

自治体経営研修「政策形成能力」

【第2回】	【実施日】	12月19日(金)
	【受講決定者数】	75名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none">・カスハラ対策が始まったばかりの自治体が多いなか、対策への取り組みの一助として役立つと思いました。・今まで、対応すべきクレームか、カスハラかハッキリせず、モヤモヤしたところがあったが、その違いや対応方法を分かりやすく説明されたのがよかったです。・具体例が豊富で話が分かりやすく、解決のヒントが得られました。・管理監督者としての意識を身に付けるために参考となる講義でした。・管理監督職として係や課の運営に関わる際に、区民からのクレームに潜むサービス改善の芽をいかしながら、リスクマネジメントの観点からカスハラ対策も意識して実践し職員を守ることを再確認する機会になりました。