

荒尾市版総合窓口

2 0 2 4

【目指す窓口】

待たない・書かない・回さない 『総合窓口』の実現

前提

- ・住民異動に伴う手続きが多いため、窓口を集約しワンストップの実現
- ・保福子施設開設に伴い「子育て支援課」が外局へ
- ・本庁の総合窓口でも保福子施設の手続きが可能

総合窓口で取り扱う業務

概要：既存の市民課の窓口業務に、移設する子育て支援課の手続き及び国保や後期の保険資格手続き業務を追加する

証明書発行

住民異動

マイナンバー

子ども子育て

おくやみ

保険資格

業務記述書(例)・・・業務手続き毎に作成

手続名称:子ども医療費受給資格者証の新規交付														
								発生要因・作業項目	場所	実施者	実施対象	作業内容	根拠規定等	作業時間
I								転入の場合						
	1							異動書確認	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A	異動書内容確認	受給資格・対象となる子どもの人数の確認		
	2							健康保険証と通帳等の確認	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A	保険証・通帳等	子ども本人の保険証と、振込先の預貯金通帳またはカードなど振込先を証明するもの（以下「通帳等」という。）を確認	法令規則	2分
		(1)						受給資格なし ＝ 児童養護施設（シオン園）への入所者である・里子である・転入と同時に生活保護を受給する世帯の子どもがある						1分
			A					【手続終了】					法令規則	
		(2)						受給資格ありで、有効な保険証・通帳等がそろってない場合						
			A					後日手続きの案内	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A	案内チラシ	案内のチラシを手渡し、後日、有効な保険証・通帳等を持参して手続きをしてもらうよう案内		1分
			B					異動書の保管	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A	異動書	後日の申請に備えて受付トレーに収納・保管		
			C					【書類不備により手続終了。後日申請に備える。】						
		(3)						受給資格ありで、保険証・通帳等のがそろっており且つ有効である場合（保険証不所持でも保険資格証明書でも受け付ける場合あり）						
			A					保険証・通帳等の提出	子育て支援課窓口	子育て支援課職員B	添付書類	保険証・通帳等の写しを取った後、原本を申請者に返却。	法令規則	2分
			B					申請書受付	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A	子ども医療費受給資格認定申請書	申請者情報、受給者情報、保険情報、口座情報を記載してもらい受付ける	法令規則	2分
			C					個人番号届出書	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A	個人番号届出書	税情報確認のための保護者の個人番号を記載してもらう（同意書を兼ねた書面）	法令規則	3分
				a				受給者が全員中学校を卒業している				個人番号届出書は不要	法令規則	
					ア			WEL+台帳作成	子育て支援課	子育て支援課給付係職員C	異動書	異動書をもとに検索し、住民登録を確認	内部運用	1分
					イ			受給者台帳入力	子育て支援課	子育て支援課給付係職員C	保険証・通帳等の写し	台帳に必要情報を入力（保護者情報、養育者、助成区分、保険情報、口座情報）	内部運用	2分
					ウ			受給資格者証印刷	子育て支援課	子育て支援課給付係職員C	子ども医療費受給資格者証	台帳情報から印刷（ミシン目入り注意書き印刷済みのうぐいす色の台紙をプリンターにセット）	内部運用	3分
					エ			受給資格者の人数分ア～ウを繰り返して受給資格者証を印刷					内部運用	5分
					オ			受給者証の交付	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A又はC	子ども医療費受給資格者証	受給資格者証記載の保険の記号・番号に誤りがないか申請者と確認して交付。使い方の説明。	内部運用	2分
					カ			申請書類の保管	子育て支援課窓口	子育て支援課給付係職員C	申請書類一式	申請書、保険証と通帳等の写し、個人番号届出書、異動書等をクリップでまとめて所定のトレーに収納。	内部運用	
					キ			【手続終了】						
				b				受給者に中学生以下がおり且つ番号取得対象者が全員市内在住					法令規則	
					ア			職権による照会の同意	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A	個人番号届出書	個人番号不明者がある場合は、職権による照会について同意を得て必要事項を記入		
					イ			【以下、aの作業、手続終了】						
				c				受給者に中学生以下がおり且つ番号取得対象者に国内の市外在住の者が1人以上いる				例）被保険者が単身赴任などで住所地を別にしている場合など	法令規則	
					ア			市外在住の番号取得対象者の個人番号の情報が取得できる（できる見込みである）				国外在住の外国籍の保護者は原則不要（一時的に帰国している場合などは記載）。		
					(ア)			【書類不備により手続終了。市外在住の番号取得対象者の番号がそろってから後日受付するよう案内。】						
					イ			当日、市外在住の番号取得対象者の個人番号が記入できる						
					(ア)			必要事項の記入	子育て支援課窓口	子育て支援課職員A	個人番号届出書			

○…集約可能 △…集約可能だが市民サービス低下 ×…集約不可

	転入	○	△	×	転出	○	△	×	転居	○	△	×	出生	○	△	×	死亡	○	△	×	結婚	○	△	×	離婚	○	△	×	世帯主変更	○	△	×	その他	○	△	×	総数	○	△	×
すこやか未来課	4	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	19	4	12	39	20	4	15	
環境保全課	2	2	0	0	2	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	5	3	0	
教育振興課	2	2	0	0	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0		
建築住宅課	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0		
子育て支援課	4	2	2	0	5	3	2	0	3	1	2	0	5	3	1	1	3	3	0	0	1	1	0	0	3	1	2	0	1	1	0	0	20	15	4	1	45	30	13	2
市民課	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	4	4	0	0	12	12	0	0
収納課	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1			
税務課	1	0	0	1	3	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	9	0	4	5	
福祉課	23	1	0	22	14	0	0	14	13	0	0	13	0	0	0	0	16	16	0	0	18	0	0	18	15	0	0	15	1	0	0	1	3	0	0	3	103	17	0	86
保険介護課	9	2	7	0	10	3	7	0	5	3	2	0	3	0	3	0	12	6	6	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	120	24	71	25	162	38	99	25
全体	47	11	10	26	38	9	12	17	27	8	5	14	10	4	5	1	38	27	11	0	21	2	1	18	20	2	3	15	5	2	1	2	182	62	79	41	388	127	127	134

総合窓口ワンストップ

原則、一箇所でワンストップ対応

証明書発行

住民異動

マイナンバー

子ども子育て

おくやみ

保険資格

双方向の
遠隔相談・申請

アプリに通知

アプリ等で申請

子育てアプリ

職員派遣による対応

高度な判断や他団体照会
など困難・複雑事案

必要手続部署へ案内

相談や専用システムが必要

保福子施設

■ 総合窓口検討スケジュール（案）

