

クレーム対応研修実施要領

1 目的

公平の理念を守りつつ、住民の抱える問題を解決し、相互理解につなげるための「公務員としてのクレーム対応」を学びます。また、実践的な演習を行い、現場対応能力の向上を図ります。

2 対象者

係長級以下の職員（新規採用職員を除く）

3 実施期日

第1回 令和6年 6月18日（火）、19日（水）

第2回 令和6年 6月20日（木）、21日（金）

第3回 令和7年 1月16日（木）、17日（金）

4 研修内容及び時間

別紙日程表のとおり

5 会場

愛知県自治研修所 7階 703教室

名古屋市中区丸の内二丁目5番10号 電話（052）223-3905

6 事前課題

別紙「事前課題」を当センターのホームページからダウンロードし、各自で検討してください。

なお、事前課題は研修当日に各自で1部御持参ください。

7 その他

- ・研修期間中は、普段業務で使用している名札を着用してください。
- ・本研修はグループワークを実施しますので、ご了承いただきご参加ください。