

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面談・期末面談のあり方、能力評価・業績評価にあたって注意すべき基本的事項を学ぶ。

■研修期日及び対象者

期 日 令和6年 5月14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

- 人事評価の枠組み
- 目標設定と期首面談
- 期中における留意点
- 評価と期末面談

■講師

一般財団法人公務人材開発協会 武田 恒一 氏

■研修日程

		13:00	13:10	17:10
第一日	5月14日（火）		オリエンテーション	研修

受講生の感想

- 管理職になって、どのように人事評価を行えばよいか不安でいたが、はっきりとした道筋が見えたように感じた。
- 演習を通じて、自らの評価傾向を知ることができた。

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、具体的な事例による演習を通して、住民からのクレーム等に対し、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6年11月11日（月）～11月12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11日 (月)		オリエンテーション	研修	昼食 休憩	研修
第二日	11月12日 (火)		研修	昼食 休憩	研修	16:15

受講生の感想

- 具体的な事例を挙げながらの講義で、身近なものとして考えられ、理解しやすかった。
- グループワークのなかで、ほかの受講生と意見交換を行い、様々な意見を聞くことで実践的に学ぶことができた。

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6年 9月17日（火）～ 9月18日（水）
対象者 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17日 (火)		オリエン テーション	研修	昼食 休憩	研修
第二日	9月18日 (水)		研修	昼食 休憩	研修	16:15

受講生の感想

- ハードクレームに対応するための選択肢を増やすことができ、自信につながった。
- 具体的な事例を挙げての講義で、理解しやすく、すぐに実行できるものが多く、とても有意義だった。
- 演習後には、改善点に対するアドバイスを行っていただき、参考になった。

長期病休者職場復帰支援研修

【オンライン受講】

■目的

精神疾患により長期にわたり休んでいる職員について、職場復帰の支援方法、手順、再発防止のポイントを学ぶことにより、円滑な職場復帰に向けた対応の方法を身につける。

研修の特徴

長期病休者の職場復帰に特化した内容で、厚生労働省のガイドラインに即した、職場復帰に向けたプログラムを理解し、支援のポイントや対応スキル、関係者との連携の重要性などについて学びます。

■研修期日及び対象者

期 日 令和6年10月30日（水）

対象者 精神疾患による長期病休者の職場復帰支援に係る知識を必要とする職員
(定員 60名)

■研修内容

- 職場復帰プログラム概要
- 職場復帰プログラムの実際
- 事例検討
- 職場復帰プログラムを支える仕組みづくり

■講師

東京メンタルヘルス株式会社 石渡 智子 氏

■研修日程

		9:15	9:30	12:00	13:00	14:30
第一日	10月30日 (水)	オリエンテーション	研修	昼食 休憩	研修	

専門研修（課題対応型）

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ぶ。

■研修期日及び対象者

期 日 第1回 令和6年 5月21日（火）
第2回 令和6年 5月27日（月）

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について
- ハラスメントをおこさないために留意すべきこと
- 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21日（火） 第2回：5月27日（月）	オリエン テーション		研修

受講生の感想

- 内容が整理されており、事例なども豊富で、ハラスメントの発生要因の分析的説明もあり、理解の助けになった。
- 職場全体でハラスメント防止を意識していくことが重要であり、多くの職員に聞いてほしい内容だった。