

# 初めて窓口業務担当になった新人職員や委託業者担当者を 短期間で即戦力に育てるためのマニュアル



## フローチャートでよくわかる 市民課窓口マニュアル

横関進 著

1979年に尼崎市役所に入り、市民課窓口係・戸籍係・住民記録係を経験。1984年に尼崎市住民記録システムの開発に従事。1987年に全国で初めて戸籍総合管理システム（戸籍事務の一部処理システム）を設計・開発。全国でこの戸籍総合管理システムの説明会・講演会を行う（後日、尼崎市は法務大臣表彰を受賞）。その後、企画財政局、市長公室、都市局、産業経済局などを経験し、2012年4月から市民サービス部長となり、外国人登録制度から新しい住民基本台帳制度への移行の推進、コンビニによる証明書交付の実施、市民課サービスセンターの窓口業務の一部委託の実施、住民記録システム・国民健康保険システム・国民年金システム・後期高齢者医療制度システム等の基幹システムを汎用コンピューターからパッケージシステムへ移行するオープン化を推進、事前登録型本人通知制度の実施、マイナンバー制度対応の実施等を行う。2017年3月末に定年退職。

2022年9月刊 B5判 224頁 定価3,300円（本体3,000円） 978-4-8178-4828-4 商品番号：40918 略号：フロ窓

- ①証明書交付事務、②住民基本台帳の一部の閲覧事務、③住民異動届等の受付事務について解説。  
（戸籍届出事件の受付については記載していません）
- 各事務のフロー図を最初に記載して、全体のイメージがつかめるよう工夫。
- マイナンバーや業務に関連する基礎知識についても図表を交えて丁寧に解説。
- 窓口事務の一部委託にも対応できるよう、市区町村職員が対応した場合、委託業者と職員が対応した場合の両方のパターンについて解説。

### 主な収録内容

はじめに  
この市民課マニュアルの特徴と注意点

#### 【市民課業務編】

- 1 市民課の仕事と関係する法律とは
- 2 市民応接の基本
- 3 即戦力としてできる市民課窓口の証明書交付事務

#### 第1 証明書交付

- 1 印鑑登録証明書の交付
- 2 住民票の写し等の交付
- 3 広域交付住民票の写しの交付
- 4 戸籍の附票等の写しの交付
- 5 戸籍謄抄本等の交付

#### 第2 閲覧

- 1 住民基本台帳の一部の閲覧

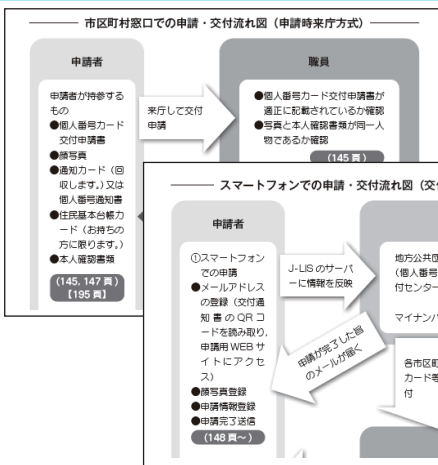
#### 第3 届出受付

- 1 印鑑登録・廃止届
- 2 住民異動届
- 3 外国人の住民異動届
- 4 マイナンバーカードの申請方法と受け取り

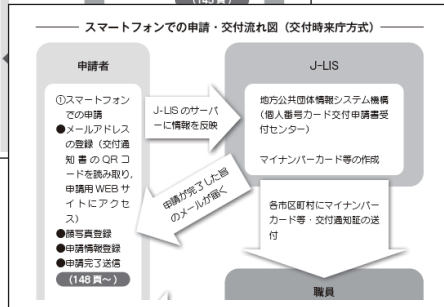
#### 【基礎知識編】

- 1 行政行為について
- 2 個人情報保護対策
- 3 戸籍謄抄本等交付業務に係る基礎知識（地番、住居表示を含む）
- 4 戸籍謄抄本等交付にかかる親族・相続の知識について
- 5 事前登録型本人通知制度
- 6 ドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等の被害者への支援措置
- 7 マイナンバー制度について
- 8 窓口業務の一部委託について

項目	説明
1	マイナンバーカードの申請と受け取りの根拠法令・端末機等
主な根拠法令	マイナンバー法
操作する端末機	マイナンバー端末機（統合端末）
DV被害者等への支援措置	マイナンバー制度の導入に伴い、住民票記載の住所へ通知カードが送付されます。DV（配偶者暴力）等の被害者で、通知カードが送付されることで、新たな被害が発生する可能性がある場合は、申出をすることにより送付先を変更することが可能になります。
マイナンバー制度と個人番号カード	個人番号の住民票の写し等の記載 マイナンバーカードの電子証明書（利用者証明用電子証明書）を活用したコンビニ交付サービス
事前登録型本人通知制度	事前登録型本人通知制度の対象外
窓口業務の一部委託	マイナンバーカード交付の補助業務は窓口業務の一部委託が可能です。具体的には、窓口・申請の案内、キヤセネットからマイナンバーカードの検索、コピー、交付通知書の郵送処理など細部のものになります。
個人情報保護対策	マイナンバー法、個人情報保護に関する法律等により個人情報保護が担保されています。
2	市区町村窓口での申請・交付の説明（申請時来庁方式）
住所の市区町村のマイナンバーカード窓口でマイナンバーカード申請をします。後日、本人限定郵便でマイナンバーカードを申請者の自宅に送ります。	
(1) 申請者が持参するもの	
○顔写真（たて4.5cm、よこ3.5cm、無帽、無背景、6か月以内に撮影）	
○通知カード（回収します。）	
○マイナンバーカード交付申請書	
○住民基本台帳カード（お持ちの方向に送ります。）	



徹底的に  
わかりやすさを追求！



こちらから  
試し読み  
できます

※このマニュアルは令和4年4月1日までの法律改正等を盛り込んで記載しています。  
※市区町村が異なると市民課窓口の運用も異なる場合があります（本マニュアルの内容は尼崎市などの取扱いをもとに作成しています）。



（営業部）  
TEL:03-3953-5642  
FAX:03-3953-2061

ツイッターID: @nihonkajo



日本加除出版HP

〒171-8516 東京都豊島区南長崎3丁目16番6号

営業時間：月～金（祝日除く）9:00-17:00

www.kajo.co.jp