

「研修」の
現場^を行く!



長崎県市町職員研修センターの外観

長崎県市町職員研修センター

数多くの離島を擁する 地理的環境にも対応し さまざまな研修プログラムを提供

五島列島、壱岐島、対馬を含めて、大小1,500近くの島を擁する長崎県。これは47都道府県の中かで最多であるが、こうした地理的環境を背景に、13市8町の職員の研修を担当するのが長崎県市町職員研修センターである。離島が多いことから、通信教育に力を入れたり、市町の要望に基づいて現地に講師を派遣する【ニーズ研修】を実施したりと、ユニークな研修を提供していることも大きな特徴となっている。



住民と協働して独自のまちづくりと自治体改革を担う職員を

長崎県の市町村職員の研修の歴史は、1970年、長崎県町村会において研修をスタートさせたことにはじまる。その後、1991年から2006年まで長崎県市町村研修協議会という名前で研修を行ってきた。

2007年になって、県内市町村のいろいろな事務を統一的去る長崎県市町村行政振興協議会という新たな協議会がえられることになり、職員の研修もここで担当することになった。さらに2014年から(公財)長崎県市町村振興協会直営の団体として研修事業を行っている。これが、長崎県市町村職員研修センター(以下、当研修センター)のこれまでの歩みである。

当研修センターの基本理念は、長崎県内市町の集合研修機関としての役割を果たすため、各市町と連携・協力を強化するとともに、より高度で先進的な研修の充実を図り、新たな地方自治を担える人材(人財)を育成することである。

当研修センターが目指すべき職員像は「住民との協働による、独自のまちづくりと自治体改革を担う職員」であり、これを達成するための職員の具体像は、

1) 創造性豊かな職員

時代の変化を的確に把握し、高い問題意識と専門性を備え、必要な政策の立案に創造性を発揮する職員。

2) 意欲にあふれた職員

住民と協働する自治体職員としての使命感・責任感を有し、政策課題の発見と解決への強い意欲をもった職員。

3) 挑戦する職員

地域の独自性や社会情勢、住民ニーズを把握し、前例や慣例にとらわれることなく、新しいことにチャレンジ精神をもって、企画・立案・実行できる職員。

また、令和8年度における研修の基本方針は次のとおりである。

わが国は人口減少と少子高齢化の加速、大規

模災害リスク、社会経済活動のDX化など、大きな構造変化の途上にある。また、長崎県下の市町においては、地域独自の課題(離島・過疎化地域の活性化や地域経済の維持)がありながら、物価高騰や人材不足など社会環境が大きく変化するなか、行政運営を担う人材の「確保と育成」など早急な対応が必要となっている。

これらの課題を克服し、持続可能な自治体経営を実現するためには、職員一人ひとりの資質・能力の強化と自治体全体の組織力を高めることが不可欠であり、当研修センターでは、新たな地方自治を力強く担える「人財」を育成するためのカリキュラム策定を行うものとする。

通信教育でバラエティ豊かな100の講座を提供

当研修センターでは、人材育成は投資だと思っている。すぐに結果は出ないかもしれないが、長い目で見て地道にリソースを投入して人を育てていくことが使命だということだが、そのためにはマーケティングとセンスが不可欠となる。

そこで当研修センターの職員は、日々の情報収集に力を注いでいる。その活動は、市町の現場からの情報収集はもちろん、講習や講師に関するリサーチ、他県の研修担当者とのコミュニケーションなど多岐にわたっている。

また、長崎県は地理的に他の都道府県にはない大きな特色をもっている。それが、五島列島、壱岐島、対馬を含めて、全国47都道府県で最多の1,500に近い島を擁しており、人が住んでいる島だけでも72にのぼるということである。

たとえば、五島列島、壱岐島、対馬の各離島と長崎空港とを結ぶ空路はあるが、長崎市で行われる研修に参加するには、その当日にプラスして前泊や後泊が必要になってくるため、時間的にも経済的にも研修を受ける側には負担を強いることになる。

さらに、研修会場は長崎市の中心部にあるが、宿泊施設は併設していない。研修が2日間にわたる場合などは会場近くのホテルに宿泊することになるが、市内には有数の観光スポットが数

多くあるため、ハイシーズンになると長崎市内のホテルがとれず、近隣の市町のホテルに宿泊を余儀なくされるといった事態も起こってくる。

これらのさまざまな要因から、当研修センターでは古くから通信教育を活用し、市町の職員に受講を勧めてきた。その内容は、階層別・行政実務、能力開発・教養、語学コース、法令、OA、資格支援の6つのジャンルにわたる。

また、遠隔地から長崎市内の会場に足を運ぶことなく、各市町で課題となっている事項にあわせた研修を現地で実施し、問題解決を図ることを目的とした【ニーズ研修】も毎年実施している。当研修センターでは、どのような内容でいつ、どこで開催したいのかという実施依頼書に基づき、講師との調整や研修にかかわる諸経費の支援などを行っている。

自らのキャリアについて深く考える きっかけを若手に提供する

前述した通信教育と【ニーズ研修】を含めた研修の体系は以下に示したとおりである。令和8年度は、階層別研修のなかで特に、若年層の離職防止のためのキャリア開発ならびに、定年延長の職員の経験や知識を組織に取り込むための研修を強化し、各市町の組織力強化につなげていきたいと考えている。

階層別研修の【新規採用職員研修】と【フォロー研修】、【主事級研修】、【主査・主任級研修】、【新任係長研修】においては、自分の将来像を描けるようなキャリアデザインについて考える内容がしっかりと組み込まれている。



研修風景（ファシリテーション研修）

しかし、若手職員の間から、これからの自分をどうデザインしていくかについてさらに深く学びたいという声が大きくなり、2025年度から階層別研修のなかで【キャリアデザイン研修】を新設することとなった。その概要は以下のとおりである。

〈目的〉

自分らしく活躍するためのキャリアプランを立てる。

〈内容〉

- ①キャリアデザインの必要性を理解する。
- ②入職後からの職務経験を振り返ることで、キャリアの棚卸しを行い、期待される役割と開発すべき能力を考える。
- ③キャリアビジョンを描き、具体的な行動計画を作成する。

〈対象および形式〉

主事～主査・主任級（30歳前後の若手職員）、集合研修

〈受講者の感想〉

- ◆ぼんやりしていた未来の設計や仕事に対するスタンスが少しくクリアになった。働くうえで頑張れる芯の部分が見えてきた気がする。
- ◆今回の研修で自己理解を深めることができた。また、グループワークでは、意見交換などをするなかで、新たな気づきを得ることができた。
- ◆キャリアについて考えることがなかったので、今回の研修はすごくいい機会となった。自分の将来像について具体的に想像でき、実現に向けてがんばりたい。
- ◆毎日が必死で自分のキャリアについて考える余裕すらなかったが、今回の研修がそれを深



研修風景（次世代マネージャー研修）



めるきっかけとなった。考え方のノウハウの
ようなものを教わったので、これからさらに
自分で深めていきたい。

また、定年延長職員の経験や知識を組織に取り
込むための研修については、2026年度から【再
任用受け入れ側研修】を新設した。

〈目的〉

再任用職員とのかかわりあいや職場内環境の向
上を図る。

〈内容〉

再任用職員とのかかわり方や業務の分担など、各
自治体の状況を共有しながら、どうすればより
よい職場環境づくりができるかを考える。

〈対象および形式〉

管理職、集合研修

カスハラなど職員に身近で 関心の高い専門研修

専門研修のなかの能力開発・教養コースにお

研修体系

(※) オンライン研修 ◆ 新規研修

〈階層別研修〉

基礎研修

- トップセミナー(※)
- 副市長・総務部課長研修
- 新規採用職員研修
- フォロー研修
- 主事級研修
- 主査・主任級研修
- 次世代リーダー研修
- 新任係長研修
- 女性リーダー育成研修
- 次世代マネージャー研修
- 新任課長研修

能力開発研修

- キャリアデザイン研修(若手職員)
- 定年延長・再任用職員受け入れ側研修(管理職)(※) ◆
- 定年延長・再任用職員研修(定年延長職員・再任用職員)(※) ◆
- リスクマネジメント研修(監督職～管理職)
- ファシリテーション研修(主査・主任級～係長級)

〈専門研修〉

行政実務コース

- 契約事務研修(※)
- 出納事務と予算決算研修
- 複式簿記入門研修
- 会計基礎研修
- 情報公開と個人情報保護研修
- 地方公営企業等消費税実務講習会(国税局共催)(※)
- 地方財政講習会(県共催)
- 戸籍事務担当者研修
- 採用担当者研修
- 人材育成担当者研修

地方税特別研修

- 市町税務職員初任者研修
- 徴収職員初任者研修
- 地方税専門研修(外部講師) ◆
- 住民税初任者研修 ◆
- 債権管理研修
- 住家被害認定調査及び罹災証明書発行業務担当者研修
- 住家被害認定調査等業務のコーディネーター育成研修
- 専門講師現地研修

能力開発・教養コース

- クレーム対応研修
- ハラスメント防止研修(※)
- カスタマーハラスメント研修
- 情報発信力向上研修
- メンタルヘルス研修(セルフケア)(※) ◆
- メンタルヘルス研修(ラインケア)(※) ◆
- 専門職研修(保健師) ◆
- 多文化共生研修 ◆
- Webセミナー(講演)(※)
- 県・市町村等合同専門研修

法令コース

- 法制執務研修(基礎編)(※) ◆
- 法制執務研修(応用編) ◆
- 自治体法務研修(基礎編)

【eラーニング】

- 地方公務員法研修(※)
- 地方自治法研修(基礎編)(※)

自治政策コース

- 地域づくりコーディネーター養成研修

DX推進コース

- DX推進研修(セミナー)(※)

その他の研修

- ニーズ研修
- 通信教育
- 県派遣研修
- 講師幹旋事業
- 海外研修

いて、自治体職員にとって身近で、かつ関心が高く、反響の大きかった研修を3つ紹介したい。

まず、2025年度に新設した【カスタマーハラスメント研修】である。

〈目的〉

カスタマーハラスメント（カスハラ）の基本を学び、カスハラ防止や対応策について理解を深める。

〈内容〉

- ①カスタマーハラスメントの基本。
- ②カスタマーハラスメントの種類。
- ③カスタマーハラスメントを防止するために。
- ④カスタマーハラスメントが発生した際の対応（管理職向け）。
- ⑤組織としてのカスタマーハラスメントへの対応（管理職向けと一般職向けがあり）。

〈対象および形式〉

希望する市町等職員

〈受講者の感想〉

- ◆今回の研修を通じて、相手の気持ちを想像したり、察したりして、初期段階でのお互いのボタンの掛け違いをなくすることが重要だとわかった。
- ◆窓口や電話で苦情対応する場面で、効果的な対応やお詫びのしかたが理解でき、早速適切なフレーズを準備して課内でも共有したいと思った。
- ◆カスハラが起こったときに備えて、日ごろから自分自身のボキャブラリーを増やし、対応能力をあげていくことが大切だと感じた。

【ハラスメント研修】

〈目的〉

ハラスメントがもたらす影響を理解し、セクハラ・パワハラの基本について学び、ハラスメントのない組織づくりをめざす。

〈内容〉

- ①ハラスメントによる影響。
- ②セクハラ・パワハラの基本。
- ③その他職場で起きやすいハラスメント。
- ④ハラスメント被害への対応。
- ⑤ハラスメントを防ぐ組織的な対応。

〈対象および形式〉

接遇マナーブックの制作

各市町での接遇の教材として活用できるよう、令和2年に「接遇マナーブック」を作成した。

研修センターのホームページから自由に取得が可能であり研修センターで実施する新規採用職員研修においても全員に配布し、接遇研修に活用されている。また、令和7年度に改訂版を出しているが、市町からの要望により、カスタマーハラスメントの項目を加えている。

職員が気軽に見られるように、イラスト（イラストは絵が得意な職員が描いている。）を多く使い、4コマ漫画も入っている。他県自治体からも活用してよいかの問い合わせも多いという。



希望する市町等職員、オンライン

〈受講者の感想〉

- ◆意識していなくても、自分自身が被害者・加害者になりうるため、日ごろから言動に注意していきたいと感じた。
- ◆ハラスメントを発生させないためには、職場内の共通認識と個人のコミュニケーションスキルの向上が必要だと思った。
- ◆何気ない発言や自覚のなさが怖いと思った。困った場合の具体的な対応要領などを教えていただき、大変参考になった。

【情報発信力向上研修】

〈目的〉

公務員として情報発信、広報がなぜ大事なのか、具体的なOfficeを活用した手法を学ぶ。戦略的かつ効果的に住民へ情報を発信する手順と手法を学ぶことで情報発信力の向上を図る。

〈内容〉

- ①広報は住民の命を守るもの。
- ②自治体広報の課題と脱アリバイ広報。
- ③コミュニケーションデザイン。
- ④組版ルール（見た目・レイアウト）。
- ⑤伝わる文章とタイトルのつけ方。

〈対象および形式〉

希望する市町等職員、集合研修

〈受講者の感想〉



- ◆ユニバーサルデザインなど、これまであまり意識していなかったことも学ぶことができ、大変参考になった。
- ◆伝える＝伝わる、ではないということがわかった。自分の自己満足にならず、伝え方をわかりやすく具体的に教えていただき、ありがとうございました。
- ◆今年度から病院の院内広報誌やSNSなどを担当しており、だれにも手に取ってもらえない、という状況を打破したいと考えているところだったので、今回の研修はタイムリーだった。

地域づくりコーディネーターを 1年にわたって育成する自治政策コース

年間9回にわたる研修を通じて、郷土愛をもって地域の魅力を引き出し、地域活性化のための政策を考える能力（スキル、スピリット、郷土愛、グローバルゼーション）を育成するのが、2010年度からはじまった自治政策コースの【地域づくりコーディネーター養成研修】である。

受講者は、20～30代の若手職員で、定員は約25名。1回目のキックオフ研修にはじまって、国内や海外での現地研修なども経験し、8回目の地域活性化研修・研修成果発表会で終了となるが、ここから実際の地域活性化政策につながった事例もいくつか生まれている。その一つが、西彼杵郡時津町の若手職員2名がこの研修の成果として、2016年に発表した『誕生！ 時津の観光名所！！ ～これが時津の宝ぜよ～』である。

町内には長い岩の上に丸い岩が乗っていて、落ちそうで落ちない状態が何百年も続いている“鯖くさらかし岩”という名所がある。昔、鯖売りがこの岩の前を通ろうか、通るまいかと悩むうちに鯖が腐ってしまったといういい伝えから、この名前がついたという。

「落ちそうで落ちない」ということで受験生のパワースポットになるのではないかとこの岩に着目し、これを町の名所として町外に大々的にPRして時津町の知名度アップにつなげることに成功したのである。

2026年2月に研修成果発表を行った受講生の



研修風景（地域づくりコーディネーター発表会）

感想は次のとおりである。

- ◆1年間をとおして県内の自治体職員と継続的に交流できたことは大きな財産となった。自治体間での情報共有、互いの事例から学びあうことの重要性を強く感じた。
- ◆市職員は住民に最も近い存在であり、だれよりも住民に寄り添える立場にあるという自覚をもち、現場の声を施策に反映できるコーディネーターとしての役割を果たしていきたい。
- ◆市役所職員としても今後のキャリアや考え方にすごく影響を与えそうな経験をさせていただいた。とても意義ある研修を受講できたと感じている。

おわりに

さまざまな研修プログラムを利用して、年間約7,000人の市町村等職員が当研修センターの研修を受講している。

今後も時代に即した、より高度で先進的な研修の充実を図り、新たな地方自治を力強く担える「人財」を育成するよう邁進するということだ。



研修センター職員。左より、課長補佐：松尾光芳さん、主事：水田昂希さん、研修センター長：森志朗さん、参事：山口陽子さん、課長補佐：久保雄策さん