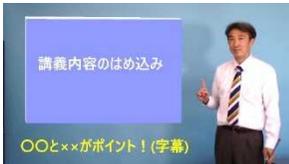


科目名	令和4年度クリティカルシンキング実践研修	令和4年度伝える力を鍛えるコミュニケーション研修
目的・ねらい	物事を鵜呑みにせずにくき力や、情報を正しく取捨選択する分析力を養い、市民とのコミュニケーションに活用できるようになること。	自分の考えやメッセージを市民などに分かりやすく伝えることができるようになること。
概要	クリティカルシンキングの基本的な考え方と手順を習得し、市民対応の場面で実践する手法を学ぶ。	分かりやすく簡潔に伝えるための話の構成や展開、訴求力のある魅せ方などについて学ぶ。
受講対象者(予定)	受講を希望する一般職、係長職、課長職 各60人程度	
実施形態(予定)	下記の「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。また、テレワークによる研修動画の視聴を希望する職員に対し、DVDを貸与する。	
研修受講期間(予定)	令和4年12月	
DVDの制作枚数	10枚	10枚
研修資料及びDVDの納期(予定)	令和4年9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 音声が明瞭で、聞きやすいこと ウ 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、ナレーションなど）。 エ 研修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）。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">     </div> <p>※ 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。</p>	

科目名	令和4年度クリティカルシンキング実践研修	令和4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（ボディーランゲージ、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。</p>	
	<p>③ 演習</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、グループワーク（ペアワーク、意見交換、グループ討議等）の実施は想定していない。演習は各受講者が個人で取り組むものを設定すること。</p>	
	<p>④ 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。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。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>	