

転入届処理マニュアル

■ 部署名:住民課

■ 作成日:2024 年 11 月 11 日

1 マニュアルの活用方法

このマニュアルは、新規職員および経験の浅い職員が転入届の処理手順を理解し、適切に業務を遂行できるように作成されています。業務フローや注意点を確認しながら進めることで、円滑な処理が可能になります。

マニュアルの目的(効果)

- 業務の効率化とミスの低減を図ることで、住民サービスの品質向上と均一化を目指す。
- 新人職員がスムーズに業務を引き継ぎ、迅速に業務を遂行できるようにする。

2 事業概要

- 事業目的

市外から転入する住民の情報を正確に登録し、市民サービスの円滑な提供を実現する。

- 対象・範囲

転入者(市外から引っ越し)、新生児の転入等。

- 関連法令及び規則等

住民基本台帳法、戸籍法。

3 業務マニュアル

3.1 転入届処理業務

業務概要

- ・ 目的

転入届出の内容を正確に把握し、住民情報を登録することで、迅速かつ適切な住民サービスを提供する。

- ・ 達成すべきレベル

届出内容を正確に確認し、漏れやミスなくシステムに登録を完了する。

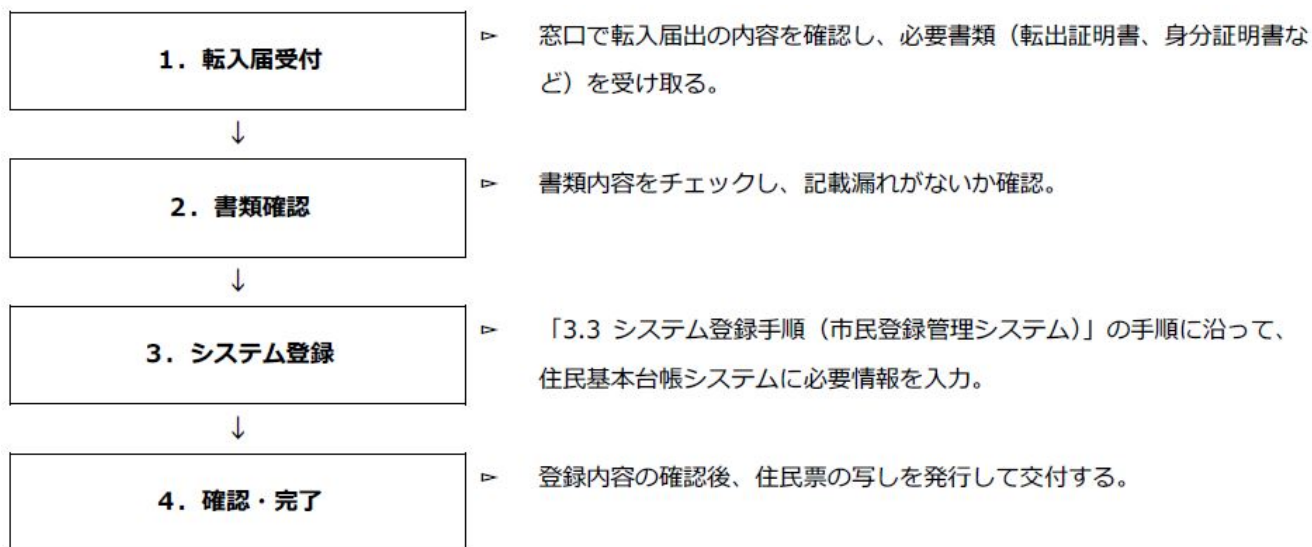
- ・ 実施者

住民課職員

3.2 実施概要

実施スケジュール	随時
業務量(所要時間)	平均 15 分(1 件あたり)
想定件数	年間約 1,200 件

- ・ 業務フロー



参考

- 使用するフォームは「転入届出書」、「住民基本台帳システム入力シート」です。

3.3 システム登録手順(市民登録管理システム)

1. ログイン

CRM システムに職員 ID とパスワードでログインします。

- メインメニューから「転入手続き」を選択し、新規転入者の情報登録画面を開きます。

2. 基本情報入力

「転入者基本情報」タブに以下の項目を入力します。

- 氏名(漢字・カナ):住民基本台帳に基づき、転入者の氏名を入力します。



注意

-
- 転入者の漢字表記がシステムに登録されている文字と異なる場合があります。
-

転出証明書と照合し、漢字が正しいことを確認してください。

- 生年月日:日付選択カレンダーから入力。フォーマットは「YYYY/MM/DD」です。
- 性別:ドロップダウンリストから「男性」または「女性」を選択します。

3. 住所情報入力

「住所情報」タブで、転入先の住所を入力します。

- 郵便番号:郵便番号を入力後、自動的に該当住所が候補として表示されます。候補リストから該当の住所を選択します。
- 住所詳細:マンション名や部屋番号などの詳細情報を直接入力します。
- 転入日:転入届に記載された日付をカレンダーから選択します。

4. 連絡先情報入力

「連絡先情報」タブに転入者の連絡先を入力します。

- 電話番号:市外局番から始まる電話番号を入力します。
- メールアドレス(任意):提供があれば入力し、緊急時の連絡先として記録します。

5. 世帯情報登録

「世帯情報」タブを開き、転入者が世帯主か家族かを設定します。

- 世帯主設定:該当する場合は「世帯主」としてチェックボックスをオンにし、続けて家族情報を登録します。
- 家族情報:同じ世帯にいる家族がいる場合は「家族を追加」ボタンを押し、氏名、生年月日、続柄を入力します(例:配偶者、子)。

6. 確認と保存

すべての項目を確認し、誤りがないかをチェックします。

- 「登録内容の確認」ボタンをクリックし、入力した情報が一覧表示されるので、最終確認します。



注意

-
- 確認時には、特に氏名や生年月日、住所に入力ミスや登録漏れがないかを細かくチェックしてください。ミスがあると住民票発行後の訂正が難しく、再発行手続きが必要になるため注意が必要です。
-
- 問題がなければ「保存」をクリックし、登録を完了します。

- 登録完了後、自動で「住民票の写し」発行画面が表示され、印刷指示が可能です。

3.4 Q&A

Q: 転出証明書を忘れた場合はどうする？

A: 市区町村によっては郵送対応を依頼可能。事前確認のうえ、後日持参してもらう。

Q: 転入届を代理人が提出する場合、何が必要ですか？

A: 本人が来庁できない場合、委任状と代理人の本人確認書類が必要です。委任状には本人の署名および押印が必要です。

Q: 転入日の入力を誤った場合、どうすれば修正できますか？

A: 転入日の誤りはシステム上では修正できないため、上長に報告し、訂正申請書を提出することで訂正手続きを行います。訂正には書面での証拠(転出証明書など)が必要です。

Q: 転入日が数日前である場合、遅れて手続きを行っても問題ないですか？

A: 基本的に転入後 14 日以内の手続きが必要です。期日を過ぎた場合は「事後報告」として手続きを進めますが、理由を記録しておきましょう。

Q: 転入者が外国籍の場合、追加の書類は必要ですか？

A: はい、外国籍の方の場合、「在留カード」または「特別永住者証明書」の提示が必要です。また、場合によってはパスポートも確認します。

3.5 トラブル対応

■ 転出証明書の内容と現住所に相違がある場合

事前に転出元の自治体へ確認を依頼し、転出証明書の再発行を求める。

■ 転入先住所の詳細(番地、部屋番号など)に誤りがあった場合

誤った内容が登録されている場合は、窓口で修正依頼を受け付け、本人確認の上、必要な訂正手続きを行います。修正内容は担当者と上長の確認後、システムに再登録します。

■ 他自治体と転出入情報の連携が遅れた場合

転出証明書の到着が遅れることがあります。この場合、転出元の自治体に状況を確認し、手続きが完了するまで仮登録として情報を保持し、後日正式な情報が揃い次第、本登録を行います。

■ 記入内容の不備が多い場合

記入内容に不備が見つかる場合は、窓口で補記してもらうか、転入者に再度来庁してもらいます。不備が多発する場合、事前に書類の記入方法を案内するリーフレットを配布すると効果的です。

■ 転入届が市役所以外で提出された場合

稀に市役所以外の窓口(例えば郵便局など)で誤って届出が提出されることがあります。この場合は、提出者に連絡し、正規の窓口で再提出を依頼します。また、このようなケースを防ぐため、転入手続きの正しい場所を市のウェブサイトに掲載しておきます。

4 進捗管理と見直し

4.1 進捗管理と評価方法

毎月、転入届の受付件数と処理のスピードを確認し、業務の改善点を洗い出す。

■ チェック項目

- 届出内容の不備が少なくなっているか
- システム登録のミスが減少しているか

■ トラブル、問題のフィードバック

誤登録や処理の遅延が発生した場合は、原因を分析し、再発防止策を講じる。

■ 評価(振り返り)

実施状況、トラブル内容を踏まえての質的・量的な評価を行う。

■ 改善の実施

必要に応じてマニュアルの改訂を行い、新しいスタッフでも理解しやすいよう更新する。