

2020-2021 SEMINAR GUIDE

COMMUNICATION NETWORK SYSTEM

行政研修 プログラムガイド

株式会社 話し方研究所

目次

ご挨拶 P 2

学習領域・特長 P 3

特集記事 P 4

- －説明を求める住民
- －管理職に求められるコミュニケーション
- －働き方改革とコミュニケーション
- －危機管理とコミュニケーション
- －行政業務とコミュニケーション

 NEW プログラム P 10

- －働き方“意識改革”研修
- －保育園マネジメント研修
- －カウンセリングマインド研修
- －協働推進のための合意形成実践

既存プログラム P 15

会社概要 P 52

ご挨拶

現在、多忙な職場の中で、職員は疲弊しています。厳しい財政状況の中、増員も無く予算削減に取り組み、効率化を目指した結果ではないでしょうか。行政業務に無駄な仕事は見当たりません。多くの職員が今の疲弊する職場の中でストレスを抱えていることを強く感じます。

優秀な職員であっても、一人で出来る業務には限界があり、自ずと周囲と連携して協力体制を作らなければ、こなしていけないというのが現状です。疲弊する職場を活性化し、相互に協力しあう関係を作ることが、今の行政現場の課題ではないかと考えます。

そのような中、弊社では『現場コミュニケーション活性化プロジェクト』を基本的な柱とし、協力しあう組織作りに貢献したいと考えております。また、ハードクレームへの対応、女性活躍推進、働き方改革など、行政現場において直面している人材育成課題に対して、効果的な改善、向上のためのプログラムも扱っております。

行政課題対応の一助となるべく、当社は今後とも、国や地域を支える優秀な自治体職員の人材育成に貢献したいと考えております。



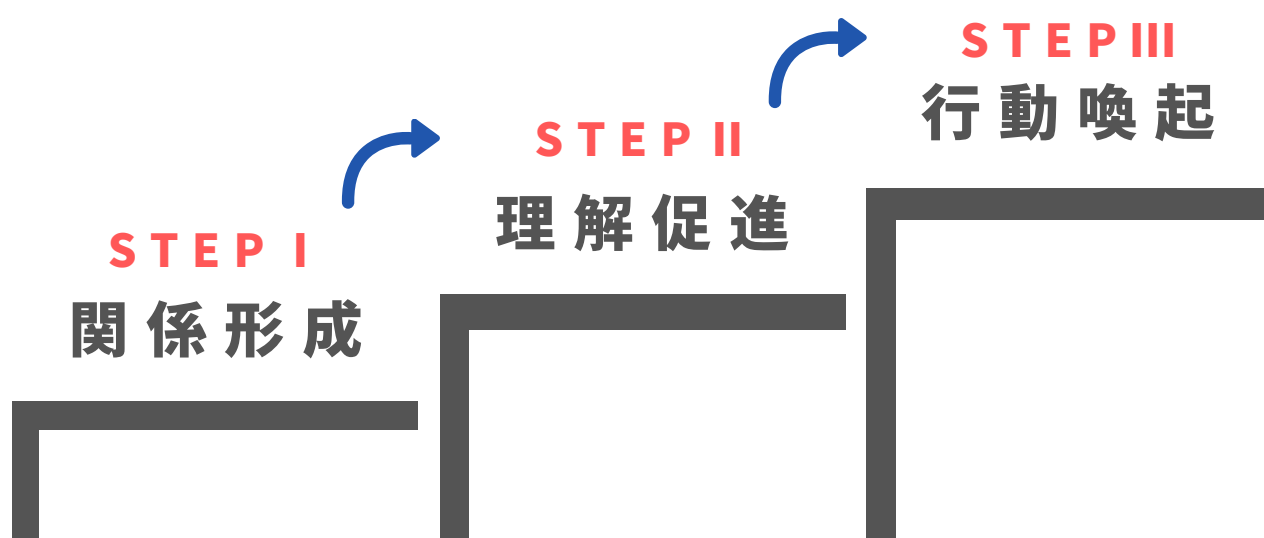
株式会社 話し方研究所
代表取締役

福田 賢司

学習領域・特長

人間社会の「土台」である、人とのつながりをつくるコミュニケーションの原理・原則を確立し、オリジナルメソッドによる自社育成の講師陣をもとに、コミュニケーションの能力の強化・向上を図るための指導・啓蒙にあたっています。

- コミュニケーションの学習モデル -



👉 講師の“質”が違います

当社の講師は、すべて自社育成です。創業以来36年に渡り、輩出された講師は100名を超えます。

弊社講師の最大の特長は「定評のあるコメント力」です。研修の良し悪しを左右するのは、準備されたプログラムではなく、その場の状況に応じて、受講者に最大限の気づきを促すことのできる的確なコメントや解説のできる講師です。講義は準備できても、コメントは話の内容に応じて、常に変化します。

話し方研究所は、受講者満足を考え、コメント力に磨きをかけています。

👉 行政コミュニケーションにおける豊富な実績

話し方研究所は、オリジナルのコミュニケーションメソッドに基づいた研修をご提供しております。

より満足度の高い研修・サービスをご提供するため、行政出身の講師とともに、研修企画、カリキュラムの検討から行い、様々な事例を収集し、現在の行政業務の傾向を把握したプログラム開発を行っております。

特集記事

話し方研究所では、行政業務経験を有するインストラクターが多数在籍しております。弊社がご提供する研修コンテンツに合わせて、各自が行政業務で培ってきた知識・経験を土台にしたコミュニケーション研修をお届けしています。

そして今回、2020年度の行政プログラムガイドを作成するにあたり、日ごろ研修内でお伝えしていることを、本冊子に反映し、研修ご担当の皆様にもご覧いただきたく、特集記事を組みました。

講師により、対象・詳細の書き方は異なります。お読みいただくにあたり、予めご了承ください。

テーマ

行政職員に なぜコミュニケーション能力が 必要なのか

【説明を求める住民】

近年、社会経済情勢の変化に伴い、地方自治体が行う様々な行政活動について「説明を求める住民」が増加してきています。

自治体は、一定の広報・公聴活動を通じて、住民のニーズを把握し、どのような理由で行政サービスを提供しているのかを説明していますが、それだけでは住民の理解と納得を得ることは難しいのです。

そこで必要になるのが、住民の合意を得るためのコミュニケーションスキルやノウハウです。

例えば、芸術文化振興のためにホールを建てようと企画したとします。そこでの様々な催しを想定して、大小ホールの規模、機能などを決めます。加えて、建設費と維持管理費を算出して、使用料を定めなければなりません。こうした場合、住民説明会などが必要となりますが、初期投資と維持管理費が巨額になるがゆえに、道路・公園などの基盤整備が大事、それより福祉、いや教育環境だ、などと百家争鳴の議論となります。

極端な言い方をすると、一生のうち一回もホールを使わない、という住民もいるわけで、その利害調整には時間がかかります。

自治体の最高意思決定機関である議会でも、同様な議論が繰り返されることとなります。

勿論、行政側は一所懸命説明をするのだが、受け手である住民や議会議員が、その説明を理解し、納得していなければ、説明そのものが意味をなさなくなり、アカウンタビリティ、説明責任を果たしたとは言えなくなってしまうのです。

従って、これからの自治体職員には、相手の疑問や意見などを聞き取り簡潔に説明する、政策意図や法令、住民ニーズなどの根拠に基づき、納得を得るという話し方の技術を身につけることが必要となってきます。

少子高齢化時代を迎え、厳しい財政事情の中で、住民の理解と納得を得ながら行政活動が続けていくことができれば、住民と自治体の間に信頼関係を生むことにつながります。

地域社会の中で防災、防犯、ゴミ処理、高齢者・障がい者・子どもたちの見守りなど、住民と協働で取り組んでいくべき領域は多いです。持続可能なまちづくりの基盤になるのが住民との信頼関係であり、それを培っていくには自治体職員自らがコミュニケーションスキルやノウハウを身に付け、磨いていくことが必須だと思います。

【管理職に求められるコミュニケーション】

職場の官民を問わず、組織の管理職には、職務を遂行する上で多様なコミュニケーション力が求められています。ここでは行政管理職に求められるコミュニケーションにフォーカスし、その特徴について考えていきたいと思います。

実際にある調査では、行政管理職が抱える悩みとして、仕事を進める上での進捗管理や様々なトラブルへの対応など、業務自体に対する悩みもさることながら、部下が自分の思うように動いてくれない、何年たっても成長がみられないなど、部下との人間関係や人材育成に対するものが大変多くなっています。

そこで、行政管理職に求められるコミュニケーションとしてクローズアップされるのが人材育成力です。公務職場では、名称の違いこそあれ、「人材育成方針」を策定されています。そしてその中でもれなく管理職職員に求められている能力がこの人材育成力です。

それでは組織として、管理職職員の人材育成力をどのように育てていけば良いのでしょうか。言うまでもなく、人材育成力とは部下を育てていくことです。そして、部下を育てるために必要不可欠かつ基本的なことは、部下との円滑なコミュニケーションです。

「背中を見て仕事を覚えろ」「言わずとも自分の頭で考えろ」など、自らのマネジメント能力を否定するようなタイプの管理職は少なくなりました。とは言え、部下との人間関係に悩む管理職も多くいらっしゃいます。

まずは、何気ない日常を通じた部下とのコミュニケーションを通じ、管理職として部下に対してきちんとした関心を持って接する、そうした小さな積み重ねを通じ部下との信頼関係を築くことから始める必要があります。この信頼関係を基礎に、上司と部下がお互いに本音で話し合える、いわゆる風通しの良い人間関係を作り、そして更に部下を動かす、つまり部下のやる気を引き出し、部下が自ら動くようなコミュニケーションへと繋げていきます。

職場毎に違った業務スキルを求められ、職場を単位とした人材育成が求められる行政管理職には、管理職自ら職場における部下の育成イメージを持ち、そのイメージに沿って、まずはより良いコミュニケーション作りから始めることが大切です。

【働き方改革とコミュニケーション】

仕事の進め方がわからなくて困っている新人が、先輩や上司に聞けば済むにもかかわらず、勝手に処理してしまう（又は処理しなかった）ということがありました。「忙しうだから」「何度も同じことを聞くのは失礼だから」「自分の考えを言ってもどうせ否定されるから」などの理由で声をかけられなかったようです。

普段から先輩や上司とコミュニケーションがとれていればよかったというのは簡単ですが、彼らは、効果的な方法を知らなかっただけで、彼らなりにコミュニケーションをとろうとしていたのではないのでしょうか。また、自分自身の反省を含め、先輩や上司も、相手の思いや考えを聴かず、一方通行の指示だけになってしまい、言葉のキャッチボールができていなかったのではないのでしょうか。

基礎的なスキルとしてコミュニケーションを学ぶ必要があると改めて感じた次第です。働き方改革においても、人間が担い手である以上、コミュニケーションの重要性に変わりはありません。そこで、コミュニケーションの観点から働き方改革に寄与すると自負する実践を2つ挙げます（課長の立場で行ったものです）。

1. 休みに対する考え方を具体的に列挙し、年休取得等を促進

「夏休み取得可能な期間を除き、月2日以上計画的に休む」「用事がなくても休む」「自分が休んでも仕事は誰かが何とかすると思って休む」「思いつきで休む（午後から急に休んで出かけるなど。誰かを巻き込むと罪悪感がない）」「年休取得は、やらなければならない仕事の1つだと考える」など、休みに対する考え方を具体的に列挙した上で、年休20日間及び夏休み7日間を取得するよう周知した。一方的な情報発信ではあるが、課長がそういうなら休みやすいとの意見があり、結果的に年休等取得日数は、前年度比増となった。

2. 話しかけられたら、対応を後回しにしない

集中して処理したい仕事をしている場合でも、部下から話しかけられたら中断し、嫌な顔をせず対応するよう心掛けている。後回しにすることで、部下の仕事を中断させてしまうか、逆に、部下が勝手に判断した結果、ミスを犯してしまうなど、市民に迷惑をかける恐れがあるからである。もっと重要なのは、一旦後回しにしていると、今後、私に話しかけづらくなるからである。仕事の話でさえそうなのだから、ちょっとしたことを話しかけてくることがなくなってしまう、人間関係づくりに支障が生じる恐れもある。なお、話しかけることに躊躇しないよう、「お忙しいところすみません」と言われた場合は、「暇だからいいよ」と応じている。悪評価は聞かないが、引き続き「話しかけるなオーラ」は出さないよう心掛けたい。

働き方改革を考える上で、担い手の多様化や業務の見直しなど切り口はあると思いますが、AIに取って代わられる業務が増えたとしても、生き残った人間がコミュニケーションをとる必要性は減らないと考えます。

【危機管理とコミュニケーション】

自治体に関わる危機といったら、まずは、地震、水害などの自然災害を思い浮かべるのではないのでしょうか。しかし、そのような自然災害のほか、個人情報漏洩、職員の不祥事、通知の誤発送、大量の計算ミス、システムトラブルなど、人が関わるもの、いわゆる人為的なミスも相変わらず起きており、そのような出来事も自治体にとっての危機に含まれると解釈できます。まさに、自治体を取り巻く危機は、多種多様で、幅広い範囲となっています。

そのような危機に対して、適切に管理していくために、次の2つが重要です。

1. 住民に対しての広報

自治体と住民との間の情報共有を話し手と聞き手という観点で捉えると、一種のコミュニケーションといえます。そして、自治体は、住民に情報をいかにわかりやすく、簡潔に、印象深く伝わるように努めなければなりません。

2. 職員同士のコミュニケーションを円滑にし、良好な人間関係を築く

できる限り人為的なミスを少なくし、危機事象を起こさないためには、日頃から組織内のコミュニケーションを円滑にし、職員同士の声かけや相互確認などの危機管理がしやすい職場環境を作っていかなければなりません。

しかし、現実を目を向けると、必ずしも上記のようなことが十分に出来ているとは言い難く、職場を管理監督する管理職や係長の皆さんはもちろん、職員も悩まれているのではないのでしょうか。そこで、コミュニケーションの観点から、危機管理を少しでも考えることが出来れば、職員の皆さんの役に立つのではないかとひらめき、少し変った研修を行いました。

例えば、災害時の広報では、専門用語や難しい表現はできる限りなくし、住民がスムーズに避難の行動をとれるようにする必要があります。このことは、内閣府が「避難準備・高齢者等避難開始」「避難勧告」「避難指示」などの表現を、レベル3, 4, 5と数字で分かりやすく表現を改めたことでも顕著です。一例をあげると、避難行動要支援者は、高齢者や障害などをお持ちの方など、破堤は堤防が崩れる、といった表現を改めることを研修で学びます。

また、職員同士のコミュニケーションを円滑にすることでは、コミュニケーションの前提として、コミュニケーションに関する3つのこと、「自分＝相手ではない」、「発信＝受信ではない」、「言葉がすべてではない」を、具体例をとおし、改めて認識してもらいます。そのことで、良好な人間関係づくり、職場環境の改善につなげていただくことをねらいとしました。一例では、朝の挨拶でなぜ先手であかるく挨拶をしなければならないのか、プラス一言の意味、話し手と聞き手とのコミュニケーションギャップが起こる要因、相手に対しての第一印象の重要性など、わかりやすく講義を行いました。

研修を受けた受講者の中には、「日頃からの危機管理が大切だとわかりました」「コミュニケーションに悩んでいましたが、少し救われた気がしました」など、多数の好評を得ることができました。

【行政業務とコミュニケーション】

「コミュニケーション能力」それは私が喉から手が出るほど欲しいものでした。では、行政職員がその能力が必要な理由は何か？最終的には「市民のため」という側面は持っているが、その能力を持っているとどうなるのか？欠かしたらどうなるのか？

まず私が、コミュニケーションについて意識したのは、選挙管理委員会で仕事をしていた時のことでした。相手は、その時私と一緒に着任した、初めて異動を経験する一回り以上年の離れた同僚でした。着任した日は選挙当日の約2週間を切った超繁忙期。その同僚とは軽く自己紹介を交わした程度で、すぐに有権者や動員依頼をした職員等からの問い合わせ、また、深夜にかけては投票当日の準備に追われ、結局2週間で残業時間は100時間を超える過酷な状況でした。

しかし、そんな中でも、久しぶりにできた年が離れた同僚の仕事が気になり、また、休憩中に笑わせたりして、調子に乗って兄貴風吹かせているのが心地よく、あっという間に2週間は過ぎて選挙は無事終了しました。

その後も同じ調子で仕事をしていたのですが、慰労会の時に上司から、「良くケアしてくれた。息の合った最高のコンビネーションだった」とか、ほかの仲間からも「仲の良い兄弟みたい」と言っていたとき、その後も事あるごとに同じように声をかけていただいたのですが、私がその部署を1年で異動になった際には、「もう少し選挙の仕事と一緒にやりたかったです。」と、勝気な同僚が恥ずかしながら伝えてきたその一言がとても印象的でした。

振り返ると、確かに自己満足のために兄貴肌を吹かせた部分もありますが、兄貴には、年下の相手があって初めてなれるもの。そしてこの「相手があって」の意識がコミュニケーションの肝となる部分であり、そんなきっかけを与えてくれた同僚に感謝です。

さらにそんな同僚とのコミュニケーションを通じた信頼があったからこそ、過酷な選挙も無事に終えたのだと思います。声を掛け合って進めることで、確実に、間違いなく業務を進められました。選挙ではたった1票のミスですらすべての投票を台無しにしてしまう恐れがあります。さりげなく開票作業の終了が報道されていますが、ちょっとしたミスが一大事となるこの世界の中で、何もなくて終わることから生まれている安心感への意義は大きいのです。

行政と市民との関係も同じです。平穩無事に進む行政活動からいつの間にか生まれている市民への安心感が欠かせません。失敗したからと言って、市民は行政を変えられません。また行政も市民を変えられない。たった1票のミスが選挙を台無しにするように、たった1人のコミュニケーションのミスが一気に何十万人の市民の信頼を失う可能性もあります。そのため行政職員はコミュニケーション能力の向上に努めていかなければならないと考えています。



NEW

プログラム

NEW 働き方“意識改革”研修

対象

- ・ 管理職全般

狙い

日本人の労働慣行や雇用形態が大きく変化しようとしています。いわゆる「働き方改革」を、日本人の「働き方」や「働かせ方」を、経営者にとっても労働者にとっても「良い」方向へ導いていくのは、現場の経営者、管理監督者の「認識」「立ち位置」「振る舞い」によると言っていいいでしょう。

この研修では、そのカギとなる次の3つの課題（労働政策を考える時のキーポイント）について、事例を上げ、ワークショップ形式で考えてまいります。

カリキュラム（3時間コース）

1. 地方自治体職員にとっての労働生産性

- －日本の労働生産性は主要先進国の中でも低いとされているが、その内実は
 - ・ 労働生産性を構成するもの
 - ・ 民間企業と行政企画の業務の共通性、異質性
 - ・ 働く時間と成果

2. 地方自治体職員の仕事に対するモチベーション

- －職員は、何をもってモチベーションとするのか
 - ・ 給与、昇給、昇格、休暇
 - ・ 人生設計
 - ・ 自己実現

3. 管理監督者の職員への向き合い方

- －管理監督者は、部下職員にどう向き合い、どう接するべきか
 - ・ 権限と責任
 - ・ 指揮・命令と協働
 - ・ 管理監督者と一職員とを分けるもの

NEW 保育園長マネジメント研修

対象

- ・ 中堅層以上

狙い

職員が「気持ちよく働ける」状態であること、新卒、他園での経験がある職員問わず、職員同士が切磋琢磨し、保育や園運営について自主的・意欲的に関わることができるようになるためには、園運営を託されている園長自身のマネジメント能力が大切です。本研修では、園長職に必要なマネジメントを理解し、働きやすい組織づくり・信頼性の確保につなげます。

効果

- ・ マネジメントの基礎知識、園経営の基礎知識を体系的に学んでいない実情を踏まえ、園長職に求められるマネジメント要素を理解することが出来ます。
- ・ 本研修後、各園での研修内容の共有、今後の運営体制や働きやすくするための組織改善など、職場の保育士と共有し、具体的な改善行動を促します。

カリキュラム

1. 園長の役割とは

管理職に必要なマネジメント基礎
園長に求められるマネジメントとは
信頼関係を高め、保育の質を高める

2. 管理職のための傾聴実践

保育士の思いや状況を聞くためのスキル
人を防衛的にしてしまう態度

3. 信頼をグッと高める意識と行動

話しかけやすい管理職へ
チームワーク向上のための関わり方
部下のモチベーションを高める発信

4. 職場改善会議

テーマ：保育士が働きやすい職場づくり
上記テーマをもとに、共有／改善を図る内容を検討⇒グループ発表

NEW カウンセリングマインド研修

対象

- ・ 中堅層以上

狙い

相手の話を丁寧に聞くことで、相手が自ら意思決定するため、何が課題となっているのかを考へてもらい、どうすればよいかの
事故関係津に向けた支援をするためには、「傾聴」「受容」「共感」といったコミュニケーションスキルが必要不可欠です。本研修では、相手の自己完結に導くため、支援者としての聞く際の対応スキルを学びます。

効果

- ・ 支援者としてのコミュニケーション「傾聴」「受容」「共感」の必要性を理解し、周囲のモチベーション向上に役立ちます。
- ・ 普段、自分では意識することがない「聞く」ことについて客観的に振り返ることで、日常、自分がとっているコミュニケーションの問題・課題に気づくことができます。

カリキュラム

- | | |
|-------------------|---|
| 1. 専門職のコミュニケーション | コミュニケーション不足が起因する事象
コミュニケーションに相手あり
実習『伝達ゲーム』 |
| 2. カウンセリングマインドの考え | 支援者としての関わり方
実習『傾聴トレーニング』
実習『コミュ鵜にケーション環境討議』 |
| 3. モチベーションを高める関わり | 外発動機付けと内発的動機付けの違い
連携、承認、選択のモチベーション
実習『場面別アプローチ実践』 |
| 4. 支援的コミュニケーション総括 | 働き方改革との関連性
伝えるスキルの向上も目指す |

NEW 協働推進のための合意形成実践

対象

- ・主に対住民との折衝業務を行う部署の職員

狙い

高齢化がピークを迎える2040年頃、自治体が半数の職員でも業務に対応できる仕組構築が必要であるという提言がなされ、職員には「高い専門性や企画調整能力、コミュニケーション力」など、関係者を巻き込み、まとめるプロジェクトマネジメントが重要になります。本研修では、これからの時代に即した「協働」の考え方について、合意点を見出す能力を養います。

効果

- ・組織内部の合意形成と外部との合意形成（多対多）に焦点を当て、協働で最も苦慮する「参加のプロセスづくり」「信頼関係の構築」「話を引き出す・まとめる」に焦点を当て、協働推進のための合意形成に必要なスキルやノウハウを理解できます。

カリキュラム

1. 協働の特性を理解する

自治を促すコーディネーターへ
合意とは自分が歩み寄って作り出す着地点
関係者との信頼関係が持つ影響力

2. 協働を進める効果的なプロセス

相手先に出向き、話を聞き、状況を伝える
×決定⇒共有⇒質疑 ○相談⇒共有⇒決定

3. 協働を支える信頼関係構築術

信頼関係構築とは（態度・構成・表現）
異なる価値観の中で、共通点を探す
協働アイデアを具体的な計画へ

4. 信頼関係構築術の実践

実習『相手の意見を引き出す』
実習『相手のNOの真意を探る』
実習『協働アイデアを計画する』



既存プログラム

1. 新規採用職員研修

対象

- ・ 新規採用職員

狙い

「仕事の基本は人間関係にある」という原点に立ち返り、円滑に業務遂行していく土台作りが必須です。その土台となるのが、相手に受け入れてもらう自分作りであり、その要素がマナーやコミュニケーションの基本を理解し、実践することです。周囲の人々との接点を大切に、型だけのマナーに囚われることなく、今後の対応レベルを左右する考え方を習得します。

効果

- ・ 自発的に考え、行動を起こし、周囲を巻き込み、より良い方向へ導くための考え方が理解できます。
- ・ 組織やお客様に対して、相手の想いや感情を敏感に察知し、相手に寄り添うその場の対応が取れるようになります。
- ・ その場その場での相手と状況を見極め、良好な関係を築くための臨機応変かつ柔軟な対応力が身につきます。

カリキュラム

1. 社会人の自覚と役割

依存から自立の意識へ
組織の一員として必要な関係構築論
実習『仕事に差が出る話の聞き方』

2. 住民視点のビジネスマナー

マナーの評価は相手
印象形成（感じの良さを演出する）
実習『基本的ビジネスマナーの実践』

3. 対面・電話対応の基本

電話対応3つの特徴、受け方かけ方の基本
来客対応の流れと訪問時のマナー
実習『対面・電話ロールプレイング』

4. チーム力を高める仕事の進め方

報連相の重要性
指示命令の受け方と留意点
実習『報連相ロールプレイング』

2. 仕事の進め方基本研修

対象

- ・新規採用職員
- ・各部門ごとでコミュニケーションを活発化させたい部署

狙い

本研修では、行政業務のプロとなるスタートにあたり、必要とされる基本姿勢や心構え、そして、住民や職場のメンバーから信頼と協力を獲得するコミュニケーション技術を学びます。そして、住民や自分を取り巻く人との接点を大切にした良好な関係を築くことができるようにします。

効果

- ・社会人としての自覚と行政職員としての考え方・行動・コミュニケーションの取り方が身につきます。
- ・組織で仕事をする上では、良好な人間関係構築力が重要であることを知り、その実践力が備わります。
- ・行政業務に求められる住民対応の仕方と、報告・連絡・相談を軸とする仕事の進め方を習得することができます。

カリキュラム

1. コミュニケーションの基本

職場活性化とコミュニケーションの関係
信頼関係は日常のコミュニケーションから
実習『信頼関係を築く聞き方』

2. コミュニケーションを考える

実習『伝えることの難しさを体感する』
発信≠受信≠理解≠行動
話の効果は聞き手が決める

3. 組織で働くための巻き込む力

同じ目的を共有し、ゴールを目指す
一人で仕事は完結しない
実習『ケーススタディー職場場面』

4. コミュニケーション・センス

コミュニケーションが上手くいく3要素

3. 巻き込む力養成研修

対象

- ・ 若手職員（1年目－5年目）

狙い

仕事において、一人の力でできることは限られています。そして、組織として仕事の成果を最大化するためには、周囲の知恵や経験を借りるため、その人たちを巻き込んでいかなければなりません。本研修では、協力してほしい相手に自らの意思で自発的に協力してもらえよう、自らが率先して、周囲を巻き込む積極的な言動や行動がとれるよう学習を深めます。

効果

- ・ 業務を円滑に進め、より高い成果を生むためには、周囲の人たちの協力を得ることが必要と気づき、自ら率先して周囲を巻き込むようになります。
- ・ 受講者への職場アンケートなど、第3者の視点を多く加えることで、研修を客観視することができます。結果として、職場の人間関係と自身の現実的問題に気づくことができます。

カリキュラム

1. 働き方を見直す

与えられた仕事から生み出す仕事へ
コミュニケーション力UPで評価UP
実習『職場活性化アンケート』

2. 組織で働くための巻き込む力

同じ目的を共有し、ゴールを目指す仲間
巻き込む力とコミュニケーションの関係
実習『好感を持たれ、信頼を築く聞き方』

3. 報連相

報連相が業務にもたらす影響力
実習『報連相ケーススタディ』
理想的な報連相とは

4. 上司支援のコミュニケーション

フォロワーの心得（報告、提案、支持）
自立的に動く
実習『上司支援の基盤づくり』

日常の接点（対応）を見直し、感じの良い対応を目指す！

4. 接 遇 レ ベ ル ア ッ プ 研 修

対 象

- ・ 若手職員（3年目－5年目）、中堅職員（10年目以降）
- ・ 住民対応の多い職場の職員

狙 い

住民対応の場面で配慮すべき意識と取るべき行動のあり方について、さらにはクレームの実例等から状況に応じた対応策を学ぶことにより、現場での対応能力向上を図るとともに、職場全体の住民対応能力（＝接遇）向上のための知識を身につけることを目指します。

効 果

- ・ 柔軟な思考や態度と行動で、周囲と良好な関係を築くことができます。
- ・ 常に相手を意識した好感の持てる接遇対応ができるようになります。
- ・ クレーム対応をマイナスに捉えるのではなく、目の前の相手と真剣に向き合い、理解と納得を引き出そうと努力します。

カ リ キ ュ ラ ム

1. 今求められる接遇力

市民思考を軸にしたサービスを目指す
安心感から信頼感へ
実習『接遇の現状把握チェック』

2. 好感ある対応のポイント

受容と共感
第一印象の重要性
肯定表現とマジックフレーズ

3. 接遇の基本を振り返る

実習『対面・電話応対ロールプレイング』
実習『いまさら聞けない接遇Q & A』
事前アンケートから講師によるアドバイス

4. クレーム対応の考え方

近年のクレームの傾向
クレーム対応のポイントとスキル
実習『クレームの現実事例』

備考

「3.接遇の基本を振り返る」は、振り返り項目は、各自治体の課題に応じて変更することが可能です。

5. 傾聴力向上研修

対象

- ・若手、中堅、管理職層を幅広く対応
- ・対内、対外的に人の話を聞くことが強く求められている部署

狙い

本研修は、コミュニケーションの観点から「聞く」に焦点をあて、全てのコミュニケーションのベースとなる「聞く力」を磨きます。テーマとして、「相手を知り、話す力を伸ばす」としており、話す、聞くがバランスよく保たれてこそ、コミュニケーションは活性化します。聞くことの意義・効用を理解しスキルを高めることで、結果的に話し方の向上にもつながります。

効果

- ・コミュニケーションにおいて、ともすると「受け身」と捉えられがちな「聞く」ことが、実は大きな影響力を相手に与えていることに気づくことができます。
- ・普段、自分では意識することがない「聞く」ことについて客観的に振り返ることで、日常、自分がとっているコミュニケーションの問題・課題に気づくことができます。

カリキュラム

1. 聞き方がなぜ重要視されるのか

話は最後まで聞いてほしい！根源的欲求
聞くことの積極的な意義
実習『現状の聞き方レベルチェック』

2. 相手の話をしっかりと聞く

実習『傾聴トレーニング』
普段の聞き方から信頼される聞き方を習得
聞き手の示す態度が持つ影響力

3. 相手と良好な関係を構築する

共感の姿勢で話を引き出す
フィードバックして正確に聞き出す
実習『相手の真意を聞き取る』

6. 組織接遇力研修

対象

- ・住民との接点の多い窓口職場（できれば係単位）
- ・若手、中堅、管理職が同時に受講

狙い

従来実施している接遇研修は、果たして効果的なのか一受講者によって学習効果の差が激しい、職場に戻るとそれっきり、学習の共有化がされない、経年経過で学習効果DOWN、基礎学習が多く、部署ごとの専門性にあった内容になりづらいなど、多くの課題が生じています。本研修は、部署ごとのスキルアップを狙いに、職場の専門性に合わせた接遇研修をご提供します。

効果

- ・部署ごとに行うことで、良い点や課題点など、ポイントをすく共有化でき、改善に向けた取り組みがしやすくなります。
- ・その部署の専門領域に特化したロールプレイングを行うことで、よりリアルな場面で効果的な解決方法へ導けます。
- ・それぞれの役割に応じた対応方法を見直すことで、日頃の対応へどのように係われればよいのかが明確になります。

カリキュラム

1. 事前モニタリング

研修を実施する部署を講師自らチェックし、現状把握に努める
モニタリング結果の解説と共有

2. 今求められる接遇力

組織の接遇コミュニケーション力UP
実習『接遇の土台となる“聞く力”』
安心感から信頼感を得る対応へ

3. 組織ロールプレイング

事例を用いた対応方法の検討／実践
各役割に応じた振り返りとポイント解説
印象力を高める対応

4. 接遇における説明の重要性

伝える≠伝わるとは限らない
理解・納得をなくして、協力獲得はない
組織力強化と日頃の人間関係力

7. 若手指導力向上研修

対象

- ・ 入職1年目から5年目未満
- ・ 後輩指導の悩みを抱えている職員

狙い

多様な行政課題への対応、職員の人員削減、職員の仕事観の変化など、限られた人員で効率的な仕事が求められている中で、指導の中心的立場であるリーダー層は多忙を極め、役割を果たせていない現状です。本研修では、「若手から人材を育てる風土作り」を念頭に、職場における好循環を作り、人が「育つ」職場環境を整えるための考え方を学びます。

効果

- ・ OJT指導計画などに左右されることなく、自分から積極的に後輩との関わりを持ち、その場で指導・実践を促すような働きかけができるようになります。
- ・ 育成能力5つの条件（後輩掌握、指導力、説明力、理解・共感、評価）を中心に、効果的な指導方法を学びます。

カリキュラム

1. 後輩指導とは

教える文化作りとコミュニケーション
実習『後輩との接点を見直す』
信頼関係がスムーズな指導を導く

2. 指導の基礎と関わり方

「教える・見守る・引き出す」
実習『指導に役立つ聞き方』
相手との距離を縮める聞き方のスキル

3. わかりやすい指導のため説明力

実習『伝達ゲーム』
実習『大切なことを伝える説明練習』
指導効果を高める表現の工夫

4. 育成コミュニケーションスキル

ほめ方・叱り方のポイント
実習『指導場面（ケース・スタディ）』
現実場面と照らし合わせた振り返り討議

理解と納得を引き出す“伝わる説明”を習得する！

8.“伝わる”説明力強化研修

対象

- ・対内、対外的に説明することが多い職員
- ・若手、中堅、管理職など、幅広く対応可能

狙い

利用者が満足するのは、職員の振る舞い・態度・表情・言葉遣いだけでなく、自分の質問や疑問に対し、的を射た説明を受けて理解できた瞬間です。その中の1つでも欠けていると、不満の元になります。本研修では、「説明」に焦点をあて、わかりやすく相手に伝えるためのノウハウやスキルを講義・実習の両面から学習し、利用者の理解促進につなげていきます。

効果

- ・「伝える」と「伝わる」ことの違いを認識し、わかりやすさは相手が判断することであると、明確な気づきを得ます。
- ・「ここまで言えばわかるはず」と相手を責めるような一方的説明から、常に相手から「どう聞かれるか」という視点に立ち、相手にわかりやすい説明ができるようになります。

カリキュラム

1. 行政職員に必要な説明力

高まる住民の権利意識
説明に起因するクレームの問題
実習『わかりやすい説明を支える傾聴力』

2. 相手に届く説明

「伝える」と「伝わる」の違い
聞かれ方を考えて話す
実習『説明下手チェックリスト』

3. わかりやすい説明の技術

わかりやすく話すための原則とスキル
実習『説明トレーニングⅠ』

4. 説明の効果をあげる

抽象的と具体的の使い分け
主題のもとに話をまとめる
実習『説明トレーニングⅡ』

備考

「聞かなければ話せない」と原則に乗っ取り、聞く（態度、要約、質問）に強調したプログラムもございます。

9. 窓口説明力研修

対象

- ・ 窓口を担当する職員

狙い

窓口に来る住民に、制度や手続きの仕方などをわかりやすく説明し、理解を得ながら業務を進めて行くのは、職員の義務であり責務です。しかし現状は、耳慣れない専門用語を使ったり、耳を傾けずに一方的に話したり、住民に不満を感じさせてしまっています。本研修では、相手の聞きたいことに焦点を当て、的確に説明し、CS向上につなげる説明手法を習得します。

効果

- ・ 窓口業務における「説明」の基本的な心構えが理解でき、相手が何を知りたがっているのか、困っているのかを察知しながら、対応するように意識が変わります。
- ・ 自分の態度や表情が効果的な説明の妨げになっていないかを今一度確認し、説明も接遇の一環であることに気づきます。

カリキュラム

- | | |
|------------------|---|
| 1. 住民が窓口を求めること | より良いサービスを求める時代
窓口での基本的な心構え
実習『ニーズを引き出す傾聴力』 |
| 2. 相手から話の真意を引き出す | 正確に聞いて、気持ちを引き出す
実習『言いたいことを聞く一要約力』
実習『真意を引き出す一質問力』 |
| 3. わかりやすい説明の技術 | わかりやすく話すための原則とスキル
実習『説明トレーニングⅠ』 |
| 4. 1対1の説明のポイント | 伝えたいポイントを予告する
反応を確かめながら話す
実習『窓口対応ケース・スタディ』 |

10. プレゼンテーション研修

対象

- ・大勢の人前で話す機会の多い職員

狙い

政策を企画・実施する一部の人たちだけでなく、職員相互や住民の理解・納得を得て政策を実行していくことが求められます。そのためには、限られた時間の中で情報を効果的に伝え、人の理解と行動を促進するプレゼンテーション技術の向上が不可欠です。本研修では、プレゼンテーション能力を伸ばすのに必要な表現力を中心としたスキルの習得を目指します。

効果

- ・コミュニケーションの原理・原則を認識することで、プレゼンテーションの場面だけでなく、日常業務においても、効果的な説明や説得ができるようになります。
- ・発表するテーマを現実に直面している事例から抜粋することで、「住民説明会」や「会議の発表場面」など、より現実業務にすぐ活用できるようになります。

カリキュラム

- | | |
|------------------|---|
| 1. プレゼンテーションとは | プレゼンテーションが重視される背景
プレゼンテーションの定義
実習『伝わることの難しさを体感する』 |
| 2. プレゼンを支える説明する力 | “わかる”という状態について
説明内容の理解と消化
実習『人前で話す際の基本技術』 |
| 3. プレゼンテーションの準備 | 聞き手の本質と特性を理解する
発表内容の構成技法5つのポイント
実習『選択型プレゼンテーションⅠ』 |
| 4. 効果的なプレゼンテーション | プレゼンテーションの3原則
実習『選択型プレゼンテーションⅡ』
メンバーの意見を反映した話に再構成 |

大勢を相手にしても堂々と伝わる話ができる！

11. わかりやすい資料作成研修

対象

- ・全職種

狙い

現状、業務上のコミュニケーションの阻害要因となっている「伝わらない資料」。その原因と本質を理解し、情報の受け手に伝わる資料とは何かを習得します。

効果

- ・読んで伝わる資料作成3つのポイントを実習を通じて体感していただき、業務で即活用できるようになります。
- ・本研修でご紹介する3つのポイントは汎用性が高い内容になっています。受講者が学んだことを所属部署で共有することで、他の方々にも良い影響が与えられます。

カリキュラム

1. 伝わる資料作成の前提

そもそもなぜわかりにくくなるのか
伝えることの目的は何か
たった3つのポイントでわかりやすくなる

2. 読んでわかる資料作成ポイント その① 伝わる話の構造

事実と意見を明確にする
依頼事項を1つに絞る
地図を渡す、結論から始め、結論で終わる

3. 読んでわかる資料作成ポイント その② 情報をシンプルにする

1 S 1 M
ノイズをなくす

4. 読んでわかる資料作成ポイント その③ 情報伝達力を上げる

タイトルを有効活用する
箇条書きは構造化する
情報をビジュアル化する

12. 住民説明会実践訓練研修

対象

- ・ 住民説明会を担当する部署の担当職員
- ・ 大勢の前で話す機会の多い職員

狙い

協働意識の高まり、制度やシステムの複雑化など、今まで以上に住民と行政との密接な情報交換とコミュニケーションが必要になっていきます。そのため、住民を集めて行政への理解と協力を訴える住民説明会が重要な役割を担っています。本研修は、説明会に参加される住民に話を聞いてもらう状況を整え、住民の目線に立ったわかりやすい話し方を習得します。

効果

- ・ 行政職員が陥りがちな顕著な傾向（1.行政PRが意識的に行われていない、2.無難な構成や情報を配置し、説明する）に触れ、説明会における説明の基本や心構えが身につきます。
- ・ 模擬説明会を実習で体験することで、各自の説明における問題点を掴むことができ、明確な課題改善につながります。

カリキュラム

1. 住民説明会とは

説明会は一方向的な情報伝達ではない
実習『人前で話す基本形を身につける』
感じの良さを演出する

2. 説明会に向けた準備

話の構成法と聴衆を考えた話の展開
実習『説明トレーニング』
説明内容の展開の仕方と表現の3原則

3. 説明会は質疑応答で完結する

質疑応答の心得
質問の意図を掴む
共感の活用

4. 模擬説明会

実習『●●説明会』
実際の場面を想定したロールプレイング
説明会の効果を高めるためには

13. クレーム対応研修

対象

- ・ 電話や対面で、クレームを受ける機会が多い職員

狙い

公務である以上住民の要望を叶えることができない場面もありますが、本研修において、クレーム対応のゴールは「問題解決」でなく「相手満足」だと考えています。クレームへの実践的な対応法として、たとえ解決に至らなくても「自分の要望を聞いてくれた」「ここまでやってくれた」と、住民が納得し、満足できるような方法を学びます。

効果

- ・ クレーム対応の効果的ステップを学び、相手の怒りを増幅させない対応ができるようになります。
- ・ 受講者が現在直面しているクレームに活路が見出せます。
- ・ 個人としての対応だけでなく、組織としての対応を意識するようになります。

カリキュラム

1. 近年のクレームの傾向と状況

クレームが組織発展の鍵を握る
クレームの類別
実習『住民との接点を見直すチェック』

2. クレーム対応の心構え

クレーム対応の目的—信頼獲得と相手満足
クレーム対応を適切に行う6ステップ
実習『クレーム対応他市事例』

3. クレーム対応の交渉領域スキル

譲歩と要求のバランスを考える
実習『クレームの現実事例検討』
クレーム発信者の心理と解説策を検討

4. 組織としての対応

組織でできるクレーム対応の共有
対面だけでなく様々なクレームへの対処

14. ハードクレーム対応研修

対象

- ・住民対応の多い窓口職員
- ・若手～中堅～管理職のそれぞれの職層に幅広く対応可能

狙い

不当要求が増え、クレームのリピーターやモンスターなどと呼ばれる理不尽なクレーマーへの対応が求められるようになった昨今、対応に苦慮する職員へいつまでも接遇研修を繰り返していても、成果は上がりません。接遇領域を超えたハードクレームに対応する考え方を学ぶ必要があります。

効果

- 現実の対応に苦慮した（している）事例を持ち込んでもらい、
- ・当事者意識をもって事例研究に取り組み、現実には生かせる対策を持ち帰る。
 - ・接遇研修領域ではない、対応方法を学び、クレーム対応に自身がつく。
 - ・ハードクレームが職員のメンタルに与える影響を軽減させます。

カリキュラム

1. 近年の行政クレームの傾向

クレーム対応の心構え
クレーム発信の奥にあるもの
行政PRのチャンスと捉える

2. クレーム対応の基本

クレーム対応6つのステップ
実習『クレームをこじらせない聞き方』
言葉・話し方・態度における留意点

3. ハードクレームへの対応

実習『他自治体クレーム事例』の検討
対立調整（ゴール設定・解決より満足）
パワープレイへの切り替え

4. 解決に導くクレーム対応スキル

実習『クレームの現実事例』
グループ討議&ロールプレイング実施
相手判断・結果の共有・自己犠牲など

15. 折衝・調整力向上研修

対象

- ・ 対内・対外的に折衝・調整・交渉業務を行う職員
- ・ 中堅～管理職層

狙い

相反する期待と要求を持つ関係者と折衝・調整し、スムーズな連携と互いが納得・満足する意思決定を行うためには、自分側の要求だけを主張しても円滑に進みません。あらゆる折衝・調整は、関係性の影響を受けていることから、他者との関係構築や日常のコミュニケーションを見直し、折衝・交渉における関係性の意義と重要性を理解します。

効果

- ・ 交渉は相手をねじ伏せるものではなく、話し合いによって相互理解を促進し、合意を生み出していくものであることがわかり、信頼される交渉者へと意識と行動が変わります。
- ・ 交渉の各段階（関係形成から合意形成まで）のどこに問題があるのか、事前課題で持ち寄った交渉の現実事例で学習することで、合意形成の実践力が高まります。

カリキュラム

1. 折衝・調整の基本理解

折衝・調整が成立するための3条件
意思決定の種類と必要スキル
実習『折衝・調整を左右する聞く力』

2. 折衝・調整の成功ステップ

関係構築－理解納得－合意形成
実習『折衝・調整ケーススタディ』
対立を調整し、緩和するための心得

3. 折衝・調整の展開話法

互いの相違点を調整する説得話法
相手のNOを分析する
実習『折衝・調整の現実事例を検討する』

4. 折衝・調整の実践スキル

説得点の発見、例示、リスク提示
建設的譲歩、自己犠牲など
実習『ロールプレイング－現実事例』

16. ディベート研修

対象

- ・ 対内・対外的に折衝・調整・交渉業務を行う職員
- ・ 中堅～管理職増

狙い

ディベートは、討論ゲームの一種です。ゲームの勝敗を左右するのは、いかに自分たちの議論を聴衆に理解してもらえたか、納得してもらえたかという点です。仕事をしていくうえで欠かせないスキルとして、「相手の言い分を聞きとる」「自分の考えを述べる」など、ディベートを通して、これらのスキルのレベルアップを目指します。

効果

- ・ 主張型コミュニケーションは、一方的に主張することと言うのではなく、相手の話にも耳を傾けることとセットです。そのことを理解し、日常の業務においても主張と傾聴のバランスの取れた職員となり、周囲の信頼を得られます。
- ・ 日本人の特徴として議論を避ける傾向がありますが、議論をすることで第3の意見の創造が図られるということが理解でき、議論に対する意識が変わります。

カリキュラム

1. 主張型コミュニケーション

主張する姿勢と日本のコミュニケーション
ディベートの目的と討論の円滑化
実習『自己主張トレーニング』

2. ディベートの基本的留意事項

ディベートのルール
実習『ウォームアップディベート』
ディベートに必要な表現力

3. グループ対抗ディベート

論題別ディベート試合実施
肯定・否定・判定に役割分担
作戦タイム

4. ディベートを業務に生かす

ディベートから得られるもの
実習『仕事への活用方法を考える』
毎日が説得の連続

17. 講師技法養成研修

対象

- ・ 内部講師を務める方
- ・ 外部（市民向け講座など）で講師を務める方

狙い

本研修は、講師を担当する職員の不安を払拭し、安心と自信を提供することが目的です。「効果的に伝わるだろうか」「恥をかきたくない」「理解してもらえないだろうか」など、不安や疑問への対処法とスキルを提供いたします。講義内容を一方的に伝えるだけの「アナウンサー型指導」ではなく、対象者の理解に応じて、柔軟に指導する「コーチ型指導」を目指します。

効果

- ・ 講義の基礎知識を学習し、相手にわからせることのスキルが習得できます。
- ・ 人前で話すことに慣れ、結果、あがりをコントロールすることができます。
- ・ 準備の仕方を理解し、実践の研修運営等で活かせます
- ・ 各自の課題を発見し、効果的な講義の実践に向けてレベルアップできます。

カリキュラム

1. 講師に求められる役割と条件

内部講師の強みと弱み
講義内容と表現＋人柄
実習『好印象につなげる人前で話す技術』

2. インストラクションの準備

目的の明確化
内容構成の基本と聴衆分析
実習『わかりやすい資料準備』

3. 伝える力を養う

講義とプレゼンテーションの違い
内容から表現へ
実習『模擬講義デモンストレーション』

4. インストラクションスキル

気づかせるために必要なこと
理解度が高まる研修の進め方
講師としての動機付けと行動喚起を目指す

たった4つのポイントで効率的な会議に変わる！

18. 会議運営力向上研修

対象

- ・ 会議の進行役を担う機会の多い方
- ・ 効率的な議論や合意形成を図りたい方

狙い

重要な意思決定を行う際、その前提には、意見を調整する会議があります。しかし現状は「時間がかかる」「意見の收拾がつかない」「話が脱線する」など、様々なことが原因で、効率・効果的な会議運営できていません。本研修は、オリジナルメソッド『会議の4本柱』を中心に、効果的な運営方法を学びます。

効果

- ・ 実際の会議のシーンで「活かして成果を出す」手法を体験し、すぐに業務で実践していただけます。
例) 議論の見える化『板書活用術』『GROWモデル』など
- ・ 各自が体験してきた会議場面を引き合いに出しながら学習を進めることで、納得度合いを高め、やってみよう！という気になりやすくなります。

カリキュラム

1. 会議の設計

会議の設定の仕方
職場の会議における問題点とは？
ダラダラ会議は仕組みで改善できる

2. 多様な意見の交わり方

効果的な意見交換
司会者の役割とクセ、聞く／質問の意味
意見を引き出す12の質問／参加者対応

3. 合意形成

納得いく結論の出し方
上位目的を設定し、共有する
会議での立ち往生を防ぐ

4. 構造化

意見を構造的に見える化する板書スキル
構造化の6つのパターン
模擬会議（総合ワーク）

19. 上司のためのコミュニケーション

対象

- ・ 中堅層
- ・ 新任リーダー層

狙い

部下の成長を支援し、強い組織をつくるのが管理職の役割です。時に厳しく叱り励まし、より高いレベルへ導くためには、部下と良好なコミュニケーションが築けていないと成功しませぬ。本研修では、管理職に求められるコミュニケーション領域の理解を深め、部下育成に必要なスキルを習得するのが狙いです。

効果

- ・ 上司と部下の関係は、ともに相手を必要とする相互関係であり、このことを認識した上で、互いの関係性をより強く、信頼し合う関係に発展すべく、行動が変わります。
- ・ 上司が発揮すべきリーダーシップは、説得力によって成り立っています。部下が自発的に行動するよう促していく技術が説得力と言えます。説得力の構造と技術を理解し、部下へのアプローチを変えられることができます。

カリキュラム

1. リーダーの役割と人間関係

“人”として部下に関わる
リーダーのコミュニケーション能力
実習『リーダー6大能力自己チェック』

2. 部下の真意を引き出す

話を引き出し、部下の心を開かせる
顕在化でなく、潜在的な部分を探る
実習『部下の心を掴む話の聞き方』

3. 部下の自発行動を促すステップ

実習『部下指導の失敗体験Ⅰ』
各自の現実事例より、解説策の検討
部下をその気にさせるポイント

4. 総括実習

実習『部下指導の失敗体験Ⅱ』
失敗体験Ⅰより、ロールプレイング実習へ
良好な関係が強い組織を作る

20. モチベーション・マネジメント

対象

- ・ 部下のいる中堅職員、管理職層

狙い

組織を活性化し、業務効率や成果を高めるには、職員一人ひとりのやる気を引き出すことが必要です。そのために、部下育成を担う上司層が、個人やチームのモチベーションを向上させる手法を取得し、積極的に仕事に取り組む組織風土を醸成することが求められます。本研修は、モチベーションを高めるコミュニケーションの取り方を中心に、アプローチ手法を学びます。

効果

- ・ 指示／命令で動かすのではなく、部下の自発意思を喚起させるための内発的動機付けアプローチを理解し、部下が自らやる気を起こすような働きかけを心掛けるようになります。
- ・ 部下育成の前提には、部下との良好なコミュニケーションが影響していることを強く認識、日頃から進んで部下と関わろうとする意識が芽生えます。

カリキュラム

1. 組織活性化とモチベーション

内発的要因と外発的要因

人の自発意思（内発的要因）を引き出す
実習『外発的動機付けの脅威』

2. モチベーションを下げる要因

ついやってしまう“脅し”

ギブ博士の7つの態度

実習『事例研究－協力しない若手』

3. モチベーションを高める基本

実習『部下の話を聞く』

実習『モチベーションを高める発信』

「話す」「聞く」が根幹を支える

4. 支援的コミュニケーション

命令ではないアプローチ

リーダーシップとコミュニケーション

リーダーは部下・後輩を思いやることから全てが始まる！

21. 思いやりリーダーシップ研修

対象

- ・ 中堅層
- ・ 新任リーダー層

狙い

日本は元来、強い意思のもと、リーダーの考え方や価値観を貫き、部下を統率して引っ張っていく『強制型リーダーシップ』でした。しかし近年は、働く環境の変化が激しくなり、人材にも多様性が求められるようになり、日頃から部下とどのように関わるのか、という点を踏まえ、部下を支援する意識と行動を変えるための学習を行ってまいります。

効果

- ・ 部下と関わる際に必要な“思いやり”を、コミュニケーションの原則と聞き方・伝え方のスキルに分解して学びます。
- ・ 部下とは毎日関わっており、ついわかっているだろうと手を抜きがちなコミュニケーションを改善します。
- ・ 部下指導・育成の土台となる、「あの上司と仕事をしたい」という信頼と尊敬を手に入れることができます。

カリキュラム

- | | |
|-------------------|--|
| 1. 思いやりリーダーシップとは | 部下が上司に求めるもの
相手の価値観を大切にする働きかけ
実習『自分の価値基準で話している現実』 |
| 2. 部下に信頼される聞き方 | 聞き方で自己重要感を感じる部下
実習『聞き方の改善』
部下との会話・相談における聞き方 |
| 3. 部下に伝わりやすい話し方 | 聞かれ方を考えて話す
実習『説明トレーニング〇〇の必要性』
部下に伝えるときの工夫点 |
| 4. 思いやりリーダーシップの発揮 | 実習『部下指導で困った経験ー現実事例』
部下の個性を知り、個別具体的な対応へ
実習『私の指導・育成の改善点』 |

22. ほめ方・叱り方研修

対象

- ・ 中堅層
- ・ 新任リーダー層

狙い

的確に伝え、いいタイミングでほめたり、叱ったりすることは、部下を育てる管理職の務めです。感情の抑制や照れ、「ほめる」と「おだてる」を混同することや「叱る」と「怒る」の違いがわからず、部下への変な遠慮や「叱る」と「怒る」の違いがわからず、叱れなかったり。こうした管理職の悩みを解決し、何をどのような方法でほめ、叱るかを学習します。

効果

- ・ 部下指導・育成の前提には、部下との良好なコミュニケーションが影響していることを強く認識、日頃から進んで部下と関わろうとする意識が芽生えます。結果として部下のやる気と自発意思を喚起し、良い行動の習慣化につながります。
- ・ ご自分の中で「なんのためにほめる（叱る）のか」の軸が明確になり、相手と状況に合わせて適切なほめ方・叱り方ができるようになります。

カリキュラム

1. 能力を引き出すほめ方・叱り方 上司と部下をめぐるコミュニケーション
実習『ほめる・叱るを支える聞き方』
部下に信頼される聞き方のポイント
2. 叱るを理解する 叱るを巡る傾向と目的／叱るための伝え方
実習『叱られて感謝できる人は誰？』
実習『困った部下の叱り方ーケース事例』
3. ほめ方で部下が変わる ほめることの目的／やる気と自発意思喚起
実習『ほめ言葉の活用』
上手なほめ方／褒める基準は部下の行動
4. 総括トレーニング 実習『総合ロールプレイング』
ケース事例より、ほめ方・叱り方のポイントを検証

23. 円滑な議会对応／議員関係構築

対象

- ・管理職候補者
- ・管理職昇格者
- ・既管理職（課長～部長・局長）

狙い

管理職になると、これまで困難なものとして「議会対応・委員会の緊要要素が、多々あります。なかでも、議員対応は、特異な事前準備・答弁時の話し方・質疑応答」に焦点を当て、知識／技術の習得を目指します。

効果

- ・議会事務局経験のある行政出身講師と市議会議員経験を持つ講師による講義／実習は、双方の視点から物事を捉え、より実践的な理解・気づきにつながります。
- ・答弁対策における議員対応の心得や質問を予測し、回答に苦慮しないための事前準備の心得、さらには答弁時における効果的な話し方など、即活用できるポイントを習得できます。

カリキュラム

1. 議員の特性を理解する

そもそも議員とはどんな人？
議員との信頼関係が持つ影響力
実習『関係を深め、本質を見極める』

2. 答弁における効果的な準備

〇〇から情報を集め、質問を予測する
過去－現在－未来の位置づけを整理する

3. 答弁を支える説明技術

説得力ある話し方（態度・構成・表現）
困ったときの対応方法（フレーズ例）
実習『説明トレーニング』

4. 総合ロールプレイング

実習『模擬議会ロールプレイング』
実践さながらの場面を想定し、緊張感のあるロールプレイング実施

24. 女性活躍イキイキ推進研修

対象

- ・ 女性職員
- ・ 管理職候補者、次世代を担う若手女性職員など
- ※ 男性職員も一緒に参加することがおすすめです！

狙い

住民の半分は女性です。女性の目で見えた街づくり施策、きめ細やかな事業展開は重要であり、その実現のためには女性の活躍が欠かせません。しかし、現場で働く女性たちはさまざまな不安や悩みを抱えています。本研修は、女性職員に期待される役割を理解し、自分自身の能力向上と、管理職昇任へのモチベーションを上げることを目指します。

効果

- ・ 女性管理職としての経験のある講師が、ロールモデルとして自らの経験を通して研修を行います。自身の能力、仕事を続けることへの意欲や意識の保ち方、周囲のサポートを引き出す環境作りなど、障害となる事柄に対して、どのような取り組みをすべきか、学習を通じて気づきを得られます。

カリキュラム

- | | |
|-------------------|--|
| 1. 仕事もさらにイキイキとする | 女性の強みを行かした働き方を目指す
実習『チームで協力するワーク』
組織で働くことの意義とあるべき姿とは |
| 2. 仕事の質と働きやすさを高める | 女性管理職の役割とリーダーシップ
実習『受容・共感を高める聞き方』
聞くことが相手に与える影響力を考える |
| 3. 女性リーダーとしての伝え方 | 言い難いことがいいやすくなる伝え方
実習『相手に上手く伝える』
どうしたらわかってもらえるかを考える |
| 4. これからをイキイキと働くため | 実習『イキイキ働くための検討討議』
働く上で障害や不安に思うことは？
ライフワークバランスを見直す |

25.再任用・再雇用職員研修

対象

- ・再任用職員（希望職員・既職員）

狙い

再任用職員と受入職場を巡る問題として、「どこまで言っているのか」「どんな風に接すればいいのか」など、双方ともに仕事のやりにくさを感じてしまい、結果として、効率的かつ生産性のある業務遂行ができなくなってしまう。本研修では、再任用職員と受入職場のそれぞれに意識付けを行い、ともに働きやすい環境を整えるための職場改善を目指します。

効果

- ・『豊富な知識と経験を活用するため』という思いが芽生え、どんな仕事でもプライドを持って従事することが出来ます。
- ・自分の置かれる立場は変わるが、気持ちを新たに切り替え、環境になれる努力を自ら進んで行うようになります。
- ・後輩職員に、これまでの自分の業務経験や知識を伝承していく姿勢を持ち、人生の先輩として、後輩の良き相談相手となるべく、接するよう心掛けます。

カリキュラム

1. 新しい職場で活躍するために

再任用としての心構え

一 培った豊富な知識と経験を活かせる職位
これまでとこれからの“違い”を認識する

2. 再任用に期待される役割

培った経験を生かして職場で実践する

実習『期待されること／すべきこととは』

3. 職場で信頼される存在になる

親しまれる第一歩 一 先手の働きかけ
厳格なリーダーから良き相談相手へ

実習『職場のコミュニケーション事例』

備考Ⅰ「事前調査」

再任用職員＋受入職場職員のそれぞれに事前アンケートを行い、各々の立場での不安や悩みなどを抽出し、研修内容に反映します。

備考Ⅱ「受入職場説明会」 ※オプション（別途費用がかかります）

受入職場として心掛けるべきことや気をつけるべき点を共有し、再任用職員の受入に備えます。

26. ライフプランセミナー

対象

- ・ 50 - 60 代職員

狙い

定年が視野に入ってくるこの世代は、組織の中で培ってきた能力を今後どう生かしていくかを考える時期です。また一方で、新しい人生へのチャレンジが必要にもなってくる時期です。この時期に、これまでの人生を振り返りながら、新しい自己の可能性を探索し、今後の人生設計を考えていきます。

効果

第2のキャリアの見つけ方、今後の10年・20年後の目標やゴールが定まります。その結果、今から始める行動が明確になり、充実したライフキャリアを実現することにつながります。

カリキュラム

1. 自分史を語る

楽しみながら作る自分史「ライフラインチャート」を使って、これまでの自分を振り返る

2. セカンドライフへの準備

今後の人生を生き生きと過ごすために、自分の進めべき方向性を確認します

3. 新しい自分づくり

今後の人生目標「ライフプラン」を作成し、自分が目指すべきプランを検討します

4. 再任用・再雇用で役立つスキル

働く立場が変われば、人との関わり方も変わる。良質なコミュニケーションスキルを習得します

27. 職場コミュニケーション研修

対象

- ・ 部門の中堅リーダー層及び管理職層

狙い

昨今、メンタルに不調をきたして長期療養する職員が少なくありません。若手はストレス耐性に弱く、管理職も業務量の多さや人を使うことへのプレッシャーなどがあり、常に誰もがメンタル不全に陥る危険性があります。本研修では、メンタル不全の予防のために最も大切な職場コミュニケーションを振り返り、メンタル不全を生まない職場作りに貢献します。

効果

- ・ 普段の何気ない言動が、知らぬ間にハラスメントになっているかもしれないことに気づき、部下・後輩へのアプローチが変わります。
- ・ 研修前に職場の現状調査（アンケート）を実施します。研修では結果に対する検討を、終了後には職場内で共有を図り、職場活性化に向けた取り組みを実践するようになります。

カリキュラム

1. ストレス時代と職場活性化

組織内コミュニケーションの基盤
実習『コミュニケーションのタイプ診断』
実習『相互尊重と共感力を高める聞き方』

2. 職場の人間関係

実習『職場の人間関係アンケート』
集団結果を踏まえ、問題傾向を探る
職場コミュニケーションの必要性

3. 関係の「質」を高める雑談

実習『関係を深める雑談』
雑談で陥りやすい傾向
相手と話が弾むポイント

4. 表現を変換する

実習『ケーススタディ』
ポジティブ表現への変換と見方・考え方
伝え方のレベルアップ

28. 若手職員のメンタル強化支援

対象

- ・ 中間管理職、監督職

狙い

時代背景が変われば、職場で管理職に求められる部下との関わり方も変わります。世代も経験も違う考え方のギャップのある中で、どのようにしたら部下のモチベーションを高め、望ましい成果を上げてもらえるのか、具体的な手法を学びます。

効果

- ・ 部下のモチベーションが高まり、自発的な行動を促すことにつながります。
- ・ 職場内コミュニケーションが活性化され、マネジメントがよりスムーズに図れます。

カリキュラム

1. 今どきの若者を理解する

今どきの若者の特性を知り、ジェネレーションギャップを理解します

2. メンタルを強化する指導法

メンタル強くする「良いとらえ方」について理解し、相手がプラスに感じるための上司としての働きかけを学びます

3. メンタル強化のスキルを磨く

部下が育つ具体的な手法として、話す、聞く、伝える、ほめる、叱る等の手法を実習を通じて体験します

4. まとめと振り返り

研修後、部下との接点をどのように心掛けるか、実際の部下を想像して、まとめていきます

29. ハラスメント研修

対象

- ・ 一般職員（リーダー層、管理職層を除く）

狙い

ハラスメント（パワハラ・モラハラなど）についての正しい知識を習得していただき、組織リスク、防止策等について理解し、実践することを実践的に実施いたします。また、本研修は参加者がハラスメントに対する予防と防止策構築、また実際に起きた時の解決への手順を実務レベルで実施できることを目的とします。

効果

- ・ 本プログラムでは、ハラスメントの基本知識や問題解決への対応を体得していただくことにより、ハラスメントを未然に防止し、風通しの良い組織風土づくりを保持していただけます。

カリキュラム

- | | |
|-------------------|--|
| 1. ハラスメントの現状を理解する | 数字で見るハラスメント実態調査
労働問題になってきたハラスメント
判例から見る、問われた言動と判決 |
| 2. 被害者や組織に与える影響 | 被害に遭遇した人の気持ちを考えてみる
被害には2つの側面がある |
| 3. パワーハラスメントとは | パワハラ4つのタイプと3つのゾーン
パワハラを起こさないための留意点
実習『アサーション度チェック』 |
| 4. パワーハラスメント防止 | 実習『自職場で起こりうるハラスメント』
実習『問題解決のためにできることとは』
ハラスメントを受けたときには |

30. ハラスメント相談員研修

対象

- ・ ハラスメント相談を担当する職員
- ・ 労務担当職員、管理職など

狙い

ハラスメント被害者からの相談に対して、適切に対応し、問題を正確に把握し、ハラスメント問題の根本的な解決に導く実践力を習得します。

効果

- ・ 2020年4月以降の順次法制化に向けた、職場内相談体制構築に役立ちます。
- ・ 担当講師は、産業カウンセラーとして多数のハラスメント内部・外部相談を実施してきました。実務者ならではの実績と知見から、事例に対応した実践的な相談対応を学びます。

カリキュラム

1. 法制化に備える基本知識

ハラスメントの最新動向を踏まえたうえで、相談体制づくりの基本知識を身につけます

2. 相談の具体的な手法を学ぶ

カウンセリングスキルを使って、「話し方」「聞き方」の具体的な手法を学びます

3. 実践 ハラスメント事例

ハラスメント事例に基づき、各場面（通知・調整・調停・調査）における体験実習を行います

4. まとめと振り返り

学んだことを職場にどう還元するかを考え、実践すべき行動策を発表します

31. メンタルヘルス（セルフケア）

対象

- ・一般職員（リーダー層、管理職層を除く）

狙い

本研修は、自分の体調や心の状態をしっかりと把握して、心身ともに良い状態を保つことを目的に実施します。どこまでが耐えられるストレスなのか、どこからが耐えられないストレスなのか。耐えられない時に、どのように対処すれば、メンタル不調を防げるのかを知り、自分の健康を自分で守るスキルを身につけます。

効果

- ・職場や日常におけるストレス負荷を積極的に軽減、解消する手法を知ることによって、心の安定を保ち、やりがいを持って仕事に取り組むことが可能となります。
- ・メンタル不調に実際になった場合、どのように対処すれば良いのかを早い段階で気づき、適切なケアをすることにより、深刻なメンタル不調になることを防止できます。

カリキュラム

1. メンタルヘルスの現状

職場ストレス問題の現状を考える
実習『職場ではどんなストレスがある？』

2. ストレスとは何か

ストレスとメンタル不調の関係
ストレス反応のサイン
実習『日常生活からストレス度を図る』

3. ストレスへの対処・軽減

あなたのストレス対処法は？
ストレスコーピングの種類
実習『あなたのストレス解消法は？』

4. 職場コミュニケーション

日常のコミュニケーションの取り組みは？
聞く・話すことが心理に与える影響
実習『職場を気持ちよくするための働き』

32.メンタルヘルス（ラインケア）

対象

- ・リーダー層、管理職層

狙い

職場のメンタルヘルス対策では、“ラインによるケア”、つまり管理職（＝ライン）によるケアが最も重視されています。メンタル疾患の早期発見・早期対応を実現するために、メンタルヘルスに関する正しい認識と対応方法を知り、管理職として率先的に職場のメンタルヘルスを全体に浸透させることを目的に実施します。

効果

- ・メンタルヘルス対策に取り組むうえで悩ましい問題である部下の休職対応や、職場復帰支援や最近話題の新型うつ事例も取り上げ、より実践的な取り組み方を学びます。
- ・メンタルヘルス対策は、個々人が正しい知識を持って心の健康を保つことはもちろん、組織全体で心の問題を個々人に抱え込ませない職場作りを推進できます。

カリキュラム

1. メンタルヘルスの必要性

メンタルヘルス問題の深刻な背景
企業の社会的責任とメンタルヘルス
安全配慮義務

2. メンタルヘルスの基礎知識

4つのケアを推進する
ストレス要因とストレス反応とは
セルフケアとラインケア

3. メンタル不調の早期発見と予防

管理職の役割
ストレス要因の疾患／うつ症状者への対処
実習『部下とのより良い関係構築へ』

4. 復職支援

職場復帰支援の流れとステップ
職場復帰におけるラインとスタッフの役割
実習『職場で実践するメンタルヘルス対策』

仕事への関わりを軸に、変化に対応しながら、自身の成長のための道を見出す！

33. キャリアデザイン研修

対象

- ・ 20－50代職員（各階層別に実施）

狙い

自分らしく、いきいきと充実した人生を送るために、過去から現在までの自分自身を振り返り、今後進むであろうキャリアを明確にする。

効果

- ・ 今後、取り組んでいくことや目標が明確になり、仕事や日常生活のモチベーションが上がります。

カリキュラム

1. 自己の棚卸し

ライフラインチャートでこれまでのキャリアを振り返り、自己理解、自己分析を深めます

2. これからの働き方をデザイン

キャリア理論の考え方から、各階層別の課題をクリアにして、個人のニーズをとらえた働き方をデザインします

3. 今後のキャリアの方策

自分自身を客観的に捉え、短期的・中期的な目標をキャリアプランに反映します

4. まとめと振り返り

キャリアとライフを充実させる女性としての働き方をイメージさせる！

34. 女性向けキャリアデザイン研修

対象

- ・ 20 - 50 代の女性

※ 男性職員の参加はおすすめいたしません

狙い

女性職員が、職場やプライベートの様々なライフイベントなどの転機を見据えて、自分らしく生き生きと働き続けるための主体的なキャリアづくりを目指します。

効果

- ・ 日常ではなかなか気づけない自分の持ち味や仕事観を再確認し、自分の働く軸になるキャリア開発に積極的に取り組むモチベーションが向上します。

カリキュラム

1. 職務の棚卸し

自らのキャリア（経験、強味）を振り返り、今後の自身のキャリアの方向性のイメージを把握します

2. 女性ならではの課題の整理

ワークショップをとおして、自分自身を客観的にみて、自己理解を深め、キャリア形成に生かします

3. ライフプランをつくる

今後の自身のワークライフバランスの視点に立ったキャリアを考え、ライフプランを作成します

4. まとめと振り返り

個人の気づきを促し、組織の変革を促す！

35. キャリアカウンセリング研修

対象

- ・ 中堅及び管理職

狙い

社員のキャリア形成のためのキャリアカウンセリングスキル向上（職場内面談担当者向け導入レベル）を目指します。

効果

- ・ 部下や相談者の自己理解が深まり、気づき、納得感を得られ、より良い行動変容へのモチベーションが向上します。

カリキュラム

- | | |
|-------------------|---|
| 1. キャリアカウンセリングとは | キャリアカウンセリングの意味や意義を唱えます |
| 2. キャリアカウンセリングの手法 | キャリアカウンセリングを行う際のフローと具体的な手法を学びます |
| 3. 実践キャリアカウンセリング | キャリアカウンセリング技法を使い、ロールプレイング演習にて現場ですぐ使えるようにします |
| 4. まとめと振り返り | |

「住民の声」を聞き、接遇対応の効果上げる！

36. 住民満足度向上プログラム

対象

- ・住民との接点の多い職場単位

狙い

より一層充実した住民サービスを展開するためには、接遇を集合研修で行うだけでなく、現実の問題点に目を向け、改善すべき対応を発見し、修正を繰り返すという取り組みが重要です。またそれを評価し、継続していく仕組みづくりも必要です。本企画は、対応品質の調査・分析、現場指導、継続の仕組みづくりなど、住民対応の質的レベルアップを図ります。

内容

事前対応調査

弊社の覆面調査員による窓口・電話調査を実施します。窓口・電話対応の現状レベルを把握し、改善点を明確にするための調査です。

管理者説明会

事前対応調査の報告並びに管理者向けOJT指導に必要な具体的なポイントを解説します。後の集合研修において、実際に指導する内容の一部を体験していただきます。

集合研修

事前対応調査の結果を踏まえた接遇の振り返りとスキルアップ＋現実の業務で困っている（困った）事例を活用し、より実践的な接遇レベルアップのための学習を行います。

事後対応調査

集合研修＋OJT指導を踏まえ、日頃の業務で実践し、活かされているか、効果は上がっているかなどの検証を行います。

成果報告会

調査対象課の上司を対象に、事前対応調査で見られた課題に対して、研修やOJTで改善が見られたかの評価結果を報告します。

会社概要

商 号 株式会社 話し方研究所

設 立 1983年1月1日

資本金 1,000万円

代表者 福田 賢司

所在地 〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-10-16
第8センタープラザ7階

連絡先 TEL.03-5649-0874 FAX.03-5649-1874

メー ル info@cns.hanashikata.co.jp

U R L https://www.hanashikata.co.jp

事 業 人間社会の「土台」である、人とのつながりをつくるコミュニケーションの原理・原則を確立し、コミュニケーション能力の強化・向上を図るための指導・啓蒙にあたっています

- 行政・団体向け職員研修事業
- 民間・法人向け人材研修事業
- セミナー・講演会講師派遣事業
- 個人向け講座事業
- コミュニケーション研究・開発事業
- その他 執筆 著作等



株式会社 話し方研究所

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-10-16 第8センタープラザ7階
tel.03(5649)0874 fax.03(5649)1874
mail.info@cns.hanashikata.co.jp
お問い合わせは【営業部】まで