

第12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　　まずは、チームについて簡単に説明をさせていただきます。

私たち「南区若手勉強会」は、南区役所に勤務し、本市に採用となった年次を基準とし、1年目から3年目の職員で構成する自主勉強会です。発足当時は、まずは、個々のスキルアップを目指し、プレゼンテーションによりお互いの所属の業務内容を理解し合うことから始めました。回を重ね、お互いの業務内容について把握する活動を続けた後、その実績を評価いただいて、庁舎の案内表示を市民目線で、斬新で見やすく、新しいものに改善したり、職員用の業務案内マニュアルの作成を検討する南区役所のプロジェクトチームに、委嘱されました。

本日は、その活動内容について意見交換をさせていただきたいと思います。よろしくお願いします。

市長　　若い皆さんの活動によって、区役所の対応が明るくなったと区長がいつも自慢されていますよ。区民の方からも聞きますね。今日は、よろしくお願いします。

メンバー　　まず、わかりやすさに課題のあった総合案内板を改善しようと、課名別表示の案内板を目的別表示の案内板に替えようと試みています。全て整理をし直し、この手続きは、どこの窓口に行けばいいのかすぐに分かるように、窓口番号の振り直しも行います。また、現在白地に黒文字で表示している吊り下げ案内を、どのようにすれば目立つのか検討を重ね、青地に白文字に替えることにしました。総合案内板にはフロアマップも付けて、区役所と保健所の区別も分かりやすくしたのですが、この写真（サンプル）を御覧になられて、どのような印象でしょうか。

市長　　現在、京都市では、1,470もの事務事業すべての評価を行い、ホームページでも公開し、予算編成に生かしています。しかし、各局



各課の事業ごとに整理されているので、市民の皆さまには自分の知りたい情報について、どこを見ていいか分かりにくい。もっと分かりやすくしないといけないという議論を昨日ちょうどしていたところです。市民目線で、事業目的毎に整理せねばと。今のお話を聞いて、そのことが頭をよぎりま

した（笑）。

大事なのは、役所の仕事の「見える化」、分かりやすさの追求だと思います。この案は、よく考えてもらっていると思いますね。出来上がったら、見に行きます！

メンバー ありがとうございます。南区役所は、建物としては決して新しくはないのですが、同じような取組をされていた左京区役所に、我々の取組をサポートして下さっている区民サポーターの皆さんと一緒に見学に行きました。その際、区民サポーターの皆さんから、利用目的ごとに行き先が分かるような案内がほしいという御意見を頂き、そのニーズにおこたえしようと検討しています。また、もう一つのポイントは、行事の御案内です。総合案内板に、季節的な行事を案内できるスペースを設ける予定であります。

市長 市民目線を取り入れるのはとてもよいことだと思います。こうしてみると、今までがいかに不自然だったか分かりますね。机の上で議論して勉強するのもいいことですが、こうやって皆で力を合わせて一つのものを作り上げるのは、素晴らしいことです。目標を決めて、それに向かって取り組み、達成感を共有する姿勢は、まさに共汗ですね。

メンバー 現在、22 名がこの勉強会に参加しています。採用 1 年目の職員には、職員用の業務案内マニュアルの作成を中心に、採用 2 年目の職員には、先ほどお話していた吊り下げ用の案内表示を手作業で作成する作業を中心に、採用 3 年目の職員は、全体のサポート役として全員が役割を持てるようにしています。

市長 この取組は、区役所全体の仕事がよく分かってよいですね。日本の行政は、縦割りの部分が多いので、それを打破して、政策が融合できるともっとよくなります。市民の皆さまと共に汗をかき、地域主権時代を皆で作りたいし、それは市民に一番近い区役所からですね。全体から見ると小さな一歩でも、この一歩は大きなことだと思います。

例えば、保健師さんが、健康のために歩くことを勧めるときには、御本人の身体や心の健康から始まって、同時に「環境問題」、「公共交通の整備」、「子育て」や「コミュニティづくり」にまで意識を持ってもらいたいのです。人だけでなく、「まち」、「自然」、「地下鉄経営」の健康も考えてほしいですね（笑）。

今、この不況のトンネルを越えた向こう側に、どんな風景を描くのか。人間が尊重され地域コミュニティが活性化されるような姿を共に求めたい。そのことを区役所が中心になってイメージし、行動することが地域主権時

代の行政には必要ですね。

メンバー　市長が、採用まもない若いころは、職員による勉強会などありましたか。

市長　私は、教育委員会にいたのですが、そこで、色々な勉強会を発足させて、同期を中心に活動していましたね。皆さんと同じように、自分の仕事を超えて指導主事の先生方とも勉強会などもしましたが、反省しているのは、続かなかったことです。だからこそ、皆さんが、取組を続けていることをすごいことだと思います。

メンバー　ありがとうございます。一昨年、勉強会を立ち上げたのも、市民の方から何か質問を受けても、担当課でしか分からないということに物足りなさを感じるようになったことにあります。お互いの向上心を高めながら、皆で成長していけたらいいという気持ちで取り組んでいます。市長が若手職員に望まれることは何ですか。

市長　いっぱいありますね（笑）。

自らの業務内容を深く知るのは当然のことですが、全体を把握すること。私がいつも思うのは、係長になったつもりで物事をみてほしいということ



す。課長でもいいですよ（笑）。

「私の担当ではない」だけは禁句にしてほしいですね。日々の仕事をきっちりこなし、その根底にあるものを見つめながら広い視野で仕事をして、さすがは南区と言ってもらえるようになってほしいと思います。その

ためにも、「担当じゃないからわからない」という言葉は禁句にしてもらって、現場からボトムアップをしていってください。

メンバー　今のお話を聞いて、私たちとしても、「私の担当ではない」という言葉は市民の皆さまに対して言うてはいけない言葉だと思います。現在、メディアでもワンストップサービスという言葉が飛び交っていますが、私たち若手から発信して全体に広めていきたいと思います。

メンバー　市長に質問があるのですが、優秀な部下とはどういう人のことを言うのでしょうか。

市長　うーん。では、優秀な上司とはどんな人ですか。私は、優秀な上司は、70点でいいと思います。人間は万能ではありません。足りない30点は、

部下が足し、地域の人に支えられて、結果として 100 点になるものです。足りないところを批判し合うのではなく助け合うことが大事で、上司・部下で 100 点になる。さらにその協力する関係から 200 点の効果があると思いますね。

リーダーをリーダーとして輝かせてくれている人、「ノットリーダー」の輝き、そういう人の役割がとても大事だと思います。

メンバー 私からも質問があるのですが、市長は京都市に採用になってから、激務の中、大学に通っていらっしゃったというのは本当ですか。

市長 そうです。私は、18 歳の時に京都市に採用され、教育委員会へ配属されました。当時は、本当に忙しく、家にいるのが 1 週間に 40 時間ほどではないかと思うくらいでした（笑）。しかし、その時に得た友人も多く、私の財産となっています。

メンバー リフレッシュはどうされていたのですか。

市長 仕事を楽しむのです（笑）。ラグビーの平尾誠二さんが「ワーカーとして働くか、プレイヤーとして働くか」とおっしゃっています。仕事は仕事として取り組み、その収入で休みの日を楽しむのか、それとも仕事も休みの日も含め人生を丸ごとプレイヤーとして楽しむかの違いだと思います。

メンバー 仕事を楽しむコツというのは、人それぞれ違うと思うのですが、市長の仕事を楽しむコツは何ですか。

市長 あなたにとってのコツは何ですか。

メンバー 私は、人としゃべって笑顔になることですね（笑）。

市長 すばらしいですね。ある介護士さんの話ですが、「介護の世界は厳しいと皆が言っている。最近では、言われ過ぎて、介護士を目指す人が減っています。でも、私たちの仕事は笑顔を生み出す仕事なのですよ」とおっしゃっていて、頭が下がりましたね。

市役所でも、1 枚の書類の奥にある悩み、苦しみ、笑顔を感じながら仕事をしてほしいと思います。

メンバー 就任後に各区役所を訪問された際に気になった点があれば、教えていただけませんか。

市長 今、区役所全体が変わってきています。親切、丁寧だとお褒めの言葉も頂いていますが、同時に笑顔のない職場もありました。もっとも私の反省ですが、今から思えば、点検に行くような気持ちの時は、どれだけ「おはよう」と気持ち良く声をかけているつもりでも、笑顔が返ってきませんでした。しかし、日々御苦労さまですという「ねぎらい」の気持ちで接して

いるときは、笑顔が返ってきていたように思います。普段から「おはよう」と先生や生徒が声を掛け合っている学校に行くと、「いらっしやい」と迎え入れてもらっている気がします。やはり「笑顔」、「明るさ」、「風通しの良さ」は大切ですね。市民の皆さまも、区役所を訪れるだけで、そうした雰囲気を感じ取られると思います。ですから、皆さんも率先して笑顔で声掛けを行っていただきたいと思います。

メンバー　　今、思い返すと笑顔はあまりできていなかったかもしれません。気を付けたいと思います。

メンバー　　私は、職員用の業務案内マニュアルを作成していますが、まずは、適切な窓口案内するという職員自身の気持ちが一番大事だと思います。マニュアルを作っても活用されないのでは意味がないと思うのですが、職員の意識改革のための良い方法はないでしょうか。

市長　　　　徹底した市民目線が大事です。作成したマニュアルを使って、市民役と職員とのロールプレイを行ってみてはどうですか。

メンバー　　私の意見ですが、若手が積極的にそのマニュアルを使うようにしたらどうでしょうか。その姿勢が、ベテラン職員の気持ちを動かすと思います。

メンバー　　私は、仕事柄、市民対応が多いのですが、市民の方との関係をどこまで深めていけばいいのか悩みます。市民の方の気持ちはよく分かりますが、力になれないこともありますので。

市長　　　　人間関係は大事だと思います。但し、誤解を恐れずに言えば、それは仲良くするためのものではなく、仕事を進めるための人間関係でなければいけません。全体の奉仕者として言わなければならないことが言えなくなるようではマイナスです。目的のために、きちんと発言できること、発言しても分かってもらえる人間関係を作っていってほしいですね。

メンバー　　以前、市長の趣味の中に人間浴という言葉があったと思うのですが、そのことについて詳しく教えていただけますか。

市長　　　　人間は、人と人との関係の中で生きていくということですね。私たちは、人間の力によって気付いたり、学んだりして成長しています。障害のある人と一緒に働くようになると、自然と周りが気遣いのできる人に育ち、



職場が明るくなる。

メンバー 私は、現在、禁煙指導を行っているのですが、コミュニケーションをとるのを苦手としています。どのように克服していけばいいでしょうか。

市長 その笑顔と熱意があれば最高じゃないですか（笑）！

人の気持ちに寄り添いながら言うべきことを言うのは確かに難しいことです。あなたは保健師さんでしたね。健康のための禁煙もまた、喫煙者にとっては簡単ではないでしょう。私は、10年前にたばこをやめました。当時、養護学校の設立がうまくいかず、大幅に遅れていました。その時に、「養護学校ができるまで、たばこをやめる」と言ってしまいました（笑）。言ってしまったので、吸うわけにもいかず、それから半年後に地元と合意が成立したとき、地元の方々からは、「これでたばこが吸えますね」と言われもしましたが、このまま続けます！と現在までできています。

その笑顔と熱意があればきっと、あなたの気持ちは相手に伝わりますよ。

メンバー 何かの本で読んだのですが、人の第一印象というのは、表情や身振り・手振りで70%が決まるそうです。言葉は実は30%だということです。私は、このことを、若手から率先して実行していきたいと思います。

市長 そのとおりですね。地道に努力している姿を見て、周りもきっと動くと思います。南区には、たくさんの可能性があります。

南区に住んでいる人、訪れた人に「南区は良くなった」と言ってもらえるよう、そしてそれは区役所から発信し、変わったのだと言われるよう志を高くもって頑張ってください。期待しています。皆さん、ありがとう。

メンバー 最後に、私たちのこの会は、勉強会と言っていますが、堅苦しくなく、意見を出し合って取組に反映しています。今後も行動し続けることをこの場で、お約束したいと思います。

本日は、ありがとうございました。

以上

参加者の声から・・・

・今までの自分の働き方が、目まぐるしく変わる制度，業務量の増加に追われる「ワーカー」であったと自覚しました。市民のことを考えて働くという基本を，改めて意識し，事務的な対応でなく，仕事を楽しめるように努めていきます。

・「上司は 70 点でよい。残りの 30 点は，部下や地域といった周りの人々が補い，結果として 100 点になる関係を築けばよい。」とおっしゃっていました。補おうとする過程で，新たな視点や意見が生まれ，結果的に 150 点，200 点とさらに良いものになっていくというお話に，自身も求められる職員となれるよう，より一層業務に励んでいきたいと思いました。

・「人間浴」のお話がとても参考になりました。私も市民の方とのかかわりを通じて，人生を豊かにするためのヒントを学ぶことが多いのですが，今後も市民の方から学びつつ，健康づくりを共に進めていける関係を広めていきたいと思います。