市民目線で自転車保管所を再編

若手職員による行政事業イノベーションプロジェクトから

誰もが安全で安心な、あるきやすいまちに向けて、歩道に放置された自転車は撤去され、自転車保管所に搬送されます。撤去自転車は市内3つの保管所へ振り分けられますが、保管所は次の2つの問題を抱えており、その解決が望まれていました。

1 撤去自転車の半数が持ち主に引き取ってもらえないこと。
2 保管所用地の大半が空いていること（平均収容率14％）。

この課題に取り組んだのが、若手職員の発想で既存事業の改善提案を行う「イノベーションプロジェクト」のメンバーです。
まずは市民から寄せられている声をもとに、自分の足で現地を視察し、何が課題なのか体感することにしました。

**必ず現場に行って、「目と耳」で問題を体感する。
そこでしか気が付けない解決への糸口がある。**

楢原町にある自転車保管所までは、八王子駅からバスと徒歩で30分以上。メンバーからは「頭では分かっていたけど、こんなに遠いと、諦めて新しい自転車を買うかも」という感想も。さらに、がらんと空いている保管所内を見て、「このまま使う必要あるのかなぁ。廃止してもいいんじゃないかな」との声もあがりました。

彼らは体感したことをもとに、数値データの分析を進めるとともに、先進自治体にも足を運んで状況を視察することで、知見をより深めていきました。

その結果、「駅から保管所までのアクセスの向上が、自転車返還率の向上につながる」との気づきを得て、最終的に「京王八王子駅周辺の民間駐輪場の一部を、保管所として有効活用すること」を提案。

楢原保管所の状況（メンバー撮影）

また、「収容率が低い保管所を廃止し、ランニングコストを抑えること」も同時に提案し、自転車保管所の全体的な再編案を作成しました。現在それを受け、担当所管で具体的なアクションが検討されています。

自分の「目と耳」で現場を確認し、市民と同じ視点に立てたとき、そこには課題解決につながる思わぬヒントが見つかるかもしれません。

詳しくは、ドキュメントセンター＞行政管理課

古着処分のご相談

前職のごみ減量対策課で窓口に来た市民にKさんという方がいました。問い合わせの内容は、「古着を処分したい。ただし市役所の古着回収以外でお願いしたい。」というものでした。主任の職員が対応に困り、上司である主査の私が引き継いで対応することになりました。正直なところ、私は「我がままなことを言う人だな」と最初は思っていました。
Kさんは、「古着を野焼きできるようなところはないかな」とよくわからないことも言い出しました。

しかし、よくよくKさんの話を聴いてみると、処分したい古着は最近亡くなったKさんの奥様のものだということがわかりました。そこで初めて、「ああ、Kさんは、古着を処分することで、亡くなった奥様の供養をしたいんだな。」と気づきました。思い入れのある奥様の古着を、ごみに関連するリサイクルルートで処分することに抵抗を感じていることを理解しました。

その後は、Kさんとのコミュニケーションはとてもスムーズなものになりました。
私は民間のリユースショップやユニクロなどの古着店舗回収、海外などへの古着の寄附などをインターネットで調べて、Kさんに情報提供しました。その上で、市役所の古着回収もきちんとリユースやリサイクルしていることも申し添えました。古着以外の件でも、Kさんは何度もごみ減量対策課に来て質問や意見を言っていきましたが、対応に困るようなことはありませんでした。

私が別の職場へ異動した後も、わざわざ挨拶に来てくれました。
当時もし私がKさんの話を最後まで聴かず、古着が誰の物かわからないままだったら、コミュニケーションは平行線に終わったのではないかと思います。私にとってとても勉強になった体験でした。（40代 事務職）

さまざまな「みち」を

つたえる

どんなに優れた制度やサービス、魅力的なイベントでも、
それを求める人に伝えられなければ
「あるけるみち」にはつながりません。
伝えるべき人に伝える力。
広報部署だけでなく、すべての職員が
磨くべきチカラです。

ごみの有料化　日本一ごみの少ないまちにつながった、1,700回の説明会

平成16年10月。八王子市は、全国の30万人以上の都市で初めて、ごみ袋の有料化とごみの戸別収集、資源回収の拡充を実施しました。これをきっかけに市民・事業者の環境意識も高まり、今では「日本一のごみの少ないまち」※となっています。

この成功の裏側には、「市民の理解と協力」を引き出すために職員が臨んだ1,700回にも及ぶ説明会の実施という、地道な努力がありました。市民にしてみれば、今までは無料で回収されていたごみをいきなり有料化すると市が言い出すわけですから、説明会では「税金の二重取りではないか？」との怒号が飛び交い、紛糾することもしばしばでした。

それでもごみの有料化に踏み切った背景には、このままのごみの排出が続けば、20年後には最終処分場が満杯になり使えなくなってしまうという危機感がありました。

※人口50万人以上の都市における、一日一人当たりのごみ排出量が少ない都市ランキング1位（2年連続）

**やりぬく「覚悟と熱意」をもって伝えれば、
市民は必ず受け止めてくれる。**

訴えたのは、「このままでは、子どもや孫の代に大きな影響が出てしまうこと」、そして「工夫してごみの量を減らしたり、無料回収の資源ごみとしてリユースに回せば、各家庭の負担を減らせること」。説明会には当時の部課長が総動員され、それぞれ3～4地区の町会自治会に出向きました。
また、実際にごみの回収をしている現場の職員も、ごみの実物を袋に詰めて会場に持ち込み、ごみの仕分け方法などを丁寧に説明していきました。

広報
はちおうじ
No.1067
7.15
2004
目標は25%のごみ減量
32万世帯がスクラムを組んで
ごみ減量のポイント

最初は対立の構図だった説明会も、回を重ねるにつれ理解を示す人が増えていき、最後には、「わかった。個々の家で頑張ればなんとかなるよ。」と、説明会に来られなかった隣人に説明していただけるまでになりました。

真に市民の幸せにつながることなら、逃げることなく、覚悟をもって、誠心誠意訴え続ける。八王子市民には、それを受け止めてくれる受容力があるはずです。

がん検診受診率の向上 受診者の心にひびいた「勧奨はがき」

みなさんの所管で作成しているポスターやチラシ。
受け手である市民に効果的に伝わっている自信はありますか？

当たり前のことですが、これらの情報は発信するだけでなく、
相手に届き、心に刺さり、行動を変えてこそ、初めて目的を達成したといえます。

では、どう伝えれば相手の心と行動を変えることができるのか。
一つのヒントとして、調査と仮説・実験を繰り返すことで、伝え方に磨きをかけ、
がん検診の受診率を3倍に伸ばした「勧奨はがき」の事例を紹介します。

**「伝えたいこと」と
「相手のしあわせ」とのつながりを意識し、
心にひびく言葉をつむぎだす。**

❶st STEP アンケートから課題を分析

調査	受診しない人に「あなたはなぜ検診を受けないのか」質問 →「忙しいから」との返答が多かった
仮説	「忙しい」人でも受けられる受診方法の改善が効果をあげる
実験	特定検診とがん検診を一度に受けられる手軽さをアピール したが、芳しい効果は得られず。

❷nd STEP 本当の理由を聞くためにアンケートを改善

調査	「他の人はなぜ検診を受けないと思いますか?」と質問 →「面倒くさいから」との返答が多かった
仮説	「面倒くささ」の解消が受診率を高める
実験	利用券を持参しなければ受けられなかった検診を、電話予約 だけで受診できるように変更し、クーポン券をつけて費用助 成も行ったが、受診率は微増にとどまる。

❸rd STEP 行動変容のトリガーを探る

調査	ずっと検診を受けていなかったのに 新たに検診を受けることにした人を対象に、 「なぜ気が変わったのか」を質問 →「子どもが成長したので」などの返答
仮説	「大切な人を悲しませたくないという思い」や 「今の幸せを失う不安」が、受診意欲を高める
実験	3歳児健診に来た母親にターゲットを絞り、 「お母さん、あなたの命はあなただけのものじゃない」 というコメントをはがきに入れて郵送したところ、 9%だった受診率が一挙に27%に上昇した。

この事例の成功のカギは、市民の心にひびく「カギとなる言葉」にたどりつけたこと。

私たちは、とかく正確を期するため、情報を余すことなく盛り込みがちですが、それは伝える側の理屈。自分の言いたいことではなく、伝える相手の知りたいことに的を絞り、効果的に伝えることを大切にしていきましょう。

職員アンケートから：仕事上での工夫や改善

中学生やお年寄りにわかる言葉で

市民へのお知らせなどを作成するとき、上司からいつも言われていたのは、「お役所言葉は使わない。中学生やお年寄りが読んでもわかる平易な言葉で伝えなさい。」ということ。いつもそれを念頭に、できるだけわかりやすい言葉を使うようにしています。 （40代 事務職）

職員アンケートから：大切にしているポリシー

発信する言葉で、ハ王子を好きになってほしい

情報を義務的にお知らせするのではなく、発信する言葉を通じてもっとハ王子を好きになってもらいたいという「欲張り」な気持ち。 （10～20代 事務職）

職員アンケートから

仕事をする上で大切にしているポリシー

八王子市の職員は、市民や仕事に向き合うとき、
どんなことを大切しながら働いているのでしょうか？
明日からの「あなたを変えるひとこと」が、ここから見つかるかもしれません。

「お役人」として、自分の所作の一つひとつが、
市民に対して役に立っているかを考えている。

庁舎内で困っている人を見かけたら
積極的に声をかける。

市民団体などに対しては、
相手のことを好きになること、
そのために現場に行き、相手を知ることを心がけている。

常に**気配り**を
忘れずに対応する

明るくおせっかい
をする。

迅速かつ丁寧な対応

つまんないことをいかに
楽しくするかが大事。

相手の求めているものの
本質を理解すること。

言葉の裏にある相手のニーズをくみ取る。

市民から相談があった際は、
共感することから始める。

異動になった時に
初めて行く部署で
最初に感じた違和感や疑問
を忘れずに大切にすること。

課題に直面した際は、
自分が成長する
チャンスだととらえる。

急速に社会変化している現代において、
前例踏襲は後退。

やれることはやる！
やれそうなものは何とかやってみる！
やれないことはやれないとはっきりする。

市役所は
市内最大のサービス業。

窓口対応の際は、どんなに忙しくても
笑顔で対応するようにしている。

他の職員に対して
「ありがとうございます」という。

職員アンケートから

仕事で感じる「やりがい」や「ワクワクする瞬間」

仕事のやりがいやワクワク感は、私たち職員にとって一番のビタミン剤！
それは、自分の仕事が市民のしあわせにつながったときの副産物です。
「読むと元気になるひとこと」をシェアしてみましょう。

市民のニーズをとらえ、仮説をたてて実施した事業が、
実際に利用され、市民の満足度の向上や地域の活性化に役立ったとき。

電話で対応したお客様に、
丁寧な説明で分かりやすかったと言われたとき。

「あなたに対応してもらってよかった」と言われたとき。

一人ではできないことが、
仲間や部下・上司に支えられ
ながらでもできたこと。

市民の方や、行政職員などから、本心や
まちへの熱い思いを聞けたとき。

市民、業者、関係者等と多様なやり取りの中で、
感謝される時や労いの言葉をいただくとき。

相手が自分でも気づいていないニーズに気づき、それを提案できたとき。
相手の期待を越えられたと感じる。

自身が苦労して設置した施設等を、
市民の方が使ってくれているのを見るとき。

自分の名前を指名してもらうとき。
相手に寄り添ったサービスを行い、ファンになってもらえるよう仕事をしている。

悩みを相談された
**市民の方が笑顔になって
帰るとき。**

自分で話せる（対応・解決できる）
幅が広がっているのを感じたとき。

これまで **やったことのない
事業が始まる**とき。

大変な仕事であっても、
チームの皆が役割を果たそうと
協力し合って努力しているとき。

部下がいきいきと仕事に臨む姿が見えるとき。

職場や利害関係者それぞれの理念や考え方が一致し、
同じ方向性で行動できたとき。

再確認！

八王子の魅力の源泉

職員として知っておきたい「八王子」のすごいとこ。

八王子の豊かな地域資源は、「地形」「交通」「ひと」があってこそ。

八王子が誇る歴史や文化、産業、市民のライフスタイルをつくってきたものに、起伏に富んだ「地形」、「交通」の要衝という優位性、自律的で豊かな「ひと」の力といった、3つの要素があります。

これらが混然一体となり、長い時間をかけて、八王子の個性や魅力を構成する、恵まれた地域資源を生み出してきました。

私たち八王子市職員の使命は、地域資源という「宝」と、まちにまだ眠っているたくさんの「原石」を探して磨き上げ、それらを組み合わせ、より輝くものに変え、次の100年、200年へと続く未来の八王子を創っていくこと。

この「みち BOOK」で紹介するのは、「地形」「交通」「ひと」から生まれた八王子の「宝」のごく一部。インスピレーションを得たら、みなさんの足でまちをあるき、自分の宝箱に様々な原石を集めて、磨いてみたり、つなげてみてください。

きっと、ここ八王子で働く醍醐味が見えてくるはずです。