

市民ワーキンググループ会議からの検討課題に対する基本的な考え方

◆「予算がないからできません」ではなくて、それをどう抜け出していくかの方策について。

- ・まず、市民の話をよく聞くことが基本。相手が何を言おうとしているのか的確に把握する。
- ・市民の話を実現するためには乗り越えなければならない問題点は何か。費用の問題なのか、時間の問題なのか、法の問題なのか。
- ・分けて考えたうえで一つずつ検証し、市民に説明する。
- ・市民は専門家ではないため、何が問題なのか、どこが問題なのかがよくわからずに相談に来ているケースが多いと思われる。問題点が、はっきりすれば次に進めるのではないだろうか。
- ・仕組みづくりが必要。担当から上司への相談体制。係内での情報共有方法。
- ・言われれば当たり前のことだが、これができていないから市民から言われているということを自覚する必要性。通知文書 1 枚で済ませるのではなく、部長から課長、課長から係長、そして係内の担当レベルまで口頭で確実に伝える。

◆組織の横の繋がり。市民から受けた話を、横の可能性を考えずに受けた課だけで YES、NO の判断をしていないか。何かしようとした時に、動き出す前、動き出した後で、他課と連携しようとしているか。

- ・横の可能性を考える。まず、職員が市役所全体の業務を勉強し知ること。他の部署は何をしているか。業務の詳細把握までは難しくても、「この業務はどこが担当しているか」程度は早急に。
- ・知識レベルには若い職員と管理職とでは違いがある。よって、係長、課長へ相談しやすい仕組みを作り、横の可能性を考える。
- ・動く前、後の連携。現在、各部横断的な課題にはプロジェクトチームの設置や各部に置いている政策企画担当を中心に取り組んでいる。ただし、実際には担当レベルでの繋がりが重要。部課長以外の、係長担当レベルが判断し、横と連携しやすくなる仕組みづくり。

◆自治会一覧表（人口、世帯数、年齢）を提供してほしい。

- ・別紙【自治会別高齢化率（地区別）平成 22 年 3 月 31 日現在】のとおりです。