

尼崎市職員基礎研修実施業務委託仕様書

1 業務内容について

(1) 研修実施方法

- ア 研修は、本市が手配する会場に講師の派遣を受け実施する。(会場の手配に係る費用は本市が負担)
- イ 研修の1回の受講人数は概ね60人までとし、これを超える場合には2回に分けて実施する。ただし、「241コミュニケーション系(ファシリテーション)」については1回の受講人数は概ね35人までとし、「904ワークライフバランス推進研修」については受講人数に限らず1回で実施する。(個別研修ごとの受講予定人数等は別紙「平成31年度研修体系図」を参照)
- ウ 研修の実施時間は1日または半日とし、1日は午前9時30分から午後5時まで(うち正午から午後1時まで休憩)、半日は本市と協議し決定する。また、本市が必要と認める場合は変更することができる。
- エ 1つの研修の日程は、半日から2日までの間で設定する。なお、研修効果を高めるために2日間の日程の間に一定の期間を置くことも可能とする。
- オ 研修の実施時期については、平成31年4月から12月までとする(実際の日程の設定については、業者選定後改めて行う)。ただし、課長級及び係長級対象の研修については基本的に6月、9月、12月には実施しないものとし、「903窓口職場接遇診断及び接遇研修」については平成32年3月までに実施する。
- カ 1日に実施する研修は原則1つとし、研修日程の重複は不可とする。(ただし、本市が認める場合は、「111新規採用職員研修」については2班それぞれで同日実施可能)
- キ 研修受講対象者については、平成31年度研修体系図に記載の対象者とし、必修の受講とする。また、それに加えて、会場、研修運営に支障が無い範囲でその他の受講希望者についても受講を認める場合がある。
- ク 研修実施当日における業者担当者の研修立ち会いについては任意とする。
- ケ 受講対象者の名簿作成、受講対象者への研修実施通知は本市が行う。その他、研修効果を高めるための受講対象者への連絡は、委託業者が行う。
- コ 研修会場の設営、グループワーク実施にかかる研修対象者のグループ分けは本市が行う。
- サ 研修で使用するマイク、ホワイトボード、プロジェクター、スクリーン、名札については本市が準備する。

(2) 研修カリキュラムについて

- ア 研修カリキュラムは、本市の人材育成計画及び研修目的に合致するよう作成する

こと。

イ 研修カリキュラムの作成にあたっては、知識や理論だけでなく、日々の業務で活用できる実践的な内容を取り入れるよう留意すること。

ウ 研修カリキュラムの作成にあたっては、対象となる職員の層や受講の順序に留意し、内容の重複等に注意すること。

エ 研修カリキュラムには、対象職員や内容に応じて、講義だけでなくグループワークやワールドカフェ、ロールプレイング、クロスロード、視聴覚教材等の研修効果を高める工夫を積極的に取り入れること。

(3) 講師について

ア 講師の選定にあたっては、研修内容と対象職員に応じて適切な人選を行うこと。

イ 講師の交通費、宿泊費、食費にかかる費用については、見積額に含めること。

なお、本市では、講師の研修会場までの送迎を行わないこととする。

(4) テキスト等の教材について

ア テキストは、本市の人材育成計画及び研修目的に合致するよう作成すること。

イ テキストの作成にあたっては、事前に内容について本市と調整や確認を行うこと。

ウ テキストは、必要部数を印刷した上で、研修実施日の1週間前までに納品すること。

エ テキスト作成に係る経費が必要な場合は、見積額に含めること。

2 研修事業の運営について

(1) 事業実施体制について

連絡窓口（担当者）や責任者等を明確にし、研修事業を円滑に実施する体制を構築すること。また、必要に応じて連絡調整会議を開催するとともに、打合せ時など本市が必要とする際には責任者が立ち会うこと。

(2) 研修実施内容の調整について

研修の準備段階において、研修実施内容やテキストのカスタマイズ、講師への要望にはできる限り柔軟に対応すること。

(3) 各研修のチラシ作成について

受講対象者に対し、研修の目的や内容を分かりやすく伝えるとともに、受講対象者の興味関心を高めるため、各研修（「111新規採用職員研修」は除く）のチラシを作成すること。

(4) 研修実施内容の検証

研修の実施内容について報告と検証を行うとともに、その結果を必要な改善に繋げるなど、研修事業を円滑かつ効果的に運営するための創意工夫を行うこと。

(5) その他

その他運営に係る経費が必要な場合は、見積額に含めること。

3 添付資料

- (1) 平成31年度研修体系図
- (2) 平成31年度研修一覧
- (3) 現在の研修準備からフォローまでの流れ及び研修内容についての検証、効果測定
の状況
- (4) 平成30年度研修日程表
- (5) はたらきガイド

平成20年度に策定した本市における人材育成についての基本的方針であり、地方公務員法第39条第3項に定める研修に関する基本的な方針を兼ねている。また、添付している資料は平成30年度版の内容であるため、企画提案にあたっては、39～45頁の研修内容については、本仕様書に添付の平成31年度研修体系図、平成31年度研修一覧を参照すること。なお、平成31年度に、はたらきガイドを改訂予定であるため、委託業者決定後、必要に応じて研修の内容を見直すこと。

- (6) 人事行政の運営事業の公表について

尼崎市人事行政の運営等の状況の公表に関する条例に基づく、本市職員に係る職員数や給与、勤務条件等の人事行政の運営状況についての公表資料。

4 支払方法

四半期ごとに完了した業務について委託料を支払うものとする。

5 契約保証金

契約締結時に尼崎市契約規則に基づき、所定の手続きを行う（契約金額の5/100以上、納入日は契約日と同日、契約期間終了後還付）。

6 その他

この仕様にて定めのない事項について疑義のある場合は、双方協議の上で決定する。

尼崎市 総務局 人事管理部 人材育成担当 （担当： ^{おおあさだ} 大浅田） 〒660-8501 兵庫県尼崎市東七松町1丁目5番20号（市政情報センター1階） 電話番号：06-6489-6121 Eメール： ama-kensyuu@city.amagasaki.hyogo.jp

平成31年度研修体系図

対象	H31		コード	接遇/ コミュニケーション	政策形成能力	OJT/ 部下指導力	マネジメント/ 組織運営	キャリア形成
	人数	班 (回数)						
1級 事務員/技術員	1年目	130	2	111	新規採用職員研修			
	2年目	170	3	121	コミュニケーション系（聞き方・伝え方、クレーム対応）			
	3年目	180	3	131			マネジメント系 （セルフマネジメント）	
		160	3	132		政策形成系 （論理的思考力）		
2級 書記/技手	1年目	120	2	211				
	2年目	-	-	221				キャリア形成系 ※H31年度は実施なし
	3年目	110	2	231		政策形成系 （物事の本質を見抜く力）		
	4年目	110	3	241	コミュニケーション系 （ファシリテーション）			
3級 主事/技師	1年目	100	2	311			マネジメント系	
4級 係長級	1年目	90	2	411			マネジメント系	
	2年目	90	2	421	コミュニケーション系 （接遇・クレーム対応）			
		90	2	422			マネジメント系 （タイムマネジメント）	
	3年目	80	2	431		部下指導・育成系 （コーチングスキル）		
	4年目	80	2	441		政策形成系 （実行力）		
	5年目	50	1	451	コミュニケーション系 （交渉力・折衝力）			
7年目	60	1	471			マネジメント系		
6級 課長級	1年目	50	1	611		部下指導・育成系		
	2年目	40	1	621			マネジメント系 （危機管理・説明責任）	
新規採用職員の指導員（1級～3級）及び直属上司（係長級）	200	4	901			新規採用職員指導員研修		
全所属（各課1名）	180	3	902				タイムマネジメント研修	
窓口職場に在籍する職員	120	8	903		窓口職場接遇診断及び接遇研修			
所属長（課長級）	200	1	904				ワークライフバランス推進研修	

※実施する研修、人数、班（回数）については、予算の状況、採用数、昇任昇格数により変更となる可能性があります。

平成31年度研修一覧

No.	H31年度				H30年度					
	研修コード	研修名(仮)	対象	研修の目的	研修名	対象	研修の目的	日数	回数	のべ日数
1	111	新規採用職員研修	1級1年目	<p>本研修については、採用後、各所属に配属される前(4月上旬)に実施する。</p> <p>社会人として、公務員としての自覚や基本姿勢を身につけるとともに、組織人として必要なマナーや職場ルールを学び、自ら考えることができる職員の土台を築く。</p> <p><重点的に意識付けを行う項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会人、公務員としての責任を自覚する ・自分で考え行動する力や主体性を身につける ・何事にも問題意識を持つ ・失敗しても投げ出さず粘り強く取り組む ・課題を計画的に解決していく力を身につける ・コミュニケーションをとり、周りとの協力しながら課題を解決する ・積極的に自分の意見、考えをまわりに発信する ・自分が周りから何を求められているのかを認識する 	新規採用職員マナー研修	1級1年目	<p>本研修については、採用後、各所属に配属される前(4月上旬)に実施する。</p> <p>社会人として、公務員としての自覚や基本姿勢を身につけるとともに、組織人として必要なマナーや職場ルールを学び、自ら考えることができる職員の土台を築く。また、以下の項目については重点的に意識付けを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会人、公務員としての責任を自覚する ・自分で考え行動する力や主体性を身につける ・何事にも問題意識を持つ ・失敗しても投げ出さず粘り強く取り組む ・課題を計画的に解決していく力を身につける ・コミュニケーションをとり、周りとの協力しながら課題を解決する ・積極的に自分の意見、考えをまわりに発信する ・自分が周りから何を求められているのかを認識する 	2	2	4
2	121	コミュニケーション系(聞き方・伝え方、クレーム対応)	1級2年目	<p>多様な市民ニーズに対応していくために、職員はコミュニケーションを通じ、市民に親しみを感じてもらい、市民とともに考え行動する中で、市の考えも的確に伝えていく必要がある。</p> <p>そうした中で本研修では、市民との対話を円滑に行うため、自身の思考と行動のパターンを知るなど、認知の偏りを確認した上で肯定的かつ積極的に物事を捉える手法を習得するとともに、相手が伝えようとしていることをうまく聞き取る方法や相手が理解しやすい伝え方を身に付ける。</p> <p>また、基本的な接遇やクレーム対応について学び、対人業務を行う上で必要な知識やスキルを習得する。</p> <p>これらの学習を通じて、住民満足について考え、その向上に取り組むことができる職員を育成する。</p>	接遇・クレーム対応研修	1級2年目	<p>多様な市民ニーズに対応していくために、職員は市民に親しみを感じてもらい、市の考えについても的確に伝えていく必要がある。</p> <p>そうした中で本研修では、基本的な接遇・クレーム対応について学び、定型的な業務の執行を担う職員として必要な知識とスキルを習得する。また、これらの学習を通じて住民満足について考え、その向上に取り組むことができる職員を育成する。</p>	0.5	3	1.5
3	131	マネジメント系(セルフマネジメント)	1級3年目	<p>組織力の向上のためには、職員それぞれが常日頃から目標や役割を意識して、主体的に行動する必要がある。</p> <p>そうした中で本研修では、組織目標を踏まえ、自身に求められる役割を理解するとともに、主体性を発揮する上で必要となるセルフマネジメント能力(判断、仮説思考とPDCA、目標管理)を習得する。また、本研修を踏まえて、今後の行動変革を決意する。</p>	主体性発揮研修	1級3年目	<p>組織力の向上のためには、職員それぞれが常日頃から意識して、主体的に行動する必要がある。</p> <p>そうした中で本研修では、組織目標を踏まえ、自身に求められる役割を理解するとともに、主体性を発揮する上で必要となる行動スキル(判断、仮説思考とPDCA、目標管理)を習得する。また、本研修を踏まえて、今後の行動変革を決意する。</p>	1	3	3
4	132	政策形成系(論理的思考力)	1級3年目	<p>複雑多様化する地域課題の解決に向けて、行政運営に当たる職員には、これまで以上に市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>そうした中で本研修では、職場や地域における会議などの場での活用を目的として、複雑な情報を分かりやすく整理し、説得力のある資料を作成する方法を学ぶことで、物事を構造化する力や論理的思考力の向上を図る。</p>	実施なし(H31新規)					

平成31年度研修一覧

No.	H31年度				H30年度					
	研修コード	研修名(仮)	対象	研修の目的	研修名	対象	研修の目的	日数	回数	のべ日数
5	211	政策形成系 (課題発見能力)	2級1年目	<p>複雑多様化する地域課題の解決に向けて、行政運営に当たる職員には、これまで以上に市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>本研修では、政策形成について概略を学んだ上で、課題発見から政策立案、評価までの一連のプロセスを踏まえた企画書を作成することで、政策形成能力の向上を目指す。対象となる階層を考慮し、成果よりも政策形成のプロセスを重視するとともに、特に課題発見能力の向上について重点的に取り組む。</p>	政策形成基礎研修	2級1年目	<p>本研修では、政策形成について概略を学んだ上で、課題発見から政策立案、評価までの一連のプロセスを踏まえた企画書を作成することで、政策形成能力の向上を目指す。対象となる階層を考慮し、成果よりも政策形成のプロセスを重視する。</p> <p>また、併せて、さまざまな主体が連携するために必要なコーディネート力、会議などの集団活動が円滑に進むよう支援するためのファシリテーション力の向上についても取り組む。</p>	1	2	2
6	221	キャリア形成系	2級2年目	<p>やりがいや充実感を持ちながら働いていくにあたり、自らの職業経験を振り返り、将来の役職者昇任の可能性も踏まえた今後のキャリア形成について考える機会とする。</p> <p>また、人々のライフスタイルや仕事に対する意識の変化、少子高齢化の急速な進展に伴う労働力不足や生産性の低下といった課題を踏まえ、ワークライフバランス推進の必要性を認識するとともに、女性の働き方や能力開発に関する理解を深める。</p>	キャリアデザイン研修	2級2年目	<p>自らの職業経験を振り返るとともに、将来の役職者昇任の可能性も踏まえながら、今後のキャリア形成について考える機会とする。</p> <p>また、人々のライフスタイルや仕事に対する意識の変化、少子高齢化の急速な進展に伴う労働力不足や生産性の低下といった課題を踏まえ、ワークライフバランス推進の必要性を認識する。</p>	1	2	2
7	231	政策形成系 (物事の本質を見抜く力)	2級3年目	<p>複雑多様化する地域課題の解決に向けて、行政運営に当たる職員には、これまで以上に市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>本研修では、より高度な政策形成の手法や手順について学んだ上で、課題発見から政策立案、評価までの一連のプロセスを踏まえた企画書を作成することで、政策形成能力の向上を図る。また、客観性のある現状分析や情報の選択を通じて、自身の意見を形成するため、特に論理的思考力や物事の本質を見抜く力の向上を目指す。</p>	政策ディベート研修	2級3年目	<p>地域課題の解決に向けて、行政の役割として「公共サービスの主たる担い手」であることにあわせて、「コーディネーター的な視点を持ち、市民・事業者の連携が図られていくよう取り組む」必要があり、行政運営に当たる職員には、これまで以上に、市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>そうした中、本研修では、論理的で説得力のあるプレゼンテーション能力を養うと同時に、他者の発言を注意深く聴き、他者の立場で考えられるスキルを習得するために、ディベート演習を行う。</p>	1	2	2
8	241	コミュニケーション系 (ファシリテーション)	2級4年目	<p>複雑多様化する地域課題の解決に向けて、行政の役割として「公共サービスの主たる担い手」であることにあわせて、「コーディネーター的な視点を持ち、市民・事業者の連携が図られていくよう取り組む」必要があり、行政運営に当たる職員には、これまで以上に、市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>そうした中、本研修では、職場や地域における会議などの集団活動を円滑に進め、より成果が上げられるように、「段取り」「進行」「支援」といったコーディネート力を習得する。 ※1回35名程度×3班</p>	ファシリテーション研修	2級4年目	<p>地域課題の解決に向けて、行政の役割として「公共サービスの主たる担い手」であることにあわせて、「コーディネーター的な視点を持ち、市民・事業者の連携が図られていくよう取り組む」必要があり、行政運営に当たる職員には、これまで以上に、市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>そうした中、本研修では、職場や地域における会議などの集団活動を円滑に進め、より成果が上げられるように、「段取り」「進行」「支援」といったコーディネート力を習得する。</p>	1	2	2
9	311	マネジメント系	3級1年目	<p>職場での事務事業執行の主体という役割を認識した上で、職場の中での人間関係や、同僚の指導やサポート等の業務を円滑に進めていくための手法などについて学び、将来の役職者昇任を視野に入れ、初歩的なマネジメント能力を習得する。</p> <p>また、人々のライフスタイルや仕事に対する意識の変化、少子高齢化の急速な進展に伴う労働力不足や生産性の低下といった課題を踏まえ、ワークライフバランス推進の必要性を認識する。</p>	フォロワー研修	3級1年目	<p>職場での事務事業執行の主体という役割を認識した上で、職場の中での人間関係や業務を円滑に進めていくための手法などについて学び、将来の役職者昇任を視野に入れ、初歩的なマネジメント能力を習得する。</p> <p>また、人々のライフスタイルや仕事に対する意識の変化、少子高齢化の急速な進展に伴う労働力不足や生産性の低下といった課題を踏まえ、ワークライフバランス推進の必要性を認識する。</p>	1	2	2

平成31年度研修一覧

No.	H31年度				H30年度					
	研修コード	研修名(仮)	対象	研修の目的	研修名	対象	研修の目的	日数	回数	のべ日数
10	411	マネジメント系	係長級1年目	<p>職場における事務事業の推進役としての役割を認識するとともに、部下が仕事の達成感や自己の成長を認識し、働きがいを感じられるようになるため、進行管理や部下指導、労務管理等について学び、マネジメント能力を習得する。</p> <p>また、ベテラン職員の指導方法、ハラスメントの未然防止、相談を受けた場合の対応についても学ぶ。</p> <p><重点的に意識付けを行う項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・役職者にとって部下を育成することは重要な責務である。 ・職員が働きがいを感じるには、目的の明確化と情報共有が重要であり、そのために役職者は、組織目標を十分理解し、何のために業務を行うのかを部下に噛み砕いて伝える必要がある。 ・仕事の過程や成果に対する認め方や褒め方、注意指導の方法により、部下のモチベーションは大きく左右される。 ・部下が発言しやすい雰囲気作りに努めるとともに、部下のアイデア・意見への傾聴や成長意欲の向上などのためのコミュニケーションスキルを磨く必要がある。 ・次世代に引き継ぐ必要のある知識・技術については、確実に継承されるよう、適切な支援を行うことが重要である。 	マネジメント基礎研修	係長級1年目	<p>職場における事務事業の推進役としての役割を認識し、進行管理や部下指導、労務管理等について学び、マネジメント能力の基礎を習得する。また、ベテラン職員の指導方法、ハラスメントの未然防止、相談を受けた場合の対応についても学ぶ。特に、以下のような項目について重点的に意識付けを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・係長にとって部下を育成することは重要な責務である。 ・職員が仕事のやりがいを感じるには、仕事の意義の明確化、情報の共有化が重要である。そのために係長は、組織目標を十分理解し、それを噛み砕いて、何のために仕事をするのか、それぞれの仕事の意義などを部下に伝える必要がある。 ・係長による部下の成果に対する認め方や褒め方、また逆に、叱り方や注意指導の方法により、部下のモチベーションは大きく左右される。 ・部下が発言しやすい雰囲気作りに努め、部下のアイデア・意見に耳を傾けることや現状に満足している場合の刺激の与え方などのコミュニケーションスキルについても磨く必要がある。 ・次世代に引き継ぐ必要のある知識・技術については、確実に継承されるよう、適切な支援を行うことが重要である。 	1	2	2
11	421	コミュニケーション系(接遇・クレーム対応)	係長級2年目	<p>多様な市民ニーズに対応していくために、職員はコミュニケーションを通じ、市民に親しみを感じてもらい、市民とともに考え行動する中で、市の考えも的確に伝えていく必要がある。</p> <p>そうした中で本研修では、職場における事業リーダーとして、一般職員では解決が困難なクレームに対応するための知識やスキルを習得し、また、マネジメントを行う立場から、組織としてクレームに対応していく必要とその実践方法について学ぶ。また、悪意のあるクレーム対応方法についても習得する。</p>	上級クレーム対応研修	係長級2年目	<p>多様な市民ニーズに対応していくために、職員はコミュニケーションを通じ、市民に親しみを感じてもらい、市の考えについても的確に伝えていく必要がある。</p> <p>そうした中で本研修では、職場における事業リーダーとして一般職員では解決が困難なクレームに対応するための知識やスキルを習得し、また、マネジメントを行う立場から、組織としてクレームに対応していく必要とその実践方法について学ぶ。また、悪意のあるクレーム対応方法についても習得する。</p>	0.5	2	1
12	422	マネジメント系(タイムマネジメント)	係長級2年目	<p>マネジメント能力の向上やワークライフバランスの推進のため、組織の効率化を考える上で中心となる業務改善、業務の進捗管理、人材育成について、対処療法ではなく長期的な体質改善を前提とした考え方や手法を習得する。</p>	組織のタイムマネジメント研修	係長級2年目	<p>マネジメント能力の向上やワークライフバランスの推進のため、組織の効率化を考える上で中心となる業務改善、業務の進捗管理、人材育成について、対処療法ではなく長期的な体質改善を前提とした考え方や手法を習得する。</p>	1	2	2
13	431	部下指導・育成系(コーチングスキル)	係長級3年目	<p>職場のメンバーが成果を上げるために、メンバーの意欲と能力を創造的に引き出し、問題解決・目標設定を効果的にサポートするコーチングスキルを習得する。</p> <p>また、上記係長級1年目のマネジメント系研修の目的に掲げる「重点的に意識付けを行う項目」について認識を深める。</p>	コーチングスキル研修	係長級3年目	<p>職場のメンバーが成果を上げるために、メンバーの意欲と能力を創造的に引き出し、問題解決・目標設定を効果的にサポートするコーチングスキルを習得する。</p>	1	2	2
14	441	政策形成系(実行力)	係長級4年目	<p>複雑多様化する地域課題の解決に向けて、行政運営に当たる職員には、これまで以上に市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>そういったことから、本研修では、マネジメントを行う役職者として、政策形成や政策執行における判断力や決断力、社会情勢の変化や問題発生時における柔軟な対応力を養い、実行力の向上を目指す。</p>	政策執行能力向上研修	係長級4年目	<p>地域課題の解決に向けて、行政の役割として「公共サービスの主たる担い手」であることにあわせて、「コーディネーター的な視点を持ち、市民・事業者の連携が図られていくよう取り組む」必要があり、行政運営に当たる職員には、これまで以上に、市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>そういったことから、本研修では、マネジメントを行う役職者として、政策形成段階における政策形成・政策法務の面での判断力を養うとともに、執行段階における実効性を確保するための手法について習得する。</p>	1	1	1

平成31年度研修一覧

No.	H31年度				H30年度					
	研修コード	研修名(仮)	対象	研修の目的	研修名	対象	研修の目的	日数	回数	のべ日数
15	451	コミュニケーション系 (交渉力・折衝力)	係長級5年目	<p>複雑多様化する地域課題の解決に向けて、行政の役割として「公共サービスの主たる担い手」であることにあわせて、「コーディネーター的な視点を持ち、市民・事業者の連携が図られていくよう取り組む」必要があり、行政運営に当たる職員には、これまで以上に、市民との対話を重視することにより、市民ニーズを的確に把握し、新たな発想により課題解決へ結びつける力を身に付けることが求められている。</p> <p>そうした中で本研修では、職場や地域における会議などの場で、利益が一致しない、あるいは対立する相手との信頼を構築し、お互いの利益が最大となる解決策を導き出すため、対話により多様な関係者と合意形成を図る手法について習得する。</p>			実施なし (H31新規)			
16	471	マネジメント系	係長級7年目	<p>係長として一定年数経験した段階で、組織における自己の役割を再確認し、より高度なマネジメント能力を身につけるとともに、課長に協力して組織運営を行いリーダーシップを発揮できる人材の育成を目指す。具体的には、リーダーに求められている役割を多面的に捉え、自己の認識を再確認の上、自組織の業務の枠組みの変革を熟考し、その実現に向け、変革リーダーとしてのあり方、実践力を身につける。</p> <p>また、上記係長級1年目のマネジメント系研修の目的に掲げる「重点的に意識付けを行う項目」について認識を深める。</p>	変革リーダーシップ研修	係長級7年目	<p>係長として一定年数経験した段階で、組織における自己の役割を再確認し、より高度なマネジメント能力を身につけるとともに、課長に協力して組織運営を行いリーダーシップを発揮できる人材の育成を目指す。具体的には、リーダーに求められている役割を多面的に捉え、自己の認識を再確認の上、自組織の業務の枠組みの変革を熟考し、その実現に向け、変革リーダーとしてのあり方、実践力を身につける。</p> <p>また、上記係長級1年目のマネジメント系研修の目的に掲げている項目について重点的に意識付けを行う。</p>	1	2	2
17	611	部下指導・育成系	課長級1年目	<p>職場のリーダーとして、目標達成のために、組織としての活動を管理推進し、部下を育成するにあたり、必要とするコミュニケーションスキルを身に付ける。具体的には、リーダーとして求められる役割を組織的な立場から認識した上で、目標共有、業務指示、部下の育成を考えた叱り方など、ケースごとのコミュニケーションスキルを習得する。</p> <p>また、上記係長級1年目のマネジメント系研修の目的に掲げる「重点的に意識付けを行う項目」について認識を深める。</p>	リーダーコミュニケーション研修	課長級1年目	<p>職場のリーダーとして、目標達成のために、組織としての活動を管理推進し、部下を育成するにあたり、必要とするコミュニケーションスキルを身に付ける。具体的には、リーダーとして求められる役割を組織的な立場から認識した上で、目標共有、業務指示、部下の育成を考えた叱り方など、ケースごとのコミュニケーションスキルを習得する。</p> <p>また、上記係長級1年目のマネジメント系研修の目的に掲げている項目について重点的に意識付けを行う。</p>	1	1	1
18	621	マネジメント系 (危機管理・説明責任)	課長級2年目	<p>危機管理に関する基本的な知識とスキルを学び、職場におけるマネジャーとして不測の事態に対応するための能力を習得する。また、記者会見や市民説明会等における説明責任能力の向上を目指す。</p>	リスクマネジメント・マスコミ対応研修	課長級2年目	<p>危機管理に関する基本的な知識とスキルを学び、職場におけるマネジャーとして不測の事態に対応するための能力を習得する。また、記者会見等のマスコミ対応方法についても学ぶ。</p>	1	1	1
19	901	新規採用職員指導員研修	新規採用職員指導員(1級～3級) / 直属上司(係長級)	<p>新規採用職員の採用後1年間については、直属上司(係長級)が計画した指導計画に基づき、各所属の中堅職員から選任した指導員を中心として職場全体で指導を行う。</p> <p>本研修では、新規採用職員を迎える職員が指導育成の重要性を認識するとともに、上司については職場全体で新規採用職員を指導していく必要性と指導計画立案のポイントを、指導員については指導への不安を取り除き新規採用職員とのコミュニケーションのとり方を含めて指導のスキルを学ぶことを目的とする。</p> <p>※(午前:直近上司 午後:指導員)×2班</p>	新規採用職員指導員研修	新規採用職員指導員/上司	<p>新規採用職員の採用後1年間については、直属上司(係長級)が計画した指導計画に基づき、各所属の中堅職員から選任した指導員を中心として職場全体で指導を行う。</p> <p>本研修では、新規採用職員を迎える職員が指導育成の重要性を認識するとともに、上司については職場全体で新規採用職員を指導していく必要性と指導計画立案のポイントを、指導員については指導に不安を取り除き新規採用職員とのコミュニケーションのとり方を含めて指導のスキルを学ぶことを目的とする。</p> <p>※(午前:直近上司 午後:指導員)×2班</p>	0.5	4	2
20	902	タイムマネジメント研修	全所属(各課1名)	<p>全庁的にワークライフバランスを推進するため、限られた時間や人数の中で業務を進めていくにあたり、職員一人ひとりが時間を有効に使う意識の醸成や取組を行うため、成功事例などから具体的な手法を習得し、タイムマネジメント能力の向上を図る。</p>	タイムマネジメント研修	全所属(各課1名)	<p>全庁的にワークライフバランスを推進するため、限られた時間や人数の中で業務を進めていくにあたり、職員一人ひとりが時間を有効に使う意識の醸成や取組を行うため、成功事例などから具体的な手法を習得し、タイムマネジメント能力の向上を図る。</p>	0.5	3	3

平成31年度研修一覧

No.	H31年度				H30年度					
	研修コード	研修名(仮)	対象	研修の目的	研修名	対象	研修の目的	日数	回数	のべ日数
21	903	窓口職場接遇診断及び接遇研修	窓口職場に在籍する職員	<p>多様な市民ニーズに対応していくために、職員はコミュニケーションを通じ、市民に親しみを感じてもらい、市民とともに考え行動する中で、市の考えも的確に伝えていく必要がある。</p> <p>そうした中で本研修では、毎年度指定する窓口職場の状況を調査し、良い点、改善点、課題の抽出等を行った後、調査を実施した職場に調査結果を踏まえた接遇研修を行うことにより、市民への接遇の向上を図る。</p> <p>具体的には、接遇診断では、窓口業務、電話対応、職場環境等について調査を実施し、調査結果に基づいて評価（報告書作成を含む）を行う。また、接遇研修では、調査結果のフィードバックや、窓口・電話対応、職場環境、身だしなみ等に係る具体的な接遇方法について、職場全体で取り組めるようロールプレイングを交えて行う。</p> <p>※接遇診断及び接遇研修に伴うすべての経費は委託料を含む。</p> <p><過去の接遇診断実施例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象職場：5課、日時：0.5日（4時間）、回数：2回、調査員：2人（うち研修講師1名を含む） 	窓口職場接遇診断及び接遇研修	窓口職場に在籍する職員	<p>窓口職場接遇診断の対象職場は人材育成担当が指定する所属とする。内容は、窓口業務、電話対応、職場環境等について確認、調査を実施し、調査結果に基づいて評価（報告書の作成）を行う。また、窓口職場接遇診断（報告書含む）に伴うすべての経費は委託料に含める。</p> <p>また、調査を実施した職場に対し、調査結果を踏まえた接遇研修を実施し、調査結果のフィードバックや、窓口・電話対応、職場環境、身だしなみ等に係る具体的な接遇対応方法について、職場全体で取り組めるようロールプレイングを交えて実施することにより、市民への接遇向上を図る。</p>	0.5	6	3
22	904	ワークライフバランス推進研修	所属長（課長級）	<p>本市職員のワークライフバランスを推進するため、管理監督職として必要な知識等を習得する。あわせて、受講後に別途実施する伝達研修（所属長から所属職員への研修内容を踏まえたミーティング）を行うために必要な知識等を習得する。</p> <p>※テーマや講師等は毎年度選定する</p> <p>※実施会場の座席レイアウトは講義形式を予定</p> <p><過去のテーマ例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワークライフバランスの実現に向けた組織マネジメント ・ダイバーシティマネジメント～人の多様性を地域と組織の活力に～ 	ワークライフバランス推進研修	所属長	<p>本市職員のワークライフバランスを推進するため、必要な知識等を習得する。</p> <p>※平成30年度は委託対象外</p>	0.5	1	0.5
								計		43

※対象者については、上記に加え、会場、研修運営に支障が無い範囲でその他の希望者についても受講を認める場合がある。

現在の研修準備からフォローまでの流れ 及び 研修内容についての検証、効果測定状況

○現在の研修準備からフォローまでの流れ

	尼崎市	委託業者
年度当初	<ul style="list-style-type: none"> ・スケジュール確定 ・研修受講対象者の名簿作成 ・受講対象者へ通知（チラシ添付） 	<ul style="list-style-type: none"> ・各研修のチラシ作成（目的、プログラム案等を掲載）
2月前		<ul style="list-style-type: none"> ・研修内容・テキスト素案作成
	研修内容・テキスト内容の検討（打ち合わせ）	
1月前	<ul style="list-style-type: none"> ・テキスト校正 ・事前課題送付用の受講対象者メールアドレスの送付（委託業者へ送付） 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前課題の研修受講対象者への送付、回収、集計
実施前		<ul style="list-style-type: none"> ・テキスト・アンケート・事前課題まとめ等の印刷、発送（市へ）
実施前日	<ul style="list-style-type: none"> ・会場設営 ・名簿作成（グループ分けを含む） 	
当日	<ul style="list-style-type: none"> ・冒頭挨拶 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修実施、アンケート実施
1月後	<ul style="list-style-type: none"> ・事後課題送付用の受講者メールアドレスの送付（委託業者へ送付） 	<ul style="list-style-type: none"> ・事後課題の受講者への送付、回収、集計
実施後		<ul style="list-style-type: none"> ・実施報告書（事業者）、アンケート集計作成（→市に送付）
	研修振り返り（打ち合わせ）	
	<ul style="list-style-type: none"> ・実施報告書（市） 	

○現在の実施した研修内容についての検証、研修の効果測定

事前課題（現状把握）、事後課題（呼び覚まし）、研修実施報告書、アンケート集計分析、研修後の行動計画及び実施報告

※それぞれについて、対象研修を選定し実施

平成30年度研修日程表

研修名		対象者	研修名	対象者	研修名	対象者
4/1	日		5/1	火	6/1	金
4/2	月		5/2	水	6/2	土
4/3	火	新規採用職員マナー研修 1級1年目	5/3	木	6/3	日
4/4	水	新規採用職員マナー研修 1級1年目	5/4	金	6/4	月
4/5	木	新規採用職員マナー研修 1級1年目	5/5	土	6/5	火
4/6	金	新規採用職員マナー研修 1級1年目	5/6	日	6/6	水
4/7	土		5/7	月	6/7	木
4/8	日		5/8	火	6/8	金
4/9	月		5/9	水	6/9	土
4/10	火		5/10	木	6/10	日
4/11	水		5/11	金	6/11	月
4/12	木		5/12	土	6/12	火
4/13	金		5/13	日	6/13	水
4/14	土		5/14	月	6/14	木
4/15	日		5/15	火	6/15	金
4/16	月		5/16	水	6/16	土
4/17	火		5/17	木	6/17	日
4/18	水		5/18	金	6/18	月
4/19	木		5/19	土	6/19	火
4/20	金		5/20	日	6/20	水
4/21	土		5/21	月	6/21	木
4/22	日		5/22	火	6/22	金
4/23	月		5/23	水	6/23	土
4/24	火		5/24	木	6/24	日
4/25	水	新規採用職員指導員研修 新規採用職員指導員ノ上司	5/25	金	6/25	月
4/26	木	新規採用職員指導員研修 新規採用職員指導員ノ上司	5/26	土	6/26	火
4/27	金		5/27	日	6/27	水
4/28	土		5/28	月	6/28	木
4/29	日		5/29	火	6/29	金
4/30	月		5/30	水	6/30	土
			5/31	木		
研修名		対象者	研修名	対象者	研修名	対象者
7/1	日		8/1	水	9/1	土
7/2	月		8/2	木	9/2	日
7/3	火	政策形成基礎研修 2級1年目	8/3	金	9/3	月
7/4	水		8/4	土	9/4	火
7/5	木	政策形成基礎研修 2級1年目	8/5	日	9/5	水
7/6	金		8/6	月	9/6	木
7/7	土		8/7	火	9/7	金
7/8	日		8/8	水	9/8	土
7/9	月	リーダーコミュニケーション研修 課長級1年目	8/9	木	9/9	日
7/10	火	政策ディベート研修 2級3年目	8/10	金	9/10	月
7/11	水		8/11	土	9/11	火
7/12	木		8/12	日	9/12	水
7/13	金	政策ディベート研修 2級3年目	8/13	月	9/13	木
7/14	土		8/14	火	9/14	金
7/15	日		8/15	水	9/15	土
7/16	月		8/16	木	9/16	日
7/17	火		8/17	金	9/17	月
7/18	水		8/18	土	9/18	火
7/19	木		8/19	日	9/19	水
7/20	金		8/20	月	9/20	木
7/21	土		8/21	火	9/21	金
7/22	日		8/22	水	9/22	土
7/23	月		8/23	木	9/23	日
7/24	火		8/24	金	9/24	月
7/25	水	キャリアデザイン研修 2級2年目	8/25	土	9/25	火
7/26	木	キャリアデザイン研修 2級2年目	8/26	日	9/26	水
7/27	金		8/27	月	9/27	木
7/28	土		8/28	火	9/28	金
7/29	日		8/29	水	9/29	土
7/30	月	接遇・クレーム対応研修 ※災害による延期分 1級2年目	8/30	木	9/30	日
7/31	火		8/31	金		
研修名		対象者	研修名	対象者	研修名	対象者
10/1	月		11/1	木	12/1	土
10/2	火		11/2	金	12/2	日
10/3	水		11/3	土	12/3	月
10/4	木		11/4	日	12/4	火
10/5	金		11/5	月	12/5	水
10/6	土		11/6	火	12/6	木
10/7	日		11/7	水	12/7	金
10/8	月		11/8	木	12/8	土
10/9	火		11/9	金	12/9	日
10/10	水		11/10	土	12/10	月
10/11	木		11/11	日	12/11	火
10/12	金		11/12	月	12/12	水
10/13	土		11/13	火	12/13	木
10/14	日		11/14	水	12/14	金
10/15	月	組織のタイムマネジメント研修 係長級2年目	11/15	木	12/15	土
10/16	火	組織のタイムマネジメント研修 係長級2年目	11/16	金	12/16	日
10/17	水		11/17	土	12/17	月
10/18	木		11/18	日	12/18	火
10/19	金		11/19	月	12/19	水
10/20	土		11/20	火	12/20	木
10/21	日		11/21	水	12/21	金
10/22	月		11/22	木	12/22	土
10/23	火	ファシリテーション研修 2級4年目	11/23	金	12/23	日
10/24	水	ファシリテーション研修 2級4年目	11/24	土	12/24	月
10/25	木		11/25	日	12/25	火
10/26	金		11/26	月	12/26	水
10/27	土		11/27	火	12/27	木
10/28	日		11/28	水	12/28	金
10/29	月	変革リーダーシップ研修 係長級7年目	11/29	木	12/29	土
10/30	火	変革リーダーシップ研修 係長級7年目	11/30	金	12/30	日
10/31	水				12/31	月

※ 窓口職場接遇診断及び接遇研修の日程については以下のとおり
 接遇診断: 11/19(月)、11/27(火) 接遇研修: 1/15(火)、1/23(水)、1/29(火)