

令和7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7年度市町村職員研修方針等 .....	2
2 前年度からの主な変更点 .....	3
3 令和7年度自治研修センター研修体系図 .....	5
4 令和7年度研修生予定人員計画表 .....	6
5 令和7年度研修計画 .....	7
6 令和7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
(3) 離島研修支援事業の概要 .....	18
(参考) ・ 自治研修センター研修実施要綱 .....	19
・ 自治研修センター研修生の遵守事項を定める要領 .....	21
・ 自治研修センター周辺案内図 .....	23

## ◆自治研修センター研修基本方針

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. 社会経済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、窓口サービスステップアップ研修及び離島研修に対し、支援を行います。

# 1 令和7年度市町村職員研修方針等

## (1) 研修方針

令和7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。

### (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 社会経済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。
- 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。

## (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な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。

#### ウ 離島研修支援事業

離島地区（奄美大島本土は除く）の市町村が複数の市町村と共同で実施した職員の資質の向上を図ることを目的とした対象研修に対して、研修委託料や講師謝金、講師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

#### ① 講座の変更

- ・ 新任課長級研修

「不当要求行為等への対応」を「カスタマーハラスメントへの対応」に変更

### (2) 特別研修

#### ① 講座の変更

##### ア 定員・組数の変更

受講実績等に応じて組数、定員を変更する。

- ・ 「簿記の基本」 3組90人→3組120人（30人増）
- ・ 「DX推進」 1組45人→2組90人（1組45人増）
- ・ 「行政法」 1組50人→1組30人（20人減）

イ 日程の変更

研修内容を見直し、日程を変更する。

- ・「ファシリテータースキル」 2日→1日

ウ 大島地区の講座の変更

大島会場での講座は4年で更新しているため変更する。

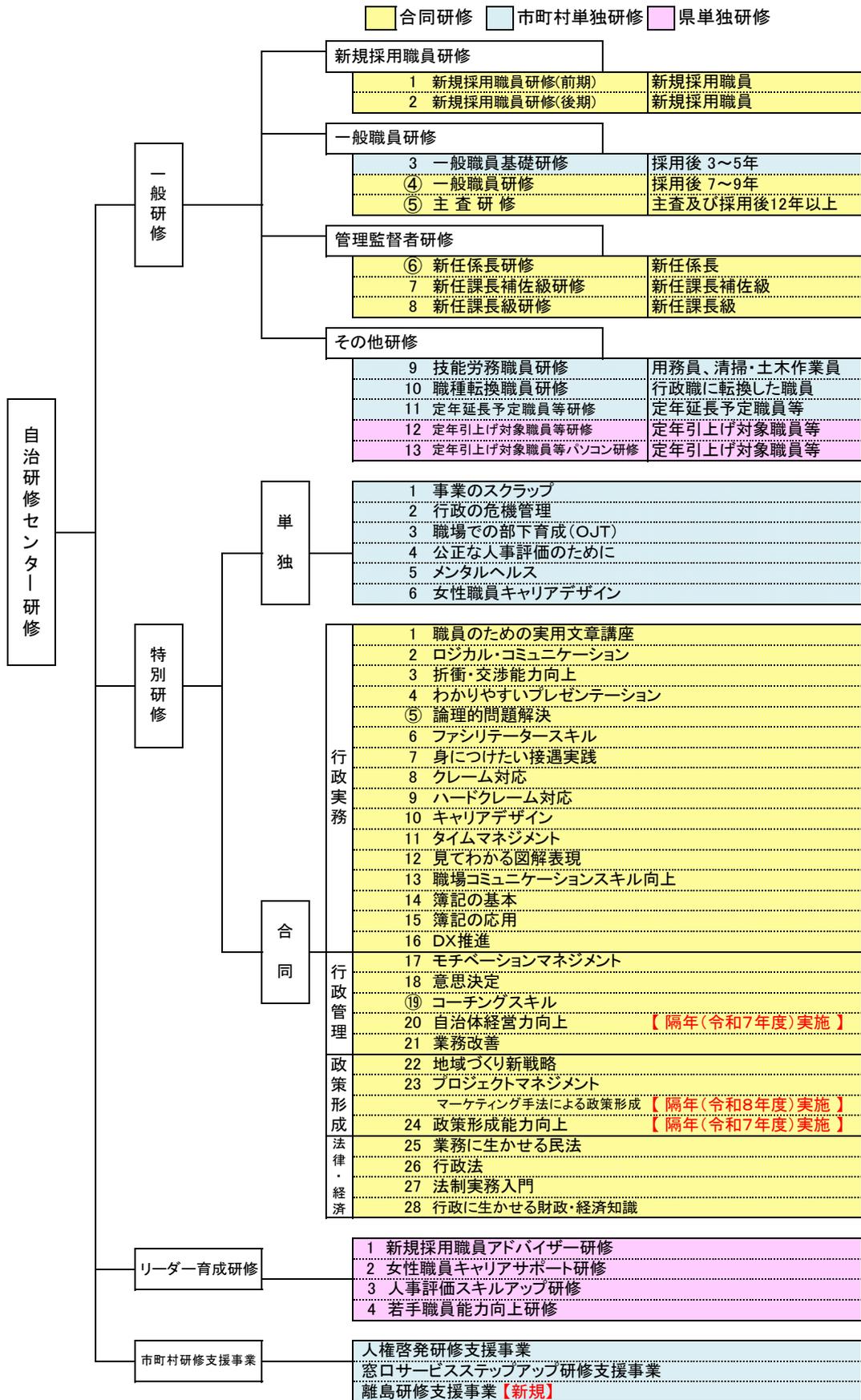
- ・「モチベーションマネジメント」→「コーチングスキル」

② 市町村研修支援事業

ア 離島研修支援事業（新規）

令和5年度に徳之島地区（徳之島町、天城町、伊仙町）、令和6年度に種子島地区（西之表市、中種子町、南種子町）で試験実施を行った。実施結果等を踏まえ、令和7年度から新規事業として実施する。

### 3 令和7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⑤・⑲の研修は、大島会場でも実施する。

# 4 令和7年度 研修生予定人員計画表

(単位:人)

		R7 研修計画			平均 人数		
		組数(組)	予定人員				
			県	市町村		合計	
一般 (合 同)	新規採用職員研修(前期)	16	481	528	1,009	63	
	新規採用職員研修(後期)	16	441	519	960	60	
	一般職員研修	センター	10	208	401	609	61
		大島	2	30	43	73	37
		計	12	238	444	682	57
	主査研修	センター	5	119	182	301	60
		大島	2	25	59	84	42
		計	7	144	241	385	55
	新任係長研修	センター	8	143	307	450	56
		大島	2	16	45	61	31
計		10	159	352	511	51	
新任課長補佐級研修	7	107	263	370	53		
新任課長級研修	6	110	243	353	59		
県	定年引上げ対象職員等研修	4	206		206	52	
	定年引上げ対象職員等PC研修	1	41		41	41	
市 町 村	一般職員基礎研修	8		427	427	53	
	職種転換職員研修	1		6	6	6	
	技能労務職員研修	1		9	9	9	
	定年延長予定職員等研修	5		259	259	52	
	<b>一般研修計</b>	<b>94</b>	<b>1,927</b>	<b>3,291</b>	<b>5,218</b>		
市 町 村	職員のための実用文章	2	40	30	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	20	25	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	センター	1	25	20	45	45
		大島	1	25	20	45	45
		計	2	50	40	90	45
	ファシリテータースキル	1	20	15	35	35	
	身につけたい接遇実践	1	15	15	30	30	
	クレーム対応	1	15	15	30	30	
	ハードクレーム対応	1	15	15	30	30	
	キャリアデザイン	2	70	20	90	45	
	タイムマネジメント	2	50	30	80	40	
	見てわかる図解表現	2	20	40	60	30	
	職場コミュニケーションスキル向上	1	20	15	35	35	
	簿記の基本	3	40	80	120	40	
	簿記の応用	3	15	75	90	30	
	DX推進	2	40	50	90	45	
	モチベーションマネジメント	3	75	51	126	42	
	意思決定	2	40	20	60	30	
	コーチングスキル	センター	2	45	25	70	35
		大島	1	20	20	40	40
		計	3	65	45	110	37
	自治体経営力向上【隔年(令和7年度)実施】	1	20	30	50	50	
	業務改善	1	20	15	35	35	
	地域づくり新戦略	1	15	25	40	40	
	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【隔年(令和8年度)実施】						
	政策形成能力向上【隔年(令和7年度)実施】	1	15	20	35	35	
	業務に生かせる民法	1	30	20	50	50	
	行政法	1	10	20	30	30	
	法制実務入門	1	20	30	50	50	
	行政に生かせる財政・経済知識	2	70	50	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
		公正な人事評価のために	1		30	30	30
		メンタルヘルス	1		20	20	20
		女性職員キャリアデザイン	1		30	30	30
	<b>特別研修計</b>	<b>51</b>	<b>875</b>	<b>1,016</b>	<b>1,891</b>		
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	
	若手職員能力向上	2	60		60	30	
<b>リーダー育成研修計</b>	<b>6</b>	<b>210</b>		<b>210</b>			
<b>総合計</b>	<b>151</b>	<b>3,012</b>	<b>4,307</b>	<b>7,319</b>			

## 5 令和7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]	(1)令和7年度新規採用職員 (2)令和6年度中途採用者かつ新規採用職員研修の未受講者	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 4/7(月)～4/9(水) ② 4/7(月)～4/9(水) ③ 4/14(月)～4/16(水) ④ 4/14(月)～4/16(水) ⑤ 5/12(月)～5/14(水) ⑥ 5/12(月)～5/14(水) ⑦ 5/19(月)～5/21(水) ⑧ 5/19(月)～5/21(水) ⑨ 6/2(月)～6/4(水) ⑩ 6/2(月)～6/4(水) ⑪ 6/9(月)～6/11(水) ⑫ 6/9(月)～6/11(水) ⑬ 6/16(月)～6/18(水) ⑭ 6/16(月)～6/18(水) ⑮ 6/23(月)～6/25(水) ⑯ 6/23(月)～6/25(水)	1009	3月26日(水)
新規採用職員 [後期]	(1)令和7年度新規採用職員研修(前期)受講者 (2)令和7年度中途採用者かつ令和7年度新規採用職員研修(前期)の未受講者等	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 10/6(月)～10/9(木) ② 10/6(月)～10/9(木) ③ 10/20(月)～10/23(木) ④ 10/20(月)～10/23(木) ⑤ 10/27(月)～10/30(木) ⑥ 10/27(月)～10/30(木) ⑦ 11/10(月)～11/13(木) ⑧ 11/10(月)～11/13(木) ⑨ 11/17(月)～11/20(木) ⑩ 11/17(月)～11/20(木) ⑪ 12/1(月)～12/4(木) ⑫ 12/1(月)～12/4(木) ⑬ 12/8(月)～12/11(木) ⑭ 12/8(月)～12/11(木) ⑮ 12/15(月)～12/18(木) ⑯ 12/15(月)～12/18(木)	960	8月7日(木)
一般職員基礎	採用後3～5年の職員	市町村職員として職務遂行に必要な広い知識・技能を習得し、担当業務を迅速かつ的確に処理する能力の向上を図る。	① 9/17(水)～9/18(木) ② 9/18(木)～9/19(金) ③ 9/24(水)～9/25(木) ④ 9/25(木)～9/26(金) ⑤ 9/29(月)～9/30(火) ⑥ 9/30(火)～10/1(水) ⑦ 10/1(水)～10/2(木) ⑧ 10/2(木)～10/3(金)	427	7月24日(木)
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 8/26(火)～8/27(水) ② 8/27(水)～8/28(木) ③ 8/28(木)～8/29(金) ④ 9/1(月)～9/2(火) ⑤ 9/2(火)～9/3(水) ⑥ 9/3(水)～9/4(木) ⑦ 9/8(月)～9/9(火) ⑧ 9/9(火)～9/10(水) ⑨ 9/10(水)～9/11(木) ⑩ 9/11(木)～9/12(金) 大島① 8/4(月)～8/5(火) 大島② 8/5(火)～8/6(水)	682	6月26日(木) 6月12日(木)
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の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 8/7(木)～8/8(金) ② 8/18(月)～8/19(火) ③ 8/19(火)～8/20(水) ④ 8/20(水)～8/21(木) ⑤ 8/21(木)～8/22(金) 大島① 6/30(月)～7/1(火) 大島② 7/1(火)～7/2(水)	385	6月12日(木) 5月15日(木)
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 7/17(木)～7/18(金) ② 7/22(火)～7/23(水) ③ 7/23(水)～7/24(木) ④ 7/24(木)～7/25(金) ⑤ 7/28(月)～7/29(火) ⑥ 7/29(火)～7/30(水) ⑦ 7/30(水)～7/31(木) ⑧ 7/31(木)～8/1(金) 大島① 7/2(水)～7/3(木) 大島② 7/3(木)～7/4(金)	511	5月22日(木) 5月15日(木)
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 7/7(月)～7/8(火) ② 7/8(火)～7/9(水) ③ 7/9(水)～7/10(木) ④ 7/10(木)～7/11(金) ⑤ 7/14(月)～7/15(火) ⑥ 7/15(火)～7/16(水) ⑦ 7/16(水)～7/17(木)	370	5月15日(木)
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 4/21(月)～4/22(火) ② 4/22(火)～4/23(水) ③ 4/23(水)～4/24(木) ④ 4/24(木)～4/25(金) ⑤ 5/7(水)～5/8(木) ⑥ 5/8(木)～5/9(金)	353	4月3日(木)

■ 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
技能労務職員	技能労務職員 [用務員、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 6/19(木)～6/20(金)	9	5月22日(木)
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 4/4(金)	6	3月26日(水)
定年延長予定職員等	令和7年度末で年齢60歳の新規定年延長等予定職員及び新規再任用予定職員	定年延長予定職員等が、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 2/16(月) ② 2/17(火) ③ 2/18(水) ④ 2/19(木) ⑤ 2/20(金)	259	1月8日(木)
定年引上げ対象職員等	令和7年度末年齢59歳の職員	定年引上げ対象職員等が、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、モチベーションを維持しながら、公務に貢献するための意識改革の実現を図る。	① 2/9(月) ② 2/9(月) ③ 2/10(火) ④ 2/10(火)	206	1月8日(木)
定年引上げ対象職員等パソコン	(1)令和7年度末年齢60歳の職員のうち、受講を希望する職員 (2)令和7年度に職種転換試験に合格した職員	定年引上げ対象職員等が、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(ワード、エクセル、ドキュワークス)の操作技術を習得するとともに、職種転換職員試験に合格した現業職員が、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し、事務処理等の向上を図る。	① 2/12(木)	41	1月8日(木)

## (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
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 5/9(金)	20	
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について理解を深める。	① 5/16(金)	35	4月17日(木)
公正な人事評価のために	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 5/26(月)～5/27(火)	30	
簿記の基本	初めて簿記を学ぶ者で業務で複式簿記に接する機会のある職員	複式簿記の基本を理解することにより、監査(検査)や指導等の実務に役立つ知識を習得する。	① 5/27(火)～5/28(水) ② 8/5(火)～8/6(水) ③ 1/20(火)～1/21(水)	120	4月17日(木) 6月12日(木) 10月9日(木)
簿記の応用	簿記の級を保有する職員、又は相当の知見を有すると各市町村担当者が認める職員	財務諸表・決算書の見方や分析方法をさらに理解し、監査(検査)や指導等の実務に役立つ知識を習得する。	① 5/29(木)～5/30(金) ② 8/7(木)～8/8(金) ③ 1/22(木)～1/23(金)	90	4月17日(木) 6月12日(木) 10月9日(木)
職場での部下育成(～OJT～) ～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 5/28(水)～5/29(木)	25	4月17日(木)
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 8/25(月)～8/26(火)	30	6月12日(木)
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 9/4(木)～9/5(金) 大島 11/6(木)～11/7(金)	90	9月11日(木)

■ 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
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 9/16(火) ② 9/17(水)	60	6月12日(木)
女性職員 キャリアデザイン	主査以上の職員	女性職員が自らのキャリア(人生そのもの)を振り返り、組織における役割について認識を高め、日々の職務にやりがいを持って業務に従事することを目指す。	① 10/14(火)	30	
D X 推進	受講を希望する職員	デジタル技術やデータを活用し、住民の利便性向上や業務効率化を図ることが求められていることから、DXの基礎知識から人材育成方法、組織内のDXを実現するための具体例を学び、DXを実現するために取り組むべきことの習得を図る。	① 10/14(火) ② 10/15(水)	90	
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の必要がある。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 10/16(木)	20	8月7日(木)
業務改善 ～民間手法に学ぶ～	主査以上の職員	民間での取組の手法を学習し、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 10/16(木)～10/17(金)	35	
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、法令用語・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 11/4(火)～11/5(水)	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。	大島 11/5(水) ① 11/25(火) ② 11/26(水)	110	
行政に生かせる 財政・経済知識	受講を希望する職員	県の財政状況と財政改革への取組み、市町村の財政状況と今後の課題について理解するとともに、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こと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 11/6(木) ② 11/7(金)	120	
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 11/25(火)～11/26(水)	45	9月11日(木)
キャリアデザイン	採用後7年以上の職員 (原則30歳以上)	これまでの自治体職員としての自分を振り返り、「仕事の意味・自分の強み・ありたい姿」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てるとともに、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 11/27(木) ② 11/28(金)	90	
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囲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い、近時の主要な改正点についても解説する。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 11/27(木)～11/28(金)	50	

■ 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
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きており、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 1/7(水)～1/8(木)	30	10月9日(木)
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、自治体を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 1/7(水)～1/8(木)	40	
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 1/13(火)～1/14(水) ② 1/15(木)～1/16(金)	70	
身につけた 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 1/13(火)	30	
政策形成能力向上 ～地域特性を生かした 企画と問題解決～ 【隔年(令和7年度)実施】	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 1/14(水)～1/15(木)	35	
プロジェクト ～ マネジメント 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 1/16(金)	40	
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	職場の人間関係は、業務の生産性、モチベーション、メンタルヘルスなどに大きな影響を与えることから、より良い人間関係を築くためのスキルを習得し、円滑なコミュニケーション、職場の活性化、生産性の向上等に活かせる能力の向上を図る。	① 1/19(月)～1/20(火)	35	
ファシリテーター ス ～ 参 加 し た く な る 会 議 の つ く り 方～	受講を希望する職員	変化や多様性と向き合う自治体の業務においては、様々な主体との協働(共同)・共創・連携が求められている。異なった価値観や主張を持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には話し合いの場の充実が不可欠である。そこでこの講義では、会議や対話の場づくりの必要になる「ファシリテーション」の基本的な知識や考え方、対話の場づくりの必要性について学び、「ファシリテーター」としてのあり方ややり方への理解を深めることで、参加者同士の関係構築と相互作用を生み出せるようになる現場での実践への素地づくりを目指す。	① 1/21(水)	35	
見てわかる 図解表 ～ 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。 ※ 右記の②の組は市町村単独研修	① 1/26(月)～1/27(火) ② 1/29(木)～1/30(金)	60	

■ 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
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 1/26(月) ② 1/27(火) ③ 1/28(水)	126	10月9日(木)
自治体経営力向上 ～一人ひとりの意識改革～ 【隔年(令和7年度)実施】	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 1/29(木)～1/30(金)	50	
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、仕事の能率を向上す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 2/2(月)～2/3(火) ② 2/4(水)～2/5(木)	80	
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 2/3(火)～2/4(水)	30	
ハードクレーム対応	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つけ、組織として効果的に対応するための心構え等を習得する。	① 2/5(木)～2/6(金)	30	
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 2/16(月)～2/17(火) ② 2/19(木)～2/20(金)	60	

(3) リーダー育成研修 ※ 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
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 6/26(木) ② 6/27(金)	100	5月15日(木)
若手職員能力向上研修	概ね採用2～8年目で、一般職員研修受講前の職員	複雑・多様化する行政需要に的確に対応し、組織力の向上を図るためには、職員一人ひとりの資質を高め、職場全体の業務遂行能力の向上を図る必要がある。中でも、若手職員の資質向上については、特に重要であると考えられる。このため、若手職員が自ら考えて課題を見つけ、主体的に業務に取り組めるようになることを目的とする。	① 7/10(木) ② 7/11(金)	60	5月22日(木)
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が、必要な知識・心構えを習得する。	① 9/12(金)	20	7月24日(木)
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(水)	30	8月21日(木)

# 6 令和7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					
	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	木				
4月	職種転換 <span style="color: #32CD32;">■</span> 新規採用(前期)① <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)③ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新任課長① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任課長③ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新規採用(前期)② <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)④ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新任課長② <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任課長④ <span style="color: #FF69B4;">■</span>																																		
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				
	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				
5月	新任課長⑤ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新規採用(前期)⑤ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)⑦ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 簿記の基本① <span style="color: #FF8C00;">■</span> 簿記の応用① <span style="color: #FF8C00;">■</span> 新任課長⑥ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新規採用(前期)⑥ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)⑧ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 人事評価 部下育成 <span style="color: #00BFFF;">■</span> <span style="color: #00BFFF;">■</span> メンタル <span style="color: #00BFFF;">■</span> スクラップ <span style="color: #00BFFF;">■</span>																																		
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					
	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	水	木		
6月	新規採用(前期)⑨ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)⑪ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)⑬ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)⑮ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 主査(大島)① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新規採用(前期)⑩ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)⑫ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)⑭ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 新規採用(前期)⑯ <span style="color: #FF69B4;">■</span> <span style="color: #FF0000;">■</span> 技能労務 <span style="color: #32CD32;">■</span> 人事評価スキルアップ(県庁)①② <span style="color: #800080;">■</span> <span style="color: #800080;">■</span>																																		
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				
	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	木	金	土		
7月	(大島)① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 係長(大島)① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任補佐① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任補佐③ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任補佐⑤ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任補佐⑦ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任係長② <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任係長④ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任係長⑤ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任係長⑦ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 主査(大島)② <span style="color: #FF69B4;">■</span> 係長(大島)② <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任補佐② <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任補佐④ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任補佐⑥ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任係長① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任係長③ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任係長⑥ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 新任係長 <span style="color: #FF69B4;">■</span> 若手職員①② <span style="color: #800080;">■</span> <span style="color: #800080;">■</span>																																		
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				
	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	月	火	水	木
8月	一般職員(大島)① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 主査① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 主査② <span style="color: #FF69B4;">■</span> 主査④ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 行政法 <span style="color: #FF8C00;">■</span> 一般職員② <span style="color: #FF69B4;">■</span> 係長⑧ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 一般職員(大島)② <span style="color: #FF69B4;">■</span> 主査③ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 主査⑤ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 一般職員① <span style="color: #FF69B4;">■</span> 一般職員③ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 簿記の基本② <span style="color: #FF8C00;">■</span> 簿記の応用② <span style="color: #00BFFF;">■</span>																																		
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					
	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	水	木			
9月	一般職員④ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 一般職員⑥ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 一般職員⑦ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 一般職員⑨ <span style="color: #FF69B4;">■</span> アドバイザ <span style="color: #800080;">■</span> 意思決定①② <span style="color: #FF8C00;">■</span> <span style="color: #FF8C00;">■</span> 一般基礎② <span style="color: #32CD32;">■</span> 一般基礎③ <span style="color: #32CD32;">■</span> 一般基礎⑤ <span style="color: #32CD32;">■</span> 一般職員⑤ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 論理的問題 <span style="color: #FF8C00;">■</span> 一般職員⑧ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 一般職員⑩ <span style="color: #FF69B4;">■</span> 一般基礎① <span style="color: #32CD32;">■</span> 一般基礎④ <span style="color: #32CD32;">■</span> 一般基礎⑥ <span style="color: #32CD32;">■</span>																																		

■ 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)

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
	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	金
10月	一般基礎⑦ 新規採用(後期)① 女性キャリア(市町村) 業務改善 新規採用(後期)③ 新規採用(後期)⑤ 基礎⑥ 一般基礎⑧ 新規採用(後期)② 女性キャリア(県) 危機管理 新規採用(後期)④ 新規採用(後期)⑥ DX推進①②																														
	法制実務 新規採用(後期)⑦ 新規採用(後期)⑨ コーチング①② 民法 行財政・経済①②(県庁) 新規採用(後期)⑧ 新規採用(後期)⑩ 折衝交渉 キャリア①② コーチング(大島) 論理的問題(大島)																														
11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	
	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	
12月	新規採用(後期)⑪ 新規採用(後期)⑬ 新規採用(後期)⑮ 新規採用(後期)⑫ 新規採用(後期)⑭ 新規採用(後期)⑯																														
	プレゼン 実用文章①② 職場コミュ ファシリテーター 図解表現① 図解表現② 地域づくり 接遇 政策形成 簿記の基本③ 簿記の応用③ モチベーション①②③ 自治体経営 プロジェ外(県庁)																														
1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			
	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			
2月	タイムマネジメント①② 定年引上げ(県)①③ 定年延長(市町村)①～⑤ クレーム ハードクレーム 定年引上げ(県)②④ ロジカル① ロジカル② 定年パソコン(県庁)																														
	1月 プレゼン 実用文章①② 職場コミュ ファシリテーター 図解表現① 図解表現② 地域づくり 接遇 政策形成 簿記の基本③ 簿記の応用③ モチベーション①②③ 自治体経営 プロジェ外(県庁)																														
3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

## 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等を深めるため、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 自治研修センターが支援する経費

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 自治研修センターは実施市町村に対し助成相当額を補助金として支出

### ④ 講師

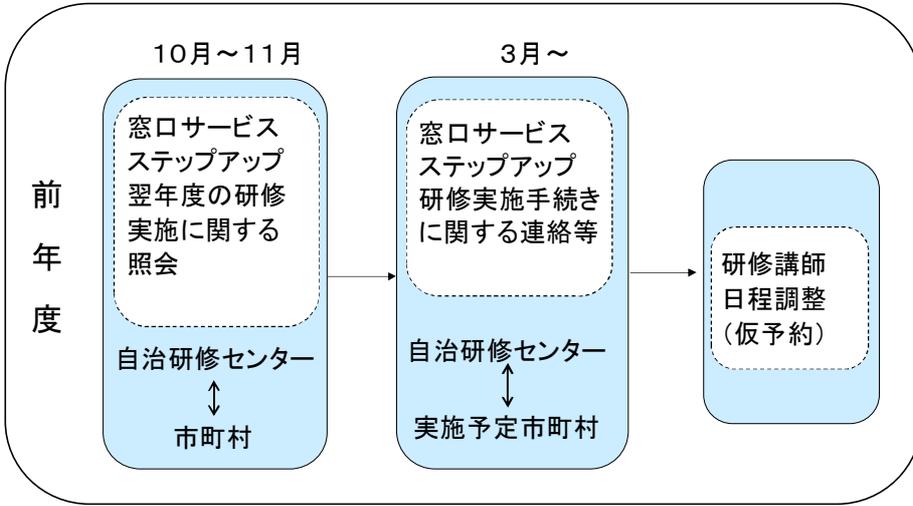
(有)プラスピュア 代表取締役 野口 純子

### ⑤ 自治研修センターが助成する経費

助成の上限を50万円とし、以下の割合により算定した金額とする。

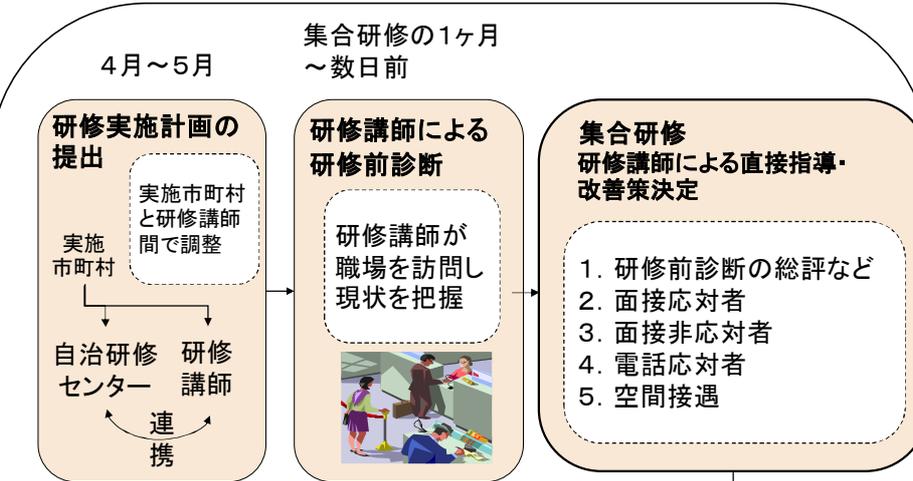
- ア 離 島 講師謝金及び旅費総額の4分の3に相当する金額
- イ その他の地区 講師謝金及び旅費総額の3分の2に相当する金額

# 窓口サービスステップアップ研修 全体像



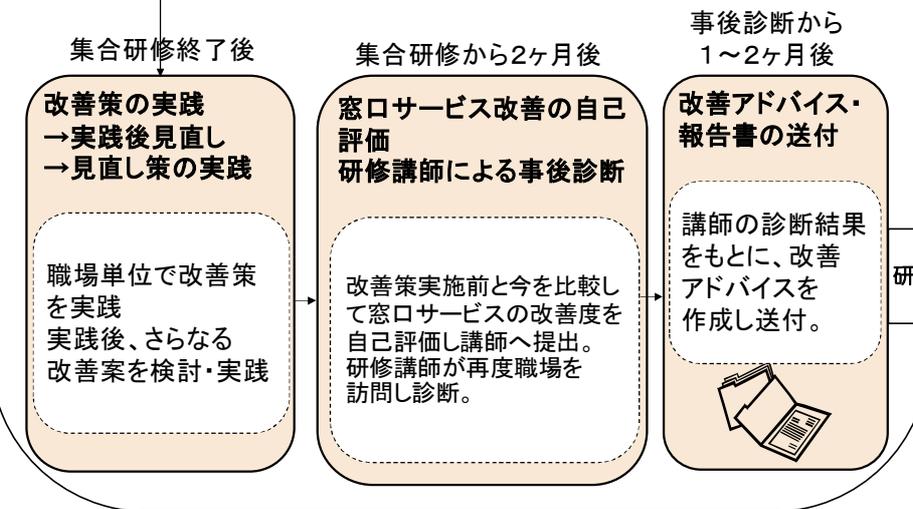
## 研修実施市町村の役割

- ・研修実施の決定・研修実施計画の提出
- ・対象職員に対する研修実施に関する通知
- ・集合研修の司会・進行
- ・改善策点検シートのとりにまとめ、研修講師への送付
- ・研修講師への助言
- ・研修に関する質問に対する回答
- ・講師謝金・交通費等の支出
- ・変更申請・実績報告及び請求書の提出



## 経費支援

- ※ 助成金額の上限は1市町村あたり50万円とする。
- ・離島の市町村で研修を実施する場合  
講師謝金及び旅費総額の4分の3に相当する金額
  - ・上記以外の市町村で研修を実施する場合  
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、窓口での対応、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. 面接対応者
2. 面接非対応者
3. 電話対応
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。

面接対応

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。

### (3) 離島研修支援事業の概要

#### ① 目的

離島地区（奄美大島本土は除く）の市町村が複数の市町村と共同で実施した職員の資質の向上を図ることを目的とした対象研修に対して、研修委託料や講師謝金、講師旅費の一部を助成する。

#### ② 対象となる研修

自治研修センターが実施する「特別研修」とする。

#### ③ 事業の内容

- (1) 複数市町村での共同開催を基本とし、予算計上、研修内容の決定等を協議し、実施希望について自治研修センターに報告する。
- (2) 実施市町村は特別研修の委託先・講師と日程等を協議する。
- (3) 実施市町村は委託先・講師に対し委託料、謝金、旅費等を全額支出する。
- (4) 自治研修センターは実施市町村に対し助成相当額を補助金として支出する。
- (5) 会場確保・資料印刷・研修の進行等については、当該市町村が行うものとする。

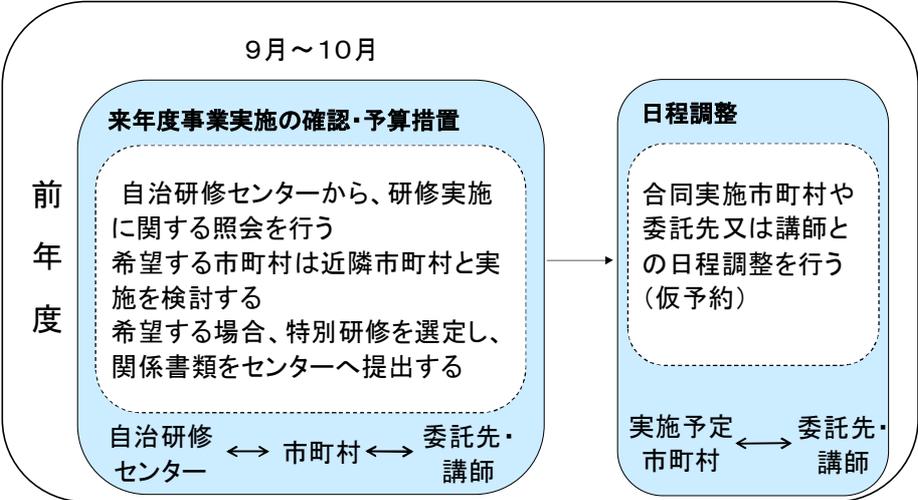
#### ④ 講師

自治研修センターが実施する特別研修の講師から選定する。

#### ⑤ 自治研修センターが助成する経費

- (1) 助成の上限を50万円とし、研修委託料、講師謝金、講師旅費総額の4分の3に相当する金額とする。
- (2) 助成金は当該年度に1回を限度とする。

# 離島研修支援事業 全体像

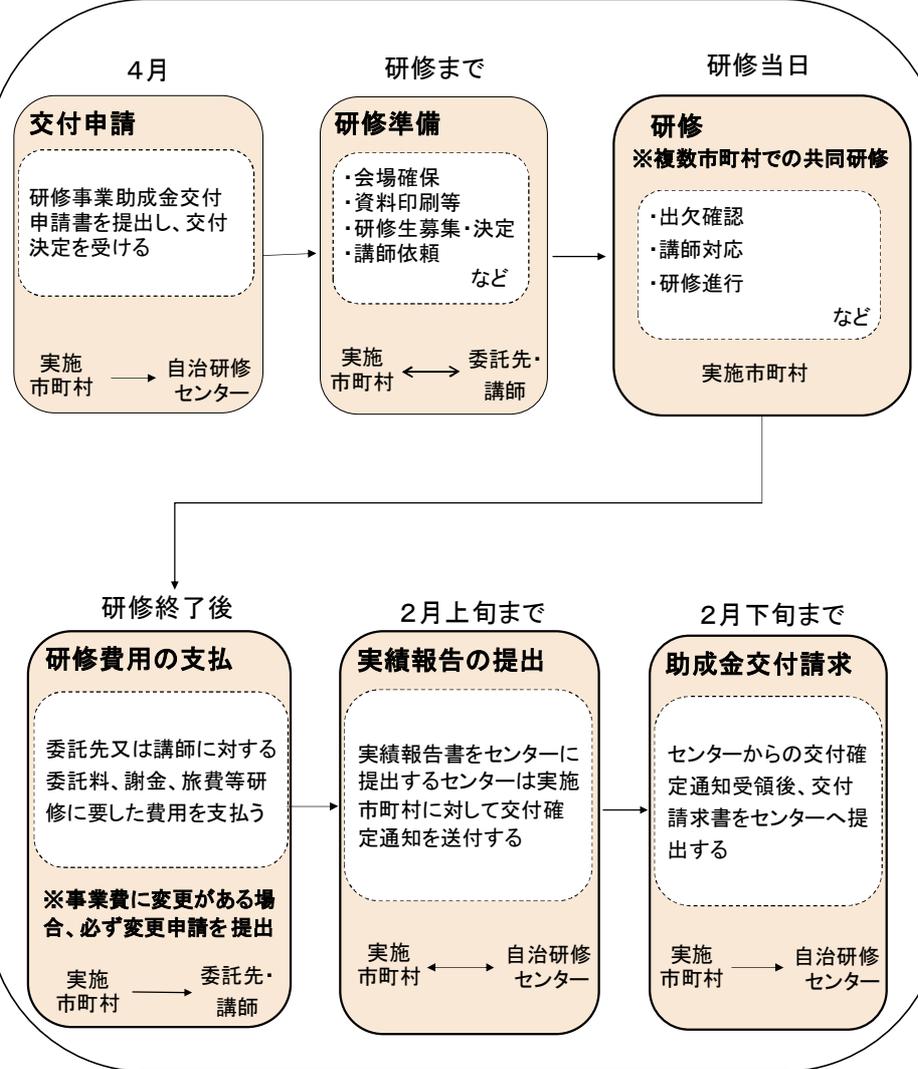


**研修実施市町村の役割**

- ・研修実施計画の提出
- ・委託先、講師の日程調整
- ・委託先、講師との契約等
- ・会場確保、資料印刷、研修の進行等
- ・講師謝金、交通費等費用の支払
- ・実績の報告
- ・助成金の請求・受領

など

※会場確保や資料印刷等は参加市町村同士で役割分担も可能



**研修費用支援**

- ・助成金の上限を50万円とし、研修委託料、講師謝金、講師旅費総額の4分の3に相当する金額を助成する
- ・助成金は当該年度に1回を限度とする

# 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24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

認めるときは、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つたとき。

(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。

