

委託業務フロー図

用語説明

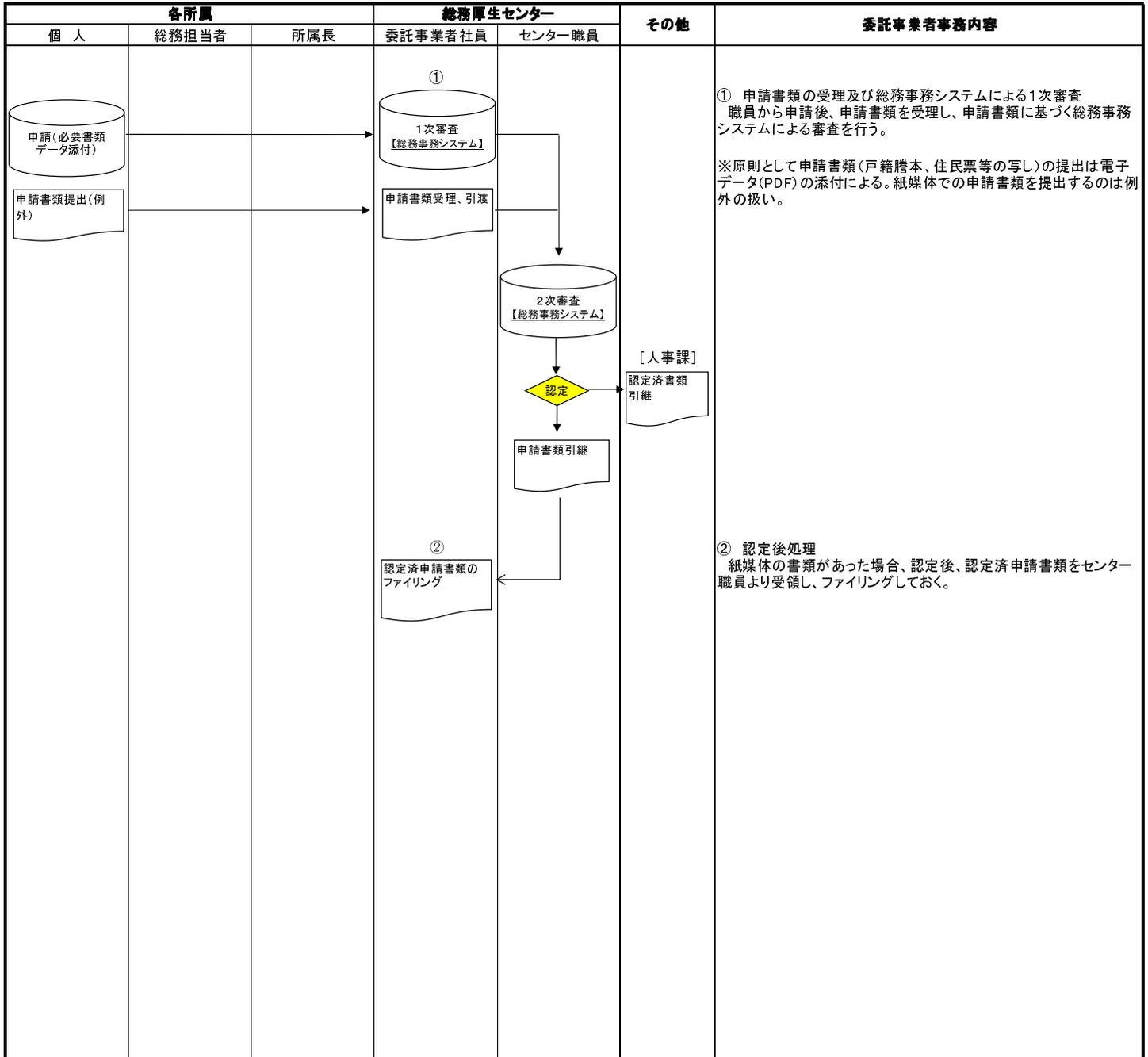
処理対象部局	処理の対象となる部局を記載
委託業務概要	業務の概要を記載
基準処理期限	委託業務を処理することが必要な標準的な納期を示す。 ・個別案件毎、また繁忙時、閑散時により変動あることを考慮すること。 ・具体的な期限設定については、業務処理の状況を踏まえ、総務厚生センター職員と協議を行い作業工程を策定すること。
想定処理件数	現行委託業務の実績をもとに算定。 ・特に繁忙対応がある場合は、「繁忙期」でその旨明示している。
処理時期	処理時期を記載
標準処理時間	委託業務を処理するために一般的に必要とする時間。主なものを計上している。積算は現行委託業務の実績をもとに算定している。年間1回集中の作業以外は、概ね1件、1回あたりの時間を示している。 ・いずれの時間も申請自体に特に問題ない場合の処理時間であるため、補正対応などの所要時間は含めていない。
繁忙期(件数)	繁忙期及びその件数を記載
利用システム	業務上利用するシステム名を記載

記載上の注意

概ね記載漏れの有無など形式審査に留まるものについては受理、申請内容の妥当性に関する詳細審査については内容審査と整理している。

服務-1 基本情報に関する認定

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会
委託業務概要	1 総務事務システムによる氏名・住所等変更申請の1次審査 2 申請書類のファイリング 3 基本情報申請の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに 2 審査の翌月末
想定処理件数	1 年間1,000件
処理時期	随時
標準処理時間	1 10分/件
繁忙期(件数)	4月頃(1,450件)
利用システム	総務事務システム



凡例	...作業	...作業(紙媒体が含まれる場合)	...データ処理	...認定処理	...システム処理
----	-------	-------------------	----------	---------	-----------

特記事項

服務-2 職員証新規発行

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会、県立学校、公社・事業団
委託業務概要	職員証発行システムによる職員証印刷処理
基準処理期限	依頼後速やかに
想定処理件数	年間 400 件
処理時期	随時
標準処理時間	10分/件
繁忙期(件数)	3月下旬(300件)
利用システム	職員証発行システム

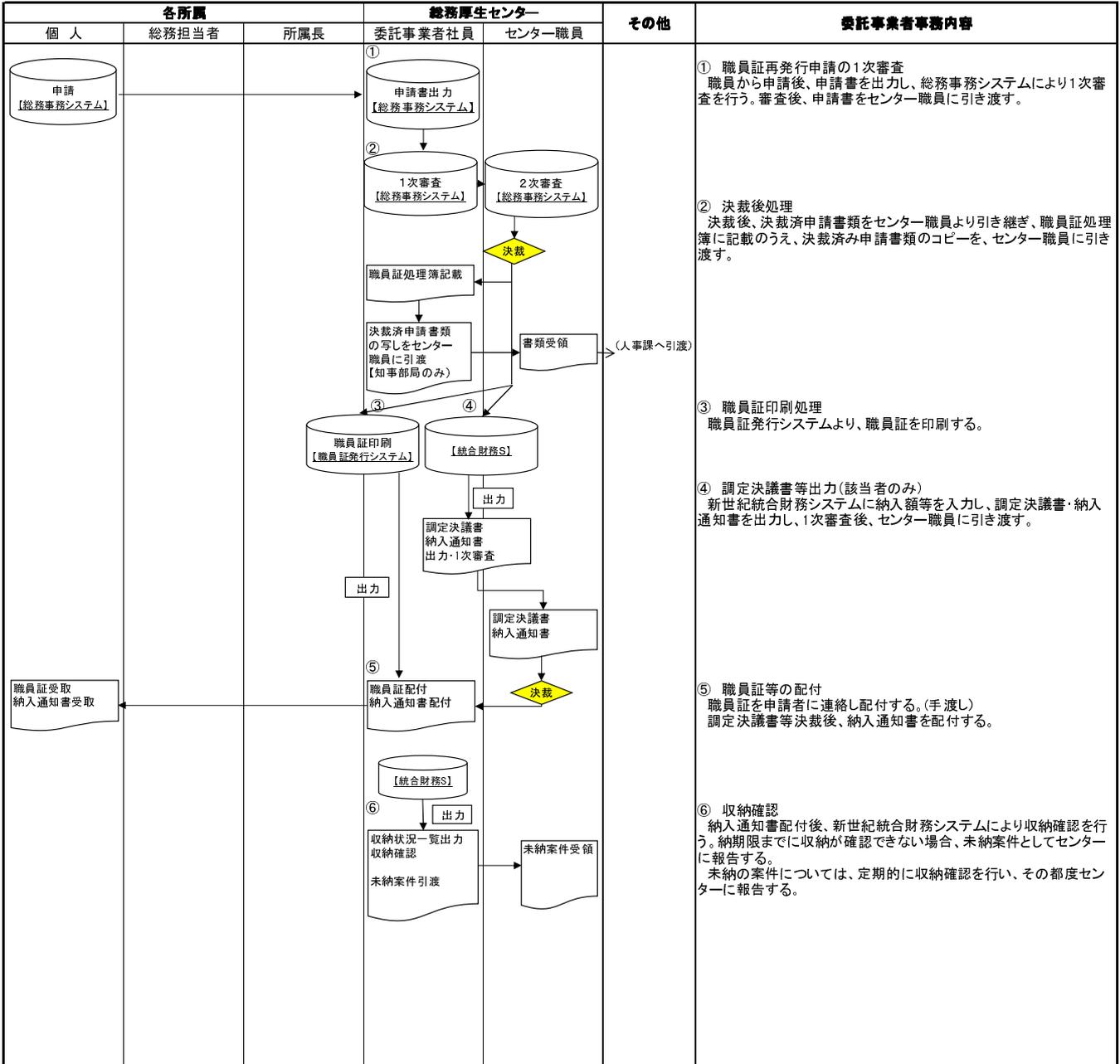
人事担当課		総務厚生センター		その他	委託事業者事務内容
個人	担当者	所属長	委託事業者社員		
	依頼リスト 写真又は画像データ	依頼	① 写真の スキャン	依頼リスト 写真又は画像データ	① 写真のスキャン及びデータの取込 センター職員から依頼リスト、写真又は画像データを引継後、紙媒体の写真についてはスキャンする。依頼リストの内容及び画像データを職員証発行システムに取り込む。 ② 職員証印刷処理 職員証発行システムより、職員証を印刷。 ③ 印刷後処理 職員証を依頼リスト及び写真と併せてセンター職員に引き渡す。
			依頼リスト及び 画像データの取込 【職員証発行システム】		
			職員証印刷 【職員証発行システム】		
			③ 職員証 依頼リスト及び写 真		
	職員証、依頼リスト、 写真を人事課に引き 渡し		確認		

凡例	..作業	..作業(紙媒体が含まれる場合)	..データ処理	..認定処理	..システム処理
----	------	------------------	---------	--------	----------

特記事項

服務-3 職員証・き章再発行

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会、県立学校、公社・事業団	
委託業務概要	1 総務事務システムによる職員証・き章再発行申請の1次審査 3 新世紀統合財務システムで必要帳票を作成及び1次審査 5 職員証発行の問い合わせに対する電話・窓口対応	2 職員証発行システムによる職員証印刷処理 4 収納確認
基準処理期限	1 提出後速やかに 2 決裁後速やかに 3 決裁後速やかに 4 随時	
想定処理件数	1・2 年間100件 3・4 年間10件	
処理時期	随時	
標準処理時間	1 2分/件 2 10分/件 3 10分/件 4 5分/件	
繁忙期(件数)	-	
利用システム	総務事務システム、職員証発行システム、新世紀統合財務システム	



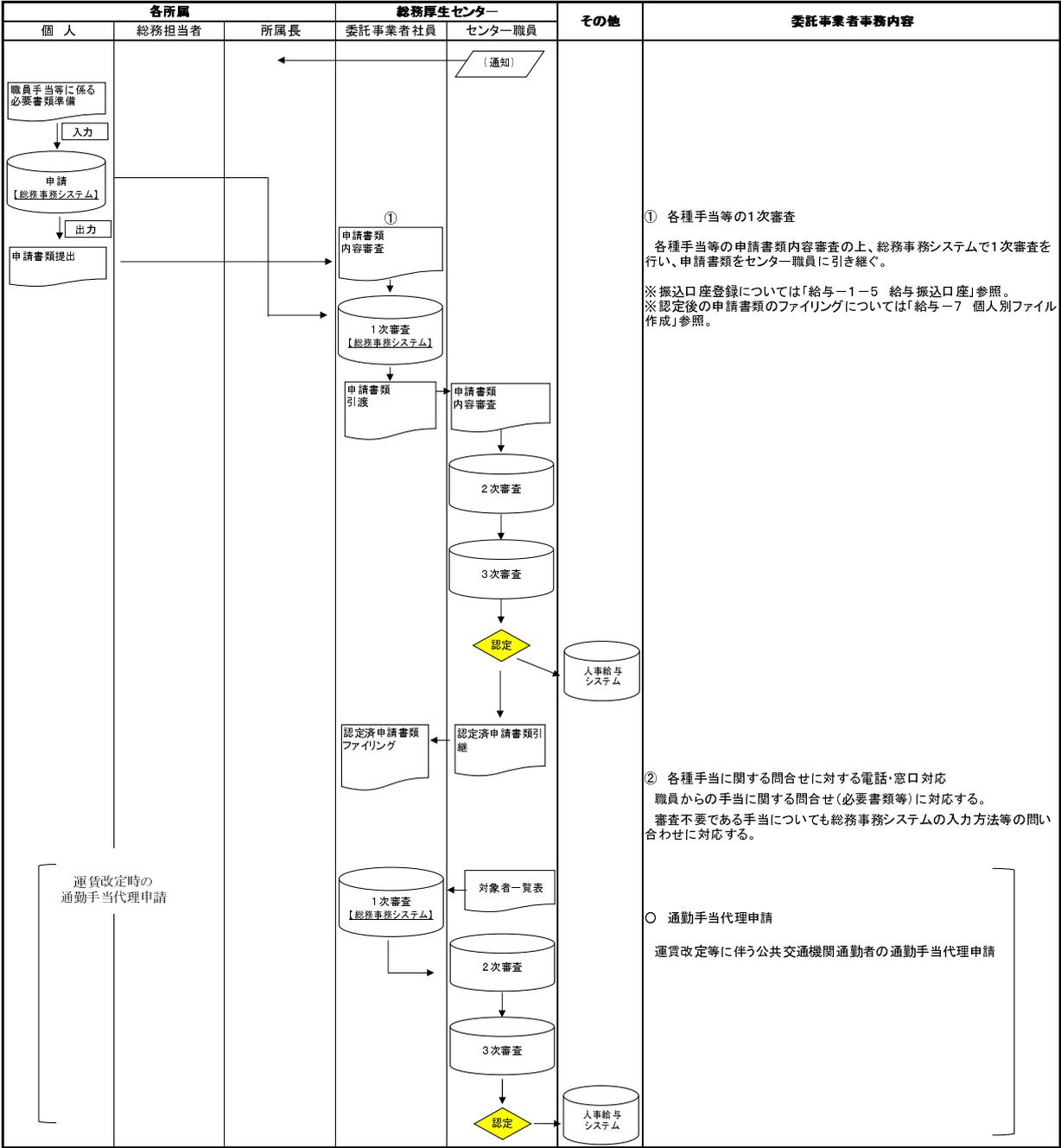
凡例

...作業
 ...作業(紙媒体が含まれる場合)
 ...データ処理
 ...認定処理
 ...システム処理

特記事項

給与-1-1 職員手当 審査・確認

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 各種手当等の申請書類の内容審査及び総務事務システムによる1次審査 2 各種手当等のシステムへの入力方法や必要書類等の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後3日(月例締め日直前は即日) 2 随時
想定処理件数	1 年間5870件 (通勤手当4,050件、扶養手当320件、住居手当360件、 単身赴任手当20件、児童手当270件、児童手当(現況届)850件)
処理時期	随時
標準処理時間	1 15分/件
繁忙期(件数)	4月(1:1,630件)
利用システム	総務事務システム

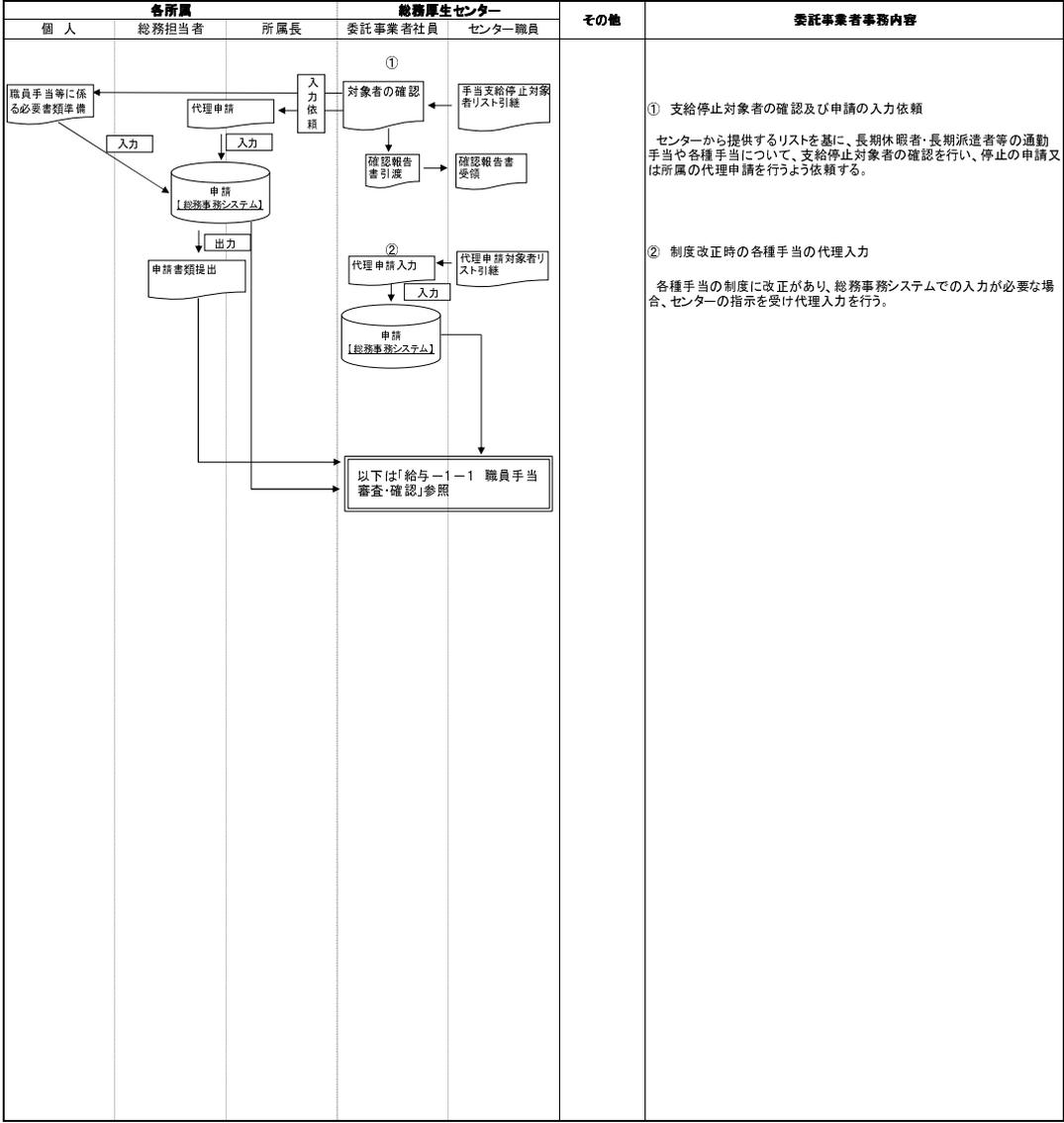


凡例	作業	作業(紙媒体が含まれる場合)	データ処理	認定処理	システム処理
----	----	----------------	-------	------	--------

特記事項
 ・各種手当等とは、通勤手当・扶養手当・住居手当・単身赴任手当・児童手当(現況届含む)・振込口座をいう。
 ・②審査不要である手当とは、農林業普及指導手当、日額特殊勤務手当、月額特殊勤務手当、超過勤務手当、休日勤務手当、夜間勤務手当、宿日直手当、管理職員特別勤務手当をいう。

給与-1-2 職員手当 支給停止入力依頼及び代理申請入力

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 各種手当の支給停止対象者への停止入力依頼 2 制度改正時等の代理申請入力
基準処理期限	1・2 依頼後月例締め日
想定処理件数	1 年間150件 2 制度改正があった場合 年間1,750件
処理時期	1 随時 2 制度改正時センターが指定する時期
標準処理時間	1 10分/件 2 5分/件
繁忙期(件数)	
利用システム	総務事務システム

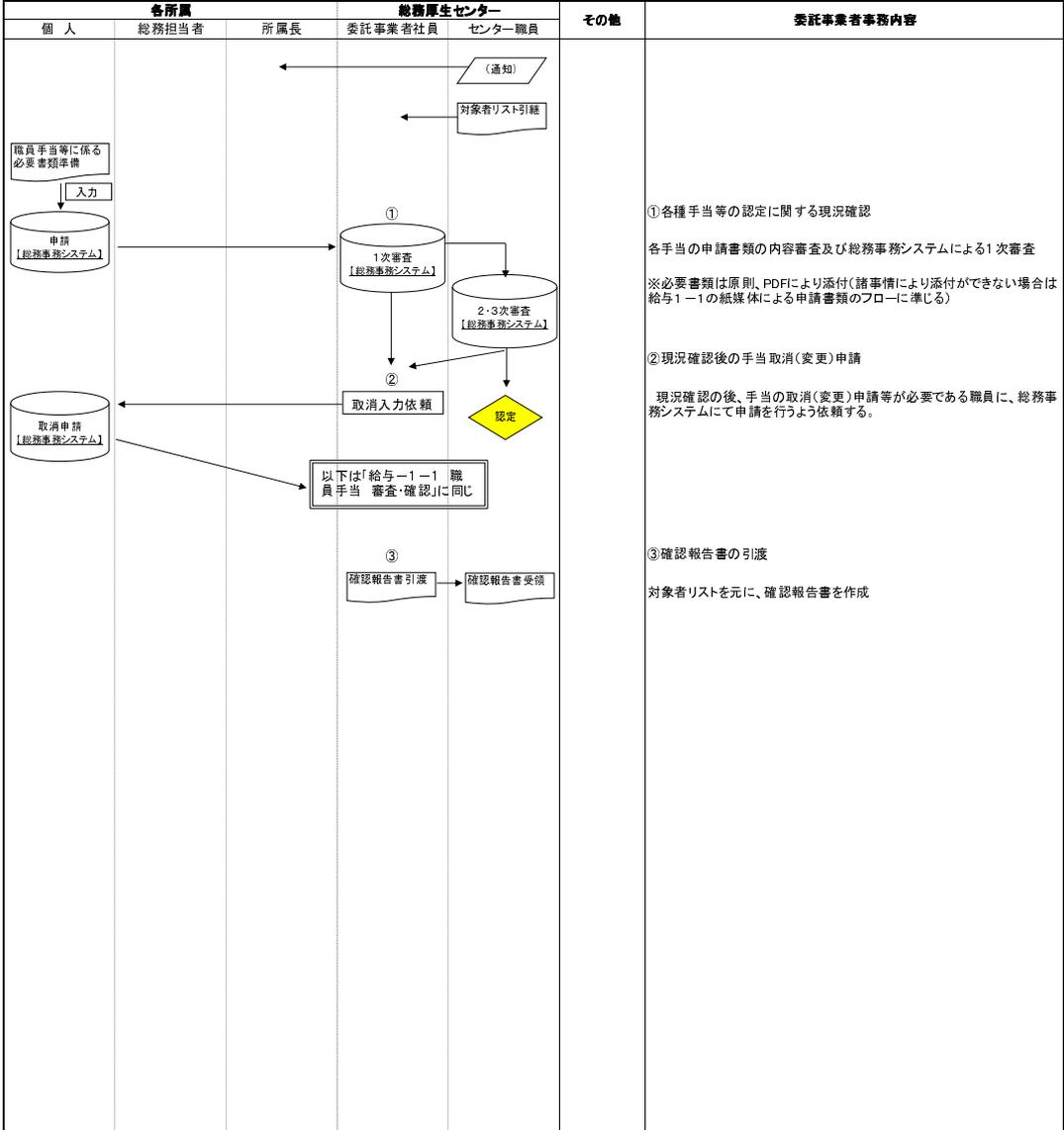


凡例	□ 作業	□ 作業(紙媒体が含まれる場合)	◇ データ処理	◇ 認定処理	□ システム処理
----	------	------------------	---------	--------	----------

特記事項
 ・各種手当とは、通勤手当・扶養手当・住居手当・単身赴任手当・児童手当(現況届含む。)をいう。
 ・制度改正には消費税額改定等による運賃改定を含む。

給与-1-3 職員手当 現況確認

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	各手当(扶養手当、住居手当、通勤手当)の認定に関する現況確認
基準処理期限	対象者リスト引継後3週間
想定処理件数	年間5,130件(扶養手当1,500件、住居手当900件、別むね住居手当30件、通勤手当2,700件)
処理時期	扶養:8~9月頃 別むね住居:2~3月頃 通勤・住居(日程調整のうえ実施)
標準処理時間	5分/件
繁忙期(件数)	
利用システム	総務事務システム

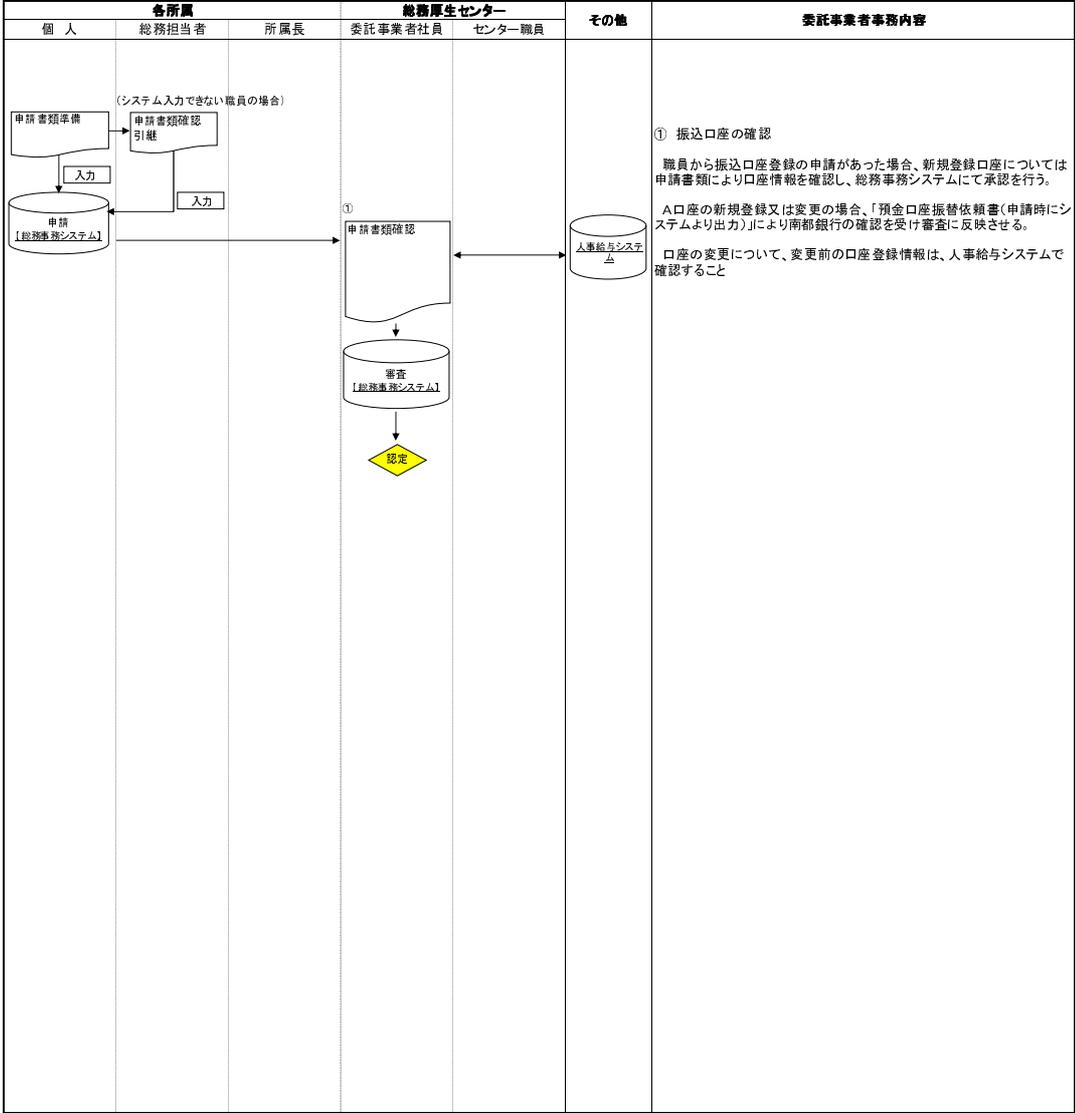


凡例					
----	--	--	--	--	--

特記事項
 ・扶養手当と別むね住居手当は、毎年実施予定。
 ・通勤手当と住居手当は、隔年で実施予定。

給与-1-4 給与振込口座

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 振込口座の確認 2 総務事務システムへの申請入力の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 依頼後月例締め日
想定処理件数	1 年間1,000件
処理時期	1~2 随時
標準処理時間	1 10分/件
繁忙期(件数)	4月(500件)
利用システム	総務事務システム、人事給与システム

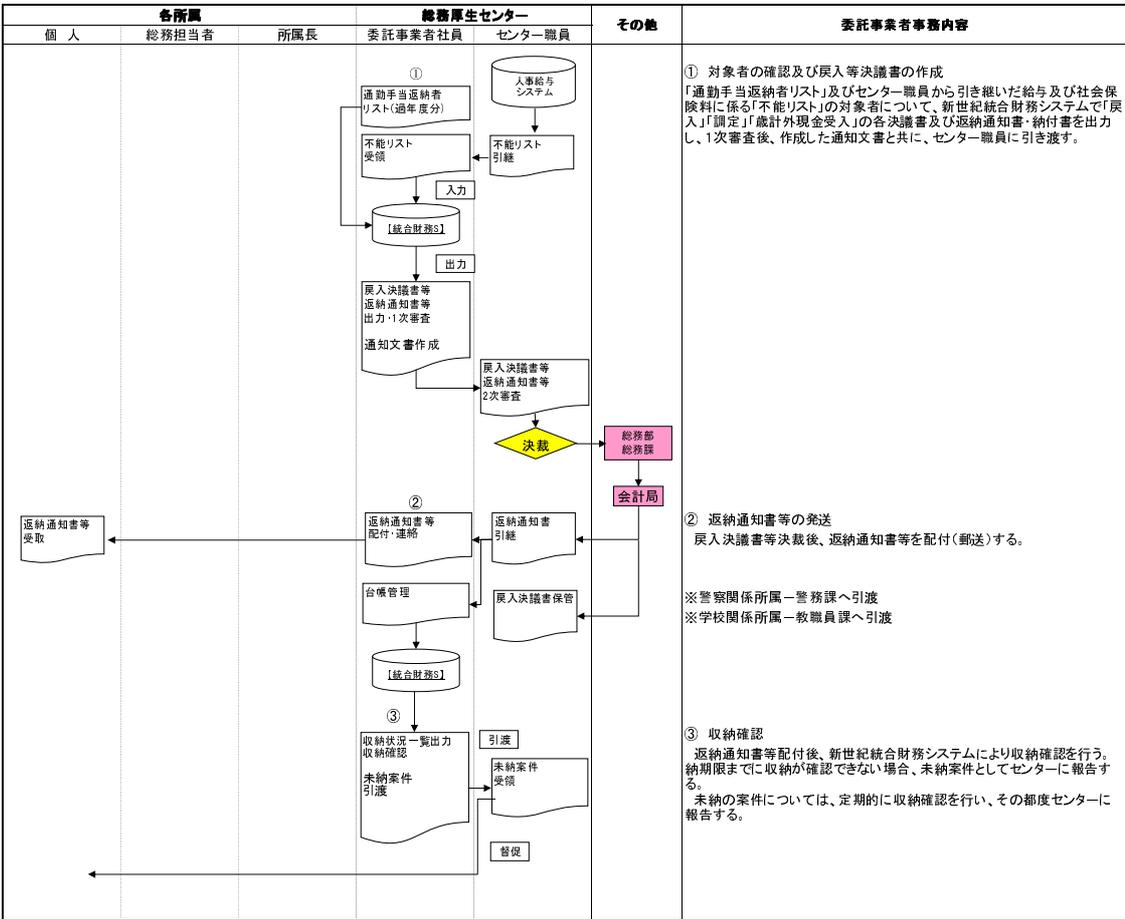


凡例					
	..作業	..作業(紙媒体が含まれる場合)	..データ処理	..認定処理	..システム処理

特記事項

給与-2 返納処理、収納確認

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局、県立学校、小中学校、警察本部
委託業務概要	1 新世紀統合財務システムで戻入、調定(過年度戻入)、歳計外現金受入の各決議書の作成 2 通知文書の作成 3 返納通知書等の発送及び決議書のファイリング 4 収納確認 5 返納の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1・2 依頼後2日 3 決裁後速やかに(ファイリングは除く。) 4 週に1回
想定処理件数	年間 750件
処理時期	発生の都度 給与支給日頃(正規・フルタイム会計年度任用職員→当月21日、パートタイム会計年度任用職員→翌月10日)
標準処理時間	1・2 10分/件 3 5分/件 4 5分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	新世紀統合財務システム

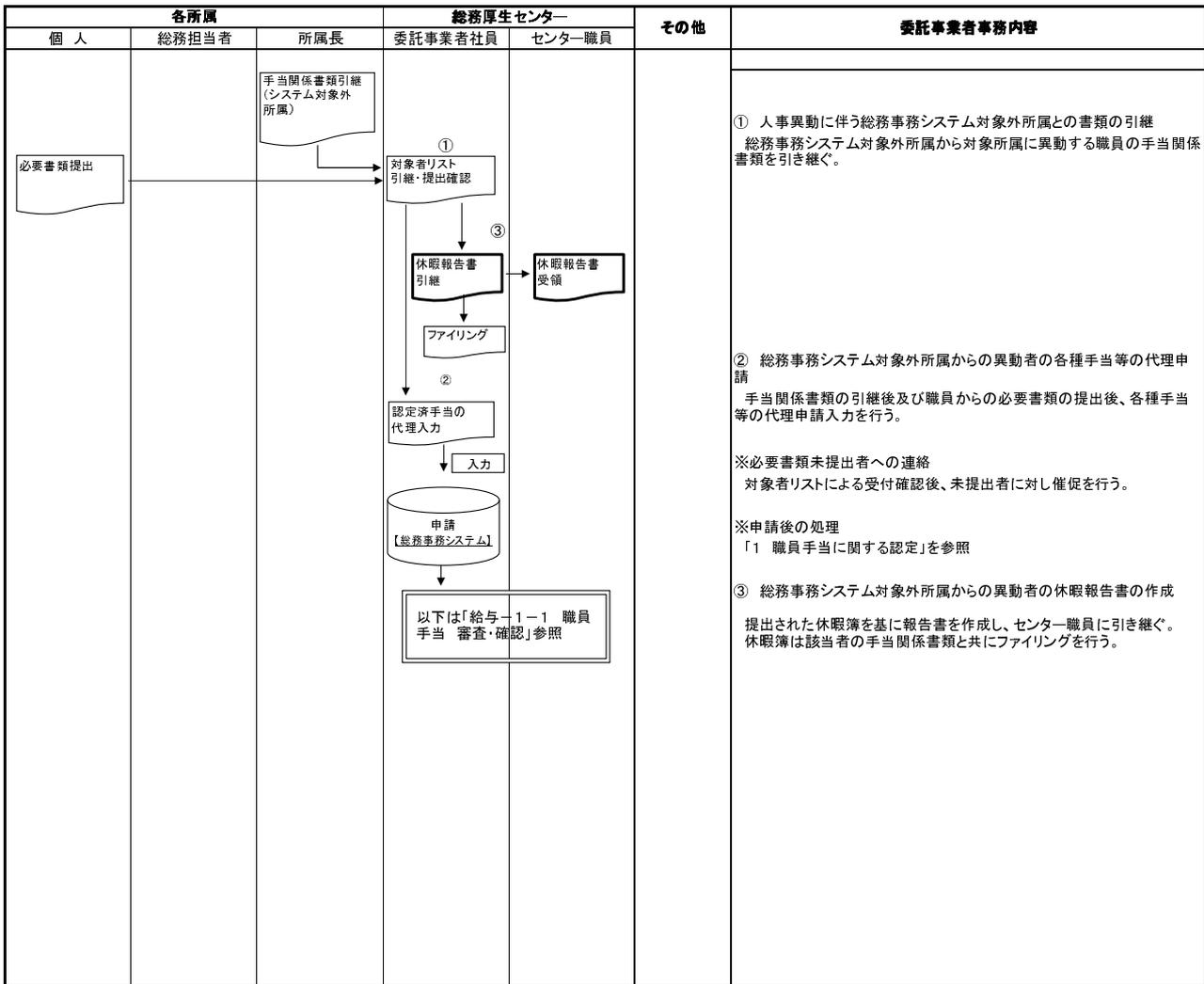


凡例	□ …作業	□ …作業(紙媒体が含まれる場合)	□ …データ処理	◇ …決裁・認定処理	□ …システム処理
----	-------	-------------------	----------	------------	-----------

特記事項

給与-3 総務事務システム対象内外間異動処理

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局、県立学校、警察本部、公社・事業団、医大、県立大学、県立病院機構
委託業務概要	1 人事異動に伴う総務事務システム対象外所属との書類の引継 2 総務事務システム対象外所属からの異動者の各種手当等の代理入力 3 総務事務システム対象外所属からの異動者の休暇簿リスト作成 4 異動時の必要書類等の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	対象者リスト引継後3週間
想定処理件数	1 年間60件 2 年間40件 3 年間10件
処理時期	随時
標準処理時間	1 10分/件 2 15分/件 3 10分/件
繁忙期(件数)	
利用システム	総務事務システム



凡例	 ..作業	 ..作業(紙媒体が含まれる場合)	 ..データ処理	 ..認定処理	 ..システム処理
----	--	--	---	--	--

特記事項

・各種手当等とは、通勤手当・扶養手当・住居手当・単身赴任手当・児童手当・振込口座・各種現況届をいう。

・③で報告が必要な休暇は、期末・勤続手当の除算対象となる休暇のうち、期末・勤続手当の基準日(6/1、12/1)から異動日までの期間にあたるもの。

○病気休暇(私傷病、精神性疾患、特定疾患、結核) ※勤務緩和、包括承認の実績を含む ○葉袋特休 ○休職 ○育児休業 ○部分休業(介護時間含む)
○病気職免(私傷病、精神性疾患、結核、妊娠関連) ○介護休暇 ○高齢者部分休業 ○修学部分休業 ○欠勤

給与-4 予算再配当通知書

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	再配当通知書受理及びファイリング
基準処理期限	随時
想定処理件数	年間200件(通知書枚数)
処理時期	
標準処理時間	1分/回 (1回あたり20件程度)
繁忙期(件数)	3月・4月頃(170件)
利用システム	—

個人	各所属		総務厚生センター		その他	委託事業者事務内容
	総務担当者	所属長	委託事業者社員	センター職員		
	<p>各部署主管課又は各課</p> <p>再配当通知書作成</p>		<p>再配当通知書受理・ファイリング</p>			<p>① 再配当通知書受理 各部署主管課又は各課から提出される歳出予算再配当通知書を受理する。</p> <p>② 受理後処理 受理後、通知書を部局・所属毎に所定ファイルにファイリングし、書架に保管する。</p> <p>※特別職非常勤職員の支出科目報告書と突き合わせ、予算が全て再配当されているか確認する。提出期日までに、支出科目報告書指定の再配当通知書が揃わない場合は、未提出所属および予算科目をセンター職員に補足説明書で引き渡す。</p>

<p>凡例</p> <p>□ …作業</p> <p>□ …作業(紙媒体が含まれる場合)</p> <p>▭ …データ処理</p> <p>◇ …認定処理</p> <p>○ …システム処理</p>

特記事項

給与-5 給与支給額確認

処理対象部局	知事部局、議会議務局、行政委員会
委託業務概要	会計年度任用職員の給与支給額(予算執行状況)確認・分割データ作成
基準処理期限	依頼後速やかに
想定処理件数	年間 300件
処理時期	例月給与支給時
標準処理時間	1時間/回
繁忙期(件数)	
利用システム	-

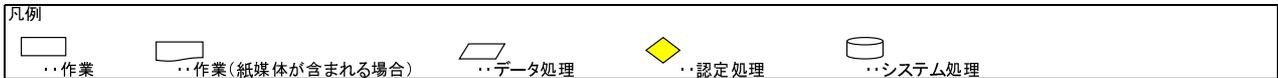
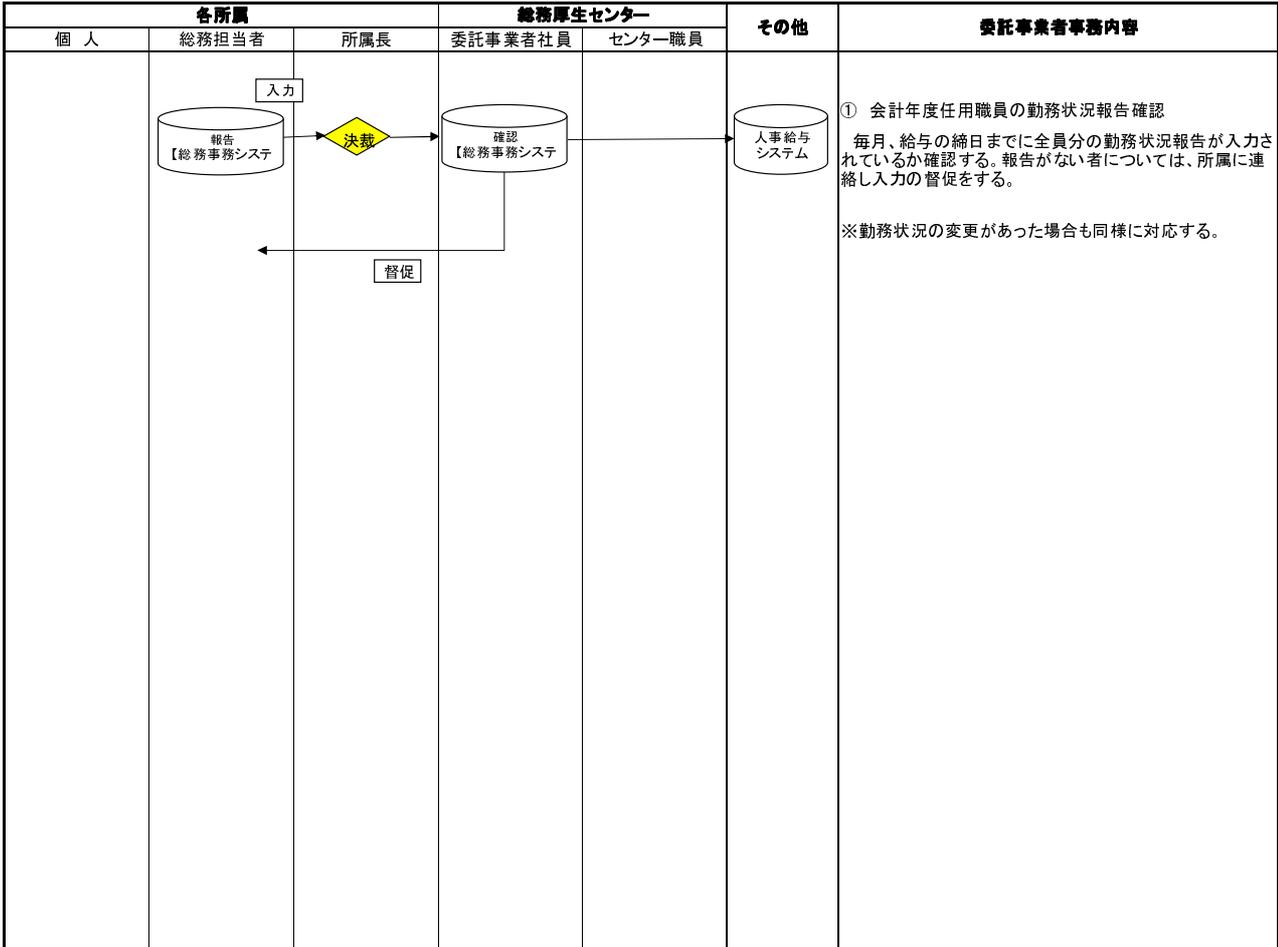
各所属		総務厚生センター		その他	委託事業者事務内容	
個人	総務担当者	所属長	委託事業者社員			センター職員
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 予算執行状況分割データ作成 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 分割データ引渡 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> システム出力書類・支給確認表引継 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 確認報告書受領 </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: fit-content; text-align: center;"> 人事給与システム </div>	① 支給リストの読み合わせ確認 センター職員から依頼後、センター職員から提供する給与管理システム出力書類をもとに分割データ作成を行い、センター職員へ引継する。

凡例	...作業	...作業(紙媒体が含まれる場合)	...データ処理	...認定処理	...システム処理
----	-------	-------------------	----------	---------	-----------

特記事項

給与-6 勤務状況報告確認

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局	
委託業務概要	1 会計年度任用職員(パートタイム)の勤務状況報告の内容確認及び督促 2 勤務状況報告の問い合わせに対する電話・窓口対応	
基準処理期限	毎月給与締日	
想定処理件数	年間 4,500件(400件/月)	
処理時期	毎月給与締日	
標準処理時間	6分/件	
繁忙期(件数)		
利用システム	総務事務システム	



特記事項

給与-7 給与支給明細書等の仕分け・発送

処理対象部局	警察本部、公社・事業団等
委託業務概要	給与支給明細書等の仕分け・発送
基準処理期限	依頼後速やかに
想定処理件数	年間14～16回程度
処理時期	例月給与支給時、期末勤労手当支給時、児童手当支給時(偶数月)、年調・再年調時、人事委員会勧告時(不定期)
標準処理時間	5時間/回(2人)
繁忙期(件数)	—
利用システム	—

各所属		総務厚生センター		その他	委託事業者事務内容
個人	総務担当者	所属長	委託事業者社員		
		給与支給明細書等受取	① 給与支給明細書等 分離・仕分け・発送 ↓ 完了報告書引渡	給与支給明細書等 引継 ↓ 完了報告書受領	① 給与支給明細書等の仕分け・発送 各支給時期にセンター職員から給与支給明細書等を引継後、まず警察分、システム対象外所属等を仕分けの上、各所属に連絡し配布する(郵送又は手渡し)。完了後、結果についてセンター職員に報告する。 ※警察関係所属—警務課へ引渡

凡例	 ...作業	 ...作業(紙媒体が含まれる場合)	 ...データ処理	 ...認定処理	 ...システム処理
----	---	---	--	---	--

特記事項

給与-8 個人別ファイル作成

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 会計年度任用職員の新規採用・異動等の場合の個人別ファイル作成 2 各種手当等の申請書類のファイリング及び書架の整理
基準処理期限	1 採用・異動・退職処理後速やかに 2 認定月の翌月末
想定処理件数	1 年間15件
処理時期	随時
標準処理時間	1 5分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	

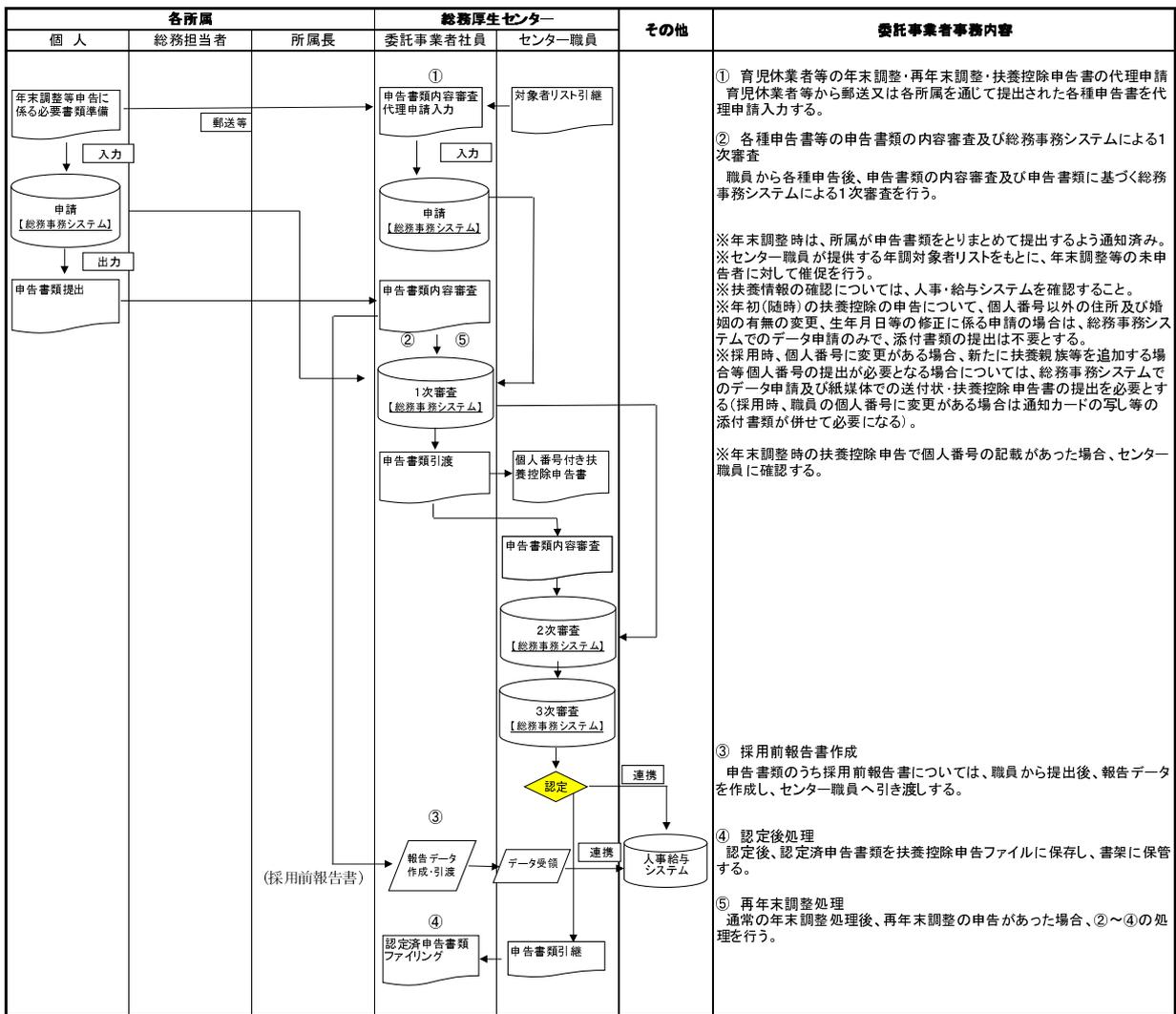
各所属			総務厚生センター		その他	委託事業者事務内容
個人	総務担当者	所属長	委託事業者社員	センター職員		
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> ファイル作成 ファイリング </div> <div style="margin-top: 10px; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 書架への収納 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 会計年度任用職員 新規採用者等 </div>		1 個人別ファイルの作成 ①会計年度任用職員の 新規採用・異動等で個人別ファイルがない者について、センター職員から提供される該当者の資料等を基に、個人別ファイルを作成し、書架へ収納する。 ②手当認定や住所氏名変更申請等の添付書類、個人に関わる関係書類について、個人別ファイル手当の種類別、月別、職員番号順にファイリングし、書架へ収納する。

凡例
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 10px; display: inline-block;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 10px; display: inline-block; margin-left: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 10px; display: inline-block; margin-left: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; display: inline-block; margin-left: 20px; transform: rotate(45deg);"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; display: inline-block; margin-left: 20px; border-radius: 50%;"></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> …作業 …作業(紙媒体が含まれる場合) …データ処理 …決裁・認定処理 …システム処理 </div>

特記事項
・特別職非常勤職員を含む。

給与-9年末調整関係処理

処理対象部署	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 年末調整・再年末調整・扶養控除申告の申告書類の内容審査及び総務事務システムによる1次審査 2 育児休業者等の年末調整・再年末調整・扶養控除申告の代理入力 3 採用前報告書に関する報告データの作成 4 年末調整・再年末調整・扶養控除申告の申告書類のファイリング及び書架の整理 5 年末調整・扶養控除申告書類の未提出者への催促 6 年末調整・再年末調整・扶養控除申告に対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後1週間 2 提出後速やかに 3 依頼後2日
想定処理件数	1 年間 年末調整4,900件・再年末調整400件・扶養控除4,600件 2 年間20件 3 年間450件 4 年間4,700件
処理時期	年末調整は11月(10日間) 再年末調整は12月～1月 扶養控除は1月及び随時
標準処理時間	1 年末・再年末調整8分/件、扶養控除3分/件 2 10分/件 3 1分/件 4 1分/件
繁忙期(件数)	1月頃(1: 4,000件) 11月頃(1: 4,800件) 12月頃(1:400件)
利用システム	総務事務システム



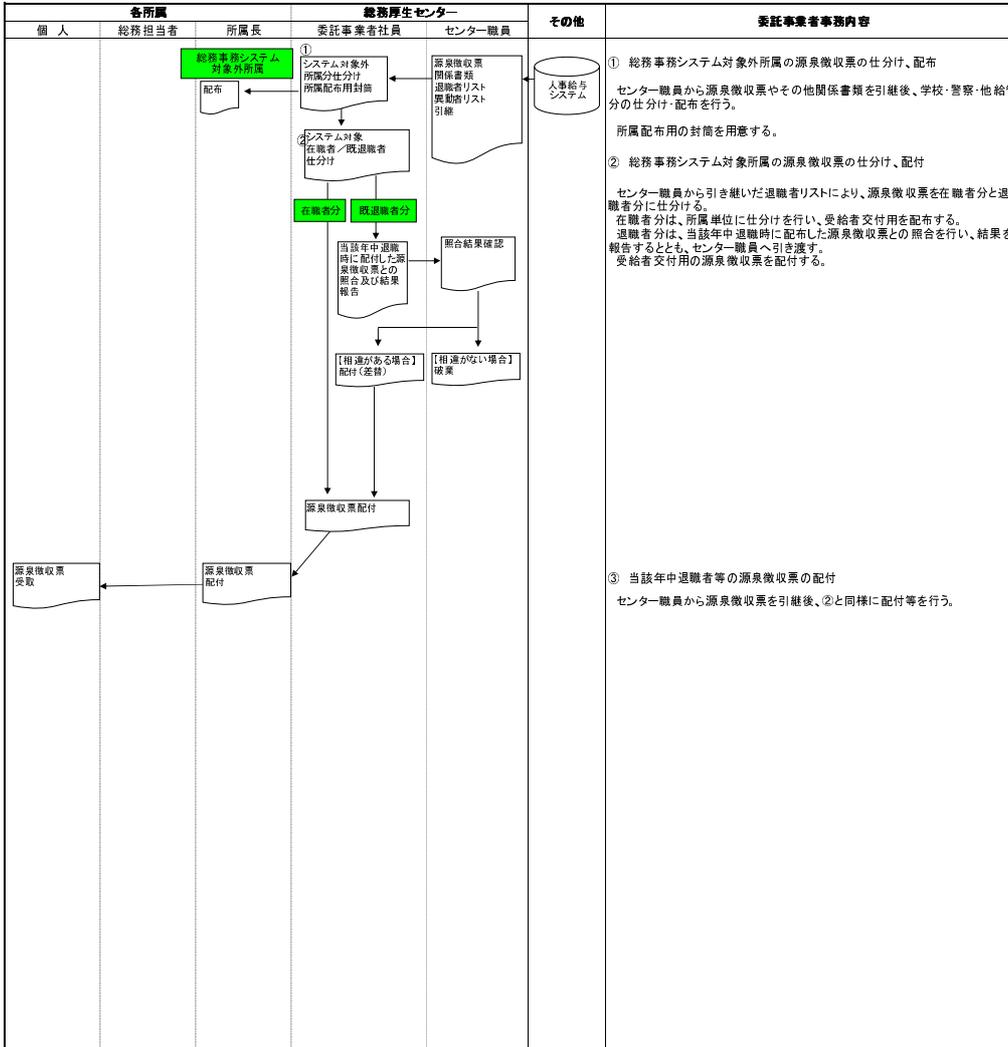
凡例	□ 作業	□ 作業(紙媒体が含まれる場合)	□ データ処理	◇ 認定処理	□ システム処理
----	------	------------------	---------	--------	----------

特記事項

- ・年末調整…扶養控除(年初、随時変更を含む)、保険料控除、配偶者控除、住宅控除を含む。
- ・税制改正の内容によっては手順が変更となる場合がある。

給与-10 源泉徴収票の配付

処理対象部署	知事部局、議会事務局、行政委員会、県立学校、警察本部、公社・事業団
委託業務概要	1 総務事務システム対象外所属の源泉徴収の仕分け・配布 2 総務事務システム対象所属の源泉徴収の仕分け・配付 3 当該年中退職者等の源泉徴収票の配付及びファイリング 4 源泉徴収票の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 受取後速やかに 2 依頼後2日(ファイリング除く) 3 依頼後2日
想定処理件数	1-2 年間16,500件 3 年間750件
処理時期	1-2 1月下旬 3 随時 1-3 人動支給対象の退職者含む(12月下旬頃引継ぎ)
標準処理時間	1 3時間(2人) 2 2日(2人) 3 5分/件
繁忙期(件数)	-
利用システム	-



凡例

□ 作業 (紙媒体が含まれる場合)

▭ データ処理

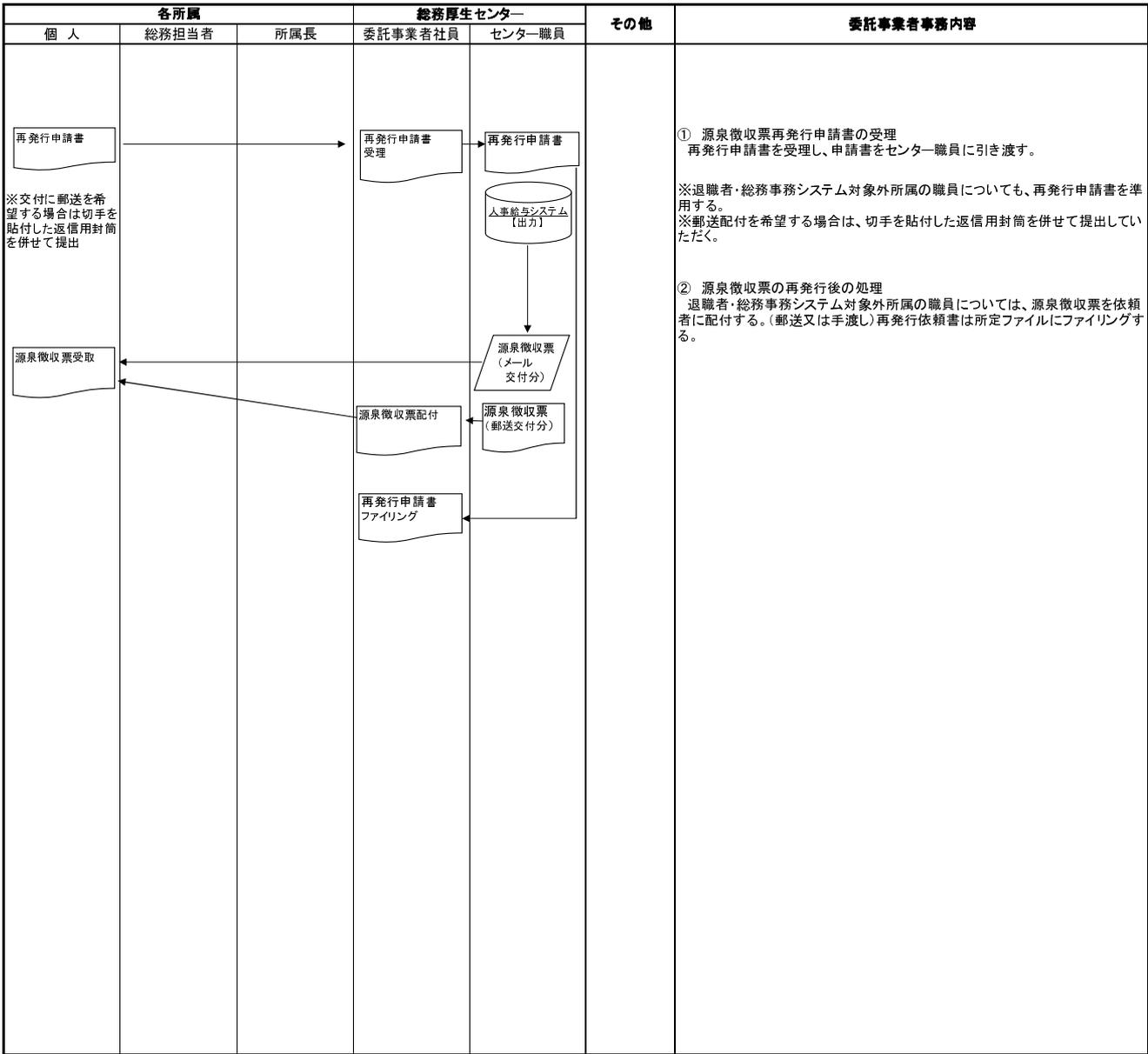
◇ 決裁・認定処理

○ システム処理

特記事項

給与-11 源泉徴収票の再発行

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会
委託業務概要	1 源泉徴収票再発行申請書の受理 2 源泉徴収票再発行の配付及びファイリング 3 源泉徴収票再発行処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 依頼後速やかに 2 決裁後速やかに(ファイリングは除く。)
想定処理件数	年間50件
処理時期	随時
標準処理時間	5分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	—



凡例	作業	作業(紙媒体が含まれる場合)	データ処理	認定処理	システム処理
----	----	----------------	-------	------	--------

特記事項

給与-12 住民税課税通知書発送

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会、県立学校、小中学校、警察本部
委託業務概要	1 市町村からの課税通知書の受給者番号の確認 2 課税通知書から報告データ作成 3 連携検証 4 課税通知書の職員への配付 5 課税通知書の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1～3 課税通知書・リスト引継後速やかに 4 依頼後2週間～1ヶ月
想定処理件数	1 年間16,300件 2 年間80件 3 年間80件 4 年間6,500件
処理時期	毎月
標準処理時間	1 1分/件 (5月10日間) 2 3分/件 3 1日(4人)(繁忙期)
繁忙期(件数)	5月～6月上旬 1:15,700件 2:60件 3:60件 4:6,500件
利用システム	—

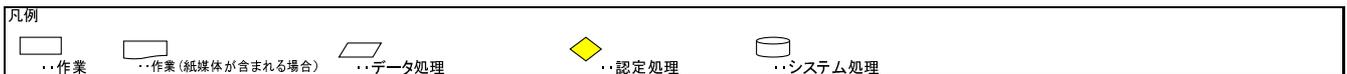
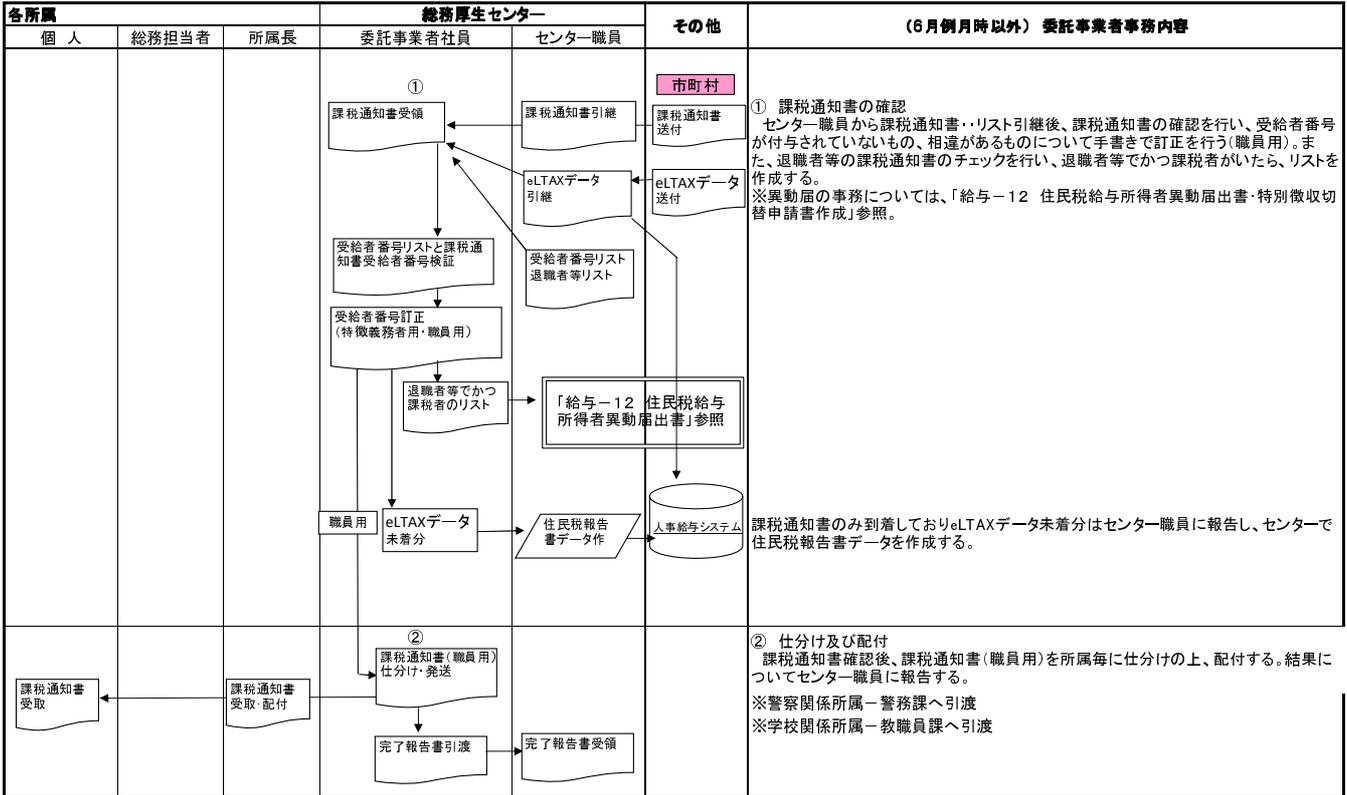
各所属		総務厚生センター		その他	(8月例月時) 委託事業者事務内容	
個人	総務担当者	所属長	委託事業者社員	センター職員		
			<p>①</p> <p>課税通知書受領</p> <p>受給者番号リストと課税通知書受給者番号検証</p> <p>受給者番号訂正 (特徴義務者用・職員用)</p> <p>退職者等でかつ課税者のリスト</p> <p>職員用 eLTAXデータ未着分</p>	<p>課税通知書引継</p> <p>eLTAXデータ引継</p> <p>受給者番号リスト退職者等リスト</p> <p>「給与-12 住民税給与所得者異動届出書」参照</p>	<p>市町村</p> <p>課税通知書送付</p> <p>eLTAXデータ送付</p>	<p>① 課税通知書の確認</p> <p>センター職員から課税通知書・eLTAXデータ引継後、課税通知書の確認を行い、受給者番号が付与されていないもの、相違があるものについて手書きで訂正を行う(職員用)。また、退職者等の課税通知書のチェックを行い、退職者等でかつ課税者がいたら、リストを作成する。 ※異動届の事務については、「給与-12 住民税給与所得者異動届出書・特別徴収切替申請書作成」参照。</p>
			<p>②</p> <p>住民税報告書データ</p> <p>住民税報告書データ</p>	<p>住民税報告書データの給与システムへの連携</p> <p>給与システム連携データ引継</p> <p>入庫給与システム</p>		<p>② 住民税報告書の作成</p> <p>課税通知書のみ到着しておりeLTAXデータ未着分は、データ作成対象市町村について報告書様式に必要なデータを入力し住民税報告書データを作成の上、センター職員に引き渡す。(通知書とデータとの件数照合も行い記録)</p>
			<p>③</p> <p>課税通知書(特徴義務者用)と給与システムとの連携検証</p> <p>【修正ある場合】修正データ作成・引渡</p>			<p>③ 連携検証</p> <p>センター職員からデータの引継後、課税通知書の内容と給与管理システムへ連携したデータに相違ないか検証を行う。修正ある場合は修正データを作成し、センター職員へ引き渡す。 ※作成対象市町村は、課税通知書引継ぎの時にセンター職員が連絡する。</p>
課税通知書受取		課税通知書受取・配付	<p>④</p> <p>課税通知書(職員用)仕分け・発送</p> <p>完了報告書引渡</p>			<p>④ 仕分け及び配付</p> <p>課税通知書確認後、課税通知書(職員用)を所属毎に仕分けの上、配付する。結果についてセンター職員に報告する。 ※警察関係所属—警務課へ引渡 ※学校関係所属—教職員課へ引渡</p>

凡例	□ 作業	□ 作業(紙媒体が含まれる場合)	◇ データ処理	◆ 認定処理	○ システム処理
----	------	------------------	---------	--------	----------

特記事項

給与-12 住民税課税通知書発送

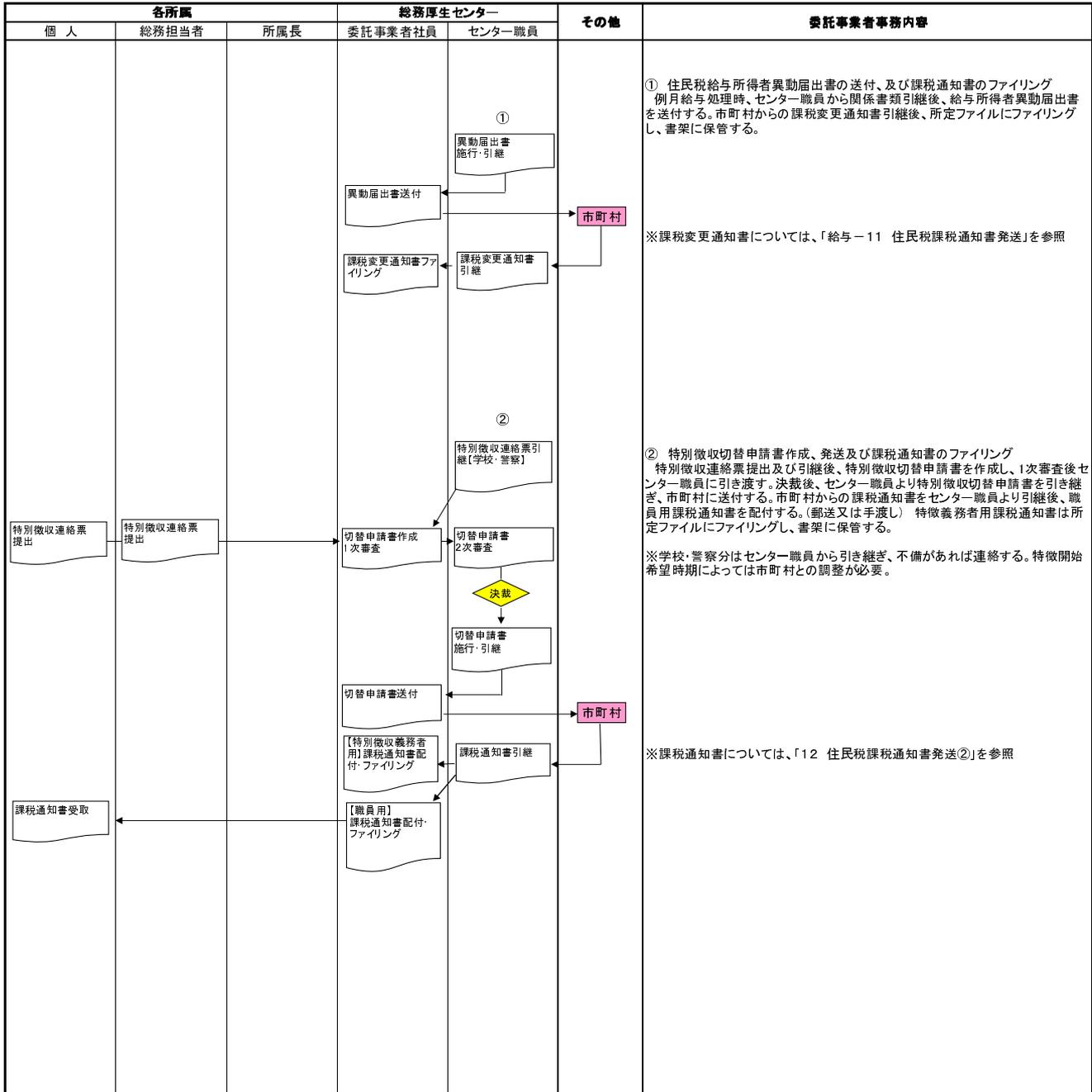
処理対象部局	知事部局、議会議務局、行政委員会、県立学校、小中学校、警察本部
委託業務概要	1 市町村からの課税通知書の受給者番号の確認 2 課税通知書から報告データ作成 3 連携検証 4 課税通知書の職員への配付 5 課税通知書の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1～3 課税通知書・リスト引継後速やかに 4 依頼後2週間～1ヶ月
想定処理件数	年間 850件
処理時期	毎月
標準処理時間	1時間/回
繁忙期(件数)	
利用システム	-



特記事項

給与-13 住民税給与所得者異動届出書・特別徴収切替申請書作成

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会、県立学校、小中学校、警察本部
委託業務概要	1 住民税給与所得者異動届出書の送付及び課税通知書のファイリング 2 住民税特別徴収への切替申請書の作成、送付、1次審査及び課税通知書のファイリング 3 異動届出書・切替申請書の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 関係書類引継後速やかに(ファイリングは除く。) 2 特別徴収連絡票の提出・引継後速やかに(ファイリングは除く。)
想定処理件数	1 年間1,200件 2 年間150件
処理時期	1 毎月月中旬 2 随時
標準処理時間	1 5分/件(ファイリングは除く。) 2 10分/件
繁忙期(件数)	1 4月頃(600件)
利用システム	-

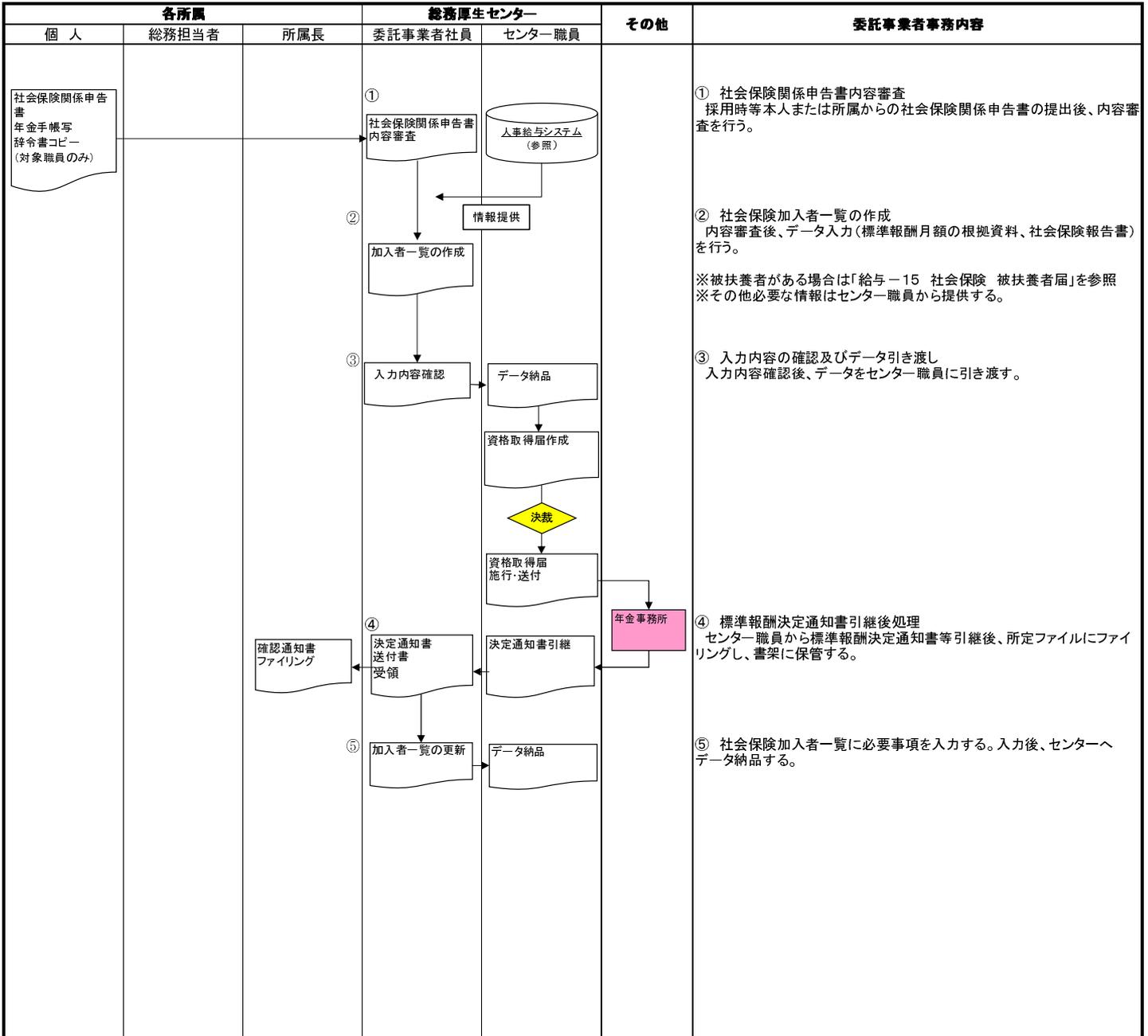


凡例	作業	作業(紙媒体が含まれる場合)	データ処理	認定処理	システム処理
----	----	----------------	-------	------	--------

特記事項

給与-14 社会保険 資格取得

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 社会保険関係申告書内容審査、データ入力 2 標準報酬決定通知書等の整理、配布物作成、所属への連絡、配付及びファイリング 3 社会保険資格取得届の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに 2 標準報酬決定通知書・保険証引継後1日(ファイリングは除く。)
想定処理件数	年間270件
処理時期	採用時等
標準処理時間	1 3分/件 2 5分/件(委託事業者事務内容⑤)
繁忙期(件数)	4月頃(140件)
利用システム	人事給与システム



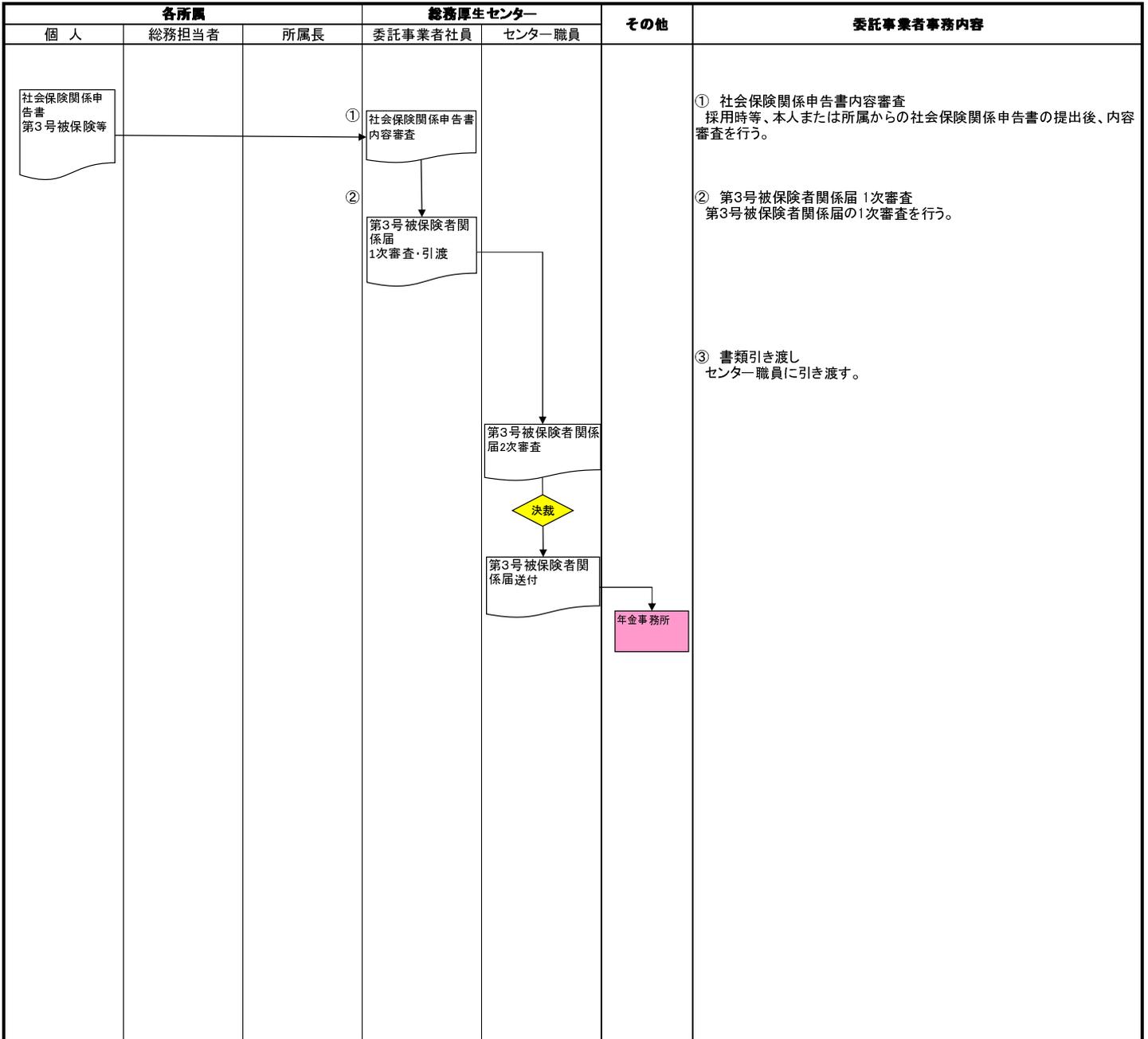
凡例	□ 作業	□ 作業(紙媒体が含まれる場合)	▭ データ処理	◇ 決裁・認定処理	○ システム処理
----	------	------------------	---------	-----------	----------

特記事項

- ・特別職非常勤職員を含む。
- ・R7.4人事給与システムの更新により、若干の業務フロー変更の可能性あり。

給与-15 社会保険 被扶養者届

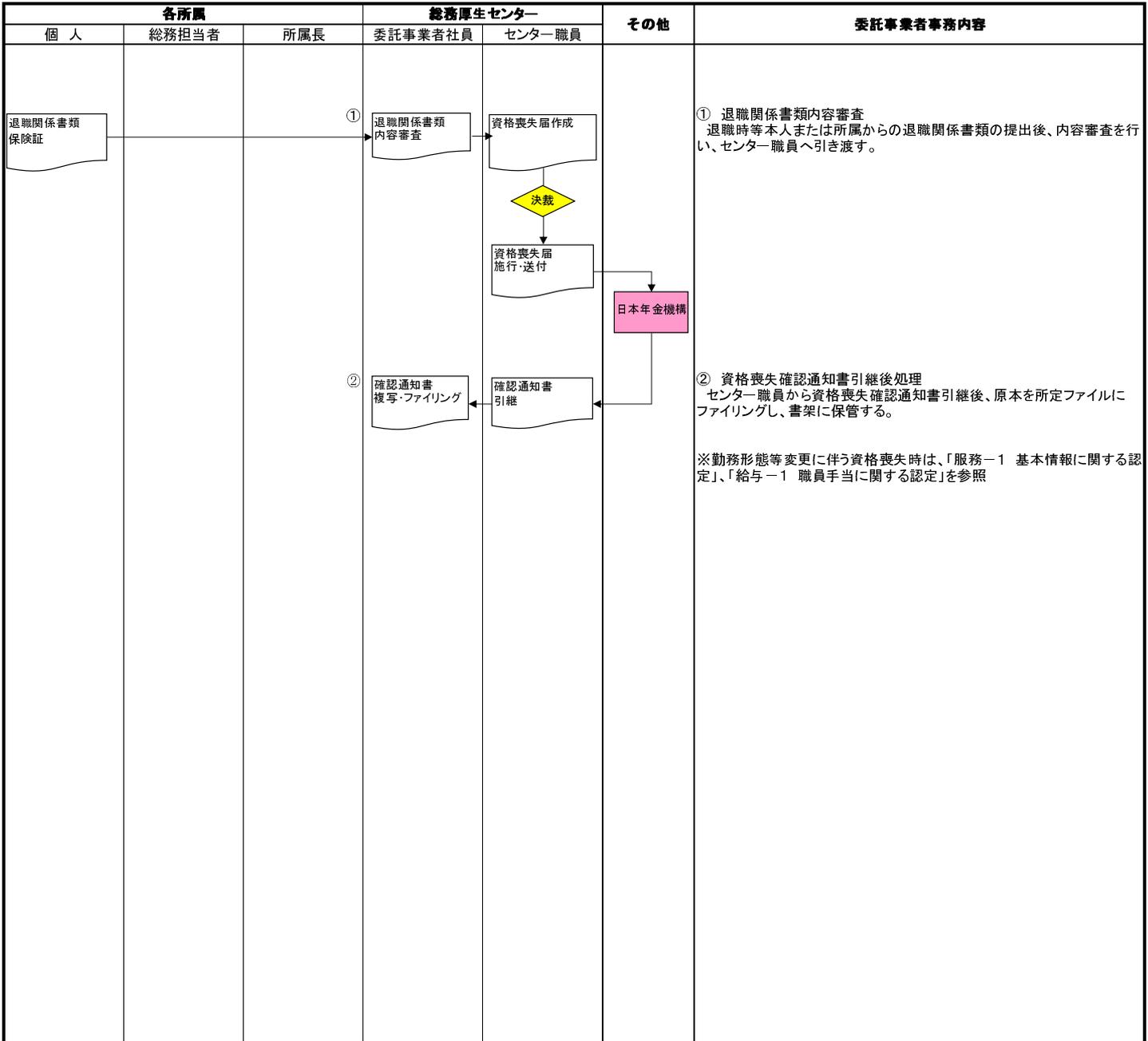
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 社会保険関係申告書内容審査、第3号被保険者関係届の1次審査 2 被扶養者届(副)等の書類整理、配布物作成、所属への連絡、配付及びファイリング 3 社会保険被扶養者届の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに 2 第3号被保険者関係届引継後1日(ファイリングは除く。)
想定処理件数	年間20件
処理時期	採用時等
標準処理時間	1 10分/件 2 5分/件
繁忙期(件数)	4月頃(15件)
利用システム	人事給与システム



特記事項
 ・特別職非常勤職員を含む。

給与-16 社会保険 資格喪失

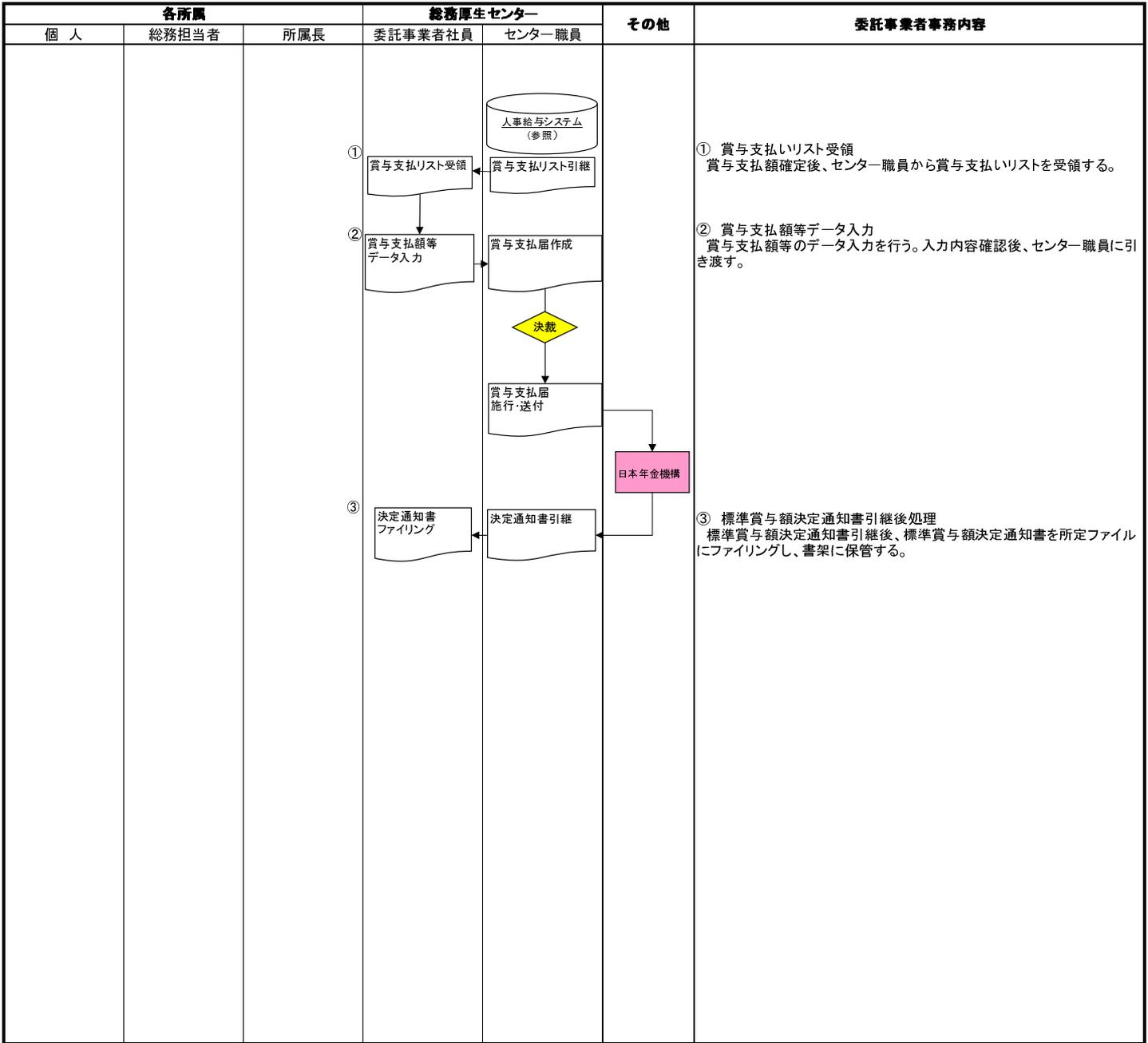
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 退職関係書類内容審査 2 資格喪失確認通知書の書類整理、配布物作成、保険証の受理及びファイリング 3 社会保険資格喪失届の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに
想定処理件数	年間250件
処理時期	退職時等
標準処理時間	1 3分/件 2 4分/件
繁忙期(件数)	4月頃(50件)
利用システム	



特記事項
・特別職非常勤職員を含む。

給与-18 社会保険 賞与支払届

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 賞与支払額等データ入力 2 標準賞与額決定通知書のファイリング 3 社会保険賞与支払届の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 特別報酬支払後3日
想定処理件数	年間3回(想定処理人数各850人)
処理時期	6月下旬～7月上旬 12月上旬 12月下旬～翌年1月初旬
標準処理時間	1 60分/回
繁忙期(件数)	—
利用システム	人事給与システム



凡例					
	..作業	..作業(紙媒体が含まれる場合)	..データ処理	..決裁・認定処理	..システム処理

特記事項
 ・R7.4人事給与システムの更新により、若干の業務フロー変更の可能性あり。

給与-19 社会保険 算定基礎

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 算定基礎情報データ入力 2 標準報酬決定通知書等の整理、配付物作成、配付及びファイリング 3 標準報酬決定報告書作成 4 社会保険算定基礎届の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 6月末 2 決定通知書引継後速やかに(ファイリングは除く。)
想定処理件数	年間 420件
処理時期	6月中旬～8月下旬
標準処理時間	1 60分/回 2 5分/件 3 60分/回
繁忙期(件数)	—
利用システム	人事給与システム

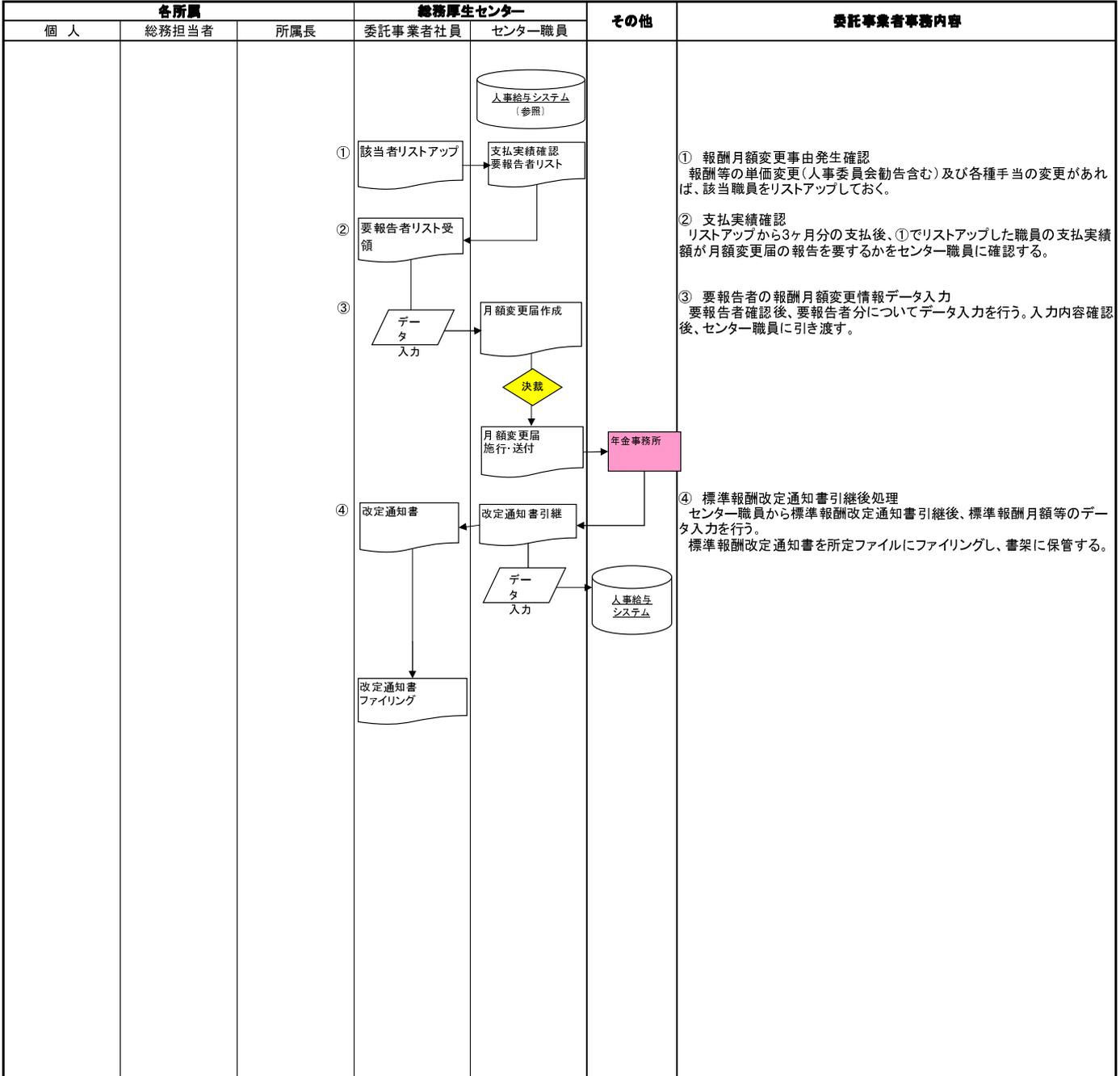
各所属			総務厚生センター		その他	委託事業者事務内容
個人	総務担当者	所属長	委託事業者社員	センター職員		
			<pre> graph TD subgraph "① 算定基礎情報データ入力" S1[人事給与システム (参照)] --> S2[算定基礎情報 引継] S2 --> S3[算定基礎情報 データ入力] S3 --> S4[算定基礎届・総括表 作成] S4 --> D1{決裁} D1 --> S5[算定基礎届・総括表 施行・送付] S5 --> S6[日本年金機構] end subgraph "② 標準報酬決定通知書引継後処理" S6 --> S7[決定通知書引継] S7 --> S8[決定通知書] S8 --> S9[標準報酬月額等の データ入力] S9 --> S10[データ納品] S10 --> S11[決定通知書 ファイリング] end </pre>			<p>① 算定基礎情報データ入力 センター職員から算定基礎情報を引継後、データ入力を行う。入力内容確認後、センター職員に引き渡す。</p> <p>② 標準報酬決定通知書引継後処理 センター職員から標準報酬決定通知書引継後、変更後標準報酬月額のデータ入力を行い、データ及び決定通知書をセンター職員へ引き渡す。</p>

凡例	..作業	..作業(紙媒体が含まれる場合)	..データ処理	..決裁・認定処理	..システム処理
----	------	------------------	---------	-----------	----------

特記事項
 ・特別職非常勤職員を含む。(紙媒体での作業となる。)
 ・R7.4人事給与システムの更新により、若干の業務フロー変更の可能性あり。

給与-20 社会保険 報酬月額変更

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 各種報酬月額変更事由発生時、該当職員のリストアップ 2 要報告者の報酬月額変更情報データ入力 3 標準報酬改定通知書等の整理、配布物作成、所属への連絡、配付及びファイリング 4 標準報酬決定報告書作成 5 社会保険報酬月額変更届の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 変更事由発生後速やかに 2 要報告者確定後速やかに 3 改定通知書引継後1日(ファイリングは除く。)
想定処理件数	1 年間350件 2 年間60件 4 年間25回
処理時期	各種報酬月額変更事由発生時～4ヶ月後
標準処理時間	1 5分/件 2 2分/件 3 5分/件 4 10分/回
繁忙期(件数)	-
利用システム	人事給与システム

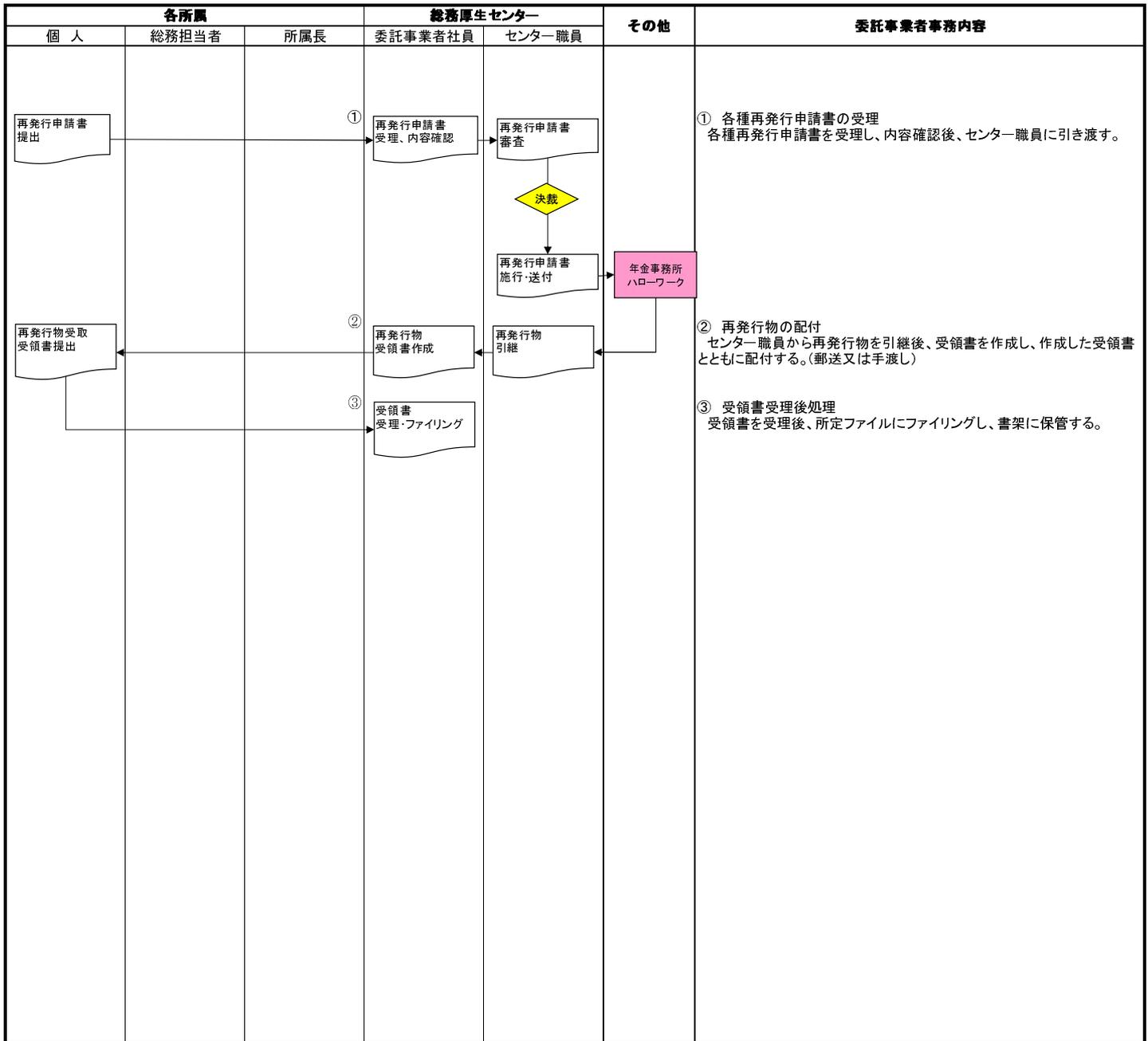


特記事項

- ・特別職非常勤職員を含む。
- ・対象者は会計年度任用職員パートタイム
- ・R7.4人事給与システムの更新により、若干の業務フロー変更の可能性あり。

給与-21 社会保険・雇用保険 各種再発行申請

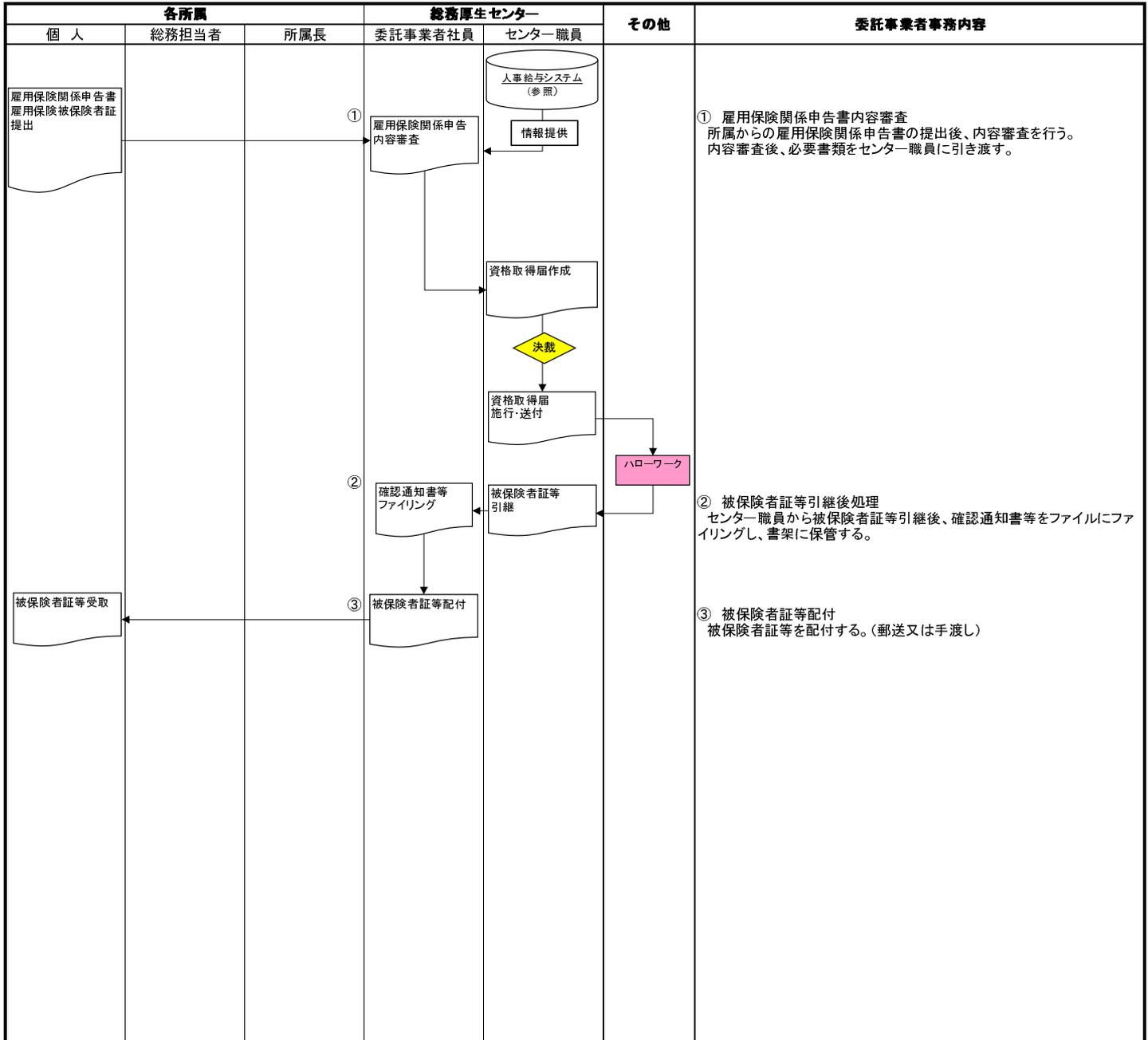
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 再発行申請書の受理及び内容確認 2 申請者への配付、受領書の受理及びファイリング 3 社会保険の各種再発行申請の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 依頼後3日 2 再発行物引継後1日(配付)
想定処理件数	年間5件
処理時期	随時
標準処理時間	1 5分/件 2 3分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	—



特記事項
 ・特別職非常勤職員を含む。

給与-22 雇用保険 資格取得届

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 雇用保険関係申告書内容審査、書類準備 2 被保険者証等の整理、配布物作成、所属への連絡、配付及びファイリング 3 雇用保険資格取得届の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 採用月翌月5日 2 被保険者証引継後1日(ファイリングは除く。)
想定処理件数	年間200件
処理時期	採用時等
標準処理時間	1 5分/件 2 3分/件
繁忙期(件数)	4月頃(100件)
利用システム	人事給与システム



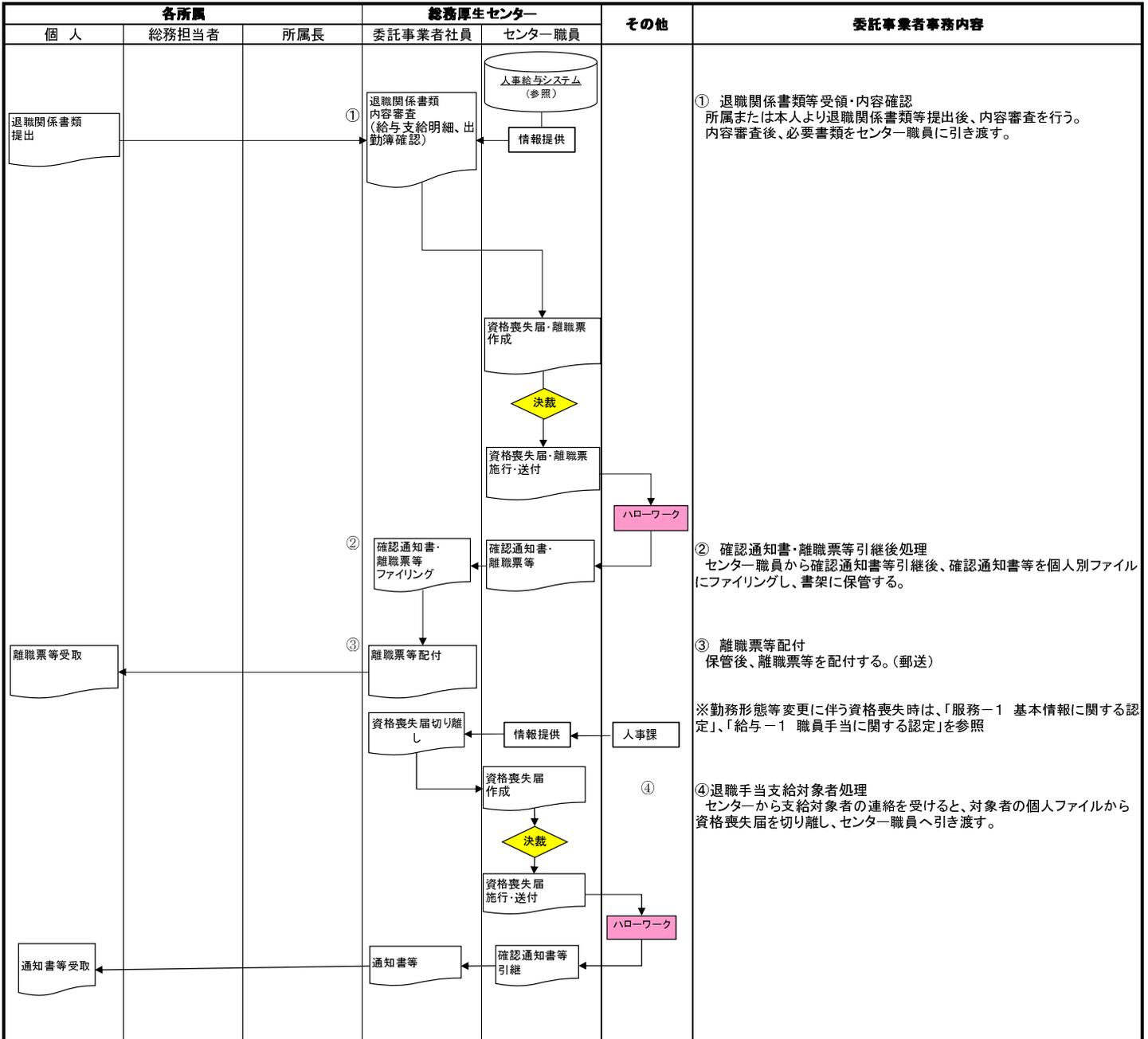
凡例

..作業
 ..作業(紙媒体が含まれる場合)
 ..データ処理
 ..決裁・認定処理
 ..システム処理

特記事項
 ・特別職非常勤職員を含む。

給与-23 雇用保険資格喪失

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 退職関係書類等内容審査、書類準備 2 確認通知書等退職者への配付及びファイリング 3 雇用保険資格喪失届の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに 2 確認通知書引継後1日(ファイリングは除く。)
想定処理件数	年間 250件
処理時期	退職時等
標準処理時間	1 13分/件 2 2分/件
繁忙期(件数)	3~4月(130件)
利用システム	人事給与システム



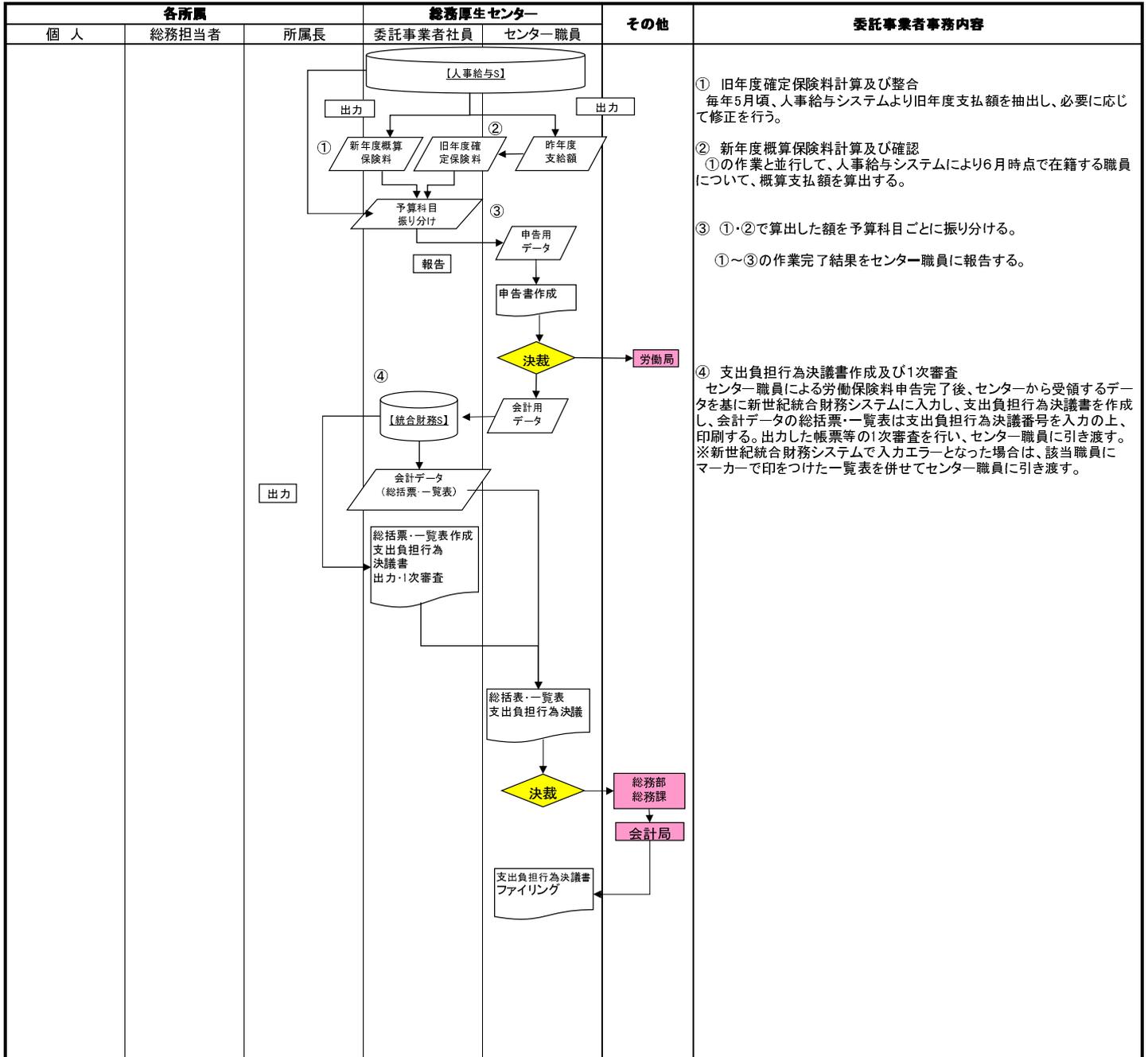
凡例

..作業	..作業(紙媒体が含まれる場合)	..データ処理	..決裁・認定処理	..システム処理

特記事項
・特別職非常勤職員を含む。

給与-24 労働保険料算出及び支払

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 人事・給与システムによる旧年度確定保険料計算、新年度概算保険料計算、予算科目の振り分け 2 1で作成した資料を基に新世紀統合財務システム等で必要帳票を作成及び1次審査 3 労働保険料申告及び支払の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 保険料計算は6月中旬 2 支払日の7営業日前
想定処理件数	年間各600件(旧年度確定・新年度概算)
処理時期	6月頃～7月初旬
標準処理時間	1 5分/件(委託事業者事務内容①～②) 20分/回(同④) 2 120分
繁忙期(件数)	—
利用システム	人事給与システム、新世紀統合財務システム



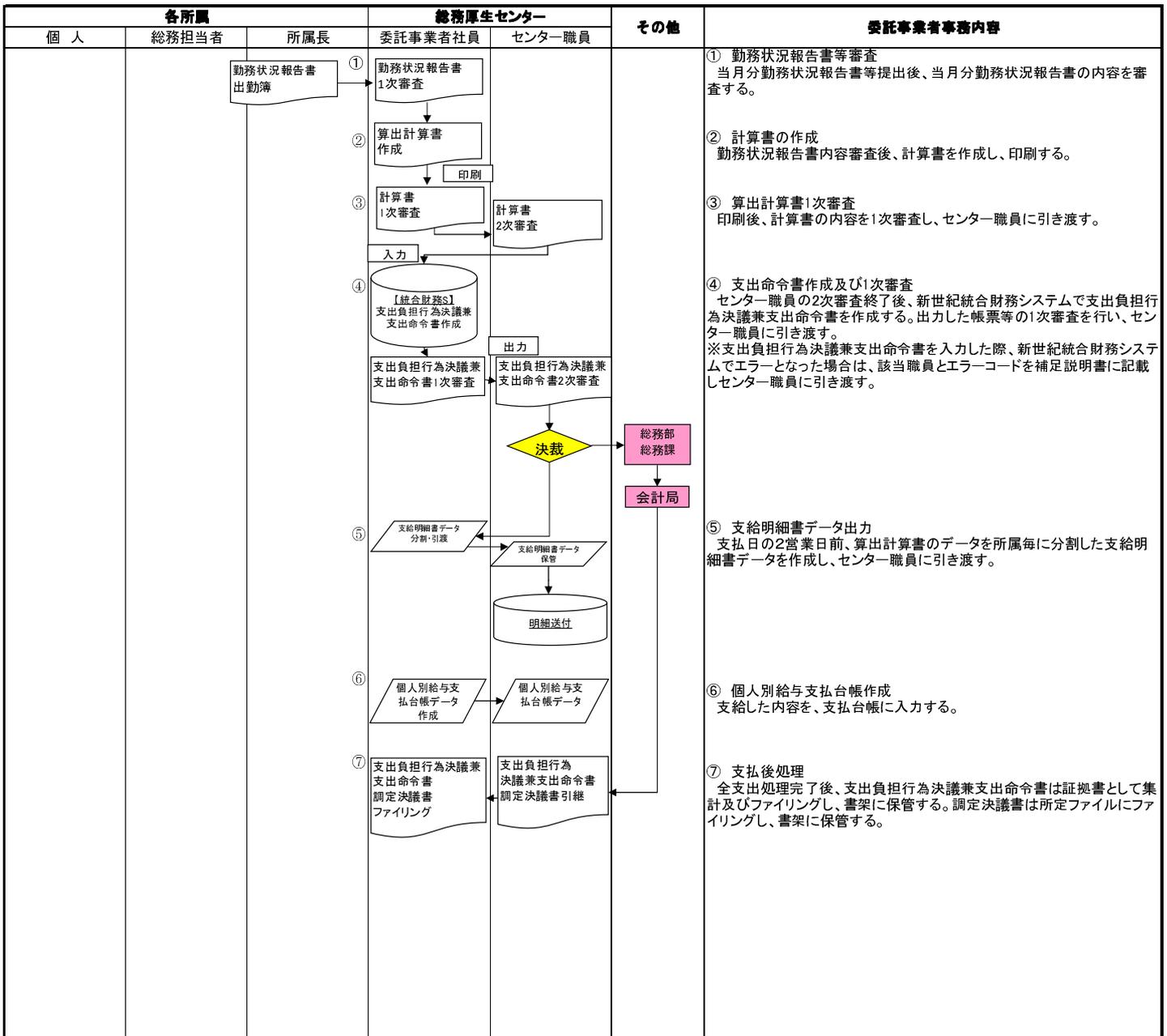
凡例

..作業
 ..作業(紙媒体が含まれる場合)
 ..データ処理
 ..決裁・認定処理
 ..システム処理

特記事項
 ・特別職非常勤職員を含む。

特職-1 報酬支払

処理対象部局	知事部局、議事事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 勤務状況報告書の審査 2 計算書の作成 3 新世紀統合財務システムで支出負担行為決議兼支出命令書を作成及び一次審査 4 明細書を作成しデータ引渡及び支出負担行為決議兼支出命令書のファイリング 5 支給台帳の作成 6 報酬支払の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1・2 支払日の8営業日前 3 支払日の5営業日前 4 明細書データ作成は支払日の2営業日前
想定処理件数	年間 540件(月45件)
処理時期	毎月月末～10日(10日払)、～21日(21日払) ※ 支払日により処理終了時期が異なる。
標準処理時間	1・2 6分/件 3 5分/件 4 1分/件 5 3分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	新世紀統合財務システム



凡例

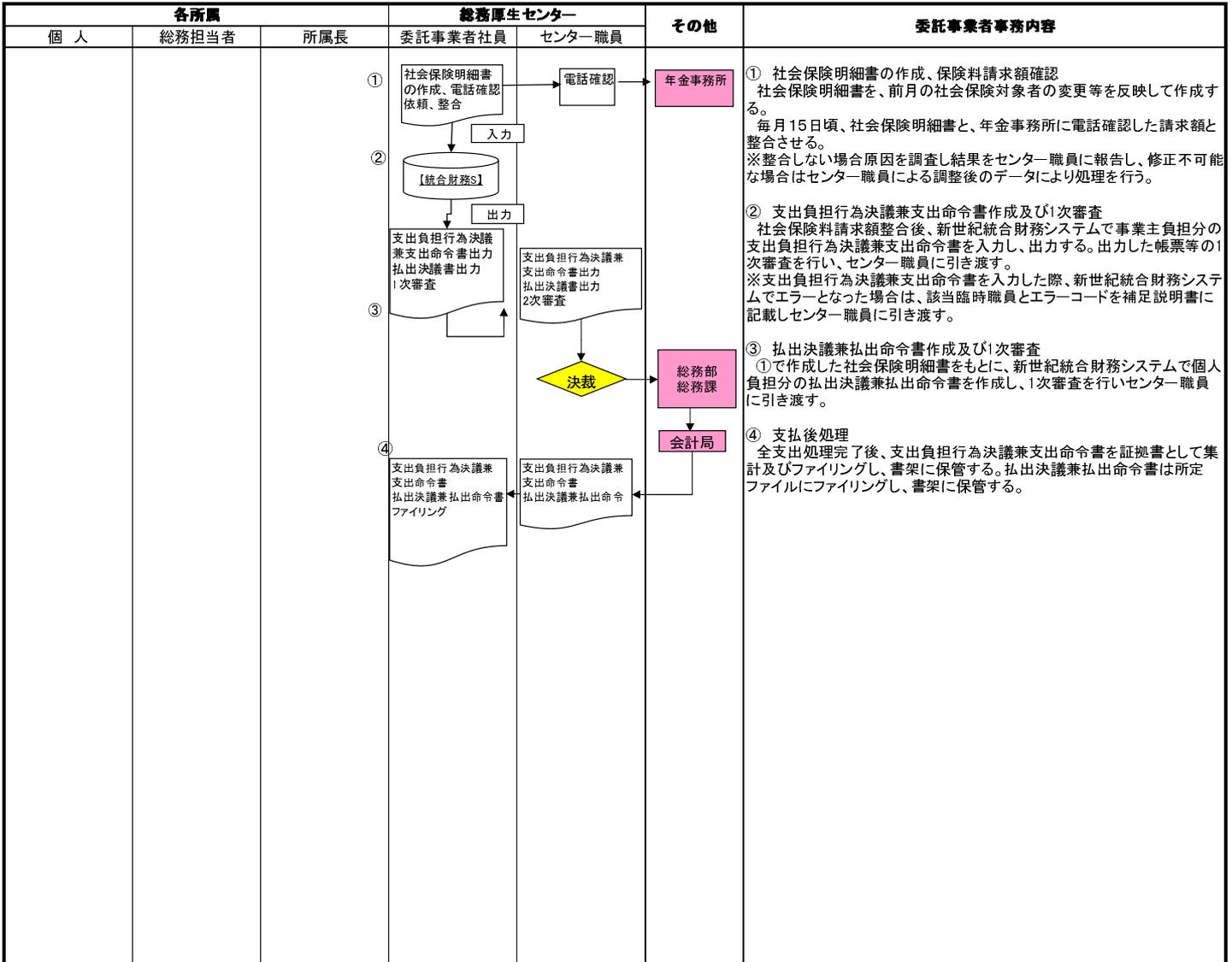
□ 作業 □ 作業(紙媒体が含まれる場合) ▭ データ処理 ◆ 決裁・認定処理 ○ システム処理

特記事項

・給与月額や報酬日額、通勤手当額の改正等により差額支給が発生した場合は上記のうち必要な処理を行う。

特職-2 社会保険料支払

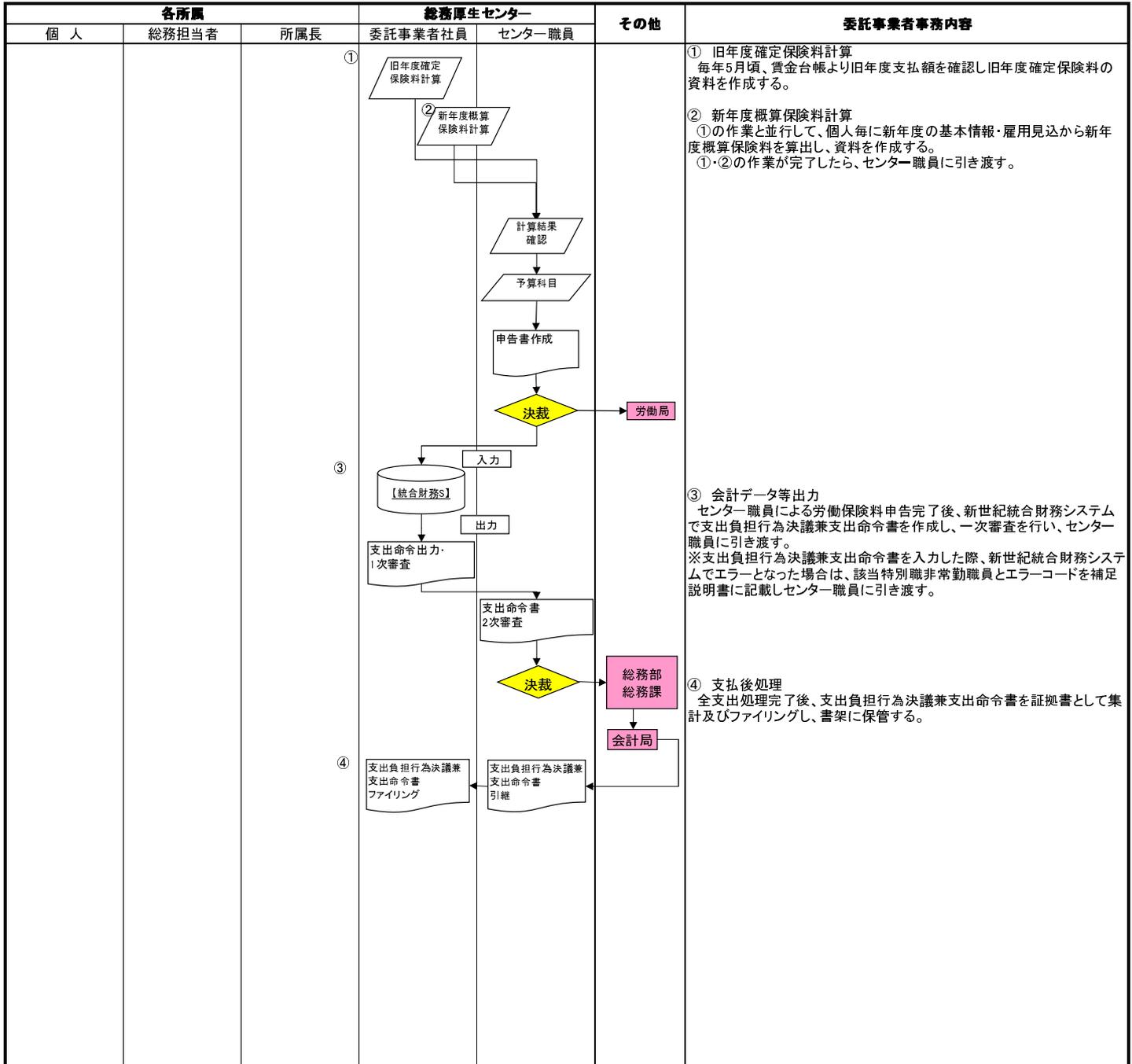
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 社会保険明細書を作成し、年金事務所に確認した請求額と金額を整合 2 新世紀統合財務システム等で必要帳票を作成及び1次審査 3 支出負担行為決議兼支出命令書のファイリング 4 社会保険料支払の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 毎月15日頃 2 支払日の5営業日前
想定処理件数	年間12回(毎月)
処理時期	毎月15日頃～月末
標準処理時間	2 60分/回(委託事業者事務内容②～③) 5分/回(同④)
繁忙期(件数)	—
利用システム	新世紀統合財務システム



特記事項

特職-3 労働保険料申告及び支払

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 旧年度確定保険料計算、新年度概算保険料計算 2 新世紀統合財務システム等で必要帳票を作成及び1次審査 3 支出負担行為決議兼支出命令書のファイリング 4 労働保険料申告及び支払の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 保険料計算は6月中旬 2 支払日の7営業日前
想定処理件数	年間各20件(旧年度確定・新年度概算)
処理時期	6月頃～7月初旬
標準処理時間	1 5分/件 2 80分
繁忙期(件数)	—
利用システム	新世紀統合財務システム



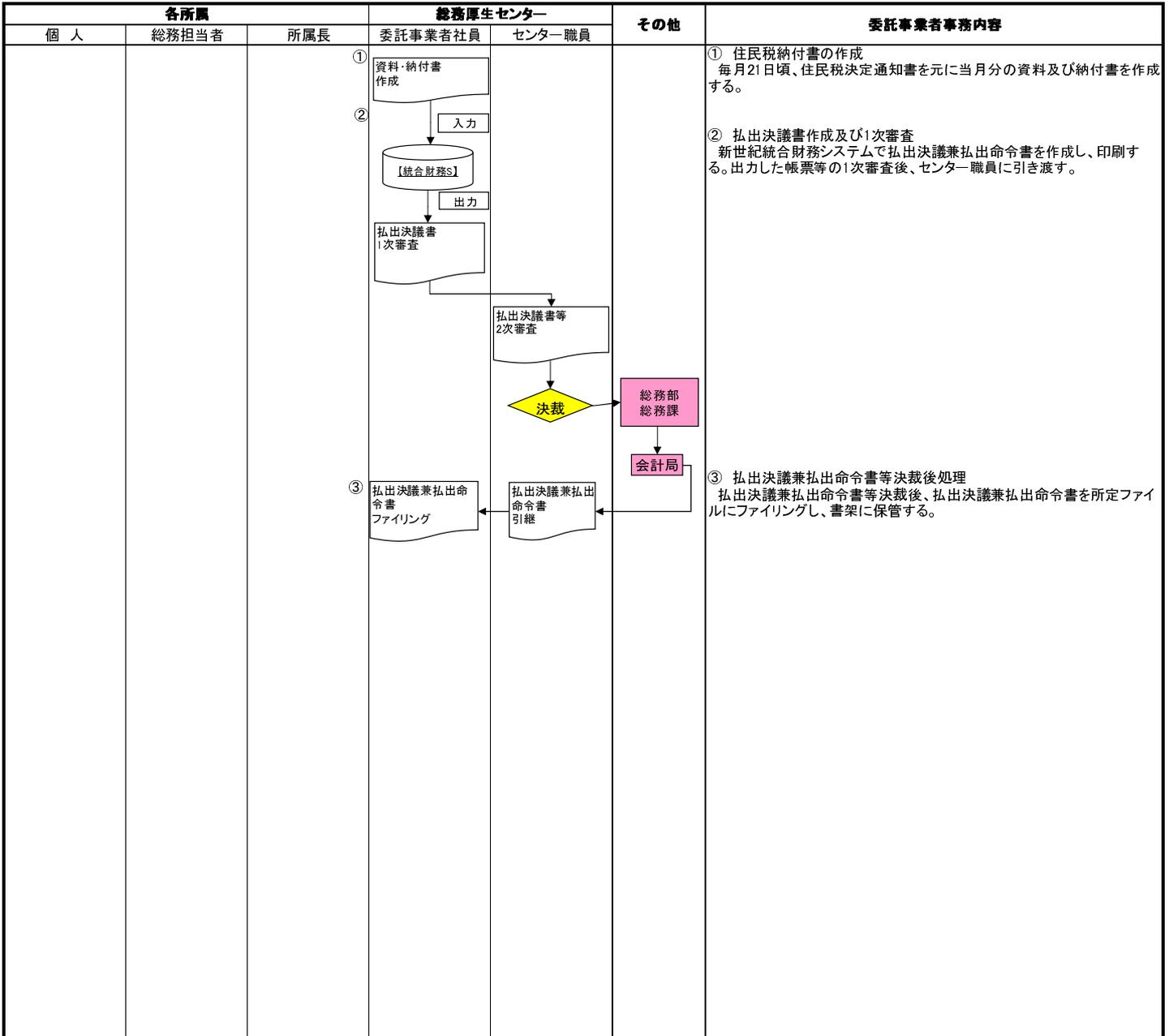
凡例

..作業
 ..作業(紙媒体が含まれる場合)
 ..データ処理
 ..決裁・認定処理
 ..システム処理

特記事項

特職-4 住民税払出処理

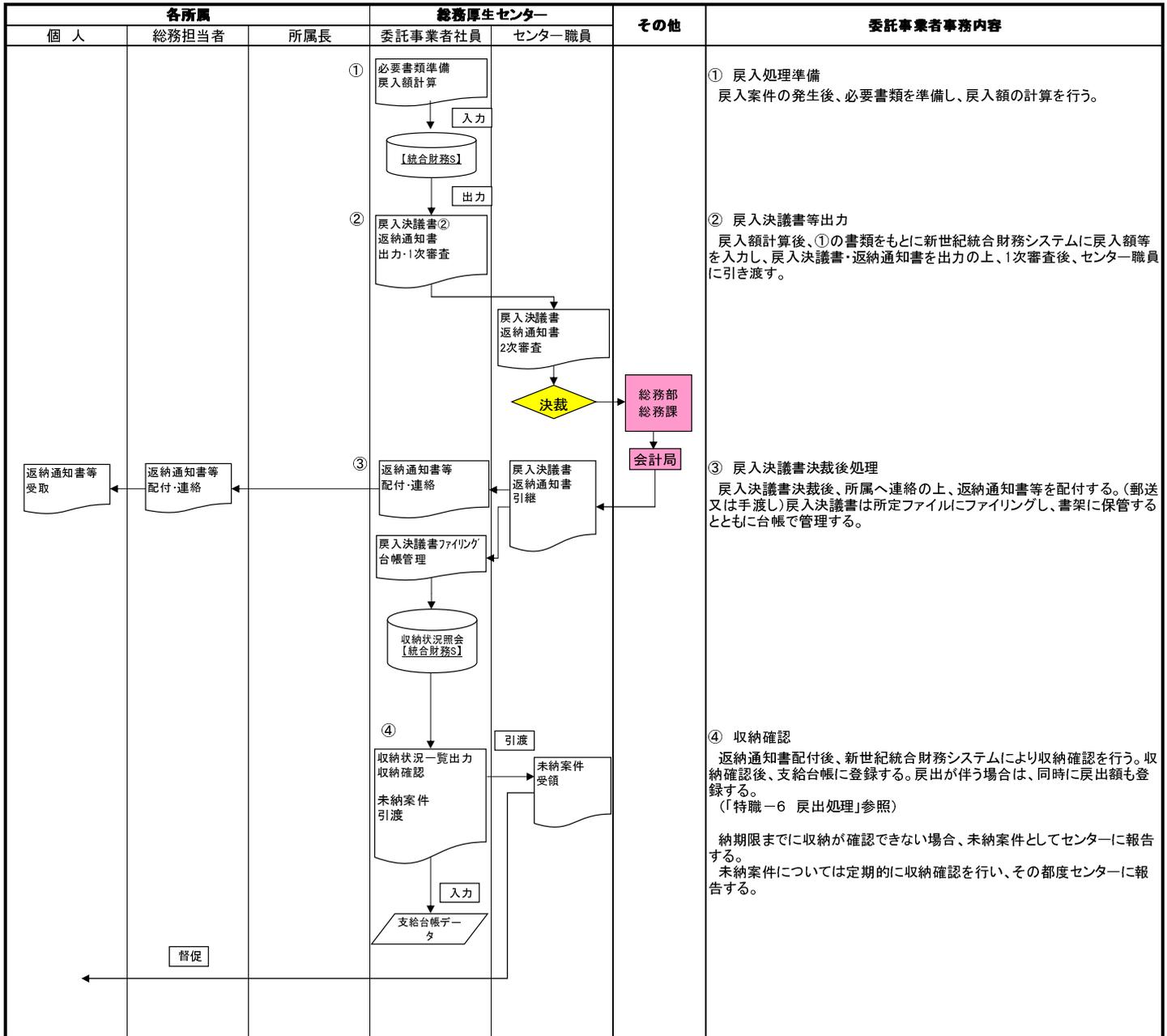
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 住民税納付書を作成 2 新世紀統合財務システム等で必要帳票を作成及び1次審査 3 払出決議兼払出命令書をファイリング 4 住民税払出処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1・2 支払日(毎月10日)の8営業日前
想定処理件数	年間12回(毎月)
処理時期	毎月21日～翌月上旬
標準処理時間	1～2 60分/回
繁忙期(件数)	—
利用システム	新世紀統合財務システム



特記事項

特職-5 返納処理、収納確認

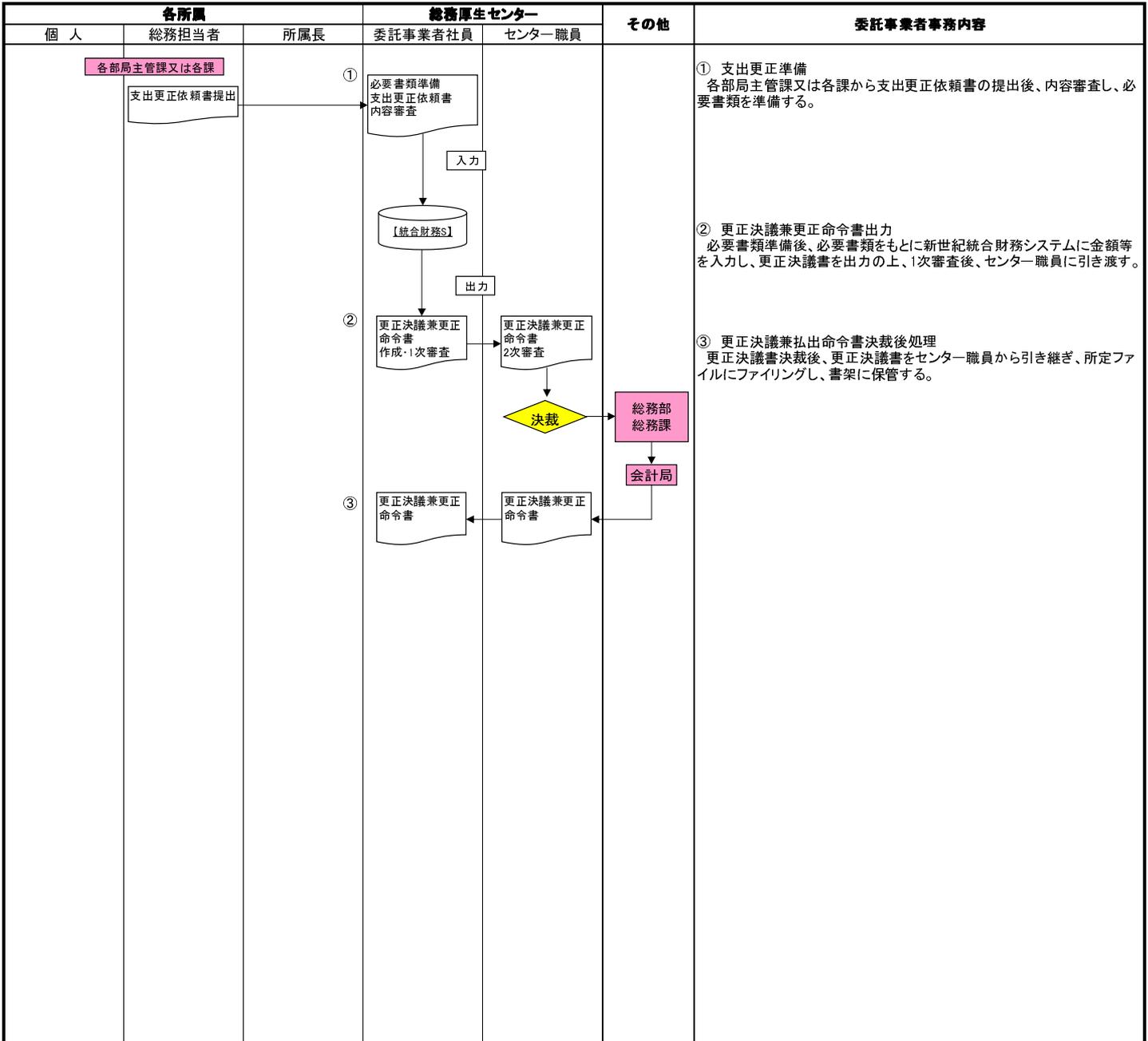
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 戻入額計算及び新世紀統合財務システムで戻入処理 2 返納通知書等を発送及び戻入決議書のファイリング 3 収納確認 4 個人別給与支払台帳への登録 5 戻入処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1・2 発生の都度速やかに(ファイリングは除く。) 3 週に1回
想定処理件数	若干数
処理時期	発生の都度
標準処理時間	1 10分/件 2 5分/件 3 5分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	新世紀統合財務システム



特記事項
・歳計外現金の受入処理を含む。

特職-7 支出更正処理

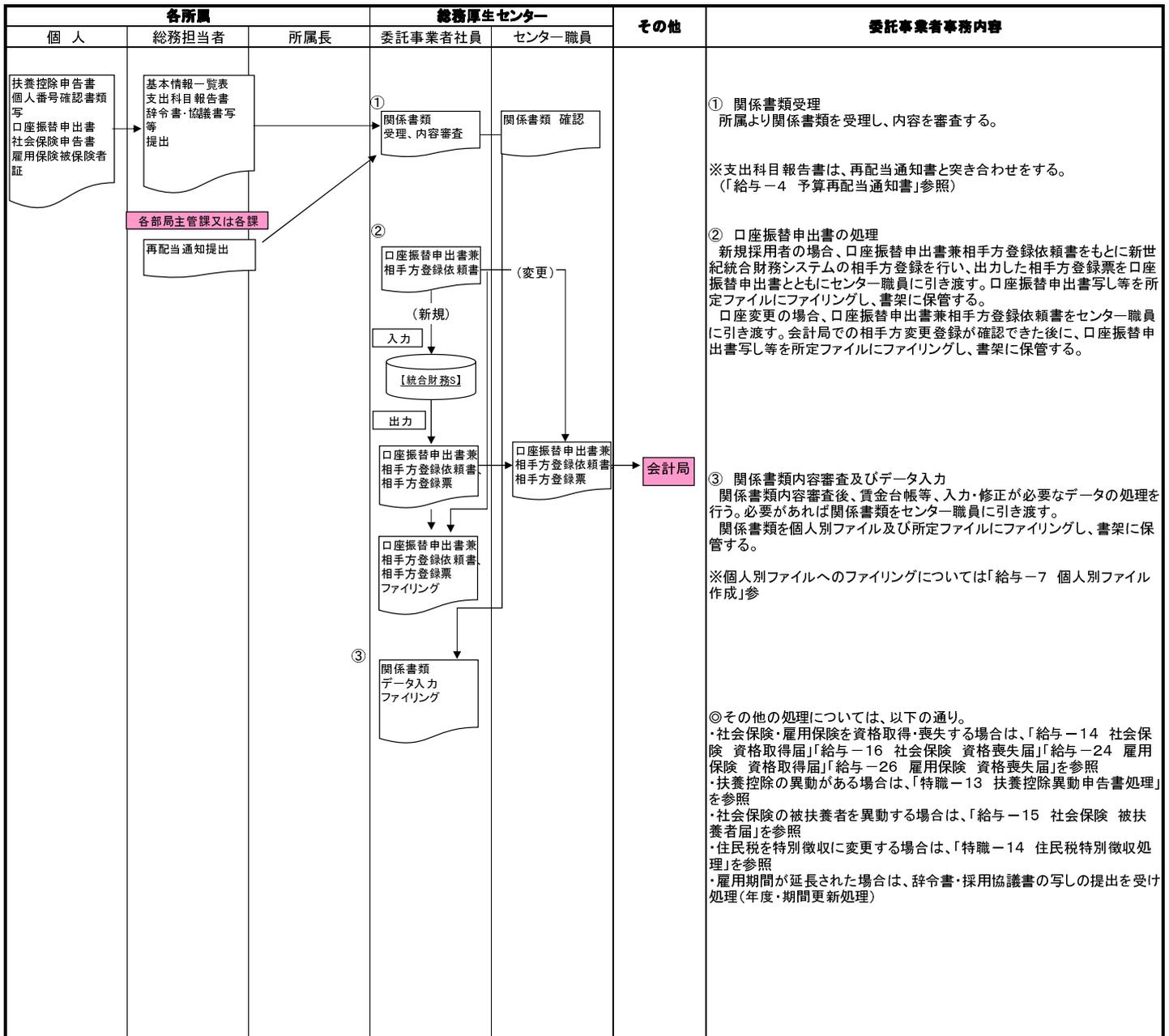
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 新世紀統合財務システムで支出更正処理 2 支出更正決議兼更正命令書のファイリング 3 支出更正処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに
想定処理件数	若干数
処理時期	発生の都度
標準処理時間	1 10分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	新世紀統合財務システム



特記事項

特職-8 新規採用・異動・各種情報変更処理

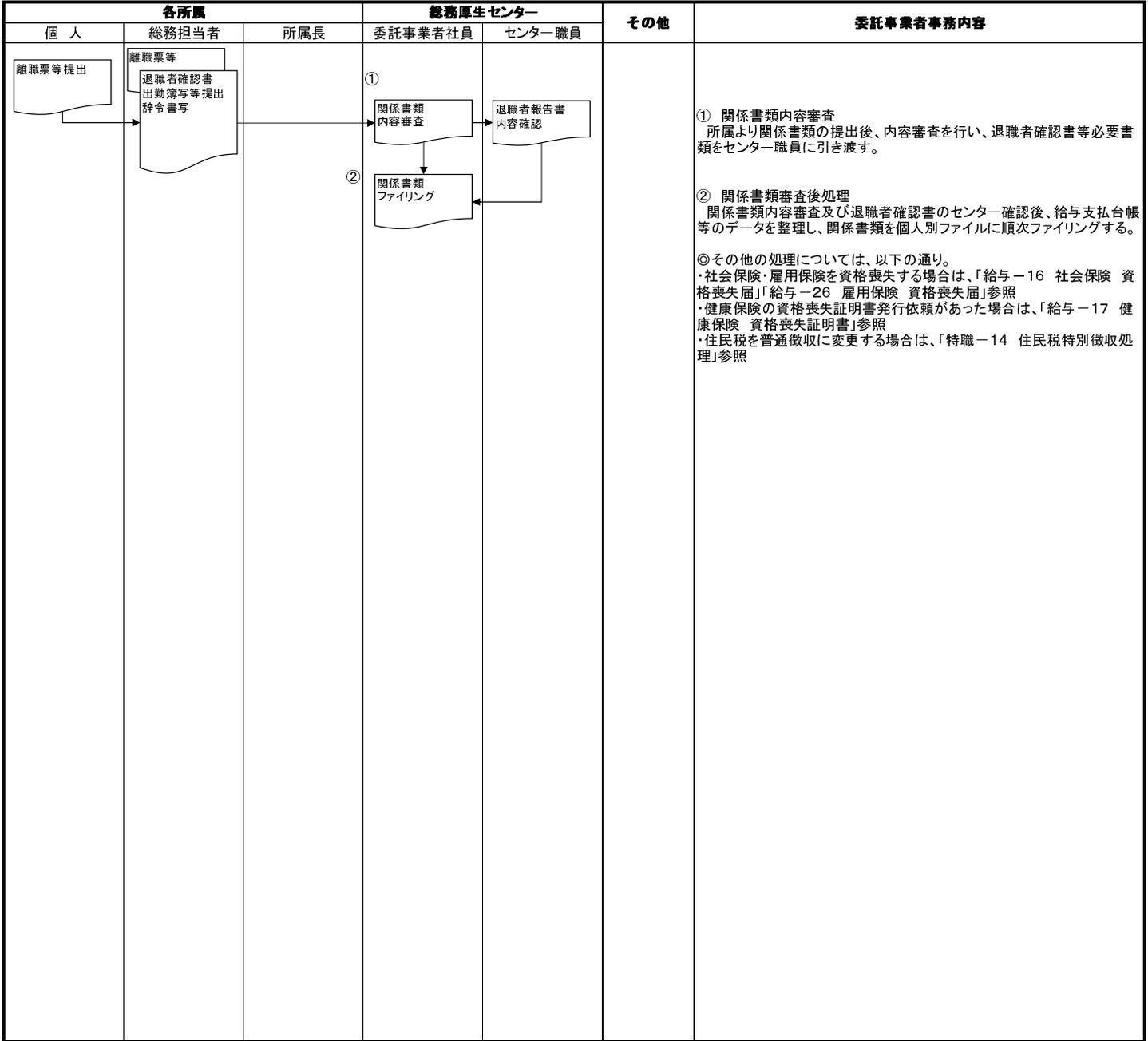
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 関係書類の受理、内容審査 2 口座振替申出書の処理 3 データ登録及びファイリング 4 新規採用・異動・各種情報変更処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに 2 審査後速やかに 3 審査及び認定終了後速やかに
想定処理件数	年間 1 a採用・異動変更5件、b扶養控除申告・変更3件、c氏名・住所変更3件、d通勤手当審査3件、e年度・期間更新45件 2 5件
処理時期	随時
標準処理時間	1 10分/件
繁忙期(件数)	4月(60件)
利用システム	新世紀統合財務システム



特記事項

特職-9 退職処理

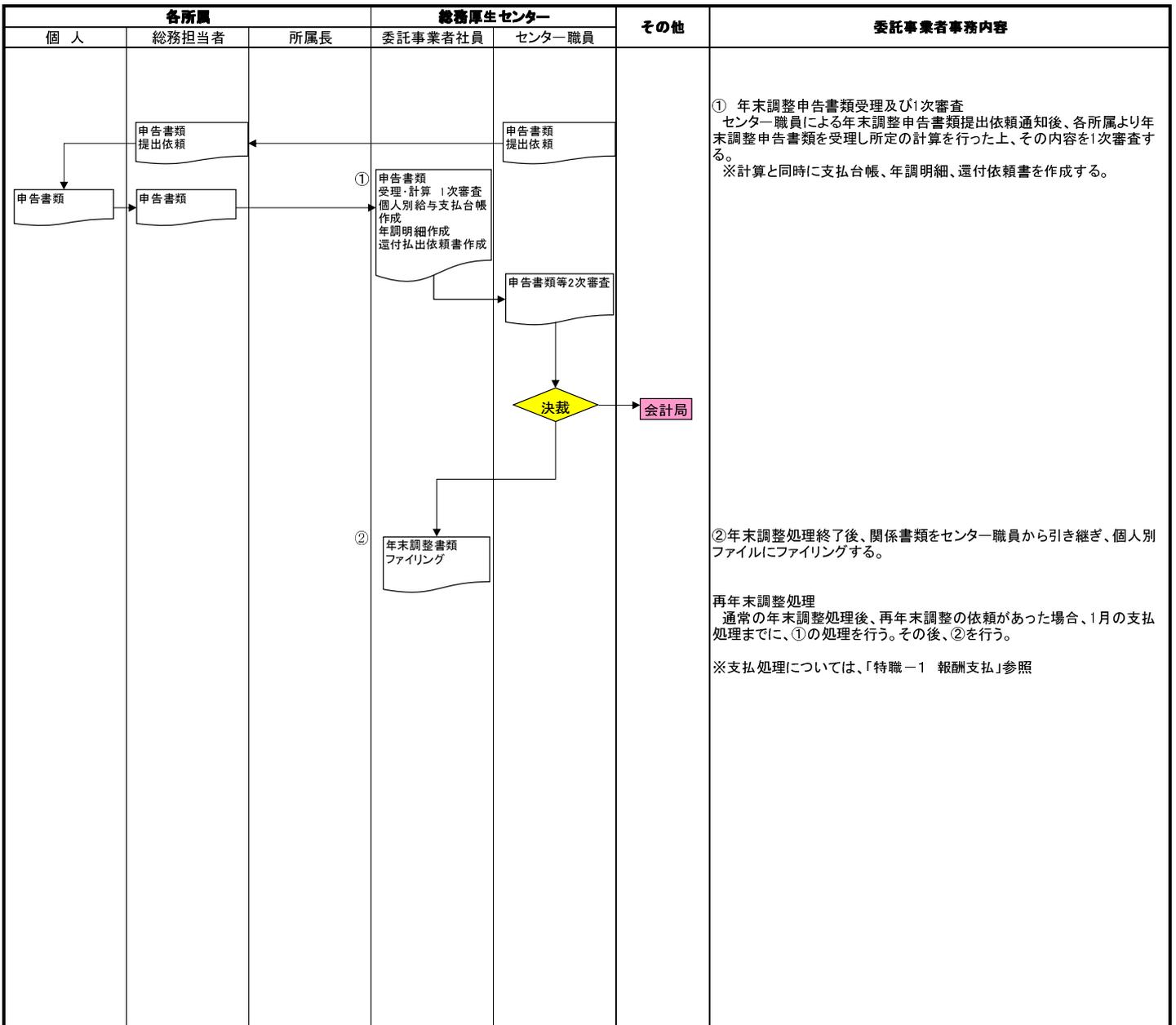
処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 関係書類の内容審査 2 退職処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに
想定処理件数	1 年間5件
処理時期	退職時
標準処理時間	1 3分/件
繁忙期(件数)	3・4月(5件)
利用システム	



特記事項

特職-10 年末調整(再年末調整)処理

処理対象部局	知事部局、議事事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 年末調整申告書類の受理、1次審査 2 12月最終支払額計算後、支払台帳を作成 3 年調明細書の作成及び1次審査 4 所得税還付依頼書の作成及び1次審査 5 再年末調整(年末調整処理と同様) 6 年末調整処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 11月中旬 2・3 報酬・賃金支払日の7営業日前 4 報酬・賃金支払日の3営業日前 5 1月上旬
想定処理件数	年間 1 年間10件 2・3 年間90件 4 年間10件 5 年間3件
処理時期	10月下旬～1月上旬
標準処理時間	1 10分/件 2 5分/件 3 5分/件 4 2分/件 5 10分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	

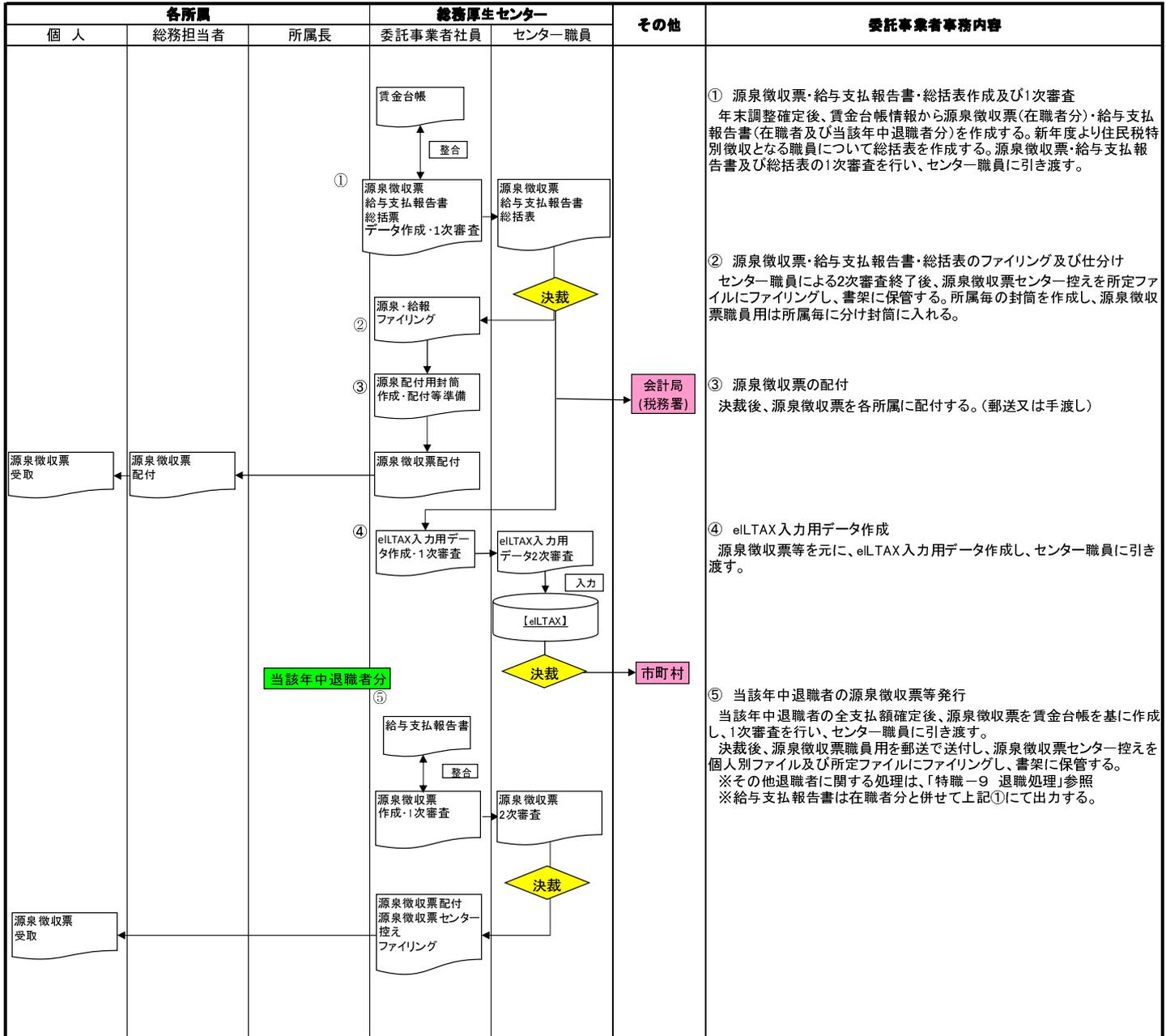


凡例	□ …作業	□ …作業(紙媒体が含まれる場合)	□ …データ処理	◇ …決裁・認定処理	□ …システム処理
----	-------	-------------------	----------	------------	-----------

特記事項

特職-11 源泉徴収票・給与支払報告書処理

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 源泉徴収票・給与支払報告書・総括表の作成及び1次審査 2 源泉徴収票の配付準備 3 源泉徴収票の配付、給与支払報告書・総括表のファイリング 4 当該年中退職者の源泉徴収票・給与支払報告書の作成、1次審査及び配付 5 源泉徴収票・給与支払報告書処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1・2 1月中旬（出力は12月中旬） 3 1月下旬 4 退職後1ヶ月
想定処理件数	年間 45件
処理時期	1～3 12、1月 4 随時
標準処理時間	1 10分/件 2・3 30分(給与支払報告書)60分(源泉徴収票)(ファイリングは除く。) 4 10分/件 5 10分/件
繁忙期(件数)	12～1月(源泉徴収票発行/45件)
利用システム	

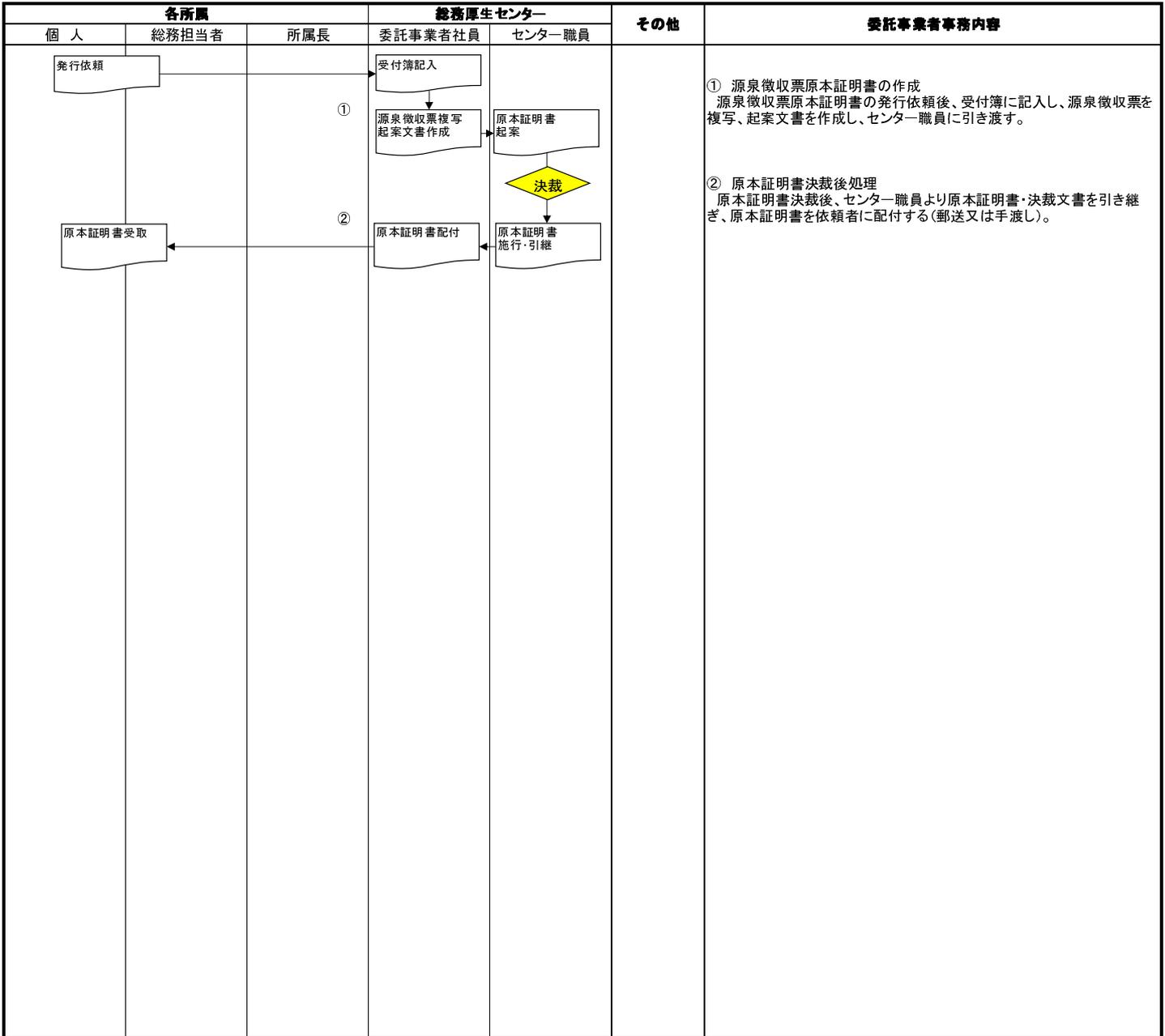


凡例	作業 作業(紙媒体が含まれる場合) データ処理 決裁・認定処理 システム処理
----	--

特記事項

特職-12 源泉徴収票の原本証明処理

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 源泉徴収票原本証明書の作成 2 源泉徴収票原本証明書の配付及びファイリング 3 源泉徴収票原本証明処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 依頼後速やかに 2 決裁後速やかに(ファイリングは除く。)
想定処理件数	数件
処理時期	随時
標準処理時間	1 3分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	—

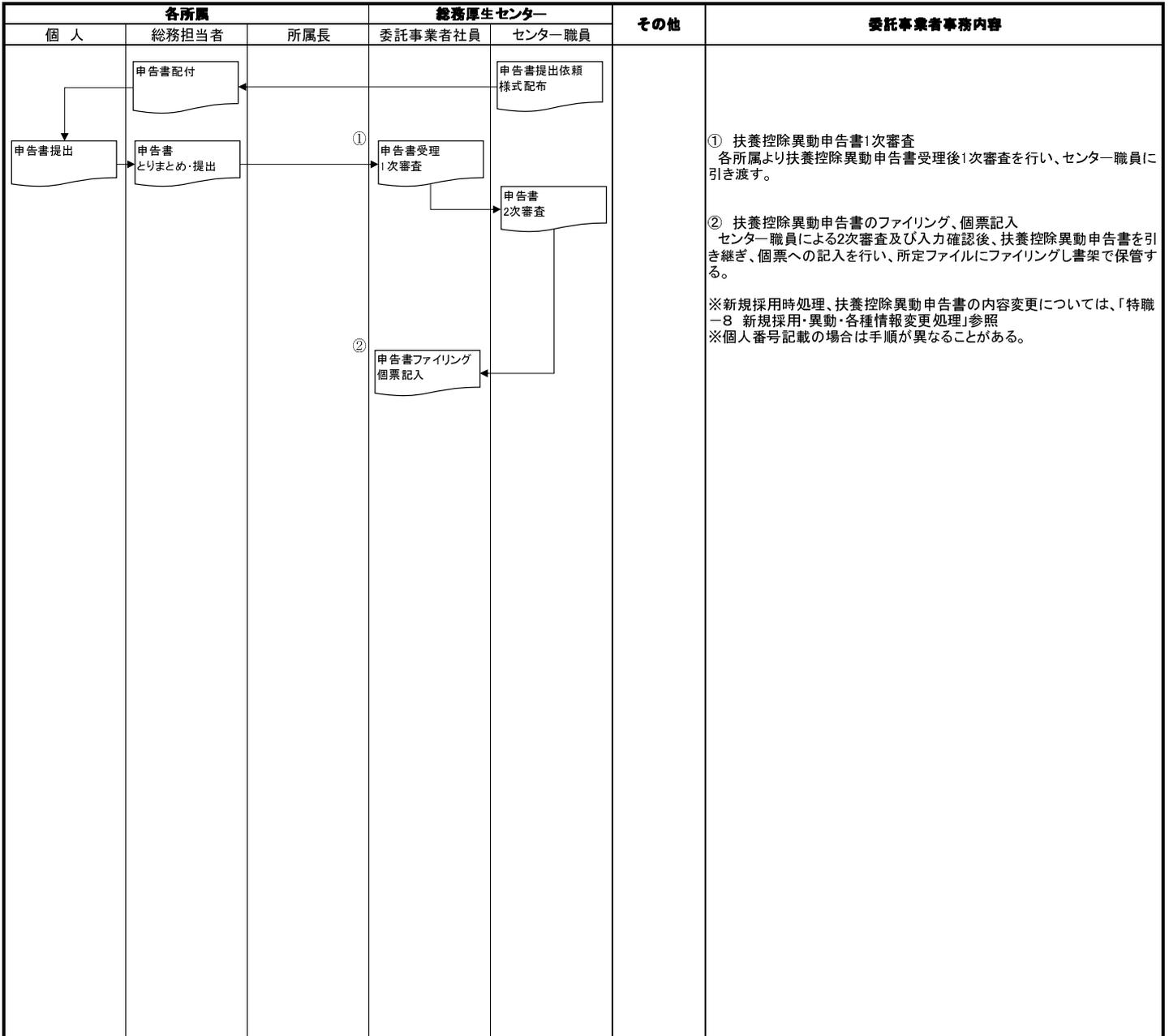


凡例					
	作業	作業(紙媒体が含まれる場合)	データ処理	決裁・認定処理	システム処理

特記事項

特職-13 扶養控除異動申告書処理

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 扶養控除異動申告書の1次審査 2 申告内容の個票への記入及びファイリング 3 扶養控除異動申告書処理の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 12月 2 12月下旬まで
想定処理件数	年間 10件
処理時期	12月
標準処理時間	1 2分/件 2 2分/件
繁忙期(件数)	—
利用システム	

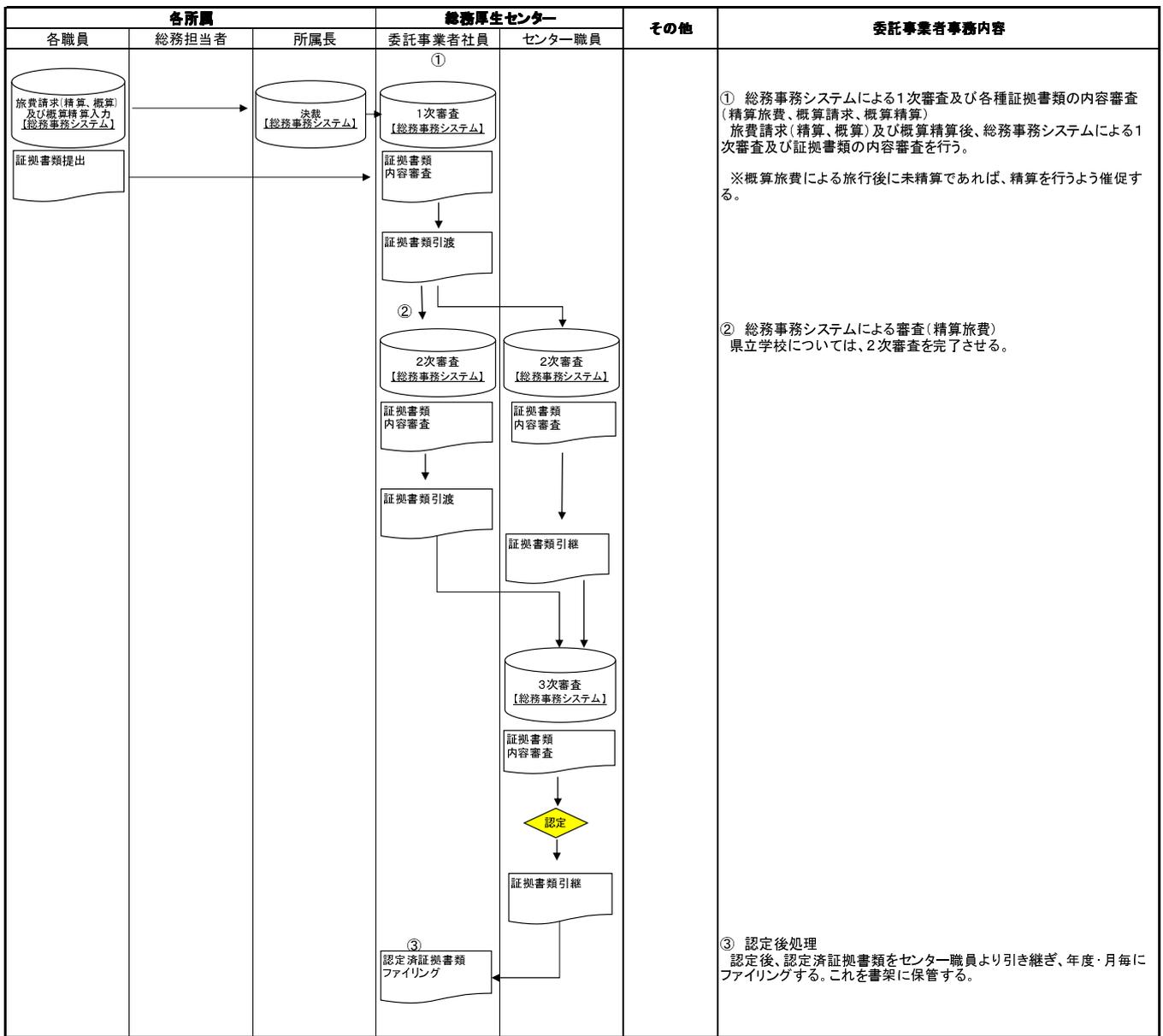


凡例	..作業	..作業(紙媒体が含まれる場合)	..データ処理	..決裁・認定処理	..システム処理
----	------	------------------	---------	-----------	----------

特記事項

旅費 - 1 総務事務システムによる旅費請求審査

処理対象部局	知事部局、議会議務局、行政委員会事務局、県立学校
委託業務概要	1 総務事務システムによる1次審査 2 総務事務システムによる2次審査 3 概算未精算案件の精算の催促 4 旅費請求の問い合わせに対する電話・窓口対応 5 証拠書類等のファイリング依頼
基準処理期限	1 提出後速やかに ※ただし、以下の点に注意 精算旅費は原則として毎月10日(10日が週休日又は休日の場合は翌勤務日)に旅費連携データを新世紀統合財務システムに連携するため、その3日前までには前月受付分を認定 概算旅費は金曜日及び翌週月曜日までに提出された請求は翌週月曜日(月曜が週休日又は休日の場合は前勤務日)までに認定、火曜～木曜日に提出された請求は木曜日(木曜が週休日又は休日の場合は前勤務日)までに認定
想定処理件数	1 年間 約99,000件 2 年間 約43,000件 5 年数回
処理時期	随時
標準処理時間	1 8分/件 2 8分/件
繁忙期(件数)	1 2～3月頃(1 13,000件/月) 10～11月頃(1 12,000件/月)
利用システム	総務事務システム



凡例

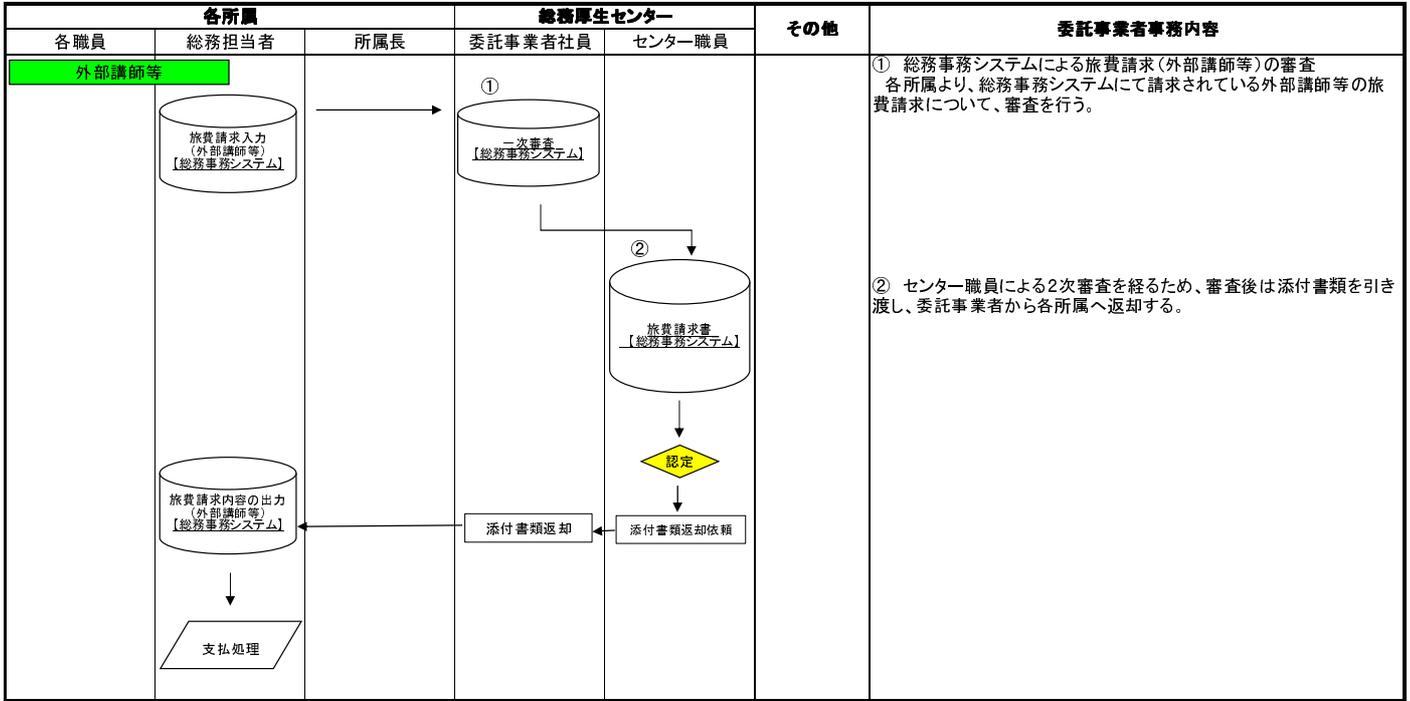
- ..作業
- ..作業(紙媒体が含まれる場合)
- ..データ処理
- ..認定処理
- ..システム処理

特記事項

・2次審査については、1次審査とは異なる業務従事者にて行うこと。その際、2次審査者は、1次審査者と同等の基準をもって内容を審査すること。

旅費-2 旅費請求書審査

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局
委託業務概要	1 旅費請求書の総務事務システムでの審査(システム審査分) 2 旅費請求書の問い合わせに対する電話・窓口対応
基準処理期限	1 提出後速やかに
想定処理件数	1 年間6,500件
処理時期	随時
標準処理時間	1 10分/1件
繁忙期(件数)	—
利用システム	総務事務システム

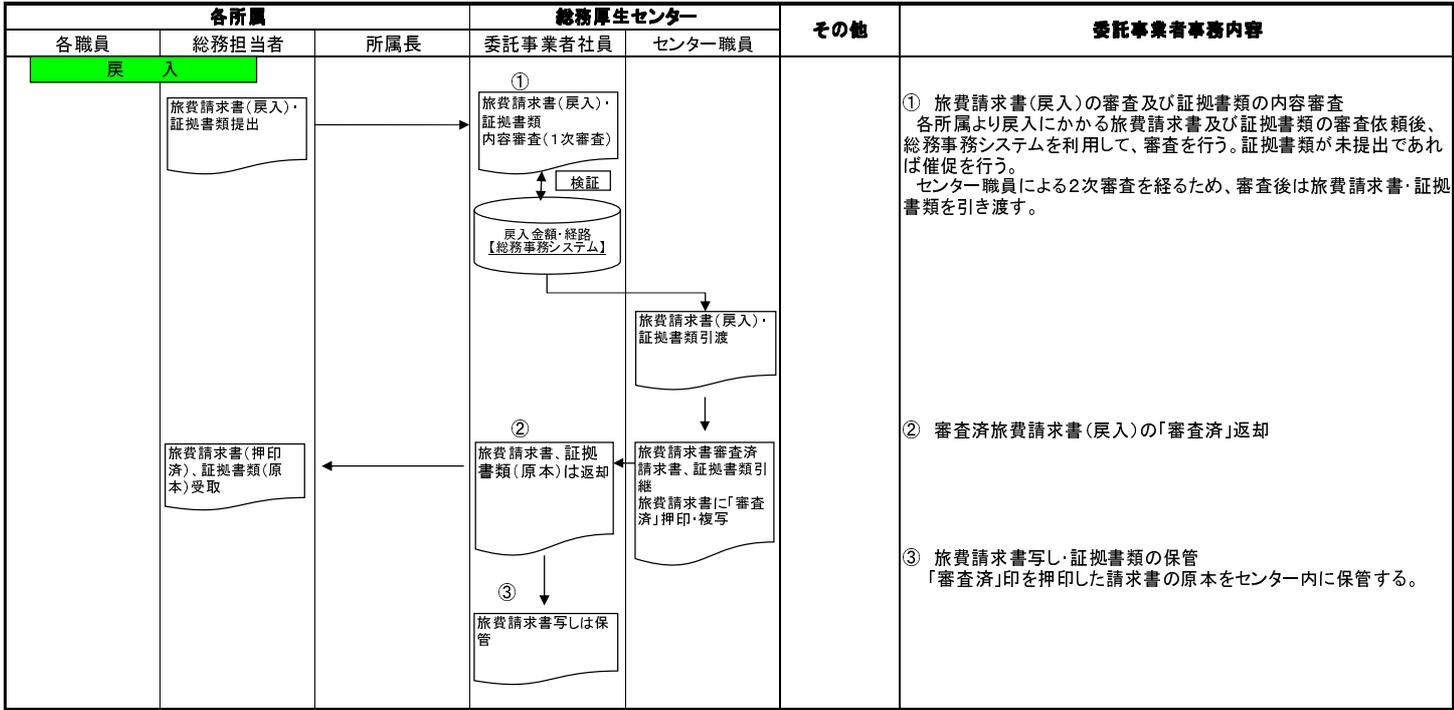


凡例	..作業	..作業(紙媒体が含まれる場合)	..データ処理	..認定処理	..システム処理
----	------	------------------	---------	--------	----------

特記事項
 ・職員旅費の過年度分請求は、請求書作成による。

旅費-3 旅費事前資料の審査

処理対象部局	知事部局、議会事務局、行政委員会事務局、県立学校
委託業務概要	1 海外旅費内訳書、見積競争確認書、旅費請求書(議員)等の問い合わせに対する電話・窓口対応 2 ファイリング依頼
基準処理期限	1 提出後速やかに
想定処理件数	1 年間150件 3 12回/年
処理時期	随時
標準処理時間	1 60分/1件
繁忙期(件数)	—
利用システム	総務事務システム



凡例

□ …作業 □ …作業(紙媒体が含まれる場合) ▭ …データ処理 ◆ …認定処理 ○ …システム処理

特記事項

旅費-4 用務地情報の整理

処理対象部局	—
委託業務概要	総務事務システムに登録されている用務地情報の整理
基準処理期限	
想定処理件数	年1回
処理時期	—
標準処理時間	50時間/回
繁忙期(件数)	用務地情報件数:約5万件
利用システム	—

各所属		総務厚生センター		その他	委託事業者事務内容
各職員	総務担当者	所属長	委託事業者社員 センター職員		
			<p>①</p> <pre> graph TD A[用務地情報を記載したExcelファイルを提供] --> B[Excelファイルを受領] B --> C[削除する用務地データをExcelファイル上で着色] C --> D[Excelファイルを受領] D --> E[完了報告書作成・引渡] E --> F[完了報告書受領] </pre>		<p>① 総務厚生センターから、用務地情報を記載したExcelファイルを提供(削除基準も提示)する。</p> <p>② データ作成及び引渡し 削除する用務地をファイル上で着色し、着色が完了したExcelファイルをセンター職員に提出する。</p> <p>③ 完了報告書の作成及び引渡し 作業終了後、完了報告書を作成し、結果をセンター職員に報告する。</p>

凡例	..作業	..作業(紙媒体が含まれる場合)	..データ処理	..認定処理	..システム処理
----	------	------------------	---------	--------	----------

特記事項

共通-1 窓口受付・コールセンター業務

処理対象部局	知事部局、議世事務局、行政委員会事務局、県立学校(旅費のみ)
委託業務概要	1 窓口受付対応業務 2 コールセンター業務・記録票の作成
基準処理期限	1 随時 2 随時
想定処理件数	2年間 約24,000件
処理時期	随時
標準処理時間	1 10分/件 2 10分/件
繁忙期(件数)	1 4月頃(2,200件/月) 2 4月頃(2,200件/月)
利用システム	-

各職員	各所属		総務厚生センター		その他	委託事業者事務内容
	総務担当者	所属長	委託事業者社員	センター職員		
<p>a. 窓口受付</p> <p>各種申請書類提出 証拠書類提出</p> <p>書類受取</p>			<p>① 提出書類受付 受付簿記入依頼</p> <p>↓</p> <p>② 書類返却</p>			<p>① 提出書類受付 提出された書類の受付を行い、来所者に受付簿へ記入いただくよう案内する。提出書類については、各個別業務で処理する。</p> <p>② 書類返却 各個別業務において返却書類がある場合、返却を行う。</p>
<p>b. コールセンター業務</p> <p>架電</p>			<p>① 受電</p> <p>↓</p> <p>② 回答</p> <p>↓</p> <p>③ コール記録票作成・提供</p> <p>↓</p> <p>共有保管</p>	<p>回答依頼(エスカレーション案件)</p> <p>↓</p> <p>内容確認</p> <p>↓</p> <p>返却</p>		<p>① 受電 質問を受けつける。</p> <p>② 回答 質問を受け、提出書類の案内や操作説明等、質問に対する回答を行う。センターへのエスカレーション後、回答があった場合質問者へ回答する。</p> <p>③ コール記録票の作成 電話での質問、それに対して行った回答について記録票を作成する。作成した記録票はセンターまで提出する。提出された記録票については、内容を確認したうえで返却するので、返却後は共有を行い、保管する。</p>

凡例	□ 作業	□ 作業(紙媒体が含まれる場合)	▭ データ処理	◇ 認定処理	○ システム処理
----	------	------------------	---------	--------	----------

特記事項