

# 住民行政事務能力の向上

住民行政事務(住民基本台帳事務、戸籍事務、印鑑登録事務等)に関する講義、演習等により、住民行政事務に必要な専門的知識の習得と実務遂行能力の向上を目指します。

この研修は、申込期限までに定期人事異動の関係で受講者を確定できない場合でもお申し込みいただけます。

日程	令和6年6月3日(月)～6月7日(金) (5日間)
場所	市町村職員中央研修所(市町村アカデミー) 千葉県美浜区浜田1丁目1番地
対象	市区町村職員 中堅職員以上
定員	60名
経費	8,800円(食費を除きます。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	令和6年4月9日(火)
申込方法	※当研修所ホームページの「募集中の研修」より申込みを希望する科目を選択し、「電子申込み」で申し込んでください。 ※FAXによる申込みは、令和6年度から廃止しました。 ※受講者が未定な場合でも、申込み可能です。

## 申込み・問合せ先

### 市町村職員中央研修所研修部

TEL 043-276-3126 URL <https://www.jamp.gr.jp>

※記載内容は、都合により変更となることがありますので、あらかじめ御了承ください。

6月3日/月

13:15 - 14:45  
入所

15:00 -  
オリエンテーション・開講式

16:30 - **討議**  
課題演習

数人の演習班に分かれ、各市町村が直面する政策課題をテーマとして、自主的なグループ討議を行います。

6月4日/火

9:00 - 10:35 **講義**  
住民視点の窓口サービスの実現

総務省自治行政局市町村課行政経営支援室

今後の人口減少と高齢化時代に向け、業務範囲の見直しや省力化が必要となります。その中で住民ニーズに対応できる窓口サービスのあり方と自治体の改善実例等について学びます。

10:50 - 12:00 **講義**  
自治体窓口DX  
(書かないワンストップ窓口)の取組

デジタル庁

業務改革、システム活用を組み合わせた窓口DXの取組方、窓口BPRアドバイザー派遣事業と先事例等について学びます。

13:00 - 15:35 **講義**  
戸籍の実務

戸籍の事務処理の流れや涉外戸籍事務、その他出生・縁組・婚姻等について学びます。

15:50 - 17:45 **討議**  
課題演習

6月5日 / 水

9:00 - 12:00

講義

## 住基の実務

住民基本台帳の全体概要や関連法規のほか、住民票請求、住民異動届、マイナンバー、DV等支援措置、外国人の住民登録など、個別の実務について学びます。

12:00 - 14:10

講義

## 印鑑登録の実務

印鑑登録証明事務の意義と印鑑証明の機能、印鑑登録及び印鑑証明に関する実務上の留意点等について学びます。

14:25 - 15:35

討議

## 課題解決フォーラム

各自治体の住民行政事務に係る現状・課題や改善策について、グループに分かれて意見交換を行い、課題解決能力やコミュニケーション能力の向上を目指します。

15:50 - 17:45

討議

## 課題演習

6月6日 / 木

9:00 - 14:10

講義・実習

## 住民サービスの向上とクレーム対応

株式会社キューブルーツ代表取締役・主席講師

津田 卓也 氏

窓口サービス向上とクレーム対応の重要性、クレームの種類や対応手順等を学びます。

14:25 - 15:35

講義

## 事例紹介（レクチャー&フォーラム）

職場での実践のヒントを得るため、先進的な事例を学びます。

15:50 - 17:45

討議

## 課題演習

Time Schedule

6月7日 / 金

9:00 - 12:00

発表・講評

## 課題演習

各演習班の討議結果を資料にまとめて発表し、講師から講評をいただきます。

12:10 -

## 修了式

M E M O

Blank lined area for notes, consisting of 14 horizontal lines.