


令和2年度 専門実務課程

住民窓口サービスの向上

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。

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。

多くの皆様の御参加をお待ちしております。

日程	令和2年9月14日(月)～9月18日(金) (5日間)
申込期限	令和2年7月1日(水)
対象	市区町村職員 中堅職員以上 市町村の窓口等で住民と接する機会のある職員（住民行政事務、福祉関係、土木関係等の事務に従事する職員）を対象とします。
定員	70名
経費	8,800円 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。
申込方法	当研修所ホームページの「募集中の研修」より申込を希望する科目を選択し、「電子申込」で申し込んでください。（「電子申込」が難しい場合には、「研修受講申込書」に必要事項を御記入の上、FAXにより送信してください。）
場所	市町村職員中央研修所 通称：市町村アカデミー

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** <https://www.jamp.gr.jp>

※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。

9
月
14
日
月

13:30 - 15:00

受付

15:30 -

オリエンテーション・開講式

9
月
15
日
火

9:00 - 17:00 **講義・演習**

住民満足度を高める窓口サービス

(株)コミクリ地域情報サービス推進室室長
瀧口 樹良 氏

住民目線に立った窓口サービスの実現に向けて、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。

17:00 - 17:45 **討議**

課題演習

(株)コミクリ地域情報サービス推進室室長
瀧口 樹良 氏

講師から助言を受けた討議の方向性や着眼点を踏まえ、課題のテーマに沿ってグループ討議を行います。

9
月
16
日
水

9:00 - 14:10 **講義・実習**

住民サービスの向上とクレーム対応

株式会社Cube Roots 主席講師
藤木 健 氏

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。

14:25 - 15:35 **レクチャー&フォーラム**

事例紹介

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う予定です。

15:50 - 17:45 **討議**

課題演習

(株)コミクリ地域情報サービス推進室室長
瀧口 樹良 氏

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。



9月17日木

9:00 - 12:00 **討議**

課題演習

(株)コミクリ地域情報サービス推進室室長
瀧口 樹良 氏

13:00 - 17:45 **発表・講評**

課題演習

(株)コミクリ地域情報サービス推進室室長
瀧口 樹良 氏

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月18日金

9:00 - 12:00 **講義**

窓口事務におけるプライバシーと個人情報管理

銀座パートナーズ法律事務所弁護士
岡本 正 氏

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、マイナンバーを適切に取り扱うためのポイントなど、ケーススタディを交えた解説により窓口業務に携わる職員に必要な情報管理について学びます。

12:10 -
修了式

M E M O

Blank lined area for notes with a frog illustration at the bottom.

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	市町村アカデミー
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	タクシー 約5分 (徒歩25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					
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		海浜幕張(下車)	路線バス 約10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)	タクシー 約5分 (徒歩25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。)					

