

研 修 科 目	1 マネジメント (新任課長級職員研修及び新任課長級職員フォローアップ研修)
研 修 の 目 的	1 課長級職員に求められる役割を自覚させる。 2 課等の運営の責任者として、課長級職員に求められるマネジメント能力の基礎を向上させる。
科 目 の 到 達 目 標	管理職員として、マネジメントの基礎を体系的に学ぶことにより、マネジメントに対する意識、知識、スキルを向上させる。
受 講 対 象 者	新任課長級職員及び昨年度未修了者
受 講 予 定 人 数	約120名～160名 ※2組編成とする。1組当たり60名～80名
研 修 日 数 ・ 時 間 ・ 回 数	正規研修 1回 195分 (同内容を2回実施) フォローアップ 1回 185分 (同内容を2回実施)
研 修 実 施 予 定 時 期	正規研修 令和4年4月下旬のうち2日間 フォローアップ 令和4年12月のうち1日又は2日に分けて実施
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<p>1 正規研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ マネジメントとは <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マネージャーの役割 (係長級との違いを含む。)</li> <li>・ 管理の基礎</li> </ul> </li> <li>◆ 業務のマネジメント <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務のマネジメントの基礎</li> <li>・ 業務の管理, 改善</li> </ul> </li> <li>◆ 職員のマネジメント <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 部下育成</li> <li>・ 職場風土の改善</li> <li>・ 職場内のコミュニケーション</li> </ul> </li> <li>◆ 働き方改革実現のための効率的なマネジメントのポイント</li> <li>◆ 行動計画の作成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 課長としての行動計画の作成</li> </ul> </li> </ul> <p>2 フォローアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マネジメントの原理原則の再確認</li> <li>・ 「マネジメントフィードバックアンケート」(下記3(3)のとおり)の結果に基づく受講者のマネジメントの現状把握と改善策の検討</li> <li>・ 行動計画の実践の振り返り及び行動計画のブラッシュアップ</li> </ul> <p>3 その他</p> <p>(1) 演習では、グループワーク、ロールプレイング等を用いて、受講者の経験等を共有化し、気づきを促すなどの工夫をすること。また、受講者が抱える課題解決に向けた実践的な内容とすること。</p>

	<p>(2) マネジメントの原理原則全般が掲載されており、講義の副読本として、研修後のマネジメントの実践に活用できるハンドブックを作成のうえ、正規研修において、全受講者に配布すること。</p> <p>(3) マネジメントフィードバックアンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受講者のマネジメントの現状について部下にアンケートを実施し、結果を本人へ開示する「マネジメントフィードバックアンケート」を講義内容に取り入れること（詳細は別紙のとおり）。</li> <li>・ アンケートの集計結果から、受講者全体のマネジメント傾向を分析すること。</li> <li>・ フォローアップ研修の講義において、受講者がマネジメントの原理原則を再確認できるよう、アンケート結果をもとに自己のマネジメントの現状を把握し、改善策を検討する時間を設定すること。</li> <li>・ アンケート結果の集計作業については、委託内容に含まない。 別途、本市がデータ入力・集計業者へ委託し、全体集計及び受講者全員の個人集計結果を研修委託先へ提供するものとする。</li> </ul>
<p>上限金額（税込）</p>	<p>980,000円</p>

## 新任課長級職員研修 「マネジメントフィードバックアンケート」について

### 1 目的

- (1) 受講者のマネジメントの現状について部下にアンケート（無記名）を実施し、その結果を本人へ開示する「マネジメントフィードバックアンケート」を、新任課長級職員研修「マネジメント」の講義に導入し、研修で学んだマネジメントの原理原則を職場で確実に実践するための動機づけとして活用する。
- (2) アンケート結果から、受講者が自身のマネジメントの現状を客観的に把握し、気づきを得ることで、新任課長級職員のマネジメント能力の更なる向上につなげる。

### 2 アンケート回答者

- (1) 回答者数は2,000名程度（見込み。変更の可能性あり）
- (2) 受講者の部下職員（課長補佐級以下の職員）を対象とする。
- (3) 部下職員には再任用職員，会計年度任用職員，非常勤嘱託職員，臨時的任用職員を含む。
- (4) 原則として，受講者の部下全員にアンケート回答の協力を依頼する。
- (5) 協力を得ることが難しい部下に対しては，回答を強制しない。
- (6) 受講者の部下の人数によって，次のとおり取り扱う。
  - ① 部下が20名以上の場合  
回答者数の上限は20名（※）とし，次のとおり合計20名の部下を選んでアンケート回答の協力を依頼する。
    - 課長補佐級及び係長級職員  
原則として，全員に回答の協力を依頼する。
    - 主任級以下職員  
日常の業務を通じてコミュニケーションを取る頻度が高い部下を中心に回答の協力を依頼する。  
※回答者数の上限については変更となる可能性あり。
  - ② 部下が2名以下の場合  
回答者の匿名性の観点からアンケートは実施せず，受講者が自己採点する。

### 3 スケジュール

時期	内容
4月	正規研修（マネジメントの原理原則）
10月	アンケート実施
11月	アンケート結果の集計
12月	フォローアップ研修（現状・課題の把握。マネジメントの原理原則の再確認）

### 4 アンケートの設問内容

別添「アンケート設問」のとおり

### 5 アンケートの結果の集計に記載する内容

各設問に対する受講者の評価点及び受講者全体の最高点，平均点，最低点を記載する。

令和4年度 新任課長級職員研修  
マネジメントフィードバック アンケート回答用紙

受講者  
番号

--	--	--	--



1 マネジメントフィードバックについて

- 新任課長級職員に対して、自己のマネジメントの現状に対する部下職員の認識を「見える化」することで気づきの機会を提供し、あなたの上司が自身のマネジメントの現状や課題を客観的に把握し、改善策の検討等に活用するために実施します。
- あなたの上司が課長級に昇任してからの約7箇月間（4～10月）におけるマネジメントの現状について、以下の設問に回答していただき、その結果をあなたの上司へフィードバックします。
- アンケートは無記名で行いますので、個人が特定されることはありません。

2 回答に当たっての留意点

- アンケート用紙右上の「受講者番号欄」に、3桁の受講者番号が記載されているか、必ず確認してください。
- 「基本情報 1」については、上司と接する機会が少ない等の理由により、「2～2.6」の設問への回答が難しい場合にのみ、「2 回答できない」に○印を記入してください。2を選択した方は、以降の設問への回答は不要です。
- 「2～2.6」の設問については、5つの選択肢のうち、最も当てはまる選択肢を1つ選んで、解答欄(太枠内)に○印を記入してください。

3 提出先及び提出方法

- 提出方法：文書交換で以下の宛先へ提出してください。  
※上司に渡す必要はありません。回答者から直接、以下の宛先へ送付してください。
- 宛 先：行財政局人事部人事課 研修担当（アンケート在中） ←必ず宛先欄に「アンケート在中」と記入してください。
- 提出期限：令和4年\*\*月\*日（\*）≪期限厳守≫
- そ の 他：文書交換の封筒の発信元欄には所属名のみを記入し、回答者の氏名は記入しないでください。

No.	設 問	回答欄（太枠に記入）
基本 情報	1 上司と接する機会が少ない等の理由により、上司のマネジメントの現状等について、以下のアンケート項目への回答が難しい場合は、回答しなくて結構です。あなたはアンケートに回答できますか。 ※ 「回答できない」に○をした方は、これで終了です。以降の設問への回答は不要です。	1 回答できる
		2 回答できない
仕 事 の 管 理	2 上司は、部下にも意見を聴きながら、実効的な業務計画を立てている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	3 上司は、業務を部下に任せきりにすることなく、業務の進捗状況を部下に都度確認している。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	4 上司は、あなたが報告や相談をした場合は、あなたの話をよく聴き適切なアドバイスや指示をしてくれる。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
5 上司は、自らが意思決定したことに責任を取る姿勢で誠実に業務を遂行している。	5 そう思う	
	4 どちらかと言えばそう思う	
	3 どちらとも言えない	
	2 どちらかと言えばそう思わない	
	1 そう思わない	

裏面につづく

No.	設 問	回答欄（太枠に記入）
仕事の管理	6 上司は、コンプライアンスを率先垂範し、公平・公正な業務が行われるよう、部下を指導するとともに、業務の点検を行っている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
仕事の改善	7 上司は、問題意識を持って業務や職場の状況を認識し、業務遂行上の課題や職場が抱える問題を把握している。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	8 上司は、業務遂行上の課題解決や改善に向けて、迅速かつ柔軟に解決方法を見出して、対処している。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	9 上司は、あなたの業務遂行上の課題について、あなたに問題を投げかけて問題意識を高めたり、意見を求めたりすることで、解決策や改善策を一緒になって考えている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
10 上司は、市政に関する幅広い視野と長期的な視点を持って、所管業務の今後の展望を構想し、自ら新しい提案を行っている。	5 そう思う	
	4 どちらかと言えばそう思う	
	3 どちらとも言えない	
	2 どちらかと言えばそう思わない	
	1 そう思わない	
11 上司は、業務に必要な知識や技術を習得するとともに、組織内外の幅広い情報源や人的ネットワークから新たな情報や有益な情報を収集している。	5 そう思う	
	4 どちらかと言えばそう思う	
	3 どちらとも言えない	
	2 どちらかと言えばそう思わない	
	1 そう思わない	
職場風土づくり	12 上司は、所属の目標や方針を職場のメンバーと共有し、メンバーが一体感を持って協力し合えるように働きかけている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
13 上司は、メンバー一人ひとりの役割・能力・職務形態等の多様性を把握し、職場のチーム力を総合的に発揮できる体制を作っている。	5 そう思う	
	4 どちらかと言えばそう思う	
	3 どちらとも言えない	
	2 どちらかと言えばそう思わない	
	1 そう思わない	

次ページにつづく

No.	設 問	回答欄（太枠に記入）
職場風土づくり	14 上司は、職場のメンバーのコミュニケーションや協力・連携がうまくいっていない場合などは、メンバー同士の関係改善を図るように働きかけている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	15 上司は、部下が気軽に話しかけやすい(報連相しやすい)雰囲気を作っている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	16 上司は、あなたの仕事が組織の目標の達成に対しどのようなつながり(意義)があるのかを明確に伝え、部下を動機付けしている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
部下育成	17 上司は、あなたが仕事に対して前向きに努力していることや、業務上で工夫していることを把握し、それを尊重してくれている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	18 上司は、あなたが仕事に取り組む際に、あなた自身が改善策を考えたり、工夫して主体的に仕事に取り組むように指導している。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	19 上司は、あなたに仕事を任せ、最後まで責任感を持って仕事に取り組むことを求めている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
20 上司は、日常業務や人事評価の面談などを通じて、あなたに不足している能力やスキルを具体的に伝えている。	5 そう思う	
	4 どちらかと言えばそう思う	
	3 どちらとも言えない	
	2 どちらかと言えばそう思わない	
	1 そう思わない	
21 上司は、あなたに対して、自己研さんの重要性を伝えたり、研修の受講を薦めるなどにより、あなたがより高いレベルの能力を習得するように働きかけている。	5 そう思う	
	4 どちらかと言えばそう思う	
	3 どちらとも言えない	
	2 どちらかと言えばそう思わない	
	1 そう思わない	

裏面につづく

No.	設 問	回答欄（太枠に記入）
働き 方 改 革	22 上司は、あなたに仕事を指示する際、その「背景」、「目的」を説明したうえで、「大まかな方向性」を示している。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	23 上司は、あなたの仕事に対して、些細なことにこだわって何度もやり直しを指示したり、無駄又は不合理な作業を指示することは少ない。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	24 上司は、率先して定時退庁や、休暇取得を行ったり、声掛けを行うことなどにより、帰りやすい雰囲気、休みやすい雰囲気を作っている。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
	25 上司は、特定の職員に業務が偏らないように、業務の分担や振り分け等に配慮している。	5 そう思う
		4 どちらかと言えばそう思う
		3 どちらとも言えない
		2 どちらかと言えばそう思わない
		1 そう思わない
26 上司は、あなたの時間外勤務の内容を把握し、業務の進捗状況や成果を確認している。	5 そう思う	
	4 どちらかと言えばそう思う	
	3 どちらとも言えない	
	2 どちらかと言えばそう思わない	
	1 そう思わない	

**アンケートはこれで終了です。御協力、誠にありがとうございました。**

研 修 科 目	2 マネジメント (新任係長級職員研修)
研 修 の 目 的	1 係長級職員に求められる役割を自覚させる。 2 係等の業務の統括者として、組織目標の達成のための業務計画の策定と、その進捗管理を的確に行う能力を養う。 3 長時間労働を前提とした働き方を見直し、係等の業務を効率的に推進するマネジメント手法を身に着ける。
科 目 の 到 達 目 標	1 メンバーと目標を共有し、メンバーの能力を発揮させることにより、チームとして円滑に業務を進める手法を習得する。 2 業務の監督者として、業務計画の策定と進捗管理を適切に行う能力を身に着ける。
受 講 対 象 者	新任係長級職員及び昨年度未修了者
受 講 予 定 人 数	約280名(約70名×4回)
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回 180分(同内容を4回実施)
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年5月のうち2日間 ※1日2回(午前・午後)とする
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 係長に求められる役割</li> <li>◆ チームマネジメント <ul style="list-style-type: none"> <li>・ チームがひとつになるコミュニケーション</li> <li>・ メンバーを巻き込んで業務を進める方法</li> <li>・ メンバーの個性に応じた指示の出し方, 報告・相談の受け方</li> <li>・ 職場の風通しを良くするための具体的な方法</li> </ul> </li> <li>◆ 業務進捗管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 係長に求められるタイムマネジメント(業務を効率良く進行させるための適確な指示の出し方, 報告・相談の受け方)</li> <li>・ 業務の目標設定と時間管理の具体的な手法</li> <li>・ 優先順位と役割分担の考え方</li> <li>・ 部下に応じた進捗管理の方法</li> <li>・ 働き方改革実現のための効率的なマネジメントのポイント</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 演習では、グループワークを用いて、受講者の経験を共有化し、気付きを促すなどの工夫をすること</p> <p>※ マネジメントの原理原則全般が掲載されており、講義の副読本として、研修後のマネジメントの実践に活用できるハンドブックを作成のうえ、全受講者に配布すること</p>
上 限 金 額 ( 税 込 )	870,000円



研 修 科 目	3 コーチング (新任係長級職員フォローアップ研修)
研 修 目 的	昇任後、実務を経験した新任係長級職員が、係長の役割を再認識するとともに、業務運営を円滑に行うための部下育成能力の向上を図る。
到 達 目 標	日常業務において部下を助言・指導するに当たり、部下の能力や意欲を最大限に引き出し、主体的に業務を行える人材を育成する手法を身に着ける。
受 講 対 象 者	新任係長級職員
受 講 予 定 人 数	約 280 名 (約 46 名 × 6 回)
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1 回 230 分 (同内容を 6 回実施)
研 修 実 施 予 定 時 期	令和 4 年 11 月中旬 ~ 12 月中旬 午後
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 部下育成における係長の役割</li> <li>◆ コーチングとは <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コーチングの目的と効果</li> <li>・ コーチングとティーチングの違い</li> <li>・ 部下の成長段階に応じたコーチングとティーチングの使い分け</li> </ul> </li> <li>◆ 部下の能力を引き出すためのコーチングスキル <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 傾聴, 質問, 承認の具体的な方法</li> <li>・ 部下が主体的に業務に取り組む指導方法</li> <li>・ 部下のモチベーションを向上させる関わり方</li> </ul> </li> </ul> <p>※1 グループワークやロールプレイング等を通じて講義内容を体験的に習得できるよう工夫すること</p> <p>※2 新任係長級職員研修 (6 月実施) において、チームマネジメント及び業務進捗管理について以下の内容を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ チームがひとつになるコミュニケーション</li> <li>・ 職場の風通しを良くする具体的な方法</li> <li>・ 部下への指示の出し方, 報告・相談の受け方</li> <li>・ 係長に求められるタイムマネジメント など</li> </ul>
上 限 金 額	1, 500, 000 円

研 修 科 目	4 チーム力向上 (新任主任級職員研修)
研 修 目 的	1 主任級職員に求められる役割を自覚させる。 2 高度な知識等を活用できる業務推進者として、組織目標達成に向けた係等の組織力を高める能力の向上を図る。
到 達 目 標	上司の補佐や、同僚・後輩に対する助言・指導により、担当業務だけではなく、係等のチームとしての業務の成果を意識した行動が取れる。
受 講 対 象 者	新任主任級職員及び昨年度未修了者 (事務・技術・技能労務職等)
受 講 予 定 人 数	約320名(約80名×4回)
研 修 日 数・時 間 研 修 回 数	1回170分(同内容を4回実施) ※1日2回(午前・午後)とする
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年11月上旬～中旬
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 主任に求められる役割</li> <li>◆ 上司(係長, 課長)を動かすフォロワーシップ <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自身のフォロワーシップタイプを知る</li> <li>・ 主任に期待されるフォロワーシップとは</li> <li>・ 上司を動かすためのコミュニケーションスキル</li> </ul> </li> <li>◆ 同僚・後輩に対するメンターシップ <ul style="list-style-type: none"> <li>・ チームの要としてのリーダーシップの発揮</li> <li>・ 同僚・後輩を巻き込んで仕事をするためのコミュニケーションスキル(傾聴, 承認, 質問)</li> </ul> </li> <li>◆ 職場の業務改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務改善に必要な視点</li> <li>・ 業務改善実行のポイント</li> </ul> </li> </ul> <p>※1 地方自治体での事例を用いるなど、本市職員の職務に適応した内容とすること</p> <p>※2 演習では、グループワークを用いて、受講者の経験を共有し、気づきを促すなどの工夫をすること</p>
上 限 金 額	420,000円

研 修 科 目	5 ビジネスマナー (新規採用職員研修)
研 修 の 目 的	新卒者の新規採用職員が、ビジネスマナーを確実に習得するとともに、仕事の基本を学ぶことにより、社会人に求められる基礎的な能力を身に着ける。
受 講 対 象 者	新規採用職員 (新卒者対象<事務職・技術職等>)
受 講 予 定 人 数	約250名
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	420分 (9:15~17:15 (12:00~13:00 は昼休憩))
実 施 予 定 時 期	令和4年4月5日 (火)
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 社会人としての心構え <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学生と社会人の違い</li> <li>・ 自治体組織で働くということ</li> <li>・ 社会人基礎力とは</li> </ul> </li> <li>◆ 公務員に求められるもの <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民感覚とは</li> </ul> </li> <li>◆ ビジネスマナー <ul style="list-style-type: none"> <li>・ なぜビジネスマナーが必要か</li> <li>・ 挨拶, 表情, 基本動作, 身だしなみ</li> <li>・ 言葉遣い (尊敬語, 謙譲語, 丁寧語, クッション言葉)</li> <li>・ 電話 (掛け方, 受け方, 取次ぎ方, 伝言メモの書き方)</li> <li>・ 来客対応 (誘導, 名刺交換)</li> <li>・ 訪問時のマナー (席次, 服装)</li> </ul> </li> <li>◆ 仕事の基本 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕事の進め方</li> <li>・ 指示の受け方</li> <li>・ 報告・連絡・相談の仕方</li> </ul> </li> </ul>
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策として、研修会場は、学校体育館とする。</li> <li>・ 会場レイアウトは、シアター形式 (机なし, イスのみ) とする。</li> <li>・ 受講対象者には、一人一枚バインダーを配布する。バインダーは本市において用意する。</li> <li>・ 使用可能な会場設備は次のとおり スクリーン, プロジェクター, 投影用PC, マイク等</li> </ul>
上 限 金 額 ( 税 込 )	340,000円

研 修 科 目	6 地方自治体におけるクレーム対応 (新規採用職員研修)
研 修 の 目 的	民間企業等経験者採用職員を対象に、民間企業と地方自治体とのクレームの違いを知り、適切なクレーム対応方法を習得することで、市民に対する説明責任を果たす能力を向上させる。
受 講 対 象 者	新規採用職員（民間経験者等対象＜事務職・技術職等＞） ※ 民間企業等での職務経験が5年以上ある者。ただし、 青年海外協力隊での活動経験が2年以上ある者（若干名）も含む。
受 講 予 定 人 数	約30名
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	420分 1回実施（9:15～17:15（12:00～13:00は昼休憩））
実 施 予 定 時 期	令和4年4月5日（火）
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 地方自治体におけるクレーム <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民間企業と地方自治体のCSの違い</li> <li>・ 地方自治体職員に求められる市民感覚</li> <li>・ 民間企業と地方自治体のクレームの違い</li> </ul> </li> <li>◆ クレームの予防 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレームにしないための接遇のポイント</li> </ul> </li> <li>◆ クレーム対応の基本手順 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレームの種類</li> <li>・ クレーム対応のステップ</li> <li>・ 各ステップでの対応ポイント</li> </ul> </li> <li>◆ タイプ別クレーム対応方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 悪質クレーマーの対応法</li> <li>・ ハードクレーマーの対応法</li> </ul> </li> </ul> <p>※1 地方自治体でのクレーム事例を用いるなど、本市職員の職務に適した内容にすること</p> <p>※2 受講者が民間企業経験者であることから、地方自治体と民間企業との違いを十分に意識した内容にすること</p>
上 限 金 額（税 込）	200,000円

研 修 科 目	7 応対力向上 (新規採用職員フォローアップ研修)
研 修 目 的	採用後、実務を経験した新規採用職員が、市民対応や上司とのコミュニケーションについての心構えを再認識し、演習を通して、言葉遣いや傾聴の方法を実践的に学ぶことで、応対力の向上を図る。
受 講 対 象 者	新規採用職員（事務職・技術職等）
受 講 予 定 人 数	約200名
研修日数・時間 研 修 回 数	1回90分（同内容を3回実施）
研 修 実 施 予 定 時 期	令和5年2月上旬
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 自身の市民対応（基本のビジネスマナー、公務員としての言葉遣い、身だしなみなどの内容を含む）の振り返り</li> <li>2 市民対応のケーススタディ （クレーム対応、電話対応等）</li> <li>3 庁内コミュニケーションのケーススタディ （上司への報・連・相の仕方、他部署の人との折衷等）</li> </ol> <p>※ケーススタディでは、市役所業務を題材とした内容とすること。 ※一方的な講義形式ではなく、ケーススタディや事例紹介、受講者間の意見交換等を取り入れ、受講者の理解をより深める内容とすること。</p>
上 限 金 額	500,000円

研 修 科 目	8 キャリア開発研修「マネジメント（係長級職員向け）」
係 研 修 の 目 的	1 係長として3年間の実務を振り返り、自身の業務遂行手法の改善を図る。 2 課長補佐級、課長級への昇任を見据え、管理職の視点をいち早く学ぶことにより、課長級職員の補佐を円滑に行えるようにする。
科 目 の 到 達 目 標	1 係長としての職務を振り返ることで、今後のマネジメント能力を向上させる。 2 課長級職員のマネジメントについて、先取りして学習することにより、昇任後の業務の進め方をイメージし、課長を補佐する能力を高める。
受 講 対 象 者	係長級4年目職員
受 講 予 定 人 数	約280名（約70名×4回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回 180分（同内容を4回実施）
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月上旬～中旬 ※ 1日につき2回実施（午前1回、午後1回）
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 係長としての実務経験の振り返り <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 係長が果たすべき役割を再認識する</li> <li>・ 自身のマネジメントの傾向（強み・弱み）を知る</li> </ul> </li> <li>◆ 職場のマネジメント <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マネジメントの基本の再確認</li> <li>・ 管理職の視点を意識したマネジメント</li> <li>・ 職場風土の改善につながるマネジメント</li> </ul> </li> <li>◆ 職員のマネジメント <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 部下の育成手法の再確認</li> <li>・ 部下の主体性を引き出す育成手法</li> </ul> </li> </ul> <p>※1 自身のマネジメントの傾向を分析できるようなワークを盛り込むこと（チェックシート、自己分析など）。その際、上司や部下からの評価は行わないこととする。</p> <p>※2 将来の昇任を見据え、管理職が行うマネジメントを意識した内容を取り入れること</p> <p>※3 演習では、グループワークを用いて、受講者の経験を共有化し、気付きを促すなどの工夫をすること</p>
上 限 金 額 （ 税 込 ）	760,000円

研 修 科 目	9 キャリア開発研修（1級職員対象）
研 修 目 的	初めて異動した職員に対して、キャリアを開発していくために必要な前向き思考や、効率的・効果的に業務を遂行するために必要な仕事術を身に付けるようにする。
受 講 対 象 者	主として採用から3～4年目の職員（対象：事務職，技術職，消防職）
受 講 予 定 人 数	約210名（約35名×6回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回 195分（同内容を6回実施）
実 施 予 定 時 期	令和4年6月のうち3日間 ※1日2回（午前・午後）とする
研 修 方 法	講義，演習（グループワーク含む）
研 修 内 容	<p>◆ 組織でキャリアを築くこととは。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 組織人に求められるキャリア形成とは</li> </ul> <p>◆ 現状を前向きにとらえる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 主体性の発揮</li> <li>・ 成長（自己を高める）のために必要なこと</li> </ul> <p>◆ 若手職員に求められる意識，スキル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 優先順位の付け方</li> <li>・ 上司，先輩，その他の関係者の関わり方</li> <li>・ 確認の仕方，相談の仕方 など</li> </ul> <p>※1 演習等を取り入れ，受講者相互に学び，気付くことができる工夫をすること。</p> <p>※2 研修時間には，講義に先立ち実施する人事課によるオリエンテーション（15分程度）が含まれる。</p>
上 限 金 額 （ 税 込 ）	530,000円

研 修 科 目	10 キャリア開発研修（2級職員対象）
研 修 目 的	採用から5～6年が経過した中堅職員を対象として、これまでのキャリアの振り返りと今後の自身の働き方を考えることにより、意欲の高揚を図るとともに、今後、必要になるスキルを身に付けること。
受 講 対 象 者	主として採用から5～6年目の職員（対象：事務職，技術職，消防職）
受 講 予 定 人 数	約270名（約45名×6回）
研 修 日 数・時 間 研 修 回 数	1回 195分（同内容を6回実施）
実 施 予 定 時 期	令和4年10月のうち3日間 ※1日2回（午前・午後）とする
研 修 方 法	講義，演習（グループワーク含む）
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ キャリア形成について考える <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 充実したキャリアとは。</li> </ul> </li> <li>◆ 自己の現状分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ これまでの職歴の振り返りと価値観の洗い出し</li> </ul> </li> <li>◆ 若手職員に求められる意識，スキル <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 問題解決に必要な意識，スキル</li> <li>・ 周囲を巻き込む意識，スキル</li> </ul> </li> <li>◆ キャリアプランの作成</li> </ul> <p>※1 演習等を取り入れ，受講者相互に学び，気付くことができる工夫をすること</p> <p>※2 研修時間には，講義に先立ち実施する人事課によるオリエンテーション（20分程度）が含まれる。</p>
上 限 金 額	530,000円



研 修 科 目	11 市民協働ファシリテーター養成研修 ～市民との「伝え合う力」の強化～（スキルアップ研修）
研 修 目 的	市民の意見を引き出すための、考え方、場の設定方法、ファシリテーションスキルなどを備えた職員を育成し、市民との「伝え合う力」を強化することで、市民ニーズを的確に把握した政策及び事業形成に活かす。
到 達 目 標	<p>本市では市民参加を推進するにあたり、「学びや信頼につながる対話」を基にした「課題と未来像の共有」を基本方針に掲げている。本研修では、受講対象者を二者設定し、両者が相互に学び合える内容とする。</p> <p>なお、対象者ごとの到達目標は以下のとおり。</p> <p>《本研修を初めて受講する者（以下、「受講者A」という。）》</p> <p>市民意見を引き出すための考え方、未来志向での対話の場の設定方法、ファシリテーションスキルなどを体系立てて、実践形式で学ぶことにより、研修を受講した職員が「市民協働ファシリテーター」として、自身の業務等で、未来志向の対話により市民意見を引き出す場の創出等に取り組むことができる能力を習得する。</p> <p>《過去に本研修を受講し、「市民協働ファシリテーター」に任命されている者（以下、「受講者B」という。）》</p> <p>市民との対話の場（ワークショップ）で取り組む政策テーマの発掘や、受講者Aのサポートを通じ、現状の課題を自ら掘り起こし、対話による市民協働の機会を創出する力を身に付けるとともに、ファシリテーションスキルやより市民意見を引き出すことのできる場づくりなどの知識・技術を他者に伝える事ができる能力を習得する。</p>
受 講 対 象 者	<p>《受講者A》入庁3年目～課長級以下の職員</p> <p>《受講者B》「市民協働ファシリテーター」のうち、主任級以上の職員</p>
受 講 予 定 人 数	<p>《受講者A》約30名</p> <p>《受講者B》約 4名</p>
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	<p>複数回の講義とワークショップの実践を行うこととし、実施回数（日数）及び1回当たりの講義時間等についても提案内容とする。</p> <p>なお、受講者Aのみまたは受講者Bのみが参加する回があっても構わない。</p>
実 施 予 定 時 期	令和4年5月～令和5年1月
研 修 方 法	講義、演習（ワークショップの実践を含む）
研 修 内 容	<p>《受講者A》</p> <p>政策テーマに基づき、受講者が政策形成のためのワークショップを企画・実践することを1つの到達点とし、以下の内容を含む研修とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 対話の理念・手法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対話の理念</li> <li>・ 対話の場をつくる技法について、ワールドカフェなどの複数の技法を学び・実践する。</li> </ul> </li> <li>◆ ファシリテーションの理念・技法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ファシリテーションとは何か</li> <li>・ 対人関係（傾聴、質問、場の空気を読む）の技法</li> <li>・ 議論を構造化する技法 （課題解決型の技法だけでなく、未来志向での議論を促す技法についても学び・実践する。）</li> <li>・ 合意形成の技法</li> </ul> </li> <li>◆ ワorkshopの企画・実践 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受講者が広報や場の設定を含め、政策形成のためのワークショップを企画し、</li> </ul> </li> </ul>

	<p>ファシリテーターとなって実践する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ テーマごとに受講者をグループ分けして実施する。</li> <li>・ ワークショップでの「問い」の設定方法についても深く学ぶ。</li> </ul> <p>◆ ワークショップの振り返り</p> <p>《受講者 B》</p> <p>以下の内容を含む研修とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 課題を発見し、市民協働の場を創出するための心構え</li> <li>◆ 政策テーマの掘り起こし <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ワークショップを実践するための政策テーマの検討</li> </ul> </li> <li>◆ 受講者 A に対するコーチ・サポート <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受講者 A のワークショップ設計の補助</li> <li>・ ファシリテーション技術の伝達</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 講師は、受講者 B が的確にコーチできるよう、適宜指導やフィードバックを行う。</p>
<p>そ の 他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ワークショップの広報や会場使用に係る経費は本市により支出するため、委託料には含まない。また、模造紙等の備品は本市において用意する。</li> <li>・ ワークショップは、市民も含めて行う予定であり、募集、申込みの受付等は本市が行う。</li> <li>・ 第3期京都市市民参加推進計画については、本市ホームページを参照のこと (<a href="https://www.city.kyoto.lg.jp/digitalbook/page/0000001352.html">https://www.city.kyoto.lg.jp/digitalbook/page/0000001352.html</a>)。</li> <li>・ 社会状況等を鑑み、一部又は全部をオンラインで開講する可能性があるため、オンライン開講も可能であること。</li> </ul>
<p>上 限 金 額</p>	<p>1, 4 3 0, 0 0 0 円</p>

研 修 科 目	12 マーケティング基礎 (スキルアップ研修)
研 修 目 的	市民・企業等のニーズや市の特性を的確に把握し、対象を明確にしたうえで施策を立案・実施するための手法を習得する。 下記の人事評価制度行動評価着眼点に対応する能力の向上を図る。
対 応 す る 人 事 評 価 項 目	<p>&lt;課長補佐級職員・係長級職員&gt;  <b>方針遂行 市民感覚</b>  市民参加を念頭においた積極的な情報提供や、市民の暮らしに向き合い市民の視点に立った業務計画を立て、遂行している。</p> <p><b>方針遂行 コスト意識</b>  費用対効果を念頭に、効率と効果の両立を追及して、業務計画を立て、遂行している。</p> <p>&lt;主任級職員・係員&gt;  <b>方針遂行 コスト意識</b>  コスト意識を持ち、予算や物品、時間などを有効に活用して、業務を遂行している。</p> <p><b>実務遂行 調整</b>  相手の立場やニーズを理解しながら、調整のポイントを把握し、方針や制度を踏まえた対応を行っている。</p>
受 講 対 象 者	課長級以下職員
受 講 予 定 人 数	約120名(約60名×2回)
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回430分×2回(同内容を2回実施)
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月～令和4年11月 ※ 上記期間に2回実施(予定)
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<p>◆ マーケティングとは</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マーケティングの基礎知識・考え方</li> <li>・ 行政におけるマーケティングの重要性</li> </ul> <p>◆ マーケティング戦略の立て方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 課題分析</li> <li>・ 環境分析</li> <li>・ 戦略の幅を広げるブランド戦略</li> </ul> <p>◆ 戦略の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ STPマーケティングとは</li> </ul> <p>◆ 公共マーケティングの4P</p> <p>※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うこと。  ※ 事例等は自治体職員の業務に沿った内容とすること。</p>
上 限 金 額	600,000円

研 修 科 目	13 考える力 (スキルアップ研修)
研 修 目 的	柔軟な発想と幅広い視点を持って業務を遂行する能力を習得する。 下記の人事評価制度行動評価着眼点に対応する能力の向上を図る。
対 応 す る 人 事 評 価 項 目	<p><b>実務遂行 資料作成</b> 正確に意図の伝わる文章や必要な内容を検討して、整理した資料を作成している。</p> <p><b>実務遂行 説明</b> ポイントを押さえた丁寧な話し方や資料の活用などにより、相手に分かりやすく説明している。</p> <p><b>実務遂行 企画立案</b> 制度や事業などについて、幅広い視点で十分に精査のうえ、企画立案している。</p>
受 講 対 象 者	主任級以下職員
受 講 予 定 人 数	約120名(約60名×2回)
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回430分×2回(同内容を2回実施)
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月～令和4年11月 ※ 上記期間に2回実施(予定)
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ビジネスパーソンに必要な思考力 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 考える力とは(課題発見力, 計画力, 創造力)</li> <li>・ 課題発見力を磨く方法</li> </ul> </li> <li>◆ 情報の活用法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報の収集方法(調べ方, 見方, 選び方)</li> <li>・ 情報の内容・背景を理解する</li> <li>・ 情報の取捨選択と整理のポイント</li> </ul> </li> <li>◆ 論理的思考力 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 整理・分類・構造化の思考法</li> <li>・ MECE, ロジックツリー等</li> <li>・ 実務(説明や文書作成)での活用法 など</li> </ul> </li> <li>◆ 創造的思考力 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発想力・企画力の高め方</li> <li>・ アイデア創出技法 など</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うこと。</p>
上 限 金 額	600,000円

研 修 科 目	14 交渉力 (スキルアップ研修)
研 修 目 的	関係者（他部門、市民、事業者等）との交渉や調整の際に、信頼関係を築きながらお互いが効用を得るための手法を習得する。 下記の人事評価制度行動評価着眼点に対応する能力の向上を図る。
対 応 す る 人 事 評 価 項 目	<u>実務遂行 調整</u> 相手の立場やニーズを理解しながら、調整のポイントを把握し、方針や制度を踏まえた対応を行っている。 <u>実務遂行 関係構築</u> 市民や事業者と日頃から情報提供や意見交換を行うなど、業務が円滑に進むよう、信頼関係を構築している。
受 講 対 象 者	主任級以下職員
受 講 予 定 人 数	約120名（約60名×2回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回430分（同内容を2回実施）
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月～令和4年11月 ※ 上記期間に2回実施（予定）
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 自治体に求められる交渉とは <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Win-Win 交渉と Win-Lose 交渉の違い</li> <li>・ Win-Win 交渉の概念とメリット</li> </ul> </li> <li>◆ Win-Win 交渉の実践 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新たな選択肢の模索方法</li> <li>・ 対話・信頼関係・解決策の関係性</li> </ul> </li> <li>◆ 合意を得るための交渉の手法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 信頼関係を構築する対話のポイント</li> <li>・ 論理面と心理面の実践スキル</li> <li>・ 交渉シナリオの作り方</li> </ul> </li> <li>◆ 実践的な交渉テクニック <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民との交渉</li> <li>・ 庁内での交渉</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うこと。</p>
上 限 金 額	600,000円

研 修 科 目	15 伝える力 (スキルアップ研修)
研 修 目 的	相手に分かりやすく的確に説明する能力を習得する。 下記の人事評価制度行動評価着眼点に対応する能力の向上を図る。
対 応 す る 人 事 評 価 項 目	<b>実務遂行 説明</b> ポイントを押さえた丁寧な話し方や資料の活用などにより、相手に分かりやすく説明している。
受 講 対 象 者	主任級以下職員
受 講 予 定 人 数	約120名(約60名×2回)
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回220分(同内容を2回実施)
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月～令和4年11月 ※ 上記期間に2回実施(予定)
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 分かりやすい説明とは <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「伝える」と「伝わる」の違いを知る</li> <li>・ 聞き手の立場を考えることの重要性</li> </ul> </li> <li>◆ 相手に伝わる説明の技法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事前準備で必要なこと</li> <li>・ 聞き手のことを考えて話すスキル</li> <li>・ Iメッセージの活用法 など</li> </ul> </li> <li>◆ 説得力を高める話し方 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 根拠, 理由の示し方(ピラミッドストラクチャー等)</li> <li>・ 資料や具体例の上手な使い方</li> </ul> </li> <li>◆ 実際のシチュエーションでのポイント <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上司への報・連・相</li> <li>・ 市民対応(説明・クレーム対応)</li> </ul> </li> </ul> <p>※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うこと。</p>
上 限 金 額	400,000円

研 修 科 目	16 文章力 (スキルアップ研修)
研 修 目 的	読み手の立場に立った分かりやすい文章を作成する能力を習得する。 下記の人事評価制度行動評価着眼点に対応する能力の向上を図る。
対 応 す る 人 事 評 価 項 目	<b>実務遂行 資料作成</b> 正確に意図の伝わる文章や必要な内容を検討して、整理した資料を作成している。 <b>実務遂行 説明</b> ポイントを押さえた丁寧な話し方や資料の活用などにより、相手に分かりやすく説明している。
受 講 対 象 者	主任級以下職員
受 講 予 定 人 数	約120名(約60名×2回)
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回430分(同内容を2回実施)
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月～令和4年11月 ※ 上記期間に2日間連続で2回実施(予定)
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 分かりやすい文章と分かりにくい文章の特徴 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誤解を与える文章とは</li> <li>・ 読み手が楽に読める文章とは</li> <li>・ 文章の目的と種類を考える</li> </ul> </li> <li>◆ 趣旨が伝わる文章 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 分かりやすい文章の構成</li> <li>・ 一文の長さを意識する</li> <li>・ 読み手を意識した修飾語、句読点等の使い方</li> </ul> </li> <li>◆ 読む気にさせる文章 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 視覚の特性を使ったレイアウトや色使い</li> <li>・ タイトルやキャッチフレーズの工夫</li> </ul> </li> <li>◆ 洗練された文章 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無駄な文章を削るポイント</li> </ul> </li> <li>◆ 文章改善演習</li> </ul> <p>※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うこと。</p>
上 限 金 額	600,000円

研 修 科 目	17 業務効率化 (スキルアップ研修)
研 修 目 的	コスト意識を持ち効率的に業務を遂行するために、仕事の性質に応じた最適な段取り力や資料作成能力を身に着ける。 下記の人事評価制度行動評価着眼点に対応する能力の向上を図る。
対 応 す る 人 事 評 価 項 目	<b>実務遂行 資料作成</b> 正確に意図の伝わる文章や必要な内容を検討して、整理した資料を作成している。 <b>方針遂行 コスト意識</b> コスト意識を持ち、予算や物品、時間などを大事にして、業務を遂行している。
受 講 対 象 者	主任級以下職員
受 講 予 定 人 数	約240名 (約60名×4回)
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回180分×4回 (同内容を4回実施)
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月 ~ 令和4年11月 ※1 上記期間に4回実施 (予定) ※2 1日2回 (午前・午後) 実施とする
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 業務効率化とは <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務効率化の必要性</li> <li>・ 限られた時間で成果を出す働き方</li> <li>・ 生産性を高めるための考え方・視点</li> </ul> </li> <li>2 段取り力を身に付ける <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 段取りの基本</li> <li>・ 的確な優先順位づけの手法</li> <li>・ TODO リスト作成やスケジュール管理のコツ</li> </ul> </li> <li>3 効率的な仕事の進め方 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 突発的な業務が発生したときの対処方法</li> <li>・ 指示待ちではなく先を見通して仕事をするための方法</li> <li>・ 未経験の仕事への取り組み方</li> </ul> </li> <li>4 ICT ツール等を活用した業務効率化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ RPA, AI-OCR, AI を活用した会議録作成支援システムの活用</li> </ul> </li> <li>5 PC (エクセル) スキルアップによる業務効率化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 扱いやすいデータにするための基本原則</li> <li>・ エクセル操作の基本 (相対参照と絶対参照, リスト入力等)</li> <li>・ 便利なショートカットキー</li> <li>・ 覚えておきたい関数</li> <li>・ 合計の算出 (SUM, SUMIF, SUMIFS)</li> </ul> </li> </ol>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>・条件に合致する個数の算出 (COUNT, COUNTA, COUNTIF, COUNTIFS)</li> <li>・条件に応じた表示, 転記 (IF, VLOOKUP)</li> <li>・年齢や期日の計算 (TODAY, DATE, DATEDIF) 等</li> </ul> <p>※ 1～3の内容に重点を置き, 4, 5については紹介程度にとどめること。</p> <p>※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うとともに, 受講者が実際に行っている業務の効率化を考えさせる演習を行うこと。</p>
上 限 金 額	600,000円

研 修 科 目	18 リスクマネジメント (局区等実施研修)
研 修 目 的	1 リスクについての知識と認識を深め、業務遂行上のリスクとその影響について学ぶことで危機管理の意識を高める。 2 リスクの未然防止や事後対応、再発防止策のポイントを学び、リスクに強い組織づくりを目指す。
受 講 対 象 者	全職員
受 講 予 定 人 数	本庁会場 70名程度 区役所・支所会場 30～50名程度
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回 180分(同内容を8回実施) ※各区役所・支所会場 7回 ※本庁会場 1回
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月～令和5年1月
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	<p>◆ リスクマネジメントの基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リスクマネジメントとはなにか</li> <li>・ リスクマネジメントの必要性</li> <li>・ 自治体のリスクマネジメント</li> </ul> <p>◆ リスクの対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 未然防止策</li> <li>・ 事後対応</li> <li>・ 再発防止策</li> </ul> <p>◆ 組織的なリスクマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 過去の失敗事例を活用する</li> <li>・ リスクが発生しないための工夫</li> <li>・ 職場内の仕組みを考える</li> </ul> <p>※ ケーススタディでは、市役所業務を題材とした内容とすること。</p> <p>※ 一方的な講義形式ではなく、ケーススタディや事例紹介、受講者間の意見交換等を取り入れ、受講者の理解をより深める内容とすること。</p>
上 限 金 額	850,000円

研 修 科 目	19 市民対応 (局区等実施研修)
研 修 目 的	1 「あいさつ」, 「身だしなみ」, 「表情」, 「言葉遣い」等といった対応の基本を振り返り, 対応スキルの向上を図る。 2 感じの良い対応を実践するためのポイントを習得し, 市民サービス向上を目指す。
受 講 対 象 者	全職員
受 講 予 定 人 数	本庁会場 70名程度 区役所・支所会場 30~50名程度
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回 180分 (同内容を8回実施) ※区役所・支所会場 7回 ※本庁会場 1回
研 修 実 施 予 定 時 期	令和4年8月~令和5年1月
研 修 方 法	講義, 演習
研 修 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 求められる自治体職員像 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対応に必要な心構え</li> </ul> </li> <li>◆ 対応の基本 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あいさつ</li> <li>・ 身だしなみ</li> <li>・ 表情, 態度</li> </ul> </li> <li>◆ 市民とのコミュニケーション <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 言葉遣い</li> <li>・ 話し方のマナー</li> <li>・ 聞き方のマナー</li> </ul> </li> <li>◆ 窓口対応のロールプレイング</li> <li>◆ 電話対応のロールプレイング</li> </ul> <p>※ ケーススタディでは, 市役所業務を題材とした内容とすること。</p> <p>※ 一方的な講義形式ではなく, ケーススタディや事例紹介, 受講者間の意見交換等を取り入れ, 受講者の理解をより深める内容とすること。</p>
上 限 金 額	850,000円

研 修 名	20 基礎知識講座								
テ ー マ	憲法, 行政法, 地方自治法, 地方公務員法								
研 修 目 的	業務に必要な知識や教養を深めるとともに, 自主的な学習への意欲を高める。								
受 講 対 象 者	主任級以下職員								
受 講 予 定 人 数	約200名								
研 修 時 間	憲法, 行政法, 地方自治法, 地方公務員法, それぞれ3時間 ※ 講義は動画データで納品すること。								
研 修 方 法	YouTube 配信								
研 修 内 容	<p>上記の科目についての基礎的な内容 テキストは, 以下のページ数以上で作成すること。</p> <table> <tr> <td>憲法</td> <td>200P</td> </tr> <tr> <td>行政法</td> <td>150P</td> </tr> <tr> <td>地方自治法</td> <td>100P</td> </tr> <tr> <td>地方公務員法</td> <td>50P</td> </tr> </table> <p>※ 科目ごとの受講者数は, 4月中旬に確定する予定。 テキストは, それぞれの科目の受講者数+2部(事務局用)を用意すること。</p>	憲法	200P	行政法	150P	地方自治法	100P	地方公務員法	50P
憲法	200P								
行政法	150P								
地方自治法	100P								
地方公務員法	50P								
備 考	企画提案書の実施体制(2), (5)については, 記載不要。								
上 限 金 額	450,000円								