

寄稿

私は「辞めたい」を、こう乗り越えた

滞納整理を「天職」にした 3つのキーワード

寝屋川市経営企画部企画三課広報編集長

岡元 謙史



Profile

おかもと・じょうじ

1983年生まれ。2006年に寝屋川市に入庁後、12年間にわたり、さまざまな債権の滞納整理に従事し、市税滞納額70%（約25億円）削減に貢献。2022年より現職。「滞納整理に価値を見出して伝えることで、受講者の不安や葛藤を取り除く」という独自スタイルによる研修を全国で実施し、6年間で延べ3,700人が参加。受講者が給食費の滞納ゼロを達成するなど、すぐに使えて再現性の高いノウハウを伝えている。執筆に、「滞納整理のための空地・空家対策」（『税』2018年3月号）など。著書に「現場のプロがやさしく書いた 自治体の滞納整理術」（学陽書房）がある。「地方公務員が本当にすごい!と思う地方公務員アワード2018」（株式会社ホルグ主宰）受賞。

「ここでは、入庁当初から滞納整理業務に従事し、最初は「辞めたい」とばかり思っていた私が、やがてこの仕事を「天職」と思うに至った経緯をお伝えします。若手職員の方々と、彼ら・彼女らを育成指導する人事や上司の方々と、双方の参考になれば幸いです。

絶望と悔しさと怒りに 震えながら涙した夜も

こんなはずではなかった。頑張つて公務員になったけど、もう、辞めてしまおうか――。

今から17年前、入庁1年目の初夏の頃、私は毎日このようなことを考えていました。当時の仕事は「保育料の滞納整理」。滞納者に窓口や電話で支払いを請求するのが日課です。

アプローチしたい方々は日中に働いているため、夜間に電話催告をすることに。ただ、その時間は、「お金に困って生活が苦しい中で必死に働いて、ようやく家に

帰ってひと息つく」瞬間。そこに役所から請求の電話が来るわけですから、気分が悪いのは当たり前です。

基本的には不機嫌に対応され、ひどい時には「俺は、お前みたい鉛筆転がしてたら金ももらえるような仕事とは違うんじゃないボケ!」、「税金で飯食ってるくせに偉そうに言うな!」、「苦しい人間をさらに追い詰めて、お前ロクな死に方せんぞ!」などと、ありつたけの罵詈雑言を浴びせられる始末。

「役所の『役』という字が表すのは、人の『役』に立つということ。きつと感謝される仕事だ」という期待に胸を膨らませて迎えた初仕事でこの仕打ちですから、その落差たるや、ものすごい衝撃でした。散々に怒鳴られた後で一方的に電話を切られ、絶望と悔しさと怒りに震えながら涙した夜。今も思い出すだけで少し胸が痛くなります。

しかしながら、私は役所を辞めるどころか、その後12年間にわたって滞納整理

業務に従事し、この仕事を「天職」と呼ぶに至ります。そして、全国で滞納整理の研修講師を務め、「地方公務員アワード」を受賞し、ついには滞納整理の本を出版するのですから、人生は何があるかわかりません。

私の中で、どのようにして「辞めたい」が「天職」に変わったのか? キーワードは「出会い」「チーム」「ほめる生き方」の3つ。それぞれ紹介しましょう。

書物の中の師、仕事の仲間 人生を好転させた「出会い」

まずは、「出会い」について。

滞納整理業務に苦しんでいた私を救ったのは、「本」との出会いでした。デール・カーネギーの名著『道は開ける』と『人を動かす』。この2冊のおかげで、私の人生は大きく好転します。

『道は開ける』は、どんなに辛くて困難な状況でも乗り越えられると教えてくれる本です。古今東西においてあらゆる

困難に見舞われた人たちが、それらをどう乗り越えたかについて、数々の実例がユーモアも交え、優しい語り口で書かれています。「先の見えない暗い未来におびえることなく、今この瞬間に集中し、なんとか今日一日だけは乗り切ろう」。そうしたアドバイスをひとつ一つ実行したことで、本当に道が開かれました。

そして、トラブル続きだった滞納者対応をなんとかしたいと手に取った『人を動かす』。読み進める中で「人の数だけ正義がある」、「その人の過去を責めたとしても得られるものはない」といった気づきを得て、学んだことを実践した結果、これまでの失敗が嘘のように改善され、驚くような成果が出たのです。こうして「本」の中に師を見出した私は、そこからさまざまな本を通じて「師」と呼べる方々と出会います。

また、仕事と向き合い、悩み、苦しみ、葛藤しながらも学んで実践していく、その過程でたくさんの「仲間」と呼べる人

たちとも出会いました。寝屋川市でともに汗を流した上司や同僚はもちろん、全国にできた仲間とは、滞納整理業務を離れた今も繋がっており、この関係は私にとって一生の財産です。

私が仕事を辞めることなく続けて来られたのはこれら「出会い」のおかげであり、こうした数々の出会いがなければ、今の私はありません。そして、「今度は私が誰かの支えになれば」と、祈るような気持ちで研修をし、本を出版し、こうして原稿を執筆しています。

自分だけの最強の「チーム」を創ろう

次にお伝えしたいのが、「チーム」というキーワード。

この「チーム」というものにとらえ方、概念が、私と皆さんとは少し違うかもしれない。一般的に「チーム」というのは、「共通の目的を持ち、活動をともにする集団、集まり」のことを指します。「プロジェクトチーム」がわかりやすいですね。

しかしながら、私にとっての「チーム」はもっと広い概念で、「困った時に支えてくれる存在の集まり」を指します。仕事で困った時、私は家族や友人に支えられ、全国の仲間にもたくさん助けられました。本を通じて得た「師」もチームメンバーです。中には松下幸之助さんのように、すでにこの世にはいない偉人もいました。が、「講演録」という力強い

声で常に励ましてくれた最高のメンバーの一人です。

繰り返しになりますが、私の「チーム」の定義は「困った時に支えてくれる存在の集まり」であり、チームに加入してもらう際、その方の同意は不要です(笑)。メンバーには Mr・Children の桜井和寿さん、Superfly の越智志帆さんといったアーティストもいて、素敵な音楽で癒し、励ましてくれます。何か新しいことを始めたい時にはキングコングの西野亮廣さんが背中を押してくれて、楽しい気分になりたい時には同じくキングコングの梶原雄太さん(カジサック)が全力で笑わせてくれます。メディアやSNSが発達した現代では、本や YouTube 等で自分を支えてくれる存在と簡単に会うことができます。なお、チームメンバーは人に限りません。一緒に暮らすワンちゃんや、大切な人からもらったプレゼントだつて、あなたの支えになるならば立派なチームの一員です。

このように、自分を支え、励ましてくれる存在を集めて「自分だけのチーム」を創ることで、辛い時や苦しい時も孤独にならず前を向くことができます。ぜひ、あなただけの「最強のチーム」を創り上げてください。その際、私もチームに加えてもらえたら幸いです。

ちなみに、滞納整理キャリアの後半において、私は滞納者の方々をも「自分のチームの一員」ととらえることに挑戦して

いました。孫子の兵法「戦わずして人の兵を屈するは善の善なる者なり」の実践ですね。「私の知識・経験であなたの問題を解決するのを手伝うから、あなたも私を助けてくれ(滞納金を納めて私に成果をもたらしてくれ)」という論法です。滞納者の方々にとっては経験したことのないアプローチだったようで、これまで払ってくれなかった方が払ってくれるなど、一定の効果があつたように思います。

人やモノ、出来事に価値を発見し伝える「ほめる生き方」

私が滞納整理の仕事で「天職」ととらえることができた最大の理由、それが「ほめる生き方」に出会ったこと。ここでいう「ほめる」とは、人にお世辞を言ったり、ゴマすりをしたりするのではなく、「人やモノ、起きる出来事に価値を見出して伝える」という、一般社団法人日本ほめる達人協会(ほめ達協会)が新定義した「ほめる」を、実践する生き方を指します。

私が本を通じて出会ったさまざまな師の中で最も強く影響を受けたのが、ほめ達協会理事長の西村貴好氏。「ほめる生き方」という著書を読んで感銘を受け、ほめ達協会主催の「ほめ達検定」を3級、2級、1級と受験し、さらに講座に半年間通って、平成28年にほめ達協会の認定講師になりました。

「ほめる」人やモノ、起きる出来事に価値

を発見して伝える」という生き方を実践する中で、私は自分が大嫌いだつた「滞納整理」という仕事の価値を発見しようと試みます。

その結果、辿りついた答えが「滞納整理は、川を綺麗にする仕事である」というもの。お金の流れを川とするならば、滞納は「淀み」です。その淀みを取り除き、川が正常に流れるお手伝いをする。淀みが生み出す怒りや悲しみといった悪感情すらも、滞納整理を進めることで流してしまうことができる、尊い仕事であるという結論。こうした境地に至り、私は滞納整理を「天職」ととらえることができました。

* * *

辛い仕事に直面し、「辞めたい」と感じたとしても、素敵な本や仲間と出会い、それらの存在に支えてもらいながら、改めて仕事の価値を発見し、伝えていく。その過程を通じて、もしかしたら「辞めたい」と思っていたその仕事に「天職」になるかもしれません。そのためには職場の側も、上司・同僚のサポートの充実や業務プロセスの見直しなど、より働きやすい環境づくりを進めていくことが、当然に必要であると考えています。

最後になりましたが、「辞めたい」と悩むことは「より良く働きたい(生きたい)」という強い思いの裏返しでもありません。皆さんのその思いが、より良い未来へと繋がることを心から願っています。