

掲 示 板

マッセ OSAKA からのお知らせ

* 2 月 の 研 修 案 内 *

研 修 名	対 象	研 修 実 施 日	申 込 締 切 日
エクセル応用研修5・6	全職員	2月5日(火)～2月8日(金) (各2日間)	12月27日(木)

◆研修の申込方法や対象者等詳しい内容については、各市町村の研修担当へお問い合わせ下さい。

【問い合わせ】マッセ O S A K A 研修課 TEL:06-6920-4567

編集担当からのお知らせ

自治大阪のメールマガジンを発行しています。

メールマガジンに登録された方へは、自治大阪各月号のマッセ O S A K A ホームページへの掲載時に、メールによりお知らせいたします。

配信登録や登録内容の変更・配信停止の手続きはこちらまで

⇒ shichoson-g23@sbox.pref.osaka.lg.jp

掲 示 板

* 研修実施報告 ③ *

～業務改善研修～

戦後、日本の製造業は、「安かろう悪かろう」という代名詞にぴったり当てはまる程、劣悪なものでありました。欧米諸国との競争力など到底望むような状況ではありませんでした。そこで、アメリカから「品質管理QC (Quality Control)」の手法を導入し、日本の製造業の建て直しを図りました。しかしながら、日本型QCは現場の工場のラインの従業員一人ひとりに品質管理の活動をさせた点がアメリカ型 (QC部局で監視) とは大きく違っていました。日本の復活劇に刺激を受け、80年代に不況下にありましたアメリカは逆に日本型の品質管理に学ぶこととなり、現在の好景気をむかえることとなりました。

また、このころから日本のホテルや百貨店などのサービス業にもこの考え方が導入されるようになり、近年、QCを導入しようという企業や自治体が増えてきています。



マッセOSAKAでは、今回、このQCの考え方を取り入れた「業務改善研修」を有名酒造メーカーで品質管理、人材開発などに携われ、現在は日本経営協会専任講師、QCサークル関東支部京浜地区幹事をされている杠 (ゆずりは) 隆史先生をお招きし、平成19年6月5日～6日の2日間に亘り実施いたしました。

研修の冒頭に「ブレイン・ストーミング」の大切さを訴え、頭が固くなってくれば、前例踏襲主義に陥ってしまい、「そのような意見は実現不可能だ」等と批判をしてしまいます。

講師はまずこの「ブレイン・ストーミング」の徹底のため、グループ (2日間ともにグループでの講義) ごとにダルマ落としをさせ、ダルマ落としがうまくいかない理由を洗い出し、その解決策などについて協議し、ダルマ落としをうまくさせるマニュアルづくりを行なうことで批判等をせず、数多く意見を出し合い、検証できるグループの土壌作りを行ないました。

また、5W1Hだけではなく、これにWhom「誰のために」、how many (数量・容量)「どれだけ」、how much (価値・価格)「いくらで」、how long (期間・納期)「いつまでに」という1W3Hをプラスした6W4Hの考え方で物事をとらえれば、より精巧なマニュアルづくりが可能となることもご教授いただいた。その後、グループごとに職場で抱える問題点「担当者不在の場合に住民に満足していただける対応とは…」、「仕事が偏っているので、それを解消するためには…」などを、PDCAサイクルを基本に問題解決の技法を学びました。

受講生からは、「日頃の業務に追われ、業務改善のことを考えてなかった。今後職場でこの技法を使えば、かなり改善できると思う」や「管理職も含めてみんなが受ければ、組織内における意識改革ができると思う」などの意見が多く、たいへん充実した研修であったと思います。



平成19年度 業務改善研修 日程表

	午 前			午 後		
	9:00	9:45	11:00	12:00	13:00	17:00
6/5 (火)	お ま せ な い	お ま せ な い	1. 自治体を取り巻く環境の変化 2. 職員に求められる能力の変化 3. 業務改善の基本	昼 休 み	4. 業務改善に必要な品質管理のものの見方・考え方 5. 業務改善のための問題発見の着眼点 6. 業務改善に役立つQC手法概論	
6/6 (水)			7. 業務改善に活用できる問題 解決の手順 8. 業務改善の実際 ～基本編～及び～応用編～ 9. 業務改善に有効なアイデア 発想のヒント	昼 休 み	10. グループ演習 11. 講師による講評	

講師：(社) 日本経営協会専任講師 杠 隆史

【問い合わせ】 マッセOSAKA研修課 TEL:06-6920-4567

掲 示 板

* 研修受講者レポート ③ *

～「面接対応研修」に参加して～

豊中市総務部人材育成室職員研修所 山羽 宏和

今回「面接対応研修」に参加した動機は、職員採用試験の面接に携わることになったからです。わかりやすい動機ではありますが、内心は、「自分で大丈夫だろうか」という不安がいっぱいでした。研修を受講して、不安という要素は依然として残ってはいますが、面接担当者としての心構えや短時間で効果的に人物像を見極めるための評価基準の大切さなど、講師の話聞くことで、これまで知らなかった故の不安感はなくなりました。また、講師の研修の進め方も、一方的な講義ではなく、



節目節目で必ず受講生間の意見交換やグループワークを行ったのですが、これが私自身にとっても有効でした。人事担当者としての悩みや体験談を聞くことができ、面接試験の現状での共通する問題点も見えてきました。その後に、講師が解説することで、面接試験に対する準備の重要性や面接官としての留意する点が頭の中で整理されていく感じがしたのでした。

今回の研修で特に感じたことは、面接に対する大きな意味での意識の持ち方でした。受講前は、面接時にどういう質問をして、どういう反応を見るのかという面接のテクニックや方法論を習得するのだという意識しかありませんでした。しかし、大事なことは、採用して、その後、いかに育成していくのか、そのためには研修所や職場との連携が重要であること、そして現場での声を次の採用につなげていくという講師の話が印象に残っています。「木を見て森を見ず」といったところでしょうか。原石をどのように磨けば光り輝くのかといった人材育成のサイクルのなかに、面接があるのだということを念頭に置く必要があるのだと感じました。

その中で、人材育成のサイクルの出発点が、人材の確保＝採用です。特に近年、人物重視の傾向が強くなり、面接の重要性は高まっています。短時間の中、求める人材を見極めるためには「何事も事前の準備が大切だ」と、講師はキーワードのように何度も繰り返されました。どのような人物を求めるのか、質問項目の設定や面接者間の意思統一等々、あらかじめ事前にきちんと準備しておくこと。当たり前のことのように、受講生間の意見交換などからは、面接者の心情や価値観に左右されることなく、意思統一や価値基準の設定は大切であると同時に困難な課題であるという話も聞きました。

この自治大阪が発行されるのが11月中旬ごろと聞きました。まさに面接の真っ只中。事前準備をしっかり行い、2日間の研修で学んだことを存分に発揮できるよう頑張ります。最後になりましたが、実体験に基づいたお話をしていただいた青木講師、グループワークで貴重な意見を聞かせていただいた各市の受講生のみなさん、この場をかりてお礼を申し上げます。ありがとうございました。

【問い合わせ】 マッセ OSAKA 研修課 TEL:06-6920-4567

掲 示 板

* 共同研究中間報告 *

平成19年度の共同研究事業が5月よりスタートしました。今年度は、「自治体版市場化テスト研究会」と「訴訟対応研究会」の2つのテーマで実施しています。

両研究会は、指導助言者の基調講義を皮切りに、研究を進めており、今回は、その中間報告をします。

～自治体版市場化テスト研究会～

指導助言者 市場化テスト推進協議会 事務局長 大野 沢人

今年度の共同研究のテーマになっている「市場化テスト」は、内閣府の定義によると、『これまで「官」が独占してきた「公共サービス」について、「官」と「民」が対等な立場で競争入札に参加し、価格・質の両面で最も優れた者が、そのサービスの提供を担っていくこととする制度』で、平成18年7月に施行された「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（公共サービス改革法）に基づく制度です。

市場化テストという、ついつい、民間開放の決定的なツールととらえがちになりますが、その本質は、競争原理の導入によって、改善できる業務は改善し、よりよいサービスをより安く住民のみなさんに提供していくことであり、市場化テストは、住民サービスを向上するための一手段であると考えられます。

本研究会は、市場化テスト推進協議会事務局長の大野沢人氏を指導助言者としてお迎えし、7名の自治体職員で今年の5月よりスタートしました。これまで、市場化テストの制度、法律の構造を学び、問題点、課題などを整理しています。また、公共サービス改革法は、これまでと違ったまったく新しい制度ができたというのではなく、地方自治法の競争入札方式の部分に上乘せする形で定められていることから、地方自治法と矛盾、抵触する部分はないかなど、逐一検討を行っています。そして、最終的には、市場化テストを実施する際の手引書を作成することを目的に取り組んでいます。

手引書の中には、市場化テストの対象事業を示した「実施方針」、選定方法や評価基準などを定めた、いわゆる募集要項、入札参加案内にあたる「実施要項」、また、「条例」、「規則」、「官側のビジネスプラン」なども盛り込んでいく予定です。現在、官側のビジネスプランを作成するために、市場化テスト対象可能な業務をいくつか洗い出し、業務の分析を行っているところです。

研究会発足当初に比べると、研究員の市場化テストについての知識も大分充実し、議論も活発になってきています。来年2月まで、さらに研究を重ね、自治体で参考にしていただけるような手引書を作成できればと考えています。



掲 示 板

～訴訟対応研究会～

指導助言者 弁護士 宇多 民夫

住民の権利意識が高まり、司法制度改革等が実施されている時代背景を反映して、自治体と住民間での訴訟が増加傾向にあります。

本研究会では、住民と自治体との訴訟の中でも特に住民訴訟に光をあて、対応研究することを主眼に結成されました。集まった14人のメンバーは日ごろから各職場で直接訴訟業務を担当する職員だけでなく、現場で直接住民と対応する職員も含まれます。

研究員がおよそ2週間に1度のペースで集まり、各々これまでの経験やその能力を十分に発揮し、指導助言者である宇多民夫弁護士の指導をいただきながら、研究を進め、本年度末には、訴訟対応に関するマニュアルの作成を目指しています。

マニュアルの構成についても多様な意見が出されました。住民訴訟とはなにかという総論から、制度を詳しく説明し、また、訴訟担当者にはその業務に役立つ情報を提供する。このような構成ももちろん成り立ちうるでしょう。しかし、われわれは地方自治体の職員として訴訟を研究しマニュアルを作成するのですから、われわれでなければできないものを作る必要があると考えました。また、単なる教科書のようなものを作るのであれば、書店などで現在は数々の参考文献に当たることができます。その中には制度をやさしく説明したものから、本格的なものまで、さまざまなものがあるでしょう。

そこで、マニュアルでは、まず実際に提起された住民訴訟の例を多く取り上げることで、それが提起されたわけ、その対応、予防策を検討・提示することにしました。そうすれば、訴訟対応業務に直接携わる職員だけでなく、普段は訴訟とはかかわりが無いと感じている職員に対しても、すんなりと本研究の成果を伝えることができると考えたからです。

事例についても、いわゆる学術研究書等での構成のように体系別ではなく、部署別として取り上げることとしました。こうすることで、自分の担当部署・分野において、どのような訴訟が提起されているのか、そして、そのような訴訟とならないためにどのようなことに気をつければよいのか、考える手助けにできると思います。

なお、本研究会の目的は、地方自治体と住民の間の訴訟を題材とし、地方自治体のあるべき姿、また、そこで働く公務員のあるべき姿を調査研究し、もって住民利益を図ることにあります。

決して、住民から提起されて訴訟にうまく立ち回り、対応していくためにマニュアルを作成するものではありません。

すべての職員が、訴訟を意識することで、不適正な事務執行を未然に防止するなど日常業務を見つめなおす中で、市民との信頼関係を構築することを目指しているからです。

現在、研究員はよりよいマニュアルの作成に奮闘しています。2月の発表会にご期待ください。



【問い合わせ】 マッセ OSAKA 研究課 TEL:06-6920-4565