

弘前市協働によるまちづくり推進審議会 会議録概要 (第3回)			
日時	令和元年10月2日(水曜日) 18時00分～20時00分		
場所	弘前市役所市民防災館3階防災会議室	傍聴者	4人
出席者 (22人)	委員 (14人)	佐藤会長、生島会長職務代理者、松本委員、下山委員、秋元委員、小山委員、大西委員、鴻野委員、安田委員、大塚委員、齋藤委員、宇野委員、青山委員、柴委員	
	執行 機関 (8人)	市民協働課	高谷課長、竹内課長補佐、大瀬主幹、中村係長、小山主事、村上主事、笹田主事、菊地主事
		人事課	鳴海係長、工藤主事
会議概要			
1 開会			
2 議事			
条例に関する事業の実施状況の評価及び改善点等について審議			
市職員の「協働によるまちづくり」に対する意識醸成のための取り組み			
【市職員の接遇に関する取り組みについて説明】			
(審議No.1) 接遇研修等の実施			
【市民に寄り添い、市民目線で職務を行うための取り組みについて説明】			
(審議No.2) エリア担当制度			
【各委員の意見等】			
会 長：それでは審議に入ります。はじめに、人事課に説明していただいた取り組みを集中的に審議し、そのあとエリア担当制度を審議していきたいと思えます。まず、人事課に説明していただきました接遇に関する取り組みについてご質問ご感想、ご意見、ご指摘などいかがでしょうか。また、新たな取り組みについても自由にご意見をいただけたらと思えます。			
委 員：各種接遇研修実施のところの実際の受講者ですが、この研修の対象者は何人なのでしょう。			
人事課：2年目～10年目研修でいくと、200人程度が対象になってくると思えます。もう一つのクレーム対応の研修のほうですが、これは課長補佐以下の正職員となるので、対象者は1,000人程度となります。			

委員：希望者を募ってやっているにも関わらず、実際の受講者が一割にも満たないのは、よほど関心がないということではないでしょうか。あるいは、よほど仕事が忙しくて受講できないのか。仕事が忙しすぎて出席できないという状況であれば別の方策を立てなければいけないし、時間が悪いのか、日にちが悪いのか、休みを削って土曜日でも日曜日でもやればいいのか、この数字を見るとそういう工夫が全くみられないような気がします。

人事課：研修受講者は、こちらの想定よりも少なく苦慮しているところです。2年目～10年目研修については年間で大体50人くらい受けていただきたいと思います。なぜ50人かというと、単に座学で話を聞くということであれば、100人程度での開催も可能ですが、それではやはり中身が深まっていけないということで、グループワークなどを取り入れる観点から、ある程度人数を絞っています。それでもやはり受講者が少ないということで、回数を増やしたり、アンケートを取って時間は適切かなどの調査をしています。それから、どの研修もですが、大体同じ内容をひとまず3年ほどやってみるということになってくるので、3年の間に50人ずつと考えると150人くらい受けたところで、皆さんの声を聞きながら内容を見直していくという形をとり、より関心の高い研修にしていきたいと考えています。

委員：会社などでは、研修は全員参加が必須となっていると思いますが、市では希望する人だけです。このあたりの違いはどうでしょうか。そして、受講した人についても、これが日々の業務に生かしているかわからないとのことですが、これはどういうことでしょうか。

人事課：なぜ、選択制の研修を設けているかということですが、職員が研修を受けさせられているという意識を持ってしまうと、研修の効果も下がってしまいます。したがって、職員が自分に必要な研修を選択し、より効果を高めようというところから、選択制を導入しました。次に、日々の業務に生かしているかということですが、研修直後にはアンケートを取り、研修の効果測定をしています。しかし、研修を業務に直結させて実践し

ているのかという点については追跡調査が難しいのが現状です。

会 長：生かしていないということではなくて、生かしているかどうかを確認する方法を持ち合わせていないということですね。

人事課：接遇ですと、直結するところが窓口の応対や電話対応というところですが、受講者の中には窓口を担当しない人もいます。そういった意味でも業務が多種に渡るということで、測定が難しくなります。

会 長：把握することは難しいけど、大事なこともかもしれないですね。でなければ、やりっぱなしになってしまうので。他にはどうでしょう。

委 員：まず、この職員のハンドブックに感動しました。市民は市役所の人たちに完璧な接遇は求めていなくて、ちゃんと真摯に対応してくれればいいと思っている人が多いと思うんです。であるからこそ、ハンドブックにあるようなことが本当に実施されたら、それだけですごく市役所の評価は高まると思います。一方で、公務員を目指す人の傾向を見ていると、接遇面よりも、試験勉強に力を入れる傾向があると思います。それを前提として考えた時に、そこをフォローアップするような初任者研修が必要になってくるのではないのでしょうか。つまり、例えば名刺交換だとか、的確なプレゼンの仕方とか、ハラスメントの防止とか、そういうことも含めて必要になってくるんじゃないかっていうのは思いました。私たち市民からみれば、正職員か嘱託職員かはあまり関係ないので、そういう人たちへの対応も必要になるんじゃないかなと思いました。

委 員：条例で「市民の立場にたって、懇切丁寧に職務を遂行」という条文があって、これができているかどうかという判断は、地域経営アンケートの結果が一番の物差しになる。市民がどうすれば満足するのかというと、職員の対応という感情的な部分、感覚的な部分が一つと、あとは仕事の中身とか正確さとか便利さとか。そういうサービスの質の部分と、この二つが整うと満足度がきっと上がっていくんだらうなと思います。そういう意味では、研修が選択制になっていることが少し残念です。選択制にすると自分の苦手な分野とか、直接自分に関係のない分野はたぶん基

本受けないと思うんです。でも逆に、その受けない人たちが重要で、そういう人たちの対応とかで職員の対応、態度が悪いという市民の評価に繋がる可能性もある。職員が必ず受けなければならない研修があるとなれば、その研修の一部に必ず接遇を入れるとか、市民に対する考え方のところを必ず 10 分でも 15 分でも盛り込むようにするとか、そういう工夫をして今後マナー的な部分を全職員が触れるような研修の構成を考えていくのがいいのかなと思います。接遇研修の義務化も考えましたが、人事課がいう効果の点でわかる部分もあるので、その要素的なものをどこかに入れるとか、そういうふうな対応をすれば少しは違ってくるのかなと思いました。

委員：課題が受講する職員があまりいないというところなんですけど、参加できないのか、したくないのか、参加する必要性をそもそも感じていないのか、というところで、対応が大きく変わってくると思うので、そのあたりを市としてどう捉えているのかが気になりました。例えば参加したくてもできないというのであれば、受講しやすい環境づくりを工夫したほうがいいでしょうし、そもそも参加したくないっていうのであれば参加したくなるような内容面を考える必要があるでしょうし、その必要性をそもそも感じていないのであれば、さきほど別な委員がおっしゃったように他の研修の中にこまめに接遇を入れて必ず受けられるような仕組みにしていけばいいと思います。そういう意味でいくと、研修時間を半日から 1 日に変更したことはハードルが高くなり、少し逆行しているかなと感じました。

委員：いろんな接遇のスキルアップが主な目的だと思うんですけど、やっぱりいい接遇っていうのは、仕事への意欲がないと良くなれないと思います。マナー研修というよりは、どういうふうに仕事をしていくか、どうしたら仕事へのモチベーションが上がるかみたいなことを接遇研修の中に取り込んではいかがかなと。そういったことにもう少し取り組めば、マナーは自然と後からついてくると思います。

会長：仕事にやりがいを感じて、一生懸命頑張る人ほど、接遇もいいんじゃないかと。そういう研修の仕方もあるということですね。

委員：まず、現状は全般に職員の意識が低く、これまでの意識醸成のための取り組みは何かしらの問題があることが一点。それと、研修は本来自分を高めるために参加したいと思うはずで、強制的に参加した研修会でも何かしら受けてよかったと思うポイントがあれば、また受けたいと思うわけなんですけれども、どうやらこれまでの研修はつまらないらしいという部分が見えました。細かい内容は今後検討すればいいと思うんですけど、全般的に市職員の参画意識、研修の内容について、改善していく必要があると思いました。

委員：これまでは、自主性を重んじた研修でしたが、こうなると自主性だけではだめなのかなと感じました。なので、特に窓口対応の人たちは何年かに一回は研修を受けるような仕組みが必要かなと思いました。

委員：外から寄せられた苦情のほかに日常の職員の中に浸透しているもの、実際に失敗した事例などを職員から吸い上げればいいんじゃないかと思います。そして、それに対する具体的な対応をまとめた事例集を作成して、それを全職員で共有すればいいと思います。外部で作られたものより、市職員が感じたもののほうが職員に感情として入りやすいし、共有しやすいと思います。その事例集を活用することで、これまで面白くなかった研修への興味につながるのかなと思います。

委員：電話対応で津軽弁を使うのはいいようでよくない時もある。今、いろいろな人が弘前に来ていますからその辺も配慮していく必要があると思います。

委員：正職員だけじゃなくて、嘱託員も臨時職員も、外から見ればみんな同じなので、やはり正職員だけでなく、全員が研修を受講すべきだと思います。今は、新採用か、2年目～10年目って正職員だけですよね。嘱託員や、臨時職員も採用時には何かしらの研修はあるんですか。

人事課：現在は、現場の事務の中で指導してくださいという形にしています。また、今年度からの取り組みなんですけど、非常勤職員についても、待遇

研修の対象として、現在周知・募集しています。

会 長：それでは次に、エリア担当制度についていろいろとご意見を伺ってまいりたいと思いますが、いかがでしょうか。

委 員：二点質問なのですが、まず、エリア担当職員は、地区の町会の会議以外の場で、町会長さん以外の人と触れ合う機会があるのかどうかというのが一点。あとは、取り組みの課題のところの、職員の負担感、地区側の考え方に差があるという部分ですが、担当になった職員の考え方は統一されているかという点についてお伺いしたいです。

市民協働課：現状はエリア担当職員が町会長や役員のかた以外と接する機会はあまりないと思います。ただ、エリア担当職員が自身の地区、町会の理解を深めるために自主的に町会の活動に参加して、そこで触れ合うことはあるかとは思いますが。その場合はエリア担当職員としての公務にはできないものですから、積極的に求めるのは難しいと思います。もう一つ、エリア担当職員の思いが統一されているかということなんですけど、エリア担当職員も負担感があるとか、いろいろ言う職員もいるんですが、エリアグループごとにミーティングをした感じだと、エリア担当職員になったからには自分の町会のため、地区のために頑張ってやっていきたいという声が多く出されていますので、エリア担当職員になったかたはその辺は自覚はしているのかなと思います。

委 員：このエリア担当職員っていうのは原則として地区の町会長さんとかとミーティングするわけですから、時間外に活動されてるっていうことになるんですよね。やっぱりそういうところもネックになってるんでしょうか。

市民協働課：そうですね。ほとんどの地区の会議が午後5時以降に開催されますので、どうしても時間外の活動ということになります。その辺もひとつ負担感の要因とはなっていると思います。

委 員：では、時間外で出たときのその際の評価っていうのは別にあるんですか。

市民協働課：評価というものはありませんが、公務扱いにしていますので、時間外勤務手当の対象にしています。

委員：私は自分の地区の町会のエリア担当が誰かわかりません。それは伏せてるものなんですか。例えば、住民との交流ということを書かれているのであれば、回覧板に載せるとか、広報誌に地区のエリア担当は誰々なんですというふうに載せることはできないものなのではないでしょうか。

委員：私はこの審議会に出るまで、エリア担当という人が各地区にいるということ自体知りませんでした。市に何か要望があれば町会長さんのほうでご存じなんだろうなと思っていました。

委員：その町会ごとの対応じゃないでしょうか。町会によっては回覧などでお知らせしています。ただ、エリア担当が一体何をするのかというのは、ほとんどのかたがわからないだろうなという感じはします。

会長：この仕組み自体を、みんながしっかり理解する必要があるということですね。

委員：積極的なエリア担当とそうでないかたもいるのかなと。また、町会側も、エリア担当を積極的に活用するところもあれば、うちはいらないというところもある。そこは課題だと思います。

会長：うまくいっている地区もあればそうでない地区もあるということですね。どちらかという町会次第で、この制度がうまくいったりいかなかったりする感じですね。事務局はどう考えていますか。

市民協働課：確かに積極的に使っていただいているところ、なかなか使っていただけてないところがあります。エリア担当としましては、無理に入っていくことはできませんので、私たちがお手伝いさせていただきますのでいつでも声をかけてくださいという立場です。ただ、そこをやっぱり呼んでいただけない場合は、1回でも2回でも顔を出して、今度会議があった際に声を

掛けてもらえませんかという営業は少し必要なのかなと感じています。

委員：どうしてもこのエリア担当制度は理念がはっきりしない部分があります。町会をサポートする役であって、使ってもらえないということは、町会が自立しているという評価の視点もあると思います。でも一方で、町会側がいらないと考えていても市役所側がエリア担当職員を地域の勉強のために入れてくださいということであれば、立ち位置が違うと思います。その辺の整理と入っていく人たちの認識ってということがちょっと合意されてないんじゃないかなと思いました。そうであるならば、エリア担当職員の研修が必要かなと思ったところです。それともう一つ、エリア担当職員は町会長にはなれないんですか。町会の持続性を考えると、若いうちからエリア担当としてではなく、一市民として町会で活躍してもらってというのが大事だと思いました。

委員：市で町会の担い手育成塾というのをやっています。今まさに町会には若い人が入ってこないことが課題です。

委員：エリア担当制度があることによって町会の課題解決が促進されているかどうか非常にわかりにくいなと思いました。

市民協働課：直接町会長さんが担当課に行って課題解決に結びついたのか、エリア担当職員がつないだことによってすぐに解決に結びついたのかっていうところは、委員さんの言うとおりに把握が難しいです。ただ、なかには複数の課にまたがるような案件もあります。そういった場合は、エリア担当職員が部局横断的に調整し、町会長が色々な部署に足を運ぶことなく解決できるようにしています。そういう意味では町会長さんが直接お話をするよりもスムーズにいつている場面もあると思います。

委員：エリア担当の立ち位置をどうするかとしたときに、自主防災組織率というのをよく聞きます。例えばそれを上げる担当にするとか、何かしら目的を持たせればいいのかと思います。それと、町会の行事にどんどん参加して、将来的に町会の事務局であるとか、町会の担い手の育成として機能すればいい制度だなと思います。

委員：この人口減少の時代に町会とか学区など自治機能がどんどん低下しているところにエリア担当制度を設けたっていうところは、やっぱり弘前市としての意気込みの表れだと思うので、この制度自体は非常に評価できると思います。なかなかかなりたい人がいないということですが、誇りを持ってエリア担当になっていただけたらいいなと思いました。

委員：これまでのお話では、エリア担当職員は町会と関係課のつなぎ役なんですよね。ところが、いろいろお話を伺っていると単につなぎ役だけじゃなくて、町会を力づけたり支援してくれるっていう役割も多少期待されてはいる。課題として職員の負担感等々挙げられていますけれども、そういう意味でいうと、町会を支援したり、力づけることの方が、最終的には町会の自立、エリア担当職員の負担軽減に繋がるのかなと思いました。

会長：色々ご意見伺いました。また色々のご意見を伺う機会がありますので、今日言い残したことがあれば、またよろしくお願いします

3 事務連絡

4 閉会