

第18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、11名のメンバーと、事務局から2名の13名で参りました。簡単に取組を説明させていただきます。私たち北区改革実践チームは、市民にとっても、また、職員にとっても、より良い区役所にするために何ができるかアイデアを話し合い、様々な取組を実践しているチームです。メンバーは、区役所の各課から集まった有志により構成しています。



昨年度は、各所属の職員が自ら講師になって、区役所の職員を対象に、講義を行う「区役所業務勉強会」の実施が非常に好評でした。昨年度に企画した区役所内の写真展については、今年度当初に実施しています。

今年度のチームでは、勉強会のように昨年好評だったものについては継続して実施して行こうと検討を開始したところです。また、新しい企画についても、検討を進めているところです。

今回の意見交換のテーマは、「区役所における市民サービス向上のための職員の意識やアイデアについて」とさせていただき、私たちのチームの活動や、より良い区役所実現に向けて、どのような意識を持てば良いのか、幅広い意見交換をさせていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

【メンバー自己紹介】

市長 区役所は基礎自治体として、市民の皆さんに一番近いところで、市民の悩みや元気を感じながら仕事をしていただくことが多い所であります。様々な人が、立場を超えて一緒になって改革チームを立ち上げ、アイデアを出し合い、これを実践して行くと同時に、自分磨きもしてもらっています。この意見交換会で、何かを持って帰りたいというお話もあり、本当に嬉しく思います。

メンバー 平成15年のチーム発足当時から、今まで積み上げて行っていることが業務案内マニュアルです。各課の業務が所属別とあいうえお順に並べてあり、問い合わせに際して、即時に案内が出来るようになっており、大変好評なマニュアルです。今年度も引き続きマニュアルの改訂を行います。また、新しく異動してきた職員や、初めての業務に就く全職員を対象に、業務の理解を

深めるための業務勉強会の開催と、他課の業務に関心を持ってもらい、理解度を把握するために、チェックテストを実施しています。今年度は、庁舎内の雰囲気をよくするために、昨年度に企画した庁舎内での写真展を行っています。

現在、職員が所属ごとに縦割りされている現状を、横に繋げるにはどうしたら良いかを模索中です。今検討しているのが、市民窓口対応メモです。窓口へ来られたお客様は、話の中や話が終わってから、他の窓口へ御案内する事が多いため、次の窓口へ御案内する時に、「ここまでのお話は終わっています」とか、「こういう用事でお見えになりました」というメモを、職員間でやり取りすることを考えています。今は、それぞれが直接御案内したり、電話で繋いだりしていますので、統一したルールで横に繋ぐことを検討したいという意見が多く出ています。

メンバー 私は新採職員ですので、どこの課に聞いたら良いか、誰に聞いたら良いか、わからないことが多くあります。誰かに聞かなくても、どこに聞けばわかるというものがあれば、随分違うと思います。



メンバー 業務の中で来庁者の方と話している時に、自分の業務と違うことで、改善の要望を受けることがあります。具体的には、市民の方から、納税通知書の見方がわかりにくいので直して欲しいと言われましたが、この意見を、どう吸い上げ、どこに伝えたら良いかわかりません。職員を通じて出た市民の意見を、どこかへ集約し、どこへ上げるかを振り分けて、「北区改革実践チームからの要望です」という形で要望を出せば、組織としても、動くのではないかと思います。大きく動かすためには、意見集約の仕組みづくりが必要だと思いますが、集約の作業が面倒になると、意見が集まらないかもしれないので、パソコン等、気軽に簡単な方法が良いのではないかと思います。

メンバー 私は、総務課の企画広報担当ということで、市民の皆さんから、何でも知っているとわれて、様々な内容の電話がよくかかってきます。そんな時はチームが作った案内マニュアルの索引から探して、すぐに内線でお繋ぎできるので、大変助かっています。ただ、本来はマニュアルを見ずに、すぐにお繋ぎできないといけないと思いますし、そうできるように努力して行きたいと思います。

メンバー 私は新採職員でまちづくり推進課に配属され、課の所管業務では対応できない問い合わせや、相談の電話をよく受けます。マニュアルも活用していますが、相談などの電話を受けた時に、周囲の経験豊かな先輩がよく知っているので、大変助けられています。調べられるマニュアルも大事だと思いますが、自分で一つ一つクリアして身につけて、将来は自分の過去の経験を活かすことができるよう、日々努力することが今は楽しいです。

市長 採用後、5箇月が経ちましたね。よく頑張っていますね。

メンバー 最初私自身が、マニュアルの存在を知らなかったこともあり、マニュアル自体をどうやって周知し、活用してもらうか、広報という点でも考えて行かなくてはならないと思います。

メンバー 今年は、マニュアルの更新作業を課題にしています。昔作ったものが、更新されていないということがないように、少なくとも、このチームで作りに上げてきたものを更新し、それに対して肉付けを行いたいと思っています。また、先ほど話に出ていた、個人での経験の蓄積ですが、20年以上仕事をしていますと、個人で蓄積したものを共有する事を考える時期だとも思っていますので、チームの活動を通じて、共有化できるものはしていきたいと思っています。

メンバー 区役所の人間は、こういう所に敏感になってごらんなさいとか、市長が常日頃、気に掛けておられること等がありましたら、教えていただけませんか。我々の今後の活動や業務に対する姿勢が、もっと活性化するのではないかと思うのですが。

市長 庁内の壁に写真を飾るのは、雰囲気が変わって良いですね。ぜひ、市民の皆さんや、子どもさんたちの作品を飾って、市民参加により一層、開かれた区役所を目指して欲しいですね。私は現場第一で、たくさんの現場を回っていますが、うれしいことに区役所に対する市民の皆さんからの評価は高まっていることを実感しています。職員一人一人が区役所の代表です。私は、区役所は玉葱だと例えることがあります。玉葱は、皮を一枚一枚剥いていくと、最後には何も無くなってしまいます。

玉葱は皮の集まりなんですね。芯の周りに皮が集まっているんです。役所も同じです。役所という芯があって、立場や仕事内容は違って、周りに一人一人が集まってできています。幹や枝葉もないが、皮は集まっている。担当



している仕事だけのプロになるのではなく、年を重ねるごとに、身につけたものをマニュアル化するなど、共有していくことが大事ですね。あらゆる問題は現場にあり、答えもまた、現場にあります。解決する知恵も現場にあり、現場でこそ気付く事があります。だからこそ現場で改革を実践することが大切です。ただ、現場だけでは無理な場合もあるので、ボトムアップとトップダウンで融合していく必要があります。他区の良い所も融合して、改革を実践して欲しいですね。

北区役所があるのではなく、北市役所があると思ってもらえばいいですね。皆さんは北区の住民から一番近い所で働いて、その悩みや苦しみ、それから地域力、人間力、可能性も知っています。また、人口 12 万人の北区には、自然もあり、大学もあり、伝統産業や世界遺産もありますね。これらをうまく活用して、住民と一緒に、あるいは大学や企業と一緒に考えて何かができるれば良いですね。それを所管部局へ提案し、フィードバックして行く。こういうことを、日々の仕事の中でも考えながら仕事をしてもらいたいですね。北区の方々のやる気に火をつけるのが、これからの皆さんの一番の仕事です。10 年後、20 年後、50 年後に、北区が生き生きとしたまちになっているために、今、どんなことをすれば良いかを共に考えていきましょう。



メンバー　　今、私たちも北区の基本計画を作成しています。北区の良いところ、誇りを持てるところを核として、行政は何ができるか、区民の皆さんに、何をしてもらおうか、そのアイデアの中に、私たちのチームが、どのように貢献できるのか考えています。

市長　　大切なのは、区役所が区民の皆さんに、愛されることです。愛されるために、仕事を改革し、職員それぞれの取組によって、能力を磨き上げていく。この取組をしっかり積み重ねていく。まず手元の仕事にベストを尽くす。渾身の力で、限界まで努力する。地域主権の時代ですので、北区の職員の存在感を、もっともっと高めて欲しいですね。北区の専門家である皆さんが、北区のまちの未来を、区民の皆さんと共に創っていくのです。

メンバー　　北区は「衣・食・住」全部にブランドを持っています。衣は機織りです。機織と言えば西陣のイメージが強いのですが、上京区との境を歩きますと、織の音がよく聞こえます。食は伝統野菜、住は北山丸太をはじめとする木材

ですね。文化的にも優れたものがあります。

市長　　素晴らしい北区の遺産をまちづくりにどう活かして行くのか。学生さんをはじめ，北区や京都市の為に何かしたいと言ってくれる方々に，アイデアを出していただき，そしてより多くの市民の方に，市政・区政に参加していただくようにする。区役所は，きっかけ作りをするのです。



メンバー　市民の皆さんは，区役所に聞けば何でもわかると思われています。今，税の仕事をしています，話を聞いていると，税務署の扱いや府税の扱い，市税でも本庁でしか扱ってない事とか，知識がないと正しい説明ができない事があります。役所がやっている仕事は広い範囲に亘っているので，区役所の仕事の枠を超えた部分に，どう対応していくか，アイデアを考えているところです。また，外国人や留学生向けに外国語の説明文や案内板を作っている区役所があるので，北区でも，そのような活動ができないものかと考えています。

市長　　他の区役所での取組などの良いところは，大いに取り入れるとよいですね。

メンバー　市民からの苦情電話で「民間だとサービスがもっと良い。」とよく言われますが，行政はどれぐらい民間に近づけるのが良いのでしょうか。

市長　　市役所で働く前に民間で務めていた経験のある方は，どのように考えていますか？

メンバー　民間企業経験者として言いますと，役所では，いろいろな法律等によって，職員のできることが定められており，最初から上限があります。民間では，いざとなればトップの判断で，その場で即決できるという体制があるという点が一番大きいです。市役所は，誰が見ても，どんな仕事を，どんな経過でやっているかがわかる仕組みになっており，それは民間には無いとても良い体制であると思います。その反面，すでに縛りがかかっているとも言えます。区役所でも区長判断で即決できる事を増やしていけば，少しでも市民の皆さんのサービスに，繋がるのではないかと思います。

メンバー　民間は，会社対お客様一人一人ですが，行政は，社会全体が相手ですので，一人だけ特別扱いをするわけにはいきません。どこまでが特別扱いにならないか，判断の難しいところです。

市長　　財政改革の有識者会議で，専門家の方々に集まっていただき，意見を出し

ていただきました。すると、役所はやらなくてもいい所までやっているから、コストがかかっていると言われました。極端な話ですが、市民の方が満足するように仕事をしているので、民間から見たら無駄と思われる事が多くあるのでしょうか。役所に求められているのは、「笑顔・親切・丁寧な対応」と「オープン・クリーン・フェアな態度」です。京都市役所は、人件費が全国でも高い方だと言われています。市民にとって必要な仕事は減らせません。その中で人員削減の為にアウトソーシングを図ったり、効率性を高める為に仕事を能率的・効果的にし、市民の皆さんから見て、満足を高めていただけるようにして行かなくてはなりません。効率化して行くと同時に、どこまで無駄を排除できるか。その時に、区民の皆さんに応援団に入ってもらうことも、次に考えていかなくてはなりませんね。

メンバー 「京の七夕」企画は大変好評でしたね。

市長 連日、たくさんの方が見に来られ、楽しんでいただきました。ボランティアの皆さんが、暑い中にもかかわらず、楽しみながら頑張ってくださいました。京都に住んでいる人が楽しまなければ、他都市や外国からお客さんは来ないですね。京都人が楽しむことが、情報発信の原点になることを改めて実感しました。皆さんは区の要になる所で働いています。そして自身の担当業務のことをやりながら、改革チームで今を改善するために頑張っています。何か仕掛けを作って欲しいですね。北区に住んでいると、みんな元気になるとか、健康になるとか。

メンバー 北区に住んでいる人が、楽しくずっと住んでいたいと思っていただけるようにまちづくりをするのが、私たちの大事な仕事ですね。

メンバー 私は、生まれも大学も京都ではなく、京都に憧れて入庁しました。まず、職員が北区をもっと良く知って、市民の皆さんと一緒にアピールしなければと思います。



市長 北区に住んでいる方が、北区の文化を知って、町を歩いて良いところを見つけてアピールして行く。残念な事に、京都で育った人や、京都で学んだ学生さんの中には、お茶の体験がない、お花を生けた事がない、着物を着たことがないという方が大勢おられます。観光政策として、京都の良い所を堪能していただいて、もっと京都の強みを発揮することが、これからの京都の成

長戦略の要の一つだと思いますね。すばらしい条件の揃っている北区を、より活性化させるために、より魅力のある町にするために、区民の一番近いところにいる皆さんならではの、北区の特色を活かしたアイデアが出てくるのを、これからも期待しています。

メンバー ありがとうございました。