

○ 第4回「ハートミーティング」 意見交換の内容について

メンバー 「深草支所区政改革プロジェクトチーム」は、「区民にとって魅力あふれる支所づくり」を活動目的に平成16年度に設置し、現在に至っている。

このプロジェクトチームは、若手職員が中心となってボトムアップで事業を企画、実行している。平成20年度は、市民との共汗実現を目的とし、職員のスキルアップ、健康、環境をテーマとし、各課業務説明会（新規採用者・転入者向け）、健康づくり応援プロジェクト、エコライフ学習会などの取組を実施している。

市長 支所の職員のみなさんには、市民生活に関わるあらゆる仕事を直接的に行っていただいている。改めてありがたいと思っている。

また、取組の内容を聞いていて、深草支所でこれだけのことができるならば、他の職場でもできるのではないかという可能性を感じた。ボトムアップとトップダウンの融合が重要であると常々感じているが、こうしたボトムアップの取組を課、部、局など職場横断的に行って、必要なときにトップが判断をしていくことが大切であると思う。

こうした融合は、国と地方の関係においても重要であり、例えば、年末から来年にかけて相当厳しい状況になっていくと思われる経済状況に対しても、本市も含め、市民生活に一番近い市町村が、国の政策を十分に活かすとともに、独自の対策を行い、それぞれの施策を融合していくことが大事である。

メンバー 様々な行政課題に対して、現場にいる職員がどのように取組を行っていくかがポイントになると思う。

深草支所では独自に、40歳以上の方を対象にメタボリックシンドロームの予防教室を実施しているが、この取組を全市で実施し、40歳未満の方にも参加していただけるようにしたい。こうした取組が、今、課題となっている医療費の抑制につながっていくと思う。

市長 ぜひ参加者に、公共交通機関を利用し、歩いて来るように働きかけてほしい。歩くことで、参加者の健康増進はもとより、マイカー自粛による環境への配慮、交通渋滞の解消、更には地下鉄の増収など、結果として都市

の健康につながることになる。

メンバー 独自の取組を行った場合、どのように周りに広めていくかが課題となる。
市長は、トイレの拭き掃除の取組を進めてこられたと思うが、どうやって取組を広めてこられたのか。

市長 誰でもできることを、創意工夫をしながら、誰もができないくらい続けること、その積み重ねが周りの人々の共感を呼ぶと考えている。

今は独自の取組ということもあり、大変なことも多いと思うが是非継続してほしい。また、取組の充実についても職員提案制度を活用するなど、ボトムアップで上げていってほしい。

よく「これは課長が決めること」とか「部長が決めること」などと言うだけで当事者意識のない人がいると思うが、そういう人は絶対に何もできない。

若いうちに当事者意識を持って、自分で進んで提案することが大事である。また、同時に実行させてくれる上司も必要ではあるが。

メンバー メタボリックシンドロームの予防教室については、最初、準備等は大変だったが、実施して、参加した市民の皆さんに喜んでいただいたことが、本当に嬉しい体験だった。

市民の皆さんの声に日々いろいろな発見があるのが、現場にいる職員の醍醐味であると思う。こうした“気付き”をすぐにトップに伝えることができるようになればいいと思う。

市長 区役所・支所の職員の政策立案を高め、本庁の職員がその政策を、スピード感を持って実現していくことが重要である。こうしたことを実現するには、組織内の分権が必要になるが、なかなか難しい面も多い。

メンバー 30歳代の働き盛りの職員があまり区役所・支所にはおらず、本庁に重点的に配属されているように感じる。若手の職員を区役所・支所に配属することで機能強化につながるのではないかと思う。

市長 専門性を高めつつ、現場、本庁などいろいろな部署で経験を積み、長期

的に人材を育成していくことが重要であると認識している。一方で、若手に偏り過ぎると今度は、中堅職員の層が薄くなってしまうこととなり、いずれの場合も結局、全体のバランスを考慮しなければならない。

メンバー 今後、1,000人の職員を削減していくという話があるが、区役所・支所の人員削減も例外ではないと思う。市民サービスの低下を招かないためにも、兼職をどんどん増やしていけばどうかと思っている。若手職員にもそういう機会を与えていけば、スキルアップにもつながっていくと思う。

市長 京都市は人件費の総額が、政令指定都市でも割高な状況にある。市民サービスの質を落とさず、どうやって人件費の抑制を行っていくかが課題であり、新たな創意工夫が必要であると認識している。

メンバー 人事制度に関連しての提案だが、所属内にチーフという役職を設けたらどうか。あくまで係員であり、人事異動により役職が解かれるようなポストにして、手当だけを支給することで、当人の意欲向上や組織力の強化が期待できると思う。

市長 現在、新たな人事管理システムについて検討を行っているところである。
これらの提案も、職員提案制度を活用する等、ボトムアップで上げてほしい。

メンバー 窓口対応の業務を行っているが、ある時、来庁者用の椅子に座って、職場の様子を観察してみた。来庁者の目線で見れば、もう少しスピーディに業務を行っていかなければならないと感じた。

メンバー 一方で、クレームについては対応が難しい場面がある。

市長 来庁者用の椅子に座り、来庁者の立場で見てみることはとても良いことである。区役所・支所は確実に変わってきている。外から見てみることも大事である。

いろいろな立場になって思いをめぐらすことが、市民目線に立った窓口サービスの原点だと思う。私の実感であるが、入口を入った瞬間に感じる

雰囲気には、「いらっしゃいませ」という感じと「何しに来たの？」という感じの2種類ある。「いらっしゃいませ」というおもてなしの雰囲気を作っていくことが大事だと思う。

クレームに振り回されることもあると思うが、後から冷静に見てみればお互いムダであったということも多い。そういう人に対しては、場合によっては毅然とした対応を行っていくことが必要である。

メンバー 「深草支所区政改革プロジェクトチーム」が発足して5年目になるが、窓口の対応は良くなってきていると感じている一方で、電話の対応が今一歩であるように感じている。例えば、京都市で実施している「京都いつでもコール」で、電話対応を行っているプロの方が受ける研修を見学し、参考にさせていただくなど、電話対応力の向上を図りたい。

メンバー 「共汗」が本市のキーワードとなっているが、日々、業務を行っている中で、“市民の皆様に育ててもらっている”と実感している。

「共汗」について、市長が大事に考えておられることがあれば、教えてほしい。

市長 今年度、職場訪問チームの取組を行ったが、これは市民の皆様に職員の良い所を褒めていただくことも目的としている。

欠点をお互い見つけ合い、改善をしていく、そういったやり方も否定はしないが、いい所を認め、褒め合い、弱点をフォローし合うと同時に改善も行っていく、そういった人間関係を築くことが大切であると考えている。

また、笑顔は最良の市民サービスであると思っている。笑顔になろうと思えば、悲しい気分であっても、怒りの気分であっても、気持ちを变えていかなければならない。そのため、気持ちの持ち方についても心がけていきたいと思っている。

本日は皆さんの話を聞かせていただき、前向きな姿勢をととても嬉しく思う。これからも頑張る取組を続けてほしい。

以上