

# 相談業務担当職員のためのコミュニケーション技法 ～マイクロカウンセリングを中心に～

自治体では多くの部局や様々な場面で、住民への相談支援が重要になっています。ニーズが多様になる中、抱える問題の本質をとらえる力は、専門職だけでなく、住民と向き合い解決へつなげる案内や支援を担当する職員にも必要となります。

この研修では、担当職員としての役割や心構え、住民との意思疎通を図る傾聴の実践方法、相談者はもとより職員の心理的負担を軽減する方法を学び、マイクロカウンセリング\*を用いた問題解決の手法を身に付けます。

\*マイクロカウンセリング: アメリカの心理学者アイヴィが様々なカウンセリングに共通する技法を体系的に整理した、初心者向けの心理カウンセリング技法。

この研修では、9月20日(水)の講義と演習にて具体的な技法を学び、実際に体験します。

## 研修のポイント

- 相談業務に携わる職員としての心構えや求められるコミュニケーションの方法を理解する
- 傾聴を用いて相談に臨む実践的な演習を通じて、スキル向上を目指す
- 職員の心理的負担を軽減し、良好な状態でいるための職場での関係づくりや自己管理の方法を学ぶ

## 開催要領

日程

令和5年9月19日(火)～9月21日(木) (3日間)

場所

全国市町村国際文化研修所 JR京都駅より湖西線約15分 唐崎駅下車徒歩約3分

対象

窓口や電話、訪問等で住民との相談業務に携わる住民行政や福祉、税務等を担当する市町村職員

※相談を専門に担当する職員だけでなく、住民が抱える問題に対し、解決につなげる案内や支援を行う職員を対象とします。  
※実務経験が1～2年目の初任者の受講を推奨します。

3日間全日程をご受講いただける方を対象とします。途中退所や一時帰庁はできませんのでご注意ください。

募集人数

30人 募集人数を大幅に超えた場合は、申込期限後に抽選等をさせていただきますので、予めご了承ください。  
なお、受講者の決定については、他の研修、セミナーの申込み・受講の有無にかかわらず、本研修単独で行います。

宿泊

研修所宿泊棟(宿泊型研修) ※外泊はできません。

経費

12,830円 左記金額は、研修、宿泊、食事(朝食2回、昼食3回、夕食2回)、資料等にかかる費用です。  
なお、事前準備・事前学習にかかる費用は含まれておりません。

申込期限

令和5年7月26日(水)まで

申込方法

JIAMホームページ内「研修Web申込みフォーム」からお申し込みください。

[Web申込み]が不可能な場合は、受講申込書によりFAXでも受け付けています。

※受講申込書はJIAMホームページの書類様式集(<https://www.jiam.jp/doc/>)に掲載しております。

受講決定

受講の可否については、通常、開講日の約1か月前を目途に通知をお送りします。経費納入方法等の手続きについては、受講決定通知書によりお知らせします。

事前課題

研修受講にあたって、事前課題に取り組んでいただく予定です。詳細は受講決定通知書送付時にお知らせします。

その他

研修当日に課題図書(購入費用は研修経費に含む。)を配布します。  
受講決定後のキャンセルにつきましては、課題図書の経費(実費)を申し受けます。

## 問い合わせ先

公益財団法人 全国市町村研修財団 全国市町村国際文化研修所(JIAM) 教務部

〒520-0106 滋賀県大津市唐崎二丁目13番1号 TEL.077-578-5932 FAX.077-578-5906

[e-mail] [kenshu@jiam.jp](mailto:kenshu@jiam.jp) [ホームページ] <https://www.jiam.jp>

令和5年

9月  
19日(火)

11:00~12:00  
入寮受付・昼食

12:30~  
開講・オリエンテーション

13:00~14:40

**講義** 相談業務担当職員の心構えと求められるコミュニケーション

国際医療福祉大学医療福祉学部 教授 須藤 昌寛 氏

相談業務を担当する職員がスキルを身に付ける前に知っておくべき、「人と接する」「人を支援する」心構えについて、お話しいただきます。その上で、対人援助に必要な傾聴をはじめとしたコミュニケーションの方法について、相談に臨む心構えとスキルを学びます。

14:55~15:55

**事例紹介** 担当職員として実践した相談者への向き合い方Ⅰ

岡山県倉敷市文化産業局文化観光部観光課 主任 牧野 浩樹 氏

税務等の業務で培われた、住民と向き合う際に意識していることや伝え方の工夫をお話しいただきます。また、組織内で円滑に業務を進めるための報告や提案の方法を紹介いただきます。

16:05~17:05

**事例紹介** 担当職員として実践した相談者への向き合い方Ⅱ

神奈川県座間市福祉部 参事兼福祉事務所長兼地域福祉課長 林 星一 氏

生活困窮者支援や生活困窮者自立支援で相談を進める際に、必要となる視点をお話しいただきます。また、組織全体で「断らない相談支援」を実践するための連携のあり方について、紹介いただきます。

17:30~

**交流会** 夕食を兼ねて、ともに学ぶ受講者同士の親睦(情報交換・交流)を深めます。

9:25~10:35

**講義・演習** 自分の大切にしたい価値を見つける・言葉を用いず信頼関係を築く作法

10:50~12:00

**講義・演習** 相手に寄り添うための作法

13:00~14:10

**講義・演習** 相手に質問するときの作法

14:25~15:35

**講義・演習** 相手に伝えるときの作法

15:50~17:00

**講義・演習** 相手のもっている力を引き出す作法

鳥取大学大学院医学系研究科 教授 竹田 伸也 氏

相談業務をよりよく行うためには、相手と信頼関係を築き、受容・共感的に話を聴くだけでなく、上手な質問や伝達の仕方も求められます。それに「相手のもっている力を引き出す」を加えたスキルが「対人援助の作法」です。演習を交えながら楽しく学びます。

9:25~14:10

**講義・演習** 心理的負担を軽減する職場の関係づくりとメンタルマネジメント  
～折れない心とモチベーションアップ～

ケアタウン総合研究所 所長 高室 成幸 氏

前半は「支え合える職場の関係づくり～感情労働とストレスケア～」、後半は「メンタルマネジメントとモチベーション～折れない心の作り方～」と題し、講義とグループセッションを交えてお話しいただきます。

相談業務で苦手意識を持たずに相談者とかかわり、対応が困難な事例に対してチームで解決に近づけるための組織内での「関係づくり」や業務上のストレスに向き合うためのメンタルマネジメントとモチベーションアップの手法を学びます。

14:10~14:40

**ふりかえり、研修アンケート記入、閉講**

令和5年

9月  
20日(水)

令和5年

9月  
21日(木)

● 研修内容については、都合により変更になることがありますので、予めご了承ください。なお、研修についての最新情報は、JIAMホームページをご覧ください。

JIAMメールマガジンのお知らせ

当研修所では、メールマガジンを発行しています。各研修に関する最新情報などを定期的にお知らせします。ぜひご登録ください。読者登録は、JIAMホームページで受け付けています。