

第33回「ハートミーティング」意見交換の内容について 「らくさいハートスマイル～真心と笑顔で対応～」

★参加メンバーからの主な声

- 「らくさいハートスマイル」は、洛西支所における市民対応向上の取組について企画検討を行うために、平成23年2月に活動を開始し、これまでに、ニュースの発行や、ロゴマークの募集、研修の企画等の取組を実施している。
- 洛西支所全体のことを市民目線で考え、改善すべき点は変えていくことができるため、市民にとっても職員にとっても有意義な取組だと感じながら、日々活動を行っている。
- 「らくさいハートスマイル」に参加することで、自所属だけでなく、他の所属にも目を向けるようになり、仕事の視野が広がった。また、参加メンバー同士の人間関係が築かれることで、仕事が進めやすくなった。
- 活動を通じて、参加メンバーの市民対応向上に対する意識は日々高まってきており、今後、この意識の高まりを、どのようにして参加メンバー以外の職員に伝え、洛西支所全体のチーム力の向上につなげるのか、考えていく必要がある。

★市長からのコメント

- 第一線で働く区役所・支所職員の役割は非常に大きい。区役所・支所職員の対応の向上は市民の皆様の満足度向上に直結する。
- 市民対応と一言で言っても、業務は多岐に渡っている。法や制度に則って仕事を進める中で、市民の皆様の思いに答えられない場合もある。「温かいけれど甘くない、厳しいけれど冷たくない。」という姿勢が必要ではないか。
- 仕事を楽しむことが人生を楽しむことになる。仕事を「ワーカー」として行うのではなく、「プレイヤー」として行うことで、仕事への意識が大きく変わる。「満足」してもらえる対応から「感動」してもらえる対応を目指してもらいたい。
- 職場の雰囲気を変えるには、上司（トップ）からの指導も大事だがそれだけでは不十分であり、若手職員（リーダー）の活躍が非常に重要な要素となる。率先して行動していくことにより道が開けてくる。皆さんの今後の活動に期待している。