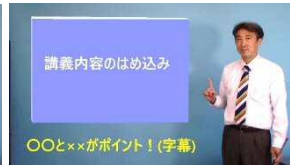


科目名	令和3年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和3年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和3年度新採用職員2前期研修 「市民対応」
目的 ・ねらい	① 法令を順守し、札幌市職員としての規範意識を高く持つ職員になること。 ② 職務遂行に必要な知識や能力の基礎を築き、職場での仕事に積極的に取り組む職員になること。 ③ 組織の一員として必要な心構えを持って働く職員になること。		
概要	① 正しい身だしなみや言葉づかい、立ち居振る舞いなど、社会人としての基本的なマナー（ビジネスマナー）を学ぶ。 ② 市民の期待に応え、信頼される職員となるために、市民対応の心構えや基本を学ぶ。	① 市民対応や来客対応、窓口・電話での対応の際の接遇マナーを身につける。 ② ビジネスメ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3年度中に採用される新規採用職員のうち、以下の職種に該当する者。 合計360人程度 事務職：一般事務(行政・福祉)、学校事務 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3年4月1日付けで採用される新規採用職員のうち、以下の職種に該当する者。 合計30人程度 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)	上記の「受講対象者」を、おおむね14クラスに編成し、下記の「研修受講期間」内において、7クラス(180人程度)が交互に研修動画を視聴する。 研修会場は、北海道自治労会館ホールなどを予定。		上記の「受講対象者」を、1つのクラスとし、下記の「研修受講期間」内において、研修動画を視聴する。 研修会場は、札幌市自治研修センター研修室を予定。
研修受講期間 (予定)	令和3年度中に採用され次第、その都度受講		令和3年4月下旬

科目名	令和3年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和3年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和3年度新採用職員2前期研修 「市民対応」
研修資料の 印刷部数	415部（受講対象者360部＋予備55部） ※ 市民対応Ⅰ・Ⅱの研修資料は1部にまとめること。		50部（受講対象者30部＋予備20部）
DVDの 制作枚数	10枚	10枚	2枚
研修資料及び DVDの納期 （予定）	令和3年3月17日（水）		
研修時間	演習や休憩時間（15分×2回程度）を含めて、3時間程度とすること。	演習や休憩時間（15分×2回程度）を含めて、3時間程度とすること。	演習や休憩時間（15分×2回程度）を含めて、3時間程度とすること。
講師について	講義の実施にあたり、必要な講師数は1名以上とする。		
研修動画への 要望事項	構成・演出 ア 動画全体が鮮明で、見やすいこと イ 音声が明瞭で、聞きやすいこと ウ 下記のように、講師と研修資料（スライド等）が場面に応じて見やすくなるように編集されていること。 エ 受講者の興味を引き出すための工夫を行うこと（視覚と聴覚の両方に訴えかける演出、実演、ナレーション、字幕を付けるなど）。 オ 受講者に語りかけるような演出を行うこと。 カ 動画とテキストを連動させて学習しやすいように工夫すること（動画内にテキストのページ番号を付けるなど）。       ※ 本市で作成した研修動画のイメージの一例です。これと同じ形式での制作を求めるものではありません。		

科目名	令和3年度新採用職員1前期研修 「市民応対Ⅰ」	令和3年度新採用職員1前期研修 「市民応対Ⅱ」	令和3年度新採用職員2前期研修 「市民応対」																						
カリキュラム への要望事項	① 研修内容 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2年度新採用職員テキスト（抜粋）（資料①参照）」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、「市民応対Ⅰ」及び「市民応対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応対Ⅰ及びⅡの内容を組み替えてもよい。 ※ 盛り込みたい項目の重点度は以下のとおり。 （重点表記：◎高い ○標準 △やや低い） <table><tr><td rowspan="5">公務員の心構えと服務規律</td><td>項 目</td><td>重点</td></tr><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. 市民応対の流れ (P3～4)</td><td>○</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr></table>		公務員の心構えと服務規律	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. 市民応対の流れ (P3～4)	○			「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2年度新採用職員テキスト（抜粋）（資料①参照）」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。 ※ 盛り込みたい項目の重点度は以下のとおり。 （重点表記： ◎高い ○標準 △やや低い） <table><tr><td rowspan="5">公務員の心構えと服務規律</td><td>項 目</td><td>重点</td></tr><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. 市民応対の流れ (P3～4)</td><td>○</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr></table>	公務員の心構えと服務規律	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. 市民応対の流れ (P3～4)	○		
	公務員の心構えと服務規律	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. 市民応対の流れ (P3～4)		○																							
公務員の心構えと服務規律	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. 市民応対の流れ (P3～4)	○																							
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。 ア 新卒者（大学卒業、短大卒業、高校卒業） 市民応対（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。		<table><tr><td rowspan="7">市民応対</td><td>項 目</td><td>重点</td></tr><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 (P28～29)</td><td>◎</td></tr><tr><td>4. 基本動作 (P30)</td><td>△</td></tr><tr><td>5. 電話応対 (P31～32)</td><td>◎</td></tr><tr><td>6. 来客応対 (P33～36)</td><td>△</td></tr><tr><td>7. いろいろな席次 (P37)</td><td>△</td></tr></table>	市民応対	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 (P28～29)	◎	4. 基本動作 (P30)	△	5. 電話応対 (P31～32)	◎	6. 来客応対 (P33～36)	△	7. いろいろな席次 (P37)	△						
市民応対	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 (P28～29)	◎																							
	4. 基本動作 (P30)	△																							
	5. 電話応対 (P31～32)	◎																							
	6. 来客応対 (P33～36)	△																							
7. いろいろな席次 (P37)	△																								

科目名	令和3年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和3年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和3年度新採用職員2前期研修 「市民対応」
カリキュラム への要望事項 (続き)	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。		
	③ 事前・事後課題 これら3つの研修については、受講対象者が新規採用職員であることから、事前・事後課題の対象としない。		