

想定ケース別処理実態観測(処理時間実測)結果

ケース : 証明書交付系

#	手続の流れ		作業の様子	計測ポイント	経過時間
1	移動	【住民】庁内(本庁舎 1F)に入る。		本庁舎到着	0 秒
2	住民票の写し交付	【住民】住民票の写し交付の申請のために、市民課の付近に到着する。	 申請書の記載までは比較的スムーズ。	市民課到着	35 秒
3		【住民】申請書を選択し、申請内容を記載する。		申請書記載(開始時)	1 分 30 秒

#	手続の流れ	作業の様子	計測ポイント	経過時間
4	<p>【住民】記載した申請書を窓口へ提出する。</p> <p>【職員】記載内容の不備等の確認を行う。</p>	 <p>申請書を直接窓口に出して良いのか迷う場面も。</p>	提出 / 受付 (開始時)	4分19秒
5	<p>【職員】申請書にもとづき審査(確認)を行い、住民票の写しを作成する。</p>	 <p>番号札を渡し、申請者は交付窓口付近で待つ。</p>	審査 / 作成 (開始時)	4分59秒
6	<p>【職員】申請者を呼び出し、住民票の写しを交付する。</p> <p>【住民】手数料を納付する。交付物を確認する。</p>	 <p>番号札が表示され、交付を受ける。手数料のやり取りにはあまり時間は掛からない。</p>	交付 (完了時)	7分11秒
7	<p>【住民】市・県民課税証明を受け取るため、市民課から税制課に移動する。</p>	 <p>案内板で税制課の場所を確認。</p>	-	-

#	手続の流れ	作業の様子	計測ポイント	経過時間
8	<p>【住民】税制課の付近に到着する。</p>	 <p>申請書の記載までは迷わず到着。</p>	税制課到着	7分53秒
9	<p>【住民】申請書を選択し、申請内容を記載する。</p>		申請書記載 (開始時)	7分56秒
10	<p>【住民】記載した申請書を窓口へ提出する。</p> <p>【職員】記載内容の不備等の確認を行う。</p>	 <p>繁忙期には申請書の受付で30分程度待つことも。</p>	提出/受付 (開始時)	10分07秒
11	<p>【職員】申請書にもとづき審査(確認)を行い、課税証明書を作成する。</p>	 <p>身分証明書で本人確認しその場で発行。全部事項証明書などは税各課へ問い合わせるため多少時間が掛かる。</p>	審査/作成 (開始時)	10分50秒

#	手続の流れ	作業の様子	計測ポイント	経過時間
12	<p>【職員】申請者を呼び出し、課税証明書を交付する。</p> <p>【住民】手数料を納付する。交付物を確認する。</p>		<p>交付 (完了時)</p>	<p style="text-align: right;">合計: 11分17秒</p>

ケース : 申請・登録系

#	手続の流れ	作業内容 / 作業の様子	計測ポイント	経過時間
1	移動 【住民】庁内(本庁舎 1F)に入る。	  案内板で住民課の場所を確認。	本庁舎到着	0 秒
2	住民異動届(転入) / 住民異動連絡票(学校) 【住民】転入に係る手続きのために、市民課の付近に到着する。		市民課到着	35 秒
3	住民異動届(転入) / 住民異動連絡票(学校) 【住民】届出書を選択し、記載する。	 記載項目が多く記載に多少時間が掛かっている。	届出書記載 (開始時)	2 分 31 秒

#	手続の流れ	作業内容 / 作業の様子	計測ポイント	経過時間
4	<p>【住民】記載した届出書を窓口へ提出する。</p> <p>【職員】記載内容の不備等の確認を行う。 世帯内の児童が転校を伴う場合、「住民異動連絡票(学校)」の交付を案内。</p>	 	提出 / 受付 (開始時)	7分01秒
5	<p>【職員】届出書にもとづき台帳記載を行い、その結果を照合により確認する。</p>	  <p>照合の担当職員が電話対応等で手が空かない場合、作業が止まるため、その間、届出者はロビーで待たされることもある。</p>	台帳記載 / 照合	9分10秒

#	手続の流れ	作業内容 / 作業の様子	計測ポイント	経過時間
6	<p>【職員】申請者を呼び出し、住民異動連絡票(学校)を交付する。</p> <p>【住民】交付物(連絡票)を確認する。</p>	 <p>転入者には、転入時に手続すべき事項が書かれたパンフレットや市の案内書が配られる。</p>	交付 (完了時)	26分03秒
7	移動		-	-
8	児童手当 乳幼児医療受給資格申請	<p>【住民】児童福祉課の付近に到着する。</p>  <p>窓口に職員がいてもまずは自ら申請書を探す。</p>	児童福祉課 到着	26分43秒
9	児童手当 乳幼児医療受給資格申請	<p>【住民】窓口で請求書を記載する。</p> <p>【職員】記載方法等を説明する。</p>  <p>請求者の状況(離婚歴の有無、健康保険種別等)により、受付に要する時間は前後する。複雑なケースでは1時間以上要することもある。そのため、窓口で職員が説明しながら記載することとなる。</p>	請求書記載 (開始時)	27分43秒

#	手続の流れ	作業内容 / 作業の様子	計測ポイント	経過時間
10	<p>【住民】記載した申請書を提出する。また必要な添付書類も合わせて提出する。</p> <p>【職員】記載内容の不備等の確認を行う。</p>		提出 / 受付 (完了時)	37分43秒
11		* 今回は、請求を受け付け、審査が開始されたことを確認して完了とする。	審査 / 作成	-
12	移動	<p>【住民】要介護認定申請(継続)を行うため、中央図書館1Fの介護保険課に移動する。</p>   <p>別庁舎とのことで場所を確認し移動。</p>	-	-
13	要介護認定申請(継続)	<p>【住民】介護保険課の付近に到着する。</p> 	介護保険課 到着	41分15秒

#	手続の流れ	作業内容 / 作業の様子	計測ポイント	経過時間
14	<p>【住民】窓口で申請書を記載する。</p> <p>【職員】記載方法等を説明する。</p>		申請書記載 (開始時)	42分30秒
15	<p>【住民】記載した申請書を提出する。また必要な添付書類も合わせて提出する。</p> <p>【職員】記載内容の不備等の確認を行う。</p>	 <p>必要書類が揃っている場合は5分程度で完了。</p>	提出 / 受付 (完了時)	44分51秒
16	*今回は、申請を受け付けたことを確認して完了とする。		審査 / 作成	-
17	移動	<p>【住民】留守家庭児童保育室利用(学童保育)の申請を行うため、分庁舎3Fの学務課に移動する。</p>  <p>本庁舎から離れた場所への移動が続く。</p>	-	-
18	留守家庭児童保育室利用申請	<p>【住民】学務課の付近に到着する。</p> 	学務課到着	50分06秒

#	手続の流れ	作業内容 / 作業の様子	計測ポイント	経過時間
19	<p>【住民】窓口で申請書を記載する。</p> <p>【職員】記載方法等を説明する。</p>		申請書記載 (開始時)	51分51秒
20	<p>【住民】記載した申請書を提出する。また必要な添付書類も合わせて提出する。</p> <p>【職員】記載内容の不備等の確認を行う。</p> <p>*今回は、申請を受け付けたことを確認して完了とする。</p>	 <p>後日、通知が郵送で送られてくることを確認し、今回の申請は一通り完了。</p>	提出 / 受付 (完了時)	<p style="text-align: right;">合計: 54分21秒</p>