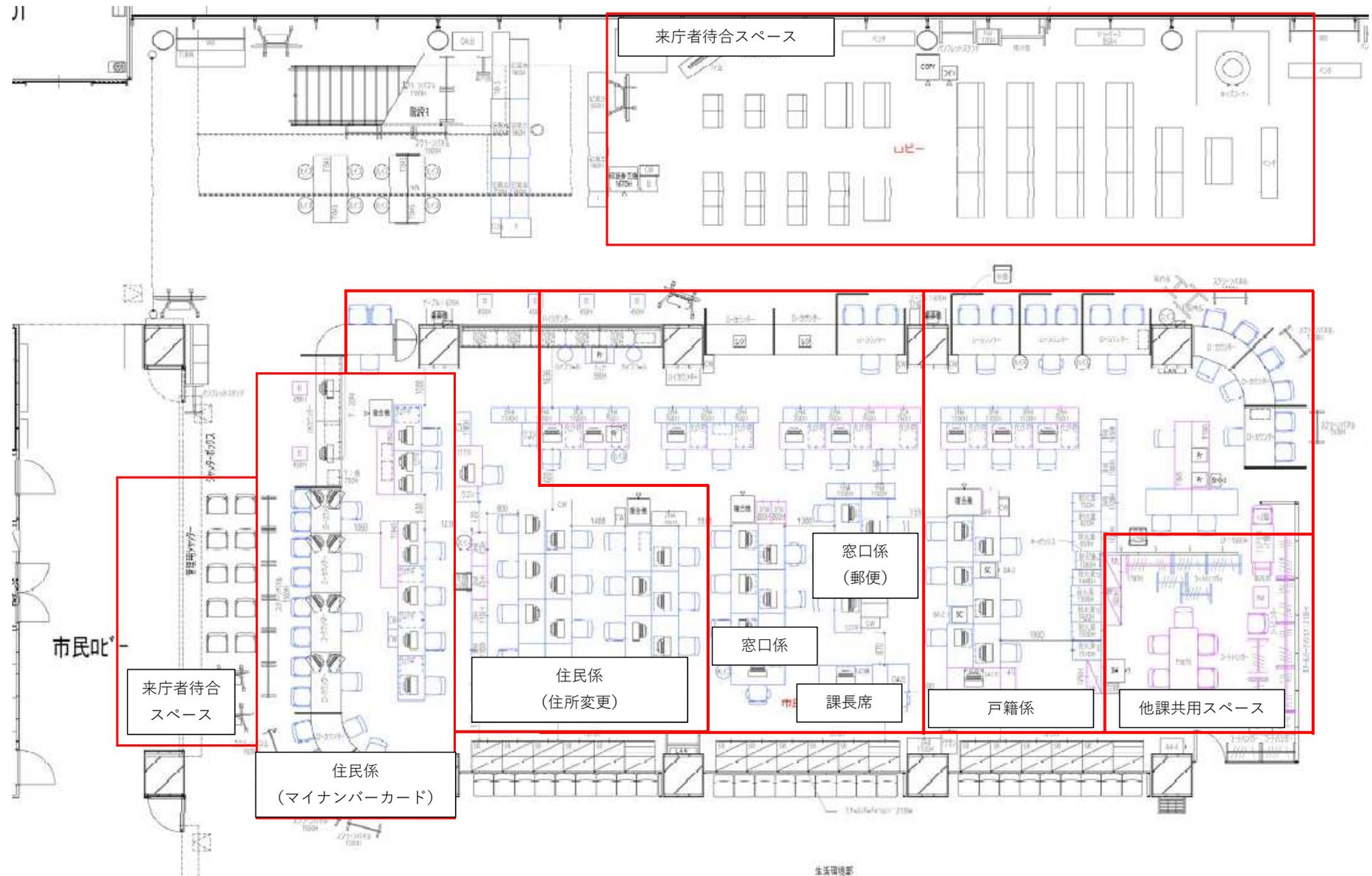


別紙1 現状レイアウト図



別紙2 係配置図



【カウンター類】

項番	什器名	数量	寸法 (W×D×H) cm
1	ローカウンター①	2	120×80×70
2	ローカウンター②	5	155×80×70
3	ローカウンター③	7	160×80×70
4	ローカウンター④	1	170×80×70
5	ローカウンター⑤	2	175×80×70
8	ローカウンター⑥	1	90×80×70
6	ハイカウンター①	3	175×65×92
7	ハイカウンター②	1	180×65×70

【内訳】

課長席	戸籍係		窓口係		住民係	
	配置場所	数量	配置場所	数量	配置場所	数量
	戸籍届出窓口 (R型)	2	証明申請窓口	1	住所変更窓口、マイナンバーカード	2
	戸籍届出窓口	2	証明交付窓口	2	マイナンバーカード (R型)	2
	戸籍届出窓口	1			マイナンバーカード	3
			パスポート窓口	2		
					住所変更窓口 (R型)	1
					住所変更窓口、マイナンバーカード	3
			証明申請窓口	1		

【机類】

項番	什器名	数量	寸法 (W×D×H) cm
8	事務机①	1	110×70×70
9	事務机②	51	120×70×70
10	事務机③	2	140×70×70
11	長机①	2	180×80×63
12	長机②	1	175×74×70
13	脇机①	1	40×60×70
14	脇机②	7	40×70×70
15	脇机③	4	40×73×75
16	脇机④	1	46×62×73
17	脇机⑤	1	40×72×73
18	小机	1	55×73×67
19	作業机	2	180×45×70

【内訳】

課長席	戸籍係		窓口係		住民係	
	配置場所	数量	配置場所	数量	配置場所	数量
	戸籍係	11	窓口係	18	住民係	1
	戸籍係	1	窓口係	1	住民係	21
	戸籍係	2				
	協議用机代用	1				
	戸籍係	1				
			郵便担当	2	住民係 (住所変更) 住民係 (マイナンバーカード)	5
1	戸籍係	3				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
1						
					住民係 (マイナンバーカード)	2

【棚類】

項番	什器名	数量	寸法 (W×D×H) cm
20	キャビネット①	14	90×40×110
21	キャビネット①書類棚	1	90×40×110
22	キャビネット②	14	90×40×75
23	キャビネット②書類棚	1	90×40×75
24	キャビネット②	1	88×40×180
25	キャビネット③	1	96×47×190
26	キャビネット④	1	90×40×178
27	キャビネット⑤	1	90×38×180
28	キャビネット⑥	1	39×92×134
29	ラック (小)	1	56×30×60
30	ワゴン	2	40×53×50
31	引出し	2	39×62×80
32	レジ横キャビネット兼作業台	1	96×47×96

【内訳】

課長席	戸籍係		窓口係		住民係	
	配置場所	数量	配置場所	数量	配置場所	数量
	戸籍係	8	窓口係	2	住民係 (住所変更) 住民係 (マイナンバーカード)	4
			窓口係	1		
	戸籍係	1	窓口係、郵便係	10	住民係 (住所変更) 住民係 (マイナンバーカード)	3
				1		
	他課共用スペース	1				
	他課共用スペース	1				
	他課共用スペース	1				
	他課共用スペース	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	2				
			窓口係	2		
			窓口係	1		

【金庫】

項番	什器名	数量	寸法 (W×D×H) cm
33	金庫①	1	40×75×75
34	金庫②	1	55×75×80
35	金庫③	1	53×68×83
36	金庫④	1	47×75×140
37	金庫⑤	1	45×75×144
38	金庫⑥	1	50×80×150
39	金庫⑦	1	46×77×145
40	金庫⑧	1	50×77×150
41	金庫⑨	1	53×77×158

【内訳】

課長席	戸籍係		窓口係		住民係	
	配置場所	数量	配置場所	数量	配置場所	数量
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				
	戸籍係	1				

【パソコン・プリンター等機器】

項番	什器名	数量	寸法 (W×D×H) cm
42	住基システム用パソコン・モニター	12	
43	統合端末・タッチパネル	11	
44	窓口システム用パソコン	6	
45	窓口システム用RPAパソコン	4	
46	パスポート窓口用パソコン	2	
47	パスポートリーダー	2	
48	マイナンバーカード手続き受付用パソコン	2	
49	マイナンバーカード手続き受付用タッチパネル	2	
50	マイナンバーカードICカード券面読取機	2	
51	マイナアシスト端末	3	
52	戸籍送信用パソコン	3	
53	職員用事務処理用ノートパソコン	45	
54	複合機	4	
55	窓口システム用プリンタ	3	
56	税証明発行用プリンタ	1	
57	レジー式	2	
58	ICカードリーダー	3	
59	発券機 (国保用)	1	
60	受付呼出機	6	
61	トンボ (呼出番号表示機)	6	
62	小型翻訳機	2	
63	印鑑用スキャナ	3	
64	印鑑用磁気カードリーダー	3	
65	契印機	3	
66	交付呼出用デスクトップパソコン	2	
67	交付呼出用バーコードリーダー	2	
68	スキャナA3	2	
69	スキャナA4	1	
70	シュレッダー	1	60×50×90

【内訳】

課長席	戸籍係		窓口係		住民係	
	配置場所	数量	配置場所	数量	配置場所	数量
			2線 (証明申請)、 3線 (証明申請)、 3線 (パスポート)	5	1線 (住所変更)、 1線 (マイナンバーカード) 3線 (マイナンバーカード)	7
	1線 (戸籍届出)	1			1線 (マイナンバーカード) 2線 (マイナンバーカード)	10
	1線 (戸籍届出)	2	1線 (証明申請)	3	1線 (住所変更)	1
			職員用机	4		
			1線 (パスポート)	2		
			1線 (パスポート)	2		
					1線 (マイナンバーカード)	2
					1線 (マイナンバーカード)	2
					1線 (マイナンバーカード)	2
					1線 (マイナンバーカード)	3
1	2線 (戸籍届出) 3線 (戸籍届出)、 3線 (戸籍届出)、 職員用机	15	窓口係、郵便係	12	2線 (住所変更)、 3線 (住所変更)、 職員用机	17
	職員用机	1	窓口係	1	1線 (マイナンバーカード)、 職員用机	2
	1線 (戸籍届出)	1	1線 (証明申請)	1	1線 (住所変更)	1
			2線 (証明申請)	1		
			1線 (証明交付)	2		
			1線 (証明申請)	3		
					1線 (証明交付)	1
	1線 (戸籍届出)	1	1線 (証明申請、パスポート)	2	1線 (住所変更)	3
	1線 (戸籍届出)	1	1線 (証明申請、パスポート)	2	1線 (住所変更)	3
			1線 (証明申請)	2		
			2線 (証明申請)	3		
			2線 (証明申請)	3		
	戸籍係	1	2線 (証明申請)、 窓口係	2		
			1線 (証明交付)	1	1線 (マイナンバーカード)	1
			1線 (証明交付)	1	1線 (マイナンバーカード)	1
	3線 (戸籍届出)	2				
	3線 (戸籍届出)	1				
	他課共用スペース	1				

戸籍届出窓口



看板拡大図



パスポート・証明交付窓口



看板拡大図



証明申請・住所変更窓口



看板拡大図



証明申請・住所変更窓口



看板拡大図



別紙5 各業務における事務の流れ

●住所変更受付から交付までの流れ

	市民	職員
来庁	フロアマネージャーに尋ねる	
発券	発券機で番号札をとる	
待合	待合スペースで待機	
呼出	受付用番号表示パネルの音声・受付用番号表示ディスプレイの画像・フロアマネージャーからの声掛け・職員の声かけで気づき、窓口に行く	受付用番号操作モニタを押す ※来ない場合、その番号を受付用番号操作モニタでスキップ処理、紙に控える
受付	本人確認書類の提示（カルトンに置く）	窓口業務支援用パソコンで窓口業務支援システムに入力（必要に応じてICカード券面読取機を利用）
	内容を確認後、必要事項を記入	申請書を出力、来庁者に提示
	待合スペースで待機	窓口で交付を伝える
		受付済の書類を2線のボックスに入れる
出力・入力		2線の職員は受付後または入力後、複合機から出力されている書類を取り、必要に応じて入力補正を行う。処理後、3線のボックスへ入れる
決裁		3線の職員は、書類の審査後、決裁処理を行う
交付	外国人の場合、新住所を記入した在留カード返却。 証明書を取得する場合、証明書を交付 印鑑登録があれば印鑑登録証を交付	交付カウンターで交付
支払	証明書交付、印鑑登録手数料の支払い	レジに打ち込み、支払い、レシートを渡す
消込		交付用バーコードリーダーで消込
保管		書類を「処理済」の箱に入れる

別紙5 各業務における事務の流れ

●戸籍届出から決裁までの流れ

	市民	職員
来庁	フロアマネージャーに尋ねる ※おくやみは予約制のため、直接戸籍カウンターへ来庁となる	
発券	発券機で番号札をとる	
待合	待合スペースで待機	
呼出	受付用番号表示パネルの音声・受付用番号表示ディスプレイの画像・職員の声かけで気づき、窓口に行く	受付用番号操作モニタを押す ※来ない場合、その番号を受付用番号操作モニタでスキップ処理、紙に控える
受付	本人確認書類の提示（カルトンに置く）	死亡、出生以外の届出については、本人確認を行う
	届書等記入、署名	
1 審査	カウンターに座って待機(死亡届の場合は、葬祭業者が届書を持参後、一旦帰り後から死亡後の案内書類等取りに来る)	受付した職員が届書等確認 ※出生、死亡、おくやみの場合は、窓口支援システムから、異動届、申請書等を出力する 出生は来庁者に異動届等を提示し、確認後署名させる
2 審査		受付とは別の職員が届書等確認
届書受理	受理決定について、説明を受け届出は終了 ※住民票等の証明書交付やマイナンバーカード書き換えがあれば、それぞれの窓口に案内	戸籍届書は受理決定後、来庁者に受理したことを伝える
手続き案内書交付	出生、おくやみのみ、手続き案内書を交付し来庁者の手続きは終了	おくやみは手続き案内書を交付後、後続手続きがあればその説明を行う
届書入力		戸籍届書の記載内容を戸籍システムに入力 ※入力用職員事務協機に専用端末と A3 スキャナ各1台を配置。これらは複合機の近くに配置すること
1 チェック		届書入力した職員とは別の職員が、帳票と届書に齟齬がないか審査
2 チェック		1 チェックを行った職員とは別の職員が再度、帳票と届書に齟齬がないか審査する
決裁		入力、1 チェック、2 チェックを行った職員とは別の職員が、職員のパソコンを使って決裁処理を行う
スキャナ送信		専用端末等を使って、届書のスキャナ、送信を行う ※スキャナ送信用事務機に専用端末2台と A3 スキャナ1台、A4 スキャナ1台を配置すること
保管		送信後の届書を耐火金庫に収める

別紙5 各業務における事務の流れ

●証明申請

	市民	職員
来庁	フロアマネージャーに尋ねる	
発券	発券機で番号札をとる	
待合	待合スペースで待機	
呼出	受付用番号表示パネルの音声・受付用番号表示ディスプレイの画像・フロアマネージャーからの声掛け・職員の声かけで気づき、窓口に行く	受付用番号操作モニタを押す ※来ない場合、その番号を受付用番号操作モニタでスキップ処理、紙に控える
受付	本人確認書類の提示(コイントレイに置く)	窓口支援用ノートパソコンで窓口業務支援システムに入力(必要に応じてICカード券面読取機を利用)
	必要な証明書等の説明	聞き取った内容を窓口業務支援システムに入力
	内容を確認後、署名	窓口支援システムから申請書を出力、来庁者に提示
	確認書等の記入	必要に応じて確認書等の提示
	待合スペースで待機	3番窓口で交付を伝える
発行受渡		申請書をクリアファイルに入れる
		公用、返却等の札を入れる
		「証明発行」の箱に入れる、公用請求の場合、「公用請求」の箱に
証明発行		発行職員が証明交付用パソコンで証明書を発行、証明交付用複合機から取出、クリアファイルに入れる RPAの場合、税証明用プリンタから証明書を取り出す 手づくり証明は、パソコンで作成、印刷、公印の押印 必要に応じて申請書にスタンプ 必要に応じて補足書類を作成
印鑑登録		印鑑登録用スキャナ、磁気カードリーダーで登録、複合機から証明書等を取り出す
臨番		臨番台帳に記入、臨時ナンバー、許可証に日付等ゴム印、公印の押印
審査受渡		「審査」の箱に入れる
審査		申請書・証明書等の内容確認、必要に応じて審査用パソコンを参照、スタンプ等を押す
職員審査		職員のパソコンを使って審査
交付	交付用ディスプレイの表示・音声、フロアマネージャーからの声掛け・職員の声かけで気づき、窓口に行く	交付用バーコードリーダーで呼出 ※来ない場合、クリアファイルを「交付待ち」の箱に入れる
説明		番号札を確認し、証明書等の説明、支払い方法の確認
支払	手数料の支払い	現金レジ、Airレジに打ち込み、支払い
交付	証明書等の受取	証明書等の交付、後続処理がある場合、窓口の案内(旅券・マイナンバーカードが多い)
消込		交付用バーコードリーダーで消込
保管		申請書を「交付済」の箱に、クリアファイルに収める

別紙5 各業務における事務の流れ

●パスポート申請

	市民	職員
来庁	フロアマネージャーに尋ねる	
発券	発券機で番号札をとる	
待合	待合スペースで待機	
呼出	受付用番号表示パネルの音声・受付用番号表示ディスプレイの画像・フロアマネージャーからの声掛け・職員の声かけで気づき、窓口に行く	受付用番号操作モニタを押す ※来ない場合、その番号を受付用番号操作モニタでスキップ処理、紙に控える
受付	申請書等の提出	申請書等の確認
		戸籍等ない場合、証明申請を案内
	必要な証明書等の説明	写真不備等の資料をみせ説明
	交付用番号札を受取、待合スペースに	交付用番号札・ファイルをわたす
補記		受付票、受領書を取り、スタンプ等を使って職員の補記、必要に応じて旅券用パソコンを使って確認、県FAX照会用紙に記入
		ファイルを「旅券審査」の箱に入れる
審査		申請書の審査
	呼出の案内を聞いて窓口に行く	口頭で番号により呼び出す
	説明をきく	説明する
保管		申請書のコピーをとり、申請書・コピーを保管場所に入れる

別紙5 各業務における事務の流れ

●パスポート受取

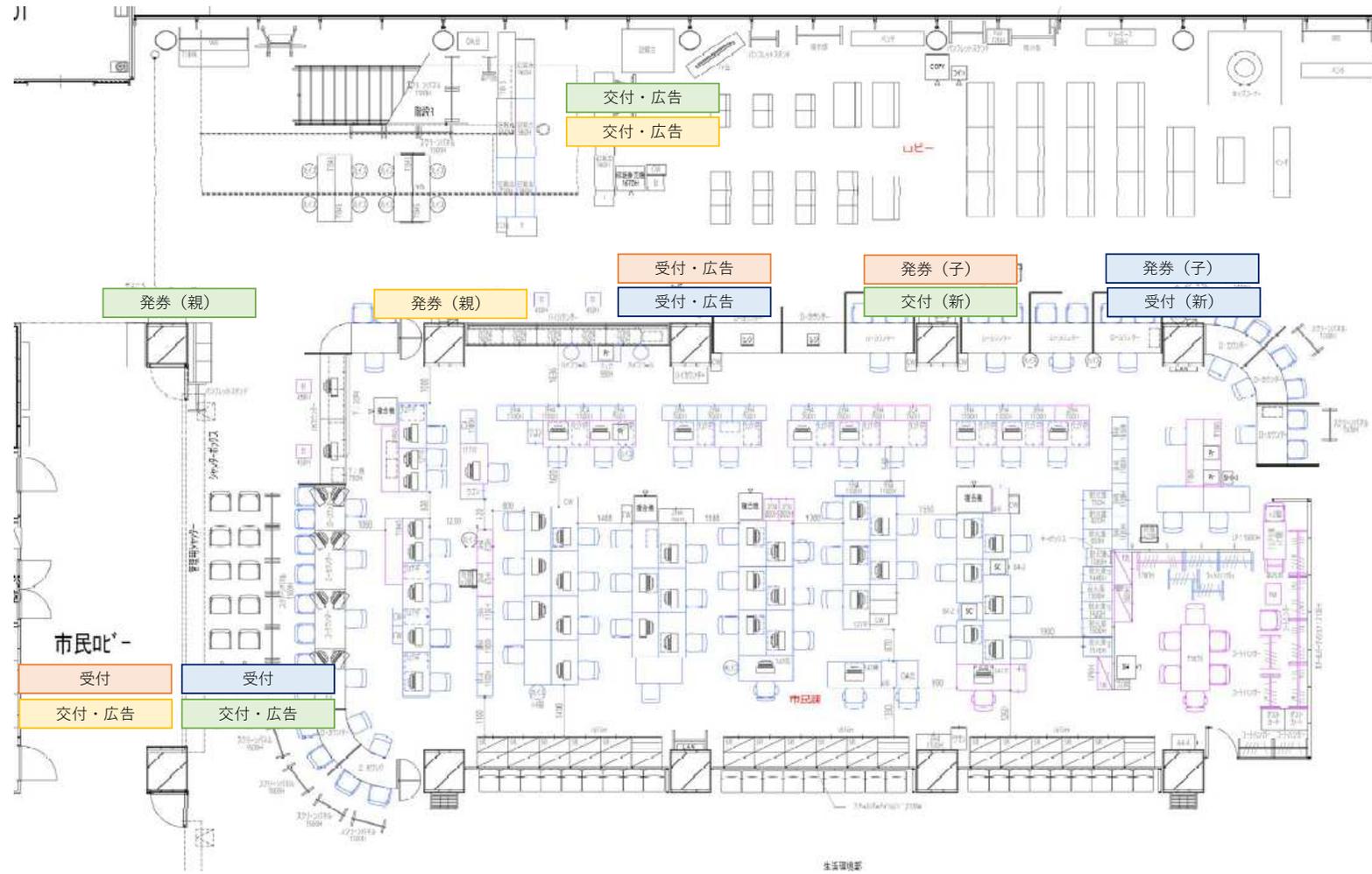
	市民	職員
来庁	フロアマネージャーに尋ねる	
発券	発券機で番号札をとる	
待合	待合スペースで待機	
呼出	受付用番号表示パネルの音声・受付用番号表示ディスプレイの画像・フロアマネージャーからの声掛け・職員の声かけで気づき、窓口に行く	受付用番号操作モニタを押す ※来ない場合、その番号を受付用番号操作モニタでスキップ処理、紙に控える
受付	受領書等の提出	受領書の確認 電子申請の場合、旅券用パソコンで受領書を印刷
		旅券の耐火金庫から旅券を取り出す
手数料	お金を払う	収入印紙、県手数料を受領、証明交付のレジで入金、領収書発行
		収入印紙の金庫から貼る、受領印等をおす ※希望ある場合、県の領収書を作成、受領印押し、交付
	本人情報をいう	口頭で本人確認を聞き取る
読取	画面で内容を確認	旅券用パソコンで旅券を読取確認
交付	受け取る	交付
消込		受領書と申請書のコピーに日付印をおす
保管		受領書を保管、電子申請の場合、旅券用パソコンで交付処理

別紙5 各業務における事務の流れ

●マイナンバーカード

	市民	職員
来庁	フロアマネージャーに尋ねる	
発券	発券機で番号札をとる	
待合	待合スペースで待機	
呼出	受付用番号表示パネルの音声・受付用番号表示ディスプレイの画像・フロアマネージャーからの声掛け・職員の声かけで気づき、窓口に行く	受付用番号操作モニタを押す ※来ない場合、その番号を受付用番号操作モニタでスキップ処理、紙に控える
受付	本人確認書類の提示（カルトンに置く）	デスクトップ型 PC で本人等情報を確認、IC カード券面読取機で申請書を印刷
	必要な手続きについて説明を受ける	必要な手続きについて説明
	申請書の内容確認後、必要事項を記入	来庁者に申請書を提示
	待合スペースで待機	窓口で交付を伝える
		申請書をクリアファイルに入れる
		「交付」の箱に入れる
カード交付		交付職員がキャビネットからカードを取り出す。
交付	交付用ディスプレイの表示・音声、フロアマネージャーからの声掛け・職員の声かけで気づき、窓口に行く	交付用バーコードリーダーで呼出 ※来ない場合、クリアファイルを「交付待ち」の箱に入れる
交付・更新	交付カウンターへ行く	交付カウンターで交付、更新の処理
支払	手数料の支払い（必要な場合のみ）	レジに打ち込み、支払い、交付カウンターへ戻りレシートを渡す
消込		交付用バーコードリーダーで消込
保管		申請書を「交付済」の箱に入れる

別紙6 番号札発券機、案内表示モニター設置位置



機器	現行設置場所		改修後設置予定場所	
案内表示モニター	交付・広告	受付・広告	交付・広告	受付・広告
	交付	受付	交付	受付
発券機	発券(親)	発券(子)	発券(親)	発券(子)