

清掃研修「技能主任」

【 日 時 】	第1回 令和3年6月8日（火）、9日（水）、10日（木）8:20～16:20 第2回 令和3年6月18日（金）、21日（月）、22日（火）8:20～16:20
【 会 場 】	特別区職員研修所
【 受 講 者 数 】	第1回 21名、第2回 19名
【 講 師 】	<第1回> ・新宿区環境清掃部 職員 ・荒川区環境清掃部 職員 ・文京区資源環境部 職員 ・東京二十三区清掃一部事務組合総務部 職員 ・株式会社パトス 富田 ルミ子 氏 <第2回> ・世田谷区清掃・リサイクル部 職員 ・品川区総務部 職員 ・豊島区環境清掃部 職員 ・東京二十三区清掃一部事務組合建設部 職員 ・株式会社パトス 藤田 由美子 氏
【 研 修 内 容 】	<目的> 技能主任として必要な知識や人権・同和問題について学ぶとともに、職場内コミュニケーションスキルや住民対応方法を身につけ、職務遂行能力の向上を図る。 <内容> ① 技能主任としての知識（中間処理以外） ・清掃事業の区移管の流れ ・清掃事業の最新の動向 ・清掃工場における焼却処理、操業協定 ・23区共通の課題（最終処分の課題、手数料改定の経緯等） ・安全衛生と健康管理の概要 ・技能主任の職責 ② 職場内コミュニケーション・リーダーシップ ・職場内のコミュニケーションの考え方、リーダーシップとは ・技能長や一般職員との連携 ③ 接遇・クレーム対応 ・接遇 ・分かりやすい伝え方 ・クレーム対応方法 ・ストレスの基礎知識とセルフケア ④ 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「同和問題と人権」 <p>⑤ 技能主任としての知識（中間処理）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中間処理施設の概要 <p>⑥ 事例討議</p> <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"> ・ 自分が従事している東京都の清掃行政の歴史や他区の清掃の現状を学ぶことができ、大変勉強になりました。 ・ クレーム対応のプロセスにおいて、自分の中で難しく思える『傾聴』、クレームを言う方の言い分を理解し、改善に取り組むためにもこの部分の強化を図らなければならないと感じました。 ・ 3日間の研修を通じてグループで話し合い意見交換することで、各自の役割の重要さとチームワークの大切さを再認識した研修でした。また、他区の職員と情報交換できる貴重な場であったと思います。得た知識を今後の業務に活用したいです。