所属 部署	氏名	項 番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		1	<p>●●研修については、もう少し研修時間が長い方がもっとたくさんの意見交換等が出来たと思いました。また、CS・ES研修を初日に行うほうが、意見交換が活発になったのではないかと思います。</p>	<p>自らも情報収集を行い、また職場の先輩・同僚より指導を受けながら仕事に対する経験を重ねてきたと思います。また、外部講師による研修での新しい知識や考え方を学びました。</p>	<p>CS・ES研修は、時間があっという間に経ってしまい、とても興味深い研修でした。今回の研修は、コミュニケーションの重要性について、再認識できた研修だったと思います。</p>
		2	<p>外部講師のCS, ES向上研修は、講師の経験等からCS, ESの見方、考え方、ポイント等を分かりやすく講義して頂き、今後の参考になりました。人を引き付ける話術等も含め、内容の濃い研修となりました。〇〇研修にあっては、グループ討議がメインでしたので、各課とのディスカッションなど、参考にはなりましたが、各課が提示した本庁内での業務問題と消防サイドとは当然のことながら掛け離れていますので、今後の対応として考えて頂けたらと思いました。問題点、解決策等を考えるうえでいろいろな面で違いを感じました。</p>	<p>職場研修(CE・ES向上研修)、救急法・消防訓練等での市民指導、外部機関とのコミュニケーション、職場内において部下、同僚への指導や同僚、上司からの助言、仕事を通じた経験</p>	<p>消防活動におけるリーダーの瞬時の判断は非常に重要になってきます。常日頃からチームには方向性を示し、またメンバーとのコミュニケーションには十分、力・時間を注いでいます。今回の研修を受講し、今後も求められるリーダーとしての能力の発揮、望ましいチーム、望ましい環境設定にはさらに努力をしていく次第です。まずは自らのリーダーシップスタイルを把握し、状況に応じた決断をし、メンバーの信頼感を確保するためにも変わらず、自己研鑽に努め、メンバーの持てる能力を最大限に引き出していきたいと考えます。</p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		3	<p>構成、内容ともに非常に分かりやすく、楽しかったです。</p> <p><u>＜CS向上とアクションプラン＞ オリエンタルランドのようなCSの高い企業の事例を学ぶことで、その高い顧客満足度には、計算された仕組みと裏付けがあるということを学ぶことができました。</u></p> <p>＜〇〇研修＞チームワークの大切さ、コミュニケーションの必要性を学ぶことができました。そして何より、グループワーク等で他の職場の皆さんの思っていること、考えていること、各職場の課題等、様々な事例について話し合うことにより、親しくなれたことが何よりの収穫です。</p> <p>いづれの研修も、日常業務に直結している内容であり、今回学んだことを生かし、市民サービスの向上に努めたいと思います。</p>	<p>今まで役に立ったと思うことは、主に3つあります。</p> <p>①実際の仕事を通じた経験と、その時の先輩・同僚職員からのアドバイス 経験は何よりも大事で、経験を積むことで、仕事の本質が見えてくるものと思っています。また、自分一人では解決できない仕事にぶつかった時、先輩・同僚の助言は心の支えとなり、難しいことでも、解決に繋げることができました。</p> <p>②後輩を指導するとき 人に説明するときは、自分が理解していない事を知るチャンスであり、それを勉強する機会にもなった経験があります。</p> <p>③自分に無いものを持っている先輩、同僚職員に出会うこと 仕事の進め方や、市民との接遇等、自分よりも優れていると感じたことは、真似するようにしています。良い先輩、同僚に出会えるかは、非常に大事なことだと思っています。</p>	<p>とにかくグループワークが楽しくて、あっという間に4日間が終わってしまいました。最初は、グループ内もギクシャクしていましたが、いつの間、チームワークが良くなっていて、自由活発に発言する雰囲気になっていました。仕事を進めるうえで、チームワークはとても大切であり、一人でも違う方向を向いてしまっていると、活気のあるチームはできないものであると感じました。自分の職場でも、さらに活気のあるチームにしなければいけないと思いました。</p>
		4	<p>〇〇研修については時間が少し足りなかった印象です。説明を急ぎすぎて趣旨を理解するのに時間がかかりました。しかし、内容的には自らの疑問【主査の役割】を解決することができ、有意義な研修でした。</p> <p><u>CS・ES向上研修では、ディズニーの考え方や、やり方がそのまま生かすことはできませんが、とても楽しく、すべてのことに興味を感じながら受講することができました、何よりすべての説明を【聞きたい】と積極的に感じたのは、失礼ですが過去の研修ではなかったことです。</u></p>	<p>仕事の性質上、同じような設計はあっても、同じ現場は2度とありませんので経験を重ねることが、幅広い知識や現場の收拾能力を高めることができます。しかし、経験だけでは限界があり、さまざまな経験を未知な世界に生かすためのきっかけは、上司や先輩・同僚からのアドバイスや様々な研修のちょっとした一言が重要だと思います。</p>	<p><u>〇〇研修、CS・ES向上研修共に、講師の方が、受講者に対して常に【わかりやすい言葉】を使って、【理解してほしい】という気持ちを持って説明していただいていることを感じました。受講していても、講師の【高圧的】な態度や言動を感じることなく、素直に受講することができました。</u></p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		5	<u>・リーダーシップやコミュニケーションを図る上で、状況に応じた対応が必要なんだと、分かり易く、講師の皆様方に学べてよかったです。</u>	・やはり、上記に記載されているとおり、実際の仕事を通じた経験(特に災害現場)、先輩・同僚職員の指導や助言(訓練や事務処理)です。	・とても良かったのですが、基本シートには穴が開いてあったのに、参考シートには穴が開いて無かったので、出来れば、参考シートにも穴を開けてもらえれば、ファイルも用意してきたこともあり、配布資料がスムーズにまとめられると、思いました。特にページ数も記載されていない為、その場でファイリングのし易い状況を作って頂けると助かります。
		6	<u>今回の研修で特に感じたことは、コミュニケーションを上手に図ることによって仕事がスムーズに進めるれるということを感じました。今後、仕事を進めていく上で、大変ためになる研修だったと思います。</u>	実際に市民とのやり取りや、現場での対応などを通しての経験です。	外部講師の研修は、かなり新鮮で参考になる研修だったと思います。
		7	構成・内容については、外部講師と内部講師の両方の研修が、相互に関連していたことが良かった。 <u>私は、初めに外部講師、その後に内部講師の研修だったが、内部講師のグループ討議のときに外部講師の内容も参考に出来たので、この順番が良かったと思う。</u> 実施期間については、週内で4日間通しの研修だったが、この期間中の職場での業務に影響が大きいため、できれば週2日間程度で2週に分散したほうが、職場に対する影響が軽減されると思う。	仕事上の実務上で、特に役に立っている研修は、以下の2つです。 ・「図録制作研修」・・・博物館連絡協議会が実施した研修。博物館の展示図録を制作する上でのテクニックや、デジタル画像をカラー印刷原稿として使用する際の基本的な知識、校正の仕方など、印刷製本の専門業者が講師となって講義したもの。 ・「著作権研修」・・・県が実施した著作権に関する研修。博物館や図書館、資料館、文書館などの実務上で必要な著作権の知識に関する研修。	<u>外部講師による研修は、民間企業のサービス業における社員研修の事例として興味深かった。</u> 内部講師による研修は、事例研究をグループ討議形式で行ったことが、各課の事情を知る機会ともなり、勉強になった。
		9	<u>今回の研修はJST基本コース及びCS・ES向上研修を受講させて頂いたのですが、職場内のリーダーとしての考え方、取り組み方など大変勉強になりました。今後、職場内で生かしていきたいと思えます。</u>	市民と対話するうえで接遇研修等は大変勉強になりました。また、外部講師の方が講義する研修は違う目線で講義をして頂いてもらい大変勉強になっています。	<u>CS・ES向上研修では外部講師の方から講義をして頂いたのですが、講義内容が新鮮で大変勉強になりました。</u>

所属 部署	氏名	項 番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		10	<p><u>この研修は、初めてリーダーになる私にとって、今後の職務を遂行していくためにリーダーの役割、コミュニケーションの活用等、とても勉強になりました。</u></p>	<p>消防学校での教育、また職場での訓練等は実災害で大変役立ちます。また市役所研修は訓練の構成(仕事の進め方)訓練の実施(OJT)、市民との対応、など役に立ちました。</p>	<p>今回の会場は大会議室だったのですが、窓がなく、また天井も低く、空調施設が悪く、大変圧迫感と息苦しさがあり、とても苦痛に感じました。4日も配水場でも良かったのではないのでしょうか？改善してほしいです。</p>
		11	<p><u>リーダーの役割など、わかっているにもかかわらず実践する努力が必要です。今回の研修では、このあたりを再認識し、今後への取組方法など役立つ内容でありました。</u> <u>また、役職が変わっても人としては変わりはありませんが、職務内容については数多くの変更点があります。</u> この変化を滞りなく実行するための努力が必要です。一人では仕事できませんので、担当内をはじめ課内で共通の認識をもった業務を遂行することの大切さを痛感した研修でありました。</p>	<p>実際の研修も役にたっておりますが、公務員になる前に働いていた旅行代理店での仕事も役に立っています。旅行は、企画立案から商品としての売り出し、その後お客様の申込を経て、滞在する現地での対応、その後は思い出とともに帰宅していただく流れであります。ある意味、夢を売る仕事でしたが、どこかの部分で不具合がおき、お客様をがっかりさせてしまえば、旅行商品として成り立ちません。これは、会社としての信用にかかわることでもあり、再度自社商品を選んでもらえない可能性が多く、会社にとってもマイナスイメージです。利益を上げるためには従業員の向上心が必要です。このあたりは公務員も同じことが言えるのではないのでしょうか。全体の奉仕者であるため、一部の市民に偏った政策では不満もでると思います。このようなことから、現在の職務で最大の努力を</p>	<p><u>「初心忘れるべからず」と言いますが、何歳になってもこの言葉は心にしみ、今回の研修では、このことを教わったと思います。</u> また、広い視野をもった職員で業務を遂行することにより、各課が連携した仕事をこなせ、職員一人ひとりの意識で、更に良い〇〇を作り出せると思います。</p>

所属 部署	氏名	項 番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例: 実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		12	<p>参考になる部分や応用すれば使えそうな部分も数多くあった。</p> <p>〇〇研修は、リーダーとしての役割についていろいろと勉強になった。しかし、現在の〇〇の組織体系においてのリーダーは一般的に主幹職であるという現状からすると、〇〇の主査職に求められている役割というのは今回の研修で学んだことと若干ずれが生じているのではないかと感じた。</p>	<p>自分で勉強 実際の仕事を通じた経験</p>	<p>講師のみなさま、お疲れさまでした。 研修厚生担当さま、お疲れさまでした。</p>
		13	<p>グループで討議していく時間が多かったので、多く人の意見等が聞けたこと、また、そのことによりあまり仕事上での接点のない人と話す機会ができたことが良かったと思います。</p>	<p>経験に基づいた、先輩の助言が一番印象に残り、役に立っていると思います。</p>	<p>「CS向上とアクションプラン」の研修で、民間企業での話は新鮮であり、活力のある企業と、従業員のESは大きく関係していると思いました。</p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例: 実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		14	<p>JSTであることから内容面はうまく構成されている(必要となる知識や技能が系統だてて学べる構成となっていた)と思いました。</p> <p>特に、設問やグループワークの課題は何を考えさせたいのかの意図が通じるもので、リーダーとしての行動を実践する機会も兼ねていたので、リーダーに必要となる能力や思考を認識する上で大変役立つと思いました。</p> <p>しかし、どちらかというと内向的な本質をもつ私にとっては、発言や作業中心の研修が少し苦痛を伴うというのも正直な感想ではあります。そうは言いつつ、リーダーが内向的な態度でいられるはずもないので、むしろこういう機会に自己をkaizen！改革！していきたいと思います。そういうきっかけにはもってこいの研修と言えます。</p>	<p>設問に例示されているものがすべて当てはまるものと常に認識しています。むしろいずれが欠けても仕事人、社会人としての成長が促進されない、あるいは促進が遅れる気がします。</p> <p>日々の業務からも、各種研修からも、休みからも、どのような場面でも、自分に何らかの影響を与えるものは、ほぼすべて役に立つものなのではないでしょうか？</p> <p>問題はそこで気付いた問題点や課題を、如何に解決策を見出し、そしてそれを実践していくかという点につきと考えています。私自身にありがちなのは、「何とかしなくてはいけない！」「これは問題だ」などと気付きまではできるのですが、例えばよい見本を示していただいた際に、それを模倣できるかというとなかなか踏ん切りがつかないことの方が多く、学んだ知識や技術を生かしていない現状が一番の問題点です。</p>	<p>今年から主査職になったという同じ立場、ほぼ同世代の職員と共に考え、共に意見を巡らせることができた機会は大変貴重なものでしたし、刺激にもなりました。</p> <p>民間の取り組みについても学ぶ機会があったのでその点も良かったと言えます。ただし、CSについては、私は根本的に民間と行政とで大きな相違があるという論者なので、そういう観点からは話半分で聞かせていただいたのも事実です。即ち、市民福祉の向上をめざす、そのためにどのような姿勢や考え方や視点が必要かといったことを意識するのは非常に大切であることは官民間問わず共通に必要な前提で大いに参考となること、他方、民間はエンターテイメントやオマケ的サービスが行いやすい(収入というベネフィットが伴うし、公平・平等性や細かい法規制や社会的な期待等が少ない)、ほとんど苦言を言わずに済む、説明責任がなくても相手方が受け入れやすい拒否をすることで済みやすいことという相違点です。</p> <p>そういう意味では、大学の先生やコンサルタントや民間人というよりも、真摯な改革等を行い話題となった行政職員の話聞く方がより効果的かなと考えているところです(ベーシックとなる部分が共通ですから)。</p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		15	構成としては、聞く時間、考える時間、話し合う時間、どの時間も丁度よい配分になっており、終始やりやすく、分かりやすいものでした。内容については、普段当たり前のように思っていること、分かっていることを再確認することができ、それを理解しているだけでは何も変わらず、行動に移すことが重要であることを再認識させられ、今後の実践に向けて背中をポンと押していただけたような感覚が持てました。 福島氏の講義については、実経験のディズニーランドを例にされていることもあり、その中からいろいろと教えていただけたことが、大変興味深く分かりやすいものでした。	市民(お客)と話すときは、相手の立場になり、何を一番伝えたい、訴えたいのかをまずしっかり理解することが第一である。これは、かなり以前の研修において、教えられたことであり、それ以前から自分でも理解していたことでありますが、ついこれを忘れてしまい、相手の話し終わる前に、結果を述べてしまうようなことを以前はしてしまうこともありましたが、今では自分優先ではなく、相手優先の配慮が迷うことなくできる余裕が持てるようになりました。	内部講師2名の方については、普段見慣れていることもあり、大変分かりやすく、やり易かったです。意見は挙手で終始行われましたが、どうしても同じ方に偏ってしまうことが多く、あの人がまた意見するだろうから任せればいいや的な雰囲気の部分がありました。本来、受講生側がそのような雰囲気にならないよう活発に意見を出さなければいけないのですが、一度その流れになってしまうと流れを変えるのは難しいかと感じました。こうなった場合、一人が意見を出したら、その意見者が次に意見してもらいたい方を指名する方式を取れば、適度な緊張感と和やかな雰囲気も出ると思われますので、状況によっては切り替えていただければと思いました。
		16	職場内のコミュニケーションやチーム力向上についての講義内容は実践していきたいと感じるものが多かったと思います。また、グループ討議が多かったため、消防や出先など普段接する機会の少ない職場の方とも親しくなることができたことも有意義だったと思います。	業務の知識を得る上では関係機関の行う集合研修が役立ちましたが、窓口業務も含め、多くの市民と接することで学んだことも多かったと思います。	<u>TDRの研修等のお話は大変興味深く参考になりました。</u>
		17	実践的で、とてもわかりやすいと感じました。また、主査試験前の問題集の「事例研究」を読んでなかなか分からなかったところが、自分にとってより具体的に考えられるようになったと思います。これからますますこの内容を振り返って考える場面が増えていくと思いますので、資料をしまいこまず、勉強したいと思います。	毎日の業務の積み重ねです。窓口での貸し出し作業等は、作業としてすぐ覚えられますが、図書館資料の内容の把握や問い合わせなどへの回答、児童への本の紹介などは、長い時間の経験があつてのことかと思えます。今まで先輩方から教わってきたことを自分より下の世代へもしっかり教えたいと思います。	4日間あっという間でしたが、4日連続だったため、所属の仕事がまるまる溜まってしまい、大変でした。出先機関のため、朝夕職場にいられる時間が限られてしまいました。なんとか、間に1日挟んでいただけるとありがたいと思います。よろしく願いいたします。
		18	<u>CS・ES向上研修の日程は2日間、確保できれば良いと思います。</u>	実際の仕事を通じた経験 先輩・同僚職員の指導や助言 市民との対話等	日常業務では接しない方のお話を聞く事ができたので参考になりました。

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		19	<p>仕事をしていくうえでの基本でもある研修でした。グループ討議をしている中での話し合いで色々一致する部分がありやりやすかったです。一日の研修などですと、なかなかグループ討議でもとけこめない部分がありますが、今回の研修では4日間ということもあり時間を増すごとに話しやすくなり意見も出るようになり良かったと思います。<u>4日目のCS、ES向上研修は、もう少し時間に余裕があれば良かったです。</u></p>	<p>毎日の業務での経験。今回の主査研修。</p>	<p>どの課でも人員不足の中で仕事を行っていることが分かりました。主査と言っても部下の居ない方が多いことなど…。そのなかで、どのように仕事を行い、目標もってモチベーションを持ち毎日の業務に励みたいです。 <u>CS、ES向上研修は主査の方だけではもったいないような気が致しました。基本の「笑顔、あいさつ」簡単そうですがなかなか出来ていないように思います。</u>このような研修は、何度行っても良いと思いました。4日間とっても勉強になりました。ありがとうございました。</p>
		20	<p><u>CSの講義は、とても馴染み深いTDLの内容がふんだんに盛り込まれていて、とても興味深く傾聴することができました。</u> JSTの講義については、全体をとおして講義を聴くという形ではなく、参加していくものだったので、とても緊張しました。でも自分の発表が違っていても聞いて貰えるという安心感があったので思い切った発言がしやすかったです。</p>	<p><u>外部講師による講義は、市役所内とは違う視点での考え方を学べるのでとても新鮮で、勉強になると思いました。</u></p>	<p>自分の勉強不足を再認識しました。今回の研修を少しでも今後の自己研鑽に役立てるよう努力したいとおもいます。研修を受講させていただきありがとうございました。また、アンケート及び復命書の提出が遅くなってしまい、申し訳ありませんでした。</p>
		21	<p>構成は意見等、特にないと思います。ただ、外部講師の関係なのか、1班・2班の日程が違うので、CS関係の講義が最初の受講と最後の受講では、とらえ方がどうなのか気になりました。</p>	<p>具体的な例はむずかしいですが、研修前よりも自覚もでてきて、同僚・後輩とのコミュニケーションも、積極的にとれるようになり、また意識もしています。</p>	<p>普段の業務等で人前にでるとの違い、また内容もどちらかというと消防にそぐわない面もあり、話すことのむずかしさを感じました。これからもっと勉強していかなければ、というのが感想です。</p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		22	<p>講義を受ける時間だけでなく、意見交換をする時間の両方があったので、他の課の様子を知ることができ良い刺激となりました。</p> <p>JSTの研修は、資料の配布が当日であったので、読み込むのに間が足りないように感じました。事前に配布されて読み込んでおく方が、研修中の説明等に対する理解がより深まったのではないかと思います。</p>	<p>仕事における能力という点では、職場研修と先輩・同僚職員の指導や助言によるところが大きいと思います。</p> <p>知識という点では、市民との対話と他市町村の職員との交流によるところが大きいと思います。特に、市民との対話は、市民の市役所に対する認識を得ることができるだけでなく、市の取り組みを説明できる機会でもあり、その過程で多くの知識を得ることができると思います。</p>	<p>部下を持つことを想定したものの、人を育てる役割を担うことを肝に銘じる内容だったので、日ごろ自分の仕事ばかりに目を向けがちであることが反省できました。また、<u>日ごろ「市の将来像」と自分の仕事のつながりを深く考えることがなかったことに恥じるばかりです。</u></p> <p><u>外部講師が話されたディズニーの事例について、講義中は「ディズニーだから・・・」と思ったりもしましたが、研修後に思い返してみると、それは誤った考えであると強く感じるようになりました。市民満足度の向上と職員満足度の比例関係、職務に挑むにあたっての共通認識(ディズニーでは「すべてのゲストにハピネスを提供する」だが、市役所の目的は「地域の住民福祉の向上」であること)、職員教育の在り方など、市役所にも通じる点、市役所こそ注意しなければならないことがたくさんあると思いました。今後、このような点を忘れず仕事に当たりたいと思います。</u></p>
		23	<p>今回の研修は第一線のリーダーとしてとても必要な研修内容であった。また、デスクワークでない自分には4日間の研修は若干の苦痛であったが、<u>講師の実践を交えた話はとても参考になった。</u></p>	<p>市民との対話で必要な接遇研修・OJT・特に外部講師の研修は自分たちとは違う立場で物事を考える事ができ、違う目線で研修を行っていただけたのがとてもためになった。</p>	<p><u>外部講師は違う目線から研修して頂けるのでとても良かったです。</u></p>
		24	<p><u>「CS向上とアクションプラン」、「JST基本コース」共に目標意識を高め、リーダーとしてメンバーを率いて市政の目指すべき方向性に向かっていることからとても興味深く研修に取り組みました。</u></p> <p>4日間という日程ですが、内容的に必要不可欠であることは承知しておりますが、続けて4日間自分の部署を空けることにとても罪悪感を感じます。</p>	<p>上司、先輩また後輩とのコミュニケーションを通じ、それぞれが受けてきた研修内容についての話や、実災害での経験等、各担当で勤務した職務経験などから自分自身の社会的人間性の向上につとめてきたことが今まで役立ってきたことです。</p>	<p>職責が上がり責任が伴うことを肝に銘じ、リーダーとして担当内をうまく取りまとめ円滑にスマートな仕事の進め方を目指していきたいと思う。円滑な業務運営こそがメンバーとのコミュニケーションの向上から仕事に対するモチベーション等へ繋がっていくと考えられ、結果仕事がしやすく何より市民が頼りたい・利用したい消防署(市役所)へと繋がっていくと思う。今回の研修で学んだリーダーとしての考え方、方向性の示し方をうまく活用し、日々の業務に役立てていきたいと思う。</p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		25	<p>〇〇研修は、何をいつ、やるのか流れが分からずとまどいました。また、講師の職員が同じくらいの年齢(人によっては受講生の方が年上)で、少しやり辛そうな印象を受けました。</p>	<p>研修では話す機会のないいろいろな職場・職種 の職員と話す事ができ、違う発想で問題の解決方法のヒントをもらえます。</p>	<p><u>CS向上研修の講師の方は、とてもよく〇〇のことを勉強されていて感動しました。職員として、自分は勉強不足だと恥ずかしく感じました。</u></p>
		26	<p><u>CSとESに関する研修は、イメージのわきやすい職場でのCSの取り組み事例を数多く出していたので、自らの業務に置き換え考 えることがやりやすく、非常に勉強になりました。〇〇職員として、目指すべき方向性を 自覚し、他の職員とともにその実現に向け努力することが、市民の満足度につながるこ とがよく理解できました。主査として、市民満足向上のためのES向上も目指して行きたい と考えます。</u> 〇〇については、現状の職場だけではなく、過去に経験した職場での問題等も念頭に置きながら研修を受けました。自分を動機付けてくれたり、コミュニケーションのとりやすい職場作りをしてくれたり、改善・改革の意識を持ち自ら率先して職に専念したりと、現在・過去の諸先輩方が実践し、身をもって教えていただいていたことを再認識しました。今後は、自らがその立場となり、職場の同僚や後輩職員にその姿を示して行きたいと考えました。</p>	<p>どこの職場においても自分ひとりで仕事を進められるものはなく、全てが先輩・同僚職員の指導や助言のもとで進んでいた。自らリードして行なった業務もあるが、それもみな、多くの人の協力を得ながら進められた業務であることを再認識した。こういった集合研修は、今後のためという目的はもちろんのこと、今まで関わってくれた方々のおかげで、市職員としての業務を全うしてこられたことを確認するいい機会であると思います。</p>	<p>積極的に発言する機会が多く、「短時間で自分の考えをまとめ、人に伝える」という訓練になりました。他の人の意見を聞くと自らの意見は発想が乏しいと痛感させられましたが、非常に役に立ちました。研修という機会は発言内容に正解は無く、どんな答えも講師が褒め、フォローしていただきましたが、実務にあたってはもう少し慎重に正確性を求めていきたいと考えます。 3名の講師の皆さんも、短時間に伝えなくてはならないことが多く、ご苦勞されたことと思います。CSや〇〇といった研修内容はもちろん、上記のことなどもこれからの業務に役立てていきたいと考えます。ありがとうございました。</p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		27	<p>CS向上の研修では、顧客満足度が常に上位と言われるディズニーランドのお話が聞けたのは良かったと思います。話し方も含めて見習いたいと魅力を感じるお話だったと思います。いかに行政サービスに合う形にして活かしていくか、もっと知りたいとも思いました。〇〇については、研修後に読み返してみ、講師がおっしゃっていたとおり、折に触れて活用していけるのではと感じました。内容としてはまずは基本的なところですので、目標の実現への過程まで具体的には描かれてはいませんが、大枠での方向性や道筋というものは示されていると思いました。その他について:事前に資料を配っていただいたうえで、研修では具体的な内容の意見交換が出せると良いのではとも感じました。課題はすべて個別、具体的だと思うからです。またスケジュールに時間的にも心理的にも余裕も生まれるのではないかと感じた次第です。</p>	<p>上に挙げられた例は、すべて役に立っていると思います。関係する担当の職員、他の自治体職員や業者(水道工事店)等とのコミュニケーションを取り、情報収集や交換するように心掛けています。直接的、間接的に仕事に関する知識を深め、視野を広げることに役立っていると思いますし、個人の知識や経験には限界がありますので、人脈を広げ、多くの「先生」を得ることは重要だと考えています。また市民からいただいた苦情や相談、質問、他の方や自身の成功も失敗も実例や経験から業務や事務の改善のヒント得て、次に活かせるようにと意識しています。それらはOJTを行う際にも役立っていると思います。</p>	<p>CS向上研修について:事例としてのディズニーランド(=エンターテインメント産業)と行政との間には、共通点とともに相違点も相当感じましたが、見習うべきところは見習い、取り入れていくという姿勢でありたいと思います。日々直面しているのは厳しい行政の現場ですが、ひとつでもサービス向上への糸口が見つかると良いと思います。〇〇研修について:リーダーとしての役割の基本を学ぶとともに、自分の考えや意見を述べるトレーニングの機会にもなったと思います。講師の方々には熱心に指導に取り組んでいただき感謝しております。</p>
		28	<p>CS研修では、住民満足向上には、職員満足が不可欠であることを修得し、また、職員満足向上には日ごろの職員の志が必要であり、職場の活性化や目標意識を持った仕事への取り組みが今後の〇〇を進化させる要素であることを感じました。〇〇研修で修得した、リーダーとしての役割やリーダーシップ、コミュニケーション等のリーダーとして必要な知識や実践能力を職場で発揮して、職場環境の向上に努めていきたいと考えました。その役割を達成することで、職員満足が少しでも向上し、住民満足が自然と向上するのではと考えました。</p>	<p>各種事業通じて市民の方々との対話する場面が多く、その中で行政に対してどのような想いを抱いて将来どのようにあるべきか等の話を聞きたい機会となっている。また、職場外の研修では、県職員や他市の職員と研修をすることにより、研修内容以外にもいろいろな情報交換をすることが非常に役立つとも思います。</p>	<p>CS研修では、ディズニーという成功事例を元にお話を聞いたことで、なんだか親しみやすい印象を受けました。どの場面においても、職員が前向きに考え目標に向かっていく姿勢は見習う必要があるのではと感じました。しかし、ディズニーと比較して総合行政である市役所は、目指すべき方向性がなかなか意識しづらいのではとも感じました。JST研修では、討議形式で行われたため、実践を身近に感じることが出来ました。また、その難しさも実感しました。今後はこれらの研修で取得した内容を少しずつ実践し、リーダーとしての経験値を上げていきたいです。</p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例: 実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		29	<p>CS（住民満足）ES（職員満足）は、民間企業の業務内容等を見ることができ、常に「お客様」の満足を第一に考え、業務を進めている点が大変参考になりました。また、お客様だけではなく、社員（職員）も臨機応変な考え方をもち、同時に満足を得ているという経営方針も大変興味深いものでした。</p>	<p>常にアンテナを高く持ち、多種多様に变化する社会情勢等についていくために各種の研修を受講し、教えて頂いたことを実際の業務に活かせるように自己啓発に努めております。</p> <p>特に、自分の中では職場研修、グループ討議、集合研修が意識向上に役立っております。</p>	<p>自分の置かれている立場、役割等について再認識し、改めて初心に戻り、研修で学んだ事を忘れることなく今後の業務を進めていきたいと考えます。リーダーとして常に課内、担当内の業務について神経を集中し、マネジメント、コミュニケーションを実践し、自己啓発に努め職員、自治体の更なる活性化を目指したいと、研修を受講して考えました。</p>
		30	<p>主査として、必要な視野の拡大と意識の確立など役に立つと思われます。</p>	<p>定期的に職場内の打ち合わせをおこない、問題点の解決や進捗状況等の再確認により職場でのレベルアップに繋がった。</p>	<p>特にありません。</p>
		31	<p>討議形式の研修は、個人的に好きな研修です。ただ、意見が活発に出ない場合、間延びしてしまい、発言している人だけで進められていく感じがしました。第2班では、活発な意見交換がされていると聞きます。この違いは、研修前にお互いが打ち解けているかどうかの差ではないかと考えます。1班のように、いきなり意見交換しろと言ってもなかなかできないのは仕方ないのかもと思いますが。また講師が職員である事に対しては、親しみ安い半面、多少の「甘え」のような気持ちが出てしまい、研修の締め切り時間が守れなかった場面もあり反省しています。</p>	<p>習うより慣れろの言葉どおり、仕事の流れに沿って研修(OJT)することだと思います。外部講師によるCS/ESの研修も、自分の接客に対する考え方を改めてくれたり、新しい知識をいただいたりと役にたっていると感じます</p>	<p>今回の研修では、アクションプランなど作成する時は、取り組む問題を深く掘り下げて考え、具体的な解決策を出す事が重要であると知り大変ありがたく思っています。CS向上のアクションプランの講義では、オリエンタルランドの実例を挙げながらの講義となり、大変興味深い話を聞く事が出来ました。ありがとうございました。これからの職員に求められている「市民の立場に立つ」という事が鮮明に理解できたと思います。全てに疑問をもちながら少しでも「対応のいい市役所・職員」と呼ばれるよう努力していきたいと思ひます。</p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		32	<p>私は、2班だったので4日間連続は大変だと思っていましたが、逆に研修に集中することが出来とても良かったです。初日のCS関係は、<u>ディズニーと云う馴染みのある題材で話を進めていただいたので、飽きることなく時間が過ぎました。また、公務員と一般企業(サービス業)の違いや社員の徹底したCS研修を行っていること等、今の自分との差を実感させられました。</u>〇〇研修は、人数的にも皆の顔を見ながら、積極的に意見も言えたと思います。また、それぞれの職場の状況等自分の職場も含めいろいろな現状、課題等多くあるのだと実感し、どうこれからをしていくのか業務をしながら考えていきたいです。</p>	<p>やはり先輩の仕事の進め方や市民との接し方や事業を行い方等直接教わっていない点でも、その姿勢とかが、今の私の公民館の業務に大変役に立っています。また、職場研修や職場外研修で、今の業務に目が行きがちですが、他の職場も現状等を知ることでも少しでも広い視野になるように心がけています。</p>	<p>改めて、自分の立場や職場の課題等日々日常を追われてしまっていた自分に反省し再確認することが出来ました。また、より良い職場づくりとコミュニケーションを大切にしていこうと思いました。</p>
		33	<p>4日間連続での研修はちょっと厳しかった。4日間であれば、2日づつ2週にわたって行うなどの日程であればよかった。また、内容については、主査として必要な能力を取得するには十分の内容であったと思う。</p>	<p>1番は、今まで携わってきた仕事での上司や先輩からの指導、助言であります。次に、職員研修等です。</p>	<p>先にも述べましたが、4日間の連続した研修は厳しかった。しかし、主査としての能力、知識については十分な内容の研修であった。今後はこの研修で学んだことを十分発揮できるよう努力してまいります。</p>
		34	<p>〇〇はボリュームがあり内容が駆け足的なところがあって、戸惑ってしまったところがありましたが、3名の講師方々の熱意が伝わり、良かったです。</p>	<p>市民とのコミュニケーションに関して、今回の研修後、庁舎内である所属を探している人を見かけたので、積極的に声を掛け、その所属まで案内してあげたところ非常に喜ばれた。 ちょっとしたことの積み重ねが、住民満足を上げる第一歩であるので、今後も続けてみたい。</p>	<p>今回の研修で、「コ」の字の机配置となり、私の席は側面であったので、講師の方向を見るのに、首を曲げなくてはならのが辛かった。 <u>福島先生のお話を聞いて、ESを高める方法として、職員間のコミュニケーションも重要であると感じたが、昔あった職員広報誌「ひばり」の復活も良いのではないかと思った。</u></p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		35	<p>これまでも職場におけるチームワークやコミュニケーションについては他の研修等で学ぶ機会がありましたが、主査という立場から、今回はあらためてその重要性を認識できました。</p> <p>〇〇基本コースでは、身近な事例を交えながら、マネジメント、リーダーシップ、コミュニケーション等の各理論について、主査としての基本的な取り組み姿勢を学ぶことができました。</p> <p><u>また、CS・ES向上研修では、民間レベルでの先進的な取り組み事例を紹介していただき、住民満足という視点から、公務員として何ができるかを考える良い機会となりました。特に、「住民満足と職員満足の向上のためには、職員自身が日々の仕事に『働きがい』を感じていることが前提となる。」との説明が印象に残りました。</u></p>	<p>・わからないながらも自分からその仕事に挑戦し、とにかくゴールまで進むよう努力する。</p> <p>・どこの職場でも同じだと思いますが、職員の配置人数が少ない中、先輩や同僚から懇切丁寧に指導を受けることは不可能な状況です。その観点から、常に自分のアンテナを高くし、周りの職員の動きから、良い意味で「仕事(対応方法)を盗む」ことも必要かと思えます。</p> <p>・より専門性を要求される業務に携わっている場合は、「市町村アカデミー」等で短期集中型の研修を受講するのものとつの手かと思えます。私の場合は、その分野の第一線で活躍されている講師から直接レクチャーを受け、今後の業務に非常に有益な研修でした。</p>	<p>グループ討議等により、リーダーとしての具体的な動きがイメージできました。今後も、今回の研修内容を生かし、積極的に業務に取り組んでいきたいと思えます。</p> <p><u>また、「CS（住民満足）～ES（職員満足）～働きがい」の関係性を意識しながら日々の業務にあたりたいと思えます。</u></p> <p><u>※福島先生の研修は、今後も公務員として仕事をしていく上で非常に参考となりました。</u></p> <p><u>また違ったかたちで福島先生の研修を受講してみたいと思えます。</u></p>
		36	<p><u>CS・ES研修については、大変参考になる内容でとてもよかったですと思えます。また、〇〇研修は質問が抽象的すぎて消防の考えかたからするとちょっと違う面がありましたが、リーダーとしての考え方を再認識しとても勉強になる内容でした。</u></p>	<p>職場研修(OJT)の大切さ</p>	<p><u>今回、CS・ES研修は元オリエンタルソフトの職員が講師ということで、とてもわかりやすく、また楽しく研修が受けられました。とくに社員とアルバイトの比率が1：9ということでびっくりしました。私は、全員社員と思っていたのでアルバイトの方のモチベーションの高さがすごいと思えました。また、自給1000円のアルバイトの方の意見が社長まで行き、社員がその意見についての回答やその後の対応、さらに経過にいたるまで報告するという辺りがすごいと思えました。なんでも言い合える雰囲気があったのでモチベーションの高さを保っていけることだと思います。我々も見習えるところは見習いより良い職場を作っていこうと思えました。</u></p>

所属部署	氏名	項番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		37	研修生自らが考える機会がほとんどで、問題意識を持つきっかけになり、非常によいと思います。	先輩・上司の指導や助言	①今後の業務を遂行する上で、心構えを再確認できました。②研修に集中できるのはいいのですが、研修期間中は、基本的に通常業務ができなくなります。4日間連続ではなく、日程を研修2日、通常業務1日、研修2日とする等、分散して欲しいです。
		38	<p>発言中心の〇〇研修につきましては、色々な部署の方と活発な意見を話し合うことができ大変勉強になりました。</p> <p>しかし、小グループでの討議がでは多くの意見が話し合われましたが、全体の討議となると発言する人が偏ってしまっていたためもう少し方法を考えても良かったのではないかと思う点もありました。</p> <p>最終日のCS、ES向上研修(外部講師)につきましては、今の日本をリードする企業の、サービス体制及び職員教育についてとても興味深く学べたため大変良かったと思います。</p> <p>今回の研修に限らず、こう言った研修の場を多く受講したいと思いますので、これからもよろしく願いいたします。</p>	<p>昨年度まで私の上司であった副参事が、OJT及びリーダーシップの手法について実に研修で学んだ手法に忠実だったため、今回のJSTの研修はそれを確かめるように自分なりにOJT及びリーダーシップについて研究してみました。</p> <p>今後この研修で学んだことを生かし、部下の教育また自分自身の自己研鑽を積んで行きたいと思えます。</p>	<p>4日間と長い研修でしたが、内容が非常に濃く、これからの職場の中核を担う私達にとってはとても必要な研修であったと思います。研修は自己のスキルアップのためには決して欠かせないものだと思います。</p> <p>今後とも多くの機会を経験し、市民にとって〇〇がどうあるべきかを常に考え、よりよい自治体運営を心掛けて行きたいと思えます。</p> <p>この度はありがとうございました。</p>
		39	<p>CS・ES研修については、大変参考になる内容でとても良かったと思います。</p> <p>また、〇〇研修は質問が抽象的すぎて消防の考えかたからするとちょっと違う面がありましたが、リーダーとしての考え方を再認識しとても勉強になる内容でした。</p>	職場研修(OJT)の大切さ	<p>今回、CS・ES研修は元オリエントラウトの職員が講師ということで、とてもわかりやすく、また楽しく研修が受けられました。とくに社員とアルバイトの比率が1:9ということでびっくりしました。私は、全員社員と思っていたのでアルバイトの方のモチベーションの高さがすごいと思えました。また、自給1000円のアルバイトの方の意見が社長まで行き、社員がその意見についての回答やその後の対応、さらに経過にいたるまで報告するという辺りがすごいと思えました。なんでも言い合える雰囲気があったのでモチベーションの高さを保っていけることだと思います。我々も見習えるところは見習いよ</p>

所属 部署	氏名	項 番	今回の研修の構成・内容についてどう思いますか？	あなたの仕事における知識や能力を身につけるうえで、今まで役に立ったことは何ですか？(例:実際の仕事を通じた経験、先輩・同僚職員の指導や助言、職場研修(OJT)、集合研修(職場外研修)、外部の教育機関が行う研修、市民との対話等)	今回の研修について、ご感想を記入ください。
		40	<p>グループ討議についてですが、日頃、自分の職場と接点が少ない職員と話し合いができたことと、どこの職場でも同じような課題を抱えていることがわかり、チームが一段と結束でき、大変有意義な研修になりました。また、聞きっぱなし型ではなく全員参加型の研修であったことも、適度な緊張感があり退屈せずによかったと思います。</p>	<p>仕事で税金等債権の回収に行った時、市民から様々な不満、意見、要望を聞いたことが一番の財産です。職員は市民によって育てられるという意識が大事だと思います。</p>	<p>4日目の研修はこれまでにない画期的な研修で、市役所に入所してから最も印象に残った研修になりました。<u>一見すると華やかな羨ましい職場でも、その目標を達成するために人一倍の努力と苦労があることを知り、改めてチームで仕事をすることの難しさがわかりました。今後も企業の第一線で活躍されているあるいは活躍されていた方々の講義を研修に取り入れてください。きっと研修が楽しくなると思います。</u></p>