

平成29年度 制度運用篇

住民行政事務能力の向上

開催のご案内

市町村職員中央研修所（市町村アカデミー）では、「住民行政事務能力の向上」と題した研修を下記のとおり開催します。

この研修では、住民行政事務についてある程度の実務経験があるか、もしくは業務に関する基礎的な知識を習得している職員を対象に、住民基本台帳事務、戸籍事務、印鑑登録事務等の住民行政事務について、マイナンバー制度も踏まえた実務上の課題、個人情報保護、住民満足度を高めるための窓口サービス改善等に関する講義、演習等により、専門的知識の習得及び実務遂行能力の向上を図ることをねらいとしています。

多くの皆様のご参加をお待ちしております。

開催要領

日程	平成29年5月30日（火）～6月7日（水）（9日間）
場所	市町村職員中央研修所（通称：市町村アカデミー）
対象	市区町村職員 中堅職員（※管理職級の受講も可能） 市区町村において特に希望する場合には、該当しない職員についても申し込みのうえ、受講することができます。
定員	50名
経費	13,050円以内（食費を除く。また、教材用図書費が別に必要となる場合があります。）
申込期限	平成29年4月4日（火）まで
申込方法	当所ホームページの「研修受講電子申込」サイトから申し込んでいただくか、「研修受講申込書」に必要事項をご記入の上、郵便又はFAXにて直接ご送付ください。

※記載内容については、都合により変更となることもあります。予めご了承ください。

会場 及び 問合せ先：市町村職員中央研修所 研修部
〒261-0025 千葉県千葉市美浜区浜田1-1
TEL：043-276-3126 FAX：043-276-8484 URL：http://www.jamp.gr.jp

内容と時間

5/30	● 13:30~15:00	受付
火	● 15:30~	オリエンテーション・開講式

5/31	● 9:00~9:25	オリエンテーション
	● 9:25~12:00	住民基本台帳制度の最近の動向とマイナンバー制度（講義） <small>総務省自治行政局住民制度課（組織対応）</small>
	内容	住民基本台帳制度の概要や今後の動向、また、社会保障・税番号（マイナンバー）制度の導入後の状況等について学びます。
	● 12:00~13:00	昼食
水	● 13:00~15:35	住民満足度を高める窓口サービス1部（講義・演習） <small>（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏</small>
	内容	研修生から事前に提出された課題から典型的な事例を講師が抽出し、その課題について研修生が状況報告を行い情報共有をした後に、講師が課題演習班ごとにテーマを振りわけます。その後、講師が課題検討の方向性や着眼点等を指導します。
	● 15:50~17:00	課題演習（討議） <small>（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏</small>

6/1	● 9:00~12:00	住民満足度を高める窓口サービス2部（講義） <small>（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏</small>
	内容	複雑化・多様化する住民ニーズに的確に対応できる窓口サービスのあり方、窓口改善の先行事例等について学びます。
	● 12:00~13:00	昼食
	● 13:00~14:10	事例紹介1（マイナンバー制度への取組） （レクチャー&フォーラム） <small>埼玉県川口市理財部次長兼市民税課長 大山 水帆 氏</small>
木	内容	川口市におけるマイナンバー制度の導入事例、今後のマイナンバー対応の取組等についてお話しいただきます。
	● 14:25~17:00	印鑑登録をめぐる諸問題（講義・演習） <small>川崎市市民・子ども局区政推進部戸籍住民サービス課長 鈴木 裕次 氏</small>
	内容	印鑑登録証明事務の意義と機能、実務上の留意点等を学び、その後、個別の問題について、討議と講師からの解説を行います。

内容と時間

● 9:00~12:00

選択課題（下記A・Bのうち1課題を選択して受講してください。）

課題解決フォーラムA（住基事務）（フォーラム）

横浜市西区役所戸籍課登録担当専任職 鈴木 佳子氏

課題解決フォーラムB（戸籍事務）（フォーラム）

司法書士・元さいたま地方方法務局川越支局長 石川 和博氏

内容 講師から住基事務及び戸籍事務のポイントを講義いただいた後、研修生が事前に提出した事例について、研修生相互で意見交換を行い、随時講師がコメントをします。

6/2
金

● 12:00~13:00

昼食

● 13:00~14:10

課題解決フォーラムA（住基事務）（フォーラム）

横浜市西区役所戸籍課登録担当専任職 鈴木 佳子氏

課題解決フォーラムB（戸籍事務）（フォーラム）

司法書士・元さいたま地方方法務局川越支局長 石川 和博氏

● 14:25~15:35

事例紹介2（窓口改善に関する取組）
（レクチャー&フォーラム）

内容 住民にとって利便性の高い窓口サービスを実施している先進自治体の事例を通して、窓口業務の改善や、サービス向上のポイントについて学びます。

● 15:50~17:00

レポート作成

● 9:00~12:00

住民サービスの向上とクレーム対応（講義・実習）

（株）キューブルーツ代表取締役 津田 卓也 氏

内容 窓口サービスの現状を把握し、サービス向上のための取組手法、住民等からのクレーム対応の基本を学びます。その後、実際の場面を想定したロールプレイング形式の実習を行います。

6/5
月

● 12:00~13:00

昼食

● 13:00~15:35

住民サービスの向上とクレーム対応（講義・実習）

（株）キューブルーツ代表取締役 津田 卓也 氏

● 15:50~17:00

課題演習（討議）

● 9:00~12:00

課題演習（討議）

（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏

内容 講師による指導・助言を受けながら、課題演習のテーマの討議を行い、発表の準備をします。

6/6
火

● 12:00~13:00

昼食

● 13:00~17:00

課題演習（発表・講評）

（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏

内容 各班の討議結果を、全員の前で発表用レジュメを用いて順次発表し、質疑応答や意見交換を行います。その後、講師から講評をいただきます。

● 9:00~11:30

窓口事務におけるプライバシーと情報管理（講義）

NPO法人情報公開クリアリングハウス理事 奥津 茂樹 氏

内容 窓口業務におけるプライバシー（個人情報）をめぐる問題の背景と情報管理の重要性、個人情報保護法とその運用、住基・戸籍情報の公開とプライバシー保護に関する問題点及び情報公開請求に関連する裁判例等について、解説をいただきます。

6/7
水

● 11:40~

修了式