

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

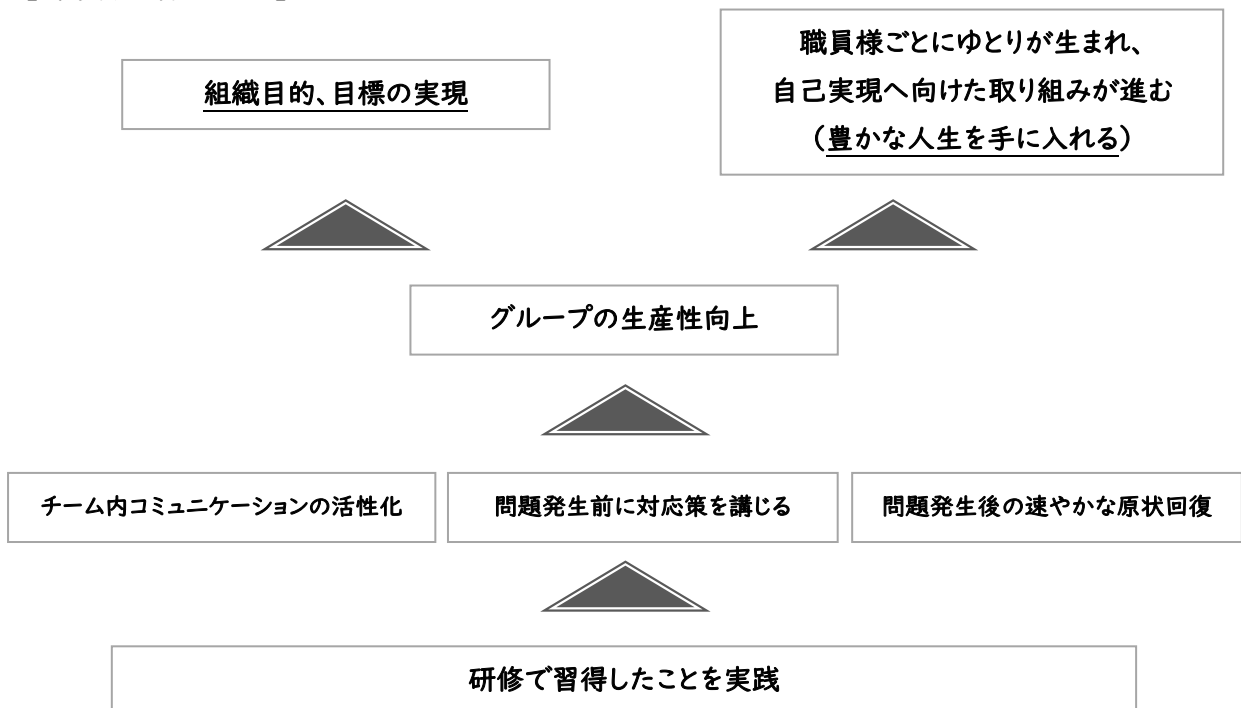
対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

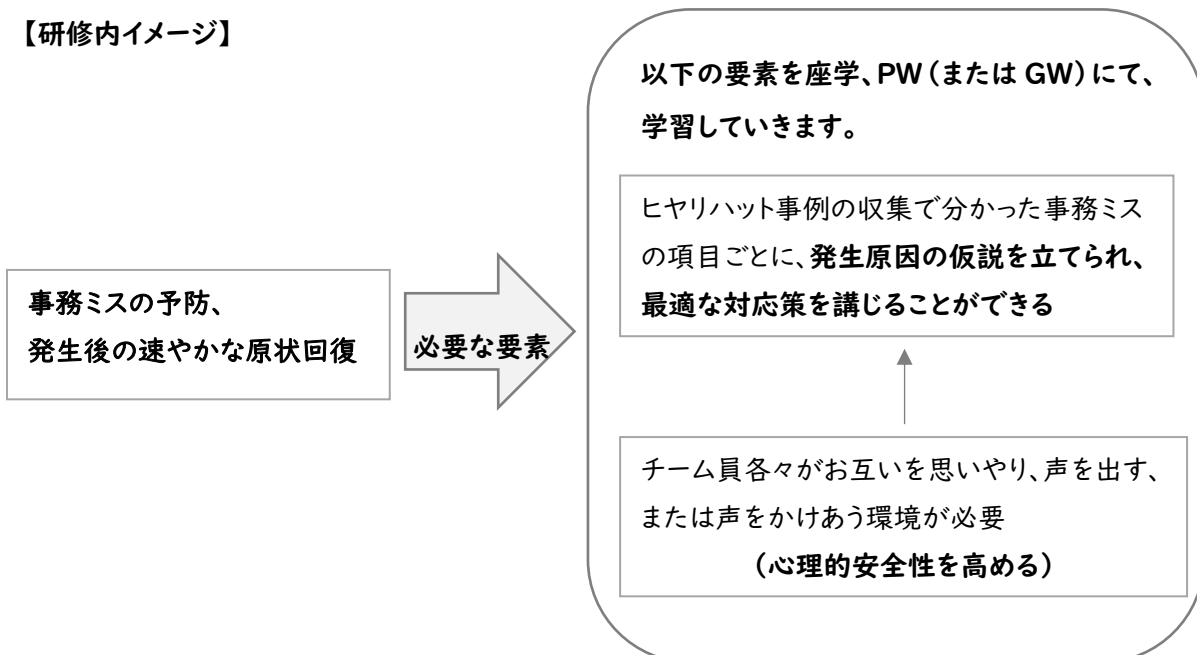
身の回りを振り返りながら、ミスの起きる仕組みを考え、ミスをなくす（減らす）コツを学び、円滑に職務を遂行するための能力を身に付ける。

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。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】

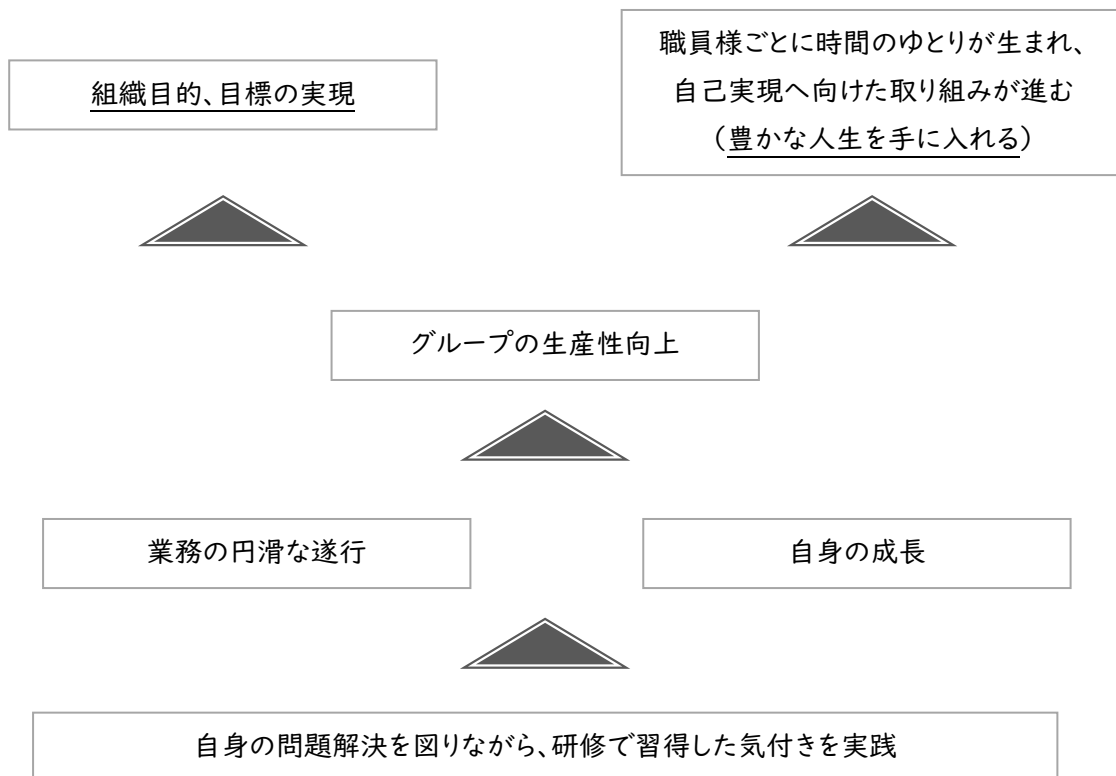
ロジカルシンキング研修

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

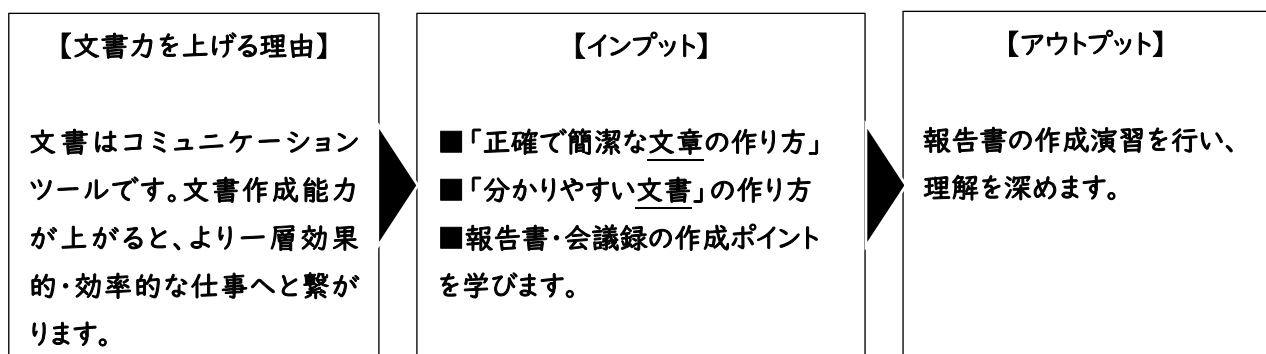
分かりやすく人に伝える文書作成の基本を学び、簡潔で的確な内容の報告書等を作成できる力を身につける。

【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。

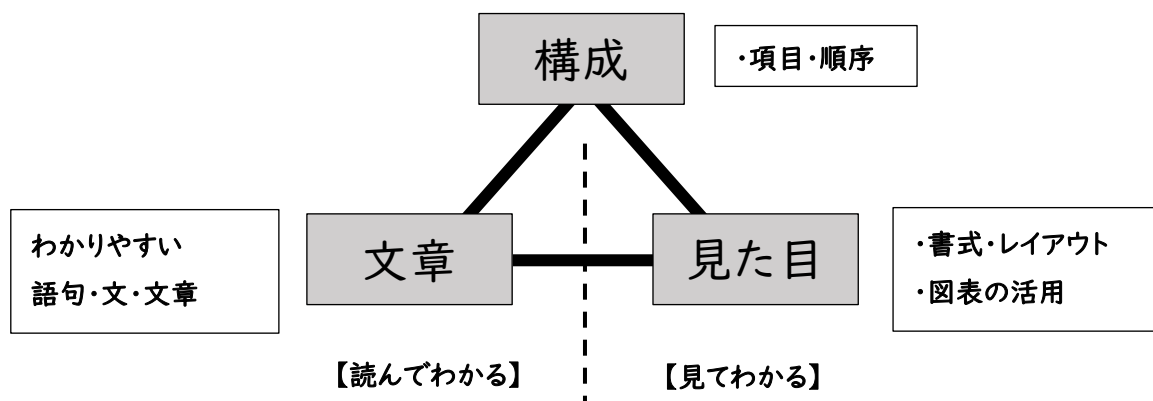
【目標②】論理的な構成等により、的確で説得力のある内容の文書を作成する方法を理解する。

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～

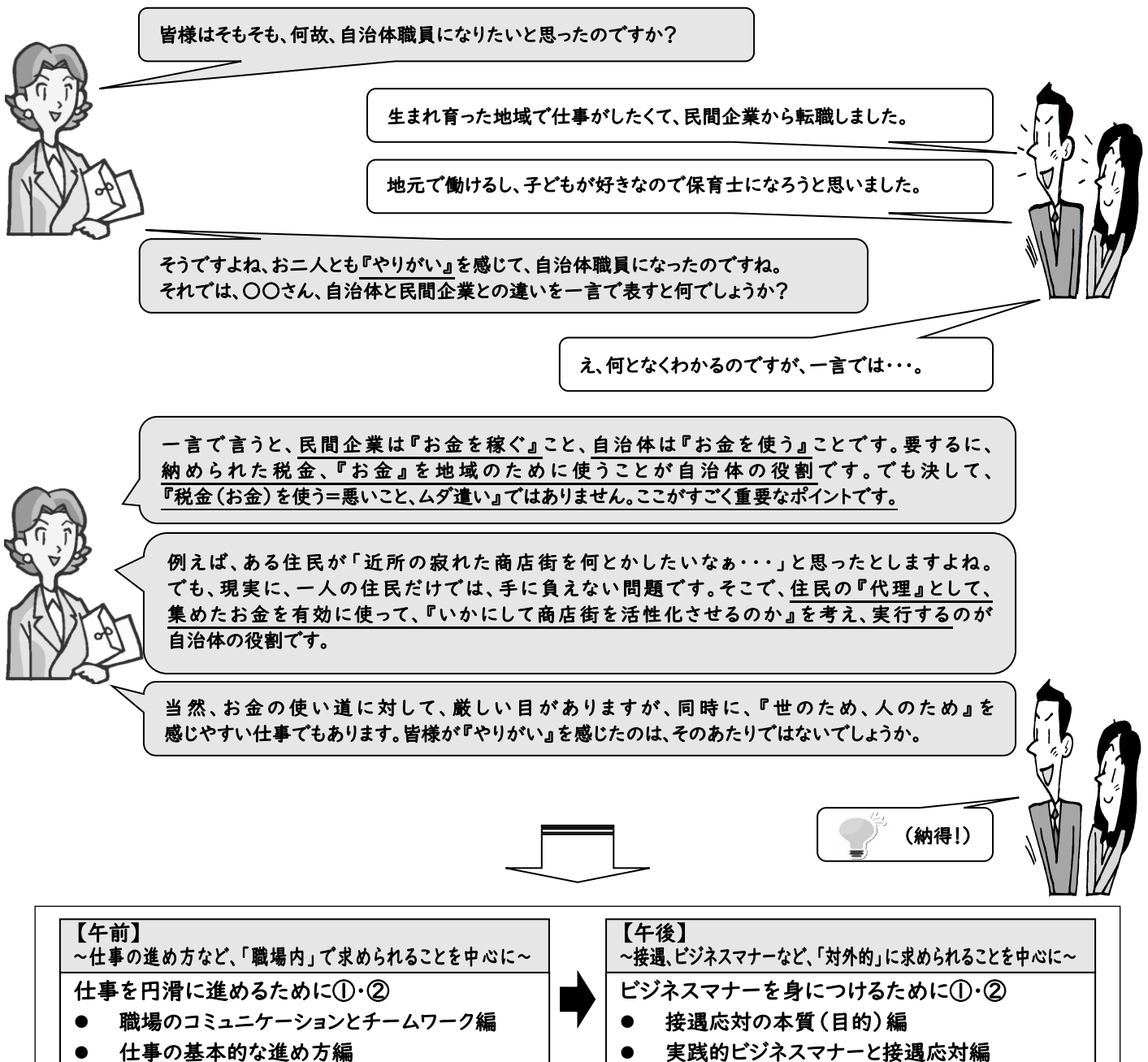
対象者：新規採用職員（内定者）

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」の観点で捉えると、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】
16:30	1) 気づきのシェア

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 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	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。 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。
12:00		
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 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 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 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	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. 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. 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 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。
16:30		

内部講師養成研修

対象者: 該当職員

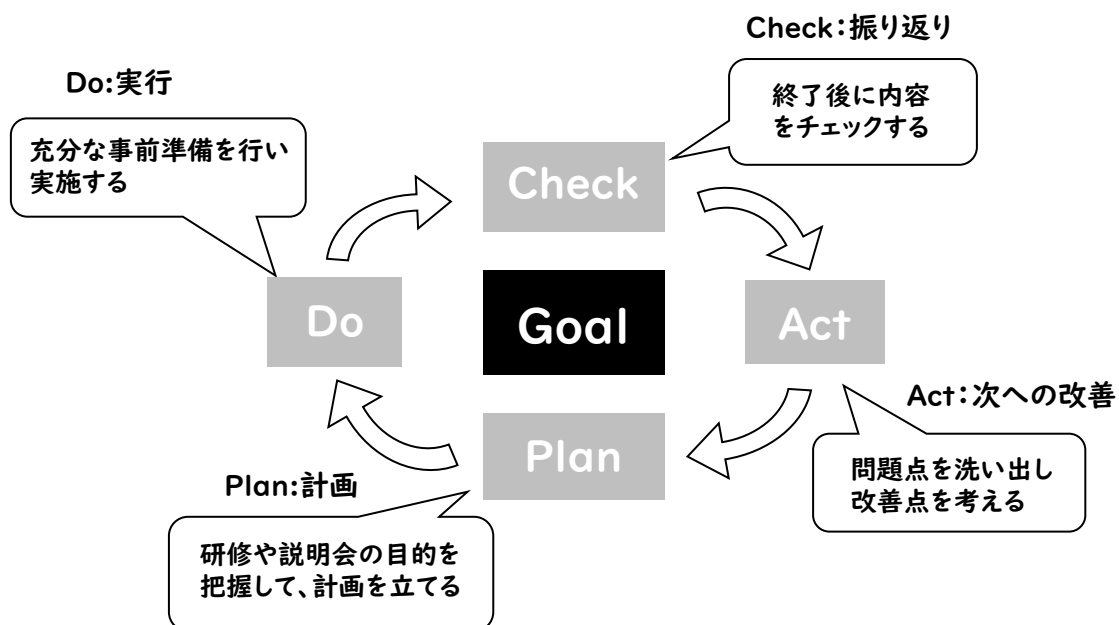
1. 研修の目的

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	【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。
	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)	【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。