別紙３

研修の概要（研修番号１）	
研　修　名	**新任職員研修　Ⅰ期「執務態度と接遇」**
研修目的	県職員として職務上必要な執務態度と接遇の基礎的知識を習得させるとともに、県民奉仕の精神を養う。
受講対象者	令和８年４月２日から令和９年４月１日までに採用された職員
受講人数	約 240 名／回
研修希望日時	令和９年４月１日から５日まで（土日除く）のいずれかの日　３時間
予定実施回数	１回
研修方法	・対面による集合研修（大規模会場で実施） ・講義と演習(個人ワークとグループ(２名以上) ワーク)を組み合わせること。 ・グループワークでは、スクール形式のまま（机やいすを動かさない)、左右や前後の職員と組み実施することとし、他者との意見交換からの気づきや学びを得られる工夫をすること。
研修内容	・県職員として、職務上必要な執務態度と接遇の基礎的知識を身に付ける。 ・住民の視点に立った姿勢や行動を意識づける。 以下の内容を盛り込むこと。 (1)住民の信頼を高めるための心構え (2)公務における接遇の重要性 (3)住民の視点に立った接遇 (4)第一印象の大切さ (5)身だしなみ、表情、姿勢 (6)あいさつ、言葉づかい（敬語) (7)面接対応の基本、名刺交換 (8)電話のかけ方・受け方の基本 (9)電子メールの基本
留意事項	・説明及び実習は、行政職場において実際に活用できる内容とすること。 ・研修時間内で受講者の理解度を確認し、理解を促進するための方途を講じること。その実施方法を提案に盛り込むこと。 ・提案する研修内容に独自の特色ある内容（受講者の「気づき」や「腹落ち」を誘発する特記事項）がある場合は、それを明記すること。

別紙３

研修の概要（研修番号２）	
研　修　名	**新任職員研修　Ⅱ期「執務態度と接遇」**
研修目的	県職員として職務上必要な執務態度と接遇の基礎的知識を習得させるとともに、県民奉仕の精神を養う。
受講対象者	令和８年４月２日から令和９年４月１日までに採用された職員
受講人数	約 240 名／回
研修希望日時	令和９年６月１日（火）３時間
予定実施回数	１回
研修方法	・対面による集合研修（大規模会場で実施） ・講義と演習(個人ワークとグループ(２名以上）ワーク)を組み合わせること。 ・グループワークでは、スクール形式のまま（机やいすを動かさない)、左右や前後の職員と組み実施することとし、他者との意見交換からの気づきや学びを得られる工夫をすること。
研修内容	・採用後２カ月を経過したことを踏まえ、職務上必要な執務態度と接遇の基礎的知識を身に付ける。 ・住民の視点に立った姿勢や行動を意識づける。 以下の内容を盛り込むこと。 (1) 電話応対の基本 (2) 上手な話し方・聞き方 (3) クレーム対応の基本
留意事項	・説明及び実習は、採用からの経験も踏まえ、具体的な事例や対応方法を示し、行政職場において実際に活用できる内容とすること。 ・研修時間内で受講者の理解度を確認し、理解を促進するための方途を講じること。その実施方法を提案に盛り込むこと。 ・提案する研修内容に独自の特色ある内容（受講者の「気づき」や「腹落ち」を誘発する特記事項）がある場合は、それを明記すること。