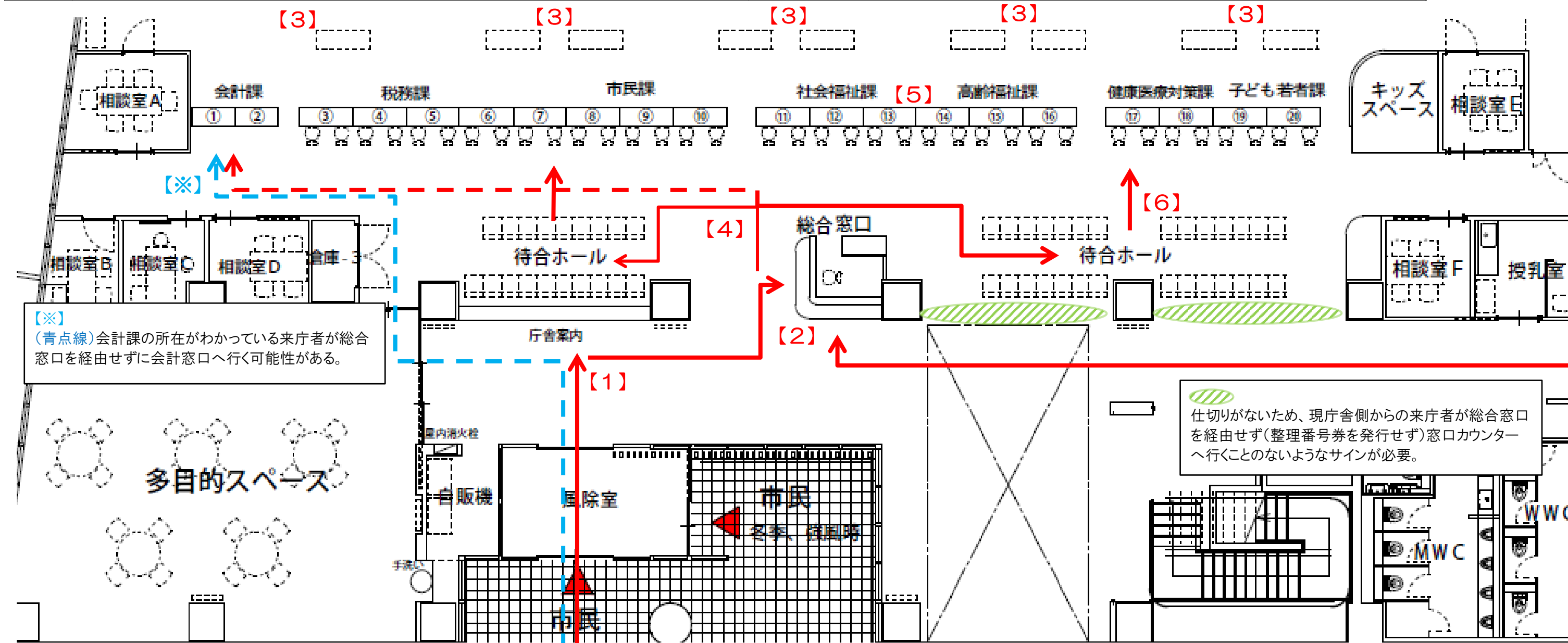


課名	会計課		税務課			市民課				社会福祉課			高齢福祉課		健康医療対策課		子ども若者課			
係業務	出納係 市税等の納付 請求書販売		収納係 納税相談 市税等の納付	市民税係 所得証明書等 市・県民税関係 軽自動車税		戸籍係 住民票・戸籍謄本 転入・転出届 出生・死亡届等 印鑑登録				援護係 生活保護 弔慰金請求 戦傷病者援護			介護保険係 介護認定申請 住宅改修申請		母子手帳交付 健康診査 予防接種 他		園児支援係 子育て支援係、子育て企画係 保育園・幼稚園関係 児童手当・児童扶養手当 子ども・ひとり親医療費 児童館・児童クラブ ファミリーサポートセンター			
窓口番号	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	⑱	⑳	
カテゴリ	納付		税			届出・証明				国保・年金			福祉		高齢福祉		健康・子ども			
待合スペース	待合スペース Aゾーン										待合スペース Bゾーン									

よっては21

※窓口カウンターの幅によつては21席



来庁から窓口対応まで

【1】 来庁し、庁舎案内サインを見てから総合窓口へ向かう。

【2】 番号カード発行機により整理番号券を発売
(総合窓口で職員が操作方法や窓口対応までの流れを説明する)



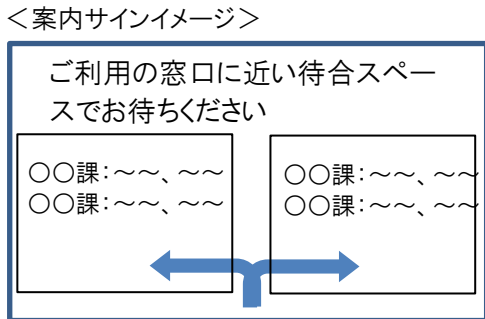
・総合窓口以外の設置は必要か、必要であればどこに設置するか。
・番号券に○番窓口の近くでお待ちくださいという表記(印字)は可能か。

【3】 発券と同時に来庁者受付があったことを執務室側の専用モニターが各課業務別に担当職員へ通知



・職員が見落とすことのないよう視認性を高くする工夫が必要。
・柱型の死角にならない位置に職員を配置する必要がある。

【4】 整理番号券を受け取った後、該当する窓口カウンターに近い待合ホールで待つ(そのように総合窓口で案内し、かつサインも設置。)



・待合場所を間違えると呼ばれたことに気づかないことがある。

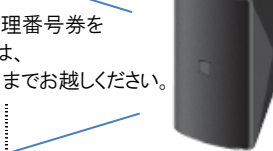
【5】 対応可能な担当職員が窓口カウンターにつき、呼び出しボタンを押すと、カウンターごとに設置されている電子表示パネルに番号が点灯する。(スピーカーによる案内アナウンスもあり)



○番号の整理番号券をお持ちの方は、
○番号までお越しください。

・窓口担当職員が操作ミスをしないよう、マニュアルの配付や庁内研修が必要。

【6】 来庁者は自分の整理番号券と同じ番号が点灯した電子表示パネルのある窓口カウンターに着席する。



・フロアで迷っている人、仕組みを理解していない人へ案内が必要。
・スピーカーの位置と配線

・動線は正面玄関だけではなく、総合窓口等にある待合番号発行機の操作が必要であることを示すサインが必要。

