

時 間 割

[制度運用篇]

クラス名：住民窓口サービスの向上

平成29年9月25日(月)～9月29日(金)

担当教授：西山 雅文

担当主査：沼尾 朝子

日 (曜日)	午 前			午 後				
	9:00～	9:25～10:35	10:50～12:00	13:00～14:10	14:25～15:35	15:50～17:00	17:00～	
9月25日 (月)				13:30～15:00 入所		15:30～入寮オリエンテーション 16:00～開講式 16:30～開講オリエンテーション		
9月26日 (火)	オリエンテーション	住民満足度を高める窓口サービス(講義・演習) 瀧口 樹良 (株)コミクリ地域情報サービス推進室長						課題演習(討議)
9月27日 (水)	住民サービスの向上とクレーム対応(講義・実習) 津田 卓也 (株)キューブルーツ代表取締役・主席講師			事例紹介(レクチャー&フォーラム)ー鴨川市における福祉総合窓口の導入及び民間との連携ー 平川 健司※注1		課題演習(討議) 西山教授		課題演習(討議)
9月28日 (木)	課題演習(討議) 瀧口 樹良 (株)コミクリ地域情報サービス推進室長			課題演習(発表・講評) 瀧口 樹良 (株)コミクリ地域情報サービス推進室長				
9月29日 (金)	窓口事務におけるプライバシーと情報管理(講義) (～11:30) 特定非営利活動法人 奥津 茂樹 情報公開クリアリングハウス理事		修了式 11:40 ～	<課題演習テーマ> 住民の立場(住民目線)に立った窓口サービスのあり方				

※注1：平川 健司 千葉県鴨川市福祉総合相談センター主査(主任介護支援専門員・社会/介護福祉士)