

## [別紙3]



## 講義・演習概要（シラバス）

第2部課程第167期（平成25年5月9日～7月17日）

課 目 名	6-7 自治体職員のクレーム対応
時 限 数	2時間
担当講師	<p>(株)インソース講師 内藤 悟      &lt;プロフィール&gt;      1987年 株式会社エイチアイエス入社。      1990年 株式会社ジェットツアーオーストラリア入社。      ゴールドコースト本社、カスタマーサービスマネージャーとして、年間約3万人に及ぶお客様への観光案内、問題・苦情処理などを担当。並びに教育育成。シドニー支店長として活躍。      2008年 株式会社インソース講師に就任。</p>
ねらい	<p>住民の要望が多様化・高度化する中、自治体職員にとってクレームへの対応力は重要なものとなっている。</p> <p>本講義では、住民満足の視点から、クレーム対応の基本手順などを学ぶとともに、簡単なロールプレイングによる実技の修得をねらいとする。</p>
講義概要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 求められる職員像とは             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 住民の立場から接遇を考える</li> <li>(2) 住民満足とは何か</li> <li>(3) 住民満足の基本</li> <li>(4) CS推進のポイント</li> <li>(5) 求められる「職員像」とは</li> </ol> </li> <li>2. 「言うべきこと」と相手への配慮             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 相手の気持ちになって話す</li> <li>(2) 用語の共有化</li> <li>(3) 相手を意識した言葉の組み立て</li> <li>(4) 「聞く」スキルとは</li> <li>(5) 他者が話しやすさを感じる「聞き方」とは</li> </ol> </li> <li>3. クレームとは             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 近年のクレームの一般的傾向</li> <li>(2) クレームの種類</li> <li>(3) クレーム対応が上手にできない3つの理由</li> </ol> </li> <li>4. クレーム対応の4つの基本手順             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 基本手順1：組織を代表する意識</li> <li>(2) 基本手順2：お詫びと心情理解</li> <li>(3) 基本手順3：事実確認</li> <li>(4) 基本手順4：代替案、解決策</li> <li>(5) クレーム対応に困ったときの対応例</li> <li>(6) 悪意のクレームへの対応</li> </ol> </li> </ol>
受講上の注意	なし
使用教材	なし
効果測定	なし
その他 (他の課目との関連)	なし

**第2部課程第165期（平成24年10月11日～12月18日）**

課目名	地方公務員制度
時限数	8時限
担当講師	自治大学校教授 ○○ ○○ <プロフィール> 平成○年○月～ ○○大学卒業 平成○年○月～ ○○省入省 平成○年○月～ ○○市役所○○課長 平成○年○月～ 自治大学校教授に就任
ねらい	地方公共団体を取り巻く環境の変化に伴い、地方公務員制度のあり方に大きな関心が寄せられている。本講義では、分権時代を担う自治体職員にとって、自らの身分及び職務に関する根本基準を定めた地方公務員制度について、体系的に理解することをねらいとする。
講義概要	基本法である地方公務員法を中心に、地方公務員に関連する各種法制度、労働関係法制、さらに国家公務員制度との関係について概観していく。過去の重要な判例や、公務員制度改革にかかる最近の動きにも触れながら、初心者にも分かりやすく解説する。 各回それぞれ2時限とし、講義内容の項目は以下のとおりである。 ■第1回：地方公務員制度の法体系、地方公務員の意義と分類、人事機関、職員に適用される基準の通則、任用 ■第2回：勤務条件、分限 ■第3回：懲戒、服務、人材育成と人事管理・定員管理、福祉及び利益の保護 ■第4回：職員の労働基本権、地方公務員行政関係訴訟、 地方公務員の特例と他の法律の適用除外、 地方公務員制度改革の動向
受講上の注意	・事前にe-ラーニングで該当項目を予習しておくことが望ましい。 ・また、講義への集中力を高めるため、指名をして発言を求めることがある。
使用教材	・講義レジメ（その他、参考資料配付予定） ・地方公務員制度講義資料 ・坂弘二 著『地方公務員制度 第七次改定版』（学陽書房）
効果測定	なし
その他 (他の課目との関連)	なし