

## 30. 事業スクラップ研修

係長～課長級

### ■ 目 的

時代環境と事業の有効性、効率性等を検証し、既存の事業を縮減する視点と新規事業を立ち上げる際の留意点を学び、改革の姿勢をもって事業を推進する企画力と実行力を養う。

### ■ 特 徴

- ・社会の動向を学び、自治体の置かれている状況と自治体経営改革の必要性を理解する。
- ・事業運営の有効性、効率性等を検証し、事業のスクラップと新規立ち上げの視点を養う。
- ・具体的な手順を身に付け、事業スクラップの進捗について理解を深める。

### ■ 内容（例）：1日間（6～7時間）

	内容項目
午前	<p>1. これからの地方行政と経営理念</p> <p>(1) 少子高齢社会</p> <p>(2) 国際競争の中にいる日本</p> <p>(3) もはや国家にも金がない</p> <p>(4) 自立と自律の社会</p> <p>2. 事業スクラップの概要</p> <p>(1) 事業スクラップの必要性和目的</p> <p>(2) 現状確認と将来予想が不可欠</p> <p>(3) 廃止するための説明責任</p> <p>(4) 事業スクラップの視点</p> <p>3. 現在の事業の確認～有効性、効率性、必然性～（グループワーク）</p> <p>◇ 有効性と効率性の測定または実績の確認</p> <p>◇ 将来予測に対する必然性の予測</p>
午後	<p>午前中のつづき</p> <p>4. 重要度、緊急度、拡大度の予測（グループワーク）</p> <p>◇ 重要度、緊急度の予測</p> <p>◇ 拡大度の予想</p> <p>5. 法的制限確認の必要性</p> <p>6. 事業の選択・廃止・代替方法</p> <p>7. 事業スクラップ進行計画作成（グループワーク）</p> <p>◇ 廃止する事業の選択</p> <p>◇ 廃止の根拠、廃止への障害、廃止した場合の影響を検証</p> <p>◇ 廃止手順・段取り</p> <p>◇ 代替方法の立案</p> <p>8. まとめ</p>

## 31. メディア対応力研修

係長～課長級

### ■ 目 的

行政機関にとってメディア対応がいかに重要であるかを理解し、メディア対応に必要な心構え、考え方、情報発信・提供のノウハウを習得する。

### ■ 特 徴

- ・メディアの特性、報道の仕組みを知り、対応のポイントや信頼関係の築き方を学ぶ。
- ・メディアの視点、情報の受け手に視点に立ったPRポイント、戦略を理解する。
- ・記者会見の現場を設定し（演習）、情報発信の実感を体感することにより、気づきと理解を深める。

### ■ 内容（例）：1日間（6～7時間）

	内容項目
午前	<p><b>1. 報道とは何か</b></p> <p>(1) メディアの基本的な特徴を知る                      (2) ヒット性、話題性</p> <p>(3) 資本主義の限界    (4) 報道枠の原則</p> <p><b>2. 報道の仕組み</b></p> <p>(1) テレビ、ラジオ、新聞、通信社、雑誌              (2) 記者の類別</p> <p>(3) 記者はどのような生活をしているか              (4) 批判の決め打ちは決して自分で言うてはならない</p> <p><b>3. 何を求められるか</b></p> <p>(1) 要点    (2) 5W1H    (3) 不快にさせるのも技術</p> <p><b>4. 重要なポイント（プレスリリースの極意1）</b></p> <p>(1) 意外性：ミスマッチ    (2) 特定できる人：人物が必要</p> <p><b>5. マスコミとの付き合い方</b></p> <p>(1) 実は、人に最も興味を持つ性質がある              (2) 一杯飲めなきゃ話にならない</p> <p><b>6. カンカラコモデケア（プレスリリースの極意2）</b></p> <p>(1) 感情感性    (2) カラー    (3) 子供</p> <p>(4) 物語性    (5) 経験    (6) 明るさ</p>
午後	<p><b>7. 取材への対応【講義&amp;演習】</b></p> <p>(1) 取材を受ける際の心構え    (2) チェックポイント</p> <p>(3) 炎上しないために    (4) 演習：ポジションペーパーづくり</p> <p><b>8. 行政PR戦略策定【演習】</b></p> <p>◇ テーマ設定</p> <p>◇ PR対象</p> <p>◇ マーケティング</p> <p>◇ シナリオ</p> <p>◇ 効果を出すための手法</p> <p>◇ 発表・講師コメント</p>

※ 演習は、緊急時（災害・事故等）の記者会見に変更することも可能です。

## 32. 業務効率化向上研修

採用 5～10 年

### ■ 目 的

業務や職場のムリ・ムダ・ムラを発見して効率化するための考え方、着眼点、手法を習得し、公務能率の向上をめざす。

### ■ 特 徴

- ・業務効率化の基本から実践レベルまでを段階的に学習する。
- ・効率化を阻害している思い込みや先入観等に気づき、業務への取組姿勢を柔軟にする。
- ・演習で効率化計画を作成し、職場で実践できるよう具体化する。

### ■ 内容（例）：1 日間（6～7 時間）

	内容項目
午 前	<p>1. 自治体の現状と業務効率化の意義</p> <p>2. 業務効率化は足元をよく見つめることから～業務効率化の基本～</p> <p>(1) 「効率化」という言葉は仕事のイノベーション（革新）だけでなく人づくりも含む</p> <p>(2) 業務効率化に必要なのは方法論だけでなく、人の“気働き”と実践</p> <p>(3) 仕事の基本は巧遅か拙速か</p> <p>(4) 単調な繰り返し業務ほど効率化の余地は大きい</p> <p>(5) ムリ・ムダ・ムラは毎日発生している</p> <p>3. 効率化発見のポイント</p> <p>(1) そもそもどんな効率化があるのか                      (2) 職場の代表的なムリ・ムダ・ムラを知る</p> <p>4. 問題点洗い出し</p> <p>(1) 業務効率化に欠かせない視点                      (2) 相手の立場になって考える</p> <p>(3) 業務の要素と流れを考える                      (4) 効率化実現のための 5 要素</p> <p>◇ 現在の職場で変えた方がよいと思われる事柄（個人ワーク）</p>
午 後	<p>5. 現状認識と現状分析</p> <p>(1) 着眼点についてのヒント                      (2) 効率化が必要になる背景</p> <p>6. 業務効率化計画づくり</p> <p>(1) 計画作成の前に問題のタイプを知る                      (2) 計画を具体化する</p> <p>7. 業務効率化計画の作成（グループワーク）</p> <p>◇ テーマ設定</p> <p>◇ 現状分析、問題点の発見</p> <p>◇ 効率化計画の検討</p> <p>◇ 効率化計画のまとめ</p> <p>◇ 発表、講師講評</p> <p>8. 総括～業務効率化への行動を通じて自律型職員になるために～</p>

### 33. 段取り力向上研修

採用 5～10 年

#### ■ 目 的

段取り力を高める取組を通して、これまでの働き方、コミュニケーション、チームワーク及び時間の使い方を見直し、より効率的な業務進捗と、より質の高い成果を創り出すことをめざす。

#### ■ 特 徴

- ・ 仕事への取組み方を改善することや働き方改革の必要性を認識する。
- ・ 日常業務やプロジェクト管理における段取りのポイントを習得する。
- ・ チーム（組織）で仕事をするための鍵となるチームワークの段取り、コミュニケーションについて理解する。

#### ■ 内容（例）：1 日間（6～7 時間）

	内容項目
午 前	<p>1. オリエンテーション～研修の目的と進め方～</p> <p>2. 自治体職員と段取り力</p> <p>(1) 「段取り力」とは何か</p> <p>(2) 段取り力が求められる時代環境と背景</p> <p>(3) 「段取り力」について考える</p> <p>3. 段取り力を身に付けて仕事上手になる（講義・個人ワーク）</p> <p>(1) 目的、目標、手段の違いを知る</p> <p>(2) 目的、目標を確実に達成させる業務遂行手法</p> <p>(3) 効率的な段取りの立て方</p> <p>(4) 効率的な時間の使い方</p>
午 後	<p>4. 段取り上手のコミュニケーション術（講義・グループワーク）</p> <p>(1) コミュニケーションとは</p> <p>(2) 効果的な聴き方、効果的な訊き方</p> <p>(3) 効果的な話し方</p> <p>(4) あるべき指示・命令の受け方～聴く、訊くの実践～</p> <p>(5) 相手に合わせた話し方～伝わる話し方の応用～</p> <p>(6) 信頼関係の築き方</p> <p>5. 段取り力を活用した仕事術（グループワーク）</p> <p>(1) 場面・状況別の具体的実践手法（会議と整理整頓）</p> <p>(2) お互いの工夫や知恵を共有し、今後に活かす</p> <p>(3) 業務効率化のために～問題発見力を高める～</p> <p>6. まとめ</p>

## ■ 目 的

問題を発見し、解決するための考え方、着眼点、手法を習得するとともに、問題意識を高め創造的に仕事をすることをめざす。

## ■ 特 徴

- ・問題とは何か、どんな種類があるのかを理解し、問題発見・解決への取組を向上させる。
- ・原因分析の重要性を理解し、その手順やポイントを習得する。
- ・日常業務や既存の事業を題材にして、具体的な解決策を立案する。

## ■ 内容（例）：1日間（6～7時間）

	内容項目
午前	<b>1. 問題解決の基礎理解</b> (1) 問題とは何か (2) 問題の種類 (3) 問題解決力 (4) 問題解決のステップ <b>2. 問題の発見</b> (1) 問題発見の視点 (2) 比較と分析 (3) 日常業務の落とし穴 (4) 問題意識の深度 <b>3. 原因の究明</b> (1) 原因分析の視点 (2) 原因分析の手順 (3) 原因分析のポイント ◇ 問題発見・原因分析（グループワーク）
午後	<b>4. 問題解決の技法</b> (1) ブレインストーミング (2) K J 法 (3) ロジックツリー (4) マトリクス <b>5. 解決策の立案</b> (1) 解決策立案のポイント (2) アイデアの創造 (3) 住民目線での立案 (4) 最適案の選択 <b>6. 職場の問題解決（グループワーク）</b> ◇ 問題点の抽出 ◇ 原因の究明 ◇ 解決策の立案 ◇ 最適案の選択 ◇ 発表 ◇ 意見交換 ◇ 講評
	<b>7. まとめ</b>

## 35. 自治体における接遇研修

新規～採用5年前後  
会計年度任用職員等

### ■ 目 的

行政サービスの提供において基本となる接遇の理念と位置付けを理解し、自治体職員としてふさわしい接遇スキルを習得する。さらに、習得した内容を業務に効果的に適用できるよう促進する。

### ■ 特 徴

- ・自治体職員に求められる接遇の基本をしっかりと身に付ける。
- ・行動経済学の知見を活用し、組織的な視点から行政サービスのあり方を見直す。
- ・個人の接遇スキルだけでなく、組織全体で行政サービスを高め、住民との信頼関係を築くことに取り組む。

### ■ 内容（例）：1日間（6～7時間）

	内容項目
午前	<b>1. オリエンテーション</b> (1) 接遇とは何か～改めて接遇の意義と大切さを考えてみよう～ (2) 自治体職員に求められる接遇のマインドとスキル (3) 接遇の基本 ◇ 接遇を支える基本5原則      ◇ メラビアンの方則      ◇ 表情・動きのポイント <b>2. 窓口・電話対応の基本</b> (1) コミュニケーションの基本 (2) 窓口対応（挨拶・受付・取次ぎなど） (3) 電話対応（かけ方・受け方、発生と確認のポイントなど） (4) ロールプレイング（グループワーク） ◇ 基本の応対                      ◇ クレームへの対応      ◇ 振り返り・シェア <b>3. メールでの対応の基本</b> (1) 窓口や電話対応との違い (2) 文字と対話を上手く使い分けてみよう (3) 返信を送ってみよう（個人ワーク）
	<b>4. 組織での接遇対応</b> (1) コンタクト前にできること～時間や空間の軸を広げてみよう～ (2) 行動経済学ナッジ（Nudge）とは (3) ナッジの反対、スラッジ（Sludge） ◇ 実践グループワーク～探検：庁舎内のスラッジを探してみよう～ (4) ワークのシェア・発表 (5) 業務に活かせるナッジ ◇ グループワーク～実際の業務でナッジを考えてみよう～ ◇ グループ発表 <b>5. まとめ～より良い接遇対応のために～</b> (1) サポートし合える関係を～望む状態とは？（正しさより優しさ）～ (2) ワークライフバランスを考える (3) 本日の振り返りと今後に向けて

## 36. 分かりやすい文章の書き方研修

採用2～10年

### ■ 目 的

分かりやすい文章（簡潔、明確、具体的）を書くための論理的思考法、文章の基本、遵守すべきルールなどを習得し、文章によるコミュニケーション能力を向上させることを目的とする。

### ■ 特 徴

- ・ 分かりやすい文章を「理解と信頼を得て、読み手の行動につながる文章」と定義している。
- ・ 分かりやすい文章を書くための思考法、基本ルール等を学び、問題や演習によって理解する。
- ・ 分かりやすい文章を書くことが仕事や日常生活に与える影響を認識する。

### ■ 内容（例）

	内容項目
午前	<p>1. 文章コミュニケーションの特徴（講義&amp;問題） コミュニケーションとは何か／話すことと書くことの違い／分かりやすい文章の特徴／自治体職員に求められる文章／文章が上手だとどんなメリットがあるのか</p> <p>2. 論理思考の重要性（講義&amp;問題） なぜ論理的思考が重要なのか／論理的であるとはどういうことか／論理的であることのメリット／論理的思考（ロジカル・シンキング）とは何か</p> <p>3. 論理的思考のプロセス～文章を書く前の準備1～（講義&amp;問題） コミュニケーションの設定を確認する／テーマと応答の関係／読み手に期待する行動は何か／読み手を確認する／発信者を確認する ◇ 演習1「あなたの日常業務を説明する」</p> <p>4. 論理的思考で説得力のある応答を書く～文章を書く前の準備2～（講義&amp;問題） 論理パターンは3つ／論理構造／論理的思考で使われるフレームワーク／推論の仕方</p>
午後	<p>5. 分かりやすい文章の基本1～主語と述語～（講義&amp;問題） 主語、述語とは何か／主語に対応する述語があるか／「が」と「は」の使い分け</p> <p>6. 分かりやすい文章の基本2～助詞の使い分け～（講義&amp;問題） 「には」と「は」／「に」と「で」／「に」と「を」／「に」と「へ」</p> <p>7. 分かりやすい文章の基本3～修飾語～（講義&amp;問題） 修飾語は直前に置く／長い修飾語を前に置く</p> <p>8. 分かりやすい文章の基本4～ときおり見かける残念な文～（講義&amp;問題） 言葉の重複を避ける／同じ助詞を連続して使わない／二重否定を使わない</p> <p>9. 分かりやすい文章の基本5～範囲や数字の表し方～（講義&amp;問題）</p> <p>10. 分かりやすい文章の基本6～句読点、アルファベット、接続詞～（講義&amp;問題）</p> <p>11. 文章の構造とパラグラフ・ライティング（講義&amp;問題） 文章の構造／パラグラフ・ライティング／結論から書かないほうがよいケース／仕事に関する文章を起承転結で書かない ◇ 演習2「演習1『日常業務の説明』を書き換える」 ◇ 演習3「研修報告書の作成」</p>