

⑰ 傾聴力向上 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〉

- 「傾聴」「要約」「質問」それぞれの考え方とスキル
- 聞く事を“表現すること”と捉え、共感や仮説を立てて相手の本音を聞く技術
- 「質問3つのテクニック」など、今まで学んだ事のない「聞く」スキル

日 時：令和5年6月27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5年5月29日（月）

〈研修内容〉

1. 聞くことの積極的な意義

- ・なぜ行政職員に“傾聴力”が必要なのか／・コミュニケーションの目的と機能
- ・誰もが“聞いてほしい”存在

◆実習① ペアワーク「傾聴」

2. 聞く技術を高めるために

- ・聞き手の反応のしかた／・相槌とアクティブリスニング／・共感的な聞き方

◆実習② グループワーク「傾聴実践」

3. 内容を正確に聞く ― 要約

- ・要約のフレーム／・相手の話したこと、話さなかったこと

◆実習③ グループワーク「要約トレーニング」

- ・話し手が最も言いたかったことを掴む

4. 真意を引き出す質問力

- ・顕在と潜在／・質問の目的を考える／・質問には強制力が働く

◆実習④ グループワーク「質問ケーススタディ」

- ・ケース事例を活用した質問ロールプレイング

総括：聞き方10則



講師 福田 賢司氏 より一言

受講に際して、普段自分がどのような聞き方をしているのか、それは参加しているコミュニケーションにプラスに働いていたか、など自分の聞き方を振り返って参加してくれると嬉しいです。

⑱ 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
- ・説明力向上研修

〈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（7/4 2回開催）、唐津市（7/5）

白石町（7/6 2回開催）、神崎市（7/7）

鹿島市（10/2）、江北町（10/3 2回開催）

小城市（10/4 午前）、武雄市（10/4 午後）

対象者：各自治体の判断

〈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
2. 説明とは
 - ・実習②事例検討
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
—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。

①9 クレーム対応 研修

関連する研修

- ・ハードクレーム対応研修
- ・第3部研修
- ・組織接遇力向上研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 接遇とクレームの本質的な意味とメリットの理解
- ◆ クレーム対応の流れの習得
- ◆ 流れの各ポイントと具体的なテクニックの体得
- ◆ つい出てしまう自身の対応クセの発見
- ◆ クレームが怖くなる対応力の修得

日 時：令和5年11月1日（水）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5年10月2日（月）

〈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
- 演習 ロールプレイング「現状分析」

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
- 演習 ヒアリングワーク「質問型会話の体得」

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
- 演習 ロールプレイング「クレーム対応の実際」

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
- ・クレーム対応研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ハードクレームと一般的なクレームを判別する認定条件
- ◆ 組織で立ち向かえる意識作りと具体的な役割分担
- ◆ 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
- ◆ 職場で共有できる実践的対応法とセリフ集

日 時：令和5年11月2日（木）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5年10月2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の体得」

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と共有」

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 説明力向上 研修

関連する研修

・組織接遇力向上研修

〈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5年11月27日（月）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室及び web

対象者：全職員（定員 40名）

◆申込締切日 令和5年10月27日（金）

※web 受講の方は「事前操作研修」（日程は決まり次第ご連絡いたします。）

受講の必要があります。

〈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 ●情報認知の心理学

《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。

② 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
- ・人事管理研修

〈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
- ◆ メンタル疾患予防
- ◆ 復職支援における管理監督者の役割

**開催予定自治体：白石町（5/22 2回開催）、伊万里市（6/23）
及び日程 唐津市（6/28）、小城市（6/30）
大町町（7/5 2回開催）、武雄市（7/6）
鹿島市（8/3）、神崎市（8/7）
太良町（8/22 2回開催）
江北町（10/11 2回開催）、嬉野市（10/13）**

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

メンタルヘルスの考え方が少しずつ広まり始めてはいますが、まだまだ偏った見方をされる方がいらっしゃるのも事実です。きちんとした知識を身につけ、ご自身も周囲も安心安全に仕事ができるために、この研修にご参加いただければと思います。

②3 「リーダー」 研修

関連する研修

- ・ 新任係長研修
- ・ 新任副課長研修
- ・ 監督者研修
- ・ 新任課長研修
- ・ モチベーション向上研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- リーダーの役割、マネジャーの役割
- リーダー・マネジャーとしての現状確認
- 部下育成（OJT）の進め方

日 時：令和5年7月27日（木）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：係長級以上から課長級の職員（定員 30名）

◆申込締切日 令和5年6月27日（火）

〈研修内容〉

1. リーダー（リーダー + マネジャー）に必要な能力とは
 - リーダーシップとは、マネジメントとは
 - リーダーの役割、マネジャーの役割
 - プレイングマネジャーの難しさ
 - チームパフォーマンスを最大化する

《ワーク1》グループディスカッション
「リーダー」のあるべき姿
《ワーク2》現状確認
「チーム状態チェック」
2. OJTの基本スキル 指導の進め方
 - OJTとは
 - OJTの流れ
- 3-1. OJTの基本スキル1
関係構築
- 3-2. OJTの基本スキル2
ティーチング
《ワーク3》ティーチングトレーニング
- 3-3. OJTの基本スキル3
フィードバック
《ワーク4》フィードバックトレーニング
- 3-4. OJTの基本スキル4
ほめる・叱る
《ワーク5》ほめるポイント・叱るポイント



講師 森田 壮 氏 より一言

リーダーに対して、部下から・組織から何が求められているのかをお伝えいたします。その上で、皆さんのリーダーのあるべき姿を模索していただき、研修内でお伝えする考え方や技法をひとつでも多く実践していただきたいです。リーダーはとても大変なポジションではありますが、その大変さを軽減させる一助となればと考えています。お目にかかれることを楽しみにしています。

②4 アンガーマネジメント 研修

関連する研修

- ・新任副課長研修
- ・監督者研修
- ・モチベーション向上研修
- ・メンタルヘルス研修
- ・ハラスメント防止研修

〈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6年1月19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 40名）

◆申込締切日 令和5年12月19日（火）

〈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
- 自身の怒りのタイプを知る

3. ポジティブ思考の習慣化

- 悩むと考えるの違い
- ABCD理論とリフレーミング
- ポジティブな思考とプラスの語彙力
- 伝える「語彙力」を磨く

2. 怒りの正体を理解し「衝動」をコントロールする

- 怒りの正体とメカニズム
- 認知の歪みに気づく
- 6秒の重要性
- コアビリーフの整理
- 行動の整理
- あたり前のギャップを整理

4. 育成指導のバージョンアップを図る

- 「怒る」と「指導」の違い
- 解決志向による改善への思考
- 質問を活用した指導の効果
- 尋問・追及につながる
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の活用



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つながります。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、適切な指導につな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。

②5 ハラスメント防止 研修

関連する研修

- ・新任副課長研修
- ・ダイバーシティ
マネジメント研修
- ・アンガーマネジメント研修
- ・人事管理研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ハラスメントをしない、させないための公務員の知識

日 時：令和5年5月23日（火）13：00～16：00

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室及び web

対象者：係長級以上の職員（定員 40名）

◆ 申込締切日 令和5年4月24日（月）

〈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
- ・ダイバーシティマネジメント研修
- ・人事管理研修

〈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ために必要なマネジメントスキル

日 時：令和5年7月31日（月）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5年6月30日（金）

〈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

〈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（分科会運営）や研修が企画・運営できる
- ◆ Zoom が初めての人へ簡単な操作説明ができる。

日 時：①令和5年9月22日（金） 9：20～12：30
②令和5年9月22日（金） 13：20～16：30

会 場：web

対象者：全職員（基本的な PC 操作が可能な方）（定員 各回30名）

◆ **申込締切日** 令和5年8月22日（火）

※「事前操作研修」（日程は決まり次第ご連絡いたします。）受講の必要があります。

〈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画面共有権限
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ています。このため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。コロナ禍で、会議や集合研修が多くの組織がオンラインに置き換えられてきました。しかし、操作にまだ不慣れな方も多いです。私はまた、移動の必要がないことから、集合ではなくオンラインでの実施を継続されることも少なくありません。

私は、研修講師として、初心者は何に困り、何を説明すれば円滑に運営できるか、そのノウハウを蓄積してきました。会議や研修もほとんどオンライン化が求められる現在、職員一人ひとりに、オンラインツールを使いこなすことが必要になってきました。このスキルを短時間で速習します。

②⑧ 思考力向上 研修

関連する研修

- ・第1部研修
- ・監督者研修
- ・政策立案研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ いまある情報を整理し、全体像をとらえた上で検討できるようになる
- ◆ 情報を客観的に見ることで、政策や事業立案、業務改善時に活かすことが出来る
- ◆ 抽象的な論議から脱却し、具体的に検討することが出来るようになる
- ◆ 「常識」にとらわれない物事の見方が出来る
- ◆ 表面的な事象に振り回されることなく、物事の本質を検討することができる

日時：令和5年12月22日（金）9：20～16：30

会場：佐賀県市町会館3階 大会議室及び web

対象者：全職員（定員30名）

◆ 申込締切日 令和5年11月22日（水）

〈研修内容〉

1. 論理的思考

- 論理的思考とは
- ロジックツリーとMECE
- 【ワーク】情報を整理して全体的に検討する

2. 批判的思考

- 批判的思考とは
- 常識、バイアス、認知的不協和
- 【ワーク】批判的思考を用いて物事をみる

3. 水平思考

- 水平思考とは
- 【ワーク】水平思考クイズと実践

4. 失敗事例を研究する

- 失敗の原因を検討する

5. 各種思考フレームワーク実践

- 【ワーク】各種思考フレームワークを活用し物事を検討する

6. まとめと今後の行動目標

講師 山岡 哲也氏より一言



抽象的に思考する事から脱却し、広く深く具体的に考えることが出来るようになっていただきたいと思います。まずは人が持つ思考の癖を学び、他者を理解して欲しいと考えます。常識にとらわれず、いろいろな物事や意思決定に疑問を持つようにして欲しいと考えます。前例踏襲は失敗をしないことを最優先した意思決定です。しかし、内外環境が急激に変化している世の中では変化に対応していくことこそ大切であると理解して欲しい。研修後も意思決定時や議論を実施する時に本研修の内容を思い出して実践して欲しい。本研修では理論の解説や一般論での説明になることが多いので職場で用いて欲しい。研修では一人でも多くの友人を作って研修後も続く横の繋がりを構築して欲しいと思います。

②9 PC 活用 研修

関連する研修

- ・ DX 推進研修
- ・ web 活用研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ メールやチャットツールなどの効果的な利用法
- ◆ スケジュールとタスク管理の連携
- ◆ ファイルの共同作成の方法
- ◆ より最小限の作業での web 会議の方法

日 時：①令和5年8月31日（木）9：20～16：30

②令和5年9月 1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 各回25名）

◆申込締切日 令和5年7月31日（月）

〈研修内容〉

1. 講座
コミュニケーション戦略
2. 演習1
メール・チャット・タスクの効率的な使い方
3. 演習2
予定管理
4. 演習3
ファイル共同作成
5. 演習4
Web 会議

講師 畠山 大有氏 より一言



誰もが他の方と仕事をする上で、従来型の電話と紙というツールは欠かせないと思います。DXの中で、データから得られることは多いですが、その結果としてご自身のコミュニケーション・スケジュール・会議などの改善の検討が必要になる事もあります。

その際に、現在ツールで何がどこまで出来るようになってきているのかを知る事で、次の一手を打ちやすくなる可能性があります。是非、それらを体験しながら一緒に学んでいきましょう。

③〇 DX 推進 研修

関連する研修

・ PC 活用研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ DX に関する基礎的知識・情報
- ◆ DX から享受できるもの
- ◆ DX に取り組むにあたり、必要な考え方

日 時：令和5年8月8日（火）10：00～16：00

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室及び web

対象者：全職員（定員 40名）

◆ 申込締切日 令和5年7月7日（金）

〈研修内容〉

（午前）コーディネーター：佐賀県政策部政策企画監 鷲崎 和徳氏

1. デジタルで、世の中、変わっています！

- 新しいデジタル技術（導入）の事例紹介

2. 地方自治体も、いろんな分野で、デジタル活用が進んでいます！

- デジタル田園都市国家構想などの国の動き
- 全国で進むデジタル活用（デジ田甲子園やデジタル庁表彰の優良事例紹介）
- 県内市町等のデジタル活用状況の紹介

3. 一緒に考えていきましょう！（DXに取り組む県庁職員等によるディスカッション）

- 佐賀県人事課 松永副課長（テレワーク導入、新型コロナ集計システム等導入等の経験有）
- 佐賀県健康福祉政策課 陣内課長（テレワーク導入、嬉野市でのDX、健康福祉DXの経験有）

（午後）コーディネーター：（株）うるら代表取締役会長、前三重県CDO 田中 淳一氏

1. DX（デジタルトランスフォーメーション）に関する取組事例の紹介

- 三重県、デンマークなど事例紹介

2. DXの今後の活用について

- DXをいかに活用し、どのような未来を創るのか、鷲崎政策調整監たちとのディスカッション

3. 一緒に考えよう！

- 受講者たちによるGWを中心に、佐賀県内自治体のDXについて考える。

コーディネーター 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ます。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。この研修では、色々な情報を共有した上で、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、“わいわい”と、一緒に考えてみたいと思います。

コーディネーター 田中 淳一氏より一言

DXは、楽しむことが第一です！

みんなで楽しく新しい時代に適応していきましょう！



③1 政策立案 研修

関連する研修

- ・第3部研修
- ・公共MBA研修
- ・思考力向上研修

〈本研修で習得が期待できるスキル〉

- ◆ 政策を俯瞰して捉える力
- ◆ 課題を発見して、構造化する力
- ◆ 問いを立てる力
- ◆ 他者と対話しながら協働する力

日 時：1日目 令和5年7月7日（金）
9：20～16：30

2日目 白石町（7/10）、武雄市（7/11）、伊万里市（7/12）、
神崎市（7/13）、小城市（7/14）
9：20～16：30

会 場：1日目 web（白石町、武雄市、伊万里市、神崎市、小城市）
2日目 講師派遣型

対象者：一般職員から係長級（定員 各回10名）

〈研修内容〉

（1日目：オンライン研修）

1. オリエンテーション
2. 行政にとって、政策立案とは？
3. 日常の「なんでだろう？」を大切にして、問いを立てるとは？
4. 課題の発見、抽出、およびその構造化について
5. 一次情報と二次情報について
6. 論述とは（仮説をもとに検証して、その論拠をもとに提案を行う）
7. 自分自身の問題意識やテーマを問いにしてみる
8. 振り返り

（2日目：対面研修）

1. アイスブレイク
2. オンライン研修で作成した、それぞれの問い7を深めるワーク
3. 2の作業後に共同テーマによるチームづくり
4. 一次情報と二次情報を探索し、仮説を構築する
5. 推論をもとに論述提案を行う
6. 振り返り

講師 船木 成記氏より一言



行政の皆さんに早いうちに経験してほしいことの一つに、政策立案プロセスがあります。担当する事業がなぜ必要とされ、事業化されたのか？その事業で解決しようとしている課題は何か？その事業は、課題の発生理由へのアプローチか、状態の深刻化を止めるための対処的アプローチなのか？お仕事を進める中で、そのような問題意識をぜひ、持っていただきたいと思っています。その意味で、今回は、疑似体験かもしれませんが、ご自身の問題意識を全体を俯瞰する視点を持ちながら、政策の形にすることにトライしてほしいと考えています。そして、もう一つ、大切なこととして、一人ではなく、チームで対話をしながら協働的に進めていただきたい。アフリカの諺に「早く行きたければ一人で駆け、遠くに行きたければみんなで駆け」というものがあります。ぜひ、みんなの知恵や経験を持ち寄ることで、より良い政策を作り上げる経験をしてほしいと思っています。

③② モチベーション向上 研修

関連する研修

- ・ 新任係長研修
- ・ 新任副課長研修
- ・ アンガーマネジメント研修
- ・ 「リージャー」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5年11月14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10月16日（月）

〈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. セルフイメージと自己解釈
 - 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。



33 文章力向上 研修

関連する研修

- ・新規採用職員研修
- ・わかりやすい資料づくり研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 「公用文作成の考え方」で提案された、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5年11月24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 40名）

◆申込締切日 令和5年10月24日（火）

〈研修内容〉

1. 3つのカン違い
 - お役所文書はなぜわかりにくいのか
2. わかりやすい文章作成術
 - 見やすい文書の作り方
 - 理解しやすい分の書き方
 - 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
 - イベント・講座情報の伝え方
4. 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6年2月21日（水）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室及び web

対象者：全職員（定員 30名）

※webで受講される方は、一人一台パソコンをご準備下さい。
(マイクとカメラ機能確認済みのもの)

◆申込締切日 令和6年1月19日（金）

〈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側の環境によって変更になる可能性があります。



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「相手に伝わる」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施策立案

日 時：令和6年2月8日（木）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6年1月10日（水）

〈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
- SGDsと強い関係性がある
- 働き方改革関連法と強い関係性がある

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
- どこが課題なのか
- 目標を何におくか
- 何がどうなればよいのか
- どのような計画にするか

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ていきます。そして、あらゆる差別を無くすダイバーシティ社会への施策を立案していきます。



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5年7月18日（火）9：20～16：30

②令和5年7月19日（水）9：20～16：30

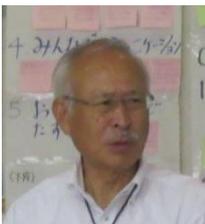
会 場：佐賀県市町会館3階 大会議室

対象者：係長級以上の職員（定員 各回35名）

◆ 申込締切日 令和5年6月19日（月）

〈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の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るものです。議会答弁の“重み”を再認識していただき、適正に対応していただくノウハウを学んで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5年5月15日（月）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 40名）

◆ 申込締切日 令和5年4月17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
 - 分かりやすい、伝わりやすい答弁をする
 - 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. 模擬答弁の実習



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

関連する研修

- ・第1部研修
- ・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
- ◆ 財務やお金に対する基礎知識

日 時：令和6年2月6日（火）9：20～16：30
～7日（水）9：30～16：30

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）

地域・自治体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」修了認定証が授与されます。

◆申込締切日 令和6年1月5日（金）

〈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） ●演習
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 ●演習
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掘り方 ●演習
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 ●演習



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、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ことが重要です。

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。また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。経営的発想に基づき、戦略的な思考とノウハウ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。

本研修では、上述した課題に取り組むために経営的発想や基本的なノウハウなどについて学びます。皆様と一緒に学ぶことを楽しみにしています。

③9 判断力・決断力向上 研修

関連する研修
・新任課長研修
・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、多様な観点で情報を集めることができる
- ◆ 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ことができる
- ◆ 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を理解できる

日 時：令和6年1月16日（火）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12月15日（金）

〈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ます。意見交換で、ご自身が思いつかない判断の観点や考え方に触れ、気づきを得ていただきたいと思います。本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。

本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。

