

研 修 科 目	1 新任係長級職員研修（マネジメント）
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） ※ 1 日 2 回（午前・午後）とする。
研修実施予定時期	令和 7 年 5 月～令和 7 年 7 月のうち 2 日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 係長に求められる役割 ◆ チームマネジメント ・ チームがひとつになるコミュニケーション ・ メンバーを巻き込んで業務を進める方法 ・ 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 ・ メンバーの挑戦を評価し、支援する環境を作るための具体的な方法 ◆ 業務進捗管理 ・ 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） ・ 業務の目標設定と時間管理の具体的な手法 ・ 優先順位と役割分担の考え方 ・ 部下に応じた進捗管理の方法 ・ 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 ※ 講義に先立ち、人事課によるオリエンテーション（15 分程度。研修時間に含まない。）を実施する。 ※ 演習では、受講者の経験の共有化や気づきを促すなど工夫し、メンバーの挑戦を前向きに評価するとともに、挑戦を後押しする職場風土づくりの重要性を意識づけする講義及びワークを実施すること ※ 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
上 限 金 額	870,000 円

研 修 科 目	2 新任係長級職員フォローアップ研修（フィードバック）
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。特に、フィードバックを伝えることに重点を置く。
受 講 対 象 者	新任係長級職員
受 講 予 定 人 数	約 2 8 0 名（約 5 6 名 × 5 回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1 回 2 4 0 分（同内容を 5 回実施） ※ 1 日 1 回（午後）とする
研修実施予定時期	令和 7 年 1 1 月中旬～令和 7 年 1 2 月中旬のうち 5 日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 部下育成における係長の役割 ◆ フィードバックとは ・ フィードバックの目的と効果 ・ フィードバックを効果的に伝えるための手順 ◆ フィードバックが機能するための前提条件 ・ 目的と目標の共有 ・ 承認に支えられた関係構築 ・ ひとりひとりの違いを理解したコミュニケーション ※ 1 グループワークやロールプレイング等を通じて、フィードバックにおける部下の挑戦を支援する職場環境の構築の重要性を意識づけるよう体験的に習得できるよう工夫すること ※ 2 新任係長級職員研修（5 月～7 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。 ・ チームがひとつになるコミュニケーション ・ メンバーの挑戦を評価し、支援する環境を作る具体的な方法 ・ 部下への指示の出し方、報告・相談の受け方 ・ 係長に求められるタイムマネジメント など
上 限 金 額	1, 2 5 0, 0 0 0 円

研 修 科 目	3 新任主任級職員研修（チーム力向上）
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。 3 係長級への昇任を見据え、今後のキャリアを展望することで昇任意欲を高める。
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 3 2 0 名（約 8 0 名 × 4 回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1 回 1 8 0 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 7 年 1 1 月上旬～中旬のうち 2 日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 主任に求められる役割 ◆ 上司（係長、課長）を動かすフォロワーシップ ・ 自身のフォロワーシップタイプを知る ・ 主任に期待されるフォロワーシップとは ・ 上司を動かすためのコミュニケーションスキル ◆ 同僚・後輩に対するメンターシップ ・ チームの要としてのリーダーシップの発揮 ・ 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） ◆ 今後のキャリアの展望 ・ 自身のキャリアの振り返り、自身が目指す職員像を考える ・ 現在の職場で自身が具体的に取り組む業務や職場の改善について考える（業務や職場の改善に必要な視点や実行のポイントを講義により補足すること） ※ 1 講義に先立ち、人事課によるオリエンテーション（15 分程度。研修時間に含まない。）を実施する。 ※ 2 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 ※ 3 職場や業務の課題解決に向け、主体的かつ積極的にチャレンジする大切さについて意識付する講義及びワークを実施すること。 ※ 4 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
上 限 金 額	4 2 0 , 0 0 0 円

研 修 科 目	4 新規採用職員研修（ビジネスマナー）
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 280 名（採用数によって増減あり）
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 7 年 4 月 3 日（木） ※ 日程については、別途調整をお願いする場合がある。
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 社会人としての心構え ・ 学生と社会人の違い ・ 自治体組織で働くということ ・ 社会人基礎力とは ◆ 公務員に求められるもの ・ 市民感覚とは ◆ ビジネスマナー ・ なぜビジネスマナーが必要か ・ 挨拶、表情、基本動作、身だしなみ ・ 言葉遣い（尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉） ・ 電話（掛け方、受け方、取次ぎ方、伝言メモの書き方） ・ 来客対応（誘導、名刺交換） ・ 訪問時のマナー（席次、服装） ◆ 仕事の基本 ・ 仕事の進め方 ・ 指示の受け方 ・ 報告・連絡・相談の仕方
そ の 他	・ 研修会場は、学校体育館とする。 ・ 会場レイアウトは、シアター形式（机なし、イスのみ）とする。 ・ 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。 ・ 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 P C、マイク等
上 限 金 額	340,000 円

研 修 科 目	5 新規採用職員研修（地方自治体におけるクレーム対応）
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＞、就職氷河期世代対象＜事務職＞） ※ 民間企業等対象については、職務経験が5年以上ある者。 ※ 就職氷河期世代対象については、雇用環境が厳しい時期に就職活動を行った、昭和45年4月2日から昭和61年4月1日までに生まれた者
受 講 予 定 人 数	約50名（採用数によって変動あり）
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7年4月3日（木） ※ 日程については、別途調整をお願いする場合がある。
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 地方自治体におけるクレーム ・ 民間企業と地方自治体のCSの違い ・ 地方自治体職員に求められる市民感覚 ・ 民間企業と地方自治体のクレームの違い ◆ クレームの予防 ・ クレームにしないための接遇のポイント ◆ クレーム対応の基本手順 ・ クレームの種類 ・ クレーム対応のステップ ・ 各ステップでの対応ポイント ◆ タイプ別クレーム対応方法 ・ 悪質クレマーの対応法 ・ ハードクレマーの対応 ◆ カスタマーハラスメントへの組織的な対応 ※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 ※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
上 限 金 額	200,000円

研 修 科 目	6 新規採用職員フォローアップ研修（応対力向上）
研 修 の 目 的	採用後、実務を経験した新規採用職員が、市民応対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 280 名（約 93 名 × 3 回）
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 7 年 12 月上旬～令和 8 年 2 月中旬のうち 3 日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	1 自身の市民応対（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 2 市民応対のケーススタディ （クレーム対応、電話対応等） 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） ※ 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。 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。 ※ 特に庁内コミュニケーションにおいては、主体的なコミュニケーションを高める内容とすること。
上 限 金 額	500,000 円

研 修 科 目	7 キャリア開発研修「マネジメント（係長級6年目対象）」
係 研 修 の 目 的	1 係長として5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 課長級への昇任を見据え、今後のキャリアを展望するとともに、管理職に必要とされる能力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 今後のキャリアを考え、課長級職員に求められる能力について、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6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160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7年6月～令和7年8月中旬のうち2日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ これまでの職歴、係長としての実務経験の振り返り - これまでの職歴の振り返りと価値観の洗い出し - 自身のマネジメントの傾向（強み・弱み）を知り、自身が職場で果たすべき役割を再認識する ◆ 職場のマネジメント - マネジメントの基本の再確認 - 管理職の視点を意識したマネジメント - メンバーの挑戦を評価し、支援する環境を作るマネジメント ◆ 今後のキャリアの展望 ※1 自身のキャリアを振り返るとともに、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。 ※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 ※3 メンバーのチャレンジを前向きに評価するとともに、チャレンジを後押しする職場風土づくりの重要性について、意識づけする講義及びワークを実施すること ※4 実施内容の一部を事前課題、事後課題で実施することができる。 ※5 講義に先立ち、人事課によるオリエンテーション（20分程度。研修時間に含まない。）を実施する。
上 限 金 額	760,000円

研 修 科 目	8 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。
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１８０分（同内容を６回実施） ※１日２回（午前・午後）とする。
実 施 予 定 時 期	令和６年６月～令和６年８月のうち３日間
研 修 方 法	講義、演習（グループワーク含む）
研 修 内 容	◆ 組織でキャリアを築くこととは。 ・ 組織人に求められるキャリア形成とは ◆ 現状を前向きにとらえる。 ・ 主体性の発揮 ・ 成長（自己を高める）のために必要なこと ◆ 若手職員に求められる意識、スキル ・ 優先順位の付け方 ・ 上司、先輩、その他の関係者の関わり方 ・ 確認の仕方、相談の仕方 など ※１ 職場や業務の課題解決に向け、主体的かつ積極的にチャレンジする大切さについて意識付する講義及びワークを実施すること。 ※２ 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。 ※３ 講義に先立ち、人事課によるオリエンテーション（１５分程度。研修時間に含まない。）を実施する。
上 限 金 額	５３０，０００円

研 修 科 目	9 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を振り返り、今後の自身のありたい姿や働き方を自律的に考えることにより、意欲の高揚を図るとともに、今後、必要となるスキルを身に付ける。
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３００名（約７５名×４回）
研修日数・時間 研修回数	１回３００分（同内容を４回実施）
実 施 予 定 時 期	令和７年９月～令和７年１０月のうち４日間
研 修 方 法	講義、演習（グループワーク含む）
研 修 内 容	◆ キャリア形成について考える ・ 充実したキャリアとは ◆ 労働環境の変化や組織からの期待を考える ◆ 仕事の振り返り ・ これまでの振り返りと価値観の洗い出し ◆ ライフプランの設計や今後のキャリアの検討 ◆ 目標設定と実現に向けた課題の洗い出し ◆ 直近の行動計画の作成 ◆ 若手職員に求められる意識、スキル ・ 問題解決に必要な意識、スキル ・ 周囲を巻き込む意識、スキル ※１ 職場や業務の課題解決に向け、主体的かつ積極的にチャレンジする大切さについて意識付けする講義及びワークを実施すること。 ※２ 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 ※２ 講義に先立ち、人事課によるオリエンテーション（１５分程度。研修時間に含まない。）を実施する。
上 限 金 額	８００，０００円

研 修 科 目	10 キャリア開発研修（55歳職員対象）
研 修 目 的	組織に求められる役割を一人ひとりが理解し、様々な変化に応じて、活躍していくため、55歳を節目と捉え、長年の経験や価値観を振り返り、今後のキャリアを改めて見つめなおす機会とする。
受 講 対 象 者	55歳の職員
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180分（同内容を6回実施） ※1日2回（午前・午後）とする。
実 施 予 定 時 期	令和7年7月～令和7年9月のうち3日間
研 修 方 法	講義、演習（グループワーク含む）
研 修 内 容	◆ 充実した職業人生とは ◆ これまでの職歴の振り返り ◆ 労働環境の変化や組織からの期待を考える ◆ 現状分析 ・ 培ってきた資産（スキル・知識・人脈）や価値観の洗い出し ◆ ライフプランの設計や今後のキャリアを検討 ◆ 目標設定と実現に向けた課題の洗い出し ◆ 実現に向けた知識・スキルの整理 ◆ 直近の行動計画の作成 ※1 講義に先立ち、人事課によるオリエンテーション（15分程度。研修時間に含まない。）を実施する。 ※2 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 ※3 実施内容の一部を事前課題、事後課題で実施することができる ※4 50代前半の時期は、会社の満足度や勤続意欲が低下する傾向がある世代であるため、仕事のモチベーション維持・向上につながるような研修を目指すこと
上 限 金 額	530,000円

研 修 科 目	1 1 スキルアップ研修（チャレンジ力向上）
研 修 目 的	主体的に行動するための考え方を身に付け、最後まで責任を持って行動できるようにする。 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>責任感 意欲</u> 課題の解決や業務改善に向けて自ら考え、行動している。 <u>方針遂行 協力連携</u> 市政に関する幅広い視野と課題を持って、他者と協力しながら、業務を遂行している。
受 講 対 象 者	全職員
受 講 予 定 人 数	約 1 4 0 名（約 7 0 名 × 2 回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1 回 4 3 0 分 × 2 回（同内容を 2 回実施）
研修実施予定時期	令和 7 年 8 月～令和 7 年 1 1 月のうち 2 日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	- これからの役割を考える - 自己認識を持つ方法 - 上司や同僚、後輩からの期待されていること - 今後求められる役割 - 主体性を発揮するためのポイント - 主体的な行動につながる考え方や必要なスキルの習得 - 仕事の目的の意識と理解 - 仮説による P D C A サイクルの実行 - 判断基準と優先順位の決定 - 自分の業務を振り返り、改善点を洗い出す - 業務における小さな改善の検討 - 組織における身近な課題の考察 - 自ら課題を設定して実現に向けた行動を考える - 課題の改善に向けたアクションプランの作成 - 結果に責任を持って取り組むための方法 - 周囲を巻き込みながら取り組むための行動を考える - 上司や同僚、後輩を巻き込む力 - 周囲を納得させるための目標設定 ※ 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における課題を考えさせる演習を行うこと。
上 限 金 額	6 0 0 , 0 0 0 円

研 修 科 目	１２ スキルアップ研修（ロジカルシンキング）
研 修 の 目 的	物事を体系的に整理し、矛盾・破綻がないように筋道を立てて考え、結論を出す思考法を習得する。 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	実務遂行 資料作成 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。 実務遂行 説明 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。 実務遂行 企画立案 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。
受 講 対 象 者	全職員
受 講 予 定 人 数	約１４０名（約７０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）
実 施 予 定 時 期	令和７年８月～令和７年１１月のうち２日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ ロジカルシンキングとは ・ 論理思考が求められる背景 ・ 論理的な人とそうでない人 ◆ ロジカルシンキングの代表的な基礎技術 ・ 帰納法、演繹法 ◆ イシューを抑える ◆ ロジカルシンキングによる情報の整理と構造化のポイント ・ MECE、ロジックツリー、その他のフレームワーク ◆ 分かりやすい説明・文書作成に向けたポイント ・ ピラミッドストラクチャー ・ ロジカルライティング ◆ 総合実践演習 ※ プレゼンや資料作成の際に具体的に活用できるスキルを体験的に習得できる演習を適宜行うこと。 演習では、地方自治体事例を用いるなど、本市職員の職務に適した内容にすること。
上 限 金 額	６００，０００円

研 修 科 目	13 問題解決力（スキルアップ研修）
研 修 の 目 的	問題解決の手順と解決に向けた思考やスキルを学び、業務で活用するために実践イメージを持つ。 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	実務遂行 資料作成 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。 実務遂行 説明 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。 実務遂行 企画立案 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。
受 講 対 象 者	全職員
受 講 予 定 人 数	約70名（約70名×1回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回430分
実 施 予 定 時 期	令和7年8月～令和7年11月のうち1日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 問題解決とは ・ 問題解決の必要性和問題解決のステップ ◆ 問題の発見・設定 ・ 問題の洗い出し、構造化、解決すべき問題の選定 ◆ あるべき姿（目標）の設定 ・ 制約条件の確認、方針決定 ◆ 解決策の検討 ・ 解決アイデアの洗い出し、解決手段の選定 ◆ 計画策定 ◆ 提案と合意形成 ◆ 実施 ◆ 振り返り・改善 ◆ 総合実践演習 ※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うこと。 演習では、地方自治体事例を用いるなど、本市職員の職務に適した内容にすること。
上 限 金 額	400,000円

研 修 科 目	１４ スキルアップ研修（交渉力）
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	実務遂行 調整 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。 実務遂行 関係構築 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	全職員
受 講 予 定 人 数	約７０名（約７０名×１回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	１回４３０分
研修実施予定時期	令和７年８月～令和７年１１月のうち１日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 自治体に求められる交渉とは - Win-Win 交渉と Win-Lose 交渉の違い - Win-Win 交渉の概念とメリット ◆ Win-Win 交渉の実践 - 新たな選択肢の模索方法 - 対話・信頼関係・解決策の関係性 ◆ 合意を得るための交渉の手法 - 信頼関係を構築する対話のポイント - 論理面と心理面の実践スキル - 交渉シナリオの作り方 ◆ 実践的な交渉テクニック - 市民との交渉 - 庁内での交渉 ※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うこと。 演習では、地方自治体事例を用いるなど、本市職員の職務に適した内容にすること。
上 限 金 額	４００,０００円

研 修 科 目	１５ スキルアップ研修（伝える力）
研 修 目 的	相手に分かりやすく簡潔に伝え、納得を得やすいコミュニケーションに向けて、知識・スキルを習得する。 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	実務遂行 説明 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。 実務遂行 資料作成 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。
受 講 対 象 者	全職員
受 講 予 定 人 数	約１４０名（約７０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７年８月～令和７年１１月のうち２日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 分かりやすい説明とは ・ 「伝える」と「伝わる」の違いを知る ◆ 相手に伝わるために大切なこと ・ 伝えたいことを整理する ・ 伝える相手の立場を考える ・ 伝えるための準備を徹底する ◆ 伝える場面とそれぞれの説明技法 ・ 口頭での説明 １対１（市民対応、上司への報連相、部下後輩へのフィードバック） １対多（政策提案、庁内講師） ・ 文章（資料）での説明 企画書や広報資料の作成 ◆ 実際の場면을想定した体験的な演習 ・ 事業に関する企画書（内部向け資料）の作成 ・ 市民に向けた広報資料（外部向け資料）の作成 ※ 講義内容を体験的に習得できる演習を適宜行うこと。 演習では、地方自治体事例を用いるなど、本市職員の職務に適した内容にすること。
上 限 金 額	６００,０００円

研 修 科 目	16 スキルアップ研修（業務効率化）
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	<u>実務遂行 資料作成</u> 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。 <u>方針遂行 コスト意識</u> 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	全職員
受 講 予 定 人 数	約210名（約70名×3回）
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回430分×3回（同内容を3回実施）
研修実施予定時期	令和7年8月～令和7年11月のうち3日間
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	1 業務効率化とは ・ 業務効率化の必要性 ・ 限られた時間で成果を出す働き方 ・ 生産性を高めるための考え方・視点 2 段取り力を身に付ける ・ 段取りの基本（作業のリストアップ、仕事の仕分け、時間の見積もり） ・ 的確な優先順位づけの手法 ・ TODO リスト作成やスケジュール管理のコツ ・ 1日の振り返りと日々の改善 3 効率的な仕事の進め方 ・ 突発的な業務が発生したときの対処方法 ・ 指示待ちではなく先を見通して仕事をするための方法 ・ 未経験の仕事への取り組み方 ※ 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。
上 限 金 額	850,000円

研 修 科 目	17 局区等実施研修（クレーム対応）
研 修 目 的	住民からの行政に対する信頼と協力を得るために、クレームに関する基本的な知識とクレームが発生した際の対応方法、特に困難な対応方法等について学ぶことで、クレーム対応能力の向上を図る。 また、カスタマーハラスメントに直面した際の対処法について学び、孤立せずに組織で対応する意識を高める。
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 150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7年8月～令和8年1月
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	1 クレームとは ・クレームの背景、傾向 2 クレーム対応の基本（対面・電話） ・クレーム対応の技術 ・クレーム対応の注意点 3 事例別クレーム対応方法 4 カスタマーハラスメント対応の心得 ・悪質なクレームや不当要求への組織的な対応方法 5 組織で対応するクレーム、カスタマーハラスメント対応 ・未然に防ぐコミュニケーション ・報・連・相の徹底－情報の共有化 ※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多く取り入れ、受講者の理解をより深める内容とすること。 ※本市のカスタマーハラスメント対応のマニュアル（令和6年度中に策定予定）を活用すること。
上 限 金 額	850,000円

研 修 科 目	18 局区等実施研修（公務員倫理）
研 修 目 的	公務員倫理の意義、公務員としてふさわしい行動とは何かを考え、職員一人ひとりが自らの考え方や行動を見つめ直し、点検する。
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 150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7年8月～令和8年1月
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	◆ 公務員倫理の基礎知識 ・ 地方公務員法等の基本的な知識 ・ 公務員倫理の意義 ・ 公務員としてふさわしい行動とは ◆ 倫理違反を防止するために注意すべきポイント ・ 不祥事や不適切な事務処理事例の原因分析 ・ 再発を防止するためには ◆組織的なコンプライアンスの徹底 ・ 不祥事を起こさないための工夫 ・ 職場内の仕組みを考える ※ 企画提案に当たっては「京都市職員コンプライアンス指針」を参照すること。 ※ 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。
上 限 金 額	850,000円

研 修 名	19 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	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。 <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> ※ 科目ごとの受講者数は、5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。	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								

研 修 科 目	20 働き方改革研修
研 修 目 的	効率的に業務を遂行するために、OODA（ウーダ）ループのフレームワークを用いて、変化が大きく困難な状況に対しても、迅速にかつ柔軟な意思決定を行い、自律的かつ効率的に業務遂行する力を身につける。
受 講 対 象 者	全職員
受 講 予 定 人 数	約50名
研 修 日 数 ・ 時 間 研 修 回 数	1回240分（13時15分～17時15分実施）
研修実施予定時期	令和7年7月～令和7年8月
研 修 方 法	講義、演習
研 修 内 容	1 OODAループの基礎知識 ・ 即断、即行動の重要性 ・ OODAループとは 2 PDCAサイクルとの違いを知り、併用する ・ PDCAサイクルでできること ・ PDCAサイクルの4ステップ ・ PDCAサイクルが適する場面、OODAループが適する場面 ・ PDCAサイクルとOODAループを併用する利点 3 OODAループを身につける ※ OODAループの4ステップを体系的に理解し、身につけることができるよう、適宜演習を行いながら講義すること。 4 演習及び職場で活用するための動機付け ・ OODAループの活用事例 ・ 自身の業務において、OODAループを活用してみる ・ 職場で活用できる動機付け ※ 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においてOODAループのフレームワークを使って考えさせる演習を行うこと。
上 限 金 額	250,000円