

豊かなコミュニケーション（その1）

立場や意見が異なる中で、自分の考えを伝え、
相手の理解を得ることができる人

解説シリーズも後半戦に入りました。求める人材像の第3の柱は「豊かなコミュニケーション」です。コミュニケーションの重要性はみなさんも大学の授業等で十分に学ばれたと思います。日本経団連が会員企業を対象に行う「新卒採用に関するアンケート調査」では、「コミュニケーション能力」が9年連続で



「採用選考時に重視する要素」の第1位になっていますが、自治体職員にとってもコミュニケーション能力は欠かすことができない必須の能力となっています。

地方自治体の仕事は、市民や様々な関係者の意見を聞き、調整しながら、公共の利益実現に向け施策を実行していくことの連続です。立場や意見が異なる中で、市役所の考えをどう伝え、相手の理解を得るか。それができなければ、いかに優れたアイデアも絵に描いた餅に終わってしまいます。

例えば、北九州市役所では、戸畑区に点在するスポーツ施設を区役所周辺のD街区に集約する事業を進めています。色々な種類のスポーツ施設が1か所に集まれば魅力的なスポーツ環境が形成できますし、駐車場などを共用化すれば維持管理コストの軽減にもつながります。しかし一方で、慣れ親しんだ近所の施設が閉鎖されるという現実直面する住民もいます。そのような方々に対しても事業の実施について理解をいただくため、平成23年度には18団体に上る地元の関係者に対し多数の説明会を行うなど、市役所の職員が様々な努力を重ねています。

スポーツ施設だけでなく、道路・河川の新設・改修や区画整理による都市空間の整備、保育所の再配置など、地域住民や関係者に対して事業の目的を説明し、その実施について粘り強く理解を得ることが求められる仕事は数多くあります。

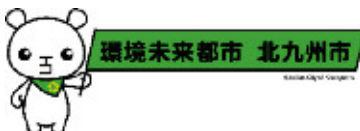


また、以前に紹介した東西市税事務所の納税課の仕事を覚えていますか？納税課の仕事は「市税の徴収」。色々な事情で市税の納付が滞っている人に対し、いかに納税の必要性を理解してもらい、税を納めてもらうか？納税のルールを守ってもらうという正義感だけでなく、その必要性を伝え、理解を得るコミュニケーションの力が必要です。

同じく以前に紹介した財政課の仕事「市の予算の編成」では、予算要求をしてきた事業局と毎年度ギリギリの折衝が行われます。各局とも事業の必要性について吟味を重ねた上で要求にまとめているわけで、たとえ厳しい財政状況にあっても、単に「お金がない」という一言で話がつくものではありません。財政局も事業局も納得できる線に行き着くため、立場の違いを認めた上で対話を重ねる姿勢が欠かせないので。

このほかにも、市民活動団体（NPO等）との協働の機会が増えるなど、市役所職員には、お互いの違いを認め合い、互いに尊重し、そして同じ目的に向かって進んでいくという姿勢・行動がますます必要となっています。

みなさん、学生生活を振り返ってみて、自分とは違う立場の人とどれだけ接しましたか？大学以外の人や年代の離れた人とどんなコミュニケーションを持ちましたか？組織において1+1を3にするのも1未満にするのも、みなさんのコミュニケーション力が大きく関わってくるのです。



豊かなコミュニケーション（その2）

壁にぶつかった時も、周りの人に働きかけ、
力を合わせて乗り越えることができる人

今回は、前回の「立場や意見が異なる中で、自分の考えを伝え、相手の理解を得ることができる人」の続きです。そのような能力を積極的に発揮し、チームを作っていくことの必要性を説明します。

北九州市役所に限らず、企業や官公庁では、仕事で壁にぶつかっても乗り越える力を重視しています。自治体の仕事は、地域のニーズをくみ取りそれに応じた施策を実施していくことですが、ニーズがあるということは、簡単には解決しない課題があるということです。壁を乗り越えることの積み重ねが仕事そのものだと言えます。

壁を乗り越えるため、個人の頑張りはもちろん必要です。困難な仕事を与えられても投げ出さない意思の強さや責任感。しかし、一人でできることには限りがあります。同じように市役所だけで出来ることにも限界があります。チームを作り、力を合わせることで初めて乗り越えることができる壁があります。



北九州市で行われる数々の祭りやイベント。その多くは「実行委員会」という組織を作り、市役所、地元の自治会、まちづくり団体、大学、企業、様々な出身母体の人間が一つに集まって準備を進めます。イベントプログラム、出演者の確保、広報PR、会場周辺の方々への説明、ボランティアの呼びかけ・・・これらの準備は、実行委員会のメンバーが一つの目的に結集し、それぞれの役割を果たすことで初めて可能となります。そのまとまり具合で、同じお金を使っても成果に段違いの差が出てきます。また、臨時バスや歩行者天国など、イベントには当たり前光景も、バス会社や警察にイベントの意義を説明し、協力をお願いすることで初めて可能となるのです。

このほかにも北九州市役所には、市民の生活や生命を守るためチームで対応することが必要な仕事の数多くあります。例えば「子ども総合センター」では、虐待を受けている子の一時的保護や、非行・不登校の子の集団活動や自学自習を支援しています。子どもたちの悩みやとりまく問題は千差万別。担当者一人だけの力では的確な対応はできません。同僚の経験や専門家の意見を聞きながらチームで対応することにより、問題解決の糸口が見えてくるのです。また、孤立死等の問題を受けスタートした「いのちをつなぐネットワーク事業」では、家族や地域から孤立し支援を要する人を早期に発見するため、民生委員・児童委員など地域の方々へ声かけ・見守りをお願いするとともに、区役所の職員が足繁く地域を回ることにより、助けが必要な人に早期に対応できる仕組みを作っています。

割り当てられた仕事を一人でコツコツこなしていくのが好き、そんな人にとって市役所の仕事はわずらわしく、疲れを覚えるかもしれません。逆に、人との関わりの中で答えを出していくタイプの人にとっては、市役所の仕事は実に魅力に満ちています。市役所には数多くの部署があり、様々な職種の職員＝仲間が約8000人います。その仲間しか知らない地域のニーズや仕事のノウハウがあります。仲間と情報を共有できればみなさんにとってアイデアの宝庫となります。そして、「北九州市をもっといい街にしたい!」。その旗印を掲げ、様々な人々と関わりを持ち、新たな人と人のつながりを生み出すことができるのが、私たちの仕事のとても大きな魅力です。



環境未来都市 北九州市

Asahikyo City Campaign