

## 2019年度 専門実務課程

## 住民窓口サービスの向上

## 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、「住民窓口サービスの向上」と題した研修を下記のとおり開催します。

この研修では、窓口対応における住民の満足度を高めるための取組、プライバシーの保護等に関する講義、演習等により、住民窓口サービスの向上に必要な知識の習得と実務遂行能力の向上を図ります。

この研修は、申込期限までに受講者が確定できない場合でもお申込みいただけます（URL:<http://www.jamp.gr.jp>参照）。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	2019年6月17日（月）～6月21日（金）（5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 ※住民行政事務（住基・戸籍・印鑑登録事務等）を担当する職員のほか、市町村の窓口等で、住民と接する機会のある職員（福祉関係、土木関係等の事務に従事する職員等）を対象とします。
定員	70名
経費	8,250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	2019年4月9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、FAXにより送付してください。「氏名未定」でもお申込みいただけます。

※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。

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

- 6/17 月
- 13:30~15:00 受付
  - 15:30~ オリエンテーション・開講式

- 6/18 火
- 9:00~12:00 住民満足度を高める窓口サービス（講義・演習）  
株式会社コムクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏
  - 内容 ワンストップサービス、総合窓口サービスなど、窓口改善の先行事例等を参考に、窓口サービス改善の計画策定と推進の手順等を学びます。また、「課題演習（討議）」で取り上げる課題事例を班ごとに決定し、クラス全体で課題報告会を行った後、講師から討議の方向性や着眼点等についての助言があります。

- 12:00~13:00 昼食
- 13:00~17:00 住民満足度を高める窓口サービス（講義・演習）  
株式会社コムクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏

- 6/19 水
- 9:00~12:00 住民サービスの向上とクレーム対応（講義・実習）  
株式会社キューブルーツ代表取締役・主席講師 津田 卓也 氏
  - 内容 窓口サービス・接遇の現状を振り返り、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。その後、実際の場面を想定したロールプレイング形式の実習を行う予定です。
  - 12:00~13:00 昼食
  - 13:00~14:10 住民サービスの向上とクレーム対応（講義・実習）  
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
  - 14:25~15:35 事例紹介（レクチャー&フォーラム）  
内容 住民にとって利便性の高い窓口業務の改善や窓口サービスの向上に取り組んでいる自治体に、取組事例を紹介してもらいます。
  - 15:50~17:45 課題演習（討議）

## 内容と時間

### 9:00~12:00 課題演習（討議）

**内容** 講師の助言・指導を受けながら、課題のテーマに沿ってグループ討議を行い、具体的提案をまとめて、プレゼンテーション（発表）の準備をします。

6/20 木

### 12:00~13:00 昼食

### 13:00~17:45 課題演習（発表・講評）

株式会社コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏

**内容** 各演習班の討議結果を、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、講師から講評をいただきます。

### 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）

特定非営利活動法人 情報公開クリアリングハウス理事 奥津 茂樹 氏

**内容** プライバシー（個人情報）をめぐる問題の背景と情報管理の重要性や個人情報保護条例、番号法制等の運用と課題など、ケーススタディを交えた解説により学びます。

6/21 金

### 12:10~ 修了式

## 研修所へのアクセス

東京	JR総武線（快速）30分	津田沼（乗換え）	JR総武線（各停）3分	幕張本郷（下車）	路線バス 約10分
上野	JR山手線又は京浜東北線4分	秋葉原（乗換え）	JR総武線（各停）41分		
新宿	JR中央線（快速）11分	御茶ノ水（乗換え）	JR総武線（各停）43分		
大手町	東京メトロ東西線（快速）22分（各停）29分	西船橋（乗換え）	JR総武線（各停）12分		
羽田空港	京浜急行（エアポート快特）15分	品川（乗換え） JR横須賀・総武線39分	津田沼（乗換え） JR総武線（各停）3分	海浜幕張（下車）	路線バス 約10分
羽田空港第1ビル	モノレール（空港快速）17分	浜松町（乗換え） JR山手・京浜東北線10分	秋葉原（乗換え） JR総武線（各停）41分		
羽田空港第2ビル	モノレール（空港快速）19分				
東京	JR京葉線（快速）30分（各停）38分			海浜幕張（下車）	路線バス 約10分
有楽町	東京メトロ有楽町線13分	新木場（乗換え）	JR京葉線（快速）21分（各停）31分		
羽田空港第1ビル	モノレール（空港快速）17分	浜松町（乗換え） JR山手・京浜東北線5分	東京（乗換え） JR京葉線（快速）30分		
羽田空港第2ビル	モノレール（空港快速）19分				
羽田空港	リムジンバス60~180分程度（事故・渋滞が頻発するため、余裕をもってご利用ください。）				

市町村アカデミー

