

令和2年度
(2020年度)

CAREER

階層別

CS
コミュニ
ケーション

マネジ
メント

官公庁・公的団体

職員研修

カリキュラム

業務
改善

メンタル
ヘルス
働き方改革

政策
形成

女性
活躍
推進

人事評価
目標
による
管理



株式会社 日本マネジメント協会 (中部)

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <https://www.jmi-t.co.jp>

1. 本カリキュラムについて

本カリキュラム集は、過去数年に官公庁、公的団体などでご提案・実施した研修カリキュラムを中心に掲載しました。よって、できる限り、最近の人材育成の傾向が把握できるように努めました。

また、研修カリキュラムはカスタマイズが可能です。そのために弊社では、出来る限り「反応が早い対応」を心掛けています。問い合わせなどに対し、正確・迅速に対応できる体制を整えています。

日頃から、企画営業・事務と講師との間の距離感をなくすよう、コミュニケーションを密にしながら、クライアント様に対応します。

2. 研修全体の考え方、コンセプト

自己改革やスキルアップを目指す研修において、“職場での実践”が大事なポイントです。「何とかやってみよう!」「何か自分でも出来る気がしてきた」など、今までにない気づきや視点を提供する場が研修の大局の目的だと考えます。また、各研修において、受講者に問題意識を持ってもらうことを重要視しています。

次に、各研修に具体性を持たせるために特に以下の3点を大切にしています。

1) 職場の現実根ざした内容であること

2) テーマ性を持たせた内容であること

現在の職場は様々な問題が絡み合っています。それに対し、研修によっては理想論やあるべき論が中心になる傾向があります。職場の現実を基にして、限りなくテーマ性を持たせた内容で研修を進めます。

3) 受講者参加型に重点を置き、研修を双方向的に進める

① グループワークをやりっ放しにしない

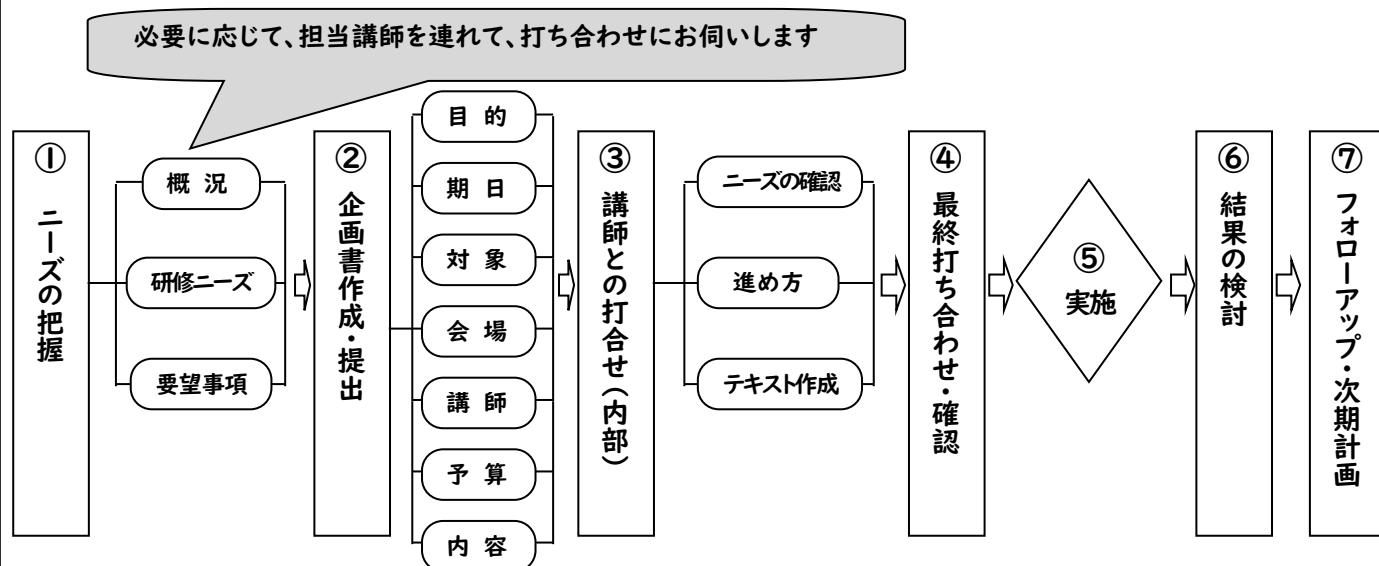
- ・ グループワーク中は、各グループに講師が巡回し、議論の浅い点があれば指摘して、気づきを促す。
- ・ 最後に必ず講師のコメント・見解を入れて、着地を見出す。

② 受講者は話すことで腑に落ちる

- ・ 受講者は自分の意見を話したり、他人の意見を聞いたりして、自分の考えにズレがないか確認したい。

③ 受講者が意見を出しやすいように、講師から双方向的なアプローチを心がける

3. 研修実施手順 (PDCA)



令和2年度(2020年度) 官公庁・公的団体 職員研修カリキュラム 目次

- ❖ 赤は、新規掲載の研修・コンサルティングです。
- ❖ 青は、カリキュラム内容の更新・修正の研修・コンサルティングです。
- ❖ 日数、対象者は目安です。また、研修内容はカスタマイズ可能です。
他、階層別やテーマ別研修メニューも取り揃えていますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

	研修、コンサルティング、講演	日数(目安)	対象者(目安)
① CS (住民満足度)、 コミュニケーション、 説明能力	接遇応対研修 ～基本編～	1日	一般職員～中堅職員
	接遇応対研修 ～窓口説明力向上編～	1日	一般職員～中堅職員
	接遇応対研修 ～アサーティブコミュニケーション編～	3時間	一般職員
		3時間	管理者
	接遇リーダー養成研修	1日	中堅職員～管理・監督者
	【コンサルティング】 接遇応対調査、報告会、フィードバック研修	必要日数	全職員
	クレーム対応研修	1日	一般職員～監督者
	ハードクレーム対応研修	1日	一般職員～監督者
	交渉・折衝力向上研修	1日	一般職員～監督者
	プレゼンテーション研修 ～論理的説明力～	1日	一般職員～中堅職員
	ワンペーパー資料作成研修	1日	全職員
	アサーティブ・コミュニケーション研修	1日	一般職員～中堅職員
	フォロワーシップ研修	1日	一般職員～中堅職員
	アンガーマネジメント研修	1日	全職員
	ファシリテーション能力向上研修	1日	一般職員～監督者
	内部講師養成研修	1日	該当職員
	メンター(指導者)養成研修	1日	該当職員
② マネジメント・部下 育成能力	新規採用職員指導者(サポーター)研修	3時間	該当職員
	議会答弁対応研修	1日	管理者
	リスクマネジメント研修 ～事例から学ぶ～	1日	管理・監督者
	ハラスメント防止研修	3時間	管理・監督者
	OJT・部下育成研修	2日	監督者、次期監督者
	マネジメント力向上研修 ～組織運営と部下育成～	1日	管理・監督者
	チームビルディング研修	1日	全職員
	リーダーシップ研修	1日	管理・監督者
	コーチング研修	1日	管理・監督者
③ メンタルヘルス	レジリエンス・コーチング研修	1日	管理・監督者
	褒め方・叱り方研修	1日	管理・監督者
	【コンサルティング】 ストレスチェック	必要日数	全職員
	メンタルヘルス研修 ～セルフケア～	1日	全職員
	メンタルヘルス研修 ～ラインケア～	1日	管理・監督者
	レジリエンス(メンタルタフネス)研修	1日	全職員
	ゲートキーパー養成研修	2～3時間	全職員、民生委員、 精神保健福祉従事者

研修、コンサルティング、講演		日数(目安)	対象者(目安)
④ 働き方改革、 女性活躍推進	キャリアデザイン研修	1日	一般職員～中堅職員
	モチベーションアップ研修	1日	一般職員～中堅職員
	ワークライフバランス研修	1日	全職員
	ワークライフバランスの観点から見たタイムマネジメント研修	3時間	全職員
	【女性活躍推進】キャリアマネジメント研修	1日	管理者(所属長、男女問わず)
	【女性活躍推進】リーダー研修	1日	女性職員(管理・監督者)
	【女性活躍推進】キャリアデザイン研修	1日	女性職員(一般職員～監督者)
⑤ 人事評価、 目標による管理、 採用	人事評価制度の強化・充実		
	①【コンサルティング】システム、制度のリニューアル	必要日数	人事制度担当課
	②【能力開発研修】		
	● 人事評価能力の再確認	1日	一次・二次評価者
	● 目標による管理	1日	
	● 目標設定者としての目標の探し方・表し方	1日	
	● 目標面談、評価面談における面談力強化	1日	
	採用面接官育成研修	1日	採用面接官、採用面接官候補
⑥ 政策形成能力	企画力・政策立案研修	2日	一般職員～中堅職員
	情報収集・分析能力向上研修	1日	一般職員～監督者
	政策ディベート研修	2日	一般職員～監督者
⑦ 業務改善能力	業務改善研修	1日	一般職員～中堅職員
	業務改善研修 ～研修+コンサルティング～	必要日数	一般職員～監督者
	事務ミス防止研修	1日	一般職員～監督者
	タイムマネジメント研修 ～基本編～	1日	一般職員
	タイムマネジメント研修 ～段取り力向上編～	1日	一般職員～中堅職員
	ロジカルシンキング研修	1日	一般職員～中堅職員
	ロジカルシンキング・ライティング研修	2日	一般職員～中堅職員
	問題発見・課題解決力向上研修 ～基本編～	1日	一般職員～中堅職員
	問題発見・課題解決力向上研修 ～リーダー編～	1日	管理・監督者
	文書作成能力強化研修	1日	全職員
	PDCAサイクル機能化研修	1日	全職員
⑧ 階層別	新規採用職員研修(内定者研修) ～仕事の進め方、ビジネスマナー～	1日	新規採用職員(内定者)
	中堅職員研修 ～コミュニケーションとチームワーク～	1日	中堅職員
	監督者研修 ～監督者としての役割とマネジメント～	1日	係長級
	管理者研修 ～管理者としての役割とマネジメント～	1日	課長級
	再任用職員研修	3時間	再任用職員

接遇応対研修 ～基本編～

1. 研修の目的

住民満足を高める接遇とはどのようなものなのか、具体的なしぐさ、行動におとして確認し、相互の円滑なコミュニケーションを目指す。

2. 研修内容

対象者：一般職員～中堅職員

	内 容
9:00	1. CSに基づく接遇 ～住民が心地よいと感じる対応はどんな対応か～ 1) 忘れられない対応 2) 私たちが実践している事 3) 感じが良いかどうか、決めるのはお客さま 2. CS接遇の心構え ～住民は何を期待しているのか～ 1) 組織やあなたへの評価は、ここで決まる 2) ノンバーバルコミュニケーションの重要性
12:00	3) 好感度の高い言葉遣い
13:00	3. 正確に、更に深く理解するスキル 1) 言葉に表れない思いをキャッチする 2) 傾聴スキル 3) 質問スキル 4) 要望を把握するためには 4. 正確に、わかりやすく伝えるスキル 1) 相手の状態を観察する <ul style="list-style-type: none"> ● 相手の「聴く」態勢は整っているのか 2) 会話の構造 <ul style="list-style-type: none"> ● 雑談から入る説明があってもよい ● 伝えたいことを明確に伝えるポイント ● PREP法／ホールパート法 3) 積極的に使いたい言葉 4) 好感度を高める少しの工夫 5. 電話対応のポイント 1) 目に見えない対応の落とし穴 2) 電話対応のプロが実践するポイントは 6. 応対場面を想定して(ロールプレイング) 7. まとめ
16:30	<ul style="list-style-type: none"> ● 行動目標の発表

接遇対応研修 ～窓口説明力向上編～

1. 研修の目的

「なぜ言いたいことが正確に伝わらないのか」、「そもそも、伝わっているのかいないのかもわからない…」
窓口対応者の持つ不安や疑問は、スキルや言い回しの習得だけでは解消されません。住民感情を正しく理解し、窓口対応者の役割認識を統一することがポイントになります。窓口対応は「住民との協働作業」であるという基本理解を踏まえ、ロールプレイングを通して①ニーズ把握の方法と②わかりやすい説明の仕方の習得を目指します。

2. 研修内容

対象者：一般職員～中堅職員

	内 容
9:00	1. 窓口対応者に求められる役割と心構え <ol style="list-style-type: none"> 1) 行政サービスの特徴と心構え 2) 住民心情の理解 ～これからのCS対応に求められる姿勢とは～ 3) 「説得」から「納得」へ ～3段階で納得感を醸成する～ 2. 住民の信頼感を醸成する <ol style="list-style-type: none"> 1) 第一印象の重要性 2) 信頼感を演出する要素 ～接遇マナーの再確認～ 3) ロールプレイング:オープニング ～実践とフィードバック～ <ul style="list-style-type: none"> ● 講師によるモデル提示 「感じの良いオープニング」、「ありがちなオープニング」 3. 住民のニーズを正確に把握する <ol style="list-style-type: none"> 1) スペシャリストよりプロフェッショナル 2) 話をしっかりと聴く 3) ≪自己チェック≫ 話をしっかりと「分類し整理する」 4) 不明点を「補う」
12:00	
13:00	4. わかりにくい説明とは、どんな説明を指すのか <ol style="list-style-type: none"> 1) 「わかりにくい」事例の共有 2) ≪自己チェック≫タイプ別分類 5. わかりやすさの基本 <ol style="list-style-type: none"> 1) 説明の基本 <ul style="list-style-type: none"> ● 相手との共通理解から入る ● 説明する項目を事前に認識する 2) 相手が「受け容れ易い態勢」をつくる <ul style="list-style-type: none"> ● 意識付け、話し方、非言語コミュニケーション 3) 相手の「わかりやすさ」のために <ul style="list-style-type: none"> ● 「会話の構成」・「文章」・「言葉」の工夫、「表現方法」の工夫、ツールを活用する 6. ロールプレイング <ol style="list-style-type: none"> 1) 事例紹介 ～講師によるモデル提示～ 2) 事例研究 <ul style="list-style-type: none"> ● 心情理解、説明すべき内容の確認、説明の工夫 3) ロールプレイング
16:30	7. まとめと今後のアクションプラン

接遇応対研修 ～アサーティブコミュニケーション編～

1. 背景と概要

《背景》

「スピーディーに、都合に合わせて対応してほしい」と住民のニーズが多様化する一方、職員の業務量は増加傾向にあります。「誤解を受けやすい内容」や「要望に添えない対応の場面」では、住民を優先する意識と共に、感情的にならずに自分の要望を伝えたり、泣き寝入りせずに相手の理解を促すスキルが必要になります。本研修では、接遇の場面でアサーティブスキルを活用し、「相手が受け取りやすい形で言いにくいことを伝える」方法を身につけることを目的とします。

《概要》

一般職員向け研修		管理職向け研修
① 接遇を <u>実践する立場で、基礎を固める。</u> ② 言うべきことを相手に受け取りやすい形で伝えるスキルを <u>知り、活用する。</u>	ポイント	① 接遇を実践するだけでなく、 <u>指導する立場</u> としても、理解を深める。 ② 言うべきことを相手に受け取りやすい形で伝えるスキルを、 <u>実践・モデル提示</u> できる。
● 頻繁にある事例 ● 基本的な事例	活用事例	● 住民の不満を内包している事例 ● クレームになりやすい事例
● まずは押さえるべき「 <u>接遇の基本</u> 」を		● 基本的な接遇マナーをどう伝えるか、

2. 本研修の4つの特徴

【特徴1】 自分のコミュニケーションを知り、自己理解・住民理解につなげる内容

パッシブ・アグレッシブに陥りがちなコミュニケーションを意識的にアサーティブに変えることで、住民との相互理解につながる実感を得ることができます。

【特徴2】 「できているつもり」の接遇を見直す内容

アサーティブなコミュニケーションに立ち返ることで、「こうするしかない」「しょうがない」という対応から、別な言い回しや対応スタイルを選択できることに気づくことができるようになります。

【特徴3】 事例研究とロールプレイングを繰り返す実践的な内容

普段の業務を連想させるようなフィット感の高い事例を活用しながら、研修終了後すぐに活用できる言いまわしや対応スキルをお伝えします。

【特徴4】 職員のモチベーションアップにつながる内容

具体的な対応スキルを習得することにより、職員のモチベーションアップにつなげていきます。また、職員の皆さまの普段の対応姿勢や心がけについても、積極的に承認していきます。

一般職員向け カリキュラム

1. 研修の目的

「なぜ接遇のレベルアップが必要なのか」、住民満足＝CSを理解したうえで、普段の業務に必要な基本的な接遇スキルを「具体的な場面」に落として確認します。言うべきことを威圧的にならず協調的に伝える手法＝アサーティブスキルを活用しながら、お客さまとの協調的な接遇応対を身につけることが本研修の狙いです。

2. 研修内容(3時間)

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	1. 応対者に求められる役割と心構えとはなにか 【対話式講義、ディスカッション】 <ol style="list-style-type: none"> 1) 研修目的とマイ・ゴールの確認、グループ内での自己紹介 2) CS ～なぜ接遇のレベルアップが必要なのか 3) アサーティブにコミュニケーションをとる <ol style="list-style-type: none"> ① 自分のコミュニケーションスタイルを知る ② 協調的なコミュニケーションをとるためには 	<ul style="list-style-type: none"> ● 研修で得たい成果を、明確に意識するところからスタートします。 ● 日常的なマナーや接遇対応について、<u>なぜ行うのか、CSの観点から必要性を確認</u>します ● アサーティブコミュニケーションの根幹理念＝<u>I'm OK YOU're OK</u>を理解し、その効果を認識することで研修全体に対するモチベーションアップを図ります。
	2. アサーティブな接遇基本スキルの確認 【対話式講義、事例研究、ペアチェック、ロールプレイング】 <ol style="list-style-type: none"> 1) 第一印象の重要性 2) 各シーンのあいさつ 3) 嫌がられる態度・表情 4) 住民が気にする身だしなみ 5) 間違いやすい言葉遣い <p>～不快に感じる言葉をどう伝えるか～</p> 6) 誤解を受けない電話応対の基本 	<ul style="list-style-type: none"> ● 住民に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、<u>小さなマナーの積み重ねで決まる</u>ことを認識します。 ● 住民から見て、どんな言葉が不快なのか、どんな態度だと誤解されやすいのか、<u>対応場面に合わせて確認</u>します。(否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿) ● 【電話応対】 表情や様子の見えないコミュニケーションは、対面よりも配慮が必要になります。特に意識が必要な点を説明します(<u>復唱、声のトーン、スピード、言い換え</u>)
	3. アサーティブに伝える 【対話式講義、ペアロールプレイング、自己チェック】 <ol style="list-style-type: none"> 1) 相手に依頼をする 2) 相手の要望を断る 3) 理解しにくい内容を丁寧に説明する <ol style="list-style-type: none"> ③ 相手の理解度を確認しながら ④ ツールを活用しながら ⑤ 一方的ではない会話展開をしながら 4) アクションプランの設定 	<ul style="list-style-type: none"> ● 応対の多くを占める説明を、アサーティブなスキルを活用して実践します。 ● 伝える前に、①<u>相手の理解度を確認する</u>スキルを確認します。その後②<u>順を追って伝える</u> ③<u>必要な部分と補足説明を効果的に伝える</u>。 ● 難解な内容であればあるほど、その場の説明に頼り過ぎないことも大切なポイントです。ツールを効果的に活用するスキル、住民の集中力を持続させる言い回しを確認します。 ● 職場での実行宣言で終了します。

管理職向け カリキュラム

1. 研修の目的

トラブルになりやすい事例を想定し、「つい高圧的な物言いになってしまう」、「気圧されて言えなくなってしまう」という一方的なコミュニケーションから、言うべきことを相手が受け取りやすい形で伝える＝アサーティブなコミュニケーションに転換する方法を学びます。アサーティブなコミュニケーションを活用することで、接遇対応のみならず、職場の同僚や部下に対しても、言いにくいことを協調的に伝え、良好な関係を築くことができるようになります。

2. 研修内容（3時間）

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	1. 応対者に求められる役割と心構えとはなにか 【対話式講義、ディスカッション】 <ol style="list-style-type: none"> 1) 研修目的とマイ・ゴールの確認、グループ内での自己紹介 2) CS ～なぜ接遇のレベルアップが必要なのか 3) アサーティブにコミュニケーションをとる <ol style="list-style-type: none"> ① 自分のコミュニケーションスタイルを知る ② 協調的なコミュニケーションをとるためには 	<ul style="list-style-type: none"> ● 研修で得たい成果を、明確に意識するところからスタートします。 ● 日常的なマナーや接遇対応について、なぜ行うのか、CSの観点から必要性を確認します ● アサーティブコミュニケーションの根幹理念＝<u>I'm OK YOU're OK</u> を理解し、その効果を認識することで研修全体に対するモチベーションアップを図ります。
	2. アサーティブな接遇基本スキルの確認 【対話式講義、事例研究、ペアチェック、ロールプレイング】 <ol style="list-style-type: none"> 1) 第一印象の重要性 2) 各シーンのあいさつ 3) 嫌がられる態度・表情 4) 住民が気にする身だしなみ 5) 間違いやすい言葉遣い <p>～不快に感じる言葉をどう伝えるか～</p> 6) 誤解を受けない電話対応の基本 	<ul style="list-style-type: none"> ● 住民に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、<u>小さなマナーの積み重ね</u>で決まることを認識します。 ● 住民から見て、どんな言葉が不快なのか、どんな態度だと誤解されやすいのか、<u>対応場面に合わせて確認</u>します。（否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿） ● 【電話対応】 表情や様子の見えないコミュニケーションは、対面よりも配慮が必要になります。特に意識が必要な点を説明します（復唱、声のトーン、スピード、言い換え）
	3. アサーティブな部下指導 【対話式講義、ペアロールプレイング、自己チェック】 <ol style="list-style-type: none"> 1) 具体的に 2) 褒める+叱る+褒める 3) 普段から観察する 4) アクションプランの設定 	<ul style="list-style-type: none"> ● 部下の問題行動について、ダイレクトに叱責したり、遠慮して曖昧にせずに伝える言い回しを確認します。 ● <u>全否定にならない関わり方</u>を習得します。 ● 【PNP法】 叱る前に部下の心づもりを促す言い回しを紹介します。語彙力と共に、表現力の重要性への気づきを促します。 ● 自分をよく理解してくれている人からの助言は受け取れるもの。問題行動のフィードバックだけではなく、<u>普段からの観察とフィードバックの重要性</u>をお伝えします。

接遇リーダー養成研修

1. 研修の目的

接遇リーダーとして職場全体のCS(住民満足)向上を推進する立場にある方が、自らの接遇スキルを再確認した上で、職場全体のスキル向上を進めていくための手法を学ぶ。

2. 研修内容

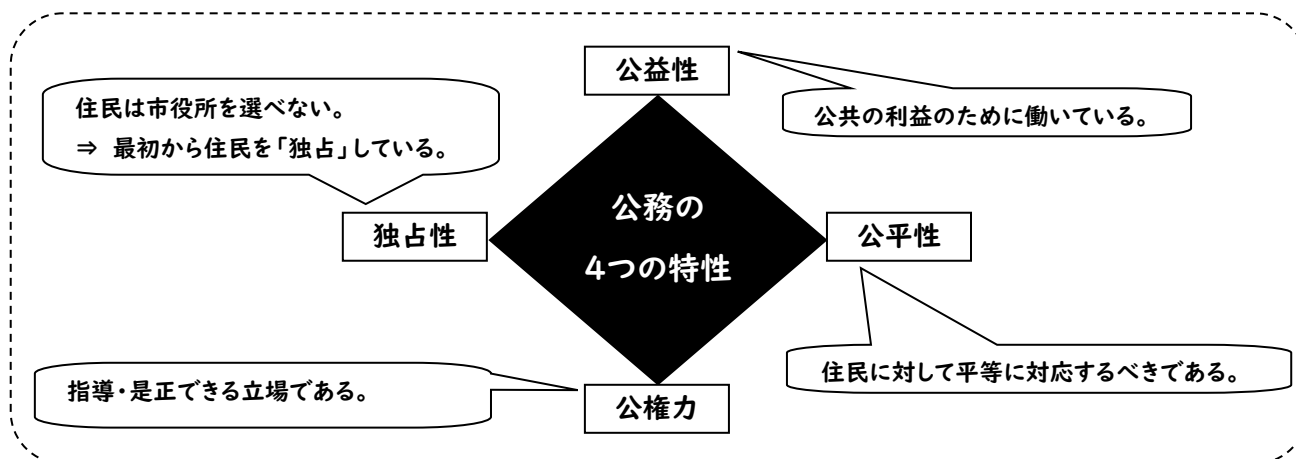
対象者：中堅職員～管理・監督者

	内 容
9:00	1. 職場での接遇スキルの現状確認と目指すべき方向 1) CS(住民満足)を高めることの重要性を整理する 2) 職場での現状について把握する 接遇の現状を話し合い、「良い点」「改善すべき点」を挙げ、共有して頂きます。 2. CSを支える基本マナーを振り返る 1) 接遇の基本マナー ● 表情、身だしなみ、立ち振る舞い等 ● 声、話し方、言葉遣い、敬語の使い方、聞き方等 2) 具体的な場面での接遇対応 ● 来客対応のポイントと事例に基づく「来客対応」の流れ ● 電話対応のポイントと事例に基づく「電話対応」の流れ 来客対応、電話対応の一連の流れを、具体事例を基にしたロールプレイングで確認して頂きます。 自身が、自然な流れで行えているか、職場で自信を持って指導できるかが大切なポイントです。
12:00	
13:00	3. 組織としていかに接遇能力を向上させるか 1) 自分の職場の課題を見つける 組織として取り組んで、うまくいかなかった対応を振り返り、今後自分の職場で接遇スキルを向上、定着させ、ホスピタリティマインドを育てるための方法を考え討議し、発表して頂きます。 2) 接遇向上を推進する仕組みを考える(PDCAサイクル) 3) 日常のコミュニケーションに組み入れる 褒め方、叱り方 ～上手なフィードバックの仕方～ 日常のコミュニケーションの中で、上手に褒め、伸ばすことが大切です。褒められて嬉しかった言葉集めのワークから、上手な褒め方や効果的な叱り方について、言葉のかけ方、タイミング、プロセスなどを研究します。 4. まとめ 振り返り 1) アクションプラン 2) 研修の振り返り
16:30	

接遇応対調査、報告会、フィードバック研修

1. 目的

自治体には民間企業にはない4つの特性があり(下記の図)、この特性に基づいた接遇を追求しないと意味がありません。

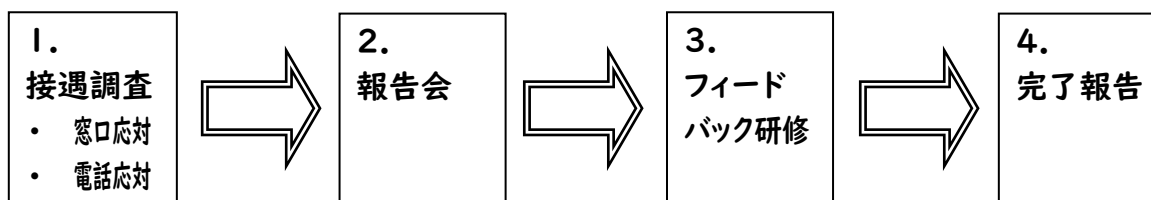


公平性や法令の順守のため、自治体での窓口対応は民間企業の窓口対応に比べ、住民の要望を全て聞き入れにくい、という難しさがあります。

つまり、本調査において、講師が『自治体の事情に精通し、公務員目線を把握しているか』が最大のポイントだと捉えています。言い換えれば、「デパート、ホテル等の民間企業ではどうなのか」よりは、『他市区町村・公官庁ではどうなのか』、『貴自治体としてどうすればいいか』を重要視しています。

弊社ではその点を追求するために、今までに自治体での接遇研修や現場でのコンサルテーションの経験を積んでまいりました。これらを弊社の最大の強みとして、ここに具体策をご提案申し上げます。

2. 接遇調査の全体像、流れ



職員の取り組み意欲、普段の心構えを汲み取った調査を！

職員の皆様に、調査＝「監視」や「住民のために我慢する」のように、マイナスイメージで受け止められると逆効果になりかねません。

また、調査では、出来ないことの指摘だけではなく、以下の2点を意識しながら進めます。

- ① 十分に意欲、心構えを承認した上で、改善ポイントをフィードバックする。
- ② どうしてそうすべきか理由を提示する。

3. 各項目の詳細

1. 接遇調査

目的:調査を実施することにより、接遇に関する「本来の(見えにくい)」問題点や課題を分析する。

期間:1~2ヶ月程度

対象:3課程度

調査方法

調査員1名による、

- 窓口対応の調査を実施する(オープンまたは覆面スタイル)。
- 電話対応の調査を実施する(覆面スタイル)。

窓口対応

電話対応

【調査項目(例)】

- ・ マナー
 1. 身だしなみ
 2. 挨拶
 3. 表情と態度
 4. 言葉遣い
 5. 行動
- ・ コミュニケーション ~ヒアリングと説明力~
 6. 傾聴
 7. ニーズ把握
 8. わかりやすさ
 9. ペース
 10. 業務知識
- ・ 環境づくり
 11. 整理整頓
 12. 個人情報管理

【調査項目(例)】

- ・ マナー
 1. 3リンタッチとクロージング
 2. オープニング
 3. 聞きとりやすい声
 4. 言葉遣い
- ・ コミュニケーション ~ヒアリングと説明力~
 5. 傾聴
 6. ニーズ把握
 7. わかりやすさ
 8. ペース
 9. 対応時間
 10. 復唱確認の活用

【報告書の作成】

- ① 調査概要
- ② 現状と分析
- ③ 課題と改善への提言

2. 接遇調査報告会	
時期:接遇調査終了から1ヶ月後程度	時間:1時間程度
対象者:管理監督者、一般職員	
<p>◎ 調査結果のご報告</p> <p>調査の結果を報告し、良い点・今後のポイントを全員で共有することで、更なるCS向上へのポイントをご確認頂きます。</p> <p>《内容》</p> <p>1. 窓口対応及び電話対応調査</p> <p>1) 調査概要説明</p> <p>2) 結果分析</p> <p>3) 所感</p> <p>4) 今後の対応についてのご提案</p> <p>2. 質疑応答</p>	

3. フィードバック研修	
目的:報告会の内容を踏まえ、接遇の具体的な改善方法を提示し、実践を行う。	
対象者:管理監督者、一般職員	
時期:接遇調査終了から1ヶ月後程度	研修時間:2時間程度
<p>【研修の流れ】</p> <p>1. 調査内容のフィードバック</p> <div> <p>① 出来ていることへの承認</p> <p>② 努力に対する労い</p> </div> <div> <p>① 住民感情を交えて解説</p> <p>② 住民視点と職員視点のギャップ解説</p> </div> <p>2. 改善方法の提示</p> <div> <p>① モデル提示しながら</p> <p>② 良い例・悪い例を比較しながら</p> <p>③ ちょっとした工夫を示しながら</p> </div> <p>3. 目標設定</p>	

4. 完了報告
担当課への完了報告と今後に向けての話し合い

クレーム対応研修

1. 研修の目的

クレーム発生の要因を理解し、早期解決のための効果的な対応法を理解します。また、自職場の具体的な未然防止法を考え危機管理意識を養います。

2. 研修内容

対象者：一般職員～監督者

	内 容
9:00	1. クレーム対応の基本 ～住民サービスの満足度を高めるために、 クレーム対応のスキルアップの必要性を考える～ 1) クレーム対応に対する基本姿勢を確認する 2) 迅速で的確なクレーム対応の必要性を理解する 3) 個人目標の設定 2. クレームの発生メカニズムを理解する ～クレームの発生要因と事例を知り、 知っておくべき対応法の基本を確認する～ 1) クレーム発生の要因 2) クレームと苦情の違い 3) 基本サービスと付加サービス 4) 他自治体の取り組み事例に学ぶ 5) 振り返り
12:00	
13:00	3. ピンチをチャンスに変える対応法を身につける ～クレームの実例から原因を分析し、住民と職員の双方の 心理を理解した効果的な対応法を理解する～ 1) 事例研究 2) 住民心理を考える(含:タイプ分け) 3) 対応法をロールプレイで確認する 4) 振り返り 4. 未然防止のための接遇スキルを磨く ～クレームの発生を未然に防ぐために、 コミュニケーションスキルの基本を確認する～ 1) 信頼関係の築き方(身だしなみ・表情など) 2) 相手の真意を汲み取る話の聴き方(傾聴) 3) 誠意を伝える意見の伝え方 4) 実習および振り返り 5. 実行宣言 ～研修内容を振り返り、今後に向けて実行宣言を行う～ 1) 実行宣言(プレゼンテーション)
16:30	

ハードクレーム対応研修

1. 研修の目的

クレーム発生時に二次対応を担当する方やクレーム対応の上級編を学びたい方を対象に、二次対応からハードクレームに発展させない手法とハードクレームが発生した場合に適切な対応法を習得します。

2. 研修内容

対象者：一般職員～監督者

	内 容
9:00	1. ハードクレームの発生メカニズムを把握する <ol style="list-style-type: none"> 1) クレーム対応スキルの必要性を理解 2) 対応の難しかった事例（ハードクレーム例）の共有 3) 要因を分析 4) ハードクレームに発展するメカニズムを把握 5) 今回の研修に対する自分の課題を確認（個人目標の設定）
12:00	2. クレーム対応スキルを高める（二次対応の基本） <ol style="list-style-type: none"> 1) 事例研究（こちらに不手際がある・相手の勘違い・無理な要求など） 2) 信頼関係の築き方（表情・挨拶・立ち居振る舞いなど） 3) 相手の感情を沈静（傾聴、共感） 4) 目的別タイプ分け（金銭・利益供給、自己主張タイプ等） 5) 必要な客観的な情報の把握法（5W2H1R） 6) 双方が満足する解決案を判断し、適切に対応（説明又は提案）
13:00	3. ハードクレームの対応法を習得する <ol style="list-style-type: none"> 1) 7大要求とは？（相手の要求を把握） 2) 対応法のポイントとは？ <ul style="list-style-type: none"> ● 複数で対応（役割分担・録音、関係機関との連携・通報） 3) 悪質クレームの注意点 4) 他市の具体的な対策例 5) 関係法令の基本知識（公務執行妨害、職務強要、器物破損、暴行など）
	4. 交渉力を磨く <ol style="list-style-type: none"> 1) 交渉術の基本（ゼロサム交渉とプラスサム交渉） 2) 説得話法の理解（納得を得る伝え方、マジックフレーズの活用） 3) BATNAの設定法（最も望ましい代替案） 4) 交渉実習&振り返り
16:30	5. 実行宣言 <ol style="list-style-type: none"> 1) 質疑応答 2) 実行宣言（プレゼンテーション）

交渉・折衝力向上研修

1. 研修の目的

職場や住民、仕事上の関係者との交渉や折衝にあたって必要な心構え、事前準備などの重要性について理解し、上手な交渉のすすめ方を身につける。

2. 研修内容

対象者：一般職員～監督者

	内 容
9:00	1. 交渉・折衝力の必要性を考える <ol style="list-style-type: none"> 1) 研修目的を理解する <ul style="list-style-type: none"> ● 交渉とは何か？ ● 過去の交渉体験（成功例と失敗例）の振り返り（グループワーク） ● 気づきの共有 2) 個人目標の設定（得たい成果の確認）
12:00	2. 交渉の基本 <ol style="list-style-type: none"> 1) 交渉の流れ <ul style="list-style-type: none"> ● 事前準備⇒状況把握（傾聴）⇒合意への交渉⇒クロージング ● 納得した合意を得るための交渉のコツとは？ <p>《対住民対応》：住民心理に配慮して、自治体の対応に共感&理解を得る 《内部折衝》：自案のメリットを論理的&明瞭に伝える</p>
13:00	3. 合意を得る交渉術 <ol style="list-style-type: none"> 1) Win-winの関係とは？ <ul style="list-style-type: none"> ● 信頼関係構築の効用 ● 傾聴の効果（合意確率を高める） ● 傾聴のポイント実習（正対・アイコンタクト・共感を示す） ● 実習&振り返り 2) 納得を得る説明の仕方（合意形成のスキル） <ul style="list-style-type: none"> ● 相手のタイプを見分ける ● 合意点の確認 ● 実習&振り返り
16:30	4. 表現力の高め方 <ol style="list-style-type: none"> 1) 相手に伝わる意見や気持ちの伝え方 <ul style="list-style-type: none"> ● 言いにくいことを頼む話法（クッション言葉＋依頼形） ● 「NO」と言って断る話法（アサーションスキルの活用） ● わかりやすく状況を説明する話法（ロジカルシンキングの活用） ● 心理戦術の把握（Yes set. など） ● 実習&振り返り 5. 実行宣言 <ul style="list-style-type: none"> ● まとめ&質疑応答 ● 行動プラン作成&実行宣言

プレゼンテーション研修 ～論理的説明力～

1. 研修の目的

～限られた時間内で、聞き手に理解・納得を得て行動を促すために～

限られた時間内で、聞き手に理解・納得を得て行動を促すためには「話の組み立て方」、「ビジュアル表現の方法」、「話し方・態度」の3点が重要です。この研修ではこの3点に焦点を合わせ、実践を交えながら習得します。プレゼンテーション能力（説明力）を身につけると、日常業務での相手への説明場面に有効活用できます。

2. 研修内容

対象者：一般職員～中堅職員

	内 容
9:00	1. プレゼンテーション能力の必要性 <ul style="list-style-type: none">1) プレゼンテーションの目標の記載とグループ内での自己紹介2) プレゼンテーションはリアルなコミュニケーション手段3) プレゼンターとして最低限必要なこと 2. プレゼンテーションの流れと話の組み立て方 <ul style="list-style-type: none">1) 流れの基本は三段論法2) 三段論法から詳細な技法へ ～ホールパート法、PREP法、時系列法～3) 事例研究「話の組み立て方」～個人・グループ検討、ロールプレイング、講師解説～ 3. 効果的なビジュアル表現とは <ul style="list-style-type: none">1) 図解のメリット2) 「読ませる」より「見せる」工夫を！3) 図解表現のポイント4) 事例研究「図解作成」～個人・グループ検討、講師解説～ 4. 好感度アップの話し方・立ち居振る舞い <ul style="list-style-type: none">1) 表現力豊かな話し方のポイント ～「強調」のためのテクニック～2) 能動的な立ち居振る舞いのポイント ～アイコンタクトとハンドアクションの重要性～
12:00	
13:00	5. プレゼンテーション資料作成 <ul style="list-style-type: none">1) プレゼンテーション8つのステップ（グループワークの流れ）2) グループ内プレゼンテーションと内容の共有化 ～「事前課題」を基に～ 【以後、グループとして1つのプレゼン資料を作成する】 <ul style="list-style-type: none">3) 論理構造（三段論法、各種技法）の整理、下書き4) ビジュアル化とブラッシュアップ5) プレゼンテーションリハーサル 6. プレゼンテーション実践 <ul style="list-style-type: none">1) グループ別プレゼンテーション ～メンバー全員によるチームプレゼンテーション～2) 相互評価、講師コメント ～良い点、改善点、質問～
16:30	7. 総まとめ ～研修内容の振り返り～

～「あの、説明分かりやすいね」と他者から言われる人たちが実践している表現法～

全体を端的に押さえ、A4用紙1枚にまとめる技術を習得し、読み手に伝わるレベルまで能力を向上させる。

対象者：全職員

時間	内 容	詳細、得たい成果
9:00	<p>研修のゴール(目的)と全体像の共有</p> <p>【グループワーク】</p> <p>1. 「読み手に伝えるべきことはなにか」</p> <p>① グループワークの進め方説明</p> <p>② 全員で意見を洗い出し、付箋に記入</p> <p>③ 模造紙に意見を貼り、グルーピングする</p> <p>④ グルーピングされたカテゴリーを見ながら、 現状における課題を議論する</p>	<ul style="list-style-type: none"> グループワークについて 効率を重視するあまり、必要な要素が漏れてしまつては、1枚にまとめあげても不完全な資料になります。 まずは、読み手に対して伝えるべきことは何か、まとめて頂きます。 そして、伝えるにあたっての課題を議論して頂き、対策まで考えて頂きます。
12:00	<p>⑤ 課題に対する対策を結論として出す</p>	
13:00	<p>【座学】</p> <p>2. 紙 1 枚でまとめる表現整理法</p> <p>1) 目的とその理由の明確化 ～ 一瞬で伝わるための最大の要素 ～</p> <p>2) 見出しの活用で文章の構造を分かりやすくする</p> <p>3) 漏れの無い全体像の表現 ～ フレームワークの活用 ～</p> <p>4) イメージの具現化 ～ 図解伝達 ～</p> <p>5) 図解と説明文の割合 7:3</p> <p>6) 必要なことだけ書くのではなく、読み手の気持ちへの配慮も必要 ～ 伝える→伝わる→合意する ～</p> <p>7) 誤解を与えない表現</p> <p>【演習】</p> <p>収集できた情報から、相手へ分かりやすく A4用紙1枚でまとめ伝える</p>	<ul style="list-style-type: none"> 表現整理法の7つのポイントを学習します。 1枚に集約すればよいとの考えだけが先行すると、必要な要素が抜けたり、読み手への配慮が欠けたりと逆効果になる可能性があります。 そのため、1枚にまとめ、読み手の理解と納得を得るための要素を確実に習得します。 すでに必要な情報が収集された状態でまとめていきます。 そのため、情報収集の重要性を再確認するとともに、まとめるノウハウを活用して、分かりやすい資料を作成していただきます。
16:30		

アサーティブ・コミュニケーション研修

1. 研修の目的

相手と自分の双方を尊重するアサーションスキルを理解し、Win-Winの人間関係づくりのための自己表現力を磨く。

2. 研修内容

対象者：一般職員～中堅職員

	内 容
9:00	1. アサーションの基本を理解する ～アサーションの基本的な考え方を確認し、3つのタイプへの対応法の理解を深める～ 1) アサーションとは？ 2) アサーション権 3) 自分の正直な感情に気付く 4) アサーション度自己チェックリスト
12:00	2. アサーションの実践法を知る ～相手を尊重しながら、自分の意見を率直に伝える表現のフレーム(DESC法)を学ぶ～ 1) 傾聴のポイント 2) 自己開示メッセージの伝え方(DESC法) 3) 客観的な意見の伝え方(PREP法) 【ロールプレイ実習】 <ul style="list-style-type: none">● 「無理な依頼をする」● 「NOと言って断る」
13:00	3. アサーションの自己表現力を高める ～アサーションをより効果的に実践するために、自己表現力を向上させる～ 1) 信頼感の高め方 2) メラビアンの方則 3) 言葉の選び方 4) 表情の重要性 5) ボディランゲージの効用
	4. アサーション実習 ～アサーションスキルを活用できるよう、自分の事例で実習し、スキルの定着を図る～ 【ロールプレイ実習】 <ul style="list-style-type: none">● 実習役、相手役、オブザーブ役の3名でロールプレイを行う● 実習後、フィードバック● 全体振り返り● 質疑応答
	5. 承認力トレーニング ～Win-Winの人間関係づくりのために必要な承認力を養う～ 1) 自己重要感を満たす 2) ポジティブシンキング 3) 褒めることの効用 4) 褒め言葉をおくる&受け取る
16:30	6. まとめ

フォロワーシップ研修

～上司の補佐役として、前のめりなサポート役を目指す～

1. 研修の目的

上司の指示に従うだけでなく、その意図するところを把握して、自発的に調べたり、発展的意見までを提案できるような、「前のめり」なサポート力を身につける。

現在の自治体において、管理・監督者はプレイングマネージャーの傾向が強く、その状況において部下には、指示に従って成果を上げるだけではなく、自発的に意見を述べたり、管理・監督者の誤りを修正できるような能力までが期待されています。

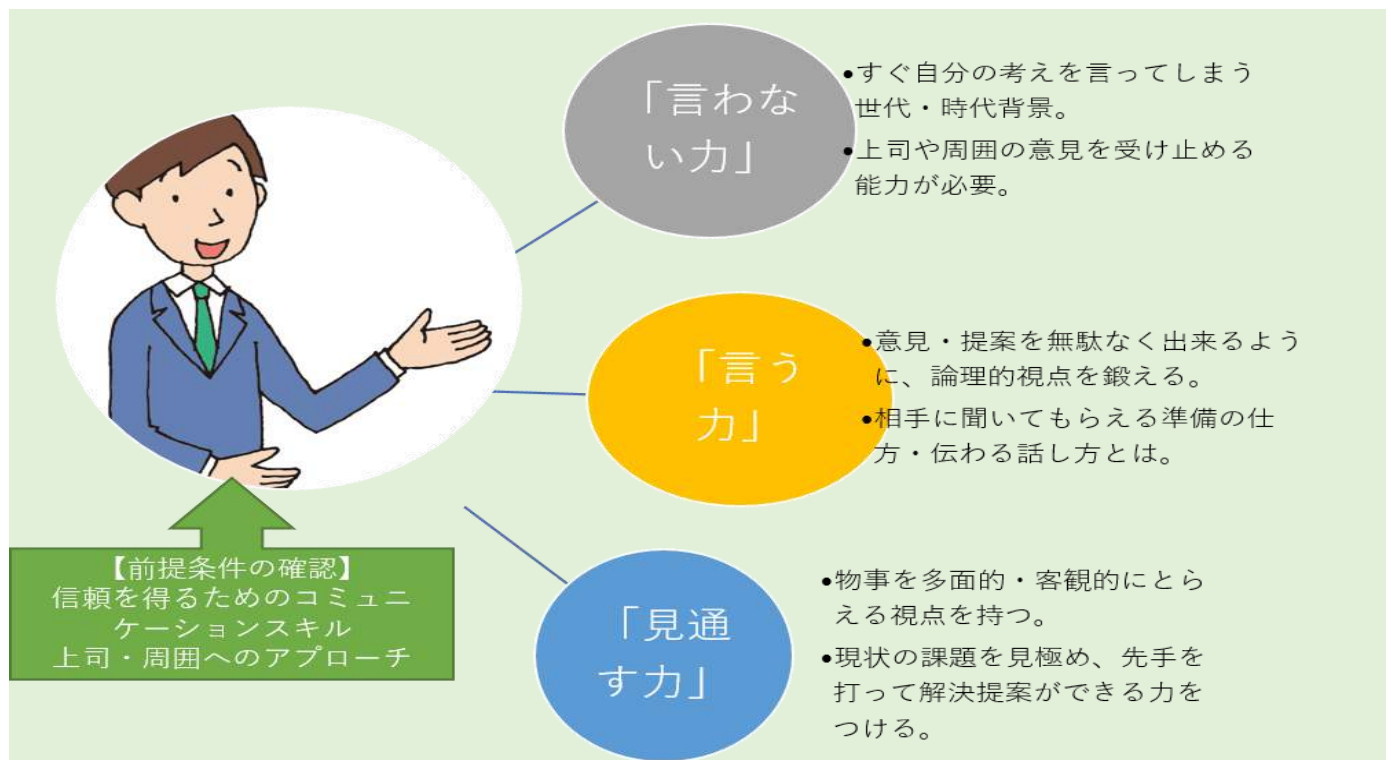
従来の上位下達型ではなく、上司・部下が共にサポートし合う「相互啓発型」組織にしていくため、部下に必要な観点を身につけます。

2. 研修の特徴

対象者：一般職員～中堅職員

フォロワーシップを高めるために必要な力を大きく3つに絞り、様々なワーク形式を取り入れながら、講義を進めます。

【部下（サポート役・一般職員）に必要な3つの力▼】



「指示待ち人間」「返事だけよい」「言われたことしかできない」と言われないために、上司や周囲を驚かすほどの高い部下力（サポート能力）を身につけましょう。

3. 研修内容

	内 容
9:00	<p>1. フォロワーシップとは何か？</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) よい部下とは何かを考えてみよう 2) 自治体における「部下」に期待されるパフォーマンスとは？ 3) フォロワーシップとリーダーシップ <p>2. 部下に必要な「3つの力」と「前提条件」</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ①「言わない力」②「言う力」③「見通す力」～あなたに足りないものは？～ 2) 前提条件をクリアする 【グループワーク・2人1組ワーク】 Work1: 価値観のピラミッドに挑戦 Work2: ミラーリングとペーシングで相手に好意をもってもらう <p>3. 「言わない力」を鍛える ～ぐっところえる、じっと聞く～</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 新たな時代には「言わない力」が必要 2) まずじっくり「聴く」力をつける Work3: 傾聴術の基本 相手の悩みの相談に乗ってみよう 3) 聴いたあとに、すべき3つのこと 【2人1組ワーク】 Work4: 相手のオーダーの真意を受け取る。～書き取り、考え、まとめてみよう～
12:00	
13:00	<p>4. 「言う力」を鍛える① ～しっかり伝える、すっきり伝える～</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) -1意見・提案する力を鍛える(定番メソッド) <ol style="list-style-type: none"> ① 的がいくつあるか伝える ② 時間を設定する ③ 根拠(資料・データ)の準備をしておく ④ 結論はキャッチフレーズに変換 ⑤ クッション言葉はキラーフレーズ 1) -2意見・提案する力を鍛える(アサーション) Work5: 感情が動いた部分を「示して」「表現」してみよう 2) おでんモデルで伝える ～話の筋道がわかる組み立て方とは～ Work6: 普段の会話から論理性を高める。 「おでんモデル」を使って会話してみよう <p>5. 「言う力」を鍛える② ～さらに無駄なく伝える、提案する～</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 三角ロジックで、積み重ねて考えてみる ～So What? Why So?～ 2) 伝える技術PREP法で伝える Work7: 論理的に「考え」「聴く」⇒「判断し」「伝える」ために ～自分の企画案をPREP法で提案してみよう～ 3) イエスパット方式よりスマートなワンフレーズ <p>6. 「見通す力」を鍛える ～俯瞰してみ、ギャップを埋める～</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 上司とは常に目的を共有しよう 2) 「QCストーリー」で職場の現状を眺めるクセをつける 3) これからの職場を、よりよく改良していくのはあなた 4) 相互啓発型組織づくり Work8: 「見ている」から「視ている」自分へ QCストーリーを使って、職場を見直してみよう! 「環境(行程)改善提案書を作ってみる」
16:30	<p>7. 本日のまとめ</p>

アンガーマネジメント研修

1. 研修の目的

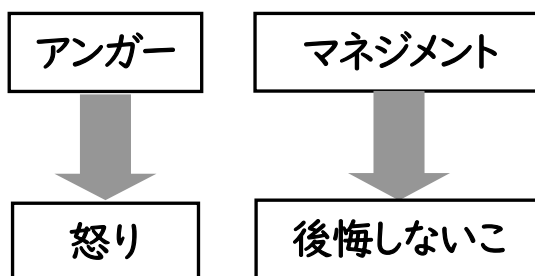
近年、ストレスの多い社会生活の中でクレーマーやマナーを無視する人々の増加などから、「怒り」を感じる事が増えてきているように感じます。そのような状況の中で、誰もついかって怒ってしまったり、イライラを募らせ、怒ってしまった後に自分を責めて後悔した経験があるのではないのでしょうか。

1970年代に、アメリカで怒りの感情と上手に付き合うための心理トレーニングとして開発された「アンガーマネジメント」について、上手な怒りの扱い方を学ぶことを目標とします。

対象者：全職員

2. 研修の全体像、特徴など

アンガーマネジメントとは



アンガーマネジメントができるようになると

後悔しない	怒る必要のあることは上手に怒れ、 怒る必要のないことは怒らなくなる
上手に表現できる	他人を傷つけず、自分を傷つけず、モノを壊さず 上手に怒っていることが表現できる

アンガーマネジメント診断



自分の怒りの傾向、特徴を理解することができ

怒りに振り舞わされず物事に対処できるようになる

3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. アンガーマネジメントとは？ ～歴史的背景、発展の経過～	<ul style="list-style-type: none"> ● アンガーマネジメントがどのような理由で作られたかについての歴史的な背景を解説します。 ● アンガーマネジメントが実際に活用されている事例と、アンガーマネジメントができるとどのようなメリットがあるかについて伝えます。
12:00	2. アンガーマネジメント入門講座 ～日本アンガーマネジメント協会の入門講座の講義～ <ul style="list-style-type: none"> ● 3つの暗号の理解 6秒ルール、三重丸、分かれ道 	<ul style="list-style-type: none"> ● 日本マネジメント協会のファシリテーターとして、アンガーマネジメント入門講座の内容を、パワーポイントを使い、わかりやすく正確にお伝えします。 ● 怒りのメカニズムの理解、思考のコントロール、行動のコントロールを学び、怒りの連鎖を断ち切る方法を学んで頂きます。
13:00	3. アサーティブコミュニケーションについて知る ～コミュニケーションには3つのタイプがある～ <ul style="list-style-type: none"> ● アサーティブ タイプ ● アグレッシブ タイプ ● ノンアサーティブ タイプ 	<ul style="list-style-type: none"> ● アンガーマネジメントを理解したうえで、一人ひとりが自分を大切に思えること、自分の権利も相手の権利も尊重できること、多様な価値観の人々と対等な関係を築けることなど、アサーティブなコミュニケーションについて理解を深めて頂きます。
	4. 怒らない伝え方、叱り方 ～人間関係が壊れない伝え方、相手を怒らせずに意見をいう方法～	<ul style="list-style-type: none"> ● 叱るということは相手の成長を願い、望ましい行動をしてもらうための動機づけです。 ● 怒りの感情を理解し、「叱る目的」を明確にし、相手が理解できるように叱ることが大切です。してはいけない叱り方と上手に叱るためのポイントをお伝えし、具体的な場面での叱り方の事例を紹介します。
16:30	5. 自分の感情をコントロールするために ～アンガーマネジメント診断～	<ul style="list-style-type: none"> ● 最後に、自分の怒りがどのような形で表れやすいのか、怒りのスイッチがどこにあるのかを明らかにして、怒りの傾向、特徴を理解するために、アンガーマネジメント診断を受けて頂きます。 ● 診断結果を6つのタイプに分けて解説し、今後の怒りのコントロールに役立てて頂きます。

ファシリテーション能力向上研修

1. 研修の目的

「長い時間をかけても結論がでない」「何も発言しない」などの問題を解決し、組織の活性化を図る会議や住民との会議などで必要なファシリテーションのスキルを身につけます。

2. 研修内容

対象者：一般職員～中堅職員

	内 容
9:00	1. ファシリテーションとは？ ～ファシリテーションのスキルを実際に体験しながら、全体像を理解する～ 1) ファシリテーションの効用 2) 事前課題の分析 3) 個人目標の設定 2. 基本スキルの確認 ～ファシリテーションの基本スキルとその活用法を学ぶ～ <4つの基本スキル> 1) 話し合いの場を設計するスキル(プロセスデザイン) 2) 対人関係のスキル 3) 議論をかみ合わせるスキル 4) 合意を形成するスキル
12:00	
13:00	3. ファシリテーション個人実習 ～進行を妨げる「困ったチャン」対策をテーマに、意見のまとめ方や板書の仕方など、ファシリテーションの基本を体験する～ 1) 傾聴と要約スキルのポイント確認 2) 個人実習(ひとり15分) 3) 気づきの確認 4) 個人の長所、要改善点のフィードバック 4. グループ実習 ～事前課題のテーマに実際の進行に近い形で模擬会議を行い、応用スキルを養う～ 1) 職場の問題点を明確にするフレームワークを使い、活用法を理解する 2) グループ実習(30分) 3) 振り返り 5. グループ実習 ～研修を振り返り、各自今後のアクションプランを作成し、実行宣言する～ 1) 自職場の課題を明確にする 2) 改善のためのアクションプランを作成する 3) プレゼンテーション 4) まとめ
16:30	

内部講師養成研修

1. 研修の目的

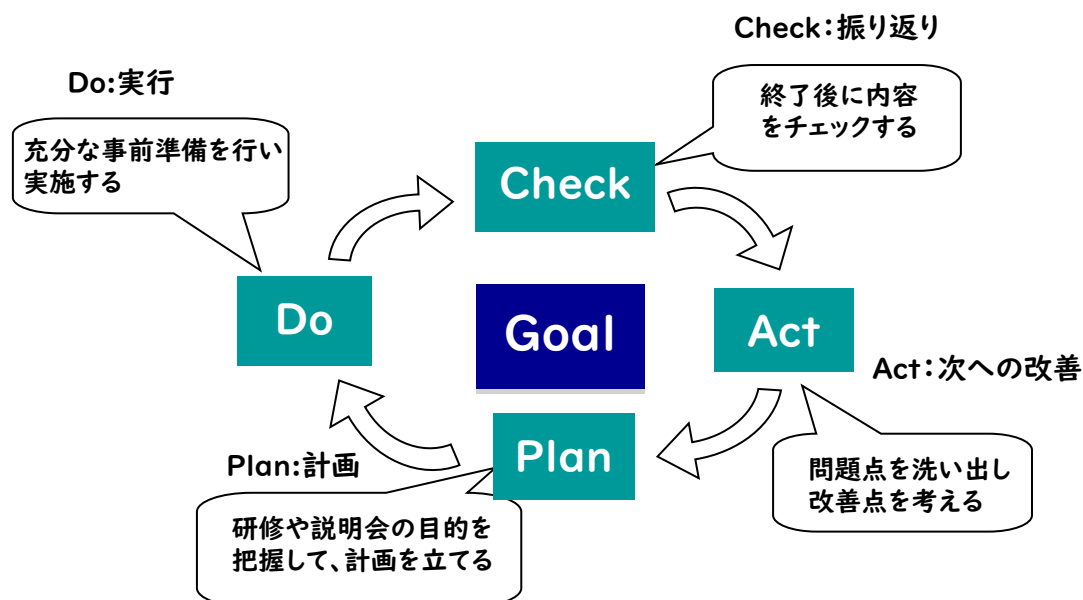
研修や説明会などの計画や準備、具体的なすすめ方や運営などの知識や、研修講師として必要なスキルを身に付ける。

2. 研修の特徴

対象者: 該当職員

研修や説明会で成果を出すには、講師や担当者が仕事の基本であるPDCAのサイクルを意識することが大切です。

特にGoalである目的と得たい成果を的確に把握して、十分な準備を行うことが成否を決めるといっても過言ではありません。また、当日は進行に合わせて臨機応変に対応するスキルは、経験を通して身につけていきますが、経験が浅くても責任をもって職務を遂行することが求められます。その現状を踏まえて、今回の研修では研修や説明の企画の準備段階から終了後の今後へのフォローの仕方まで、グループワークを多く取り入れて、わかりやすくご紹介致します。



3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. 効果的な研修・説明会とは？ 《Goal》 <ol style="list-style-type: none"> 1) 研修目的の理解 2) 講師として必要なスキルの必要性と効用 3) 効果的に研修をすすめるための約束事 4) チームワークを形成するアイスブレイキング 5) 個人目標の設定 	【研修目的の確認と積極的な受講姿勢の動機付け】 <ul style="list-style-type: none"> ● 研修の必要性についてグループワークを行い、積極的な受講姿勢を動機付けます。 ● 目的を持って行動する意義について確認し、各自の目標を明確にします。
12:00	2. 基本スキルの確認 《Plan》 <ol style="list-style-type: none"> 1) 準備・企画のスキル <ol style="list-style-type: none"> ① 目的を明確にする <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施の必要性と終了時の得たい成果 ・ 予定日時、対象者、会場のレイアウト確認 ② 準備 <ul style="list-style-type: none"> ・ 起案書 ・ 必要な備品や機材の手配 2) 資料作成のスキル <ol style="list-style-type: none"> ① 資料のポイント(フォント、言葉選び等) ② パワーポイントのポイント(フォント、イラストの扱い等) 	【進行スキルの基本とその実践法を学ぶ】 <ul style="list-style-type: none"> ● PDCAの流れに合わせて、それぞれ必要なスキルを実習を交えながら身につけます。 ● P(計画)が特に成果に直結しているため、何をどのように準備するのか具体的に理解します。 併せて我流になりがちな資料作りのポイントも確認します。
13:00	《Do》 <ol style="list-style-type: none"> 3) 説明会や研修中の進め方のスキル <ol style="list-style-type: none"> ① 信頼感の高め方 <ul style="list-style-type: none"> ・ 姿勢・身だしなみ・情報・視線使い・ジェスチャーの効用 ② 真意を汲み取る聴き方 <ul style="list-style-type: none"> ・ 位置・正対・視線・共感 ③ 説得力のある話し方 <ul style="list-style-type: none"> ・ PREP法・コメントの仕方 ④ 進行スキルの種類とメリットとデメリット 《Check》 <ol style="list-style-type: none"> 4) 実施後の振り返りのスキル <ol style="list-style-type: none"> ① 終了時の手続き ② 強みと弱みの振り返り <ul style="list-style-type: none"> ・ プラス思考の効用(モチベーションの高め方) ・ 振り返りシートやアンケートの活用法 《Action》 <ol style="list-style-type: none"> 5) 今後へのフォローのスキル <ol style="list-style-type: none"> ① 課題の明確化と改善法の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加者の信頼を得るためのポイントについて実習を交えて身につけます。特に、表情、滑舌練習はペア実習で、スキルアップを図ります。 ● 伝えるだけでなく、講師にとって傾聴も大切なスキルです。「聞く」「訊く」「聴く」の違いを再確認します。 ● 分かりやすい話し方に必須のPREP法をワークを交えて習得します。 ● 参加者からのフィードバックの受け方や自分の反省点にどのように向き合うか、プラス思考の視点で検討します。 ● チェックシートをもとに、グループワークで今後の改善法を考えます。
	3. ケーススタディで応用力を磨く <ol style="list-style-type: none"> 1) 進行上のトラブル (予定時間に終わらない・質問に答えられない等) 2) 出席者や受講生の対応トラブル (反応がない・居眠り・勝手な言動・理解出来ない等) 3) 効果的な対応法の共有 	【進行を妨げる参加者への対応法を学び、円滑な進行に自信をつける】 <ul style="list-style-type: none"> ● 進行中に発生しがちなトラブル要因に対して、グループワークで対応法を自分達で考えます。 ● 対応法のノウハウを共有し、未然防止に活かせるようにします。
16:30	4. 実行宣言 <ol style="list-style-type: none"> 1) 質疑応答 2) 今後の実行プラン作成 3) 実行宣言(プレゼンテーション) 	【今後への動機付け】 <ul style="list-style-type: none"> ● 質疑応答で疑問点を解消し、達成感をサポートします。 ● 研修内容を振り返り、今後に向けて実行宣言を行います。

メンター（指導者）養成研修

1. 研修の目的

1. メンターとして、人財育成の必要性を理解する。
2. 新人・若手職員のタイプと状態に合わせた指導法の違いを確認し、具体的な指導法を身に付ける。
3. 事例研究を通して、応用力を高める。

2. 研修内容

対象者：メンター担当者（中堅職員、等）

	内 容
9:00	1. 研修目的を理解する ～研修目的の把握と積極的な受講姿勢を動機づける～ <ol style="list-style-type: none">1) 研修の必要性を理解2) 成果を出すための受講姿勢3) チームビルディング4) 個人目標の設定 2. 求められるメンターとは？ ～人財育成の必要性を理解し、目指すメンター像を明確にする～ <ol style="list-style-type: none">1) 人財育成の必要性を理解する2) 求められるメンター像とは？3) 自分を振り返る（メンターセルフテスト） 3. 相手の状態と目的に合わせた指導法を確認する ～相手のタイプに合わせて指導法を使い分ける必要性を理解し、それぞれに適した指導法を確認する～ <ol style="list-style-type: none">1) 4つの対応分け（指示型・協働型・支援型・委任型）2) 3つの指導法（ティーチング・カウンセリング・コーチング）
12:00	3) 指導実習&振り返り
13:00	4. 相手のモチベーションの高め方を身に付ける ～結果を出すために必要なモチベーションの仕組みを知り、具体的な高め方を身に付ける～ <ol style="list-style-type: none">1) モチベーションが高まる要因（ホワイトエンジンとブラックエンジン）2) 効果的なほめ方（成果・貢献・存在）3) やる気を引き出す叱り方4) 実習&振り返り 5. 事例に学ぶ ～新人・若手職員の指導の際に発生する事例について、指導のノウハウを共有する～ <ol style="list-style-type: none">1) 指導が難しい（同じミスを繰り返す・反応がない・プライドが高い等）2) メンタルヘルス対応（早期発見・初期対応・未然防止策）3) グループ討議&振り返り 6. 行動プランを作成する ～研修のまとめとして、今後の行動目標について実行宣言を行う～ <ol style="list-style-type: none">1) 目標の達成法2) 行動計画作成
16:30	3) 実行宣言

新規採用職員指導者（サポーター）研修

1. 研修の目的

新規採用職員の指導・育成に必要なOJT（ティーチング、コーチング）の基本、これらを支えるコミュニケーション技術など、ブラザー・シスターとして果たすべき基本的な役割を学ぶ。

対象者：新規採用職員指導者

2. 研修内容

	内 容
3時間	<p>1. 新規採用職員の早期育成が求められる背景 【講義】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 職場を取り巻く環境変化 ～職員負担の増加～2) 育成に関する意識ギャップ ～新規採用職員／先輩・上司～ <p>2. 指導者としての役割を発揮するために</p> <p>【講義、体験実習、個人・グループ検討（事例検討）】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 目指すコミュニケーションスタイルとは<ul style="list-style-type: none">● 先輩と新規採用職員とのコミュニケーションギャップ ～体験実習：ブラインドウォーク～2) 事例研究 悪い育成事例の検討 テーマ：仕事を任せるとは？<ul style="list-style-type: none">● 個人、グループ検討● グループ別発表、講師ポイント解説3) 新規採用職員を育成するために ～OJTの展開～<ol style="list-style-type: none">① OJTの全体像 ～ティーチングとコーチングの使い分け～② 効果的なティーチング術 ～Know-Whyを追求しよう～③ 意欲・能力を引き出すために ～褒め方・叱り方を交えて～④ コーチングの展開 「傾聴術」 積極的傾聴 「質問術」 オープンクエスチョン、クローズドクエスチョン 「承認術」 Iメッセージ <p>3. まとめ 【講義】</p> <ol style="list-style-type: none">1) OJTを効果的に行うためのステップ ～職場の理解・協力が不可欠～2) 研修内容の振り返り

議会答弁対応研修

対象者:管理者

1. 研修の目的

議員からの質問に対して、「意図、背景、内容を理解した」うえで、「当該団体（県、市町村）の見解をまとめ」、「質問された議員、傍聴されている住民の方、その他すべての関係者に分かるように伝えることが出来る」能力を養う。

2. 研修の全体像

「意図、背景、内容を理解する」

- ① 質問者は何を要求しているのか
- ② 最初の言葉だけでは意図は図れない
- ③ 意図を掴めないと見当違いの答弁になる
- ④ 絶対確認事項に漏れはないか
(答弁者は誰か等)

「当該団体（県、市町村）としての見解をまとめる」

- ① 出来るだけ関係部署が集まってヒアリングに行く
- ② 言うべきことは言う
- ③ 議員に配慮する
- ④ 過去答弁との整合性を図る
- ⑤ 出来ない理由探してではなく、前向きにかつ明確に
- ⑥ 答弁書の型を知る
- ⑦ 答弁用語を知る
- ⑧ 答弁者の立場で考える（首長のスタンスは何か）
- ⑨ 質疑か、質問か / 本会議か委員会か

説明責任を果たす

「すべての関係者に分かるように伝える」

演習: 答弁書添削⇒質問要約⇒回答作成⇒模擬答弁

- ① 質問者の質問を要約する
- ② 言葉を統一する(体裁を整える)
- ③ 専門用語が多い、前段が長い、くどいなどNG
- ④ 専門用語が必要な際には注釈を入れる
- ⑤ 訊かれたことに答える
- ⑥ 想定問答集は広く拾い、検索性のあるもの
- ⑦ 読みやすい、聞きやすい、分かりやすいが肝心

その他、留意事項

- ① 答弁書作成フロー
- ② チェックリスト
(通告書確認時、ヒアリング時、答弁書作成時)

3. 研修内容

	内 容
9:00	<p>1. 研修の目的及び全体像の共有</p> <p>2. グループワーク</p> <p>議会に関する業務で、これまでに起こった事象（良いことも改善すべきことも一切を含む）を共有します。 事象から問題認識⇒問題共有を経て、<u>具体的な問題意識を持って頂いた上で</u>、午後からの座学と演習に入ります。</p> <p>グループワークの進め方説明⇒意見の洗い出し⇒意見貼り付け⇒意見をグルーピング⇒議論⇒問題発見・認識⇒対策⇒全体発表⇒質疑応答（講師からの質疑含む）</p> <p>当日の流れによりますが、午前中のグループワーク終了後に前倒して座学を始めていく予定です。演習の時間に余裕を持たせることが狙いです。</p>
12:00	
13:00	<p>3. 答弁書作成及び答弁に必要な知識技術 【座学】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 関連部署の連携 2) 参考 議員へのヒアリング 3) 上司報告 4) 答弁書素案作成、チェック、承認 5) 本会議当日 6) 答弁書作成に関する8つの留意点 <p>4. 答弁書作成及び答弁に必要な知識技術 ～実践編～ 【座学】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 質疑への答弁 2) 本会議と委員会の違い 3) 答弁書案は答弁者をイメージして作成する 4) あらゆるケースに応じた答え方を知る 5) NGな答弁書 6) 質問の要約 <p>5. 演習</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 改善すべき答弁書をみて、問題点と改善例を示す 2) 質問を要約する 3) 質問に対する回答（答弁）を作成する 4) 模擬答弁 <p>6. まとめ</p>
16:30	

リスクマネジメント研修 ～事例から学ぶ～

1. 研修の目的

不測の事態を未然に防ぐとともに、不測の事態が発生した時に管理・監督者としていかなる行動をとれば良いのだろうか？不祥事など事故発生 の要因究明とその防止策について、管理・監督者としての責務と職場風土の視点から考察し、リスクに強い組織づくりについて研究します。

2. 研修内容

対象者：管理・監督者

	内 容
9:00	1. 職場を取り巻く環境変化とマネジメントの大局 <ol style="list-style-type: none"> 1) 職場を取り巻く環境変化 ～追いかける仕事の急増～ 2) マネジメント、コミュニケーション不足が及ぼす影響 ～自治体のリスクマネジメント対策事例 PART1～ 3) マネジメントの大局は、「見る・見守ること」
12:00	2. リスクマネジメント体制を築くために <ol style="list-style-type: none"> 1) 地方自治体の内部統制の状況 2) リスクマネジメントの視点と展開 ～自治体のリスクマネジメント対策事例 PART2～ 3) 良いコミュニケーションが職場を活性化する 4) ヒューマンエラー だから失敗は起こる！～映像事例を通じて～ <ul style="list-style-type: none"> ● DVD上映、講師解説
13:00	3. マスコミ対応の基本 <ol style="list-style-type: none"> 1) 内部告発と内部通報（公益通報）との違い 2) 内部通報（公益通報）の現状と課題 3) 不祥事に対するマスコミ対応の基本
16:30	4. リスク対策立案 ～組織的にリスク管理をするために～ <ol style="list-style-type: none"> 1) 「地方公共団体を取り巻くリスク一覧」の紹介 2) PDCAの流れと詳細 3) グループワーク「リスクマップ・対策の作成」 <ul style="list-style-type: none"> ステップ①：リスクの洗い出しとリスクマップの作成 ステップ②：リスク対策案の作成 4) 発表、振り返り 5. まとめ <ol style="list-style-type: none"> 1) 職場に危機意識を浸透させるために ～他の事例から生きた教訓を学ぶ～ 2) できることから始めるリスクマネジメント

ハラスメント防止研修

1. 研修の目的

社会問題化しているパワーハラスメントをはじめとした「ハラスメント」について、概要を理解し、各職場においてあらゆるハラスメントを発生させない方法を習得するとともに、自らが加害者・被害者とならないための意識熟成を促す。

2. 研修の特徴

体験参加型の研修です。個人ワーク（演習）やグループ討議を多用することで積極的な受講態度を促し、研修の中で考え、話し合うことで気づきや学びを深めます。

- ① ハラスメント防止に取り組む必要性と正しい知識の理解を深めます。ハラスメントの相談を実際に受けている立場から事例の紹介や対策を実践に役立つよう解説いたします。
- ② ハラスメント防止には欠かせないコミュニケーションスキルであるアサーションを体験的に学んでいただきます。

3. 研修内容

対象者：管理・監督者

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	1. ハラスメントの理解と対策 【対話式講義、個人ワーク、グループ討議】 1) ハラスメントに対する意識の確認 2) なぜハラスメントが起こるのか 3) ハラスメントが与えるダメージ 4) 防止対策	<ul style="list-style-type: none">● どのようなことがハラスメントにあたるのか、参加者自身に改めて考えてもらい意識の確認を行う。● ハラスメントとそれによるダメージ及び対策などの講義を通して理解を深める。
	2. アサーション 【対話式講義、演習】 1) アサーションの理解 2) アサーション権 3) アサーションスキル	<ul style="list-style-type: none">● 自分も相手も尊重するコミュニケーションであるアサーションについて、演習を交えながら体験的に学ぶことにより、ハラスメント防止における具体的スキルを身につける。
	3. 質疑応答とまとめ 【対話式講義】	

OJT・部下育成研修

1. 研修の目的

OJT（仕事の任せ方、ティーチング、コーチング、等）の技術や職場内コミュニケーションをベースに、部下育成の基本を学び、人材育成を通じて職場を活性化させることを目指します。

2. 研修内容

対象者：監督者、次期監督者

	第1日目 内容	第2日目 内容
9:00	1. 職場を取り巻く環境変化 <ol style="list-style-type: none"> 1) 職場内外の危機 2) 危機意識とチェック体制の形骸化 3) 人材マネジメントの大局とは ～見る・見守ることの重要性～ 	4. リーダーとしての役割を果たすために ～部下がついていきたくなるリーダーとは～ <ol style="list-style-type: none"> 1) まずはコミュニケーションの充実から 2) OJTの現状 ～何故うまくいかないのか?～ 3) これが育ての極意! ～映像事例からイメージをつかむ～ 4) OJTを円滑に進めるために ～こうするともっと良くなる!～ <ol style="list-style-type: none"> ① 従来型OJTと相互啓発型OJTの違い ② OJTの全体像と3つの階段 ③ 効果的なティーチング術 ～Know-Whyを追求しよう～ ④ 部下の能力を引き出すために ～賞賛法と叱責法～ ⑤ 効果的なコーチング術 ～傾聴術、質問術、承認術～
12:00	2. こんなリーダーにならないために ～OJT事例を中心に～ <ol style="list-style-type: none"> 1) 職場に見られるコミュニケーション不足例と欠けている視点 2) 事例から学ぶ ～良くないOJT事例を通して～ <ul style="list-style-type: none"> ● 個人・グループ検討 ● グループ別発表 ● 講師解説 	
13:00	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">DVD上映等を交えて</div> 3. 自己の強みと弱みを把握する <ol style="list-style-type: none"> 1) 円滑なコミュニケーションのために 2) 自己と他者の行動スタイルの把握 3) 部下指導自己点検 4) 監督者に求められるリーダーシップとは 	5) 事例 こんな時どうする? ～職員の状況を把握するためには?～ 5. 自分のリーダー像を描くために <ol style="list-style-type: none"> 1) 個人検討 ～自分自身の振り返り～ 《以下どちらかを選択》 <ul style="list-style-type: none"> ● 今までの上司の言動・指導に対し、自分のモチベーションが下がった経験 ● 今までの部下指導でうまくいかなかった経験 2) グループ検討 <ul style="list-style-type: none"> ● 場面を1つ選んで、どうすれば良かったのかを検討する。 3) グループ別発表・講師コメント
16:30		6. まとめ ～率先垂範できるリーダーになるために～

※ 1日間の場合、上記の大項目の「1」、「2」、「4」をピックアップして構成します。

マネジメント力向上研修 ～組織運営と部下育成～

1. 研修の目的

～マネジメントの基本を学び、組織運営と部下育成のレベルアップを図る!～

管理監督者として必要な意識（心構え）、知識を身につけるとともに、組織の目標達成に向けた効率的なマネジメントについて学ぶ。また、部下育成の重要性について認識を深め、職場で効果的な指導を実践できるよう必要な知識、スキルを学ぶ。

- (1) 管理監督者として、効率的な組織運営をすることができるようになる。
- (2) 部下育成に必要な知識・スキルを理解する。

2. 研修内容

対象者：管理・監督者

	内 容
9:00	1. 効率的な組織運営のために① ～マネジメント編～ <ul style="list-style-type: none"> 1) マネジメントとは何をするのか？ 2) 求められるマネジメントの役割 ～職場の規律を守り、業務のムダをなくす 3) 業務改善がどれだけ、どのように進んでいるかを見える化する 2. 効率的な組織運営のために② ～リーダーシップとフォロワーシップ編～ <ul style="list-style-type: none"> 1) リーダーシップとは何か？ 2) フォロワーシップとは何か？ 3. 自分自身のマネジメントレベルの把握
12:00	<ul style="list-style-type: none"> ● 上司としてのあり方や仕事の仕方について、現状どのようなレベルなのかを自己評価する
13:00	4. 組織力アップのための部下育成 <ul style="list-style-type: none"> 1) 部下育成の心構え 2) 部下の指導・育成能力を高める 3) コーチング・スキル、ティーチング・スキルを修得する 4) OJTの進め方 ～ペア実習（上司役と部下役）～ <ul style="list-style-type: none"> 実習①：部下から仕事上の相談をされたとき、どうコーチングを行うか？ 実習②：部下から報告を受けたとき、どうコーチングを行うか？ 5. 組織力アップのためのモチベーションマネジメント <ul style="list-style-type: none"> 1) 部下のモチベーションマネジメントにおける係長のあり方（心構え） 2) 心理学からモチベーションを学ぶ 3) 褒める技術・叱る技術の習得 ～ロールプレイング：こんな部下がいたら…～ 6. 効果的な部下育成方法の習得～事例研究 <ul style="list-style-type: none"> 1) 若手職員の育成 2) 年上部下の育成 3) 指示命令に従わない部下の育成 7. 総まとめ <ul style="list-style-type: none"> 1) 目標の実現レベルの確認 2) 今後の実施事項を考える
16:30	<ul style="list-style-type: none"> 3) まとめ

チームビルディング研修

1. 研修の目的

チームを機能させ、組織目標の達成レベルを上げる。

対象者：全職員

2. 研修の全体像

研修のゴールの共有（目的の共有）



理想的なチームとは何か
～こんなチームであれば、一員になりたい～



相手を気遣い、同時に、気遣われていることを知る

1. 気遣いとはどのようなことを指すのか、具体的に知る
2. 相手の気遣いを目に見えろとは限らない。隠された意図を知る

目的、目標、手段の明確化と、それに対するチーム全員の納得を得た上での共有

1. 建設的かつ良好な人間関係を構築するコミュニケーションの取り方を知る
2. 目的、目標、手段の違いを明確に理解する
3. 納得感のない目的、目標、手段には、誰もついてこないことを知る

客観的分析結果に基づくチーム全体での定期的現状確認と行動計画立案

1. 知識技術レベルの測定について、外部機関を活用できそうなら活用する
2. 行動計画立案の際には、ある程度の全員の納得が得られるような進め方を行う



自分を変える



相手が変わる



チーム全体が変わり、一丸となり目標達成を成し遂げる

3. 研修内容

	内 容	
9:00	1. 理想的なチームとは何か ～こんなチームであれば、一員になりたい～	<ul style="list-style-type: none"> • 「理想的なチームとは何か ～こんなチームであれば、一員になりたい～」 上記をテーマに、そのイメージをグループワークで具現化します。その結論と座学で学習する項目をリンクさせることで、参加者の主体性を醸成します。
	2. 理想のチームを構成するためには、何が必要なのか 1) 相手を気遣い、同時に、 気遣われていることを知る ① 気遣いとはどのようなことを指すのか、 具体的に知る ② 相手の気遣いは目に見えるとは限らない。 隠された意図を知る 2) 目的、目標、手段の明確化と、それに対する チーム全員の納得を得た上での共有 ① 建設的かつ良好な人間関係を構築する コミュニケーションの取り方を知る ② 目的、目標、手段の違いを明確に理解する ③ 納得感のない目的、目標、手段には、誰も ついてこないことを知る 3) 客観的分析結果に基づくチーム全体での 定期的現状確認と行動計画立案 ① 知識技術レベルの測定について、 外部機関を活用できそうなら活用する ② 行動計画立案の際には、ある程度の 全員の納得が得られるような進め方を行う	<ul style="list-style-type: none"> • 理想のチームを構成するためには、何が必要なのか、 座学と事例研究を通して学習します。 • 理想のチームを作るためには、すべて、自分を変える ことから始まることを知ります。 • コミュニケーションの取り方、合意形成の方法、外部 機関の診断結果による正確な現状レベルを受け入れ る謙虚さなど、当テーマはヒトの本質に関わります。 • 自分を変えるか、相手が変わるまで永遠と待つか 考え、自分を変えたいのであれば、そのきっかけを 当研修でお渡しすることが出来ます。
	3. 質疑応答	
16:30		

リーダーシップ研修

1. 研修の目的

管理・監督者として発揮すべきリーダーシップとは何か、について理解し、そのリーダーシップを発揮するために必要な心構えとスキル、ノウハウを学ぶ。

2. 研修内容

対象者：管理・監督者

	内 容
9:00	1. 周りからの期待を考える 組織から期待されていること、部下から期待されていることを考える
	2. リーダーシップとは何か？ 1) リーダーシップの高い人といったら、誰が思いつくか？何故その人のリーダーシップが高いと思うのか？などのテーマに基づき議論をする 2) リーダーシップとは一般的にどのようなことを理解する。 (リーダーシップとは、周りによい影響を与え、より良い方向への行動を促せる力) 3) リーダーシップ論を理解する（PM理論、SL理論、コンティジェンシー理論など）
12:00	3. 事例研究 1) 上位者が話していることを真剣に聞こうとしない部下のケース 2) 部門間の協力を取ろうとしてない部下のケース
13:00	4. リーダーシップを高めるための仕組み① ～自部署の方向性を示す～ 1) 自部署の使命を明文化し、部下に語る。 2) 自部署の3年後のビジョン（中期目標とありたい姿）を明確にし、部下に語る ※ワークシートを用いて、実際に職場で活用できるレベルで 「自部署の使命」と「ビジョン」を明確にする。 5. リーダーシップを高めるための仕組み② ～重点課題を明確にする～ 1) 自部署の使命とビジョン及び外部環境・内部環境の変化から 自部署で取り組む単年度の重点課題を決める。 2) 重点課題から目標を設定する。 ※ワークシートを用いて、実際の職場で活用できるレベルで 「重点課題」を明確にする。 6. リーダーシップの源泉 ～リーダーシップを高める心構えとは～ 1) リーダーシップを高めるためのいくつかの考え方・行動の仕方を理解する。 ※「心は言葉によって作られる」、「プラスの発想をすることの大切さ」、「部下に ない視点を与える」、「自分を律する（他責にしない）」、「失敗から学ぶ」など。 7. 研修の振り返り&今後の行動宣言 1) 本日の研修を振り返り、今度どんなことに取り組んでいくのかを決める。 2) それを継続して取り組んでいける仕組みを考える。
16:30	8. 講師講評

コーチング研修

1.研修の目的

部下の存在を認め、能力・可能性・やる気・行動を引き出していくためのコーチングの技法を学ぶ。

2.研修内容

対象者:管理・監督者

	内 容
9:00	1.できるリーダーとできないリーダーのコミュニケーションの取り方を比較する 1) 出来るリーダーと出来ないリーダーのコミュニケーションの取り方の違い
	2. 部下育成のためのコーチング 1) 部下にとってリーダーはコーチたるべき 2) コーチングとは 3) コーチングとティーチングを使い分ける
12:00	3. コーチングの聴くスキル 1) 反復・要約のスキル 2) 否定せず受容する 3) 共感のスキル
13:00	4. 質問力を強化する 1) 質問の有効性 2) 質問のさまざまなスキル <ul style="list-style-type: none">● チャンクダウン(物事を具体化する)● メタモデル(真意を引き出す)● スケーリング(主観的評価でレベルを判断する)● デイソシエーション(客観的、第三者的に発想し、アイデアを引き出す)● 比較質問(比較して本質を探る)● ビジュアライゼーション(絵を描き、情景を明確にする) 3) やってはいけない質問
	5. 部下の問題解決を促すコーチング 1) 部下から相談を受けた場合に取るべきコーチングを学ぶ
	6. 研修の振り返り&今後の行動宣言 1) 本日の研修を振り返り、今後どんなことに取り組んでいくのかを決める 2) それを継続して取り組んでいける仕組みも考える
16:30	7. 講師講評

レジリエンス・コーチング研修

～打たれ強く、自立した部下を育てる～

Ⅰ. 研修の目的

「ちょっと叱っただけですぐ辞めてしまう」「チャレンジしようとしないう、主体性がない」「折れやすい、すぐ諦める」というような部下はいないでしょうか？

近年、様々な企業でレジリエンスを高めるトレーニングが注目されています。レジリエンスとは、「精神的回復力」「抵抗力」「復元力」「耐久力」などとも訳される心理学用語で、困難を乗り越えさらに強く成長する力を意味します。

この力は、学歴よりもIQよりも人の成功、幸せを左右する力と言われています。特に、ゆとり世代と言われるイマドキの若者たちのレジリエンスが低く、少し叱っただけで辞めてしまう、主体性がない、折れやすい特徴があります。また、若手だけでなく、多くのビジネスパーソンは、多忙さやストレスで精神的なダメージを受けることもあります。そのようなダメージにも、たくましく乗り越える力が必要です。このような時代だからこそ、リーダー自身のレジリエンスを高めると共に、部下のレジリエンスも高めるリーダーシップが求められるのです。

この研修では、コーチング、ポジティブ心理学などをベースに、部下のレジリエンスを高めるコミュニケーションを理論と実践を交えて身に付け、打たれ強く、自立した部下育成を実現します。

【期待される効果】

- ◇ 部下の自信とやる気を引き出し、主体的な行動を促します。
- ◇ 部下のレジリエンスを高めるコミュニケーションのコツがわかります。
- ◇ リーダー自身のレジリエンスも鍛えられ、困難を乗り越える力を身に付けます。
- ◇ 部下の心を折らない叱り方、対話方法を身に付けます。
- ◇ 困難、逆境に強い組織を創るリーダーシップを身に付けます。

注)メンタルヘルス疾患の回復、改善のための研修ではありません。

2. 研修内容

対象者:管理・監督者

	内 容
9:00	<p>1. 今、注目される力『レジリエンス』とは？</p> <ol style="list-style-type: none">1) レジリエンスとは？2) レジリエンスが高い人、低い人 【実習】 特徴、違いをディスカッション3) レジリエンスを高める3つのポイントと6つの要素<ol style="list-style-type: none">① 安心:自己肯定感、感情マネジメント② 自信:自己効力感、ポジティブ思考③ 行動:人間関係、イメージ力4) レジリエンスの重点ポイント 【実習】 部下、リーダー自身のウィークポイント把握 <p>2. 『安心感』が人を動かす</p> <ol style="list-style-type: none">1) 「無理!」という言い訳をする理由2) 人間の行動の原理原則3) 人間の欲求5段階4) 聴き方一つで部下が変わる5) 言葉の裏側を聴く 【実習】 言葉の裏側を聴くトレーニング6) レジリエンスを高める褒め方 【実習】 レジリエンスを高める褒め方、認め方トレーニング7) 日常のポジティブストークでレジリエンスを高める 【実習】 ポジティブストロークのアクションプラン作成8) 行動を止める「思い込み」の存在9) ポジティブスパイラルとネガティブスパイラル10) 部下の解釈の傾向と上司の解釈の傾向 【実習】 部下と上司の思い込み傾向を知り、ミスコミュニケーションを防止する11) 不必要な思い込みを手放し、行動を促す対話法 【実習】 行動を止める歪んだ思い込みを手放し、行動を促す対話のトレーニング <p>3. 『自信』を引き出す</p> <ol style="list-style-type: none">1) レジリエンスを高める自己効力感2) 強みが自信を生む3) 部下の強みを見つける 【実習】 ストレngthカードを使用し、強みを見つけるトレーニング4) 強みを活かすコーチング 【実習】 対話しながら強みを引き出すトレーニング5) 弱みさえも強みになる 【実習】 リフレーミングによって弱みを強みとして活かす6) 部下のロールモデルになる 【実習】 逆境から乗り越えた経験を棚卸する
12:00	<ol style="list-style-type: none">7) 小さな成功体験が大きな自信を育む

	内 容
13:00	<p>4. 『行動』を促す</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) その叱り方が部下の心を折る! 【実習】 部下の心を折る叱り方とは 2) 上司の思い込みが理不尽な叱りを生む 【実習】 上司の叱り方タイプと思い込みを把握 3) 部下の成長を促す叱り方 【実習】 心を折らず、成長を促す叱り方ポイント 4) アドバイスしたい、教えたい衝動が部下をダメにする 5) 部下の主体性を引き出し、行動を促す問い 【実習】 レジリエンスを高める問いかけ 6) 困難、逆境を乗り越える力を高める対話法 【実習】 失敗して落ち込む、チャレンジしないなど事例で対話ロールプレイ 7) レジリエンスを高めるポジティブな思い込みを作る 【実習】 ポジティブな思い込みを作り、主体的行動を促す <p>5. レジリエンスを高める!部下のタイプに合わせたコミュニケーション</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 自分自身のタイプチェック 【実習】 チェック表を使いタイプチェック 2) 各タイプの特徴を知る 3) 相手のタイプを見分ける 4) 各タイプに合わせたコミュニケーション 【実習】 レジリエンスを高める褒め方、やる気のさせ方 【実習】 レジリエンスを高める叱り方、仕事の任せ方、フォローの仕方 5) ミスコミュニケーションし易い組み合わせ <p>6. まとめ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) アクションプラン作成 【実習】 学びを活かし、アクションプラン作成 2) アクションプラン発表 【実習】 アクションプラン発表
16:30	

褒め方・叱り方研修

1. 研修の目的

部下育成は、上司個人の能力に依存することが多く、部下の育成方法、効果的な褒め方や叱り方を学ぶ機会が圧倒的に少ない状況です。必要性、重要性があると思っても、大半が我流や独学のため失敗してしまうケースが多いのです。効果的に褒められない、叱れないことは、部下のパフォーマンス低下、定着率の悪化、業績不振など大きな損失をもたらす可能性もあります。この研修では、部下のパフォーマンスを高め、業績アップさせる褒め方、叱り方を理論と実習を踏まえ、効果的に学べる研修です。

2. 研修内容

対象者: 管理・監督者

内 容

9:00

1. 指導者が知っておくべき基本

- 1) 指導力の現状把握【実習 指導力について点数付けを行う】
- 2) 人が育つ6つの要件
- 3) 正論だけでは動かない! 行動の原理原則
- 4) 人を動かす3つの要素

2. 信頼関係を築き、やる気を高める褒め言葉

- 1) 上司と部下との擦れ違い
- 2) 褒めるコミュニケーションの基本【実習 2名ペアで褒めるロールプレイ】
- 3) 間違いだらけの褒め言葉【実習 注意すべき褒め言葉のチェックをする】
- 4) 弱みこそ強みになる!【実習 弱みを強みに変える練習】
- 5) 強みを引き出し合う【実習 受講者同士強みを引き出し合う】
- 6) 褒めるから勇気付けへ
 - 勇気付けとは【実習 勇気付けのメッセージ】
 - 褒めると勇気付けの違い【実習 勇気付けし合う】

12:00

13:00

3. 部下を成長させる叱り方

- 1) 叱る教育の難しさ【実習 失敗経験、躊躇した経験などを振り返る】
- 2) 叱り方タイプ【実習 自身のタイプをチェック】
- 3) あなたが叱れない本当の理由
- 4) 叱り下手から学ぶ【実習 叱り下手の特徴】
- 5) やってはいけない叱り方、伝え方、勇気くじきの叱り方【実習 やってはいけない叱り方、伝え方】
- 6) 怒りの感情と向き合う【実習 腹が立った経験】
- 7) 怒りの原因
- 8) パワハラ防止! 感情をマネジメントする【実習 怒りの元となる感情、価値観に気づく】
- 9) 建設的な改善提案! 勇気付けの叱り方4ステップ
【実習 叱り方4ステップシナリオ作成】【実習 部下指導のロールプレイ】
- 10) 叱った後の3つのフォローが成長を加速させる

4. 実践! 指導ロールプレイ

- 1) 叱りにくいタイプ
- 2) 実践! 指導ロールプレイ【実習 ケース1(言い訳) ケース2(反論) ケース3(沈黙)】

5. 部下のタイプに合わせた褒め方、叱り方

- 1) 自分のコミュニケーションタイプを知る【実習 自分自身のタイプチェック】
- 2) 各タイプ特徴
- 3) 各タイプ別褒め方、叱り方【実習 各タイプ別に分かれ、ディスカッション】
- 4) 合わない部下への対応方法【実習 ミスコミュニケーションを起こしやすい組み合わせと注意点】
- 5) 部下のタイプを見極める【実習 自身の部下のタイプを見極め、今後の注意点をまとめる】

6. アクションプラン作成と宣言

- 【実習 学びを活かし、アクションプラン作成】【実習 互いに宣言】

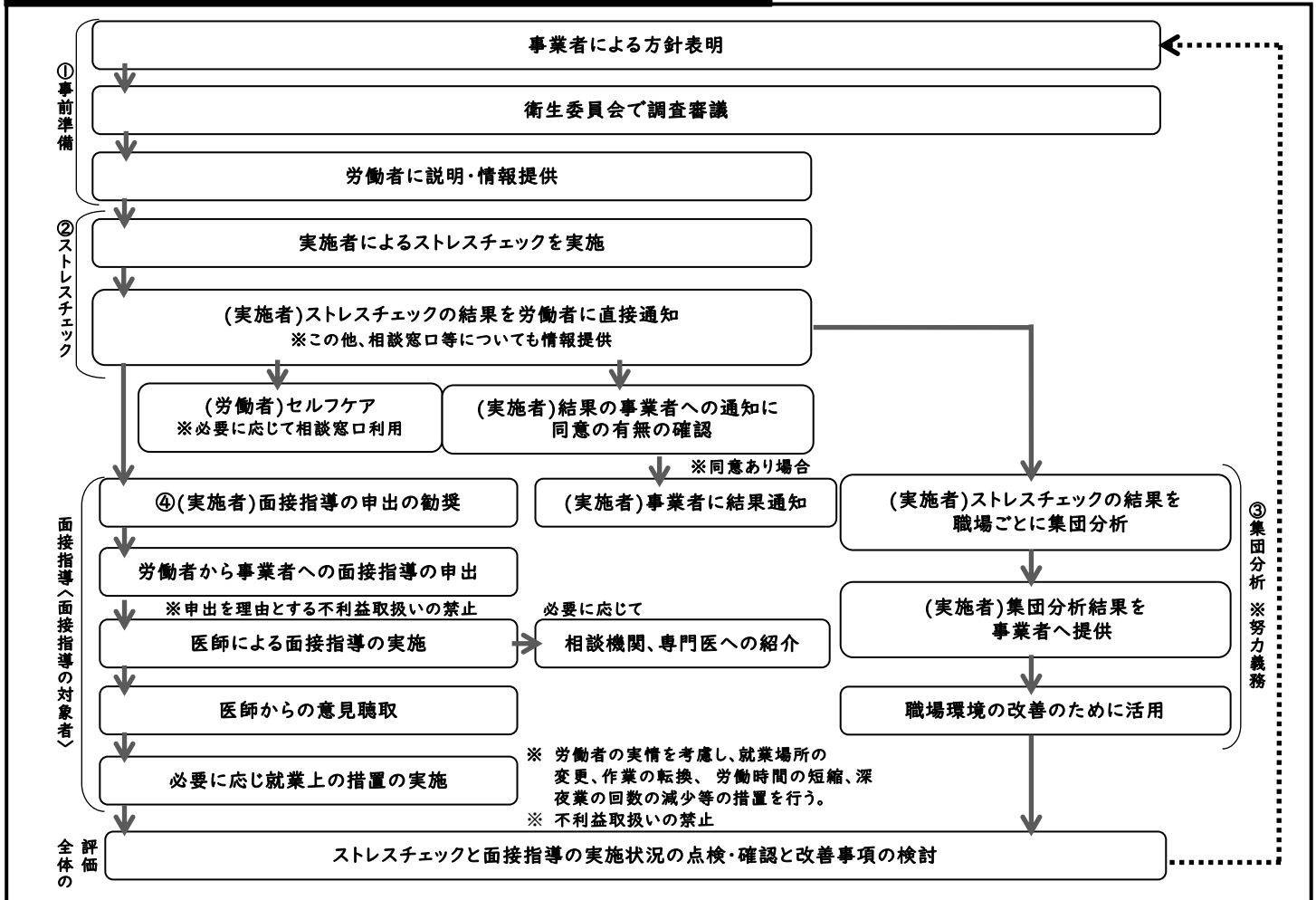
16:30

1. 実施の目的

平成27年12月より義務付けられたストレスチェックの実施を通して、労働者がストレスをためすぎないように対処したり、ストレスの高い状態の場合は医師の面接を受けて助言をもらったり、事業者側に仕事の軽減などの措置を実施してもらったり、職場改善につなげたりすることで「うつ」などのメンタルヘルス不調を未然に防止を目指します。

対象者：全職員

2. ストレスチェックと面接指導実施に関わる流れ



3. 内容

※ ①～④のご希望の内容をお選び下さい。上記、フロー図の番号とリンクしています。

項目	内容	備考
① 事前準備	ストレスチェックの実施にあたって、決めなければならないことについての相談や助言。	
② ストレスチェック	(1) 職業性簡易ストレスチェック票を用いて、ストレスチェックを実施。 (2) 回収後、労働者宛に結果を作成。 (3) 同意がある場合は事業者にも結果報告。	● 郵送も可能。
③ 集団分析	職場ごとの集団分析を実施し、結果報告。	
④ 面接指導の申出の勧奨	高ストレス者に対して、面接指導を申し出るための面接の実施。	● 希望者のみ対象。

メンタルヘルス研修 ～セルフケア～

1. 研修の目的

メンタルヘルス不調の発生を予防するために、職員が自身のストレスに気づき、それに対処するための知識や方法を身に付け、実践するための能力向上研修。

2. 研修の特徴

- 体験参加型の研修です。個人ワーク（実習）やグループ討議を用い積極的な受講態度を促し、研修の中で考え、話し合うことで気づきや学びを深めます。
- メンタルヘルス対策を実際に行っている立場から、事例の紹介や不調にならないための考え方や気持ちの切り替え方など実践に役立つよう解説いたします。

対象者：全職員

3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. 心の健康とは	● 「心の健康」というあいまいな概念を参加者自身で考え、目指すべき状態像を把握する。（※ワークシート利用）
	2. ストレスについて 1) ストレスとストレス反応 2) ストレス要因について	● ストレスやストレス反応についての理解を深める。
	3. ストレス疾患とその対応について	● 基本的なストレス疾患とその対応について説明し、取り上げきれない疾患については資料で補足する。
	4. ストレスマネジメント 1) ストレスチェック 2) ストレス対処行動(コーピング)	● ストレスマネジメントについて解説をし、理解を深める。 ● ストレスチェックシートを用い自己のストレス状態の自覚を促す。 ● ストレス対処行動にはさまざまな角度からのアプローチがあることを解説し、理解を深める。
16:30	5. 質疑応答とまとめ	

メンタルヘルス研修 ～ラインケア～

1. 研修の目的

メンタルヘルス対策の意義を理解し、不調者の対応法(面接・相談の流れ、話の聴き方)の実践力を高める研修。

2. 研修の特徴

- 体験参加型の研修です。個人ワーク（実習）やグループ討議を用い積極的な受講態度を促し、研修の中で考え、話し合うことで気づきや学びを深めます。
- メンタルヘルス対策を実際に行っている立場から、事例の紹介や不調に陥りやすい人の心理と
その対応まで実践に役立つよう解説いたします。

対象者：管理・監督者

3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. メンタルヘルスの必要性	● メンタルヘルス対策を行う効果と行わないリスクについて解説する。
	2. メンタルヘルス不調の近年の傾向 1) 適応障害について 2) うつの理解	● 近年、メンタルヘルス不調の傾向とその対応についての知識を深める ● うつとうつ病、新型うつ等の解説。
	3. 職場環境等の問題把握と改善	● 職場での問題点について振り返り、共有する。(※ワークシート利用)
	4. 部下の特徴を把握する	
	5. ハラスメントについて	● メンタルヘルス不調における重大なリスクとなるハラスメント、部下が相談したい上司であるためにも意識を確認する。(※ワークシート利用)
	6. 部下からの相談への対応 1) 普段の対応を振り返る 2) 傾聴の理解 ① 聴く姿勢・態度 ② 聴く技法 3) 傾聴演習 4) アサーション	【ラインケアで欠かせない信頼関係を築くために】 ● 気づかないままコミュニケーションを阻んでいないか振り返る。(※ワークシート利用) ● 傾聴を理解した上でロールプレイにより体験学習しスキルを体感的に学ぶ。
	7. 職場復帰の支援	● 休職開始から復職後のフォローまで失敗させない復職に向けて上司に求められる対応を検討する。(※ワークシート利用)
	8. 質疑応答とまとめ	
16:30		

レジリエンス（メンタルタフネス）研修

1. 研修の目的

困難な事態に直面した時、重圧や環境変化に柔軟に対応し成長へと導く「レジリエンス」を習得し、組織の目的達成力の向上を目指す。

2. 研修の特徴

- 体験参加型の研修です。個人ワーク（実習）やグループ討議を用い積極的な受講態度を促し、研修の中で考え、話し合うことで気づきや学びを深めます。
- 相談業務を通して自己実現や課題達成のサポートを実際に行っている立場から事例の紹介も含め実践に役立つようプログラムされています。

対象者：全職員

3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00 16:30	1. ストレスの要因とストレス反応について 1) ストレスについて 2) ストレスを感じる場面の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ● ストレス要因についての基礎知識の理解と参加者自身のストレス要因の振り返りする。 ● ストレスの二面性について解説し、ストレスとの向き合い方について考えてもらう。
	2. 体調と意欲のコントロール 1) 自律訓練法	<ul style="list-style-type: none"> ● 自律訓練法を学びストレスを解消し、不安や緊張をほぐし、筋肉を弛緩させ自律神経系の働きバランスを整える。
	3. 思考や感情のコントロール 1) 自分の感情に気づく 2) クリアリングスペース 3) アンガーマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分の感情や価値観に気づく。 ● 様々な感情の意味や付き合い方について解説する。 ● クリアリングスペースを体験しネガティブな感情との付き合い方を体験する。 ● アンガーマネジメントによりもっとも扱いづらい怒りの感情との付き合い方を学ぶ。
	4. 自己理解を深める	<ul style="list-style-type: none"> ● オンリーワンを目指して自分の性格や得意不得意等を確認する。
	5. ストレス対処能力を高める 1) ストレス対処行動 2) コミュニケーション能力 3) 認知行動療法	<ul style="list-style-type: none"> ● ストレス対処行動について解説をする。 ● ストレス対処に欠かせない対人関係をよりよくするコミュニケーションを体験的に学ぶ。 ● 認知行動療法を学ぶ。
	6.モチベーションの高める 1) 未来を創造する	<ul style="list-style-type: none"> ● モチベーションを維持向上させるために必要な目標設定を意識化し、公言する。

ゲートキーパー養成研修

1. 研修の目的

現在、内閣府では自殺総合対策の一環として、ゲートキーパー養成の推進を各地域に呼びかけています。

医師、保健師等をはじめとする精神保健福祉従事者、行政の相談窓口職員、関係機関職員、民生委員など、様々な人たちがゲートキーパーの役割を担うことが期待されています。

本研修では、ゲートキーパーの重要性や役割を理解し、ゲートキーパーに必要な心得や知識を学びます。さらに、実際に必要となる傾聴などのかかわり方も演習を交えながら身に付けていくことを目指します。

2. 研修の特徴（ポイント）

- ① 悩んでいる人に気づくポイントなど事例を交えて解説します。
- ② 参加者のかかわり方の特徴を振り返り、今後の対応に役立てます。

3. 研修内容

対象者：全職員、民生委員、精神保健福祉従事者など

	内 容
2～3時間	<div>1. ゲートキーパーとは<ul style="list-style-type: none">1) 現状と役割2) ゲートキーパーとしての心得3) メンタルヘルス・ファーストエイド2. 傾聴<ul style="list-style-type: none">1) 普段の対応に気づく2) コミュニケーションをはばむ対応3) 聴く姿勢4) 傾聴技法3. 質疑応答&まとめ</div>



CAREER

JMI

JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE

株式会社 **日本マネジメント協会（中部）**

〒464-0075 名古屋市千種区内山 3-10-17 (今池セントラルビル 4F)

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aoros.ocn.ne.jp URL <https://www.jmi-t.co.jp>