

接遇応対研修 ～基本編～

1. 研修の目的

対象者：一般職員～中堅職員

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

	内 容
9:00	1. CSに基づく接遇 【講義】 ～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
12:00	2. CS接遇の心構え 【講義・個人ワーク】 ～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 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 相手の状態を観察する ● 相手の「聴く」態勢は整っているのか 2) 会話の構造 ● 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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 【講義】
16:30	● 行動目標の発表

接 遇 応 対 研 修 ～ 窓 口 説 明 力 向 上 編 ～

対象者：一般職員～中堅職員

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

内 容

9:00

1. 窓口対応者に求められる役割と心構え 【講義】

- 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 【講義・ロールプレイング】

- 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～
 - 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 【講義・個人ワーク】

- 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 【講義・個人ワーク】

- 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】

- 1) 説明の基本
 - 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
 - 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
 - 「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 【講義・ロールプレイング】

- 1) 事例紹介 ～講師によるモデル提示～
- 2) 事例研究
 - 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 【講義】

接遇対応研修 ～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 【講義・ディスカッション】 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 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	● 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 【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】 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 ～不快に感じる言葉をどう伝えるか～ 6) 誤解を受けない電話対応の基本	● 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. アサーティブに伝える 【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】 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 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	● 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相手の理解度を確認するスキルを確認します。その後②順を追って伝える ③必要な部分と補足説明を効果的に伝える。 ● 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 【講義・ディスカッション】 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 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	● 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 【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】 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 ～不快に感じる言葉をどう伝えるか～ 6) 誤解を受けない電話対応の基本	● 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。<u>（否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿）</u> ● 【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（<u>復唱、声のトーン、スピード、言い換え</u>）
	3. アサーティブな部下指導 【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】 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	● 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

対象者：中堅職員～管理・監督者

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。

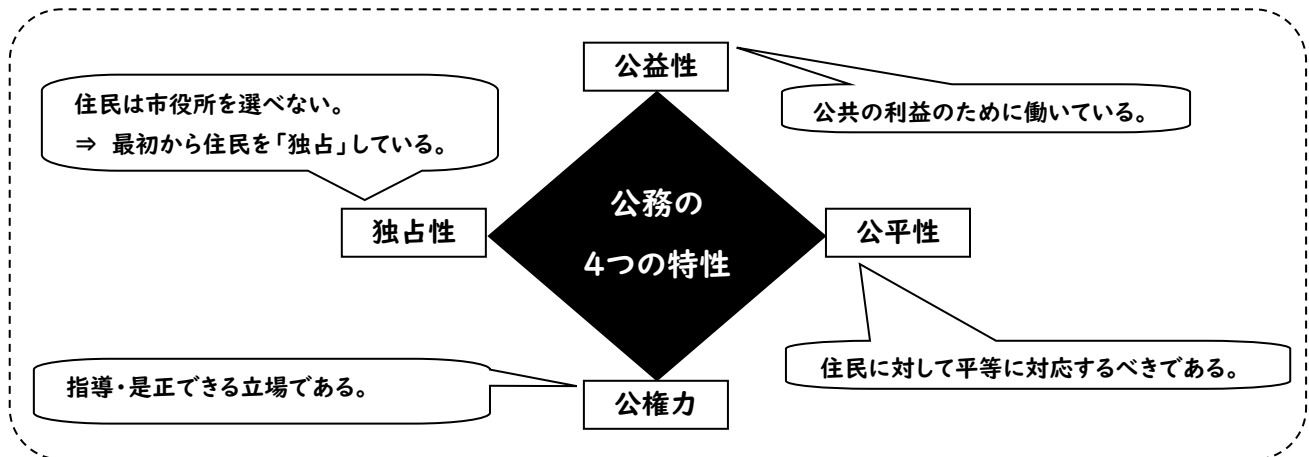
2. 研修内容

	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 【講義】 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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。
16:30	4. まとめ 振り返り 【講義】 1) アクションプラン 2) 研修の振り返り

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。

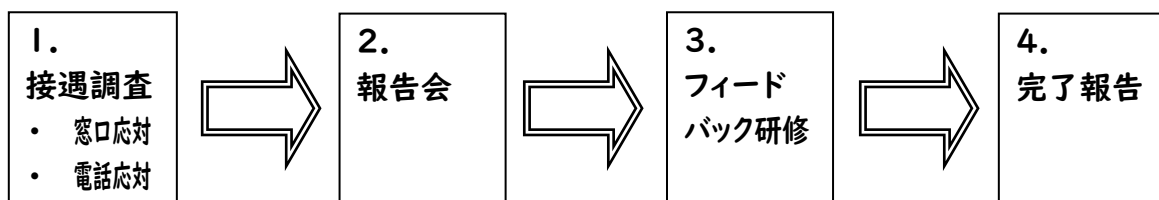


公平性や法令の順守のため、自治体での窓口対応は民間企業の窓口対応に比べ、住民の要望を全て聞き入れにくい、という難しさがあります。

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・官公庁ではどうなのか』、『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行します。

- 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	
◎ 調査結果のご報告 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。 《内容》 1. 窓口対応及び電話対応調査 1) 調査概要説明 2) 結果分析 3) 所感 4) 今後の対応についてのご提案 2. 質疑応答	

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
【研修の流れ】 1. 調査内容のフィードバック ① 出来ていることへの承認 ② 努力に対する労い ① 住民感情を交えて解説 ② 住民視点と職員視点のギャップ解説 2. 改善方法の提示 ① モデル提示しながら ② 良い例・悪い例を比較しながら ③ ちょっとした工夫を示しながら 3. 目標設定	

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

対象者：一般職員～監督者

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

	内 容
9:00	1. クレーム対応の基本 【講義・個人ワーク】 ～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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～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 12:00 5) 振り返り
13:00	3. ピンチをチャンスに変える対応法を身につける 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～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 【講義】 ～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

対象者：一般職員～監督者

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

	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【講義・個人ワーク】 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）【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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（5W2HIR） 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【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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？ ● 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【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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【講義】 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

対象者：一般職員～監督者

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

	内 容
9:00	1. 交渉・折衝力の必要性を考える【講義・個人ワーク】 1) 研修目的を理解する ● 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【講義・個人ワーク】 1) 交渉の流れ ● 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？ 《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
13:00	3. 合意を得る交渉術【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) Win-winの関係とは？ ● 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） ● 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【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 相手に伝わる意見や気持ちの伝え方 ● 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【講義】 ● 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

対象者：一般職員～中堅職員

～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

	内 容
9:00	1. プレゼンテーション能力の必要性 【講義】 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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 【講義・個人ワーク】 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 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 【講義・グループワーク】 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】 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 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～ 【講義】

アサーティブ・コミュニケーション研修

対象者：一般職員～中堅職員

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

	内 容
9:00	1. アサーションの基本を理解する 【講義・個人ワーク】 ～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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～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】 ● 「無理な依頼をする」 ● 「NOと言って断る」 ● 振り返り
13:00	3. アサーションの自己表現力を高める 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～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) メラビアン法則 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 【個人ワーク・ロールプレイング】 ～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】 ● 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. 承認カトレーニング 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～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 【講義】

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～

対象者：一般職員～中堅職員

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。

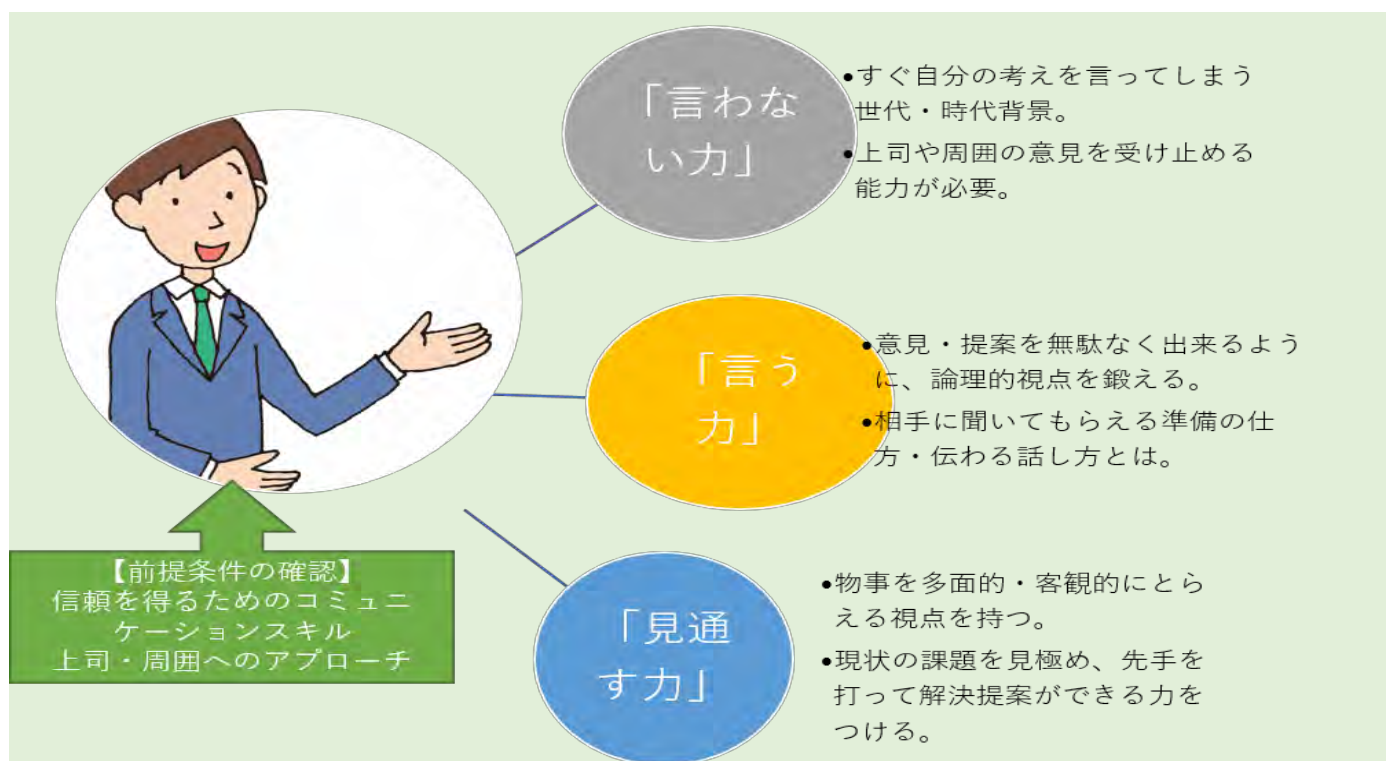
現在の自治体において、管理・監督者はプレイングマネージャーの傾向が強く、その状況において部下には、指示に従って成果を上げるだけではなく、自発的に意見を述べたり、管理・監督者の誤りを修正できるような能力までが期待されています。

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

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」と言われたいために、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	1. フォロワーシップとは何か？ 【講義・個人ワーク】 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 2. 部下に必要な「3つの力」と「前提条件」 【講義・グループワーク】 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 3. 「言わない力」を鍛える ～ぐっとこらえる、じっと聞く～ 【講義・ペアワーク】 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】
12:00	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～
13:00	4. 「言う力」を鍛える① ～しっかり伝える、すっきり伝える～ 【講義・ペアワーク】 1) -1意見・提案する力を鍛える(定番メソッド) 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 5. 「言う力」を鍛える② ～さらに無駄なく伝える、提案する～ 【講義・ペアワーク】 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 6. 「見通す力」を鍛える ～俯瞰してみて、ギャップを埋める～ 【講義・ペアワーク】 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	7. 本日のまとめ 【講義】

アンガーマネジメント研修

対象者:全職員

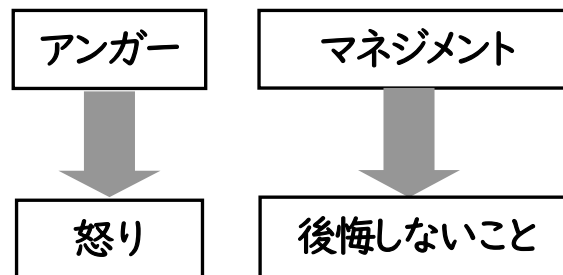
1. 研修の目的

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。

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？ 【講義】 ～歴史的背景、発展の経過～	● 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 【講義・グループワーク】 ～日本アンガーマネジメント協会の入門講座の講義～ ・ 3つの暗号の理解 6秒ルール、三重丸、分かれ道	● 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 【講義・グループワーク】 ～コミュニケーションには3つのタイプがある～ ・ 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	● 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 【講義・ペアワーク・グループワーク】 ～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～	● 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 【講義】 ～アンガーマネジメント診断～	● 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

対象者：一般職員～中堅職員

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

	内 容
9:00	1. ファシリテーションとは？ 【講義・個人ワーク】 ～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
12:00	2. 基本スキルの確認 【講義・グループワーク】 ～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
13:00	3. ファシリテーション個人実習 【講義・ペアワーク】 ～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 【グループワーク】 ～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
16:30	5. グループ実習 【講義・グループワーク】 ～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

メンター（指導者）養成研修

対象者：メンター担当者（中堅職員、等）

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

	内 容
9:00	1. 研修目的を理解する 【講義・個人ワーク】 ～研修目的の把握と積極的な受講姿勢を動機づける～ 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？ 【講義・個人ワーク】 ～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～ 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 【講義・個人ワーク】 ～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～ 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 【講義・個人ワーク】 ～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～ 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 【講義・グループワーク】 ～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～ 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 【講義】 ～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～ 1) 目標の達成法 2) 行動計画作成 3) 実行宣言
16:30	

新規採用職員指導者（サポーター）研修

対象者：新規採用職員指導者

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。

2. 研修内容

	内 容
3時間	1. 新規採用職員の早期育成が求められる背景 【講義】 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～ 2. 指導者としての役割を発揮するために 【講義、体験実習、個人・グループ検討（事例検討）】 1) 目指すコミュニケーションスタイルとは ● 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？ ● 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～ 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 3. まとめ 【講義】 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	1. 研修の目的及び全体像の共有 【講義】 2. グループワーク 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。 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） 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。
12:00	
13:00	3. 答弁書作成及び答弁に必要な知識技術 【講義】 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 4. 答弁書作成及び答弁に必要な知識技術 ～実践編～ 【講義】 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 5. 演習 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 6. まとめ 【講義】
16:30	

ハラスメント防止研修

対象者：管理・監督者

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

	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 【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	● 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 【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	● 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 【講義】	

パワーハラスメント防止のためのアンガーマネジメント研

対象者：中堅職員、管理監督者

1. 研修の目的

昨今、職場でのパワーハラスメントが大きな社会問題になってきている現状を踏まえ、パワーハラスメントとは何かを理解し、良好な人間関係を構築して安全・安心な職場環境で仕事に集中するための手段として、アンガーマネジメントを学びます。怒りの感情をコントロールする技術、怒りの連鎖を断ち切る方法をパワハラ防止に活用することを目的とします。

2. 研修の全体像、特徴

【1. パワーハラスメント】

パワハラが生まれる原因や傾向の分析、指導とパワハラの違いなど、パワハラの現状を知る。

【2. アンガーマネジメント】

怒りのメカニズムを理解し、衝動・思考・行動3つの暗号により、怒りをコントロールする方法を習得する。

【3. パワハラ防止のために】

パワハラ防止のためのアドバイス、具体的な事例を使った事例研究。応用できるテクニックの紹介。

その結果

1. パワハラが相手の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるものであることが認識できる。
2. 怒りで後悔することがなくなり、怒りの連鎖を断ち切ることができるようになる。
3. アンガーマネジメントの技術を活用することで、パワハラを防止する助けになる。

3. 研修内容

時間	概要	詳細、得たい成果
9:00	1. 研修の目的と全体像 【講師解説】	● パワハラは職場の人間関係のストレスの大きな原因であり、より働きやすい職場環境を作るためにパワハラについての理解を深め、アンガーマネジメントを通して怒りの感情と上手に付き合う方法を学び、パワハラ防止に役立てるための研修として取り組んでもらう。
12:00	2. パワハラとは 【講義・グループ討議】 1) パワハラとは、パワハラが生まれる原因 2) 指導とパワハラの違い 3) 自治体におけるパワハラの特色 4) パワハラのない職場環境を目指す	● パワハラとは具体的にどのような状態を言うのか、グループ討議・発表してもらい、講師からのコメントで定義を伝える。 ● 本人は指導しているつもりでも、受け手はパワハラと捉えていることに、参考データを提示することで気づいてもらう。 ● 自治体におけるパワハラは一般企業とは違った特徴があることを認識してもらう。 ● パワハラ防止対策の今後の展望を解説し、怒りの感情と上手に付き合うためのアンガーマネジメントを身につける必要性を伝えて次の講義に繋げる。
13:00	3. アンガーマネジメントによる感情のコントロール 【講義・グループ討議・個人ワーク】 1) 怒りの感情とは、怒ることのメリット、デメリット 2) 暗号①衝動のコントロール 3) 暗号②思考のコントロール 4) 暗号③行動のコントロール	● まず怒りのメカニズムを理解してから、3つの暗号に従って怒りと上手に付き合う方法を身につけていく。 ● ①衝動のコントロールでは、怒りの気持ちを冷静にとらえるテクニックを伝える。 ②思考のコントロールでは受け止めた怒りをどう意味づけるかについて伝える。 ③行動のコントロールでは、怒る時の行動を4つに整理する方法を伝える。3つの暗号を理解し、実践することで怒りの連鎖を断ち切る事が出来ることを学んでもらう。
16:30	4. パワハラ防止のために 【講義・グループ討議】 1) 普段からの人間関係を大事にする 2) 指導者が知っておきたいパワハラ防止のコツ 3) パワハラを受けないためのコツ	● パワハラ防止のためのアドバイスを、人間関係の構築の仕方、指導者の立場で防止するためのコツ、自分がパワハラを受けないためのコツの3つのパートに分けて伝える。 ● 具体的な事例でパワハラへの対処の仕方を検証し、それぞれのケースで活用できるアンガーマネジメントのテクニックを紹介し、実践に生かせるようにする。

OJT・部下育成研修

対象者：監督者、次期監督者

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

	内 容
9:00	開講 オリエンテーション 1. 職場を取り巻く環境変化【講義】 1) 職場を取り巻く環境変化 2) 危機意識とチェック体制の形骸化 3) マネジメントの大局とは ～職場内コミュニケーションの重要性～ 4) 育成に関する意識調査（部下・後輩／上司・先輩） 2. OJT・部下育成の全体像・イメージの把握【講義、個人・グループワーク】 1) リーダーシップとは 2) 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 3) “悪い”育成事例から学ぶ ● 個人・グループ討議 ● グループ別発表 ● 講師ポイント解説
12:00	4) 映像事例『これが育ての極意だ!』～部下育成のイメージをつかむ～
13:00	3. OJT・部下育成の整理・体系化【講義、個人・グループワーク、ペアワーク、ロールプレイング】 1) まずはコミュニケーションの充実から 2) OJT【オン・ザ・ジョブ・トレーニング】の現状 3) OJTを円滑に進めるために ～こうするともっと良くなる!～ ① 従来型OJTと相互啓発型OJTとの違い ② OJTの全体像 ～ティーチングとコーチングの使い分け～ ③ 効果的なティーチング術 ～Know-Whyを追求しよう～ ・ 事例、ロールプレイングを交えて ④ 部下の能力を引き出すために ～褒め方、叱り方を交えて～ ⑤ 効果的なコーチング術 ・ 事例、ロールプレイングを交えて 4) こんな時どうする？ ～部下・後輩の非効率な仕事の事例～ ● 個人・グループ討議、発表、講師ポイント解説
16:30	4. まとめ ～研修内容の振り返り～【講義】

閉講

マネジメント力向上研修 ～組織運営と部下育成～

対象者:管理・監督者

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

	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～ 【講義】 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～ 【講義・個人ワーク】 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 【講義・個人ワーク】
12:00	● 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 【講義・ペアワーク】 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)～ 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 【講義・ロールプレイング】 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 【講義・グループワーク】 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 【講義】 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	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

リーダーシップ研修

1. 研修の目的

対象者: 管理・監督者

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

	内 容
9:00	1. 周りからの期待を考える 【講義】 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? 【講義・個人ワーク】 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かを理解する。 (リーダーシップとは、周りにより影響を与え、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 【グループワーク】 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～ 【講義・個人ワーク】 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～ 【講義・個人ワーク】 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～ 【講義・個人ワーク】 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 【講義・個人ワーク】 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 【講義】

コーチング研修

対象者:管理・監督者

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

	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 【講義】 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 【講義・個人ワーク】 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 【講義・個人ワーク】 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 【講義・ペアワーク・グループワーク】 1) 質問の有効性 2) 質問のさまざまなスキル ● 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 【講義・ペアワーク】 1) 部下から相談を受けた場合に取り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 【講義・個人ワーク】 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 【講義】

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～

対象者：管理・監督者

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

	内 容
9:00	1. 今、注目される力『レジリエンス』とは？ 【講義・個人ワーク】 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 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 2. 『安心感』が人を動かす 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 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 3. 『自信』を引き出す 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 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	7) 小さな成功体験が大きな自信を育む

	内 容
13:00	4.『行動』を促す 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 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 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 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 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 6. まとめ 【講義・個人ワーク】 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

対象者:管理・監督者

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

	内 容
9:00	1. 指導者が知っておくべき基本 【講義・個人ワーク】 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 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 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 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 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 【ロールプレイング】 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 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 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 【講義・個人ワーク】 【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	

リスクマネジメント研修 ～事例から学ぶ～

対象者：管理・監督者

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

	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 【講義】 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 【講義・グループワーク】 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～ ● DVD上映、講師解説 5) 悪い情報（報告）を早期に把握できる仕組みづくり
13:00	3. マスコミ対応の基本 【講義】 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
	4. リスク対策立案 ～組織的にリスク管理をするために～ 【講義・グループワーク】 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」 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
16:30	5. まとめ 【講義】 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