

## 第20回「ハートミーティング」意見交換の内容について 南区若手勉強会

### ★参加メンバーからの主な声

○ 第12回のハートミーティング（平成22年2月開催）参加時に、作成途中だった庁舎総合案内板が平成22年3月に完成した。



○ 手作りした各課吊り下げ板は、窓口番号を新たに振り直し、見やすい色で庁内全体の統一感を持たせたことによって、市民の方への案内を行い易くなった。来庁者アンケートの結果も概ね良好である。

○ 現在、採用2年目の職員が担当し、フロア別業務案内と目的別業務案内を掲載した50音順の窓口業務案内マニュアルを作成したことで、市民の方に進んで案内ができるようになった。今後は、毎年マニュアルの見直しを図りながら、市民サービスの向上を目指し、自主的に若手職員の目線で庁舎内の環境改善に関する取組や提案を行っていくことにしている。

○ 区役所では、老若男女、あらゆる地域の方と関わる仕事を行っており、職員の立場からだけでなく、一人の母親や、子どもとしての立場から見なくてはならない時もあり、人とのコミュニケーションや関わりに悩んでいる。初対面の方と接する時に何を大事にすれば良いか？

○ 保健師は難しい環境に置かれている人の話を聞き、あるがままを受け入れる事を念頭に置いて仕事をしている。市長が京都市職員に対して仕事をする上で大事にして欲しいと考えておられる事は何か？

○ 家族に相談できないからという理由で生活保護の相談に来られた方がいた。生活保護の制度は、事情により働けなくなった方に援助を行う印象を持っていたが、家族関係の崩れを補完している面もある印象を受けた。

○ 南区役所に配属されてから、南区の地域力の高さを発見し驚いた。市長になられてから、京都について新たに発見されたことや、驚かれた事は？

★市長からコメント

○ 区役所は市民サービスの第一線。南区で生活しておられる方の視点から、分かり易く案内するという、現場ならではの発想で、皆さんが市民感覚を持っているのがよくわかる。



○ 南区は職員の対応等で、区民の皆さんからの評判が大変良い。地域の皆さんが、職員の対応を褒め、その言葉に答えるため、職員がより頑張ろうとしている。厳しい批判だけでは人は育たない。

○ 区役所の職員が、一番市民に近い所で働き、市民の皆さんの悩みも、しんどい思いも、同時に魅力も良く分かっている。地域の方々から学ぶ事がとても大事。

○ 第一線で担当している人と一緒に勉強会をすれば、全体の中での自分の仕事も見える。担当外の仕事でも、疑問や課題を見つけ政策立案をし、市民の方と一緒に解決し実現していくことが大切。勉強会で、若い人が次のテーマの勉強をしながら、同時に、南区の魅力・課題・可能性を見つめ直してみてもどうか。

○ 一斉清掃は南区から始まった。市民の方の自主的な取組と区役所の取組がそれぞれのやる気にスイッチを入れて誘発してくれたおかげ。この10年で南区は、とてもきれいになった。

○ 窓口について、庁舎の建て替え時には、フロアを業務に関連付けて配置する事を最も重視している。南区役所は建て替え予定が無いので、職員の皆さんで案を出し合って、来庁される方が更に便利になるように、大いに議論して欲しい。毎日、市民対応をしている人にしかわからない事がたくさんある。政策提案意欲を持って、ぜひ、ボトムアップして欲しい。

○ コミュニケーションは、言葉や論理が3割、雰囲気7割と言われる。笑顔は最高のメッセージであり、最高の薬。市民と職員の関係は、優しいけれども、甘くない。厳しいけれども、冷たくない。親身になって丁寧に、しかし、甘くない凛とした姿勢で対応することが大事。

- 職員として、どんな事が起こっても、現状を受け入れて、どうアクションを起こすかが大事。市民一人一人を、徹底的に大事にする。命や暮らしを大事にする。区役所と保健所は市民生活において、その第一線である。
- 市長選への出馬は、直前まで迷ったが、たくさんの方が応援して下さった。18歳で、市の教育委員会に入庁後、夜間大学で勉強し、目の前の仕事を一生懸命してきた。「迷った時は、困難な道を選べ。」失敗しても教訓になる。楽な方を選んで失敗したら、後悔しか残らないと先輩に言われたことが今でも心に残っている。「人生に無駄なことなし」。失敗は、絶対無駄なことではない。失敗をチャンスにしようとする気持ちが大事。
- 人間が日々、生活していくためには、国や地方自治体がしっかりしなくてはいけない。その一方で、生活保護制度があるがゆえに、家族の絆が揺らぐ事は重大な問題。制度運営における自助、共助の在り方を考えながら、それと同時に自立支援を進めていかないと制度は崩壊する。必要な人に、必要なタイミングで支援を行うことは大切なことであり、市のケースワーカーの専門性を高めることで、自立支援の力を高めたい。
- 市長になって改めて実感したことは、大都市で有りながら、「隣近所」の機能がまだ残っている事。京都が誇る地域力はこれから先に世代交代しても、次に繋げていきたい。地域主権時代においては、地域力が一番の財産であり、共々に高めていきたい。

