

# 職員力アップをめざす取り組み



## 長崎市職員力推進室

### 長崎市の主なイベント

(春) 帆船まつり



(夏) ペーロン

(秋) くんち



(冬) 長崎ランタンフェスティバル



# 職員力向上のための4つの柱

長崎市職員として求められる『職員力』とは・・・

**『常に意欲的に職場の使命を果たそうとする力！』**

そこで！

4  
つ  
の  
柱

職員の意欲を高め能力開発を支援する

活力ある職場風土をつくる

職員の能力・適性を活かした人事制度を確立する

市民と協働して地域を創る

【職員の意欲を高め能力開発を支援する】



# 国・関係団体等への派遣

## 派遣職員による 業務等発表会



## 庁内報での 派遣職員紹介

### 2、職員かなん々 (財)長崎県産業振興財団 渡辺 清英さん、井本 洋行さん



(財)長崎県産業振興財団は、長崎県内への企業誘致を目的として、長崎県や県内4市からの派遣職員だけでなく民間出身の方も一緒になって活動しています。東京にも事務所があり、井本さんはそこで関東以北を中心に活動されています。最近の成果は、2年越しの活動が実った、神の島へのANAのコールセンター招致だそうです。

お二人から外部から見た長崎市や、職員へのメッセージをいただきました。

長崎は他自治体に比べて観光の点などで認知度が高く、営業の際には見どころを聞かれることもあり、市役所にいたころより長崎について勉強しています。

しかし、観光地としてのイメージがあり、日本の端ということからもビジネスの場所として考えてもらうことに苦労しています。仕事に関しては、判断をするスピードが必要だと感じます。これは、市役所にもより一層求められることではないでしょうか。

営業をするなかで沢山の人が会いますが、一期一会を意識して対応しています。皆さんも、長崎市の「顔」として市民の皆さんと接していることを意識してはどうでしょうか。

また、企業に長崎を選んでもらうという成果が求められる仕事ですが、市役所も、これまで以上に成果を意識して仕事をすることが大切ではないかと思っています。

【職員の意欲を高め能力開発を支援する】



# 職員掲示板

職員の、職員による、職員のための掲示板！



みんなで協働	地域活動・ボランティア活動など、積極的に市民の方々と一緒に活動している方、参加したいけどどうすればよいか分からないので教えてほしいという方、ここ「みんなで協働」に投稿を！	
知恵袋	日々の仕事の中で「ふとした疑問」「気がついたこと」や、広くみんなの知恵やアイデア、意見を聞いてみたいなあということはありませんか？「知恵袋」はそんな時の意見交換・情報収集にお使いください。	
ザ・達人	こんな特技や資格を持っている人誰かいないかなあ。こんな特技や資格を持ってるんだけど、何か活かさないかなあ、ということがあれば、この「ザ・達人」にぜひ投稿を！ 新たな道が開けるかも！？	
リサイクルの広場	自分の所では不要になったけど、まだ十分使えるなあ...なんて思っている物をお持ちの所属！ゴミにする前に、一度「リサイクルの広場」に投稿を。環境にやさしく、消耗品でもリサイクルしていきましょう！（※備品については全庁掲示板を利用し、正規の手続きをふんでね!）	
パソコン操作Q&A	「パソコン操作Q&A」は、パソコンが苦手な人を、得意な人が支えるひろばです。パソコン操作で困ったら、ここをクリック！	



# 職員掲示板

## 知恵袋

[\[リストに戻る\]](#) [\[なるほどひろばへ\]](#) [\[庁内イントラへ\]](#) [\[新規投稿\]](#) [\[検索\]](#) [\[過去ログ\]](#)

あぐりの丘の貸出しベビーカーについて - 頑張れあぐりの丘 2010/10/25 No.678  
└ Re: あぐりの丘の貸出しベビーカーについて - 親心 2010/10/26 No.679  
└ Re: あぐりの丘の貸出しベビーカーについて - いこいの里: 村本(●^o^●) 2010/10/27 No.680

**あぐりの丘の貸出しベビーカーについて** 投稿者: 頑張れあぐりの丘 投稿日: 2010/10/25 No.678

先日あぐりの丘の秋祭りに行ってきました。池の方の遊具は工事中で残念でしたが、芋掘り体験やスノーランド、コスモスなど、子どもは楽しんでいました。他のテーマパークみたいに、数千円単位でお金を使うこともなく、のんびりできました。  
ただ、散策中に気付いたのですが、貸出しをしているベビーカーが見るに堪えない状態だったので、たまたまでしょうか。市庁舎でも寄贈を募っていたようですが、同じようにされてみてはいかがでしょうか。

**Re: あぐりの丘の貸出しベビーカーについて** 投稿者: 親心 投稿日: 2010/10/26 No.679

678さんに同意です。  
せっかく貸出ベビーカーが用意してあっても、あまりにひどいと安心して子供を乗せられないですね。  
老朽化はまだ仕方ないにしても、衛生的に「??」なものもありますし・・・  
乳幼児は何でも口に入れるので、その辺も考慮していただけるとありがたいです。

**Re: あぐりの丘の貸出しベビーカーについて** 投稿者: いこいの里: 村本(●^o^●) 投稿日: 2010/10/27 No.680

ご来園いただきありがとうございます。<(\_)\_>  
傷みが激しいベビーカーについては、一部取替を行い、利用者に貸出しを行いたいと考えています。  
皆さまからの意見について、可能な限り対応したいと思っていますので、今後ともよろしくお願いたします。<(\_)\_>

## リサイクルの広場

[\[リストに戻る\]](#) [\[なるほどひろばへ\]](#) [\[庁内イントラへ\]](#) [\[新規投稿\]](#) [\[検索\]](#) [\[過去ログ\]](#)

地方自治小六法Q1入りませんか - 総務部総務課 中村 2010/09/27 No.242  
└ 終了しました - 総務部総務課 中村 2010/10/04 No.243

**地方自治小六法Q1入りませんか** 投稿者: 総務部総務課 中村 投稿日: 2010/09/27 No.242

地方自治小六法(平成21年度版)が2冊不要となりました。  
必要な方はメールにてご連絡ください。

総務部総務課 中村勇一郎(内2213)

**終了しました** 投稿者: 総務部総務課 中村 投稿日: 2010/10/04 No.243

地方自治小六法は、もらい手が見つかりました。

### - 返信フォーム

お名前

タイトル

Re: 地方自治小六法Q1入りませんか

メッセージ

暗証キー

(英数字で8文字以内)

文字色





【職員の意欲を高め能力開発を支援する】



# 庁内報 なるほど・ザ・職員力

なるほど・ザ

No.37 発行日：H22年10月29日  
発行：総務部職員力推進室

## 職員力

組織は、もはや権力によって成立しない。権威によって成立する。権威とは尊重されること。尊重を受けることである。そのためには、互いに理解し合えなければならない。互いの個性について、たがいに寛容をもたなければならない。それは組織である。トニー・ブシャー・ド・ドラッカー

本格的にぞくぞく始めましたね。次年度の予算を考える時期になりましたが、そろそろ、今年度の成果も出てくるころではないでしょうか。「実りの秋」になるといいですね。

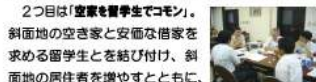
### 1. 民間の方と一緒に頑張りました。(コラボ長崎：異業種交流研修)



コラボ長崎の参加者19人(民間団体10人、職員9人)は、5月下旬の自治研修を皮切りに、講師の指導による4度の研修、またグループごとに平日の業務終了後や休日の自主研究を重ねながら、約4か月をかけて新たな政策を作りあげました。その発表会が、10月5日(火)に商工会館2階ホールで行われ、協力いただいた民間団体の代表者を含め約120人が聴講しました。



最初の提案は、「長崎のシティプライドを高める洋館活用」。観光客増のため、東山手甲十三番館を有効活用し、異国情緒あふれる本格的なレストランを開業しようというものです。



2つ目は「空家を賃学生でコモン」。斜面地の空き家と安価な借家を求める留学生とを結び付け、斜面地の居住者を増やすとともに、

長崎特有の場所で暮らした経験を持つ留学生を、ふるさと大使とする提案がなされました。



最後は「国際観光船お見送りフェスティバル事業」。1,000人で国際観光船を見送ることで、観光客にリピーターとなってもらうとともに、ギネス登録をして国際観光船の入港数増加へつなげようというもの。お見送りの手の振り方を実践して会場を沸かせました。



聴講者からは、「市役所が果たすべき役割」と民間が持っているアイデアを融合させていて、目からウロコが落ちるような素晴らしい提案。「民と官がコラボすることで、新しい視点で新鮮な提案ができるのだと、発表を聴いてワクワクした」という感想とともに、研修参加者へのお疲れ様の声が、田上市長は総評で、「みんなにヒントとか発想をたくさんくれるのが、成果発表会の意義だと思う。来年は違うメンバーで、違う発想でやってほしい」と、来年度のコラボ長崎にも期待を寄せていました。

### 2. 職員力色々々 (財)長崎県産業振興財団 蓮江 清美さん、井本 洋行さん



(財)長崎県産業振興財団は、長崎県内への企業誘致を目的として、長崎県や県内4市からの派遣職員だけでなく、民間出身の方も一緒に活動しています。東京にも事務所があり、井本さんはそこで関東以北を中心に活動されています。最近の成果は、2年越しの活動が実った、神の島へのANAのコルセンター招致だそうです。お二人から外部から見た長崎市や、職員へのメッセージをいただきました。

長崎は他自治体と比べて観光の点などで認知度が高く、営業の際には見どころを聞かれます。東京にも事務所に行ったことより長崎について勉強しています。

でも、観光地としてのイメージが強く、日本の端とすることもあり、ビジネスの場所として考えてもらうことに苦労しています。仕事に関しては、判断するスピードが必要だと感じます。これは、市役所にもより一層求められていることではないでしょうか。

また、営業をするなかで沢山の人の会いますが、一期一会を意識して対応しています。皆さんも、長崎市の「顔」として市民の皆さんと接していることを意識してはどうでしょうか。

私たちが、今、携わっているのは企業から「長崎を選んでもらう」という成果が求められる仕事ですが、市役所も、これまで以上に成果を意識して仕事をすることが大切ではないかと感じています。

### 3. あっ、ここにも職員力



#### ボランティア清掃やっています!

野母崎行政センターでは、毎月第3水曜日にボランティア清掃活動を行っています。この活動は、同センターの市民福祉課の呼びかけで、建設産業課、総務課、教育センター、下水道事務所の職員が一丸となって、道路の清掃や草刈、浜掃除等を、平成20年4月から実施しています。5月20日の第3水曜日には、業務終了後に文化センター付近の歩道の草刈作業を1時間かけて行いました。多くの職員が参加したおかげで、歩道はスッキリ、気持ちもスッキリといった感じです。



#### あなたの職場では、OJTやっていますか?

皆さんはOJTという言葉をご存知ですか。OJTとはOn-the-Job Trainingの略で、日々の仕事を通じて、その仕事に必要なノウハウやスキルを習得させる能力開発手法です。また本人が十分な仕事を行うだけの能力がなくても仕事をさせてみて、その場で必要な指導をするなどの方法が取れます。

子育て支援課では、課長、係長を除く全職員を対象に、後期の「次世代育成支援行動計画」策定に向けたOJTを実施しています。これはそれぞれが担当する業務について、計画における位置付け等を再確認することで、毎年実施している「新規事業提案」を提出してもらおうとするもので、参加した職員は真剣に取り組んでいました。



## ～ 頑張っている職場や職員の紹介 ～

### ～長内公司氏、ある日の気づき [2]～

#### ～先月のお話～

「久しぶり役所まで出てきて、ずいぶん様子も変わったので、しばらくぶらぶら見て回っていたら、窓口の職員から『何かご用ですか?』と言われた。用もなく来てはいけないのか!』との市民の方のご意見。私たちがどう対応すればよかったのでしょうか?」



皆さんこんにちは。長内公司(人呼んで『ちょうないこうし(庁内講師)』)です。先月のお話について、私の周りではこんな意見が出ましたよ!

- ・「ご用はお済ですか?」と言う
- ・いきなり声をかけるのではなく、必ずあいさつから入る
- ・「何かご用ですか?」という声かけに問題ないが、それを言うタイミングや口調・表情が大切

正解はひとつではありません。事例に対し、それぞれが自分だったらと考えておくことが大切なのかもしれませんね。

## ～ 市役所への要望などの活用 ～

【職員の意欲を高め能力開発を支援する】



# 応募制研修の拡充・自己啓発活性化

## 市町村アカデミー等派遣

### 4. 職員力あぐ 出陣券 山崎紀子さん

今回ご紹介するのは、市町村アカデミー「附随施設～実践応用研修～」を受講し、その結果報告レポートで、長崎市から報告の、ベストとなる『佳作』に選ばれた、出陣券の山崎紀子さんです。



#### 《市町村アカデミーはどうでしたか》

市町村アカデミーについては、研修所の中で包括的研修が行われ、専任講師が指導されるという機会が得られていたため、本日はとても貴重な機会と捉えていました。

しかし、いざ行ってみると、研修環境は整っていて、研修に打ち込むことができ、質問と快答に答えることができました。自主研修のテーマが2つあり、グループワークなど大変でしたが、多くの職員との交流や充実した講師陣の講義から、いろいろな情報を得て、先般研修の準備や他都市との違いなどを学ぶことができました。

#### 《佳作受賞の感想は》

今回は、「支出業務の効率化について」のレポートを提出しましたが、最初はレポートなど作業を書くのは苦手なので、佳作と聞いただけはびっくりして、不思議な気持ちになりました。

#### 《これからアカデミーに行く職員へアドバイス》

レポートは事前に課題などを整理して、質問をやってから行ったほうがよいでしょう。そして、こういう研修は苦手だと思っている人でも、「意外に」充実した時間を過ごすことができますので、あまり気負わずに参加してみてください！

～ 全国市町村職員中央研修所（通称「市町村アカデミー」）をご存知ですか？ ～

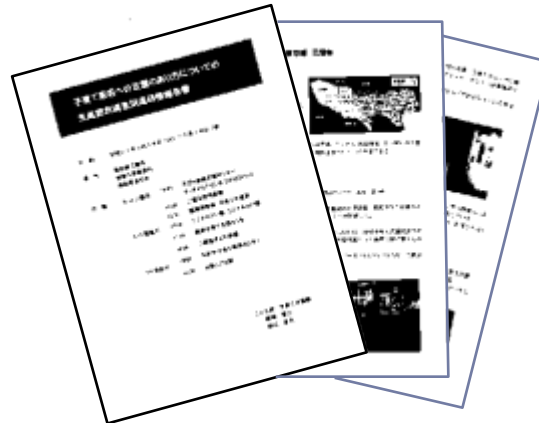
千葉県美浜区にあり、その名の通り全国から市町村職員が集まり、専門実践研修（例えば、物産事業や財政運営、造づくりなど）をこなす研修所です。

研修には、短期のものから長期では10泊11日ももあり、内容の濃い実践研修はもちろん、他都市の職員さんとのコミュニケーションが図れることも大きな特徴です。

## 先進都市調査派遣研修



## 自主研究グループ





【職員の意欲を高め能力開発を支援する】



# 成果発表会

## 異業種交流研修



## 先進都市調査派遣研修







# 市役所はってん機構（職員提案制度）

## 提案の種類

- ◇自由提案 事務提案、事業提案に分けて募集
- ◇実績提案 実際に効果が出た事業等を募集
- ◇課題提案 所属の抱える課題の解決策を募集



### 【平成22年度 実績提案発表会選考事例】

- 1 広報ながさきのリニューアル
- 2 市民活動補助金の有効活用
- 3 市税・国保税・保育料・介護保険料及び後期高齢者医療保険料の徴収一元化に係る滞納整理支援システムの一元化
- 4 ジェネリック医薬品(後発医薬品)利用促進通知の発送
- 5 ごみステーションへの花壇設置
- 6 液体苛性ソーダの溶液濃度変更による薬品使用量及び薬品代の削減
- 7 日吉青年の家利用ファミリー登録制度について
- 8 みんなで一緒に患者さま感謝デー



【活力ある職場風土をつくる】



# 実績提案発表会



【職員選出特別賞】 ごみステーションへの花壇設置



【市民選出特別賞】 ジェネリック医薬品普及促進策



【活力ある職場風土をつくる】



# 職員提案による企画研修の募集

## 映画「生きる」に学ぶ職員力向上の極意 (平成21・22年度新規採用職員研修)



職員提案による研修企画

黒澤明監督作品『生きる』に学ぶ  
職員力向上の極意

< 参考資料 >



平成20年11月14日  
市立図書館 川下 勝也



源次は突然、とよの顔に涙を流し、涙を顔に留めて泣く。「君は……どうして……涙があるのか……全く、その、涙がある……それが、強には、このあいらには……うらやましい……わし……死ぬまで……その、一日でもよい……そんな顔にして……死にたい……そうでなければ……とても……死ねない……つまり……このわし……存続したい……なんがすることがある……」源次、余死に「君はそれを知っている」と罵詈雑言する。  
[25秒、ワン・ショットの場面]

とよ、見物する源次に苛立たせながら、「私、ただ聞いて、泣いて……。源次「それから……」とよ、まっすぐに顔の表情みから源の感情を出しネジを回してテーブルの上。動まぬ足。とよ「こんなもんでも、つくってると誰しといわよ。私、これをつくり出してから日本中の怪し顔と神妙しに変わったような気がするのよ」。俯いている源。とよ「ね、顔がさるなにかわつて見えたな」。源次「もう……涙い」とつぶやい。

源次の出るような表情……。源次、足を見て、その足はもう足を履いていない。なんにも見ていない。その日はただ、今にも哭声を出して喚びさうな顔の振り方をしている。そして突然、目の色が変わる。  
[18秒……「涙い」から23秒の場面、高まる背後のマーチの音楽]

源次「い……泣くはない……いや……涙もどかない……あつこでも……やれば出来る……ただ……歩る氣にならば」。

源次、突然、涙を顔で拭き取って立ち上がり、よろめながら出て行く。



【活力ある職場風土をつくる】



# 市長ホットライン・市長掲示板

市長掲示板

市長ホットライン

宛先	グループ宛先	ローカル宛先
TOで追加   CCで追加   BCCで追加   全て追加     詳細		
001_長崎市		
000_市長		
<input checked="" type="checkbox"/>	001_職員倫理指導監	
002_東京事務所		
003_秘書課		
004_企画部		
005_総務部		

選択	返信	通知	宛先	名前	所属	役職	コメント
<input type="checkbox"/>	なし	<input checked="" type="checkbox"/>	TO:市長	市長	市長	市長	



【活力ある職場風土をつくる】



# 市っぽく手弁当会議





# 目標によるマネジメント

総務部長の  
三藤 義文 です



総務部のビジョンは、  
『自律的な行政運営を行う市役所を構築する組織』です。

部内各課のミッション(使命)は、次のとおりです。

- 総務課  
職員(組織)が自ら課題を解決し、施策を実現するための支援の場を提供すること
- 人事課  
職員の能力・適性を活かし、職員の仕事に対する満足度を高めること
- 行政体制整備室  
各部署が、常に事業の質的向上を意識して業務遂行する組織体制を構築できるようにすること
- 職員力推進室  
手段(事業)の評価を高めること
- 行政安全対策室  
市民からのクレームに対し、適切に対応ができる職員が増えていくこと
- 防災危機管理室  
災害に係る情報提供手段を充実し、自助・共助の防災力を向上させること
- 統計課  
市民に分かりやすい統計データを提供すること
- 情報システム課  
行政事務を標準化・自動化すること

## 総務部のビジョン

自律的な行政運営を行う  
市役所を構築する組織

## 職員力推進室のミッション

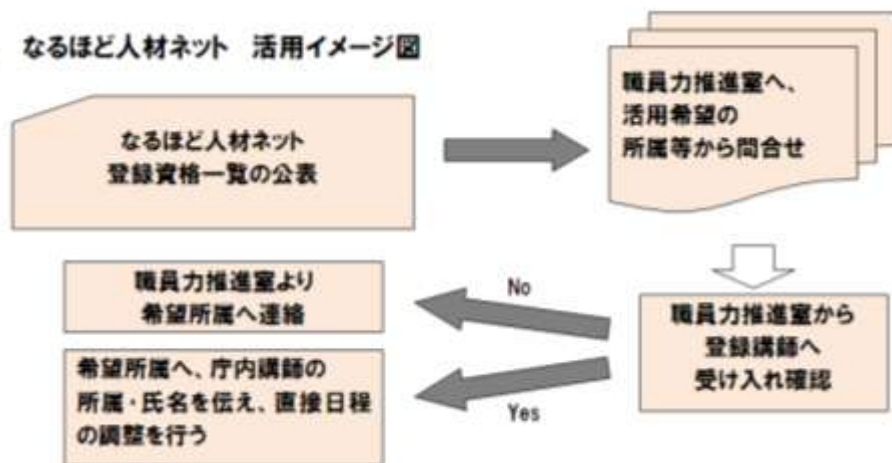
手段(事業)の評価を  
高めること

【活力ある職場風土をつくる】



# 庁内講師の養成と有効活用

## ★ なるほど人材ネット 活用イメージ図



なるほど人材ネット専用

あなたの所属の職場研修を応援!! 子育て支援職場の皆さんための

## おもちゃパワー活用術

みなさんの職場でこんな取り組みしていませんか？

- 子ども連れの方むけに、待合室におもちゃを置いている。
- 子どもの成長と発達支援のためにおもちゃを活用している。
- 身近な素材でおもちゃをつくる

そんな職場にとっておきの情報です!!!  
この度『なるほど人材ネット』に新しく“おもちゃコンサルタント”という資格が加わりました。  
“おもちゃコンサルタント”は、言わば「おもちゃと遊びのプロフェッショナル」  
今あるおもちゃでもっと楽しく遊ぶ方法や、自分たちでおもちゃを作る方法を学んで、子どもたちのニコニコ笑顔を増やしてみませんか？  
庁内講師なので受講料はタダ。この機会にぜひ職場研修としての活用を検討してみてください!

いざ職場研修をやってみると、こんなことにつながるかも???

- 待合室にあるおもちゃを使って、おもちゃの楽しみ方を伝授。待ち時間のイライラ解消+子育て応援!
- 今あるおもちゃで、もっと楽しい遊び方発見!
- 身近なもので作り出すおもちゃ。手づくりが生まれるので、子どもの成長と発達にもうひとエッセンス

お問い合わせ 職員力推進室 担当 池田 費095-829-1172 (直通)



【活力ある職場風土をつくる】



# 専任支援者制度

新規採用職員がスムーズに職場に溶け込み、円滑に業務の習得ができるよう、また、職員が将来のリーダーとして活躍できるように、人材育成の体験をすることを目的とする。







# 人材評価制度

職員の職務能力を適正に評価し『やる気』を引き出すことで、職員一人ひとりの能力開発と意識改革を促し、更なる組織力向上を目指す。

## ①ねらい

基本理念は「人材育成」。  
本市が求め育てていこうとする人材について、具体的基準を明示し、職員一人ひとりがその方向に向けて自律的に努力することをサポートするシステムを目指す。

## ②評価期間

平成22年7月1日～平成22年11月30日  
(5ヶ月間)

## ③対象者

行政職(一般事務及び技術職)、  
医療職(医療現場を除く)

## 全体スケジュール

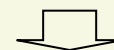
7月上旬 部門ミーティング



7月上旬 シートへ自己データ記入



12月上旬 本人評価の記入



12月中旬 シート回収・ヒアリング



12月下旬 評価結果通知・提出

【市民と協働して地域を創る】



# 地域等訪問研修



【市民と協働して地域を創る】



# ボランティア体験研修





【市民と協働して地域を創る】



# 異業種交流（コラボ長崎）



テーマ	発表内容	発表者所属
長崎の活性化に寄与する 新たな施設整備	長崎のシティプライドを高める洋館活用 ～本物に出会う食のプロによる空間演出～	【関係団体】長崎商工会議所青年部・長崎総合科学大学 【長崎市】人事課・市民課・議事課
住宅地の 空き家活用促進	空家を留学生でコモン ～留学生をふるさと大使に～	【関係団体】長崎商工会議所青年部 ・(社)長崎県不動産鑑定士協会 ・(社)長崎県宅地建物取引業協会長崎支部 【長崎市】介護保険課・まちづくり推進室・住宅課
国際観光船を 活用した活性化	国際観光船お見送りフェスティバル事業 ～1000人お見送りでギネス登録～	【関係団体】長崎商工会議所青年部・十八銀行地域振興部 【長崎市】琴海行政センター・総務課・住宅課



【市民と協働して地域を創る】



# さわやか行政サービス



## さわやか行政サービス推進月間市民アンケート結果

調査期間 平成22年5月25日(火)～27日(木) 10:00～12:00  
 調査場所 本館1階案内所付近・第2市民会館(子育て・障害福祉課前)・2階連絡出入口  
 設問内容 次のとおり  
 結果概要 回答総数 226件(複数回答・無回答有)

各所別一覧

福祉部	福祉課	1	介護保健課	2
	計	1	福祉高齢者医療室	10
環境部	財産活用課	1	福祉保健課	7
	ごみ課	14	健康づくり課	2
	資源管理課	8	生活衛生課	1
	市民相談課	14	計	85
計	37	子育て支援課	10	
市民生活部	安全安心課	2	子どもみらい課	1
	市民課	38	幼児課	2
	計	40	計	13
商対部	調査課	1	建築	1
	指導課	9	住宅部	1
	計	10	上下	1
福祉保健部	高齢者支援課	11	水道部	37
	障害福祉課	25	計	37
	生活支援課	14	福祉課	1
	国民健康保険課	18	委員会	1
計	68	その他	3	

### 全体

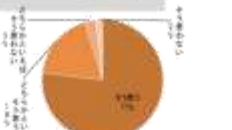
窓口職員の手だしながみ、あいさつは好感が持てるものでした。

- ①そう思う・・・160件(71%)
- ②どちらかというと思う・・・58件(26%)
- ③どちらかといえばそう思わない・・・2件(1%)
- ④そう思わない・・・5件(2%)



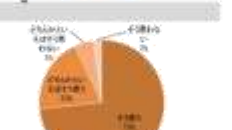
職員の説明は、丁寧で分かりやすかったです。

- ①そう思う・・・173件(77%)
- ②どちらかというと思う・・・41件(18%)
- ③どちらかといえばそう思わない・・・7件(3%)
- ④そう思わない・・・4件(2%)



担任が事務までの時間は短く感じられました。

- ①そう思う・・・165件(73%)
- ②どちらかというと思う・・・44件(20%)
- ③どちらかといえばそう思わない・・・11件(5%)
- ④そう思わない・・・5件(2%)



※上記の件数は、その他3件を除く225件を分析したものです。



【市民と協働して地域を創る】

# ファシリテーター養成研修

## ■ファシリテーション研修(1日間)

◆ねらい :ファシリテーションとは、ミーティングや会議が円滑に運営されるよう、合意形成を促進させることです。市民とのワークショップなどを運営し、いろいろな意見を抽出してまとめるために必要な「場を作るスキル」「コミュニケーションスキル」「リーダーシップスキル」「問題解決・合意形成スキル」の4つのスキルを強化します。

### ◆プログラム案

時間	内容	手法
AM	<b>1. ファシリテーションとは？</b>	講義
	<b>2. ワークショップとは</b> (1)作業を伴う意見交換や会議 (2)行政(主催者)側の心構え (3)会議の種類とファシリテーターの役割 (4)組織風土とファシリテーション 演習【「協働」のために自分ができることを考える】	講義 グループワーク
	<b>3. ファシリテーターに求められるスキル</b> ①場を作るスキル ②コミュニケーションスキル ③議論をリードするスキル ④問題解決・合意形成スキル	講義
	<b>4. 場を作るスキルのポイント</b> (1)会議の計画と準備 (2)ファシリテーションを支える役割分担 (3)工程管理(プロセス管理)	講義 個人ワーク グループワーク
PM	<b>5. コミュニケーションスキルのポイント</b> (1)姿勢・話し方 (2)相手の意見を引き出す	講義
	<b>6. リーダーシップ・スキル</b> ①プロセスデザインの基本形 ②会議の進行ルール ③議論の論理的整理の方法	講義
	<b>7. 問題解決・合意形成スキル</b> ①コンフリクトマネジメント ②意思決定方式の選択	講義
	<b>8. 演習Ⅰ</b> ワークショップをより良いものにするために、テーマを決定し、現状のワークショップを「良くできている点」「改善すべき点」という視点で、整理し、具体的な改善策を考える	グループワーク
	<b>9. 演習Ⅱ</b> グループで「キャラカード」を引き、登場人物の役割を決めたうえで、会議ロールプレイングを行い、ファシリテーターにフィードバックします。	ロールプレイング
	<b>10. 会議の種類別にみるファシリテーション技法</b> (1)災害対策会議 ~どの災害対策から立てるべきか決まらない (2)クレーム対策会議 ~真の要因を会議で引き出したい	講義 個人ワーク グループワーク



ご清聴ありがとうございました

