

科目名	令和5年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和5年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和5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5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5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。(20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5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】 4クラス、各クラス100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、4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、20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5年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和5年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和5年度新採用職員2前期研修 「市民対応」
実施日時 (資料① 時間割案 参照)	<p>【4月1日付け新採用職員】</p> <p>①13～16組 令和5年4月6日（木） 9：00～12：15</p> <p>②9～12組 令和5年4月6日（木） 13：00～16：15</p> <p>③5～8組 令和5年4月7日（金） 9：00～12：15</p> <p>④1～4組 令和5年4月7日（金） 13：00～16：15</p> <p>【10月1日付け新採用職員】 令和5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>①9～12組 令和5年4月10日（月） 9：00～12：15</p> <p>②13～16組 令和5年4月10日（月） 13：00～16：15</p> <p>③1～4組 令和5年4月11日（火） 9：00～12：15</p> <p>④5～8組 令和5年4月11日（火） 13：00～16：15</p> <p>【10月1日付け新採用職員】 令和5年10月上旬、3時間15分程度、1回</p>	<p>令和5年4月5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、4階ホール 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】 札幌市自治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420部＋予備80部） ※ 市民対応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>
研修資料の 納期	<p>令和5年3月10日（金）</p>		

科目名	令和5年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和5年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和5年度新採用職員2前期研修 「市民対応」																												
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。 各回とも同一講師とする。																												
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4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" data-bbox="360 691 891 1289"> <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)	○	<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4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" data-bbox="1509 683 2101 1066"> <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" data-bbox="1509 1110 2101 1465"> <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> </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)	○
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(P27～30)	◎																														
4. 基本動作(P31)	△																														
5. 電話対応(P32～33)	○																														

科目名	令和5年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅰ」	令和5年度新採用職員1前期研修 「市民対応Ⅱ」	令和5年度新採用職員2前期研修 「市民対応」	
			6. 来客対応 (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・事後課題は実施しない。</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>			

令和5年度新採用職員1前期研修・新採用職員2前期研修・転任予定者研修 時間割

資料

研修会場 自治労5階ホール 自治労4階ホール 自治労3階ホール
 自治労3階第1会議室 自治研 リフレ・ライラックホール ※グループ・ペアワークを行う科目

		新採1(事務・技術・学校事務)				転任予定者	新採2 (業務・技能)
		1~4組	5~8組	9~12組	13~16組		
4月3日(月)	8:45	辞令交付式(道新ホール)					
	9:00						
	10:00	移動(道新ホール⇒自治労会館)		移動(道新ホール⇒自治研修センター)			
	11:00	書類回収・オリエンテーション		書類回収			
	12:15						
	13:00	市長講話		書類回収・オリエンテーション		市長講話	市長講話
	14:00	公務員の心構えと服務規律	公務員の心構えと服務規律	自己紹介		公務員の心構えと服務規律	公務員の心構えと服務規律
	15:00	労働基本権と勤務条件①	労働基本権と勤務条件①			労働基本権と勤務条件①	労働基本権と勤務条件①
16:00	HR	HR	HR		HR	HR	
17:00							
4月4日(火)	8:45	HR		HR	HR	HR	HR
	9:00	自己紹介		新型コロナウイルス感染症 拡大防止に向けて	仕事の基礎知識Ⅰ※	新型コロナウイルス感染症 拡大防止に向けて	新型コロナウイルス感染症 拡大防止に向けて
	10:00			組織で働くとは※		組織で働くとは※	組織で働くとは※
	11:00	先輩職員メッセージ①					
	12:15						
	13:00	フライングカーコーポレーション※		市長講話		自治基本条例 <small>オリンピック・パラリンピック招致に向けて</small>	自治基本条例 <small>オリンピック・パラリンピック招致に向けて</small>
	14:00			仕事の基礎知識Ⅰ※	組織で働くとは※	心と体の健康管理	心と体の健康管理
	15:00	新型コロナウイルス感染症 拡大防止に向けて	マイナンバー・情報セキュリティ ティポリーシー・イントラネット		マイナンバー・情報セキュリティ ティポリーシー・イントラネット		
16:00	HR		HR	HR	HR	HR	
17:00							
4月5日(水)	8:45	HR	HR	HR			HR
	9:00	SNSのリスクと正しい つきあい方	仕事の基礎知識Ⅰ※	公務員の心構えと服務規律			仕事の基礎知識Ⅰ※
	10:00	組織で働くとは※		労働基本権と勤務条件①			
	11:00			先輩職員メッセージ①			
	12:15						
	13:00	仕事の基礎知識Ⅰ※	組織で働くとは※	フライングカーコーポレーション※			市民応対※
	14:00		SNSのリスクと正しい つきあい方				
	15:00	新型コロナウイルス感染症 拡大防止に向けて	新型コロナウイルス感染症 拡大防止に向けて				公務災害・通勤災害
16:00	HR	HR	HR			HR	
17:00							
4月6日(木)	8:45	HR		HR	HR	HR	
	9:00	法の基礎知識・地方自治制度		仕事の基礎知識Ⅱ※	市民応対Ⅰ※	札幌市の財政状況	
	10:00					札幌市のまちづくり	
	11:00	文書事務 労働基本権と勤務条件②				札幌市の災害対策	
	12:15						
	13:00	情報公開・個人情報保護制度		市民応対Ⅰ※	仕事の基礎知識Ⅱ※	法の基礎知識・地方自治制度	
	14:00	まわしよみ新聞※				文書事務	
	15:00					先輩職員メッセージ②	先輩職員メッセージ②
16:00	HR		HR	HR	HR		
17:00							
4月7日(金)	8:45	HR	HR	HR			
	9:00	仕事の基礎知識Ⅱ※	市民応対Ⅰ※	法の基礎知識・地方自治制度			
	10:00			文書事務 労働基本権と勤務条件②			
	11:00						
	12:15	市民応対Ⅰ※	仕事の基礎知識Ⅱ※	情報公開・個人情報保護制度		人事評価制度	
	13:00			まわしよみ新聞※		SNSのリスクと正しい つきあい方	
	14:00					目標づくり	
	15:00					目標発表	
16:00	先輩職員メッセージ②	先輩職員メッセージ②			自治研修センター所長講話		
17:00	HR	HR	HR		HR		

研修会場 自治労5階ホール 自治労4階ホール 自治労3階ホール
自治労3階第1会議室 自治研 リフレ・ライラックホール

※グループ・ペアワークを行う科目

		新採1(事務・技術・学校事務)				転任予定者	新採2 (業務・技能)	
		1~4組	5~8組	9~12組	13~16組			
4月8日(土)								
4月9日(日)								
4月10日(月)	8:45	HR		HR	HR			
	9:00	自治基本条例		市民応対Ⅱ※	札幌市の財政状況			
		2030冬季オリンピック・パラリンピック招致に向けて			札幌市のまちづくり			
	10:00	心と体の健康管理			札幌市の災害対策			
	11:00	マイナンバー・情報セキュリティポリシー・イントラネット						
	12:15							
	13:00	公務災害・通勤災害		札幌市の財政状況	市民応対Ⅱ※			
	14:00	企画を立てよう※		札幌市のまちづくり				
15:00	札幌市の災害対策							
16:00			人権に配慮した市民応対	人権に配慮した市民応対				
17:00	HR		HR	HR				
4月11日(火)	8:45	HR		HR	HR			
	9:00	市民応対Ⅱ※	札幌市の財政状況	自治基本条例	2030冬季オリンピック・パラリンピック招致に向けて			
			札幌市のまちづくり	心と体の健康管理				
	10:00		札幌市の災害対策	マイナンバー・情報セキュリティポリシー・イントラネット				
	11:00							
	12:15							
	13:00	札幌市の財政状況	市民応対Ⅱ※	公務災害・通勤災害				
	14:00	札幌市のまちづくり		企画を立てよう※				
15:00	札幌市の災害対策							
16:00	人権に配慮した市民応対	人権に配慮した市民応対						
17:00	HR		HR	HR				
4月12日(水)	8:45	HR		HR	HR			
	9:00	札幌市の機構	災害への備え・防災意識	市民応対事例研究※	市民応対事例研究※			
		区役所の概要	HUGワークショップ※					
	10:00	地域防犯						
	11:00	札幌市の文化財						
	12:15							
	13:00	災害への備え・防災意識	札幌市の機構	札幌の魅力発見 (サッポロクイズ)	SNSのリスクと正しいつきあい方	SNSのリスクと正しいつきあい方		
	14:00	HUGワークショップ※	区役所の概要	人事評価制度	人事評価制度	札幌の魅力発見 (サッポロクイズ)		
15:00	地域防犯							
16:00	札幌市防災DVD 今、あなたにできること		懇談会①※ 【New】	懇談会①※ 【New・社会人 採用】	懇談会①※ 【New】	懇談会①※ 【New・社会人 採用】		
17:00	HR		HR	HR	HR			
4月13日(木)	8:45	HR		HR	HR			
	9:00	市民応対事例研究※	市民応対事例研究※	札幌市の機構	災害への備え・防災意識			
				区役所の概要	HUGワークショップ※			
	10:00			地域防犯				
	11:00			札幌市の文化財				
	12:15							
	13:00	札幌の魅力発見 (サッポロクイズ)	人事評価制度	災害への備え・防災意識	札幌市の機構			
	14:00	人事評価制度	札幌の魅力発見 (サッポロクイズ)	HUGワークショップ※	区役所の概要			
15:00	懇談会①※ 【New】	懇談会①※ 【New・社会人 採用】	懇談会①※ 【New】		地域防犯			
16:00				札幌市防災DVD 今、あなたにできること		札幌市の文化財		
17:00	HR		HR	HR	HR			
4月14日(金)	8:45	HR		HR	HR			
	9:00	習得度テスト		習得度テスト	習得度テスト			
		配属先配布		配属先配布	配属先配布			
	10:00	目標づくり		目標づくり	目標づくり			
	11:00	目標発表		目標発表	目標発表			
	12:15							
	13:00	自治研修センター所長講話		目標発表	目標発表			
	14:00	目標発表		懇談会②※ 自治研修センター所長講話	懇談会②※	懇談会②※		
15:00	懇談会②※		懇談会②※		自治研修センター所長講話			
16:00	HR		HR	HR				
17:00	HR		HR	HR				