

# 掲 示 板

## マッセ OSAKA からのお知らせ

### \* 5 ・ 6 月 の 研 修 案 内 \*

研 修 名	定 員	研 修 実 施 日	申 込 締 切 日
ワード基礎・応用研修1・2	全職員	5月30日(火)～6月2日(金) (各2日間)	4月28日(金)
研修実務研修	研修担当 職員	6月1日(木)～6月2日(金)	5月1日(月)
J K E T 指導者養成研修	公務員倫理研修 の指導予定者	6月5日(月)～6月7日(水)	5月2日(火)
エクセル基礎研修1・2	全職員	6月6日(火)～6月9日(金)	5月2日(火)
行政経営基本研修	全職員	6月8日(木)	5月8日(月)
接遇指導者養成研修	接遇研修の 指導予定者	6月12日(月)～6月13日(火)	5月12日(金)
アクセス基礎研修1・2	全職員	6月13日(火)～6月16日(金) (各2日間)	5月12日(金)
政策形成基本研修	全職員	6月15日(木)～6月16日(金)	5月15日(月)
公共マーケティング研修	全職員	6月20日(火)～6月21日(水)	5月19日(金)
パワーポイント研修1・2	全職員	6月20日(火)・6月21日(水) (各1日間)	5月19日(金)
法律研修(地方自治法)	全職員	6月26日(月)・7月3日(月) (2日間)	5月26日(金)
面接対応研修	採用面接 担当職員	6月27日(火)～6月28日(水)	5月26日(金)
ホームページ作成1・2	全職員	6月27日(火)～6月30日(金) (各2日間)	5月26日(金)
法制執務研修	条例・規則 担当職員	6月29日(木)～6月30日(金)	5月29日(月)

◆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 OSAKA 研修課 TEL:06-6920-4567

# 掲 示 板

## \* 研修実施報告 ⑦ \*

### 第59回マッセ・セミナー

#### 「心くばりが感動のサービスを生む～一流ホテルから学ぶ住民サービス～」

講師：元ザ・リッツカールトン大阪 営業統括支配人 林田正光 氏  
行政評価やNPMなど新しい経営手法の導入により、自治体の経営改革・組織改革を行う一方で、自治体は住民に対し最大のサービス業であることを常に意識し、住民満足度の向上を図っていく必要があります。

第59回のマッセ・セミナーでは、ザ・リッツカールトン大阪で営業統括支配人として活躍されてきた林田氏に、これからの自治体職員に求められる住民満足などについてお話いただきました。



ホテルで一番大切な仕事はお客様に喜んでいただくこと、幸せになっていただくこと、楽しんでいただくこと、これが最大の仕事であると言われていています。頭でわかっているけれども行動に移すのは難しいのですが、従業員全員に共通の価値観を共有するための教育を行い、全員が同じようなサービスを提供することが大切なのです。ホテルと行政ではサービスの内容は違いますが、共通する部分は多いと思われ、サービスの重要性について再認識する機会となりました。

### 第60回マッセ・セミナー

#### 「リーダーのための意思決定学～問題解決から生まれる新しい発想とは～」

講師：(有)ヒデキ・ワダ・インスティテュート代表 精神科医 和田秀樹 氏  
地方分権が本格的な実行段階に入り、各自治体はそれぞれの地域の特性を活かし、多様化する住民ニーズに対応しながら、『魅力あるまちづくり』を推し進め、『より質の高い行政サービス』を提供していく必要があります。

このような新しい時代では、前例踏襲主義が通用しなくなり、リーダーの役割がますます重要になっています。第60回のセミナーは和田秀樹氏をお招きし、これからの地方分権時代における職場のリーダーとして、正しい問題認識のもと、適切なマネジメントと健全な意思決定を行うための心構えなどを精神科医の観点から、お話をいただきました。

このお話の中で、リーダーにとって大切なことは、感情に左右されないよう自分自身のモニタリング（客観的観点）が出来ること。また、「人は頭が良くてもついてこない」いわゆるIQ「知能」の数値が高くてもEQ「知性」の数値が低い人はリーダーとしてはふさわしくない。具体的には部下が落ち込んでいる時に、ハイな時に適切なアドバイスが出来ることがリーダーにとってたいへん重要な「知性」であることなどを挙げられていました。

受講者のアンケートにおいても、早速、職場でつかってみようというものが多く、実践に役立つセミナーでした。



【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 ⑦ \*

～「ユニバーサルデザイン研修」に参加して～

泉大津市都市整備部街路課 小柴 正行

最近、いろいろなところで頻繁にユニバーサルデザインという言葉がよく聞かれるようになりました。「これはバリアフリーとどのように違うのだろうか」と、このユニバーサルデザイン研修を受けてみたいと思いました。

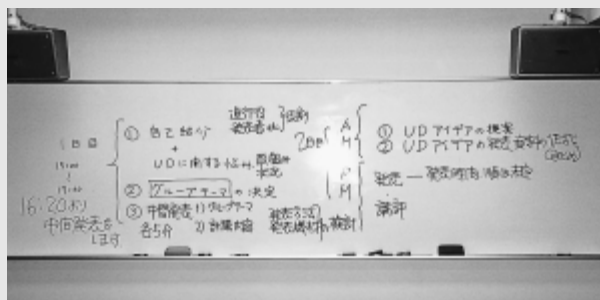
ユニバーサルデザインとは、「できるだけさまざまな人のためのデザイン」子供から高齢者まで男女の区別なく、しかも能力の違いに関係なく使いやすくという意味です。また、このユニバーサルデザインの7原則とは

- ・ 誰にでも公平に利用できること
- ・ 使ううえで自由度が高いこと
- ・ 使い方が簡単ですぐわかること
- ・ わかりやすい情報であること
- ・ うっかりミスや危険につながらないデザインであること
- ・ 無理な姿勢をとることなく、小さい力でも楽に使用できること
- ・ アクセスしやすく、使用するためのサイズとスペースを確保すること です。

バリアフリーとは、健康な成人男性を中心に作られてきた日本の社会は、女性や子供、障害者や高齢者にとってバリアとなるものだらけだから、これを減らしていこうということです。これはこれで大切なことですが、後付けでの配慮はコストがかかりすぎたり、特別な機器を使わなければならないこともあり、本人には嬉しくない場合もあります。新しくものを作ろうとする者は、コスト高の設備設置型より工夫、配慮型を理解してまちを考えることが大切です。

研修では、ユニバーサルデザインの5つの手法で、グループワークが行われました。

- ・ 身体的な違いに関係なく心理面に考慮するデザイン
- ・ 面倒くさを最小限にするデザイン
- ・ “五感”を活用し生活のしやすさを助長するデザイン
- ・ 地域特性等を取り込んだデザイン
- ・ 美しさや癒し感等の生活を楽しくするためのデザイン



ユニバーサルデザインの地域づくりでは、互いの人権を尊重し一人ひとりが当事者としてできるだけ早い段階から企画に参加し、その意見を結果に反映させていく必要があります。「する側」と「される側」から「支え合う」へ、作られる過程を知ることや結果への責任も求められるでしょう。ユニバーサルデザインは、成熟した民主社会とともに発展（スパイラルアップ）するものです。

講師の田中先生、老田先生のもとで、とても考えさせられる有意義な時間を過ごすことができました。

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