

時 間 割

[専門実務課程]

科目名：住民窓口サービスの向上

令和元年6月17日(月)～6月21日(金)

担当教授：藤山 和子

担当主査：古山 佳奈

区 分	午 前			午 後			
	9:00～	9:25～10:35	10:50～12:00	13:00～14:10	14:25～15:35	15:50～17:00	17:00～
6月17日 (月)				13:30～15:00 入所	15:30～入寮オリエンテーション 16:00～開講式 16:30～開講オリエンテーション		
6月18日 (火)	住民満足度を高める窓口サービス (講義・演習) 瀧口 樹良 (株)コミクリ地域情報サービス推進室室長						課題演習 (討議)
6月19日 (水)	住民サービスの向上とクレーム対応 (講義・実習) 津田 卓也 (株)キューブルーツ代表取締役・主席講師				事例紹介 (レクチャー & フォーラム) 對馬 結実※注1	課題演習 (討議) 藤山教授	課題演習 (討議)
6月20日 (木)	課題演習 (討議) 瀧口 樹良 (株)コミクリ地域情報サービス推進室室長			課題演習 (発表・講評) (～17:45) 瀧口 樹良 (株)コミクリ地域情報サービス推進室室長			
6月21日 (金)	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 奥津 茂樹 情報公開クリアリングハウス理事			12:10～ 修了式 【課題演習テーマ】 住民の立場 (住民目線) に立った窓口サービスのあり方			

※注1：對馬 結実 北海道北見市市民環境部戸籍住民課窓口係長