

科目名	令和4年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和4年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和4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4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330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4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40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（160～170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。 ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況によっては、一部の受講者について、DVDを貸与し、テレワークにより研修動画を視聴する形態へ変更する可能性がある。		上記の「受講対象者」を、1～2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4年度中に採用され次第、その都度受講		令和4年4月下旬

科目名	令和4年度新採用職員1前期研修 「市民応対Ⅰ」	令和4年度新採用職員1前期研修 「市民応対Ⅱ」	令和4年度新採用職員2前期研修 「市民応対」
研修資料の印刷部数	420部（受講対象者330部＋予備90部） ※ 市民応対Ⅰ・Ⅱの研修資料は1部にまとめること。		60部（受講対象者40部＋予備20部）
DVDの制作枚数	70枚	70枚	3枚
研修資料及びDVDの納期（予定）	令和4年3月16日（水）		
研修時間	演習に取り組む時間を含めて、2時間30分程度とすること。	演習に取り組む時間を含めて、2時間30分程度とすること。	演習に取り組む時間を含めて、2時間30分程度とすること。
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	<p>構成・演出</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 動画全体が鮮明で、見やすいこと イ 音声は明瞭で、聞きやすいこと ウ 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、ナレーションなど）。 エ 研修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）。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <p>講義内容のはめ込み</p> </div>  </div> </div> <p>※ 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。</p>		

科目名	令和4年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和4年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和4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	<p>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3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。 ※ 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)</p>		<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3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)</p>																																	
	<table border="1"> <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>	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)	○	<table border="1"> <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(P27~29-1)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>4. 基本動作(P30)</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>5. 電話対応(P31~32)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>6. 来客対応(P33~36)</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>7. いろいろな席次(P37)</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>8. ビジネスメールの基本(P38~40)</td> <td>◎</td> </tr> </tbody> </table>	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(P27~29-1)	◎	4. 基本動作(P30)	△	5. 電話対応(P31~32)	◎	6. 来客対応(P33~36)	△	7. いろいろな席次(P37)	△	8. ビジネスメールの基本(P38~40)	◎	<table border="1"> <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>	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. 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(P27~29-1)	◎																																			
4. 基本動作(P30)	△																																			
5. 電話対応(P31~32)	◎																																			
6. 来客対応(P33~36)	△																																			
7. いろいろな席次(P37)	△																																			
8. ビジネスメールの基本(P38~40)	◎																																			
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)	○																																			
<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。 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>	<table border="1"> <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(P27~29-1)</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>4. 基本動作(P30)</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>5. 電話対応(P31~32)</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>6. 来客対応(P33~36)</td> <td>△</td> </tr> <tr> <td>7. いろいろな席次(P37)</td> <td>△</td> </tr> </tbody> </table>	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(P27~29-1)	◎	4. 基本動作(P30)	△	5. 電話対応(P31~32)	○	6. 来客対応(P33~36)	△	7. いろいろな席次(P37)	△																			
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(P27~29-1)	◎																																			
4. 基本動作(P30)	△																																			
5. 電話対応(P31~32)	○																																			
6. 来客対応(P33~36)	△																																			
7. いろいろな席次(P37)	△																																			

科目名	令和4年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和4年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和4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 事前・事後課題は実施しない。		
	④ 演習 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、グループワーク（ペアワーク、意見交換、グループ討議等）の実施は想定していない。 演習は各受講者が個人で取り組むものを設定すること。		