

今日のテーマ:

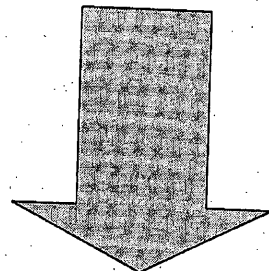
## 「パートナーシップ時代の職員の姿とは？」

(参加者:11名)

市民やNPOとの  
パートナーシップで  
仕事をしていく上で  
障害になるような  
職員の態度は？

- 話を最後まで聞かないで「この件は〇〇課ではない」等と答える
- 他の部署へ回そう回そうとする
- すぐ「担当でない」という人
- 自分の課は関係ないと導入部分で話も聞いてくれない場合
- 組織の殻を破れない
- 縦割り
- NPOと聞いただけで胡散臭い団体というイメージで受け付けてくれない。
- 「うるさい人が来た」という態度が感じられる。
- NPOへの先入観
- 初めからNPOというものに対し固定的なイメージ (NPOの中には悪徳のものもいて信用できない)を持っている。
- NPOと話をする際、行政用語を多用する。
- 「専門的知識も無いくせにものをいうな」という独善・非協力的な態度
- 役所中心の考え方
- 杓子定規な態度
- 相手の言うことに対し常に否定的な発言。

- コミュニケーション
  - 目を合わせてくれない。
  - 話を聞こうとしない。
  - コミュニケーション下手。相手の話を聞かない。
  - 話をしているときに上の空だ。
- 態度・マナー
  - 感じが悪い。
  - 冷たい態度(熱意が無い)。
  - サービス精神が無いような態度。
  - 来た人を立たせたままでは自分は座ったままで話をする。椅子を勧めない。
  - 自己主張が無い。



では、どんな職員が  
パートナーシップ時代に  
ふさわしいか。

- 相手の話をよく聞き、相手の立場に立って考えてくれる人(市民感覚を持っている人)。
- 市民感覚
  - 行政の思惑通りには行かない。
  - 市民やNPOの関係者と一緒に考えることの大変さ。
  - 市民やNPOの関係者と一緒に仕事することの苦勞？を面白いと思える。
  - 議論が二転三転することも。
  - バランス感覚。NPOは市民でもあるが、事業体でもあるのでフレンドリーはいいがルーズはダメ。
  - いつでも市民としての自分に立ち返って考えられる人。
  - 担当者としての視点と県庁全体を見る知事の視点の両方を持つ人。

- コミュニケーション能力
  - 本音で話す。(はっきりした態度)
  - 人の話を普通に(きちんと)聞いて欲しい
  - 肩書きで人を見ないで話を最後まで聞いて相手の言っていることと意思・感情も含めて理解できる人。
  - 人見知りしない。笑顔で対応する人。
  - 怒らない(基本的には)。話をよく聞いてあげる(ビシッと言うべきところは言うが。)
  - 適切なアドバイスをくれる。例えば、全く無関係な部署に行ったとしても、ここは〇〇で話がわからないから△△へ行くと良いですよ、見たいな、理由+結果をつけてくれるとうれしい。
- 課題解決力
  - 最後まで課題(要望)への対応の道筋をつける(ワンストップサービス)
  - 共に解決策を考える。
- 柔軟性
  - 事柄に対して、柔軟な対応が取れる
  - 自然な態度でいいと思います。まあそれができないんでしょうが。

コミュニケーションスキルがあり、かつ、「地域づくり」に関わる専門性がある人。