

実録オフサイト・ミーティング

日 時：2000年〇月〇日

場 所：香川県庁某施設

主 催：県庁活性化会議

参加者：管理職を含む約10人

A氏 僕はけっこう毎日、県のホームページ、チェックしとんですよ。それで、行革プラン（香川県行財政改革プラン）が正式なものになって出たじゃないですか。すごい分厚くなって。あと、15年版（平成15年度行財政改革実施計画）と。あの中に、僕らもずっと言ってきたことなんだけど、「県庁の中に閉塞感が漂っている」と書いてますよね。それで「職員の士気も低下している」って書いてますよね。で、あれは県民に対してオープンにしてるでしょ。それってねー、僕、変ななー！？って思たんですよ、改めて考えたら。県庁の中で言うんだったら、まだえーですよ。でも県民に対してオープンにしているものに対して、「閉塞感が漂っている」とか、「士気が低下している」って言うことは、県民からしてみたら、それは何が原因かって言ったらね、直接の原因はプール金ですよ！？ もっといえば今の県のあり方になるんだろうけど。でも、県民からしてみたら、「それはおまえらが自分で蒔いた種やないか！」という話ですよ！？ それはね、これは何かおかしいなー、とすごく思たんですよ。

B氏 そうやって、「知事へのメール」に書いたら！？《笑》

C氏 プール金の話が出たけど、あ那时的対応から、あーいうふうに自虐的な言い方をするようになったんでしょ！？ プール金やって、例えば「こんなんして、すみませんでした。」言うまではえんやけど、自分のとこのアレが悪い、コレが悪いみたいななんを一所懸命出したやん！？ それと同じことなんでしょね。

A氏 でも、それ、県民から見たら「ふざけんな！」って話でしょ！？ （「へ」）

C氏 そう！ でも、そしたら、その分きちんと直しゃあえ一話やと思うんよね。何べんも言うんやけど、県庁はそないひどいかなのお？と思うんや。《笑》

A氏 そこはすごいねー、やっぱり違和感を覚えるんですよねー。県庁の中におったら、県民の感覚をひよっとしたら感じんかもしれん…。

D氏 私も、士気が落ちてるとは思てないけど。

A氏 でもさー、書いとんで。そうや、って！

D氏 ちゃう！ ちゃう！ 士気が落ちると職員は思てないし、職員は変わろう、いうてその紙（意識改革に向けた行動指針10か条）にも書いとるけど、職員は変わらんでもえー、と思うぐらいのニュアンスで！

A氏 えー、でもそれはさー、相対的にやっぱりそういう人は少ないんじゃない？

D氏 いや、変わらないかん、いうて何で言われなにかんの！？という意見の人の方が多いで。

A氏 「何で言われなにかんの！？」という意見は、いろんな意味があるで？《笑》

D氏 いや、それ（※「意識改革に向けた行動指針10か条」）に、変わらなくっちゃ、とか職員は変わろう、とか書いてるやん？ いらんお世話やと思うわー！

A氏 ということは、もう変つとるわけ？

D氏 ちゃう！ ちゃう！ （現状が）悪いと思てない、そなに。変わらないかんと思うほど悪くない、と思てる意識の人がまだ多いで。それぐらい醒めとる、いうか…。

A氏 ということは、みんなそんな意識はない、と？

D氏 「閉塞感が漂っている」いうんは合うとるけど、「士気が落ちている」いうんは…。

C氏 元気がないということが、士気が落ちとるということやろ？

B氏 “D”さんが言おうとしたのは、別に士気は落ちてないし、今まで悪いことはしてない、別に私たちは(現状のまま)いいと思とるとのことやろ？

D氏 そう。ほんだけど、閉塞感が漂っているいうんは、何か処分されたりする、何で(処分されなければいけないの)だろういう…。

A氏 ほんだら、それは悪いと思とん？良いと思とん？ “D”さん、その状況は？

D氏 ……。 「変わらなくっちゃ！」と思うよりは、良いと思とる。

A氏 ええーっ！？ Σ(￣□￣;)ガビ〜ン

B氏 それは、どこに基準置くかなんや。

E氏 というより、もともと閉塞感があったまま、変わってないだけの話じゃないんですか？ (ー.ー)y-~~~

F氏 ほら、もう入庁2年目に言われたー。

《一同爆笑》

B氏 それはなかなかキツイ見方やけど、当たっとなかもしれん。《笑》

G氏 閉塞感があるというより、そもそもこういうもんや、と。士気が低いけれども、落ちとるとも思わん、と！？

《一同爆笑》

B氏 組織ピラミッドで、人事ガチガチんこの底辺は、やっぱり閉塞だよなー。システム的には。《笑》

F氏 中でおったら、それが普通と思うんですけど。《笑》

B氏 そうそう。構造的にね。《笑》

A氏 じゃー、“D”さんに言わしてみたら、今の職員は十分やっとなんていうこと？

D氏 十分やっとなんてかいうんじゃないで、そなん端から…。

A氏 …言われるほどは(悪くは)ない、ということ！？ ということは、県民は〇〇いうこと！？ 極端な言い方すると？

B氏 いやいや、それは煽られて造られたイメージや！ 印象はあるということや。

A氏 そしたら、知事が言うことは間違とるわけ？

D氏 間違とるというか…、言葉で遊んどる、いう感じがすんや。

言葉で県民受けするようなこと書いて…。士気を高めて、いうて、今まで士気が悪かったようなこと言われて…。

A氏 ほお…！ それ、また以外やな。 (￣〇￣)ホォ～！

G氏 落ちとるいうけど、ホンマにそうなんか、と。現状把握からして間違えとるんでないか、と！？

A氏 士気は十分ある、ということ？

D氏 うん。十分ではないけど、士気はそれなりにはある。

A氏 それなり！？《笑》

B氏 昔から比べたら、落ちてはない。そういうイメージね？

D氏 そうそう。上位ではないですよ。

A氏 そしたら、その低位安定でええということ？

D氏 いや、あなんして書かれて、「ハイハイ変わらしましょう。」という人はいないで！という感じ。

A氏 変わる必要もないということ？

D氏 変わらんでえーか！？言われたら、全然そうではないけど…。言われるからするんじゃない、と。

B氏 言われる前から変える必要はあると思ってるけど、言われたけんするいうもんでもなからう、ということやろ？

A氏 言われたら、余計せん！みたいな！？

《一同爆笑》

G氏 閉塞感を感じるととか、士気が落ちるととか言われてる職員自身が、「そもそもアレ誰のこと言よんかなー？」みたいな！？

D氏 うん。

D氏 はあー…。 (°.°)

A氏 いや、だから僕、そこがね、すごいね…、今聞いてまたギャップが生まれた！

D氏 でも、(現実には)そんなんで！

A氏 いや、「そんなんで！」って言われても…。《笑》

D氏 いや、言葉遊びされとるなー、とか思て…。

A氏 ということは、“D”さんから言わしたら、十分やっとするということやね！？

D氏 “十分やっとする”いうところの“十分”いうんは、のけてくれて…。

A氏 要はやっとする、と。ほんだら、県民からそんな言われる必要ないし、知事がそんなふう組織を卑下する必要もないということやな？

G氏 私、今“D”さんが言うところのを聞いて思ったんですが、働きが十分かどうかというのは別にして、士気が落ち取るとか閉塞感が漂っているとかいうのは職員自身を感じることやから、職員自身の感覚で言うとそんなことはないぞ、と。働きが十分かどうかということは…。

D氏 …置いといて。

G氏 職員が思っことと県民の思っことには、ギャップがあるかも知れんけど…。

H氏 “A”さんが最初におっしゃた違和感いうんは、閉塞感とか士気が落ちとるとか、県民が見るようなサイトにそんな堂々と書いとるというのは、一県民から見たら、何

や一、閉塞間とか士気が落ちるとかいうけど、ソレもともと自分らが蒔いた種なんやんか！ それに自分らが悪いことをしたのに、それをこうやから変えていくんや、いうて偉そうに言うほどのもんでもないやないか！と。そういうふうに県民に見られるんちゃうか、ということをおっしゃんじょんでしょ！？

A氏 うん。そうなんですよね。（。＿。）ウンウン

H氏 ま、それはわかるんや。県庁再生プランやって、似たようなもんでね。ガーンって出して再生や！いうて、そもそもおまえら自身が一回落としたんやろ！って。

《一同爆笑》

それを何偉そうに言よんや！って言われかねんと思う。だけん、県民が求めているのは、われわれはこういうのやります！一歩進んでこういうのやります！って言うたら、フンフン言うてくれるんかもしれんけど、今は落としたんを上げるんをがんばってます！いうんを何ぼPRしても県民は醒めとるよ、ということをお願いしたいんやと思うんですよ。で、片や、われわれの中にある意識というのは、県民のそういう意見は置いといて、むしろ閉塞間とかいうのを考えた場合、仕事がしにくくなった、という意味で閉塞感やと思うんや。え〜と、預け金とかそういうのがえーと思うわけではないけど、何から何まで税金やからいうんで、すごいガンジガラメにされて、ほんまフレキシブルな対応しようと思っても、全部ギジギジに…、こう余裕がない状態で、非常にこう…、“G”さんも言われたように、情報公開とかの部分で一歩引いて慎重にならざるを得ない部分が増えてきとるということをおっしゃてたけど、まーそんなこんなでとにかく難しい時代や、と。（仕事を）やる！いうても、昔やったらある程度えい行けー！いうたんが（今は）効かない、と。…というような意味で何ちゃできんやないか、いう閉塞感いうんは確かにあると思う。そう思うんですよ。だけん、ちょっと何か県民の思っているところと、（県庁の）中の意識の…、同じ言葉やとしてもね、ギャップがあるんやなーという話ですね。

F氏 要はアレですね、あんたらの眼が厳しいんで職員的にはやりづらいけど、まー、できるだけガンバリまっせ、みたいな感じなんですかね。《笑》

H氏 ま、われわれ、要は公僕やけど、わしらやって人間やが！と。飲み食いを公金でダメ！言われても、仕事で行きとないのに行きよった飲み会もあるやないか！と。まー、そんなところね。俗な言葉で言うたらな。《笑》

《一同爆笑》

C氏 結局、行革プランをオープンにするのは、県の広告をしよるわけでしょ？ そういう意味の広告やったら、日産があなんなって、ゴーンさんが来て、あれも自分とこが悪いんや悪いんや、って言うたけど、でもそれをこう変えます！いうんを明確に示して、すごい逆の意味での宣伝効果があったでしょ。県庁の場合はそのへんの落ち込むところだけは似とんやけど、プラスアルファがない。要はインパクトのないコピーで宣伝しよるような感じで、むしろ逆効果の宣伝しかできやらん。 (*_*)

F氏 知人が県民に言われたそうです。「県庁は夢を語れ！」と。

C氏 うん、そう！ ソレがいるんだろうと思う。ほんだけん、要は、すごく悪いんやけど、これでがんばっていきます！っていうんを日産は示したけど、県庁は、うちはダメなんです、私ダメな人なんですう～！って。《笑》 こんな広告あるかーっ！？っていうのは確かに思いますよ。

G氏 私、さっき“A”さんの話を聞いてて…、やっぱり、閉塞感を感じるとか、士気が落ちるというのは、プール金問題がやっぱり原因なんですかね？

A氏 それがある意味での象徴として表に出たということであって…、それがなかったら、ひょっとしたらいっしょなのかもしれんですね。

E氏 閉塞感、あるんですか！？ 全然感じないんですけど。《笑》

D氏 プール金での当局の対応とか、あと出納局のいろんな規制とかが、全部職員のためにいうんじゃなくて、職員がやりやすいようには全然してくれんと、もう対情報公

開、対県民でされたということが、(職員としては)こうしてほしい！いうところが全然聞き入れられんで…。県って守りに入って、1円でも公金は公金って言うけど、そのわりには大きな公共事業で無駄しよるやない！いうみんなの気持ちもあって、何となくこう…、スッと入らなんだん、その言葉が。

G氏 そういう意味では、やはりプール金問題が…。

D氏 プール金問題の、その対応策が…。

A氏 要は、対応が悪かったということやろ！？

D氏 もう(職員を)疑って、疑って、疑って、職員をボロクソや！いうふうな、ものすごくアピールしてくれて…。何回も何回もアピールしてくれて…。 ε ~(;@_@) ガックシ…

A氏 僕ね、たぶんね、プール金問題一番みんなが不信感持ったんは、ある意味でね、組織が分断されたというか、職員の意識がね、完全に分断されたんですよ。たとえば上層部は知らなかった、と。その一言で、みんな…。上層部が何十年と、40年近く県庁で生きてきた人間が平然と議会で(知らなかったと)言う。これを聞いたとたんね、シラケますよね！？ あ、そうやったんや…、そういう人たちが県政を担っとんや…と思ったときに、そりゃ、(仕事)やれ、言われても元気が出んわな。たぶん、僕はそれかなー、と思う。

D氏 それとその前の食料費の情報公開のときに、全部あれはそんなん全然してません、とか言うたときに、それは違うんでないん！？いう職員の声がいっぱいあったんやけど、あのとき、どうもすみませんいうて謝ってくれてたら、(プール金は)防げたんじゃないかいう…。そういうのもず～っとしこりとして残ってましたね。

A氏 ん～…。たぶん、それが今まで、だからボディブローできとったんやけど、一種まさにね、こう、ポーンと跳ね上がったみたいな…。 o(`´)J J ☆アッパァー！

B氏 顔に一発くろたよね！ ☆★(><;)/ ゲエ～！

G氏 やっぱり、その「知りませんでした。」いう発言が相当効いとる…！？

G氏 効いとる！ 効いとる！ ハナチ(￣|￣) タラ～

A氏 あれを見たときは、自己保身に走ったと思われてもしょうがないですよ。

B氏 ま、自己保身というか…。アレしかないんだろうね！？

A氏 ！？何で！？ (´Δ´)why?

B氏 だから、まー「県庁は夢語れ」言われて夢語っても、また勝手にやんじよる！言われるしさ。県は反省もせんのか！？いえ、反省しました！いうんが、何か理不尽な給料の削減だったし、今回のあの十か条であるし…。《笑》そういうことだったんちゃうん！？アレしか、たぶんねー、表現方法なかったんだよ、県民に対して。

G氏 (職員の)向く方向は県民のためにいかに行動するかであって、そうするときに、県の中で何か閉塞感が漂ってて、士気も落ちてって…、そのために県庁職員のための改革やー、という方向では言うてはいかん…！？。

A氏 うん。やっぱりね、内向きのね、改革になるんですよ。アレってね。

G氏 でも、内容は何か、いろいろ削減しますとか厳しいですよ。《笑》

A氏 何か網羅的になってますよね。

G氏 でも、何か意識改革ってあんまり出とらんなーと思って。私が見た限り。

A氏 そうですね。意識改革ないですね。

D氏 で、その小さな紙だけかと思たら、部屋にこんなん(※意識改革に向けた行動指針十か条のポスター)貼り出しとったでしょ！？《笑》

E氏 (各職場に)貼ってるんですか？

D氏 貼ってますよ。《笑》

B氏 内容がね、あたりまえであればあたりまえであるほどね…、そういうのがね…、こたえる。《笑》

A氏 だから、結局ね、僕ね、今回の行政改革のあのプラン見てね、思うんですけどね、よいよテクニックに走る県やなって思たんですよ。あんなんどうでもええですよ…。あんなん別に香川県で出さんでも他でいっぱい出してくれてますから、真似しとるだけの話なんですよ。あんなことはどうでもえんですよ。そりゃそれでやったらえんやけど、そうじゃなくて、今、根本的に“G”さん言われたように、意識をどう変えていくかというね、それだけをね、一言なんかこうキーポイントを言うか言わんかっていう…。

B氏 それはよくわかる。だけど、たとえば、その担当になった奴の身からしてみたら、作らなあかんのやわ。わかるだろ～！？《笑》

A氏 だから、それは仕事でしょんや。

B氏 仕事だからだよ。でも、それは作らないかんのやけん、そのことをいうのは酷だよ。ね！？

A氏 う～ん…。 (￣～￣;)ムムムノム…

B氏 で、作ったらさ、他の県がいいことやってること無視して違うこと作ることないんだから、オリジナリティーをどれだけ作れるかというジレンマは、まー、あつたんだろうけど、

それが作れなかったかどうかはまー仕方がないとはしてね、あれ自体はさー、まー外でおる人は別にして、内側からはよーわかるやない！？ その事情。で、そのプラスアルファ作るかどうかは、担当レベルではできないんじゃないの？

C氏 あの紙(※「意識改革に向けた行動指針十か条」)っていうのは、たとえば内容は確かにすごいえーこととお題目に唱えよって、それをちゃんと守っていったら、いいことはできるんやけど、アレは少なくとも意識改革にはつながらないと思う。意識改革っていうのは、こういう意識を持ちなさいよって言われて、そのとおりにすることが意識改革でなくて全体主義…。

F氏 右向け右ですか。《笑》

C氏 うん、(言われるままに)行ってしまうわけやから。《笑》 あれ自体はええことやから、そりゃ常に守っていったらえーこととは思いうけど。だけど、これがさも意識改革です、みんなが同じ方向に向くんが意識改革ですみたいな、その辺の考え方がどないなってるのかな？と不思議に思ってるんやけどね。

F氏 自発的な部分というのが、やっぱりいるんでしょうね。

C氏 うん。意識改革じゃなくて、う〜ん、軍国主義か全体主義いうんか知らんけど…、そっちの方向へ進んどるような気がしてならんのやけど。

B氏 それはね、先に言われたように、外からの権威でやられとるから、(職員は自ら)考えんで済むんですよ、逆に言うたら。それ守とったらえーいう世界になるんですよ。自発性ではないよね。

C氏 できるだけ自発性を無くして、っていう意識改革！？

F氏 意識改革せないかん、いう意識自体がないような気もすんやけど。黙とったらとりあえず今はえーわ、いうのが本能的にあるんちゃうんかな。《笑》

B氏 だから、ホントの自発性はさ、これを守れって言われて、え、何でこんな道德のことを押し付けられないかんの！？と反論するのが、ホントの…。

A氏 意識改革！ね。 ハッチグー d(-_☆) キラ～ン！

B氏 根っことしては、ね。それでたぶん、ハイ言うて何食わぬ顔でそのままやれたら、何も考えないから、意識はたぶん改革されない。言われたことをただやればいい、ということになってしまう。

C氏 ほんだけん、意識改革やいうとこまでいってなくて、待遇…、要は県民に対する態度が悪いのを、それに対するサービスが悪いのを…、要は待遇をきちんとしたら、外から見たら…。

F氏 あー、確かにね…。

C氏 うん。県庁は変わったように見えるわけよ。本当に意識改革というのはあんなとこで出すもんじゃなくて、自分たちの内部でジワジワジワジワと発酵していくようなものが意識改革よね。

A氏 意識改革って言えばね、“C”さんが言うたん、まさにそうだと思うんだけど、結局さー、香川県の職員って仕事こなすでしょ？ たとえば行政評価にしる何にしる、入る前はね、あんなメンドクサイこというて言よったよね。でも、みんな今平気でこなしてるやろ！？あー、これ行政評価ね、ハイハイハイハイ。あ、できたってこなしてるやろ！？意識改革もそうなんや。行政改革もそうなんや。あーいう形で小出しでプラン出されたら、要は仕事になっちゃうわけよ。出しとる方も仕事やし、受け取る方も仕事なんよ。仕事として行政改革をやったらね…、こなすわけよ！

《一同爆笑》

ほしたら、何！？意識変えるって言っても、な～んにも変ってないわけよ。ほんだらそれまたね、同じになつとんよ。だから、僕は思うんやけど組織が意識改革せー！

なんてのはね、とてもじゃないけど、無理な話なわけよ。ほんでそれはな、やっぱ個人がせないかん！個々人が！ほんで、個々人がするときは価値観が違う。でも価値観が違うから、いろんな価値観が出てきて、県庁の中が変わる、活性化する、意見をたたかわすというのが僕は本当の意識改革かなと思うんですよ。組織が意識改革やしよったらね、それは仕事に流れる！

B氏 それはそのとおりにやけど…、そのとおりにやけど、手法として事業評価があるから、そうなったときには事業評価がいるということになる。だけん、事業評価も必要なんですよ。

A氏 必要やけどな。でも、こなしとるやろ！？

B氏 だけん、それを…、手法を入れたら、本質が変わると思うのが幻想なんだよ。

《一同爆笑》

A氏 ほんだら、あと、どうすん！？手法をどう活かしていくか！？っちゅう話になるんやな？《笑》

B氏 そうそう、そこが問題やけどね。やっぱりね、あの一、物理的につちゅーか、やっぱりシステムの更なる手法というのを開発すべきではあるんよ。

A氏 そうだね。

B氏 うん。だけん、それをけなしても始まらん。で、それは一方で必要なことなんや。で、それだけで、解決すると思たとしたら、そこがあかんと思う。

A氏 そこなんですよ。そこなんや。そうなんや…。何か、手法出したらそれでえーみたいな、な。そういう行政改革になってんのね。（。__。）ウンウン

B氏 だけど、手法の開発は、いつの時点でも、効果的にやるべきですよ。継続して、絶対。入れても、無駄になることは入れなくてもえーけど。

F氏 やっぱり、意識改革というのがキーワードで出てきますね。前の勉強会のときにも、テーマに意識改革というのが入ってましたもんね。

A氏 あれは、ある意味、僕はね、言うても無駄やな、と思ったわ。

F氏 そうですか！？ (￣△￣;) ホへ？

A氏 人が言うて、するもんちゃう！

B氏 働きかけられなんたら変わらんときが多いんやけん、誰かが変えないかん。

F氏 働きかけはいるでしょうね。だから、この“県庁活性化会議”が働きかけの一つになれば、という話になりますよね。 (一一)サリケナイ・センテン…

D氏 うん。きっかけ。

C氏 意識改革やって、レベルの差っていうか、段階があって、外見だけが変わる意識改革やって、それはそれで意味がある。

F氏 悪くはないですからね、絶対。対応でも何でも。

C氏 うん。そりゃ最終的にはその人が脱皮する問題やけど、ただ、それで県庁の組織がもつか！？っていうと、また別の話やと思うんやけど。《笑》

F氏 うん。だから、この前某大学の先生が来たときの話で、三重県の知事選ね、結局は三重県職員は北川改革で疲れた、と。

B氏 疲れると思うわ。(+_+)^o^o~

F氏 だから今の知事さんをね、基本的にすごい性格のいい人を持ってきた、と。ちょっと改革に疲れたんで変えてくれ、と。《笑》前、別の会で、三重県の改革の中心になってたHさんと話す機会があって、現実には三重県職員の自殺者がね…、自殺者じゃない、メンタル!?

G氏 精神的な疾患にかかる人が増えて、その対応の人も増やした、と。

F氏 それは現実にあるんですよ。

G氏 倍ぐらいの数になったのかな。

F氏 ただ、じゃー、改革はやらんでえーかという話にはならんでしょーけど。

G氏 人間としてね、個人、人間としての意識改革じゃなくて、一応、県庁職員としての意識改革を求める以上は、県庁として何かやらないかんやろうとは思いますがね。ただ、まー、“A”さんも何年も見とって、何でホンマみんな変わらんのかなーと思ってきたから、そういうふうにならんとるんでしょーけど。《笑》ま、でも何かきっかけをね、きっかけを、それは、全体主義になったかもしれんけども、方向付けを。たとえば、どこかの会社は何か会議室でもどこでも、何か同じ言葉を、社訓か何かを書いてあるらしいですね。どこの部屋に行っても書いてある。で、だんだんみんな覚えてくる。

C氏 やっぱりそのお題目を唱えるというのは大事なことやろうと思うんですよ。でも、組織として強いということと、今の意識改革は…。

A氏 それはやっぱさ、スリコミか、あるいはそのペーパー(意識改革に向けた行動指針十か条)か何かしらんけど、持つんやろ?

D氏 みんな机の中に放り込んでるだけで、見よる人は見たことないな、毎朝。

B氏 いつもね、組織論と運動論のね、こう二律背反みたいな平行線にいつも触れよるだけなんよ。で、両方いるんよ。で、絶対ね、人やいうけど、運動なんですよ！ 県庁の中でどれだけコアメンバーがやれるかどうか、だけなんですよ！ で、一方で、それをより可能にするために、システムがどうあるべきか。この二つがマッチングして初めて、なってきますよね。システムだけでは動かんいうんは身にしみとる話やから…。あとはもう運動ですよ。あとは足りないのは。 ファイトーッ!(° □ °)又(° □ °)イッパ〜ッ!

A氏 僕はもうシステムとしては出尽くしとると思うわ。

B氏 まだ、もうちょっとあるとは思いうけど。常に開発はされるだろうけど。

A氏 でも、ほとんどは出とるよね。

A氏 だから、運動なんですよ。だって、(声を上げると)損なことの方がたぶん今は多いから、その中でリスクを負って声を上げてやっていく、いうのがどれだけおるかですよ。それはもう意思が高い連中がどれだけコアになれるかだけしかないよね。

A氏 今まででそんなん出てきてます？ ちょっとずつ、芽とか…？ 単に不平不満とかいうんじゃないくて。

H氏 だけん、あの一、電話の対応とか、そういうのは確かにこの何年いうスパンで見たら、周り変わったなーとは思いますがね。名前を自分で言うて「お待たせしました。」の一言とかはありますね。だけど、それは、あの十か条を出したから変わってきたとは思わんのですよ。ただ、組織として、僕もみなさんと一緒の意見なんやけど、何かをして、スリコミであろうがなかろうが、こういうことをしとりますいうのは出す必要があると思とります。で、じゃ、それ出したから評価されるかいうたら、それだけで評価されるわけではない。やっぱり、個々の人が、電話の対応でも何かの取り組みでも、早ようしてくれるようになった、親切になった、たらい回しがなくなった、いうようなんがあって、外からは、「あー、県庁ちょっとは変わったなー。」いうふうに思われるんやと思いますねー。

B氏 そやね。まー、その小さな積み重ねしかないよね。一番、効くのは。

E氏 ちょっと、下賤な話をするんですけど、あの一、基本的に官公庁に電話をかけてくれる人っていうのは、その、公務員っていうか、実際に働いている人にとっては、仕事を増やしてくれる…、どっちかというありがたくない人じゃないですか。《笑》 民間の場合であれば、その人はお客さんであるから捕まえてかないけなくて、必然的にサービスが丁寧になる、利益が直結してるじゃないですか。だから、逆に官公庁というのは、いらぬ人から電話がかかってくるから、あの一、対応が悪くなるっていうのはある程度仕方ないことだと思うんですよ。だから、その本能を、何ちゅうんですかね、ひっくり返す！？ ことができないと、対応がよくなるはないと思うんですけど。ちょっと発想の転換なんですけど、私、県に入って思うんですけど、親切な対応をしない、もっと言えば、不適切な対応をしてしまうと、今みたいな情報公開の話もあったりして、クレームくるわけですよ。

G氏 さらに、メンドクサイことになる。

E氏 だから、考え方次第で、メンドクサイことにならないように、自分の不利益を減らすために適切な対応をしたらいいんだ、という動機付けいうんですかね？ そういう自分の利害に直結したところから、していった方が意識が高まると思うんですけど。

B氏 それはねー、もう芽生えてると思う。知事へのメールに何件あったか…、あそこの（担当の）〇〇は…、いうて書いとんやもん。 \（－__－）／ コウサ～ン

《一同爆笑》

B氏 ほんで、担当には言いましたから、いうんを2～3件も読んでたらさ、これは言うたら（知事へのメールが）来るなー、いうて思うやん！？ だから、それはおっしゃるとおり。効果出てると思うよ。だから僕はいつも電話対応のとき、あれが頭にちらついてるよ。相手が気分を害したような気がしたら、あ、コレはちょっととりなしとかないかな、とか思いながらやってますからね。《笑》

A氏 その、発想を変えるということですけど、僕はね、別の意味で発想を変えるべきやと思うんですよ。民間はね、窓口で電話かかってくる人っていうのはお客さんなわけですよ。要は、苦情言うてきてる人でさえ、お客さんに取り込めるいうことですよ。で、民間はそこから物を買ってもらって、お金をもらうわけですよ。僕らは、逆に言うたら、前払いじゃないか、と。わかる？

F氏 先に税金としてもらう、ということですね！？

A氏 うん。ひょっとしたら、香川県のサービスを全然受けてない人でも、お金を払ってるわけですよ。たとえば、高松市民ははっきり言うて、香川県からサービス受けることはほとんどないですよ。ね？ 県道を通る、通らんいうんはありますよ。でも、個別具体的なサービスを受けるのは高松市役所ですよ。保健、福祉、自分の身近なところの…。そしたらね、高松市民はね、香川県に対してね、はっきり言うたら、県民税を無償で提供しとるようなもんですよ。そういう発想に立ったらね、僕は、何ていうかな、応対も変わるかなー、と。

E氏 でも、それはね、私の感覚では、それだったら公僕だからサービス精神を発揮しないとダメなんだっていう理屈と似たようなもんで…、義務感的なところってなかなか入ってはきにくい…。

B氏 こっちの方に僕は旗揚げる。 サッ(・・)／◇

A氏 そうな…！？《笑》

G氏 逆に、すでにもらっとるんやったら、もうそんな急いでサービスせんでも…。

《一同爆笑》

A氏 もらったもん勝ち！？《笑》

C氏 ほんだけん、そこをちょっと気持ちを変えてね、電話かけてきてる人は困っとんやけん、困らんようにしてあげようとか…。

E氏 理想はそうなんですけど、そこにいくまでの切り口というか、突破口というか…。自分の利害に関わったところから対応していくという…。

C氏 それこそ自分の道徳とか良心？ どうしてそれで対応できるのか！？っていうのがあるんですけど…。(〃-〃) ム～

B氏 それ言いたいんはようわかるんやけど、それやったら公務員は「いのちの電話」みたいな対応せないかんようになって、採用のときに道徳心とか何かをチェックせないかんようになる。

《一同爆笑》

C氏 ほんだけん、道徳心というか…、あの人によくしてあげようという気持ちになれんのかなあ？

B氏 ビジネスライクに考えたら…、労働者感覚で言うたら、それも労働の一部とするんなら仕事としてやらないかんのやけど、そうでなかったら、それはそれで違う世界の話をしせないかんことになる。

E氏 だから、あくまでそういう気持ちになれない人のための提案であって、なれる人はそれでいいんです。《笑》

C氏 そうなれん場合…、相手がメンドイこと言うてくるでしょ？ ほんだら、それをどう解決していくかっていうゲーム感覚っていうか…、メンドイこと言うてきたら、けっこうおもしろかったりするんですよ。《笑》

B氏 すっばらしいっ！！ d(>_<) Good!

《一同爆笑》

C氏 ほんだら、コレこなん言うてきたら、こなんなるからこなん言うてやろうとか、ね！？

A氏 それ、遊んどんや。《笑》

D氏 遊んどる。《笑》

C氏 そう、遊んどる。《笑》 いや、仕事って楽しくなければおもしろくないやん！？

D氏 私は私がどっか市役所でもどこでも電話かけたときに、こういう反応されたらいかなーという電話だけは、自分はそういう電話対応はとらない。単にたらい回しして、「それ、わからんなー。」いうんじゃなくて、「ナニナニだと思われるので、ここにおつなぎします。」とか、「折り返し、お電話します。」とか。たらい回しされたこととかあるんですよ、犬がおるとかいうて、市役所に電話したら。たらい回しにされたときに、県民はこういう気持ちになるんやろなーというて思ったときに、この電話をかけて損したと思わんと、かけてよかったと思われるような電話対応は、意識改革がどうこういう前から心がけてますけどね。だけん、されたらイヤなことは、しない。

B氏 最近内部でも感じたことある。県民から電話あったから、「調べときますわー。」言うて、関係ありそうなところにかけるやん？

D氏 うん。

B氏 そしたら「わかりませんー。」言うて終わり。おまえ、今時それだけでえんかー？いうて思うけど。

《一同爆笑》

もっとどこそこでどうこう、いうて答えた方がえんでないか思て、遠まわしにそう言うても、「いや、それはうちでないけんわかりません。」しか返ってこんときもある。

A氏 そういうヤツは、しばいたらえん！ ☆＼(ーーメ) ビッシビッシ！！

《一同爆笑》

B氏 「ほんでも、おまえ、議会で質問されたら調べるやろがー！？」いうて思いながら、
そういうのを聞くんや。

《一同爆笑》

A氏 だから、まだそこは使い分けしとるわ。役所の中で公務員意識がやっぱりある。

B氏 そんな時に、「県民の人に答えないかんのやけど！？」いうても、「いや、もうそれはわかりません。」て言うんや〜。

G氏 やっぱり、議会の方がメンドイから。《笑》

B氏 そうなんや〜。(ー__ー) シミジミ…

D氏 ほんだけど、そういう電話かけてきた人がメンドイ人もわからんし、県議会に訴える人もわからんし、マスコミに訴える人もわからんし、知事メールする人もわからんし。

C氏 それは、ようあるで。

F氏 その確立の方が高い！《笑》

D氏 電話かけてくるという自体、そういうスタートをもう切ってるんです。だったら、その人にさわやかに電話切らせて…。

A氏 切らせて…！？《笑》

D氏 …切らせて、それなりの満足度を与えるようにはせないかん。

B氏 “E”さんがいうたさっきの話や。マイナスの動機や。《笑》

C氏 財産がらみでそんな電話あったら1年ぐらいかかるから、そりやできるだけうまくつきあいたいなあって思うな。 (^_^;)

《一同爆笑》

その場で済む電話やったら、それなりの対応で済まされるんかもしれんけど…。他の人にも仕事をまわしてあげたいと思うわ。《笑》

B氏 ま、問題の質もあるけどな。

D氏 前だったら、端っから「知らん。」とか「違う。」いうて平気で言よったけど。

C氏 だから、そういう人はな、接遇講習行ってもらわないかん。形からだけでも入ってもらわないかんのや。《笑》

E氏 ただ、接遇講習って、行っても、こういうふうにするんですよーって、型どおりのこと言われるだけやから、意識改革的なことは何もできんと思う。《笑》

C氏 やっぱ、本人が意識改革せないかんのぉ。《笑》

F氏 クレーム処理の研修は役に立ちますよ。職員同士で、こんなん(事例が)ありましたー、いうて実演したから。

E氏 マイナス・フォロー研修ですか！？《笑》 (ーー！)

〔ここで22時のチャイムの音♪〕

F氏 ほんでですね、鐘が鳴ってですね、案の定一息ついたあとで盛り上がってですね、やっぱり“A”大先生が来ると違うな、と。《笑》

A氏 その大先生っていうのやめてよ。《笑》

B氏 この会のしんどいところは、長おなることを覚悟しとかないかんいうことやな。

D氏 そうそう。無限大で来ないかんいうこと。《笑》

F氏 でも、まー、明日休みですんで。《笑》

F氏 そう返すか！？《笑》

[この後、次回以降のテーマなどを話して、何やかやと10分以上が経過…。]

F氏 あと何かご意見は？ ああ、そやっ、今日初めて来られた方の感想をちょっと。

I氏 “I”です。△△課です。え〜と、初めてということで、発言する機会がなかったんですけど…。(@_@)

《一同爆笑》

“A”さんが持ってこられたペーパーの行政ニーズのあたりの件をすごい興味深く聞かせていただきました。やっぱり工事しよったら、最初のアプローチの必要性の担保みたいなんが十分にとれてないということも感じてましたんで、このへんが整理されて、着手時のマニュアルみたいなんができたらいいなーと思いました。以上です。

J氏 □□課の“J”です。あの一、弾丸トークの方ばかりでちょっと圧倒されたんですけど…、基本的には県庁の職場の雰囲気が好きじゃないんですよね。（「曲」）

《一同爆笑》

非常に不満の多い日々を…、今の職場が嫌いとかそういうんじゃないんですけど、何とかせないかなー、と。何がいかんのかなーというんはいろいろ頭の中にはあるんですけど、何をしたらいいのかはわからない状態です。で、いろんな会に参加して、いろんな人の意見聞いて、どないにしたらえんかなと自分なりに考えていきたいなと思います。ま、自分のモチベーションを落とさないようにしたい、と。日々、「何やコレは!？」みたいなんが必ず1回はあるんで、ま、やる気を落とさないでいきたいと思います。《笑》

E氏 ☆☆課の“E”と言います。まー、正直な感想としては、みなさん、たまってるものがいっぱいあるんだなあというのが本音です。《笑》

《一同爆笑》

私自身、それこそ今の職場に、ほぼ全くというほど不満もないですし、ここに書いてあるように政策決定過程うんぬんに携わることもないんで、あまりそのへんの問題点が見えてなかった部分があったんですけど、まー、よくよく今日の話聞いていたら、そういう問題点があるんやなっていうところが、いろいろお話を聞けてよかったと思います。まー、でもこの会自体の大きな目標が、最終的かどうかはわかりませんが、何らかの形で県政に影響力を及ぼしていくところを目指しておられるかな!?!という気はするんですけど、まー、私自身それに貢献するうんぬんまではいけなくても、見届けて行って、話を聞いてっていうぐらいの…。《笑》

《一同爆笑》

F氏 関わる気はないんやな!?!《笑》

E氏 ホ いやいや。《笑》

B氏 骨を拾ってもらわんと。 (ーー)「シシテシカバネヒロウモノナシ…。」

E氏 まー、そこまでの、才覚も影響力もないと思うんで、あえて控えめに話させてもろと
んですけど。まー、行く末を見ていきたいな、と。お話には参加させていただきたいな、
と。《笑》

B氏 みなさん、一般事務ですか？ 技術屋さんもいるの…！！ あー、それならもっと
忸怩たるものがあるやろね！？ m(- -m)~ ウラメシ~ ~(m- -)m

F氏 “E”さんはまだ2年目なんで、ちょっと連れて来てえーもんかどうか…、ちょっとね…。
ちょっとだけ、悩んだんですけどね。まー、えーわー思て。オレの人生ちゃうわー思て
(連れて来ました)。《笑》

A氏 道を誤らせたらいかん！ (≧▽≦)ノ アカンデキミ!

《一同爆笑》

F氏 まー、いろんな人おるなー、てわかってくれたら、ね。まー、ここにね、今日来てない
人でも、もっと強烈な個性を持った方もいらっしゃるし…。本人は否定するかもしれ
んけど。《笑》 これに懲りずに、またご案内させていただきますんで、ぜひまた来てい
ただきたいと思います。えー、それではとりあえずこれで。お疲れさまでしたーっ。

m(_ _)m