

私の大事な仕事の一つに、「先を読み、手を打つ」

ことがあります。役場の仕事がどのように変わっていくのか、まず、役場の仕事を変えるものは何なのか、それをどのように捉えればよいのか、次に、どのような手をどの時点でどのように打てばよいのか、最後に、投入できる財源の多寡と職員の数と能力の裏付けはどうかといった事柄です。

地方自治体が今後どのような方向をたどるのかと言えば、間違いなく地方自治体に付与される権限は増えるとともに、付与されるスピードは加速されるものと受け止めています。

政権政党が交代し、地域主権が提唱されるようになり、これまでの地方分権の考えが変わり出し、権限を付与される地方自治体の責任を明確にかつ強力にする方向にアクセルが踏みこまれようとする機運が出てきました。そして、その方向が進展すれば、地方自治体の行政サービスの多様性に拍車がかかることは想像に難くありません。さらに、少子高齢化のうち、高齢化のベクトルが今後ますます強まることを考えれば、高齢者の外出や社会参加を促す支援の手立てが必須となり、安全安心な社会整備を求める声が大きくなることは目に見えています。

この三つの事象を真摯に受け止めれば、①地方自治体の管理職の職務と責任の強化を踏まえた人材育成の要求、②行政の区分を越えた苦情処理の管理、すなわち、苦情処理の専門家による処理の要求、③高齢者の外出支援に対する社会整備の要求となつて現われてくるものと考えています。

握した上で、必要があれば指導する実地教育の態勢を整備することが求められます。この実地教育を通して管理職の職務と責任に対する資質の強化を図り、併せて部下に対する人材育成の要求を満たし、加速される国や県からの権限移譲に对应しなければならぬと考えますので、今後の管理者教育は実地教育に重点を置いたものを志向したいと考えています。

### 苦情処理の専門化について

国や県からの権限移譲が加速されると、地方自治体の行政サービスの多様性に拍車がかかり、行政に対する苦情はこれまでと比べて量的に増えるばかりか、その内容においても質的にも異なったものが現われ、苦情処理の組織的かつ技術的な見直しが求められることは間違いないでしょう。

これまでの苦情というものは、おおむね内容が分かりやすく、市民の皆さまは苦情の持ち込み先について見当がつくものが多かったの

ではないかと思えます。したがって、役場の職員も持ち込まれる苦情について、それ程問題なく処理は出来たのではないかと受け止めています。

しかしながら、最近の苦情で目につくものは、苦情の持ち込み先が分かりにくいもの、複数の課にまたがるものが散見されることが多く、その処理に携わる職員の数や要する時間が増えたことです。言い換えれば、日々の業務処理にしわ寄せが起きる苦情が見られ始めたのです。もちろん、寄せられる苦情の変化も手伝っていることは想像に難しくありません。

社会環境の変化には、近年の住民目線の行政といった視点の変化が苦情を持ち込みやすい環境を創り上げたこと、国民の総中流意識が崩れて格差社会が生まれ、たことなどが大きな要因として挙げられます。

今後は、国や県から移譲される権限は増え、加速するばかりか、これに社会環境の変化が加われば、持ち

## 町長からのメッセージ 87

# 先を読んで手を打つ



### 管理職の職務と責任に対する資質の強化について

これまでの管理職に対する教育や研修は、押し並べて講師による講話といった研修が大半を占め、講師が話し、管理職が聞くという一方通行の形式で行われていたと言ってもあながち間違いではないでしょう。したがって、管理職にある職員は、管理職の職務と責任について知識としてはおおむね承知しているものと受け止めています。

一般的に、管理職の職務内容は業務管理と人事管理でしたが、近年になって危機管理が加わりました。業務管理は課の所掌事務が何であり、どのような法律に基づいたものなのか、どのように処理するのか、時間的推移のなかで所掌事務がどのように変化するか、変化を起こす要因を特定し、データによって裏付け、その動向を追い、所掌事務を定性的かつ定量的に把握した上で部下に所掌事務を割り振り、事務処理の進捗状況や事務の質をチェックするものです。

抗し、平成28(2016)年からその人口構成が逆転します。

高齢者は年を追うごとにその数は増え、平成17(2005)年に5,358人であったものが、平成47(2035)年には8,665人となるものと推計されています。

時折、新聞の記事などに75歳前後の高齢者が運転免許証を返納する動きが報じられています。加齢に伴って身体がさまざまな知覚能力が急激に低下して車の運転に支障をきたし、家族から運転免許証の返納を勧められるようです。運転免許証の返納に拠って、外出の足がなくなり、閉じこもりが始まるようです。

70歳には70歳の、80歳には80歳のしんどさが高齢者にはつきまといまいます。高齢者の外出や社会参加を促すには、そのための支援の手立てを講ずる必要があります。昨年の12月21日付の静岡新聞の社説には次のように述べられています。『話し相手や誘う相手がいればまだしも、次第に周囲とのつ

クするものです。

人事管理は部下の能力や性格、人間関係などの把握を内容とするものであり、所掌事務をチームワークで処理するのに最適な部下の組み合わせを見出し組織に反映させることに尽きます。危機管理は、経済状況や社会環境の変化によって管理職に求められたものなのです。危機管理が業務管理や人事管理と異なるところは、状況認識を必要とし、その上で判断力と決断力が求められることにあります。すなわち、不測の事態が発生した場合、並みの力量ではなく、まさに危機管理能力の有無が問われ、無ければその不測事態に対する対応、判断、指示のミスが生じ、行政不信を招く恐れがあるのです。それ故、危機管理は、業務管理や人事管理と異なり、特別に教育する必要があります。

危機管理は別として、管理職にある職員が業務管理と人事管理について習得している知識を日々の業務処理において適宜適切に発揮しているかが問題であります。それ故、実態を把握する必要があると思います。危機管理は別として、管理職にある職員が業務管理と人事管理について習得している知識を日々の業務処理において適宜適切に発揮しているかが問題であります。それ故、実態を把握する必要があると思います。

「健康を維持しやすく、社会に参加しやすい環境の整備」、私が以前、福祉社会の建設に挙げたスローガンの一つです。健康づくりの教室やイベントに参加を希望される高齢者の方々が増えていますが、現状は、そこに行く足の確保がネックになっていきます。今年度には出来る限り早めに足の確保を目的とした「福祉ボランティアセンター」を官民協働で立ち上げ、高齢者の皆さんのための足を提供したいと考えています。

