

《能力開発研修》



## 17 危機管理 研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ マスコミ取材・ネット炎上対応力
- ◆ 危機発生時におけるコミュニケーション力
- ◆ リスクを正しく伝える技術
- ◆ 地域住民等ステークホルダーの不安や本音に対する理解力

**日 時：令和6年11月15日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室**

**対象者：係長級以上の職員（定員 35名）**

**◆ 申込締切日 令和6年10月15日（火）**

### 〈研修内容〉

#### I. 講義

- リスクマネジメントとコミュニケーションの関係
- 危機管理広報、リスク・コミュニケーション、クライシス・コミュニケーションとは
- クライシス発生時のマスコミ対応べからず集
- 発表資料（ポジション・ペーパー）の作り方
- ネット炎上対応策
- 風評被害対応策
- 最近の事例（成功例と失敗例）解説と学ぶべき教訓についての紹介等

#### II. 実習

- 発表資料（ポジション・ペーパー）の作成
- 模擬緊急記者会見の実施、動画撮影 ※受講者は発表者と記者役を体験
- 模擬緊急記者会見の動画再生、講評



講師 宇於崎 裕美 氏より一言

昨年 2023 年は組織不祥事の多い年でした。拙い記者会見によりさらに評判を落としたケースが頻りに登場しました。

説明責任について理解していたとしても、実際に記者や地域住民、ネットユーザー等ステークホルダーとうまくコミュニケーションができるとは限りません。頭でわかっていることと、口で説明できることとは別なのです。また、コミュニケーションは言葉だけで成り立つものではありません。説明者の立ち居振る舞いも大きな要素です。

そこで、本研修では実践で役立つコミュニケーション力を養成するため講義に加え、本番さながらの模擬緊急記者会見実習を行います。このようなロールプレイによるシミュレーションを行うことで、実践力を身につけてください。

## ⑱ 傾聴力向上 研修

### 関連する研修

- ①新規採用職員研修
- ⑩再任用職員等研修

### 〈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そのスキル
- ◆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
- ◆3段階の質問フレームワークを活用するテクニック

**日 時：令和6年6月24日（月）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」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6年5月24日（金）**

### 〈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〉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〉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〉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〉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

#### 5. 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。

## 19 組織接遇力向上 研修

### 関連する研修

- ⑱ 傾聴力向上研修
- ⑳ クレーム対応研修
- ㉑ 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

**開催自治体及び日程：江北町（7/8 2回開催）、神崎市（7/9）、小城市（7/9）  
唐津市（7/10）、基山町（7/16）、みやき町（7/17）  
鳥栖市（7/17）、有田町（7/18）、武雄市（11/18）  
伊万里市（11/18）、嬉野市（11/19）  
鹿島市（11/20）、白石町（11/21 2回開催）**

### 〈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

- 組織の接遇コミュニケーションUP ●安心感から信頼感へ ●住民視点のサービス意識
- 〈実習〉ペアワーク「接遇力の土台となる聞く力」
- 〈実習〉事例検討（解説：印象力を高める対応のポイント）

##### 2. 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〉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〉事例検討

##### 3. わかりやすい説明

- “伝えること”と“伝え方” ●説明の基礎条件 ●聞かれ方を考えて話す
- わかりやすい説明スキル

#### 《クレーム対応コース》

##### 1. 対応スキルの再確認

- 安心感から信頼感へ ●感じよい言葉遣い ●マジックフレーズと肯定表現

##### 2. クレーム対応の基本

- クレーム対応の目的 ●クレームの類別 ●対応のステップとポイント
- 〈実習〉グループワーク「現実事例から学ぶクレーム対応のポイント」

##### 3. クレーム対応のテクニック

##### 4. 今後の活動に向けて

- クレームを未然に防ぐコミュニケーション

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。

## ⑳ クレーム対応 研修

### 関連する研修

- ④第3部研修
- ⑱組織接遇力向上研修
- ㉑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6年10月31日（木）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」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6年9月30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。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！

## ②1 ハードクレーム対応 研修

### 関連する研修

⑱組織接遇力向上研修

⑳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6年11月1日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」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6年10月1日（火）**

### 〈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〉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〉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〉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〉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〉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！

## ②② 説明力向上 研修

関連する研修

⑩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6年11月25日（月）9：20～16：30**

**会 場：web（一人1台のPCをご準備ください）**

**対象者：全職員（定員 30名）**

**◆申込締切日 令和6年10月25日（金）**

**※受講者は、事前に下記 URL 動画を必ず視聴されてから、ご参加をお願いします。**

<https://youtu.be/GP8IVCkxXlg> **（事前操作研修の動画）**

〈研修内容〉

### 1. 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 ●総論で、最初に概略とキーワードを示す
- 〈演習〉目的を考えて、必要な情報を選択
- PREP法で、詳細の説明をする ●紙媒体だけで説明する時の注意点
- 〈演習〉2名1組で説明と振り返り ●〈演習〉全員の前での説明と振り返り（希望者）

### 2. 図解の技術：パワーポイント

- 図解する目的 ●図解の種類と説明のポイント ●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〉2名1組で説明と振り返り ●〈演習〉全員の前での説明と振り返り（希望者）

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。



## ②3 メンタルヘルス 研修

### 関連する研修

- ①新規採用職員研修
- ③第2部研修
- ④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
- ◆ ストレスのない安心安全な職場環境を作るコミュニケーション

※各自治体のご要望に合わせた内容となるため、上記はあくまで一例です。

開催自治体及び日程：伊万里市（5/27）、白石町（5/29 2回開催）

唐津市（6/28）、小城市（7/3）、上峰町（7/4）

神崎市（7/5）、鹿島市（7/17）、

嬉野市（7/18 2回開催）、みやき町（8/7 2回開催）、

江北町（10/1 2回開催）、大町町（10/29 2回開催）、

武雄市（10/30 2回開催）、多久市（11/8 2回開催）、

有田町（1/28 2回開催）

〈研修内容〉

### 【セルフケア】

- ・メンタルヘルスの基礎知識
- ・ストレスの現状、考え方
- ・ストレスの気づき方
- ・ストレス対処法～ストレスコーピング
- ・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】

- ・ハラスメントの定義と種類
- ・パワーハラスメントの6種類
- ・セクハラ、マタハラ
- ・ハラスメントが引き起こすメンタル不調のメカニズム
- ・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

現代はメンタル不調になりやすい時代です。それを未然に防ぐことはもちろんですが、不調のサインにいち早く気づき、適切な対処を行っていくこともより重要となります。一方で管理監督者の場合、「絶対にメンタル不調者を出さない」という考え方にこだわり過ぎるあまり、逆に部下の不調に気づかない、うまく対処ができない、ということが起きてきます。

「不調者は出て当たり前」「出たときにはどうすればいいのか」という考えのもと、一人で解決しようとせず、他部署と連携して組織ぐるみで対処することを知って頂ければと思います。また、受講後に皆様の気持ちが少しでも軽くなれば嬉しいです。

## ②4 「リージャー」 研修

### 関連する研修

- ⑤第4部研修
- ⑦新任副課長研修
- ⑧監督者研修
- ⑨新任課長研修

### 〈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6年11月7日（木）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」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6年10月7日（月）**

### 〈研修内容〉

#### 1. リージャー（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〉グループディスカッション「チーム目標設定」
- 〈ワーク〉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〉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〉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〉ほめるポイント・叱るポイント



講師 森田 壮 氏 より一言

『リージャー』とは私たちが研修内で使用している造語で、『リーダー』+『マネージャー』その両能力を兼ね備えた方を意味します。リージャーに対して、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、皆さんなりのリージャ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。リージャ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。

## ②5 アンガーマネジメント 研修

### 関連する研修

- ⑦新任副課長研修
- ③メンタルヘルス研修
- ②⑥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
- ◆ハラスメントにならない解決志向による指導スキル
- ◆質問力を用いた指導スキル

**日 時：令和7年2月14日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」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7年1月14日（火）**

### 〈研修内容〉

#### 1. アンガーマネジメントの必要性

- 「感情」と「ストレス」への理解
- ハラスメントと「怒りの感情」の関係
- 自身の「怒り」についての理解を深める

#### 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
- 認知のクセ・バイアスに気づく
- 衝動を上手にやり過ごす
- コアビリーフの整理
- 行動の整理

#### 3. 解決思考で「怒らない」適切な指導へ

- 「怒り」と「厳しい指導」の違い
- ハラスメントにならない指導のポイント
- ポジティブ思考とポジティブな語彙力
- 解決志向で未来型の指導へ

#### 4. 育成指導のバージョンアップを図る

- 「Iメッセージ」の活用で脱ダメ出しへ
- ネガティブクエスチョンからパワフルクエスチョンへ
- 質問を活用した指導のエクササイズ！



### 講師 濱本 ひとみ氏 より一言

昨日の延長線上に明日を迎えるような従来の働き方や指導が通用しない現代においては、ストレス過多により「怒り」の感情が溢れ、ハラスメント、メンタル不調の増加を招いています。

自らの「怒り」の感情に蓋をし、我慢を続けるとさらなるストレス過多となり自らを苦しめ、また「怒り」の衝動そのままに発せられた態度や言葉は、相手を傷つけ関係を悪化させるだけでなく、のちに強い後悔となり、結果的に自らを苦しめてしまいます。

この研修を受講することで、怒りの感情に自らが振り回されることなく、円滑な交流と、ハラスメントを恐れない適切な指導、さらにはイキイキとした日々へとつなげていただけることをねらいとしています。

受講中は、他の市町の受講者同士で交流を深めながら、多くの実習を通じて、自己と向き合い、気持ちを切り替えバージョンアップを図る贅沢な時間を過ごしていただけるようプログラムしています。

この1日は、眉間のシワを解放し、楽しみながらご受講ください。

## ②6 ハラスメント防止 研修

### 関連する研修

- ⑦新任副課長研修
- ②⑤アンガーマネジメント研修
- ③③ダイバーシティマネジメント研修
- ④④人事管理研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 公務員のハラスメント防止ルールを正しく理解し、ハラスメントの無い職場づくりに貢献できるマネジメントスキル

**日 時：令和6年7月8日（月）13：30～16：30**

**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6年6月10日（月）**

### 〈研修内容〉

1. 公務員のパワハラの定義
2. パワハラになり得る言動
3. パワハラを無くすには
4. 公務員のセクハラの定義
5. ハラスメント防止対策
6. 管理職に求められること



講師 高嶋 直人氏より一言

公務員のハラスメントの定義、ルールは民間とは大きく異なります。正しく理解し、正しい対策を講じる為是非受講下さい。

## ②⑦ 働き方改革 研修

### 関連する研修

⑨新任課長研修

③③ダイバーシティマネジメント研修

④①人事管理研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 職員の為、住民の為の働き方改革を推進する人材マネジメントスキル

**日 時：令和6年5月15日（水）13：30～16：30**

**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6年4月23日（火）**

〈研修内容〉

1. 働き方改革の目的
2. これまでの自治体職員の働き方改革の問題点とこれからの課題
3. 公務員に特化した人材マネジメントの必要性
4. 働かせ改革からの脱却
5. 働きやすさと働きがい



講師 高嶋 直人氏より一言

働き方改革で現場が疲弊。そんな逆転現象を起こさない為に必要な知識を学び、真の働き方改革を推進する。それには公務組織の特性と公務員ならではの制約を理解しておく必要があります。公務員に特化した働き方改革を考え実践する機会にして頂きたいと思います。

## ②8 web 活用 研修

関連する研修  
③0 PC 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7年1月28日（火） 9：20～12：30

②令和7年1月28日（火）13：20～16：30

会 場：web（1人1台のWindowsPCをご準備ください）

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6年12月27日（金）

※事前に下記 URL 動画を必ず視聴されてから、ご参加をお願いします。

<https://youtu.be/GP8IVCkxXlg>（事前操作研修の動画）

### 〈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 会議活用

- Zoom+ChatGPT で意見・質問の分析・整理
- YouTube、Facebook へのリアルタイム配信

※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。

# ② アイデア発想力向上 研修 (旧思考力向上研修)

関連する研修

- ②第1部研修
- ③政策立案研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 柔軟なものの見方・考え方
- ◆ 発想力の基本知識
- ◆ 自分の発想力の現状を把握
- ◆ アイデアを生み出すための頭の使い方

**日時：令和6年6月17日（月）9：20～16：30**

**会場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」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5月17日（金）**

〈研修内容〉

- 1 オリエンテーション グループづくり
- 2 発想力の基本を学ぼう
- 3 まずはアイデアを発想してみよう（発想力セルフチェック）
- 4 発想力を伸ばすには
- 5 アイデアを生み出す発想法を学ぼう（ブレインストーミング法、焦点法、チェックリスト法など）



講師 高見 千鶴氏より一言

人がいない、時間がない、予算がない…そんな厳しい仕事環境の中でみなさんは日々の仕事と向き合っていることでしょうか。解決のアイデアを出す必要がない職員はいないと言われます。しかし「自分は発想力がない、アイデアを出すことが苦手だ」そう考えている方は非常に多いです。でも皆さん、発想力についてこれまで学んできたことがありますか？実はほとんどの人は学んだことがないのです。つまり学んだこともないので発想力がないと感じていたり苦手意識を持つ

てしまっているというのが現状なのです。

もし、もう少し発想力を高めてアイデアを出せるようになればとお考えなら、ぜひこの機会に楽しみながら学んでみては如何でしょうか。今がチャンスですよ。

## ③⑩ PC 活用 研修

関連する研修

㊸web 活用研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ データ分析の知識
- ◆ データ分析ツールとしての Microsoft Excel の活用
- ◆ データ分析ツールとしての Power BI

日 時：令和6年8月26日（月）9：20～16：30  
～ 27日（火）9：30～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：全職員（定員 30名）

### 〈研修内容〉

（8/26 午前）

- Microsoft Excel のデータ分析機能について（講義）

（8/26 午後）

- PowerBI ハンズオン（体験学習）

（8/27 午前）

- 実データを用いてのデータ分析処理（個別演習）

- ・ 既存の Excel データを活用し、そのデータを加工（グラフ化等）することにより、問題点を洗い出し、改善に向けた分析の一連を体験します。
- ・ 改善したい事業に関する Excel データ（個人情報等は事前に架空のものに置き換えてください。）を持ち込むことで、翌日から職場で活用できます。
- ・ データは申込時に提出頂き、必要に応じて講師と事前にメールで打ち合わせします。

（8/27 午後）

- 実データを用いてのデータ分析処理（個別演習）

- 分析したい内容に合わせ、自治体や所属課単位等でのグループ実習を予定しております。
- 内容的に一人で実習に取り組みたい場合は事前にご相談ください。
- また、持ち込めるデータや改善したい業務はないが、今後のためにデータ分析を学びたいという方にはこちらで準備したデータを利用して、グループ実習をしていただきます。
- 講師が各グループを回りながら演習を行うため、データ分析の内容により、習得する機能はそれぞれ違ってきますので、ご了承ください。

講師 畠山 大有氏 より一言



DX の恩恵を受けられるのは、実はデータの存在です。これは紙ベースの業務ではなかなか扱う経験がないと思います。業務をデジタル化することで、何が新たにできるのか？何が効率化されるのかを是非体験しながら学んでいただければと思います。



## ③1 政策立案 研修

### 関連する研修

④第3部研修

③⑥公共MBA研修

④④現地調査型行政課題研修(海外コース)

### 〈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

### 日時及び会場：

(1日目) 佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室  
令和6年7月5日(金) 9:20~16:30

(2日目) 上峰町(7/8)、武雄市(7/9) ※武雄市、鹿島市、小城市、  
白石町合同、伊万里市(7/10)、唐津市(7/11)  
9:20~16:30

対象者：一般職員から係長級の職員(定員100名)

### 〈研修内容〉

#### (1日目：集合研修)

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：講師派遣型研修)

1. アイスブレイク
2. 1日目に作成した、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欲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行け、遠くに行きたければみんなで行け」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欲しいと思っています。

## ③② 資料づくり 研修

関連する研修

⑭文章力向上研修

### 〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 資料づくりは、単なる技術ではなく、協働を促す手法であるという視点
- ◆ 読みやすい資料を作成するための表現手法（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）
- ◆ 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5月29日（水）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」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4月30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）

※研修内容はハイブリッド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。

## ③③ダイバーシティマネジメント 研修

### 関連する研修

②⑥ハラスメント防止研修

②⑦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7年2月19日（水）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室**

**対象者：全職員（定員 30名）**

**◆申込締切日 令和7年1月20日（月）**

### 〈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、LGBTQ、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。

## ③④ 議会答弁書作成 研修

関連する研修

⑨新任課長研修

③⑤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6年7月10日（水）9：20～16：30**

**②令和6年7月11日（木）9：20～16：30**

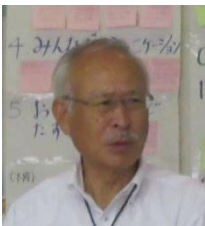
**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室**

**対象者：係長級以上の職員（定員 各回35名）**

**◆ 申込締切日 令和6年6月10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。

## ③⑤ 議会対応 研修

### 関連する研修

⑨新任課長研修

⑳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6年5月17日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」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6年4月19日（金）**

### 〈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。

## ③⑥ 公共MBA 研修

### 関連する研修

- ②第1部研修
- ⑮公会計研修（基礎編）
- ⑯公会計研修（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7年2月20日（木）9：20～16：30  
～21日（金）9：30～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：全職員（定員 20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7年1月20日（月）

### 〈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 ●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掴み方 ●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。皆様と一緒に学べることを楽しみにしています。

## ③7 キャリアデザイン 研修

### 〈若手編〉

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自分自身の今後のキャリア形成について明確なイメージを持てるようになる。
- ◆ 自分自身のキャリアビジョンを見据えて、具体的なアクションプランを設定できる。
- ◆ アクションプランに基づいて、目標達成に向けた行動の進捗管理が可能となる。

**日 時：令和6年6月19日（水）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室**

**対象者：採用後10年以下の職員（定員 30名）**

**◆申込締切日 令和6年5月20日（月）**

〈研修内容〉

1. キャリアデザイン研修の意義
  - キャリアの意義、主体的なキャリアデザインの必要性などを押さえる
2. キャリアとは何か
  - 広義のキャリアと狭義のキャリア、外的キャリアと内的キャリア
3. 自分の強みを考える（CAN）
  - 強みを活かして働く
  - 〈ワーク〉「ライフラインチャート」楽しみながら自分史をつくる、グループ共有
4. 進みたい方向性を考える（WILL）
  - 自分が実現したいキャリアの方向性を探る
  - 〈ワーク〉「キャリアアンカー」8つのアンカーでキャリアの志向性を知る
5. 組織で求められる役割（MUST）
  - 職場とライフで求められる役割、ライフキャリアレインボー
  - 〈ワーク〉「若手職員として今後の役割の検討」
6. キャリアプラン作成
  - 〈ワーク〉キャリアの目標設定・アクションプランを作成する
7. 総括：振り返りとまとめ、質疑応答



講師 武島 洋子氏より一言

入職して5年～10年が経ちました。仕事においては、これまでの知見を発揮しながら活躍する世代です。組織への活力ある貢献とともに、プライベートにおいても、様々な役割が増えてくるこの時期は、今後のキャリアをどのように考えていけば良いのか、働く上でのモチベーションをどのように保っていけば良いのかなどの悩みもあるのではないのでしょうか。キャリアの節目のこの時期に、一旦、立ち止まって自分自身のキャリアを振り返り、今後10年、20年後のキャリアを描きましょう。

## ③⑧ キャリアデザイン 研修 〈ベテラン編〉

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自分自身の今後のキャリア形成について明確なイメージを持てるようになる。
- ◆ 自分自身のキャリアビジョンを見据えて、具体的なアクションプランを設定できる。
- ◆ アクションプランに基づいて、目標達成に向けた行動の進捗管理が可能となる。

**日 時：令和7年1月17日（金）9：20～16：30**

**会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室**

**対象者：55歳以上の職員（定員 30名）**

**◆申込締切日 令和6年12月17日（火）**

〈研修内容〉

1. キャリアデザイン研修の意義
  - キャリアの意義、主体的なキャリアデザインの必要性などを押さえる
2. キャリアとは何か
  - 広義のキャリアと狭義のキャリア、外的キャリアと内的キャリア
3. 自分の強みを考える（CAN）
  - 強みを活かして働く
  - 〈ワーク〉「ライフラインチャート」楽しみながら自分史をつくる、グループ共有
4. 進みたい方向性を考える（WILL）
  - 自分が実現したいセカンドライフ、キャリアの方向性を探る
  - 生き生きライフのための7つのアイデアなど
  - 〈ワーク〉「キャリアアンカー」8つのアンカーでキャリアの志向性を知る
5. 組織で求められる役割（MUST）
  - 職場とライフで求められる役割、ライフキャリアレインボー
  - 〈ワーク〉「ベテラン職員として今後の役割の検討」
6. ライフプラン作成
  - 〈ワーク〉キャリアの目標設定、ライフプランを作成する
7. 総括：振り返りとまとめ、質疑応答

講師 武島 洋子氏より一言



入社して30年以上たち、セカンドキャリアが視野に入ってくる時期となりました。その間には、順調に業務を進められたこと、成功を手に入れたこと、そして乗り越えることが困難だったことなどを通して、様々な知見と経験を積まれていらしたと思います。人生100年時代、セカンドキャリアを見据えたこの節目の時期に、一旦、立ち止まって自分自身のキャリアを振り返り、自分らしく生き生きと働いていくためのキャリアデザインを描きましょう。