

※調査結果の数値等は参考です。

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント									根拠 法令	手数料	処理 マニ ュ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査																
							全体	内、受付	内、相談																		
1-1	市民課	住民基本台帳事務事業	証明発行	住民票発行									○	○	○	38,666	3～4月、12月	即日	○	○	15分	13分	0分	4分	0分	○	
1-2	市民課	印鑑登録事務事業	証明発行	印鑑証明発行									○	○	○	15,820	GW明けなど	即日	○	×	14分	12分	0分	0分	0分	○	
1-3	市民課	印鑑登録事務事業	印鑑登録	旧印鑑登録証交換									○	○	○	210	なし（徐々に減少している）	即日	○	○	9分	7分	0分	1分	0分	○	
1-4	市民課	戸籍事務事業	証明発行	戸籍発行（戸籍謄抄本等）									○	○	○	21,478	特になし	即日	○	○	15分	13分	0分	4分	0分	○	
1-5	市民課	戸籍事務事業	証明発行	戸籍発行（相続に関する戸籍謄本）									○	○	○	4,880	連休明け	即日	○	○	24分	13分	0分	5分	0分	○	
1-6	市民課	戸籍事務事業	証明発行	戸籍発行（家系図作成のための戸籍謄本）									○	○	○	15	盆・彼岸・GW中日	即日	○	○	80分	15分	0分	6分	0分	○	
1-7	市民課	戸籍事務事業	証明発行	火葬証明書発行									○	○	○	256	特になし	即日	○	○	27分	25分	0分	13分	0分	○	
1-8	市民課	戸籍事務事業	証明発行	戸籍発行（届出書の写し）									○	○	○	71	特になし	即日	○	○	17分	15分	0分	11分	0分	○	
1-9	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	戸籍届出書の配布							○	○	○	○	○	7,320	特になし	即日	×	×	25分	10分	15分	0分	0分	○	
1-10	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	附票処理									○	×	×	7,200	年度末・始	後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○	
1-11	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	相続税法58条通知事務									○	×	×	2,273		後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○	
1-12	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	人口動態調査									○			5,001	通年	後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○	
1-13	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	各種通知業務									○			5,000		後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○	
1-14	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	他市町村受理届送付全般						○	○	○	○	○	×	×	3,300		後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○
1-15	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	出生						○			○	○		1,398		後日	○	×	32分	25分	0分	0分	0分	○	
1-16	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	死亡								○	○	×		2,249		後日	○	×	13分	10分	0分	0分	0分	○	
1-17	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	婚姻、養子縁組						○			○	○		1,087		後日	×	×	25分	25分	0分	0分	0分	○	
1-18	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	離婚、養子離縁							○		○	○		449		後日	○	×	27分	25分	0分	0分	0分	○	
1-19	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	その他の戸籍の届出									○	○		1,416		後日	○	×	30分	25分	0分	0分	0分	○	
1-20	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	転入	○								○	○	○	3,791	3、4月	後日	×	○	35分	25分	10分	11分	0分	○	

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント									根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査																
		全体	内、受付	内、相談																							
1-21	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	特例転入	○								○	○	○	150	3、4月	後日	×	○	35分	25分	10分	12分	0分	○	
1-22	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	国外転入（日本人）	○								○	○	○	137	3、4月	後日	×	○	35分	25分	10分	14分	0分	○	
1-23	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	国外転入（外国人）	○								○	○	○	309	不明	後日	○	○	45分	30分	10分	20分	0分	○	
1-24	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	転出			○						○	×	○	3,977	3月	後日	○	○	38分	25分	10分	10分	0分	○	
1-25	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	特例転出			○						○	×	○	704	3月	後日	○	○	40分	25分	10分	10分	0分	○	
1-26	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	転居		○							○	○	○	3,661	3月	後日	○	○	40分	25分	10分	10分	0分	○	
1-27	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	世帯構成変更									○	○	○	2,290	不明	後日	○	○	38分	25分	10分	12分	0分	○	
1-28	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	出生					○				○	○	×	1,377	不明	後日	○	○	15分	0分	10分	10分	0分	○	
1-29	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	死亡								○	○	○	×	2,178	1月	後日	○	○	5分	0分	0分	5分	0分	○	
1-30	市民課	戸籍事務事業	戸籍届出	婚姻、離婚、縁組、離縁						○	○		○	○	×	2,713	不明	後日	○	○	15分	0分	10分	17分	0分	○	
1-31	市民課	市町村在留関連事務	特別永住者証明書関連事務	特別永住者証明書更新申請									○	×	○	36		後日	○	○	18分	12分	0分	15分	0分	○	
1-32	市民課	市町村在留関連事務	特別永住者証明書関連事務	特別永住者証明書更新申請									○	×	○	36		後日	○	○	18分	12分	0分	15分	0分	○	
1-33	市民課	市町村在留関連事務	特別永住者証明書関連事務	特別永住者証明書更新申請									○	×	○	36		後日	○	○	23分	17分	0分	15分	0分	○	
1-34	市民課	印鑑登録事務事業	印鑑登録	即日交付									○	○	○	4,805	3月	後日	○	○	14分	6分	5分	5分	0分	○	
1-35	市民課	印鑑登録事務事業	印鑑登録	後日交付									○	○	○	844	不明	後日	○	○	14分	6分	5分	5分	0分	○	
1-36	市民課	印鑑登録不受理届	異動抑止	印鑑登録不受理届出									○	×		1		後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○	
1-37	市民課	印鑑登録証明書発行不受理届	発行抑止	印鑑登録証明書発行不受理届出									○	×	×	5	なし	後日	○	×	8分	5分	0分	0分	0分	○	
1-38	市民課	住民基本台帳事務事業	方書	方書	○	○							○	×	○	10	通年	後日	×	○	10分	10分	0分	10分	0分	○	
1-39	市民課	住民基本台帳事務事業	支援措置事業	支援措置（新規・延長・内容変更）									○	×	○	88	3月	後日	×	×	60分	30分	30分	0分	0分	○	
1-40	市民課	住民基本台帳事務事業	支援措置事業	支援措置（終了）									○	×	○	84	2・3月	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○	

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査															
							全体	内、受付	内、相談																	
1-41	市民課	住民基本台帳事務事業	証明発行	支援措置者住民票・印鑑 証明発行									○	○	○	290	通年	即日	○	○	17 分	5 分	10 分	2 分	0 分	○
1-42	市民課	戸籍事務事業	証明発行	支援措置対象者戸籍附票 発行									○	○	○	74	通年	即日	○	○	15 分	3 分	10 分	2 分	0 分	○
1-43	市民課	住民基本台帳事務事業	本人通知制度	本人通知登録（新規・更 新・変更・廃止）									×	×	×	92	なし	後日	×	×	10 分	10 分	0 分	0 分	0 分	○
1-44	市民課	住民基本台帳事務事業	本人通知制度	本人通知書発送									×	×	×	676	通年	後日	×	×	6 分	6 分	0 分	0 分	0 分	○
1-45	市民課	住民基本台帳事務事業	住民異動届	個人情報開示請求									○	○	○	10		後日	×	×	10 分	10 分	0 分	0 分	0 分	○
1-46	市民課	住民基本台帳事務事業	職権消除	実態調査申出書の受付									○	×	×	3		後日	×	○	20 分	20 分	0 分	1 分	0 分	○
1-47	市民課	国民年金事務事業	国民年金資格業務	国民年金被保険者関係届 出			○		○		○		○	×	×	0	4 月	後日	×	×	20 分	10 分	10 分	0 分	0 分	×
1-48	市民課	国民年金事務事業	国民年金免除関係	国民年金保険料免除・納 付猶予申請				○			○	○	○	×	×	5,341	7 月	後日	×	×	10 分	5 分	5 分	0 分	0 分	×
1-49	市民課	国民年金事務事業	国民年金免除関係	国民年金保険料学生納付 特例申請	○								○	×	×	714	4 月	後日	×	×	10 分	5 分	5 分	0 分	0 分	×
1-50	市民課	国民年金事務事業	国民年金裁定請求業務	老齢基礎年金請求業務									○	×	×	40		後日	×	×	30 分	15 分	15 分	0 分	0 分	×
1-51	市民課	国民年金事務事業	国民年金裁定請求業務	障害基礎年金請求業務									○	×	×	106		後日	×	×	65 分	25 分	40 分	0 分	0 分	×
1-52	市民課	国民年金事務事業	国民年金裁定請求業務	障害状況確認業務									○	×	×	56		後日	×	×	10 分	5 分	5 分	0 分	0 分	×
1-53	市民課	国民年金事務事業	未支給年金請求業務	未支給年金請求業務								○	○	×	×	125		後日	×	×	30 分	15 分	15 分	0 分	0 分	×
1-54	市民課	国民年金事務事業	国民年金裁定業務	年金生活者支援支援給付 金請求事業			○		○		○		○	×	×	0	1 0 月	後日	×	×	10 分	5 分	5 分	0 分	0 分	×
1-55	市民課	個人番号カード等管理事 業	個人番号カード等管理事 業	継続利用									○	×	○	0		即日	×	×	0 分	0 分	0 分	0 分	0 分	○
1-56	市民課	個人番号カード等管理事 業	個人番号カード等管理事 業	暗証番号初期化									○	×	○	400		即日	○	○	11 分	10 分	0 分	6 分	0 分	○
1-57	市民課	個人番号カード等管理事 業	個人番号カード等管理事 業	通知カード紛失届									○	×	○	1,414		後日	×	○	5 分	5 分	0 分	5 分	5 分	○
1-58	市民課	個人番号カード等管理事 業	個人番号カード等管理事 業	通知カード返納届									○	×	○	486		後日	×	○	5 分	5 分	0 分	5 分	1 分	○
1-59	市民課	個人番号カード等管理事 業	個人番号カード等管理事 業	通知カード受領									○	×	○	139		後日	×	○	6 分	6 分	0 分	9 分	1 分	○
1-60	市民課	個人番号カード等管理事 業	個人番号カード等管理事 業	個人番号通知書受領									○	×	○	0		後日	×	○	6 分	6 分	0 分	9 分	1 分	○

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査															
							全体	内、受付	内、相談																	
1-61	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	個人番号カード交付・再 交付申請取消									○	×	○	183		後日	×	○	5分	5分	0分	5分	1分	○
1-62	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	個人番号カード紛失・廃 止届 電子証明書失効申									○	×	○	85		後日	×	○	10分	10分	0分	5分	1分	○
1-63	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	個人番号カード返納届 電子証明書失効申請									○	×	○	23		後日	×	○	5分	5分	0分	5分	1分	○
1-64	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	券面記載事項変更									○	×	○	9,222		後日	○	○	12分	11分	0分	5分	1分	○
1-65	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	暗証番号初期化									○	×	○	850		即日	○	○	16分	15分	0分	6分	0分	○
1-66	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	個人番号カード受取申請 兼受領									○	×	○	4,513		後日	○	○	9分	8分	0分	8分	1分	○
1-67	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	在留期限更新に伴う有効 期間変更、電子証明書発									○	×	○	32		後日	○	○	12分	11分	0分	5分	1分	○
1-68	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	署名用・利用者用電子証 明書発行/更新									○	×	○	1,276		後日	○	○	9分	8分	0分	1分	1分	○
1-69	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	署名用・利用者用電子証 明書失効申請/秘密鍵漏									○	×	○	0		後日	×	○	6分	6分	0分	5分	1分	○
1-70	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	券面記載事項変更 電子 証明書発行に関する照会									○	×	○	42		後日	×	○	2分	2分	0分	5分	1分	○
1-71	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	電子証明書暗証番号初期 化に関する照会									○	×	○	15		後日	×	○	2分	2分	0分	5分	1分	○
1-72	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	電子証明書新規発行/更 新に関する照会									○	×	○	1		後日	×	○	2分	2分	0分	5分	1分	○
1-73	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	個人番号カード・利用者 用電子証明書一時停止解									○	×	○	1		後日	×	○	2分	2分	0分	5分	1分	○
1-74	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	申請時来庁方式による申 請受付									○	×	○	198		後日	×	○	15分	15分	0分	5分	1分	○
1-75	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	申請書出力									○	×	○	3,485		後日	×	○	6分	6分	0分	5分	2分	○
1-76	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	個人番号カード、利用者 証明用電子証明書一時停									○	×	○	19		後日	×	○	6分	6分	0分	5分	1分	○
1-77	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	個人番号カード居所申請									○	×	○	3		後日	×	○	13分	13分	0分	5分	15分	○
1-78	市民課	個人番号カード等管理事業	個人番号カード等管理事業	個人番号指定請求書									○	×	○	1		後日	×	○	11分	11分	0分	10分	11分	○
1-79	市民課	旅券交付事業	旅券交付事業	旅券申請（10年用・5年 用）									○	×	○	5,908		後日	×	○	10分	10分	0分	10分	65分	○
1-80	市民課	旅券交付事業	旅券交付事業	旅券申請（記載事項変 更）									○	×	○	112		後日	×	○	10分	10分	0分	10分	65分	○

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント									根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査																
							全体	内、受付	内、相談																		
1-81	市民課	旅券交付事業	旅券交付事業	旅券申請（増補）									○	×	○	6		後日	×	○	10分	10分	0分	10分	5分	○	
1-82	市民課	旅券交付事業	旅券交付事業	旅券紛失届									○	×	○	37		後日	×	○	10分	10分	0分	20分	5分	○	
1-83	市民課	旅券交付事業	旅券交付事業	旅券交付									○	○	○	6,104		後日	×	○	10分	10分	0分	0分	5分	○	
1-84	市民課	住居表示事業	住居表示事業	住居表示（住居番号付番・変区）	○	○							○	×	○	428	通年	後日	○	○	70分	10分	0分	10分	0分	○	
1-85	市民課	住居表示事業	住居表示事業	変更証明書発行									○	×	○	1,228	通年	後日	○	×	35分	5分	0分	0分	0分	○	
1-86	市民課	住居表示事業	住居表示事業	所在町名変更証明発行									×	○	×	0	通年	後日	○	×	86分	5分	5分	0分	0分	○	
1-87	市民課	住居表示事業	住居表示事業	住居表示（住居番号付番）	○	○	○						○	×	×	20	住居表示実施直後	後日	○	×	75分	5分	10分	0分	0分	○	
1-88	市民課	住居表示事業	住居表示事業	所在町名変更申出受付									×	×	○	0	通年	後日	×	○	15分	5分	10分	15分	0分	○	
1-89	市民課	－	－	土地の表示変更証明書発行									×	×	○	12	カウントしていないため不明で	後日	○	×	8分	5分	0分	0分	0分	○	
1-90	市民課	市営葬儀運営事業	市営葬儀運営事業	火葬受付								○	○	○	○	2,173	通年	後日	○	×	100分	5分	0分	0分	0分	○	
1-91	市民課	市営葬儀運営事業	市営葬儀運営事業	市営葬儀受付								○	○	○	○	38	通年	後日	○	×	135分	10分	20分	0分	0分	○	
1-92	市民課	市営葬儀運営事業	市営葬儀運営事業	死胎児火葬受付								○	○	○	○	19	通年	後日	○	×	110分	10分	0分	0分	0分	○	
2-1	市民税課	市民税等賦課事業	個人住民税賦課事業	申告受付									○	×		8,900	2月～3月	後日	×	×	20分	5分	15分	0分	0分	○	
2-2	市民税課	税証明発行事業	税証明発行事業	所得証明									○	○	○	13,528	6月	即日	○	○	3分	2分	0分	1分	0分	○	
2-3	市民税課	税証明発行事業	税証明発行事業	評価証明									○	○	○	3,086	4月	即日	○	○	3分	2分	0分	1分	0分	○	
2-4	市民税課	税証明発行事業	税証明発行事業	公課証明									○	○	○	2,590	4月	即日	○	○	3分	2分	0分	1分	0分	○	
2-5	市民税課	税証明発行事業	税証明発行事業	納税証明									○	○	○	2,269		即日	○	○	3分	2分	0分	1分	0分	○	
2-6	市民税課	税証明発行事業	税証明発行事業	住宅家屋証明									○	○	○	799		即日	○	○	1分	0分	0分	4分	0分	○	
2-7	市民税課	税証明発行事業	税証明発行事業	滅失証明									○	○	○	96		即日	○	○	3分	2分	0分	7分	0分	○	
2-8	市民税課	税証明発行事業	税証明発行事業	軽自動車税納税証明									○	×	○	3,438		即日	○	○	2分	2分	0分	1分	0分	○	

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査															
							全体	内、受付	内、相談																	
2-9	市民税課	税証明発行事業	税証明発行事業	登記専用評価通知書									○	×	○	6,131	4月	即日	○	○	1分	1分	0分	2分	0分	○
2-10	市民税課	市民税等賦課事業	軽自動車税賦課事業	原付登録・廃車									○	×	○	5,149		即日	○	○	2分	1分	0分	1分	0分	○
2-11	市民税課	臨時運行標識貸出事業	臨時運行標識貸出事業	臨時運行標識									○	○	○	679		即日	○	○	2分	2分	0分	0分	0分	○
2-12	市民税課	市民税等賦課事業	法人市民税賦課事業	法人市民税届出									○	×	○	438	4・5月	即日	×	×	2分	2分	0分	0分	0分	○
2-13	市民税課	市民税等賦課事業	法人市民税賦課事業	法人市民税申告									○	×	○	1,338	5・6月	即日	×	×	2分	2分	0分	0分	0分	○
2-14	市民税課	被害証明書発行事業	被害証明書発行事業	罹災証明									○	×	○	162		後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○
2-15	市民税課	市民税等賦課事業	個人住民税賦課事業	減免申請受付									○	×	○	107	通年	後日	×	○	40分	10分	30分	0分	15分	○
2-16	市民税課	市民税等賦課事業	軽自動車税賦課事業	軽自動車税減免									○	×	○	5,437	5月	即日	○	○	6分	3分	0分	2分	0分	○
18-1	固定資産税課	名寄帳交付事業	名寄帳交付事業	名寄帳交付事業									○	×	○	2,360	4、5月	後日	○	×	10分	5分	0分	0分	0分	×
18-2	固定資産税課	発送先の変更事業	発送先の変更事業	納税通知書等の発送先の 設定・取消									×	×	○	445	5、6月	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	×
18-3	固定資産税課	住所、氏名、名称変更事 業	住所、氏名、名称変更事 業	納税義務者の住所、氏 名、名称変更事業									×	×	○	329	5～7月	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	×
18-4	固定資産税課	相続人代表者等指定事業	相続人代表者等指定事業	相続人代表者等指定事業									○	×	○	936		後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	×
18-5	固定資産税課	納税義務者変更	納税義務者変更	納税義務者変更									○	×	○	936	1～4月	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	×
18-6	固定資産税課	納税管理人設定	納税管理人設定	納税管理人設定									○	×	○	10		後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	×
18-7	固定資産税課	減免事業	減免事業	低所得者に対する減免									○	×	○	123	4月	後日	×	○	10分	10分	0分	10分	0分	×
18-8	固定資産税課	償却資産申告関係事務	償却資産申告に係る事務 全般	償却資産申告に係る事務 全般									○	×	○	3,336	1月下旬	後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	×
18-9	固定資産税課	減免事業	減免事業	生活保護減免事業									○	×	○	152	4,5月	後日	×	○	10分	10分	0分	10分	0分	×
18-10	固定資産税課	減免事務	減免業務	その他減免									○	×	○	108	4, 5月	後日	×	○	10分	10分	0分	60分	0分	×
18-11	固定資産税課	届出受付	届出受付	未登記家屋の所有者変更 手続き									×	×	○	145	10～12月	後日	×	×	20分	20分	0分	0分	0分	×
18-12	固定資産税課	相談事業	相談事業	地番参考図・家番参考図 相談業務									×	×	○	30		即日	×	×	15分	0分	15分	0分	0分	×

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
																					カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査	
		課	事務事業名	細事業	サービス名	転 入	転 居	転 出	世帯 構成 変更	出 生	婚 姻	離 婚				死 亡	有 無				有 無	R1	ピーク 時期			
18-13	固定資産税課	相談事業	相談事業	土地賦課業務に関する質問・相談									×	×	○	30		即日	×	×	20分	0分	20分	0分	0分	×
18-14	固定資産税課	相談事業	相談事業	家屋賦課業務に関する質問・相談									×	×	○	30		即日	×	×	20分	0分	20分	0分	0分	×
18-15	固定資産税課	台帳閲覧事業	台帳閲覧事業	土地、家屋所有者台帳閲覧									×	○		197	4, 5月	即日	×	×	15分	15分	0分	0分	0分	×
3-1	納税課	市税等徴収事業	市税等徴収	納付相談									○	×	×	4,456	5月～6月	即日	○	×	30分	10分	10分	0分	0分	○
4-1	廃棄物対策課	ごみ減量化事業	家庭用生ごみ処理機器購入補助事業	家庭用生ごみ処理器購入補助金申請受付									×	×		15		後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	×
4-2	廃棄物対策課	ごみ減量化事業	再生資源集団回収事業	集団回収申請手続き									×	×		197		後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	×
4-3	廃棄物対策課	環境衛生事業	ねずみ・衛生害虫駆除事業	消毒器材申請の受付									×	×		461		即日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	×
4-4	廃棄物対策課	地域美化事業	まちを美しくする市民運動推進事業	美化活動支援									×	×		679	5月	即日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	×
5-1	福祉政策課	家族介護支援事業	高齢者紙おむつ給付事業	おむつ券の給付									○	×	○	738	なし	後日	×	○	7分	7分	0分	3分	0分	○
5-2	福祉政策課	認知症ケア事業	徘徊高齢者等見守りネットワーク事業	見守りネットワーク									○	×		58	無し	後日	×	×	10分	5分	5分	0分	0分	○
5-3	福祉政策課	在宅生活支援事業、高齢者支援事業	老人緊急通報機貸出事業	緊急通報機の貸出									○	×	○	17	なし	後日	×	○	10分	10分	0分	3分	0分	○
5-4	福祉政策課	戦没者遺家族支援事業	特別弔慰金事務	特別弔慰金の受付									○	×	○	0	令和2年7月(5年毎)	後日	×	○	15分	10分	5分	5分	0分	○
5-5	福祉政策課	長寿慶賀事業	金婚をお祝いする会	金婚式									○	×	○	143	7月	後日	×	○	5分	5分	0分	0分	3分	○
6-1	障害者支援課	障害者手帳等交付事業	NHK放送受信料免除	NHK放送受信料免除申請	○	○	○	○		○	○	○	×	×	×	0		即日	○	×	4分	3分	0分	0分	0分	×
6-2	障害者支援課	障害者手帳等交付事業	有料道路障害者割引	有料道路障害者割引申請	○	○	○	○		○	○	○	×	×	×	0		即日	○	×	7分	6分	0分	0分	0分	×
6-3	障害者支援課	障害者手帳等交付事業	扶養共済制度	扶養共済制度申請	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	×	7		後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	×
6-4	障害者支援課	重度障害者等タクシー助成事業	助成券交付申請	申請	○								○	×	×	2,104	3月末～4月末	即日	○	×	3分	2分	0分	0分	0分	×
6-5	障害者支援課	障害者手帳等交付事業	精神障害者保健福祉手帳	各種申請手続き	○	○	○			○	○		○	×	×	1,273		後日	○	×	15分	5分	0分	0分	0分	×
6-6	障害者支援課	障害者自立支援医療費給付事業	精神通院医療	支給認定申請	○	○				○	○		○	×	×	4,735		即日	×	○	6分	6分	0分	10分	0分	×
6-7	障害者支援課	障害者自立支援医療費給付事業	更生医療・育成医療	支給認定申請	○	○				○	○		○	×	×	243		即日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	×

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント									根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査																
							全体	内、受付	内、相談																		
7-1	生活福祉課	生活困窮者自立支援事業	相談、申請受付等	認定申請									○	×	○	19		後日	×	○	70 分	40 分	30 分	0 分	20 分	○	
7-2	生活福祉課	生活保護事業	相談、申請受付等	生活保護認定申請									○	×	○	1,033		後日	×	×	120 分	90 分	30 分	0 分	0 分	×	
8-1	介護保険課	保険料徴収事業	保険料徴収事業	介護保険料の減免									○	×	○	110	4月	後日	×	○	20 分	5 分	15 分	0 分	20 分	×	
8-2	介護保険課	保険料徴収事業	保険料徴収事業	ペイジー受付									○	×	×	0	なし 処理件数不明	後日	×	×	15 分	15 分	0 分	0 分	0 分	○	
8-3	介護保険課	給付事業	負担限度額認定業務	負担限度額認定申請書受 付業務									○	×		1,700	7月	後日	×	○	20 分	20 分	0 分	0 分	20 分	×	
8-4	介護保険課	給付事業	住宅改修事業	住宅改修費事前受付業務									○	×		920	なし	後日	×	○	25 分	25 分	0 分	0 分	20 分	○	
8-5	介護保険課	給付事業	住宅改修費事業	住宅改修費事後申請受付									○	×		919	なし	後日	×	○	20 分	20 分	0 分	0 分	15 分	○	
8-6	介護保険課	給付事業	福祉用具購入申請事業	福祉用具購入申請業務									○	×		775	なし	後日	×	○	15 分	15 分	0 分	0 分	15 分	○	
8-7	介護保険課	給付事業	過誤返戻業務	過誤返戻申請受付業務									○	×		2,900	なし	後日	×	○	5 分	5 分	0 分	0 分	5 分	○	
8-8	介護保険課	介護保険再交付申請受付 事業	介護保険被保険者証等再 交付申請受付	介護保険被保険者証等再 交付申請受付									○	×		1,100	なし	即日	○	×	10 分	5 分	0 分	0 分	0 分	○	
8-9	介護保険課	郵便物送付先変更申請受 付業務	郵便物送付先変更申請受 付	郵便物送付先変更申請受 付									×	×		1,700	なし	即日	×	×	10 分	5 分	0 分	0 分	0 分	○	
8-10	介護保険課	居宅サービス計画作成依 頼届出受付業務	居宅サービス計画作成依 頼届出受付	居宅サービス計画作成依 頼届出受付									○	×		2,160	なし	即日	○	×	10 分	5 分	0 分	0 分	0 分	○	
8-11	介護保険課	認定調査事業	認定調査事業	介護認定申請									○	×	×	10,839		後日	×	○	20 分	10 分	10 分	2 分	0 分	○	
8-12	介護保険課	認定調査事業	認定調査事業	認定資料提供（資料請 求）	○		○						○	×	×	6,321		後日	○	○	3 分	2 分	0 分	3 分	0 分	○	
8-13	介護保険課	認定調査事業	認定調査事業	認定資料提供（ホーム入 所）									○	×	×	304		後日	○	○	3 分	2 分	0 分	3 分	0 分	○	
8-14	介護保険課	認定調査事業	認定調査事業	障害者控除対象者認定									○	×	×	202		後日	×	○	2 分	2 分	0 分	0 分	1 分	○	
8-15	介護保険課	認定調査事業	認定調査事業	おむつ代の医療費控除に 係る主治医意見書内容確									○	×	×	18		後日	×	○	2 分	2 分	0 分	0 分	2 分	○	
9-1	健康保険課	資格管理事務事業	加入脱退等受付事務事業	加入脱退等受付	○	○	○	○	○			○	○	×	○	11,275	4月	即日	×	○	11 分	6 分	5 分	2 分	0 分	○	
9-2	健康保険課	資格管理事務事業	マル遠・マル学該当申請 書受付事務事業	マル遠・マル学該当申請 書受付	○		○						○	×	×	46	11月	即日	×	○	16 分	6 分	10 分	5 分	0 分	○	
9-3	健康保険課	資格管理事務事業	住所地特例該当届出受付 事務事業	住所地特例該当届出書受 付	○		○						○	×	×	15	なし	後日	×	○	18 分	8 分	10 分	0 分	5 分	×	

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査															
							全体	内、受付	内、相談																	
9-4	健康保険課	証等管理事務事業	給付証明書交付事務事業	給付証明書交付申請受 付、交付									○	×	×	1,574	4月、9月～11月	即日	○	○	7分	3分	2分	1分	0分	○
9-5	健康保険課	証等管理事務事業	限度額適用認定証交付事 務事業	限度額適用認定証交付申 請受付、交付									○	×	×	1,908	8月	即日	○	○	10分	4分	3分	2分	0分	○
9-6	健康保険課	証等管理事務事業	特定疾病療養受療証交付 事務事業	特定疾病療養受療証交付 申請受付、交付									○	×	×	19	なし	即日	○	○	10分	4分	3分	2分	0分	○
9-7	健康保険課	証等管理事務事業	証再交付事務事業	証再交付申請受付、交付									○	×	×	1,084	11月	即日	○	○	7分	3分	2分	1分	0分	○
9-8	健康保険課	給付事業	療養費（補装具等）支給 申請事業	療養費（補装具等）支給 申請									○	×	○	652		後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	×
9-9	健康保険課	給付事業	出産育児一時金事業	出産育児一時金 支給申請手続き					○				○	×	○	54	なし	後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	○
9-10	健康保険課	給付事業	葬祭費事業	葬祭費 支給申請手続き								○	○	×	○	266		後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	○
9-11	健康保険課	給付事業	食事療養標準負担額減額 差額支給申請事業	食事療養標準負担額減額 差額支給申請									○	×	○	45		後日	×	×	15分	15分	0分	0分	0分	×
9-12	健康保険課	国民健康保険事務事業	国民健康保険事務事業	国民健康保険料額の案内	○		○	○	○			○	○	×	×	5,000	6月	後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	×
9-13	健康保険課	国民健康保険事務事業	国民健康保険事務事業	非自発的失業者の保険料 軽減申請手続き									○	×	×	300	4月、6月	後日	×	×	2分	2分	0分	0分	0分	×
9-14	健康保険課	国民健康保険事務事業	国民健康保険事務事業	国民健康保険料の減免申 請手続き									○			1,200	6月	後日	×	×	2分	2分	0分	0分	0分	×
9-15	健康保険課	国民健康保険料徴収	国民健康保険料徴収	納付相談									×	×	×	8,000	6月・10月・ 2月	即日	×	×	30分	0分	20分	0分	0分	×
9-16	健康保険課	高齢者の医療制度を適正 に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]被保険者証の新規交 付	○								○	×	○	110	通年	後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	○
9-17	健康保険課	高齢者の医療制度を適正 に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]被保険者証の再交付									○	×	○	650	通年	後日	○	×	15分	10分	0分	0分	0分	○
9-18	健康保険課	高齢者の医療制度を適正 に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]被保険者証の受領									○	×	○	800	7月	即日	×	×	20分	20分	0分	0分	0分	○
9-19	健康保険課	高齢者の医療制度を適正 に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]脱退手続き(生保受 給・府外転出)			○						○	×	○	140	通年	後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	○
9-20	健康保険課	高齢者の医療制度を適正 に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]収入額適用申請									○	×	○	60	7月	後日	○	○	20分	10分	0分	5分	0分	○
9-21	健康保険課	高齢者の医療制度を適正 に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]送付先変更・廃止手 続き									○	×	○	300	通年	後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	○
9-22	健康保険課	高齢者の医療制度を適正 に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]負担区分等証明書交 付申請			○						○	×		40	通年	即日	○	×	10分	5分	0分	0分	0分	○
9-23	健康保険課	高齢者の医療制度を適正 に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]ペイジー									×	×		210	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査															
							全体	内、受付	内、相談																	
9-24	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]後期高齢者医療一部負担金免除									○	×		0		後日	×	×	10分	10分	0分	0分	0分	○
9-25	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]高額療養費支給受付									○	×	○	1,700	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-26	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]補装具の支給受付									○	×	○	650	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-27	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]一般診療の支給受付									○	×	○	30	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-28	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]食事療養差額の支給受付									○	×	○	40	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-29	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]人間ドッグ費支給受付									○	×	○	220	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-30	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]葬祭費の支給受付								○	○	×	○	1,400	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-31	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]健康診査受診券再発行									×	×	○	40	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-32	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]限度額適用・（標準負担額減額）認定証発行									○	×	○	1,800	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-33	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]特定疾病療養受療証発行									○	×	○	50	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-34	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	保険料徴収事業	[後]納付相談									×	×	○	40	通年	後日	×	×	20分	20分	0分	0分	0分	×
9-35	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]保険料決定通知/納付状況のお知らせの再発									×	×	○	200	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-36	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]納付方法変更の届出									○	×		40	通年	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	○
9-37	健康保険課	高齢者の医療制度を適正に運営する	後期高齢者医療管理事業	[後]保険料減免申請									○	×		25	7月	後日	×	×	5分	5分	0分	0分	0分	×
9-38	健康保険課	給付事業	高額療養費支給申請事業	高額療養費支給申請									○	×	○	12,938	R1	後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○
10-1	子育て支援課	障害児通所支援事業	支給申請	新規									○	×	×	100		後日	×	○	30分	10分	20分	0分	5分	×
10-2	子育て支援課	障害児通所支援事業	支給申請	更新									○	×	×	630		後日	×	○	20分	10分	10分	0分	10分	×
10-3	子育て支援課	障害児通所支援事業	相談支援利用計画	障害児支援利用計画									○	×	×	720		即日	×	×	15分	10分	5分	0分	0分	×
10-4	子育て支援課	助産支援事業	助産	相談申請									○	×	○	60		後日	○	○	21分	10分	5分	0分	5分	×
10-5	子育て支援課	放課後児童健全育成事業	利用許可申請	チビッコホーム新規利用許可申請手続き									○	×	○	1,800	1月	後日	×	○	20分	15分	0分	0分	10分	×

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査															
							全体	内、受付	内、相談																	
10-6	子育て支援課	放課後児童健全育成事業	利用中止届出	チビッコホーム利用中止 届出手続き									○		○	700		後日	×	○	5分	5分	0分	0分	10分	×
10-7	子育て支援課	放課後児童健全育成事業	利用変更届出	チビッコホーム利用変更 申請手続き									○		○	200		後日	×	○	5分	5分	0分	0分	10分	×
10-8	子育て支援課	放課後児童健全育成事業	振替口座登録	チビッコホーム利用負担 金口座登録手続き									○		○	1,200	1月	後日	×	○	8分	8分	0分	0分	10分	×
11-1	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証申請 受付事務	ひとり親家庭医療証新規 申請受付	ひとり親家庭医療証新規 申請受付	○	○		○	○		○	○	○	×	○	300		後日	×	○	35分	35分	0分	0分	10分	×
11-2	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証申請 受付事務	ひとり親家庭医療証新規 申請受付	ひとり親家庭医療証子の 増人申請受付		○		○					○	×	○	22		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	×
11-3	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証申請 受付事務	ひとり親家庭医療証新規 申請受付	ひとり親家庭医療証所得 制限解除者新規申請受付		○		○					○	×	○	35	8月	後日	×	○	35分	35分	0分	0分	10分	×
11-4	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証届出 受付事務	ひとり親家庭医療証資格 事項変更届出受付	ひとり親家庭医療証氏名 変更届出受付				○					○	×	○	29		後日	○	○	7分	5分	0分	2分	0分	×
11-5	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証届出 受付事務	ひとり親家庭医療証資格 事項変更届出受付	ひとり親家庭医療証住所 変更届出受付		○							○	×	○	133		後日	○	○	7分	5分	0分	2分	0分	×
11-6	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証届出 受付事務	ひとり親家庭医療証資格 事項変更届出受付	ひとり親家庭医療証保険 変更届出受付		○		○					○	×	○	407	8月	後日	×	○	5分	5分	0分	0分	1分	×
11-7	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証届出 受付事務	ひとり親家庭医療証資格 事項変更届出受付	ひとり親家庭医療証扶養 義務者変更届出受付	○	○	○	○					○	×	○	4		後日	×	○	5分	5分	0分	0分	1分	×
11-8	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証届出 受付事務	ひとり親家庭医療証資格 事項喪失届出受付	ひとり親家庭医療証資格 喪失届出受付		○	○	○		○		○	○	×	○	137		後日	○	○	8分	5分	0分	2分	0分	×
11-9	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証申請 受付事務	ひとり親家庭医療証新規 申請受付	ひとり親家庭医療証再交 付申請受付									○	×	○	52		後日	○	○	15分	10分	0分	5分	0分	×
11-10	子ども家庭課	ひとり親家庭医療償還払 い受付事務	ひとり親家庭医療償還払 い受付	ひとり親家庭医療償還払 い受付									○	×	○	169		後日	×	○	8分	8分	0分	0分	5分	×
11-11	子ども家庭課	ひとり親家庭医療証申請 受付事務	ひとり親家庭医療証更新 申請受付	ひとり親家庭医療証更新 申請受付									○	×	○	1,920	8月	後日	×	○	15分	15分	0分	0分	160分	×
11-12	子ども家庭課	子ども医療証申請受付事 務	子ども医療証申請受付	子ども医療証申請受付	○	○		○	○				○	×	○	2,111	3、4月	後日	○	○	14分	4分	0分	3分	0分	○
11-13	子ども家庭課	子ども医療証氏名変更受 付事務	子ども医療証氏名変更受 付	子ども医療証氏名変更受 付				○					○	×	○	115	3、4月	後日	○	○	5分	4分	0分	5分	0分	○
11-14	子ども家庭課	子ども医療証住所変更受 付事務	子ども医療証住所変更受 付	子ども医療証住所変更受 付		○							○	×	○	945	3、4月	後日	○	○	5分	4分	0分	5分	0分	○
11-15	子ども家庭課	子ども医療証保険変更受 付事務	子ども医療証保険変更受 付	子ども医療証保険変更受 付		○		○					○	×	○	524	3、4月	後日	×	○	4分	4分	0分	0分	3分	○
11-16	子ども家庭課	子ども医療証資格喪失受 付事務	子ども医療証資格喪失受 付	子ども医療証資格喪失受 付		○	○	○			○	○	○	×	○	777	3、4月	後日	×	○	9分	9分	0分	3分	3分	○
11-17	子ども家庭課	子ども医療証再交付申請 受付事務	子ども医療証再交付申請 受付	子ども医療証再交付申請 受付									○	×	○	290	3、4月	後日	○	○	5分	4分	0分	1分	0分	○

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
																					カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査	
		課	事務事業名	細事業	サービス名	転 入	転 居	転 出	世帯 構成 変更	出 生	婚 姻	離 婚	死 亡	有 無	有 無	R1	ピーク 時期	全体	内、受付	内、相談						
		11-18	子ども家庭課	子ども医療償還払い受付 事務	子ども医療償還払い受付	子ども医療償還払い受付									○	×	○	602	3、4月	後日	×	○	8分	8分	0分	
11-19	子ども家庭課	未熟児養育医療給付事業	未熟児養育医療給付事業	未熟児養育医療給付					○				○	×	○	17		後日	×	○	22分	18分	4分	0分	3分	×
11-20	子ども家庭課	児童手当支給事業	認定請求	新規申請	○				○	○	○	○	○	×	○	1,150	3～4月	後日	×	○	15分	15分	0分	0分	5分	○
11-21	子ども家庭課	児童手当支給事業	額改定請求	・増額申請 ・減額申請					○	○	○	○	○	×	○	1,000	なし	後日	×	○	15分	15分	0分	0分	5分	○
11-22	子ども家庭課	児童手当支給事業	氏名/住所変更	氏名/住所変更届出	○	○				○	○		○	×	○	50	3～4月	後日	×	○	10分	10分	0分	0分	5分	○
11-23	子ども家庭課	児童手当支給事業	現況届	現況届受付									○	×	○	13,600	6月	後日	×	○	10分	10分	0分	0分	5分	○
11-24	子ども家庭課	児童手当支給事業	受給事由消滅	受給事由消滅届の受付			○				○	○	○	×	○	500	3～4月	後日	×	○	15分	15分	0分	0分	5分	○
11-25	子ども家庭課	児童手当支給事業	未支払請求	未支払請求の受付								○	○	×	○	10	なし	後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○
11-26	子ども家庭課	児童手当支給事業	口座変更	口座変更の受付									○	×	○	220	なし	後日	×	○	10分	10分	0分	0分	5分	○
11-27	子ども家庭課	児童手当支給事務	個人番号変更	個人番号変更申出の受付						○	○		○	×	○	50	なし	後日	×	○	10分	10分	0分	0分	5分	○
11-28	子ども家庭課	児童手当支給事業	別居監護申立	別居監護申立の受付		○	○						○	×	○	80	3～4月	後日	×	○	20分	20分	0分	0分	10分	○
11-29	子ども家庭課	児童手当支給事業	寄付の申出	寄付の申出の受付									○	×	○	1		後日	×	○	30分	30分	0分	0分	15分	×
11-30	子ども家庭課	児童手当支給事業	児童手当受給証明	受給証明書の発行									○	×	○	50	4～5月	即日	○	○	6分	5分	0分	5分	0分	○
11-31	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	認定請求	新規申請受付					○		○	○	○	×	○	255		後日	×	○	30分	30分	0分	0分	15分	○
11-32	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	額改定請求	額改定請求書の受付					○				○	×	○	30		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○
11-33	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	額改定届	額改定届の受付									○	×	○	5		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○
11-34	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	資格喪失届	資格喪失届の受付						○		○	○	×	○	120		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○
11-35	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	証書亡失届	証書亡失届の受付（再交 付）									○	×	○	29		即日	○	○	20分	15分	0分	5分	0分	○
11-36	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	証書亡失届	証書亡失届の受付									○	×	○	120	8月 （現況届受付）	後日	×	○	15分	15分	0分	0分	5分	○
11-37	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	受給事由変更届	受給事由変更届の受付									○	×	○	0		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	1分	○

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント									根拠 法令	手数料	処理 マニ ュ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査																
							全体	内、受付	内、相談																		
11-38	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	有期再認定	有期再認定の受付									○	×	○	18		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○	
11-39	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	氏名変更	氏名変更の受付									○	×	○	42		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○	
11-40	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	振込口座変更	振込口座変更の受付									○	×		53		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○	
11-41	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	住所変更	住所変更の受付		○							○	×	○	191		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○	
11-42	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	転入	転入の受付	○								○	×	○	41		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○	
11-43	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	転出	転出の受付			○						○	×	○	39		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○	
11-44	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	支給停止関係届	支給停止関係届の受付	○	○							○	×	○	111		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○	
11-45	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	受給者死亡届／未払請求	受給者死亡届、未払請求 の受付								○	○	×	○	1		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	○	
11-46	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	公的年金給付等受給状況 届	公的年金給付等受給状況 届の受付									○	×	○	20	6月	後日	×	○	10分	10分	0分	0分	10分	○	
11-47	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	現況届	現況届受付									○	×	○	2,203	8月	後日	×	○	15分	15分	0分	0分	15分	○	
11-48	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	取下書	取下書の受付									×	×	○	6		後日	×	○	15分	15分	0分	0分	10分	×	
11-49	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	別居監護申立書	別居監護申立書の受付		○	○						○	×	○	30		後日	×	○	20分	20分	0分	0分	10分	○	
11-50	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	受給証明書	受給証明書の発行									×	×	○	6		即日	○	○	11分	10分	0分	5分	0分	○	
11-51	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	誓約書	誓約書の受け取り									×	×	○	23		後日	×	×	30分	30分	0分	0分	0分	×	
11-52	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	適用除外届出	適用除外届出の受付									○	×	○	1,431	8月（現況届提出時）	後日	×	○	5分	5分	0分	0分	5分	○	
11-53	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	JR運賃割引証	JR運賃割引証の交付									○	×	○	134		即日	×	×	20分	20分	0分	0分	0分	○	
11-54	子ども家庭課	児童扶養手当支給事業	離婚前等相談	離婚前等相談								○	○	○	×	○	454		即日	×	×	30分	0分	30分	0分	0分	○
11-55	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	教育訓練給付金支給事業	自立支援教育訓練給付金 指定申請の受付									○	×	○	12		後日	×	○	30分	30分	0分	0分	30分	×	
11-56	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	教育訓練給付金支給事業	自立支援教育訓練給付金 支給申請書の受付									○	×	○	10		後日	×	○	30分	30分	0分	0分	30分	×	
11-57	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	高等職業訓練促進給付金 等支給事業	高等職業訓練促進給付金 支給申請書の受付									○	×		10		後日	×	○	30分	30分	0分	0分	30分	×	

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
課	事務事業名	細事業	サービス名	転 入	転 居	転 出	世帯 構成 変更	出 生	婚 姻	離 婚	死 亡	有 無	有 無	R1	ピーク 時期	後日 審査	後日 審査	後日 審査	後日 審査	後日 審査						
全体	内、受付	内、相談	当日 審査	後日 審査																						
11-58	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	高等職業訓練促進給付金支給事業	訓練促進給付金支給申請書の受付									○	×	○	90	奇数月	後日	×	○	10分	10分	0分	0分	30分	×
11-59	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	母子・父子・寡婦福祉資金貸付事業	母子・父子・寡婦福祉資金貸付新規申請の受付									○	×	○	7		後日	×	○	120分	120分	0分	0分	60分	×
11-60	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	母子・父子・寡婦福祉資金貸付事業	母子・父子・寡婦福祉資金貸付継続の受付									○	×	○	18		後日	×	○	20分	20分	0分	0分	30分	×
11-61	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	母子・父子自立支援プログラム策定事業	自立・就業支援相談の受付									○	×	○	29		後日	×	×	90分	30分	60分	0分	0分	×
11-62	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	教育訓練給付金支給事業	自立支援教育訓練給付金指定申請の事前相談									○	×	○	56		即日	×	×	30分	0分	30分	0分	0分	×
11-63	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	高等職業訓練促進給付金等支給事業	高等職業訓練促進給付金等支給申請に関する事前									○	×	○	37		即日	×	×	30分	0分	30分	0分	0分	×
11-64	子ども家庭課	母子家庭等自立支援事業	母子・父子・寡婦福祉資金貸付事業	母子・父子・寡婦福祉資金貸付の事前相談									○	×	○	73		即日	×	×	30分	30分	0分	0分	0分	×
12-1	子育て施設課	子どものための教育・保育給付事業	子どものための教育・保育給付事業	保育施設利用申込書の受付									○	×	×	1,680	10月～12月上旬	後日	○	○	56分	8分	45分	0分	5分	○
12-2	子育て施設課	子どものための教育・保育給付事業	子どものための教育・保育給付事業	支給認定変更申請受付									○	×	×	300	特になし	後日	×	○	8分	8分	0分	0分	5分	○
12-3	子育て施設課	子育てのための施設等利用給付事業	子育てのための施設等利用給付事業	施設等利用給付申請受付									○	×	×	561	2～3月	後日	○	○	21分	8分	10分	0分	5分	○
12-4	子育て施設課	子育てのための施設等利用給付事業	子育てのための施設等利用給付事業	施設等利用給付変更申請受付									○	×	×	10	2～3月	後日	×	○	8分	8分	0分	0分	5分	○
12-5	子育て施設課	子どものための教育・保育給付事業	子どものための教育・保育給付事業	保育相談業務									○	×	×	1,000		即日	×	×	40分	0分	40分	0分	0分	○
12-6	子育て施設課	子どものための教育・保育給付事業	子どものための教育・保育給付事業	保育料等の振替口座登録									×	×	×	200	特になし	後日	○	×	9分	8分	0分	0分	0分	○
12-7	子育て施設課	子どものための教育・保育給付事業	子どものための教育・保育給付事業	要支援児童の保育施設利用申込書の受付									○	×	×	190	10月～12月上旬	後日	○	○	71分	8分	60分	0分	15分	○
12-8	子育て施設課	子どものための教育・保育給付事業	子どものための教育・保育給付事業	保育料等の納付相談									○	×	×	60	特になし	後日	×	×	25分	0分	20分	0分	0分	○
13-1	水とみどり課	墓苑管理事業	手続き業務	工事着手									○	○	×	408		後日	○	○	4分	2分	0分	2分	0分	○
13-2	水とみどり課	墓苑管理事業	手続き業務	埋蔵									○	○	×	457		後日	○	○	4分	2分	0分	2分	0分	○
13-3	水とみどり課	墓苑管理事業	手続き業務	改装									○	○	×	298		後日	○	○	4分	2分	0分	2分	0分	○
13-4	水とみどり課	墓苑管理事業	手続き業務	承継									○	○	○	264		後日	○	○	6分	2分	0分	7分	0分	○
13-5	水とみどり課	墓苑管理事業	手続き業務	住所変更	○	○	○						○	×	○	58		後日	○	○	4分	2分	0分	2分	0分	○

令和2年度窓口業務実態調査結果一覧（概要版）

管理 No.	所属	サービス名			6) ライフイベント									根拠 法令	手数料	処理 マニ アル の有無	年間処理件数		処理 タイミ ング	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
					R1	ピーク 時期	カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査																
							全体	内、受付	内、相談																		
13-6	水とみどり課	墓苑管理事業	手続き業務	再発行									○	○	○	52		後日	○	○	6分	2分	0分	2分	0分	○	
13-7	水とみどり課	墓苑管理事業	手続き業務	墳墓返還									○	×	○	88		後日	×	○	2分	2分	0分	8分	0分	○	
13-8	水とみどり課	共同墓地管理事業	手続き業務	工事着手								○	×	×	○	62		後日	○	○	4分	2分	0分	2分	0分	○	
13-9	水とみどり課	共同墓地管理事業	手続き業務	埋蔵								○	×	×	○	67		後日	×	○	2分	2分	0分	2分	0分	○	
13-10	水とみどり課	共同墓地管理事業	手続き業務	報告書									×	×	×	13		後日	×	○	2分	2分	0分	2分	0分	○	
13-11	水とみどり課	共同墓地管理事業	手続き業務	無縁墓石調査									×	×	×	10		後日	×	○	2分	2分	0分	2分	0分	○	
13-12	水とみどり課	共同墓地管理事業	手続き業務	使用者変更								○	×	×	○	44		後日	×	○	2分	2分	0分	2分	0分	○	
13-13	水とみどり課	共同墓地管理事業	手続き業務	住所変更	○	○	○						×	×	×	7		後日	×	○	2分	2分	0分	2分	0分	○	
14-1	会計課	会計事務事業	出納事業	公金収納									○	×	×	7,200	12月、3～5月	後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○	
15-1	総務課	学籍事務	就学事務	転校手続き	○	○							○	×	○	183		後日	○	○	2分	1分	0分	0分	3分	○	
15-2	総務課	学籍事務	就学事務	区域外就学		○	○						○	×	○	117		後日	×	○	10分	6分	3分	4分	1分	○	
15-3	総務課	学籍事務	就学事務	国立・私学就学届出									○	×	○	162	1月～2月	後日	×	○	5分	5分	0分	1分	3分	○	
15-4	総務課	学籍事務	就学事務	就学手続き									×	×	×	16		後日	×	○	6分	6分	0分	3分	3分	○	
15-5	総務課	学籍事務	就学事務	外国籍就学手続き	○								×	×	○	3		後日	×	○	21分	6分	15分	0分	3分	○	
15-6	総務課	就学奨励事務	就学奨励申請事務	就学奨励費申請手続き	○							○	○	○	×	○	4,621	5月	後日	×	○	4分	4分	0分	1分	3分	○
15-7	総務課	奨学会事務	奨学金貸付返還事務	奨学金返還・相談									×	×	×	25		後日	○	○	22分	5分	15分	1分	0分	○	
16-1	生涯学習課	公民館・青少年会館管理 事業	公民館・青少年会館貸館 事業	申請書の受理及び許可書 の交付									○	○	○	1,984		後日	○	○	17分	15分	0分	2分	0分	○	
17-1	スポーツ振興課	スポーツ施設情報システ ム事業	オーパス受付事務	新規・変更・再交付・廃 止									×	○	○	188		後日	○	○	11分	3分	0分	3分	0分	○	
17-2	スポーツ振興課	ファミリーペタンク	ファミリーペタンク	ファミリーペタンク開催									×	×		49		後日	×	×	0分	0分	0分	0分	0分	○	
17-3	スポーツ振興課	市民プール等管理事業	市民プール等管理事業	市民プール監視員等募集									×	×	○	112		即日	×	×	2分	1分	0分	0分	0分	○	

管理 No.	所属	サービス名			6)ライフイベント								根拠 法令	手数料	処理 マニ ュ アル の有無	年間処理件数		処理 タイ ミ ン グ	交付物 の有無	審査の 有無	段階別平均処理時間(分)					一部委託 可能性 (担当課 判断) 条件付含
	課	事務事業名	細事業	サービス名	転 入	転 居	転 出	世帯 構成 変更	出 生	婚 姻	離 婚	死 亡	有 無	有 無		R1	ピーク 時期				カウンター占有時間			当日 審査	後日 審査	
																					全体	内、受付	内、相談			
17-4	スポーツ振興課	競技スポーツ振興事業	競技スポーツ振興事業	各種市民大会の参加申し込み受付									×	×	○	150		即日	×	×	2分	1分	0分	0分	0分	○
17-5	スポーツ振興課	生涯スポーツ振興事業	生涯スポーツ振興事業	市民ゲートボール開催受付									×	×	○	21	24	即日	×	×	2分	1分	0分	0分	0分	○
17-6	スポーツ振興課	水泳教室事業	水泳教室事業	初心者水泳教室申込									×	×	○	470	6月下旬～7月上旬	後日	×	×	2分	1分	0分	0分	0分	○