

【概要】

精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づき、精神障害により長期にわたり日常生活又は社会生活への制約がある方に対し、社会復帰の促進及びその自立と社会参加を促進するため、手帳を交付するもの。

【業務内容】（【 】内は、現行業務フローにおける平均時間×年間件数（概数）＝年間作業時間）

（1）申請書受付関係業務

ア 申請書等の受付【5分×6,557件＝32,785分】

委託業務に関する申請書、届出書及び添付書類（以下、「申請書等」という。）の受付を行う。また、申請書等は、き損、紛失及び処理漏れが起これぬよう常に整理整頓を行うとともに、受付日を記録すること。

イ 申請書等の確認【5分×6,557件＝32,785分】

受け付けた申請書等の確認を行う。ただし、確認において例外事例があった場合についてはこれを中断し、速やかに本市に報告し、本市と協議したうえで対応する。

ウ 不備のある申請書等の管理等【10分×328件＝3,280分】

委託業務に係る不備がある申請書等を適切に管理し、不足書類の提出勧奨、不備箇所の補正又は申請書等の返戻を行う。

エ システム入力及び入力結果の点検【10分×6,557件＝65,570分】

主として、前記イを経た後の申請書等に基づき障害者基本システムへの入力及び帳票出力を行い、入力内容及び出力結果の点検を行い、必要に応じて修正を行うこと。

また、年金証書による申請については、RPA 処理用データの作成、入力内容チェックを行うこと。

なお、同一人に対し複数件の入力が必要な場合等、RPA 処理が適さない場合は、手入力により処理するものとする。

※年金証書による申請に係る決定内容のシステム入力については、RPA により行っている。

※電子申請の導入に伴い、契約開始前または契約期間中に上記手順を変更する場合がある。

オ 文書照会【10分×90件＝900分】

年金証書による申請のうち、エラー等により追加照会が必要である方について、中央年金センター等あてに文書により受給状況の照会を行う。

カ 転入処理【10分×250件＝2,500分】

新規申請者のうち、市外からの転入者について、前居住地を管轄する精神保健福祉センターあてに通知文を発送する。

（2）進達書類確認・整理・回送

ア 進達書類の確認【3分×4,196件＝12,588分】

申請書等において、診断書が添付されており、判定会議にて判定を要するものについて、診断書記載内容に不備がないか確認する。

イ 進達書類の整理・回送【2分×4,196件＝8,392分】

判定医1名当たりの判定件数が概ね同数になるよう仕分けした後、所定のファイルに判定医ごと

の判定件数等を入力し、判定会議日前日までに精神保健福祉総合センターに回送する。

(3) 審査結果確認

ア 審査結果確認【2.5分×4,188件=10,470分】

精神保健福祉総合センターから、判定会議2開庁日後を目途に判定済みの申請書等、審査結果及び判定保留者一覧並びに不承認通知書（該当があれば）を送付するので、申請書等と審査結果を照合する。

イ システム入力結果の点検【5分×4,188件=20,940分】

障害者基本システムに入力された審査結果を確認し、必要に応じて修正を行う。

(4) 決定通知書等発行関係事務

各申請区分における書類の確認や審査を経て承認又は不承認と判断したものについて、以下の業務を行う。

ア 承認者への交付決定通知書発送【10分×6,517件=65,170分】

障害者基本システムへ必要事項を入力し、対象者一覧、通知書を出力する。決定内容に応じて、通知書に必要事項を記入した上で、申請書類等を一覧順に並べ、一覧表及び通知書と併せて所定の場所に納品する。市担当者による決裁後、対象者ごとに通知書、添付書類を封入し、所定の方法で発送する。申請書等は、所定のファイルに移し替え保管する。

イ 不承認者への不承認通知書発送【10分×30件=300分】

障害者基本システムへ必要事項を入力し、対象者一覧を出力する。申請書類等を一覧順に並べ、一覧表及び通知書と併せて所定の場所に納品する。市担当者による決裁後、対象者ごとに通知書を封入し、所定の方法で発送する。申請書等は、所定のファイルに移し替え保管する。

ウ 手帳発行【5分×1,819件=9,095分】

障害者基本システムへ必要事項を入力し、新たに手帳を発行する対象者（新規申請（市外転入含む）、更新申請で等級が変更、等級変更申請）を抽出し、手帳を作成後、管理区別の決定一覧とともに各管理区あて送付する。

(5) 更新申請案内業務【5分×6,225件=31,125分】

毎月、障害者基本システムにおいて送付対象者を抽出した後、案内文書、更新申請書を出力し、封筒に封入する。市担当者による決裁後、所定の方法で発送する。

なお、当該業務については、新たに開始する業務であること、また、システム改修が未了であることから、契約開始前または契約期間中に手順を変更する可能性がある（令和8年4月開始予定）。

(6) 問合せ等対応【5分×656件=3,280分】

委託業務に関する市民及び医療機関等からの照会、問合せ及び苦情（以下、「問合せ等」という。）への対応を行う。

また、委託業務以外のことについて問合せ等があった場合は、適切な窓口を案内する。ただし、受注者の判断により対応が困難な場合は、直ちに本市に報告し、本市と協議して対応を決定する。

【所持者数等】

■所持者数

障害等級	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1級	1,490	1,570	1,641
2級	6,981	7,419	8,007
3級	2,389	2,585	2,802
計	10,860	11,574	12,450

■申請件数

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度
新規（診断書）	884	941	1,069
新規（年金）	55	57	73
更新（診断書）	2,657	3,282	3,127
更新（年金）	1,906	2,056	2,038
市外転入	209	208	250
計	5,672	6,544	6,557

■令和4年度月別申請件数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
新規 （診断書）	121	105	106	91	79	69	75	118	70	90	82	63	1,069
新規 （年金）	4	3	15	3	12	2	9	10	5	5	3	2	73
更新 （診断書）	306	241	310	324	306	254	269	309	189	166	236	217	3,127
更新 （年金）	141	164	213	454	207	170	128	165	99	70	120	107	2,038
市外転入	37	27	14	21	23	18	15	32	17	15	12	19	250
計	609	540	658	893	627	513	496	634	380	346	453	408	6,557

■判定件数

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度
診断書	3,532	4,252	4,188（うち不承認19）
年金証書	1,957	2,126	2,110（うち不承認11）
市外転入	209	208	249（うち不承認0）
計	5,698	6,586	6,547（うち不承認30）

【年間スケジュール】

精神保健福祉総合センターにおいて、手帳の交付に係る判定会議を年 24 回（原則第 2・第 4 木曜）開催している。

判定会議日 10 開庁日前までに受理したものを判定会議日前日までに処理することとし、そのうち精神障害者保健福祉手帳用診断書が添付されているものについては、判定会議日前日までに到着するよう精神保健福祉総合センターに回送する。

■標準処理日数

- ・新規・更新（等級変更含む）申請処理においては、各判定会議の審査結果受理後 10 開庁日以内に交付決定通知書または不承認通知書の発送まで完了すること。

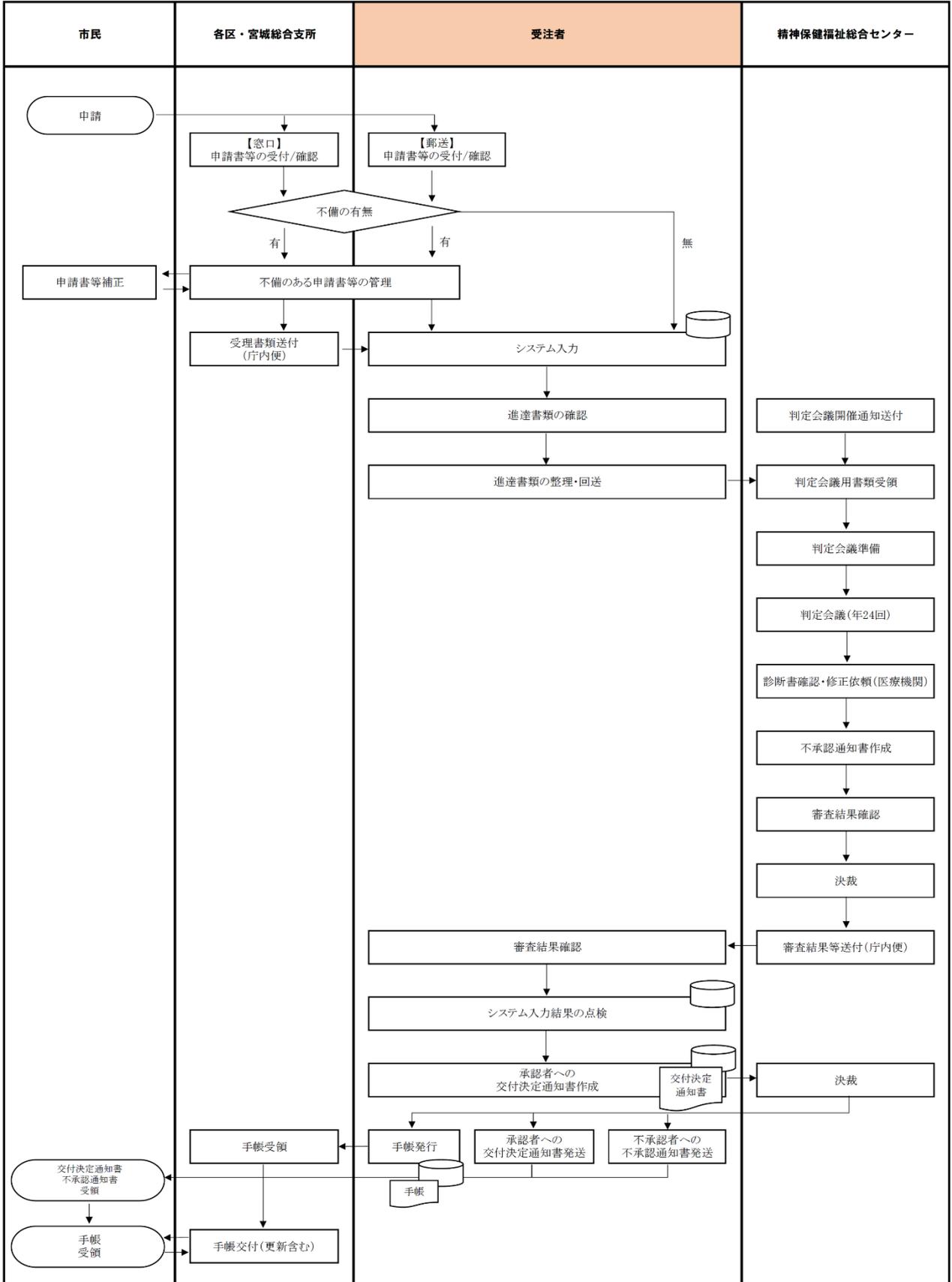
■年間想定作業時間（令和 4 年度実績に基づく）

内容		作業時間 (分)	件数	作業時間 (時間)
(1) 申請書受付関係業務	申請書等の受付	5	6,557	546
	申請書等の確認	5	6,557	546
	不備のある申請書等の管理等	10	328	55
	システム入力及び入力結果の点検	10	6,557	1,093
	文書照会	10	90	15
	転入処理	10	250	42
(2) 進達書類確認・整理・回送	進達書類の確認	3	4,196	210
	進達書類の整理・回送	2	4,196	140
(3) 審査結果確認	審査結果確認	2.5	4,188	175
	システム入力結果の点検	5	4,188	349
(4) 決定通知等発行関係事務	承認者への交付決定通知書発送	10	6,517	1,086
	不承認者への不承認通知書発送	10	30	5
	手帳発行	5	1,819	152
(5) 更新申請案内業務※	更新申請案内業務	5	6,225	519
(6) 問合せ等対応	問合せ等対応	5	656	55
計				4,988

※令和 8 年度開始予定

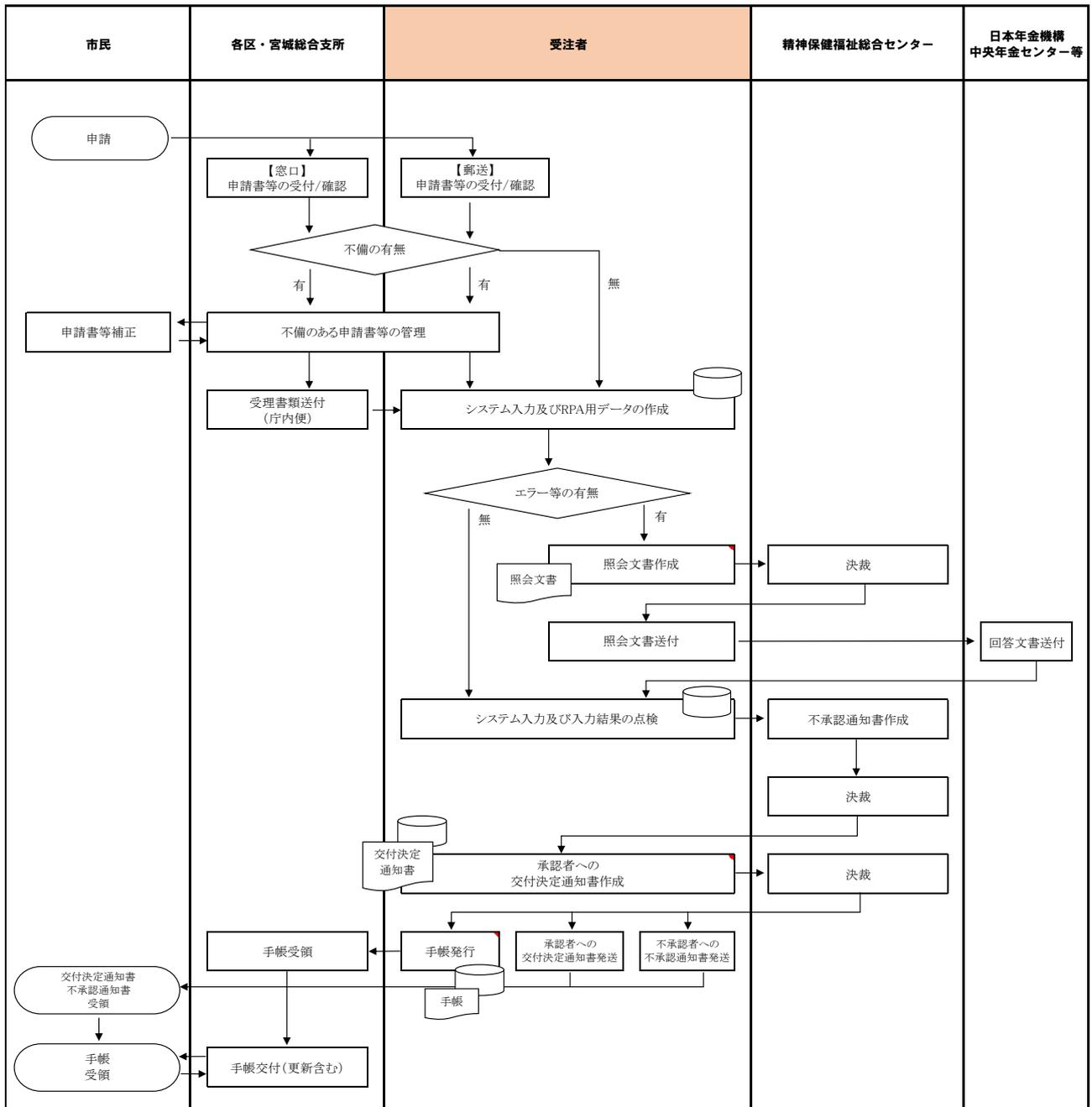
【業務フロー】

※新規・更新（診断書） [業務内容 (1) (2) (3) (4)]

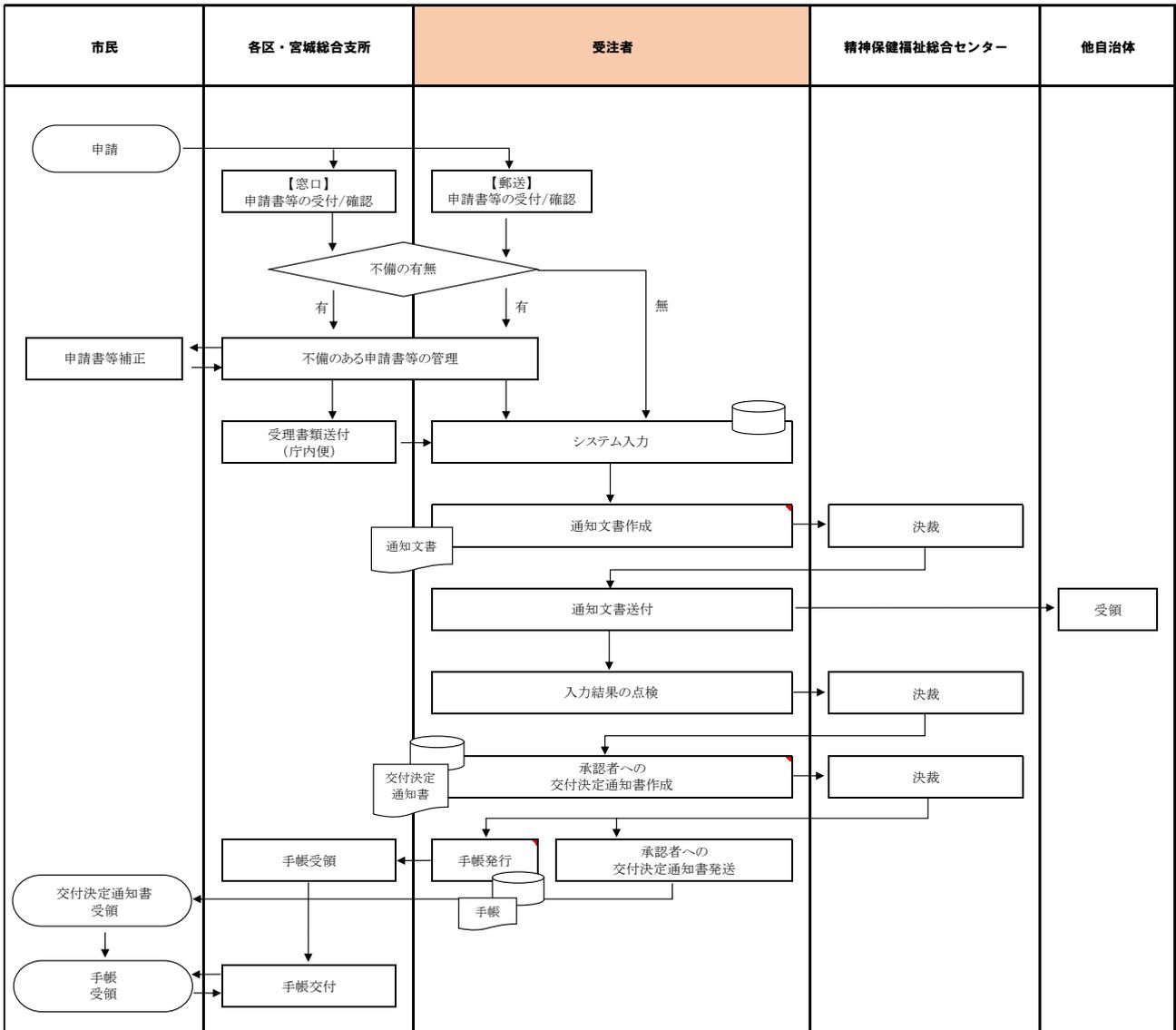


【凡例】 □ :業務 ○ :開始/終了 ◇ :分岐 → :業務の流れ 円筒 :障害者基本システム 紙 :帳票類 円筒+紙 :障害者基本システムから出力する帳票類

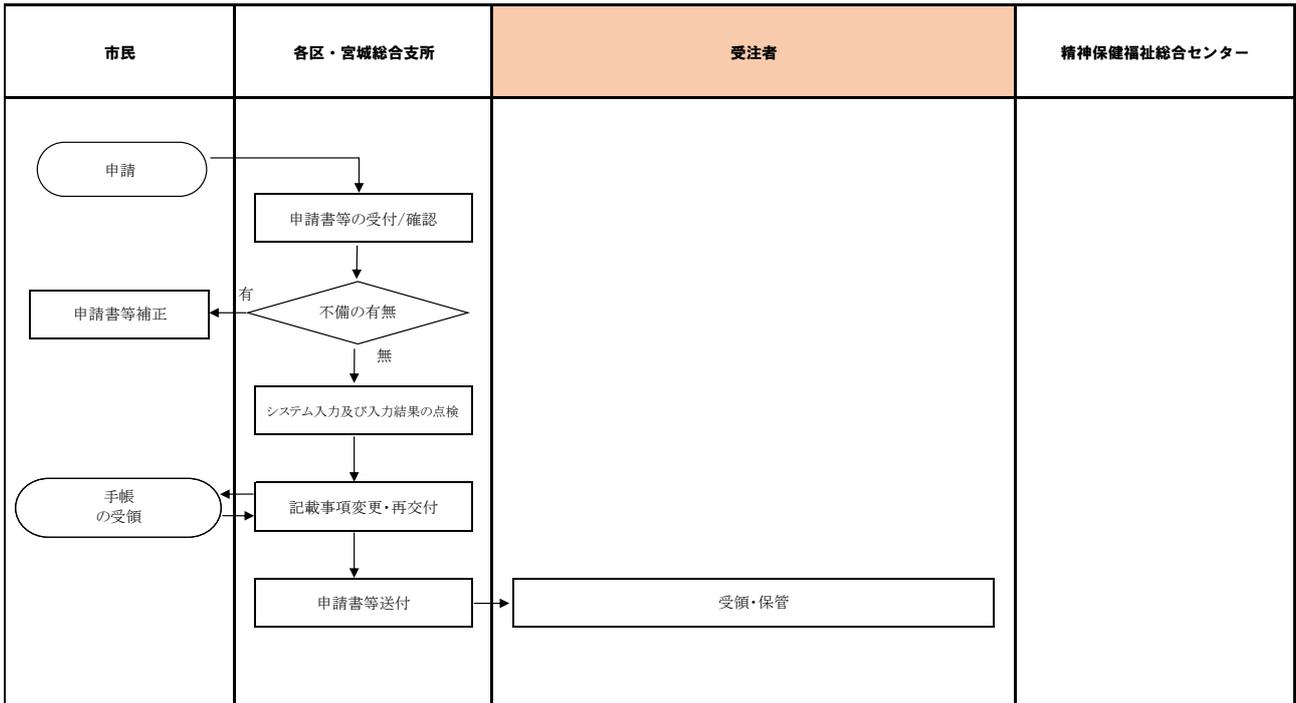
※新規・更新（年金） [業務内容 (1) (4)]



※転入 [業務内容(1)(4)]



※変更・再交付



※返納

