

はじめに 最近、公務員に、疲れていませんか？

はじめに **最近、公務員に、疲れていませんか？**

公務員になつて、数年経つた皆さん。いま、調子はどうですか？

役所に入りたての頃は、「社会の役に立ちたい！」と張り切っていた人、「安定した仕事に就けて良かった」とほっとしていた人、「企業に落ちたから仕方ないか……」と特に何も期待していなかつた人、いろいろな人がいたはずです。新人の頃は必死で気づかなかつたことも、数年も経つと良いことも悪いことも見えてきます。特に公務員は、世間からホメられることより叩かれることの方が多い。この現実に直面すると、漠然と疲れがたまつて、入庁時の志や安心感もどこかへ消えていく。ふと横を見れば、もう何十年も公務員をやっている先輩や上司がいます。疲れている人もいれば、やたらと元気な人もいる。人それですが、みんなに共通しているのは、何かを悟つたような、不思議な強さがあることです。あきらめ？開き直り？疲れ切つた向こう側には、安住の地が拓けているのでしょうか？

翻つて自分を振り返つてみると、疲れの原因にもいろいろあることに気づきます。

- ・忙しいのに上司は暇そう／上司は指示も機嫌も不安定／アツい上司に煽られるこんな「上司疲れ」にウンザリして、年齢が近い先輩や同僚を見渡すと……
- ・職場への愚痴が長い／将来の夢語りがウザい／リアルな噂話が怖い「同僚疲れ」にもウンザリ。さらには業務で接する住民の方々を思い出すと……
- ・いきなり怒鳴られた／毎日電話してくる／いつも論破される

職場の上司・同僚以上のヘヴィ級の「住民疲れ」に、心底グッタリします。

上司、同僚、住民……。あなたの周りには、実に様々な人たちがいて、支えてくれる人もいれば、その逆もいる。仕事量の多さに由来する肉体的な疲れよりも、人づき合いに由来する精神的な疲れの方が、ジワジワと自分を追い詰めてきます。でも大丈夫。公務員の疲れは、コツをつかめば、和らぎます。

良くも悪くも公務員界は、人材も仕事量も、極端なことは稀で、フツーが基本。

ある意味、手の届く範囲に上司がいて、同僚がいて、市民がいます。そして、疲れの隠れた原因ともいえる、「お堅い役所の組織構造」も、各課の特徴はパターン化されているので、慣れてくれば、日々のやり取りもスムーズにこなせます。

疲れることは、悪いことではありません。むしろ、成長するためには必要な栄養であり、疲れた分だけ、人間的に大きくなれます。

といつても、疲れている本人には響かないですよね。

キレイごとよりも、いますぐ良くなれクリをくれ、というのが本音のはず。

本著では、疲れている若手公務員の皆さんに、対人・対組織にまつわる各種症状への「柔らかい処方箋」をお伝えします。効果・効能は、クリをお試しする人次第ですが、疲れの原因と対処方法がわかれれば、少しは楽になるはずです。

疲れの向こう側にある世界を、覗いてみませんか？

シヨクあたり

職場環境



たてわり

しきたり

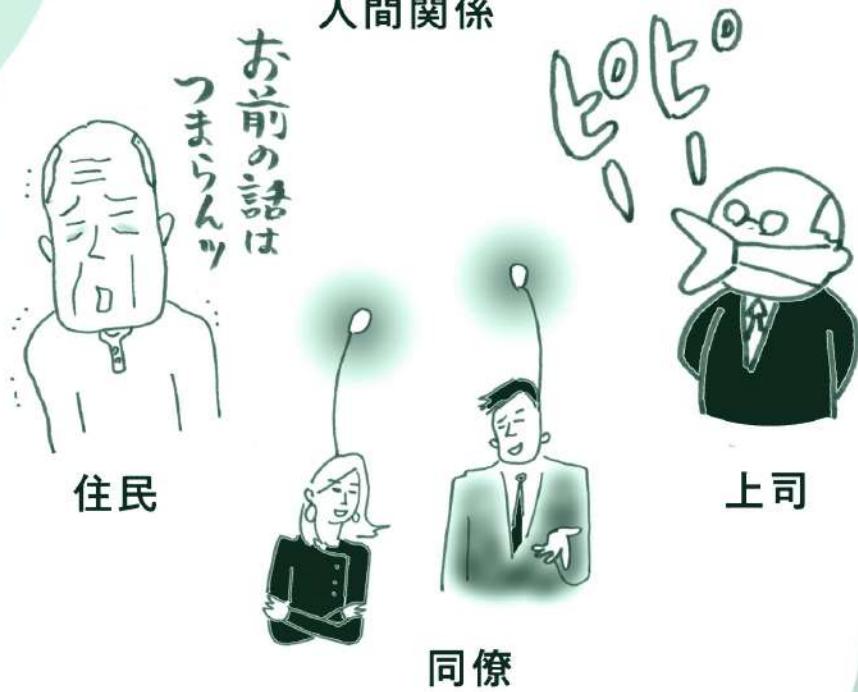
「理由」と「仕組み」の早期発見！

本書を読めば
つらい症状もスッキリ！

役所にはびこる“二大疾患”

ヒトあたり

人間関係



お前の話は
つまらんッ

住民

上司

同僚

第1章 上司に疲れたとき

- ◎ 対上司には「聞き分けの良い猫」になる!
- 1 いやそれアナタの仕事でしょ! オシツケ上司 ～でもひとまず「ハイヨロコン!」～ 16 14
 - 2 ほおっておけない! ワチャワチャ上司 ～おさわがせ上司に良く効く「きつけ薬」～ 20 28
 - 3 相談しても答えは曖昧 スレチガイ上司 ～無責任上司には「焦らし誘導」～ 24 24
 - 4 出ました「やっぱ元の案で」! コロコロ上司 ～おさわがせ上司には「焦らし誘導」～ 28 28
 - 5 ついていけない! アゲアゲ上司 ～落ち着いて「腹八分」対応～ 32 32
 - 6 人事考課もサジ加減、コヒイキ上司 ～「これ面白いからやろうよ!」は「ウケ流す」～ 36 36
 - 7 お役所仕事は納期が命。シンチヨク上司 ～まめな確認には「過少申告」～ 40 40
- COLUMN 1 精神を削られる! 上司からの「最近、元気ないの?」
- 44 44

第2章 同僚に疲れたとき

- ◎ 複雑怪奇な同僚には「間合いと振る舞い」
- 1 「勉強会来ない?」仲間ウチ同僚 ～意識高い系には「アンテナ隠せ」～ 48
 - 2 明日は我が身! 地獄ミニ同僚 ～狭い世界はどんな噂も「あわせて語らす」～ 52
 - 3 それ言うの何回目? 愚痴グチ同僚 ～現実逃避は「期間限定!」と割り切ろう～ 56
 - 4 甘えて良し! アネゴ肌同僚 ～姉御がいるなら「見て学ぼう」～ 60
 - 5 頼んでないけど……仕事サバイバル同僚 ～仕事を奪いあう相手には「ほめて刺せ」～ 64
 - 6 「なんとかならない?」には応じよう。オタガイ様同僚 ～持ちつ持たれつ「円満同期」～ 68
 - 7 ブランド物を気にしてくるおしゃれチェック同僚 ～シャレオツ系は「傍から鑑賞」～ 72
- COLUMN 2 聞かないで! 休暇前の「どこ行くの?」
- 76 76

第3章 住民対応に疲れたとき

- ① 関係を築く！ 対住民は「善良なる八方美人」！ 78
- ② 窓口対応は初動が命。お連れ様住民 ～同調圧力には「組織で対応」～ 84
- ③ 「この解釈はおかしいですね」論理住民 ～たたかに！となつたら「臨機応変」～ 88
- ④ ご指名入ったら素直に喜ぼう！ 常連住民 ～「つかず離れず」の関係づくり～ 92
- ⑤ 「公務員のくせに」「すみません。オフなのに住民 ～税金で暮らす肩身の幅は「普通」でOK～ 96
- COLUMN 3 からまれたくない！ 同窓会とか「参加する？」 100

第4章 お役所組織に疲れたとき

- ① 役所由来の「職あたり」は慣れることから 102
- 役所の家族
1 庶務課・人事課・財政課・会計課 104
- 役所の頭脳
2 企画課・都市計画課・福祉企画課 108
- 役所の良心
3 生活福祉課・高齢福祉課・障がい福祉課 112
- 住民の接点
4 住民課・住民税課・資産税課・納稅課 116
- 民意の秘書官
5 秘書課・議会事務局 120
- 地域のエンジン
6 商業振興課・産業振興課・農業振興課 124
- 社会の窓
7 地域支所・地域活動支援課 128



第1章

上司に 疲れたとき

8

広報課・観光課

まちの外交官

魅力を発信、来訪者をおもてなし

子育て支援課・男女共同参画課・教育委員会

課題は山積、子育てママパパの応援団

消防本部・防災対策課・交通安全課

有事に備え、何にもないことが幸せ

安全の司令塔

地道に啓発、時にはシビアに強権発動

環境対策課・廃棄物対策課

The ライフライン

予算はガツツリ、インフラの創造と管理

土木課・都市整備課・河川課・建築課

当然のサービス、でも経営視点は不可欠

上下水道局・交通局

ひとさじづつ。

COLUMN 4

意外とお得！マジでクジゴジ、「やってみる？」

おわりに

157

156

152

148

144

140

136

132

対上司には 「聞き分けの良い猫」になる！



入庁して数年経つと、上司との関係にも疲れがきます。新人の頃は、先輩も上司、係長、課長補佐、課長とレベルはあがり、部長以上は、もはや神。謁見すらできません。ところが五年も経てば、部長とも気軽に話せるようになり、上司の絶対性は薄れがち。次第に、仕事の良し悪しよりも、人としての「好き嫌い」「合う合わない」という感情に支配されるようになります。ウマが合わない上司でも、一段低いところから、基本は謙虚に、時には意見も言いながら、程よい関係を保ちたいのですが、

どうしたらしいのでしょうか？

オススメは、上司の「イヌ」ではなくて「ネコ」になること。イヌの場合、「忠犬」の名のとおり、上司の言いなりになる印象が強い。露骨な忠犬は、上司からのウケがよくても、課内の同僚の不興を買います。一方で、「ネコ」ならば、犬とちがって自由気まま。上司からすれば、懐いてくるときもあれば、急にソッポを向く「は、つかみどころがない存在」。上司の指示に従いつつも、微妙に不満そうな表情を醸したり、それでいて、上司が困っているときには、さらっと助ける。この「つかず離れず」が、上司に対しても同僚に対しても丁度良い距離感です。

こんな神対応ができるのか、半信半疑かもしだせますが、「イヌよりもネコ」を意識するだけで、随分心が軽くなります。次項からは、「ネコの奥義」を披露しますので、構えず気ままに読み飛ばしてください。



フリカタの美学？

上司も時には、手を動かす必要があります。たとえば、議会答弁や業務進捗管理表など、課を背負う業務は本来課長が筆を執るべき仕事です。ところが、責任ある

役所には階級があり、それぞれ責任の重さは変わります。それは、決裁の「印鑑」欄を見れば一目瞭然、最後に押印する人の責任が一番重い。ただ仕事量はその逆で、作業的なものは、末端のヒラ職員が一番多くなります。

責任と作業量は反比例するので、課長は手を動かすよりも頭を動かし、上がつてくる仕事の「判断」をすることがメイン業務。なのに実際は、手も足も、頭も動かさずに、口しか動かさない上司がいたりして困ってしまいます。

責任と仕事の反比例

いやそれアナタの仕事でしょ！ オシツケ上司

～でもひとまず「ハイヨロコンデ」～



業務すら、他のルーチン業務と同様に部下に振つてくる「オシツケ上司」も、庁内にはたくさん棲息しているわけで……。

一番多い種は、**モノグサ系**。上司の地位と引き換えに、努力する気力を失い、漫然と椅子に座り続けるタイプ。

彼らはなんでも部下にフリます。フリれた仕事は、質よりスピード重視で即対応。丁寧に根拠を積み上げても、彼らは全然見る気なし。文字サイズを大きく、パッと見てわかりやすい資料を、素早くつくって片づけましょう。

次に多い種は、**ニゲタガリ系**。彼らは責任を自分でとらず部下に分散させ、難しい仕事ほど率先して振つてきます。

振られた仕事を返すときは、上司が好きそうな情報をテンコ盛りにするのがポイント。こうすると、急に興味が湧いてきて、逃げ出さなくなります。この際、「きっと、これで大丈夫だと思います」と、小さな太鼓判を申し添えることもお忘れなく。その後、状況次第では「君が大丈夫って言つたのにー」と攻めてくることもありますが、彼らは年中誰かのせいにしているので、気にしなくとも平氣です。

最後に、イクセイ系。このタイプは、あえて上司がすべき仕事を部下に振つて部下を育てるタイプ。親ライオンが子ライオンを谷底に落とすのと同じです。

仕事をフラれた直後は、「これ上司の仕事じゃね!」といらだちますが、たとえば議会答弁や進捗管理は、手を動かすうちに課全体の仕事の流れや対外的な言い回しが理解できる仕事。できる範囲の内容で仕上げて早目に提出すれば、彼らは資料を添削しながら「○○さんの資料のおかげでうまくいきそうだよ」とねぎらってくれるはずです。

格好よいフラれ方

仕事のフリ方は、上司によって千差万別。自分が得るモノも感じ方も変わります。どうせやらなきやいけないなら、うんざりしつつも「ハイヨロコンデ」と受け流し、やれる範囲でこなせば小さな達成感も得られます。先送りしても口クなことはないので、上司に速球を投げ返す勢いで、さっさと対応してしまいましょう。

ビビる上司は、総じてマジメで、実は頭の回転が速い人が多い。この「マジメ×頭の回転数」のメカニズムが、不幸を呼びます。

たとえば議員に呼ばれると、議員の性格、呼ばれた理由、対処方法な



『』 ビビリのメカニズム

傍から見ると面白くても、「自分が上司の代わりにやつた方がよいのでは……」と僭越ながら思うこともあります。

見事なマッチポンプ……。

『2』 ほおっておけない！ ワチャワチャ上司

～おさわがせ上司に良く効く「きつけ薬」～

小さなことでも大騒ぎする人は、どこにでもいます。子どもならご愛嬌ですが、同僚なら少しウザい、まして上司ならば、結構ウンザリします。

議員から呼び出されれば「ヤバイヤバイ、誰か一緒に来て！」と同伴募集、首長説明の前には「わあ、誰か代わりに説明して！」と、半泣きで懇願。ただ、いざ本番が近づくと急に責任感を発揮して「やっぱり俺が説明する」と、開き直り。「お、やるじゃん」と部下は一瞬見直しますが、蓋を開けると、自ら説明しはじめた途端、テンパりはじめ、最終的に部下がフォロー。

『』 慌てる上司

どすべてが一瞬で浮かんでしまうため、とたんにフリーズ。しかもマジメスイツチが即座に入り「こんな大変なことをオレ一人で!」と一挙に抱え込み、パニック。ここまで三秒。常人ならば数分かけてじっくりと判断することも、高速で強制終了。まさに「繊細な天才」、ちょっと可哀そうです。とはいえた目の前でワチャワチャされると、課全体が新喜劇のようにドタバタしてしまう。時には、冷静なツッコミも必要です。

💨 クールなツッコミ

上司がワチャリはじめたら、落ち着くまで、静観。高速処理中には、余計なコメントを入れてはいけません。その後、無口になつた頃合いで、「大丈夫ですか」と優しく声掛け。この段階では、上司はフリーズ状態のため、一つひとつ、順序だてた対応が必要です。

気をつけたいのは、上司のプライドを傷つけないこと。僭越な態度をとつたり、

部下が全部を仕切ろうとしたりすると、途端に不機嫌になります。まずは、上司を立てる形で、「議員はこういう性格ですよね」「この案件なら、こうしたらいいですね」と確認調で質問していくと、冷静さを取り戻します。

最後は「大丈夫だと思いますが、念のため、一緒に行きましょうか」と提案。このキメ台詞で、上司は落ち着き「大丈夫、オレ一人で対応するから」と開き直ります。もちろん、「一緒に来て」と言われば、迷わず同伴。このプロセスを経た上司は、妙な強さを發揮、本番は一人でやりきつてしまふから、不思議です。

このタイプの上司は、本来は天才ですので、落ち着けば能力を發揮します。一番怖いのは、冷静さを欠いたまま本番を迎えること。それを防ぐためにも、相手の状況を見極めながら、ツッコミ型のきつけ薬を処方しましょう。

もちろん、巻き込まれたくない人は、ずっと傍観していてOK。テンパっているときの上司は、周りが全然見えていません。助けてくれた人のことは覚えていても、傍観者のことは、全然覚えていませんから、大丈夫です。