

|            |                                  |
|------------|----------------------------------|
| 目的(総合計画)   | —                                |
| 任務目的(係の目的) | 小笠支所の存在意義を踏まえ、満足度の高い窓口サービスの提供を行う |
| 業務概要       | 正確・迅速な窓口サービスを提供し、小笠地区住民の利便性を図る。  |

| 2桁 | 大分類             |
|----|-----------------|
| 01 | 満足度の高い窓口サービスの提供 |

| 4桁   | 中分類     |
|------|---------|
| 0101 | 市民課 市民係 |

|      |           |
|------|-----------|
| 0102 | 市民課 保険管理係 |
|------|-----------|

|      |             |
|------|-------------|
| 0103 | 健康長寿課 介護保険係 |
|------|-------------|

|      |             |
|------|-------------|
| 0104 | 健康長寿課 健康増進係 |
|------|-------------|

|      |                   |
|------|-------------------|
| 0105 | 健康長寿課 高齢者福祉・包括支援係 |
|------|-------------------|

|      |           |
|------|-----------|
| 0106 | 福祉課 社会福祉係 |
|------|-----------|

|      |             |
|------|-------------|
| 0107 | 福祉課 障がい者福祉係 |
|------|-------------|

| 6桁   | 小分類                         |
|------|-----------------------------|
| 0101 | 01 戸籍法に基づく受付・証明発行業務         |
|      | 02 住基法に基づく受付・証明発行業務         |
|      | 03 税関係証明発行業務                |
|      | 04 その他の証明発行業務               |
|      | 05 戸籍・住基に基づく受付・証明発行業務派遣職員管理 |
|      | 06 外国人登録業務(一部)              |
| 0102 | 01 療養費申請受付                  |
|      | 02 高額療養費申請受付                |
|      | 03 国保出産一時金請求                |
|      | 04 短期被保険者証の再発行              |
|      | 05 国保加入・喪失の申請受付             |
|      | 06 国民健康保険被保険者証の発行           |
|      | 07 高齢受給者証の発行                |
|      | 08 限度額適用・標準負担額減額認定証の申請受付    |
|      | 09 国民年金資格取得申請受付             |
|      | 10 国民年金資格喪失申請受付             |
|      | 11 国民年金任意加入申請受付             |
|      | 12 老齢基礎年金請求申請受付             |
|      | 13 未支給請求申請受付                |
|      | 14 手帳再発行請求受付                |
|      | 15 国民年金保険料免除・猶予申請受付         |
|      | 16 国民年金保険料学生納付特例申請受付        |
|      | 17 国民年金その他申請受付              |
|      | 18 後期高齢者被保険者証の再発行           |
|      | 19 後期高齢者限度額証等申請受付           |
|      | 20 国保、後期高齢者徴収方法変更申請受付       |
|      | 21 国保、後期高齢者還付請求申請受付         |
|      | 22 後期高齢者療養費(高額療養費)申請受付      |
|      | 23 後期高齢者療養費(高額療養費以外)申請受付    |
|      | 24 国保、後期高齢者葬祭費申請受付          |
|      | 25 相続人代表者届受付                |
|      | 26 後期高齢者医療納付書再発行            |
| 0103 | 01 申請受付                     |
|      | 02 訪問調査書類受け渡し               |
|      | 03 高額介護サービス費申請受付            |
|      | 04 利用者負担軽減申請受付              |
|      | 05 住宅改修申請受付                 |
|      | 06 福祉用具申請受付                 |
|      | 07 住所地特例者の届出受付              |
|      | 08 被保険者証の更新・再発行             |
|      | 09 介護保険納付書再発行               |
|      | 10 移送費申請受付                  |
| 0104 | 01 新型インフルエンザワクチン無料接種証明書発行   |
|      | 02 その他通知・申請受領               |
| 0105 | 01 敬老会の開催支援                 |
|      | 02 移送サービス事業の申請受付            |
|      | 03 緊急通報システムの届出受付            |
|      | 04 通所型介護予防事業(いきいきサロン事業)申請受付 |
|      | 05 在宅ねたきり老人等介護者手当支給事業申請受付   |
|      | 06 在宅介護高齢者おむつ給付事業申請受付       |
| 0106 | 01 特別弔慰金の受付                 |
|      | 02 生活保護収入申告書の受領             |
| 0107 | 01 精神通院医療支給申請受付             |
|      | 02 日常生活用具給付申請受付             |
|      | 03 重度身体障害者住宅改造費助成申請受付       |
|      | 04 重度心身障害者タクシー券交付           |
|      | 05 特別児童扶養手当申請受付             |
|      | 06 特別障害者等手当申請受付             |
|      | 07 心身障害者扶養共済制度申請受付          |
|      | 08 重度心身障害者(児)医療費助成申請受付      |
|      | 09 補装具支援申請受付                |
|      | 10 精神障害者医療費助成申請受付           |
|      | 11 ETC割引申請受付                |
|      | 12 有料道路申請受付                 |

|           |               |                                   |                     |                        |          |                   |
|-----------|---------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------|----------|-------------------|
| 99 その他業務  | 0108          | 子どもみらい課子育て支援係                     | 13 NHK受信料減免申請受付     |                        |          |                   |
|           |               |                                   | 14 生計同一証明申請受付・交付    |                        |          |                   |
|           |               |                                   | 15 身体障害者手帳の申請受付・受取り |                        |          |                   |
|           |               |                                   | 16 療育手帳の申請受付・受取り    |                        |          |                   |
|           |               |                                   | 17 精神障害者手帳の申請受付・受取り |                        |          |                   |
|           |               |                                   | 18 障がい者に関する相談受付     |                        |          |                   |
|           |               |                                   | 01 保育園の入退所届出受付      |                        |          |                   |
|           |               |                                   | 02 公立幼稚園の入退園届出受付    |                        |          |                   |
|           |               | 0109                              | 子どもみらい課子育て相談係       | 03 リフレッシュ・一時保育申請受付     |          |                   |
|           |               |                                   |                     | 04 保育料の納付書再発行          |          |                   |
|           |               |                                   |                     | 05 放課後児童クラブの申請受付       |          |                   |
|           |               |                                   |                     | 06 ファミリーサポートセンター利用申請受付 |          |                   |
|           |               |                                   |                     | 07 子育て優待カードの交付         |          |                   |
|           |               |                                   |                     | 08 子育て応援特別手当申請受付       |          |                   |
|           |               |                                   |                     | 0110                   | 税務課 市民税係 | 01 乳幼児医療費助成申請受付   |
|           |               |                                   |                     |                        |          | 02 こども入院医療費助成申請受付 |
|           |               | 03 児童手当申請受付                       |                     |                        |          |                   |
|           |               | 04 児童扶養手当の申請受付                    |                     |                        |          |                   |
|           |               | 05 母子家庭医療費助成の申請受付                 |                     |                        |          |                   |
| 0111      | 税務課 資産税係      | 01 事業所からの給与支払報告書の受領               |                     |                        |          |                   |
|           |               | 02 市県民税申告書の受領                     |                     |                        |          |                   |
|           |               | 03 国民健康保険税額試算依頼への対応(現年の一部のみ)      |                     |                        |          |                   |
|           |               | 04 市民税届出書類受領                      |                     |                        |          |                   |
| 0112      | 税務課 税務管理係     | 01 減失家屋の届出の受領                     |                     |                        |          |                   |
|           |               | 02 新增築家屋評価時提出書類の受領                |                     |                        |          |                   |
|           |               | 03 償却資産申告書受領                      |                     |                        |          |                   |
|           |               | 04 固定資産課税台帳閲覧受付                   |                     |                        |          |                   |
|           |               | 05 納税義務者・共有者・納税管理人変更届の受領          |                     |                        |          |                   |
|           |               | 06 課税台帳(名寄せ帳)の写し発行                |                     |                        |          |                   |
|           |               | 07 住宅用家屋証明発行                      |                     |                        |          |                   |
|           |               | 08 還付請求受領                         |                     |                        |          |                   |
|           |               | 09 リ災届・証明申請受付                     |                     |                        |          |                   |
| 0113      | 環境推進課         | 01 身体障害者減免申請書受付                   |                     |                        |          |                   |
|           |               | 02 納付書再発行                         |                     |                        |          |                   |
|           |               | 03 現年度分納相談(分納の納付書作成を含む)           |                     |                        |          |                   |
|           |               | 04 口座振替の説明                        |                     |                        |          |                   |
|           |               | 05 原動機付自転車のナンバー交付、廃車、名義変更         |                     |                        |          |                   |
| 0114      | 社会教育課 スポーツ振興係 | 01 ごみカレンダーの配布                     |                     |                        |          |                   |
|           |               | 02 ごみの出し方の配布                      |                     |                        |          |                   |
|           |               | 03 畜犬登録受付                         |                     |                        |          |                   |
|           |               | 04 猫に関する登録受付                      |                     |                        |          |                   |
|           |               | 05 畜犬の死亡、火葬に関する受付                 |                     |                        |          |                   |
| 0115      | 農林課 農林係       | 01 体育施設(小中学校体育館 一般開放含む)の貸出受付      |                     |                        |          |                   |
| 0116      | 総務課 契約管財係     | 01 農業者年金届出受領                      |                     |                        |          |                   |
| 0117      | 出納室 出納係       | 01 市営住宅届受領                        |                     |                        |          |                   |
|           |               | 02 市営住宅駐車場自動車保管場所使用承諾証明発行(赤土団地のみ) |                     |                        |          |                   |
| 9901      | その他業務         | 01 市税・料金等の収入事務                    |                     |                        |          |                   |
|           |               | 02 県証紙の売捌き                        |                     |                        |          |                   |
|           |               | 01 受付書類の本庁・けやき・教育委員会各課への送達        |                     |                        |          |                   |
|           |               | 02 議会・監査対応                        |                     |                        |          |                   |
|           |               | 03 予算作成                           |                     |                        |          |                   |
|           |               | 04 文書管理(ファイリング)                   |                     |                        |          |                   |
| 05 行政評価事務 |               |                                   |                     |                        |          |                   |
|           |               |                                   | 06 課内庶務             |                        |          |                   |

業務棚卸表(個表)

|      |                        |                |
|------|------------------------|----------------|
| 総合計画 | 基本方針<br>(総合計画 P14~P17) | 99.その他施策を支えるもの |
|      | 施策の柱                   | 99.その他施策を支えるもの |

|        |     |     |            |
|--------|-----|-----|------------|
| 平成21年度 |     | 作成日 | 平成22年3月19日 |
| 部コード   | 20  | 部名  | 小笠支所       |
| 課コード   | 21  | 課名  | 小笠総合サービス課  |
| シート    | 1/1 | 係名  | 市民福祉係      |

| 目的・業務概要        |                                  | 管理指標  | 実績   | 目標   | 期限   | 困難度 | 職員配置                    | 備考                                     |
|----------------|----------------------------------|-------|------|------|------|-----|-------------------------|--|
| 目的<br>(総合計画)   | —                                | —     | —    | —    | —    | —   | 正規 5人<br>嘱託 0人<br>臨時 2人 | 証明書発行等窓口業務について人材派遣会社から2名の労働者の派遣を受けている。 |
| 任務目的<br>(係の目的) | 小笠支所の存在意義を踏まえ、満足度の高い窓口サービスの提供を行う | 適正実施率 | 100% | 100% | 21年度 | ☆   |                         |  |
| 業務概要           | 正確・迅速な窓口サービスを提供し、小笠地区住民の利便性を図る。  | 適正実施率 | 100% | 100% | 21年度 | ☆   |                         |  |

| 業務コード |      |        | 目的・業務内容                  | 管理指標 | 実績   | 目標   | 期限   | 困難度 | 人工<br>【時間数】 | 備考 |
|-------|------|--------|--------------------------|------|------|------|------|-----|-------------|----|
| 2桁    | 4桁   | 6桁     |                          |      |      |      |      |     |             |    |
| 01    |      |        |                          | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 14,221      |    |
|       | 0101 |        | 市民課 市民係                  | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 9,063       |    |
|       |      | 010101 | 戸籍法に基づく受付・証明発行業務         | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1,647       |    |
|       |      | 010102 | 住基法に基づく受付・証明発行業務         | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 5,512       |    |
|       |      | 010103 | 税関係証明発行業務                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 488         |    |
|       |      | 010104 | その他の証明発行業務               | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1,106       |    |
|       |      | 010105 | 戸籍・住基に基づく受付・証明発行業務派遣職員管理 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 6           |    |
|       |      | 010106 | 外国人登録業務(一部)              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 304         |    |
|       | 0102 |        | 市民課 保険管理係                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1,959       |    |
|       |      | 010201 | 療養費申請受付                  | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 12          |    |
|       |      | 010202 | 高額療養費申請受付                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 32          |    |
|       |      | 010203 | 国保出産一時金請求                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 010204 | 短期被保険者証の再発行              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010205 | 国保加入・喪失の申請受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1,597       |    |
|       |      | 010206 | 国民健康保険被保険者証の発行           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 25          |    |
|       |      | 010207 | 高齢受給者証の発行                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010208 | 限度額適用・標準負担額減額認定証の申請受付    | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 39          |    |
|       |      | 010209 | 国民年金資格取得申請受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 10          |    |

| 業務コード |      |        | 目的・業務内容                | 管理指標 | 実績   | 目標   | 期限   | 困難度 | 人工<br>【時間数】 | 備考 |
|-------|------|--------|------------------------|------|------|------|------|-----|-------------|----|
| 2桁    | 4桁   | 6桁     |                        |      |      |      |      |     |             |    |
|       |      | 010210 | 国民年金資格喪失申請受付           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 010211 | 国民年金任意加入申請受付           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 010212 | 老齢基礎年金請求申請受付           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 010213 | 未支給請求申請受付              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 31          |    |
|       |      | 010214 | 手帳再発行請求受付              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 010215 | 国民年金保険料免除・猶予申請受付       | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 16          |    |
|       |      | 010216 | 国民年金保険料学生納付特例申請受付      | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 13          |    |
|       |      | 010217 | 国民年金その他申請受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 13          |    |
|       |      | 010218 | 後期高齢者被保険者証の再発行         | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 15          |    |
|       |      | 010219 | 後期高齢者限度額証等申請受付         | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 19          |    |
|       |      | 010220 | 国保、後期高齢者徴収方法変更申請受付     | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 20          |    |
|       |      | 010221 | 国保、後期高齢者還付請求申請受付       | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 35          |    |
|       |      | 010222 | 後期高齢者療養費(高額療養費)申請受付    | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 23          |    |
|       |      | 010223 | 後期高齢者療養費(高額療養費以外)申請受付  | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 12          |    |
|       |      | 010224 | 国保、後期高齢者葬祭費申請受付        | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 20          |    |
|       |      | 010225 | 相続人代表者届受付              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 6           |    |
|       |      | 010226 | 後期高齢者医療納付書再発行          | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       | 0103 |        | 健康長寿課 介護保険係            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 206         |    |
|       |      | 010301 | 申請受付                   | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 128         |    |
|       |      | 010302 | 訪問調査書類受け渡し             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 47          |    |
|       |      | 010303 | 高額介護サービス費申請受付          | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010304 | 利用者負担軽減申請受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 10          |    |
|       |      | 010305 | 住宅改修申請受付               | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010306 | 福祉用具申請受付               | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010307 | 住所地特例者の届出受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010308 | 被保険者証の更新・再発行           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 010309 | 介護保険納付書再発行             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010310 | 移送費申請受付                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       | 0104 |        | 健康長寿課 健康増進係            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 14          |    |
|       |      | 010401 | 新型インフルエンザワクチン無料接種証明書発行 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 010402 | その他通知・申請受領             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 13          |    |
|       | 0105 |        | 健康長寿課 高齢者福祉・包括支援係      | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 46          |    |
|       |      | 010501 | 敬老会の開催支援               | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 33          |    |

| 業務コード |      |        | 目的・業務内容                  | 管理指標 | 実績   | 目標   | 期限   | 困難度 | 人工<br>【時間数】 | 備考 |
|-------|------|--------|--------------------------|------|------|------|------|-----|-------------|----|
| 2桁    | 4桁   | 6桁     |                          |      |      |      |      |     |             |    |
|       |      | 010502 | 移送サービス事業の申請受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010503 | 緊急通報システムの届出受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 010504 | 通所型介護予防事業(いきいきサロン事業)申請受付 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010505 | 在宅ねたきり老人等介護者手当支給事業申請受付   | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010506 | 在宅介護高齢者おむつ給付事業申請受付       | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       | 0106 |        | 福祉課 社会福祉係                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 11          |    |
|       |      | 010601 | 特別弔慰金の受付                 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010602 | 生活保護収入申告書の受領             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 9           |    |
|       | 0107 |        | 福祉課 障がい者福祉係              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 132         |    |
|       |      | 010701 | 精神通院医療支給申請受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 16          |    |
|       |      | 010702 | 日常生活用具給付申請受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 7           |    |
|       |      | 010703 | 重度身体障害者住宅改造費助成申請受付       | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010704 | 重度心身障害者タクシー券交付           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010705 | 特別児童扶養手当申請受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 7           |    |
|       |      | 010706 | 特別障害者等手当申請受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010707 | 心身障害者扶養共済制度申請受付          | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010708 | 重度心身障害者(児)医療費助成申請受付      | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 19          |    |
|       |      | 010709 | 補装具支援申請受付                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 010710 | 精神障害者医療費助成申請受付           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 31          |    |
|       |      | 010711 | ETC割引申請受付                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 7           |    |
|       |      | 010712 | 有料道路申請受付                 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 010713 | NHK受信料減免申請受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010714 | 生計同一証明申請受付・交付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010715 | 身体障害者手帳の申請受付・受取り         | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 17          |    |
|       |      | 010716 | 療育手帳の申請受付・受取り            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 010717 | 精神障害者手帳の申請受付・受取り         | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010718 | 障がい者に関する相談受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       | 0108 |        | こどもみらい課子育て支援係            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 41          |    |
|       |      | 010801 | 保育園の入退所届出受付              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 6           |    |
|       |      | 010802 | 公立幼稚園の入退園届出受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 010803 | リフレッシュ・一時保育申請受付          | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 25          |    |
|       |      | 010804 | 保育料の納付書再発行               | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 010805 | 放課後児童クラブの申請受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |

| 業務コード |      |        | 目的・業務内容                   | 管理指標 | 実績   | 目標   | 期限   | 困難度 | 人工<br>【時間数】 | 備考 |
|-------|------|--------|---------------------------|------|------|------|------|-----|-------------|----|
| 2桁    | 4桁   | 6桁     |                           |      |      |      |      |     |             |    |
|       |      | 010806 | ファミリーサポートセンター利用申請受付       | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 010807 | 子育て優待カードの交付               | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 010808 | 子育て応援特別手当申請受付             | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       | 0109 |        | こどもみらい課子育て相談係             |      |      |      |      |     | 306         |    |
|       |      | 010801 | 乳幼児医療費助成申請受付              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 112         |    |
|       |      | 010802 | こども入院医療費助成申請受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 010803 | 児童手当申請受付                  | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 148         |    |
|       |      | 010804 | 児童扶養手当の申請受付               | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 25          |    |
|       |      | 010805 | 母子家庭医療費助成の申請受付            | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 17          |    |
|       | 0109 |        | 税務課 市民税係                  | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 19          |    |
|       |      | 020401 | 事業所からの給与支払報告書の受領          | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 020402 | 市県民税申告書の受領                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 12          |    |
|       |      | 020403 | 国民健康保険税額試算依頼への対応(現年の一部のみ) | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      |        | 市民税届出書類受領                 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       | 0110 |        | 税務課 資産税係                  | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 83          |    |
|       |      | 020501 | 滅失家屋の届出の受領                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 020502 | 新增築家屋評価時提出書類の受領           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 6           |    |
|       |      | 020503 | 償却資産申告書受領                 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 44          |    |
|       |      |        | 固定資産課税台帳閲覧受付              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      |        | 納税義務者・共有者・納税管理人変更届の受領     | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      |        | 課税台帳(名寄せ帳)の写し発行           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 9           |    |
|       |      |        | 住宅用家屋証明発行                 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      |        | 還付請求受領                    | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      |        | り災届・証明申請受付                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 10          |    |
|       | 0111 |        | 税務課 税務管理係                 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 90          |    |
|       |      | 011101 | 身体障害者減免申請書受付              | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 4           |    |
|       |      | 011102 | 納付書再発行                    | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 011103 | 現年度分納相談(分納の納付書作成を含む)      | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 38          |    |
|       |      | 011104 | 口座振替の説明                   | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 011105 | 原動機付自転車のナンバー交付、廃車、名義変更    | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 44          |    |
|       | 0112 |        | 環境推進課                     | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 34          |    |
|       |      | 011201 | ごみカレンダーの配布                | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 3           |    |
|       |      | 011202 | ごみの出し方の配布                 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |

| 業務コード |      |        | 目的・業務内容                        | 管理指標 | 実績   | 目標   | 期限   | 困難度 | 人工<br>【時間数】 | 備考 |
|-------|------|--------|--------------------------------|------|------|------|------|-----|-------------|----|
| 2桁    | 4桁   | 6桁     |                                |      |      |      |      |     |             |    |
|       |      | 011203 | 畜犬登録受付                         | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 15          |    |
|       |      | 011204 | 猫に関する登録受付                      | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 011205 | 畜犬の死亡、火葬に関する受付                 | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 13          |    |
|       | 0113 |        | 社会教育課 スポーツ振興係                  | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 214         |    |
|       |      | 011301 | 体育施設(小中学校体育館 一般開放含む)の貸出受付      | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 214         |    |
|       | 0114 |        | 農林課 農林係                        | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 12          |    |
|       |      | 011401 | 農業者年金届出受領                      | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 12          |    |
|       | 0115 |        | 総務課 契約管財係                      | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 2           |    |
|       |      | 011501 | 市営住宅届受領                        | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       |      | 011502 | 市営住宅駐車場自動車保管場所使用承諾証明発行(赤土団地のみ) | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1           |    |
|       | 0116 |        | 出納室 出納係                        | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1,989       |    |
|       |      | 011601 | 市税・料金等の収入事務                    | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 1,823       |    |
|       |      | 011602 | 県証紙の売捌き                        | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 166         |    |
| 99    |      |        |                                |      |      |      | 21年度 | ☆   | 337         |    |
|       | 9901 |        | その他業務                          | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 337         |    |
|       |      | 990101 | 受付書類の本庁・けやき・教育委員会各課への送達        | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 262         |    |
|       |      | 990102 | 議会・監査対応                        | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 10          |    |
|       |      | 990103 | 予算作成                           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 15          |    |
|       |      | 990104 | 文書管理(ファイリング)                   | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 17          |    |
|       |      | 990105 | 行政評価事務                         | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 10          |    |
|       |      | 990106 | 課内庶務                           | 適正処理 | 適正処理 | 適正処理 | 21年度 | ☆   | 23          |    |
| 合 計   |      |        |                                |      |      |      |      |     | 14,558      |    |

平成21年度 総括表

|  |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
|--|----------------------------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 所属   | 小笠支所 小笠総合サービス課 市民福祉係             |         |       |       | 係 表番号 | 1 / 1 |       | 内 線   | 3221 |      |
| 総合計画の位置付け  |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| 基本方針: 99. その他施策を支えるもの<br>施策の柱: 99. その他施策を支えるもの   |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| 目 的  |                                  | 総合計画等指標 |       | H20実績 | H21実績 | H22実績 | H23実績 | H24実績 | 目 標  | 期 限  |
| —  |                                  | —       |       | —     | —     | —     | —     | —     | —    | —    |
| 任務<br>目的   | 小笠支所の存在意義を踏まえ、満足度の高い窓口サービスの提供を行う |         | 適正実施率 | 100%  |       |       |       |       | 100% | 21年度 |
| 業務<br>概要   | 正確・迅速な窓口サービスを提供し、小笠地区住民の利便性を図る。  |         | 適正実施率 | 100%  |       |       |       |       | 100% | 21年度 |
| 【目的(総合計画)管理指標の動向】  |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| —  |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| 【現状】   |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| 平成20年度から窓口による証明等発行業務について派遣職員を採用している。このことにより、正規職員の削減に対応している。10課18系の多種多様な申請・届出の受付等の業務について、職員一人一人がすべてに対応している。また、正確な事務遂行のため関係部署と連携し業務を行っている。 |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| 【現状の課題】  |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| 職員1人1人がこの多くの業務すべてについて把握することは困難である。しかし、来庁者は直接の担当課と同様の対応を求めているため、事務の停滞を招くことがある。これに対応するため、職員の知識の向上と業務体制の見直しが課題となる。                          |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| 【次年度改善措置】  |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |
| 支所の存在意義を考慮した中での業務体制と事務内容について検討していく。  |                                  |         |       |       |       |       |       |       |      |      |