

令和6年度

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。ニーズが多様化する中、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ぶことにより、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19日(木)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、良好な状態での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6年9月18日(水)～9月20日(金) (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の職員

※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

11,750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6年8月2日(金)まで

申込方法

JIAMホームページ内「研修Web申込みフォーム」からお申込みください。

受講決定

受講の可否については、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。

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

[e-mail] kenshu@jiam.jp [ホームページ] https://www.jiam.jp

令和6年

9月
18日(水)

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
求められる相談者との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」上での心構えについて、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
〈福祉関係相談〉

茨城県龍ケ崎市 福祉部福祉総務課 主幹 寺田 遼 氏

生活困窮者や生活保護受給者を対象とした無料職業紹介事業所及び生活困窮者自立相談支援機関での窓口において、相談に応じる際に意識していることや支援方法等について、ご紹介いただきます。

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
〈滞納関係相談〉

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。

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。

9:25~12:00

講義・演習 面接相談のための基本的コミュニケーション

関西学院大学人間福祉学部 教授 川島 恵美 氏

面接相談において、ご自身がどのように言語的及び非言語的なスキルを活用しているのか、簡単な演習を交えながら、より良いコミュニケーションのあり方について理解します。

13:00~17:00

講義・演習 面接相談のための援助的コミュニケーションスキル

関西学院大学人間福祉学部 教授 川島 恵美 氏

面接相談という援助場面において、マイクロカウンセリングにおける「かかわり行動」及び「基本的かかわり技法」について実践的な演習を通して学ぶと共に、様々な面接場面の教材映像を視聴し、より良い面接とはどのようなものなのかというイメージを明確にします。

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
～住民の多様なニーズに応えるために～

龍谷大学短期大学部社会福祉学科 教授 松田 美智子 氏

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も解決に近づけるための、組織内での良好な関係づくりや業務上のストレスを自己管理する方法等について、お話しいただきます。

午後からは、研修のふりかえりとして、受講者同士の意見交換等を交えながら、相談業務で地域を支えるために、担当者として大切にしたい軸などを各自で認識し、3日間の研修のまとめとします。

14:10~14:40

ふりかえり、研修アンケート記入、閉講

令和6年

9月
19日(木)

令和6年

9月
20日(金)

● 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。