

【市長からの手紙 vol.67】『行政とは最大の共感ビジネスである』

この言葉、若手職員向けの研修でよく口にしています。
限られた財源や資源をどう使うかには、市民の共感が必要です。
優先順位をつけて事業を展開するには、市民の共感が必要です。
行政だけではできない、民間やアカデミアと協働するには、市民の共感が必要です。

『人間が授かった大いなる才能、それは共感する力です』(メリル・ストリープ)
『本当にそうだなあと共感する時、人は心が開き、笑い、新しく生きる力を得る』(山田洋次)

私たちが行政を進めていく力の源泉は「いかに共感を作り出せるか」にあります。今、物質的に満たされた世の中で、多くの方は共感できるものを探しています。多様な価値観が存在するが故に、共感できる価値観や考え方を求めています。共感するからそのモノを買います、その土地へ動きます、その場所に投資をします。

さて、北九州市は「共感」を生み出せているでしょうか？「あの街はこの方向でがんばっているみたいだね。」「あの街の目指す方向性は素敵だね。」「あの街に関わってみたいね」「あの街に投資してみようか」。そんな思いを抱かせているでしょうか。
私たちは、それを常に頭に置きたいと思います。

では、いかに「共感」を生み出せばいいのか。いくつかの鍵があります。
1つ目の鍵は「ビジョン」です。どんな街を目指しているのか、どんな価値を生み出そうとしているのか。それを新ビジョンで表現しました。「一歩先の価値観を体現するまち」であろうと宣言しました。「グローバル挑戦を続けるまち」であろうと宣言しました。その前提として北九州市の誇る人の「つながり」や、人の「情熱」や積み重ねてきた「技術」という原点を大切にすると宣言しました。これに対して「いいね！」をどれだけ獲得できるかが問われるのです。

新ビジョンの重点戦略である「稼げるまち」。ここでは、経済力や財政は「燃料」となります。燃料なくしては街は動くことができないから、十分に作り出す必要があります。ただ、それを元手に何をを目指すのか、何を大事にしていくのか、に「共感」を得ることが必要です。例えば、再生可能エネルギーやサーキュラーエコノミーで、持続可能な社会を作る先導役になるという戦略があります。例えば、「未来の介護大作戦」のように、高齢化大都市の世界におけるフロントランナーになるという戦略があります。また、空港を最大限活かして、「アジアの物流ハブ」になるという戦略があります。創った元手を活かし、北九州らしさのある”志と思い”を落とし込んでいく。それが共感を生み出す 1 つの鍵です。市役所全体が、市政全体が、1 つのベクトルを持って進むための大根本が「新ビジョン」です。

2つ目の鍵は「言葉」です。受け手の心に響くようなコンセプトやワードを作ることが大事です。役所的な、正しいけれど無機質な言葉では人の心は動かさません。新ビジョンに掲げている言葉だけを唱和しても仕方ありません。いわば新ビジョンは憲法のようなもの、いざという時に立ち返るべき”原点”ではありますが、それを個別分野や政策にどう落とし込むのか、どのような「コンセプト」に落とし込むのかが、むしろこれからは大事です。併せて、それをわかりやすいワードにどう落とし込んでいくのか。例えば、化粧品の会社や食べ物の会社が、あれだけ何億円もかけて、自分たちのブランドや魅力を言語化しているのに、行政には大したリソース

もかけず、「突っ込まなければいいや」という無難な言葉で終わらせるマインドがあります。コンセプトやワードは単なるキャッチフレーズやスローガンではありません。人の心を動かし、聞いた人が共感するという次元まで引き上げるからこそ、人は動き、お金は動き、街は動くのです。それを「見せ方の問題だね(大事なものは中身だよ)」と言って軽視してはなりません。

一つ一つの事業を大過なく、無難にやりこなす、運営するというマインドでは人は「共感」しない時代です。税金や保険料を”前払い”した市民の目線やニーズは、いまだかつてなく高くなっています。しっかりと、市政が目指している志や思いをコンセプトで、言葉で、表現すること。それによって、人は共感できるのです。「私たちの会社はつつがなく運営している会社です」と言うのも大事ですが、「私たちの会社はこのような世の中を作るために動いています」と言う方が共感を得ますよね。行政、役所というのは、前者になりやすく、前者の罫にはまりやすいのです。誰にも批判されないように、とにかく目の前のことを粛々と、淡々と、リスクを回避しながら、こなしていく。しかし、(それはそれで大切ですが)そのようなスタンスだけでは、共感を得ることはできない時代となりました。それでは、少なくなる若手人材が働くところとして志望してくれなくなりました。働く職員たちもワクワクドキドキなくなりました。そうすると、とどのつまり、この街から自然に人がいなくなり、企業は手を引き、財政は厳しくなっていき、街は弱くなっていく。その逆回転を私は必ず変えたいと思っています。

そして3つ目の鍵は「熱量」です。市長はもとより、担当する職員の思いやパッションに共感することは往々にしてあります。中身うんぬん、頭での理解や損得だけではなく、その人が本気でやろうとしているのか、熱心に自分のことを思って動いてくれているのか、そこに共感が生まれます。誠実であること、熱心であること、謙虚であること。そういう姿勢によって、人は共感します。私が企業誘致をする時、「何より北九州市職員の熱量にほだされた」ということをよく聞きます。福祉分野の人と話す時、「何より区役所の職員が本当に一生懸命考えてくれた」と聞くこともあります。人は感情の動物です。だから、その人の姿勢やあり方に共感をしてくれるのです。

もう一度言います。「行政とは最大の共感ビジネス」です。共感を生み出すには、小手先のテクニックではなく、しっかりとした志や腹の底から出る言葉や、思いや情熱が大事になってきます。共感を得ていくことで、多くの人を巻き込み、大きなうねりとなり、街がひとつになっていきます。批判や愚痴ではなく、提案や希望を語る。アラを探すのではなく、美点を凝視する。そういう街になっていくことが大切です。そうすれば、行政が描く未来像と、民間企業やアカデミアが描く未来とが同心円になっていきます。

皆さんもう一度、「これは市民の共感を得られるのか」「どうしたら市民の共感が紡げるのか」を常に基本に置いてください。そうでなければ、税金や保険料で市民の皆様からお金を預かり、それを執行させていただく行政としての仕事を果たしたことはありません。そして大きな希望や未来に向かって、市民全体が前向きに心を合わせていく、そういう街を目指しましょう。

『正しさだけでは人は動かない。共感には理屈よりも納得が必要なのである』(カルロ・ペトリニ)

北九州市なら、必ず、できる。
皆さんの奮闘に感謝します。

北九州市長 武内和久

【今週のことば】

『努力ってのは宝くじみたいなものだよ。買っても当たるかどうかはわからないけど、買わなきゃ当たらない。』（北野 武）

ビートたけしさんが、きっと人知れず膨大な努力をしているんだろうな、ということを感じます。それをこんな親近感のある言葉で語る力、これも“共感”を生みますよね。努力したら見返りがほしい、代償がないなら人に尽くしたくない、そんなマインドを軽やかに吹き飛ばしてくれる言葉です。

【タケウチ・ホンの気持ち(20)】

（読む篇）

『夜と霧』（ヴィクトル・E・フランクル）

人類史に輝く不動の名著。先日、この本をまだ読まれてない方も意外と多いな、と感じたので、改めてお薦めしておきます。人類の生んだ貴重な書物のひとつだと思います。「唯一残された、生きることを意味あるものにする可能性は、自分のありようががんじがらめに制限される中でどのような覚悟をするかという、まさにその一点にかかっていた」(p.112)。人生で一度は読んでいただきたい本です。