# 平成30年度 業務改革モデルプロジェクト 報告書(資料編)

平成31年2月 深谷市

# 収 録 資 料

- 1. 業務プロセス一覧
- 2. 改善対象業務選定検討シート
- 3. 課題マッピング
- 4.業務改革推進マニュアル
- 5. 汎用的コスト検討フォーマット

1. 業務プロセス一覧

# ■業務プロセス一覧の全体構成

# ■業務分類

大分類:ブランク

・中分類: 「国の示す業務委託可

能な25業務」に相当

・小分類:「業務手続き」に相当

# ■業務概要

- ・「業務手続き」を構成する業務をプロセス(ステップ)ごとに分解
- ・各プロセスで何が行われているか概要を記載

### ■業務担当者

- ・その業務の実施担当者:市民/正職員/臨時職員/その他
- ・各業務がどこで行われているか(記載台/窓口 /バックヤード/他部課・他自治体、など)

# ■業務量

- ・いつ、どのくらいのボリュームの業務が発生しているか(件数、随時・日次・月次)
- ・どのくらい時間を要するか (1件あたりの対 応時間)、など

# ■業務詳細

- ・各業務が、何をもとに、
- ・どの道具(システム、電話等)で何をする(入力・加工、出力、参
- 照、伝達等) ことにより
- ・何を作る(証明書交付等)か、を記載

																				L					
		基	本情報(どのような業務処理をし	しているか)		業	務担当者(誰が、		るか)				ル業務が発生 				業務詳細		を使って業務を実施し	、何を作り					f
務分類			業務概要		担当 書	*   n   n	バッ バッ バッ ク ク ク (処 (審 (会 理) 査) 計)	ク 部 テ	ス ム 備考 F		*生サ 1件 'クル たり   応明   間		問に一時期	7   備考	インブッ			ブロ	セス			アウトプット		業務イ	ンフラ
大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他) 市	民 市民 職員	職員 職員 職員	1 職員 職員 報	員 ヒアリングメモ	Į.	(日/ L/月 (都度 '不定 引)	/ (発生件 あたり対応	数×1件 (例 時間) 3-4月	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	書き紙/出力紙/	テム(システム/電	使用有無 判断部 (参照/入 務の者) カノ出カノ 使用しない)	等 判断内容 有無	専門性 (高い/ 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	次工程への伝達 使 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例
	1 住民異動居	1 転入届	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民	•			<	15	8度 4	60		【件数】 ・転入届34824 (H29) →1月当たり 290件 →1日 たり290/20=1 件	当	-	-	使用しな X	-	低い	転入届	-	5		
			2 番号発券	- 申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•		( ) j	○ ・発券機 ・	15 #	『度 1	15			-	-	自動発券機	入力・出 × カ	_	低い	番号札	紙	自動		
-			3 番号呼出	・職員が番号を呼出す。	市民、正、臨時	• •		0	・発券機	15 #	『度 0.5	7.5			-	-	_	使用しな X い	-	低い	-	-	-		
			4 来庁、窓口移動、届 出書の受領	・市民が窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・ 正	•			・手が空いている職員対応	15 書	『度 0.5	7.5		受付5分	_	=	-	使用しな X い	-	低い	転入届	紙(手書き)	(引き続き対応)		
			5 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。 ・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確認書類を返却する。	t l	•			<	15	邓度 1	15			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通・しつ頭での質問回答(生年月日、世帯人数等)		-	- 0	・顔写真と本人の顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-		
			6 来庁者本人(代理人の場合)の確認	<ul> <li>・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状し、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。</li> <li>・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)</li> </ul>	Œ	•			<	15	2	30			・委任状・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真風人公的証明書類:11通、公的証明書類:1連十口頭での質問回答(生年月日、世帯人数	カード等	-	- 0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-		
			7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正	• •			・口頭での確認は、本 の利用目的を確認す ことで、発行する書類 準備書類が正しいか かを判断するため	でる (1・ どう	7度 3	45			転入届 転入届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しな × い	-	低い	転入届 本人確認書類コ ビー	紙 (手書き)	(引き続き対応)		
			8 関連手続きの案内	・ (届出書内容を踏まえて) こども外いる世帯の場合は、児童手当・こども医療手当に関する手続きを案内する。こども青少年課の窓口での手続きを案内する。		•				15	『度 1	15													
			9 システム依頼処理	<ul><li>・市民に番号札(半券)を渡す。</li><li>・入力用クリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。</li></ul>	市民・正	•				15	『度 1	15			-	_		使用しな X い	_	低い	-	-			
			10 システム処理 (海外からの転入者の 場合)住民票コードの 確認	・海外からの転入者の場合、CS(住基ネットワーク)を開いて申請 の 者情報(氏名等)を検索し、当人に付番されている住民票コード の がないか確認する。	正		•	( t	・住基ネットワーク	15	7度 5	75		・入力で5-10分 程度	転入届本人確認書類コピー	紙(手書き)	住基ネットワー ク	検索	内容の一致	高い	住民票コード(ある場合)	XE XE	(引き続き対応)		
			11 システム処理	・届出書をもとに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の欄に「職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、届出書を、クリアファイルに入れる。 ・光合市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。			•	C Z A J	シ テ 入・PubLinker (住民 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		8度 9	135			転入届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)	検索、入力、出力	内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面 (出力紙)	紙(出力)	(引き続き対 応)		
1			12 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正			<del>    ,</del>	<	15 #	7度 1	15			申請書一式	紙(手書き、出	-	- ×	-	低い	・クリアファイル一豆	t –	審査BOXに		

				どのような業務処理をし	ているか)					が、どこで、業						びとのくらい業務だ					業務詳		何を使って業務を実施	し、何を作り	)、次工程のインプ				
業務分類			業務	<b>K概要</b>		担当者		口 (分	ル (審 (	バッ バッ ク ク (会 (決 計) 裁)				イクル た		合計時間	ピーク時期	備考	インプッ	<u> </u>			ľotz			アウトプット		業務	Sインフラ
# 大分類 :	# 中分類 #	小分類	#	業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他) 市	民 市民	職員職	月 戦員 1	職員 職員 !	戦員 戦員	ヒアリングメモ		(日/ (: 週/月 件: /都度 /不定 期)		(発生件数×1件 あたり対応時間)		ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インブット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)		(参照/入 图		専門性 (高い/低い)	帳票名・情報名	(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	次工程への伝達 出 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令条例
	1 住民異動居	1 転入届	1	来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民	•				×		15	都度 4		60		【件数】 ・転入届3482件 (H29) →1月当たり 290件 →1日当 たり290/20=15 件	_	_	-	使用しなう	-	低い	転入届	-	-	(住民記録 システム)	・住民基本台 帳法 ・住民基本台 帳法施行令
-			2	番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•				〇 発 券	- 発券機	15	都度 1		15			_	-	自動発券機	入力・出力	: <b>-</b>	低い	番号札	紙	自動	-	
			3	番号呼出	・職員が番号を呼出す。	市民、 正、臨 時	•	•			呼出	•発券機	15	都度 0.	.5	7.5			_	-	-	使用しなう	:  -	低い	-	-	-	_	
				来庁、窓口移動、届 出書の受領	・市民が窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・正	•	•			×	・手が空いている職員が対応	15	都度 0.	.5	7.5		受付5分	_	-	-	使用しない	: -	低い	転入届		(引き続き対応)	-	
			5	来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、 ・本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きてメモを取る。 ・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確認書類を近却する。	正	•	•			×		15	都度 1		15			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 証明書類:1通+口 頭での質問回答(生 年月日、世帯人数 等)		-	- (	- 顔写真と本人 顔が一致 - 本人しか知りえ い情報の入手		・本人確認書類コピー	σ -	-		
				来庁者本人(代理人 の場合)の確認	るの言葉を込むする。 ・ 来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・ (本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)		•	•			×		15	都度 2		30			・委任状 ・本人が確認できる書 類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通・口頭での質問回答(生年月日、世帯人数		-	- (	・顔写真と本人 顔が一致 ・本人しが知りえ ・ い情報の入手		・本人確認書類コピー	0 -	-		
			7	届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭で 確認する。	市民・正	•	•			×	・口頭での確認は、本人 の利用目的を確認することで、発行する書類・準 備書類が正しいかどうか を判断するため		都度 3		45			転入届 本人確認書類コピー	紙 (手書き)	-	使用しない	-		転入届 本人確認書類コ ビー		(引き続き対応)	-	
			8	関連手続きの案内	・ (届出書内容を踏まえて) こどもがいる世帯の場合は、児童手当・ こども医療手当に関する手続きを案内する。こども青少年課の窓口 での手続きを案内する。	市民・正	•	•			×		15	都度 1		15												_	
			9	システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入カ用グリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・正	•	•			×		15	都度 1		15			-	-	-	使用しなう	: -	低い	-	-	-	=	
				システム処理 (海外からの転入者の 場合) 住民票コードの 確認	<ul> <li>海外からの転入者の場合、CS(住基ネットワーク)を開いて申請</li></ul>	正			•		〇 検 索	・住基ネットワーク	15	都度 5		75		・入力で5-10分 程度	転入届 本人確認書類コピー	紙 (手書き)	住基ネットワー ク	検索(	内容の一致	高い	住民票コード(お る場合)	カ メモ	(引き続き対応)	-	
			11	システム処理	・届出書をもとに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の欄に「職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、届出書を、クリアファイルに入れる。 ・深合市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。	正		•			〇シ ステ ム入 カ・ 出 カ		1	都度 9		135			転入届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)		(引き続き対応)		
-				審査依頼 届出内容の審査	・クリアファイルを審査BOXに格納する。 ・審査BOXからクリアファイルを取り出す。 ・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。 ・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。	Œ Œ		•	•		×			都度 1		15		審查5分	申請書一式 ・転入届 ・本人確認書類コピー ・入力後の画面(出力紙)			- >	<ul><li>・入力内容に不 不足がないか ・法令にそってい か</li></ul>		・クリアファイルー		審査BOXに 格納 (引き続き対 応)	-	
			14	関連各課への情報連 携	・申請者が下記に該当する場合は、システム (PubLinker) から下記書類 (紙) を出力する。 ・下記書類を持って、関連各課に行くよう案内する。 1) 後期高齢者医療対象者:「住民異動届」→ 後期高齢者医療担当人提出 2) 介護保険該当者:「住民異動届」→ 介護保険担当課へ提出 3) 子ども (小中学校) がいる世帯 :「転入学通知書」を、本人と、学校 (小中学) 宛に通知 ・「転出学通知書」を、本人と、学校 (外中学) 宛に通知 ・国保加入者は「住民異動届」「国保異動届」を、国民年金加入者は「住民異動届」「転出証明書(コピー)」を所定のグリアファイルに保管→翌日、保険年金課職員へ引き継ぐ。				•		●関連各課	・PubLinker(住民記 録システム)		都度 5		75			_	_	-	- >>	-		・(国保加入者 場合)「住民動 届」「国保被保制 当課へ提出)→ 国 、(介能輸品工保証 ,所能提出)、「一 」 、(力能提出)、「一 」 、(工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工工	険担 後住 」 三 給金	(引き続き対応)		
				番号呼出・届出受理の通知	・パーコードで番号札を読取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、手続きが終了したことを連絡する。 ・関連する手続き、窓口を紹介・案内する。	市民・正	•	•			×		15	都度 1		15			-	-	-		-	-	担当課へ提出 4) 子ども (/ 中学校) がいる 帯	小	-	-	
			16	翌日の一括審査	・ 両担子の子がは、窓口を紹介・来げする。  ・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。  ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁ファイル  に格納する。	I			•		×		1	随時 1	5	15			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	内容の不備・不 がないか	足低い		〕日 紙 (手書 き、出力)			

17 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	正		•	×	1	日	10	10	・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		・(決裁済)前日の 届出書一式		、 決裁BOXに 格納	
18 決裁(課長補佐)	- 翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 - 疑義 (不備・不足) がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 - 問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	正		•	×	1	B	10	10	・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		、決裁BOXに 格納	
19 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	正		•	×	1	B	10	10	・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		、 キャビネットに 保管	
20 保管	・キャビネットが高載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	正		• •	×	2	月	30	60	・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -	低い	·(決裁済)届出書 一式	紙(手書き出力)	、 キャビネット が満載され たら地下に 移動	

8分類				業務概要		担当		担当者(誰が			88.4-4			くらい業務が			/\					-3 <i>/</i> 3 C天/IE	し、何を作り、次工程のインブットとするか)			- 世本	シンフラ	4
							#   芯   芯	バッ バッ バ ク ク ク (処 (審 (ź 理) 査) 計	ノークー☆ス	ナム   農老	数数	間	り対 5時 3		ピーク 信時期		インブッ				1t2		アウトブット				<b>インフラ</b>	
分類	# 中分類	#	小分類	# 業務ステップ	業務ステブ概要	(正/ 臨時/ 他) 市	市民 市民 職員	班員 班員 班	員 職員 職員	戦員 ヒアリングメモ		(日/ ( 週/月 件 /都度 /不定 期)	分/ (発生 ) あたり対	主件数×1件 対応時間)	(例: E: 3-4月)	アリングメモ	帳票名·情報名	書き紙/出力紙/	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	(参照/入 務の	6葉 判断内容 有無	専門性 (高い/ 低い)	帳票名•情報名	(手書き紙/と 力紙/電子ファ	次工程への伝達 計 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令 条例	do.
	1 住民異動届	2	転出届	1 来庁	-添付書類を準備する : 国保保険証 (国保加入者) : 印鑑登録証 (印鑑登録対象者) ・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民	•			×	14	都度 4	56		2	件数】転出届 312件(H29) →1月当たり約 80件 →1日当たり約 80/20=約14	_	-	_	使用しな X い	-	低い	●●届	-	-	(住民記録	・住民基本を 帳法 ・住民基本を 帳法施行令	台
				2 番号発券	<ul><li>申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。</li></ul>	市民	•			○ 発 ・発券機 券	14	都度 1	14			r	=	_	自動発券機	入力・出 × カ	-	低い	番号札	紙	自動			
				3 番号呼出	・職員が番号を呼出す。	市民、正、臨時	• •			○ 呼 ·発券機 出	14	都度 0	.5 7				-	-	-	使用しな X い	_	低い	-	-	-			
				出書の受領	・市民が窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類(国保保険証、印鑑登録証)を預 かる。	市民・正	• •			× ・手が空いている職員 対応	14	都度 0	.5 7		3	经付5分	-	-	=	使用しな X	-	低い	転出届 国保保険証、印鑑登録証	紙(手書き)、カード	(引き続き対応)	-		
					・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、 本人に対して、「本人しが担りるない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。 ・本人に断った上で、本人権認書類を預かり、コピーをとり、本人権	正	•			x	14	都度 1	14				・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 証明書類:1通+口 頭での質問回答(生 年月日、世帯人数 等)		-	- 0	・顔写真と本人の顔が一致・本人しか知りえたい情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-			
				6 来庁者本人(代理人	認書類を返却する。 ・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が 作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)	Œ	•			×	14	都度 2	28				・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口面での質問回答(生年月日、世帯人数	1	-	- 0	・顔写真と本人の顔が一致・本人しか知りえたい情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-			
				7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正	•			・口頭での確認は、オ の利用目的を確認す メニとで、発行する書類 準備書類が正しいか かを判断するため	る 順・ どう	都度 3	42				転出届本人確認書類コピー	紙 (手書き)	_	使用しな X い	-	低い	転出届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	(引き続き対応)			
				8 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入力用クリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・正	• •			×	14	都度 1	14				-	-	-	使用しな X い	-	低い	-	-	-			
				9 システム処理	・届出書をもとに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の欄に「職員番号」を記入する。 ・出力した画面と、届出書を、グリアファイルに入れる。 ・深合市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。			•		フラ ステ ム入 カ・ 関システム) 出 カ	14	都度 4	56				● ●届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙) ・転出証明書	紙(出力)	(引き続き対応)			
					・クリアファイルを審査BOXに格納する。	Œ		• •		X	14	都度 1	14				申請書一式	紙(手書き、出力)	-	- ×	_	低い	・クリアファイル一式	-	審査BOXに格納	1		
				11 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	Œ		•		×	14	都度 4	56		1	蒼5分	・●●届 ・本人確認書類コピー ・入力後の画面(出力		-	- 0	・入力内容に不信 不足がないか ・法令にそっている		・クリアファイル一式	-	(引き続き対応)			
				携	・申請者が下記に該当する場合は、システム (Publinker) から下記書類 (紙) を出力する。 ・下記書類を持って、関連各課に行くよう案内する。 1)後期高齢者医療対象者:「住民異動届」→ 後期高齢者 医療担当へ提出 2)介護保険該当者:「住民異動届」→ 介護保険担当課へ提出 3)子ども (小中学校)がいる世帯 : 転入学道知書」を、本人と、学校 (小中学)宛に通知:「転出学道知書」を、本人と、学校 (小中学)宛に通知・国保加入者は「住民異動届」「国保異動届」を、所定のクリアファイルに保管→翌日、保険年金課職員へ引き継ぐ。			•	●関連各課	.   減システム)	14	都度 5	70				。 - - -	_	_	- ×	_	低い	・(国保加入者の場合)「住民異動届」「国保果動局」「国保財動店」「国保校保険者証」 → 国保担当課へ提出 ・(介護保険、後期高齢者):「住民異動届コピー→ 介護保険担当課へ 提出 ・(国民年金受給者):「国民年金異動届」→ 年金担当課へ提出 ・(任日整登線対象者):「印整登線 「日本登録		(引き続き対応)			
				13 番号呼出・届出受理の通知	・バーコードで番号札を誘取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、手続差が終了したことを連絡する。 ・「転出証明書」を交付する。 ・「関連する手続き・窓口を紹介・案内する。	市民・正	•			×	14	都度 1	14				転出証明書	紙(出力)	-		-	-	転出証明書	紙(出力)	手渡し	-		
					・前日に審査した全ての届出書について、内容の不偏・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁BOX に格納する。	Œ		•		×	1	随時 1	5 15				・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0	内容の不備・不足がないか	星 低い	・(審査済) 前日の届出書―式	紙 (手書き、出力)	決裁BOXに 格納			
				15 決裁 (係長)	に付納する。 ・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・	正			•	×	1	日 1	0 10				・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	_		
					・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	x	1	B 1	0 10				・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	-		

17	17 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	E	• ×	1 E	10	10	・前日の届出書一式	紙(手書き,出 - カ)	-  -	0	低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネットに保管	
18	18 保管	・キャビネットが薄載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	E	• • ×	2 F	30	60	·届出書一式	紙(手書き,出 - カ)	-  -	× -	低い	・(決裁済)届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動	

No. ( ) sic=	基本	「情報(どのような業務処理をし	ているか)	45.1			担当者(誰が、どこで、業務を			PRO. 11		いつどのくらい第								務を実施し	ノ、何を作り、次工程のインプットとするか) 			W 76 () ==
分類		業務概要					バッ バッ バッ バッ ク ク ク ク ク (処 (審 (会 (決 理) 査) 計) 裁) 課		備考		発生サ 1件 イクル たり 応明 間		ピーク時期	備考	インブッ	1		ブ	コセス		アウトブット			業務インフラ
分類	# 中分類 # 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市日	民 職員	磁員 磁員 磁員 磁員	職員	ヒアリングメモ		(日/ (分) 週/月 件) /都度 /不定 期)	/ (発生件数× あたり対応時間	1件 (例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·倩報名	書き紙/出力紙/		使用有無 判別 (参照/入 務の 力/出力/ 使用しない)	新葉 判断内容 有無	専門性 (高い/低い)		(手書き紙/出 力紙/電子ファ	手段(口頭/	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	1 住民異 3 転出取消動居	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民	•			×		0.1	都度 4	0.4		【件数】転出取消 届29件(H29) →1月当たり2 件 →1日当たり	-	-	-	使用しな X い	-	低い	転出取消届	-	-	・PubLinker (住民記録 (住民記録 システム       ・住民基本台 帳法         ・住民基本台 帳法施行令
		2 番号発券	<ul><li>・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。</li></ul>	市民	•			○ 発・発 券	<b>券機</b>	0.1	都度 1	0.1		約2/20=約0.1	-	_	自動発券機	入力·出 X 力	_	低い	番号札	紙	自動	
		3 番号呼出	・職員が番号を呼出す。	市民、臨時	•	•		呼・発出	券機		都度 0.5				-	-	-	使用しな X い	_	低い	-	-	-	
		4 来庁、窓口移動、届 出書の受領	・市民が窓口に移動する。 ・職員が、届出書と転出証明書を預かる。	市民・ 正	•	•		× ·≆	が空いている職員が 対応	0.1	都度 0.5	0.05		受付5分	-	_	-	使用しな X い	-	低い		紙(手書き)、カード		
		5 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。・顔写真付きない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きてメモを取る。 ・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確		•		k	×		0.1	都度 1	0.1			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通十口頭での質問回答(生年月日、世帯人数等)	]	_	- 0	<ul><li>・顔写真と本人の 顔が一致</li><li>・本人しか知りえない情報の入手</li></ul>		・本人確認書類のコピー	-	-	
			認書類を返却する。 ・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が 作成した)「委任状し、代理人本人であることを証明する公的書 類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)	Œ	•			×		0.1	都度 2	0.2			・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口面の質問回答(生年月日、世帯人数	]	_	- 0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-	
		7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。 ・転出取消の理由を聴き取り、届書の余白部分に記載する。	市民・ 正	•	•		の × こと 準備	関での確認は、本人 利用目的を確認する とで、発行する書類・ 備書類が正しいかどう かを判断するため	0.1	都度 3	0.3			転出取消届本人確認書類コピー	紙(手書き)	_	使用しな X	-	低い		紙(手書き)	(引き続き対応)	
		8 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入力用クリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・正	•	•		×		0.1	都度 1	0.1			-	-	-	使用しな X	-	低い	-	-	-	
		9 システム処理	・届出書をもに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の側に「職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、届出書を、ヴリアファイルに入れる。 ・深合市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。				•		ubLinker(住民記 録システム)	0.1	都度 9	0.9		入力10分 ※一度許可を出 した転出を、取り 消す処理であるた め、神経を使う	転出取消届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)	紙(出力)	(引き続き対応)	
		10 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正			• •	×		0.1	都度 1	0.1			申請書一式	紙(手書き、出	-	- ×	-	低い	・クリアファイル一式		審査BOXに格納	
		11 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	Œ			•	×		0.1	都度 4	0.4		審査5分	・転出取消届 ・本人確認書類コピー ・入力後の画面(出力 紙)		-	- 0	<ul><li>・入力内容に不備 不足がないか</li><li>・法令にそっている</li></ul>		・クリアファイル一式	-	伯納 (引き続き対 応)	
		12 関連各課への情報連携	・申請者が下記に該当する場合は、システム (PubLinker) から 下記書類 (紙) を出力する。 ・下記書類を持って、関連各課に行くよう案内する。 1)後期高齢者医療対象者:「住民異動届」→ 後期高齢者 医療担当へ提出 2)介護保険該当者:「住民異動届」→ 介護保険担当課へ提出 3) 子ども (小中学校) がいる世帯 :「転入学通知書」を、本人と、学校 (小中学) 宛に通知 :「転社学通知書」を、学校教育課(教育委員会別)に通知	Ē			● 関連各課	出	ubLinker(住民記 録システム)	0.1	都度 5	0.5			_	-	-	- ×	-		・(国保加入者の場合)「住民異動 届」「国保異動届」「国保被保険者証」 → 国保担当課へ提出 ・(介護保険、後期高齢者):「住民 異動届コピー」→ 介護保険担当課へ 提出 ・(国民年金受給者):「国民年金異 動届」→ 年金担当課へ提出		(引き続き対応)	
		13 番号呼出・届出受理の通知	・国保加入者は「住民異動届」「国保異動届」を、所定のクリアファ ・パーコードで番号札を誘取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、手続きが終了したことを連絡する。 ・関連する手続き・窓口を紹介・案内する。	市民・正	•	•		×		0.15	都度 1	0.15			-	-	_		-	-	-	-	(引き続き対 応)	
		14 翌日の一括審査	<ul> <li>前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。</li> <li>確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決哉ファイルに格納する。</li> </ul>	Œ			•	×		1	随時 5	5			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	-	- 0	内容の不備・不足がないか	低い		紙(手書き、出力)		
		15 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正的容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ.			•	×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い		紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
		16 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い		紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
		17 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	Œ			•	×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	- 0		低い		紙(手書き、 出力)	キャビネット に保管	

18	18 保管・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動 正		2 月 30 60	・届出書一式 紙(手書き,出 -	- × - 低U	・(決裁済)届出書一式 紙(手書	き、キャビネット	1 1
	する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	• • ×		( <del>)</del>		出力)	が満載され た6地下に 移動	

数公箱	基	本情報(どのような業務処理をし	<b>(いるか)</b>	4D714		業務担当者(誰が、	Ifw 5.7	(ים	28/+ #+		(いつどのくらい業務			Λ,=					粉を実施	し、何を作り、次工程のインブットとするか)			業政 ハコニ
務分類		業務概要		担当者		窓 ク ク ク ク ロ (処 (審 (会理) 査) 計)	(次	備考		発生サ 1件 イクル たり 応 間	时	ピーク 備時期	S	インブット				プロセス		アウトブット			業務インフラ
分類	# 中分類 # 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市目	R 雅典 雅典 雅典 雅典	戦員 戦員 戦員	ヒアリングメモ		(日/ (分 週/月 件) /都度 /不定 期)	/ (発生件数×1件 あたり対応時間)		リングメモ		インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	(参照/入   3	判断内容 名の有無	専門性 (高い/低い)		(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	1 住民異 4 転居届動居	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民	•			・印鑑登録は、同一市 町村内のため、転居に 伴う手続きは不要 (PubLinkerに印鑑登 録情報も紐づくため)	9	都度 4	36	20 - 17 tel	+数】転居届 078件(H29) →1月当たり約 70件 →1日当 0約170/20= 9件	_	-	-	使用しなごい	-	低い	転居届	-	-	・PubLinker (住民記録 システム) ・住民基本台 帳法 ・住民基本台 帳法施行令
		2 番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•		〇 発 券	•発券機	9	都度 1	9	- ※ 分 世	列刊 処理時間:20 程度(転居・ 帯の変更内容 よって異なる)	_	=	自動発券機	入力・出っ	< -	低い	番号札	紙	自動	
		3 番号呼出	- 職員が番号を呼出す。	市民、正、臨時	•	•	呼出	•発券機	9	都度 0.5	4.5			_	-	-	使用しなご	< -	低い	-	-	-	
		出書の受領	・市民が窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。 ・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・原写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・原写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。 ・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確認書類を返却する。	市民・正		•	×	・手が空いている職員が 対応		都度 0.5	9	- 受		・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口 面での質問回答(生年月日、世帯人数等)		-	使用しな い 一 (	<ul><li>・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手</li></ul>	低い		紙(手書き)、カード		
			・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)	Ē	•	•	×		9	都度 2	18			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生	カード等	=	- (	<ul><li>・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえた い情報の入手</li></ul>		・本人確認書類のコピー	-	-	
		7 届出書の内容確認	- 届出書の記載項目に不足がないか確認する。 - 口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正	•	•	×	・口頭での確認は、本人 の利用目的を確認する ことで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどう かを判断するため	9	都度 3	27			年月日、世帯人数 転居届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	_	使用しない	< -	低い		紙 (手書き)	(引き続き対応)	
		8 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入カ用グリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•	×		9	都度 1	9			_	=	=	使用しない	< -	低い	-	-	-	
		9 システム処理	・届出書をもに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の欄に「職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、届出書を、クリアファイルに入れる。 ・深合市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。	正		•	〇シ ステ ム入 カ・ 出 カ	・PubLinker(住民記録システム)	9	都度 9	81			転居届 本人確認書類コピー	紙 (手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)	検索、入(力、出力	内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)	紙(出力)	(引き続き対応)	
		10 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正		• •	×		9	都度 1	9			申請書一式	紙(手書き、出力)	-	- 3	< -	低い	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納	
		11 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の棚に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	Œ		•	×		9	都度 5	45	審		転居届 本人確認書類コピー	紙(手書き、出力)	-	- (	・入力内容に不信 不足がないか ・法令にそっている か		・クリアファイル一式	-	(引き続き対応)	
		12 関連各課への情報連携	・申請者が下記に該当する場合は、システム (PubLinker) から 下記書類(紙)を出力する。 ・下記書類を持って、関連各課に行くよう案内する。 1)後期高齢者医療対象者:「住民異動届」→ 後期高齢者 医療担当へ提出 2)分様保険該当者:「住民異動届」→ 介護保険担当課へ提出 3)子ども(小中学校)がいる世帯 :「転入学通知書」を、学校教育課(教育委員会宛)に通知 ・国保加入者は「住民異動届」国保異動届」を、所定のプリアファ イルに保管→翌日、保険年金課職員へ引き継ぐ。			•		・PubLinker(住民記録システム)	9	都度 5	45			_	_	_		-		・(国保加入者の場合)「住民異動 届」「国保異動届「国保被保険者証」 → 国保担当課へ提出 ・(介護保険、後期高齢者):「住民 異動届コピー」→ 介護保険担当課へ 提出 ・(国民年金受給者):「国民年金異 動届」→ 年金担当課へ提出 ・子ども(小中学校)がいる世帯:「転 入学通知書」→本人と学校(小中 学) 宛に通知手続き		(引き続き対応)	
		13 番号呼出·届出受理 の通知	・パーコードで番号札を誘取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、手続きが終了したことを連絡する。 ・関連する手続き・窓口を紹介・案内する。	市民・正	•	•	×		9	都度 1	9			_	-	-	-	-  -	-	-	-	_	
		14 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認 する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁ファイ ルに格納する。	正		•	×		1	随時 15	15			•前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	- (	内容の不備・不足がないか	低い		紙 (手書き、出力)		
		15 決裁(係長)	- 翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 - 疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 - 修正後、修正内容を確認する。 - 問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	E			• ×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- (		低い		紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
		16 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	正			• ×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-		低い		紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	

17	17 決裁(課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	E	• ×	1 E	10	10	・前日の届出書一式	紙(手書き,出 一カ)	_	0	低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネットに保管	
18	18 保管	・キャビネットが掲載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	E	• • ×	2 F	30	60	・届出書一式	紙(手書き,出 - カ)		× -	低い	・(決裁済)届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動	

	基本	青報(どのような業務処理をし	ているか)			業務担当者(誰か	が、どこで、業務をす	するか)			業務量(	いつどのくらい業務	が発生する	か)				業務詳細	細(何をも	とに、何を使って業	務を実施し	J、何を作り、次工程のインプットとするか)			
業務分類		業務概要			記載台	バッ バッ ノ 窓 ク ク ク ロ (処 (審 ( 理) 査) 計	クク部テ	アム	備考		発生サ 1件 イクル たり 応時 間	j l	ピーク時期	備考	インブッ				プロセス			アウトブット			業務インフラ
大分類	# 中分類 # 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	班員 班員 班員 班	<b>祖員 職員 職員 期</b>	<b>医</b> 員	ヒアリングメモ	道//	(日/ (分/ 阻/月 件) /都度 /不定 月)	(発生件数×1件 あたり対応時間)	件 (例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名•情報名	書き紙/出力紙/	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	(参照/入	務の有無	判断内容	専門性 (高い/低い)		(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	手段(口頭/	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	1 住民異 5 世帯主変更動届	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民	•			×		4 #	郭度 4	16		【件数】世帯主変 更届907件 (H29) →1月当たり約 80件 →1日当 たり約80/20=約	_	-	-	使用しない	×	-	低い	世帯主変更届	-	-	・PubLinker (住民記録 システム)         ・住民基本台 帳法施行令
		2 番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•		( )	○ 発 ・発券 券	機	4 1	郭度 1	4		4件	=	-	自動発券機	入力・出力	l ×	=	低い	番号札	紙	自動	
		3 番号呼出	・職員が番号を呼出す。	市民、正、臨時	•	•	F (	○ 呼 •発券 出	機	4 書	郭度 0.5	2		※対応時間 : 受 付から15-20分	-	-	_	使用しない	×	=	低い	-	-	-	
		4 来庁、窓口移動、届 出書の受領	・市民が窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類(国保保険証等)を預かる。	市民・正	•	•		× ·手が	空いている職員が 対応	4 1	郭度 0.5	2		受付5分	_	-	-	使用しない	×	-	低い		紙(手書き)、カード		
		5 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・原写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、原写真と本人が一致していることを確認する。 ・原写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。 ・本人に行ったと、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確		•	•		×		4 4	郡度 1	4			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数等)		-	-		・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえない情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-	
			認書類を返却する。 ・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状し、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・ (本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)		•	•		×		4 å	郭度 2	8			・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生	カード等	-	-	l li	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえない情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-	
		7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・日頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正	•	•		の利用 × ことで、 準備書	での確認は、本人 用目的を確認する 、発行する書類・ 書類が正しいかどう を判断するため	4 8	郭度 3	12			年月日、世帯人数 世帯主変更届 本人確認書類コピー	紙 (手書き)	-	使用しない	×	-	低い		紙 (手書き)	(引き続き対 応)	
		8 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入カ用グリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•		×		4 書	郭度 1	4			_	=	=	使用しない	×	_	低い	-	-	-	
_		9 システム処理	・届出書をもとに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ異動帳票を出力し、所定の側に「職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、届出書を、グリアファイルに入れる。 ・深谷市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を出力する。			•	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		Linker (住民記 録システム)	4 着	都度 9	36			世帯主変更届本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)			内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)	紙(出力)	(引き続き対応)	
		10 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	E		• •	,	×		4 書	郭度 1	4	1		申請書一式	紙(手書き、出力)	-	-	X	-	低い	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納	
		11 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	Œ		•		×		4 1	郭度 4	16			世帯主変更届本人確認書類コピー入力後の画面(出力	紙(手書き、出力)	-	-		<ul><li>・入力内容に不備 不足がないか</li><li>・法令にそっている</li></ul>		・クリアファイル一式		(引き続き対応)	
		12 関連各課への情報連携	・唯語を、別よい側に「職員報告」を記入する。 ・申請者が下記に該当する場合は、システム(PubLinker)から 下記書類(紙)を出力する。 ・国保加入者は「住民異動届」「国保異動届」を、所定のクリアファ イルに保管→翌日、保険年金課職員へ引き継ぐ。			•	●関連各課	出 :	Linker (住民記 膝システム)	44	郭度 5	20			_	_	-	_	X	-		・(国保加入者の場合)「住民異動 届」「国保異動届」「国保被保険者証」 → 国保担当課へ提出 ・(介護保険、後期高齢者):「住民 異動届ごと」→ 介護保険担当課へ 提出 ・(国民年金受給者):「国民年金異 動届」→ 年金担当課へ提出		(引き続き対応)	
		13 番号呼出・届出受理 の通知	・パーコードで番号札を読取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、手続きが終了したことを連絡する。 ・関連する手続き・窓口を紹介・案内する。	市民・正	•	•		×		4 å	郭度 1	4			_	_	-	-	-	_	-	-	_	_	
		14 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認 する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁ファイ ルに格納する。	Œ		•		×		1 6	道時 5	5			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	_	-		内容の不備・不足 がないか	低い		紙 (手書き、出力)		
-		15 決裁 (係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			• 3	×		1 E	∃ 10	10			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い		紙(手書き、 出力)	決裁BOXに 格納	
		16 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正後、修正的容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			• 3	×		1 E	∃ 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い		紙(手書き、 出力)	決裁BOXに 格納	
		17 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	Œ			• 2	×		1 E	∃ 10	10			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い		紙(手書き、出力)	キャビネット に保管	

18	18 保管・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動 正		2 月 30 60	·届出書一式 紙(手書き,出 -	-  ×  - 低い	・(決裁済)届出書一式 紙(手書	き、キャビネット	1 1
	する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	• • ×		( <del>)</del>		出力)	が満載され たら地下に 移動	

έ <b>2</b> Φ/\±π	基本信	報(どのような業務処理をし	ているか)	4D.V4		110	2当者(誰が、どこで、業務	3.7		200 AL AL		(いつどのくらい業				L				業務を実施	し、何を作り、次工程のインブットとするか)			豊 郊 ハ ==
終務分類		業務概要		担当者		1 日 (3	(y バッ バッ バッ バッ ク ク ク ク 処 (審 (会 (決 理) 査) 計) 裁)		備考		発生サ 14 イクル たり 応 間		時期	1冊考	インブッ	r			ブロセス		アウトブット			業務インフラ
大分類	# 中分類 # 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市	民職員職	<b>词 班員 班員 班員</b>	1 職員	ヒアリングメモ		(日/ (元 週/月 件) /都度 /不定 期)	・/ (発生件数×1 あたり対応時間)	件 (例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インブット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス テム (システム/電 話/ファイル	(参照/入	判断業 判断内容 務の有無	専門性 (高い)	帳票名•情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/Xモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	1 住民異 6 世帯一部変更動届	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民						0.1	都度 4	0.4		【件数】世帯一部 変更届→18件	-	-	-	使用しない	× -	低い	世帯一部変更届	-	-	・PubLinker (住民記録 ・住民基本台 帳法
					•			×						(H29) →18件→1月 当たり約2件 → 1日当たり約0.1										システム) ・住民基本台 帳法施行令
		2 番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•			発・発	<b>券機</b>		都度 1			WALESTERN TO	_	-	自動発券機	カ			番号札	紙	自動	
		3 番号呼出	・職員が番号を呼出す。	市民、臨時	•	•		呼・発出	券機	0.1	<b>郁度 U.</b> ∶	0.05		※対応時間:受付から15分	_	_	_	使用しない	x  -	低い	-	-	-	
		4 来庁、窓口移動、届 出書の受領	・市民が窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・ 正	•	•		×	Fが空いている職員が 対応	0.1	都度 0.5	0.05		受付5分	-	-	-	使用しない	× -	低い		紙(手書き)、カード	(引き続き対応)	
		5 来疗者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼 する。 ・顔写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、顔写真と本 人が一致していることを確認する。 ・顔写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、 本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯、数 等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きてメモを取 る。 ・本人に断った上で、本人魔認書類を預かり、コピーをとり、本人権		•	•		×		0.1	都度 1	0.1			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数等)	9	-	-	・顔写真と本人顔が一致・本人しか知りい情報の入手	えな	・本人確認書類のコピー	-	-	
			認書類を返却する。 ・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が 作成した) 彦任氏比、代理人本人であることを証明する公的書 類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「宋庁者本人の確認」項目と同一)	Ē	•	•		×		0.1	都度 2	0.2			・委任状 ・本人が確認できる書 類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真風し公的証明書類:1道・口頭での質問回答(生	9		_	・顔写真と本人 顔が一致 ・本人しか知り い情報の入手	えな	・本人確認書類のコピー	-	-	
		7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正	•	•		× こ 準	コ頭での確認は、本人 利用目的を確認する とで、発行する書類・ 備書類が正しいかどう かを判断するため	0.1	都度 3	0.3			年月日、世帯人数 世帯一部変更届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しない	x -	低い	世帯一部変更届本人確認書類コピー		(引き続き対応)	
		8 関連手続きの案内	・ (届出書内容を踏まえて) こどもがいる世帯の場合は、児童手当・ごとも医療手当に関する手続きを案内する。こども青少年課の窓口での手続きを案内する。	市民・	•	•		×		0.1	都度 1	0.1												
		9 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入力用クリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•		×		0.1	都度 1	0.1			=	-		使用しない	× -	低い	-	-	-	
		10 システム処理	<ul> <li>届出書をもとに、システムに入力</li> <li>・入力後、入力こスがないか自視確認い、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の欄に職員書号と起入する。</li> <li>・出力した帳票と、届出書を、クリアファイルに入れる。</li> <li>・深谷市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。</li> </ul>				•	〇シ ステ ム入・P カ・ 出 カ	rubLinker(住民記 録システム)	0.1	都度 4	0.4			転入届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)	紙(出力)	(引き続き対 応)	
		11 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正		1	• •	X			都度 1	0.1			申請書一式	紙(手書き、出力)		-	× -	低い		-	審査BOXに 格納	
		12 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	Œ			•	×		0.1	都度 4	0.4		審査5分	・転入届 ・本人確認書類コピー ・入力後の画面(出力 紙)		-	-	<ul><li>・入力内容に不 不足がないか ・法令にそってい</li></ul>		・クリアファイル一式	-	(引き続き対応)	
		13 関連各課への情報連携	・申請者が下記に該当する場合は、システム(PubLinker)から 下記書類(紙)を出力する。 ・国保加入者は「住民異動届」「国保異動届」を、所定のクリアファ イルに保管→翌日、保険年金課職員へ引き継ぐ。	1				力	PubLinker (住民記 録システム)	0.1	都度 5	0.5			_	-	-	-	× -	低い	・(国保加入者の場合)「住民異動 届」「国保異動届」「国保被保険者証」     → 国保担当課へ提出     ・(介護保険、後期高齢者)・「住民 異動届コピー」→ 介護保険担当課へ 提出     ・(国民年金受給者):「国民年金異		(引き続き対応)	
		14 番号呼出・届出受理 の通知	・パーコードで番号札を読取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、手続きが終了したことを連絡する。 ・関連する手続き・窓口を紹介・案内する。	市民・正	•	•		×		0.1	都度 1	0.1			_	_	-	-	-  -		動届」→ 年金担当課へ提出	_	_	
		15 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不偏・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁ファイルに格納する。	正			•	×		1	随時 5	5		・翌日一括審査 は1件5分×枚数 分	・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	内容の不備・ながないか	足低い	・(審査済) 前日の届出書一式	紙 (手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
		16 決裁 (係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
		17 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正後、修正的容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	×		1	日 10	10			•前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
		18 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題ながれば押印し、キャビネットで保管する。	Œ			•	×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネット に保管	

110	19 保管・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動 正		2 8 20 60	・届出書一式	紙(手書き.出   -		IF.	.(六.株次)足山宝	紙(手書き、	キャビネット
	19   休官 「イヤビネグリンが利威になりた時点で、日いものかつ地下温率に移動」に する。		2 /3  30  00	- 油山岩 エ	力)		12001	(人致用)周山首 式	出力)	が満載され
	・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。	•   •   *			1,37					たら地下に
	・3 年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。									移動

<b> ∀∠\*</b> ₹		基本	青報(どのような業務処理をして	(いる)か)	4D/M		L treatr	能が、どこで					いつどのくらい業務			A	L				を実施し	、何を作り、次工程のインブットとするか)			世功 ハコニ
分類			業務概要		者	記窓口	窓 ク 口 (処 ( 理) 1	(ヤ) バッ バック ク タ (会 (決 査) 計) 裁)	他部課作	備考		主サ 1件当 ル たり対 応時 間		ピーク 時期	備考	インブッ	٢		Ĵ□ŧ	2.4		アウトブット			業務インフラ
分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	戦員 戦員 1	<b>福</b> 員 <b>福</b> 員	職員 職員	l ヒアリングメモ	(E 週/ /者 /不 期)	「月 件) 度 定	(発生件数×1件 あたり対応時間)	(例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	書き紙/出力紙/	ゲー テム (システム/電	使用有無 (参照/入 カ/出力/ 使用しな い)	<b>無</b>	専門性 (高い/ 低い)	帳票名 情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	1 住民異 動届	7 方書修正	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民						2 都原	度 4	8		【件数】方書修正 届→528件	-	-	-	使用しな × い	-	低い	方書修正届	-	-	·PubLinker (住民記録 ・住民基本台 帳法
						•			×						(H29) →1月当たり約 44件 →1日当 たり約2件										システム) ・住民基本台 帳法施行令
			2 番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•			C 発 勞	・発券機	2 都原	度 1	2			-	-	自動発券機	入力·出 力	-	低い	番号札	紙	自動	
			3 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、臨時	•	•		9 出	・発券機		度 0.5			※対応時間:受付から10~15分	_	-	-	使用しな X い		低い	-	-	-	
			4 来庁、窓口移動、届 出書の受領	<ul><li>・市民が来庁し、窓口に移動する。</li><li>・職員が、届出書・添付書類(国保保険証)を預かる。</li></ul>	市民・ 正	•	•		×	・手が空いている職員が 対応	2 都	度 0.5	1		受付5分	-	-	-	使用しな X い	-			紙(手書 き)、カード	(引き続き対応)	
				・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・原写真付きの場合は1枚受け取り、原写真と本人が一致していることを確認する。 ・原写真がない場合は1枚受け取り配載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きて火そを吹る・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確		•	•		×		2 都	度 1	2			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 証明書類:1通+口 頭での質問回答(生 年月日、世帯人数	3	-	- 0	・顔写真と本人の顔が一致・本人しか知りえない情報の入手	低い	・本人確認書類のコピー	-	-	
			6 来庁者本人 (代理人 の場合) の確認	認書類を返却する。 ・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)	正	•	•		×		2 都	度 2	4			等) ・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通・口頭での質問回答(生	9	-	- 0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえない情報の入手	低い	・本人確認書類のコピー	-	-	
			7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないが確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正	•	•		×	・口頭での確認は、本人 の利用目的を確認する ことで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどう かを判断するため	2 都	度 3	6			年月日、世帯人数 方書修正届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しな X い	-	低い			(引き続き対応)	
			8 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入力用クリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•		×		2 都原	度 1	2			_	_	-	使用しな × い	-	低い	-	-	-	
				・方書変更内容を確認する(webで該当アパート情報を確認/不動産会社に電話問合せ、等) ・届出書をもに、システムに入力 、入力後、入力ラミがないか自視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の側に職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、届出書を、クリアファイルに入れる。 ・深谷市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。			•		O: ス: ムンカ 出 カ	・ ・PubLinker (住民記・ 録システム)	2 都	度 4	8			方書修正届本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)	検索、入 〇カ、出力	内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)		(引き続き対応)	
				・クリアファイルを審査BOXに格納する。	Œ		•	•	×		2 都	夏 1	2			申請書一式	紙(手書き、出	1 -	- ×	_	低い	・クリアファイル一式	_	審査BOXに格納	
				<ul> <li>・審査BOXからグリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	Œ			•	×		2 都	宴 4	8		審査5分	方書修正届 本人確認書類コピー 入力後の画面(出力 紙)		-	- 0	<ul><li>・入力内容に不備 不足がないか</li><li>・法令にそっている か</li></ul>	高い	・クリアファイル一式		(引き続き対応)	
			12 関連各課への情報連携	・申請者が下記に該当する場合は、システム(PubLinker)から 下記書類(紙)を出力する。 ・国保加入者は「住民異動届」「国保異動届」を、所定のクリアファ イルに保管→翌日、保険年金課職員へ引き継ぐ。					●関連各課		2 都	度 5	10			-	-	-	- x	-		・(国保加入者の場合)「住民異動 届」「国保異動届」「国保被保険者証」 → 国保担当課へ提出 → 「分議保険、後期高齢者)・「住民 異動届コピー」→ 介護保険担当課へ 提出 ・(国民年金受給者):「国民年金異 動届」→ 年金担当課へ提出		(引き続き対応)	
			13 番号呼出・届出受理 の通知	・バーコードで番号札を読取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、届出書を受理したことを連絡する。	市民・ 正	•	•		×		2 都原	度 1	2			-	-	-		-	-	-	-	-	
				・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁BOX に格納する。	正			•	×		1 Réi	寺 5	5			•前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	- 0	内容の不備・不足がないか	低い		紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
			15 決裁 (係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該中請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題は7れば押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	IE			•	×		1 日	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	- 0		低い			決裁BOXに 格納	
				・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	×		1 8	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い			決裁BOXに 格納	
				・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	正			•	×		1 =	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い		紙(手書き、 出力)	キャビネット に保管	
			18 保管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ			•	• ×		2 月	30	60			·届出書一式	紙(手書き,出力)	_	- ×	-	低い			キャビネット が満載され たら地下に 移動	

The / \ pre	基本	に情報 (どのような業務処理をし	ているか)	ár vi		_	務担当者(誰が、どこで、業	5,7	h)	gw. 41			つどのくらい業務だ						業務詳細		に、何を使って業績	務を実施し	、何を作り、次工程のインブットとするか)			Mr. 425 12 47 47
務分類		業務概要					バッ バッ バッ バッ ク ク ク ク ク (処 (審 (会 (決 理) 査) 計) 裁)		備考	発生件 数	イクル			ピーク 時期	偏考	インブッ	1			プロセス			アウトブット			業務インフラ
大分類	# 中分類 # 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市	民職員	班員 班員 班員 班	員職員	ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	(分/ 件)	(発生件数×1件 あたり対応時間)	(例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名・情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・システム (システム/電話/ファイル	(参照/入	務の有無	断内容	専門性 (高い/低い)		(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	1 住民異 8 世帯合併 動届	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民				×		0.5	都度	4	2		【件数】世帯合併 届→81件 (H29)	_	-	-	使用しない	× -		低い	世帯合併届	-	-	・PubLinker (住民記録 ・住民基本台 ・住民基本台 ・住民基本台
		2 番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•			〇 発	・発券機	0.5	都度	1	0.5		→1月当たり約10 件 →1日当たり 約0.5件	_	-	自動発券機	入力・出力	× -		低い	番号札	紙	自動	帳法施行令
		3 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、				9 9	・発券機	0.5	都度	0.5	0.25		※対応時間 : 受 付から15~20分	-	-	-	使用しない	× -	-	低い	-	-	-	
		4 来庁、窓口移動、届出書の受領	・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・ 正	•	•		×	<ul><li>・手が空いている職員が 対応</li></ul>	0.5	都度	0.5	0.25		受付5分	_	-	-	使用しない	× -				紙 (手書 き)、カード	(引き続き対 応)	
		5 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・ 順写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、順写真と本人が一致していることを確認する。 ・ 順写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)接質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。 ・ 本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人権			•		×		0.5	都度	1	0.5			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通・コ頭での質問回答(生年月日、世帯人数等)		_	-	商•:	領写真と本人の 顔が一致 本人しか知りえな 情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-	
			認書類を返却する。 ・・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・ (本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)	正		•		×		0.5	都度	2	1			・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生	J	_	-	商•:	顔写真と本人の 顔が一致 本人しか知りえな 情報の入手		・本人確認書類のコビー	-	-	
		7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正		•		×	・口頭での確認は、本人の利用目的を確認することで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどうかを判断するため	0.5	都度	3	1.5			年月日、世帯人数 世帯合併届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	_	使用しない	× -		低い			(引き続き対応)	
		8 関連手続きの案内	・ (届出書内容を踏まえて) こどもがいる世帯の場合は、児童手 当・こども医療手当に関する手続きを案内する。こども青少年課の窓 口での手続きを案内する。	市民・	•	•		×		0.5	都度	1	0.5													
		9 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入力用クリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・正	•	•		×		0.5	都度	1	0.5			_	-	=	使用しない	× -	:	低い	-	-	-	
		10 システム処理	- 届出書をもとに、システムに入力 - 入力後、入力ミンがないか自視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の欄に「職員番号」を記入する。 - 出力した帳票と、届出書を、クリアファイルに入れる。 - 深谷市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。				•	〇シ ステ ム入 カ・ 出 カ	・PubLinker(住民記 録システム)	1	都度	9	4.5			世帯合併届本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)			日容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)	紙(出力)	(引き続き対応)	
		11 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正			• •	×		0.5	都度	1	0.5			申請書一式	紙(手書き、出力)	-	-	× -	-	低い	・クリアファイル一式	_	審査BOXに 格納	-
		12 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	正			•	×		0.5	都度	4	2			世帯合併届 本人確認書類コピー 入力後の画面(出力		-	-	<b> </b>	入力内容に不備 に足がないか 法令にそっている		・クリアファイル一式	_	(引き続き対応)	
		13 関連各課への情報連携	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1			1 1	● 関連 出力 果	・PubLinker(住民記録システム)		都度	5	2.5			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	-	_	-	× -	-		・(国保加入者の場合)「住民異動 届」「国保異動届」「国保被保険者証」 → 国保担当課ペ提出 ・(国民年金受給者):「国民年金異 動届」→ 年金担当課ペ提出		(引き続き対 応)	
		14 番号呼出・届出受理 の通知	・パーコードで番号札を読取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して手続きが後了したことを連絡する。 ・関連する手続き・窓口を紹介・案内する。	市民・正		• •		×		1	都度	1	1			=	-	-	-			=	-	=	-	
		15 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不偏・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁ファイルに格納する。	正			•	×		0.4	随時	5	2			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-		3容の不備・不足 ないか	低い		紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
		16 決裁 (係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不定)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	×		1	B	10	10			•前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	_	0		低い			決裁BOXに 格納	
		17 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正後、修正作のを確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	×		1	B	10	10			•前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い			決裁BOXに 格納	
		18 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	Œ			•	×		1	B	10	10			•前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い			キャビネットに保管	

110	19 保管・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動 正		2 8 20 60	・届出書一式	紙(手書き.出   -		IF.	.(六.株次)足山宝	紙(手書き、	キャビネット
	19   休官 「イヤビネグリンが利威になりた時点で、日いものかつ地下温率に移動」に する。		2 /3  30  00	- 油山岩 エ	力)		12001	(人致用)周山首 式	出力)	が満載され
	・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。	•   •   *			1,37					たら地下に
	・3 年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。									移動

Thy / \ /arm	基本	は情報 (どのような業務処理をし	ているか)	ár vi		-	担当者(誰が、どこで、業績	5,7	)	De 11. 11		(いつどのくらい第						業務詳細		きって業務を)	施し、何を作り、次工程のインブットとするか)			## 7# /\ ¬=
務分類		業務概要		担当者			バッ バッ バッ バッ ク ク ク ク (処 (審 (会 (決 理) 査) 計) 裁)		備考		発生サ 14 イクル た! 応 間	時	ピー 時其	り備考	インブッ	1			プロセス		アウトブット			業務インフラ
大分類	# 中分類 # 小分類	# 業務ステップ	至施ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市月	民職員	班員 班員 班員 班員	員 職員	ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	分/ (発生件数× あたり対応時間	1件 (例 3-4月	: ヒアリングメモ 引)	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス テム (システム/電 話/ファイル	(参照/入	判断業 務の有無	専門 (海 低い	生態要名・情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	1 住民異 9 世帯分離動届	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民	•			×		1	都度 4	4		【件数】世帯分割 届→277件 (H29) →1月当たり約2		-	-	使用しない	× -	低	世帯分離届	-	-	・PubLinker (住民記録 (住民記録 システム)       ・住民基本台 帳法
		2 番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•			〇 発 券	-発券機	1	都度 1	1		件 →1日当たり 1件	-	_	自動発券機	入力・出力	× -	低	番号札	紙	自動	
		3 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、 正、臨 時	•	•		〇 呼 出	·発券機	1	都度 0.	5 0.5		※対応時間: 受付から15~20分		-	-	使用しない	× -	低	1 -	-	-	
		4 来庁、窓口移動、届 出書の受領	・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・正	•	•		×	・手が空いている職員が 対応	1	都度 0.	5 0.5		受付5分	-	-	-	使用しない	× -	低	世帯分離届国保保険証	紙(手書き)、カード	(引き続き対応)	
		5 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。・顔写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえな情報(生年月日、世帯人数等)」と質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。 ・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確		•	•		×		1	都度 1	1			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 証明書類:1通+口 頭での質問回答(生 年月日、世帯人数 等)	5	-	-	<ul><li>・顔写真と 顔が一致 ・本人しか い情報の。</li></ul>	知りえな	・本人確認書類のコピー	-	-	
			認書類を返却する。 ・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「宋庁者本人の確認」項目と同一)	正	•	•		×		1	都度 2	2			・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通・口頭での質問回答(生	5	-	-	<ul><li>・顔写真と 顔が一致</li><li>・本人しか い情報の</li></ul>	知りえな	・本人確認書類のコビー	-	-	
		7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正	•	•		×	・口頭での確認は、本人 の利用目的を確認する ことで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどう かを判断するため	1	都度 3	3			年月日、世帯人数 世帯分離届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	_	使用しない	× -	低	世帯分離届本人確認書類コピー	紙 (手書き)	(引き続き対応)	
		8 関連手続きの案内	・ (届出書内容を踏まえて) こどもがいる世帯の場合は、児童手 当・こども医療手当に関する手続きを案内する。こども青少年課の窓 口での手続きを案内する。	市民・	•	•		×		1	都度 1	1												
		9 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入力用クリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・正	•	•		×		1	都度 1	1			_	-	-	使用しない	× -	低	-	-	-	
		10 システム処理	・届出書をもとに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか自視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の欄に「職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、届出書を、グリアファイルに入れる。 ・深谷市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。				•	〇シ ステ ム入 カ・ 出 カ	・PubLinker(住民記 録システム)	1	都度 9	9			世帯分離届本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		○ 内容の一	改 高(	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)	紙(出力)	(引き続き対応)	
		11 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正			• •	×		1	都度 1	1			申請書一式	紙(手書き、出	-	-	× -	低	・クリアファイル一式	-	審査BOXに格納	
		12 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	正			•	×		1	都度 4	4		審査5分	世帯分離届本人確認書類コピー入力後の画面(出力紙)		-	-	<ul><li>・入力内容</li><li>不足がない</li><li>・法令にそれない</li></ul>	か	・クリアファイル一式	=	(引き続き対 応)	
		13 関連各課への情報連携	・申請者が下記に該当する場合は、システム(PubLinker)から 下記書類(紙)を出力する。 ・国保加入者は「住民奨動語」「国保奨動語」を、所定のクリアファ イルに保管→翌日、保険年金課職員へ引き継ぐ。	1				5 力	・PubLinker(住民記 録システム)		都度 5	5			=	-	_	-	× -	低	(国保加入者の場合)「住民異動 周」「国保異動届」「国保被保険者証」 → 国保担当課へ提出 <del>- (介護保険、後期高齢者):「住民 異動編記と」→ 介護保険担当課へ 提出</del> (国民年金受給者):「国民年金男	-	(引き続き対応)	
		14 番号呼出・届出受理 の通知	・パーコードで番号札を誘取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、手続きが後了したことを連絡する。 ・関連する手続き・窓口を紹介・案内する。	市民・正	•	•		×		1	都度 1	1			-	=	-	_		-	動届」→ 年金担当課へ提出	-	-	
		15 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不偏・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁ファイルに格納する。	E			•	×		1.7	随時 5	8.5			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	○ 内容の不がないか	備・不足 低	・ (審査済) 前日の届出書一式	紙 (手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
		16 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不定)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	_	0	低	・(決裁済)前日の届出書一式		決裁BOXに 格納	
		17 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正後、修正作、を正介容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•	×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低	・(決裁済)前日の届出書一式		決裁BOXに 格納	
		18 決裁(課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義 (不備・不足) がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	Œ			•	×		1	日 10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低(	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネット に保管	

110	19 保管・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動 正		2 8 20 60	・届出書一式	紙(手書き.出   -		IF.	.(六.株次)足山宝	紙(手書き、	キャビネット
	19   休官 「イヤビネグリンが利威になりた時点で、日いものかつ地下温率に移動」に する。		2 /3  30  00	- 油山岩 エ	力)		12001	(人致用)周山首 式	出力)	が満載され
	・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。	•   •   *			1,37					たら地下に
	・3 年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。									移動

ID			基	<b>卜情報(どのような業務処理をし</b>	しているか)			業務担当	者(誰が、	どこで、業務	券をするか)			業務	量(いつと	どのくらい業務だ	が発生するか	)				業務詳細(	可をもとに、何を使って	業務を実施	<b>もし、何を作り、次工程のインプットとするか)</b>					備考
業務分	対類			業務概要		者	記 窓 口	窓 クロ (処	バッ バッ ク ク (審 (会 査) 計	ク 部 決 : (決 : 調	シス テム 操 作	備考	発生件 数	イクル		合計時間	ピーク 備時期	考	インブッ	r <b>h</b>		ガ	1セス		アウトブット			業務	インフラ	
# 大	類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	素商ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	祖員 祖員	班員 班月	1 班員 班員	1 職員	ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	(分/ 件) あ	(発生件数×1件 あたり対応時間)	(例: E7 3-4月)	リングメモ	帳票名-情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	(参照/入 務の	(業) 判断内容 有無	専門性 (高い, 低い)	帳票名-備報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)		法令·通知·条令· 条例	
1		1 住民異動届	10 地番号修正	1 来庁	・記載台にて届出書に必要事項を記入する。	市民	•				×		0.1	都度	4 0	0.4	正 (F → 件	‡数】地番号修 届→18件 129) 1月当たり約2 →1日当たり 0.1件	-	-	-	使用しな X い	-	低い	地番号修正届	-	-	・PubLinker (住民記録 システム)		
2				2 番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•				○ 発・発券	<b>券機</b>	0.1	都度	1 0	0.1			_	-	自動発券機	入力・出 × カ	-	低い	番号札	紙	自動			
3				3 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、正、臨時	•	•			呼・発			都度			付	対応時間:受 から~15分	_	-	-	使用しな X い		低い		- tot ( = ab	-			
4				4 来庁、窓口移動、届 出書の受領	・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類(国保保険証)を預かる。	市民・ 正	•	•			× .±/	が空いている職員が 対応	0.1	都度	0.5 0	0.05		付5分	-	-	_	使用しな X	-	低い	地番号修正届 国保保険証	紙(手書き)、カード	(引き続き対応)			I
5				5 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼 する。 ・ 顔写真付きの場合は1 枚受け取り、顔写真と本人が一致している ことを確認する。 ・ 顔写真がない場合は1 枚受け取り配載内容を確認した後、本人 に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」 を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。 ・ 本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確 認書類を扱わする。	5	•	•			×		0.1	都度	1 0	0.1			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数	5	-	- 0	・顔写真と本人 顔が一致 ・本人しか知り い情報の入手		・本人確認書類のコピー	-	-			
6					<ul> <li>総画規模処面りる。</li> <li>・実庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。</li> <li>・(本人確認方法は、「宋庁者本人の確認」項目と同一)</li> </ul>		•	•			×		0.1	都度	2 0	0.2	-		・委任状 ・本人が確認できる書類 1.顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2.顔写真無し公的証明書類:1通+公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生	5	-	- 0	・顔写真と本人顔が一致・本人しか知り、い情報の入手	えな	・本人権認書類のコピー	-	-			
7				7 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、届出の目的や異動内容について口頭 で確認する。	市民・正	•	•			の利 × こと 準備	頭での確認は、本人 利用目的を確認する で、発行する書類・ 帯書類が正しいかどう かを判断するため	0.1	都度	3 0	0.3			年月日、世帯人数 地番号修正届 本人確認書類コピー	紙 (手書き)	_	使用しな X い	-	低い	地番号修正届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	(引き続き対応)			
8				8 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入力用グリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•			×		0.1	都度	1 0	0.1			=	-	-	使用しな X い	-	低い	-	-	-			l
9				9 システム処理	・方書変更内容を確認する(webで該当アパート情報を確認/不動産会社に電話問合せ、等) ・届出書をもたに、システムに入力 ・入力後、入力:これがないか自視確認し、問題なければ異動帳票を出力し、所定の欄に「職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、届出書を、クリアファイルに入れる。 ・深谷市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を出力する。	;		•				ubLinker (住民記 録システム)	0.1	都度	4 0	0.4			地番号修正届 本人確認書類コピー	紙(手書き)	台帳(紙、冊 子) PubLinker (住民記録シ ステム)	検索、入 〇カ、出力	内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)	紙(出力)	(引き続き対応)			
10				10 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正		•	•		×		0.1	都度	1 0	0.1			申請書一式	紙(手書き、出力)	4 -	- ×		低い	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納			I
11				11 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	Œ			•		×		0.1	都度	4 0	0.4	審		地番号修正届 本人確認書類コピー 入力後の画面(出力 紙)		1 -	- 0	<ul><li>・入力内容に2 不足がないか</li><li>・法令にそっていか</li></ul>		・クリアファイル一式	-	(引き続き対応)			
12				12 関連各課への情報連携	・申請者が下記に該当する場合は、システム (Publinker) から 下記書類(紙)を出力する。 ・下記書類(紙)を出力する。 ・下記書類を持って、関連各課に持ち込み、口頭で引き継ぐ。 1) 国保加入者:「住民異動届」「国保異験届」「国保破保険 春証」→ 国保担当課へ提出 2) 介護保険該当者、後期高齢者該当者:「住民異動届コ ピー」→ 介護保険担当課へ提出 (住所変更無いため手続き不要) 3) 国民年金受給者:「国民年金異動届」→ 年金担当課へ掛	:			•	●関連各課	. 由	ıbLinker(住民記 録システム)		都度	5 0	0.5	-		-	-	-	- x	-	低い	・ (国保加入者の場合)「住民異動 届」「国保異動届」「国保被保険者証」 → 国保担当課~提出 ・ (介護保険、後期高齢者) :「住民 関係国正と」→ 介護保険担当課へ 提出 ・ (国民年金受給者) :「国民年金異 動届」→ 年金担当課へ提出		(引き続き対応)			
13				13 番号呼出・届出受理 の通知	出・バーコードで番号札を読取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、届出書を受理したことを連絡する。	市民・正	•	•			×		0.1	都度	1 0	0.1			=	-	-		_	-	_	=	-			
14				14 翌日の一括審査	- 前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認 する。 - 確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁BOX に格納する。	1			•		×		0.1	随時	5 0	0.5			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0	内容の不備・ながないか	足低い	・(審査済) 前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納			
15				15 決裁 (係長)	- 翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 - 翌年に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 - 疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 - 修正後、修正内容を確認する。 - 問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	ΙΈ				•	×		1	В	10 1	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	- 0		低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納			
16				16 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印い、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ				•	×			B					・前日の届出書一式	カ)		- 0			・(決裁済)前日の届出書一式	出力)	決裁BOXに 格納			
17				17 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付ルた全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義 (不備・不足) がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	IE.				•	×		1	日	10  1	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)		- 0		低い	・(決裁済)前日の届出書一式		キャビネットに保管			
18				18 保管	・キャビネットが消載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動 する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	ΙΈ				• •	×		2	月	30 6	50			・届出書一式	紙(手書き,出力)	_	- ×	-	低い	・(決裁済)届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動			

		基本	で情報(どのような業務処理をし	ているか)			業務担当者(					業	務量(し	いつどのくらい業務	が発生す	るか)				業務詳細(何	をもとに、何を使って美	業務を実施	<ul><li>し、何を作り、次工程のインブットとするか</li></ul>	')		
美務分類			業務概要		担当者		バッ バッ 窓 ク ク ロ (処 (審 理) 査)	バッ バッ ク ク (会 (決 計) 裁	他部課	シス テム 備考 操	発生/ 数		ナ1件当 たり対 応時 間	t	ピーク時期	備考	インブ	<b>9</b> h		プロも	27		アウトブッ	٢		業務インフラ
大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	単独ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	職員 職員 職員	職員 職員	1 職員 1	護員 ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	件)	(発生件数×1件 あたり対応時間)	3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	書き紙/出力紙/	使用する道具・システム/電 テム(システム/電 話/ファイル	使用有無 判断署 (参照/入 ) 務の有 カノ出カ/ 使用しない)	無	専門性 (高い) 低い)	帳票名-情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	1 住民異 :動居	11 職権修正	(氏名変更が伴うも	・戸籍係にて、市民から戸籍届を受付。 ・異動内容が、氏名の変更を伴う内容の場合(婚姻、離婚、養子 縁組等)、戸籍届出書一式を入れたグリアファイル(戸籍届出書コ と一合む)が、戸籍係職員から入力BOXに格納される。			•		●戸籍係	×	10	都度	5	50		【件数】職権修正 →年間2642件 (H29) →1月当たり約 220件 →1日当たり約 10件	-	-	-	使用しな × い	-	低い	届出書一式を含むグリアファイル	紙	-	・PubLinker (住民記録 システム) ・住民基本台 帳法・ ・住民基本台 帳法施行令
			2 システム処理	・戸籍届出書をもとに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ異動帳票を 出力し、所定の欄に職員番号」を記入する。 ・出力した帳票と、戸籍届出書コピーを、クリアファイルに入れる。 ・深谷市国保に加入の場合は、国保の異動入力をし、保険証等を 出力する。	正		•			ンシ ステ ム入 ・PubLinker(住民 か・ 録システム) 出 カ	10	都度	5	50		※対応時間:受付から10~15分	届出書一式を含むり. アファイル	J 紙	台帳(紙、冊 子) PubLinker (住民記録シ ステム)	検索、入力、出力	内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・入力後の画面(出力紙)	紙(出力)	(引き続き対 応)	
			3 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正		• •			×	10	都度	1	10			申請書一式	紙(手書き、出	-	- ×	-	低い	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納	
			4 届出内容の審査	<ul> <li>・審査BOXからクリアファイルを取り出す。</li> <li>・戸籍届出書と出力した帳票を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	正		•			×	10	都度	4	40		審査5分	届出書一式を含むり, アファイル 入力後の画面(出力 紙)	カ)	=	- 0	・入力内容に不住 不足がないか ・法令にそっている か		・クリアファイル一式	=	(引き続き対 応)	
			5 戸籍係に返送、届出書コピー保管	<ul> <li>入力が終わった戸籍届出書を含むグリアファイルを、戸籍係が回収 する。戸籍届出書コピーを市民係にて保管する。</li> </ul>	正		•		● 戸 籍 係	×	10	都度	1	10			・クリアファイル一式	-	=		-	-	・クリアファイル一式 (→戸籍係へ) ・届出書コピー (→保管)	-	審査BOXに 格納	
			6 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認 する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁BOX に格納する。	Œ		•			×	1	随時	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0	内容の不備・不りがないか	足低い	・(審査済)前日の届出書一式	紙 (手書き、出力)		
			7 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•		×	1	B	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
			8 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ			•		×	1	B	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	決裁BOXに 格納	
			9 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	Œ			•		×	1	B	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い	・(決裁済)前日の届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネットに保管	
			10 保管	・キャビネットが消載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	正			•	•	×	2	月	30	60			·届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- ×	-	低い	・(決裁済)届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動	

		基本情	報(どのような業務処理をし	ているか)					、どこで、業務				業務量	(いつどのくらい)	務が発生	するか)			業務詳	細(何をもと	に、何を使って	て業務を実施し	、何を作り	、次工程のインブッ	トとするか)				備考
業務分類			業務概要		者	窓口	心 (処	2 2	y バッ ク (決 ) 裁)	シス テム 操 作	委		生サ 1件 ル たり 応 間		ピー! 時期	ク 備考	インブゥ	<b>'</b>			プロセス				アウトプット		業務	3インフラ	
大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民間	<b>第</b> 月   職員   1	戦員 戦月	1 現月 現月	職員 ヒアリングメモ	:	迎/	1/ (分 /月 件) 陳 下定	/ (発生件数× あたり対応時間			帳票名·情報名	インブット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・システム (システム/電話/ファイル	(参照/入		内容	専門性 (高い/ 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
	1 住民異 12 動届	2 転出地確定処理		<ul> <li>転入者が、転出した先の自治体の窓口に、転入届を提出する。</li> <li>転出先の自治体において、転入処理を行う。</li> <li>転出先の自治体において、転出者の新住所が確定する。</li> </ul>	正					○検索、 入か出力	1	3 都	度 -	#VALUE															
			2 新住所の通知を受理		Ē		•			・住基ネットワーク 参 照	1	3 都	度 0	0		【件数】 ・転出地確定 3046件(H29) →1月当たり約 250件 →1日当 たり約13件	(転出先での新住所 確定)	-	住基ネットワー ク	閲覧	× -			(新住所の通知) アラート表示			(住民記録 システム)	・住民基本台 帳法 ・住民基本台 帳法施行令	
-			3 システム処理(住基ネットワーク)	・ (日次) 夕方に、システム (住基ネットワーク) の転入通知情報 をPublinkerに向けて一括送信し、通知データを印刷する。	Œ		•			○ ・住基ネットワーク 出 カ	1	. 8	0.5	0.5		(出力は1回)	(新住所の通知) ア ラート表示	画面上	住基ネットワー ク	出力	× -		低い	通知データ(紙)	紙(出力)	(引き続き実施)	-		
			4 システム処理 (PubLinker)	・システム(PubLinker(住民記録システム))を開く。 ・「転出地確定」処理に反映されている転出確定データを、対象者を に問題いがないように入力する。 ・入力後、入力ミスがないか目視確認する。 ・入力内容を確定する。	Ē		•			・PubLinker(名 検 素、 入 カ、 出 カ	主民記 1	3 日	1.5	19.5		•1件2-3分	通知データ(紙)	紙(出力)	PubLinker (住民記録シ ステム)		<ul><li>内容</li></ul>	容の一致	低い	PubLinkerへの データ転記	電子データ	(引き続き 実施)			
			5 審査に依頼	・システム入力後、「住民異動届」を印刷する。 ・出力した「入力した画面」と「通知データ」(紙)をグリップ留めし、 審査BOXに格納する。	Œ			•		O ・PubLinker (任 出 録システム) カ	主民記 1	.3 都	度 1	13			PubLinkerへのデータ 転記	電子データ	PubLinker (住民記録シ ステム)		× -		低い	<ul><li>通知データ (紙)</li><li>入力した画面</li></ul>	紙(出力)	審査BOXに 格納	-		
			6 翌日の一括審査	・前日に入力した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認後、所定の欄に「職員番号」を記入し、問題なければ一日分をまとめてか方をつけて、決裁BOXに格納する。				•		×	1	. <b>随</b>	時 5	5			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-		容の不備・不足 いか	! 低い	(紙) ・ (審査済) 前日の届出書一式					
			7 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Ē				•	×	1	. 8	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0			・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納			
			8 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ i				•	×	1	. 8	10	10			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	-	-	0			・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納			
			9 決裁(課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	Ē				•	×	1	. 8	10	10			•前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0			・(決裁済)前日の 届出書一式		キャビネットに 保管			
			10 保管	・キャビネットが高載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ				• •	×	2	2 月	30	60			・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -		低い	・(決裁済)届出書 一式	紙(手書き、 出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動			

ID		基	本情報(どのような業務処	理をしているか)					が、どこで、業績				業務量(	いつどのくらい業績	<b>努が発生するか)</b>			業務許	細(何をも	とに、何を使	って業務を実施し、	何を作り、	、次工程のインブットと	とするか)				備考
業務分類		¥	美務概要		担当者	裁した		/   2	(会 (決 🛱	ß   144	備考	発生件 数	発生サ 1件 イクル たり 応時 間	+	ピーク 備考 時期	127	<sup>i</sup> yh			ブロセス			ፖር	ウトプット		業務イ	ンフラ	
# 大分類	# 中分類 #	≠ 小分類 #	業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市	民職員職	員職員!	五百 五	員職員	ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	(発生件数×1 あたり対応時間)	件 (例: 3-4月)	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シュ テム(システム/II 話/ファイル	ス 使用有無 (参照/) カ/出カ/ 使用しな い)	入務の有無		専門性 (高い/低い)	j	アウトプット種類 次: (手書き紙/出 手手 力紙/電子ファ 管式 イル)	段(口頭/	用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
1	2 住民票の 写し等の 交付	13 住民票・記載事項証明 1 書・除住民票の写し等 の交付	来庁、交付請求書記入	・請求者が来庁し、記載台にて「交付請求書」を取る。 ・「交付請求書」に必要事項を記入する。	市民	•				×		190	都度 5	950	・定常 的に3 ・住民票 45 千件 (H29) 後半。 →1月あた4 3月は 3800件 4千件 →1日あた4 前半 190件		-	-	使用しない	\$ × -	-	低い	交付請求書 -	-  -	(	(住民記録 ノステム)	表	<ul> <li>(今はないらしいが) 昔、フロアアドバイザーが案内するときに手元に「手続き・申請書一覧」のような全体のマニュアルがあったと記憶している。(ただシステムが</li> </ul>
2		2	来庁、窓口移動、交 付請求書の受領	・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・ 正		•			×	・手が空いている職員が 対応	190	都度 0.5	95		_	-	自動発券機	入力·出 力	4 × -	=	低い	番号札	紙自	目動			当時と違うので、今
3		3	来庁者本人の確認	・請求者に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きてどもを取る。	Œ		•			×		190	都度 0.5	95		-	-	-	使用しない	- × 1	_	低い						
4		4		来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、宋庁者本人の確認」項目と同一)・免許証明合には、免許証明号を申請書の余白に記入しておく。 ・職務上請求の場合には申請書献之た負置で等提示を依頼する。 ・第三者請求は、申請書に社印、社員証・免許証、請求理由、契約書等を確認する。	正					×	・委任状が不備不足のことが多い		都度 2	380		・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 颜写真入り公証明書類:1通の2. 颜写真風し公証明書類:1通「100での質問回答(生年月日、世帯人数	的 + 的 二	-	-	Į.	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえない情報の入手		・本人確認書類の	紙 -				
5		5	届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、利用目的と請求内容について口頭で確認する。 ※請求内容: 誰を対象とし、記載事項として何を含んだ写し・証明書が 何通必要か ・ (外国籍の請求者の場合) 必要事項にチェックが入っているか (表面、裏面)を確認する。	市民・正		•			×	・山頂での雑誌は、本人 の利用目的を確認する ことで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどう かを判断するため ・ (外国籍の場合) 裏	190	都度 1	190		・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公証明書類:1.通のみ 2. 顔写真無し公証明書類:1.通+「	的 + 的	-	-	E ·	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえない情報の入手		・本人確認書類の 新 コピー ・交付請求書 (聞き取り事項を 追記)	紙 -				
6		6	システム依頼処理	・来庁者に番号札を渡す。 ・空いている入力用クリアファイルを取り、クリアファイルに書類を入れる。 ・クリアファイルを持って受付対応職員が移動し、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•			×		190	都度 1	190		<ul><li>委任状</li><li>本人が確認できる書類</li></ul>		-	-	Ē	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな	低い	・本人確認書類の名	紙 -				
7		7	システム処理	・交付請求書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索・交付請求書に一致する対象者を選択。 ・交付請求書に一致する対象者を選択。 ・交付請求書に上すりが入っている項目にそって、画面上で同じ項目に チェックを入れる(または該当する数値をタブから選択) ・(外国人の場合)同画面で別シートを選択。 テフォルトで請求項目にチェック済。交付請求書裏側にチェックがある場合は、 該当項目をチェックする。 ・本人種認における間き取り項目について、画面上の情報を確認し、 一致していれば「交付請求書」端にメモ書きされた部分に「OK」と手書きで 追記する。 ・入力後、入力にスがないか目視権認と、問題なければ「印刷」ボタンを押下し、「交付書類」を出力する。(画面の出力はよない) ・記載事項の様式を持参した場合は打ち出した住民票を元に作成	正		•	•		○シ ステ ム入 カ・出 カ	・PubLinker(住民記録システム) ・実際は別職員がログインした状態でそのまま作業している(特に繁忙期別・ ・検索では「生年月日」で検索することが多い (一番早い、名前、住所も検索できるが手間がかかる)		都度 1	190		· 殊宗本。小交付請求書 ·本人確認書類コピ・	紙(手書き)	-	使用しない	â ×	ud±10.e.3.T		・交付請求書 和 ・本人確認書類コ 記 ビー					
		8	審査依頼	・クリアファイルに交付申請書と、出力した交付書類を入れ、審査BOX に格納する。										190														
9		9	審査	<ul> <li>「交付請求書上「交付書類」を照合し、正しく証明書が出力されていることを確認する。</li> <li>確認項目:4情報(住所、氏名、生年月日、性別)、請求書のチェック項目と一致しているか 複数枚に渡る交付物の場合は枚数が合っているか等</li> </ul>	正			•		×	・手が空いている職員が 対応 ・ミスは20件に1件程度 発見		都度 1	190		-	-	=	使用しない	1 × -	=	低い	クリアファイル -		、力BOXに S納			
10		1	0 番号呼出・届出受理 の通知	・バーコードで番号札を読取り、請求者の呼出を行う。 ・窓口に宋た請求者の持つ番号札を確認する。 ・請求者に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・正	•	•			×		190	都度 0.5	95		届出書類	紙(手書き)	・電話	口頭質問	× -	-		・要件を対象自治「体に伝達すること	口頭 (弓	引き続き対 5)			
11		1	1 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は領収書対応(レジから領収書を打ち出し、出納員である市民課長印を押印)	正	•	•			OL ジ	,	190	都度 0.5	95														
12			2 手数料のレジ集計 (日次)	・タ方に、レジで 1 日分の集計レシートを発行する(当日) ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、 別途集計するエクセル台帳の総額と一致していることを確認する(翌日)	E				•	シジ		1	日 30	30		(電話回答)	口頭回答	·電話	口頭回	×	=		・回答を対象自治 [ 体から受け取ること		引き続き対 5)			
13		1	3 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてかがえをつけて、係長へ	Œ			•		×		1	随時 15	15		・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録:			内容の一致		(システムへの情報反映)	紙(手書 (弓き、出力) 応				
14		1	4 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した 職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。	正				•	×		1	日 5	5		(システムへの情報が 映) ・交付請求書(聞きり事項への確認済) ・交付書類	カ)		-	× -	-	低い	・クリアファイル一式 -	- 審	野査BOXに B納			
15		1	5 保管	・キャビネットが高載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	ΙĒ				• •	×		2	月 30	60		・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-		・入力内容に不備 不足がないか ・法令にそっている か	高い	(内容確認済) ・交付請求書 (審査済)	- (弓	引き続き対 5)			

			基本情報(どのような業務処	3理をしているか)			業務	担当者(誰)					業務量	(いつどのくらい)	業務が発生す	するか)			業務詳	細(何をもる	に、何を使って業務を実施し	」、何を作	り、次工程のインプット	とするか)		<b>偷</b>
<b></b>			業務概要		担当者	# 150	窓口	バッ バッ / ク ク (処 (審 ( 理) 査) !	(会 (決	部操	備考	発生件 数	発生サ 1件 イクル たり 応 間		ピーク時期		インブツ	<b>F</b>			ブロセス		7	アウトプット		業務インフラ
分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市日	長 職員 1	職員 職員 目	唯員 唯員	職員 職員	l ヒアリングメモ		(日/ (分 週/月 件) /都度 /不定 期)	/ (発生件数× あたり対応時間			帳票名·情報名		使用する道具・システム/電話/ファイル		判断業 務の有無	専門性 (高い/低い)		(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	2 住民票の 1 写し等の 交付	14 住民票の写し等の電話 予約受付	1 入電	・市民から入電 ・市民から、住民票の時間外受取のための電話予約の旨を何う。	市民	庁外				×		0.2	都度 0.5	0.1		【件数】 ·52件(H29) →1月4件 →1日0.2件	-	-	電話	連絡		-	-	-	-	<ul> <li>・PubLinker (住民記録 システム)</li> <li>・総合窓口取 扱事務連絡 表</li> <li>・事務処理要</li> </ul>
			2 予約内容の確認、予約台帳への記入	・電話にて、「電話予約による受付書」(紙)を見ながら、必要事項を口頭で質問・確認し、受付書に記入する。 ※必要事項 : 必要ななの(住民票/住民票記載事項証明) : 予約者情報(住所、氏名、日中の連絡先) : 必要な方 (予約者と異なる場合は住所、世帯主、対象種類(世帯全員/一部)・必要枚数、本籍・続柄の有無、使用目的) : 受取希望日時 ・上記を確認後、口頭にご記載内容を復唱。問題なければ、必要な手数料を伝える。 その取れる目標	正	● 庁外		•		×	「予約台帳」	0.2	都度 4	0.8		スムーズな場合は 5分程度	: 予約台帳 (または電話予約によ る受付書)	紙 (出力)	電話	聞き取り	× -	低い	予約台帳(記入 済) (または電話予約 による受付書)		(引き続き対応)	104
			3 受付書の作成	当該部分にチェックを入れる。 ・電話を終える。 電話予約受付簿に氏名等を記入する。	ī						「悪けマめにもでは	0.2	郷度 0.5	0.1			予約台帳(記入済)	紙 (王孝吉)		使用しな	× -	低い	電話予約による受	紙 (壬聿	(引き続き分	
								•		×	「電話予約による受付書」(紙)			0.1			J'#JIITE (BU/V/H)	at (Fec)		()	^	EUU		a) (7 a)	応)	
			4     システム依頼処理       5     システム処理	・クリアティルに「電話予約による受付書」と「窓口封筒」を入れて入力BOXへ ・交付請求書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索 ・交付請求書と一致する対象者を選択。 ・交付請求書にチェックが入っている項目にそって、画面上で同じ項目にチェックを入れる(または該当する数値をタブから選択) ・(外国語の場合)同画面で別シートを選択、デフォルトで請求項目にチェック 済。請求書裏側にチェックがある場合は、該当項目をチェックする。 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ「印刷」ボタンを押下し「交付書類」を出力する。 (画面の出力はしない)			•	•		X (25) ムフ カ・ 出 カ	ttp\	0.2	都度 1	0.2			- 届出書類	紙(手書き)	- ·電話	使用しない頭質問		高い	クリアファイル ・要件を対象自治 体に伝達すること	口頭	入力BOXに to wh (引き続き対 応)	
			6 審査依頼	-ウリアファイルに交付申請書と、出力した交付書類を入れ、審査BOXに格納する。	Œ			• •		×		0.2	都度 1	0.2												
			7 届出内容の審査	・「交付請求書」と「交付書類」を照合し、正しく入力されていることを確認する。 ※確認項目:4情報(住所、氏名、生年月日、性別)、請求書のチェック項目と一致しているか。複数枚に渡る交付物の場合は枚数が合っているか・「交付書類」「封筒」「電話予約による受付書」をクリップで留めて、クリアファイルに入れて、「電話予約ファイル」に格納する。				•		×	・手が空いている職員が 対応 ・ミスは20件に1件程度 発見		都度 1	0.2			(電話回答)	口頭回答	・電話	白頭回答	× -	低い	・回答を対象自治体から受け取ること		(引き続き対応)	
			8 (日次)警備員室に引き継ぎ	・17:15に職員が電話予約のクリアファイルー式と「予約台帳」をもって、警備員室 に移動し、警備員に一式を手渡す。	正、警 備員			•		• × ×		0.2	都度 1	0.2			電話予約による受付書	紙(手書き)	PubLinker (住民記録)			高い		紙 (手書き、出力)		
			9 市民の来庁(警備員 室)	・指定の予約日時に市民が来庁し、入り口横の警備員室にて用件を伝える。	市民、警備	● 警				● 警 Æ		0.2	都度 1	0.2			(システムへの情報反映)	カ)	1 -	-	× -	低い	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納	
			10 請求書の作成	・該当する書類一式を引き出し、「住民票の写し交付請求書(電話予約用)」 「「電話予約による受付書」の裏面)を市民に提示。 ・市民が、「住民票の写し交付請求書(電話予約用)」の必要事項を記入し、 作成する。	市民、警備員					警備 ×		0.2	都度 5	1			無味之約1-1-2四日書・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	・入力内容に不備 不足がないか ・法令にそっている か		(内容確認済) ·交付請求書 (審査済)	-	(引き続き対応)	
			11 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認す ス	市民、警備					● 警 備		0.2	都度 1	0.2			<ul><li>・電話予約用クリアファイル</li><li>・予約台帳</li></ul>	/ 紙	-	使用しない	× -	低い	<ul><li>・電話予約用クリアファイル</li><li>・予約台帳</li></ul>	紙	警備員室に 持ち込み・ 手渡し	
			12 内容確認、交付	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	警備 員	員●警備員室				B ● 警 備 員 室		0.2	都度 1	0.2			-	-	_	-		-	-	_	-	
			13 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・徴収した金額が正しいことを確認し、クリアファイルに硬貨を封入する。	市民、警備	警				● 警 <i>借</i>		0.2	都度 1	0.2			交付請求書(電話予 約用)	紙	-	使用しない	× -	低い	交付請求書(電 話予約用)(記		紙	
			6の引取	・翌日朝に市民課職員が出動した際に、警備員室に立ち寄り、クリアファイルと予約台帳一式を預かり、市民係、渡す。 ・内容を確認し、交付済のものは決裁BOXに格納する。	正、警備員			•		警 備			都度 1				・本人が確認できる書 類 1. 顔写真入り公的		-	-	<ul><li>・顔写真と本人の 顔が一致</li><li>・本人しか知りえた</li></ul>	3	・本人確認書類の コピー ・交付請求書		-	
			15 (翌日) レジに入金 16 手数料のレジ集計 (日次)	・レジに入金する。 ・タ方に、レジで、1日分の集計レシートを発行する。(翌日) ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、別途集計する エクセル台帳の総額と一致していることを確認する。(翌日)	E E				•	ジ ()し ジ	,	_	都度 0.5				<ul><li>・電話予約による受付</li><li>・手数料</li></ul>	紙(出力、手	_	使用しない		低い		_	(引き続き対 (同人が対 応)	
			17. 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、係長へ。	正			•		×		1	随時 5	5			・電話予約用クリアファイル	7 紙	-	使用しない	× -	低い	・電話予約用クリアファイル	紙	(引き続き対応)	
			18 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャピネットに保管する。	Œ				•	×		1	日 5	5			・予約会帳 ・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	○ 内容の不備・不足がないか	足 低い	・予約台帳 ・(審査済)前 日の届出書一式			
			19 保管	・キャビネットが萬載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ				•	• ×		2	月 30	60			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納	

		基本情報 (どのような業務処	注意してもの心						こで、業務を					業務が発生するか)				業務語	Fri世(何をも			何を作り	)、次工程のインブッ					備考
		業務概要		者	記載台	窓窓	バッ バック (処 (番 理) 査	ッ バッ / り ク 音 (会 ( 音) 計) 計	(決   即	シス テム 備考 操 作	発生作 数	‡ 発生サ 14 イクル た 応 間		ピーク  備考 時期		インブット				ブロセス			:	アウトブット		業務	インフラ	
# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	果務ステプ概要	(正/ 臨時/ 他)					職員 職員			(日/ 週/月 件) /都度 /不定 期)		×1件 (例: ヒアリングメモ 引) 3-4月)	帳票		書き紙/出力紙/	使用する道具・シ. テム (システム/制 話/ファイル	ス 使用有無 (参照/A カ/出カ/ 使用しな い)	入 務の有無	判断内容	専門性 (高い/低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/)	次工程への伝達 出 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令 条例	-
2 住民票の 1 写し等の 交付	15 公民館等証明発行	1 来庁、交付請求書記入	・市民が来庁し、記載台にて「交付請求書」に必要事項を記入する。	市民	•					Refi : 7箇所 ・公民館には PubLinker端末F といため、請求書を: FAX送信し、本庁 ステム処理し、FA 交付書類を公民が	Cがな 以庁に こてシ くにて	都度 5	750	-公民館等 書発行: 年間279( →1月2: →1日19	330件		=	-	使用しない	X	-	低い	交付請求書	-	-	(住民記録	・総合窓口取 扱事務連絡 表 ・事務処理要 領	が) i イザー に手き 請全体 あった る。
		2 交付請求書の受領	・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・ 正		• •				× ・手が空いている時 対応	員が 150	都度 0.	5 75	受付5分	-		_	-	使用しない	×	-	低い	交付請求書(記 入済)	紙(手書き)	(引き続き対応)	i		当時
		3 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類等の提示を依頼する。	Œ		•				×	150	都度 0.	5 75		類	人が確認できる書 1. 顔写真入り公的	カード等	-	-	i	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな		<ul><li>・本人確認書類のコピー</li><li>・交付請求書</li></ul>	紙	-			
		4 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。	市民・正		• •				・口頭での確認は、 の利用目的を確認 ことで、発行する書 準備書類が正しい	りつ 類・ かどう				·交	明書類・1 通のみ を付請求書 に人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しない		」√告報の3王 -	低い	(開き取り車項を ・交付請求書 ・本人確認書類コ ピー	紙(手書	(引き続き対応)	<u>-</u>		
			・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	市民・正		• •				・公民館にて受領 本 (請求書、本) ※ 書類コピー等)は 館で原本保管 ま 本庁に移送・保管	確認 公民 こは、	都度 1	150		=		=	高速FAX	送信	×	=	低い	クリアファイル	-	入力BOXに 格納			
		6 各担当支所でシステム 処理・審査	・交付請求書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索・交付請求書と一致する対象者を選択し、「交付書類(白紙)」を出力する。・「交付請求書」「交付書類と出力した「交付書類(白紙)」を、審査レクリアファイルに入れ審査BOXに入れる。	正,			•			○シ ステ ステ シ 大 大 カ ・実際は別職員が 力・ 業している(特に3 期)。 ・検索では「生年月	1グイ ま作 付亡	都度 9	1350		請求	求書	紙(FAX)	PubLinker (住民記録) ステム)			内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・交付請求書 (聞き取り事項への確認済) ・交付書類	紙 (手書き、出力)				
			- 審査BOXからグリアファイルを取り出す。 - 「交付請求書」と「交付審別・と照合し、正しく入力されていることを確認する。 - ※確認項目: 4情報 (住所、氏名、生年月日、性別)、請求書のチェック項目と一致しているか・複数枚に渡る交付物の場合は枚数が合っているか・確認後、属出書の右端に職員番号」を記入する。 - 公民館に交付書類を高速FAX送信する。	Œ			•			・手が空いている 対応 × ・ミスは20件に1代 発見	員が 150	都度 10	1500	審査5分	· <i>ウ</i> !	リアファイル一式	紙(手書き、出力)	高速FAX	送信	:	<ul><li>入力内容に不備 不足がないか</li><li>法令にそっている か</li></ul>	高い	(内容確認済) ·交付請求書 (審査済)	_	(引き続き対応)	i		
		8 呼出•交付	・市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民を確認する。 ・市民に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・ 正		• •				×	150	都度 0.	5 75		-		_	-	-	-	=	-	-	-	-			
		9 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。	正		•				Oレ ジ	150	都度 0.	5 75		·Ŧ	数料	_	レジ	入力・出力	ł ×		低い	・レシート	紙(出力)	(同人が対 応)			
		(日次)	・タ方に、レジで 1 日分の集計レシートを発行する。 ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、別途集計する エクセル台帳の総額と一致していることを確認する。 ・問題なければ、1 日分の交付申請書一式に力がきつけて、決裁BOXに格納する。	Œ				•		Oレ ジ	1	日 30	30		-		_	レジ	出力	×		低い	・レシート (1日 分)	紙(出力)	決裁BOXに 格納			
		11 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁BOXに格納する。	Ē			•	,		×	1	随時 15	15		•前	日の届出書一式	紙(手書き,出 力)	-	=		内容の不備・不足 がないか		・(審査済) 前 日の届出書一式					
			・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。	正					•	×	1	日 5	5		・前	1日の届出書一式	紙(手書き,出 カ)	-	-	0			・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納			
			・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	Œ					•	×		日 5	0		<u>·</u> 前	行の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0			・(決裁済)前日の 届出書一式			_		
			・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	正					•	×		日 5	0				紙(手書き,出 カ)	-	-	0			・(決裁済)前日の 届出書一式					
		15 保管	・キャビネットに保管する。 ・1年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ						×	2	月 30	60		·届		紙(手書き,出 カ)	-	-	×	-	低い	・(決裁済)届出書 一式		キャビネット が満載され たら地下に			

			基本情報(どのような業務を	⊕★60 (10~1/17)						で、業務をす					ひどのくらい業務					未扬計	rsu いりをも		、未分で夫肥し、	1976TFリ\	次工程のインブット				
<b></b>			業務概要		者	載台	窓窓口口口	バッ バ ク (処 (翟 理) 査	ッ バッ / ク 皆 (会 ( i) 計) 計	パック(決裁)	ス ム 機 機	発生件 数	イクル	1件当 たり対 応時 間	合計時間	ピーク時期	備考	インブット				ブロセス			P	<b>"</b> ウトプット		業務化	ンフラ
大分類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民	市民職員	職員職	員 戦員 1	<b>班員 班</b>	員 ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	件)	(発生件数×1件 あたり対応時間)	* (例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・システム(システム(システム)電 話/ファイル	使用有無 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無		専門性 (高い/ 低い)		(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	手段(口頭/	使用システム名称	法令·通知·条令 ≹例
	2 住民票の写し等の交付	16 不在住証明	1 来庁、交付請求書記入	- 請求者が来庁し、記載台にて「交付請求書」を取る。 ・「交付請求書」に必要事項を記入する。	市民	•				>	(	0.15	都度	5	0.75		【件数】 ・不在住証明: 39件 参考: 不在籍証 明は月3件程度 →月10件と想定 し、1日0.15件	-	-	-	使用しない	× –		低い	交付請求書	-	-	・PubLinker (住民記録 システム)	
			2 来庁、窓口移動、交 付請求書の受領	・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・ 正		• •			>	・手が空いている職員が対応	0.15	都度	0.5	0.075		受付5分	-	-	-	使用しない	× -			交付請求書(記入済)	紙(手書 き)	(引き続き対応)		
			3 来庁者本人の確認	・請求者に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顧写真付きの場合は1枚受け取り、顧写真と本人が一致していることを確認する。 ・顧写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、交付請求書の左端に手書きでメモを取る。	ΙΈ		•			>				0.5	0.075			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真細し公的 証明書類:1通+口 頭での質問回答(生 年月日、世帯人数		-	-	顔 · 本	領写真と本人の が一致 本人しか知りえな 情報の入手		・本人確認書類のコピー ・交付請求書 (聞き取り事項を 追記)	紙	-		
			4 交付請求書の内容確認	・・文付請求書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、利用目的と請求内容について口頭で確認する。	市民・正		•			>	・山頂での確認は、本人 の利用目的を確認する ことで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどう かを判断するため ・ り知日籍の場合)裏 面まで記載するケースは ほとんどない	Ď	都度	1	0.15			・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しない	- × -			・交付請求書 ・本人確認書類コ ピー		(引き続き対応)		
			5 システム依頼処理	・来庁者に番号札を渡す。	市民・ 正		• •			>	<	0.15	都度	1	0.15			-	-	-	使用しない	× -		低い	クリアファイル	-	入力BOXに 格納		
			6 システム処理	・システム(PubLinker)専用PC端末にて、職員カードをカードリーダーに入れて ID認証する。 ・システム画面にて職員のパスワードを入力し口グインする。 ・システム画面にて作任民記録システム1を選択する ・交付請求書(諸証明申請書)をもとに、システムで検索 ・任任の有無を確認する。	Œ			•		ス ム カ	<ul> <li>PubLinker (住民記録システム)</li> <li>検索では「生年月日」</li> <li>で検索することが多い(一番早い。名前、住所も検索できるが手間がかかる)</li> </ul>		都度	2 0	3		※登録住所地に 住んでいないことを 確認する必要があ るので、他の証明 書発行よりも調査 に時間がかかる。	・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)			9容の一致		(システムへの情報反映) ・交付請求書 (聞き取り事項への確認済) ・交付書類	紙(手書き、出力)			
			7 証明書作成	・システムにおいて、住所・氏名が一致しない場合に不在住証明書を 手書き対応で作成	Œ					>	(	0.15						(システムへの情報反映) ・交付請求書(聞き取り事項への確認済)	カ)	-	-	× -		低い	・クリアファイル一式	_	審査BOXに 格納		
			8 届出内容の審査	・「交付請求書」と「交付書類」を照合し、本当に当該住所地に登録されていない かを確認する。 ・不在住証明書の記載内容に誤りがないか確認する。	正					>	・手が空いている職員が対応 ・例えば、ダイアバレス 等、同一住所に100 件の部屋がある場合な は、確認漏れが起きや いので、十分に確認する 必要がある	ど	都度	10	1.5		審査5分 ※登録住所地に 住んでいないことを 確認する必要があ るので、他の証明 書発行よりも調査 に時間がかかる。	・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	不	入力内容に不備 を足がないか 法令にそっている		(内容確認済) ·交付請求書 (審査済)	-	(引き続き対応)		
			9 番号呼出・届出受理 の通知	・パーコードで番号札を読取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・ 正		•			>	(	0.15	都度	0.5	0.075			-	-	-	-			-	=	-	-		
			10 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は領収書対応(レジから領収書を打ち出し、 出納員である市民課長印を押印)	Œ		•			0	ν ;	0.15	都度	0.5	0.075			•手数料	-	レジ	入力・出力	×		低い	・レシート		(同人が対 応)		
			11 手数料のレジ集計 (日次)	・夕方に、レジで1日分の集計レシートを発行する。(当日) ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、別途集計する エクセル台帳の総額と一致していることを確認する。(翌日)	E				•	0		1	В	3 0	30			-	-	レジ	出力	×		低い	・レシート (1日 分)	紙(出力)	決裁BOXに 格納		
			12 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、係長へ	Œ			•		>	(	1	随時	5	5			・前日の届出書一式	紙(手書き,出 カ)	-	-		容の不備・不足ないか		・(審査済) 前 日の届出書一式				
			13 決裁 (係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。	Œ					•		1	日	5	5			- 前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0			・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納		
			24 保管	・キャビネットが崩載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から東大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ					• • >	<	2	月	30	60			・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -		低い	·(決裁済)届出書 一式	出力)	キャビネット が満載され たら地下に 終動		

ID			本情報(どのような業務好	処理をしているか)				(誰が、どこで、業務をする					のくらい業務が発生			. = .	業務	詳細(何を		使って業務を実施	し、何を作り					備考
業務分類		-	業務概要		atsc.	載口	窓「小り」	「ツ バッ バッ iii シス ク ク ク 課 操 審 (会 (決 操	備考	発生件 数	イクル 1		計時間 ピー 時期			インプット			プロセス				アウトプット		業務インフラ	
# 大分類	# 中分類	# 小分類	業務ステップ	業施ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)			日 (云 (次 ) 探			(日/	( <del>3</del> )/ (9	発生件数×1件 たり対応時間) 3-4月	: ヒアリングメモ ()	帳票名·情報名		類(手 使用する道具 力紙/ テム (システム ) 話/ファイル		/入 務の有無 カ/		専門性 (高い/ 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/	類 次工程への伝達 出 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	性 使用システム名称 法令・通知・条令 条例	P
1	2 住民票の 写し等の 交付		郵便物の受領・仕分	- 毎朝10:0 0 頃に総務防災課から郵便物を受領する。 - 郵便物を4 種類(個人/職務/第三者/公用)に仕分け、それぞれの箱に入れる。	E :		•	◆ 総 務課		1	日:	30 30	クは、 土日 明け 月曜 日は 週件	【件数】平常時は 毎年 1日30-40件程度(種別・請求 元問わず) 7 7		-	-		-	-		郵便物の仕分け	-	口頭	PubLinker (住民記録 システム) 住民ネットワー ク	・電話で戸籍の郵便請求を相談れたときは、戸籍は全体でどの(5) 枚数にいるというで、少し多めに定籍、高替をいれるように案かしている。前に戸籍がどの(らいの枚数になるを教えるのは、個人情報になるので、うられない。(一「枚数」も個人情になるのか)
2		:	型 郵便物の開封、必要 書類の確認	・郵便物を開封する。 ・同封されている書類を出し、申請書内容を確認する。不足・不備がある場合、 ・同封されている書類を出し、申請書に貼付する。 ・同封されているご庭が入場を一盆額、 係かり枚数を赤で記入する。 ・①定額が入場を「中請書、③添付書類、④返信用封筒は、ひとまとめでグルフ留めする。(①~④の順でまとめる。) ・申請書の余白部分に「受付票」のスタンフを押す。 ・『長付票」の「受入金割師に、受入金割の合計を赤で記入する。 ・開封処理できたものから、申請書の受付票の「受付月日」と返信用封筒の裏に サンバリングを押していく。 ・開封処理できたものから、申請書の受付票の「受付月日」と返信用封筒の裏に ・開封した封筒はその日ごとにまとめて保管する。(1ヶ月程度)	,		•	×	・市民係7名全員で対応する。 ・補助的な書類確認であり、実際は経験の書類確認にて精査する。 ・開封した封制間は、返合の立 付先確認等、なにかあ たときのために念のため 保管している。		日:	15 19	開け 郵便	Œ		-	-	-	-	-		申請書 (受付印の押印) 添付書類 本人確認書類コ だして 定証の内容 を選集の表替 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	1	口頭		・外国から郵便請求するケースも る。その場合定額小為替を入手 ないので、国際郵便為替にて対応 いている。
3			受付簿への記入	・申請書全てにナンパリングを押し終わったら、受付順に受付簿に手書きで記入する。 ※記入内容:請求者、該当者、金額、4分類、備考 ・1枚あたり、25件記入可能。記入後、受入金額の合計を記入する。申請書 に添付されている定額小為替を記入されているものが一致していれば、申請書が 5定額小為替を取り外す。	R		•	×	・受付簿(紙)	1	日 3	30 30	0	記入:1人×30 分	申請書(受作	印) 紙	受付簿(	低) 手書	ė ×	_	低い	受付簿(追記)	紙	口頭		
4			日計表への入力(定額小為替)	・受付簿右側の余白に、金種ごとの受け入れ枚数を鉛筆で記入する。 ・定額小為替をもとに、日計表(PC内、Excelファイル)に金種ごとに入力する。	正		•	×	・日計表(Excelファイル)	1	日:	30 30	0		定額小為替	紙 (小)	日計表 (Excel)		·出 〇	内容の一致	低い	日計表(追記)	ファイル	口頭		
5		7	5 請求書類の仕分け・ 証明発行	・請求する交付書類の種別(住民票、戸籍、など)に分け、それぞれの専用PC 継末の机の前に置く。 ・申請書の内容に基づき、証明を発行する。 ・証明は申請書の一番後名に添付する。 ・処理ができたものから審査を行う。	正正		•	×	・PubLinker端末: 2 台 ・戸籍システム端末: 1 台	1	8 9	5 5			申請書(受(印) 添付書類 本人確認書類 定額(用封筒 の押印)	של-	-	-	-	-		仕分け (PubLinker端 末/戸籍システム 端末)		口頭		
6			請求書の内容確認・ 審査	・申請書の添付書類等を確認する。 ・申請内容と出力された延明書か一致しているか確認。 該当がない場合は、申請内容と出力された延明書か一致しているか確認。 該当がない場合は、申請書一式を北たものについては、申請書一式を木がキス留めをする。 ・①申請書一式、②返信用封筒、③延明書の順にまとめてクリップで留める。 ・申請書の「受付票」に発行件数、金銭、おつりを赤ボールペンで記入する。 ・審査済のものは、レジ入力するため、審査済のカゴに入れる。 ・請求者に問い合わせ等が発生する場合は、7へ	正		•	×		40	日 5	5 20	00	1件5分(複雑なものは10分程度、戸籍関連は10分以上かかる場合も)	·交付請求書 ·本人確認書		· -	使用い	Lt X	-		・交付請求書・本人確認書類 ピー		(引き続き対応)		
7			7 不足書類・情報の電話問合せ	・不足・不備がある場合は、請求者に電話を架ける。 ・簡単な内容の場合は電話にて確認し、修正する。 ・不定書類の場合は、書類の部送、またはFAX送付可能な書類(本人確認書類のコピー等)はFAX送信を依頼する。 ・電話内容(日時、確認内容等)は、付業にメモ書きし、申請書に添付する。 ・保留(その日に発行不可)となるものについては、「受付簿」の該当番号の備 考欄に「保」と記入する。預かり分の定額小為替をつけて、保留分のファイルに保 管する。	5	● 庁外、電話	● 電話	×	・電話の際には受付番号を連絡する。	40	日 5	5 20	00	・件数:一日の 取扱件数野中で 1/3程度 ・簡易な内容な ば電話時間1-2 分。最も大変な き (戸籍関連) は1件30分	印) 添付書類 本人確認書類 定額小為替 返信用封筒	⊒ピ−	電話	-	0	内容の伝達		申請書(電話内容のメモ貼付)	为 紙	(引き続き対応)		
8		1	3 レシート発行	<ul><li>審査が完了したものから、申請書の「受付票」に基づき、レジ入力を行う。</li><li>申請書に①レシート、②おつりの定額小為替の順に添付する。</li></ul>	Œ		•	フラ ステ ム入	・PubLinker (住民記録システム) ・戸籍システム	40	都度	1 40	0		・交付請求書 ・本人確認書		き) PubLinke (住民記 ステム)	r 検索 录シ 力、b		内容の一致		(システムへの情報反映) ・交付請求書	紙 (手書き、出力)		<u>-</u> i	
9			昨日分の集計報告	・レジ入力が完了したら、下記の手順で昨日分の集計報告を行う。 ・入金する定額小為替を当日分と調整する。(50円、100円、150円 250円、350円はおつりに使用したいため翌日分にまわす。) ・日計表(17セル)の精算欄に入金する定額小為替の枚数を金種ごとに入する。入力後、日計表を1枚出力する。 ・日計表の点線部分(会計用)を切り取り、定額小為替に用紙を巻き付ける。 ・市民係のレジにて、レジ打ち、公用と有料の仕別々にレジをうつ。公用は、郵便請求日計表の公用部分をを比しびをうつ。有料分については、市民生活係で打出されたシートをもとにレジをうつ。 ・ ドジスカ後、定額小為替は市民係にある缶の中に入れ保管する。 ・ 川の書類作成、①郵便請求役前意(②郵便請求役付簿、③レシート(公用分)、④レシート(有料分)、⑤レシート(市民生活係で出したレシート)(信目計表、②郵便請求と的未ず未入でとめる。 ・ 係長に決裁をもら、報告書類は、「郵便請求を付簿の分月のフォルタに入れ保管する	j J ; ; 线		•		, m/// A	1	B	10 10	0		(システムへの映) ・交付請求書り事項への確 ・交付書類			-	×	-		・シブリッチ項・ウリアファイルー 3		審查BOXに格納		

10 交付書類の郵送 ・レジ入力がすべて完了したら、レジにて点検レシートを出し、その日の売上(臨時運行の	正		40	5 200	交	付請求書紙	(出力)	郵送	-  :	<  -	低い	(郵送手配済) -	-	
数料を引いたもの)と定額小為替を日計表に金種ごとに入力し、一致しているかどうか確	:		I		坂(	信用封筒		1				1		
する。 ・確認がとれたら、交付書類一式を	3		I					1				1		
信用封筒に入れる。			I					1				1		
<ul><li>・封をしない状態で、封筒の数と発送件数が一致していることを確認する。</li></ul>			I					1				1		
<ul><li>一致していれば、封縅する。</li></ul>			I					1				1		
<ul><li>・封筒の里さが切手代より超えてしまう場合は、「不足料金受取人払」のスタンプを押す。</li></ul>								1				1		
<ul><li>・封緘作業が完了したら、発送前にもう一度封筒の数を確認する。問題なければ総務防</li></ul>			I					1				1		
課に郵便物を持ち込む。(14時30分まで)			I					1				1		
・郵便局の回収が済んでしまった場合は、職員が郵便局に行き、郵送手続きを行う。	•		I					1				1		
<ul><li>・申請書については、公用と有料に分け、受付番号順に並び替える。</li></ul>			I					1				1		
・公用については、発行件数をかウントする。 かウントしたものは、「郵便請求日計表」の公と	栩		I					1				1		
			I					1				1		
<ul><li>・有料分については、レシートに基づき、「郵便請求日計表」の有料欄に入力する。</li></ul>								1				1		
<ul><li>申請件数の内訳を「郵便請求受付簿」を見ながら、「郵便請求日計表」の個人・職務」</li></ul>			I					1				1		
第三者・公用に入力する。			I					1				1		
・日計表、郵便頭求日計表を1 部出力する。								1				1		
- 郵便請求受付簿は1部コピーをとる。								1				1		
<ul><li>申請書 日計表、郵便請求日計表、郵便請求受付簿(原本・コピー)は、「郵便請求</li></ul>	<b>在</b>				<b> </b>			I				1		
頻書○/○」のフォルグに入れ保管する。					<b> </b>			I				1		

		本情報(どのような業務処 美務概要		担当				推が、どこで、			発生件	発生サ 1件当	つどのくらい業務	ピーク 備考	インブッ	k .			に、何を使って業務を実 プロセス			アウトプット		举办	(ンフラ
	3	~22FB4.3≤		者	載台			ク (会 (決 計) 裁)		備考		元王リ 14年 イクル たり対 応時 間		時期	الاركرة				, acx			2 21 25°F		未切。	
# 中分類 #	# 小分類 #	業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)				職員 職員		員 ヒアリングメモ		(日/ (分/ 週/月 /都度 /不定 期)	(発生件数×14 あたり対応時間)	: (例: ヒアリングメモ 3-4月)	帳票名-情報名	書き紙/出力紙/	使用する道具・システム(システム/電話/ファイル	(参照/入		専門性 (高い 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達・ 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例
2 住民票の写し等の交付		来庁、交付請求書記 入	・請求者が来庁し、記載台にて「交付請求書」を取る。 ・「交付請求書」に必要事項を記入する。	市民	•				>	(	1	都度 5	5	・住民票の写し の交付(DV被 者等支援措置 係): 年間200件 →1月20件	害	-	-	使用しない	× -	低い	交付請求書	-	-	(住民記録	・総合窓口取 扱事務連絡 表 ・事務処理要 領
	2		・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・ 正	•	• •			>	・手が空いている職員が対応	b <sup>6</sup> 1	都度 0.5	0.5	→1日1件 受付5分	_	-	自動発券機	入力・出力	× -	低い	番号札	紙	自動		
	3		・請求者に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きてメモを取る。 ※請求者から支援措置を受けている申出があれば支援措置担当者に交代する。	正		• •			>		1	都度 0.5	0.5		-	=	-	使用しない	× -	低い	-	-	-		
	4		・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した) 「委任状し、代理人本人であることを証明する公約書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認り項目と同一) ・免許証の場合は番号を申請書会亡に記載 ・職務上請求の場合は様式と会員証、補助者等の確認 ・第三者請求の場合は様式と会員証、補助者等の確認、請求理由記載、 利害関係わかる書類等確認 ・公用の場合には職員証を確認	正		• •			>	・委任状が不備不足の ことが多い		都度 2	2		-	-	-	使用しない	× -	低い	交付請求書(記 入済)		(引き続き対応)		
	5	届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、利用目的と請求内容について口頭で確認する。 ※請求内容: 誰な対象とし、記載事項として何を含んだ写し・証明書が何適必要か ・ (外国籍の請求者の場合) 必要事項にチェックが入っているか (表面、裏面)を確認する。	市民・ 正		• •			>	・山頂での確認は、本人の利用目的を確認することで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどかを判断するため・(外国籍の場合) 裏面大な豆井まるたった。		都度 3	3		・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 証明書類:1通+口		-	-	・顔写真と本人 顔が一致 ・本人しか知り い情報の入手	えな	・本人確認書類の コピー ・交付請求書 (聞き取り事項を 追記)		-		
	[€	システム依頼処理	・来庁者に番号札 (半券) を渡す。 ・番号札と同番号のクリアファイルを取り、クリアファイルに交付請求書を入れる。 ・クリアファイルを持って受付対応職員が移動し、入力BOXに格納する。	市民・ 正		• •			>	<b>S</b>		都度 1	1		・本人が確認できる書類	カード等	-	-	・顔写真と本が顔が一致 ・本人しか知り		・本人確認書類のコピー	M 紙	-		
	7	システム検索	・交付請求書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索 ・交付請求書と一致する対象者を選択。 ・支援措置対象者である旨のポップアップが画面に表示される。	Œ			•		ム. カ 出	<ul> <li>・PubLinker (住民記録システム)</li> <li>・実際は別職員がログインした状態でそのまま作業している(特に繁忙</li> </ul>	,	都度 1	1		・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙 (手書き)	-	使用しない	X -	低い	・交付請求書 ・本人確認書類 ビー		(引き続き対応)		
	ε	確認	支援措置担当者に交代する。 ・該当者の支援措置の書類を準備する。 ・器号で請求者を窓口へ呼び出す。 ・米代理人の場合には発行できないことを説明して断る。 ・あらかしめ決定しておいた本人確認書類で再度本人確認をし、本人確認書類をごとする。 ・使用目的を確認し、交付請求書に記入してもらう。 ・もう一人の支援措置退担当者が再確認する。								1	都度 4	4												
	g	発行制限のシステム解除 ※支援措置担当者が									1	都度 1	1												
	1	担当 0 システム処理 ※支援措置担当者が 担当	・交付請求書にチェックが入っている項目にそって、画面上で同じ項目に チェックを入れる(または該当する数値をグブから選択) ・「外国人の場合)同画面で別シートを選択。 デフォルトで請求項目にチェック済。交付請求書裏側にチェックがある場合は、 該当項目をチェックする。 ・本人確認における間き取り項目について、画面上の情報を確認し、 一致していれば「交付請求書」端にチェ書きされた部分に「OK」と手書きて 追記する。 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ「印刷」ボタッを押下 し、「交付書類」を出力する。(画面の出力はしない) ・記載事項を様文を持参した場合は打ち出した住民票を元に作成 ・再び、発行制限をかける。								1	都度 3	3												
	1	1 審査依頼	・交付申請書と、出力した交付書類を審査する入れ、審査 B O X に格納する。								1	都度 1	1												
		2 審査	<ul> <li>「交付請求書」と「交付書類」を照合し、正しく証明書が出力されていることを確認する。</li> <li>※確認項目:4情報(住所、氏名、生年月日、性別)、請求書のチェッツ項目と一致しているが、複数枚に渡る交付物の場合は枚数が合っているが等</li> </ul>	Œ			•		>	<ul><li>・手が空いている職員が対応</li><li>・ミスは20件に1件程度発見</li></ul>	Ί	都度 9	9			-	-	使用しない	X	低い	クリアファイル	-	入力BOXに 格納		
	1	3 番号呼出・届出受理 の通知	・バーコードで番号札を読取り、請求者の呼出を行う。 ・窓口に来た請求者の持つ番号札を確認する。 ・請求者に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・ 正	•	• •			>	(	1	都度 0.5	0.5		届出書類	紙(手書き)	・電話	口頭質問	× -	高い	・要件を対象自治体に伝達すること		(引き続き対応)		
			・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを請求者に渡す。 ・鏡収書を希望される場合は鏡収書対応(レジから鏡収書を打ち出し、 出納員である市民課長印を押印)	ΙĒ		• •			0	ν ;		都度 0.5													
		(日次)	・夕方に、レジで1日分の集計レシートを発行する(当日) ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、 別途集計するエフセル台帳の総額と一致していることを確認する(翌日) ・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。	ΙĒ				•	3	;		日 30		_		口頭回答 紙 (手書き)	·電話	答		低い高い	体から受け取るこ	٤	(引き続き対応)		
			・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、係長へ	ıτ			•		>	(		随時 15			・本人確認書類コピー		(住民記録シ ステム)	カ、出力			報反映) ·交付請求書	き、出力)	応)		
	1	7 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャピネットに保管する。	ΙΕ				•	>		1	日 10	10		(システムへの情報反映) ・交付請求書(聞き取り事項への確認済) ・交付書類	力)	-	-	× -	低い	・クリアファイル一豆	e  -	審査BOXに 格納		

l <sub>1</sub>	。 —	 I	18 保管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。	Īπ				2	В 2	0 60	1	・クリアファイル一式	紅/王聿士 山	1		・入力内容に不備	÷ı,	(内容確認済)	(21	き続き対	1	ı	- 1
110	°		10	*キャレイットが、何軟になりに時点で、日いものから地下温率に移動する。	112				-	ri   3	0 00		・プラアファイル エ	和(ナ吉さ、山	1 1-	10	*人///YAGIC/YIM			_  (כוכ	하다스		l	- 1
				・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。			•	• X						カ)			不足がないか		·交付請求書	応)				
				<ul><li>・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。</li></ul>													<ul><li>法令にそっている</li></ul>		(審査済)					
	1				- 1								1				か						l	

178y / 1 mm			基本情報(どのような業務処	理をしているか)	ACT NO.			当者(誰)	ie Lie l			Dec 44 - 11			かくらい業務が発				業務詳	細(何をもと		て業務を実施し	何を作り、	次工程のインブッ			,	\fi
務分類			業務概要		者	記窓口	口 (	「ツ バッ / ク ク 処 (審 ( 里) 査) iii	ク ク (決	部操	備考		発生サ 1件 イクル たり 応 <sup>®</sup>	)対 時	時		インブッ				プロセス				アウトプット		業務1	
大分類	中分類 #			業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	民 職員 非	<b>頃 唯員 「</b>	班員 班月	職員 職員	■ ヒアリングメモ		週/月 件) /都度 /不定 期)	at:	り対応時間) 3-		帳票名・情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/ 電子ファイル)	使用する道具・システム(ミステム)作品/ファイル	(参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無	内容	(高い/ 低い)	長票名·情報名	(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例
	戸籍の附 : 票の写し の交付	19 附票騰本・抄本・除票	1 来庁、交付請求書記入	・請求者が来庁し、記載台にて「交付請求書」に必要事項を記入する。	市民	•				×		35	都度 5	17	5	(件数) · 戸籍附票月あ 均約700件前後 →年8361件 →1月700件 →1日35件		-	-	使用しない	× -		低いる	交付請求書	-	-	戸籍システム	
			2 窓口移動、交付請求 書の受領	・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・正	•	•			×	・手が空いている職員が対応	35	都度 0.5	5 17	.5	受付5分	-	-	-	使用しない	× -			交付請求書(記 入済)		(引き続き対応)		
			3 来庁者本人の確認	・請求者に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、南親の名前等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。	Ē	•	•			×		35	都度 0.5	5 17	.5		・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数		-	-	顔b ·本	に写真と本人のが一致 は人しか知りえな 情報の入手		本人確認書類の コピー ・交付請求書 (聞き取り事項を 追記)		-		
				・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状し、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一) ・免許証の場合には、免許証番号を申請書の余白に記入しておく。	Œ	•	•			×	・委任状が不備不足のことが多い		都度 2	70					-	-	顔 ・本	写真と本人の が一致 こ人しか知りえな 青報の入手	低い :	本人確認書類の コピー	紙	-		
			5 申請書の内容確認	<ul><li>申請書の記載項目に不足がないか確認する。</li><li>申請者が確認をしたい特定の住所地があれば、事前に聞き取りをしておき、申請書の赤字でメモをする。</li></ul>	市民・ 正	•	•			×	・口頭での確認は、本ノ の利用目的を確認する ことで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどう かを判断するため(戸叙	,	都度 1	35				紙 (手書き)	-	使用しな い	X -			・交付請求書 ・本人確認書類コ ニー		(引き続き対応)		
			6 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・番号札と同様の番号の入力用クリアファイルに申請書類を入れる。 ・グリアファイルを持って受付対応職員が移動し、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•			×	の財産についてけードの	35	都度 1	35			-	-	=	使用しない	× -		低い	ウリアファイル	-	入力BOXに 格納		
			7 当該自治体への電話問合せ	<ul> <li>・請求権(申請者と戸籍の附票の該当者の関係性)が不明な場合には 該当本籍地に確認をする。</li> </ul>	正			•		● 他 自 治 体	・自治体電話番号は便覧で調べて架電	1	都度 10	5		3~5分 ・発生件数は仮i き。2日で1件とし て1日0.5件		紙(手書き)	・電話	口頭質問	× -			要件を対象自治 体に伝達すること		(引き続き対応)		
			場合)本籍地からの	・ (自治体での調査確認後) 折返しの入電を受け、電話にて回答結果を確認する。 ・正しい情報を申請書にメモする	正			•		他自治体		0.5	都度 10	5		(5分後に) 2~ 3分 ・発生件数は仮 き		口頭回答	•電話	口頭回	× -			・回答を対象自治 体から受け取ること		(引き続き対応)		
				・システム画面にて職員のパスワードを入力しログインする。 ・交付請求書の情報(本籍・生年月日・氏名)をもどに、システムで検索 ・交付請求書と一致する対象者を選択。 ・本人確認とおけるが思いましまが、画面上の情報を確認し、一致していれば「交付請求書」と出た書きされた部分に「OK」と手書きで追記する。 ・入力後、問題なければ「印刷」ボタンを押下し「交付書類」を出力する。(画面の出力はしない) ・「交付請求書」と出力した「交付書類」を、クリアファイルに入れる。	正					〇ミ ステ ムス カ・ 出 カ		35	都度 1	35			・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	戸籍システム	検索、入力、出力		容の一致			き、出力)			
			10 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	Œ			• •		×		35	都度 1	35			(システムへの情報反映)	紙(手書き、出 力)	4 -	-	× -		低い・	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納		
			11 出力した戸籍附表の審査	<ul> <li>・審査BOXからグリアファイルを取り出す。</li> <li>・「交付請求書」と「交付書類」を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、届出書の右端に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	正			•		×	・手が空いている職員か 対応 ・ミスは20件に1件程度 発見	1	都度 1	35		審査5分	・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	不足	、力内容に不備 足がないか 、令にそっている	-	(内容確認済) ·交付請求書 (審査済)	_	(引き続き対応)		
			12 番号呼出	・パーコードで番号札を読取り、請求者の呼出を行う。 ・窓口に来た請求者の持つ番号札を確認する。 ・請求者に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・ 正	•	•			×		35	都度 0.5	5 17	.5		-			-	-  -				_	_		
			13 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを来庁者に渡す。 ・ሰ収書を希望される場合は領収書対応(レジから領収書を打ち出し、 出納員である市民課長印を押印)	正	•	•			OL F	,	35	都度 0.5	5 17	.5		• 手数料	-	レジ	力	×		低い・	レシート		(同人が対 応)		
			(日次)	・夕方に、レジで 1 日分の集計レシートを発行する。 ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、別途集計する エケセル台帳の総額と一致していることを確認する。 ・問題なければ、1 日分の交付申請書一式に力がきをつけて、決裁BOXに格納する。					•	Ol ÿ	,	1	日 30	30			-	-	レジ	出力	×		低い	·レシート (1日 分)	紙(出力)	決裁BOXに 格納		
				・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、係長へ。	Œ			•		×			随時 15				・前日の届出書一式	カ)		-		容の不備・不足		・(審査済) 前 日の届出書―式	き、出力)	格納		
				・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。	正				•	×		1	日 5	5			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0			・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納		
			17. 保管	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	Œ				•	• ×		2	月 30	60			・届出書一式	紙(手書き,出 カ)	-	-	× -		低い .	·(決裁済)届出書 一式	出力)	キャビネット が満載され たら地下に		

ID			į	基本情報(どのような業務処	理をしているか)			業務担当者	(誰が、どこで	、業務をする	5か)	業	務量(し	いつどのくらい薬	務が発生するか)				業務詳	細(何をもとに	、何を使って業務を実施	し、何を作	作り、次工程のインプットとするか			備考
業務	分類			業務概要		担当者	#   芯	窓りりの	I (X (//	計 操	備考	発生件 発生! 数 イクル	サ 1件当 たり対 応時	rj	ピーク 備考 時期		インプッ	<b>\</b>		:	プロセス		アウトブット		業務インフラ	
1		戸籍の附 2 票の写し の交付	20 郵便による戸籍の附票 等の交付請求	1 郵便物の受領・仕分	- 毎朝10:00頃に総務防災課から郵便物を受領する。 - 郵便物を4 種類(個人/職務/第三者/公用)に仕分け、それぞれの箱に 入れる。	Œ		理) 宣	) 計) 裁)	) ** 作  ● 総務課		1 日	30	30	・ピー クは、・仕分 カ上 2~5分 明けの 月曜 1日30 週件 度 (種数) 週件 京間的 い (7)	4名× →20分仮 平常時は ·40件程 別・請求		-	_	-		_	郵便物の仕分け -	口頭	PubLinker (住民記録 システム) 住民ネットワー ク	・電話で戸籍の郵便請求を相談されたときは、戸籍は全体でどのらいの 枚数にいか予測が市民にはできない 場合があるので、少し多めに定額小 為替をいれるように案内している。事 前に戸籍がどのくらいの枚数になるか を数えるのは、個人情報になるので考 えられない、(←「枚数」も個人情報
2					・郵便物を開封する。 ・同封されている電類を出し、申請書内容を確認する。不足・不偏がある場合、付強に大生薄きし、申請書に貼付する。 ・同封されている定額小為替(金額、秋数、期限が切れていないか、未記入であること)を確認し、申請書右上に、金額、預かり枚数を赤で記入する。 ・①定額小為替、②申請書、③添付書類、③添信用封同は、ひとまとめでクリップ留めする。(①~④の順でまとめる。) ・申請書の会自部分に「受付無」のスタンプを押す。 ・「受付票」の「受入金」欄に、受入金額の合計を赤で記入する。 ・開封処理できたちのから、申請書の受付票の「受付月日」と返信用封筒の要に ナンバリングを押していく。 ・開封した封筒はその日ごとにまとめて保管する。(1ヶ月程度)	正		•		×	・市民係7名全員で対応する。 ・補助的な書類確認であり、実際は後段の書 類確認にて精査する。 ・開封した封筒は、返信 用封簡がない場合の送 付表の送 付たさのために念のために 保管している。	1 日	15	15	0件	(多いと	郵便物	-	-			-	申請書 (受付印 紙 の押印) 添付書類 本人確認書類コ ビー 定額小為替 返信用封筒 (受 付印印) 開封した封筒	口頭		になるのか) ・ 外国から郵便請求するケースもある。その場合定額小為替を入手できないので、国際郵便為替にて対応頂いている。
4					・申請書全てにナンパリングを押し終わったら、受付順に受付簿に手書きで記入する。 ※記入内容:請求者、該当者、金額、4分類、偏考 ・1枚あたり、25件記入可能、記入後、受入金額の合計を記入する。申請書 に添付されている定額/小為替と記入されているものが一致していれば、申請書から定額/小為替を取り外す。 ・受付簿左側の余白に、金種ごとの受け入れ枚数を鉛筆で記入する。 ・定額/小為替をもとに、日計表(PC内、Excelファイル)に金種ごとに入力する。			•		×	- 受付簿(紙) - 日計表(Excelファイル)		30		度)。企会等請求につは、おおけては、おお問業とはは、おの企業を制度を対しては、おいては、おいては、おいては、はないでは、ないでは、ないでは、ないでは、ないでは、ないでは、ないでは、ない	記入と同	申請書(受付印)	紙 (小為替)	受付簿(紙) 日計表 (Excel)	手書き 〉 入力・出 ( カ	人容の一致	低い	受付簿 (追記) 紙 日計表 (追記) ファイル	口頭口頭		
5					・請求する交付書類の種別(住民票、戸籍、など)に分け、それぞれの専用PC 端末の机の前に置く。 ・申請書の内容に基づき、証明を発行する。 ・証明は申請書の一番後ろに添付する。 ・処理ができたものから審査を行う。	正				×	・PubLinker端末: 2 台 ・戸籍システム端末: 1 台	1 日	5	5	<u></u>		申請書(受付印の押 印) 添付書類 本人確認書類コピー 定額小為替 返信用封筒(受付印		_			_	仕分け (PubLinker端 末/戸籍システム 端末)	口頭	-	
6				審査	・申請書の添付書類等を確認する。 ・申請内容と出力された証明書が一致しているか確認。 該当がない場合は、申請書一式を北一し、原本は請求者に返却する。 ・審査所字でしたらについては、申請書一式を木チキス留めをする。 ・③申請書一式、②返信用封筒、③証明書の順にまとめてクリップで留める。 ・申請書ので受付票」に発行件数、金額、おつりを赤ボールペンで記入する。 ・審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、レジスカするため、審査済のものは、	Ē		•		×		40 日	5	200	なものは度、戸籍	:10分程 語関連は 上かかる	の押印) ・交付請求書・本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しな ) い	-	低い	・交付請求書 紙 (手) ・本人確認書類コ き) ピー	引き続き対 応)		
7				話問合せ	・不足・不備がある場合は、請求者に電話を架ける。 ・服単立内容の場合は電話にて確認し、修正する。 ・不足書類の場合は、書類の郵送、またはFAX送付可能な書類(本人確認書類のコと一等)はFAX送信を依頼する。 ・電話内容(日時、確認内容等)は、付筆にXモ書きし、申請書に添付する。 ・保留(その日に発行不可)となるものについては、「受付薄」の該当番号の備 考欄に「保」と記入する。預かり分の定額小為替をつけて、保留分のファイルに保管する。	正 9	●庁小電話	●電話		×	・電話の際には受付番号を連絡する。	40 日	5	200	取扱件 1/3程 ・簡易な ば電話	数野中で 度 (内容なら 時間1-2 5大変なと 語関連)	申請書 (受付印の押 印) 添付書類 本人確認書類コピー 定額小為替 返信用封筒 (受付印 の押印) 開封した封筒	紙	電話	-	内容の伝達	低い	申請書(電話内 容のメモ貼付)	(引き続き対応)		
8				8 レシート発行	・審査が完了したものから、申請書の「受付票」に基づき、レジ入力を行う。 ・申請書に①レシート、②おつりの定額小為替の順に添付する。	正		•		×	<ul><li>・手が空いている職員が対応</li><li>・ミスは20件に1件程度発見</li></ul>	40 都度	1	40			・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	± -	-	<ul><li>・入力内容に不 不足がないか</li><li>・法令にそってい か</li></ul>		(内容確認済) - ·交付請求書 (審査済)	(引き続き対応)	t t	
9					・レジ入力が完了したら、下記の手順で昨日分の集計報告を行う。 ・入金する定額小為替を当日分と調整する。(50円、100円、150円、250円、350円はおりに使用したいため配日分にまわす。) ・日計表(エクセル)の精算欄に入金する定額小為替の枚数を金種ごとに入力する。入力後、日計表を1枚出力する。 ・日計表の点線的分(会計用)を切り取り、定額小為替に用紙を巻き付ける。 ・市民係のレジにて、レジ打ち。公用と有料分は別々にレジをうつ。公用は、郵便請求日計表の公用部分をもどにレジをうつ。有料分については、市民生活係で打ち出されたレシートをもとにレジをうつ。 ・レジ入力後、定額小為替は市民係にある缶の中に入れ保管する。 ・決裁用の書類作成。(3郵便請求依頼書、(3郵便請求受付簿、③レシート(公用分)、(6レシート(有限生活係で出したレシート)。(6日計表、(2郵便請求名)、(5・シート(市民生活係で出したレシート)。(6日計表、(2郵便請求名)、(5・シート(市民生活係で出したレシート)、(6日計表、(2郵便請求名)、(5・シート(市民生活係で出したレシート)、(6日計表、(2郵便請求名)、(5・日計表、(7・日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本	正			•	OI.		1 日	10	10			- 手数料	-	レジ	力		低い	・レシート 紙(出)	方) (同人が対 応)		
10					・レジ入力がすべて完了したら、レジにて点検レシートを出し、その日の売上(龍時運行の手数料を引いたの)と定額小為替を日計表に金種之に入力し、一致しているかどうか確認する。 確認がたれたら、交付書類一式を返信用封閉に入れる。 ・ ・			•		×		40	5	200			交付請求書返信用封筒	紙(出力)	郵送	- >	_	低い	(郵送手配済) —	-		

務分類			本情報(どのような業務処 業務概要	理をしているか)	和林				が、どこで、ま			328/4- D4-			8が発生するか) □ レ カ □ 農業		A = 0.1		業務詳	細(何をもと	に、何を使って業務を実施	他、何を作	り、次工程のインブ			*** 7to	1
扬分類		47	<b>美</b> 榜戰要			記 窓 口			ク ク (会 (決 計) 裁)	他部課作	備考		発生サ 1件当 イクル たり対 応時 間		ピーク 備考 時期		インプット				プロセス			アウトブット		業務セ	לעל
大分類	# 中分類	# 小分類 #	業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)				班員 班員		l ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	(発生件数×11 あたり対応時間)	件 (例: ヒアリングメ: 3-4月)	ŧ		書き紙/出力紙/	使用する道具・システム (システム) (システム) (システム) 電話 / ファイル	(参照/入		専門性 (高い 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/	類 次工程への伝達 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例
	3 戸籍の附 票の写し の交付		1 来庁、交付請求書記入	・請求者が来庁し、記載台にて「交付請求書」を取る。 ・「交付請求書」に必要事項を記入する。	市民	•				×		1	都度 5	5	【件数】 ·戸籍附 年間20 →1月 →1日	対票: 10件 120件	-	=	-	使用しない	× -	低い	交付請求書	-	-	・PubLinker (住民記録 システム)	
				・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・ 正	•	•			×	・手が空いている職員が対応	) <sup>(</sup> 1	都度 0.5	0.5			-	_	自動発券機	入力・出 カ	× -	低い	番号札	紙	自動		
			3 来庁者本人の確認	・請求者に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しが知りえない情報(生年月日、両親の名前等)」を質問する。 回答結果を、申請書の左端に手書きてメモを取る。 ・請求者所ら支援措置を受けている中出があれば支援措置担当者に 交代する。	正	•	•			×		1	都度 0.5	0.5			-	-	-	使用しな い	× -	低い	-	-	-		
			等の)の確認	・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状し、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認り頃日と同一) ・会許証の場合は番号を申請書余台に記載 ・職務上請求の場合は様式、会員証、補助者証等の確認 ・第三者請求の場合は社印、社員証及び免許証等の確認、請求理由記載、利書関係わかる書類等確認 ・公用の場合には職員証を確認	正	•	•			×	・委任状が不備不足のことが多い		都度 2	2			-	_	-	使用しな い	x -	低い	交付請求書(記入済)	紙 (手書き)	(引き続き対応)		
				・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、利用目的と請求内容について口頭で確認する。 ※請求内容: 誰を対象とし、記載事項として何を含んだ写し・延明書が 何適必要か ・(外国語の請求者の場合) 必要事項にチェックが入っているか (表面、裏面) を確認する。	市民·正	•	•			×	・	5	都度 3	3			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口	カード等	-	-	<ul><li>・顔写真と本人 顔が一致</li><li>・本人しか知りまい情報の入手</li></ul>	む	・本人確認書類 コピー ・交付請求書 (聞き取り事項: 追記)		-		
		6		・来庁者に番号札(半券)を渡す。 ・番号札と同番号のクリアファイルを取り、クリアファイルに交付請求書を入れる。 ・クリアファイルを持って受付対応職員が移動し、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•			×	MIL 43-24 A. A. C.	1	都度 1	1			・本人が確認できる書類	カード等	-	-	<ul><li>・顔写真と本人 顔が一致</li><li>・本人しか知りま</li></ul>		・本人確認書類コピー	D 紙	-		
		7	7 システム検索	・交付請求書の情報(本籍・生年月日・氏名)をもとに、システムで検索・交付請求書と一致する対象者を選択。 ・支援措置対象者である旨のポップアップが画面に表示される。	Œ	8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8		•		ムフ カ・ 出	<ul> <li>・PubLinker (住民記録システム)</li> <li>・実際は別職員がログインした状態でそのまま作業している (特に繁忙</li> </ul>	,	都度 1	1			・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しない	X -	低い	・交付請求書 ・本人確認書類ビー		(引き続き対応)		
		. v	確認 ※支援措置担当者が 担当	支援措置担当者に交代する。 ・該当者の支援措置の書類を準備する。 ・番号で請求者を窓口へ呼び出す。 ・米代理人の場合には発行できないこと説明して断る。 ・あらがじめ決定しておいた本人確認書類で再度本人確認をし、本人確認書類を記て一する。 ・使用目的を確認し、交付請求書に記入してもらう。 ・もう一人の支援措置退担当者が再確認する。								1	都度 4	4													
		•	9 発行制限のシステム解除 除※支援措置担当者が 担当	・発行制限を解除する。								1	都度 1	1													
			※支援措置担当者が 担当	・システム画面にて職員のパスワードを入力しログインする。 ・交付請求書の情報(生年月日・住所、氏名)をもどに、システムで検索・交付請求書と一致する対象者を選択。 ・本人確認に対ける間き取り項目について、画面上の情報を確認し、一致していれば「交付請求書」端に大生書きされた部分に「OK」と手書きで追記する。 ・入力後、問題なければ「印刷」ボタンを押下し「交付書類」を出力する。(画面の出力はしない) ・発行制限が自動でかかる	L							1	都度 3	3													
		:	11 審査依頼	・交付申請書と、出力した交付書類を審査する入れ、審査 B O X に格納する。									都度 1	1													
			12 出力した戸籍附表の審査	<ul> <li>・審査80Xからグリアファイルを取り出す。</li> <li>・「交付請求書」と「交付書類」を照合し、正しく入力されていることを確認する。</li> <li>・確認後、届出書の右端に「職員番号」を記入する。</li> </ul>	正			•		×	<ul><li>・手が空いている職員が対応</li><li>・ミスは20件に1件程度</li><li>・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ul>		都度 9	9			_	_	-	使用しな い	×  -	低い	クリアファイル	-	入力BOXに 格納		
			13 番号呼出・届出受理 の通知	・バーコードで番号札を誘取り、請求者の呼出を行う。 ・窓口に来た請求者の持つ番号札を確認する。 ・請求者に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・ 正	•	•			×		1	都度 0.5	0.5			届出書類	紙(手書き)	·電話	口頭質問	× -	高い	・要件を対象自治体に伝達すること		(引き続き対 応)		
			14 手数料の徴収	・	正	•	•			Ol F	,	1	都度 0.5	0.5													
			15 手数料のレジ集計 (日次)	・タ方に、レジで1日分の集計レシートを発行する(当日) ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、 別途集計するエクセル台帳の総額と一致していることを確認する(翌日)	Œ				•	ા	,	1	日 30	30			(電話回答)	口頭回答	·電話	口頭回答	× -	低い	・回答を対象自治体から受け取るこ		(引き続き対応)		
				・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめて力だをつけて、係長へ ・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・奨義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した 職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。	Œ Œ			•	•	×			随時 15				<ul><li>・本人確認書類コピー</li><li>(システムへの情報反</li></ul>		PubLinker (住民記録シ フニル)		<ul><li>内容の一致</li><li>X -</li></ul>	低い	報反映)	き、出力)			
			18 保管	・キャビネットが掲載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年軽週したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	Ē				•	• ×		2	月 30	60			・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	<ul><li>・入力内容に不 不足がないか ・法令にそってい</li></ul>		(内容確認済) ・交付請求書 (審査済)	-	(引き続き対応)		

■業務プロ	セス一覧(業績	務棚卸しまで)																										
ID				基本情報(どのような業務処	3理をしているか)			業務担当者					業	務量(いつどのく	らい業務	務が発生するか)				業務調	羊細(何をもとに、何を使:	って業務を	実施し、何を作り、	、次工程のイン	/ブットとするか)			備考
業務分	類			業務概要		担当記載台	窓窓	バッ バッ ク ク ク (処 (種) 理) 査	y バッ バッ ク ク f (会 (決 ) 計) 裁	他部課作	備考			合計時間	ピーク時期	備考	インブ	<b>y</b> F		JI	0t7			アウトブット			業務インフラ	
# 大分	類(	# 中分類 #	# 小分類	# 業務ステップ	羅教ステップ概要	(正/ 臨時/ 他) 市民	E 市民 職	月 班月 班月	un un	un un	ヒアリングメモ	(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	件)	(発生件数×1件 5たり対応時間)	(例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インブット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	話/ファイル	使用有無 判別 (参照/入 務の カ/出カ/ 使用しな い)	新華 判断内容 0有無	専門性 (高い/ 低い)	帳票名•情報名	カ紙/電子ファ	次工程への伝達 出 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令・通知・条令・条例	
1		法に基づ 2	22. 課稅証明書、 33. 納稅証明書、 24. 國定資産稅証明書	1 来作、交付申請書記入	・市民が来庁し、記載台にて「交付申請書」を取る。 ・「交付申請書」に必要事項を記入する。	市民				×	(体制) -市民課(1F)に当番の 税職員2名 (江職員1 名、臨時1名)が扱わ付き ・税専用のPubLinker 端末3台 ・住民票の写以及付と併せて申請するケースが多	190 都度	5	950		【件款】 課稅起明書、納稅起明書、固定資産 稅起明書: 年間45000件 →1月3750件	-	-	-	使用しな × い	-	低い	交付申請書	-	-	での窓口業務 に関して】 PubLinker (住民記録 システム)	税法を地方税法施行令、地方税法施行規則に て定められている(さっくりレベル)。+取扱通知 ・深合市の業務については、深合市税条例、同 市税条例施行規則、深合市税に関する文書の様 式を定める規則によって、内容やフォーマットが指定 されている。	・【経緯】・5年前から始まか、総合窓口(ワンストップ対応)の 方針に基づき、市民生活に関わる行政手続きは1下市民係でま ないで受けるように動動が始まか。よれに伴い、市民税課とて の証明書祭行業務は2下実施していたが、総合窓口でも受け うれるかに人見を新いて対応している。 ・【マニフル化】各種証明書影行に伴う権認ポイント、システム +【アニフル化】各種証明書影行に伴う権認ポイント、システム +】用方法・手腕を図解合ので変現し、マニュアルを作成し、各 職員が自分用に所持・使用している。
2				2 窓口移動、交付申請 書の受領	<ul><li>・市民が窓口に移動する。</li><li>・・職員が「交付申請書」と添付書類が必要な証明書等の場合は「添付書類」を発</li></ul>	市民・正				×	・手が空いている職員が対応	190 都度	0.5	95		受付2分程度(受領、申請内容確認、 本人確認)	-	-	-	使用しな ×	-		交付申請書(記 入済)	紙 (手書 き)	(引き続き対応)	t		
3				3 交付申請書の内容確認	かる。 ・交付申請書の記載項目等に不足がないり確認する。 ・ご頭にて、来庁者本人に、利用目的と請求内容について口頭で確認する。 ※請求内容:誰を対象とし、証明事項として何を含んだ写し・証明書所付達必要か。 ・添付書類が必要な証明書等の場合は、添付書類を確認する。 ・市民投ーなし ・納稅証明一直近納付の場合は、システム未反映のため、納付時に受領した 「銀収書」を提示 ・・固定資産税→ケースパイケース(※難易度が非常に高い)	市民・正	• •			×	・本人が取得したい証明 書が、本人の状況・条件 によっては発行NGのケー えもあるので、確認が 実施中間の場 合は非課税証明書の発行NG→課税証明書の 発行に切替え、等)		0.5	95														
4					・市民に対して、本人であることを延明する「官公署発行の顔写真付きの書類」の 振元を依頼する。 ・「官公署発行の顔写真付きの書類」がある場合は、そのうち1点を受け取り、顔 写真なよんが一致していることを確認する。 ・「官公署発行の師写真付きの書類」ない場合は、別紙「税延明書発行事務 係る大通事項」に記載の講覧のうち2点を受け取り、本人権認を行う、又は1点 を受け取り、本人に対して、「本人が取りない情報(生年月日、世帯人数 等)」を質問し、回答結果を、メモする。					×		190 都度					・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公館証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公館証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数	9	-	- 0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		・本人確認書類のコピー ・交付申請書(組き取り事項を追記)	88	-			
6					・来庁者が請求者本人が今委任された代理人の場合は、本人が作成した「委任 状」と、代理人本人であること征頭する「自公署発行の顔写真付きの書類」等の 投元を依頼さる。 ・ (本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一) ・来庁者の本人の確認と交付申請書の内容確認後、番号札(紙)を交付する。	ĬĒ.	•	•		×	<ul><li>委任状が不備不足のことが多い</li></ul>	190 都度		95			-委任状 -本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ	9	-	- 0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手	:	<ul><li>本人確認書類の コピー</li></ul>	D 紙	-	_		
					・交付申請書の右下の受付欄に「担当者氏名」等を記入する。																							
7				7 システム処理	・システム(PubLinker)専用PC端末にて、職員カードをカードリーダーに入れて PINコードを入力する。 ・システム画面に中国前内容に応じて「各種様システム」を選択する。 ・交付中国書を一致する対象者を選択さ ・交付中国書と一致する対象者を選択さ ・提延明書祭行でニアルに繋件を行う。 ・「官公署発行の原写真付きの書類」がない場合で本人から聞き取りをし申請を引付けが場合においては、耐き取りた「国信ごいて画面」の情報を確認し、一覧 していれば大生書きされた部分に「OKと手書をご追ぶする。 ・システムで検索後、表示された延門書を自覚で確認し、問題なければ「印刷」ポーンを押下し「交付延明書等」を出力する。			•		○3 ステ ムノ カ・ 出 カ	・PubLinker(住民記録システム) ・税職員が一抵担当	190 都度	0.5	95		- (南氏税益明)  処理・審査1分 - (國定資産税益明)  処理・審査11分 時間がからものは受付や交付を含めて30分程度 - (納税益明)  処理・審査6分	・交付申請書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)	検索、入 ○ カ、出力	内容の一致		(システムへの情報反映) ・交付申請書(個書版の事項への確認済) ・交付書類	き、出力)		9		
8				8 内容の審査	・「交付申請書」と「交付証明書等」を密合し、正しいものが出力されていることを 認する。 ※確認項目:4情報(住所、氏名、生年月日、性別)、請求された証明書か 出力されているが、内容が正しいが、複数枚に渡る交付物の場合は枚数が合って いるかなど ・確認後、交付申請書の右下の作成機と手数料機に「担当者氏名」、「全額」等 を記入する。 ・「交付申請書」「添付書類」と出力した「交付証明書等」を、クリアファイルに入れ る。			•		×	- 税職員 (入力) が引 き続き対応	190 都度	0.5	95		- 審査は入力した当人が実施。	_	-	-	- 0	<ul><li>入力内容に不備 不足がないか</li><li>法令にそっている か</li></ul>		(内容確認済) ·交付申請書 ·本人確認出上 ·交付書類	_	(引き続き対応)	3		
9				9 番号呼出、交付	・グリアファイルのバーコードを誘致り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ海号札を構設する。 ・市民に対し、「欠け経明書き、七日頭で構認し、問題がなければ交付する。 ・交付中調書の右下の交付の側に「担当者氏名」等を記入する。	市民・正		,		×		190 都度	1	190		・交付2分程度	_	-	-		-	- :	交付書類	紙(出力)	(引き続き対応)	ŧ i		
10				10 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・レンに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・銀収書を希望される場合は、手書きで銀収書を記載して渡す。	正		•		ા	,	190 都度	1	190		- 受付から手数料徴収まで全体で 【市民税証明】 5分程度 【資産税証明】15分程度(内容に よっては30分) 【納税証明】 10分程度	-手数料	-	レジ	入力・出 × カ		低い	・レシート	紙(出力)	(同人が対 応)			
11				11 手数料のレジ集計 (日次)	・業務終了後、レジで1日分の集計レシートを発行する。	正			•	OL 37		1 目	5	5			-	-	レジ	出力 ×		低い	・レシート (1日 分)	紙 (出力)	決裁BOXに 格納			
12				12 決裁 (係長)	- 翌日に、前日に交付した全ての交付申請書類の内容を確認する。 ・現義(不備・不足)がある場合は、前日の当該交付申請書類を審査した機員 に口頭で課題し、修正指示を出写・ ・修正後、修正行音を機定する。 ・問題は371は、キャピネケに保管する。	正			•	×		1 🖪	5	5			-前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0			・(決裁済)前日の 届出書一式					
13				13 決裁 (課長) 14 保管	・特に重要なものがあった場合のみ ・キャビネットが消載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼農庫に移動する。 ・3年経過ルケンボールは、総務様にてまとめて廃棄する。	E E			•	• ×		1 日 6 月	5	5			-前日の届出書一式 -届出書一式	紙(手書き,出力) 紙(手書き,出力)	-	- ×			・(決裁済)前日の 届出書一式 ・(決裁済)届出書 一式	出力) 計紙(手書き、	保管			

		基本	情報(どのような業務処理をし	ているか)					「、どこで、業績		(יל		業務	量 (い	つどのくらい業務	が発生す	るか)			業務詳	細(何をもとに	、何を使って業務を実	節し、何を作	作り、次工程のインブ	「ットとするか)			1
分類			業務概要		者	記載台	窓 な	ッ バッ バッ バッ ク ひ (審 (会 と) 査) 計	会(決・	りステム 新課作	1冊号	発生件 数	イクル			ピーク 時期	備考	心	ンプット		3	プロセス			アウトプット		業務化	ンフラ
大分類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/	市民市民	-		資 職員 職	<b>員 班員</b>	ヒアリングメモ		(日/ 週/月	(分/件)	(発生件数×14 あたり対応時間)	‡ (例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名•情報名	書き紙/出力紙/	・ 使用する道具・システム/質	图 (参照/入 教	断業 判断内容  の有無	(高い		(手書き紙/	出 手段(口頭/	重 使用システム名称 湯	去令·通知·条令· 条例
	5 戸籍の届 出	25 出生届	1 添付書類の準備	・出生した病院にて作成・押印した「出生証明書(出生届用紙の 右半分)」を、市民が受け取る		●来庁前				×	·正職員 7名	6	都度		#VALUE!		・出生届: 年間1440枚、 →月120枚 →日6件	出生証明書	電子 アイル) 紙(手書き)	話/ファイル	使用しなうい	-	低い		紙(手書き	<ul><li>管理BOX/電</li><li>手渡し</li></ul>	・戸籍・除籍 システム ・PubLinker (住民記録 システム)	帳法 ・住民基本台
			2 出生届の作成	-出生届を作成	市民	89				×		6	都度	5	30			出生証明書	紙(手書き)	-	使用しなっ	· -	低い	出生届(出生記明書付)	正 紙(手書き	) 手渡し	_	
				・ (閉庁時間帯に届出を出す場合) 入り口横の警備員室にて届 出書を提出する。		前 ● 警 備			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	隆 備		6	都度	1	6			-	-	-		-	-	-	-	-		
				・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・正	至	•		3	×	・手が空いている職員か対応	<sub>F</sub> 6	都度	1	6			出生届(出生証明付)	明書 紙(手書き)	-	使用しなくい	< -	低い	出生届(出生記明書付)	正 紙(手書き	) (引き続き対応)	<u>.</u> 3	
				・届出書の記載項目に不備がないが確認する。 ・参考文献(戸籍六法等)をもとに、名前が使用可能な字かどう が市民と確認する。	市民・正	•	•			×		6	都度	3	18			出生届(出生証明付)	明書 紙(手書き)	-	使用しな〉	-	低い	出生届(出生調明書付)	正 紙(手書き	) (引き続き対応)	<b>1</b>	
			6 添付書類の内容確認	<ul><li>・添付書類の有無と内容に不足がないか確認する。</li><li>・添付書類:出生証明書(出生届の右側)</li></ul>	市民・ 正	•	•			×		6	都度	1	6			出生届(出生証明 付)	明書 紙(手書き)	-	使用しなっ	-	低い	出生届(出生) 明書付)	征 紙(手書き	) (引き続き対 応)	र्ग	
				・市民に対して、住民票の発行が必要かどうか確認する。 →子さ医療費・育児手当の手続き案内をし、窓口を紹介する。 →住民票発行が必要の場合、後段のシステム処理にて、住民票 の発行を行う。 →母子手帳に届書審査後出生子の氏名等を証明する		•	•			×	・窓口で市民に、大凡の 待ち時間を伝える(1 時間程度と連絡すること が多い)	1	都度	1	6			口頭確認		-	使用しなくい	-	低い	出生届(出生語 明書付)に、住 民票発行の旨を モ添付		) (引き続き対応)	ग	
			8 届出書の審査	・関係する帳票(戸籍・住民票)を出力する。 ・「チェックリスト」と「参考文献(書籍)」を参照しながら、受領書類に不備不足がないが確認する。 ・・外国人の場合は(戸籍がないので)出身国の法令を調べる。	ΙĒ			•		○シ ステ ム参 照	・PubLinker(住民記録システム)	6	都度	10	60			出生届(出生証明付)	明書 紙(手書き)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照()	・書類の不備 がないか ・法令と照合し いか		出生届(出生記明書付)	証 紙(手書き)	(引き続き対 応)	<u> </u>	
				・住所や父母の氏名、生年月日等戸籍に関する情報が正確であるかを確認するため、住所地や本籍地の市町村に電話にて問合せる。 ・要件を伝えた後、電話を切る。	ΙΈ			•	们 自 注	台	・自治体電話番号は便覧で調べて架電	3	都度	5	15			出生届(出生証明 付)	明書 紙(手書き)	・電話	口頭質 〉	_	高い	・要件を対象自体に伝達すること		(引き続き対応)	र्ज	
			10 (本籍地の自治体での調査)	・出力した帳票等で審査を行う。					他	也 自 台		6	都度	5	30													
				・(・住所地・本籍地の自治体での調査確認後) 折返しの入電を 受け、電話にて回答結果を確認。	正			•	ft 自 注	● 他 自		6	都度	3	18			(電話回答)	口頭回答	・電話	口頭回〉答	< -	低い	・回答を対象自体から受け取る。		(引き続き対応)	<u>ज</u>	
				・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応)	正		<b>—</b>		4	*		6	都度	5	30			出生届(出生証明	明書 紙(手書き)	付箋処理	入力・出〉	< -	低い	・届出書(修正 加筆)	、手書き紙	(引き続き対応)	<u>1</u>	
			対応 13 母子手帳の記載	・母子手帳に出生子の氏名等を記載する。								6	都度	1	6			197		(Word)	//			加丰)		1103	-	
			14 届書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の届書や母子手帳の記載について 2回目の確認を行う。 ・住基入力のため、届書の写しを市民係へ流す。 ・非本籍地や市外住所への送付資料を作成する。								6	都度	9	54													
				・ (窓口で住民票の発行希望の場合) 届書の内容を入力後、審 査の上、住民票を発行する。	正					○シ ステ ム出 カ		6	都度	2	12			出生届(出生証明付)	明書 紙(手書き)	PubLinker (住民記録: ステム)	入力・出 > ク カ	<  -	低い	・住民票の写し	出力紙	(引き続き対 応)	য	
			者の場合)	・交付書類を市民と口頭・目視にて確認する。 ・交付書類を交付する。	Œ	•	•			×		6	都度					付) ・出力した画面 ・ <del>. 住 E 画</del>	明書 紙(手書き、出力)				低い					
				・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・鍋収書を希望される場合は、手書きで銅収書を記載して渡す。 ・届出書の父母情報(生年月日・住所、氏名)をもどに、システム	Œ T	•	•			ショ		6	都度					•手数料	<b>→</b> 红/干⇒+ □	レジ	入力・出)力		低い			(同人が対応) 応)		
			18 (翌日)戸籍システムへの入力	て検索 ・届出書と一致する対象者を選択 ・届出書をもに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか自視確認し、問題なければ帳票を出力 する。 ・届出と入力後の帳票を併せてグリアファイルにて保管						ステム入力・出力	・PubLinkerと戸籍システムはそれぞれ別々に入 力する必要がある。 ・受理時はPubLinker (住民記録システム) に入力し、翌日に戸籍: ステムに入力する。		B	3	10			・ 部口の周江青一	式 紙(手書き,出力)	: ( 戸稲ン人テ∆	カ		12501	ヘノノ対ツ関ロ	報〔伍刀)	<sup>VEEGO</sup> BUXIC 格納		
			19 送付資料等の確認	(前日受理・送付分の届書をまとめて保管する) ・本籍地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の確認(2人で確認)								6	В	2	12													
			20 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ			•		×		6	都度	5	30		・「5~10分程度」	・出生届(出生証付) ・出力した画面	明書 紙(手書き、出力)	E -	-	<ul><li>・入力内容に 不足がないか</li><li>・法令にそって</li></ul>		・クリアファイルー	式 -	(引き続き対応)	<del>1</del>	

21	21 入力内容の審査 (2回目) ・届出書	書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	正	•		×	<	6 1	邹度 5	30								
22	22 入力内容の審査 ・届出書 (決裁)	書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	正		•	×	<	1 E	∃ 1	10 10	・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の 届出書一式 出力)	決裁BOXに 格納
23		人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 第人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	Ē		•	• ×	<	6			·届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -	低い	・(決裁済)届出書 紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に

			(どのような業務処理をし	ているか)					、どこで、業績					つどのくらい業務					業務詳	細(何をもとに、	何を使って業務を実施し	、何を作り	)、次工程のインブット	とするか)			
務分類			務概要		担当者	記載台	窓(名口)(3	ッ バッ バ ク ク ル (審 (章 !) 査) 計	「ツ バッ 代 ウ ク (決 計) 裁)	他部課	備考	数	イクル たり対 応時 間		時期		インブッ				コセス			アウトプット			インフラ
大分類 #	中分類 # 小分類	#	業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	現員 職	員 職員 職	員職員職	延員 班員	l ヒアリングメモ		(日/ (分/ 週/月 件) /都度 /不定 期)	(発生件数×1 件あたり対応時 間)	(例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/ 電子ファイル)	使用する道具・システム (システム / モンアイル	使用有無 判 (参照/入 務の カ/出カ/ 使用しな い)	所業 利断内容	専門性(高い/ 低い)		(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例
5	5 戸籍の届 26 死亡届 出	1	添付書類の準備	・死亡した病院にて作成された死亡診断書等を遺族が受領する。	市民 (業 者)	来庁前				×	・正職員7名	8	都度 -	#VALUE!		·死亡届: 年間1800件 →1月150件 →1日8件	死亡診断書	紙(手書き)	-	使用しな X	-	低い	死亡診断書	紙(手書き)	手渡し	システム ・PubLinker (住民記録	・住民基本台 帳法 ・住民基本台 帳法施行令 ・国民健康保
		2	死亡届の作成	・適族が作成する	市民 (業 者)	来庁前				×		8	都度 5	40			死亡診断書	紙(手書き)	-	使用しな X	-		死亡届、死亡診 断書	紙(手書き)	手渡し		84.24
		3	来庁 (閉庁時間帯の 場合)	・ (閉庁時間帯に届出を出す場合) 入り口横の警備員室にて原 出書を提出する。	市民・他	警備室			● 6 6 3	警		8	都度 1	8			-	-	-		-	-	-	-	-		
		4		・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。 ・火葬許可書発行のための印鑑を預かる。	市民・正	•	•			×	・手が空いている職員が対応	8	都度 1	8			死亡届、死亡診断書	紙(手書き)	-	使用しな X	-		死亡届、死亡診 断書		(引き続き対応)		
		5	届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不備がないか確認する。 ・火葬の日時等の聞き取りを行う。	市民・ 正	•	•			×		8	都度 2	16			死亡届、死亡診断書	紙(手書き)	-	使用しな X	-		死亡届、死亡診 断書		(引き続き対応)		
		6	添付書類の内容確認	・添付書類の有無と内容に不足がない功確認する。 ・添付書類: 死亡診断書 ・問題なければ受付し、業者は一旦退庁(手続きに1時間程度 要するため)	市民・ 正	•	•			×		8	都度 2	16			死亡届、死亡診断書	紙(手書き)	-	使用しな X	-		死亡届、死亡診 断書	紙(手書き)	(引き続き対応)		
		7	届出書の審査	・関係する帳票(戸籍・住民票)を出力する。 ・「チェックリスト」と「参考文献(書籍)」を参照しながら、受領書 に不備不足がないが確認する。	正類			•		○シ ステ ム参 照			都度 10	80		・「書類確認・入 カで20分程度」 →書類10分・入 カ10分と仮で分 配して記載	死亡届、死亡診断書	紙(手書き)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照	・書類の不備不足がないか ・法令と照合し正し いか		死亡届、死亡診 断書		(引き続き対応)		
		8	火葬許可書の発行準 備	・火葬許可書発行準備のため届書の写し及び関係帳票を市民会活係へ渡す	E							8	都度 1	8													
		9		・住所や父母の氏名、生年月日等戸籍に関する情報が正確であ かを確認するため、住所地や本籍地の市町村に電話にて問合せ る。 ・要件を伝えた後、電話を切る。	る 正			•	他自治		・自治体電話番号は便 覧で調べて架電		都度 5	40		3~5分 ・発生件数は仮 置き(全件で電 話発生と想定)	出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	・電話	口頭質 × 問	=	高い	・要件を対象自治体に伝達すること	口頭	(引き続き対応)		
		1	0 (本籍地の自治体での調査)	・出力した帳票で審査を行う。					自治	他自治体		8	都度 5	40		・発生件数は仮 置き (全件で電 話発生と想定)											
		1		・(・住所地・本籍地の自治体での調査確認後) 折返しの入電 受け、電話にて回答結果を確認。	を正			•				8	都度 3	24		(5分後に) 2~ 3分 ・発生件数は仮 置き(全件で電	(電話回答)	口頭回答	・電話	口頭回 X	-		・回答を対象自治体から受け取ること		(引き続き対応)		
		1	2 届出書の修正事項の 対応	・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応)	Œ			1	14	14		8	都度 5	40		話発生と想定)	出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力·出 X 力	-		・届出書(修正、 加筆)	手書き紙	(引き続き対 応)		
		1	3 届書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の届書やについて2回目の確認を う。 ・住基入力のため、届書の写しを市民係へ流す。 ・本籍地や市外住所への送付資料を作成する。 ・火葬許可書発行のため受理後の循書を市民生活へ流す。	行							8	都度 9	72													
		1	4 (翌日) 戸籍システ ムへの入力	・届出書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで 素 ・届出書と一致する対象者を選択 ・届出書をもとに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか自視確認し、問題なければ帳票を出 する。 ・届出と入力後の帳票を併せてクリアファイルにて保管 (前日受理・送付分の届書をまとか「保管する)				•		○シ ステ ム入 カ・出 カ	・PubLinkerと戸籍システムはそれぞれ別々に入力する必要がある。 ・受理時はPubLinker (住民記録システム)に入力し、翌日に戸籍システムに入力する。		日 3	24			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	戸籍システム	入力・出 × カ	-	低い	入力済の画面	紙(出力)	確認BOXに格納		
		1	5 送付資料等の確認	・本語地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の確認(2人で確認)	)								2														
		1	6 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ			•		×		8	都度 5	40			・出生届(出生証明書付) ・出力した画面	紙(手書き、出力)	-	- 0	<ul><li>・入力内容に不備 不足がないか</li><li>・法令にそっている</li></ul>		・クリアファイル一式	-	(引き続き対 応)		
		1	7 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ			•		×		8	都度 5	40							11/1						
		1	8 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する	正				•	×		8	都度 10	80			・前日の届出書一式	紙(手書き,出 力)	-	- 0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納		
		1	9 送達・保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	Œ					• ×		8					·届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- ×	-	低い	・(決裁済)届出書 一式		キャビネット が満載され たら地下に		

		(どのような業務処理をし	ているか)		***************************************			で、業務をする						発生するか)				業務詳		こ、何を使って業務を実施し	し、何を作				
業務分類		終概要		担当記者	窓 窓	」(処(	, , , ,	冴 皿 探	備考	数(1	/クル たり 応明 間	)対 時	B	ピーク 備考 寺期		インプット				プロセス			アウトプット		業務インフラ
# 大分類 # 中分類 #		業務ステップ	業務ステップ概要		民市民職	貝 職員 朝	<b>祖員 職員 職</b>	員 職員 職員	日 ヒアリングメモ	週/	1/月 件) (都度 /不定 1)	件あた間)	り対応時 3-				書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	(参照/入 カ/出力/ 使用しな い)	務の有無	専門性 (高い/低い)		(手書き紙/出 カ紙/電子ファ イル)	手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
5 戸籍の届 27	婚姻届 1	添付書類の準備	- (本籍地以外の自治体で婚姻届を提出する場合) 市民は、本籍地の自治体から戸籍謄本を取り寄せる。	市民	-			×	・正職員7名	6 者	『 -	#VA	(† 5 1 () 2 U	月で	40件 120件	婚姻届	紙(手書き)	-	使用しない	× -	低い	戸籍謄本	紙(手書き)	手渡し	・戸籍・除籍・住民基本台 システム ・PubLinker (住民記録 ・ 国民健康保 険法
	2	婚姻届の作成	・婚姻届を作成する。	市民来	₹			×	:	6 者	『度 5	30		は暦		婚姻届	紙(手書き)	-	使用しな い	× -	低い	婚姻届	紙(手書き)	手渡し	
	3	来庁 (閉庁時間帯の 場合)	・ (閉庁時間帯に届出を出す場合) 入り口横の警備員室にて届出書を提出する。	市民・他	● 警 備 室			● 警 備 室		6 者	邓度 1	6				-	-	-	-		-	-	-	-	
	4		・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・正	•	•		×	・手が空いている職員が対応	6 者	『度 0.5	5 3				婚姻届戸籍謄本	紙(手書き)	-	使用しない	× -	低い	婚姻届戸籍謄本		(引き続き対応)	
	5		・届出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・添付書類の有無と内容に不足がないか確認する。	市民・正	•	•		×	<ul><li>確認事項が多いことと、</li></ul>		『度 1					戸籍謄本	紙(手書き)	-	使用しない			婚姻届戸籍謄本		(引き続き対応)	
	6	添付書類の内容確認	- 添付書類の有無C/V谷に个定かないが確認する。 - 添付書類: 戸籍謄本 - 問題なければ受付。	正	•	•		×	付随する手続きが多い (マイナンバー、国保保 険証の氏名変更等)		『度 3	18				婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	-	使用しな い	×  -	低い	婚姻届 戸籍謄本		(引き続き対応)	
	7	関連手続きの確認 (住所異動、住民票 発行など)	<ul> <li>・市民に対して、住所異動や住民票の発行等が必要がごか確認する。</li> <li>→住民票発行が必要の場合、後段のシステム処理にて、住民票の発行を行う。</li> </ul>	市民・正	• •	•		×	・窓口で市民に、大凡の 待ち時間を伝える(1 時間程度と連絡すること が多い)	1	『度 1	6				口頭確認		-	使用しない	× -	低い	出生届(出生証 明書付)に、住民 票発行の旨をメモ 添付		(引き続き対応)	
	8	来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・商馬真付きの場合は1枚受け取り、顔馬真と本人が一致していることを確認する。 ・顔馬真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。 ・届出人の本人確認ができなかった場合には本人確認通知を届出人へ後日送付。		• •	•		×		6 者	邓度 0.5	5 3				・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無(公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数等)	カード等	-	-	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		-	-	-	
	9	来庁者(使者の場合)の確認	届書欄外へ使者の住所・氏名を記載してもらい、使者の本人確認を行う。							6 耆	『度 1	6													
	1	0 届出書の審査	「「各申請書チェックリスト」を参照しながら、受領書類に不備不足がないが確認する。     ・外国人の場合は(戸籍がないので)出身国の法令を調べる。	正			•	〇3 25 公参 照			邓度 20	120				婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照	<ul><li>・書類の不備不足がないか</li><li>・法令と照合し正しか</li></ul>				(引き続き対応)	
	1	市外の場合) 住所	・住所や氏名、生年月日等戸籍に関する情報が正確であるかを確認するため、住所地や本籍地の市町村に電話にて問合せる。 ・要件を伝えた後、電話を切る。	正			•	●他自治体	・自治体電話番号は便覧で調べて架電	1	『度 5	30				出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	・電話	口頭質問	× -	高い	・要件を対象自治体に伝達すること		(引き続き対応)	
	1	2 (本籍地の自治体での調査)	・出力した帳票等で審査を行う。					●他自治体		6 者	『度 5	30													
	1:		・(・住所地・本籍地の自治体での調査確認後) 折返しの入電を 受け、電話にて回答結果を確認。	Œ			•	他自治体		6 者	『度 3	18				(電話回答)	口頭回答	・電話	口頭回	× -	低い	・回答を対象自治体から受け取ること		(引き続き対応)	
		対応	・届書を補正する。(ゴム印や村箋処理にて対応)	Œ		•					『度 5					出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力·出 力	× -	低い	·届出書(修正、 加筆)		(引き続き対応)	
		5 届書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の届書について2回目の確認を行う。 う。 ・住基入力のため、届書の写しを市民係へ流す。 ・非本籍地や市外住所への送付資料を作成する。							10 1	『度 20	120													
	1		・ (窓口で住所異動・住民票の発行希望の場合) 届書の内容を 入力後、審査の上、住所異動・住民票を発行する。	正		•		〇5 25 6世 力		6 耆	8度 5	30				出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		×	低い	・住民票の写し	出力紙	(引き続き対応)	
	1		・交付書類を市民と口頭・目視にて確認する。 ・交付書類を交付する。	正	• •	•		×	:	6 者	『度 0.5	5 3				・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面	紙(手書き、出力)	住民票の写し	-	× -	低い	・住民票の写し	紙(出力)	手渡し	
	1	8 手数料の徴収 (住民 票交付の場合)	・交付手数料を徴収する。 ・少ぶに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。	正	•	•		ા		6 者	『度 0.5	5 3				• 住民票 • 手数料	_	レジ	入力·出 力	× -	低い	・レシート	紙(出力)	(同人が対 応)	

19 (翌日) 戸籍システムへの入力	・届出書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索 ・届出書と一致する対象者を選択 ・届出書をもに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ帳票を出力する。 ・届出と入力後の帳票を併せてグリアファイルにて保管 (約日受理・送付分の届書をまとめて保管する)		•			システム入か出力	・PubLinkerと戸籍システムはそれぞれ別々に入 力する必要がある。 ・受理時はPubLinker (住民記録システム)に 入力し、翌日に戸籍システムに入力する。		日	4	24		・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	日 戸籍システ	ΣΔ	カ・出 ×	-	1	低い	入力済の画面	紙(出力)	確認BOXに 格納	
20 送付資料等の確認	・本籍地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の例 認(2人で確認)	産						6	日:	2	12													
21 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ		•		×		6	都度	12	72	・「5~10分程度」	・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面	紙(手書き、)	出 -	-	0	不足が		高い・	・クリアファイル一式	-	(引き続き対応)	
22 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	正		•		×		6	都度	12	72													
23 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	Œ			•	×		6	都度	10	60		<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	± -	-	0		1		・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書	き、決裁BOXに 格納	
24 送達·保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	Œ			•	×							·届出書一式	紙(手書き,出力)	E -	-	×	-	1	低い .	・(決裁済)届出書 一式	紙(手書記出力)	き、キャビネット が満載され たら地下に	

- 0 =				(どのような業務処理をし	(いるか)	15				こで、業務をす						(発生するか)				業務詳		こ、何を使って業務を実施し	、何を作り				West or an
务分類				<b>務概要</b>		者	記 窓口	口(処	バッ バッ ク ク : (審 (会 ) 査) 計)	(次 頭 1	シス Fム 備考 操 作	数イ	クル たり 応服 間	D対 時	Б	ピーク 備考 時期		インブット				ブロセス			アウトプット		業務インフラ
大分類	# 中分類				業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	現員 職員	1 職員 職員	職員 職員 非	見員 ヒアリングメモ	週 / / 期	/月 件) 都度 不定 )	件あi 間)	ED対応時 3				書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス ケム(システム/電 話/ファイル	(参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無	専門性(高い/低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/) カ紙/電子ファ イル)	出 手段(口頭/ 管理BOX/電話/メモ)	
	5 戸籍の届出	28 離婚届	1	添付書類の準備	<ul> <li>(本籍地以外の自治体で婚姻届を提出する場合) 市民は、本籍地の自治体か戸再職本を取り寄せる。</li> <li>・離婚の種類に応じて、届出書に必要な添付書類を準備する。</li> <li>・添付書類:</li> <li>・調停調書の謄本(調停離婚)</li> <li>・番判書の謄本、確定証明書(審判離婚)</li> <li>・判決書の謄本、確定証明書(審判離婚)</li> <li>・和解調書の謄本(報酬婚)</li> <li>・認託調書の謄本(認託離婚)</li> </ul>	市民	●来庁前				× ·正職員7名	2 看	9度 -	#V		・区切 ・離婚 りがよ いタイミ →1 ングが →1 多 ( 度 末、 等 )	360件	各種離婚手続き	紙(手書き)	-	使用しない	× -	低い	離婚の種類に応 た各種調書の謄 本		手渡し	・戸籍・除籍         住民基本台           システム         帳法           ・PubLinker・         住民基本台           ・住民基本台         ・ 住民基本台           ・ ステム)         ・ 国民健康保           検法         ・ 国民健康保
			2	届出書の作成	・離婚価を作成する。	市民	来庁前				×	2 割	度 5	10				離婚届	紙(手書き)	-	使用しない	× -	低い	離婚届 添付書類	紙(手書き)	) 手渡し	-
			3		・(閉庁時間帯に属出を出す場合)入り口機の警備員室にて届い 書を提出する。	出市民・他	● 警 備 室			● 警 備 室	×	2 都	度 1	2				-	-	-	-		-	-	-	-	
			4		・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・ 正	•	•			× ・手が空いている職員が 対応	2 都	8度 0.5	5 1				離婚届添付書類	紙(手書き)	-	使用しない	× -	低い	離婚届添付書類	紙(手書き)	) (引き続き対応)	ī
			5	届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。	市民・ 正	•	•			×	2 耆	8度 1	2				婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	-	使用しない	× -	低い	婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	) (引き続き対 応)	- 
			6	添付書類の内容確認	・添付書類の有無と内容に不足がないが確認する。 ・添付書類:戸籍謄本、裁判隆婚の調書等 ・問題なければ受付。	市民・正	•	•			・確認事項が多いごとと、 付随する手続きが多い (マイナンバー、国保保 険証の氏名変更等)	2 割	8度 3	6				婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	-	使用しない	× -	低い	婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	) (引き続き対 応)	
			7	(住所異動、住民票 発行など)	・市民に対して、住所異動や住民票の発行が必要がどうか確認する。  →住民票発行が必要の場合、後段のシステム処理にて、住民票の発行を行う。  →未成年の子がいる場合父・母子家庭手当の案内をする。	市民・正	•	•			・窓口で市民に、大凡の 待ち時間を伝える (1 時間程度と連絡すること が多い)	2 都	7度 1	2				口頭確認		-	使用しない	× -	低い	出生届(出生詞 明書付)に、住」 票発行の旨をメモ 添付	民	) (引き続き対 応)	
			8		・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。 ・届出人の本人確認ができなかった場合には本人確認通知を届出人へ後日送付。	5	•	•			×	2 都	8度 0.5	5 1				・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無(公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数等)	カード等	-	-	● ・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		-	-	-	
			9		届書欄外へ使者の住所・氏名を記載してもらい、使者の本人確認 行う。	₹						2 耆	8度 1	2													
			10	届出書の審査	「各申請書チェックリスト」を参照しながら、受領書類に不備不足がないが確認する。 ・外国人の場合は(戸籍がないので)出身国の法令を調べる。	正			•	L	ラ ステ・PubLinker (住民記 参 録システム) 照		8度 20	0 40				婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	<ul><li>・各申請書 チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照	<ul><li>・書類の不備不足がないか</li><li>・法令と照合し正しいか</li></ul>		婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	(引き続き対応)	
			11	市外の場合) 住所	・住所や氏名、生年月日等戸籍に関する情報が正確であるかを確認するため、住所地や本籍地の市町村に電話にて問合せる。 ・要件を伝えた後、電話を切る。	正			•	他自治4	・自治体電話番号は便 覧で調べて架電		度 5	10				出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	·電話	口頭質問	× -	高い	・要件を対象自治体に伝達すること		(引き続き対応)	
			12	(本籍地の自治体での調査)	・出力した帳票等で審査を行う。					体 他自治		2 耆	度 5	10													
			13		・ (・住所地・本籍地の自治体での調査確認後) 折返しの入電を 受け、電話にて回答結果を確認。	Œ			•	体●他自治		2 都	7度 3	6				(電話回答)	口頭回答	•電話	口頭回答	× -	低い	・回答を対象自治体から受け取るこ		(引き続き対応)	<u> </u>
			14	届出書の修正事項の対応	・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応)	正		•		体		2 都	8度 5	10				出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力·出 力	× -	低い	・届出書(修正 加筆)	、手書き紙	(引き続き対応)	<u></u>
			15	届書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の届書について2回目の確認を行う。 ・住基入力のため、届書の写しを市民係へ流す。 ・非本籍地や市外住所への送付資料を作成する。							2 割	度 20	40													
			16		・ (窓口で住所異動・住民票の発行希望の場合) 届書の内容を 入力後、審査の上、住所異動・住民票を発行する。	Œ		•		L	シ ステ・PubLinker (住民記 出出 録システム) カ	2 割	8度 5	10				出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		×  -	低い	・住民票の写し	出力紙	(引き続き対応)	
			17	住所異動・住民票の 交付(希望者の場 合)	・交付書類を市民と口頭・目視にて確認する。 ・交付書類を交付する。	Œ	•	•			×	2 割	度 0.5	5 1				・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面 ・住民票	紙(手書き、出力)	住民票の写し	-	× -	低い	・住民票の写し	紙(出力)	手渡し	
			18		・交付手数料を徴収する。 ・レンに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。	正	•	•			ジ	2 割	8度 0.5	5 1				·手数料	_	レジ	力	× -	低い	・レシート	紙(出力)	(同人が対 応)	

19 (翌日)戸籍システムへの入力	・届出書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索 ・届出書と一致する対象者を選択 ・届出書をもに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ帳票を出力する。 ・届出と入力後の帳票を併せてグリアファイルにて保管 (約日受理・送付分の届書をまとめて保管する)		•			〇 ズ ム カ 出 ナ	PubLinkerと戸籍システムはそれぞれ別々に入力する必要がある。     受理時はPubLinker (住民記録システム)に     入力し、翌日に戸籍システムに入力する。		B	4	8		· 前日の届出書一式	紙(手書きたカ)	日 戸籍システ	-Δ λ <sup>1</sup> / <sub>2</sub>	カ・出 ×			低い	入力済の画面	紙(出力)	確認BOXに 格納	
20 送付資料等の確認	・本籍地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の何 認(2人で確認)(裁判離婚の場合には不要)	<b></b>						2	日	2	4													
21 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ		•		×	(	2	都度	12	24	・「5~10分程度」	・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面	紙(手書き、力)	出 -	-	0	不足力	内容に不備 がないか にそっている	高い	・クリアファイル一式	-	(引き続き対応)	
22 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ		•		×	(	2	都度	12	24							Jr.						
23 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	Œ			•	×		2	都度	10	20		・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	H -	-	0				・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書る出力)	き、決裁BOXに 格納	
24 送達·保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	Œ			•	• >	(						•届出書一式	紙(手書き,出力)	E -	-	×	-		低い	・(決裁済)届出書 一式	紙(手書を出力)	き、キャビネット が満載され たら地下に	

分類		基本	情報(どのような業務処理をし	ているか)	4DW			当者(誰が、どこ			75 H- III		(いつどのくらい			A = 0	L	業務詳		、何を使って業務を実施し、何	を作り、次工程の			*******	\.75
			業務概要		者	窓口	窓 ク (処理)	y バッ バッ バッ バ ク ク ク L (審 (会 (注 ) 査) 計) 裁	他部課 (	公 備考	<b>発生件</b> 数	イクル た 応間	5時 B	時期	B	インブット				ガロセス		アウトス		業務イ	
<del>)</del> 類  #	中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	職員 職員		<b>製具 職員 職</b>	貝 ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	分/ (発生件) (発生件) 件あたり対 間)	改×1 (例 芯時 3-4月	: ヒアリングメモ 引)	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・システム/電話/ファイル	使用有無 ギ (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	の有無	野性 (高い/ (あい)	(手1	ブット種類 宗主紙/出 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)		法令・通知・条令・ 条例
	5 戸籍の届 29 出	養子縁組届	1 添付書類の準備	(本籍地ではない場所で届出書を提出する場合)本籍地の自治 体から「戸籍版本」を取り寄せる。     ・添付書類:戸籍版本      ・添付書類:戸籍版本		●来庁前			>	< ・正職員7名	0.5	都度 -	#VALU	りが。 いタ・ ング: 多い (年 度末	<b>.</b>	-	-	-	使用しな 〉 い	<  -   fl	託い 戸籍謄本	紙()	出力)   手渡し	・PubLinker (住民記録 システム)	帳法 ・住民基本台
			2 届出書の作成	・養子縁組届を作成する。	市民	来庁前			>	<	0.5	都度 5	2.5	等)		養子縁組届	紙(手書き)	-	使用しな >	< - 4	乱い 養子縁組 戸籍謄本		手書き、 手渡し	-	
				・ (閉庁時間帯に届出を出す場合) 入り口横の警備員室にて届出 書を提出する。	出市民・他	● 警 備 室			● 警 備 室	×	0.5	都度 1	0.5			-	-	-			-	-	-		
				・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・正	•	•		)	・手が空いている職員が対応	0.5	都度 0.	.5 0.25			離婚届添付書類	紙(手書き)	-	使用しな >	< - 4	乱い 離婚届 添付書類		手書き) (引き続き対応)	<u> </u>	
			5 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。	市民・ 正	•	•		>	<	0.5	都度 1	0.5			婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	-	使用しな >	< - 1	乱い 婚姻届 戸籍謄本		手書き) (引き続き対応)		
			6 添付書類の内容確認	・添付書類の有無と内容に不足がないか確認する。 ・添付書類:戸籍騰本 ・問題なければ受付。	市民・正	•	•		>	・確認事項が多いごとと 付随する手続きが多い (マイナンバー、国保係 険証の氏名変更等)	\ K	都度 3	1.5			婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	-	使用しな >	< - 4i	乱い 婚姻届 戸籍謄本		手書き) (引き続き対応)		
			7 関連手続きの確認 (住所異動、住民票 発行など)		市民・正	•	•		)	・窓口で市民に、大凡の 待ち時間を伝える (1 時間程度と連絡するこ が多い)	.	都度 1	0.5			口頭確認		-	使用しなくい	< - 4	乱い 出生届( 明書付)( 票発行の) 添付	に、住民	手書き) (引き続き対応)	i	
			8 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)を質問する。 ・届出人の本人確認ができなかった場合には本人確認通知を届出人へ後日送付。		•	•			×	0.5	都度 0.	.5 0.25			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真丛公的証明書類:1通+し公的証明書類:1通+し公的証明書類:1通+し一頭での質問回答(生年月日、世帯人数等)		-	- (	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手	<b>乱い</b> -	-	-		
				届書欄外へ使者の住所・氏名を記載してもらい、使者の本人確認を行う。	E						0.5	都度 1	0.5			<del>=</del> /									
			10 届出書の審査	- 「各申請書チェックリスト」を参照しながら、受領書類に不備不足がないが確認する。 - 外国人の場合は(戸籍がないので)出身国の法令を調べる。	正			•	〇 ス ム	ラ テ・PubLinker(住民記 参 録システム)		都度 20	0 10		・「書類確認・入 カで20分程度」 →書類10分・入 カ10分と仮で分 配して記載	婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照(	・書類の不備不足 高がないか ・法令と照合し正し いか	高い 婚姻届 戸籍謄本		手書 (引き続き対応)	i	
			市外の場合) 住所	・住所や氏名、生年月日等戸籍に関する情報が正確であるかを確 設するため、住所地や本籍地の市町村に電話にて問合せる。 ・要件を伝えた後、電話を切る。	Œ			•	● 他自治体	・自治体電話番号は低質で調べて架電		都度 5	2.5		3~5分 ・発生件数は仮置き(半数程度が 本籍地外と仮置き)	出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	・電話	口頭質 〉問	( – )	高い ・要件を対 体に伝達す	象自治 口頭すること	(引き続き対 応)	1	
			12 (本籍地の自治体での調査)	・出力した帳票等で審査を行う。					他自治		0.5	都度 5	2.5		・発生件数は仮置 き(半数程度が 本籍地外と仮置 き)	9.1									
				・(・住所地・本籍地の自治体での調査確認後) 折返しの入電を 受け、電話にて回答結果を確認。	Œ				体●他自治体		0.5	都度 3	1.5		(5分後に) 2~ 3分 ・発生件数は仮置 き(半数程度が 本籍地外と仮置		口頭回答	•電話	口頭回 〉答	< - 4	<ul><li>・回答を対体から受け</li></ul>	象自治 口頭を	(引き続き対 応)	-	
			14 届出書の修正事項の 対応	・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応)	Œ		•				0.5	都度 5	2.5		( <del>-</del>	出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力・出 >	< - 1	乱い ・届出書 加筆)	(修正、 手書	き紙 (引き続き対 応)		
			15 届書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の届書について2回目の確認を行う。 ・住基入力のため、届書の写しを市民係へ流す。 ・非本籍地や市外住所への送付資料を作成する。							0.5	都度 20	0 10												
				・(窓口で住所異動・住民票の発行希望の場合) 届書の内容を 入力後、審査の上、住所異動・住民票を発行する。	正		•		L	ラ テ ・PubLinker(住民語 出 録システム)		都度 5	2.5			出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)	入力・出)	<  - 1	<ul><li>・住民票の</li></ul>	写し出力	が紙 (引き続き対応)		
				・交付書類を市民と口頭・目視にて確認する。 ・交付書類を交付する。	Œ	•	•		>	<	0.5	都度 0.	.5 0.25			・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面 ・住民票	新紙(手書き、出 力)	住民票の写し	- >	< - 4	<ul><li>・住民票の</li></ul>	950 紙()	出力) 手渡し		
			18 手数料の徴収(住民 票交付の場合)	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・銀収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。	Œ	•	•		0	)  	0.5	都度 0.	.5 0.25			· · 手数料	-	レジ	入力・出 >	(  -   fi	<b>払い・レシート</b>	紙(	(出力) (同人が対 応)		

19 (翌日) 戸籍システムへの入力	・届出書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検察 ・届出書と一致する対象者を選択 ・届出書をもに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか自視確認し、問題なければ帳票を出力する。 ・届出と入力後の帳票を併せてグリアファイルにて保管 (約日受理・送付分の届書をまとめて保管する)		•			○シ ステ ム入 カ・出 カ	Publinkerと戸籍シス テムはそれぞれ別々に入 力する必要がある。 ・受理時はPublinker (住民記録システム) に 入力し、翌日に戸籍シス テムに入力する。		B	4	2		· 前日の届出書一式	紙(手書き,にカ)	出戸籍システ	-Δ λ <sup>1</sup>	か・出 ×	-	fi fi	低い ジ	入力済の画面	紙(出力)	確認BOXに格納	
20 送付資料等の確認	・本籍地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の秘 認(2人で確認)	Ē						0.5	B	2	1													
21 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ		•		×		0.5	都度	12	6	・「5~10分程度」	・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面	紙(手書き、力)	出 -	-	0	不足がな		高い ·	・クリアファイル一式	-	(引き続き対 応)	
22 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ		•		×		0.5	都度	12	6													
23 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	Œ			•	×		0.5	都度	10	5		・前日の届出書一式	紙(手書き,)	出 -	-	0		í.		・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き出力)	決裁BOXに 格納	
24 送達・保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	Œ			•	• ×		0.5					·届出書一式	紙(手書きた)	出 -	-	×	-	fi	低い -	·(決裁済)届出書 一式	紙(手書き出力)	き、キャビネット が満載され たら地下に	

Thr / \ in m		基本	に情報 (どのような業務処理をし	しているか)					が、どこで、業務		20c 11			務が発生するか)			業務詳		、何を使って業務を実施し、何	を作り、次工程のイ			W75 () ==
務分類			業務概要		担当者	1 BC 1 20		「「い」「ハッ」 ク ク 「処 (審 ( 里) 査) 言	でッパックククター (決計)裁)	シス テム 操 作	数	イクル たり 応日	)対 時	ビーク 備考 時期	インブッ				10tZ		アウトブット		業務インフラ
大分類	# 中分類 #		# 菜務ステップ	業務ステップ概要	(正/臨時/他)		民 戦員 明	1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1	<b>1</b> 月 雅月 雅月	職員 ヒアリングメモ		迎/月 件) /都度 /不定 期)	件あたり対応時間)		帳票名·情報名		<ul><li>使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル</li></ul>	3 (参照/入 月 カ/出カ/ 使用しな い)	の有無 低		(手書き紙/出 カ紙/電子ファ イル)	出 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	
	5 戸籍の順	30 養子離縁届	1 添付書類の準備	(本語地ではない場所で居出書を提出する場合)本籍地の自体から「戸籍騰本と取り寄せる。     添付書類、戸籍騰本     離線の種類に応じて、居出書に必要な添付書類を準備する。     添付書類     一部場の種類に応じて、居出書に必要な添付書類を準備する。     添付書類     一部判断の騰本(調停難線)     書削基の騰本(確定証明書(審判離線)     一判決書の騰本、確定証明書(判決難線)     和解謝書の騰本、確定証明書(判決難線)     心既正過書の騰本(認諾離線)     「死亡した者との離線の場合)許可の審判書の騰本と、確定証明書  証明書		●来庁前				× ・正職員7名	0.25	都度 -	#VALUE!	・区切・養子離線届: りがよ 年間60件 いタイミ →1月5件 ングが →1日0.25 多い (年 度末、等)	-	_	-	使用しなう	< - 1t	:い 戸籍騰本 離縁種別に 調書等	紙(出力)	<b>手渡し</b>	・戸籍・除籍 ・住民基本台 システム ・PubLinker ・住民基本台 ・住民基本台 ・住民基本台 ・協元施行令 ・ 国民健康保
			2 届出書の作成	・養子離線脂を作成する。	市民	来庁前				×	0.25	都度 5	1.25		養子離縁届	紙(手書き)	-	使用しない	〈 - 但	い 養子離縁届 戸籍謄本 離縁種別に。 調書等	出力)	手渡し	-
			3 来庁(閉庁時間帯の場合)	・・(閉庁時間帯に届出を出す場合)入り口横の警備員室にて届書を提出する。	出市民・他	● 警 備 室	<u>\$</u>		● 警 備 室	×	0.25	都度 1	0.25		-	-	-		-	-	-	-	
			出書・添付書類の受 領	・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・正	•	•			・手が空いている職員が 対応					離婚届添付書類	紙(手書き)	-	使用しない		が 離婚届 添付書類		(引き続き対応)	
				・届出書の記載項目に不足がないか確認する。  ・添付書類の有無と内容に不足がないか確認する。 ・添付書類: 戸籍謄本 ・問題なければ受付。	市民・正		•			<ul><li>確認事項が多いことと、 付随する手続きが多い (マイナンバー、国保保</li></ul>	0.25		0.25		婚姻届 戸籍謄本 婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	-	使用しない		い 婚姻届 戸籍謄本 い 婚姻届 戸籍謄本		(引き続き対 応) (引き続き対 応)	
			7 関連手続きの確認 (住所異動、住民票 発行など)	・市民に対して、住所異動や住民票の発行が必要かどうか確認す	正		• •			検証の氏名変更等)   ・窓口で市民に、大凡の	1	都度 1	0.25		口頭確認		-	使用しない	く - 但	出生届(出 明書付)に、 票発行の旨で		(引き続き対応)	
			9 来庁者(使者の場	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・原写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していてと確認する。 ・原写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本しに対して、「本人しが知りえない情報(生年月日、世帯人数等)を質問する。 ・届出人の本人確認ができなかった場合には本人確認通知を届出人へ後日送付。  届書側外へ使者の住所・氏名を記載してもらい、使者の本人確認	g		•			×			0.125		・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公が証明書類:1週のみ 2. 顔写真無し公の証明書類:1週上公の証明書類:0週間回答(生年月日、世帯人数等)	5 5 1	-	- (	・顔写真と本人の 低 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手	- -	-	-	
			合)の確認 10 届出書の審査	行う。 - 「各申請書チェックリスト」を参照しながら、受領書類に不備不足ないが確認する。 - 外国人の場合は(戸籍がないので)出身国の法令を調べる。	が 正			•		○シ ステ ム参 録システム) 照	1	都度 20	5		婚姻届 戸籍謄本	紙(手書き)	<ul><li>・各申請書 チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照 (	・書類の不備不足 高 がないか ・法令と照合し正し いか	が が が が が が が が が が が が が が り に う う 発 う う う う う う う う う う う う う う う う		(引き続き対応)	
			市外の場合) 住所	・住所や氏名、生年月日等戸籍に関する情報が正確であるかを 認するため、住所地や本籍地の市町村に電話にて問合せる。 引・要件を伝えた後、電話を切る。	産 正			•	他自治体	・自治体電話番号は便 覧で調べて架電		都度 5	1.25		出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	·電話	口頭質	〈 - 着	・要件を対象体に伝達する	自治口頭	(引き続き対応)	
			12 (本籍地の自治体での調査)	・出力した帳票等で審査を行う。					● 他自治4		0.25	都度 5	1.25										
				・(・住所地・本籍地の自治体での調査確認後) 折返しの入電・1 受け、電話にて回答結果を確認。	€ IE			•	●他自治		0.25	都度 3	0.75		(電話回答)	口頭回答	·電話	口頭回	く — 但	・回答を対象体から受け取	自治 口頭ること	(引き続き対応)	
			14 届出書の修正事項の 対応 15 届書の審査	・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応) ・受付職員以外の者が補正後の届書について2回目の確認を行	Œ			•	体			都度 5	1.25		出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力・出力	< - 40	・届出書 (作 加筆)	下正、 手書き紙	(引き続き対応)	
			(2回目) 16 システム処理(住所)	う。 ・住基入力のため、届書の写しを市民係へ流す。 ・非本籍地や市外住所への送付資料を作成する。  艮・(窓口で住所異動・住民票の発行希望の場合) 届書の内容を						O>	0.25		1.25		出生届(出生証明書	紙(手書き)			〈 一 但	in ・住民票の写	し出力紙	(引き続き対	
			合) 17 住所異動・住民票の	易 入力後、審査の上、住所異動・住民票を発行する。 ・交付書類を市民と口頭・目視にて確認する。	Œ			•		ステ・PubLinker (住民記 ム出 録システム) カ		都度 0.5	5 0.125		付) ・出生届(出生証明語	書 紙(手書き、)	(住民記録システム) 出 住民票の写し		< - 框	:い ・住民票の写	ひ 紙(出力)	応) 手渡し	
			合)	・交付書類を交付する。  ・交付書数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・ 領収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。	正		• •			X Oレ ラ	0.25	都度 0.5	5 0.125		付) ・出力Uた画面 ・住足霊 ・手数料	<del> </del>	レジ	入力・出力	く - 但	い・レシート	紙(出力)	(同人が対 応)	

19 (翌日) 戸籍システム への入力	・届出書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索 ・届出書と一致する対象者を選択 ・届出書をもに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ帳票を出力 する。 ・届出と入力後の帳票を併せてクリアファイルにて保管 (前口受理・送付分の届書をまとめて保管する)		•			ンステム入か出れ	・PubLinkerと戸籍シス テムはそれぞれ別々に入 力する必要がある。 ・受理時はPubLinker (住民記録システム) に 入力し、翌日に戸籍シス テムに入力する。		日	4	1		·前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	出戸籍システ	Fム 入力 力	ı·出 ×	-	低い	入力済の画面	紙(出力)	確認BOXに 格納	
20 送付資料等の確認	・本語地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の何 認(2人で確認)	寉						0.25	都度 2	2	0.5												
21 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	正		•		×		0.25	都度 1	12	3	・「5~10分程度」	・出生届(出生証明書付) ・出力した画面	紙(手書き、) 力)	出 -	-	0	・入力内容に不備 不足がないか ・法令にそっている		・クリアファイル一豆	-	(引き続き対応)	
22 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	正		•		×		0.25	都度 1	12	3												
23 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	正			•	×		0.25	都度 1	10	2.5		・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	± -	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書	き、決裁BOXに 格納	
24 送達・保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	正			•	• ×							·届出書一式	紙(手書き,出力)	± -	-	×	-	低い	・(決裁済)届出書 一式	紙(手書:出力)	き、キャビネット が満載され たら地下に	

		į	基本情報(どのような業務処理をし	ているか)					誰が、どこで、				業務量	量(いつど	どのくらい業務	が発生す	するか)			業務詳	細(何をもとに	、何を使って業務を実施し	、何を作り	、次工程のインプット	トとするか)			1
業務分類			業務概要		者	記載台	窓口(	バッ バッ ク ク (処 (審 理) 査)	バッ バッ ク ク (会 (決 計) 裁)	他部課作	ない。 備考	発生件 数	イクル た		合計時間	ピーク時期	備考	インブット	•		;	プロセス		;	アウトプット		業務	インフラ
大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	職員引	職員 職員	職員 職員	職員 職員	員 ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	(分/ 件) 作 E	(発生件数×1 件あたり対応時間)	(例: 3-4月)	ヒアリングメモ		インブット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シ. テム (システム/¶ 話/ファイル	ス 使用有無 半 (参照/入 カ/出力/ 使用しな い)	断葉   判断内容 の有無	専門性 (高い/ 低い)	帳票名•情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令・通知・条令・条例
	5 戸籍の届 3	転籍届	1 添付書類の準備	(他市町村の戸籍が関わる場合) 現在の本籍の戸籍謄本を準備する。     ・深谷市内の転籍の場合は、添付書類は不要。	市民	●来庁前				×	-正職員7名	2.5	都度 -	-  #	#VALUE!	りがよ	年間600件 →1月50件	-	-	-	使用Lな 〉 い	-	低い	戸籍謄本	紙(出力)		システム ・PubLinker (住民記録	・住民基本台 帳法 ・住民基本台 帳法施行令 ・国民健康保 険法
			2 届出書の作成	・転籍届を作成する。	市民	来庁前				×	ζ	2.5	都度 5	5 1	12.5	等)		転籍届	紙(手書き)	-	使用しなくい	< -		転籍届 戸籍謄本	紙(手書き、出力)	手渡し		
			3 来庁 (閉庁時間帯の 場合)	・(閉庁時間帯に届出を出す場合)入り口横の警備員室にて届出書を提出する。	出市民・他	● 警 備 室				● 警 備 室	<	2.5	都度 1	1 2	2.5			-	-	-		-	-	-	-	-		
			4 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。	市民・ 正	•	•			×	ζ.	2.5	都度 1	1 2	2.5	-			紙(手書き、出力)	-	使用しなく	-	低い			(引き続き対 応)		
			5 添付書類の内容確認	・添付書類の有無と内容に不足がないが確認する。 ・問題なければ受付。	市民・正	•	•			×	・確認事項が多いことと、 付随する手続きが多い (マイナンバー、国保保 険証の氏名変更等)	\	都度 4	4 1	10			1	紙(手書き、出力)	-	使用しなくい	-		転籍届 戸籍謄本		(引き続き対応)		
			6 関連手続きの確認	・市民に対して、住民票の発行が必要かどうか確認する。	市民・正	•	•			×	待ち時間を伝える(1 時間程度と連絡すること が多い)	2.5	都度 1	1 2	2.5			口頭確認		-	使用しなくい	-		出生届(出生証 明書付)に、住民 票発行の旨をメモ	;	(引き続き対応)		
			7 届出書の審査	・関係する帳票(戸籍・住民票)を出力する。 ・添付の戸籍謄本が発行から1か月経過している場合は、戸籍の変 動がないか他自治体に照会する。	Œ			•		〇: ステ ム参 照	シ テ・PubLinker (住民記 参 録システム)	2.5	都度 3	3 7	7.5				紙(手書き、出力)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照(	<ul><li>書類の不備不足がないか</li><li>法令と照合し正しいか</li></ul>	高い	転籍届	紙(手書き、	(引き続き対応)		
			8 (本籍地の自治体での調査)	・照会に対応						他自治体		2.5	都度 5	5 1	12.5		・発生件数は仮置 き(全件で電話 発生と想定)											
			9 (本籍が深谷市外の 場合)本籍地からの 電話回答	<ul> <li>・(自治体での調査確認後) 折返しの入電を受け、電話にて回答 結果を確認する。</li> </ul>	Ē			•		●他自治体		2.5	都度 3	3 7	7.5		(5分後に) 2~ 3分 ・発生件数は仮置 き(全件で電話 発生と想定)		口頭回答	・電話	口頭回〉答	< -		・回答を対象自治体から受け取ること		(引き続き対応)		
			10 届出書の修正事項の 対応	・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応)	Ē			•		5 5 7 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8		2.5	都度 5	5 1	12.5	-		出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力・出 〉	< -		・届出書(修正、 加筆)	手書き紙	(引き続き対 応)		
_			11 届書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の届書やについて2回目の確認を行う。 ・・本籍地や市外住所への送付資料を作成する。	i							2.5	都度 2	2 5	5													
				・ (窓口で住民票の発行希望の場合) 届書の内容を入力後、番音の上、住民票を発行する。	Œ			•		〇: ス5 ム出 カ		2.5	都度 2	2 5	5			出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	PubLinker (住民記録) ステム)	入力・出〉	< -	低い	・住民票の写し	出力紙	(引き続き対応)		
			13 住民票の交付(希望 者の場合)	・交付書類を市民と口頭・目視にて確認する。 ・交付書類を交付する。	Œ	•	•			×	ζ	2.5	都度 0	0.5 1	1.25			・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面 ・住民票	紙(手書き、出力)	住民票の写し	- >	< -	低い	・住民票の写し	紙(出力)	手渡し		
			14 手数料の徴収(住民 票交付の場合)	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。	正	•	•			이 ジ	į,	2.5	都度 0	0.5 1	1.25			·手数料	-	レジ	入力・出 >	-	低い	・レシート	紙(出力)	(同人が対 応)		
			15 (翌日) 戸籍システムへの入力					•		Oi スii ムン カ 出 カ	・PubLinkerと戸籍システムはそれぞれ別々に入力する必要がある。・受理時はPubLinker・(住民記録システム)(イスカし、翌日に戸籍システム)「テムに入力する。		日 2	2 5	5			- 前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	戸籍システム	入力・出)力	-	低い	入力済の画面	紙(出力)	確認BOXに 格納		
			16 送付資料等の確認	・ 新部地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・ 窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の確認 ・ 窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の確認 に (2人で確認)	奞							2.5	日 1	1 2	2.5													
			17 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	正			•		×	(	2.5	都度 1	1 2	2.5			・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面	紙(手書き、出力)	-	-	<ul><li>・入力内容に不備 不足がないか</li><li>・法令にそっている</li></ul>		・クリアファイル一式	-	(引き続き対応)		
			18 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	正			•		×	<	2.5	都度 1	1 2	2.5							, th						
			19 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	Œ				•	×	<		都度 1	10 2	25			・前日の届出書―式	カ)	-	- (			・(決裁済)前日の 届出書一式	出力)	格納		
			20 送達・保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	正				•	• ×	<	2.5						·届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- >	· -	低い	・(決裁済)届出書 一式	紙(手書き、 出力)	キャビネット が満載され たら地下に		

		基本情報(どのような業務処理をし	ているか)					(誰が、どこ					業務量	(いつどのくらし	業務が発	生するか)				業務詳	細(何をもと	に、何を何	使って業務を実施し、	、何を作り	)、次工程のインブッ	トとするか)				備考
業務分類		業務概要		担当者	記載台	窓 窓	バッ バ ク グ (処 (番 理) 査	ッ バッ / フ ク 審 (会 ( 計) 計) i	パック 決裁 課	システム操作	備考		発生サ 1件 イクル たり 応 間	)対	間 時			インブット	`			プロセス				アウトプット		業務	インフラ	
# 大分類	# 中分類 # 小分類	# 業務ステップ	業核ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市	民職員	職員 職	月 曜月 日	職員 職員	職員	ヒアリングメモ	l .	(日/ (分 週/月 件) /都度 /不定 期)				/×E	帳票名-情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・システム (システム/電話/ファイル	使用有無 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無	判断内容	専門性 (高い/低い)	帳票名・情報名	(手書き紙/カ紙/電子フ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)		法令·通知·条令· 条例	
	5 戸籍の届 32 分籍届出	1 添付書類の準備	・ (他市町村の戸籍が関わる場合) 現在の本籍の戸籍謄本を準備する。	市民								0.01	都度 -	#VAL	りか	区切 年数件 がよ	#	-	_	-	使用しない	×	-	低い	戸籍謄本	紙(出力)	手渡し	システム	・住民基本台 帳法	
			・深谷市内の分籍の場合は、添付書類は不要。		来庁前					×	・正職員7名				ン: 多	年 末、												(住民記録	・住民基本台 帳法施行令 ・国民健康保 険法	
		2 届出書の作成	・分籍屈を作成する。	市民	来庁前					×		0.01	都度 5	0.05				分籍届	紙(手書き)	-	使用しない	×	-	低い	分籍届戸籍謄本	紙(手書き出力)	、手渡し			
		3 来庁 (閉庁時間帯の 場合)	・ (閉庁時間帯に届出を出す場合) 入り口横の警備員室にて届出書を提出する。	市民・他	1 1 2	<b>警</b>			● 警 備 室	×		0.01	都度 1	0.01				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
			・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・正		•				×	・手が空いている職員が 対応	0.01	都度 1	0.01				分籍届戸籍謄本	紙(手書き、出力)	-	使用しない	×	-	低い	分籍届 戸籍謄本	紙(手書き出力)	、(引き続き対 応)			
			・届出書の記載項目に不備がないか確認する。 ・添付書類の有無と内容に不足がないが確認する。	市民・正市民・		•				×	<ul><li>確認事項が多いことと、</li></ul>		都度 2					分籍届 戸籍謄本 分籍届	紙(手書き、出力)	-	使用しない		-		分籍届 戸籍謄本 分籍届	出力)	(引き続き対 応) (引き続き対			
		O Wild Basson actives	・問題なければ受付。	IE.		•				×	付随する手続きが多い (マイナンバー、国保保 険証の氏名変更等)	0.01	BP/DX Z	0.02				戸籍謄本	力)		(1)			ECO.	戸籍謄本	出力)	応)			
		7 届出書の審査	・関係する帳票(戸籍・住民票)を出力する。 ・添付の戸籍謄本が発行から1か月経過している場合は、戸籍の変 動がないか他自治体に照会する。	Œ			•	•		○シ ステ ム参 照	・PubLinker (住民記 録システム)	0.01	都度 3	0.03				転籍届 戸籍謄本	紙(手書き、出力)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照		<ul><li>・書類の不備不足がないか</li><li>・法令と照合し正しいか</li></ul>		転籍届 戸籍謄本	紙(手書き出力)	、(引き続き対 応)			
		月以前の場合) 当該	<ul> <li>→ 戸籍職本が発行から1か月経過している場合は、戸籍の変動がないか他自治体に照会する。</li> <li>・要件を伝えた後、電話を切る。</li> </ul>	Œ			•	•	● 他 自 治 体		・自治体電話番号は便覧で調べて架電	0.01	都度 5	0.05			件数は仮置 件で電話	分籍届戸籍謄本	紙(手書き)	•電話	口頭質問	×	=	高い	・要件を対象自治体に伝達すること		(引き続き対応)			
		9 (本籍地の自治体での調査)	- 照会に対応						他自治体			0.01	都度 5	0.05			件数は仮置 合件で電話 想定)											_		
		10 (本籍が深谷市外の場合) 本籍地からの電話回答	(自治体での調査確認後)折返しの入電を受け、電話にて回答結果を確認する。     正しい情報を届出書に添付する。	正					● 他 自 治 体			0.01	都度 3	0.03		3分 •発生	件数は仮置 件で電話	(電話回答)	口頭回答	・電話	口頭回答	×	-	低い	・回答を対象自治体から受け取ること		(引き続き対応)			
		対応	・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応)	Œ			•						都度 5					出生届(出生証明書 付)	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力·出 力	×	_	低い	・届出書(修正、 加筆)	手書き紙	(引き続き対応)			
		12 届書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の届書やについて2回目の確認を行う。 ・本籍地や市外住所への送付資料を作成する。									0.01	都度 2	0.02																
			・ (窓口で住民票の発行希望の場合) 届書の内容を入力後、審査の上、住民票を発行する。	Œ			•			○シ ステ ム出 カ	・PubLinker (住民記録システム)	0.01	都度 2	0.02				出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		×	-	低い	・住民票の写し	出力紙	(引き続き対応)			
		14 住民票の交付(希望 者の場合)	・交付書類を市民と口頭・目視にて確認する。 ・交付書類を交付する。	Œ		•				×		0.01	都度 0.5	5 0.005				・出生届(出生証明書付) ・出力した画面	紙(手書き、出力)	住民票の写し	-	×	_	低い	・住民票の写し	紙(出力)	手渡し			
		15 手数料の徴収(住民 票交付の場合)	・交付手数料を徴収する。 ・少ぶ入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・鏡収書を希望される場合は、手書きで鏡収書を記載して渡す。	Œ		•				○レ ジ		0.01	都度 0.5	5 0.005				·住民票 ·手数料	-	レジ	入力・出力	×	-	低い	・レシート	紙(出力)	(同人が対 応)	_		
		16 (翌日) 戸籍システムへの入力					•			ステムカ・カ	・PubLinkerと戸籍システムはそれぞれ別々に入力する必要がある。 ・受理時はPubLinker (住民記録システム) に		日 2	0.02				・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	戸籍システム	入力・出力	×	-	低い	入力済の画面	紙(出力)	確認BOXに 格納			
		17 送付資料等の確認	・属出と入力後の帳票を併せてグリアファイルにて保管 (前日受理・送付分の届書をまとめて保管する) ・本籍地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の耐 認(2人で確認)	筐							入力し、翌日に戸籍シス テムに入力する。		都度 1															-		
		18 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	正						×		0.5	都度 1	0.5		•[5~:	10分程度」	・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面	紙(手書き、出力)	-	-	:	<ul><li>入力内容に不備</li><li>不足がないか</li><li>法令にそっている</li><li>か</li></ul>	高い	・クリアファイル一式	-	(引き続き対応)			
		19 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ			•	•		×			都度 1																	
		20 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	Œ					•	×		0.5	都度 10	5				・前日の届出書一式	カ)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	出力)	格納			
		21 送達・保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	正					• •	×								・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	×	-	低い	・(決裁済)届出書 一式	紙(手書き 出力)	、キャビネット が満載され たら地下に			

	基本情報(どのような業務処理をし		担当			推が、どこで、業務					つどのくらい業務に合計時間			インプット	<b>-</b>			プロセス		作り、次工程のインブ	アウトプット		業務インフラ
			者	茂 窓 窓	ク (処 (審 理) 査)	バッ バッ ク ク (会 (決 計) 裁)	操作	備考	イクル			時期											
# 中分類 # 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 脳時/ 他) 市	民 市民 職員	職員 職員	班員 班員 班月	現 現員	ヒアリングメモ		件)	(発生件数×1 件あたり対応時間)		グメモ	帳票名•情報名		テム (システム/電		判断業 務の有無	専P* (高 低L*		(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令 条例
5 戸籍の届 33 入籍届出	1 添付書類の準備	・ (他市町村の戸籍が関わる場合) 現在の本籍の戸籍謄本を準備する。 ・他市町村が関わらない入籍の場合は、戸籍謄本は不要。 ・家庭裁判所の子の許可書謄本を準備する。(不要なケースもあり)	市民来方前	F			×	・正職員7名	都度	-		りがよ 年間: いタイミ →1	240件	-	-	-	使用しな い	× -	低	か 戸籍謄本 (父母の氏を称 る入籍の場合) 家庭裁判所の子 の氏変更の許可 書謄本	:		・戸籍・除籍 システム ・PubLinker (住民記録 システム)  ・国民健康の 険法  ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
	2 届出書の作成	・入籍届を作成する。	市民来方向	F			×	1	都度	5	5	等)		入籍届	紙(手書き)	-	使用しない	× -	低	<ul><li>入籍届 戸籍謄本 (父母の氏を称 る入籍の場合) 家庭裁判所の子 の氏変更の許可</li></ul>	:	手渡し	
	3 来庁(閉庁時間帯の 場合)	・ (閉庁時間帯に届出を出す場合) 入り口機の警備員室にて届出 書を提出する。	市民・他	● 警 備 室		● 警 備 室	X	1	都度	1	1			-	-	-	-		-		-	-	
		・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・正	•			×	・手が空いている職員が対応	都度	1	1			入籍届 戸籍謄本 (父母の氏を称する入 籍の場合) 家庭裁判 所の子の氏変更の許可 書謄本		-	使用しない	× -	低	<ul><li>入籍届 戸籍謄本 (父母の氏を称 る入籍の場合) 家庭裁判所の子 の氏変更の許可</li></ul>	出力)	(引き続き対応)	
	5 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないか確認する。	市民・正	• •			×	1	都度	2	2			入籍届 戸籍謄本 (父母の氏を称する入 籍の場合) 家庭裁判 所の子の氏変更の許可 書謄本		-	使用しない	× -	低	カ 入籍届 戸籍謄本 (父母の氏を称 る入籍の場合) 家庭裁判所の子 の氏変更の許可	紙(手書き、出力)	(引き続き対応)	
	6 添付書類の内容確認	・添付書類の有無と内容に不足がないか確認する。 ・問題なければ受付。	市民・正	•			×	・確認事項が多いことと、 付随する手続きが多い (マイナンバー、国保保 険証の氏名変更等)	都度	2	2			入籍届 戸籍謄本 (父母の氏を称する入 籍の場合) 家庭裁判 所の子の氏変更の許可 書謄本		-	使用しな い	× -	(EE)	大線属 戸籍謄本 (父母の氏を称 る入籍の場合) 家庭裁判所の子 の氏変すの許可	出力)	(引き続き対応)	
	7 届出書の審査	- 関係する帳票(戸籍・住民票)を出力する。 - 添付の戸籍騰本が発行から1カ月経過している場合は、戸籍の変動がないか他自治体に照会する。	Ē		•		○シ ステ ム参 照	・PubLinker(住民記 録システム)	5 都度	15	37.5			転籍届 戸籍謄本	紙(手書き、出力)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照	<ul><li>・書類の7 がないか</li><li>・法令と照 いか</li></ul>		か 転籍届 戸籍謄本		(引き続き対応)	
	月以前の場合) 当該	<ul> <li>・戸籍謄本が発行から1か月経過している場合は、戸籍の変動がないか他自治体に照会する。</li> <li>・要件を伝えた後、電話を切る。</li> </ul>	正		•	他自治体		・自治体電話番号は便 覧で調べて架電	都度	5	5			分籍届戸籍謄本	紙(手書き)	·電話	口頭質 問	× -	高	・要件を対象自治体に伝達すること		(引き続き対応)	
	9 (本籍地の自治体での調査)	・照会に対応				● 他 自 治 体		1	都度	5	5												
	10 (本籍が深谷市外の場合) 本籍地からの電話回答	・(自治体での調査確認後) 折返しの入電を受け、電話にて回答 結果を確認する。 ・正しい情報を届出書に添付する。	正		•	他自治体		1	都度	3	3			(電話回答)	口頭回答	・電話	白頭回答	× -	低	・回答を対象自存から受け取るこ		(引き続き対応)	
	11 届出書の修正事項の 対応 12 届書の審査 (2回目)	・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応) ・受付職員以外の者が補正後の届書やについて2回目の確認を行う。	正		•			1	都度都度					出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力·出 力	× -	低	・届出書(修正 加筆)	、手書き紙	(引き続き対応)	
	13 システム処理(住民界の発行の場合)	・本籍地や市外住所への送付資料を作成する。  (窓口で住民票の発行希望の場合)届書の内容を入力後、審査の上、住民票を発行する。	Œ		•		○シ ステ ム出 カ	・PubLinker (住民記録システム)	都度	2	2			出生届(出生証明書付)	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)		× -	低	・住民票の写し	出力紙	(引き続き対応)	
	者の場合)	・交付書類を市民と口頭・目視にて確認する。 ・交付書類を交付する。	ĪĒ.	• •			×	1	都度					・出生届(出生証明書 付) ・出力した画面 ・住民悪	紙(手書き、出力)			× -	低				
	票交付の場合)	・交付手数料を徴収する。     ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。     ・領収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。     ・届出書の父母情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システム	正	• •			ジ	・PubLinkerと戸籍シス <sup>1</sup>	都度日					<ul><li>・手数料</li><li>・前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出	ア籍システム	入力·出 力 入力·出			<ul><li>・レシート</li><li>入力済の画面</li></ul>		(同人が対 応) 確認BOXに	
	^ወእ力	で検索 ・届出書と一致する対象者を選択 ・届出書をもとに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか目視確認し、問題なければ帳票を出力 する。 ・届出と入力後の帳票を併せてグリアファイルにて保管 (前日受理・送付分の届書をまとめて保管する)			•		システム入か出れ	テムはそれぞれ別々に入 力する必要がある。 ・受理時はPubLinker (住民記録システム)に 入力し、翌日に戸籍シス テムに入力する。							h)		b					格納	
	17 送付資料等の確認 18 入力内容の審査	<ul> <li>本籍地や住所地へ届書等の送付資料の確認</li> <li>窓口にて本人確認できなかった届出人に対する本人確認通知の確認(2人で確認)</li> <li>届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。</li> </ul>	ĪĒ.					1	都度	7	7			·出生届(出生証明書	紙(手書き、出	-	-	〇 ・入力内容	容に不備「高」	♪ ・クリアファイルー:	£ –	(引き続き対	
	(1回目)	・/四山吉に山ノノレに欧宗をもCIC/戸籍の記載寺を番直9る。	1		•		×		印度	,	<b>'</b>			・出生庙 (出生証明書 付) ・出力した画面	力)	[		<ul><li>・人刀内を</li><li>不足がない</li><li>・法令にそ</li></ul>	いか	יייעריינעייי		(5)さ続さ対応)	

9	19 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ		•	1		>	(	1	都度	7	7												
0	20 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	正				•	>	(	1	都度	10	10		・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書出力)	き、決裁BOXに 格納	
	21 送達・保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	正				•	• >	<	1					・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	×	-	低い	・(決裁済)届出書 一式	抵(手書 出力)	き、キャビネット が満載され たら地下に	

女人)*百		基	本情報(どのような業務処理をし	(いっか)	fD1/				が、どこで、第			25 H- H-		(いつどのくらい				ハモリ		業務詳		、何を使って業務を実施し、何	を作り、次工程				₩ ox-	^.75
分類			業務概要		者	記 窓口	窓口(生	ク ク 処 (審 ( 番)	バッ バッ ク ク (会 (決 計) 裁)	他部課作	備考		発生サ 1代 イクル たり 応 間		明 ピー 時期			インプット				ヤマス		יליק	トプット		業務1	דעע
類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)				<b>戦員 戦員 !</b>				(日/ (分 週/月 件) /都度 /不定 期)	分/ (発生件3 件あたり対i 間)	X×1 (例 5時 3-4)	: ヒアリングメモ 月)	帳票名·情報		インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・システム(システム)質話/ファイル	使用有無 判 (参照/入 務 カ/出カ/ 使用しな い)	の有無	野門性 (高い/ 私い)	( = カ#	手書き紙/出 引 紙/電子ファ 智	手段(口頭/		法令·通知·条令· 条例
	5 戸籍の届 3 出	4 認知届	1 添付書類の準備	・(他市町村の戸籍が関わる場合)「認知する父親」と「認知される 子」の現在の本籍の戸籍謄本を準備する。 ・他の市町村が関わらない場合は、戸籍謄本は不要。 裁判認知の場合 裁判の謄本及び確定証明書	市民	●来庁前				×	・正職員7名	0.15	都度 -	#VALU	りが	F	件		-	-	使用しな い	- 1	<ul><li>・戸籍服・認知項</li></ul>		〔出力〕		システム ・PubLinker (住民記録 システム)	・住民基本台 帳法 ・住民基本台 帳法施行令 ・国民健康保 険法
			2 届出書の作成	・認知届を作成する。	市民	来广前				×		0.15	都度 5	0.75			<ul><li>・認知届</li><li>・戸籍謄本</li><li>・認知承託</li></ul>	本	紙(手書き)	-	使用しな × い	· - 1	<ul><li>低い ・認知届</li><li>・戸籍服</li><li>・認知項</li></ul>	本 出	5(手書き、 号	手渡し		
			3 来庁(閉庁時間帯の場合)	・ (閉庁時間帯に届出を出す場合) 入り口機の警備員室にて届出書を提出する。	市民・他	● 警 備 室				● 警 備 室				0.15			-		-	-			-	-	-	-		
				・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、届出書・添付書類を預かる。	市民・ 正	•	•			×	・手が空いている職員が 対応	0.15	都度 0.5	5 0.075			<ul><li>・認知届</li><li>・戸籍謄</li><li>・認知承託</li></ul>	本	紙(手書き、出力)	-	使用しな X い	- 1	<ul><li>・認知届</li><li>・戸籍版</li><li>・認知承</li></ul>	本 出	低(手書き、 ( は力)			
				・届出書の記載項目に不備がないか確認する。	市民・正	•	•			×				0.15			<ul><li>・認知届</li><li>・戸籍謄本</li><li>・認知承託</li></ul>	本 诺書	紙(手書き、出力)	-	使用しな × い		<ul><li>説知届</li><li>・認知届</li><li>・戸籍版</li><li>・認知通</li></ul>	本 出	·	応)		
			6 添付書類の内容確認	・添付書類の有無に内容に不足がないか確認する。 ・問題なければ受付。	市民・ 正	•	•			×	・確認事項が多いごとと、 付随する手続きが多い (マイナンバー、国保保 険証の氏名変更等)	1	都度 3	0.45			<ul><li>・認知届</li><li>・戸籍謄本</li><li>・認知承託</li></ul>	本	紙(手書き、出力)	-	使用しな X い	· - 1	<ul><li>・認知履</li><li>・戸籍服</li><li>・認知項</li></ul>	本 出	£(手書き、 ( 計力)	(引き続き対応)		
			7 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致している ことを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人 に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」 を質問する。 ・届出人の本人確認ができなかった場合には本人確認通知を届出 人へ後日送付。		•	•			×		0.15	都度 0.5	5 0.075			類 1. 颜 証明書類 2. 颜 証明書類	確認できる書 写真入り公的 (1:1通のみ 写真無し公的 (1:1通+口 問回答(生 世帯人数	カード等	-	-  - 	- 顔写真と本人の イ 顔が一致 - 本人しか知りえな い情報の入手	低い -	-	-	-		
			8 来庁者(使者の場 合)の確認	届書欄外へ使者の住所・氏名を記載してもらい、使者の本人確認を行う。	È							0.15	都度 1	0.15														
			9 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・空いている入力用グリアファイルを取り、グリアファイルに書類を入れる。 ・グリアファイルを持って受付対応職員が移動し、入力BOXに格納する。	市民・正	•	•			×		0.15		0		受付対応した 員がそのまま 対応する												
			10 届出書の審査	・関係する帳票(戸籍・住民票)を出力する。 ・添付の戸籍謄本が発行から1か月経過している場合は、戸籍の変動がないか他自治体に照会する。 ・外国人の場合は(戸籍がないので)出身国の法令を調べる。	Œ			•		○シ ステ ム参 照	・PubLinker(住民記 録システム)	1	都度 20	) 3			転籍届 戸籍謄本	Σ.	紙(手書き、出力)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照	<ul><li>・書類の不備不足 でがないか</li><li>・法令と照合し正しいか</li></ul>	高い 転籍届戸籍謄		低(手書き、 ( 引力)	(引き続き対応)		
			月以前の場合) 当該	・戸籍謄本が発行から1か月経過している場合は、戸籍の変動がないか他自治体に照会する。 ・要件を伝えた後、電話を切る。	Œ			•		●他自治	・自治体電話番号は便 覧で調べて架電	1	都度 5	0.75			分籍届戸籍謄本		紙(手書き)	•電話	口頭質 × 問	- F	高い ·要件を 体に伝ご			(引き続き対 応)		
			12 (本籍地の自治体での調査)	・照会に対応						体●他自治		0.15	都度 5	0.75														
			13 (本籍が深合市外の場合) 本籍地からの電話回答	・(自治体での調査確認後) 折返しの入電を受け、電話にて回答 結果を確認する。 ・正しい情報を届出書に添付する。	正			•		体●他自治体		0.15	都度 3	0.45			(電話回	]答)	口頭回答	・電話	口頭回 ×	· – 1	<ul><li>・回答を</li><li>体から受</li></ul>	対象自治口は対象の	JŲ (I	(引き続き対 応)		
			14 届出書の修正事項の 対応	・届書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応)	Œ			•				0.15	都度 5	0.75			出生届(付)	(出生証明書	紙(手書き)	付箋処理 (Word)	入力·出 × 力	· - 1	低い ・届出書 加筆)	(修正、手	書き紙(	(引き続き対 応)		
			15 届書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の届書やについて2回目の確認を行う。 ・本籍地や市外住所への送付資料を作成する。								0.15	都度 20	) 3														
			16 (翌日) 戸籍システム への入力	・届出書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索 ・届出書と一致する対象者を選択 ・届出書をもに、システムに入力 ・入力後、入力ミスがないか自視確認し、問題なければ帳票を出力する。 ・届出と入力後の帳票を併せてグリアファイルにて保管 (第1日受理・送付分の届書をまとめて保管する)						カ・出	・PubLinkerと戸籍システムはそれぞれ別々に入 力する必要がある。 ・受理時はPubLinker (住民記録システム)に 入力し、翌日に戸籍システムに入力し、翌日に戸籍システムに入力する。		日 4	0.6			・前日の帰	国出書一式	紙(手書き,出力)	戸籍システム	入力・出 × カ	< - 1	低い 入力済·	D画面 紙	(出力) 香木	確認BOXに 格納		
			17 送付資料等の確認	・届書等を本籍地、住所地へ送付する資料を作成する。 ・本籍地や住所地へ届書等の送付資料の確認 ・窓口にて本人権認できむかた届出人に対する本人権認通知の確認  「2人で確認」(裁判認知の場合は不要)	隹							0.15	2	0.3														
			18 入力内容の審査 (1回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ			•		×		0.15	都度 12	2 1.8			・出生届 付) ・出力した		紙(手書き、出力)	-	- 0	<ul><li>・入力内容に不備 を 不足がないか</li><li>・法令にそっている</li></ul>	高い ・クリアフ	アイル一式 -	(	(引き続き対 応)		
			19 入力内容の審査 (2回目)	・届出書と出力した帳票をもとに戸籍の記載等を審査する。	Œ			•		×		0.15	都度 12	2 1.8								th.						

20	20 入力内容の審査 (決裁)	・届出書をもとに戸籍の記載等をシステム上審査の上、決裁する。	正		•	×	0.15 都度	₹ 10	1.5		・前日の届出書―式	紙(手書き,出力)	-	-	0	1	低い・	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き出力)	き、 決裁BOXに 格納		
21	21 送達・保管	・本籍人の届書は翌月に管轄法務局へ送達 ・非本籍人の届書は翌年度から1年本庁舎にて保管	正	1	•	• ×	0.15				・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -	- 1	低い・	·(決裁済)届出書 一式	紙(手書き 出力)	き、 キャビネット が満載され たら地下に		

ID		基本	情報(どのような業務処理をし	ているか)			業務抵	旦当者(訓	推が、どこで	で、業務をす	るか)		業務量	量 (い	つどのくらい業務が	発生するか)				業務詳	細(何をもど	とに、何を(	使って業務を実施し、	何を作り	、次工程のインプッ	トとするか)			備考
業務分類			業務概要		担当者	記載台	窓口(	「ツ バッ ク ク 処 (審 里) 査)	バッ バッ ク ク (会 (対 計) 裁	地 他 部 課	ス -仏 -編考 -保 -作	発生件 数	イクル ガ		合計時間	ピーク 備考		インブット				プロセス				アウトプット		業務インフラ	
# 大分類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	<b>東院ステップ観要</b>	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	現員 羽	<b>1</b> 頁 雅貝	職員 職員	見 職員 非	i頁 ヒアリングメモ				(発生件数×1 件あたり対応時 間)		E	書	き紙/出力紙/	使用する道具・システム (システム/電話/ファイル		務の有無		専門性 (高い/低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/ カ紙/電子フ	類 次工程への伝達 /出 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例	
1	5 戸籍の届出	35 不受理申出		・市民が来庁し、窓口に移動する。 ・不受理申出書の作成を行う。 ・本人確認書類の21~をとる(申出書の添付書類とする) ・職員が、申出書を預かる。	市民・ 正	•	•				・手が空いている職員が 対応		都度 5	5	1.25	不受理 年間60 →1月 →1日	件		5(手書き、出 7)	-	使用しない	×	-	低い	•不受理申出書	紙(手書き出力)	、(引き続き対 応)		
2			2 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不備がないか確認する。	市民・ 正	•	•				×	0.25	都度 5	5	1.25			•不受理申出書 組力	5(手書き、出	-	使用しない	×	-	低い	•不受理申出書	紙(手書き 出力)	、(引き続き対 応)		
3			3 来庁者本人 (代理人 の場合) の確認	(申出を受けられない)								0.25	-	-	#VALUE!														
4			4 申出書の審査	- 関係する帳票(戸籍・住民票)を出力する。	正			•		1	シ ・PubLinker (住民記参 録システム)	0.25	都度	1 0	2.5				5(手書き、出り)	<ul><li>・各申請書</li><li>チェックリスト</li><li>・参考文献</li></ul>	参照		<ul><li>・書類の不備不足がないか</li><li>・法令と照合し正しいか</li></ul>		転籍届 戸籍謄本	紙(手書き出力)	、(引き続き対 応)		
5			5 (本籍地の自治体で の調査・処理)	・不受理申出のあった旨(日時)等をシステムへ入力し、関係帳票 を出力する。	and a					● 他 自 治 体		0.25	都度 5	5	1.25	・発生化 き (全) 発生とな													
6			6 (本籍が深谷市外の 場合)本籍地からの 電話回答	・(自治体での調査確認後) 折返しの入電を受け、電話にて回答結果を確認する。     ・不受理申出があった旨(日時)を伝える。	正			•		他自治体		0.25	都度 3	3	0.75	3分 •発生作	数は仮置 ‡で電話	(電話回答)	頭回答	·電話	口頭回答	×	_	低い	・回答を対象自治体から受け取ること		(引き続き対応)		
7			7 台帳への記載	・不受理申出台帳へ記載を行う。								0.25	都度 5	5	1.25														
8			8 申出書の修正事項の対応	・申出書を補正する。(ゴム印や付箋処理にて対応)	Œ			•				0.25	都度 5	5	1.25			出生届(出生証明書 組付)	氏(手書き)	付箋処理 (Word)	入力・出 カ	×	-	低い	・届出書(修正、 加筆)	手書き紙	(引き続き対 応)		
9			9 申出書の審査 (2回目)	・受付職員以外の者が補正後の申出書や関係帳票について2回目の確認を行う。 ・本籍地への送付資料を作成する。								0.25	都度 8	8	2														
10			10 送付資料等の確認	・本籍地への送付資料の確認								0.25	都度 2	2	0.5														
11			11 送達·保管	・本籍人の申出書を耐火金庫へ保管する ・非本籍人の申出書の謄本については翌年度1年間保存の上廃 棄。	正				•	•	×	0.25							氏(手書き,出	-	-	×	-	低い	・(決裁済)届出書 一式	紙(手書き出力)	<ul><li>キャビネット が満載され たら地下に 移動</li></ul>		

74 / \ 10T			本情報(どのような業務処	ではない ( たんなんし)	45.1			(誰が、どこで、業者						ひくらい業務が発生するか)				来粉註	州 (刊をもと		(未伤を美施し	いって作り	、次工程のインブット				
分類		New York	業務概要		担当者			y バッ バッ ク ク ク F (会 (決 ) 計) 裁)	システム	備考		発生サ 1년 イクル た! 応	り対	計時間 ピーク 備考 時期		インプット	`			プロセス			P	ウトプット		業務	インフラ
分類	# 中分類 #	小分類 #	業務ステップ	業務ステップ概要	(正/	市民市民職員				ヒアリングメモ		(日/ (分 週/月 件)	分/ (発 ) あた	生件数×1件 (例: ヒアリングメモ り対応時間) 3-4月)	. 帳	· 原名· 情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/	使用する道具・システム(システム)	使用有無	判断業 判 務の有無	断内容	専門性	帳票名·情報名	アウトブット種類 (手書き紙/出	次工程への伝達	使用システム名称	法令·通知·条令 条例
	抄本等の 交付 (諸証 明交付	6 各証明書の交付(戸 籍謄本・抄本等の交付 処理、改製原・除籍謄 本・抄本、受理証明書 の交付、身分証明書、	来庁、交付請求書記 入	・請求者が来庁し、記載台にて「交付請求書」を取る。 ・「交付請求書」に必要事項を記入する。	市民	•			×			都度 5				-	電子ファイル)	話/ファイル	使用しない			低い)	交付請求書	力紙/電子ファ -	管理BOX/電	戸籍システム	・総合窓口即 扱事務連絡 表 ・事務処理要 領
	含む)	減失証明書、独身証明書、戸籍届出書記載事項証明書		・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・ 正	• •			×	<ul><li>手が空いている職員が 対応</li></ul>	145	都度 0.	.5 72	.5	-	_	_	自動発券機	入力・出力	× -		低い	番号札	紙	自動		
				・請求者に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数・両親の名前等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きて丈を取る。 ・【戸籍騰妙本の交付の場合】本人が配偶者が直系の人であることを確認する (本人との関係性がわかる類の確認)。	:	•			×			都度 0.			-	-	-	_	使用しない	x -		低い	-	-	-		
				・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状し、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、宋庁者本人の確認り項目と同一)・委任者と請求者の関係を確認する。 【身分証明書の場合】 請求者が本人または未成年の親権者であることを確認する。 【独身延明書の場合】 請求者が本人であることを確認する。 【受理延明書) 【受理延明書) 【受理延明書の場合】 「意求者が本人であることを確認する。 【記載事項延明書 (外国人の届出)】 請求者が判書関係人(家族等)であることを確認する。		都度 2 80	受 付 5 分																				
			5 届出書の内容確認	・届出書の記載項目に不足がないが確認する。 ・口頭にて、来庁者本人に、利用目的と結束内容について口頭で確認する。 ※請求内容:誰を対象とし、記載事項として何を合んだ写し・証明書が何遇が 【死亡届記載事項証明書の場合】郵便局からの証書・請求金額(100万1円以上)を確認し、証書のコピーをさり、返却する。		• •			×	・山頭での確認は、本人の利用目的を確認することで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどうかを判断するため(戸籍 の附票については、どの よ近手を終し、小なを詳し	145	都度 1	14	5	類証	本人が確認できる書 頁 1. 顔写真入り公的 正明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 正明書類:1通+口	カード等	-	-	顔 • 2	領写真と本人の が一致 本人しか知りえな 情報の入手		・本人確認書類の コピー ・交付請求書 (聞き取り事項を 追記)	紙	-		
		•	5 システム依頼処理	- 来庁者に番号札を渡す。 - 番号札に同番号のウリアファイルを取り、クリアファイルに交付請求書を入れる。 - クリアファイルを持って受付対応職員が移動し、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•			×		145	都度 1	14	5	•2 類	委任状 本人が確認できる書 頁 1.顔写真入り公的	カード等	-	-	顔•2	類写真と本人の 1が一致 本人しか知りえな 情報の入手		・本人確認書類のコピー	紙	-		
			7 当該自治体への電話 問合せ	<ul> <li>「戸浦腰抄本等の交付の場合」 代理人と本人との関係が延明されない場合、代理人の住所地自治体に、 請求者本人との関係(配偶者)直系)を確認する。</li> <li>「身分延明書の交付の場合」 請求者が本市に戸籍を移してから3ヶ月末満は、前の本籍地の自治体に 確認する。</li> </ul>	正		•	● 他 自 治 体		<ul><li>自治体電話番号は便覧で調べて架電</li></ul>	1	日 5	5			交付請求書 本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しない	× -		低い	・交付請求書 ・本人確認書類コ ピー		(引き続き対応)		
		2	3 システム処理	・システム画面にて職員のパスワードを入力しログインする。 ・交付請求書の情報 (本語・生年月日・氏名) をもとに、システムで検索 ・交付請求書の情報 (本語・生年月日・氏名) をもとに、システムで検索 ・交付請求書と一致する対象者を選択。 ・ 入境証とがおび間連取り項目について、画面上の情報を確認し、一致していず ば了交付請求書と端にませる。 ・ 現住所と附票住所を照合する。 住所が異なる場合は現住所を調べて附票を作成する。 ・ 入力後、入力ミンがないか目視確認し、問題なければ「印刷」ボタンを押下し「交付書類」を出力する。 ・ 筆頭者が変わる連続した戸籍は、控用のコピーをとる。 「死亡届記載事項証明書の場合」 ・ 死亡届原本の辺ピーをとり、定している。 ・ 死亡届原本に証番号を書いた付箋を貼り、戸籍係に選す。 ・ 「交付請求書」「本人確認書類のコピーとと力した「交付書類」を、クリアファイル に入れる。 「記載事項証明書 (外国人の届出) ] ・ 戸籍届原本及び添付資料のコピーをとり記載事項証明書を作成し、公印を押 す。	Ε		•		○シ ステ ム入 カ 出 カ	・戸籍システム	145	都度 1	14	5	-		-	-	使用しな い	× -		低い	לוניקריקנול	-	入力BOXIC 格納		
		9	審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。 【記載事項証明書(外国人の届出)・受理証明書】 作成者と別の者が2回目の審査を行う。	正		• •		×		145	都度 1	14	5	届	虽出書類	紙(手書き)	•電話	口頭質問	× -		高い	・要件を対象自治体に伝達すること	口頭	(引き続き対応)		
			10 申請内容の審査	・審査BOXからクリアワァイルを取り出す。 ・「交付請求書」と「交付書類」を照合し、正しく入力されていることを確認する。 ※確認項目:本籍・筆頭者、住所、氏名、生年月日。複数枚に渡る交付物の場合は枚数が合っているか・連続する戸籍の場合は、必要な期間の戸籍が発行されているかを確認する。 ・連続する戸籍の写しがあれば、申請書に添付する。 ・確認後、届出書の右端に「職員番号」を記入する。	正		•		×	<ul><li>・手が空いている職員が対応</li><li>・ミスは20件に1件程度発見</li></ul>		都度 1	14	5													
			の通知	・バーコードで番号札を読取り、請求者の呼出を行う。     ・窓口に来た請求者の持つ番号札を確認する。     ・請求者に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・正	• •			×			都度 0.					口頭回答	•電話	口頭回 答				・回答を対象自治体から受け取ること		(引き続き対応)		
			12 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを請求者に渡す。 ・仮収書を報望される場合は錦収書対応(レジから錦収書を打ち出し、出納員である市民課長印を押印)	正	• •			シ		145	都度 0.	.5 72	.5		交付請求書 本人確認書類コピー	紙(手書き)	戸籍システム	検索、入力、出力		3客の一致	高い	(システムへの情報反映) ・交付請求書 (聞き取り事項への確認済) ・交付書類	紙(手書き、出力)			
			(日次)	・タ方に、レジで1日分の集計レシートを発行する(当日)。 ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、別途集計する エクセル台帳の総額と一致していることを確認する(翌日)。	Œ 3			•	シジ			日 30			映 •3 hi	(システムへの情報反 史) 交付請求書 (聞き取	カ)		-	× -			・クリアファイル一式	-	審査BOXに格納		
			14 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、係長へ確認を依頼する。	正		•		×		1	随時 15	5  15			クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	不	入力内容に不備 足がないか 法令にそっている	高い	<ul><li>(内容確認済)</li><li>・交付請求書</li><li>(審査済)</li></ul>	_	(引き続き対 応)		

15 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義 (不備・不足) がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャピネットに保管する。	正		•	×		1	B	5	5	_	_		-	-	_	-	_	-	-	
16 保管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から東大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	正		•	• ×	(	2	月	30	60	•手数料	_	レジ	入力·出 力	×		低い	・レシート	紙(出力	) (同人が 応)	र्भ

			基本情報(どのような業務	処理をしているか)		業務担当者(誰が、どこで、業務	をするか)		業務量(	いつどのくらい業務	8が発生す	るか)			業務詳	細(何をもと	に、何を使っ	て業務を実施し、	可を作り	り、次工程のインブットと	するか)		
業務分類			業務概要		担当者	記 窓 次 / / / / / / / / / / / / / / / / / /	ラス       テム       操       作	発生件 発生 数 イク	Eサ 1件当 ル たり対 応時 間		ピーク時期	備考	インブ	fyh			プロセス			アウ	トプット	業務	<b>落インフラ</b>
# 大分類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ観要	(正/ 臨時/ 他)	・ ・ ・ ・ ・ ・ 市民市民職員職員職員職員職員職員 職員	職員 ヒアリングメモ	(日 週/ /都 /不 期)		(発生件数×11 あたり対応時間)	牛 (例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·倩報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	使用有無 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	判断業 判! 務の有無	断内容	専門性 (高い/ 低い)	1	ウトプット種類 手書き紙/出 手段(口郎 紙/電子ファ 管理BOX/ 話/メモ)	i/	ix 法令·通知·条令 条例
	6 戸籍謄 抄本等の 交付 (諸証 明交付	37 合併証明書	1 来庁、申出	・市民が来庁し、窓口にて、合併証明書の交付希望の旨を職員に伝える。	Œ	• •	・希望者は誰でも取得 可能	0 都	萝 5	0		・ (発行対応の経 験がない。ほとんど 件数がない)	-	-	-	_	-  -		-	-	=	なし	
			2 書類作成、押印	・合併証明書(紙)に日付を記入し、公印を押印する。	Œ	• •	・記録はとらない ・手数料は無料 ・システムなし	0 都	度 1	0			合併証明書	紙	-	使用しない	× -	-	低い	合併証明書(発 行年月日、公 印)	交付		
			3 交付	・合併証明書を交付する。	正	• •		0 都	复 1.5	0			-	-	-	T-	-  -	-	-	-  -	-  -		

			基本情報(どのような業務処	L埋をしているか)						、業務をする	5か)		1	業務量(し	いつどのくらい	業務が発生	するか)			業務詳	細(何をもと	とに、何を係	使って業務を実施し、何を	作り、次工程のイン	フットとするか)		
等分類			業務概要		担当者	記載台	窓窓口口口	バッ バッ ク ク (処 (審 理) 査)	バッ バック (会 (決 計) 裁	が 他 システム ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	備考	発生( 数		Eサ 1件当 ル たり対 応時 間	合計時間	日 ピーク 時期	.	インブッ	1			ブロセス			アウトブット		業務インフラ
大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	皇抱ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民	市民 職員	班員 班員	班員 班戶	1 職員 職員	l ヒアリングメモ		(日) 週/5 /都5 /不5 期)	月 件)度	(発生件数あたり対応制	(×1件 (例: 3-4月	ヒアリングメモ	帳票名-情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・システム/育 テム(システム/育 話/ファイル	で 使用有無 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無	判断内容 専門 (機 低い		(手書き組	種類 次工程への伝達 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・適知・条令 条例
	6 戸籍謄 3 抄本等の 交付 (諸証 明交付 含む)	8 不在籍証明	1 来庁、交付請求書記入	<ul> <li>・請求者が来庁し、記載台にて「交付請求書」を取る。</li> <li>・「交付請求書」に必要事項を記入する。</li> </ul>	市民	•				×		0.2	都度	₹ 4	0.8		39/年 3/月 0.2/日	-	-	-	使用しない	×	- 低u	交付請求書	-	-	戸籍システム ・総合窓口町 扱事務連絡 表 ・事務処理要 領
				・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・ 正		• •			×	・手が空いている職員が対応	0.2	都度	₹ 0.5	0.1			-	-	-	使用しない	×	- 低い	交付請求書 入済)	(記 紙 (手)	書 (引き続き対応)	
			3 来庁者本人の確認	・請求者に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、両親の名前等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きてメモを取る。 ・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確認書類を返却する。	正		•			×		0.2	都度	₹ 0.5	0.1			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口面での質問回答(生年月日、世帯人数	5	-	-		・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手	・本人確認書 コピー ・交付請求書 (聞き取り事) 追記)		-	
			4 届出書の内容確認		市民・ 正		•			×	・山頂での確認は、本の利用目的を確認することで、発行する書類・ 準備書類が正しいかどかを判断するため ・(外国籍の場合) 裏面まで記載するケースにほとんどない	5	都度	1	0.2			・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しない	×	- (EE).	・交付請求書 ・本人確認書 ピー		書 (引き続き対応)	
			5 システム依頼処理	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	市民・正		•			×		0.2	都度	₹ 1	0.2			_	-	-	使用しない	×	— 低山	クリアファイル	-	入力BOXに 格納	
			6 システム処理	・システム画面にて職員のパスワードを入力しログインする。 ・交付請求書の情報(本語・生年月日・氏名)をもとに、システムで検索 ・交付請求書と一致する対象者が、戸籍に存在しないことを確認する。 ・手書きにより証明書を作成。	正			•		〇:3 ス5 ムフ カ・ 出 カ		0.2	都度	₹ 24	4.8		ないことを確認する必要があるので、他の証明書発行よりも調査に時間がかかる。 (→仮置きにて明		紙(手書き)	戸籍システム	検索、入力、出力		内容の一致高い	(システムへの 報反映) ・交付請求書 (聞き取り事) の確認済) ・交付書類	き、出力	書 (引き続き対 応)	
			7 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	正					×		0.2	都度	₹ 1	0.2		間10分)	(システムへの情報反映)	カ)	1 -	-	×	— 低口	・クリアファイル・	-式 -	審査BOXに格納	
			8 届出内容の審査	・審査BOXからクリアファイルを取り出す。 ・「交付請求書」と「交付書類」を照合し、本当に当該本籍地に登録されていないかを確認する。	Œ			•		×	<ul><li>手が空いている職員が対応</li></ul>		都度	9	1.8		※登録本籍地にないことを確認する必要があるので、他の証明書発行よりも調査に時間がかかる。 (→仮置きにて時間10分)	=		-	-		・入力内容に不備 不足がないか ・法令にそっている か	(内容確認深 ·交付請求書 (審査済)		(引き続き対応)	
			9 番号呼出・届出受理の通知	・バーコードで番号札を読取り、請求者の呼出を行う。 ・窓口に来た請求者の持つ番号札を確認する。 ・請求者に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・正		• •			×		0.2	都度	0.5	0.1			-	-	-	-	-		-	_	-	
			10 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は、領収書対応(レジから領収書を打ち出し、出納員 である市民課長印を押印)	正		• •			ા	,	0.2	都度	₹ 0.5	0.1			•手数料	-	レジ	力	×	低几	・レシート	紙(出	カ) (同人が対 応)	
1			11 手数料のレジ集計 (日次)	・タ方に、レジで 1 日分の集計レシートを発行する(当日)。 ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、別途集計する エグセル台帳の総額と一致していることを確認する(翌日)。	Œ				•	Ol F		1	B	30	30			-	-	レジ	出力	×	低几	・レシート (1E 分)	田紙(出	カ) 決裁BOXに 格納	
			12 決裁 (係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口 頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。	正				•	×		1	B	5	5			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	-	-	0	低	・(決裁済)前 届出書一式		き、決裁BOXに 格納	
			13 保管	・キャビネットが周載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1 年分を、地下倉庫から東大沼書庫に移動する。 ・3 年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ				•	• ×		2	月	30	60			・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	×	- 低(	・(決裁済)届	出書 紙(手書出力)	き、キャビネット が満載され たら地下に 終動	

			基本情報(どのような業務処	理をしているか)					推が、どこで、						どのくらい業務					業務詳			て業務を実施し、	何を作り、次	て工程のインブット	とするか)		
養務分類			業務概要		者	記載台	窓口	バッ バッ ク ク (処 (審 理) 査)	バッ バッ ク ク (会 (決 計) 裁)	他部課作	スム 備考	発生件 数	イクル	1件当 たり対 応時 間	合計時間	ピーク時期	備考	インブッ				プロセス				アウトプット		業務インフラ
大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステブ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市島	張 職員 !	唯員 唯員	職員 職員	職員 職	員 ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	件)	(発生件数×14 あたり対応時間)		ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/ 電子ファイル)	使用する道具・シンテム(システム/育話/ファイル	ス 使用有無 (参照/入 カ/出力/ 使用しな い)	判断業 判断 務の有無		専門性 帳票 (高い/ 低い)		(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達・ 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例
	6 戸籍謄 3 抄本等の 交付 (諸証 明交付 含む)	P籍廃棄証明	1 来庁、交付請求書記入	<ul><li>-請求者が来庁し、記載台にて「交付請求書」を取る。</li><li>・「交付請求書」に必要事項を記入する。</li></ul>	市民	•				×	c	1	都度	5	5		215/年 20/月 1/日	-	-	-	使用しない	× -		低い交付	付請求書	-	-	戸籍システム ・総合窓口取 扱事務連絡 表 ・事務処理要 領
				・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、「交付請求書」を預かる。	市民・正	•	•			×	・手が空いている職員対応	が 1	都度	0.5	0.5			-	-	-	使用しない	× -			付請求書(記 斉)	紙(手書き)	(引き続き対応)	
			3 来庁者本人の確認	・請求者に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、両親の名前等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。	Ē		•			×	(	1	都度	0.5	0.5			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数	3	-	-	顔/	写真と本人の が一致 に人しか知りえな 青報の入手	コピ ・交	、人確認書類の (一 を付請求書 聞き取り事項を 記)	紙	-	
			4 来庁者本人(代理人 の場合)の確認	・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状し、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)	Ē		•			×	・委任状が不備不足ことが多い	ח	都度	2	2			・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公む証明書類:1通公口頭での質問回答(生	3	-	-	颜/	写真と本人の が一致 こ人しか知りえな 青報の入手	低い ·本コピ	太人確認書類の ?−	紙	-	
			5 届出書の内容確認	- 届出書の記載項目に不足がないか確認する。 - 口頭にて、来庁者本人に、利用目的と請求内容について口頭で確認する。 ※請求内容:誰を対象とし、記載事項として何を含んだ写し・証明書が何通か	市民・正					×	・山頭での雑認は、本 の利用目的を確認すことで、発行する書類 準備書類が正しいから かを判断するため)! の、「外国籍の場合」! 面まで記載するケース ほとんどない	5 5	都度	1	1			年月日、世帯人数 ・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	-	使用しない	× -			大付請求書 大人確認書類コ -		(引き続き対 応)	
			6 システム依頼処理	・来庁者に番号札を渡す。 ・番号札と同番号のクリアファイルを取り、クリアファイルに交付請求書を入れる。 ・クリアファイルを持って受付対応職員が移動し、入力BOXに格納する。	市民・正	•	•			×	(	1	都度	1	1			-	-	_	使用しない	× -		低い クリ	アファイル	-	入力BOXに 格納	
			7 システム処理	・システム画面にて職員のパスワードを入力し口ダインする。 ・交付請求書の情報(本籍・生年月日・氏名)をもとに、システムで検索 ・交付請求書と一致する対象者を選択。 ・システム画面で交付請求書の戸籍が廃棄されているかを確認。 ・廃棄された戸籍の次の戸籍を確認して判断し、廃棄証明書を印刷または作成 する。 ・システムにない場合には見出帳を確認する。 ・「交付請求書」と出力した「交付書類」を、クリアファイルに入れる。	正			•		O: ス: ム: カカ 出土 カ	۸	1	都度	9	9			·交付請求書 ·本人確認書類コピー	紙(手書き)	戸籍システム	検索、入力、出力		容の一致	報5	システムへの情 反映) た付請求書 た付書類		(引き続き対 応)	
			8 審査依頼	・グリアファイルを審査BOXに格納する。	Œ			• •		×	(	1	都度	1	1			(システムへの情報反映) ・交付請求書(聞き取り事項への確認済)	カ)	-	-	× -		低い・ク!	リアファイル一式	_	審査BOXに 格納	
			9 届出内容の審査	・審査BOXからグリアファイルを取り出す。 ・「交付請求書」と「交付書類」を照合し、廃棄証明書の内容に誤りがないが確認する。	正			•		×	・手が空いている職員 対応 ・例えば、ダイアバレス 等、同一住所に10 件の部屋がある場合な は、確認漏れが起きや いので、十分に確認す 必要がある	1 0 ば	都度	9	9			・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	不知	、力内容に不備 足がないか 令にそっている	·交	内容確認済) 於付請求書 審査済)	-	(引き続き対応)	
			10 番号呼出・届出受理 の通知	・パーコードで番号札を読取り、請求者の呼出を行う。 ・窓口に来た請求者の持つ番号札を確認する。 ・請求者に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・正	•	•			×	<	1	都度	0.5	0.5			-	-	-	-	-  -		-  -		-	=	
			11 手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・シブに入金し、発行したレシートを請求者に渡す。 ・領収書を希望される場合は領収書対応(レジから領収書を打ち出し、出納員である市民課長印を押印)	正	•	•			01	,	1	都度	0.5	0.5			•手数料	-	レジ	入力・出力	×		低い・レ	シート	紙(出力)	(同人が対 応)	
			12 手数料のレジ集計 (日次)	・タ方に、レジで1日分の集計レシートを発行する(当日)。 ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、別途集計する エクセル台帳の総額と一致していることを確認する(翌日)。	Œ				•	01	ν ;	1	В	30	30			-	-	レジ	出力	X		低い ・レ: 分)	シート (1日	紙(出力)	決裁BOXに 格納	
			13 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、係長へ確認を依頼する。	Œ			•		×	:	1	随時	15	15			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	=	-		容の不備・不足		(審査済) 前 の届出書一式			
			14 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不偏・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。	正				•	×		1	В	5	5			•前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0			夬裁済)前日の 出書一式		決裁BOXに 格納	
			15 保管	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	Œ				•	• ×	<	2	月	30	60			·届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -		低い ・(% 一元	夬裁済)届出書 式	紙(手書き、 出力)	キャビネット が満載され たら地下に	

ID			基	本情報(どのような業務処	理をしているか)			3	養務担当者	(誰が、ど	どこで、業務	傍をする	5か)		業務量	(UT	つどのくらい業務	が発生す	するか)			業務	詳細(何をも	とに、何を使	って業務を実施	し、何を作	り、次工程のインプット	トとするか)				備考
¥	務分類		i i	業務概要		担当者	aL	窓窓	バッ / ジ ク コ (処 (	「ツ バック ク	力甩		<b>福多</b>	発生(数	‡ 発生サ 1· イクル た	り対	合計時間	ピーク 時期	備考	インブ	ット			プロセス			7	アウトプット		業務へ	インフラ	
							台		理) 1	番 (云	裁) 課	操作			III	時 I																
#	大分類	# 中分類	# 小分類 #	業務ステップ	業務又デップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民	市民職	員職員制	頃 職員	班員 班月	員 班員	ヒアリングメモ		(日/ 週/月 件 /都度 /不定		(発生件数×1件 あたり対応時間)			帳票名·情報名	インブット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)		・シス 使用有無 /電 (参照/, カ/出力, 使用しな	入 務の有無	断内容	専門性 (高い/低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	次工程への伝達 計算 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
1				郵便物の受領・仕分	・毎朝10:00頃に総務防災課から郵便物を受領する。	正								1	期) 日 3	0	30		•受領:10分仮	_	-	-	υ) -	-  -	-	-	郵便物の仕分け	-	口頭			・電話で戸籍の郵便請求を相談さ
		抄本等の 交付 (諸証 明交付 含む)	等の交付請求		・郵便物を4種類(個人/職務/第三者/公用)に仕分け、それぞれの箱に入れる。				•		●総務課	k X						土日 明けの 月曜 日は組 週件	【件数】平常時は 1日30-40件程 度(種別・請求 元問わず)											システム) 住民ネットワー	表 •事務処理要 領	れたときは、戸籍は全体でどのくらいの 状数にいいか予測が市民にはできない 場合があるので、少し多めに定額小 為替をいれるように案かしている。事 前に戸籍がどのくらいの枚数になるか を教えるのは、個人情報になるので教 えられない。 (←「枚数」も個人情報 になるのか)
2				· 郵便物の開封、必要 書類の確認	・郵便物を開封する。 ・同封されている書類を出し、申請書内容を確認する。不足・不備がある場合、 付覧に大理書も、申請書に貼付する。 ・同封されている定額小為替(金額、枚数、期限が切れていないが、未記入で あること)を確認い、申請書右上に、金額、預かり枚数を赤で記入する。 ・②定額小為替(②申請書、②那付書類、④波展用封筒は、ひとまとめでクリケ 万個めする。(②~③の順でまとめる。) ・申請書の余白部分に、「受付票」のスタンプを押す。 ・「受付票」の受入金額の一会計を赤で記入する。 ・開封処理できたものから、申請書の受付票の「受付月日」と返信用封筒の裏に ナンパワングを押ていてい。 ・開封心封筒はその日ごとにまとめて保管する。(1ヶ月程度)				•			×	・市民係7名全員で対応する。 ・市民係7名全員で対応する。 ・補助的な書類確認であり、実際は後段の書類確認に特査する。 原籍が上売ります。返信 用封筒がない場合の必付先確認等、なにかあったときのためが 保管している。		B 1	5		程 度)。	・開封確認:4名 ×1,2分(多いと 5分)→15分仮 等	郵便物	-	-	-		-	-	申請書 (受付印の押印) が付書類 添付書類 を確認書類コピー 定額小為替 返信用封筒 (受付印の押印) 開封した封筒	紙	口頭			・外国から郵便請求するケースもある。その場合定額小為替を入手できないので、国際郵便為替にて対応頂いている。
3				受付簿への記入	・申請書全てにナンバリングを押し終わかたら、受付順に受付簿に手書きで記入する。 ※記入内容:請求者、該当者、金額、4分類、偏考 ・1 枚あたり、25件記入可能。記入後、受入金額の合計を記入する。申請書 に添付されている定額小為替と記入されているものが一致していれば、申請書か ら定額小為替を取り外す。 ・受付簿右側の余白に、金種ごとの受け入れ枚数を鉛筆で記入する。	60			•			×	・受付簿(紙)	1	日 3	0		程 度)。 また企 業がら につい ては、	<i>分</i>	申請書(受付印)	紙	受付簿(	低) 手書き	× -	-	低い	受付簿(追記)	紙	口頭			
4	-		4	日計表への入力(定額小為替)	・定額小為替をもとに、日計表(PC内、Excelファイル)に金種ごとに記載する。	. E			•			×	・日計表(Excelファイル)	1	日 3	0	30	お盆はおこれを含まれています。	サ 受付簿記入と同 程度で仮置き 詳	定額小為替	紙 (小為替)	日計表 (Excel)	入力・出力	E O P	内容の一致	低い	日計表(追記)	ファイル	口頭			
5			c.		- 請求する交付書類の種別(住民票、戸籍、など)に分け、それぞれの専用PC 端末の利心前に置く。 ・申請書の内容に基づき、証明を発行する。 ・証明は申請書の一番後ろに添付する。 ・処理ができたものから番音を行う。	E IE			•			×	・PubLinker端末: 2 台 ・戸籍システム端末: 1 台	1	日 5		5	<b>5</b> .		申請書(受付印の 印) 添付書類 本人確認書類コピー 本人の事替 返信用封筒(受付 の押印)		-	-			-	仕分け (PubLinker端 末/戸籍システム 端末)		口頭			
6			έ	審査	・申請書の添付書類等を確認する。 ・申請内容と出力された証明書が一致しているか確認。 該当がない場合は、申請書 一式をエピーし、原本は請求者に返却する。 ・電音が完了したものについては、申請書 一式をホチキス留めをする。 ・①申請書一式、②返信用封筒、③証明書の順にまとめてクリップで留める。 ・申請書の「受付票」に発行件数、金額、おつりを赤ボールべつで記入する。 ・審査済のものは、レジ入力するため、審査済のカエに入れる。 ・請求者に問い合わせ等が発生する場合は、7へ	Œ			•			×		40	日 5		200	-	1件5分(複雑 なものは10分程 度、戸籍関連は 10分以上かかる 場合も)	BB 4 1 4 4 100	紙(手書き)	-	使用しない	3 × -		低い	・交付請求書 ・本人確認書類コ ビー		(引き続き対応)			
7			7	話問合せ	・不足・不備がある場合は、請求者「電話を探りる。 ・簡単な内容の場合は電話にて確認し、修正する。 ・不定階類の場合は、書類の郵送、まだはFAX法付可能な書類(本人確認書類のコピー等)はFAX法信を依頼する。 ・電話内容(日本・確認内容等)は、付第にXモ書きし、申請書に添付する。 ・保留(その日発行不可)となるものについては、「受付簿」の該当番号の儒考欄に「保」と 記入する。預かり分の定額小為替をつけて、保留分のファイルに保管する。		●庁外電話		● 電話			×	・電話の際には受付番号を連絡する。	40	日 5		200		取扱件数野中で 1/3程度 ・簡易な内容なら ぱ電話時間1-2 分。最も大変なと き (戸籍関連)	添付書類 本人確認書類コピー		電話	-	O P	内容の伝達	低い	申請書(電話内容のメモ貼付)	紙	(引き続き対 応)			
8	-		-	3 レシート発行	・審査が完了したものから、申請書の「受付票」に基づき、レジ入力を行う。 ・申請書に①レシート、②おつりの定額小為替の順に添付する。	Œ				•		×	・手が空いている職員が 対応 ・ミスは20件に1件程度 発見	1	都度 1		40		審査5分	・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	E -	-	7	入力内容に不付 下足がないか 法令にそっている		(内容確認済) ·交付請求書 (審査済)	-	(引き続き対応)			
9					・レジ入力が完了したら、下記の手順で昨日分の集計報告を行う。 ・入金する定額小為替を当日分と調整する。(50円、100円、150円、250円、350円はあつに使用したいた数日分にまわす。) ・日計表、「エクセル)の精算欄に入金する定額小為替の枚数を金種ごとに入力する。入力後、日計表を1枚出力する。 ・日計表の振線部分(会計用)を切り取り、定額小為替に用紙を巻き付ける。 ・市民係のレジにて、レジ打ち、公用と有料分は別々にレジをうっ、公用は、郵便請求日計表の公用部分をもとにレジをうつ。有料分については、市民生活係で打ち出されたシットをもどにレジをうつ。 ・ スクラックを1を表している。 ・ 決まれる。 ・ 決まれる。 ・ 決まれる。 ・ 決まれる。 ・ (多原はすな依頼書、②郵便請求受付簿、③レシート(公用 り)、④レシート(有料分)、⑤レシート(市民生活条で出したレシート)。 ・ 日計表、②郵便請求日計表の順にまどめホチキスでとめる。 ・ 係長に決裁をもらい、報告書類は、「郵便請求受付簿〇月分」のフォル外に入れ保管する。	D 。 !! : ! T ;				•		OL ジ		1	日 1	0	10			-手数料	-	レジ	入力· <sup>1</sup>	X		低い	・レシート	紙(出力)	(同人が対応)			
10					・レジ入力がすべて完了したら、レジにて点検レシートを出し、その日の完上 (臨時運行の手数料を引いたの) と定額小為替を日計表に金種ごに入力ル、一致しているかどうか確認する。 確認がたれたら、欠付書類一式を返租用封間に入れる。 ・	10000000000000000000000000000000000000			•			×		40	5		200			交付請求書 返信用封筒	紙(出力)	郵送	-	× -		低い	(郵送手配済)	-	-			

4- 24- / \ WF			基本情報(どのような業務処	STEC (V-9/J)	#EDVIC					、業務をする		DV 41- **			つどのくらい業務が発			n = 1		未物評	ም (ነብዱΩ()		(米3万℃米/180、19)	を作り、次工程のインス			W-747 /2
<b>努分類</b>			業務概要		者	記 窓 口	窓口口	ク ク (処 (審理) 査)	ク ク (会 (決 計) 裁)	他部課作	備考	数数		t 1件当 たり対 応時 間	合計時間 ビー 時	-ク 備考 明		インブット				プロセス			アウトプット		業務インフラ
大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	皇技ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	民 職員	職員 職員	職員 職員	職員   職員	しアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	件)	(発生件数×1件 あたり対応時間) 3-4		¢Ε		書き紙/出力紙/	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	使用有無 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無	内容 (i 低	9性 帳票名・情報名 別)	(手書き紙/	類 次工程への伝達 /出 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・条令 条例
	7 中長期 在留者に 係る住居 地の届出	41 通称名登錄処理	1 来庁、申出書記入	・記載台にて「通称記載申出書」に必要事項を記入する。	市民	•				×		0	都度	5	0	年間に 1日単 上	数件 位では0計	-	-	-	使用しない	× -	但	り申出書	-	-	<ul> <li>・PubLinker (住民記録 扱き 務連絡 システム)</li> <li>・総合窓口間 扱き 務連絡 表</li> <li>・事務処理要 領</li> </ul>
			2 番号発券	・申請書を記入後、自動発券機で番号札(紙)を取る。	市民	•				〇 発 #	・発券機	0	都度	0.5	0			-	_	自動発券機	入力·出 力	× -	低	い番号札	紙	自動	
			3 番号呼出	・職員が番号を呼出す。	市民、正、臨	•	•			〇 呼	•発券機	0	都度	0.5	0			-	-	-	使用しない	× -	低	ι) -	-	-	
			4 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。・ の簡写真付きの公的な証明書の場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致して いることを確認する。 ・顔写真付きでない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、 「本人しが知りない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果 を、申請書の左端に手書きでメモを取る。 ・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーをとり、本人確認書類を返却 する。	IE	•	•			×		0	都度	1	0			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1進十口 頭で質問回答(生年月日、世帯人数		-	-	顔:	写真と本人の 低 が一致 に人しか知りえな 青報の入手	い本人確認	-	-	
			5 来庁者本人(代理人 の場合)の確認	・ 東庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した) 「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・ (本人確認方法は、「東庁者本人の確認」項目と同一)	正	•	•			×	・委任状が不備不足の ことが多い	0	都度	2	0					-	-	顔・本	写真と本人の 低 が一致 た人しが知りえな 青報の入手	い本人確認	-	_	
			6 申出書の内容確認	・申出書の記載項目に不足がないか確認する。 ・通称を使用していることがわかる書類を預かり、コピーをとる。	市民・ 正	•	•			×		0	都度	5	0				紙(手書き)	-	使用しない	× -	低	い申出書	紙 (手書き)	(引き続き対応)	
			7 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・入力用グリアファイルに書類を入れ、入力BOXに格納する。	市民・ 正	•	•			×		0	都度	1	0			-	-	-	使用しない	× -	低	いクリアファイル	-	入力BOXに 格納	
			8 システム処理	・システム画面にて「住民記録システム」を選択する ・申請書の情報(生年月日・住所、氏名)をもとに、システムで検索 ・申請書と一致する対象者を選択。 ・入力後、入力ミスがないか自視確認し、「住民異動届」を出力する。 ・「申出書」と出力した「住民異動届」を、クリアファイルに入れる。	Œ			•		ステ ムブ カ 出	・検索では「生年月日」 で検索することが多い 「一番早い。名前、住 所も検索できるが手間。 かかる) ・システム上は、本名か 通称かどちらかしか選べ ない。通称のときは通る で保険証も書き換える	: br	都度	3	0			・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)			容の一致高	い (システムへの) 報反映) ・交付請求書 (聞き取り事項 の確認済) ・交付書類	き、出力)		
			9 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	Œ			• •		×	(体候証も書き換える。	0	都度	1	0			(システムへの情報反映) ・交付請求書(聞き取り事項への確認済)	カ)	-	-	× -	低	・クリアファイルー	式 -	審査BOXに 格納	
			10 届出内容の審査	- 審査BOXからクリアファイルを取り出す。 - 「申出書」と「住民異動届」を照合し、正しく入力されていることを確認する。 - 確認後、所定の欄に「職員番号」を記入する。	正			•		×	・手が空いている職員が対応	0	都度	2	0			<u>・カリアファイル</u> 一式	紙(手書き、出力)	-	-	不	カ内容に不備 高 足がないか (令にそっている	い (内容確認済 ・交付請求書 (審査済)	)  -	(引き続き対応)	
			11 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁ファイルに格納する。	Œ			•		×		0	随時	5	0			・前日の届出書一式	紙(手書き,出 力)	-	-		容の不備・不足 低	い ・ (審査済) 前 日の届出書一記		決裁BOXに 格納	
			12 決裁 (係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口 頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ				•	×		0	В	10	0			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	(6	・(決裁済)前日 届出書一式		、 決裁BOXに 格納	
			13 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口 頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者に引き継ぐ。	Œ				•	×		0	Ħ	10	0			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	任	・(決裁済)前日 届出書一式		、決裁BOXに 格納	
			14 決裁(課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正後、形正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットで保管する。	Ē				•	×		0	B	10	0			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	但	い ・(決裁済)前日 届出書一式			
			15 保管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過した書類は、総務課にてまとめて廃棄する。	正				•	• ×		0	月	30	0			・届出書一式	紙(手書き,出 カ)	-	-	× -	低	い・(決裁済)届出 一式	書 紙(手書き出力)	、 キャビネット が満載され たら地下に 終動	

		3	基本情報(どのような業務処理							で、業務をす	áЉ')		37	業務量(し	ハつどのくらい	業務が発生	王するか)				業務詳	世(何をも	こに、何を使って	(業務を実施し、	何を作り、	次工程のインブッ	ハとするか)			備制
類			業務概要		担当者	## 7		グ (処 (審	y バッ バック ク (会 (活 ) 計) 裁	ノ 部 ア	-	発 数		生サ 1件当 ル たり対 応時		け ピー	-ク 備考 明		インブット				プロセス				アウトプット		業務インフラ	
類	# 中分類 :	# 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市				員職員期	上アリングメモ			(月 件) 度	(発生件数: あたり対応時		I: ヒアリングメ 月)	Έ			使用する道具・システム/電 テム(システム/電 話/ファイル		務の有無	內容	専門性 (高い/ 低い)	長票名·情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知・会 条例	を令・
	7 中長期 在留者に 係る住居 地の届出		1 【転入・転居の際に併せて届出】 来庁、変更届記入	・市民が宋庁し、記載台にて「券面記載事項変更届」を取る。 ・「券面記載事項変更届」に必要事項を記入する。	市民	•					・転入・転居の手併せて実施	続きと 2	都度	宴 4	8		【件数】 506/s 40/月 2/日	年 	-	=	-	使用しない	× -		低い E	申出書	-	-	・PubLinker ・事務処理 (住民記録 システム)	要
			2 番号発券	・申請書を作成後、自動発券機で、番号札(紙)を持つ。	市民	•				(	○ • 発券機 *	2	都度	度 1	2				-	_	自動発券機	入力·出 力	× -		低い	番号札	紙	自動		
			3 番号呼出	・職員が番号を呼出す。	市民、正、臨時					(	き - 発券機 手	2	都度	度 0.5	1				_	_	-	使用しない	× -		低い -		-	-		
				・市民が来庁し、窓口に移動する。	市民・					,	・手が空いている	職員が 2	都度	度 0.5	1				-	=	-	使用しな	× -		低い E	申出書	紙(手書	(引き続き対		
			更届の受領 5 来庁者本人の確認	- 職員が、「勢面記載車項客更届」を預かる。 ・市民に対して、在留カードの提示を求め、本人を確認後、手続きのため在留カードを預かる。	Ē					,	<u> </u>	2	都度	夏 1	2				在留カード	カード	-	-	顔加 ·本	写真と本人の が一致 5人しか知りえな	低いる	午留カード	カード	心 (引き続き対 応)		
			6 来庁者本人(代理人 の場合)の確認	・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・(本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)	正		• •				・委任状が不備なことが多い	下足の 2	都度	度 2	4				・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1道半口頭での質問回答(生年月日、世帯人数	カード等	-	-	○ ·顔 顔 ・本	書館の入王 19写真と本人の が一致 く人しか知りえな 青報の入手	低いる	本人確認	_	_		
			7 申出書の内容確認	・申出書の記載項目に不足がないか確認する。	市民・	Н.						2	都度	度 1	2	_				紙(手書き)	-	使用しな	× -		低い E	申出書	紙(手書	(引き続き対		
		-	8 システム依頼処理	・市民に番号札(半券)を渡す。 ・空いている入力用クリアファイルを取り、クリアファイルに書類を入れる。	正 市民・ 正		• •			3	<	2	都度	度 0.5	1				-	_	-	い 使用しな い	× -		低い!	フリアファイル	き) -	応) 入力BOXに 格納		
			9 システム処理	小川アカイルを持って要任対応難量上が容動 . 3 十日のVIF 総納すス ・システム画面にて「住民記録システム」を選択する ・交付請求書の情報 (生年月日・住所、氏名) をもとに、システムで検索 ・交付請求書と一致する対象者を選択。 ・入力後、入力ミンがないか目視確認し、問題なければ「入力した画面」を出力す る。	正			•		ス ム ナ	<ul> <li>検索では「生年で検索することが、</li> <li>(一番早い。名i 所も検索できるが かかる)</li> </ul>	多い 前、住	都度	度 2.5	5				・交付請求書 ・本人確認書類コピー	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)			容の一致		(システムへの情 服反映) 交付請求書 (聞き取り事項へ D確認済)	き、出力)			
			10 審査依頼	「使いはやいいか」が2. ちょうかい。 かいフラッパにこれマー・クリアファイルを審査BOXに格納する。	Œ	8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8					Κ	2	都度	夏 1	2				(システムへの情報反映) ・交付請求書(聞き取り事項への確認済)	紙(手書き、出 力)	-	-	× -			<del>☆ 4 季 M</del> クリアファイル一式	t -	審査BOXに 格納		
			11 届出内容の審査	・審査BOXがらクリアファイルを取り出す。 ・「申出書」と「入力した画面」を照合し、正しく入力されていることを確認する。 ・確認後、申出書の右端に「職員番号」を記入する。	Œ			•		,	・手が空いている。対応	職員が 2	都度	夏 2	4					紙(手書き、出力)	-	-	不足	、力内容に不備 足がないか (令にそっている	·	(内容確認済) 交付請求書 (審査済)	-	(引き続き対 応)		
			12 在留カードへの裏書	・システムからカードへの裏書を実行する。	正			•		E	) [D]	2	都度	度 0.5	1				在留カード	カード	PubLinker (住民記録シ	EDRI	× -		低いる	生留カード(裏書)	カード	(引き続き対 応)		
			13 在留力一ド交付	・市民にカードを交付する。	正					3	<	2	都度	度 0.5	1				在留カード	カード	- ステハ)	-	× -		低い・	クリアファイル一式	t -	決裁BOXに		
			14 翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認」、問題なければ一日分をまとめて力がまをつけて、決義BOXに格納する。	Œ			•		,	<	1	随時	诗 5	5				・前日の届出書一式	紙(手書き,出	-	-		容の不備・不足		(審査済)前 日の届出書一式				
			15 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口 頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・	Œ	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			•		<	1	B	10	10				<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>		-	-	0		低い・	(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き、			
			16 決裁(課長補佐)	- 翌日に、前日に交付にた全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口 頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。	Œ					• 3	<	1	B	10	10				・前日の届出書一式	紙(手書き,出 力)	-	-	0			(決裁済)前日の 届出書一式				
			17 決裁(課長)	- 四解がはから採用のII	Œ					• 3	<	1	B	10	10				・前日の届出書一式	紙(手書き,出 カ)	-	-	0			(決裁済)前日の 届出書一式				
			18 保管	□・四級は対けが理解に	Œ					• •	<	2	月	30	60					紙(手書き,出 カ)	-	-	× -			(決裁済)届出書 一式		キャビネットが満載されたら地下に		

ID			基本情報	(どのような業務処理をしてい	いるか)		業務量	(いつどの	かくらい業務が	発生するか)			業務詳細	(何をもとん	、何を使って業務を実施し	、何を作り	)、次工程のインプッ	トとするか)				備考
	業務分類		j	<b>美務概要</b>			発生サイクル		合計時 ピー		インプット	`			プロセス		:	アウトプット		業務へ	インフラ	
#	# 大分類 ;	# 中分類 #	小分類 #	業務ステップ	業務ステップ概要			(分/		: ヒアリングメモ		インブット種類(手書き紙/出力紙/	使用する道具・システィム (システム/電話	使用有無 (参照/入	判断業 判断内容 務の有無	専門性(高い/	帳票名·情報名	アウトブット種類(手書き紙/出	次工程への伝達手段(口頭/	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
1		8 特別永 住許可申請、住 居地等の 届出及び 特別永 住者証 明書の交 付申請	特別永住許可の申請 1	戸籍係から引継ぎ	・「出生届」や「国籍離脱届出」のため来庁、受付時に事件本人が特別永住許可申請の対象者となることが判明した場合、課内の連携で引継ぎを行う。	0.005	都度	2	0.01 -	1/年 0.1月 0.0005/日・特別永住許可申請は年に1件あるかどうか・特別永住者証明書の交付は年間数十件・再交紛数は年間数十件・再はに数十件・再はに数十年・日本に数明間の更新申請(9件)・証明目のでは、対明間では、対明では、対明では、対明では、対明では、対明では、対明では、対明では、対明	・モニター上の画面	システム内の情報	・PubLinker (住民記録シ ステム)	参照	× -	低い	•情報伝達		1 1	・法務省との 情報連携用シ ステム	及び難民認 定法 ・日本国との	
2			2	計案内	・法務省「特別永住許可申請について」に沿って説明し、申請を案 内する。	0.005	都度	3	0.015	新。年間でばらけ	・特別永住許可申請書 ・法務省からの案内	紙	・法務省からの案内	参照	<ul><li>どのようにわかりやすく説明するか・相手の理解を確</li></ul>	低い	・内容説明、必要 な書類等の案内	紙	(引き続き対応)			
3				3 本人確認	・申請者に「特別永住者証明書」または「在留カード」等の提示を求める。	0.005	都度	1	0.005		·特別永住者証明書 (親)	カード	_	-	<ul><li>認しながらの説明</li><li>・証明書情報と本人の一致</li></ul>	低い	_	_	(引き続き 対応)			
4				1 申請書の作成	・申請者が窓口で「特別永住許可申請書」及び「家族関係等に関する陳述書」を記入、作成する。	0.005	都度	2	0.01		•特別永住許可申請書	紙(手書き)	-	-	× -	低い	特別永住許可申 請書	紙 (手書き)	手渡し			
5			!	5 申請に必要な書類の 発行	・申請者に提出書類(出生届記載事項証明書・住民票)の交付申請を行わせ、交付したのち原本を提出させる。	0.005	都度	60	0.3		•住民票等	紙(出力)	-	-	× -	低い	法務省提出書類	紙(出力)	手渡し			
6			έ	申請書類の確認	・申請書類が全て揃っていることを確認する。 ※提出書類(出生の場合) ①「特別永住許可申請書」及び「家族関係等に関する陳述書」 ②出生届記載事項証明書 ③父母の住民票または特別永住者証明書の写し ④出生児の住民票(世帯全員、省略なし)③④は出生児が父母と同一世帯の場合、1通で可	0.005	都度	9	0.045		·届出書の記載事項証明(戸籍係作成。出生届の12一、証明) ·父母の住民票 ·両親の特別永住者証明書 ·本人の住民票		_	-	× -	低い	(添付書類確 認)	_	(引き続き対応)			
7			-	7 申請者へ受理等の伝達	・申請者を窓口に呼び出し、受理した書類を法務省へ送付する旨を 伝える。また、後日許可が下りてから、特別永住許可書及び特別永 住者証明書の受領について、「通知書」(はがき)を郵送することを 伝える。 ・申請者帰庁	0.005	都度	1	0.005		-	_	_	-	x –	低い	・受理した旨を伝達	口頭	(引き続き 対応)			
8			8	3 受理台帳の記載	・申請書の内容をもとに、「特別永住許可受理台帳」に記入する。	0.005	都度	5	0.025		·特別永住許可申請書	紙(手書き)	受理台帳	記入	× -	低い	受理台帳(追記)	紙(手書き)	(引き続き対応)			
9			9	システム処理	・PubLinker「住民記録」→「特別永住者証明書交付」画面を開く。 ・該当者の画面を開き、申請年月日を入力する。	0.005	都度	5	0.025		•特別永住許可申請書	紙(手書き)	PubLinker (住民記録シ ステム)	入力	x –	低い	_	-	(引き続き対応)			
10			1	0 法務省へ申請書類を 送付	・申請書の「市町村審査欄」に市長名と職印を押印する。 ・法務大臣あて「特別永住許可申請書送付書」を作成し、申請書 類を法務省入国管理局入国在留課特別永住審査係へ郵送する。	0.005	都度	15	0.075		·送付書 ·申請書	紙(手書き)	手書き記入	記入	× -	低い	·送付書 ·申請書	郵送	(引き続き 対応)			
11			1	1 申請書の保管 (法務省入国管理局 での審査、特別永住 許可書及び特別永住 者証明書の作成、深 谷市あて郵送)	・申請書類の控えを整理、保管する。	0.005	都度	5	0.025		-申請書	紙(手書き)	_	-	× -	低い	-	-	管理 BOX?			
13			1		<ul><li>・法務省入国管理局から深合市へ送付された特別永住許可書 (書面)と特別永住者証明書(カード)を受領する。</li><li>・住民票と照合し、記載内容に誤りがないか確認する。</li></ul>	0.005	都度	10	0.05		·特別永住者証明書 (本人)	紙、カード	_	-	x –	低い	_	-	-			
14			1	3 申請者へ通知	・申請者へ交付案内の「通知書」(はがき)を郵送する。必要に応 じて電話連絡を行う。	0.005	都度	5	0.025		<u>• 住民</u>	_		口頭伝達	× -	低い	-	_	_			
15			1	4 申請者の来庁と本人確認	・申請者が「通知書」(はがき)を持参のうえ来庁する。 ・窓口で本人確認を行う。	0.005	都度	5	0.025		·特別永住者証明書 (親)	カード	_	-	・証明書情報と本人の一致	低い	_	-	-			
16				5 特別永住許可書及び 特別永住者証明書の 交付	・特別永住者証明書に交付年月日を記載し、特別永住許可証とと もに交付する。 ・申請者帰庁	0.005	都度	1	0.005		·特別永住許可書 ·特別永住者証明書 (本人)	紙、カード	-	-	x –	低い	_	-	-			
17				6 システム処理	・PubLinker「住民記録」→「特別永住者証明書交付」画面を開く。 ・該当者の画面を開き、交付年月日・証明書番号を入力する。	0.005	都度	5	0.025		·交付年月日 ·証明書番号	情報	PubLinker . (住民記録シ ステム)	入力	x –	低い	_	_	口頭?			
18				7 市民係によるシステム 処理	・市民係に引継ぎ、法務省との情報連携端末で通知されている法 務省通知から、証明書番号等をPubLinkerの住民記録に反映させ る。	0.005	都度	5	0.025		•PubLinker	システム内情報	法務省情報連 . 携システム	入力	x –	低い	交付内容の法務 省への通知	システム	_			

19	43-2 特別永住者証明書の 交付申請	1 申請者の来庁と本人 確認	・申請の内容を確認し、特別永住者証明書及び旅券の提示を求める。 ・証明書を紛失した場合	0.005	都度	5	0.025	·申請書	紙(手書き)	_	_	×	_	低い	申請書 紙 (手 き)	書 -		
			1) 顔写真がある公的な証明書 (運転免許証など) の提示を求める。 顔写真のない本人確認資料の場合は2点提示。 2) 紛失の事実を証する資料 (警察署長が発行する「遺失届出証明書」「盗難届出証明書」、消防署の「ワ災証明」等) を提出させる。															
20		2 申請書の記入	・申請者が窓口で申請事由に応じた各申請書類等を記入する。 「有効期間更新申請書」、「再交付申請書」紛失、汚損等 「記載事項変更届出書」氏名、国籍の変更 ・有効な旅券を所持していない場合、「理由書」を作成する。	0.005	都度	5	0.025	・特別永住者証明書 ・(紛失の場合) 本人 が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 証明書類:2通 ・(紛失の場合)警察 署に提出した紛失届の		-	-	0	・証明書類情報と本人の一致	低い		-		
21		3 申請書類の確認	・申請書の記載と、提出書類がすべて揃っていることを確認する。 ・16歳未満のかたは顔写真が不要。	0.005	都度	5	0.025	合) 写真	紙(手書 き)、持参資 料	-	_	×	_	低い	_  -	-		
22		4 交付予定通知書の作成·交付	・申請書の内容をもとに、「特別永住者証明書交付予定通知書」に 手書きで氏名等と交付予定期間を記入する。 ・通知書は三枚複写になっており、一枚目を市で保管、二・三枚目を申請者に交付する。新たな特別永住者証明書の受け取りについては、交付予定期間に通知書及び特別永住者証明書を持参のうえ来庁するよう伝える。 ・申請者帰庁	0.005	都度	2	0.01	・パフポート ・申請書	紙(手書き)	手書き記入	記入	×	-	低い	通知書 紙(手き)	書 手渡し/領理BOX?	5	
23		5 システム処理	・PubLinker「住民記録」→「特別永住者証明書交付」画面を開く。 ・該当者の画面を開き、交付年月日・証明書番号を入力する。	0.005	都度	3	0.015	申請日	情報	PubLinker (住民記録シ ステム)	入力	×	_	低い		-		
24			・申請受付台帳に申請年月日、氏名等を記入する。 ・法務大臣あて「届出・申請書類等送付書」を作成し、申請書類を東京入国管理局在留管理情報部門おだいば分室(発行拠点) へ郵送する。	0.005	都度	15	0.075	・送付書 ・申請書	紙(手書き)	手書き記入	記入	×	-	低い	•送付書 郵送	-		
25		7 申請書の保管	・申請書類等の控え及び、交付予定通知書の控えを整理し保管する。 ・申請の情報を市民係へ伝達する。	0.005	都度	1	0.005	<ul><li>・申請書の控え</li><li>・交付予定通知書の控え</li><li>え</li></ul>	紙	_	-	×	_	低い		-		
26		(入国管理局での審 査、特別永住者証明 書の作成、深谷市あて 郵送)																
27		8 特別永住者証明書の 記載内容の確認	・発行拠点から深谷市へ送付された特別永住者証明書を受領する。 ・住民票と照合し、記載内容に誤りがないか確認する。	0.005	都度	10	0.05	·特別永住者証明書 (本人)	紙、カード	_	-	×	-	低い		-		
28		9 申請者の来庁	・予定期間に申請者が来庁し、窓口で交付予定通知書及び特別 永住者証明書を提示する。 ・紛失による再交付申請の場合は運転免許証等で本人確認を行 う。	0.005	都度	1	0.005	- 住民票	-	-	_	×	-	低い	・予定通知書の提 紙 示	-		
29		10 証明書の交付	・新たな特別永住者証明書に交付日を記載し、交付する。 交付予定期間を過ぎていても、証明書を市で保管中は交付が可能 である。 ・それまで所持していた特別永住者証明書は法務省へ返納するため 必ず回収する。 ・申請者帰庁		都度	5	0.025	•予定通知書	紙	-	_	×	-	低い	・証明書の交付 ・旧証明書の返却	_		
30		11 システム処理	・PubLinker「住民記録」→「特別永住者証明書交付」画面を開く。 ・該当者の画面を開き、交付年月日・証明書番号を入力する。	0.005	都度	5	0.025	交付日等	情報	PubLinker (住民記録シ ステム)	入力	×	-	低い		-		
31		12 旧特別永住者証明書 の返納	・法務大臣あて「不交付特別永住者証明書等送付書」を作成し、 返納された特別永住者証明書を添えて東京入国管理局在留管理 情報部門おだいば分室(発行拠点)へ郵送する。	0.005	都度	15	0.075	·送付書(法務省指定) ·旧 特別永住者証明	紙(手書き)、カード	手書き記入	記入	×	-	低い	・送付書(法務省 郵送 指定) ・旧 特別永住者 証明書	口頭?		
32		13 市民係によるシステム 処理	・市民係に引継ぎ、法務省との情報連携端末で通知されている法 務省通知から、証明書番号等をPubLinkerの住民記録に反映させ る。	0.005	都度	5	0.025	交付事実、交付日	情報	法務省情報連携システム	入力	×	-	低い	証明書 交付内容の法務 システム 省への通知	_		

ID			基本	、情報 (どのような業務処理	里をしているか)		ğ	業務担当	4者(誰が、どこで、業務	(をするか)		業務量	量(いつど	のくらい業務が	発生するか)				業務詳細	(何をもとに	、何を使って業務を	€施し、何を作	り、次工程のインプ	「ットとするか)				備考
	<b>努分類</b>			業務概要		担当記載台	窓窓	だック (処 理)	バッ バッ バッ 他 ク ク ク (審 (会 (決 査) 計) 裁)	テム 農業	発生件 数	B	ED対 S時		ピーク 備考時期		インブット				プロセス			アウトブット			インフラ	
#	大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ観要	(正/ 臨時/ 他) 市日	民市民職		班員 班員 班員 班員			(日/ 週/月 /都度 /不定 期)		発生件数×1件 分対応時間)	(例: ヒアリングメモ 3-4月)	0		書き紙/出力紙/	テム (システム/電 話/ファイル			専門性 (高い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
1		9 転入(転居)者への転入学期日及び 就学すべき	14 転入 (転居) 者への 転入学期日及び就学 すべき小・中学校の通 知	1 【転入・転居に伴い来 庁】 「窓口案内」を受領	<ul> <li>・市民庁を入・転居手続きにて来庁、窓口での対応の中で、子ども(小中学校に通学する)がいる世帯に対して、(転入学等の手続きを案内する)「窓口案内」を受領する。</li> <li>・案内に従って窓口に訪れた市民から、「窓口案内」を受け取る。</li> </ul>		•	•		×	6	都度	#1	VALUE!	【件数】 1,390/ 120/月 6/日	年	_	=	-	使用しない	× -	低い	窓口案内	紙	(引き続き対応)	・PubLinker (住民記録 システム)		
2				<ol> <li>届出書の内容確認</li> <li>区域外届の作成、提</li> </ol>	・住民票異動の期日と、小中学校の転校が同時期が確認する。 ・同時期ではない場合、「区域外届   を室内する。 ・区域外届を作成し、提出する。	市民、正市民、市民、	•	-		X	6	都度 1 都度 4	6	1		3	窓口案内	紙	-	使用しな い -	× -	低い	区域外届区域外届	紙(手書	(引き続き 対応) (引き続き			
4				出 4 就学・転学通知書の 作成	・PubLinker(住民記録システム)を開く。 ・届出書の内容をもとに、該当する住民情報を検索し、表示する。 ・画面上にてポップァップ表示がされ、「就学・転学通知書」を出力する。 ・子どもが新一年生の場合は、「入学通知書」を出力する。	E E		•		× PubLinker (住民記 決 録システム) カ、 出	6	都度 4	1 24	1		274	窓口案内	紙	PubLinker (住民記録シ ステム)	検索、出力	× -	低い	就学·転学通知書 入学通知書	き) 紙 (出力)	対応)			
5				5 就学·転学通知書の 交付	・出力した「就学・転学通知書」を上下切り離し、上部を申請者に交付する。	市民・	•	•		×	6	都度 1	. 6				就学·転学通知書 入学通知書	紙(出力)	_	- 1	-  -	-	就学·転学通知 書 (上部)	紙 (出力)	(引き続き 対応)	1		
6				6 小中学校への報告	- 「就学・転学通知書」の下部を、フォルダに入れる。	正	•	•	● 教育委員会	×	1	都度 1	0 10	)		THE THE	就学·転学通知書(下 部)	紙(出力)	-	-	_  -	-	就学·転学通知 書(下部)	紙(出力)	郵送			

		基	本情報(どのような業務処	理をしているか)		業務量(	いつどのくらい業	務が発生	するか)			業務詳	細(何をもと	こ、何を使って業務を実施し	、何を作	り、次工程のインプッ	小とするか)			1	備考
業務分類			業務概要		発生件 数	発生サ 1件当 イクル たり対 応時 間	t	ピーク時期	備考	インプツ	<b>\</b>			プロセス			アウトプット		業務	インフラ	
# 大分類	# 中分類 #	* 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	(発生件数×1 あたり対応時間)			帳票名·情報名		使用する道具・シス テム(システム/電話/ファイル		判断業 判断内容 務の有無	専門性(高い)低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
	10 埋火葬 許可	45 死体(胎)埋火葬許可申請届受付処理·再交付		予・(死亡し、手続きを担当する葬儀業者等が)電話を市に架ける。市民料金のみ電話予約可能、市民料金以外の場合は死亡届出時火葬日時確認する。・「台帳」(紙)を参照し、火葬場が空いている時間枠と業者希望日時を確認する。・職員が、死亡者の情報(氏名、住所等)を確認する。・PubLinker(住民記録システム)を開き、対象者が存在することを確認する。・電話での仮予約が完了後、台帳に必要事項(受付番号、氏名、生年月日等)を記入する。(鉛筆書き)		都度 5	20		1538/年 80/日 4/日	-	-	・電話 ・PubLinker (住民記録シ ステム)(参 照のみ)	·予約 (電 話) ·参照 (PubLi nker)	予約時間調整	低い	台帳(火葬場予約)	紙 (手書き)	-			
				・戸籍係にて死亡届の受理を行う。 ・戸籍係にて死亡届をコピーする(市民生活係用)。	4	都度	0														
			3 (戸籍係) 死亡届3 ピー等を引き継ぎ	・許可書作成の書類一式 (死亡届コピー含む) を、戸籍係が持ち運び、市民生活係に引き渡す。	4	都度 2	8			(死亡届一式)	紙(手書き、出力)	-	-		-	クリアファイル一式 (死亡届コピー含	1	(引き続き対応)			
			4 エクセル処理	・受付番号を採番し死亡届コピー等の情報をもとに、下記の関連交付書類を「申請書等作成ツール」(Excelファイル)にて作成する。 :「死体(胎)埋火葬許可申請書」 :「死体(胎)埋火葬許可書」 :「火葬場等使用許可申請書」 :「火葬場等使用許可書」 ・印刷した交付書類に申請者印と公印を押印する。	4	都度 5	20			クリアファイル一式 (死 亡届コピー含む)	紙(手書き、出力)	申請書等作成 ツール (Excel)	力、出力、出力	○ 内容の一致	低い	·死体(胎)埋 火葬許可申請書 ·死体(胎)埋 火葬許可書 ·火葬場等使用 許可申請書 ·火葬場等使用		(引き続き対応)			
			5 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	4	都度 1	4			·死体(胎)埋火葬許可申請書 ·死体(胎)埋火葬許		-	-		-	・クリアファイル一式	t –	審査BOXに 格納			
			6 届出内容の審査	・戸籍係より死亡届一式を受け取る。 ・審査BOXからクリアファイルを取り出す。 ・死亡届一式と許可書作成の書類一式より照合し、正しく入力されていることを確認する。 ・確認後、台帳に記入する。(ボールペン書き)	4	都度 9	36			・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	<ul><li>・入力内容に不偏不足がないか・法令にそっているか</li></ul>		(内容確認済) ·交付請求書 (審査済)	_	(引き続き対応)			
			7 「火葬場等使用許可申請書」をFAX送信	・深丘園(火葬場)に「火葬場等使用許可申請書」をFAXにて送信。	4	都度 1	4			·火葬場等使用許可申 請書	紙 (出力)	FAX	送信	× -	低い	(深丘園がFAX 受信)	紙(出力)	(引き続き対応)			
			8 死亡届一式を市民係 に引き継ぎ	・死亡届一式を入れたクリアファイルを、市民係の入力BOXに入れる。	4	都度 1	4			・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-		-	(戸籍係に引き 継ぎ)	紙 (手書き、出力)	市民係の決 裁BOXに格 納			
			9 番号呼出、交付書類 の確認、交付	・パーコードで番号札を読取り、呼出を行う。     ・窓口に来た弄祭業者等の持つ番号札を確認する。     ・葬祭業者等に対して、交付書類を口頭で確認し、問題がなければ交付する。     ※交付書類     :「死体(胎)埋火葬許可書」     :「火葬場等使用許可申請書」     :「火葬場等使用許可書」	4	都度 4	16			・クリアアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	_		_	·死体(胎)埋 火葬許可書 ·火葬場等使用 許可書	紙(出力)	(引き続き対応)			
			10 使用料の徴収	・火葬場使用料を徴収する。 ・市民係のレジに入金し、発行したレシートを葬祭業者等に渡す。	4	都度 1	4														
			11 「死体(胎)埋火葬 許可申請書の保管	・「死体(胎)埋火葬許可申請書」を市民生活係の控えとして保管・当日の申請書は翌日の調定入力の際に確認するため、別にしておき、確認後フォルダへ保管	4	都度 1	4			・死体(胎)埋火葬許可申請書 ・死亡届コピー	F 紙(出力)	-	-		-	・死体(胎)埋 火葬許可申請書 ・死亡届コピー		(引き続き対 応)			
			12 レジ集計	・市民係のレジに入金のため、市民係のレジ集計の手順と同様。		日 5	5			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	カ゛		-	〇 内容の不備・不足 がないか		・(審査済) 前 日の届出書一式	き、出力)	格納			
			13 決裁(係長)	・1ヶ月分の許可申請書を毎月初旬に前月分をまとめ、かがみをつけて決裁する。	4	都度 10	40			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き、				
			14 決裁(課長補佐)	・1ヶ月分の許可申請書を毎月初旬に前月分をまとめ、かがみをつけて決裁する。	1	日 10	10			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納			
			15 決裁(課長)	・1ヶ月分の許可申請書を毎月初旬に前月分をまとめ、かがみをつけて決裁する。	1	日 10	10			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出力)	-	-	0	低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き、 出力)	キャビネット に保管			
			16 保管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	2	月 10	20			·届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -	低い	・(決裁済)届出書 一式	紙(手書き、 出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動			

ID				基	基本情	報(どのような業務処理	里をしているか)		業務量	(いつど	どのくらい業務だ	が発生す	るか)			業務詳終	囲(何をもと	に、何を値	使って業務を実施し、	、何を作	り、次工程のインプッ	トとするか)			1
業	8分類				業務	概要		発生件 数	発生サ 1代 イクル たり 応間	)対	計時間	ピーク時期	備考	インプット	<b>\</b>			プロセス				アウトプット		業務	インフラ
#	大分類	# 中分類	# //	<b>小分類</b>	#	業務ステップ	業務ステップ概要		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)		(発生件数×1件 たり対応時間)		ヒアリングメモ	帳票名·情報名	書き紙/出力紙/	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル		務の有無		専門性 (高い/低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/	類 次工程への伝達 出 手段 (口頭/ ア 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例
		10 埋火葬 許可	1 1	死体(胎)埋火葬許 可書再交付	1	電話による再交付の連 絡	・届出者が市に電話を架け、再交付の旨を連絡する。 ・届出者に対して、申請書の発行年月日(※)を確認する。 ※発行年月日によって申請書書類の雛型や火葬場使用料(申請当時の金額)が異なるため	0.05	都度 5	0.	.25		10/年 1/月 0.05/年	-	-	•電話	連絡	0	申請書類の選定	低い	-	_	-	(住民記録 システム)	·総合窓口取 扱事務連絡 表 ·事務処理要
						申請者が来庁、申請 書等の作成	・申請者が来庁する。 ・事前の電話連絡が無い場合もあるので、その時は上記のとおり確認する。 ・記載台にある「諸証明申請書」を取り、必要事項を記入する。 ・申請書記入後、市民生活係の窓口にて受理。	0.05	都度 10	0.	).5			-	-	-	_	-	-	-	諸証明申請書	紙 (手書き)	手渡し		÷0
					3	書類内容の確認	・市民から「諸証明申請書」を預かり、内容に不備不足がないか確認する。	0.05	都度 2	0.	.1			諸証明申請書	紙(手書き)	-	-	-	_	-	諸証明申請書	紙(手書き)	(引き続き対応)		
4					4	来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・ 顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・ 顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。	0.05	都度 1	0.	.05			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口証明での質問回答(生年月日、世帯人数	カード等	_	-	0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		-	-	-		
					1 1	来庁者本人(代理人 の場合)の確認	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	0.05	都度 2	0.	.1			・委任状 ・本人が確認できる書 類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 証明書類:1通+口 頭での質問回答(生	紙(手書き)	_	-		・委任状の未記入がない ・顔写真と本人の顔が一致 ・本人しか知りえない情報の入手		-	-	-		
+					6	処理依頼	・本人確認後、申請書と当時の火葬申請者の印鑑を預かり番号札を市民に渡	0.05	都度 1	0.	.05	-		年月日、世帯人数	紙(手書き)	-	-	-	_	-	クリアファイル一式	紙	入力BOXに 格納		
							<ul><li>・受領した書類一式をグリアファイルに入れエクセル処理へ。</li></ul>																作品种分		
7					7	エクセル処理	・データがあるものは「申請書等作成ツール」(Excelファイル)からコピーする。無しものは、深丘園(火葬場)へ連絡し、火葬日、住所、氏名等を伝え申請書の写しをファックスしてもらい作成する。 ・再交付時の受付番号は、当初の申請と同じ受付番号を使用する。 ・Excelファイルを印刷し、印刷した交付書類に申請者印と公印を押印する。 ・「再交付」と4枚全てに表示(押印)し、表示の下に再交付年月日を記載。 ・平成29年4月1日以前の許可書は、「火葬許可書」「火葬場利用許可書」に公印を押印。それ以降については「火葬場利用許可書」は指定管理者印のため深丘園で押印。 ・「火葬許可書」に火葬済印を押印するため、平成24年4月1日以前の許可書は市で押印するが、それ以降指定管理者となるため深丘園で押印。		都度 5	0.	.25		入力10-15分程 度	グリアファイル一式	紙	・申請書等作 成ツール (Excel) ・電話(深丘 園)	力 電話連	0	内容の一致	低い	交付書類(公印 押印)	紙(出力)	(引き続き対 応)		
T					8	審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	0.05	都度 1	0.	.05			·諸証明申請書 ·交付書類(公印押	紙(出力)	_	-	-	_	-	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納	-	
					9	届出内容の審査	・審査BOXからグリアファイルを取り出す。 ・「交付書類」と前回の申請書等と照合し、正しく入力されていることを確認する。	0.05	都度 9	0.	.45		審査10分程度	<u>印)</u> ・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	_	_	0	<ul><li>・入力内容に不備</li><li>不足がないか</li><li>・法令にそっている</li></ul>	高い	(審査済) ・諸証明申請書 ・交付書類(公	紙(出力)	) (引き続き対 応)		
.0						番号呼出、交付書類 の確認、交付	・番号札より市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、交付書類を口頭で確認し、問題がなければ交付し印鑑を返却する。 ・「諸証明申請書」は市民係の申請書 B O X へ。	0.05	都度 4	0.	1.2			・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	_	_	_	_	-	·交付書類(公 印押印)	紙(出力)	) (引き続き対 応)		
.1					11	手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・市民係のレジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。	0.05	都度 1	0.	.05			•手数料	-	レジ	入力・出力	×		低い	・レシート	紙 (出力)	) (同人が対 応)		
2					12	レジ集計	・市民係のレジに入金のため、市民係のレジ集計の手順と同様。	1	日 5	5	i			-	_	レジ	出力	×		低い	・レシート (1日 分)	紙(出力)	決裁BOXに 格納	=	
3					13	翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不偏・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁BOXに格納する。	0.05	都度 10	0.	).5		・翌日一括審査 は1件5分×枚数 分	・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	1 -	内容の不備・不足 がないか	低い	・ (審査済) 前 日の届出書一式		決裁BOXに		
4					14	決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。		都度 10	0.	1.5			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き出力)	、決裁BOXに 格納		
15					15	決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。		日 10	10	0			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き出力)	、 決裁BOXに 格納		

16	16 決裁(課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	1	日   1	0 1	10	・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	]_	_	0	低山	I_`.	央裁済)前日の 出書一式	紙(手書き出力)	、 キャビネット に保管		
17	17 保管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	2	月 1	.0 2	20	·届出書一式	紙(手書き,出力)	_	_	×	- 低U	ハ ・(決 一式	央裁済)届出書 式	紙(手書き 出力)	、 キャビネット が満載され たら地下に 移動		

		基本信	青報(どのような業務処理	里をしているか)		業務量	(いつどのくら)	い業務が発	発生する	るか)			業務詳終	田(何をもと	とに、何を何	<b>吏って業務を実施し、</b>	、何を作	り、次工程のインプッ	トとするか)				備考
業務分類		業務	务概要		発生件 数	発生サ 1件 イクル たり 応問	対		ピーク	備考	インブッ	<b>1</b>			プロセス			;	アウトプット		業務	(ンフラ	
# 大分類	# 中分類 # 小分類	#	業務ステップ	業務ステップ概要		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	・/ (発生件 あたり対応			ヒアリングメモ	帳票名·情報名	書き紙/出力紙/	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	使用有無 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無	判断内容	専門性 (高い/低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/ 力紙/電子フ	類 次工程への伝達 出 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
	10 埋火葬 47 改葬許可証交付許可		(市民) 改葬許可申請書の作 成、押印	・届出の前に、市民が事前に市HP等から「改葬許可申請書」を入手する。 ・「改葬許可申請書」を作成する。 ・墓地管理者(現在)に「改葬許可申請書」への署名・押印を頂く。	0.4	都度 5	2			90/年 8/月 0.4/日	-	-	-	_	-	-	-	改葬許可申請書 (押印)	紙(手書き)	持参	(住民記録 システム)	・総合窓口取 扱事務連絡 表 ・事務処理要	
		2	申請者が来庁、申請書等の作成	・申請者が来庁する。 ・記載台にある「諸証明申請書」を取り、必要事項を記入する。 ・申請書記入後、市民生活係の窓口にて受理。	0.4	都度 5	2				-	-	-	-	-	_	-	諸証明申請書	紙(手書き)	手渡し		<del>4</del> 8	
		3	書類内容の確認	・市民から「諸証明申請書」「改葬許可申請書」を預かり、内容に不備不足がない か確認する。本人確認不要のため作成処理へ。	٥.4	都度 3	1.2				諸証明申請書 改葬許可申請書	紙(手書き)	_	-	-	_	-	諸証明申請書 改葬許可申請書		(引き続き対応)			
		4	作成処理依頼	・番号札を市民に渡す。 ・受領した書類一式をクリアファイルに入れ作成処理へ。	0.4	都度 1	0.4				諸証明申請書	紙(手書き)	-	-	-	_	-	クリアファイル一式	紙	入力BOXに 格納			
		5	作成処理	・改葬受付許可台帳より許可番号を採番する。 ・「改葬許可申請書」に許可番号を記入し公印を押印する。	0.4	都度 2	0.8				クリアファイル一式	紙	・申請書等作 成ツール (Fxcel)	入力、出力		内容の一致	低い	交付書類(公印 押印)	紙 (出力)	(引き続き対 応)			
		6	審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	0.4	都度 1	0.4				諸証明申請書 改葬許可申請書 交付書類(公印押	紙(手書き、 出力)	_	-	-	_	-	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納			
		7	届出内容の審査	・審査BOXからクリアファイルを取り出す。 ・許可番号等合っているか確認する。	0.4	都度 2	0.8				・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	_	_		<ul><li>・入力内容に不備</li><li>不足がないか</li><li>・法令にそっている</li><li>か</li></ul>	高い		紙(手書き、出力)				
		8	番号呼出、交付書類 の確認、交付	・番号札より市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、交付書類を口頭で確認し、問題がなければ交付する。 ・「諸証明申請書」は市民係の申請書 B O X へ。 ・手数料については無料。	0.4	都度 1	0.4				・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	_	-	-	-	·交付書類(公印押印)	紙(出力)	) (引き続き対 応)			
		9	翌日の一括審査	・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認する。 ・確認し、問題なければ一日分をまとめてカガミをつけて、決裁BOXに格納する。	1	都度 10	10				・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	-	1 1	内容の不備・不足 がないか	低い	・(審査済) 前 日の届出書一式		決裁BOXに 格納			
		10	決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。		都度 10	0.5				・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	_	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き出力)	、決裁BOXに 格納			
		11	決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	1	日 10	10				・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	_	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き出力)	、 決裁BOXに 格納			
		12	決裁(課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口 頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	1	日 10	10				・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	_	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き出力)	、 キャビネット に保管			
		13	保管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	2	月 10	20				·届出書一式	紙(手書き,出力)	_	_	×	-	低い	·(決裁済)届出書 一式	紙(手書き 出力)	、キャビネット が満載され たら地下に 移動			

D				基	本情報(どのような業務処理	里をしているか)		業務	<b>勞量(い</b> た	つどのくらい業務	務が発生す	るか)			業務詳	細(何をも	とに、何を	使って業務を実施し	何を作	り、次工程のインプッ	トとするか)			俳
業務分類				1441	業務概要		発生件 数	イクル		合計時間	ピーク時期	備考	インブット	<b>\</b>			プロセン	Z			アウトプット		業務イ	ンフラ
# 大分類	#	中分類	# 小分類	1	業務ステップ	業務ステップ概要		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)		(発生件数×1%あたり対応時間)		ヒアリングメモ	帳票名•情報名	インブット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス ケム(システム/電 話/ファイル		入 務の有無		専門性 (高い/低い)	帳票名•情報名	(手書き紙/出	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	去令·通知·条令· 条例
	1	0 埋火葬許可	使用	場·霊きゅう自動車 料の減免申請受 决定通知書発行処	1 電話による火葬の仮予 約	・ (死亡し、手続きを担当する葬儀業者等が) 電話を市に架ける。市民料金のか電話予約可能。市民料金以外の場合は死亡届出時火葬日時確認する。生活保護受給者である旨については、連絡時に申し出する場合がある。・「台帳」(紙)を参照し、火葬場が空いている時間枠と業者希望日時を確認する。・職員が、死亡者の情報(氏名、住所等)を確認する。・即以上inker(住民記録システム)を開き、対象者が存在することを確認する。・電話での仮予約が完了後、台帳に必要事項(受付番号、氏名、生年月日等)を記入する。(鉛筆書き)		都度	5	3.75		180/年 15/月 0.75/日	-	-	電話	確認	×	-	低い	申し出内容の確認	-	(引き続き対応)	・PubLinker (住民記録 システム) (参照のみ)	扱事務連絡 表
				:	2 (市民(業者)の来 庁、戸籍係にて死亡 届を提出)	・戸籍係にて死亡届の受理を行う。 ・戸籍係にて死亡届をコピーする(市民生活係用)。 ・生活保護受給者である旨の申し出を受ける。	0.75	都度		0														
					3 (戸籍係)死亡届コ ピー等を引き継ぎ	・許可書作成の書類一式(死亡届コピー含む)を、戸籍係が持ち運び、市民生活係に引き渡す。	0.75	都度	2	1.5			(死亡届一式)	紙(手書き、出力)	-	-	-	-	-	クリアファイル一式 (死亡届コピー含む)	1	1,		
					4 エクセル処理	・生活福祉課に確認し、生活保護受給者であるか確認する。 ・受付番号を採番し死亡届コピー等の情報をもとに、下記の関連交付書類を「申請書等作成ツール」(Excelファイル)にて作成する。 :「死体(胎)埋火葬許可申請書」 :「死体(胎)埋火葬許可申請書」 :「火葬場等使用許可申請書」 :「火葬場等使用許可書」 ・Excelの「入力シート」にて減免を「該当する」とし、下記書類を印刷する。 :「火葬場・霊きゅう自動車使用料減免申請書」 :「火葬場・霊きゅう自動車使用料減免決定通知書」 :「火葬場・霊きゅう自動車使用料減免決定通知書」		都度	15	11.25		入力10-15分程 度	グリアファイル一式(死 亡届コピー含む)	紙(手書き、出力)	申請書等作成 ツール (Excel)	t 入力、∃ 力	0	内容の一致	低い	·死体(胎)埋 火葬許可協)埋 火死群,埋 火死群。等。 ·火莽等場等。 ·火环等場等。 ·火环可等。 ·火可等。 ·火可引。 ·水可書。 ·滅免定通知知。 ·深丘園連絡書。	紙(出力)	(引き続き対応)		
				!	5 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	0.75	都度	1	0.75			·死体(胎)埋火葬許可申請書 ·死体(胎)埋火葬許		-	-	-	_	-	・クリアファイル一式	-	審査BOXに 格納		
				(	6 届出内容の審査	・戸籍係より死亡届一式を受け取る。 ・審査BOXからクリアファイルを取り出す。 ・死亡届一式と許可書作成の書類一式より照合し、正しく入力されていることを確認する。 ・確認後、台帳に記入する。(ボールベン書き)		都度	10	7.5		審査10分程度	・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	0	・入力内容に不備 不足がないか ・法令にそっている か	高い	(内容確認済) ·交付請求書 (審査済)	-	(引き続き対応)		
				-		・深丘園(火葬場)に「火葬場等使用許可申請書」「火葬場・霊きゅう自動車 使用料減免申請書」をFAXにて送信。	0.75	都度	1	0.75			·火葬場等使用許可申 請書	紙(出力)	FAX	送信	×	-	低い	(深丘園がFAX 受信)	紙 (出力)	(引き続き対 応)		
					8 死亡届一式を市民係 に引き継ぎ	・死亡届一式を入れたクリアファイルを、市民係の入力BOXに入れる。	0.75	都度	1	0.75			・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	-	-	-	·死体(胎)埋 火葬許可書 ·火葬場等使用	紙(出力)	(引き続き対応)		
					9 番号呼出、交付書類 の確認、交付	・バーコードで番号札を読取り、呼出を行う。 ・窓口に来た葬祭業者等の持つ番号札を確認する。 ・葬祭業者等に対して、交付書類を口頭で確認し、問題がなければ交付する。 ※交付書類 :「死体(胎)埋火葬許可書」 :「火葬場等使用許可申請書」 :「火葬場等使用許可書」 :「火葬場・霊きゅう自動車使用料減免決定通知書」 :「火葬場・霊きゅう自動車使用料減免決定通知書」 ・・印刷した交付書類に申請者印と公印を押印する。	0.75	都度	5	3.75		・業者には全体で 1時間程度かか ると連絡(戸籍 係での手続き待ち 時間も含む)	・死体(胎)埋火葬許可申請書 ・死亡届コピー	紙(出力)	-	_	-	-	-	・死体 (胎) 埋 火葬許可申請書 ・死亡届コピー	紙(出力)	(引き続き対応)		
				:	10 使用料の徴収	・減免のため火葬場使用料は徴収しない。 ・入金は無いが市民係レジの無料交付を入力をし、発行されたレシートは破棄する。			1				・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	1 -	-		-	_	(戸籍係に引き 継ぎ)	1	市民係の決 裁BOXに格 納		
				:		・「死体 (胎) 埋火葬許可申請書」「火葬場・霊きゅう自動車使用料減免申請書」を市民生活係の控えとして保管・当日の申請書は翌日の調定入力の際に確認するため、別にしておき、確認後フォルダへ保管	0.75	都度	1	0.75			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	_	-	0	内容の不備・不足がないか	低い	・(審査済) 前 日の届出書一式		決裁BOXに 格納		
					12 レジ集計	・市民係のレジに無料交付入力のため、市民係のレジ集計の手順と同様。	1	1		5			・前日の届出書一式	ָם הֹ		-	0		低い		出力)	格納		
					13 決裁(係長)	・1ヶ月分の許可申請書を毎月初旬に前月分をまとめ、かがみをつけて決裁する。	0.75	都度	10	7.5			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出 カ)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の				
				:	14 決裁(課長補佐)	・1ヶ月分の許可申請書を毎月初旬に前月分をまとめ、かがみをつけて決裁する。	1	B	10	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	紙(手書き、出力)	キャビネットに保管		
					15 決裁 (課長)	・1ヶ月分の許可申請書を毎月初旬に前月分をまとめ、かがみをつけて決裁する。	1		10				·届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	×	-	低い	·(決裁済)届出書 一式	紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に 終動		
5				:	16 保管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・ 1 年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・ 3 年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	2	月	10	20														

			基本	<b>に情報(どのような業務処理</b> を	をしているか)		Ä	業務担当者	首(誰が、と	どこで、業務を	とするか)			業務	<b>勞量(いつ</b>	どのくらい業務	が発生す	るか)			業務詳	細(何をも	に、何を使	でって業務を実施し	、何を作!	)、次工程のインプッ	小とするか)				備考
業務分類				業務概要		担当者	. 25 2	E クロ (処 (	バッ バッ ク ク (審 (会 査) 計)	ク部(決調	シス テム 操 作	備考	発生件 数	イクル	1件当 たり対 応時 間	合計時間	ピーク時期	備考	インフ	<sup>r</sup> y h			プロセス				アウトプット		業務	インフラ	
# 大分類	# 中分類	#	小分類	# 業務ステップ	単胞ステップ概要	(正/ 臨時/ 他) 市	民 市民 職	員 職員 !	班員 班員	職員 職員	職員	ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)		(発生件数×14 あたり対応時間)		ヒアリングメモ	帳票名-情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)			務の有無	判断内容	専門性 (高い/ 低い)	帳票名•情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
	11 国民健康保 険関係の各種 届出書・申請 書の受付及び 被保険者証 等の交付	É	国民健康保険関係の 各種届出書・申請書の 受付及び被保険者証 等の交付		・市民係にて転入、転出、転居手続きを申請。 ・市民係にて受付、システム処理を実施。	Œ		•			○検索入か出力		6	都度	-	#VALUE!															
		49-	(転入) (世帯主変更) (世帯分離) (世帯合併) (転出取消)	1 システム処理	・転入処理が終了後、PubLinker(住民記録システム)を「国保システム」に表示を切替え、画面にて世帯情報、転入日等を入力する。 ・「国保異動届」を出力し、保険年金課に回送する。	正		•		●国保年金課	○ 入 九 出 カ 出 カ	ubLinker(住民記 システム、国保システ	6	都度	4	24		1390/年 120/月 6/日	(転入処理)	-	PubLinker (住民記録) ステム、国保シ ステム)	カ	O F	内容の一致	低い	国保異動届	紙(出力)	(引き続き対応)	・PubLinker (住民記録 システム)	戸籍法	
				2 保険証の印刷	・PubLinkerから保険証を専用プリンターにて印刷する。	Œ		•			出力		6	都度	1	6			-	-	専用プリンター	印刷	×	-	低い	保険証	-	(引き続き 対応)			
				3 市民に確認、交付	・窓口にて市民と内容確認し、保険証を交付する。	Œ	•	•			×		6	都度	2	12			-	-	-	-		-	-	保険証	-	-	1		
		49-	(転出) (死亡) (職権消除)	1 システム処理	・PubLinker (住民記録システム) に異動情報が入力されると、PubLinker (国保システム) も自動的に反映され、国保資格が喪失される。 ・システムで「資格喪失帳票」を出力し、保険年金課に回送する。	正		•		■国保年金		ubLinker(住民記 システム、国保システ	6	都度	10	60			(転出処理)	-	PubLinker (住民記録) ステム、国保 ステム)	カ	O F	内容の一致	低い	資格喪失帳票	紙(出力)	回送			
		49-	(転居)	1 システム処理	・全員転居の場合は、住民記録システムに入力された住所情報が自動的に反映 さるため、処理不要。 ・上記以外は、異動状況に応じて国保システムに異動情報を入力する。 ・「国保異動届」を出力し、保険年金課に回送する。	Ē		•		異●国保年金		ubLinker(住民記 システム、国保システ	6	都度	4	24			(転居処理)	-	PubLinker (住民記録: ステム、国保: ステム)	カカ	0 6	内容の一致	低い	国保異動届	紙(出力)	(引き続き 対応)			
				2 保険証の印刷	・PubLinkerから保険証を専用プリンターにて印刷する。	Œ		•			出力		6	都度	1	6			-	-	専用プリンター	EDRI	×	=	低い	保険証	-	(引き続き 対応)			
				3 市民に確認、交付	・窓口にて市民と内容確認し、保険証を交付する。	Œ					X		6	都度	5	30			-	-	-	-		-	-	保険証	-	-	1		

ID		基	<b>卜情報(どのような業務処理</b> を	をしているか)			業務担当	者(誰が、	、どこで、業務	務をするか)			業務量	(いつどのくら	らい業務が発	生するか)				業務許	細(何をも	とに、何を侵	<b>吏って業務を実施し、</b>	何を作り	り、次工程のインブッ	トとするか)				備考
業務分類			業務概要		担当者	窓口	バッ 窓 ク 口 (処 理)	2 2	ク部 決 調	也が デム 操作	備考	発生件 数	発生サ 1代 イクル たり 応問	対	時	ーク 備考 期		インブット				プロセス				アウトプット		業務	8インフラ	
# 大分類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	果務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民			員 職員 職戶	員職員	ヒアリングメモ		(日/ (分 週/月 件) /都度 /不定 期)		件数×1件 (代応時間) 3	例: ヒアリングメモ 4月)	0.6		書き紙/出力紙/	使用する道具・シ テム(システム/) 話/ファイル		務の有無	判断内容	専門性 (高い/ 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/	類 次工程への伝達 /出 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令 条例	
1	12 国民年金関係の各種届出書・申出書・ 申請書・請求書の受付	50 国民年金関係の各種 届出書・申出書・申請 書・請求書の受付	(市民が転入手続き にて来庁)	・市民係にて転入手続きを申請。 ・市民係にて受付、システム処理を実施。 ・市民係にて、市民(年金番号が記載されている方)に、年金関連手続きと窓口を案内する。	Œ		•			○検索入力、出力		6	都度	#VAL	LUE!															
2			1 システム処理	・転入処理が終了後、「転出証明書」をコピーする。 ・転出証明書コピーを、年金係に回送する。	Œ		•		年金係		PubLinker(住民記 システム、国保システ )	6	都度 2	12		【件数】 1,390/年 120/月 6/日	:	(転入処理)	-	-	=	-	-	-	転出証明書 (コピー)	紙(出力)	) –	・PubLinker (住民記録 システム)		
3			(年金係) 資格確認、システム処 理																											

ID		基本	情報(どのような業務処理	をしているか)		業務担当者(諸	が、どこで、業務	をするか)		業務	務量(いつ	どのくらい業務が多	き生するか)				業務詳細	(何をもとに	何を使って業務を実施	し、何を作り	、次工程のインプッ	/トとするか)				備考
業務分類			業務概要		担当記載台	バッ バッ 窓 ク ク ロ (処 (審 理) 査)	(会 (決 調	シス テム 操 作	95		t 1件当 f たり対 応時 間		パーク 備考 特期		インプット			3	fotz			アウトプット		業務	インフラ	
# 大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他) 市民 市民	班員 班員 班員	班員 班員 班員	は 戦員 ヒアリン	ヴメモ	(日/ 週/月 /都度 /不定 期)		(発生件数×1件 たり対応時間) 3	(例: ヒアリングメモ -4月)	帳票名-情報	28	き紙/出力紙/	使用する道具・シス テム(システム/電 話/ファイル	使用有無 学 (参照/入 者) カ/出カ/ 使用しない)	断業 判断内容 の有無	専門性 (高い/ 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
1	13 児童手当の名 5: 種請求書 届 出書の受付 (転入・出生 1人目、出生 2人目以降、 離婚・婚姻、 氏変更・口座	児童手当の各種請求 書・届出書の受付(転 入・出生1人目、出生2 人目以降、離婚・婚 姻、氏変更・口座変 更)	(市民が転入・転出・ 転居手続きにて来 庁)	・市民保にて転入・転出・転居手続きを申請。 ・市民保にて受付、システム処理を実施。	正	•		○検索入力、出力	6	都度	- #	VALUE!														
2			1 連絡シートの作成	・「連絡シート」を作成する。 ※連絡シート内容:世帯構成・人数等を異動内容をもとに作成する。	ΙĒ	•	き青少年	×	6	都度	1 6		1390/年 120/月 6/日	-	_	-	電話	案内 -		-	_	_	-	・PubLinker (住民記録 システム)		
3			2 こども青少年課に連絡	・異動届の受付が終わた段階(システム処理前)で、こども青少年課の窓口を 案内する(内容等により、子ども青少年課の職員が市民課の窓口に来て案内を することもある)。	正	•		<b>連絡シート</b> ×	6	都度	1 6			-	-	-	_			-	連絡シート	紙 (手書き)	(引き続き 対応)			

l .				(どのような業務処理をして)		40.00	- in	業務担当				N	200.00.00			業務が発生す						-t			次工程のインプット				W 75 /2 ==
				業務概要		担当者	載口	ローク	7 / /	7 7 5	部テム	備考	発生件 数	発生サ 1件		ピーク 時期	備考	インプット	`			プロセス				アウトプット		1	業務インフラ
	# 中分類	#	小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/		職員 職員				ヒアリングメモ		(日/ (分/ 週/月 件)	/ (発生件数 件あたり対応	×1 (例: 時 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インブット種類(手書き紙/出力紙/	使用する道具・シ	ス 使用有無 (参照/入	判断業 判 務の有無	断内容	専門性・帳列	票名·情報名		類 次工程への伝達	建 使用システム	ム名称 法令・通知・条令・ 条例
	# 自動車 臨時運 行許可	52-1	許可証交付・番号標貸与	1 来庁、窓口に申し出	・確認書類 (下記) を準備する。 - 車検証 (フビー加) - 自賠責保険 (原本) - 印鑑、法人については社印 個人にいては本人確認資料 - 個人もしくは法人職員が窓口に訪れ、許可証交付申請の旨を伝える。	市民・正	•	•			×		5	都度 1	5		1208/年 100/月 5/日	-	_	-	使用しない		1	自 本 自	車検証コピー 月賠責保険(原 な) 日動車臨時運行 守可申請書	コピー、紙 (出力)	手渡し	なし	道路運送車両法
				2 申請書への記入	・職員が「自動車臨時運行許可申請書」を手渡す。 ・個人の氏名もしくは法人名を、請求者が申請書に記入する。	市民	-				×		5	都度 5	25			自動車臨時運行許可	紙	-	使用しな	: × -	. 1		動車臨時運行	紙(手書	手渡し	-	
					・職員が申請書を受け付ける。													申請書			U			許	中可申請書	き)			
				3 申請書に関わる書類 等の確認	- 申請書内容に不備がないが確認する。 - 確認書類に不足がないか確認する。 数料 (750円) を徴収する。	Œ.	•	•			×		5	都度 1	5			自動車臨時運行許可申請書	紙(手書き)	_	使用しない	:  ×  -	. 1	自 本 自	目賠責保険(原 以) 目動車臨時運行		(引き続き 対応)		
				4 来庁者本人の確認	・個人に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・本人に断った上で、本人確認書類を預かり、コピーを取り、本人確認書類を援助する。 ・法人の場合は申請書に社印が押印してあることを確認する。	Ē	•	•				・後日貸し出した「証明書」「ナンバー」を返却してもらうための担保としてコピーを取得	5	都度 1	5			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真丛公的証明書類:1通人公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数	カード等	-	-	商•:	領写真と本人の イ が一致 本人しか知りえな 情報の入手	低い本	i 可由語業 太人確認書類 (コピー)	-	-		
				5 来庁者本人 (代理人 の場合) の確認	(しない)										0			,mm)											
				6 ナンバーの選定	・手元にある使用可能なナンバーから1つ抜き取る。	正		•			×		5	都度 0.5	2.5			自動車臨時運行許可申請書	紙 (手書き)	-	使用しな	: × -	- 1		目動車臨時運行 F可台帳	紙(手書	(引き続き 対応)	Ī	
			-	7 台帳への記録	・「自動車臨時運行許可台帳」(紙) に、申請書内容を追記し許可番号を採番する	正		•			×		5	都度 0.5	2.5			一	-	-	使用しない	: × -	. 1	低いナン		プレート	(引き続き 対応)		
				8 許可証の作成・押印	・許可番号を記入する。 「許可証」(紙)に公印を押印する。 「許可証」と「申請書」で公印で割印をする。 ・「許可証」の裏に利用期限(月日)のゴム印を押印する。	正		•			×		5	都度 1	5			自動車臨時運行許可証	紙	-	使用しない	× -	1		目動車臨時運行 計可証(押印)	紙 (手書き)	(引き続き対応)		
			!	9 手数料の入金	・手数料をレジに入金し、発行したレシートを申請者に渡す。	Œ	•	•			×		5	都度 0.5	2.5			自動車臨時運行許可 証 (押印) ナンバー	紙(手書き)、ブレート	-	使用しない	× -	1	許	目動車臨時運行 計可証(押印) -ンバー				
			-	10 許可証・ナンバーの交付	・申請者に、「許可証」と「ナンバー」を交付する。	Œ	•	•			シジ	,	5	都度 0.5	2.5			手数料	貨幣	レジ	入力、出力	( ) £	額一致(		ンバー ジートまたは領収 計	紙 (出力)	-		
				11 手数料のレジ集計 (日次)	・夕方に、レジで1日分の集計レシートを発行する。 ・発行した集計レシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)の臨時運行の金額が、ジの現金の総額と一致していることを確認する。	正			•		Oレ ジ	,	5	都度 5	25			-	-	レジ	入力、出 力	i O fi	額一致(	低いレジ分	シート (一日 <del>}</del> ))	紙(出力)	_		
				12 決裁(係長)	・毎月月初に、前月に交付した申請書を確認する。 ・問題なければ押印し、キャビネットに保管する。	Œ				•	×		5	月 2	10			<ul><li>前日の届出書一式</li></ul>	紙(手書き,出 カ)	-	-	0	1		(決裁済)前日の 間出書一式	紙(手書き、 出力)	決裁BOXIC 格納	Ē	
				13 保管	・キャビネットが高載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。	正				•	• ×		1	月 5	5			・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -	1		(決裁済)届出書 -式	紙(手書き、出力)	ド、キャビネット が満載され たら地下に 移動	.	
		52-2	(返却)	1 来庁	・申請者が窓口に訪れ、許可証・ナンバー返却の旨を伝える。	Œ	•	•			×		5	都度 1	5			自動車臨時運行許可 証 (押印) ナンバー	紙 (手書き)、プレート	-	使用しない	: × -	- 1	許	目動車臨時運行 計可証(押印) -ンバー				
				2 許可証・ナンバーの返却	・申請者から、許可証とナンバーを受け取る。 許可証は1月分をまとめてキャビネットに保管する。	Ē	•	•			×		5	都度 1	5		•2-3分程度	自動車臨時運行許可	紙(手書き)、ブレート	-	使用しない	× -	1	低い 自 許	が三 自動車臨時運行 中可証(押印) ・ンバー				
				3 申請者の署名	<ul><li>・申請者が「自動車臨時運行許可台帳」へ返却確認の署名をする。</li></ul>	ΙĒ	•	•			×		5	都度 1	5			申請書	紙(手書き)	_	使用しない	- ×	- 1	低い申	申請書(署名)	紙 (手書き)	_		
		52-3	(督促連絡)	1 市民への電話連絡	・(有効期限から1か月経過して未返却の場合) 申請者に対して 電話を架ける。	正		•			×		0.5	月 10	5		1ヶ月未返却は7 ~10件程	自動車臨時運行許可台帳	紙(手書き)	電話	連絡	× -	1		目動車臨時運行 中可台帳		(引き続き 対応)		
				2 文書郵送	・(電話不通・折電無しの場合) 文書を作成し郵送する。	Œ		•			×		0.01	月 10	0.1		年間10件未満和度	呈 自動車臨時運行許可 台帳	紙(手書き)	郵送	通知	× -	1		目動車臨時運行 中可台帳	紙(手書き)	(引き続き 対応)		
			-	3 訪問	・ (郵送後に音信不通・未返却の場合) 住所地に直接訪問する。	Œ		•			×		0.01	月 120	1.2		3年間に1件あった 程度	た 自動車臨時運行許可 台帳	紙(手書き)	自動車	訪問	× -	. 1		目動車臨時運行 F可台帳	紙(手書き)	(引き続き対応)		
			-	4 ナンバー無効手続き	・ (不在・音信不通・未返却の場合) ナンバーを無効にする手続き を実施する。	Œ				B	● 陸 運		0.01	月 60	0.6		過去3年間に3件 程度発生	自動車臨時運行許可 台帳	紙(手書き)	-	使用しない	× -	. 1	低い (	(無効手続き)	-	-		

ID			基本信	青報(どのような業務処理をし	ているか)			業務担	当者(誰が、	、どこで、業務	<b>序をするか</b> )	業	務量(い	つどのくらい業	<b>外が発生するか)</b>			業務詳	細(何をもとに、	何を使って業務を実施し	、何を作り、	. 次工程のインプッ	ハとするか)			ſ	備考
Ten.	業務分類			業務概要			記窓載	窓り	/ バッ バッ ク ク	y バッ 他 ク 決 (決 ) 裁)	シス			当 合計時対 間	ピーク 備考 時期	インブ	ット		J	ロセス			アウトプット		業務インス	75	
							台口	口 (処理)	(審 (会	注 (決 ) 裁)	操作		応問														
#	大分類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)				1 職員 職兵		週./:	/月 都度 不定	/ (発生件 数×1件あ たり対応時 間)	(例: ヒアリングメモ 3-4月)	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シス テム (システム/電 話/ファイル	使用有無 判 (参照/入 務) カ/出カ/ 使用しない)	斯業 判断内容 D有無	専門性 (高い/低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/と 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令条例		
1		15 印鑑登 録証明 書の交付	53 登録申請	1 市民の来庁	・市民が来庁し、記載台に訪れる。 ・記載台にある「印鑑登録申請書」(紙)を取る。	市民					<ul> <li>市民係の正職員(1 2名)が対応。</li> <li>マイナンバー専属の臨時職員(2名)も一部対応(受付、確認、交</li> </ul>	В	8度 1	5	1142/年 100/月 5/日	-	-	-	使用しな X	-	低い	印鑑登録申請書	紙	(引き続き 対応)	条		・印鑑登録の登録場 所:本庁及び支所 で実施
2				2 申請書への記入	<ul><li>・申請書の記入欄に沿って必要事項を記入する。</li></ul>	市民	•				付は担当できるが、シス × テム入力はしない)		8度 5	25		印整登録申請書	紙		使用しな ×		低い!	印鑑登録証明書	3. 紙/千里	(引き続き			
3				3 番号発券	・申請書を作成後、自動発券機にて押下し、番号札(紙)を持								度 0.5			一	-	自動発券機	入力・出 X		$\perp$	(手書き) 番号札	版(テロ き) 紙	対応)			
					٥.		•				発 ·発券機 券								カ								
4				4 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、正、臨時	•	•			·発券機 出	5 都	度 0.5	2.5		_		-	使用しな ×	-	低い -	-	-	-			
5				5 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する顔写真付き公的書類の 提示を依頼し、顔写真と本人が一致していることを確認する。	正	•	•			×	5 都	8度 0.5	2.5		・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公証明書類:1通+に頭での質問回答(生	39 + 69	-	- 0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえない情報の入手		-	-	-			
6				の場合) の確認 →代理人の場合が 「54印鑑登録(照会・	・代理人による申請の場合は、本人からの「委任状」を確認する。 ・代理人本人の確認を行う(上記「来庁者本人の確認」と同様)。 ・保証人についての添付書類を確認する。 ・添付書類:保証人についての証明書(保証人自身が登録している印鑑の印影)	正	•	•			×	5 都	8度 2	10		年月日、世帯人数 委任状 保証人についての添作 書類(登録印鑑の印影)		-	使用しな X い		低い・	-	-	-			
7				7 申請書の確認	・職員が、申請書の内容について不備不足がないか確認する。 ・不備不足がある場合は、その場で市民が修正する。	Œ	•	•			×	5 都	度 2	10		申請書(記入済)	紙(手書き)	_	使用しな ×	_		申請書(記入済)	紙 (手書き)	(引き続き 対応)			
8				8 印鑑の確認	・市民が持参した「印鑑」の特徴について、市民と一緒に確認する。 ※印鑑の特徴:割れている場所、線が細くインクが載りにくい所、 文字の欠け、等	ΙĒ	•	•			×	5 都	8度 0.5	2.5		印鑑	印鑑	_	使用しな X	-	低い -	-	-	-			
9				9 印鑑を登録用紙に押印	・印鑑を市民から預かり、システムに登録するための用紙に押印する。 ・押印が正しく行われたら、印鑑を市民に返却する。	Œ	•	•			×	5 都	8度 1	5		印鑑	印鑑	-	使用しな X	-	低い:	システム登録用組 (押印)	E 紙	(引き続き対応)			
10				10 システム処理	・システム上で入力する。	正					○ 検 索、・戸籍システム	5 都	8度 1	5		申請書システム登録用紙(担印)本人確認書類コピー		戸籍システム	検索、入口力、表示	内容の一致	高い	(システム登録)	-	(引き続き 対応)			
11				11 システム出力	・システムから書類を出力する。	Œ					λ π	5 都	度 1	5		委任状 保証人についての添作 書類(登録印鑑の印 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1	戸籍システム	出力×		低い	印鑑登録本人確	紙(出力)	(引き続き			
								•			○ 出・戸籍システム カ					未交付の「印鑑登録 証」(カード)						認聴取調査書 印鑑登録申請書 兼印鑑登録原票 印鑑登録原票 (副票) ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		対応)			
12 13				12 審査 13 交付	・書類を審査する  ・窓口に市民を呼出し、登録内容を確認する。 ・問題なければ印鑑登録証」を交付する。	Œ	•	•			×		度 2	10 5		印鑑登録証 (カード)	カード	-	使用しな X	-	低い	印鑑登録証(カ	ー カード	手渡し			
14				14 保管	・作成書類一式をクリップで留め、クリアファイルにいれ、決裁BOXに格納する。	正					×	5 都	8度 0.5	2.5		申請書システム登録用紙(排印)		-	使用しな ×	-	低い	クリアファイル一式	紙	決裁BOXに 格納			
15				15 沖井 /25 町	羽口に 前口に大付 たムテの大日本駅のかがた 17650-4-7	T.						1 -	100	10		本人確認書類コピー 委任状 保証人についての添作 書類(登録印鑑の印	t 1				April 1	. (油井)空)	(紅/工事+	油井007/2			
15				15 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	正				•	×		10	10		- 前日の届出書一式	版(チ耆さ,出 力)		-  C			·(決裁済)前日0 届出書一式		決裁BOXIC 格納			
16				16 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	正				•	×	1 =	10	10		・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- C			・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納			
17				17 決裁(課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに匿く。	正				•	×	1 =	10	10		・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- C			・(決裁済)前日の 届出書一式					

18	18 保管・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地	下倉庫に移動す 正	2 月 30 60	・届出書一式 紙(手書き,出 -	- × - 低	い ・(決裁済)届出書 紙(手書き、 キャビネット	
	る。      1 年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。      3 年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃	● ● ×   乗する。		カ)		一式 出力) が満載され たら地下に 移動	

			る (どのような業務処理をし <sup>*</sup>	(いるか)			業務担当者						いつどのくらい業務					業務詳		、何を使って業務を実施し	し、何を作り					備考
l			業務概要		者	記 窓 口	バッ バ 窓 ク / 口 (処 (i 理) 査	(ッ バッ ) ク ク 審 (会 ( 査) 計) ま	ク (決 課	シス テム 備考 操 作		発生サ 1件 (クル たり対 応時 間		ピーク時期	備考	インブッ	F			プロセス		7	<b>ッ</b> ウトプット		業務インフラ	
#	中分類 #	小分類	業務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他) 市	民 市民 耳	<b>1</b>		職員 職員	戦員 ヒアリングメモ	道	1/月 件) /都度 /不定	(発生件数×1 件あたり対応時間)	(例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	テム (システム/質	で 使用有無 で (参照/入 が カ/出カ/ 使用しな い)	判断内容 所の有無	専門性 (高い/ 低い)		(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	手段(口頭/	使用システム名称 法令・通知・条令・ 条例	
1	5 印鑑登 54 録証明 -1 書の交付	印鑑登録 (照会)	1 (来庁前)委任状の 作成	・申請者本人が、「委任状」を作成する。 ・「委任状」を代理人に受け渡す。		● 宁 外					者	『度				-	-	-	-	-  -	-	-	_	-		
			2 来庁	・本人・代理人が来庁し、窓口に訪れる。	市民	•				<ul> <li>市民係の正職員(12名)が対応。</li> <li>マイナンバー専属の臨時職員(2名)も一部対応(受付、確認、交付は担当できるが、システム入力はしない)</li> </ul>		『度 1	5		1142/年 100/月 5/日	-	-	-	使用しなごい	< -	低い	印鑑登録申請書	紙	(引き続き 対応)	戸籍システム 深谷市印鑑 条例 深谷市印鑑 条例施行規 則	所:本/
		-	3 申請書への記入	・申請書の記入欄に沿って必要事項を記入する。	市民	•				×	5 者	『度 5	25			印鑑登録申請書	紙	<u> </u>	使用しなご	< -	低い	印鑑登録証明書 (手書き)		(引き続き 対応)		
			4 番号発券	・申請書を作成後、自動発券機にて押下し、番号札(紙)を持つ。		•				○ 発 ·発券機 券	5 者	『度 0.5	2.5			-	-	自動発券機	入力・出	< -	低い			自動		
		-	5 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、正、臨時	•	•			○ 呼 ·発券機 出	5 者	『度 0.5	2.5			-	-	-	使用しなごい	< -	低い	-	-	-		
			5- 来庁者本人の確認 1	・市民に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を聞き取りする。	正	•	•			×	5 者	邓度 0.5	2.5			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通+口頭での質問回答(生年月日、世帯人数	]	-	- (	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りまた い情報の入手		-	-	-		
				・代理人による申請の場合は、本人からの「委任状」を確認する。 ・代理人本人の確認を行う。	正	•	•			×	5 者	『度 1	5			委任状 保証人についての添付 書類(登録印鑑の印		-	使用しなご	< -	低い	-	-	-		
			8 申請書の確認	・職員が、申請書の内容について不備不足がないか確認する。 ・不備不足がある場合は、その場で市民が修正する。	Œ	•	•			×	5 者	『度 2	10			<u>影)</u> 申請書(記入済)	紙 (手書き)	-	使用しなごい	< -	低い	申請書(記入済)		(引き続き対応)		
			日鑑の確認	・市民が特参した「印鑑」の特徴について、市民と一緒に確認する。 ※印鑑の特徴:割れている場所、線が細くインクが載りにくい所、 文字の欠け、等	Œ	•	•			×	5 者	『度 0.5	2.5			印鑑	印鑑	-	使用しなご	< -	低い	-	-	-		
			10 印鑑を登録用紙に押 印	・印鑑を市民から預かり、システムに登録するための用紙に押印する。 ・押印が正しく行われたら、印鑑を市民に返却する。	E	•	•			×	5 者	邓度 1	5			印鑑	印鑑	-	使用しなご	< -	低い	システム登録用紙(押印)		(引き続き 対応)		
			11 システム処理	・システム上で入力する	正		•		:	○ 検 療 素、・戸籍システム 入 力	5 者	邓度 1	5			申請書 システム登録用紙(押印) 本人確認書類コピー 委任状 保証人についての添付 書類(登録印鑑の印		戸籍システム	検索、入力、表示	内容の一致	高い	(システム登録)	_	(引き続き 対応)		
			12 システム出力	・システムから照会文書を出力する。	正		•			○ 出 ・戸籍システム	5 者	『度 1	5			(システム登録情報) 未交付の「印鑑登録 証」 (カード)	-	戸籍システム	出力 :	-	低い	印鑑登録本人確認聴取調查書 印鑑登録申請書 兼印鑑登録原票 印鑑登録原票 (副票) 未交付の印鑑登		(引き続き対応)		
			13 審査	・書類を審査する。							5 者	『度 2	10													
			14 照会の案内	・照会文書を見せ、記載項目について案内する。	正		•			○ 出・戸籍システム カ	5 者	『度 1	5			印鑑登録本人確認聴 取調查書 印鑑登録申請書兼印 鑑登録原票 印鑑登録原票(副 票)	'	戸籍システム	出力	内容の一致	低い	印鑑登録照会書 印鑑登録回答書 代理人選任届		(引き続き 対応)		
		-	15 照会書の郵送	・「照会書」を申請者本人の自宅(住民登録地)に郵送する。	ΙĒ		•				5 者	『度 1	5			照会書	紙	郵送	郵便	< -	低い	(郵送)	郵便	(引き続き		
	54 -2	印鑑登録(回答)	1 (申請者自宅) 照会書の受領、署名 押印	・申請者本人が、申請者自宅宛に郵送された照会書を受領する。 ・「回答書」に申請書氏名、押印(登録する印鑑)する。 ・「代理人選任届」に申請者本人の著名、押印(登録する印 鑑)、代理人と辞所、氏名を記入する。	正		•				***	郡度				印鑑登録照会書 印鑑登録回答書 代理人選任届	紙(出力)	-	使用しなご	< -	低い	印鑑登録回答書 (押印) 代理人選任届 (押印)	紙	<u>対応)</u> (引き続き 対応)		
			2 来庁·窓口受付	・ (申請者本人または代理人が) 申請した窓口に来庁する。	Œ	•	•				5 者	邓度 1	5			印鑑登録回答書 (押印) 代理人選任届 (押印) 本人確認書類 (申請者の代理人) 登録する印鑑	カ)	-	使用しなごい	< -	低い	印鑑登録回答書 (押印) 代理人選任届 (押印) 本人確認書類 (申請者or代理 人)		(引き続き対応)		
			3 番号発券	・申請書を作成後、自動発券機にて押下し、番号札(紙)を持つ。		•				○ 発 ・発券機 券	5 者	『度 0.5	2.5			-	-	自動発券機	入力・出	< -	低い	番号札	紙	自動		
			4 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、正、臨時	•	•			○ 呼·発券機 出	5 者	『度 0.5	2.5			-	-	-	使用しな : い	< -	低い	-	-	-		
		_	5 回答書の確認	・回答書を確認する。		•	•		++		5 2	『度 1	5	+		印鑑登録回答書(押	糾 (手聿	<del> </del>	使用しなご	<u> </u>	低い	印鑑登録回答書	紙(手書	(引き続き		1

21	6 -   来庁者本人の確認 ・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。	Ε •	•		×	5	都度 0.	5 2.5	·本人が確認できる 類 1. 顔写真入り2 証明書類:1通の 2. 顔写真無し 证明書類:1通+ 頭での質問回答(	公的 み 公的 口	-	-	颜.	写真と本人の が一致 ふ人しか知りえな 青報の入手			-		
22	6- 来庁者本人(代理人・代理人による申請の場合は、本人からの「委任状」を確認する。 2 の場合)の確認 ・代理人本人の確認を行う。	<u>т</u>	•		×	5 1	都度 1	5	年月日、世帯人数 年月日、世帯人数 委任状 保証人についての添 書類(登録印鑑の	紙 (手書 付 き)、印影	-	使用しない	× -		低い -		-	-	
23	8 該当する印鑑登録証 を準備 を準備する。	Œ	•		×	5	都度 0.	5 2.5	<u>影)</u> 回答書	紙(手書き)、印影	-	使用しない	× -		低い E	印鑑登録証(カー ド)	カード	手渡し	
24	9 システム処理 ・システム上で入力する	正	•		○ 検 索、・戸籍システム 入 カ	5	都度 1	5	申請書 システム登録用紙 印) 本人権認書類コピー 委任状 保証人についての添 書類 (登録印鑑の	伊 -	戸籍システム	検索、入力、表示		容の一致	高い	(システム登録)	_	(引き続き 対応)	
25	1 システム出力 ・システムから書類を出力する。	ΙĒ	•		○ 出 ・戸籍システム カ	5	都度 1	5	(52天上登錄情報 未交付の「印鑑登金 証」(カード)		戸籍システム	出力	× -		E	印鑑登録本人確 忍聴取調査書 印鑑登録申請書 東印鑑登録原票 印鑑登録原票 (副票) 未交付の印鑑登	紙(出力)	(引き続き 対応)	
26	1 審査 ・書類を審査する。 1					5	都度 2	10			1					Hart Hart			
+	1 交付 ・登録内容を確認する。 2 ・問題なければ口略登録証 を交付する。	<b>Е</b> •	•		×	5	都度 1	5	印鑑登録証(カー	F) カード	-	使用しない	× -		低い E	印鑑登録証(カー ド)	カード	手渡し	
8	1 保管 ・作成書類一式をグリップで留め、クリアファイルにいれ、決裁BOXに 格納する。	ΙΈ	•		×	5	都度 0.	5 2.5	申請書 システム登録用紙 印) 本人確認書類コピー 委任状 保証人についての添 書類 (登録印鑑の	- 付	-	使用しない	× -		低い!	7リアファイル一式	紙	決裁BOXに 格納	
9	1 決裁(係長) ・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	Ē		•	×	1	日 10	10	- 前日の届出書―3		1 -	-	0			(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納	
	1 決裁(課長補佐) ・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	Ē		•	×	1	日 10	10	・前日の届出書一3	紙(手書き,出力)	1 -	-	0			(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納	
31	1 決裁 (課長) ・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義 (不備・不足) がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	Œ		•	×	1	目 10	10	・前日の届出書―5	紙(手書き,出力)	-	-	0			(決裁済)前日の 届出書一式		キャビネットに保管	
32	1 保管 ・キャピネットが萬載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・ 1 年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・ 3 年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ		•	×	2	月 30	60	・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -			(決裁済)届出書 一式	紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動	

ID		基本作	報(どのような業務処理をし	しているか)			業務担当者									が発生するか				業務調	細(何をも			、何を作り	、次工程のインプ					備考
業務分類			業務概要		担当記者	窓口	バッ バ 窓 ク / 口 (処 ( <sup>3</sup> 理) 査	「ツ バッ ク ク 審 (会 査) 計)	バック 決裁)	システム操作	備考	発生件 数	イクル た	助対		パーク 備考 特期		インブッ	٢			プロセス				アウトプット		業務イン	シブラ	
# 大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務入テップ概要	(正/ 鹽時/ 他) 市	民 市民 및	1月 班月 昭	<b>資 職員</b>	磁員 磁点	1 職員	ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	F)		(例: ヒアリンク -4月)	Ĭ¥₹	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・シ テム (システム/) 話/ファイル	ス 使用有無 能 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無	判断内容	専門性 (高い/ 低い)	帳票名-情報名	(手書き紙/	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称法条	法令·通知·条令· 系例	
1	15 印鑑登 55 録証明 56 書の交付	5, 印鑑登録 (亡失) 5 (廃止)	1 市民の来庁	- 市民が来庁し、記載台に訪れる。 - 記載台にある「印鑑登録証亡失届書」(紙)を取る。	市民						・市民係の正職員(1 2名)が対応。 ・マイナンバー専属の臨 時職員(2名)も一部 対応(受付、確認、交 付は担当できるが、シス テム入力はしない)		都度 0	).5	L	505/: 40/月 2/日	3	-	-	-	使用しない	× -	_	低い	印鑑登録証亡失 届書	紙	(引き続き 対応)	条次	条例	・印鑑登録の登録 所:本庁及び支列 で実施
2			2 申請書への記入	・申請書の記入欄に沿って必要事項を記入する。	市民					×		2	都度 1		2			印鑑登録証亡失届書	紙	1-	使用しな	× -	_	低い	印鑑登録証亡失 届書	紙 (手書き)	(引き続き 対応)			1
3			3 番号発券	・申請書を作成後、自動発券機にて押下し、番号札(紙)を持 つ。	市民					〇 発 券	·発券機	2	都度 0	).5	L			-	-	自動発券機	入力・出力	×	_	低い	番号札	紙	自動			
4			4 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、正、臨時	•	•			呼出	•発券機	2	都度 0	).1	).2			_	_	-	使用しない	×	_	低い	-	-	-			
5			5- 来庁者本人の確認 1	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。	正	•	•			×		2	都度 0	).5	L			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的 証明書類:1通+口 頭での質問回答(生		-	-	Ī.	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえない情報の入手		-	-	-			
6			5- 来庁者本人(代理人 2 の場合)の確認	・代理人による申請の場合は、本人からの「委任状」を確認する。 ・代理人本人の確認を行う。	Œ	•	•			×		2	都度 1		2			年月日、世帯人数 委任状 保証人についての添付 書類(登録印鑑の印	紙(手書き)、印影	-	使用しない	×		低い	-	-	-			
7			7 申請書、印鑑の確認	・職員が、申請書の内容について不備不足がないか確認する。 ・不備不足がある場合は、その場で市民が修正する。	正	•	•			×		2	都度 1	1	2			影) 申請書(記入済)	紙 (手書き)	-	使用しない	× -	=	低い	申請書(記入済)	紙 (手書き)	(引き続き 対応)			
8			8 システム処理 (システム 上での除印)	4・システム上で入力する。	正		•			○検索入力	・戸籍システム	2	都度 1	-	2			申請書 システム登録用紙(押印) 本人確認書類コピー 委任状 保証人についての添付 書類(登録印鑑の印	紙(手書き)	戸籍システム	検索、入力、表示		内容の一致	高い	(システム登録)	_	(引き続き対応)			
9			9 審査	・書類を審査する。								2	都度 1	1	2			9/1												
10			10 印鑑登録原本(紙) の除去のための準備・移動	- 除法対象のJストをシステムから出力する。 - 書庫に移動する。	正		● 庁 外対 応				・不定期(週100枚蓄積)、時間外にて正職 員が対応		週 3	0	0			_	_	_	_	-  -	_	-	_	_	_			
11			11 印鑑登録原本(紙) の除去	・除去対象のリストをシステムから出力する。 ・書庫に移動する。 ・書庫に移動する。 ・書庫に保管している過去の印鑑登録原本の書棚の中から、リストにある登録番号がある棚を探す。 ・対象となる原本を、手作業にて抜き取り、除去用フォルヴに入れる。	正:		● 庁 外 対 応				・不定期(週100枚蓄 積)、時間外にて正職 員が対応		月 1		)			-	-	-	-	-	_	_	_	_	-	-		
12			12 保管	・作成書類一式をグリップで留め、グリアファイルにいれ、決裁BOXに格納する。	正		•			×		2	都度 0	).5	L			申請書 システム登録用紙(押印) 本人確認書類コピー 委任状 保証人についての添付 書類(登録印鑑の印		-	使用しない	×	-	低い	クリアファイル一式	紙	決裁BOXに 格納			
13			13 決裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不偏・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	正				•	×		1	日 1	.0	10			・前日の届出書一式		-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		、 決裁BOXに 格納	-		
14			14 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不偏・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を比す。 ・修工後、修正後、修正在内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	Œ				•	×		1	日 1	0	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		決裁BOXに 格納			
15			15 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修工後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	正				•	×		1	日 1	.0	10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		、 キャビネットに 保管			
16			16 保管	・キャビネットが高載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ				• •	×		2	月 3	0	50			•届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	× -	-	低い	・(決裁済)届出 一式	紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動			

±2⁄2√2×5		至平月	報(どのような業務処理をし		40 V			Ifar Ifar	誰が、どこで	,	7	7% H- 14-				が発生するか)	<b>∧</b> →		*17/11		何を使って業務を実施し 	V 1-2,C1 F.				光効 ハコー	備考
業務分類			業務概要		者	記載台		(処 (審	バッ バッ ク ク (会 (決 計) 裁)	部道	備考	数	発生サ 1: イクル た ば				インブッ	<b>^</b>		ילכ	1t2			アウトプット		業務インフラ	
大分類	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	業務入テップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	職員	職員 職員	職員 職員	1 職員 職	同 ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	) 数×	生件 ( 1件あ3- 対応時	例: ヒアリングメモ 4月)	帳票名•情報名	書き紙/出力紙/	使用する道具・シス テム (システム/電 話/ファイル	使用有無 判断 (参照/入 務のカ/出力/使用しない)	京業 判断内容 有無	専門性 (高い/ 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/)	例 次工程への伝達 出 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令・通知条例	· <del>条</del> 令·
	15 印鑑登 録証明 書の交付	57 印鑑登録証明書交付 指定申請	1 市民の来庁	・印鑑登録証 (カード) を準備する。 ・市民が来庁し、記載台に訪れる。 ・記載台にある「印鑑登録証明書交付指定申請書」(紙)を取る。	市民	•				>	・市民係の正職員 (1 2名) が対応。 ・マイナンバー専属の態 時職員 (2名) も一部 対応 (受付、確認、交付は担当できるが、シス テム入力はしない)	is a second	都度 0	5 0.0	005	4/年 0.2/月 0.01/日	-	-	-	使用しな X い	-	低い	印鑑登録証明書 交付指定申請書	紙	(引き続き 対応)	戸籍システム 深谷市 条例 深谷所 条例施 則	所:本庁及 P鑑 で実施
-			<ol> <li>申請書への記入</li> <li>番号発券</li> </ol>	・申請書の記入欄に沿って必要事項を記入する。 ・申請書を作成後、自動発券機にて押下し、番号札(紙)を持つ。	市民市民	•					6・発券機		都度 5				印鑑登録証明書交付 指定申請書 -	紙	自動発券機	使用しな × い 入力・出 × 力		低い	交付指定申請書		(引き続き 対応) 自動		
_			4 番号呼出	・職員にて番号を呼出す。 ・市民が窓口に移動する。	市民、正、臨時	•	•			3 0 1 1	F ・発券機	0.01	都度 0	5 0.0	005		-	-	-	使用しな × い	-	低い	-	-	-		
			5 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・原写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・原写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きてどたを取る。 ・夫婦となる一方のみ来庁の場合は、不在の方の住所地に対して頻姻届手続き確認のための動送手続きを実施	5	•	•				(	0.01	都度 0	5 0.0	005		・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真無し公的証明書類:1通・口頭での質問回答(生年月上世帯人数等)		_	- 0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		-	-	-		
			6 来庁者本人(代理人 の場合)の確認	、・来庁者が請求書本人から委任された代理人の場合は、(本人が 作成した)「委任状」と、代理人本人であることを証明する公的書業 の提示を依頼する。 ・ (本人確認方法は、「来庁者本人の確認」項目と同一)		•	•			>	<	0.01	都度 2	0.0	02		・委任状 ・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のか 2. 顔写真無し公的 証明書類:1連十口 頭での質問回答(生 年月日、世帯人数		_	- 0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		-	-	-		
			7 申請書の確認	・職員が、「印鑑登録証明交付指定申請書」の内容について不備 不足がないか確認する。 ・不備不足がある場合は、その場で市民が修正する。	正	•	•			>	(	0.01	都度 2	5 0.0	025		印鑑登録証明書交付 指定申請書	紙 (手書き)	_	使用しな X	-	低い		紙(手書き)	(引き続き 対応)		
			8 システム処理・出力	・システム(戸籍システム)を開き、申請書の情報(生年月日)を むた、システムで検索 ・申請者氏名と一致する対象者を選択する。 ・「交付指定」を設定する。	Œ	•		•		C E	・戸籍システム	0.01	都度 3	0.0	03		印鑑登録証明書交付 指定申請書	紙(手書き)	戸籍システム	検索、入力、表示	内容の一致	高い	(システム設定)	-	(引き続き 対応)		
			9 審査	(受付、処理それぞれで不備不足ないか各担当者が確認しながら 実施)								0.01	都度 2	0.0	02												
			10 確認	・窓口にて、交付指定の設定を市民に伝える。	ΙĒ	•	•			>	<	0.01	都度 1	0.0	01		印鑑登録証明書交付 指定申請書	紙 (手書き)	-	使用しな X	-	低い	印鑑登録証明書 交付指定申請書		手渡し		
			11 保管	・作成書類一式をグリップで留め、グリアファイルにいれ、決裁BOXに格納する。	正			•		>	(	0.01	都度 0	5 0.0	005		申請書 システム登録用紙(押印) 本人確認書類コピー 委任状 保証人についての添付	紙(手書き)	-	使用Uな X い	-	低い	クリアファイル一式		決裁BOXに 格納		
			12 決裁 (係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・ 疑義 (不備・不足) がある場合は、前日の当該申請書類を審査した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・ 問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	IE				•	>	(	1	B 1	0 10			書類(登録印鑑の印 ・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		、 決裁BOXに 格納		
			13 決裁(課長補佐)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正と、修正作を管理する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	Œ				•	>	(	1	日 1	0 10			- 前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式				
			14 決裁 (課長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	Œ				•	>		1	日 1	0 10			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- 0			・(決裁済)前日の 届出書一式				
			15 保管	・キャビネットが高載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1 年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3 年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	正				•	• >	<	2	月 3	0 60			・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	- ×	-	低い	·(決裁済)届出書 一式	紙(手書き、 出力)	、 キャビネット が満載され たら地下に 移動		

D			基	本情報(ど	のような業務処理をし	ているか)			業務担当						業務	務量 (い	つどのくらい	業務が発	生するか)			業務註	細(何をも	とに、何を侵	使って業務を実施し	、何を作り	)、次工程のインプ	トとするか)				備考
業務分類				業務	概要		担当者	2 窓 口	ボッ 窓 口 (処 理)	バッ バッ ク ク (審 (会 査) 計	ッ バッ ク 会 (決 き) 裁)	他部課作	ス ム 備考 F	発生f 数			当 合計 対 間 寺			インブツ	٢			プロセス				アウトプット		業務インフ	<b>1</b> 5	
# 大分類	# 中先	分類 #	小分類	# 3	美務ステップ	業務ステップ概要	(正/ 臨時/ 他) 市	民市民	職員 職員	戦員 戦戶	貝 職員	職員 職	見 ヒアリングメモ			月 件)度	/ (発生( 数×1f たり対応 間)	あ 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・システム/ (システム/ ) また/ファイル	使用有無 (参照/入 カ/出力/ 使用しな い)	務の有無	判断内容	専門性 (高い/低い)	帳票名-情報名	(手書き紙/	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称 法令 条例		
	録	鑑登 58 証明 ①交付	交付申請	1 7	市民の来庁	- 印鑑登録証 (カード) を準備する。 ・市民が宋庁し、記載台に訪れる。 ・記載台にある「印鑑登録証明書交付申請書」(紙)を取る。	市民					×	24823/年 2070/月 100/日	100	都度	lhr 1	100		(件数) ・H29 印鑑証 明:全体 48,354枚、本庁 24,823枚 ※(全体): 1月あたり約0 200枚 ※(本庁): 1月あたり約0 1月あたり約0 1月あたり約0 200枚 ※(本庁): 1月あたり約0 枚、1日あたり約		-	-	使用しな い	X	-	低い	印鑑登録証明書 交付申請書	紙	(引き続き対応)			・印鑑登録の登 所:本庁及び で実施
				2	申請書への記入	・申請書の記入欄に沿って必要事項を記入する。	市民					×	<	100	都度	夏 3	300		100枚	印鑑登録証明書交付	紙	-	使用しな	×	_	低い	印鑑登録証明書			-		
<u> </u>					来庁、窓口移動、申 請書の受領	・請求者が窓口に移動する。 ・職員が、申請書を預かる	市民						) : ·発券機	100	都度	₹ 0.5	50			申請書	-	自動発券機	い 入力・出 力	×	_	低い	交付申請書(手 書き) 番号札	紙	対応)	-		
<b>i</b>					来庁者本人の確認 (印鑑登録証が兼ね るので、しない)		正	•	•			为 ×	(		都度	EK.	0			印鑑登録証	カード等	-	-		<ul><li>・顔写真と本人の 顔が一致</li><li>・本人しか知りえな。</li></ul>		-	-	-	-		
5					来庁者本人(代理人 D場合)の確認	・代理人による申請の場合は、本人からの「委任状」を確認する。 (本人確認書類は確認しない)	正	•	•			×	(	100	都度	Ē 1	100			委任状	紙 (手書 き)、印影	-	使用しない		<u>い情報の入手</u> -	低い	-	-	-	-		
5				6	申請書の確認	・職員が、「印鑑登録証明交付申請書」と「印鑑登録証」を預かり、 内容について不備不足がないか確認する。 ・不備不足がある場合は、その場で市民が修正する。 ・番号札を渡す。	Œ	•	•			×	<	100	都度	3	300			印鑑登録証明書交付 申請書 印鑑登録証	紙(手書き)、カード	-	使用しない	×	_	低い	印鑑登録証明書 交付申請書 印鑑登録証	紙(手書き)、カード				
<del>,    </del>				7	システム処理・出力	・システム出力する	Œ	•	•			訓	1•71-NJ-4-	100	都度	₹ 2	200			印鑑登録証明書交付 申請書 印鑑登録証	紙 (手書き)	戸籍システム カードリーダー			内容の一致	高い	印鑑登録証明書	=	(引き続き対応)	-		
3				8 1	審査	・書類を審査する。						+		100	都度	₹ 0.5	50													-		
,				9 3	交付	・窓口にて交付する。	Œ	•	•			×	(	100	都度	₹ 0.5	50			印鑑登録証明書	カード	-	使用しな	×	_	低い	印鑑登録証明書	カード	手渡し	1		
.0				10	手数料の徴収	・交付手数料を徴収する。 ・レジに入金し、発行したレシートを市民に渡す。 ・領収書を希望される場合は、手書きで領収書を記載して渡す。	Œ	•	•			OI	レ 交付手数料200円	100	都度	€ 0.5	50			・手数料	-	レジ	入力・出力	×		低い	・レシート	紙(出力)	(同人が対 応)	-		
11					手数料のレジ集計 (日次)	・タ方に、レジで1日分の集計レシートを発行する。 ・発行したレシート内容(交付書類の種別・枚数・合計金額)が、 別途集計するエクセル台帳の総額と一致していることを確認する。 ・問題ながれば、1日分の交付申請書一式に力がきをつけて、決裁 BOXに格納する。	正			•	•	OI			日					-	_	レジ	出力	×		低い	・レシート (1日 分)	紙(出力)	決裁BOXに 格納			
2				12 1	呆管	・作成書類一式をグリップで留め、グリアファイルにいれ、決裁BOXに格納する。	Œ							100	都度	0.5	50			申請書システム登録用紙(押印)	紙(手書き)	-	使用しない	×	-	低い	クリアファイル一式	紙	決裁BOXに 格納	-		
									•			×								本人確認書類コピー 委任状 保証人についての添付 書類(登録印鑑の印												
3				13	夬裁(係長)	・翌日に、前日に交付した全ての交付書類の内容を確認する。 ・疑義(不備・不足)がある場合は、前日の当該申請書類を審査 した職員に口頭で連絡し、修正指示を出す。 ・修正後、修正内容を確認する。 ・問題なければ押印し、次の決裁権者のBOXに置く。	正				•	×	(	1	B	5	5			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式					
4				14 1	呆管	・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動する。 ・1年分を、地下倉庫から大沼書庫に移動する。 ・3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。	Œ				•	• ×	(	2	月	30	60			・届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	X	-	低い	・(決裁済)届出 一式	計紙(手書き、出力)	キャビネット が満載され たら地下に 移動			

		į	基本情報(どのような業務処理	理をしているか)			業務抵	旦当者(誰	誰が、どこで、	業務をす	るか)			業務量	(いつど	どのくらい業務が	発生する	5か)			業務詳	細(何をも	とに、何を	使って業務を実施し	、何を作り	)、次工程のインプ	ットとするか)				備考
美務分類			業務概要		者	記載台	窓 窓 口 口 (	バッ バッ ク ク (処 (審 理) 査)	バッ バッ ク ク (会 (決 計) 裁)	他部課作	ス - ム · 栄 作	備考	発生件 数	発生サ 14 イクル た! 応 間	対		ピーク時期	備考	インブツ	۲			プロセス	ζ			アウトプット		業務	<b>ドインフラ</b>	
大分類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	単胞ステップ担要	(正/ 臨時/ 他)	市民市	民職員事	胜員 班員	班員 班員	班員 班	頃	ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	) ( a)	(発生件数×1件 たり対応時間)	(例: 3-4月)	ヒアリングメモ	帳票名·情報名	インプット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	テム (システム/質	使用有無 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	入務の有無	判断内容	専門性 (高い/ 低い)	帳票名-情報名	(手書き紙/)	次工程への伝達 出 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令 条例	
	17 住居表示証明 書の交付	交付	1 来庁、交付申請書に記入	<ul> <li>請求者が来庁し、記載台にて「住居表示等証明書交付申請書」(以下、交付申請書)を取る。</li> <li>「交付申請書」に必要事項を記入する。</li> </ul>	市民	•				×	×		0.01	都度 5	0.	0.05		年間数件	-	-	-	使用しな い	î ×	-	低い	交付申請書	-	-		・総合窓口取 扱事務連絡 表 ・事務処理要 領	
			2 来庁、窓口移動、交 付申請書の受領	・請求者が来庁し、窓口に移動する。 ・職員が、「交付申請書」を預かる。	市民・正	•	•			×	× ・手が 対応	空いている職員が	0.01	都度 1	0	.01		受付5分	_	-	-	使用しない	× 1	-	低い	交付申請書	紙 (手書き)	(引き続き対応)	-		
			3 来庁者本人の確認	・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼する。 ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致していることを確認する。 ・顔写真がない場合は1枚受け取り記載内容を確認した後、本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果を、申請書の左端に手書きでメモを取る。			•			×	×		0.01	都度 3	0.	.03			・本人が確認できる書類 1. 顔写真入り公的証明書類:1通のみ 2. 顔写真風し公的証明書類:1通・口頭での質問回答(生年月日、世帯人数	J J	-	-	0	・顔写真と本人の 顔が一致 ・本人しか知りえな い情報の入手		_	_	_			
			4 交付申請書の内容確 認	・交付申請書の記載項目に不足がないか確認する。	市民・ 正	•	•			×	×		0.01	都度 2	0.	.02			交付申請書	紙 (手書き)	-	使用しない	×	-	低い	交付申請書	紙 (手書き)	(引き続き対応)			
			5 システム依頼処理	・来庁者に番号札を渡す。 ・番号札と同番号のクリアファイルを取り、クリアファイルに書類を入れる。 ・グリアファイル持ちて受付対応職員が移動し、入力BOXに格納する。 ・ 該当する区域が旧3町の証明のときは、該当する支所にTELとFAXをする。	市民・正	•	•			×	×		0.01	都度 1	0.	.01			-	-	-	使用しない	×	-	低い	クリアファイル	-	入力BOXに 格納			
			6 受付、管理	・受付後、申請書に「番号」を付記(申請書の余白に)する。	正			•		×	×·管理	2台帳(紙)	0.01	都度 1	0	.01															
			7 証明書作成	・住居表示の証明書を作成する。 ・住所情報の冊子と申請書を照合して市長名のゴム印と、市長公印を押印・支所からのFAXを確認し、証明書を作成する。	Œ			•			シ・Pub にテ 録シス	DLinker (住民記 ステム)	0.01	都度 3	0	.03			交付申請書	紙(手書き)	PubLinker (住民記録)			内容の一致	高い	(システムへの情報反映) ・交付申請書	紙 (手書き、出力)				
			8 審査依頼	・クリアファイルを審査BOXに格納する。	Œ			• •		×	×		0.01	都度 1	0	.01			(システムへの情報反映) ・交付申請書	紙(手書き、出力)	-	-	×	-	低い	・クリアファイルー3	t –	審査BOXに格納			
			9 届出内容の審査	- 審査BOXからグリアフィルを取り出す。 - 「交付請求書」と「交付書類」と住所情報の冊子を確認後、申請書右側に「職員器号」を記入する。 - 交付番号を「交付請求書」と「交付書類」にナンバーリングする。	正			•		×	×対応	は20件に1件程度	0.01	都度 4	0	.04		審查5分	・クリアファイル一式	紙(手書き、出力)	-	-	0	・入力内容に不備 不足がないか ・法令にそっている か		(内容確認済) ·交付申請書 ·交付書類	_	(引き続き対応)			
			10 番号呼出・届出受理 の通知	・パーコードで番号札を読み取り、市民への呼出を行う。 ・窓口に来た市民の持つ番号札を確認する。 ・市民に対して、交付物を口頭で確認し、問題がなければ交付する。	市民・正		•			×	×		0.01	都度 0.	5 0	.005			_	-		-	-	-	-	-	-				
			11 レジ	・証明書発行枚数分のレジを打ち、レシートを申請書の余白に貼る。 料金は無料	正				•	×	×		0.01	都度 0.	5 0	.005			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式	が 紙(手書き、 出力)	、 決裁BOXに 格納			
			12 保管	申請書をハイカウンターの下のBOXに保管する。	正				•	×	×		0.01	都度 1	0	.01			・前日の届出書一式	紙(手書き,出力)	-	-	0		低い	・(決裁済)前日の 届出書一式		、決裁BOXに 格納	1		

■業務プロセス一覧(業務棚卸しまで) 基本情報(どのような業務処理をしているか) 業務量(いつどのくらい業務が発生するか) 業務詳細(何をもとに、何を使って業務を実施し、何を作り、次工程のインプットとするか) 業務担当者(誰が、どこで、業務をするか) 業務分類 業務概要 発生件 発生サ 1件当 合計時間 ピーク 備考 インプット プロセス アウトプット 業務インフラ イクル たり対 応時 (日/ (分/ (発生件数×1 (例: ヒアリングメモ 週/月 件) 件あたり対応時 3-4月) (正/ 市民 市民 職員 職員 職員 職員 職員 ヒアリングメモ 届出書(出生届、転 紙(手書き) 持ち運び、 18 番号カー 60 通知カードの交付 届出受理 ·出生届 【実施体制】 ・なし 1440/年 PubLinker 入力、出( ・書類の不備不足 高い (システム入力し 紙(出力) ・PubLinker マイナンバー ・制度 120/月 開始 6/日 直後1 年が ド、通知 カードの ・海外からの転入届(制度開始以降初めての転入) ・職権消除者の住所設定(制度開始以降初めて住所を置く) ・正職員マイナンバー担 当2名(主担当1名、副 入届)
添付書類 た画面の出力) 届出書コピー (住民記録シ カ ・自治体への照会 (住民記録 ・法令との整合性 ステム) /ステム) 交付 担当1名) : 主担当(全工数の 端末は1台 等の制度開始後初めて住民登録を行う届出。 ギル ピーク。 次は 新のタ イミング (H27 +10 年 後) 2/3程度)、副担当 (全工数の1/3程度) : J-LIS報告や、交付 前設定、通知書発送等 を担当 \* 協時職員 (マイナン バー専任): 2名(窓 口カード交付、郵送手配 等) 他自治体からの通知 ・他自治体にて出生届が提出された場合、当該自治体から住民票 届出書(出生届) 紙(手書き) 郵便 届出書(出生 紙(手書 持ち運び 書類郵 記載のための通知が郵送で届く。 届)の郵便物 き) 届出書(出生 紙(手書 (引き続き 届、転入届) き、出力) 対応) 届出書一式を受領 ・戸籍届出書類一式は、戸籍係から入力待ちのBOXへ入れられる。 届出書(出生届、転 紙(手書き、 ・書類の不備不足 低い 使用しな 〇 ・住民異動の届書、通知も入力待ちのBOXへ入れられる。 届出書コピー 届出書コピー 添付書類 入力したシステム 紙(出力)(引き続き ・届書等をもとにパブリンカーへ入力 届出書コピー 4 システム処理 随時 5 30 紙 (手書き) PubLinker 入力、出 ・入力ミスがないか 低い (住民記録シ 力 画面の出力 ステム) 入力したシステム 紙(手書 (引き続き 画面の出力(職 き、出力) 対応) ・番音和コは、人 / / 和 審査BOXから、順次審査していく。(入力者以外) 入力ミスがないか 低い 5 処理内容の審査 随時 5 30 クリアファイル一式 紙(手書き、 使用は 修 当は別職員 (手隙) ガ 内容が誤っている場合は、修正する。(入力者) 正担当。 員番号記入済) ・J-LISへ異動登録の情報を連携する。(入力したシステムで登録 6 1-LISへの情報連携 (データ送信) PubLinker 送信 ○ ・人手を介さない(自動 更新をすると、自動的にJ-LISにデータが送信される) (住民記録シ 送信) ステム) →J-・届出書一式を糊付けし、翌日審査へ回すファイルに保管する。 低い 届出書一式 紙 (手書 審査BOX き、出力) 7 翌日審査へ 随時 5 30 届出書一式 紙(手書き、 使用しな× • 8 翌日の一括審査 ・前日に審査した全ての届出書について、内容の不備・不足を確認 ・前日の届出書一式 紙(手書き,出 ・(審査済) 前日 紙(手書 決裁BOXに 内容の不備・不足 低い 30 の届出書一式 き、出力) 格納 ・確認し、問題なければ一日分をまとめて決裁へ。 9 個人番号付番処理 ・パブリンカーの個人番号付番状況管理メニューから個人番号を反 ・前日の届出書一式 紙(手書き,出 使用しない 使用しな 正しく入力されてい 高い ・前日の届出書ー 紙(出力) 決裁BOXに 映させる処理を行う。 (戸籍システム入力画 力) 式(戸籍システム 面の出力紙を含む) 入力画面の出力 紙を含む)
・(決裁済)前日の 紙(手書き、 決裁BOXに 10 決裁 10 10 ・前日の届出書一式 紙(手書き,出 ・不備等発見した場合は、当該書類の処理をした職員に修正指示 届出書一式 出力) 11 保管 ・キャビネットが満載になった時点で、古いものから地下倉庫に移動す ·届出書一式 紙(手書き,出 ・(決裁済)届出書 紙(手書き、キャビネット が満載されたら地下に 1年分を、地下倉庫から書庫に移動する。 3年経過したダンボールは、総務課にてまとめて廃棄する。 移動 

■業務プロセス一覧(業務棚卸しまで) 基本情報(どのような業務処理をしているか) 業務詳細(何をもとに、何を使って業務を実施し、何を作り、次工程のインプットとするか) 業務担当者(誰が、どこで、業務をするか) 業務量(いつどのくらい業務が発生するか) 業務分類 業務概要 発生件 発生サ 1件当 合計時間 ピーク 備考 インプット プロセス アウトプット 業務インフラ イクル たり対 応時 日/ (分/ (発生件数×1 (例: ヒアリングメモ 市民 市民 勝る 勝る 勝る 勝る 勝る 勝る トアリングメモ 
 61 個人番号カードの交付
 1
 J-LISから番号カード郵・(市民からJ-LISに番号カード交付申請を受けた後) J-LISにて発
 1712/年 ・正職員マイナンバー担当2名(主担当1名、副 140/月 7/日 行された個人番号カード一式(下記)を郵送にて受け取る。 (住民記録 カードの /ステム) -個人番号カード(印字済、人数分) 交付 担当1名) ・住基ネット -交付通知書 (八坊丰、人数分) -個人番号カード発行一覧表 (発送番号別に紙、1枚) : 主担当(全工数の 2/3程度)、副担当 (全工数の1/3程度) : J-LIS報告や、交付 前設定、通知書発送等 2 番号カード郵送物の内・受領した郵送物を開封する。 ・個人番号カード カード、ハガキ、紙(出力) (不備不足なし カード、ハガ (引き続き 使用しな X 不備不足(下記)を確認する。 ·交付通知書 確認済) キ、紙 (出 対応) ・个冊个に(いむ)を唯命のする。 一内容が揃っているか。 -「個人番号カード」の表面と「交付通知書(ハガキ)」「個人番 ・個人番号カード発行 個人番号カード 一覧表 · 交付通知書 号カード発行一覧表」を照合し、印刷ミスがないか。 個人番号カード -カード自体の破損がないか。 発行一覧表 ・カードに不備・不適正がある場合、「交付前設定」ステップにてJ-LISに連絡し、カード再発行依頼を行う。 3 カード交付前設定の実・システム(住基ネットワーク)にて、「個人番号カード発行一覧表」 施の記載内容(住所・氏名等)に変更・誤りがないか、照合・確認す システムのステータ システム上 口頭 ス更新(交付前 ・まれに、市民が番号か 都度 2 (不備不足なし確認 カード、ハガキ、 住基ネットワー 検索、参 ○ 変更・誤りがないか 低い 検 ド交付依頼後の数日間 索、の間に転出・転居してい 参 る場合があるため 個人番号カード 設定) 。 ・問題なければ、「交付前設定」ボタンを押下。 ·交付通知書 ・個人番号カード発行 <u>一覧事</u> ・交付通知書 4 交付通知書の郵送 市民の本人住所地宛に、交付通知書を郵送 都度 5 35 ハガキ 使用しな × 低い (郵送手配) 郵送 なし の受領 ・ウェブサイト経由にて予約サイトにアクセスし、空いている時間帯にて 予約する。 受け取り日時の予約 都度 (ウェブサイト) ・(市民が電話で予約する場合)電話にて、番号カード交付通知 臨時 番号カード交付 検索、入 〇 (予約日・時間帯 システム上 なし 受け取り日時の予約 ・市民の希望日時 低い (電話) 書の内容を確認し、予約サイト(市民が閲覧するサイトと同じ)を は5日先の予約のみ。電 予約サイト と、予約可能時間 の確定) 話の場合は直近予約も 可能。 8 予約のあった方のカード・「交付通知書」記載内容(氏名、住所)をもとに、パブリンカーにて 検索し、本人の住基情報 (副本) を出力・印刷する。 ・個人番号カード、交付時に渡すパンフレットとともにクリアファイルに入 (窓口にて) 交付通 ・予約時間帯に市民が来庁し、窓口にて、「交付通知書 (ハガ ・マイナンバー専用端末 (引き続き 都度 1 ・窓口での対応時・交付通知書 使用しな × • 交付诵知書 ハガキ 知書、通知カードの受 キ)」と「通知カード」を市民から受け取る。 間は全体で10- ・通知カード 通知カード 15分程度(枠と しては20分枠に →各業務ステ プにて、時間を仮 置きで配分(赤 ・本人が確認できる書 カード等 10 本人確認 ・市民に対して、本人であることを証明する公的書類の提示を依頼 ・本人確認書類コピー ・顔写真と本人の 低い 都度 4 は、市にて5年保管 顔が一致 ・本人しか知りえな ・顔写真付きの場合は1枚受け取り、顔写真と本人が一致している ~ 1. 顔写真入り公的 ことを確認する。 証明書類:1通のみ い情報の入手 ・顔写真がない場合は、取扱要領等国から例示されている書類の中 から2つの証明書類を確認する。 証明書類:1诵+口 ・(本人に断った上で)本人確認書類を預かり、コピーを取り、本人 頭での質問回答(生 確認書類を返却する。 年月日、世帯人数 確認書類を返却する。・本人に対して、「本人しか知りえない情報(生年月日、世帯人数等)」を質問する。回答結果をメモを取る。 ・システム (住基ネットワーク) にて、市民本人に暗証番号の設定を 臨時 11 暗証番号の設定 暗証番号 システム上 (引き続き ・暗証番号は市側では 都度 3 21 住基ネットワー 入力 低い 非表示。本人が後日忘 クシステム ・PC画面上にて暗証番号を登録する。 れた場合は再設定手続 きが必要。 12 番号カードの交付 ・「番号カード」に記載された内容を、本人と口頭・目視で確認した上 番号カード 使用しな 番号カード 市民に引き で、「番号カード」を交付する。 ・番号カードに関する連絡事項(有効期限、ICチップ情報等)を伝 13 交付状況の記録 ・交付状況を記録する。 都度 3 21 14 通知カードの廃棄 都度 1 ・受領した通知カードを廃棄する。 15 保管 ・届出書一式をホチキス留めし、一日分をまとめて保管する。 随時 0.1 0 届出書一式 紙(手書 審査BOX 届出書一式 紙(手書き、 使用しな ×

■業務プロセス一覧(業務棚卸しまで) 基本情報(どのような業務処理をしているか) 業務担当者(誰が、どこで、業務をするか) 業務量(いつどのくらい業務が発生するか) 業務詳細(何をもとに、何を使って業務を実施し、何を作り、次工程のインプットとするか) 記 窓 窓 ク ク ク ク カ 会 報 ロ ロ (処 (審 (会 (決 理) 音) 計) 裁) 課 作 発生件 発生サ 1件当 合計時 ピーク 備考 業務分類 業務概要 インプット プロセス アウトプット 業務インフラ イクル たり対 間 応時 間 (日/ 週/月 /都度 /不定 期) (発生件 (例: とアリングメモ 数×1件あ 3-4月)たり対応時間) 使用する道具・シス テム (システム/電 (参照/入 話/ファイル カ/出カ/ 使用しな い) 業務ステップ 業務ステップ概要 ヒアリングメモ 職員 職員 職員 職員 職員 職員 18 番号カー ド、通知 62 券面(表面)記載事 1 項変更届 窓口にて変更届出書 ・来庁・窓口にて市民に来庁目的を確認する。 正、臨 類を提供 ・通知カード/番号カードの記載事項(氏名、住所、性別)の変更 時 【件数】 2,499/年 (引き続き 対応) ·PubLinker (住民記録 を行う場合は届出書類を提供し、窓口にて記載を依頼する。 1) 通知カードの変更の場合:「表面記載事項変更届」 210/月 システム) ・住基ネット 2) 番号カードの変更の場合: 「券面記載事項変更届」 ·管理簿 (Excel) 低い 変更届(記入 紙 2 変更届の記入 変更届を記入。 10 都度 5 50 変更届 (引き続き X 済) 対応) 対応) 変更届 紙 (手書 (引き続き 番号カード (通知 き)、カード 対応) 変更届 紙 (手書 番号カード (通知カー き)、カード 3 変更届の受領・確認、・記入した「変更届」と、市民が持参した「個人番号カード(または通 正、臨 都度 1 カードの受領 知カード)」を受領する。 ・変更届を確認し、記入漏れがないか確認する。記入漏れはその場 で指摘し、市民が修正する。 4 本人確認(通知カード・(番号カードを持参した場合)番号カードの受領をもって本人確正、臨 ・本人確認書類コピー 都度 4 ・本人が確認できる書 カード等 ・顔写真と本人の 低い 本人確認書類 認済。
・ (通知カードの場合) 本人を確認できる公的書類の提示を依頼 顔が一致 ・本人しか知りえな 1. 顔写真入り公的 証明書類:1通のみ 2.顔写真無し公的 する。 ・ (本人に断った上で)本人確認書類を預かり、コピーを取り、本人 い情報の入手 証明書類:1通+口 頭での質問回答(生 年月日、世帯人数 確認書類を返却する。 5 カードへの記載 ・パブリンカーにて、変更届の記載内容(生年月日・住所、氏名) ·変更届 紙(手書 (引き続き ・入力5分、確認 ・変更届 紙(手書 都度 4 Publ inker 検索、入 ・内容の一致 ・番号カード(通 き)、カード 対応) 5分、裏書5分、 更新最大5分 ・番号カード (通知カー き) 、カード (住民記録シ 力、出力 をもとに、システムで検索し、裏書プリンターにカードをセットし、カード ・裏書プリンターは、 PubLinker端末(4 快索、入力、印刷 ステム) (カード ・印字された内容が正しいことを確認する。カードの写しを届出書にの 本人確認書類(コ ·本人確認書類 台) それぞれに1台ずつ り付けする。 6 通知カード返却(通知・市民に、通知カードを返却する。 都度 1 カードの変更の場合) 更新処理(個人番号 【パブリンカーの更新データが住基ネットワークに反映された後(15分 都度 1 紙(手書き、 住基ネットワー 検索、入 〇 ・内容の一致 (システム情報の (引き続き 低い ・番号カード (通知カー 出力) 、カード カードの変更の場合) 程度でデータ反映)] 力 (更 新) ・統合端末にて、券面記載事項更新処理を行う。 ·住基情報 (副本) ・本人確認書類(コ 8 暗証番号の入力(個 人番号カードの変更の・変更内容を確定する。 低い (システム情報の (引き続き 10 都度 4 40 住基ネットワー 入力 処 • 確定) 対応) 9 カード返却(個人番号・市民に、番号カードを返却する。 カードの変更の場合) 都度 1 10 10 保管 ・届出書一式を糊付けけし、ファイリングフォルダーに保管する。 10 随時 1 10 届出書一式 紙(手書き、 使用しな X 低い 届出書一式 紙(手書 審査BOX

■業務プロセス一覧(業務棚卸しまで) 基本情報(どのような業務処理をしているか) 業務担当者(誰が、どこで、業務をするか) 業務量(いつどのくらい業務が発生するか) 業務詳細(何をもとに、何を使って業務を実施し、何を作り、次工程のインプットとするか) 
 発生件
 発生サ
 1件当
 合計時間
 ピーク
 備考

 数
 イクル
 たり対
 時期
 業務分類 業務概要 インプット プロセス アウトプット 業務インフラ イクル たり対 応時 業務ステップ概要 市民 市民 職員 職員 職員 職員 職員 ヒアリングメモ ・市民にて、番号カードの紛失が発覚する。 ・(個人番号カードの場合)市民が、番号カード専用コールセンター (市民) 紛失の発 覚・連絡 【件数】 1,055/年 90/月 4/日 ・PubLinker マイナンバー法 (住民記録 18 番号カー 63 紛失届 #VALUE! ド、通知 カードの 交付 に電話し、一時停止の申し出を行う。 ・(自宅外にて紛失した場合) 市民が警察署に「遺失届」を提出 システム) ・住基ネット し、「遺失届(控え)」を受領する。 ワーク ・管理簿 (Excel) 2 来庁、窓口での受付 ・市民が来庁し、窓口にて番号カード紛失の旨を職員に伝える。 (紛失の申し出) 口頭 口頭 低い 紛失届 (引き続き 正、臨 • • ・市民に「個人番号カード紛失届」を手渡す。 3 届出書の記入 随時 4 16 紛失届 低い 紙(手書 (引き続き - 版い 初天庙 紙 (手書 5년を続き 演朱届 (控え) き) 対応) ・内容の不備不足 低い 初矢届 紙 (手書 6月き続き 対応) 対応) 4 届出書、添付書類の 「届出書」と「遺失届(控え」を受け取り、内容を確認する。 確認 随時 4 16 紛失届 遺失届 (控え) 紙 (手書き) • • ・本人が確認できる書カード等 ・顔写真と本人の 低い 本人確認書類コ ・本人を確認できる公的書類の提示を依頼する。 ・(本人に断った上で)本人確認書類を預かり、コピーを取り、本人 ・本人確認書類コピーは、市にて5年保管 5 本人確認 随時 1 顔が一致 ・本人しか知りえな 類 1. 顔写真入り公的 確認書類を返却する。 証明書類:1通のみ 2.顔写真無し公的 い情報の入手 ・サンペリの単の場合は、通知カード再交付申請書または個人番号カード交付申請書を設す。 6 システム処理(個人番号カードの場合) ・ 続合端末にて、「廃止情報」を選択し、届出書内容にそって入力する。 る。 (J-LISに自動送 -(引き続き 随時 5 低い 紙 (手書 管理簿 き)、コピー (Excel) 紛失届 遺失届 (控え) 本人確認書類コピー 7 管理簿への記録(通・「紛失届」をもとに、「管理簿」(エクセル)に通知カード紛失情報 正、臨 随時 5 管理簿 (更新) 紙 (手書 (引き続き 20 入力·出 × 知カードの場合) を記録する。 × 届出書一式 紙(手書き、 8 保管 ・届出書一式を糊付けし、ファイリングフォルダーに保管する。 • 随時 1 4 使用しな × 低い 届出書一式 紙 (手書 審査BOX

ID		基本	情報(どのような業務処理を	をしているか)			業務担当	者(誰が、	どこで、業務	傍をするか)	)		業務量(	(いつどのく	くらい業務が	発生するだ	<b>ነ</b> ነ)			業務	細(何をも	とに、何を使っ	って業務を実施し、	何を作り、	次工程のインプッ	トとするか)				備考
業務分	類		業務概要		担当者	記載台	口 (処	バッ バッ ク ク (審 (会 査) 計)	(決 🔐	システム操作	備考	発生件 数	発生サ 1件 イクル たり次 応時 間			ピーク 保時期	带考	インブッ	<b>/</b>			ブロセス			:	アウトブット		業務	インフラ	
# 大分	# 中分類 #	小分類	# 業務ステップ	単胞ステップ概要	(正/ 臨時/ 他)	市民市民	藍員 職員	班員 班員	唯員 唯月	員職員	ヒアリングメモ		(日/ (分/ 週/月 /都度 /不定 期)	/ (発生 あたり対	E件数×1件 对応時間) 3	(例: E: 3-4月)	アリングメモ	帳票名•情報名	インブット種類(手書き紙/出力紙/電子ファイル)	使用する道具・3 テム(システム/ 話/ファイル	ス 使用有無 (参照/) カ/出カ/ 使用しな い)	務の有無	断内容	専門性 (高い/ 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 力紙/電子ファ	次工程への伝達 手段 (口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
1	19 ごも医療費 侵受給資格証 交付申請・受給資格証の交付(転入・出生)	54 こども医療費受給資格 証交付申請・受給資格 証の交付(転入・出 生)	(市民が転入・転出・ 転居手続きにて来 庁)	・市民係にて転入・転出・転居手続きを申請。 ・市民係にて受付、システム処理を実施。	正		•			○検索入力出力		6	都度 -	#VA	ALUE!															
2			1 連絡シートの作成	・「連絡シートを作成する。 ※連絡シート内容:世帯構成・人数等を異動内容をもとに作成する。	正		•		きまります。	5 × · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	・該当者の確認(留意 点) : 一人親世帯の医 原は別→市民課では手 続きができないので、こど も青少年課に案内する		都度 5	30		1	390/年 20/月 6/日	-	_	電話	案内		-		_	_	-	・PubLinker (住民記録 システム)		
3				・異動届の受付が終わった段階(システム処理前)で、こども青少年課の窓口を 案内する(内容等により、子ども青少年課の職員が市民課の窓口に来て案内を することもある)。			•			×	車絡シート	6	都度 10	60				-	-	_	-	-	-	- i	連絡シート	紙 (手書き)	(引き続き 対応)			

ID			基本	「情報(どのような業務処理	をしているか)		業務担当	者(誰が、どこ	で、業務をする	るか)		業	務量(いつ	どのくらい業務だ	が発生するか)	)			業務詳細	(何をもとに	、何を使って業績	務を実施し、何を作	り、次工程のインブ	ットとするか)				備考
業	· 多分類			業務概要		担当記載台	バッ 窓 ク 口 (処 理)	バッ バッ // ク ク (審 (会 ( 査) 計) 表	(ツ 他部課作	ス ム 備考 E	発生件 数		サ 1件当 f たり対 応時 間	合計時間	ピーク 備報 時期	考	インブット				ブロセス			アウトブット		業務へ	(ンプラ	
#	大分類	# 中分類	# 小分類	# 業務ステップ	業務ステップ観要	(正/ 臨時/ 他) 市民 市民	雅員 班員	職員 職員 明	<b>祖員 祖員 祖</b> 月	員 ヒアリングメモ		(日/ 週/月 /都度 /不定 期)	件) 8	(発生件数×1件 あたり対応時間)	(例: ヒアリ 3-4月)	Jングメモ		書き紙/出力紙/		使用有無 (参照/入 カ/出カ/ 使用しな い)	判断大容 別の有無	専門性 (高い 低い)	帳票名·情報名	(手書き紙/出 カ紙/電子ファ	次工程への伝達 手段(口頭/ 管理BOX/電 話/メモ)	使用システム名称	法令·通知·条令· 条例	
1		20 集落排水処理施設各種届出	65 使用変更属、人数割 変更属	1 (異動手続き) 該当者の確認	<ul><li>・市民が異動手続きにて来庁・窓口にて対応している際に、該当者に確認。</li></ul>		•		×		2	都度	5	10	[件 550 50, 2/	6/年 /月	-	-	_	_	-  -	_	-	_	_	システムなし		
2				2 変更届の作成	<ul><li>・市民が該当する変更手続に必要な変更届を作成する。</li><li>:排水設備の所有者の変更、住所の変更一「集落排水使用変更届」</li><li>:排水設備を利用する人数の変更一「集落排水人数割変更届」</li></ul>	•			×	・システムなし	2	都度	5	10			-	_	-	_	-  -	-	集落排水使用姿 更届 集落排水人数割 变重届	き)	(引き続き 対応)			
3				3 変更届の内容確認、 受理	・変更届を受取り、内容を確認する。問題なければ受付完了。 ・所定の場所(農業集落排水トレイ)に格納する。	•	•		×	(	2	都度	5	10			集落排水使用変更届 集落排水人数割変更 届	紙(手書き)	-	=	-  -	-	集落排水使用容 更届 集落排水人数割 恋面届	き)	保留 BOX?に格 納			
4				4 下水道課に連携	- 下水道課職員が本庁に来庁した際に、市民係に立ち寄り、変更届があれば引き 取る。	ĪĒ.	•		● 下 水 道 課	(	2	都度	1 2	2			集落排水使用変更届 集落排水人数割変更 届	紙(手書き)	_	_	-  -	-	(下水道課)	-	-			

2. 改善対象業務選定検討シート

#### ■改善対象業務選定検討シート

分	国の示す業務委託可能な25業	小分 類	業務手続き	業務手続きの大別	書類	作成	受	付	処	理	審査			業務	量(Volur	ne)		
類	務	~		(届出/ 証明書)						m + 1/		(1 <i>5</i> F	発生件数 引あたり、1				あたりの理時間	
#		#			添付書類の準備	来庁·書類作成	本人確認	書類確認	関連手続 の案内	他自治 体・ 他課へ問	関連各課への連携				※受付・			(市民作成
										合せ					時間、レ	ジ集計・翌	日審査·決	裁は除く)
					○:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	件/月 (修正)	比率	3: 10%以上 2: 1%以上 10%未満	分/件	時間	比率	3: 10%以上 2: 1%以上 10%未満
	住民票の写し	13	住民票・記載事項証明書・ 除住民票の写し等の交付	証明書	×	0	0	0	×	×	0	3,800	17.9%	1: 1%未満	7	443.3	9.6%	1: 1%未満
	戸籍謄抄本等 の交付(諸証	36	処理 戸籍謄本・抄本等の交付 処理	証明書	×	0	○(代理人 の場合は、 本人が配	0	×	○自治体問合 せ	×	2,900	13.7%		7	338.3	7.3%	2
4	明交付金お) 地方税法に基 づく納税証明	22	改製原・除籍謄本・抄本 課税証明書	証明書	×	0	<b>俚老</b> か直	0	×	×	×	2,330	11.0%		5	194.2	4.2%	2
-	<u>書の交付</u> 住民票の写し 等の交付	15	公民館等証明発行事務	証明書	×	○(公民館)	○(公民 館)	○(公民 館)		<ul><li>○(公民館→ 本庁に高速 FAX)</li></ul>	○(本庁→公民館に高 速FAX)	2,330	11.0%		23	893.1	19.2%	3
	印鑑登録証明 書の交付	58	交付申請	証明書	0	0	×	0	×	×	×	2,070	9.8%	2	8	276.0	5.9%	2
	地方税法に基づく納税証明	24	固定資産税証明書	証明書	×	0	0	0	×	×	×	750	3.5%	2	13	162.5	3.5%	2
	<u>書の交付</u> 戸籍の附票の 写しの交付	19	附票謄本・抄本・除票廃棄 証明書	証明書	×	0	0	0	×	×	0	700	3.3%	2	7	81.7	1.8%	2
4	(附票謄本・ 地方税法に基 びく納税証明	23	納税証明書	証明書	×	0	0	0	×	×	×	670	3.2%	2	10	111.7	2.4%	2
6	書のなけ 戸籍謄抄本等 の交付(諸証	40	郵便による戸籍等の交付 請求対応事務	証明書	0	○(郵便受領、仕分、 受付簿・日計表記入、 仕分、)	×	0	×	×	○(交付書類の郵送、 日次)	640	3.0%	2	36	384.0	8.3%	2
	<u>明 か 付 今 お )</u> 住民票の写し 等の交付	17	郵便による住民票等の交 付請求対応事務	証明書	0	①(郵便受領、仕分、 受付簿・日計表記入、 仕分、)	×	0	×	×	○(交付書類の郵送、 日次)	640	3.0%	2	26	277.3	6.0%	2
	戸籍の附票の 写しの交付	20	郵便による戸籍の附票等の 交付請求対応事務	証明書	0	○(郵便受領、仕分、 受付簿・日計表記入、 仕分、)	×	0	×	×	○(交付書類の郵送、 日次)	640	3.0%	2	26	277.3	6.0%	2
1	(附亜謄本・ 住民異動届	1	転入届受付処理	届出	×	0	0	0	0	×	○(国保、介護保険、 年金、こども青少年)	290	1.4%	2	21	101.6	2.2%	2
1	住民異動届	2	転出届受付処理	届出	×	0	0	0	0	×	○(国保、介護保険、 年金、印鑑登録)	280	1.3%	2	16	74.7	1.6%	2
1	住民異動届	12	転出地確定処理	届出	×	×	×	×	×	×	×	250	1.2%	2	3	12.5	0.3%	1
1	住民異動届	11	職権修正処理	届出	×	×	×	×	×	×	○(戸籍係に回送)	220	1.0%	2	16	58.7	1.3%	2
	番号カード、通知カードの受付	62	券面記載事項変更届	届出	0	0	○(代理人 ×)	0	×	×	×	210	1.0%	2	20	70.0	1.5%	2
1	住民異動届	4	転居届受付処理	届出	×	0	0	0	0	×	○(国保、介護保険、 年金、こども青少年)	170	0.8%	1	21	59.5	1.3%	2
5	戸籍の届出	26	死亡届	届出	0	○(添付書類準備)	×	0	×	○(死亡場所/ 本籍地/届出 人住所のある 自治体に問合	○(届出書コピー、市民 生活課に引き継ぎ→埋 火葬許可手続き)	150	0.7%	1	41	102.5	2.2%	2
	番号カード、通知カードの受付	61	個人番号カードの交付	届出	0	○(受取日時のweb/ 電話予約)	0	0	×	○(交付通知 書を市民に郵 送)	×	140	0.7%	1	20	46.7	1.0%	2
10	埋火葬許可	45	死体(胎)埋火葬許可申 請届受付処理·再交付	届出	0	〇(電話予約、台帳記 入	×	×	×	×	○(火葬場へFAX送 信、死亡届一式を戸籍 係に引き継ぎ)	130	0.6%	1	20	43.3	0.9%	1
5	戸籍の届出	27	婚姻届	届出	0	○(添付書類準備)	0	0	×	自治体に問合	○(氏名変更に伴う関連手続きへの引き継ぎ、 夫婦一方のみ来庁の場合はよう一方に郵送通	120	0.6%	1	76	152.0	3.3%	2
5	戸籍の届出	25	出生届	届出	0	○(添付書類準備)	×	○(使用可 能な文字 か調査確 認)	○(住民票発 行有無、子ども 医療・育児手 当の手続き・窓		○(届出書コピー、子ど	120	0.6%	1	41	82.0	1.8%	2
	番号カード、通 知カードの受付	60	通知番号カードの交付	届出	×	×	×	数) ○(里帰り 出産先自 治体から郵 送)	×	×	○(J-LISに自動送信、 戸籍係に届出書一式を 回送)	120	0.6%	1	26	52.0	1.1%	2
19	こども医療費受 給資格証交付 由語・受給資	64	転入、出生	届出	×	×	×	×	○(児童手当 手続きの案内)	×	○(こども青少年課)	120	0.6%	1	16	32.0	0.7%	1
11	国民健康保険 関係の各種届 出書・由請書	49		届出	×	×	×	×	×	×	○(国民年金課)	120	0.6%	1	7	14.0	0.3%	1
9	転入(転居) 者への転入学 <sub>期口及7</sub> で記坐	44		届出	×	×	×	×	×	×	○(小中学校へ通知郵 送)	120	0.6%	1	5	10.0	0.2%	2
12	国民年金関係 の各種届出 <sub>建・由出建・由</sub>	50		届出	×	×	×	×	×	×	○(国民年金課)	120	0.6%	1	2	4.0	0.1%	1
13	児童手当の各 種請求書・届 出書の受付	51		届出	×	×	×	×	○(児童手当 手続きの案内)	×	○(こども青少年課)	120	0.6%	1	2	4.0	0.1%	1
15	印鑑登録	53	登録申請(特例)	届出	0	0	○(代理人 ×)	0	×	×	×	100	0.5%	1	10	16.7	0.4%	1
15	印鑑登録	54	登録申請(照会·回答)	届出	×	○(代理人)	○(代理 人)	○(代理 人)	×	○(本人に照 会書郵送)	×	100	0.5%	1	10	16.7	0.4%	1
14	自動車臨時運 行許可(許可 <sub>建なは 返</sub>	52	許可書交付·番号標貸与· 返却	届出	0	0	○(代理人 ×)	0	×	○(有効期限 から1か月延滞 の市民に対して 徹妖・郵送・妨	×	100	0.5%	1	5	8.3	0.2%	1
18	番号カード、通知カードの受付	63	紛失·再発行	届出	×	0	○(代理人 ×)	0	×	×	×	90	0.4%	1	20	30.0	0.6%	1
1	住民異動届	5	世帯主変更受付処理	届出	×	0	0	0	0	× ○(戸籍謄本	○(国保、介護保険、 年金、こども青少年)	80	0.4%	1	21	28.0	0.6%	1
5	戸籍の届出	31	転籍	届出	0	○(添付書類準備)	×	0	×	○(戸籍謄本 が発行1か月 以前の場合) 自治体問合せ	×	50	0.2%	1	16	13.3	0.3%	1
20	集落排水処理施設各種届出	65	使用変更届、人数割変更届		×	○(転入/転出/転居手 続きにて)	×	0	×	×	×(下水道課が本庁来 庁時に定期回収)	50	0.2%	1	16	13.3	0.3%	1
1	住民異動届	7	方書修正受付処理	届出	×	0	0	0	0	○(web確認、 不動産会社 tel)	○(国保、年金、こども 青少年)	44	0.2%	1	16	11.7	0.3%	1
7	中長期在留者 に係る住居地 の届出	42	在留カードの券面記載事項 変更届	届出	0	0	○(代理人 ×)	○(在留 カード確 認)	×	×	×	40	0.2%	1	10	6.7	0.1%	1

大分類	国の示す業務委託可能な25業	小分 類	業務手続き	業務手続きの大別	書類	作成	受	付	処	理	審査			業務	量(Volur	ne)		
<b>類</b>	務	#		(届出/	添付書類の準備	来庁·書類作成	本人確認	書類確認	関連手続 の案内	他自治 体・ 他課へ問 合せ	関連各課への連携	(1 <i>†</i> F	発生件数 引あたり、1			総処		(市民作成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
					〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	〇:有 X:無	件/月 (修正)	比率	3: 10%以上 2: 1%以上 10%未満 1: 1%未満	分/件	時間	比率	3: 10%以上 2: 1%以上 10%未満 1: 1%未満
15	印鑑登録	55	亡失	届出	×	0	○(代理人 ×)	0	×	○(書庫から書 類引き抜き)	×	40	0.2%	1	4	2.7	0.1%	1
15	印鑑登録	56	廃止	届出	×	0	○(代理人 ×)	0	×	○(書庫から書 類引き抜き)	×	40	0.2%	1	4	2.7	0.1%	1
5	戸籍の届出	28	離婚届(法77条の2の対応 ある場合有)	届出	0	○(添付書類準備)	0	0	×	自治体に問合	○(氏名変更に伴う関連手続きへの引き継ぎ、 夫婦一方のみ来庁の場合はもう一方に郵送通	30	0.1%	1	76	38.0	0.8%	1
5	戸籍の届出	33	入籍届	届出	0	○(添付書類準備)	×	0	×	○(戸籍謄本 が発行1か月 以前の場合) 自治体問合せ	×	20	0.1%	1	56	18.7	0.4%	1
	住民票の写し 等の交付	18	DV支援措置対応	届出	0	0	0	0	×	○(関連全目 治体に仮ブロッ ク電話連絡、 決戒後に関連	○(戸籍係に仮プロック 依頼)	20	0.1%	1	26	8.7	0.2%	1
3	戸籍の附票の 写しの交付 (附亜謄本・	21	DV支援措置対応	届出	0	0	0	0	×	○(関連全自 治体に仮プロッ ク電話連絡、 決裁後に関連	○(戸籍係に仮プロック 依頼)	20	0.1%	1	26	8.7	0.2%	1
6	戸籍謄抄本等 の交付(諸証 明交付金お)	39	戸籍廃棄証明	証明書	×	0	0	0	×	×	×	20	0.1%	1	23	7.7	0.2%	1
1	住民異動届	9	世帯分離受付処理	届出	×	0	0	0	0	×	○(国保、年金、こども 青少年)	20	0.1%	1	21	7.0	0.2%	1
10	埋火葬許可	48	火葬場・霊きゅう自動車使 用料の減免申請受付・決 完通知書発行処理		0	○(電話連絡)	×	×	×	○(生活福祉 課に対象者確 認)	×	15	0.1%	1	20	5.0	0.1%	1
5	戸籍の届出	29	養子縁組届	届出	0	○(添付書類準備)	〇(代理人 ×)	0	×	○(新旧の本 籍地の他自治 体に問合せ)	○(氏名変更に伴う関 連手続きへの引き継ぎ)	10	0.0%	1	76	12.7	0.3%	1
1	住民異動届	8	世帯合併受付処理	届出	×	0	0	0	0	×	○(国保、年金、こども 青少年)	10	0.0%	1	21	3.5	0.1%	1
10	埋火葬許可	47	改葬許可証交付	届出	0	○(署名押印)	0	0	×	×	×	8	0.0%	1	10	1.3	0.0%	1
5	戸籍の届出	30	養子離縁届(法73条の2 の対応ある場合有)	届出	0	○(添付書類準備)	○(代理人 ×)	0	×	○(新旧の本 籍地の他自治 体に問合せ)	○(氏名変更に伴う関 連手続きへの引き継ぎ)	5	0.0%	1	76	6.3	0.1%	1
5	戸籍の届出	35	不受理申出	届出	0	○(添付書類準備)	○(代理人 ×)	0	×	○自治体問合 せ	○((本籍地が深谷市 でない場合) 不受理届 の原本を当該自治体に 郵送)	5	0.0%	1	31	2.6	0.1%	1
2	住民票の写し 等の交付	14	住民票の写し等の電話予 約受付	証明書	×	○電話開取り、予約台 帳(紙)記入	×	×	×	×	○(夕方警備室引き継 ぎ)	4	0.0%	1	10	0.7	0.0%	1
2	住民票の写し 等の交付	16	不在住証明	証明書	×	0	0	0	×	×	0	3	0.0%	1	38	2.1	0.0%	1
6	戸籍謄抄本等 の交付(諸証 <u>明交付金お)</u>	38	不在籍証明書	証明書	×	0	0	0	×	×	×	3	0.0%	1	38	2.1	0.0%	1
5	戸籍の届出	34	認知届	届出	0	○(添付書類準備)	0	0	×	○自治体問合 せ	×	3	0.0%	1	76	3.8	0.1%	1
1	住民異動届	3	転出取消受付処理	届出	×	0	0	0	0	×	0	2	0.0%	1	21	0.8	0.0%	1
1	住民異動届	6	世帯一部変更受付処理	届出	×	0	0	0	0	×	○(国保、年金、こども 青少年)	2	0.0%	1	16	0.4	0.0%	1
1	住民異動届	10	地番号修正受付処理	届出	×	0	0	0	0	×	○(国保、介護保険、 年金、こども青少年)	2	0.0%	1	16	0.4	0.0%	1
10	埋火葬許可	46	死体(胎)埋火葬許可書 再交付		×	○(電話連絡)	0	0	×	×	×	1	0.0%	1	20	0.3	0.0%	1
8	特別永住許可 等の申請、住 足地等の届出	43	特別永住者証明書の交付		0	×	0	0	×	×	○(法務省に書類郵 送・受理)	0.2	0.0%	1	20	0.1	0.0%	1
15	印鑑登録 戸籍の届出	57	交付指定申請	届出	×	0	○(代理人 ×)	0	×	× ○(戸箱謄本	×	0.2	0.0%	1	10	0.0	0.0%	1
5		32	分籍	届出	0	○(添付書類準備)	×	0	×	が発行1か月 以前の場合) 自治体間合せ	×	0	0.0%	1	16	0.0	0.0%	1
17	住居表示証明 書の交付 戸籍謄抄本等	59	住居表示証明書等の交付 処理 合併証明書		×	0	0	0	×	×	×	0	0.0%	1	16	0.0	0.0%	1
6	の交付(諸証 服な付金お)	37		証明書	×	0	×	×	×	×	×	0	0.0%	1	2	0.0	0.0%	1
7	中長期在留者 に係る住居地 の届出	41	通称名登録処理	届出	0	0	○(代理人 ×)	○(社員証 等確認)	×	×	×	0	0.0%	1	14	0.0	0.0%	1

# 3. 課題マッピング

- ※課題マッピングは、窓口業務の代表的な業務フローを1枚にまとめ、どのプロセスにどのような課題があるかをマッピングし、可視化したもの
- ※課題の所在を明らかにし、解決策の検討資料として活用する

#### 【ワンストップ窓口】 複雑な内容や確認が多いケースの場合、 【電話対応】 【体制·役割】 丸一日対応に追われることがある。 ✓ 電話照会による作業中断・待機 (時間と手間がかかる) /市民異動がピークとなる4月に新人や不慣 ✓ ワンストップ窓口が複雑なケースへの対応が困難 / 一人が対応に追われると、途端に業務が れな人が異動配属され、その人も教わりな / 電話で、郵便請求のやり方を聞かれることがあるが、時に20 ✓ 行政手続きを複数の課で実施し、複数の窓口を回る 回らなくなることがある。 がら窓口対応している。 分程度要することもある。 必要がある 来庁,書類作成 受付(書類確認) 処理 交付·徴収 管理、決裁 審査 5分 5~10分 ~105 呼出後、 記載台の 【特別永住】 発券機にて 窓口にて 申請書に 業務の発生が予見できず、来庁時に対応が慌ただしくなる 民 受付予約 申請書を 記入 発生件数が大変少なく職員の対応経験が少ないため、対 提出 応・判断に手間がかかる 発行手数料 本人確認書 交付物 【マイナンバー】 書類内容の の請求、支 申請書 の確認、 類 業務を通じてノウハウを習得するため、ノウハウ習得の面で 払、徴収、レ 確認 交付 の確認 シート 【税証明】 本人が取得できない申請書条件・NGケース等のマニュアル ✓請求者情報や部数等を ✓受理時はPubLinker 窓口 がない 口頭で聞き取り、それを手 (住民記録システム) に 書きで職員が作成・転記 入力し、翌日に戸籍シス する手間がかかる。 交付書類 テムに入力する手間がか 本人確認書類 .......... かっている 委任状 (代理人) 電話予約、 内容確認 内容確認 システム入力・ 戸籍システム 間取り、 交付書類 (調査·問 (調査・問 審査のときに使用す 入力 受付 合せ) 合せ) の出力 る「入力画面」の出 修正指示 ✓ 委任状の不備不足が多い 力用紙の文字が小さ く、潰れていることもあ り、確認しにくい 翌日一括審 審査 審査 √【不在住、不在籍】 査 ないことを確認するため 他証明書発行より調 申請書 査に時間がかかる 【婚姻】 外国人の婚姻にて、出 身国の婚姻要件や法 高速FAX送信 ✓ 1週間毎に審査当番 律を調査することに時 レジ集計 / 前日の全ての申請・届出 間がかかる 台計 (日次) 書をゼロから再度審査 ´戸籍請求の場合は、少し多い金額を準備するように 案内している(枚数は個人情報になるので電話で 教えられない)。 郵便では定額小為替しか郵送できない 申請書 ′種類の不備不足がある場合は、電話問合せが必要 一式 10分 交付書類 決裁 申請書 「郵便開封時に書類不備確認しているが、実際は後 決裁 決裁 (課長補 理 段の書類確認で再度精査する。 (係長) (課長) 職 佐) 電話質問 申請書コピ 電話回答(折返し) 郵便による交 高速FAX送信 (他自治体 連機 公民館 関連部課に 公民館 付請求 等) 連携 での受付 での交付 (総務課) 調査、回答 関 ✓電話問合せでは、一旦切り、先 方から折り返しの電話で回答を受 けるルール(なりすまし防止)が 登録情報の ある 自動更新 戸籍システ 戸籍システ PubLinker キャビネット、 を 転出や亡失による印鑑登録原本 (紙)の / 電話(庁内、市民、他自治体、公的機 (住民記録 レジ 地下書庫、 /\ $\Delta$ テム 引き抜き作業が大きな手間 関)が架電したら作業をストップし、依頼 システム) (FX) (FX) 大沼書庫 交付書類 内容を最優先で調査し、電話で回答する 必要がある 入力画面 (紙)

4. 業務改革推進マニュアル

# 業務改革推進マニュアル

平成 31 年 2 月

深谷市

## 目次

1	業	務改革推進マニュアルについて	1
	1.1	マニュアルの目的、対象者	1
	1.2	マニュアルの構成	1
	1.3	マニュアルの使い方	1
2	業	務改革に取り組む意義	2
3	業	務改革の全体像	3
4	ス <del>:</del>	テップ 0 : 状況把握	4
5	ス <del>:</del>	テップ1:状況分析	6
6	ス	テップ2:方向性決定	8
7	ス	テップ3:具体化/検証1	C
8	ス:	テップ <b>4 : ロードマップ 策定</b> 1	1
9	ス	テップ <b>5 &amp; 6 : 改善の実施、定着化</b> 1	2

## 1 業務改革推進マニュアルについて

## 1.1 マニュアルの目的、対象者

✓ 本マニュアルは、行政現場における業務改革の取組推進をミッションとした自治体職員が、民間事業者 を頼らずとも、自ら問題解決に向けた取組の推進を可能にするための指針を示すものです。

## 1.2 マニュアルの構成

✓ 以下の通り、全9章構成となっています。

章	タイトル	概要
1	業務改革マニュアルについて	本マニュアルの目的や構成、使い方を記載しています。
2	業務改革に取り組む意義	地方自治体がなぜ業務改革に取り組む必要があるのか、その意義について
		整理しています。
3	業務改革の全体像	業務改革を実現するための取組み(各ステップについては次章以降で解
		説)全体の流れを解説しています。
4	ステップ0:状況把握	取組みの最初のステップとして、目指すゴールの明確化やメンバーの決定な
		ど、活動の準備段階について解説しています。
5	ステップ1:状況分析	業務の「本来あるべき姿」の検討や、情報収集・ヒアリングの手法について解
		説しています。
6	ステップ2:方向性決定	あるべき姿とのギャップ(課題)を抽出し、改革の方向性を決めるための手
		法を解説しています。
7	ステップ3:具体化/検証	改革方向性アイデアを具体化し、実行計画書を作成するための手法を解説
		しています。
8	ステップ4:ロードマップ策定	実行計画書をもとに、何をいつ取り組むかを決めるための考え方や手法を解
		説しています。
9	ステップ5&6:改善の実	定めたロードマップを実際に実行し、定着させるために留意すべきことや手法
	施、定着化	を解説しています。

## 1.3 マニュアルの使い方

- ✓ 本マニュアルは、以下のようなシーンで使うことを想定しています。
  - ・業務改革推進担当を拝命した際、まず業務改革全体の進め方のイメージを掴むために通しで読む
  - ・ 業務改革の各ステップに入る前に読み、準備すべきことのイメージを掴む
  - ・ 各ステップにおいて、業務を進める中や分析する中の参考資料として使う
- ✓ ただし、全ての業務に当てはまる万能のマニュアルではないため、最終的にはそれぞれの現場・状況に応じてアレンジして活用することを想定しています。

## 2 業務改革に取り組む意義

地方自治体が業務改革になぜ取り組むのか?について整理しました。庁内において、業務改革についての案内や説明をする際の参考にしてください。

## 自治体を取り巻く環境:担い手減少と行政サービスの維持

- 少子高齢化が一層進展することが想定される地域社会の中で、地域が抱える課題は多様化・複雑化・高度 化が進行し、行政サービスに求められる期待値も高まっていきます。
- 一方で、人口減少に伴い行政サービスの担い手である地方自治体職員数も今後減少する中で、ベテラン職員の大量退職による業務処理ノウハウの消失や、育児・介護など勤務時間に係る制約要因を抱えた職員割合の増加などもあり、業務に投入できるマンパワーの確保と業務品質の維持が課題です。

## 自治体に求められる取組:生産性と行政サービスの向上

● 人口減少に伴う税収減などもあり厳しい財政事情を踏まえると、既存の制度・業務の進め方を所与のものとした上での効率化(機械化、システム化、アウトソーシング)を併せた定員合理化の取組では限界があり、既存の制度・業務の進め方そのものを抜本的に見直し、限られたマンパワーと予算の中でより効率的・効果的なリソースの活用と、行政サービスの維持・向上が図られるような取組を進めていく必要があります。

## 「業務改革」と「業務改善」の違いとは?

- 業務改革とは、既存の業務の仕方・仕組・進め方を根本的に考え直し、抜本的にデザインし直すことであり、特定の目的と期限があるプロジェクトです。
- 業務改善とは、既存の業務の仕方・仕組の中で行う、現場メンバーの工夫の積み重ねであり、継続的な現場レベルでの PDCA サイクルの実施、運動が重要です。



## 3 業務改革の全体像

業務改革の取組の全体像を下記に整理します。

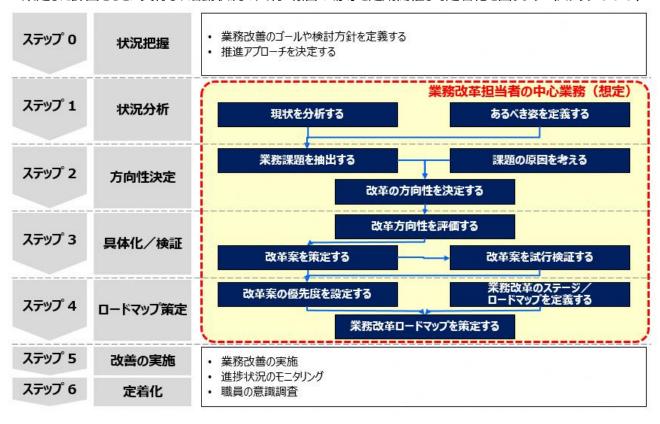
まず、業務改革を進める際のゴールや検討の進め方を決め、取組を実施する体制を決定します(ステップ0)。

業務改革実施後のあるべき姿について定義し、業務改革の対象となる担当課にヒアリングを行い、現在行っている業務の全体像を知り、どこにどのくらいの業務量や負担が発生しているのかを分析します(ステップ1)。

分析した結果とあるべき姿を比較して課題を抽出し、その課題が生まれる原因を検討し、原因を解消するための業務 改革の方向性を決定します(ステップ2)。

改革方向性を踏まえた上で改革の具体案をつくり(ステップ3)、具体案の優先順位を決めた上で実行するための計画(ロードマップ)を策定します(ステップ4)。

策定した計画をもとに実行し、活動状況の共有・報告の場等を定期開催して定着化を図ります(ステップ5&6)



## 4 ステップ<sup>0</sup>: 状況把握

取組を前に進めるためには、目指すゴールと取組の進め方について、関係者が足並みをそろえることが重要です。 まずは、業務改革が目指すゴールとして、「何を変えるのか、変えることで何を実現したいか」を明確にします。 その次に、業務改革の対象を明確にし、業務改革を行うメンバーを決定します。

メンバーが決定したら、メンバー同士で「業務改革をどのように進めていくか」を話し合い、決定します。

## 業務改革のゴールや検討方針を決めましょう!

- 業務改革の発案者に対して、その発案の元になっている課題意識を確認しましょう。特に「この業務を改善する 必要がある」「この業務における住民(または職員)の負担をなくしたい」ということを確認します。
- ここでは、下記の3点を押さえましょう。
  - ▶ どういう方向に改革したいか:税収を高めたいか?コストを削減したいか?など

  - ▶ イメージしている改革手法はあるか: (例) アウトソーシング? 定員削減?など



## 参考になるような業務改革事例を調べてみましょう!

- 民間企業や公共機関での業務改革事例の中から、活かせるポイントがないか調べてみましょう。例えば、下記のような点を考えてみましょう。調べた内容は、後段のキックオフ会議で持ち寄り、メンバー間で何が活かせるかを議論するための情報になります。
  - ▶ 改革方向性が同じ(例:総務省業務改革モデルプロジェクト採択自治体の取組)
  - ▶ 改革の対象や改革手法が同じ(例:本来定型的な業務のアウトソーシング化、等)
  - ▶ 業務特性が似ている業界(例:金融機関における業務改革、等)
- 業務改革において有効なツール(進捗管理表、業務プロセス一覧表など)があれば積極的に活用しましょう。

## 業務改革の実行メンバーを決めましょう!

- 業務改革を実施するメンバーを決定します。担当部門としては、総務課や企画課が想定されます。
- 業務改革の対象となる原課におけるメンバーを原課と調整の上決定します。

## 実行メンバーによるキックオフ会議を開きましょう!

- 業務改革に関わる全てのメンバーが集まれる日程を調整し、キックオフ会議を行います。
- キックオフ会議では、下記の項目を決定することを目的とします。
  - 業務改革のゴールや検討方針に関する、メンバー間での合意形成
  - ▶ 業務改革におけるコミュニケーションのルール(定例会議の設定、情報共有の方法など)
  - ▶ 取組のスケジュール・期限

## ステップ 0 での確認ポイント!

## ☑ 業務改革の目的・目標が定まっていますか?

- ✓ 例)目的:市役所のスリム化/「市民がわかりやすい市役所」、等
- ✓ 例)目標:窓口業務手続きのコストを3割削減する/内部管理業務のミスを 3割削減する、等

## ☑ 業務改革の進め方(道筋)は、具体的に明確になっていますか?

- ✓ 例)窓口業務の一部を住民にセルフサービスでやれるような業務にする
- ✓ 例) 各課で分散している作業を一箇所・部門に集約する
- ☑ 業務改革を進めるために準備が必要な仕事のツール(道具)は 明確になっていますか?
  - ✓ 例)プロジェクト進捗管理表・課題管理表、情報を集約・管理する仕組み、会議 体・コミュニケーションのルール、等
- ☑ 一緒に仕事をするメンバー(責任者、担当者、外部協力者)は決まっていますか?



## 5 ステップ1:状況分析

ステップ 0 にて明確にした方針を踏まえ、「対象となる業務が本来(将来的に)どうあるべきか」について、ヒアリングや 議論を通じて表現します。その際には、これから行おうと考えている業務改革のアプローチを行っている他地方自治体の 取り組みを調べ、あるべき姿に関連するキーワードを抽出することも有効です。

## 対象業務について、本来(将来)あるべき姿を考えましょう!

- あるべき姿を考える際には、下記の点を参考にアイデアをどんどん出していきましょう。
  - 業務改革の発案者の想いを実現するためには、どうあるべきでしょうか?
  - 上位計画にあたる総合計画や基本構想を踏まえた時に、対象業務はどうあるべきでしょうか?
  - ▶ 他の自治体ではどのような「あるべき姿」が出されているでしょうか?
  - 行政サービスの顧客である「市民」の視点のときに、一番理想的な状態はどんな状態でしょうか?
- また、現在の業務が下記の点で改善された場合に、解決される課題が何か?を考えることも有効です。
  - 【品質】今よりも「高い品質」を実現出来た場合、市民や職員はどのような不満が解消されるでしょうか?
  - ▶ 【コスト】今の業務にて、市民や職員が抱えるコスト(手間、来庁時間、作業時間)は何でしょうか?
  - ► 【納期】市民や職員にとって、今の業務がどのくらいの速さで終わるのが理想でしょうか?

## 対象業務について、情報を収集しましょう!

- 対象業務の現状分析では、調べればわかることはヒアリング前に調べ、効果的なヒアリングを意識しましょう。
- 下記のような情報については、事前に資料提供を対象課に依頼・収集します。
  - ▶ 対象業務に関する条例・規定、体制図
  - ▶ 現場で使用している業務マニュアル
  - 業務にて使用しているシステム名や使用している帳票、電子ファイル等
  - 業務改革に関連する過去の類似調査データ(例:人員適正化計画の調査データ等)
- 収集した情報をもとに担当メンバー同士で議論し、対象業務においてどのあたりに課題が発生していそうか、仮説も考えておくとより有効なヒアリングを実施できます。

## ヒアリング調査を実施しましょう!

- ヒアリング調査実施前に、ヒアリング項目を整理した質問表を作成し、ヒアリング対象者に送付します。
- ヒアリングでは、聞き手側の体制として、「ヒアリングをする担当」と「記録担当」の2人が必要です。
- 対象者にヒアリング趣旨を丁寧に説明し、感謝と敬意の気持ちと真摯な姿勢で行いましょう。
- ヒアリングでは、下記の点に留意しながら進めることが有効です。
  - ▶ 「業務の全体像」を伺った後に、少しずつ具体的な作業に焦点を絞っていく
  - 業務の時間の流れにそって、具体的な作業の手順を確認していく



- 話を聞きながら、当事者として頭の中でイメージしながら、不明な部分を質問していく
- ▶ 業務量や頻度については、なるべく具体的な数値に落とし込むことを意識しながら確認する
- ヒアリングにて得られた情報は、今後の作業の基本情報となるため、Excel で体系的に整理しましょう。

## ヒアリング調査をもとに、業務分析を行いましょう!

- 業務分析を行う際には、対象業務を担当者と時間軸で整理した業務フローを作成します。
- 業務分析では、下記の視点や切り口を参考に、ヒアリング調査結果を整理してみましょう。
  - ▶ 業務フローにおいて、過剰に書類確認を行っていたり、一部の担当に業務が集中しているところはどこか?
  - ≽ どの作業/担当者に、どのくらいの時間がかかっているか?
  - 対象業務が複数ある場合、業務の特徴に応じてグループ化できないか?
  - ▶ 対象業務が複数の部・課をまたいで存在する場合、共通化できる部分がないか?



● 業務分析は膨大な時間を要する作業であるため、調べすぎて力尽きないようにしましょう。実施する際には、上 記の仮説と成果物のイメージを持って作業を進めることが大切です。

## 確認ポイント

- ☑ 「あるべき姿」はある程度明確になっていますか?
  - ▶ 考えに行き詰まったら、「市民にとって一番よい市役所はどんなイメージだろう?」 「職員がもし時間があったら何をしたいだろう?」などを考えてみましょう。
- ☑ ヒアリング対象者は決まっていますか?
  - ▶ 改善意識が強い人や、業務に精通している人を探しましょう。
- ☑ ヒアリングにおける確認ポイントや心構えは明確になっていますか?
- ☑ ヒアリングで得られた情報を整理しましたか?
- ☑ 業務分析を通じて、解決策につながるような視点はみつかりましたか?



## 6 ステップ2:方向性決定

ステップ 1 での現状分析結果をもとに、現状の業務を進めていく上で改革すべきところはどこか、あるべき姿を実現するために現状では不足しているところはどこかを整理し、何らかのギャップ (=課題) が生まれているところを抽出します。また、改革案を考えるために、ギャップが生まれている原因 (仮説) を整理し、その原因がどういう取組を行えば解決できるかの方向性を検討します。

## あるべき姿に対する、現状業務とのギャップ(課題)をみつけましょう!

- ギャップを見つける際には、下記の視点で考えてみましょう。
  - 業務を実施する上で「手間」や「労力」が多くかかっているところはどこか?
  - 業務に必要な情報をやりとりする際に時間が多くかかっているところはどこか?
  - ▶ 市民が求める「速さ」や「品質」に応えられていないところはどこか?
  - ▶ 人(人手、知識/技術/経験)が足らないところはどこか?



## ギャップ(課題)が生じている原因を考えてみましょう!

- 課題が生じている原因としては、既存の業務の仕方だけではなく、IT システムや組織・体制、文化・価値観など 多岐に渡りますので、どのようなことが考えられるかアイデアを広げましょう。
- 課題の原因としては、一般的には下記のようなものが考えられます。
  - 業務の効率が悪い →人により作業品質・時間にバラツキがある/定型業務が標準化されていない/業務に必要な複数のシステム間でデータ連携がない、など
  - > コミュニケーションに手間がかかる →情報の授受の仕組みが非効率/会議や報告作業が過剰、など
  - 業務分担に課題 →同じ作業を異なる部門で実施/正職員と嘱託職員の分担が曖昧、など
  - ▶ 人材育成の課題 →ノウハウが共有されない/新人や異動職員に対する引継の仕組みが不十分、など

## 改革の方向性を決めましょう!

- 上記で挙げた原因を解決するための改革方向性については、下記の視点を参考に考えてみましょう。
  - 顧客(市民)視点で「何が一番理想的か?」を考える。
  - ▶ 職員視点で「一番仕事がスムーズに終わるときはどういう状態が理想的か?」を考える。
  - ➤ 業務改善の考え方として一般的に活用されている「ECRS(イクルス)の原則」で考える(下記※参照)
- 少に、出された改革方向性のアイデアについて、優先順位を決めます。下記を考えてみましょう。
  - 戸価軸の設定:「業務改革の取組として何を優先するか?」(例:業務量の大小、インパクトの大小)
  - ▶ 優先順位の考え方:設定した評価軸を3段階等で設定
  - ▶ 各アイデアに対して、優先順位を設定し、評価する
- 上記の改革方向性アイデアについて、試算が可能なものであれば、実施コストを超概算レベルで試算します。
- また、アイデアを実施するにあたり、制約になると想定される事項(法規制/セキュリティ面/受入体制など)に

ついて検討しましょう。

## ● ※業務改善の方向性に関する観点(下記)

改善の方策(どのように変えるか)

改善発	想の観点	例(業務課題)	例(改善案)
Eliminate 廃止	仕事・作業がなくせないか	その業務や帳票類の付加価値に対して、時間・人員が多くかかっている業務	・業務や帳票自体を 無くせないか
Combine 統合·集約·一元化、 平行化、分散、	同時にできないか 別々にできないか	・「別々の課で同じ事務 処理を実施している (過度の分業により効 率性が低下)」業務や 帳票	・横断的に業務・帳 票を統合できないか
Rearrange 入れ替え、代替、外部 化(アウトソーシング、 セルフサービス化)	順序・タイミングを変えられ ないか	・既存の作業順序/担当 /実施方法により、職員 負荷が高まっている業 務	<ul><li>作業順序の変更や、 実施主体の変更 (アウトソーシング 等)等により置換で きないか</li></ul>
Simplify 簡素化、標準化、定型 化	もっと簡単にできないか	<ul><li>本来単純でよいのに複雑化・過剰になっている業務・帳票</li></ul>	・単純化できないか
Automation 自動化、システム化	人ではなく機械・システ ム・ツールでできないか	・人がやるよりITを用いた 方が効率的な業務	• ICT活用による自 動化を実現できない か

## 確認ポイント

## ☑ あるべき姿と現状とのギャップは明確になっていますか?

▶ 考えに行き詰まったら、当初描いていた業務改革のゴールに立ち戻ったり、顧客 (市民)の立場になって考えてみましょう。

## ☑ 改革の方向性は明確になっていますか?

▶ 現状の業務や制約は一旦考慮せず、「あるべき姿を実現するために必要なことは何か?」という問いに集中して考えてみましょう。

## ☑ 改革アイデアの優先順位はある程度明確になっていますか?

▶ 設定した数値の妥当性は今後検討し、ここでは正確性に拘らず、設定論拠・仮定を付記した上で設定して前に進めましょう。

## ☑ 改革を阻害する制約条件は洗い出していますか?



## 7 ステップ3: 具体化/検証

ステップ2の改革方向性アイデアを具体化し、実行計画書を作成します。

## 改革方向性を評価しましょう!

● ステップ 2 の改革方向性アイデアに対して優先順位や制約条件をもとに何から着手するかを評価し決定します。

## 改革案を作成しましょう!

- 改革方向性をもとに、中身を具体化し、実行計画書を作成します。
- 実行計画書では、この取組での検討結果の概況がわかるように下記の情報を含めたものを作成します。
  - 対象業務
  - 対象業務の課題・原因と解決方向性
  - ▶ 改革案の具体的内容(例:現状の業務フローやITシステムに関する現状と改善後のイメージ)
  - ▶ 改革実施による期待効果(現状の業務量・コストと実施後の削減量・コスト)

## 試行実施し、具体的な課題を抽出しましょう!

- 可能であれば、上記で挙げた改革案の中で、現行の業務に一部当てはめて試行実施してみることで、当初は 想定していなかった運用面での新たな課題を抽出できます。
- また、すぐに試行実施できない改革案については実行スケジュールに試行実施作業を含めることも有効です。

## 確認ポイント

## ☑ 実行計画書はある程度明確になっていますか?

▶ 5W1H の視点を持ってチェックしてみましょう。



## 8 ステップ4:ロードマップ策定

ステップ3の各改革案をもとに、ロードマップを策定します。

## 業務改革のロードマップを策定しましょう

- ステップ2、ステップ3において設定した各改革案の優先順位をもとに、取り組むタイミングを検討します。
- タイミングを検討する際には、下記の点を踏まえて検討してみましょう。
  - ▶ 業務改革の発案者が想定している目標年度(例:2040年、等)から逆算で設定する
  - ★ 新庁舎建設や基幹システムの更新のタイミングを踏まえる。
  - ▶ 国の政策・規制緩和の動きや、テクノロジーの開発動向を踏まえる
  - 対果は小さくともクイックに始まられるものから小さく着手し、実績を重ねていく。
  - ▶ 各改革案同士の従属関係を考慮して設定する
- また、ロードマップの基本的な考え方として、下記の点も踏まえて見直すことも有効です。
  - ▶ 目標年度に実現したい状態を目指し、段階的に理想像を設定し、その理想像の実現に向けて必要な改革案の実施タイミングを考える
  - ▶ 個別の改革案の展開方法を考える

(例:部分的導入から全庁展開/複数の改革案を同時に実施、等)

## 確認ポイント

## ☑ 業務改革ロードマップは明確になっていますか?

▶ ある程度明確化されてきた段階になったら、関係するメンバーにロードマップ案を見てもらい、抜けている視点がないか、実施する上での課題や実現性についての指摘をいただきましょう。

## 9 ステップ5&6: 改善の実施、定着化

ステップ4で策定したロードマップをもとに、改善を実施し、定着化を図ります。

## 業務改革案を実施しましょう!

- 策定した業務改革案を実行に移すために、「誰が実施するのか」を決めましょう。また実施担当者を決定しても 丸投げにせず、特に実行が困難な改革案については、実行をサポートする体制を作ることも必要です。
- 改革案を着実に実行するために、改革案を細分化し、月次・週次での進捗管理ができるようにすることが有効です。
- 特に最初の立ち上げ時期については、業務改革担当メンバーが重点的にサポートします。

## 改善活動を定着化させましょう!

- 業務改革担当メンバーが中心となった業務改革全体の定例進捗会議を設定しましょう。定例進捗会議では、 改革案の実施状況を把握し、実行の中で生じた課題を確認し、対策を検討します。
- 定期的に業務改革対象部門・業務における職員ヒアリング/アンケートを実施し、改革案の実行に伴う改善効果や課題を把握し、対策を検討します。

## 確認ポイント

☑ 改革案や改善活動が続けられる仕組みは明確になっていますか?



5. 汎用的コスト検討フォーマット

## 汎用的コスト検討フォーマット

## シートの使い方

使い方

・BPR手法を用いて洗い出された情報をもとに、「現場業務から業務改革後にどの程度コストが削減されるか?」「コスト削減のためにどのような施策があり、施策実施にあたっての追加コストはどの程度か」 を概算レベルで把握するためのシミュレーション

・下記に、検討過程ごとに使用するシートを整理します。

・各シートの詳細の説明については、各シートの矢羽根( )に記載していますのでご参照ください。

#### 検討ステップ 現状調査にて・・・

・対象業務・手続きの発生件数や処理時間

・職員1人あたりの時間単価

#### 業務分析・課題抽出にて・・・

- 業務ボリュームの分析
- 対象業務・手続き別の課題
- 業務プロセス上の課題

#### 解決方策検討にて・・・

- ・解決方策案(何をどのように変えるのか)
- ・ 具体的な取組案
- ・実施コスト試算



使用するシート

上記の検討ステップにて

得られるデータを

矢印の先のシートに記入

現状の 改革後の 業務コスト試算 業務コスト シート① 「手続き別コスト試算」

改革後の 現状の 業務コスト試算 業務コスト シート(2) 「業務プロセス視点でのコスト試算」

現状の 解決方向性・取組の詳細と 課題と原因 実施コスト シート3 「課題別コスト試算」



・対象業務や手続き単位で業務を捉えたときに、どの業務・手 続きの負荷が高いのか?、改善効果が見込めるのか?を検討す

・更に、どの解決策が解決に効いてくるのか?を整理する

·業務をプロセス (作業と役割分担と時間の流れ) で捉えたときに、どこの負荷 が高いのか?改善効果が見込めるのか?を検討する

・更に、どの解決策が解決に効いてくるのか?を整理する

・現状調査・分析を通じて得られた業務課題に対して、どのような解決方策がある のか?具体的な取組として何が考えられ、実施にはどの程度お金がかかるのか (または、どの程度の金額ならば投資に見合うのか) を整理する

各シートを使用することで 得られるメリット

- ・調査対象となる業務・手続きの全体像を把握できる
- 全体の中で相対的にどの業務・手続きの負荷が高いのかを検討できる。
- ・ヒアリングの初期調査で漏れていた項目や深掘りすべき項目を確認できる

・今後のICTを始めとした先端技術・製品・サービスが登場した際に、どの程度の金 額であれば改善効果に見合うのかを判断する一つの材料になる



各シートを使用する上での 留意点

- ・記入する数値の設定根拠・前提条件を明確にすること
- 「数値の確からしさ」については追加ヒアリングや統計データ等をもとに精度を高める作業が必要(または、ある程度の誤差が生じていることを前提とする。
- ・本シートでは、「対象業務・手続き」と「解決方策」が1対1で対応するとは限らないため、シート③の実施コストを適用する場合には、一定の計算ロ ジックを利用者側にて設定する必要がある(本シートでは、シート①・②では解決方策の実施コストは試算しない)。
- 例)解決方策としての「RPA導入」は一つの手続きが対象ではなく複数の対象手続きが対象となりうる

- ・記入する数値の設定根拠・前提条件を明確にすること
- ・課題が異なるが解決方策・取組が同一であるケースも想定されるため、全体コス トを試算する際には留意すること
- ・多くの解決方策において「基幹系システムとの接続」等が含まれるため、試算では 利用団体の基幹システムの民間事業者との協力が必要

## シート① 「手続き別コスト試算」

			***	E件数合計(件) 17.563		業務処理時間(改革前、年) 64,152 時間 		5処理人件費(改革前 247,625,176 た(人件費)[円] 20,635,431	前、年間)									発生	件数合計(件) 期待される業務 17.563	<b>28</b> , 処理時間(月あたり、	<b>要時間(</b> 年間、時間) 3,933 、時間) 2,411	業務処理コスト(人	(人件費) [円]	]
対象業務・手続き	手続きを洗い出しを行います。 について、分類し、体系化します。 的や種別に応じて設定します。業務分掌規程	星等を参考にしてください。		<ul><li>業務ヒアリングを通じて得られた、 は数式が含まれているため)</li></ul>		5,346 に関するデータ(1ヶ月当たりの発生イ を表します。AM・AS列は比率の大き		いに記入してください。(青	「要			いて要する業務処理時間(分)を記入してください。な なた数値を足した結果が、「1 件あたりの処理時間」(A		ては、各手続きごとに 1 つに	の解決策ではなく、手続きに	こ共通した課題や解	決策が RPA導入I	により期待値を仮置きにて記入しま る際には、同様の先行事例(例: こより8割削減→8割を仮定)が 値を参考にしてください。		処理時間が計算され、時間が は務改革前後で変化しないと	男単価を乗じて1ヶ月/1年あたりた という仮定で設定しています。発生件	の業務処理費用が計算され 件数自体の変更が想定され	されます。 される場合は、適宜修	修正してくださ
す業務委 な25業 務	業務概要	小分類 業務手続き	各手続きごとの留意事項								1件あたりの業績	・処理時間(業務プロセスペース)		解決力	策			女革後の1件あたりの業務			接算可能な定量面のみ) 業務改革により期待され			
どの 割・	)ような業務か(業務が果たす役 目的、誰の何に応え何を産み出す 然か、実施体制・役割分担	#	, (プロセス、相議・役割、制度・規約、システム、人財・スキル、ビジョン、カルチャ	発生件数 (1ヶ月あたり、1日あ) -)		1ヶ月あたりの 総処理時間 A A 審査・交付のみ(市民作成時間)	60 I	月あたりの正理員の 15 業務処理費用 員 A×B (	の業務処理費 用 (A×B)×12	書景景	処 審 祖 查 報	· 質 数 数	大分類ごとの解決方向性の概 要	変式の認更の自の	1000円	書対分のののの	マ情	實 受 処 審 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	発生件数 (1ヶ月あた り、1日あたり) 理 ・ ・ 決	1ヶ月あ 総処理 A	あたりの理時間	時間単 15% 価 員の	ヶ月あたり正職 Iの業務処理費 用 A×B	
			東西手続きの (編出/延寿	大別 件/月 書) (修正) 比率 2:19%	#H	・翌日審査・決裁は除く)	) but t more		A×B 5	<del>3</del> <del>3</del> <del>3</del>		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		一 化 準 '	様 化 化	9 化 化	16 16	w · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	分 件/月 件/ 匠 員 (修正) 日 分/ 分/	日審査・決計	・裁は除く) (仮)	)	A×B	A>
際	E民記録システムの情報が変わる こ、住民から届出があるもの	転入届受付処理	届出	1:1062	34	1-146	±3		1	5 5	10 5 1	10 ヒアリングより ・なお、基本的に来庁1分、書類と仮置き。(他手続きも同じ)					1 2	1 5 3 1 1	10		1: 1963			
映	日に、戸籍システムへの入力反 確認をしている	1		200 1.1% 2	10 21 4,200	70.0 1.3% 2	3,860	270,200	3,242,400			・また、交付・徴収は基本的に1/ さ。(他手様さた間じ) ・また、管理・決裁は翌日審査も台 届出は10分、証明書は5分と仮記 手続きも同じ)	んでおり	0 0 0	0 0	ΔΔ	0 4		200 10 13 9.5	1,900	31.7 1.3% 2	3,860	122,233	
- [i	が正誤判断了 組織・役割】受付・処理・審査は	2 転出届受付処理 転出取消受付処理	届出 ・【転出取消】窓口での口頭確認事項:転出取消の理由 届出				3,860					<ul><li>10 ヒアリングより「受付~審査で約15等配分</li><li>10 ヒアリングより「受付~審査で約2</li></ul>						1 3 3 <u>1</u> 1 1 5 3 1 1				3,860		
	制固定ではなく、手が空いている	4 転居届受付処理 世帯主変更受付処	- 【転出取消】一度許可を出した転出を、取り消す処理で 届出 届出				3,860			5 5		転入届受付処理と同じと仮定 10 ヒアリングより「受付~審査で約2 転入届受付処理と同じと仮定 10 ヒアリングより「受付~審査で約2						1 5 3 1 1				3,860		
			- [世帯一部変更]窓口での口頭確認事項:世帯一部変 届出 更届内容の事実確認				3,860					転入届受付処理と同じと仮定 10 ヒアリングより「受付~審査で約15 等配分 10 ヒアリングより「受付~審査で約15						1 3 3 1 1				3,860		
		8 世帯合併受付処理 世帯分離受付処理	届出				3,860					等配分  10 ヒアリングより「受付~審査で約2 転入届受付処理と同じと仮定  10 ヒアリングより「受付~審査で約2						1 5 3 1 1				3,860		
		9 地番号修正受付処理 職権修正処理	編出				3,860					<ul> <li>セアリングより反対 報告(約2年)</li> <li>10 ヒアリングより「受付~審査で約15年配分</li> <li>10 ヒアリングより「受付~審査で約15年</li> </ul>	分」、均					1 3 3 1 1				3,860		
	と録している情報をそのまま発行す	12 転出地確定処理 住民票·記載事項証	組出 延明書				3,860					等配分 10 ヒアリングより「1件2~3分」 5 ヒアリングより「混み合っていなけれ」	受付か	0 0 0				1 3 3 1 1 0 1 1 0 1 1 1 1 1 5				3,860		
10 - C	業務(請求書書類に不備がなけ ま定型的な作業) 入力全般】PubLinkerでの住民	13 明書・除住民票の写 し等の交付処理 住民票の写し等の電 話予約受付	延明書	4,000 22.8% 3 200 1.1% 1			3,860			5 5 2	2 2 1	らお渡しするまで10分かからない祖 間配分は仮置き 5 住民票等の写しの交付と同じと仮						1 1 1 1 5				3,860		
	服の検索は氏名・住所も検索できー 「「生年月日」での検索が一番早 -	15 事務 不在住証明	- 【組織・役割】証明書が発行できる公民館: 7箇所 ・【システム】公民館にはPubLinker端末PCがないため、講 証明書				3,860					<ul><li>5 仮置き</li><li>5 ヒアリングより「生まれてから廃棄され 追わなければならないのでかなり時</li></ul>						1 5 5 1 5				3,860		
(t.	審査全般] 発覚するミスの頻度 20件に1件程度 システム】 PubLinkerが改製され		・【プロセス】 ビークは、土日明けの月曜日、年末年始・お 証明書 盆開け(70年程度)。企業から請求は盆休み開けに									る」ことから時間を仮定、配分も仮言 5 ヒアリングより。確認の時間は幅か 郵便請求の中でも戸籍よりも短信	iき あるが、					15 0 5 1 5						
展 H2 戸i	平成24年度以前に住民異動した 歴が全部リセットされているため、 24以前のデータを読込み「改製原 籍」を取得する必要がある(新た	務 DV支援措置対応	増加。 - (審査]状況連携のため、専属3名全員が必ず対応 (1 届出人が受付・入力担当、残り2名は書類審査)				3,860			5 5		10 仮置き						1 5 5 1 1				3,860		
[25]	F数料200円を市民が支払う)		・【受付】届出を受理したら即座に関連自治体・機関に電 経油效1. 低 Trunte 体師まま																					
				0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0										0 0 - 1	0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	
				0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0										0 0 - 1 0 0 - 1 0 0 - 1 0 0 - 1	0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0
				0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0	0.0 0.0%		0	0										0 0 - 0	0 0	0.0 0.0%		0	0
				0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0					++++					0 0 - 1	0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	) 0
				0.0% 0.0% 0.0%		0.01 0.0%1		0 0	0	+		+ +							0 0 - 1	0 0	0.0 0.0%		0	0
	-			0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0 0 0										0 0 - 1	0 0 0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0
				0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0 0 0 0 0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0 0	0 0 0										0 0 - 1	0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0
				0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0	0.0 0.0%		0	0 0										0 0 - 0		0.0 0.0%		0	0
				0.0% 0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0										0 0 - 1	0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0
				0.0% 0.0% 0.0%	0 0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0										0.0 0 - 0	0 0	0.0 0.0% 0.0 0.0% 0.0 0.0%		0	0

## ■コストシミュレーション(業務プロセス視点)概要

		現状	美扮以半伎
	発生件数の総数 [件/月]	8,267	8,267
業務処理費用	業務処理時間合計 [時間/月]	7,042	3,799
(人件費)	人件費総額 [千円/月]	27,184	14,665
	人件費総額 [千円/年]	326,203	175,978
			+
11等人/アワト ソーシング等の導	導入費用総額		0
入運用費	運用保守費用総額		0
			[単位:千円]
湖流 計 田	総費用	326,203	175,978

(千円) 350,000 -300,000 -250,000 -150,000 -50,000 -コスト効果試算 業務改革後 ■業務処理費用(人件費) ■導入費用総額 ■ 運用保守費用総額

## シート② 「業務プロセス視点でのコスト試算」

■コストシミュレーション(業務プロセス視点)詳細

**処理時間** 3,707 **(月あたり)** 人件費 千円/月

4,561 **7,042** 

・業務改革の対象となる業務・手続きの分析において、「業務プロセス」視点での分析を行う際に使用するシートです。 ・深谷市では、窓口業務の手続きを「届出系」と「証明書系」に分類し、それぞれの業務プロセスを整理しています。

27.184 ・業務ヒアリングをもとに、各ステップで要する処理時間(分)と、人件費単価(仮置き)を記入してください。

・各業務・手続きにおける解決方向性を整理します。各自治体の検討状況を踏まえて、下記の解決策を追加・修正してください。なお、深谷市の考え方としては、 各手続きごとに1つの解決策ではなく、手続きに共通した課題や解決策が少なくないため、下記のようにそれぞれの解決方策に対して、各手続きがどのように関

| 加速時間 | 加速時間 | 加速時間 | 日出間連 | 3,707 (月あたり) | 日本時間連 | 4,561 | 3,799 | ・ 乗務改革による開始的を作用する。 人件費 千円/月 人件費 千円/年 14,665 175,978 ・業務改革による期待値を仮置きにて記入します。設定する際には、同様の先行事例(例:RPA導入により8割

て使用する際に	には、それぞれの業務改革の目的・f す大きさとしては、「何かをもとに、作	吏途に応じて作		$\rangle$			務ヒアリングにおい				から、「届出系」「延明書系」で再分類して集計した値を使用しています。	各手続きごとに1つの解決策ではなく、 わっているかを記号 (Φ、○、△) で割		V3-04-200( ) B	500 A FIC C1	EC 1 100/14/1/	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	1 7 WCD C-7007		定される場合	合は、適宜修正してく	務改革前後で変化した ださい。 こいて設定し入力してく		定しています。発生件数	<b>次自体の変更</b> が
勝手続き大別	業務概要		業務ステップ(大分 類)	業務ステップ		業務処理ボ	Jューム	業務	心理コスト (人	.件費)	課題									改善	後の業務処理	ボリューム	業務	8処理コスト (ノ	人件費)
			,					人件費単 価	М	<b>‡</b> 費			Ħ	決方策									人件費単価	,	.件費
出/証明書	どのような業務が(業務が 果たす役割・目的、誰の何 に応え何を産み出す業務 か、実施体制・役割分担	#			1件あ たり処 理時 間 [分]	※「届出」「証明書」タグの総数カウントにて仮置き(一部過剰懸念。要検討)	处理时间	数値設定は要調整			とアリングを通じて得られた現場課題・コメント概況(詳細は各手続きの 業務プロセス一覧を参照)	大分類ごとの解決方向性の概要		申請様式の統作成の自動化	本人確認の標準	化ルの標	審査の 日 工 化	保管書類のデー 電話対応の効率 のデー	マニュアル化	5 1件あ たり処 理間 [分]	※「届出」「証 1 明書」タグの総数カウントにて仮置き (一部過剰懸念。要検討)		は要調整	-月あたりの人  -費	
	・住民記録システムの情報が		来庁	(来庁前)添付書類		件/月 3,707	時間/月	3,860	千円/月 ()	千円/年	・本人が来庁できない場合は委任(人と委任状を準備する)			◎特に該当、○	直接該当、△	△間接該当				<del>分</del>	<b>件/月</b> 3,707 -	時間/月	3,860	<b>千円/月</b> ①	<del>1</del>
שבר	変わる際に、住民から届出が	1,1		(本人確認書類等)							・来庁時間内に行けない場合は電話予約して時間外受取														
己重	VIEA、戸籍シマム <del>への</del>	ン		の準備自宅からの移動・来庁	?			3,860			・郵便請求準備(定額小為替の調達・書類一式準備し郵送) ・電話予約(職員は、聞きながら紙に入力)									?			3,860		
	<ul><li>人 人 反映 確認をしている - (受付全般)窓口での口頭 確認事項:交付書類の用途(→交付書類の正誤判断)</li></ul>	2	書類作成					3,860			・必要事項・記入内容がわかりにくい ・複数手続きで同一内容の入力 ・押印の要不要が分かれている ・必要な情報・書類がわからない(市民も職員も)	申請様式の統一・変更 作成の自動化	・タブレット入力支援/ガイダンス機能/押印の見直し/記入項目のレイアウト統一・申請書の電子化										3,860		
	・【組織・役割】受付・処理・	3	受付																						
	審査は役割固定ではなく、手が空いている職員が対応			窓口移動、書類受領					238 1,192			作成の自動化 本人確認の標準化	<ul><li>・申請書の電子化</li><li>・書類の重要度と、本人確認</li></ul>										3,860 3,860		
				本人確認書類の提示、本人確認				3,000			・・顔写真無しでの本人OK/NGの判断レベルのばらつき ・ヒアリングでの確認ポイントの職員共有が不十分	作成の自動化	・音類の重要及と、本人唯認 のレベルの統一 ・申請書の電子化										3,000		
				書類確認、受付	5			3,860	1,192		・・書類の不備・不足 ・・市民の用途が不明なのでヒアリングが必要 ・・NGケースは自己判断・経験知(税証明)	作成の自動化	・申請書の電子化										3,860		
		4	処理	関連手続きの案内																					
				書類の不備不足確認	10			3,860	2,385		・・不備は電話確認 ・修正の記入方法・内容・場所のばらつき? ・外国人対応に時間かかる(出身国法令調査)	作成の自動化	・申請書の電子化										3,860		
				他自治体や他課への 問合せ	20		1,236	3,860	4,769			情報の共有化	・ナレッジ・マネジメントシステム の導入 (グループウェア等)							20		1,236	3,860	4,769	
			南本	システム入力・出力	10							作成の自動化	・申請書の電子化							5				1,192	
		5	審査	審査	10			3,860	2,385		・システムから出力する用紙の文字が小さく見にくい ・転記えの発見(月数件) ・審査する項目・量が多い	審査ルールの標準化審査の簡素化	・付箋処理のデジタル化/出 カサイズの拡大 ・審査項目の見直し(入力自 動化との連動)/決裁者・体 制の見直し/決裁での重点 項目の絞込み										3,860	1,192	
				関連各課への連携、手続き			1,853	3,860	7,154			情報の共有化	<ul><li>・ナレッジ・マネジメントシステム の導入 (グループウェア等)</li></ul>									1,853	3,860		
		6	交付•徴収	呼出、交付				3,860			・現金・定額小為替を扱うことによる〆処理が発生 ・郵便請求にて戸籍枚数・金額を多めに伝えるため、差分を返送す	作成の自動化	<ul><li>・申請書の電子化</li></ul>							1.5			3,860		
				手数料徵収							る手続き発生														
		7	管理·決済	レジ集計(日次)																					
				戸籍システム入力	10			3,860	2,385			作成の自動化	・申請書の電子化										3,860		
				(翌日) 戸籍システム内容の確	10			3,860	2,385			作成の自動化	<ul><li>申請書の電子化</li></ul>										3,860		
				120 任命本																					
				翌日一括審査 決裁(係長)	?			3,860 3,860			・・ ・・ ・・ ・・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		・付箋処理のデジタル化/出 力サイズの拡大 ・審査項目の見直し(入力自 動化との連動)/決裁者・体 制の見直し/決裁での重点 項目の絞込み							?			3,860 3,860		
				決裁 (課長補佐)				3,860		(			元口の収益の			0	0			?	3,707	-	3,860		/
				決裁 (課長)	?	3,707	-	3,860	0	(						0	0			?	3,707	-	3,860	0	j

構造ンサカティング 構造の運用の 45,00 最初の運用の 55,00 情況の運用の 55,00 有型スト 27,10 東州日用 5,00 日本 (1821年) 121,11 日本 (1821年) 141,11

## シート③ 「課題別コスト試算」

											横3 >-7	Bコンサルティ 横旋間連費用	既存の基幹シス テム関連 施設制	<b>装備費用 内部コスト</b>	総 運用費用 用	額(初期費 総額( ) 費用)	運用保守				
・業務とアリングや業務分	ヨン(課題毎)詳細 け析を通じて得られた課題を加 題が起きるタイミングや場面	尼載します。尼載する項目イメージ	以よ下記の通りです。 、 課題がおるなころ(例:業務プロセス、組織・役割、ルール・システムなど)を記	・次に、課題がおきる原因として考えられることを記載します( ・また、その原因が確からしいかを検証するために、追加調査を	(X列) すべきことがあればよ列に記載します。		t (理想) の姿や、期待効果 (例:作業効率化、サービス	・次に、解決方策の具体的な歌組について記載します。 ・W列にはN列の方向性を行うために取り組む概要を記載し	żż.		-123	R改革の実施に伴い、新たに費用が発生 入する金額については、類似する製品・サ	Eする項目について記入してく! リービス価格や、類似する導入	事例の情報等をもとに概算値を	尼入して代きい。		-検討しi -「解決d	優先度」としては「解決イン	パクト」と「投資コスト」をそれ	Fするかを判断する参考として「解決の優先度」を設定します ぞれ3段階評価し、それを乗じたものを優先度として設定す	ることを想定しています。
載します。			記載)と原因として考えられることを記載します。		j	品質向上など)を記載します。 - N列には、解決方向性として「何を」「どのように3 いません。	たるか」について記載します。ここでは抽象的な表現でも構	- X列には、取組を行う際に「費用」や「時間」がかかると認定 「内部の人件費がかかる作業」(調査、調整など)に分けれ	されるものを記載します。記載する際には、「お金が外にでていく作業」 「整理し、その分類をY列〜AD列にフラグにて整理します。	新規開発、既存システム改制	修)と ) - ここ	で記入する数価の粒度については、投資 面の精査については、導入を具体的に検	効果を検討するための数値で	あるため、おおまかな数値設定	で構いません(例:数十万、	数百万、数千万など)	-何を基 してくださ	事に評価するか、3 段階評 い。	画をどう定義するか、という点	については、各市の取組状況や上位計画、新庁舎建設、基 規定される場合は、AP列~AR列に記載し、今後の投資率	野システムの改修・開発スケジュール等と勘案し、検討・決定
国の示す業務委託	0#005+642±2.0./=						解決方策 解決方向性 (何も、どう変えるか)		解決の具体的な取組 導入・活用・開発する製品/システ	/#_F7&				スト(初期費用、運用費用				解決の優先度 解決の優先度		解決策の実施を妨け	る制約条件
可能な25業務	>//	課題が起きるところ	課題内容	課題が起きる原因 (仮説) 課題が生まれる背景・より深いところでの真因として考え れるもの (仮説)		取組によって目指したい姿、期待効果 (引) ・処理業務の作業効率化を進める	何を ・何を変えるか (顔家、サービス、葉称プロセス、組	取組織者	<b>亞要</b>	コスト分類			初期費用		運用費用	総額		パク 投資コスト 点		具体的内容	制約が解除される条件・事態
# 葉桃名	乗務プロセス (京・	組織・ルーム メール A ・ スキル III ルール I	ジョ ナップアングを通じて得られた映場課題・コント概況(詳細は各手続きの業 」。 第プロセス一覧を参照) カ ル	れるもの (根語) ・仕組み (システム) がない ・万法がない。 ・時間がない ・機会がない ・人がいない ・単語が低い	課題の深刻を持続するための追加確認事項(第) : 日称、豊(ポリューム) : 実施力法、時間(タイミング、時間)、場所 : 人(誰が聞っているか) : 理由(なぜ今そうしているのか)	<ul><li>・業務の標準化・汎用化を進め、ニーズへの 対応力を高める ・情報入力を効率化」、情報の正確性を急</li></ul>	値・役割、制度・規約、システム、人財・スキル、ビジョン・カルチャー等) ・どのように変えるか (ECRS+A: なくせないか? 総合できないか? 原野・役割の変更はできないか? シンプルにできないか? 白動化できないか?)	ŧ.	例)庁内での李備・投稿作業/外部業者への新規開 発表氏・外部サービス利用/基幹システム改修/その 他 ・ AI/RPA/OCRを活用した製品・ラステム、	内 なか 基幹 そ 根	その その 構築 他 他 サル (外 (内 トソ 部) 部) [千	版に向けたコン 費用 (HW、 ティング/アウ SW、開発費用、 ーシング費用 ライセンス料、教 育・導入費用な ど) [千円]	既存の基幹シス テムに関する費用 施設・ (改修費)[千 機費用 円]	内部コスト(所 内メンバーの) 件表、会議室 賃貸料など)   円]	導入後の運用・ ・ 保守・ライセンス 初 千 費用[千円/年]	瀬用[千円] 蓮用保 瀬貫用[千円] [千円 <i>)</i>	8インバ 大 年] 2:課 インバクト 1:課 インバクト	置大 3:投資コ クト スト低い 2:投資コ ストサ 大 1:投資コ スト中 イ 1:投資コ スト等い	- 納約初 (変更可 吸資3ス 能) 9~1) · 制約初 (変更不可 能)		
住民界動館(金件)	業務力セス全 体(記入、著 古) 人	.="	<ul><li>・【書類フォーマット】申請書のフォーマットが文字電が多く、また重要な部分でも文字色や枠線が無のままの場合があるなど、書類フォーマットがミスを誘発しやすい面がある。</li></ul>		交 記載台で市民からプロアアドバイザーに質問をよくす る項目は何か?		■申請様式の変更によるユーザビリティ改善	・フォーマットの修正 一例:人が入力した箇所と書類規定の箇所を 色分けする →2色刷り対応による印刷コスト発生	- [六郎] 修原の再設計 - [改修]システム出力フォーマットの改修				5,000	1	00	5,100	0	0			
住民票の写し 等の交付	受付(書類権 認)	0	・信期報酬を創りまた状の不偏不型が多い。毎年状は本人が作 まするか。不得不定の場合は受付できない。 するの事があり、 ・それで手続く(木人原物)がない之が一番多い。 ・何の交付着物をとますない。小の、が記載されていない。(例: ・提供とは一般をして、本稿、例) ・受任が設け機能研修できない。(例: を行なる。住民の場合は同一世帯の請求者でない、発行でき が、(等・外不信由、契約度等)で本人が作成できないのでは 前がもるのということ。 ・受任年期には対象とも交付手続きを関するが、「本人が 表行できない。	(中陸駅外下十分、車用着の配入不要場所) かからにい。 かからにい。 ・(参号) HPCは委任状の配配側は開電(し ているが、市民機点でわかりにいく気づきにい。 等)	<ul><li>が 目・内容 →郵便請求は本人が請求する場合は殆ど。委</li><li>任伏はほぼ無い。</li></ul>	・それにより、再来庁の必要性をなくす	■中間番片成支援代よる書類種類作業の程成 (市民の負債程数)	- 自由記述は実代が、変更する - 近4分・入場施を続ける	・「内部「中級」の一つの意味の、ことから可能化 ・「中部日中国書からませんスタムの開発(15イタ ・入場他の出版、画面記録) - 「党権】語等システムと可能を ・「党権】語等システムと可能を						2,000						
住民異動屆 住民票の写し 等の交付 1,2	その他		・【市民への情報伝達】委任状があまり理解されていないことが多い。本人が書くべきものなのでその場で代理人が書くことはできないも	・委任状の意味・作成方法等が市民によく伝わっ でいない (制限みがない) ・市民が再来庁するコストが発生する	・委任状が理解されていない件数、割合     ・うちトブルになった件数、割合     ・委任状が理解されていない場合に対応に要する時間     ・(調査)法令における「代理人」の範囲	・それにより、再来庁の必要性をなくす	■代理申請の場合の注意喚起 ■窓口での対応を可能にする	画面で見せられるもの 2.代理人の来庁後も電話確認等で本人の確認	1.【既存】マイナポータル等のASP活用 2.【内部】法令確認・連用の再設計 (代理人の来						2,000						
	業務プロセス全 体(申請様 式)		<ul> <li>(協印)申請権主において、採印が必要なものとそうではいものがある。</li> <li>施印を抱めるもの(マイナンバー関係、戸籍間禁本等申請書、 地周高線管理研究研究 送出申請書、接証明交付申請書、自載 申請等運行許可申請書)</li> </ul>		市としての業務オペレーションか)		■ 読印ルールの統一 ■ 旅印する手続きの見面し、廃止		- (内部)注令報题-連用の問題計 (部別4-14-0 部一)						00						
	業務プロセス全 体 (申請様 式)		・【審査】申請の審査、チェックを複数人で行っているにも関わらず、こ ス、調れが生じている。(企画課)	・各申請様式の記載内容(住所・氏名等)の1 切削が申請書によって異なる。 ・チェックにかける人員が多いことで、「自分がチェッ しなくても大丈夫」という気持ちになり確認が担くな	認のしずらさがあるか、確認のレベル感・箇所のヒア ウリング)	・審査、チェックにおける審査もれの減 少	■申請様式の記載内容の並び順の統一	- 可能な限り申請様式の並び願を統一する	- [内部]帳票の再設計						00						
(共通)	記載台		<ul> <li>・(書類フォーマット)申请書への記入時、自由記述が必要な項目に 記入が大変で、時間がかかる場合がある。</li> </ul>	止まる(何を書いていいかわからないのでプロアア	ド ン化されるか ・自由記述が必要な手続きは何か、なぜ必要か - て	・それにより、申請者・職員双方の所要	■ 足入補助(入力例提示、よめる配入候補 提示など)	・「使いかちの理由」など申請者の自由記述項目 について、集計を行い、上位数点を選択数として 表示し、それ以外の回流は自由記述とするなど。	・【新規】申請書作成支援システムの開発(選択						00						
中長期在留者 に係る住居地 の個出	受付		<ul> <li>(外国人手続き)外国人の手続きでは、続柄の確認に協能証明者や出生証明数が必要だったりするので手続と1時間がかみらような認識が不備も多く、改めて持ってきてもうことが必要な場合もある。</li> </ul>	・必要書類が外国人に伝わっていない、わかりづい ・フェニケーションの難しさ ・特に対応に関ることはない。(外国人もある) 度日本語が話せたり、外国人同士で行政手続き で不明点等は互いに情報交換やその場で当人を	・外国人手続きて1件あたりかから時間 ・機取自用の不偏からの部合・件数 こかかての特別が必要な部合・件数 一(参考)外国人の傾倒では、まず3円内の必 を使者)外国人の傾倒では、まび1円内の必 日れる様式が解なれば左移衛に開合させ、法務後 出版的から機能でして呼んなに関金。たな 法務後が接続から各国の法令や最新の様式を把 しているわけではない。	軽減 ・外国人手続きにおける書類不偏の減 ・少 ・それにより、申請者・職員双方の所要時間軽減(特に所要者は現状再来 ・「庁が必要な場合がある)		- ダルットで必要な意識を多葉語対応で表示。 また不足書館はその様での発行を可能にする に接合作に登録から各類か場合。 ・必要書類が出身国別一覧表を作成しておき、 WEBL*公開+添口でも配布	(小部)行政手能走命多二版対応、現状調查     (下級)申時國帝成支援公元公司與     (多面 西班上中國帝成支援公元公司與     (多面 西班瓜、万伊公司服。画面2021)     (空間)延幹システムとの接続      (立修り延幹システムとの接続						00						
(郵便請求)			<ul> <li>「本人権図は人権図は、整便訴兆については誤予員なし一枚も良いごとしており、窓口での扱いと異なっているなど、整合が強れていない。</li> </ul>	・・本人確認のレベル感と曹類自体のレベル感のは 5つきがある	「・ 一個写真難し一枚の本人確認で、インシテントが 発生したとがあるか ・ 他等分)新規則求での本人確認方法 ・ 一同計されている本人確認的禁犯ピーの住所 と、交付物の送付本任所が一致しているか、住居 考かに登録されている住所と一致しているか。にて 確認。	請者・職員双方) ・本人確認の全庁的な基準の浸透	■市内での本人確認基準の統一	- 例 「万が一に備えて厳しく設定する」のではな く、部写典無し一枚の本人構造で強大事故が写 生したことが贈がれば、基準を提和する(確認) ベルのダングレードを実施)							00						
住民票の写し 等の交付 (第 便請求)	手数料徵収		・「部便原す」部便では定額小為額心が高ささない、(現金の部 送は法律で続いられている)。 ・定額の入業的を利用目的・方法が不慎れな市民にはわかに、 ・企業的入業的を利用目的・方法が不慎れな市民にはわかに、 ・、入業な場所にも過記するため市で換金できないツースもある。	<ul><li>市田にとって「定職小為福」の制品かがない。</li></ul>	・定跡小為はに関する不能の発生頻度、発生時 の機能確認等の処理問題 ・一定部から指述を存る人や、切別の回復で り用では当ずをクースたままある(多くはかい) ・一定部から組制機能は「後人入から等 リカーののあるが、機能である、(第人から等 リカーののあるが、機能である。(第人から等 リカーの場合が、現場では、第二級では、第二級では (4)物は14年10分程度) ・一手提供表でして、選出期間はたい。人は なが、現場へいなでは出日を観たをのは当日 かりたこの子・原本なかとして、必必要はない。 の変払・切削等にあった。	可能になる	■決弄手段の見面に、定額小為益の廃止	・他決員手段の得入 (例: 銀行部込、Suka、QRコードウビ) 「現金部レンと、QRコードや電子で4一専用の レーンを分けて導入	- (西州)決定システムの報為 - (西州)加定市システムとの接続												
地方税法に基 づX納税証明 書の交付	人財育成		・【受付】本人が取得できない申請書条件・NGケース等はマニュア川はないので、税職員の自己判断で実施している。		・各自の判断ノウハウを共有する機会・仕組みがな い	・一般極貫であっても税種員のレベルで の業務実施を可能にする ・それにより、これまで漏れていた申請者 へのアドバイスを可能にする(結果、申 両者の再末が必要任等を減少す			・【内部】マニアル作成の意思決定、専門グループ の担当者と体制の決定 ・【内部】トレーニングの意思決定、体制の決定 ・【内部】トレーニングの意思決定、体制の決定 ・【既存】グループウェアの活用(ナレッジデータベー 24.17)						00						
						る)		フルーノブン を出出い、プレプンを対象()パ	・【既存】ナレッジデータベースの得入 ・【内部】まずは「業務のコツ集」のような形で、各自 が独自で培った情報を共有化する												