令和８年度　専門実務課程

住民行政サービスの推進
～よりよい窓口を目指して～

住民と行政の接点（手続きや窓口業務など）を根本的に見直して、利便性・効率性・満足度の高い住民行政サービスを推進するために必要な知識を習得することにより、実務遂行能力と住民対応能力の向上を目指します。

日　程	令和9年2月15日(月) ～ 2月19日(金)	
場　所	市町村職員中央研修所(市町村アカデミー) 千葉市美浜区浜田1丁目1番地	
対　象	若手職員（※社会人１年目を除く）	
定　員	60人	
受講費	23,650円	※左記受講費は予定となります。 決定金額は受講決定通知にてお知らせします。
申込期限	令和8年12月1日(火)	
申込方法	**市町村アカデミー「WEBポータルサイト」からお申込みください** 市町村アカデミーホームページ右側に表示される「申し込みはこちら」をクリックして開いた「WEBポータル」からお申し込みください。 ※「WEBポータル」のご利用にあたっては、アカウントの作成が必要となります。	
お問い合わせ	**市町村職員中央研修所研修部** TEL 043-276-3126 URL https://www.jamp.gr.jp/inquiry/ps-contact/inquiry/index.php	

※研修開始の約1週間前に「WEBポータル」を通じて「時間割」を掲示しますので、最新情報をご確認ください。

研修のペーパーレス化

研修受講にあたっては、講義資料等の指定された電子データを「WEBポータル」から予めノートPC等の端末にダウンロードしたうえで持参してください。
持参した端末は、演習班ごとに課題演習の発表資料を作成する際にも使用します。
端末の持参が難しい場合は、講義資料等を紙に印刷して持参してください。

Time Schedule

2月15日／月

13:15 - 14:45　**入所**

15:00 -　**開講式・オリエンテーション**

16:30 -
課題演習（討議）
数人ずつの演習班に分かれ、各班で設定した課題演習テーマについて、グループ討議を行います。

2月16日／火

9:00 - 12:00
窓口業務に役立つあれこれ話（講義）
北海道北見市
行政窓口の全体像や住基事務を紐解きながら実際の業務に即した様々なテーマや改善事例、業務の見直し手法(ＢＰＲ)などを学びます。
北見市の窓口業務改善の実務事例から、窓口業務での情報の整理方法や課題の見つけ方、解決に向けた着眼点を養います。

13:00 - 15:35
利用者視点の窓口サービスの 実現 ～気づきを行動に変える 業務改革・意識改革～（講義）
合同会社ＫＵコンサルティング代表社員
髙橋　邦夫 氏
行政事務を取り巻く外部内部の環境変化が起こる中で、利用者ニーズに応えるために窓口サービスはどうあるべきか学びます。
（ＤＸの導入にとらわれず、アナログな体制での改革の見直しも含めた、本質的な業務改善等について学びます。）

15:50 - 17:45
課題演習（討議）

2月17日／水

9:00 - 11:35
職場研修（ＯＪＴ）のポイント（講義）
さいたま市桜区役所区長
栗原　ゆり 氏
行政窓口の初任者や会計年度任用職員の育成等に必要な職場研修（ＯＪＴ）について、留意点や改善ポイントを学びます。また、実践の具体例をとおして、効果的なＯＪＴのやり方を習得します。

12:35 - 14:10
窓口事務における個人情報保護と情報管理（講義）
個人情報保護委員会事務局
橿渕　陽 氏
行政窓口における注意すべき個人情報の保護について、具体的な漏えい事例を踏まえて学びます。

研修のご案内は「JAMP Newsletter」でも配信しています。
https://www.jamp.gr.jp/issue/mailmagagin/　JAMP Newsletter　検索

Time Schedule

2月18日／木

14:25 - 15:35

デジタル化を見据えた新時代の窓口空間づくり（講義）

コクヨ株式会社GWP
事業本部日本統括本部ＴＣＭ本部
ソリューション部ソリューション1グループ チーフコンサルタント 認定ファシリティマネージャー
八上　俊宏 氏

伊丹市総合政策部経営戦略室 ヒューマンリソース戦略課課長
中西　寛 氏

住民サービスの向上と、ＤＸ化が進む時代を見据えた、新たな行政窓口の執務室レイアウトについて、コクヨ㈱から豊富な地方自治体の事例を講義いただきます。また、伊丹市からは具体的な事例紹介を通じて、そのプロセスや効果などを講義いただきます。これらにより、窓口空間づくりの課題解決に向けた着眼点を養います。

15:50 - 17:30

課題解決フォーラム（意見交換）

各自治体の現状や課題について、数人のグループに分かれて情報交換・意見交換を行います。

17:30 - 17:45

課題演習（討議）

2月18日／木

9:00 - 15:05

住民サービス力向上とカスタマーハラスメント ～クレーム対応の基本と組織対応～（講義・演習）

株式会社ＣｕｂｅＲｏｏｔｓ代表取締役
主席講師
津田　卓也 氏

住民満足（ＣＳ）を高める対応に加え、クレームの種類を見極める目と、状況に応じた具体的な対応手順を講義と実習で体系的に学びます。更に、近年の重要課題であるカスタマーハラスメントについて、窓口担当任せにせず、組織として的確に対応するための体制や手法についても習得を目指します。

15:20 - 17:45

課題演習（討議）

2月19日／金

9:00 - 12:00

課題演習（発表・講評）

合同会社ＫＵコンサルティング代表社員
髙橋　邦夫 氏

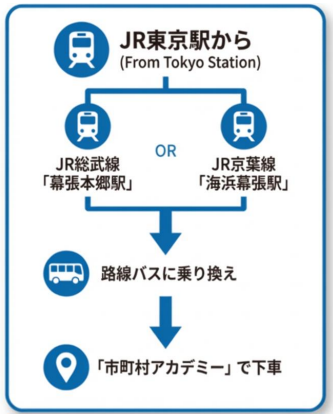
各演習班の討議結果を発表し、全体での質疑応答や意見交換を行います。その後、講師による講評を行います。

12:10 -

修了式

Memo

研修所へのアクセス





JR東京駅から
JR総武線 幕張本郷駅
または
JR京葉線 海浜幕張駅 下車
▼
路線バスに乗り換え
「市町村アカデミー」下車

羽田空港から
高速バス 海浜幕張駅で下車
▼
路線バスに乗り換え
「市町村アカデミー」下車

来所には公共交通機関をご利用ください

研修に関する準備物や研修所内での過ごし方については、
「研修のしおり」をご覧ください。
https://www.jamp.gr.jp/students/guidance/