都城フィロソフィ
市長メッセージ集

令和４年８月

本気で挑戦！
日本一の市役所！

第1部　素晴らしい人生を送るために

第1章　成功方程式（人生・仕事の方程式）
人生・仕事の結果＝考え方×熱意×能力……2

第2章　正しい考え方を持つ
あいさつが全ての基本……4
身だしなみは人のため……6
明るく元気に、素直な心で前向きに……8
感謝の気持ちを忘れず、謙虚に生きる……10
物事をシンプルに捉える……12
損得ではなく善悪で判断し、人間として正しいことを貫く……14

第3章　熱意を持って、地道に努力を続ける
自ら燃える……16
地道に努力を積み重ね、真面目に一生懸命仕事に打ち込む……18

第2部　素晴らしい都城市とするために

第1章　一人ひとりが都城市役所

一人ひとりが都城市役所……22

地域を愛し、地域と共に生きる……24

都城が持っているものを生かす……26

市民目線を貫く……28

傾聴と共感が改善を生む……30

自分の仕事ではないと言わない……32

率先垂範する……34

第2章　全員の心を一つにする

本音でぶつかる……36

ベクトルを合わせ、チームで取り組む……38

笑顔で仕事に取り組む……40

第3章　燃える集団となる

高い目標を持つ……42

有言実行でことに当たる……44

本気で挑戦する……46

成し遂げるまで諦めない……48

今できることは今やる……50

スピード感を持って決断し、行動する……52

大局観を磨く……54

よく働き、よく遊ぶ……56

第4章　結果にこだわる

自治体の常識・殻を打ち破る……58

楽観的に構想し、悲観的に計画し、楽観的に実行する……60

コンセプトを立て、戦略的に行動し、結果を出す……62

第1部　素晴らしい人生を送るために

第1章　成功方程式（人生・仕事の方程式）

人生・仕事の結果＝考え方×熱意×能力

人生や仕事の結果は、考え方と熱意と能力の掛け算で決まります。そのため、能力があっても熱意に乏しければ、良い結果は出ません。逆に能力がなくても、情熱を燃やし、一生懸命努力すれば、能力に恵まれた人よりはるかに良い結果が得られます。

また、熱意を持って物事に取り組むことで、日々、能力は進歩します。

この熱意と能力に考え方が掛かります。考え方とは生きる姿勢そのものであり、プラスからマイナスまであります。

そのため、人生や仕事の結果を最良のものとするためには、熱意と能力とともに、人間としての正しい考え方を持つことが何より大切です。

解説の中で、考え方とは生きる姿勢そのものとありましたが、例えば、これは物事に対して前向き（ポジティブ）か、後ろ向き（ネガティブ）かということに置き換えてみると分かりやすいかもしれません。すなわち、同じ仕事をするにしても、その仕事に対して前向きに取り組むのか、後ろ向きに取り組むのかで結果は大きな違いが生まれるはずです。

要は、すべての結果は我々人間一人ひとりの気持ち・心持ち次第ということです。熱意を持って前向きな気持ちで仕事に取り組んでまいりましょう。

（令和元年5月7日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

第2章　正しい考え方を持つ

あいさつが全ての基本

あいさつが全ての基本です。あいさつは、社会生活を営む上で欠かせないものです。したがって、簡単なあいさつすらきちんとできない人が、難しい仕事をすることなどできません。

どんなときでも、相手より早く、自ら笑顔であいさつする姿勢を持ち続けることが重要です。

あいさつによって、する側もされる側も、気持ちよく一日を過ごすことができます。職場においても、あいさつをきっかけとした会話で、さまざまな情報や仕事のヒントを得ることができます。

あいさつは、より良い人間関係を築く第一歩です。職場環境を良くし、職員の資質をより一層高めるためにも、あいさつに心を込めることが大切です。

私は市長就任以来、新年度最初4月のスマイルメッセージで「挨拶」の重要性について毎年申し上げておりますが、職員の皆さんにおかれては、仕事に取り組むに当たって、まずは「挨拶」をきちんと励行して頂きたいと思います。ここ最近、市民の方々から職員の皆さんが気持ち良く挨拶をしてくれるようになった、接遇が素晴らしい等々のお褒めの言葉を頂くことが本当に増えました。職員の皆さんの日頃の心掛けの賜物であり、心から感謝申し上げます。

当然ながら、「挨拶」は社会生活を営む上での基本中の基本であります。私は「挨拶できない人は仕事もできない」と考えています。すなわち、挨拶すらできない人がどうやって難しい仕事をすることができるのか？ということです。

したがって、職員の皆さんには、市民の皆様に対する挨拶・接遇はもちろんですが、職員同士でも気持ちのいい挨拶・接遇を励行して頂き、その際には、「あ」明るく、「い」いつも、「さ」先に、「つ」続けて、を心掛けて頂きたいと思います。こうしたことの積み重ねが、必ず市役所という職場環境をより良くし、また、職員一人ひとりの資質も引き上げると確信しています。

（平成31年4月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

身だしなみは人のため

市役所は、市民サービスを提供する「サービス業」であり、市民はお客様です。したがって、市役所での髪型や服装などの身だしなみは、お客様である市民がどう感じるか、いわゆる市民目線が全てです。提供するサービス自体が良くても、応対する職員の印象が悪ければ、全ての印象が悪くなることもあります。

身だしなみは、接する相手のために整えるものであり、時と場合に応じた清潔感のある身だしなみは、接遇の基本です。過度に意識した服装などは、自分のためのおしゃれでしかないことを肝に銘じ、日頃から互いに服装などを確認し合い、職員としてふさわしい身だしなみで接遇に努める必要があります。

今回の身だしなみについては、このスマイルメッセージでも過去にお話ししたことがありますが、以前、私自身が一部の職員の身だしなみに不快な思いをしたことがあります。仮に、99人の職員がきちんとした身だしなみをしていても、1人だけがきちんとしていなければ、市役所全体の評価は、残念ながら、身だしなみをきちんとしていない1人の評価になってしまいます。

解説でもあったように、市役所は市民サービスを提供する「サービス業」であり、市民の皆様はお客様であります。したがって、市役所での髪型・服装等は、あくまで「お客様である市民の皆様がどう感じるか」がすべてであり、市民の皆様が市役所職員としてふさわしくない髪型・服装だと不快に感じる、また、周りの上司・同僚等も市役所職員としてふさわしくないと感じ、そうした指摘を受けた場合は、速やかに身だしなみを改善するようにして頂きたいと思います。また、部課長等の管理職の皆さんにおかれては、そうした職員がいた場合はしっかりとご指導頂きますようよろしくお願い致します。

（令和元年6月4日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

明るく元気に、素直な心で前向きに

多くの先輩たちが、どんな逆境にあっても、どんなにつらくても、常に明るい気持ちで理想を掲げ、希望を持ち続けながら一生懸命に努力を重ねてきた結果が、今日の都城市を築いています。

私たちも、この都城市を次の世代に引き継いでいく役割を担っていますが、暗く後ろ向きの姿勢では、物事をうまく進めることはできません。

非常に単純なことですが、まずは自分の、そして都城市の未来に希望を抱く必要があります。

そして、明るく元気に、人の話に耳を傾ける素直な心を持ち、前向きに生きていくことが、素晴らしい未来を創るためには必要です。

今回の「明るく元気に、素直な心で前向きに」については、私が職員の皆さんに求める「職員像」です。すなわち、私はこういった方々と一緒に仕事がしたいと強く思っています。例えば、皆さんは、「暗く元気がなくて、ひねくれていて後ろ向き」な人と一緒に仕事をしたいと思いますか？

この「明るく元気に、素直な心で前向きに」といったことは、小学校の校長先生や担任の先生が、小学生に話をするような至極当然のことだと思いますが、この「明るく元気に、素直な心で前向きに」ということが、仕事をする上でも生きていく上でも、とても大事なことであることが大人になればなるほど痛感するのではないでしょうか？

そして、私の求める職員像には、仕事ができるといったスキル面のことは一切出てきませんが、私は、明るく元気に、素直な心で前向きに仕事に取り組んでいる人は、おそらく仕事もきちんとできるはずだし、そうした人には周りの人も助けてくれるはずだと思っています。

我々一人ひとりが、「明るく元気に、素直な心で前向きに」仕事に取り組めば、皆が楽しく仕事することができ、そこから素晴らしい成果・結果が生まれるに違いありません。そうした気持ちで一緒に頑張って行きましょう。

（令和元年9月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

感謝の気持ちを忘れず、謙虚に生きる

私たちが今日あること、そして存分に働けることは、市民はもちろん、職場の仲間や家族など、周りの多くの人たちの支えのおかげです。決して自分だけでここまで来ることができたわけではありません。

このことを忘れず、常に周りの人への感謝の気持ちや思いやりを持ち、互いに信じ合える仲間となって仕事を進めることが大切です。

また、初心を忘れることなく、人の話に耳を傾け、学び続ける謙虚な姿勢を持ち続けなければなりません。

おごることなく、謙虚な姿勢を持ち続けることは、周りの人からの信頼を得ることにもつながります。

経営の神様と言われたパナソニックの創始者・松下幸之助氏の言葉に、『世の中で成功している人に共通していることは、皆、謙虚であるということだ。』というものがあります。私も松下氏の考えに同感でありますが、このことはまさに、先ほどの解説の最後にあった「おごることなく、謙虚な姿勢を持ち続けることは、周りの人からの信頼を得ることにもつながります。」ということを意味しているのではないかと思います。

人間は、自分の仕事や取り組んでいること等に対し、良い意味で「誇り（プライド）」を持って取り組んでいくことは極めて重要なことだと思います。そのことが、より良い結果・成果に繋がるに違いありません。一方で、あまりにプライドが高すぎると、「誇り（プライド）」に「埃（ほこり）」が被ってしまい、いつしか「おごり」に替わっていってしまいます。こうなると、もう周りの人からの信頼を得ることは難しくなるでしょう。すなわち、周りの人々に対する感謝の気持ちを忘れず、そして、心に誇り（プライド）を秘めつつも、おごることなく謙虚に生きることが重要であると考えます。そうした人間に成長すべく、皆で一緒に学んで行きましょう。

（令和元年10月1日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

物事をシンプルに捉える

私たちは、ともすると考え過ぎて、物事を複雑に捉えてしまいます。しかし、物事の本質を捉えるためには、複雑な物事であってもシンプルに捉え直すことが必要です。物事は単純に考えれば考えるほど、本来の姿、すなわち本質に近づいていきます。

例えば、一見複雑に思える多種多様な市民ニーズへの対応も、突き詰めれば「市民の幸福と市の発展の実現」とのシンプルな目的に帰結します。

迷ったり壁にぶつかったりしたときには、原点に立ち返り、どのようにして複雑なものをシンプルに捉え直すかという考え方や発想の転換も必要です。

市長という立場上、私の所には、毎日、市役所の各部署からあらゆる協議・報告案件が山のように上がってきますが、当然、その内容は多岐にわたり、私が詳しい分野もあれば、素人同然の分野もあります。しかしながら、私の仕事は、市としての最終判断を下さなければなりません。その際、私は常にシンプルな基準で判断しています。（特に、私が詳しくない分野の場合であればなおさら。）

例えば、「これは本当に市民のためになっているのか？」「市民のためではなく、市役所のためという組織防衛ではないのか？　自分の仕事を増やしたくないとか、自分が楽をするためという利己主義ではないのか？」とか「きちんと物事の筋が通っているか？」とかいったものです。こうしたシンプルな基準であれば、たとえ私の専門分野でなくても、自信を持って適切な判断を下すことができます。

また、私が市長に就任以降、報告・協議ペーパーはA4の1枚ペーパーでお願いしていますが、実はこれも、「物事をシンプルに捉え、相手にきちんと要点を伝える」ための、日常業務を通じたスキルアップであるという思いで導入しています。なぜなら、本当に報告すべき内容を分かっていなければ、1枚ペーパーにまとめることは至難の業であるからです。

いずれにしても、我々の場合は、最終的には「市民の幸福と市の発展の実現のためになっているか」という究極の判断基準をもって、物事をシンプルに捉える必要があります。

（令和元年11月1日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

損得ではなく善悪で判断し、人間として正しいことを貫く

大きな夢を描きそれを実現しようとするとき、その行動が正しいものであるかを、人間が本来持っている基本的な倫理観に沿って判断する必要があります。

「決まりを守る」「嘘をつかない」「他人を大切にする」などの人間としての基本的な考え方に立ち返るのです。

また、自分だけが良ければいいという自己中心的な考えで仕事を進めていないかを点検しなければなりません。

自分を犠牲にしても他人を助ける「利他の心」を持てば、視野が広くなるとともに、周りの人の協力も得ることができます。

利他の心を持って行動することは、最終的に自分の幸せにもつながっていきます。

我々行政の場合は、最終的には「市民の幸福と市の発展の実現のためになっているか」という究極の基準で物事を判断する必要がありますが、どうしても判断に迷った時は、「人として正しいことは何か」という、人間が本来持っている基本的な倫理観に沿って判断することが重要です。すなわち、「損得ではなく善悪で判断し、人間として正しいことを貫く」ということです。

そのためにも、我々一人ひとりが、それぞれの人間力を高める必要がありますが、人間力を高める上で、皆で都城フィロソフィを学んでいくことは極めて重要であると考えています。

（令和元年12月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

第３章　熱意を持って、地道に努力を続ける

自ら燃える

物質には、自燃性・可燃性・不燃性のものがあるように、人間のタイプにも、熱意と情熱を持って自ら燃え上がる自燃性の人間、自燃性の人間が近くにいると燃える可燃性の人間、自燃性の人間が近くにいても燃えない不燃性の人間がいます。

私たちが目指すのはもちろん自燃性の人間です。熱意と情熱、そして強い意志を持ち、自ら考え積極的に行動する自燃性の人間になることで、周りの人を巻き込み、組織としても大きな力を発揮することができるようになります。

自ら燃えるためには、自分の仕事や人生を好きになるとともに、大きな夢や明確な目標を持つことが必要です。

私はこの年末年始、通常よりも少々時間がありましたので、４冊ほど本を読みましたが、そのうちの１冊が、イギリスの著述家サミュエル・スマイルズの「自助論」です。この本は、江戸から明治の激動の時代に、福沢諭吉の「学問のススメ」とともにベストセラーになったと言われている本ですが、この本の言わんとするところは、「自分の人生は自分で切り開け！」というものです。実は、福沢諭吉の学問のススメの言わんとするところも、「独立せよ！」すなわち、「独立の気概のない者は、必ず人に頼ることになる。人に頼る者は、必ずその人を恐れることになる」と述べています。このことは、今回のフィロソフィのテーマ「自ら燃える」にも通じる内容であるように感じます。

市長の立場で申し上げると、組織を引き上げていく上では、市役所の中でどれだけ多くの自燃性の人間、すなわち、「自分の仕事・人生は自分で切り開く」くらいの気概を持った人間をどれだけ増やせるかが重要な鍵になります。なぜなら、自ら燃える人間が組織からいなくなると、その瞬間にその組織は自ら燃えることができなくなり火がつきません。そして、火がつかないということは化学反応が起こらないので、組織としての向上・活性化は望めないことになるからです。

前述の自助論や学問のススメの考え方も踏まえると、やはり、我々一人ひとりが、自分の仕事・人生に対して、「自分の仕事・人生は自分で切り開く」くらいの熱意・情熱・強い意志を持ち、自ら考え積極的に行動する自燃性の人間になることが、結果として組織の向上・活性化に繋がるということであり、そう考えると、人間というものは、昔から本質的な問題・課題は何ら変わっていないのかもしれません。皆で自ら燃えて頑張ってまいりましょう！

（令和２年１月７日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

地道に努力を積み重ね、真面目に一生懸命仕事に打ち込む

大きな夢や目標を持つことは、人生において非常に大切なことです。

大きな夢や目標を実現するためには、地道に努力を一つ一つ積み重ねることが大切ですが、その際には、気の遠くなるほどの忍耐が必要です。また、目標と現実のギャップに思い悩むことがあるかもしれません。

しかし、努力なくして成功はないことを認識し、苦しいときやつらいときにこそ、誰にも負けない努力を積み重ねなければなりません。

常に謙虚で勤勉かつ誠実に努力を積み重ね、一生懸命に物事に打ち込んだ結果として、何かを成し遂げたときに、何ものにも代え難い喜びが得られるのです。

私の好きな言葉は、「努力に勝る天才なし」です。解説の中には、努力とか忍耐とか、今の時代にはなじまないかもしれない言葉が並んでいましたが、私は、いつの時代もどんな分野でも、努力に勝る天才はいないと信じています。

昨年引退したイチロー選手は、「自分は天才だとは思わないが、天才の定義が、一番努力する人ということであれば天才かも知れない。」と言っていますし、世界のホームラン王・王貞治氏は、「努力をすれば、必ず結果が出る。努力をしても結果が出ないのなら、それは本当の努力をしていないということである。」と言っています。

したがって、「地道に努力を積み重ね、真面目に一生懸命仕事に打ち込む」ことができるかは、究極的には「自分との闘い」「自分の心との闘い」でしかないのです。

すなわち、楽な方に逃げそうになる自分、すぐに他人のせい、周りのせいにしてしまう自分等々、弱い自分に勝つことができるかが重要なのです。

（令和2年2月3日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

第2部　素晴らしい都城市とするために

第1章　一人ひとりが都城市役所

一人ひとりが都城市役所

都城市役所の職員は、さまざまな場で市民と接しています。

仮に100人中99人が市民のことを考えて仕事をしていても、1人の職員が市民の信頼を裏切るようなことをしてしまうと、残りの99人の職員への信頼も傷つけてしまいます。たった1人の間違った行動が、99人がこれまで築いてきたもの全てを壊してしまうのです。

職員一人ひとりが都城市役所の主役であり、都城市役所の看板を背負っていることをしっかりと肝に銘じ、当事者意識を持ち、一期一会の精神で市民サービスに努めることで、市民に信頼される都城市役所となります。

この解説にもあるように、市役所の職員の皆さんは、一人ひとり市役所の看板を背負っています。そして、この看板は、現役の市役所職員の時はもちろんのこと、おそらく皆さんが市役所を退職した後も背負うことになると思います。すなわち、市民はいつも市役所職員（現役・ＯＢ）を見ているということであり、我々はこの地域における重い責務を担っているということです。

したがって、私は市長就任以来、一貫して、地域活動等への積極的な参加を皆さんにお願いし、また、「全職員の自治公民館加入」、「新規採用職員の消防団入団」等の取組みも当然のことと認識して行っています。

都城フィロソフィの学びを通じて、皆さんが市役所職員として奉職した頃の初心、「都城市のために」「都城市民のために」との熱い思いを思い起こし、市役所職員の誇りを胸に仕事に取り組んで頂くことを切に願います。

（令和2年3月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

地域を愛し、地域と共に生きる

まちづくりは、市役所のみで行うものではなく、市民や企業、ＮＰＯなどの多様な主体が連携して行う時代になっています。

そのため、市役所の仕事は地域、そして市民に支えられて成り立っていると言えます。地域や市民の活力が市の活力に直結するのです。

まずは、「地域を愛し、地域と共に生きる」を掲げる私たち職員が、「隗より始めよ」の精神で、地域の行事などに積極的に参加し、地域の底力を引き出していくことが重要です。

また、地域に参画し、地域を見ることや地域の声を聞くことで、都城の魅力を再認識するとともに、仕事のヒントを得ることもできます。さらには、人との絆を実感できることから、人生がより豊かなものとなります。

私は市長就任以来、職員の皆さんに対し、事あるごとに次のように申し上げてきております。

「職員の皆さんが望む、望まないに関わらず、市民の皆様から見ると、職員の皆さん一人ひとりは都城市役所という大きな看板を背負っており、それは現役時代はもちろん、おそらく退職した後も、もしかしたら亡くなった後も、皆さんはずっと市役所の看板を背負っていかなければならないかもしれない。すなわち、それほど職員の皆さんが背負っている市役所の看板というものは重いものなんです！」

恐らく、いま私が申し上げたことは、決して間違っていないと思いますし、これは市民の皆様の職員の皆さんに対する期待であり、叱咤激励であると思います。

したがって、私は職員の皆さんに対し、一貫して「地域活動等への積極的な参加」をお願いしてきておりますし、全職員の自治公民館加入、新規採用職員の消防団入団、採用10年経過職員の自衛隊研修等、様々な取組みを行っています。こうした取組みを通して、「地域を愛し、地域と共に生きる」という我々の職務の原点を見つめ直し、それぞれの役割を果たしていただければ幸いです。

（令和2年5月1日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

都城が持っているものを生かす

自治体間の競争が激しさを増す中、都城市が選ばれる自治体となるためには、都城の魅力を高めていく必要があります。

そして、最小の経費で最大の効果を上げるには、都城が元々持っているものを掘り起こし、創意工夫を凝らしたアイデアで、付加価値を与えて活用することが、一番の近道です。

都城には、身近にありすぎて、私たちが気付いていない魅力が数多くあります。さまざまな視点から、その魅力を発掘することが重要です。

肉と焼酎に特化したふるさと納税や、ショッピングモールをリノベーションした図書館など、本市の施策には「都城が持っているものを生かす」との精神が根底に流れています。

この解説にもあるように、本市はまさに「都城が持っているものを生かす」を実践しています。解説の例示にもあったとおり、ふるさと納税は私が就任する前から制度自体は存在しており、リニューアル前は、粛々と年間20人ほどの方々から200～300万円のご寄附をいただき、ご寄付いただいた方々の中から抽選で特産品をお贈りしていました。そうした中、私はふるさと納税を“肉と焼酎のふるさと・都城”をPRするツールとして活用すると決め、お贈りする特産品を肉と焼酎に限定して平成26年10月に大幅リニューアルして現在に至っておりますが、令和2年5月末までの5年半余りで、寄附件数約257万件、寄付金額約411億円と大きな変貌を遂げました。すなわち、制度は同じでも、考え方・やり方一つで結果は全く違ってくるというわけです。

また、いまや市民のかなりの方々が知っていただいているであろう「ぼんちくん」も、新しくキャラクターを創ったのではなく、みやこのジョーさんこと今村さんが、長年都城で書いているマンガのキャラクターを、当時の部長たちの反対を掻い潜って、私がPRキャラクターにすると決めて誕生しましたし、みやこんじょ弁ラジオ体操も、たまたま私がテレビで東北地方の取組みを見て、これは素晴らしいと思い、次の日に製作を指示して今に至っています。

おそらく、職員の皆さんの周りにも、そうした宝がたくさん眠っているのではないかと思います。ただ、固定観念等に苛まれているとか、アンテナの感度の問題なのか、気付かないとか気付けなくなっているだけだと思います。「都城が持っているものを生かす」という思いで物事を見つめ続ければ、何か見えてくるかもしれません。

（令和2年6月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

市民目線を貫く

市役所は、市民の幸福や市の発展を実現するために市民サービスを提供する「サービス業」です。市民サービスを提供するに当たって、市役所に来る全ての人の満足を得ることは、非常に難しいことです。

なぜなら、市役所には手続きや相談のためにやむなく来る人がほとんどであり、明るい気持ちを持った人ばかりではないからです。

そのような人に気持ち良く帰ってもらうためには、市民目線を貫き、市民に寄り添った最良のサービスを提供することが必要です。

市民の喜びが私たちの喜びであると考えながら仕事に取り組む必要があります。

私は市長就任以来、一貫して、『市役所は市民サービスを提供する「サービス業」であり、市民の皆様は「お客様」である』と申し上げてきました。そして、先ほどの解説にもあった通り、市役所に来られる市民の皆様は、おそらく、「市役所にどうしても来なければならない」「来ざるを得ない」皆様が大半であり、喜んで市役所に来られている皆様は少ないであろうと私は思っています。つまり、『市役所の接遇は、ディズニーランドの接遇よりもはるかに難しい』ということです。なぜなら、仮に、我々が何らか接遇上のミスをしてしまった場合、楽しくハッピーな気持ちで来ているディズニーランドのお客様なら許して下さることも、市役所に何らかの用事でお越しになり、必ずしも明るい気持ちではないお客様だと許して頂けないことも多々あります。

すなわち、『市役所の接遇は、ディズニーランドの接遇よりもはるかに難しい』ということになります。それを分かった上で、私は職員の皆さんに対し、敢えてディズニーランドよりも難しい「接遇」をお願いしてきましたが、職員の皆さんはその期待に応えていただいています。本当にありがとうございます。

ちなみに、「挨拶」「接遇」「すぐに行動する」のに、お金・予算は1円もかかりませんが、我々の最大利益である「市民の幸福と市の発展」には、大きな力を発揮していることを職員の皆さんが証明してくれています。今後とも「挨拶」「接遇」「すぐに行動する(スピード感)」を心がけていただき、市民目線を貫いて職務を遂行していただきますよう、宜しくお願い致します。

(令和2年7月1日放送　市長のスマイルメッセージ　より)

傾聴と共感が改善を生む

人と接するときには、積極的に相手の話を聞く傾聴の精神を持つことが重要です。相手の意図をくみ取り、相手が何を望んでいるかを知ることからコミュニケーションが始まります。

相手が考えの異なった主張をしても、一刀両断に切り捨てることなく、相手に共感しその考えを理解することで、新たな視点から物事を見つめ直すことができるようになり、さまざまな改善のヒントを得ることができます。

また、相手が意見を述べてくれることに感謝することは、互いの信頼関係を築くことにもつながります。

傾聴と共感は、組織としても個人としても、成長する良いきっかけを生み出します。

さて、7月4日付けの宮日新聞の投稿欄に「準備力が出た都城市の対応」とのタイトルで宮崎市の方の投稿がございましたのでご紹介いたします。投稿の概要は、「都城市の特別定額給付金の給付率が、対象世帯の92・8％と他自治体と比べて高いのはなぜだろうと思っていたが、6月23日付宮日新聞の池田市長へのインタビュー記事を読み、なるほどと納得した。ふるさと納税の御礼状封筒の活用や自動封入機の使用等で1ヶ月以上の時間短縮。職員の創意工夫と準備力の差が出たと感じた。」というものでした。

これはまさに、職員の皆さんが、「市民の皆さんは何を望んでいるのか」「どうすれば、市民の皆さんにできるだけ早く、給付金を届けることができるか」と、まさに市民の皆様の思いや考えに耳を傾け、共感したがゆえに、危機一髪でのアイディアが生まれたのだと思います。

先ほどの解説の最後に、「傾聴と共感は、組織としても個人としても、成長する良いきっかけを生み出します」とありますが、今回の件で、本市はさらに組織としても個人としても成長したと思います。

（令和2年8月3日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

自分の仕事ではないと言わない

組織では、さまざまな仕事をみんなで分担しながら進めています。一人ひとりが自分の仕事に責任を持ってやり遂げていくことが組織全体の成功につながりますが、仕事を進める中では、当初想定していなかった誰にも属していない仕事も生じてきます。

自分の仕事ではないと言うのは簡単ですが、結局は誰かが担わなければ、仕事を成功に導くことはできません。

いたずらに時間をかけてやらない理由を探すのではなく、前向きな姿勢でどうしたらやることができるのかを考え、自分の成長につながるという思いを持って仕事に取り組むことが、組織全体にも良い影響を与えます。

この項目は、私が市長に就任してすぐに、職員の皆さんにメッセージでお伝えした「仕事をする上での八つの心得」の三つ目にある「自分の仕事でないと言う勿（なか）れ！」に由来しています。

市長に就任して最初の1～2年くらいは、市長説明ペーパーに、「この仕事やりたくありません」という気持ちがにじみ出ているペーパーとか、「自分たちの非を認めず、言い訳が羅列している言い訳三昧」のペーパーとか、読んでいて正直イライラするペーパーが散見されましたが、最近はさすがにそうしたペーパーはほぼ無くなり、私としても職員の皆さんの成長を感じることができ、大変嬉しい限りです。いずれにしても、こうした後ろ向きのペーパーが出てくる背景には、我々人間が元来、「楽をしたい」生き物であり、どうしても楽な方楽な方に流れていってしまうからだと思いますが、であるがゆえに、そこで楽をしたい気持ちに打ち勝ち、「できない理由を探すのではなく、どうしたらできるかを考え、前向きに仕事に取り組む」ことで、我々人間は成長できるのだと思います。

昔から、「苦労は買ってでもしろ」という言葉がありますが、楽なことばかりしていても、人間は成長しない、「現状維持を目指して現状維持はない」ということでしょう。

令和2年9月1日放送　市長のスマイルメッセージ　より

率先垂範する

周りの人の協力を得るためには、率先垂範の精神で物事に取り組まなければなりません。口先ばかりではなく、人の嫌がるような仕事にも真っ先に取り組む姿勢が必要です。

特に、私たち職員は、地域においても自ら先頭に立って行動し、市民の信頼を得る必要があります。

率先垂範することは決して簡単なことではなく、強い信念と行動力が必要ですが、物事を成し遂げることで、自信と信頼を手に入れ、自らの成長を実感することができます。

都城市をより良いものとするために、役職に関係なく、全ての職員が率先垂範する風土を創り上げることが重要です。

皆さんご承知のとおり、仕事は自分一人ではできず、上司や部下、同僚等の協力なしには為し得ません。そして、周りの人の協力を得るためには、率先垂範することが重要でしょう。どんなに多くの、どんなに美しい言葉を並べ立てても、行動が伴わなければ人の心を捉えることはできません。自分が他の人にしてほしいと思うことを、自ら真っ先に行動で示すことによって、周りの人々もついてくるはずです。特に、部長・課長・担当長をはじめ、各部課のリーダーの立場にある皆さんにおいては、各部課・組織をまとめていく上でもこの率先垂範を実行することが極めて重要であると思います。「リーダーたる者、自ら最前線で仕事をし、その後ろ姿で部下を教育するのがリーダーというものだ！」これくらいの気概で仕事に取り組んで頂きたいと思います。

なお、かく言う私が、当然ながら、どこの誰よりも「率先垂範」すべきであることは強く自覚し、これまで職員の先頭に立って仕事を進めてきたという自負もあります。ふるさと納税リニューアルや市立図書館を含むMaーーmaーー整備など、新しいアイデアを出して事業立案もしましたし、また、市民会館問題や大岩田最終処分場跡地の取扱いなど、これまで誰も手を着けようとしなかった課題にも果敢にチャレンジして解決してきたつもりです。

さらに、本市全体で申し上げれば、ここ最近、多くの案件・イベント等において市役所が先頭に立って率先垂範してくれていることが、本市全体の底上げ、パワーアップにもつながっていると感じていますし、実際、市内経済関係者からも、「最近の市役所のスピード感に付いて行くのが大変だ！」といったことをおっしゃる方々もいらっしゃいます。今後とも、我々一人ひとりが、そして市役所という組織が率先垂範し、都城全体を引っ張ってまいりましょう。

（令和2年10月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

第2章　全員の心を一つにする

本音でぶつかる

責任を持って仕事をやり遂げていくためには、関係者全員が、役職を超えて、互いに気付いた課題や問題を遠慮なく指摘し合うことが必要です。

安易に妥協せず、何が正しいかを考え、本音で真剣に議論しなければなりません。課題や問題に気付いていながら、指摘せずに和を保とうとするのは大きな間違いです。

談論風発をもって仕事を進め、時には激論を交わしながら勇気を持って互いの考えをぶつけ合っていく必要があります。

そして、議論の末に決定したことには、全員で協力しながら実行していくことで、互いの信頼関係も生まれ、より良い仕事ができるようになります。

「全員の心を一つにする」の章の最初の項目「本音でぶつかる」ですが、先ほどの解説にあったフレーズは、私が8年前の市長就任時に職員の皆さんにお伝えした「仕事をする上での八つの心得」の5項目目「談論風発を以て仕事を進めるべし」と6項目目「決定が下ったら従い、実行せよ」から引用しています。

実は、この2項目は私がかつて在職していた大蔵省（現財務省）の文化、大蔵イズムに由来しています。すなわち、私が平成6年4月に大蔵省に入省して初めて配属された課（大臣官房調査企画課）の官調5か条なるものに、こうした項目があり、実際、当時の大蔵省では、「どんなに若い職員も上司に対して本音でいうべきことを言う、しかし、組織としての決定が下ったら、自分の意見と違っても全力で実行する」といった文化がありました。

「本音でぶつかる」ということは、本気で真剣に物事に向き合っているからできることです。本音でぶつかり本気でチャレンジすれば、少しでも物事は前に進んでいくはずです。ただ、本音でぶつかれば、相手・組織との関係がギクシャクするかもしれません。相手に嫌われるかもしれないと心配になるかもしれません。そう考えてしまうのも人として当然といえば当然ですが、それでも、特に、部長・課長といったリーダーの立場の皆さんには、時に「嫌われる勇気」が必要なのです。嫌われてもいいから、本気で相手のことを思って本音で思いを伝えることは非常に重要であり、本気で本音を伝えれば、必ず相手にその思いは伝わり、最終的には相手から嫌われることはないのではないかと私は思います。

いずれにしても、「本音でぶつかる」ことで信頼関係が生まれ、職員全員の心が一つになれば、これほど心強いものはありません。都城市役所が、「談論風発を以て仕事を進め、決定が下ったら従い、全力で実行する」組織となることを切に願います。

（令和3年2月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

ベクトルを合わせ、チームで取り組む

人には、それぞれさまざまな考え方がありますが、それぞれの力のベクトルがそろわなければ、力は分散してしまい、一つの大きな力とはなりません。

このことは、個人プレーだけでは勝てない野球やサッカーなどの団体競技を見ればよく分かります。

みんなでベクトルを合わせるためには、報告・連絡・相談、いわゆる「報・連・相」を怠らないこと、そして、職場全体で足並みをそろえて互いに助け合うことを意識しなければなりません。

チームの力が同じベクトルに集結したとき、何倍もの力となって驚くような成果を生み出します。１＋１が３にも５にもなるのです。

実は、今回のフィロソフィについては、職員の皆さんはすでに色々な場面で体現していただいております。例えば、全庁で取り組んできている文書管理、ファイリングシステムの維持管理であります。今年度の目標を「全部署での評価Ａ」として取り組んでいただきましたが、職員の皆さんのご尽力により「全部署での評価Ａ」という目標を達成していただきました。素晴らしい取組であり、心からお礼申し上げます。

また、先般発表された今年度の県広報コンクールにおいて、広報都城12月号が、広報誌部門（市部）で第一位となる特選、広報都城８月号12ページが写真部門で入選いたしました。これもベクトルを合わせ、チームが一丸となって取り組まないと達成できないことだと思います。秘書広報課・広報担当には心からお祝い申し上げます。職員の皆さんには、今後ともベクトルを合わせ、チームで仕事に取り組んでいただければと思います。

（令和３年３月２日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

笑顔で仕事に取り組む

仕事は決して楽しいことばかりではなく、苦しいことやつらいこともあります。しかし、苦しいときやつらいときこそ、成功する未来を想像し、笑顔で仕事に取り組まなければなりません。

笑顔には、自分だけではなく、周りを元気にする力もあります。全員の気持ちを一つにして仕事に取り組むためには、笑顔の相乗効果は欠かせません。

また、笑顔でいると、良いことが自然と舞い込んでくるものです。

都城市役所は、日々、笑顔あふれるまちの実現を目指しています。ポジティブに仕事に取り組み、市役所から笑顔を発信することで、都城市の元気をつくり出していくのです。

ご承知の方もいると思いますが、私の都城市長としてのキャッチフレーズは、「スマイルシティ都城」です。このキャッチフレーズは、平成24年11月の最初の市長選挙に立候補した時に掲げて以来、現在に至っていますが、その際作成したリーフレットには、次のように記載しています。

『私は、市民の皆さんと腹を割って本音で対話を重ね、お一人おひとりの知恵と力を結集して、市政の更なる進化・発展を成し遂げる所存であり、全身全霊をかけて取り組む覚悟です。私は、「人は笑顔でいると、知らないうちにその人に幸せが舞い降りてくる」と考えています。市民の皆さんとともに、“笑顔あふれるまち＝スマイルシティ都城”を創り上げ、街中に幸せを呼び込もうではありませんか。』

今申し上げた当初の思いは、現在も全く変わっていません。笑顔には我々の想像を超える力があります。我々一人ひとりが、笑顔で仕事に取り組むことで、自分にも周りにも力を与えて、市民の皆様や都城市にも力を与えてくれるはずです。我々一人ひとりが、何事にも笑顔で前向きに頑張ってまいりましょう。

（令和3年4月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

第3章　燃える集団となる

高い目標を持つ

都城市役所は、都城フィロソフィを策定し、さらなる人財育成による組織活性化で、「市民の幸福と市の発展の実現」に取り組んでいます。その中で、「本気で挑戦！日本一の市役所！」との高い目標を立てました。

高い目標を持つ人は大きな成功を得られ、低い目標しか持たない人はそれなりの結果しか得られません。自ら高い目標を設定しパーフェクトを目指そうとすると、そこに情熱と力を注ぐことが可能になり、それが成功の鍵となるからです。

壮大な夢や高い目標を描いてこそ、想像もつかないような偉大なことを成し遂げられます。

あと2か月半で東京オリンピック・パラリンピックが開催される予定です。大病から復活し、自らに高い目標を掲げて、我々では全く想像もつかない努力を積み重ね、東京オリンピックの代表選手となった競泳の池江璃花子選手には、只々頭の下がる思いで言葉もありませんが、おそらく世界中のオリンピアンは、自らに高い目標を掲げ、全員が“金メダル”を目指して、最大限の努力をしているはずです。そして、最終的には金メダリスト、銀メダリスト、銅メダリストがいて、4位以下がいるわけです。しかしながら、もし、最初から銅メダルを目指している選手がいたとして、その選手が金メダルを取ることができるでしょうか。答えはノーでしょう。金メダルを目指していたからこそ、銀メダル、銅メダルを取ることができるのだと思いますし、すなわち、金メダリストはその中で最も努力してきた人だと、結果が物語っているのだと私は解釈しています。

つまり、「現状維持を目指して、現状維持はない」ということです。上を目指して現状維持はあっても、現状維持を目指しても現状維持はなく、おそらく現状よりも下がってしまうでしょう。

なぜなら、私が思うに、人間は弱い生き物だからです。人間はどうしても、楽な方に楽な方に流れて行きがちですが、そうした自分に打ち勝ち、高い目標を掲げ、それに向かってひたむきに努力を積み重ねた人だけが、大きな成功を得られるチャンスを有することができるのだろうと私は信じています。そういう意味からも、我々職員一人ひとりが、それぞれに高い目標を掲げ、最大限の努力を積み重ねれば、必ずや「日本一の市役所！」となり、「市民の幸福と市の発展」を実現できるに違いありません。コロナ禍のこうした大変な時代にこそ、我々が学んでいる都城フィロソフィのような、生きていく上での道標・指針が重要な意味を持つと信じています。

（令和3年5月10日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

有言実行でことに当たる

世の中ではよく、「不言実行」が美徳とされますが、都城市役所では、やると決めたことを周りの人に宣言する「有言実行」を大切にします。

まず、自らが手を挙げて「これは自分がやります」と周りの人に宣言することで、自分を奮い立たせることができます。このことによって、目標を達成することがより確実となります。

また、言葉にすることは、周りの人を巻き込み、みんながー致団結する絶好のきっかけとなります。

朝礼や会議など、あらゆる機会を捉えて自分の考えをみんなの前で宣言することで、自分を励ますとともに、物事を成し遂げるエネルギーとするのです。

ここ最近、世の中もこうした有言実行の傾向が強くなってきたような気がします。例えば、オリンピック選手やプロスポーツ選手が、敢えて強気のコメントをして自分を奮い立たせている光景を見る機会が増えてきましたし、ビジネス界でも、例えばIT企業の社長が、強気の数値目標と戦略を発表し、退路を断って経営に臨むといったことも散見されるようになっています。これは、敢えて自分を追い込んで鼓舞し、「結果を出す」ための一つの手法です。

市役所をはじめとする公務員の世界は、民間と違って仕事の結果が数字となって表れにくい世界ではありますが、であるがゆえに、それを隠れ蓑に「結果にこだわらない」、「結果は別にしてやることはやった」といった、結果のない自己満足の仕事に陥ってしまうこともあります。そうならないために、都城フィロソフィには、第4章に「結果にこだわる」という公務員らしからぬ内容が章立てされているのです。

職員の皆さんが、高い目標を掲げ、有言実行で事に当たっていただければ、必ずや「日本一の市役所」になれると確信しています。

（令和3年6月1日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

本気で挑戦する

チャレンジ（新しいことをする・工夫をする・改善をする）が仕事であり、ルーティン（前例踏襲）は、仕事ではなく作業です。

人は得てして変化を好まず、現状を守ろうとしがちですが、チャレンジせず、現状に甘んじることは、成長を諦めることを意味します。

チャレンジとは、高い目標を設定し、常に新しいものを創り出していくことですが、本気で困難に立ち向かう勇気とどんな苦労もいとわない忍耐、そして努力があってこそ実現します。

「日本一の市役所」になるという強い意志を持ち、何事も漫然とやるのではなく本気で挑戦することで、より良い都城市の未来を創っていくことができます。

今回の「本気で挑戦する」は、私の政治家として、人としての大切なキーワードであります。先ほどの解説にもあったとおり、私は「チャレンジ（新しいことをする・工夫をする・改善をする）が仕事であり、ルーティン（前例踏襲）は仕事ではなく作業である」と考えており、すなわち、私は職員の皆さんと作業ではなく仕事をしたいと思っています。さらに言えば、単に「挑戦する」だけでなく、「本気で挑戦する」、つまり、「強い意志・熱意を伴った挑戦」であることが更に重要であるということです。本気で挑戦しているからこそ、結果が出れば嬉しいし、結果が出なければ悔しいはずです。特に、悔しいという感情が湧き出てこないとしたら、それは物事に対して本気で挑戦していないということではないでしょうか。

昔から、「やらされ勉強」は身につかないと言われていますが、やはり、自分の意志で仕事でも何でも学ぼうとしなければ、結局は仕事も身につかず、ただの時間の浪費になってしまいます。自分の意志で進んで学ぶことで初めて、仕事でも何でも身につくと思いますし、職員の皆さんもこれまでの自分の経験上、そう感じると思います。

何事に対しても、毎日こつこつ「本気で挑戦」していけば、1年後にはそうでない人とは雲泥の差がつくに違いありません。すべては自分次第、自分の心次第です。一緒に「本気で挑戦」してまいりましょう。

（令和3年7月1日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

成し遂げるまで諦めない

何かを成し遂げるかどうかは、その人の持っている熱意と執念に深く関わっています。何をやっても成し遂げられない人には、熱意と執念が欠けています。体裁の良い理由を探し、自分を慰め、すぐ諦めてしまうのです。

一度諦めてしまうと、諦めることに慣れてしまい、多くのものを失ってしまいます。

目標を設定したら、一歩一歩着実に進んでいくことしかできません。手詰まりの局面であるように見えても、地道に努力を積み重ね、精一杯取り組むことで見えてくるものがあります。

物事を成し遂げるには、自分に厳しく、目標達成に向かって、粘り強く最後まで諦めずにやり抜く姿勢が必要です。

折しも、東京オリンピック開催中ですが、まさにオリンピック選手たちこそ、「成し遂げるまで諦めない」との強い気持ちで自分に打ち勝ち、オリンピックの舞台に立っているのだと思います。何事もそうですが、諦めたらそこで終わり、その先はありません。チャンスを掴む人や結果を出す人たちは、おそらく最後まで諦めずに努力を続けた人たちなのでしょう。

先ほどの解説の中に、『何をやっても成し遂げられない人には、熱意と執念が欠けています。体裁の良い理由を探し、自分を慰め、すぐ諦めてしまうのです。』とありましたが、まさにその通りです。市長就任時に、職員の皆さんに申し上げた「仕事をする上での8つの心得」の中でも、「自分の仕事でないと言うなかれ」～できない理由を探すのではなく、どうしたらできるかを考え、前向きに仕事に取り組む～という項目がありましたが、これと全く同じです。要するに、ネガティブワードの3D（でも、だって、どうせ）を言ってできない理由を探し、グダグダと言い訳ばかりしている人は、もうその時点で諦めています。自分で自分に負けているのです。

先ほど申し上げた「仕事をする上での8つの心得」にもある『できない理由を探すのではなく、どうしたらできるかを考え、前向きに仕事に取り組む』ことで、人間は前に進め、成長できるはずです。

（令和3年8月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

今できることは今やる

私たちは、常にただ一つの仕事だけをしているわけではありません。複数の仕事に同時並行で取り組むことや、思わぬ仕事が舞い込んで、予定よりも多くの仕事を抱えることもあります。しかし、仕事の遅延で市民の生活に影響を与えてはいけません。

市役所の仕事は年度単位が基本ですが、年度始めはその年の計画を立て、軌道に乗せることに苦心します。また、年度終盤は、仕事の仕上げと次年度の準備であっという間に時間が過ぎていきます。

そのため、腰を据えて取り組めるのは、実質半年間だという心構えを持ち、「今できることは今やる」との精神で、前倒しで仕事を進めることが重要です。

元来人間は、面倒くさいこと、やりたくないことはついつい先送りしてしまう傾向があります。しかし、先送りしたところで物事が改善することはあまりなく、特に、よろしくない物事は先送りしていいことなどほぼないのではないかと思います。

市長就任時に、職員の皆さんに申し上げた「仕事をする上での８つの心得」の中でも、「悪い情報は、早急に事実を報告せよ」～悪い知らせはワインと違う。寝かせておけば良くなるというものではない～という項目があります。よろしくない物事ほど抱え込まず、すぐに事実を報告し、できるだけ早く問題解決を図ることが重要です。

先ほどの解説に、『私たちは、常にただ一つの仕事だけをしているわけではありません。複数の仕事に同時並行で取り組むことや、思わぬ仕事が舞い込んで、予定よりも多くの仕事を抱えることもあります。しかし、仕事の遅延で市民の生活に影響を与えてはいけません。』とありましたが、今年度は特にこのことを肝に銘じておかなければなりません。というのも、これからの年度後半においては、通常業務に加えて、コロナウイルス感染防止対策やコロナワクチン接種、台風等の災害対応、さらには10月までに予定されている衆議院議員選挙、来年1月予定の市議会議員選挙など業務が輻輳してまいります。ただ、解説にもあった通り、だからと言って市民サービスの低下を招くことがあってはなりません。職員の皆さんには引き続きご苦労をおかけしますが、職員一丸となって乗り切ってまいりましょう。

（令和３年９月１日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

スピード感を持って決断し、行動する

仕事を進める上で、スピード感は最も重要な要素の一つです。
特に、私たちは市民の安心・安全を確保する仕事をしているため、スピード感を持って決断し、行動することを意識しなければなりません。
決断や行動が遅れると、絶好の機会を逸してしまい、十分な成果が得られない可能性もあります。機を逃さずに当初から迅速に行動し十分な成果を上げるためには、常に仕事の進捗や周りの状況に目を配りながら、真剣に仕事に取り組むことが重要です。
このことが、周りの人を巻き込み、組織全体のスピードアップにもつながっていきます。

「スピード感」は、私が仕事をする上で、とても重要視していることの一つです。職員の皆さんに対しては、常々、スピード感を持って仕事をするようにお願いしていますが、であるからこそ、私自身が、まずは誰よりもスピード感を持って仕事を進めるべきとの思いで、日々スピード感を持って仕事をしているつもりであります。

先ほどの解説に、「決断や行動が遅れると、絶好の機会を逸してしまい、十分な成果が得られない可能性もあります」とありましたが、ある意味、「仕事も鮮度が重要」ということです。スピード感を持って新しいことにチャレンジすることは、誰もが勇気のいることだと思いますが、例えば、「“全国初”とか“県内初”とか、どこの自治体もやっていないからやる」くらいの気概でチャレンジすれば、成功の可能性も上がるだろうし、また、成功した時の喜びといったらおそらく喜び倍増となるでしょう。また、例えば、仕事上何らかのトラブルが発生した際に、すぐに対処するとか、市民から苦情等があった場合に、すぐに現場に駆けつけてまずは話を聞くとか、こうしたスピード感のある対応をするだけで、おそらくは問題が複雑化せずに解決することができることが多々あると思います。こうした観点からも、スピード感を持って仕事に従事することはとても重要なことだと思います。そして、このことは、仕事をする上での八つの心得にある『悪い情報は、早急に事実を報告せよ！』にも繋がっていきます。

ただし、スピード感を持って仕事をしなさいというと、やるべきことをやらずに、手を抜いてスピードだけを上げる人がたまにいます。くれぐれもそうした誤解をしないようお願いいたします。

（令和3年11月1日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

大局観を磨く

大局観とは、物事の全体を広い視野で捉え、本質を把握する見方です。
市役所の一つひとつの事業を切り取ると、必ずしも市民の全てが受益者とならない事業も存在します。そのため、事業の効果については、市全体を広い視野で捉え判断しなければなりません。
また、市民ニーズが高度化・多様化する中で、複数の分野にまたがって市民サービスが提供されるケースも増えています。そのため、多角的かつ長期的な視点を持って全体を見渡すことで、最良のサービスを提供する必要があります。
大局観は、一朝一夕に身に付くものではありません。アンテナを高く、ネットワークを張り巡らし、常に新しい情報に触れることによって日々磨かれていきます。

今回の「大局観を磨く」も、私が仕事をする上で重要視しているものです。特に、この大局観は、管理職になればなるほど絶対的に必要な能力であると考えています。仮に、管理職が若手職員と同じように、全体を眺めることなく目の前の仕事だけをこなしていたならば、おそらくその部や課は、全く仕事が回らない状況に陥るでしょう。すなわち、俗に言う『鳥の目と虫の目』です。管理職は、大局観である「鳥の眼」と細部も知っている「虫の眼」の両方を持ち合わせなければならないのです。

しかし、この『大局観』は、一朝一夕には身に付くものではなく、大局観、すなわち、全体を見ながら仕事をするという経験を積まない限り、身に付かないと私は考えていますし、それも若いうちに経験するほうが、より身に付きやすいと考えています。であるが故に、私は数年前、各部に総括担当を新設して職員を配置しているわけですが、たとえ総括担当でなくても、本人の日頃の意識次第で大局観は学べると思います。すべては本人の意識次第です。

（令和3年12月2日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

よく働き、よく遊ぶ

仕事は、人生の多くの時間を費やすものです。仕事に一生懸命に取り組み充実感を得ることは、人生を豊かにします。仕事で得る生きがいや喜びは人生にとって欠かせないものですが、一方で、私たちは家族や地域に支えられて生きています。

私たちがライフステージに応じて、家族や地域のためにできることを意識し、仕事以外の場でも仕事と変わらぬ情熱を持つことができれば、人生の喜びは増していきます。

仕事以外の場でも視野を広げ、自分を高めるとともに、心身の健康を養うことも重要です。常に一生懸命に前向きな姿勢で、両者の調和を図ることで、人生の喜びは倍増します。

今回の「よく働き、よく遊ぶ」は、私が市長就任時に職員の皆さんにお示しした「仕事をする上での８つの心得」の８項目目にあったものですが、そこには、『仕事も一生懸命。プライベートも一生懸命。仕事とプライベートのバランスを取って充実した生活を送る。』と記載しています。

当然ながら、よく働いた上でよく遊ぶということで、遊びが先ではありませんが、私は遊びの中にも仕事のヒントや重要な意味合いがあると思っています。例えば、職場の懇親会。今はコロナ禍でなかなか開催できませんが、懇親会で同僚の人柄・考え方を知ることもあれば、職場とは違って腹を割って話すことができ、人間関係が深まるということもあるでしょう。フィロソフィの生みの親である京セラの稲盛和夫さんは、主催されていた盛和塾という勉強会の後は、必ず参加者とコンパと称して飲み会を開催し、車座になってひざ詰めで参加者と様々なことを議論して人間関係の構築をされていたそうです。

皆さんご承知のように、仕事をする上で重要な要素の一つは人間関係です。仕事上の悩みにおいて一番多いのは、おそらく仕事の中身よりも職場の人間関係ではないでしょうか。我々は決して一人では仕事はできません。あなたの頑張りは大前提ですが、組織において、あなたを引き上げてくれるのは、頑張っているあなたを見ている周りの人々です。当然、市長である私も感情を持った人間です。そういう意味でも、人間関係は極めて重要であり、その人間関係の潤滑油としての遊び的要素も、あながち捨てたものじゃないし、結構重要な意味があると思いますよ。

（令和４年２月１日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

第４章　結果にこだわる

自治体の常識・殻を打ち破る

自治体は、前例を踏襲しがちですが、時勢が目まぐるしく変わる現在、既存の考え方に捕らわれてしまっては、市民が本当に必要なサービスを提供することはできません。また、新たな課題に柔軟に対応することもできません。

自治体だからこうあるべきという固定観念に捕らわれず、自由で前向きな発想で、市民のために何が最良であるかを判断し、果敢に実行していくことが、「日本一の市役所」を目指すための土台となります。

自治体の常識・殻を打ち破ることは、自分の成長にもつながります。常に、都城市、そして自分の持つ無限の可能性を信じ、勇気を持って挑戦する姿勢こそが、素晴らしい成長をもたらします。

まず、今回の第２部第４章のタイトル「結果にこだわる」これ自体が、今回の「自治体の常識・殻を打ち破る」という観点からは、極めて重要なことなのだと思っています。とかく、役所・公務員という官の世界は、民間企業と違って「倒産」という危機事象とはほぼ無関係なので、仮に自分が担当している仕事の結果・成果が出なくても問題ないと片づけられるかもしれません。一方、先ほど申し上げたように、民間企業の場合はそうはいきません。会社として結果・成果が出なければ、それは「会社の倒産⇓社員が路頭に迷う」という最悪の危機事象に繋がりかねないのです。すなわち、今回の「自治体の常識・殻を打ち破る」ことが、正に「結果にこだわる」ことにつながり、「結果にこだわる」ことが、「自治体の常識・殻を打ち破る」ことにもなるのです。

先ほどの解説にもあった通り、自治体が前例踏襲に終始し、既存の考え方に捕らわれすぎてしまっていては、市民が本当に必要なサービスを提供することはできず、新たな課題等に柔軟に対応することもできないのです。

前例踏襲を破って、新しいことに挑戦することは、確かに不安で勇気のいることだと思いますが、一歩踏み出した瞬間、あなたが新しく挑戦したことは前例になっています。職員の皆さんは、前例を踏襲するのではなく、是非とも前例を創っていってください。新しいこと、難しいことにチャレンジし、良い結果・成果が得られた時の感動に勝るものはありません。大いに期待しています。

（令和４年３月４日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

楽観的に構想し、悲観的に計画し、楽観的に実行する

何かを始めるときに、最初から後ろ向きな気持ちでいては、何も生み出すことはできません。新しいことを成し遂げるには、まず夢を持って、楽観的に構想することが大切です。楽観的な気持ちで自由に構想することで、実行に必要なやる気も増していきます。

しかし、計画を立てるときには、必ずやり遂げるという強い意志を持った上で、起こり得る全ての問題を悲観的に想定する必要があります。そして、対応策を慎重に考え尽くし、成功までの行程を固めなければなりません。

そして、多少のトラブルが生じても想定内と考え、必ずできるという信念を持ち、楽観的に明るく堂々と実行していくことが求められます。

「楽観的」と「悲観的」の両極端な言葉が、同じ文章に出てきていますが、我々人間は元来、そうした両極端な性質を併せ持っているのだと思いますし、その性質をＴＰＯに合わせて使い分けることができるかが重要なのだと私は考えています。例えば、先ほどの文章を真逆に読んでみると、「悲観的に構想し、楽観的に計画し、悲観的に実行する」となりますが、そうして形作られた物事がうまくいくでしょうか？正直、うまくいくわけありません。

あくまでも私見ですが、先月の部課長会議の講話でも幹部職員の皆さんには直接話をしましたが、私は、「小心な楽観主義者こそが、最高のリーダー」だと考えており、そうした人こそが、まさに「楽観的に構想し、悲観的に計画し、楽観的に実行する」ことができる人なのだと思います。「大胆な楽観主義者」でも、ましてや、「大胆な悲観主義者」や「小心な悲観主義者」には、そうしたことを行うことができないでしょう。

根っこは気が小さい小心者が、その繊細さゆえに綿密にリスクマネジメントして計画を立て、絶対大丈夫というところまで物事を追究し、自信を持って実行する、まさに「繊細さを束ねて自信を持ち、その自信をバックに最強の大胆さで行動する」ことこそが重要なのだと思います。

（令和４年５月９日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

コンセプトを立て、戦略的に行動し、結果を出す

自治体の仕事は、数値で評価されるものばかりではありません。そのため、仕事に結果を求めない風土もあります。

しかし、都城市においては、「自治体も経営する時代」との考えに基づき、経営資源（ヒト・モノ・カネ）を有効に活用し、市民の幸福と市の発展を実現しようとしています。

そのため、全ての施策に目標を設定し、その目標を達成するためのコンセプトを明確にし、コンセプトに沿った適切な戦略を練って、施策を推進しています。

このことにより、成功が得られ、より良い都城市が創られていきます。

「コンセプト・戦略・結果」。これまでの行政では、なかなか遭遇しない言葉かもしれませんが、民間では当たり前のこの考え方は、今、そしてこれからの行政では当たり前になってくるはずですし、それを先取りして取り組んでいるのが本市であります。

有り難いことに、最近は、私に対して全国からの講演依頼も増えてきていますが、どこで誰に対して講演する場合でも、私はいつも「結果を出す自治体経営～都城フィロソフィを基軸として～」というタイトルで講演をしています。私の考え方は、昔の横並びの地方創生と違い、今の地方創生は「頑張っている自治体を支援する」との国の方針の下で進められており、すなわち、国も自治体間での競争をある意味促しているわけです。であれば、市長である私としては、本市を勝ち組にしなければならず、そのための一つの考え方・手段として「自治体経営」という考え方があり、それに基づいて本市を経営しています。

自治体経営の３大要素は、先ほどの解説にもあった通り、「ヒト・モノ・カネ」ですが、その中で、最も大切な経営資源は当然「ヒト＝人財」、すなわち、市役所においてはまさに職員の皆さんです。「ヒトが成長すれば、ヒトが構成する組織＝市役所も成長し、そこから生み出される政策もより良いものとなる」と信じており、したがって、その根っこである「ヒト＝人財＝職員の皆さん」を育成する重要な指針・ツールとして、「都城フィロソフィ」を作成し、私も含めて全員で学びを続けているわけであり、今申し上げた根本の考え方を理解した上で、フィロソフィに接していただくと有り難いです。

（令和４年６月３日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

最後に・・・

私は、この「都城フィロソフィ」を含め、学びの機会・成長の機会を、全ての職員の皆さんに平等に与えているつもりでおりますが、この学びの機会・成長の機会を生かすか、生かさないかは、全て職員の皆さんお一人おひとり次第、お一人おひとりの心次第であります。そこから先は、私が口出しすることではありませんが、全ての職員の皆さんが、学びの機会・成長の機会を逃すことなくご自身に生かし、自らの成長を市役所の成長、そして「市民の幸福と本市の発展」に繋げられる、そのような素晴らしい人財となることを大いに期待しています。

「人はすべて自分次第、自分の心次第」です。周りの人や組織・社会のせいにしたくなる心境も分かりますが、まずはご自身の心に向き合ってみたらいかがでしょうか。問題は意外と簡単に解決するかもしれません。

（令和４年６月３日放送　市長のスマイルメッセージ　より）

都城フィロソフィ市長メッセージ集

編集　都城市総務部職員課フィロソフィ推進室

〒885-8555
宮崎県都城市姫城町６街区２１号
ＴＥＬ　0986-23-2119
ＦＡＸ　0986-23-6324