

# 地方分権時代の人材育成

令和5年度 研修プログラムのご案内

---



学校法人 産業能率大学 総合研究所

# 乗り越えて進む “ Beyondコロナ” の時代

## ● Beyondコロナ

令和2年2月から始まったコロナ禍は3年目を迎え、地域住民の生活と地域の経済活動に大きな影響を与え続けています。そうしたなか、令和5年5月から新型コロナウイルス感染症は第5類に移行され、行動制限等が緩和されます。

新しい段階に入るコロナ禍ですが、そこでは直面する危機や事態を「乗り越え(=Beyond)」意思と実行力が求められます。令和5年度は“Beyondコロナ”に向けて大きく進む年となります。



## ● 行政DX

そして「行政デジタルトランスフォーメーション(DX)」がさらに加速します。この背景には、少子高齢化と人口減少という現実とそれによる財政規模縮小と職員数減少があります。

少ない職員でどのように住民ニーズと地域ニーズに対応し、福祉の向上と地域の活性を実現させるか。そのカギとなるものが行政DXです。

## ● 変革とチャレンジ

トランスフォーメーションは「変革」を意味します。これまで通りの仕事の進め方や組織風土のままでは「変革」はできません。そこに求められるものは「新しいチャレンジ」です。

新しいチャレンジを行なうためには、自治体職員が前例や従来の枠組みにとらわれない柔軟な思考を持ち、「自分たちが危機的状況乗り越える」という使命を感じて、政策形成能力・マネジメント能力・業務遂行能力を高めていくことが必要です。

Beyondコロナと行政DXという大きな課題に取り組むなかで、職員にはこれまで以上にチャレンジ精神と新しいスキル取得が求められているのです。

## ● 根源的な使命

産業能率大学の創設者の上野陽一は、初代の人事院人事官として戦後の公務員制度の確立に携わりました。

上野陽一は公務員の公務遂行の目的を「公務ノ民主的・能率的運営ヲ国民ニ保障スルコト」とし、そのために「公務員の民主的指導」が必要であるとして、一般教育・業務教育・監督者教育・幹部教育の重要性を説いています。

つまり「公務員の人材教育」は創設時から続いている産業能率大学の根源的な使命といえます。



## ● 65コースの研修プログラム

このプログラム集では全国の自治体および民間企業で高い評価をいただいている65コースの研修プログラムをまとめました。

このプログラム集が貴庁の人材育成施策の企画立案・研修実施にお役に立つことを願っております。

# 令和5年度 新規研修のご紹介

行政を取り巻く環境の変化、住民ニーズの多様化、さまざまな技術革新など、自治体職員に求められる知識・能力も変化します。令和5年度は次の研修を本プログラム集に記載しました。

## 1. No.12 テレワーク時代の労務管理

総務省が発表した『地方公共団体におけるテレワークの取組状況調査』（R4.10.現在）によると、地方公共団体全団体（1,788団体）のうち、1,150団体（64.3%）がテレワークを導入しています。都道府県、指定都市では全団体がテレワークを導入済みであり、市区町村では1,083団体（62.9%）が導入し、前年の849団体（49.3%）から着実に増加しています。

テレワークにより職員の働き方が大きく変わるなか、労務管理もこれまでのものとは違ったものになります。この研修ではテレワークが進むなか、管理職が知っておきたい労務管理を学んでいただきます。

☛20ページ

## 2. No.25 ハラスメント相談担当者

民間企業だけではなく、自治体にも各種ハラスメントの防止措置が求められています。そのなかでも職員に対する相談窓口の設置と相談担当者の適切な対応は重要となります。

相談担当者は、ハラスメントの知識と相談スキルを持つことが必要ですが、管理職や総務関係部門の職員が担当者に任命されて、なかなかこのような知識やスキルは持っていません。

この研修では、相談担当者に任命された職員を対象に、ハラスメント（セクハラ・パワハラ・マタハラ）の基礎知識と相談を受けるときの心構えと進め方のステップを学んでいただきます。☛33ページ

## 3. No.32 情報セキュリティ強化

システム運用委託先会社社員が全市民の個人情報が入ったUSBメモリーをした事案は、全国の自治体そしてITベンダーに大きな衝撃を与えました。

この事案の背景そして経緯を調べていくと、市が定めた情報セキュリティポリシーが機能していなかったことが判明するとともに、市の担当部局が業務委託先のITベンダー会社への適切な管理を怠っていたことも大きな問題となっています。

この研修では、個人情報漏えい事案を題材に、情報セキュリティの重要性とそのリスクと損害等を理解し、情報漏えい防止のためにどのようなことを行うべきかを学びます。また、この研修は自治体職員だけではなく、委託先企業を対象に実施することもできます。☛40ページ

## 4. No.53 雑談によるコミュニケーション力アップ

雑談という余計なおしゃべりとか、ただの暇つぶしのようなマイナスイメージを思い浮かべる人がいるかもしれません。しかし雑談がなくなかったとしたら、私たちの日常生活は味気ないものになってしまうでしょう。ちょっとした雑談があるから仕事の場も和やかになりますし、初対面の人やあまり親しくない人との距離を縮めることができます。雑談は日々のコミュニケーションの潤滑油ともいえます。

この研修は、雑談のコツを知り、そこからお客さまが相談しやすく、より親しみを感じられる職員を目指す研修です。☛62ページ

## 5. No.58 論文作成のポイント

この研修は自治体の管理職試験や係長試験で出題される論文試験の対策研修です。普段の業務のなかで文章をあまり書かない職員が論文を書くことは大変なことです。研修では試験論文とは何か、どのような点が評価・採点されるかを理解します。そのうえで、論文作成の基本となる論理思考と記述事項を確認します。そして、論文作成練習を行います。すぐに書き始めるのではなく、整理用のワークシートに論文骨子を整理して、それに沿って制限時間を決めて取り組みます。そして相互にフィードバックを行い、自分の強み・弱みを把握して論文作成力をブラッシュアップします。☛67ページ

# 令和5年度 研修プログラム

★印は新規研修です

分野	NO	テーマ	オンライン 対応	対 象	頁
政策形成 行政実務	1	根拠に基づく政策立案(EBPM)	○	中堅職員～係長級	9
	2	SDGsの基礎知識	○	中堅職員～係長級	10
	3	政策形成基本	○	中堅職員～係長級	11
	4	データ活用の技術	○	若手職員～係長級	12
	5	政策法務入門	○	中堅職員	13
	6	事業評価の基本		中堅職員～係長級	14
	7	地方自治法入門	○	中堅職員～係長級	15
	8	地方公務員法入門	○	中堅職員～係長級	16
	9	公文書作成の基本	○	若手職員～中堅職員	17
働き方改革	10	働き方改革と管理者の役割・行動	○	管理職	18
	11	多様性を活かす職場づくり	○	管理職	19
	12	テレワーク時代の労務管理★	○	管理職・人事担当者	20
	13	業務改善基礎	○	中堅職員～係長級	21
	14	ムダ発見のための業務・データの見える化		該当する職員	22
	15	行政のデジタル化入門		該当する職員	23
	16	マニュアル作成基本		該当する職員	24
	17	タイムマネジメント	○	若手職員～係長級	25
	18	段取り力向上	○	若手職員～係長級	26
女性活躍 推進	19	女性のためのマネジメント基本		係長級の女性職員	27
	20	女性を部下に持つ管理職研修		管理職	28
	21	子育て支援制度利用職員向けキャリアデザイン		子育て支援制度利用職員	29
	22	イクメン養成講座	○	全ての男性職員	30
メンタル ヘルス	23	管理職のメンタルマネジメント	○	管理職	31
	24	パワーハラスメント防止	○	管理職	32
	25	ハラスメント相談担当者★		該当する職員	33
	26	レジリエンス入門	○	全職員	34
	27	アサーティブコミュニケーション	○	全職員	35
	28	アンコンシャス・バイアス	○	全職員	36
	29	メンタルヘルスとストレス対処	○	若手職員	37
公務員倫理 不祥事防止	30	公務員倫理基本	○	全職員	38
	31	不祥事防止研修	○	係長級～課長級	39
	32	情報セキュリティ強化★	○	該当する職員・委託先社員	40
	33	ソーシャルメディアのリスク	○	若手職員～中堅職員	41

# 令和5年度 研修プログラム

★印は新規研修です

分野	NO	テーマ	オンライン 対応	対 象	頁
公務員倫理 不祥事防止	34	個人情報保護の基本	○	全職員	42
	35	悪意を持ったクレームへの対応	○	中堅職員～課長級	43
マネジメント	36	中堅リーダー実践	○	主査・主事級	44
	37	係長級マネジメント基本	○	係長級	45
	38	班長・課長補佐級マネジメント	○	課長補佐級	47
	39	課長級マネジメント実践	○	課長級	48
	40	管理者の意思決定		係長級～課長級	49
危機管理	41	危機管理と意思決定力向上		課長級～部長級	50
	42	自然災害の基本知識	○	全職員	51
人事考課 採用面談	43	人事考課者研修	○	係長級～課長級	52
	44	採用面接官研修		採用面接担当者	53
キャリア デザイン	45	キャリア支援者研修	○	課長補佐級～課長級	54
	46	キャリアデザイン	○	30歳代の職員	55
	47	ワークライフバランス入門		全職員	56
ビジネス スキル	48	見た目を整えるパワーポイントデザイン	○	若手職員～係長級	57
	49	プレゼンテーション入門		若手職員～係長級	58
	50	スピーチ力向上		若手職員～係長級	59
	51	WEB会議スキル向上	○	若手職員～係長級	60
	52	ファシリテーション入門		若手職員～係長級	61
	53	雑談によるコミュニケーション力アップ★	○	若手職員～中堅職員	62
	54	対人力スキルアップ		若手職員～係長級	63
	55	折衝交渉力		若手職員～係長級	64
	56	ビジネス文章力		若手職員～係長級	65
	57	ロジカルライティング入門		若手職員～係長級	66
	58	論文作成のポイント★		昇格試験の受験予定者	67
	59	アイデア創出達人		若手職員～係長級	68
	60	問題解決入門		若手職員～係長級	69
	61	ロジカルシンキング	○	若手職員～係長級	70
新採職員 OJTリーダー	62	新規採用職員基本	○	新規採用職員	71
	63	OJTリーダー養成	○	OJTリーダー	72
	64	ビジネスコーチング	○	OJTリーダー・中堅職員	73
経営マインド	65	マーケティングの基本知識	○	該当する職員	74

# 産業能率大学は全国の自治体で研修を行っています

## 研修担当実績（平成23年度～令和4年度）

（政策形成・階層別研修等の研修担当実績です）

### ●都道府県

東京都 青森県 岩手県 宮城県 秋田県 山形県 栃木県 神奈川県 富山県 石川県  
福井県 岐阜県 静岡県 愛知県 三重県 京都府 鳥取県 島根県 広島県 徳島県  
香川県 佐賀県 長崎県 熊本県 大分県

### ●政令指定都市

札幌市 仙台市 横浜市 川崎市 相模原市 千葉市 新潟市 静岡市 浜松市 名古屋市  
京都市 北九州市

### ●中核市

秋田市 郡山市 川口市 八王子市 岐阜市 豊橋市 豊田市 岡崎市 東大阪市 姫路市  
西宮市 呉市 高知市

### ●施行時特例市

長岡市 沼津市 春日井市 四日市市 八尾市 鳥取市

### ●一般市区

弘前市 山形市 花巻市 滝沢市 福島市 喜多方市 南相馬市 伊達市  
千代田区 中央区 新宿区 品川区 目黒区 世田谷区 北区 国立市 小平市 多摩市  
戸田市 深谷市 蕨市 坂戸市 松戸市 山武市 大垣市 中津川市 富士宮市  
沼津市 掛川市 藤枝市 袋井市 磐田市 焼津市 湖西市 半田市 安城市 日進市  
清須市 みよし市 一宮市 稲沢市 小牧市 犬山市 松阪市 亀山市 いなべ市 長浜市  
野洲市 長岡京市 池田市 枚方市 芦屋市 山口市 上天草市 天草市 鹿島市

### ●その他団体

東京消防庁  
一般財団法人岩手県市町村職員健康福利機構  
八戸圏域水道企業団  
神奈川県内広域水道企業団  
彩の国さいたま人づくり広域連合  
富山県市町村会館管理組合  
尾張東部職員研修協議会  
公益財団法人 大阪府市町村振興協会  
公益財団法人 山口県ひとづくり財団  
公益財団法人 いしかわ女性基金  
公益財団法人 栃木県南地域地場産業振興センター  
他多数

特別区職員研修所  
公益財団法人 岩手県市町村職員研修協議会  
公益財団法人 ふくしま自治研修センター  
山形県市町村職員研修所  
公益財団法人 多摩市文化振興財団  
公益財団法人 愛知県市町村振興協会  
公益財団法人 京都府市町村振興協会  
公益財団法人 鳥取県市町村振興協会  
公益財団法人 長崎県市町村振興協会  
公益財団法人 かがしま産業支援センター  
公益財団法人 京都産業21

# 充実の講師陣

研修プログラムと指導講師は、いわば「車の両輪」の関係です。  
質と量とともに、充実の講師陣で研修の成果をあげていきます。

## 1. 充実の講師陣

官公庁・自治体で研修指導を行う産業能率大学の講師陣は100人を超えています。

マネジメントの専門家である本学研究員をはじめとして、政令市行政に携わった公務員OB、行政学の研究者、地域経済活性コンサルタントなどの実務者がおります。

そして経営学修士（MBA）・中小企業診断士・司法書士などの専門家が経営実務をサポートし、社会保険労務士・産業カウンセラーなどが人事労務およびメンタルケア面をサポートします。

こうした多分野のエキスパートが行政の諸問題の解決に取り組んでおります。

## 2. 講師に求められる資質

産業能率大学は研修指導を行う講師に以下の3つの資質をもとめています。

- (1) 高い専門性と広範な知識を保有していること
- (2) 受講者の学びを支援するインストラクション技術を持っていること
- (3) 人材育成・研修にける熱意と情熱に満ち溢れていること

産業能率大学では、常に講師に研鑽を求め、学内で各種の研究会やミーティングを行うとともに、インストラクション技術の向上を目指した厳しい研修を行っています。

## 3. 法令順守と高い倫理感

研修指導を行う講師には専門性だけではなく、高い倫理観と法令順守も求められます。産業能率大学では人権・著作権・個人情報保護など、講師が必ず理解しておかなければならないテーマについて、各分野の専門家および経験豊富な実務者を招いて、定期的に学習会を開催しています。

## 4. 行政特性の理解

民間企業で高い成果を上げた研修をそのまま官公庁・自治体で行っても同様の成果は見込めません。官公庁・自治体で研修指導する講師は、行政活動の目的と組織特性、公務員に求められる知識・行動・態度などを熟知しなければなりません。

産業能率大学は、官公庁・自治体に出講する講師に対して地方自治の現状や官公庁・自治体の特性、公務員と民間企業社員との差異などについて学ぶ機会を設けております。

## 5. さまざまな情報に基づく講師選任

産業能率大学には全国の自治体・官公庁・民間企業で行われている研修情報が集まってきます。そして官公庁・自治体における研修では、全国の官公庁・都道府県・市町村の研修実績とその評価と講師の専門性・インストラクション力などを総合的に判断して担当講師が選任されます。

## 6. 講師と研修アドバイザーの協働

産業能率大学は研修実施を講師だけに任せません。研修アドバイザーが研修を総合的にコーディネートします。研修アドバイザーは官公庁・自治体の研修部署と講師をつなぎ、最大限の効果が上がるように『plan-do-see』のマネジメントサイクルに基づき活動を行っています。

plan : 綿密な事前打合せ、研修プログラムの構成、教材・演習の検討と作成

do : 研修運営の支援、研修内容の確認と調整、講師への適切なアドバイス

see : 研修結果のフィードバック、教材・演習の評価と検討、研修構造の再構築

# 産業能率大学の研修プログラムの特長

## 1. 貴庁のニーズにあわせた研修企画を行います

それぞれの自治体によって研修ニーズは異なり、その範囲は多岐にわたっています。産業能率大学では貴庁の人材育成課題や参加予定者などの諸条件に合う研修を、産業能率大学研修アドバイザーおよびスタッフが企画段階から一緒に考えてまいります。

このプログラム集でご案内した研修も貴庁の研修や研修要件（対象階層・研修時間）に応じて、内容・研修時間等を変更することができます。

## 2. 目的・条件に合わせた研修形態

研修目的および対象階層・研修日数に対応して、いろいろな研修形態で指導を行います。

### □講演会

特定のテーマについて、多人数を対象にして約1～3時間程度の講義を行ないます。

### □一般研修

人材開発のニーズに応じて作成された研修プログラムに基づき、20～40人の参加者を対象にして、講義・グループ討議・発表などを1～3日の日程で行ないます

## 3. オンライン研修への対応

新型コロナウイルス感染防止のため、オンライン型の研修が増加しました。オンライン型研修は対面型研修とは異なるインストラクションおよび研修資材が必要になります。

このプログラム集ではオンライン型で実施可能な研修プログラムには右記のマークを付けています。



## 4. 研修効果をさらに確実なものとするフォローシステム

研修効果を高めるため、研修単体だけではなく事前学習やフォローアップ研修等をご用意しています。また次のステップとして、上級向け研修の実施や通信教育・公開セミナーの受講などをご提案しております。

# 令和5年度 研修プログラム





# 根拠に基づく政策立案（EBPM）

## ねらい

EBPM（エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキング：根拠に基づく政策立案）とは、政策を企画・立案する際、その場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づいて行う政策形成のことであり、事業を本格的に実施する前の評価を重視する考え方です。つまり、個々の政策に実質的な効果があるかどうかを可能な限り厳密に検証して、実質的な効果があるという証拠があるものを優先的に実施します。

EBPMは「なんとなく経験や勘で判断する」のではなく「きちんとデータを取り、きちんと効果が上がると実証された政策を集中的に推進していこう」とする取り組みです。

EBPMは「社会課題-政策」「政策-成果」の間の繋がりをもっと強く意識するような仕掛けであり、これを進めるキーワードは「データ分析」「因果関係」「成果／検証」の3つです。

この研修はEBPMの基本知識を習得することをねらいとします。

## ポイント

1. EBPMとは何かを学びます。
2. EBPM実施の前提となる「ロジックモデル」を理解します。
3. 分析に用いる「必要データ」について、その特定方法・探索方法を学びます。
4. EBPMで用いる「分析手法」にはどのようなものがあるかを確認します。
5. 2～4の各項目について演習を行いながらフォーマットを書き込んでいき、最後に全体で共有します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	<p>オリエンテーション</p> <p>1. EBPMの基本知識</p> <p>(1) EBPMとは何か</p> <p>(2) EBPMについての論議の現状</p> <p>(3) EBPMにおける分析のプロセス</p> <p>2. EBPMのロジックモデル</p> <p>(1) ロジックモデルの説明</p> <p>(2) 演習① 仮想事例によるロジックモデル作成</p> <p>(3) 演習② 自庁事例によるロジックモデル作成</p>	<p>3. EBPMでの必要データ</p> <p>(1) 実証に必要なデータとは 測定するモノサシを探す</p> <p>(2) データの在りかを探る</p> <p>(3) 演習 自庁調査・統計を用いた必要データ特定</p> <p>4. EBPMの分析手法</p> <p>(1) 分析手法の解説 ①RCT ②PD など</p> <p>(2) 演習 分析手法の選択</p> <p>5. 全体共有</p> <p>6. 研修のまとめ</p>



# SDGsの基礎知識

## ねらい

SDGsは2015年に国連で採択された「持続可能な社会を実現するための目標」<Sustainable Development Goals (サステイナブル デベロップメント ゴールズ)>の略称です。2030年までにより良い世界に変えるための17の目標（ゴール）を示しています。

自治体は今後の運営において多くの検討課題を抱えていますが、その代表的な事例として「人口減少」と「高齢化問題」をあげることができます。この2つの問題は単なる人口問題ではなく、エネルギー・通信・水・交通・医療・教育などのインフラ整備においても財源や担い手が大きく不足し、地域サービスの維持が困難になっていきます。政府も地方創生を最も重要な政策課題と位置づけ対応策の推進に努力しています。

自治体が抱えるこのような困難に対処するための一つの切り口（つまりは政策形成の視点）としてSDGsの活用を考えることができます。この研修では「豊かで活力ある地域を創るためにどのような政策形成の視点を持つべきか」をSDGsを援用して考えていきます。

## ポイント

1. SDGsの基本概念を理解します。
2. SDGsの17目標の概略を学びます。
3. SDGsに対する企業・自治体の取り組み方を事例を参考に考えます。
4. 自庁がSDGsに関わることのメリット・ベネフィットを参加者で検討します。

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	<p>オリエンテーション</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDGsを理解する               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) SDGsとは</li> <li>(2) 動画で学ぶSDGsのねらいと活動</li> <li>(3) SDGsの17の目標・169のターゲット</li> <li>(4) SDGsの5つの特徴</li> </ol> <p>【演習】自分の仕事とつながりのあるSDGsの17目標を抽出する</p> </li> <li>2. 日本におけるSDGs～SDGsアクションプラン2019               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 地方創生におけるSDGs－SDGs未来都市</li> <li>(2) 経済ビジネスにおけるSDGs</li> <li>(3) 次世代・女性のエンパワーメントとしてのSDGs</li> </ol> </li> <li>3. 日本の企業・自治体の取り組み事例               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 北海道下川町</li> <li>(2) 神奈川県鎌倉市</li> <li>(3) 建材メーカーA社</li> <li>(4) バイオ食品メーカーB社</li> </ol> </li> <li>4. 自庁とSDGsを考える               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 【演習】自庁がSDGsに関わることのメリット・ベネフィットは何か</li> <li>(2) 【演習】アイデア発想「自分が行ないたいSDGs事業と該当する目標」</li> <li>(3) 演習の振り返り</li> </ol> </li> <li>5. 研修のまとめ               <p>SDGsを通じて、豊かで活力ある地域をつくるために私たちはどのような視点を持つべきか</p> </li> </ol>	



## ねらい

人口減少・超高齢社会の到来や自治体財政の厳しい状況のなかで、自治体には大きな変革が求められています。そして、その変革は行政の第一線で活躍されている職員に対しても、「新しい役割と行動」を求めています。

特に行政の第一線で活動している主査・係長級の職員には、担当職務の課題を発見し、その改革を図っていくための政策形成力が求められています。

この研修では、自治体自らが地域課題に取り組み、施策を実施していくために必要な「政策形成」についての理解を深め、「これでいいのか」「もっとよくできないか」という問題意識を持って業務に取り組み、そこから政策を創ることのできる職員を養成します。

## ポイント

1. 自治体職員に政策形成力が求められている背景を理解します。
2. 「政策とは何か」を学び、その基本的手順と技法を演習を通じて習得します。
3. 演習を通じて職員相互の情報交換を図り、自治体各部門の課題を知り、全庁的な視点を持つことの重要性に気づきます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 行政を取り巻く環境の変化の理解と対応 (1)行政を取り巻く環境の変化 (2)地方分権時代の行政のあり方 (3)地域政策の基本原則 総合性／多様性／自主性／広域性と狭域性 3. 政策形成とは何か (1)自治体職員に求められる政策形成力	3. 政策形成とは何か(続き) (2)政策形成とは何か (3)政策の構造 (4)政策形成の手順と進め方 4. 政策形成演習(1) (1)事前課題のグループ内発表 (2)グループ課題の決定／発表
2 日 目	5. 政策形成演習(2) (1)目標の設定から施策案の創造まで i 目標の決定 ii 現状の把握 iii 問題(点)の明確化 iv 施策案の創造 6. 政策の事前評価(講義)	7. 政策形成演習(3) (1)施策案の評価 i 施策案の評価 ii グループ発表用資料の作成 (2)施策案の発表 グループ発表／質疑応答／講師コメント 8. 政策形成から政策実現までのプロセス 9. 研修のまとめ 行動計画プランシートの作成



### ねらい

日々何気なく見て信じてしまうデータ。しかしそのデータを信用してもいいのでしょうか？都合良くつくられたデータに振り回されたり、読み方を間違ったりして誤った意思決定をしていないでしょうか？どんなに複雑な解析手法が使えても、その元となるデータに意味がないと、意味のある分析結果は得られません。

この研修は自治体職員に知っておいて欲しい、データの読み方を学んでいきます。

### ポイント

1. 都合の良いデータにだまされないポイントを学びます。
2. データを見る眼を養い、正しいデータの使い方を考えます。
3. 統計解析の基本である「平均」「分散」と分析ツールの活用を理解します。
4. グループワークと講義を組み合わせ、疑問点をお互いに出し合い解決していきます。



### スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. データに基づく判断の重要性 (1) データのタイプ (2) データはロジックの第一歩  3. データの読み方 (1) 人が作ったデータは要注意 ① 良いデータ、惑わすデータ、騙すデータ ② データにだまされないポイント 他 (2) 知らないをやけどするデータの読み方 (3) 人の心が判断を悩ませる	4. データの作り方 (1) 統計って何？ (2) 統計の基本 ① 代表値とちらばりを知るだけでわかる ② いろいろな平均 ③ 正規分布という考え方 ④ 分散を知ることが統計の第一歩 ⑤ 偏差値は意外と便利 ⑥ 単位の違う変動を比べる ⑦ サンプルの値から母集団の値を推測する  5. 相関を活用しよう



## ねらい

地方分権の進展は自治体の自治権を拡大させ、それにより「行政の政策実現手段」としての法務能力・条例制定力が職員に求められるようになりました。しかし職員の認識は「総務課のなかの法規係や文書係法規担当が行なう『訟務』や『法制執務』であり、私たちには関係ない」という状況です。

ところが、地方分権時代における行政では、以下の視点から「職員の法務マインド」の強化が必要になっています。

- (1) 行政の現場からの政策形成を行なっていくため
- (2) 業務を遂行する上で法に基づいた妥当な判断を行なうため
- (3) 行政手続の公正・透明性を住民に対して明確に開示するため

この研修は、これからの自治体職員に求められる「政策法務マインド」を習得することをねらいとします。

## ポイント

1. 政策法務は政策形成がベースとなります。最初に政策形成の基本を講義・演習で学びます。
2. 形成された政策を実現するために必要な政策法務の基本知識と条例作成プロセスを演習を通じて学んでいきます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. 行政を取り巻く環境の変化と直面する課題 2. 地域政策の基本原則 3. 政策形成 (1) 政策形成とは／政策の構造 (2) 政策形成のプロセス (3) 政策法務のプロセス	4. 政策形成のプロセス (1) 政策課題設定／政策案の検討・評価 (2) 政策案の決定 5. 政策形成演習 課題の形成～政策案創造～政策案決定の プロセスをグループ研究－グループ発表
2 日 目	6. 政策法務の基本知識 (1) 法令等の種類 憲法　　国及びその機関が定めるもの 地方公共団体及びその機関が定めるもの 法令、例規に準じるもの 秩序維持の原理／所管事項の原理 形式的効力の原理／後法優先の原理 特別法優先の原理 (2) 条例制定のプロセス (3) 条例の基本的な形式／条例の構成	7. 政策法務課題研究 事前課題で提示されたテーマについて、 (1) 各グループに分かれて、条例案作成を実施 (2) グループ発表－相互検討－講師コメント 8. まとめ

# 政策形成レベルアップ 事業評価の基本

## ねらい

### 【研修の目的】

1. 政策目標の実現に向けて、効果的な事業とするための政策マネジメントの考え方を学びます。
2. 政策形成サイクルの評価に基づく事業の見直し・改善の方法を習得します。

### 【研修の到達目標】

1. 政策の階層性(政策→施策→事業)の関係性を理解します。
2. 政策目標の実現に向けた経営資源(人・組織・予算・条例規則等)の活用方法を学習します。
3. 事業評価の意義とプロセスを理解します。
4. 演習を通じて、事業評価に基づく事業の改善・再構築の仕方を学習します。

## ポイント

1. 事業評価の基本事項を理解するとともに、特に意義を理解することで政策マネジメントに主体的に取り組む意欲を喚起します。
2. この研修では、政策マネジメントサイクルのなかの事業評価(CHECK)と改善(ACTION)に焦点をあてます。
3. 実際に自分が担当している事業を題材に、評価・改善の演習を行い、その考え方と方法を体験します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. 政策マネジメントの考え方 (1) 急激かつ急速に変化する行政環境と 住民ニーズ (2) 政策マネジメントの必要性 ・ 政策のPDCAサイクル ・ check (評価) - action (改善) の重要性 2. 政策と事業 (1) 政策の階層性 (2) 政策目標の実現に向けて (3) 【情報共有】 担当事業の階層性と経営資源 3. 事業評価と改善 (1) 事業評価の基本事項 ・ 事業評価の意義 (必要性) ・ 事業評価のプロセス ・ 評価の視点 【情報共有】 自庁の事業評価システム	3. 事業評価と改善 (続き) (2) 評価結果から改善へ 4. 政策マネジメント演習① <担当事業をCHECK (評価) する> (1) 個人研究 担当事業の「政策マネジメントシート」作成 (2) グループ内発表 政策マネジメントシートの説明 メンバーによる質疑・アドバイス 5. 政策マネジメント演習② <担当事業をACTION (改善) する> (1) 個人研究 評価結果を受けて、改善方策を検討する (2) チーム内発表 6. 研修のまとめ



## ねらい

自治体独自の政策形成・政策判断が求められる現在、自治体職員は地方自治法の基本を改めて確認する必要が出てきました。

この研修は、地方自治法の仕組みについて理解するとともに、地方自治法の基礎理論や地方自治制度の基礎を習得します。これにより、自治体職員の政策形成能力・職務遂行能力の向上を図ることをねらいとします。

また、身近な事例を紹介することで、地方自治法が自分たちの日常業務に深く関係していることを知る「気づき」を得ることもねらいのひとつです。

## ポイント

1. 憲法に規定される「地方自治の本旨」を改めて考え、日本の政治制度における地方自治の位置づけを学びます。
2. 地方自治法の構成と重要ポイントを学びます。
3. 各セッションの最後には、「理解促進演習」を行い、学んだことの応用力を高めます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	<p>オリエンテーション 研修の目的・スケジュール・進め方</p> <p>1. 地方自治</p> <p>(1) 地方自治とは何か</p> <p>(2) 日本国憲法と地方自治</p> <p>(3) 地方自治の本旨</p> <p>① 団体自治 ② 住民自治</p> <p>(4) 地方自治法の構成</p> <p>○ 理解促進演習</p>	<p>2. 地方公共団体と住民</p> <p>(1) 地方公共団体の種類</p> <p>(2) 地方公共団体の組織</p> <p>(3) 地方公共団体の事務</p> <p>(4) 住民とその権利と義務</p> <p>○ 理解促進演習</p> <p>3. 条例・規則</p> <p>(1) 自治立法権</p> <p>(2) 条例・規則の効力・罰則</p> <p>(3) 要綱</p> <p>○ 理解促進演習</p> <p>4. 事例研究：身近な事例で考える地方自治法</p> <p>個人研究－グループ討議－グループ発表</p> <p>講師コメント</p> <p>5. 研修のまとめ</p>



## ねらい

行財政改革に伴う組織のスリム化・人員削減、職員のキャリア形成や公務員倫理など、自治体職員を取り巻く環境と制度・仕組みは大きく変わってきています。

こうしたなか、自治体職員は、その職・任免・服務・労働関係など、地方公務員の身分取扱に関する基本的な事項を定めた地方公務員法の基本事項を改めて理解する必要があります。

この研修では、地方公務員制度の仕組みについて理解し、地方公務員法やその関連法の解釈と運用について基礎知識を習得することをねらいとします。

また職場や業務中によく起こりそうな事例を取り上げることで、地方公務員法が身近な存在であることに気づき、それにより受講者の学習意欲を向上させます。

## ポイント

1. 地方公務員法に関する知識を再確認します。
2. 地方公務員法の重要ポイントを学びます。
3. 地方公務員としての立場や身分を再認識します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	オリエンテーション  1. 地方公務員制度と法令 (1) 地方公務員制度とその理念 (2) 地方公務員の種類と適用される法令 ○理解促進演習  2. 任用と人事機関 (1) 任用と法律適用上の原則 (2) 任用の種類とその運用 (3) 人事機関の役割と権限 ○理解促進演習  3. 職員の義務（1） (1) 服務の根本基準と義務 (2) 職務上の義務 法令に従う義務・上司の命令に従う義務 職務に専念する義務 ○理解促進演習	4. 職員の義務（2） (1) 身分上の義務 信用失墜行為・守秘義務・政治的行為の制限・争議行為等の禁止・営利企業等の従事制限 (2) 能率 ○理解促進演習  5. 職員の責任 (1) 分限 (2) 懲戒  6. 事例研究：身近な事例で考える地方公務員法 個人研究ーグループ討議ーグループ発表 講師コメント  7. 研修のまとめ



## ねらい

公文書は、それを受け取った相手が、その内容を直ちに理解できるものでなければなりません。これは、公文書が自治体と住民あるいは市町村と他の行政機関との間のコミュニケーションを図る基本的な手段だからです。相手にこちらの意思・情報を正確に伝えるための公文書作成のポイントは「正確であること」「簡潔であること」「易しく分かりやすいこと」です。

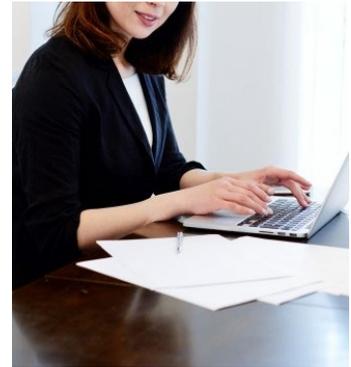
また、自治体の意思決定・事業実績は、行政文書を作成することが原則とされています。これは文書が情報の記録、保存及び伝達手段として「伝達性」「客観性」「保存性」「確実性」という特性をもっているからです。

このように、自治体職員にとって文書作成力は最も基本的であり重要な能力です。しかし公文書作成の基本知識や文章の書き方を日常業務のなかで学ぶ機会はありません。

この研修では、公文書を作成するために定められている基準や用字・用語・文体の基本を理解するとともに、わかりやすく読みやすい公文書作成のポイントを学びます。

## ポイント

1. 公文書作成上の基準を学びます
2. 公文書を作成する基本ルールを各項目ごとに学習します
3. それぞれのセッションの終わりに、理解確認テストを行い、公文書の重要ポイントを確認していきます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. 公文書とはなにか (1) 公文書の種類 (2) 公文書の役割 (3) 公文書作成にあたって留意すること 2. 公文書の基本知識 (1) 国が定めた基準 (2) 貴庁の基準 (3) 公文書の種類 3. 公文書の書き方とルール (1) 分かりやすい文書の作成 (2) 公文書作成のルール 4. 主語と述語 (1) 主語と述語が一致しているか (2) 主語・述語を抜き出し確認する	5. 漢字と平仮名 (1) 常用漢字表による漢字使用の基本原則 (2) 漢字と平仮名の使い分け (3) 表記に注意する語句 6. 送り仮名 (1) 送り仮名も常用漢字表に従う (2) 送り仮名が省略できる場合 (3) 間違いやすい送り仮名 7. 句読点と各種記号文字 (1) 句点のルール (2) 読点のルールと運用 8. 名詞の列挙 (1) 限定列挙の基本ルール 「及び」「又は」「並びに」 (2) 非限定列挙のルール 9. 研修のまとめ

## ねらい

働き方改革推進関連法が2018年に成立し、労働基準法をはじめとする働き方改革に関係する法律が改正されました。労働基準法は70年の歴史の中で歴史的な大改革となり、2019年4月から各法律の改正がスタートしています。そしてこの取り組みは、働き方実行計画に基づき長期的かつ継続的なものとなります。

また、働き方改革の意義は「働き方改革こそが労働生産性を改善するための最良の手段」とされています。

この研修は、働き方改革の全体像と改正内容を知り、その職場環境が大きく変わるなかで、管理者として求められる役割と行動について、対応方法を考えていきます。

## ポイント

1. 働き方改革の全体像と改正内容を理解します。
2. なぜ働き方改革に至ったのか、その背景と関連データを把握します。
3. 働き方改革を推進する上で管理者に求められる役割とマネジメント行動を具体的に考えます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. 改正内容と企業の対応 (1) 働き方改革に伴う関係法の概要 (2) 法改正施行時期等のポイント (3) 個別の具体例 ①年次有給休暇の時季指定付与      ②時間外労働時間の罰則付き上限規制 ③産業医・産業保健機能の強化      ④同一労働同一賃金 2. 働き方改革の背景と全体像 (1) 働き方改革の基本的考え方 ①ニッポン1億総活躍プラン      ②働く視点にたった働き方改革の意義      ③働き方改革実行計画工程表 (2) 関連データから見る ①人口データ      ②就業者      ③女性の年齢別就業率      ④仕事と家庭をめぐる統計 ⑤高齢者の就業率と60歳以降の就労希望      ⑥労働時間 ⑦フルタイムとパートタイムの賃金水準      ⑧年次有給取得率 (3) 改正内容と企業対応、働き方改革の背景を見てきて 3. これからの組織戦略と管理者 (1) 企業・自治体の課題と取組 (2) 経営戦略としてのワーク・ライフ・バランス (3) 働き方改革を推進する上で管理者に求められる役割とマネジメント行動 ①働き方改革の改正に伴う対応、中長期的に見た場合の働き方改革に伴う対応 ②業務改善へのヒントと学習性無力感からの脱却「できることから小さな成功体験へ」 ③マネジメントスタイルも変わっていく ④ワーク・ライフ・バランスではなくワーク・ライフ・ブレンド ⑤みなさんの職場の曲想は 4. 研修のまとめ	



## ねらい

2022年は職場のダイバーシティ（人材の多様性）にとって大きな転換点の年でした。4月から女性活躍推進法に基づく行動計画の策定・届出、情報公表が101人以上300人以下の中小企業にも義務化され、男性の育児参加を促す「改正育児・介護休業法」が4月から施行されました。

これからの職場ではシニア職員・子育てや介護中の職員・障がいを持つ職員・性的少数者（LGBT）の職員など多様な職員が仕事をします。これまでのような画一的・同質的な職場から大きく変化しているのです。こうしたなかで、多様性を受容し、多様性を活かすためには管理者の力が問われることとなります。

この研修は、職場をマネジメントする管理者として、多様性をどう活かし、これからの組織・職場が目指す姿（ビジョン）を考えていきます。

## ポイント

1. 昔・今・これからの労働市場を概観して、これから職場でどのような変化が起こるかを理解します。
2. 多様性を受容するマネジメントにとって重要な3つのキーワードを学び、理解します。
3. 多様性を受容するためのコミュニケーション特性について、自分自身の現状を把握します。
4. 研修の総括として、組織・職場のビジョンを描き、そこに至るまでの行動プランを考えます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 昔、今、これからの働くを考える (1) 変わりつつある働く環境を概観する 経済・産業技術革新・企業・人・教育・法律・政府 コロナ・働き方改革・ワークライフバランス等 (2) これからの職場のメンバー構成はどうか 1) 「昭和・平成」vs「令和」のメンバー構成 2) その変化から何を読み取るか、何を予測するか 3. 画一的マネジメントから多様性受容型マネジメントへ ～重要な3つのキーワード～ (1) ダイバーシティ&インクルージョン 多様性を受け入れ、組織の活力とする (2) アンコンシャス・バイシャス 無意識の偏見 (3) エンゲージメント 個人と組織が対等の関係で、互いの成長に貢献し合う関係	4. これから求められるスキル・能力 (1) 仕事・職場のOSを入れ替える (2) ダイバーシティコミュニケーション特性分析診断 (3) 診断によるスキル・能力の現状把握と強化ポイント ① 受容力 ② 多様性志向 ③ 説明力 ④ 論理的思考 ⑤ エネルギー ⑥ しなやかさ (4) リスキリング 働き方の変化により新たに発生する業務で役立つスキルや知識の習得 5. これからの組織・職場のビジョンを描く (1) 個人ワーク ① 「いまの職場の現状」を把握する ② これから「ありたい職場」(ビジョン)を描く ③ そこに到達するための行動プランを考える (2) グループ共有 6. 研修のまとめ

## 職員の働き方が大きく変わるなかで テレワーク時代の労務管理

### ねらい

総務省が発表した『地方公共団体におけるテレワークの取組状況調査』（R4.10.現在）によると、地方公共団体全団体（1,788団体）のうち、1,150団体（64.3%）がテレワークを導入しています。都道府県、指定都市では全団体がテレワークを導入済みであり、市区町村では1,083団体（62.9%）が導入し、前年（849団体(49.3%））から着実に増加しています。

自治体でのテレワーク導入の意義としては次の3つが挙げられています。

- (1) 働き方改革の推進：多様な人材が活躍できる組織や職場環境を整える。
- (2) 業務効率化の推進：業務の見直し、ペーパーレス化により、業務の効率化と生産性を向上させる。
- (3) 緊急時の行政機能の維持：出勤が制限される感染症・災害時での業務遂行を可能にする。

このようにテレワークにより職員の働き方が大きく変わるなか、労務管理もこれまでのものとは違ったものになります。

### ポイント

この研修では、テレワークが進むなか、管理職が知っておきたい労務管理のポイントを学びます。

1. テレワークの現状と労務管理上の課題を確認します。
2. テレワークの労務管理で注意すべきことを学びます。
3. テレワークにおける部下の人事評価の方法を理解します。
4. テレワークにおける安全衛生の確保を考えます。



### スケジュール例

	9:30	16:30
1 日 目	○オリエンテーション 1. 労働時間の管理 (1) テレワークにおける悩みと課題、現状とこれから (2) 労働時間の基礎知識 (3) オフィス勤務とテレワーク勤務の違い (4) テレワーク業務の留意点 ① ルールの明確化   ② 変形労働時間制   ③ 時間管理手法   他 2. テレワーク時の部下評価 (1) 人事評価の基礎知識 (2) テレワークにおける評価基準 (3) テレワーク時の進捗確認 3. テレワークにおける安全衛生の確保と管理 (1) 安全衛生の基礎知識 (2) メンタルヘルス対策 (3) テレワーク時の作業環境の整備 ○研修のまとめ	



## ねらい

2016年に「働き方改革」が掲げられ、「短い時間で効率的に成果を上げること」は今以上に求められています。それは、業務の付加価値を高めるためにも必要なことです。

しかし、業務を改善するのは難しいと感じている方も多いのではないのでしょうか。業務改善とは現状での業務の進め方、情報や仕事の流れに関するの問題点を分析・抽出し、改善策を考え、それを実行することです。即ち「問題解決」そのものです。

プロセスと手法を習得すれば業務改善は誰でも取り組むことができるものです。この研修は業務改善の基本的流れに沿って、その進め方と手法を学びます。

## ポイント

1. 職場の「ムダ」「ムラ」「ムリ」を見つけ、仕事を「速く」「楽に」「正しく」「美しく」行うための手法を学びます。
2. 業務改善の必要性を理解します。
3. 仕事に対するコスト意識を醸成します。
4. 業務改善のプロセスを理解し、そのために必要なスキルを学びます。
5. ケース事例を用いて一連の業務改善をシミュレーションで体験します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	オリエンテーション 研修の目的と進め方  1. 業務改善の必要性 (1)業務改善の捉え方 (2)業務改善のポイント (3)自身の仕事のムダ発見 (4)作業の存在価値の理解  2. 業務改善プロセス (1)業務抽出 (2)分析	2. 業務改善プロセス（続き） (3)業務改善フロー作成 (4)業務改善計画  3. 業務改善シミュレーション ケース事例を使って業務改善のプロセスを体験 (1)業務改善ゲーム説明 (2)プロセス体験 業務抽出→分析→検討・改善→作業→課題抽出 (3)自職場への展開への応用と着眼点  4. 職場におけるアクションプランの作成

## ねらい

「忙しい、忙しい」「残業時間が多い、多すぎる」「働き方改革どころじゃない」  
こうした現状から抜け出すために、業務改善・業務の効率化に取り組もうとする会社は多  
いはずですが。その第1歩は「業務の見える化」から始まります。

「業務の見える化」を行うと、自分たちの業務のなかの「ムリ・ムダ・ムラ」が見えてき  
ます。これが業務改善の問題点であり、取り組むべき課題をです。

そして、その課題を解決することで業務効率を高め、生産性を向上することができるので  
す。

この研修は、ITシステム構築等で用いられている技法（データフローダイアグラム）を学  
びます。そして、この技法を使って、業務プロセスとデータの流れを図示し、業務のムダ・  
ムリ・ムラを発見します。

## ポイント

1. IT・IoT導入の第一歩は業務改善です。現在の自分たちの業務がどのようなプロセスになっているかをDFD（データフローダイアグラム）を用いて「見える化」します。
2. 見える化したデータフローから、どこにムダや改善課題があるかを認識します。
3. 参加者自身が担当している業務を題材に、データフローダイアグラムを作成し、そこからムダを発見し業務改善課題を確定します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. 業務とデータの見える化とは (1) 業務とデータの見える化の必要性 ①業務を可視化することのメリット ②可視化が進まない理由は何か (2) ムダを発見する視点 ①DFD（データフローダイアグラム）とは ②DFDから業務のムダを発見するポイント【グループディスカッション】 (3) 見える化による業務改善事例 製造業、小売業、サービス業、事務業務の業務プロセス改善事例	2. ビジネスプロセスモデリングによる業務プロセス分析 (1) 現場の業務とデータの流れを可視化する 【演習】ケース事例に基づいた業務可視化演習 (2) 業務プロセスのあるべき姿を可視化する 【演習】ケース事例の業務プロセスのムダを発見する (3) 現場とあるべき姿から課題を特定する 【個人演習】受講者の担当業務をDFDを使って可視化する 【個人演習】図示化されたプロセスのムダを発見する 【全体共有】受講者による発表→講師コメント 3. 研修のまとめ

# 自治体のデジタル化を推進させる 行政のデジタル化入門

## ねらい

デジタル技術やAI（人工知能）は多様かつ急速に進化&深化しています。このデジタル技術の進化に合わせて、制度や組織の在り方等を変革していく社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が大きく進みだしています。2021年にデジタル社会形成基本法が施行され、このなかでデジタル社会のビジョンは「デジタルの活用により一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」とされています。

この実現のために自治体の役割は重要なものとなり、以下の3つが求められています。

- (1) 行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させること
- (2) デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図ること
- (3) その業務効率化によって余力ができた職員が行政サービスの更なる向上・新しい価値の創造に取り組む、成果をあげること

この研修は行政のデジタル化の第一歩として、DXの基礎的理解と実践意識の醸成をねらいとします。

## ポイント

1. 行政においてデジタル化、DXが求められている背景・理由を理解します。
2. 進化&深化しているデジタル技術の基礎知識を学びます。
3. まず自部署の業務改善ポイントを考え、そこにDXをどのように活用するか、その取り組み方法を考えます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. オリエンテーション</li> <li>2. DX(デジタルトランスフォーメーション)とは何か</li> <li>3. 自治体DXの活用分野と活用機能               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)市民の利便性を向上させるデジタル化</li> <li>(2)効率の追求を目指したデジタル化</li> <li>(3)データの資源化と最大活用に繋がるデジタル化</li> <li>(4)安全・安心の追求を前提としたデジタル化</li> <li>(5)人にやさしい、デジタル化</li> </ol> </li> <li>4. DX導入のプロセス 現状把握～あるべき姿の確定～課題の特定 ～DX活用検討</li> <li>5. 現状把握～業務とデータの見える化               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)業務とデータの見える化の必要性</li> <li>(2)ムダを発見する視点                   <ol style="list-style-type: none"> <li>①データフローダイアグラム(DFD)とは何か</li> <li>②DFDから業務のムダを発見するポイント</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. データフローダイアグラムによる業務プロセス分析               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)現場の業務とデータの流れを可視化する</li> <li>(2)業務プロセスのあるべき姿を可視化する</li> <li>(3)現状とあるべき姿から課題を特定する</li> </ol> </li> <li>7. デジタル技術、IT技術を活用した効率化の基礎知識               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)AI(人工知能)、IoT(モノのインターネット)とは                   <ol style="list-style-type: none"> <li>①AI(人工知能)の仕組み</li> <li>②IoT(モノのインターネット)の仕組み</li> </ol> </li> <li>(2)IT(AI、IoT)を活用した効率化                   <ol style="list-style-type: none"> <li>①AI、IoTを業務プロセスに組み込む</li> <li>②データ→情報→知恵のながれをIoTとAIにより実現する</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>8. 自部署業務課題からデジタル化のアウトラインを考える               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)個人研究 (2)グループ内共有</li> </ol> </li> <li>9. 研修のまとめ 業務改善・業務効率化は「人による改善」と「デジタル化による改善」の両輪で行う</li> </ol>

# 業務改善を推進するための マニュアル作成基本

## ねらい

業務改善を推進するためには、視野を広げて、仕事を客観的に捉える必要があります。これが「見える化」です。仕事を見える化・可視化することによって、さらに良い仕事のやり方を考えられるようになります。

この研修は、マニュアル作成を通じて自分の業務と組織の業務を体系的に見直し、「業務改善」「業務の標準化」に取り組む知識・技能を修得します。そしてそれを「知識の伝承」と「指導」につなげていきます。

## ポイント

1. 業務の見える化を通じて、自分の仕事を客観的に見つめるスキルを身につけます。
2. 仕事内容をマニュアルとして書き出す作成スキルを習得します。
3. マニュアルを使ってメンバーや後任者に伝達・指導するスキルを理解します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. オリエンテーション</li> <li>2. 仕事の見える化とマニュアル               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 導入（クイズ 船頭の問題）</li> <li>(2) 仕事の改善の必要性、仕事の生産性</li> <li>(3) 仕事の見える化と一例</li> <li>(4) マニュアルの目的と効果</li> <li>(5) 改善認識シート【ペア演習】</li> <li>(6) 改善のECRS</li> </ol> </li> <li>3. マニュアルの作成手順               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) マニュアル作成の流れ</li> <li>(2) 仕事の棚卸し・対象選定の考え方</li> <li>(3) 仕事の棚卸し【個人演習】</li> <li>(4) 棚卸し結果の共有【グループ演習】</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. マニュアルの作成手順（続き）               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 仕事の特徴とマニュアルの種類</li> <li>(2) マニュアル作成体験①【トリオ演習】</li> <li>(3) 良いマニュアルとは（内容面・形式面）</li> <li>(4) マニュアル作成体験②【個人演習】</li> <li>(5) 作成したマニュアルの共有・相互フィードバック</li> <li>(6) 職場単位でのマニュアル作成方法</li> <li>(7) メンテナンス（維持管理）の方法</li> </ol> </li> <li>4. マニュアルを活用した指導               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 仕事の教え方</li> <li>(2) OJTのポイント</li> <li>(3) マニュアルの加筆修正【個人演習】</li> <li>(4) マニュアルを使った仕事の説明ロールプレイ</li> </ol> </li> <li>5. 研修のまとめ</li> </ol>



## ねらい

「時は金なり＝TIME IS MONEY」と言われます。

時間は確かにヒト・モノ・カネともに重要な経営資源です。仮に1時間＝1万円としたとき、1日は24万円、1週間は168万円、1年は8760万円の資産となりますが、この資産は貯金ができません。

自治体職員はこの「時間」を有効にマネジメントして業務を遂行し成果を上げていかなければなりません。それが上手に行える組織・職員は多くありません。

この研修では、時間という資源を有効に活用するための「タイムマネジメント」の考え方を演習を通じて、習得していきます。

## ポイント

1. タイムマネジメントのベースとなる「仕事の設計」の基本を学びます。
2. それを踏まえた上でタイムマネジメントのポイントを演習やグループ討議を通して習得します。
3. 職場で実践する「私のタイムマネジメント鉄則」をつくります。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. タイムマネジメントとは何か (1)タイムマネジメントとは何か (2)あなたの過去3日間のスケジュールを振り返る (3)タイムマネジメント力の自己診断 (4)理想のタイムマネジメントとは (5)演習「時間が足りない理由、盗まれる理由」	3. 基本の確認①:生産性 (1)生産性の基本は[効果÷投入資源] (2)仕事を区分する4象限 (3)生産性を上げる「やる気」「能力」「投入時間」 (4)生産性実感演習「4人でアイデアを100個出す」 4. 基本の確認②:仕事の設計 (1)問題解決のプロセス (2)あるべき姿と現状認識 (3)ギャップ(問題点の把握)と課題設定 (4)課題解決策の意思決定 (5)解決策実施のための業務設計ポイント (6)仕事設計演習 「訪日団の県内視察案件の仕事設計」
2 日 目	5. タイムマネジメント力向上 (1)タイムマネジメントの基本 (2)時間の特徴 (3)タイムマネジメントの考え方 (4)演習「タイムマネジメント上手な人の特徴」 6. 個人のタイムマネジメント (1)スケジュールリングの基本 (2)優先順位の考え方/時間の防衛術 (3)タイムマネジメントを支えるツール	7. 総合演習① 「商工部産業政策課 吉田さんのケース」 10個の業務のスケジュールリング 個人研究－グループ研究－発表－相互コメント 8. 総合演習② 「訪日団の県内視察案件のガントチャート化とスケジュールリング」 9. 私の「タイムマネジメント鉄則」づくり 個人研究－グループ内発表－クラス内共有 10. 研修のまとめ



## ねらい

「段取り八分」という言葉は職人の世界では昔から使われていました。この言葉は仕事を進める上で、事前の準備がいかに重要かを表しています。仕事の段取りをキッチリしておけば、その仕事は8割完了したも同然であるという意味を持っています。

しかし「段取り」は物作りの現場だけのことではありません。ホワイトカラーが働くオフィスでも「段取り」は求められています。

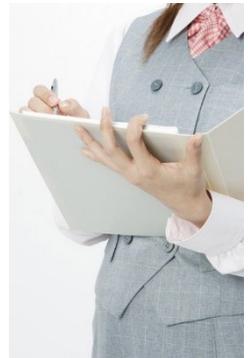
また「段取り」とは、仕事に向ける個人そしてチームの力を最大限に引き出すための作戦計画書です。そして、その「段取り」を創り・伝え・実行するための総合力が「段取り力」です。

この「段取り力」は自分一人が楽をするためのものではありません。自分が所属する職場やチームメンバー全員に利益をもたらす素晴らしい力です。段取り力のあるリーダーがいれば、そのチームは効率的に仕事を進め、よりよい成果を創出することができます。

この研修は効率的に業務を進めていくための「段取り力」を演習を通じて学んでいきます。

## ポイント

1. 「この仕事の目的は何か」「ゴールはどこか」を的確に把握することの重要性を認識します。
2. ゴールへ到達するための「道筋」と組み立てるポイントを学びます。
3. 行うべきことの内容と優先順位を柔軟に組み替えることを演習を通じて、習得します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. 段取り力を理解する (1) 段取りとは (2) ビジネスパーソンが行う段取りとは (3) 段取りの3つの基本習慣 (4) タスクワークの段取りの基本ステップ  3. 段取り体験演習 (1) 「仕事の優先付け 新入社員フミエさんのケース	3. 段取り体験演習(続き) (2) 演習「市民向け講演会受付業務」 個人研究 グループ討議 発表 (3) 実践の振り返り  4. 複数タスクの段取り タスクを整理するポイント  5. 段取り総合演習 「朝日町広報課のクレーム対応」 (1) 個人研究 (2) グループ検討 (3) グループ発表 (4) 講師コメント  6. 研修のまとめ—私の段取り力を向上させる (1) 行動指針作り (2) グループ内共有

# 女性のためのマネジメント基本

## ねらい

政府が女性の活躍を成長戦略の中核と位置づけ、「女性が輝く日本！」を標榜する中、女性管理職への期待はますます高まっています。しかし、女性管理職が珍しい存在ではなくなってきたものの、先進諸国に比較すると、日本の女性管理職比率はまだ低いのが現状です。

この理由として「管理職としての仕事をする楽しさや魅力がわからない」「管理職として自信が持てない」と女性職員が考えていることにあるのではないのでしょうか。

この研修は女性管理職・管理職候補の女性を対象にして民間企業で管理職経験がある女性講師が指導します。マネジメントの基本を学び、そこから日頃感じている問題点の解決を共に考えていきます。

### 【この研修を受講してほしい方】

- ・求められる役割を果たすだけでなく、『やりがい』を持って仕事を全うしたい人
- ・組織から管理職への昇進を期待されているが、自分には少し荷が重いのではないかと思っている人
- ・女性管理職としての自分に自信をつけたい人

## ポイント

1. 女性管理職のミッション・役割、求められるスキルを学びます。
2. 自分の価値観を再確認し、目指すリーダー像を明確にします。
3. 女性管理職として直面するであろう困難を疑似体験し、その対処法を学びます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 管理職のミッションと役割 (1)優れた組織とは -従業員エンゲージメントに成功している組織は、最大202%パフォーマンスが高い。そのポイントは「直属の上司に対する満足感」「経営幹部への信頼」「組織に対する誇り」 (2)管理職のミッションと役割 -部下のエンゲージメントを高めるために「部下に満足感」を与え「組織の方向性を分かりやすく伝え」「この組織ですべて働きたい」としてもらおうこと	3. 女性管理職を取り巻く現状 (1)ポジティブアクションの内容と背景 (2)女性管理職登用の現状 (3)管理職としてのキャリア展望 4. 目指したいリーダー像 (1)価値観の棚卸し (2)良いリーダーの資質 (3)目指したいリーダーのイメージ
2 日 目	5. ひとりで抱え込まず他者の協力を得る (1)苦手な人と一緒に働く (2)ソーシャルスタイル診断 (3)ソーシャルスタイルの違いとコミュニケーション 6. チームビルディング (1)チームで働くことの意味 (2)モチベーションスイッチとは (3)自分とメンバーのモチベーションスイッチを見つける	7. 論理的で相手に響くプレゼンテーション (1)相手の行動を促すプレゼンテーションのヒント (2)自信を持ってプレゼンテーションを行うには 8. 管理職としてさらなる活躍をするために (1)目指したいリーダー像の確認 (2)そこに向けてのアクションプランづくり

# 女性を部下に持つ管理職研修

## ねらい

女性活躍推進＝女性管理職を増やすという一面だけが取り上げられることが多くなっています。しかし、その前提となる重要な課題は、ライフイベントに左右されがちな女性が主体的に働き続けられるようになることです。その基盤があってこそ、女性管理職の登用数がふえるのではないのでしょうか。

この研修では、女性の部下が自律自走できるキャリアを描けるようになること、さらに、主体的に管理職を目指すように育成することを視野に入れ、そこに求められる管理職の支援スキルに磨きをかけます。

## ポイント

1. 女性活躍推進について、基本的な概要だけでなく、自組織（職場）の現状、さらに、女性部下の本音（女性キャリアデザイン研修において、受講生から集めた声「支援を期待していること」）から理解を深め、管理職への役割期待について考えます。
2. 女性キャリアデザイン研修のダイジェスト版をカリキュラムに加え、キャリアデザインの必要性やステップを知り、効果的な育成や指導に役立てます。
3. キャリア支援に役立てるため、女性部下との信頼関係の築き方、動機づけの仕方について、具体例を挙げて理解を深め、実践力の向上を図ります。
4. ケーススタディに取り組み、多様な意見交換をすることで間接体験を増やし、職場での活用へつなげます。

## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション (1) 女性活躍推進の背景 (2) 活躍推進の定義 (3) 自職場の課題  2. 部下のキャリアデザイン (1) キャリアデザインの考え方 (2) 管理職が支援できること  3. 女性職員の育成・指導 (1) 働きやすさの実現 信頼関係の構築 上司の対話力 積極的傾聴力 効果的伝達力	3. 女性職員の育成・指導（続き） (2) 働きがいへの支援 働きがいの3要素 動機づけ 承認や注意  4. ケーススタディ「こんなときどうする？」 ケース1: 時短勤務するメンバーがいる職場で管理職に求められる行動とは？ ケース2: 昇格の打診にしり込みをする部下への支援方法とは？  5. 研修まとめ (1) 学習内容の確認 (2) 自職場での活用 (3) 質疑応答

# キャリアデザイン

## ねらい

ワークライフバランスの考え方を浸透させ、育児など家庭生活との両立を図りながら働く職員を増やすことは、これからの自治体組織の活性化のためにも重要なことです。特に育児出産を経て働き盛りの30代、40代の就業率が低くなるM字カーブという課題がある女性職員の継続就業環境を整えることは、一般企業への規範確立という点からも自治体組織に求められています。

そのためには、自治体側は、子育てや介護などを行う職員が仕事と家庭を両立しながら、さらに活躍できるような環境整備を進めなければなりません。そして、職員に求められることは、育児休業や介護等の家庭生活と仕事生活を両立させるために必要な「人生の航海図」ともいえる中長期のキャリアプランを持つことです。

この研修は、育休取得予定の職員を対象に、グループ討議や意見交換を行いながらキャリアプランを作っていきます。そこから育休中の自己開発と職場復帰後の更なる活躍につなげていきます。

## ポイント

### 1. キャリアデザインの基本を学びます

職業人生という「航海」において目指すべき「灯台」を決めることは重要です。行き先が不明確な「航海」は迷走するだけです。まずは「灯台」となるキャリア目標を簡単に描いてみます。

最初に自分の想い・価値観を考え、そこから10年度の自分の姿（自分自身・家族・仕事・立場と役割）を描いてみます。

### 2. 「キャリア&ライフイベントカレンダー」をつくります

出産そして育児休業は人生の中でも大きなライフイベントです。それはまた職業人としても大きな転機となります。本人もしくは配偶者が出産前後である受講者は現在は漠然とした不安しかありませんが、それを具体的に可視化するために、「キャリア&ライフイベントカレンダー」を作ります。そこから、仕事への取り組み方を考え、さらには仕事に対するモチベーションを高めていきます。

### 3. 「知恵の伝承・共有」ができる職場作りを考えます

「育児と仕事の両立ができるのだろうか？」 育児休業から復帰した後や、子育て中や介護中の職員の方は、働き方や仕事の進め方について不安や課題を抱えています。しかし、身近には多くの「知恵袋」が存在します。それは子育ての経験を持つ先輩職員です。研修のなかで「知恵の伝承・共有」ができる職場作りについて考えていきます。

## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 行政の成長・発展を担う職員とは (1)人口減少時代の行政に求められる多様な視点 (2)現場に精通し細やかな心配りができる職員 の力が行政を成長・発展させる 3. キャリアデザインの基本 (1)キャリアとは何か (2)職業人生における灯台＝キャリア目標 (3)講師の実体験からキャリアの重要性を考える (4)私が大切にしている価値観とは 【演習】価値観カードによる「私の価値観」	4. キャリア&ライフイベント10年カレンダーの完成 (1)10年後の自分の姿を描く 【演習】ライフイベント10年カレンダー作成 (自分自身・家族・仕事・立場と役割) (2)育休と職場復帰後の不安と悩みを把握する 【演習】グループメンバーとの情報共有、意見交換 5. 知恵の伝承・共有ができる職場づくりへ (1)職場を「対立軸」から「協働軸」へ変えること (2)上司・同僚・部下など多様な主体が子育て中職員を受け止める職場を作るには 【演習】協働軸を作るために私達が行うこと 6. まとめ



## ねらい

「イクメン」とは「子育てする男性(メンズ)」の略語。単純に育児中の男性というよりはむしろ「育児休暇を申請する」「育児を趣味と言ってはばからない」など、積極的に子育てを楽しみ、自らも成長する男性を指す。(出所：知恵蔵)

2021年に育児・介護休業法が改正され、男性の育児休業取得促進のために、柔軟な育児休業の枠組みが創られました。

男性の育児参画は、「育児をしたい」という男性の希望の実現に加え、組織にとっても働き方の見直しにつながるなどのメリットがあります。

この研修では、男性職員の育休や育児目的休暇の取得を進めるために、育休取得のメリットや効果的な取り組みをしている事例などを紹介します。

そしてグループ討議を行い、参加者が職場環境の改善やワーク・ライフ・バランスをテーマに意見交換・情報提供を行い、「イクメン」の理解と職場で「イクメン」を増やすためのアクションを考えます。

## ポイント

- イクメンが活躍する事例（民間企業・官公庁）を紹介し、どのような課題があり、どのようにそれを乗り越えれば良いかを考えます。
- 実際にあった育児休業取得の事例動画を見て、そこから課題解決の方法、育児休業取得の方策を議論します。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	1. オリエンテーション 2. イクメンの先進企業の取り組み事例 (1) 取組の障害となっていた解決課題は (2) 会社・社員はそれぞれどのように工夫したか (3) 男性の育児参画はどのような効果（メリット）があったか 3. イクメン養成に向けて (1) 動画による事例研究「システム会社・青木主任の育児休業取得」 ①個人研究 ②グループ討議 ③クラス全体共有 (2) 男性の育休取得の課題・問題点を考える (3) 男性の育休取得のメリットは何か (4) 育休取得のための方策 4. イクメン養成のために 議論のテーマ「男性職員が育休取得できるようにするために」 (1)個人研究 (2)グループ討議 (3)クラス全体共有 5. イクメン・イクボスを養成するための行動プラン作成 (1)個人研究 (2)グループ内発表 6. 研修のまとめ	



## ねらい

うつ病や躁うつ病にかかる人が急激に増加しています。厚生労働省の「患者調査」の結果から「気分障害」（うつ病、躁うつ病、気分変調症等）の総患者数の推移を見ると、2002年に71.1万人だった患者数が2017年には127.6万人と増加しています。ストレス社会といわれる現在、「うつ病は国民病」といっても過言ではありません。

部下がうつ病の兆候を見せた、うつ病で欠勤したという緊急事態に直面したとき、管理職は看過できません。そこには2つのリスクがあるからです。それは「安全配慮義務違反のリスク」と「生産性低下リスク」です。この2つのリスクについて、管理職に求められる行動は「予防」と起きてしまったときの「対処」です。

この研修では、職場の現状把握と事例研究によるメンタルマネジメントのリスク対応行動を考えていきます。

## ポイント

1. 「メンタルマネジメントはリスクマネジメント」ということを認識します。
2. うつ病の職員が出たときの対応行動の重要性を認識し、行動プランを考えます。
3. この研修はメンタルマネジメントのシステムづくりを行なってきた産業カウンセラーが専門的見地から講義します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. メンタルマネジメントはリスクマネジメント (1)2つのリスク (2)うつ病等への対応の難しさ  3. 職場でメンタル不調者が発生する仕組みの理解  4. 産業カウンセラーの立場から、管理職に求めること	5. 事例研究 「新入社員のメンタル不調の訴え」 「セクハラによるメンタル不調」 (1)個人研究 (2)グループによる対応策の検討 (3)相互討議  6. 自職場の現状把握と改善項目の洗い出し  7. 自職場の改善プラン作成・対応行動プラン作成



## ねらい

パワーハラスメントは、相手の尊厳や人格を傷つけ、時には、心身の健康や命すら危険にさらすことがあります。そして、職場環境を悪化させる許されない行為であり、私たちの全ての職場からなくしていかなければならないものです。

このパワーハラスメントを職場からなくしていくために、組織全体で取り組むとともに、職員一人ひとりが、それぞれの立場から取り組むことが求められています。

法律改正により2020年から職場におけるパワーハラスメント防止対策が強化され、パワーハラスメントは組織全体で取り組むべき課題となっています。

取り組みの第一歩は全ての管理者がパワーハラスメントとは何かを学び、職場におけるパワーハラスメント防止の重要性を知ることです。しかし様々な業務を持つ管理職はなかなか1日研修を受講できません。

この研修は4時間でパワーハラスメントの基本をコンパクトに学ぶ研修です。パワーハラスメントを防止するための管理職の役割・行動を演習と事例研修を通じて考えます。

## ポイント

1. パワーハラスメントの基本知識を習得します。
2. 管理者がハラスメント防止対策を怠るとどのようなリスクが組織及び個人に生じるのかを学びます。
3. 業務上の指導とパワーハラスメントの境界線（グレーゾーン）を、実際の判例を題材にグループ討議を通じて学びます。
4. 管理者として、パワーハラスメントが起こらない働きやすい職場をどのように作っていけばよいかを考えてます。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	<p>1. ハラスメントが企業に及ぼす影響とリスク</p> <p>(1) ハラスメントの種類 (2) ハラスメントによる影響とリスク (3) 行動指針の再確認 (4) 管理者に求められる役割と行動</p> <p>2. パワーハラスメント</p> <p>(1) パワーハラスメントの定義と6類型 (2) パワーハラスメントが起きる背景・要因 (3) 管理者としてパワーハラスメントをどのように防止するか</p>	<p>3. 事例研究</p> <p>(1) 新入職員へのOJTリーダーの厳しい指導 (2) パワハラが常態化している課長</p> <p>4. 研修のまとめ</p> <p>パワーハラスメントを起こさないために</p> <p>(1) 自分自身のこれからの行動 (2) 職場をどのように作っていくか</p>

# ハラスメント相談担当者の基本知識

## ねらい

自治体における各種ハラスメントの防止については、関係する法律に基づき、防止するために雇用管理上の措置を講じることが求められています。そのなかでも職員に対する相談窓口の設置と相談担当者の適切な対応は特に重要な項目です。

相談担当者は、ハラスメントの知識と相談スキルを持つことが必要です。また、中立的な立場で相談を受け、解決に向けて取り組む行動が求められます。

しかしながら、管理職や総務関係部門の職員が担当者に任命されて、なかなかこのような知識やスキルは持っていません。

この研修は、相談担当者に任命された職員を対象に、ハラスメント（セクハラ・パワハラ・マタハラ）の知識を学び、相談を受けるときの心構えと相談を進めるステップを実習を通じて習得します。

## ポイント

1. 相談担当者として必要なハラスメントの基本知識を身につけます。
2. 相談担当者としての心構え、相談の進め方、相談時の注意点などを学びます。
3. ケース事例によるロールプレイングを通じて、具体的な事例に応じた相談対応を体験します。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	<p>○オリエンテーション</p> <p>1. コンプライアンスに対する組織の防止対応</p> <p>(1) ハラスメントに関する法令等のポイント</p> <p>①セクシュアルハラスメント ②マタニティハラスメント ③パワーハラスメント</p> <p>(2) ハラスメントに関する事業主の雇用管理上の措置義務</p> <p>①方針の明確化と周知 ②相談体制 ③迅速・適切な対応 ④プライバシー保護等</p> <p>2. ハラスメントに関する基礎知識</p> <p>(1) 相談窓口が機能しない場合のリスク</p> <p>(2) 3大ハラスメントの定義・類型・判断基準</p> <p>3. 相談窓口担当者に求められる役割と心構え</p> <p>(1) 自庁の防止規程の確認</p> <p>(2) 相談窓口担当者の役割と心構え</p> <p>(3) 相談対応時のコミュニケーション技法</p>	<p>4. 相談者との面談の進め方と注意点</p> <p>(1) 相談のステップ</p> <p>(2) 相談に向けての準備</p> <p>(3) 相談の進め方</p> <p>①信頼関係づくり ②事実と要望の確認 ③相談のまとめとクロージング ④記録と報告</p> <p>5. 相談ロールプレイ演習</p> <p>(1) 役割の設定とケース事例の読み込み 相談担当者・相談者・観察者の順番決定</p> <p>(2) ロールプレイング実施</p> <p>①相談時間 ②3者による相互フィードバック ③講師総評</p> <p>6. 相談後の対応</p> <p>(1) 事実確認の留意点</p> <p>(2) 相談者への説明</p> <p>(3) 問題発生防止</p> <p>○研修のまとめ</p>



## ねらい

レジリエンス (resilience) は一般的には「精神的回復力ともいわれ、困難や脅威を受けている状況にもかかわらず、それにうまく適応するプロセスや能力」という意味で使われています。

日々の業務や人間関係において、困難や失敗に直面すると当然のことですが、ストレスが生じます。そのときに、レジリエンスが高い職員はそれを受け流したり、心の切り替えを行い、その困難や失敗を乗り越えることができます。

業務の多様化や人員減少等の厳しい職場環境にある職員にとって、自分自身のレジリエンスを高めていくことはとても重要となってきます。

この研修は、レジリエンスを初めて学ぶ職員を対象に、レジリエンスとは何かを理解し、そのうえで自分に合ったレジリエンスを高める方法・スキルを学びます。

## ポイント

1. 受講者が主体的に「自分にとってのレジリエンス」を考えます。  
この研修は講師が基本的な考え方を示したのちに受講者ひとりひとりが主体的に考える研修構成です。そこから研修受講後に職場でレジリエンスを高める考えや行動を主体的・自律的にとる意欲を喚起します。
2. ストレスへの「新たな適応の仕方」を探ります。  
レジリエンスを復元(元の状態に戻す)の側面だけでとらえるのではなく、自分にとって「新たな適応の仕方を手に入れる」ことに気づき、その方法を研修の中で探っていきます。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4時間	1. オリエンテーション 2. 社会の変化とメンタルヘルス不調 (1)メンタルヘルス不調の現状 (2)社会の変化とストレス 3. レジリエンスとは (1)レジリエンスとは何か (2)レジリエンスとストレス 4. レジリエンスを高めるために (1)ストレス反応に対処する 【演習】ストレス反応の対処法を考える	4. レジリエンスを高めるために(続き) (2)ストレス要因を検討する 【演習】思い込みの発見と変更 【演習】ストレス要因をポジティブにとらえる 5. 職場においてチームのレジリエンスを高めるために自分ができること (1)支えあう職場づくりのために (2)私たちができること 【演習】支えあう職場をつくるために 6. 研修のまとめ

## ねらい

アサーティブコミュニケーションは、「伝えたいのに伝わらない」「言いたいけど、言いづらい」「断らねばならないけど、うまく断れない」「正しいと思ったことを言ったらトラブルになった」などの問題を解消するコミュニケーションスキルです。

アサーティブコミュニケーションは「さわやかな自己主張」を目指します。仕事において、Win-Winのコミュニケーションを成り立たせ、厳しい相手とも向き合えるようになります。そこから、ストレスの軽減も可能になります。

また、自分本位や自分（自組織）都合だけではなく相手にメリットをもたらす会話のプロセスを考えることにより、自分の視座を高め仕事の目的や本質を考えながらコミュニケーションが取れるようになります。

## ポイント

1. わかりやすいコミュニケーションのためのフレーム（枠組み）を学び、話の目的が明確になります。
2. 「言うべきこと」に向き合い、業務を円滑に進めるためのコツをつかみます。
3. 職場で実際に起こりうる「お困りの場面」を想定して、実践的なシナリオ作りをします。これにより翌日からの学びを活用できるようになります。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. ビジネスコミュニケーションの基本 (1)ビジネスコミュニケーションとは (2)わかりやすい伝え方のためのフレームワーク (3)SDS法・PREP法の実践 (4)伝える目的を考える ～適切に伝わったらどんなメリットがあるか～ 3. アサーティブコミュニケーションの基本的な考え方と知識 (1)自らのコミュニケーションスタイルを知る (2)アサーティブコミュニケーションとは (3)アサーティブコミュニケーションが役立つシーン (4)アサーティブコミュニケーションを業務に活用するポイント (5)DESC法を学ぶ	4. アサーティブコミュニケーションの実践と活用 (1)ケーススタディ(1)「相手の無理難題を断りたい」 (2)ケーススタディ(2)「正しいことを明確に市民に伝えたいけれど」 (3)ケーススタディ(3)「意見や要望を上司に伝えたいけど、誤解されないか心配」 (4)【演習】3つのケーススタディのロールプレイング ①自らの職場のケースでDESC法を活用したシナリオを作る ②全体共有と相互フィードバック ③講師フィードバック (5)それでもアサーティブになれない時にどうするか (6)さらにスキルアップするためのポイント 5. まとめ 気づきの共有

## ねらい

アンコンシャス・バイアス（無意識の思い込み）は、多くの過去の経験や周囲の意見、日々接する情報から形成されるもので誰もが持つものです。しかし、自身のアンコンシャス・バイアスに無自覚な場合「判断の単純化」や「決めつけの助長」といった悪影響を及ぼす可能性があります。

この研修は、自分の無意識の思い込みの正体を知り、それに向き合うことで自らの行動に良い影響をもたらす気づきを得ることをねらいとします。

## ポイント

1. 誰にでもある「アンコンシャス・バイアス」について知識を得ることができます。
2. なぜ気づくことが大切かその理由を理解します。
3. 無意識の思い込みを軽減し、自らの前向きなキャリアの可能性を探り、モチベーションを高めます。
4. ハラスメントの予防や多様性への対応につながる気づきと、対処法を自ら見出す力を養います。
5. 心理的安全性が高いチームを作るための取組みを学びます。



心理的安全性 (psychological safety) とは、組織の中で自分の考えや気持ちを誰に対してでも安心して発言できる状態のことです。2016年にGoogle社が「生産性が高いチームは心理的安全性が高い」との研究結果を発表したことから、心理的安全性に注目が集まりました。

## スケジュール例

	10:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. より良い職場、チーム作りと心理的安全性 (1)良い職場、良いチームとは (2)心理的安全性とは (3)心理的安全性を高めるために心がけること (4)心理的安全性がチームにもたらすもの (5)チームマネジメントのテーマとして「心理的安全性」が取り上げられるワケ 3. 心理的安全性が脅かされるリスク アンコンシャス・バイアスの知識と職場への影 (1)アンコンシャス・バイアスとは (2)チームの仕事、成果に影響するアンコンシャス・バイアス (3)アンコンシャス・バイアスによるハラスメントのリスク	4. 例題で考えるアンコンシャス・バイアス (1)属性によるもの(性別・国籍・職業・学歴・・・) (2)過去の出来事によるもの (3)権威によるもの 例題による気づきの共有 5. アンコンシャス・バイアスに気づいたあと、その対処法 (1)ハラスメント防止だけでなく！ アンコンシャス・バイアスに気づくメリット (2)自己防衛心がもたらすもの (3)組織の問題と本人の問題 (4)対処法「より良い言動に変えていくこと」 (5)より良い職場作り、チーム作りのためにできること 6. 研修のまとめ 「これって私のアンコンシャス・バイアス？」と気づき続けるために

## ねらい

精神疾患による病気休職者が30代から増加する傾向を踏まえ、20代のうちにストレス耐性を養い、自分のストレスを客観視できるスキルを身につけます。

この研修では、20代職員を対象に自らが今どのようなストレスを感じているか、一日を通して問いを発し、日常においても、自分の状況を把握する力を養うきっかけをつくります。

講師は産業カウンセラーとして、実際に働く個人をメンタルヘルスケアの側面から、またキャリア開発の側面から支援してきました。その経験をふまえ、具体的なストレス対応方法を紹介します。

## ポイント

1. ストレスを作らない・ストレスを与えないための考え方とスキルを演習を通じて学びます。
2. 個人差が大きいといわれているストレスに対して、一人ひとりが、自分にあったストレス対応方法を個人ワークを通じて検討します。
3. 「認知の歪み」について学び、そもそものストレス発生を少なくする思考を学びます。
4. グループワークを通じ、「気持ちを語ることでのストレス発散」を体感します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. メンタルヘルスケアの意義 (1)心の健康の現状 (2)ストレスマネジメントの3ステップ 気づく→判断する→対応する 3. ストレスとは (1)快ストレスと不快ストレス (2)ストレス要因について (3)ストレス反応について 4. ストレスによる健康障害 (1)どのような疾患があるか (2)うつ病 (3)「いつもと違う」自分に気づく	5. セルフケア (1)自らのセルフケアを振り返ってみよう ・一日の行動を振り返る (2)ストレス反応への対処 ・ストレスの解消 (3)ストレス要因への対処 ・ストレスをつくらない (4)認知の歪みを直す 6. 事例研究「Q県庁職員 シズカのケース」 (1)個人研究 (2)グループ検討 7. ストレス対処のための行動プラン作り (1)研修の気づき (2)心の元気度 (3)明日から実施したいこと(行動プラン)

## ねらい

行政に求められる役割が大きく変化してきている現在、公務員倫理研修は、公務員の意識の変革を促進する新しいモラルの創出と、新たな組織倫理の確立のためのモラルの高揚を図ることが求められます。

この研修は、公務員の行動のルール（行動規範）である「公務員倫理」の基本を再認識するとともに、モラルの創出とモラルの高揚を図るための職場開発の方法について考えてみます。

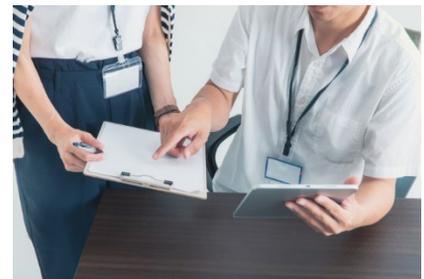
## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. 環境の変化と私たち (1) 行政を取り巻く環境の変化 (2) 私たちに期待される機能と役割  3. 公務の特性と公務員倫理 (1) 公務の特性 (2) 公務員倫理に求められる特別の倫理 (3) タックス意識 (4) モラルとモラール (5) 好ましくない行動を起こす原因や背景  4. 自庁の職員倫理規程を確認する (1) 職員倫理規程の再確認 (2) グループ討議「こんな場合、どうする？」 個人研究－グループ検討	5. 汚職防止 (1) 汚職とは (2) 収賄 (3) 収賄の特徴と収賄に陥るパターン (4) 収賄をどう防ぐか (5) 汚職のない職場作りのためのチェック表  6. 望まれる公務員像  7. 公務員倫理確立への3つのアプローチ (1) 非行や汚職防止に重点を置いたアプローチ (2) 職場の士気高揚に焦点をあてたアプローチ (3) 職員個人の「観」に焦点をあてたアプローチ  8. まとめ

## ■グループ討議検討事例（抜粋）

こんな場合、どうする？

- (1) 執務中に訪ねてきた遠来の友人と30分間だけ庁舎内の喫茶店で話をしたいが？
- (2) 勤務する自治体ではない自治体の議員選挙に立候補した友人のために、その地域に出かけてビラ配りをしたいが？
- (3) 父から相続した貸ビルの管理を管理会社に委託し契約の当事者になりたいが？
- (4) 自家用に栽培している野菜が余ったので近所の人に「安く譲ってよ」といわれているが？
- (5) コンビニエスタ7を経営している親戚から「日曜日の午後だけ手伝ってほしい」と頼まれたが？



## ねらい

自治体は、職員一人ひとりが誠実な活動を行いながら、住民と地域社会の「信頼」を得ています。しかし、その「信頼」もたった一人の不祥事でいとも簡単に瓦解してしまいます。

特に財政危機が大きな問題になっている現在において、横領や背任などの金銭事故に対しては、住民からの厳しい批判に直面することになります。

この研修は、住民と地域社会からの「信頼」を獲得し、組織内の活力を維持し、成長・発展を続けるために不祥事（横領・背任）を根絶することを目的として実施します。

## ポイント

1. 不祥事とはなにか、どのような不祥事が多く起きているかを把握します。
2. 不祥事を起こすことで、刑法・懲戒規程でどのような「罪と罰」を受けるかを認識します。
3. なぜ人は不祥事を起こすのか、その発生原因を理解します。
4. 不祥事を起こさせないための「仕組み」の構築・強化方法を考えます。
5. 不祥事を起こさせない職場作りのための行動プランを作成し実行へつなげます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. オリエンテーション</li> <li>2. 不祥事とは               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 不祥事の定義</li> <li>(2) 企業による不祥事事例</li> </ol> </li> <li>3. 事例から学ぶ不祥事の発生原因               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 「動機・プレッシャー」</li> <li>(2) 「機会」</li> <li>(3) 「正当性」</li> </ol> </li> <li>4. 不祥事の罪と罰               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 刑法による不祥事の「罪」</li> <li>(2) 懲戒規程による不祥事の「罰」</li> </ol> </li> <li>5. リスクマネジメントのプロセス</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. 事例研究 「不祥事事例」 不祥事事例から原因と対策を検討</li> <li>7. 不祥事発生の「機会」の根絶のために               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 「仕組み」の構築・強化</li> <li>(2) 「風通しのよい職場」づくり</li> </ol> </li> <li>8. 演習「不祥事を起こさない職場作りのために 管理職が行なうこと」               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) グループ討議</li> <li>(2) 個人研究「私の管理行動プランづくり」</li> <li>(3) 行動宣言</li> </ol> </li> <li>9. まとめ</li> </ol>

# 個人情報漏えいを起こさないために 情報セキュリティ強化

## ねらい

システム運用委託先社員が全市民の個人情報が入ったUSBメモリーをした事案は、全国の自治体そしてITベンダーに大きな衝撃を与えました。

この事案の背景そして経緯を調べていくと、市が定めた情報セキュリティポリシーが機能していなかったことが判明するとともに、市の担当部局が業務委託先のITベンダー会社への適切な管理を怠っていたことも大きな問題となっています。

自治体ではさまざまな情報セキュリティポリシーの策定や個人情報保護条例の制定など様々な取り組みが行われてきました。しかし、それを行う職員の意識や行動がそれに追いついていかず、実効性の確保が大きな課題となっています。

今回は、個人情報漏えい事案を題材に、情報セキュリティの重要性とそのリスクと損害等を学び、情報漏えい防止のためにどのようなことを行うべきかを考えていきます。

★この研修は庁内の情報政策部門および個人情報を取り扱う部門の職員を対象としていますが、業務委託会社の社員を対象に研修することもできます。

## ポイント

1. 個人情報の漏えい・紛失事故の現状を集計データと大規模事故事例で見えていきます。
2. 情報セキュリティ事故は、組織に大きな損害を与えます。どのような対応と費用が損害として発生するのかを過去の事例に基づき具体的想定額を確認します。そして、その影響の大きさを再認識します。
3. 委託先会社社員が全市民の個人情報が入ったUSBメモリーを紛失した事案を基にケーススタディを行います。この事案の背景にある不適切行動等から自部門でのリスクと行うべき行動を検討します。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	<p>○オリエンテーション</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 官民で起きた情報セキュリティ事故の現状               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 個人情報の漏えい・紛失事故の現状</li> <li>(2) 情報セキュリティの大規模事故事例</li> </ol> </li> <li>2. 情報セキュリティ事故の損害額を知る               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 事故を収束させるためのコスト</li> <li>(2) 事故が発生した時に対応するコスト</li> <li>(3) 事故に対する損害賠償のコスト</li> </ol> </li> <li>3. 官公庁・自治体の情報セキュリティ事故事例               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 指定難病患者データの流失</li> <li>(2) 保健所職員のパソコンからの個人情報流失</li> <li>(3) 市立中央図書館のメールアドレス誤送信</li> <li>(4) 公立大学の委託業者のシステム改修ミス</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ケーススタディ 「全市民の個人情報流失危機事案」               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 事例の読み込み</li> <li>(2) 個人研究：事例における問題点の抽出</li> <li>(3) グループ研究：                   <ol style="list-style-type: none"> <li>① 問題点の共有と集約</li> <li>② 再発防止策の検討</li> </ol> </li> <li>(4) グループ発表と講師解説</li> </ol> </li> <li>5. 自職場でのリスク管理               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 自職場のリスクの洗い出し</li> <li>(2) これから行うリスクマネジメント行動</li> </ol> </li> <li>6. 研修のまとめ 情報セキュリティ事故防止は日常の凡事徹底から</li> </ol>



## ねらい

ソーシャルメディア（SNS）の私的利用は、個人の自覚と責任において、自由に行うべきものです。しかし、公務員がソーシャルメディアで発信・発言するときには、以下のようなことが求められます。

- (1) 基本的人権やプライバシー権、肖像権などへの配慮
- (2) 関係法令（著作権法、地方公務員法、個人情報保護法など）の順守
- (3) 公序良俗に反した発信（誹謗中傷、わいせつ、噂話）をしないこと
- (4) 職員の服務規律に反しないこと

ところが残念なことに最近地方公務員が関係するソーシャルメディアの不適切事案が起こっています。この研修は、若手職員層が陥りやすい事例を題材に、ソーシャルメディアの私的利用におけるコンプライアンスマインドを向上させます。

## ポイント

この研修では、ソーシャルメディアの不祥事リスクのなかでも、最近多発し、関心が高まっているリスクを事例を通して考えていきます。

1. 名誉棄損リスク
2. 知的財産侵害リスク
3. 商標法違反リスク
4. 著作権違反リスク
5. 詐欺被害リスク
5. 炎上リスク



## スケジュール例

	13:00	16:00
4 時 間	<p>○オリエンテーション</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ソーシャルメディアの特性とリスク               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ソーシャルメディアの特性</li> <li>(2) ソーシャルメディアがもつリスク</li> </ol> </li> <li>2. ソーシャルメディアのリスクを事例で学ぶ               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 名誉棄損リスク 【事例】 コロナに感染したらしいレストランの実名を公開した</li> <li>(2) 知的財産権侵害リスク 【事例】 あおり運転の容疑者らしき人物の写真をシェアした</li> <li>(3) 商標法違反リスク 【事例】 家にあった高級ブランドの腕時計をネットオークションにかけた</li> <li>(4) 著作権法違反リスク 【事例】 40年前の少年漫画雑誌をスキャンして公開した</li> <li>(5) 炎上リスク 【事例】 公務員が書き込んで炎上やトラブルとなった事例</li> <li>(6) 詐欺被害リスク                   <ol style="list-style-type: none"> <li>① 気をつけなければいけない迷惑メール</li> <li>② 詐欺事例－架空請求・フィッシング詐欺・クリック詐欺・ショートメール詐欺</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. 公務員としての気をつけること               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ソーシャルメディア利用のセルフチェック</li> <li>(2) グループワーク－今後気を付けたいこと</li> </ol> </li> </ol>	

## 個人情報保護の基本



## ねらい

マイナンバー制度の普及により、自治体職員にはこれまで以上に個人情報の管理・保護についての知識と具体的行動が求められます。しかし、個人情報の流出や紛失の不祥事は続いています。

この研修は、個人情報保護について、その基本となる法律・条例を改めて確認し、個人情報保護についての正しい取り扱いを習得することをねらいとします。また、情報セキュリティの禁止事項を改めて確認し、自分自身および自職場で予見しうるリスクを把握します。

## ポイント

1. 情報漏えい、不適切な情報発信の発生を未然に防ぐために必要な、情報管理の基本知識・考え方を理解します。
2. 情報管理に必要なコンプライアンスの考え方及びその基本となる法令、条例等の知識を習得します。
3. ソーシャルメディアの有用性を学ぶと共に、そのリスクについて学びます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 情報管理・情報発信のためのコンプライアンス (1) コンプライアンス（法令遵守）とは何か (2) 公務員の責務：住民の信頼確保と権利利益保護 (3) 情報化社会におけるリスクと発生した事案 (4) 事例紹介「あなたの身近にある情報リスク」 3. これだけは知っておきたい個人情報保護 (1) 個人情報保護法と自治体の個人情報保護条例 (2) 個人情報の基本知識 個人情報の種類／取得方法／利用範囲 管理のポイント (3) 理解促進テスト「これは個人情報ですか？」 4. マイナンバー制度 (1) マイナンバーとはどのようなものか (2) 知っておくべきマイナンバーの取扱 (3) 質疑応答	5. 情報セキュリティ方針を遵守する (1) 当該自治体の情報セキュリティ方針における禁止事項の確認 パソコンとデータの持ち出し／メールのリスク 大切なIDとパスワード／私用や業務外利用 (2) 演習「起こりうる不適切行動を洗い出す」 (3) 不適切行動を防止する視点とチェックポイント 6. ソーシャルメディアの有用性とリスク (1) ソーシャルメディアの分類と特性 (2) 自治体のソーシャルメディア活用事例 (3) ソーシャルメディアのリスクと炎上事例 (4) 自治体のソーシャルメディアガイドライン確認 (5) セルフチェック 「私のソーシャルメディア活用法」 7. 研修のまとめ (1) この研修での学びと気づき (2) 明日からの業務で行う具体的行動



## ねらい

自治体は住民に対して公平・誠実に行政サービスを提供していく責務があります。しかし、さまざまな理由からクレームをいただくことがあります。クレームは「組織の宝」といいます。よりよい役所になってほしいという善意のクレームからは多くの改善のヒントがあります。

しかし、残念なことに理不尽なクレーム、悪意のクレームを言う住民もいます。道理が通らないクレーム、恐喝的なクレーム、執拗なクレームは役所の業務を妨げるだけでなく、対応にあたる職員のメンタルも蝕みます。この研修は、悪意があり悪質なクレームへの対応を具体的・実践的に学んでいきます。

## ポイント

1. どのようなクレームが悪意のクレームとなるのか、またそれはどのような罪が適応されるのかを理解します。
2. 悪意のクレームに組織で対応するための準備や応対方法を具体的に学びます。
3. 悪意のクレーマーを分類し、そのタイプ別に対応方法を考えます。
4. 組織として対応するために、これからの行動計画を立案します。



## スケジュール例

	10:00	16:00
5 時 間	○オリエンテーション 1. 悪意のクレームとはなにか (1)いやがらせ、脅迫、不当要求・圧力など (2)悪意のクレームに適用される罪 (3)最近の事案・事件 2. 組織で行うクレーム対応 (1)事前準備 (2)応対時の行動と態度 (3)法的対応、警察への通報など 3. 悪意のクレームへの具体的対応 (1)電話対応時の行動 (2)来客対応時の行動 (3)記録と情報共有	4. タイプ別の対応例 (1)悪意のクレーマーの8パターン (2)パターン別の対応例 5. 事例研究 事例(1)「上を出せ」と要求するクレーマー 事例(2)脅迫めいたことを繰り返すクレーマー 事例(3)無理な内容を要求するクレーマー 個人研究→グループ討議→発表→全体討議 6. 研修のまとめ これからのクレーム対応の行動計画

## 中堅リーダー実践



## ねらい

第一線の中堅リーダーに寄せられる期待は「与えられた仕事を着実にこなしていく」というレベルにとどまらず、「仕事をつくり、成し遂げていく」という、より高いレベルへと変わってきています。この期待に応え、中堅職員としてもう一段ステップアップしていくためには、自らの見直しと飛躍の裏づけとなる能力の開発が求められます。

この研修では、これからの中堅職員の立場と役割を再認識し、役割を果たしていくために必要なスキルを向上させていくことを中心に、職場からの期待に応えられる中堅職員の基礎的マネジメントスキルを固めていきます。

## ポイント

1. 自分たちに期待されている役割と職場の中での立場を認識します。
2. 役割遂行のために必要な基礎的マネジメントスキルの向上を図ります。
3. 自主的・主体的に仕事に取り組んでいく態度・思考を身につけていきます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	○オリエンテーション 1. これからの中堅職員 (1) 期待される中堅職員 (2) 組織を動かそう (3) 中堅社員の立場と役割 (4) 中堅社員に期待される能力 2. 効率的な仕事 (1) 目標達成と仕事の使命 (2) 効率的な仕事の進め方	3. コミュニケーションの技術 (1) コミュニケーションとは (2) 正確なコミュニケーション (3) 説得力あるコミュニケーション (4) 共感を呼ぶコミュニケーション
2 日 目	4. 中堅職員と問題解決 (1) 中堅職員と問題解決 (2) 日常の問題解決 (インシデント・スタディ/グループワーク) 5. チームワークの向上 (1) チームづくりの技術 (2) チームワークゲーム (グループワーク)	6. 後輩の指導 (1) 計画的なOJTとは (2) 後輩に対する仕事の教え方 ・仕事の手順書 7. 自己啓発のすすめ (1) 中堅職員とキャリア開発 (2) 自己啓発とは (3) 自己啓発目標の設定 8. 研修のまとめ



## ねらい

人口減少・超高齢社会の到来や財政の危機的状況のなか、自治体は大きな変革を求められています。そして、その変革は、行政の第一線で活動している係長にも「新しい役割と行動」を求めています。

上司の方針や指示を伝え、経験と勤を頼りにメンバーを引っ張っていく従来の監督型ではもう職場・メンバーは動きません。自ら目標を設定し、計画をつくり、果敢に問題解決に取り組む、そして、活力のある職場づくりを目指して、計画的にメンバーを育成し、柔軟にチームを運営できる係長が求められているのです。

この研修は、こうした新しい時代の係長を目指すための基本知識を学び、具体的な行動に踏み出すことをねらいとしています。

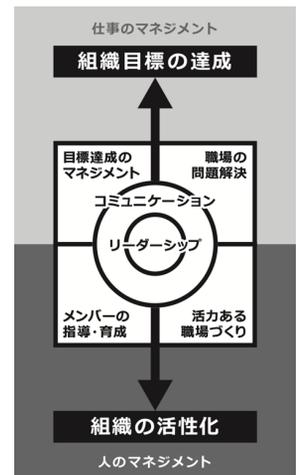
## ポイント

1. 初めて部下を持った職員として「係長の立場・役割」を認識するとともに「マネジメント」の基本概念を学びます。
2. 係長の役割を果たすために必要な「リーダーシップ」「コミュニケーション力」を強化します。
3. メンバーの「動機づけ」の方法と、能力を向上させる「指導・育成」の方法を学びます。
4. 「目標の設定と達成」のための技法を知るとともに、その達成を阻害する問題をどう解決していくかという「問題解決のプロセス」を理解します。
5. よりよい係長となるための行動計画書「明日から実践！行動計画シート」を作成し、これから実践することを明確にします。

## 特長

1. 組織論や行動科学の最新の考え方に基づいた管理の基本概念を体系的に把握していきます。  
→役割構造図を活用して、受講者の理解を促進します。
2. 部下を動機づけ、目標を達成していくための管理技術を徹底的に体得します。
3. 考え、感じ、行動して学ぶ、討議中心、体験中心の参画型のプログラム展開です。研修の中では事例研究、ロールプレイング、理解促進討議等、効果的な研修技法を活用していきます。
4. 管理について基礎的な知識から身近な問題を考え、そして個人の課題へと、段階を追って実務的な問題を考えていくので、初めて部下をもった方にも理解しやすい構成となっています。
5. 主なPRポイント
  - (1) この研修は自治体の管理職経験者を中心とした本学の兼任講師が指導します。自治体組織の中で係長としてマネジメントに苦勞し、そして上位者として係長を指導してきた管理職経験者の講義は新任係長である受講者にとって最良のアドバイスとなります。
  - (2) この研修で使用するテキストの語句・内容や事例・演習課題は自治体の組織や業務に即したものと なっています。民間企業向けのテキストは使用していません。
  - (3) この研修は、単なる技法の習得だけではありません。研修での「気づき」と「学び」を職場とマネジメント活動でどのように活かすか、また自己成長のために何を行うかを具体的に「明日から実践！行動計画シート」として顕在化させていきます。

役割構造図



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション (1) 研修のねらい・目標 (2) 研修の構造とスケジュール  2. 係長に期待される役割 (1) 係長に期待される役割 (2) 管理とは何か (3) 係長に期待される能力 (4) 演習「上司・メンバーからの期待は」  3. マネジメントコンセプトの明確化 【設問討議】 (1) 個人研究 (2) グループ討議 (3) 解説	4. 組織と人を動かすコミュニケーション (1) 組織と人を動かすコミュニケーション (2) 共感を呼ぶコミュニケーション（傾聴） (3) 人を動かすコミュニケーション（説得） (4) ロールプレイング演習 「提出物の納期を守らない部下」 「他部門の係長との交渉」他  5. メンバーの指導・育成 5-1. OJTの基本知識 (1) OJTのねらいと重要性 (2) OJTとは (3) 計画的OJTの具体的展開  5-2. メンバーの動機づけ (1) 演習 (2) 動機づけとは (3) 動機づけの要因
2 日 目	6. 活力ある職場づくり (1) 活力ある職場づくり (2) 自職場のセルフチェック診断  7. 職場の問題解決 (1) 個人研究「私の問題解決事例」の作成 (2) 職場の問題解決 (3) 日常の問題解決 (4) 問題解決演習 ①「私の問題解決事例」の共有 ②検討事例決定 ③メンバーによる解決策検討	7. 職場の問題解決（続き） 4) グループ発表－相互討議  8. 目標達成のマネジメント (1) 目標とは何か (2) 目標による管理の基本知識 (3) 目標による管理の目的と必要性 (4) 目標設定から成果測定まで  9. 「明日から実践！行動計画」づくり (1) 管理行動傾向相互フィードバック (2) 「明日から実践！行動計画」シート作成 (3) 発表  10. まとめ



## ねらい

この研修は新任の班長（グループ長）を対象としています。

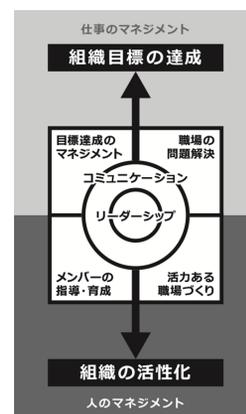
これまではプレーヤーとして能力を発揮することに専念していただけてきましたが、これからはグループ長としてメンバーを通じて成果を上げることが求められます。課内において課長を補佐し、グループの指揮監督を行う班長には多くの権限が与えられます。そして班長には多くの権限が与えられており、人材育成・業務管理において班長のマネジメント力は重要です。

研修では、班長の役割と責任を認識すると共に、能率的・効果的なマネジメントの手法とメンバーとグループをリードするコミュニケーションスキルをコンパクトに学びます。

## ポイント

1. 役割構造図によりマネジメントの基礎概念を構造的に理解します。
2. 班長が職場で直面する場面を題材にケーススタディやロールプレイングを行ないながら、班長が行なうグループマネジメントの「見取稽古」を行ないます。
3. 研修のまとめとして行動計画を作成します。この行動計画は研修所研修と職場での実務を結びつけるものであり、そして自分自身への「意識付け」「決意表明」となります。

## 役割構造図



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. 班長が担うべき役割と責任 (1) 班長が担うべき役割 (2) マネジメントの基礎概念 (3) 班長に期待される能力 (4) 班長が担うべき責任 (5) 上司からの期待  3. グループの力を引き出す コミュニケーション力 (1) 共感を得るコミュニケーション (2) 説得のためのコミュニケーション (3) ロールプレイング演習 ケース(1)「納期を守らない新採職員」 ケース(2)「会議室の重複予約」	4. メンバーの指導・育成（OJTの基本知識） (1) なぜ人材育成が必要か (2) OJTの定義とその位置づけ (3) 計画的OJTの具体的展開 (4) ケーススタディ 『新しく配属された部下の人材育成』  5. 効率的・効果的なマネジメント手法 (1) 業務管理とPDCAサイクルの理解 ・目標設定と計画策定（PLAN） ・グループ活動の進行管理（DO） ・グループの問題解決（DO） ・活動の振り返りと改善（CHECK&ACTION） (2) 個人演習 『業務課題の目標設定』  6. 「明日から実践！行動計画」づくり グループ内発表と相互激励 7. 研修のまとめ



## ねらい

課長は住民ニーズや環境変化を鋭敏に認識し、自治体の基本方針を踏まえ、職場が目指すべき構想を描けなければなりません。そして、その実現に必要な事柄を意思決定し、部下や関係者に働きかけ、目標を達成することが求められます。

この研修では、事例研究や演習を行いながら課長に必要なマネジメント能力を通じて実践的に学んでいきます。

## ポイント

1. 課長という職位に期待される役割・能力を理解します。
2. 限られた経営資源（人・モノ・金・時間）で目標・課題を達成できる戦略行動型管理者を養成します。
3. 行政において最大の経営資源である「人」の管理・育成のポイントを学びます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. 目標達成への管理行動 (1) 管理者に期待される役割 (2) リーダーシップとは (3) 目標・方針の共通理解 (4) 方針と戦略的思考	3. 職場の使命と現状を把握する (1) 環境変化の把握と職場使命 (2) 自職場の現状把握技法 (3) 使命達成のための方策検討  4. 部下の能力開発 (1) 人が育つ職場と育たない職場 (2) OJTの効果的展開 (3) 動機づけのメカニズム (4) OJT計画作成
2 日 目	5. 部下の管理とコミュニケーション (1) コミュニケーションの重要性 (2) 仕事の方向づけと部下の意欲づけ (3) 進捗管理と傾聴 (4) 面談演習	6. 管理者の意思決定 (1) 意思決定の基本 (2) 代替案評価 (3) 意思決定演習  7. 今後の自己開発課題  8. まとめ

# 管理者の意思決定

## ねらい

意思決定とはある目的を達成するために、状況を判断あるいは予測し、いくつかの代替案を考え、しかるべき基準に基づいて、それらを評価して、一つを選択する決断をする「思考と行為のプロセス」です。

つまり、意思決定とは「判断」し「決断」することで、目的に照らし合わせて適切な行動を選びとる手続きです。

この研修ではインバケット方式による模擬演習を通じて、自治体の管理者に不可欠な意思決定能力を向上させていきます。

## ポイント

1. 日常の行政運営・職場マネジメントにおける意思決定の重要性を認識します。
2. 意思決定の基本的プロセスと技法を習得します。
3. 意思決定の要素となる「緊急性」と「重要性」を理解します。

インバケットとは、その名のとおり、管理者の机の上にある「未決箱」のことです。インバケット研修は、あるポストの管理者になったつもりで、限られた時間内に、未決箱の案件を処理するシミュレーション演習です。

このインバケット方式は、管理者の意思決定能力や状況に対応した管理行動能力の開発に適した研修技法です。

受講者は、「県立いずみ公園管理事務所」の管理課長になり、管理課長の仕事をやっていただきます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 管理者の役割と意思決定 (1) 管理とは何か (2) 管理者に期待される能力 (3) 管理者の意思決定 (4) 管理者の意思決定モデル 3. 意思決定能力向上のためのインバケット演習 (1) インバケット演習とは (2) インバケット演習の状況設定 (3) 演習の進め方 (4) インバケットケース「県立いずみ公園管理事務所管理課長のケース」の説明	4. インバケット演習 (1) 個人研究 「未決箱にある10個の未決案件」に対して、自分の意思決定と取ろうとする行動を考える (2) グループ研究 ・ 個人研究結果の発表 ・ グループの対応策の検討 ・ ワークシートへの記入 (3) グループ発表 ・ グループ発表      ・ 相互検討 ・ 講師によるコメント 5. 研修のふりかえり

# 危機管理と意思決定力向上

## ねらい

日本列島では毎年台風被害、豪雨災害、豪雪災害が起こります。また震度5以上の大地震も頻発しています。このように自治体はさまざまな危機的事象に直面します。

危機とは、住民の生命、身体及び財産に重大な被害が生じ、または生じるおそれがある緊急の事態をいいます。そして「危機管理」とは、危機事象の未然防止のための「事前対策」、発生した危機事象への「危機対応」、危機事象の収束後における安全の確認と再発防止の「事後対策」までを含めた総合的な取組です。そして管理者はこの危機管理の中心となることを求められます。

この研修は管理者・監督者を対象として、危機管理の基礎知識を学び、そして危機対応のなかで必要となる意思決定力を演習を通じて向上させます。

## ポイント

この研修では、災害等の危機事態で実際に管理者が対応を迫られた難しい状況を題材にして、危機対応時の意思決定能力を向上させる演習を行います。この演習は以下をねらいとしています。

1. 管理者として、危機対応時における意思決定の重要性と困難性を学びます。
2. 住民の生命・身体・財産を守る自治体職員として、そして部下・メンバーを率いる管理職としての立場と責務を改めて認識します。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	<p>○オリエンテーション</p> <p>1. 危機管理とは</p> <p>(1) 危機とは何か（危機の定義）</p> <p>(2) 危機管理の基礎知識</p> <p>(3) 対象となる危機の種類 自庁が危機管理の対象としている事案</p> <p>2. 危機管理の3局面 第1局面:事前対策    第2局面:危機対応    第3局面:事後対策（再発防止）</p> <p>3. 危機対応における意思決定の重要性</p> <p>(1) 意思決定は管理者の重大・重要な責務</p> <p>(2) 意思決定のステップと判断基準</p> <p>4. 事例による意思決定演習</p> <p>(1) 事例の読み込み    (2) 事例についての討議    (3) メンバーの意思決定</p> <p>(4) リーダーの意思決定</p> <p>5. 研修のまとめ</p>	



### ねらい

日本は自然災害が発生しやすい国とだと言われています。自然災害には地震・津波・火山噴火のように地球のエネルギーによって起こるものと、台風・豪雪・強風・竜巻などのように大気中の現象によって起こるものがあります。

自然災害は私たち人間の力で防ぎようがありません。そのために自治体は自然災害の被害を最小限に収めるための様々な対策を行っています。そして災害による被害を大きくするのも小さくするのも私たち一人一人の認識や行動に関わっています。

この研修では自治体職員として知っておきたい自然災害についての知識を持つことをねらいとします。

### ポイント

1. 自然災害は必ず起きます。この研修では、自然災害の知識を獲得し、そこから自然災害から生き延びる知恵を生み出していきます。
2. 自地域の「自然災害危険度チェックシート」を作成し、そこから災害に対する心構えと対策を考えます。
3. 災害対策部門の職員だけではなく、様々な部門の職員に参加していただきたい研修です。



### スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	<p>○オリエンテーション</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自分たちの地域を、どのくらい知っているか？               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)地球の歴史・日本の成り立ち</li> <li>(2)日本を囲む4つのプレート</li> </ol> </li> <li>2. 自分たちの地域はどのような地盤で成り立っているか               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)自分の足下を知るための地図を知る</li> <li>(2)地盤の性質を知る(例:台地、切土、砂州、盛土、埋立地等)</li> <li>(3)地形から地盤の成り立ちを想像する</li> </ol> </li> <li>3. 自分たちの地域の自然災害危険度は？               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)全国地震動予測地図から「地震の揺れやすさ」を知る</li> <li>(2)「土砂災害危険度」「浸水危険度」「液状化危険度」「津波危険度」を知る</li> <li>(3)自然災害危険度チェックシートの作成</li> </ol> </li> <li>4. 演習 自然災害対策の検討               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)自然災害危険度の高い場所の選定</li> <li>(2)そこに起こる自然災害の想定とその対策検討</li> <li>(3)グループ発表</li> </ol> </li> <li>5. 研修のまとめ</li> </ol>	



## ねらい

管理者には、職場の業績向上による組織の成長と、それを持続的に実現するための部下育成が求められています。そのために多くの組織では「目標による管理」の制度が導入され、管理者はその中核を担っています。

この研修では、目標設定の仕方、行動観察を通じた人事考課の基本原則、部下との信頼関係を築く効果的な面談の進め方を、臨場感のあるドラマ（映像教材）を使って分かりやすく学習します。

## ポイント

1. 臨場感のある映像教材を使って、人事考課の基本原則や、効果的な面談方法を身につけ、評価の納得性を高めます。
2. 目標設定の考え方や進め方、部下の主体性を高める個人目標の展開のさせ方を学びます。
3. 「考課者特性チェックリスト」を使って、自身の考課者特性と評価傾向（評価エラーの傾向）を把握し、人事考課者として成長課題を見つけ出します。



## スケジュール例

2日連続で日程を確保できない場合、あるいはタイミングに合わせて実施したい場合は、目標設定前に「目標設定版(1日)」を実施し、評価を行う前に「評価版(1日)」を実施することもできます。

	9:00	17:00
1 日 目 ( 目 標 設 定 編 )	オリエンテーション 1. 人事考課の全体像 (1)人事考課の目的 (2)人事考課の着眼点(結果とプロセス) 2. 組織目標の設定 (1)経営ビジョン(中期経営計画)のブレイク・ダウン (2)目標設定に先立つ課題設定 (3)課題の重点化 (4)目標とは(目標を構成する3項目) (5)設定した目標の妥当性をSMART基準でチェック	3. 個人目標への展開(目標設定面談) (1)課の目標と達成方法の整理 (2)課の目標を共有し、部下に目標を設定させる (3)部下との面談を通じて目標をすり合わせる 【映像教材「目標設定面談の悪い例」2シーン】 【映像教材「目標設定面談の良い例」1シーン】 4. 期中に取り組むこと(期末の評価に向けて) (1)進捗管理の仕方 (2)部下への指導方法
2 日 目 ( 評 価 編 )	オリエンテーション ○前期の活動の振り返り 1. 期中の行動観察と評価 (1)被評価者の行動を観察し、実際に評価する 【映像教材「期中の行動観察」8シーン】 (2)考課者特性チェックリストの読み込みと成長課題の設定	2. 期末に実施する2種類の面談 (1)悪い例で、面談においてとってはいけない言動を理解する【映像教材「期末に実施した面談悪い例」】 (2)良い例で、効果的な評価前面談の進め方を学ぶ【映像教材「期末の評価前面談の良い例」】 (3)良い例で、効果的なフィードバック面談の進め方を学ぶ【映像教材「フィードバック面談の良い例」】 3. まとめ これから改善に取り組むこと

## ねらい

自治体の財産は「人材」です。よい人材を採用することが、自治体・地域の姿を左右するといっても過言ではありません。

では、どうしたらよい人材を採用することができるのか。そのポイントは面接にあります。限られた面接時間の中で、どのような質問をして、その対応をどのように評価するか。正に応募者と面接官の真剣勝負となります。

しかし、面接官はいろいろな部署から集められており、面接のポイントや評価についてはあまり知識を持っていません。

この研修は、採用基準や期待要件に従って、受験者の能力・適性を面接を通じて適切に見極めるための面接力を習得します。

また、現在の応募者は面接トレーニングを受けており、そつなく無難に応答します。それに惑わされずに「応募者の本音を見抜く質問」を行なうためのポイントを学びます。

## ポイント

1. 面接担当者としての役割、心構え、姿勢などの基本知識を身に付けます。
2. 信頼性、妥当性、安定性を確保する、面接時の評価ポイントを理解します。
3. 自庁の求める人物像と採用基準を作成し、それを見極める質問例をグループワークで考えます



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	<b>第1部 面接の基本</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面接に必要な要素</li> <li>2. 判定方法の分類と特徴</li> <li>3. 面接時の基本とノウハウ</li> <li>4. 気をつけるべきバイアス例</li> <li>5. 終了後のすり合わせと判定</li> <li>6. 採用はブランディング</li> </ol> <b>第2部 本音を見抜く質問</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採用すべき人材とは           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) めざしている目的、大切にしている価値観</li> <li>(2) 採用基準</li> <li>(3) 自庁に「合う人」「合わない人」とは？</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 採用すべき人材と質問           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 自庁の求める人物像・採用基準の共有</li> <li>(2) 「合う人」「合わない人」の見直し</li> <li>(3) 「合う人」「合わない人」を見分ける質問とは</li> </ol> </li> <li>3. 面接実践（1回目）           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) &lt;面接ロールプレイ&gt;自庁の面接官として</li> <li>(2) 【解説】質問「なぜ？」の使い方</li> </ol> </li> <li>4. 面接実践（2回目）           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) &lt;面接ロールプレイ&gt;自庁の面接官として</li> <li>(2) 【解列】合う人・合わない人を見抜く「なぜ？」の組合せ方</li> </ol> </li> </ol>



## ねらい

人は「成長する」ものです。しかしながら、自然に成長するものではなく「場」「刺激」「経験」など成長にあたって必要なものが得られる職場環境が必要です。

しかし現在は、多様な行政課題への対処、定員削減の進行、多様な事情を抱える職員の増加などから目の前の業務処理に追われ、管理職は本来の役割であるマネジメント業務や人材育成に十分な時間をかけることができず、若手職員に仕事を任せて経験を積ませることができにくくなってきています。

キャリアデザイン研修で主体的なキャリアプランを描いてきた若手職員に対して「時間がないから」と十分な面談もせず済ませてしまう管理職が多いという現実もあります。こうした対応は受けた職員はどのような感情を持つのでしょうか。

この研修では、若手職員の「成長」を支援する役割を再認識し、若手職員とのキャリア面談をどのように進めていけばよいかを考えてみます。そして最終的には、個々の職員のキャリア開発と人材育成に必要な職場の風土作りに一層積極的に取り組み、人が「育つ」職場環境を創っていきます。

## ポイント

1. 職員の主体的なキャリア開発とそれを支援する支援者の役割を理解します。
2. 「キャリア」「キャリア開発」の基本知識を再確認します。
3. キャリア面談の進め方とキャリア面談に必要なスキルを学びます。
4. キャリア面談時に起こる問題事例を取り上げ、その対応を考えます。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	オリエンテーション 1. グループディスカッション テーマ：これまでのキャリア面談を振り返る 2. キャリア形成について (1) キャリアとキャリア開発とは (2) キャリア開発における管理者の役割 意欲を引き上げる支援的助言者としての役割 3. キャリア面談について (1) キャリア面談の基本ステップ ① 面談計画立案→面談準備→面談実施 各ステップの重要ポイント (2) キャリア面談に必要なスキル ① 信頼関係の構築する ② 相談者の話を傾聴する ③ 質問をなげかける ④ 情報を整理する ⑤ 助言をする (3) 面談実施中に生じる懸念事項 ① 面談プロセスの問題状況 ② 面談内容の問題状況 4. キャリア面談演習 (1) ケース事例の提示 キャリア面談において所属長が直面する問題事例を題材にしたロールプレイ (2) ロールプレイング 5. 研修のまとめ	

## キャリアデザイン



## ねらい

事務事業遂行から政策形成による価値創造の重視へ。自治体が求める人材像も「変革行動を通じて現状を打破し、新しい価値をもたらす人材」が求められています。

組織に新しい価値をもたらす人材の共通項は『キャリアビジョン』です。

キャリアビジョンを持った人材は、組織を変革する必要があるとき、どんなに抵抗が大きくてもそれに対抗し、組織に新しい価値をもたらすために行動することができます。

この研修では「キャリア形成期」に焦点を当てています。仕事に対する価値や専門能力が顕在化する30才前後を対象に3～5年後のキャリアビジョンを明確にして、組織に対する自分の貢献スタンスを明らかにしていきます。

## ポイント

1. 仕事生活である程度の経験を積んだ現在、多様な仕事経験の振り返りを通して、自分が活躍できる仕事領域はどこかを探索していきます。
2. 仕事経験を通じて獲得してきた能力や資産を踏まえて、将来の活躍の姿（キャリアビジョン）を描きます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション (1)キャリアおよびキャリア開発のイメージを掴む (2)今なぜキャリアなのか？ (3)キャリアとは (4)この研修のねらいと学習内容  2. 自己理解を深める (1)仕事の意味を考える (2)中核能力のたな卸し	2. 自己理解を深める(続き) (3)汎用能力を確認する (4)個別能力を洗い出す (5)中核能力をたな卸しする (6)興味関心の方向性を分析する
2 日 目	3. キャリアビジョンをデザインする (1)自身に対する期待を把握する (2)キャリアビジョンデザインの基本的な考え方 (3)キャリアビジョンをデザインする  4. 学習の環境を創り出す (1)学びの環境づくり (2)環境づくりのポイント	4. 学習の環境を創り出す(続き) (3)支援的助言者の支援を得る  5. アクションプランを作成する (1)アクションプランの重要性 (2)キャリアビジョンを実現するための行動計画を作成する

# ワークライフバランス入門

## ねらい

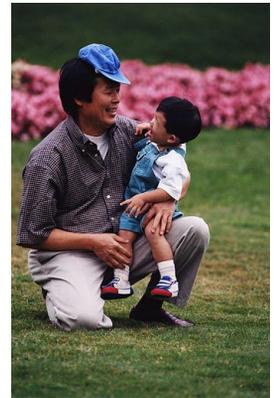
ワークライフバランスは難しい考え方ではありません。職員一人ひとりが自分の働き方・生き方を自律的に決定することです。

仕事を含めた生活の中にワークライフバランスの考え方を取り入れることにより、充実感をもって働き続けることができます。そして今よりも、生活全体を自分でマネジメントし、楽しむことができるようになってきます。

この研修では、演習を中心に参加者全員で意見を交換しながら、ワークライフバランスについて考えていきます

## ポイント

1. ワークライフバランスの意義や必要性について認識し、行動を変えるきっかけづくりとします。
2. 自分の「理想の生活」と「やりたいこと」について考え、それを実現するための「働き方の自己決定権」をどう得ていくかを考えます。
3. ワークライフバランスは自分ひとりだけの努力で実現するのではなく、職場・家族・地域との助け合いによって実現できることを認識します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. ワークライフバランスを知ろう (1)ワークライフバランスとは何か (2)なぜ今、ワークライフバランスなのか  3. 私たちの理想の生活と現実の生活 (1)「ライフ」全体を視野に入れたキャリアプランニング  4. ワークライフバランスを実践しよう① (1)私の「現実の24時間」の検証	4. ワークライフバランスを実践しよう①（続き） (2)私の「理想の24時間」は (3)「理想と現実」のギャップは (4)個人研究「タイムマネジメント力自己診断」 (5)演習「仕事の段取り力アップ」  5. ワークライフバランスを実践しよう② (1)助け合ってワークライフバランスを実現する (2)実現するためのコミュニケーション力 (3)個人研究 「理想の24時間に近づけるためのアイデア」  6. 私の「ワークライフバランス実践プラン」作り  7. まとめ



# 見た目を整えるパワーポイントデザイン

## ねらい

～残業時間が減らない要因は非効率的な会議や資料作成が多い～(日経電子版調べ2016年)

働き方改革が叫ばれつつも、業務量は減らない。自治体職員の皆さんも同様の悩みをお持ちではないでしょうか？ ならせめて資料作成にかかる時間を短縮したいものです。

この研修では、パワーポイントやワードでのドキュメント作成に使えるデザインスキルを学んでいきます。

「デザイン」というと「センス」が必要な気がしますが、実はあるレベルまでは、センスよりもルールが重要なのです。これまで学んでこなかった「デザインのルール」を知り、デザインされた資料を短時間で作成するコツを身につけましょう。

## ポイント

1. 多くの方が悩む「配色」と「レイアウト」を中心として、すぐに使えるデザインテクニックをお伝えします。
2. ミニクイズを出題するなど考えるきっかけをつくり、受講者の気づきを促す講座設計です。
3. このようなお困りに対応します
  - ・資料作成に時間ばかりかかるが、見た目がいい
  - ・コスト削減と迅速対応のためチラシの外注を内製化したい
  - ・高額ソフトではなく、誰でも使えるソフトで作りたい



## スケジュール例

		13:00	17:00
4 時 間	★研修持参物:最近自分が作ったドキュメント		
	○オリエンテーション		
	1. デザインのコツ(1) 配色		
	2. デザインのコツ(2) レイアウト		
	3. デザインのコツ(3) フォント		
	4. デザインのコツ(4) オブジェクト		
5. 資料作成実習			
持参したドキュメントと同じテーマで、改めてパワーポイント資料を作成する 個人ワーク(ドキュメント作成)→相互評価→講師コメント			
6. まとめ			

(注) 受講者のパソコンスキルとして、ワードやパワーポイントでの文書作成が可能であることが前提となります。

# プレゼンテーション入門

## ねらい

プレゼンテーションを行なうことは、特別なことではなくなりました。それだけに、我流では越えられない壁にぶつかって悶々とされている方も多いようです。

プレゼンテーションとは、そもそも、話し手と聞き手の間で直接行われる説得的なコミュニケーションです。

「聞き手」であった人々を、耳を傾けて熱心に聞く「聴き手」に変え、相手を動機づけて話に巻き込むことが必要になります。

この研修では、プレゼンターになるための基本の「基」に絞って学びます。

## ポイント

1. 内容の構成方法についての基本を理解します。
2. 聞き手に好感を持たれるプレゼンターの基本的態度を身につけます。
3. 説得力のある話し方のポイントを学びます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション (1)組織活動とコミュニケーション  2. 納得を引き出すプレゼンテーション (1)聴き手の立場で考えてみよう (2)理解を促進し、納得を引き出す  3. 構成とプランニング (1)プレゼンテーションの基本ステップ・状況把握 (2)伝達内容の構成 (3)論理構成の例 (4)プレゼンテーションの構成 (5)プレゼンテーションプランのチェックリスト	4. プレゼンテーションのすすめ方(概論) (1)プレゼンターの身体・音声メッセージ (2)質疑応答の進め方 (3)プレゼンテーションでの態度・姿勢・身だしなみの自己診断 (4)ビジュアルプレゼンテーションの技術(ポイント解説)  5. プレゼンテーション実習の準備  6. 相互啓発によるプレゼンテーション実習(1人5分の実習とフィードバック)  7. 実習のふりかえりとまとめ

## スピーチ力向上

## ねらい

自治体職員にとって、庁内の会議などはもちろんのこと、住民に対する説明会など多種多様な場面で話すことが求められています。

しかし限られた時間の中で、伝達項目や自分の考えを「正確にわかりやすく伝えること」はむずかしいことです。

この研修では、自治体職員に必須の「スピーチ力」（話す力）を実習を通じて向上させていきます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. 「スピーチ力」とは何か (1)話の上手な人・下手な人の要件 (2)コンテンツとデリバリー  3. コンテンツ(話す内容)のポイント (1)テーマを明確に (2)準備は周到に (3)話の構成－4つの方法 ①箇条書法 ②時系列法 ③結論前置法 ④起承転結法	4. デリバリー(話をどう伝えるか) (1)相手に好感をもたせる 身だしなみ 表情 アイコンタクト ボディランゲージ (2)「掴み」はOK (3)聞き手を飽きさせない方法 表現／変化／間 (4)結論が大切  5. 「スピーチ」実習 自分が選択したテーマに基づいて、スピーチ実習を行います ※ (1)シナリオ作り (2)リハーサル (3)3分間実習 (4)評価－相互アドバイス  6. まとめ 今後の「スピーチ力」アップのための行動計画

## ※スピーチ実習のテーマ例

- (1) 転入予定者に「ゴミの出し方」を説明する
- (2) 転入者に「保育園入園申込み方法」説明する
- (3) 転入者に「体育施設利用申込み方法」を説明する
- (4) 道の駅で行政視察者に「わが町の特産品」を説明する
- (5) テレビ局スタッフに「わが町のお奨め観光地」を説明する



## ねらい

コロナ禍によるリモート勤務の増加に伴い、web会議オンライン会議が急速に広がっています。会議は「会議室で一堂に会して行うもの」という概念は崩れつつあるといえます。

Z o o m等の会議ソフトも機能が向上しているなか、直接顔を合わせないWEB会議・オンライン会議を効率的かつ円滑に進めるためには会議のリーダー・進行役のファシリテーション力が重要になってきます。

この研修はWEB会議におけるファシリテーションのコツを学び、短時間内に納得感の高い結論が出せるようになることをめざします。

## ポイント

1. ファシリテーションとは何か、何をすることなのかを理解します。
2. 演習を通じて、ファシリテーションスキルを具体的に体感します。
3. オンラインで使えるツールやテクニックを活用しながら、ファシリテーション実践のイメージを持ちます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. インTRODクシヨN (1) ファシリテーションとは (2) WEB会議の特徴 (3) ファシリテーターの心構え (コンテンツとプロセス) 2. 場づくりのスキル (1) 参加者決定 (2) アジェンダの作成と共有 グループ演習 「メンバーの意識を合わせる」 (3) アイスブレイク (硬い雰囲気を和ませ、主体的な活動を促進する) 3. 意見・アイデアを引き出すスキル (1) 傾聴 (聴くことで安心感・信頼感を与える) (2) 質問 (話を深める、広げる) (3) 観察 (オンラインで場を観る) (4) ペア演習 [傾聴と質問を使いこなす] (5) グループ演習 「意見・アイデアをたくさん引き出す」	4. 意見・アイデアを整理するスキル (1) グループピングで議論の全体像をつかむ グループ演習 「全体像をつかむ」 (2) 議論を描く (描くことで議論を促進させる) 個人演習 「議論を聴きながら描く」 (3) フレームワークの活用 (4) グループ演習 「見える化しながら意見を引き出す」 5. 合意を形成するスキル (1) 合意形成の3ステップ (2) それでも合意に達しないときは (3) グループ演習 [合意を形成する] 6. 実践に向けて

# ファシリテーション入門

## ねらい

問題解決に取り組む会議、ミーティング、ワークショップなどのチーム活動で、より良い意思決定やアウトプットができるように支援するのは、ファシリテーター担当の役割です。

そして、その役割を遂行するためには、「メンバーに働きかけを行うコミュニケーションスキル」が求められます。

この研修では、ミーティング時に求められる「ファシリテーションの基本要素」をピックアップし、1日でコンパクトに学習します。

## ポイント

1. ファシリテーターの基本機能と役割を学びます。
2. ファシリテーションの基礎スキルであるミーティング時のコミュニケーションの技術について、演習を通じて実践的に習得します。
3. チーム活動の効率化・活性化を図り、質の高い合意形成を生み出すミーティングを進めるスキルを学びます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション (1) ファシリテーターが求められる背景 (2) 変革ファシリテーションとは何か [演習1] (3) 変革ファシリテーションの全体像  2. ファシリテティング・コミュニケーションスキルを理解する① <1対1のコミュニケーションスキル> (1) 質問のスキル [演習2] (2) 傾聴のスキル [演習3・演習4]	3. ファシリテティング・コミュニケーションスキルを理解する② <1対Nのコミュニケーションスキル> (1) 議論をかみ合わせるスキル [演習5・演習6・演習7・演習8] (2) 議論を可視化するスキル [演習9]  4. ファシリテーション総合演習

# 雑談によるコミュニケーションカアップ

## ねらい

「雑談」は余計なおしゃべりとか、ただの暇つぶしというマイナスイメージがあります。しかし雑談が全くなかったとしたら、私たちの日常生活は味気ないものになってしまうでしょう。ちょっとした雑談があるからビジネスの場も和やかになりますし、初対面の人やあまり親しくない人との距離を縮めることができます。雑談は日々のコミュニケーションの潤滑油なのです。

この研修は雑談の基礎を学ぶことにより、住民が相談しやすく、より親しみが感じられる窓口対応やサービスの向上を目指します。

総合ロールプレイング演習では職員役とお客さま役に分かれて、研修で学んだ雑談の進め方に沿って、10人に対して雑談(30秒程度)を行い、雑談力をアップさせます。

## ポイント

1. お客さまとの何気ない雑談がもたらすメリットを理解します。
2. お客さまとの会話を弾ませるコミュニケーションのポイントを学びます。
3. 小演習を通して、日常の仕事場面におけるお客さまとの雑談のコツをつかみます。
4. 明日から職場で使える話材（雑談ネタ）を増やして、お客さまとの積極的なコミュニケーションを目指します。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	1. オリエンテーション 2. 仕事における雑談の重要性 (1)雑談が仕事や人間関係にもたらすメリット (2)雑談ワーク（その1） 3. お客様との会話が弾む雑談のポイント (1)雑談の4つのルール (2)雑談が上手な人の特徴 (3)ストレスなく雑談するコツ 4. 相手が興味を持ちそうな話題づくり (1)雑談ネタの探し方・作り方 (2)雑談ワーク（その2） 新しい話材（雑談ネタ）づくり	5. お声かけの4ステップ 観察～賞賛～問いかけ～反応 6. 好感度を高める関わり方のポイント 7. 総合ロールプレイング「雑談10番勝負」 (1)実習① 職員役として 10人のお客さまへお声かけと雑談をする (2)実習② お客さま役として 10人の職員から話しかけられる (3)相互フィードバック 8. 研修のまとめ

## 対人カススキルアップ

## ねらい

コミュニケーションには、相手の想いや気持ち・意図やその背景を読み取る「受信」と、自分の想いや気持ち・意図や意思を伝える「発信」の2つの局面があります。「受信する力」を高めることは、対人関係を良い方向に導くばかりでなく、協働を促進してくれます。

この研修は「受信力」にフォーカスしつつ、受信力と発信力の両面を向上させ、対人力のスキルを高めます。

## ポイント

1. 他者と建設的かつ相互支援的な関係を築く力（＝対人力）を醸成します
2. 他者の立場に立って考えることの重要性を体感します
3. 他者の感情や想いを読む（＝受信）力を習得し、相手の立場に立って働きかける（＝発信）力を高めます



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション (1)自分のコミュニケーションタイプを知る (2)演習：コミュニケーション健康度チェック (3)あなたのコミュニケーションタイプは？ (4)演習：「親しみやすい」人の特徴とは？ (5)うまく他者とコミュニケーションをするための考え方～対人カモデル	2. 受信力その1“知って読む”力を鍛える —相手の情報を知って読む—静的な“読み” (1)受信力の要素～“知って読む”と“感じて読む” (2)演習：お互いの共有体験を探索する (3)演習：“知って読む”とは？（ビデオ演習） (4)演習：ある上司へのアプローチ法を考える (5)事実情報から価値情報へ (6)“知って読む”力のまとめ
2 日 目	3. 受信力その2 “感じて読む”力を鍛える —相手の想いを感じて読む—動的な“読み” (1)演習：メールから相手の気持ちを読む (2)演習：音声ミニドラマから状況と人物の気持ちを読む (3)演習：“感じて読む”総合演習 ～ある日の商談（ビデオ演習） (4)“感じて読む”ためのポイント (5)“感じて読む”力のまとめ	4. 対人力を発揮しよう！ (1)“対人力”総合演習1 (2)“対人力”総合演習2 (3)“対人力”を高めるために・・・私の教訓 (4)受信力とホスピタリティ

# 折衝交渉力

## ねらい

自治体職員は、日々多くの利害関係者との折衝・交渉を通じて目標を達成していく必要があります。利害関係者との信頼関係を構築しながら、双方が満足できる、いわゆるwin-winの関係づくりのためにはどのようなステップで折衝・交渉を進めればよいのでしょうか。

この研修は折衝・交渉のステップと必要なスキルを学びます。

研修で目指すゴールは次の3つです。

- (1) 折衝・交渉を進める際の基本ステップが理解する。
- (2) 基本ステップを実践するための各種スキルを習得する。
- (3) 利害関係者とのwin-winの関係づくりに向けて行うことを具体的に考えてみる。

## ポイント

1. 講義だけでなく、演習・ロールプレイングとフィードバックを通じて、実践的なスキルを身につけることができます。
2. ロールプレイングの事例は、典型的なものを扱い、担当したことがない業務についても折衝・交渉の演習に取り組みやすくなっており、また、自分の担当業務への応用がしやすくなっています。
3. 加えて、自分の担当業務において悩んでいるもの、困っているものロールプレイングの事例として扱います(持ち寄り事例)。持ち寄り事例のロールプレイングを通じて、具体的・実践的な折衝・交渉の進め方のヒントをつかむとともに、相手方の気持ちや本音に気づくきっかけとします。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. 折衝・交渉とは (1) 折衝・交渉での成功体験、失敗体験【演習】 (2) 交渉の3ステップ ①事前準備 ②交渉中 ③クロージング 2. 事前準備のスキル (1) 相手方と当方とのギャップを把握する ・相手方のwinと当方のwinについて考える (2) 代替案を考える ・最高の目標と最低限の目標 ・代替案の種類(保留/競合的/協調的) (3) 戦略を練る (4) 信頼関係を構築する ・観察 ・雑談	3. 交渉中のスキル (1) 傾聴 (2) 共感的理解 (3) 説得力ある話し方とは ・テンプレートの活用 ・MECE ・ロジックツリー 4. クロージングのスキル (1) 合意点の確認 5. 交渉ロールプレイング(基礎編) 【ケース】 例:住民からのクレーム 例:係間での交渉 6. 交渉ロールプレイング(実践編) 【ケース】 「受講者の持ち寄り事例」を用いて 7. まとめ 実戦に向けての気づきの共有



# ビジネス文章力向上

## ねらい

行政のデジタル化によって紙文書は減少していく傾向にありますが、デジタル化されても文書の持つ役割と重要性は変わりません。行政の根本は文書主義にあるともいえます。

文書は「伝達性・確実性・客観性・記録性」という4つの特徴を持っています。そしてビジネス文章力とは、この4つの特徴を活かしたビジネスコミュニケーション力ともいえます。

ビジネスコミュニケーションでは文書を作成した書き手の意思・意図が文書を受け取った相手（住民、上司、同僚輩、他部門の職員等）に正確に伝わり、行動につながることを求められます。

つまり、ビジネス文章力とは、書き手の意図を読み手に分かりやすく伝え、目的を確実に達成するための文章力です。

この研修では、ビジネス文章の基本知識を学び、そのうえでビジネスパーソンに必須の「報告書・議事録・回答書」の作成を文章作成実習を通じて学んでいきます。

## ポイント

1. ビジネス文章の基礎知識を習得し、分かりやすい文章を作成するための技術・方法を学びます。
2. 若手職員が実際に職場で文章を作成するときに役立つ技法・ノウハウを習得します。
3. 作成実習において自分が作成した文章を他者に評価されることで自分の文章の改善点を把握します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 文章力の重要性 (1)なぜ組織に文書が必要なのか (2)ビジネスパーソンに求められる文章力 (3)ビジネス文章力の要素 (4)ビジネス文章の基本的要件 【練習問題】 3. 文章力の基本 (1)簡潔な文章の書き方 (2)明快な文章の書き方 【練習問題】 4. ビジネス文書の種類 (1)社内文書 (2)社外文書 (3)ビジネスメールの基本	5. 報告書の書き方 (1)報告書とレポート (2)報告書に求められるもの (3)報告書の作成手順 (4)報告書の主なフレームワーク 【文章作成実習】民間企業訪問報告書作成 6. 議事録の書き方 (1)議事録に求められるもの (2)議事録の作成手順 (3)議事録の記載項目 【文章作成実習】懇親会企画会議議事録作成 7. 回答書の書き方 (1)回答書に求められるもの (2)回答書の作成手順 【文章作成実習】メールへの回答書作成 8. まとめと振り返り

# 読み手に的確に伝えるための ロジカルライティング入門

## ねらい

自治体職員にとって文章力は必須の能力です。しかし、「文章があまりまとまらず、だらだらとしている」「読み手に明確に意図が伝わらない」などと指摘され、文章の書き方に悩んでいる職員が数多くいます。

「わかりやすい」「伝わりやすい」文章の前提は論理的であることです。この研修では、まず最初に論理思考の基本的知識を学び、その上で読み手にわかりやすく、理解してもらうための文章のポイントを考えます。

そして総合演習として、出題されたケースを読んで、自分なりに文章を作り上げ、それをグループで相互討議しながら、論理的文章力の向上を図っていきます。

## ポイント

1. 文章作成にあたっての自身の課題を具体的に認識します。
2. 論理的に書くための思考法や技術を習得します。
3. 講義だけでなく、演習やグループワークを多く取り入れメンバー間の話し合いにより気づき・学びの多い研修構成です。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 「伝わる文章」とは (1) 文章が上手く書けない理由 (2) ビジネスコミュニケーションの基本 (3) 伝わる文章の要素 3. 「論理的な文章」とは (1) 論理的な文章の要素 (2) 要素を分ける際のポイント (3) 要素を組み立てる際のポイント (4) ピラミッドストラクチャーを組み立てる	4. 「論理的な文章」を作る (1) 個人演習 (2) グループ演習 5. 「分かりやすい文章」とは (1) 分かりやすい文章の特徴 (2) 自然な正しい表現で書く (3) 短く簡潔に書く (4) 表記やレイアウトに配慮する 6. 「分かりやすい文章」を作る (1) 個人演習 (2) グループ演習 (3) 全体演習 7. まとめ

# 昇格試験に向けた 論文作成のポイント

## ねらい

この研修は自治体の管理職試験や係長試験で出題される論文試験の対策研修です。

普段の業務のなかで文章をあまり書かない職員が、論文を書くことは大変なことです。この研修では試験論文とは何か、どのような点が評価・採点されるかを理解します。そのうえで、論文作成の基本となる論理思考と記述項目を確認します。

そして、論文作成練習を行います。すぐに書き始めるのではなく、整理用のワークシートに論文骨子を整理して、それに沿って制限時間を決めて論文を書きます。

最後に、お互いに評価し合い、自分の強み・弱みを把握して論文作成力をさらに強化します。

## ポイント

1. 昇格試験の論文に求められるものを把握します。
2. 分かりやすい、理解しやすい論文を書くための基盤となる「論理的思考」を学びます。
3. 論文で記述すべき項目を、論文の構成に沿って理解します。
4. 最後に実際の試験時間に合わせて論文を書いてみます。そしてそれを相互に評価して、さらに良い論文を目指します。



## スケジュール例

	13:00	17:00
4 時 間	1. 論文作成基本事項 (1) 昇格試験の論文に求められるもの ①的確な問題意識 ②考察力 ③現実的な解決策 ④昇格後への意欲・主張 (2) 理解しやすい論文 ①論理性、表現力、表現の明確さ ②整った文章構成 ③文章の読みやすさ 2. 論文作成の基礎となる論理的思考 (1) 論理的思考の基礎知識 ①主張（自分が言いたいこと） ②論拠（その理由付け） ③データ（事実） 3. 論文で記述すべき項目 (1) 自分の問題意識、課題の把握 (2) 問題への取組み、具体的事象（具現化、整理方法） (3) 自分の考え、主張、論点、結論 (4) 昇格後の行動プランと決意表明 4. 論文作成練習 (1) 「論文作成ワークシート」による問題・課題・解決策の整理 (2) 論文作成練習（60分） (3) 採点シートによる相互採点とフィードバック 5. 研修のまとめ	

# アイデア創出達人

## ねらい

自治体職員には政策形成や業務改善などの場面で斬新なアイデア創出が求められています。

アイデアを創出するとはどういうことでしょうか？ 多くの人は何もない状態から天啓のようにアイデアが閃いてくるように思っているようですが、実はそうではありません。

アイデアとは、これまでの知識・情報・経験を結合させてこそアイデアが創られるのです。そしてこれは才能ではなく技術なのです。この研修では、演習を通じて、アイデア創出の方法と技法を体験してまいります。

## ポイント

1. やさしく簡単に多くのアイデアを創出するための手法を学び、アイデア出しの楽しい演習トレーニングを行います。
2. アイデア創出を職場で行なっていくために、アイデア発想の理論と考え方についての説明を行い、アイデア発想技法を強化していきます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. アイデア創出の達人になろう (1)知識や経験を「新・結合」する (2)アイデア創出を妨げる要因を知る (3)着想のアイデアと発想のアイデアを理解する  3. アイデア創出の着眼点を探る (1)問題のメカニズムが見える化するためのダイアグラムアナリシス 【問題の見方、捉え方を再認識する】	4. 課題に応じたアイデア発想ツールを使いこなす (1)自由連想法とは アイデアの“数”をたくさん得るためのブレインストーミング 【正しいブレインストーミングをマスターする】 (2)ブレストの限界とブレストを超える発想法とは ①強制連想法 今までにない新しい観点でのアイデアを創出するためのチェックリスト法 ②類比思考法 世の中の似たものからアイデア創出のヒントを得るためのNM法  5. まとめ

# 創造力を活かした 問題解決入門

## ねらい

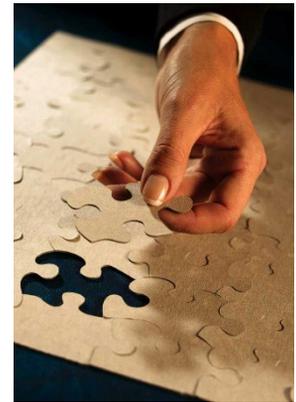
問題のとらえ方が分からない、問題解決手法の使い方が分からない、問題解決のプロセス・手順が分からない、解決策を関係者に説得する方法が分からないという方が多いのではないのでしょうか。

この研修では、このような方々を対象に「楽しく愉快地に真剣に」を合言葉に、問題解決の原理・原則をまなんでいきます。

また、問題を引き起こしている原因を特定化する方法、ひらめきレベルのアイデアから決策(具体策)をまとめあげる方法、など問題解決プロセスの1つ1つの手順を踏む中で必要な手法の使い方も理解していただきます。

## ポイント

1. 創造工学、思考心理学をベースとした思考技術の理論と方法を学ぶことで、「何を問題として捉えたらよいか」について当事者としての確信を持てるようにします。
2. アイデア発想など「創造的問題解決」のために欠かせない具体的なスキルを習得します。
3. 受講者が持ち寄った事例の中から代表例を選んで実際の問題解決プロセスを体感します。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 創造的問題解決力の必要性 (1)行政を取り巻く環境の変化 (2)創造的問題解決の時代へ 3. 創造的問題解決とは (1)クリエイティブ・アウトプット (2)クリエイティブ・メソッド (3)クリエイティブ・マインド (4)問題とは何か／問題の捉え方／問題の種類	3. 続き (5)創造的な取り組み (6)創造的問題解決のモデル (7)創造的問題解決の手順  4. 創造的問題解決に活用できる技法 (1)ブレインストーミング法 (2)親和図法 (3)チェックリスト法
2 日 目	5. 創造的問題解決の実際 (1)課題を創造する (2)課題を構造化する	5. のつづき (3)アイデアを創造する (4)アイデアを整理する (5)解決策を構想・具体化する (6)解決策を洗練する  6. Q&A



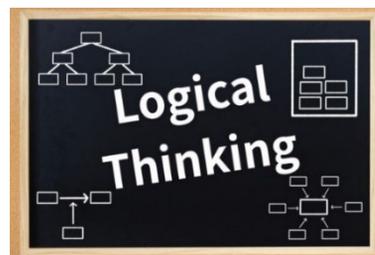
## ねらい

激変する経営環境の下、過去の経験則が使えない困難な問題に遭遇する場面が多くなってきています。ビジネスの現場において着実なアウトプットを出していくために必要な能力として、高度な専門知識やリーダーシップ、洞察力、ビジョン構築力など様々な要素が挙げられますが、いつの時代においても、最も求められる能力は、「論理的に物事を考えることで問題点を抽出・整理し、解決施策を立案する能力」ではないでしょうか。

この研修では最初にロジカルシンキングの一般的な考え方を学びます。そして、ビジネスの現場で実際に問題を解決するにあたって、どのように問題を網羅的・排他的に整理し、真の原因分析を行い、実行施策に展開していくかについての具体的手法を習得していきます。

## ポイント

1. ロジカルシンキングの基本的考え方を習得します。
2. 多様な問題をモレなくダブリなく捉えて整理します。
3. 問題解決に必要な原因分析・課題の具体化の手法を学びます。
4. 各セッションに演習を組み込み、事例を通じて理解を確かなものにします。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. ロジカルシンキングとは何か (1)今なぜロジカルシンキングなのか (2)論理の定義  2. 論理には構造がある (1)主張—事実—論拠 (2)演繹法と帰納法	3. 論理は網羅的・排他的である (1)モレやダブリがない論理構造とは  4. フレームワーク(枠組み)の紹介 (1)一般的な事例 (2)マーケティング、ビジネスシステム
2 日 目	5. 問題解決に役立つロジカルシンキング (1)問題とは何か (2)問題解決フロー  6. ロジックツリーについて (1)問題の構造化にあたってのポイント  7. ロジックツリーによる事例総合演習 (1)課題整理とツリー化 (2)原因の網羅的な整理	7. ロジックツリーによる事例総合演習(続き) (3)原因分析  8. 問題分析を行ううえでの留意点 (1)説得力のあるコミュニケーションのポイント  9. まとめ

## 新規採用職員基本



## ねらい

新たに自治体職員になった職員を対象として、自治体と民間企業の違い・自治体職員としての心構えを学び、その上で仕事の進め方・職場のマナー等、職業人として必要な知識と行動を、演習・実習を通じて学んでいきます。

## ポイント

1. 自治体と民間企業の違いを考え、自治体職員の役割と責務を認識します。
2. 仕事を進めていく上で必要なビジネススキルの基礎を学びます。
3. 感じのよいマナー・エチケットをトレーニングを通じて習得します。
4. 自治体職員に必要な「話し方」について、スピーチ実習を行い、スキルアップを図ります。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. 組織人としての意識を持つ (1) グループ討議 「自治体と民間企業のちがいがい」 3. 自治体とは (1) 自治体の目的 (2) 組織の目標とわたしの目標 (3) 組織は役割でつくられる (4) Tax (税) 意識をもつ (5) コスト意識と能率の考え方	4. 仕事の進め方 (1) 仕事の進め方 (PDCAのサイクル) (2) 仕事の優先順位 指示の受け方/報告の仕方/注意の受け方 ■教育ゲーム「チームワークとコミュニケーション」 5. 職場生活のルールとマナー (1) (1) 職場生活のルールとマナー (2) 職場の人間関係 (3) 組織人としての身だしなみ
2 日 目	6. 職場生活のルールとマナー (2) (1) 正しい言葉づかい (敬語) (2) バイト語 7. 電話対応の基本 (1) ビジネス電話についての知識 電話の受け方・かけ方 (実習) (2) クレーム対応の基本 (3) 携帯電話のマナー (4) 電話対応のまとめ	8. 来客対応、訪問マナーの基本 (1) おじぎの基本/お客様の対応 (2) 名刺の受け方・渡し方 (実習) (3) 来客対応・訪問マナーのまとめ 9. わかりやすい話し方 (1) 話し方のコツ (2) 内容と話し方 (3) 話すときの注意点 (4) 実習「この2日間の学び・気づき」 10. 研修のまとめ

1日目と2日目を分けて実施することもできます。



# OJTリーダー養成

## ねらい

新規採用職員は自治体の将来を担う重要な人材です。そして入職1年目の指導が彼らの行動・態度・仕事観を決めていきます。この意味からOJTリーダーの役割は大きいといえます。

この研修はOJTリーダーに選任された職員を対象に、新しく職場に入ってくる新採職員の職場研修指導者として、どのように指導していけばよいのかを学んでいきます。

## ポイント

1. OJTリーダーの役割と職場からの期待を理解します。
2. OJTに必要な基本スキルと実践的展開のステップを身につけます。
3. 新規採用職員との面談のポイントを学びます。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. OJTリーダーへの期待と役割  3. OJTの進め方 (1)OJTの重要性 (2)OJTの目的 (3)計画的OJTの構造とサイクル  4. 計画的OJT展開のポイント (1)指導ニーズの抽出 (2)指導育成方法の種類と選択 (3)職場研修指導のサイクルの展開  5. VTRによる事例研究 「OJTがうまくいかない！」	6. 職場研修指導計画(OJT計画)の作成 (1)個人作成 (2)グループ内での相互アドバイス (3)グループ内のモデル計画書の発表  7. 動機づけ (1)動機づけとは何か (2)効果的なコミュニケーションのポイント  8. 面談のポイント (1)面談の目的 (2)面談のポイント  9. まとめ



## ねらい

スポーツの世界での勝ち負けは、選手の基本的能力の高さに負うところも大きいですが、それ以上にその選手を指導するコーチの果たす役割が大きいとされています。そのために必要なコーチの条件は、コーチングの知識や技術を持っていることも重要ですが、それ以上に大切なのは『選手の潜在的な能力を引き出すためにどのように選手と関わるのが効果的か』を知っていることです。

「コーチング」とは、ある人間が最大限の成績を上げることのできる潜在能力を開放することです。それは、その人に教えるのではなくその人が『自ら主体的に学ぶことを助けること』なのです。

ビジネスでも成果を出すためには、人の育成が不可欠であり、スポーツのコーチングと同様に指導する人（ビジネスコーチ）の存在と役割が重要です。

メンバーに仕事をコーチングすることでメンバーの能力や可能性を最大限に引き出すことを「ビジネスコーチング」といいます。

この研修は、仕事を指導することを通じて、メンバーの能力や可能性を最大限に引き出す「ビジネスコーチング」の概要と必要なコミュニケーションスキルを演習を通じて習得します。

- ビジネスコーチの3つのコミュニケーション・スキル
- (1) メンバーに「行動を起こしてもらおう」→『状況説明』
- (2) メンバーに「教える」→『発問』
- (3) メンバーに「嫌われない」→『傾聴』



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション  2. ビジネスコーチングの概要 (1) ビジネスコーチングとは (2) ビジネスコーチングの全体像 (3) ビジネスコーチングの定義 (4) ビジネスコーチにとってのメリット	3. ビジネスコーチングのアプローチ (1) ビジネスコーチング場面を体験する (2) うまく教える手順 (3) メンバーの手順に立った働きかけ、2つの動機づけ (4) メンバーを内発的に動機づけるための3つのスキル
2 日 目	3. ビジネスコーチングのアプローチ(続き) (1) 状況説明のスキル (2) 発問のスキル (3) 傾聴のスキル	4. 創造性を育むビジネスコーチング (1) ビジネスコーチングで高めようとする能力 (2) 3種類のビジネスコーチング (3) CBCのコーチングプロセス 5. メンバーの個性に応じたビジネスコーチング (1) メンバーの学習スタイル (2) ビジネスコーチの指導スタイル (3) 柔軟性の理解 (4) コミュニケーションのポイント 6. まとめ

## ねらい

マーケティングとは「売れるしくみ」をつくるための考え方であり、民間企業の社員だけでなく、自治体職員にも必要とされる知識です。

この研修では、マーケティングをはじめて学習する自治体職員を対象に、マーケティングの基礎知識とマーケティング戦略について学習します。基本をわかりやすく講義しますので、自治体職員の方にも十分理解できる内容です。

前半にマーケティングの基礎知識を学び、後半は実際にマーケティング戦略づくりを体験します。題材に取り上げるのは「地元の特産品」です。

参加者が「これを売ってみたい」という特産品（商品・製品）を持ち寄り、そのなかからグループでひとつを選び、マーケティング戦略を作成します。難しく思えるマーケティング戦略も、身近な特産品を題材にすることで興味を持ち、取り組みやすくなります。

## ポイント

1. 顧客のニーズを的確に把握し、実効的なプランや戦略を打ち出すため、「ビジネスパーソンとして知っておくべきマーケティング理論・マインド」を学習します。
2. マーケティングの基礎知識とフレームワーク等を理解し、地元産品を全国そして全世界に売り込んでいくマーケティング企画やマーケティング戦略を考えるきっかけとします。



## スケジュール例

	9:00	17:00
1 日 目	1. オリエンテーション 2. マーケティングとは (1)自治体職員がマーケティングを学ぶ意義 (2)マーケティングマインドの重要性 (3)マーケティングの基礎知識とマインド (4)ニーズとウォンツ (5)生産志向／販売志向／顧客志向 3. マーケティング戦略のプロセス (1)マーケティング環境分析 (2)市場細分化(セグメンテーション) (3)標的市場の選定(ターゲティング) (4)競争市場の確定(ポジショニング)	4. マーケティングミックス(4P) (1)製品戦略(Product) (2)価格戦略(Price) (3)流通戦略(Place) (4)販促戦略(Promotion) 5. マーケティング戦略策定演習 地元の特産品を題材に、マーケティング戦略を実際に策定します。 (1)環境分析 (2)マーケティングミックスの戦略づくり (3)グループ発表 (4)質疑応答 (5)講師コメントと発展へのヒント 6. まとめ

---

地方分権時代の人材育成 令和5年度研修プログラムのご案内

---

発行日 令和5年2月28日  
問合せ 学校法人産業能率大学 総合研究所  
東京都世田谷区等々力6-39-15 (〒158-8630)  
TEL (03) 5758-5108

●無断転載・複製を禁じます

---