

# テーマ「協働のまちづくりを進めていくための行政の組織や職員のあり方などについて」

第8回(H27.5.10) 尼崎らしいまちづくりのルールを考える市民懇話会で出た意見のまとめ

## 求める職員の資質 とそれを支える組織体制

職員はどのような姿勢、資質であれば良いか	組織はどのような体制、動き方であれば良いか
<p>公正かつ公平な考えで業務を遂行する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公正な考えをお持ちで尼崎に愛着を持てる方</li> <li>・無理が通って道理が通らなくならないようにする</li> <li>・「硬さ」も大事にする</li> <li>・公平性を持って、相手、それぞれの立場に立って考えてほしい</li> </ul> <p>精神的にタフになる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・泣かない</li> </ul>	<p>公平、平等な組織をつくる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公平であること、少しは硬い存在であることも必要かと思う</li> <li>・公平性をもって判断する立場</li> <li>・公平性と平等性のコーディネート</li> <li>・機密性と風通しの両立</li> </ul> <p>職務に専念できるように職員を守る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無理が通らないように住民と接する窓口の担当者を守ってあげられるような組織づくり</li> <li>・外的圧力に負けないような組織づくり</li> </ul>
<p>誠実に市民と向き合い、市民の目線に立つ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・誠実に市民に向き合う</li> <li>・業務の先に市民の顔を思い浮かべてほしい</li> <li>・市民の目線に立つ</li> <li>・他者を理解する姿勢</li> </ul>	<p>市民の目線に立ち、地域とつながる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の目線に立つ</li> <li>・地域とのつながりを大事にする</li> <li>・ゴミ収集や公園管理を丸投げせず、地域の情報を聞き出す</li> <li>・市民と話をする機会を持つ</li> </ul>
<p>傾聴力を身につける</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の話をよく聴き、理解し対応する</li> <li>・とにかく相手の話をよく聴く</li> <li>・市民との対話、会話 理解</li> </ul> <p>丁寧な説明を心がける</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現状、理由などを丁寧に伝える</li> <li>・丁寧に説明する</li> <li>・詳しく説明する人と違う人がいる（背景の理解）</li> <li>・つけんどんにしない</li> </ul> <p>コミュニケーション能力を磨く</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員一人ひとりがユニークな存在になる</li> <li>・高いコミュニケーション能力</li> <li>・気軽に相談できる雰囲気</li> <li>・カウンセラーの役割</li> </ul> <p>普段から市民と交流・意見交換する機会を持つ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の方の意見を聴きたいという気持ちを持つ</li> </ul> <p>このような場に市で働く方が出てくる研修があっても良いなと思う</p> <p>市民と人間関係を築く</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・愛が大事。人間関係の構築が先。</li> <li>・相互の立場にお互いが立つ姿勢</li> <li>・職員は3～5年で異動してしまうので地域のつながりをつくる</li> </ul>	<p>地域に積極的に入り、実情を理解する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動見学</li> <li>・地域の特性を理解する</li> </ul>
<p>担当業務に関する知識やスキルを向上させる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門資格</li> </ul> <p>自分の仕事に対して責任感を持つ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の仕事の自覚を持つ</li> <li>・委託者としての責任を（ゴミ収集とか）</li> <li>・市民の安全と安心を守るために仕事をしているとの姿勢、資質が問われる</li> <li>・一人ひとりの志</li> <li>・尼崎市の顔としての自覚を持つ</li> <li>・使命感、誇り、熱意を持って臨んでほしい</li> </ul> <p>勤務地をより良くするという強い思いを持つ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務地の発展を常に考える</li> <li>・尼崎に住んで他市より良い市にするために情熱を傾ける</li> </ul>	<p>担当業務に関するスキルアップの仕組みづくり、人材を育成する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育をしっかり</li> <li>・研修、自己研鑽</li> <li>・自分の課のお勉強</li> <li>・各部署でのスペシャリストをつくる</li> </ul>

職員はどのような姿勢、資質であれば良いか	組織はどのような体制、動き方であれば良いか
<p>前例にとらわれず、柔軟な考えで対応する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公正でありつつも柔軟な姿勢も望みます</li> <li>・できない理由ではなく、やる方法を考える</li> <li>・評論家ではなく行動家であってほしい</li> <li>・思考停止にならない（想像力）</li> </ul> <p>自分の考えをきちんと上司等に伝える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良いと思う取組を発信する（自分の意見を上に言う）</li> </ul>	<p>前例にとらわれず、時代に合わせて見直しをする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ずっと同じ体制ではなく、時代にあった改革</li> <li>・時代の変化に合わせて、柔軟に「決まり」を見直すことのできる組織</li> <li>・「決まり」を見直す勇氣</li> <li>・できない理由を考えるより、どうすればできるかを考える</li> <li>・尼崎の現状を分析し、課題をクリアするために改革する姿勢、情熱を全職員が共通に持つ</li> <li>・「例え」であってもどうしたら動きやすいかを伝える</li> </ul> <p>職員の行動に対してバックアップができるような風通しの良い体制をつくる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風通しの良いバックアップ体制</li> </ul> <p>自発性が育めるような組織風土をつくる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・理解することが責務ではなく、自発的に知ろうとする風土づくり</li> </ul> <p>積極的な行動を評価する仕組みをつくる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・減点主義ではなく加点主義</li> <li>・職員のやる気を引き出し、チーム力を発揮できる組織</li> <li>・職員のやる気を生かす</li> <li>・職員のやる気をつぶさない</li> </ul> <p>意見が言いやすい体制をつくる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上から下ではなく、下から上へ意見が言えるような体制。委託業者から地域の情報を聞いてほしい</li> </ul>
<p>自分の仕事以外のこと、市全体の取組や方向性を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の課のことをよく知る</li> </ul> <p>コーディネート力を磨く</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の要望に対してコーディネーター役を発揮してほしい</li> <li>・コーディネート力</li> </ul>	<p>旧態依然とした縦割り行政にならないようにする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・縦割りの体制の改善</li> <li>・縦割りの弊害を打破する組織</li> </ul> <p>自分の部署だけでなくとどまらない幅広い知識や経験を持つ人材を育成する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合窓口的な幅広い知識を持った人材の育成</li> <li>・他の課のお勉強</li> <li>・関連する他課のことをよく理解できる体制</li> <li>・市民の要望をトータル的に案内する</li> </ul> <p>他課との連携を強化するなど横のつながりをつくる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他課との連携</li> <li>・縦割りだけでなく、横のつながりも取り入れる</li> <li>・横割り組織</li> <li>・ななめ課（少しずつでも横断的な組織を目指してほしい）</li> </ul> <p>職員の部門間の交流が積極的に行える体制をつくる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の方々の部門間交流があれば良いと思う</li> <li>・市役所の職員同士の交流</li> </ul> <p>部署や役職にとらわれないチーム編成をする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クロスファンクショナルチームの活用（部署や役職にとらわれず課題解決のために必要な人材を集めて構成されるチーム）</li> </ul> <p>行政がコーディネーターの役を担えるような体制をつくる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の要望をかなえるためにコーディネーターができる体制、動き方が大事</li> <li>・横のつながりをつくることのできる、またコーディネーター的な動きのできる職員を育成できるような体制</li> </ul>
	<p>人事異動による弊害を意識して、それを低減する方策を考える</p> <p>人事異動の結果、様々な事象が起きているので熟考してほしい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・異動がなくて話がスムーズに進む</li> <li>・異動により一からの関係づくりが必要</li> <li>・異動により物事が動いた（経験値、力量の違い）</li> </ul>
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資質はどうにもならないので職員採用の際の面接で人選をお願いしたい</li> <li>・この懇話会の企画運営のスタッフの方と同じ思いの方が1人でも増えればと思う</li> <li>・西宮や芦屋に負けたくないで尼崎ブランドで考える</li> <li>・職員は尼崎に住んでもらいたい</li> <li>・参加する</li> </ul>	<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の業務委託先に対して市民からの「通信簿」を</li> <li>・外注業者に対する「通信簿」、議員に対する「オンブズマン」</li> <li>・愛着</li> <li>・自覚する</li> <li>・共通理解</li> <li>・立命館茨木キャンパスは、学校の前の芝生は市のもの、また建物の1階は市、2階からは立命館のものになっている。こういう風にクロスして開かれていくとどちらにとっても良いなと思う。</li> </ul>

## 職員や市役所と良好な関係をつくっていくために必要なこと

### 職員や市役所と良好な関係をつくっていくために必要なこと

できるだけ話し合いの場を持つ

- ・数多くの懇話の場を持つ
- ・言いたいことを率直に言い合う
- ・話しあう機会をつくる
- ・話をよく聴き、お互い分かりあう

お互いの目線に立ち、気持ちを考える

- ・市民、行政・お互いの考えを理解する
- ・お互いに一方的な見地に立たない
- ・行政職員も人間である、育てる気持ちを持つ

市民、行政それぞれ責任感を持ち、互いの特性を活かす

- ・行政は法や条例に基づき仕事をしているため、市民と行政は対等の位置付けでそれぞれの特性を尊重して応分の責任を持って動くことが大事

市民の力を積極的に借りる

- ・行政から市民にしてほしいことをリクエストするのも良い
- ・職員の立場を理解している市民へリクエストをしてはどうか

市役所と市民の間の壁を低くする

- ・市役所は何かあれば気軽に行ける場所であってほしい

対等な関係で付き合い、友達になる

- ・まずは人と人として交わる
- ・人間と人間の血の通った関係をつくる
- ・気軽に相談できる関係
- ・お互いの顔を知っている関係をつくる
- ・友達になるのが1番早いと思った

主体者としての意識を持つ

- ・消費者（税金を払っているから何とかしろという立場）ではなく、主体者としての意識を持つ
- ・お願いばかりではなく、お互い何ができるか  
出来ない部分を補い合って物事を進め、解決していく

その他

- ・職員の方々が良い方向へ向かうと自然と住民も良くなっていくと思う
- ・できることはできる、できないことはできるように考える