

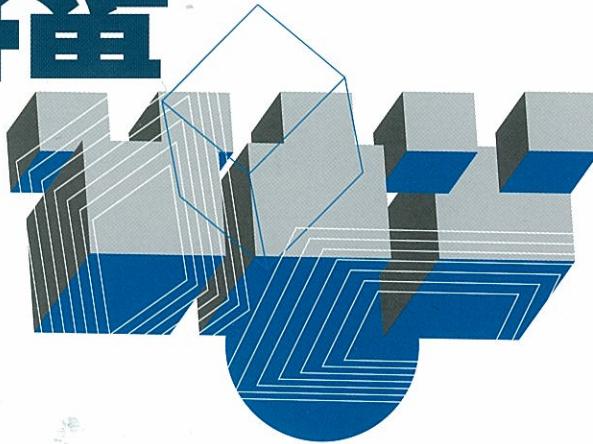
住宅都市の都市戦略

高齢社会化・財政緊縮時代を生き残れ!

住宅都市の都市戦略(大西 隆) / 地域の持続可能性をめざして(西寺 雅也)

地域個性を見つける・活かす / 市民の力と都市戦略

自治体職員のまちづくりアプローチ / ほか



月刊
地方自治
職員研修

2008.JANUARY
第41巻No.1
創刊1967年
第567号

自治をつくる自治体職員・議員・市民の政策情報誌

PICK
up!

■市民自治のこれまで・これから

大森 強 × 今井 照

■地方の眼

産廃処分場設置許可取り消し判決の影響

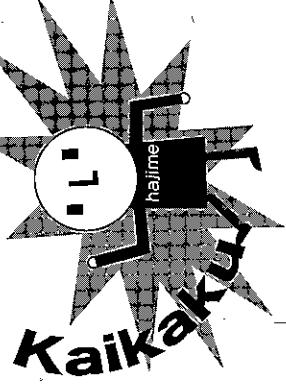
■安全・安心なまちへの提言

若い力で災害時の地域を支える

高校生防災リーダー研修会

●1年で合格力が身に付く

昇任試験V講座 第4講



改革はじめの一歩

「HTRから職場を改えてこV-」

【事例編】改善活動の始め方(チームの立ち上げ)

株式会社スコト・ロハサルト プロジェクティシャナー 元吉由紀子

行政組織の中で「改革」がじつは重要な課題にあげられるものになつた。しかし、そのやり方はまだまじめでなく、現場では「余計な仕事」と思われてうるさいことが多い、改革推進担当者は「やられた人」になりがちである。

そこで、今回から回「まずは身近な職場で改善や改革を進めるにむけたてのボトム」を、事例を通して紹介してもらいたい。1、2回は「改善活動の始めた」についてお伝えしていく。



■ある県税事務所で

島田勝彦は、県庁に入つて15年目の職員だ。彼にとって、この県税事務所・総務課は入庁後4つ目の職場にあたり、そろそろ県庁全体の仕事や動きも見えるものになつて来た。

庁内では、地方分権の動きから10年間に随分じらさんな改革が進められてきた。今では

どの職場でも目標数値が設定され、県民への説明責任など結果を問われるものになつて来る。

ただし、法律や制度に貢献して仕事をする税務職場では、やるくせいせがまつてつて、やまつて大きな変化は見取れなかつた。収支確保のために徴収率を上げろとと言われても、滞納者がそう簡単に納めてくれるはずもなく、職員はそれぞれに付与された仕事を一生懸命にこなすだけである。一方、県民からは、「公務員はおおむねで不祥事を起してて、税金を払つてやるんだ」とバッシングをうけたれ、気分は疲れきみだ。



■突然の指名

ある日の午後、島田は所長から呼ばれた。「島田君、去年から庁内で一部署改善運動をやつてるけど、君も知つてらうね。そろそろ今年の取組みを始めたので、君がコーディネーターとしていることを決めて、一回目のミーティングを終えた。

考えてやつてもほんづち。自分たちだけでないじじがおれは所長や課長も協力するから」と言つて所長は出席した。

最初にメンバーの口から出たのは、「改善と言つた回をやればいいの? 総務で決めてくれればいいの?」「管理職はうつすり押しつけてくる」「他にうつすり職員からうつさないか、何でうつすり僕たちがなんだ?」「何をやつてやるか? お金や人はかけられないでしがれ?」といつも頑張つたが、なかなか改善の話にならなかつた。「とにかく、また集まる」いつまでも決めて、一回目のミーティングを終えた。



■みんなのやる気をひくHTRをはじめるか

チームはともだちの、行を語つてらやひやに、総務部行政経営課から「各職場で改善運動を進めるリーダーを募集した」プロジェクト相談会を実施します。いつも案内が来た。案内には「メンバーのやる気をひくHTR」「仲良くなれる力ができるチームワーク」などの項目があり、専門家からのアドバイスを歓迎する人がいるといつもだ。 「これは助かった」と島田は感じ、すぐに参加希望を出たじじにした。

相談会では、自分じ回しもつてし語書で改善活動を進める立場にある人たれか、じつは誰問や悩んで出された。「困つてるのは、自分だけじゃたら」と思えるだけだ、ホシじつだ。

そして、参加者ひつじうのうわい改善の進め方にひつて語をつらうつわに、「そもそも自分は何を良くしたらと思つてらうのだろうか」じつは素朴な疑問が湧いてきた。「自分は所長からチームコーディネーターを命じられ、みんなに改善を進めてほつらう職にはかりだつたのではなうか」。その後で、「まあせ」メンバーとこの相談会のうつた場を持つてから始めたうつだうつたが、じつだうつた。そこで、島田は場のコーディネーターをしていただけで、専門家に、今日の相談会のうつた場を職場で開催するひとのボトムを聞いてみた。

「職場の語り合いで、それそれが役職や担当業務に縛られて、持てる枠を小さくつづつつてうつるじが多々あります。また、他人の批判ばかりをつらうじ、相手誰のため、何のためかが見えにくくなり、自分の主張だけを運そつじつて、相手の良さを出かせようといふおねりものですね。そこで、私たちは会議と並ぶ「氣楽」にもじめた話をする場、にするだぬい、トランジルを語り合つてらうじと、五つのボトムがねじられた。その語り合つの場は「オフカイミーティング」ひびきだれるゆのだつた。

オフカイミーティングのホール

1. 立場や語書きをばつして「一人称」で語る
2. 相手の身になつて「もん置く」
3. 弱みを見せて「一緒に困る」
4. あらぐを繰り相手をやつつけなう

になつてやつてやうえならだるうか。若手の意見も聞かねがら、じんなりひでやうじから進めやうじだらう。

突然の指名に島田は目を白黒させたが、確かにこの県税事務所も3年目なので、職場に詳しい自分に声をかけられるのもわからないではなかつた。「期間は半年。メンバーは都が選んでくれればうらう。メンバーの選出や活動時間については、課長たれに極力するもつに頼んでねくから。何か困つたじじがねれば言つてくれ」

所長はそう言つて、返事も聞かずにして行った。そして、透明けの課長会議で、今年の改善チームを立ち上げるが決まった。



■暗中模索のキックオフ

県税事務所には、総務、課税、納税、四つの課がある。所員はやらせり30名程度なので、島田はしの人がなはせりける名前を告げて各課長に依頼し、課長から押せつけてうつるじがつた。総務の一把手である自分から依頼したでは断られる可能性があつたからだ。そして、次の水曜日はメンバーを集めて改善チームのキックオフミーティングを開くことになった。

集まつたメンバーは、全部で5人。最初に所長から今年の改善チームに期待することを話してから、後はメンバーだけで語り合つた。一方の島田は、公務員はおおむねで不祥事を起してて、税金を払つてやるんだ」とバッシングをうけたれ、気分は疲れきみだ。

5. 第1回は一緒にHTRをつくる



■お互いの話を知り合う

次の改善ミーティングで島田は、はじめにこの場のうつをメンバーに伝え、まずは自分たちが日々うつをうつに困つてらうのか、うつにうつだらう職場のうつはなうか、それはなぜか、をお互いにじおれたりじつうの間を詰めたり説げかけた。そして、自分もまた取り扱ひの奴にしてはなうか、メンバーとして一緒に考えてみだらうじ。今仕事の中で抱えてらう疑問などを語つて口火を切つた。

するび、メンバーからも、それそれが法律や制度のうつを十分理解できつたらうじ、県民から乗つておれだといつてつまつたうじ、手にわら済納者に接するうつもくらう職員のうつた接し方がうつべくでまなうじの不安が多々生じた。また、職場に書類が溢れて帳簿になつてらうじ個人情報の面から問題があるといつまじや、机脳体みに机でお弁当を食べたり、ベントボトルでお茶を飲んでらるぬは、県民から見てうつ見掛つて、うつだ語が出ていた。

前回は通つて、みんなが素直に思ひを出し、語り合はば組やかな雰囲気で進んだ。また、じの問題も身近なうつばかりだつたので、これなら職場全体で同意が得られなくてや、自分たちでやつてみだらうじ、じつ前回をな氣持れや出まれた。じつやくチームのHTRがかかる始めた。