

令和3年度コミュニケーション研修指導業務 研修概要

科目名	令和3年度クリティカルシンキング実践研修	令和3年度伝える力を鍛えるコミュニケーション研修
目的・ねらい	物事を鵜呑みにせずにきく力や、情報を正しく取捨選択する分析力を養い、市民とのコミュニケーションに活用できるようになること。	自分の考えやメッセージを市民などに分かりやすく伝えることができるようになること。
概要	クリティカルシンキングの基本的な考え方と手順を習得し、市民応対の場面で実践する手法を学ぶ。	分かりやすく簡潔に伝えるための話の構成や展開、訴求力のある魅せ方などについて学ぶ。
受講対象者(予定)	受講を希望する一般職、係長職、課長職 各60人程度	
実施形態(予定)	下記の「研修受講期間」内において、各受講者が自席のパソコン等で研修動画を視聴する。	
研修受講期間(予定)	令和3年12月	
DVDの制作枚数	2枚	2枚
研修資料及びDVDの納期(予定)	令和3年11月中旬	
研修時間	演習に取り組む時間を含めて、2時間30分程度とすること。	演習に取り組む時間を含めて、2時間30分程度とすること。
講師について	講義の実施にあたり、必要な講師数は1名以上とする。	
研修動画への要望事項	<p>構成・演出</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 動画全体が鮮明で、見やすいこと イ 音声が見瞭で、聞きやすいこと ウ 下記のように、講師と研修資料(スライド等)が場面に応じて見やすくなるように編集されていること。 エ 受講者の興味を引き出すための工夫を行うこと(視覚と聴覚の両方に訴えかける演出、実演、ナレーション、字幕を付けるなど)。 オ 受講者に語りかけるような演出を行うこと。 カ 動画とテキストを連動させて学習しやすいように工夫すること(動画内にテキストのページ番号を付けるなど)。 	
		
	※ 本市で作成した研修動画のイメージの一例です。これと同じ形式での制作を求めるものではありません。	

令和3年度コミュニケーション研修指導業務 研修概要

科目名	令和3年度クリティカルシンキング実践研修	令和3年度伝える力を鍛えるコミュニケーション研修
カリキュラムへの要望事項	<p>① 研修内容</p> <p>本市職員は区役所等での窓口業務などで、日々、多くの市民と接する。その際、市民の多様なニーズを的確に把握することが重要であるため、本業務においては、クリティカルシンキングの手法を用いた、市民とのコミュニケーションにおける「きく（聴く・訊く・聞く）」スキルを学ぶ内容とすること。</p> <p>よって、本研修指導業務については、次の内容を効果的に学べる内容とすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クリティカルシンキングの基本、手順 ・クリティカルシンキングを活用したクレーム対応方法 	<p>① 研修内容</p> <p>本市職員は、市民を相手とする窓口業務や住民説明会、また職員を相手に業務について説明（研修）をする機会が多い。その際、専門知識や前提条件が不足する相手に対して、関係する制度や仕組みをわかりやすく伝える必要がある。</p> <p>よって、本研修指導業務については、次の内容を効果的に学べる内容とすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民、職員など相手に応じた伝え方のポイント ・伝えるための構成と展開 ・人を惹きつける伝え方（ボディランゲージ、説明会資料作成時のポイントなど）
	<p>② 事前・事後課題</p> <p>事前・事後課題は実施しない。必要な演習等は、上記の「研修時間」内に盛り込むこと。</p>	
	<p>③ 質問対応</p> <p>研修効果を高めるため、研修受講後に受講者から質問があった場合は、本市において取りまとめを行い、受託者あて回答作成を依頼する。</p> <p>受託者においては、本市から回答作成の依頼があった後1週間以内に講師と連絡調整のうえ回答作成し、本市に回答結果を送付すること。</p> <p>回答結果は、本市から受講者あて適切な手段で伝達する。</p> <p>なお、受託者からの回答に対して、受講者から更に質問があった場合には、1回に限り対応すること。</p>	