

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頂きたい。
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。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。

新規

③〇 モチベーション向上研修

関連する研修

- ・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

〈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？」という問いの罨
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。

38 公共MBA 研修

〈初級コース〉

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

〈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。

④〇 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。

