

清掃研修「現任技能」

【 日 時 】	令和3年10月14日（木）、15（金）8：20～16：20
【 会 場 】	特別区職員研修所
【 受講者数 】	42名
【 講 師 】	<ul style="list-style-type: none"> ・港区環境リサイクル支援部 職員 ・荒川区環境清掃部 職員 ・株式会社パトス 有島 好美 氏 ・北区生活環境部 職員
【 研修内容 】	<p><目的></p> <p>中堅職員として、清掃事業の現状と課題について学び、当該事業の重要性を認識するとともに、人権・同和問題や職務に関する実務的知識を習得して、職務遂行能力の向上を図る。</p> <p><内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 清掃事業の現状と課題 <ul style="list-style-type: none"> ・清掃事業移管の流れ ・廃掃法に基づく廃棄物処理 ・23区共通の課題（各区の現状・資源回収方法、ふれあい指導方法・適正処理困難物への対応等） ・公務員倫理 ② 接遇（苦情対応・セルフケアを含む） <ul style="list-style-type: none"> ・区民に好印象を与える接遇とは ・状況に応じた接遇方法 ・苦情対応方法 ・メンタルヘルス（セルフケア） ③ 同和問題 <ul style="list-style-type: none"> ・同和問題を考える ・視聴覚教材を題材にした班討議 ④ 事例討議 <ul style="list-style-type: none"> ・事例討議 ・発表及び質疑応答

<p>【受講生の声】</p>	<ul style="list-style-type: none">・定期的に清掃の成り立ちや歴史を学習することはとても大切に感じました。・区民の方と接する際のやり取りを実際にやってみてとても勉強になりました。・区民対応の基本的な流れ、第一印象の重要性、積極的傾聴について、講義で再確認できたことで、区民目線での対応につなげられると思いました。・人権、同和問題や差別は、相手を尊重して知ることだと感じました。・すべてに対して無関心にならず見逃さないことが大切だと感じました。・いろいろな班の人が発表することによって、様々な意見が聞けて良かったです。・自分では思いつかなかった解決策などがあり、勉強になりました。
----------------	---