

豊岡市記者配布資料

年月日	部課名	電話	責任者 (役職名)
2023年 8月10日(木)	総務部 総務課	0796-23-1116 (内線 2121)	太田垣健二 (課長)

(件名)

【クレーマー役と現場さながらのやりとり】 不当要求行為等（ヘビークレーム）対策職員研修の開催

近年、本市では、職員に対し、社会的相当性を逸脱した内容の要求や主張を繰り返し、ときに暴言をぶつけるなどして精神的苦痛を与え、業務に多大な支障をもたらす不当要求事案が発生しています。

このような事案に対し、「組織で職員を守る」という考えを庁内に浸透させ、組織をあげて「不当要求行為等を防止する態勢」を確立していくため、下記のとおり、ケースごとの対応の習得を目的とした職員研修を行います。

記

1 日時

2023年8月22日（火）午前9時～午後5時

2 会場

市役所本庁舎2階 大会議室

2 内容

1日コース。

ヘビークレーム対応を「講義と演習」で体験します。

クレーマー役の講師を相手にしたロールプレイング形式で行います。

4 対象 市職員 31人（主事・主任級、係長級、課長補佐級）

3 講師

株式会社 話し方教育センター講師 2人

（西日本営業所：大阪市西区靱本町 1-5-18 10階）



昨年度の研修の様子

昨年度に引き続き、2回目の開催となります。

若手職員を中心に、臨場感あふれるクレーマー役とのやりとりを通じて、職場で即実践できる「姿勢」と「スキル」の習得をめざします。

《問合せ》

豊岡市役所総務部総務課 担当：藤本・太田垣

TEL 23-1116(内線 2171・2121)