

# 市町村研修担当者に聴く

## ～第13回～



平成27年4月1日号

研修センターでは、「市町村自らの手による自らの研修実施」という基本理念のもと、各種研修機会の提供のほか、研修情報の提供、市町村等の自主的な取り組みについて積極的な支援を行っていきたくと考えています。

そこで、市町村等における実際の取り組みや研修業務に対する思いについて紹介をします。

### 美濃加茂市役所 武市晃可 さん

平成26年度研修担当の武市さんに、美濃加茂市の独自研修「CS 実践活動研修」についてお伺いしました。

#### ◆CS 実践活動研修とはどのような研修ですか。

入庁2年目から4年目の職員でチームを組み、「市民満足度の向上」を目指し、自主的な研究により業務の改善・改革の行動力を身に付ける研修です。2年目から4年目職員を織り交ぜてチーム編成し、2年目職員は先輩職員から教わりながら、研究を進めていきます。入庁1年目に座学で学んだことを、2年目になる年からは実際に調査研究を行います。毎年、5月頃からスタートし、2月に開催される「CS 向上発表会」で研究成果を発表します。発表内容は市のホームページでも公開しています。



#### ◆調査研究はどのようにすすめられていますか。

1グループ5～6人で編成して、それぞれ今年活動するテーマを決めます。テーマを基に半年くらいかけて調査研究しながら10月頃に中間発表をします。この講座を始めた頃は、外部講師による講義でCSやパワーポイントの作り方、プレゼンテーションなどを学びました。今では、先輩職員が後輩職員を教えるといった形で活動しています。実際、活動しているときはとても大変なのですが、2年目職員とか3年目職員などのくくりではなく、同じ年くらいの違う職種、違う課の人で上下のつながりができるので仕事上接点のない職員間でも交流がもてるし、相談もしやすくなります。庁舎内での職員間のコミュニティーはとても濃いです。

#### ◆他に取り組まれているものはありますか。

美濃加茂市では研修ポイント制度を取り入れています。これは平成22年度から始まったもので、積極的に研修に出てもらいたいという思いから始まったものです。職員自らが研修の重要性を認識し、職員研修を受講しやすい職場環境を作るためです。直接は職員の評価には繋がらないものの、1年で5ポイント、取得することを目安としているため、職員同士の会話のやり取りの中でも「研修ポイント」の話題が出て、受講するきっかけにもなっています。目標設定することで自分のレベルアップなと思います。

#### ◆ありがとうございました。～編集後記～



武市さんに研修担当者としての思いを聞いたところ「市では、人材育成に“財”の字を使っています。人が財産で、人が作り上げていくものの手助けになるものに研修のメニューがあります。職員が動向を広げられるように研修業務を進めています。」とお話されていました。職員が研修に取り組める環境作りを積極的に行っている様子がうかがえました。

## 本巢市役所 正木あゆみ さん

本巢市では、平成24年度より、「民間企業等業務体験研修」「福祉施設業務体験研修」を行っています。この2つについて、平成26年度研修担当の正木さんにお伺いしました。

### ◆どのような研修ですか。

「民間企業等業務体験研修」は新任主任、「福祉施設業務体験研修」は新任主査を対象に行っています。職員が民間企業および福祉施設の業務を体験することで、効率的な業務運営、サービス精神などを学びます。行政とは異なる職場環境において、「市民目線」や「現場主義」の意識を高めることを目的としています。

実施は8月～12月頃の連続する5日間で、時間や期間、内容は研修生が相手先と交渉して決め、「研修計画書」を作成します。研修終了後は、研修内容を復命書にまとめ提出します。

受入先は、平成25年度実績で民間企業ではレシップホールディングス株式会社、樽見鉄道株式会社など、福祉施設では、本巢市社会福祉協議会障がい者就労支援センターのみつば、杉の子など市内の企業・団体に協力をお願いしています。

### ◆研修生の感想はどうですか。

民間企業等業務体験研修では、「相手の立場に立ち、対応が良かったと思われるような接客をしていきたいと思った。」「挨拶と相手をよく見て話を聞くこと、担当職務へのプロ意識の大切さと努力の必要性を再度確認できた。」など良い効果が出ています。また、福祉施設業務体験研修では、「入居者同士がお互いを理解し『助け合う姿』や『相手を思いやる心』にとっても感心した。」「入所者一人ひとりに合わせた丁寧に対応する職員の方や地域のボランティアの方の支えがあって入所者は安心して通うことができ、福祉が成り立っているのだと改めて感じた。」など福祉の現場を肌で感じる事ができた様子がうかがえます。

今後は、このような体験を通して派遣職員が研修で感じたことを、どのように他の職員に伝えていくかが課題です。研修終了後、復命書の提出はありますが、報告会等の機会を設けていません。研修に参加して終わりではなく、まわりの職員にも今回の研修で得たものを波及させていきたいと考えています。

### ◆その他に独自研修としてどのような研修をされましたか。

平成26年度研修より、市内の企業経営者を講師にお迎えし、管理職員や若手職員を対象に研修会を行っています。平成26年度は、昨年3月に「日本でいちばん大切にしたい会社大賞(実行委員長賞)」を受賞されたLFC株式会社の代表取締役社長による管理職員研修、若手職員には同社女性取締役により「おもてなしの極意」と題した研修を行っていただきました。その他にも、新規採用職員に地方公務員制度研修と接遇研修などを行いました。



### ◆ありがとうございました。～編集後記～

最近では、職員が日頃の業務に振りまわされ、研修に参加する意欲のある職員も参加しにくい状況にあるといえます。研修の効果や狙いなどを十分に伝え、必要に応じた研修に参加してほしいとお話させていただきました。

←本巢市公式マスコットキャラクター「もとまる」と一緒に。

大変ご多用の中、インタビューに快く応じていただきました皆さま、ありがとうございました。また、取材にご協力いただきました皆さまにも、お礼申し上げます。(編集部)