

●八王子市役所職員の能力開発



本市では、職員の自己啓発支援の一環として、市政を取り巻く課題などについて調査研究するグループ活動を支援しています。

八王子市総務部職員課人材育成担当

地方分権が進展する中、基礎自治体自らが政策責任の主体となって、多様化する住民ニーズに答えていくことが求められています。このため、自治体職員に求められる能力・役割は変化しており、従来の公務員の枠にとらわれない柔軟な思考で、自ら課題を認識し、解決できる自立型の職員を育成していくことが基礎自治体における重要な課題となっています。本市では、平成 13 年に『人材育成基本方針』を定め、「人事制度」、「職場づくり」、「研修制度」を一体として、職員の育成に取り組んでいます。

ここで紹介する自主研究グループ活動への助成制度(※)は、研修制度の要の一つである自己啓発への支援です。この制度には、制度を設けて以来延べ 57 グループ 485 名の職員が参加してきました。ここ数年は、新人職員のグループが自身の業務の枠を超え、市の現状や課題を幅広く学ぼうという勉強会を行っている傾向がみられます。また、自らの業務を深く調査研究することで、業務への精通やスキルアップを図ろうとする活動も行われています。

平成 21、22 年度は、下記のグループによる活動が行われました。このうち平成 22 年度に活動した 4 グループを紹介します。

年度	グループ名	テーマ
21	緑のカーテンプロジェクト	ゴーヤの効率的な育成方法や緑のカーテンが地球温暖化防止として期待される効果、子どもが好きになるゴーヤ料理の研究
21・22	八王子の文化探検隊	昭和 10 年～昭和 30 年頃の市政と市民生活を調べ、若手職員たちが地域と市政への関心を深める機会とする
	基礎職務能力の向上を目指す会	地方自治の基礎知識、自治体職員に求められる基礎職務能力の向上について
	八王子まちづくり研究会	大学院等外部の研究団体との連携を通じた、八王子のまちづくり研究について
22	自治体クレーム対応研究会	市民満足度向上を目指した、行政機関におけるクレーム対応技術について

(※) 自主研究グループ活動助成制度とは

市政の様々な課題について、自主的に調査研究を行う 3 名以上の職員のグループ活動を支援し、自己啓発意欲の高揚や政策形成能力の向上を図ることなどを目的としています。助成の対象は、図書などの購入費や指導・助言者に対する謝礼などです。また、平成 17 年度からは都市政策アドバイザーから活動内容に対する助言を受けられるようになっています。

///人材育成担当の思い////////////////////

日々の業務の中で、疑問に感じたりもっと深く学んでみたいと思ったりすることは誰にでもあるでしょう。こうしたことを疑問や興味に終わらせず、一歩踏み出して自ら学び、行動し、業務改善につなげることで、また、そうした主体性をもった職員に育つことを、人材育成担当は応援しています。

注)「メンバー紹介」に記載されている所属及び名前は、平成 23 年 3 月末時点のものです

八王子の文化探検隊（愛称：「はちブン探検隊」）

代表：八王子市総合政策部市史編さん室 渡部 恵一

●研究目的

私たちのグループは、平成20年に八王子市の職員となったメンバーからなるグループで、地域と市政に関する関心と知識を深めるため、八王子に残る多様な「文化」を歴史の中に探検し、その一端を現代にひも解くことを試みています。また同時に、ある一定の時代における八王子の地域社会の調査と研究を通して、批判的かつ客観的な目で課題対象を観る能力を養うとともに、地域にとってより効果的な課題解決の手法には、どのような選択肢があるのかを考えることも目的としています。

●研究内容

当グループが活動を開始した平成20年度は、昭和11年の八王子市制20周年行事を題材に、新聞資料を整理していく手法で、当時の政策や市民の動きを知るという内容を研究しましたが、平成21年度からは調査年代を拡大し、昭和10～20年代の市民生活を明らかにすることを研究課題としています。通常の歴史研究の手法では、過去に作成され現在に残された文献資料を中心に調査を進めていきますが、今回の研究対象に関しては、この時代を実際に経験した方が幸いにも多数おられることから、その方々に聞き取り調査を行い、実体験としての市民生活を調べ、グループの会合で互いに報告することにしました。

具体的には、当時の八王子市街地で育った方のほか、周辺村の農家に育った方、同じく周辺村で織物業を営む家に育った方などのお宅にメンバーが直接訪問し、その時代の暮らしぶりについてうかがってきました。その結果、商工業に携わる家と農家との間には、現金収入という点で現在とは際立って大きな違いがあり、その結果として暮らしぶりも異なるものであったことが、おぼろげながら見えてきました。

現在のところは、まだ調査事例も少なく、聞き取り調査を目的とした訪問と口頭報告を繰り返している段階ですが、今後はこれを継続的に実施しながら事例を蓄積し、将来的には報告書としてまとめられるよう努力していきたいと考えています。また、地域を研究する方の講演や市内フィールドワークといった活動も行い、多様な調査手法を探り、八王子という地域への理解をさらに深めていく予定です。

●代表者コメント

私たちのグループは、メンバーそれぞれが活動に参加することによって、八王子市職員としての業務とは異なる立場で、市民と触れ合う機会をもっています。活動姿勢は「人間力の向上」で、常に市民との対話を基本として活躍できる職員になるべく、努力しているところです。

現在は、八王子というまちを知ること懸命な若手職員の集まりですが、「八王子における地域課題解決のプロフェッショナル」と呼ばれるような職員として成長するべく、それぞれが労を惜しまず勉強を重ねています。そしてこれからも、私たちのまち八王子らしい文化を学び広く紹介するため、調査と研究に取り組む所存です。

●メンバー紹介

所 属	名 前	所 属	名 前
市史編さん室	渡部 恵一	建築課	田口 沙央里
広聴広報室	橋本 宏子	I T推進室	加藤 実
会計課	小澤 加奈	交通事業課	大出 武弘
教育総務課	浦尾 年史	納税課	小西 淳
資産税課	川久保 正太	資産税課	竹村 陽子
防災課	草木 隆宏	暮らしの安全安心課	久江 行貴
協働推進課	山口 洋輔	生涯学習総務課	渡辺 隼
図書館	伊藤 綾子	資産税課	福嶋 雅麗
北野地域事務所	荻田 佳苗	地域医療推進課	仲宗根 貴子
国民健康保険年金課	構松 雄樹		

基礎職務能力の向上を目指す会

代表：八王子市子ども家庭部子育て支援課 高野 芳崇

●研究目的

私たちの会は、地方自治の諸分野に関する知識を深めること、及び政策形成や事務改善を行う上で不可欠な基礎職務能力（①文献・資料を的確に要約する能力、②所定の条件で分かりやすくプレゼンテーションする能力、③文献・資料及び他者の意見に対する的確にコメントする能力）の向上を目的としています。

●研究内容

勉強会は月1回で、地方自治に関連した課題図書を読了し、レポートを作成したうえでの参加となり、発表・フリーディスカッションを行っています。勉強会当日は、会の座長として財団法人日本都市センターの中西規之主任研究員、及びアドバイザーとして木内健康福祉部次長を迎え、参加者の発言に対する説明やコメントを交えながらの議論を展開することで、理解をより深めています。

開催日	課題図書
22. 8. 6	『「事業仕分け」の力』（集英社新書）枝野幸男
22. 9. 10	『強制する法務・争う法務』（第一法規）鈴木潔
22. 10. 8	官庁速報 iJAMP 連載『条例探訪』牧瀬稔 (参考図書)『条例で学ぶ政策づくり入門』（東京法令出版）牧瀬稔
22. 11. 12	『現場直言！自治体の人材育成』（学陽書房）稲継裕昭
22. 12. 10	『自治体歳入確保の実践方法』（学陽書房）稲沢克祐 (参考図書)『自治体財務の12か月—仕事の流れをつかむ実務のポイント』（学陽書房）松木茂弘
23. 1. 14	『地方議会 その現実と「改革」の方向』（イマジン出版）竹下譲
23. 2. 10	『教育改革のゆくえ—国から地方へ』（ちくま新書）小川正人 (参考図書)『特別区職員ハンドブック 2009「教育」』

●代表者コメント

私たちの勉強会は本年度で6年目を迎えました。外部の研究者や管理職が参加していることが、勉強会に適度な緊張感を生じさせ、レポート作成、発表、フリーディスカッションを毎回繰り返すことが、能力向上のトレーニングとなっております。また本年度は、課題図書に関する法令等を意識するよう取り組みました。さらに、課題図書著者の鈴木潔氏や牧瀬稔氏をゲストに招いての講義を実施し、より広い知識と職務能力を習得することができたと考えています。

第一法規株式会社『政策法務ファシリテータ』（2010年10月25日号）の中で、当グループの取り組みが「継続は力なり」と紹介されました。

●メンバー紹介

所属	名前	所属	名前
都市政策研究所	元木 博	高齢者支援課	杉山 浩一
都市政策研究所	福田 純	障害者福祉課	清水 雅生
都市政策研究所	三谷 清人	介護保険課	安齋 顕考
広聴広報室	立川 寛之	子育て支援課	高野 芳崇
法制課	原 清	子育て支援課	小茂田 友規
契約課	田中 寿定	観光課	竹内 均
税制課	谷 靖之	ごみ減量対策課	小杉 浩文
税制課	柳沢 盛仁	教育総務課	最上 和人
市民課	辻 誠一郎	指導課	久保田 暁

八王子まちづくり研究会

代表：八王子市行政経営部経営監理室 大竹 南生

●研究目的

八王子市においても少子高齢化が進み、人口減少時代が迫りつつある中、低炭素化社会などの環境課題にも幅広く対応したまちづくりのあり方について、広い視野を持って、外部講師の活用や大学等との連携を行いつつ、現状分析と課題抽出を行い、八王子市の実情に合わせた対策を考え、戦略的な構想・政策提案ができるように研究を行っています。

●研究内容

■研究テーマ■

八王子市をフィールドに、①中心市街地の活性化、②市民参加によるまちづくり、③低炭素化社会におけるまちづくり、④観光まちづくり、⑤都市景観の形成、⑥交通まちづくり、⑦福祉の視点によるまちづくり、⑧ニュータウンの課題と再生などの中から、いくつかのテーマを選定して研究を深めます。

■研究の手法■

研究の手法としては、一言でいうと、グループで「わいわいがやがや」です。調べ、考えたことを（なるべく）データに基づき議論して、書いてまとめるスタイルとし、外部講師や大学・大学院、外部の研究団体などとの連携を積極的に取り入れています。

■活動内容■

活動	内容
庁内学習会	八王子のまちづくりに関して、「現状の分析⇒課題の抽出⇒対応策の考察⇒事前評価」の流れを実際にグループで取り組み、SWOT分析やステークホルダー分析、アクター分析のほか、シナリオプランニング等にも挑戦する。
まちあるき	市の内外を問わず、実際に歩いて、まちを見て感じる。
東大まちづくり大学院（東京大学大学院工学系研究科都市工学専攻）との連携	八王子市をフィールドとした大学院の演習授業にメンバーが参加し、大学院生と共同で研究し、発表する。
外部研究会への参加	神奈川県職員による「風の会」の研究会（元総務大臣の増田寛也氏講演会）、東大イブニングセミナー（当時の環境大臣小沢鋭仁氏講演会）などへ参加する。

●代表者コメント

東大まちづくり大学院との連携（写真）は、2年連続で実施しました。八王子のまちづくりについて、いろいろな方々と真剣に議論できたことは、視野が広がり学ぶところも多く、大きな収穫となりました。



●メンバー紹介

所属	名前	所属	名前
住宅対策課	安達 和之	指導課	板谷 奈布子
経営監理室	大竹 南生	指導課	海津 淳
国民健康保険年金課	片山 圭	IT推進室	加藤 実
学事課	杓川 剛	指導課	久保田 暁
都市計画室	倉田 貴文	財産課	相良 晃
子育て支援課	竹歳 真帆	区画整理室	田島 徳人
区画整理室	田代 正幸	学事課	額田 岳
生活福祉課	人見 健太郎	ごみ減量対策課	前川 健一
管財課	前之園 誠	国民健康保険年金課	森 喜彦
生活福祉課	諸角 英一		

自治体クレーム対応研究会

代表：八王子市まちなみ整備部区画整理室 田代 正幸

●研究目的

私たちの研究会は、様々なクレームに対する応対力の向上を目指しています。市役所という市民の方と直接触れ合う行政機関においては、多方面から日々多くの要望が寄せられます。その中には問題解決の難しいクレームも含まれていますが、そうした要望への対応を重点的に学ぶことで、市民の方のサービスへの満足度が向上すると考えています。

また、行政を対象とした不当要求等への対応についても研究し、自治体職員が働く上での不安を軽減することも目標としています。

●研究内容

定期的集まり、テキスト『公務員のためのクレーム対応マニュアル』（ぎょうせい）を基に各々がクレーム対応に関するレポートを作成して発表しています。研究会ではそれぞれのメンバーが独自にテーマを決める形をとっています。テーマに沿った内容をレポートにまとめて伝え合うことで、各自が調べた内容の情報共有に努め、その後それぞれの視点や経験から意見を出し合い、話し合う時間を作っています。この過程においてメンバー同士の考えや経験も共有化され、接遇の向上にもつながると考えています。

今後は、各自がまとめた研究成果を、共同レポートという形でまとめる作業を行っていく予定です。



【市民サービスのさらなる向上を目指した研究会での議論】

テーマ	担当	内容
クレームの種類	田代 正幸	クレームの種類からその背景や対応方法を研究しています。
クレーマーとのコミュニケーション方法	塚田 直輝	感情的になっている方に対して専門的な説明をする必要がある場合のポイントについて考えています。
クレームの心理について	人見 健太郎	心理状態の変化からよりよいクレーム対応について考察します。
職員の負担軽減策について	片山 圭	クレームを受けたことによる職員の精神的な負担を軽減する方法を研究しています。

●代表者コメント

私たちの研究会は平成 22 年度に発足したばかりでメンバーも少数ですが、人数の少なさを活かしてそれぞれの研究結果を毎回聞くようにしています。また、意見交換の際には一人ひとりの発言回数を多くするよう工夫しています。

発足した当初はクレーム対応に関する書籍からレポートを作成し、意見交換を行っていました。しかし、研究会を重ねるごとに、論理的にまとめられているテキストだけでは実際のクレームに対応できないという指摘がメンバーから出てきました。今後はメンバーの実体験を基に、テキストのみに頼らない形での研究を進めていこうと考えています。

●メンバー紹介

所属	名前	所属	名前
区画整理室	田代 正幸	国民健康保険年金課	片山 圭
国民健康保険年金課	塚田 直輝	生活福祉課	人見 健太郎