

家庭裁判所委員会議事概要

第1 日時

平成22年7月12日（月）午後3時30分から午後5時30分まで

第2 場所

東京家庭裁判所大会議室

第3 出席委員（五十音順）

荒井史男，長秀之，鬼丸かおる，大日方すみ江，狩野信夫，小島敏則，高麗邦彦，楯香津美，中原亮一，浜本康弘，三矢恵子，水野あゆ子，村田珠美，山崎恒

第4 テーマ

新採用職員に対する研修について

第5 議事

- 1 新委員あいさつ(三矢委員，中原委員)
- 2 委員長代理の退任に伴う新委員長代理の指名
委員長から，委員長代理として狩野委員が指名された。
- 3 裁判所における新採用職員に対する研修について

(説明者)

(1) 総論

裁判所では，新採用職員に対する研修については，最高裁判所が統一的な研修の骨格を定めている。

新採用職員に対する研修は，職場から離れて行う集合研修であるOFFJTと，職場において日常の執務の中で行う研修であるOJTに分けられる。OFFJTは，フレッシュセミナー，新採用職員研修，フォローアップセミナーの三つの研修で構成されている。

(2) フレッシュセミナー（OFFJT）

フレッシュセミナーとは，裁判所職員として当面必要な知識を付与し，職

場への円滑な定着を図るための研修である。原則として、採用初日から2日間の日程で、当該職員が採用された裁判所において実施される。

今年4月の当庁における研修内容は、冒頭に所長講話があり、次に裁判所はどんな所かといった説明、休暇・給与等の職員制度の講義、職場におけるマナー等の講義から構成されており、特に裁判所職員としての心構えの部分に重点を置いている。

フレッシュセミナーの工夫としては、庁舎内見学場所に食堂を組み入れ、希望する新採用職員には引率者と昼食を共にすることができるようにしたり、座談会には指導担当者や先輩職員を参加させ、幹部職員は出席しないことにするなど、新採用職員が気軽にコミュニケーションを図れるような配慮をしている。なお、別途裁判傍聴も実施している。

(3) 新採用職員研修（OFF J T）

新採用職員研修は高等裁判所において、高裁管内各庁の新採用職員を集めて、4月又は5月に5日間の合宿形式で行われている。

この研修の目的は、国民全体の奉仕者としての使命を自覚させるとともに、裁判所の職員として必要な基礎的知識を付与し、裁判所の職員にふさわしい心構えを涵養するということにある。イメージとしては、当面必要な知識等を付与する内容であったフレッシュセミナーを質・量ともに更に深め、実践的な内容も加味したものということになる。

研修内容は、裁判所職員の心構えについての講話から始まり、裁判所職員としての様々な基礎知識、公務員倫理、マナーと接遇及び仕事の進め方といったものになっている。ほぼ講義のみであったフレッシュセミナーと比べると、講義中心ではあるものの随所に演習や事例研究といった形で、基調講義を踏まえて自ら考え、又はグループで議論して考えをまとめるといったカリキュラムを織り交ぜ、問題発見能力や問題解決能力の向上を図ることも意図している。今年の例では、公務員倫理に関する基調講義のあとに事例研究を

行い、事例の中に含まれている倫理上の問題点を議論してもらった。

(4) フォローアップセミナー(O F F J T)

採用翌年の2月又は3月に、採用された各裁判所において実施している。この研修の目的は、裁判所職員として必要な基礎的知識を再確認させ、加えて幅広い視野で職務を遂行する姿勢を涵養するものである。採用1年目は、ともすれば自分の守備範囲をマスターすることにだけ目が向きがちであるが、1年目の締めくくりとなるこの段階で、所属部署以外の他の部署との連携・協働という部分まで視野を広げてもらい、裁判所という組織の一員であることを改めて自覚してもらうことも意図しており、1年目の総仕上げと2年目以降に向けてのステップを意識した研修となっている。

研修内容については、家事部及び少年部それぞれの現状や話題を取り上げ、日々の仕事に忙殺されることなく常に裁判所全体を見渡して仕事を行う重要性を再認識させる科目や、新採用職員が現在所属している部署以外の裁判部の部署を訪問し、担当者から事務の概要の説明を聞いたり、実際に他の部署の仕事を体験することによって、裁判所の組織や仕事の流れについて視野を広げられる科目を実施した。また、裁判部と事務局との連携の重要性を理解させることを目的として、裁判部の事務処理と関係の深い事務局についての講義も行っている。さらに、新採用職員が各職場でこれまでに学んだこと、身に付けたことを互いに確認、意見交換して今後に活かしていくことを目的として、新採用職員自らが討議問題を事前に提出して討議を行う時間を設けている。

以上のように、フォローアップセミナーでは基礎的知識の再確認に主眼を置きながらも、仕事の視野を広げることあるいは新採用職員自身の主体的な取り組みをより重視した研修内容となっている。

(5) O J T

職場で日常の仕事における指導を通じて新採用職員の育成を図る、いわゆ

るOJTがある。基本的には各職場において、仕事内容に応じて新採用職員の上司が指導するものであり、内容は様々であるが、その中でも幾つか共通の約束事を設けている。

まず、新採用職員の育成においては、指導者である上司との間のコミュニケーションが重要であることは言うまでもないことから、やや改まったコミュニケーションの機会として、年3回の定期ミーティングを行うこととしている。

そのほか、採用当初の2か月間は、新採用職員がその日に行った事務を中心に感想等を日誌に書き、その日誌を上司に週1回提出し、上司はそれに対してアドバイス、コメント等を付して翌週新採用職員に返すといった交換日誌を行っている。これは仕事の場面で聞きそびれた疑問を解消したりするなど、上司と新採用職員との間のコミュニケーションを補完するものとして機能している。

以上が裁判所における新採用職員に対する研修の大まかな概要である。

4 他組織における新任研修の実情について

(1) 東京都における研修について

(委員)

東京都の職員も職種が様々あり、大きく分けると都職員としての中央研修、局の職員としての研修、それから都の児童相談所の職員のうち、新任の児童福祉司に対しての研修に分けられる。なお、局職員の研修には、医師向け・看護師向け・事務職員向けの研修の三つがある。

中央研修としては、まず前期新任研修が4月に5日間実施される。この研修の目的は、公務員としての使命感、倫理観を養う、仕事を進めていく上で必要な基本的知識や技術とマナーを身に付ける、コミュニケーション力を養う、自ら学習する意欲の向上を図るということにあり、いろいろな受講科目が定められている。基本は公務員倫理と接遇の部分であり、この2つにつ

いて集中的に研修を行うというのが実情である。

次に中期の新任研修として2日間、9月から11月の間に、例えば、高齢者施設、老人ホーム等様々な事業局の現場で職場体験をしてもらう研修が実施される。

後期の新任研修は、1年間を振り返っての研修という形で2月くらいに予定をしている。

局としての研修については、医師向け、看護職員向け、事務職員向けにそれぞれ行っており、そのうち医師向けは、都立病院の医師としての心構えやコミュニケーション能力について1日単位の研修を行っている。看護職員向けでは、都職員としての役割や心構え等について研修してもらった上で、汚職防止や人権問題、職場適応のためのスキル、ストレスケア、マナー、接遇といったものについて、2日間にわたって行っている。また、その後のフォローとして、7月に2日間ほどコミュニケーションスキルの向上や対人関係について学んでもらっている。事務職員向けには、4月に1日単位で、局の組織と事業概要、個人情報管理、健康管理の問題等について、講義形式で研修をし、半年後の秋に、先輩職員の体験談を聞くような形で、半年を振り返って自分の今後の仕事のビジョンを明確にしてもらう研修がある。

新任の児童相談所職員、児童福祉司といった、極めて専門性の高い職種の研修については、毎年、若干カリキュラムが変わるものの、今年は前期研修として、4月に5日間の集合研修を行い、社会資源の活用や養育家庭制度、児童心理、個人情報等開示請求、保護者面接の記録の書き方といったような、実務にすぐに役立つような研修をまず集中的に行った。次に中期、後期の研修として5月には費用徴収の事務や自立支援法の事務処理といった内容で4日間集中的な研修を行い、6月から9月にかけて、プレゼンテーションの技法やマネジメント、児童福祉法28条ケースの留意点等の内容で、合わせて4日間の集合型の研修を行った。さらに10月には、他の職種との合同の

研修や鑑別所の見学，少年事件，地域連携等について研修を行い，12月にマネジメント理論の研修をして，年度末に，当該年度で辞める児童福祉司と意見交換をするというような形で行っている。4月から2月まで体系立て，基本的には実務に役に立つような組み立てで研修をしている。

(2) 民間企業における新入社員に対する研修

(委員)

当社の新入社員には，大きく総合職（大学卒で主に事務職）と，専門職（主に現業職）と呼ばれる職種がある。

総合職については半月間の導入教育がある。これはいわゆる会議室のような所で，主に机上でやるものである。その後，教育の一環ということで，8か月間程度の現業職場勤務というものがある。総合職は基本的にはいわゆる事務職であるが，最初の8か月間程度は，当社及びグループの各社が行っている現業職場を経験することになっている。内容は多岐にわたるが，いわゆるお客様，消費者の方と接する職場を経験する。それと平行して，生活を共にすることによって相互理解をし，コミュニケーションを図る，人間関係を作っていくといったところを大きな目的として，11か月間の全寮制教育を行っている。

専門職については，導入教育が1か月間ある。その後は専門とする職場に分かれ，それぞれの配属先で導入教育並びに定期的な専門教育がある。

約半月間の総合職研修について詳しく説明すると，初日のグループの合同入社式に始まり，最初の4日間は心構え的な部分から会社に関する知識を中心に研修を行う。会社に関する知識とは，グループの概要，当社の就業規則，倫理制度，福利厚生制度，コンプライアンス，企業の社会的責任，メンタルヘルスを含めた健康管理，差別の問題やセクハラといったような人権に関する問題，労働組合，各事業の概要といったことであり，これらについて説明し，認識を深めてもらっている。また，情報セキュリティ，社内諸システム

について説明し、実際に少し練習してもらっている。2日目には新入社員交流会ということで、グループという単位で他社の新入職員も交え、懇親会形式で交流会を行っている。これは自分の会社だけではなく、グループに入ったという意識を持ってもらうために実施をしているものである。

そのほか、当社の理念あるいはブランドについての意識を持ってもらうために、内部で定めている当社の価値基準については、新入社員間でグループワーク、ディスカッションをして意識を高めてもらうということをしている。この価値基準の策定の背景・経緯についてだが、経営計画等で定められている会社の目標を達成するためには社員一人一人の力が不可欠であり、個々の社員が持つ力を最大限に引き出すために社員の判断軸を共通化し、進むべき方向を一致させなければならないことから、経営陣から一般社員にいたるまで多くの社員からのヒアリングを実施し、その結果を集約する形で2005年度に策定したものである。新入社員の研修においては、ほぼ1日近く、この方針の浸透に時間を掛けている。

続いて、5日目から7日目まで、仕事の進め方、ビジネスマナーについて、主にシミュレーションを行っている。初日はあいさつの仕方、名刺の交換の仕方といった基本的なところについて講義を聴いてから練習をし、翌日には、例えば、自分が仕事でミスをして取引先に迷惑を掛けてしまったが、そのときにおわびを含めてどういう行動を取るかという実際にあるシチュエーションを設定して、考えさせながら、実際にやってみてビジネスマナーを磨いてもらう。3日目にはチームコンセンサスとかコミュニケーションをテーマに、組織で仕事をしていく上で必然的に発生するコミュニケーションの問題について実践的に練習し、併せてコミュニケーションの際には自分のパーソナリティの傾向をつかんでおくことも大事なので、自己診断のようなツールも使用してコミュニケーション力を高める研修をしている。

8日目以降はプレゼンテーションの研修をしており、主に自分が何らかの

発信、意見表明をするということに関しての講義と実習を行っている。外見、態度、行動、発表の内容、どうしたら分かりやすい発表あるいは意見の表明ができるかといったことに関しての実習である。この研修にはもう一つの目的が含まれており、新入社員は導入研修が終わると、何らかの現業職場へ行き、実際にお客様と接することになるので、実際に新入社員が配属される職場に関して、あらかじめホームページを見たり実際の職場を見学に行くなどして、新入社員なりに研究をし、それをグループでまとめて発表することで、その職場に対する理解を深め、意識を高めるというねらいがある。

研修の最後には、これまでの研修を振り返り、今後の現業職場勤務に向けて、どのようなところを意識してどのような目標を持って勤務をしていくかといったことに関し、各自目標を立て、文書化して簡単に発表をし、その後の勤務につなげることになる。

(3) 弁護士会における研修について

(委員)

東京の三つの弁護士会で、共通してほぼ同じようにやっている研修と、各会ごとに工夫をしている研修がある。

所属している弁護士会での研修の概要を説明すると、対象が大きく三つに分かれており、一つは弁護士を対象にしたもの、二つ目は弁護士会の事務職員を対象にしたもの、三つ目に法律事務所職員を対象としたものがある。

各研修の講師については、会所属の弁護士のほか、他会の弁護士あるいは研究者、教員、教授、助教授の方々、さらに、破産や民事再生等については裁判所の裁判官や書記官、住宅紛争等については国交省の担当者などに協力してもらっている。

弁護士対象のうち新規登録弁護士の研修は、大きく集合研修、個別研修及び会務研修に分けられ、それぞれ更に必修と選択に分かれている。

集合研修の必修の部分については、当会では、まず登録後速やかに、弁護

士としての心構え等を半日かけて教えており、主に前年度の理事、会長、副会長が講師をするということになっている。その後、40人くらいずつの人数に分けて、弁護士倫理についての研修を事例検討会の形式で行っている。実際にあった事例をアレンジして弁護士倫理の勉強をするものであるが、答えが半々に分かれるような事例設定にしてあり、議論の中で、反対者の意見についても考えることを目的としている。

個別研修のうち必修の部分については、まず刑事国選事件を受けてもらうための刑事弁護のガイダンスを行い、次にその導入部分の研修を行っている。導入研修は、少人数に対して五、六人の刑事弁護専門の弁護士が付き、事例を通して議論をするという、双方向性の授業形式で実施している。この研修を受けて初めて、新規登録弁護士は刑事国選事件を受けることができるということになっている。また、最初に受けた刑事事件についてはチューター制度を採っており、新人5人くらいに1人のチューターが付き、事件を扱う中で分からないことがあれば、チューターの弁護士に電話等で助言を仰ぐという形をとっている。この点は、各弁護士会でいろいろ工夫があるようで、他会では修習生同様に、一つの刑事事件に付きっきりで指導を担当するという事も聞いている。民事関係の個別研修については、法律相談センターで、中堅の指導担当弁護士と新人弁護士とで法律相談を一つ受けしてもらっている。指導担当弁護士がどのように相談を処理していくかを1度見てもらい、この経験をして初めて法律相談センターの相談担当者の名簿に載せてもらえることになっている。

最後に、会務研修というものがあって、これは新規登録弁護士は所属会にある約45の常設委員会のいずれか一つに必ず所属をしてもらうことにしているものである。

そのほか、各弁護士会では日弁連の指示の下で実施している新人研修のほか、新人に対していろいろな任意のサポート方式を採っている。新人弁護士

が増加し、どこの事務所にも就職せずに弁護士になったとたんに独立をする弁護士や、どこかの事務所の軒は借りているけれども給料はもらっておらず、自分の面倒を見てくれる先生もいないというような弁護士が増えていると言われており、従来はどこかの弁護士事務所に採用されて、日常、雇用側の弁護士がいろいろな仕事を通じて新人に研さんを提供できたが、そのような提供を受けられない弁護士が出てきている。弁護士がきちんとした研さんを受けていないことによって、最終的に迷惑を被るのは市民であろうということで、弁護士会は1日や数日の必修研修や選択研修だけではなく、もっと長い期間、新人のフォローをしていこうといろいろ工夫をしている。当会では登録3年目までの弁護士を新人と定義し、登録10年前後の弁護士十数人をサポートメンバーに、10年以上のベテラン・中堅弁護士約50人をバックアップメンバーにして、新人のサポートをするということをしている。メーリングリストでの個別相談、直接会っての個別相談、勉強会や交流会等を行い、新人が一人にならないようにする、いつでも弁護士会に来れば話を聞いてくれる人がいるようにするのが目的である。

弁護士会の事務職員対象の研修については、毎年新採用職員がせいぜい1人から3人くらいであり、あまり総合的に新人研修というのができないので、手作りの8日間のプログラムで、弁護士法や会則を学んでもらい、弁護士会の中にある幾つかの課を何日か体験してもらっている。また、新卒者のみ外部機関に委託してマナー研修を行ったり、セクハラ、パワハラなどの研修や、OA関係の研修も行っている。当会の正規職員が50人であること、職種にあまり幅がなく、各課に行っても割と仕事は似ていることもあってか、企業や法律事務所等の外部に1日ないし2日行く体験研修というのが比較的好評である。

なお、管理職研修に関しては、評価をする側の評価の仕方の勉強ということで、評価者研修というのを行っている。

最後に、法律事務所の事務職員の研修について、2009年から日弁連で単に研修を受けるだけではなく、その後試験を受けて事務職員の能力を認定する、事務職員能力認定制度を設けた。第1回となる昨年は、研修を受けた人が約3180人、受験者数2640人で、思っていた以上に意欲が高いことが感じられた。

(委員)

補足すると、新宿に東京3会の弁護士が行っている家事法律相談センターがあり、新人が指導担当に付いて1日研修に来て、相談を2件受けるのを義務付けている。新人では決まり切ったことしか聞けないし答えられないので、普通は30分を単位に相談を受けているところを、新人の指導が入ると15分まで延長して良いことになっており、大体30分近くを新人が聞いて、後の15分から20分くらいを指導担当の弁護士がもっと深く話をして、新人もそこで勉強しつつ、相談者にも負担をかけないようなやり方をしている。

5 裁判所の新採用職員に対する研修についての意見交換

(委員)

東京都において、特に当事者対応や、電話の問い合わせの対応等について工夫をしていることとしては、4月期の最初の研修の際に、電話対応や来所面接での対応の仕方、家庭訪問時の対応の仕方等の研修をしており、基本的には現場の第一線で業務従事をしている係長クラスの者が講師をするというやり方をしている。

また、組織全体として、新人職員に対してはチューターを付け、基本的にはOJTで勉強してもらうという仕組みが出来上がっている。新人職員が気軽に相談しやすいよう、チューターは2年目から3年目くらいの年が近い職員をチューターにしている。

チューター制度は、基本的に1対1で、大体同じ係の先輩をチューターに充てるという形である。期間は、概ね1年間だと思う。

さらに、職種によっては中間的な職制としてリーダーというものを作り、OJTをやりやすいような職制上の環境を作っている。大体4人くらいで1チームを作り、そのうちの1人をリーダーにしている。

(委員)

当社では、総合職においては、チューター制度は制度としてはないが、職場の先輩が指導するということはよくあると思われる。また、現場の専門職においては、ベテラン社員が指導役として一定期間付くという制度がある。

(説明者)

裁判所でも、家庭裁判所調査官（以下「家裁調査官」という。）にチューター制度のような制度がある。

まず、研修の仕組みは採用直後のフレッシュセミナーを受けるというところまでは一緒だが、その後は家裁調査官の職務の特殊性から、別系統の研修を受けることになる。フレッシュセミナーを受けた後に、4日ほど研修所で新採用職員の中央研修を受け、次に3週間程度、現場の仕事の様子を見る研修をする。その後、更に2か月半、研修所で法律や関係する心理学等の関係科学、調査技法等の研修を受ける。そして、7月下旬に現場に戻り、約13か月間現場での実務修習を行う。この実務修習の際には、指導担当者が1人について1人付き、実際の事件を通して経験を積んでもらう形になっており、御紹介のあったチューター制度に近いものと思われる。若干違う点は、家裁調査官の場合は、指導の責任を持っているのは管理職である主任家裁調査官であるということである。ただ、実際の運用としては、その主任家裁調査官の下にいる、新採用職員の先輩に当たる家裁調査官がかなりの部分補助をするという形にはなっている。

(委員)

裁判所も随分新人教育に力を入れているようであり、ほかの組織においても研修に大変力を入れているということはよく分かったし、それなりに参考

になったが、最近、新採用職員が入ってきて仕事をする上でどうもうまくいかないとか、あるいは研修のやり方についてこういうところで困っているというものがあってこそ、他組織のやり方等が参考になるのだと思われる。裁判所としては何が困っているのか、新人職員を裁判所職員として期待されるような人材に育てていくのにどうしたらいいか、その動機付けの部分を、もう少し補足していただきたい。

(委員長)

このテーマを取り上げた趣旨は、最近ゆとり世代の人たちが入ってきたということで、これまでの研修体系にそのままうまく乗るのか、それでうまく次代を担う人が育っていくのだろうかというところについての問題意識を少し皆さんで議論しようというような考えがあった。しかし、その前に研修の体系自体がどうなっているか、まず説明しなければいけないというようなことで、このような流れになったわけである。

これから、正に御指摘いただいたところである、新人といわれている人たちに対して、どういうことに気を付けて、あるいは留意して研修というものを考えなければいけないのかというようなところについて、少し議論ができたらと思うが、いかがか。

(委員)

これから法曹になる人、それから新しい法曹の人たちの研さん・研修にかかわってきた中で、全く私見ではあるが、自分の反省も含めて思うところが三つあった。

一つは、コミュニケーションというのは自然に身に付ける時代ではなく、学ぶ時代、勉強してもらう時代なのだということをひしひしと感じたということである。弁護士を対象にした研修で、今までは法律相談センターの主催でその相談をどう処理するかという内容を研修のテーマとしていたが、昨年は外部機関から講師を呼び、ビジネスマナーの講座を開いたところ、大変評

判が良く、たくさんの受講生があった。また、法律事務職員の講座の中にも
接遇講座を実施している。今後、新人弁護士を対象にしたビジネスマナー講
座（新人向け版）というのをやろうと企画をしているのだが、これは、最近
弁護士会でも会員に対する苦情が増えているようであり、弁護士は敵対して
いる相手と話すという究極のコミュニケーション能力が必要となるので、や
はり新人対象にビジネスマナーの講座をやろうという話になったのである。
決して今の若者はコミュニケーション能力が下がっているとは思わないが、
世の中全体がクレーム社会になってしまっていて、仕事をする中で時間をか
けてそのようなマナーも学んでいくということを待ってくれない社会なのだ
と思う。

二つ目に、今時の若者は極端に恥というものを恐れるということである。
新人サポートセンターではメーリングリストを作っているのだが、そのメー
リングリストですら、恥ずかしい質問はしてこない。高度な質問をするだけ
でなく、これを聞いていいかどうか、すごく悩んだのだけれども、やむなく
相談しますという前振りがある。また、勉強会でサポートメンバー側が事例
報告をするときに、実務的な助言ができるよう、幾人かの弁護士が自分の失
敗例を報告したところ、あとで新人から、先生たちが自分の失敗例をこんな
ところで自分たちに話すということに驚いたという意見がものすごく出た。

三つ目の感想としては、法律事務所職員の事務研修について、研修自体は
何年も前からやっていたのだが、あなたは専門能力を身に付けた人だと認定
するという、研修の成果を目に見える形にするということで、とても受講者
が増えた。目に見える形にすることが研修意欲につながって、ひいては業務
意欲につながるのではないか。

次に研修を企画するときには、この三つを生かせるようなものにしようと
考えている。

(委員長)

先ほどの話のように、失敗を恐れる、正解指向が強まっているというようなことは我々も感じているところである。そのような若い人の変化に応じて研修というものが変わってきているのかどうか、あるいは工夫が必要なのかどうか、その点についてはいかがか。

(委員)

感じているところでは、一つは社会人になるタイミングという点が挙げられるのではないかと。90年代の終わりから2000年代の初めころというのは、就職が非常に厳しい時代で、この頃の人たちというのは、キャリアというものに関する意識が高まってきて、むしろいろいろな意味で社会人になるということに関して意識は高いのかなという気はしている。一方で、会社に入ったら、あるいは社会人になったらこうあらねばならないという意識が高いので、プライドが高いというか、失敗をしてはいけないという意識も逆に高い部分もあるのではないかと。自分のキャリアを真剣に考えるがゆえに、恥を恐れるというのは確かにうなずけるものである。

ゆとり世代が入ってきて、少しまた変わってきているようにも感じる。キャリア意識が急になくなってしまったわけではないが、割と、正にゆとりという言葉のとおり、例えば競争心というものがあまりなかったり、あるいは社会人になったらいろいろ勉強しなければいけないとは思っているけれども、やや受け身で言われないと意外とやらないというようなところが少し出てきているように思う。裏を返すと、割と明るく素直なところがあるので、きちんとその辺の意識付けを働き掛けていくと素直に反応して、言われたことはやるし、これは勉強しなければいけないと言われると比較的素直にやるということはある。ただ、言われないと、言われなかったので勉強していません、というようなことを堂々と言ったりというところはあるのかもしれない。そのような意味では、昔風に黙って覚えろというのではなくて、ある程度積極的にコミュニケーションをこちらから取り、これはこのような理由があるか

らこのようなことを勉強しなければいけないとか、このような背景があるからこうしているのだとか、きちんと説明をしていくということが一つ意識をしている部分である。研修ではコミュニケーションやビジネスマナー、プレゼンテーションといった部分、あるいはどのような価値観、行動基準を持つかというところも時間をかけている。何を目指し、どのようなスキルを身に付けなければいけないのかというところの意識付けに時間を割と使っているということはある。

また、わざと競争心をあおるような、研修の中で競わせて点数を付けるということもあえてやっている。

(委員長)

確かに昔は、背中を見て覚えろとか、技は盗むものだとかいうような形であまり説明はせず、ある意味少し離れた指導の仕方というのが多かったのではないかと思うが、最近はそのではなくて、時代自体が何かにつけて説明を求めるといふことがある。説明責任という言葉が一つの時代のキーワードといわれているが、何かその裏返しで、説明をしないと動いてくれないとか、何かについての根拠等の説明をすることが必要になっている部分がある。また、何かと一挙手一投足を指導するような形でのマニュアルや要領というようなものがまん延しているような気もするが、そのような形を研修で採り入れなければいけないのかどうか、それともそこまでする必要はないのではないかという点についてはいかがか。

(委員)

新人研修にシミュレーションを採り入れるということは、非常に大事だと思う。今日マニュアル化は進んでいるが、今の日本は危機管理が非常に遅れていると思う。その中で、シミュレーションによってイメージトレーニングをしていくことで、何か事が起こったとき、自分が研修で受けていない事態に陥ったときにきちんと対処していけるのではないかと思う。

(委員)

職場でOJTの師匠役をやることが多い。その中で気付いたことの一つは、先輩の姿から自分で学ぶということではなく、「きちんと研修を設定してください。」という受け身の人が多いので、「このような研修や制度がありますよ。」という説明をきちんとしないといけないということである。その意味では、昔と随分違うと思いつながらやっている。

また、何か目に見える形で成果を点数にしたりして表さないと気に入らないようである。一方でそれが行き過ぎてしまうと、横並びの評価を気にして、例えば複数で同じOJTをやっていると、あの人の評価はどうなのだろう、というようなことを気にする人が多い。

それから、若い人たちの話などを聞く機会が多いので、その中で最近少し感じていることだが、インターネットを使いこなしていて、それが当たり前の若者たちは、本当に無駄なことはしたくないという感じを受ける。回り道で教えるというようなことはとても無理であり、一見無駄に見えるところに価値があるといった考え方も理解してもらえない。どのような目的でやっているのか、一見無駄に見えるかもしれないけれど、このような意味があるのだと言わないと、なかなか理解してもらえない。

さらに、意外に組織での対応ということが得意ではない。組織で動いているのであって、一人の責任で何かをやらせてもらっているわけではないし、ましてや若い人たちが一人で解決できるわけがなく、上司もいるのに、何か失敗をしたら全部それを自分で解決しないといけないと思って悩んでしまう。組織というものは、上司も含めて問題解決していくのだということをよく伝えるようにしている。電話の対応などについても、クレームは1対1で煮詰まる前に3人くらい人を変えて対応していった方がうまくいくときがあるなど、とにかく一人で解決しようとしないうようにということを言っている。

(委員)

国の機関という立場からすると、研修も一方では過誤防止や不祥事防止といった、割と消極的な観点からやっているところがあるが、実は理念といったものを定着させる場という、積極的な意図・目的というものが無いと、研修をする意味が消極的なものになってしまうのかなという感じがしている。新人に話をする機会があれば、入った以上はやりたいことや思いがあって入ったのでしょ、それを忘れないでくださいね、ということを行っている。

実は研修の仕組みの大枠自体、日程の取り方やスケジュールは昔からそう大きく変わってはいないというのが実感である。中身は人が変わり時代が変わり工夫しても、その効果を上げるには、積極的な理念や価値といったものをきちんと定着させる場として、積極的な位置付けをすることが大事であるということ再認識した。

(委員)

研修というものは確かに大事だし、マニュアルを作って引っ張っていくということも大事なのだろうが、やはり日常のOJTというのが一番だろうと思う。その意味で、新人教育というのは、とりもなおさず指導に当たる人たちである先輩教育という側面があるということは、忘れてはいけないのではないか。特に、このごろはあまり群れたがらず、皆で一緒に組織なり部署で必要とされることを吸収していくというようなことはあまり歓迎されないようである。だからこそ、一緒に仕事をする先輩や同僚がお互いに情報を共有できるような職場を作っていくということ、そこを通じてマナーや電話のやり取り等を身に付けていくという部分が昔と変わらずに大事なことはないか。新人教育という側面から光を当てようということだったが、やはりまず全体の問題だという気がした。

5 次回予定

(委員長)

各委員からの意見を踏まえて、次回は家事事件と子供を巡る問題につき取り

上げ，関係機関所属の委員からも説明をしていただく方向で考えたいと思う。

なお，次回開催日時は平成22年11月25日（木）午後3時00分からとする。