

わたしたちの職場へようこそ！

「市役所の仕事」として一番初めに思い浮かぶのは、戸籍や住民票などの管理ではないでしょうか。市民の皆さんに最も身近な窓口である、区役所戸籍住民課の仕事をご紹介します。

第14号



泉区区民部 戸籍住民課

発行日 平成30年3月15日



▲泉区役所戸籍住民課のメンバー

写真に写っているのはほんの一部で、課全員が集まれば44名という大所帯！共に日々の業務に取り組んでいる大切な仲間です。

戸籍住民課は各区役所に設置されており、住民票の写しなどの証明書の交付をはじめ、出生届や婚姻届、住所異動届の受け付けなどを行っています。

新たに仙台市の住民となる方が、まず初めに訪れる窓口であることから、仙台市のイメージを大きく左右すると言っても過言ではない非常に重要な部署です！

泉区役所戸籍住民課は、住民記録係・戸籍係・南光台証明発行センター・根白石証明発行センターで構成されており、現在、臨時職員を含め44名の職員が在籍しています。

1. 主な業務内容の紹介

戸籍住民課では、住民票の写しや戸籍謄本などの証明書を交付しています。市民の方にとって最も身近な窓口ですので、皆さんも訪れたことがあるかもしれません。

また、婚姻届などの戸籍届や住所異動届も受け付けています。出生から始まり婚姻、住所変更や死亡に至るまで、市民の方の人生の大きな転機に関わっています。

住所異動届の受け付けの際には、窓口のワンストップ化のため、国民健康保険証や介護保険証の発行も行うなど、本来は別の部署が行う業務も一部実施しています。

さらに、近年は個人番号制度（マイナンバー制度）に関連する業務も担当することとなり、個人番号カードの交付など、取り扱う業務が大幅に増加しました。

このように、市民生活に密接に関わる業務を数多く担っているため、戸籍住民課には毎日たくさんの市民の方が来庁します。特に3～4月は転勤や進学などの関係で住所異動届などが格段に増え、普段の数倍の来庁者が訪れます。この時期は本当に忙しいですが、毎年すべての職員が一丸となって乗り越えています！



▲ 証明書等申請受付窓口（左）とサービス窓口（右）

住民票や戸籍は内容が難しいため、どのような証明書が必要か事前によく確認してから受け付けます。申請書の書き方なども詳しくご説明しています。



▲ 証明書等交付窓口

渡し間違いなどのないよう書類を慎重に確認します。お渡しに際しては、交付物について丁寧に説明します。

2. うちの課のイチオシ！（あらゆる行政サービスの基盤！）

▲ 転入届（見本）
この届出を提出することで、仙台市民となります。

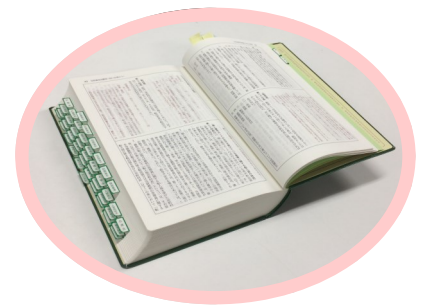


▲ 住民記録係の打ち合わせの様子
よりよい市民対応のために、毎月打ち合わせを実施し、問題点や改善点を共有しています。

戸籍住民課で担当する業務の柱である住民登録は、市民の方の氏名・生年月日・性別・住所・世帯主との続柄などの記録であり、国民健康保険や児童手当、選挙人名簿への登録など、あらゆる行政サービスの基礎となっています。そのため、住民票や戸籍の記載にあたっては、正確を期すため、ダブルチェックを行うなど、様々な工夫をして対応しています。

私たちが日々行っている業務は、基本的に同じことの繰り返しで、華やかさこそありませんが、あらゆる行政サービスを支える非常に重要な役割を担っています。

泉区役所戸籍住民課では、それぞれの職員がそうした自負を持ち、日々の業務に真摯に取り組んでいます。



▲ 住民基本台帳六法
法律や規則に則って仕事をする私たちにとっての教科書です。

3. うれしいこと、大変なこと

最もうれしいと感じるのは、市民の方に住民票や戸籍などの複雑な内容についてご説明をし、理解して頂けたときです。1日のほとんどを市民の方と接しながら過ごしているので、誠意を持って仕事をしていると、直接「ありがとう」と感謝の言葉を頂ける機会も多く、とても励みになります。また、担当業務が多岐にわたるため、日々の業務の中で様々な知識を身に付けることができ、自分自身の成長にも繋がっていると感じています。



▲ 個人番号カード交付窓口
難しい内容についてもしっかり理解して頂けるよう、丁寧かつ分かりやすい説明を心掛けています。

一方、大変なことは、常に市民の方の目に晒されているため、ちょっとしたミスや対応の悪さが苦情に直結し、仙台市役所全体の信頼を損ねることに繋がりがかねない点です。ですから、そういったことのないよう、業務に関する知識を蓄えるのはもちろんのこと、市民の方のニーズを敏感に察知し、お応えできるよう努めています。

住民記録係職員の ある1日のスケジュール

- 8:10 出勤
- 8:15～ 開庁準備（端末の起動など）
- 8:30～ 申請受付窓口
- 12:15～ 証明書交付窓口
- 13:15～ 昼食休憩
- 14:00～ 住所異動届受付窓口
- 17:00～ 閉庁準備（書類整理など）
- 17:30 退庁

※ このスケジュールはあくまでも一例ですが、基本的に1日中何かしらの窓口業務に携わります。すべての職員が異動受付窓口や証明書交付窓口などの様々な窓口を担当します



4. 職員から受験希望者へメッセージ

市役所には、私たちのように目の前の一人一人の市民の方のために仕事を行う部署もあれば、仙台市全体の未来を左右するような大きな事業を行う部署もあります。しかし、そのすべての仕事に共通するのは、根本に「市民生活をよりよくしたい」という純粋な思いがあることです。私たちと同じ志を持ち、共によりよいまちづくりに全力で取り組んでくれる皆さんを、心よりお待ちしております！

（採用3年目住民記録係職員より）