

熱く燃える『志』（その1）

北九州市の風土や人々を愛し、その魅力や財産を守り伝え、
さらなる発展のため働くことに情熱を燃やす人

求める人材像の1番目は、「北九州市の風土や人々を愛し、その魅力や財産を守り伝え、さらなる発展のため働くことに情熱を燃やす人」です。この言葉は分かりやすいのではないのでしょうか。

例えばメーカー企業の社員が自社の製品に誇りを持つように、市役所職員にも自分たちの働くまちに誇りを持つことが求められます。都市間競争という言葉がありますが、他の都市には負けないという思いが、賑わいと活気に満ちたまちづくりの原動力となるのです。

北九州市には、「5市対等合併」というユニークな誕生の経緯があります。また、海と山に囲まれた九州の玄関口として、豊かな自然や歴史に恵まれています。祭り一つをとって見ても戸畑祇園大山笠、小倉祇園太鼓、黒崎祇園山笠、五平太ばやし、門司みなと祭、まつり起業祭八幡・・・規模も伝統もある祭がこれだけ揃った街はそうありません。



しかしわれわれ職員の使命は伝統を守るだけではありません。これまでにない魅力を創造していく、あるいは今までとは違った切り口で魅力を発信していく積極的な姿勢が求められます。



例えば小倉南区の平尾台。日本三大カルストとして有名ですが、この平尾台でトレイルランニングの大会が行われているのを知っていますか？

山岳や里山の変化に富んだコースを走り抜けるトレイルランニング。日本におけるパイオニアの方や地元の人々、そして区役所をはじめとする職員が協力し、2010年に第1回大会がスタートしました。

この大会は、カルスト地形という他では味わえない独特の風景が楽しめるコースが話題を呼び、平尾台の魅力が日本全国に発信されたのです。

ほかにも各区役所のホームページを調べてみてください。イベントカレンダーや散策マップなどが目白押しです。地元グルメでは、B-1グランプリに登場した小倉焼うどんが有名ですが、その他にも八幡ぎょうざや戸畑ちゃんぽん、門司港焼カレー、ぺったん若松焼・・・みなさんどれだけ食べたことがありますか？住んでいる人にとっては当たり前の味が、初めて食べる人にはとても新鮮だった。その魅力の発信に、各区役所の職員が地元の飲食店やまちづくり団体と力を合わせて取り組んでいます。

みなさんは北九州市について胸を張ってPRできるものがありますか？もちろん、入職してすぐに何か大きなことができるわけではありません。しかし、この北九州市を愛し、全国・海外に向けて胸の張れる市にしていきたい、そんな熱い「志」を忘れない人間が市役所では活躍しているのです。



熱く燃える『志』（その2）

市民一人ひとりの思いを受けとめる温かさと、
全体の奉仕者として公共の利益を追求する正義感を持ち、
市民の信頼に応える人

みなさん、転居の手続きなどで区役所を訪れたことがありますか？区役所には住民票の登録・発行を行う市民課や、保育所や介護サービスの利用手続きを取り扱う保健福祉課、生活保護を取り扱う保護課など、実に様々な窓口があり、毎日多くの市民が訪れます。

中には、必要な手続きの方法がよく分からない人や、どこに相談したらよいか分からないが、とても困っていることがあるので話を聞いてもらいたいという人もいます。われわれ職員には、このような方々に対して丁寧に話を伺い、分かりやすく手続きの方法を説明したり、解決につながるような情報を伝えることが求められます。



さて、市役所の志望理由として「何かをして人の喜ぶ顔を見たい」と言う人がいます。それはそれで大切なことなのですが、志望理由がその1点だけだと、少し気になります。なぜなら、市役所には、直接人に喜ばれない仕事も少なくないからです。

例えば、財政局の東西市税事務所にある納税課の仕事は「市税の徴収」。色々な事情で市税の納付が滞っている人に対して、納税の必要性を理解してもらい、分割納付などの納税方法を提案したり、時にはその方の財産の差押えを行わなければなりません。また、同じく財政局にある財政課の仕事は「市の予算の編成」。仕事の相手は予算要求を行う各局の職員で、日々の仕事で市民と接する機会がありません。そのほかにも、法令でサービスを提供できる範囲や条件が定められているため、市民の要望に柔軟に対応できず、葛藤を覚えるといった場面は多々あります。

しかし、そこでわれわれ職員に求められるのが「全体の奉仕者」の意識です。なぜ、市税を徴収しないといけないのか？それは、市税が市役所の財政運営にとって根幹となる自主財源であり、それなくして市民サービスを提供することは不可能だからです。また、納税者間の公平性という大切な視点もあります。そして、そのようにして納めていただいた市税を一円たりとも無駄にしない予算を作るという点では、財政課の職員は、他の職員の誰よりも市民に近いところで仕事をしていると言えるのです。

このほかにも、区役所の保護課で取り扱う「生活保護」のように、要保護者の保護と自立を支援するという、まさに困っている市民を助ける施策においても、「不正受給」という残念な現実を直視し、その防止に取り組むなど、強い正義感が求められる仕事は数多くあります。

目の前の市民に全力で向き合いながら、一方で市民全体のことも忘れない。そんな正義感を持ち、公共の利益の実現に向け一歩でも二歩でも前進しようとする職員が市民に信頼される職員だと私たちは考えています。



北九州市では平成23年から全区役所で「区役所窓口ワンストップサービス」が始まりました。引越しや子どもが生まれると、住所変更や戸籍の届出だけでなく、国民健康保険、児童手当など多くの手続きが必要で、それも別々の窓口で足を運ぶ必要がありました。その状況を何とか改善できないか？熱い志を持つ職員が、色々な困難や制約に直面しながら努力を重ねた結果、基本的な手続きであれば市民課で全て完了することができるワンストップサービスが実現したのです。

