

「働き方を変える努力」

秋田県自治研修所次長 和泉 克

報道等で働き方改革が連日のように報道されておりますが、改革が進められている実感があまり感じられないと思われる方もいることと思います。しかしながら、他の事例を10年スパンで考えますと、世の中が良い方向に向かってきたか否か、どう変容してきているかわかる場合があります。

例を挙げると女性の職業の選択拡大やスポーツ界での活躍、ごみ処理や喫煙、公共交通機関でのマナーの向上、災害など多方面におけるボランティアの活躍、海外観光客の増大による受け入れ体制の整備等、国際社会の触発を受けながら、日本も承認されるべく努力していることも多いと考えられます。

ただし、日本古来の食事体系の変化による健康危機や人口減少に伴う地域コミュニティの崩壊など憂うべき事態もあります。

働き方改革についても、努力を続ければ成果が上がると信じ、是非自らがその騎手となり、世の変化を待たず仲間と同一行動の輪を拡大しながら、家庭や職場で実践し、秋田県においても実現できるという気概をもって推進していきたいものです。

日常勤務の姿勢でいいますと、長時間労働に加え休日出勤、運動不足や不規則な生活による不健康な状態をできるだけ改め、年次休暇の積極的な取得等により心にゆとりを持てる勤務体制を確立し疾病を遠ざけ、仕事の生産性を向上させるとともに、家族や地域の課題解決を図ることを目指すのが望ましいと考えます。

今、社会形成に重要な役割を持つ公務員による実践が期待されるところです。

特に、管理監督する立場の職員は、環境整備に努めていかななくてはならないと思っております。ワークライフバランス、計画的な年次休暇の取得、プレミアムフライデーが絵に描いた餅にならないようにしていかなければならないと考えます。

海外に目を向けるとドイツのように、文化の違いと言えばそれまでですが、休暇を取得する意識の高さ、長時間労働のインセンティブをなくす制度の導入や、権限移譲により、生産性が高いといった国を参考にすることができるかもしれません。

さらに、自己点検と職場で情報を共有化し、実践していけば、継続的な努力が実を結び10年後には、次世代に提供できる働き方改革の成果が見えてくるのではないかと思います。

県職員は、是非率先して日常業務や生活の中で改革の推進を意識しながら、行動していただくようお願いいたします。

情報発信力強化研修（新規）

平成30年度の新規研修「情報発信力強化」を、11月6日～7日の2日間の日程で実施しました。県職員13人、市町村職員17人、団体職員4人の計34人が受講しました。



★ねらい

SNS等ソーシャルメディアの現状や利用に当たってのリスクを理解し、特性をいかした活用方法を身につける。

- 自治体の情報発信に求められることやソーシャルメディアの概要など基本的なことを学んだのち、情報発信の際に気をつけるべき著作権や、配慮した表現の仕方、各ソーシャルメディアの特徴や効果的な使い方などを学びました。
- 他の自治体でのソーシャルメディアを使用した先進的な取組や成功事例に加え、炎上や不祥事のトラブル事例など、新しい事例が多く取り扱われ、非常にわかりやすく、今後の参考となる内容となっていました。

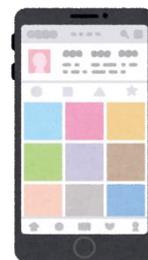


POINT

研修中だけではなく、休憩時間も他自治体等の優れたPR動画を流すなど、情報発信のヒントとなる事例がたくさん紹介されました。

◆受講者の声◆

- 取り扱う事例やコンテンツが新しいものばかりで、新鮮な感覚で楽しく受講できた。
- 今まで曖昧だった著作権などの情報発信の際に必要な知識について、わかりやすく説明していただき、理解を深めることができた。
- これまでも受け手側を意識していたつもりだったが、多様であること、配慮が必要な点があること、わかりやすい表現をすること等を学び、理解が深まった。
- 業務に直結する内容でとても良かった。他の自治体の成功例をみて刺激となった。
- ソーシャルメディアごとの特性が整理されており、理解しやすかった。情報発信をする際、是非参考にしたい。



クレーム対応力研修（リニューアル）

今年度リニューアルした研修「クレーム対応力」を、平成30年10月11日～12日の2日間の日程で実施しました。県職員15人、市町村職員16人、団体職員4人の合計35人が受講しました。

★ねらい

住民の信頼を損なうことなく納得させることのできるスキルを修得し、窓口などで住民からの要望や苦情などに適切に対応することができるようになる。



- ・住民満足のポイントを踏まえ、クレームとは何なのかを学んだのち、現在のクレームの特徴及びクレームの種類と対応のポイントを学びました。また、クレームに対する組織対応の仕方と重要性も学びました。
- ・講師自身が管理職として数多くのクレーム対応を経験しており、そこで得た知識やスキル、心理学や交渉術に沿ったテクニック等を自治体の現場に則して具体的・実践的に学ぶことができた内容となっていました。

POINT

高度なコミュニケーションスキルであるクレーム対応スキルを向上させるということは、クレームだけでなく、職場やプライベート等の人間関係を円滑にするためにも役立ちます。



◆受講者の声◆

- ・クレームが発生する仕組み、クレームに種類があること、それぞれで対応策が異なることがわかった。
- ・クレームの中にはスキルアップで対応することができないものがあり、組織的な対応が必要なケースもあるということがわかった。
- ・講師の実体験に基づく説明で、具体的な対処方法が理解しやすかった。

リスクマネジメント研修（リニューアル）

今年度リニューアルした研修「リスクマネジメント」を11月8日～9日の2日間の日程で実施しました。県職員15人、市町村職員15人、団体職員4人の計34人が受講しました。



★ねらい

リスクや危機（クライシス）に関する知識を深め、普段から職場の様々なリスクを認識・コントロールできるようになる。

前例のない事態や突発的な問題が発生した場合でも、冷静で的確な決定や行動ができるようになる。

- ・ 予防対策として、普段からのリスクの把握など危機管理機能の強化、アンテナ感度を高める情報ガバナンスの確立、リスクレベルにあったマニュアルの整備、災害時の関係組織との連携強化、ヒューマンエラーの防止などについて学びました。
- ・ リスク対応では、危機発生時のリスクマネジメントの流れを確認し、状況把握とアクションプランの作成、マスコミ対応など広報の危機管理体制などについて学びました。
- ・ 自分の職場でどのようなリスクが潜み、想定される損害や被害、リスク発生への対策が十分取られているかを、意識強化、組織体制、マニュアル整備、日常活動等の面から演習により検証しました。
- ・ 危機事案、情報漏洩事案、事務処理ミス事案、コンプライアンス違反など、自治体に起こりうる豊富な事例をもとにグループ演習でリスクや危機への対応について理解を深めました。

POINT

リスクや危機に対してどう行動し、組織としてどう対応していくべきかを、自治体に起こりうる様々な事例をもとに学びました。

◆受講者の声◆

- ・ 自分の中で、ヒューマンエラーにつながる部分を確認できた。
- ・ 身の回りで起こりうる危機に対する心構えが身についた。
- ・ 今までの対応に不足していたところが見えてきた。
- ・ 日常からリスクの潜在要因を潰していくことが非常に重要であると再認識した。
- ・ 様々なリスクをシミュレーションできてよかった。
- ・ マスコミ対応の具体例が良かった。



平成31年度に自治研修所で実施する研修

※研修の詳細については、4月に発行予定の「平成31年度研修概要」でご確認ください。

役職段階別指定研修(10科目)

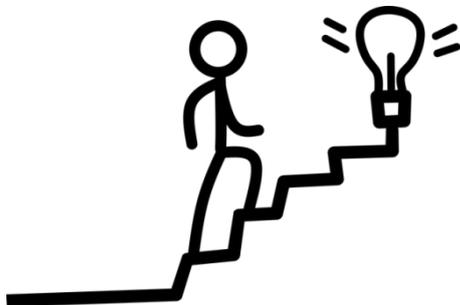
新規採用職員前期研修【合同】
 新規採用職員後期研修【合同】
 3年目職員研修【合同】
 キャリア開発研修
 主査級職員研修
 管理監督職員研修《リ》
 課長級職員研修Ⅰ《リ》
 課長級職員研修Ⅱ
 人事評価者研修
 現業職員研修

組織力向上研修(3科目)

ブラザー・シスター職員研修《リ》
 女性職員キャリアデザイン研修
 メンタルヘルス(ラインケア)研修

市町村職員研修(7科目)

新規採用職員前期研修【合同】
 新規採用職員後期研修【合同】
 3年目職員研修【合同】
 主任級研修
 監督者級Ⅰ研修《リ》
 監督者級Ⅱ研修
 市町村人事評価者研修



(備考)

- 1 「能力開発研修」は、選択研修(必修)・応募研修
 - 2 「合同」とは、県職員と市町村職員による合同研修
 - 3 《リ》とは、研修内容をリニューアルした科目
- ※研修名は変更になる場合があります。

能力開発研修【合同】(32科目)◆印は県単独

主に一般職員向け(16科目)

行政法基礎
 民法基礎
 業務に役立つ法令の読み方【地区別】《リ》
 論理的思考で理解力アップ《リ》
 データの見方・活かし方【地区別】
 業務理解力向上
 段取り力向上
 柔らかく頭のアイデア発想法
 異文化理解とコミュニケーション
 行政職員のための実用文章作成
 情報発信力強化
 成功するプレゼンテーション
 クレーム対応力
 レジリエンス向上
 職場で活かすセルフモチベーションスキル
 アサーティブ・コミュニケーション

主に役付・管理監督職員向け(14科目)

実務に活かせる政策法務
 財務3表一体理解・分析法
 人口減少時代における地域コミュニティ《リ》
 地域ブランディング
 事業立案基礎&スクラップ《リ》
 創造的問題解決
 インバケットによる判断力向上《リ》
 ファシリテーション
 意思決定
 リスクマネジメント
 トヨタの自工程完結に学ぶ「良い仕事の進め方」
 業務マネジメント
 コーチング
 OJTの進め方

体験(2科目)

- ◆NPO体験
- ◆民間体験

リニューアル研修のお知らせ

リニューアルして実施する能力開発研修の中で、主な研修をご紹介します。



■論理的思考で理解力アップ

論理的思考を高めて、情報を正確に理解するためのスキルを学びます。仕事における論理的思考とは何か？私たちは、目の前で起こっている事象について、その情報を整理・分析して、課題を発見・解決する必要があります。そのためには、まず、情報を正しく理解する必要があります。



この研修では、聞き方のポイントや論理を駆使した情報整理の手法（ロジックツリー）を身につけることで、相手の主張や話の意図を論理的に捉え、正しく理解できるようになります。

■事業立案基礎&スクラップ

事業立案のイロハとスクラップ手法を学びます。

限られた予算の中で、新たな課題に対応するための事業立案（ビルド）の基礎知識と既存事業のスクラップ手法を効率良く学びたい方におすすめです。



この研修では、他自治体の事例や演習等を通じて、事業立案の基礎やスクラップの具体的手法を修得することにより、新たな事業の立ち上げや統廃合をスムーズに行うことができるようになります。

■インバケットによる判断力向上

リーダーに必要な判断力を身につけます。

インバケットは、業務上起こりうる様々な案件を制限時間内に処理する演習で、いかに的確かつ迅速に判断し、精度高く処理することができるかを測るビジネスシミュレーションゲームです。

インバケットの結果をベースに、講義、グループワークを通じて自分の判断スタイルや業務のすすめ方の傾向に気づき、自身のステップアップのポイントがより明確になります。

この研修では、業務遂行上発生する様々な問題に対し、機を逸することなく必要で的確な判断ができるようになります。



派遣研修 受講後レポート

～自治大学校第一部課程 第131期研修～

(自治大学校での派遣研修に参加した職員から、受講後の感想を書いていただきました。)

秋田県自治研修所

主査 桑原 郁子

自治大学校は、総務省設置による地方公務員に対する唯一の中央研修機関で、東京都立川市に立地しています。私は、10月に入校し、基本法制研修A第2期生として約1か月、その後、第1部課程第131期生として約3か月、研修を受講し、2月19日に修了を迎えたところです。本県からは、毎年度1～2人がこの研修を受けており、派遣が決まってからは多くの先輩に激励と指南をいただきました。その際、「以前は親睦を深める時間が大いにあったようだが、ここ数年は研修の負荷が大きく慌ただしい」といったことを聞き、緊張感を持って研修をスタートさせましたが、加えて、今年度はカリキュラムが大幅な見直しで短縮化・圧縮化されたこともあり、常に時間の不足を感じる濃密な受講となりました。

第1部課程は、将来の地方公共団体を担う幹部候補生に対して、政策形成及び行政経営に関する能力を身につけさせ、かつ、公務員として

の使命感及び管理者意識を涵養することを目的としています。今回の見直しで、①地方創生を進めるための具体的なプランの作成、②証拠に基づく政策形成(Evidence-based Policy Making)の推進に向けた知見の獲得・能力の付与を重点的に行うこととされたほか、③ICTの活用といった要素も拡充されました。少人数のグループ演習を通じて、「自ら調べる→自ら考える→自ら判断する→その結果について説得力を持って伝える」訓練を徹底的に行いました。

また、基本法制研修は、第1部課程の基礎となる行政法、憲法、民法などの法制科目を講義や演習で習得する内容となっており、学生に戻ったような勉強の日々を送りました。

例年、先輩たちが紹介していた「寮の窓から見える富士山」は、外壁の工事により残念ながら見ることはありませんでしたが、全国から集まった仲間とともに見た景色は、それ以上に素晴らしいものでした。学歴、職種、職歴も様々な同士が、それぞれの強みを発揮し助け合いながら切磋琢磨の朝夕を送るなかであって、これまでの自分を振り返り、不足を知り、また自信を得、知識や技能だけでなく心と体を鍛えることができました。このような機会を与えていただき深く感謝いたします。研修の成果を発揮し、今後もチャレンジを続けたいと思います。自治大学校への派遣研修について詳細をお知りになりたい方は、是非お声掛けください。

<参考>第1部課程第131期研修生 52人内訳

女性7人：男性45人 都道府県35人：政令市等17人
事務系48人：技術系4人 平均年齢39歳(31～47歳)

（参考）自治大学校の演習の体系（イメージ）



（平成31年度自治大学校の一般教養課程のあらまし）



（研修生主催行事「味覚祭」※前から2列目左から3人目が桑原主査）

＜編集後記＞ 自治研修あきたNO.77をお届けします。

「知行合一」幕末維新の名だたる大物を輩出した松下村塾にそう書かれた掛け軸がありました。この「知行合一」は、中国の哲学である「陽明学」の命題の一つです。「いくら知識があってもその知識に行動が伴わなければ何の意味もない」ということです。研修所に在籍し、その難しさを改めて痛感しているところです。来年度も研修所は「知」の機会を提供します。ただ、その先は、個々人の意識次第ということ。自分も含め、研修所で得た「知」を「行」に繋げていきたいものです。

（教務班 佐藤真也）