町長からのメッセージ 90

行政相談（苦情等）窓口の開設

行政相談（苦情等）窓口が7月1日に開設し、窓口専用の回線を用意しました。窓口には、役場に長年にわたり勤務し、行政に明るい行政経営指導員を配置し、町民の皆さんの行政相談に応じます。

町民の皆さんの日常生活のかなりの割合は、朝起きてから夜寝るまでさまざまに行政との関わりを持っています。一つ、一つ数え上げれば、きりがありません。また、忘れてはならないことは、行政は町民の皆さんが納めてくれた税金によって営まれていることです。町民の皆さんが納めてくれた税金で行政が営まれ、皆さんの日常生活はその行政と密接に関わり合っています。

町民の皆さんは、皆さんの納税によって行政が営まれている以上、行政に対して潜在的に厳しい意見をお持ちです。したがって、ご自分の日常生活の関心事や地域の問題について役場に相談や要望をされることもあるでしょうし、また、相談に応じた職員の説明に納得がいかなかったり、職員の勤務態度にカチンと癇にさわったりすることなど、いろいろ行政に対して要望や苦情などをお持ちではないかと常日ごろ考えています。

7月1日以降、町民の皆さんが相談や苦情などをお持ちの場合、『①内容と担当がはっきりと分かっている場合は、これまでと同じようにそれぞれの課に、②内容は分かっているけれども、担当が分からなかったり、複数の課にまたがったりする場合は、行政相談窓口に――』それぞれ申し出ていただければ、町民の皆さんの相談や苦情などにでき得る限り応じ、皆さんの納得のいく行政に仕上げてまいりたいと思います。

国の行政の変化について

政権交代に伴い、自民党の地方分権から民主党の地域主権へとスローガンが変わりました。このスローガンの変化の微妙な意味合いの違いから、国から地方への権限の移譲についてこれまで以上にアクセルが踏み込まれる気配が色濃くなってきたように感じられます。これまでは、国はさまざまな行政の分野において、権限と財政を一手に握り、福祉、保健、医療、介護、教育など地域住民の生活に密着した事業についてもいろいろな縛りをかけ、地方自治体をコントロールしてきました。

確かに、戦後、わが国が復興の過程で、国民が全国どこに住んでいても一定のレベルの生活水準を享受できるようにするために国が縛りを掛けることは必要なことでした。そうでなければ、国土の均等な発展が阻害され、スムーズな戦後復興は出来なかったでしょう。

しかしながら、戦後の復興が一定レベルに達し、国民の生活が量的な豊かさから質的な豊かさへと生活の力点が変わり始めてから、国による一律のコントロールは必ずしも国民から歓迎されるものではなくなってきました。福祉、保健、医療、介護、教育など地域住民の生活に密着した事業については、住民が住み、住民が生活を営む地域社会の状況に精通し、状況に合ったきめ細かな行政サービスを提供できる基礎自治体である市町村に任せたほうが無駄がなく、効率的に行われ、サービスを受ける住民に喜ばれるのではないかといった考えが登場してきたのです。

行政の考え方が変わってきたことに加えて、国の財政事情が厳しさを増してきたことも地方分権や地域主権を後押ししてきました。国にお金がなくなり、国が地方の面倒を十分に見ることができなくなってきました。原因は、言わずと知れた、積み上がった膨大な借金の山です。これまでのように面倒は見れないから、自分のことは自分で何とかしろ、少ない金をそれぞれ自分たちで頭を悩ませ、使い道を考えろ、そんな声が聞こえてきます。

国がひも付きでないお金を地方にくれるのか分かりませんが、国や県の持っている権限については地方自治体に押し付けてくることは間違いありません。権限が地方自治体に移譲されれば、これまでは市町村の担当ではなかった行政分野も市町村が処理しなければならなくなります。そうなれば、町民の皆さんから、これまでとは異なった相談や苦情などが寄せられることは明らかなことです。市町村も国の考え方の変化に応じて、行政も変え、行政に寄せられる相談や苦情などに対してもその動向を見極め、適切な対応策を講じることが求められています。

地域社会の変化について

『隣の家の住人がどこかに引っ越して空き家になり、庭木が大きくなって枝が伸びたり、雑草がはびこったりして私の家の敷地に入ってきて困っています。空き家のままでは不用心でホームレスが入ったり、若しかして不良少年たちのたまり場になったりしてたばこでも吸って、火事でもなったらと心配の種が尽きません。何とかしてくれませんか。』

以前、このような相談を持ちかけられたことがありました。このような相談は民間と民間（民民）の問題であり、一般的に行政が取り上げることには馴染まないものであると考えられてきました。しかしながら、このような相談は住環境の悪化、火事や犯罪の発生など地域の複数の住民の生活に密接に関係するものであり、相談を寄せられた住民の個人的な問題として片付け、取り扱わないという訳にはいかなくなってきました。

少子高齢化の進行によって、地域社会の姿も大きく変っていきます。まさに、子どもの数がますます少なくなり、お年寄りの数がますます多くなっていくのです。行政は、子どもに対する教育環境の整備とお年寄りに対する健康維持・社会参加を促す環境の整備にこれまで以上に力を注ぐことが求められることは明らかですが、地域社会の協力も不可欠のものとなってきます。行政と地域社会の協働によって、少子高齢化社会が生み出す問題に対処しなければ、乗り切ることは難しくなります。

まず、子どもに対する教育環境の整備ですが、小学校や中学校において一人の落ちこぼれもないように「よく学び、よく遊ぶ」ように仕向けることはもちろんですが、「地域の子どもは地域で育てる」のスローガンのもと地域社会が子どもたちの生活に時には温かく、時には厳しい目を向けて健全な成長を見守ることがこれまで以上に求められるものと考えられます。

次いで、お年寄りに対する健康維持と社会参加を促すための環境整備ですが、高齢者の数と高齢者の生活の厳しさが増していきます。現在の当町の高齢者の状況は、高齢化率が19・4％とおよそ5人に1人が65歳以上の高齢者であり、平成28年に75歳以上の高齢者が高齢者全体の半数を超え、時間の経過とともに75歳以上の後期高齢者が65歳以上の前期高齢者を圧倒するようになります。また、今年4月22日現在では、在宅一人暮らしの高齢者の世帯が474世帯、高齢者のみの世帯が585世帯となっています。

これは、少子高齢化に伴って地域社会が変わる一断面ですが、地域社会の変化によって予測できないような相談や苦情などが寄せられることも考えておかなければなりません。

行政相談窓口の対応について

7月1日に開設された行政相談窓口は、行政相談の多様化に対応し、その処理の専門化を狙って設けられたものです。窓口専用の回線も引きましたので、相談や苦情などをお寄せいただければ、行政経営指導員が聞き取りを行います。この窓口に寄せられる相談や苦情などは複数の課にまたがるものや、どの課に持っていけばよいのか分からないものを想定しておりますので、いくつかの課と協議を行うことが必要なケースも予想されます。

町民の皆さんが寄せられる相談や苦情に出来る限り早急に対応してまいりたいと考えておりますが、少しばかり時間を要するケースも考えられますので、その場合には途中経過を報告し、皆さんのお気持ちに沿うように解決に努めてまいりたいと考えておりますのでよろしくお願い申し上げます。

●行政相談（苦情等）窓口
受付時間　8：15～17：00
（土・日・祝日を除く）
☎33－3117（直通）