

# スキルアップ研修コース内容

## 1. 業務改善研修

### 1. 研修の狙い

業務改善の必要性、重要性に対する意識を高め、業務改善が職場をよくするだけでなく、自己のスキルアップにもつながることを認識した上で具体的な業務改善手法と問題解決手順を修得する。

### 2. 対象者

業務改善推進者及び管理・監督者

### 3. 所要時間

7時間（1日コース）

### 4. 研修内容

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| ・ 行政を取り巻く背景と課題          | ・ 業務改善のための問題発見の着眼点      |
| ・ 業務改善の基本（定義、目的、対象、進め方） | ・ 改善方策の検討               |
| ・ 業務効率化を阻む要因と対策         | ・ 改善計画書の作成              |
| ・ 業務効率化の評価と構造について       | ・ 改善効果予測                |
| ・ 業務改善の手順とアプローチ         | ・ 業務改善を効果的に進めるための管理者の役割 |

## 2. コミュニケーション研修

### 1. 研修の狙い

組織で仕事を進める上で、また、お客様への接し方においてコミュニケーションがいかに重要であるか認識し、相手を尊重しながら自分の考えを伝えるコミュニケーション能力のスキルを修得する。

### 2. 対象者

管理・監督者及び一般職員

### 3. 所要時間

7時間（1日コース）

### 4. 研修内容

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| ・ コミュニケーションの基本                             | ・ 積極的傾聴法演習（ロールプレイの実施） |
| ・ コミュニケーション能力                              | ・ 行動・思考ヒヤリング法         |
| ・ コミュニケーションの手段（言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーション） |                       |
| ・ ボディコントロール（メラビアンの法則）                      | ・ 指示・説得型コミュニケーション     |
| ・ 共感・傾聴型コミュニケーション                          | ・ 論理的コミュニケーション        |
| ・ 積極的傾聴法                                   |                       |

## 3. リーダーシップ研修

### 1. 研修の狙い

リーダーに求められる基礎的能力（リーダーシップ）を育成するとともに、意識の醸成をはかる。  
将来管理・監督者の立場で実務の中心的役割の他、上司を補佐し、部下、後進職員の指導・育成等リーダーシップを発揮することが求められる管理・監督者候補から現管理者まで、必要となるリーダーシップ能力を育成する。

### 2. 対象者

管理・監督者及び一般職員

### 3. 所要時間

1日～2日間コース

### 4. 研修内容

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| ・リーダーの立場と役割          | ・業務改善の進め方                  |
| ・リーダーシップの発揮          | ・職場の人間関係の構築（コミュニケーションの重要性） |
| ・リーダーシップ自己診断         | ・部下の育成とOJT                 |
| ・他者に対するストロークの対応傾向診断  | ・魅力あるリーダーとなるためには           |
| ・上司の目標達成への貢献         | ・リーダー行動診断                  |
| ・リーダーの仕事のサイクル（PDS診断） |                            |

## 4. モチベーション向上研修

### 1. 研修の狙い

活力ある職場には、職員相互信頼が不可欠です。相互信頼の基本には、相手を「認め」自分も「認められる」関係が必要である。

本研修では、相互のモチベーション向上に役立つ「承認（褒める）スキル」と「承認される（アサーションと説得）スキル」を修得する。

### 2. 対象者

管理・監督者及び一般職員

### 3. 所要時間

7時間（1日コース）

### 4. 研修内容

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| ・メンタリティと職場のモチベーション   | ・問題解決に向けたアサーション        |
| ・承認の考え方と承認スキル        | ・説得的コミュニケーションと説得スキル    |
| ・相手の主張の理解と自分の気持ちの伝え方 | ・説得のステップと成功させる要素と条件づくり |
| ・アサーションとアサーションのスキル   |                        |

## 5. 企画力・発想力向上研修

### 1. 研修の狙い

図解思考は情報の効率的な共有化を果たし、関係者に分かりやすく泥臭く訴える手法でコンセンサスを得るのに役立つと考えられる。また、発想を導く手法でもあり、問題を整理し、かつ、発想や知恵を生み、解決手段を掘り起こせ、日常の業務運用にも有効な手法である。本研修ではプレゼンテーションのみでなく、日常の問題解決や業務改善等に活用できるよう図解手法による企画力・発想力アップのスキルを修得する。

### 2. 対象者

管理・監督者及び一般職員

### 3. 所要時間

7時間（1日コース）

### 4. 研修内容

- ・ 論理的思考法とは
- ・ 図解思考の基本的な考え方とその有効性
- ・ 図解思考の活用例
- ・ 各種図解思想の特長と使い方
- ・ 図解化の作業手順
- ・ 企画策定段階における具体的活用方法 ①問題の整理・分析 ②問題の因果関係分析 ③解決手段の策定

## 6. 問題発見・課題解決研修

### 1. 研修の狙い

自治体における日常業務の推進において、あるべき姿と実際あるいは期待する成果と実績の差が出てくるケースが少なくない。このギャップが問題であり、この問題がなぜ起きるのか、合理的思考方法を使って分析し、対策案を作り上げていく手法を体得する。

### 2. 対象者

管理・監督者及び一般職員

### 3. 所要時間

1日～2日間コース

### 4. 研修内容

- ・ 問題と課題
- ・ 問題解決の重要性
- ・ 問題解決の主な手法
- ・ 問題解決のステップ ①現状分析 ②原因分析 ③決定分析 ④リスク分析
- ・ 課題達成の施策策定手法