

## 第3章 実地調査の結果

### 1 調査結果の概要

「演習・グループワーク形式を取り入れた研修」に係る調査を補足するため、研修調査アンケート中間4でユニークまたは特徴的な研修を行っているという回答があった研修のうち、他の団体の参考になると思われる7団体に対し、別途聞き取り調査を行った。

#### (1) 札幌市の事例

札幌市では、市民と市職員が政策形成の過程を共に学ぶ研修を行うことで、市民と市職員が互いの理解を深め、連携を促進し、“市民が主役のまちづくり”の実践につなげるため、平成23年度から、新たな取り組みとして、市民と市職員と一緒に学ぶ体験型の研修である「ジョイまちゼミナール」を実施している。

当研修は、「キックオフ講座」と「基礎編」6回、「実践編」2テーマ各3回からなっており、行政経験のない市民であっても、まちづくりの議論に参加しやすくなるよう工夫がされている。

当研修の市民の参加者は、20代から70代まで幅広い年代の男女となっており、職員の参加者は、一般職から課長職まで幅広い職階となっている。

参加した市民及び職員の双方から、普段接する機会のない人達と意見交換することができて良かったとの感想が出ており、当研修は、来年度以降も継続して行われることが予定されている。

#### (2) 山形県の事例

山形県では、「民間との協働研修の充実強化」の取り組みとして、平成21年度から「官民共同ワークショップ」を実施している。

この研修は、行政と民間企業等の参加者がグループ研究を通して多様な視点・考え方に触れることにより、新しい発想力や課題解決能力・政策形成能力を身につけるとともに、官民の人的ネットワークの構築を図ることをねらいとしている。

県・市町村・民間企業等からの参加者は、各自が持ち寄った中長期的な課題をもとに、研究テーマを設定し、約5ヶ月の研修期間中に、講師や他の参加者と意見交換をしながら問題解決のための研究を進めていく。最終的には、県や企業等の幹部の方々の前で成果発表を行い、報告書にまとめる。

研修の実施にあたっては、官民混合のグループ編成になるよう配慮するとともに、行政以外の問題も含め自由に課題を設定し、それぞれの事業に反映できるようにするなど民間企業等の参加者がメリットを感じられるような工夫がなされている。

この研修を契機として、主たる参加者である組織の中堅クラスの職員同士の結びつきが強まることにより、将来の具体的な官民協働の進展にも資する取り組みとして期待されている。

(3) 特別区人事・厚生事務組合特別区職員研修所の事例

窓口対応のスペシャリストである「スーパーバイザー」を育成するため、6月から11月までの間に10日間(最後の1日はスーパーバイザー認定試験日)の研修を行っており、クレーム処理等の窓口対応のみならず、他の職員のメンタル面まで含んだサポートができるリーダーの育成を目指し、「分かる」以上に「出来る」を目指した研修となっている。

研修内容は、最初にスーパーバイザーに期待される役割を学んだ後、7回にわたり困難な窓口対応事例をロールプレイングし、その対応について講師と共に検討するというものであるが、その内容の濃さから、受講者の評価は非常に高い。

また、参加者は基本的に別々の区から参加しているので、研修終了後もスーパーバイザーとしての技術を高めるため、集まって勉強会を行うなど、その後の広がりも期待される。

(4) 愛知県市町村振興協会の事例

愛知県市町村振興協会研修センターでは、平成19年度より、市町村職員を対象に、顧客不満足という観点からのクレーム発生の仕組み並びに住民満足の向上及びクレーム応対を学ぶとともに、「実践的で真剣みのある」模擬演習を行うクレーム対応研修を実施している。

模擬演習においては、研修生5名により構成される全6グループに対し、役者が各グループに1名ずつ「お客様役」として配置され、受講者同士の馴れ合いや遠慮のない、本気の応対によるロールプレイングが行われており、現場対処能力を身につけることができるようになっている。

研修全体としては、模擬演習に先立って行われる講義を模擬演習において実践することにより、「わかっていること」と「できること」の違いが認識できるよう設計されており、受講者の評価は総じて高くなっている。

(5) 滋賀県・京都府の事例

滋賀県と京都府では、隣接府県として住民同士が交流し、経済や学術分野でも深いかわりを有していることから、広域的な視点を学ぶことを目的として、平成20年度から新規採用職員研修の一部が合同で開催されている。

住民満足の向上をテーマに府県行政のあり方などについて討議し、その内容について発表するというものであり、発表内容に対しては、両府県の知事が講評する。また、発表後には、両府県の知事へ自由に質問を行う時間も設けられている。

短い期間の研修ではあるが、参加した職員から、モチベーションがアップしたという意見も出されている。

(6) 熊本県市町村職員研修協議会の事例

熊本県市町村研修協議会では、地域課題解決のための政策研究や技術開発・提供を行う目的で設立された熊本大学政策創造研究教育センターの協力の下、平成23年度より、5月から10月にわたる実践的な政策立案研修を行っている。

研修の具体的な内容は、政策立案に必要な講義を受講するとともに、市町村等職員と熊本大学大学院生からなる小グループにおいて、市町村が直面する課題をテーマとして、具体的な政策を立案し、公開で行われる公共政策コンペにて発表、審査を受けるものである。

公開の場での発表、及び、熊本県部長、熊本市副市長等からなる有識者の審査を受けることは大きなプレッシャーとなる反面、充実した内容の政策立案が行われている。また、熊本大学の全面的な協力（教授陣の指導、図書館の利用等）により研究に専念できる環境の下での研修は、政策立案能力等の向上に非常に効果的であるとともに、長期にわたる研究を通じて得た、教授陣及び他の研修生との濃密なネットワークは、地元自治体における政策立案、実践に大変有効なものである。

(7) 鹿児島市の事例

平成8年4月から中核市となり、移譲された事務や権限を最大限に活用し、市民サービスの向上に努めるとともに、活力あるまちづくりを目指すことが課題とされてきた。

そのような状況のもと、理論的な手法を身につけ、論理的に政策決定まで行える職員の育成を目指して平成12年度から「政策立案研修」を実施してきた。

約半年間に渡るグループ演習を通じて、戦略構想の策定、政策課題の選定や手順の策定などの政策立案プロセスの習得するとともに、研修のまとめとして行う発表会を通じてプレゼンテーション能力の向上も目指している。

研修の効果として、政策立案能力を習得した職員を毎年度20名程度輩出できている。



## 2 札幌市の事例



## 市民と共に学ぶまちづくり推進モデル事業「ジョイまちゼミナール」について

### 1 事業名

市民と共に学ぶまちづくり推進モデル事業「ジョイまちゼミナール」

### 2 研修の特徴

- (1) 市民と職員が共に学ぶ、体験型の政策形成研修
- (2) 基礎編（6回・単発受講可能）と実践編（2テーマ各3回・通して受講）で構成
- (3) 休日の開催（0.5日）
- (4) 平成23年度緊急雇用創出推進事業
- (5) 市長マニフェスト項目

「市民が創る自治の街 — 市民と職員と一緒に学ぶ研修を開始します」

### 3 研修のねらい

- (1) まちづくり活動に役立つ技術や知識の習得及び向上 → 

職員
----

市民
----
- (2) お互いの理解を深め連携の促進を図る → 

職員
----

市民
----
- (3) 市民と連携するトレーニングの機会 → 

職員
----
- (4) まちづくり活動へ参加するきっかけ → 

市民
----
- (5) 市民自治の推進、新たな研修モデルの構築 → 

札幌市
-----

### 4 研修の内容

- (1) キックオフ講座「まちづくりカフェ in 札幌」
  - ・研修の開催周知を兼ねたキックオフイベントとして実施。
  - ・札幌のまちづくりについて、ワールドカフェ形式で気軽に意見交換を行う。
- (2) 基礎編（計6回）
  - ・ゲームやワークショップ、グループワークなどを通して、まちづくり活動に役立つ基礎的知識や技術を学ぶ。
  - ・市内外の実践者からの報告を聞き、政策づくりのポイント、政策アイデアのヒントなどを学ぶ。
  - ・興味、関心にあわせて単発の受講が可能。
- (3) 実践編（2テーマ各3回）
  - ・テーマⅠ（防災・福祉）とテーマⅡ（子育て支援）の別に実施する。
  - ・グループワークを中心に、課題解決のシミュレーションを通して政策形成を学ぶ。
  - ・各テーマとも3回通して受講。

### 5 スケジュール

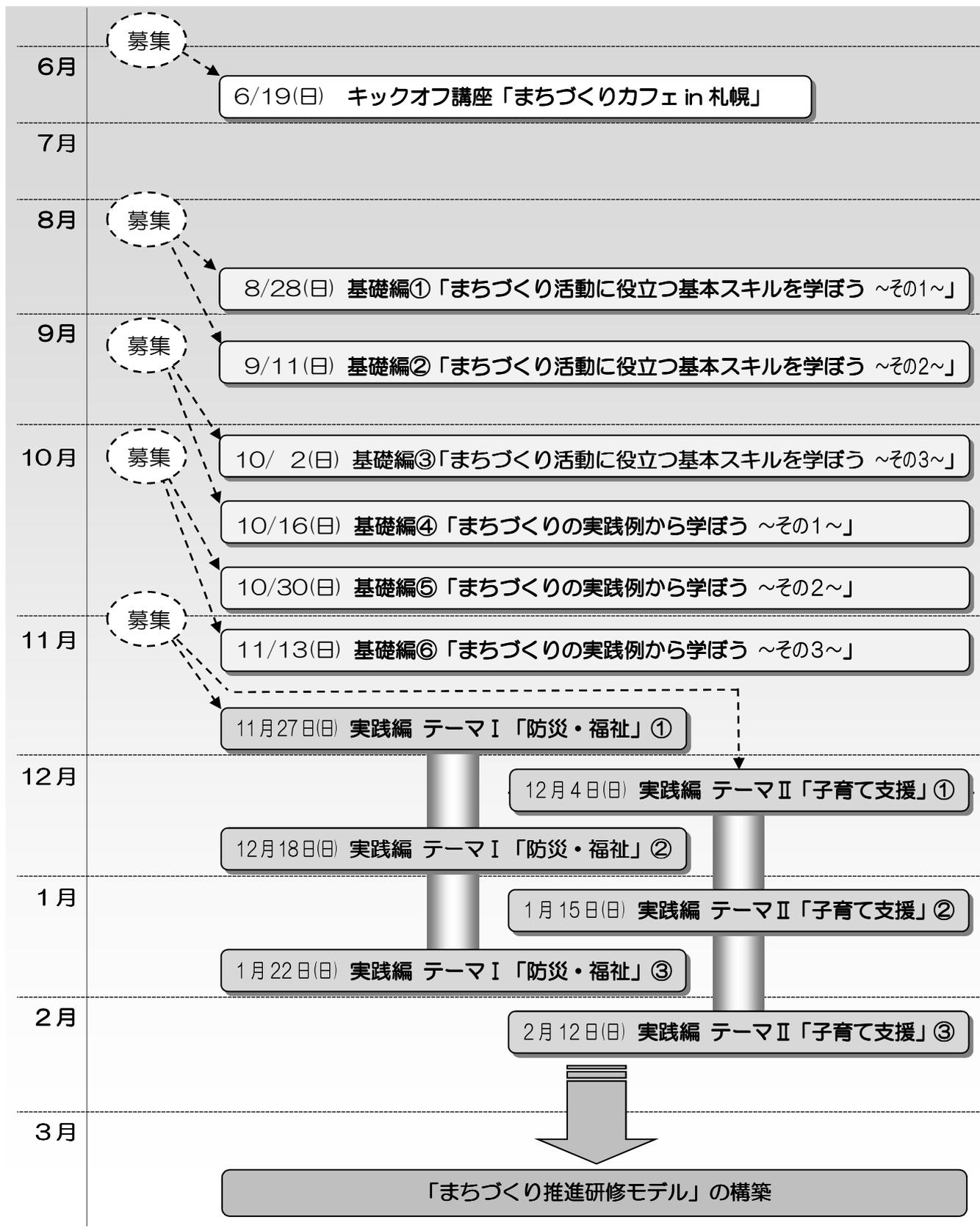
裏面参照

### 6 これまでの受講者数<sup>※1</sup>

	市民	職員	計
(1) キックオフ講座	52人	23人	75人
(2) 基礎編（6回）	105人	15人	120人
(3) 実践編	96人	46人	142人
合計	253人	84人	337人

※1 平成24年2月24日現在。  
（すべて延べ人数）

## 平成 23 年度スケジュール



報道機関各社 様

～市民と職員が共に学ぶ～  
「ジョイまちゼミナール」の実施について

札幌市自治研修センターでは、今年度からの新たな取り組みとして、市民と市職員と一緒に学ぶ体験型の研修である「ジョイまちゼミナール」を実施します。

研修では、まちづくりに必要な知識やスキルを習得する「基礎編」（6回）と、具体的な2つのテーマを取り上げて政策形成を学ぶ「実践編」（各テーマ3回）を実施するほか、6月19日（日）には研修のオープニングとして、札幌駅前通地下広場で「キックオフ講座～まちづくりカフェ in 札幌～」を開催いたします。

## 1 事業名

市民と共に学ぶまちづくり推進モデル事業「ジョイまちゼミナール」

## 2 目的

市民と市職員が政策形成の過程を共に学ぶ研修を行うことで、市民と市職員が互いの理解を深め、連携を促進し、“市民が主役のまちづくり”の実践につなげる。

また、研修成果に対する検証や、市民・市職員へのヒアリングなどの調査を通じて、「札幌方式」とも言うべき、市民と共に学ぶまちづくり推進の研修モデルを提案する。

## 3 研修内容

### (1) 基礎編（実施時期：8月上旬～10月下旬）

まちづくりに必要なアイデアの創出や意見の集約、合意形成などの技法を学びます。計6回実施し、単発の参加が可能です。

### (2) 実践編（実施時期：11月下旬～2月上旬）

市民にも関心の高い「防災・福祉」と「子育て支援」をテーマに取り上げ、課題解決のシミュレーションを通して政策形成を学びます。テーマごとに3回実施し、通して参加していただくことを想定しています。

## 4 受講者の募集について

すべて事前に募集を行います。

（申し込み先）ジョイまちゼミナール事務局 電話：801 - 1558

## 5 「キックオフ講座～まちづくりカフェ in 札幌～」について

### (1) 日時

平成 23 年 6 月 19 日（日） 11 時 00 分～15 時 30 分

### (2) 会場

札幌駅前通 地下広場（北3条交差点広場） 中央区北3条西4丁目

### (3) 内容

札幌のまちづくりについて、ワールドカフェ形式で気軽に意見交換します。

（※別添チラシ参照）

### (4) 当日の取材について

取材される方は、直接会場にお越し下さい。記者席をご用意しております。（担当：今川）

問い合わせ先

総務局職員部自治研修センター 三海(みかい) 電話：866 - 3666

まちづくり

ジョイまちゼミナール  
キックオフ  
講座

# Café in Sapporo

市民と市の職員がまちづくりと一緒に学ぶ研修、

「ジョイまちゼミナール」。(裏面参照)

そのオープニングとして

「まちづくりカフェ in 札幌」を開催します。



みんなでテーブルを囲んでお茶を飲みながら、

専門家を交え、市職員と一緒に、

札幌のまちづくりをワールドカフェ方式で

楽しく議論しませんか？

札幌の「防災・福祉」  
「子育て支援」を  
語ろう！

ホットな  
テーマを  
議論！

# 6/19日

無料

1部 11:00~13:00

2部 13:30~15:30

30分前  
受付開始

会場 札幌駅前通地下広場

(北3条交差点広場)

参加者  
大募集

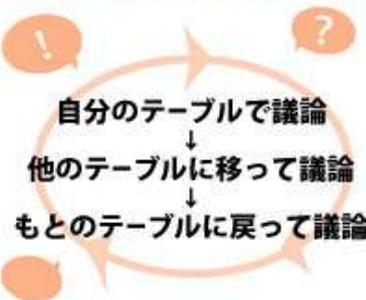
【対象】札幌在住の18歳以上の方

【定員】各部/約30名 ※要・電話予約(締切6/15)

★1部・2部どちらかだけの参加も可能です。

★1部・2部両方にご参加の方は昼食時間をはさみますので、軽食等を必要に応じてご用意ください。

Q.ワールドカフェって？



A. テーブルを移動しながら、色々な人と楽しく議論できます。ゆったり楽しく「カフェ」のようなリラックスした雰囲気、気楽に、でも真剣に話ができる場、それがワールド・カフェです。

1部  
テーマ

札幌の「防災・福祉」を考える

話題提供者：南部美智代さん

(※上災害訓練ゲーム=DIGの発案者)



2部  
テーマ

札幌の「子育て支援」を考える

話題提供者：谷口祐司さん

(脳科学によるコミュニケーション力の指導)



託児  
コーナー

お子様をお連れの方もお気軽にご参加ください。(対象：6歳未満のお子様)

休憩  
コーナー

障がい者の方々が作った「元気ショップ」のパンやクッキーなどを販売しています。

お申込み先 ジョイまちゼミナール事務局

# 011-801-1558



**札幌市**では、市民自治によるまちづくりを進めています。

選挙などによる間接的な参加だけではなく、市民の皆様の知識や経験を直接まちづくりに生かして、よりよい「さっぽろ」をつくっていきませんか？

**市民**の皆様がまちづくりに参加しやすい環境をつくるため、「ジョイまちゼミナール」を実施します。

「キックオフ講座-基礎編-実践編」のどの研修からでも、参加可能です。ぜひお気軽にご参加ください！

## ▼【キックオフ講座】カフェスタイルで気軽にまちづくりを議論

6.19

(日)

### まちづくりカフェ in さっぽろ

みんなでテーブルを囲んでお茶を飲みながら、専門家を交え、札幌のまちづくりを議論。「防災・福祉」「子育て支援」というホットなテーマを取り上げ、ワールドカフェ方式で行います。

【話題提供者】南部美智代さん(国上災害訓練ゲーム=DIGの発案者)  
谷口祐司さん(脳科学によるコミュニケーション力の指導)



まちづくりカフェ

気軽に

in さっぽろ

## ▼【基礎編】まちづくりにとって大切な知識/スキルを習得

※休日(土曜または日曜)の午後(半日程度)を予定しております。※研修内容は変更する場合がございます。

- 8月

(日)

### おもしろ基礎編① 「基本の政策立案技術を学ぼう～その1」

「月に迷ったゲーム」などの、おもしろゲームを通して、みんなで議論することの意義とスキルをマスターします。


- 8月

(日)

### おもしろ基礎編② 「基本の政策立案技術を学ぼう～その2」

「魚の骨づくり」などの、おもしろワークショップを通して、政策立案プロセスを楽しくマスターします。
- 9月

(日)

### おもしろ基礎編③ 「しなやかプランニングを学ぼう～その1」

人気アニメ「ワンピース」をヒントにした航海型計画術や、脳科学による心のコミュニケーションなど、ユニークな角度から、観察力とコミュニケーション力を身につけます。
- 9月

(日)

### おもしろ基礎編④ 「しなやかプランニングを学ぼう～その2」

まちかど探検や持ち寄り式のワールドカフェで、課題の発見力と共有の場づくりを学びます。
- 10月

(日)

### おもしろ基礎編⑤ 「しなやかプランニングを学ぼう～その3」

交流の場・空間づくりの実践者から、広くつながり、長く続く「交流の場・空間づくり」を学びます。
- 10月

(日)

### おもしろ基礎編⑥ 「しなやかプランニングを学ぼう～その4」

協働のまちづくりの実践者から、行政と民間の適切な役割分担を学びます。

## ▼【実践編】2つのテーマでまちづくりプランを「立案」

※休日(土曜または日曜)の午後(半日程度)を予定しております。※研修内容は変更する場合がございます。

なるほど実践編

各テーマでそれぞれ3回の実践研修を行います。



テーマI 防災・福祉			テーマII 子育て支援		
11月 下旬	12月 下旬	1月 下旬	12月 月上旬	1月 月上旬	2月 月上旬



### 3 山形県の事例



平成24年1月18日

報道機関 各位

山形県職員育成センター所長

## 平成23年度特別研修「官民共同ワークショップ」 研究発表会の開催について

日ごろ、本県行政の推進につきましては、格別の御協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、当センターでは、特別研修として、これからの県づくりを担う人材を育成するため、『2020年の世界・日本の中で山形が生き活きと輝くために』をテーマに、民間企業等の職員、市町村職員及び県職員合同によるワークショップを、平成23年9月から約5か月間にわたり実施してきました。

このワークショップでまとめられた研究成果の発表会を下記により実施しますので、お知らせします。

### 記

- 1 日 時 平成24年1月25日（水）13：15～16：30
- 2 場 所 山形県庁2階 講堂（山形市松波2-8-1）
- 3 内 容 7つのグループ（官民混合）による研究成果の発表及び意見交換  
【各グループの発表テーマ】

	発表テーマ名	グループメンバーの所属
1	新山形ブランド戦略～スイーツが山形を変える～	山形銀行、荘内銀行、ハイメカ、山形市、県
2	山形の地域資源を活かす観光	山形創造NPO支援ネットワーク、酒田市、東根市、寒河江市、白鷹町、県
3	夢のあるスポーツ県山形を創る	YCC情報システム、きらやか銀行、山形市、上山市
4	再生可能エネルギーによる産業振興	山形パナソニック、NPOもがみ、県
5	20XX年地域防災の危機～地域を守る消防団のこれから～	ミクロン精密、南陽市、長井市、県
6	高齢者にとって災害に強いまちづくり	日東ベスト、日本地下水開発、県
7	県民総お達者くらぶ作戦	山形創造NPO支援ネットワーク、県

- 4 コーディネーター 人と組織と地球のための国際研究所（IIHOE） 代表 川北 秀人 氏
- 5 参加者 研修生 32名（民間企業等 12名、市町村 9名、県 11名）  
意見交換者および聴講者 50名程度
- 6 その他 ワークショップの概要は別紙カリキュラムのとおり。

## <別紙>

# 平成23年度 官民共同ワークショップ

## 1 目的

今後山形が持続的に発展していく道筋を民間企業や民間団体の方々と市町村職員、県職員が一緒になって議論していく中で、様々な業種の人達の多様な視点・考え方を学び、触発を受けることにより、自らにない新しい発想力や課題解決能力・政策形成能力を身につけるとともに、官民の連帯・協働意識を高め、人的ネットワーク形成の契機とする。

## 2 対象者

民間企業等：10名程度  
市町村職員：10名程度  
県職員：10名程度 (合計30名程度)

## 3 講師

人と組織と地球のための国際研究所（IIHOE）代表 川北 秀人 氏

## 4 期日

平成23年 9月 1日（木）～ 2日（金）  
平成23年10月19日（水）  
平成23年12月20日（火）  
平成24年 1月25日（水） (合計5日間)

## 5 カリキュラム

		10:00	10:30	12:00	13:00	17:15
第一日	9月1日 (木)	開 講 式	オリエンテーション	講 義	昼食 ・ 休憩	グループ編成・グループ作業  宿泊
第二日	9月2日 (金)	9:00	グループ作業	昼食 ・ 休憩	17:00	グループ作業
第三日	10月19日 (水)	10:00	グループ作業・中間発表	昼食 ・ 休憩	17:00	グループ作業・中間発表
第四日	12月20日 (火)	10:00	グループ作業・中間発表	昼食 ・ 休憩	17:00	グループ作業・中間発表
第五日	1月25日 (水)	10:00	発表準備	昼食 ・ 休憩	16:30	研究発表、県幹部職員他 との意見交換会 閉 講 式

※上記日程の他、グループごとの研究・調査活動が加わる場合があります。

# 平成23年度 官民共同ワークショップ

## 研修の目的

◇ 様々な職種の方々との交流・グループ研究を通して、多様な視点・考え方に触れることで、自らにない新しい発想を身に付けるとともに、人的ネットワークの構築を図ります。

## 対象者

◇ 民間企業等 10 名程度 市町村職員 10 名程度 県職員 10 名程度



## 研修の内容

異業種  
交流

問題  
解決力

プレゼン  
能力

◇ 「『2020 年』の世界・日本の中で山形が生き活きと輝くために」、今我々が何をすべきかを組織の枠を越えて考え、議論し、山形の将来像を考えていきます。

- ・参加者各自が持ち寄った中長期的な課題を基に、研究グループ・研究テーマを決めます。
- ・各グループは、テーマに関するグループ研究を実施します。講師や他の参加者と意見を交換しながら、研究を進めていきます。
- ・グループによる研究内容は、研修最終日に発表します。発表会には県幹部職員や、各企業社員・各団体職員等にも同席いただき、意見交換を行なう予定です。

## 【参考】平成23年度研究テーマ

- ・新山形ブランド戦略～スイーツが山形を変える～
- ・山形の地域資源を活かす観光
- ・夢のあるスポーツ県山形を創る
- ・再生可能エネルギーによる産業振興
- ・高齢者にとって災害に強いまちづくり
- ・県民総お達者くらぶ作戦
- ・20XX 年地域防災の危機～地球を守る消防団のこれから～

## 講師

IIHOE【人と組織と地球のための国際研究所】 代表 川北秀人 氏



## 研修日程等

期 日	場 所	実施内容等
平成23年 9月 1日(木)	ひまわり温泉ゆ・ら・ら	基調講義・グループ編成
平成23年 9月 2日(金)	東村山郡中山町いずみ1番地	グループ作業
平成23年 10月19日(水)	山形県職員育成センター	グループ作業・中間発表
平成23年 12月20日(火)	山形市松波3-7-1	グループ作業・中間発表
平成24年 1月25日(水)	山形県庁 講堂	発表準備・発表・講評

※ 上記の日程の他、グループごとの研究・調査活動が加わる場合があります。

## 研修参加者の声より

- ・ 普段は自治体職員の方を対象として営業を行っているが、この研修ではお客様ではなく、同じチームの仲間として様々な意見交換をすることができ、本音を聞くことができた。(民間)
- ・ 他業種の方の意見が聞けた。問題解決について自分の仕事にも活かせると思った。(民間)
- ・ 今までの仕事では出会うことができない方と知り合うことができた。(民間)
- ・ いろんな見方、考え方があり視野が広がった。普段の仕事でもこんなにじっくりと考えたりすることが無い、というくらい真剣に取り組むことができた。(市町村)
- ・ 職種の違うメンバーと共通のテーマについて研究することは刺激となった。テーマに関する理解度に差があるところからのスタートであるが、回を重ねるごとに様々な情報を共有し、一つの答えを導き出していく過程を経験できたことは有意義であった。(県)

## 平成23年度「研究発表会」の様子



## 4 特別区人事・厚生事務組合 特別区職員研修所の事例



# 平成23年度試行研修「対人支援スーパーバイザー養成プログラム」 実施状況

- 1 実施日 平成23年6月22日(水)、29日(水)、7月12日(火)、26日(火)、  
8月30日(火)、9月21日(水)、10月7日(金)、25日(火)、  
11月1日(火)、8日(火)、15日(火) 【10日間】
- ※11月8日午前・午後、15日午後は、3班に分かれて認定試験を実施

- 2 場所 特別区職員研修所 3階 302教室

## 3 参加状況

研修生数	需要数	推薦人数	受講決定者数	修了者数	未修了者数	
	試行研修のため 需要数なし	34	34	29	5	
対象者	総合窓口、保健福祉分野の窓口などで、区民等の相談に応じる機会が多い職員					
参加区・団体数	需要数調査時： 23 区・団体			研修生受入時： 15 区・団体		

## 4 研修内容

ねらい	コミュニケーションスキルを効果的に活用できる状態で対応に臨むとともに、OJTでの指導や職員間の「燃えつき（バーンアウト）」防止にリーダーシップを発揮できる人材を育成する。
教科目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スーパーバイザーに期待される役割</li> <li>・NLPを中心としたスキル解説と演習</li> <li>・事例演習とロールプレイ</li> <li>・認定試験</li> </ul>
講師	株式会社イントゥワン 渡辺 久美子

## 5 研修生の評価 (アンケート提出数 31名)

点数	評価項目	役立ち度		理解度		テキスト		全体評価	
		人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
4		29名	94%	27名	87.1%	12名	38.7%	24名	77.4%
3		2名	6%	4名	12.9%	16名	51.6%	6名	19.4%
2		0名	0%	0名	0.0%	2名	6.5%	1名	3.2%
1		0名	0%	0名	0.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
平均点		3.9		3.9		3.3		3.7	

## 6 研修生の声

- ・単発の研修はその場限りで満足できなかったが、この研修は同じメンバーである程度の期間を設定した連続研修で良かった。
- ・10回参加することは大変だったが、じっくりと学べ、修了できたことで達成感が得られた。
- ・講師が受容的な姿勢で研修生からの質問等に一貫して対応し、緊張感の中にも意見交換しやすい雰囲気があった。
- ・毎回振り返りから始まり、研修生の質問への回答、ロールプレイとあきさせない構成で、新しい視点から対人関係、対人支援を考えることができた。
- ・児童指導や保護者支援をするうえで、職場での自分の役割や行動が明確になった。
- ・ケースワーカーとして、面談や後進の指導に研修内容を活用してみたところ、効果を実感できた。



接遇マナーを踏まえた、感じのいい対応だけでは限界…と感じていませんか？

# 対人支援スーパーバイザー 養成プログラム

平成23年度  
試行研修  
(専門研修)

窓口にいらっしゃる区民が抱える課題は、現状の制度やサービスだけで解決できるものばかりではありません。担当者として「なんとかしたい」と思うだけに、力不足を感じやすいものです。

そんなときでも、相手の問題解決力を見極め、対話の流れを適切にリードし、「見通しがもてた」「一緒に考えてくれた」と納得を得ることで、区民自らが問題を解決する力につながる場合があります。

本研修では、こうした対応を実践するための考え方やスキルを身につけ、現場で指導的な役割を担える人材を「スーパーバイザー」として育成し、窓口全体のスキルアップを支援します。

さらに、「対応する側が精神面のセルフケアを実践できてこそ、よりよい区民対応ができる」との立場に立ち、自己管理や支援しあう関係づくりについても考えます。

《対象》 総合窓口、保健福祉分野の窓口などで、  
区民等の相談に応じる機会が多い職員〔定員24名〕

《日程》 6月22日(水)～11月8日(火)の期間で全10回  
※ 第1回および第2回は1日間、それ以外の回は午後半日となります。

研修内容など詳細は、裏面カリキュラムをご覧ください

《場所》 特別区職員研修所〔千代田区九段北1-1-4〕

《目標》 コミュニケーションスキルを効果的に活用できる状態で対応に臨むとともに、OJTでの指導や職員間の「燃えつき(バーンアウト)」防止にリーダーシップを発揮できる人材を育成する。

## 【受講上の注意事項】

- 本研修は、①各スキルの演習 ②演習で学んだスキルを職場で実践した際の事例の検討を両輪として進めます。
- 研修全体の8割の受講をもって、研修自体の修了認定を行います。
- プログラムの最後に、スキル修得度を測る認定試験を実施し、一定の基準に達した研修生にはスーパーバイザー認定を付与します。

## ＜問合せ先＞

特別区職員研修所教務課  
専門研修係 佐藤・石井  
電話 3514-0369  
3514-0377



# カリキュラム



※カリキュラムは進行状況により調整または変更することがあります。

実施回	実施日	時間	教科目	
第1回	6月22日(水)	9:00 ～ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周囲から求められる役割を理解する</li> <li>・自己理解(他者に提供できるリソースの確認)を深める</li> <li>・チームで成果を出すために必要なことを理解する</li> <li>・ラ・ポール(話し合える関係)の構築スキルを習得する</li> </ul>	
第2回	6月29日(水)			[各1日]
第3回	7月12日(火)	13:20 ～ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直面する状況について、別の捉え方を提案する</li> <li>・相手のネガティブな反応に対応する</li> </ul>	
第4回	7月26日(火)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場実践での内容共有～発表</li> <li>—感情的・一方的に話す方への対応を考える</li> </ul>	
第5回	8月30日(火)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場実践での内容共有～発表</li> <li>—言葉数が少ない方への状況把握をする</li> </ul>	
第6回	9月21日(水)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場実践での内容共有～発表</li> <li>—早急に解決できない問題を抱えている方の対応をする</li> <li>・チャンク(情報のまとめり)を大きくしたり小さくしたりする</li> </ul>	
第7回	10月7日(金)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場実践での内容共有～発表</li> <li>—クレームの原因が自分にあるのに気づきのない方へ自覚を促す</li> <li>・体験したことと感じたことの結びつきを観察する</li> </ul>	
第8回	10月25日(火)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場実践での内容共有～発表</li> <li>—クレームによって疲弊している同僚への対応をする</li> <li>・コーチング、ティーチング、カウンセリングの使い分けを体得する</li> </ul>	
第9回	11月1日(火)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・行動計画の進捗確認・改善</li> <li>・事実例を基にしたケーススタディから学ぶ</li> <li>また、他者視点からの刺激を受ける</li> </ul>	
第10回	11月8日(火)		認定試験	
計			10日(42時間)	(1日×2回、0.5日×8回)

## 5 愛知県市町村振興協会の事例



# クレーム対応研修

〔日程〕

	9:30	9:45	10:30	12:30	13:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
第1日目	開講案内	1. クレームはどのようにして発生するか？ (ディスカッション等)		休憩	1. クレームはどのようにして発生するか？	2. クレームを受けるとき の心構え	3. クレームをチャンスに変えるために			
第2日目	4. トラブル回避のポイントは「聴き上手」 5. 言葉遣いは心の表れ	6. 実践！クレームロールプレイング		休憩	6. 実践！クレームロールプレイング	7. クレーム対応の具体例	8. クレーム電話対応	9. 2日間のまとめ今後の心構えの発表	閉講行事	

## 実践！クレームロールプレイング（クレーム対応研修）

### 1. 目的

顧客不満足という観点から、クレーム発生の仕組みを学び、CS（住民満足）の向上とクレーム対応を学ぶ。また、「実践的で真剣味のある」模擬演習を行い、現場対処能力を身につける。

### 2. 対象者及び定員

新規採用職員を除く、すべての職員 計90名（各回30名）

### 3. クレームロールプレイングの特徴

講義等の実践としてロールプレイングを行う。受講者は職員役として扮し、地域住民役として本物の役者を起用する。各グループに1名の役者を配置し、受講者のローテーションとともに役者も各グループをローテーションする。受講者同士で行うことで生じる遠慮、甘え、馴れ合いの伴う演習ではなく、事前の人間関係を一切排除し、迫真の演技で迫ってくる役者に対し、受講者が1人で対応するのが特徴である。

### 4. ロールプレイング・テーマ（例）

※テーマについては、事前のアンケートから毎回作成

#### ロールプレイングA；【園児の迎えに出た兄姉がひとりで戻ってきた】

保育園に通う弟（または妹）の迎えのために、小学5年生の兄（または姉）が来園した。小学生という年齢から考え、帰宅時の危険性があることを理由に断ったところ、時間外になってその保護者が来園した。

「仕事が忙しくて時間内に迎えに行けないから子どもに頼んだのに、追い返すとは何事だ」と保護者が言い出した。保護者からは事前に、子どもを迎えに行かせる旨の連絡はなかった。

《実習者＝研修参加者》

- ・保護者の来園時に、担当課の職員がその場にたまたま居合わせていた。
- ・迎えに来る小学生の年齢に明確な基準は設けていないが、おおむね、高学年の兄姉を想定している。
- ・保護者から事前に連絡を受けなければ、引き取りに来ても返さないことにしている。

## ロールプレイングB；【希望ナンバー】

このほど新しく50ccのバイクを購入した所有者が、軽自動車税の担当部署に来庁した。登録手続きが完了と同時に、窓口にて1台につき1枚の標識（ナンバープレート）が交付されるが、自分の希望するナンバーで登録してほしいと言い出した。

《実習者＝研修参加者》

- ・販売店が登録手続きを代行するケースが一般的である。
- ・標識番号についてはあくまでも登録順に自動付番されるものであり、業務の効率化等の面からしても希望ナンバーによる登録はできない。
- ・普通自動車や軽乗用車では登録時に可能であるものの、原付については特段の定めはない。

## ロールプレイングC；【乳児の予防接種】

乳児の予防接種日はあらかじめ決まっており、来場者が集中する。予約はあらかじめ受けるものの、業務は慢性的な人手不足で順番を待たねばならない親子がどうしても発生する。

1時間以上も待たされ、ようやく順番が回ってきたものの、直前までかかっていた病気のために、その日は受けられないことが判明した。

予防接種を受ける前に必ず保護者が読まなくてはならない重要な注意事項を記した冊子には、受けられない場合についての説明が掲載されており、問診票には「読んだ」の項目にチェックが付してあった。

《実習者＝研修参加者》

- ・予防接種の前に、保健師が問診を順次行っている。
- ・重要な注意事項が記載された冊子は窓口を設置されているとともに、各家庭に広報紙とともに配布されている。
- ・開始時刻から若干遅れて問診がスタートしたが、場内アナウンスにてその旨の伝達は済ませている。

## ロールプレイングD；【税金の減免】

住民税は、前年の所得に対し翌年度で課税される。前年度のうちに退職し、翌年度は普通徴収となり、市役所から納税通知書が届いた。

住民税の減免制度があることを知った納税者が納付を終えた後に来庁し、「要件に当てはまるため、減免申請をしたい」と言ってきた。

《実習者＝研修参加者》

- ・在職時は、特別徴収で月給から徴収されていた。退職後ということで、収入もない状況の中で納税者は納付した。
- ・いったん納付が済んだものは、税額に誤りがなければ還付できない。
- ・市町村民税と都道府県民税を併せて納付するため、いずれか一方のみの還付も当然できない。

## 5. タイムスケジュール

	時間	実習者	観察者
①	00:00～03	実習者、役者さん 配置	記入用紙を必ず確認

実習者：お客様（役者さん）がやってきますので、対応をお願いします。

観察者：実習者の様子を観察し、気付いた点を用紙に記入してください。

②	00:04~10	ロールプレイング	振り返り用紙に記入
---	----------	----------	-----------



迫真の演技の役者さん



③	00:11~14	役者さんからフィードバック	振り返り用紙に記入
---	----------	---------------	-----------



穏やかにフィードバックする役者さん

④	00 : 15 ~ 18	グループメンバーフィードバック	
---	--------------	-----------------	--

記入用紙

	下野 みなと	1	2	3	4	5	6	十倉 まな
Step1 お客様を迎える								
Step2 用件を聴く								
Step3 事実を確認する								
Step4 事実について説明する								
Step5 反論を聴く								
Step6 対応策を提示する								
Step7 感謝の気持ちを伝える								
Step8 人間関係をつくる								
Step9 お客様を見送る								

良い印象のフリーズ

気になったフリーズ

⑤	00 : 19 ~ 25	実習者、役者さん 配置換え	記入用紙を変更、確認
---	--------------	---------------	------------



演技を終えた役者さん

## 6. 受講者の声（抜粋）

- ・窓口業務のためクレームは日常的です。2日間終えてすぐに業務に活かせられると感じています。理不尽な言い方をされてもまずは、その人の気持ちになって考えること、これを守っていきたいと思います。わかりやすい講義、現実さながらの演習、とても充実していました。得るものが多かったです。
- ・自分で日頃やっている事のもりがつもりだったかと少し落ち込みました。全てにおいての接遇に通じていて今後の役に立たせたい。
- ・ロールプレイングではちょっと自信をなくしてしまったような気がするが、とてもいい経験ができたと思う。
- ・ロールプレイングにあっては全く対応できない自分に対してショックを受けた。
- ・役者の方の迫真の演技のおかげで実際に窓口で対応している気持で演習に臨むことができた。「共感」は仕事だけでなく、自分の周りの多くの人とすべきだと考えた。



## 6 滋賀県・京都府の事例



## 滋賀と京都の新採職員と一緒に学びます！

滋賀県と京都府では、今年度の新規採用職員を対象とした研修の実施に当たり、研修効果を高めること、また、両府県の交流を図り、相互の理解を深めるとともに、広域的視点や連帯感を養うことを目的に、その一部を合同で実施しています。

### 1. 参加者

- 嘉田由紀子 滋賀県知事（※1日目のみ）
- 山田 啓二 京都府知事（※ " ）
- 滋賀県・京都府平成23年度新規採用職員（滋賀県107名 京都府135名）

### 2. 日時・場所・内容

#### 1日目・滋賀会場

(1) 日時：平成23年10月11日（火）9：30～17：15

(2) 場所：滋賀県立県民交流センター ピアザホール 他  
（大津市におの浜1-1-20 ピアザ淡海2階）

(3) 内容

「知事との対話」（15:45～17:15） 会場：ピアザホール

嘉田滋賀県知事、山田京都府知事との対話

※新規採用職員が約10名ずつのグループに分かれて、「住民満足を高めるために私たちから何ができるか」のテーマに沿った発表を行い、その内容について嘉田知事・山田知事を囲んで語り合います。

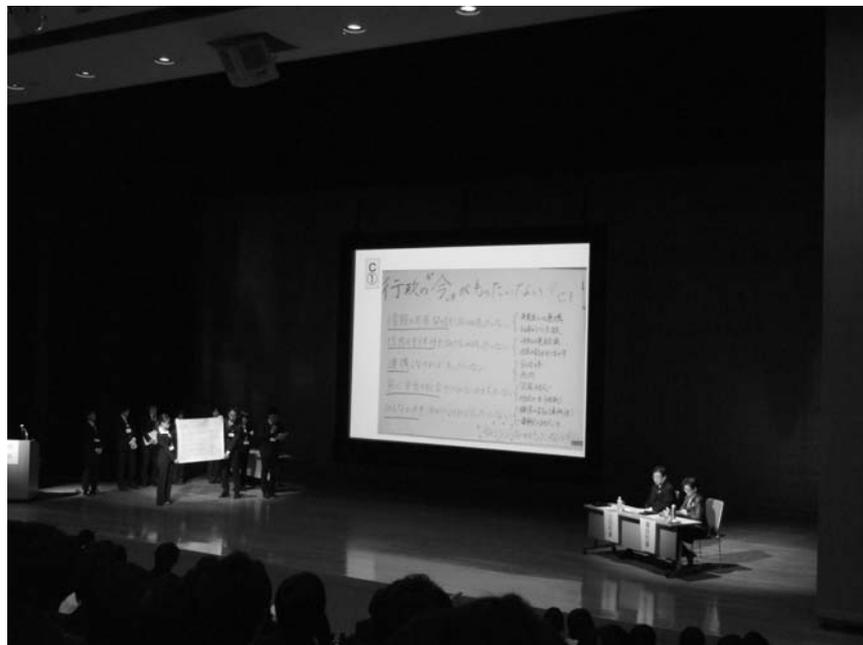
※「知事との対話」に先だつてのグループディスカッションを、9:30～13:30に13の部屋に分かれて行います。

---

## 研修の感想

- ・直接、両知事の率直な意見や思いを聞く事が出来、改めて頑張りたいという気持ちを得ました。
- ・「知事との対話」は今後のモチベーション向上にもつながりました。
- ・行政のトップにいるお二人からお話を聞くことができたのは勉強になったし、モチベーションアップにもなりました。
- ・なかなかこういう機会はないので、非常に貴重な話を聞けて良かったです。今後、仕事をやっていく上で活かしていきたいと思います。
- ・両知事の熱い言葉の数々に心を打たれました。今後も県職員として気を引き締めて頑張ります。

# 研修風景



## 滋賀県・京都府合同新規採用職員研修

<日 時> 平成23年10月11日(火)  
午前9時30分～午後5時15分  
<場 所> 県民交流センター ピアザホール  
(滋賀県大津市におの浜一丁目1-20)

1 あいさつ・オリエンテーション 9:30～9:55

2 グループ討議 10:00～13:30

<昼食休憩> 11:30～13:30までの間で適宜昼食

13会場に分かれて実施

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| ○ A:207会議室 (2F) | ○ E①、②:研修室2 (5F) |
| ○ B:204会議室 (2F) | ○ E③、④:研修室3 (5F) |
| ○ C:203会議室 (2F) | ○ F①:演習室1 (5F)   |
| ○ D①:討議室1 (4F)  | ○ F②:演習室2 (5F)   |
| ○ D②:討議室2 (4F)  | ○ F③:演習室3 (5F)   |
| ○ D③:討議室3 (4F)  | ○ F④:演習室4 (5F)   |
| ○ D④:討議室4 (4F)  |                  |

3 発表予選 13:40～14:40

※代表6グループを決定

4 知事との対話に向けた準備  
14:40～15:20

※15:00まで知事への質問を考える

※15:10からピアザホールにて発表準備

5 知事との対話 15:45～17:15

※開始5分前には着席、各グループの発表時間は3分間

# 討議結果報告用シート

グループ

住民が満足する県政・府政とは

上記を達成する（その方向に近づく）ために自分たちからできることは何か

私たちはどうしていきべきか（私たちはこうありたい） ※キャッチフレーズ

発表者 府県名・氏名

## 7 熊本県市町村職員 研修協議会の事例



## 政策課題研究「実践的政策立案講座」実施要領

### 【ねらい】

地域の抱える課題を解決し、豊かな住みよい地域社会をつくるためには、自治体における政策の形成や執行の質的な向上が重要となっている。また、住民協働の進展により、政策の客観性や合理性の説明責任も一層求められている。

このようなことから、市町村職員の実践的な政策形成の能力開発を図るとともに、研究成果の蓄積を目的として、特別研修を実施するもの。

### 【テーマ】

#### 1、政策形成の基礎的な知識の修得

政策の概念、政策の構造、政策過程等の基礎的な知識の修得を図る。

#### 2、政策形成の能力向上

問題発見、政策課題、問題分析、政策立案、政策決定等の政策形成に必要な、知識・技能・技術等の修得を図り、市町村の直面する課題をテーマとして、実践的な政策形成の研究を行う。

#### 3、政策実践のための能力向上

政策形成のための実践的な能力として、研究活動をとおしてマネージメント、コミュニケーション等を学ぶことにより、組織内・住民との議論をリードし、合意形成の説得のための中核的なリーダーとしての実践力を高める。

### 【期 間】

平成23年5月～10月

毎月1回2日間 全6回12日間

第1回 5月24日(火)、25日(水)

第2回 6月28日(火)、29日(水)

第3回 7月26日(火)、27日(水)

第4回 8月30日(火)、31日(水)

第5回 9月27日(火)、28日(水)

第6回 10月18日(火)、19日(水)

### 【対象者及び定員】

政策課題研究に意欲のある職員(原則として係長級相当職)、12名程度

**【講師、指導者】**

熊本大学政策創造研究教育センター上野教授、田中准教授、河村准教授、吉田助教

**【場 所】**

熊本大学政策創造研究教育センター

( 熊本大学南地区 熊本市黒髪2丁目39-1 )

**【その他】**

- ・ 成果発表として、熊本大学政策創造研究教育センター主催「公共政策コンペ」、平成23年11月6日(日)熊本大学工学部百周年記念館(予定)にて政策提案を行う。
- ・ 受講生の決定は、受講希望者の中から全体のバランス等を考慮して、研修協議会が決定する。

# 「実践的政策立案講座」実施報告

5月 24.25日  
 6月 28.29日  
 7月 26.27日  
 8月 30.31日  
 9月 27.28日  
 10月 18.19日

(1コマ:90分)

	午前1:講義 (9:00~10:30)	(10:00~10:30)	午前2:講義/実習 (10:45~12:15)	午後1:実習 (13:15~14:45)	午後2:実習 (15:00~16:30)
5月		受付 協議会オリエンテーション	上野先生	上野先生	上野先生
1日目	田中・吉田先生		ガイダンス	自治体と政策	自治体の制度と予算
2日目	グループワークの基礎		田中・吉田先生 KJ法	田中・吉田先生 グループワーク1	(自主学習)
6月		受講生ミーティング	上野先生	吉田先生	吉田先生
1日目	上野先生		自治体の組織と人事	地域調査1	地域調査2
2日目	政策の決定		上野先生 政策の実施	吉田先生 グループワーク2	(自主学習)
7月		受講生ミーティング	河村先生	田中先生	田中先生
1日目	河村先生		ヘルスプロモーション	PCM	SWOT
2日目	エンパワメントの理論		河村・吉田先生 グループワーク3	田中先生 グループワーク4	(自主学習)
8月		受講生ミーティング	田中・吉田先生	上野・田中・河村・吉田先生	河村・吉田先生
1日目	上野先生		グループワーク5	中間発表会	グループワーク6
2日目	費用便益分析, パフォーマンス測定		上野先生 政策評価と行政責任	河村・吉田先生 グループワーク7	(自主学習)
9月		受講生ミーティング	田中先生	河村・吉田先生	河村・吉田先生
1日目	田中先生		コミュニティと地域マネジメント	グループワーク8	グループワーク9
2日目	防災まちづくり		田中先生 文化政策と地域の自治	吉田先生 グループワーク10	(自主学習)
10月		受講生ミーティング	河村先生	吉田先生	上野・河村・吉田
1日目	吉田先生		ソーシャルマーケティング	グループワーク11	最終発表会
2日目	グループワーク12		吉田先生 グループワーク13	吉田先生 グループワーク14	修了式(自習学習)



# みんなで考えよう！ 熊本の将来



## 学生および若手自治体職員による 公共政策コンペ開催!!

入場  
無料

大学・大学院生や若手自治体職員たちと一緒に、現代社会が抱えている  
色々な問題を解決するためのヒントを見つけてみませんか？

**みなさんのお越しをお待ちしています！**

日時：平成23年**11月6日**（日）**13:00**～

場所：**熊本大学工学部百周年記念館**

【お問い合わせ】

熊本大学政策創造研究教育センター

〒860-8555 熊本市黒髪2丁目39番1号

Tel 096-342-2044 Fax 096-342-2042

URL <http://www.cps.kumamoto-u.ac.jp>



主催：熊本大学政策創造研究教育センター

後援：熊本県、熊本市、熊本日日新聞社、高等教育コンソーシアム熊本

「学生および若手自治体職員による公共政策コンペ」エントリー一覧

No.	チーム名	テーマ
1	チーム菊合マン (合志市役所・菊池市役所合同チーム)	大震災発生後の生死を分ける『黄金の72時間』とコミュニティ ～ご近所づきあいが街(いのち)を救う～
2	熊本大学工学部社会環境工学科交通政策分析研究室学生チーム	オールドニュータウン救済計画 ～陸の孤島化に先手を打つ～
3	有明シーサイド (宇城市役所・天草市役所・宇土市役所・熊本大学大学院生合同チーム)	地域のお宝をみがけ ～「防災」から「共災」のまちづくり～
4	U2-Y2 (有明広域行政事務組合・水俣市役所・人吉市役所・熊本市役所合同チーム)	求む！くまもとを元気にする21世紀型公務員 ～分権時代に挑む自治体職員のモチベーション向上策～
5	九州男児チーム (個人)	「九州はひとつ」という一体感醸成のため、「九州男児」をコンセ プトとした事業実施の提案
6	DG PROJECT (熊本大学運営基盤管理部施設管理ユニットチーム)	大学を核とした「(仮称)キャンパス特区」による若者を惹き付け る都市づくり
7	RED Lab. (熊本大学工学部社会環境工学科地域風土計画研究室学生チーム)	母校にかえろう ～富津小学校閉校後の利活用を核とした地域づくり施策の提案～

※注:コンペ当日の発表順番ではありません。

## 8 鹿児島市の事例



関係各課長 殿

人 事 課 長

### 政策立案研修発表会への参加について（依頼）

人事課では、本市職員の政策形成能力の向上と、研修成果の施策への反映を目指して、「政策立案研修」を実施しております。

今年度は、19名の研修生が4グループを結成して、市政の課題の中からそれぞれ政策課題（テーマ）を選定し、調査・研究を重ね、このたび、その成果を発表することといたしました。

つきましては、下記のとおり政策内容のプレゼンテーションを行う「**政策立案研修発表会**」を開催いたしますので、関係事業の発表時には是非とも課内職員の皆様とともに傍聴の上、ご意見をいただき、研修生の参考とさせていただきたいと思っております。

また昨年度から、それぞれの政策課題の事業化を図る取り組みの一環として、政策課題の関係課に「**政策アドバイザー**」を1名ずつお願いしているところです。政策アドバイザーには、政策立案研修で研究した内容を研修で終わらせるのではなく、実際の事業とするため、発表会の後も各グループへ助言を行い、事業化へと繋げていただく役割を期待しています。つきましては、政策アドバイザーにも傍聴していただき、ご意見をさせていただきたいと思っております。

業務多忙の折とは存じますが、職員の政策形成能力向上のため、何卒ご協力をお願いいたします。

#### 記

1. 日 時 平成23年12月22日（木）（各班の発表の時間は別紙を参照してください）

2. 場 所 かがしま市民福祉プラザ（山下町15番1号）5階 中会議室

3. 内 容 別紙のとおり

#### 4. その他

- (1) 課長及び政策アドバイザー職員には必ずご出席をお願いいたしますが、業務の都合で出席できない場合は代理の方の出席をお願いいたします。
- (2) 出席者の氏名を別紙「**担当課出席票**」で、12月19日(月)までに、人事課へお知らせください。（課長及び政策アドバイザーの代理で出席される職員につきましては、代理欄に○印をお付けください）
- (3) 別途各課へ「出席者連絡票」の提出を依頼しておりますが、政策課題関係課におかれましては、「**担当課出席票**」だけの提出で構いません。
- (4) 会場へは、傍聴される班の発表が始まる5分前にはお越しください。
- (5) 発表を傍聴いただいた後、ご意見を別紙「平成23年度政策立案研修発表内容における意見照会票」に記載のうえ、1月13日(金)までに人事課までお送りくださるようお願いいたします。

## 内容・時間割

班	発表時間	政策課題名
3班	11:00~11:30	図書館親子優先利用事業 ～月1回ママとボクの図書館の日～
	◎益山 純（指導監査課）、石原 俊一（船舶部船舶運航課）、甲藤 紀子（図書館）、 下井田 真澄（病院建設室）、美坂 江梨子（雇用開発課）	
1班	13:15~13:45	辛口コメントを活用したにぎわい促進事業 ～「行かない」を「行きたい」に変える～
	◎中道 博哉（喜入保健福祉課）、小坂元 理恵子（国民健康保険課）、上久保 渉（水道局給排水設備課）、 黒岩 賢彦（交通政策課）、湊田 洋介（総務部総務課）	
4班	14:15~14:45	西駅朝市復活事業 ～西駅から中央駅へ～
	◎中山 憲人（水道局下水道管路課）、高山 直也（吉野支所税務課）、早淵 和典（納税課）、 濱川 剛（建築課）	
2班	15:15~15:45	献立提案による家事支援事業 ～親子が一緒に過ごせる時間を増やします！～
	◎藤田 光弘（清掃事務所）、河野 久（伊敷支所税務課）、柿元 博昭（消防局南消防署）、 千代森 香（子育て支援推進課）、後藤 光佑（谷山都市整備課）	

◎はリーダー

## (政策課題関係課一覧)

班	政策課題名	関係課（政策アドバイザー）
1班	辛口コメントを活用したにぎわい促進事業	企業振興課（ ）
2班	献立提案による家事支援事業	子育て支援推進課（ ）
3班	図書館親子優先利用事業	図書館（ ）
4班	西駅朝市復活事業	企業振興課（ ）

## 政策立案研修 実施内容

### 1. 目的

政策立案能力の向上と研修成果の施策への反映を目的として、戦略構想の策定、政策課題の選定、及び手順の策定と事前評価などの政策立案プロセス全体について、グループ演習を通じて習得する。

### 2. 研修生 19名

### 3. 講師 (株)行政マネジメント研究所 本多 鉄男

### 4. 場所 みなと大通り別館6階会議室（発表会は市民福祉プラザで実施）

### 5. 研修期間 平成23年8月～12月

### 6. 日程・研修内容

回	月 日	研 修 内 容
1	8月12日 (金)	政策立案能力の必要性、政策に関する基礎的知識、政策立案過程、及び戦略構想の策定、政策課題の選定についての具体的手法を学ぶ。
自主研究	～9月中旬	4ヶ月間、月1回程度（政策立案4ステージの段階ごと）のペースで、指定の様式に基づき各グループが作成し、電子メール等を用いて講師へ提出し、その内容に講師がコメントする形式でフォローを行い、政策内容の水準を向上させる。
		創発のステージ（戦略構想の策定） 内容：事業領域の明確化と政策コンセプトの明示 構造のステージ（政策課題の選定） 内容：政策課題の洗い出しと選択
2	9月12日 (月)	戦略構想の策定、政策課題の選定、及び手順の策定を班別にフォローするとともに、企画書の作成とプレゼンテーションの技法を学ぶ。
自主研究	～10月上旬	明細のステージ（手順の策定と事前評価） 内容：事業の明確化と事前評価
3	10月17日(月)	企画書シナリオの発表を班別に行い、企画書、プレゼンテーションの質を高める。 政策シナリオの提出(パワーポイント10項目)
自主研究	～12月中旬	企画書とプレゼンシートの提出 内容：企画書(4項)とプレゼンシート(25頁位)と企画書の作成
4	12月22日 (木)	政策の発表会を通じて、政策評価方法とプレゼンテーション技法を体得する。