

課題演習について

「課題演習」は、研修生の皆さんが演習班（小グループ）に分かれ、班別に協議し決定する課題演習テーマについて、自主的に意見交換や討議を行うことを通じて、現状の問題点・課題を掘り下げ、今後の具体的な解決策・対応策について検討するものです。

班別討議の結果については、発表用資料を作成してクラス全員の前で発表し、質疑や意見交換を行います。

1 課題演習のねらい

- (1) 課題演習テーマについて、班別に意見交換や討議を行い、結論をまとめる作業を通じて、現状分析と問題点・課題の抽出、意見の調整、班（グループ）の中での役割分担、プレゼンテーションなど、日常の職務遂行においても重要となる政策形成能力の向上を図ること。
- (2) 現状、自治体が共通して抱えている問題点・課題、各自の所属団体の状況等について、積極的に情報交換や意見交換を行い、今後の問題解決を行うための手がかりをつかむとともに、研修生相互の交流を深めること。

2 課題演習のテーマ

「住民の立場（住民目線）に立った窓口サービスのあり方」

住民から親しまれ、住民の満足度を高めるための窓口サービスのあり方として、総合窓口の設置、対応時間帯の拡大、ICTの活用等、様々な窓口サービスを改善するための取り組みに対して、実現に向けたステップ（スケジュール）や実施体制、必要な経費（予算）等を含めた実践的・具体的な解決方策（企画案）として立案し、さらに庁内で合意を得ることを目的とした、実践的な課題解決を行う演習に取り組みます。

3 「課題演習資料」の作成及び提出

上記2のテーマに沿って、「課題演習資料」を作成してください。

この資料は、研修生同士の情報交換や班別に協議し決定する課題演習テーマ等の討議を行う際の基礎資料となります。

作成した資料は班編成の参考としますので、**8月20日（金）必着**で研修所に提出してください。なお、提出された資料は、印刷してクラス全体で共有します。

4 「課題演習資料の追加資料」の持参

班別に行うワークショップ形式での討議に当たり、「課題演習資料」で作成いただいた内容に関し、班内の他の研修生が問題点・課題等を的確にイメージできるよう、「課題演習資料」に対する問題点・課題の詳しい実情が理解できる追加資料（例：人口規模、組織体制等の概要、窓口サービス内容別の利用者数や手続き件数が把握できるデータ、窓口周辺のフロア平面図やフロアの様子が見える写真、住民向け案内パンフレット等）を**研修当日に10部持参**してください。

当資料は、研修初日の「課題演習（討議）」時に班員に配布してください。また、講師用及び研修所用として担当に2部提出してください。

なお、用意していただく資料は、できるだけ業務の負担とならないよう、既存の資料などを利用してください。

5 班別課題演習テーマの決定

課題演習の班別の討議に先立ち、「住民満足度を高める窓口サービス（講義・演習）」の時間中に、班別の課題演習テーマを決定します。

まず、班別に、各自があらかじめ作成した「課題演習資料」の、<①窓口サービスを提供する現在の職場の状況><②住民から見た現在の窓口サービスの問題点・課題>に記載した内容に基づき、班員全員で窓口サービスに関連する問題点・課題を班内で共有します。

次に、班別に行うワークショップ形式での討議により、共通の問題点・課題を抽出し、<③上記の問題点・課題に対する今後の対応策（改善の方向性）>の考え方を踏まえて、窓口サービスとして改善すべきテーマを『課題演習テーマ』として決定していただきます。決定した課題演習テーマは、講義中にクラス全員の前で発表し、共有していただきます。以降、「課題演習（討議）」で、班ごとに、発表した演習課題についての解決方策を検討します。

6 役割分担

- (1) 課題演習においては、討議や発表準備を自主的・計画的に進められるよう、演習班ごとに、「座長」（司会、進行管理等）、「記録係」（討議日誌及び発表用レジュメの作成、板書等）、「発表者」及び「評価シート記入担当者」（他の班の発表に対する評価について、班内の総意を確認した上で当日配付する「課題演習の発表評価シート」に記載）などの役割分担を設けています。
- (2) 「座長」は研修所で指名します。課題演習は、所属団体の規模や部署、各自の実務経験も異なる初対面の個人同士での共同作業です。このため、座長の任に当たることは、今後職務を行ううえでの貴重な経験となるだけでなく、人脈も広がり、合同研修に参加した効果もより高まりますので、積極的に座長への就任を希望してください。

7 討議の進め方

- (1) 「課題演習（討議）」においては、限られた時間の中で、討議から発表の準備までを行います。実りある演習とするため、各自が積極的に発言し、協力し合って論点を整理し、できるだけ実践的・具体的な解決方策を提案するよう努めてください。
- (2) 時間割の中で、17時以降に3回の「課題演習（討議）」の時間を設けています。この指定がある日は、17時から17時45分までは必ず討議を行ってください。
なお、17時45分以降も演習室は使用可能です。

8 発表

- (1) 「課題演習（発表・講評）」の時間は、模造紙やパワーポイント等を用いて、各班の討議結果をクラス全員の前で発表します。
- (2) 各班の発表の後に、質疑応答、意見交換の時間を設け、最後に講師からの講評があります。