

課題演習について

「課題演習」は、研修生の皆さんが小グループ（演習班）に分かれ、皆さんで選定したテーマに基づき、自主的に意見交換や討議を行うことを通じて、問題点・課題を掘り下げ、具体的な解決策・対応策について検討します。また、討議の結果については、最終的に発表資料を作成して、クラス全員の前で発表し、発表内容について質疑や意見交換を行います。

1 課題演習のねらい

- (1) テーマについて、グループで意見交換や討議を行い、結論をまとめる作業を通して、現状分析、課題発見、政策形成、共同作業における役割分担、意見調整、発表（プレゼンテーション）など、日常の職務遂行に必要な能力の研鑽を図ること。
また、相互啓発を重ねることにより、業務に対するモチベーションやモラルの向上を図ること。
- (2) 各団体の現状、実務における問題点や課題等について、研修生各々の問題意識や実務経験に基づいた積極的な情報・意見交換、分析・検討等を行い、業務改善、組織風土改革に向けた新たな視点や問題解決のための手がかりをつかむこと。

2 演習テーマ

「住民目線に立った、よりよい窓口対応・サービスとは」

利便性を高め、住民から親しまれる窓口とするための取組、総合窓口の設置やITを活用したサービスなどの窓口対応・サービスのあり方について検討し、より効果的なプランを提案していただきます。

窓口対応・サービスに関しては、身近に感じていることに加えて、コロナ禍での対応やマイナンバーカードおよびマイナポータルを活用、住民記録システムの標準化等を含めた行政デジタル化に関する動向等、様々な窓口対応・サービスに関する課題の中から、具体的に焦点を絞って取り上げてください。

3 課題演習資料の作成

- (1) 演習テーマに即して「課題演習資料①」を作成してください。また、参考情報として「課題演習資料②」を記載してください。これらは、各班にて課題の選定や発表に向けて情報交換や討議を行う際の基礎資料となります。
- (2) 各演習班で一つの課題（取り上げるべき自治体の事例と課題テーマ）を選定します。班での討議の時間はその課題について検討し、窓口サービスや支援体制、予算やロードマップ（スケジュール等）について、具体的な改善案を議論した結果をまとめ、6月22日（木）午後に発表していただきます。
- (3) 演習班で検討する課題については、講義中の課題演習において、各班にて班員の課題演習資料を踏まえて、決めてもらいます。

4 課題演習の報告会

各演習班で検討する課題については、6月20日（火）の「住民目線に立った窓口サービス」の課目の中で、課題演習の報告会を予定しています。報告会では、演習班ごとに一つの課題（取り上げるべき自治体の事例と課題テーマ）を選定し、選定した一つの課題（取り上げるべき自治

体の事例と課題テーマ)を、各班から受講生全員に対して報告(各班5分)するとともに、質疑応答を行います。報告する課題の内容は、「①事例で取り上げる自治体、②検討する課題テーマ、③取り上げる理由について」となります。

このため各自、研修開講前に、課題演習資料として提出した事例に関して、班内の他の研修生が課題などを的確にイメージできるよう、より詳しい実情がわかるデータや資料(例:人口規模、所属する窓口の組織体制等の概要、窓口サービス内容別利用者数、窓口周辺の平面図(フロアレイアウトや案内サイン)や写真、住民向け案内パンフレット等)をご用意ください。用意する資料は、既存の資料などを利用していただいても結構です。

用意いただいた資料は、研修の際に10部ご持参いただき、班員に配布してください。(講師及び当研修所用2部含む)。

※「研修受講に関する留意事項(受講者用)」の「課題演習資料①の追加資料」を参照ください。

5 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、班ごとに、演習座長(司会、進行管理等)、記録係(討議日誌と発表用レジュメの作成、板書等。複数で分担してもよい。)及び発表者(6月22日(木)午後の発表の際のコーディネーター。発表や質疑応答は班全員の協力で行う。)の役割分担を設けています。

(2) 座長についてのみ、研修受講申告書の意向調査等を参考に研修所で指名します。

課題演習は、所属団体の規模や各自の実務経験が異なる研修生が集まったの共同作業です。そのような環境の中、座長としての任に携わることは、通常の職務では得られ難い貴重な機会であり、本研修を受講した意義をより高めることにつながります。

今後の職務等にも役立てられる経験ですので、どうぞ積極的に座長就任にトライしてください。

6 討議の進め方

(1) 「課題演習(討議)」の時間においては、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、課題を絞って討議を進め、できるだけ実践的・具体的な解決方を提案するよう努めてください。

(2) 時間割の中で2回の「課題演習(討議)」の時間を設定しています。

なお、17時45分以降も演習室は使用可能ですので、そのまま討議を続けて結構です。

7 発表

(1) 「課題演習(発表)」の時間には、クラス全員の前で、各班の討議結果を、発表用レジュメを用いて、順次発表します。なお、発表の際には、パワーポイントで作成した画面をプロジェクタで投影するほか、模造紙等を使用することもできます。

(2) 各班の発表の後に、質疑応答の時間を設け、全員による自由討議も行って、最後に講師等からの講評があります。なお、質疑への応答については、発表者や座長に任せず、班員全員で対応してください。

(3) 発表用レジュメは、人権、著作権等に配慮した記述としてください。研修所で確認の後、修正していただく場合があります。