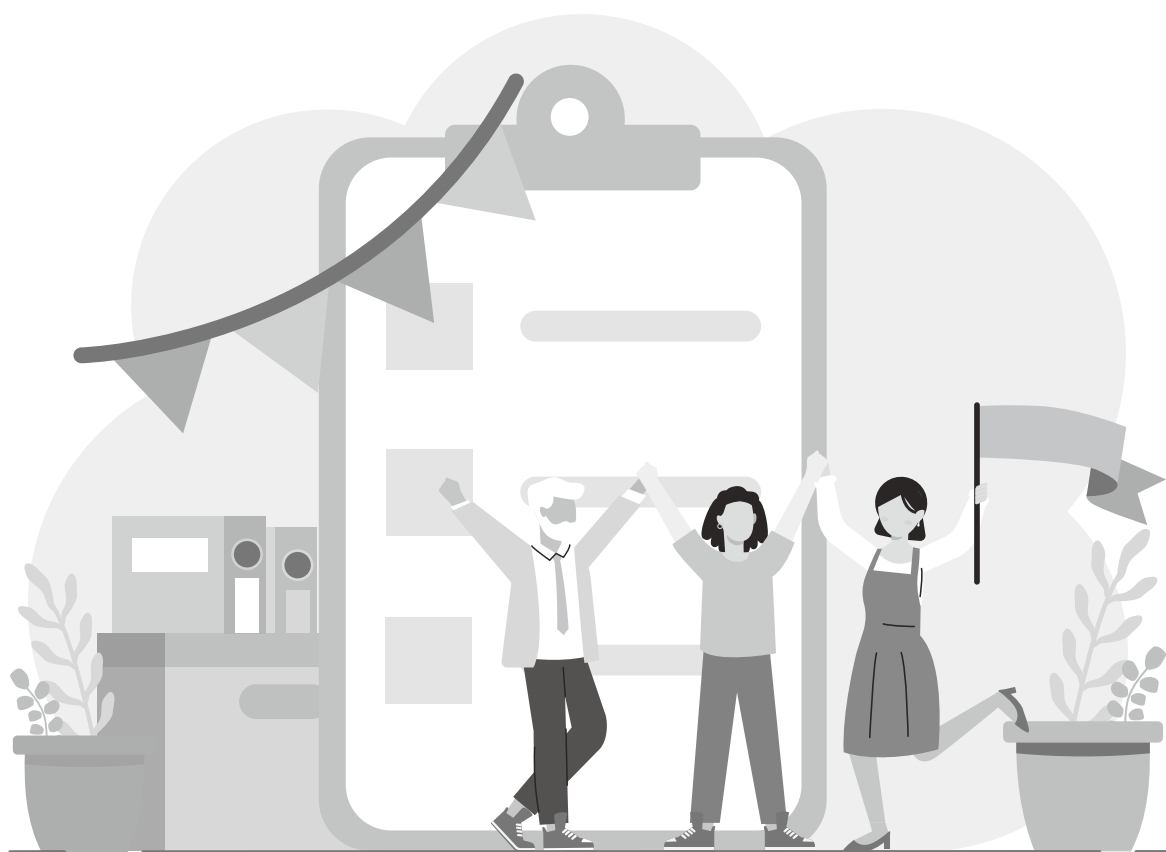


2026年度版

職員研修のための 能力開発プログラムのご案内



一般社団法人 日本経営協会
北海道本部

基本理念



一般社団法人 日本経営協会

NOMAの基本理念

NOMAは、経営・人間・科学の調和を推進することで、
持続可能な社会の発展に貢献します。

NOMAの存在意義

明日の日本の経営を顧客とともにInnovationし続ける。

弊会は、昭和24年（1949年）に「日本事務能率協会」として創立され、同年に通商産業省（現・経済産業省）から旧公益法人法に基づく社団法人の認可を受けました。昭和46年（1971年）には現在の「日本経営協会」に名称を改め、平成23年（2011年）4月には一般社団法人へ移行いたしました。そして2024年には創立75周年を迎え、これまでの歩みを礎として今日まで活動を続けてまいりました。

創立以来、弊会は一貫して、わが国経営の近代化と効率化を推進するための啓発・普及を活動の柱としております。特に「経営およびオフィス・マネジメント」の革新、社会資産の創出、そして新しい価値創造を通じて、わが国経済の発展と豊かな社会の実現に貢献することを目的としています。

今、私たちは大きな変化の時代を迎えています。急速に進展するデジタル技術や地球環境の変動、さらには少子高齢化と人口減少にともなう様々な課題に対して、従来の枠組みを超えた柔軟な対応が求められています。特に、近年のパンデミックや国際情勢の不安定さは企業・団体の経営戦略に大きな影響を及ぼし、リモートワークの普及や新たなビジネスモデルの構築といった変革をもたらしました。このような状況下において、わが国の企業・団体には、地域や国内はもとより、グローバルに貢献するための「経営力」の創出が日々求められています。

こうした時代において、弊会は「明日の日本の経営を顧客とともにInnovationし続ける」をスローガンに掲げています。すべての会員ならびに顧客の皆様の経営課題解決のパートナーとして、人材育成や経営支援を通じた経営におけるイノベーションを創出し、日本の経営の健全な発展に貢献してまいります。私たちは多様な課題に向き合いながら、「経営」「人間」「科学」の調和を推進することで、持続可能な社会の発展に貢献することを使命とし、引き続き事業活動を進めてまいります。

北海道本部 事業紹介

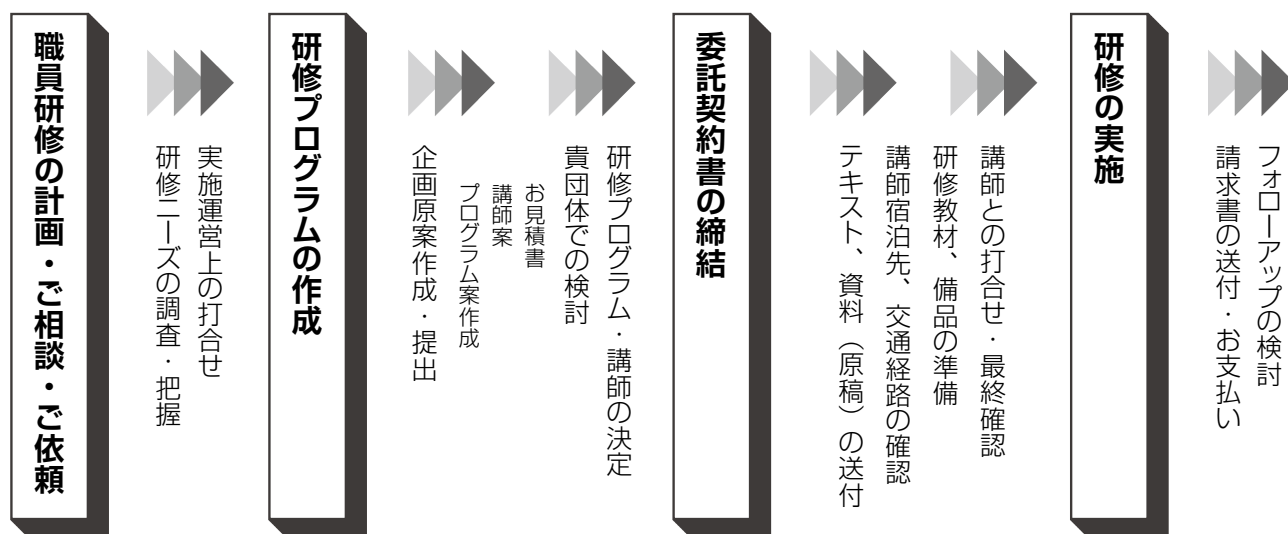
研修企画の協力と講師派遣

～新しい行政モデル・自治体モデルの構築を目指して、人・組織・仕組みづくりの追求～

集合研修では、**法制・行政実務**の他、**政策、経営、マネジメント、スキル**などの多くの習得課題があり、企画にあたっては、研修コンセプトの確立のために、国や他の自治体の状況、時には**民間企業の情報なども含めて検討**する必要があります。また指導講師も、その専門性はもとより、研修の進捗に沿って臨機応変に対応し、成果を高めていく柔軟な指導能力が求められています。

弊会では、**過去数十年**にわたって、全国の地方自治体から多岐にわたるテーマで数多くの研修を受託している実績をふまえ、**蓄積した情報や方法論**、そして**豊富な指導講師陣**をベースに、ご依頼の研修 1 件 1 件を大切に、研修の企画から実施までのお手伝いをいたします。

講師派遣フローチャート



組織の革新に単なる能力開発、人材開発という狭い領域だけから支援・協力しようとするものではなく、幅広い経営戦略的支援事業として、**地方自治体の「まちづくり」の活性化・職場の活性化**に貢献することを理念としております。

講師派遣による「集合・対面研修」だけでなく、状況に合わせた「オンライン研修」も提供しております。

採用面接

～より優秀な人財を獲得するためのサポート支援～

近年の国、地方自治体、行政機関、関係団体では、就職希望者の減少や、離職者の増加などを受け、採用面接官は限られた時間の中で優秀な応募者を見極め、選考を行わなければなりません。

団塊世代が大量退職し、職員があまり補充されない中、限られた職員数でより効率的な組織づくりをするためにも、今後も人材育成だけでなく、人材確保の必要性と、精度の高い面接を実施するための面接官の重要性は非常に高いと考え、弊会では人材採用についても豊富な実績を基に、様々なサービスを引き続き提供してまいります。

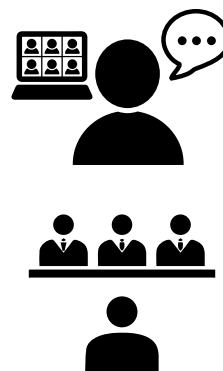
採用面接官研修 <集合対面・オンライン>

近年では、就職サイトやネットでの面接内容の書き込み等もあり、応募者側のスキル、予備知識は非常に高くなっております。その中から応募者の人間性、本質を見抜くためには、面接官にも実践的なスキルが必要です。

弊会では面接官を対象に、「面接の進め方」、「本質を見抜くためのスキル」を習得するための研修を様々なスタイルで提供しております。

採用面接官派遣

採用経験や実績の豊富な講師による、面接官派遣業務も併せてご提供しております。面接等でご希望、ご要望ございましたら、是非弊会にお申し付けください。



研修ツール

多様な人材開発手段、ツール・プログラムを産業界および各団体に提供しています。

オフィスマネジメント革新のための診断、研修ツールの研究、普及にも力をいれております。
それぞれ研修での活用が効果的で、目に見える成果が期待できます。

- 系統1) 新入職員から管理者研修までご利用いただける『理解度促進テスト』 : 3種類
系統2) 社会人基礎力を活用した新人・若手の人材育成に役立つ『自己診断』 : 1種類
系統3) 研修の中でコミュニケーション・チームワーク・リーダーシップ等を
体験する『教育訓練ゲーム』 : 4種類

いずれも研修での活用が効果的で、目に見える成果が期待できます。

■知識を確認する理解度促進テスト

MT (Management-Test) シリーズ

一問一答形式(はいorいいえ)で、各階層に必要なマネジメント知識を確認
受験後のふり返り・復習用に、副教材のテキストが付属しています

- 『MT I. 仕事の基本理解テスト』
- 『MT III. 職場活性化能力テスト』
- 『MT IV. マネジメント行動実践力テスト』

■社会人基礎力の3の能力と12の要素を自己診断

NOMA-ST (社会人基礎力) シリーズ

四者択一方式 / 日常行動を意識した質問構成
大がかりなリサーチではなく本人の「気づき」を意識した開発

- 『ST- I. 社会人基礎力診断』

■研修に体験学習を組み込む

NOMA 教育訓練ゲームキット

ゲームを活用した教育訓練は、受け身になりがちなレクチャーとは異なり、自ら行動し、
仲間と協力してゲームに取り組むため、コミュニケーションやチームワーク、リーダー
シップやフォロワーシップ等をいかに発揮するかを体験学習できます。

『新協力Tゲーム』

「組合せ紙片」を使って、チームで協同作業に取り組むゲーム。よいチームワークを築くには
何が大切かを発見・確認し、チームビルディングのポイントを学習する。

『メッシー君の散歩ゲーム』

「情報手帳」をもとに集団思考し、問題解決の「答え」を導き出していくゲーム。情報を
効果的に交流しながら、協力のあり方、知恵の出し方、あるいはリーダーシップやフォロ
ワーシップのとり方を学習する。

『ゼロサムゲーム』

トランプに似たカードを使ってチーム行動を体験するゲーム。全員が協力・協調できているか
どうかを確認する。チームメンバーの親近感を高め、またチームワークを高めるうえで相互の
気配りが大切であることを学習する。

『ペアコミTゲーム』

2人1組のペアワークで、「情報カード」の内容を相手に正しく伝えられるかを体験する
ゲーム。連絡や報告などに必要なコミュニケーションの基本を学習する。

各教材は、庁内インストラクター用の説明書が付属しています。

NOMAから貴団体への講師派遣も可能です。

なお、ご購入される場合は、ご希望納期の8営業日前までにご発注ください。

弊会はこれまで省庁、地方自治体、外郭団体などの公共団体に特化した公開セミナーや庁内研修を多数実施してまいりました。こうした公共団体向けの教育支援ノウハウを最大限生かした、公共団体専用eラーニングを開発・配信しています。

公務に求められる高い倫理観を醸成する「**公務員倫理/コンプライアンス**」や、内部実務に即したテクニックを学べる「**Word&Excel実務**」、新入職員必見の「**地方自治法&地方公務員法 超基礎**」など様々なシーンでご活用いただけるNOMA eラーニングを是非ご検討ください。

公務員倫理/コンプライアンス

元公務従事者が監修する「身近な公務事例」を中心に解説

1. コンプライアンス度チェック
 2. 公務員倫理とコンプライアンス
 3. 事例から学ぶ
 4. 中間理解度テスト
 5. 身近にあるコンプライアンスリスク
 6. 総合テスト
- (1) 調達業務事例に学ぶ and more...

公務従事者のための Word & Excel 実務

13年間の公務経験に基づいたMicrosoft Office テクニックを操作画面を見ながら学習

- 【Word編】
1. 公用文の作成のテクニック
 2. 想定問題集の作成テクニック
 3. 外部用の文書作成ポイント ほか
- 【Excel編】
1. 様々なデータの集計テクニック
 2. Excelでの文書作成テクニック ほか

地方自治法&地方公務員法 超基礎

公務従事者が厳選した地方公務員必須の法知識を新任者向けに分かりやすく解説

1. 公務員としての心構え
 2. 地方自治法
 3. 地方公務員法
 4. 総合テスト
- (1) 地方自治の本旨
(2) 地方公共団体が持つ「自治権」とは
(3) 地方自治における財務 ほか
(1) 任命権者と職員任用
(2) 地方公務員の職務と義務 ほか

新しい人事評価シリーズ 全3コース

- ✓ 様々な地方公共団体の人事評価制度に対応!
- ✓ 総務省のガイドライン等にも完全対応

被評価者向け
目標設定と自己評価の仕方

評価者向け①
人事評価の実務と評価のポイント

評価者向け②
人事評価面談の基本スキルと進め方

■NOMA eラーニング 公共団体向け一覧

コース名	標準学習時間(分)	提供価格/1ID(税込)
公務員倫理/コンプライアンス	90分	¥3,300
新しい人事評価【被評価者向け】	110分	¥3,300
新しい人事評価【評価者向け・評価編】	100分	¥3,300
新しい人事評価【評価者向け・面談編】	110分	¥3,300
地方公共団体に求められる 内部統制	70分	¥3,300
地方公務員に求められる 法制執務	60分	¥1,650
公文書管理基礎	60分	¥2,750
公文書の書き方	60分	¥2,750
地方自治法&地方公務員法 超基礎	90分	¥2,750
公務従事者のためのWord&Excel 実務	300分	¥3,300
自治体が有する債権の管理・回収 (60日間)	470分	¥5,500
内定者教育パック(2025年秋公開)	970分(90日間)	¥11,000



オススメ!

表示されているご提供価格は、クラウド配信サービスを利用した通常配信を、1名様(1ID)が30日間ご利用いただいた場合の税込価格です。ボリュームディスカウント方式を採用しているため、ご利用数やコースによって価格単価がお得になります。



NOMA eラーニングコースの動画データを1年間レンタルし、ご利用人数や視聴回数に制限なく、利用規約の範囲内で自由にご利用いただけるサービスです。ご提供価格は、通常配信の価格×100が目安になります。詳細はお問い合わせください。



NOMA eラーニングコースの内容をベースに、ご希望に応じて部分的なカスタマイズを行うサービスです。カスタマイズの内容により、価格や提供開始までの期間などが異なります。御見積等、ぜひお問い合わせください。



公式YouTubeチャンネルでサンプル動画を公開中!

NOMAオンライン公式

検索

人気のeラーニング3コースを特別価格でご提供します。

NOMMeラーニング

公共団体向け 特別パッケージ

(コースコード：NPNSP5)

通常価格 9,350 円

5,500 円

受講期間：90日間

価格はすべて10（1名）あたりの税込価格です。また、本パッケージはボリュームディスカウントには対応しておりません。

- ☑ 新入職員や会計年度任用職員の基礎教育に！
- ☑ 地方公務員に求められる知識やスキルを幅広く学べる！
- ☑ 便利な管理機能で学習状況が一目でわかる！



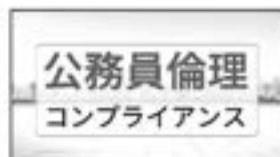
コース概要

3 コースパッケージ 学習期間90日1名…5,500円(税込)

公共団体向け 特別パッケージ

公務員倫理／ コンプライアンス

公務員倫理を基礎から学びコンプライアンス意識を醸成。公務事例も豊富な人気コースです。



地方自治法& 地方公務員法 超基礎

実務者視点で地方自治制度と地方公務員制度の要点をPick Up。最新の法改正にも対応したコースです。



公務従事者のための Word & Excel 実務

公務で役立つWordとExcelの活用方法を解説。すぐに実践できるノウハウが満載のコースです。



学習者にも、管理者にも、便利な機能をご提供します

学習者機能



多端デバイスでの受講



修了証明書の発行



理解度確認のテスト

管理者機能



進捗/催促等の自動通知



パーセントで進捗を管理



成績/修了率一元管理

学習推奨環境

パソコン	Windows	Mac
OS	Windows 10 以降	macOS 10.14 以降
ブラウザ	Chrome Firefox 最新版 Edge	Safari Chrome 最新版 Firefox

スマートフォン	Android	iOS (iPhone)
OS	Android 10.0 以降	iOS 12 以降
ブラウザ	Chrome 最新版	Safari 最新版

※HTML5に対応したブラウザを推奨しています。
※OSのサポート終了、eラーニングシステムの改修などの理由により、予告なく変更される場合があります。

行政 管理講座

経営実務のスペシャリスト育成と最新の研究成果・経営情報を提供します。

さまざまな対象・切り口から公開講座（セミナー）・研究会・大会を、年間を通じて数多く開催しており、経営実務のスペシャリスト育成と最新の研究成果・経営情報等を提供するとともに実績あるテーマや課題解決のためのセミナー・講座についても常に見直しや内容の充実を図り、新たな社会的ニーズの把握、講座化を進めております。

※原則として自治体職員を対象としています。

セミナーカテゴリー

人事・研修・秘書 労使関係、非常勤職員、給与制度、職員研修、秘書実務、メンタルヘルスなど。	総務・法務・文書 法令事務、政策法務、行政不服審査、自治体訴訟、公文書管理、窓口対応、クレーム対応など。	財政 財政の基礎、予算編成と予算管理、公有財産管理など。
会計・出納 公会計制度、複式簿記、出納・決算事務、資金管理と運用など。	契約・管財 契約事務、工事請負契約、技術検査・監理、入札制度改革など。	税務・徴収・固定資産 住民税・固定資産税課税、徴収事務、滞納整理、債権回収など。
地方公営企業 地方公営企業の会計処理、CF計算書、消費税など。	水道・下水道 水道事業に特化した予算・決算・料金算定、経営分析など。	監査 自治体監査の基礎理論から実務、監査のポイント、監査コミュニケーションなど。
土地開発公社 土地開発公社に特化した複式簿記、CF計算書、会計処理など。	土地不動産 公共用地取得、不動産取引、農地の法知識、官民境界確定など。	土地区画整理 土地区画整理の入門知識、移転と補償、換地処分など。
広報・報道 シティプロモーション 広報紙編集、カメラ技術、防災対策と危機管理、シティプロモーションなど。	情報通信（ICT） SNS活用戦略、情報セキュリティ対策、リスク管理とトラブル対応など。	企画・政策・行政改革 総合計画策定、都市計画、行政評価、アンケート調査、外部委託、住民協働など。
議会事務局・議員・選挙 地方議会運営の理論と実務、議会改革、議員対象講座（政務活動費、ICT活用、コスト分析等）、選挙事務など。	福祉・介護・教育 ケアプラン、介護報酬適正化、介護保険施設等の指導監督、成年後見制度、学校事故対策など。	大会 公務能率研究会議、女性職員交流研究会など
研究会 地方公務員人事管理研究会、NOMA交流研究会など。	その他 他にも様々なセミナーの場を提供しております。	

※詳しいプログラムは web 又は公務研修グループにお問い合わせください。

<https://www.noma.or.jp/seminar/tabid/138/Default.aspx>

経営イノベーションユニット 本部事務局（東京）企画研修グループ Tel：03-6632-7139

コンサルティング 調査・診断

50年以上の実績。NOMA の行政診断

長年の実績を活かし、限りある経営資源を有効活用することを通じて、安心・安全なまちづくり、持続可能なまちづくり、地域創生といった地方自治体の課題解決をサポートしています。

近年注目度が高いテーマ

採用難の時代に適正な職員数を算定する 業務量調査・職員数算定診断

地方公共団体の職員数は、平成6年(328万人)をピークに、平成28年(273万人)まで一貫して減少。その後は微増し、令和6年現在は281万人となっています。

全国的な採用難となるなか、環境変化を見据えた中長期的な目線の人事戦略が求められます。

NOMAの行政診断は将来の環境変化もふまえた業務量調査を行い、人事戦略の策定を支援いたします。

■代表的なコンサルティングメニュー

■実施スケジュール例(実施期間や診断内容は協議により決定します)

職員定数

- ・定員管理の見直し
- ・勤務形態の改善
- ・職員のモチベーション改善
- ・標準的職員数の分析
- ・任用管理の改善

事務事業見直し

- ・事務事業の整理・合理化
- ・民間委託、モニタリング
- ・計画策定と進行管理
- ・事務事業の効率化、情報化
- ・広域処理
- ・事務事業評価による検証

	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	4ヶ月	5ヶ月	6ヶ月
①事前打ち合わせ	■					
②調査説明会	■					
③調査票記入		■				
④内部資料収集	■	■				
⑤他団体資料の収集	■	■				
⑥聴き取り調査		■	■			
⑦データ等の分析			■	■		
⑧改善案立案			■	■		
⑨報告書作成				■	■	
⑩中間報告					■	
⑪最終報告						■

職場のエンゲージメントを測定

職員意識調査

人材の確保・育成において、職場のエンゲージメント向上は重要です。

職員意識調査では、目的に合わせて調査内容を設計し、職場の活性化、離職防止などを支援します。

代表的な項目 ●リーダーシップ分析 ●組織風土分析、改善 ●インセンティブ分析、改善 など



その他、さまざまな行政課題の解決へ対応しております。

詳細や資料、ご相談はお問い合わせください。 TEL 011-241-7500 ✉ hkd@noma.or.jp

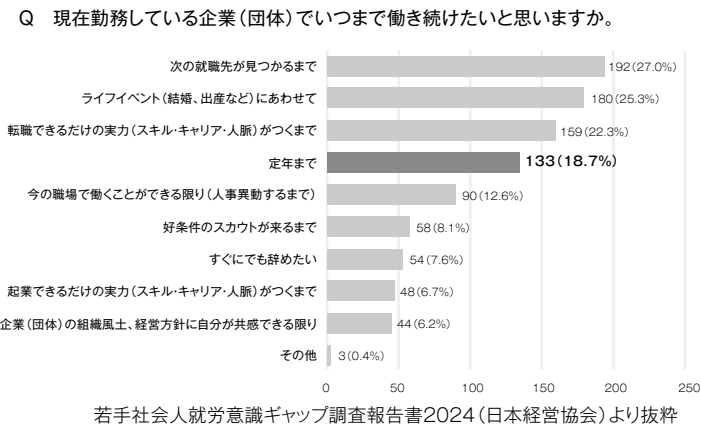
— 特 集 —

離職防止に効果がある研修

イマドキの若手「いまの職場で定年まで働きたい」は18.7%

若手社会人就業意識ギャップ調査報告書2024（日本経営協会）のなかで、「現在勤務している企業(団体)でいつまで働き続けたいと思いますか」という質問の回答では、「定年まで」の回答は18.7%でした。

厚生労働省の新規学卒就職者の離職状況(令和3年3月卒業者)でも就職後3年以内の離職率は新規高卒就職者38.4%、新規大卒就職者34.9%という結果です。これは過去10年でもっとも高い数字です。



このような環境変化に対応すべく、弊会では「離職防止」「定着率アップ」に効果のある研修プログラム・サービスを新たに開発いたしました。それぞれ、モデルプログラムをベースに貴団体に合わせた研修をご提案いたします。

主事級	主任級	係長級	課長級	次長級	部長級
			行動経済学を活用した離職防止		
エンゲージメント&モチベーション向上					
			職場のエンゲージメント向上		
	若手の定着率が上がるOJTスキルアップ				
安心して働ける職場をつくる カスタマーハラスメント対策					
介護離職防止					

離職防止ー1	ねらい
行動経済学を活用した離職防止コース	ナッジ理論などの行動経済学を活用したちょっとした工夫で「離職したいと思わない」「働きつづけたくなる」職場を実現する手法を学びます。
対象(適正人数)	カリキュラム(すすめ方:講義・実習・グループ討議)
管理職(20~30名)	1. 若手の離職を行動経済学で考える
日数	2. 離職の意識を和らげる工夫
半日~1日(3~7時間)	3. 働きつづけたくなる職場づくりの工夫
	4. 離職防止の職場づくり すぐできる管理職の行動3選

離職防止ー2	ねらい
エンゲージメント&モチベーション向上コース	【推し】の概念をつかって【エンゲージメント】を感覚的に理解します。自分が仕事の何に関心があるのかを認識し、モチベーションと、エンゲージメントの向上につなげます。
対象(適正人数)	カリキュラム(すすめ方:講義・実習・グループ討議)
主事~係長クラス(20~30名)	1. エンゲージメントを感覚的に理解する
日数	2. 感情(モチベーション)のマネジメント
半日~1日(3~7時間)	3. エンゲージメント×モチベーションの関係と上げ方
	4. 自分の成長プランを作成する

離職防止―3	ねらい
職場のエンゲージメント向上コース	管理監督職が高いエンゲージメントを持っている職場は、周囲にも良い影響を与えます。管理監督職のエンゲージメントを高めることで職場全体のエンゲージメント向上を図ります。
対象(適正人数) 管理職(20～30名)	カリキュラム(すすめ方:講義・実習・グループ討議)
日数 半日～1日(3～7時間)	1. エンゲージメントとは何か 2. 関心と感情のマネジメント 3. 上司こそ職場にエンゲージメントするべき理由 4. エンゲージメントを下げる上司にならないために

離職防止―4	ねらい
若手の定着率があがるOJTスキルアップコース	若手の定着率アップのためには「わかりやすいOJT」が重要です。仕事の全体像をフロー図に落とし込み、わかりやすいOJTを実践する手法を学びます。
対象(適正人数) 主任～課長クラス(20～30名)	カリキュラム(すすめ方:講義・実習・グループ討議)
日数 半日～1日(3～7時間)	1. 若手の特徴とわかりやすいOJT 2. 仕事の見える化(基礎) 3. 仕事の見える化(フロー図作成) 4. フロー図を使って仕事を説明する

離職防止―5	ねらい
安心して働ける職場をつくるカスタマーハラスメント対策コース	カスタマーハラスメントとは何かを理解し、防止するために対応スキルの向上を図る。カスタマーハラスメントで疲弊しないためのマインドとチーム力を高める。
対象(適正人数) 主事～係長クラス(20～30名)	カリキュラム(すすめ方:講義・実習・グループ討議)
日数 半日～1日(3～7時間)	1. カスタマーハラスメントとは 2. カスタマーハラスメントを防止するために 3. カスタマーハラスメントで疲弊しない3つのポイント 4. カスタマーハラスメント対策マニュアルのポイント

離職防止―6	ねらい
介護離職防止コース	介護離職は年々増加傾向にあります。介護は突然はじまることも少なくありません。「介護と仕事の両立」のための知識を身につけ介護離職ゼロを目指します。
対象(適正人数) 全職員(20～30名)	カリキュラム(すすめ方:講義・実習・グループ討議)
日数 半日～1日(3～7時間)	1. 介護をしながら働いている人の現状 2. 育児・介護休業法における両立支援制度の概要 3. 介護休業に関するよくある誤解と正しい活用法 4. 要介護認定調査の正しい受け方

研修コーディネーターが最適な研修を設計いたします

弊会の研修コーディネーターが貴団体の現状を詳しくヒアリングいたします。実施目的を共有したうえで、必要に応じて職場内で使われている用語やルール、大切にしていることなど職場文化を伺います。ヒアリングした内容から講師と研修の設計を行い、研修プログラムをご提案いたします。最終的には貴団体に承認いただいた内容で、研修を実施いたします。

研修効果を定着化させるオプションプランもご提案可能です

弊会で実施する研修は、研修効果の定着を目的としたオプションプランのご提案が可能です。具体的な内容についてはお問い合わせください。

自治体職員のための能力開発プログラム集

管理者研修

A-1	マネジメント能力開発コース	12
A-2	リーダーシップ・コミュニケーションコース	13
A-3	実践・問題解決(ロジカルシンキング)コース	14
A-4	ビジネスコーチングコース	15

監督者研修

B-1	マネジメント基礎コース	16
B-2	マネジメント実践コース	17
B-3	コーチング入門コース	18
B-4	職場内研修(OJT)推進コース	19
B-5	職場におけるコミュニケーション能力養成コース	20
B-6	ロジカルシンキングコース	21
B-7	新任主査職員コース	22

一般職員研修

C-1	上級職員(主任)コース	23
C-2	上級職員コース	24
C-3	中級職員コース	25
C-4	初級職員コース	26
C-5	コミュニケーションスキルアップコース	27
C-6	創造性開発と業務改善コース	28
C-7	新採用職員接遇基礎コース	29
C-8	新規採用職員フォローアップコース	30
C-9	キャリアデザインコース	31

課題別研修 I ～政策形成・まちづくり～

D-1	戦略的政策形成コース	34
D-2	政策形成上級コース	35
D-3	政策形成中級コース	36
D-4	政策形成初級コース	37
D-5	政策形成研修<演習コース>	38
D-6	政策形成研修<基本コース>	39
D-7	公共マーケティングコース	40
D-8	政策法務基礎コース	41
D-9	EBPMコース	42

課題別研修 II ～人事制度～

E-1	人事評価の基本と目標による管理のすすめ方コース	43
E-2	人事評価者育成コース	44
E-3	人事評価・被評価者コース	45
E-4	目標管理(MBO)コース	46

課題別研修 III ～メンタルヘルス～

F-1	メンタルヘルスコース	47
F-2	カウンセリング基礎コース	48
F-3	ストレスマネジメントコース	49
F-4	レジリエンスコース	50
F-5	ハラスメント防止コース	51
F-6	カスタマーハラスメント対応コース	52
F-7	職場で生かす怒りの対処術-アンガーマネジメント	53

課題別研修 IV ～接遇・プレゼンテーション～

G-1	接遇対応コース	54
G-2	窓口対応マナーコース	55
G-3	ユニバーサルサービスによる接遇コース	56
G-4	プレゼンテーションコース	57
G-5	交渉力強化コース	58
G-6	クレーム対応力強化コース	59
G-7	ファシリテーター養成コース	60
G-8	文書作成能力向上コース	61

課題別研修 V ～その他～

H-1	質問力アップコース	62
H-2	リスクマネジメントコース	63
H-3	SNS炎上トラブルリスク対応コース	64
H-4	企画力・発想力向上コース	65
H-5	採用面接官養成コース	66
H-6	新人育成担当者(メンター)養成コース	67
H-7	エンゲージメント力向上コース	68
H-8	仕事意識改革コース	69
H-9	シニア層モチベーションアップコース	70
H-10	会計年度職員の為のコミュニケーション力向上コース	71
H-11	女性職員のためのキャリアデザインコース	72
H-12	目標達成のためのタイムマネジメントコース	73
H-13	コンプライアンスコース	74
H-14	自治体DX推進コース	75
H-15	生成AIを活用した業務改善入門コース	76

行政研修 ～専門知識～

I-1	公務員倫理コース	77
I-2	徴収事務(滞納整理)コース	78
I-3	債権管理・回収事務(入門)コース	79
I-4	債権管理・回収事務(基礎・応用)コース	80

職員研修と講師派遣のご協力について

階層別研修 対応表

主事級	主任級	係長級	課長級
			マネジメント能力開発
			リーダーシップ・コミュニケーション
			実践・問題解決
			ビジネスコーチング
		マネジメント基礎	
		マネジメント実践	
		コーチング入門	
		OJT 推進	
		コミュニケーション能力養成	
		ロジカルシンキング	
		新任主査職員	
	上級職員（主任）		
	上級職員		
	中級職員		
初級職員			
新採用職員 接遇基礎			
新採用職員 フォローアップ			
コミュニケーションスキルアップ			
創造性開発と業務改善			
キャリアデザイン			

A-1

マネジメント能力開発コース

1.ねらい 管理者に必要なマネジメントの基本を学ぶとともに、職場では欠かすことのできないコミュニケーション能力、リーダーシップ能力について実習の中で学び、管理職としての資質を高めていく。

2.すすめ方 講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数 課長級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. これからの住民生活の変化と 管理職に求められている役割 ・ 地方自治の潮流と住民満足の時代 ・ これから求められる管理職の役割と責務について 2. マネジメント行動の機能性、有効性について ・ マネジメントは情報収集、判断、行動のサイクル ・ 課題研究<1> 「情報の収集と活用についてのマネジメント実習」 ・ 収集情報の活用と判断のための留意点 ・ マネジメント判断の行動化での実践ポイント 3. 管理者としての部下とのかかわり方 ・ 課題研究<2> 「上司及び部下からの期待されている役割探求」 ・ 課題研究<3> 「部下とのかかわり方と活性化した 職場づくりについて」 ・ 職場活性化とコミュニケーション	3. のつづき 4. 部下へのリーダーシップを発揮するために ・ 状況適応診断による個人実習 ・ 診断結果のグループコンセンサスづくり ・ 状況適応診断の解説とコメント 5. 今後、管理職として成長していくために ・ 行動指針とそのアクションプランづくり

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. これからの住民生活の変化と管理職に求められている役割	2. マネジメント行動の機能性、有効性について			2. のつづき	3. 管理者としての部下とのかかわり方			
	講義	講義・実習			講義	講義・実習・グループ討議			
第 2 日	3. のつづき	4. 部下へのリーダーシップを発揮するために			4. のつづき	5. 今後、管理職として成長していくために			
	講義・グループ討議	講義・実習			講義・グループ討議	講義・実習			

A-2 リーダーシップ・コミュニケーションコース

1.ねらい リーダーとしての役割意識を強化し、コミュニケーションの観点から人をどのように動かす育てるか、実習を通じて振り返り、その重要性を認識する。また、自己診断やディスカッションにより、振り返りや自己啓発の重要性への自覚を促していく。

2.すすめ方 講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数 課長級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. リーダーの役割を考える ・職務・役割についての視点 ・管理者として実現したい目標 ・ビジネスにおける人間関係の大切さとコミュニケーション能力 ・こんな上司が職場を活気づける <実習1>自己診断 <実習2>グループディスカッション 2. 職場の人間関係とコミュニケーション能力 ・職場におけるコミュニケーション ・リーダーの役割とコミュニケーション能力 ・コミュニケーションの影響と心理変化 ・コミュニケーションの成立 <実習3>グループディスカッション 3. 効果的なコミュニケーションの方法 ・聞く能力・聞ける能力 ・聞き手を考えて話す ・表現の原則、感化性と通達性	4. 周囲の納得を得るためには ・コミュニケーションの目的と機能 ・情報を伝えるための基本とその方法 ・やる気を起こすための基本とその方法 5. 知的理解から行動喚起へ ・説得するためのポイント ・人を動かす心理的スキル 6. リーダーシップをよりよくするには ・ほめることの価値と効用 ・上手なほめ方、7つの条件 ・効果的な注意の与え方 7. 信頼関係を深めるために ・部下を活かす心構え ・コミュニケーションの能力をより高めるためには

タイムスケジュール（案）

9:00					10:00					11:00					12:00					13:00					14:00					15:00					16:00					17:00				
第 1 日	1. リーダーの役割を考える															2. 職場の人間関係とコミュニケーション能力										3. 効果的なコミュニケーションの方法																		
	講義・グループ討議															講義・グループ討議										講義・実習																		
第 2 日	4. 周囲の納得を得るためには															5. 知的理解から行動喚起へ										6. リーダーシップをよりよくするには					7. 信頼関係を深めるために													
	講義・実習															講義・グループ討議										講義・実習																		

A-3 実践・問題解決(ロジカルシンキング)コース

1.ねらい

- ・ 職場で実践できる問題解決法をマスターする。
- ・ 研修を通じて現状分析力、問題発見力、意志決定力、プレゼンテーション力のスキルを修得する。
- ・ 事例研究、自己の問題を考えることで、論理思考を養成する。
- ・ 「目標」(あるべき姿)の大切さを理解し、行動変容につなげる。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

課長級(20～30名)

4.日時

1～2日コース(7～14時間)

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 問題解決技法の基本 ・ 深く考えるとは何か ・ 論理思考と問題解決 ・ 問題とは何か ・ 問題解決の手順 ・ 事実と仮説について 2. 問題解決に影響を与える環境変化を整理する ・ 目標と環境変化について ・ なぜ環境変化を整理するのか ・ SWOT分析法について ・ グループ討議 ・ 発表、講師コメント 3. 問題解決の手順を理解するための事例研究 ・ 問題形成の策定 ・ 意志決定の策定	4. 自己の問題解決を行う ・ 問題の抽出 ・ 問題の発表 ・ 原因分析 ・ 意志決定の策定 ・ グループ討議 ・ 代表者発表、講師コメント 5. 行動計画書の作成 ・ 目標、問題の策定 ・ 具体的方策の策定 ・ スケジュールの作成 6. 決意表明 7. 総まとめ講義

タイムスケジュール(案)

9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00			
第 1 日	1.問題解決技法の基本				2.問題解決に影響を与える環境変化を整理する								2.のつづき				3.問題解決の手順を理解するための事例研究																		
	講義				講義								講義・グループ討議				講義・実習・グループ討議																		
第 2 日	4.自己の問題解決を行う												4.のつづき				5.行動計画書の作成				6.決意表明 7.総まとめ講義														
	講義・グループ討議												講義・グループ討議				講義・グループ討議				講義														

A-4

ビジネスコーチングコース

1.ねらい

- ・職場内におけるコミュニケーションの円滑化を図り、部下・後輩の指導・支援を効果的に実施できる能力を修得する。
- ・部下とのコミュニケーションを効果的にし、指導力を発揮する。
- ・組織の中で、自分や上司部下の持ち味を活かし、伸ばしつつ、貢献する。
- ・自分が当然と思っている前提を見直し、思考を柔軟にする。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

課長級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. コーチング理論とOJTへの活用 ・ティーチングからコーチングへ ・コーチング理論と概要 ・コーチングの4つのステップ ・OJTにおけるコーチングの活用 2. コーチングの基本技法 ・状況を理解し、納得させる技法 ・質問によって気づかせる技法 ・聴くことによって整理させる技法 ・実習者コメント、観察者コメント 3. 傾聴の理論と技法 ・聴き方の基本とカウンセリングマインド ・職場における対話の基本 ・傾聴の基本 ・コミュニケーション能力の自己診断	4. 実践コーチング ・指示待ち族のケース ・協調性に欠ける職員のケース ・大きな失敗をした中堅職員のケース ・自分より年配で頑固な職員のケース 5. これからの職場リーダーの役割 ・これからのリーダーとしての役割について ＜グループ討議＞

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. コーチング理論とOJTへの活用		2. コーチングの基本技法		2. のつづき		3. 傾聴の理論と技法		
	講義		講義・実習		講義・実習		講義・実習		
第 2 日	3. のつづき		4. 実践コーチング		4. のつづき			5. これからの職場リーダーの役割	
	講義・実習		講義・実習		講義・実習			講義・グループ討議	

1.ねらい

監督者としての役割と組織の理解をはかり、仕事の管理・改善および部下の育成、リーダーシップについての基本を学ぶ。また各マネジメント領域について事例研究から学び、その実践、応用もあわせて習得する。

2.すすめ方

講義・実習・自己診断・グループ討議

3.対象/適正人数

係長級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 監督者としての立場と役割 ・ 地方自治体を取りまく環境変化を再認識する ・ 組織についての理解 ・ 組織の基本原則 ・ 行政への期待と求められる自身の役割を整理してみる 2. 監督者に求められる日常行動とその考え方 ・ 仕事の管理 ・ 仕事の改善 ・ 部下の育成 ・ リーダーシップ ＜自己診断＞ 3. 仕事の管理と改善 ・ 仕事管理の一般的原則 ・ マネジメントサイクル ・ 仕事の改善 ・ 問題解決の手法	4. 動機づけと部下育成 ・ 「部下への動機づけ」について（グループ討議） ・ 部下の理解 ・ 人間行動と欲求 ・ 部下の育成 5. コミュニケーションとリーダーシップ能力 ・ チームにおける意志決定と行動促進の構造（実習） ・ 組織におけるコミュニケーションの役割 ・ コミュニケーションを有効化するために ・ リーダーシップとは ・ リーダーシップについての自己診断 ・ リーダーシップの二面性 ・ ふりかえりとグループ内発表、個人発表 6. 自己成長のための目標設定と行動計画 ～自己変革の必要性～（まとめ）

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 監督者としての立場と役割				2. 監督者に求められる日常行動とその考え方		3. 仕事の管理と改善		
	講義				自己診断・グループ討議		講義		
第 2 日	4. 動機づけと部下育成				5. コミュニケーションとリーダーシップ能力			6. 自己成長のための目標設定と行動計画	
	グループ討議・講義				実習・発表・自己診断			講義・実習	

1.ねらい

監督者として課題達成の手順と、それにとまなうマネジメントにおける必要事項について、現状の状況下からの行動と取り組みについて学ぶ。また今後の部下育成には欠かせないコーチングスキルについても学習し、監督者としての自覚を促していく。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

係長級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 環境の変化と監督者の役割 - 自治体を取り巻く環境の変化 - 自治体の監督者に求められるもの - 監督者の立場・役割・能力とは - 時代変化が自治体に要求すること 2. 守りの監督者から真のリーダーへ - これまでの自分を棚卸しする - 改めて組織とマネジメントを考える - 役割と期待に応じてこそプロ 3. できるリーダーになるために - 改めてリーダーシップとは - 人間関係を上手に用いてこそリーダーである - コミュニケーションの向上に向けて - 自らのコミュニケーションスタイルを点検する 4. マネジメントにおける目標の具体的な設定とその手順 - マネジメントにおける目標は上位目標から下位目標へと連鎖はブレイクダウンが必要 - 監督者が取り組むべき目標は「業務目標」、「役割目標」の2種類である。 - 目標条件の設定、手順、対策づくり	5. 部下の自立性・自発性を育てるコーチングスキル - 住民、お客様の満足のためには第一線のメンバーの自立対応が必要 - 自立性、自発性を育てるコーチングスキルの基本 - 傾聴技法、承認技法、質問技法 - 部下育成のための対話指導 6. 監督者として自己革新の継続のために - 自己啓発計画書の作成と発表 - できる監督者になるために 「ポジションパワー」から「パーソナルパワー」へ

タイムスケジュール（案）

9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00			
第 1 日	1. 環境の変化と監督者の役割				2. 守りの監督者から真のリーダーへ								3. できるリーダーになるために				4. マネジメントにおける目標の具体的な設定とその手順																		
	講義・実習				講義・実習								講義・実習・グループ討議				講義・グループ討議																		
第 2 日	5. 部下の自立性・自発性を育てるコーチングスキル												5. のつづき				6. 監督者としての自己革新の継続のために																		
	講義・グループ討議												講義・グループ討議				講義・実習																		

1.ねらい コミュニケーション技法「コーチング」の基本スキルと、部下育成のビジネスシーンにおける活用方法を修得する。

2.すすめ方 講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数 係長級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. コーチングの基本理解 ・ コーチングの定義 ・ コーチングの普及の背景 2. 傾聴技法 ・ 傾聴の効果 ・ 具体的な傾聴技法 ・ ロールプレイング 3. 承認技法 ・ 承認の効果 ・ 具体的な承認技法 ・ 演習	4. 質問技法 ・ 質問の効果 ・ 具体的な質問技法 ・ ロールプレイング 5. デモンストレーション 6. タイプ別コミュニケーション ・ タイプ分けの必要性 ・ 自分自身のタイプを知る ・ タイプ別の特徴 ・ タイプ別のコミュニケーション ＝まとめ＝ ～レポート作成～

タイムスケジュール（案）

9:0010:0011:0012:0013:0014:0015:0016:0017:00										
第 1 日	1. コーチングの基本 理解		2. 傾聴技法			2. のつづき		3. 承認技法		
	講義		講義・実習・討議			講義・実習・討議		講義・実習・討議		
第 2 日	4. 質問技法					5. デモンスト レーション		6. タイプ別コミュニケーション		ま と め
	講義・実習・討議					実習・討議		講義・実習・討議		

1.ねらい

監督者として、部下育成の意識を高め「実践できる」OJTの計画を立案する。
また、そのために、OJTの意味、すすめ方、技法、あるいはOJTの実践上必要なマネジメント能力について、事例研究をとおして学ぶ。

2.すすめ方

講義・グループ討議・自己診断・事例研究・実習

3.対象/適正人数

係長級（15～25名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. OJTの重要性を認識する ・ 環境の変化と部下の育成・戦力化の重要性 ・ 監督者の役割と部下育成の考え方 ・ 人材育成におけるOJTの位置づけと役割 ・ OJTについての自己診断 a) 認識度合いの判定 b) 実践度合いの判定 2. OJT実践上の問題点 ～OJTの実践を阻害している要因は何か～ ・ グループ研究(TKJ) 3. OJTの意義・内容 ・ 事例研究 ～仕事と研修の優先度を考える～ ・ 討議 - 発表、コメント ・ OJTとは ・ 仕事と指導の調和 ・ OJTの機会をどう捉えるか	4. OJTのステップと技法 ・ OJT実施のステップ ・ OJTニーズの把握 ・ 問題解決とOJT ・ 個別OJTと集合OJT 5. OJT推進のためのマネジメント ・ 事例研究 ～指示・命令の方法について～ ・ 討議 ・ 発表、コメント ・ 動機づけへの配慮 ・ 部下の能力に応じたリーダーシップの発揮 ・ 部下の育成と創造性の開発 6. OJT実施の企画、及び計画書の作成 ・ 個人実習 ～当職場ではどのような課題、内容、方法でOJTをすすめられるか、各職場におけるOJT実施のための計画づくり～ ・ 全体研究 ＝まとめ＝

タイムスケジュール（案）

9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00			
第 1 日	1.OJTの重要性を認識する												2.OJT実践上の問題点				3.OJTの意義・内容																		
	講義・実習												実習・グループ討議				講義・事例研究・グループ討議																		
第 2 日	4.OJTのステップと技法				5.OJT推進のためのマネジメント								6.OJT実施の企画、及び、計画書の作成																ま と め						
	講義				講義								講義・実習																						

B-5 職場におけるコミュニケーション能力養成コース

1.ねらい 職場における対人関係の基本となるコミュニケーション能力について学ぶと共に、自己の行動パターンを分析し、自己理解を深め、他者理解力を深めていく。

2.すすめ方 講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数 係長級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 対人関係とは 2. コミュニケーションの種類と活用方法について学ぶ ・ 言語 ・ 非言語 ・ 物理的・心理的効果 3. 対人関係に必要な人間的側面を理解する ・ 人としての魅力 ・ 人間力を養う 4. 自己理解そして他者理解を認識し今後においての事例を学ぶ ・ 自分はどのような人間でありたいか ・ 自分を知り人を理解するには ・ 相手を認める事から始めよう	5. コミュニケーションの基本となる話し方 ・ 第一印象のインパクト ・ 話し方の基本 ・ 聴き方のコツ ・ 話題のふくらませ方 ・ 話の組み立て方 6. 職場で活かすコミュニケーション能力の開発 ・ 説得コミュニケーション ・ やる気の伝わる話し方 ・ お互いを伸ばすコミュニケーション 7. まとめ ～今後のより良い対人関係をめざして～

タイムスケジュール（案）

		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00	
第 1 日	1. 対人関係とは 2. コミュニケーション の種類と活用方法に ついて学ぶ		3. 対人関係に必要な 人間的側面を理 解する						4. 自己理解そして他者理解を認識し今後においての事例を学ぶ										
	講義・実習		講義						講義・実習・グループ討議										
第 2 日	5. コミュニケーションの基本となる話し方								6. 職場で活かすコミュニケーション能力の開発						7. まとめ				
	講義・実習・グループ討議								講義・実習・グループ討議										

1.ねらい

実際の職場の問題解決に活かすためのロジカル・シンキング(論理的思考)技法をわかりやすく実践的に学ぶ。

また、論理構築力の向上によってヌケモレが少なくなり、業務上の問題解決の糸口を発見することがよりスムーズに出来るようになる。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

係長級(20~30名)

4.日時

1~2日コース(7~14時間)

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 状況把握 ・ 枠組み体系図を使用して現状の課題を整理する 2. 課題の設定(課題の選択) ●ケーススタディ ・ 抽出された課題の優先順位を評価する(マトリクス) 3. 原因(要因)分析 ●ケーススタディ ①原因(要因)項目を階層化して分析する方法(ツリ-) ②複数の事象を比較して要因分析する方法(マトリクス) ③原因(要因)を時系列で分析する方法(フローチャート) 4. 原因(要因)項目の検証 ・ 選択した原因項目が解決されれば、問題点が解消されるかを検証する	1日目の復習 5. 解決策の案出方法と評価選別 ●ケーススタディ ・ 解決策案の発想/解決策を階層化して案出する(ツリ-) ・ 複数の条件を検討し解決策を評価し、解決する/判断基準を明確にして、解決策を評価する(マトリクス) 6. 実施計画 決定した解決策を実行する上での作業項目の洗い出しと、スケジュールリング 7. リスク分析 ●ケーススタディ 実施計画を遂行する上でのリスクの分析と対処(マトリクス) 8. 総合演習 ・ 今まで学んできたロジカルシンキングを総復習するための演習課題 a)グループ発表 b)メンバーからコメント c)講師コメント

タイムスケジュール(案)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 状況把握	2. 課題の設定 (課題の選択)			3. 原因(要因)分析	4. 原因(要因)項目の検証			
	講義	講義・実習			講義・実習	講義・グループ討議			
第 2 日	5. 解決策の案出方法と評価選別				6. 実施計画	7. リスク分析	8. 総合演習		
	講義・グループ討議・実習				講義・実習	講義・実習	講義・グループ討議		

1.ねらい

- ・管理監督者に必要な仕事の管理能力と問題対応力を高める。
- ・リーダーシップとコミュニケーション・スタイルを自覚し、対人スキルの向上を図る。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

係長級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 組織と監督者 ・監督職の役割とは ・組織における3つの論理 ・組織における基本原則 ・マネジメント行動の考え方(グループ討議) 2. 仕事の管理 ・計画立案のステップ ・仕事の割当における留意事項 ・統制の方法 3. 仕事の改善と問題解決 ・問題の種類 ・種類別問題の関係性と監督者としての問題意識 ・問題解決の代表的技法と分析における留意点 4. 部下の育成 ・部下の理解 ・OJTの意義と必要な考え方 ・部下の育成を促進するコミュニケーション 5. 動機づけのための人間理解 ・人間行動と欲求(グループ討議) ・働きがいを感じる要素 ・欲求階層説	6. 監督者としてのリーダーシップ ・リーダーシップの定義 ・リーダーシップスタイル (課題達成志向とチームワーク志向の自己診断) ・リーダーシップの源泉 ・モチベーションを向上させる管理者行動 7. コミュニケーションの促進 ・価値観を共有しメンバーを動かす ・メンバーの不安を解消するアクティブ・リスニング ・部下への問いかけ ・リーダーシップスタイルを決定づける自我状態 (エゴグラム分析) 8. チーム力の向上のために ・組織における意志決定の構造(グループ実習) ・リーダーシップや心理的要因がチーム力に与える影響 ・チーム力を高める考え方と方法 9. ふりかえりと行動計画の作成

タイムスケジュール（案）

9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00	
第 1 日	1. 組織と監督者				2. 仕事の管理			3. 仕事の改善 と問題解決		4. 部下の育成				5. 動機づけの ための人間 理解			
	講義・グループ討議				講義			講義		講義				講義・グループ討議			
第 2 日	6. 監督者としてのリー ダーシップ				7. コミュニケーションの 促進			8. チーム力の向上のために				9. ふりかえりと行動計 画の作成					
	講義・実習				講義			講義・グループ討議				実習					

1.ねらい

上級職員として求められる基本的な役割と、これまでの自己の振り返りを行い、ロールプレイ等を交えながら傾聴を中心としたコミュニケーションスキルを磨くことにより、プレ監督職としてのマネジメント能力の基礎を修得する。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

主任級(20~30名)

4.日時

1~2日コース(7~14時間)

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 環境変化と上級職員の役割 ・ 職場を取り巻く環境変化 ・ 上級職員の役割とは ・ これまでの自己を振り返る ・ 自らの役割を確認する 2. リーダーシップの発揮に向けて ・ 改めてリーダーシップとは ・ リーダーシップとコミュニケーション ・ 「コミュニケーションスタイル調査」を活用して ・ 「ポジションパワー」から「パーソナルパワー」へ	3. コミュニケーションスキルの向上をめざして ・ コミュニケーションとは何か? ・ 上手な話し方、上手な聞き方 ・ やってみよう…プレゼンテーション 4. ビジネスコーチングの勧め ・ コーチングの基本的考え方 ・ コーチングにおける基本原則 ・ 傾聴の技術 ・ 質問の技術 ・ 伝達の技術 ・ やってみよう…コーチング まとめ… 「求められる上級職員になるために」

タイムスケジュール(案)

9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00			
第 1 日	1. 環境変化と上級職員の役割													2. リーダーシップの発揮に向けて																					
	講義・実習													講義・実習																					
第 2 日	3. コミュニケーションスキルの向上をめざして													4. ビジネスコーチングの勧め												ま と め									
	講義・実習													講義・実習																					

1.ねらい 上級職員としての自覚を促すと共に、自分自身の職務役割とあわせ、仕事の問題意識、後輩の指導育成、及び対人関係について実践的に学ぶ。

2.すすめ方 講義・実習

3.対象/適正人数 主任級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 仕事の中で期待される役割とは ・ 職場における自分自身の職務役割を認識する ・ 環境変化に対応できるプロ職員になる為には ・ 上司・同僚・後輩との関係を強化する 2. 仕事における情報の共有化と問題意識 ・ 状況における情報の収集と活用の考え方 ・ ものの見方と考え方 ・ 独創を阻むもの 3. 職場における対人関係とコミュニケーションの重要性 ・ 行き詰まる対人関係とは ・ よりよい対人関係を築くためには ～よりよい対人関係の築き方 ～よりよい対人関係の築き方の具体例 ・ 行きづまった対人関係の打開策 ・ コミュニケーションの基本	4. 後輩指導の実践スキルを身につける ・ 後輩指導について考える ・ ジェネレーションギャップをどう克服するか ・ 後輩指導のすすめ方 ・ 聴き方・話し方 5. 職場におけるリーダーシップの発揮 ・ 働く人たちの欲求について ・ リーダーシップのスタイル(T.P.リーダーシップ) ・ 先輩としてより良いリーダーシップを発揮するために ＝まとめ＝

タイムスケジュール（案）

9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00			
第 1 日	1. 仕事の中で期待される役割とは				2. 仕事における情報の共有化と問題意識								3. 職場における対人関係とコミュニケーションの重要性																						
	講義				講義・実習								講義・実習・グループ討議																						
第 2 日	4. 後輩指導の実践スキルを身につける												5. 職場におけるリーダーシップの発揮								ま と め														
	講義・実習												講義・実習																						

1.ねらい

中級職員としての自覚を促すと共に、先輩職員としての役割を認識して自己に必要な能力を把握し、職場における自己の目標を明確化することでより積極的・主体的な職員として業務を遂行する意識・能力の向上をねらうものとする。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

主任・主事級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. マネジメント環境の変化 ・ 内部環境分析 ・ 外部環境分析 ・ 人的資源のあるべき姿 2. 中級職員の役割 ・ 中級職員に求められる役割 ・ 役割を遂行するために必要な能力・資質 3. リーダーシップの発揮 ・ リーダーシップの定義 ・ リーダーシップ論 ・ モチベーション論 ・ 効果的なリーダーシップ	4. 対人関係能力の向上 ①職場の対人関係 ②自己理解・他者理解 ・ 自己に対する棚卸し ・ タイプ分け 5. コミュニケーション能力の向上をめざして ・ コミュニケーションとは何か ・ 上手な話し方、上手な聴き方 6. 自己啓発目標と行動計画

タイムスケジュール（案）

9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00			
第 1 日	1. マネジメント環境の 変化				2. 中級職員の役割								2. のつづき				3. リーダーシップの発揮																		
	講義・実習				講義・グループ討議								グループ討議				講義・グループ討議																		
第 2 日	4. 対人関係能力の向上												5. コミュニケーション能力の向上をめざして												6. 自己啓発目標 と行動計画										
	講義・実習												講義・実習												講義・実習										

1.ねらい

社会人としてのこれまでを振り返りながら自己の総点検を行い、強化すべき弱み、克服すべき弱みを明らかにすることで、今後の目標を明確化すると共に初級職員としての自覚を促す。また、初級職員に求められる業務能力、問題解決能力について確認することで、今後の積極的・主体的な意識改革、能力開発への取り組み促進を行い、中でも、対人関係能力を重点的に取り上げて学ぶ。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

主事級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 職業人としての自己点検 ・業務能力の点検 ・問題解決能力の点検 ・対人関係能力の点検 2. 強み・弱みの分析 ・強化すべき強み ・克服すべき弱み 3. 初級職員の役割 ・初級職員に求められる役割 ・役割を遂行するために必要な能力・資質 ・リーダーシップの発揮 4. ビジネススキル再確認 ・問題解決スキル ・プレゼンテーションスキル	5. 目標設定と行動計画 ・5年後の目標 ・目標達成のための行動計画 6. 対人関係能力の向上 ・職場の人間関係 ・自己理解・他者理解 ・傾聴、承認、質問

タイムスケジュール（案）

9:00					10:00					11:00					12:00					13:00					14:00					15:00					16:00					17:00				
第 1 日	1. 職業人としての自己点検					2. 強み・弱みの分析										3. 初級職員の役割					4. ビジネススキル再確認																							
	講義・実習					講義・実習										講義・グループ討議					講義・実習																							
第 2 日	5. 目標設定と行動計画															6. 対人関係能力の向上																												
	講義・実習															講義・実習・グループ討議																												

C-5 コミュニケーションスキルアップコース

1.ねらい 自らの気づきと他者からのフィードバックを基に「聴く」「話す」をはじめとするコミュニケーションのスキルアップを目指し、体験学習を交えて学ぶ。

2.すすめ方 講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数 主任・主事級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. コミュニケーションの意味と必要性 ・コミュニケーションとは？ ・コミュニケーションの仕組み（インフォメーションとの違い） 2. 言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーション ・第一印象の重要性 ・言語的・非言語的コミュニケーション ・言葉の限界とその特性 3. コミュニケーションの大切さを知る ・振り返り「コミュニケーション場面での課題・問題点」 ・よりよい対人関係・人間関係を築くには 4. 自らのコミュニケーションスタイルを知る ・コミュニケーションスキルプロフィールの作成 ・解説と自己分析 5. 傾聴力を磨く ・「きき方」チェック・レベル ・傾聴（カウンセリングマインド）とは？ ・傾聴実習 ・共感、質問、要約	6. 表現力を磨く ・話し方のポイント ・内容、言葉・声の調子、ビジュアル、表現 ・スピーチの組み立て方 流れと項目の立て方 「ホールパート法」「PREP法」 7. チームで仕事を進めるために必要なコミュニケーション ・報告・連絡・相談、指示・命令の受け方 ・協働型社会でのコミュニケーションのとり方 ・アサーティブな自己表現 8. 自分自身を見つめる ・「ジョハリの窓」が示すもの ・自己認識と豊かな人間関係づくり

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. コミュニケーションの意味と必要性	2. 言語的・非言語的コミュニケーション	3. コミュニケーションの大切さを知る		4. 自らのコミュニケーションスタイルを知る			5. 傾聴力を磨く	
	講義	講義	講義・実習		講義・実習・グループ討議			講義・実習	
第 2 日	5. のつづき		6. 表現力を磨く		6. のつづき	7. チームで仕事を進めるために必要なコミュニケーション		8. 自分自身を見つめる	
	講義・実習		講義		実習	講義・実習		講義	

1.ねらい

いま住民満足をより向上させるための業務改善が強く求められている。この業務改善の重要性とその基本ステップについて、実例を通して学習する。また各ステップごとのスキルおよび創造性開発の技法については、現場テーマを使いながらの演習を勧めることによってマスターをはかる。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

主任・主事級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 住民満足のための業務改善の必要性について - 時代はいま、マネジメントのスピード化が求められている - よりよい住民満足化のための業務改善の重要性について 2. チームによる業務改善活動の理解とすすめ方の実際 - 今までの業務改善活動とこれからの業務改善活動のちがい - 業務改善の推進ステップについて 3. 課題演習:業務改善活動のテーマづくり - 業務遂行上または職場で「何とかしたいカード」づくり 「何とかしたいカード」を使つてのマトリックス表づくり - グループで「取り上げたいカード」の整理と選定について	4. 改善技法についてのスキルマスター - 現状についてのデータ収集についての技法 - データ分析による原因把握のための技法 5. 改善、アイデアづくりのための12の定石について - ブレイン・ストーミングの活用と実際 - 着想のための12の定石とその活用ポイント 6. 改善・対策づくりのための創造性開発の実際について - パターン別による創造性開発スキルの理解 - 課題演習:類比法によるアイデアづくり ～創造性開発技法の実習 - 職場で使える創造性開発技法のいろいろ

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 住民満足のための業務改善の必要性について		2. チームによる業務改善活動の理解とすすめ方の実際		3. 課題演習:業務改善活動のテーマづくり				
	講義		講義・実習		講義・グループ討議				
第 2 日	4. 改善技法についてのスキルマスター		5. 改善、アイデアづくりのための12の定石について		5. のつづき		6. 改善・対策づくりのための創造性開発の実際について		
	講義・実習		講義		実習		講義・実習・グループ討議		

1.ねらい

新入職員として接遇対応の大切さを確認すると共に、役所のイメージを決めるあいさつ、言葉遣い、来客対応マナー、電話対応マナーについて実習を通して学習する。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

新採用職員（20～30名）

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 役所のイメージを決める接遇対応の重要性と心がまえ ・ 接遇対応の果たす役割と重要性について ・ 役所の代表者としての自覚と心がまえ ・ 好感を持たれる接遇対応はプラス1の精神が必要 2. 好感を持たれる発声練習 ・ 相手(住民)に信頼感を与えるための発声練習 ・ 好感を持たれる発声法 3. 明るいあいさつづくりと言葉遣い ・ ビジネスで使う4つのおじぎ ・ あいさつの7大用語の練習 ・ 明るい挨拶のための基本練習 ・ 言葉遣いの基本マナー ・ 正しい言葉遣いについて ・ 敬語の使い方とその練習	4. 来客対応の実際 ～実習～ 対応者のマナーと心がまえ ・ 受付のしかた、名刺の扱い方、取り次ぎのしかた ・ 案内のしかた ・ お茶のだししかた ・ 見送りのしかた ・ こんな場合どうする 5. 電話対応の実際 ～実習～ ・ 電話対応の基本マナー ・ 電話の受け方の基本マナー ・ 電話の取り次ぎ、離席中、外出中の基本実習 ・ 電話のかけ方の基本実習 ・ 携帯電話の取り扱いについて =まとめ=

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 役所のイメージを決める接遇対応の重要性とその心がまえ	2. 好感を持たれる発声練習	3. 明るいあいさつづくりと言葉遣い		4. 来客対応の実際		5. 電話対応の実際		ま と め
	講義	実習	講義・実習		講義・実習		講義・実習		

- 1.ねらい 新規採用後の経験を振り返り、問題点の解決、仕事の効率化、対人能力向上に関する手法を習得し、プロ職員としての意識高揚を図る。
- 2.すすめ方 講義・実習・グループ討議
- 3.対象/適正人数 新規採用後6ヶ月～12ヶ月経過職員（20～30名）
- 4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. プロ職員としての条件 ・プロ職員の定義 ・自己分析(自分自身の棚卸し) ・目標設定と行動計画 2. 課題研究 ・入庁以降直面した問題 ・問題解決技法による分析 ・解決策の立案 ・目標設定と行動計画	3. 効果的に仕事を遂行するための手順書作成実習 ・仕事の洗い出し ・仕事の整理・分類 ・仕事の手順の明確化と改善 4. 対人関係能力 ・コミュニケーションの重要性 ・傾聴能力 ・承認能力 ・質問能力

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. プロ職員としての条件				2. 課題研究				
	講義・実習				講義・グループ討議				
第 2 日	3. 効果的に仕事を遂行するための手順書作成実習				4. 対人関係能力				
	実習・グループ討議				実習・グループ討議				

1.ねらい

自分が主体であることを理解し、自己資源(能力・資質など)を最大限に発揮して職務目標を達成する自発的行動力を身につけ、生産性向上を図り、かつ満足度の高い人生を構築するための実践的ノウハウ、考え方を修得する。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

主任・主事級(20～30名)

4.日時

1～2日コース(7～14時間)

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 今、自治体職員に求められているキャリアデザインとは 2. いきいきと自分らしく働くために ・自己理解 ・環境理解 ・仕事理解 3. 今、求められる人材像とは ・コミュニケーション能力 ・エンプロイアビリティ ・人間力 4. 能力を伸ばし自己を活かす考え方 ・興味・能力・価値観の確認 ・潜在能力開発法 ・キャリア形成のサイクル 5. 人生のふりかえり ・ライフラインチャート ・自己資源再確認 ・能力のたな卸し	6. 人間理解を深める人間哲学エニアグラム ・エニアグラムとは ・人には9つのタイプがある ・タイプを理解し、自分を活かす 7. 目標設定 ・職務目標 ・人生目標 ・職務目標と人生目標の合致 8. 行動計画作成 9. 目標実現のための潜在意識活用術 10. 自己宣言

タイムスケジュール(案)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 今、自治体職員に求められているキャリアデザインとは	2. いきいきと自分らしく働くために	3. 今、求められる人材像とは		4. 能力を伸ばし自己を活かす考え方	5. 人生のふりかえり			
	講義	講義	講義・実習		講義・実習	講義・実習			
第 2 日	6. 人間理解を深める人間哲学エニアグラム	7. 目標設定			8. 行動計画作成	9. 目標実現のための潜在意識活用術		10. 自己宣言	
	講義・実習	講義			講義・実習	講義・実習		講義	

課題別研修 対応表

	主事級	主任級	係長級	課長級	次長級	部長級
政策形成・まちづくり				戦略的政策形成		
			政策形成・上級			
		政策形成・中級				
	政策形成・初級					
			政策形成研修<演習>			
		政策形成研修<基本>				
	公共マーケティング					
	政策法務基礎					
EBPM						
人事制度				人事評価の基本		
				人事評価育成		
	人事評価（被評価者）					
				目標管理		
メンタルヘルス			メンタルヘルス			
			カウンセリング基礎			
			ストレスマネジメント			
	レジリエンス					
	ハラスメント防止					
	カスタマーハラスメント防止					
	職場で生かす怒りの対処術 アンガーマネジメント					

課題別研修 対応表

	主事級	主任級	係長級	課長級	次長級	部長級
接遇・プレゼンテーション	接遇対応					
	窓口対応マナー					
	ユニバーサルサービス					
	プレゼンテーション					
	交渉力強化					
	クレーム対応力強化					
	ファシリテーター養成					
	文書作成能力向上					
その他	質問力アップ					
			リスクマネジメント			
	企画力発想力向上					
	採用面接官養成					
	メンター養成					
	エンゲージメント力向上					
	シニア層モチベーションアップ					
	女性職員のキャリアデザイン					
	仕事意識改革					
	SNS 炎上トラブルリスク対応					
	タイムマネジメント					
	コンプライアンス					
	自治体 DX 推進					
	生成 AI を活用した業務改善入門					

1.ねらい 幹部職としての政策形成能力を高めるため、地域づくりの留意点と政策形成の方法論について学ぶ。

2.すすめ方 講義・討議

3.対象/適正人数 部長・次長・課長級（15～30名）

4.日時 1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 今、問われている自治体の力量 ～地域づくりのトレンドと行政の課題～ ・地域づくりの現状と課題 ・これからの地域づくりのトレンド ・地域づくりのキーワード ・人材育成の考え方 2. 地域づくりは地域に学ぶ ～わがまち再発見運動のすすめ～ ・地域づくりの構造と目標 ・地域資源の発掘 ・2つの考え方と行動 3. 政策形成の方法論 ～共感を呼ぶ政策立案としたたかな戦略 ・共感を呼ぶ政策立案とは ・戦略と戦術 ・政策形成のプロセス ・政策形成のプロセス技術	4. 政策の評価とまちづくり ・政策評価の観点 ・マネジメントサイクルづくり ・戦略・戦術の点検 ・都市づくりの「作法」 5. これからの幹部職員に求められる力量 ・政策づくりのソフトテクノロジー ・職員の戦略性 ・求められる幹部職の人材評価の考え方と技術

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 今、問われている自治体の力量		2. 地域づくりは地域に学ぶ		3. 政策形成の方法論		4. 政策の評価とまちづくり		5. これからの幹部職員に求められる力量
	講義		講義		講義	講義・討議		講義	

1.ねらい

地方自治体に求められていることは、これまでのような国からの機関委任事務の処理を中心とした個別執行機関の集合体ではなく、住民との協議を基軸とした集合体である。

本コースは地域の特性に応じた総合政策機関における職員としての政策形成能力の向上を図ることを目的とする。

2.すすめ方

講義・グループ討議

3.対象/適正人数

課長・係長級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 政策能力とは何か 2. なぜ政策能力が問われるのか ・ 地方自治体の変革と住民と行政の変化 ・ 地方新時代とはどんな時代か 3. 地方自治体における行政運営 ・ これからの時代環境 ・ NPMの理念による行政運営 ・ 日本型PPP官民協働の推進 4. 地方主権時代に求められる自治体職員の能力 ・ 政策能力・政策調和能力 ・ 協働能力・議会对応能力 ・ 広報広聴能力	5. 政策形成の実習 ・ 実習<1> 「人口推計から地域課題と対応策を検討する」 ・ 実習<2> 「カード方式で住民の意見を政策に反映させる」 ・ 実習<3> 「政策ディベート」の実施、グループに分かれ実習<1・2>の検証を行う 6. 管理職として政策形成能力をどう高めるか ・ まず、経営感覚を磨く ・ 庁内分権のすすめ ・ 政策力の高い職場・職員をどう育成するか

タイムスケジュール（案）

9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00	
第 1 日	1. 政策能力とは何か			2. なぜ政策能力が問われるのか				3. 地方自治体における行政運営				4. 地方主権時代に求められる自治体職員の能力					
	講義			講義				講義・討議				講義・討議					
第 2 日	5. 政策形成の実習							5. のつづき						6. 管理職として政策形成能力をどう高めるか			
	講義・グループ討議							講義・グループ討議						講義			

1.ねらい 政策形成についての基礎理論を再認識するとともに、ベースとなる政策能力養成とすすめ方を体系的に修得する。

2.すすめ方 講義・グループ討議・発表

3.対象/適正人数 係長・主任級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 激動する行政環境と今後の課題 ・ 今という時代 ・ 勝ち組組織の共通要因 ・ 改めて自治を考える ・ 行政評価から見えてきたこと ・ 問われる政策形成能力 2. 政策形成へのアプローチ ・ 政策循環と政策形成 ・ 政策の基本、政策の構造 ・ 政策研究のフレーム、手順 ・ 政策研究の視座・ポイント 3. 課題研究 「政略的課題と克服のポイント」 グループワーク、発表・コメント	3. のつづき 4. 住民の目線に立つ戦略行動 ・ 顧客志向・住民志向 ・ 庁外への戦略ポイント ・ 庁内への戦略ポイント 5. 政策官庁への課題と係長職の役割 ・ 政策官庁へ向けて、何が問題か ・ 自治体職員への期待と役割

タイムスケジュール（案）

9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00	
第 1 日	1. 激動する行政環境と今後の課題				2. 政策形成へのアプローチ				2. のつづき				3. 課題研究				
	講義				講義				講義				講義・グループ討議				
第 2 日	3. のつづき								3. のつづき				4. 住民の目線に立つ戦略行動		5. 政策官庁への課題と係長職の役割		
	講義・グループ討議								グループ討議・発表				講義		講義		

1.ねらい

自治体職員としての立場、役割を確認するとともに自治体を取り巻く環境変化と、それらに伴う住民ニーズの多様化にどのように対応していくかを考え、政策形成の基礎施策策定方法を修得する。

2.すすめ方

講義・グループ討議・発表

3.対象/適正人数

主任・主事級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 地方行政の変化と政策形成 ・ 地方自治をめぐる環境変化 ・ 地方分権下での自治体の政策形成 2. 戦略的思考による行政運営 ・ 戦略とは ・ 戦略的思考に必要な視点 3. 政策形成のプロセスとステップ ・ 政策形成モデル ・ アイデアの発散と収束 ・ 政策目標の設定 ・ 代替案の検討、施策の策定 ・ 施策の事前評価	4. 政策立案 ・ 政策立案シミュレーション ・ 各グループ、報告書の作成 5. 政策報告 ・ 全体発表 ・ 質疑応答 6. まとめ ・ 政策報告への住民参加

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 地方行政の変化と政策形成	2. 戦略的思考による行政運営			3. 政策形成のプロセスとステップ				
	講義	講義			講義・グループ討議				
第 2 日	4. 政策立案				4. のつづき	5. 政策報告	6. まとめ		
	講義・グループ討議				グループ討議	発表	講義		

- 1.ねらい 地域課題の解決に向けた政策形成の意義・手順・ポイントを、主に演習を通して理解し、修得する。
- 2.すすめ方 講義・グループ実習
- 3.対象/適正人数 係長級（15～18名）
- 4.日時 1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. はじめに ～分権時代の自治体像 2. 政策形成へのアプローチ ・「政策形成」とは ・「政策」の基本構造 ・政策の手段 ・政策形成の基本ステップ	3. 演習:政策を形成する ・地域住民が抱える問題とテーマの設定 ・テーマに係る現状・原因分析と目標の設定 ・政策体系検討～問題解決に向けての決定的なポイントは何か ・代替施策案検討～柔軟な発想・アイデア ・発表・討議・コメント 4. 政策評価の着眼点 ・問題意識の鮮明度～深刻性、原因・実態把握度等 ・政策の確かさ～理念・戦略性・有効度等 5. まとめ ～ 政策形成能力を高めるために

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. はじめに	2. 政策形成へのアプローチ	3. 演習:政策を形成する		3. 演習のつづき			4. 政策評価の着眼点	
	講義	講義	実習・グループワーク		実習・グループワーク			5. まとめ	講義

- 1.ねらい 自治体行政の今日的課題と政策形成の意義・ポイント、職員としての取り組み方を学ぶ。
- 2.すすめ方 講義・グループ実習
- 3.対象/適正人数 係長・主任級（18～24名）
- 4.日時 1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 自治体行政の今日的課題 - 自治体行政をめぐる環境の変化 - 自治体行政の今日的キーワード - 分権時代の自治体像～事業官庁・政策官庁へ 2. 問われる政策形成能力 - 政策循環と政策形成 - 政策基本構造 - 政策の手段 - よい政策形成に向けて～その方向性・着眼点	3. 演習:ミニ政策研究 - 地域が抱える戦略的課題の抽出 - 課題克服へのアイデア・手順 - 展開にあたっての留意点 - 発表・討議・講評 4. 活力ある地域を創るために - 上手くいっている組織・地域の共通の特徴 - 活力ある地域づくりのステップ論 - 期待される自治体職員 ～政策に強い職員像

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 自治体行政の今日的課題	2. 問われる政策形成能力			3. 演習:ミニ政策研究			4. 活力ある地域を創るために	
	講義	講義・演習			実習・グループワーク			講義	

1.ねらい

地方自治体のマーケティングサイクルを確立するために、また行政事業を創造的に改革するには、マーケティングの考え方を取り入れることが非常に有効的である。本コースでは、マーケティング手法の基本と、「現状把握」から「経営資源の活用」までの一連の流れ、「住民との合意形成」と「共有価値の創造」に活かせる考え方を修得する。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

課長・係長・主任・主事級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1.マーケティング手法を活かした自治体経営とは (1)住民との合意形成 (2)パートナーシップの確立 (3)活用できるマーケティング手法 ・ 情報収集に応用できる市場調査 ・ 現状把握に応用できる経営環境分析 ・ 政策形成に応用できる戦略・戦術立案 2.マーケティング戦略とは何か ・ マーケティングは創造手法 ・ ニーズを重視するマーケットインという考え方	3.戦略立案の基本的な考え方 ・ 主体性の確立 ・ 住民ニーズの把握 ・ 経営資源の把握 4.戦略立案演習 5.戦略を実行していくために ・ 策定プロセスから住民参加 ・ アクションプランの設計

タイムスケジュール（案）

9:00				10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00	
第 1 日	1. マーケティング手法を活かした自治体経営とは								2. マーケティング戦略とは何か										
	講義・実習								講義・実習・グループ討議										
第 2 日	3. 戦略立案の基本的な考え方					4. 戦略立案 演習			4. のつづき					5. 戦略を実行していくために					
	講義・実習					講義・実習			講義・実習					講義・実習					

1.ねらい

分権時代において自治体職員は、まちづくり、環境あるいは福祉といった行政分野で、自治体の政策を実現していくために、条例を制定したり法令を自主的に運用する能力を高めていく必要がある。

本コースは、条例制定や自主的な法令運用を行うための基本的な考え方を理解し、実践する能力を養うことをねらいとしている。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

全職員（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 政策法務概論 - 自治体の法務 - 自治体法務の主体 - 政策法務とは - 自治体の政策自立 - 条例制定の進展 2. 地方分権と自治立法権 - 自治体の自己決定権の拡大 - 自治体の自己責任の拡大 3. 条例事例研究 - 事例① 規則色の強い例 - 事例② 自治基本条例	4. 法制執務の基礎 - 条例の作り方 - 法制執務 5. 事例研究 - 条例の制定 - 法令の自主運用

タイムスケジュール（案）

9:00					10:00					11:00					12:00					13:00					14:00					15:00					16:00					17:00				
第 1 日	1. 政策法務概論															2. 地方分権と自治立法権										3. 条例事例研究																		
	講義・実習															講義・実習										講義・実習																		
第 2 日	4. 法制執務の基礎															5. 事例研究																												
	講義・実習															講義・実習																												

1.ねらい

様々なデータから地域の姿を明確にし、真に効果的な政策を構築する意識、思考、スキルを身に付け、思い付きやアイデアではなく、根拠に基づく政策形成ができるようになる。

2.すすめ方

講義・グループ討議・実習（全員インターネット環境が必要）

3.対象/適正人数

全職員（15～20名）対面・リモート受講

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1.EBPMとは？ ・政策形成に必要な「根拠」 ・EBPMの概要 2.データの活用 ・様々な情報ソース ・データを読み解く ・データを活用する思考、スキル	3. 根拠に基づく政策 ・アウトカムを想定する ・論理的に考える ・分析法 4. EBPM実習 5. まとめ

タイムスケジュール（案）

		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日		1.EBPMとは?		2.データの活用			3.根拠に基づく 政策	4.EBPM実習		5.まとめ
		講義・グループ討議					講義	実習		講義

E-1 人事評価の基本と目標による管理のすすめ方コース

- 1.ねらい** 公務員制度改革を契機に職場の人材育成機能を強化したいと考える自治体が増えている。
当コースでは、人事評価制度の基本と目標管理の基本を学び、新しい時代に対応する人事制度を講師と共に考えることを目的とする。
- 2.すすめ方** 講義・グループ討議
- 3.対象/適正人数** 課長級（20～30名）
- 4.日時** 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 人事評価制度がなぜ必要か - 自治体人事を取り巻く環境変化 - 年功的人事の矛盾の拡大 - 公務員制度改革の流れ - 能力・業績主義への転換とは何か - 求める仕事像、職員像と評価制度 2. 人事評価制度の基本と考え方 - 人材育成の手法 - 人事評価（勤務評定）とは - 絶対評価と相対評価 - 人事評価の基本原則 - これからの人事評価の考え方 - 人事評価のプロセス - 人事評価が持つ多様な顔	3. 目標による管理の考え方とプロセス - 目標による管理とPDCAサイクル - 目標による管理の原点 - 目標による管理は単年度行動計画 - 目標による管理のプロセス - 目標による管理と人事評価 - 目標による管理の導入目的 4. 目標設定の基本 - 目標の種類 - 定量目標と定性目標 - 目標設定の3要素 - 表現を工夫する 5. 目標設定のすすめ方 6. 面談の意義と留意点 - 面談対話の意義 - 目標設定面談の留意点 - 期末面接の準備と展開のしかた

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 人事評価制度がなぜ必要か				2. 人事評価制度の基本と考え方		3. 目標による管理の考え方とプロセス		
	講義・演習				講義		講義		
第 2 日	3. のつづき		4. 目標設定の基本		5. 目標設定のすすめ方			6. 面談の意義と留意点	
	講義		講義		講義・グループ討議			講義	

E-2

人事評価者育成コース

1.ねらい 人事評価において、評価者間の効果誤差を最小化し、人事制度の運用効果を高めるために、人事評価の基本的考え方と留意点を学び、事例研究によって各自の評価能力を高める。また、人材育成における管理職としての姿勢を学ぶ。

2.すすめ方 講義・事例研究・実習

3.対象/適正人数 課長級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 人事評価の基本とプロセス - 人事評価の特徴 - 部下の育成と人事評価 - 人事評価の3つのステップ 2. 評価の対象となる事実 - 人事評価の基本原則 - 評価対象は職務上の事実 3. 評価の2つの視点と評価基準 - 絶対評価方式の採用 - 業績評価と能力評価 - 仕事のプロセスと2つの視点 - 評価基準の見方、考え方 4. 観察・記録と評価項目の選択 - 指導記録ノートへの記入 - 評価項目の選択(原則) - 業績評価の評価項目 - 態度評価の評価項目 - 評価項目の選択の仕方	5. 演習(ケーススタディ) 6. 評価表への記入～5段階評価の仕方 - 評価基準の種類 - 評価実施の準備 - 業績評価の段階選択 - 態度評価の段階選択 - 能力評価の段階選択 7. 評価の陥りやすい誤り - 心理的なエラーの一覧 - エラーの対策 8. 面談制度の意義と育成面談 - 面談の種類 - 育成面談の心構え - 育成面談の事前準備 - 育成面談の仕方 - 面談における注意点

タイムスケジュール (案)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 人事評価の基本とプロセス		2. 評価の対象となる事実		3. 評価の2つの視点と評価基準		4. 観察・記録と評価項目の選択		
	講義		講義		講義		講義		
第 2 日	5. 演習(ケーススタディ)			6. 評価表への記入～5段階評価の仕方		6. のつづき	7. 評価の陥りやすい誤り	8. 面談制度の意義と育成面談	
	事例研究			講義		実習	講義	講義・実習	

E-3

人事評価―被評価者コース

1.ねらい

評価を受ける側にも押さえるべきポイントや心構えが必要なことを理解し、自己成長のために積極的に評価に対して取り組む重要性を理解、確認する。
自身に対する適切な目標設定をおこない、自分に見合った目標を設定するためのポイントを理解する。

2.すすめ方

講義・グループ討議・実習

3.対象/適正人数

全職員（15～20名）/リモート受講

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 人事評価を振り返って目的と課題を考えてみる - 人事評価の目的～評価は何のためにするのか - 人事評価を実施して振り返り（自己評価や評価を受けて） 2. 人事評価の基本的な考え方を理解する - 人事評価の目的～評価は何のためにするのか - 人事評価の目的と2つの評価の機能 - いい仕事と人事評価の位置づけ(3つのアップ) - 評価によるレベルアップ・動機づけのメカニズム	3. 能力向上のために人事評価を活用する - いい仕事をするために「目的・目標・手段」と「3つの視点」 - いい仕事をするために「人事評価」を活かす 4. 目標による管理と自己育成に人事評価「面談」を活かす - 人事評価における面談の目的 - 目標設定と期中フォロー、期末評価・フィードバックの面談 - 成功する面談のエッセンス 5. 振り返りと職場・仕事での実践

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 人事評価を振り返って目的と課題を考えてみる		2. 人事評価の基本的な考え方を理解する		3. 能力向上のために人事評価を活用する		4. 目標による管理と自己育成に人事評価「面談」を活かす		5. 振り返りと実践
	講義				講義・グループ討議				

E-4

目標管理(MBO)コース

1.ねらい 組織としての方針や業務目標の枠組みのなかで、担当者個々の自主性ややる気を尊重し、職員一人ひとりの個別目標と組織全体の業務目標を整合させつつ、日常の業務の進捗過程で動機づけ的管理、期待度へ向けた指導をすすめていく「目標による管理」の考え方と具体的方策を修得する。

2.すすめ方 講義・事例研究

3.対象/適正人数 課長級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 目標による管理の概要 ・ 目標による管理とPDCAサイクル ・ 期待成果として「目標」を明らかに ・ 組織の期待と個人の想い ・ 「目標管理による管理」は単年度行動計画 ・ 目標による管理のプロセス ・ 目標管理は何のためのものか ・ 目標による管理の導入目的 ・ 目標による管理のスケジュール 2. 目標設定と業績評価 ・ 目標の種類 ・ 定量目標と定性目標 ・ 目標設定の要件 ・ 達成水準の設定 ・ ウェイトと難易度の設定 ・ 目標設定の手順 ・ 中間フォローでは何をするか ・ 期末レビューでの達成度評価 ・ 総合評価点と業績評価 ・ 導入当初は達成感を植え付ける	3. 目標設定のスキル ・ 目標設定の進め方 ・ 組織目標のブレークダウン ・ 目的と手段の連鎖 ・ 配分・総和の連鎖 ・ 管理監督職の設定する目標 ・ 定性目標の表現の仕方 ・ 分掌事務から目標を設定する方法 ・ 長期的目標を組み込むには ・ 「質のよさ」を明確にする ・ 係内で共同目標を設定してよいか 4. 演習(目標設定の仕方) 5. 面談制度と面談の留意点 ・ 面談制度の種類と内容

タイムスケジュール (案)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 目標による管理の概要				2. 目標設定と業績評価				
	講義・グループ討議				講義				
第 2 日	3. 目標設定のスキル				4. 演習(目標設定の仕方)				5. 面談制度と面談の留意点
	講義・グループ討議				講義・事例研究				講義

1.ねらい

職場環境とストレスの関係について理解し、ストレスマネジメントにおける上司としての役割、部下全体を見守っていく姿勢と、部下を動機づける方法について学ぶ。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

課長・係長級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 職場とストレス ・ 今、何故、メンタルヘルス研修か？ ・ ストレスとは？ストレスサーとは？ ・ 職場のストレス要因 2. 心の健康づくりに向けて ・ 心の健康の必要性 ・ 心の健康問題の特性 ・ ストレスモデルと各ライフステージにおける心の病 3. ストレスマネジメントの実際 ・ 心の健康づくり4つの対策 ・ 人事管理とメンタルヘルス・ケア ・ 心の病を早期発見する為に	4. メンタルヘルスと管理・監督者の役割 ・ 改めて管理・監督者の役割とは？ ・ 求められる良好な対人関係とチームづくり ・ ラインによるケアの実際と企業における取り組み 5. 高めようカウンセリング・マインド ・ 話すことの機能 ・ 聴くことの効用 ・ 職場における援助の過程 ・ 「コミュニケーションスタイル調査」を活用して 6. セルフケアの重要性 ・ あなたのストレスチェック ・ 自分自身のストレスの徴候を探る ・ エゴグラムを活用して

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 職場とストレス	2. 心の健康づくりに向けて			2. のつづき	3. ストレスマネジメントの実際			
	講義	講義・実習			講義・実習	講義・実習			
第 2 日	4. メンタルヘルスと管理・監督者の役割	5. 高めようカウンセリング・マインド			5. のつづき	6. セルフケアの重要性			
	講義・実習	講義・実習			講義・実習	講義・実習			

1.ねらい

自治体職員としての大切なスキルにカウンセリングがある。それは住民の安心と信頼を得る為にも不可欠であると共に職場内においても必至な要因となりつつある。本コースでは職場に活かすことを基本として、体験学習を中心にカウンセリングスキルの重要性について学ぶ。

2.すすめ方

講義・討議・実習

3.対象/適正人数

課長・係長級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 今、自治体職員に求められるもの ・ 環境変化と自治体職員 ・ 期待される自治体職員像 ・ 自治体職員に求められるカウンセリングマインド 2. カウンセリングマインドとは ・ カウンセリングの3つの機能 ・ 話を聞くことの重要性 ・ 産業現場におけるカウンセリングスキル ・ 良い聴き手とは ・ カウンセリングスキルの自己点検 ・ 「コミュニケーションスタイル調査」を活用して 3. 対人関係を豊かにする為に ・ 自分を知る事が出発点 ・ 自己開示とフィードバック ・ 交流分析を活用して ・ 動機付けの技術 ・ ストロークのよき発信者に	4. 好感度サービスの勧め ・ 好感をもたれる対応とは ・ ひとつ上行くサービス現場における対話法 ・ 苦情処理にカウンセリングマインドを 5. カウンセリング技法とその実践 ・ 積極的傾聴の勧め ・ 質問の種類と技術 ・ 面談のスキル ・ カウンセリングマインドを適用した対応スキル 6. やってみよう…ロールプレイ 7. これまでの自分とこれからの自分 ・ 「研修受講評価シート」を活用して

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 今自治体職員に求められるもの		2. カウンセリングマインドとは		3. 対人関係を豊かにする為に				
	講義		講義・実習		講義・実習・討議				
第 2 日	4. 好感度サービスの勧め		5. カウンセリング技法とその実践		6. やってみよう…ロールプレイ			7. これまでの自分とこれからの自分	
	講義・実習		講義・実習		講義・実習			講義・実習	

1.ねらい

大きく変わる環境変化の中で公務員人事制度の見直しなどにより、職場でのストレスがあらゆる場面で生じやすくなっている。そこで重要になってくるのが日頃、部下と接する機会の多い管理・監督者の上司としての姿勢である。

本コースではストレスのマネジメント方法や元気な職場づくりについて学ぶ。

2.すすめ方

講義・討議・実習

3.対象/適正人数

課長・係長級（20～30名）

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 職場のメンタルヘルス ・ 職場におけるメンタルヘルスの必要性 ・ ストレスとは？ストレッサーとは？ ・ ストレス過多の時代にあって 2. ストレスマネジメントの実際 ・ 求められるストレス共生 ・ メンタルヘルスの3つの側面 ・ 主な心の病気とその概要 ・ ラインによるケアの重要性 ・ 部下のメンタルヘルス管理 3. 見逃すな…部下の心の危険信号 ・ 早期発見に向けて ・ こんなにもある危険信号 ・ 変化に気づいた時の対処法	4. 高めようコミュニケーションスキル ・ 話すことの効用・聴くことの効用 ・ 職場における援助の過程 ・ 効果的な聴き方とは 5. 元気な職場づくりを目指して ・ 元気な職場とは ・ ポジションパワーからパーソナルパワーへ ・ 元気な職場づくりに向けて

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 職場のメンタルヘルス	2. ストレスマネジメントの実際			3. 見逃すな… 部下の心の危険信号	4. 高めようコミュニケーションスキル		5. 元気な職場づくりを目指して	
	講義	講義・演習・討議			講義	講義・演習・討議		講義	

1.ねらい ストレスや失敗、困難に直面した際、上手に対応し乗り越える力についての知識と、様々な手法を修得する。

2.すすめ方 講義・個人ワーク

3.対象/適正人数 全職員（20～30名）

4.日時 1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日

1. レジリエンスの基本スキル

- ・レジリエンスとは

2. ファーストステップ<ワーク>

- ・姿勢を変えて気分転換
- ・「良かった、ありがとう」の習慣
- ・メンタルトレーニング 鏡のワーク
- ・気持ちを切り替えるメンタルトレーニング
- ・気分を変えるイメージトレーニング

3. セカンドステップ<ワーク>

- ・強みを見つける
- ・得意な学びを知るテスト
- ・ポジティブ感情を高める朝と夜の習慣

4. サードステップ<ワーク>

- ・陽転思考
- ・良い質問と悪い質問
- ・振り返りワーク

=まとめ=

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.レジリエンスの基本 スキル	2.ファーストステップ			3.セカンドステップ		4.サードステップ		ま と め
	講義	講義・個人ワーク			講義・個人ワーク		講義・個人ワーク		

1.ねらい

ハラスメントを予防するには、前時代的な誤った認識を改め、「ひとりひとりを大切にする」意識をもつことが重要である。現代社会のハラスメントについて具体的な事例をあげながら解説し、ハラスメントについての理解を深め、防止対策を修得する。

2.すすめ方

講義・個人ワーク

3.対象/適正人数

全職員 (20～30名)

4.日時

1日コース(7時間)

5.カリキュラム

第 1 日	
1. ハラスメントとは 2. セクシャル・ハラスメント(セクハラ)について ・意図的セクハラの代表的な例 ・行為者による無自覚セクハラ ・合理性・妥当性が認められない例 3. ジェンダー・ハラスメントについて 4. パワー・ハラスメント(パワハラ)について ・定義と類型 5. ハラスメントのグレーゾーンについて	6. ハラスメントのない職場へ ・加害者にならないために ・傍観者にならないために =まとめ=

タイムスケジュール(案)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.ハラスメントとは	2.セクシャル・ハラスメントについて	3.ジェンダー・ハラスメントについて		4.パワー・ハラスメントについて	5.ハラスメントのグレーゾーンについて	6.ハラスメントのない職場へ	ま	と
	講義・個人ワーク				講義・個人ワーク			め	

1.ねらい

カスタマーハラスメントを正しく理解し、正しい顧客対応スキルを身につける。

職員の心身が消耗されていくことを防ぐために、アンガーマネジメントとレジリエンスの考え方を取り入れ、怒りの感情を扱いやすく、感情に振り回されることなく、必要以上に疲弊することを防ぐ。

2.すすめ方

講義・グループ討議・実習

3.対象/適正人数

全職員（15～20名）対面・リモート受講

4.日時

半日コース（4時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. カスタマーハラスメントの基礎理解 ・カスハラが発生状況 ・カスタマーハラスメントとは ・具体的な行為の例 ・カスハラ判断基準 ・組織が取り組むべき対策 2. 市民対応のポイント ・傾聴力を発揮して事実確認 ・共感を示す具体的な方法 ・お詫びをするときのポイント 二次クレームを発生させないために 不当要求には毅然と対応 【ワーク】 あなたの職場で発生するカスハラは？	3. 市民の怒りで疲弊しないために ・皆さんが対処すべき怒りは？ ・怒りのメカニズム ・市民の満足は期待値で決まる ・市民の感情を「俯瞰する」「スルーする」 ・自分を守るテクニック 4. まとめ

タイムスケジュール（案）

	1H	2H	3H	4H
第 1 日	1.カスタマーハラスメントの基礎理解	2.市民対応のポイント	3.市民の怒りで疲弊しないために	4.まとめ
	講義・グループ討議			講義

F-7 職場で生かす怒りの対処術-アンガーマネジメント

(本コースは一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定アンガーマネジメントファシリテーターが出講いたします。)

1.ねらい よりよい生活や仕事、人間関係を手に入れるためにアンガー(イライラ、怒りの感情)をマネジメント(上手に付き合う)する心理教育を自己分析、グループ討議をとおして修得する。

2.すすめ方 講義・演習・グループ討議

3.対象/適正人数 全職員(20~30名)

4.日時 1日コース(7時間)

5.カリキュラム

第 1 日	
1. アンガーマネジメントとは ・ アンガーマネジメントの歴史と理論背景 2. 怒りの感情を理解する ・ 怒りの感情のとらえ方 ・ 問題となる4つの怒り ・ 怒り発生の仕組み ・ 怒りの正体 ・ 怒りの性質 3. 怒りの対処法	4. ケーススタディ ～成果につなげるための アンガーマネジメント活用法～ ・ アンガーマネジメント的思考法 ・ 「パワハラ」と誤解されない叱り方 ・ 組織の問題解決とチームビルディング 5. まとめ

タイムスケジュール(案)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.アンガーマネジメントとは	2.怒りの感情を理解する	3.怒りの対処法		4.ケーススタディ			5.まとめ	
	講義	講義・自己分析・グループ討議	講義・演習		講義・グループ討議			講義	

1.ねらい

役所の第一印象の決め手となる接遇対応の重要性を理解すると共に、基本マナーの実際、高齢者、身体障がい者対応等、明るい職場づくりのためのマナーについて実習を通して修得する。

2.すすめ方

講義・グループ討議・実習

3.対象/適正人数

主任・主事級（20～30名）

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 接遇対応に必要な心がまえ ・ 接遇対応の果たす役割と重要性について ・ 役所の代表者としての自覚と心がまえ ・ ユニバーサルサービスについて 2. よいイメージをもたれる人になるには ・ 感じのよい対応者になる条件とは ・ 明るい職場づくりのために ・ 上手な話し方、聴き方とは ・ 正しい敬語の使い方	3. 来客対応の実際 ～実習～ ・ 対応者のマナーと心得 ・ 高齢者、身体障がい者対応の心得 ・ 受付のしかた、名刺の扱い方、取り次ぎのしかた ・ 案内のしかた ・ お茶のだしかた ・ 見送りのしかた ・ こんな場合どうする？ 4. 電話対応の実際 ～実習～ ・ 電話のエチケット ・ 電話の受け方、かけ方 ・ メモのとり方、報告のしかた ・ こんな場合どうする ・ 携帯電話の取り扱いについて ＝まとめ＝

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 接遇対応に必要な心がまえ		2. よいイメージをもたれる人になるためには		3. 来客対応の実際		4. 電話対応の実際		ま と め
	講義		講義・実習		講義・実習		講義・実習		

- 1.ねらい 自治体職員として住民に信頼される窓口対応者になるために、その基本対応マナー、ユニバーサルサービスについて実習を通して修得する。
- 2.すすめ方 講義・グループ討議・実習
- 3.対象/適正人数 窓口担当職員（20～30名）
- 4.日時 1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 窓口対応に必要な心がまえ ・ 窓口対応の果たす役割と重要性について ・ 役所のイメージメーカーとしての自覚と心がまえ ・ ユニバーサルサービスについて 2. よいイメージを持たれる人になるには ・ 感じのよい対応者になる条件とは ・ 感じのよい話し方、聴き方とは ・ 正しい敬語の使い方	3. 窓口サービス対応の実際 ～実習～ ・ 対応者のマナーと心得 ・ 受付のしかた ・ 面接のしかた、収納のしかた、お見送りのしかた ・ 高齢者、身体障がい者への対応 ・ こんな場合どうする？ 4. フロアーにも心くばりを ～実習～ ・ ロビーにいる住民の方々にも心くばりを ・ 気がつく目をもつには ・ こんな場合どうする ＝まとめ＝

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 窓口対応に必要な心がまえ	2. よいイメージを持たれる人になるには			3. 窓口サービス対応の実際	4. フロアーにも心くばりを			ま と め
	講義・グループ討議	講義・実習			講義・実習	講義・実習			

G-3 ユニバーサルサービスによる接遇コース

1.ねらい

本格的な少子高齢化の進展と、福祉政策強化の流れに伴い、自治体においてはこれまで以上に高齢者、身体の不自由な方々と接する機会が増えている。バリアフリー化や、ユニバーサルデザインについては認識が高まりつつある。

本コースでは、人による対応、即ちユニバーサルサービスの考えと具体的な介助技術を修得する。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

全職員（特に窓口担当者）（20名程度）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 高齢者、身体障がい者を取りまく社会環境の変化を理解する ・少子高齢化の急速な進展 ・福祉体系の理解 ・ノーマライゼーション社会の理念 ・ユニバーサルデザインとは ・ユニバーサルサービスの考え方 ・バリアチェック 2. 高齢者・身体障がい者に関する理解 ・高齢化による身体的影響 ・高齢化による心理的影響 ・複雑化する高齢者像 ・身体障がい者の現状 ・視覚障がいについて ・肢体不自由について ・知的障がいについて 3. アテンド技術の実際 (1)車いすを利用しているお客様への対応 ・基本操作 ・押し方（段差、スロープ、階段） ・自走訓練	(2)耳の不自由なお客様への対応 ・聞こえ方の理解 ・ジェスチャーゲーム ・コミュニケーション手段について（口話、筆談、空書、手話） ・基本的な手話を修得する (3)高齢者のお客様への対応 ・高齢者と接する際の留意点 ・高齢者としての擬似体験 (4)目の不自由なお客様への対応 ・適切な情報を伝える表現力 ・見え方の理解 ・点字ブロックと杖の理解 ・手引きのポイント ・補助犬についての知識 (5)知的障がいを持つ方への対応 ・接する際の留意点 =まとめ= ～ノーマライゼーション社会の実現に向けて～

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 高齢者、身体障がい者を取りまく社会環境の変化を理解する		2. 高齢者・身体障がい者に関する理解		3. アテンド技術の実際 (1)車いすを利用しているお客様への対応				
	講義		講義		実習				
第 2 日	(2)耳の不自由なお客様への対応		(3)高齢のお客様への対応		(4)目の不自由なお客様への対応		(5)知的障がいを持つ方への対応		まとめ
	実習		実習		実習		実習		講義

1.ねらい

職場内では企画やプロジェクトの遂行に、職場の外ではお客様、住民への計画の説明など、プレゼンテーションは現代のビジネスシーンにおいて不可欠なものとなっている。本コースでは、ビジネス能力の基本といえるプレゼンテーション能力の向上について実習を通して修得する。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

全職員（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. プレゼンテーションとは何か ・プレゼンテーションの時代的作用 ・プレゼンテーションとは何か ・コミュニケーション能力とプレゼンテーション 2. 話すことの基本を理解する ・話の成立 ・聞き手への意識 ・話すことの目的と効果 ・表現の工夫 3. プレゼンテーションの技法 ・場の分析 ・素材の集め方 ・情報の視覚化 ・データの表現 4. プレゼンテーションの構成 ・序論の役割と展開 ・本論の役割と展開 ・結論の役割と展開 ・説明の技法 5. プレゼンテーション用視覚教材の作り方・使い方 ・視覚教材の種類と特徴	6. プレゼンテーションの基本姿勢 ・人前での態度 ・ジェスチャーのポイント ・ポインターの使い方 ・あがらずに話すには 7. プレゼンテーションのブラッシュアップ ・リハーサル的重要性 ・ユーモア、ジョーク ・聞き手の理解の流れを予測する 8. 効果的なプレゼンテーションを目指して ・人を動かすということ ・効果的なプレゼンテーションの条件

タイムスケジュール（案）

9:00				10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00			
第 1 日	1. プレゼンテーションとは何か	2. 話すことの基本を理解する							3. プレゼンテーションの技法	4. プレゼンテーションの構成				5. プレゼンテーション用視覚教材の作り方・使い方							
	講義	講義・演習							講義	講義・演習				講義・演習							
第 2 日	6. プレゼンテーションの基本姿勢									7. プレゼンテーションのブラッシュアップ								8. 効果的なプレゼンテーションを目指して			
	講義・演習									講義・演習								講義			

1.ねらい

折衝・交渉の能力は、ビジネスの成否を左右する基本的な能力といえる。折衝・交渉を効率的に進めるには、誠意を通じて相手の理解、納得を引き出すことがポイントである。そのポイントを学ぶことにより、すべての行政マンに自信を植え付けることを目的とする。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

全職員（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 折衝・交渉のための心構え - 折衝・交渉の時代的意義 - 折衝・交渉とは何か - 折衝力・交渉力と話す能力 - 折衝・交渉に自信を持つには 2. 交渉力と人間関係 - 交渉と人間関係 - 人間の行動パターンと心理変化 - 話すことの基本的理解 - 表現の3原則 3. 交渉の基本構成 - 交渉の基本構成 - 交渉の第1段階（相手を知る技術） - 交渉の第2段階（説得力のある説明の技術） - 交渉の第3段階（決断を促す技術） 4. 合意条件の求め方 - 交渉と事前情報 - パワーバランスの予測（情報収集） - 初期要求条件の決定 - 相互依存（協力・信頼）関係の構築 - 交渉範囲の絞り込み・引き寄せ	5. 効果的な交渉のモデルフロー 6. 相手を知る技術 - 話をかみ合わせる技術 - 聞き手の基本分析 - 相手の心理の読み方 - 雑談展開の技術 7. 説得力のある説明の仕方 - 被交渉者の共通心理 - 行動の2大原理 - 効果的な説明ポイント 8. 決断を促す技術 - クロージングの技術 - 反論への対応 - クロージング段階での心理の見方 9. 交渉力をさらにパワーアップするために - 交渉内容の分析 - 粘り強く交渉する - 交渉に誇りをもつ

タイムスケジュール（案）

9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00	
第 1 日	1. 折衝・交渉のための心構え			2. 交渉力と人間関係				3. 交渉の基本構成				4. 合意条件の求め方					
	講義			講義・演習				講義・演習				講義・演習					
第 2 日	5. 効果的な交渉のモデルフロー		6. 相手を知る技術					7. 説得力のある説明の仕方			8. 決断を促す技術			9. 交渉力をさらにパワーアップするために			
	講義		講義・演習					講義・演習			講義・演習			講義			

1.ねらい

変化の大きい社会においては、新しい事業や価値ある事業ほどクレームの処理は重要な変化の1つである。価値観の多様化とともに、特定の組織に対する社会の期待は高まりつつあり、今やクレーム処理は補助的な業務ではなく、将来の企画につながる重要な業務である。本コースでは、クレームに負けない・左右されない強い職員を育成することを目的とする。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

全職員（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. サービスの基本 ・サービスとコミュニケーション ・社会の変化とお客様意識 ・お客様対応と話す能力 2. クレームとは何か ・クレームとは何か ・お客様との信頼関係とクレーム処理 ・クレーム対応の意味 ・「わかった」とはどういうことか ・グループディスカッション テーマ「クレーム対応の体験談」 身の回りで起きたクレーム対応の事例を紹介しながら、自分たちの職場のお客様対応の現状や問題点、接客マナー、話し方などについて考えていることを話し合う 3. クレーム対応の基本 ・クレーム対応の基本姿勢 ・クレーム対応の3つの方向 ・コミュニケーションと心理変化 4. 理解と納得を得るには ・表現の感化性と通達性 ・効果を高める「表現の3つの原則」 ・納得を得るための基本条件 ・効果的な説明のポイント 5. お客様の感情への対処 ・クレームの解消のプロセス ・感情への対処法	6. クレーム対応の基本フロー ・効果的なクレーム対応の流れ 7. クレーム対応の技法 ・クレームの聞き方 ・あいづちの活用 ・共感の仕方 ・質問の技術 ・言葉の真意のつかみ方 ・解決案の効果的な提示法 ・困難なクレーム5つの処理法 ・世間話の仕方 ・満足を与えるクロージングの技法 8. クレームを今後に生かすには ・ケーススタディノートの作成 ・クレーム対応マニュアルの作成 ・クレーム対応と組織活動 ・クレーム対応と個人の能力 9. お客様対応能力をさらに高めるために ・お客様意識とは何か ・誇りをもってサービスを提供する ・対応能力をさらに高めるために

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. サービスの基本	2. クレームとは何か			3. クレーム対応の基本	4. 理解と納得を得るには	5. お客様の感情への対処		
	講義	講義・グループ討議			講義・実習	講義・実習	講義		
第 2 日	6. クレーム対応の基本フロー	7. クレーム対応の技法			7. のつづき	8. クレームを今後に生かすには	9. お客様対応能力をさらに高めるために		
	講義	講義・実習			講義・実習	講義・実習	講義		

1.ねらい

参加者全員の意見が100パーセント出せる会議とはどのようなものか？また、部や課、チームなどの力が最大限に生かされるにはどうしたらいいか？その答えの鍵のひとつがファシリテーションである。ファシリテーションとは「グループの力を最大限に引き出す力」である。本コースではファシリテーションに対する理解を深めるとともに、手法について体験学習を通して学び、参加者がファシリテーターとして活躍できる基礎修得を目的とする。

2.すすめ方

講義・実習・グループ討議

3.対象/適正人数

全職員（24～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. イントロダクション - 参加の目的 - ファシリテーションとは何か 2. 体験:コミュニケーションの見直し - 参加型WS - コミュニケーションの基礎 「虹をこえて」＜実習＞ - 傾聴の技術 プロセスをみつめる 3. ブレーン・ストーミング1 - 会議のイメージ 4. 振り返り - どうかわっていたか？ - KJ法体験 - グループ発表 5. ファシリテーションとは - 安心安全な場 - アイスブレイク - インストラクションの技術	6. グループ演習 1 - ブレーン・ストーミング - 参加型WSのプログラム作成 7. グループ演習 2 - ファシリテーションとは 8. グループ演習 3 - ミニWS 10人程度のグループで実施 9. グループ演習 4 - アクションプラン作成 10. ブレーン・ストーミング2 - 参加型学習の効果について - ファシリテーター役も体験する 11. ファシリテーターTIPS - 傾聴技術、質問技術、環境設定、質問の受け方 - 各種進め方の技術 - まとめ

タイムスケジュール（案）

9:00				10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00	
第 1 日	1. イントロダクション		2. 体験:コミュニケーションの見直し					3. ブレーン・ストーミング1		4. 振り返り		5. ファシリテーションとは							
	講義		講義・実習					グループ討議		実習		講義・実習							
第 2 日	6. グループ演習1		7. グループ演習2		8. グループ演習3				9. グループ演習4		10. ブレーン・ストーミング2		11. ファシリテーターTIPS						
	グループ討議		グループ討議		グループ討議				実習		講義・実習		講義・グループ討議						

1.ねらい

ビジネスに求められる文書作成能力は、「いかにわかりやすく伝えるか」ということである。

本研修では、わかりやすく伝えるためのコツをつかみ、住民向けや職場内外の文書作成に活かすスキルを修得する事を目的とする。

2.すすめ方

講義・実習

3.対象/適正人数

全職員（20～30名）

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 言語活動の4領域～ 「読む」「書く」「話す」「聞く」 2. 文書作成のポイント 1 言葉の選び方・表現の方法 (1)わかりやすい表現 ①主語と述語の関係 ②文章の長さ ③具体性の持たせ方 ④読み手の理解度への配慮 (2)正しい表現 ①文のねじれ ②副詞の呼応 ③接続のことば ④あいまいな表現 ⑤客観的な表現～「事実」と「意見」の区分 ⑥間違いやすい漢字、慣用句・ことわざ ⑦常体と敬体	2敬語表現 (1)「お」「ご」の使い方 美化語・尊敬語・謙譲語の使い分け (2)尊敬表現 (3)丁寧さのレベル ＜参考＞売れている本に見る文章の特徴 3. 文章構成のテクニック 1 文章の組み立て 2 論旨展開の方法 3 情報編集 4. 校正の知識とポイント 5. 文書作成演習

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 言語活動の4領域	2. 文書作成のポイント			2. のつづき	3. 文章構成のテクニック	4. 校正の知識とポイント	5. 文書作成演習	
	講義	講義			講義	講義・実習	講義	実習	

1.ねらい

質問を上手に活用することにより、コミュニケーションの問題だけでなく個人・組織の目標達成や、組織としてのビジョンやミッションの明確化と浸透など、あらゆる場面で効果が期待される。日頃、ほとんど「無意識」に使っている「質問」に目を向け、組織としての成果を生むためのよい質問を意識的につかうことをグループワークを通じて修得する。

2.すすめ方

講義・グループワーク・実習

3.対象/適正人数

係長・主任・主事級（15～20名）

4.日時

1日コース（7時間）（要相談）

5.カリキュラム

第 1 日

1. 質問によるコミュニケーション

- ・「尋問」と「効果的な質問」の違い
- ・互いの良さを発見する
- ・質問の「スキル」と「マインド」

2. 多様な意見を聴くための質問術

- ・共通点はどこだろう？
- ・立場を考える
- ・「最高の会議」とは

3. やる気を引き出す質問術

- ・質問力とは何か
- ・認める・褒める
- ・変化はまず自分から

4. 組織のビジョンとミッション

- ・ありたい姿＝ゴールをイメージする
- ・組織の存在意識
- ・ミッションを達成するために

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第1日	1. 質問によるコミュニケーション 2. 多様な意見を聴くための質問術				3. やる気を引き出す質問術 4. 組織のビジョンとミッション				
	講義・グループワーク				講義・グループワーク				

1.ねらい リスクマネジメントの基礎知識とその手法を学び、行政職員としてのあり方を考え、組織・職場におけるリスクマネジメントの高揚を図ることを目的とする。

2.すすめ方 講義・グループ討議・実習

3.対象/適正人数 課長・係長級（20～30名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 自治体行政とリスクマネジメント ・危機管理とリスクマネジメント ・最近の危機管理の傾向 ・行政を取り巻く環境の変化 ・内部要因による不祥事の危機 ・外部要因による不祥事の危機 ・危機管理の基本的考え方 ・危機管理の手順 ・リスクコミュニケーションと自治体の役割 2. 危機管理と管理者のあり方 ・危機に対する感性を磨く ・緊急事態に予告はない ・危機の原因を直視する ・危機管理は悲観的に考え、楽観的に対処する ・平時と有事のリーダーシップ 3. 不測事態対応計画作成 ・不測事態対応計画の案出と検討 ・不測事態対応計画作成	4. 対応計画によるシュミレーション ・発生から終結までのシナリオを策定する 5. 危機管理マニュアル ・危機管理マニュアルを作るには ・事前対策・緊急事態対応・事後対策 ・危機管理マニュアルの例 6. 危機管理マニュアル作成 ・マニュアル作成手順の確認

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.自治体行政とリスクマネジメント				2.危機管理と管理者のあり方		3.不測事態対応計画作成		
	講義				講義		講義・実習		
第 2 日	4.対応計画によるシミュレーション				5.危機管理マニュアル		6.危機管理マニュアルの作成		
	講義・グループ討議				講義・実習		講義・実習		

1.ねらい

SNS運用担当者として情報発信のリスクである「炎上」や「クレーム」が起きにくい発信方法を理解する。日頃から炎上を未然に防ぐための体制と、「炎上」「クレーム」が発生したとき最小限に正しく対応し、リスクを最小限に抑える術を修得する。

2.すすめ方

講義・グループ討議・実習

3.対象/適正人数

SNS運用担当・全職員（15～20名）

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. クレームについて ・クレームとは ・クレームの基本姿勢 ・通常のクレームに対する対応手順 ・クレーム対応に役立つノウハウ 2. 炎上について ・炎上とは ・炎上のメカニズム ・代表的なSNSについて ・個人アカウントが炎上した時の対処方法 3. 炎上の収束手順 ・事実確認 ・具体的対応策 ・炎上後のアカウント操作 ・アカウント放置の危険性	4. 炎上させないために ・職員教育の重要性と守るべき基本ルール ・なぜ炎上するかを考える ・炎上させないためのポイント ・職場体制の整備 5. 炎上の事例紹介 ・事例から対応策を考える

タイムスケジュール（案）

9:0010:0011:0012:0013:0014:0015:0016:0017:00									
第 1 日	1. クレームについて	2. 炎上について	3. 炎上の収束手順		4. 炎上させないために	5. 炎上の事例紹介			
	講義・グループ討論				講義・グループ討論	講義・実習			

1.ねらい

アイデアの出し方や様々な行政の情報、企画立案のための発想法、企画の立案能力の向上を目指す。

相手に対して筋道を立てて説明できる論理思考を向上させ、企画、アイデアを発想する力を身につけ、職場で応用できるように学習する。

2.すすめ方

講義・グループ討議・実習

3.対象/適正人数

係長・主任・主事級（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. なぜ企画力・発想力が重要なのか ・ 導入講義 2. 企画のプロセス ・ 目的の明確化 ・ テーマの策定 ・ 情報収集 ・ 企画の立案 ・ 関係者へのプレゼンテーション ・ 了解 ・ 実行 ・ 評価 3. 情報収集の方法 4. 企画立案のための発想法 ・ 発散的思考 ・ 収束的思考 ・ 環境変化によるアイデアの策定 5. 企画の立案 ・ テーマの設定 ・ 発表、全体討議 ・ 講師コメント	6. 企画書の作り方 ・ 戦略解決ストーリー（ワークシート）の考え方 ・ 戦略解決ストーリー（ワークシート）の作成方法 ・ 企画書への展開 7. プレゼンテーションのプロセス ・ 準備段階 ・ 実行段階 ・ 評価段階 ・ 評価のフィードバック 8. プレゼンテーションの留意点 ・ 周りを巻き込む ・ 対象者のニーズ理解 ・ 進行表の作成方法 9. プレゼンテーションを意識した企画書づくり ・ 企画書の作成 ・ 発表、プレゼンテーション評価 ・ 講師コメント 10. まとめ講義

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. なぜ企画力・発想力が重要なのか	2. 企画のプロセス	3. 情報収集の方法		4. 企画立案のための発想法	5. 企画の立案			
	講義	講義	グループ討議		講義・演習	グループ討議			
第 2 日	6. 企画書の作り方	7. プレゼンテーションのプロセス	8. プレゼンテーションの留意点		9. プレゼンテーションを意識した企画書づくり				10. まとめ講義
	講義	実習	実習		講義・実習・グループ討議				講義

1.ねらい

面接官としての心構えや採用面接の進め方、受験者への質問とその流れなど面接官にとって基本的な事項を学ぶ。また、実際に受験者を評価するポイント、面接時と面接以外で見るべき点、大学等で行われる採用指導の実態等を把握する。

2.すすめ方

講義・演習

3.対象/適正人数

人事採用・採用面接担当（20～30名）

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 面接官として大事なこと 2. 採用面接の基礎 ・面接の目的と役割 ・面接官の好ましい態度 ・陥りやすい人物評価 ・組織の求める人材像を確認する 3. 採用面接の効果的な進め方 ・質問の展開の仕方 ・具体的な質問事例 ・性格タイプを知る ・評価の仕方 ・聞いてはいけない質問	4. 採用面接の実践 ・応募書類から読み取ること ・受験者とのコミュニケーションのポイント ・受験者の見るべきポイント ・質問のスキル紹介 ・内定辞退を防ぐポイント ・ストレスの考え方 5. 効果的な説明会開催に向けて ・組織のPRポイントを整理する 6. 採用面接官が知っておくべきこと ・受験者が不快に思う面接官の態度 ・採用面接対策の実態 ・インターネットの影響 =まとめ=

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 面接官として大事なこと 2. 採用面接の基礎 3. 採用面接の効果的な進め方				4. 採用面接の実践 5. 効果的な説明会開催に向けて 6. 採用面接官が知っておくべきこと				ま と め
	講義				講義・演習				

H-6 新人育成担当者(メンター)養成コース

- 1.ねらい 新人の傾向と特徴を把握した上で、育成担当者としての役割を認識し、育成・指導に必要な考え方を理解し、手法を修得する。
- 2.すすめ方 講義・実習・ロールプレイ
- 3.対象/適正人数 人事採用・採用担当・新人育成担当（20～30名）
- 4.日時 1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 後輩指導の重要性 ・社会状況と新人育成の重要性 ・最良の新人育成は「育成者の育成」 ・先輩に求められる多様な役割 ・人に教えることの「大きなメリット」 2. 育成担当者の心構え ・「覚える」から「理解する」へ ・「理解する」から「行動できる」へ ・育成は「教える」よりも「考えさせる」 ・公務員の仕事とは 「自治体職員」にも求められること 3. 新規採用職員の「傾向」と「特徴」 ・「今どき若者」の傾向と対策 ・ピュアでクールな若者たち 「信頼」か「拒絶」かの2択 ・今どきの若者の特徴と成長に向けて ・レジリエンスを育てる ～打たれ強い心、折れない心～	4. 後輩育成指導の実際 ・求められる3つのスキル ・後輩育成の3ステップ ・モチベーションコントロール ・ストレスコントロール 5. 効果的な育成・指導 ・やる気に導く褒め方、次につなげる叱り方 ・後輩のタイプ別、育成のポイント ・タイプ別、育成時の注意点 ・後輩職員の育成 10カ条 ＝まとめ＝

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.後輩指導の重要性	2.育成担当者の心構え	3.新採用職員の「傾向」と「特徴」		4.後輩育成指導の実際		5.効果的な育成・指導		
	講義	講義	講義		講義・実習		講義・実習		

1.ねらい 職員満足度が組織に与える影響と調査・分析方法について理解し、職員満足度の向上に活用できる知識・技能を習得する。

2.すすめ方 講義・グループ討議・演習

3.対象/適正人数 部長・次長・課長級（15～20名）

4.日時 1日コース（4時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. エンゲージメント力向上のための人間理解 ・エンゲージメントとは？ ・人間行動と欲求 ・動機づけ理論とデータに見るモチベーションの源泉 ・エンゲージメントを構築する要素 2. エンゲージメントの実態 ・我が国におけるエンゲージメントの実態 ・エンゲージメントが業績に与える影響	3. エンゲージメント力を高めるしくみづくり ・エンゲージメント力を向上させる誘因 ・仕事のやりがいを高めるしくみ ・承認欲求を充足するしくみ ・協働とコミュニケーションを促進するしくみ ・心理的安全性を高める 4. まとめ

タイムスケジュール（案）

	1H	2H	3H	4H
	1.エンゲージメント力向上のための人間理解	2.エンゲージメントの実態	3.エンゲージメント力を高めるしくみづくり	3.つづき 4.まとめ
	講義・演習			講義・演習

1.ねらい

急激に変化するビジネス環境の中で、先を見据え常にイノベーション(革新)を起こす力を身につけ、将来を見据えながら仕事に取り組む意識を醸成し、実行する職員を育成する。

自ら能動的に業務に取り組み、仕事を創造するプロアクティブ型職員を育成する。

2.すすめ方

講義・実習・事例演習・グループ討議

3.対象/適正人数

全職員（20～30名）

4.日時

1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. ビジネス環境の変化 2. 環境変化に対応するために必要な要素 ・ 生き残るものとはどんなものか ・ 変革はどのように起こされていくのか? ・ ビジネスにおけるチームワークの本質 3. 環境変化を捉える感を磨く ・ 情報源はどこか? ・ 情報の集め方、活用の仕方 ・ 多面的に物事を捉える 4. シナリオ的発想で先見力を身につける ・ シナリオを考える前提 ・ シナリオとは ・ シナリオ法で視野を広げる ・ シナリオ法のすすめ方	5. シナリオ・ストーリーを作成する ・ シナリオ推進力を洗い出す ・ シナリオ骨子を作成する ・ シナリオ・ストーリーを作成する ・ 事例演習 6. 振り返り 7. まとめ

タイムスケジュール (案)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.ビジネス環境の変化	2.環境変化に対応するために必要な要素			3.環境変化を捉える感を磨く	4.シナリオ的発想で先見力を身につける			
	講義	講義・実習			講義・実習	講義・実習			
第 2 日	5.シナリオ・ストーリーを作成する				5.のつづき	6.振り返り	7.まとめ		
	実習・事例演習・グループ討議				演習	実習	講義		

H-9 シニア層モチベーションアップコース

1.ねらい 定年延長に伴うシニア層職員が職場において求められている役割や、周囲との関係性、立場・役割を認識すると共に、経験と知見を次世代に繋ぐ意識を養う。

2.すすめ方 講義・グループ討議

3.対象/適正人数 再任用職員（10～15名）

4.日時 1日コース（4時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 自己の経験・強みを振り返る ・ いい仕事をするための3つの力 ・ 自己振り返り（経験とリソース） 2. シニア層職員に期待される役割と立場 ・ シニア層職員を取り巻く環境の変化 ・ 期待される役割と立場 ～知識・スキルの継承・職場の円滑化	3. 信頼される先輩職員になるためのコミュニケーション力 ・ コミュニケーションの視点から6つの役割機能 ・ 3つのコミュニケーションスキル ・ 相談力 4. まとめ ・ 今後の役割と行動目標

タイムスケジュール（案）

	1H	2H	3H	4H
第 1 日	1.自己の経験・強みを振り返る	2.シニア層職員に期待される役割と立場	3.信頼される先輩職員になるためのコミュニケーション力	4.まとめ
	ワーク・討議			講義

H-10 会計年度職員の為のコミュニケーション力向上コース

1.ねらい 苦情発生を未然に防ぐために、接遇力・応対力を強化し、出会う方々にご満足いただき、行政イメージアップにつなげる意識・能力の向上をはかる。

2.すすめ方 講義・ワーク・実習

3.対象/適正人数 会計年度職員として新たに採用された方（15～20名）

4.日時 1日コース（5時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 自治体のイメージを決める代表者(顔) ・ 相手が望む職員の対応とは 2. 正しい敬語と言葉遣いのポイント ・ 敬語の誤用に注意する ・ 気をつけたい言葉例 3. 対面对応 ・ 受付け・取り次ぎ ・ 名刺の取り扱い方 ・ 紹介の仕方 ・ ご案内 ・ お見送り	4. コミュニケーションスキル ・ 「聴く力」の強化 ・ 「話す力」の強化 ・ 「質問する力」の強化 ・ クレーム対応留意点 5. ビジョンメイキング ・ 接遇力を強化 ・ ロールモデルになる行動指針 6. ボイスレッシン

タイムスケジュール（案）

	1H	2H	3H	4H	5H
第 1 日	1.自治体のイメージを決める代表者(顔)	2.正しい敬語と言葉遣いのポイント	3.対面对応	4.コミュニケーションスキル	5.ビジョンメイキング 6.ボイスレッシン
	講義	講義・ワーク	講義・実習	講義・ワーク	講義・実習

H-11 女性職員のためのキャリアデザインコース

1.ねらい

女性職員の活躍促進の必要性を理解し、自己の役割を考え、更に充実したキャリアを切り拓いていくための視点を学ぶ。

これまでの経験と能力の棚卸を行い、その資源を最大限に発揮して職務目標を達成する行動力を身につける。

2.すすめ方

講義・グループ討議・実習

3.対象/適正人数

女性職員（20～30名）

4.日時

1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. キャリアとは・キャリアデザインとは ・キャリアという言葉 ・キャリアデザインが必要な時代 ・キャリアデザインのイメージ 2. キャリアデザインのステップと課題 ・キャリアデザインの課題は変わる ・ジョハリの窓 3. 自分のキャリアを振り返る ・人生グラフを作ってみる ・成功体験と失敗体験 4. 自分達に求められていること ・自分が部下・後輩なら ・自分が上司・先輩なら	5. ありたい自分像のために ・自己分析 ・人生でのポジション ・ライフスタイルの明確化 ・自分自身の今の満足度 6. 自分に合ったワークライフバランスで未来を考える ・ライフキャリアレインボー ・あなたの役割バランスは ・キャリアビジョンを設定する・作成 ・アクションプランシート 7. まとめ ・振り返りと感想

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. キャリアとは・キャリアデザインとは	2. キャリアデザインのステップと課題	3. 自分のキャリアを振り返る		4. 自分たちに求められていること	5. ありたい自分像のために	6. 自分に合ったワークライフバランスで未来を考える	7. まとめ	
	講義	講義・グループ討議	ワーク		講義・グループ討議	講義・グループ討議	ワーク	講義・ワーク	

H-12 目標達成のためのタイムマネジメントコース

1.ねらい 自己管理能力の向上及び、仕事の生産性向上のための、「時間管理」に関する具体的手法を修得する。

2.すすめ方 講義・グループ討議・個人ワーク

3.対象/適正人数 全職員（20～30名）

4.日時 1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. タイムマネジメントとは ・タイムマネジメントの理解 ・タイムマネジメントスキル ～タイムマネジメントが上手になるには～ 2. なぜ今タイムマネジメントが必要か ・時間に対するコスト意識 ・成果を出している人の行動について 3. 仕事の管理とは ・仕事の分類、緊急度と重要度 ・目標（及び進捗）管理 ・PDCAサイクル ・タイムマネジメントをうまく行うためのPDCA	4. 実行計画 ・作業予定表の作り方 ・実行計画の策定 ・発表 =まとめ=

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.タイムマネジメントとは	2.なぜ今タイムマネジメントが必要か			3.仕事の管理とは	4.実行計画			まとめ
	講義・グループ討議	講義・グループ討議			講義・グループ討議	講義・個人ワーク・発表			

- 1.ねらい** コンプライアンスの本質を理解し、コンプライアンス違反を防止する体制づくりを学ぶ。
不祥事発生を抑制するために、必要な取り組みを考え実行できる知識を得る。
- 2.すすめ方** 講義・グループ討議・実習
- 3.対象/適正人数** 全職員（15～20名）
- 4.日時** 1日コース（7時間）
- 5.カリキュラム**

第 1 日	
1. 組織・スタッフに求められるコンプライアンス ・コンプライアンスとは ・求められる積極的倫理観 ・知らずに犯しているコンプライアンス違反とは ・不正のトライアングル 2. 情報セキュリティ ・情報漏洩の原因比率 ・人のセキュリティ対策 ・何を紛失?どんなパターンで?管理の仕方 ・外出時のセキュリティリスク、離席時の情報漏洩対策 ・個人情報の取扱いにおける重要ポイントとは 3. パワーハラスメント ・法律に定義されたパワハラ ・優越的な関係とは ・パワハラの6類型 加害者意識 ・業務指導とパワハラの違い ・「相手」ではなく「問題」に目を向ける	4. お金の管理 ・不正請求や横領のトライアングル ・大切な財産の管理 5. 組織風土の醸成 ・コンプライアンス違反倒産企業の動向 ・コンプライアンス違反はどんな状況で起こるのか ・心理的安全性 ・心理的安全性を高めるメリット

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.組織・スタッフに求められるコンプライアンス	2.情報セキュリティ			3.パワーハラスメント	4.お金の管理	5.組織風土の醸成		
	講義	講義・グループ討議			講義	講義	講義・グループ討議		

1.ねらい 「DX」の基礎知識を学ぶとともに、様々な事例から、自組織での推進法を見出す。

2.すすめ方 講義・グループ討議・実習

3.対象/適正人数 全職員（15～20名）

4.日時 1～2日コース（7～14時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. DX(デジタルトランスフォーメーション)とは ・ DXとは ・ 昨今の世界/国政レベルでの動向の整理 ・ DX推進のために組織がすべきこと ・ 組織がDXを進める理由 2. 自治体におけるDXのあり方 ・ そのものの定義 ・ 基本的な考え方のステップ:観察～分析～試行～実施 ・ 陥りがちなポイント 3. 事例に学ぶDX推進 ・ 全国の先進事例から学ぶ 4. 業務の可視化とDX推進に必要な思考法・知識・スキル ・ 業務の可視化と課題発見手法 ・ デジタル技術の活用に必要な知識、スキルと心構え ・ AI・RPAの導入において知っておくべき考え方 ・ プログラミング思考	5. 【ワーク】DX推進に必要な知識・スキル ～実業務、自部門の課題について、4で学んだ知識・スキルを参考に活用方法を考える 6. まとめ ・ 【ワーク】～研修を振り返り、今後活かそうなことに ついて共有する ・ 講評、まとめ

タイムスケジュール（案）

		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1.DXとは	2.自治体におけるDX のあり方				3.事例に学ぶDX推進		4.業務の可視化とDX推進に必 要な思考法・知識・スキル		
	講義・グループ討議					講義・グループ討議		講義・実習		
第 2 日	5.ワーク					5.ワーク続き			6.まとめ	
	ワーク					ワーク・まとめ				

H-15 生成AI(ChatGPT)を活用した業務改善入門コース

1.ねらい 生成AIの活用方法について、基礎から演習まで総合的に学習する。生成AIを用いたプログラミング(プロンプトエンジニアリング)により、プログラム言語がわからなくてもできるExcelのマクロ作成、VBAコード作成をつかった業務改善を体験する。

2.すすめ方 講義・演習

3.対象/適正人数 全職員(20~30名)

4.日時 1日コース(5~7時間)

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 生成AIとは - 生成AIとは - 生成AIの性能 2. 生成AI「ChatGPT」について - 生成AI「ChatGPT」について - ChatGPTのサービス(有料・無料の違い) 3. 生成AIは何に利用できるのか - 生成AIの活用事例を紹介 - 生成AIでできること、できないこと - 生成AI使用の注意点(データの秘匿性・著作権) 4. ChatGPT演習 - ChatGPTを用いたプロンプトエンジニアリング - ChatGPTに指示をする際の3つのポイント - 演習①AIとの会話 演習②AIに業務依頼	5. 生成AIを効果的に活用するためのロジカルシンキングスキル - 論理力の基礎・MECE - ロジックツリー - フレームワーク 6. ChatGPT×Excelで業務改善にチャレンジ - プログラムがわからなくてもできるマクロ作成 - Excelマクロ導入方法 - ChatGPTを用いたVBAコード作成の仕方 - 演習③ChatGPTを用いたVBAコード作成 - まとめ:研修の振り返り

タイムスケジュール(案)

	1H	2H	3H	4H	5H
第1日	1.生成AIとは 2.生成AI「ChatGPT」について	3.生成AIは何に利用できるのか	4.ChatGPT演習	5.生成AIを効果的に活用するためのロジカルシンキングスキル	6.ChatGPT×Excelで業務改善にチャレンジ
	講義		講義・実習		

1-1

公務員倫理コース

1.ねらい 行政マンとして住民サービスの向上に努めるにあたって、住民から信頼される職員であることが最重要である。本コースでは、全職員が必要である服務規程・公務員倫理についての実例を理解しながら実践的意識づけと資質向上をねらうものとする。

2.すすめ方 講義・討議・咀嚼討議・質疑応答

3.対象/適正人数 課長・係長・主任・主事級（20～30名）

4.日時 1日コース（7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1. 地方公務員制度の基本的考え方 ・住民から指示される地方公務員の用件と性格 ・職務専念義務と身分保障 ・全体の奉仕者としての地方公務員 2. 市政運営にあたっての基本原則 ・法律下における行政の4原則 3. 地方公務員の服務と倫理 ・地方公共団体に労働を提供するという意味あい ・職の信用を傷つけ、職全体の不名誉となるような行為 ～公務員の服務規律 ・全体の奉仕者たるにふさわしくない非行 ～過度の借金（サラ金他）、職場外非行（交通事故他） 欠勤を繰り返す職員 ・汚職はもうからない ～汚職の成立用件、収賄への落とし穴、汚職によって もたらされる職場への影響、社交礼儀と汚職、汚職を 犯した職員に対する制裁ほか ・汚職防止のために	4. 汚職の防止と管理、監督者の役割 ・管理、監督者の組織における地位 ・管理、監督者としての部下指導 ～報・連・相の徹底、職場規律、私事と職務の関係ほか ・管理、監督者と汚職防止のチェックポイント =まとめ=

タイムスケジュール（案）

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 地方公務員制度の基本的考え方 2. 市政運営にあたっての基本原則				3. 地方公務員の服務と倫理		4. 汚職の防止と管理、 監督者の役割		ま と め
	講義				講義・討議		講義		

1-2

徴収事務(滞納整理)コース

1.ねらい 徴収事務の基本を学ぶと共に、効果的な滞納整理の知識・技術を実践的に学ぶ。

2.すすめ方 講義

3.対象/適正人数 担当職員(20~30名)

4.日時 2日コース(14時間)

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1. 徴収事務の基本 ・滞納整理の目的 ・滞納者の滞納原因別類型と徴収事務 ・自力執行権と滞納処分 ・滞納整理の全体像 2. 滞納処分の根拠規定 ・地方税 ・社会保険料 ・下水道使用料 ・都市計画法の受益者負担金 ・児童福祉法の保育料 3. 納期限に関連する規程 ・督促 ・延滞金 ・繰上徴収 4. 徴収権の消滅時効	5. 財産調査と差押手続き ・差押禁止財産及び差押制限財産 ・行政機関に対する調査と守秘義務 ・任意調査と強制調査 ・国税徴収法の差押財産 ・法人税の決算書の調査 ・債権を中心とする差押財産の調査方法 ・差押手続と差押の効力発生時期 6. 交付要求と参加差押 ・強制換価手続に対する交付要求 ・滞納処分に対する参加差押 ・法定納期限等の機能 7. 納付納税の猶予制度 ・徴収猶予 ・換価の猶予 ・滞納処分の執行停止 8. 破産手続と滞納処分 9. 相続による納付納税義務の継承

タイムスケジュール(案)

9:00					10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:00	
第 1 日	1. 徴収事務の基本				2. 滞納処分の根拠規定						3. 納期限に関連する規定				4. 徴収権の消滅時効					
	講義				講義						講義				講義					
第 2 日	5. 財産調査と差押手続き										6. 交付要求と 参加差押		7. 納付納税の 猶予制度		8. 破産手続きと 滞納処分		9. 相続による 納付納税義 務の継承			
	講義										講義		講義		講義		講義			

1-3

債権管理・回収事務(入門)コース

- 1.ねらい 採用間もない職員が債権管理部署への異動後、即戦力として債権管理・回収事務に従事できるよう、基礎知識及び重要性について学ぶことを目的とする。
- 2.すすめ方 講義
- 3.対象/適正人数 新採用職員（20～30名）
- 4.日時 1日コース（4～7時間）

5.カリキュラム

第 1 日	
1.債権管理とは ・ 債権管理の目的と意義 ・ 債権の種類、性質、回収方法の違い 2.債権の発生と時効管理 ・ 債権の発生、契約(申込) ・ 債権別の消滅時効 ・ 時効の援用 ・ 時効の完成猶予及び更新 3.滞納事案に対する対応 ・ 督促 ・ 催告(文書・電話・訪問) ・ 納付相談・納付誓約 ・ 履行監視 ・ 調査権限のある債権とない債権での調査の違い ・ 調査結果の活用方法 ・ 自力制裁措置	4.具体的な回収手続き等 ・ 強制徴収公債権 ・ 非強制徴収公債権 ・ 私債権 5.納付困難事案に対する対応 ・ 強制徴収公債権 ・ 非強制徴収公債権 ・ 私債権

タイムスケジュール(案)

	1H	2H	3H	4H
第 1 日	1. 債権管理とは 2. 債権の発生と時効管理	3. 滞納事案に対する対応	4. 具体的な回収手続き等	5. 納付困難事案に対する対応
	講義			

1-4 債権管理・回収事務(基礎・応用)コース

1.ねらい 自治体債権のうち、非強制徴収公債権及び私債権に係る債権管理・回収事務の知識を学ぶとともに、実践的かつ効果的な債権回収技術を習得することにより、収納率向上はもとより適切な債権管理を図ることを目的とする。

2.すすめ方 講義・ロールプレイ・事例演習

3.対象/適正人数 非強制徴収公債権及び私債権の担当職員（20～30名）

4.日時 2日コース（12時間）

5.カリキュラム

第 1 日	第 2 日
1.債権管理・回収の基本 ・ 債権管理の目的と意義 ・ 債権の種類、性質、回収方法の違い ・ 債権管理事務の流れ ・ 債権管理条例の有無 2.債権の発生、契約(申込) ・ 債権の発生経緯と注意点 3.消滅時効 ・ 債権別の消滅時効 ・ 時効の援用と利益の放棄 ・ 時効の完成猶予及び更新 4.督促及び催告 ・ 督促 ・ 催告(文書・電話・訪問) ・ 延滞金、遅延損害金 5.財産状況の把握 ・ 調査権限のある債権とない債権での調査の違い ・ 庁内調査と外部調査 6.納付相談 ・ 目的と注意点	7.具体的な回収手続き等 ・ 自力制裁措置 ・ 法的措置の種類と債務名義 ・ 法的措置予告 ・ 議会の議決と専決処分 ・ 即決和解、支払督促、訴訟 ・ 強制執行の概要 ・ 債権差押命令申立(第三債務者からの取立) ・ 不動産明渡執行申立(執行官との調整) ・ 配当要求、債権の申出 ・ 履行期限の繰上げ ・ 履行延期の処分、特約 ・ 徴収停止 ・ 免除 ・ 債権放棄 ・ 不納欠損処分

タイムスケジュール (案)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
第 1 日	1. 債権管理・回収の基本	3. 消滅時効	4. 督促及び催告		5. 財産状況の把握	6. 納付相談	7. 具体的な回収手続き等		
	講義	講義	講義		講義	講義・ロールプレイ	講義・事例演習		
第 2 日	7. 具体的な回収手続き等				7. 具体的な回収手続き等				
	講義・事例演習				講義・事例演習				

職員研修と講師派遣のご協力について

職員研修と講師派遣のご協力について

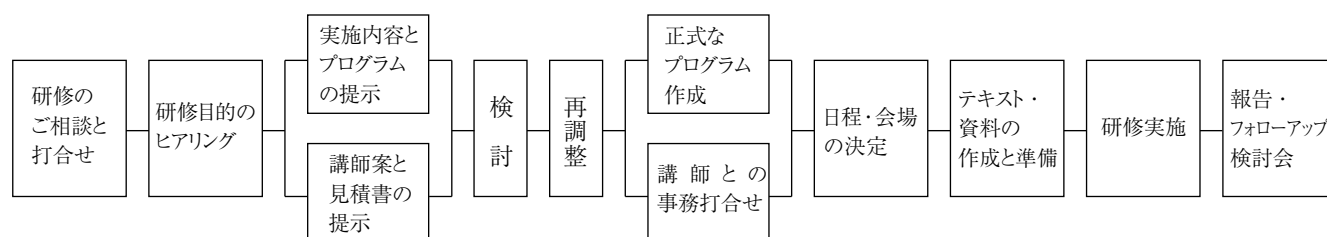
[1] 職員研修に関する種々な問題について、広く皆様のご相談を承っております。

どうぞご遠慮なく、お問い合わせ、ご連絡下さい。

●たとえばこんなご相談に応じております。

- ① 研修体系、研修計画はどのような考え方、システム、サイクルでつくったらよいか
- ② 各階層別の研修計画、専門別研修、職場研修（OJT）の計画をどのような形ですすめればよいのだろうか
- ③ 各種研修の教育ニーズ及びプログラム企画、指導講師の派遣、費用見積についてのご相談
- ④ 講演会（記念講演、特別講演など）についての演者、講師、費用のご相談
- ⑤ 人事制度改革、自己啓発制度などについてのご相談

[2] 職員研修実施までの流れについて



[3] 職員研修の費用算出について

(A) 職員（集合・対面）研修の費用は

- | | |
|--------------------|--|
| ① 職員研修の出講料 | |
| ② テキスト・資料費 | |
| ③ 交通費（実費交通費+関連交通費） | |
| ④ 宿泊費（必要な場合のみ） | |
| ⑤ 上記①～④にかかる法定消費税 | |
- の合計金額となります

(B) 職員研修の出講料について

研修時間別 出講料	出 講 料	
	1／2コース （～4時間まで）	1日コース （～7時間まで）
研修コース		
新入・一般係員研修	130,000	170,000
管理・監督者研修	140,000	190,000
課題別研修	140,000	190,000

（2026.4月～）

- ・ 出講料は適正人数の範囲内で受講人数の多少を問いません。
- ・ NOMA 会員は出講料に会員割引が適用されます。
- ・ 上記の出講料の範囲を上回る研修もございますのでお問い合わせ下さい。

- ※料金計算は
- ① 出講料は上2区分コース単位で計算いたします。
 - ② なお、上記出講料の内1／2日コース研修は、研修時間が4時間未満であっても最小単位の4時間研修と見なし、計算させていただきます。
 - ③ 弊会への入会（年会費50,000円[不課税]）により職員研修の出講料が10%割引になります。
 - ④ 出講料およびテキスト・資料費については別途法定の消費税を申し受けます。

出講料計算例：一般係員を対象とした1日半の研修の場合

1日目 13：00～17：00（4時間）

2日目 9：00～17：00（7時間）

130,000+170,000=300,000 円となります。

(C) テキスト・資料費について

- ① 使用テキスト・資料等は事前打ち合わせにより決定します。
- ② 資料原稿をお渡しし、貴団体にてコピー・印刷して頂く場合はテキスト・資料費は必要ありません。
- ③ テキスト・資料を当会にて準備の場合は一人当 1,100 ～ 5,500 円（税込）頂きます。

(D) 会場・実施運営について

- ① 会場…原則として貴団体でご準備・設営をお願い致します。
- ② 実施・運営…原則として貴団体で実施・運営をお願い致します。
(対面・集合・オンライン研修すべて共通です)

(E) 交通費・宿泊費について

- ① 実費交通費：交通費は講師所属地区より研修場所までの最も早い交通機関を利用した実費とします。
JRはグリーン料金となります。
- ② 関連交通費：移動に関する諸経費（旅行代理店での予約手配不可能な移動に関する諸経費 等）
・札幌所属講師の場合 4,100 円（税込）／1日
・東京所属講師の場合 8,200 円（税込）／1日
- ③ 宿泊費：弊会が宿泊手配・支払いの場合は、一律 15,000 円／1泊とさせていただきます。（税別）
尚、昨今の情勢により価格変動制を導入しているホテルが多い為、ご相談させて頂く場合がございます。

(F) オンライン研修について

- ・配信の仕方や提供の方法等によって費用算出が異なります。お見積致しますのでご相談ください。
- ・ご紹介プログラムのすべてがオンライン研修対応ではありません。

[4] 経営コンサルタント・講師について

- ① 札幌及び東京をはじめ全国に所属の講師がおります。
- ② 詳しい内容のお問い合わせ、資料のご請求については、北海道本部までご連絡、ご相談下さい。

[5] キャンセル（中止）・について

- ① 契約成立後、申込団体様の都合により開催を取り止めた場合、原則、右の表に該当するキャンセル料が発生します。

7日前まで	15日前まで	21日前まで	30日前まで
100%	80%	50%	20%

※不慮の事故、未曾有の災害などやむを得ない理由により、開催不可能となった場合は、この限りではありません。

- ② 地震、噴火、津波、台風などの予期せぬ大災害、交通機関の途絶や大規模な停電、感染症拡大、講師の逝去、急病や不慮の事故、その他やむを得ない合理的事由により、講師派遣ができなくなった場合、弊会は代替講師の派遣、期日の変更、移動手段の変更などの善後策をすみやかに申込団体様と協議することとします。ただし、実施日までの期間などで対応が不可能の場合もありますので予めご了承ください。この場合、いずれの当事者も損害賠償の責任を負いません。

[6] その他

- ① 研修実施に係る業務について、全般もしくは、一部を受託いたします。
- ② 弊会へご提供頂く名簿などの個人情報、指導講師への提供など開催するために必要な目的に限定して使用いたします。開催後はこれを速やかに返却あるいは認識不可能な状態に消去または破棄いたします。
- ③ 弊会よりご提供いたしますテキスト、講義内容を複写・録音・録画等する場合は、必ず弊会の許諾を得るものといたします。
- ④ 当日の研修運営ならびに研修効果測定や、研修事前・事後調査も、ご要望に応じて実施いたします。（費用等別途相談）
- ⑤ 職員の能力向上に資する各種アセスメントツールも取り揃えております。詳しい内容のお問い合わせ、資料のご請求については、お気軽にご連絡・ご相談（Tel 011-241-7500）下さい。

NOMA会員ご入会案内（会員特典について）

■会員について

組織の経営効率化と人材育成を推進するために、弊会の事業目的に賛同、活用しようとされる法人・団体・個人であれば会員になることができます。現在、全国の自治体・企業・学校・病院ほか各種団体・個人などが入会され、弊会事業を積極的に活用されております。行政管理講座をご活用いただいております未入会の団体様には、是非この機会に入会をご検討いただきますようお願い申し上げます。

■年会費 / 正会員（1口） 50,000円（不課税）

※会員特典は、全ての支所・部署に適用となります。

※年会費はお申し込み月から1年間分となります。退会のお申出がない限り自動継続とさせていただきます

■会員の特典（サービス内容）

特典1. 経営資料の配付

- ・ 経営研究資料「各種調査報告書」年2回など

■会員状況

全国自治体・企業・団体多数の方々が弊会事業を積極的に活用され、その専門性について高い評価をいただいております。

特典2. 会員交流の場のご利用

- ・ 「会員研究会」随時開催の利用
- ・ NOMA行政情報サイト（NOMA行政実務相談Q&A）の利用
- ・ 大会・研究会への参加
- ・ Top Leader Reviewの視聴

特典3. 弊会各種事業への優先参加・割引適用

- ・ 行政管理講座受講料割引(3,000円程度)
- ・ 講師派遣・行政診断・コンサルティングの優先利用
- ・ 自治体経営・地域活性化・IT・情報化・オフィスマネジメント関係の各種展示会への招待

※検索キーワードはこちら→

NOMA 入会

検索





お問い合わせ・ご連絡先

一般社団法人 日本経営協会 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目1番地 札幌北三条ビル 11F

TEL (011) 241-7500 FAX (011) 241-7468

U R L <https://www.noma.or.jp/>

E-mail hkd@noma.or.jp



東 京 本 部 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-31-11

住友不動産新宿南口ビル

TEL(03)6632-7130(代)

関 西 本 部 〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4

大阪科学技術センタービル内

TEL(06)6443-6961(代) FAX(06)6441-4319

中 部 本 部 〒461-0005 名古屋市東区東桜1丁目13-3

NHK名古屋放送センタービル 10F

TEL(052)957-4726(代) FAX(052)952-7418

九 州 本 部 〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-6-16

西鉄博多駅前ビル内

TEL(092)431-3365(代) FAX(092)431-3367