NOMA
NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

回	覧		

日経東発第60017563号
令和3年9月10日

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

オンライン専用

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３年11月18日(木)・19日(金)＞

拝啓　時下ますますご清祥のこととお喜び申しあげます。
　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ことが多々あり、時には苦情やクレームを申し立てる方もおられます。そのため、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。また、昨今のコロナ禍における窓口業務の対応や行政のデジタル化（自治体ＤＸの取り組み）や地方自治体の情報システムの標準化といった国や社会環境の動向に呼応した取り組みも求められています。
　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」「コロナ禍や行政のデジタル化への対応」等に関する講義、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あげます。

敬　具

記

日　　時：令和３年11月18日(木) 13:00～17:00（12:30から受付）
　　11月19日(金) 10:00～16:00

講　　師：合同会社 社会情報サービス研究所 代表社員
　　株式会社 コミクリ総研　主幹研究員
　　瀧口　樹良氏

事例発表：先進自治体（調整中）

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）
　　オンライン会場（Zoom による Live 配信）

参 加 料（負担金）：会員（1名）　31,900円（税込）
　　一般（1名）　35,200円（税込）

申込方法：①Ｗｅｂ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。（オンライン参加の場合はできるだけ web からお申込みください）
　　②ＦＡＸ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。
　　・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。
　　・お申込みは会場参加の場合は開催日の３営業日前までに、オンライン参加の場合は５営業日前までにお願いいたします。
　　・本講座は、会場参加・オンライン参加それぞれ定員になり次第締め切らせていただきます。

入金方法：お申し込み後、キャンセルされる場合は必ず事前にご連絡下さい。
　　開催日の３営業日前～前日のキャンセルは参加料の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、その他の不可抗力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。

○オンライン参加での留意事項
・オンライン参加をご選択いただいた方には別途詳細をご案内いたします。
・テキストは事前に送付もしくはデータ送信させていただきます。

お申込み
お問合せ先
一般社団法人 日本経営協会
（お問合せは平日の月曜日～金曜日の９：15～17：15にお願いいたします）
本部事務局　企画研修グループ
〒151-8538　東京都渋谷区千駄ケ谷3−11−8
TEL(03)3403−1891(直)　FAX(03)3403−1130
E-mail:tks@noma.or.jp　URL http://www.noma.or.jp

NOMA
NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

★WEBからもお申込みできます！ オンラインを申込みされる場合はできるだけWEBからの申込みをお願いいたします。

http://www.noma.or.jp/seminar/tabid/138/Default.aspx　NOMA　講座　検索

▶プログラム◀

11月18日（木）　～講　義～

1．はじめに（オリエンテーション）
（1）研修の目的・成果・進め方

2．窓口サービスの課題共有
（1）自己紹介および事前課題資料の紹介
①現在の職場の状況
②住民から見た問題点・課題
③今後の対応の方向に対する考え方

3．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～
（1）住民目線に立った窓口サービスとは何か
①コロナ禍における窓口業務の対応や行政のデジタル化（自治体DXの取り組み）や地方自治体の情報システムの標準化といった国や社会環境の動向
②窓口サービスの定義、住民目線とは何か　等
（2）住民目線に立った窓口サービスの改善ポイント
①窓口サービスの改善の目的
②窓口サービスの改善ポイント
（3）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）、コロナ禍における窓口業務の対応、窓口業務委託、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

11月19日(金)　～講　義･事例発表～

3．講義
（4）住民目線に立った窓口サービスの実現に向けて
①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!
②窓口サービスの実現に向けて留意すべきこと

4．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

5．先進事例発表

～ワークショップ～
①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?）
②グループ発表
③講評・質疑

【開催にあたって】
○カメラ・マイク付きのPC・タブレットにてご参加ください。
○講義は、テキストはお手元の資料と同じものを画面共有して進めます。
○講義中は、チャットをご利用いただき、講師への質問が可能です。（追加資料のファイルをお送りする場合もございます。）
○グループワークの伴う、Zoomの使い方（ブレークアウトルーム、ホワイトボード機能の活用方法）は、講義の中で、講師からご説明します。

講師紹介

合同会社 社会情報サービス研究所 代表社員
株式会社 コミクリ総研　主幹研究員　　瀧口　樹良 氏

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、株式会社 コミクリに在籍後、コンサル部門を分離し、株式会社 コミクリ総研を設立。それに伴い移籍し、主幹研究員に就任。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。現在、主に自治体の窓口業務改革、及び自治体のデジタル活用戦略等のコンサルティングを中心に積極的に活動。
主な著書は、『 迷走する番号制度』（時事通信出版社、2017 年）、「ウィズコロナ時代を見据えた従来の窓口サービスからの転換と自治体職員の柔軟な対応力」『月刊ガバナンス 2020 年 12 月号』（ぎょうせい　2020 年）、「これからの窓口サービスのあり方非対面、分散化、集約化、省略化、簡略化5つの観点で窓口サービスの改革を」『地方公務員 安全と健康フォーラム 第 117 号（2021 年 4 月）』（一般財団法人　地方公務員安全衛生推進協会　2021 年）その他多数。

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

60017563 『窓口業務の改善・改革ノウハウと実践』参加申込書　※NOMA記入

□会場参加　□オンライン参加（該当欄にレ印）　令和3年11月18日～19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 ケ月	メールアドレス
フリガナ 参加者氏名		所属部課 役職名		経験年数	年 ケ月	＜連絡事項欄＞ ※オンライン参加の場合はメールアドレスを必ずご記入ください

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）