

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】 ● 行動目標の発表
16:30	

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</u>します ● アサーティブコミュニケーションの根幹理念＝<u>I'm OK YOU're OK</u>を理解し、その効果を認識することで研修全体に対するモチベーションアップを図ります。
	2. アサーティブな接遇基本スキルの確認 【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】 1) 第一印象の重要性 2) 各シーンのあいさつ 3) 嫌がられる態度・表情 4) 住民が気にする身だしなみ 5) 間違いやすい言葉遣い ～不快に感じる言葉をどう伝えるか～ 6) 誤解を受けない電話対応の基本	● 住民に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、<u>小さなマナーの積み重ねで決まる</u>ことを認識します。 ● 住民から見て、どんな言葉が不快なのか、どんな態度だと誤解されやすいのか、<u>対応場面に合わせて確認</u>します。(否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿) ● 【電話対応】 表情や様子の見えないコミュニケーションは、対面よりも配慮が必要になります。特に意識が必要な点を説明します(<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	● 対応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</u>します。その後<u>②順を追って伝える ③必要な部分と補足説明を効果的に伝える。</u> ● 難解な内容であればあるほど、その場の説明に頼り過ぎないことも大切なポイントです。ツールを効果的に活用するスキル、住民の集中力を持続させる言い回しを確認します。 ● 職場での実行宣言で終了します。

管理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。<u>（否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿）</u> ● 【電話対応】 表情や様子の見えないコミュニケーションは、対面よりも配慮が必要になります。特に意識が必要な点を説明します（<u>復唱、声のトーン、スピード、言い換え</u>）
	3. アサーティブな部下指導 【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】 1) 具体的に 2) 褒める+叱る+褒める 3) 普段から観察する 4) アクションプランの設定	● 部下の問題行動について、ダイレクトに叱責したり、遠慮して曖昧にせずに伝える言い回しを確認します。 ● <u>全否定にならない関わり方</u>を習得します。 ● 【PNP法】 叱る前に部下の心づもりを促す言い回しを紹介します。語彙力と共に、表現力の重要性への気づきを促します。 ● 自分をよく理解してくれている人からの助言は受け取れるもの。問題行動のフィードバックだけではなく、<u>普段からの観察とフィードバックの重要性</u>をお伝えします。

接遇リーダー養成研修

対象者:中堅職員～管理・監督者

1. 研修の目的

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

2. 研修内容

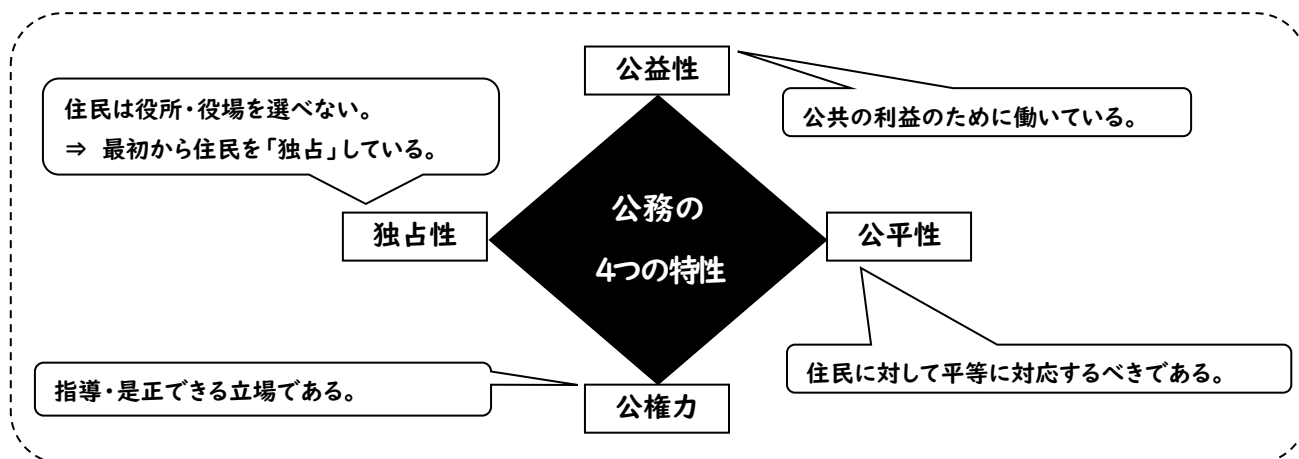
	内 容
9:00	1. 職場での接遇スキルの現状確認と目指すべき方向 【講義】 1) CS(住民満足)を高めることの重要性を整理する 2) 職場での現状について把握する 接遇の現状を話し合い、「良い点」「改善すべき点」を挙げ、共有して頂きます。 2. CSを支える基本マナーを振り返る 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 接遇の基本マナー ● 表情、身だしなみ、立ち振る舞い等 ● 声、話し方、言葉遣い、敬語の使い方、聞き方等 2) 具体的な場面での接遇応対 ● 来客応対のポイントと事例に基づく「来客応対」の流れ ● 電話応対のポイントと事例に基づく「電話応対」の流れ 来客応対、電話応対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

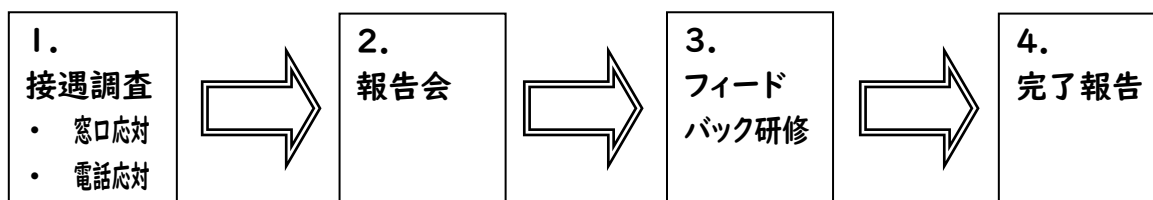


公平性や法令の順守のため、自治体での窓口対応は民間企業の窓口対応に比べ、「住民の要望を全て聞き入れにくい」という難しさがあります。

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ーションの経験を積んでまいりました。これらを弊社の最大の強みとして、ここに具体策をご提案申し上げます。

2. 接遇調査の全体像、流れ



職員の取り組み意欲、普段の心構えを汲み取った調査を！

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

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

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

3. 各項目の詳細

1. 接遇調査

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

期間:1~2ヶ月程度

対象:3課程度

調査方法

調査員1名による、

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

窓口対応

電話対応

【調査項目(例)】

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

【調査項目(例)】

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

【報告書の作成】

- ① 調査概要
- ② 現状と分析
- ③ 課題と改善への提言

2. 接遇調査報告会	
時期:接遇調査終了から1ヶ月後程度	時間:1時間程度
対象者:管理監督者、一般職員	
◎ 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
- 言い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) 最近イラッとした事を振り返る 2) あなたのアンガーマネジメントニーズ度は? ~イライラ意識の自己チェック~ 3) 組織におけるイライラストレスと生産性・公共サービス提供の関係 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「わたし達人間が誰しももっている自然な感情(=喜怒哀楽)の一つ

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

だからこそ、「イライラ=怒りの感情」に振り回されない自分や組織をつくるためにも、「アンガー(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。

アカウンタビリティの意味合いの変遷を確認しながら、重要性を再認識する。

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

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

	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

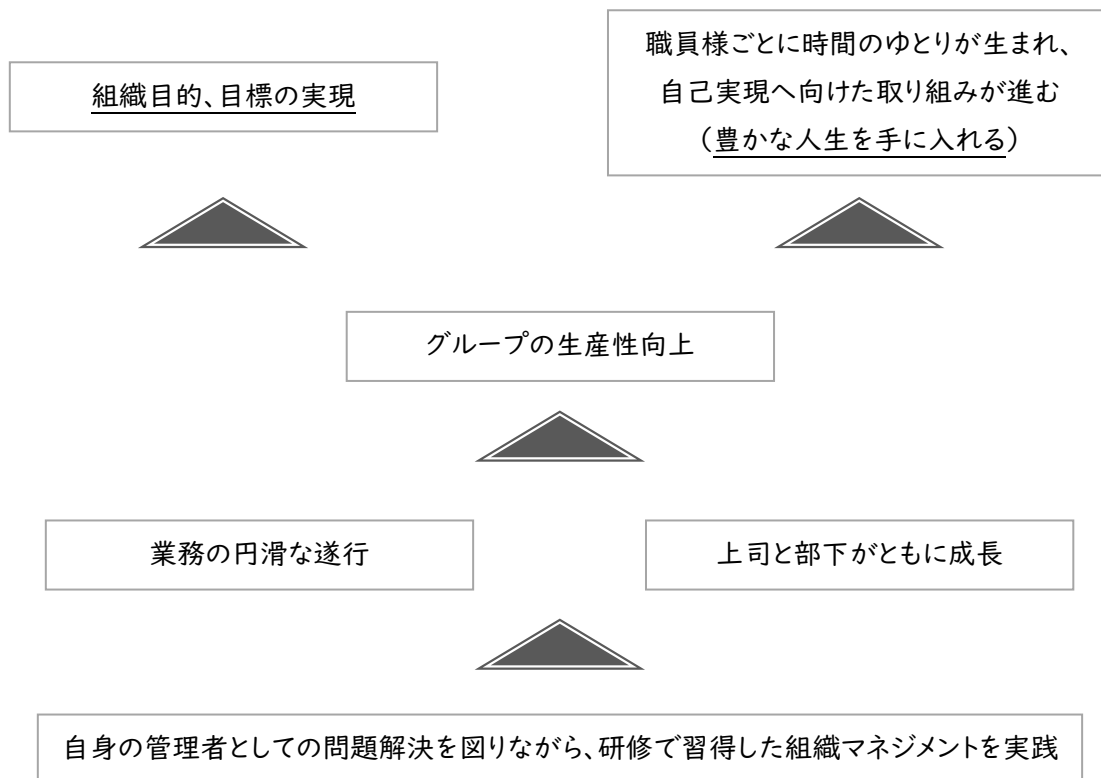
Ⅰ. 研修の目的と全体像

(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。

1 on 1 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. 1 on 1 ミーティング導入の背景 III. 1 on 1 ミーティングのメリット、デメリット IV. 1 on 1 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. 1 on 1 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 1 on 1 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 1 on 1 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 1 on 1 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、1 on 1 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 1 on 1 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	