

# 市町村研修支援事業

## (1) 人権啓発研修支援事業の概要

### ① 目的

各市町村が職場内研修の一環として人権啓発研修を実施することを推進し、もって職員一人ひとりが人権啓発に関する理解と認識を深めること等を図るため、当該研修の講師派遣について支援する。

### ② 研修の内容

同和問題をはじめ、高齢者の人権、障がい者の人権、女性の人権、子どもの人権等実施市町村が講師と打ち合わせた内容で実施する。

### ③ 事業の内容

ア 自治研修センター（（公財）鹿児島縣市町村振興協会）は、県内市町村が実施する人権啓発研修に、講師を派遣する。

イ 複数市町村が合同で実施する人権啓発研修についても、支援の対象とする。

ウ 人権啓発研修の実施にあたり、会場確保・資料印刷・研修の進行については、当該市町村が行うものとする。

エ 1回の研修時間は、原則として1時間30分とし、1日当たりの開催回数は2回（午前1回、午後1回）までとする。

オ 年間の派遣回数は、30回程度とする。

### ④ 講師

県人権同和対策課人権研修推進員

### ⑤ 自治研修センター（（公財）鹿児島縣市町村振興協会）が支援する経費等

講師の旅費について、全額負担する。

注）講師が県職員であるため、謝金は不要

## (2) 窓口サービスステップアップ研修支援事業の概要

### ① 目的

基本的な行政サービスのひとつである「窓口サービス」について、市町村が職場単位で改善策を検討し実践する、「窓口サービスステップアップ研修」の実施を推進し、もって県内市町村の職員の接遇能力や管理監督者の指導能力の向上、さらには職場研修による能力育成の風土の醸成を図るため、当該研修に係る講師謝金及び旅費の一部を助成する。

### ② 研修の内容

職場単位で窓口サービスの問題点及び改善策を検討し、日常業務の中で実践していく。

- ア 事前診断（集合研修の1ヶ月～数日前）  
研修講師が職場を訪問し窓口サービスの現状を把握
- イ 集合研修  
研修講師による直接指導→職場単位で改善策決定
- ウ 改善策の実践  
職場単位で改善策を実践・見直し
- エ 事後診断（集合研修から2ヶ月後）  
窓口サービス改善度を自己評価、講師が再度訪問し診断
- オ 改善アドバイス（事後診断から1～2ヶ月後）  
講師の診断結果をもとに改善アドバイスを作成・実施市町村へ送付

### ③ 事業の内容

- ア 自治研修センター（(公財)鹿児島県市町村振興協会）は、実施希望があった市町村に対し、講師を指定する。
- イ 実施市町村は講師と日程等を協議する。
- ウ 実施市町村は講師に対し謝金、旅費等を全額支出
- エ 自治研修センター（(公財)鹿児島県市町村振興協会）は実施市町村に対し助成相当額を補助金として支出
- オ 年間実施対象課（1自治体14課以内）
- カ 事前診断1課当たり30分、集合研修1回当たり3時間、事後診断1課当たり30分

### ④ 講師

(有)プラスピュア 代表取締役 野口 純子

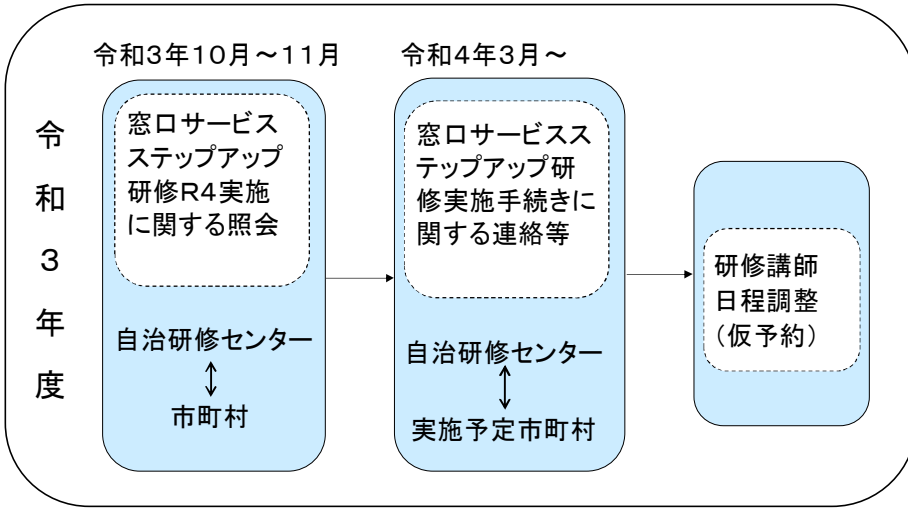
### ⑤ 自治研修センター（(公財)鹿児島県市町村振興協会）が支援する経費等

支援金額の上限を50万円とし、以下の割合で支援する金額を決定する。

- ア 離島 講師謝金及び旅費総額の4分の3に相当する金額
- イ その他の地区 講師謝金及び旅費総額の3分の2に相当する金額

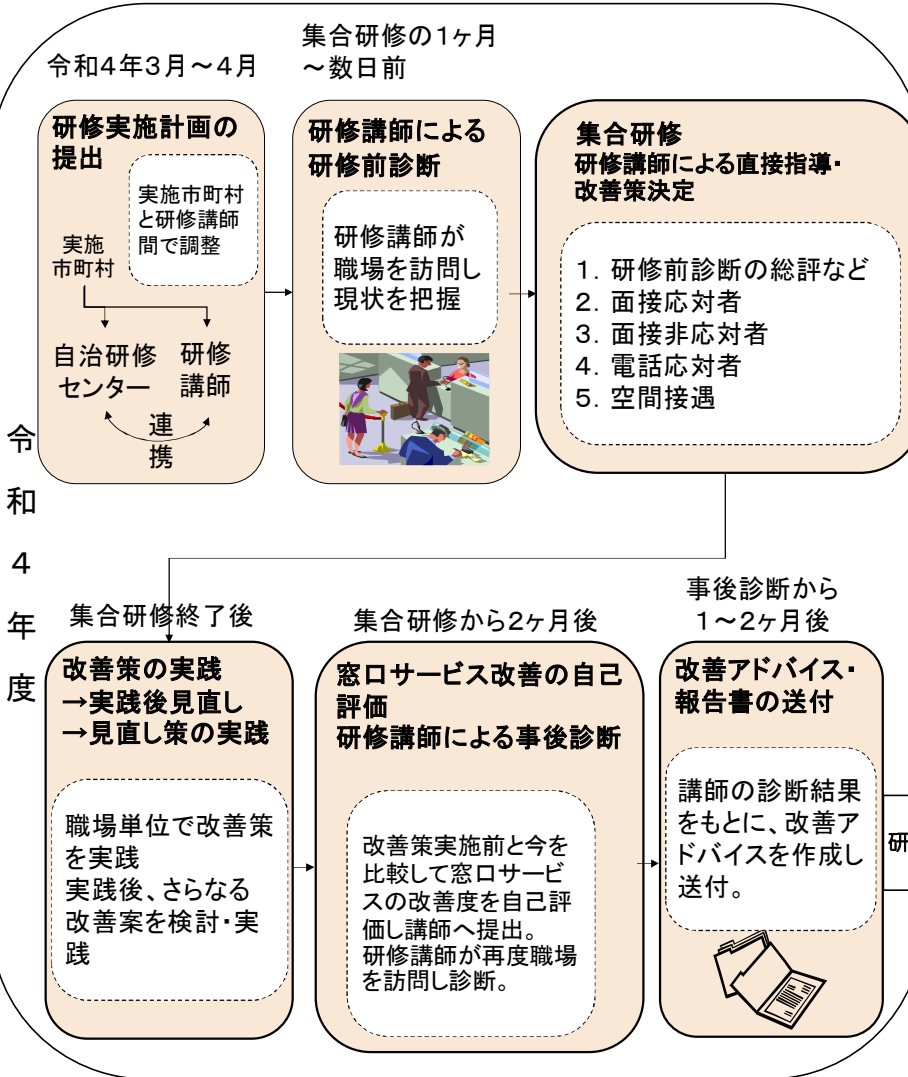
# 窓口サービスステップアップ研修 全体像

令和4年度実施の場合



## 研修実施市町村の役割

- ・研修実施の決定・研修実施計画の提出
- ・対象職員に対する研修実施に関する通知
- ・集合研修の司会・進行
- ・改善策点検シートのとりにまとめ、研修講師への送付
- ・研修講師への助言
- ・研修に関する質問に対する回答
- ・講師謝金・交通費等の支出



## 経費支援

- ・離島の市町村で研修を実施する場合  
講師謝金及び旅費総額の4分の3に相当する金額
  - ・上記以外の市町村で研修を実施する場合  
講師謝金及び旅費総額の3分の2に相当する金額
- ※ 1市町村の年度あたり支援金額の上限50万円

## 集合研修の進め方

### 1. 研修前診断の解説ほか



研修講師が職場を訪問し、窓口での対応、職場内・通路での職員対応、案内・ポスター類の掲示など、窓口サービス全般についての診断結果を解説する。このほか、窓口サービスの重要性、市民協働との関連、職場風土への影響について指導する。

### 2. 窓口サービスの4つの領域

窓口サービス改善を行うにあたっての4つの領域について説明し、改善策点検シート作成について指示する。

※ 4つの領域

1. 面接対応者
2. 面接非対応者
3. 電話対応
4. 空間接遇

### 3. 課題・問題点の洗い出しと改善策の検討(グループ演習)

模造紙に左のような図表を書き込み、4つの領域別に「課題・問題点」の洗い出しと「改善策」の検討を行う。

ブレインストーミングを使い、それぞれの領域における問題点、課題を出し合い、改善策点検シートの「課題・問題点」欄に記入する。

「課題・問題点」に対する「改善策」をグループ内で協議し、決定したものを「改善策」欄に記入する。

面接対応

課題・問題点		改善策	
1.		1.	
2.		2.	
.		.	
.		.	
.		.	

## 集合研修後の取り組み

### 1. 改善策点検シートの作成

集合研修で作成した模造紙の項目を参考に、改善策点検シートを作成する。

改善策点検シートには、職場で実施する改善項目を記入するほか、実施時期も明記する。

記入内容は、誰でも実践できるような表現にする。なお、「マニュアルを作る」は行動を伴うか判明できないので不可、「〇〇を心がける」、「〇〇に気をつける」といった、第三者から見て実践しているのかわからないので同じく不可。

改善策点検シートの作成は、係員全員で作成するようにする。特定の職員が全ての項目を作成し周知しないことがあるので注意が必要。



### 2. 改善策の実践

職場で改善策を実践する。机上論と実務は異なり、実践してみて効果が疑わしいものについてはさらなる改善を検討し実践する。場合によっては実践しないほうが住民にとって有益なものもあるので、そのような改善策は実践自体を取りやめることもある。

このように、実践→点検→改善→実践のサイクルで窓口サービスを改善していく。

### 3. 改善策の事後評価

改善策実践前と今を比較して窓口サービスの改善度を自己評価する。計画どおり進んでいない改善策は、係員に周知し実践していく。

研修講師の事後診断結果が送付され、それを参考に窓口改善を進めていく。