

# ライフイベント関連手続きのフロア（2・3階）

引越しやマイナンバーカード、子育てや高齢者関連など、区民が多く来庁するフロア。手続きごとに**専用の窓口とシステム**を設置することでスピーディに効率よく手続きを行うことができます。

凡例

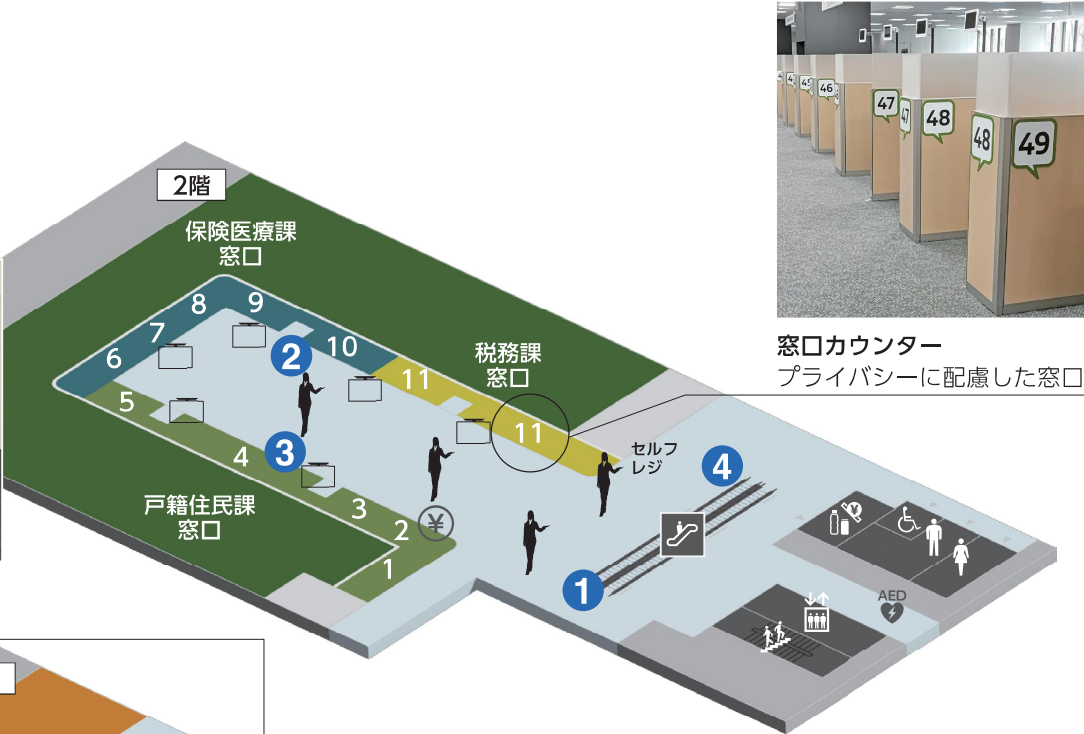
モニター

フロア案内人・発券機

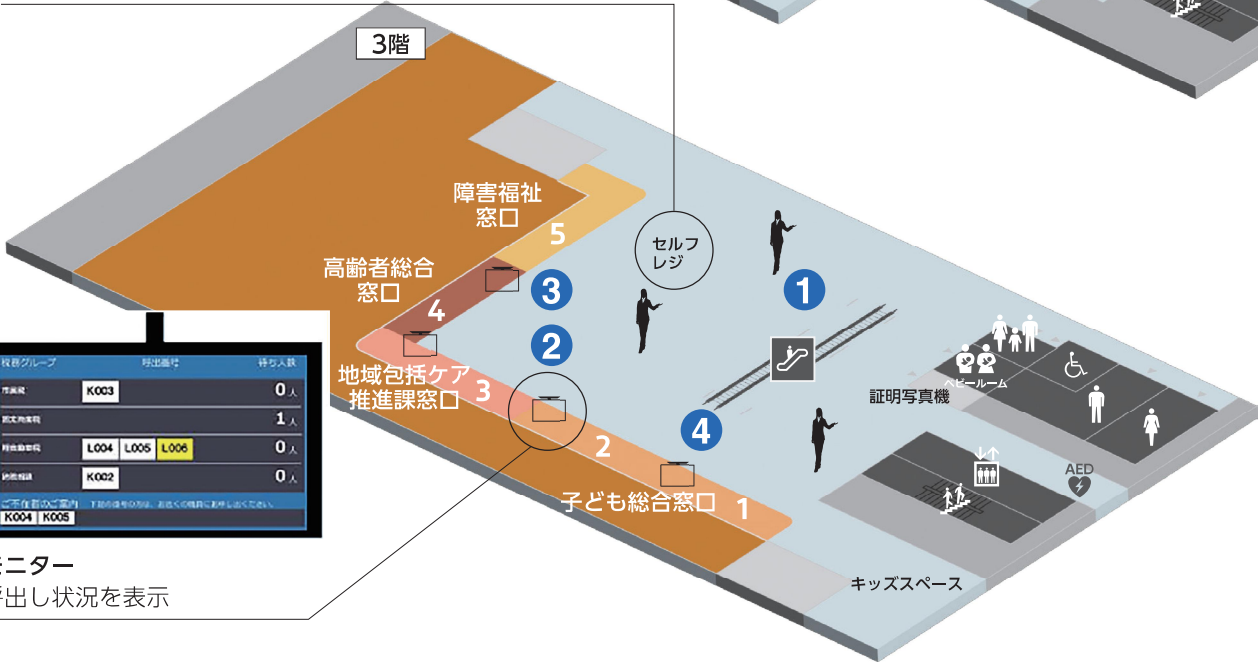
キャッシュレスレジ



セルフレジ  
税や保険料等をセルフで支払い



窓口カウンター  
プライバシーに配慮した窓口



モニター  
呼出し状況を表示

- 1

エスカレーターやエレベーターでフロアに来庁。それぞれの手続き専用の案内人が用件を聞き取り、書類の記載方法等を案内し、番号札をお渡しします。**迷わない**
- 2

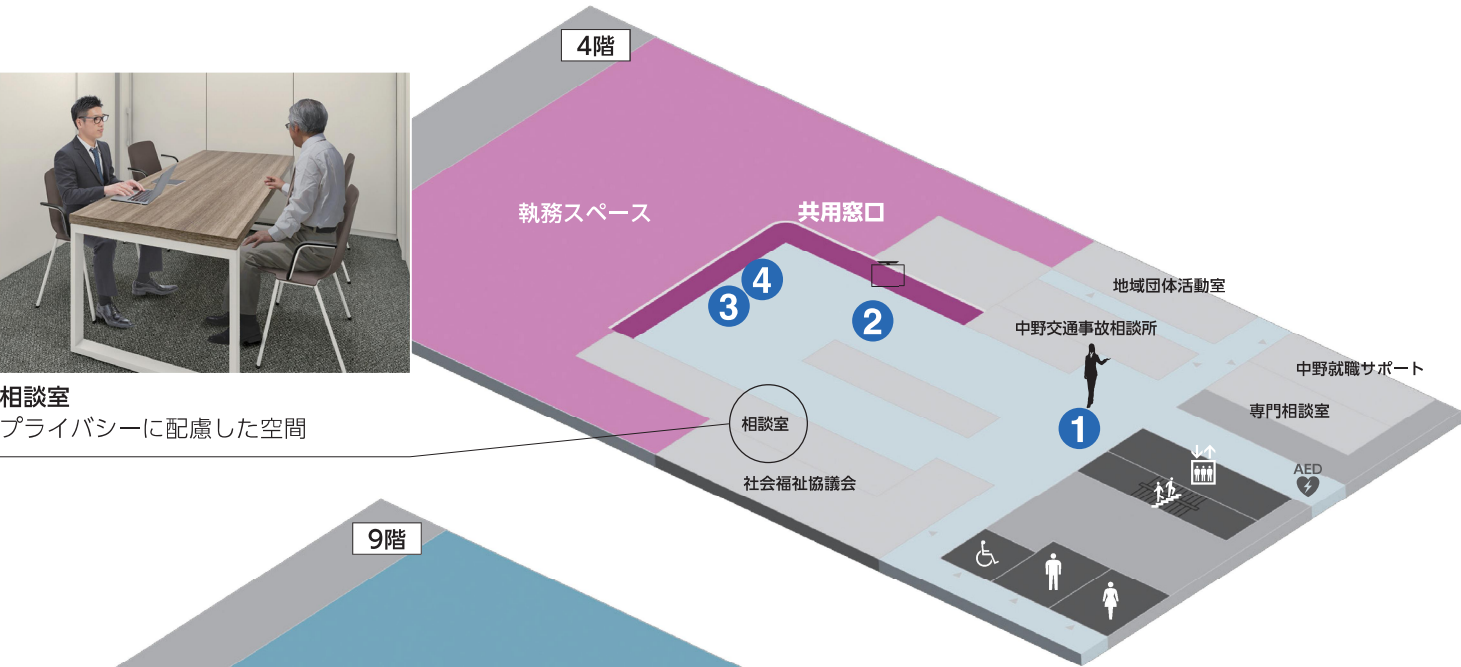
専用の窓口付近の待合スペースで、呼出しまで待ちます。呼出し状況は各窓口に配置しているモニターに表示されるとともに、順番になりましたら、音声で呼び出します。**迷わない**
- 3

職員が申請書作成の支援を行いながら、分かりやすく丁寧に手続きを行います。**書かない**
- 4

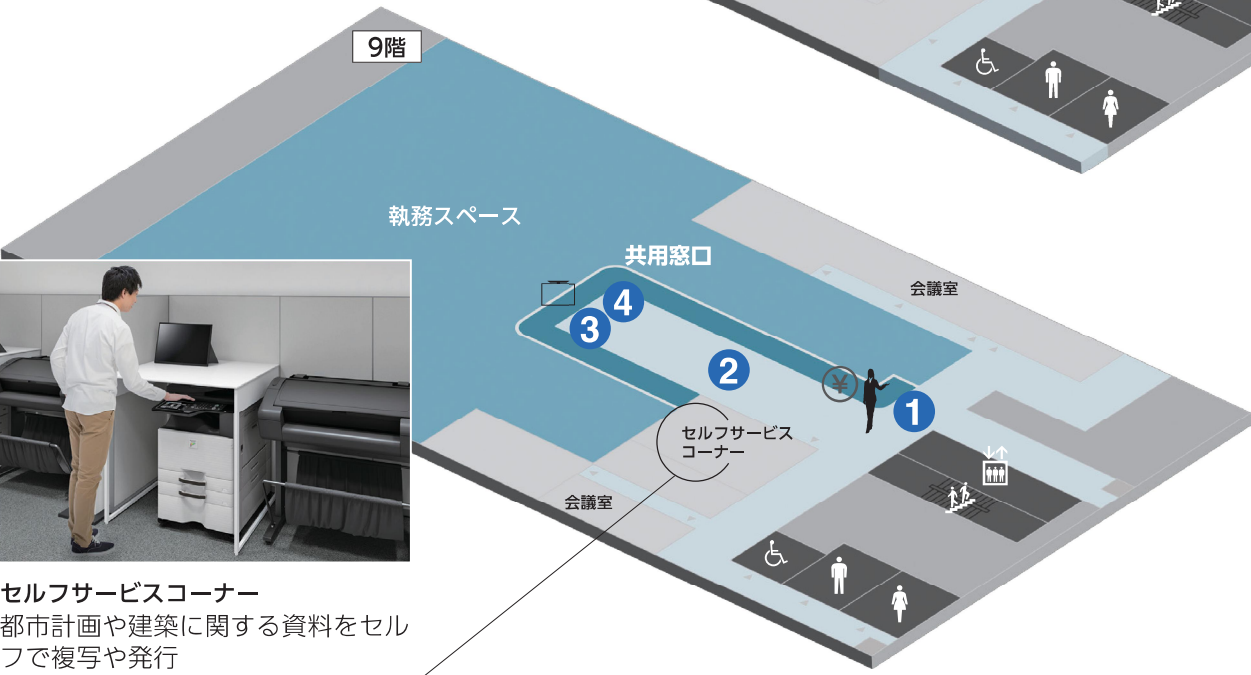
他の手続きがある場合は、関係性の高い手続きを2・3階に集約してあるので、移動が少なく手続きが完了します。**動かない**

# くらし・生活の相談、公共公益活動団体フロア（4階） その他手続きのフロア（7・8・9階）

来庁者が数ある窓口から目的の窓口を探すのではなく、**各フロアの案内人が用件を聞き取り職員に連絡し、共用の窓口へ案内する**ので、迷うことはありません。また、フロア内の所属で完結する手続きであれば来庁者は1つの窓口に座ったまま、**移動することなく**手続きを行うことができます。



相談室  
プライバシーに配慮した空間



セルフサービスコーナー  
都市計画や建築に関する資料をセルフで複写や発行

- 1

エレベーターでフロアに来庁。各フロアの案内人が用件を聞き取り番号札をお渡しします。用件に応じた職員に案内人が連絡します。**迷わない**
- 2

フロア共用の待合スペースで、呼出しまで待ちます。呼出し状況はモニターに表示されるとともに、順番になりましたら、音声で呼び出します。**迷わない**
- 3

職員が各窓口に設置したディスプレイ等を活用しながら、申請書作成の支援をするなど、分かりやすく丁寧に相談、手続きを行います。**書かない**
- 4

同フロアで複数の手続きがある場合は、関係性の高い課をフロアごとに集約しているので、移動することなく同じ窓口で手続きが完了します。**動かない**