

## 説明能力向上研修

採用 5～10 年

### ～「伝えた」から「伝わった」へ：納得と協働を生み出す説明能力～

#### ■ 研修目的

自治体職員として求められる「説明する力」を、個人・集団対応それぞれの視点から体系的に学び、地域住民の信頼と協力を得ながら、円滑かつ効率的に業務を推進する能力の向上を目的とする。

#### ■ 研修目標

- ① PREP 法や視点の 3 原則など、基本的な論理・客観的説明スキルを習得する。
- ② 状況に応じた柔軟性と適切な表現方法を学び、相手の理解と納得を促すための説明能力を習得する。
- ③ 分の説明の癖や改善ポイントを客観的に捉え、実践的応対力を高める。
- ④ 上記 3 つの目標を踏まえ、住民対応、庁内調整、上司・同僚との協働など、日常業務において相手の主体的な行動や協力を引き出す「訴求力のある説明」ができる職員を目指す。

#### ■ 研修内容（1 日間：6 時間）

内容項目	
午 前	1 はじめに～研修の目的と進め方～ (1) 講師自己紹介 (2) アイスブレイク、受講者自己紹介
	2 説明能力が求められている背景 (1) なぜ、今説明能力が求められているのか (2) 「説明能力」とは (3) グループワーク & 共有～説明不足を感じた体験～ (4) 自治体職員に求められる説明能力の特徴
	3 対人説明力を高める～分かりやすく伝えるための土台づくり～ (1) 説明とは「話すこと」ではなく「理解をつくること」 (2) 説明を構造化する基本フレーム (PREP 法) (3) 実践ワーク 1 (業務説明の構造化) (4) ロジカル (左脳) と対人関係 (右脳) の協働作業 (5) 実践ワーク 2 (情報の非対称の理解)
	4 対人折衝力を高める～アサーティブな姿勢と応対～ (1) アサーティブな考え方～「押しつけ」でも「妥協」でもない対等な関係～ (2) 事実と感情・解釈を切り分ける (3) 実践ワーク 3 ～上司／同僚／住民への説明場面～
	5 集団説明力 (プレゼンテーション能力を高める)～多人数への説明能力～ (1) 集団と個別説明の違い (2) 資料作成のポイント (視点の 3 原則、7 つのワークフロー) (3) 単に「生成 AI」を使うから、客観性を鍛えるツールとして活用する (4) デメリットの言語化で懐を広げる (反対・無関心への対応) (5) 実践ワーク 4 (模擬説明会、プレゼンテーション)
	6 おわりに～研修の整理と今後への力づけ～ (1) 振り返り・まとめ (2) 質疑応答