

総務課長
職員課長
市民課長 殿
行政改革課長
政策企画課長

一般社団法人 日本経営協会
理事長 岡島 芳明

NOMA行政管理講座開催(ご案内)

地方自治体のための

窓口業務の改善・改革のノウハウと実践

～住民目線の窓口サービスを実践する～

<令和元年 11 月 21 日(木)・22 日(金)>

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

本会事業活動には、平素より格別のご支援ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、地方自治体の住民窓口では「分かりにくい」「長時間待たされる」「いくつもの窓口を回らされる」など、住民が不満を感じる事が多々あり、時には苦情やクレームを申し立てる方もおられます。

住民の声に応え、住民満足を高めていくためには、職員の接遇態度を良くすることはもちろん、わかりやすいレイアウトやサイン、窓口の集約化やワンストップサービスなど様々な改善に取り組んでいくことが求められます。

そこで今回、地方自治体の窓口業務について「住民目線の徹底」「業務の改善・改革」に関する講義、先進自治体の取り組み事例のご発表、グループワークによる情報共有と課題の整理などを通して、窓口業務の改善・改革を多面的・多角的に考え学んでいく本講座を開催いたします。

時節柄、公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係者各位多数のご参加をおすすめ申し上げます。

敬 具

記

日 時：(12:00から受付)
令和元年 11 月 21 日(木) 13:00～17:00
11 月 22 日(金) 9:30～16:30

講 師：株式会社 コミクリ
地域情報サービス推進室長 瀧口 樹良氏

事例発表：海老名市役所市民協働部窓口サービス課
副主幹(総合窓口担当) 菊池 香緒理氏

会 場：日本経営協会内専用教室
(東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-11-8)

参加料：	本会会員(1名)	一般(1名)
(負担金)	参加料 29,000円	32,000円

※参加料には、別途消費税がかかります。

- 申込方法：①FAXまたは郵送申込…裏面申込書に必要事項をご記入の上、下記へお送り下さい。
②Web申込…本会ホームページ上の「セミナーお申込ボタン」を押し、必要事項をご入力下さい。
・受付次第、参加券および請求書をご連絡担当者宛にお送りいたします。
・開催3営業日前までに参加券が届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。
・お申込みは開催日の3営業日前までお願いいたします。
・本講座は、定員になり次第締め切らせていただきます。

入金方法：参加料は、請求書にもとづき銀行振込にてお納め下さい。領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承下さい。

キャンセル：お申し込み後、キャンセルされる場合は必ず事前(3営業日前まで)にご連絡下さい。
開催日の3営業日前～前日のキャンセルは受講料の30%、開催当日のキャンセルは100%をキャンセル料として申し受けます。
なお、当日までに連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承下さい。

その他：参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。

お申込み
お問合せ先



一般社団法人 日本経営協会

(お電話でのお問合せは月曜日～金曜日の9:15～17:15にお願いします)

東京本部 公務研修グループ

〒151-8538 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8

TEL(03)3403-1891(直) FAX(03)3403-1130

E-mail: tks@noma.or.jp URL http://www.noma.or.jp



▶ **プログラム** ◀

11月21日(木) ~講義~

- はじめに (オリエンテーション)
 - 研修の目的・成果・進め方
- 窓口サービスの課題共有 (受講生の課題確認)
 - 自己紹介および事前課題資料の紹介
 - 現在の職場の状況
 - 住民から見た問題点・課題
 - 今後の対応の方向に対する考え方
- 講義
 テーマ：住民満足度を高める窓口サービス
 ~カウンターの外側から、窓口サービスを見つめ直そう~
 - 住民目線に立った窓口サービスとは何か
 - 窓口サービスの定義
 - 住民の不満要因
 - 住民目線とは何か
 - 住民目線に立った仕事を行うためには
 - 行政サービスに対するクレームとは など
 - 住民目線に立った窓口サービスの改善ポイント
 - 窓口に来る住民とは
 - 窓口サービスの改善の目的
 - 窓口サービスの改善ポイントとは
 -利用者(顧客)である”住民目線”に立って、市民が窓口で不満を持たない窓口サービスの対応が行えること
 - 窓口サービスの改善に向けた取り組み事例
 - <職員>職員研修による接遇強化の事例
 - <受付状況>移動の少ない窓口の設置(総合窓口)、業務処理の見直しの事例
 - <手続きの仕方>申請書や申請方法の見直しの事例
 - <問い合わせ>職員研修による説明能力の向上の事例

- 住民目線に立った窓口サービスの実現に向けて
 - 仕事のやり方を見直す視点
 「なにができるか」=「できること」をまず考えることが必要!
 - できることとは
 ・自席でできること、相談対応でできること、申請書の受付対応でできること

11月22日(金)~事例発表・ワークショップ~

- グループワークに向けての説明
 役割分担・これまでの講義を受けて問題点などの整理・情報共有 など
- 事例発表
 海老名市役所市民協働部窓口サービス課
 副主幹(総合窓口担当) 菊池 香緒理氏
 「海老名市における総合窓口の導入ならびに民間委託の取組み」
- グループワーク
 - グループワーク演習の実施
 現在の職場の状況、住民から見た問題点・課題、今後の方向に対する考え方等を重点的に洗い出し、よりよい窓口サービスの実現に向けて多面的・多角的にグループで検討する。
 グループによる討議テーマ：住民目線に立った仕事とは(住民目線に立った住民が納得できる窓口サービスのあり方)
 - 現在の職場の状況(どのような職場環境か?)
 - 住民から見た問題点・課題(どのような問題や課題があるのか?)
 - 今後の対応の方向に対する考え方(どのように改善していくのか?)
 - グループ発表
 - 講評・質疑(講師からのコメント)

講師紹介

合同会社 社会情報サービス研究所 代表社員 瀧口 樹良氏
 株式会社 コミクリ 地域情報サービス推進室長
 1971年神戸市生まれ。情報セキュリティ大学院大学情報セキュリティ研究科博士後期課程修了。博士(情報学)。メーカー系シンクタンクにおける公共系コンサルティング活動や札幌総合情報センター株式会社等を経て、現在、株式会社 コミクリ 地域情報サービス推進室に在籍。2015年5月に、合同会社 社会情報サービス研究所 を設立し、代表社員に就任。主な著書は、『迷走する番号制度』(時事通信出版社、2017年)、「“住民目線”に立ったわかりやすい窓口を目指せ」(雑誌『ガバナンス』2010年3月号、ぎょうせい)、「住民目線に立った自治体の窓口サービスを目指して」(雑誌『ガバナンス』2017年3月号、ぎょうせい)など。

事前提出物

*お申込み後に事務局から「事前課題」をお送りさせていただきます。なお、「事前課題」は、メールでご送付させていただきますので、参加申込書に必ずメールアドレスをご記入下さい。

講座申込み：FAX (03) 3403-1130

60013541-2 『窓口業務の改善・改革ノウハウと実践』 参加申込書

※NOMA記入

--	--	--	--	--	--	--	--

令和元年11月21日~22日

会員 一般(該当欄にレ印)

役所名		電話	()	内線	<ご連絡担当者>
		FAX	()		所属
所在地	〒				フリガナ氏名
フリガナ参加者氏名	-----	所属部課 役職名	-----	経験年数	-----
				年	-----
				ヶ月	-----
フリガナ参加者氏名	-----	所属部課 役職名	-----	経験年数	-----
				年	-----
				ヶ月	-----
フリガナ参加者氏名	-----	所属部課 役職名	-----	経験年数	-----
				年	-----
				ヶ月	-----

申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①参加券・請求書の発送および参加者名簿の作成などの事務処理 ②本会主催のセミナー、展示会、通信教育などのご案内

②がご不要の場合は□にチェックしてください。—— □不要

(経験年数は、現在の部課での年数をご記入ください)