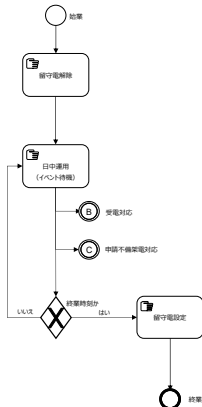
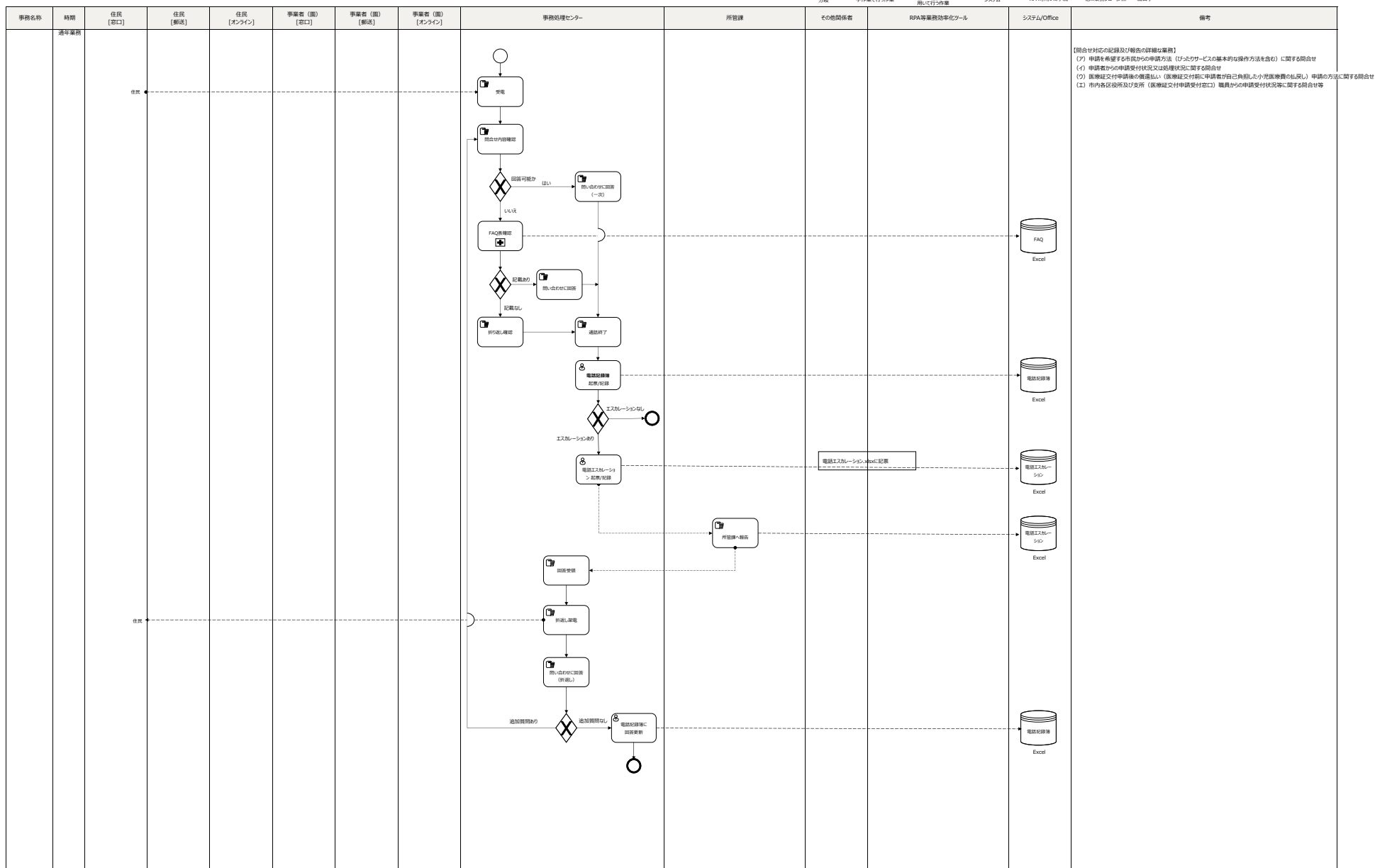


業務No.	業務番号 6		
業務名称	小児医療証交付事務処理センター業務 問合せ電話対応業務		
業務フローNo.	3	業務フロー名称	問合せ電話対応業務



事務名称	時期	住民 [窓口]	住民 [郵送]	住民 [オンライン]	事業者（国） [窓口]	事業者（国） [郵送]	事業者（国） [オンライン]	事務処理センター	所管課	その他関係者	RPA等業務効率化ツール	システム/Office	備考
	通年業務												<p>【留守電解除】 8:30のチャイムが鳴ったら「解除ボタン」を押す</p> <p>【記録入力】 入電架電はフローB、フローCにて電話記録簿.xlsx（所管課・事務C共有）へ入力する。</p> <p>【参照先】 入力時は「FAQ」を参考にする</p> <p>【留守電設定】 17:00のチャイムが鳴ったら「留守ボタン」を押す</p>

業務No.	業務番号 6		
業務名称	小児医療証交付事務処理センター業務 問合せ電話対応業務		
業務ID-No.	3	業務ID-名称	受電対応



業務No.	業務番号 6		
業務名称	小児医療証交付事務処理センター業務 問合せ電話対応業務		
業務フローNo.	3	業務フロー名称	申請不備架電対応

書類記入・提出

届出

--- レーンを跨ぐフロー

→ レーン内のフロー

分岐

手作業で行う作業

XXの記載

情報システム等を用いて行う作業

システム

警告

RPA等利用した手続

FAQ集確認

他の業務フロー参照

結合子

事務名称	時期	住民 [窓口]	住民 [郵送]	住民 [オンライン]	事業者（国） [窓口]	事業者（国） [郵送]	事業者（国） [オンライン]	事務処理センター	所管課	その他関係者	RPA等業務効率化ツール	システム/Office	備考
	通年業務							<div>申請の不備を通知</div> <div>不備内容整理・連絡事項作成</div> <div>架電</div> <div>応答あり</div> <div>不備説明・修正依頼</div> <div>応答なし</div> <div>再架電予約／不応答時</div> <div>申請管理表.xlsxに記録更新</div>				<div>電話記録簿</div> <div>Excel</div> <div>申請管理表</div> <div>Excel</div>	<div>【申請の不備】</div> <div>申請の不足・誤りにより相手の修正／追加提出が必要な状態。</div> <div>問合せ未回答・誤案内・クレームは含まない。</div>