

人事評価に係る評価者研修

【オンライン受講】

■目的

人事評価制度の基礎知識と、評価対象者の能力・実績を適切に評価するための実践的なスキルを身につける。

研修の特徴

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・期末面談のあり方、能力評価・業績評価にあたって、評価エラーを起こさせないために注意すべき基本的事項を学びます。

■研修期日及び対象者

期 日 第1回 令和8年 5月15日（金）
第2回 令和8年 5月26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 各回60名)

■研修内容

(自治体における人事評価制度の意義)

○人事評価制度の目的・効果 ○人事評価で評価すること

○職位ごとに求められる評価要素

(目標設定から期首面談のポイント)

○目標設定のためのポイント ○期首面談の目的、管理職としての支援

(期中における関わり方・評価実施のポイント)

○期中における管理職の役割・関わり方 ○職務事実収集のポイント

○業績評価のポイント ○絶対評価と相対評価

(評価面談のポイント)

○評価面談の目的・効果 ○評価面談のポイント

■講師

一般社団法人公務員研修協会 鳥羽 稔 氏

■研修日程

		13:00	13:10	17:10
第一日	5月15日（金） 5月26日（火）		オリエンテーション	研修

受講生の感想

○人事評価は単に処遇反映のためではなく、職員を育て組織力を向上させるためのマネジメントツールとして必要なものだとう理解できた。

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、事例による演習を通して、住民からのクレームやカスタマーハラスメント等に対し、どう捉え、どう解決していくかロールプレイなど演習を通して学びます。

■研修期日及び対象者

期 日 令和8年11月16日（月）～11月17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31名 県職員5名 合計36名）

■研修内容

- クレームとは
- STEP1 事実の明確化
- STEP3 処理方針の確定
- STEP5 アフターフォロー
- クレーム対応の基本
- STEP2 要求確認
- STEP4 処理交渉
- ハードクレームへの対応

■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16日 (月)		オリエン テーション	研修	昼食 休憩	研修
第二日	11月17日 (火)		研修	昼食 休憩	研修	16:15

受講生の感想

- ロールプレイを通して学んだことをすぐアウトプットすることができたので、より習得できた。また、グループワークで様々な角度の意見を聞くことができ、とても有意義な時間だった。
- 分かりやすく、職務で活用しやすい内容だった。

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やロールプレイを通して学びます。

■ 研修期日及び対象者

期 日 令和8年9月17日（木）～9月18日（金）

対象者 厳しいクレーム対応が求められる職員

（定員 市町村職員43名 県職員5名 合計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 (木)		オリエン テーション	研修	昼食 休憩	研修
第二日	9月18日 (金)		研修	昼食 休憩	研修	16:15

受講生の感想

- 先生の実体験や事例の紹介がたくさんあって、とてもわかりやすかった。クレーム常套句への対応法もいただけたので、活用しようと思う。
- 一方的な聞くだけの研修ではなく、ロールプレイや議論する機会があり良かった。講師の先生の実体験も数多くあり、大変興味深かった。

ハラスメント防止研修

【オンライン受講】

■ 目的

ハラスメントに関する基礎知識やハラスメントを発生させないための思考法、ハラスメントの相談への対処などを目的に移して身につける。

研修の特徴

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びます。

■ 研修期日及び対象者

期 日 第1回 令和8年 5月28日（木）
第2回 令和8年10月 7日（水）

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
- ハラスメントをおこさないために留意すべき点
- 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	5月28日（木） 10月 7日（水）		オリエン テーション	研修

受講生の感想

- ハラスメントの発生要因がわかりやすく解説され、多くの事例を通して理解を深めることができた。
- 研修生の気持ちに寄り添った研修で、研修生の意見等に否定することなく、助言してくれたことは非常に良かったと思う。