

研修番号 1	
研 修 科 目 名	コミュニケーション研修
研 修 目 的	住民の信頼を高めるとともに、職場での相互理解を深めるため重要となるコミュニケーション能力の向上を図る。
受 講 対 象 者	新任職員
受 講 人 数	約 200～250 名
研 修 希 望 日	令和 8 年 9 月 29 日（火）
予 定 実 施 時 間	9:00～17:00（12:00～13:00 は休憩）
研 修 方 法	・ 対面による集合研修（一会場で実施。） ・ 講義と演習（個人ワークとグループ（2 名以上）ワーク）を組み合わせること。 ・ グループワークでは、スクール形式のまま（机や椅子を動かさない）、左右や前後の席の職員と組み実施することとし、他者との意見交換からの気づきや学びを得られる工夫をすること。
研 修 内 容	・ コミュニケーションとは何か、その重要性を理解する。 ・ コミュニケーションに必要な能力、その能力を高める方法を理解する。 ・ 職場内外の人間と円滑にコミュニケーションをとるためのスキルを身につける。
留 意 事 項	・ 単なる知識の習得に留まらず、実践的能力が身につく研修とすること。 ・ 提案する研修内容に独自の特徴ある内容（受講者の「気づき」や「腹落ち」を誘発する特記事項）がある場合は、それを明記すること。

研修番号 2	
研 修 科 目 名	クレーム対応研修
研 修 目 的	住民等からの苦情に適切に対応し、トラブルの防止につなげるスキルを学ぶことにより、行政や職員への信頼の向上を図る。
受 講 対 象 者	3 年目職員
受 講 人 数	約 2 0 0 名
研 修 希 望 日	令和 8 年 1 0 月 8 日（木）又は令和 8 年 1 0 月 2 2 日（木） ※日程調整の結果、説明力向上研修と同日開催の可能性あり
予 定 実 施 時 間	3 時間
研 修 方 法	・ 対面による集合研修（一会場で実施。） ・ 講義と演習（個人ワークとグループ（2 名以上）ワーク）を組み合わせること。 ・ グループワークでは、スクール形式のまま（机や椅子を動かさない）、左右や前後の席の職員と組み実施することとし、他者との意見交換からの気づきや学びを得られる工夫をすること。
研 修 内 容	・ 苦情対応の適切な手順を理解する。 ・ 苦情に対応する際、留意すべきポイントを理解する。 ・ 苦情に適切に対応し、信頼回復、トラブル防止につなげるスキルを身につける。
留 意 事 項	・ 単なる知識の習得に留まらず、実践的能力が身につく研修とすること。 ・ 提案する研修内容に独自の特色ある内容（受講者の「気づき」や「腹落ち」を誘発する特記事項）がある場合は、それを明記すること。

研修番号 3	
研 修 科 目 名	説明力向上研修
研 修 目 的	住民説明、会議などの場で必要な、聞き手にわかりやすく伝わりやすい説明力の向上を図る。
受 講 対 象 者	3 年目職員
受 講 人 数	約 2 0 0 名
研 修 希 望 日	令和 8 年 1 0 月 8 日（木）又は令和 8 年 1 0 月 2 2 日（木） ※日程調整の結果、クレーム対応研修と同日開催の可能性あり
予 定 実 施 時 間	3 時間
研 修 方 法	・ 対面による集合研修（一会場で実施。） ・ 講義と演習（個人ワークとグループ（2 名以上）ワーク）を組み合わせること。 ・ グループワークでは、スクール形式のまま（机や椅子を動かさない）、左右や前後の席の職員と組み実施することとし、他者との意見交換からの気づきや学びを得られる工夫をすること。
研 修 内 容	・ 説明力を向上させるメリットを理解する。 ・ 聞き手にわかりやすく説明するためのポイントを理解する。 ・ 聞き手を説得する効果的な説明スキルを身につける。
留 意 事 項	・ 単なる知識の習得に留まらず、実践的能力が身につく研修とすること。 ・ 提案する研修内容に独自の特徴ある内容（受講者の「気づき」や「腹落ち」を誘発する特記事項）がある場合は、それを明記すること。