

平成30年度 専門実務課程

住民行政事務能力の向上

開催の御案内

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、住民基本台帳、戸籍等の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、実務上の課題、個人情報の保護、住民の視点に立った窓口改善等に関する講義及び演習等により、専門的知識の習得と実務遂行能力の向上を目指します。

多くの皆様の御参加をお待ちしております。

開催要領

日程	平成30年5月29日（火）～6月6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 中堅職員以上 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上、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30年4月3日（火）
申込方法	当研修所ホームページの「研修受講申込」の「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」に必要事項を御記入の上、郵便又はFAXにより送付してください。

※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。あらかじめ御了承ください。

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

5/29

火

● 13:30~15:00 受付

● 15:30~ オリエンテーション・開講式

5/30

水

● 9:00~12:00 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 住民行政事務の根幹である住民基本台帳や戸籍等の情報を取り扱うにあたり、これらを適正に管理する重要性を考えるとともに、窓口業務におけるプライバシー（個人情報）をめぐる問題事例とその背景、情報の開示とプライバシー保護に関する裁判例等について学びます。

● 12:00~13:00 昼食

● 13:00~15:35 住民目線に立った窓口サービス／第1部（講義・演習）

(株) コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏

内容 研修生から提出された実務上の課題の中から講師がいくつかの事例を抽出し、その事例について、提出者による状況報告と、講師による着眼ポイント等の解説を行います。抽出された事例は、各課題演習班において検討していただきます。

● 15:50~17:00 課題演習

(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、数人の演習班に分かれ、指定された課題事例をテーマとして、自主的なグループ討議を行います。

5/31

木

● 9:00~12:00 住民目線に立った窓口サービス／第2部（講義・演習）

(株) コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏

内容 多様化する住民ニーズに対応できるサービスを行うために役所の「顔」としての窓口の在り方や、組織体制の見直し等、窓口の業務改善やサービス向上の実際について、各地の先行事例を通して学びます。

● 12:00~13:00 昼食

● 13:00~14:10 事例紹介（レクチャー&フォーラム）

長野県長野市地域・市民生活部市民窓口課（組織対応）

内容 住民にとって便利で使いやすい窓口サービスを実施している自治体の事例を通して、窓口業務の改善やサービス向上を検討する際の留意点や手順等を学びます。

● 14:25~17:00 印鑑登録をめぐる諸問題（講義・演習）

川崎市市民文化局市民生活部戸籍住民サービス課長 鈴木 裕次 氏

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ぶとともに、各職場で抱えている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 住基事務及び戸籍事務のポイントについての講義後、各職場で直面している実務課題やうまくいっていないこと等の事例について、研修生相互で情報・意見交換を行い、随時、講師からコメントをいただきます。

6/1
金

● 12:00~13:00 昼食

● 13:00~15:35 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

● 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 窓口をめぐる現在の状況を把握するとともに、サービス向上のための取組手法や住民等からのクレーム対応の基本を学びます。また、実務遂行能力を高めるために、現実の場面を想定したロールプレイング形式での実習を行います。

6/4
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）

内容 数人の演習班に分かれ、指定された課題事例をテーマとして、自主的なグループ討議を行います。

● 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、発表の準備を行います。

6/5
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 各班の討議結果について、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・講義をいただきます。

● 9:00~11:30 番号法導入に伴う個人情報保護の課題（講義）

弁護士、前特定個人情報保護委員会上席政策調査員 水町 雅子 氏

内容 特定個人情報保護のポイントやマイナンバーに関する市民からの疑義に対して適切に回答するために必要な知識を習得し、法制度の理解を深めます。

6/6
水

● 11:40~ 修了式