

市役所が一緒に地域を創ろうという機運が高まります。その時にお互いの立場を理解し合い「あっ、そうなんだ」という「気づき」が内発的に生まれてきます。この状態が「情報共鳴」なのです。

市民目線の改革

岡本 なるほど「気づき」がキーワードになりますね。さて、市長はサービスの受け手に立った改革に取り組まれていますか、どのような動きがありましたか、どのような動きがありましたか、どのような動きがありましたか。

市長 実は市民の目線に立っていないと感じた象徴的な事があったんです。市民課町田駅前連絡所と言って、市民の皆さんの利便性向上の目的で証明書などを発行する窓口を開いています。でも、この連絡所は以前は週5日の開所、また、パートに併設されていたのです。そこで、今は仕組みを変え市民の皆さんが通勤・通学の際に利用できるよう早朝7時から始めています。また、パートが休みでも週7日間毎日業務を行っています。小さなことですが、このように行政サービスを市民目線で進めているかどうかの基準で改革しているの



北川正恭氏 1944年生まれ、早稲田大学卒。1972年に三重県議会議員、1983年に衆議院議員、1995年に三重県知事。「生活者起点」を掲げ、地方分権の旗手として活動。現在、早稲田大学大学院公共経営研究科教授、「新しい日本をつくる国民会議」(21世紀臨調)代表。著書「生活者起点の「行政革命」」など多数



岡本正明氏 株式会社マーケティングプロモーションセンター(MPC)代表取締役。日本経営品質賞制度検討委員会アドバイザー、早稲田大学大学院スウェーデン校講師、早稲田大学スウェーデン校客員教授、秋田県、三重県など7県の経営品質協議会委員長などを兼職。日本商業学会、日本広告学会所属。

アウトカム(成果)で捉える

岡本 北川さんも県知事時代には徹底した県民の視点での改革を進められていますね。北川 私もサービスを受ける県民視点で考えることは非常に重要なことと考えています。道路建設を例にわかりやすくお話しします。道路建設のために自治体職員が予算を獲得し執行することをインプット(投入)と言いますが、それに対して実際に道路が何キロメートルできたかをアウトプット(産出)と言います。ともするとアウトプットの最大化を目指しがちですがこれは間違いです。本当に大事なのは道路を利用した住民の移動時間が何分短縮したというアウトカム(成果)で捉えることです。つまり、県民視点に立つと、道路ができたという量的

市長と部長の契約書

岡本 町田市では、「目標による経営」を導入されていますね。市長 目標を設定しないと達成度を測ることができませんが、これまでは仕組みとしてなかったんです。今は部内で議論し、部として達成したい項目・目標を「部長の仕事目標」として掲げ、「広報まちだ」などで部長の実名入りで市民の方に公表するようにしています。部長も良い意味での緊張感を持って取り組んでいます。

北川 それは市長と部長の契約書とも言えますね。部長も脳から汗が出るほど真剣に考えるのではないのでしょうか。岡本 おっしゃるとおりですね。また、市長は職員の意識

対話による「気づき」

岡本 おっしゃるとおりですね。また、市長は職員の意識

改革にも積極的に取り組んでおられますが。市長 目標設定をしたからには、職員は達成するんだという意識を持つようになりまし

たね。また、行政経営改革や行政サービスの改善にも取り組んでいます。これらの改革の過程においても職員の意識が変わってきています。日常的に職員が意識を変える、気づきを得てくれる場面を多く作るようにしています。

岡本 その職員の意識変革の一環として経営品質向上プログラムにも取り組んでおられますがいかがですか。市長 「経営品質」は手法ではなく、考え方・判断基準です。これがぶれると職員が混乱しますので、行政経営の基軸として「経営品質」をおい

ています。こんな話があります。経営品質の組織診断を清掃事務所

で実施した時のことです。清掃事務所の職員はごみ収集の仕事です。診断の担当者で、場の職員との対話の中で、「ただ、それだけではないのか」という声が上がったんです。毎日市民の方の玄関先ま

で行っているのであれば、ごみの収集のほかに、何かできないかという検討がはじまっています。職員、自らが考えて行動しようとしてい

るんです。北川 大変すばらしいことです。そのように職員の話し合いの中から「気づき」が生まれ、市民視点で新しい事業にチャレンジしていること、これからも

期待が持てますね。実は、私も知事時代の仕事の4分の3は職員とのダイアログ(対話)に費やしました。時間に換算すると約1万2000時間になります。上から指示するのではなく、職員が納得するまで結論を出さずに徹底的に対話を繰り返したのです。職員が「やらされ感」から「納得感」を持つことで職員意識が変わり、素晴らしい成果を生み出す組織風土になっていきました。

市民すべてが希望の持てるまち 岡本 お時間になりました。これからも市民視点の行政経営改革を一層進めていただければと思います。市長 これから地方自治体の重要性はますます高まると考えています。市民の皆さんの目線に立って、町田市に住んで良かった、これからも住みたいと思っただけでなく、一緒に進んでいきたいと思えます。本日はありがとうございました。

石阪市長

町田市出身の北太樹関

十一月場所

で十両優勝

福岡市で行われた大相撲十一月場所、町田市出身の北太樹関(北の湖部屋)が十両優勝を果たし、12月17日

その報告に市役所を訪れました。市長の激励を受けた北太樹関は「やるからには、三役を目指し頑張りたい」と力強く語っていました。初場所での再入幕が決まり、ますます活躍が期待されます。

北太樹関は市立町田第三中学校出身。身長185cm、体重143kgで得意は左四つか

北京市から教育視察団

中国・北京市朝陽区から教育視察団が12月14日に市役所を訪れ、図師小学校と鶴川中学校を視察しました。

朝陽区は近年経済発展の著しい地域で、日本との関わりも広がっています。教育分野でも相互交流の機会が増えることが望まれており、今

大和市と災害時の相互応援協定を締結しました



防災安全課 ☎ 724・2107

市は大和市と災害時の協力体制をより充実させるため、災害時における相互応援協定を締結し、12月17日に町田市役所で石阪市長と大木哲大和市長が調印式を行いました。今回の協定締結で、市全体の災害対策を強化するとともに、住民の増加や生活圏の広域化が進む南町田地域の災害時における支援体制が強化されます。

協定では、いずれかの地域で災害が発生した場合、災害を受けた市に対して応急対策として、子どもたちの熱い歓待を受け、地域のボランティアの方が本を読み聞かせる様子や、音楽や体育の授業を見学し「市の教育の充実ぶりに大変感動した」と話していました。また、両校では、富川教育委員長始め学校長など教育関係者と、お互いの学校教育の課題等について意見を交わし、終始なごやかなムードで交流を深めました。

町田市出身の北太樹関

十一月場所

で十両優勝

福岡市で行われた大相撲十一月場所、町田市出身の北太樹関(北の湖部屋)が十両優勝を果たし、12月17日

その報告に市役所を訪れました。市長の激励を受けた北太樹関は「やるからには、三役を目指し頑張りたい」と力強く語っていました。初場所での再入幕が決まり、ますます活躍が期待されます。

北太樹関は市立町田第三中学校出身。身長185cm、体重143kgで得意は左四つか

及び復旧対策を円滑に遂行するため食糧・飲料水及び生活必需品の供給、医療など応急復旧に必要な資機材の提供、避難所等における緊急輸送路の確保、応急対策及び復旧活動に必要な職員の派遣などを定めています。また、この協定の有効性をより高めるため、両市が主催する防災訓練の相互参加や防災対策会議の開催についても定めており、相互に近接する利点を生かせるようにしています。

訪問先の図師小学校では、子どもたちの熱い歓待を受け、地域のボランティアの方が本を読み聞かせる様子や、音楽や体育の授業を見学し「市の教育の充実ぶりに大変感動した」と話していました。

また、両校では、富川教育委員長始め学校長など教育関係者と、お互いの学校教育の課題等について意見を交わし、終始なごやかなムードで交流を深めました。

また、両校では、富川教育委員長始め学校長など教育関係者と、お互いの学校教育の課題等について意見を交わし、終始なごやかなムードで交流を深めました。

また、両校では、富川教育委員長始め学校長など教育関係者と、お互いの学校教育の課題等について意見を交わし、終始なごやかなムードで交流を深めました。

また、両校では、富川教育委員長始め学校長など教育関係者と、お互いの学校教育の課題等について意見を交わし、終始なごやかなムードで交流を深めました。

また、両校では、富川教育委員長始め学校長など教育関係者と、お互いの学校教育の課題等について意見を交わし、終始なごやかなムードで交流を深めました。

また、両校では、富川教育委員長始め学校長など教育関係者と、お互いの学校教育の課題等について意見を交わし、終始なごやかなムードで交流を深めました。

また、両校では、富川教育委員長始め学校長など教育関係者と、お互いの学校教育の課題等について意見を交わし、終始なごやかなムードで交流を深めました。