

「自律型職員の育成」「職場多様化への対応」「働き方改革の実現」

…行政新時代に向けた人材育成プログラム

2022

-令和4年度版-

# 自治体・行政職員 研修カリキュラム



## 《研修プログラム》

### ■ 新入職員

	1. 新入職員研修・職場の基本【組織人としての基本習得】	p3
NEW!	2. 新入職員研修・意識変革【自分を知り、自分を変える】	p3

### ■ 人事評価／目標管理／人材育成

	3. 人事評価基礎研修【公正な評価のために】	p4
	4. 被評価者基礎研修【人事制度の透明性を高める】	p4
Trend!	5. 評価者アドバンス研修Ⅰ【評価精度と面談スキル】	p5
Trend!	6. 評価者アドバンス研修Ⅱ【“標準”の研究と意思統一】	p5
Trend!	7. 会計年度任用職員向け評価者研修【人事評価新制度への対応】	p6
	8. 目標管理研修【プロセス管理の「基礎」と「実践」】	p6
	9. OJT基礎研修【職場における“ひとづくり”の基本】	p7
NEW!	10. OJT実践力強化研修【OJT実践の実際とヒント】	p7
	11. 状況対応リーダーシップ（SLⅡ）研修【部下育成のリーダーシップ】	p8

### ■ 人間関係力／コミュニケーション

Trend!	12. ヒューマンスキル向上研修【自己認知から始める人間関係力の向上】	p9
	13. コーチング研修【質問と傾聴による部下育成スキル】	p10
NEW!	14. カウンセリングマインド研修【ストレス時代のコミュニケーションスキル】	p10
	15. アサーション・トレーニング研修【対人関係力向上のコミュニケーション】	p11
	16. ファシリテーション研修【チームをまとめるコミュニケーション】	p11

### ■ 住民満足／住民対応力

	17. 住民対応力向上研修【CS時代の接客スキル】	p12
	18. 苦情対応力向上研修【苦情から住民満足への転換】	p12
	19. CSシミュレーション研修【住民視点の行政サービスとは】	p13

### ■ 職員満足／問題解決／職場問題

	20. ESシミュレーション研修【職場活力向上への問題解決】	p13
	21. 問題解決能力向上研修【柔軟な思考力の向上を図る】	p14
	22. タイムマネジメント研修【効率的な仕事を行うために】	p14
	23. リスクマネジメント研修【危機予防の組織づくり】	p15
	24. 公務員倫理研修【信頼される行政職員へ】	p15

## ■ 働き方改革／メンタルヘルス／人材多様化

NEW!	25. メンタルヘルス・ラインケア研修【職場におけるストレスマネジメント】	p16
NEW!	26. メンタルヘルス・セルフケア研修【ストレスとの向き合い方を学ぶ】	p16
	27. レジリエンス・スキル研修【「うつにならない」ためのセルフケア】	p17
Trend!	38. ワーク・ライフ・バランス研修【働き方を見直し充実した人生を！】	p17
Trend!	29. ハラスメント研修【健全で活力ある職場づくりの新たな視点】	p18
NEW!	30. ハラスメント・ハラスメント防止研修【ハラスメント知識の共有化】	p18
NEW!	31. ダイバーシティ研修【異なる価値観を認めあう職員意識の醸成】	p19

## ■ 階層別／他

32. 階層別オーダーメイド研修～課長、係長、主任、中堅職員…等、各種階層別プラン	p20
---	-----

\*標準カリキュラム例として1日コースを中心に掲載しておりますが、**2日コース** や **半日コース** への対応など受講者数やご要望により対応可能です（一部対応不可能なものもございます）。

\*本プログラム集は「集合研修」を想定した内容になっておりますが、**ZOOM等のオンラインによる研修にも対応いたします**。オンライン研修の場合、研修時間、進行、内容等が変更されることもございます。また、オンラインでの実施に対応できない研修もございますので、ご計画の際には弊社企画プランナーにお問い合わせ願います。

\*本プログラム集掲載以外にも**ご要望に応じた研修プランの作成、ご提案をいたします**。ご要望やご不明点などございましたら、お気軽にお問い合わせください。弊社企画プランナーがご質問にお答えいたします。



## 1. 新入職員研修・職場の基本【組織人としての基本習得】 1日コース

■対 象：新入職員

- 目 的：1. 新入職員（社会人）として意識変容を図る  
2. 組織人としてのマナーや仕事における基本を習得する  
3. 組織における人間関係やコミュニケーションの重要性を理解する

カリキュラム *講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります	
9:00	<b>1. 新入職員の心構え</b> 1) 本研修の位置づけと受講の心構え 2) 学生と社会人の違い
12:00	<b>2. 職場の基本（あいさつ、マナー、言葉づかい）</b> 1) あいさつ 2) マナーとエチケット（各種マナーチェック） 3) 敬語の使い方 4) 相手の立場に応じた言葉づかい
13:00	<b>3. 仕事の基本</b> 1) 仕事の基本（PDCと5W2H） 2) 指示・命令の受け方 3) 仕事の報告の仕方
	<b>4. 職場での人間関係とコミュニケーション</b> 1) 組織における人間関係の基本 2) コミュニケーションの重要性 3) 上司・先輩との付き合い方
17:00	<b>5. まとめ～新入職員としての心得とは</b>

## 2. 新入職員研修・意識変革【自分を知り、自分を変える】 1日コース

■対 象：新入職員

- 目 的：1. 社会人、組織人としての基本を理解する  
2. 行動特性分析ツールを通じて自分の振る舞いや言動の傾向を知る  
3. 組織人、社会人として「何をどのように」変えるべきかを明確にする

カリキュラム *講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります	
9:00	<b>1. 新入職員の心構え</b> 1) 本研修の位置づけと受講の心構え 2) 学生と社会人の違い
12:00	<b>2. 組織の基本とあるべき行動</b> 1) 職場組織とは 2) 職場のルール・規則とは 3) 組織コミュニケーションの基本 4) 新入職員の役割とは
13:00	<b>3. 行動特性分析自己チェック～自分の行動傾向を知る</b> 1) チェックシート記入 2) 行動特性の定義 3) 4つの行動傾向の特徴 4) 行動特性理解実習
	<b>4. 面談の留意点</b> 1) タイプ別「強み」「弱み」とは 2) 自身の変革ポイントの整理
17:00	<b>5. まとめ</b> 1) 自己変革目標の発表 2) 総まとめ

### 3. 人事評価基礎研修【公正な評価のために】 1日コース

- 対象：評価者（特に新任評価者）、評価補助者  
 ■目的：1. 人事評価の目的や意義の再認識を図る  
 2. 公正な評価を行うための考え方やスキルを習得する  
 3. 部下育成のためのフィードバックの仕方を理解する

	カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>
9:00	<b>1. 人事評価を取り巻くトレンド</b> 1) 地方公務員法改正の背景                                      2) 人事評価の意義と目的  <b>2. 公平な人事評価を行うために</b> 1) 「能力」「基準」とは    2) 人事評価の3つのステップ 3) 区界の考え方～区界と階層    4) 評価の心構えとエラー対策
12:00	<b>3. 人事評価実習～シートまたはビデオによる実習</b>
13:00	<b>4. 目標管理の考え方</b> 1) 目標管理導入の目的    2) 基本機能としての1W3要素1H 3) 目標設定のすすめ方    4) 目標設定（ブレイクダウン）実習  <b>5. 面談の留意点</b> 1) 各種面談実施の目的と意義    2) 面談時のコミュニケーションの留意点 3) まとめ
17:00	

### 4. 被評価者基礎研修【人事制度の透明性を高める】 半日コース

- 対象：被評価者  
 ■目的：1. 人事評価の目的や意義を理解する  
 2. 何をどのように評価されるのかを理解する  
 3. 人事制度について評価者との意思統一を図り制度の透明性を高める

	カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>
9:00 (13:00)	<b>1. 人事評価を取り巻くトレンド</b> 1) 地方公務員法改正の背景 2) 人事評価の目的と育成の関係  <b>2. 公平な人事評価を行うために</b> 1) 人事評価における「能力」「基準」とは 2) 人事評価の3つのステップ（行動の選択、要素の選択、段階の選択） 3) ミニ実習～何をどのように評価されるのか  <b>3. 面談を受ける際の留意点</b> *面談の心構えと準備
12:00 (16:00)	<b>4. まとめ</b>

## 5. 評価者アドバンス研修Ⅰ【評価制度と面談スキルの向上】 **1日コース**

■対象：評価者、評価補助者

- 目的： 1. 評価スキルの更なる向上を図る  
2. 人事面談におけるフィードバックの意義と留意点を理解する  
3. 部下育成のための効果的なコミュニケーションスキルを習得する

<b>カリキュラム</b> *講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります	
9:00	<b>1. 人事評価を取り巻くトレンド</b> 1) 地方公務員法改正の背景 2) 人事評価の意義と目的
	<b>2. 公平な人事評価を行うための諸原則</b> 1) 「能力」「基準」とは 2) 人事評価の3つのステップ 3) 区界の考え方～区界と階層 4) 評価の心構えとエラー対策
12:00	
13:00	<b>3. 人事評価実習～評価の精度を高める</b> 1) 評価要素の選択実習 2) 評価段階の選択実習 3) 事例研究
	<b>4. 人事面談のあり方</b> 1) 育成面談のポイント～本人が考え決断し実行する 2) 面談スキルの活用方法成～ロールプレイング（評価実習をもとにして）
17:00	<b>5. まとめ～事実収集の勘所</b>

## 6. 評価者アドバンス研修Ⅱ【“標準”の研究と意思統一】 **1日コース**

■対象：評価者（特に評価経験1年以上が対象）、評価補助者

- 目的： 1. “標準”となる「B」と「A」との区界の目線合わせを行う  
2. Bの具体的な行動例の研究を通じて評価精度の向上を図る  
3. 事実の収集方法と着眼点の共有化を図る

<b>カリキュラム</b> *講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります	
9:00	<b>1. 人事制度の意義と評価の留意点</b> 1) 人事評価の意義と目的 2) 評価のステップと事実の収集 3) 人事表の基本確認
	<b>2. “標準”の目合わせの重要性</b> 1) 職務基準による階層の違い 2) 「B」と「A」の区界 ※（S・A・B・C・D）評価の場合
	<b>3. 標準の研究～「B」と「A」の区界実習</b>
12:00	1) 監督職クラス
13:00	2) 一般職クラス 3) 事例に基づく区界の研究
	<b>4. 事実の収集</b> 1) 事実の収集方法 2) ×2 ×2 の原則～「量・質」「能力・態度」の両面で事実を押さえる 3) 本人や係長からの収集 4) まとめ
17:00	

## 7. 会計年度任用職員向け評価者研修【人事評価新制度への対応】 半日コース

- 対象：評価者、評定補助者
- 目的：1. 目的と留意点（正規職員との違い）の共有化  
2. 評価の具体的すすめ方と基準の統一  
3. 評価実習による目線の統一

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
10:00 (13:00)	<b>1. 会計年度任用職員向け人事評価制度の概要</b> 1) 制度の目的 2) 特徴「評価者」「期間」「活用法」「制度（各自治体様ごとに）」 3) 運用の留意点～正規職員制度との違いと注意点 「実施における説明」「運用の注意点」「禁句」
12:00 (15:00)	<b>2. 評価の具体的すすめ方</b> 1) 手法としての「事実の頻度管理」 2) 評価基準  <b>3. 人事評価実習による2大スキルの統一～区界の実習による目線合わせ</b>  <b>4. 検討される周辺精度～「自己評価」「面談」「開示制度」「苦情相談」</b>  <b>5. まとめ</b>

## 8. 目標管理研修【プロセス管理の「基礎」と「実践」】 1日コース

- 対象：全職員 \*一般職員が対象の場合、半日コースをお薦めいたします
- 目的：1. 人事評価の目的や意義の再認識を図る  
2. 公正な評価を行うための考え方やスキルを習得する  
3. 部下育成のためのフィードバックの仕方を理解する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 目標管理の基本</b> 1) プロセス管理の基本と仕組み      2) 目標設定の勘所 3) ブレークダウン実習
12:00	<b>2. 目標設定のチェック</b> 1) 「どこまで」「いつまで」の確認      2) チェックリストによる検証
13:00	<b>3. 個人目標設定実習</b> 1) ブレークダウンによる個人目標設定 2) 設定目標の検証～「何を」「どこまで」「いつまで」「どのように」の検証
17:00	<b>4. 目標管理成功の鍵～スケジュール化実習</b> 1) スケジュール化と進行管理      2) 進行管理の具体的事例 3) スケジュール化実習  <b>5. まとめ</b>

## 9. OJT基礎研修【職場における“人づくり”の基本】 1日コース

■対象：管理職、監督職、育成担当者

- 目的：1. 人材育成の基本的な考え方を理解する  
2. 計画的OJTの考え方やすすめ方を習得する  
3. OJTをより効果的に行うための「個」別対応の考え方を理解する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 組織における「ひとづくり」～ひとづくりは「どこ」で「だれ」が行うのか</b> 1) 組織における人材育成とは      2) 能力開発の種類と考え方  <b>2. OJT推進の具体案</b> 1) OJTの具体的なすすめ方      2) 必要能力の明確化 3) 双方向マネジメントの重要性
12:00	
13:00	<b>3. OJT計画の実際</b> 1) OJT計画作成のポイント      2) OJT計画作成実習  <b>4. OJT成功のポイント</b> 1) 世代特性・行動特性の把握      2) 部下への動機付けと部下指導の実践 3) ケーススタディ
17:00	<b>5. まとめ</b>

## 10. OJT実践力強化研修【OJT実践の実際とヒント】 1日コース

■対象：管理職・監督職

- 目的：1. 好事例から学ぶOJTのすすめ方（ナレッジマネジメント）を学ぶ  
2. 「目標による管理」を活用したのをOJT（目標管理マネジメント）のすすめ方を理解する  
3. もうひとつのOJT「職場活性化」（ESマネジメント）についての理解を深める

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. OJTの基本再確認</b> 1) いま何故、OJTの強化なのか 2) OJTの基本再確認～OJTの4大機能  <b>2. 好事例に学ぶOJTのすすめ方</b> 1) 好事例の研究（事例課題を材料として）
12:00	2) OJT成功の要因と今後のすすめ方の共有化      3) OJT成功事例
13:00	<b>3. 目標による管理を活用したOJT</b> 1) 人材育成システムとしての「人事評価」「目標による管理」 2) 目標による管理を活用したOJTの研究と今後のすすめ方の共有化  <b>4. もうひとつのOJT「職場活性化」</b> 1) 職場活性化が人を育てる～レヴィンの法則 2) ESマネジメントの研究～「職場風土」「制度」の検証
17:00	3) 総まとめ



## 11. 状況対応リーダーシップ(SLⅡ)研修【部下育成のリーダーシップ】 1日コース

■対象：管理職、監督職、育成担当者

- 目的：1. リーダーシップの考え方や定義を理解する  
 2. 日常使用している自分のリーダーシップスタイルを理解する  
 3. 部下（メンバー）の個に応じたリーダーシップのあり方を理解する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 組織活性化と人材開発</b> 1) SS=MS+CS+ES                      2) 組織活性化と人材育成の関係 3) 「個」を活かす人材育成の時代  <b>2. 「状況対応リーダーシップ(SLⅡ)」の考え方</b> 1) リーダーに求められる資質とは      2) リーダーシップの定義 3) 「指示的行動」と「支援的行動」      4) 4つのリーダーシップスタイルとは 5) SLⅡの求めるリーダー像とリーダーシップスタイル
12:00	
13:00	<b>3. リーダーシップスタイル診断</b> 1) リーダーシップスタイル診断              2) 開発レベルの意味 3) ケーススタディ～開発レベルに適応したリーダーシップスタイルの判定  <b>4. 「状況対応リーダーシップ」の応用～職場におけるSLⅡの活用</b> 1) 部下の開発レベルの判定                  2) 部下の指導方策の検討 3) 行動特性との組み合わせ                  4) 総まとめ
17:00	

### ☞ SLⅡとは

SLⅡ (Situational Leadership Ⅱ) とは、部下一人ひとりの状況に応じた柔軟なリーダーシップを発揮するための能力開発ツールです。部下の「能力」「意欲」レベルに応じて4つのスタイルを使い分けるものであり、状況対応だけでなく、メンバーへの個別対応ができることで効果的な部下育成を推し進めることが可能になります。

### ☞ 4つのリーダーシップと部下への対応

リーダーのとるべき基本行動は「指示的行動」と「支援的行動」の二つ

**指示的行動**=指示・命令、監督、統制、チェック etc.

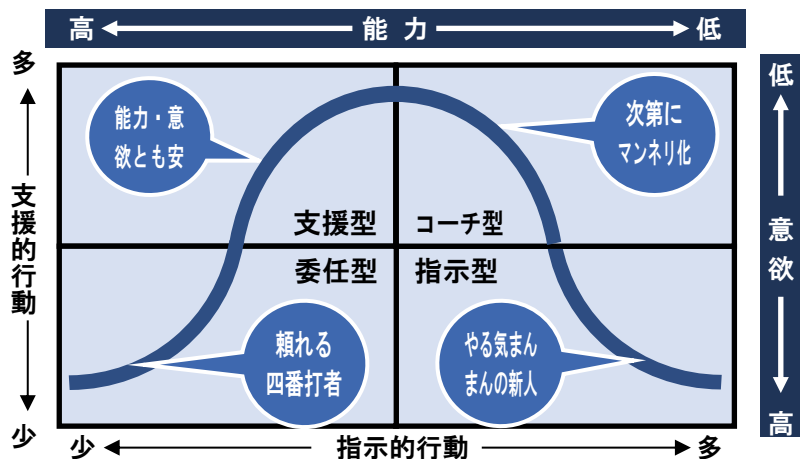
**支援的行動**=支援・援助、激励、部下への質問と傾聴 etc.

このバランスによって4つのリーダーシップスタイルに分けられる。

右の図中の曲線は部下の成長を示しています。

例えば、『「意欲」はあるが「能力」はまだまだの新人』には指示型リーダーシップが効果的です。

SLⅡは、部下の「能力」と「意欲」のバランスを見極め、その部下に適応したリーダーシップをとるという考え方です。



## 12. ヒューマンスキル向上研修【自己理解から始める人間関係力の向上】 1日コース

■対象：管理職、監督職、中堅職員

- 目的：1. 行動特性 (=D i S C) 分析により自分の「強み」「弱み」を認知する  
2. 行動特性に応じた対人関係 (コミュニケーション) スキルを習得する  
3. D i S Cを通じて自身の「強み」「弱み」を整理し自己改革を行う

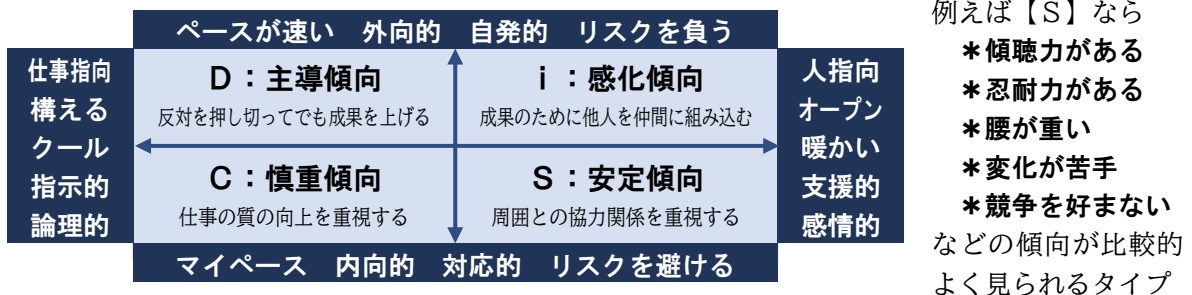
カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 組織における人間関係 (コミュニケーション) の考え方</b> 1) 組織 (またはマネジメント) の基本とコミュニケーション 2) コミュニケーション能力向上のための考え方 3) これからの職員に求められる7つの条件～自己理解力の重要性  <b>2. 行動特性 (D i S C) 自己分析</b> 1) D i S Cとは                      2) 行動特性自己チェック～自身のD i S Cタイプを知る 3) D i S Cの定義                  4) D i S Cタイプの特徴・傾向の理解実習
12:00	
13:00	<b>3. 対人関係におけるD i S Cの具体的活用</b> 1) D i S Cタイプ別コミュニケーションの研究 ①相手 (部下) タイプへの対応研究 ②D i S Cタイプ別「効果的なこと」「やってはいけないこと」の整理 2) D i S Cタイプ別修正ポイントの研究 ①D i S Cタイプ別「強み」「弱み」の研究 ②自己修正ポイントの整理
17:00	<b>4. 自己改革指針の作成～まとめ</b>

### 👉 行動特性分析 (D i S C) とは

人は自分が思っているほど自分自身を知りません。「自分を知らない」ということは、より成長するために「どこをどう変えるか」がわからないということです。変革の時代において“**自分改革**”を行うには**自分自身を理解することがすべての出発点**となります。

D i S Cとは**能力開発のための自己分析ツール**です。D i S Cを使うことで自身の強み、弱みを把握できれば“あるべき姿”に対して「自分をどのように変えればよいか」という修正ポイントが明確になります。

D i S Cは人の行動傾向を**4つのパターンに分類**し、その強弱バランスから自分の行動傾向を把握するものです。専用シートによる簡単な自己チェックにより、【**主導傾向=D**】【**感化傾向=i**】【**安定傾向=S**】【**慎重傾向=C**】のどこが強く、どこが弱いのかを理解しながら、それぞれに適したコミュニケーション能力や対人関係スキル向上を具体的に検討することが可能となります。



## 13. コーチング研修【質問と傾聴による部下育成スキル】 1日コース

■対象：管理職、監督職、育成担当者、プロジェクトリーダー

- 目的：1. コーチングにおける質問の話を習得する  
2. コーチングのための傾聴意識の醸成をはかる  
3. 行動特性分析を使いコーチング実践のための「強み」「弱み」を理解する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 自治体を取り巻く環境と変化と対応</b> 1) CS時代の自治体職員                      2) 「指示待ち職員」から「自律型職員」へ  <b>2. コーチングを成功に導くためのスキル～ペーシングと承認</b> 1) コーチングとは                              2) ペーシングによる傾聴スキル 3) コーチングにおける承認とは          4) 具体的な承認スキル
12:00	
13:00	<b>3. 質問スキル</b> 1) 考えさせるための質問法                  2) 質問の種類と効果 3) チャンクダウンの使い方  <b>4. 実践者の「自己改革」と部下の「個」への対応</b> 1) 行動特性の自己分析                      2) 行動特性タイプの特徴解説 3) 行動特性タイプ別、コーチング実践の「強み」「弱み」 4) 部下の「個」への対応～行動特性タイプ別の指導と接し方  5) まとめ
17:00	

## 14. カウンセリングマインド研修【ストレス時代のコミュニケーションスキル】 1日コース

■対象：全職員

- 目的：1. 職場における仲間同士のサポートの重要性と効果性を認識する  
2. 仲間へのケアとしての「ピアカウンセリング」スキルを習得する  
3. 仲間同士の「癒し」を実現するコミュニケーションスキルを習得する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 「聴く」ことの意味とは～レジリエンスを信じて</b> 1) ソーシャルサポートとしての効果と影響  <b>2. 「話したい」人になるためには～エンパワーメント</b> 1) 開かれたコミュニケーションスタイルとは 2) 「元気」をつくるスキルとは
12:00	
13:00	<b>3. カウンセリングの基本①</b> 1) 「聴く」～カウンセリングの基本スキル 2) ミニロールプレイング～「聴く」ことに慣れるために  <b>4. カウンセリングの基本②</b> 1) 総合ロールプレイング
17:00	<b>5. まとめ</b>

## 15. アサーション・トレーニング研修【対人関係力向上のコミュニケーション】 1日コース

■対象：全職員

- 目的：1. 組織における人間関係やコミュニケーションの重要性の理解  
2. コミュニケーションにおける自己表現の特徴や傾向を理解する  
3. アサーティブなコミュニケーションスキルを習得し人間関係力を高める

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 組織における人間関係とコミュニケーション</b> 1) 組織における人間関係とコミュニケーション 2) コミュニケーション能力向上の着眼点  <b>2. アサーションとは</b> 1) アサーション度チェック      2) アサーションの定義とトレーニングの意義  <b>3. 自己表現の3つのタイプとは</b> 1) 自己表現3タイプ～アグレッシブタイプ/ノン・アグレッシブタイプ/アサーティブタイプ 2) 自己表現の3つの要素～「メラビアンの法則」
12:00	
13:00	<b>3. アサーション・トレーニング実習</b> *自己理解～課題の把握                      *自己開示訓練～自己表現の特徴理解 *共感力を高める                                  *ストレスマネジメント（心を落ち着けて話す） *アサーティブな話し方とは                      *アサーション・ロールプレイング *まとめ
17:00	

## 16. ファシリテーション研修【チームをまとめるコミュニケーション】 1日コース

■対象：管理職、監督職、チームリーダー

- 目的：1. ファシリテーターの役割と重要性を理解する  
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の習得を図る  
3. ファシリテーション志向のマネジメントについて理解する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. ファシリテーション型リーダーシップの要諦</b> 1) 従来型リーダーシップとの違い      2) リーダーシップの種類と特性  <b>2. ファシリテーターとしての基本素養</b> 1) ファシリテーションとは何か～築きを促す介入者 2) ファシリテーションの基本スキル～アイ・メッセージ、ペーシング等のポイント 3) ファシリテーター型リーダーシップ
12:00	
13:00	<b>3. ファシリテーション・トレーニング</b> 1) テーマ設定による実習～講義・ロールプレイング 2) クリティーク（反省会）  <b>4. プロセスマネジメントとコンフリクトマネジメント</b> 1) プロセスマネジメントの要諦～結果だけではなく過程が重要 2) コンフリクトマネジメントの要諦～「WIN・WIN」の関係構築 3) まとめ
17:00	

## 17. 住民対応力向上研修【CS時代の接客スキル】 1日コース

- 対象：中堅職員、一般職員
- 目的：1. CS時代における住民対応力の重要性の理解  
2. 組織のイメージビルダーとしての意識の醸成を図る  
3. 接客対応の基本の習得

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. いま何故CSか</b> 1) 行政CSが重視される背景                      2) CSの定義 3) 情緒サービスと機能サービス                4) イメージビルダーとしての役割
12:00	<b>2. ビジネスマナーの基本</b> 1) 「メラビアンの法則」と「初頭効果」～マナーと心理的効果 2) 身だしなみチェック                              3) 基本姿勢、基本動作について
13:00	<b>3. 言葉づかいの基本</b> 1) 敬語の基本    2) サービス業としての言葉づかい 3) 注意すべき専門用語、業界用語
17:00	<b>4. 各種ビジネスマナーの確認</b> *名刺の扱い、応接時の注意点、電話対応…etc. *ロールプレイング～場面設定に応じた実習訓練 *まとめ

## 18. 苦情対応力向上研修【苦情から住民満足への転換】 1日コース

- 対象：中堅職員、一般職員
- 目的：1. 苦情対応力が求められている背景を理解する  
2. 住民対応の基本（接客スキル）を再確認する  
3. 苦情対応スキルの習得を図る

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 住民満足（CS）と苦情</b> 1) 行政経営のキーワード～CSとは            2) 苦情とCSの関係
12:00	<b>2. 苦情対応の基本</b> 1) 苦情対応成功の条件とは                      2) 苦情対応への心構え 3) 初期対応でのポイント                        4) 苦情対応の基本ステップ
13:00	<b>3. 苦情対応のスキル</b> 1) ペーシングスキルによる相手の理解（傾聴の仕方） 2) 苦情対応における言葉づかいの留意点 3) クールダウンさせるスキル                      4) 電話による苦情対応のポイント
17:00	<b>4. 住民対応事例研究</b> *行政におけるケーススタディ <b>5. まとめ</b>

## 19. CSシミュレーション研修【住民視点の行政サービスとは】 1日コース

■対象：管理職、監督職、中堅職員

- 目的：1. CS（住民満足）の考え方を理解する  
2. CSにおけるアンケート分析手法を理解する  
3. シミュレーション実習を通じてCS重点改善項目を把握する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. いま何故CSか</b> 1) 行政CSが重視される背景                      2) $SS = MS + CS + ES$  <b>2. CSとは</b> 1) CSの定義    2) CS導入の目的と効果 3) CSマネジメント導入ステップ  <b>3. CSシミュレーションワーク</b> 1) 「真実の瞬間」の抽出                      2) CSリサーチ項目の整理
12:00	3) CSアンケート作成
13:00	4) シミュレーション実習 ①アンケート記入集計                      ②期待度・満足度の測定 ③ポートフォリオ分析                      ④重点改善課題の抽出 5) 対策案の検討～シミュレーション結果をベースとして
17:00	6) CSレポート作成～まとめ

## 20. ESシミュレーション研修【職場活性化への問題解決】 1日コース

■対象：管理職、監督職

- 目的：1. 職場活性化の基本的考え方を理解する  
2. シミュレーション実習を通じて職場活性の阻害要因を把握する  
3. ES（職員満足）向上への具体的対策を立案する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 組織経営の考え方とES～<math>SS = MS + CS + ES</math>の考え方</b>  <b>2. ESマネジメントの考え方と対策</b> 1) ESマネジメントとは                      2) ES（EMP）アンケート記入 3) 職場の問題と活性化の取組み                      4) ESアンケートの集計・分析  <b>3. ESシミュレーション実習</b>
12:00	1) 職場の現状把握                                      2) 満足度の測定
13:00	3) 問題点の抽出                                      4) 原因分析
	<b>4. 職場改善策の作成～シミュレーション結果をベースとして</b>  <b>5. 管理職・監督職としての役割形成～「自己改革」実践項目の作成</b>
17:00	6. まとめ

## 21. 問題解決能力向上研修【柔軟な思考力の向上を図る】

1日コース

■対象：監督者、中堅職員

- 目的：1. 問題解決能力が求められている背景を理解する  
2. 問題解決に必要な柔軟な思考を養成する  
3. 具体的な問題解決技法を習得する

カリキュラム *講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります	
9:00	<b>1. 問題解決能力が問われている背景</b> 1) 分権時代と自治体職員                      2) 政策形成能力とCSマインド
	<b>2. 問題解決とは何か</b> 1) あるべき姿と現状のギャップ              2) 探す問題、創る問題
	<b>3. 問題解決のステップと技法</b> 1) 問題解決のステップ                      2) 問題解決に求められる柔軟性
12:00	3) 柔軟な発想を妨げるもの                  4) 発想力開発トレーニング
13:00	5) さまざまな問題解決技法
	<b>4. 問題解決技法トレーニング</b> *具体的な問題解決技法を使った実習
17:00	<b>5. まとめ</b>

## 22. タイムマネジメント研修【効率的な仕事を行うために】

半日コース

■対象：監督職、中堅職員

- 目的：1. 仕事効率向上のポイントを理解する  
2. 仕事のプランニングの方法を理解する  
3. 仕事の見直しと効果的なスケジュールを立案できる

カリキュラム *講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります	
9:00 (13:00)	<b>1. タイムマネジメントの基本</b> 1) 公務員の仕事効率向上のポイント      2) タイムマネジメントとは 3) 業務の種類と改善の手法
	<b>2. 時間分析の手法</b> 1) 仕事への投下時間の分析                  2) 仕事が遅れないようにするためには 3) 優先順位の考え方                          4) 一日のプランニングのポイント 5) 作業効率化の事例研究
	<b>3. 時間の効率化実習</b> 1) 現状分析                                      2) 時間の効率化計画立案 3) 発表
12:00 (16:00)	<b>4. まとめ</b>

## 23. リスクマネジメント研修【危機予防の組織づくり】 半日コース

■対象：管理者、監督職

- 目的：1. 部署運営のリスクを理解する  
2. 現状の職場におけるリスクに繋がる要素の認識を図る  
3. リスク予防の視点から自部署の改善意識の醸成を図る

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00 (13:00)	<b>1. 管理・監督職とリスク・危機管理</b> 1) 部署運営のリスク 2) リスクに強い組織の要件 3) リスクマネジメントとCSR～見本となる職場づくり 4) リスクマネジメントと危機管理の違い  <b>2. 現状分析～リスクの洗い出しと予測</b> 1) 「おかしいな」「放っておくと大変だな」の洗い出し 2) 求められる基準の確認 3) 優先順位の設定 4) 自部署のリスク状況～評価・発表
12:00 (16:00)	<b>3. リスク改善計画の作成～グループ実習</b>  <b>4. まとめ</b>

## 24. 公務員倫理研修【信頼される行政職員へ】 半日コース

■対象：全職員

- 目的：1. 行政職員に倫理が求められている背景を再認識する  
2. 倫理とは何かを再確認する  
3. 公務員倫理・職業倫理の視点から自身の業務の点検を行う

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00 (13:00)	<b>1. 公務員倫理の必要性</b> 1) 後を絶たない汚職事件 2) 公務員倫理と行政へ信頼・信用  <b>2. 公務の特性と公務員倫理の高まり</b> 1) 公務の特性とは～「公共・非営利性」「公平・中立性」「独占性」「権力性」 2) 行政に求められる倫理観とは
12:00 (16:00)	<b>3. ケースで学ぶ公務員倫理 *ケーススタディ</b>  <b>4. 公務員倫理違反の防止</b> 1) 管理職に求められること 2) リスクマネジメントのプロセスとリスク対策 3) 倫理違反防止の着眼点 4) 総まとめ



## 25. メンタルヘルス・ラインケア研修【職場におけるストレスマネジメント】事前課題+1日コース

■対象：管理職、監督職

- 目的：1. 組織マネジメントにおけるメンタルヘルスの重要性を理解する  
2. メンタルケアにおける管理・監督者の役割を再認識する  
3. ストレスにおける基礎知識とラインケア実践のポイントを習得する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 組織におけるメンタルヘルス対策の意義と重要性</b> 1) 職場におけるメンタルヘルス対策とその影響 2) リスクマネジメントとしてのメンタルヘルス
12:00	<b>2. メンタルヘルスの基礎知識</b> 1) ストレスによる心身への影響    2) 職場におけるストレス関連疾患 3) 性格傾向とストレス耐性        4) ケーススタディ
13:00	<b>3. ラインによるケア～一次予防</b> 1) メンタルヘルス対策のプロセス    2) 職場環境改善ポイントと具体的進め方
17:00	<b>4. ラインによるケア～二次予防</b> 1) 部下のストレスへの気づき            2) 相談対応の基本～ロールプレイング  <b>5. ラインによるケア～三次予防</b> 1) 復職支援のプロセスとスムーズな支援ポイント    2) 総まとめ

## 26. メンタルヘルス・セルフケア研修【ストレスとの向き合い方を学ぶ】事前課題+1日コース

■対象：全職員

- 目的：1. 組織人としての「事故保険義務」の重要性を理解する  
2. ストレスに対するイメージをポジティブなものに転換する  
3. レジリエンス、ストレンクス、エンパワーメント等により自身のストレスを理解する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 自分を知る～ストレンクスを活かすために</b>  <b>2. メンタルケアとは～レジリエンス力</b> 1) 組織における「自己保険義務」の重要性    2) メンタルケアの基礎知識
12:00	<b>3. ライフスタイルとストレス対応力</b> 1) ライフスタイル～食事、運動、等    2) ストレス対応力～ストレス解消法、等
13:00	<b>4. 性格傾向と感情コントロール力</b> 1) 性格傾向～エコグラムとストレスの関係 2) 感情コントロール～イライラと怒りへの対処、NOと言えない時の対処 3) 感情に左右されない自分をつくる
17:00	<b>6. ポジティブ思考～まとめ</b> 1) ポジティブ思考への転換            2) 考え方と行動パターンをポジティブにする 3) 原因追求から解決思考へ            4) MYコーピングレシピをつくる～総まとめ

## 27. レジリエンス・スキル研修【「うつにならない」ためのセルフケア】 1日コース

■対象：全職員

- 目的：1. ストレス耐性スキルとして「心」と「身体」の両面からのアプローチを学ぶ  
2. 「怒り」への対処法や表現法を理解・修得する  
3. ポジティブな思考の習得と他者への共感力とともに自己効力感も高める

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. レジリエンスとは</b> *レジリエンスの意味と要素
12:00	<b>2. レジリエンス①：原因分析</b> 1) ストレスと性格傾向の関係とは 2) ストレス耐性向上のプランニング～エコグラム自己分析
	<b>3. レジリエンス②：衝動調整</b> *リラクゼーション法の実践～腹式呼吸、マインドフルネス、動作法
13:00	<b>4. レジリエンス③：感情調整</b> 1) 「怒り」の感情とは 2) 「怒り」を上手に表現する～アサーションの活用
	<b>5. レジリエンス④：楽観力</b> *良いことを探し自己肯定感向上、ポジティブ思考リフレーミング
17:00	<b>6. レジリエンス⑤：共感力と自己効力感</b> 1) プラスのストロークを意識する～ストローク理論 2) ストロークシャワー 3) 総まとめ

## 28. ワーク・ライフ・バランス研修【働き方を見直し充実した人生を!】 1日コース

■対象：全職員

- 目的：1. ワーク・ライフ・バランスの本来の意味を理解する  
2. タイムマネジメントの視点から働き方の見直しに取り組む  
3. 「仕事」と「家庭、私生活」が充実し、広い視野を持つことができる

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 働き方の見直しの必要性</b> 1) なぜ今、働き方の見直しや仕事の効率化が求められているのか 2) 働き方の見直しとは 3) 見直しのポイント
12:00	<b>2. ワーク・ライフ・バランス（WLB）の視点で取り組む</b> 1) WLBとは 2) WLBに取り組むメリット
	<b>3. 働き方の見直し</b> 1) 自分の仕事を洗い出す 2) 業務の課題を見つけ出す 3) 他団体の事例に学ぶ
17:00	<b>4. チームワークで効率化を目指す</b> 1) カエル（帰る）会議の紹介 2) ほめるマネジメント 3) 良好なコミュニケーションのとり方 4) 総まとめ

## 29. ハラスメント研修【健全で活力ある職場づくりへの新たな視点】 1日コース

■対象：管理職、監督職

- 目的：1. ハラスメントの判断基準を正しく理解する  
2. 職場のハラスメントの危険度を把握する  
3. ハラスメントへの対処方法（部下の指導、組織マネジメント）を理解する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 組織におけるハラスメント問題とは</b> 1) 組織におけるハラスメントの現状とその影響 2) 職場のハラスメントとは *セクシャル・ハラスメントの定義と類型/セクハラグレーゾーン *パワー・ハラスメントの定義と類型/指導とパワハラの違いとは
12:00	<b>2. 部下の信頼を得るコミュニケーション</b> 1) 信頼を得るための「5つのステップ」    2) 部下を理解するための「聴き方」 3) 部下の不安を取り除く「受容と共感」    4) ケーススタディ
13:00	<b>3. 部下を成長させる指導育成</b> 1) 相手も自分も尊重する「アサーション」 2) ケーススタディ
17:00	<b>4. ハラスメントが発生しない職場づくりとは</b> 1) ハラスメントが発生しやすい職場とは    2) ハラスメント防止のために 3) 相談対応のポイント                            4) 総まとめ

## 30. ハラスメント・ハラスメント防止研修【ハラスメント知識の共有化】 半日コース

■対象：全職員

- 目的：1. ハラスメントではない行為をハラスメントと誤解しないよう正しい知識を共有化する  
2. 人材育成に必要な「指導」とハラスメントの違いを理解する  
3. ハラスメントを受けないためのコミュニケーションを学ぶ

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00 (13:00)	<b>1. 組織におけるハラスメント問題とは</b> 1) 組織におけるハラスメントの現状とその影響 2) 職場のハラスメントとは *セクシャル・ハラスメントの定義と類型/セクハラグレーゾーン *パワー・ハラスメントの定義と類型/指導とパワハラの違いとは
12:00 (16:00)	<b>2. ハラスメントを受けないために</b> 1) ハラスメントの起こりやすい職場とは *自職場チェック/被害者チェック/ハラスメントが起きない職場づくり 2) 日常のコミュニケーションの工夫 3) 相手に受け入れてもらうための自己表現 *アサーションを活用した自己表現
12:00 (16:00)	<b>3. まとめ</b>

31. **ダイバーシティ研修【異なる価値観を認めあう職員意識の醸成】** 半日コース

■対象：全職員

- 目的：1. 職場の多様化時代に対応したES（職員満足）のあり方について理解する  
2. 異なる価値観を尊重し、認めあう意識の醸成をはかる  
3. 職場の多様化に対応したコミュニケーションスキルの習得をはかる

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00 (13:00)	<b>1. 当たり前が通用しない状況とは</b> 1) 職場において進む人材の多様化 2) 人材の多様化が引き起こす問題（マイナス面） 3) 人材の多様化をもたらす新しい価値（プラス面） 4) 多様化の中でのコミュニケーションをするための特性 5) 多様化に適応したコミュニケーションの工夫
	<b>2. 信頼関係の構築</b> 1) 相手を尊重することとは 2) 価値観を大事にする
	<b>3. 4つのコミュニケーションスキル</b> 1) 「理性」と「情意」 2) 話し方と聴き方のポイント
12:00 (16:00)	<b>4. まとめ</b>

MEMO

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 32. 階層別オーダーメイド研修

階層別研修は、組織の方針やビジョン、また受講者のキャリアや期待される役割等によって、その内容は様々です。弊社・日本マネジメント協会ではご要望に応じて、貴自治体の人材育成方針に相応しい研修プランを作成、ご提案いたします。

### ■プラン例：マネジメントとリーダーシップ向上を目的とした「新任管理者研修」

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 組織経営の考え方～成長する組織の構造</b> 1) 組織経営の考え方～SS=MS+CS+ES 2) CSの定義～行政におけるCSの視点 3) ESとは～職場活性化の考え方  <b>2. 組織とマネジメント</b> 1) 組織の原理原則 2) 係長の立場、役割 3) マネジメントの定義 4) 「仕事の側面」と「人間的側面」  <b>3. マネジメントにおける「仕事の側面」～成果を上げる管理手法</b> 1) 目標管理とは 2) マネジメントサイクルの実践のポイント
12:00	
13:00	<b>4. マネジメントにおける「人間的側面」～成果が上がる組織づくり</b> 1) OJTの考え方 2) 組織コミュニケーションの考え方  <b>5. リーダーシップの考え方</b> 1) リーダーに求められる資質 2) リーダーとリーダーシップの定義 3) リーダーの基本行動 4) 4つのリーダーシップスタイルとは 5) リーダーシップスタイルの使い分け方と実践での注意  <b>6. まとめ～エンプロイアビリティとは</b>
17:00	

行政職員向け研修プランとして

- \*政策形成研修
- \*政策法務研修
- \*庁内インストラクター養成研修
- \*部下力向上研修
- \*創造性開発研修
- \*キャリアデザイン研修
- \*チューター・メンター研修

…等のプログラムもご用意しております。  
ご検討の際はぜひお問い合わせください。

