

第38回「ハートミーティング」意見交換の内容について

山科区役所市民サービス向上検討プロジェクトチーム

★参加メンバーからの主な声

- 市民サービスのより一層の向上を目的として、平成23年10月から活動を開始し、これまでに会合の開催やニュースレター「チームもてなす通信」の発行等を行っている。
- また、昨年度は、市民の方からの質問に迅速に対応できるように、ポケットサイズの庁舎案内を作成し、新たに山科区役所に配属になった職員に配付した。
- 窓口で相談を受けていると、制度上、本市では対応できない案件の場合、市民の方の御希望に添えず、心苦しく思うことがある。
- 同じ業務を続けていると、スムーズに業務を遂行することができるようになる一方で、固まったものの見方になってしまいがちなので、注意が必要である。

★市長からのコメント

- 市民対応は、以前に比べ格段に良くなってきているが、過去との比較で良くなっただけでは十分とは言えない。問題意識を持って取り組んでもらっており、期待している。
- 制度上、本市でできることに限界がある一方、逆に本市でしかできないこともある。本市がすべきことを整理したうえで、必要なものであれば、国等へも働き掛けていかないといけない。
- これまでから、どのような仕事であっても、常に「前例踏襲はしない」、「迷った時は困難な道を選ぶ」ということを心掛けてきた。楽な道を選んで失敗すると後悔しか残らないが、困難な道を選ぶと、失敗しても教訓になり、成長につながる。
- 人の行動は、少しの心の持ち方で変わる。悪い面だけを見て「こういう人だ」と決めつけるのではなく、良い面が出てくるよう、誠意を持って接してもらいたい。