

掲 示 板

* 研修実施報告 ⑥ *

～住民サービス向上研修～

自治体は住民に対し最大のサービスを提供する機関であると言われていますが、最近では住民ニーズが多様となり、自治体に向けられる視線も厳しくなる中、これからの行政運営においては、住民満足度を高めるサービスの展開が必要となってきます。

住民の視点に立ったサービスの必要性について理解し、自己の能力開発課題を明確にすることにより、住民の立場に立って考え行動するための取組方を身につけていくことを目的として、講師に(学)産業能率大学総合研究所経営管理研究所主任研究員の石川嘉代子氏を迎え、市町村職員23名により研修を実施しました。

住民と自治体職員が対話や取組を通して協働し、問題を解決するための手段や方法を創るための能力を、①専門家的知識(住民や地域に関する知識、施策・サービスに関する知識、専門知識を活用・運用する知識)②コミュニケーション技能(発信伝達力、受信受容力、創造的対話力)③価値独創的態度(住民への指向性、成長への指向性、仕事への指向性)に分類し、自己診断により能力特性



をつかんだ上で、理解・探索・創出・発展の4つのステージに区分し講義を行いました。また、実際に体験するために演習を行い、「適切な質問演習」では質問者・回答者・観察者による3人一組で、また「数珠つなぎ会話演習」では最終に到達したいテーマに向けての会話を2人一組でロールプレイングを行いました。グループ研修により、演習ごとにお互いが気付いたことについて話し合いがもたれ、受講者同士のコミュニケーションを取ることもできました。

実際に演習を行うことにより、住民との対話(コミュニケーション)に必要な能力や技術的なことを学び、住民側と自治体側の立場やニーズを把握し理解することにより、自分の行うべき行動や取組について明らかにすることができる研修でした。

平成17年度 住民サービス向上研修 日程表

	午 前					午 後				
	9:45	10:00	11:00	12:00		13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
11月17日	オリエンテーション	オリエンテーション 本研修の概要 学習のすすめ方 学習をはじめる前に 住民価値を実現する価値協創 住民価値とは何か 価値協創とは何か			昼 休 み	価値協創に必要な能力 価値協創に必要な3つの能力 診断結果フィードバック 価値協創能力強化のために 価値協創の進め方 価値協創の4つのステージ あなたの価値協創プロセス				
11月18日		価値協創の進め方(演習編) 理解のステージを効果的に進めるためのポイントと留意点 探索のステージを効果的に進めるためのポイントと留意点				価値協創の進め方(演習編 つづき) 創出のステージを効果的に進めるためのポイントと留意点 発展のステージを効果的に進めるためのポイントと留意点 まとめ 価値協創の実現に向けて				

講師：(学)産業能率大学総合研究所 経営管理研究所主任研究員 石川 嘉代子 氏

【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 ⑥ *

～「住民と行政のパートナーシップ研修」に参加して～

羽曳野市税務課 金森 淳

財政難にあえぐ地方自治体にとって、住民との協働は経費節減の単なるツールだと多くの行政職員が思っているのではないのでしょうか。違わずこの私もそう思っていました。安上がりな民間委託、できればボランティアで、などと浅はかな考えでこの研修を受講しました。

その研修に現れた講師はまさに怪物。県職員でありながら、20の市民団体を取りまとめるNPO法人の事務局長をつとめる渡辺氏。私も職場では「俺ってちょっと熱い？」なんて思っていたのですが、この方たちは間違いなく私なんかよりはるかに熱いです。紹介された学校ビオトープづくりにおいては、必要ならば何十回もワークショップを開き、明確な目標と専門性に裏付けられた情報の集積・分析により徹底的な現場主義を貫き、思いを実現していく姿には、壮絶さをも感じました。

こんなNPOと協働なんてしたら大変なことになるのでは？住民からの反応にいつもびくびくしている職員ならこう思うかもしれません。でも大丈夫です。彼らは敵ではなく我々と同じように幸福な市民生活の実現を目指しています。我々には権限があり、彼らには想いがある。このパワーを利用しないと絶対に損なのです。富野先生の言葉を借りれば公＝権力、共＝社会的連帯、この2つがコラボレートしてはじめて真の‘公共’となりうるのです。協働をすすめれば行政事務の社会的な移転がおり、地域社会のエネルギーが高まります。お互いに良好に発展していけるのです。



しかし、協働を進める我々には2つの覚悟が必要です。1つは、多くのNPOがあるため、我々には公正でぶれない絶対的な見目と姿勢が求められること。もう1つは、事務の移転によって存在価値のない職員がどんどん淘汰されていくことです。私はこの覚悟、つまり‘正義と判断力を持って個々人がそれぞれの存在価値を証明していくこと’が、我々市町村職員に残された唯一の生きる道なのではと考えています。

妥協し先送りするのも、この行政の危機的状況を救うのも、職員一人ひとりの意識や考え方、行動力次第です。一人ひとりが1℃ずつ‘情熱’という体温を上げていきませんか。名づけて‘行革ウォームビズ’地球温暖化と財政再建団体化の防止に効果があること請け合いです。

住民と行政のパートナーシップ研修 日程表

	午 前				昼 休 み	午 後				
	9:45	10:00	11:00	12:00		13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
10月27日	オリエンテーション	基調講義～地方分権と住民参画～ 龍谷大学法学部教授 富野 暉一郎 氏			休 息	つづき	NPOと行政・地域社会 シーズ＝市民活動を支える制度をつくる会 事務局長 松原 明 氏			
10月28日		大阪におけるパートナーシップの 特性と課題 社会福祉法人 大阪ボランティア協会 理事・事務局長 早瀬 昇 氏				先進自治体の取り組み 三島市せせらぎ事業推進課 課長補佐 宮崎 眞行 氏	NPO団体の取り組み 特定非営利活動法人 グラウンドワーク三島 事務局長 渡辺 豊博 氏			

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

掲 示 板

* 公募論文表彰式を行いました *

マッセOSAKA研究紀要（第9号）公募論文の表彰式が、平成18年1月13日（金）にマッセOSAKA 5階の特別研修室で行われました。

今年度は多岐にわたる分野から合計9編の論文が寄せられ、現場の実態に即した実務担当者ならではの論文が多く、審査も難航いたしました。最終的には、優秀論文4編を決定し、最優秀論文については、該当なしという結果になりました。

本年度優秀論文受賞者は、渡辺道靖さん（東大阪市職員）「少子化時代における地方公務員の多様な働き方」、田中庸介さん（富田林市職員）「ラブホテル規制条例～運用実態とその課題・ラブホテル規制条例は機能しているか～」、川嶋徹也さん（枚方市職員）「予算マネジメントにおける庁内分権～施策担当における財政規律と財政責任～」、玉木亮介さん（吹田市職員）「まちづくりにおけるGISによる地域情報の活用」がそれぞれ選ばれました。

表彰式では、当センター所長の齊藤慎より、賞状と賞金が手渡されました。表彰式終了後、受賞者のみなさんは齊藤所長と事務局を交えながら、今回、論文を書こうと思ったきっかけや論文執筆にあたって苦労されたことなどを、なごやかな雰囲気の中で談笑されました。

来年度も多くの方からのご応募をお待ちしております。



【問い合わせ】 マッセOSAKA研究課 TEL:06-6920-4565