



# 令和3年度市町職員研修計画

(公財) 佐賀県市町村振興協会

## 目次

1. はじめに	1
2. 目的	1
3. 基本方針	1
4. 研修体系	2
5. 研修項目	3

### 研修内容

#### 《階層別研修》

①市町職員等新規採用職員研修	9
②市町職員第1部研修	10
③市町職員第2部研修	11
④市町職員第3部研修	12
⑤市町職員第4部研修	13
⑥市町職員新任係長研修	14
⑦市町職員新任副課長研修	16
⑧市町職員監督者研修	17
⑨市町職員新任課長研修	18
⑩再任用職員研修	19

#### 《職能別研修》

⑪危機管理研修	20
⑫財務事務研修	21
⑬公会計研修（基礎編）	22
⑭公会計研修（応用編）	23
⑮行政法研修	24

#### 《能力開発研修》

⑯コミュニケーション研修	25
⑰メンタル不全を生まない職場コミュニケーション研修	26
⑱組織接遇力研修	27
⑲クレーム対応研修	28
⑳ハードクレーム対応研修	29
㉑交渉術研修	30
㉒チームサポートのためのファシリテーション研修	31
㉓説明力向上研修	32
㉔メンタルヘルス研修	33

②⑤セルフマネジメント研修	34
②⑥組織マネジメント研修	35
②⑦ハラスメント防止研修	36
②⑧働き方改革研修	37
②⑨Web活用研修	38
③⑩Eチバージョン向上研修	39
③⑪文章力向上研修（基礎編）	40
③⑫文章力向上研修（応用編）	41
③⑬わかりやすい資料づくり研修	42
③⑭ロジカルライティング研修	43
③⑮ダイバーシティマネジメント研修	44
③⑯議会答弁書作成研修	45
③⑰議会对応研修	46
③⑱公共MBA研修（初級コース）	47
③⑲公共MBA研修（中級コース）	48
④①判断力・決断力研修	49

#### 《専門課題研修》

④①税務初任者研修	50
④②市町村税課税事務研修	51
④③防災実務研修	52
④④入札契約事務制度研修	53
④⑤CAD研修	54
④⑥介護保険研修	55
現地調査型行政課題研修	
④⑦国内コース	56
④⑧海外コース	57

#### 《研究会》

④⑨食と農のブランド向上研究会	58
-----------------	----

#### 《まちづくり戦略セミナー》

⑤①デジタル化の推進（調整中）	
⑤②イタリアの農業と食育を学ぶ（調整中）	

6. 研修日程一覧	59
〈参考〉	

人材育成大綱	61
--------	----

各自治体の「目指すべき職員像」	62
-----------------	----

## 令和3年度佐賀県市町職員研修計画

### 1. はじめに

近年の市町を取り巻く状況は、地方分権、地方創生の流れの中で、国の関与は縮小し、市町の権限・責任の拡大が図られてきました。また、コロナ禍で生活様式はもとより、働き方まで大きく変わり、この新しい世界のあり方に各自自治体も対応していく必要があります。

このような中、基礎自治体である市町の役割も一層多岐に亘っており、その様々な役割を果たすための、市町職員の人材育成は重要な課題となっております。

このことから、(公財)佐賀県市町村振興協会(以下「協会」)は、市町経営の一助となり、地域住民の福祉向上に資するよう、市町職員の人材育成に積極的に取り組んでまいります。

### 2. 目的

当協会が実施する人材育成事業を通して、職員の資質・能力の向上を図り、市町の振興に資することを目的としております。

組織で取り組む人材育成の手法は大きく3つあります。

- ①職場内研修(OJT)
- ②職場外研修(OFF - JT)
- ③自学(自己啓発)の推進

当協会が実施する研修は②職場外研修(OFF - JT)にあたりますが、組織としてのルールや手法、また仕事のノウハウを伝授する①職場内研修(OJT)と違い、他の組織の方と意見交換などを行いながら研修を進めることで、研修テーマに関する知識付与だけでなく、多様性や、新たな気づきを得ることができます。

### 3. 基本方針

人材育成はすぐに結果が出るものではなく、5年、10年後までを見据えて行う必要があります。当協会では、公務員として必要な政策形成能力、文章力、コミュニケーション力など幅広いテーマに関する「能力開発研修」の他、「階層別研修」や税務等の「専門課題研修」等を実施します。

また、大綱に掲げる「目指すべき職員像」を念頭に、行政を取り巻く社会経済環境の変化に対し、住民の立場に立ち、柔軟に対応ができる人材育成を目指してまいります。

〈目標〉

- 「目指すべき職員像」に必要な能力の習得を目指します。
- **OFF-JT**として長期的な視点に立った人材育成を目指します。
- 集合研修の特色である、各市町職員の交流による相乗効果が期待できる研修の場を目指します。
- グループ討議中心の研修を実施し、他の市町職員との討議を通して各受講職員のモチベーションアップを目指します。
- 時代の変化と共に新たに必要となる知識付与となる研修に積極的に取り組みます。
- 各自治体へのヒアリングや研修終了後のアンケート等をもとに、各市町からの要望を柔軟に取り入れます。
- 集合（対面）研修に加え、web研修に取り組みます。

#### 4. 研修体系

研修は大きく7つの体系により実施します。

《階層別研修》

入庁年数、役職に応じて必要な知識・技術を習得します。

《職能別研修》

現在の職務に必要な知識・技術を習得します。

《能力開発研修》

各職員の自発的な能力開発を目的とし、今後強化したい能力の向上を図ります。

《専門課題研修》

現在担当している職種の中でも、特に専門的な分野（土木、税、福祉等）の知識・技術を習得します。

《現地調査型行政課題研修（国内・海外）》

各自治体が抱える様々な課題について、先進地の視察を通して、課題解決のための政策提案力を習得します。

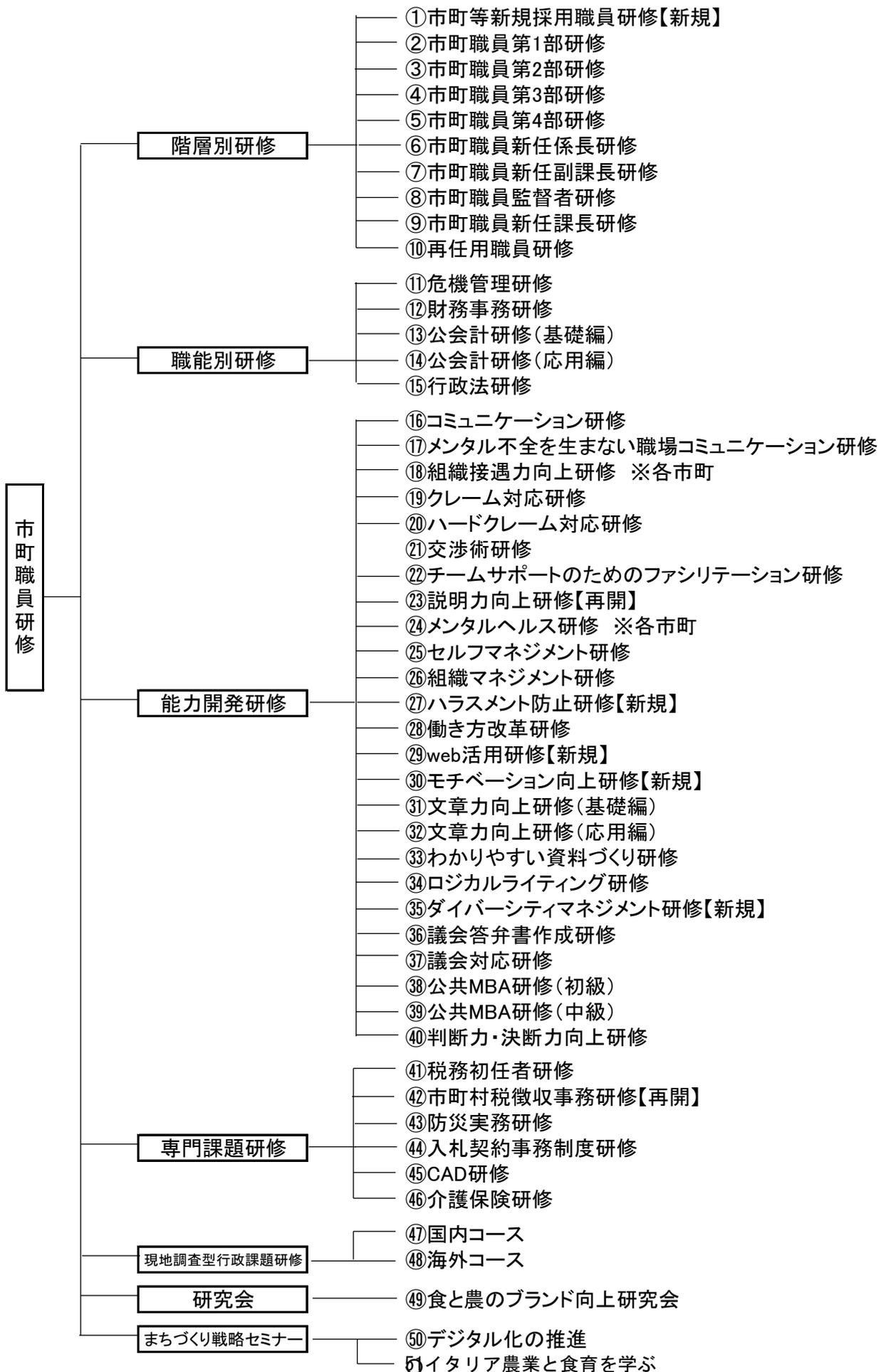
《研究会》

これまでの自治体が持つ知識やノウハウでは対応が難しい新たな事業等について、専門家や民間を交えて学んだり、体験することにより、必要な知識等の習得を図ります。

《まちづくり戦略セミナー》

行政とは直接関係のない講師の話聞くことにより、新たな視点と自己啓発力を習得します。

## 5. 研修項目



## 研修内容等

### 《階層別研修》

研修名	目的・内容	対象	講師	日程	定員(人)	会場
①市町等新規採用職員研修	地方公務員としての意識を確立し、職務に必要な基礎的知識、技能及び心構えを習得し、職務への適応力を養う。	新規採用職員	【前期】 (有) あしコミュニティ研究所 代表 浦野 秀一氏  結エデュケーション(株) 代表取締役 高嶋 謙行氏  県職員等  【後期】 (株) プレスタイム九州 代表 米澤 金作氏  県職員等	【前期】 (全体) 4/12 ①4/13～14 ②4/14～15 ③4/15～16  【後期】 ①9/16～17 ②9/21～22 ③9/27～28	—	【前期】 東与賀文化ホール、FURUYU キャンプ  【後期】 佐賀県市町会館
②市町職員 第1部研修 (2回開催)	自治体職員として地域を牽引する人材となるために必要な能力を身に付ける。	採用後3年以上6年未満	北九州市立大学大学院 教授 松永 裕己氏	①5/27～28 ②6/24～25	各回40	レナセル
③市町職員 第2部研修 (2回開催)	職場運営の当事者として、課題解決に向けて主体的・自律的な行動に向かう意識の醸成を目指す。また、メンタルヘルスにおけるセルフケアについての理解を深める。	採用後6年以上10年未満	(株) インソース 講師 長岡 浩之氏  (株) ラーニングリーダーズ 講師 島田 光浩氏	①6/29～30 ②9/30～10/1	各回40	レナセル
④市町職員 第3部研修 (2回開催)	地方自治等について見識を深めると共に、住民からのクレームに対する対応方法について学ぶ。※R元年度までの第2部研修の内容	採用後10年以上15年未満	早稲田大学大学院 教授 友成 真一氏  ビッグ・フィールド・マネジメント(株) 取締役 只松 崇氏	①9/28～29 ②11/9～10	各回40	レナセル
⑤市町職員 第4部研修	法律、文章、コミュニケーションという基本的なことを改めて復習することにより、能力をさらに向上させる。※R元年度までの第3部研修の内容	採用後15年以上30年以下	(一社) 日本経営協会 講師 田鹿 俊弘氏  (一社) 日本経営協会 講師 田原 圭子氏  (一社) 自己承認力コンサルタント協会 理事 尾形 さくら氏	7/15～16	30	佐賀県自治会館
⑥市町職員 新任係長研修 (3回開催)	上司や部下との関わり方及びストレス対処法を習得する。また、事業のスクラップと再構築の手法を学び、課題発見解決能力を向上させる。	新任の係長級の職員	【事業スクラップ&ビルド編】 (一社) 日本経営協会 講師 樋口 満雄氏  【リーダーシップ編】 (一社) 日本経営協会 講師 境 英利氏	【事業スクラップ&ビルド編】 ①11/9 ②11/10 ③11/11  【リーダーシップ編】 ①10/13 ②10/14 ③10/15	各回35	佐賀県市町会館
⑦市町職員 新任副課長研修 (2回開催)	組織としての目標達成に向けたマネジメントの考え方及び組織活性化を促すリーダーシップの在り方を習得する。※R元年度までの上級監督者研修の内容	新任の副課長級の職員	NPO 法人ヘルスコーチ・ジャパン 代表理事 最上輝未子氏  (株) プライム 講師 渡辺 千穂氏	①10/25～26 ②11/4～5	各回40	レナセル
⑧市町職員 監督者研修	監督者として必要な知識と能力向上を図る。	係長、副課長級の職員	オフィス・サトウ 代表 佐藤 靖子氏  北九州市立大学大学院 教授 松永 裕己氏  (一財) 佐賀県産業医学協会 保健指導室 室長 矢川 千鶴氏	10/27～28	40	レナセル

研修名	目的・内容	対象	講師	日程	定員(人)	会場
⑨市町職員新任課長研修(2回開催)	課長として部下を育成し、組織としての目標を達成するマネジメント能力を向上させる。	新任の課長級の職員	(有)あしコミュニティ 研究所代表 浦野 秀一氏	①10/4~5 ②11/15~16	各回35	佐賀県市町会館
⑩再任用職員研修(2回開催)	職場の即戦力として、意欲と責任感をもって仕事に取り組めるよう、新たな環境に適応し、自身の知識・経験・能力をいかに発揮するかを考える。	再任用職員	(株)話し方研究所 講師 安生 祐子氏	①4/20 午前 ②4/20 午後	各回30	佐賀県自治会館

### 《職能別研修》

研修名	目的・内容	対象	講師	日程等	定員(人)	会場
⑪危機管理研修	有事における自治体としての対応(マスコミ対応、記者会見等)、また平時における管理監督者の危機管理に対する心構えを習得する。	係長級以上の職員	(株)田中危機管理広報事務所 所長 田中 正博氏	10/18	35	佐賀県市町会館
⑫財務事務研修	財務事務に携わる者として最低限必要な知識を身に付ける。	出納・財務事務担当の初任者	佐賀県市町支援課職員等	9/7	60	<web>
⑬公会計研修基礎編(複式簿記)	公会計の基礎となる複式簿記の基本を習得する。	全職員	五島賢公認会計士事務所 所長 五島 賢氏	8/18 午前	40	佐賀県市町会館
⑭公会計研修応用編	財務諸表を活用して、自治体経営の効率化を図る。	複式簿記の基礎知識がある者(基礎編受講者は受講可)	五島賢公認会計士事務所 所長 五島 賢氏	8/18 午後	40	佐賀県市町会館
⑮行政法研修	地方自治法を始めとした行政法について判例を活用しながら習得する。併せて、法律に基づいたコンプライアンスについての知識も習得する。	全職員	福岡大学法科大学院長 教授 村上 英明氏	12/10	30	佐賀県市町会館

### 《能力開発研修》

研修名	目的・内容	対象	講師	日程等	定員(人)	会場
⑯コミュニケーション研修	仕事をより円滑に進めるためのコミュニケーションスキルを身につけることを目指す。	一般職員から係長級	(株)プレスタイム九州 代表 米澤 金作氏	6/1 午後	30	佐賀県自治会館
⑰メンタル不全を生まない職場コミュニケーション研修	メンタル不全の予防として最も大切な、職場でのコミュニケーションを良好にし、メンタル不全を生まない職場づくりを目指す。	係長級以上	(株)話し方研究所 代表取締役 福田 賢司氏	1/28	30	佐賀県市町会館
⑱組織接遇力向上研修	実際の職場にて窓口の部署単位(12名程度)で実施をし、直面している事例等を活用することにより組織全体の接遇力の強化を目指す。	窓口担当部署の職員	(株)話し方研究所 講師 安生 祐子氏	2時間	20	唐津市、神崎市、白石町、小城市、大町町、武雄市、伊万里市、鹿島市、江北町、玄海町
⑲クレーム対応研修	住民からのクレームに対し、怒りを増幅させず、納得し、満足していただける対応法を身に付ける。	一般職員から係長級	結エデュケーション(株) 代表取締役 高嶋 謙行氏	①9/13 ②9/14	30	①玄海町 ②武雄市
⑳ハードクレーム対応研修	一般職員のみでは対応が出来ない「クレマー」や「二次クレーム」の対応策を臨場感あるロールプレイングを通して習得する。	係長級から課長級	結エデュケーション(株) 代表取締役 高嶋 謙行氏	1/11	30	佐賀県市町会館

研修名	目的・内容	対象	講師	日程等	定員(人)	会場
㉑交渉術研修	交渉のメカニズムと考え方やスキルを学ぶことにより、双方にとって有益な交渉にする手法を習得する。	係長級以上	(株)メンタークラフト 代表取締役 葛西 伸一氏	10/25	30	佐賀県市町会館
㉒チームサポートのためのファシリテーション研修	ファシリテーション能力を身に付けることにより、合意形成や相互理解をサポートし、組織や参加者の活性化、協働を促進させる。	係長級以上	結エデュケーション(株) 代表取締役 高嶋 謙行氏	11/2 午後	25	佐賀県市町会館
㉓説明力向上研修【再開】	住民説明会などで、相手に分かりやすく記憶に残る伝達ができる技術を習得する。	全職員	(株)BCL代表取締役 別所 栄吾氏	5/24 午後	30	佐賀県自治会館
㉔メンタルヘルス研修	メンタルヘルスの対処法はラインケアや予防を含めたセルフケアなど様々なアプローチがある。各自治体のニーズに合わせた研修を実施し、組織で効果を出すことを目指す。	各自治体の判断	アクティブサポートネットワーク(株)講師 山本 素子氏	2時間	30	白石町、嬉野市、武雄市、江北町、神埼市、玄海町、大町町、小城市、唐津市
㉕セルフマネジメント研修	自らのセルフマネジメント力を高めることにより、他者とのコミュニケーションを円滑にし、加えてストレス対応力を高めることを目指す。	全職員	(一社)自己承認力コンサルタント協会 理事 尾形 さくら氏	12/15	30	佐賀県市町会館
㉖組織マネジメント研修	多様化・複雑化・高度化する住民ニーズに対応し、多くの業務目標を達成していく組織づくりに必要なマネジメント能力を強化する。	係長級以上	(株)プレスタイム九州 代表 米澤 金作氏	1/18	30	佐賀県市町会館
㉗ハラスメント防止研修【新規】	ハラスメントの本質を理解し、ハラスメントを「しない」「させない」組織づくりを目指す。	係長級以上	人事院公務員研修所 客員教授 高嶋 直人氏	7/26 午後	30	佐賀県市町会館
㉘働き方改革研修	組織として仕事の効率化を上げていくための管理監督者としての役割、考え方を習得する。	係長級から課長級	人事院公務員研修所 客員教授 高嶋 直人氏	7/27	30	佐賀県市町会館
㉙web活用研修【新規】	今後、増えてくることが予想されるwebによる会議等に備え、zoom等の活用法やオンラインコミュニケーションのコツなどを習得する。	全職員	(株)話し方研究所 代表取締役 福田 賢司氏	4/23 午後	30	<web>
㉚モチベーション向上研修【新規】	自らのモチベーション向上に加え、部下のモチベーションを向上させることを目的に、動機付けやコミュニケーションの取り方を習得する。	係長級以上	(一社)日本経営協会 講師 境 英利氏	11/26	30	佐賀県市町会館
㉛文章力向上研修(基礎編)	文書作成の基本を理解し、効率よく簡潔に正しい情報を伝える文書作成能力を習得する。	全職員	(一社)日本経営協会 講師 田原 圭子氏	6/14 午前	30	<web>
㉜文章力向上研修(応用編)	分かりやすい文書作成に必要なコツを習得する。	全職員	(一社)日本経営協会 講師 田原 圭子氏	6/14 午後	30	<web>
㉝わかりやすい資料作り研修	自分の考えを論理的に組み立てて文章化すること、また編集力と表現力を身に付け、説得力のある資料を作成することを目指す。	全職員	協働促進社 代表 平井雅氏	2/3(午後)～4(午後)	30	<web>
㉞ロジカルライティング研修	読み手が一読で理解でき、記憶に残る文章を書けるよう、明確に自分の考え方を整理して、記述する方法を習得する。	全職員	(株)BCL代表取締役 別所 栄吾氏	6/21～22	30	佐賀県自治会館

研修名	目的・内容	対象	講師	日程等	定員(人)	会場
⑳ダイバーシティマネジメント研修【新規】	「ダイバーシティマネジメント」について、組織に導入する際のポイントを習得する。また、地域に暮らす多様な住民に配慮しながら施策を進めていくことの重要性について学ぶ。	全職員	(一社)ダイバーシティ研究所 代表理事 田村 太郎氏	5/12	30	佐賀県自治会館
㉑議会答弁書作成研修(2回開催)	質問・答弁の留意点等を学び、再認識することにより、「住民協働型議会」との対応の在り方等を学ぶ。	係長級以上	(有)あしコミュニティ研究所 代表 浦野 秀一氏	①7/8 ②7/9	各回30	①伊万里市 ②鳥栖市
㉒議会対応研修	議会対応の基本や流れに加え、議会の模擬答弁実習をすることにより、議場における説明の実践につなげる。	副課長級以上	(一社)日本経営協会 講師 漣 藤寿氏	5/18	30	佐賀県自治会館
㉓公共MBA研修(初級)	自治体職員として地域の持続可能性を高めるための経営的発想や基礎的な知識を習得する。	採用後5～10年の職員	(一財)公共経営研究機構 理事 関山 祐介氏	12/20～21	20	佐賀県市町会館
㉔公共MBA研修(中級)		採用後15年以上	(一財)公共経営研究機構 理事 関山 祐介氏	12/22～23	20	佐賀県市町会館
㉕判断力・決断力向上研修	自治体の管理職に求められる判断力・決断力について、その背景にある環境の変化を理解し、判断や決断のプロセスと手法について習得する。	係長級以上	(株)インソース 講師 庭野 和子氏	5/28 午後	30	<web>

### 《専門課題研修》

研修名	目的・内容	対象	講師	日程等	定員(人)	会場
㉖税務初任者研修	租税一般論、地方税法の総則、各税目に関することについて学び、業務遂行にあたり必要な知識を習得する。	税担当で経験1年目	(公財)東京税務協会 講師 斉藤 博史氏	6/28～29	30	<web>
㉗市町村税徴収事務研修【再開】	市町村税徴収事務担当者として必要な基本的知識の習得及び実務遂行能力の向上を図る。	税担当で経験2年以上の職員	(公財)東京税務協会 講師 吉原 敏夫氏	10/6～7	30	<web>
㉘防災実務研修	災害時の避難対応について、必要な知識を習得する。	全職員	(一財)消防防災科学センター研究開発部長 黒田 洋司氏	11/30	30	佐賀県市町会館
㉙入札契約事務制度研修	自治体の財務会計制度と契約制度に関する概要及び契約等の実務を習得する。	工事契約を担当する職員	(一社)日本経営協会 講師 樋口 満雄氏	11/12	30	佐賀県市町会館
㉚CAD研修【再開】	公共工事のICT利活用の一環として、設計製図において役立つ建設系汎用CADシステムの操作を学び、製図作業や図面作成・編集の正確な処理による業務の効率化を目指す。	土木・建設を担当する職員	川田テクノシステム(株)CAL/ECインストラクター 田坂 誠氏	6/24	20	アバンセ
㉛介護保険研修	指導監督やケアプラン点検支援を行うために必要となる、居宅サービス計画書(以下ケアプラン)に関する基礎知識等について習得する。	ケアプラン等担当職員	(一社)あたご研究所 代表理事 後藤 佳苗氏	8/30	30	佐賀県市町会館

### 《現地調査型行政課題研修》

コース名	目的・内容	対象	備考
④⑦国内コース	先進的な取組をしている国・都市の現地視察を通し、地域の課題を的確に把握し、その課題を解決するための能力〔分析力、マーケティング力、企画力、プロモーション力、プレゼンテーション力 etc〕を習得する。また、事前事後研修、現地視察及び報告会を通し、課題解決能力に加え、広い視野と柔軟な発想力を習得する。	県内市町の一般職員（管理職を除く）	
④⑧海外コース		県内市町の職員	

### 《研究会》

コース名	目的・内容	対象	講師	日程等	会場
④⑨食と農のブランド向上研究会	農林水産・食品分野に携わる事業者や農家等生産者の現場ニーズの多様化・高度化に対応した具体的なサポートができる人材の育成を図る。	関係部署及び意欲のある職員	(株) 轡 代表取締役 江口 慎一氏		

### 《まちづくり戦略セミナー》

テーマ	対象	講師	日程等	会場
⑤⑩「デジタル化の推進」	全職員及び一般	総務省 自治行政局 行政経営支援室 職員	7/13	ほほえみ館
⑤⑪「イタリアの農業と食育を学ぶ」	全職員及び一般	イタリア プーリア州 農業・環境発展部責任者 ルイージ・トロッタ氏	10月上旬予定	※状況によっては web

# ① 市町職員等新規採用職員研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 地方自治の重要性、地方自治体の存在意義、職員としての意識と行動力
- ◆ 社会人としての心構えの醸成 ◆ 仕事の基本と進め方の理解
- ◆ 業務コミュニケーション【報連相】の手法の体得 ◆ 接遇の構成要素と手法の理解
- ◆ 仕事の進め方の基本スキル ◆ チームワーク発揮のためのスキル
- ◆ コミュニケーションの3つのスキルとレベルごとの対応スキル
- ◆ 良好な人間関係の構築スキル

日 時：【前期】令和3年4月12日（月）～4月16日（金）9：00～16：30

会 場：東与賀文化ホール（4/12）

FURUYU キャンプ、フォレスタ富士（4/13～4/16のうち2日間） 宿泊研修

日 時：【後期】令和3年9月16日（木）～9月28日（火）9：30～16：30

会 場：佐賀県市町会館（上記日程のうち2日間）

対象者：新規採用職員（定員 各61名（予定））

4月12日（1日）

1. 佐賀県勢の概要と地方
2. 文書事務研修
3. 首長講話
4. 法務研修
5. 公務員倫理研修

講師 県職員等

4月13日～15日（1日）

自治体職員としての基本研修

1. 自治体職員としての基本
  - ・自治体職員としての心構え
  - ・自治体職員としての基本

2. 地方自治制度

- ・憲法と地方自治 ・国と地方公共団体の関係 ・地方公共団体の住民 ・地方公共団体の組織 ・地方公共団体の立法

3. 地方公務員制度

- ・職員の種類 ・任用制度
- ・職員の義務と責任 ・勤務条件
- ・人事評価制度

講師 浦野 秀一氏より一言

地方自治体は、住民の暮らしの最後の砦です。民間の経済とは全く異なる公共の経済を担う存在です。地方自治の役割、地方自治体の存在意義を学び、それぞれの自治体の“自治を担う”職員として活躍されることを期待します。

4月14日～16日（1日）

接遇研修

1. 接遇の意味と意義を考える
2. 好ましい接遇の基盤
3. クレームを未然に防ぎ、CSにつなげるために

社会人としての基本・仕事の基本研修

4. 社会人・自治体職員としての基本
5. 報告・連絡・相談の意義と方法
6. まとめ

講師 高嶋 謙行氏より一言

新規採用職員の皆様、ご入庁おめでとうございます。お一人おひとり、初めての職場・新たな職場での社会生活を目の前に緊張と期待に胸が満ちていると推察します。素晴らしいスタートダッシュを切るために、職場で周囲から関心と応援がしてもらえる職員となるために、必要不可欠な意識と知識とスキルをこの研修で磨きましょう。また、このような他市町村の新規採用職員の仲間と一緒に受講できる機会はその減少にありません。今後の社会生活の中で必要なネットワーク作り、同期の絆作りにも本研修の場を活用することを期待しています。主体的かつ参加し、共に研修を楽しみましょう！

9月16日～28日（2日）

人権同和教育研修

メンタルヘルス研修

組織での仕事の進め方と

コミュニケーション研修

1. はじめに
2. アイスブレイキング
3. 職場での心がまえ
4. 職員として良い仕事をするために
5. 職場で大切な「チームワーク」
6. 求められるコミュニケーション能力強化
7. 職場で円滑な人間関係を築く為に
8. おわりに

講師 米澤 金作氏より一言

1.入所して6か月が経過し、職場や仕事に少しずつ馴染んできている頃と思います。この時期に一度原点に立ち返って、公務員としての心がまえや仕事の進め方の基本、あるいは、職場での良好な人間関係の築き方やその為のコミュニケーションスキルの強化などについて学ぶことの意義は大きいと思います。2.久しぶりの同期の方々との出会いと思います。お互いの情報交換や悩みの共有など、この2日間で大いに親交を深めて頂きたいと思っています。

## ② 第 1 部 研 修

関連する研修

・公共 MBA 研修初級

〈本研修で習得を期待できるスキル〉

- ◆ 地域リーダーとしての意識
- ◆ 外部マネジメント能力

**日 時：①令和3年5月27日（木）～28日（金）**

**9：00～17：00**

**②令和3年6月24日（木）～25日（金）**

**9：00～17：00**

**会 場：佐賀県自治修習所（レナセル）**

**対象者：採用後3年以上6年未満（定員 各回45名）**

〈研修内容〉

**地域リーダーになるために**

講師：公立大学法人北九州市立大学大学院 教授 松永 裕己氏

地方分権、地方創生の流れにより、以前にも増して基礎自治体である市町の重要性が増す中、若手職員に求められる、将来を見据えた「地域リーダーとしての意識」について学びます。

また、行政外の資源を活用し、地域をよくする「外部マネジメント能力」を身につけることを目指します。

## ③ 第 2 部 研 修

関連する研修

・セルフマネジメント研修

〈本研修で習得が期待できるスキル〉

- ◆ 上司のマネジメント支援
- ◆ セルフマネジメント力

**日 時：①令和3年6月29日（火）～30日（水）**

**9：00～17：00**

**②令和3年9月30日（木）～10月1日（金）**

**9：00～17：00**

**会 場：佐賀県自治修習所（レナセル）**

**対象者：採用後6年以上10年未満（定員 各回45名）**

**※宿泊研修となります。**

〈研修内容〉

### 部下力向上 フォロワーシップ

講師：（株）ラーニングリーダーズ 代表取締役 島田 光浩氏

### メンタルヘルス（セルフケア）

講師：（株）インソース 講師 長岡 浩之氏

本研修では上司のリーダーシップのみに依存することなく、職場運営の当事者として、課題解決に向けて主体的・自律的に行動に向かう意識の醸成を目指します。

また合わせて、メンタルヘルスにおいてセルフケアについての理解を深めます。

## ④ 第 3 部 研 修

### 関連する研修

- ・住民満足度向上のための接客研修
- ・セルフマネジメント研修

〈本研修で習得が期待できるスキル〉

- ◆ クレームの個人や組織としての対応方法
- ◆ セルフマネジメント力

**日 時：①令和3年9月28日（火）～29日（水）**

**9：00～17：00**

**②令和3年11月9日（火）～10日（水）**

**9：00～17：00**

**会 場：佐賀県自治修習所（レナセル）**

**対象者：採用後10年以上15年未満（定員 各回45名）**

**※宿泊研修となります。**

〈研修内容〉

### クレーム対応

講師：ビッグ・フィールド・マネージメント（株） 取締役 只松 崇氏

### 地域経営と自分経営

講師：早稲田大学大学院 教授 友成 真一氏

本研修では、住民満足（CS）の向上を目指し、クレームの傾向や、その対応、組織としての対応などを学びます。

また、地方分権や地方創生に伴い、地域独自の資源や人材を活かした地域づくり、地域の活性化が求められています。そうした中で、「地域を経営していくのは現場の自分たちであること、そしてそこで生きる職員になるためには」といった内容を中心に、地域経営とそれを行う自分を高めるための自分経営について、講義いただきます。

# ⑤ 第 4 部 研 修

### 関連する研修

- ・コミュニケーション研修
- ・文章力向上研修（基礎編・応用編）
- ・セルフマネジメント研修
- ・行政法研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自己分析、他者分析をするスキル
- ◆ 仕事・私生活で使えるコミュニケーションスキル
- ◆ 自己を認めるスキル
- ◆ 法的思考に基づいて各種の行政課題を解決する習慣
- ◆ 政策法務につながる基礎的な知識
- ◆ わかりやすく書くスキル

日 時：令和3年7月15日（木）9：20～16：30  
 16日（金）9：20～16：30

会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室

対象者：採用後15年以上30年以下の職員（定員 30名）

7月15日（1日）

## コミュニケーション研修

### 1. コミュニケーションの肝！

自己承認力とは？

- 人望が得られない自己承認力が低い3タイプ

### 2. 自己分析・自己承認スキル

- エゴグラム ●自分の思考の癖を知る ●自分をいたわり、褒める

### 3. 相手を承認するコミュニケーション

- 相手の心に寄り添う共感力
- 相手に伝わる承認スキル

### 4. コミュニケーション課題解決法

- 避けたい表現5パターン
- 見せるコミュニケーション

講師 尾形 さくら氏より一言

自己承認力とは、「自分を認め、信じて、前に進めるチカラ」です。価値観の異なる相手とのコミュニケーションの最大のカギは自己承認と他者承認にあります。コミュニケーションは持って生まれた才能ではなく、スキルです。苦手な相手との関係が良くなるスキルをお持ち帰りいただき、ご参加の皆様のさらなるご活躍のお役に立てましたら幸いです。



7月16日（午前）

## 法律基礎研修

### 1. 法とは何か

- 地方行政と法 ●自治体職員と法

### 2. 地方自治体の中の法

- 自治の仕組み ●法律による行政の原則
- 条例とその他の法令

### 3. 法化社会への対応

- 法とは何か ●法の論理と解釈
- 法の種類 ●法と行政

### 4. 法的思考を考える

- 法的思考とは ●論理的思考の重要性

### 5. 法律と自治立法権

- 条例とは何か ●憲法に見る条例制定権
- 条例制定権の範囲と限界
- 条例づくりのプロセス

講師 田鹿 俊弘氏より一言

法律に対する苦手意識を払拭していただき、逆に法律は政策を進めてゆくの便利なツールであることに気付いていただきたいと思います。住民からの行政需要の高まりと併せて多様化に対応するためには、法を用いる解決となることもあります。是非、仕事に関する法を知ること、法的思考を習慣化すること、そして法律(条例)を立案して政策を実現する醍醐味を感じていただきたいと思います。



7月16日（午後）

## 文章力研修

### 1. コミュニケーションとは

- 書き言葉 vs 話し言葉
- 理由説明と言い訳とはどこが違うのか
- 「あ・ゆ・む」を心掛ける

### 2. 公文書と文書作成のツボ

- 公文書の種類と特徴
- 5W1Hと箇条書き
- 電話メモ/議事メモ作成

### 3. フォーマットの基本

- 定型文書（A4 横書き）とEメール

### 4. 表現と表記のポイント

- 適当な1文の長さなど
- 実例演習 通知文の作成

講師 田原 圭子氏より一言

ビジネス文書を書くことに苦手意識を持っていませんか？この講座では公文書の成り立ちを学ぶとともに、文章力の基礎を身に付けることを目的とします。ちょっとした言葉の使い方のコツを知るだけで、文章だけでなく、業務を遂行する上の説明力向上も期待できるのです。たった半日の研修ですが、演習を交えた楽しい学びを用意して、皆様をお待ちしております。



#### 関連する研修

- ・市町職員新任係長研修  
リーダーシップ編
- ・働き方改革研修

## ⑥ 市町職員新任係長研修 事業スクラップ&ビルド編

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 現状の課題に「気づく」ことの重要性
- ◆ 取り組んできた行政改革の限界に対する理解
- ◆ 自治体の将来に向けて、課題を先送りしない考え方
- ◆ 継続した改善・改革の目を持つことの重要性
- ◆ 職員の意識改革の必要性と行動改革の重要性

日時：①令和3年11月 9日（火）9：20～16：30

②令和3年11月10日（水）9：20～16：30

③令和3年11月11日（木）9：20～16：30

会場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：新任の係長級の職員（定員 各回35名）

※市町職員新任係長研修リーダーシップ編受講が必要です。

〈研修内容〉

1. 事業のスクラップ等の必要性
  - スクラップが進まない背景と進める必要性
  - スクラップを実行しなければならない理由と留意点
2. 人口問題と財政問題
  - 人口構造とその課題 ●財政問題とその他の課題も噴出
  - 原点に戻る発想が必要 ●グループ内意見交換又は個人演習…「課題の発見と共有化」
3. 事業のスクラップ等の適正な視点・配慮すべきポイント
  - 必要な視点 ●意思決定判断基準 ●配慮すべきポイント
4. 行政改革の現在までの取り組み
  - 行政改革と地方分権改革 ●究極の行政改革とは ●行政改革の限界
  - 平成の大合併と地方行政の構造
5. 事例紹介
6. 時代の変化とサービスの見直しの実践
  - 歴史（過去）に学び時代の変化を見る ●行政サービスの分類と変化
  - 具体的行動と実践 ●グループ内意見交換又は個人演習…「廃止・見直すべき事業の検討」
7. まとめ



講師 樋口 満雄氏より一言

事業のスクラップと再構築は、具体的な予算が伴う市民サービスだけではありません。職員の福利厚生制度、自治体の組織と職制、補助金団体の事務代行、不正の発生、重大な事務的ミスの発生なども含めてスクラップと再構築を考えることが必要です。

また、従来型の行政改革は、減量と負担増という局面を重要視してきましたが、今後の自治体経営は、「市民協働」が重要になってきます。そのためにも、自治体自らが作ってきた「行政依存型」の体質から「市民自治型」の体質への転換を進めていく必要があります。未来志向の自治体経営に向けて、改善・改革を担うのは、政治よりも職員の力です。継続した職員力を結集することで、自治体の未来が拓けると確信します。

## ⑥ 市町職員新任係長研修 リーダーシップ編

### 関連する研修

- ・市町職員新任係長研修  
事業スクラップ&ビルド編
- ・組織マネジメント研修
- ・チームサポートのための  
ファシリテーション研修
- ・モチベーション向上研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 係長としての働き方の視点
- ◆ 21世紀にあったリーダーシップの在り方
- ◆ 上司及び部下後輩との関わり方

日時：①令和3年10月13日（水）9：20～16：30

②令和3年10月14日（木）9：20～16：30

③令和3年10月15日（金）9：20～16：30

会場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：新任の係長級の職員（定員 各回35名）

※市町職員新任係長研修事業スクラップ&ビルド編受講が必要です。

### 〈研修内容〉

1. 係長の皆様と、あきらめない事の先にあるもの
2. あなたのモチベーションが“自然に上がってしまう瞬間”と、それをどう利活用するか考察する
3. 部下との関わり方に役立つ21世紀型の在り方「サーバントリーダーシップ」とは？
4. 職場における「コミュニケーションはキャッチボール®」デモ
5. 上司や先輩との関わりを楽にする『4つのタイプ分け』
6. セルフイメージ
7. 業務で新しいことを学び、身に付けなければならない時など、具体的学習支援に役立つ「優位感覚」
8. 仕事や上司からのストレスに負けない“しなやかな”自分の作り方
9. まとめ



講師 境 英利氏より一言

職場活性化のキーマンとなる係長に昇任いたしました皆様におかれましては、新たな役割や期待されることが増え、手探りの状態で業務遂行している方が多くいらっしゃるかと存じます。本研修を受講し、自身の係長としての役割を再認識、整理いただき、受講後は前向きに主体的に業務に取り組んでいただくことを期待しております。また自身をストレスから守るためのスキルや心構え、すぐに実践できる「コ

ミュニケーション」スキルにつきましてもご指導いたしますので、職場内のみならず、プライベートに置かれましても本研修で学んだ内容を活用いただければ幸いです。

## ⑦ 新任副課長研修

### 関連する研修

- ・OJT 実践研修
- ・チームサポートのための  
ファシリテーション研修
- ・メンタルヘルス研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ マネジメント
- ◆ リーダーシップ
- ◆ OJT
- ◆ 職場におけるメンタルヘルス

日時：①令和3年10月25日（月）～26日（火）9：00～17：00

②令和3年11月 4日（木）～ 5日（金）9：00～17：00

会場：佐賀県自治修習所（レナセル）

対象者：新任の副課長級の職員（定員 45名）

※宿泊研修となります。

### 〈研修内容〉

#### コーチングとメンタルヘルス

講師：NPO 法人 ヘルスコーチ・ジャパン 代表理事 最上 輝末子氏

#### マネジメント

講師：株式会社 プライム 渡辺 千穂氏

管理職の役割、求められる意識や行動を理解し、部下を通して業務の成績を上げ、業務を通して部下を育成するために何を意識し、どのように行動すればよいかを学びます。また、職場におけるメンタルヘルスとあわせてコーチングの技法について学びます。

## ⑧ 監督者研修

### 関連する研修

- ・組織マネジメント研修
- ・メンタル不全を生まない職場  
コミュニケーション研修
- ・メンタルヘルス研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ マネジメント能力
- ◆ メンタルヘルスの知識

**日時：令和3年10月27日（水）～28日（木）9：00～17：00**  
**会場：佐賀県自治修習所（レナセル）**  
**対象者：係長級から副課長級の職員（定員54名）**  
**※宿泊研修となります。**

### 〈研修内容〉

#### **組織の活性化とマネジメント**

講師：オフィス・サトウ 代表 佐藤 靖子氏

#### **地域の未来をいかに創るか～地方創生と地域経営の間にあるもの～**

講師：公立大学法人北九州市立大学大学院 教授 松永 裕己氏

#### **職場におけるメンタルヘルス**

講師：一般財団法人 日本産業医学協会 保健指導室室長 矢川 千鶴氏

部下を持つ立場として、いかにして「人のマネジメント」や「組織の活性化」を図るのかについて学びます。

地方創生の流れの中で、地方自治体がおかれている現状や今後、自治体職員に求められる能力や意識などについての概要を学び、これからの市町経営についての意識を深めます。

また、係をマネジメントする立場として、部下のメンタルヘルス対策はもちろん、自分自身のメンタルヘルス対策について学びます。

## ⑨ 新任課長研修

### 関連する研修

- ・議会答弁書作成研修
- ・議会対応研修
- ・組織マネジメント研修
- ・判断力決断力向上研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 管理職として必要な「人材育成能力」と「職場マネジメント力」
- ◆ 政策形成能力をいかに指導するか、その具体的な手法
- ◆ 管理職として、議会との対応力

**日 時：**①令和3年10月 4日（月）9：20～16：30  
～ 5日（火）9：30～16：30  
②令和3年11月15日（月）9：20～16：30  
～16日（火）9：30～16：30

**会 場：**佐賀県市町会館3階 大会議室

**対象者：**新任の課長級の職員（定員 各回35名）

〈研修内容〉

1. 管理職の役割と責務
2. 行政を取り巻く環境が大きく変化している、とは？
3. 職場研修の課題と方策
4. 政策型職場研修のすすめ
5. 地方自治新時代における議会と執行部のあり方

**講師** 浦野 秀一氏より一言

行政は、組織で仕事をします。その組織の“要”が課長という職です。したがって課長は“経営の一員”ということが出来ます。経営の一員として、人・もの・金・情報をどう活用してこれからの“自治の向上”につなげていくか、その考え方と具体的なノウハウを学びます。この研修を通して、管理職としてのスキルを一層磨いていただきたいと思います。

## ⑩ 再任用職員研修

関連する研修

・コミュニケーション研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 柔軟な思考・態度で若年層を支援する心構えと関係形成スキル
- ◆ 共感を示し、職場で信頼される「聞く」技術
- ◆ 職場で円滑に仕事を進めるために必要な考え方とコミュニケーションスキル

**日 時：令和3年4月20日（火） 9：20～12：30**

**会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室**

**対象者：再任用職員（定員 30名）**

〈研修内容〉

### 1. 新しい職場で活躍するために

- コミュニケーション・リーダーを目指す。
- これまでとこれからの「違い」を認識する。

実習① 柔軟性チェック

### 2. 職場で信頼される存在になるには

- 行政サービスのプロフェッショナル
- 相互コミュニケーションを支えるカー「聞く力」

実習② 傾聴のステップ

### 3. 良好な人間関係を形成する。

実習③ 若手職員や後輩職員が再任用職員としての自分に何を求めているか  
期待しているか

### 4. 質疑応答とまとめ



講師 安生 祐子氏より一言

再任用職員の皆様は、長年の経験から様々な知識や技術を習得しています。その培ってきた知識と技術を持って職場で手本となる行動を示せば、学びあう組織ができていくことでしょう。

そのために、今までのような権限による指示命令ではなく、好かれ、信頼され、良き先輩として道を示すことが求められます。

ここでは、そのための第一歩として、良好な関係を築くコミュニケーションの考え方とスキルを学び、再任用職員としてどう行動すべきかを明確にしましょう。

# ⑪ 危機管理研修

## 関連する研修

- ・ハードクレーム対応研修
- ・判断力・決断力研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 有事の際のマスコミ対応や緊急記者会見の基本知識のノウハウと質疑応答のスキル
- ◆ 不祥事や事故に対する状況認識把握、判断、対応スキル

**日 時：令和3年10月18日（月）9：20～17：00**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：係長級以上の職員（定員 35名）**

### 〈研修内容〉

#### I. 管理職の危機管理必須知識と心得

1. 監督者にとってのリスクマネジメントとは
2. 不祥事を起こす3つの原因と3つの防止策
3. 管理職は、職場でのコンプライアンス意識の啓発を図れ！
4. 不祥事防止のための日頃の管理職の指導心得
5. 危機発生時の記者の取材心理と視点を知る
6. 災害・事故発生時のマスコミ対応のポイント
7. 不祥事発生時のマスコミ対応のポイント
8. 緊急記者会見の必須知識と応答の心得

#### II. グループ討議「こんなとき、どう対応する？」

次の2テーマについて事前検討のうえご参加下さい。

ケース1. 施設での職員のセクハラの内部告発が届いた。

ケース2. 行政クレームの対応に部下が困り抜いている。

#### III. 模擬記者会見

下記の記者会見テーマについて「Q&A」を事前に各自で作成して参加して下さい。

テーマ：「職員が生活保護費の返還金を着用していることが判明した…」



講師 田中 正博氏より一言

講義のレジュメを、職場に戻ってから常に取り返す習慣をつけてください。必ず、判断力、対応能力を身に着けることができますので。

---

## ⑫ 財務事務研修

---

### 関連する研修

- ・ 公会計研修基礎編
- ・ 公会計研修応用編

**日 時：令和3年9月7日（火） 9：50～16：00**

**会 場：各自治体にて（WEB研修）**

**対象者：出納・財務事務担当の初任者（定員 60名）**

### 〈研修内容〉

10：00～12：00 市町村財政動向

13：00～14：00 収入・支出事務

14：10～16：00 契約事務

---

講師；市町村財政動向／契約事務  
収入・支出事務

佐賀県地域交流部市町支援課職員（予定）  
佐賀県出納局会計課職員（予定）

# ⑬ 公 会 計 研 修

## 〈基礎編〉

### 関連する研修

- ・ 公会計研修応用編
- ・ 公共 MBA 研修初級
- ・ 公共 MBA 研修中級
- ・ 市町財務事務研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 複式簿記の基礎
- ◆ 貸借対照表に対する理解

**日 時：令和3年8月18日（水）9：20～12：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：全職員（定員 40名）**

**※ 電卓を持参すること（スマホの電卓機能可）**

〈研修内容〉

1. なぜ、複式簿記なのか？
2. 複式簿記の基本的な仕組み
3. 費用の配分とは何か？
4. 貸借対照表とは何か？

これらの内容を解説するとともに、問題演習を行うことによって、複式簿記の基礎を身に付ける。また、単式簿記の官庁会計では作成されることのない貸借対照表について、複数の有名企業のものを使って簡単な財務分析を行うことにより体験的に学習する。貸借対照表とは何かを理解することによって、発生主義・複式簿記を導入する意義を理解する。



講師 五島 賢氏より一言

複式簿記を学ぶということは、新しいゲームのルールを学ぶことです。そのためには、解説書を何回も読むよりは、自分で仕訳を作成する、簡単な財務諸表を作成してみる、簡単な財務諸表分析を行ってみるなど、実際にゲームをやってみることが大切です。

また、複式簿記の学習は新しいスポーツを始めることに似ています。講師の話や解説書を読むだけでは不十分で、自分で練習することが重要です。この研修に参加して練習不足を感じた方は、夏休みに練習を積み重ねていただければと思います。

# ⑭ 公 会 計 研 修

## 〈応用編〉

### 関連する研修

- ・公会計研修基礎編
- ・公共 MBA 研修初級
- ・公共 MBA 研修中級
- ・市町財務事務研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書の読み方
- ◆ 将来キャッシュフロー計算書を使った長期財政シミュレーション

**日 時：令和3年8月18日（水）13：30～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：複式簿記の基礎知識がある者（基礎編受講者は受講可）  
（定員 40名）**

**※ 電卓（スマホの電卓機能可）、可能であればスマホもしくは  
タブレット持参**

〈研修内容〉

1. 官庁会計の限界と企業会計導入の必要性
2. 貸借対照表・損益計算書を使った分析 その1
3. 貸借対照表・損益計算書を使った分析 その2
4. キャッシュフロー計算書を使った分析

※財務諸表分析はグループ演習形式で実施

東証一部上場企業及び地方公営企業の貸借対照表、損益計算書及びキャッシュフロー計算書を使って簡単な財務諸表分析を行い、「作成された財務書類から何が読み取れるのか？」を体験的に学習する。また、この財務諸表分析を通じて、水道事業及び下水道事業の特徴を理解し、今後の経営のあり方について考察する。



講師 五島 賢氏より一言

この研修は財務諸表分析演習を中心とした参加型の研修です。グループ演習形式で行いますので、黙って講師の話聞くのではなく、積極的に質問する、受講者同士積極的に議論することが重要です。豊富な実例を交えて解説しますので、個人的な感想・思いつきでも何でも結構ですから、積極的に発言してください。

財務諸表分析は、分析指標を計算して、その結果を解釈することが重要です。インターネットで調べることができると、分析指標の解釈に深みが増し、有意義な財務諸表分析が可能になります。当日は電卓及びスマホを持参してください。電卓はスマホの電卓機能で十分対応可能です。

# ⑮ 行政法研修

関連する研修

・第4部研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 情報公開制度及び個人情報保護制度の趣旨及び運用上のポイント（特に、開示不開示の判断に際しての考え方）
- ◆ 条例の重要性に対する認識を深め、特に、条例制定権の限界に関する法的問題を理解し、今後の条例制定及び法令解釈に役立つ法的知識
- ◆ 職員倫理に対する認識を深めることにより、公務員としての立場と責任を改めて自覚し、自信を持って公務を推進することができるようになるスタンス

**日 時：令和3年12月10日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：全職員（定員 30名）**

〈研修内容〉

## 1. 情報政策

情報公開制度および個人情報保護制度について、佐賀市の条例と自分の自治体の条例を比較しながら、逐条的に、各々の制度の意義、特徴、手続、運用上の相違点や留意点を理解した上で、開示の可否や個人情報の取り扱いの適否を事例の検討を通じて行う。

## 2. 法的対応

住所（地方自治法10条）について、その意義および関連事例（例えば、ホームレスの住所の認定に関する法律の解釈と対応）を検討。

## 3. 政策法務

自主的に条例を制定する際に問題となる「法律と条例の抵触」の問題をテーマに、最高裁の考え方を理解したうえで、具体的な事例の検討。

## 4. 倫理規範

地方公務員法上の義務と責任を確認し、さらに公務員倫理について、「唐津市職員倫理行動規準」を素材として、基本的事項を理解した上で、具体的事例において、職員倫理上の（利害関係者との）禁止行為を判断する際の考え方を検討。



講師 村上 英明氏より一言

皆さんが現在担当しておられる事務の法的問題（特に、情報公開および個人情報保護の分野）に関する質問を受ける時間をとり、時間の許す限り相談にのります（個別に、場合によっては皆さんで検討する形で）ので、情報公開の可否、個人情報の本人開示の適否、その他の法的問題に関して判断が困難な事例を自由に持ち込んでください。

## ①⑥ コミュニケーション研修

### 関連する研修

- ・メンタル不全を生まない職場  
コミュニケーション研修
- ・再任用職員研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ コミュニケーションに関する基本的理解
- ◆ 仕事を支える4つのコミュニケーションの必要性
- ◆ 対面でのコミュニケーションに必要な3つのスキル
- ◆ 4つのレベルでの対応力
- ◆ アサーティブなやり取りの修得

**日 時：令和3年6月1日（火）13：00～17：00**

**会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室**

**対象者：一般職員から係長級の職員（定員 30名）**

〈研修内容〉

1. はじめに
  - コミュニケーションとは？
2. 仕事を支える4つのコミュニケーション
3. 対面でのコミュニケーションに必要な3つのスキル
  - きく
  - はなす
  - みる
4. 4つのレベルでの対応力を磨く
  - 挨拶レベル
  - 事実・情報レベル
  - 意思・思考レベル
  - 感情・共感レベル
5. アサーティブなやり取り～自分も相手も大切にするコミュニケーション
6. おわりに

講師 米澤 金作氏より一言



1. 仕事を円滑に進めるうえで、コミュニケーション能力は最も重要な能力と言えます。初対面の方も多いと思いますが、互いに心を開き、積極的に学び合ってください。
2. 本研修で学んだ点の実践を通して、職場での円滑な人間関係の構築と共に更なる仕事力のアップにつなげて頂きたい。

## ⑰ 職場コミュニケーション研修

### 関連する研修

- ・コミュニケーション研修
- ・セルフマネジメント研修
- ・メンタルヘルス研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ メンタル不全とモチベーションに関する知識とスキルー意欲を高めるスキル
- ◆ 職場を活性化するコミュニケーションの考え方とスキル  
一聞き方のスキル、会話のスキル、伝え方のスキル、承認のスキル

**日 時：令和4年1月28日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：係長級以上の職員（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

1. 講義「ストレス時代のコミュニケーションと職場活性化」  
実習① グループ討議「職場コミュニケーション調査」
2. 講義「コミュニケーション活性化に向けてⅠ」  
コミュニケーションの基本的な考え方  
実習② ワーク「話す、聞くのレベルアップ」
3. 講義「コミュニケーション活性化に向けてⅡ」  
雑談の効用  
実習③ ワーク「雑談トレーニング」
4. 講義「コミュニケーション活性化に向けてⅢ」  
承認実践と伝え方  
実習④ ワーク「承認、伝達のコミュニケーション」
5. 講義「協力関係を築く」



### 講師 福田 賢司氏より一言

職場で抱えるストレスの大半は、対人関係によるものです。私たちは忙しい職場の中でいつの間にか疲弊し、ストレスを抱え込み、漠然とした不満と不安の中で押しつぶされそうになることがあります。この研修では、その対人関係に焦点を当てて、職場でストレス無く過ごすためのコミュニケーションを学びます。まずはコミュニケーションに関する意識を変えるスキルを学ぶことで、ストレスが軽減され、仕事のやりがいが見えてくることを願っています。

## ⑱ 組織接遇力研修

### 関連する研修

- ・クレーム対応研修
- ・ハードクレーム対応研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 希望制等の集合型研修で説明スキルやクレーム対応力を習得
- ◆ (窓口接遇コース) : 「来て良かった」と思われる対応のコツと信頼獲得の傾聴力
- ◆ (説明力強化コース) : 理解・納得と協力を得る説明のスキルと表現力
- ◆ (クレーム対応コース) : クレーム対応のステップとテクニック

**開催予定自治体**：唐津市（7/19）、神崎市（7/20）、  
白石町（7/20）、小城市（7/21）、  
大町町（7/21）、武雄市（10/4）、  
伊万里市（10/4）、鹿島市（10/5）  
江北町（10/6）、玄海町（10/7）

**対象者**：窓口担当部署の職員等

〈研修内容〉下記の3種類から選択

#### 《窓口接遇コース》

1. 今求められる接遇力
2. 組織力強化と日頃の人間関係力

#### 《説明力強化コース》

1. 応対に求められる“伝える力”
2. 住民の理解・納得を得るために

#### 《クレーム対応コース》

1. クレーム対応の基本
2. クレーム対応のテクニック
3. 今後の活動に向けて

講師 安生 祐子氏より一言



本研修は、【プログラムⅠ：窓口接遇コース】を、部署単位で管理職から新規採用職員・嘱託職員・再任用職員等が全員一堂に会し受講することを推奨します。部署ごとに研修を行うことで、良い点や課題点など各々のポイントを共有化でき、改善に向けた取り組みがしやすくなります。その上で、「窓口対応における説明力」を伸ばし、相手に応じたわかりやすい説明のスキルを習得する【プログラムⅡ：説明力強化コース】や、クレーム対応の技術向上と組織としての対応を学ぶ【プログラムⅢ：クレーム対応コース】で、部署全体の対応力向上と、一人ひとりのスキルアップを目指しましょう。

## ①9 クレーム対応研修

### 関連する研修

- ・組織接遇力向上研修
- ・ハードクレーム対応研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 接遇、クレームの本質的な意味とメリットの理解
- ◆ クレーム対応の基本的な流れ
- ◆ 流れの各ポイントで注意したい点と具体的な手法やテクニック
- ◆ ついつい出てしまう自己の対応クセの発見
- ◆ 自信をもってクレームに対応できる力

日時：①令和3年9月13日（月）9：20～16：30

②令和3年9月14日（火）9：20～16：30

会場：①玄海町役場 第3・4会議室

②武雄市役所 4階 会議室

対象者：一般職員から係長級の職員（定員 30名）

### 〈研修内容〉

1. クレームを正しくとらえる
  - 接遇の本質的な意味
  - クレームの意味と意義
2. 対応のポイント
  - 何気なく使っているNGワードの種類と理由
  - 基本的な対応の流れとポイント
3. 解決に向けてのアウトプットスキル
  - クレーム対応の流れ
  - クレーム対応における聴き方
4. クレームは組織で対応する
  - 組織で対応することの意義



### 講師 高嶋 謙行氏より一言

「クレームを通じて組織が成長するために必要なこと」

クレームは「イヤなもの」と捉えがちです。もちろん、ルールや公平性を無視した独善的な要求を突き付けてくる住民がいることも事実です。ですが、それがクレームの全てでしょうか？クレームには、行政の組織として成長に必要な情報やアドバイスも十分に含まれています。またクレームを早期に良好に解決できることで、より多くのファンを作り出すことにも繋がっていきます。

クレームの意味と意義を再確認し、自信を持って対応できるスキルを一緒に磨きましょう。演習を盛り込んだ充実した一日で多くの学びをお持ち帰りください！

## ②0 ハードクレーム対応研修

### 関連する研修

- ・組織接遇力向上研修
- ・危機管理研修
- ・クレーム対応研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ハードクレームの認定条件を理解し、一般的なクレームとの判別
- ◆ ハードクレームに対して、組織で立ち向かうことの必要性の理解
- ◆ ハードクレームを早期に終了させるための対応ステップ
- ◆ 各ステップで押さえるべきスキルやポイント
- ◆ 職場で「何からすべきか？」等具体的な方法

**日 時：令和4年1月11日（火）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：3年目以上の職員（定員 30名）**

**（接遇の必要性を理解し、基礎知識を持っている方）**

### 〈研修内容〉

#### 1. ハードクレームを正しく定義する

- ハードクレームとは？ ●ハードクレームを早期に終了させる必要性
- クレームとハードクレームの判別の仕方 ●ハードクレームの実体験（対講師演習）

#### 2. 対応ステップとそのポイント

- 面談環境整備→情報収集・判断→諾否の各ステップのポイント
- 各ステップで使うべきフレーズと使ってはいけない（相手を逆上させる）フレーズ

#### 3. 3ステップの実践

- グループごとに、講師の指示に従い実施

#### 4. 総合ロールプレイング

- グループ内リハーサルを経て、講師とグループメンバー数名でロールプレイングを実施



### 講師 高嶋 謙行氏より一言

ここ数年、クレームがエスカレートして、ハードクレーム化する事案やクレームが悪質化し、職員自身や施設に危害を及ぼす事件に発展するケースも少なくありません。クレームをエスカレートさせずに早期に対応する力が今以上に職員やその組織にあったら・・・？

職員の負担も件数も減少していた可能性は大いに期待できるはずですが、この講座は、単純明確です。

- ① 起こらなくてよいクレームは未然に防ぎましょう
- ② 起こるべくして起こったクレームは、しっかりと対応し解決させましょう
- ③ 起こったハードクレームは冷静に見極めて、早期に解決しましょう

この3つを再確認していただき、特に③を重点的に行う研修です。

これで、ハードクレーム対応は怖くなくなります！

## ②1 交渉術研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ Win-Win 交渉と Win-Lose 交渉のアプローチの違い
- ◆ 実践的な交渉技術

**日 時：令和3年10月25日（月）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：係長級以上の職員（仕事上で交渉経験のある職員）**

**（定員 30名）**

〈研修内容〉

1. スタートアップ（導入講義）
  - あらゆる交渉とその定義
2. 交渉の基礎技術「情報・シナリオ・対話」
  - ペリーの開国交渉とビジネス交渉
3. Win-Win・Win-Lose 交渉とは
  - Win-Win 交渉と Win-Lose 交渉の定義とガイドライン  
交渉と折衝の違いとは？  
Win-Win/Lose のアプローチの違い
4. 交渉のメカニズムと必要なスキル
  - 交渉術ノート“SPRIT”で準備する
  - 時間管理（時間管理が交渉の明暗を分ける）
  - ゴール設定（交渉の目指すべきゴールとは？）
  - 情報管理（出す情報、出さない情報）
  - 信頼関係（なぜ交渉で信頼関係が大切なのか？）
  - アンカーリング（交渉は最初が肝心）
  - 3ポイント設定（アンカーリングの応用）
  - 価値交換（上手な交換条件で互いの満足度を向上する）
5. Win-Win 交渉「第三の選択肢」の創造
  - 知恵を出して資源を最大化
6. まとめ・質疑応答



講師 葛西 伸一氏より一言

交渉のメカニズムを体系的に知った上で、経験を重ねることで、交渉スキルは圧倒的に早く上達します。この研修は演習が全体の70%を占め、演習のたびに受講者全員で交渉について考え、議論し、気づくシステムで構成されています。ぜひ積極的に参加いただき、手に入れた新しいスキルをすぐに職場や実生活で実践してみてください。繰り返すことでスキルは自分のものとなり、上達し、ビジネスでの成果に繋がります。

# チームサポートのための

## ②2 ファシリテーション研修

### 関連する研修

- ・市町職員新任係長研修  
リーダーシップ編
- ・組織マネジメント研修
- ・説明力向上研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 「チームをサポートするためのファシリテーション能力を高める」
  - ファシリテーターとして実践的なミーティング等の運営力
  - ファシリテーションを構成する、コミュニケーション技法
  - 集団を導く手法

**日 時：令和3年11月2日（火）13：00～17：00**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：係長級以上の職員（定員 25名）**

〈研修内容〉

### 1. ファシリテーションの基礎知識

- ファシリテーションとは
- ファシリテーションが活用できる場面

### 2. ファシリテーターに必要なコミュニケーションスキル

- インプットスキル
- アウトプットスキル
- 参加者特性の分析ポイント

### 3. ファシリテーションの基本テクニックを習得する

【演習】ファシリテーション体験ワーク

**講師 高嶋 謙行氏より一言**



職場の会議や市民との意見交換会、様々な場面でファシリテーションスキルは求められています。本研修では、多くの人が集う場におけるファシリテーションスキルの体得を目指します。

業務のあらゆる場面で意見や利害や想いが相反し、真の合意形成が困難な昨今、接遇場面でも職場コミュニケーションでも、ちょっとしたチーム活動でもファシリテーションスキルが今まで以上に求められてきています。

だからこそ、改めてファシリテーションスキルとは何なのか、意味と活用範囲をこの研修を通じて考えてみませんか？

この研修はワークがメインです。実りある半日になることをお約束します。

## ②③ 説明力向上研修

### 関連する研修

- ・チームサポートのためのファシリテーション研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 部外者に説明する際に伝えるべき情報を相手が理解しやすく整理する「コツ」
- ◆ 「わけを明示して説明」できるよう伝えるべき情報を補う方法

**日 時：令和3年5月24日（月）13：00～17：00**

**会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室**

**対象者：全職員（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

#### 1. 伝達技術：聞きやすく、力強く話す

- 発声方法 ●紙媒体だけで説明するときの注意点 ●ボディランゲージ
- 聴衆のしぐさ分析

《演習》隣席の人へ説明と振り返り

#### 2. 構成技術：わかりやすい情報展開の方法

- 読み比べ ●ロジックチャート

《演習》目的を考えて、必要な情報を選択

- 総論の構成（マイナスの情報を含む場合等） ●タイトルのつけ方と各論の構成

《演習》隣席の人へ説明と振り返り

#### 3. 視覚効果：パワーポイント

- パワーポイントで的確に話す ●カラーリング ●パワーポイントの基本設定
- 改善指摘例（チラシ・パワーポイント）

《演習》全員の前の説明と振り返り）〈希望者〉

※質疑応答

### 講師 別所 栄吾氏より一言



説明は、知識と技術さえ身につければ、誰でもうまくなります。つい、長々と説明してしまう人、要約がうまくできない人、的外れな説明や資料を作成してしまう人に特にお勧めします。また、説明・発表・プレゼンに苦手意識を持っている方にも参加しやすい講座です。市民と直接接する機会の多い方、人前で話す機会のある方はもちろん、上司への報告・連絡・相談や電話や窓口での口頭での説明など日常のコミュニケーションスキルを向上させたい方にも広くお勧めします。

## ②4 メンタルヘルス研修

### 関連する研修

- ・メンタル不全を生まない職場コミュニケーション研修
- ・セルフマネジメント研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自分の心の状態の調整、ストレス対応
- ◆ 自己肯定感、自己効力感の向上
- ◆ 部下や周りのメンバーとの関わり方
- ◆ ラインケアの方法、復職支援
- ◆ ハラスメント予防

**開催予定自治体：白石町（5/12）、嬉野市（5/13）  
武雄市（7/1）、江北町（7/28）、  
神崎市（8/3）、玄海町（8/12）、  
大町町（10/12）、小城市（10/26）  
唐津市（1/14）**

**対象者：全職員**

〈研修内容（参考）〉

#### 《一般職・全職員対象研修》

1. メンタルヘルスの意味
2. メンタルヘルスの現状
3. ストレスとは何か
4. ストレスサインを知る
5. ストレスへの対処法

#### 《管理監督者対象研修》

1. メンタルヘルスを取り扱う意義
2. リスク管理としてのメンタルヘルスの考え方
3. メンタル不調の兆候を知る
4. メンタル不調者への関わり方
5. メンタル不調を防ぐコミュニケーション



講師 山本 素子氏より一言

一般職、全職員については、「メンタルヘルスとは何か」という基本的なところから始めます。その上で、日常生活についてどんなところに注意していけばいいのか、いかに自分で自分をうまくケアしていくのか、を中心に進めていきます。

管理監督者については、メンタル不調をいかに早期発見し、未病状態でケアしていくのかや、「不調者を出さないためのコミュニケーション」が主な内容ですが、メンタル不調者の復職支援についても多少取り扱う予定です。

## ②⑤ セルフマネジメント研修

### 関連する研修

- ・メンタル不全を生まない職場コミュニケーション研修
- ・コミュニケーション研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自己分析、他者分析をするスキル
- ◆ 自己を認めるスキル
- ◆ ストレスマネジメントスキル
- ◆ 仕事・私生活で使えるコミュニケーションスキル
- ◆ プラス転換スキル

**日 時：令和3年12月15日（水）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：全職員（定員 30名）**

〈研修内容〉

1. セルフマネジメントの肝！自己承認力とは？
  - ストレスに振り回される自己承認力が低い3タイプ
2. 自己分析・自己承認スキル
  - 成育歴が性格をつくる自己分析
  - 自分の長所を知る
  - 自分をいたわり、褒める
3. 他者分析・他者承認スキル
  - 価値観の違いを知る他者承認
  - 許容範囲を広げる他者承認
4. こんなときどうする？ストレス対処法
  - ストレスマネジメント
  - プラス転換トレーニング
  - 相手に伝わるコミュニケーションスキル



講師 尾形 さくら氏より一言

自己承認力コンサルタント尾形さくらです。

自己承認力とは、「自分を認め、信じて、前に進めるチカラ」です。お仕事・私生活で感じる「不安・焦り・イライラ」などのストレスが原因で本来のご自身の能力が発揮できていない、ということはありませんか。大変もったいないことです。自分をコントロールする力、セルフマネジメント力によって心が安定し、余裕が生まれて自信が持てます。自分の軸を強くしながら他者との関係が良好になるスキルをお持ち帰りいただき、ご参加の皆様のさらなるご活躍の一助となれば幸いです。

## ②6 組織マネジメント研修

### 関連する研修

- ・市町職員新任係長研修  
リーダーシップ編
- ・市町職員新任課長研修
- ・チームサポートのための  
ファシリテーション研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 管理・監督者の役割と求められる要件の再確認
- ◆ マネジメントの整理（民間企業との比較）と基本的な手法
- ◆ 部下育成の留意点と育成スキル
- ◆ チーム力強化スキル
- ◆ 職場での良好な人間関係構築のためのスキル
- ◆ 部下のモチベーションアップ

**日 時：令和4年1月18日（火）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：係長級以上の職員（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

1. はじめに アイスブレイキング
2. 管理・監督職の役割と求められる要件
3. 管理・監督職に求められるマネジメント能力強化
4. 管理・監督職の部下育成
5. 組織（集団）の力を引き出す  
～価値観や考え方の違いを越えて協力しあうことの重要性
6. 管理・監督職の人間関係能力強化  
(1) 「自分を知り、自分を変える」（エゴグラム向上プログラムの活用）
7. おわりに  
(1) 部下のモチベーションアップの為に

### 講師 米澤 金作氏より一言



1. 多様化・複雑化・高度化する住民ニーズに対応し、多くの業務目標を達成していくためには、職員一人ひとりの努力はもちろん、組織の力を最大限に引き出すことが求められます。管理・監督職のマネジメント能力強化は喫緊の課題です。研修を通してお互いに学びあうと同時に職場での積極的な活用を期待します。
2. グループ編成の研修であり、積極的な参加をお願いします。
3. この機会を通して、他市町村の方々とも情報交換を含め親交を深めてください。

新規

## ②7 ハラスメント防止研修

関連する研修

・ダイバーシティ  
マネジメント研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ハラスメント防止を組織内で徹底するための実践スキル

**日 時：令和3年7月26日（月）13：00～17：00**

**会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室**

**対象者：係長級以上の職員（定員 30名）**

〈研修内容〉

1. パワハラ、セクハラ、マタハラの基本知識
2. ハラスメント防止のためのマネジメント



講師 高嶋 直人氏より一言

ハラスメントを防止するためには、組織特性に合ったアプローチが必須です。  
公務組織、公務員に特化した内容を提供します。

## ②⑧ 働き方改革研修

### 関連する研修

- ・市町職員新任課長研修
- ・組織マネジメント研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 働き方改革を実践できるスキル

**日 時：令和3年7月27日（火）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室**

**対象者：係長級から課長級の職員（定員 30名）**

〈研修内容〉

1. 働き方改革の目的
2. 公務組織の特性
3. 働き方改革を推進するマネジメント手法



講師 高嶋 直人氏より一言

民間企業と同じ手法で働き方改革を進め、失敗されている皆様へ公務組織の特性にマッチした働き方改革を学んで頂きたいと思います。

## ②9 web 活用研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ オンライン会議におけるツール活用に関する、基礎知識
- ◆ ツールの効果を最大限に発揮するノウハウ

**日 時：令和3年4月23日（金）13：20～16：30**

**会 場：各自治体にて（WEB 研修）**

**対象者：全職員（基本的な PC 操作が可能な方）**

**（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

1. オンライン講義①「Web 会議ツールの特徴と注意点」
  - Zoom、Teams、Webex それぞれの違い
  - 会議の種類に応じたツールの選択
  - オンライン会議の方法（一部集合、完全オンライン）
2. オンライン講義②「オンライン・コミュニケーションの特徴と注意点」
  - タイムラグとその対処法
  - 減少する双方向性を確保するために
  - 資料共有時の注意点
3. オンライン演習「簡単な会議をやってみよう」
  - オンライン模擬会議 「観光 PR のために県に依頼したいこと」（ブレイクアウトセッションで実施）
  - ファシリテータの役割と重要性
4. オンライン講義③「効果的な Web 会議の開催」
  - グループ代表発表
  - 模擬会議で発生した問題点について



講師 福田 賢司氏より一言

オンライン会議は増えこそすれ減ることはないでしょう。対面との違いはあれど、便利なものは活用すべきです。対面できない環境下ではなおさら使う範囲は広がるでしょう。対面していれば意識せずに済むことも、オンラインでは相当意識しないとイケないことがあります。そのようなオンラインの特徴を踏まえ、この研修で実際に練習してみることで、今後のオンライン会議を安心して開催できると思います。

- ・組織マネジメント研修
- ・ダイバーシティマネジメント  
研修

## ③0 モチベーション向上研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ コミュニケーション力向上
- ◆ セルフモチベーション向上スキル
- ◆ ダイバーシティへの個別対応力
- ◆ 人心掌握

**日 時：令和3年11月26日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館**

**対象者：係長級以上の職員（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

1. 「諦めないメンタルの大切さ」
2. 個人戦とチームで仕事を掛け算にする関係性構築
  - ペーシングが起こす関係構築への効果
  - 前進している感覚を掴める「なんで？」という問いの罫
3. セルフイメージと自己解離
4. 貴方が“自然に自分らしく”モチベーションが上がってしまうニーズの明確化とは？
5. チームメンバーや上司との効果的な関係性構築の手掛かり  
「相手別コミュニケーション『4つのタイプわけ』実践ワーク」
6. 承認50ケースモデル
7. 優先順位と本質を掴むメンタル上のメリット
8. エンディング



講師 境 英利氏より一言

世の中で働く人々のうちでも、独特な異動文化環境だからこそ、やり甲斐を持って働くためには、その職場で仕事をする意味を自分で見いだす必要があるのではないかと、そう公務に従事される多くの方々とご一緒させて頂いて想い感じています。自分が何に価値を置き、どんなニーズやどんなことでやり甲斐を感じるのか？様々なアプローチから一緒に考えながら「より軽やかに」自分を楽しく発揮するヒントをモチベーションアップの方法を通してお届けしていきます。”楽しく学ぶ”をベースとしていますので、前日はぜひしっかり睡眠を取ってお越してください。会場でお目にかかれるのを楽しみにしています！

## 31 文章力向上研修

### 〈基礎編〉

#### 関連する研修

- ・文章力向上研修（応用編）
- ・わかりやすい資料づくり研修
- ・市町職員第4部研修
- ・ロジカルライティング研修

#### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ビジネス・コミュニケーションの基本のうちの一つ「わかりやすく書くスキル」の強化
- ◆ 迅速で、目的に応じた的確なビジネス文書の書き方

**日 時：令和3年6月14日（月）9：30～12：30**

**会 場：各自治体にて（WEB研修）**

**対象者：全職員（定員 30名）**

**※佐賀県文書規定をご持参下さい。**

#### 〈研修内容〉

1. コミュニケーションとは【講義・演習】
  - 書き言葉 vs 話し言葉
  - 理由説明と言訳とはどこが違うのか
  - 「あ・ゆ・む」を心掛ける
2. 公文書と文書作成のツボ【講義・演習】
  - 公文書の種類と特徴
  - 5W1Hと箇条書き
  - 議事録の作成演習
3. フォーマットの基本【講義・演習】
  - 定型文書（A4 横書き）
  - Eメール
4. 表現と表記のポイント【講義・演習】
  - 適当な1文の長さなど
  - 実例演習 申請（起案）書の作成



講師 田原 圭子氏より一言

公文書作成の基礎力を付けたいと望む方だけではなく、いま一步の文章力向上を望む方や、下や後輩への文書指導に悩む方について、それぞれの実力に応じて講座を選択して下さい。もちろん、基礎編と応用編の両方を受講することもできます。

演習やグループワークを交えた楽しい学びを用意して、皆様をお待ちしております。

## ③② 文章力向上研修

### 〈応用編〉

#### 関連する研修

- ・文章力向上研修（基礎編）
- ・わかりやすい資料づくり研修
- ・市町職員第4部研修
- ・ロジカルライティング研修

#### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 捨てる技術—大切なことは何か
- ◆ 文書作成に必要な思考力

**日 時：令和3年6月14日（月）13：30～16：30**

**会 場：各自治体にて（WEB研修）**

**対象者：全職員（定員 30名）**

#### 〈研修内容〉

1. ビジネス文書の基本（確認）【講義】
  - 定型文書と非定型文書
  - わかりやすさの正体
2. ビジネス文書の実際（事前課題）【講義・演習】
  - 事前課題の検証
  - あなたの伝えたいことはなぜ通じないのか
3. 恥をかかない表記と表現【講義・演習】
  - 悪文例より
  - 図形とグラフの活用法
4. 実例演習 残念な通知文を書き直す
  - 目標と対象を確認する
  - レイアウトと表現を検証する
  - 各自書き直し
  - 講評



講師 田原 圭子氏より一言

公文書作成の基礎力を付けたいと望む方だけではなく、いま一步の文章力向上を望む方や、下や後輩への文書指導に悩む方について、それぞれの実力に応じて講座を選択して下さい。もちろん、基礎編と応用編の両方を受講することもできます。

演習やグループワークを交えた楽しい学びを用意して、皆様をお待ちしております。

わかりやすい

## ③③ 資料づくり研修

### 関連する研修

- ・文章力向上研修（基礎編）  
（応用編）
- ・ロジカルライティング研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ **学ぶことができる視点**
  - 単なる技術でなく協働を促す手法としての資料づくりという視点
- ◆ **学ぶことができるスキル**
  - レイアウトの考え方、フォントの使い方、オフィス系ソフトを使うコツなどのノウハウ
  - 分析的に考え、考えを構造化し、順番を組み立てて図化し、相手に伝える手法

**日 時：令和4年2月3日（木）13：00～16：00**  
**～2月4日（金）13：00～16：00（2日間研修）**

**会 場：各自治体にて（WEB研修）**

**対象者：全職員（定員 30名）**

※一人一台パソコンもしくはタブレット端末をご準備ください。  
（マイクとカメラ機能確認済みのもの）

〈研修内容〉

### 1. プロのコツを学ぼう

- フォントの基礎知識（目的別にフォントの種類と大きさを使い分ける）
- 行間と字間のマジック（行間の設定ひとつで見違えるほど見やすく）
- レイアウトのコツ（ちょっとした工夫で文書が読みやすくなる）

### 2. 図表的思考力をつける

- 図化して一枚紙にまとめる（「簡潔」と「見やすく」を両立させる）
- 編集の5W1Hとは（なぜ、誰に、何を、いつ、どうやって伝えるのかを考える）
- 演習（考えをカタチにする）

※研修内容はオンライン環境によって変更となります。



講師 平井 雅氏より一言

パソコンやオフィスソフトの使い方だけの研修ではありません。資料づくりの本来の目的である「協働」を進めるにあたっての新たな視点を得て、その実現手法としての「相手に伝える」資料づくりを学ぶ講座です。一日研修で得られるスキルには限りがありますが、職場に戻ってから日々実践することで、大きな成果につなげることができると思います。

## ③④ ロジカルライティング研修

### 関連する研修

- ・市町職員第4部研修
- ・文章力向上研修  
(基礎編・応用編)
- ・わかりやすい資料づくり

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 目的に即し、一読で理解でき、記憶に残る書き方
- ◆ 明確に自分の考え方を整理し、記述する方法
- ◆ 根拠や情報の展開方法

**日 時：令和3年6月21日（月）9：20～16：30  
～6月22日（火）9：30～16：30**

**会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室**

**対象者：全職員（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

1. 研修の狙いと概要
  - 読み比べ
2. 「なぜ」と「誰」を考えて「内容」を決める
  - 必要性や活用目的を的確に理解する
  - 情報の過不足確認
3. 理解してほしいポイントを整理する
  - 要旨やポイントを整理する
  - 説明する順番を考える
  - 段落の最初に要約文を書く
4. 根拠を展開する
  - 自分の意見に根拠を添える
  - 筋道を追って説明する
  - 文レベルでの表現方法
5. 総合演習
  - 事前課題のリライト
  - 研修受講報告書



講師 別所 栄吾氏より一言

文章を書くことは、すべての人に必要とされているスキルです。しかし、話すことはできても、書くことに苦手意識を持つ人は少なくありません。相手に自分の意見や情報を伝えるには正しいスキルを身に付けることが必要です。このスキルは個人では身に付きません。仕事を長くしていても書けるようになりません。経験則に頼ると、悪い癖が定着するだけです。車の運転やスポーツ全般には、セオリー（理論）とスキル（実践力）の両方が必要とされています。この講座では、ロジカル（理論・ルール）に文章を書くスキル（実践力）を2日間で習得します。また、集合教育では難しい個人へのフィードバックを個別添削で補います。

## ③5 ダイバーシティマネジメント研修

## 関連する研修

- ・ハラスメント防止研修
- ・モチベーション向上研修

## 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 人の多様性に配慮し、誰も取り残さない地域や組織をめざすことへの基本的な理解
- ◆ ちがいを受入れ、対等な関係を築くためのコミュニケーションスキル
- ◆ 職場における多様性配慮のポイント
- ◆ 自治体施策に求められる、地域におけるダイバーシティ推進のポイント

**日 時：令和3年5月12日（水）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室**

**対象者：全職員（定員 30名）**

## 〈研修内容〉

## 1. 「ダイバーシティの基礎知識」

- ダイバーシティの定義や考え方
- 多様性配慮が求められる理由などを事例や統計

## 2. 「ちがいをめぐるちがいへの気づき」

- 「あってはならないちがい」と「なくてはならないちがい」の2つの視点から、地域や職場にあるちがいを整理し、求められる取り組みについて

## 3. 「自治体に求められるダイバーシティ推進」

- 施策や職場慣行、地域におけるダイバーシティ推進への働きかけなど、自治体として求められるダイバーシティ推進について

## 4. 「業務に求められる取り組みを考える」

- 「職場に求められる取り組み」「地域で求められる取り組み」「自治体施策として必要な取り組み」の3つの視点から求められる施策を検討する

## 5. ふりかえりとまとめ

## 講師 田村 太郎氏より一言



人の多様性に配慮し、誰も取り残さない地域をつくることの重要性について学ぶことは、これからの自治体職員にとってたいへん重要なことです。多様な住民に配慮し、排除の起さない施策を講じていくために必要な考え方について、内外の事例や理論をふまえて基本的な考え方を身につけましょう。

また、職場における多様性配慮についても学び、これまでの職場慣行で不快な思いをしている人が居ないかをふりかえり、誰も不快な思いをすることのない職場づくりについても学びます。自治体が率先してダイバーシティの進んだ職場を推進し、地域の模範となることも重要です。

この研修で学んだことを活かし、誰も排除されない職場や地域づくりに臨んでください。

## ③⑥ 議会答弁書作成研修

### 関連する研修

- ・市町職員新任課長研修
- ・議会対応研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 地方自治法が求める議会と執行部との関係
- ◆ 議会答弁書作成の要点
- ◆ 議会改革に向けた各議会の取り組み

**日 時：①令和3年7月8日（木）9：20～16：30**

**②令和3年7月9日（金）9：20～16：30**

**会 場：①伊万里市役所4階 大会議室**

**②鳥栖市役所2階 第2会議室**

**対象者：議会答弁に関わる係長級以上の職員**

**（定員 各回30名）**

〈研修内容〉

1. 議会答弁書とは
2. 二元代表制の意義
3. 答弁書作成の留意点
4. 答弁書作成の例
5. 地方議会、その制度改正の要点
6. 議会改革の方向（事例紹介）

講師 浦野 秀一氏より一言

地方自治体の担い手は、「住民」と「行政」と「議会」です。特に行政と議会は、それぞれが二元代表制の一翼として、対等な関係で論を重ねていくことが求められます。従来、各自治体では、それまで培った伝統と習慣によって議会運営がなされてきましたが、議会改革の必要性が叫ばれる中、議会答弁書の作成を通して地方自治法が求める議会対応の在り方、そして本来あるべき関係を再認識していくことが求められます。各自治体の、まさに「自治」を担う職員として、ぜひご参加下さい。この研修を通して、自治の担い手として一層のスキルの向上を図っていただきたいと思います。

## ③7 議会対応研修

### 関連する研修

- ・市町職員新任課長研修
- ・議会答弁書作成研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 質問の真意を汲み取り、解決策を立案し、実行できる施策を選択し、答弁書を作成する手順
- ◆ 「できる」と答える答弁、「できない」と答える答弁、さらには、再質問に備える答弁、それぞれの答弁書作成のポイント
- ◆ 模擬答弁の実習を通じて、答弁の心構え・ポイント

**日 時：令和3年5月18日（火）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県自治会館4階 大会議室**

**対象者：副課長級以上の職員（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

1. 議会対応の基本と基礎
2. 議員と職員との日頃の関係
3. 委員会答弁の実際と心構え
  - 委員会の進行は、委員長の指示に従う
  - 耳で聞いて、聞き分けられる答弁をする
  - 答弁したことには実現の責任を負う
  - 答弁が不十分であったとき
4. 本会議の質問通告から答弁資料の作成まで
  - 本会議の大まかなスケジュール
  - 答弁の準備
  - ケース・スタディ
5. 質問に示された問題を解決するための7つの手順



講師 漣 藤寿氏より一言

1. 議会答弁は、住民の代表者である議員を通じて、住民の皆さんに説明責任を果たすものです。このことの自覚を深められることを期待します。
2. 議会における模擬答弁を実習し、説明能力を向上されるよう期待します。
3. 議会答弁には実現責任が伴います。議会対応と施策実施が一致するものとなるよう期待します。

#### 関連する研修

- ・市町職員第1部研修
- ・公共MBA研修中級コース
- ・公会計研修基礎編・応用編
- ・組織マネジメント研修

## ③⑧ 公共MBA研修

### 〈初級コース〉

#### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 環境変化に対する認識力、理解力
- ◆ 組織のあり方とマネジメントの基礎知識
- ◆ マーケティングの基礎知識、活用法
- ◆ 財政やお金に対する基礎知識

日時：令和3年12月20日（月）9：20～16：30  
～21日（火）9：30～16：30

会場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：採用後5～10年の職員（定員 20名）

自己の地域をより一層発展させようという意欲を持っている方、業務の展開に従来とは異なる戦略的で実践的なノウハウを知りたい方

#### 〈研修内容〉

1. はじめに—公共MBAの趣旨—
2. 地方行政の現場と求められる能力
  - 日本の現在 ●自治体の経営計画、マニフェスト ●これからの自治体職員に求められる力
  - 情報=Intelligent ●評価制度とPDCA（マネジメントサイクル）
3. 組織マネジメントの基本
  - 戦略なき組織はない ●組織は人の集まり、人の欲求を知る ●現状に満足しない、危機意識を持つ
  - 組織とリーダーシップ ●人のマネジメントの3手法 ●優れたビジョンとは何か
4. 自治体に必要なマーケティングの知識
  - マーケティングの基本=顧客と市場 ●市場は常に変化する ●マーケティングの4Pとは？
  - マーケティングの4Pと4C ●顧客のニーズの変化と掴み方
5. 財政の基本
  - 財政民主主義 ●公会計と企業会計の違い ●新しい公会計の仕組み等
6. 情報通信技術
  - 情報通信技術を使った仕事の環境 等
7. まとめ



#### 講師 関山 祐介氏より一言

将来にわたって住民が尊厳を保ちながら安心して生活するためには、地域社会が一定の経済力を備えていることが不可欠です。そのためには、お金や情報が活発に動き、地域の中で経済が循環する仕組みをつくる必要があります。

もはや国の政策や財政により、この課題を達成できる見込みはありません。激変する社会・経済構造の中では、これまでの発想や事例は役立ちません。新たな視点に立ち、戦略的な思考と手法によって自治体が自らこの課題を解決することが求められています。

本研修は、若手職員が自治体経営の戦略や手法を学び、地域の持続可能性を高めるために職場で役立てることを意図したものです。皆様と一緒に学ぶことを楽しみにしています。

## ③9 公共 MBA 研修

### 〈中級コース〉

#### 関連する研修

- ・公共 MBA 研修初級コース
- ・公会計研修基礎編・応用編
- ・組織マネジメント研修

#### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自治体の経営環境変化に対する認識力、理解力
- ◆ 組織、人事のあり方とマネジメント
- ◆ マーケティングの基礎知識、活用法
- ◆ ファイナンスの基礎知識と活用法

日 時：令和3年12月22日（水）9：20～16：30  
～23日（木）9：30～16：30

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：採用後15年以上の職員（定員 20名）

マネジメントに関する基本的な知識があり、より一層実践的に応用するための知識を求めている方。地域社会・経済の状況に危機感を持ち、発展させる方法論や展開策を強く求めている方（ただし、公共 MBA に関する特別な知識やスキルは必要ありません）

#### 〈研修内容〉

1. はじめにー研修の目的と進め方ー
2. 公共 MBA を学ぶにあたって
  - 公共 MBA を学ぶための基礎知識 ●自治体経営環境の変化と現状
  - 公共 MBA が目指すもの
3. マーケティング論
  - マーケティングの基本 ●市場及び市場の変化 ●顧客ニーズの捉え方
4. 組織論、人事制度論
  - マズローの欲求階層説 ●パレートの法則 ●管理の3タイプ
  - 個人の価値
5. ファイナンス論
  - 収入と経費の考え方（個人の家計） ●個人の家計から政府に置き換えてみる
  - 会社や法人の収入と経費 ●現在価値と将来価値とは何か



#### 講師 関山 祐介氏より一言

現在のような厳しい自治体経営環境において、地域の持続性を高めるためには、国や偶然の要因に頼るのではなく、自律と自立の気概を持ち、自治体独自の戦略を立て、組織的に行動することが不可欠です。

本研修では、上記に必要な知識、手法、あるいは考え方のフレームワークを学び、演習や議論をとおして理解を深めます。マーケティングやファイナンスなど、耳慣れない言葉があるかもしれませんが、これからの自治体経営には必須の要素です。管理監督職や職場リーダーが、公共 MBA の考え方や知識、手法を学ぶことは、組織全体にプラスの影響を与えることにつながります。研修でお目に掛かるのを楽しみにしています。

## ④0 判断力・決断力向上研修

### 関連する研修

- ・市町職員新任課長研修
- ・組織マネジメント研修
- ・危機管理研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 判断の妥当性を高めるために必要な多様な観点
- ◆ 管理職として求められる判断軸
- ◆ 外的な判断基準ではなく、自分の基準をもとに決断する際の心構えとポイント

**日 時：令和3年5月28日（金）13：00～17：00**

**会 場：各自治体にて（WEB研修）**

**対象者：係長級以上の職員（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

#### 1. 判断力とは

- 事例検討 ●判断力とは ●今後の自治体経営と判断基準の変化（政策、財源、人員、実行）●判断における落とし穴 ●管理職が「判断すべきこと」

#### 2. 判断の「観点」

- 課題認識の妥当性 ●ルールの適合性 ●安全・衛生 ●公平性 ●実現可能性
- 費用・効果・品質 ●リスク（戦略、財務、施設設備、情報、職員、業務執行、外部）
- 納得感

#### 3. 適切な判断を阻害する「心理」

- 判断を阻害する心理（完全主義思考、属人主義、認知的不協和 等）
- これらを、どう回避すべきか（上司、部下、部外者の意見を仰ぐ）

#### 4. ケーススタディ

#### 5. 決断力を高める

- 決断力とは ●決断のタイミングを見極める ●覚悟を持って決断する
- 関係者に働きかけ、周囲の声に臆することなく実行する ●組織における決断の注意点
- 決断力を高めるために

#### 6. まとめ

### 講師 庭野 和子氏より一言

自治体でのいくつかの事例をベースにオンラインでのグループ内で意見交換をしていただき、ご自身が思いつかない判断の観点や考え方に触れ、たくさんの気づきを得ていただきたいと思います。この研修で判断や決断に関して再確認していただき、ぜひ実践で生かしていただきたいと思います。



## ④1 税務初任者研修

関連する研修

・市町村税徴収研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 地方税の賦課徴収実務に必要な基本的知識  
(地方税法総則及び個別税目の通則関係の知識)

**日 時：令和3年6月28日(月) 9:20~16:30**

**29日(火) 9:30~16:30**

**会 場：各自治体にて(web)**

**対象者：担当して1年目の職員(定員 30名)**

**※ 1年目以降の職員も受講可能です。**

〈研修内容〉

1. 市町村税のあらまし
2. 地方税法と条例の関係
3. 徴税吏員の職務権限
4. 納税義務の成立と確定及び納期限(課税事務のあらましを含む)
5. 賦課権と徴収権
6. 分納、猶予制度、滞納処分等(徴収事務のあらましを含む)
7. 還付等
8. 書類の送達
9. 守秘義務
10. 不服申立て等
11. 相続による納税義務の承継(固定資産税の死亡者課税問題を含む)
12. 共有不動産に係る固定資産税の連帯納税義務



講師 齋藤 博史氏より一言

地方税の賦課徴収業務を担当するに当たっては、地方税法の通則的な規定(地方税法総則と個別税目の通則規定)を理解することが必要不可欠です。そして、この分野は民法や行政法と関わる事項が数多くあります。いうまでもなく民法や行政法は地方公務員として身に着けておくべき基本的な法律です。本研修が、地方税賦課徴収の実務とともに、これら基本法を学ぶ絶好の機会として活用されることを強く期待します。

## ④2 市町村税徴収事務 研修

関連する研修  
・ 税務初任者研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 徴収事務における心構え
- ◆ 基礎的知識、国税徴収法、地方税法に基づく技法
- ◆ 実務遂行能力及びモチベーション向上

日 時：令和3年10月6日（木）9：20～16：30

7日（金）9：30～16：30

会 場：各自治体にて（web）

対象者：税担当で経験2年目以上の職員（定員 30名）

〈研修内容〉

1. 滞納整理と滞納処分
  - ・ 滞納整理の進め方と心構え
  - ・ 納税交渉のポイント
2. 財産調査
  - ・ 財産調査のポイント
3. 徴収の基礎知識
  - ・ 法定納期限等・繰上徴収・書類の送達・消滅時効
  - ・ 地方税優先の原則と他の債権の調整
4. 徴収の緩和制度
  - ・ 徴収猶予・換価の猶予等
5. 納税義務の拡張
  - ・ 納税義務の承継・連帯納税義務
6. 差押え実務
7. 交付要求と参加差押え



講師 吉原 敏夫氏より一言

公平・適正な徴収事務を心がけるとともに、時には躊躇なく差押えを実行する「気概と自信」にあふれた職員として、職務を遂行してほしい。

# ④3 防災実務研修

関連する研修

・危機管理研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 避難対策に関する基礎知識の習得
- ◆ 避難に関する各地の教訓事例の習得
- ◆ 避難に関する各地の先進事例の習得

**日 時：令和3年11月30日（火）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：全職員（定員30名）**

〈研修内容〉

## 1. オリエンテーション

## 2. 避難の基礎知識（座学）

## 3. 演習1（グループワーク）

- 地元の避難対策の取組み状況をグループ内で紹介する。

## 4. 演習2（グループワーク）

- 避難対策に関する4つのテーマ（・避難指示などの意思決定 ・避難指示などの住民への伝達 ・避難行動要支援者への避難支援 ・避難所の開設・運営）について、グループで討議したり、発表を聞いたりすることを通じて地元での実効性のある避難対策の実施に向けた気づきを得る。

講師からは関係する災害事例や全国の自治体での取組み事例などを紹介する。

## 5. まとめ



講師 黒田 洋司氏より一言

市町にとって住民の生命を守るため、災害時の避難対策の充実は最優先の課題です。特に、いかに避難指示などを迅速・的確に意思決定できるか、住民等がいかに早く確実に伝達できるか、避難行動要支援者をいかに支援できるかといった問題は、一回の対策、一つの対策で完結するものではなく、継続的に多角的に取り組んでいく必要があります。

本日の研修では、風水害に焦点を当て、参加者同士の情報交換を行いながら、より実効性のある避難対策のあり方を考えるきっかけとしたいと思います。

本研修を受講された後、地元で避難についての準備が進むことを期待しています。

なお、本研修の受講にあたり、令和元年8月の豪雨災害時の避難対応の状況（教訓等）を整理していただけると幸いです。演習の際に、グループの中でご発表いただきたいと思います。

## ④④ 入札契約事務制度研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自治体の財務会計全体の構造
- ◆ 財務会計制度と契約制度の関係
- ◆ 予算制度の全体像と契約の関係
- ◆ 契約担当者として、契約制度の全体像と関連法規の体系
- ◆ 特に工事契約に関わって、契約の透明性・公平性などの考え方
- ◆ 契約制度の課題と今後の方向性
- ◆ 自治体職員としての倫理観・人権感覚・改革意識など

**日 時：令和3年11月12日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：工事契約を担当する職員（定員 30名）**

1. 地方財務会計制度と契約
2. 契約制度を理解しておくことの必要性
3. 自治体契約制度の全体像
4. 自治体契約事務の基本原則
5. 予算執行と契約実務
6. 委託契約等の実務
7. リース契約の実務
8. 工事契約の実務
9. 契約制度の課題と対応



講師 樋口 満雄氏より一言

自治体職員として必要な基本的知識を体系的に身につけてほしいと思います。特に、自治体のどの分野でも共通な「財務会計制度」の知識は重要です。自治体運営は、毎年度の予算が確保され、予算の執行という形で業務が進みます。その結果は決算としてまとめられるという自治体版「PDCA サイクル」が会計年度ごとに繰り返されています。

そのサイクルの中に具体的な実務が存在しますので、大きな体系を理解することから出発することが、大事だと思います。頭の中の知識は、個々の実務を執行する際に活用できるものでなければなりません。常に改善改革の意識を持ち続けることが、市民に寄り添う自治体現場を創ることに繋がると思います。基礎自治体の役割は、様々な制度の「ハザマ・スキマ」を埋めることだと考えます。そして、自治体の未来に向けて、今の制度の何を守り育て、何を変革し、何を創造しなければならないか、自治体の職員は実務を通じて考えてほしいと思います。今回の研修が、そのきっかけになることを期待しています。

## ④5 C A D 研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ CAD を用いた製図に必要な知識
- ◆ 作図と編集の基本操作や知っておくと便利な機能
- ◆ CAD のファイル形式の種類とその特徴
- ◆ 3次元 CAD のデータの閲覧方法

**日 時：令和3年6月24日（木）9：20～16：30**

**会 場：アバンセ 第5研修室**

**対象者：土木・建設を担当する職員 （定員 20名）**

**※Windows パソコンの基本操作、キーボード文字入力  
マウス操作、簡単な図面の理解が可能な方**

〈研修内容〉

1. V-nas の基礎知識
2. レイヤの使い方
3. 印刷
4. V-nas の基本操作
5. 簡単な図面の作図
6. 簡単な図面の編集
7. 便利機能の操作
8. 3D モデルの閲覧・利用



講師 佐藤 義史氏より一言

九州地区の官公庁、佐賀県内の官公庁（県庁・市町）で多く採用頂いてる建設系汎用 CAD 「V-nas」について、基本操作を習得してもらえるように解説させていただきます。わかりにくい箇所があれば、ご遠慮なく質問ください。よろしく願いいたします。

## ④⑥ 介護保険研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 指定居宅介護支援事業所等への実地指導やケアプラン点検の際に求められるケアプランの評価、確認に必要な知識
- ◆ ケアプランを確認する際のポイント

**日 時：令和3年8月30日（月）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室**

**対象者：ケアプラン等担当の職員（定員 30名）**

### 〈研修内容〉

#### 1. 介護保険制度の基本設計とケアプラン

- 介護保険制度の理念等
- 居宅サービス計画書（ケアプラン）の意味と役割
- 介護保険におけるケアマネジメント
- ケアマネジメントプロセスと運営基準減算の再確認

#### 2. ケアプランの記載の意味と価値

～第1表と第2表を中心に～

#### 3. 質疑応答、意見・情報交換

居宅サービス計画書（ケアプラン）は、厚生省（当時）が作成した記載要領が決められている書類です。

ただし、利用者の人生設計図と呼ばれるケアプランには、利用者の状況や背景、地域の実情などを加味していきながら個別性の高いケアプラン作成が求められているため、どの程度が許容範囲で、どの程度はルール違反という線引きが難しいことも事実です。

本セミナーでは、法令と通知を元に、行政職としてのケアプランの読み方（作り方、書き方のルール）を再確認します。これにより、ケアマネジメントプロセスとケアプラン作成のルールを押さえ、運営基準減算への対応を含めた指導監督業務の効率化と、利用者の権利擁護の充実を目指します。



**講師 後藤 佳苗氏より一言**

地方分権の流れなどから、介護保険制度における地方自治体の役割は今後も増大することが予想されています。

自分と所属の特徴や地域特性にあわせた展開が求められるからこそ、知識の習得と知識を応用しながら提供する技術が必要になります。

本セミナーにおいては、他の自治体等の職員との情報交換なども組み込み、ご参加の方の所属での地域づくりを進める一助になるよう、ともにセミナーをつくり上げていきたいと思っています。

業務多忙な毎日と思いますが、皆様のご参加をお待ちしています。

## ④7 現地調査型行政課題研修（国内）

### 《目的》

地域の課題を的確に把握し、その課題を解決するための能力〔分析力、マーケティング力、企画力、プロモーション力、プレゼンテーション力 etc〕を習得する。

### 《現地視察》

- (1) 時期：10月
- (2) テーマ：自由
- (3) 行き先：各自で選定。ただし、同じテーマの受講者がいる場合は協議の上、選定。

### 《対象職員》

県内市町の一般職員（管理職を除く）

### 《募集人数》 20名以内

### 《費用》

一人当たり8万円を上限に協会が負担をする。

### 《内容》

<b>第1回事前研修</b>	<b>7月30日（金）9：20～16：30</b>
○ 地域における小さな商店も世界的なマーケットに参入せざるを得ない時代となり、また近年はインバウンドも盛んである。地域のグローバル化に対応すべく自治体職員として身に付けるべき知識と能力を習得する。	
<b>第2回事前研修</b>	<b>8月4日（水）9：20～16：30</b>
○ 現地視察にあたり、日本で調べられることを事前に調べたうえで、相手先の経営資源、社会的特殊性や事情・背景、佐賀県との比較等を検証し、討議する。	
<b>現地視察（国内）</b>	<b>10月</b>
<b>第1回事後研修</b>	<b>11月29日（月）9：20～16：30</b>
○ 現地視察を終えて、視察の成果のポイントを検証する。	
<b>第2回事後研修</b>	<b>12月24日（金）9：20～16：30</b>
○ プロモーションの知識を習得することにより、実現性のある政策提案を企画立案する。	
<b>報告・政策提案会</b>	<b>1月21日（金）14：00～17：00</b>

## ④8 現地調査型行政課題研修（海外）

### 《目的》

先進的な取組等をしている国、都市を訪問し、レクチャーや意見交換を実施することで、広い視野と柔軟な発想力を学ぶとともに、事前事後研修、現地視察及び報告会を通して、課題解決能力〔分析力・マーケティング力、企画力、プロモーション力、プレゼンテーション力〕を習得する。

### 《視察先》

台湾（台北市ほか）

台湾は佐賀県の輸出先として、平成 29 年度 1 位、平成 30 年度韓国に次いで 2 位である。また佐賀県への来訪者数も韓国に次いで第 2 位であり、流通面でもインバウンド面においても重要な相手国であるといえる。

このような状況を踏まえて、台湾の自治体や民間企業等で視察や意見交換をし、台湾の現状を知ることにより、今後、台湾とどのような交流を進めることが各自治体に高い効果をもたらすかを検証し、政策提案する。

### 《視察日程》

10月24日頃～27日頃

### 《対象職員》

県内 20 市町職員で、海外自治体との交流も視野に入れた取組みを図ることができる者。

### 《研修内容》

<b>第 1 回事前研修</b>	<b>7 月 30 日（金） 9：20～16：30</b>
○ 地域における小さな商店も世界的なマーケットに参入せざるを得ない時代となり、また近年はインバウンドも盛んである。地域のグローバル化に対応すべく自治体職員として身に付けるべき知識と能力を習得する。	
<b>第 2 回事前研修</b>	<b>8 月 4 日（水） 9：20～16：30</b>
○ 現地視察にあたり、日本で調べられることを事前に調べたうえで、相手先の経営資源、社会的特殊性や事情・背景、佐賀県との比較等を検証し、討議する。	
<b>現地視察（海外）</b>	<b>10 月 24 日頃～27 日頃</b>
<b>第 1 回事後研修</b>	<b>11 月 29 日（月） 9：20～16：30</b>
○ 現地視察を終えて、視察の成果のポイントを検証する。	
<b>第 2 回事後研修</b>	<b>12 月 24 日（金） 9：20～16：30</b>
○ プロモーションの知識を習得することにより、実現性のある政策提案を企画立案する。	
<b>報告・政策提案会</b>	<b>1 月 21 日（金） 14：00～17：00</b>

# ④9 食と農のブランド向上研究会

《習得を目指すスキル》

- ◆ 農水産食品の最近のトレンド情勢
- ◆ 農水産食品の地場特産品のブランド力向上
- ◆ 地域産品の売り込みPRや販路拡大へのヒント
- ◆ 地域の強みを生かした生産者や事業者の支援の在り方
- ◆ 行政としてのサポート手法、施策への活かし方

対象者：研究会の内容に興味がある関係部署の職員  
定員：20名程度（各自治体から1名以上の参加を予定）

	日時	内容	会場
第1回	5月26日 (水)14:00 ～16:00	<b>「農水産品・食品ブランド力向上研修」</b> ○農水産食品のトレンド情勢 (with/afterコロナ含む) ○ブランドとは？今最低限必要な食品分野の基礎知識 ○県外の自治体や事業者による農水産・職員のブランド化の有料事例分析 ～事例から見るプロジェクト策定のコツと仕掛けのヒント	佐賀県自治会館 4階大会議室
第2回	7月19日 (月)13:30 ～16:00	<b>「著名料理人による外食レストランの世界を知るワークショップ」</b> ○トークセッション：トップシェフの視点から 価値の高い付加価値、ブランド食材とは？佐賀産品の活かし方など トップシェフに地場産品をPRしてみる(仮想売込) ○テストキッチン：トップシェフによる調理実践デモ 市町の特産品に対する試食品評アドバイス・調理・PR方法を体感する	未定
		<b>第2回 築地ボンマルシェ料理長 薄 公章氏</b> 政財界人、著名文化人等を常連客とし、メディアにも数々登場する、東京でも有数な高級イタリア料理店。日本の地域産品を活用したイタリアンを提供する等、地域活性化にも精力的に活動しており、過去には「玄海町フェア」や「唐津市フェア」も開催。	
第3回	9月29日 (水)14:00 ～16:00	<b>「行政職員としての支援を考える」</b> ○ブランディングを通じた販路開拓PRとは？ ○佐賀の地域産品をどのように生かすのか？どのように支援するのか？を	佐賀県市町会館 3階大会議室
第4回	11月頃	<b>「研究会全体レビュー」</b> ○これまでの学びを施策にどう活かすか	佐賀県市町会館

講師 江口慎一氏より一言

農水産品・食品の最近のトレンド情勢 (with/afterコロナ含む)、産品の付加価値化・差別化 (ブランディング)、支援対象である生産事業者の現場ニーズの多様化・高度化などを学びつつ、参考となる自治体等の取り組み、具体的な事例研究を通じて、今ある地元の経営資源でどのように取り組むのか、行政として必要なサポート手法等について、座学やディスカッションを通じて考察します。

地元のことを一番近くでご存じであるからこそ、市町ならではの、市町にしかできない地域活性化、顔の見える地場産業支援があります。まさに自治体職員としての醍醐味であり、参加者の皆様が現場や生産事業者さんを通じた目に見えるやりがい、うまくいった時の喜びを得られるような研究会にしたいと思えます。

6. 研修日程一覧

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
4月												市町等新規採用職員 研修前期								再任用職員研修①②	web活用研修										
5月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
				憲法記念日	みどりの日	こどもの日						ダイバーシティマネジメント研修						議会対応研修				説明力向上研修			市町職員第1部研修①	判断力・決断力向上研修					
6月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
	コミュニケーション研修												文章力向上研修基礎編・応用編						ロジカルライティング研修	CAD研修	市町職員第1部研修②			税務初任者研修	市町職員第2部研修①						
7月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
								議会答弁書作成研修①	議会答弁書作成研修②				まちづくり戦略セミナー	市町職員第4部研修							海の日	スポーツの日			ハラスメント防止研修	働き方改革研修					
8月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
								山の日	振替休日								公会計研修基礎編・応用編												介護保険研修		
9月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
							財務事務研修						クレーム対応研修①	クレーム対応研修②	市町等新規採用職員研修後期①					敬老の日	市町等新規採用職員研修後期②		秋分の日					市町等新規採用職員研修後期③	市町職員第3部研修②	市町職員第2部研修②	

10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
10	市町職員第2部研修②			市町職員新任課長研修①	市町職員新任課長研修	住民税課税事務研修							市町職員新任係長研修①	市町職員新任係長研修②	市町職員新任係長研修③		危機管理研修							交渉術研修	市町職員新任副課長研修①	市町職員監督者研修					
11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	
11		チームサポートのためのファシリテーション研修	文化の日	市町職員新任副課長研修②					市町職員新任係長研修①	市町職員新任係長研修②	市町職員新任係長研修③	入札契約事務制度研修			市町職員新任課長研修②								勤労感謝の日			モチベーション向上研修				防災実務研修	
12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
12										行政法研修					セルフマネジメント研修					公共MBA研修初級	公共MBA研修中級										
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
1	元旦									成人の日								組織マネジメント研修												メンタル不全を生まない職場づくり研修	
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月			
2			わかりやすい資料づくり研修								建国記念の日													天皇誕生日							
3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
3			階層別研修	職能別研修	能力開発研修	専門課題研修	セミナー																春分の日								

# (公財)佐賀県市町村振興協会 人材育成大綱

[平成31年度(令和元年度)より5年間]

[佐賀県内自治体職員が、公務員として必要な能力を身につけ、目指すべき職員像に近づくよう支援するための協会指針を明らかにするもの]

## 目指すべき職員像

- 住民の信頼に応える職員

常に全体の奉仕者としての強い使命感と責任を持ち、住民の信頼に応えられる職員

- 経営感覚を持った職員

住民の立場に立ち、コスト意識の高い効果的・効率的な職務を遂行できる経営感覚のある職員

- 課題に対し積極的かつ柔軟に対応する職員

幅広い視野で積極的に問題の解決に取り組むと共に、自らの可能性に挑戦する職員

## 求められる能力

- マネジメント力...組織(部、課、係など)の目標を設定し、その目標達成に向け経営資源を最大限に活用する能力
- 判断力・決断力...様々な状況や課題に応じて適切な判断、決断をする能力
- 企画力...課題を発見し、その課題を解決する方法を見つけ出す能力
- 協働コーディネート力...地域社会の多様なあり方を理解し、個々の特質を活かす能力
- 自己啓発力...自身の能力を開発したり、精神を向上させる能力
- 創造力...常に問題意識を持ち、見つけた問題を自発的に解決する能力
- コミュニケーション能力...地域住民をはじめ、同僚上司部下など周囲の者と円滑に意思疎通をする能力
- 基礎的な事務遂行能力...文書作成、法律・規範などを適切に扱える能力

## 協会の役割

- 広域集合研修機関としての主体的な研修の実施
- 市町OJTへのOff-JTとしての支援

## 協会の取組

- 研修効果の最大化
  - ・グループワーク、演習中心の研修
  - ・受講者と講師が共通認識を持てる研修
  - ・自治体の要望を柔軟に取り入れた研修
  - ・実地で学ぶ、実践的な研修の実施
  - ・参加しやすい研修の工夫
  - ・希望する自治体への講師派遣型研修の実施
  - ・研修講師等の紹介

## 《各自治体の「目指すべき職員像」》

### 〔佐賀市〕

- ・市民の立場で考え、市民と協働し、市民から信頼される職員
- ・現場を知り、広い視野に立ち、改革・改善にチャレンジする職員
- ・仕事の成果を評価できる職員
- ・豊富な知識と豊かな創造性で、高いプロ意識を持つ職員
- ・健康的で活力ある職員

### 〔唐津市〕

- ・実現すればすばらしいであろう未来を心に描ける力を持ちその夢を実現しようとする不拔の信念がある職員

### 〔鳥栖市〕

- ・高度化・多様化する市民ニーズに的確かつ迅速に対応し、市民の立場に立った対応ができる職員
- ・地域の問題解決に向けて、地域の特性を活かしつつ、自ら考え行動を起こし、先見性と活力のある職員
- ・情報公開を進め、政策の企画、立案等の場面でも市民参画と市民への説明責任を明確にできる職員

### 〔多久市〕 ※「目指すべき方向性」

- ・チャレンジ精神
- ・市民志向
- ・政策形成能力
- ・職務遂行能力
- ・コミュニケーション能力

### 〔伊万里市〕

- ・市民の視点に立つ“市民感覚”を有する職員
- ・高い専門性とスピード・コスト意識を持つ“プロ意識・経営感覚”を有する職員
- ・変革に挑戦し、行動力を備える“チャレンジ精神”を有する職員

### 〔武雄市〕

- ・信頼される職員
- ・協働する職員
- ・挑戦する職員
- ・想像する職員

〔鹿島市〕

- ・ 市民と共に生き、市民に親しまれ信頼される職員
- ・ 常に問題意識を持ち、従来の慣習にとらわれず柔軟な発想と創造性豊かな職員
- ・ 常に自己変革に意欲を有し、時代に則した知識の習得に積極的に取り組む職員
- ・ 高度の倫理観とマナーを身に付けた職員

〔小城市〕

- ・ 倫理観と使命感を持ち自らを磨く職員
- ・ 市民との協働を進める職員
- ・ 未来を創り出す政策を立案する職員
- ・ 新たな課題に挑戦する職員
- ・ 経営感覚を持つ職員

〔嬉野市〕

- ・ 公務員としての倫理観や使命感をもって公正かつ迅速に職務を遂行する職員
- ・ 自己変革できる職員
- ・ 先見の明で市の魅力を引き出す職員
- ・ 豊かな感性と人間性を持った職員

〔神崎市〕

- ・ 市民思考の目線で考える職員
- ・ コスト意識を持って効率的な行財政運営を行う職員
- ・ 自ら考え、自ら行動する「やる気」と「意欲」のある職員
- ・ 専門性の高い知識や能力を身に付け、的確な職務遂行を行う職員
- ・ 時代の変化に呼応し、積極的に取り組む職員

〔吉野ヶ里町〕

- ・ 町民の立場に立って行動する職員
- ・ 効率性を意識した経営感覚を持つ職員
- ・ 町民に信頼される豊かな人間性を有する職員
- ・ 新たな課題に挑戦する職員

〔基山町〕

- ・ 広い視野と豊かな見識を有し、公正・公平・誠実な行政執行を通じて誰からも信頼される職員。
- ・ 経営感覚を有し、効率的かつ効果的な組織運営を行う職員
- ・ 時代の変化を的確にとらえ、創造力を持ち、実行する職員
- ・ 住民ニーズを理解し、住民とともに考え、協働のまちづくりを推進する職員

〔上峰町〕

- ・町民ニーズを理解し、町民目線・地域目線で行動する職員
- ・改善・改革意識を持ち、変化に柔軟に対応できる職員
- ・組織目標とチームワークを重視し、組織の成果を考えた行動ができる職員
- ・組織能力を高めるために、自らの専門能力向上に努め、お互いの知識を積極的に伝承できる職員

〔みやき町〕

- ・町民の信頼に応える職員
- ・新たな課題に積極的かつ柔軟に対応する職員
- ・コスト意識と経営感覚を持つ職員
- ・自ら能力を高めようとする職員

〔玄海町〕

- ・町民感覚、コスト意識を持ち、町民の視点で行動する職員
- ・全体の奉仕者であることを自覚し、町民から信頼される職員
- ・広い視野と柔軟性を持ち、行政課題に的確に対応する職員
- ・自らの能力をさらに高めようとする旺盛な向上心

〔有田町〕

- ・チャレンジする職員
- ・信頼される職員
- ・住民と連携できる職員
- ・住民の立場に立って行動する職員
- ・広い視野と創造性を持つ職員
- ・経営感覚のある職員

〔大町町〕（方策等）

- ・組織的に自己啓発を奨励、支援し、評価すること
- ・管理監督者が率先して自己啓発に励むこと
- ・管理監督者が各職場で職員の自己啓発への取り組みを奨励すること
- ・仕事を進めるうえでの議論を活発にすること
- ・職務関連の自主的な勉強会を奨励すること
- ・研修に参加しやすい職場環境づくりを進めること
- ・能力の向上や開発を行うことは職務（仕事）であることを意識させること

〔江北町〕

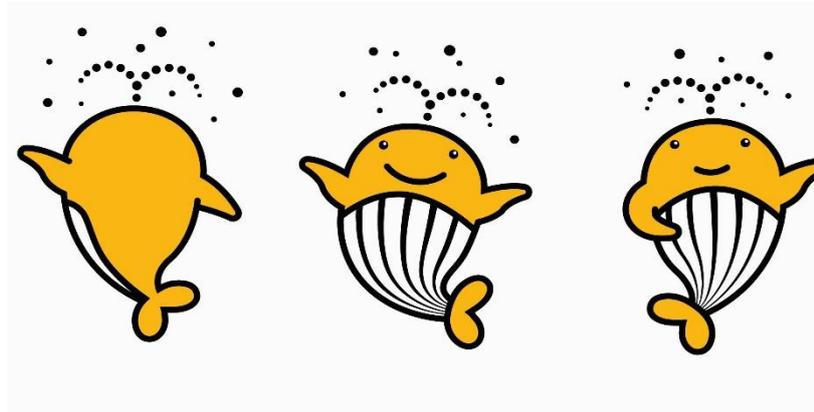
- ・信頼される職員
- ・挑戦する職員
- ・経営感覚を持った職員
- ・プロ意識を持った職員

〔白石町〕

- ・ 町民の立場で考え、町民と協働し、町民に信頼される職員
- ・ 広い視野と柔軟性を持ち、改革・改善にチャレンジする職員
- ・ 豊富な知識と豊かな創造性で、高いプロ意識を持つ職員
- ・ 高い人権意識と倫理観を持ち、町民の期待に応えることができる職員
- ・ コスト意識を持ち、効率的な行政運営を遂行する職員

〔太良町〕

- ・ 奉仕者としての自覚と誇りをもって誠実かつ丁寧に町民に対応する職員
- ・ 向上心を失わず、自らを高める努力を惜しまない職員
- ・ 培った知識や経験を同僚や後輩に指導できる職員



サマージャンボ宝くじとハロウィンジャンボ宝くじの収益金は、市町のまちづくり事業に活用されています。



宝くじ収益金は、人材育成事業にも充てているよ。



宝くじは佐賀県で買ってね！

(公財) 佐賀縣市町村振興協会  
〒840-0041  
佐賀県佐賀市城内 1-5-14 (佐賀県市長会内)  
Tel 0952-25-1913  
Fax 0952-23-8712  
Email mayors@po.saganet.ne.jp