後期システムで特別徴収停止依頼情報を作成する
		停止依頼	国保連へ特別徴収停止依頼情報を送信する
		特別徴収停止通知書作成	後期システムで特別徴収停止通知書を作成する
		封入封緘	
		通知書送付	住民へ、特別徴収停止通知書を送付する
		納付相談等	住民からの納付相談等を受け付ける
		納付方法変更登録(停止)	後期システムで納付方法の変更登録(特別徴収停止)を行う
	仮徴収額変更登録	仮徴収額変更候補者抽出	後期システムで仮徴収額変更候補者を抽出する
		仮徴収額変更	後期システムで仮徴収額変更の登録を行う
		保険料決定(変更)通知書出力	後期システムで保険料決定(変更)通知書出力する (委託納品)
		封入封緘	
		通知書送付	住民へ保険料決定(変更)通知書を送付する 4・6・8月 特徴開始者のみ送付
		特別徴収各種異動情報登録	後期システムで特別徴収各種異動情報を作成する
	口座振替受付	口座振替依頼書受理	住民から口座振替依頼書を受理する
		内容確認	口座振替依頼書の内容を確認する
		口座情報登録	後期システムに口座情報を登録する
		口座振替依頼書等送付	口座振替依頼書等を金融機関へ送付する
		口座振替依頼の承認結果受理	金融機関から口座振替依頼の承認結果を受理する
		再申請のお知らせ郵送	承認されなかった場合、市民へ再申請のお知らせを送付する
		口座振替開始通知書の作成	口座振替開始通知書を作成する
		封入封緘	通知書や口座振替の様式を封入封緘し、引き抜きリストをもとに引き抜きを行う

業務		事務		作業	補足情報
				口座振替開始通知書の送付	住民に口座振替開始通知書を送付する
			口座振替廃止 受付	口座振替依頼書受理	住民から口座振替依頼書を受理する
				内容確認	口座振替依頼書の内容を確認する
				口座情報登録(取消)	後期システムに口座情報(取消)を登録する
				口座振替依頼書等送付	口座振替依頼書等を金融機関へ送付する
				口座振替依頼書(控分)受理	金融機関から口座振替依頼書(控分)を受理する
				口座振替・自動払込取消通知書送付	住民へ口座振替・自動払込取消通知書を送付する
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求、契約関係等	-	

業務一覧

課名: 会計課

業務		事務	
会計	収納		収納
			国や府からの補助金
	支払		支出命令審査
			支払
			旅費の支払い
			電気、水道、ガス、電話代等の支払い
			振込エラー対応
			資金移動
	月次処理		月次調定
			税務署への支払い(月次)
			月次決算
	年次処理		税務署への支払い(年次)
			決算書作成
	指定金融機関の変更		通帳作成、口座開設
			電送の契約確認、変更届
その他事務		各課に説明会実施	
		勤怠管理、経費精算、予算要求等	

業務プロセス定義

課名: 会計課

業務	事務		作業	補足情報
会計	収納	収納	収納済通知書の受領	ゆうちょ銀行から、収納済通知書を受領する。
			金額確認	ジャーナルを作成し、金額を確認する。
			ゆうちょ分金額の連絡	金融機関へ収納金受領書とジャーナルを提出する。
			納入済通知書受領	金融機関からの納入済通知書を受領する。
			書類の仕分け	納入済通知書を仕分けする。
			納入済通知書の送付	各業務所管課に納入済通知書を渡す。
			科目ごとの個票の受取	各業務所管課より、科目ごとに金額を記載した個票を受け取る。
			収納処理	システムで収納処理を行う。 一部、所管課に納入済通知書を連携せず、会計課で処理を行うケースもある。
			金額確認	システムに登録された金額を確認する。
			国や府からの補助金	入金一覧の受領
	納付書の確認	事前に受け取っている納付書をもとに入金内容を確認する。納付書が提出されていない場合は、各課に確認する。		
	口座入金依頼	金融機関へ納付書を提出し、預金口座への入金を依頼する。		
	支払	支出命令審査	支出命令書等の受け取り	業務所管課から支出命令書や決裁書類を受け取る。
			書類の仕分け	支出命令書や決裁書類の仕分けを行う。
			審査、決裁	支出命令書や決裁書類の審査を行う。
		支払	支払い準備処理	システムで伝票受取処理を行い、支払予定集計表を出力する。
			支払金額の確認	支払予定集計表と手計算の結果とを突き合わせ、金額の確認を行う。
			口座振替データ作成	口座振替の場合、システムで口座振替データ(全銀協フォーマットデータ)を作成し、USBに格納する。
			口座振替データ送信	専用端末より、USBに格納した口座振替データを伝送する。
			納付書確認	納付書払いの場合、業務所管課から提出された納付書と、支出命令書の内容を突き合わせ、金額を確認する。
			納付書送付	金融機関へ納付書を送付する。
			支払一覧、支払調書作成	当日分の支払一覧および支払調書を作成する。
			小切手作成	支払一覧をもとに小切手を作成する。(支払の2日前)
			小切手振出済通知書作成	Excelで小切手振出済通知書を作成する。
			小切手の送付	金融機関へ小切手と小切手振出済通知書を送付する。
			書類整理	支払当日に、納付書払いの場合は、納付書と支出命令書の貼り付け等の整理を行う。 口座振替の場合は、金融機関へ支払済欄への押印を依頼し、押印された書類の確認を行う。
			収支金報告書の受領	日次で、金融機関から収支金報告書を受領する。
歳出日計表出力			システムから歳出日計表を出力する。	

業務	事務	作業	補足情報
		歳出金額の確認	収支金報告書と歳出日計表を突合し、その日の歳出金額を確認する。
	旅費の支払い	書類の仕分け	各業務所管課から受け取った旅費の支出命令書の仕分けを行う。
		ジャーナルの作成	支払金額を電卓で入力し、ジャーナルを作成する。
		伝票受取処理	システムで伝票受取処理を行い、支払予定集計表を出力する。
		支払金額の確認	支払予定集計表とジャーナルとを突合し、金額の確認を行う。
		人給システム取込用シート作成	職員番号と金額をExcelに入力し、人事給与システムへデータを取り込むためのシートを作成する。作成の中で、科目ごとの金額の合算も行う。
		人給システム取込用シート送付	人事課へ人給システム取込用シートを送付する。
		振込データ受け取り	人事課から振込データを受け取る。
		支出命令書(頭紙)作成	会計ごとに合算額を計算し、Excelで支出命令書(頭紙)を作成する。
		振込データ送信	専用端末より、USBに格納した振込データを伝送する。
		支出命令書(頭紙)押印依頼	金融機関に支出命令書(頭紙)への押印を依頼する。
	電気、水道、ガス、電話代等の支払い	支出負担行為伺書の受け取り	年度当初に、各業務所管課から、支出負担行為伺書を受け取る。昨年度の提出内容と比較して、未提出分があれば、担当課に確認する。
		決裁	
		請求書の受領	月次で、請求書を受領する。
		計算メモの作成	Excelに支出金額を入力し、予算残額の確認を行う。
		支出命令入力	
		支出命令書出力	
		審査、決裁	
		納付書確認	納付書と支出命令書を突合し、確認する。
	納付書送付	金融機関へ納付書を送付する。	
	振込エラー対応	振込エラー照会文の受領	金融機関から振込エラーリストをFAXで受領する。
		確認依頼	担当の業務所管課へ、エラー内容の確認を依頼する。
		修正連絡	業務所管課からエラーの修正結果の連絡を受ける。
		金融機関への連絡	金融機関へ修正結果を連絡する。
	資金移動	総金額確認	支払一覧をもとに、支払日における支払金額(総金額)を確認する。
		資金移動処理	システムにて預金口座の金額を確認し、必要に応じて普通預金から当座預金へ資金を移動する。
月次処理	月次調定	調定通知書の受け取り	業務所管課から調定通知書、収納状況表(紙)を受け取る。
		調定データ登録	バーコード読み取りにより、調定データを登録する。遡りが必要な場合は、遡り処理を実施する。
		歳入月計表の出力	
		収納状況確認	歳入月計表と収納状況表とを突合し、確認する。不一致があれば、内容を担当課に確認する。

業務	事務	作業	補足情報
		決裁	
		書類返却	業務所管課へ調定通知書、収納状況表(紙)を返却する。
	税務署への支払い(月次)	歳入歳出外現金処理	
		源泉徴収集計表の出力	
		金額確認	人事課から受け取った給与支払い伝票と、源泉徴収集計表を突合し、金額を確認する。
		支出命令入力	
		支出命令書出力	
		審査、決裁	
		税務署様式への記載	支払情報を税務署の支払様式(紙)に記載する。
		支払様式の送付	金融機関へ支払様式を送付する。
		月次決算	支出命令書整理
	歳出月計表出力		
	表紙作成		歳出月計表の金額をもとに、表紙を作成する。
	最終確認		製本する前の書類を確認する。
	製本		
年次処理	税務署への支払い(年次)	各課への照会	各業務所管課へ、源泉徴収実績の照会をかけ、支払調書や源泉徴収に関する書類を受け取る。
		金額確認	システム上のデータと各課の書類を突合し、金額を確認する。
		源泉徴収票出力	
		源泉徴収票の送付	各業務所管課へ、源泉徴収票を渡す。
		法定調書の作成	源泉徴収の内容をとりまとめ、法定調書を作成する。
		法定調書の送付	税務署へ、法定調書のデータをCD-Rに焼いて、提出する。
		給与支払報告書の作成	市町村送付用の給与支払報告資料を作成する。
		給与支払報告書の送付	市町村へ、給与支払報告書を送付する。
	決算書作成	決算書作成処理	実質収支に関する調書や、歳入歳出決算書、歳入歳出決算事項別明細書等の書類作成処理を、システムで実施する。
		決算書類の掲示	システムから各種決算書類(PDF)を出力し、ファイルサーバ等に格納(掲示)する。
		確認依頼	業務所管課へ、決算書類の確認を依頼する。
		修正入力	担当課から朱書きされた修正内容(紙)を受け取り、システムに修正内容を入力する。
		決裁書類の再出力	修正後の決算書類(該当部分のみ)を出力する。
		修正内容の確認依頼	修正後の決算書類を担当課に渡し、確認を依頼する。各課は、確認したら押印をして、会計課に返却する。
		最終確認	製本前の書類について、様式の不備などがないかどうか確認する。
製本依頼		委託業者へ決算書類を渡し、製本を依頼する。	
	製本受領	委託業者から、製本を受領する。	

業務		事務		作業		補足情報
					議会提出	製本した決算書を議会へ提出する。
	指定金融機関の変更		通帳作成、口座開設	-		
			伝送の契約確認、変更届	-		
			各課に説明会実施	-		
その他事務			勤怠管理、経費精算、予算要求等	-		予算、照会回答、事務等企画、連絡調整、その他課運営にかかわるすべて。