

最終報告：板橋区役所

大東文化大学 白井康之ゼミ所属
ガイラルディア

板橋区役所紹介

位置・面積・人口・世帯数(区役所作成のスライドより抜粋)

板橋区は、東京23区のうち北西部に位置。

概ね東経139度37分から同44分、北緯35度43分から同48分の間立地している。

面積は32.22平方キロメートル(平成26年全国都道府県市区町村別面積調)で、23区中9番目の大きさ。

世帯数:290,755 人口:548,687人(外国人人口18,835人) 本籍数:97,687 本籍人口:469,283

板橋区役所データ概要

区役所内における事務処理のデータ

受付案内システム統計データとレジデータの二種類が存在

受付データ 2014/11/24より稼働が開始されている

レジデータ 2015/3/某日より稼働が開始されている

カラム数やデータの区分等は導入間もないためか、変動が多い傾向あり

主な成果報告及び改善提案

内部アプローチ(区役所内部アプローチ)

業務フロー改善

業務規則性把握

業務単位ごとの処理時間管理

区役所内部の利便性向上

外部アプローチ(区役所外部アプローチ)

アンケート調査の実施

事前予約制の導入

オープン時間と日時の改正

区役所公式のアプリケーションを作成

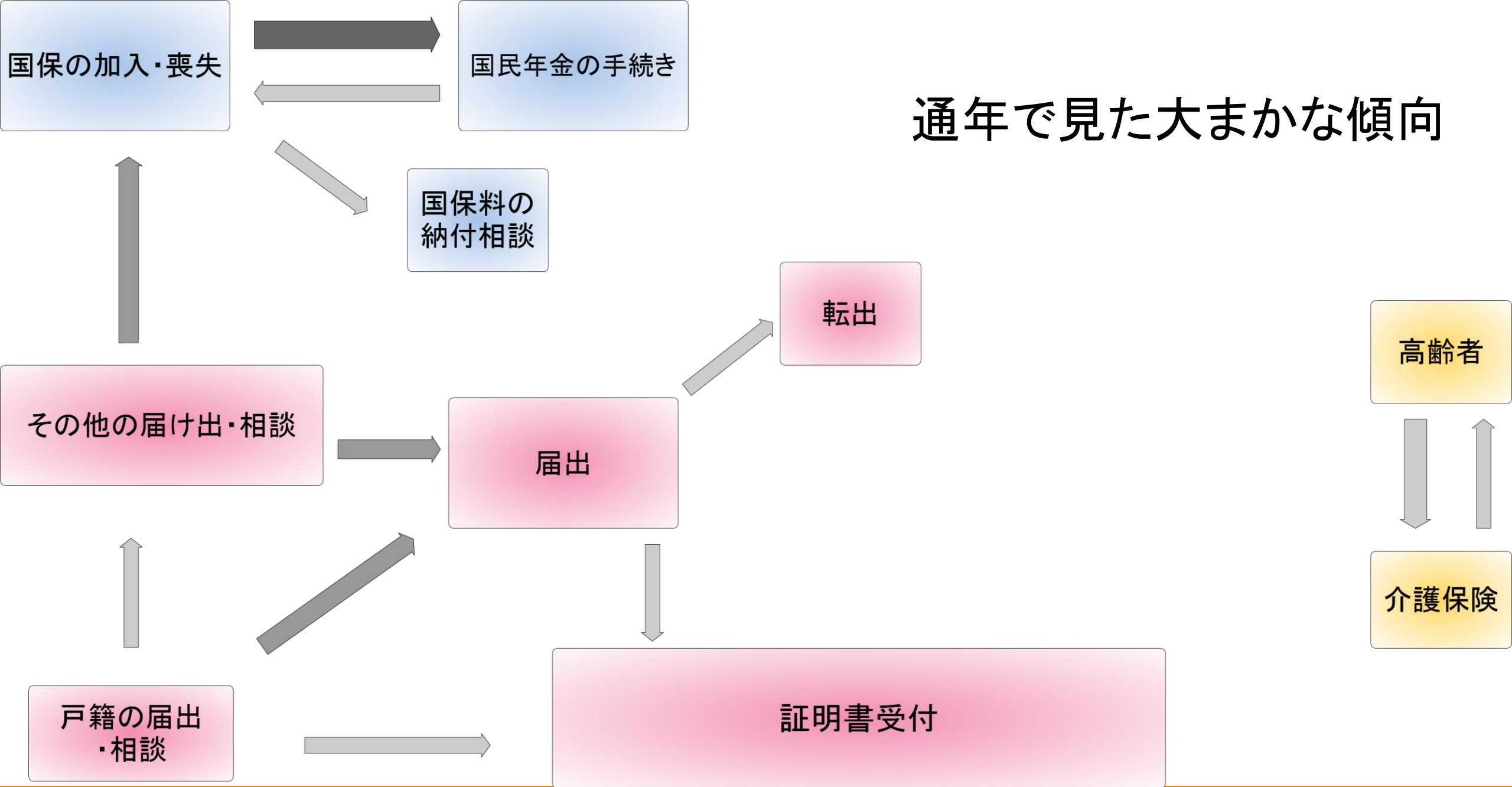
区開催のイベント(婚活、就職等)

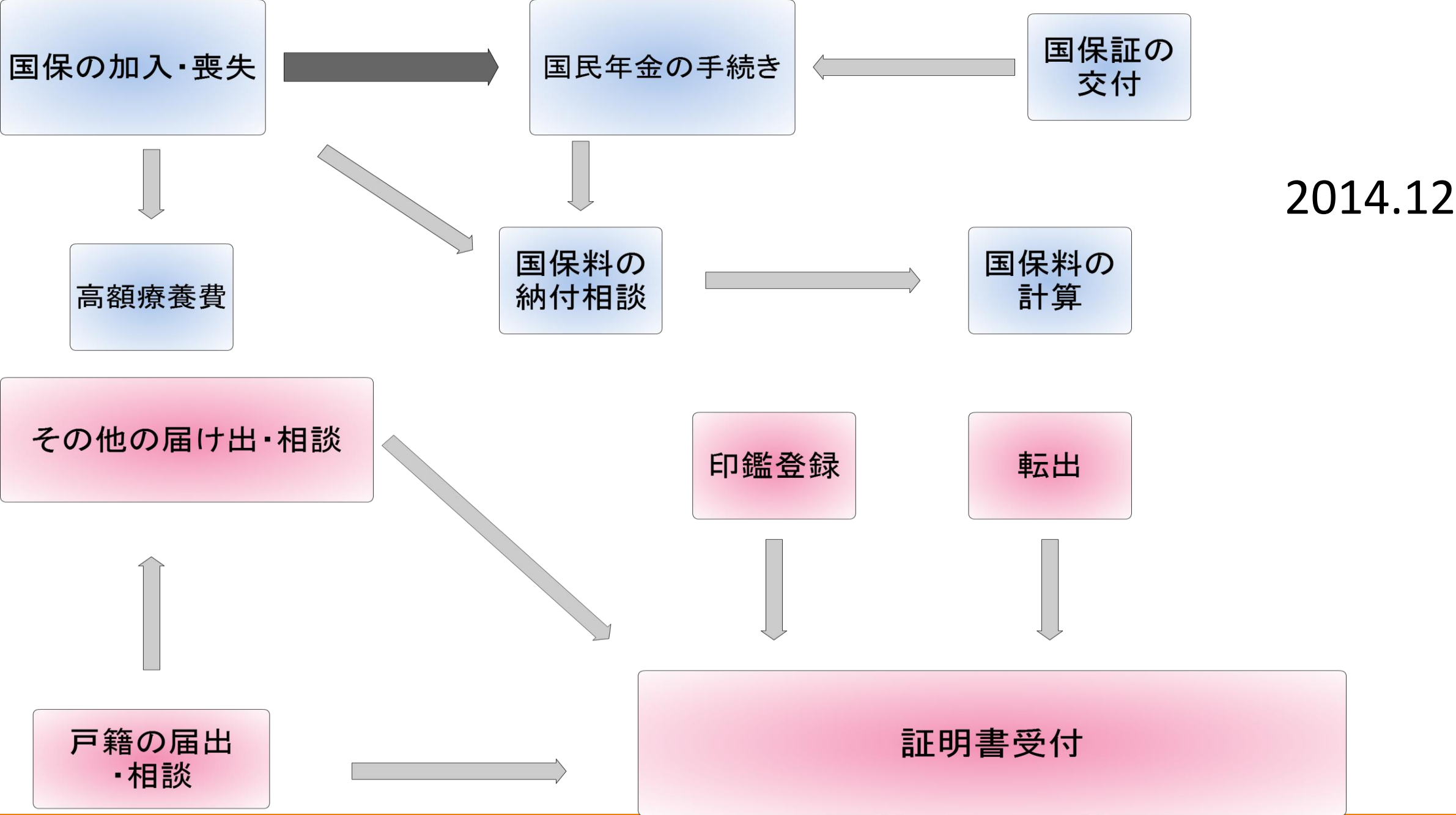
内部アプローチ1-1:業務フロー改善提案

三つの可視化ポイント(データはH26/12~H27/11)

- グラフ及び連携業務データにより業務フローを可視化
→ 遷移図を用いる
- 連携業務データをメインとしての可視化
- 月全体の業務に対する連携業務データ割合の可視化
- ✓ 今回は、上位15連携までのみのグラフ及びデータ
- ✓ 業務規則性把握とも被る部分がある

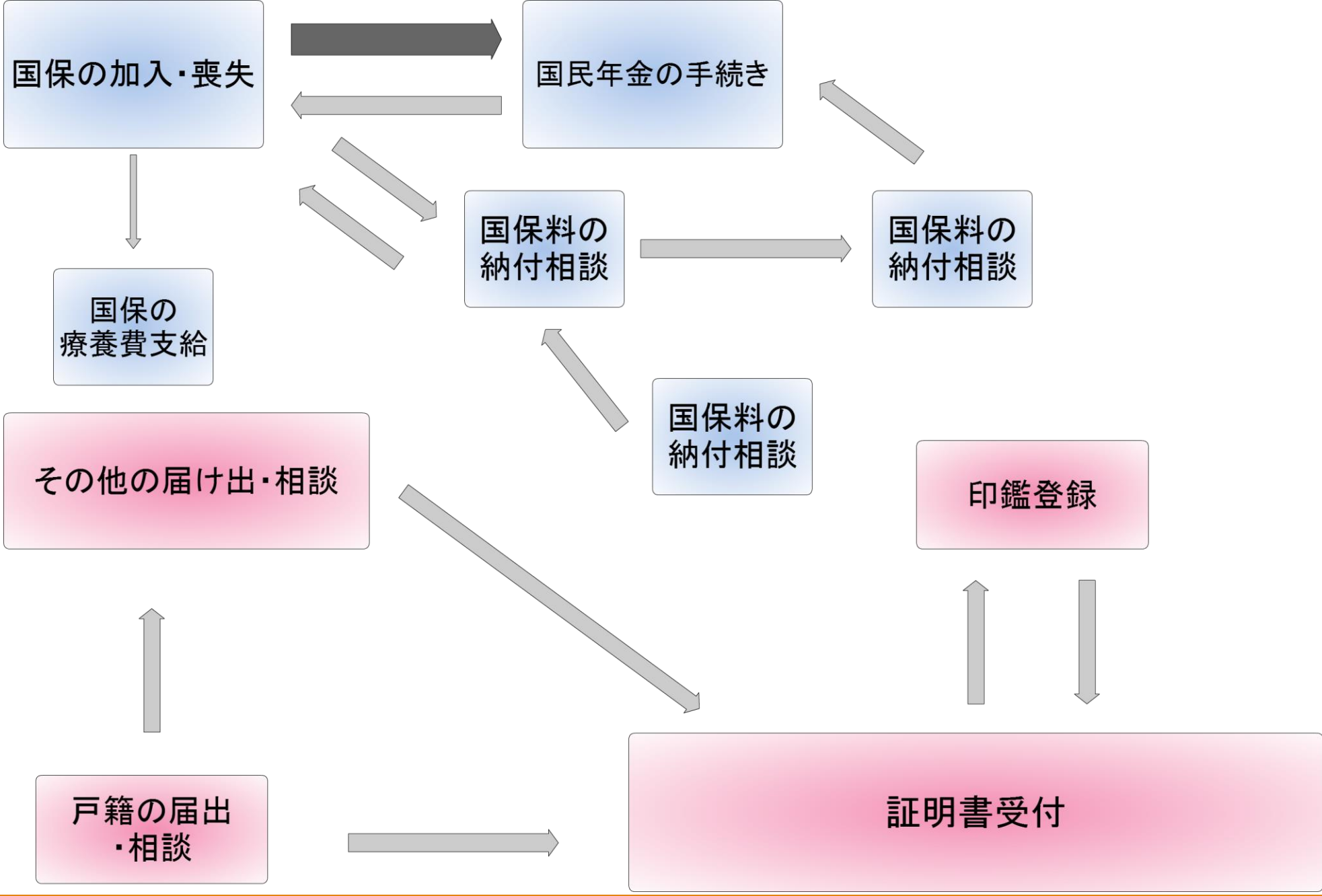
通年で見た大まかな傾向



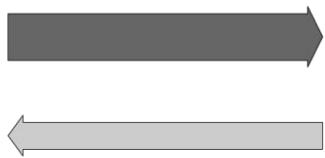


2014.12

2015.01



国保の加入・喪失

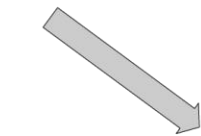


国民年金の手続き

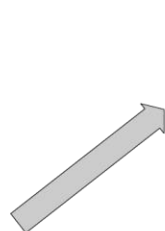


国保料
計算

2015.02



国保料の
納付相談



転出

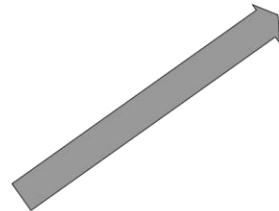
その他の届け出・相談



届出



証明書受付



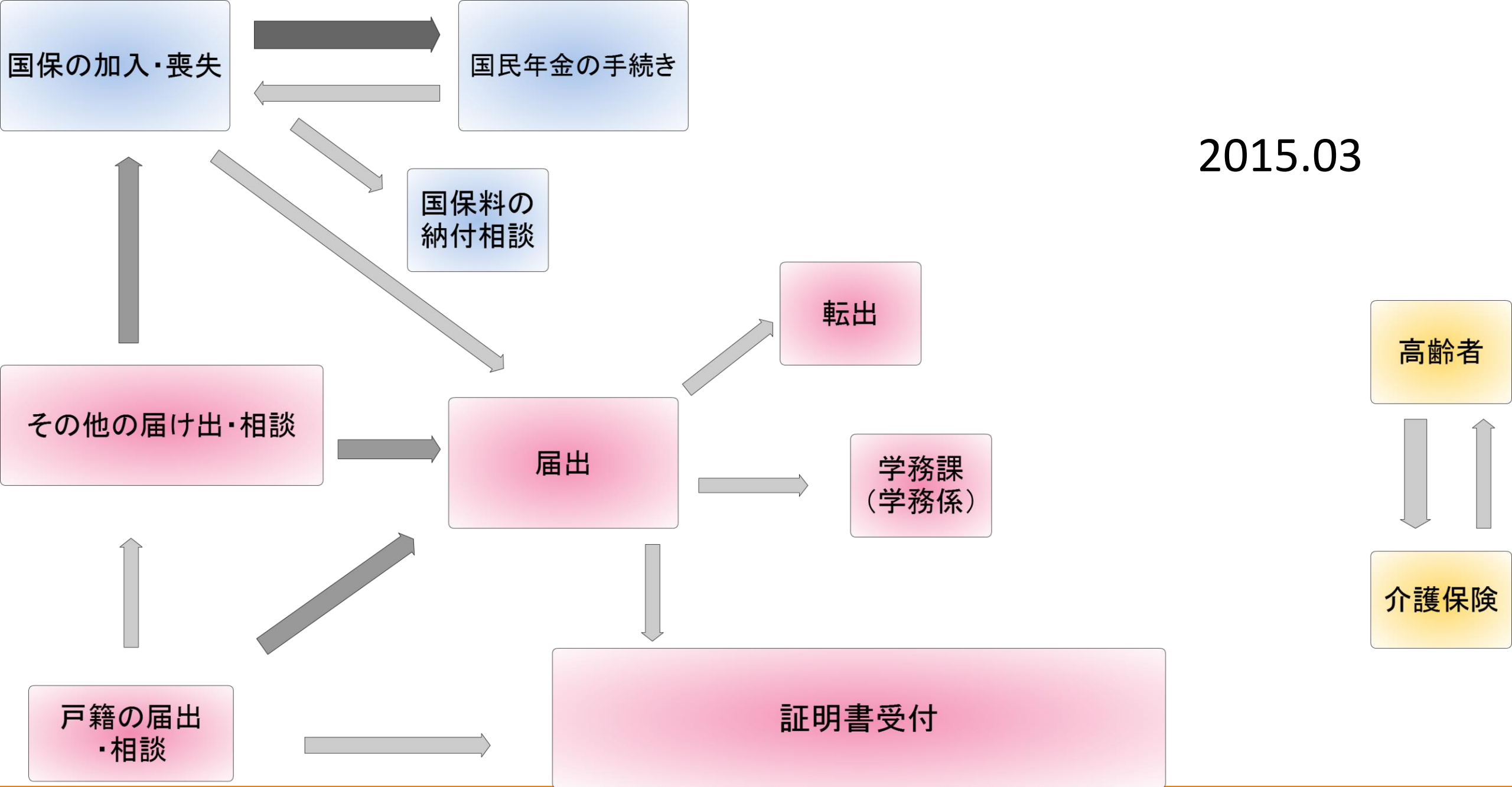
戸籍の届出
・相談



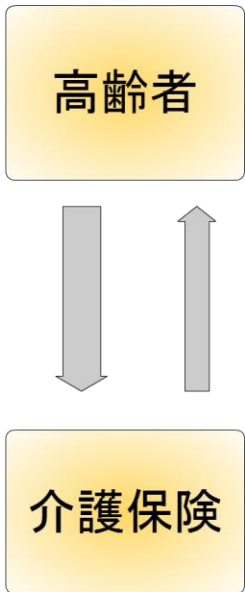
高齢者

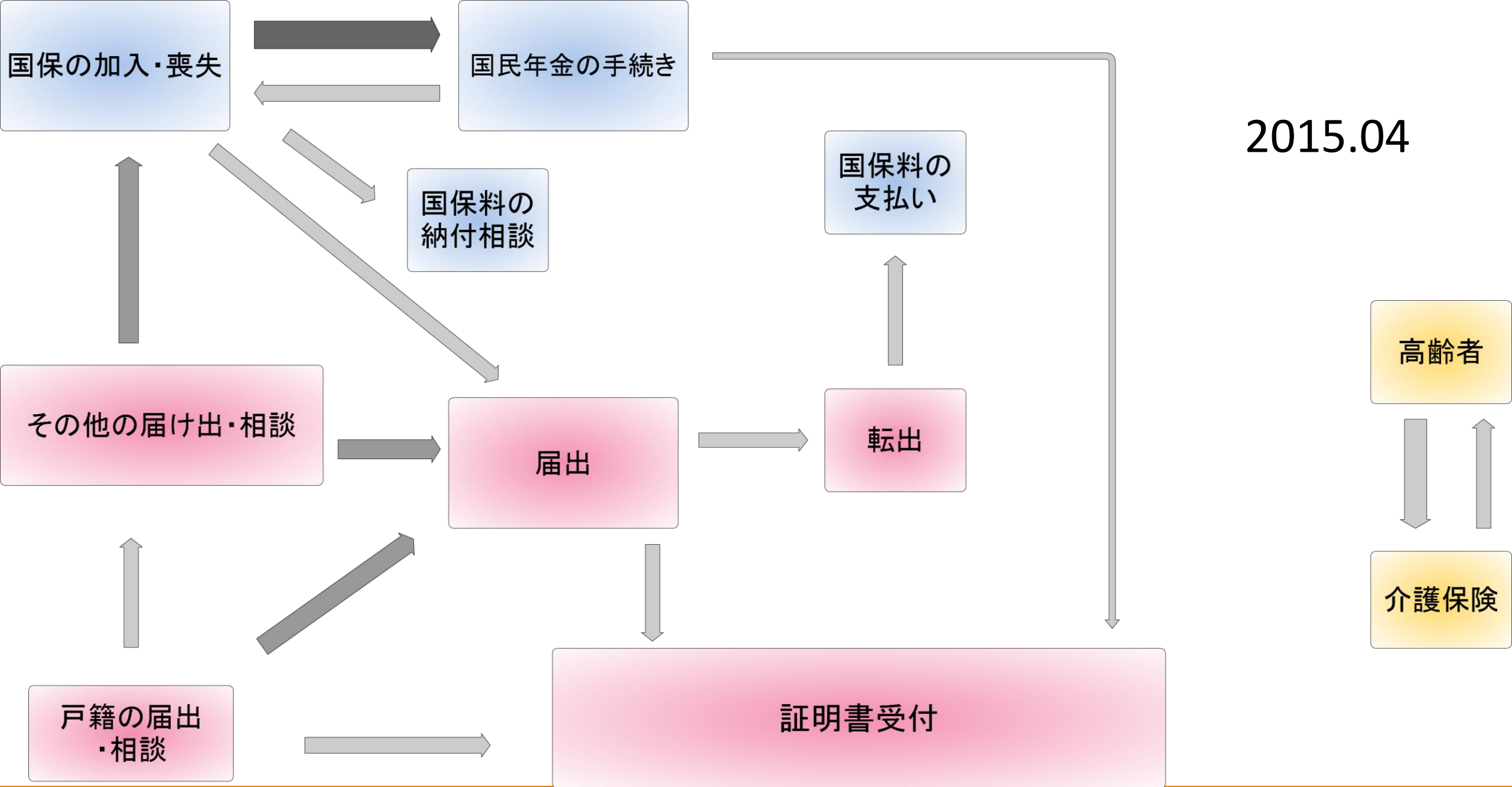


介護保険



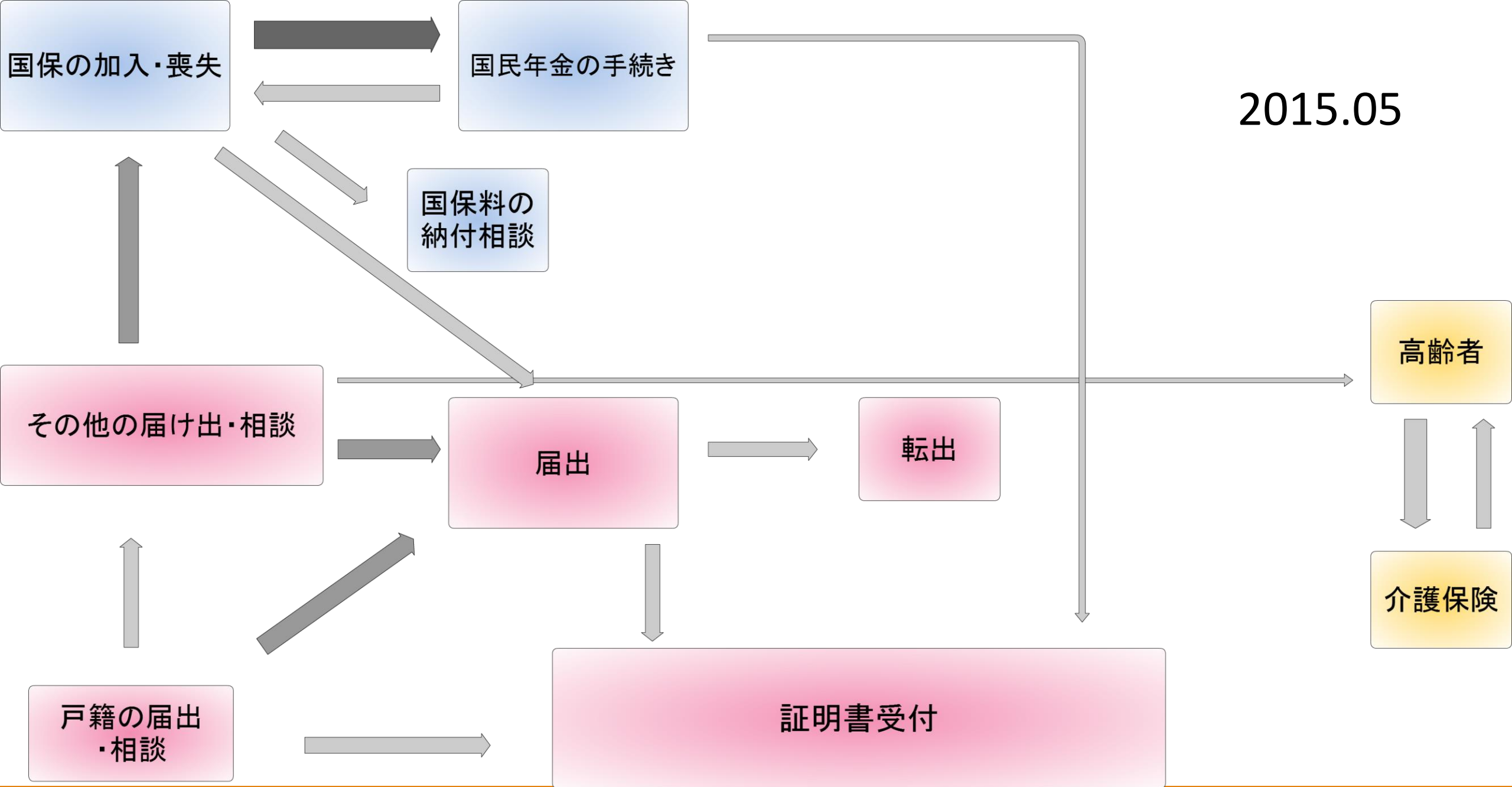
2015.03

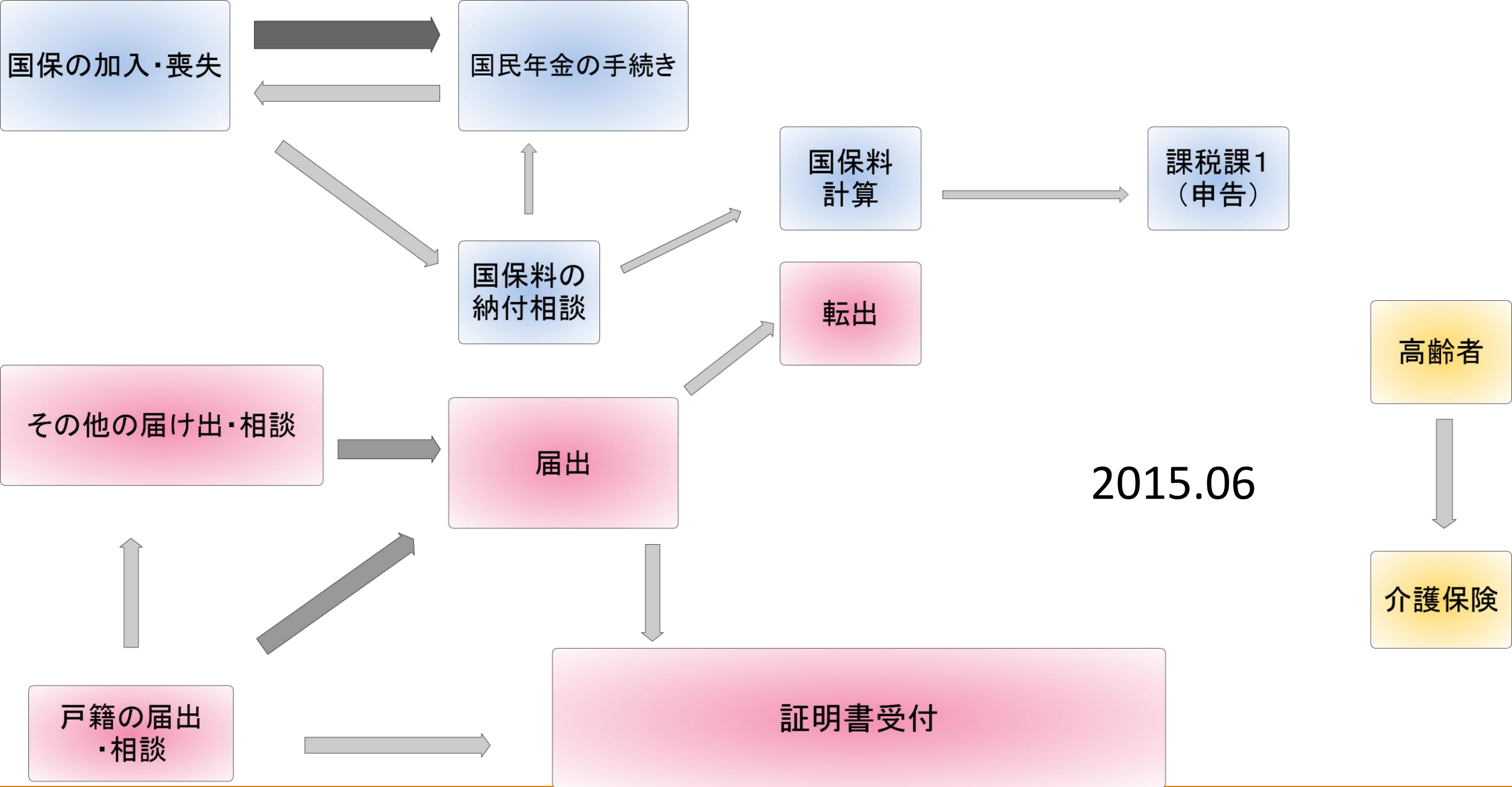




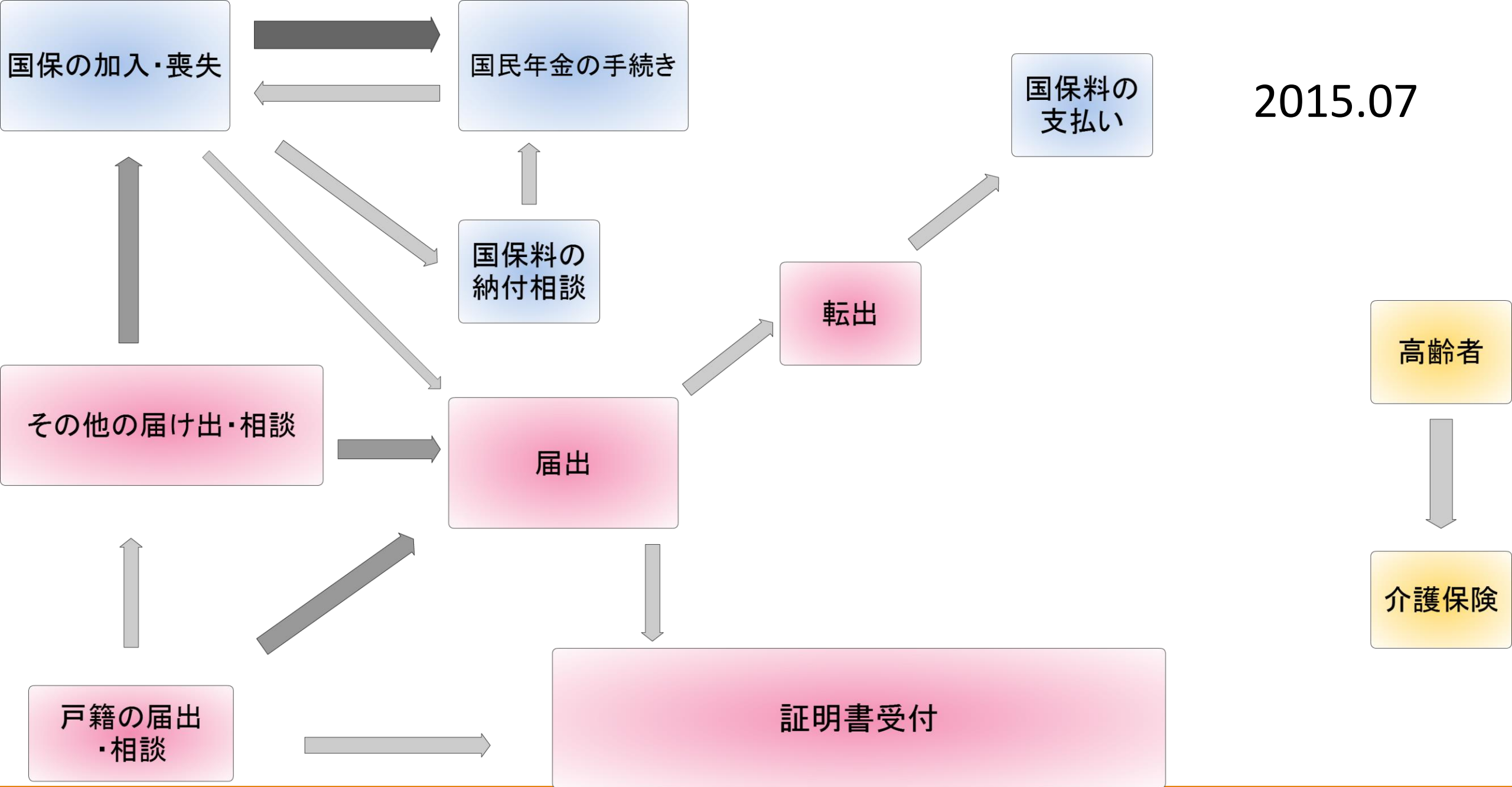
2015.04

高齢者
介護保険

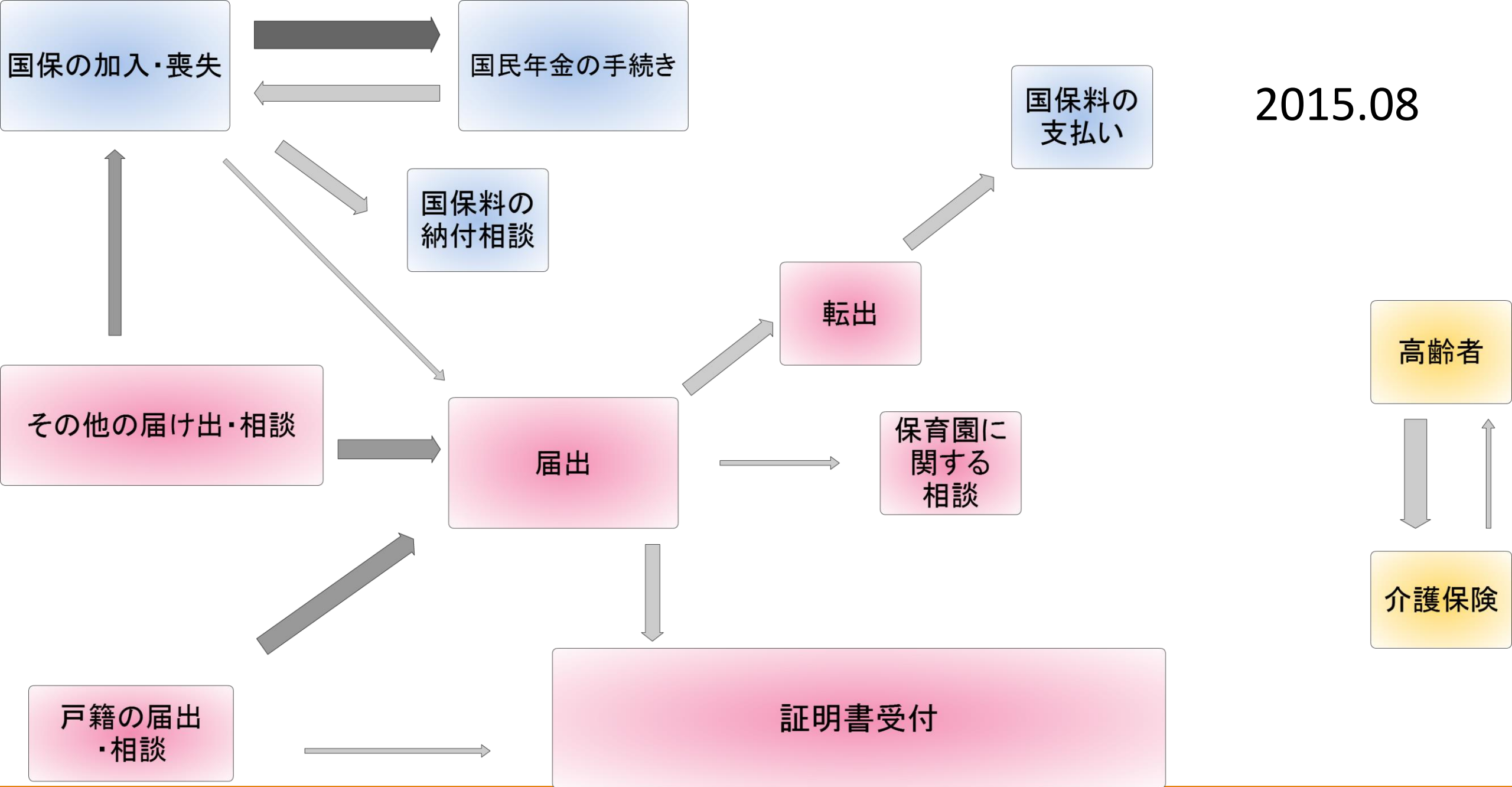




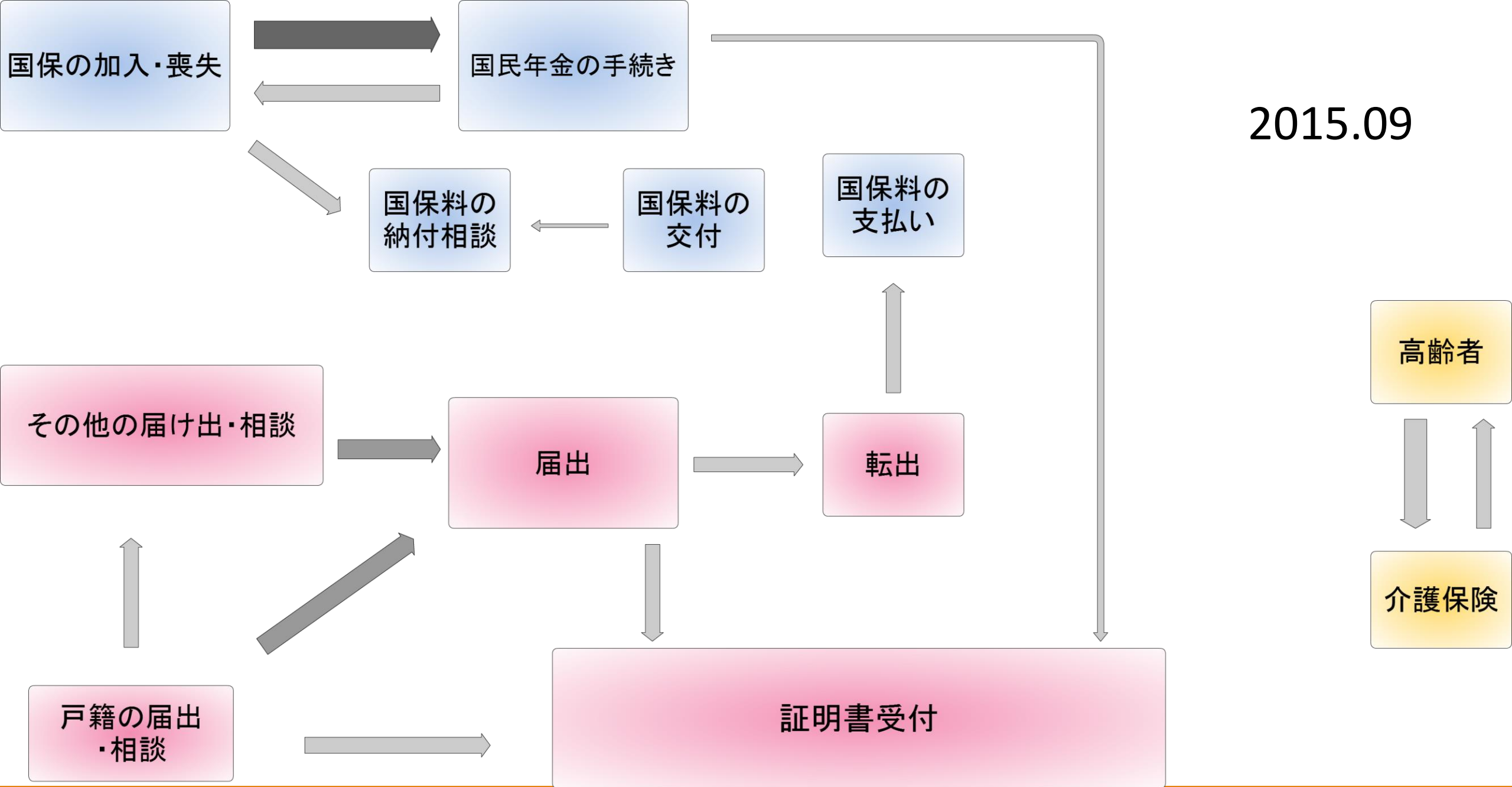
2015.07

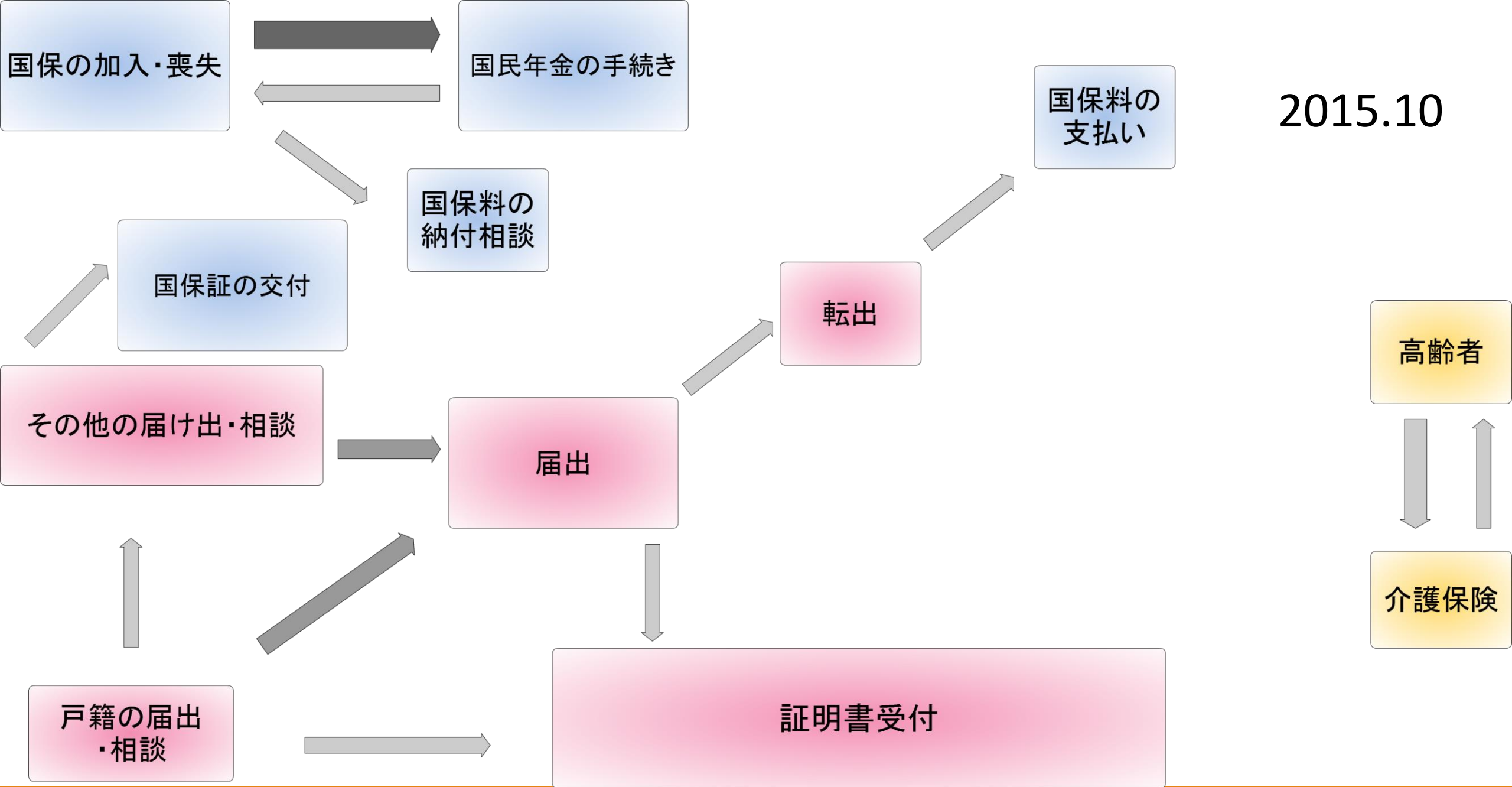


2015.08

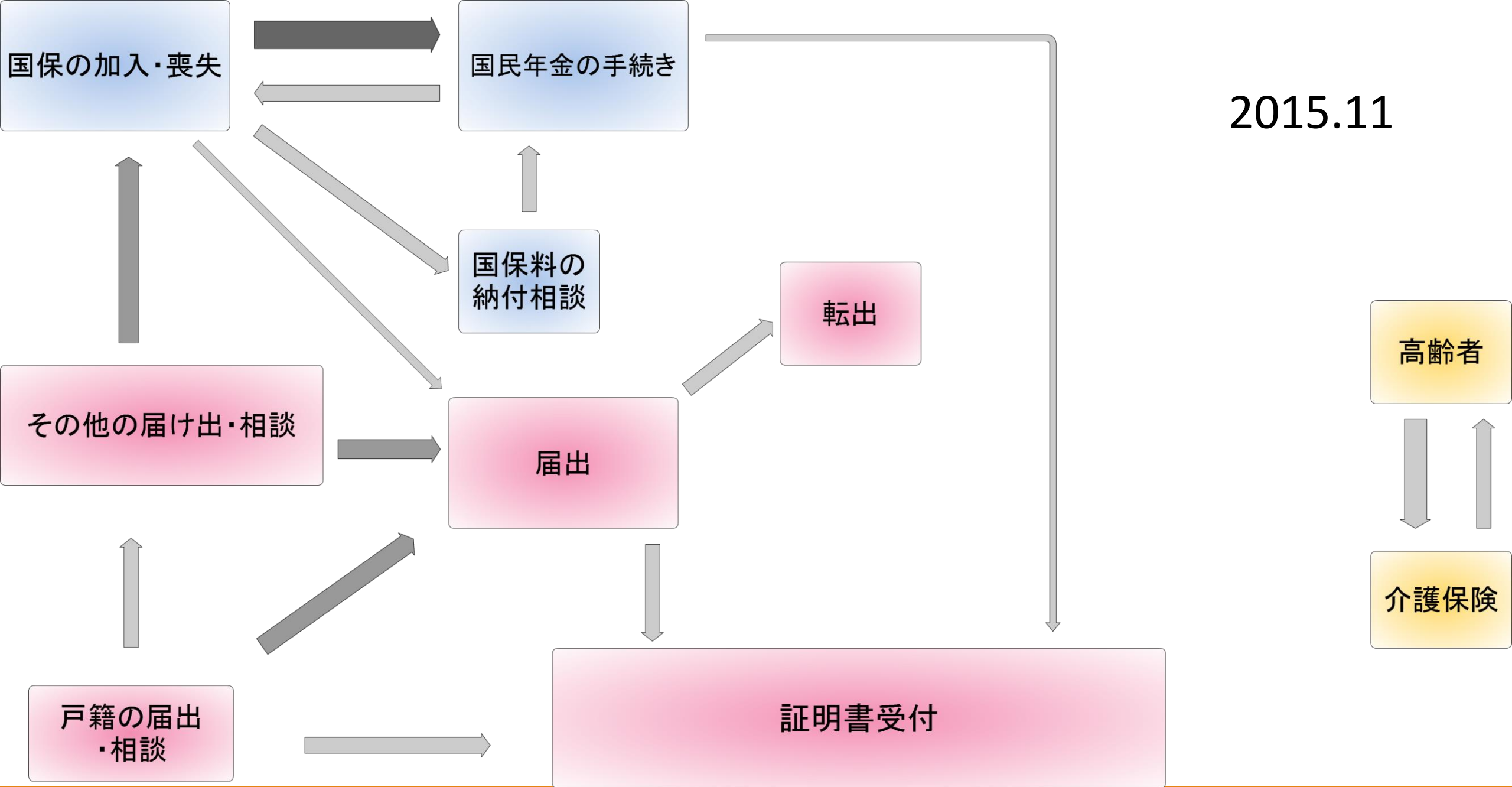


2015.09

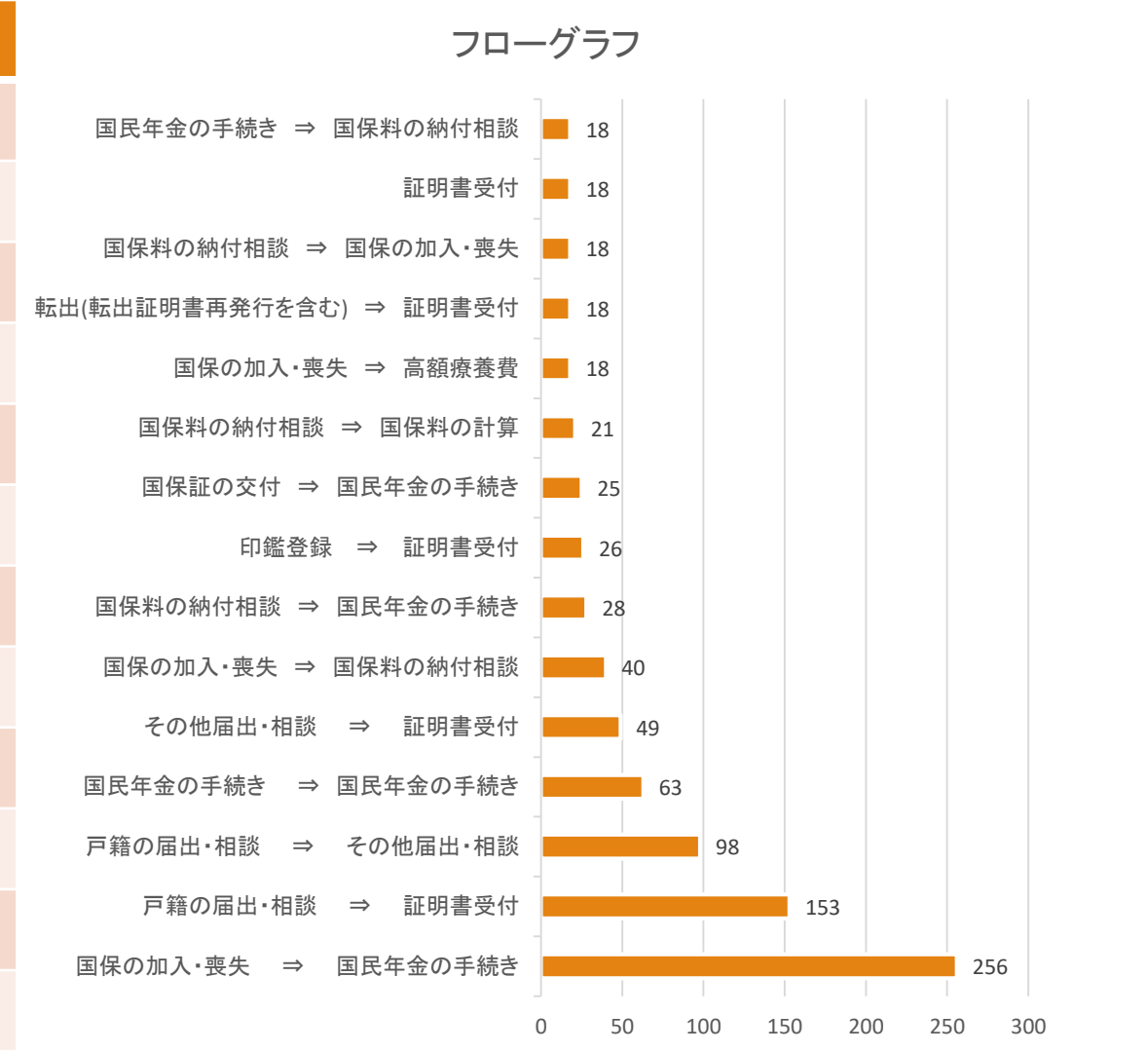




2015.11

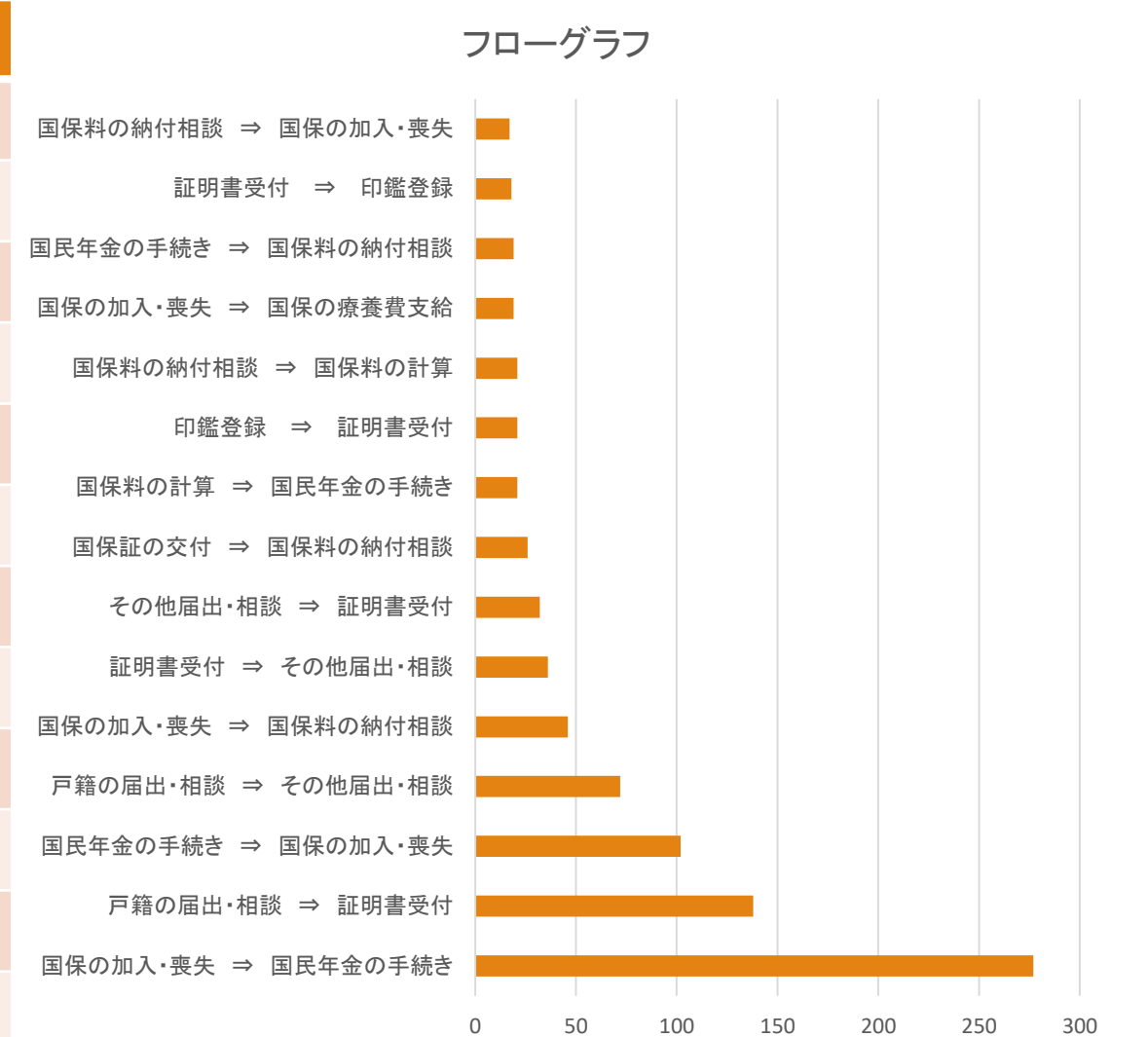


連携業務フロー:H26/12	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	256
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	153
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	98
国民年金の手続き ⇒ 国民年金の手続き	63
その他届出・相談 ⇒ 証明書受付	49
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	40
国保料の納付相談 ⇒ 国民年金の手続き	28
印鑑登録 ⇒ 証明書受付	26
国保証の交付 ⇒ 国民年金の手続き	25
国保料の納付相談 ⇒ 国保料の計算	21
国保の加入・喪失 ⇒ 高額療養費	18
転出(転出証明書再発行を含む) ⇒ 証明書受付	18
国保料の納付相談 ⇒ 国保の加入・喪失	18
証明書受付	18
国民年金の手続き ⇒ 国保料の納付相談	18



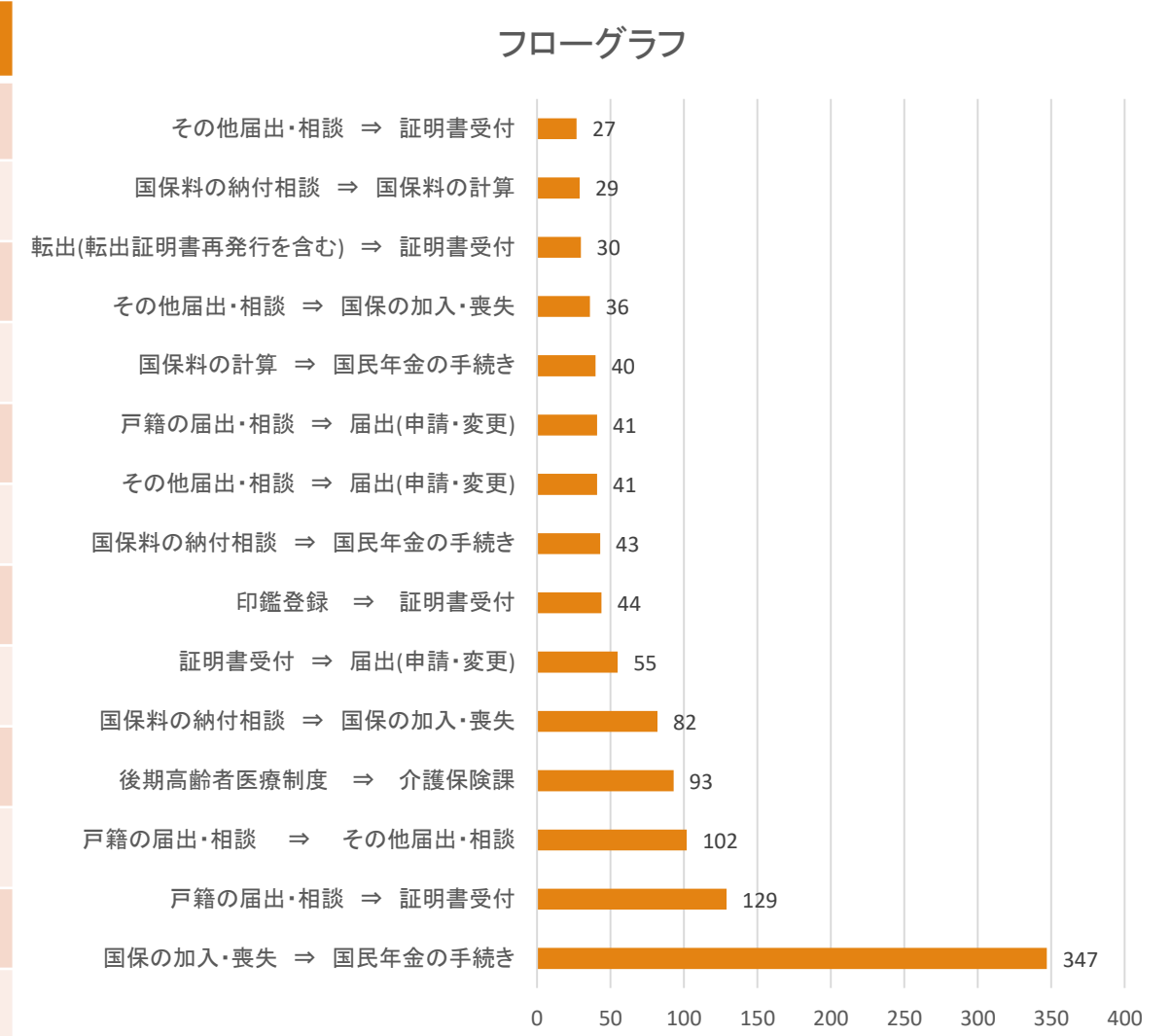
月内訳:約9%

連携業務フロー:H27/1	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	277
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	138
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	102
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	72
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	46
証明書受付 ⇒ その他届出・相談	36
その他届出・相談 ⇒ 証明書受付	32
国保証の交付 ⇒ 国保料の納付相談	26
国保料の計算 ⇒ 国民年金の手続き	21
印鑑登録 ⇒ 証明書受付	21
国保料の納付相談 ⇒ 国保料の計算	21
国保の加入・喪失 ⇒ 国保の療養費支給	19
国民年金の手続き ⇒ 国保料の納付相談	19
証明書受付 ⇒ 印鑑登録	18
国保料の納付相談 ⇒ 国保の加入・喪失	17



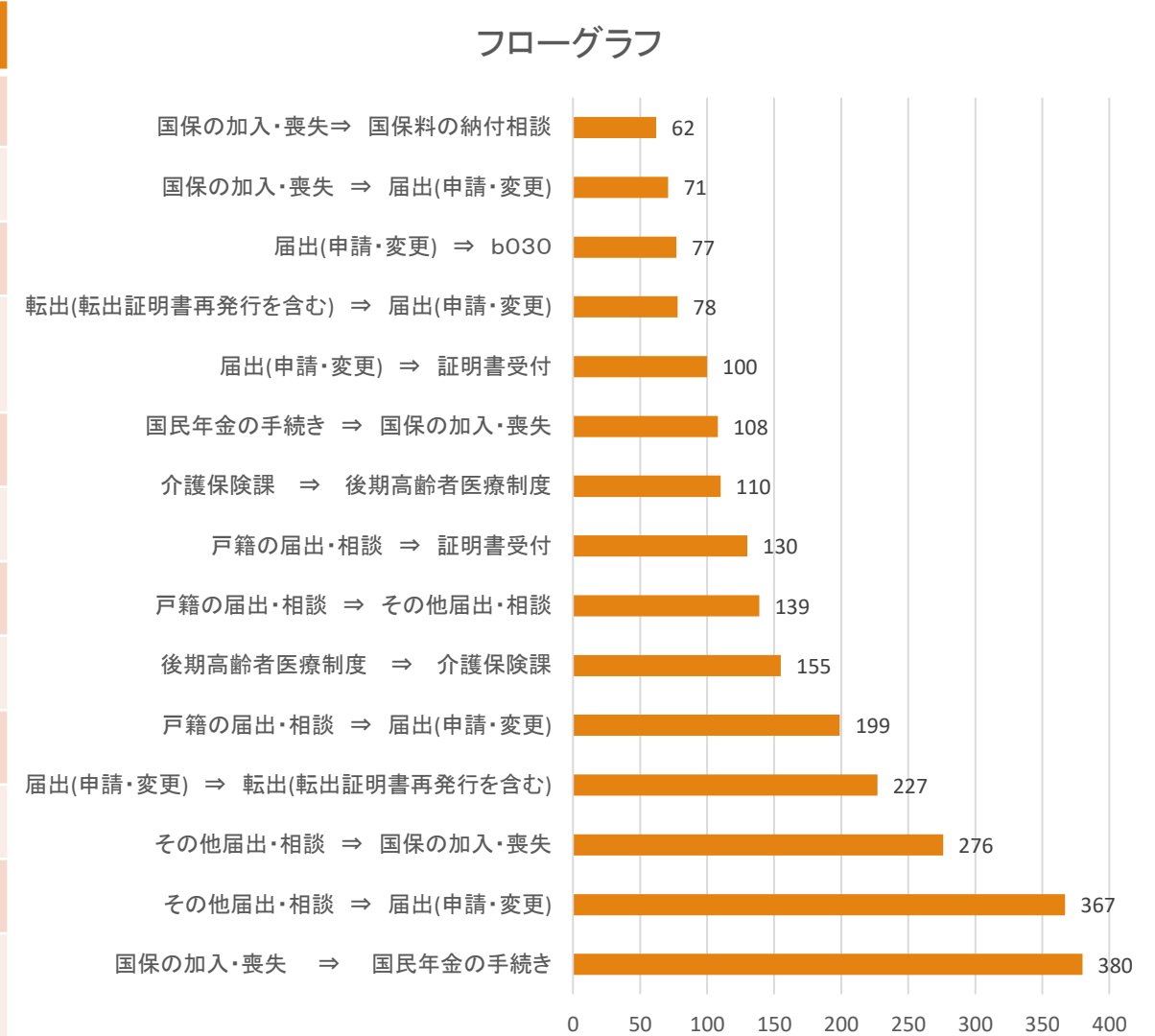
月内訳: 約7.5%

連携業務フロー:H27/2	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	347
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	129
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	102
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	93
国保料の納付相談 ⇒ 国保の加入・喪失	82
証明書受付 ⇒ 届出(申請・変更)	55
印鑑登録 ⇒ 証明書受付	44
国保料の納付相談 ⇒ 国民年金の手続き	43
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	41
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	41
国保料の計算 ⇒ 国民年金の手続き	40
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	36
転出(転出証明書再発行を含む) ⇒ 証明書受付	30
国保料の納付相談 ⇒ 国保料の計算	29
その他届出・相談 ⇒ 証明書受付	27



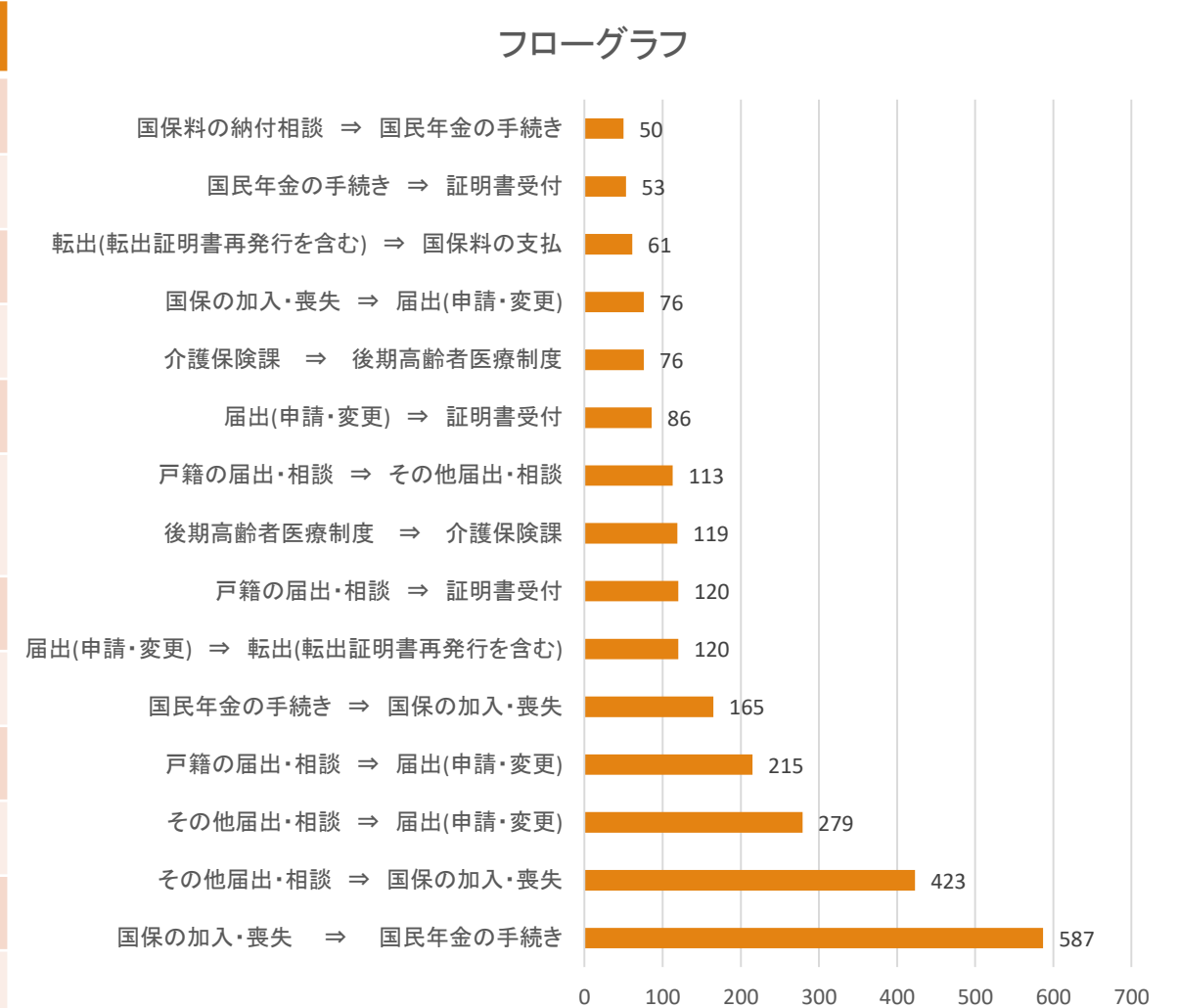
月内訳: 約8.9%

連携業務フロー:H27/3	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	380
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	367
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	276
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	227
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	199
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	155
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	139
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	130
介護保険課 ⇒ 後期高齢者医療制度	110
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	108
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	100
転出(転出証明書再発行を含む) ⇒ 届出(申請・変更)	78
届出(申請・変更) ⇒ b030	77
国保の加入・喪失 ⇒ 届出(申請・変更)	71
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	62



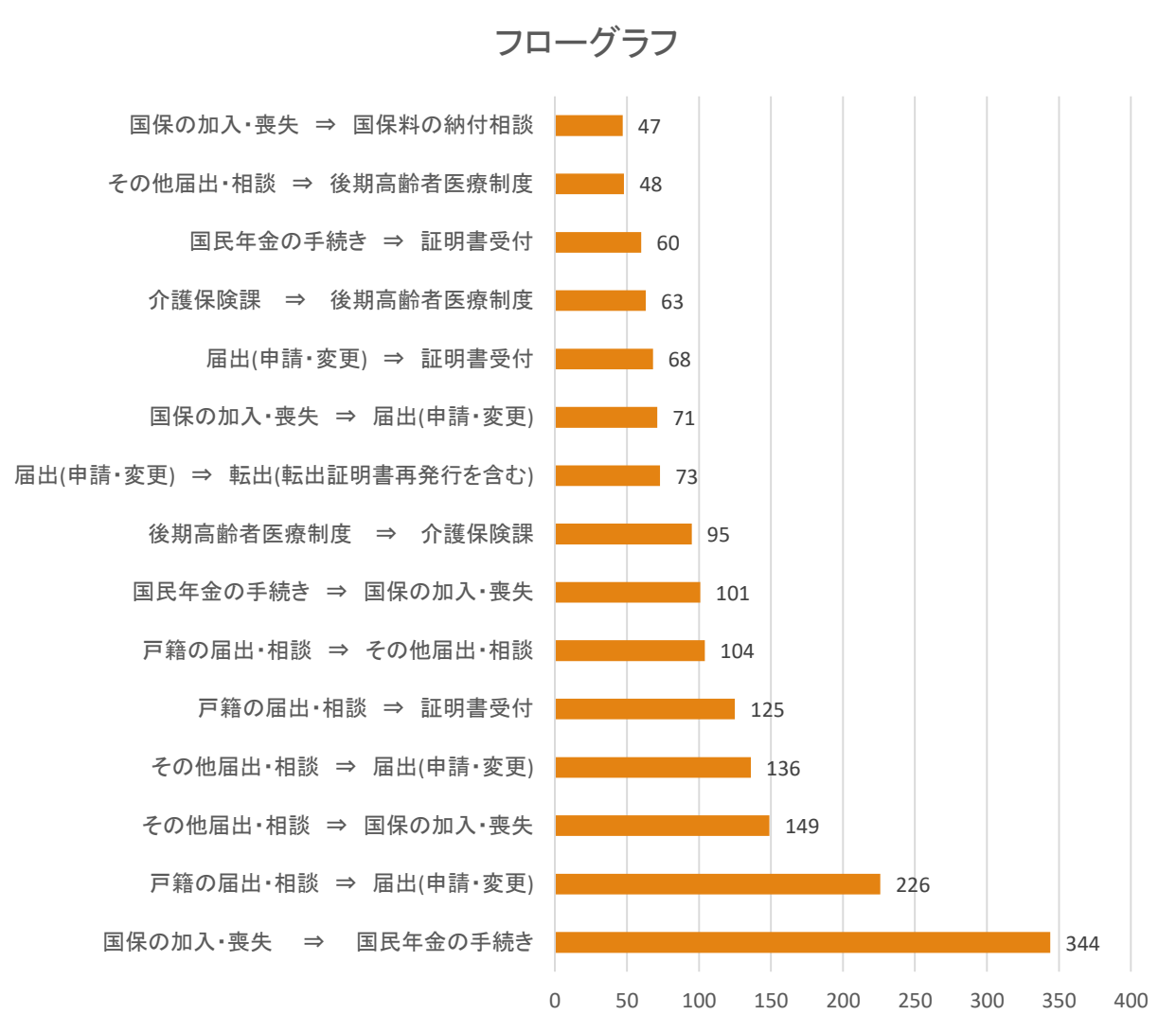
月内訳:約13.3%

連携業務フロー:H27/4	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	587
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	423
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	279
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	215
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	165
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	120
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	120
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	119
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	113
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	86
介護保険課 ⇒ 後期高齢者医療制度	76
国保の加入・喪失 ⇒ 届出(申請・変更)	76
転出(転出証明書再発行を含む) ⇒ 国保料の支払	61
国民年金の手続き ⇒ 証明書受付	53
国保料の納付相談 ⇒ 国民年金の手続き	50



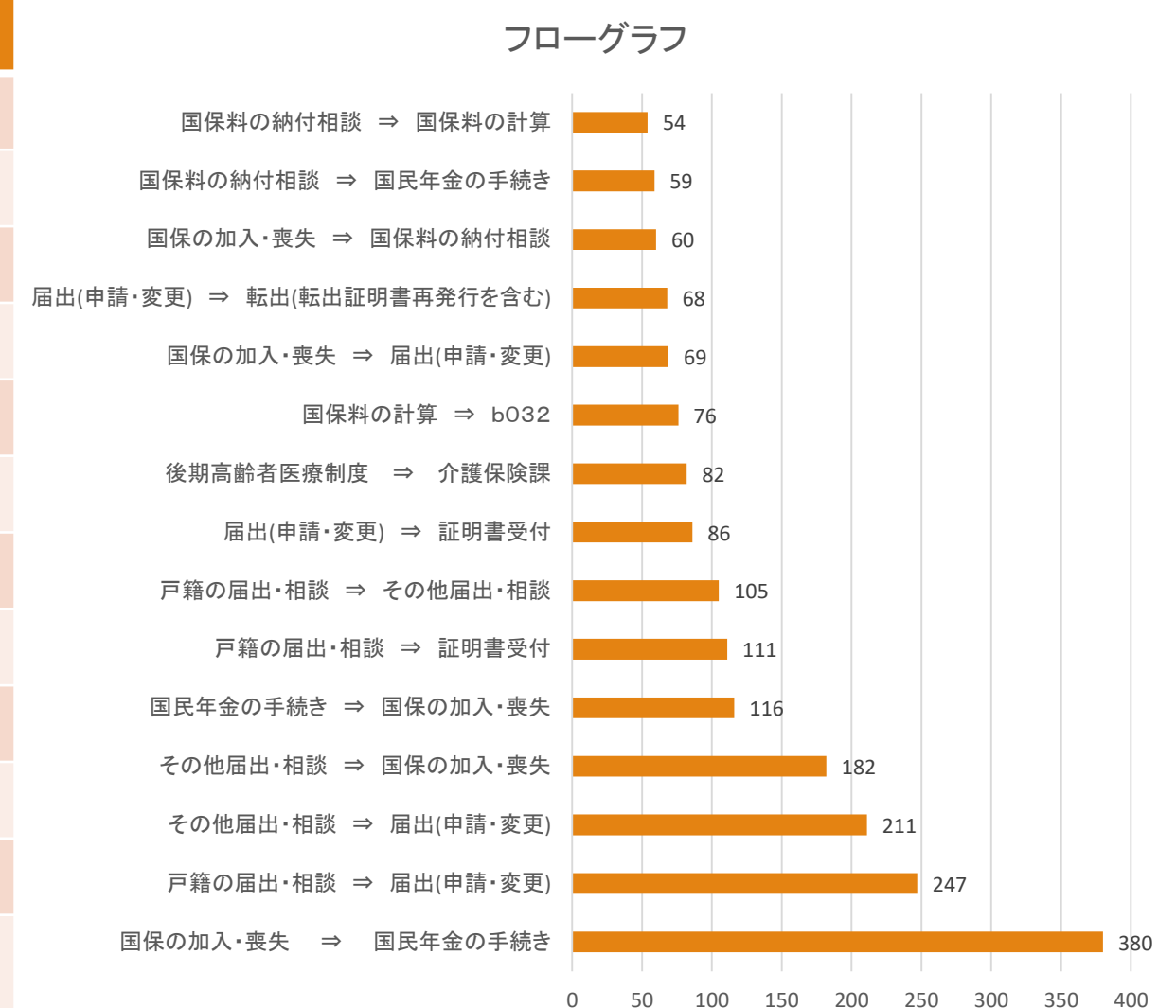
月内訳: 約16%

連携業務フロー:H27/5	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	344
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	226
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	149
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	136
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	125
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	104
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	101
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	95
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	73
国保の加入・喪失 ⇒ 届出(申請・変更)	71
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	68
介護保険課 ⇒ 後期高齢者医療制度	63
国民年金の手続き ⇒ 証明書受付	60
その他届出・相談 ⇒ 後期高齢者医療制度	48
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	47



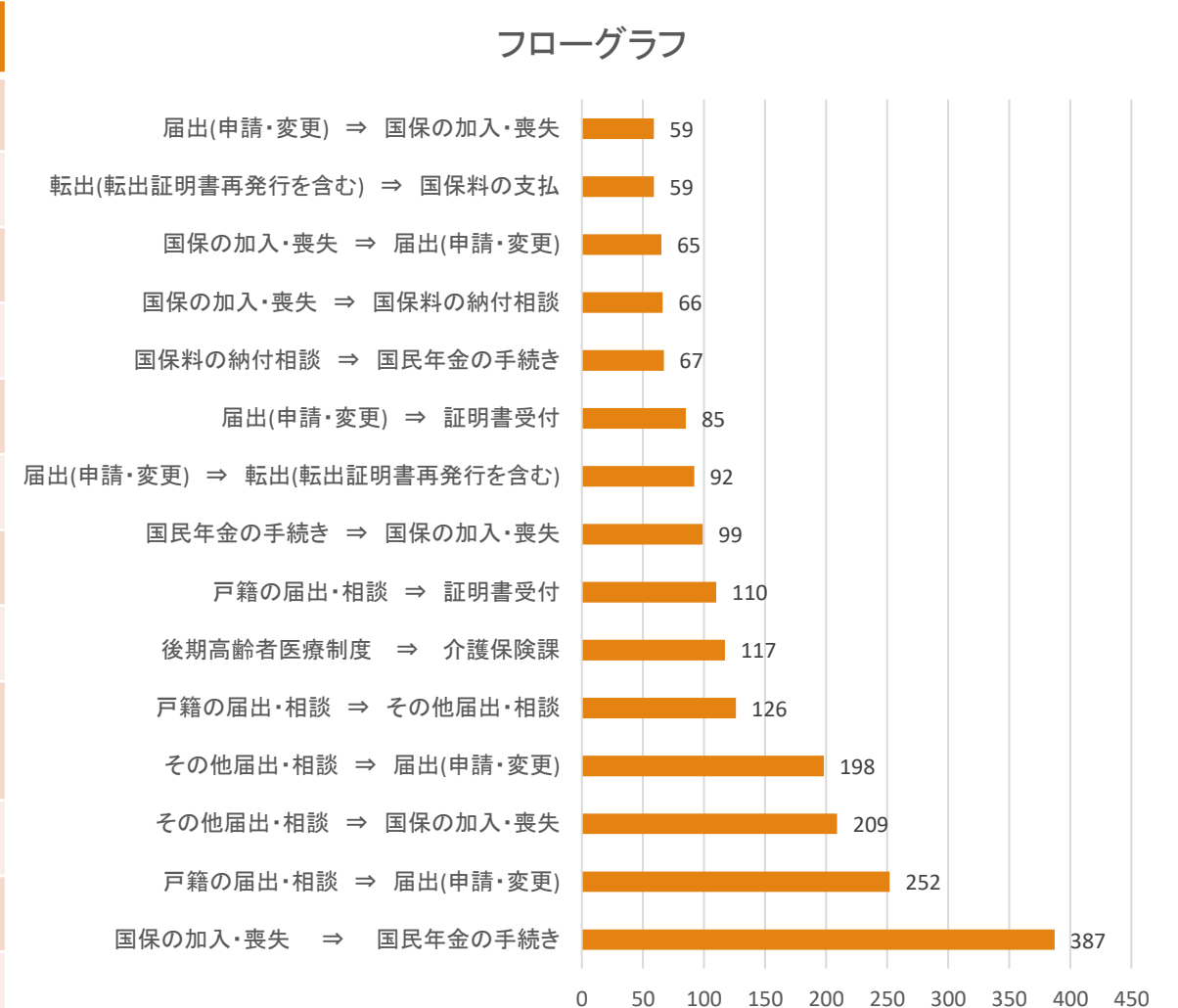
月内訳:約14%

連携業務フロー:H27/6	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	380
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	247
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	211
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	182
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	116
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	111
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	105
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	86
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	82
国保料の計算 ⇒ b032	76
国保の加入・喪失 ⇒ 届出(申請・変更)	69
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	68
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	60
国保料の納付相談 ⇒ 国民年金の手続き	59
国保料の納付相談 ⇒ 国保料の計算	54



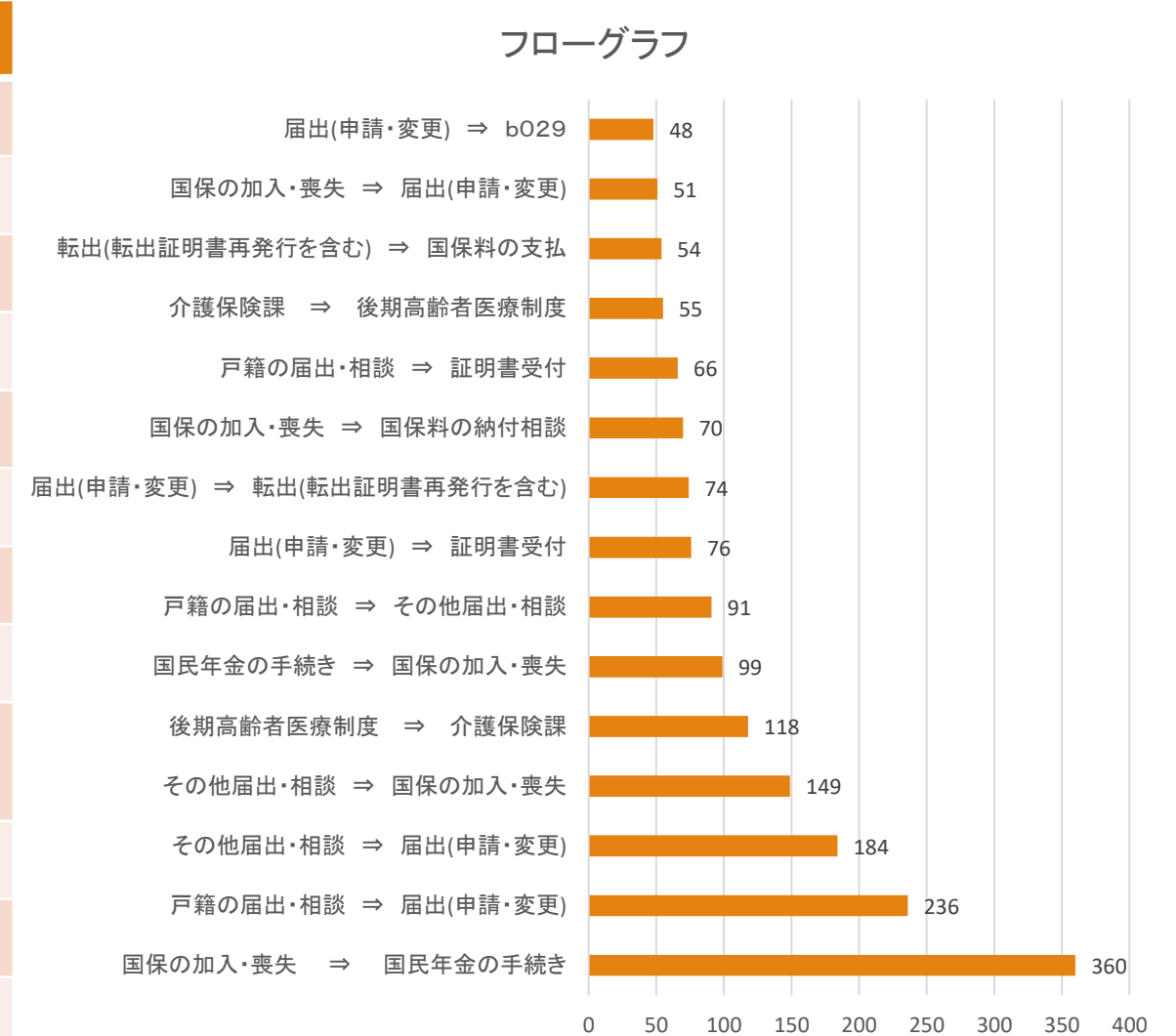
月内訳: 約11.5%

連携業務フロー:H27/7	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	387
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	252
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	209
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	198
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	126
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	117
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	110
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	99
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	92
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	85
国保料の納付相談 ⇒ 国民年金の手続き	67
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	66
国保の加入・喪失 ⇒ 届出(申請・変更)	65
転出(転出証明書再発行を含む) ⇒ 国保料の支払	59
届出(申請・変更) ⇒ 国保の加入・喪失	59



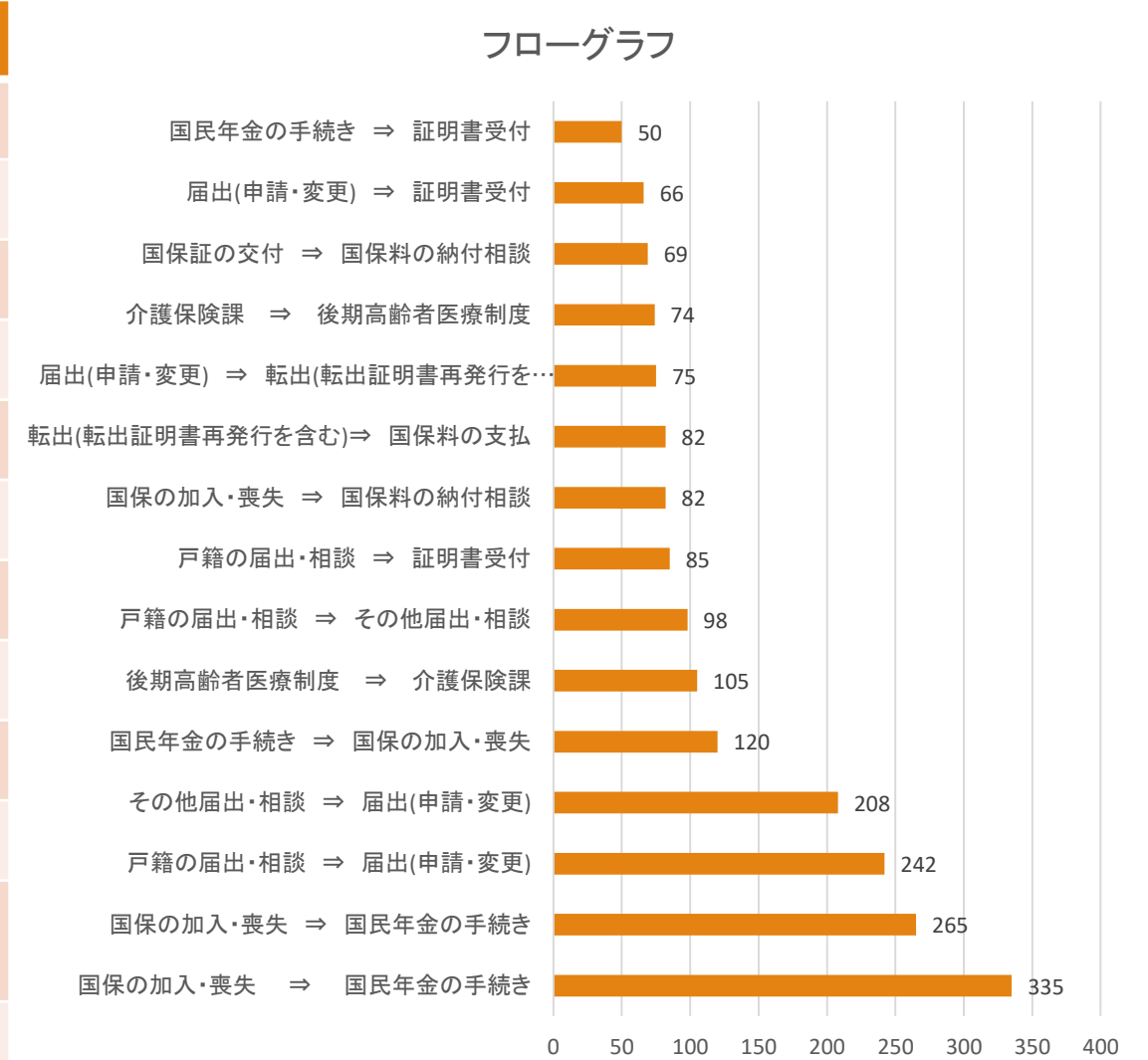
月内訳: 約12.9%

連携業務フロー:H27/8	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	360
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	236
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	184
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	149
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	118
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	99
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	91
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	76
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	74
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	70
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	66
介護保険課 ⇒ 後期高齢者医療制度	55
転出(転出証明書再発行を含む) ⇒ 国保料の支払	54
国保の加入・喪失 ⇒ 届出(申請・変更)	51
届出(申請・変更) ⇒ b029	48



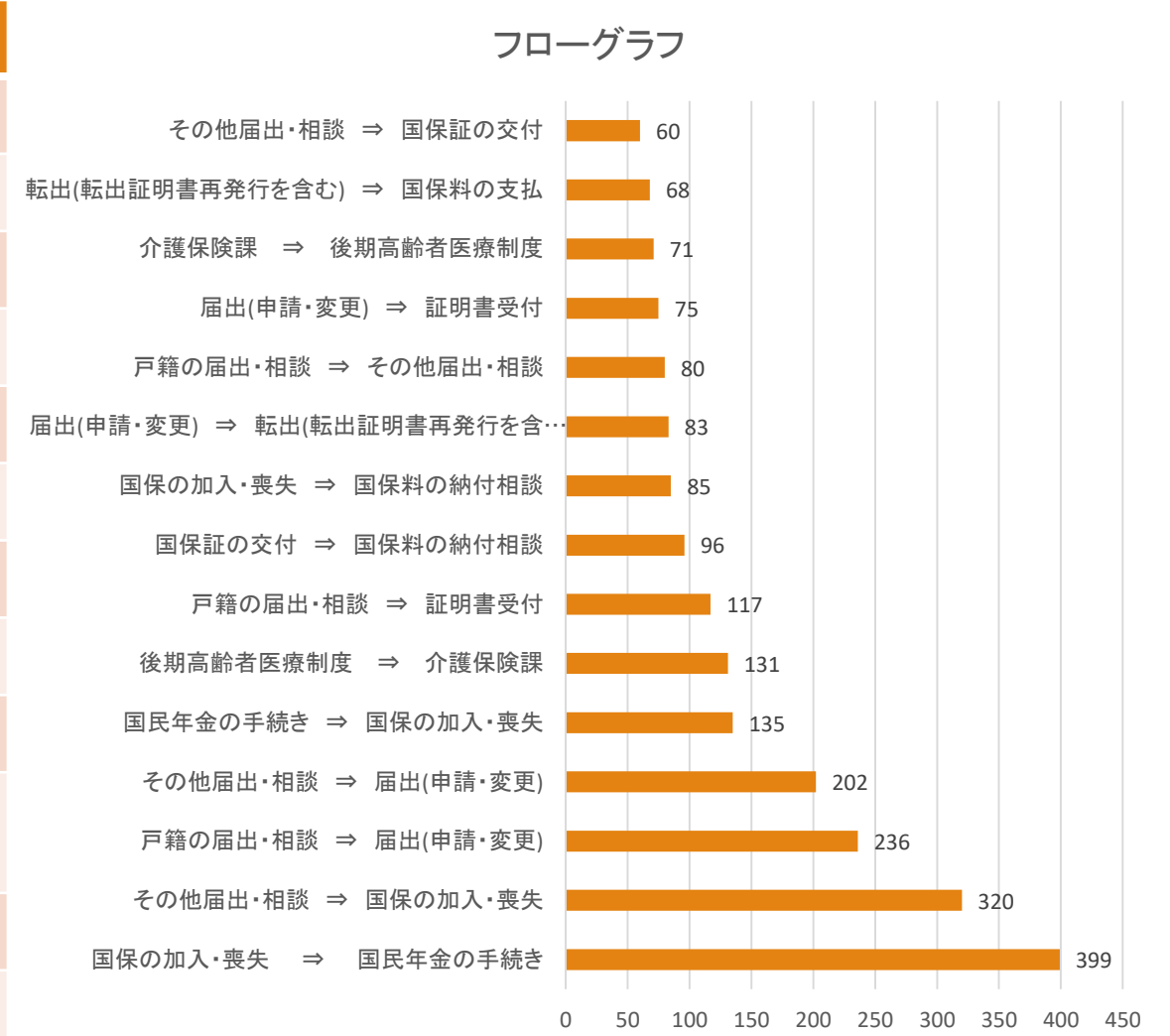
月内訳: 約12%

連携業務フロー:H27/9	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	335
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	265
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	242
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	208
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	120
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	105
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	98
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	85
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	82
転出(転出証明書再発行を含む)⇒ 国保料の支払	82
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	75
介護保険課 ⇒ 後期高齢者医療制度	74
国保証の交付 ⇒ 国保料の納付相談	69
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	66
国民年金の手続き ⇒ 証明書受付	50



月内訳:約13.3%

連携業務フロー:H27/10	件数
国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	399
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	320
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	236
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	202
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	135
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	131
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	117
国保証の交付 ⇒ 国保料の納付相談	96
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	85
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	83
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	80
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	75
介護保険課 ⇒ 後期高齢者医療制度	71
転出(転出証明書再発行を含む) ⇒ 国保料の支払	68
その他届出・相談 ⇒ 国保証の交付	60



月内訳: 約13.7%

連携業務フロー:H27/11

件数

国保の加入・喪失 ⇒ 国民年金の手続き	357
戸籍の届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	246
その他届出・相談 ⇒ 届出(申請・変更)	159
その他届出・相談 ⇒ 国保の加入・喪失	147
戸籍の届出・相談 ⇒ その他届出・相談	101
戸籍の届出・相談 ⇒ 証明書受付	99
国民年金の手続き ⇒ 国保の加入・喪失	92
後期高齢者医療制度 ⇒ 介護保険課	90
介護保険課 ⇒ 後期高齢者医療制度	78
国保の加入・喪失 ⇒ 国保料の納付相談	71
届出(申請・変更) ⇒ 証明書受付	69
国保の加入・喪失 ⇒ 届出(申請・変更)	68
届出(申請・変更) ⇒ 転出(転出証明書再発行を含む)	59
国民年金の手続き ⇒ 証明書受付	59
国保料の納付相談 ⇒ 国民年金の手続き	47

フローグラフ



月内訳:約13.5%

内部アプローチ1-2:業務フロー改善提案

結果として...

- ベースとなる連携母体は3つ存在しているが、一つがほぼ独立している
- 国民保健及び年金に関する事項は月を問わず処理がなされる傾向がある
- その他届出や届出(申請・変更)、証明書受付等も同様の傾向が見られた
- 時期によって数値の上下はあるものの一定の推移及び割合で動いている傾向が見られる

内部アプローチ2-1:業務規則性把握

- 時間帯毎の処理時間把握による業務効率向上
 - 人の少ない時間帯や時期などを把握し
他業務の処理等に充てる
- 時間帯毎の受付処理数把握による業務効率向上
 - ピーク時間の把握を行い、効率の良い人員配置を行う

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	12月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,119	62	102	122	128	143	119	159	146	132	6	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	98	0	5	11	20	9	6	13	17	15	2	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	81	3	10	7	18	7	9	10	13	3	1	0	0
			B004	特別永住者証明書	53	2	1	5	7	7	9	10	5	7	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	39	4	2	5	2	3	10	8	5	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	54	3	4	8	6	7	4	7	9	6	0	0	0
			B007	印鑑登録	825	50	96	96	109	74	97	90	91	90	11	18	3
	W003	住民異動係	B008	転出(転出証明書再発行を含む)	953	41	94	102	127	117	128	122	109	88	13	11	1
			B009	住基カード・公的個人認証	441	12	33	48	69	53	62	61	57	41	0	5	0
			B010	その他届出・相談	2,169	89	211	244	290	222	253	305	279	217	21	34	4
			B011	大量転入	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	W004	証明係	B012	証明書受付	7,020	295	705	828	923	781	880	930	803	704	93	74	4
W028	交付・会計	-	-	0													
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	240	9	16	26	40	25	33	34	27	28	2	0	0
			B021	高額療養費、認定証	763	11	66	124	111	99	103	99	89	54	6	1	0
			B022	出産育児一時金、その他	109	0	10	14	16	21	12	9	18	9	0	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	748	13	58	95	91	93	95	112	90	81	14	6	0
			B018	国保料の納付相談	483	16	31	61	64	49	62	68	60	61	9	2	0
			B019	国保料納付額確認	135	8	12	11	15	15	12	15	29	16	0	2	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	1,402	33	133	174	162	175	159	196	173	151	29	16	1
			B015	国保料の計算	179	5	10	17	15	18	28	29	30	20	6	1	0
			B016	国保証の交付	551	8	30	73	69	38	59	83	86	71	31	3	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,239	20	97	154	146	158	163	163	169	152	12	4	1
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	0												
			B024	現況届	0												
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0													
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	0												
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	0												
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	0												
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	0												
					18,702	684	1,726	2,225	2,428	2,114	2,304	2,523	2,305	1,946	256	177	14

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	1月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,142	47	139	143	125	114	147	156	152	115	4	0	0	
			B002	戸籍届出用紙の受取	25	1	1	7	2	2	6	1	5	0	0	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	85	2	4	10	9	10	11	20	7	11	1	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	63	3	6	8	15	8	6	4	7	6	0	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	26	0	6	8	3	1	5	1	2	0	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	15	1	0	1	1	2	4	4	1	1	0	0	0	0
			B007	印鑑登録	834	37	86	105	104	87	109	95	92	73	9	37	0	0
	W003	住民異動係	B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,020	33	86	107	153	121	133	140	121	95	2	27	2	2
			B009	住基カード・公的個人認証	772	21	68	103	107	69	99	110	101	73	7	13	1	1
			B010	その他届出・相談	2,097	65	164	244	239	236	274	287	262	225	32	68	1	1
			B011	大量転入	7	0	1	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	W004	証明係	B012	証明書受付	8,910	344	808	1,001	1,135	1,080	1,086	1,145	1,033	929	116	223	10	10
W028	交付・会計	-	-	0														
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	272	9	22	42	28	36	34	37	39	21	2	2	0	0
			B021	高額療養費、認定証	926	14	102	117	153	110	130	145	95	53	5	2	0	0
			B022	出産育児一時金、その他	141	2	16	22	16	5	24	25	12	18	0	1	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	714	11	68	90	104	66	94	91	93	72	15	10	0	0
			B018	国保料の納付相談	673	15	56	70	81	78	79	106	88	72	19	9	0	0
			B019	国保料納付額確認	183	7	16	17	27	21	23	28	18	19	6	1	0	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	1,558	48	149	182	206	161	173	193	206	178	27	34	1	1
			B015	国保料の計算	184	7	12	12	24	23	28	30	26	18	3	1	0	0
			B016	国保証の交付	343	9	30	30	46	40	40	47	53	35	8	5	0	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,388	22	107	173	182	140	188	172	214	152	22	16	0	0
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0														
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	1,590	41	157	224	183	171	200	205	207	177	24	1	0	0
			B024	現況届	0													
	W027	庶務係	B042	庶務係	0													
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0													
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	0													
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	0													
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	0													
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	0													
					22,968	739	2,104	2,719	2,944	2,581	2,893	3,043	2,835	2,343	302	450	15	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	2月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時		
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,102	58	114	143	171	106	136	133	145	93	3	0	0	0	0		
			B002	戸籍届出用紙の受取	32	0	4	3	5	7	2	1	5	4	1	0	0	0	0	0	
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	97	1	11	17	9	9	11	15	13	11	0	0	0	0	0	0	
			B004	特別永住者証明書	68	3	7	10	5	10	5	9	12	7	0	0	0	0	0	0	
			B005	閲覧（事前予約制）	21	0	2	5	2	2	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	33	0	2	2	4	6	4	8	5	2	0	0	0	0	0	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	810	45	78	76	86	66	91	115	105	89	24	35	0	0	0	0	
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	907	41	72	95	120	98	127	135	111	67	14	26	1	0	0	0	
			B009	住基カード・公的個人認証	978	31	106	113	140	98	127	130	116	78	12	26	1	0	0	0	
			B010	その他届出・相談	2,018	69	142	237	233	206	259	287	285	220	24	53	3	0	0	0	
	W004	証明係	B012	証明書受付	9,055	334	799	1,071	1,250	990	1,093	1,163	1,113	874	133	232	3	0	0	0	
	W028	交付・会計	-	-	0																
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	271	5	20	43	51	29	39	27	38	17	0	2	0	0	0		
			B021	高額療養費、認定証	913	16	76	143	145	82	141	138	106	61	5	0	0	0	0	0	
			B022	出産育児一時金、その他	154	2	11	25	22	17	29	19	15	11	1	2	0	0	0	0	
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	773	16	58	104	91	84	87	92	122	93	16	10	0	0	0		
			B018	国保料の納付相談	705	15	71	81	100	67	91	106	85	69	11	9	0	0	0	0	
			B019	国保料納付額確認	537	11	57	87	71	65	61	64	72	44	4	1	0	0	0	0	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	1,556	48	124	184	185	157	198	218	219	167	24	32	0	0	0	0	
			B015	国保料の計算	272	5	25	45	31	27	45	27	41	20	3	3	0	0	0	0	
			B016	国保証の交付	289	5	37	35	38	16	38	39	38	35	8	0	0	0	0	0	
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,613	29	123	190	206	177	230	224	226	167	25	16	0	0	0	0	
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0																	
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	1,547	35	165	193	237	166	164	184	183	192	28	0	0	0	0		
			B024	現況届	0																
	W027	庶務係	B042	庶務係	0																
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0																
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	731	14	56	127	112	76	100	99	84	55	4	0	0	0	4		
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	738	9	62	106	102	66	104	109	92	76	6	0	0	0	6		
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	106	2	12	11	19	6	16	9	19	11	0	0	0	0	1		
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	177	1	15	25	30	13	30	27	15	16	3	0	0	0	2		
					25,504	795	2,250	3,171	3,465	2,646	3,236	3,380	3,265	2,479	349	447	8	0	13		

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	3月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,370	54	131	194	172	166	196	160	167	126	4	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	27	0	3	5	6	4	4	3	1	1	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	107	2	9	11	15	12	12	17	14	14	1	0	0
			B004	特別永住者証明書	76	4	8	12	5	8	12	10	12	5	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	32	2	8	5	1	4	8	2	2	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	33	2	2	3	4	3	2	5	7	4	1	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	1,339	78	140	179	153	133	142	161	132	129	36	54	2
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	2,599	118	233	292	298	301	348	348	317	247	32	64	1
			B009	住基カード・公的個人認証	998	45	99	114	131	108	123	120	125	105	9	19	0
			B010	その他届出・相談	5,610	214	442	669	724	604	694	712	736	629	78	105	3
	W004	証明係	B011	大量転入	4	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
	W028	交付・会計	B012	証明書受付	10,987	443	1,060	1,244	1,377	1,248	1,355	1,362	1,353	1,097	172	275	1
			-	-	0												
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	265	6	30	46	35	26	27	37	41	16	1	0	0
			B021	高額療養費、認定証	1,014	15	74	156	162	108	131	152	116	90	5	5	0
			B022	出産育児一時金、その他	216	2	16	22	21	22	40	29	38	24	0	2	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	902	27	76	80	103	105	117	119	146	109	14	6	0
			B018	国保料の納付相談	805	30	73	85	86	101	101	95	117	90	17	10	0
			B019	国保料納付額確認	598	16	58	76	69	81	63	87	76	63	5	4	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	2,079	75	181	269	244	224	254	282	276	194	38	42	0
			B015	国保料の計算	385	16	33	49	49	36	52	47	55	44	3	1	0
			B016	国保証の交付	325	11	32	38	36	32	41	47	43	31	11	3	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,952	45	149	235	208	216	264	272	284	230	32	16	1
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	2,204	67	239	291	286	292	246	256	256	235	36	0	0
			B024	現況届	3	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0												
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,392	18	106	217	209	164	209	209	140	114	6	0	0
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,539	27	130	228	219	144	214	223	206	139	9	0	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	206	4	12	31	36	24	28	22	31	17	1	0	0
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	340	6	38	54	60	28	46	51	27	29	1	0	0
					37,407	1,328	3,382	4,606	4,709	4,196	4,730	4,829	4,718	3,783	512	606	8

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	4月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,207	51	148	158	152	139	154	161	119	124	1	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	29	0	2	5	5	7	2	3	4	1	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	73	0	4	13	12	11	6	10	10	7	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	53	3	6	12	7	5	3	5	3	8	1	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	41	1	11	2	2	10	7	3	5	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	49	5	3	4	7	5	6	8	6	5	0	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	1,074	60	130	131	117	101	100	117	151	117	22	28	0
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,660	61	166	213	191	196	225	214	189	136	23	45	1
			B009	住基カード・公的個人認証	617	17	60	69	74	59	72	80	88	78	8	12	0
			B010	その他届出・相談	4,163	168	414	482	524	416	494	548	515	420	69	105	8
	W004	証明係	B011	大量転入	25	0	2	2	1	0	2	17	0	1	0	0	0
	W028	交付・会計	B012	証明書受付	9,099	380	914	1,147	1,159	960	1,069	1,148	1,045	955	127	192	3
			-	-	0												
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	242	9	34	43	33	37	20	20	25	12	8	1	0
			B021	高額療養費、認定証	822	23	82	135	111	92	119	106	93	55	5	1	0
			B022	出産育児一時金、その他	190	2	25	24	28	21	23	23	22	21	1	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	696	18	55	73	91	57	90	108	92	95	13	4	0
			B018	国保料の納付相談	577	7	48	68	78	66	79	76	79	65	6	5	0
			B019	国保料納付額確認	109	2	4	13	19	14	20	16	13	5	1	2	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	2,781	117	295	376	355	255	339	384	319	242	54	45	0
			B015	国保料の計算	253	5	29	36	17	30	37	37	33	23	4	2	0
			B016	国保証の交付	319	8	22	34	36	41	41	39	43	50	3	2	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	2,173	60	195	261	292	222	268	330	259	227	35	24	0
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	1,854	51	193	269	245	212	201	216	208	239	19	1	0
			B024	現況届	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0												
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,389	28	132	234	230	135	176	194	148	102	4	6	0
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,555	32	152	218	233	139	213	217	191	144	10	6	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	263	3	23	39	40	28	40	34	26	30	0	0	0
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	396	20	70	79	43	28	51	53	32	19	1	0	0
					31,710	1131	3219	4140	4102	3287	3857	4167	3718	3181	415	481	12

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	5月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,167	58	139	161	130	134	135	152	146	110	2	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	28	2	3	5	1	4	2	3	5	3	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	68	2	4	10	10	9	14	9	7	3	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	81	4	10	14	14	6	5	13	6	9	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	43	5	9	3	3	2	16	1	4	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	32	1	2	5	1	3	3	7	9	1	0	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	983	65	122	117	112	91	116	111	101	97	26	25	0
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,267	62	103	144	157	146	179	172	147	113	13	31	0
			B009	住基カード・公的個人認証	476	19	52	48	56	52	56	69	48	63	9	4	0
			B010	その他届出・相談	2,581	110	269	294	313	252	316	309	312	278	45	82	1
	W004	証明係	B011	大量転入	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W028	交付・会計	B012	証明書受付	7,659	377	809	1002	962	792	891	923	878	771	123	130	1
			-	-	0												
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	186	2	12	31	37	25	19	22	19	17	2	0	0
			B021	高額療養費、認定証	825	23	90	137	121	83	112	112	85	55	6	1	0
			B022	出産育児一時金、その他	179	3	15	30	23	16	34	20	20	17	1	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	456	15	37	56	55	43	55	71	61	49	10	4	0
			B018	国保料の納付相談	465	11	49	46	59	40	65	55	68	63	7	2	0
			B019	国保料納付額確認	63	0	4	11	14	5	5	8	8	7	1	0	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	1,682	75	202	210	198	171	185	215	221	155	27	23	0
			B015	国保料の計算	205	8	14	24	28	18	30	28	26	26	2	1	0
			B016	国保証の交付	284	10	25	40	28	35	42	39	31	28	5	1	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,498	43	137	182	200	151	163	213	198	179	17	15	0
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	1,371	47	174	186	179	151	151	161	159	148	15	0	0
			B024	現況届	4	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0												
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,002	23	80	162	146	110	132	143	113	85	7	0	1
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,437	29	136	221	209	147	179	198	186	127	4	1	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	181	4	14	23	32	25	22	24	16	19	2	0	0
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	167	9	41	27	18	10	13	21	13	14	1	0	0
					24,392	1008	2554	3191	3106	2522	2940	3099	2887	2437	325	320	3

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	6月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,280	52	139	183	187	147	147	165	143	113	4	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	21	0	1	3	2	4	2	2	4	3	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	76	2	3	11	13	10	9	6	12	10	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	181	11	16	27	31	15	16	21	22	22	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	34	2	5	4	1	4	10	3	3	2	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	42	3	3	4	5	4	3	8	7	4	1	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	1,185	80	116	134	149	103	150	127	138	116	17	55	0
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,318	48	147	151	155	152	171	162	169	103	16	41	3
			B009	住基カード・公的個人認証	536	17	51	52	75	51	67	63	85	54	10	10	1
			B010	その他届出・相談	2,887	127	260	339	353	325	335	369	358	273	38	108	2
	W011	大量転入	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	W004	証明係	B012	証明書受付	11,744	524	1,260	1,528	1,466	1,192	1,356	1,377	1,310	1,178	207	337	9
W028	交付・会計	-	-	0													
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	256	6	18	50	52	23	25	35	22	20	2	3	0
			B021	高額療養費、認定証	1,294	44	171	189	163	125	186	160	143	105	6	2	0
			B022	出産育児一時金、その他	187	2	23	25	31	21	27	14	22	19	3	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	808	22	77	110	113	97	90	91	98	74	26	10	0
			B018	国保料の納付相談	810	20	76	108	100	82	109	96	95	99	11	13	1
			B019	国保料納付額確認	118	4	12	19	20	13	8	17	15	9	1	0	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	2,076	87	227	262	246	200	236	283	242	199	36	58	0
			B015	国保料の計算	802	20	81	121	88	67	98	118	93	98	14	4	0
			B016	国保証の交付	288	9	29	36	40	25	30	39	40	32	6	2	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,841	56	173	226	229	197	215	261	238	196	24	26	0
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	2,673	102	308	362	353	326	290	305	279	312	36	0	0
			B024	現況届	7	0	0	3	0	0	2	0	0	2	0	0	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0												
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,189	25	119	187	207	121	164	147	122	85	9	3	0
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,286	27	103	165	198	113	170	189	178	133	9	1	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	202	2	16	28	42	15	28	24	25	17	5	0	0
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	132	3	18	20	15	13	19	19	12	13	0	0	0
					33,275	1,295	3,452	4,348	4,335	3,445	3,963	4,101	3,875	3,291	481	673	16

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	7月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,242	68	129	171	167	140	153	153	145	113	3	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	36	1	6	2	5	7	5	4	3	3	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	76	4	5	10	11	6	12	12	9	7	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	145	8	15	15	14	13	19	13	26	22	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	57	5	8	11	0	5	13	12	2	1	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	56	4	3	4	10	6	4	14	5	6	0	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	1,032	63	113	143	127	84	122	109	107	102	21	40	1
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,457	61	149	169	188	151	175	172	184	147	25	35	1
			B009	住基カード・公的個人認証	502	12	57	56	52	52	53	55	75	71	8	11	0
			B010	その他届出・相談	2,876	124	239	342	342	276	356	386	366	289	52	99	5
	W004	証明係	B011	大量転入	9	0	2	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0
	W028	交付・会計	B012	証明書受付	10,184	435	1,028	1,256	1,174	1,050	1,206	1,248	1,203	1,175	173	231	5
			-	-	0												
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	190	3	18	26	28	24	16	34	20	18	2	1	0
			B021	高額療養費、認定証	1,058	29	132	152	149	108	139	138	109	94	4	4	0
			B022	出産育児一時金、その他	179	2	19	40	24	21	20	13	21	19	0	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	736	22	66	67	107	86	86	110	93	81	10	8	0
			B018	国保料の納付相談	678	17	58	74	76	59	94	96	104	78	12	10	0
			B019	国保料納付額確認	118	6	9	10	17	12	12	23	11	15	2	1	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	1,887	78	184	216	216	205	232	248	239	182	34	53	0
			B015	国保料の計算	575	10	38	71	66	73	88	78	68	73	8	2	0
			B016	国保証の交付	354	17	36	53	34	25	49	36	51	47	5	1	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	2,442	82	242	321	304	234	303	314	323	259	33	26	1
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	1,882	64	195	249	229	221	226	232	224	212	29	0	1
			B024	現況届	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0												
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,303	26	124	230	220	119	180	158	139	102	2	3	0
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,546	36	150	223	219	123	217	232	191	146	8	1	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	175	2	16	19	26	15	28	26	18	22	3	0	0
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	138	2	24	20	20	11	20	18	11	11	1	0	0
					30,937	1,181	3,065	3,955	3,827	3,127	3,829	3,934	3,747	3,295	435	526	16

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	8月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,108	54	126	168	148	109	127	142	117	117	0	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	43	0	6	5	9	4	6	6	2	5	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	63	3	5	8	10	5	13	9	5	5	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	70	4	5	10	14	6	8	10	7	6	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	47	1	6	7	3	8	14	4	3	1	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	49	2	8	8	3	5	8	4	7	4	0	0	0
			B007	印鑑登録	901	49	77	102	91	105	103	110	120	97	17	30	0
	W003	住民異動係	B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,346	47	112	149	159	160	198	191	161	120	18	30	1
			B009	住基カード・公的個人認証	452	7	37	59	59	53	51	58	45	64	10	9	0
			B010	その他届出・相談	2,508	92	225	277	308	269	286	318	333	292	44	60	4
			B011	大量転入	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W004	証明係	B012	証明書受付	8,520	328	821	1,062	1,167	902	1,038	1,039	1,005	841	127	186	4
W028	交付・会計	-	-	0													
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	201	7	19	33	32	22	22	30	16	19	1	0	0
			B021	高額療養費、認定証	1,034	28	118	167	163	113	147	123	94	77	3	1	0
			B022	出産育児一時金、その他	193	0	23	27	30	31	21	16	22	22	1	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	694	22	54	83	84	69	91	116	78	88	7	2	0
			B018	国保料の納付相談	771	13	61	84	119	72	98	99	102	99	17	7	0
			B019	国保料納付額確認	82	0	3	13	15	7	9	17	11	6	1	0	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	1,642	63	156	188	196	176	200	236	213	163	17	34	0
			B015	国保料の計算	398	7	25	54	50	36	51	49	62	54	9	1	0
			B016	国保証の交付	384	14	32	42	52	40	59	56	42	41	5	1	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,617	40	134	220	202	184	199	228	213	164	18	15	0
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	2,143	58	224	279	295	253	234	259	250	261	30	0	0
			B024	現況届	1,349	25	121	178	189	164	143	145	193	177	11	3	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0												
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,176	22	117	189	185	143	144	173	124	72	4	3	0
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,770	39	189	291	273	157	226	248	193	139	12	3	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	217	1	26	32	32	20	31	34	18	19	3	0	1
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	103	1	17	21	10	11	12	12	8	11	0	0	0
					28885	927	2,749	3,758	3,898	3,124	3,539	3,732	3,444	2,964	355	385	10

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	9月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,075	54	131	162	140	115	125	138	113	95	1	1	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	35	0	3	5	5	1	4	5	9	3	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	69	2	6	7	6	9	8	14	13	4	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	53	3	3	5	9	3	10	8	6	6	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	37	5	3	4	1	9	14	1	0	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	39	1	5	5	7	4	10	4	1	2	0	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	985	54	138	99	113	93	118	117	102	89	20	41	1
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,575	64	162	186	194	165	210	213	155	148	17	58	3
			B009	住基カード・公的個人認証	381	11	50	48	42	31	43	46	40	54	3	13	0
			B010	その他届出・相談	3,174	139	277	343	387	340	406	409	409	297	61	100	6
	W004	証明係	B011	大量転入	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	W028	交付・会計	B012	証明書受付	8,746	358	864	1,133	1,097	975	1,006	1,067	1,014	895	131	195	11
			-	-	0												
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	224	9	19	51	25	27	26	36	20	10	0	1	0
			B021	高額療養費、認定証	968	22	104	151	149	110	129	133	88	71	5	6	0
			B022	出産育児一時金、その他	177	5	24	22	24	16	23	22	24	15	1	1	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	781	25	51	88	92	85	113	107	117	81	10	11	1
			B018	国保料の納付相談	1,699	61	144	225	192	174	202	204	213	214	34	36	0
			B019	国保料納付額確認	89	0	6	14	8	12	12	14	9	12	1	1	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	1,780	65	195	215	207	176	203	231	211	198	39	39	1
			B015	国保料の計算	330	5	28	36	36	30	51	54	52	28	7	3	0
			B016	国保証の交付	975	32	90	137	126	105	116	130	135	89	9	6	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,439	49	121	161	170	141	170	206	212	170	24	15	0
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	1,740	50	197	211	239	223	217	187	225	176	15	0	0
			B024	現況届	287	6	23	32	32	29	43	36	37	47	2	0	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0												
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,058	21	106	161	171	104	156	156	118	56	8	1	0
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,293	18	112	182	208	122	168	191	149	134	6	3	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	175	3	21	19	30	11	25	23	17	25	1	0	0
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	120	1	20	14	19	9	23	15	11	8	0	0	0
					29,305	1,063	2,903	3,716	3,729	3,119	3,631	3,768	3,500	2,927	395	531	23

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	10月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,268	70	107	163	186	139	144	161	166	129	2	1	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	49	1	5	5	2	8	7	8	8	2	1	2	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	82	2	4	11	4	7	13	9	19	13	0	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	51	2	6	9	6	5	6	8	3	6	0	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	85	6	22	9	2	14	21	7	3	1	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	48	5	4	6	9	4	9	6	4	1	0	0	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	1,103	60	95	165	125	121	102	134	123	115	21	42	0	0
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,606	181	168	189	163	158	199	180	186	123	24	34	1	0
			B009	住基カード・公的個人認証	449	17	42	56	45	39	63	37	73	60	7	10	0	0
			B010	その他届出・相談	3,322	227	282	373	392	297	451	406	409	341	39	103	2	0
	W004	証明係	B011	大量転入	13	0	5	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	W028	交付・会計	B012	証明書受付	9,036	347	865	1,136	1,180	995	1,092	1,133	1,049	916	116	205	2	0
			-	-	0													
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	256	5	23	40	42	33	34	26	28	19	1	4	0	1
			B021	高額療養費、認定証	1,016	26	116	166	144	108	134	131	99	78	12	1	0	1
			B022	出産育児一時金、その他	190	0	21	20	25	28	33	20	30	12	1	0	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	781	18	68	87	98	86	85	112	112	91	15	8	1	0
			B018	国保料の納付相談	1,316	35	118	168	162	145	159	169	164	155	24	17	0	0
			B019	国保料納付額確認	83	0	4	8	9	19	6	16	7	11	1	2	0	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	2,220	73	224	279	298	202	268	295	297	205	36	43	0	0
			B015	国保料の計算	338	7	29	34	42	35	44	57	52	29	4	5	0	0
			B016	国保証の交付	1,611	53	139	195	203	163	202	221	200	198	27	10	0	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,747	35	150	207	228	175	237	253	241	184	22	15	0	0
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0														
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	1,973	70	190	275	275	239	205	223	239	228	29	0	0	0
			B024	現況届	158	5	12	19	20	22	14	17	19	28	2	0	0	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0													
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0													
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,149	19	116	181	188	132	164	151	122	73	3	0	0	0
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,394	30	140	197	200	122	185	202	187	124	7	0	0	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	173	2	16	20	27	11	31	29	26	11	0	0	0	0
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	142	4	18	28	18	16	11	19	18	9	1	0	0	0
					31,659	1,300	2,989	4,051	4,093	3,326	3,919	4,030	3,884	3,162	395	502	6	2

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	11月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談	1,206	38	125	157	140	137	143	168	169	129	0	0	0
			B002	戸籍届出用紙の受取	51	2	2	7	12	5	7	8	5	3	0	0	0
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	66	0	5	7	9	8	8	12	9	8	0	0	0
			B004	特別永住者証明書	39	0	2	5	5	4	8	4	7	4	0	0	0
			B005	閲覧（事前予約制）	48	0	10	4	6	6	15	3	4	0	0	0	0
			B006	その他(住民台帳係)	41	1	2	10	7	6	4	4	5	2	0	0	0
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録	994	53	107	144	108	104	116	135	97	92	9	28	1
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)	1,224	50	112	154	149	144	162	164	141	115	12	20	1
			B009	住基カード・公的個人認証	434	11	43	54	38	52	64	47	56	59	2	8	0
			B010	その他届出・相談	2,576	106	224	277	288	289	316	361	337	267	36	75	0
	W004	証明係	B011	大量転入	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	W028	交付・会計	B012	証明書受付	8,137	321	809	953	1,042	892	1,003	1,067	962	853	104	129	2
			-	-	0												
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給	207	7	23	24	47	23	20	40	11	11	0	1	0
			B021	高額療養費、認定証	911	19	97	130	123	129	109	131	106	59	7	1	0
			B022	出産育児一時金、その他	174	2	14	20	23	17	26	33	24	14	1	0	0
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払	584	18	47	53	70	91	72	88	64	71	2	8	0
			B018	国保料の納付相談	708	18	61	96	79	70	99	101	103	71	8	2	0
			B019	国保料納付額確認	183	9	12	21	29	16	19	22	24	21	4	6	0
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失	1,632	67	157	166	183	179	187	243	226	168	22	34	0
			B015	国保料の計算	293	7	20	34	41	30	44	44	34	32	5	2	0
			B016	国保証の交付	469	12	39	56	73	55	54	51	85	39	5	0	0
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き	1,612	51	135	187	180	163	200	242	239	173	17	25	0
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明	0													
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）	1,715	41	156	210	241	208	198	208	234	197	22	0	0
			B024	現況届	27	1	2	2	1	0	6	3	5	6	1	0	0
	W027	庶務係	B042	庶務係	0												
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）	0												
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課	1,030	17	108	178	167	95	157	144	106	54	4	0	0
	W011	介護保険課	B026	介護保険課	1,186	18	102	199	166	104	163	178	169	86	1	0	0
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係	163	5	16	19	18	14	17	30	35	7	2	0	0
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課	139	1	14	13	16	19	21	26	14	12	3	0	0
					25,850	875	2,445	3,180	3,261	2,860	3,238	3,557	3,271	2,553	267	339	4

内部アプローチ2-2:業務規則性把握

結果として...

- 毎月8時から9時ごろにかけての処理件数に対して、その後の1時間は約3倍の処理がなされている傾向が見られる
- ピーク時期は3月、次いで6月が多い傾向が見られる
- ピーク時間帯は9時から11時の午前ピークと13時から15時の午後ピークという2つの傾向が読み取れる
- 処理の全体数に対し、各処理の割合はほぼ一定で変わらない。つまり全体的な業務増加が起きていると考えられる

内部アプローチ3-1:業務時間管理

- 区役所側で把握されている処理毎所要時間平均を元に窓口に提示
→お客様へ業務処理に何分かかかるかが容易に分かるように
- 時間の傾向を把握することで、人員配置や対応人数のバランス調整
- 区役所内に個人業務処理時間管理システムを新たに設ける
→個人IDの作成と処理時間の連動システム作成による
処理時間明確化及び、区役所担当者個人のスキルアップ計画

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	2月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談		42.7	42.73	31.25	24.26	26.17	23.71	21.2	21.23	17.44	6.667	-	-	-	-
			B002	戸籍届出用紙の受取		-	6.5	12.67	17.5	14.14	25	1	6.8	7.5	0	-	-	-	-
	W002	住民台帳係	B003	住居表示		1	2.636	2	29.2	13.9	0.818	1.563	1.857	1	-	-	-	-	-
			B004	特別永住者証明書		0.33	12.14	9.4	0.6	3.636	0.667	6.889	3.667	0.286	-	-	-	-	-
			B005	閲覧（事前予約制）		-	0.5	2.4	0	10	0.125	2.5	-	-	-	-	-	-	-
			B006	その他(住民台帳係)		-	12.5	54.33	70.6	0.333	0.25	11	13.8	0.5	-	-	-	-	-
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録		18.1	10.01	7.55	9.446	12.57	11.37	13.33	11.11	10.05	10.29	9.84	-	-	-
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)		16.6	6.879	6.187	8.64	6.62	9.593	8.211	7.306	8.327	3.143	6.128	0	-	-
			B009	住基カード・公的個人認証		38.6	14.91	15.25	17.14	15.09	20.72	16.86	14.88	12.64	7.833	12.23	0	-	-
			B010	その他届出・相談		30.8	22.98	14.27	12.3	15.38	15.42	14.5	14.17	10.41	7.31	11.95	10.67	-	-
	W004	証明係	B011	大量転入		-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	W028	交付・会計	B012	証明書受付		62.5	5.661	7.801	12.96	10.98	10.91	12.81	13.04	9.796	4.515	5.605	1.333	-	-
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給		16.6	2.182	8.465	4.538	5.676	13.36	4.643	6.974	3.647	-	13.5	-	-	
			B021	高額療養費、認定証		25.6	10.19	3.097	3.407	2.349	5.546	3.705	5.16	1.333	0.2	-	-	-	
			B022	出産育児一時金、その他		0	1.545	10.56	7.545	6.889	4.793	15.95	9.933	9.091	3	0	-	-	
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払		1.06	3.169	5.238	10.2	4.155	5.805	6.421	4.927	5.469	1.563	2	-	-	
			B018	国保料の納付相談		9.93	4.69	11.71	8.188	7.574	10.09	13.6	9.08	8.254	0.846	7.333	-	-	
			B019	国保料納付額確認		1.18	1.491	3.864	2.648	11.02	2.77	7.677	5.795	5.587	3.5	0	-	-	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失		32	18.21	23.32	27.88	23.42	17.16	23.99	24.84	22.57	3.25	5	-	-	
			B015	国保料の計算		9.8	4.4	16.63	21.56	28.21	20.58	23.96	18.93	22.3	14	17.67	-	-	
			B016	国保証の交付		3.6	10.3	24.37	37.03	31.24	16.65	28.8	27.9	20.06	9	-	-	-	
W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き		17.4	23.22	23.4	28.41	26.36	22.52	27.31	19.06	11.92	8.038	6.25	-	-		
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明																
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）		3.29	3.725	5.697	9.742	7.832	7.012	4	2.454	4.246	1.552	-	-	-	
			B024	現況届		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B042	庶務係															
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課		4.07	4.368	9.313	10.41	9.013	8.04	8.08	6.226	6.754	7.25	-	-	1.4	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課		15.9	4.277	9.685	7.762	8.412	5.49	8	9.063	7.842	2.167	-	-	0.167	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係		102	19	1.455	7.526	7.5	9.059	4.8	7.842	4.182	-	-	-	10	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課		1	29.35	0.28	3.267	0.071	2.4	3.679	1.267	3	0	-	-	0.5	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	3月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時		
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談			17.05	22.47	26.99	25.27	21.69	24.65	20.25	19.42	18.02	16-	-		
			B002	戸籍届出用紙の受取		-		1	4.8	12.67	9	4.75	1.333	40	3-	-	-		
	W002	住民台帳係	B003	住居表示			0	4.5	3.182	4.333	19.79	6.538	0.111	1.75	0.857	3-	-	-	
			B004	特別永住者証明書			4	7.125	17.43	0.2	3.125	3.733	4	10.08	49.33-	-	-	-	
			B005	閲覧(事前予約制)			1	5.5	0.4	1	0.25	0.375	0	0-	-	-	-	-	
			B006	その他(住民台帳係)			38	21.5	23	4.667	7.333	0	2.8	30.86	1.25	3.5-	-	-	
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録			12.1	3.686	4.161	5.623	8.985	5.909	7.509	7.511	5.604	3	4.593	1.5	
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)			13.03	8.809	8.746	9.705	8.415	7.705	8.077	8.558	5.129	3	2.108	1	
			B009	住基カード・公的個人認証			19.68	18.72	18.43	21.26	19.01	19.79	15.75	19.71	15.54	9.222	13.05-	-	-
			B010	その他届出・相談			10.81	7	11.07	13.61	13.81	10.9	11.77	13.04	8.911	6.2	6.157	3.333	
			B011	大量転入			16-		0-	-	-	3-	-	-	0-	-	-	-	
	W004	証明係	B012	証明書受付			68.47	5.207	9.148	13.01	12.92	13.88	14.31	13.52	13.93	6.52	4.739	1	
W028	交付・会計	-	-																
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給			3.667	3.167	4.783	4.25	7.077	2.444	4.027	5.119	10.69	4	0-		
			B021	高額療養費、認定証			4.8	1.773	3.81	5.491	3.312	2.26	4.889	7.974	3.957	0.6	2-	-	
			B022	出産育児一時金、その他			13.5	1.125	15.27	7.476	22.05	10.05	9.138	10.03	7.708	0	2.5-	-	
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払			8.036	2.382	14.54	10.5	10.93	13.78	10.11	9.709	6.459	5.4	0.333-	-	
			B018	国保料の納付相談			4.129	5.247	6.193	14.48	7.269	10.32	9.663	8.648	9.37	5.647	3.909-	-	
			B019	国保料納付額確認			2.313	4.61	5.247	8.521	5.049	3.873	6.659	7.924	5.431	2.667	4-	-	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失			11.14	12.26	21.51	30.15	25.58	21.14	28.98	31.23	29.37	11	9.167-	-	
			B015	国保料の計算			15.13	6.242	15.55	24.71	22.18	18.54	20.61	32.07	21.81	13.67	9-	-	
			B016	国保証の交付			9.364	12.44	20.93	36.49	18.09	25.81	35.64	35.49	20.88	3.273	5.667-	-	
W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き			11.39	27.81	19.2	24.07	24.48	23.45	24.08	23.03	16.31	5.879	10.89	3		
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明																
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出(申請・変更)			10.91	8.96	8.043	8.963	9.231	10.86	7.37	8.402	6.776	4.944-	-		
			B024	現況届			-	-	-	-	12.5-	-	76-	-	-	-	-	-	
	W027	庶務係	B042	庶務係															
W030	子ども政策課(子どもの手当医療係を除く)	B044	子ども政策課(庶務係、育成係)																
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課			5.278	17.14	9.36	12.63	7.645	9.69	8.641	7.357	4.026	1.833-	-		
	W011	介護保険課	B026	介護保険課			6.852	15.16	15.51	11.38	5.959	13.17	7.672	6.096	3.679	2.111-	-		
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係			0.75	2.417	21.29	3.611	4.038	12.38	2.182	9.188	7.278	0.5-	-		
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課			2	2.205	0.407	0.651	1.286	1.255	1.824	0.444	0.862	0-	-		

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	4月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談			38.5	33.4	29.73	29.43	30.5	34.24	27.98	27.44	19.94	22-	-	
			B002	戸籍届出用紙の受取	-			1	28.67	1	6.429	21.5	7.667	1	7-	-	-	
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	-			0.25	4.692	2	0.273	0.333	1.4	17	0.714-	-	-	-
			B004	特別永住者証明書			0	2.17	3.857	3.25	2	2.75	0.333	0.667	11.5	0-	-	-
			B005	閲覧(事前予約制)			1	0.45	0	1	0.364	0.286	0	0.2-	-	-	-	-
			B006	その他(住民台帳係)			38.4	0	0.75	0.125	0.333	47.14	6.375	2.667	13.8-	-	-	-
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録			3.89	3.21	3.371	5.192	1.257	3.49	3.786	4.217	3.21	1	3.857-	-
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)			8.06	4.57	7.963	4.932	5.533	4.656	5.773	4.524	3.89	1.458	3.644	0
			B009	住基カード・公的個人認証			14.1	12.5	15.79	17.23	13.69	17.45	22.93	15.49	15.17	12.22	14.54-	-
			B010	その他届出・相談			12	7.92	8.595	7.237	7.602	7.743	8.867	6.671	6.08	3.343	4.198	0.875
	W004	証明係	B011	大量転入	-		27	0.5	0-		17.5	144-		6-	-	-	-	
	W028	交付・会計	B012	証明書受付			63.2	6	6.196	11.36	8.824	8.861	10.31	8.272	8.551	2.732	4.026	0
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給			2	12.5	3.978	5	7.054	4.75	7.714	9.08	6.357	1.2	1-	
			B021	高額療養費、認定証			3.43	5.94	4.533	5.072	4.326	5.017	3.092	4.798	4.055	1.833	0-	
			B022	出産育児一時金、その他			2	8.96	11.67	11.68	15.43	5.522	10	11.41	7.792	1-	-	
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払			9.5	6.98	7.527	6.446	7.276	8.198	16.8	6.57	3.526	2.385	0.5-	
			B018	国保料の納付相談			1.86	6.88	13.59	10.59	8.382	8.125	7.13	7.304	6.985	13.33	0.4-	
			B019	国保料納付額確認			1.5	0.25	0.769	1.737	2.5	6	3.375	2.077	0.6	1	0-	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失			11	16.4	29.19	39.32	31.22	27.26	30.33	30.25	22.12	12.22	9.267-	
			B015	国保料の計算			2.2	14.6	11.76	30.89	29.58	19.49	33.73	17.22	15.65	16.2	4.5-	
			B016	国保証の交付			0.88	14.1	25.63	45.08	28.75	26.24	26.29	32.51	20.35	12.25	10.5-	
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き			20.9	26.2	24.13	27.93	29.4	28.89	28.63	28.13	15.55	11.05	10.64-	
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明															
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出(申請・変更)			12.1	5.98	6.242	9.903	8.662	5.493	6.045	7.005	3.399	2.947	0-	
			B024	現況届			-	-	-	-	0-	-	-	-	-	-	-	-
	W030	子ども政策課(子どもの手当医療係を除く)	B042	庶務係														
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課			4.46	5.63	7.626	8.528	6.635	8.725	6.773	6.78	4.304	1.5	16-	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課			10.9	9.17	9.858	12.22	9.139	9.069	9.676	7.452	4.267	0.7	8.5-	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係			0.67	22.2	4.436	4.225	3.8	6.25	4.857	4.192	1.467-	-	-	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課			3.45	5.7	7.241	6.178	1.75	5.173	4.574	5.219	10.85	0-	-	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	5月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談			24	38.1	27.86	26.86	33.54	24.46	26.61	25.47	17.98	8.5-	-	
			B002	戸籍届出用紙の受取			7	9.33	3	4.5	7	4	6.667	5.6	3.667-	-	-	-
	W002	住民台帳係	B003	住居表示			0.5	5.75	2.9	26.27	0.444	1.5	1.25	0.286	0.667-	-	-	-
			B004	特別永住者証明書			2.25	15.3	7.25	1.467	7.143	4.857	4.5	0.25	2.727-	-	-	-
			B005	閲覧(事前予約制)			1.8	0.22	7.667	0.333	1	1	3	0.5-	-	-	-	-
			B006	その他(住民台帳係)			0	0.5	1.8	125	4.333	4	2.714	14.56	0-	-	-	-
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録			4.02	1.57	2.72	2.268	6.484	4.647	2.545	3.569	2.289	0.923	1.96-	-
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)			14.8	5.63	5.535	6.861	3.973	4.861	3.994	3.662	3.658	0.846	1.871-	-
			B009	住基カード・公的個人認証			14.3	13.9	14.6	12.86	19.06	15.21	19.07	14.67	11.69	11.11	21.8-	-
			B010	その他届出・相談			12.4	7.81	6.374	8.108	7.879	10.62	8.825	8.269	5.489	1.178	6.06	0
	W004	証明係	B012	証明書受付			57.1	6.16	8.183	13.88	13.91	11.48	12.29	9.542	9.245	4.984	4.275	5
	W028	交付・会計	-	-														
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給			0	22.9	7.903	9.447	6.115	6.368	2.409	11.84	5.056	2-	-	
			B021	高額療養費、認定証			4.39	1.78	3.333	4.836	6.119	3.23	5.319	5.057	3.518	0.833	0-	-
			B022	出産育児一時金、その他			25	17	3.267	13.09	11.38	4.882	21.86	5.05	7.588	1-	-	-
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払			37.6	8.87	8.179	7.327	9.5	9.436	6.849	8.556	4.88	2.1	1-	-
			B018	国保料の納付相談			48	5.52	7.354	12.31	2.902	12.03	9.143	7.783	5.108	0.143	0.5-	-
			B019	国保料納付額確認			-	1.25	3.182	8.071	5.2	0.2	6.375	2.5	6.714	0-	-	-
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失			8.23	18.9	26.81	31.29	26.37	15.21	19.31	21.89	23.33	5.444	6.087-	-
			B015	国保料の計算			2.63	5.93	21.44	22.23	26.3	13.87	12.41	18.97	21.29	1.5	3-	-
			B016	国保証の交付			1.7	27.1	17.14	30.83	25.03	15	24.05	24.71	21	4.2	1-	-
W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き			13.3	18.9	22.59	26.37	25.53	15.74	17.75	23.4	14.22	9.722	5-	-	
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明															
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出(申請・変更)			5.53	5.86	9.529	3.429	2.679	5.335	2.701	3.913	2.283	0.667-	-	
			B024	現況届			-	21	17-		1-	-	-	-	-	-	-	-
	W027	庶務係	B042	庶務係														
W030	子ども政策課(子どもの手当医療係を除く)	B044	子ども政策課(庶務係、育成係)															
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課			2.36	7.82	7.309	11.3	10.22	6.136	6.444	8.2	4.067	0.571-	0	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課			3.79	11.7	8.639	15.03	8.629	13.58	13.27	5.556	3.305	0.5	2-	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係			4.5	0.86	4	3.656	2.808	3.087	0.833	4.529	0.211	0-	-	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課			2	4.27	9.778	3	6.8	3.538	9.524	3.692	3.667	2	0-	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	6月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談			22.21	27.7	25.06	24.73	30.94	24.18	24.37	20.03	16.84	1-	-	
			B002	戸籍届出用紙の受取		-		1	0	18	2	2	0	2.75	1.333	-	-	-
	W002	住民台帳係	B003	住居表示			6	0	1.364	26.86	2.273	0	0	0.417	0.4	-	-	-
			B004	特別永住者証明書			4.727	1.882	5.815	7.594	27.44	10	12.57	6.739	5.682	-	-	-
			B005	閲覧(事前予約制)			0	0.4	0.25	0	0.25	4	0	0	0.5	-	-	-
			B006	その他(住民台帳係)			4.333	0	16.8	16.83	11.25	1.667	27.63	0.286	7.5	4	-	-
			B007	印鑑登録			4.988	2.457	2.679	2.193	1.573	3.238	3.453	2.324	1.568	1.118	2.436	-
	W003	住民異動係	B008	転出(転出証明書再発行を含む)			4.208	5.98	5.503	7	3.641	3.953	6.393	4.07	2.352	0.938	2.732	0.333
			B009	住基カード・公的個人認証			10.94	14	12.57	13.65	18.57	16.14	15.38	11.59	10.69	6.1	9.909	8
			B010	その他届出・相談			14.48	6.422	7.912	8.342	10.43	9.654	7.441	5.928	3.96	4.026	4.843	2
			B011	大量転入		-	-	160	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	W004	証明係	B012	証明書受付			56.44	6.799	10.23	15.28	11.31	9.215	10.06	8.468	7.534	2.875	6.691	4.444
W028	交付・会計	-	-															
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給			0.333	7.722	9.46	6.5	6.083	8.346	5.722	1.591	7.4	2	3.333	
			B021	高額療養費、認定証			9.932	7.058	5.047	5.267	1.888	3.867	3.453	2.418	3.848	1.143	1-	
			B022	出産育児一時金、その他			0.5	8.783	12.26	6.656	5.905	5.815	3.867	0.818	4.95	7.667	-	-
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払			2.182	4.62	5.634	7.27	12.29	6.247	8.065	7.5	4.803	2.889	7.6	-
			B018	国保料の納付相談			7.85	8.367	11.19	10.21	13.3	5.679	10.23	9.866	6.119	1.364	4	0
			B019	国保料納付額確認			0	2.917	2.368	5.1	7.538	0.875	15.71	0.688	2.818	1-	-	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失			12.43	14.83	23.81	35.94	27.29	20.69	31.15	28.65	21.1	9.838	7.915	-
			B015	国保料の計算			2.3	13.11	27.73	41.67	29.03	30.76	40.84	37.24	29.42	15.07	11.2	-
			B016	国保証の交付			0.667	30.87	20.03	33.05	22.23	14.87	31.78	26.22	24.76	3.286	32	-
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き			20.48	13.83	20.83	21.97	18.25	18.57	17.49	20.23	13.75	7.4	8.115	-
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明															
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出(申請・変更)			1.294	6.278	5.842	7.372	4.906	4.15	3.926	2.214	2.505	1.41	-	
			B024	現況届		-	-	7	-	-	1	-	11.5	-	-	-	-	
	W027	庶務係	B042	庶務係														
W030	子ども政策課(子どもの手当医療係を除く)	B044	子ども政策課(庶務係、育成係)															
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課			7.64	9.413	5.691	6.533	8.185	6.127	5.047	4.824	5.244	1.333	2.667	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課			1.815	8.651	7.458	8.517	5.172	7.703	8.321	4.956	4.218	2.222	1-	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係			1	3.176	3.4	5.143	3.067	5.333	1.208	4.4	4.278	0.2	-	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課			0.333	1.333	4.45	7.313	0.769	3.263	6.053	5.167	2.692	-	-	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	7月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時		
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談			34.7	29.18	30.85	37.77	28.01	29.6	30.78	28.93	21.87	7.25	-	-	
			B002	戸籍届出用紙の受取			18	1.833	22	9.6	9.571	7.4	5.667	7	3	-	-	-	-
	W002	住民台帳係	B003	住居表示			37	0	5.5	0.364	2.667	1.833	11.67	2	2.714	-	-	-	-
			B004	特別永住者証明書			4	5.667	0.375	3.786	2.077	4.895	10.31	11.96	2.739	-	-	-	-
			B005	閲覧(事前予約制)			0.2	0.375	0.636	-	0.4	0.692	0.583	1.5	1	-	-	-	-
			B006	その他(住民台帳係)			15.8	0	0.5	13	0.286	0.25	2.571	0.6	8.125	-	-	-	-
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録			5.828	4.313	9.966	7.546	2.821	2.738	2.8	2.574	2.127	2.591	4.463	2	
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)			14.48	7.114	6.602	5.969	6.191	5.915	4.879	6.237	5.182	1.04	4.543	0	
			B009	住基カード・公的個人認証			17.17	15.04	16.16	14.35	11.66	19.67	15.02	14.63	11.15	11	17.92	-	-
			B010	その他届出・相談			25.06	6.149	9.977	9.47	8.814	9.451	8.786	8.046	5.155	5.808	5.323	1.4	
	W004	証明係	B012	証明書受付			38.22	7.195	8.474	9.863	6.987	8.283	6.797	5.357	4.199	1.73	5.325	2	
	W028	交付・会計	-	-															
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給			1	2.167	6.731	2.25	2.917	3.938	3.647	3.286	3.895	0	0	-	
			B021	高額療養費、認定証			4.379	2.144	3.033	5.613	2.991	2.936	4.326	3.382	2.617	3.5	4.8	-	
			B022	出産育児一時金、その他			24.5	5.55	13.12	3.84	16.05	18.05	9.846	10.14	5.143	-	-	-	
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払			11.05	8.176	7.955	7.532	13.25	8.195	7.764	8.138	6.037	1.9	4	-	
			B018	国保料の納付相談			18.22	5.241	9.867	13.48	14.27	9.085	11.9	10.56	11.13	2.75	8.7	-	
			B019	国保料納付額確認			1	4.889	0.3	3.824	1.583	4.917	1.957	0.909	2.938	1	0	-	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失			18.04	13.65	20.42	25.37	23.92	20.86	21.25	24.74	21.86	7.75	8.151	-	
			B015	国保料の計算			8.9	6.375	14.21	18.93	15.57	11.72	18.53	26.08	19.95	13.75	8.5	-	
			B016	国保証の交付			5.706	5.111	26.48	35.22	24.69	25.58	18.84	29.96	25.77	8.6	8	-	
W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き			14.02	10.77	29.9	22.79	22.45	17.48	20.32	21.23	17.14	10.92	13.73	17		
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明																
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出(申請・変更)			4.891	7.348	3.869	5	3.893	4.545	5.646	5.489	4.243	5.759	1	149	
			B024	現況届			-	-	50	-	-	-	-	-	-	-	-	3.667	49.67
	W027	庶務係	B042	庶務係															
	W030	子ども政策課(子どもの手当医療係を除く)	B044	子ども政策課(庶務係、育成係)															
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課			15.27	7.357	10.51	8.796	7.233	7.205	7.677	5.814	2.457	0.5	13.67	-	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課			18.11	6.093	10.26	12.19	10.29	7.969	8.814	6.284	3.811	1	1	-	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係			0.5	6.563	7.8	6.385	7.5	8.536	3.444	0.167	3.864	0.667	-	-	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課			0.5	0.5	4.45	16.67	0.636	1.1	1.2	7.545	3.727	0	-	-	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	8月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談		24.2	39.34	30.79	29.53	29.4	27.75	27.78	21.8	18.19-	-	-	-	
			B002	戸籍届出用紙の受取		-	3.167	9.667	8.444	13.25	12.29	37.17	6.5	2.6-	-	-	-	-
	W002	住民台帳係	B003	住居表示		2.67	0.4	2	0.1	0.4	0.846	0.778	0.6	0.8-	-	-	-	-
			B004	特別永住者証明書		11.8	1.8	4.1	5.143	3.5	2.556	0.2	3.286	0.167-	-	-	-	-
			B005	閲覧(事前予約制)		0	0.167	0.714	0.333	5.5	0.857	0.25	0.333	0-	-	-	-	-
			B006	その他(住民台帳係)		11.5	0.625	1	11.75	2.8	15.11	5.5	0.143	6.25-	-	-	-	-
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録		5.24	2.74	2.505	1.484	1.713	2.427	2.17	2.667	2.062	0.882	2.355-	-	-
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)		6.35	6.25	5.633	7.228	6.099	3.924	6.571	6.335	3.603	1.556	3.933	0	-
			B009	住基カード・公的個人認証		53.7	10.56	13.23	18.84	15.82	18.59	12.69	15.29	9.385	10	5.889-	-	-
			B010	その他届出・相談		9.08	7.535	8.727	11.18	7.491	10.02	7.929	7.297	6.19	3.136	3.7	0.8	-
	W004	証明係	B011	大量転入		-	2.5	17.5-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	W028	交付・会計	B012	証明書受付		52.7	7.929	7.75	7.063	6.502	6.437	6.989	4.96	3.532	2.197	5.984	3	-
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給		3.38	15.95	7.455	5.156	5.273	2.318	6.667	11.35	1.85	1-	-	-	
			B021	高額療養費、認定証		2.82	2.58	6.659	5.627	3.148	2.804	4.358	2.253	2.779	2.667	0-	-	-
			B022	出産育児一時金、その他		-	5.783	10.11	4.267	2.935	6.429	12.59	5.087	3.318	1-	-	-	-
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払		1.64	8.439	7.298	9.047	8.686	10.59	7.513	9.325	5.682	4.429	0-	-	-
			B018	国保料の納付相談		30.6	8.365	6.747	10.21	7.432	8.374	16.17	8.135	9.86	4.588	0.429-	-	-
			B019	国保料納付額確認		-	0	5.154	2.867	8.286	7.222	5.647	3.364	3.333	0-	-	-	-
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失		4.84	16.54	15.73	22.75	17.5	16.44	19.43	22.05	18.55	12.82	10.62-	-	-
			B015	国保料の計算		4.38	7.52	15.38	18.06	11.44	12.81	19.64	18.73	15.36	12.9	14-	-	-
			B016	国保証の交付		8.29	10	18.64	16.31	16.17	17.62	16.61	22.07	21.93	16.2	7-	-	-
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き		18.8	11.69	14.56	17.83	20.76	19.96	16.18	14.84	11.41	5.158	14.2-	-	-
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明															
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出(申請・変更)		2.5	4.416	5.766	13.86	9.932	8.246	9.782	7.165	6.807	4.033-	-	-	
			B024	現況届		1.12	6	9.409	12.49	11.7	9.514	10.93	11.82	8.455	4.455	1.333-	-	-
	W027	庶務係	B042	庶務係														
W030	子ども政策課(子どもの手当医療係を除く)	B044	子ども政策課(庶務係、育成係)															
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課		23.8	4.81	8.88	6.026	6.571	4.19	6.582	6.68	3.042	0.5	18-	-	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課		6.7	13.11	15.14	14.08	10.09	9.353	10.48	9.687	3.6	4.833	17.67-	-	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係		0	4.269	7.063	6.912	3.7	5.839	3.2	10.89	1.737	1-	-	1	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課		0	0.529	2	3.7	1.308	25.08	1.75	6.5	5.182-	-	-	-	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	9月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談			38.91	34.64	40.2	37.45	37.03	34.7	29.99	23.3	21.04	0.5	0-	
			B002	戸籍届出用紙の受取		-		1	8.2	9	9	10	3.6	4.556	3.25-	-	-	
	W002	住民台帳係	B003	住居表示			1	0.333	1.286	0.833	0.667	1.25	2.286	1.692	0.25-	-	-	
			B004	特別永住者証明書			8.667	8	0.6	0.444	5.667	4.4	6.125	3	0.333-	-	-	
			B005	閲覧(事前予約制)			0.4	0	0.25	1	0.778	1.929	1-	-	-	-	-	
			B006	その他(住民台帳係)			8	0.2	19.8	10.43	4.2	15.36	16.75	1	14.5-	-	-	
			B007	印鑑登録			2.648	5.536	4.13	5.235	8.042	5.261	4.891	4.422	2.326	2.333	2.81	6
	W003	住民異動係	B008	転出(転出証明書再発行を含む)			22.07	10.25	7.78	13.46	6.47	7.307	8.353	7.278	5.493	2.941	4.638	7.667
			B009	住基カード・公的個人認証			16	18.81	16.32	18.57	17.37	26.05	22.51	14.95	10.24	9.667	14.46-	
			B010	その他届出・相談			33.09	7.752	12.52	11.51	8.684	9.287	9.389	6.201	5.33	3.279	5.07	1.5
			B011	大量転入			-	-	-	-	-	-	64-	-	-	-	-	-
	W004	証明係	B012	証明書受付			57.12	6.102	6.602	14.16	10.35	11.06	10.45	7.682	3.93	2.084	3.791	2.545
W028	交付・会計	-	-															
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給			3	4.6	8.02	5.444	3.185	11.07	5.162	4.85	1.636-		0-	
			B021	高額療養費、認定証			1.182	3.635	5.47	6	2.964	6.824	3.533	6.156	1.603	0.2	0.333-	
			B022	出産育児一時金、その他			16.8	9.375	7.318	20.6	2.125	12.08	28.74	1.917	2.133	0	1-	
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払			7.52	8.981	8.719	15.93	16.44	18.71	15.97	16.6	15.9	8.5	6.545	3
			B018	国保料の納付相談			7.694	11.07	10.09	10.62	19.64	17.85	22.58	16.96	16.5	9.559	12.56-	
			B019	国保料納付額確認			178.5	3	13.36	23.7	12.85	18.75	22.65	10.09	16.79	2	21-	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失			24	17.53	26.75	28.35	25.46	25.6	32.52	32	23.2	9.175	8.179	2
			B015	国保料の計算			11.33	12.14	29.11	23.54	15.87	20.58	24.12	27.03	25.81	12.57	9.333-	
			B016	国保証の交付			8.344	15.65	19.35	24.31	22.1	17.07	23.25	24.23	18.02	5.6	8-	
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き			33.18	13.43	19.67	12.76	20.13	16.58	18.34	16.56	14.38	12.15	6.467-	
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明															
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出(申請・変更)			4.51	5.801	6.954	10.72	10.67	10.85	10.2	9.073	6.951	0.375	76-	
			B024	現況届			0.333	3.174	2.781	2.088	4.733	10.75	5.297	6.514	4.896	19-	-	
	W027	庶務係	B042	庶務係														
	W030	子ども政策課(子どもの手当医療係を除く)	B044	子ども政策課(庶務係、育成係)														
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課			22.81	8.038	7.593	9.563	11.95	5.314	7.716	8.35	6.914	14.75	1-	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課			31.72	8.456	13.03	15.39	13.65	10.74	10.3	8.132	4.683	10	1.333-	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係			2.667	1.682	2.4	4.1	15.42	9.4	4.435	6.059	0.654	0-	-	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課			0	1.7	5.286	0.95	11.33	1.783	1.867	0.455	2.25-	-	-	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	10月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談		0.765	1.5	1.025	1.093	1.519	2.415	1.316	1.788	1.156	0	0-	-	
			B002	戸籍届出用紙の受取		2	0.8	1.6	0	1.25	0.857	1.25	3.125	0.5	4	1.5-	-	
	W002	住民台帳係	B003	住居表示		1	0.5	2.6	1	1	0.692	2.111	1.263	0.923-	-	-	-	
			B004	特別永住者証明書		0.5	0.333	1.125	1.833	2	1.333	1.375	1	0.333-	-	-	-	
			B005	閲覧(事前予約制)		1.333	1.364	1.111	0	0.769	1.524	0	2.667	0-	-	-	-	
			B006	その他(住民台帳係)		2.4	1.75	1.5	1.778	4.75	2.333	1.667	0.8	2-	-	-	-	
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録		1.567	1.779	1.048	1.528	1.59	1.931	1.963	1.653	1.991	1.095	1.476-	-	
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)		1.733	2.077	0.995	1.938	1.525	1.889	1.801	1.968	1.756	2.12	1.176	0-	
			B009	住基カード・公的個人認証		1.647	1.429	1.316	2.622	1.795	2.246	1.865	1.247	2.083	1	0.5-	-	
			B010	その他届出・相談		2.188	1.853	1.328	2.087	1.865	2.623	1.924	2.036	1.889	1.872	1.394	0.333-	
	W004	証明係	B011	大量転入	-	1.8	0.4-	2.667-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	W012	証明書受付	B012	証明書受付	2.954	2.102	2.192	2.653	2.86	2.541	3.708	2.244	1.49	1.836	3.975	3-		
W028	交付・会計	-	-															
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給		17.4	7.792	11.03	9.902	15.94	14.66	9.6	9.103	6.526	2	5.75-	5	
			B021	高額療養費、認定証		18.69	12.1	14.31	12.82	12.65	18.58	12.28	9.948	9.487	3	15-	27	
			B022	出産育児一時金、その他		-	6.857	18.47	9.13	9.815	9.71	6.8	10.7	9.167	0-	-	-	
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払		7.944	10.56	9.395	6.062	7.571	6.807	6.076	6.037	6.023	6.6	7.125	18-	
			B018	国保料の納付相談		5.314	9.169	7.373	9.294	6.95	11.07	9.539	6.044	5.386	9.043	7.529-	-	
			B019	国保料納付額確認		-	2.75	8.125	6.333	8.5	5.833	5.375	2.714	5.222	24	13.5-	-	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失		3.764	5.274	2.891	2.827	3.813	3.072	4.908	4.352	1.882	5.4	2.605-	-	
			B015	国保料の計算		4.857	4.267	6	3.275	3.333	3.512	7.196	4.25	3.621	5	5.6-	-	
			B016	国保証の交付		3.125	3.022	2.941	2.677	5.098	6.289	5.377	2.816	2.253	3.481	2.182-	-	
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き		6.171	7.277	2.631	3.832	3.526	2.424	3.933	2.412	1.555	3	2.2-	-	
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明															
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出(申請・変更)		2.676	2.801	2.563	2.78	4.145	2.615	2.532	2.889	3.786	3.897-	-	-	
			B024	現況届		2	4.091	2.789	2.65	2.227	3.857	1.412	3.333	7.393	0.5-	-	-	
	W027	庶務係	B042	庶務係														
W030	子ども政策課(子どもの手当医療係を除く)	B044	子ども政策課(庶務係、育成係)															
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課		4.105	6.248	5.14	6.511	5.585	5.767	6.033	6.635	13.69	0.333-	-	-	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課		8.733	9.86	10.61	10.4	11.66	11.55	13.83	8.904	10.44	9.286-	-	-	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係		40.5	15.18	14.6	9.696	5.455	12.75	14.9	9.385	9.9-	-	-	-	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課		8.75	13.44	18	12.89	12.59	14.08	13.22	15.53	12.7	27-	-	-	

課ID	窓口ID	窓口名	業務ID	業務名	11月	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時
Z001	W001	戸籍係	B001	戸籍の届出・相談		1.74	1.913	1.804	2.386	5.099	3.8	2.327	3.093	3.659-	-	-	
			B002	戸籍届出用紙の受取		3.5	1.5	2.429	1.417	1.6	3.714	2.444	3.6	13-	-	-	
	W002	住民台帳係	B003	住居表示	-		0	0.429	0.444	0.25	0.5	0.75	1.444	0.25-	-	-	
			B004	特別永住者証明書	-		1	0.6	0.4	0.25	0.625	0.25	0.286	0.25-	-	-	
			B005	閲覧（事前予約制）	-		0.7	2.25	2	0.167	1.125	0.667	0.5-	-	-	-	
			B006	その他(住民台帳係)		1	0	0.4	0.571	0.833	0.25	0	0	0-	-	-	
	W003	住民異動係	B007	印鑑登録		2.47	1.196	1.361	4.449	3.654	1.27	1.664	1.546	1.924	0.111	1.571	2
			B008	転出(転出証明書再発行を含む)		2.67	1.127	3.974	1.605	1.224	1.222	1.405	1.179	1.643	0.667	2.3	2
			B009	住基カード・公的個人認証		1.45	0.953	1.296	1.711	1.404	1.266	1.638	1.351	1.621	1	2.375-	
			B010	その他届出・相談		6.61	0.735	1.1	2.308	1.441	2.185	1.407	1.141	1.26	1.417	2.613-	
			B011	大量転入	-		0-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	W004	証明係	B012	証明書受付		2.02	0.489	1.287	1.396	0.922	0.902	1.596	1.163	0.669	0.594	0.876	1
W028	交付・会計	-	-														
Z002	W005	保険給付係	B020	国保の療養費支給		0.57	0.565	1.08	2.652	1.043	1.15	1.575	3	2.3-		0-	
			B021	高額療養費、認定証		0.68	0.392	1.354	1.458	1.172	1.239	2	1.472	1.441	1	1-	
			B022	出産育児一時金、その他		2	1.267	1.85	0.609	0.588	0.6	1.938	2.292	0.357	0-	-	
	W006	国保収納係	B017	国保料の支払		0.94	1.277	1.019	1.868	5.133	1.38	2.119	1.705	1.2	2	0.375-	
			B018	国保料の納付相談		1.06	6.852	1.479	1.84	2.912	1.347	1.99	2.262	1.507	1	0-	
			B019	国保料納付額確認		0.67	0.583	1.905	1.69	0.625	2.105	1.318	2.391	0.857	1	0-	
	W007	資格賦課係	B014	国保の加入・喪失		0.8	1.669	5.268	7.757	8.242	5.946	12.03	15.23	13.45	5.682	6.559-	
			B015	国保料の計算		1	3.9	4.235	9.591	7.2	8.477	13.69	13.81	11.19	4	5.5-	
			B016	国保証の交付		0.36	4.4	4.418	7.648	6.122	5.314	12.96	18.44	13.33	2-	-	
	W008	国民年金係	B013	国民年金の手続き		8.49	0.938	2.647	3.977	4.955	3.574	4.214	3.614	3.988	1.647	13.56-	
W029	国保年金課管理係	B043	マッサージ割引券 国保に関する証明														
Z003	W009	子どもの手当医療係	B023	届出（申請・変更）		1.48	0.979	2.904	3.221	4.756	4.253	3.895	4.087	3.62	3.565-	-	
			B024	現況届		0	1	4.5	0-		2.667	1.667	0.6	2.167	0-	-	
	W027	庶務係	B042	庶務係													
W030	子ども政策課（子どもの手当医療係を除く）	B044	子ども政策課（庶務係、育成係）														
Z004	W010	後期高齢医療制度課	B025	後期高齢医療制度課		1.57	1.214	2.186	5.302	1.878	1.724	1.838	2.059	0.774	1-	-	
	W011	介護保険課	B026	介護保険課		19.5	2.539	4.164	6.381	1.755	6.193	2.463	3.152	1.186	0-	-	
	W012	板橋高齢者相談係	B027	板橋高齢者相談係		0.2	0.563	0.737	1	1.5	0.647	1.833	1.343	0.429	0.5-	-	
	W013	長寿社会推進課	B028	長寿社会推進課		0	0.438	0.385	0.5	0.65	1	3.346	5.5	1.917	0-	-	

内部アプローチ3-2:業務時間管理

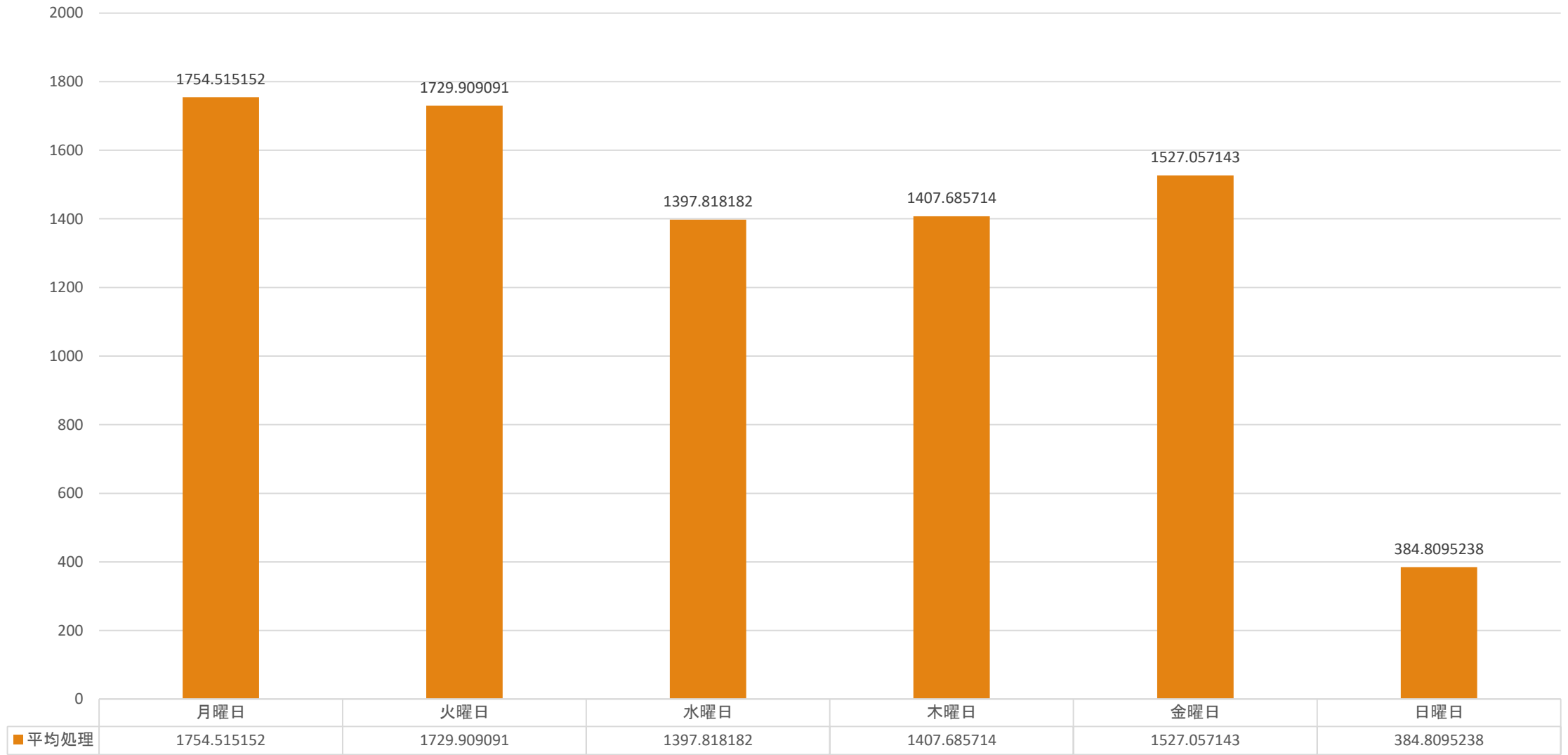
結果として...

- 特殊なパターンと平均的なパターンの二つの要素が並立しているものが多い
→ 一定の時間で推移する処理パターンと何らかの要因によって一挙に跳ね上がる処理パターンが存在している。
- ピーク時間と思われる時間帯は処理時間が増えている傾向が見られる
- 17時以降業務処理数に対して平均時間が大きく増える場合がある

外部アプローチ1:予約制度及びアプリ作成

- ◆ 全業務に事前予約制度導入による区民利用の効率化
 - 区役所側が事前に準備を行えることで時間的ニーズへ応える
- ◆ 区役所公式運営アプリケーションの実用化
 - 気軽に混雑カレンダーや区役所内の様子を知ることが可能

曜日別受付データ平均値



外部アプローチ2: 区役所オープン時間変更

- ◆ 一週間の中で最も開放が望まれているのは土日
月二回ほど土曜日を開放する(時間は短くても良い)
- ◆ 平日の特定の日時の開放時間を延ばす
月曜か水曜がその傾向あり
- ◆ ピーク時期の臨時変更
異動の多い時期や企業決算時期に開放日を増やす

外部アプローチ3:区民アンケート調査及びイベント

- ◆ 区主催の就活、婚活等のイベント開催

港区が既に予算案に盛り込んでいる

- ◆ 潜在ニーズアプローチ

区民の皆様の潜在的に持っているニーズへのアプローチ

- ◆ 信頼関係の構築及び次の行政サービスへ取り組みやすくする

区のイメージアップにより、魅力的な街づくりへの展開

ご清聴ありがとうございました
