

⑱危機管理 研修

関連する研修

⑩新任課長研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ マスコミ取材・SNS 等ネット炎上対応力
- ◆ 危機発生時におけるコミュニケーション力
- ◆ リスクを正しく伝える技術
- ◆ 地域住民等ステークホルダーの不安や本音に対する理解力

日時：令和7年11月11日（火）9：20～16：30
会場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室
対象者：係長級以上の職員（定員 35名）
◆申込締切日 令和7年10月14日（火）

〈研修内容〉

1 講義（時事問題を取り上げるので、実施時期の社会状況により変わる可能性があります。）

- リスクマネジメントとコミュニケーションの関係
- 危機管理広報、リスク・コミュニケーション、クライシス・コミュニケーションとは
- クライシス発生時のマスコミ対応ベからず集
- 発表資料（ポジション・ペーパー）の作り方
- SNS でのデマ対策、炎上予防と対策
- 風評被害対応策と信頼回復策
- 最近の事例（成功例と失敗例）解説と学ぶべき教訓についての紹介等

2 実習

- 発表資料（ポジション・ペーパー）の作成
- 模擬緊急記者会見の実施、動画撮影 ※受講者は発表者と記者役を体験
- 模擬緊急記者会見の動画再生、講評



講師 宇於崎 裕美 氏より一言

本年 2025 年は年初から全国ネットのテレビ局の謝罪記者会見の拙さが話題になりました。また、某県知事選における SNS 対策が問題視されるなど、ネットでの情報発信の在り方に対しても世間の目は厳しくなっています。

説明責任について理解していたとしても、実際に記者や地域住民、ネットユーザー等ステークホルダーとうまくコミュニケーションができるとは限りません。頭でわかっていることと、口で説明できることとは別です。また、コミュニケーションは言葉だけで成り立つものではありません。説明者の立

ち居振る舞いも大きな要素です。

そこで、本研修では実践で役立つコミュニケーション力を養成するための講義に加え、本番さながらの模擬緊急記者会見実習を行います。このようなロールプレイによるシミュレーションを行うことで、実践力を身につけてください。

①9 傾聴力向上 研修

関連する研修

①新規採用職員研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆「傾聴」「要約」「質問」それぞれの考え方とそのスキル
- ◆聞く事を“表現すること”と捉え、共感や仮説を立て相手の本音を聞く技術
- ◆質問3つのテクニック

日 時：令和7年9月22日（月）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：一般職員から係長級の職員（定員 30名）

◆申込締切日 令和7年8月22日（金）

〈研修内容〉

1. 聞くことの積極的な意義

- なぜ行政職員に“傾聴力”が必要なのか
 - コミュニケーションの目的と機能
 - 誰もが“聞いてほしい”存在
- 〈実習〉ペアワーク「傾聴」

2. 聞く技術を高めるために

- 聞き手の反応のしかた
 - 相槌とアクティブリスニング
 - 共感的な聞き方
- 〈実習〉グループワーク「傾聴実践」

3. 内容を正確に聞く — 要約

- 要約のフレーム
 - 相手の話したこと、話さなかったこと
- 〈実習〉グループワーク「要約トレーニング」
- 話し手が最も言いたかったことを掴む

4. 真意を引き出す質問力

- 顕在と潜在
 - 質問の目的を考える
 - 質問には強制力が働く
- 〈実習〉グループワーク「質問ケーススタディ」
ケース事例を活用した質問ロールプレイング

5. 総括：聞き方10則



講師 福田 賢司氏 より一言

受講に際して、普段自分がどのような聞き方をしているのか、それは参加しているコミュニケーションにプラスに働いていたか、など自分の聞き方を振り返って参加してくれると嬉しいです。

②〇 組織接遇力向上 研修

関連する研修

- ⑱ 傾聴力向上研修
- ⑲ クレーム対応研修
- ⑳ 説明力向上研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 部署単位での研修・・・良い点・課題等が共有でき、改善に向けた取り組みがしやすくなります。
- ◆ 希望制等の集合型研修・・・説明スキルやクレーム対応力を習得します。
- ◆ (窓口接遇コース)：「来て良かった」と思われる対応のコツと信頼獲得の傾聴力
- ◆ (説明力強化コース)：理解・納得と協力を得るわかりやすい説明スキルと表現力
- ◆ (クレーム対応コース)：クレーム対応のステップとテクニック

開催自治体及び日程： 唐津市（7/8）、白石町（7/9）、鳥栖市（7/10）、
基山町（7/11）、神埼市（10/6）、小城市（10/6）、
武雄市（10/7）、有田町（10/8）、伊万里市（10/8）、
鹿島市（10/9）、嬉野市（10/10）

〈研修内容〉下記の3種類から選択

《窓口接遇コース》

1. 今求められる接遇力

- 組織の接遇コミュニケーションUP ●安心感から信頼感へ ●住民視点のサービス意識
- 〈実習〉ペアワーク「接遇力の土台となる聞く力」
- 〈実習〉事例検討（解説：印象力を高める対応のポイント）

2. 組織力強化と日頃の人間関係力

《説明力強化コース》窓口対応に求められる”伝える力”

1. “わかりやすさ”は接遇の一領域

- 〈実習〉対応チェックリスト自己チェック&意見交換

2. 説明とは

- 〈実習〉事例検討

3. わかりやすい説明

- “伝えること”と“伝え方” ●説明の基礎条件 ●聞かれ方を考えて話す
- わかりやすい説明スキル

《クレーム対応コース》

1. 対応スキルの再確認

- 安心感から信頼感へ ●感じよい言葉づかい ●マジックフレーズと肯定表現

2. クレーム対応の基本

- クレーム対応の目的 ●クレームの類別 ●対応のステップとポイント
- 〈実習〉グループワーク「現実事例から学ぶクレーム対応のポイント」

3. クレーム対応のテクニック

4. 今後の活動に向けて

- クレームを未然に防ぐコミュニケーション

講師 安生 祐子氏より一言



本研修は、【プログラムⅠ：窓口接遇コース】を、部署単位で管理職から新規採用職員・会計年度任用職員等が全員一堂に会し受講することを推奨します。部署ごとに研修を行うことで、対応の良い点や課題点など各々のポイントを共有化でき、改善に向けた取り組みがしやすくなります。その上で、「窓口対応における説明力」を伸ばし、相手に応じたわかりやすい説明のスキルを習得する【プログラムⅡ：説明力強化コース】や、クレーム対応の技術向上と組織としての対応を学ぶ【プログラムⅢ：クレーム対応コース】で、部署全体の対応力向上と、一人ひとりのスキルアップを目指しましょう。

②1 クレーム対応 研修

関連する研修

- ④第3部研修
- ⑩組織接遇力向上研修
- ⑫ハードクレーム対応研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 接遇とクレームの本質的な意味とメリットの理解
- ◆ クレーム対応の流れの習得
- ◆ 流れの各ポイントと具体的なテクニックの体得
- ◆ つい出てしまう自身の対応クセの発見
- ◆ クレームが怖くなくなる対応力の修得

日 時：令和7年10月29日（水）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：一般職員から係長級の職員（定員 30名）

◆申込締切日 令和7年9月29日（月）

〈研修内容〉

1. クレームを正しくとらえる

- 接遇の本質的な意味
- クレームの意味と意義
- 〈演習〉ロールプレイング「現状分析」

2. 対応のポイント

- 何気なく使っているNGワードの種類と理由
- 基本的な対応の流れとポイント
- 〈演習〉ヒアリングワーク「質問型会話の体得」

3. 解決に向けてのアウトプットスキル

- クレーム対応の流れ
- クレーム対応における聴き方
- 〈演習〉ロールプレイング「クレーム対応の実際」

4. クレームは組織で対応する

- 組織で対応することの意義



講師 高嶋 謙行氏より一言

「クレームを通じて組織が成長するために必要なこと」

クレームは「イヤなもの」と捉えがちです。もちろん、ルールや公平性を無視した独善的な要求を突き付けてくる住民がいることも事実です。

ですが、それがクレームの全てでしょうか？クレームには、行政の組織として成長に必要な不可欠な情報やアドバイスも十分に含まれています。またクレームを早期に良好に解決できることで、より多くのファンを作り出すことにも繋がっていきます。

クレームの意味と意義を再確認し、自信を持って対応できるスキルを一緒に磨きましょう。演習を盛り込んだ充実した一日で多くの学びをお持ち帰りください！

②② ハードクレーム対応 研修

関連する研修

- ① 組織接遇力向上研修
- ② クレーム対応研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ハードクレームと一般的なクレームを判別する認定条件
- ◆ 組織で立ち向かえる意識作りと具体的な役割分担
- ◆ ハードクレームを早期に終了させるための対応ステップ
- ◆ 各ステップで押さえるべきスキルやポイント
- ◆ 職場で共有できる実践的対応法とセリフ集

日 時：令和7年10月30日（木）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：係長級から課長級の職員（定員 30名）

（接遇の必要性を理解し、基礎知識を持っている方）

◆ 申込締切日 令和7年9月30日（火）

〈研修内容〉

1. ハードクレームの定義

- ハードクレームとは
 - 早期に解決する理由
- 〈演習〉ハードクレームロールプレイング「現状把握」

2. ハードクレーム対応の流れ

- オープニングからクロージングまで
- 〈演習〉グループ内ロールプレイング「面談環境整備ステップの体得」

3. ハードクレームを終了させるための情報

- ヒアリングすべき情報とは何か？ ヒアリングの技法
- 〈演習〉グループディスカッション「ヒアリング項目の抽出と共有」

4. 必ず身につける断り方

- 場面に応じた断り方
- 〈演習〉グループディスカッション「諾否ステップの作戦会議」
- 〈演習〉総合ロールプレイング「ハードクレームの実際」

5. 研修のまとめ

- チーム対応への導き



講師 高嶋 謙行氏より一言

昨今カスタマーハラスメントに対する組織対応の必要性が各団体が高まってきています。また、クレームがエスカレートして、ハード・クレーム化する事案やクレームが悪質化し、職員自身や施設に危害を及ぼす事件に発展するケースも少なくありません。クレームをエスカレートさせずに早期に対応する力が今以上に職員やその組織にあったら・・・？職員の負担も件数も減少していた可能性は大いに期待できるはずです。この講座は、単純明確です。

- ① 起こらなくてよいクレームは未然に防ぎましょう
 - ② 起こるべくして起こったクレームは、しっかりと応対し解決させましょう
 - ③ 起こったハードクレームは冷静に見極めて、早期に解決しましょう
- この3つを再確認していただき、特に③を重点的に行う研修です。
これで、ハードクレーム対応は怖くなくなります！

②③ 説明力向上 研修

関連する研修

②④組織接遇力向上研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 部外者に説明するときの「コツ」
- ◆ 部外者に「わけを明示して説明する」方法

日時：令和7年11月4日（火）9：20～16：30

会場：web（一人1台のPCをご準備ください）

対象者：全職員（定員 30名）

◆申込締切日 令和7年10月6日（月）

〈研修内容〉

1 構成技術：わかりやすい情報展開の方法

- 読み比べ
- 情報認知の心理学
- 総論で、最初に概略とキーワードを示す
〈演習〉目的を考えて、必要な情報を選択
- PREP法で、詳細の説明をする
- 紙媒体だけで説明する時の注意点
〈演習〉2名1組で説明と振り返り
〈演習〉全員の前での説明と振り返り（希望者）

2 図解の技術：パワーポイント

- 図解する目的
- 図解の種類と説明のポイント
- カラーリング
- パワーポイントの基本設定
- 改善指摘例（チラシ・パワーポイント）
〈演習〉2名1組で説明と振り返り
〈演習〉全員の前での説明と振り返り（希望者）

講師 別所 栄吾氏より一言



説明は、知識と技術さえ身につければ、誰でもうまくできます。つい、長々と説明してしまう人、要約がうまくできない人、的外れな説明や資料を作成してしまう人に特にお勧めします。また、説明・発表・プレゼンに苦手意識を持っている方にも参加しやすい講座です。市民と直接接する機会の多い方、人前で話す機会のある方はもちろん、上司への報告・連絡・相談や電話や窓口での口頭での説明など日常のコミュニケーションスキルを向上させたい方にも広くお勧めします。

②④ メンタルヘルス 研修

関連する研修

- ①新規採用職員研修
- ③第2部研修
- ④人事管理研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ メンタルヘルスに対する知識を深め、セルフケアの方法を学ぶ

開催自治体及び日程:大町町（5/13）、神崎市（5/22）、白石町（5/29）、
武雄市（6/23）、唐津市（6/26）、鹿島市（7/24）、
小城市（7/29）、玄海町（8/7）、みやき町（8/21）、
江北町（8/26）、太良町（9/25）、嬉野市（10/20）、
基山町（10/23）

〈研修内容〉

- セルフケア
- ラインケア
- 不調のサイン
- アンガーマネジメント
- マインドフルネス 等自治体の希望に応じます。



講師 中山 かおり氏より一言

メンタル不調は、誰にでも起こりうる大変身近な問題です。メンタルヘルス不調や精神疾患、そしてセルフケアについて理解しておくことで、メンタルヘルス不調を予防し、また、早期発見・早期ケアを心がけられるようになります。仕事だけでなく、プライベートにおいても応用できるストレスへの対処法としても学んでいただければと思います。

25

「リージャー」 研修

関連する研修

- ⑤ 第4部研修
- ⑦ 新任係長研修
- ⑧ 新任副課長研修
- ⑨ 監督者研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ リーダーの役割、マネジャーの役割
- ◆ リーダー・マネジャーとしての現状確認
- ◆ 部下育成（OJT）の進め方

日 時：令和7年7月15日（火）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：係長級以上から課長級の職員（定員 30名）

◆ 申込締切日 令和7年6月16日（月）

〈研修内容〉

1. リージャー（リーダー + マネジャー）に必要な能力とは

- リーダーシップとは、マネジメントとは
- リーダーの役割、マネジャーの役割
- プレイングマネジャーの難しさ
- チームパフォーマンスを最大化する
〈ワーク〉グループディスカッション「チーム目標設定」
〈ワーク〉現状確認「チーム状態チェック」

2. OJT の基本スキル

- OJT とは
- OJT の流れ

3-1. OJT の基本スキル1 関係構築

- 関係構築

3-2. OJT の基本スキル2 ティーチング

〈ワーク〉 ティーチングトレーニング

3-3. OJT の基本スキル3 フィードバック

〈ワーク〉 フィードバックトレーニング

3-4. OJT の基本スキル4 ほめる・叱る

〈ワーク〉 ほめるポイント・叱るポイント



講師 森田 壮 氏 より一言

『リージャー』とは私たちが研修内で使用している造語で、『リーダー』＋『マネージャー』その両能力を兼ね備えた方を意味します。リージャーに対して、部下から・組織から何が求められているのかをお伝えいたします。その上で、皆さんなりのリージャーのあるべき姿を模索していただき、研修内でお伝えする考え方や技法をひとつでも多く実践していただきたいです。リージャーはとても大変なポジションではありますが、その大変さを軽減させる一助となればと考えています。お目にかかれることを楽しみにしています。

②⑥ アンガーマネジメント 研修

関連する研修

- ⑧新任副課長研修
- ②④メンタルヘルス研修
- ⑦ハラスメント防止研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆自己感情の整理とセルフコントロール力の強化
- ◆部下との関係を築く質の高いコミュニケーションスキル
- ◆ハラスメントにならない確実な指導スキル
- ◆未来志向の思考と語彙力の向上
- ◆質問力の強化

日 時：令和8年1月14日（水）9：20～16：30
会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室
対象者：係長級以上の職員（定員 30名）
◆申込締切日 令和7年12月15日（月）

〈研修内容〉

1. アンガーマネジメントの必要性

- ストレスと「怒り」の関係
- ハラスメントと「怒り」の関係
- 「怒り」の感情の重要性と問題点

2. 自己理解を深め衝動をコントロールする

- 自身の「怒り」を整理する
- 認知の歪み・バイアスに気づく
- 衝動を上手にやり過ごす
- 思考の整理と行動の整理

3. 未来志向で部下との関係を築く

- 「怒り」と「厳しい指導」の違い
- 日常の関わりの質を高める
- ポジティブ思考とプラスの語彙力
- ABC理論で部下に与える影響を変える

4. パワフルクエスチョンでノンハラスメントの指導へ

- 責めのネガティブクエスチョンを変換する
- 部下の自走につながるパワフルクエスチョン
- エクササイズ！確実な改善へ

講師 濱本 ひとみ氏 より一言



この講座は、管理監督者として忙殺される日々に疲労感のある方、自己感情のコントロールがうまくいかなくなっている方、混沌とした自己感情を整理したい方、部下との関係性を見つめなおしたい方、ノンハラスメントの指導のあり方を学びたい方のための講座です。

多忙な管理監督者の皆様が、一旦、立ち止まり自己を見つめ、部下との日常を振り返ることで、リフレッシュしながら明日からのマネジメントへのヒントを得て頂く内容となっています。

この一日は、眉間のしわを解放し、楽しみながらご受講ください。

②7 ハラスメント防止 研修

関連する研修

- ②8 働き方改革研修
- ④2 人事管理研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ハラスメントについての理解を深め、日常生活の中で活用し、ハラスメントを「しない」「うけない」ための方法

開催自治体及び日程：伊万里市（5/23）、江北町（6/26）、神崎市（7/30）、
みやき町（8/19）、白石町（9/19）、大町町（10/22）、
嬉野市（11/5）、基山町（11/18）、
唐津市（11/20、11/25）

〈研修内容〉

【ハラスメント】全階層対象（もしくは階層別）

- ・ハラスメントの定義と種類
- ・パワーハラスメントの6種類
- ・セクハラ、マタハラ
- ・ハラスメントが引き起こすメンタル不調のメカニズム
- ・ハラスメントを防ぐコミュニケーション
- ・事例検討

【カスタマーハラスメント】全階層対象（もしくは階層別）

- ・カスタマーハラスメントとは
- ・カスタマーハラスメントが起こる原因
- ・事例検討



講師 山本 素子氏より一言

ハラスメントをやったことがない、という方は皆無です。しかし知識をもって防ぐことは可能です。ハラスメントのない職場を作ることは、やりがいをもって働ける職場をつくることにもつながります。ご自分を振り返りながら、楽しく学んでいただけたらと思います。

②⑧働き方改革 研修

関連する研修

- ⑩新任課長研修
- ③④ダイバーシティ
マネジメント研修
- ④②人事管理研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 職員の為、住民の為の働き方改革を推進する人材マネジメントスキル

日 時：令和7年7月28日（月）13：30～16：30

会 場：web

対象者：係長級から課長級の職員（定員 50名）

◆ 申込締切日 令和7年6月30日（月）

〈研修内容〉

1. 働き方改革の目的
2. これまでの自治体職員の働き方改革の問題点とこれからの課題
3. 公務員に特化した人材マネジメントの必要性
4. 働かせ改革からの脱却
5. 働きやすさと働きがい



講師 高嶋 直人氏より一言

働き方改革で現場が疲弊。そんな逆転現象を起こさない為に必要な知識を学び、真の働き方改革を推進する。それには公務組織の特性と公務員ならではの制約を理解しておく必要があります。公務員に特化した働き方改革を考え実践する機会にして頂きたいと思えます。

②9 アイデア発想力向上 研修

関連する研修

- ②第1部研修
- ②政策立案研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 柔軟なものの見方・考え方
- ◆ 発想力の基本知識
- ◆ 自分の発想力の現状を把握
- ◆ アイデアを生み出すための頭の使い方

日 時：令和7年10月17日（金）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：全職員（定員30名）

◆申込締切日 令和7年9月17日（水）

〈研修内容〉

- 1 オリエンテーション グループづくり
- 2 発想力の基本を学ぼう
- 3 まずはアイデアを発想してみよう（発想力セルフチェック）
- 4 発想力を伸ばすには
- 5 アイデアを生み出す発想法を学ぼう（ブレインストーミング法、焦点法、チェックリスト法など）



講師 高見 千鶴氏より一言

人がいない、時間がない、予算がない…そんな厳しい仕事環境の中でみなさんは日々の仕事と向き合っていることでしょうか。山積する問題の中、その解決のアイデアを出す必要がない職員はいないでしょう。しかし「自分は発想力がない、アイデアを出すことが苦手だ」そう考えている方は非常に多いです。でも皆さん、発想力についてこれまで学んできたことがありますか？実はほとんどの人は学んだことがないのです。つまり学んだこともないので発想力がないと感じたり苦手意識を持ってしまっているというのが現状なのです。

もし、もう少し発想力を高めてアイデアを出せるようになればとお考えなら、ぜひこの機会に楽しみながら学んでみては如何でしょうか。今がチャンスですよ。

③0 DX & デザインシンキング研修

関連する研修

③業務効率化研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ DX（デジタルトランスフォーメーション）の本質の理解
- ◆ 業務改善（BPR）の視点
- ◆ デザインシンキングのプロセス
- ◆ 利用者視点で課題を捉え、発想を広げ、素早く検証するスキル
- ◆ 行政サービスの改革を推進するための問題解決能力

日時：令和7年11月18日（火）9：20～16：30

会場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：全職員（定員30名）

◆ 申込締切日 令和7年10月20日（月）

〈研修内容〉

- 1 オープニング：研修の目的や内容の確認、参加者同士の自己紹介など
- 2 事前アンケート結果の共有と対話（今回のテーマに関する認識の共有）
- 3 DXの概要と自治体DXについて
 - DXとは何か？DX推進上の課題とは？
 - 従来の仕事の進め方とデジタル/オンライン中心の違い
- 4 BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の本質
 - BPRの基本的な考え方
 - 事例紹介と担当業務のBPR
- 5 デザインシンキングの概要と思考法
 - デザインシンキングとは何か？基本的な流れ
 - 論理的思考など、他の思考法と何が違うのか？活かしやすい場面とは？
 - DX推進とデザインシンキングの関係
- 6 デザインシンキングを実践する
 - 基本的な流れをふまえた住民起点からの課題解決体験
- 7 クロージング：アクションプランづくりなど

講師 伊藤 史紀氏より一言



この研修は、参加された方々の対話・議論を大切にしながら進めていきます。講師から提供する知識や考え方を参考にしながら、現場でどのように実践していくか？DXを推進していくための現実的な課題とどう向き合っていくのか？について一緒に考え、解決の糸口を探していきます。

研修後に、皆さんの日々の業務で即実践できるようなアクションプランも考えます。楽しくも有意義な時間となるよう取り組んでいきます。ぜひご参加ください。

③1 業務効率化 研修

関連する研修

③0 DX&デザイン
シンキング研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 日常のメールなどを使ってのコミュニケーションの改善
- ◆ 会議・ファイルなどの情報共有の効果的な方法を身につける
- ◆ 生成 AI 時代に向けてのデータの蓄積の効果的な方法

日 時：①令和7年8月21日（木）9：20～16：30

②令和7年8月22日（金）9：30～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：全職員（各定員 25名）

◆ 申込締切日 令和7年7月22日（火）

〈研修内容〉

- 1 情報共有の戦略
- 2 メール戦略
〈ワーク〉メールの効率化
- 3 日程調整の効率化
〈ワーク〉日程調整の効率化
- 4 ファイル作成の効率化
〈ワーク〉ファイル作成の効率化
- 5 会議の効率化
〈ワーク〉会議の効率化
〈ワーク〉teams で全ての効率化
- 6 Microsoft 365 Copilot の効果的な使い方



講師 畠山 大有氏 より一言

お仕事は実は横で繋がっています。大きなタスクを構造化・分解していく思考を身につけて頂きたいと思います。そして、ツールに振り回される事の無いように、しっかりとツールの必要最低限の自分に必要な部分が何かをご自分で考えられるようにしてください。今回の研修は即時に役に立てるように、ご自分たちの環境主体で行います。それによって、更に自分事として考えら

れるようになり、学習効果も高まると期待しています。

③② 政策立案 研修

関連する研修

- ④第3部研修
- ③⑦公共MBA研修
- ④⑥現地調査型行政課題研修
(海外コース)

〈本研修で習得が期待できるスキル〉

- ◆ 政策立案の基礎知識
- ◆ 地域課題への着眼点
- ◆ 論理的思考と問題解決力
- ◆ コスト意識とマーケティング思考
- ◆ 発信力と説得力

日時及び会場：

(1日目)【WEB】令和7年7月18日(金) 9:20~16:30

(2日目)唐津市(7/29)、伊万里市(7/30)、

小城市(7/31)※武雄市、嬉野市、小城市合同

9:20~16:30

対象者：一般職員から係長級の職員(定員100名)

※事前課題として「わがまちの特徴、特性、改善したいもの、売り出したいもの」について考え、メモしておくこと。

〈研修内容〉

(1日目：WEB研修)

- 1 政策立案の準備①～環境変化に対する理解～
 - 少子高齢化／グローバル化／地方自治に関する既存構造・制度の崩壊等
- 2 政策立案の準備②～地域における自治体の役割の再認識～
 - 自治体は住民のためにある／今一度、私たちの存在意義を確認しよう
- 3 政策立案の基礎～政策立案のための知識・着眼点・スキル～
 - 政策と施策の違い／統計情報の使い方／法令を知り、使いこなす／
地域を守るという矜持とそのため知恵／自分で調べ、考える(模範解答はない)／
自分は無知であると悟ることで活路が開ける／コスト感覚を鋭敏に／議論を恐れない／
政策立案に役立つマーケティング手法の解説

(2日目：講師派遣型研修)

- 4 政策(施策)立案演習～地域課題解決のために～
 - 仮説設定(テーマ設定)／仮説検証(現状把握)／問題点の把握(ギャップの認識や
問題点の究明)／解決方法の発案／解決案の検証／政策立案(施策化)／想定される
リスクとそのクリア方法
- 5 政策案の発表と共有
 - 各グループ政策案発表／相互評価／講師講評／まとめ



講師 関山 祐介氏より一言

「政策立案って難しそう・・・」「結局、上の方針で決まるのでは？」そんな風に感じている方こそ、この研修に参加ください。自治体職員に求められるのは、地域の未来を見据えた政策を考え、実現する力。この研修は、正にその力を鍛えるためのものです。

1日目のオンライン研修では、政策立案の基本や着眼点を学び、2日目の対面式研修では実際に政策をつくり上げるプロセスを体験します。テーマ設定から問題解決、政策の検証まで、チームで Trial and error しながら進める実践型研修です。「こんな視点があったのか!」「自分にも政策を考える力があるんだ」そんな発見が必ずあります。政策立案の楽しさと地域に貢献できるという喜びをぜひ味わってください。

③③ 資料づくり 研修

関連する研修

⑮文章力向上研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 資料づくりは、単なる技術ではなく、協働を促す手法であるという視点
- ◆ 読みやすい資料を作成するための表現手法（レイアウトの考え方、フォントの使い方、オフィス系ソフトを使うコツなど）
- ◆ 分析的に考え、考えを構造化し、順番を組み立てて図化し、相手に伝える手法

日 時：令和7年5月28日（水）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室及びWEB

対象者：全職員（定員 30名）

※webで受講される方は、一人一台パソコンをご準備下さい。

（マイクとカメラ機能確認済みのもの）

◆申込締切日 令和7年4月28日（月）

〈研修内容〉

1 プロのコツを学ぼう

- フォントの基礎知識（目的別にフォントの種類と大きさを使い分ける）
- 行間と字間のマジック（行間の設定ひとつで見違えるほど見やすく）
- レイアウトのコツ（ちょっとした工夫で文書が読みやすくなる）
- Web時代のデザイン

2 図表的思考力をつける

- 図化して一枚紙にまとめる（「簡潔」と「見やすく」を両立させる）
- 編集の5W1Hとは（なぜ、誰に、何を、いつ、どうやって伝えるのかを考える）
- 演習（考えをカタチにする）

※研修内容はハイブリッド環境によって変更になる可能性があります。



講師 平井 雅氏より一言

パソコンやオフィスソフトの使い方だけの研修ではありません。資料づくりの本来の目的である「協働」を進めるにあたっての新たな視点を得て、その実現手法としての「相手に伝わる」資料づくりを学ぶ講座です。一日研修で得られるスキルには限りがありますが、職場に戻ってから日々実践することで、大きな成果につなげることができると思います。

③4 ダイバーシティマネジメント 研修

関連する研修

- ㉗ ハラスメント防止研修
- ㉘ 働き方改革研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ ダイバーシティの基本的理解
- ◆ 現代社会、組織や社会の見直し
- ◆ より良い社会づくり、組織づくりのための施策立案

日 時：令和7年12月24日（水）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：全職員（定員 30名）

◆ 申込締切日 令和7年11月25日（火）

〈研修内容〉

1 ダイバーシティの基本的理解（総務省と経済産業省に準拠）

- ダイバーシティ（Diversity）とは何か
- 多様性を認める社会形成
- SGDs と強い関係性がある
- 働き方改革関連法と強い関係性がある

2 現在の社会習慣と制度を見直す

- 社会と組織内に、いわゆる差別的な解釈や運営が意識せずに行われている
- 働き方改革関連法、女性進出、多様な働き方の受容、外国人への対応

3 ディスカッション

- 何が問題なのか
- どこが課題なのか
- 目標を何におくか
- 何がどうなればよいのか
- どのような計画にするか

4 政策立案シミュレーション

- グループ討議
- 発表、講評



講師 関山 祐介氏より一言

少子高齢化や人口減少が進む現代の日本では、誰もがその能力を生かし、生き甲斐を感じられる社会の実現が求められています。ダイバーシティの推進は、女性、高齢者、障害者、LGBTQ、外国人など、あらゆる人にとっての共生社会を目指す取り組みです。職場においても、働き方改革関連法の施行を背景に多様な働き方を認める柔軟な体制が求められています。本研修では、これまでの制度や慣行、施策を見直し、多様性を尊重した新しい働き方や地域社会づくりを考えます。職場での具体的な改善策や、あらゆる差別をなくすための施策を一緒に検討し、実現に向けた第一歩を踏み出しましょう。

③⑤ 議会答弁書作成 研修

関連する研修

⑩ 新任課長研修

③⑥ 議会対応研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 地方自治法上の議会と執行部との望ましい関係
- ◆ 議会が果たすべき役割
- ◆ 議会答弁書作成の要点
- ◆ これからの議会改革の方向

日 時：①令和7年8月4日（月）9：20～16：30

②令和7年8月5日（火）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：係長級以上の職員（定員 各回30名）

◆ 申込締切日 令和7年7月4日（金）

〈研修内容〉

- 1 議会答弁書の意義
- 2 地方議会のあるべき姿
- 3 答弁書作成の流れと留意点
- 4 答弁書の作成例
- 5 これからの議会改革の方向



講師 浦野 秀一氏より一言

議会答弁は、質問をした当の議員に答弁することだけではありません。それは、議会全体に対する執行部としての見解を表明することであり、住民に対する行政としての姿勢を示すことであり、さらには行政内部に対して今後の指針を表明することにもつながります。しかも、答弁は永久保存されるものです。議会答弁の“重み”を再認識していただき、適正に対応していただくノウハウを学んでいただきたいと思います。

③⑥議会対応 研修

関連する研修

- ⑩新任課長研修
- ③⑤議会答弁書作成研修

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 質問の真意を汲み取り、解決策を立案し、実行できる施策を選択し、答弁書を作成する手順
- ◆ 「できる」と答える答弁、「できない」と答える答弁、さらには、再質問に備える答弁、それぞれの答弁書作成のポイント
- ◆ 模擬答弁の実習を通じての、答弁の心構え・振る舞いのポイント

日 時：令和7年7月22日（火）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：副課長級以上の職員（定員 30名）

◆申込締切日 令和7年6月23日（月）

〈研修内容〉

- 1 議会の基本的な仕組みと対応の基礎
- 2 議員と職員との日頃の関係
- 3 委員会説明員の基本と質疑の心構え
 - 委員会の進行は、委員長の指示に従う
 - 分かりやすい、伝わりやすい答弁をする
 - 答弁したことには実現の責任を負う
 - 答弁が不十分であったとき
- 4 本会議の質問通告から答弁資料の作成まで
 - 本会議の大まかなスケジュール
 - 答弁の準備
 - ケース・スタディ
- 5 模擬答弁の実習



講師 漣 藤寿氏より一言

- ・ 議会答弁は、住民の代表者である議員を通じて、住民の皆さんに説明責任を果たすものです。このことの自覚を深められることを期待します。
- ・ 議会における模擬答弁を実習し、説明能力を向上されるよう期待します。
- ・ 議会答弁には実現責任が伴います。議会における答弁と実施する施策とが一致するものとなるよう期待します。

③7 公共 MBA 研修

関連する研修

- ②第1部研修
- ⑩公会計研修（基礎編）
- ⑪公会計研修（応用編）

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 環境変化に対する認識力、理解力
- ◆ 組織のあり方とマネジメントの基礎知識
- ◆ マーケティングの基礎知識、活用法
- ◆ 財務やお金に対する基礎知識

日 時：令和7年10月9日（木）9：20～16：30
～10日（金）9：30～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：全職員（定員 20名）

※特に地域・自治体をより一層発展させようという意欲を持っている方や業務の展開に従来とは異なる戦略的で実践的なノウハウを知りたい方大歓迎です。

※修了者には、「公共 MBA」修了認定証が授与されます。

◆申込締切日 令和7年9月9日（火）

〈研修内容〉

- 1 はじめに—公共 MBA の趣旨—
- 2 地方行政の現場と求められる能力
 - 日本の現在 ●自治体の経営計画 ●これからの自治体職員に求められる力
 - 情報=Intelligence ●評価制度とPDCA（マネジメントサイクル） ●演習
- 3 組織マネジメントの基本
 - 戦略なき組織はない ●組織は人の集まり ●人の欲求を知る ●現状に満足しない
 - 危機意識を持つ ●組織とリーダーシップ ●人のマネジメントの3手法
 - 優れたビジョンとは何か ●演習
- 4 自治体に必要なマーケティングの知識
 - マーケティングの基本=市場と顧客 ●市場は常に化する
 - マーケティングの4Pとは何か ●マーケティングの4Pと4C
 - 顧客のニーズの変化とつかみ方 ●演習
- 5 財務の基本
 - 財政民主主義 ●公会計と企業会計の違い ●新しい公会計の仕組み 等 ●演習



講師 関山 祐介氏より一言

将来にわたって住民が尊厳を保ち、安心して生活するためには、地域社会が一定の経済力を備えていることが不可欠です。そのためには、お金や情報が活発に動き、地域の中で経済が循環する仕組みをつくることが重要です。

もはや国の政策や財政により、この課題を達成できる見込みはありません。

また、激変する社会経済情勢の中では、これまでの自治体の発想や事例は役立ちません。経営的発想に基づき、自治体自らが戦略思考とノウハウを駆使して積極的にこの課題を解決することが求められています。

本研修では、上述した課題に取り組むために経営的発想や基本的なノウハウなどについて学習します。地域社会のより良い未来を一緒に築きましょう！

③⑧ キャリアデザイン 研修

〈若手編〉

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ 自治体職員のキャリア形成のポイントを理解することができ、不安や葛藤などへの対処法がわかる。
- ◆ これまでの経験が整理でき、自己理解を深めることができる。
- ◆ キャリア形成の重要性を理解でき、主体的・自律的なキャリアを意識することができる。
- ◆ 個人と組織の Win-Win を実現する実現性の高いキャリアプランが描ける。

日 時：令和7年6月16日（月）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：採用後10年以下の職員（定員 30名）

◆申込締切日 令和7年4月16日（水）

〈研修内容〉（詳細プログラムは後日掲載）

- 1 キャリア形成の基本的な考え方
- 2 自治体職員のキャリアデザイン
- 3 自己理解の深化-経験の振り返りと棚卸し-
- 4 ありたい姿とキャリアプランの作成



講師 吉田 武司氏より一言

（受講者に期待すること）

キャリア研修は「自分のこと」について考える研修です。どれだけ深く自分と向き合えるかで研修の達成度、満足度が変わります。ぜひ、自分のところに問いながら、自分が納得できる「自分のためのキャリアプラン」を描いてみましょう！

（受講後に期待すること）

実行あるのみです。他の誰でもない「自分で考えた、自分のためのキャリアプラン」です。ありたい姿に近づくために1歩踏み出しましょう！

③9 キャリアデザイン 研修

〈ベテラン編〉

〈本研修で習得を目指すスキル〉

- ◆ キャリアデザインの重要性とそのポイントについて理解できる。
- ◆ これまでの経験が整理でき、自己理解を深めることができる。
- ◆ キャリア上の課題を確認・整理することができる。
- ◆ 自らの価値観が明らかになり、未来に向けた選択・決定ができる。

日 時：令和8年1月19日（月）9：20～16：30

会 場：佐賀県市町会館「市町職員研修センター」3階 大会議室

対象者：55歳以上の職員（定員 30名）

◆申込締切日 令和7年11月19日（水）

〈研修内容〉（詳細なプログラムは後日掲載）

- 1 キャリア形成の基本的な考え方
- 2 いま“キャリア”を考える意義
- 3 自治体職員のキャリアデザイン
- 4 キャリアの指向性～わたしが大切にしたいこと～
- 5 マイムービーワーク



講師 吉田 武司氏より一言

（受講者に期待すること）

職業人人生としてのラストスパートをどのように過ごすか？を考えていただく研修となっております。これまでの経験を振り返りながら、自分が納得できるような「選択」ができるように同年代と語り合いながら未来を考える時間にしましょう！

（受講後に期待すること）

取捨選択で見えてきたこと、やるべきことをひとつずつ着実にクリアしていきましょう！日々少しの工夫を！「ありたい」を実現しましょう！