

業 務 手 順 書 一 覧 表

部・局名	健康福祉部
課・室名	住民生活相談室

見直し日	令 和 2 年 10 月 1 日
------	------------------

シート 番 号	業 務 名	備 考
1	住民総合相談	R2.10 処理期限等の追記
2	消費生活相談受付	R2.10 処理期限等の追記
3	生活困窮者自立相談支援業務	R2.10 処理期限等の追記
4	住居確保給付金業務	R2.10 処理期限等の追記

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和 2 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	健康福祉部	課・室名	住民生活相談室	担当係名	住民生活相談係			
シート 番 号	1	業 務 名	住民総合相談					
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー			事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所		
関連部門	当該部門	※事務処理期限等		評 リ ス 価 ス 				

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和 2 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	健康福祉部	課・室名	住民生活相談室	担当係名	消費生活係			
シート番号	2	業 務 名	消費生活相談受付					
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー			事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所		
関連部門	当該部門	※事務処理期限等		評 価		理 事 ミ ス 備 ク	真 査 指 査 委	
関係各課(福祉、税、保険、社協など)	消費者より相談	消費者からの苦情相談を受付	民法 消費者基本法 消費者契約法 特商法 宅建業法 貸金業法 割賦販売法等					
	相談 内容確認 アドバイス	持参された証拠品等の控えを取り内容確認 相談受付毎にPIOーNETに入力	※随時入力					
	口頭指導	窓口で対応しかねるものは、国民生活センター、法律専門家に相談						
	関係機関紹介							
	購入先、契約先に契約解除通知(郵便) 契約解除申請手続き指導	助言及び情報提供						
	相談者、事業者と斡旋交渉							
	PIO-NETに相談結果を入力		※随時入力	消費生活相談処理結果報告				
	所属長 月締で相談件数、相談概要を報告		※毎月月末締め 月初報告	消費生活相談状況報告				

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和 2 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	健康福祉部	課・室名	住民生活相談室	担当係名	住民生活相談係		
シート番号	3	業務名	生活困窮者自立相談支援業務				
業務・事務フロー			関連法令等 ※事務処理期限等	成果物 記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門	事務内容			評 価	理 事 ミ ス タ ク	員 監 指 査 摘 要
市役所関係各課 (福祉関係課・保険 年金課・収納課・土 木建設課・上下水道 課・教育総務課・少 年センター・人権擁 護課および各隣保館 など) 社会福祉協議会 ハローワーク 保健所・病院・学校	当事者 聞き取り 相談 家族・知人・関係 機関等 情報提供 相談・受付	・生活困窮者の相談受付 ・家族・知人・関係者等の情報提供 の場合、後日当事者と面談・ 相談受付 ・アセスメント結果の整理とスク リーニング	生活困窮者自立 支援法	相談申込・受付票 家計収支・債務状況 聴き取りシート 個人情報の取り扱 いおよび過払金によ る公金納付の同意 書			
市役所関係各課 (福祉関係課・保険 年金課・収納課・土 木建設課・上下水道 課・教育総務課・少 年センター・人権擁 護課・各隣保館 社会福祉協議会 等	支援プラン検討 プラン策定 本人同意 プランおよび事業 法に基づく事業 利用申込みの 案内・受付 支援決定 実施 評価 自立 プランの再検討	・ケース会議にてプランの検討 ・本人と一緒にプラン策定 ・目標設定 ・プランに関する本人同意と申込 ・法に基づく事業利用の場合は 利用申込み手続き等の支援 ・支援調整会議に諮り承認を得る ・支援決定 ・プランに基づく実施 ・進捗管理 ・支援調整会議にて支援継続or 終了の判定を行う	※随時開催	インテーク・アセスマ ントシート プラン兼事業等利用 申込書 支援提供通知 支援経過記録 シート			
庁内関係部署 弁護士・司法書 士 医師・保健師 ・地域包括支援セ ンター ケアマネ 社会福祉協議会 チャンスワークこなん ハローワーク 保健所 など							

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和 2 年 10 月 1 日 見直し

部・局名		健康福祉部		課・室名	住民生活相談室	担当係名	住民生活相談係		
シート番号	4	業 務 名		住居確保給付金業務					
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所		
関連部門		当該部門			※事務処理期限等		評 価	理 由	具 体 的 指 示
ハローワーク チャンスワークこなん 入居住宅賃貸借不動産会社		支給申請書の受付		・申請書(様式1.2号)の審査 ・求職申込み・雇用施策利用状況確認票の確認 ・入居住宅に関する状況通知書(様式4号)の確認 ・添付書類、追加提出書類(様式2号裏面記載)の確認 * 住居喪失者については ・住居確保給付金支給対象者証明書(様式5号)の交付 ・住居確保報告書(様式6号)の確認	湖南省生活困窮者住居確保給付金事業実施要綱 				