

第10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 「FM（フレッシュミーティング）プロジェクト」では、若手職員の意欲と能力を「京（みやこ）の水ビジョン」で示す 22 の重点推進施策の取組に積極的に役立てることを目的に「安心宅配便」、「Local Water ～一番身近な水道水～」、「Yes,we 水道 II」の3つのワーキンググループに分かれ、取組を進めています。

では、統括担当からそれぞれのグループの活動概要を簡単に説明させていただきます。

メンバー それではまず、フレッシュミーティングを設立した動機を申し上げます。私自身、以前、営業所におりましたが、新しく何かを始める時は、いつも営業所は受け身で統括課から「こう決まったから、やってくれ」と押し付けられる感覚が強かったのです。しかし、その統括課に異動して、営業所によって独自の帳票を使っていたり、お客さまに言っていることが異なっていたりし、営業間で統一した事務がうまく回っていないことを感じました。そこで、「問い合わせ Q&A」の作成や、帳票の統一化を行いました。このことは営業所で経験したことが大変役に立ちました。その際に、「営業所での経験を活かして自分たちで取組を検討することは、現場で働く職員のやる気を向上させるだけでなく、達成感や喜びを感じてもらえるのではないか。また、現場の声を上下水道事業に反映させられるのではないか」と考え、フレッシュミーティングの設立に至りました。

チームでは、「お客さまが利用しやすい仕組みづくり」、「積極的に行動するサービスの充実」、「地域の皆さまとのパートナーシップの推進」という3つのテーマを設け、20年度には、取り組むべき施策を企画することを、21年度は、企画した施策を実施することを目標として、2年に及び活動を継続させています。

「安心宅配便」では、今までは窓口に取りに来てもらっていた「京の水 道 疏水物語」を職員がお宅にお届けする配達サービスを開始し、御高齢の方にも喜ばれています。

「Local Water ～一番身近な水道水～」では、10月17日、18日に開催された「京都文化祭典 市民ふれあいステージ」に、現場の若い職員が積極的に参加し、上下水道局ブースの企画運営に携わりました。さらに、お客さまとのふれあいを目的に、子供が楽しめる魚釣りゲームの開催や、エコを切り口とした、安全・安心な水道水の広報展開を図りました。

「Yes,we 水道 II」(※IIは昨年度に続き2年目の意)では、まだ検討段階ですが、営業所の担当者が水道を新たにご使用になるお客さま宅に伺う際に、上下水道について分かり易く、困った時に役立つ情報を記載した「水道メモ」を投函しようと、原案を作成中です。22年2月のサービス開始に向けて現在、取り組んでいます。

このように、活動はグループごとに月2~3回程度集まって、実施に向けた検討を行っています。

市長 市民目線で、大変よい取組をされていますね。

メンバー それぞれの取組について、各担当から詳しく説明します。

メンバー 「安心宅配便」では、積極的に行動するお客さまサービスというテーマのもと、環境にやさしい京都市の水道水を原料とした災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」をより一層活用していただくために、9月1日の防災の日から、配達サービスをスタートしました。それまでは、窓口でのお渡しだったので、1箱13kgという重さがネックになり、なかなか家庭での備蓄は浸透しなかったのですが、サービス開始以降、頒布件数は増えています。窓口でのお渡しも従来どおりですが、現在頒布数の85%が配達サービス利用です。

現在は、阪神大震災から15年目にあたる2010年1月17日にあわせて、FAXによる配達申込みの受付を開始するとともに、1月14日から21日の間、京都市市民防災センターにて防災イベントが開催されるため、会場においてチラシやポスターなどでの災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」のアピールや、無償頒布を予定しています。

「安心安全パトロール」は、まだ検討段階ですが、各営業所に対して、子ども等への最近の被害事例等について、警察から講習を行っていただけないか、また、消防から緊急時の対処方法である普通救命講習を2年に1度開催することを恒例化してもらえないかと考えています。

以上のような活動をする中で、市長にお伺いしたいことがあります。現在、節水が謳われる一方で、地下鉄広告などを利用して、安全・安心な水道水の利用をアピールしています。双方がうまく共存していくポイントは何だと思われますか。

市長 シンポジウムなどでもよく環境問題が話題になります。ある学者が「ペットボトルの水は、トリハロメタンなどの発癌物質の殺菌はしていない。癌になりたい人はペットボトルの水を飲みなさい」と言っておられました。そういう点で、水道水は50種目もの殺菌をされており、安全ですね。出席

した市内での会議でも日本の水ではなく、アメリカの水が置かれていることがありましたので、私が、会議場に話をしたら「疏水物語」を置いていただけるようになりました(笑)。東京から20年ぶりに京都へ来た私の友人が、京都の水はおいしいと言っていました。東京でも、「東京水物語」と題して宣伝活動されているのを見ましたが、「真似してはるな」と思いましたね(笑)。



京都でも、環境問題を考えるなら安全な水道水を飲んでいただくよう広めていくことが大切です。一方、節水も大切です。私は父から、「足るを知る」ということ、「自然からは必要なものを必要な時に必要なだけいただく。」ということをお教わりしました。最大限、自然に負荷をかけないということです。どちらも大事ですね。一部の大企業やホテル等が地下水を利用することや、節水により水道の使用量が減っても水施設の維持管理にかかる経費は大きく変わることがないことから、必要なインフラの維持財源の確保のために水道料金は将来的に上がることになります。健康と環境のためには、上下水道のシステムを維持し、機能させるために、コストが必要なことを市民の皆さんに分かっていただく努力も大事ですね。そのためにも、事業の全てについて、透明性を高めていくことが必要でしょう。ただ、それまでに行政として、やるべきことはたくさんあるはずですよ。

メンバー 防災センター等で配布予定のビラについて、感想をお聞かせ下さい。

市長 現代、日本人の生活が変わりつつあるように思います。冷蔵庫はからっぽで、いつでもコンビニへ行けば物がそろうといった感覚が根付いており、備蓄がない家庭が多いのではないのでしょうか。もし、各家庭で「疏水物語」を1ケース備蓄していたとすると、60万世帯あれば60万ケースにもなります。例えば、6万世帯が備蓄しているだけでも大きな貯水タンクをいくつも造っているようなもので、災害時には大いに役立ちます。こういった、「命の水」の大切さをもう少し強調してもよいと思います。また、合わせて水道水のおいしさにも気づいてもらえればなおよいですね。

メンバー 私は、コスト削減と販路の拡大が必要だと思っているのですが。

市長 もう少しコストダウンできないかと思いますね。やはり、保存上、アルミ缶でないといけないですか。

メンバー　　そうですね、アルミ缶に比べてペットボトルは光を通すので、保存可能期間が短く、備蓄用としてはどうかと考えています。もう少し数が出れば、製造コストの削減も可能だと思います。

市長　　そうした地道な努力は大いに結構です。頑張ってください。

メンバー　　私は、「Local Water ～一番身近な水道水～」グループで取組を推進しています。10月に開催された「市民ふれあいステージ」では、初日で1,200人、2日目で1,600人の市民の皆さまにお越しいただき、大盛況でした。開催前の準備の時に、どうすればたくさんの人に来ていただけるかを検討し、まずは子供たちにコーナーに来てもらえれば、大人も一緒に来ていただける



のではないかと考え、魚釣りゲームを考えました。今までの上下水道局のイメージを変えるべく、カジュアルな感じの身近なコーナー展開を目指し、楽しんで帰っていただきました。また、市民の皆さまだけでなく、スタッフ一同も楽しめた有意義な2日間でした。

メンバー　　「水道水＝エコ」をPRし、我慢や減らすという行為ではなく、「いつもはペットボトルの水を飲むがそれを水道水にする」、「水道料金をお支払いいただくには消費資源の少ない口座制支払いに変える」など、方法を変えるだけで、知らないうちにエコに繋がっているとアピールしました。京都タワーのイメージキャラクターのタワワちゃんもゲストで来ていて、子供たちと写真を撮ったりして楽しんでいただけました。ブースでは、お客様の直の声が聞けて嬉しく思いました。堅いイメージが強い上下水道局ですが、身近に感じていただけたのではないかと考えています。この取組は続けていきたいと思っています。

市長　　是非とも、続けて下さい。

メンバー　　少し話はそれますが、私は2児の父親で、仕事を頑張れるモチベーションとなっているのが家族なのですが、市長の仕事に対するモチベーションは何ですか。

市長　　自治記念式典の際にも話題に出したのですが、こういう話があります。

ある王様が、いつでも好きな音楽を聴くことができ、いつでもおいしい食事を食べることができるが、何か心が満たされなかった。そこで学者を100人集めて、どうすれば心が満たされるのか、人間の幸せとは何かについて、意見を出させました。すると、1年後に100冊の本が出来上がりま

した。王様は全て読めないで、100冊の本を1冊にまとめるように言いました。すると1年後に1冊の本になりました。さらに、この本の内容を3行にまとめるよう言い、その1年後に、学者がまとめた答が、「人のお役に立つことをすること」というものでした。100人の学者が、3年かけて「人間の幸せとは」と研究した結論です。

また、私が教育委員会にいたときの話ですが、学校で、百人一首を子供に覚えさせるのに有効な方法がないか試したところ、自分より低学年の子供に教えるように言うと、一番早く覚えたそうです。人間には自己中心的な側面も確かにあります。しかし、より深層心理の部分では、人のお役に立つ時に幸せを感じ、人のお役に立つときに喜びを感じるものです。

夜回り先生で有名な水谷修さんが「子どもは、人に喜んでもらったことをオーバーに褒めてあげると、自分の存在感を改めて感じ、生きる力になる」とおっしゃっていました。ある不登校の中学2年生が、老人ホームへ行くことになったそうです。すると、仕事から帰ってきた父親に、今まで自ら話すことはなかったのに、「今日こんなことがあった」と話すようになったそうです。おばあちゃんの世話をし、「ありがとう」と言われた。それがとても嬉しかったと。そこで、母親は、今まで、「あなたのために〇〇しなさい」「あなたのために〇〇するな」「あなたのために・・・」と言い続けてきたことが間違っていたと反省したそうです。自分のためではなく、人のために何かをすると、こんなに人は変わるのだと。

人間の心理と行動は49対51で決まるとも言われています。人間は、微妙なところで、モチベーションを維持しているということです。そういう意味で、公の仕事をしているということ、関わっているということは、本当にありがたいと思っています。私も喜びを感じます。

メンバー 次に「Yes,we 水道Ⅱ」から報告させていただきます。

私たちが積極的なサービスを目標に、かしこい水道水の使い方や、お困りの際に役立つ情報を提供しています。具体的な活動として、営業所の担当者が新たに水道をご利用になるお客さま宅に伺う時に「水道メモ」を配布するというものです。以前は各営業所に置いていただけなのですが、開栓時に必ずご家庭に行くのであれば、何かお客さまの役に立つサービスを提供しようということで作成しております。見やすく、分かり易い内容を前提に工夫し、Q&Aを充実させておりますが、こちらの原案をご覧になられて、どのような感想をお持ちになりますか。

市長 これもいい取組ですね。率直に言うと、少し字が多いように思います。

ただ、必要な情報はきちっと盛り込まなければいけませんから、いかに平易な書き方をするかです。新聞は、小学6年生が理解できるようにするそうです。

メンバー 実はビニール袋に入れているのにも、理由があります。口座振替の申込書も同封し、利用を促せられればと考えているからです。

メンバー 現在、口座普及率は81.8%で政令指定都市では3位ですが、微減傾向にあるのが現状です。

市長 その理由は何だと思えますか。

メンバー やはり、生活パターンが変わってきており、コンビニ利用者が増え、時間を気にせずいつでも払えることがあげられるでしょうか。口座普及率を上げるために、現在は新たに上下水道をご利用になるお客さまに申込書を渡し、申込がないまま3ヶ月が過ぎたご家庭には再度送付するといったことを行っています。

市長 何かインセンティブが必要かもしれませんね。

メンバー 口座振替にすることで50円引きや100円引きをされている都市もあるようですが、年間コストを考えると簡単には実施できない問題です。

メンバー 環境への負荷の少ない水道水を利用することにより、知らぬ間に「エコ」につながっていることをアピールするのはひとつの手だと思うので、環境への取組と同時に口座利用も促していきたいと思えます。

メンバー 市長にお聞きしたいことがあるのですが、市長に就任後、上下水道局への印象が変わりましたか。

市長 実は、ずいぶん以前に、自宅前の道路で、水道が漏れてどうしようもなく、妻が上下水道局へ電話をしたら、休みの日で、工事に時間がかかるということになったのですが、冬場だったため、凍結防止を施して帰られ、翌日にも撒きに来ていただいたということがありました。丁寧な説明を受け、丁寧な仕事をしていただいたと、妻が感激していました。就任時は、こうした職員がたくさんいることを実感しつつ、それぞれの職場での不祥事で悩んだ時期でした。オール京都市として「悪いことは悪い」と、勇気をもって言えなかったために、市民の信用を失ってしまいました。とても残念です。そういうこともあ



り、就任早々に全ての営業所・職場をまわりました。今、上下水道局は大きく変わってきていると感じています。

人間は傷付かなければ気づかない。失敗したら気づきがある。これはすばらしいことです。失敗したことは糧にして、プラス思考の取組を大いにやってほしいと思います。市民の皆さまに近い現場が力をつけ、成功事例や失敗事例などを基に、それぞれの職場で改善につなげるボトムアップが大事です。そして、それだけで終わらず、ボトムアップとトップダウンを融合させる必要があります。

今日は、皆さんから、取組の内容を直接聞き、変化する上下水道局を実感しました。以前にも話したことがありますが、「学識」・「見識」・「胆識」が大切です。教養や倫理観を大前提としたうえで、胆識を持ち、意見の違う人でも説得していく力を発揮する、突破力のある人になっていただきたい。その一方で、リーダーを支え、職場全体のムードメーカーとして皆をまとめているような人が、どの職場にもいると思いますが、そうした人の役割はとても大きく、実は本当のリーダーなのかもしれませんね。

メンバー せっかくの機会ですので、最後に提案があるのですが、聞いていただけますか。

 疏水沿いに桜が多く植えられていますが、この桜や疏水を利用して岡崎公園一体をアピールすれば観光資源としての効果があり、地下鉄東西線利用の促進にもつながるのではないのでしょうか。

市長 今、水と緑が美しい岡崎公園周辺地域の再生を、未来まちづくり100人委員会等で議論しています。疏水や動物園、美術館などのたくさんを見どころを、桜を使ってつないでいくようなこともできないかと。そして、春限定の舟は年中利用できるようにし、食事もお酒もたしなめて、夜も楽しい岡崎にしたいなどと思っています。そのためには、疏水を管理する上下水道局の理解と多大な協力も必要ですし、アイデアもどんどん出していかねばならない。近代化遺産になればいいですね。

 またよい報告が聞けるよう、期待しています。今日はとても嬉しかったです。頑張ってください。

以上

参加者の声から・・・

- ・ 始まる前は、緊張してうまく話せるかどうか心配でしたが、市長はとても気さくな方で、市長自らが雰囲気のを和ませて下さり、少し時間が経つと緊張もほぐれ、活発に意見交換をすることができました。1時間半はあっという間に過ぎました。
- ・ 有意義で貴重な体験ができました。お聞きしたことやご意見は、プロジェクトの活動だけでなく、今後自分自身に生かしていきたいと思います。
- ・ 市長はエコについて使命感のような強い気持ちを持っておられるように感じました。「もっと強くPRしていきなさい」と背中を押してくださったと思います。
- ・ 組織のトップの前で話をしたり、直接お話を聞けることは大きな自信につながりました。是非とも、ハートミーティングの機会を増やしていただきたいと思いました。また、局単位で、局長と職員という位置付けで、意見交換の場を設ければ、業務の改善に必ず結びつくと思いました。