

新規採用職員（後期）研修受講者 各位

ふくしま自治研修センター

新規採用職員（後期）研修の事前課題及び準備物について

11月6日から11月10日までの5日間の日程で標記研修を実施いたします。

下記のとおり事前課題等がありますので、必ず準備していただきますようお願いします。

また、共同生活を送りながらの長期にわたる研修となりますので、体調を十分に整えて受講されますようお願いします。

なお、11月から3月まではウォームビズ期間となっております（当センターでは11月1日から3月31日まで暖かい服装での執務を励行しております）が、研修4日目の「事例から学ぶ接遇」受講時の服装は、フォーマルな服装（上着・ネクタイ着用・靴）となりますので、準備をお願いします。

記

### 事前課題及び準備物一覧

事前に提出が必要な物

- ・「事例から学ぶ接遇」科目の事前課題 **10月30日(月)まで提出**

なお、提出様式（Word様式）は、当センターのホームページからダウンロードしてお使いください。

【トップページ→研修案内（受講者向け）→事前課題・事後アンケート様式】

当日持参する物

- ・「自治体職員としての働き方を考える」科目の準備物及び事前課題
- ・「地方税財政制度・財務会計制度」科目の準備物
- ・「事例から学ぶ接遇」科目の事前課題

（事務担当）

教務部 主任主査 貝羽 真紀子

電話：024-593-5712 FAX：024-593-5714

E-mail：kaiwa@f-jichiken.or.jp

<http://www.f-jichiken.or.jp>

## 「自治体職員としての働き方を考える」科目の準備物 及び事前課題について

### 1 事前準備

#### ●組織目標及び業務分担表の持参

研修5日目に、あなたが、職場からどのような期待をされているかを再確認していただきます。そのための資料として、組織目標、業務分担表等をそれぞれ1部持参してください。

### 2 事前課題

#### ●入庁後半年間を振り返り、うまくいったこと、うまくいかなかったことを書き出す

あなたが仕事で、「うまくいったこと」「うまくいかなかったこと」をそれぞれ3つ以上書き出し、入庁後の自分を100点満点で自己評価をしてください。

なお、提出は不要ですので、ご自身用に1部持参してください。

### 3 事前課題の様式

・様式は指定です(当センターのホームページからダウンロードしてください)。

## 「地方税財政制度・財務会計制度」科目の準備物

### 1 事前準備

自分の自治体の平成27年度の「決算カード」を印刷し、一部持参してください。

「決算カード」は、下記URL（総務省HP）からダウンロードできます。

(URL : <http://www.soumu.go.jp/iken/zaisei/card.html>)

なお、一部事務組合の方は自分の業務の対象となる自治体の「決算カード」を持参してください。公社等の方は、自分の業務と主に関係のある県内の自治体の（わからない場合は県の）「決算カード」を持参してください。

# 「事例から学ぶ接遇」科目の事前課題

## 1 事前課題の内容

4月からこれまでの間に、「住民対応」(接遇)において困ったことを具体的に書いてください。

## 2 準備方法等

・様式は指定です(当センターのホームページからダウンロードしてください)。

・提出期限は『受講の前週月曜日』です。

提出期限までに、FAX又はメールで当センターへ提出してください。

期限厳守をお願いします。

・研修当日に1部持参してください。

・上記の課題はグループ内で発表していただく予定です。

新規採用職員(後期)研修

## 『事例から学ぶ接遇』科目 事前課題(記載例)

所属団体名： ○ ○ 市 勤務箇所名： 住民課

氏 名： ○ ○ ○ ○ 担当業務の内容： 住民票等の交付事務

4月からこれまでの間に、「住民対応」(接遇)で困ったことについて具体的にお書きください。

<対面対応・電話対応>

住民票の写しの交付事務を行っていた。

窓口には数人の住民が席に座って順番を待っている状況。その傍で一人の中年男性が、席に座らず難しい顔をしてずっと立っていた。

私は、この男性を気にも留めず、受付事務を行っていた。他の職員もこの男性を気にも留めず事務を行っていた。

すると突然、この男性が「さっきからここで待っているのに、職員の誰も私に声をかけない。私を完全に無視している。君たちは住民を何だと思っているんだ。」と大声を上げた。

窓口に用件があるかどうか分からない状況だったので、特に声をかけなかったが、どう対応すべきだったのか分からなかった。

同僚の先輩職員に倣って対応したが、この男性に気づいた時点で声をかけるべきだったのか。

住民一人一人に毎回声をかけなければならないのか。

ご協力ありがとうございました。

受講回を記入してください → 第 回

提出先 担当：教務部 貝羽 真紀子 FAX：024-593-5714 E-mail:kaiwa@f-jichiken.or.jp