

科目名	令和6年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和6年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和6年度新採用職員2前期研修 「市民対応」
目的 ・ねらい	① 法令を順守し、札幌市職員としての規範意識を高く持つ職員になること。 ② 職務遂行に必要な知識や能力の基礎を築き、職場での仕事に積極的に取り組む職員になること。 ③ 組織の一員として必要な心構えを持って働く職員になること。		
概要	① 正しい身だしなみや言葉づかい、立ち居振る舞いなど、社会人としての基本的なマナー（ビジネスマナー）を学ぶ。 ② 市民の期待に応え、信頼される職員となるために、市民対応の心構えや基本を学ぶ。	① 市民対応や来客対応、窓口・電話での対応の際の接遇マナーを身につける。 ② ビジネスマールの基本的なマナーを学ぶ。	① 正しい身だしなみや言葉づかい、立ち居振る舞いなど、社会人としての基本的なマナー（ビジネスマナー）を学ぶ。 ② 市民の期待に応え、信頼される職員となるために、市民対応の心構えや基本を学ぶ。 ③ 市民対応や来客対応、電話での対応の際の接遇マナーを身につける。
受講対象者 （予定）	令和6年4月1日付で採用される新採用職員のうち、以下の①～②の職種に該当する者。 （400人程度） 令和6年10月1日付で採用される新採用職員のうち、以下の①～②の職種に該当する者。（30人程度） ①事務職：一般事務（行政・福祉）、学校事務 ②技術職：土木、建築、電気、機械、衛生、造園、保健師、保育士、栄養士、歯科衛生士、作業療法士、理学療法士、言語聴覚士、精神科療法士、動物専門員 ほか		令和6年4月1日付けで採用される新採用職員のうち、以下の職種に該当する者。 合計40人程度 ①現業職：清掃業務員、学校用務員、調理員、機械工、地下鉄運転手 ほか
実施形態 （予定）	【4月1日付け新採用職員】 2クラス、各クラス200人程度。 上記「受講対象者」を1組から16組までの組に編成し、8つの組を1クラスとする。 クラス編成は、札幌市が行う。編成に当たっては、職種、採用試験の種類、年齢、性別の割合がおおむね均等になるよう配慮する。 【10月1日付け新採用職員】 1クラス、30人程度。		上記の「受講対象者」を、1つのクラスとし、下記の「実施日時」で研修を実施する。

科目名	令和6年度新採用職員1前期研修 「市民応対Ⅰ」	令和6年度新採用職員1前期研修 「市民応対Ⅱ」	令和6年度新採用職員2前期研修 「市民応対」
実施日時	<p>【4月1日付け新採用職員】</p> <p>①9～16組 令和6年4月4日（木） 9：00～12：15</p> <p>②9～16組 令和6年4月4日（木） 13：00～16：15</p> <p>③1～8組 令和6年4月5日（金） 9：00～12：15</p> <p>④1～8組 令和6年4月5日（金） 13：00～16：15</p> <p>※①、②のうち1回、③、④のうち1回 計2回実施</p> <p>【10月1日付け新採用職員】 令和6年10月上旬、3時間15分程度、1回</p>	<p>【4月1日付け新採用職員】</p> <p>①9～16組 令和6年4月8日（月） 9：00～12：15</p> <p>②9～16組 令和6年4月8日（月） 13：00～16：15</p> <p>③1～8組 令和6年4月9日（火） 9：00～12：15</p> <p>④1～8組 令和6年4月9日（火） 13：00～16：15</p> <p>※①、②のうち1回、③、④のうち1回 計2回実施</p> <p>【10月1日付け新採用職員】 令和6年10月上旬、3時間15分程度、1回</p>	<p>令和6年4月3日（水） 13:00～16:15</p>
研修会場 (予定)	<p>【4月1日付け新採用職員】 北海道自治労会館5階大ホール 所在地：札幌市北区北6条西7丁目5-3</p> <p>【10月1日付け新採用職員】 札幌市職員研修センター研修室 所在地：札幌市白石区本通16丁目南4-26 リフレサッポロ内</p>		<p>北海道自治労会館3階中ホール 所在地：札幌市北区北6条西7丁目5-3</p>
研修資料の 印刷部数	<p>500部（受講対象者430部＋予備70部） ※ 市民応対Ⅰ・Ⅱの研修資料は1部にまとめること。</p>		<p>60部（受講対象者40部＋予備20部）</p>

科目名	令和6年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和6年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和6年度新採用職員2前期研修 「市民対応」																																								
研修資料の納期	令和6年3月8日(金)																																										
講師について	講義の実施にあたり、必要な講師数は1人以上とする。 各回とも同一講師とする。	講義の実施にあたり、必要な講師数は1人以上とする。 各回とも同一講師とする。	講義の実施にあたり、必要な講師数は1人以上とする。																																								
カリキュラムへの要望事項	<p>① 研修内容</p> <p>各科目の「目的・ねらい」及び「概要」に記載された内容を実現するカリキュラムとすること。また、「令和5年度新採用職員テキスト（抜粋）（資料1-1～2参照）」に掲載されている下表の内容と整合性を保つよう、留意すること。なお、「市民対応Ⅰ」及び「市民対応Ⅱ」は一連の研修として実施するものであるため、より効果的なカリキュラム構成となる場合は市民対応Ⅰ及びⅡの内容を組み替えてもよい。</p> <p>※ 盛り込みたい項目の重点度は以下のとおり。 （重点表記：◎特に重要 ○重要 △標準）</p> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>重点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. はじめに(P1)</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>2. 市民との信頼関係を築くために(P1～2)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>3. 市民対応の流れ(P3～4)</td> <td>○</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="display: inline-table;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>重点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. コミュニケーション(P25～27)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>2. 身だしなみ(P27)</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>3. 言葉遣い(P27～30)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>4. 基本動作(P31)</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>5. 電話対応(P32～33)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>6. 来客対応(P34～37)</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>7. いろいろな席次(P38)</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>8. ビジネスメールの基本(P39～41)</td> <td>◎</td> </tr> </tbody> </table>		項目	重点	1. はじめに(P1)	○	2. 市民との信頼関係を築くために(P1～2)	◎	3. 市民対応の流れ(P3～4)	○	項目	重点	1. コミュニケーション(P25～27)	◎	2. 身だしなみ(P27)	○	3. 言葉遣い(P27～30)	◎	4. 基本動作(P31)	△	5. 電話対応(P32～33)	◎	6. 来客対応(P34～37)	△	7. いろいろな席次(P38)	△	8. ビジネスメールの基本(P39～41)	◎	<p>「目的・ねらい」及び「概要」に記載された内容を実現するカリキュラムとすること。また、「令和5年度新採用職員テキスト（抜粋）（資料1-1～2参照）」に掲載されている下表の内容と整合性を保つよう、留意すること。</p> <p>※ 盛り込みたい項目の重点度は以下のとおり。 （重点表記：◎特に重要 ○重要 △標準）</p> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>重点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. はじめに(P1)</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>2. 市民との信頼関係を築くために(P1～2)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>3. 市民対応の流れ(P3～4)</td> <td>○</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="display: inline-table;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>重点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. コミュニケーション(P25～27)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>2. 身だしなみ(P27)</td> <td>○</td> </tr> </tbody> </table>	項目	重点	1. はじめに(P1)	○	2. 市民との信頼関係を築くために(P1～2)	◎	3. 市民対応の流れ(P3～4)	○	項目	重点	1. コミュニケーション(P25～27)	◎	2. 身だしなみ(P27)	○
項目	重点																																										
1. はじめに(P1)	○																																										
2. 市民との信頼関係を築くために(P1～2)	◎																																										
3. 市民対応の流れ(P3～4)	○																																										
項目	重点																																										
1. コミュニケーション(P25～27)	◎																																										
2. 身だしなみ(P27)	○																																										
3. 言葉遣い(P27～30)	◎																																										
4. 基本動作(P31)	△																																										
5. 電話対応(P32～33)	◎																																										
6. 来客対応(P34～37)	△																																										
7. いろいろな席次(P38)	△																																										
8. ビジネスメールの基本(P39～41)	◎																																										
項目	重点																																										
1. はじめに(P1)	○																																										
2. 市民との信頼関係を築くために(P1～2)	◎																																										
3. 市民対応の流れ(P3～4)	○																																										
項目	重点																																										
1. コミュニケーション(P25～27)	◎																																										
2. 身だしなみ(P27)	○																																										

科目名	令和6年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和6年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和6年度新採用職員2前期研修 「市民対応」	
			3. 言葉遣い(P27～30)	◎
			4. 基本動作(P31)	△
			5. 電話応対(P32～33)	○
			6. 来客応対(P34～37)	△
			7. いろいろな席次(P38)	△
カリキュラム への要望事項 (続き)	<p>② 受講者 受講者には、「新卒者」・「民間企業等での業務経験がある者」が混在していることから、それぞれの受講者が下記のとおり、札幌市職員として職務に従事する自覚について、気付きを得られるよう工夫すること。</p> <p>ア 新卒者（大学卒業、短大卒業、高校卒業） 市民対応（接遇）の基礎を学び、札幌市職員（社会人）として働くことへの自覚を促す。</p> <p>イ 民間企業等での業務経験がある者 これまでに培った経験・ノウハウを踏まえ、市民対応（接遇）の基本を再確認するとともに、民間企業とは異なる地方自治体（札幌市）という組織で働くことへの自覚を促す。</p> <p>③ 事前・事後課題 事前は実施しない。事後課題については、配属後の業務に支障のない範囲で与えることも可能なものとする。</p> <p>④ 演習 受講者が主体的に学べるようにするため、演習やグループワーク（ペアワーク、意見交換、グループ討議等）を実施するとともに、実施結果に対する講師からのフィードバックにかかる時間を十分に確保すること。</p>			