

# 自治体研修動向2018

-全国の自治体とともに、汗をかきながら  
取組んできた研修をご紹介します-

<b>1. <u>実施回数ランキング</u>.....</b>	<b>P.2</b>
<b>【ピックアップ】自治体人気研修「評価・目標管理研修」...</b>	<b>P.3</b>
<b>2. <u>増加率ランキング</u>.....</b>	<b>P.4</b>
<b>【ピックアップ】増加率上位「ハラスメント研修」.....</b>	<b>P.5</b>
<b>3. <u>注目研修・人気研修</u>.....</b>	<b>P.6</b>
① <b>評価基準ブラッシュアップ研修～甘辛是正.....</b>	<b>P.7</b>
② <b>若手職員フォロー研修～周辺配慮で一步踏み出す.....</b>	<b>P.8</b>
③ <b>ビジネス活用のためのAI・人工知能入門研修.....</b>	<b>P.9</b>
④ <b>コンセプトualスキル強化研修.....</b>	<b>P.10</b>
⑤ <b>クリティカルシンキング研修～本質を見抜く力を養う...</b>	<b>P.11</b>
⑥ <b>4SHIP研修～視座を高め、組織貢献力を高める.....</b>	<b>P.12</b>
⑦ <b>公共マーケティング研修.....</b>	<b>P.14</b>
⑧ <b>議会答弁研修.....</b>	<b>P.15</b>
⑨ <b>保育士研修.....</b>	<b>P.16</b>

# 1. 実施回数ランキング

順位	2017年度	2016年度
1位	評価・目標管理	評価目標管理
2位	新人	部下指導
3位	課長	課長
4位	部下指導	新人
5位	課題解決	政策形成・発想力
6位	メンタルヘルス	係長
7位	政策形成・発想力	課題解決
8位	係長	クレーム対応
9位	中堅	キャリア
10位	プレゼンテーション	CS・接遇
総実施回数	3,657回(104.9%増)	3,484回

## 「評価・目標管理」研修が2年連続で実施回数NO. 1

平成28年度から、法律の改正により人事評価が処遇に密接に関連させる形で本格的に実施された。そのことを受け、これまで評価者の教育を実施していなかった組織やすでに実施されている組織でも、「評価のブレの解消」「部下の目標達成支援の仕方を学ぶ」「期末面談時のフィードバックの強化」「被評価者向け目標設定の仕方」など自組織の課題に特化したテーマで評価関連の研修実施が増えた結果による。

## 課題解決、企画、発想力など「コンセプチュアル」系研修のニーズが高い

地域のブランド化(差別化)や多様な住民ニーズに対する施策の立案、課題解決などの業務に対する期待がこれまで以上に大きくなっていることが背景と考える。また定型業務が次々とシステム化、アウトソーシング化される中で、改めて常勤職員には課題解決や企画立案や折衝・交渉などより高度な役割が期待されていることが背景にある。

## 現任の係長、課長の研修が増加している

評価関連の研修とそれ以外のテーマでも、昇格時はもちろん現任の係長、課長に対する研修の実施が増えている。現場リーダー、管理職層に対して、知見を深め組織を変革できるリーダーとなってほしいという期待が大きくなっているため、「組織変革」や「内部・外部環境分析」などの内容が特に実施されている。

# 【ピックアップ】自治体人気研修「評価・目標管理研修」

人事評価制度の目的は「人材育成」です。人事評価制度の効果を最大限に引き出すには、評価者・被評価者の適切な育成と、ITによる効率的な運用が肝要です。各自治体のお悩みに合わせて調カリキュラムの調整・具体化を行います。

	評価におけるポイント	スキル面のサポート例	オペレーション面のサポート例
<b>評価の意義と目的</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事評価制度のルール・意義・目的を理解している</li> <li>・職員のやる気に火をつけると同時に環境を整える(扱いやすいルールとツールでなければ途端に足はとまる)</li> <li>・被評価者は評価に備える(準備なしに評価時期をむかえ、初めて見るシートと格闘しても自身をうまくプロデュースできない)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価者研修～基本編(1日間)</li> <li>・評価者研修～人事評価理解編(3時間)</li> <li>・被評価者研修～人事評価理解編(3時間)</li> </ul>	 <p>下記、全て弊社人事サポートシステム「Leaf」により効率的・徹底的・低コストで実施可能です。</p>
<b>目標管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身の役割をきちんと認識している(階層別研修も必要)</li> <li>・目標の設定と書き方を学ぶ(職種に関係なく設定できる)</li> <li>・目標の中身が縦と横で連鎖している(課題設定力・シナリオ構築力が必要)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標管理研修(1日間)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社の評価シートをWEBで再現(シートの出力も可能)</li> <li>・『クリックだけで』配布、回収、集計、そして出力も</li> </ul>
<b>日常指導</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部下の成長を支援する育成支援力を身につける</li> <li>・日常指導こそ、納得度が高く未来へ繋がる評価を実現させる術であることを知る(日常指導なく評価で打ち明ける「不意打ち」は部下の気持ちを一瞬で冷ます)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・期中マネジメント研修(1日間)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『クリックだけで』未入力者に一斉督促メール(CCに上司も入ります)</li> <li>・各人のスキルや資格も簡単に把握・管理</li> </ul>
<b>フェアな評価</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感覚的判断、主観やつじつま合わせではない、フェアな評価ができる</li> <li>・部下の高い自己評価にも対応できる</li> <li>・自身の過大・過小評価をしない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準ブラッシュアップ～甘辛是正(1日間)</li> <li>・被評価者研修～自己評価のやり方編(3時間)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次振り返りシート(日常指導用)</li> <li>・360度評価</li> <li>・教育履歴との連動</li> </ul>
<b>評価面談</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・面談により前向きにさせる面談指導力を得る ※訓練が重要なので研修では面談を最低5回は繰り返す</li> <li>・下位(良くない)評価も上手に伝えられる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価者研修～面談の仕方徹底実践編(1日間)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去結果の呼び出し</li> </ul>

## 2. 増加率ランキング

	テーマ	対年度比
1位	メンタルヘルス	197.9%
2位	コンプラ、個人情報	187.2%
3位	女性活躍推進	173.5%
4位	ロジカルシンキング	167.2%
5位	マーケティング	163.6%
6位	プレゼン	151.2%
7位	ハラスメント	145.8%
8位	中堅	143.3%
9位	タイムマネジメント	139.3%
10位	若手	133.3%
	総回数増加比率	104.9%

### メンタルヘルス研修の伸び率がNO. 1

精神疾患等を有する職員の増加への対策として、メンタル耐性を高める「メンタルタフネス研修」や、マイナス思考／志向を意識転換する「ポジティブシンキング研修」などの実施が増えている。ストレスチェックの結果を踏まえたセルフケア、ラインケアの研修も、定番化している。

### 女性活躍推進研修は全国的に近年急増

若手女性職員のキャリアアップ、男性管理職の成長できる環境づくりの研修がメインではあるが、いきなり管理職を目指すのではなく、「ゼネラリスト」「スペシャリスト」「キャリアアップ」の3つの選択肢から自分の成長の方向性を自分で決めさせ、多くの女性職員にキャリア形成を自分事として意識付けすることを第一歩とする形での研修の実施が増えている。また女性の係長は多いがそこから課長を目指す方が少ないという課題に特化した研修も増えている。

### 頭で汗をかくロジカルシンキング、マーケティング研修は変わらないニーズ高

若手の論理力、応用力の不足という課題に対して新人～2年目にロジカルシンキング研修を実施し、それを踏まえ3年目～5年目に課題解決／業務改善の研修を実施する組織が増えている。また、新聞を読まない若手に対して、社会・経済状況への関心・アンテナを立てさせるためのマーケティングや情報収集関連の研修も増加している。

### ハラスメント防止研修も引き続き高い伸び率

昨今のハラスメントに関する事件、2018年1月にマタニティハラスメントが法律で定義されたことを受けて、「ここ何年かハラスメント研修を実施していない」「これを機に改めて自組織のハラスメントリスクを考えたら危機感をもった」などの理由で全国的に実施が増加している。

# 【ピックアップ】 増加率上位 「ハラスメント研修」

増加率1位のメンタルヘルス(ラインケア)においても「ハラスメント防止」のノウハウは必要不可欠であり、「ハラスメント防止に関する内容を加えてほしい」というカスタマイズのご要望が多くございました。

## ■ハラスメント研修を実施する背景

◎労働安全衛生法の改正に伴い、厚生労働省から、「働きやすい職場づくり」の指針が出ている

◎訴訟問題も増えてきており、訴訟した人間がメンタル疾患にり患している場合は、企業が99%敗訴する。

(→企業防衛のためにも実施するケースが増えている)

※現在も「ハラスメント」に対するベテラン世代の意識と現在求められるコンプライアンス意識との乖離が大問題になっている

◎雇用形態や価値観の多様化が進んでいるが、管理職の価値観は環境適用できておらず、問題が起こっている

◎特にトップダウンタイプのリーダーは危険である。上司と部下の間で認識の違いが起こりがち

## ■研修実施例

1. ハラスメント防止研修～ハラスメントと部下指導との違いを考える

2. ハラスメント防止研修

～管理職としてパワハラのもたらす損害について考える

3. 事例で学ぶハラスメント防止研修

～管理職としてパワハラのもたらす損害について考える

4. ダイバーシティ時代のハラスメント研修

5. 叱り方研修～怒りの感情とうまく付き合う

6. イマドキ世代の育て方研修(1日間)

～若者との世代間のコミュニケーションギャップを防ぐ

※ポスター、デスクトップ壁紙、ステッカーの作成、DVDの販売もしています

### 3. 注目研修・人気研修

※研修詳細は次ページ以降参照

	注目研修	目的	対象:階層/部署
①	評価基準ブラッシュアップ研修～甘辛是正	期中の部下の観察力を強化するとともに、評価項目ごとの標準評価にあたる行動・成果を受講者間で共有・議論して妥当なレベル感を考えることで評価の甘辛を是正します	評価者(課長以上) /全部署
②	若手職員フォロー研修～周辺配慮で一步踏み出す	優秀ではあるが、相手の立場に立って考えたり、相手から求められていることを汲み取ることが苦手という若手の課題に対して、周辺配慮の仕方を習得します	5年目職員まで /全部署
③	ビジネス活用のためのAI・人工知能入門研修	AIとは何なのか、どんなことができるのかを世の中の活用事例を紹介しながら、現場での導入方法を模索します	全階層 /全部署
④	コンセプチュアルスキル強化研修	様々な視点・代表的な枠組み(フレームワーク)を学び、インプット(読解力)の強化とアウトプット(発想力)のスキルを強化します	全階層 /全部署
⑤	クリティカルシンキング研修～本質を見抜く力を養う	現状に満足せず、常に課題意識を持ち、現状を自らで変革するための本質を見抜く力(疑う力)を身に付けます	中堅、ベテラン層 /全部署
⑥	4SHIP研修～視座を高め、組織貢献力を高める	現状に満足せず、自らの枠を越え、組織に自分の仕事+αの貢献をするための意識と行動の仕方(4SHIP)を身に付けます	中堅、次世代リーダー層 /全部署
⑦	公共マーケティング研修	地域のブランド化(差別化)や多様な住民ニーズに対する施策の立案が求められる中、ニーズを満たすための分析力(マーケティング)を実例を交えながら習得します	企画部門の方、各部署の改善に関わる方 /全部署
⑧	議会答弁研修	説明責任について理解を深め、論理的な説明の仕方を学ぶとともに、実際の議会を想定した答弁書作成演習により、実践的な説明力の獲得を目指します	課長、部長層 /全部署
⑨	保育士研修	園児ではなく、保護者とのコミュニケーションが苦手な保育士の方は意外に多いです。お客さま対応に厳しい目を持つ保護者への対応の仕方について、実例を多く交え、実践的に習得します	全階層 /保育士、保育関連部署

# ①「評価基準ブラッシュアップ研修～甘辛是正」

- ・評価の意義の再確認(育成につなげるなど)と評価者としての基本留意事項の再確認
- ・評価の甘辛をできる限り是正する目的で、標準評価の根拠となる行動のレベル感を統一するために 受講者間で議論をし、グレードごとの評価項目の適切なレベルの行動を決める
- ・納得度の高い評価のフィードバックと悪い評価でも次につながるフィードバックができる面談の仕方を理解する
- ・自組織のモデルを作成し、評価を実施(5年目、主事、住民課勤務)。より実践につながるためのケーススタディを実施

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. 人事評価の意義と重要性 ※重要なポイントのみ確認</b></p> <p>(1)人事評価の意義 (2)人事評価を人材育成につなげる            (3)人材育成と人事評価 (4)人事評価の対象            (5)評価のポイント (6)フィードバックのポイント ～プロセスを評価する            (7)部としての成果を明確にする            (8)評価者が陥りがちなケースと防止策            ①ハロー効果 ②寛大化傾向 ③中心化傾向 ④対比誤差            ⑤論理誤差 ⑥逆算化傾向 ⑦期末効果</p> <p><b>2. 評価基準ブラッシュアップ演習</b>  <b>【ワークねらい】</b>            評価の甘辛をできる限り是正する目的で、標準評価の根拠となる行動のレベル感を統一するために受講者間で議論をし、グレードごとの評価項目の適切なレベルの行動を決める  <b>【ワークの進め方】</b>            (1)グループ毎で担当する評価項目を1つ決める            (2)グループが担当する評価項目に関して、事前課題で考えてきていただいた評価の根拠を1人ずつ発表をしていただく(1人2分くらい)            (3)それぞれメンバーから挙がったものについて、重複したもの、似ている内容などを優先して5個程度に絞り、標準評価とすべき、妥当なレベル感の能力・行動について議論して、チームでの統一した見解を考えていただき、ホワイトボードに考えたものを書き出していただく(20分程度)            ※できるだけ数値などで具体化したものをアウトプットするように講師から指摘            (4)グループごとに考えたものを全体に向けて発表し、その内容やレベル感について他のグループの1～2名の受講者に意見を求める</p>	<p>講義</p> <p>個人ワーク グループワーク</p>
午後	<p><b>3. 評価における面談の進め方</b></p> <p>(1)面談時の環境のポイント (2)面談の進め方            (3)面談のポイント  <b>【ワーク】</b>ほめるところと改善してほしいところを整理する            (4)下位評価を伝える際のポイント</p> <p><b>4. 面談時のコミュニケーションの基礎</b></p> <p>(1)部下とのコミュニケーションの基本 ～面談基礎スキル            (2)相手の本心を引き出す～「聴く」スキル            (3)相手の真意を明確にする ～「質問」のスキル            (4)部下に自信をもたせる ～「承認」のスキル            (5)「訊く」を活用して明確なコミットメントを行う</p> <p><b>5. 実践ケーススタディ</b>            ※貴組織の架空のモデルの人物を設定し、受講者全員で同一対象を評価。            自分の評価の偏り、クセを実践演習で確認する。            ※設定は年齢、性別、階層、性格、期中の行動20個程度</p> <p><b>6. 評価者としてのあり方</b>  <b>【ワーク】</b>研修を踏まえ、評価者として気をつけたいことを挙げる</p>	<p>講義</p> <p>個人ワーク グループワーク</p> <p>講義</p> <p>グループワーク 個人ワーク</p>



## ②「若手職員フォロー研修～周辺配慮で一步踏み出す」

優秀ではあるが、相手の立場に立った対応や、相手から求められていることを汲み取ることができないという若手の課題をよくお聞きします。本研修では、自分の視野だけでなく、多角的に物事を見たり、考えたりすることにより、一つ上のレベルの仕事ができるようになるための周辺配慮の仕方を習得します。

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. はじめに</b> 【ワーク】マナーや心構えの面で、「今思えば、自分でこの部分ができていなかったと感じること」や「上司・先輩に注意されたこと」などを振り返り、「なぜそのように注意されたか」、「どのような行動をとるべきだったか」を書き出しましょう。</p> <p><b>2. 周辺配慮とチームワークの発揮</b> 【ワーク】立場を変えて考える 自分がお客さまだったら、あなたにどのような行動を期待しますか。 自分が上司・先輩だったら、あなたにどのような行動を期待しますか。 (1) 新入職員に、これから求められること 「周辺配慮を行い、チームワークを持って仕事をやりきる存在になる」 (2) 周辺配慮で、相手の「常識」「期待」に応える ◆ 周辺配慮とは：相手の「常識」「期待」に応えること ◆ 相手の「常識」「期待」とは：相手の考える、最低限とってほしい行動 (3) 相手の「常識」「期待」を、考え予測する (4) 周辺配慮は組織で成果をあげる基本 (5) 配慮の次のステージは主体性</p> <p><b>3. 周辺配慮の第一歩 ～型どおりの行動から、考え、予測する行動へ</b> 【ケーススタディ】 型どおりの対応だけではうまくいかないケーススタディを実施します。 相手の「期待」「常識」を予測し、とるべき行動を考えていきます。 ケース① 予定があり退庁したいが、先輩の熱心な指導が終わる気配がない。 ケース② 仕事でミス。お客さまから、上司宛にクレームが来た。 ケース③ メールでお客さまからクレームの連絡が来た。「電話はしないで」と書いてある。</p>	<p>講義 個人ワーク グループワークを 適宜実施</p>
午後	<p><b>4. 多角的に仕事を捉える ～配慮の基本は仕事を知ること</b> (1) 仕事を知る ～仕事の「要素」と「配分」のバランス (2) 仕事を知ること、周辺配慮が可能になる 【ワーク】自分の仕事の要素と配分を書き出す (3) 上司の仕事を知る ～「配分」と「要素」のバランスを推測する 【ワーク】上司の仕事の要素と配分を、予測して書き出す 【ワーク】ワーク①②の内容を比較し、気づいたことを共有する (4) 前後・左右の関係者に配慮する</p> <p><b>5. 多角的な周辺配慮を行うために ～現場での実践に向けて</b> 【ワーク①】自分の業務における「とるべき行動シート」を作成する STEP1: 自身の業務プロセスを書き出す STEP2: 各プロセスごとに、業務を行ううえで関係する部署や人を書き出す STEP3: プロセスごとに、関係者の常識・期待を書き出す STEP4: 関係者の常識・期待を踏まえ、とるべき行動(＝配慮)を書き出す 【ワーク②】現場での実践に向けて対策を考える ・ワーク①で書き出した内容を踏まえ、少し難しいな、苦手だなと感じている部分を共有しましょう。 ・難しい・苦手と感じる部分に対し、研修内容を踏まえ、どう対処するか考えてみましょう。</p> <p><b>6. まとめ</b> 【ワーク】明日から実行することを書き出し、宣言する</p>	

## ③「ビジネス活用のためのAI・人工知能入門研修」

AIとは何なのか、どんなことができるのか、どうすればできるのかという疑問に、世の中の活用事例を紹介しながら答えます。本研修を通じて、AIに関する知識、簡易で廉価なAIツールについて知り、現場に導入するためには何から始めれば良いかを学びます。

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. AIの活用事例</b> (1)AI(人工知能)について 【ワーク】身の回りのAIについて挙げてみる (2)AIの活用事例の整理と紹介</p> <p><b>2. AIの基本知識</b> (1)AIの歴史・背景 【ワーク】AIを用いた自動販売機を考える (2)AIの現状と今後 【ワーク】AIの導入に伴い増える業務について考える 【参考】AIの普及による働き方・生活への影響</p> <p><b>3. AIの仕組み</b> (1)AIで使われるデータ (2)AIの基盤技術 (3)AIの応用技術 【ワーク】アルコール飲料と一緒に売れるおつまみを開発する為に必要なデータを考える 【ワーク】宿泊業における需要予測に必要なデータを考える</p>	講義 個人ワーク グループワークを 適宜実施
午後	<p><b>4. AI導入について</b> (1)AI導入のステップ (2)AI導入のポイント</p> <p><b>5. AIの費用と成果</b> (1)AIの費用と成果 (2)AIの導入にかかるコスト (3)精度を上げるためのコスト (4)AIで開発するツール (5)ツールの比較 (6)AIでやりたいことを検討する 【ワーク①】職場で導入してみたいAIを挙げてみる 【ワーク②】①で考えたAIを導入する上で検討すべき項目について考える</p> <p><b>6. 職場でAIを活用するには</b> (1)職場で始めやすいAIとは (2)AIを現場で使うための準備 (3)AI導入時にあると良い知識 (4)現在の職場でAIを活用する計画の策定 【ワーク】学んだことを踏まえ、職場でAIを活用する計画を策定する</p> <p><b>【参考】発想の出し方</b></p>	

## ④「コンセプチュアルスキル強化研修」

問題解決において重要とされる「概念化能力(コンセプチュアルスキル)」は一朝一夕には身につけません。日頃から意識して訓練を積んでいくことが肝要です。また、概念化能力が向上するとモノの捉え方・考え方が変化し、良質なインプットを得ることができます。

本講座では、様々な視点・代表的な枠組み(フレームワーク)を学び、今後のビジネス生活において、構造的・多面的に物事を見て、感じ、理解し、意味合いを突き詰められるようになること(「読解力」の強化)を目的としています。また、後半では発想力、アウトプットのスキルを高めるためのポイントと発想のフレームワークについて実践ワークを交えながら理解します。

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. 「発想力」が求められる理由を考える</b>            (1)なぜ、発想力が求められるのか  <b>【ワーク】</b>なぜ、発想力が求められるのかを考えましょう            (2)この研修における発想力の位置づけ～企画・課題解決を行うための問題発見</p> <p><b>2. 「発想」のプロセス</b>            (1)発想が出る方法 (2)考える時の工夫 ～ 短時間集中と見える化</p> <p><b>3. 日ごろから養うべき視点 ～「視点」を鍛えることの重要性</b>            (1)共通項を考える (2)反対の立場で考える (3)様々な立場で考える            (4)ポイントを列挙する  <b>【ミニワーク】</b>「マネジメントのポイントは？」と聞かれて、何と答えますか。            (5)ひと言で表現する (6)定義づけを行う  <b>【ミニワーク】</b>自組織の定義をしてみましょう            (7)なぜグセをつける            ①最終的に、自分(自分たち)が対策を行って効果的なことに結びつくことかどうか            ②状況をできるだけ具体的に表現する            ③形容詞を用いる場合は比較対象を明確にする(多い・少ない・大きい・小さい「～に対して」)            ④逆から読み返しても論理的につながるか            ⑤個人の特徴や心情的なことを理由としない            (8)流れ(フロー)・時系列で考える (9)「5W1H」・「6W3H」で考える</p>	<p>講義 個人ワーク グループ ワークを適 宜実施</p>
午後	<p><b>4. 情報収集の方法～常にアンテナを立てておく</b>  <b>【ワーク】</b>ここ1年くらいのうちに、テレビや新聞、雑誌等で頻繁に見聞きするようになった、新しい言葉を5つ挙げてください。3人以上意見が合致した言葉について全体発表            (1)「標準知識」としての情報収集 (2)網羅的な情報収集を心掛ける            (3)G × PESTの軸でマクロの動きを押さえる            (4)わからないことはその場で検索する</p> <p><b>5. 発想の出し方 ～「テーマ(問題発見)」と「発散」</b>            (1)5つの方法から発想を出す            ①改善法②翻訳法(アナロジー)③マトリクス法④定点観測法⑤合体法            (2)オズボーンのチェックリスト (3)2つのアイデアの出し方 ～「発散」            (4)発想の具体的方法  <b>【改善法の実践ワーク】</b>            あなたは、テレビ局の番組制作プロデューサーです。            最近のテレビ番組への不満を踏まえて、新番組を企画してください。  <b>【翻訳法実践ワーク】</b>            他の国や国・自治体、他業界、同業他社にはあって、自分の組織にはないものを3つ            見つけてください(他の部署でも可)。  <b>【合体法実践ワーク】</b>マトリクス法を使って発想し、企画・アイデアを出しましょう。            ある飲食業者で新しい飲食サービスを考えています。その検討資料として、現在の飲食サービスを洗い出し、予算別に整理した下記マトリクスを作成</p>	

## ⑤「クリティカルシンキング研修～本質を見抜く力を養う」

本研修では、クリティカルシンキングの基礎的な考え方を習得いただきます。重要な要素・手順・注意点を学び、物事をありのまま受け入れるのではなく、現状を「疑う力」を実践していただきます。

- ①クリティカルシンキングの基本的な考え方を理解し、身につくスキルを知る
- ②思考力を鍛えるための、論理性や中立性などの重要な要素について考える
- ③クリティカルシンキングの手順を学び、それに沿って考える練習をする
- ④クリティカルシンキングを実践する際に必要な心構えや注意点を学ぶ

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. クリティカルシンキングとは</b>  <b>【ワーク】</b>ケーススタディを読んで、「本当か?」「なんでだろう?」と疑問に感じることを自由に挙げてください。            (1)クリティカルシンキングの考え方                クリティカルシンキングの効果                クリティカルシンキングのフロー            (2)ビジネスにおけるクリティカルシンキングの重要性            (3)クリティカルシンキングによって身につくスキル  <b>【ワーク】</b>自身の業務において、「本当にこれでいいのかな」と不安を持つことがあるか考えてみましょう</p> <p><b>2. クリティカルシンキングの要素～3つのポイント</b>            (1)論理性が大前提～ロジカルシンキングとクリティカルシンキング  <b>【ワーク】</b>ロジカルシンキングの練習            (2)中立を保つ姿勢            (3)前提や思い込みを把握する</p>	講義 個人ワーク グループワークを 適宜実施
午後	<p><b>【ワーク】</b>最初のケーススタディをもとに、疑問点に対する解決案と理由(根拠)を考えてみてください</p> <p><b>3. クリティカルシンキングの手順～3つのステップ</b>            (1)批判～疑ってみる  <b>【ワーク】</b>ケーススタディをもとに、「疑う」訓練をしましょう            (2)分析～他の視点から物事をとらえてみる  <b>【ワーク】</b>最初のケーススタディをもとに洗い出した解決案を整理し、一番優先順位の高い解決案を再検討しましょう            (3)再構築～新しい主張・見解を出してみる  <b>【ワーク】</b>優先すべき解決案を1つ選んだあと、理由(根拠)を挙げて見解を出しましょう</p> <p><b>4. クリティカルシンキングの注意点～配慮すべきこと</b>            (1)論理性 vs. 感情            (2)クリティカルシンキングの推進において</p> <p><b>5. まとめ</b>  <b>【ワーク】</b>明日からクリティカルシンキングをどの場面で使っていけるか、具体的に考えてみてください</p>	

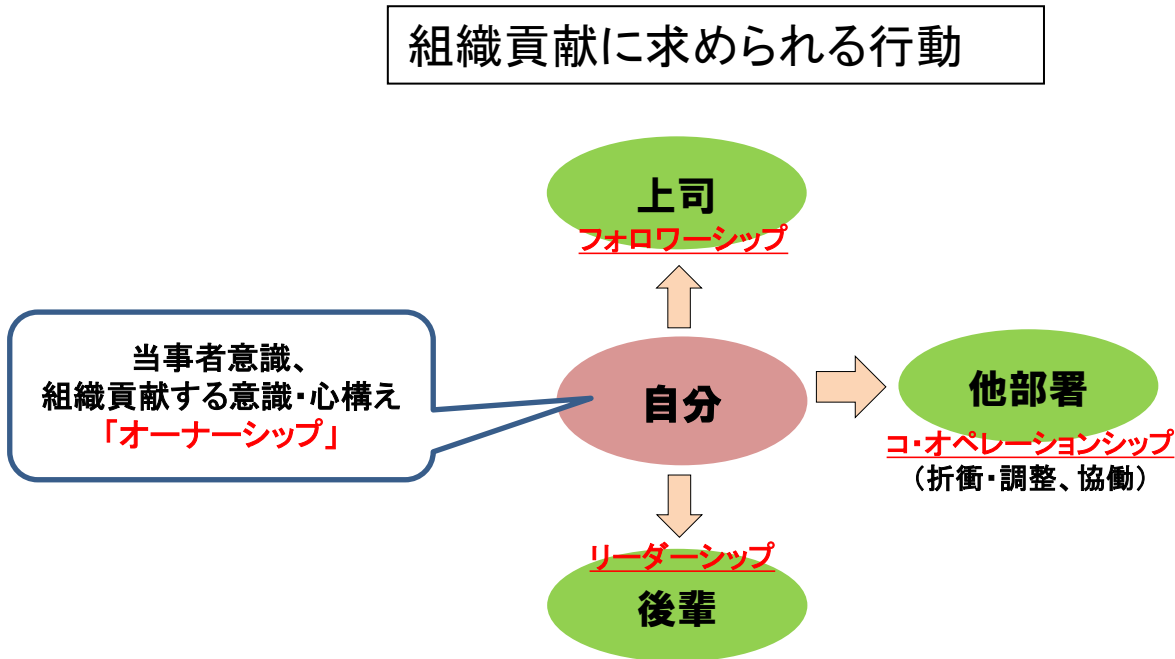
## ⑥「4SHIP研修(1日間)～視座を高め、組織貢献力を高める」

この年代で課題として多い、伸び悩み、視座の低さを改善するため、自分の枠を超えて、組織貢献できる意識と行動力の4SHIPを習得します。(オーナーシップ、リーダーシップ、フォロワーシップ、コ・オペレーションシップ)。

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. 組織が中堅職員にもとめるものとは</b>            (1) 立場を変えて考える中堅職員の役割            【ワーク①】自分が期待されている役割を考える            【ワーク②】洗い出した期待されている役割および気づいたことを共有する            (2) “居心地のいい”現状から一歩踏み出す            (3) 求められる“プラスアルファ”の貢献力</p> <p><b>2. 求められる組織貢献力①～オーナーシップ</b>            【ワーク】質問に対して、普段の自分の傾向を回答する            (1) オーナーシップとは何か            (2) オーナーシップがある人の行動            【ワーク】自身のオーナーシップ度を振り返る</p> <p><b>3. 求められる組織貢献力②～リーダーシップ</b>            (1) リーダーシップとは            (2) 近年求められるリーダー像            ～自分の強みを生かしたリーダーシップ            (3) リーダーシップの4類型            【ワーク】自分の強みを活かしたリーダーシップの形を発見する            (4) サーバントリーダーシップ</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p>
午後	<p><b>4. 求められる組織貢献力③～フォロワーシップ</b>            (1) フォロワーシップとは            (2) よきフォロワーに求められる要件            (3) 上司を知り、信頼関係を構築する            【ワーク】自分の上司・先輩が、それぞれがどのような判断軸を持っているのかを具体的に記述する</p> <p><b>5. 求められる組織貢献力④～コ・オペレーションシップ</b>            (1) 求められる「ミドルアップ・ミドルダウン」の働き            (2) コ・オペレーションシップとは            (3) アサーティブコミュニケーション            (4) コンセンサス・マネジメント (5) 関係者を洗い出す</p> <p><b>6. 折衝・交渉の実際</b>            (1) 交渉相手との共通項作り (2) まずは相手に話させる            (3) 交渉相手の気持ちを理解する (4) 相手を説得する            (5) 交渉時の話し方            (6) 調整・交渉・折衝において今後取り組むことを考える</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p>

## ⑥「4SHIP研修(1日間)～視座を高め、組織貢献力を高める」

### ■4SHIPの概念図



#### ①オーナーシップ（当事者意識）

担当する業務を「自分の仕事」として主体的に捉え、強い使命感と熱意をもってそれに取り組む姿勢。

俯瞰的な高い視座と幅広い視野で組織的に物事を見たり、考える。

#### ②リーダーシップ

自分から発信し、他者に影響を与えることがリーダーシップ。

自分が中心となり(主導して)、周りを巻き込み、業務を行う。

#### ③フォロワーシップ

組織が高いパフォーマンスを発揮するためには、部下が組織・上司の方針・意思をよく理解し、上司をサポートしたり、意見具申を行う必要がある。

#### ④コ・オペレーションシップ（協働の在り方）

他部署との折衝・交渉など、自分が中心となり、他部署を巻き込んで、組織一丸となり協働を図るための調整の動き。

## ⑦「公共マーケティング研修」

政策形成においては、現状を踏まえて住民などのニーズを収集し、それらを総合した形で行う必要があります。本研修は、仮説とそれを検証するための手法としての公共マーケティングの基本を学習します。

- ①政策形成に活かす「マーケティング」の基本知識
- ②情報収集とニーズの把握方法
- ③調査企画の作成

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. マーケティングとは？</b>            (1) マーケティングとは相手を動かすこと            (2) マーケティングの視点            【ワーク】混雑を改善したい病院のマーケティングについて考える</p> <p><b>2. マーケティングの基礎知識</b>            (1) マーケティング戦略            (2) 環境分析 ～ 市場環境と組織の状況を分析する            (3) ターゲット顧客の特定 ～ 誰に提供？ 事業領域を選択            (4) マーケティング・ミックスの策定 (4P)            ・製品 (Product)、価格 (Price)、流通 (Place)、プロモーション (Promotion)            (5) ブランドを考える</p> <p><b>3. 公共マーケティングの4P</b>            (1) 製品: ニーズを満たすもの全て (2) 価格: 4種類の価格            (3) 流通: 顧客との接点 (4) プロモーション: 適切なメディアの選択            【ワーク】あなたの業務をマーケティングの4Pで整理する</p>	<p>講義            個人ワーク            グループワークを            適宜実施</p>
午後	<p><b>4. ニーズの把握と取り組む準備</b>            (1) ニーズの把握 (2) 仮説検証サイクル</p> <p><b>5. 情報収集の基礎</b>            (1) 基本的な流れ            (2) 「課題解決」で大切な考え方 (視点)</p> <p><b>6. ニーズ調査企画書作成演習</b>            (1) 企画を立てる際に忘れてはいけないポイント            (2) 事業計画の重要性            (3) サービス開発・プロモーション企画書の構成            ・ねらい            ・実施事項            ・詳細内容            ・コスト、予算            ・リスク            ・スケジュール            (4) 計画を作るだけなら誰でもできる            (5) 最後にものを言うのは実行力</p> <p>【参考】情報の分析と政策への反映            (1) 情報の分析① ～ ABC分析            (2) 情報の分析② ～ SWOT分析</p>	

## ⑧「議会答弁研修」

政策形成における自治体の主体性や説明責任の重要度が高まっている昨今において、議会对応の担当者自身が論理的に「考え」「書き」「話す」ことが求められます。

本研修では、「行政に求められる説明責任」について理解を深め、論理的思考・論理的表現からのアプローチにより、説明力のスキルを向上させます。また、実際の議会を想定した答弁書作成演習により、実践的な説明力の獲得を目指します。

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. 立場を変えて考える</b> 【ワーク】自分が議員の立場だったら行政の何を知りたいと思いますか</p> <p><b>2. 説明責任(アカウンタビリティ)とは</b> (1)説明責任とは (2)行政の説明責任とは</p> <p><b>3. 議会对応における論理的思考</b> 【ワーク】相手にわかりやすい話をするために工夫していることを洗い出す (1)簡素化のロジック (2)階層的に整理する (3)論理的な展開を考える</p> <p><b>4. 分かりやすい話の進め方</b> (1)要点を明確にする (2)「話す」にあたっての注意点 【参考】本番までの3ステップ (3)丁寧な話し方に留意する</p> <p><b>5. 判断のポイント</b> (1)答弁をする際に注意すべき判断とは 【ワーク】答弁をする、答弁書を書く際に不安に思っていることを洗い出す (2)今後の自治体経営と判断基準の変化 (3)判断の「観点」</p>	<p>講義 個人ワーク グループワークを 適宜実施</p>
午後	<p><b>6. 議会答弁のポイント</b> (1)議会答弁の流れ (2)答弁方式 (3)答弁のポイント (4)聞いて分かりやすい答弁 (5)こんなときどうする (6)おわりに 【参考ワーク】否定的表現を肯定的表現に言い換える</p> <p><b>7. 議会答弁書作成演習</b> (1)演習についての方法、背景などを講師より説明 【演習1】指定管理者制度について 【演習2】女性の活躍推進について (2)答弁書作成(個人) ※実際に想定される議会答弁書を作成する (3)グループ討議 ※グループで一番いい議会答弁書を作成する (4)他のグループと共有 (5)質問と答弁 ※代表者が前で実演 (6)チェック・評価・意見 ※答弁の内容は的確に要約されているか ※聞いていて分かりやすかったか ※用語の使い方は ※答弁の順序は</p>	



## ⑨「保育士研修」

保育士として、社会人として身につけておきたいコミュニケーションスキルをクレーム対応も含めて習得します。保育士という立場上コミュニケーションスキルが高いと思われがちですが、保護者対応には苦勞されていることが多いという話もききます。お客さま対応に厳しい目を持つ保護者への対応の仕方について、実際起きたクレーム事例などを交え、実践的に習得します対応について重点的に学びます。

時間	内容	手法
午前	<p><b>1. 保育士に求められている対応を考える</b> ⇒保育園としてサービスを提供する相手は園児本人だけでなく、保護者や近隣住民も含むこと、それゆえに顧客満足を意識して働くことが求められていることを理解する (1)立場を変えて保護者の立場から「顧客満足」を考える 【ワーク】保護者対応において気持ちの良い対応を考える。 (2)顧客満足とは何か (3)顧客満足の基本～保護者の事前期待を考える (4)CS推進のポイント</p> <p><b>2. 「きく」の意味</b> (1)相手にとって心地良いリスニング (2)3つのきくスキル</p> <p><b>3. コミュニケーションを成功させる</b> ⇒すべてのコミュニケーションに活用できる「傾聴力」「質問力」について演習を交えて体得する(通常のコミュニケーションは勿論クレーム対応にも有効) (1)相手の本心を引き出す～「聴く」スキル (2)相手が話しやすさを感じる「聴き方」とは？ (3)相手の真意を明確にする～「質問」のスキル (4)「訊き方」の種類 (5)言いにくいことを伝える～「アサーティブ・コミュニケーション」 (6)ケース別アサーティブ・コミュニケーションのポイント</p>	<p>講義 個人ワーク グループワークを 適宜実施</p>
午後	<p><b>4. ロールプレイング</b> 保護者との対応ロールプレイング</p> <p><b>5. クレームとは</b> (1)クレームの背景と傾向 (2)クレーム対応が上手にできない3つの理由</p> <p><b>6. クレーム対応の4つの基本手順</b> (1)基本手順1: 当事者である意識を強く持つ (2)基本手順2: 保護者の心情を理解し、そのことを行動で示す (3)基本手順3: 解決すべき問題・ご要望の確認を行う (4)基本手順4: 問題の代替案・解決策を冷静に提示する</p> <p><b>7. 組織としていかにクレームに対応するか</b> (1)クレーム対応は組織対応 (2)組織的クレーム対応体制をつくる (3)月1回1時間のクレーム対策会議で、クレームを大幅削減する！</p> <p><b>8. 実践ロールプレイング</b> ⇒実際の保育の現場でよくあるクレーム事例を題材として、ロールプレイングを実施。 ケースはご相談の上、2～3題を決定。 【ケース例】服用させるべき薬を飲ませ忘れたことにご立腹の保護者 【ケース例】保育料の差によって、保育内容を変えているのではないかと疑う保護者 【ケース例】園児が発熱し、お迎えをお願いしたが、保護者到着までに熱が下がり、「これくらいの熱で保護者を呼ばないで頂戴」とおっしゃる保護者 など 【ご参考】コミュニケーションをとる前に ⇒良いコミュニケーションをとる大前提としての「社会人として当たり前」の立ち居振る舞いについて考える 【ワーク】子どもにはできないのに保護者に対してできないことを考える (1)身だしなみ～「ふさわしい」身だしなみを確認する (2)あいさつ (3)表情 (4)声・話し方 (5)言葉づかい・敬語 【参考】言葉づかいの基本</p>	