

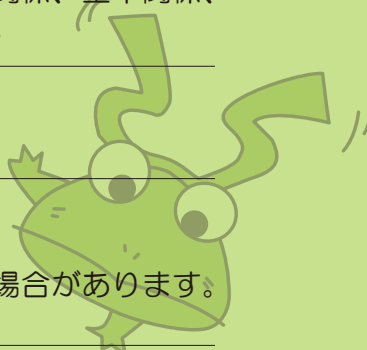


令和4年度 専門実務課程

住民窓口サービスの向上

窓口対応における住民の満足度を高めるための講義、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目指します。

日程	令和4年9月5日(月)～9月9日(金) (5日間)
場所	市町村職員中央研修所 (市町村アカデミー) 千葉県美浜区浜田1-1
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(福祉関係、土木関係、住民行政事務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 食費を除きます。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	令和4年8月1日(月)
申込方法	当研修所ホームページの「募集中の研修」より申込みを希望する科目を選択し、「電子申込み」で申し込んでください。(「電子申込み」が難しい場合には、「研修受講申込書」に必要事項を記入の上、FAXにより送信してください。)



申込み・問合せ先 

市町村職員中央研修所 研修部

TEL 043-276-3126 FAX 043-276-8484 URL <https://www.jamp.gr.jp>

※記載内容は、都合により変更となることがありますので、あらかじめ御了承ください。
※当研修所では、基本的に、新型コロナウイルス感染症の感染予防・拡大防止のための措置を講じた上で、研修を計画に基づいて実施しています。なお、今後の感染状況によっては、中止またはオンラインに振り替えて実施することがあります。

9月5日/月

13:30 - 15:00

受付

15:30 -

オリエンテーション・開講式

17:00 -

討議

課題演習

9月6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。

17:00 - 17:45

討議・指導

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7日/水

9:00 - 15:35

講義・実習

住民サービスの向上とクレーム対応

(株)キューブルーツ代表取締役・主席講師
津田 卓也 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。

15:50 - 17:45

討議・指導

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8日 / 木

9:00 - 12:00 討議・指導

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9日 / 金

9:00 - 12:00 講義

窓口事務におけるプライバシーと情報管理

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

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.



A C C E S S

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	幕張本郷 路線バス 約10分 タクシー 約5分 (徒歩25分)	市町村アカデミー
東京	JR総武線（快速）30分	津田沼（乗換え）	JR総武線（各停）3分		
成田空港（第1・2・3ターミナル）	京成本線 41分	京成津田沼（乗換え）	京成千葉線2分	海浜幕張 路線バス 約10分 タクシー 約5分 (徒歩25分)	
羽田空港（第1・2ターミナル）	京急線（エアポート快特）15分	品川（乗換え）	JR横須賀線・総武線（快速）39分		
	東京モノレール（空港快速）19分	浜松町（乗換え）	JR山手線、京浜東北線10分	秋葉原（乗換え）	JR総武線（各停）41分
	東京モノレール（空港快速）19分	浜松町（乗換え）	JR山手線、京浜東北線5分	東京（乗換え）	JR京葉線（快速）30分
	高速バス50分程度	（渋滞等で遅れる場合があるため、余裕をもってご利用ください）			
	高速バス60分程度	（渋滞等で遅れる場合があるため、余裕をもってご利用ください）			

