

# 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5年9月4日(月)～9月8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丁目1番地
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5年6月6日(火)

**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。  
※当研修所では感染症の感染防止のための措置を講じた上で、研修を実施しています。

9月4日/月

13:30 - 15:00

入所

15:30 -

オリエンテーション・開講式

17:00 -

課題演習

討議

9月5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

株式会社コミクリ総研主幹研究員

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、改善のポイントや改善を行う際の留意点などを、講義及び事例を参考に学びます。

17:00 - 17:45

課題演習

討議

演習班に分かれて、講師から出題された課題について、グループ討議を行います。

9月6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

株式会社キューブルーツ代表取締役・主席講師

津田 卓也 氏

窓口サービス向上とクレーム対応の重要性、クレームの種類や対応手順等を学びます。

15:50 - 17:45

討議

### 課題演習

株式会社コムクリ総研主幹研究員

瀧口 樹良 氏

9月7日/木

9:00 - 12:00

討議

### 課題演習

株式会社コムクリ総研主幹研究員

瀧口 樹良 氏

講師から出題された課題について、班ごとに討議結果を発表し、講師による講評等を受けます。

13:00 - 17:45

発表・講評

### 課題演習

株式会社コムクリ総研主幹研究員

瀧口 樹良 氏

Time Schedule

9月8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

名城大学法学部教授

庄村 勇人 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、個人情報保護法等とその運用、個人情報の取扱いをめぐる判例・ケーススタディ、マイナンバーを適切に取り扱うためのポイント等について学びます。

12:10 -

### 修了式

M E M O

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---