

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	0108	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 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
	0109	子どもみらい課子育て相談係	109	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
	0110	税務課 市民税係	0110	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
	0111	税務課 資産税係	0111	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
	0112	税務課 税務管理係	0112	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
	0113	環境推進課	0113	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
	0114	社会教育課 スポーツ振興係	0114	01 体育施設(小中学校体育館 一般開放含む)の貸出受付
	0115	農林課 農林係	0115	01 農業者年金届出受領
	0116	総務課 契約管財係	0116	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)
	0117	出納室 出納係	0117	01 市税・料金等の収入事務 02 県証紙の売捌き
	9901	その他業務	9901	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 (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 (総合計画)	—	—	—	—	—	—	正規 5人 嘱託 0人 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 (系の目的)	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 【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 【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 【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 【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 【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 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 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
【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。									