

## 第16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 本日は、宵山ということで、全員、浴衣で参りました。私たち「下京区役所庁内市民サービス向上等検討チーム」は、平成21年度から活動を開始し、「案内板チーム」と「名札チーム」に分かれてわかりやすい案内板の表示方法や見やすい名札への改善について検討を行いました。また、今年度は、「分かりやすい掲示部会」と「訪れやすい庁舎部会」に分かれて、分かりやすく見やすいポスターの掲出方法や訪れやすい来庁案内について検討を行う予定です。



本日のメンバーの中には、第9回ハートミーティング「下京区130周年記念事業庁内推進チーム」に出席した者もいます。

市長 楽しみに来ました。よろしくお願ひします。130周年記念事業についてもそうですが、様々な行事に参加して改めて思ったことは、区役所が頑張れば、京都市が変わるということです。「共汗」すれば、京都市全体としてもいろいろなことができます。区役所がその先頭に立つように、新たな地平を切り開いていただけたらと思います。区役所がいかに市民を元気にするかということですね。

メンバー チームの活動を通して、区役所内の他課の仕事についても知っておくことが大事だと気付きました。区役所について、市長はどのようなお考えをお持ちでしょうか。

市長 最近感じるのは、区役所などの市民サービス第一線の間が変わってきたことですね。

先日、区役所を訪れた時に、声をかけると笑顔が返ってきてうれしく思いました。一方で、かなり以前ですが、何をしに来たのだというような反応もあり、残念に思うこともありました。

私自身の反省として、就任当初は、不必要に力んで、現場を点検しに行くような姿勢だったのかもしれませんが。共に頑張ろうという意思がうまく伝わっていなかったように思います。ほどよく肩の力を抜き、「頑張ってくれてありがとう」という姿勢で行こうと気づかせてもらい、「共に市民のために改革をしていこう」と、朝、改めて、出かける時に自分に言い聞かせるのです。

そう言い聞かせてから向かった日は、みなさんの反応がいいんですね（笑）

人と接するときは、目線と笑顔だけで心が通じるかどうか勝負ですね。対応が難しい方を前にしたとき、「私もあなたのことを理解しますが、あなたにも、区役所や京都市全体のことを分かってくださいよ」という姿勢で臨めば、相手の反応もだんだん違ってきます。

メンバー 私は、今年、初めて区役所に配属されました。そこで気になっていることがあります。京都市全体として長期的な計画があり、そして、各分野の長期・短期の計画があり、それらを年次単位で確認し、計画を進めていきますね。区役所でも、今、次の基本計画を立てているところです。

ところが、私が所属する課では、業務の統括課が本庁にあり、本庁の指導に基づいて来庁される市民の方に対し、説明したり問題解決の方法を提案しています。そのような中で、私たち区役所が基本計画を策定する意義はどういうものが考えられるのでしょうか。

市長 面白い視点ですね。だからこそ区役所も基本計画を作るのですよ。みなさん、区の基本計画は何のために作るのだと思いますか？

下京区役所の人口は約8万人ですね。舞鶴市や長岡京市と同規模。昼間人口や区域の機能から言えば、立派な歴史都市「下京市」があると思ってくれたらいいのです。下京区長は、下京担当市長と思ってくれたらいい。



区役所は、住民に一番近い役所。その区の住民が何に悩み、何を願い、どんな夢を持っているかを知り、それらを住民と共に実現していく場所です。区役所職員が政策立案能力を持ち、本庁を動かして市を変える。それが組織内分権です。施策実現のため、区役所だけではできないことがあれば、「本庁を使ったら」いいのです。

行政分野では、デスクで政策を作っている人間と、第一線で市民に対応している人間が乖離していることがあります。ですから、市民サービス第一線の場である区役所が住民の力を引き出しリードしていく力を持たなければ、ほんまものの地域主権時代は来ないのです。

同時に、各区役所も、147万の京都市民全体のこと考えなければなりません。区役所ができることに加えて、全市的な提案もどんどん出してほしいですね。本庁の考えとズレがあれば、そこは大いに議論しましょう。

たとえば、保険や生活保護の現場が、課題を一番敏感に感じ取っているのではないのでしょうか。オール京都市として、課題をあげてほしいですね。そして、必要なら国へも提言していきたい。



このようなことから、区の基本計画と市の基本計画は対等です。

相互に補完しあうものなのです。区役所が変われば、京都市が変わります。

メンバー 私たちのグループでは、複数の課が集まって一つのことに取り組みます。共有できるということは、素晴らしいことだと思います。

私は、ケースワーカーとして勤務しているのですが、要望に十分にこたえられないこともあります。市民サービスが大事なのももちろんですが、保護廃止という手続きをとらなければならないこともあります。訪れる市民との関係性はどうかあるべきでしょうか。

市長 生活保護に関する業務には、御苦労が多いと思います。市民の方との関係という点では、まず、行政は市民生活の今を守らねばならない。同時に、今だけよければいいというわけではありません。将来を展望して市民をリードしていく役割があります。生活保護の分野に関しては、将来的には、その状態から脱却してもらい、自立を願う、そのためにどう働きかけるかが大事ですね。その中で、丁寧な対応はもちろん大事ですし、時には専門家として毅然とした対応も必要です。そこが難しいですが、力の発揮しどころですね。是非、現場の若い職員にどんどん意見を出してもらい改革していきたいです。

私たちは矛盾を解決していかなければなりません。現場が一番、矛盾を認識していると思います。要は、担当として仕事をしている時に、どう問題意識を持ち改革していくかですね。具体的な提言もしてください。若手職員や新任の職員のほうが、問題を敏感に感じとっているのではないですか？これからは、入庁2、3年目の人ばかり集まってもらって、何が課題かを話し合ってもらいたいですね。

メンバー 私は市民税を担当しています。やはり、もっとこうしたらいいのと思うことは多いですね。たとえば、税金の年金特徴制度について、告知が不十分だったために、不信感を招いた点があります。

市長に教えていただきたいのですが、各区が先頭を切って行政を担うと考えた時、区役所に求められるものは何でしょうか。

市長　　まず、丁寧な説明はもちろん必要ですが、「発信主義」ではなく、「到達主義」が大事です。同時に、効率的な行政を実現していかなければなりません。行政には、まだまだ非効率と思われる面が多いですから。そこで、あらゆる制度設計をする時に、第一線で活躍する現場の知恵を制度に落とし込むことも必要ですね。

また、近年国も含めて制度が、毎年の様に変わりますね。御苦労をおかけしています。制度が変わった時には、現場の第一線の人々が、市民の不満の突破口になる。その経験を次の制度改革に生かせる仕組みづくりが大事ですね。

メンバー　私は、学校教育で、いかに子どもの力を引き出すということについて、興味があります。子どもが京都市を好きになり、京都市のために何かをしたいという気持ちを持ってもらうために、区役所ができることは何でしょうか？

市長　　子どもの活躍の場をつくり、うまく引き込んでいるところは活力がありますね。子どもの学びのスイッチを入れることが大切です。教育委員会や、学校、区のまちづくり推進課がうまく連携してくれてる例が増えており、もっと力を入れたいですね。

学びのスイッチが入るのは、人の役に立ったと感じた時、つまり、喜んでもらって、ほめてもらった時ですね。

子どもでなくてもこれは同じです。みなさんも、経験があると思います。たとえば、見守り隊の人がいます。高齢の方も多いのですが、雨の日も寒い日も、立って見守ってくれている。ある人がおっしゃいました。「いくら声かけをしても応えてくれなかった子どもが、ある日、ニコッと笑って答えてくれた。だから立ち続けている」と。

地域の行事等に若い人が参画しない。なぜでしょうか？それは、若い人を「お客さん」として扱っているからです。「偉い人」たちが全部考えて実施していたら、若い人たちはなかなか参加しない。やらされているのと、自らやるのでは、やる気が違いますから。企画段階から若い人：子どもたちを参画させる仕組み、きっかけづくりが大切です。

区役所でも、本庁が決めてそれに従うのではなく、区役所が市民の人と一緒に計画を作っていく。それが本当の地域主権です。

メンバー　私は京町家に住んでいます。路地の中の中の町家は、空き家が多く、もっ



たいないなと思います。そういった町家の価格は若者向けなのですが、路地内は再建築不可となり、ローンが組めません。そのため、若い人たちが買うのを断念するのです。

地域の活性化としても、行政と金融機関と地域が協力して町家を流通させたら、街の中心部に若者が戻ってくるのではないのでしょうか。

現存する町家は、これから10年も経つと崩壊すると思います。今、ここで手を打たなければなりません。

市長 私も同様の問題意識を持っています。いい御意見ですね。町家の空き家の問題は、京都市だけでは抜本的にはなかなか難しいですね。「特区制度」の活用も研究してますが、建築法や消防法など、命を守るための最低限の法を規制緩和するのは難しい。しかし、国家戦略としての京都創生の一貫として頑張っていきます。いい御提案です。

メンバー 市民窓口課にいます。「ようこそ京都市にいらっしゃいました」という姿勢での対応を心がけていますが、来庁者がとても多く、数をこなすことでせいっぱいになる時もあり、心をこめた対応が十分にできているのかと考えます。下京区らしい取組や状況を十分にアピールできていないと感じます。それを改善するには、どうしたらよろしいでしょうか。



市長 実は、市民が市職員と接する機会はそれほどありません。そのめったにない機会のひとつが、市民窓口課ですね。

第一印象で、下京に住んでよかったと思ってもらうこと。市民が京都を好きになり、京都のために頑張ってくれる。そういう方向へ向かわせる窓口サービスの仕方が必要ですね。

丁寧なサービスはもちろん大事ですが、職員数が減り、数をこなすことが大変なのも事実です。この厳しい財政状況の中、職員は減っていき、仕事は増えるが、残業も減らさなければならない。この矛盾の中で、現場から何かいいアイデアがないかな。

メンバー 市長は、日々、市政の推進に御尽力されてお忙しい中、その体力・気力を維持する秘訣は何でしょうか？

市長 私もいろいろと経験しましたが、「人生に無駄なことなし」と考えています。よく、プラス思考と言いますが、究極のプラス思考が、「人生に無駄なことなし」です。生きていく力、困難を乗り越える力は何か。夢や希望や愛も大切

ですが、挫折、屈辱、大失敗の経験や、それらを乗り越えられたという自信です。物事をどう受け止めるかということですね。常にプラスに受け止め、頑張りたいですね。

メンバー 市長が言われた、「スイッチを押す」ということについては、子どもだけでなく、職員についても同じですね。一人の働きを何倍にもする動機づけとして、ハートミーティングのような場があるのだと感謝しています。でも、「スイッチを押さないでくれ」という人には、どうしたらいいのでしょうか。

市長 スイッチを入れる、つまり、やる気を起こすためには、お互いが高め合う関係をどう作るかだと思います。お互いの良いところをみつけて、それぞれの伸びしろに気づき、高まりあうことが大切です。そして、意欲が低下している人についても、残っている意欲を増幅させるのだという人間観をもって適切に働きかけ、変えていってほしいですね。人の心は、ちょっとしたことで変わるのです。

下京区は要の区です。若い人たちの力で、市民のみなさんのスイッチをどんどん入れてください。今日はありがとう。