

ハードクレーム対応研修【日程表】

目的

- ・不当要求等のクレームを組織的に対応するための基礎知識や技能を習得する。
- ・各職場における対応マニュアル・体系図の作成に活用する。

概要

管理監督者として注意すべき点、組織としての対応方法を確立するために、行政サービスにおけるクレーム対応の基本を再確認し、ハードクレームかどうかの見極め方法と具体的な対応スキルを習得する。

研修情報

- 日 程:令和6年11月8日(金)【1日】
- 対象者:係長級以上の職員
- 形 式:スクール
- 研修室:研修室35

時間割・講師

	時 間	内 容	講 師
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ~ 11:40	クレームの基礎知識、クレーム対応の心構え	アチーブ人財育成株式会社 代表取締役社長 諫山 敏明 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	ハードクレーム対応の技法、クレームに強い組織づくり	
	16:40 ~ 16:45	事務連絡	

タイムマネジメント研修【日程表】

目的

- ・限られた時間の中で担当業務を計画的に遂行し、仕事の能率を向上させる手法を学ぶ。
- ・行政コストの軽減や行政サービス向上につなげる。

概要

1. タイムマネジメントの大切さを確認する
2. タスクリスト・スケジュールツールの活用と注意点
3. 計画力・スケジューリング力を高める

【座学だけでなく、ディスカッションやワークで考え、体験しながら学ぶ】

※自身が使用しているスケジュール帳やタスクリスト(ウェブ管理の方はプリントしたもの)をご持参ください。

研修情報

■日 程:令和6年11月8日(金)【1日】

■対象者:受講を希望する職員

■形 式:グループ

■研修室:中研修室

時間割・講師

	時 間	内 容	講 師	
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション		
	9:40 ~ 11:40	1. タイムマネジメントの重要性 (1) タイムマネジメントが必要と感じる場面は？ 2. タイムマネジメントの基本 計画 3. タイムマネジメントの基本 実行 4. 実践タイムマネジメント① (1)タイムマネジメント3つの心得 (2)タスクリストの活用法 (3)スケジューリングのポイント	結エデュケーション株式会社 取締役 森田 壮 氏	
	11:40 ~ 12:40	昼休憩		
	12:40 ~ 16:40	5. 実践タイムマネジメント ② 6. スケジューリングの実際【ワーク】 個人検討⇒意見交換⇒グループワーク 7. 振り返り、まとめ		
	16:40 ~ 16:45	事務連絡		

リスクマネジメント研修【日程表】

目的

- ・管理監督者としてリスクマネジメントの基本を学ぶ。
- ・多種多様にある職場のリスクに気づき、未然に防止するためのノウハウの習得を図る。

概要

管理監督者には、リスクをいち早く、確実に見つけて対策を実施することが平時の職場管理を通じて求められ、有事には危機管理として災害その他の危機発生時に被害を最小限に止めるための措置をとる必要がある。本研修では平時・有事の両面から、様々なリスクへの実践的な対処法を事例演習を通じて学び、同時に実務経験豊富な講師の危機管理経験にも触れ、リスクマネジメントのスキルアップを目指していく。

研修情報

- 日 程:令和6年11月12日(火)【1日】
- 対象者:係長級以上の職員
- 形 式:グループ
- 研修室:研修室35

時間割・講師

	時 間	内 容	講 師
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ~ 11:40	1. リスクセンスを試そう 2. リスク管理の基本と職場管理	一般社団法人日本経営協会 専任講師 森 健 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	3. 職場における平時のリスク対策策定演習	
	16:40 ~ 16:45	事務連絡	

固定資産税(家屋)研修【日程表】

目的

・固定資産税(家屋)の事務の遂行にあたって必要な基礎知識を習得する。

概要

固定資産税(家屋)の課税業務を適切に遂行するために必要な基礎知識として、地方税法及び固定資産評価基準を中心としたその基本的な考え方と実務の運用を学ぶ。
講義と演習を交えながら、固定資産税(家屋)評価及び課税事務に関する基礎知識を理解していく。

研修情報

- 日程:令和6年11月19日(火)～20日(水)【1泊2日】 *8月28日(水)～29日(木)の振替実施
- 対象者:実務経験1年程度の職員
- 形式:スクール
- 研修室:中研修室

時間割・講師

	時間	内容	講師
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ~ 11:40	固定資産評価基準の解説	公益財団法人東京税務協会 専門講師 吉野 頼利 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	固定資産評価基準の解説	
9:30 ~ 11:30	固定資産評価基準の解説		
2 日 目	11:30 ~ 12:30	昼休憩	
	12:30 ~ 16:30	課税関係・情報提供・質問	
	16:30 ~ 16:35	事務連絡	

第1回 市町村民税研修【日程表】

目的

- ・市町村民税事務の基礎知識を習得する。
- ・適切に課税事務を遂行できるようになる。

概要

市町村民税の課税業務を適切に執行するために必要な基礎知識を再確認し、課税標準、所得控除、税率及び税額の計算、賦課徴収など、実務上留意すべき事項を中心に、講義と演習を通して理解を深める。

研修情報

- 日程：令和6年11月13日(水)～14日(木)【1泊2日】
- 対象者：実務経験1年程度の職員
- 形式：スクール
- 研修室：大研修室

時間割・講師

	時間	内容	講師
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ~ 11:40	1.納税義務・非課税判定	公益財団法人 東京税務協会 専門講師 菊池 誠樹 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	2.所得割の計算／3.所得控除	
9:30 ~ 11:30	4.税額控除・配当割譲渡所得割・徴収方法		
2 日 目	11:30 ~ 12:30	昼休憩	
	12:30 ~ 16:30	5.今後の主な税制改正・地方税法総則	
	16:30 ~ 16:35	事務連絡	

第2回 市町村民税研修【日程表】

目的

- ・市町村民税事務の基礎知識を習得する。
- ・適切に課税事務を遂行できるようになる。

概要

市町村民税の課税業務を適切に執行するために必要な基礎知識を再確認し、課税標準、所得控除、税率及び税額の計算、賦課徴収など、実務上留意すべき事項を中心に、講義と演習を通して理解を深める。

研修情報

- 日 程：令和6年11月20日(水)～21日(木)【1泊2日】
- 対象者：実務経験1年程度の職員
- 形 式：スクール
- 研修室：大研修室

時間割・講師

	時 間	内 容	講 師
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ~ 11:40	1.納税義務・非課税判定	公益財団法人 東京税務協会 専門講師 菊池 誠樹 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	2.所得割の計算／3.所得控除	
9:30 ~ 11:30	4.税額控除・配当割譲渡所得割・徴収方法		
2 日 目	11:30 ~ 12:30	昼休憩	
	12:30 ~ 16:30	5.今後の主な税制改正・地方税法総則	
	16:30 ~ 16:35	事務連絡	

情報公開・個人情報保護研修【日程表】

目的

・情報公開・個人情報保護制度について、その法的仕組みと運用に関する基礎力の養成を図る。

概要

令和3年個人情報保護法改正(令和5年4月施行)を受け、法改正の内容と自治体実務等への影響について理解を深めるとともに、情報公開については最近の裁判事例に触れながら、一般的な問題点を知り、運用の参考とする。

研修情報

■日 程：令和6年11月21日(木)～22日(金)【1泊2日】

■対象者：受講を希望する職員

■形 式：スクール

■研修室：中研修室

時間割・講師

	時 間	内 容	講 師
1 日 目	9:30 ～ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ～ 11:40	【個人情報保護】 1. 令和3年個人情報保護法改正の概要 2. 個人情報の定義、地方公共団体の機関	弁護士 西ヶ谷 尚人 氏
	11:40 ～ 12:40	昼休憩	
	12:40 ～ 16:40	3. 個人情報の取扱い(基本的なルール) 4. 個人情報の取扱い(安全管理措置) 5. 漏えい事故事例の解説 等	
9:30 ～ 11:30	6. 個人情報ファイル・個人情報ファイル簿 7. 開示請求の手続、不開示情報 等 8. その他(民間部門の規律の適用も受ける部門、審査請求 等)		
2 日 目	11:30 ～ 12:30	昼休憩	
	12:30 ～ 16:30	【情報公開】 1. 情報公開制度の目的 2. 公文書(行政文書)の意義 3. 公文書の開示義務(開示請求事案の解説) 等	
	16:30 ～ 16:35	事務連絡	

ハラスメント防止研修【日程表】

目的

・今日、企業や地方自治体など組織内部でハラスメントが発生しており、このことによって組織風土に悪影響を及ぼしている。そこでハラスメントについての実態や課題、また防止策を理解することで心理的安全性の高い職場づくりを目指す。

概要

ハラスメントの実態と取り組むべき課題を明らかにし、ハラスメントによってどのような影響があるのかを考える。
また、どのようなハラスメントがあるのか、なぜ起きてしまうのかその背景を知る。
そして、自分自身の問題として受け止め、ハラスメントのない職場づくりをいかにして行うかを考える。

研修情報

- 日 程:令和6年11月22日(金)【1日】
- 対象者:係長級以上の職員
- 形 式:グループ
- 研修室:研修室35

時間割・講師

	時間	内容	講師
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ~ 11:40	1. 職場におけるハラスメントの実態 2. ハラスメントによる影響 3. セクハラの基本	株式会社フォースコミュニティ 講師 目代 久美子 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	4. パワハラの基本 5. その他の職場で起きやすいハラスメント 6. ハラスメントを防ぐ組織的な対応 7. ハラスメントのない職場づくり 8. ケーススタディ 9. 現場で実践すること	
	16:40 ~ 16:45	事務連絡	

会議進行・協働促進のスキル向上研修 ～ファシリテーションスキル～ 【日程表】

目的

- ・ファシリテーションとは何か、ファシリテーターとは具体的にどのような立ち位置であるかを理解する。
- ・会議進行や住民など対話・協議などの場での進行役において、必要なスキル向上を図る。

概要

会議や様々な場面で中立的な進行役として、個人の意見を引き出しながら、合理的かつ納得できる結論を導き出せるファシリテーション技法について学ぶ。

研修情報

- 日 程:令和6年11月26日(火)【1日】
- 対象者:受講を希望する職員
- 形 式:グループ
- 研修室:研修室35

時間割・講師

	時 間	内 容	講 師
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ~ 11:40	1 これまでの会議を振り返る 2 ファシリテーションとは 3 準備の基本	・国立大学法人九州大学大学院 統 合新領域学府 客員教授 ・特定非営利活動法人日本ファシリ テーション協会 フェロー ・早稲田大学マニフェスト研究所地 域経営部会 専門幹事 加留部 貴行 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	4 対話の基本 5 可視化の基本 6 総合実践ワーク 7 これからの学びと実践へのアプローチ	
	16:40 ~ 16:45	事務連絡	

地方自治法研修【日程表】

目的

・地方自治体の事務を適正に行うために必要な地方自治法の理念や制度を知り、実務とのつながりや運用を理解する。

概要

地方分権改革の流れや地方自治の本旨、法律による行政の原理を理解することで、地方自治の枠組みを基礎付けている理念や制度を習得し、地方自治制度の全体像について認識を深める。

研修情報

■日 程:令和6年11月28日(木)～29日(金)【1泊2日】

■対象者:受講を希望する職員

■形 式:グループ

■研修室:中研修室

時間割・講師

	時 間	内 容	講 師
1 日 目	9:30 ～ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ～ 11:40	地方自治制度・条例及び規則	特定行政書士・元泉佐野市職員 講師 阿形 昭徳 氏
	11:40 ～ 12:40	昼休憩	
	12:40 ～ 16:40	議会・執行機関	
9:30 ～ 11:30	財務・公の施設		
2 日 目	11:30 ～ 12:30	昼休憩	
	12:30 ～ 16:30	国と地方公共団体の関係・特別地方公共団体等	
	16:30 ～ 16:35	事務連絡	