

## 階層別選択研修（共同）

| 研修名                      | 主査・係長級  | 受講者の声          |  |  |
|--------------------------|---|----------------|--|--|
|                          |   | <b>企画調整力向上</b> | 企画立案の基本に加え、調整・交渉におけるポイントが網羅的に学習できました。業務に活かせるスキルを学ぶことができ、大変満足しています。 |  |
| 講師                       | (株) ビーコンラーニングサービス<br>森口 敬司  | 実施日数・時間        | 2日間  |  |
|                          |   | 手法             | オンライン研修  |  |
|                          |   | 会場             | 各所属ほか  |  |
|                          |   | 市町村研修コード       | 242～243  |  |
| ねらい                      | 実際の企画立案から企画作成までの「企画力」と、住民や仕事上の関係者の利害を調整するための実践的な「調整力」の向上を目指します。   |                |  |  |
| 対象者                      | 【県】令和5年4月1日現在、主査級の職に昇任後1年以上経過している職員<br>【市町村】主査・係長級の職員   |                |  |  |
| 実施日                      | ① 10/26(木)・10/27(金) ② 11/7(火)・11/8(水)   |                |  |  |
| 予定人員                     | 県40人・市町村40人（各回 県20人・市町村20人）   |                |  |  |
| 学 習 計 画                  |   |                |  |  |
| 日程                       | カリキュラム  | 時間数            |  | 内 容  |
|                          |   | 時              | 分  |  |
| 1日<br>9:00<br>～<br>16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>企画調整力が求められる背景</li> <li>企画立案の考え方</li> </ul>   | 6              | 30   | <ul style="list-style-type: none"> <li>社会の変化と企画調整力の重要性</li> <li>企画立案のステップ・手法の習得                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①テーマ選択の視点を学ぶ<br/>評価指標設定</li> <li>②テーマの実現策を考える<br/>問題解決モデル、パラダイムの見直し、<br/>アイデア案出方法、SWOT分析</li> <li>③実現策選択の視点を学ぶ<br/>評価基準設定、マトリックス表による分類</li> </ul> </li> <li>演習</li> </ul> |
| 2日<br>9:00<br>～<br>16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>企画書発表</li> <li>企画の実現</li> <li>調整（交渉）とは</li> <li>タイプ別調整（交渉）</li> <li>利害関係者との調整（交渉）</li> </ul> | 6              | 30   | <ul style="list-style-type: none"> <li>演習と講評</li> <li>プロジェクトリーダーが押さえるべき8つのポイント、ゴールまでのプロセスを共有する工夫</li> <li>様々な調整（交渉）の種類とポイント</li> <li>行動特性から自分と相手のスタイルを分析</li> <li>相手に合わせた調整（交渉）のポイント</li> <li>企画書に基づき、調整（交渉）設例を作る</li> <li>ロールプレイングと分析・講評</li> </ul>   |
| 特記事項                     | ・事前課題があります。   |                |  |  |

## 階層別選択研修（共同）

| 研修名                      | 主査・係長級  | おすすめポイント  |         |  |
|--------------------------|---|---|---------|--|
|                          | 公共マーケティング<br>～民間企業の知恵を<br>行政サービスに活かす～   | 民間企業で広く行われているマーケティングの手法を用いて、住民の持つ潜在的な要求を把握し、地域の様々な行政課題について分析し、政策立案からプロモーションに至るまでに必要な力を身に付けます。 |         |  |
| 講師                       | (株) 船井総合研究所<br>関根 祐貴  | 実施日数・時間   | 1日間     |  |
|                          |   | 手法  | オンライン研修 |  |
|                          |   | 会場  | 各所属ほか   |  |
|                          |   | 市町村研修コード  | 244～245 |  |
| ねらい                      | マーケティングの基本概念を確認し、戦略立案、マーケティング・マネジメントの手法を学び、政策形成や事業推進において実践的に応用するための能力を習得します。                              |   |         |  |
| 対象者                      | 【県】令和5年4月1日現在、主査級の職に昇任後1年以上経過している職員<br>【市町村】主査・係長級の職員   |   |         |  |
| 実施日                      | ① 7/27(木) ② 10/5(木)   |   |         |  |
| 予定人員                     | 県90人・市町村30人（各回 県45人・市町村15人）   |   |         |  |
| 学 習 計 画                  |   |   |         |  |
| 日程                       | カリキュラム  | 時間数   |         | 内 容  |
|                          |   | 時   | 分       |  |
| 1日<br>9:00<br>～<br>16:30 | オリエンテーション<br><br>マーケティング概論<br><br>シェアの考え方<br><br>ターゲティングの技法<br><br>自治体におけるマーケティング戦略<br><br>シティプロモーション戦略立案 | 6   | 30      | <ul style="list-style-type: none"> <li>なぜ自治体にマーケティングが求められるか</li> <li>民間企業でマーケティングを行う目的と自治体への転用</li> <li>住民ニーズの考え方と施策立案のアイデア</li> <li>マーケティングの論点</li> <li>マーケティングの目的とゴール</li> <li>自治体商品の考え方（マーケットインとプロダクトアウト）</li> <li>民間企業マーケティングの考え方</li> <li>ランチェスター法則の概論とP P M</li> <li>ポジション戦略の概念</li> <li>3 C分析の考え方</li> <li>フレームワークの活用（SWOT分析）</li> <li>なぜE B P Mは活用すべきとされるのか</li> <li>シティプロモーション概論</li> <li>全国のシティプロモーションの潮流</li> <li>アウタープロモーションとインナープロモーション</li> <li>グループワーク</li> </ul> |
| 特記事項                     | ・事前課題があります。   |   |         |  |

## 階層別選択研修（共同）

| 研修名                      | 主査・係長級  | 受講者の声    |   |  |
|--------------------------|---|----------|---|--|
|                          |   | クレーム対応   | 講師との対話は、リアリティがあり、大変参考になりました。クレーム対応を多方面から（交流分析、ステップ別、二次対応、難クレームの捉え方等）教えていただき、大変有益なものでした。 |  |
| 講師                       | (株) マネジメントサポート<br>喜多 朋子   | 実施日数・時間  | 2日間   |  |
|                          |   | 手法       | 通所研修  |  |
|                          |   | 会場       | 自治人材開発センター  |  |
|                          |   | 市町村研修コード | 246   |  |
| ねらい                      | クレームに対する様々な対処法を講義・演習を通じて習得します。さらにはクレームに対する組織対応の重要性について理解を深めるとともに、組織対応力の向上に必要な職員間の役割分担やクレーム対応のシステム化について学びます。 |          |   |  |
| 対象者                      | 【県】令和5年4月1日現在、主査級の職に昇任後1年以上経過している職員<br>【市町村】主査・係長級の職員   |          |   |  |
| 実施日                      | 7/27(木)・7/28(金)   |          |   |  |
| 予定人員                     | 県20人・市町村28人   |          |   |  |
| 学 習 計 画                  |   |          |   |  |
| 日程                       | カリキュラム  | 時間数      |   | 内 容  |
|                          |   | 時        | 分   |  |
| 1日<br>9:00<br>～<br>16:30 | CS（顧客満足）意識を持ったクレームの捉え方、考え方  | 6        | 30  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨今のクレームの質の変化に対応するべく、クレーマー心理や行動とその対応策を学ぶ</li> <li>・リスクマネジメントの基本的な考え方</li> <li>・未然防止、再発防止に必要な組織体制を学ぶ</li> <li>・自己のクレーム対応傾向、強み、弱みを考える</li> <li>・クレームの流れと対応のステップを学ぶ</li> <li>・事例を用いた対応法の検討・実践</li> </ul> |
|                          | クレームが及ぼすリスクとは   |          |   |  |
| 2日<br>9:00<br>～<br>16:30 | 交流分析で見る自己理解と他者理解  | 6        | 30  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームに対する責任ある対応、炎上させない対応力を学ぶ</li> <li>・二次対応者のアプローチ法など</li> <li>・管理監督職としての説得力、交渉術を学ぶ</li> <li>・クレーム対応を行った職員への指導方法</li> <li>・ハードクレームの捉え方、対処法を学ぶ</li> <li>・日頃の対応の振り返り、課題化</li> </ul>                     |
|                          | クレーム対応の実践   |          |   |  |
|                          | 事例研究  |          |   |  |
|                          | 管理監督職として求められる能力   |          |   |  |
|                          | 二次対応におけるクレーム対応  |          |   |  |
|                          | トラブル対応テクニックを学ぶ  |          |   |  |
| クレームに強くなる部下指導            |   |          |   |  |
| 難クレーム、悪質クレーム対応           |   |          |   |  |
| クレームを活かした職場づくり           |   |          |   |  |
| まとめ                      |   |          |   |  |
| 特記事項                     |   |          |   |  |

## 階層別選択研修（共同）

| 研修名                      | 主査・係長級   |     | おすすめポイント |  |
|--------------------------|--|-----|----------|--|
|                          | ロジカルな<br>ファシリテーション技術を学ぶ<br>～価値ある会議のために～  |     |          | 会議やミーティングを論理的に進行するとともに、参加するメンバー同士のコミュニケーションを活性化し、成果を最大化するために必要となるマインドや具体的な手法を学びます。   |
| 講師                       | (株) マネジメントサポート<br>田中 志重 <small>たなか しのぶ</small>   |     | 実施日数・時間  | 1日間  |
|                          |  |     | 手法       | 通所研修   |
|                          |  |     | 会場       | 自治人材開発センター   |
|                          |  |     | 市町村研修コード | 247～248  |
| ねらい                      | 課題解決、合意形成などを目的とした会議や担当者とのミーティングなどにおいて、合意と納得感のある成果を導くためのロジカルなファシリテーション（支援、促進）スキルを身に付けます。          |     |          |  |
| 対象者                      | 【県】令和5年4月1日現在、主査級の職に昇任後1年以上経過している職員<br>【市町村】主査・係長級の職員  |     |          |  |
| 実施日                      | ① 9/13(水) ② 10/20(金)   |     |          |  |
| 予定人員                     | 県40人・市町村40人（各回 県20人・市町村20人）  |     |          |  |
| 学 習 計 画                  |  |     |          |  |
| 日程                       | カリキュラム   | 時間数 |          | 内 容  |
|                          |  | 時   | 分        |  |
| 1日<br>9:00<br>～<br>16:30 | ファシリテーションとは<br><br>ファシリテーション実習①<br><br>ファシリテーションに求められるスキル<br><br>ファシリテーション実習②<br><br>自己課題の改善点の発見 | 6   | 30       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ファシリテーションとは</li> <li>ファシリテーションがもたらす3つの効果</li> <li>話し合いが上手くいかない理由</li> <li>ミーティングのパフォーマンスを劇的に変えるポイント</li> <li>ミーティング時間と成果の相関関係</li> <li>場のデザインのスキル</li> <li>構造化のスキル</li> <li>合意形成のスキル</li> <li>人数によるパフォーマンスの変化</li> <li>場の設計</li> <li>今までの会議</li> <li>有益な会議のために</li> </ul> |
| 特記事項                     |  |     |          |  |

## 階層別選択研修（共同）

| 研修名                      | 主査・係長級   |                          | 受講者の声    |   |
|--------------------------|--|--------------------------|----------|---|
|                          |  | 働き方改革のための<br>業務効率改善（主査級） |          | 他団体の事例の紹介が刺激になるとともに今後活用してみたいと思えるものであり、受講生に伝えたいという積極性・熱意を感じました。  |
| 講師                       | (株) 行政マネジメント研究所<br>ごかん 後閑 とおる 徹  |                          | 実施日数・時間  | 2日間   |
|                          |  |                          | 手法       | 通所研修  |
|                          |  |                          | 会場       | 自治人材開発センター  |
|                          |  |                          | 市町村研修コード | 249～251   |
| ねらい                      | 働き方改革の本旨を理解し、主要課題である「長時間労働」を是正し、働きやすい職場環境の実現を目指します。タイムマネジメントの手法や業務改善に職場を巻き込むためのポイントを学ぶことで、チームでの働き方改革への取り組み方を習得します。 |                          |          |   |
| 対象者                      | 【県】令和5年4月1日現在、主査級の職に昇任後1年以上経過している職員<br>【市町村】主査・係長級の職員  |                          |          |   |
| 実施日                      | ① 9/19(火)・9/20(水) ② 9/25(月)・9/26(火) ③12/18(月)・12/19(火)   |                          |          |   |
| 予定人員                     | 県75人・市町村45人（各回 県25人・市町村15人）  |                          |          |   |
| 学 習 計 画                  |  |                          |          |   |
| 日程                       | カリキュラム   | 時間数                      |          | 内 容   |
|                          |  | 時                        | 分        |   |
| 1日<br>9:00<br>～<br>16:30 | はじめに<br><br>働き方改革の背景と意義<br><br>「働き方改革」と地方自治体<br><br>タスクマネジメント～上司・部下を巻き込むために～                                       | 6                        | 30       | <ul style="list-style-type: none"> <li>研修のねらいと全体像・要点の説明</li> <li>事前課題の共有</li> <li>働き方改革が求められる背景・目的</li> <li>職場における働き方改革の意義</li> <li>事例紹介</li> <li>新しい時代への対応</li> <li>自治体組織の特性</li> <li>事業と業務、その管理手法</li> <li>仕事の効率化の事例紹介</li> <li>効率化事例（事前課題）の共有</li> </ul> |
| 2日<br>9:00<br>～<br>16:30 | 働き方改革を促進するタイムマネジメント<br><br>部下として、先輩職員としての職場形成<br><br>まとめ   | 6                        | 30       | <ul style="list-style-type: none"> <li>タイムマネジメントのポイントや阻害要因</li> <li>仕事の分析、スケジューリングの基本</li> <li>働き方改革に職場を巻き込むために</li> <li>3つのコミュニケーション、その特徴</li> <li>4つのフォロワーシップ及び4つのリーダーシップ</li> <li>成長度合いの把握、職場での実践を目指して</li> </ul>  |
| 特記事項                     | ・事前課題があります。  |                          |          |   |

## 階層別選択研修（共同）

| 研修名                      | 主査・係長級  | 受講者の声  |            |  |
|--------------------------|---|--|------------|--|
|                          | <b>ゲームで学ぶ・<br/>自治体経営シミュレーション<br/>～公共政策の創造・発展に向けて～</b>   | 豊富な経験に基づいたひとつひとつのお話が大変ためになりました。自治体経営においては、やみくもに事業を削減するのではなく、まずどこに重きを置いてどのような特色を出していくかというビジョンを鮮明に描く必要があることが理解できました。 |            |  |
| 講師                       | 明治大学<br><br>名誉教授 <small>あおやま やすし</small><br>青山 侑  | 実施日数・時間  | 1日間        |  |
|                          |   | 手法   | 通所研修       |  |
|                          |   | 会場   | 自治人材開発センター |  |
|                          |   | 市町村研修コード   | 252        |  |
| ねらい                      | <p>今後起こりうる地域の課題を、対話型自治体経営シミュレーションゲームを通じて体感しながら、自治体経営における長期的ビジョンの必要性、住民に対する説明責任の重要性等について理解を深めます。</p> <p>また、民間や市民の役割とのバランスを踏まえ、改めて公共の役割を見直すことで、これからの公共政策の創造・発展に向けた考え方を養います。</p> |  |            |  |
| 対象者                      | <b>【県】</b> 令和5年4月1日現在、主査級の職に昇任後1年以上経過している職員<br><b>【市町村】</b> 主査・係長級以上の職員   |  |            |  |
| 実施日                      | 10/25(水)  |  |            |  |
| 予定人員                     | 県16人・市町村16人   |  |            |  |
| 学 習 計 画                  |   |  |            |  |
| 日程                       | カリキュラム  | 時間数  |            | 内 容  |
|                          |   | 時  | 分          |  |
| 1日<br>9:00<br>～<br>16:30 | 自治体経営と公共政策<br><br>現代における自治体の重要性<br><br>市場化と公共関与の問題<br><br>NPM（ニュー・パブリック・マネジメント）とガバナンス<br><br>市民の役割、行政の役割<br><br>自治体経営シミュレーションゲーム（SIM2040）                                     | 6  | 30         | <ul style="list-style-type: none"> <li>自治体経営とは</li> <li>公共政策とは</li> <li>時代の変化と行政の役割</li> <li>地方自治の歴史と考え方</li> <li>欧米の自治体と日本の自治体</li> <li>相次ぐ市場の失敗</li> <li>市場に対して公共がどう関与するか</li> <li>NPM（新しい行政経営）</li> <li>公平性と格差</li> <li>公共政策</li> <li>地域ガバナンスとは</li> <li>現代社会の諸問題と自治体の役割</li> <li>経済社会のグローバル化と市民や行政の関与</li> </ul> グループに分かれ、架空の自治体経営を行います。演習後、振り返り・まとめを行います。 |
| 特記事項                     | ・参考図書（講義内容の理解を深めるために、事前学習や復習に最適な図書です。）<br>青山 侑 著『自治体の政策創造』（三省堂）   |  |            |  |