

科目名	令和7年度新採用職員1前期研修 「市民対応」	令和7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。	
受講 対象者 (予定)	・令和7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。 (420人程度) ・令和7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。 (60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、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7年4月1日付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80人程度 ①現業職：清掃業務員、自動車運転手、学校用務員、 調理員、機械工、地下鉄運転手 ②技術職：保育士 ほか
実施形態 (予定)	【4月1日付け新採用職員】 ・2クラス、各クラス150～200人程度。 ・上記「受講対象者」を1組から10組までの組に編成し、5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、60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。
実施日時 ・研修会場(予定)	【4月1日付け新採用職員】 日時： ①1～5組：令和7年4月7日(月) 9:00～16:15(ただし、12:15～13:00は昼休み) ②6～10組：令和7年4月8日(火) 9:00～16:15(ただし、12:15～13:00は昼休み) 会場：北海道自治労会館5階大ホール(所在地：札幌市北区北6条西7丁目5-3) 【10月1日付け新採用職員】 日時：令和7年10月3日(金)～7日(火)のうち1回 9:00～16:15(ただし、12:15～13:00は昼休み) 会場：札幌市職員研修センター研修室(札幌市白石区本通16丁目南4-26 リフレサッポロ内)	日時：令和7年4月4日(金) 9:00～12:15 会場：北海道自治労会館3階中ホール(札幌市北区北6条西7丁目5-3)

科目名	令和7年度新採用職員1前期研修 「市民対応」	令和7年度新採用職員2前期研修 「市民対応」																																						
研修資料 印刷部数	550部（受講対象者480部＋予備70部）	100部（受講対象者80部＋予備20部）																																						
研修資料 の納期	令和7年3月7日（金）																																							
講師	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。																																						
カリキュラムへの 要望事項	<p>①研修内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 以下の項目を盛り込んだ内容とすること。 (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、窓口・電話での対応の際の接遇マナーを身につける。 <p>・「令和6年度新採用職員テキスト（抜粋）（資料2-1～2参照）」に掲載されている下表の内容と整合性を保つこと。</p>																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="297 790 421 1010">え と 服 務 規 律</th> <th data-bbox="421 790 1025 842">項 目</th> <th data-bbox="1025 790 1193 842">重点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="297 842 421 895"></td> <td data-bbox="421 842 1025 895">1. はじめに(P1)</td> <td data-bbox="1025 842 1193 895">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="297 895 421 948"></td> <td data-bbox="421 895 1025 948">2. 市民との信頼関係を築くために(P1～2)</td> <td data-bbox="1025 895 1193 948">◎</td> </tr> <tr> <td data-bbox="297 948 421 1010"></td> <td data-bbox="421 948 1025 1010">3. 市民対応の流れ(P3～4)</td> <td data-bbox="1025 948 1193 1010">○</td> </tr> </tbody> </table>	え と 服 務 規 律	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 data-bbox="1247 790 1344 1281">市民 対 応</th> <th data-bbox="1344 790 1839 842">項 目</th> <th data-bbox="1839 790 2004 842">重点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1247 842 1344 895"></td> <td data-bbox="1344 842 1839 895">1. コミュニケーション(P25～27)</td> <td data-bbox="1839 842 2004 895">◎</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1247 895 1344 948"></td> <td data-bbox="1344 895 1839 948">2. 身だしなみ(P27)</td> <td data-bbox="1839 895 2004 948">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1247 948 1344 1000"></td> <td data-bbox="1344 948 1839 1000">3. 言葉遣い(P27～30)</td> <td data-bbox="1839 948 2004 1000">◎</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1247 1000 1344 1053"></td> <td data-bbox="1344 1000 1839 1053">4. 基本動作(P31)</td> <td data-bbox="1839 1000 2004 1053">△</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1247 1053 1344 1106"></td> <td data-bbox="1344 1053 1839 1106">5. 電話対応(P32～33)</td> <td data-bbox="1839 1053 2004 1106">◎ (○)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1247 1106 1344 1158"></td> <td data-bbox="1344 1106 1839 1158">6. 来客対応(P34～37)</td> <td data-bbox="1839 1106 2004 1158">△</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1247 1158 1344 1211"></td> <td data-bbox="1344 1158 1839 1211">7. いろいろな席次(P38)</td> <td data-bbox="1839 1158 2004 1211">△</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1247 1211 1344 1281"></td> <td data-bbox="1344 1211 1839 1281">8. ビジネスマールの基本(P39～41)</td> <td data-bbox="1839 1211 2004 1281">◎ (－)</td> </tr> </tbody> </table>	市民 対 応	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)	◎ (○)		6. 来客対応(P34～37)	△		7. いろいろな席次(P38)	△		8. ビジネスマールの基本(P39～41)
え と 服 務 規 律	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)	○																																						
市民 対 応	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)	◎ (○)																																						
	6. 来客対応(P34～37)	△																																						
	7. いろいろな席次(P38)	△																																						
	8. ビジネスマールの基本(P39～41)	◎ (－)																																						
<p>※重点表記：◎特に重要 ○重要 △標準</p> <p>※（ ）内の重点表記は「新採用職員2」に係る重点度を表す。</p> <p>※「8. ビジネスマールの基本」については、「新採用職員2」のカリキュラムには不要とする</p>																																								

科目名	令和7年度新採用職員1前期研修 「市民対応」	令和7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)	<p>②留意事項</p> <p>受講者は、「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</p> <p>事前課題は実施しない。事後課題については、配属後の業務に支障のない範囲で与えることも可能なものとする。</p>	
	<p>④演習</p> <p>受講者が主体的に学び多くの気づきを得られるようにするため、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>	