

接遇応対研修～基本編～

対象者：一般職員～中堅職員

I. 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、行動において確認し、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) 忘れられない応対 2) 私たちが実践している事 3) 感じが良いかどうか、決めるのはお客様 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
12:00	
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「聞く」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. 電話応対のポイント 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 目に見えない応対の落とし穴 2) 電話応対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】 ● 行動目標の発表
16:30	

接遇応対研修～窓口説明力向上編～

I. 研修の目的

対象者：一般職員～中堅職員

「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…」
窓口応対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、
窓口応対者の役割認識を統一することがポイントになります。窓口応対は「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	<p>1. 窓口応対者に求められる役割と心構え 【講義】</p> <ul 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応対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～ <p>2. 住民の信頼感を醸成する 【講義・ロールプレイング】</p> <ul 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」 <p>3. 住民のニーズを正確に把握する 【講義・個人ワーク】</p> <ul 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) 話をしっかりと聞く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	<p>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】</p> <ul 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 <p>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】</p> <ul 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 <p>6. ロールプレイング 【講義・ロールプレイング】</p> <ul 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 <p>7. まとめと今後のアクションプラン 【講義】</p>
16:30	

接遇応対研修～アサーティブコミュニケーション編～

I. 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、感情的にならざり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
<p>① 接遇を実践する立場で、基礎を固める。</p> <p>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知り、活用する。</p>	ポイント	<p>① 接遇を実践するだけでなく、指導する立場としても、理解を深める。</p> <p>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、実践・モデル提示できる。</p>
<ul style="list-style-type: none">● 頻繁にある事例● 基本的な事例	活用事例	<ul style="list-style-type: none">● 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
<ul style="list-style-type: none">● まずは押さえるべき「接遇の基本」を確認したうえで、アサーティブスキルを身につける。● 講義→ペアロールプレイング	進め方	<ul style="list-style-type: none">● 基本的な接遇マナーをどう伝えるか、具体的な事例を通して、身につける。● 講義→ディスカッション・ロールプレイング中心● 後進指導者として押さえるべき視点の解説

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

I. 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	<p>1. 応対者に求められる役割と心構えとはなにか</p> <p>【講義・ディスカッション】</p> <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。
	<p>2. アサーティブな接遇基本スキルの確認</p> <p>【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】</p> <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 ～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します。(否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿)</u>● 【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>)
	<p>3. アサーティブに伝える</p> <p>【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】</p> <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、<u>①相手の理解度を確認するスキル</u>を確認します。その後に<u>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</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

I. 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、接遇応対のみならず、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	<p>1. 応対者に求められる役割と心構えとはなにか</p> <p>【講義・ディスカッション】</p> <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します</u>● アサーティブコミュニケーションの根幹理念=<u>I'mOK YOU'reOK</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。
	<p>2. アサーティブな接遇基本スキルの確認</p> <p>【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】</p> <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 ～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します。(否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿)</u>● 【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>)
	<p>3. アサーティブな部下指導</p> <p>【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】</p> <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

対象者:中堅職員～管理・監督者

I. 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

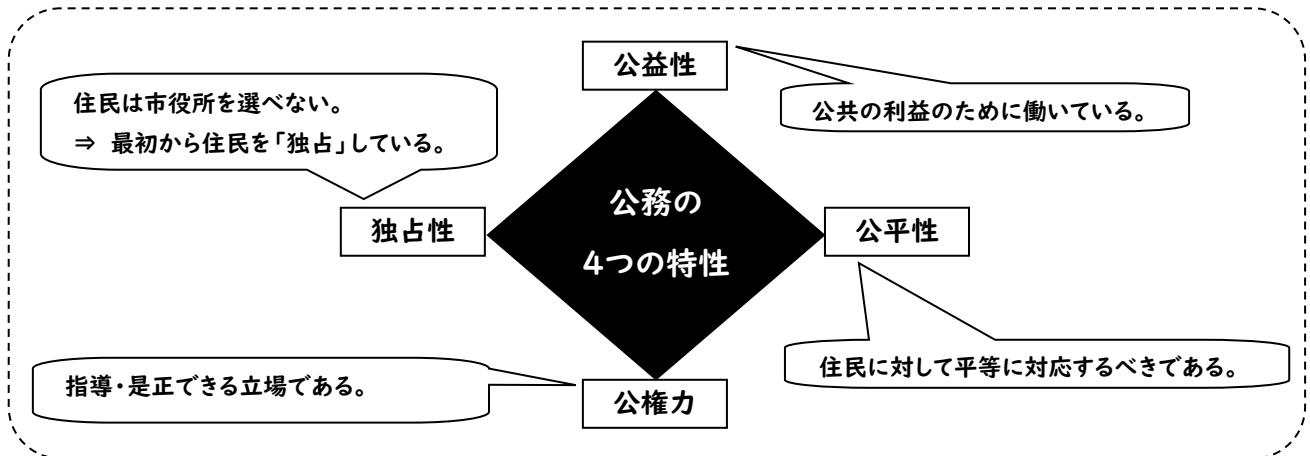
	内 容
9:00	<p>1. 職場での接遇スキルの現状確認と目指すべき方向 【講義】</p> <p>1) CS(住民満足)を高めることの重要性を整理する 2) 職場での現状について把握する</p> <p>接遇の現状を話し合い、「良い点」「改善すべき点」を挙げ、共有して頂きます。</p>
	<p>2. CSを支える基本マナーを振り返る 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】</p> <p>1) 接遇の基本マナー</p> <ul style="list-style-type: none">● 表情、身だしなみ、立ち振る舞い等● 声、話し方、言葉遣い、敬語の使い方、聞き方等 <p>2) 具体的な場面での接遇応対</p> <ul style="list-style-type: none">● 来客応対のポイントと事例に基づく「来客応対」の流れ● 電話応対のポイントと事例に基づく「電話応対」の流れ <p>来客応対、電話応対の一連の流れを、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。 自分が、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。</p>
12:00	
13:00	<p>3. 組織としていかに接遇能力を向上させるか</p> <p>【講義・個人ワーク・ロールプレイング】</p> <p>1) 自分の職場の課題を見つける</p> <p>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。</p> <p>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～</p> <p>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。</p>
16:30	<p>4. まとめ 振り返り 【講義】</p> <p>1) アクションプラン 2) 研修の振り返り</p>

接遇応対調査、報告会、フィードバック研修

対象者:全職員

I. 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。

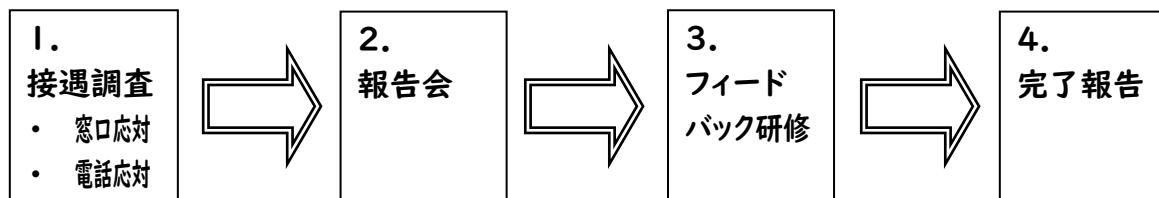


公平性や法令の順守のため、自治体での窓口対応は民間企業の窓口対応に比べ、住民の要望を全て聞き入れにくい、という難しさがあります。

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 どうしてそうするべきか理由を提示する。

3. 各項目の詳細

I. 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、

- 窓口応対の調査を実施する（オープンまたは覆面スタイル）。
- 電話応対の調査を実施する（覆面スタイル）。

窓口応対	電話応対
<p>【調査項目（例）】</p> <ul style="list-style-type: none">・ マナー<ul style="list-style-type: none">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～<ul style="list-style-type: none">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<ul style="list-style-type: none">11. 整理整頓12. 個人情報管理	<p>【調査項目（例）】</p> <ul style="list-style-type: none">・ マナー<ul style="list-style-type: none">1. 3リンク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～<ul style="list-style-type: none">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. 窓口応対及び電話忾対調査

- 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

I. 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	<p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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	<p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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

～カスタマーハラスメント対応～

I. 研修の目的

対象者：一般職員～管理・監督者

ハードクレームと通常のクレームでは対応が若干異なります。ハードクレームを申し立てる人の特性・要望を理解し、二次対応者としてどのようにクレームを収めていくのか、その手法を学び、臆せず適切に対応できる事を目指します。

2. 研修内容

内 容	
9:00	<p>1. 自身のハードクレーム対応力を振り返る 【講義・ペアワーク】</p> <p>1) 過去、対応に苦慮した「ハードクレーム」</p> <p>2) 自身が対応者として行った対応とは？</p> <p>3) ハードクレームの要因を考える</p> <p>2. ハードクレームが発生するメカニズムとは 【講義】</p> <p>1) 一般的なクレームとハードクレームの違い</p> <p>2) クレームを申し立てる人の種類とその傾向</p> <p>3) ハードクレーム申立者を理解する</p> <p>■自分は常に「正」と考える申立者</p> <p>■何故感情的に怒っているのか？～怒りの発生メカニズム～</p> <p>■怒りがコントロール出来ない申立者～注意すべき申立者の「怒り」～</p> <p>3. クレーム対応の基本を再確認する 【講義】</p> <p>1) 初期対応(一次クレーム)→二次対応(二次クレーム)</p> <p>2) 初期対応の重要性～ハードクレームに発展させないために必要なこと</p>
12:00	
13:00	<p>4. ハードクレームに対応するために必要なスキル 【講義・ペアワーク・グループワーク】</p> <p>1) 自分の考えを上手に伝えるトレーニングワーク～合意形成ゲームで学ぶ～</p> <p>2) 表現力のスキルアップ</p> <p>■言いにくいことを伝える・依頼する「クッション言葉」</p> <p>■相手の信頼を得る「相槌言葉」</p> <p>■上手に切り返す「応酬話法」</p> <p>■win-winを築く「アサーティブコミュニケーション」スキル</p> <p>5. ロールプレイングでスキルの確認・定着</p> <p>6. 総括 【講義・ペアワーク】</p> <p>1) 本研修で学んだこと～明日から自分が出来る事を考える～</p>
16:30	

交渉力・折衝力向上研修

対象者:一般職員～管理・監督者

I. 研修の目的

交渉・折衝においては、冷静な判断力と的確なコミュニケーション力、また本来の目的や落としどころを見落とさない俯瞰的な視野も必要となります。本研修では、各人の交渉力・折衝力のスキルアップのために必要となる考え方、またコミュニケーションのテクニック等をさまざまなワークを通じて体験的に身につけ、すぐに現場で活用できる事を目指します。

2. 研修内容

	内 容
9:00	<p>1. 上手に交渉・折衝を進めるために必要な資質とは 【講義・ペアワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 過去、上手くいった／いかなかつた「交渉」事例の共有2) 何故上手くいった／いかなかつたのか その要素を考える3) 交渉・折衝の良し悪しを決めるもの <p>2. 交渉・折衝の目的とその流れ 【講義・ペアワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 「交渉」「折衝」とは？2) 「交渉」「折衝」がめざすところ3) 交渉・折衝者に求められること ～感情コントロール・傾聴・交渉テクニック～4) 進める流れ ～事前準備→要望の把握→提案・精査→合意→クロージング～ <p>3. 的確に交渉するために必要な「聞く」スキル 【講義・ペアワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 相手の信頼を得るために傾聴力を身につける2) 相手の真意を的確に把握する ～事実・感情・要望の切り分け～
12:00	
13:00	<p>4. 的確に交渉するために必要な「伝える」スキル</p> <p>【講義・ペアワーク・グループワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 自分の考えを上手に伝えるトレーニングワーク ～合意形成ゲームで学ぶ～2) 表現力のスキルアップ<ul style="list-style-type: none">■言いにくいことを伝える・依頼する「クッション言葉」■相手の信頼を得る「相槌言葉」■上手に切り返す「応酬話法」■win-win を築く「アサーティブコミュニケーション」スキル <p>5. ロールプレイングでスキルの確認・定着</p> <p>6. 総括 【講義・ペアワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 本研修で学んだこと ～明日から自分が出来る事を考える～
16:30	

プレゼンテーション研修 ~論理的説明力~

I. 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	<p>1. プrezentation能力の必要性 【講義】</p> <ul style="list-style-type: none">1) プrezentationの目標の記載とグループ内での自己紹介2) プrezentationはリアルなコミュニケーション手段3) プrezenterとして最低限必要なこと
	<p>2. プrezentation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】</p> <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～
12:00	<p>3. 効果的なビジュアル表現とは 【講義・個人ワーク】</p> <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～ <p>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】</p> <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～
13:00	<p>5. プrezentation資料作成 【講義・グループワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) プrezentation8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) ビジュアル化とプラスチックアップ5) プrezentationリハーサル <p>6. プrezentation実践</p> <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	<p>7. 総まとめ～研修内容の振り返り～ 【講義】</p>

アサーティブ・コミュニケーション研修

I. 研修の目的

対象者:一般職員～中堅職員

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	<p>1. アサーションの基本を理解する 【講義・個人ワーク】</p> <p>～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～</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>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】</p> <p>～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～</p> <ul style="list-style-type: none">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) <p>【ロールプレイ実習】</p> <ul style="list-style-type: none">● 「無理な依頼をする」● 「NOと言って断る」● 振り返り
12:00	
13:00	<p>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】</p> <p>～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～</p> <ul style="list-style-type: none">1) 信頼感の高め方2) メラビアンの法則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 <p>4. アサーション実習 【個人ワーク・ロールプレイング】</p> <p>～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～</p> <p>【ロールプレイ実習】</p> <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 <p>5. 承認力トレーニング 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】</p> <p>～Win-Winの人間関係づくりのために必要な承認力を養う～</p> <ul style="list-style-type: none">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	<p>6. まとめ 【講義】</p>

フォロワーシップ研修

対象者:一般職員～中堅職員

I. 研修の目的

組織の中で、効果的なフォロワーシップを発揮できる人材となるために

1. 上司の特性を把握し、上司を支え、チームがあげる成果への主体的貢献力を養う
2. フォロワーとして、前向きな思考を身につけ、困難な課題にも粘り強く取り組む力を身につける
3. 自律的かつ主体的にまわりを巻き込む力を身につける

2. 研修内容

内 容	
9:00	1. リーダーシップとフォロワーシップを考える 【講義・ペアワーク】 1) What if で考える ～リーダーに望む姿、フォロワーに望む姿～ 2) 今、求められる組織の在り方とは? 3) リーダーシップとフォロワーシップ 4) 5つのフォロータイプとは?
12:00	2. 上司をサポートするためのボス・マネジメント 【講義・ペアワーク・グループワーク】 1) ボス・マネジメントとは? 2) 上司の視点で考える ～上司はあなたに何を望むのか?～ 3) 上司の特性を把握しよう ～自分の上司に興味を持とう～ 4) 自身の仕事の仕方を考える
13:00	3. フォロワーシップを発揮する「前向き思考」 【講義・ペアワーク】 1) 「前向き思考」がフォロワーシップで大切な理由 2) 視点を変えると「可能性」が生まれる 3) 「前向き思考」を身につけるために必要な姿勢 4) ヒト・モノ・コトを「前向き」に捉え、業務に活かす 5) 誰にどんな仕事を任せるか? 4. 信頼を生み出す「コミュニケーション力 UP」 【講義・ペアワーク】 1) コミュニケーション=「聴く力」+「話す力」 2) 相手に信頼される「聞き方」とは? ～ラポールの構築～ 3) ミラーリング・ペーシング・オウム返し 4) 「報連相」に活かす「話す力」とは? ～PREP 法～
16:30	5. 総括 【講義・ペアワーク】 1) 本研修で学んだこと ～明日からの自分を考える～

アンガーマネジメント研修

対象者：全職員

I. 研修の目的

価値観の多様化、教育背景の違い、IT技術の進化等に伴い、現代社会には多種多様な考え方と年代によって異なる「常識」が生まれています。その結果、そこに生きる誰もが日常的に「イライラストレス」を抱えながら生活をしているのが現状です。

本研修では、怒りの感情と上手につき合い、業務において最高のパフォーマンスを提供するために、怒りの感情コントロール「アンガーマネジメント」を学び、普段から「イライラストレス」に振り回されない自分をつくると同時に、職場内のコミュニケーション力を高め、組織活性化へと発展させます。

2. 研修内容

内 容	
3時間	<p>1. 自分自身のイライラ状態を把握する 【講義・個人ワーク・ペアワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 最近イラッとした事を振り返る2) あなたのアンガーマネジメントニーズ度は？～イライラ意識の自己チェック～3) 組織におけるイライラストレスと生産性・公共サービス提供の関係 <p>2. アンガーマネジメントとは？ 【講義・ペアワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 怒ること/怒らないことのメリット・デメリット2) アンガーマネジメントの定義3) 問題となる4つの怒り <p>3. アンガーマネジメントのテクニック 【講義・個人ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 普段から怒りにくい自分を作る2) いざ怒ってしまった時の3つの対処法<ul style="list-style-type: none">① 衝動のコントロール<ul style="list-style-type: none">■6秒ルール■6秒をやり過ごすためのアンガーマネジメントテクニック② 思考のコントロール<ul style="list-style-type: none">■私たちを怒らせているものの正体■3重丸で考える■「べき」の境界線③ 行動のコントロール<ul style="list-style-type: none">■自分の力で変えられるのか？変えられないのか？■分かれ道で考える <p>4. 総括 【講義】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 本研修のまとめと質疑応答

アンガーマネジメント研修 ~基礎編~

対象者:全職員

I. 研修の目的

価値観の多様化、教育背景の違い、IT技術の進化等に伴い、現代社会には多種多様な考え方と年代によって異なる「常識」が生まれています。その結果、そこに生きる誰もが日常的に「イライラストレス」を抱えながら生活をしているのが現状です。

この「イライラストレス=怒り」は、公的サービスにおける対応力を損なうだけではなく、職場の人間関係にも大きく影響を与えます。

本研修では、怒りの感情と上手につき合い、業務において最高のパフォーマンスを提供するために、いま日本でも注目を浴びている心理トレーニング法「アンガーマネジメント」を学ぶことで、普段から「イライラストレス」に振り回されない自分をつくると同時に、職場内のコミュニケーション力を高め、組織活性化へと発展させます。

2. 研修全体像・特徴

<私たちが現代社会にイライラしやすいのは…>

「価値観の多様化」

「雇用形態」「個性」が多様化。個人の価値観が自由に主張される時代となり、自分と意見ややり方の異なる人材が周りにいる

「利便性の進化」

便利さに慣れ、今は「効率よく」「出来て当たり前」の時代に…
すぐ出来ない、すぐ答えが出せないという結果は受け入れがたい。

「忙しさが増えている」

少ない人数で多くの仕事をこなす生産性が求められる→仕事が増え心に余裕がない
→コミュニケーションの低下→ストレス(イライラ)が発生しやすい

<POINT> 怒りは「わたし達人間が誰しももっている自然な感情(=喜怒哀楽)の一つ

⇒日常生活において「イライラ」を感じない人はいない上、「イライラ」をなくすことも不可能

だからこそ、「イライラ=怒りの感情」に振り回されない自分や組織をつくるためにも、「アンガーマネジメント(上手にコントロールし、怒りで後悔しない自分をつくること)」が非常に大切です。

そのために、怒りがわくメカニズムなどを学ぶと同時に、以下の事を様々なトレーニング法を通じて身につけます。

- 1) 普段から怒りにくい自分をつくる
- 2) いざ怒ってしまった時の対処方法

3. 研修内容

内 容	
9:00	1. イライラストレスとは 【講義・個人ワーク】 1) 何故私たちはイライラするのか? 2) ストレス」と「やる気」の関係性 ~ストレスは「スパイス」と認識する~ 3) あなたのストレス度は? ~自己チェック~ 4) 組織におけるイライラストレスと生産性の関係
12:00	2. アンガーマネジメントとは? 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) 怒ること/怒らないことのメリット・デメリット 2) 自身の怒りに目をむけてみよう 3) アンガーマネジメントの定義と歴史的背景 4) 問題となる4つの怒り方 3. あなたは何にイライラしやすいのか? 【講義・個人ワーク】 1) 自分は何に怒りを感じやすいのか? 2) 怒りが生まれるメカニズム
13:00	4. アンガーマネジメントテクニック 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) 普段から怒りにくい自分を作る 2) いざ怒ってしまった時の3つの対処法 ① 衝動のコントロール ■怒った時に絶対してはいけないことは? ■6秒ルール ■6秒をやり過ごすためのアンガーマネジメントテクニック ② 思考のコントロール ■私たちを怒らせているものの正体 ■3重丸で考える ■「べき」の境界線 ③ 行動のコントロール ■自分の力で変えられるのか?変えられないのか? ■分かれ道で考える 5. アンガーマネジメントでチームビルディング 【講義・グループワーク】 1) 境界線ワークで価値観のちがいを認識しよう 2) アンガーマネジメントを職場づくりに活かすには
16:30	6. 総括 【講義・グループワーク】 • 本研修のまとめと質疑応答

アンガーマネジメント研修 ~応用編~

対象者：管理・監督者

I. 研修の目的

既にアンガーマネジメント研修の基礎を学んだ方を対象に、対人コミュニケーションに活かしていくための知識とコミュニケーションスキルを身につけ、「怒りを上手にコントロールし」→私たちをイライラさせやすい「自分と人との『違い』」を学び「効果的な接し方をする」→「『感情的ではなく』『上手に怒る』伝え方」が出来ることで、相手とwin-win関係構築を目指します。

2. 研修内容

内 容	
9:00	1. アンガーマネジメント復習 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) アンガーマネジメントを学んでどう変わったか? 2) アンガーマネジメントの復習
12:00	2. 違いを知って効果的に接する男女脳コミュニケーション 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 違いが分かればイライラしない!男女で違うコミュニケーションスタイルとは? 2) 男性=解決脳 女性=共感脳 3) 男性メンバーにイライラしないコミュニケーションの取り方とは? 4) 男性メンバーを効果的に褒める方法 5) 女性メンバーにイライラしないコミュニケーションの取り方とは? 6) 女性メンバーを効果的に褒める方法 7) 実践!相手が男性なら/女性なら どう伝えるか?
13:00	3. 我慢しないが、感情的にも伝えない!win-winになるためのアサーティブコミュニケーション 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) 管理者として抱えやすい悩みとは? 2) アサーティブコミュニケーションとは? 3) 何故、いまアサーティブコミュニケーションが必要なのか? 4) あなたのアサーティブ度は? ~自己チェックテストで確認しよう~ 5) アサーティブコミュニケーションの基本姿勢 6) 相手に伝える時の心理的ポジション 4類型 7) 実践!win-winに導く伝え方 8) DESC法で効果的な部下指導 4. 質疑応答・総括
16:30	

ファシリテーション能力向上研修

I. 研修の目的

対象者:一般職員～監督者

「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	<p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>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></p> <ul style="list-style-type: none">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	<p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>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～</p> <ul style="list-style-type: none">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резентーション4) まとめ

メンター（指導者）養成研修

対象者：該当職員

I. 研修の目的

- メンター制度の概要・メンター制度が必要とされる背景等を理解し、メンターとしてのあり方・心構えを醸成する。
- 新規採用職員の状況に応じた教育・指導法、及びメンタリングに求められるスキルを理解し、習得する。
- 事例を基に、指導のノウハウを共有し、現場での応用力を高める。

2. 研修の概要及びポイント

【メンターとしてのあり方を整える】

- ① メンター制度及び導入背景の理解
- ② メンターの役割
- ③ メンターに求められる「意識・知識・技能」

【ワーク：ライフラインチャート】

メンターに求められる「他者への関心・自身の実績
・コミュニケーション力等を総合的に体感的に学ぶ。」

■主な狙い・自身の簡単なキャリアの棚卸

- ・他者への関心/リスペクトを高める
- ・シェア時における傾聴&質問の実践
- ・相手を理解することへの気づき

【新人指導に必要な意識・知識を学ぶ】

- ① 仕事の教え方
- ② 新人にもとめるもの
- ③ 面談の仕方

【メンターに求められるコミュニケーション力】

- ① コーチングスキル（質問・相手の思考整理）
- ② 承認/勇気づけ/伝達スキル

【事例で学ぶ】

- ① 同じ間違いをする・関係がぎくしゃくしてきた（仮）
- ② メンタルヘルスの基礎

【目標設定】

- ① 明日から意識する行動目標の立案

3. 研修内容(午前)

内 容		詳細、得たい成果
9:00	<p>1. 研修の目的と全体像 【講義・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 研修の目的 2) 研修を有意義なものにするための受講の心構え 3) アイスブレイク「グッド&ニュー」 <p>2. メンターとしての心構えと自信を構築する 【講義・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) メンター制度の理解と役割の再確認 2) メンター制度の理解 3) メンター制度のメリット 4) ワーク「自身がメンティの時代のメンターの存在」 「あなたが描く理想のメンター像」 5) メンターの役割 6) 自身のメンタ一度チェック 7) メンターに求められること 8) メンタリングのプロセス 9) ワーク「ライフラインチャート」 <ul style="list-style-type: none"> • ライフラインチャートの作成 • ライフラインチャートのグループ内発表&質疑応答 • 当ワークでの気づきのシェア • 当ワークの狙いとフォロー 10) 物事の捉え方について 「ABC 理論」「カラーバス効果」 	<ul style="list-style-type: none"> • 研修の目的及び受講の心構えを理解し、研修を受講するにあたっての積極的な姿勢を醸成する。 • 「グッド&ニュー」では、24 時間以内に感じた良かったことを発表する。前向きな姿勢の醸成と心理的安全性を体感する。 <ul style="list-style-type: none"> • メンター制度を、導入された背景も含めて理解することにより、メンターという役割を担っていることの重要性を再確認する。 • 自身のメンティ時代を振り返ることにより、メンターの役割を再確認する。また理想のメンター像をシェアすることにより、より良いメンターになるための観点を磨く。 • メンターの役割、自身のメンタ一度、メンターに求められること、メンタリングのプロセスを学び、改めてメンターとしてのあり方を整える。 <ul style="list-style-type: none"> • ライフラインチャートとは、自分がこれまで過ごしてきた道筋を、自分が感じた「満足度・充実度」の高低によって1本の線で表現したもの。 • ワーク:ライフラインチャートの狙い • 簡単なキャリアの棚卸 • 物事の捉え方の重要性の認識 • 誰もが山あり谷ありであることの気づき • 他者への関心を高める • 人へのリスペクトを高める • シェア時における傾聴&質問の実践 • 相手をしっかりと理解することへの気づき。
12:00		

3. 研修内容(午後)

	内 容	詳細、得たい成果
13:00	<p>3.新人指導に必要な意識や知識を学ぶ</p> <p>【講義・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 新人への仕事の考え方 2) 新人の主体性を引き出す 3) 傾聴力と質問力 4) 面談の進め方 5) ワーク「新人に求めること」 6) 状況に応じたサポートを提供する 「ティーチング・コーチング・カウンセリング」 	<ul style="list-style-type: none"> ・新人指導に必要な意識・知識を学ぶ。 ・新人への仕事の考え方について、教える手順を再確認する。 ・新人を主体的な人材に育てるために、相手の状態や仕事への慣れ具合に応じて、「働きかけ方」に工夫を持たせることを学ぶ。 ・面談における「目的」と「実施時のポイント」を学ぶ。 ・「新人に求めること」をテーマに、個人ワークとグループシェアを行う。メンター同士のレベル感を少しでも整える。 ・状況に応じた指導法があることを認識し、明日への実践へつなげる。
	<p>4.指導に必要なスキルを学ぶ</p> <p>【講義・ロールプレイング・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) コーチング 2) ワーク「1年後はどのような人材になっていたいか」 をテーマにコーチングのロールプレイングを行う。 3) 承認&勇気づけ&伝達スキルを学ぶ 4) ワーク「ほめられたい言葉」 	<ul style="list-style-type: none"> ・指導に必要な知識として、コーチングを主として学ぶ。 ・コーチングプロセスに沿ってロールプレイングを行い、体験的に学ぶ。 ・承認/勇気づけ/伝達におけるポイントを学ぶ。 ・「ほめられたい言葉」を個々人が抽出し、その抽出した言葉を使って、本人をほめるワーク。人によってほめられたい言葉が違うことを体感し、日常の観察の大切さに気付く。
	<p>5.事例に学ぶ</p> <p>【講義・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 事例研究 「同じ間違いをする・関係がぎくしゃくしてきた(仮)」を テーマとして、対策をグループにて検討する。 2) メンタルヘルス 	<ul style="list-style-type: none"> ・事例に基づき、グループにて解決策を検討し、明日からのメンター活動への観点を得る。 ・メンタルヘルスの入口である「いつもと違うに気づく」観点と対処法を学ぶ。
16:30	<p>6.まとめと目標設定</p> <p>【講義・個人ワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 研修の振り返り 2) 行動目標の設定とグループ内実行宣言 	<ul style="list-style-type: none"> ・本日の全体像を振り返る。 ・メンターとして、今後意識していきたい行動を目標として定める。 ・目標に対する具体的アクションプランを定め、明日からの現場での実践に繋ぐ。

新規採用職員指導者（サポーター）研修

対象者：該当職員

I. 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	<p>1. 新規採用職員の早期育成が求められる背景【講義】</p> <p>1) 職場を取り巻く環境変化～職員負担の増加～</p> <p>2) 育成に関する意識ギャップ～新規採用職員／先輩・上司～</p> <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> <p>1) 目指すコミュニケーションスタイルとは</p> <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～ <p>2) 事例研究 悪い育成事例の検討</p> <p>テーマ：仕事を任せるとは？</p> <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 <p>3) 新規採用職員を育成するために～OJTの展開～</p> <ul 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 <p>「傾聴術」 積極的傾聴</p> <p>「質問術」 オープンクエスチョン、クローズドクエスチョン</p> <p>「承認術」 Iメッセージ</p> <p>3. まとめ【講義】</p> <p>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～</p> <p>2) 研修内容の振り返り</p>

アカウンタビリティ養成研修

対象者：中堅職員

I. 研修の目的

アカウンタビリティ(情報開示及び説明責任)の重要性が高まるなかで、本研修を通じてアカウンタビリティへの本質的な理解と、相手に真意が伝わる論理的説明についての確認を行うことで、真の課題解消に向けた能力を学ぶ。

2. 研修の特徴

【基礎理解】

アカウンタビリティの意味合いの変遷を確認しながら、重要性を再認識する。

【情報共有】

各職員が内包する関連経験を幾つかのワークを通じて相互開放し、参加者間で共有する。

【目標設定】

研修を通じて学んだアカウンタビリティを、明日からのどのように活かすか目標を設定する。

3. 研修内容

	内容	カリキュラムの狙い
9:00	1. オリエンテーション <ul style="list-style-type: none">・自己紹介・研修の目的とゴール・アカウンタビリティに対する印象	・研修全体の目的と自身の課題感をすり合わせると同時に研修のゴールを確認する。
	2. アカウンタビリティと市政における重要性 <ol style="list-style-type: none">1) アカウンタビリティが重要視される社会的背景2) アカウンタビリティの変遷3) アカウンタビリティの重要性	・アカウンタビリティに関する基礎理解及び近年重要視されるようになった背景を確認する。
	3. 論理的思考と説明力 <ol style="list-style-type: none">1) アカウンタビリティを構造的に考える2) アカウンタビリティに欠かせない論理的思考と説明力	・アカウンタビリティに欠かせない論理的思考を学び、共通のテーマを基に全体で考える。
	4. アカウンタビリティを実例から考える <ol style="list-style-type: none">1) 小グループでアカウンタビリティが求められる領域を選択2) 同領域に関して「だれに・何を・どうして・いつ・どのように」の様を基に論理的思考で整え確認	・グループで対象ケースを選択し、論理的思考で考え、実業務との相関を導き出す。
16:30	5. 本日の振り返り、明日に活かす <ul style="list-style-type: none">・本日の振り返りと明日からの実務への活用法を考える・セルフコミットメント	・本日の学びの振り返りと明日からの実務への活用を考える。

ハラスメント防 止 研 修

～ 全ての職員が個性を発揮して働く職場づくり～

対象者：管理・監督者

I. 研修の目的

「そんなつもりはなかった。」これは、ハラスメントを訴えられた者が発する典型的な第一声です。そもそもハラスメントは、お互いの価値観の違いを原因として発生するため【常に意識した発言や行動】が欠かせません。ただ、それでは円滑なコミュニケーションが阻害され、業務に支障をきたします。本研修は、ハラスメントの基礎から事例検討までを行い職場全体のモラールの底上げを目指します。

2. 研修の特徴

ハラスメントの 6 類型に関する過去の判例や、ハラスメントが職場の生産性低下に大きく影響している事実の確認を行うと同時に、ケース検討を行う過程で「お互いが働きやすい職場とは何か？」を考えて共有します。

3. 研修内容

	内 容
3時間	<p>1. これはアウト！典型的ハラスメントと判例から考える 【講義・ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) これはハラスメント？知っていますかセルフチェック2) 何が良くないのか、ハラスメント類型との照会3) ハラスメントとは何か？<ul style="list-style-type: none">・ハラスメントとは何か？・ハラスメントが起きる最大要因である「価値観の違い」とは・ハラスメント防止には何が必要なのか <p>2. 事例検討「ハラスメント対処」 【講義・ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 小集団で、ハラスメント事例について考える2) 小集団で、どうしたらハラスメントを防げるのかを考える3) ハラスメント予防にむけたスローガンを考える <p>3. 全ての職員が個性を発揮して働く職場づくり 【講義・ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 所属する団体が掲げるポリシーの確認2) セルフコミット～明日から取り組むこと～3) 振り返り

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修

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ーハラスメント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】

パワーハラスメントが生まれる原因や傾向の分析、指導とパワーハラスメントの違いなど、パワーハラスメントの現状を知る。

【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. パワーハラスメント防止のため】

パワーハラスメント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. パワーハラスメント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、パワーハラスメントを防止する助けになる。

3. 研修内容

	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】	<ul style="list-style-type: none">● パワーハラスメント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ーハラスメント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、パワーハラスメント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. パワーハラスメントとは 【講義・グループ討議】 <ol style="list-style-type: none">1) パワーハラスメントとは、パワーハラスメントが生まれる原因2) 指導とパワーハラスメントの違い3) 自治体におけるパワーハラスメントの特徴4) パワーハラスメントのない職場環境を目指す	<ul style="list-style-type: none">● パワーハラスメントとは具体的にどういう状態を言うのか、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、受け手はパワーハラスメントを感じていることに、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ーハラスメント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。● パワーハラスメント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】 <ol style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">● 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. パワーハラスメント防止のため 【講義・グループ討議】 <ol style="list-style-type: none">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ーハラスメントのコツ3) パワーハラスメントを受けないためのコツ	<ul style="list-style-type: none">● パワーハラスメント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、自分がパワーハラスメント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ーハラスメント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。

コンプライアンス研修

対象者：中堅職員

1. 研修の目的

「コンプライアンス」と聞いて、その意味を知らない中堅職員はいないと思いますが、コンプライアンスラインを部下・後輩にどのように遵守させるのかについては、曖昧な点も多いのではないかでしょうか。本研修は、コンプライアンスに対する基礎理解から、コンプライアンスラインの確認、さらには職場における対策を話し合うことで、中堅職員の認識向上さらには遵守に向けた体制づくりを目指します。

2. 研修の特徴

コンプライアンスに関する基本的な解説や、職場のコンプライアンスラインの再確認、特定の事例に対する対処について受講生どうして確認します。さらには部下・後輩に「コンプライアンスの最終形である“習慣化”」に向けてどのような指導方法がベストなのかを受講生が考え共有します。

3. 研修内容

	内 容
3時間	<p>1. 再確認：コンプライアンスとは 【講義】</p> <ul style="list-style-type: none">1) コンプライアンスの定義を再確認する2) デジタル時代のコンプライアンス3) 職場のコンプライアンスの注意すべき点 <p>2. コンプライアンス遵守に向けた体制づくり 【講義・ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) コンプライアンス違反の事例に対して防止策を考える2) 日常業務において、どうすれば部下・後輩の認識向上につながるのかを考える <p>3. コンプライアンスラインについて 【講義・ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) 所属する団体のコンプライアンスラインについて2) セルフコミット～明日から取り組むこと～3) 振り返り

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	<p>開講 オリエンテーション</p> <p>1. 職場を取り巻く環境変化 【講義】</p> <ul style="list-style-type: none">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) <p>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】</p> <ul style="list-style-type: none">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<ul style="list-style-type: none">● 個人・グループ討議● グループ別発表● 講師ポイント解説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～
12:00	
13:00	<p>3. OJT・部下育成の整理・体系化</p> <p>【講義、個人・グループワーク、ペアワーク、ロールプレイング】</p> <ul 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【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!~<ul style="list-style-type: none">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~<ul style="list-style-type: none">・ 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<ul style="list-style-type: none">・ 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~<ul style="list-style-type: none">● 個人・グループ討議、発表、講師ポイント解説
16:30	<p>4. まとめ ~研修内容の振り返り~ 【講義】</p>

マネジメント力向上研修～組織運営と部下育成～

I. 研修の目的

対象者：管理・監督者

～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	<p>1. 効率的な組織運営のために①～マネジメント編～ 【講義】</p> <ul style="list-style-type: none">1) マネジメントとは何をすることか？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 <p>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ーワーシップ編～</p> <p>【講義・個人ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none">1) リーダーシップとは何か？2) フォローワーシップとは何か？ <p>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】</p> <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
12:00	
13:00	<p>4. 組織力アップのための部下育成 【講義・ペアワーク】</p> <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）～ 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？ <p>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】</p> <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…～ <p>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】</p> <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 <p>7. 総まとめ 【講義】</p> <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3) まとめ
16:30	

チームビルディング研修

対象者：管理・監督者

I. 研修の目的

1. いま時代に求められているリーダーシップのあるべき姿を学ぶ。
2. 成果を出すチーム運営に必要な取組み姿勢やメンバーの巻き込み方などを、体験型のチャレンジゲームを通じて学び取る。
3. チームメンバーとのコミュニケーションに目を向け、貴重な人財として活用できるリーダーを目指す。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. イントロダクション 【ペアワーク】 1) 印象交換をしてみよう! 2) メンバーを観察することの大切さを知る 3) 自身の体験を振り返る ~理想のチームリーダーとは?~
12:00	2. 今の時代に成果を出すためのチームの在り方とは? 【講義・個人ワーク】 1) 歴史的背景から学ぶ、チームのあり方・リーダーのあり方 2) ピラミッド型からサークル型へ 3) リーダーの役割と求められる力とは? 4) リーダーに必要な11の要件とは? 5) PM理論
13:00	3. 成果を出すためのチームビルディングとは? 【講義・グループワーク】 1) チャレンジゲームを通じてチームビルディングを学ぶ 2) PDCAと目標の明確化と浸透の重要性 3) より高い成果を出すためのチーム運営とは? 4) チームを導くために必要なリーダーの資質 5) 「グループ」と「チーム」のちがい 6) タックマンモデル 4. より良いチームを作るためのコミュニケーションの取り方とは? 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) コミュニケーションがチームビルディングに重要な理由 2) フォロワーシップを發揮し、自律的に動く人材を育成するためには? ～コーチングとティーチングを使い分けよう～ 3) あなたとチームメンバーのコミュニケーションスタイルは? 4) 視点をかえてメンバーを見る 5) メンバーを叱る力／褒める力
16:30	5. 総 括

リーダーシップ研修

I. 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) 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いる部下のケース
12:00	
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。 8. 講師講評 【講義】
16:30	

コーチング研修

対象者:管理・監督者

I.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
12:00	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 3. コーチングの聞くスキル 【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 <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)● ディソシエーション(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るべきコーチングを学ぶ
16:30	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 7. 講師講評 【講義】

褒め方・叱り方研修

～褒めて、認めて、部下のモチベーションを上げる～

対象者：管理・監督者

I. 研修の目的

- ・ パワハラが問題視される時代だからこそ、承認型コミュニケーションで部下と真の信頼関係を築く
- ・ 部下の成長を実感できることでリーダーのやる気もアップする好循環を生み、業績向上を図る

2. 研修内容

	カリキュラム	詳細・得たい成果
9:00	1. ほめる・認めるリーダーとは 【講義】 1) ダメ出しは本能、ほめるは覚悟 2) 承認型コミュニケーションが部下のやる気を引き出す 2. 若い世代の特徴とほめ方の具体例 【講義、実習、発表】 1) 最近の部下の扱いが難しい理由 2) ゲーム世代に大切な成長の実感 3) 心の報酬を渡す指導 ① 挨拶に一言加える「二言挨拶」 ② 話の聴き方の 8 つのポイント ③ 先行指標を見つけてほめる ④ 部下の悩みに「解決脳」と「共感脳」	1) に関して 人間の脳の仕組みを理解する 2) に関して 本日の研修のゴールを把握する 1) に関して 時代の移り変わりとともに変化した若者世代の 価値観への理解を深める 2) に関して 成長の実感こそが土台を築くことの案内 3) に関して 指導法の詳細をペアワーク・グループワーク で体得し、習慣化を目指す
12:00		
13:00	3. 承認型リーダーだからこそ「叱り方」 【講義、実習、発表】 1) 悪い数字を見たときにリーダーがすべきこと 2) ほめる・認める上司ならではの「叱り方」 3) 「見張る」と「見守る」の違い 4) 自信を失った部下へのアドバイス 4. プライドは未来に持つ 【講義】 1) 部下が成長しているときの注意点 2) 続けるための仕組みづくり	1) に関して 悪い数字や状況の報告を受けた際に上司がとるべき行動を理解する 2)、3) に関して 具体的な叱り方を理解するとともに、継続する 信頼関係の構築のための見守り方を体得する (ペアワークあり) 4) に関して 成長の過程で起こる、部下の自信喪失時の 対処法(具体的な声掛け例)の実践 1) に関して 成長している部下への間違った声掛け、励まし 方を案内し、場面ごとの正しい方法を理解する 2) に関して 組織における習慣化の実例を把握し、活かす
16:30		

リスクマネジメント研修 ~事例から学ぶ~

I. 研修の目的

対象者：管理・監督者

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～追いかけられる仕事の急増～ 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) 良き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 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
16:30	