

## 平成29年度 制度運用篇

## 住民窓口サービスの向上

## 開催のご案内

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。

この研修では、市町村における窓口業務全般について、窓口サービスの改善や個人情報保護等に関する講義、演習等により、窓口における住民満足度の向上に必要な知識の習得及び実務遂行能力の向上を図ることをねらいとしています。

多くの皆様のご参加をお待ちしております。

## 開催要領

日程	平成29年9月25日（月）～9月29日（金）（5日間）
場所	市町村職員中央研修所（通称：市町村アカデミー）
対象	市区町村職員 中堅職員（※管理職級の受講も可能） 市区町村において特に希望する場合には、該当しない職員についても申込みの上、受講することができます。
定員	50名
経費	8,250円以内 （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。）
申込期限	平成29年7月4日（火）
申込方法	当研修所ホームページの「研修受講申込」の「電子申込」サイトから申し込んでいただくか、「研修受講申込書」に必要事項をご記入の上、郵便又はFAXにより送付してください。

※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。あらかじめご了承ください。

会場 及び 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：http://www.jamp.gr.jp

## 内容と時間

9/25 月	● 13:30~15:00	受付
	● 15:30~	オリエンテーション・開講式

9/26 火	● 9:00~9:25	オリエンテーション
	● 9:25~12:00	住民満足度を高める窓口サービス（講義・演習） <small>（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏</small>
	内容	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。
	● 12:00~13:00	昼食
	● 13:00~17:00	住民満足度を高める窓口サービス（講義・演習） <small>（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏</small>

9/27 水	● 9:00~12:00	住民サービスの向上とクレーム対応（講義・実習） <small>（株）キューブルーツ代表取締役・主席講師 津田 卓也 氏</small>
	内容	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への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。
	● 12:00~13:00	昼食
	● 13:00~14:10	住民サービスの向上とクレーム対応（講義・実習） <small>（株）キューブルーツ代表取締役・主席講師 津田 卓也 氏</small>
	● 14:25~15:35	事例紹介（レクチャー&フォーラム） <small>内容</small> 住民にとって利便性の高い窓口サービスを実施している先進自治体の事例を通して、窓口業務の改善や、サービス向上のポイントについて学びます。
	● 15:50~17:00	課題演習（討議） <small>内容</small> 数人の演習班に分かれ、「住民の立場に立った住民の満足度を向上させる窓口対応・サービスとは」をテーマとして、各市町村が直面する政策課題について、自主的なグループ討議を行います。

## 内容と時間

### 9:00~12:00 課題演習（討議）

（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏

**内容** 講師の助言・指導を受けながら、テーマ「住民の立場に立った住民の満足度を向上させる窓口対応・サービスとは」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。

### 12:00~13:00 昼食

### 13:00~17:00 課題演習（発表・講評）

（株）コミクリ地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良 氏

**内容** 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。

### 9:00~11:30 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情報公開クリアリングハウス理事 奥津 茂樹 氏

**内容** 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、番号法制等の運用と課題など、ケーススタディを交えた解説により学びます。

### 11:40~ 修了式

## 研修所へのアクセス

東京	JR総武線（快速）31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	
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		タクシー 約5分 (徒歩25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		海浜幕張（下車）	路線バス 約10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）14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			
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					
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。）					

