

令和3年度

研

修

計

画

集い、学び、
明日の郷土を拓く

公益財団法人

鹿児島県市町村振興協会自治研修センター

～ 目 次 ～

◆ 自治研修センター研修基本方針	1
1 令和3年度市町村職員研修方針	2
2 前年度からの主な変更点	4
3 令和3年度自治研修センター研修体系図	5
4 令和3年度研修生予定人員計画表	6
5 令和3年度研修計画	7
6 令和3年度研修日程一覧	12
7 市町村研修支援事業	
(1) 人権啓発研修支援事業の概要	14
(2) 窓口サービスステップアップ研修支援事業の概要	15
(参考) ・ 自治研修センター研修実施要綱	18
・ 自治研修センター研修生の遵守事項を定める要領	20
・ 自治研修センター周辺案内図	22

◆自治研修センター研修基本方針

平成29年12月1日策定

鹿児島県における広域研修機関としての公益財団法人鹿児島県市町村振興協会自治研修センターでは、県内の数多くの市町村が人材育成基本方針に掲げている「信頼」「プロ意識」「住民志向」「挑戦・創造」「経営感覚」等を踏まえて、変化する社会経済情勢に対応し、自立的で持続可能な自治体運営に求められる資質や能力を備えた人材の育成を図り、もって住民福祉の増進と地域の振興に寄与するため、次の方針に基づいて市町村職員等の研修を行います。

1. 公務員としての倫理観、使命感の向上を図ります。
2. 職務遂行に必要な知識及び技能の習得を図ります。
3. 社会情勢の変化や多様化する住民ニーズに柔軟に対応できる能力の向上を図ります。
4. コスト意識と目標達成志向を持ち、効率的・効果的に業務を運営できる能力の向上を図ります。
5. 広い視野と教養を備えた豊かな人間性の醸成を図ります。

また、上記方針に基づく研修は、宿泊型の集合研修を基本に、市町村職員と県職員との研修の一元化を図りつつ、「一般研修」及び「特別研修」を大きな柱として、講師派遣等経費の一部を支援する「市町村研修支援事業」を加えた次の体系により行います。

1. 一般研修

各階層で必要とされる知識及び技能を習得するための研修を行い、職員の職務遂行能力等の向上を図ります。

2. 特別研修

職員個々人の主体的な能力開発等に応じられるよう多種多様な研修を行い、職員の資質向上や実務処理能力の向上を図ります。

3. 市町村研修支援事業

市町村が実施する「人権啓発研修」及び「窓口サービスステップアップ研修」に対し、支援を行います。

1 令和3年度市町村職員研修方針

1 研修方針等

(1) 研修方針

令和3年度においては、「自治研修センター研修基本方針」のもと、下記の事項を重点に、変化する社会経済情勢に対応し、自立的で持続可能な自治体運営に求められる資質や能力を備えた人材の育成を図ることとし、新型コロナウイルス感染症が収束するまでの間は、令和2年度の研修再開後と同様に、下記の「研修実施の方法等」により、原則、日帰り通所で研修を実施する。

(重点事項)

- ① 公務員への信頼の確保が、住民の協力を引き出しながら行政を円滑に進めていくために不可欠であることを認識し、公務員としての高い倫理観と責任感を備え持つ職員を育成する。
- ② 新たな行政課題にも対応した幅広い専門的知識や技能を習得させるとともに、職務遂行に必要とされる基本的態度及び判断力、問題解決能力を養成する。
- ③ 社会情勢の変化や多様化する住民ニーズに対応した施策を効果的かつ効率的に展開していくため、政策形成能力、政策執行能力などの向上を図る。
また、住民協働などの視点からの政策形成能力も引き続き育成する。
- ④ 厳しい財政状況の中でコスト意識を持ちながら、住民ニーズに応えた行政を積極的に推進していくため、行政の担い手としての意識改革と経営感覚の醸成を図る。

(研修実施の方法等)

- ① 令和2年度に引き続き「新しい生活様式」を取り入れた研修とする。
- ② 多発する台風などの自然災害や新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえると、研修の中止や延期なども想定されるので、新型コロナウイルス感染症の収束の見通しがつくまでは、研修日程を柔軟に対応できるよう年間計画に余裕を設けることとする。

(2) 研修体系

研修は、「一般研修（階層別研修）」、「特別研修」、「市町村研修支援事業」の3つの体系により実施する。

① 一般研修（階層別研修）

一般研修では、各階層の職員に必要とされる能力に的を絞った研修科目を設定する。

また、研修効果を高めるため、同じ年代や同じ職階級の職員が一緒に学ぶことで新たな気づきや刺激を得られるよう研修科目に演習形式などを引き続き取り入れて行う。

② 特別研修

特別研修では、自ら進んで能力開発が行えるように多種多様な研修講座を企画し、選択の幅を広げて参加しやすくすることで職員の資質向上や能力開発に努める。

③ 市町村研修支援事業

ア 人権啓発研修支援事業

市町村が、職員を対象とした人権啓発研修を計画的に実施できるよう講師派遣旅費を全額負担する。

イ 窓口サービスステップアップ研修支援事業

市町村が職場単位で改善策を検討し実践する「窓口サービスステップアップ研修」の実施を推進し、もって県内市町村職員の接遇能力や管理監督者の指導能力の向上、さらには職場研修による能力育成の風土の醸成を図るため、当該研修に係る講師費用（報償費及び旅費）の一部を助成する。

2 前年度からの主な変更点

① 一般研修

ア 新規採用職員研修（前期）

- ・ 実施時期の変更

新卒者は、大都市圏など県外に居住していた者も多いことから、4月1日から14日以上経過した後から開始する。

（例年は、4月の第2週目から開始）

- ・ 「仕事に生かせるレクリエーション」 休止

イ 一般職員基礎研修（市町村単独）の休止

自然災害の発生や新型コロナウイルス感染症の感染状況による影響を想定し、研修日程を柔軟に対応できるよう年間計画にいくらかの余裕を設ける必要があるため、当分の間、休止する。

ウ 技能労務職員研修（市町村単独）

- ・ 「メンタルヘルス（DVD）」 休止

② 特別研修

ア 大島会場の講座の変更

大島会場での講座は4年で更新しているため変更する。

- ・ 「意思決定」 → 「モチベーションマネジメント」

イ 新設講座

行政に対する無理難題な不当要求や常習クレーマーなどに対応する必要があることから、講座を新設する。

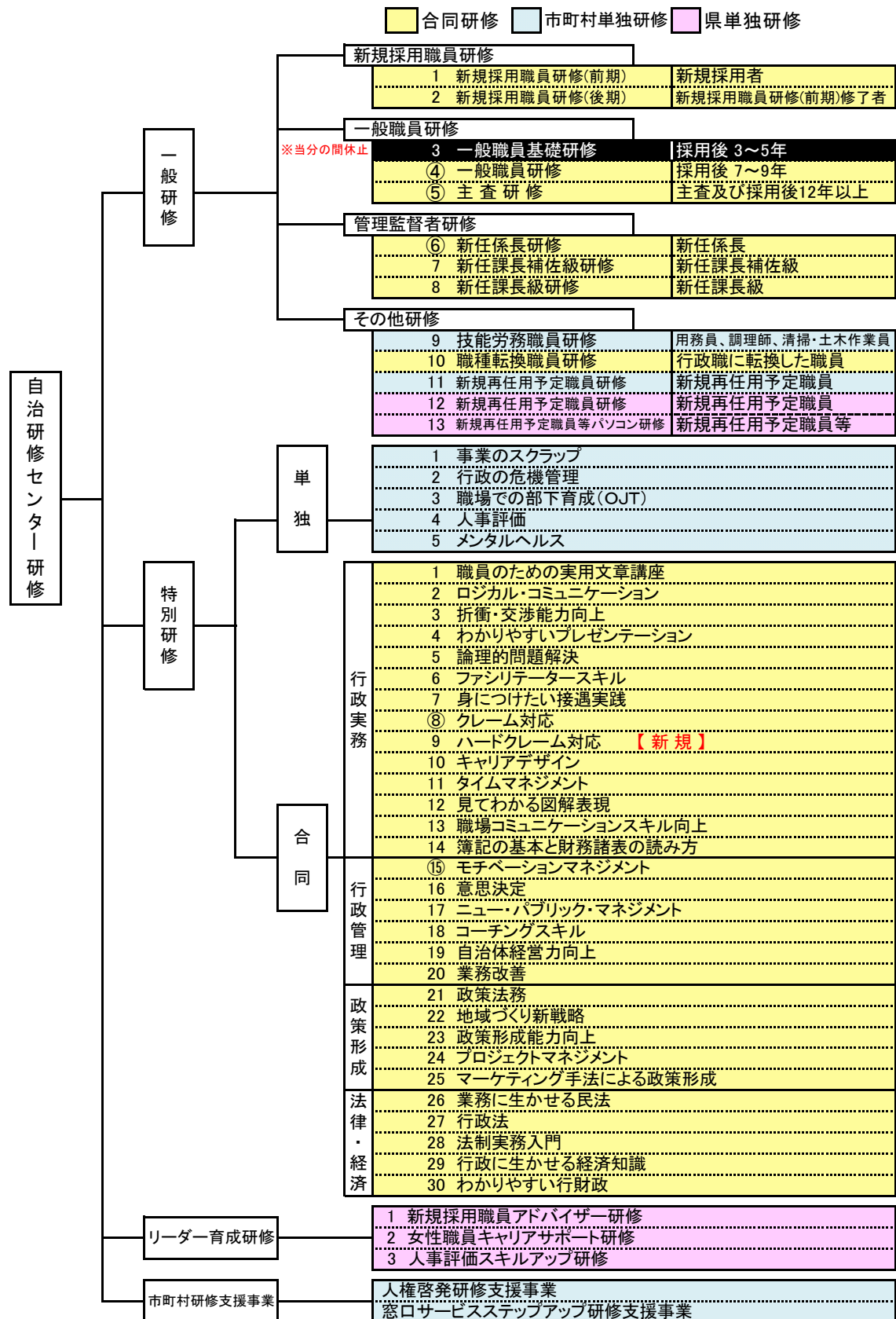
- ・ 「ハードクレーム対応」 1組

ウ 組数の変更

受講実績に応じて組数を変更する。

- ・ 「クレーム対応」 2組 → 1組（1組減）
- ・ 「職場コミュニケーションスキル向上」 2組 → 1組（1組減）
- ・ 「行政に生かせる経済知識」 3組 → 2組（1組減）

3 令和3年度自治研修センター 研修体系図



(備考)

※県職員の研修については、県との受託契約に基づいて実施する。

※一般研修の④から⑥、及び特別研修の⑧・⑮の研修は、大島会場でも実施する。

4 令和3年度 研修生予定人員計画表

(単位:人)

			R 3 研修計画				
			組 数(組)	予定人員			平均 人数
				市町村	県	合計	
一般 (合同)	新規採用職員研修(前期)		12	439	299	738	62
	新規採用職員研修(後期)		12	426	249	675	56
	一般職員研修	センター	8	294	145	439	55
		大島	1	36	30	66	66
		計	9	330	175	505	56
	主査研修	センター	4	135	86	221	55
		大島	1	30	14	44	44
		計	5	165	100	265	53
	新任係長研修	センター	9	356	184	540	60
		大島	1	40	21	61	61
		計	10	396	205	601	60
	新任課長補佐級研修		7	250	122	372	53
	新任課長級研修		8	227	113	340	43
	職種転換職員研修		1	8		8	8
県	新規再任用予定職員研修		2		124	124	62
	新規再任用予定職員等PC研修		1		37	37	37
市町村	技能労務職員研修		1	12		12	12
	新規再任用予定職員研修		3	166		166	55
一 般 研 修 計			71	2,419	1,424	3,843	
特 別 (合同)	職員のための実用文章		2	30	40	70	35
	ロジカル・コミュニケーション		2	30	30	60	30
	折衝・交渉能力向上		1	25	20	45	45
	わかりやすいプレゼンテーション		1	15	15	30	30
	論理的問題解決		1	20	25	45	45
	ファシリテータースキル		1	15	20	35	35
	身につけたい接遇実践		1	15	15	30	30
	クレーム対応	センター	1	15	15	30	30
		大島	1	15	30	45	45
		計	2	30	45	75	38
	ハードクレーム対応 【新規】		1	15	15	30	30
	キャリアデザイン		2	20	70	90	45
	タイムマネジメント		2	30	50	80	40
	見てわかる図解表現		2	40	20	60	30
	職場コミュニケーションスキル向上		1	15	20	35	35
	簿記の基本と財務諸表の読み方		5	120	30	150	30
	モチベーションマネジメント	センター	3	51	75	126	42
		大島	1	16	20	36	36
		計	4	67	95	162	41
	意思決定		2	20	40	60	30
	ニュー・パブリック・マネジメント		1	15	15	30	30
	コーチングスキル		2	25	45	70	35
	自治体経営力向上		1	30	20	50	50
	業務改善		1	15	20	35	35
	政策法務		1	20	10	30	30
	地域づくり新戦略		1	25	15	40	40
	政策形成能力向上		1	20	15	35	35
	プロジェクトマネジメント		1	20	20	40	40
	マーケティング手法による政策形成		1	15	25	40	40
	業務に生かせる民法		1	20	30	50	50
	行政法		1	25	25	50	50
	法制実務入門		1	30	20	50	50
	行政に生かせる経済知識		2	30	60	90	45
	わかりやすい行財政		2	50	70	120	60
市町村	事業のスクラップ		1	35		35	35
	行政の危機管理		1	20		20	20
	職場での部下育成(OJT)		1	25		25	25
	人事評価		2	60		60	30
	メンタルヘルス		1	20		20	20
特 別 研 修 計			53	1,007	940	1,947	
県	新規採用職員アドバイザー		1		20	20	20
	女性職員キャリアサポート		1		30	30	30
	人事評価スキルアップ		2		100	100	50
リーダ－育成研修計			4		150	150	
総 合 計			128	3,426	2,514	5,940	

5 令和3年度 研修計画

(1) 一般研修

■ 県と合同研修
 ■ 市町村単独研修
 ■ 県単独研修

研修名	対象者	目的・内容	研修期間 (組・期間)	予定 人員	申込 締切日
新規採用職員 [前期]	新規採用職員	公務員としての自覚を持つとともに、職員として必要な知識、技能及び態度を習得し、職場への適応性を養う。	① 4/19～ 4/22 ② 4/19～ 4/22 ③ 5/10～ 5/13 ④ 5/10～ 5/13 ⑤ 5/31～ 6/ 3 ⑥ 5/31～ 6/ 3 ⑦ 6/ 7～ 6/10 ⑧ 6/ 7～ 6/10 ⑨ 6/14～ 6/17 ⑩ 6/14～ 6/17 ⑪ 6/21～ 6/24 ⑫ 6/21～ 6/24	738	4月1日
新規採用職員 [後期]	新規採用職員研修(前期)を修了した職員	職場で実務に活用できる行財政等の広い知識と技能を習得するとともに、社会的な視野を広げ、将来をにらんだ豊かな資質を養う。	① 10/ 4～10/ 8 ② 10/ 4～10/ 8 ③ 10/18～10/22 ④ 10/18～10/22 ⑤ 10/25～10/29 ⑥ 10/25～10/29 ⑦ 11/ 8～11/12 ⑧ 11/ 8～11/12 ⑨ 11/15～11/19 ⑩ 11/15～11/19 ⑪ 11/29～12/ 3 ⑫ 11/29～12/ 3	675	8月10日
一般職員	採用後7～9年の職員	公務員としての自覚を持ち、地方自治体を取り巻く環境に対応した政策形成能力の向上を図るとともに、行政実務能力を高め効率的で円滑な業務推進に資する。	① 9/ 6～ 9/ 7 ② 9/ 7～ 9/ 8 ③ 9/ 8～ 9/ 9 ④ 9/ 9～ 9/10 ⑤ 9/13～ 9/14 ⑥ 9/14～ 9/15 ⑦ 9/15～ 9/16 ⑧ 9/16～ 9/17 大島 7/ 1～ 7/ 2	505	6月30日 5月19日
主 査	主査及び採用後12年以上の職員	係長級の職員としての役割を認識するとともに、組織目標を達成するために必要なリーダーシップ能力等をレベルアップを図る。また、目標管理の必要性や具体的手法についての理解を深め、新たな行政課題に対応できる能力の向上を図る。	① 8/ 2～ 8/ 3 ② 8/ 3～ 8/ 4 ③ 8/ 4～ 8/ 5 ④ 8/ 5～ 8/ 6 大島 7/ 8～ 7/ 9	265	6月9日 5月19日
新任係長	新任係長の職員	職場の目的を達成するために必要な役割を認識し、民主的かつ効率的に業務及び組織を管理・監督する能力を習得する。	① 7/12～ 7/13 ② 7/13～ 7/14 ③ 7/14～ 7/15 ④ 7/15～ 7/16 ⑤ 7/19～ 7/20 ⑥ 7/20～ 7/21 ⑦ 7/26～ 7/27 ⑧ 7/27～ 7/28 ⑨ 7/28～ 7/29 大島 6/29～ 6/30	601	5月19日 5月19日
新任課長補佐級	新任課長補佐級の職員	行政を取り巻く厳しい環境の中で、職員の汚職防止対策を徹底させるための管理能力の向上を図る。また、危機管理に関する見識を高め、不測の事態が発生した時の対応能力の向上を図るとともに、職場のメンタルヘルスについても見識を高める。	① 4/12～ 4/13 ② 4/13～ 4/14 ③ 4/14～ 4/15 ④ 4/15～ 4/16 ⑤ 4/22～ 4/23 ⑥ 4/27～ 4/28 ⑦ 5/ 6～ 5/ 7	372	4月1日
新任課長級	新任課長級の職員	管理者としての立場を自覚し、職員の汚職防止対策を徹底させるための管理能力の向上を図るとともに、目標達成のための基本的考え方とスキルを習得する。また、職場でのメンタルヘルスケアについて見識を高める。	① 5/17～ 5/18 ② 5/18～ 5/19 ③ 5/19～ 5/20 ④ 5/20～ 5/21 ⑤ 5/24～ 5/25 ⑥ 5/25～ 5/26 ⑦ 5/26～ 5/27 ⑧ 5/27～ 5/28	340	4月14日

研修名	対象者	目的・内容	研修期間 (組・期間)	予定 人員	申 込 締切日
技 能 労 務 職 員	技能労務職員 [用務員、調理師、清掃・土木作業員]	公務員としての自覚を持つとともに、職務遂行に必要な知識・技能及び態度を習得し、担当業務を的確に処理する能力の向上を図る。	① 6/24～ 6/25	12	5月14日
職 種 転 換 職 員	行政職に職種を転換した職員	行政職として必要な知識・技能及び接遇能力を習得し、事務処理等の向上を図る。	① 4/ 9	8	4月1日
新 規 再 任 用 予 定 職 員	令和4年度新規再任用 予定職員	新規再任用職員が、組織上の役割（立場）の変化を認識した上で、知識・経験を生かし、責任感を持って公務に貢献するための意識改革の実現を図る。	① 2/ 2 ② 2/ 3 ③ 2/ 4	166	1月7日
新 規 再 任 用 予 定 職 員	令和4年度新規再任用 予定職員	新規再任用職員が、組織上の役割（立場）の変化を認識した上で、知識・経験を生かし、責任感を持って公務に貢献するための意識改革の実現を図る。	① 2/10 ② 2/10	124	1月12日
新 規 再 任 用 予 定 職 員 等 に 関 する 研 修	令和4年度新規再任用 予定職員等	新規再任用予定職員に対し、一般職員として業務を行うにあたり必要となる基本ソフト（一太郎、ワード、エクセル、ドキュワークス）の操作技術を習得させるとともに、職種転換職員試験に合格した現業職員に対し、行政職として業務に使用する基本ソフトの必要な操作技術を習得させ、事務処理等の向上を図る。	① 2/15	37	1月12日

（２）特別研修 ※順序は実施時期による

研修名	対象者	目的・内容	研修期間 (組・期間)	予定 人員	申 込 締切日
簿 記 の 基 本 と 財 務 諸 表 の 読 み 方	受講を希望する職員	簿記の基本的な流れや財務諸表の仕組みを学び、また、財務諸表分析のポイントを理解することにより、財務諸表・決算書の見方及び監査での注意事項等、監査（検査）や指導に必要な基礎知識を習得する。	① 4/26～ 4/28 ② 5/17～ 5/19 ③ 6/30～ 7/ 2 ④ 12/13～12/15 ⑤ 12/20～12/22	150	4月8日 5月14日 11月5日
職 場 で の 部 下 育 成 (O J T) ～ 魅 力 あ る リ ー ダ ー を 目 指 し て ～	主査以上の職員	日常の職務を通じて又は職務に関連させて部下を指導・育成する(OJT)ことの重要性を認識し、具体的な指導など各種実践的な方法を習得する。また、部下の指導だけでなく、自身と部下双方の成長を目標とした人材育成の進め方を学ぶ。	① 5/ 6～ 5/ 7	25	4月8日
メンタルヘルス ～ いつもと違う部下への 気 付 き ～	主査以上の職員	ストレスに対する知識を持ち、自己のストレス度をチェックして、ストレスへの対処方法を学ぶとともに、管理監督者として、部下の変化に早く気付くための手法を学ぶ。また、起こってしまったメンタルヘルス上の問題について適切な対処法と、その後の職場復帰への支援について学ぶ。	① 5/14	20	
人 事 評 価	係長以上の職員	評価者が陥りやすい評価誤差とその対策等について習得し、公平で信頼性の高い人事評価を行うための手法を身につける。また、人事評価は、当該職員の成長を助ける機会でもあり、管理者にとって最も重要なマネジメント活動の一つであることを理解する。	① 6/28～ 6/29 ② 6/30～ 7/ 1	60	5月14日
事 業 の ス ク ラ ッ プ	受講を希望する職員	事業のスクラップの目的や必要性について学び、事業のスクラップが進まない阻害要因等について理解する。また、実践を通して見直しに必要な相対的評価について学び、事業の見直しを促進するアプローチ手法を会得する。	① 7/ 5	35	
行 政 の 危 機 管 理	受講を希望する職員	行政における危機管理においては、危機事象が及ぼす様々な事態を迅速かつ正確に把握し、的確に対処するとともに、発生した危機情報をメディアや住民等のステークホルダーに対し適切に情報開示する必要がある。このことから、行政の危機事象の具体的事例や演習を通して課題・問題点、対応のポイントを学び、必要な危機管理能力を養う。	① 7/ 5	20	

研 修 名	対 象 者	目 的 ・ 内 容	研 修 期 間 (組 ・ 期 間)	予 定 人 員	申 込 締 切 日
政 策 形 成 能 力 向 上 ～ 地 域 特 性 を 生 か し た 企 画 と 問 題 解 決 ～	受講を希望する職員	行政を取り巻く環境の著しい変化に柔軟に対応するため、地域の特性を重視した事業の検討や既存業務の見直し等における発想力・創造力を向上させる手法等を学び、今後の政策形成能力向上の基礎とする。	① 7/29～ 7/30	35	5月14日
折 衝 ・ 交 渉 能 力 向 上	受講を希望する職員	事業を円滑に進めるには、関係者とはよく話し合い、理解・納得してもらいながら交渉成功に導く必要がある。その交渉のプロセスに必要なコミュニケーションや人間関係の重要性を認識し、あわせて、円滑に交渉終結に結びつく技法などを習得することにより、総合的な折衝・交渉能力の向上を図る。	① 8/17～ 8/18	45	6月25日
自 治 体 経 営 力 向 上 ～ 一 人 ひ と り の 意 識 改 革 ～	主査以上の職員	自治体の様々な課題に対応するため、一人ひとりの職員が行政サービスの向上等を意識しながら業務に取り組む必要がある。このため、様々な課題に自治体職員自身がどう向き合っていくか、行政経営のあり方を学ぶとともに、リーダーとなる人材育成につながるよう職員の意識向上を図る。	① 8/17～ 8/18	50	
コ ー チ ン グ ス キ ル	係長以上の職員	組織の目標達成に向けて、内在化している使命感を顕在化させるとともに「指示に対して適切に行動する職員」から「将来を見据えて自発的に行動する職員」に職員自ら変革していくためのコーチング技法を習得することにより、部下・後輩に対する指導力と組織力の強化を図る。	① 8/19 ② 8/20	70	
業 務 に 生 か せ る 民 法	受講を希望する職員	法体系の中で最大の範域を占める民法について、行政との関わりに重点を置いた視点で講義を行う。また、多くの事例を交えながら、基礎理論や知識を習得し、民法をより身近に感じることで、さらに仕事をスムーズに進める能力を養う。	① 8/19～ 8/20	50	
プ ロ ジ ェ ク ト マ ネ ジ メ ン ト ～ 政 策 を 成 功 に 導 く た め に ～	受講を希望する職員	自治体が地域の特性を生かした独自の政策を推進するには、経営資源の適正な配分と計画的な遂行、関係部門等との調整などの過程を適切にマネジメントする必要がある。このような政策推進に関する総合的なマネジメント能力としての「政策執行能力(プロジェクトマネジメント能力)」を習得し、自治体の特色を生かしながら主体的に地域社会を運営していく、実践力のあるリーダーを育成する。	① 9/10	40	
身 に つ け た い 接 遇 実 践	受講を希望する職員	厳しい財政状況の中で公共サービスの需要の増大化・多様化に対応するためには、より一層、住民との信頼関係を構築することが重要である。そのため、単なる接遇技術の習得にとどまらず、行政サービスへの期待を事前に感知し、住民の心理と感受性を理解した接遇技術を習得する。	① 9/21～ 9/22	30	8月18日
論 理 的 問 題 解 決	受講を希望する職員	状況や目的に応じて情報を適正に分析・整理する論理的思考法と、行政の事例を用いた問題解決のプロセスを学び、多種多様な問題を効率的・効果的に解決するための視点や技法を、実践的に習得する。	① 9/21～ 9/22	45	
ク レ ー ム 対 応	受講を希望する職員	社会が急速に変化していく生活環境の中で、行政サービスに対するクレームの質が変化している。自治体でクレームにつながった事例をもとに、その原因を究明することによりクレームを防止するポイントを把握するとともに、相手の心理状態を踏まえた対応方法を学び、クレーム対応の実践力を身につける。	① 9/27～ 9/28 大島 12/ 7～12/ 8	75	8月18日
業 務 改 善 ～ 民 間 手 法 に 学 ぶ ～	主査以上の職員	民間での取組みの手法を学習し、業務改善の基礎となる考え方や仕事の中に隠れている「ムダ」を見つける目を養う。 また、5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)や情報共有化など業務改善の手法を学ぶことで、「個々の効率」だけでなく、「職場全体の効率」を高めることのできる人材の育成を図り、「人を生かす職場づくり」の実現を目指す。	① 9/28～ 9/29	35	6月25日
ハ ー ド ク レ ー ム 対 応 【 新 規 】	受講を希望する職員	行政に対するクレームの中には、無理難題な要求をしてくる場合や、不当要求行為、常習クレマーなど対応が極めて難しいものが増えている。自治体でのハードクレーム対応事例などをもとに、その見極め方を学び、具体的な対応技法を身に付け、組織として効果的に対応するための心構えを習得する。	① 9/29～ 9/30	30	

研修名	対象者	目 的 ・ 内 容	研 修 期 間 (組・期間)	予定 人員	申 込 締 切 日
行 政 法	受講を希望する職員	行政処分とその処分に対する不服申立て、取消し等手続きの関係法令である行政手続法、行政不服審査法及び行政事件訴訟法の基本を学び、公正で透明な行政運営に資する。	① 9/30～10/ 1	50	6月25日
キャリアデザイン	受講を希望する職員	これまでの自治体職員としての自分を振り返り、「特性・職務能力・問題意識」を明確にし、そこを起点に、将来に向けた自己目標を定め、日々の職務にやりがいを持って積極的に取り組む人材を育むとともに、様々な行政領域に的確に対応できる人材開発の基礎とする。	① 10/13 ② 10/14	90	8月18日
意思決定	係長以上の職員	行政を取り巻く環境の急激な変化や住民ニーズの多様化に伴い、行政手続や処分に対してこれまで以上に迅速かつ適切な判断が求められているなか、管理監督者の判断や決断の重要性は高まってきている。 実際に起こりうる状況を設定した演習を通じて、現状把握力、原因究明力、将来分析力を身につけるとともに、適切な意思決定プロセスを理解・習得する。	① 10/14 ② 10/15	60	
法制実務入門 ～ 条例・規則の見方と改正の仕方～	受講を希望する職員	法の仕組み、法令用字・法令用語、条例・規則の立案方式など法制執務の基本的事項を理解し、法制事務を処理する能力の向上を図る。	① 11/ 1～11/ 2	50	
見てわかる 図解表現 ～ ビジュアル化資料の 上手な作り方～	受講を希望する職員	短時間で理解してもらえる「見てわかる」資料を作成するために、すぐに使える図解の作り方と、説明を1枚の図にまとめることで論理的なストーリーを組み立て、ビジュアル化資料にまとめる方法を身につける。また、この過程を通して問題の全体構造を把握する力を高め、問題発見能力の向上を図る。	① 11/ 1～ 11/ 2 ② 11/ 4～ 11/ 5	60	
マーケティング 手法による 政策形成	受講を希望する職員	多様化する住民ニーズを把握しつつ、住民が満足するより良い施策を企画・立案するために、民間で活用されているマーケティングの理論や手法を学び、自治体での導入事例や演習等を通して、政策を形成する能力を養成する。	① 11/ 4～11/ 5	40	
わかりやすい行財政	受講を希望する職員	行政を取り巻く急速な状況変化に柔軟に対応するためには、職員がこれまでの業務等を通じて得た一般的な知識以上に、高度かつ専門的な見識が要求されることから、行政運営の中でも特に重要とされる「行政や財政の仕組み、現状、課題」等に焦点を当てながら、より深い専門的知識と広い視野を養う。	① 11/16 ② 11/17	120	90
行政に生かせる 経済知識	受講を希望する職員	本県の実態を踏まえつつ、国内外のリアルタイムの経済情勢や、日頃身近に目にする事が多い経済指標等日々の生活に密着した経済への知識を深め、業務に生かしていく。	① 11/25 ② 11/26	70	
職員のための 実用文章講座	受講を希望する職員	日頃書いている自分の文章の癖を分析し、その上で相手の立場に立ったわかりやすい公文書を作成するためのスキルを習得し、「自分が伝えたい情報を、正しく理解されるように書く」能力の向上を図る。	① 12/ 6～12/ 7 ② 12/ 8～12/ 9	35	
職場コミュニケーション スキル向上	受講を希望する職員	良好な人間関係は、業務の生産性や職場のメンタルヘルス等に影響を与える重要な要素である。そのため、自己理解を深め、状況に応じて、自分自身をコントロールする方法を学ぶとともに、自分自身のコミュニケーションの特徴を理解し、仕事で必要なより良い人間関係を築くためのポイントを学ぶ。	① 12/13～12/14	30	11月5日
政策法務	受講を希望する職員	法的な視点に基づいた思考方法を学ぶことにより、政策形成における「政策法務」能力の向上を図る。また、他自治体等における事例等を通じ、地域の行政課題や業務における法的解決能力の向上を図る。	① 12/15～12/16	30	
わかりやすい プレゼンテーション	受講を希望する職員	自治体には、戦略的な政策を策定し、その内容をわかりやすく関係者に説明することが求められており、職員のプレゼンテーション能力の必要性が高まっている。プレゼンテーションの手順を理解・体験することにより、職員が自信を持ってわかりやすく説明するためのポイントを学ぶとともに、事業計画、企画案、問題解決策などを発表、伝達しながら、聞き手を納得させるわかりやすい話し方や説明技法を習得する。	① 1/ 6～ 1/ 7	30	

研修名	対象者	目的・内容	研修期間 (組・期間)	予定 人員	申 込 締 切 日
地 域 づ くり 新 戦 略	受講を希望する職員	住民の行政ニーズが多様化し、また、地方分権の進展に伴って地域特性を生かした行政運営が求められている現状を正しく理解するとともに、自治体独自の政策を作り上げていくプロセスを体験し、自治体が取り組むべき地域づくり戦略に必要な思考方法や論理構築手法を学ぶ。	① 1/6～1/7	40	11月5日
ニュー・パブリック・マネジメン ～民間の経営 戦略に学ぶ～	受講を希望する職員	厳しい財政状況の中で公共サービスに対する需要の増大化・多様化に対応するため、新しい行政手法として「民間企業の経営理念や手法を応用することで、行政の効率化や活性化を図ろうとする考え方(ニュー・パブリック・マネジメント論)」について理解を深め、民間企業の経営戦略の考え方やNPMによるマネジメントツールについて学びながら、これからの行政のあり方等について考える。	① 1/14	30	
ファシリテーター スキル ～実りある話し合いや 会議を目指して～	受講を希望する職員	住民参加型のものをはじめ、会議を実りあるものにするためには、異なった価値観や主張をもつ参加者の認識を一致させ、時と場合に応じて最適な合意形成を図っていくことが必要である。そのため、意見を意図的に「まとめる」のではなく、中立的な立場で参加者の発言を促進し、話の流れを整理することなどで、参加者全員が支持できる案をつくり出していく運営手法「ファシリテータースキル」を実践的に習得する。	① 1/17～1/18	35	
ロジカル・ コミュニケーション ～相手にうまく 伝える技法～	受講を希望する職員	日頃仕事上生じる様々な場面で、「ものごとを論理的に捉え、論理的に整理・分析し、論理的に相手に伝える」ための各種手法を学ぶことで、論理的思考や論理的コミュニケーション能力の必要性・重要性に気づき、それらを日常業務の中に取り入れる。	① 1/17～1/18 ② 1/19～1/20	60	
モチベーション マネジメント	主査以上の職員	自治体を取り巻く厳しい環境の中で、組織を活性化し、業務効率や成果を高めるためには、職員一人ひとりのやる気を引き出すことが重要である。そのため、個人やチームのモチベーションを向上させるマネジメント手法を習得し、積極的に仕事に取り組む組織風土を醸成する。	① 1/19 ② 1/20 ③ 1/21 大島 12/9	162	
タイムマネジメント	受講を希望する職員	担当業務を計画的に遂行し、仕事の能率を向上させるための手法である「タイムマネジメント」を学び、行政コストの軽減や行政サービスの向上を目指す。	① 1/25～1/26 ② 1/27～1/28	80	11月5日

(3) リーダー育成研修

研修名	対象者	目的・内容	研修期間 (組・期間)	予定 人員	申 込 締 切 日
人 事 評 価 スキルアップ研修	人事課長が指名した職員	人事評価については、職員の勤務の実績を正しく評価することが求められるとともに、職員が公正で納得できる評価とする評価者訓練が必要となっている。このため、人事評価制度で要となる面談や評価結果の開示を円滑かつ効果的に行い、人材育成につなげるスキルを高めることを目的とする。	① 7/8 ② 7/9	100	6月3日
新規採用職員 アドバイザー研修	新規採用職員アドバイザーとして人事課長が決定した職員	所属の垣根を越えた組織横断的な人材育成を図るための、「鹿児島県新規採用職員アドバイザー制度」に基づき、アドバイザーとして選出された職員に対し、必要な知識・心構えを習得させる。	① 9/17	20	7月10日
女性職員キャリア サポート研修	50歳以下かつ課長補佐級以下の女性職員	女性職員が自らのキャリアについて考え、意欲を持って業務に従事することをサポートする。併せて、業務遂行上、必要なスキルの習得を図る。	① 10/15	30	8月19日

6 令和3年度 研修日程一覧

■ 一般研修(県と合同) ■ 一般研修(市町村単独) ■ 一般研修(県単独)
■ 特別研修(県と合同) ■ 特別研修(市町村単独) ■ リーダー育成研修(県単独)

4月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
	職種転換 新任補佐① 新任補佐③ 新規採用(前期)① 新任補佐⑥ 新任補佐② 新任補佐④ 新規採用(前期)② 簿記の基本① 新任補佐⑤																														
5月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
	新任補佐⑦ 新規採用(前期)③ 新任課長① 新任課長③ 新任課長⑤ 新任課長⑦ 新規 部下育成 新規採用(前期)④ 新任課長② 新任課長④ 新任課長⑥ 新任課長⑧ 新規 メンタル 簿記の基本②																														
6月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
	採用(前期)⑤ 新規採用(前期)⑦ 新規採用(前期)⑨ 新規採用(前期)⑪ 新任係長(大島) 採用(前期)⑥ 新規採用(前期)⑧ 新規採用(前期)⑩ 新規採用(前期)⑫ 人事評価① 人事 技能労務 簿記																														
7月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
	一般職員(大島) スクラップ ^o 主査(大島) 新任係長① 新任係長③ 新任係長⑤ 新任係長⑦ 新任係長⑨ 評価② 危機管理 人事評価スキルアップ ^o ①② 新任係長② 新任係長④ 新任係長⑥ 新任係長⑧ 政策形成 の基本③																														
8月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
	主査① 主査③ 折衝交渉 コーピング ^o ①② 主査② 主査④ 自治体経営力 民法																														
9月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
	一般職員① 一般職員③ 一般職員⑤ 一般職員⑦ 待遇 クレーム ハードクレーム 一般職員② 一般職員④ 一般職員⑥ 一般職員⑧ 論理的問題 業務改善 行政法 プロジェクト アドバイザー																														

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日
10月																															
11月																															
12月																															
1月																															
2月																															
3月																															

7 市町村研修支援事業

(1) 人権啓発研修支援事業の概要

① 目 的

各市町村が職場内研修の一環として人権啓発研修を実施することを推進し、もって職員一人ひとりが人権啓発に関する理解と認識を深めること等を図るため、当該研修の講師派遣について支援する。

② 研修の内容

同和問題をはじめ、高齢者の人権、障がい者の人権、女性の人権、子どもの人権等実施市町村が講師と打ち合わせた内容で実施する。

③ 事業の内容

ア 自治研修センター（（公財）鹿児島県市町村振興協会）は、県内市町村が実施する人権啓発研修に、講師を派遣する。

イ 複数市町村が合同で実施する人権啓発研修についても、支援の対象とする。

ウ 人権啓発研修の実施にあたり、会場確保・資料印刷・研修の進行については、当該市町村が行うものとする。

エ 1回の研修時間は、原則として1時間30分とし、1日当たりの開催回数は2回（午前1回、午後1回）までとする。

オ 年間の派遣回数は、30回程度とする。

④ 講師

県人権同和対策課人権研修推進員

⑤ 自治研修センター（（公財）鹿児島県市町村振興協会）が支援する経費等

講師の旅費について、全額負担する。

注）講師が県職員であるため、謝金は不要

(2) 窓口サービスステップアップ研修支援事業の概要

① 目 的

基本的な行政サービスのひとつである「窓口サービス」について、市町村が職場単位で改善策を検討し実践する、「窓口サービスステップアップ研修」の実施を推進し、もって県内市町村の職員の接遇能力や管理監督者の指導能力の向上、さらには職場研修による能力育成の風土の醸成を図るため、当該研修に係る講師謝金及び旅費の一部を助成する。

② 研修の内容

職場単位で窓口サービスの問題点及び改善策を検討し、日常業務の中で実践していく。

- ア 事前診断（集合研修の1ヶ月～数日前）
研修講師が職場を訪問し窓口サービスの現状を把握
- イ 集合研修
研修講師による直接指導→職場単位で改善策決定
- ウ 改善策の実践
職場単位で改善策を実践・見直し
- エ 事後診断（集合研修から2ヶ月後）
窓口サービス改善度を自己評価、講師が再度訪問し診断
- オ 改善アドバイス（事後診断から1～2ヶ月後）
講師の診断結果をもとに改善アドバイスを作成・実施市町村へ送付

③ 事業の内容

- ア 自治研修センター（（公財）鹿児島県市町村振興協会）は、実施希望があった市町村に対し、講師を指定する。
- イ 実施市町村は講師と日程等を協議する。
- ウ 実施市町村は講師に対し謝金、旅費等を全額支出
- エ 自治研修センター（（公財）鹿児島県市町村振興協会）は実施市町村に対し助成相当額を補助金として支出
- オ 年間実施対象課（1自治体14課以内）
- カ 事前診断1課当たり30分、集合研修1回当たり3時間、事後診断1課当たり30分

④ 講 師

(有)プラスピュア 代表取締役 野口 純子

⑤ 自治研修センター（（公財）鹿児島県市町村振興協会）が支援する経費等

支援金額の上限を50万円とし、以下の割合で支援する金額を決定する。

- ア 離 島 講師謝金及び旅費総額の4分の3に相当する金額
- イ その他の地区 講師謝金及び旅費総額の3分の2に相当する金額

集合研修の進め方

1. 研修前診断の解説ほか



研修講師が職場を訪問し、窓口での応対、職場内・通路での職員対応、案内・ポスター類の掲示など、窓口サービス全般についての診断結果を解説する。このほか、窓口サービスの重要性、市民協働との関連、職場風土への影響について指導する。

2. 窓口サービスの4つの領域

窓口サービス改善を行うにあたっての4つの領域について説明し、改善策点検シート作成について指示する。

※4つの領域

- | | |
|-----------|---------|
| 1. 面接応対者 | 3. 電話応対 |
| 2. 面接非応対者 | 4. 空間接遇 |

3. 課題・問題点の洗い出しと改善策の検討(グループ演習)

模造紙に左のような図表を書き込み、4つの領域別に「課題・問題点」の洗い出しと「改善策」の検討を行う。

ブレインストーミングを使い、それぞれの領域における問題点、課題を出し合い、改善策点検シートの「課題・問題点」欄に記入する。

「課題・問題点」に対する「改善策」をグループ内で協議し、決定したものを「改善策」欄に記入する。

面接応対

課題・問題点 改善策	
1.	1.
2.	2.
.	.
.	.
.	.

集合研修後の取り組み

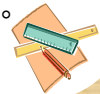
1. 改善策点検シートの作成

集合研修で作成した模造紙の項目を参考に、改善策点検シートを作成する。

改善策点検シートには、職場で実施する改善項目を記入するほか、実施時期も明記する。

記入内容は、誰でも実践できるような表現にする。なお、「マニュアルを作る」は行動を伴うか判明できないので不可、「〇〇を心がける」、「〇〇に気をつける」といった、第三者から見て実践しているのかわからないので同じく不可。

改善策点検シートの作成は、係員全員で作成するようにする。特定の職員が全ての項目を作成し周知しないことがあるので注意が必要。



2. 改善策の実践

職場で改善策を実践する。机上論と実務は異なり、実践してみて効果が疑わしいものについてはさらなる改善を検討し実践する。場合によっては実践しないほうが住民にとって有益なものもあるので、そのような改善策は実践自体を取りやめることもある。

このように、実践→点検→改善→実践のサイクルで窓口サービスを改善していく。

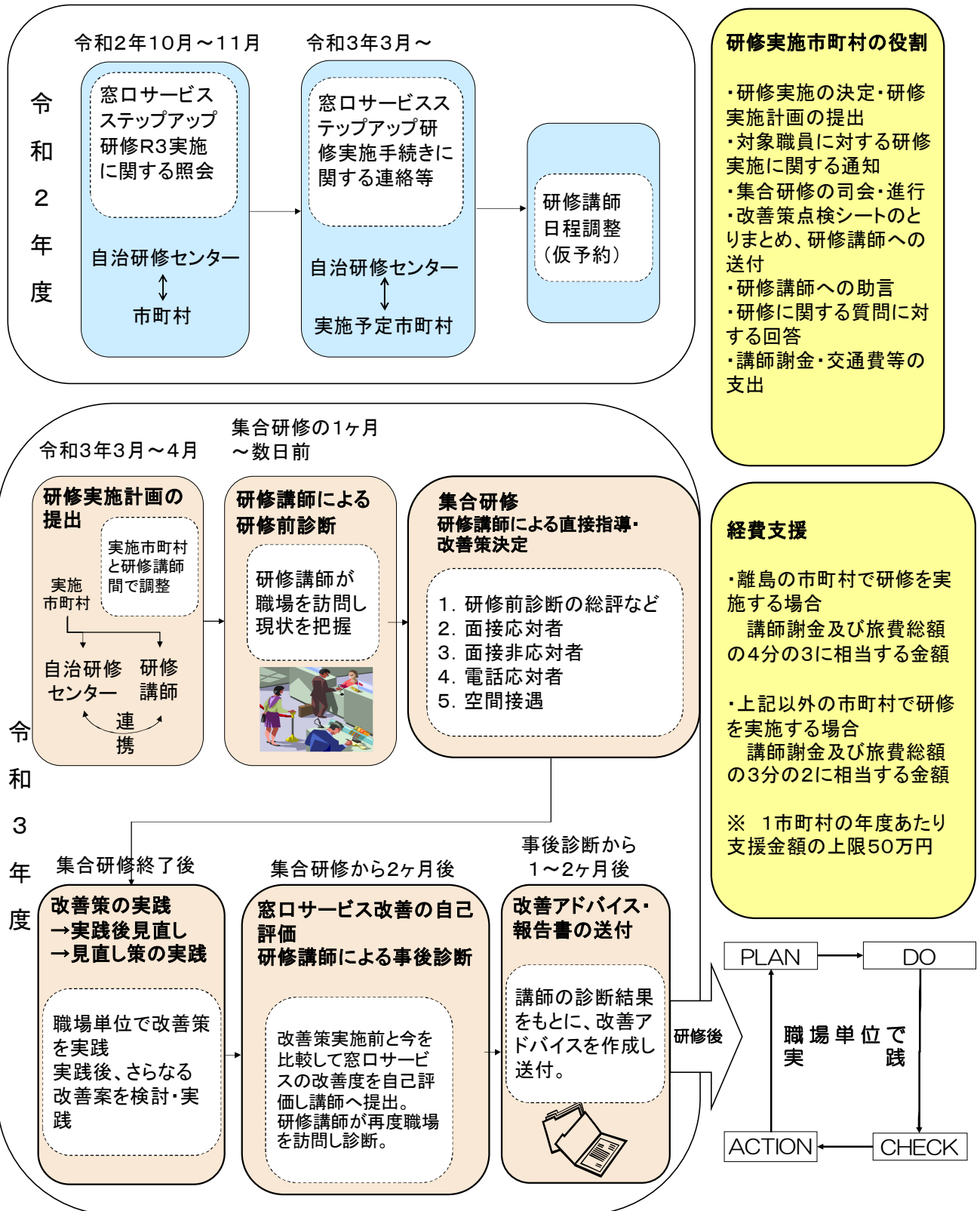
3. 改善策の事後評価

改善策実践前と今を比較して窓口サービスの改善度を自己評価する。計画どおり進んでいない改善策は、係員に周知し実践していく。

研修講師の事後診断結果が送付され、それを参考に窓口改善を進めていく。

窓口サービスステップアップ研修 全体像

令和3年度実施の場合



自治研修センター研修実施要綱

平成 2 4 年 4 月 1 日

市町村振興協会要綱第10号

(趣 旨)

第 1 条 この要綱は、公益財団法人鹿児島県市町村振興協会自治研修センター研修規程(平成 2 4 年 4 月 1 日 規程第 9 号。以下「研修規程」という。)第 6 条の規定に基づき、自治研修センターが実施する市町村職員等の研修(以下「研修」という。)に関し必要な事項を定めるものとする。

(研修の実施)

第 2 条 研修は、研修基本方針及び研修企画委員会の審議を経て毎年度策定する研修計画に基づき実施するものとする。

(研修生の決定等)

第 3 条 自治研修センター所長(以下「所長」という。)は、市町村長等からの研修参加申込書(第 1 号様式)に基づき、研修の受講者(以下「研修生」という。)を決定するものとする。

2 所長は、研修生を決定したときは、その旨を市町村長等に通知するものとする。

3 前項の通知を受けた市町村長等は、業務の都合により、研修生が指定された組の変更を希望する場合には、研修組変更届(第 2 号様式)を所長に提出しなければならない。また、特別の理由により研修生を研修に参加させることが困難であると判断した場合には、研修欠席届(第 3 号様式)を所長に提出するものとする。

(研修生の専念義務)

第 4 条 研修生は、研修期間中、この要綱のほか研修に関する規程を遵守し、所長の指示に従って研修に専念しなければならない。ただし、研修期間中において、負傷又は疾病のため研修に堪えられないときには、研修一部欠席届(第 4 号様式)を所長に提出するものとする。

(宿泊研修)

第 5 条 自治研修センターにおける研修は、原則として宿泊研修とする。

2 所長は、あらかじめ市町村長等から次の各号の一に該当する事由により、外泊承認願(第 5 号様式)が提出された場合において、やむを得ないと特に

認めたときは、外泊を認めるものとする。

(1) 同居する家族が看護や介護を要する場合

なお、配偶者、子供及び父母（配偶者の父母を含む）にあつては、別居の場合においても認めるものとする。

(2) 小学生以下の子供であつて、研修生以外に養育をするものがない場合

(3) その他所長が外泊もやむを得ないと特に認める事由がある場合

（退所命令）

第6条 所長は、研修生が次の各号の一に該当するときは、当該研修生に対し、退所を命ずることができる。

(1) 自治研修センターの規律を乱し、研修の妨げとなるとき。

(2) 正当な理由がなく、研修に出席しないとき。

(3) 公務員としての信用を失墜する行為のあったとき。

(4) 前各号に掲げるもののほか、特別の理由があると認められるとき。

2 所長は、研修生に退所を命じたときは、その旨を当該市町村長等に通知しなければならない。

（研修効果の測定）

第7条 所長は、必要に応じて、研修生に対して研修効果の測定を行うことができる。

（研修記録）

第8条 所長は、研修生の受講状況を明らかにするため、研修課程名、期日等必要な事項を記録しなければならない。その場合において、研修課程の3分の1以上を欠席した者は、未修了者として記録する。

2 前項の受講状況は、一定の期間ごとに、当該市町村長等に通知するものとする。

（その他）

第9条 この要綱に定めるもののほか、研修の実施に関し必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則（平成31年要綱第1号）

この要綱は、平成31年3月1日から施行する。

自治研修センター研修生の遵守事項を定める要領

平成 31 年 2 月 8 日
市町村振興協会要領第 1 号

(趣 旨)

第 1 条 この要領は、公益財団法人鹿児島県市町村振興協会自治研修センター研修実施要綱（平成 24 年 4 月 1 日要綱第 10 号）第 9 条の規定に基づき、公益財団法人鹿児島県市町村振興協会自治研修センター（以下「センター」という。）における研修中、研修生が遵守すべき事項を定めるものとする。

(基本事項)

第 2 条 研修生は、センターにおける研修中、禁止事項及び留意事項を遵守し、センター所長の指示に従わなければならない。

(禁止事項)

第 3 条 研修生は、次の各号に定める行為を行ってはならない。

- (1) 他の研修生やセンター職員に迷惑を及ぼすような言動。
- (2) 周囲の民家や施設に迷惑を及ぼすような行為。
- (3) センターの施設・備品等を損なうような行為。
- (4) 指定した場所（喫煙所）以外での喫煙。
- (5) 指定した場所（食堂）及び時間（18 時～20 時 50 分）以外での飲酒。
- (6) アルコール類の持ち込み。
- (7) センター所長の承認を得ない外泊。
- (8) 門限時刻（22 時）を超えての外出。
- (9) センター所長の承認を得ないセンター内での集会並びに印刷物等の掲示及び配布等。

(留意事項)

第 4 条 研修生は、次の各号に定める事項に留意しなければならない。

- (1) 健康管理に十分留意し、体調に異変がある場合は、センター職員に申し出ること。
- (2) 火災その他の非常事態が発生した場合は、ただちに応急措置を行うとともに、センター職員に連絡し、指示に従うこと。

なお、宿泊室に備え付けてあるインフォメーションファイルで必ず避難経路を確認すること。

- (3) 各日の研修終了後（研修最終日を除く）に外出する場合は、第一宿泊棟 1 階にある舎監室の外出届に必ず記入すること。

なお、出入口は、舎監室横の 1 カ所のみであること。

- (4) 研修中は、定められた研修日程に従うとともに、宿泊を伴う場合は、宿泊室や浴室、食堂（懇親会）でのマナーをはじめ、各種施設や備え付け備品の利用及び宿泊室を退去する際の整理整頓などに留意すること。
- (5) 研修中は、毎朝出席簿に押印又はサインをするとともに、各講義の開始2分前までには着席し、講義中の服装、名札着用、受講態度、携帯電話の取扱いなど、講師に対し失礼のないようにすること。
- (その他)

第5条 この要領に定めるもののほか、この要領の実施に関し、必要な事項は別に定める。

付 則

この要領は、平成31年3月1日から施行する。

◆ 自治研修センター周辺案内図



《交通手段》

◆ 南国交通バス

「本城線」(教育センター前) 下車 徒歩3分

鹿児島中央駅から	約40分
天文館から	約36分

◆ 車

県庁(鴨池新町)から	約45分
始良ICから	約15分
薩摩吉田ICから	約5分

※ 注意事項

- ① 交通の状況により、混雑する場合がありますので、時間には余裕をもってお越しください。
- ② 県立青少年研修センター、県総合教育センターとお間違えのないようご注意ください。