

①⑥ コミュニケーション 研修

関連する研修

- ・ 新規採用職員研修
- ・ 第4部研修
- ・ 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4年6月21日（火）13：30～17：00

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：一般職員から係長級の職員（定員 30名）

※申込締切日 令和4年5月20日（金）

〈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上で、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。

⑪ 組織接遇力 向上研修

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〉

- ◆ 部署単位での研修・・・良い点・課題等が共有でき、改善に向けた取り組みがしやすくなります。
- ◆ 希望制等の集合型研修・・・説明スキルやクレーム対応力を習得します。
- ◆ (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・納得と協力を得るわかりやすい説明スキルと表現力
- ◆ (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：伊万里市（7/19）、唐津市（7/20）、
小城市（7/21）、白石町（7/22）、
鹿島市（10/3）、嬉野市（10/3）
武雄市（10/4）、江北町（10/5）
神埼市（10/5）**

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. 講義「今求められる接遇力」
 - ・実習①ペアワーク「接遇力の土台となる聞く力」
 - ・実習②事例検討（解説：印象力を高める対応のポイント）
2. 講義「組織力強化と日頃の人間関係力」

《説明力強化コース》

窓口対応に求められる”伝える力”

1. “わかりやすさ”は接遇の一領域
 - ・実習①対応チェックリスト自己チェック&意見交換
 - ・実習②事例検討
2. 説明とは
3. わかりやすい説明

《クレーム対応コース》

講義「対応スキルの再確認」

1. 講義「クレーム対応の基本」
 - ・実習 グループワーク「ケーススタディ
ー現実事例から学ぶクレーム対応のポイント」
2. 講義「クレーム対応のテクニック」
3. 講義「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。

⑮ 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
- ・第3部研修

〈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：令和4年11月1日（火）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：一般職員から係長級の職員（定員 30名）

※申込締切日 令和4年9月30日（金）

〈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！

①9 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11月2日（水）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：係長級から課長級の職員（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）

※申込締切日 令和4年10月3日（月）

〈研修内容〉

1. ハードクレームの定義

- ハードクレームとは ●早期に解決する理由
- 演習1 ハードクレームロールプレイング「現状把握」

2. ハードクレーム対応の流れ

- オープニングからクロージングまで
- 演習2 グループ内ロールプレイング「面談環境整備ステップを体得する」

3. ハードクレームを終了させるための情報

- ヒアリングすべき情報とは何か？ ヒアリングの技法。
- 演習3 グループディスカッション「ヒアリング項目の抽出の共有」

4. 必ず身につける断り方

- 場面に応じた断り方
- 演習4 グループディスカッション「諾否ステップの作戦会議」
- 演習5 総合ロールプレイング「ハードクレームの実際」

5. 研修のまとめ

- チーム対応への導き

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で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！

② 折衝力・交渉力向上 研修

関連する研修

・説明力向上研修

〈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5年2月3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）

※申込締切日 令和5年1月6日（金）

〈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。

②1 説明力向上 研修

関連する研修

- ・組織接遇力向上研修
- ・折衝力・交渉力向上研修

〈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4年11月25日（金）9：20～16：30

会 場：web

対象者：全職員（定員 30名）

※申込締切日 令和4年10月25日（火）

〈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》全員の前での説明と振り返り）〈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。

②② メンタルヘルス 研修

関連する研修

- ・新規採用職員研修
- ・第2部研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ セルフケア
- ◆ ラインケア
- ◆ ハラスメント予防とハラスメントによるメンタルヘルス悪化防止

**開催予定自治体：白石町（5/19）、鳥栖市（5/27）
大町町（6/30・10/21）
武雄市（7/1）、小城市（7/7）
鹿島市（7/19）、江北町（8/19）
神崎市（8/22）、嬉野市（10/14）
唐津市（11/11）**

対象者：各自治体の判断

〈研修内容（参考）〉

【セルフケア】

- ・メンタルヘルスの意味
- ・ストレスの現状
- ・ストレート気づき方
- ・ストレス対処法
- ・職場全体でできること

【ラインケア】

- ・メンタルヘルスの意義
- ・管理監督者に求められる役割
- ・リスク管理としてのメンタルヘルス
- ・メンタル不調の兆候と予防

【ハラスメント】

- ・ハラスメントが起こる原因
- ・ハラスメントが起こる心理的背景
- ・メンタルヘルスとハラスメント
- ・ハラスメントを防ぐコミュニケーション



講師 山本 素子氏より一言

今、メンタルヘルスについて考えることは特別なことではありません。ご自分を守り、周囲の方と良い関係を作り、モチベーションを保ちながら仕事をする上で、ぜひ考え方を知り、実行していただければと思います。

②③ アンガーマネジメント 研修

関連する研修

- ・副課長研修
- ・監督者研修
- ・組織マネジメント研修
- ・モチベーション向上研修
- ・メンタルヘルス研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- 自身の感情に対するセルフコントロール力の強化
- 部下に対する質の高いコミュニケーションスキル
- ポジティブ思考による語彙力の向上
- 解決志向による改善指導の基礎力向上
- 質問力を用いた指導力

日 時：令和4年7月27日（水）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）

※申込締切日 令和4年6月27日（月）

〈研修内容〉

1. アンガーマネジメントの必要性

- 「怒り」の感情とストレスの関係
- 「怒り」とハラスメントの関係
- 自らの「感情」を理解する

2. 「ギャップ」を理解し、「衝動」をコントロールする

- 自身の怒りのタイプを知る
- 怒りの正体とメカニズム
- 自身と相手のコアビリーフを探る
- 自身の中に潜む認知の歪みに気付く

3. ポジティブに「思考」をコントロールする

- リフレーミングでポジティブな思考グセをつける
- コアビリーフを整理する
- 伝える「語彙力」を磨く

4. 解決志向で「怒り」を「指導」に変える

- 「怒る」と「指導」の違い
- 問題志向の問題点
- 解決志向の哲学

5. パワフル・クエスチョンで確実な指導へ

- 部下を否定するバット・クエスチョン
- 思考を動かすパワフルクエスチョン



講師 濱本ひとみ氏 より一言

ハラスメント、メンタル不調などの要因の多くが「怒りの感情」によるものです。「怒り」から発せられた態度や言葉は相手との関係を悪化させ、後悔へとつながります。逆に自らの「怒り」の感情に蓋をし、我慢を続けるとストレス過多となり自らを苦しめることに繋がります。円滑な交流、適切な指導を行うためには、自らの感情を上手にコントロールしながら、伝えるべきを上手に伝えるスキルを身に付ける事です。この研修では多くの実習を通じて自らの「怒り」の感情に焦点を当てながら、感情のセルフコントロール力を高め、解決志向を用いて質の高いコミュニケーション、適切な指導に繋がる語彙力を高めて頂きます。さらに質問力を活用した、「怒らない『厳しい』指導スキル」を身に付け、ノンストレスの健全な育成指導につなげましょう。

②4 組織マネジメント 研修

関連する研修

- ・ 新任係長研修
リーダーシップ編
- ・ 新任課長研修
- ・ モチベーション向上研修
- ・ アンガーマネジメント研修

〈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5年1月17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）

※申込締切日 令和4年12月16日（金）

〈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
・・・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下さい。

25

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〉

◆ ハラスメントをしない、させない為の公務員知識

日 時：令和4年5月27日（金）13：00～16：00

会 場：web

対象者：係長級以上の職員（定員 30名）

※申込締切日 令和4年4月27日（水）

〈研修内容〉

1. ハラスメントが許されない理由
2. 公務組織の特性
3. 公務員のパワハラルール
4. 公務員のセクハラルール
5. 職場からハラスメントを無くすには



講師 高嶋 直人氏より一言

ハラスメントについては、巷に俗説が溢れています。この研修によって、公務員のハラスメントルールを制度に沿って正確に解説し、正しい知識を身に付けることが出来ます。

②⑥ 働き方改革 研修

関連する研修

- ・ 新任課長研修
- ・ 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〉

- ◆ 働き方改革を職場で実践する為に必要なマネジメントスキル

日 時：令和4年7月8日（火）10：00～15：00

会 場：web

対象者：係長級から課長級の職員（定員 30名）

※申込締切日 令和4年6月8日（水）

〈研修内容〉

1. 働き方改革の真の目的
2. 公務組織の特性
3. 働き方改革の現状と課題
4. これからの働き方改革



講師 高嶋 直人氏より一言

組織のみならず職員にとって望ましい働き方改革を実現するための気づきを提供します。

②7 web 活用 研修

～Zoom を活用したオンライン会議・研修入門～

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ Zoom の基本操作がわかる
- ◆ Zoom を活用して会議や研修の企画・運営ができる
- ◆ Zoom が初めての人へ簡単な操作説明ができる。

日 時：令和4年5月25日（水）9：20～16：30

会 場：web

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. Zoom の基本操作（どのように使うか）

- ブレイクアウトセッション時に操作不能にならないようにする画面設定
- 音声：マイクのミュート・解除、ボリュームの調整
- 映像：自分の画面のミュート、メンバーの表示、バーチャル背景
- チャット：特定の人に、全員に、メッセージを送る。ファイルを添付する
- 資料共有：自分のデスクトップにあるPDFやPowerPointの資料を相手に見せる
- 作図：ホワイトボード機能を活用して図解する
- リアクション：手を挙げる（賛成、拍手など）
- ブレイクアウトセッション（分科会）：簡単な自己紹介をする
- 録画、録音

2. Zoom 会議の設定（どのように使わせるか、使わせないか）

- プロフィール設定
- 会議を予定する
- セキュリティー：権限と入室管理
- 設定：①待機室、ホストより先に参加することを参加者に許可
②チャット、ファイル送信、保存
③画面共有
④ホワイトボード機能と保存

3. Zoom 会議の案内のしかた

- ログイン、操作、機材案内
- 会議、研修会の案内のしかた

※Zoomは、ほぼ毎週システムが更新されます。よって上記項目は予告なく変更する場合があります。

講師 別所 栄吾氏より一言



Zoomの基礎から会議・研修主催まで必要な知識とスキルを体系的に学習します。実際に操作をしながら身に付けます。次に主催をする時のセキュリティーや各種設定も実際に操作をしながら、オンラインミーティングの企画と運営方法を習得します。またオンラインミーティングの案内をどのようにすべきかを会議や研修会の案内例で学習します。会議や研修もほとんどオンライン化が求められる現在、そのスキルを短時間で速習します。

新規

②⑧ PC 作業効率化研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ PC 作業を効率化するコツを習得する。

関連する研修

- ・ DX 推進研修（基礎編）
- ・ DX 推進研修（応用編）

日 時：令和4年7～8月頃

会 場：web

対象者：全職員（定員 30名）

〈研修内容（予定）〉

- Excel で活用できていない機能について
- Excel の応用編や PowerBI 等によるデータ分析
- PowerPlatform などの事例紹介 等

※ 詳細が確定次第、再度 HP に掲載します。

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自治体職員として必要となる DX の基礎的知識の習得

日 時：令和4年 7～8月頃

会 場：web

対象者：全職員（定員 30名）

〈研修内容（現時点の仮案です）〉

1. デジタルで、世の中、どう変わるのか？
 - DX とは！ Society5.0 の社会とは！
 - 進みゆくデジタルテクノロジー！
2. 地方からのデジタル社会構築に向けて
 - デジタル田園都市国家構想とは？
 - デジタル庁が考えるデジタル戦略とは？
 - 自治体の DX とは？
 - スーパーシティ、スマートシティ、デジタル実装などの取組み例
3. 一緒に考えていきましょう！
 - 県内でも、いろんな取組みが進んでいます！
 - 一緒に考えて行きましょう！
～ 横のつながり & 情報収集・相談先 ～

講師 鷲崎 和徳氏より一言

- ・ 佐賀県職員として、IT 企業の誘致、情報ネットワーク整備や情報システムの共同利用の経験があり、現在は、自動運転や xR などの最新技術の実証事業や県市町の研究会など、デジタルを活用した社会課題の解決に向けた取組を行っています。
- ・ 研修では、いろんな情報を共有したうえで、デジタルを活用して社会課題を解決し住民の暮らしをよくするにはどうしたらいいか、フランクに、一緒に考えてみたいと思います。

新規

③〇 DX 推進 研修 〈応用編〉

関連する研修

- ・ PC 作業効率化研修
- ・ DX 推進研修 (応用編)

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ DX を活用して、どのような業務の効率化を図れるのかを模索する。

日 時：令和4年7～8月頃

会 場：web

対象者：全職員（定員 30名）

〈研修内容〉

- DX に関する全国的な取組事例や今後の可能性
- DX に関する佐賀県内を中心にした取組事例 等

※ 詳細が確定次第、再度 HP に掲載します。

③1 “地域力向上のための”政策立案 研修

関連する研修

・第3部研修

・公共MBA研修

初級・中級

《習得を目指すスキル》

◆ 地域資源とマーケットに着目し、地域力を高めるための実践的な政策立案力と事業展開の手法

日 時：令和4年5月23日（月）9：20～16：30 7月22日（金）9：20～16：30
8月30日（火）9：20～16：30 11月25日（金）9：20～16：30
〈4日間の研修となります。〉

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：係長級の職員（定員 20名）※所属課は問いません。どの分野の方でも参加可能です。

※申込締切日 令和4年4月26日（火）

本研修の特徴

本研修で扱う「地域力」は、特産物、地元産業など、地域の経済発展に結び付きやすい地域資源を対象とします。地域力を高めるアプローチとしては、上記のほかにも様々な観点があることは周知のとおりですが、本研修では主に経済・産業の面から取り組みます。

地域資源に光を当て、徹底して見つめ直し、戦略を練り、新たな価値を付加して地域力の向上に役立てることをねらいとしています。

そして、地域力を高める過程を通じて、実践的な政策立案能力を徹底的に磨き上げます。

	内容
1日目 (5/23)	1. 日本の現状と将来予測【講義】 ◇少子化 ◇グローバル化 ◇中央集権型、全国均一化の諸施策の崩壊 ◇自立自尊の地域 2. 地域における自治体の役割【講義】 ◇自治体は住民のためにある ◇もう一度、私たちの存在意義、足元を確認しよう 3. 知っておくべき手法・テクニック【講義＆演習】 ◇政策と施策の違いを知る ◇情報収集と分析の習慣をつける ◇法令に馴染んで活用する ◇国と対峙してでも地域を守る矜持と知恵を持つ ◇自分で考える ◇コスト意識を鋭敏に ◇徹底して議論する ◇マーケティング手法 4. 地域力向上のための仮設定ー事業（企画）の仮説を複数創出するー【グループ演習】 ◇仮説を出す ◇仮説を検証する ◇問題点を探す ◇解決方法を数多く出す ◇解決方法を検証する ◇リスクとそのクリア方法を考える ◇今後の課題とスケジュール検討
2日目 (7/22)	1. 現在までの進行状況報告【グループ演習】 ◇プレゼンテーション ◇質疑応答 ◇講師コメント 2. 企画案の精査【グループ演習】 ◇課題事項、修正事項の検討 ◇企画案の精査 3. マーケティング手法からの検証【講義＆グループ演習】 ◇マーケティング手法から企画案を検証 ◇企画案内容や進捗に応じた講義・コメント ◇今後の課題とスケジュール検討
3日目 (8/30)	1. 現在までの進行状況報告【グループ演習】 ◇プレゼンテーション ◇質疑応答 ◇講師コメント 2. 企画案の精査【グループ演習】 ◇課題事項、修正事項の検討 ◇企画案の精査 3. 実態調査・メディア対応・プレゼンテーション ◇調査・取材の方法 ◇メディアへの対応 ◇訴求力のあるプレゼンテーション ◇今後の課題とスケジュール検討
4日目 (11/25)	1. 現在までの進行状況報告【グループ演習】 ◇プレゼンテーション ◇質疑応答 ◇講師コメント 2. 企画案の再検証【講義＆グループ演習】 ◇研修のコスト＋労力＝公費⇒必ず成果をだすこと ◇企画案の再検証 ◇講師による個別サポート 3. 企画案の総仕上げ【グループ演習】 4. プレゼンテーション【グループ演習】 ◇プレゼンテーション ◇質疑応答 ◇講師コメント

講師 関山 祐介氏より一言

改めて地域の潜在力を掘り起こし、未来に向けて、夢と実現性のある企画を本研修で練っていきましょう。地元地域を元気にしたい方、佐賀をパワーアップしたい方と一緒に、半年間にわたって相互に切磋琢磨し合えることを楽しみにしています。



③② モチベーション向上 研修

関連する研修

- ・ 新任係長研修
- ・ 組織マネジメント研修
- ・ アンガーマネジメント研修

〈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
- ◆ ダイバーシティーへの個別対応力
- ◆ 人心掌握

日 時：令和4年11月14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（定員 30名）

※申込締切日 令和4年10月14日（金）

〈研修内容〉

1. 「諦めないメンタルの大切さ」
2. 仕事の成果を上げるための人間関係性構築
 - コンセンサステスト「月で遭遇したら」
 - 「コミュニケーションはキャッチボール®」デモ
 - ペーシングが起こす関係構築への効果
 - モチベーションに影響する自分へのテロップ
 - 前進している感覚を掴むためには
 - 自分らしさを上げるためのポイント
3. セルフィメージと自己解釈
 - 自分をどう解釈しているかが意欲残高を変える
4. 自然に自分らしく、そしてモチベーションの上げ方とは？
5. チームメンバーや上司との建設的な人間関係性構築の手掛かり
 - 人のタイプに応じたコミュニケーションのとり方
6. 承認力が信頼関係構築を促す
 - 人がついてくる人財の条件
7. 物事の本質を掴む、そして優先順位の考え方
8. 研修全体のまとめ

講師 境 英利氏より一言

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。自分が何に価値を置いているのか、そしてどんな現象やどんなことでやり甲斐を感じるのか、多くの方々と一緒に考える研修です。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、演習を通して修得します。



〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 「公用文作成の考え方」で文化審議会より提案された、新しい公用文（広報文を含む）の書き方
- ◆ 言いたいことが正確に伝わる文章の書き方
- ◆ 読んでもらえる文書の作り方
- ◆ 効果的な校正方法
- ◆ 相手の立場になって考える・説明する力

日 時：令和4年5月18日（水）9：20～16：30

会 場：web

対象者：全職員（定員 30名）

※申込締切日 令和4年4月26日（火）

〈研修内容〉

1. はじめに 3つのカン違い
 - お役所文章はなぜわかりにくいのか
2. 第1章 わかりやすい文章作成術
 - 見やすい文書の作り方
 - 理解しやすい文の書き方
 - 伝わる文章の書き方
3. 住民に伝わる！お知らせ文書作成術
 - 生命にかかわる情報の伝え方
 - 社会生活に必要な情報の伝え方
 - 行政の施策情報の伝え方
 - イベント・講座情報の伝え方
4. 第3章グループワーク
 - 課題文の改善ワーク
 - グループワーク
 - 発表

講師 小田 順子氏より一言



研修を通じて伝えたい3つのポイント

1. 「わかりやすい」という抽象的な基準ではなく、文章の良し悪しを測る「モノサシ」となる客観的な基準を知れば、誰でも理解できる文章を書くことができます。
2. 文書の目的と対象者を明確にし、読み手の立場になって書くことが、効果を最大にします。
3. 読み手の立場になった文書を作成するには、客観的な意見や対象者からの情報収集が必要です。（グループワークで組織を超えたコミュニケーションをとるため、思い込みや見落としに気づく、発想の転換ができるなどの「気づき」を得ることができます。）

わかりやすい

③④ 資料づくり 研修

関連する研修

・文章力向上研修

〈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5年1月20日（金）9：20～16：30

会 場：web

対象者：全職員（定員 30名）

※一人一台パソコンをご準備ください。（マイクとカメラ機能確認済みのもの）

※申込締切日 令和4年12月20日（火）

〈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。

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
- ・働き方改革研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ダイバーシティの基本的理解
- ◆ 現代社会、組織や社会の見直し
- ◆ より良い社会づくり、組織づくりのための政策立案

日 時：令和4年8月31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）

※申込締切日 令和4年7月29日（金）

〈研修内容〉

1. ダイバーシティの基本的理解（総務省と経済産業省に準拠）

- ダイバーシティ（Diversity）とは何か
- 多様性を認める社会形成

2. 現在の社会習慣と制度を見直す

- 社会と組織内に、いわゆる差別的な解釈や運営が意識せずに行われている
- 働き方改革関連法、女性進出、多様な働き方の受容、外国人への対応

3. ディスカッション

- 何が問題なのか
- どこが問題なのか
- 目標を何におくか

4. 政策立案シミュレーション

- グループ討議
- 発表、講評

講師 関山 祐介氏より一言



少子高齢化が進み、人口減少社会が到来したわが国では、誰もが生き甲斐を感じ、その能力を活かし、思う存分発揮する社会を構築することが求められています。

そのようなダイバーシティ推進の取組みは、女性、高齢者、障がい者、LGBT、外国人等広範囲にわたります。職場においても働き方改革関連法に伴い、多様な働き方が認められる構造をつくることが求められています。

そこで本研修では、従来では当たり前と考えられてきた制度や慣習それに伴う慣行や施策を根本から見直します。そして、あらゆる差別を無くすダイバーシティ社会への企画立案や制度の見直しを実施していきます。

③⑥ 議会答弁書作成 研修

関連する研修

- ・ 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〉

- ◆ 地方自治法上の議会と執行部との望ましい関係
- ◆ 議会が果たすべき役割
- ◆ 議会答弁書作成の要点
- ◆ これからの議会改革の方向

日 時：①令和4年7月19日（火）9：20～16：30

②令和4年7月20日（水）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 各回30名）

※申込締切日 令和4年6月17日（金）

〈研修内容〉

1. 議会答弁書の意義
2. 地方議会のあるべき姿
3. 答弁書作成の流れと留意点
4. 答弁書の作成例
5. これからの議会改革の方向



講師 浦野 秀一氏より一言

議会答弁は、質問をした当の議員に答弁することだけではありません。それは議会全体に対する執行部として見解を表明することであり、住民に対する行政としての姿勢を示すことであり、さらには行政に対する今後の指針を表明することにもつながります。しかも、答弁は永久保存されます。議会答弁の“重み”を再認識し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

- ・ 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の、答弁の心構え・ポイント

日 時：令和4年5月13日（金）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館 3 階 大会議室

対象者：副課長級以上の職員（定員 30名）

※申込締切日 令和4年5月2日（月）

〈研修内容〉

1. 議会の基本的な仕組みと対応の基礎
2. 議員と職員との日頃の関係
3. 委員会説明員の基本と質疑の心構え
 - 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. 実習



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。議会における答弁と実施する施策と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

- ・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

〈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4年12月14日（水）9：20～16：30

～15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 〕

※修了者には、「公共 MBA」初級認定資格が授与されます。

※申込締切日 令和4年11月14日（月）

〈研修内容〉

1. はじめにー公共 MBA の趣旨ー

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 ●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＝市場と顧客 ●市場は常に変化する ●マーケティングの4P とは何か
- 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



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。皆様と一緒に学べることを楽しみにしています。

③ 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

〈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5年1月24日（火）9：20～16：30
～25日（水）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）

※修了者には、「公共 MBA」中級認定資格が授与されます。

※申込締切日 令和4年12月23日（金）

〈研修内容〉

1. はじめに一研修の目的と進め方ー
2. 公共 MBA を学ぶに当たって
 - 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。

④0 判断力・決断力向上 研修

関連する研修

- ・ 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で情報収集するスキル
- ◆ 管理職として求められる判断軸を身につけ、自分自身の力で状況に応じた判断を下すスキル
- ◆ 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5年2月8日（水）9：20～16：30

会 場：web

対象者：係長級以上の職員（定員 30名）

※申込締切日 令和5年1月10日（火）

〈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。

