

掲 示 板

マッセ OSAKA からのお知らせ

* 1 月 の 研 修 案 内 *

研 修 名	対 象	研 修 実 施 日	申 込 締 切 日
市町村税徴収事務 基本研修	市町村税徴収 事務担当職員	1月15日(月)～1月16日(火)	12月6日(水)
エクセル基礎研修5・6	全職員	1月16日(火)～1月19日(金) (各2日間)	12月7日(木)
法律研修(行政法)	全職員	1月18日(木)・1月25日(木)	12月8日(金)
アクセス基礎研修5・6	全職員	1月23日(火)～1月26日(金) (各2日間)	12月14日(木)
法律研修(民法)	全職員	1月30日(火)～1月31日(水)	12月21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 OSAKA 研修課 TEL:06-6920-4567

掲 示 板

* 研修実施報告 ② *

～面接対応研修～

採用試験や昇任試験など自治体では様々な場面で面接を行っています。そして人物重視といわれるように、それぞれの試験における面接の重要性はますます高まっています。その一方で、筆記試験と異なり優劣の判定が難しく、面接官の心情や価値観が反映されるなどその意思統一や評価基準の設定は重要であると同時に困難な課題でもあります。

6月27日～28日の2日間で行いました「面接対応研修」では、採用試験における人物評価に関する基本的な考え方や、短時間で効果的に人物像を見極めるための評価基準の作成方法等を習得することを目的としました。講師は、様々な自治体や企業で研修を手掛けておられる（有）アオキ・ビジネス・カウンスルの青木俊弘氏に、2日間を通して行っていただきました。青木先生は研修講師だけでなく、実際に自治体での面接試験にも携わっておられます。

研修は、面接試験における効果的な手法（客観的かつ公正な人物評価をするための質問事項、評価基準等）について、現状の問題点・基礎知識・手順・評価表の作成など面接担当者として、また試験官として必要なスキルを補う形で進められました。講師からの一方的な講義だけではなく、様々なテーマについてグループで議論し発表を行い、講評では講師の経験談などを織り交ぜながら的確なアドバイスがありました。終始グループワークであったので、採点方法や質問事項など今まであまり他の自治体と比較したりすることのなかったような内容について話し合ったことは、参考となったのではないのでしょうか。

2日間の研修で面接の考え方から事前準備、質問の作成方法にいたるまでを研修カリキュラムに組み入れたため、受講生にとってはやや消化不良な部分もあったようですが、面接に関する基本的事項については理解いただけたようです。

自治体により求める人物像が異なるように、面接の行い方やその内容も様々です。研修で学んでいただくことで、各自治体の組織的なノウハウの蓄積の一助となればと思います。

平成18年度 面接対応研修 日程表

	午 前				午 後			
	9:00	9:45	10:00	11:00	12:00	13:00	15:00	17:00
6/27 (火)	オリ エン テー ション	1. 面接選考の現状と問題点 面接選考の位置付け 面接選考の問題点		昼 休 み	受験者心理の理解 集団面接と個人面接 集団討議面接の実際 適性試験の仕組みと活用方法			
		2. 面接選考の基礎知識 面接担当者の心構え			3. 面接選考の手順 面接選考の事前準備 面接現場の役割分担			
6/28 (水)	オリ エン テー ション	(前日からの続き)		昼 休 み	5. 面接評価表の作成 質問内容の決定 一時質問と二次質問			
		4. 面接スキルの習得 面接選考の流れ 面接官の留意点			6. 面接選考の実際 ビデオによるケーススタディ グループ討議～評価の着目点 講師解説 ※質疑応答とまとめ			

【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② *

～「接遇指導者養成研修」に参加して～

泉大津市市民課 丸山 理佳

一般的に接遇といえば「対応のマナー」「立ち居振る舞い」「言葉使い」などを連想します。私が新人のころに受けた接遇研修もそのような内容のものだったと記憶しています。

今回は、指導者養成研修ということで、指導する立場からの接遇の重要性、特に公務員の接遇のあり方について、研修しました。

はじめに講師の先生から問いかけられたことは、公務員からイメージすること（自分たちが言われたことのある苦情を想像してみてください。）ということでした。

その中で出たのは、「お役所仕事」「融通が利かない」「たらいまわし」「時間がかかる」などがありました。

公務は、常に公益性、公平性が強く要求されるため、「融通が利かない」「時間がかかる」などは、正確により慎重に対応している裏返しと言えます。

しかし、どうして、そのようなイメージがあるのでしょうか。昨今、公務員への信頼が必ずしも高くありません。素晴らしい政策やサービスであっても職員の対応次第で、公務全体への評価につながる場合もあります。

公務を行った職員が、「真剣に自分の話を聞いてくれたか」「迅速に対応してくれたか」「分かりやすく説明してくれたか」など、ある1人の職員との1回の対応で職員全体のイメージとなり、さらに公務員全体のイメージになることもあるのではないのでしょうか。

ゆえに、公務を行う職員の接遇は、公務遂行上も非常に重要な要素になっていると思います。

公務は究極のサービス業と言われますが、民間企業と違い、利潤を求めるわけではありませんので、市民はサービス（対応）が悪いからといって、簡単に引っ越しできるわけではありません。

公務員の悪しきイメージを払拭させるためには、市民の立場に立って、親身になって対応し、安心感を与え、市民の信頼を高めるべき努力をしなければなりません。

そのためには、市民と接する機会の多い部署だけではなく、全ての職員が信頼される公務員として、普段から接遇について、高い意識を持ち、実践していく必要性を感じました。

研修の後半は、指導者としての指導のポイントやロールプレイを中心にクレーム対応について実習しましたが、実践ですぐに役立つ事例もあり非常に参考になりました。（ロールプレイでは、皆さん住民役がとても上手で、迫真の演技でした。）

参加者の中には、今年度、民間から採用された方もおられ、意見交換できたことも非常によい経験でした。私も今回の研修を受講して、現場において、どれだけ誠意のある対応ができるのか、また納得のいく説明ができるのか、常に意識しながら、窓口に来られるお客様との接客に努めたいと思います。また、今後も情報交換を行い、今回受講した内容について指導できるよう自己研鑽に努めたいと考えます。



【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18年度の共同研究事業が6月よりスタートしました。

今年度は、昨年度からの継続研究である「自治体におけるリスクマネジメントⅡ」と、新規研究として「公務員倫理を考える」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（自治大阪10月号及び11月号掲載予定）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。

～「自治体におけるリスクマネジメントⅡ」～

異常気象が原因と思われる局地的豪雨や、高い確率で発生が予測される大規模地震、また個人情報の漏洩や集団テロの発生等、近年の自治体は、これまでの経験が通用しない複雑かつ多様なリスクに直面しています。更には、頻発する台風による風水害、落雷などの自然災害から、BSE・鳥インフルエンザなどの感染症、職員の不祥事、人為的なミスによるプール事故等、その種類は多岐に及び、まさに、私たちはリスクに埋もれて生活しているといっても過言ではありません。

そして、これらのリスクに対する自治体の対応の遅れや不備は、住民の不安や不信感をあおり、更に風評被害を招きかねません。

自治体を取り巻くリスクが変化し続けている今、私たちにはこれまで以上に自らを取り巻くリスクを理解し、その対応策を考え、実践することが求められています。

昨年度の共同研究「自治体におけるリスクマネジメント」では、自治体を取り巻くリスクの洗い出しと、リスクの大きさを測るためのツール作りを中心に研究を進めました。また、府内の自治体を対象にアンケートを行い、この結果を基にリスクの特徴を分析し、どのリスクが自治体にとって優先度が高いのかを導き出しました。更に、先進自治体の視察を行い、具体的なリスク対策についてとりまとめ、多くの自治体の参考となる報告書を作成し、一定の研究成果を挙げました。

今年度も、昨年度に引き続き指導助言者として緒方順一氏（株式会社インターリスク総研）にお越しいただき、研究テーマに関する情報提供と研究活動のポイントについての指導・助言を頂いています。

今年度の研究では、昨年度に洗い出した77のリスクについて、15種類のジャンル分けを行い、ジャンルごとの具体的な対応策を取りまとめています。現在は、リスクのジャンルごとに視察先を決め、できるだけ多くの自治体にヒアリングを行うことで、理想的な解決策を導き出そうと作業を進めています。予防対策、事後処理対策、事業の継続性の3つのノウハウを焦点として、情報セキュリティ、テロ、放火、防犯教育、公害、自然災害、公務災害、外部委託、またPDCAサイクルの構築について、取材を行う予定です。

来年の2月までに、この視察等で蓄積した豊富なデータを取りまとめ、多くの自治体で実践できる有意義な研究結果で締めくくりたいと考えています。



掲 示 板

～「公務員倫理を考える」～

昨今、公務員倫理をめぐる新聞・テレビ等で多くの報道がなされていますが、職員厚遇問題や公務員による様々な不祥事等が後を絶ちません。

これまで不祥事が起こる度に、懲罰の強化、綱紀肅正の徹底、公務員倫理に係る手引の配布、研修等が行われてきました。しかし、対処療法的なものにしかすぎず、根本的な解決には至っていません。

不祥事の温床として考えられるものとして、本研究会の指導助言者である中村葉志生氏（株式会社ハリートカンパニー代表取締役）は著書「自治体コンプライアンス入門」（第一法規）の中で、①責任所在の曖昧さ、②他者への無関心さ、③付和雷同の雰囲気、④管理体制の不的確さ、⑤コミュニケーションの悪さの5点を挙げています。そのことは、組織風土、職場風土の脆弱性を表しており、公務員倫理を確立できるかどうかは、いかに職員一人ひとりが自分自身の問題として捉え、積極的に組織・職場の風土改善に取り組んでいくかにかかっているといえます。

まず、第一回目の基調講義の中で、中村氏から、公務員倫理・コンプライアンスについての基本的な考え方、公務員倫理確立のあり方、公務員倫理の特性、これからの組織や人材のあり方等について講義をいただき、これから研究を行う上で大事なポイントについて指導を受けました。

公務員倫理への取組は、問題が起こってから解決に向けて動き出すのではなく、常日頃から「我々、公務員の社会的存在意義とは何なのか」ということを意識し、自律的に行動することが強く求められています。また職員一人ひとりが自律的に公務員倫理に取り組むためには、組織風土の醸成はもとより、組織を引っ張るリーダーの役割が重要となります。

そういったことを踏まえながら、今回の共同研究を通じて、公務員倫理を積極的に捉えなおし、組織・職場の風土改革につなげていくために何が必要なかを手探りながら模索しています。これまで公務員倫理研修の教材としては、J K E Tシート（人事院開発討議式研修シート）が多くの自治体で使用されてきましたが、国家公務員を対象とした記述が多く、受講生からは地方公務員の実態に即した教材を求める声が上がっていました。そこで今回の共同研究では、大阪版J K E Tの発信をスローガンに、目指す教材の構成を基礎編、意識編、知識編、行動編、応用編に分けてどこから読んでも理解しやすく、現場で使えるものを作成することを最終目標として議論を重ねています。

今後は、この8月に実施した民間企業と自治体への先進事例視察で得られた成果について意見交換し、有効に活用するとともに、市民アンケートや職員アンケートも実施し、その結果を基に、公務員倫理に関するチェックシートの作成にも取り掛かる予定です。公務員倫理の確立は古くて新しい課題であり、それだけに難しい部分もありますが、自治体職員に役に立つ教材作成に向けて研究員一丸となって取り組んでいきたいと思っております。



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