

令和8年度
(2026年度)

官公庁・公的団体 職員研修 カリキュラム



複雑に見えることをシンプルに！
「わかりやすく、ふかく、おもしろく！」

難しそう...

業務に活用
できるの？

モチベーション
ダウン

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@aiores.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。

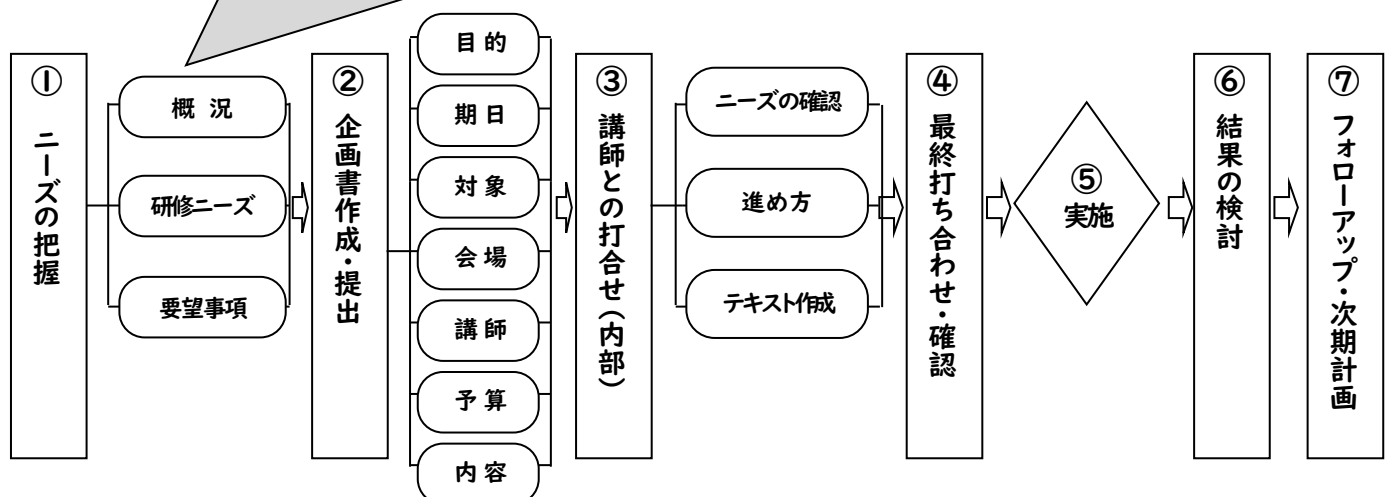
② 受講者は話すことで腑に落ちる

- ・ 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)

必要に応じて、担当講師を連れて、打ち合わせにお伺いします



令和8年度(2026年度) 官公庁・公的団体 職員研修カリキュラム 目次

1. 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多数取り揃えています。
2. オンライン研修のご相談も承っております。
テーマや担当講師によっては、カリキュラム内容や時間の調整が可能な研修も多々ございます。

	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
	クレーム二次対応研修	3時間	中堅職員～管理者
	ハードクレーム対応研修	1日	一般職員～管理・監督者
	カスタマーハラスメント対応研修	3時間	一般職員～中堅職員
	交渉力・折衝力向上研修	1日	一般職員～管理・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
	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
	フォローアップ研修	1日	一般職員～中堅職員
	アンガーマネジメント研修	3時間	全職員
	アンガーマネジメント研修 ～基礎編～	1日	全職員
	アンガーマネジメント研修 ～応用編～	1日	管理・監督者
	ファシリテーション研修	1日	一般職員～監督者
	新規採用職員指導者研修	3時間	該当職員
	アカウントビリティ養成研修	1日	中堅職員
② マネジメント・部下育成能力	ハラスメント防止研修 ～管理・監督者編～	3時間	管理・監督者
	ハラスメント防止研修 ～一般職員・中堅職員編～	3時間	一般職員～中堅職員
	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	1日	中堅職員～管理・監督者
	公務員倫理とコンプライアンス研修	3時間	一般職員～中堅職員
	OJT・部下育成研修	1日	監督者、次期監督者
	マネジメント力向上研修 ～組織、業務、人～	1日	管理者
	チームビルディング研修	1日	管理・監督者
	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
	心理的安全性研修	3時間	管理・監督者
	1on1ミーティング研修	3時間	管理・監督者
	リスクマネジメント研修 ～事例から学ぶ～	1日	管理・監督者
③ ヘルス メンタル	メンタルヘルス研修 ～セルフケア～	3時間	全職員
	メンタルヘルス研修 ～ラインケア～	3時間	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
	ワークエンゲージメント(働きがい向上)研修	3時間	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	管理者
	イクボス研修	3時間	管理・監督者
	仕事と育児の両立セミナー	3時間	産休・育休中で1年以内に復帰予定の職員 育休復帰後1年以内の職員
	アンコンシャス・バイアス研修	3時間	一般職員～管理・監督者
	【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・人材育成	① 人材育成基本方針・人事評価制度 ・職員研修体系の見直し支援	必要日数	人事制度担当課
	② 【能力開発研修】		
	● 人事評価者研修(スキルアップ編)	1日	一次・二次評価者
	● 人事評価者研修(ブラッシュアップ編)	1日	
	● 目標による管理研修	1日	
	● 評価面談研修	1日	
	研修企画担当者研修	1日	研修企画担当者、人材育成担当者
⑥ 形成能力政策	企画力・政策立案研修	2日	一般職員～中堅職員
	政策ディベート研修	2日	一般職員～監督者
	ナッジ理論研修	1日	一般職員～監督者
	事業スクラップ研修	1日	中堅職員～管理・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
	マニュアル作成研修	1日	一般職員～中堅職員
	事務ミス防止研修	1日	一般職員～監督者
	ヒューマンエラー防止研修	3時間	一般職員～中堅職員
	タイムマネジメント研修	1日	一般職員
	ロジカルシンキング研修	1日	一般職員～中堅職員
	コンセプトチャルスキル向上研修 ～トリプルシンキング(ロジカル、クリティカル、ラテラル)～	2日	一般職員～中堅職員
	ワンペーパー資料作成研修	1日	一般職員～中堅職員
	ビジネス文書作成研修	3時間	一般職員～中堅職員
	問題発見・課題解決力向上研修	1日	一般職員～中堅職員
⑧ 階層別、その他	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)
	新規採用職員研修～フォローアップ～	1日	新規採用職員
	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
	他階層合同研修～組織力向上～	延べ3日間	一般職員～管理・監督者
	内部講師養成研修	1日	該当職員
	定年延長者等職員研修～役割理解とモチベーション維持～	3時間	定年延長職員
	インターンシップ受入研修	2時間	該当部署の職員

接遇応対研修 ～基本編～

対象者：一般職員～中堅職員

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

	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」と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 <u>確認</u> 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	● 基本的な接遇マナーをどう伝えるか、 <u>具体的な事例を通して</u> 、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がっていきます。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、住民との協調的な接遇対応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'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ことを認識します。</u> ● 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、<u>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。</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。

管理者向けカリキュラム

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。（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 【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

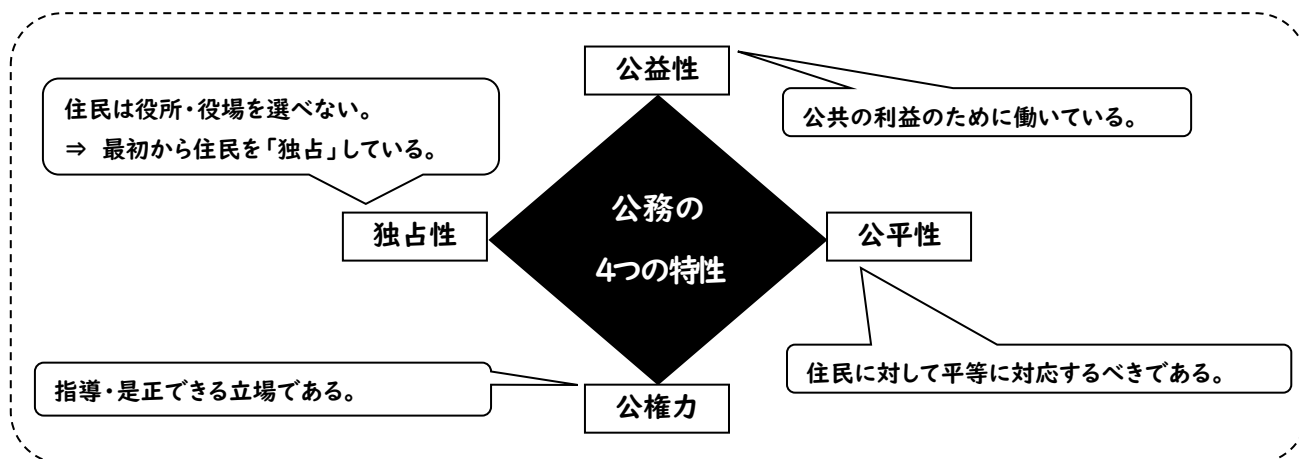
	内 容
9:00	1. 職場での接遇スキルの現状確認と目指すべき方向 【講義】 1) CS(住民満足)を高めることの重要性を整理する 2) 職場での現状について把握する 接遇の現状を話し合い、「良い点」「改善すべき点」を挙げ、共有して頂きます。 2. CSを支える基本マナーを振り返る 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 接遇の基本マナー ● 表情、身だしなみ、立ち振る舞い等 ● 声、話し方、言葉遣い、敬語の使い方、聞き方等 2) 具体的な場面での接遇応対 ● 来客応対のポイントと事例に基づく「来客応対」の流れ ● 電話応対のポイントと事例に基づく「電話応対」の流れ 来客応対、電話応対の一連の流れを、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

対象者：全職員

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。

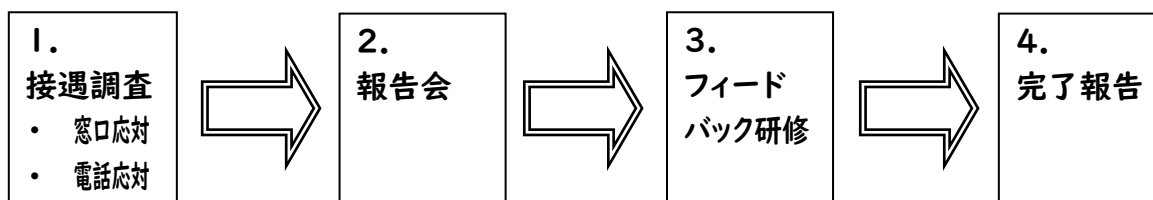


公平性や法令の順守のため、自治体での窓口対応は民間企業の窓口対応に比べ、「住民の要望を全て聞き入れにくい」という難しさがあります。

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ィング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

クレーム対応は、単に「苦情を処理する業務」ではなく、大切な「住民/利用者の声」として、職員の対応力やサービス品質向上等に活かす大切な情報収集の場でもあります。しかし、的確に対応しなければ信頼を損ね、クレームの大きさや難易度が上がり、対応により時間と労力がかかります。

本研修では、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スキルを身につけます。また、職場の事例を検討し、未然に防ぐための危機管理意識を養います。

2. 研修内容

	内容	詳細・得たい成果
9:00	1. クレームの原則 1) これまでに発生したクレーム事例は 2) クレームの種類 3) クレームの原則 4) クレーム対応に必要なスキル	・クレームには表面化しているものとしていないものがあることを理解する ・適切な対応で信頼を得られるよう、クレーム対応の必須スキルを整理する
12:00	2. クレーム対応の5つの手順 1) 初期謝罪 2) 傾聴(信頼関係を築く) ● あいづちの3つの種類 3) 質問(状況を把握する) ● 質問の種類 ● 質問のつながり方 4) 解決策の提示 納得・合意を得やすくなる話の進め方 5) プラスの印象で締めくくる	・住民・利用者の不満に寄り添い、理解と納得を得られる対応を学ぶ (クレーム対応を5つの手順に分け、ワークを交えて身につけていく)
13:00	3. 相手のタイプに合わせた対応方法 1) 2つのタイプと相手の特徴 2) タイプ別の対応方法	・クレームを発する方にはどのような特徴があるかを整理し、タイプに分けて把握する
	4. クレーム対応のポイント 1) クレーム対応のポイント 2) タイプ別の対応方法 3) 対応途中からのクレームを防ぐには	・改めてポイントを整理し、対応スキルを活かすための意識を養う ・冒頭で振り返った事例について、どのようにすれば良いかを検討する
	5. 実践的に考える 1) ふさわしくない言葉と適切な言葉 2) ケーススタディ・ロールプレイング	・相手のことを考えた言葉かけを学ぶ ・実際のケースに沿って、研修で得たスキルを活かしながら実践トレーニングを行う
16:30	6. まとめ	・研修を振り返り、自己課題を抽出する

クレーム二次対応研修

対象者：中堅職員～管理者

1. 研修の目的

本研修では、クレームの初期対応者からエスカレーションされた案件に対し、二次対応者として適切にクレームを収束させるためのスキルを身につけます。

2. 研修内容

	内 容
3 時間	1. 自身の二次対応体験を振り返る 【講義・ペアワーク】 1) 過去、行った二次対応でうまく収束できた／出来なかった内容は？ 2) 二次対応者の役割とは？ 2. クレーム対応に関する再確認 【講義】 1) クレームを申し立てる人の種類とその傾向 2) 二次クレームに発展する理由とは？ 3) 二次対応者として押さえるべき 2 つの要求 3. 二次対応者としてのエスカレーション対応 【講義】 1) 一次対応者からの引継ぎ 2) 怒りの原因を理解する ～自分は常に「正」と考える申立者～ 3) 二次対応のステップ 4. 二次対応で収束させるために役立つスキル 【講義・ペアワーク】 1) 二次対応者として気をつけるべきマナーとルール 2) 「クッション言葉」と「相槌言葉」 3) 使ってはいけない NG 言葉 5. ハードクレーム化してしまった時の対応 【講義・ペアワーク】 1) ハードクレームのサインとは？ 2) 誠意をもった「傾聴」から誠意をもった「切り上げ」へ 3) こんな時、どう伝えるか？ ～ロールプレイング～ 5. 総括 【講義】

ハードクレーム対応研修

対象者：一般職員～管理・監督者

1. 研修の目的

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	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】 1) 過去、対応に苦慮した「ハードクレーム」 2) 自身が対応者として行った対応とは？ 3) ハードクレームの要因を考える 2. ハードクレームが発生するメカニズムとは 【講義】 1) 一般的なクレームとハードクレームの違い 2) クレームを申し立てる人の種類とその傾向 3) ハードクレーム申立者を理解する ■自分は常に「正」と考える申立者 ■何故感情的に怒っているのか？～怒りの発生メカニズム～ ■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」～ 3. クレーム対応の基本を再確認する 【講義】 1) 初期対応（一次クレーム）→二次対応（二次クレーム） 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
12:00	
13:00	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】 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 ■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 5. ロールプレイングでスキルの確認・定着 6. 総括 【講義・ペアワーク】 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	

カスタマーハラスメント対応研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

住民対応において、現在社会的な問題となっている「カスタマーハラスメント」(＝カスハラ)。
この対応は通常のクレームとは異なり、組織全体で取り組むべき内容です。
本研修では「カスハラ」についての理解を深め、実際に対応者となった場合どのように収めていくのか、
その手法を学びます。

2. 研修内容

	内 容
3時間	1. 自身のカスハラ体験を振り返る 【講義・ペアワーク】 1) 過去、対応に苦慮した「カスハラ」体験とは 2) 自身が対応者として行った対応とは？ 2. カスハラが発生するメカニズムとは 【講義】 1) 一般的なクレームとカスハラの違い 2) クレームを申し立てる人の種類とその傾向 3) カスハラ申立者を理解する ■ 自分は常に「正」と考える申立者 ■ 怒りがコントロール出来ない申立者 ～怒りの発生メカニズムと注意すべき申立者の「怒り」 3. カスハラ対応時のルール 【講義】 1) 対応者として気をつけるべき6つルール 2) 対応者としての具体的な聴くスキル ・傾聴 ・アイコンタクトの注意点 ・NG 言葉 4. カスハラ対応するために必要なスキルを身につける 【講義・ペアワーク】 1) 言いにくいことを伝える・依頼する「クッション言葉」 2) 相手の信頼を得る「相槌言葉」 3) こんな時どう返す？ ～ロールプレイング～ 5. 総括 【講義】

交渉力・折衝力向上研修

対象者：一般職員～管理・監督者

1. 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	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】 1) 過去、上手くいった／いかなかった「交渉」事例の共有 2) 何故上手くいった／いかなかったのか その要素を考える 3) 交渉・折衝の良し悪しを決めるもの 2. 交渉・折衝の目的とその流れ 【講義・ペアワーク】 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～ 3. 的確に交渉するために必要な「聴く」スキル 【講義・ペアワーク】 1) 相手の信頼を得るための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	4. 的確に交渉するために必要な「伝える」スキル 【講義・ペアワーク・グループワーク】 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 ■ 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 5. ロールプレイングでスキルの確認・定着 6. 総括 【講義・ペアワーク】 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～

対象者：一般職員～中堅職員

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

	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

- 自他尊重が基本の「アサーティブ」な表現を学び、対面・電話応対などの様々な場面で相手の立場に立った伝え方ができるようになる
- 言にくいことも相手を傷つけずに表現できる術を身につけ、職場や応対の問題解決につなげる

2. 研修内容

	内容	詳細・得たい成果
9:00	1. アサーティブとは 1) アサーティブコミュニケーションとは？ 2) アサーティブが必要とされる背景 3) セルフチェック 4) アサーティブ4つの柱	・ 歩み寄る精神、自他尊重を基本としたアサーティブの意味を理解する ・ アサーティブの考え方が生まれた背景や、今アサーティブを学ぶ意味を知る ・ 自分の現状を知り、良い/悪いではなく自分の習慣や癖として捉える
12:00	2. 自己表現タイプと心理的ポジション 1) 自己表現タイプ 2) ケーススタディ	・ それぞれのタイプの自己表現の特徴などを知り、各タイプがどのように行動・表現するか具体的に考える
13:00	3. アサーティブに表現する 1) 自分の感情を意識する 2) 感情と客観的事実を分ける 3) 自己開示+Iメッセージ 4) アサーティブを妨げるもの	・ 相手に伝わるかを考え、自他ともに尊重した表現をワークで実践する ・ 「わかってほしい気持ち」を感情的にならずに表現できるようになる
	4. 承認力を高める 1) リフレーミング 2) ほめる効果	・ 様々なものの見方や表現の仕方を身につけ、よりアサーティブな視点を養う
	5. 問題解決にアサーティブを活用する 1) DESC法で考える 2) 問題解決のケーススタディ 3) 言葉以外によるアサーティブ 4) ケーススタディ	・ DESC法を用いた考え方を養う ・ 非言語要素にも気を付け、印象管理ができるようになる
16:30	6. まとめ 1) アサーティブ12の権利 2) 振り返り	・ 「12の権利」を理解し、アサーティブの考え方を再確認する ・ 振り返りと自己課題の抽出

フォロワーシップ研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 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つのフォロワータイプとは？ 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
12:00	
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「聴き方」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～ 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～
16:30	

アンガーマネジメント研修

対象者:全職員

1. 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あい、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	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】 1) 最近イラ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 2. アンガーマネジメントとは? 【講義・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) アンガーマネジメントの定義 3) 問題となる4つの怒り 3. アンガーマネジメントのテクニック 【講義・個人ワーク】 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 ■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 ■私たちが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 4. 総括 【講義】 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

1. 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あい、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(怒りの感情)」を「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
	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
12:00	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 ■私たちが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

1. 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」→私たちが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 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ッとしなない！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？
12:00	
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研修

対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

- 「長い時間をかけても結論が出ない」「何も発言しない」などの問題を解決し、チームの活性化を促すファシリテーションスキルを身につける
- 職員どうしや住民も交えた会議などで、活発な議論を促し合意形成に導く力を養う

2. 研修内容

	内容	詳細・得たい成果
9:00	1. ファシリテーションとは 1) ファシリテーションの効果と活用 2) ファシリテーションで求められるスキル 3) ファシリテーターの役割	・ ファシリテーションの考えや沿革を理解する ・ 全体を見る力の重要性、中立な立ち位置となるファシリテーターの役割を知る
	2. ファシリテーションの流れ 1) 共有 ● 場のデザイン 2) 発散 ● コミュニケーションの心構え ● 傾聴 ● 質問力	・ 会議や話し合いの流れを分解し、それぞれの場面で必要なスキルについて、ワークを交えて学ぶ ・ ファシリテーションで求められるスキルの目的を知り、意図を持って活用できるようになる
12:00		
13:00	3) 収束 ● 構造化 4) 決定 ● 合意形成	・ 知識をつけることで意見の対立がある時や感情的な人がいる時にも巻き込まれず中立な立場でいられるようになる
	3. ロジカルシンキング 1) 論理展開の方法 2) ワーク	・ 正しく論理を組み立て、合意に至る結論とその根拠を繋げられるようにする ・ ファシリテーターとしてチームの思考の幅を広げ、説得力のある結論を得られるようになる
	4. 模擬会議/ゲームで実践 1) グループ実習 2) 振り返り	・ 実際の課題に沿った模擬会議やゲームを用い、ファシリテーションで合意形成を目指す
	5. まとめ 1) 自職場におけるファシリテーション	・ 学んだ内容を職場で活用するための課題・行動計画を考える
16:30		

新規採用職員指導者研修

対象者: 該当職員

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、指導者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、ペアワーク、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 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

対象者：中堅職員

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。

【目標設定】

	内容	詳細、得たい成果
9:00 16:30	1. オリエンテーション - 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す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 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 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 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。
	5. 本日の振り返り、明日に活かす - 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 ～管理・監督者編～

対象者:管理・監督者

1. 研修の目的

本研修では、職場で職員が安心安全に過ごせる職場環境づくりに向けて、適切な言動が選択できるようになるために必要なハラスメントの知識と態度の習得を目指します。

研修目標: 安心安全な職場環境づくりに向けて行動目標を設定できる。

※ 研修目標や内容は、職場の課題やご要望に応じてカスタマイズいたします。

2. 研修内容

	内 容	詳細・得たい成果
3時間	1. ハラスメントの基礎知識 1) ハラスメントの現状と定義 2) ハラスメントの背景 3) ハラスメントの影響	- ハラスメントに関する最新の統計や定義を確認し、ハラスメントが発生する背景や職場環境、管理職自身の意識を認識する。 - また、ハラスメントが個人や職場に与える影響を事例を通じて認識する。 到達目標: 職場としてハラスメント防止に取り組む必要性を説明できる。
	2. 相手を尊重した関わり方 1) 指導とハラスメントの違い 2) 伝わる伝え方 3) 部下の成長を促す関わり	- 部下の指導とハラスメントの違いを、事例を通じて提示し、ハラスメントに該当する言動を認識する。 - 部下に対して、相手が受け入れやすい指導のコミュニケーションを理解し、事例を通じて習得する。 到達目標: 部下の心理的抵抗を生まない言動を選択できる。
	3. 安心安全な職場づくりに向けて 1) 行動目標設定 2) シェアリング	ハラスメントが発生しない職場環境に向けて、管理職個人が取り組める行動目標を設定し、参加者で実現に向けてシェアリングする。 到達目標: 安心安全な職場環境づくりに向けて行動目標を設定できる。

ハラスメント防止研修 ～一般職員・中堅職員編～

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

本研修では、ハラスメントに関する正しい知識と認識（パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント中心）を持ち、自身の言動が周囲に与える影響を認識して、皆が働きやすい職場環境づくりを目指します。

研修目標：職場のハラスメント防止に向けた個人の行動目標を設定できる。

※ 研修目標や内容は、職場の課題やご要望に応じてカスタマイズいたします。

2. 研修内容

	内容	詳細・得たい成果
3時間	1. ハラスメントの正しい理解 1) ハラスメントの定義 2) ハラスメントの影響 3) 一般職がハラスメント防止に取り組む意義	セクシュアルハラスメントとパワーハラスメントの法的な定義を理解し、ハラスメントに該当する言動を事例を通じて認識する。 到達目標 ：ハラスメントに該当する言動を認識できる。
	2. ハラスメント防止対応 1) 一般職がハラスメント防止に取り組む意義 2) 認知バイアスの自認 3) ハラスメント防止のコミュニケーション	ハラスメントの背景にある個人の価値観や思考の違いを認識する。また、ハラスメント（特にパワーハラスメント）にならない言動を、事例を通じて検討する。 到達目標 ：ハラスメントを起こさない言動を選択できる。
	3. ハラスメント発生時の対処 1) ハラスメントを受けた際の対処 2) ハラスメントを見聞きした際の対処	職場での他者との関係において、気になる言動に対する対応方法を事例を通じて検討する。 到達目標 ：ハラスメントかもしれないと感じた言動に対する対処方法を選択できる。
	4. 働きやすい職場環境づくり 1) 行動目標の設定 2) シェアリング	ハラスメントがない働きやすい職場づくりに向けて、個人で取り組める行動目標を設定し、参加者同士で共有する。 到達目標 ：職場のハラスメント防止に向けた個人の行動目標を設定できる。

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

【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

	内容	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。

公務員倫理とコンプライアンス研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

職員が、市民全体の奉仕者として、公共の利益のために誠実公正な職務を遂行する際に、欠かせないのが「何のためにその組織が存在し、職員としてどう行動すべきなのか」という倫理観です。研修を通じて、倫理について確認すると同時に、コンプライアンスを遵守することの責務についても理解を深めます。

2. 研修の特徴

研修では、倫理やコンプライアンスに対する基礎理解を深めると共に、「公的機関で倫理違反を問われる不祥事が発生することにより失墜する市民からの信用」について、事例を通じて確認して参ります。さらに最終的に、「自らが意識を向けること」を考えて、習慣化に向けたセルフコミットを行います。

3. 研修内容

	内容
3時間	1. オリエンテーション 1) 倫理観とは、 2) 公務員倫理とコンプライアンス 3) 倫理及びコンプライアンス遵守
	2. それって、倫理違反？コンプライアンス違反？ 1) 事例を基に、考える倫理違反？コンプライアンス違反？ 2) 事例に対して防止策を考える
	3. 明日からの取り組み 1) 自らが設定するコンプライアンスライン 2) 本日の振り返り 3) セルフコミット
閉講	

※ 全項目講義及びワークを交えた形式です。

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】

マネジメント力向上研修 ～組織、業務、人～

対象者:管理者

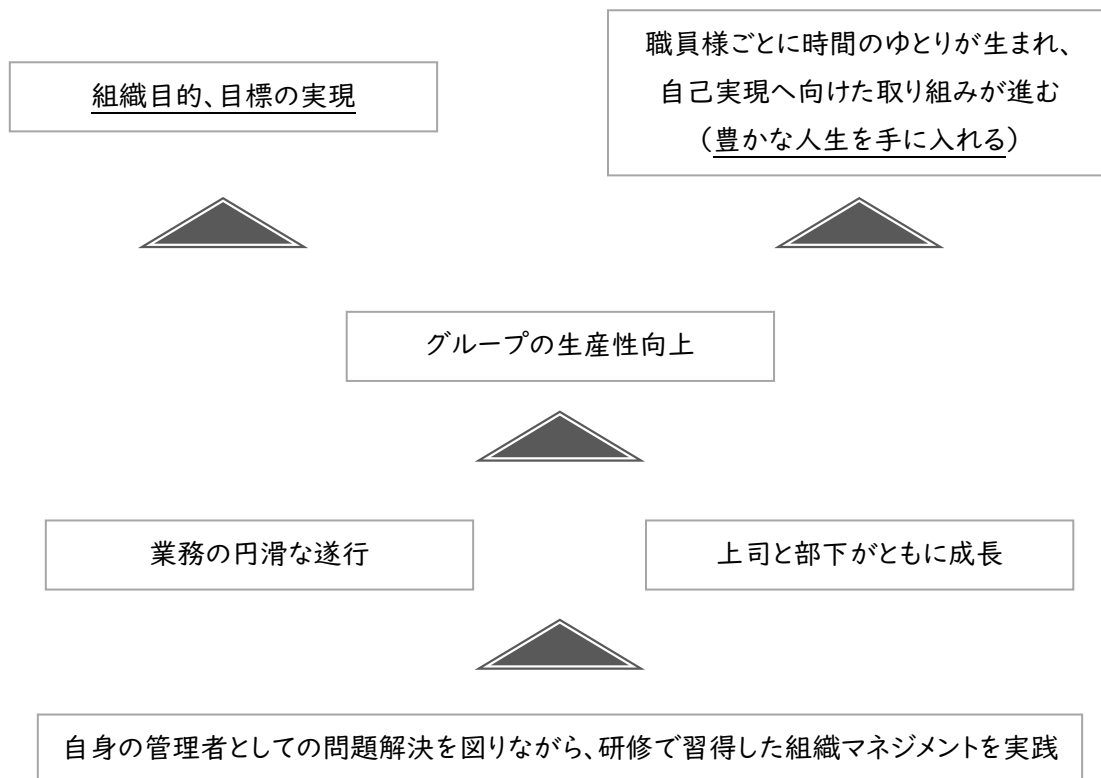
Ⅰ. 研修の目的と全体像

(1) 目的

管理者に必要な職場の管理能力を高め、組織の経営に必要な心構えや知識を習得する

(2) 構成

【研修終了後イメージ】



【研修内イメージ】

座学&各種ワーク



下記であぶり出した問題意識への解決策と管理者として必要な素養を体系的に学んでいただきます。



【テーマ】

管理者として、いまある疑問、悩み、不安

問題意識の醸成



管理者として現在抱えている不安や悩み、疑問を明確にします。明確化したのち、受講者同士で情報共有し、新たな気づきやアドバイスの提供などを行って頂きます。

問題解決に向けた積極的な受講姿勢を醸成していきます。

2. 研修内容

PW=個人ワーク GW=グループワーク

	内容	詳細、得たい成果
9:00	I. 研修の目的と全体像【講義】 II. 問題意識の具現化【講義、PW、GW】 以下のテーマで個人ワークを行います。 『管理者として、いまある疑問、悩み、不安』 1. 個人で考える 2. 班で共有 3. 講師講評 III. マネジメント診断（診断シート） 1. 説明 2. 診断開始 3. セルフチェック IV. 管理者としての役割 1. 管理者に求められる役割の全体像【講義】 2. リーダーシップとは『型』を知り『切れ』を磨くこと【講義】 3. マネジメントをイメージする【講義】 V. 管理者の役割を果たすために必要な行動 1. 組織マネジメント ▶職場風土の醸成:心理的安全性を高める (1) 心理的安全性とは【講義】 (2) 心理的安全性の不足による4つの不安と行動特徴【講義】 (3) 心理的安全性がもたらす組織と個人へのメリット【講義】 (4) 心理的安全性の高め方【講義、PW、GW】 (5) 心理的安全性を高める際の留意点【講義】 (6) SOCを取り入れたコミュニケーションスキル【講義、PW】 (7) DESC法 一対等な目線で話す【講義、PW】	IIについて 管理者として現在抱えている不安や悩み、疑問を明確にします。その後、班ごとに情報共有し、新たな気づきやアドバイスの提供などを行って頂きます。 <u>問題解決に向けた積極的な受講姿勢を醸成していきます。</u> IIIについて 管理者に求められる能力要素がどのレベルまで備わっているか、自己診断して頂きます。これにより、 <u>自身の強みと今後の課題がクリア</u> になります。 IVについて 管理者に求められる役割を漏れなく全体から確認するとともに、リーダーシップの発揮とは何か、マネジメントとは何か、具体的に確認していきます。 Vについて 組織経営について、 <u>組織、業務、人（部下）の3つの要素を全体として学習</u> します。
12:00		
13:00	2. 業務マネジメント (1) 仕事の管理とはPDCAを回し続けること【講義】 (2) 問題発見・解決力の強化による円滑な業務遂行【講義、PW、GW】 (3) チームが一丸となる業務改善の進め方【講義】 3. 人のマネジメント (1) 部下マネジメントの土台 ① 当事者意識を持った行動【講義、PW】 ② 上司部下の信頼関係構築に必要な要素【講義、PW】 ③ ラインケア 一部下のメンタルケアを行う【講義】 (2) 部下の成長サポート ① 状況別・部下別・年齢別コミュニケーション【講義、PW】 ② 1on1ミーティングのコミュニケーション技術【講義】 ③ 褒め方・叱り方【講義、GW】 ④ 管理者に求められるOJT機能化へのアプローチ【講義】 VI. 質疑応答	■ 当プログラムの特徴（強み） 1. 組織マネジメント <u>心理的安全性の重要性及び醸成方法について深く追求する点</u> です。チームを機能させる上で、もっとも必要な要素が心理的安全性です。そのため、講義のみならず、グループで意見交換する時間も設け、多くの気づきを醸成して参ります。 2. 業務マネジメント <u>問題発見・解決力の強化を深く追求する点</u> です。限られた職員数の中で、生産性を上げて業務をスピーディーに完了させることが求められています。そのためには、当該能力の強化が必須です。問題の発生原因を特定するツール『連関図』の作成シミュレーションを設け、重点的に取り組んで参ります。 3. 人のマネジメント <u>部下を成長させるコミュニケーションスキルを体系的に習得できる点</u> です。よく質問がある <u>年上部下とのコミュニケーション方法</u> や <u>部下面談時の対応方法</u> についても触れ、体系的に確認して参ります。
16:30		

チームビルディング研修

対象者：管理・監督者

1. 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？～ 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
12:00	
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発揮し、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みる 5) メンバーを叱る力／褒める力
16:30	5. 総 括

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 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
12:00	
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 【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】

褒め方・叱り方研修

対象者：管理・監督者

1. 研修の目的

部下・後輩を育成する中で、「褒める」事は部下のモチベーション向上＝「やる気」を更に引き出すことにつながり、「叱る」ことは、彼らの成長を促します。この「褒める」「叱る」は、どちらも正しく実践出来れば、より高いレベルで生産性をあげる事が出来、働きがいのある職場づくりにもつながります。本研修では、上司・先輩が人財育成・指導の中で、自信をもって、上手に「叱り」上手に「褒める」ことが出来、より効果的な部下・後輩育成が出来るテクニックを身につけます。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. 褒めると叱るを考える 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 自身の体験を振り返る 2) 心に残る上司の褒め方・叱り方とは 3) 何故、「褒める・叱る」が重要なのか？ 2. 部下／後輩の「やる気」を引き出す『褒め方』を身につける 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) 褒められるのはどんな気分？褒めるためには何が必要？ 2) やってはいけない褒め方とは？ 3) 男女で違う「褒められたいポイント」と「正しい褒め方」 4) タイミングの良い褒め方とは？ 5) 自分の部下・後輩を上手に褒めてみよう
12:00	
13:00	3. 部下／後輩の「成長」を促す『叱り方』を身につける 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) 叱ること／叱らないことのメリット、デメリット 2) 何が「パワハラ」で、何が上手に「叱る」なのか？ ① パワハラの6類型 ② 上手に「叱れない」ことが業務に及ぼす影響とは？ ③ この「叱り方」って、パワハラになる?? ④ 上手な「叱り方」をするために必要な3つのこと 4. 上手に叱るテクニック 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) まずは感情的に伝えない！感情コントロール「アンガーマネジメント」 2) 叱る時のルールとは？ 3) 悪い叱り方とは？～叱る時に使ってはいけないNGワード～ 4) 叱る目的を再定義！「叱る」＝リクエスト 5) やってみよう！上手に叱る「叱り方」
16:30	

心理的安全性研修

対象者：管理・監督者

1. 研修のねらい

自治体戦略 2040 年構想において総務省の掲げる「行政サービス供給体制を維持できるスマート自治」を構築するためには、管理者が職場の心理的安全性を基にしたイノベーションやパフォーマンス向上を図れるような環境づくり欠かせません。本研修を通じて、心理的安全性の必要性とその手法を理解し実務へ展開できるようになることを研修の狙いとしています。

2. 研修のポイント

- ・知識：心理的安全性が必要とされる背景とその内容を理論と実例から理解する
- ・技能：実践に必要な技能「印象管理、承認と称賛、傾聴」を実演やワークを通じて理解する
- ・交流：ワークを通じた他職員と情報交流、経験交流することで、実務への転用を図る

3. 研修の独自性

研修を担当する中村英泰は、青山学院大学のワークショップデザイナーを履修していると共に、職場の心理的安全性やエンゲージを高めるためのノウハウ本「社員がやる気をなくす瞬間」(2022 年 12 月 27 日出版)の著者でもあり、心理的安全性の構築を専門領域としています。そうした中村が展開するワークショップは他の公的機関向け研修でも好評を頂いています。

4. 研修内容

	内 容
3 時間	1. オリエンテーション 1) 職場に心理的安全性が必要とされる理由 2) 心理的安全性とは?(イノベーションとの関係)
	2. 心理的安全性の実践 1) 管理者として行うべきこと 2) エンゲージメントの向上とその方法(印象管理、承認と称賛、傾聴) 3) 目標達成に向けたモチベーションの向上
	3. 明日からの取り組み 1) 本日の振り返り 2) 明日から取り組むこと
	閉講

※ 全項目講義及びワークを交えた形式です。

1on1 ミーティング研修

対象者:管理・監督者

1. 研修の目的

上司と部下が1対1で定期的に対話することにより、部下自身が業務を振り返り、気づきを得て、部下が自律的に業務を進められ、成長を実感できる場をつくることを目的とします。

2. 研修の目的

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	I. 研修の目的と全体像 II. 1on1 ミーティング導入の背景 III. 1on1 ミーティングのメリット、デメリット IV. 1on1 ミーティングの実施例 事例1「部下のやりたいことを見つける」 事例2「部下の才能を発見する」 事例3「部下の肉体的・精神的な状態を知る」 V. 1on1 ミーティングの進め方 1. 基本的な考え方 ① 目的は何か ② 質より量が優先 2. 進め方 ① 得たいのは『本人の気づき』 ② コーチングとメンタリングの実践 ③ 部下の特性(能力、やる気、性格)によって コーチング NG 3. ケーススタディ 「面談者としてのあるべき振る舞いと NG 行動のチェック」 VI. 確認テスト ① 実施 ② 解答確認	IIIについて 1on1 ミーティングのメリット、デメリットを確認し、その必要性を認識するとともに、デメリット部分の払拭方法についても確認していきます。 IVについて 状況別に 1on1 ミーティングの実施例を確認し、実践イメージをより具体化していきます。 Vについて 1on1 ミーティングの進め方について、基本的な考え方と詳細について確認します。 得た知識をアウトプットし、より理解度を深めるために、1on1 ミーティングの例をケーススタディ通して確認し、面談者としての良い点と改善点をチェックしていただきます。 VIについて これまでの理解レベルを確認するために、テストを行います。 選択式と記述式で構成されております。 総じて、現場にて必要となる 1on1 ミーティングの知識技術を体系的に習得することが可能です。

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変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」 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
12:00	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	

メンタルヘルス研修 ～セルフケア～

対象者:全職員

1. 研修の目的

個々のメンタル不調を防止する。

ストレスや心の健康、ストレス疾患などメンタルヘルスの基礎知識を理解する。心身の健康を維持するために必要なストレスマネジメントが実践できるような知識とスキルを習得する。さらに、レジリエンスを身につけ、自分らしさを発揮できるための心掛けも紹介したい。

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(カウンセラー)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。

3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	1. ストレス理解 【対話式講義、個人ワーク、グループ討議】 1) ストレス反応 2) ストレス要因 3) ストレス疾患とその対応 4) 自分のストレスに気づく 5) ストレスのマインドセット	● ストレス反応やストレスのメカニズムについて解説する。 ● ストレス要因の多様性や心身に与える影響を理解し、心の健康維持につなげてもらいたい。 ● ストレス疾患とその対応についての概略を説明。取り上げきれない疾患は資料で補う。 ● 自分自身がどのような場面でストレスを感じているのか振り返り、自己理解を深める。 ● ストレスをネガティブで避けるべきものとしてだけでなく、ストレスは力に変えていくことができるというポジティブな側面へマインドセットのシフトを図る。
	2. ストレスマネジメント 【対話式講義、個人ワーク、グループ討議】 1) ストレスチェック 2) ストレスマネジメント 3) ストレス対処行動(コーピング)	● 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。 ● ストレスマネジメントのポイントを理解し日頃の心掛けに生かしてもらいたい。 ● ストレス対処行動にはストレス要因、考え方や捉え方(認知)、発散と3段階のアプローチがあることを解説し、それぞれの方法を紹介。
	3. マインドフルネスで自律神経を整える 【講義、個人ワーク】	● 逆境にも耐えられる回復力レジリエンスを高めるための知識とスキルを学び、ワークを通して実感してもらいたい。
	4. 質疑応答とまとめ 【対話式講義】 閉講	

メンタルヘルス研修 ～ラインケア～

対象者：管理・監督者

1. 研修の目的

メンタル不調者を出さない職場づくり、メンタル不調者に対する対応法。

メンタルヘルスの重要性及び組織的・個人的リスクを意識しメンタルヘルス対策に役立てる。管理監督者にとって通常業務もさることながら、不調者への対応は大きな負担となるためセルフケアを再認識し、日頃の自分自身の心身の健康につなげる。不調者への対応はポイントを押さえながら演習も交えて実践に役立つ知識やスキルを習得してもらう。

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(カウンセラー)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。

3. 研修内容

	内容	詳細、得たい成果
3時間	1. メンタルヘルスの重要性 【講義】	● メンタルヘルス対策の重要性をマイナス要因(リスク回避)とプラス要因の両面から解説する。
	2. 労働生産性維持、危機管理 【対話式講義、個人ワーク、グループ討議】 1) ワークエンゲイジメント 2) ハラスメントとそのリスク	● 活動性が高く充実して働くワークエンゲイジメントの上司の役割を理解する。 ● 安全配慮義務やハラスメントなど職場トラブルのリスクを防ぐために自己防衛の意識を高めてもらいたい。
	3. セルフケア(自己管理法) 【対話式講義、個人ワーク】 1) ストレスチェック 2) レジリエンスを高める	● ストレスチェックシートを用い自分自身のストレス状態の自覚を促す。 ● レジリエンスを高めるための知識とスキルを学び、ワークを通して実感してもらいたい。
	4. ラインケア(メンタル不調者への対応) 【対話式講義、個人ワーク、グループ討議】 1) メンタルヘルス不調者への対応のポイントと流れ 2) 部下の発する異変に気づく(発覚) 3) コミュニケーション 4) 休職及び復職支援(休職・復職)	● メンタルヘルス不調者への対応のポイントと流れを解説する。 ● 部下の異変に気づくためのポイント、最近のメンタル不調者の傾向とその対応方法について解説。 ● メンタル不調者への対応にとどまらず部下との信頼関係を築く上でも欠かせないコミュニケーションを演習を交えて学び、実践に役立ててもらいたい。 ● 休職開始から復職後のフォローまでのポイントを解説する。
	5. 質疑応答とまとめ 【対話式講義】	
		閉講

レジリエンス（メンタルタフネス）研修

対象者：全職員

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（カウンセラー）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。

3. 研修内容

	内容	詳細、得たい成果
9:00	1. レジリエンス 【講義・個人ワーク・グループ討議】 1) レジリエンスについて 2) レジリエンス観	● レジリエンスについて解説。 ● 自分自身がどのようなレジリエンス観を持っているのかワークを通して振り返る。
	2. ストレスマインドセット 【講義・個人ワーク・グループ討議】 1) ストレス反応、ストレス要因 2) 自分のストレスに気づく 3) ストレスのマインドセット	● ストレス反応やストレス要因の多様性、心身に与える影響などを解説する。 ● 自分自身のストレスを振り返り、自己理解を深める。 ● ストレスをポジティブな捉え方にマインドセットのシフトを図り、ストレスを力に変える。
	3. ストレス対処能力を高める 【講義・個人ワーク・グループ討議】 1) ストレスマネジメント 2) ストレス対処行動 3) 認知行動療法	● ストレス対処行動にはストレス要因、考え方や捉え方（認知）、発散と3段階のアプローチがあることを解説し、それぞれの方法を紹介。 ● 認知行動療法のツールを用いて認知の振り返り、自己理解を深める。
	4. コミュニケーションスキルアップ 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 傾聴 2) アサーション	● 対人境界線について学ぶ。 ● コミュニケーションスキルを向上させ、対人ストレスの軽減とよりよい人間関係を築くことを目指す。
	5. 自己理解と他者理解 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) レジリエンス要因 2) 内的リソース 3) 外的リソース	● ワークを通して自己理解を深め、自尊心を高める。 ● 自分自身のレジリエンスの強みを確認。 ● 内的リソース・外的リソースに気づき、レジリエンス強化に活かす。
	6. 自律神経を整える 【講義・個人ワーク】	● 神経を安定化させる知識とスキルを学び、ワークを通して感覚をつかむ。
	7. 質疑応答とまとめ 【対話式講義】	
16:30	閉講	

ゲートキーパー養成研修

対象者：全職員、民生委員、精神保健福祉従事者など

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

	内 容
2～3時間	1. ゲートキーパーとは 【講義】 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 【講義・個人ワーク】 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

キャリアデザイン研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

本研修では、これまでの社会人経験を振り返り、身につけた能力や知識を整理します。また、社会や職場環境の変化を見据え、周囲のニーズと自分が望むキャリアを検討。今後の主体的なキャリア形成に向けたアクションプランを作成します。

研修目標: 自分の能力や価値観を言語化し、今後のキャリア形成に向けたアクションプランを策定できる。

※ 研修目標や内容は、職場の課題やご要望に応じてカスタマイズいたします。

2. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. キャリアデザインの必要性 1) 社会の変化とキャリアデザイン 2) キャリアデザインの方法	主体的なキャリア形成の必要性和キャリアデザインの方法をレクチャーし、参加者の研修の方向性を統一する。 到達目標: キャリアデザインの必要性を説明できる。
	2. 職業生活の振り返り 1) 経験業務の洗い出し 2) 身につけたスキルや能力の整理	これまでの職業生活について、ワークシートを通じて振り返り、現在の自分の能力やスキルを整理する。 到達目標: 仕事等で身につけた自分の能力やスキルなどの特徴について客観視し、言葉で説明できる。
12:00	3. 働く価値観 1) 価値観や原動力の自認 2) 価値観や原動力の言語化	インタビューを通じて、自分が働く上で大切にしている価値や原動力を言語化する。 到達目標: 自分が働く価値や原動力を言葉で説明できる。
13:00	4. 環境変化の理解 1) 社会環境の変化 2) 職場環境とニーズの把握	社会や職場環境の変化を認識し、今後、ステークホルダーから求められるニーズをワークシートを用いて可視化する。 到達目標: ステークホルダーの自分に対するニーズを可視化して表現できる。
	5. 目指すビジョンの明確化 1) 自分が希望する理想のキャリアインタビュー	ベアインタビューによって、自分が将来的に実現したいキャリアビジョンを明確にする。 到達目標: 自分が目指す理想のキャリアを言葉で説明できる。
16:30	6. アクションプランの作成 1) アクションプランの作成 2) 行動宣言	研修全体を振り返り、デザインしたキャリアビジョンの実現に向けたアクションプランを作成する。 作成したアクションプランを参加者同士で共有し、実行に向けた動機を高める。 到達目標: 今後のキャリア形成に向けたアクションプランを作成できる。

モチベーションアップ研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

辛く、苦しいときにこそ、前向きに考え、進むことができる考え方を習得する。

2. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. 【グループワーク】 1回転目「モチベーションが下がった出来事」 【講義・グループワーク】 1) グループワークの進め方説明 2) 全員で意見を洗い出し、付箋に記入 3) 模造紙に意見を貼り、グルーピングする 4) 全班の意見を集約し、皆で共有する 2回転目「各出来事をどのように捉えたのか」 【講義・グループワーク】 1) 集約した5つないし6つの出来事に対して、 モチベーションが下がってしまう捉え方を検証 2) 全班の意見を集約し、皆で共有する	【グループワーク】（2回転） モチベーションが下がった事象を参加者同士で洗い出して頂きます。その事象をどのように自身の中で捉えた結果、モチベーションが下がったのか、参加者全員で共有します。これにより、どのような時に、どのように捉えることでモチベーションが下がるのか理解できます。 要するに、モノゴトの捉え方に対する現状認識を行います。 午後からの座学とワークにより、現状の捉え方における改善を行い、前向きな思考法に変えていきます。 また、皆で議論し、問題を論理的に把握することで、研修への主体性と納得感を醸成したうえで進めていくことが可能です。
12:00		
13:00	2. 目の前の壁を前向きかつ論理的に超えていくことができる思考方法 【講義・個人ワーク】 1) モチベーション理論 ① マズローの欲求5段階説 ② ブラックエンジンとホワイトエンジン ③ 期待理論 2) 全体思考 ～モノゴトを多角的に捉える思考法～ 3. 個人ワーク 【講義・個人ワーク】 ■ 一つ目の観点 ある事象をネガティブに捉え、モチベーションが下がったケース ■ 二つ目の観点 モノゴトを1つの見方だけで捉え、モチベーションが下がったケース	【座学】 基本的なモチベーション理論の理解から、思考の幅を広げる技術まで、幅広く学習していただきます。 1. モチベーション理論の理解により、現在の業務に意味を見出せることを知る。 2. 問題解決に対峙する際、限定的な見方をすれば出口が見つからず、疲弊してしまう。多角的にモノを見る技術を習得し、問題解決力を身につける。 【個人ワーク】 下記の2つの観点から、複数のケースを読んで頂き、前向きな捉え方に訂正して頂きます。 ■一つ目の観点 →ある事象をネガティブに捉え、モチベーションが下がったケース ■二つ目の観点 →モノゴトを1つの見方だけで捉え、モチベーションが下がったケース
16:30		

ワークエンゲージメント（働きがい向上）研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

本研修では、働きがいに関する理論的背景をもとに職業経験を振り返り、自身の価値観や職業観を明確にします。
また、ジョブ・クラフティングの手法を活用し、自身の働きがい向上に向けた行動目標を作成します。

研修目標：仕事における価値観を明確にし、自身の働きがいを向上させる行動目標を作成できる。

※研修目標や内容は、職場の課題やご要望に応じてカスタマイズいたします。

2. 研修内容

	内 容	詳細・得たい成果
3時間	1. 導入と「働きがい」の基礎知識 1) 導入 2) 働きがいとは 3) 職場における働きがいの必要性	● 研修の目的やゴールを共有後、働きがいについての定義を確認し、職場において、働きがい個人や職場に与える影響や効果を確認する。 到達目標 ：働きがい個人や職場に与える影響を説明できる。
	2. 職業キャリアの振り返り 1) 振り返りのポイント 2) 職業キャリアの振り返り 3) シェアリング	● 受講者同士のインタビューを通じて自身の職業キャリアを振り返り、自分にとっての働きがいにつながる要素を明らかにする。 到達目標 ：職業キャリアを振り返り、自分の職業観を説明できる。
	3. ジョブ・クラフティング 1) ジョブ・クラフティングとは 2) ジョブ・クラフティング実践 3) シェアリング	● ジョブ・クラフティングの定義と手法を学び、事例を通じて、ジョブクラフティングの手法を実践する。 到達目標 ：自分の職務の働きがい高めるアイデアを複数挙げられる。
	4. 今後の行動目標 1) 働きがい向上に向けた行動目標設定 2) シェアリング 3) まとめ	● 研修全体を振り返り、自分の働きがいを向上させるための行動目標を設定し、シェアをする。 到達目標 ：働きがい向上に向けて、職場で実行できる行動目標が設定できる。

ワークライフバランス研修

対象者：全職員

1. 研修の目的

ワークライフバランスとフォロワーシップの考え方を理解し、仕事に対して目的を持って前向きに取り組めるようモチベーションを高めます

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. ワークライフバランスを考える 【講義・個人ワーク】 ～公私ともにやりがいをもって過ごすために、 仕事とプライベートの充実のさせ方を考える～ 1) ワークバランスの考え方を理解する 2) 自分の満足度や価値観を客観的に振り返る
12:00	2. 目標となる「ありたい姿」を考える 【講義・個人ワーク】 ～話し合いの効果的な進行技術であるファシリテーションスキルを 使いながら、自分の「職場でのありたい姿」を明確にする～ 1) 「自分達のありたい姿」について、グループでアイデアを出す 2) 「As is(現状)と To Be(ありたい姿)」のフレームワークを使い、 求められる要因を確認する 3) 具体的な仕事の取り組み方(PDCA)への活用法を考える 4) 振り返り
13:00	3. 上司に信頼されるには？ 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～上司の期待に応える仕事の進め方や意見の伝え方を身に付ける～ 1) 感情と事実を区別する意見の伝え方(客観的) 2) ストレスをためない気持ちの伝え方(主観的) 3) 仕事に前向きに取り組み方(プラス思考の応用法) 4) 実習および振り返り
	4. 後輩に尊敬されるには？ 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～後輩の真意を理解し、相手のモチベーションを高める指導法を身につける～ 1) 相手の自主性を引き出すポイント 2) タイプ別指導法 3) 上手な叱り方と褒め方 4) 実習及び振り返り
16:30	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)

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

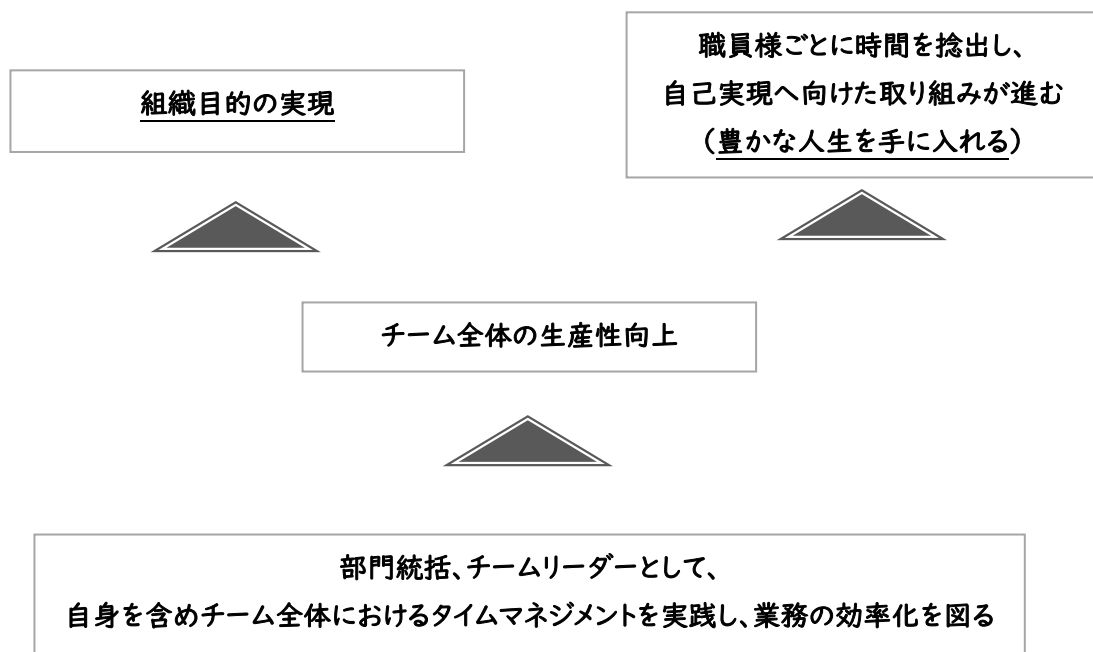
対象者:管理者

1. 研修の目的

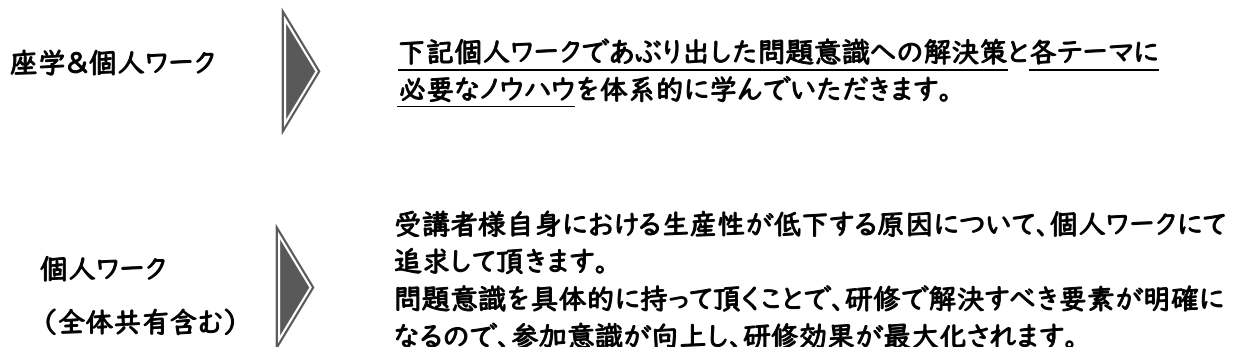
管理職として、自身を含めたチーム員のワークライフバランス実現に向けて、タイムマネジメントの考え方と技術を習得する。

2. 研修の構成

【研修終了後イメージ】



【研修内イメージ】



3. 研修内容

PW=個人ワーク

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	I. 研修の目的と全体像 II. 問題意識の具現化 (PW) 以下のテーマで個人ワークを行います。 個人ワーク結果は全体で共有します。 1. テーマ 時間あたりの生産性が向上しない原因は何か 2. 進め方 (1) 個人で考える (2) 全体共有 (一部から発表) III. ワークライフバランスの実現に向けた タイムマネジメントの必要性 1. ワークライフバランスとは何か 2. ワークライフバランスを実現するためのイメージ 3. タイムマネジメントの効果 IV. タイムマネジメントを実践する際の 管理者としての留意点 1. 自身の実践が不可欠 2. 現場の諸問題が改善する流れを説明する 3. 目標設定と効果の見える化でチーム士気を上げる V. 生産性の計算式と4つの向上パターン (PW) VI. タイムマネジメントによる業務の効率化 1. タイムマネジメントによる業務管理の全体像 —基礎編— (1) 業務の棚卸 (2) 優先順位設定 (PW) (3) SMART の法則によるゴール設定と工程分解 (4) HIROEN の法則による工程ごとの事前準備 (5) 実行のポイント (6) 検証・改善のポイント 2. 結果を出す KAIZEN 手法 5つの視点 —実践編— (1) 『工程分解の精度』 (2) 『予測する力』 (3) 『ムダを排除し、生産性を上げる』 (4) 『計画通りに進まない時にやるべきこと』 (5) 『複数タスク管理』 VII. まとめ	● 研修への問題意識を具体的に持って頂くために、左記テーマで個人ワークを実施します。 <u>問題解決を図る意識をもって研修に臨むことができ、研修効果の最大化が期待できます。</u> ● 管理者の立場でタイムマネジメントをどのように実践し、チームへ浸透させていくか、<u>管理者視点</u>でテーマを捉えていきます。 ● 仕事の効率を上げる切り口として、タイムマネジメントのノウハウを学習していきます。 タイムマネジメントを実践する上で最低限必要となる要素をまとめた<u>基本編</u>、タイムマネジメントの効果を最大化するために必要となる『KAIZEN 手法5つの視点』を盛り込んだ<u>実践編</u>の2構成となっております。 単に知識として理解するのみではなく、より実践的な研修構成となっております。

イクボス研修

対象者:管理・監督者

1. 研修の目的

今や組織成長には欠かせない「イクボス」は、多様な価値観を認め合う組織づくりを推進し、積極的に業務の効率化を図り、成果をだせる組織マネジメントを実践する上司を意味します。

本研修では、様々なワークを通じ、これらのことに当事者意識をもって取り組むことができるよう、まずはイクボス自身が自らの働き方、在り方を見つめなおしながら、効果的な部下指導を行うことで、誰もが健康的にやり甲斐をもって働く事が出来る職場づくりを率先推進出来るようにします。

2. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
3 時間	1. 生産性とモチベーションを高める「イクボス」とは？ 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) そもそも「イクボス」とは？ 2) 何故、「イクボス」が求められるのか？ ～社会背景と働き方の意識変化～ 3) イクボスを阻む要因を考える 4) イクボスに求められる3つの視点 ◆女性活躍推進 ◆ワークライフバランス ◆ダイバーシティ	● イクボスの定義を再認識し、その存在が業務や組織の発展に重要であることを知る。 ● グループワークにより、「イクボスになることが難しいとした場合、何が原因なのか？」その阻害要因を受講者自ら考えることで、取り組むべき課題を明確にし、本研修への受講意欲と行動変容に結びつける。
	2. イクボスがすすめる 女性活躍推進とワークライフバランス(WLB) 1) あなたはいくつ知っていますか？ ～働く女性を取り巻く言葉～ 2) 日本における女性活躍推進の現状 3) 「優しい勘違い」とインポスター症候群 4) 成果を高めるワークライフバランス 5) あなた自身のWLBを考える 6) イクボスが創る! 職員みんなが働きやすく 成果を出せる環境とそのステップ	● 女性活躍推進にはイクボスが不可欠なことを導きだす。 ● 男性の間違った「思いやり」や「気配り」が女性の活躍を阻害していることに気づく。 ● 女性だけではなく、男性職員も含め、更なる働き甲斐創出にむけての人財別育成法や男性の育児休暇取得促進、業務効率の向上などが必要であることを認識する。
	3. 多様な人財が活躍する!イクボスのダイバーシティ 【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1) 多様な人財とは ～多様な性・文化・価値観・障害・年代～ 2) みんな違ってみんな良い!令和時代の組織の在り方 ～成果をあげる掛け算運営～ 3) ダイバーシティの鍵を握る「べき」からの脱却	● 多様な人財の意味するところを知り、組織にとっての新価値創造となることを認識する。 ● 生産性を高めるために、多様な人財によって成り立つ掛け算運営のチームビルディング意識を高める。 ● 「～であるべき」からの思考脱却がダイバーシティ推進の鍵となることを知る。
	4. 総括 ●あなたならどう対応するか? 【事例ワーク】 間違った声掛け、正しい声かけを考える	● 部下への対応策として間違った声掛けと正しい声かけを知ることで、イクボスとして適切な対応が出来るようにする。

仕事と育児の両立セミナー

対象(目安)

- ① 産休・育休中で、1年以内に復帰予定の職員
- ② 育休復帰後1年以内の職員

1. 研修の目的

- 仕事と育児の両立をしやすくするための知識やスキルを、実際に「ワーキングマザー」として男性中心の企業組織の中で活躍し、時短勤務者初の役職者となった講師から学びます。
- パートナーも含めた周りの人々と上手に接するコミュニケーション法も学び、自身の理解者を増やすことで、仕事も育児も楽しく両立できるノウハウを学びます。

2. 研修内容

	カリキュラム	具体的内容
3時間	1. 仕事も育児もあきらめない生き方とは？ 【講義・グループワーク】 1) 復職への想いを確認する 2) 仕事と家事の両立で工夫／不安を共有しよう グループ① 産休・育休中で、1年以内に復帰予定の職員 グループ② 育休復帰後1年以内の職員 3) 全体共有 2. 仕事と育児を両立するために必要なこと 【講義・個人ワーク】 <仕事> 1) 働き続ける「意義」を見つける ～目的の明確化～ 2) 周りの理解を得るために必要な働き方とは？ 3) 限られた時間を有効活用する工夫 4) 仕事と育児を両立する上で注意すべき NG 行為 <育児(家庭)> 1) 完璧を目指さない勇気 ～劣後順位を考える～ 2) パートナーとの役割分担の決め方 3) コアビリーフ(べき論)から脱却する 3. 良好な人間関係を築く接し方 【講義・ペアワーク】 1) 「感謝」にまさるスキルなし！ ～理解者を増やそう～ 2) アイメッセージで依頼する 3) アサーティブに伝えて win-win になろう 4. 総 括 【講義・ペアワーク】	【仕事も育児もあきらめない生き方とは？】 ● 復職する／した上で、自身がつもつ仕事への想い(大切にしたいこと、目標、キャリアプラン等)を再確認し、グループ内で共有する。 ● 仕事と家庭の両立について同じ状況下の職員同士で交流することで、困難を乗り越えるノウハウや工夫を共有する。 【仕事と育児を両立するために必要なこと】 <仕事> 働く意義・目的を「金銭面」以外に設定し、自身が悩んだ時のより所とする。また、周りの理解を得る事で、より両立しやすい環境が創れることを理解する。 <家事(家庭)> 人やコトに対して「～べき」ととらわれず、家族みんなが笑顔で過ごすことができるために必要な マインドやノウハウを学ぶ。 【良好な人間関係を築く接し方】 仕事と育児を両立するために、時には困難な場面に遭遇することも想定し、普段から良好な人間関係を創り、快くサポートが受けられるようにするために有効なコミュニケーションスキルを学ぶ。

アンコンシャス・バイアス研修

対象者：一般職員～管理・監督者

1. 研修の目的

日常生活を送る中で多く潜むアンコンシャス・バイアスは「無意識の偏見」と言われ、「女性は人当たりが良い」「男性は重要な役割を担うべき」「女性はいつか辞めてしまう」「男性は結婚して一人前」などといった「思い込み」を言います。

本研修では、アンコンシャス・バイアスについて学び、風通しの良い職場づくりと共に、誰もが活躍出来る組織にするための人財育成を主体的に出来ることを目指します。

2. 研修内容

	内 容
3時間	1. アンコンシャス・バイアスとは？ 【講義・ペアワーク】 1) あなたは誰をイメージするのか？ ～自身の思い込みを知る～ 2) アンコンシャス・バイアスとは？ 3) 何故いまアンコンシャス・バイアスが注目されているのか？ 4) アンコンシャス・バイアスは「悪」ではない 2. 組織におけるアンコンシャス・バイアス 【講義・ペアワーク】 1) 職場におけるアンコンシャス・バイアスを考えよう 2) 「優しい勘違い」が生み出すインポスター症候群 3. アンコンシャス・バイアスを乗り越える職場づくり 【講義・ペアワーク】 1) 職場でなされる3つのマネジメント～業務・組織・人材マネジメント 2) 心理的安全性とは？ 3) 心理的安全性の不足が生み出す4つの不安 4) アンコンシャス・バイアスを乗り越えるVUCA時代のクリティカルシンキング 5) クリティカルシンキングを身につけるためにすべきこと 4. 総括 【講義・ペアワーク】 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～

キャリアマネジメント研修

～ 管理者（所属長）に求められる役割 ～

対象者：管理者（所属長、男女問わず）

1. 研修の目的

「女性活躍推進法」の成立後、女性職員の能力開発や女性の管理職育成に向けた取り組みが求められている背景を受けて、管理者に求められるキャリア支援能力開発等への意識向上を促す。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. 女性活躍推進の必要性を考える 【講義・個人ワーク】 1) 研修目的を理解する Q:「今、女性活躍推進の活動を行わなかったら周囲にどのような影響があるか？」 ● 気づきの共有 ● 個人目標の設定 2) 「女性活躍推進法」の基本を理解する ● 歴史的背景と現状 ● 管理職に求められている事 ● ワークライフバランスとは？ 3) 女性特有の心理を理解する 2. 取り組み事例に学ぶ 【講義・個人ワーク】 1) 女性活躍事例の紹介 ● 導入事例とその成果 ● 成功要因を分析する ● 気づきの振り返り
12:00	
13:00	3. 管理職に求められる役割を考える 【講義・個人ワーク】 1) 「現状とありたい姿」を明確にする ● 課題について現状を把握 ● 目指す職場と女性職員の「ありたい姿」 ● 達成への行動プラン ● 個人の課題を確認 ● 振り返り 4. 女性職員を育てるコミュニケーション法を学ぶ 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) モチベーションの高め方 ● 承認の必要性 ● モチベーションを左右する要因 ● タイプ別対応法 ● 上手な褒め方&叱り方 ● 気づきの振り返り 5. 実行宣言 【講義】 1) 実行宣言（プレゼンテーション） 2) まとめ
16:30	

リーダー研修

対象者：女性職員（管理・監督者）

1. 研修の目的

女性リーダーに求められる役割を理解し、自分の能力を活かしつつチーム全体の成果を上げる視点やコミュニケーション方法を身につけていただきます。

2. 研修で期待できる効果

- 女性リーダーに期待される役割を、明確に意識できるようになります。
- 多様な価値観を認め、職場での良好なコミュニケーションにつなげるスキルを、身につけます。
- 自分のタイプにあったリーダーシップと部下への指導法を学び、職場での自信につなげます。
- 職場内のロールモデルとなり、活性化の先鞭となる意識が醸成されます。

3. 研修内容

	内 容
9:00	1. 女性リーダーに対する期待 【講義】 ～なぜ、今、女性の活躍が期待されるのか～ 1) 時代の変化と、女性の能力活用に対する期待感の高まり 2) 女性リーダーの活躍を阻む壁は何か 3) 女性の強みと、リーダーに求められる複眼視点とスキル 2. 多様な価値観の中で、自分の能力を活かしきる 【講義・個人ワーク】 ～自分を正確に理解していますか～ 1) 私はどんなコミュニケーションをとりやすいのか 2) 私はどんなリーダータイプなのか《リーダータイプの類型》 3) これからの女性リーダー像は？ 3. コミュニケーションの基本を身につける 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～言いたいことを正確に伝えていきますか～ 1) 「言った」「言わない」の不毛なやりとりを避ける 2) 正確に伝えること/正確に理解することのコツ
12:00	
13:00	4. さわやかな自己主張を身につける 【講義・個人ワーク】 1) コミュニケーションタイプの違いが、ミスコミュニケーションを招く 2) 普段のコミュニケーション癖を知る 3) 相手が受け取りやすいコミュニケーションとは？ 5. 部下への指導方法を考える 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～部下が受け容れやすいタイミングと方法を考える～ 1) 信頼関係を築くことが、第一歩 2) ティーチングとコーチング…その特徴と効果 3) 質問スキルと承認スキルを身につける 6. 自己設計の必要性 【講義・個人ワーク】 ～前向きに職務に向き合うために～
16:30	7. まとめ 【講義】

キャリアデザイン研修

対象：女性職員（一般職員～監督者）

1. 研修の目的

女性自らがキャリアアップしていく意識を持つために、女性職員同士の意見交換等を通じ、自分なりのビジョンを持ち、能力開発等の意識向上を促す。また、組織からの「期待と役割」を考え、女性としての強みを生かし、自分自身が納得出来るキャリアを進めていくための手法を学ぶ。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. 女性活躍推進の必要性を考える 【講義・個人ワーク】 1) 研修目的を理解する Q:「今、女性活躍推進の活動を行わなかったら、周囲にどのような影響があるか？」 2) 現状を振り返る • 取り組みの現状を理解する • 気づきの共有 3) ゴール像（目指す状態）を明確にする • Needs 求められている事 • Can 出来る事 • Will したい事 4) プラス思考の効用を知る
12:00	5) 振り返り
13:00	2. ワークライフバランスの考え方を理解する 【講義・個人ワーク】 1) ワークライフバランスとは • バリュースカード • バランスカード 2) 自身の満足度や価値観を客観的に振り返る 3) 振り返り
	3. 目標達成の為のコミュニケーションスキルを向上させる 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) アンガー（＝怒り）マネジメント（＝後悔しないこと） 2) 感情と事実を区別する意見の伝え方 ～PREP法～ 3) ストレスをためない気持ちの伝え方 ～主観的～ 4) 褒め方 5) 叱り方 6) 実習&振り返り
16:30	4. 実行宣言 【講義】 1) 実行宣言（プレゼンテーション） 2) まとめ

人材育成基本方針・人事評価制度・職員研修体系の見直し支援

対象者:人事制度担当課

1. 当支援の目的

総合計画の刷新、変わりゆく外部環境への対応の際、人材育成基本方針・人事評価制度・職員研修体系などの見直しが必要です。

その際に、弊社の専門コンサルタントが見直し完了まで総合的にご支援させて頂くプログラムでございます。

2. 当支援の成果物

1. 新・人材育成基本方針（冊子、データ納品）

自治体としての人材育成に対する基本方針（上位計画からの落とし込み）、重点的取り組みと関連する知識技術やデータなどを中心に掲載し、読みやすく、かつ、読み手の興味喚起を図る冊子を策定いたします。

2. 人事評価制度の新・手引き（冊子、データ納品）

新・人材育成基本方針に則り、また、現行制度の問題点を明確にし、問題解決に向けた
（※）
取り組みを踏まえ、新たな手引きを策定（刷新）いたします。

3. 職員研修体系（冊子、データ納品）

新・人材育成基本方針に則り、また、現行制度の問題点を明確にし、問題解決に向けた
（※）
取り組みを踏まえ、研修体系の最適化（新規、継続、廃止）を図ります。最終、まとまった内容を冊子として策定いたします。

※ 現場アンケートの実施・回収・傾向分析、その他、専門コンサルタントによる分析を行います

3. コンサルティング支援内容

1. 関連資料・基礎データ（総合計画、人材育成方針、現場アンケートなど）の整理・分析・評価支援

当テーマに関連する自治体様の資料やデータのほか、他自治体様の事例情報を含め（弊社からご提供）、現行の制度や資料に対するポイントを整理・分析・評価し、見直し案に必要な要素をまとめていきます。

2. 新・人材育成基本方針、人事評価制度、研修プログラムの見直し案策定支援

「1」の整理・分析・評価を踏まえ、見直し案の原案作成及び修正、完成までご支援いたします。完成した当基本方針（冊子）は、関係者様に広くご活用いただくことを目標の一つと考えております。

そのため、方針を単に列挙するだけではなく、方針からブレイクダウンされた各要素に対して、その必要性・重要性を多角的に訴求することで、強い説得力をもたせ、読み手の心に響く内容になるよう作り込んで参ります。

3. ファシリテーターとして、また、問題発見・解決の旗振り役としての支援

当テーマに関連する会議体での進行役（ファシリテーター）として機能いたします。また、同時に専門コンサルタントとして問題発見・解決に向けた支援も行います。

- 弊社専門コンサルタントの会議体への参加、各種打合せの方法につきましては、
基本的にはオンライン形式とさせて頂いております。
- プロジェクトの進行状況について、毎月末に当月の取組結果と次月以降の取組みについて、
オンライン形式にてご報告申し上げます。
- 先の毎月末の定例報告以外にも、適宜、必要に応じて、お打合せをさせて頂きながら、
円滑にプロジェクトを遂行して参ります。

4. スケジュール

[illegible]

5. 業務の遂行体制

組 織	株式会社日本マネジメント協会中部
担当者	組織戦略構築コンサルタント 石川 将平
人 数	2名 (石川以外に弊社スタッフが作業業務をバックグラウンドでサポートいたします)
取組方針	1. すべての職員様、その他関係者様が理解できるよう、簡単な表現が使われていること 2. 方向性のみでなく、実現するために必要な考え方、技術を紹介し、現場が活用できる内容にすること 3. 戦略ごとに現状と現状から見える問題を明確にし、現場にその必要性を説くこと(アンケートの実施)

人事評価者研修（スキルアップ編）

～被評価者のやる気スイッチを入れる～

対象者：一次・二次評価者

1. 研修の目的と全体像

被評価者が納得し、やる気が醸成されるように、評価者の面接能力向上、ひいては、評価者として必要な知識技術を体系的に習得する

2. 研修内容

PW=個人ワーク GW=グループワーク

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	I. 研修の目的と全体像把握 II. 問題意識の明確化 (PW) 【テーマ】 どうすれば、相手のやる気スイッチを入れることができるか 1. 個人ワーク 2. 情報共有のための発表（一部の方） III. 基本編 1. 人事評価の目的と <u>評価者の役割</u> とは何か 2. 人事評価運用5原則 (1) 期待する内容・水準を事前に示す (2) 行動の事実を把握する (3) 職務活動の事実のみ評価する (4) 組織の規則・基準を基に評価する（ <u>評価基準の明確化</u> ） (5) 分析評価→総合評価の順序で評価する 3. 留意すべき評価者エラー IV. 実践編 1. 目標設定面談（期首） (1) 目標の具現化（PW） (2) 目標への納得感醸成 ―組織の期待と個人の想い― 2. 中間面談（期中） （期中→評価期間の開始から終了までの間） (1) 定期面談と不定期面談の必要性 (2) 定期面談の実施日時は目標設定面談で決める (3) 『 <u>観察</u> 』と『 <u>記録</u> 』 (4) 行っていること、行っていないことの明確化と軌道修正 3. 評価結果フィードバック面談（期末） （期末→中間評価、期末評価のタイミング） (1) フィードバックの目的は動機付け ―動機付けの方法― (2) フィードバックの流れ (3) フィードバックのレベルアップ ―人物評価― ① 短所を長所に変換（PW） ② ジョハリの窓による自尊感情の醸成 4. 模擬評価 (1) ケースを読み、実際の評価表をもとに評価をつける（PW） (2) 評価時の判断基準のズレを知り、統一する（GW） (3) 判断基準の統一過程と結果を発表（発表、講師解説）	当研修は、大きく3つの段階で構成されております。 第1段階 研修に臨む際の問題意識の明確化 第2段階 人事評価者としての基本姿勢の習得 第3段階 時系列でみる行動内容と必要な知識技術を理解し、模擬評価により知識を実践レベルまで向上する 以上の3段階を通して、 <u>人事評価者として必要な知識技術を実践レベルまで習得します。</u>
16:30		

人事評価者研修（ブラッシュアップ編）

～評価現場の問題点を解決し、評価機能の最大化を図る～

1. 研修の目的と全体像

対象者：一次・二次評価者

評価制度の現状認識から問題点を抽出し、議論と座学を通して解決していくことで、職員のさらなる成長へ繋がる制度運用を図る

2. 研修内容

GW=グループワーク

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	I. 研修の目的と全体像把握 II. 事前アンケート結果にみる問題点と解決策 1. 事前アンケート結果に基づく制度の現況確認 2. Pickup 問題に対する原因追及・特定、解決策(GW) 3. 発表及び講師からのフィードバック 4. 全体を通しての講師解説 III. 理解度チェックシート 人事評価者に求められる知識技術の習得度チェック 1. 実施 2. 解説 3. 能力傾向把握(専用シート使用) IV. 選択項目 事前アンケート結果に基づき、強化すべき項目を座学とワークにて確認	全体構成について 当研修では、人事評価制度における組織の管理運用状況を確認したうえで、強みを生かして改善点を補強することを狙いとしています。 そのため、事前打合せをさせて頂き、制度のさらなる機能化に向けて、オリジナルのカリキュラム構成で進めていきます。 また、受講対象者は人事評価制度の基本を理解しており、実際に評価者として評価をされたご経験をお持ちの方々となります。 IIについて 制度の管理運用状況について、被評価者及び評価者の両方から制度に対するご意見を頂きます。チェック形式のアンケートを活用します。貴組織でアンケートの実施・回収をして頂いたのち、弊社にてまとめさせて頂きます。 アンケート結果は研修内で現況の問題解決に向けた議論の際に活用致します。 IIIについて 人事評価者に求められる知識技術の習得度を図ります。当シート結果は自身の能力傾向を直感的に把握できるシートに反映して頂き、今後様々なかたちで活用して頂きます。 IVについて 人事評価者が学習すべき全体項目から、いま貴組織に必要な項目を選択し、ワークを交えて座学を進めていきます。
16:30		

目標による管理研修

～チームの生産性向上へ～

対象者：一次・二次評価者

1. 研修の目的と全体像

管理監督者の目標管理行動を最適化することで、部下の成長を図り、ひいては、チーム全体における業務の生産性向上を図る。

2. 研修内容

PW=個人ワーク RP=ロールプレイング

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	I. 研修の目的と全体像把握 II. 問題意識の明確化 【テーマ】 目標達成に必要な要素は何か 1. 個人ワーク (PW) 2. 意見交換 3. 発表 III. 目標管理の目的 IV. 時系列でみる目標管理の流れ V. 各プロセスにおけるポイント 【期首】 1. 目標設定 (1) 設定時の流れ (2) 設定方法 (3) 目標設定として NG な表現 (PW) 2. 目標設定面談 (1) 面談前の準備 ー上司視点と部下視点ー (2) 聴く8割:伝える2割 (3) 組織が本人に期待する要素を明確にしておく (4) 目標設定項目に対して本人の納得感を得る (5) 行動計画の作成方法 ① タスクに対する期限設定と実施期間の設定 ② SMART の法則と HIROEN の法則を活用 【期中】 1. 行動の軌道修正 (1) 部下の行動を『観察』し、『記録』する (2) (1)を踏まえ、行動計画と実績の差異を検証 (3) 検証時のポイント ① 目標達成貢献度の高い業務の割合 ② 報連相打確の徹底状況 (4) 中間面談時における面談スキル ① ティーチング ② コーチング ③メンタリング ④ 褒める ⑤叱る (5) 中間面談シミュレーション (RP)	当研修の受講対象者は、マネジメントを行う立場の皆さまを想定しております。 部下の立場の皆さまを対象とすることも可能です。その際には、カリキュラムをカスタムいたします。 IIについて 研修冒頭に問題意識を具体化します。 その結果、当研修内で何を解決したいのか明確になり、積極的な受講姿勢が醸成されます。 IIIについて 目標管理の目的について、単に目標達成させるための管理と捉えず、部下の成長と自己実現をサポートするための動きであることを認識して頂きます。 IVについて 目標管理の進め方について、その全体像を時系列で確認し、頭を整理した状態で各論に入ります。 Vについて 期首と期中に分け、各タイミングにおける取り組みとポイントについて、ワークやロールプレイングを踏まえて確認していきます。 ポイントは以下の通りです。 ① 目標項目を行動計画に落とし込む際に必要となる考え方について、タイムマネジメント理論を活用して確認していきます。 ② 中間面談における行動検証時において、そのポイントまで踏み込んで確認していきます。 ③ 中間面談シミュレーションを通して、実践的な技術を習得することができます。
16:30		

評価面談研修

～ 被評価者のやる気スイッチを入れる～

対象者：一次・二次評価者

1. 研修の目的と全体像

被評価者が納得し、やる気が醸成されるように、評価者の面接能力向上に特化して、必要な知識技術を体系的に習得する

2. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	I. 研修の目的と全体像把握 II. 問題意識の明確化 【テーマ】 （評価、その他）面談時における不安、悩み 1. 個人ワーク 2. （ペア or グループ）意見交換 3. 発表 III. 評価面談を取り巻く全体像 IV. 面談者に求められるスキル 1. 雰囲気作り 2. 聴く力（受容・共感、相づちなど） 3. 褒める、叱る 4. ティーチング 5. コーチング 6. メンタリング V. 各種面談の目的、流れ、留意事項 1. 中間面談 （1）目的 （2）流れ ①アイスブレイク ②評価項目ごとの現状評価 ③評価点向上に向けたポイントの明確化 ④後日、被評価者による行動計画の軌道修正 （3）留意事項 ①観察と記録 ②行っていること、行っていないことの明確化 2. 評価結果前面談（※実施されている組織のみ） （1）本人評価より上司評価がマイナス項目のみ列挙 （2）被評価者による自己評価の根拠を提示 （3）（2）を踏まえ、乖離理由を伝える 3. 評価結果フィードバック面談 （1）目的 （2）流れ ①評価結果を伝える ②部下の課題を明確化 ③今後の期待を伝える （3）留意事項 ①目的は動機付けであることを意識する ②短所を長所に変換 ③ジョハリの窓による自尊感情の醸成 VI. 評価面談シミュレーション ・構成：3名/G（評価者役、被評価者役、チェック者役） ・評価者の面談内容を評価（チェックシート活用）	IIについて 研修冒頭に問題意識を具体化します。 その結果、当研修内で何を解決したいのか明確になり、積極的な受講姿勢が醸成されます。 IIIについて 次章以降においてスキルや各種面談の流れをお伝えします。そこで、前もって評価面談を取り巻く全体像（スキルや面談に関連した要素）を確認することで、より頭を整理した状態で座学に臨むことが可能となります。 IVについて 本音で話ができる雰囲気、細かく指導するケース、本人に考えさせるケースなど、総じて、面談で評価者に求められるスキルを確認していきます。 Vについて 各種面談について、その目的、流れ、留意事項について確認します。先に確認したスキルを踏まえ、『いつ』『どのようなスキルをどう活用し』、最終はどのような状態にするのか、細かく確認していきます。 VI. について これまでの座学、ワークを踏まえ、評価面談シミュレーション（模擬面談）を行います。 中間面談ケースと評価結果フィードバック面談ケースの2ケースで行います。 『面談シミュレーションの流れ』が書かれたシートを配布しますので、評価者役は自分なりのストーリーを当シートの必要箇所に書き込み、臨みます。 ・話しやすい雰囲気作りは出来ているか ・場面に応じて最適な相づちを打っているか ・褒める、叱るの両面から話が出来ているか このような点をチェック（チェック者による）し、今後の評価面談時に生きる気付きを醸成していきます。
16:30		

研修企画担当者研修

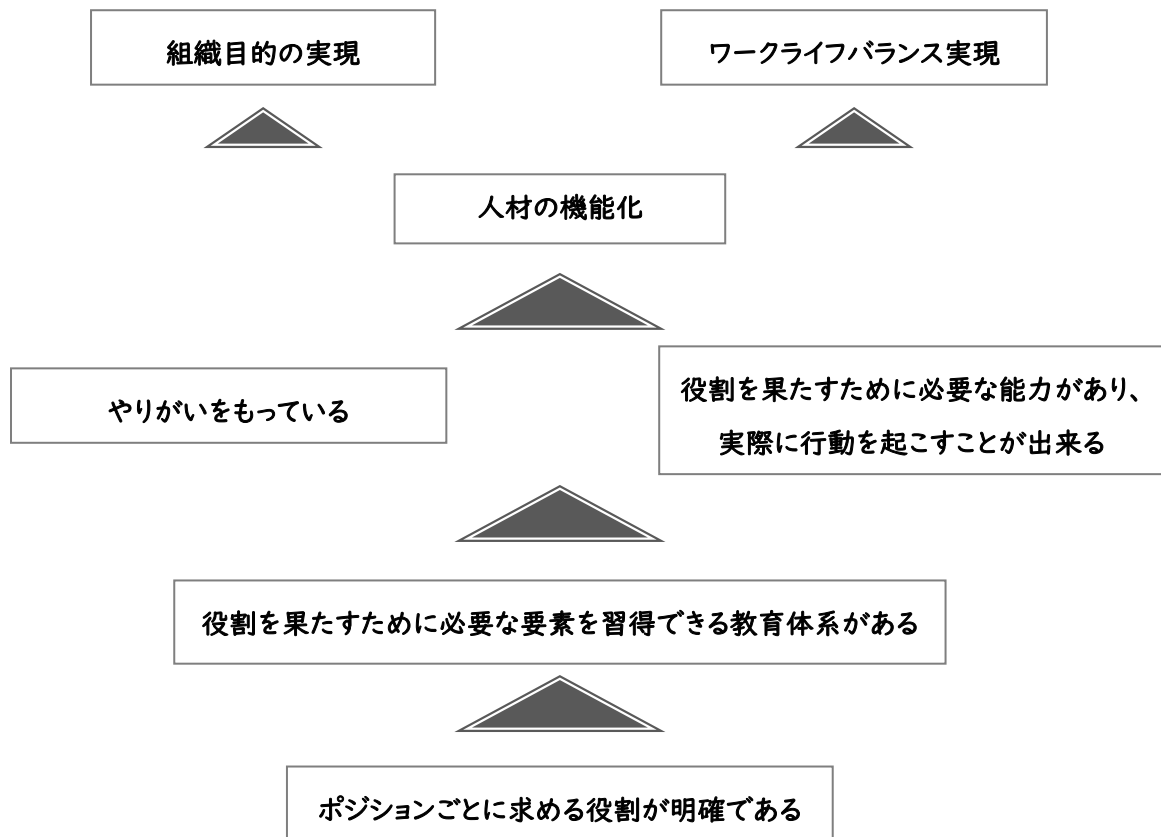
対象者：研修企画担当者、人材育成担当者

1. 研修の目的

人材開発の目的を明確化し、教育体系のポイントについて、研修プログラム作成から評価の仕方まで習得する。

2. 研修の全体像

【研修終了後イメージ】



【研修内イメージ】

座学&個人ワーク

グループワークであぶり出した問題意識への解決策と人材の機能化に向けて必要な要素を体系的に学んでいただきます。

【テーマ】

グループワーク

人材が機能するためには何が必要か
人材が機能するためには何が必要か、グループワークの中で受講者様に考えていただき、一定の結論と問題意識を明確にして頂きます。また、講師より、グループワークの議論に関係した実際の事例をお伝えし、人材の機能化に向け、参考にして頂きます。

3. 研修内容

PW=個人ワーク GW=グループワーク RP=ロールプレイング

	内容	詳細、得たい成果
9:00	1. 研修の目的と全体像 ■グループワークの実施 (GW) 問題意識を各人がもつことにより、研修における生産性を高めていきます。 テーマ: 人材が機能するためには何が必要か (1) グループワークの進め方を説明 (2) 全員で意見を洗い出し、付箋に記入 (3) WB (または模造紙) に意見を貼り、カテゴリーに分ける (4) カテゴリーを見て、皆でテーマについて議論する (5) 現実的に想定される課題は何か議論する (6) 想定課題に対する対策を結論とする (7) <u>自身の問題意識を明確にする</u> ■座学と個人ワークの実施 1. 受講者が前向きに捉える人材開発の目的 (1) 組織側の目的 (2) 受講者側の目的 (受講者を前向きにする伝え方) 2. 職員の機能している状態からみる人材機能化の全体像 (1) 職員の機能している状態とは (2) 各要素を立たせるために必要な取り組み 3. 研修体系のベースは各ポジションに期待する役割内容 (1) 各ポジションに対する期待を具現化 —マトリックス化— (2) 期待を果たすために求められる能力 (行動) を体系化 4. 研修プログラム作成時のポイント (1) 受講者の当事者意識の度合いが研修効果に直結する (2) 受講者の当事者意識醸成方法 —GW の効果的活用— (3) 受講者の吸収レベルを上げる「楽しさの醸成方法」 (4) 座学、GW、PW、RP の使い方 (5) 研修プログラムの良い事例、改善すべき事例 5. 階層別研修と選抜研修のポイント 【階層別研修】 (1) 階層ごとの役割が明確になっているか (2) 役割達成に必要な要素を網羅した研修になっているか 【選抜研修】 (1) 選抜研修の目的に合った選抜基準が明確になっているか (2) 上長推薦の重要性 (3) 本人の参加意識を確認することと確認方法 6. 育成型ローテーションの実施 目標管理とキャリアプランの重要性と実施方法 7. 研修の効果検証 (1) 効果検証方法の種類と使い方 (2) 効果検証方法の良い事例、改善すべき事例 ■1日の振り返り	● 議論のテーマは、「人材が機能するためには何が必要か」です。 組織目的と個人の自己実現を図るために、人材が人財へと成長するためには何が必要なのか、出来る限り受講者様に考えていただき、一定の結論と問題意識を明確にして頂きます。 グループワーク終了後、ワーク結果に合わせて、最適な参考事例を講師からお伝えします。受講者様が議論された内容に照らし合わせて説明しますので、当事者意識をもって聞いていただけるかと存じます。 また、グループワーク中に講師が各班を巡回し、意見の偏り、モレなどをアドバイスいたします。 ● 1について 人材開発の目的を組織側と受講者側の各目線で確認します。受講者が人材開発の必要性を自分事として捉えることをポイントとします。 ● 2について 人材開発における研修の位置づけを全体から確認します。 ● 3について 研修体系構築時のポイントについて、各ポジションに対する期待を具現化する必要性を確認します。 ● 4について 研修プログラムを作成するための必要な要素を体系的に確認します。また、良い事例と改善事例を見比べ、作成イメージを鮮明にしていきます。 ● 5について 選抜研修では不明確な選抜基準や人事目線のみの選抜などが、多くの組織体で失敗の原因となっています。その点に触れながら、選抜する際の留意点を確認します。 ● 6について 育成型ローテーションを実施する際のポイントを目標管理とキャリアプランに触れて確認します。 ● 7について 研修の効果検証について、複数ある検証方法を確認します。 また、良い事例と改善事例を見比べ、効果検証する際の留意点としてイメージを鮮明にさせて頂きます。
16:30		

企画力・政策立案研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

多様な行政需要へ適切に対応するために必要とされる、問題を深く考察し、新たな視点や柔軟な発想によって事業案を企画、これを上手に提案していく能力を身につけます。

2. 研修内容

	1日目 内容	2日目 内容
9:00	1. 政策形成能力が求められる背景【講義】 1) 行政を取り巻く環境変化 2) 他自治体の職員提案の現状 3) 政策形成の全体像	4. 効果的なプレゼンテーションとは【講義・個人ワーク】 1) プレゼンテーションは リアルなコミュニケーション 2) プレゼンテーションの基本と 話の組み立て方のテクニック 3) ビジュアル表現の効果 4) 好感度アップの話し方・態度
12:00	2. 政策立案の留意点【講義・グループワーク】 1) これからの政策形成とは 2) 企画立案にまつわる誤解 3) 企画立案に必要な3つの要素 4) 「問題」と「課題」との違い 5) 問題発見、創造性発揮の諸技法 ～発散技法・収束技法～	5. 政策立案グループワーク(2) 1) 企画内容の肉付け 2) プレゼンテーション資料の作成
13:00	6) “悪い”企画書事例の検討 ● 良い点と修正点について ● グループ発表 ● 講師解説	↓
16:30	3. 政策立案グループワーク(1) 1) 課題の把握と掘り下げ 2) 最重要課題の絞込み 3) 企画書骨子作成 ↓	6. グループ別プレゼンテーション 1) 発表 2) 相互評価 ➢ 良い点 ➢ こうしたら良いと思う点 3) 講師コメント ↓
	4) 2日目に向けての役割分担確認	7. まとめ【講義】 ～政策立案能力を高めるために～

※ インターバル実施も可能です(1日目と2日目との間)

政策ディベート研修

対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

相手に納得して頂くために必要な『相手の感情を汲み、論理的に捉え伝える対話法』のノウハウを習得する。

2. 研修内容

	1 日目内容	2 日目内容
9:00	1. 環境変化に対応するために必要な自治体職員に求められる論理的思考力と問題解決力【講義】 1) 論理的思考を活用する目的 2) 論理的な状態を理解する ① 全体を捉えている状態 ② 一般的な前提を基準にした展開 ③ 複数のサンプルから前提を設定した展開 3) 問題解決の流れを理解する ① 問題、原因、課題、対策の意味 ② 問題の捉え方 ③ 原因の追究方法 ④ 課題、対策の設定方法	5. 確認、最終調整【グループワーク】 1) ディベート大会の進め方 2) 発表内容と進め方、想定問答など 
12:00		
13:00	2. プレゼンテーションの基本【講義】 1) 資料の作り方 ① 見やすさ ② 分かりやすさ ③ 納得のしやすさ ④ 作成上の NG 集 2) 発表の仕方 ① 読むのではなく、聴衆の心に訴える ② 飽きさせない工夫 ③ 発表上の NG 集 3. ディベート準備【グループワーク】 1) 資料作成 2) 想定問答作成 3) グループごとにロールプレイング 4) ロールプレイングから見えた問題を是正	6. ディベート大会 肯定側グループと否定側グループ 1) 立論(肯定側) 2) 反対尋問(否定側) 3) 反説(肯定側) 4) 最終弁論(否定側→肯定側) 5) 採点→判定 ※評価シートを活用して採点して頂きます 6) 講師所感 
16:30	4. 明日のディベート大会の進め方説明【講義】	7. 2日間を通しての講師所感【講義】

事業スクラップ研修

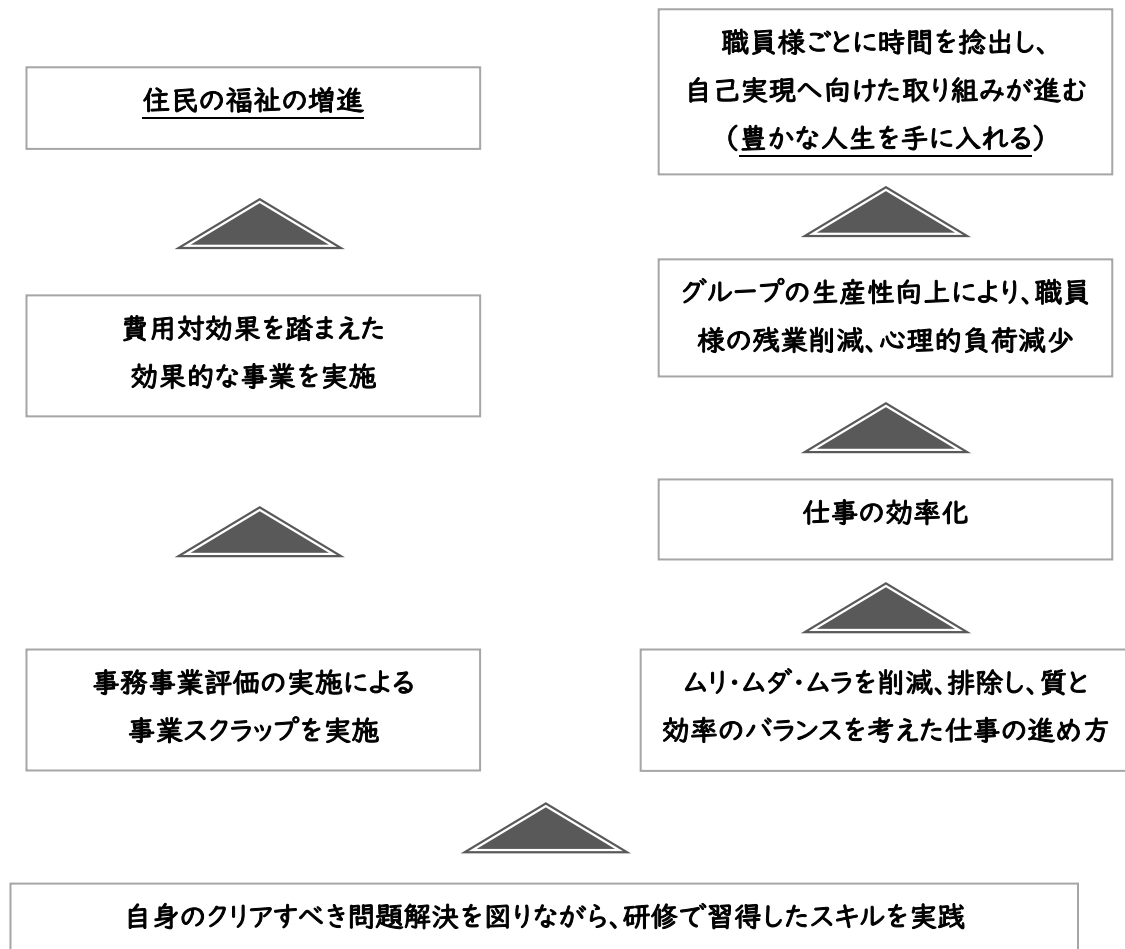
対象者: 中堅職員～管理・監督者

1. 研修の目的と全体像

管理者および事業推進者に期待される役割と資源の再配分・有効活用のために事業の廃止や見直しの手法を学ぶ

2. 研修の構成

【研修終了後イメージ】



【研修内イメージ】

座学&個人ワーク



下記ワークであぶり出した問題意識への解決策と各テーマに必要なノウハウを体系的に学んでいただきます。

問題意識の明確化
(グループワーク)



『事業スクラップ』を進めていくうえで、各人が抱く問題を明確にします。問題意識を具体的に持って頂くことで、研修で解決すべき要素が明確になるので、参加意識が向上し、研修効果が最大化されます。

2. 研修内容

PW=個人ワーク GW=グループワーク

	内容	詳細、得たい成果
9:00	I. 研修の目的と全体像 II. 事業スクラップの目的 III. 問題意識の具現化 (GW) 1. テーマ 事業スクラップの実行にはどのような壁があるか 2. 進め方 (1) 個人で考える (2) グループワーク (3) 発表 IV. 事業スクラップが求められる背景 1. 厳しい財政運営における必然 2. 職員の疲弊 V. これからの地方自治体に必要な取り組み 1. 最小のコストで最大の効果という考え方をシフトさせる 2. 最小のコストで期待される効果を出す VI. 生産性向上 1. 生産性とは何か 2. 成果と効果の違い VII. 他自治体における事例紹介 (座学) VIII. 事業スクラップにおける4つの阻害要因 (座学) 第1の視点 100%ムダ以外は必要とする考え方 第2の視点 次年度予算を確保するための動きがある 第3の視点 提案側のモチベーション低下 第4の視点 事業評価に必要な知識技術不足 IX. 事業スクラップの実施方法 (1) 行政事業の洗い出し (2) 事業評価項目の決定 (3) 事業評価項目に基づいた評価実施 —判断基準の見える化— ① 一次評価 (内部評価) ② 2次評価 (外部評価) ③ 総合評価 (内部評価) (4) 評価完了後のイメージ ① 評価概要一覧 ② 事務事業評価シート (5) スケジュールリング例 (6) 考慮すべき評価エラー	● 研修への問題意識を具体的に持って頂くために左記テーマにてグループワークを実施します。 ● 事業スクラップが必要とされる背景、キーワードとなる生産性向上の正しい意味の理解など、必要な知識を確認していきます。 ● 事業スクラップについて、その必要性を認識したうえで、具体的な実践方法を学びます。評価完了後のイメージとして、①評価概要一覧、②事務事業評価シートの2シートのサンプルをご確認頂きます。 最終イメージを具体的に見て頂くことで、そのプロセスにおいてもより一層明確にイメージして頂けると考えます。最後に、各受講者様にて、関係する事業の1次評価をシミュレーションして頂き、より習得度の向上を図ります。
16:30	(7) 1次評価シミュレーション (PW)	

業務改善研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

仕事の効率化を図る為の「業務改善」に関し、「改善意識の醸成」と「改善に向けた行動ポイントの習得」を図る。

1. 「業務改善の正しい認識“小変”と「改善のプロセス」について再確認し、改善への取り組み意欲を高める。
2. 時間と上手につきあうための「タイムマネジメント」を学ぶ。
3. ヒトと上手につきあうための「コミュニケーション力」を磨く。

2-1. 研修内容（午前）

	内容	詳細、得たい成果
9:00	1. オリエンテーション【講義】 1) 仕事の効率化がもたらすものとは 2) “木こりのジレンマ”から考える「業務改善への意識」	● 仕事の効率化を図ることによる様々な「正のスパイラルの理解」を通じ、業務改善への意欲向上を図る。 例) 仕事の効率化⇒時間の捻出⇒スキルアップの時間確保⇒更なる効率化
	2. 業務改善は「大変」ではなく「小変」 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 業務改善を定義する 2) 【情報交換】教えてあげたい「私の仕事の進め方」 3) 改善のステップ「着眼-着想-着手」 4) 【個人ワーク】着眼：職場に潜む「ムダ・ロス」を探し出す 5) 【情報交換】着想：「ムダ・ロス」に対するアイデアを出す 6) 整理整頓は、改善の第一歩	● 明日からの業務改善を活性化させるため、“業務改善とは何か”を再確認する。 大きく変えようとするから「大変」となる。 改善は「小変」である。 ● 自分の当たり前が、他者のヒントになることがある。日々の仕事の進め方について情報交換を行う。 ● 改善のステップを理解し、職場の「ムダ・ロス探し」のワークを通じ、着眼力を身につける。 ● 改善案を出すためのヒントを通じ、アイデアを出し合うことにより着想力を身につける。 ● 「整理整頓」（⇒重要なものが、見えて、わかっている状態）が改善の第一歩であることを認識する。
12:00	3. 仕事の効率化① 時間の使い方を改善する 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 「時は金なり」の意識を持つ 2) タイムマネジメントで管理すべき3つの要素とは 3) 【情報交換】時間不足を招く要因とは 4) 持っている仕事をわかりやすくする ● 仕事の見える化・仕事の細分化	● 仕事の効率化を図るための一つの手段として「タイムマネジメント」を学ぶ。 ● タイムマネジメントは、実際には「タスクマネジメント」である。仕事を効率よくこなすためには、「アポイント」「タスク」「リソース」の3要素の把握に努める。 ● 時間不足を招いてしまう要因を情報交換する。そして主な時間不足を招く要因を理解する。「見積もり不足」「割り込み」「先送り」「完璧主義」 ● 仕事の効率化の第一歩は、やはり“整理整頓”である。持っている仕事をわかりやすくする方法を考察する。

2-2. 研修内容（午後）

	内容	詳細、得たい成果
13:00	3. 仕事の効率化① 時間の使い方を改善する（続き） 【講義・個人ワーク・グループワーク】 5) 【個人ワーク】時間があったらやりたいこと 6) PDCA サイクルを徹底する	●ワーク：時間があったらやりたいことをピックアップし、タスクへと細分化し、明日からのスケジュールに入れてみる。 ●PDCA サイクルは、「改善サイクル」でもある。再度 PDCA サイクルの重要性和ポイントを理解する。
	4. 仕事の効率化② 周囲とのコミュニケーションを改善する 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 【情報交換】コミュニケーション不足がもたらした非効率 2) 適切なコミュニケーションがもたらすものとは 3) 相手に“伝わる”コミュニケーションのポイント 【ロールプレイング】伝達ワーク 4) 職場の「関係の質」を高める	●仕事の効率化を図る一つの手段として、「周囲とのコミュニケーション」の改善ポイントを学ぶ。 ●適切なコミュニケーションがもたらすものは様々である。例）「効率」「思考整理」「成長」「モチベーション」「連帯感」 ●適切に「意思疎通」を行うためのコミュニケーションポイントを学ぶ。 ●周囲とより良い人間関係を構築するためのコミュニケーションポイントを学ぶ。
	5. 明日からの業務改善を考える 【個人ワーク・グループワーク】 1) 【個人ワーク】着眼-着想-着手 2) 【グループ内シェア】	●明日から早速手掛ける業務改善について、「着眼・着想・着手」の流れで、個人個人で考えてみる。 ●グループ内で情報交換を行い、アイデアの増強を図る。
	6. まとめ	
16:30		

マニュアル作成研修

1. 研修の目的

対象者：一般職員～中堅職員

マニュアル作成のノウハウを学び、業務の属人化（標準化）の解消及び業務の効率化を図るためのスキルを習得する。

2. 研修内容

PW=個人ワーク・GW=グループワーク・RP=ロールプレイング

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	■ オリエンテーション【講義】 I. 問題意識の明確化【PW、GW】 一業務マニュアルに関係した各人の不安、疑問を明確化— II. 研修目的に見る業務マニュアルの必要性和重要性【講義】 III. マニュアルを機能させる3大要素【講義】 「わかりやすい」、「検索しやすい」、「更新しやすい」 IV. 業務マニュアル作成の注意点【講義】 V. マニュアルの構成（フォーマット確認含む）【講義】 VI. 業務マニュアル作成事例【講義】 VII. マニュアル作成の流れ【準備】 1. 部または課単位で業務の洗い出し【講義】 2. 優先順位を設定し、対象業務決定【講義】 3. マニュアル化スケジュール作成【講義】 【作成】 1. 表現方法 (1) 再現性を確保する「5W1H」【講義、PW】 (2) 8つの構成要【講義】 (3) 注意が必要な表現【講義】 2. 対象業務の業務手順作成【講義、PW】 (1) 対象業務のゴールの状態を設定 (2) 対象業務の第1工程を設定（業務遂行に必要な事前情報） (3) 全行程をフローチャートで設定 (4) 工程ごとのタスクを設定 (5) タスクごとの留意点（業務要領）を設定 3. タスクごとに必要に応じて準備するもの【講義】 (1) チェックリスト (2) 帳票サンプル (3) 例外解説書 4. 柔軟な対応が求められる業務は事例集で対応【講義】 【作成後】 1. 各人におけるマニュアルの読み込み【講義、RP】 2. 業務のあらゆる場面で使用 —マニュアルの認知度向上—【講義】 3. マニュアルの更新【講義】 (1) 更新の必要性 (2) 更新時のルール (3) 更新時期と更新すべき内容 (4) 不要箇所の削除 (5) 更新履歴の一覧 VIII. マニュアル作成シミュレーション【PW、GW】 1. マニュアル作成 (1) 対象業務の決定 (2) 業務手順（工程とタスクの設定）をフローチャート化 (3) タスクごとの留意点（業務要領）設定 (※ 必要に応じて例外解説書作成) 2. 作成したマニュアルを班内で説明 (1) 説明 (2) 質疑応答、フィードバック	【企画特徴1】 マニュアルの作成、管理運用について、作成することを目的と捉えず、仕事の効率と効果を高める要素として、その本質を捉えることができる点 【企画特徴2】 マニュアルの作成、管理運用は難しく捉えられがちですが、テキスト内では対比表示や時系列表示を多用することでシンプルに捉えることができる点 【企画特徴3】 研修内アウトプットの場合として、マニュアル作成シミュレーションを行う点 【狙い、得たい知識】 オリエンテーションについて 研修の目的と目標を確認します。 ■ Iについて 業務マニュアルに関する不安、疑問を明確にし、講師からフィードバックすることで、前向きに研修に臨んで頂きます。 ■ II～VIについて 業務マニュアル作成前に必要なマニュアル作成者として確認すべきアウトラインについて確認します。 ■ VIIについて マニュアル作成の流れ、留意点について、イメージしやすいように時系列で確認していきます。 ■ VIIIについて 研修で得たノウハウを活用して、実際に受講者様が担当されている業務の一部について、マニュアル化して頂きます。細部までの作りこみは出来かねますが、マニュアル化へのきっかけにして頂きます。また、作成したマニュアル案を班内で説明して頂きます。 班内の受講者様から感想やご意見を頂くことで、うまくできている点と改善点を確認して頂きます。
16:30		

事務ミス防止研修

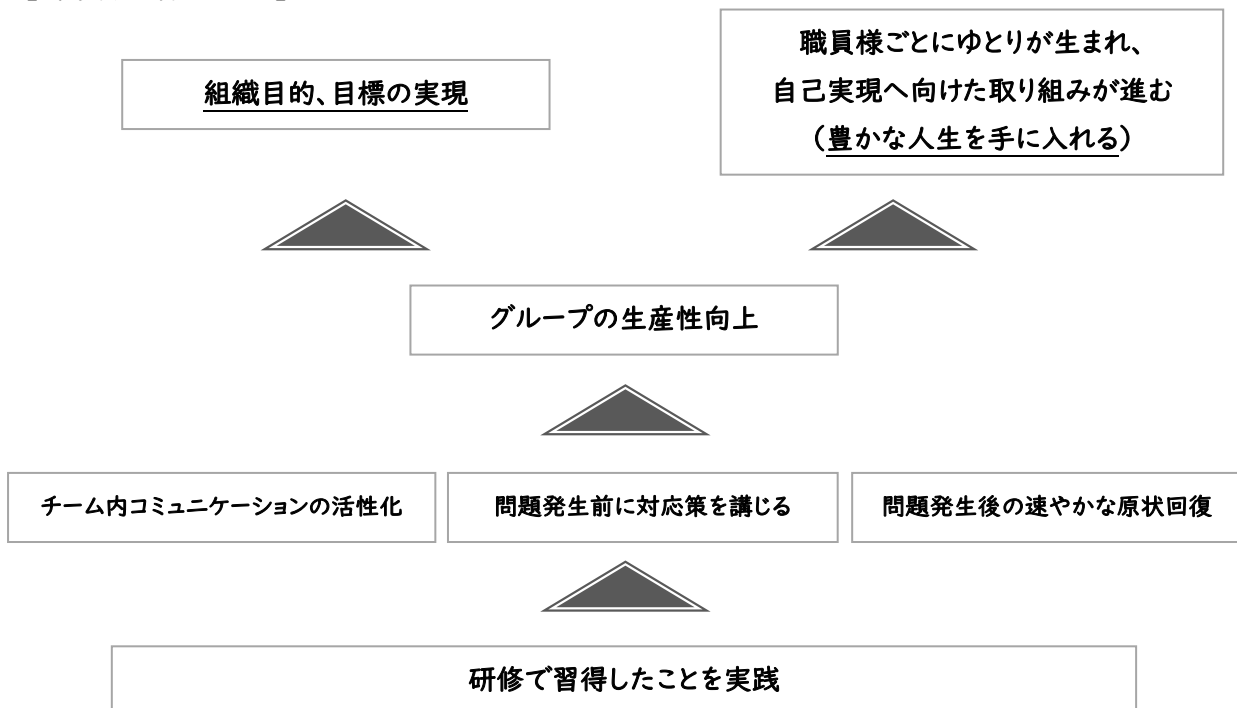
対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

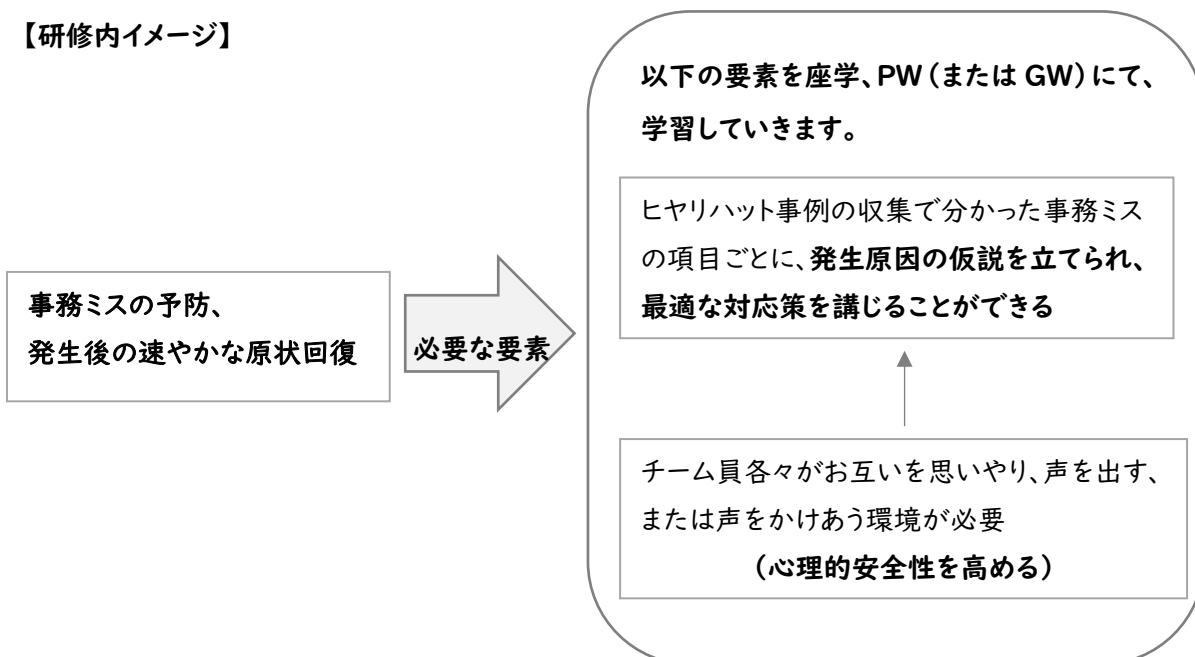
身の回りを振り返りながら、ミスの起きる仕組みを考え、ミスをなくす（減らす）コツを学び、円滑に職務を遂行するための能力を身に付ける。

2. 研修の構成

【研修終了後イメージ】



【研修内イメージ】



3. 研修内容

PW=個人ワーク GW=グループワーク

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	I. 研修の目的と全体像 II. ミスの捉え方と心理的安全性の関係性 (PW) 1. 『ミス=悪』の捉え方が招く心理的安全性の低下 2. 心理的安全性の低下による組織の生産性への影響 3. 心理的安全性を高め、報連相打確の機能化を図る III. 事務ミスの種類 1. 処理誤り 2. 誤送付 3. 誤送信 4. 誤交付 5. 誤配布 6. 紛失・遺失・盗難 IV. ミスが起きた原因を特定する 1. 他組織のケースを当てはめない 2. ミスの発生原因を私たちで特定する — 納得感の重要性 — V. ヒヤリハット事例を集め、重大ミスの予防を行う 1. ヒヤリハット事例が集まる環境を作る (1) ヒヤリハット報告書のフォームを用意する (2) ヒヤリハット報告書は紙ベースで携帯する (3) 事象発生後、直ちに記載する (4) 発生頻度と重大性により、カテゴリーに分けてデータ化する (5) 緊急もしくは定期会議にて原因特定、対策立案する (6) モニタリングによる再発防止強化	IIについて ミスを予防する、また、発生後に直ちに原状回復を行うためには、チーム内コミュニケーションの質と量が一定以上必要です。そのためには、チームの誰もが遠慮なくコミュニケーションが取れるように、チームの良い空気感を作ることが必要です。そこで、ミスの捉え方と心理的安全性（忌憚なくモノが言える環境）の関係に触れます。 IVについて 他組織における事務ミスの予防策、発生後の対応策については多くありますが、自組織にあてはめても効果が出るかどうかは不明です。大事な点は、 <u>自組織において、ミスが発生する原因を特定し、対応を考えること</u> です。この点について、確認していきます。 Vについて ヒヤリハット事例を収集し、重大ミス予防に向けた全体像とポイントを確認していきます。
12:00		
13:00	VI. ミス発生の原因を特定する方法 1. 要因解析図 (PW) 2. 連関図 (PW) VII. 対策立案の方法 → 系統図 (PW) VIII. 問題解決シミュレーション (※PW) ※PW→GW への変更が可能です。 1. 事務ミスの『テーマ設定』 2. 原因追及及び特定 3. 課題及び対策設定	VI、VII、VIIIについて <u>自組織において、ミスが発生する原因を特定し、対応を考えるにあたり、その手法について個人ワークを交えて習得していきます。</u> また、VI・VIIで理解した手法について、実践レベルに引き上げるために、問題解決シミュレーションを行います。 最後に、質疑応答を行い、終了といたします。
16:30	IX. 質疑応答	

ヒューマンエラー防止研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

人によって引き起こされるヒューマンエラーのメカニズムを理解することで、それが関係するリスク発生の防止を図る。

2. 研修内容

PW=個人ワーク GW=グループワーク

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	■ オリエンテーション（講義） I ヒューマンエラーの基礎知識 1. ヒューマンエラーとは (1) 定義とエラーの分類（講義） (2) ヒューマンエラー防止への基本的な考え方（講義、GW） ① 人はミスをするという前提 ② 本来あるべき作業方法と実績行動のギャップ ③ ギャップの発生要因を追究・特定しリスク管理する ～『人的資質』・『コミュニケーション環境』・『組織体制』～ 2. ヒューマンエラーの発生要因を追究・特定する方法 ■ 大前提『3側面全体から追及する』 ◆ 人的資質（講義） ・『認知』→『判断』→『行動』の各段階におけるエラー ・心理的要因によるエラー ◆ コミュニケーション環境（講義） ・コミュニケーションが希薄な環境 ・伝達ミス ～伝えていない・伝わっていない～ ◆ 組織体制（講義） ・ルール、制度、マニュアルの未機能 ・リスク管理体制の未整備 ・チームキャパを超えている仕事の量とレベル感 ■ 3側面から検証する - 『書類の誤送付』 - （GW） II ヒューマンエラー防止シミュレーション （PW、ペアで意見交換） 1. 自チームのリスクの洗い出しと選定 2. 要因の洗い出しと相関関係の特定 3. ペアによる確認	I-1について ヒューマンエラーとは何か、基礎知識について体系的に確認していきます。また研修冒頭にはなぜヒューマンエラーが発生するのか班で話し合ってもらい、疑問点を明確にいただいた上で研修に臨んでいただきます。 I-2について ヒューマンエラーの発生要因を追究・特定する方法を確認し、決めつけではなく、モノゴトの全体から論理的にエラー発生要因を抽出する能力を強化します。 とくに、人的資質に責任を当てがちな一般的な傾向を知り、チーム・組織としてのリスクヘッジを考えていくきっかけとしていきます。 IIについて 自チームにあるヒューマンエラーリスクに対して、要因同士の関係性を検証し、おおもとの原因を特定するワークを行います。 実際のチームのリスクマネジメントに生かしていただきます。

タイムマネジメント研修

対象者：一般職員

1. 研修の目的

“追いかけられる仕事”が急増している中、仕事の効率化を図るためにタイムマネジメントの必要性が強く叫ばれています。しかし、職場でタイムマネジメントを上手く活用している事例はあまり聞かれませんが、そこで、本研修では、シンプルで実践しやすいタイムマネジメントの考え方や手法について、事例を交えながら進めます。また、仕事を計画的・効果的に進めるために欠かせないコミュニケーションの重要性も同時に追求します。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. 何故、タイムマネジメントが必要なのか？ 【講義】 1) 職場環境の変化 ～追いかけられる仕事の急増～ 2) タイムマネジメントの目的は「仕事管理」 3) 着眼大局・着手小局 ～「鳥の目」と「虫の目」～ 2. 仕事の効率化の理想と現実 【講義・グループワーク】 1) 時間の使い方の“理想” ～ミニ事例を通じて～ 2) 仕事の効率化に関する悩み・とまどいの共有化 ● グループ討議、発表、講師コメント 3) 参考 あなたのワークスタイル分析 3. タイムマネジメントを実践するために 【講義・グループワーク】 1) タイムマネジメントを構成する要素 2) 従来のタイムマネジメント技法のメリットとデメリット 3) おすすめ技法① 付箋を活用した方法
12:00	
13:00	4) おすすめ技法② “時間の地図” 5) グループワーク ～“時間の地図” 悪い計画事例の検討～ ● 個人・グループ討議（発表用資料作成）、発表 ● 講師解説：ポイント整理 6) これまでのまとめ ～仕事の先延ばしを防ぐために～ 4. 組織としてのタイムマネジメント 【講義・グループワーク】 1) 職場内コミュニケーションの重要性 2) 仕事の優先順位のつけ方とは ～事例研究① A子の仕事の抱え込み～ ● 個人・グループ討議、発表 ● 講師解説：ポイント整理 3) 仕事を任せて効率化を図る ～事例研究② ありがちな悪い仕事の任せ方～ ● 個人・グループ討議、発表 ● 講師解説：ポイント整理
16:30	5. まとめ ～効率的な仕事を発揮するために～ 【講義】

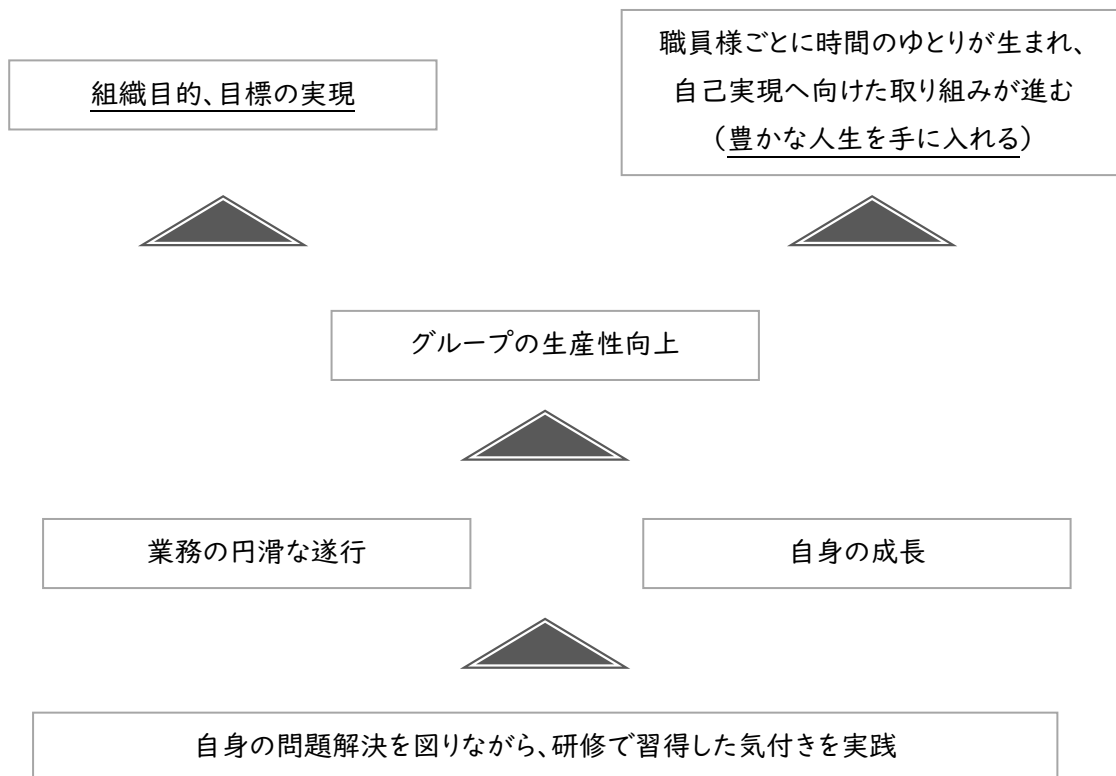
ロジカルシンキング研修

対象者：一般職員～中堅職員

I. 研修の目的と全体像

論理的な思考方法を学び、問題解決策の考え方及び説得力のある伝え方を身に付ける。

【研修終了後イメージ】



【研修内イメージ】

座学&個人ワーク



下記グループワークであぶり出した問題意識への解決策と問題解決力及び説得力の向上を図るために必要な素養を体系的に学んでいただきます。

問題意識の明確化
(グループワーク)



【テーマ】

人を説得するためには、どのような要素が必要か
論理的思考力、問題解決力を強化していくにあたり、まずは受講者様自身に疑問(問題意識)を持って頂きます。具体的に問題意識を持って頂くことで、研修効果の最大化を図ります。

2. 研修内容（午前）

PW=個人ワーク GW=グループワーク

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	I. 研修の目的と全体像確認 II. 問題意識の具現化 (GW) 1. テーマ 人を説得するためには、どのような要素が必要か (1) 個人ワーク (2) グループ討議 (3) 講師解説 2. その他、自身の問題解決を図るために得たい知識技術 (PW) III. 論理的思考とは 1. 意味 2. 目的 3. 必要性（論理的思考と非論理的思考の対比） 4. 『問題解決』と『人への説得』に どのように関係しているか IV. 論理の展開方法 1. 論理には、『前提』がある 2. より正しい『前提』を用意する 3. 『前提』は議論当事者と確実に共有する	● IIについて 論理的思考力、問題解決力を強化していくにあたり、まずは受講者様自身に疑問（問題意識）を持って頂きます。具体的に問題意識を持って頂くことで、研修効果の最大化を図ります。 ● 当研修の特徴 当研修では、<u>シンプルさ</u>を追求します。『論理』、『問題解決』と聞くと、難しそうなイメージが受講者様に出ます。そのため、以下3点を研修ポイントとして、内容の深掘りを行います。 【ポイント】 1. 『前提』を知る 2. 考え方は『横に展開し、縦に掘る』 3. 結論を疑う
12:00		

2. 研修内容（午後）

	内 容	詳細、得たい成果
13:00	V. 問題解決と説得に必要な全体思考 1. 全体を要素に分解し、各要素を検証する →『横』に展開し、『縦』に掘る 2. 横展開とは (PW) 3. 縦展開とは (PW) VI. 説得する 1. 全体の流れ『説得力の公式』 2. 不安要素の洗い出し(横展開) (PW) 3. 各不安要素の深掘り(縦展開) (PW) 4. 不安要素払拭への提案 VII. 問題解決する 1. 全体の流れ 2. 問題事象の発生原因を追究する(横展開) (PW) 3. 問題事象の発生原因を追究する(縦展開) (PW) VIII. 説得してみよう (GW) 1. テーマ決め 2. 不安要素の洗い出し(横展開) 3. 各不安要素の深掘り(縦展開) 4. 講師解説 IX. アクションプラン作成 (PW) X. 質疑応答	● VIIについて それまでの座学とワーク内容を踏まえ、『説得のシミュレーション』を受講者様にGWにて行って頂きます。 難しさが先行するロジカルシンキングですが、GWでは受講者様にテーマを自由に決めて頂き、議論して頂くことで、『<u>楽しさ</u>』を感じながら論理力を習得して頂きます。 ● IXについて 今後の取り組みについて、短期・中期・長期目標を設定します。 ● Xについて これまでの座学、演習を通して、依然としてある疑問について、時間の許される限り、答えて参ります。
16:30		

コンセプトチャルスキル向上研修 ～トリプルシンキング（ロジカル、クリティカル、ラテラル）～

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

予測困難で複雑な課題に直面した場合においても、課題の本質を見抜き、論理的・創造的に考えることにより、説得力のある解決策を導き出せるよう、コンセプトチャルスキルの向上を図る。

- ① コンセプトチャルスキルの重要性を理解し、本質を捉えるための思考ポイントを学ぶ。
- ② コンセプトチャルスキルのベースとなる「3つの思考法（論理的／批判的／水平的）」を学ぶ。
- ③ コンセプトチャルスキルをコミュニケーションに活かすためのポイントを理解する。

2. 研修の概要

【研修の流れ】

コンセプトチャルスキル

■コンセプトチャルスキルを高める目的

「本質を捉え、最適な回答を導き出す」力を磨く

■職員のコンセプトチャルスキルが向上するメリット

「本質的な問題解決」「生産性向上」「組織目標や方針のスムーズな浸透」「イノベーションの創出」等の可能性が高まる。

■コンセプトチャルスキルを構成する要素

ロジカルシンキング、クリティカルシンキング、ラテラルシンキング、多面的視野、俯瞰力、知的好奇心、探求心、受容性、柔軟性、チャレンジ精神 等

※当研修では、「ロジカルシンキング・クリティカルシンキング・ラテラルシンキングを主に取り扱います。」

ロジカルシンキング

【論理的思考】

筋道を立てて考える

クリティカルシンキング

【批判的思考】

適切に疑う

ラテラルシンキング

【水平思考】

自由に発想する

課題設定&課題解決演習

テーマ：①「職員がイキイキ働く職場環境作りに向けての課題」 ②「課題解決のためにすること」

【研修の特徴】

- ・個人ワークの時間を適宜取ります。（自分の頭で考える力を磨く）
- ・参加者同士の会話の時間を適宜取ります。（情報交換・相互アドバイスによる相互成長を目指す）

3-1. 研修内容【1日目】

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. オリエンテーション 【講義】 1) 研修の目的と全体像 2) VUCA 時代に求められる「思考力」 2. コンセプチュアルスキルとは 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) コンセプチュアルスキルとは 2) コンセプチュアルスキルの高い人の特徴 3) 概念化とは 4) 本質を捉えるための思考 5) コンセプチュアルスキルの構成要素 6) 【ワーク】私の模範的存在	1. 研修の目的及び背景の共有により、研修への前向きな姿勢を醸成します。 2. 現代においては、全ての階層に求められるコンセプチュアルスキルを学びます。 コンセプチュアルスキルに使われる単語を丁寧に説明しながら進めて参ります。(概念化、抽象化、本質等) まずは、コンセプチュアルスキルの概要を理解します。
12:00		
13:00	3. ロジカルシンキング (論理的思考) を磨く 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) ロジカルシンキングとは 2) ロジカルシンキング習得のメリット 3) 整理して考える ⇒MECE／ロジックツリー 【ワーク】MECE を考える 4) 【ワーク】エレベータートーク 5) 主張を組み立てる ⇒ピラミッドストラクチャー／演繹法／帰納法 4. クリティカルシンキング (批判的思考) を磨く 【講義・個人ワーク】 1) クリティカルシンキングとは 2) ロジカルシンキングとクリティカルシンキングの関係 3) 適切に疑う思考習慣を持つ 4) 【ワーク】メッセージの妥当性 5) 問題解決力を磨く 6) 【ワーク】仕事の目的の考察 5. 1日目のまとめ 【講義・個人ワーク】 1) 本日の気づきを整理する	3. 思考力の基本となる論理的思考 (ロジカルシンキング) を学びます。 シンプルに伝えて参ります。 ロジカルシンキングのポイントは、【体系的に整理する】【筋道立てて考える】の2つです。 簡単な事例を用いながら、ポイントをつかんでいただきます。 4. ロジカルシンキングにも密接にかかわってくる「クリティカルシンキング」を学びます。 問題解決のプロセスを通じ、いつ何を批判的に考えればよいかを学びます。 またワークを通じて、事例のメッセージが妥当かどうかを検討することにより、適切な「批判をする姿勢」を醸成します。 5. 今日の気づきを整理します。
16:30		

3-1. 研修内容【2日目】

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. オリエンテーション 【講義】 1) 本日の全体像 2) 1日目の振り返り 2. ラテラルシンキング(水平的思考)を磨く 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) ラテラルシンキングとは 2) ラテラルシンキングのポイント 3) 【ワーク】ラテラルシンキングの実践 ・日常のストレスポイントを抽出 ・解決策を自由な発想で考える 3. コンセプチュアルスキルとコミュニケーション 【講義・ペアワーク】 1) 思考力と対人スキルを組み合わせる 2) 適切に説明する力を磨く 3) チャンクアップ・チャンクダウン 4) 【ペアワーク】話しあい仕事を効率化するためには	1. 研修の目的及び背景の共有により、研修への前向きな姿勢を醸成します。また、1日目の振り返りを行うことにより、より一層の定着を図ります。 2. 既存の常識にとらわれず、新しい発想を生み出す思考法を学びます 創造的に考えることは、現代においてとても大切です。 発想するための思考法を学ぶとともに、日常のストレスポイントから、解決策を考えてみることにより、学びを深めます。 3. 思考は、思考することが目的ではありません。適切にコミュニケーションに活用していくことが求められます。 論理的に説明する、抽象と具体を行き来する会話等を学び、より良いコミュニケーションへとつなげます。
12:00		
13:00	4. 課題設定と課題解決 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 【ワーク】職員がイキイキ働く職場作りに向けて 2) 【ワーク】解決策 3) 【ワーク】発表 4) 【ワーク】振り返り 5. まとめ 1) 【ワーク】本日の気づきの整理 2) 今後に向けた課題	4. 「職員がいきいきと働ける職場作り」をテーマに、参加者にディスカッションして頂きます。 抽象と具体、主観と客観、長期と短期等を行ったり来たりしながら、考えて頂きます。 5. 最後は明日からの行動実践に向けて、2日間の気づきの整理を行います。
16:30		

ワンペーパー資料作成研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

様々な情報を一目でわかりやすく伝えるための、簡潔な資料作成スキルの習得を目指す。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. イントロダクション イントロダクションと受講者のゴール設定 【概要説明・個人ワーク】 ● 研修の目的と全体の流れを説明する ● 持ち帰りたいことを整理する
	2. ワンペーパー資料とは？ 【講義・ワーク】 1) 理想的なワンペーパー資料とは？ 2) ワンペーパー資料が求められる理由 3) ワンペーパー資料ができること 4) わかりやすく整理された資料とそうでない資料を見比べて「違い」があることを理解する 5) わかりにくい資料ができるプロセスを知る 6) 複数の情報を「出す」、「絞る」、「構成する」「話す」のワーク
	3. ワンペーパー資料作成に必要な3つの力 【講義・ワーク】 1) 構成力 2) 要約力 3) 表現力 4) 3つを統合するための枠組み
12:00	5) 枠組みを使ったワーク
13:00	4. 情報を整理する力と理解に沿ったレイアウトを学ぶ 【講義・ワーク】 1) 図解で得られる効果 2) 図解を補うものは何か？ 3) 視線の流れを意識したレイアウト力 4) 図解で視線を釘付けにする方法 5) 図解で自身の業務を説明するワーク
	5. 総合演習 1) ここまでのまとめ 2) 職場での活用を想定した資料作成ワーク 3) 本件研修報告書をまとめるワーク
	6. 質疑応答・総括
16:30	

ビジネス文書作成研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

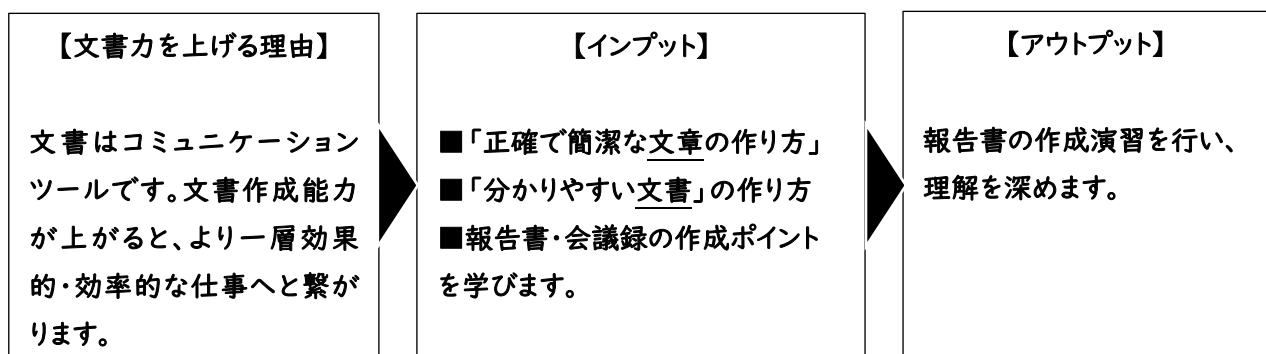
分かりやすく人に伝える文書作成の基本を学び、簡潔で的確な内容の報告書等を作成できる力を身につける。

【目標①】あいまいさをなくし、正確に相手に伝える文章作成の基本を理解する。

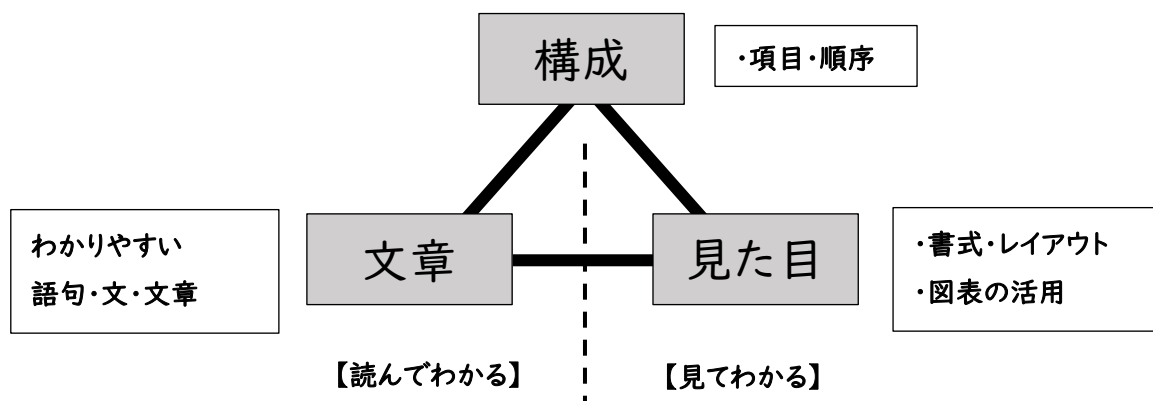
【目標②】論理的な構成等により、的確で説得力のある内容の文書を作成する方法を理解する。

2. 研修の概要

■研修の流れ



■わかりやすい文書を作成する上での観点



【研修の特徴】

- ① 個人ワークの時間を取ります。（自分の頭で考える機会を作る）
- ② 参加者同士の会話の時間を取ります。（情報交換・相互アドバイスにより、気づきを促進する）
- ③ 演習の時間を取ります。（アウトプットによる学びを促進する）

3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	1. オリエンテーション 【講義】 1) 研修の目的 2) より良いコミュニケーションの実現 3) 分かりやすい文書を作成するための3つの観点 「構成」「文章」「見た目」 2. 正確で簡潔な「文章」を書く 【講義・個人ワーク】 1) 主語と述語の対応を適切にする。 2) 修飾語と被修飾語の位置を適切にする。 3) 一文の長さを短くする。 4) 同じ言葉の繰り返しや重複表現をなくす。 5) 読点を適切に打つ。 6) 箇条書きを適切に使う。 3. 分かりやすい「文書」を作成する 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 論理的な文書構成を理解する。 2) 5W1Hを意識する。 3) 美しいレイアウトをこころがける。 4) 報告書・会議録の基本項目を理解する。 5) 【実践演習】報告書の作成演習 4. まとめ 【講義・個人ワーク】 1) 本日のまとめ 2) 気づきの整理	1.オリエンテーション ①研修の目的及び背景の共有により、研修への前向きな姿勢を醸成します。 ②文書はコミュニケーションのツールです。わかりにくい文書は、様々なムダやミスを引き起こします。文書力を上げる効果を考えます。 ③わかりやすい文書を作成するための概要(3つの観点)を確認します。 2.正確で簡潔な文章 正確で簡潔な「文および文章」を作成するポイントを学びます。 文章を書く際は、文章を簡潔にまとめ、相手が負担なく読めるようにすることが大切です。さらに、相手が文章の内容を誤解することがないようにすることも大切です。 各項目について、簡単なワークを交えながら進め、理解を深めます。 3.分かりやすい文書 ①②③文書の構成やレイアウトを学びます。文書のキーワードは、「見てわかる」です。文書内の「タイトルや項目」を見て、おおよそ何が書いてあるのかを予測できることが大切です。そして、項目の展開は、論理的な構成が求められます。 ④⑤報告書及び会議録の作成ポイントについて、「講義および演習」を通じて学び、理解を深めます。 4.まとめ ■本日の気づきを整理し、終了です。

問題発見・課題解決力向上研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

問題の本質にアプローチし解決する技術を学習し、早期に高い成果を生み出す能力を習得する
問題の本質に対して課題を設定し、PDCAを前提とした対策を打つことで、早期に、高い成果を生み出すことができます。そのような能力を習得するためには、そのプロセスを知り、訓練を行う必要があります。

2. 研修内容(午前)

	内 容
9:00	1. 研修の目的と全体像を確認 2. グループワーク テーマ『自ら考え行動するためにはどうすればよいか(仮)』 (1) グループワークの説明 (2) グループワーク実施 各グループに講師が巡回し、議論の浅い点を指摘します。課題発見・解決力向上へ向けて、気づきを促します。 ① 個人ワーク 個人で意見を5つ付箋に書く ② グループワーク - a グループ内の意見をカテゴリーごとに整理します - b 整理された意見をみて、テーマに応じて議論し結論を出します ③ 各グループから議論内容と結論を発表し、皆で共有します (3) 講師所感 3. 座学 (1) 職場を取り巻く環境変化 ① 多様化するニーズに対して、組織力が要 ② 一人ひとりの能力向上が必要 ③ その一つが「問題課題発見・解決力」 (2) 問題、課題、対策の違い ① 『問題』……あるべき姿と現状の差異 例 あるべき姿:残業なし 現状:週5時間分残業が発生中(問題) なぜ、同じモノを見て問題と捉える人と問題と捉えない人がいるのか →あるべき姿を全員で共有することの重要性 ② 『課題』……問題解決のための達成目標 例 週の残業時間5時間分を発生させないようにすること ③ 『対策』……課題を克服するための具体的な行動内容 例 最も多くの時間を割いている〇〇業務を外部に委託する (3) 問題課題発見・解決力がある、ないとは何が異なってくるのか (4) 自身の思考の傾向を知り、仲間と協同で問題解決にあたる (5) 問題課題発見・解決の全体像
12:00	

2. 研修内容(午後)

	内 容
13:00	(6) 各ステップ 第 1 ステップ:問題となっている事象を特定 ① 特定する意味(対策ありきの落とし穴) ② 特定する際の判断基準 第 2 ステップ:特定した問題に対する原因追及 ① なぜ、なぜ、なぜ、なぜ、なぜで見える本質的な原因 ② 因果構造図の作成:各々のなぜについて、因果関係を明らかにする ③ 全体に影響が出るような原因を特定する 第 3 ステップ:原因の発生防止、改善に向けての課題設定 ① 必ず、第 1 ステップ～第 2 ステップを経て設定する ② 定量表現で設定し、効果検証可能な状態にする 第4ステップ:対策立案 ① 対策立案時の判断基準 ・成果に繋がること ・分かりやすいこと ・確実に実行できる ② 再度、「対策ありきの落とし穴」に注意する ③ いつまでに、どのレベルまでもっていくのか(定量表現設定) 第 5 ステップ:対策実行 →行動計画表の作成 第 6 ステップ:効果検証 ① 設定したレベルに到達したかどうか確認 ② 成功要因・失敗要因を分析し、組織内で見える化を図る 第 7 ステップ:未達の箇所を補填して対策を完遂する 4. グループワーク テーマ『自ら考え行動するためにはどうすればよいか(仮)』 目的:座学で習得した知識技術を活用し、再度、午前中と同テーマでグループワークを実施し、習得レベル度を上げる 5. まとめ
16:30	

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～

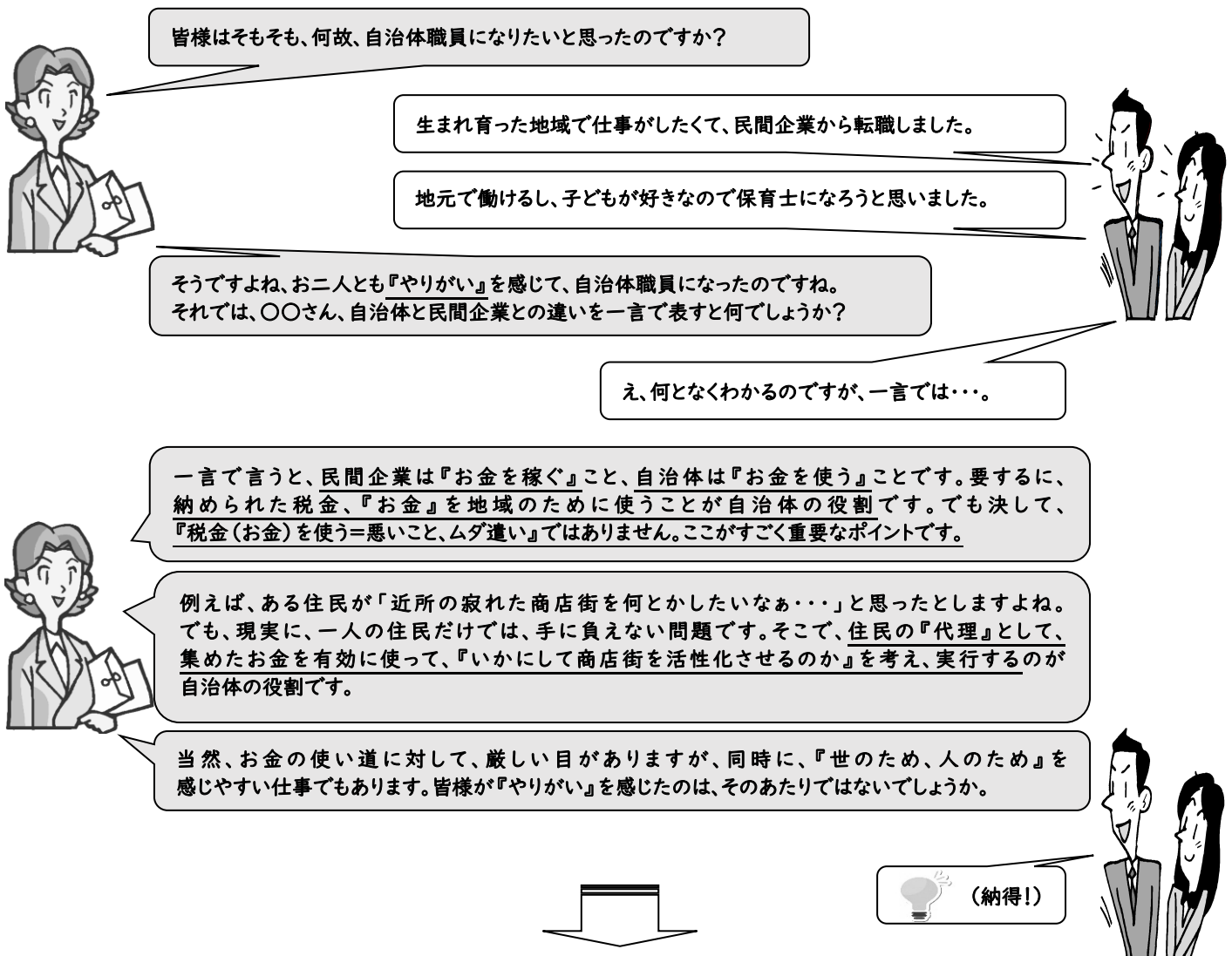
対象者：新規採用職員（内定者）

1. 研修の目的

社会人として必要な基礎知識を学び、仕事の進め方、及び、接遇を含めたビジネスマナーに必要な基本について、講義、実習、グループワーク、ロールプレイング等を通じて身につけ、今後の業務に活用できるよう能力の向上を図る。

2. 研修内容の図解化

【研修の導入：自治体職員としての心構え ～仕事のやりがいと重要性～】



皆様はそもそも、何故、自治体職員になりたいと思ったのですか？

生まれ育った地域で仕事がしたくて、民間企業から転職しました。

地元で働けるし、子どもが好きなので保育士になろうと思いました。

そうですね、お二人とも『やりがい』を感じて、自治体職員になったんですね。
それでは、〇〇さん、自治体と民間企業との違いを一言で表すと何でしょうか？

え、何となくわかるのですが、一言では…。

一言で言うと、民間企業は『お金を稼ぐ』こと、自治体は『お金を使う』ことです。要するに、納められた税金、『お金』を地域のために使うことが自治体の役割です。でも決して、『税金（お金）を使う＝悪いこと、ムダ遣い』ではありません。ここがすごく重要なポイントです。

例えば、ある住民が「近所の寂れた商店街を何とかしたいなあ…」と思ったとしますよね。でも、現実には、一人の住民だけでは、手に負えない問題です。そこで、住民の『代理』として、集めたお金を有効に使って、『いかにして商店街を活性化させるのか』を考え、実行するのが自治体の役割です。

当然、お金の使い道に対して、厳しい目がありますが、同時に、『世のため、人のため』を感じやすい仕事でもあります。皆様が『やりがい』を感じたのは、そのあたりではないでしょうか。

（納得！）

【午前】
～仕事の進め方など、「職場内」で求められることを中心に～
仕事を円滑に進めるために①・②

- 職場のコミュニケーションとチームワーク編
- 仕事の基本的な進め方編



【午後】
～接遇、ビジネスマナーなど、「対外的」に求められることを中心に～
ビジネスマナーを身につけるために①・②

- 接遇対応の本質（目的）編
- 実践的ビジネスマナーと接遇対応編

3. 研修内容

	内 容
9:00	1. 自治体職員としての心構え 【講義】 1) アイスブレイク ～グループ内自己紹介～ 2) 自治体職員の仕事の重要性 ～自治体と民間企業との違い、住民生活との関連性～ 3) 組織人として必要な4つの基本スタンス 「職場方針の理解と行動」、「問題意識の高揚」、「積極的なコミュニケーション」、「仕事に対する取り組み姿勢」 2. 仕事を円滑に進めるために① ～職場のコミュニケーションとチームワーク編～ 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 職場内コミュニケーションの重要性 2) コミュニケーションの基本は“積極的傾聴” ● 体験実習：コミュニケーションギャップ ～誤解は当然、理解は偶然～ 3) 報告・連絡・相談の仕方と指示命令の受け方 ● ロールプレイング、講師解説 3. 仕事を円滑に進めるために② ～仕事の基本的な進め方編～ 【講義・グループワーク】 1) 仕事を覚えるという意味 ～Know-Why（何故、意味）を追求する～ 2) 仕事管理の基本 ～ミニ事例を交えて～ ① 着眼大局・着手小局 ② PDCAサイクルをまわす ③ 締め切りを守るために 3) 仕事の優先順位のつけ方 ～事例検討を通じて～ ● グループ討議、発表、講師解説
12:00	
13:00	4. ビジネスマナーを身につけるために① ～接遇対応の本質（目的）編～ 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 接遇対応は想像力から始まる ～参考になる歴史上の逸話～ 2) プライベートで体験した、“心地良かった対応”と“がっかりした対応” ● 個人実習、グループでの共有化 ● グループ別発表、講師解説 5. ビジネスマナーを身につけるために② ～実践的ビジネスマナーと接遇対応編～ 【講義・個人ワーク・ロールプレイング・グループワーク】 1) 公務の4つの特性 ～公益性、公平性、公権力、独占性～ 2) 来客・電話対応の「3つの場面」におけるチェックポイント ～「入口」・「中身」・「出口」～ 3) 元気な挨拶と表情・身だしなみ 4) 言葉遣いと敬語の使い方 5) 来客対応のポイント 6) 事例に基づく“来客対応”の体得 ～出迎え、名刺交換～ ● ロールプレイング、相互評価、講師解説 7) 電話対応のポイント 8) 事例に基づく“電話対応”の体得 ～かけ方、受け方、取り次ぎ、不在時の対応～ ● ロールプレイング、相互評価、講師解説 9) 参考 ビジネスメールの基本 6. まとめ ～振り返り～ 【講義・個人ワーク】 1) アクションプランの作成とグループ内実行宣言 2) 研修の振り返り
16:30	

新規採用職員研修 ～フォローアップ～

対象者：新規採用職員

1. 研修の目的

行政を取り巻く厳しい環境のなかで、新規採用職員も一日も早く重要な戦力として活躍することが求められています。本研修では、以下の4点について掘り下げます。

- 職員としての心構え、入庁後の振り返り
- 職場内コミュニケーションの基本
- 仕事の基本的な進め方
- タイムマネジメント能力の向上

2. 研修内容の全体像

STEP1 【社会人・職員としての基本の確認】

1. 職員としての心構え、入庁後の振り返り

- 公務員の仕事のやりがい
- 入庁後の振り返り

2. 職場内コミュニケーションの基本

- 自分と相手とのコミュニケーションギャップ
- 積極的傾聴

3. 仕事の基本的な進め方

- 仕事の覚え方
- 仕事管理
- 報・連・相
- 仕事の優先順位



STEP2 【仕事の段取り、タイムマネジメントの基本を習得】

4. タイムマネジメント能力の向上

- シンプルで実践しやすいタイムマネジメントの考え方・手法
- コミュニケーションの重要性を加味



STEP3 【今後に向けて】

5. 総まとめ

- 研修内容の振り返り
- アクションプランの作成

3. 研修内容(午前)

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. 職員としての心構え、入庁後の振り返り 【講義、個人ワーク、グループ内発表】 1) 公務員（自治体職員）の仕事のやりがいとは ～自治体と民間企業との違いから探る～ 2) 入庁後の振り返り ～ビジネスマナー、職場内コミュニケーション、仕事の進め方～ ● 個人ワーク、グループ内発表・共有化	1) に関して ● 公務員（自治体職員）の仕事のやりがいについて民間企業との違いから探ります。 2) に関して ● 左記の3つの観点で成功体験と失敗体験を振り返ります。記載した内容は、グループ内発表と下記2の積極的傾聴のペアワークの場面で活用します。
	2. 職場内コミュニケーションの基本 【講義、個人ワーク、ペアワーク】 1) 双方向コミュニケーションとは 2) 傾聴力：積極的傾聴 ① コミュニケーションギャップとは ② 積極的傾聴のポイント ③ ペアワーク：積極的傾聴の実践	1、2) に関して ● 自分と相手とのコミュニケーションギャップについて掘り下げます。 ● コミュニケーションギャップを縮めるための傾聴力（積極的傾聴）について、ペアワークで掘り下げます。
	3. 仕事の基本的な進め方 【講義、個人ワーク（事例検討）、グループワーク】 1) 仕事を覚えるという意味 ～Know-Why（何故、意味）を追求する～ 2) 仕事管理の基本 ～ミニ事例を交えて～ ① 着眼大局・着手小局 ② PDCAサイクルをまわす ③ 締め切りを守るために ～ミニ事例を通じて～ 3) 事例研究 ～個人・グループワーク、発表・解説～ ① 報告・連絡・相談の重要性 ② 仕事の優先順位のつけ方	1) に関して ● Know-How（仕事のやり方、手順）の裏側には、Know-Why（何故、意味）が存在します。仕事を覚えるためには、この意識が重要です。 2) に関して ● 仕事の管理の基本について、ミニ事例を交えて掘り下げます。 ・ 着眼大局・着手小局 全体を捉えてから、細部を掴む ・ PDCAサイクル 特に、P（計画＝準備・段取り）の重要性を強調。仕事は準備・段取り勝負。 ・ 締め切りを守るための仕事管理の方法。 3) に関して ● さらに事例研究を通じて、左記の2テーマについて掘り下げます。
12:00		

3. 研修内容(午後)

	内 容	詳細、得たい成果
13:00	4. タイムマネジメント能力の向上 【講義、個人ワーク、グループワーク】 1) タイムマネジメントで意識してほしいこと ① タイムマネジメントの目的は「仕事管理」 ② 着眼大局・着手小局 ～「鳥の目」と「虫の目」～ 2) 従来 of タイムマネジメント技法のメリットとデメリット 3) タイムマネジメントを構成する要素 ● アポイントメント管理(複数で実施する仕事) ● タスク管理(一人で実施する仕事) 4) タイムマネジメント技法の紹介 ① 「付箋を活用した方法」 ② 「時間の地図」 5) 「時間の地図」 悪い計画事例の修正検討 ● 個人ワーク、グループワーク、講師解説 6) 仕事の先延ばしを防ぐために	1) に関して ● タイムマネジメントを実践する際に意識して頂きたい左記の2点について、ミニ事例を交えながら進めます。 2) に関して ● 従来 of タイムマネジメント技法のメリットとデメリットを確認して、何故うまくいかないのか、続かないのかをご案内します。 3) に関して ● 「仕事を何人で実施するか」の観点で捉えたと、左記の2要素しかありません。それぞれの特徴・傾向をご案内します。 4) に関して 上記の3)を踏まえて、シンプルでアレンジしやすいタイムマネジメント技法を2点ご案内します。 5) に関して ● 悪い計画事例の修正を交えて、さらに理解を深めます。 6) に関して ● これまでのまとめと仕事を進めていく際に起こり得る「先延ばし」を防ぐための対策をご案内します。
16:30	5. 総まとめ 【講義、個人ワーク、グループ内発表】 1) 研修内容の振り返り 2) アクションプランの作成とグループ内実行宣言	1) に関して ● 研修内容のポイントを整理します。 2) に関して ● 研修内容を踏まえ、以下の点を作成します。 ・ 研修を通じての学びや気づき ・ 実行宣言

中堅職員研修 ～コミュニケーションとチームワーク～

対象者：中堅職員

1. 研修の目的

組織内外・上下左右のコミュニケーションの中心となる中堅職員に対して、フォロワーシップ、アサーション、そして後輩職員への指導スキルに関する研修を実施し、今後の業務推進力の向上を図る。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. プレリーダー層として求められる期待と役割 【講義】 1) 組織内外における“コミュニケーションの中心”となる 2) チームの力を最大化するフォロワーシップとリーダースhip 2. チームとしての行動・成果に目を向ける ～フォロワーシップを発揮する～ 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 【グループワーク】 フォロワーシップがある時、ない時 2) フォロワーシップの理解と具体的行動について 3) 【個人ワーク】 フォロワーシップを自分自身の立場に落とし込んで考える 3. 上手に自己主張する力を磨く ～アサーションスキルを身につける～ 【講義・ペアワーク・グループワーク】 1) 【ペアワーク】 自分の意見を主張する 2) アサーションとは何か ・自己主張の3つのタイプ ・アサーションのための基本的な考え方「4つのアサーティブマインド」 3) 【グループワーク】 ケースで学ぶアサーションスキル ・急な仕事を頼まれ、断りたい時 ・約束を守ってくれなかった時 ・「DESC 法」と「I メッセージ」
12:00	
13:00	4. 後輩の成長に目を向ける ～相手の力を引き出すコミュニケーション～ 【講義・個人ワーク・ペアワーク・グループワーク】 1) 【グループワーク】 後輩指導における悩みとは 2) 後輩を指導・支援する際の心構え 3) まずは後輩支援の土台作り(自分自身):「凡事を徹底する」「前向きな言葉を使う」 4) 後輩支援のためのコミュニケーション:「理解」「フィードバック」「引き出す」 5) 相手を理解する ・【個人ワーク】 後輩のことをどれだけ知っていますか ・会話を増やすために出来ること:積極的に話しかける/話しかけやすい雰囲気を作る ・相手の話を聴く:傾聴のスキル 6) 相手の行動に対し、フィードバックする ・【ペアワーク】 相手の良いところを探し、ほめる ・相手を「勇気づける」声掛けとは ・相手を叱るときのポイント 7) 相手の「思考・行動」を引き出す ・コーチングの考え方とコアスキル(傾聴・承認・質問) ・仕事を進める思考の5STEP(問題・課題・目標・具体策・行動) ・【ペアワーク】 1年後はどんな人材になりたいですか 5. まとめ ～職場での実践に向けて～ 【講義・グループワーク】 1) 気づきのシェア
16:30	

監督者研修 ～監督者としての役割とマネジメント～

対象者:係長級

1. 研修の目的

監督者（現場リーダー）として、必要な意識及びマネジメントの知識技術を習得する。

- ① 監督者としての責任意識
- ② マネジメントの体系的理解とその実践に必要な思考力及びスキル

2. 研修内容（午前）

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. 研修の目的と全体像を確認 2. グループワーク テーマ『理想の監督者とはどのようなイメージか』 (1) グループワークの説明 (2) グループワーク実施 ① 個人ワーク:個人で意見を5つ付箋に書く ② グループワーク - a グループ内の意見をカテゴリーごとに整理 - b ほかに最適なカテゴリーがないか確認し、全体をピックアップ(横の展開) - c カテゴリーごとに、さらに、その内容を実行する際の壁や必要な要素はなにか議論(縦の展開) - d 本質的な問題やそれに伴う課題を把握 ③ 各グループが出した本質的な問題やそれに伴う課題を全員で発表、共有	・当研修では、高い実践的要素を取り入れ、現場で通用するノウハウを習得していただきます。 ・そのために、グループワークにおいて、『理想とする監督者像』を明確にし、行動に移す際の課題について議論します。その結果、各人の問題意識を醸成し、座学と個人ワーク、ケーススタディにて、問題意識に対する解決策またはそのヒントを掴んで頂きます。
12:00	3. 座学 (1) マネジメントの基本 ―マネジメントの型を知る― ① 業務を円滑に進めるための『業務管理行動』 ② 部下のやる気を向上させるための『部下管理行動』 (2) 『業務管理行動』の詳細 ① リーダーシップの発揮とはどうすることか ② 上長補佐 ③ 報連相打確の機能化に向けた仕組みの構築と改善活動 ④ 目標達成に向けた計画の管理及び遂行状況のレビュー ⑤ 全体思考 ⑥ 論理的思考 ⑦ 問題発見・解決思考	・マネジメントの基本を業務管理行動と部下管理行動の2つからイメージして頂きます。概念をシンプルにお伝えしますので、マネジメントとは多岐に渡り、難しそうだというイメージを払拭します。 ・『業務管理行動』の詳細で得られる基本的な知識技術・概念形成 1. リーダーシップを発揮し、組織活性に繋げていく全体像 2. 上長を補佐する際の留意点 3. 報連相打確の機能化に向けた部下指導と業務改善技術 4. 目標設定力 5. 思考力の基本となる全体を捉える力 6. 論理的思考、問題発見解決力

2. 研修内容(午後)

時間	内 容	詳細、得たい成果
13:00	(3) 『部下管理行動』の詳細 ① 監督者としてのコミュニケーション ② 自責思考 ③ 部下面談 ④ 部下育成(コーチング、OJT、仕事の任せ方) ⑤ モチベーション管理 ⑥ 職場のメンタルヘルス環境づくり ⑦ ハラスメント予防と対処	・『部下管理行動』の詳細で得られる基本的な知識技術・概念形成 1. 監督者として業務遂行上、部下管理上、求められるコミュニケーション能力 2. 自ら考え、主体的に行動する力 3. 部下面談能力 4. 部下育成上、必要な以下要素 (1) コーチング技術 (2) OJT技術 (3) 仕事を任せる技術 5. モチベーションコントロール技術 6. メンタルヘルスマネジメント力 7. セクハラ・パワハラ予防と対処における知識と対処行動
	4. ケーススタディ(事例研究) 事例1 他係と連携に課題があるケース 事例2 自らの責任と行動による問題解決に課題があるケース 事例3 他係の監督者をサポートする際に課題があるケース	ケーススタディを通して、知識レベルを実践レベルまで向上するきっかけとします。
	5. 今後の行動計画(目標設定)	1日間の研修を通して、多くの気づきや課題を発見しています。その点を踏まえ、監督者としての今後の大目標と中目標を設定します。現時点における自身の目指すところを大目標として、そこにたどり着くために、3～5個程度で中目標を設定します。
	6. 本日のまとめ	A4シート一枚にまとめた復習シートを確認して、本日の振り返りを行い、終了とします。
16:30		

管理者研修 ～管理者としての役割とマネジメント～

対象者：課長級職員

1. 研修の目的

自治体を取り巻く諸情勢が大きく変わると共に、住民のニーズも多様化するなかで、行政サービスの質を一層向上させるためには、管理者のチームマネジメント及びリーダーシップの発揮が求められます。本研修では、これまで獲得して来た基礎力を確認するとともに、強化する必要がある考え方を学ぶことで、管理者として必要とされる部下統率・育成能力を向上させることを目的としています。

2. 研修の特徴

【基礎理解】

部下統率・育成に欠かせないチームマネジメントやリーダーシップの基礎理解を深める。

【情報共有】

事例検討などのワークを通じて部下統率・育成に関する経験を相互開放し、共有する。

【目標設定】

実業務で“実践するリーダーシップとそのために取り組むこと”への宣言を行う。

3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
9:00	1. オリエンテーション 1) 時代の変化と諸情勢の変化 2) 強いチームと弱いチーム	• 時代の変化と諸情勢が変化するなか、行政サービスの質を一層向上させるため、管理者に期待される役割と取り組むべきことについて確認します。
12:00	2. リーダーシップの変遷と自身のスタイル 1) リーダーシップとは 2) リーダーに欠かせない3つのこと 3) リソースマネジメント	• リーダーシップの原則から、最新のサーバントリーダーの在り方までを確認します。 さらに、これまで現場実務に取り組んで来たことで自身に身に付いているリーダーシップスタイルを確認します。
13:00	3. 目標管理と心理的安全性 1) 目標設定の重要性 2) 働きがいと心理的安全性	• チームマネジメントにおいて欠かせない、目標管理と心理的安全性についての重要性を確認すると共に、事例検討を通じて実践での取り組みを共有します。
16:30	4. 本日の振り返り/明日への取り組み 1) 研修の振り返り 2) セルフコミット/実務への応用を宣言	• 研修を通じて得られた気づきや学んだことを振り返ると同時に、その中から明日の業務に転用できることを確認し、セルフコミットとしてグループ内へ宣言します。

備考：研修の実施方式

- ① 研修は島型形式(4～5名)とする。
- ② 研修はワークを主体に構成され、グループ内で他職員との意見交換を行って頂きます。

他階層合同研修 ～組織力向上～

対象者：一般職員～管理・監督者

1. 研修の目的

より高度化・多様化する課題に対応すべく、「強いチーム」を作るための意識と行動を学ぶ。

- ① フォロワー対象：チームの成果にコミットし、主体的な貢献をするべく、フォロワーシップの心構えと行動を学ぶ。
- ② リーダー対象：チーム力を高めるべく、今の時代に求められるリーダーシップのポイントを学ぶ。
- ③ 合同：強いチームのあり方、及びチーム力を高めるためのコミュニケーション（会話・対話・議論）を学ぶ。

2. 研修の概要

※ 日数はご相談に応じます。

例：一般職員（3時間）＋管理・監督者（3時間）＋合同（1日間）

【研修の流れ】

【一般職員対象（1日間）】 ①フォロワーとしての心構えと行動	【管理・監督者（1日間）】 ②リーダーとしての心構えと行動
組織の成果に対する、フォロワーの影響力は80～90%。主体的な行動を身に付ける。	リーダーの役割は、組織の成果を高めるべく、フォロワー（メンバー）の力を引き出すこと。
① チーム活動に主体的に貢献する。 （フォロワーシップ） ② 主体性を磨き、粘り強く取り組む。 ③ 周囲を主体的に巻き込む。 ④ 次回（合同）に向けた目標を設定する。	① チームビルディングのプロセスを理解する ② 様々なリーダー像、今求められるリーダー像を理解する。 ③ メンバーの主体的行動を引き出す。 ④ 次回（合同）に向けた目標を設定する。

連続、もしくは少し間をあけて

事前課題（ライフラインチャート）記載
合同研修参加時に持参

【合同研修】

③組織力向上に向けたコミュニケーションの実践

- ・ ゲーム&グループ討議等を通じて、リーダーシップやフォロワーシップを発揮する。
 - ・ チームのあり方を理解し、チーム力を高めるためのコミュニケーション力（会話・対話・議論）を磨く。
- ① 各人の「ライフラインチャート」をもとに、会話する。
 - ② 「どんなチームにしたいか」をテーマに対話する。
 - ③ 「より良いチーム作りに向けて、どんな行動をしていくか」をテーマに議論する。

【研修の特徴】

- ・ 個人ワークの時間を適宜取ります。（自分の頭で考える力を磨く）
- ・ 参加者同士の会話の時間を適宜取ります。（情報交換・相互アドバイスによる相互成長を目指す）

3-1. 研修内容【一般職員対象（1日間）】

	内容	詳細、得たい成果
9:00	1. オリエンテーション 【講義】 1) 研修の目的と全体像 2) VUCA 時代に求められる「組織力（チーム力）」 2. 「チーム力向上」に向けてもとめられる行動 【講義】 1) 良いチームとは 2) チーム力の向上に求められる行動 a) 自身のパフォーマンスを高める行動 b) チームのパフォーマンスを高める行動 3. フォロワーシップを理解する 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) フォロワーシップとは 2) フォロワーシップの5つのスタイル 3) フォロワーシップの具体的な行動とは 4) 【ワーク】良いチームにするためにできること	1. 研修の目的及び背景の共有により、研修への前向きな姿勢を醸成します。 2. まずは、より良いチームとは何かを理解します。 さらにチームメンバーに求められる行動を学び、チーム意識を高めます。 3. フォロワーシップを発揮するための意識と行動を学びます。 フォロワーシップは、チームの成果に大きな影響を及ぼします。 5つのフォロワーシップスタイルを学び、自身の現状をつかみ、明日からの行動に繋げていただきます。
12:00		
13:00	4. 主体性を磨き、粘り強く取り組む姿勢を作る 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) ジョブクラフティングでイキイキを作る 2) 仕事をマネジメントする 3) 主体性を発揮する 4) 前向き思考を身に付ける 5) 【ワーク】自身の捉え方を振り返る 6) 【ワーク】強みを理解する 5. 周囲を主体的に巻き込む 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 信頼を生み出すコミュニケーション 2) ボスマネジメント 3) コミュニケーション力（説明） 4) 【ワーク】人間関係MAPと行動計画 6. 次回までの行動目標の設定 【講義・個人ワーク】 1) 【ワーク】次回までの行動目標を設定する 2) 【ワーク】本日の気づきの整理 3) 次回に向けた課題	4. 自身のパフォーマンスを高めるためのポイントを学びます。 フォロワーシップを発揮する上で、主体性は欠かせません。主体性を発揮するためのポイントを学ぶとともに、自身の強みを活かしていけるよう、ワークを通じて、強み探索をしていただきます。 5. チームと主体的に関わるためのポイントを学びます。 コミュニケーション力を磨くとともに、主体性をもって周囲を活用したり、サポートしたりするための意識とスキルを学びます。 自身の人間関係を可視化し、巻き込む意識を高めます。 6. 明日からの行動実践に向けて、行動目標の設定と気づきの整理を行います。 ※ 次回（合同研修）に向けての課題（予定） ・行動目標に対する結果の把握。 ・ライフラインチャートの作成。
16:30		

3-2. 研修内容【管理・監督者対象（1日間）】

	内容	詳細、得たい成果
9:00	1. オリエンテーション 【講義】 1) 研修の目的と全体像 2) VUCA 時代に求められる「組織力（チーム力）」 2. 「チーム力の理解」と「チームビルディングのプロセス」 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) より良いチームとは 2) チームビルディングにおける5つのプロセス 3. これからのリーダーシップを理解する 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 【ワーク】リーダーシップ経験の振り返り 2) 様々なリーダーシップ論を知る 3) これからの理想のリーダー像とは	1. 研修の目的及び背景の共有により、研修への前向きな姿勢を醸成します。 2. より良いチームの理解と、より良いチームを作るステップを学びます。 （タックマンモデル） 3. リーダーシップの、より一層の発揮に向けて、様々なリーダーシップの形を学ぶとともに、現代に求められるリーダー像を考えます。
12:00		
13:00	4. チームのパフォーマンスを向上させる 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) チームのパフォーマンスとは 2) チームの目標を設定して共有する 3) チャレンジをするチームを作る 4) メンバーが主体性を発揮しやすい職場を作る 5) 【ワーク】心理的安全性を高めるためにできること 6) メンバーのモチベーションを高める 7) 褒め方・叱り方 8) コミュニケーション力をより一層磨く 5. 次回までの行動目標の設定 【講義・個人ワーク】 1) 【ワーク】次回までの行動目標を設定する 2) 【ワーク】本日の気づきの整理 3) 次回に向けた課題	4. 現代に求められるリーダー像は、メンバーの多様性を活かすリーダーです。 いかにしてメンバーの力を引き出し、活かすかを考えます。 キーワードは、「チームの目標の共有と「心理的安全性」です。 5. 明日からの行動実践に向けて、行動目標の設定と気づきの整理を行います。 ※ 次回（合同研修）に向けての課題（予定） ・行動目標に対する結果の把握。 ・ライフラインチャートの作成。
16:30		

3-3. 研修内容【一般職員、管理・監督者合同（1日間）】

	内容	詳細、得たい成果
9:00	1. オリエンテーション 【講義】 1) 研修の目的と全体像 2) 自己紹介 ⇒“前回の研修での学び・気づきの共有“を含む 3) チームビルディングとは	1. 研修の目的及び背景の共有により、研修への前向きな姿勢を醸成します。 ● 自己紹介（目標に対する結果発表含む）を通じて、まずはコミュニケーションを取ってもらいます。また、チームビルディングの成果を左右する「話し合いのモード」について学びます。
12:00	2. 相互理解の促進（会話） 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) ライフラインチャート 2) 振り返り	2. 「ライフラインチャート」のワークを通じて、より一層の相互理解を図ります。
13:00	3. どんなチームにしたいか（対話） 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 【ワーク】チームビルディング診断シート 2) 【ワーク】どんなチームにしたいか 3) 【ワーク】他グループとの共有 4) ファシリテーション力を磨く	3. 心理的安全性のもと、どんなチームにしていきたいか、しっかりと対話をしていただきます。 また、後半に向けて、ファシリテーションを学びます。 ※模造紙使用予定
	4. 【ゲーム】砂漠遭難テスト（議論） 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 【ゲーム】砂漠の脱出 2) 振り返り	4. コンセンサスゲーム「砂漠遭難テスト」を通じて、意見交換をしていただきます。 しっかりと意見を言えるようになっているとベストです。
	5. より良いチーム作りに向けて何をするか（議論） 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1) 議論のポイント（ファシリテート） 2) 【ワーク】より良いチーム作りに向けて何をするか 3) 【ワーク】他グループとの共有 4) 【個人ワーク】自分への落とし込み	5. 最後は、より良いチームに向けて、「どのような行動をするか」をしっかりと議論していただきます。 ※模造紙使用予定
16:30	6. まとめ 【講義・個人ワーク】 1) まとめ「3回を通じて」 2) 【ワーク】本日の気づきの整理	6. 明日からの行動実践に向けて、気づきの整理を行います。

内部講師養成研修

対象者: 該当職員

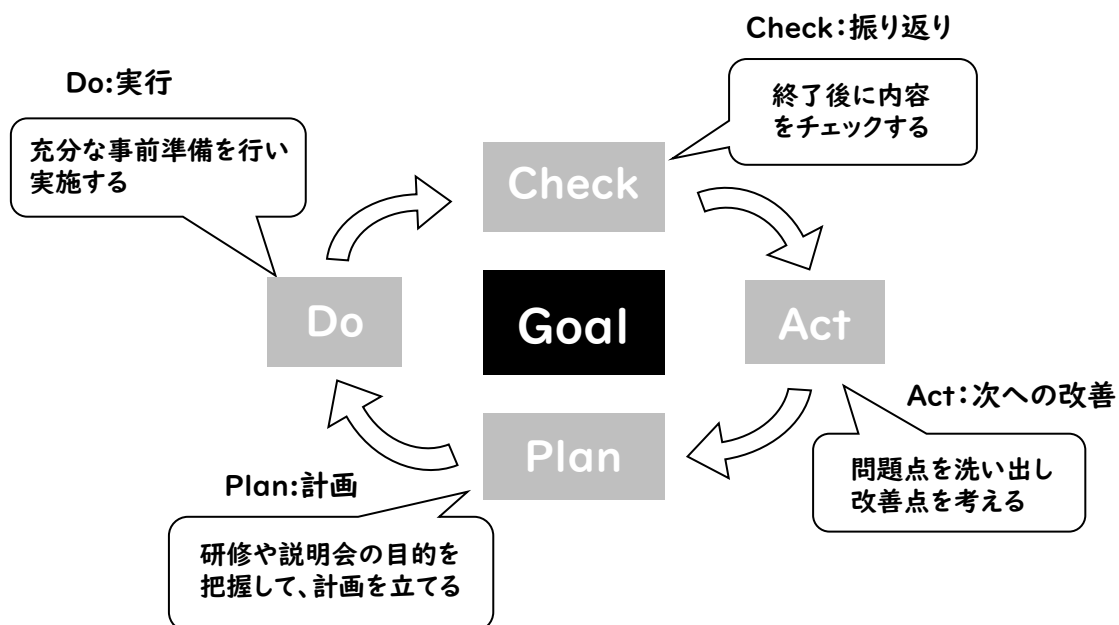
1. 研修の目的

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

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？ 【講義・個人ワーク】 《Goal》 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】 ● 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 【講義・個人ワーク・グループワーク・ロールプレイング】 《Plan》 1) <u>準備・企画のスキル</u> ① 目的を明確にする ・ 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 ・ 起案書 ・ 必要な備品や機材の手配 2) <u>資料作成のスキル</u> 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】 ● 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》 3) <u>説明会や研修中の進め方のスキル</u> ① 信頼感の高め方 ・ 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 ・ 位置・正対・視線・共感 ③ 説得力のある話し方 ・ 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》 4) <u>実施後の振り返りのスキル</u> ① 終了時の手続き ② 強みと弱みの振り返り ・ 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方法 《Action》 5) <u>今後へのフォローのスキル</u> ① 課題の明確化と改善法の検討	● 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。
16:30	3. ケーススタディで応用力を磨く 【講義・グループワーク】 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 4. 実行宣言 【講義】 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)	【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】 ● 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。 【今後への動機付け】 ● 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。

定年延長者等職員研修 ～ 役割理解とモチベーション維持～

対象者: 定年延長職員

1. 研修の目的

本研修では、定年延長後職業人生をより充実させるために、自分が大切にしたい仕事の軸と周囲からの期待や役割を認識し、具体的なキャリアプランと実現に向けた行動目標を作成します。

研修目標: 働く軸と役割を考慮したキャリアプランと行動目標を作成できる。

※ 研修目標や内容は、職場の課題やご要望に応じてカスタマイズいたします。

2. 研修内容

	内容	詳細、得たい成果
3時間	1. 現状の整理 1) キャリアの転機と対処法 2) 自身の整理 3) グループシェア	- 職業人生の転機を迎えるにあたって、対処方法をキャリア理論に基づいて理解する。 - 働く上での自分の軸を検討する。 到達目標: 職業人生で大切にしたい自分の軸を説明できる。
	2. 自己と周囲の関係 1) キャリアにおける自己と周囲の関係 2) 役割マップの作成 3) グループシェア	- 今後、働く上で関わるステークホルダーごとの自分に対する期待を把握し、求められる役割を明確にする。 - 周囲の期待と自分の軸との関係を把握し、折り合いがつけられるよう調整する方法を検討する。 到達目標: 今後の職業人生で、周囲から求められる役割を説明できる。
	3. キャリアプランと行動目標 1) セカンドキャリアのゴール設定 2) キャリアプラン実行の行動目標 3) グループシェア 4) まとめ	自身の働く軸と周囲の期待を実現するキャリアプランを作成し、実現に向けた行動目標を設定する。 到達目標: 働く軸と役割を考慮したキャリアプランと行動目標を作成できる。

インターンシップ受入研修

対象者: 当該部署の職員

1. 研修の目的

近年、学生だけではなく受け入れ側にとっても、団体の存在意義への理解促進や最終的な採用に繋ぐ意味で重要になっているインターンシップについて、「どう迎え入れ、何を伝えるため、どんな計画を立てるのか」を、大学の現役非常勤講師(キャリア形成の授業を担当)として学生の視点を織り交ぜながら、職員の不安払拭と有意義な受け入れの実現を目的とします。

※ 名古屋経済大学 非常勤講師(担当: キャリア形成)

2. 研修の特徴

【基礎理解】

インターンシップの目的と学生の期待への理解を深める。

【情報共有】

インターンシップの重要性と近年の学生の思考を共有する。

【目標設定】

陥りがちな NG ワードなどを確認するとともに、受け入れ計画を作成する。

3. 研修内容

	内容	詳細、得たい成果
2時間	1. オリエンテーション 1) インターンシップについて 2) インターンシップの基本を確認する	そもそも、インターンシップとは何か？ どんなことを実施したら良いのかを確認する。
	2. どうする？受入から、指導、レポートまで 1) インターンシップの流れ 2) インターンシップにおける、 学生の目的と我々の目的を考える	インターンシップにおいて、何を、どのように実施するのかを確認する。
	3. これはダメ、インターンシップ NG 集 1) 「どんな仕事を体験させるのか？」プランを立ててみる 2) インターンシップ NG 集	インターンシップにおいて学生から評価の高い体験や、その一方で NG 集を基に、より実践的なプランを計画する。
	4. 本日の振り返り及び明日への取り組み 1) 研修を振り返り、学んだことや気づいたことを確認する 2) インターンシップで、気を付ける点等宣言する	学んだことの振り返りと同時に、実際のインターンシップにおいて気を付ける点を宣言する。



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>