

掲 示 板

* 研修実施報告 ③ *

～接遇研修指導者養成研修～



平成20年8月5日（火）～6日（水）

（株）タクト&アクト 代表取締役
青木 テル 氏

接遇指導者として基礎知識や指導技術を実習を通して習得を図る目的で、2日間の日程で実施いたしました。この研修は、平成19年度は未実施でありましたので、1年ぶりの実施となりました。

講師には、（株）タクト&アクト 青木テル氏をお招きしました。青木氏は、教師の経験や多くの民間で

の接遇やマナーに関する豊富な研修実績があり、本研修におきましても研修講師としてのノウハウや様々な場面での接遇マナーを教えていただき、貴重な時間となりました。

この研修の特徴は、受講生に知識の定着とロールプレイング、ペアワークを徹底的に行うことで、「わかる」から「できる」を体感することにあるといえます。初日に、1人1分間接遇に関して、失敗または、感じたことなどをテーマとした自己紹介を行い、緊張した雰囲気の中ではありましたが受講生同士の人柄を知ることで和やかに研修が運ぶこととなりました。

各自治体におきましては、行財政改革や業務が多忙ななかで、職員数が削減されることによる一人当たりの業務量が増加していく傾向にあるといわれております。そして、職場におきましても、OJTによる研修で手一杯という声も聞かれることもあるかと思えます。

このようななかで、研修を受講した受講生が、今後各自治体で研修の講師として指導されていくことは、自治体を変えていく原動力ともなるのではないのでしょうか。

青木先生によると、研修指導者が、研修を成功させるための必要な要素として、プランの綿密な計画とインストラクター、そして教える技術があると説明されました。そして、①集合研修、②OJT（on the job training）、③自己啓発の3つの研修体系のうち、①の集合研修を成功するためには何が必要かを丁寧に説明され、実際に受講生に接遇研修を想定した模擬研修を行うなど内容の濃い研修内容となりました。

そして、人の第一印象は、①態度、②表情、③動作、④外見の4つにより判断されるといいます。特に①～③が合計55%を占めることから、「接遇」という日々住民対応の場でいつでも気持ちよく対応する姿勢を身につけることは、職員一人ひとりの問題ではなく、自治体全体で「接遇」を推進していくことの大切さを改めて考えさせられました。

「今のあなたは輝いていますか？」という青木先生のメッセージは、生活の場においても仕事の場においても、大変含蓄のある言葉だと思います。受講生からも、「話に引き込んで飽きさせない参加させるための研修手法・工夫に感心した」、「明るくユーモアもあり楽しく学ぶことができた」など充実した感想をうかがわせるものばかりであったので、今後、研修で得たことを活かしていただければ幸いに思います。



【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 *

～「複式簿記基本研修」を受講して～

岸和田市監査事務局 貝口 みね子

今年4月、監査事務局に異動し、「企業会計」に接する機会を初めて持ちました。異動してまもなく行われた出納検査に際し、各企業会計から提出される書類を目にすると、これまでの役所生活で見たことのない用語と表がズラリと並んでおり、「何だろう、これは。」とまるで新規採用された時に戻った心境に陥りました。そんなとき、今回の「複式簿記基本研修」の開催を知り、受講させていただくことになりました。

研修が始まると、講師の出口氏は公認会計士として実際企業に監査に入っていらっしゃる経験やエピソードを交えながら、簡潔にまとめられたレジメに沿って講義を進めていかれます。「最初は少し大変ですが、基本的なことは覚えるしかありません。」という講師の言葉どおり、理解力と記憶力を振り絞りながら、講義についていくのが正直なところ精一杯でした。今回は「基本研修」ということで、「現金主義会計と発生主義会計」の説明から始まり、簿記の取り掛かりの難しいところを丁寧に教えていただきました。研修の終盤には例題演習に挑戦する機会がありましたが、悪戦苦闘の連続であつという間に所定の時間が過ぎてしまいました。実際、簿記検定には何百問もの演習問題を解いて受験に備えるというお話を伺い、やはり習得には実践が必要だと実感しました。

さて、地方公共団体の公会計改革が謳われている中、複式簿記の位置づけは非常に重要なものになっています。地方公共団体の資産の実態や財政状況を的確に把握するためにも、これまでの会計上の取引を「現金主義会計」から「発生主義会計」へと転換する方法として複式簿記は必要不可欠なものです。

十余年ぶりでマッセおおさかでの研修を受講しました。日ごろの業務に追われ、研修とも縁遠くなっていましたが、今回、さらに自己研鑽を積むことがいかに大切かということを改めて認識することができました。職場に戻り、企業会計の書類に目を通してみると、これまでの謎めいた数字と表のからくりが解けたような気がします。しかし、まだまだ簿記の入り口に差し掛かったところです。「企業会計」のみではなく、「公会計」全般を視野に入れ、さらに勉強し、理解を深めていきたいと思えます。どうも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20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、「訴訟対応研究会Ⅱ」と、「自治体における地球温暖化対策」の2つのテーマで実施しています。それぞれ、指導助言者の基調講義を皮切りに、本格的な研究活動を開始しています。今回はその中間報告をします。

～訴訟対応研究会Ⅱ～

指導助言者 弁護士 宇多 民夫

最近、保育料や給食費そして公営住宅家賃等の滞納問題の記事やニュースに触れる機会が増えてきました。

府内各自治体においても、全国的なこのような風潮の例外ではなく、担当者の方々は「どうすれば早く払ってもらえるか」「この滞納事案は法的にどう対応すればいいだろう」など、その対応について頭を悩ませるケースも多いのではないのでしょうか。

本研究会は、これらの問題に対する行政のあり方を考えるとともに、電話や自宅訪問で支払いを求めても無視する悪質な滞納者（いわゆる払えるのに払わない滞納者など）への対応についても、府内各自治体や他府県などの先進事例を調査・研究し、府内各自治体が参考となる対応マニュアルの作成を目指して発足しました。

研究員は、府内9市10名。主として保育所担当者・公営住宅担当者・教育委員会担当者・債権管理担当者などで構成されており、指導助言者に弁護士の宇多民夫先生をお迎えして、ひと月に約2回のペースで研究会を行なっています。

初回の研究会では、指導助言者の宇多先生より、なぜ滞納に対する対策が必要であるのか、対策にはどのようなものがあるのか、そして、対策の際に弱者保護の観点も忘れてはいけないこと、また、訴訟は滞納対策での最終手法であり訴訟が必ずしも唯一の解決策ではないこと、やむを得ず訴訟に踏み切った場合に配慮すべき点などについて講義を受けました。

その後、これまでに給食費・保育料、公営住宅家賃の滞納対策に関する各先進自治体の担当者をゲストスピーカーに招いて事例研究を行なっており、今後のマニュアル作成へ繋げていきたいと考えています。

また、当初は初対面同士ということもありぎこちなかった研究会の雰囲気も、回を重ねるごとに活発な議論が飛び交うようになり、マニュアルの作成に向けて研究員が知恵を出し合いながら研究を行なっています。

現在は、全体の約2分の一が経過したに過ぎませんが、行程表で言えばいよいよこれからが佳境にさしかかっています。

先進自治体への視察やアンケートの実施、そして、それらを踏まえての報告書の作成と課題は山積しており、研究員自身まだまだ研鑽を重ねていかなければなりません。

しかし、その先にあるのは、今後各自治体の皆さんのバイブルとなるような対応マニュアル。このような状況を思い浮かべながら、今後の研究会でさらなる議論を重ねて行きたいと考えています。



掲 示 板

～共同研究「自治体における地球温暖化対策」～

指導助言者 近畿大学経済学部教授 坂田 裕輔

近年、地球温暖化が原因と思われる気候変動・生態系の異変等が世界各地で見られ、将来、人類や環境へ与える影響が懸念されています。この地球温暖化の主な要因には、二酸化炭素などの温室効果ガスの放出等があげられ、自治体としても温室効果ガス排出削減のための対策を講じていかなければなりません。

こうした状況において、住民・事業者・自治体が具体的にどのような取り組みをする必要があるのかを先進事例などを参考に調査研



究するために、大阪府内市町村の6市から職員が集まり、近畿大学経済学部教授 坂田裕輔氏を指導助言者に迎え、5月から「自治体における地球温暖化対策」をテーマとし、共同研究がはじまりました。

第1回研究会では、指導助言者から、温暖化防止のために別のリスクを発生させてはいけないという『環境十全性』や、将来のビジョンを明確にし、そこから今やるべきことを考えるという『バックカスティングアプローチ』など、温暖化対策について研究をする上での基本となる考え方について講義を受けました。その後、月に2回のペースで集まり、途中、数名のゲストスピーカーによる先進事例についての講義を通じて、温暖化対策に対する見識を深め研究を進めています。

一人ひとりが出来る温暖化対策は小さなことですが、その行動を回りに伝え、広げていくことでより大きな効果が生み出されます。そして、その仕組みを作ることが自治体の大きな役目と考えています。国、都道府県と比べ、より住民に近いからこそ、各自治体が地球温暖化対策に大きな役目を果たすことが出来るのです

今年の7月には洞爺湖サミットが開催され、連日、テレビや新聞で地球温暖化に関する報道がされていました。住民の関心が高まっている今が、地球温暖化対策に関する施策をより一層推進し、取り組みを広めるチャンスだと思います。

研究会も半ばに差し掛かり、研究を重ねるごとに議論も活発になり、様々な意見が飛び交うようになりました。今後、定例の研究会や先進事例視察及び地球温暖化対策に関するアンケートなどを通じて、他の自治体の取り組みを参考に「いかに住民や事業者を巻き込むか」を主なテーマに研究を進めて、各自治体で参考にしていただけるような報告書の完成に向けて取り組んでいきたいと思っています。

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