効果算定のための実態観測の流れ

証明書交付系(想定ケースでの住民の動き)

#	対象	計測ポイント	経過時間	作業内容	作業の様子 ・気づいた点
Start					
1	移動	本庁舎到着	0 秒	【住民】庁内(本庁舎 1F)に入る。	(写真)入口付近
2	住民票の写し交付	市民課到着	_分_秒	【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。	(写真)市民課付近
3		申請書記載(開始時)	_分_秒	【住民】申請書を選択し、申請内容を記載する。	(写真)記載の様子
4		提出/受付(開始時)	_分_秒	【住民】記載した申請書を窓口提出する。 【職員】記載内容の不備等の確認を行う。	(写真)受付の様子
5		審査/作成(開始時)	_分_秒	【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。	(写真)作成の様子
6		交付(完了時)	_分_秒	【職員】申請者を呼び出し、住民票の写しを交付する。 【住民】手数料を納付する。交付物を確認する。	(写真)交付、手数料支払いの様子
7	移動	-	-	【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。	(写真)移動の様子
8	市県民課税証明	税制課到着	_分_秒	【住民】税制課の付近に到着する。	(写真)税制課付近
9		申請書記載(開始時)	_分_秒	【住民】申請書を選択し、申請内容を記載する。	(写真)記載の様子
10		提出/受付(開始時)	_分_秒	【住民】記載した申請書を窓口提出する。 【職員】記載内容の不備等の確認を行う。	(写真)受付の様子
11		審査/作成(開始時)	_分_秒	【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。	(写真)作成の様子
12		交付(完了時)	_分_秒	【職員】申請者を呼び出し、課税証明書を交付する。 【住民】手数料を納付する。交付物を確認する。	(写真)交付、手数料支払いの様子
End					

申請・登録系(想定ケースでの住民の動き)

・各種の届出等に必要な添付書類等は、既に準備されている前提とする。

#	対象	計測ポイント	経過時間	作業内容	作業の様子 ・気づいた点
Start					
1	移動	本庁舎到着	0 秒	【住民】庁内(本庁舎 1F)に入る。	(写真)入口付近
2	住民異動届(転入) / 住民異動連絡票(学校)	市民課到着	_分_秒	【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。	(写真)市民課付近
3		届出書記載(開始時)	_分_秒	【住民】届出書を選択し、記載する。	(写真)記載の様子
4		提出 / 受付(開始時)	_分_秒	【住民】記載した届出書を窓口へ提出する。 【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。	(写真)受付の様子
5		台帳記載 / 照合	_分_秒	【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。	(写真)作成の様子
6		交付(完了時)	_分_秒	【職員】申請者を呼び出し、住民異動連絡票(学校)を交付する。 【住民】交付物(連絡票)を確認する。	(写真)交付の様子
7		移動	-	-	【住民】児童手当・乳幼児医療受給を申請するため、市民課から児童福祉課に移動する。
8	児童手当乳幼児医療受給資格申請	児童福祉課到着	_分_秒	【住民】児童福祉課の付近に到着する。	(写真)児童福祉課付近
9		請求書記載(開始時)	_分_秒	【住民】窓口で申請書を記載する。 【職員】記載方法等を説明する。	(写真)記載の様子
10		提出 / 受付(完了時)	_分_秒	【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。 【職員】記載内容の不備等の確認を行う。	(写真)受付の様子
11		審査 / 作成	-	* 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。	(写真)作成の様子

#	対象	計測ポイント	経過時間	作業内容	作業の様子 ・気づいた点	
12	移動	-	-	【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。	(写真)移動の様子	
13	要介護認定申請(継続)	介護保険課到着	_分_秒	【住民】介護保険課の付近に到着する。	(写真)介護保険課付近	
14		申請書記載(開始時)	_分_秒	【住民】窓口で申請書を記載する。 【職員】記載方法を説明する。	(写真)記載の様子	
15		提出/受付(完了時)	_分_秒	【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。 【職員】記載内容の不備等の確認を行う。	(写真)受付の様子	
16		審査/作成	-	*今回は、申請を受け付けたことを確認して完了とする。	(写真)作成の様子	
17	移動	-	-	【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。	(写真)移動の様子	
18	留守家庭児童保育室利用申請	学務課到着	_分_秒	【住民】学務課の付近に到着する。	(写真)学務課付近	
19		申請書記載(開始時)	_分_秒	【住民】窓口で申請書を記載する。 【職員】記載方法を説明する。	(写真)記載の様子	
20		提出/受付(完了時)	_分_秒	【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。 【職員】記載内容の不備等の確認を行う。 *今回は、申請を受け付けたことを確認して完了とする。	(写真)受付の様子	
			End			