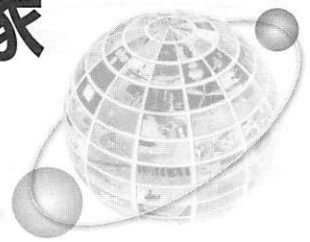


職員研修の未来像

情報公開クリアリングハウス理事 奥津 茂樹



パーレスやデジタル化は、良くも悪くも時代の趨勢である。これをポジティブに受け止めれば、自身の業務の可能性が拓いていく。こうした進取の精神を基本理念とする大学や企業は少なくない。さて自治体はどうだろうか？自身の少ない経験では、これと真逆にあるのが役所である。情報公開の進展もあつて、旧態依然とした自治体の因習は少しずつ変わってきた。しかし、まだ「お役所仕事」は残っている。一方で、進取の精神で業務の変革への意欲が高い自治体や職員も少なくない。

情報提供重視の自治体

そうした自治体の一つがさいたま市である。過去に数回、職員研修に招かれたことがある。同市の情報公開制度の特色は、開示請求よりも情報提供を重視してきたことだ。

同市情報公開条例21条は以下のよう
に情報提供を含む情報公開の総合
的な推進を定めている。

第21条 実施機関は、行政情報の開示を行うとともに、情報提供（市政に関する正確で分かりやすい情報を市民が迅速かつ容易に得られるよう提供することをいう。以下同じ）により、情報公開の総合的な推進に努めるものとする。
他市にも情報提供の推進や充実を規定する条例はあるが、情報提供を

このように定義した例は意外にも少ない。

これに加えて、同市の条例は情報提供に係る実施機関の措置等を以下のように定めて、念を押している。

第22条 実施機関は、次に掲げる措置を講ずるよう努めるものとする。

- (1) 情報提供に係る制度の整備及び拡充
- (2) 情報提供に係る施設及び方法の充実

2 実施機関は、市民が必要とする情報を的確に把握し、効果的な情報提供に努めるものとする。

特に2項が重要だ。過去の情報提供は役所からのお知らせに近かった。そして、残念ながら、今もなお旧来の情報提供のイメージをもつ組織や職員が少なくない。

こうした一方的な情報提供は、市民の生活や心には届かず「プライバシー証明」しか残らない。

読者の職場には、配布しきれなかったチラシ、冊子、ポスター等が山積みになっていないだろうか。職場にはなくても、配布先の公共施設、学校、地域団体に配布されずに捨て置かれていることは少なくない。

あえて厳しく「紙ごみ」と言おう。自治体としてSDGsを推進する一方で、情報提供の推進という美名の下に、限りある資源のムダ使いを放置することは矛盾している。「前例踏襲」という「お役所仕事」の典型例だ。

情報提供が市民に届かない理由を考えると、2項は問題の所在と解決の方向性を示唆している。それは「市民が必要とする情報」を的確に把握することである。通常業務はもちろんのこと、情報提供についても市民視点・起点が大切になる。

WS型の研修



先日、さいたま市の「情報公開事務研修会」でWS（ワークショップ）型の講座をする機会をいただいた。過去の自身の経験を振り返り、

本連載でも職員研修については何度か取り上げてきたことがある。そこでも指摘し続けてきたのが、講演と質疑応答を基本とする座学ではなく、双方向的なWSの必要性だ。

座学は受動的な学びになりやすい。これに対して、WS型の講座は能動的な学びの場である。参加する職員一人ひとりが自分事として課題をとらえ、理解・考察し、実際に行動していく。学びの定着という点で有効な手段の一つである。

ただ、こうした手段は目的化しやすい。ファシリテーターが型通りの進行に囚われると、主体である職員が置いてけぼりになる。そして、自分事への促しになるはずのWSが、やらされ感の強い場になってしまふ。このへんの塩梅が難しく、自身も試行錯誤中であることを率直に認めなければなるまい。

そこで、今回の研修ではWSに入る前に身近な事例を取り上げて、市民の情報提供に対するニーズへの気づきを促した。これを素材に、自身の業務に対するニーズの有無や対応をシミュレーションしてもらったことが趣旨である。

事例の一つは、本連載267回でも取り上げた、公園での花火の可否

であった。夏休みが近づく中で、大都市で暮らす子育て世代は誰もがもつ疑問の一つだ。

たまたま、同市HPのFAQ（よくある質問）に「花火のできる公園はありますか」という質問と回答が掲載されていたので紹介した。

ちなみに研修前の回答は「都市公園では花火等の火気の使用は原則禁止しています」というもので、「例外的に自治会等の催しで…一定の条件が整えば許可する場合がある」という付記があった。これだけでは、どこでできるかがわからない。

そこで、「手持ち花火可能公園」と「花火禁止公園」とに分けて一覽表を情報提供している相模原市の例を紹介した。その結果、研修後に早速FAQに追記がされ、今年度花火ができる2か所の公園の名称、期間、時間が明示された。

WSのファシリテーターとして、こうした打てば響く対応はうれしく、今後の展開に期待したい。

デジタルツールの活用

今回のさいたま市の職員研修で企画したことは、デジタルツールの活用である。過去の研修における情報

共有は紙媒体が中心で、講演のレジュメや資料が時には大量に印刷され、受講者に配布された。私自身も大量の「紙ごみ」を生み出してきたことを認め、反省したい。

なお、WSの進行に必要なパワーポイントの配布資料を念のため作成したが、会場で大きく表示されるので不要となった。自身の研修経験では配布資料の印刷・配布がなかったことは初めてである。

デジタルツールで活用したのがGoogleフォームである。これまでも事前や当日の質問の引き出しに活用してきた。また、一定期間公開しておくことで、研修後の質問や振り返りにも活用できる。

たとえば、事前質問では「請求者から『情報提供』の要望があった場合でも、開示請求による対応をした方が良いのか」、「権利利益を害する『おそれ』の『おそれ』とはどの程度をいうのか」などの問いかけがあった。WSを始める前に紹介して、その回答を通じて基本的な認識と理解の共有化を図った。

また、研修終了後にも、私が紹介した他の情報提供事例について、「個人情報」に当たらないかという疑問もいただいた。すでに研修を終

えているので、フォーム上に回答を載せた。こうした質疑・対話は今後の学びの素材であり、知財となり得るデータと言えよう。

私の本業は大学受験予備校の講師だが、そこでもGoogleフォームを活用して質問を引き出し、それに対する回答の共有をしている。データ蓄積が進んできたので、AIを活用した内容の整理統合も始めて、FAQとして共有している。

また今回のWSでは、従来のような付箋による質問や意見の引き出しをしていない。各グループ2人1台のPCやタブレットが提供され、ケースごとの回答を共有フォルダにアップする。それを適宜表示することで、議論の内容を迅速に共有し、質問にも迅速に回答した。

今回は準備不足で断念したが、WSの内容を回答フォームで共有化することも可能だ。スプレッドシートで回答内容を一覽表示できるのでWSの進行に役立つ。また、事後的なデータ解析にも活用できるだろう。まだ試行錯誤中だが、デジタルツールの活用による職員研修の未来像に触れた気がする。他の自治体でも進取の精神でチャレンジしていただきたい。