

ライフプラザ関連 業務一覧表(1件当たり処理工数、月別件数見込)

大分類	中分類	No.	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	合計(分)	
障害	身体障害者手帳関連業務	1	交付申請受付	随時	15	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	1,800	
		2	変更	随時	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	900
		3	喪失	随時	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	900
		4	非課税世帯にかかる診断書料助成申請受付	随時	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
	療育手帳関連業務	5	変更(記載事項変更)	随時	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	360
		6	変更(転出)	随時	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	360
		7	変更(再交付)	随時	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	360
		8	喪失	随時	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	360
	障害福祉課関連業務(受付、書類送付及び取次ぎ等)		9	有料道路における障害者割引申請、ETC利用申請	随時	15	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	3,600
高齢	高齢福祉課関連業務(案内、受付、書類送付等)	10	要介護認定申請	随時	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	4,800	
		11	紙おむつ給付申請	随時	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	300
		12	おむつ代の医療費控除申請	随時	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	33	165
		13	障害者控除認定申請	随時	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	33	165
		14	訪問理美容サービス券交付申請	随時	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	60
その他	その他事務	15	障害福祉課への取次ぎ	随時	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	600	
		16	身体障害者手帳交付申請案内	随時	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	600	
		17	高齢福祉課への取次ぎ	随時	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	600	
		18	健康増進課作成パンフレットに基づくがん検診等の案内	随時	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	960	
		19	健康手帳の渡し	随時	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	120	

17,250

項番:

2

大分類: 障害	中分類: 身体障害者手帳関連業務	小分類: 変更
---------	------------------	---------

概要	住所変更に伴う身体障害者手帳の変更受付及び修正を行う。
----	-----------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申請	申請書類を提出する。	【申請時提出書類】 ・身体障害者手帳交付等申請(届出)書 ・印鑑(本人及び代理人) ・本人確認書類(代理人申請時のみ)						
2	受付	提出された申請書類を確認し、 受付する。							
3	身障手帳の修正	身障手帳内の変更箇所 ^① に二重線を引き、 「記載事項変更欄」に変更事項及び 受付年月日を記入する。 また備考欄に福祉事務所長印を押印し コピーを取る。	新住所は住基システムや 申出者持参の書類等で確認する。						
4	提出・納品	申請書の内容を確認し、 受付印、修正者の印を押印し、 身障手帳(コピー)と合わせてホッチキスでまとめ、 <所定のBOX>に提出し、納品する。							
5	交付前審査	修正した身障手帳の内容と住基システム等を 照合して審査する。							
6	身障手帳の引渡	修正した身障手帳を市民へ再度引渡す。							
7	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							

8	封入・発送	審査された書類を封入し、 連絡便にてライフプラザへ 発送手続きを行う。									
9	書類整理	業務完了後ファイリング									

項番: 4

大分類: 障害	中分類: 身体障害者手帳関連業務	小分類: 非課税世帯にかかる診断書料助成申請受付
---------	------------------	--------------------------

概要	非課税世帯の対象者へ診断書料の助成申請を受付し、ライフブラザへ関係書類の送付を行う。
----	--

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申出	診断書料の助成申出を行う。							
2	対象要件確認	ライフブラザ(障害福祉課)に電話確認する。							
3	申請	申請書及び請求書を記入し、領収書と併せて提出する。							
4	受付	提出された申請書を確認し、受付する。							
5	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							
6	一次納品	関係書類を内容を確認後 受付印の押印し、 クリアファイルにまとめ、 職員へ提出し、納品する。							

7	発送前審査	審査・点検を行う。								
8	封入・発送	審査された書類を封入し、 連絡便にてライフプラザへ 発送手続きを行う。								
9	書類整理	業務完了後ファイリング								

項番: 5

大分類: 障害	中分類: 療育手帳関連業務	小分類: 変更(記載事項変更)
---------	---------------	-----------------

概要	療育手帳所持者に対し記載事項変更について申請を受付し、療育手帳の修正を行った後、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。 対象: 氏名変更・市内転居・府内転居(大阪市、堺市、高槻市、東大阪市等除く)・保護者氏名変更・保護者住所変更・身体障害者手帳新規交付等
----	---

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申請	申請書類を提出する。	[申請時提出書類] ・療育手帳記載事項変更届出書 ・印鑑 ・療育手帳						
2	受付	提出された申請書類を確認し、 受付する。							
3	療育手帳の修正	療育手帳内の変更個所に二重線を引き、 「記載事項変更欄」に変更事項及び 受付年月日を記入する。 また備考欄に事務所長印を押印し コピーを2枚取る。							
4	提出・納品	申請書の内容を確認し、 受付印、修正者の印を押印し、 療育手帳のコピーと合わせて クリアファイルでまとめ、 <所定のBOX>に提出し、納品する。							
5	交付前審査	申請書及び修正した療育手帳の内容と 住基システム等を照合して審査する。							
6	療育手帳の引渡	修正した療育手帳を市民へ再度引渡す。							
7	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							

項番: 6

大分類: 障害	中分類: 療育手帳関連業務	小分類: 変更(転出)
---------	---------------	-------------

概要	療育手帳所持者の転出申請受付を行い、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。 大阪府外及び大阪市、堺市、高槻市、東大阪市等に転出される方が対象。 市内及び上記以外の府内に転出される場合は転出先市町村での手続き。
----	---

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申請	申請書類を提出する。	[申請時提出書類] ・府外転出届出書 ・印鑑 ・療育手帳(コピー)						
2	受付	提出された申請書類を確認し、 受付する。							
3	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							
4	一次納品	届出書の内容を確認し、 受付印、修正者の印を押印し、 療育手帳(コピー)と合わせて ホッチキスでまとめ、 職員へ提出し、納品する。							
5	発送前審査	届出書と療育手帳(コピー)とを照合し、 内容に不備がないか審査する。							
6	封入・発送	審査された書類を封入し、 連絡便にてライフプラザへ 発送手続きを行う。							
7	書類整理	業務完了後ファイリング							

項番: 7

大分類: 障害	中分類: 療育手帳関連業務	小分類: 変更(再交付)
---------	---------------	--------------

概要	療育手帳所持者の再交付申請受付を行い、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。
----	---------------------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)						
				市民 来庁者	委託先会社			算面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者		
1	申請	申請書類を提出する。	【申請時提出書類】 ・療育手帳再交付申請書 ・印鑑 ・写真 ・療育手帳(紛失時は必要なし)							
2	受付	提出された申請書類を確認し、 受付する。	紛失の場合..3-a へ 破損・汚損の場合..4へ							
3-a	所持証明説明	所持証明を交付出来る事を説明し、 必要に応じて案内を行う。	所持証明が必要..3-b へ 所持証明が不要..4へ							
3-b	所持証明申請	「各種証明書交付申請書」を 記入し、提出する。	3-cへ 後日ライフプラザから郵送される旨伝える必要あり (ライフプラザで申請すれば即日発行できる)							
3-c	所持証明申請受付	提出された「各種証明書交付申請書」を 確認し、受付する。	4へ							
4	再交付までの 期間説明	再交付まで1ヶ月程度時間を要する事を 説明する。								
5	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く								

項番:

8

大分類: 障害	中分類: 療育手帳関連業務	小分類: 喪失
---------	---------------	---------

概要	療育手帳所持者の死亡、もしくは手帳が不要となった方の療育手帳返還の申請受付を行い、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。
----	---

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)						
				市民 来庁者	委託先会社			算面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者		
1	申請	申請書類を提出する。	[申請時提出書類] ・療育手帳返還届出書 ・印鑑 ・療育手帳(返還)							
2	受付 及び 療育手帳の回収	提出された申請書類を 確認し、受付する。 その後療育手帳を回収する。	手帳に貼られている顔写真が 必要かどうか確認し、 必要に応じて切り取って 本人に引渡しする事も可能。							
3	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く								
4	一次納品	受付印、回収者の印を押印し、 療育手帳と合わせて クリアファイルでまとめ、 職員へ提出し、納品する。								
5	発送前審査	申請書と療育手帳とを照合し、 内容に不備がないか審査する。								
6	封入・発送	審査された書類を封入し、 連絡便にてライフプラザへ 発送手続きを行う。								
7	書類整理	業務完了後ファイリング								

項番: 9

大分類: 障害	中分類: 障害福祉課関連業務 (受付、書類送付及び取次ぎ等)	有料道路における障害者割引申請、ETC利用申請
---------	-----------------------------------	-------------------------

概要	有料道路障害者割引等の申請を受付し、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。
----	--------------------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申請 (更新申請)	申請書等を記入し申請する。	【申請時提出書類】 ・有料道路障害者割引申請書兼 ETC利用申請書 ・身障手帳または療育手帳 ・運転免許証 ・車検証(・リース・ローン契約書が必要な場合あり) 【ETC有時】 ・ETCカード ・ETC車載器セットアップ申込書・証明書						
2	受付	提出された申請書等を確認し、受付する。 また手帳に記載のある 「旅客鉄道株式会社旅客運賃減額欄」にて 「1種」か「2種」かを確認する。							
3	各種手帳への記入	身障手帳または療育手帳に 車のナンバー等 必要事項を記入する。 その後コピーを取る。	ETC有...4へ ETC無...5へ						
4	事務所長印の押印 (ETC有の場合)	有料道路障害者割引申請書兼ETC利用申請書の 複写の3枚目である「ETC利用対象者証明書」に日付 と電話番号を記入し、 福祉事務所長印を押印する。							
5	提出・納品	申請書の内容を確認し、 受付印、修正者の印を押印し、 必要書類をクリアファイルでまとめ、 <所定のBOX> に提出し、納品する。							
6	交付前審査	修正した各種手帳の内容と提出された書類等を 照合して審査する。							

項番:

10

大分類: 高齢	中分類:	高齢福祉課関連業務 (案内、受付、書類送付等)	小分類: 要介護認定申請
---------	------	----------------------------	--------------

概要	要介護認定申請を受付し、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。
----	--------------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申出	要介護認定希望の旨 窓口にて申出を行う。							
2	聞き取り	チェックシートに従って聞き取りを行う。							
3	申請	申請書を記入する。	【申請時提出書類】 ・介護保険申請書 ・窓口受付チェックシート ・被保険者証(該当者のみ) ・健康保険証(2号被保険者のみ)						
4	受付	提出された申請書類を確認し、 受付する。							
5	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							
6	一次納品	関係書類の内容を確認後 受付印の押印し、 クリアファイルにまとめ、 職員へ提出し、納品する。							
7	発送前審査	審査・点検を行う。							

項番: 11

大分類: 高齢	中分類:	高齢福祉課関連業務 (案内、受付、書類送付等)	小分類: 紙おむつ給付申請
---------	------	----------------------------	---------------

概要	紙おむつ給付の申請を受付し、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。
----	----------------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申出	紙おむつ給付希望の旨 窓口にて申出を行う。							
2	資格要件確認	LPシステムにより市民税非課税世帯であることを確認する。							
3	聞き取り	紙おむつ相談記録票に従って 聞き取りを行う。							
4	申請	申請書を記入する。	[申請時提出書類] ・申請書 ・相談記録票						
5	受付	提出された申請書類を確認し、 受付する。							
6	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							
7	一次納品	関係書類の内容を確認後 受付印の押印し、 クリアファイルにまとめ、 職員へ提出し、納品する。							

項番:

12

大分類: 高齢	中分類:	高齢福祉課関連業務 (案内、受付、書類送付等)	小分類: おむつ代の医療費控除申請
---------	------	----------------------------	-------------------

概要	おむつ代の医療費控除の申請を受付し、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。
----	--------------------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申請	窓口担当者が口頭で か の確認を行う。 の場合は、おむつ使用証明書を受け取る。(申請は後日) の場合は、申請書を記入し申請を行う。	介護認定が無いまたは初申請の方には おむつ使用証明書を渡し、主治医に記載してもらう 2年目以降の方 おむつ代の医療費控除にかかる介護保険主治医 意見書 必要事項の確認申出書に記入してもらう 高齢福						
2	受付・聞き取り	提出された申請書を確認し、受付する。 また2年目以降の方には 申出書に記載されている 聞き取り事項に従って聞き取りを行い、 必要事項を記入する。							
3	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							
4	一次納品	関係書類の内容を確認後 受付印を押印し、 クリアファイルにまとめ、 職員へ提出し、納品する。							
5	発送前審査	審査・点検を行う。							
6	封入・発送	審査された書類を封入し、 連絡便にてライフプラザへ 発送手続きを行う。							

項番:

13

大分類: 高齢	中分類:	高齢福祉課関連業務 (案内、受付、書類送付等)	小分類: 障害者控除認定申請
---------	------	----------------------------	----------------

概要	障害者控除認定の申請を受付し、ライフプラザへ関係書類の送付を行う。
----	-----------------------------------

作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	新・業務フロー(委託契約)					
				市民 来庁者	委託先会社		箕面市		その他 (外部)
				窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申請	申請書を記入し申請する。	【申請時提出書類】 ・障害者控除対象者申請書						
2	受付	提出された申請書を確認し、受付する。							
3	窓口対応終了	窓口対応が終了した旨を伝えてお帰り頂く							
4	一次納品	関係書類の内容を確認後 受付印の押印し、 クリアファイルにまとめ、 職員へ提出し、納品する。							
5	発送前審査	審査・点検を行う。							
6	封入・発送	審査された書類を封入し、 連絡便にてライフプラザへ 発送手続きを行う。							

その他業務の概要について

大分類	No.	小分類	概要
その他	15	障害福祉課への取次ぎ	障害者施策に関する窓口、電話での問合せに対する担当課への取次
	16	身体障害者手帳交付申請案内	身体障害者手帳の申請に関する窓口、電話での問合せに対する制度案内及び申請書類引渡し
	17	高齢福祉課への取次ぎ	高齢者施策に関する窓口、電話での問合せに対する担当課への取次
	18	健康増進課作成パンフレットに基づくがん検診等の案内	がん検診等のパンフレットに基づく制度案内
	19	健康手帳の渡し	希望者への健康手帳引渡し