

人事評価に係る評価者研修

【オンライン受講】

■目的

人事評価制度の基礎知識と、評価対象者の能力・実績を適切に評価するための実践的なスキルを身につける。

研修の特徴

人事評価制度の円滑な運営のために、評価者となる職員を対象に、制度の概要、目的及び効果について改めて確認するとともに、各市町村等に共通する業績目標設定の留意点や期首・期末面談のあり方、能力評価・業績評価にあたって、評価エラーを起こさせないために注意すべき基本的事項を学びます。

■研修期日及び対象者

期 日 令和7年5月13日（火）

対象者 人事評価制度上の評価者となる課長及び同相当職の職員（定員 80名）

■研修内容

- 自治体における人事評価制度の意義
 - ・人事評価の仕組みと全体プロセス
- 目標設定から期首面談
 - ・目標設定、期首面談の目的、実施プロセス
 - ・組織目標、個人目標を定める際のチェックポイント
 - ・面談の準備、面談方法の留意点
- 期中のアクション・評価の実施
 - ・何を見て評価するのか（評価項目、評価基準、行動の着眼点）
 - ・評価の納得度を高める管理職の5つのアクション
 - ・評価決定の5つのステップ（評価エラーの説明など）
- フィードバック
 - ・フィードバックの目的、面談の準備、面談方法の留意点
 - ・期待の伝え方、改善点の伝え方、面談時のエラー行動

■講師

一般社団法人公務員研修協会 鳥羽 稔 氏

■研修日程

		13:00	13:10	17:10
第一日	5月13日（火）		オリエンテーション	研修

受講生の感想

○今後の評価業務に大いに役立つことができる、大変有意義な研修だった。

クレーム対応研修Ⅰ

■目的

クレームに対する基本的な対応方法のプロセスを学ぶことにより、住民とのより良い関係を築くための能力を身につける。

研修の特徴

クレーム対応の技術と心構えの基本を理解するとともに、事例による演習を通して、住民からのクレームやカスハラ等に対し、どう捉え、どう解決していくかを学びます。

■研修期日及び対象者

期 日 令和7年11月17日（月）～11月18日（火）

対象者 クレーム対応が求められる職員

（定員 市町村職員26名 県職員10名 合計36名）

■研修内容

- クレームとは
- STEP2 顧客の要求確認
- STEP5 アフターフォロー
- クレーム対応ロールプレイ
- クレーム対応の基本
- STEP3 処理方針の確定
- ハードクレームへの対応
- STEP1 事実の明確化
- STEP4 処理交渉

■講師

経営教育コンサルタント 雨宮 利春 氏

■研修日程

		9:30	10:00	10:15	12:00	13:00	16:30
第一日	11月17日 (月)		オリエンテーション	研修	昼食休憩	研修	
第二日	11月18日 (火)		研修		昼食休憩	研修	16:15

受講生の感想

- 体験（実践）型の研修内容だったため、想像しやすく分かりやすかった。
- 具体例や過去の事例等を用いながら分かりやすい内容で聞きやすかった。
- グループワークやロールプレイが多く盛り込まれた研修だったため、より積極的に研修に取り組めた。

クレーム対応研修 II

■ 目的

クレーム対応の基礎から不当要求等のハードクレームについて、初期対応からその解決までの技法を学ぶことにより、行政に求められる対応力を身につける。

研修の特徴

クレーム対応の技術と心構えの基本を踏まえながら、ハードクレマーや不当要求等、より困難なクレームへの対応方法を具体的な事例による演習を通して学びます。

■ 研修期日及び対象者

期 日 令和7年9月16日（火）～9月17日（水）

対象者 厳しいクレーム対応が求められる職員（定員 48名）

■ 研修内容

- クレーム対応の基礎知識
- ハードクレームへの対応技法
- 対応能力をさらに高めるために
- ハードクレーム対応の考え方
- 危機管理体制を強化する

■ 講師

イノベーション・スクエア 代表 関根 健夫 氏

■ 研修日程

	9:30	10:00	10:15	12:00	13:00	16:30
第一日	9月16日 (火)		オリエン テーション	研修	昼食 休憩	研修
第二日	9月17日 (水)		研修	昼食 休憩	研修	16:15

受講生の感想

- 講師の実体験に基づいた話がとてもわかりやすく、クレーム対応のイメージが変わった。
- 役所で働いていれば誰しも一度は直面する場面に対する対処法だと思うので、職員に一度は受けてほしい（受けた方がよい）と思える研修だった。

危機管理広報（メディア対応）研修

■目的

危機管理広報（メディア対応）の基本を実践的に学ぶことにより、事件・事故が発生した際の危機管理において、クライシス・マネジメントとともに重要な要素となるクライシス・コミュニケーションについて、その能力向上を図る。

研修の特徴

実際のマスコミ対応の失敗例を基に、具体的な対応方法を学ぶとともに、メディアトレーニング（模擬緊急記者会見）を通して一連の流れを体験し、実務的な力を身につけます。

■研修期日及び対象者

期 日 令和7年11月26日（水）

対象者 危機管理広報に関わる係長級以上の職員（定員 40名）

■研修内容

- リスクマネジメントとしての報道対応
- コンプライアンスとは ○リスクマネジメントとしてのコミュニケーション
- ポジションペーパーの作成 ○想定問答集の作成 ○実習（模擬緊急記者会見）

■講師

一般社団法人日本経営協会 宇於崎 裕美 氏

■研修日程

9:30		9:45		12:00		13:00		16:45	
第 一 日	11月26日 (水)	オリエン テーション	研修	研修	昼食 休憩	研修	研修	研修	研修

受講生の感想

- 模擬記者会見は、本番さながらの雰囲気の中で、緊張感をもって対応することができた。役に立つロールプレイができ、とても参考になった。
- 記者会見に携わる機会は多くないが、「気づき」を与えていただいた貴重な機会だった。
- 危機管理の分野のみならず、全ての応対に役立つ内容に感じた。

ハラスメント防止研修

【オンライン受講】

■ 目的

ハラスメントに関する基礎知識やハラスメントを発生させないための思考法、ハラスメントの相談への対処などを目的に移して身につける。

研修の特徴

ハラスメントの基本的知識と組織運営にもたらすリスクを理解し、ハラスメントをおこさないための留意点、ハラスメントの相談を受けた際の適切な対応を学びます。

■ 研修期日及び対象者

期 日 第1回 令和7年 5月20日（火）
第2回 令和7年10月24日（金）

対象者 係長級職員以上（定員 各回80名）

■ 研修内容

- ハラスメントについて
- 組織運営にもたらすリスク
- ハラスメントをおこさないために留意すべき点
- ハラスメント相談への対応のポイント

■ 講師

一般社団法人日本経営協会 朽木 鴻次郎 氏

■ 研修日程

	13:05	13:15	16:45
第 一 日	第1回：5月20日（火） 第2回：10月24日（金）	オリエン テーション	研修

受講生の感想

- ハラスメントの発生要因がわかりやすく解説され、多くの事例を通して理解を深めることができた。
- 講師の先生の説明が事例などもあり、分かりやすかった。