

時 間 割

[専門実務課程]

クラス名：住民窓口のサービス向上

平成30年10月29日（月）～11月2日（金）

担当教授：塚本 明宏
担当主査：丹内 久美子

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~	
10月29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		
10月30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室長					課題演習（討議）	
10月31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） 及川 慎太郎※注1	課題演習（討議） 塚本教授	課題演習（討議）	
11月1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室長				
11月2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） 弁護士、前特定個人情報保護委員会 水町 雅子 上席政策調査員		11:40~ 修了式	【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：及川 慎太郎 北海道北見市総務部総務課総務係長