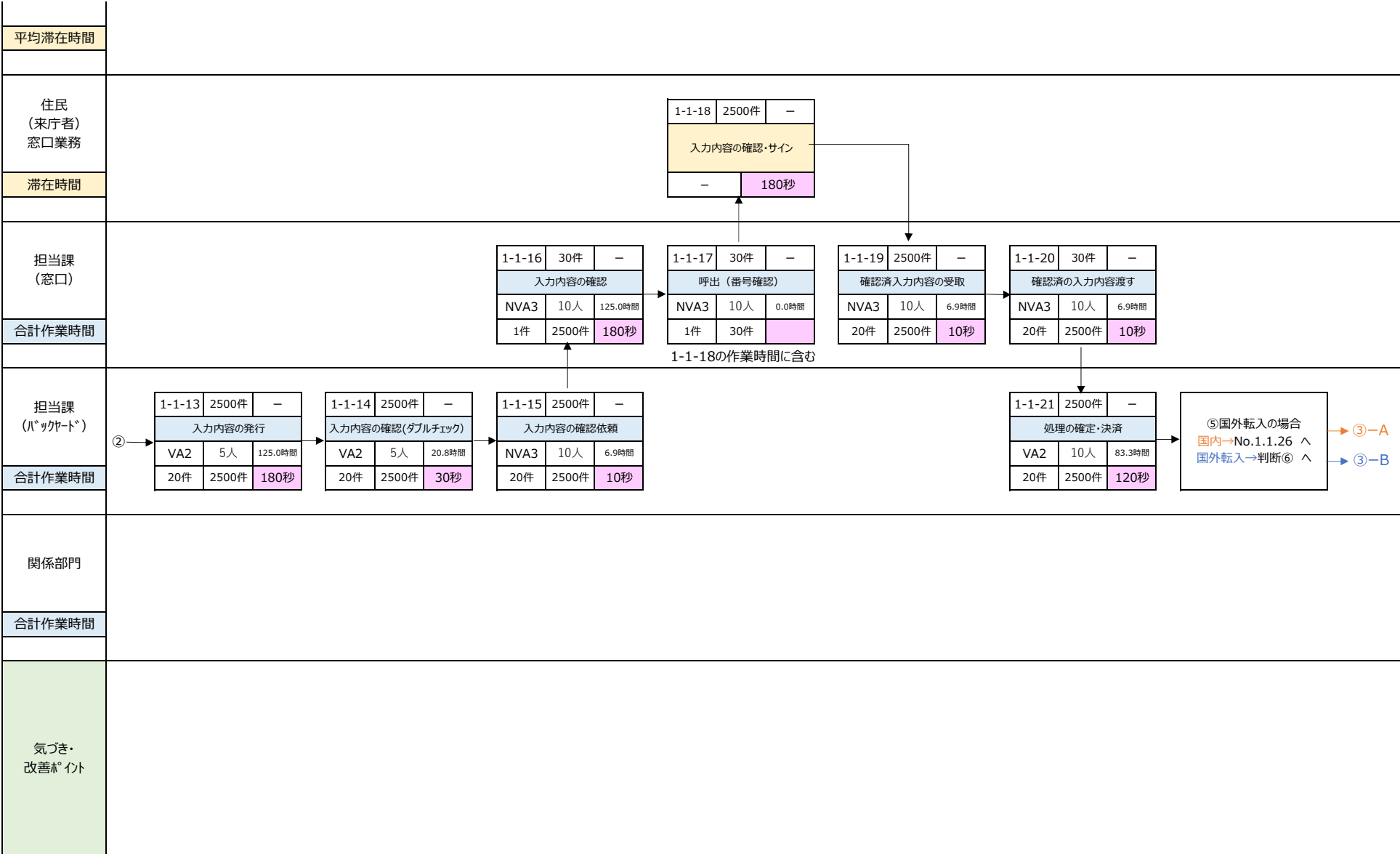
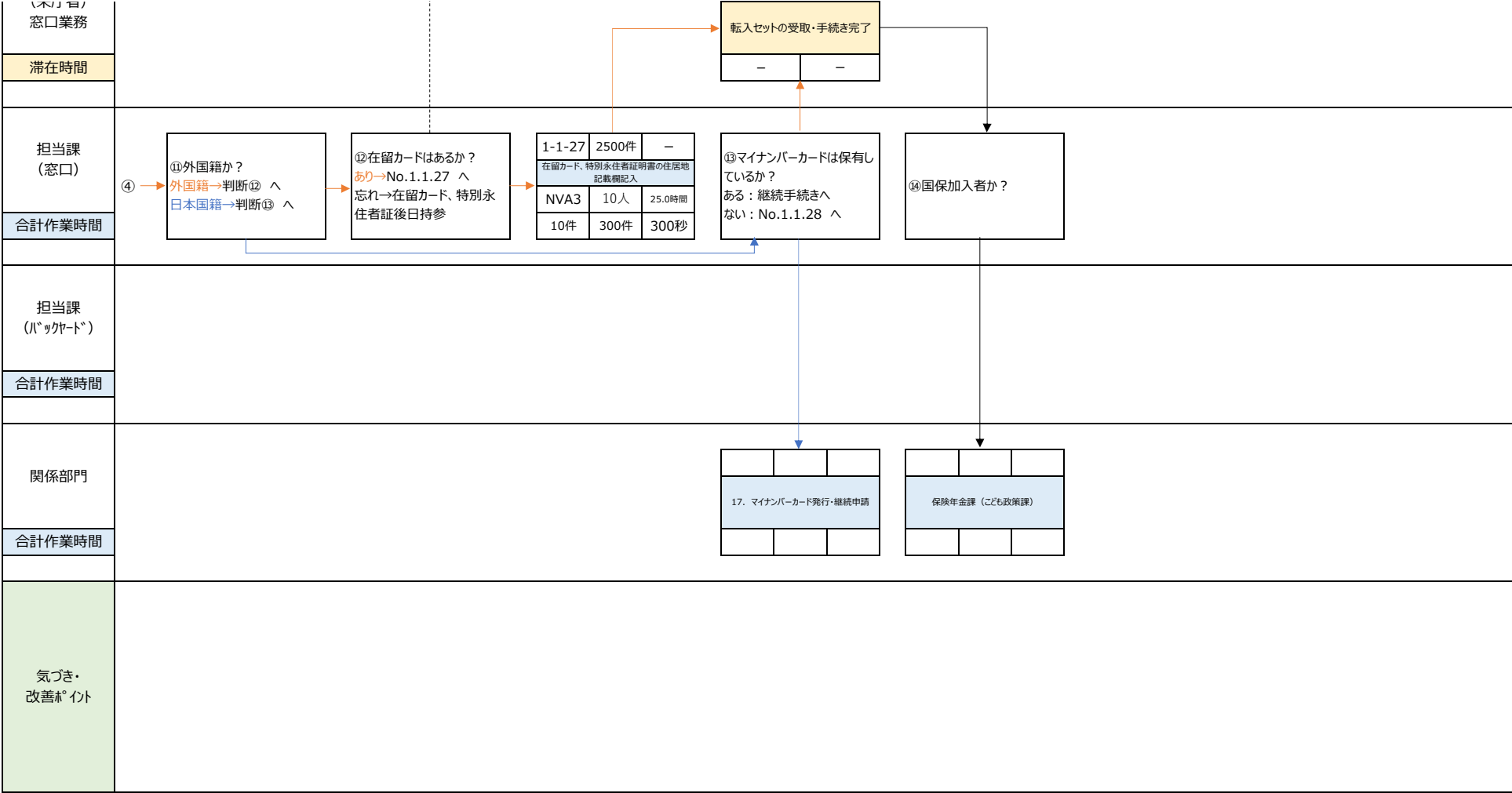


業務No	1-1	業務名	転入届	担当部門	市民課	作成日	2023/12/26	Ver	1	ページ	1
役割	業務プロセス										
住民 (付随業務)	申請書の記入 (印鑑登録、印鑑証明 住民票記載事項証明、 マイナンバーカード発行・継続 申請) 第2庁舎へ移動 「外国籍」「国民健康保険 加入者」「マル福」「小学 生・中学生」の該当者										
平均滞在時間											
住民 (来庁者) 窓口業務	繁忙期：37分くらい、閑散期：15分くらい										
平均滞在時間	来庁 申請書の記入・番号取得										
33.0分											
担当課 (窓口)	1-1-32500件－ 呼出 NVA110人6.9時間 20件2500件10秒 1-1-42500件－ 届出書、添付書類の受領 NVA310人6.9時間 20件2500件10秒 1-1-52500件－ 必要書類の確認 NVA310人125.0時間 20件2500件180秒 1-1-62500件－ 本人確認 NVA310人41.7時間 20件2500件60秒 1-1-72500件－ 届出内容の確認 NVA310人125.0時間 20件2500件180秒 ①										
合計作業時間	海外の方の対応時に時間がかかる										
641.39時間											
担当課 (バックヤード)											
合計作業時間											
683.33時間											
関係部門	1-1-12500件－ 案内 NVA11人0.7時間 －2500件10秒										
合計作業時間											
気づき・ 改善ポイント											

業務No	1-1	業務名	転入届	担当部門	市民課	作成日	2023/12/26	Ver	1	ページ	2
役割	業務プロセス										
住民 (付随業務)	職権による従前の住民票 の消除等 再来庁										
平均滞在時間											
住民 (来庁者) 窓口業務											
滞在時間											
担当課 (窓口)	① 届出期が 14日以内か？ → 14日以上 → 14日以内 1-1-830件－ 失期通知の記入 NVA310人5.0時間 1件30件600秒 1-1-92500件－ 確認処理依頼（申請書・必要書類） NVA310人6.9時間 20件2500件10秒										
合計作業時間											
担当課 (バックヤード)	失期通知書の簡易裁 判所への送付 1-1-102500件－ 申請内容の受取・確認 VA25人41.7時間 20件2500件60秒 ③届出元 国内→No.1-1-12 国外→No.1-1-11 1-1-11700件－ CSチェック（転出元が国外） VA25人58.3時間 10件700件300秒 ④手続きが適正に出来ている か？ できている→No.1.1.12へ できていない→職権による従 前の住民票の消除等 1-1-122500件－ 住基システムへの入力処理 VA25人347.2時間 20件2500件500秒 ②										
合計作業時間											
関係部門											
合計作業時間											
気づき・ 改善ポイント	繁忙期：住基システムのPC台数が不足し、入力待ちが発生している（3、4月・GW・お盆期間） マイナンバーが7割普及してきたので、今後は入力作業が減る										

業務No	1-1	業務名	転入届	担当部門	市民課	作成日	2023/12/26	Ver	1	ページ	3
役割	業務プロセス										
住民 (付随業務)											



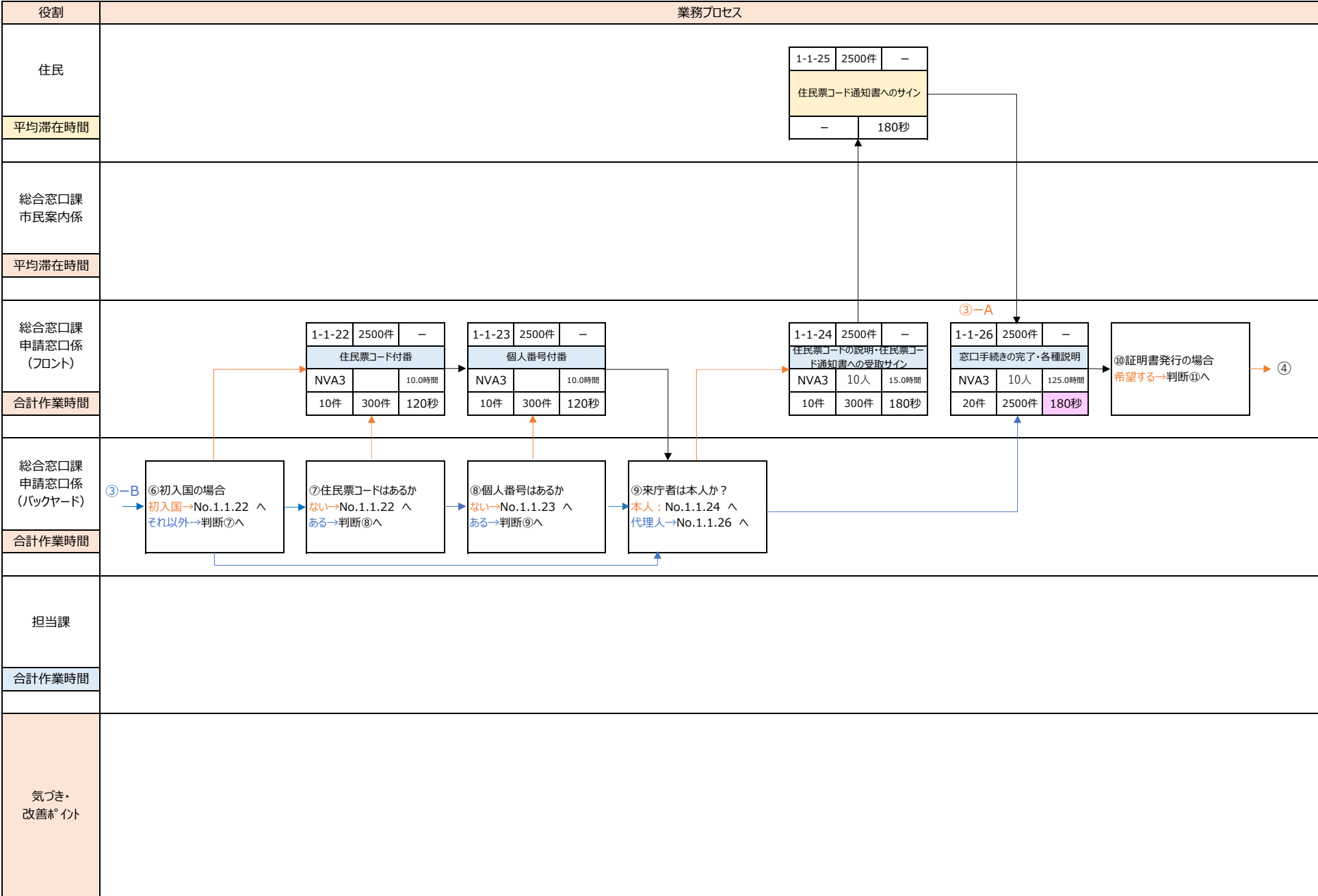
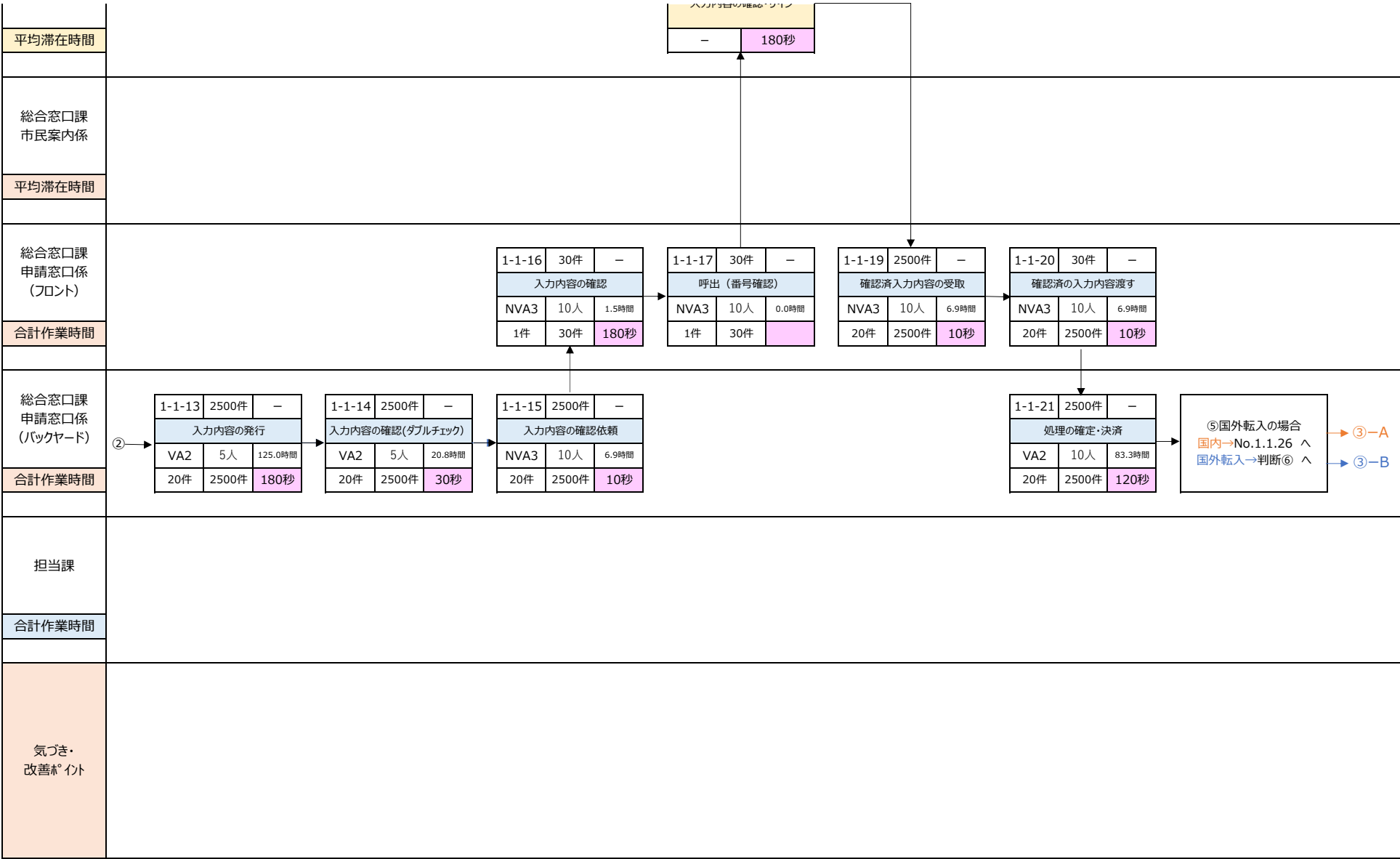


総合窓口業務プロセス

業務No	1-1	業務名	転入届	担当部門	総合窓口課	作成日	2024/2/15	Ver	1	ページ	1
役割	業務プロセス										
住民	250件件 来庁 1-1-22500件- 申請書の記入・番号取得 -60秒										
(現行)滞在時間											
33.0分											
平均滞在時間											
33.0分											
総合窓口課 市民案内係	1-1-1250件- 案内 NVA11人0.7時間 -250件10秒										
合計作業時間	0.69時間										
総合窓口課 申請窓口係 (フロント)	1-1-32500件- 呼出 NVA110人6.9時間 20件2500件10秒 1-1-42500件- 届出書、添付書類の受領 NVA310人6.9時間 20件2500件10秒 1-1-52500件- 必要書類の確認 NVA310人125.0時間 20件2500件180秒 1-1-62500件- 本人確認 NVA310人41.7時間 20件2500件60秒 1-1-72500件- 届出内容の確認 NVA310人125.0時間 20件2500件180秒 ①										
合計作業時間	492.89時間										
総合窓口課 申請窓口係 (バックヤード)											
合計作業時間	708.33時間										
担当課											
合計作業時間											
気づき・ 改善ポイント											

業務No	1-1	業務名	転入届	担当部門	総合窓口課	作成日	2024/2/15	Ver	1	ページ	2
役割	業務プロセス										
住民	職権による従前の住民票の消除等 再来庁										
平均滞在時間											
総合窓口課 市民案内係											
平均滞在時間											
総合窓口課 申請窓口係 (フロント)	①→ 届出期が14日以内か？ → 14日以上 → 14日以内 1-1-830件- 失期通知の記入 NVA310人5.0時間 1件30件600秒 1-1-92500件- 確認処理依頼（申請書・必要書類） NVA310人6.9時間 20件2500件10秒										
合計作業時間											
総合窓口課 申請窓口係 (バックヤード)	失期通知書の簡易裁判所への送付 1-1-102500件- 申請内容の受取・確認 VA25人41.7時間 20件2500件60秒 ③届出元 国内→No.1-1-12 国外→No.1-1-11 1-1-11700件- CSチェック（転出元が国外） VA25人58.3時間 10件700件300秒 ④手続きが適正に出来ているか？ できている→No.1.1.12へ できていない→職権による従前の住民票の消除等 1-1-122500件- 住基システムへの入力処理 VA25人347.2時間 20件2500件500秒 ②										
合計作業時間											
担当課											
合計作業時間											
気づき・ 改善ポイント											

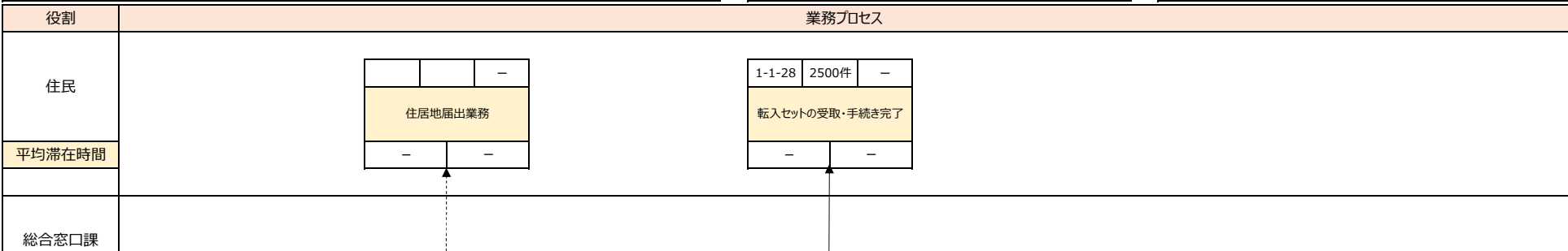
業務No	1-1	業務名	転入届	担当部門	総合窓口課	作成日	2023/12/26	Ver	1	ページ	3
役割	業務プロセス										
住民	1-1-182500件- 入力内容の確認・サイン										

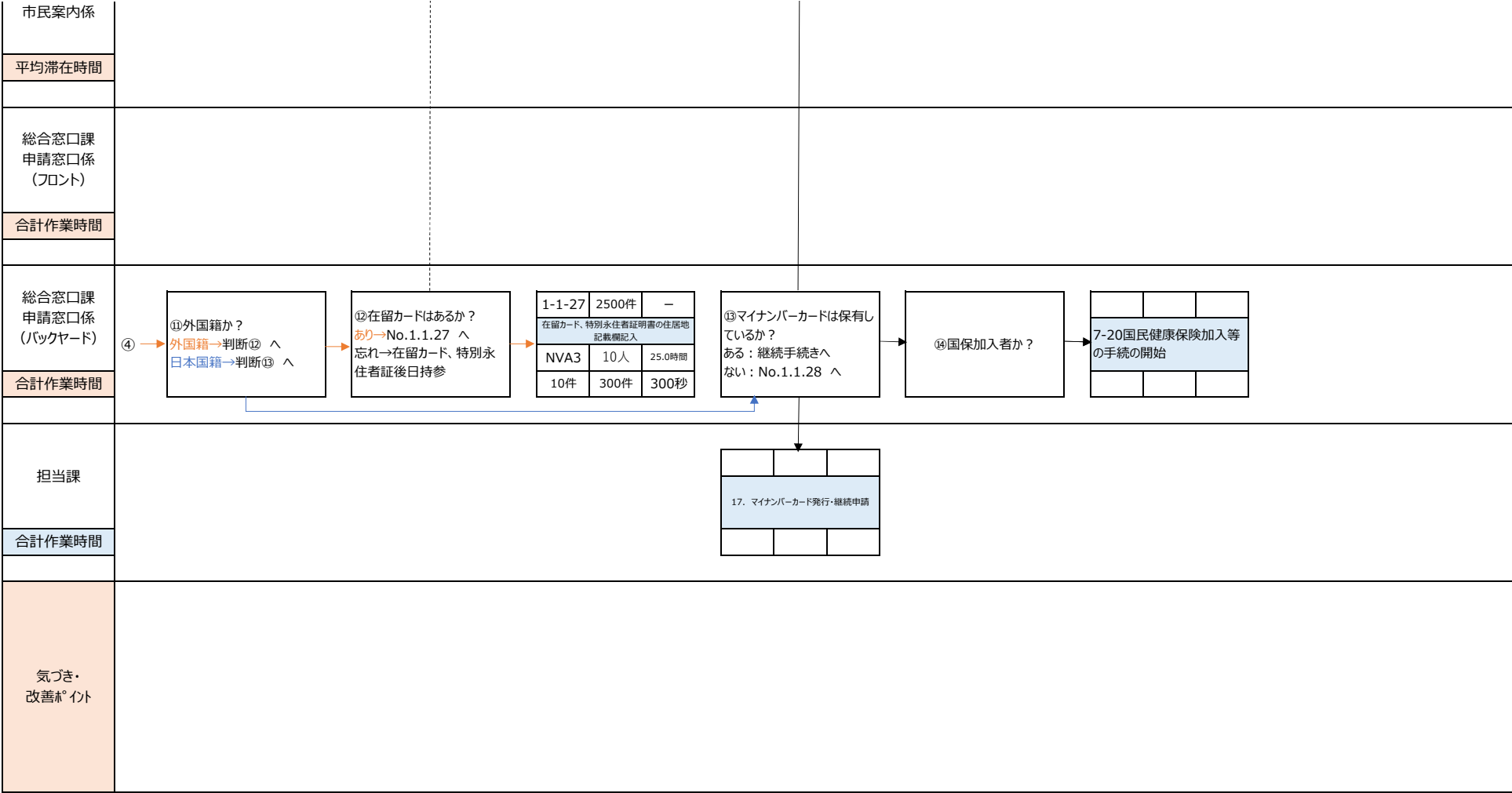


業務No1-1業務名転入届

担当部門総合窓口課

作成日2023/12/26Ver1ページ5





総合窓口（書かない窓口システム導入後）業務プロセス

業務No	1-1	業務名	転入届	担当部門	総合窓口課	作成日	2024/3/9	Ver	1	ページ	1
役割	業務プロセス										
住民	1-1-42500件 来庁 26, 28 180秒0.6108秒 1-1-1250件 案内 1 60秒160秒 1-1-22500件 申請対応（対話型） 2〜7, 9〜10, 12〜21 1600秒0.6960秒 1-1-32500件 各種説明・転入セット配布 26 180秒0.6108秒 1-1-52500件 住基システム連携 8, 11, 22〜25, 27 1800秒0.61080秒										
(現行)滞在時間											
33.0分											
平均滞在時間											
20.6分											
総合窓口課 市民案内係											
合計作業時間											
4.17時間											
総合窓口課 申請窓口係 （フロント）											
合計作業時間											
741.67時間											
総合窓口課 申請窓口係 （バックヤード）											
合計作業時間											
750.00時間											
担当課											
合計作業時間											
気づき・ 改善ポイント											