地方行政　7月10日号

地方行政

◎昭和23年7月9日　第3種郵便物認可◎毎週2回月・木曜日発行(但し祝日を除く)◎購読料金 税抜月額5,300円
発行所　〒104-8178　東京都中央区銀座5丁目15番8号　時事通信社

2017年(平成29年)
7月10日[月]
第10734号

道標

歴史と文化を紡ぎ未来へつなぐまちづくり

徳田　康光　鹿児島県龍郷町長

鹿児島県と沖縄県のほぼ中間地点にある奄美大島。この奄美大島北部に位置する龍郷町は、大島紬の発祥の地であり、亜熱帯の温暖な気候に育まれた独自の動植物と、国の重要無形民俗文化財にも選ばれているアラセツ（新節）行事「ショチョガマ」「平瀬マンカイ」など歴史ある文化が特徴の町です。

私は、町政の基本・原点はそこに住む人々が地元を愛し、町民自らが町づくりに参画し、「住んでみたい」「住んで良かった」と実感できる町づくりであると考えてきました。そして、本町が将来に向かって発展し続けるために、若者が夢と希望を持てる町づくり、高齢者が生きがいと安らぎを持って暮らせる町づくりをモットーに、町民一人ひとりが「幸せ感」を抱ける魅力ある町づくりを推進してまいりました。

今年は、世界自然遺産登録に向けた国立公園の指定も受け、これにより奄美大島と徳之島の世界自然遺産登録に弾みがつき、最短で2018年夏の世界自然遺産登録の実現がいよいよ現実味を帯びてまいりました。

また、以前より就航されていた格安航空会社（LCC）バニラエアの成田—奄美大島線に加え、関西—奄美大島間のLCCが就航され、関西圏域の帰省客や観光客の増加が期待される中、潜居を命ぜられ3年余りの歳月を龍郷町で過ごし、本町とご縁の深い西郷隆盛翁を題材にしたNHK大河ドラマ「西郷どん」の放映が決定しており、奄美大島が国内外から注目を浴びる重要な年であります。

この力強い追い風を逃すことなく、この機会を本町や奄美大島を国内外にアピールする千載一遇の機会と捉え、地域活性化に向けて、本町が有する歴史や文化、自然など魅力ある地域資源にさらに磨きを掛け、町内外に積極的に情報を発信しながら観光の振興と交流人口の増加などによる地域経済の活性化に努め、私たちの町「たつごう」を魅力ある町に創り上げてまいりたいと思います。

目　次

月曜連載 NEW —— 2
危機管理概念の拡大と自治体政策①
危機管理の概念はなぜ拡大してきたのか＝複雑多様化する世界の社会問題
行政EXPRESS —— 6
富山県立山町、大阪府寝屋川市、兵庫県、青森県、甲府市、滋賀県、長崎市
6月の地方選挙結果 —— 7
静岡県知事選で現職3選
役所の苦情危機管理術 —— 10
(6)河川沿いの草刈りをしてくれ＝管理者が違うからと放置してよいのか？
一家言 —— 11
新・悪魔の辞典
トピックス —— 13
総務省
議論は始まったが…
情報連携、トラブル報告徹底を
月曜連載 —— 14
明るい公務員講座(中級編)㉙
組織を動かす(3)　変わる働き方
霞が関かいわい —— 15
環境省
県政の課題 —— 18
兵庫県知事・井戸敏三氏
6月の公募地方債発行条件 —— 19
表面利率、0.178～0.200％に上昇
点描・永田町 —— 20
歴史的惨敗で1強に“黄信号。

時事通信社

CHIHO GYOSEI

本誌掲載記事・写真などの無断複写、複製、転載を禁じます。　©時事通信社2017

役所の苦情危機管理術

(6)河川沿いの草刈りをしてくれ

管理者が違うからと放置してよいのか？

関根眞一
苦情・クレーム対応アドバイザー

住民の大半は、住まいのある地域の環境は、全て市町村が管理していると思っているでしょう。自治体職員の皆さんや、仕事上などで自治体と何らかの関係がある人以外は、それが当然だと誤解しており、その誤解がトラブルの火種になる場合がたくさんあります。

例えば河川関連です。河川は、規模や使用目的によって、管理者が国土交通大臣であったり知事であったり市町村長であったりと分かれますが、普通の地図では分かりません。水系ごとに管理者が異なりますから、一般の住民にそれを理解しろと言っても無理があるでしょう。

行政側が、たとえそれを一般住民に広く知らせても住民の役に立つことは少ないし、広報誌で知らせてもそれを熟読する人も少ないので、その地区の長に伝えておけば十分と考えるのも無理はありません。

草刈りの依頼が入る

しかし、そんな状態ですから、こんなトラブルが発生します。

「どうなっているんだ。毎年同じことが繰り返されるのに、今年もまた河川沿いの○○歩道の草が伸び放題で、雨の日などは枝で濡れて歩くこともできない。すぐに草を刈れ」と電話で土木課の若手男性職員Aが怒鳴られました。

Aが、その水系は管理者が違うことを説明しようとしましたが、電話はすでに切られていました。相手も分からず、再度かかってくるまで対応のしようがありません。受信ダイヤル表示などあっても、もし携帯電話だったりしたらうっかり確認をすることもできません。特に、女性の携帯電話への返信はタブーです。一言対話を間違えれば「ストーカー」として疑われかねません。このことは、役所内で徹底しておくべきです。

案の定、その後は連絡がなく、1週間後の同じ曜日に電話がありました。「先日の件だが、土手の草はいつ刈るんだ。この1週間もさらに伸びているぞ。早くしろ、○○歩道を使うなというのか。また、子どもが中に入ったら迷子になる」

担当者に代わろうとしたところ、また切れました。

こうなると、当然のことながらまた連絡が入ると考えられますが、本来、役所では管理先が分かっているのですから、その連絡をして草刈りの施行日の連絡を待つべきなのです。

しかし、電話を受けたAは、主任に軽く話した程度で、主任も重く受け止めておらず、放置されました。

Aは、その河川の管理者は県なのだから、住民が県に申し入れすればよいと考えていました。しかし、それは苦情を受ける側のご都合主義ではないでしょうか。

[illegible]います。業者によっては、苦情にならなければ、草刈り回数を減らす場合もあると聞きます。逆に、故意に回数を減らしていなくても、手抜きをしているように見え、追加の対応が必要な場合も出てきます。この辺は、現場と距離がある県では監視が不十分になります。

きちんと対応するためには、そこの自治体が県と業者の契約内容を把握しておくべきです。そうしないと、苦情が来ても、管理者でないから返事ができない、行動もできない、ということになって、さらに苦情が膨らみます。

3度目の電話と未確認

待っていた電話がやっと3日後に入りました。ところが運悪く、これまで対応していたAは外出中で、電話に出た女性が「何の件ですか」と尋ねてしまったのです。これでは、課内連携がなされていないことになります。3回目の電話で「いつやるのか」と聞きたかった住民は怒りだし、「上司を出せ！」と決まり文句を言いました。

電話に出た主任は、落ち着いて説明を始め、相手もつられて、穏やかに話をするようになりました。しかし、その後、主任のまずい対応で問題がこじれます。

相手は「では、県の返事はいつ施行するということになっていますか」と聞いてきたのです。しかし、主任もそれまでの報告を軽視していたため、返事ができません。「どうしました」と回答を迫られ、「Aが連絡をしておりますので、外出から戻りましたらご連絡をさせますがよろしいでしょ

た「悪魔
いるうち
皮肉が満
言い訳。
す」のよ
」は真意
しかない。
確な許認
るように
る。
ねる選挙
は所属政
したが、
る。
政治家を
り餌に使
、幼稚園
ックジョ
に主権を渡
ない。

共謀罪　テロ等準備罪と呼びたくない反安倍勢力のこだわり。「国民総監視」とも。安保法制を「戦争法案」、特定秘密保護法を「役人が飲み屋で仕事の話をすると逮捕」など、おどろおどろしいほどいい。

オリンピック　非現実的な低い予算で招致し、いざ負担決定となると関係者間で押し付け合った末、作り笑いで玉虫色決着する、アスリートや納税者そっちのけのお祭り。

内閣支持率　親友と妻に絡む状況で揺れ動く数字。基となる世論調査は各メディアが自社の論調に沿った回答が出るよう設問をいじくるので、統計学上あり得ない差が出る。

羞恥心　ツイッターで吠えまくる大統領、自己弁護の回顧録で稼ぐ前知事、自民党の当選2回議員が持ち合わせない感情。

国家戦略特区　「三流」の呼び名に耐えてきた官庁が、「一強」の威を借る内閣府・官邸に仕掛けたゲリラ戦の前線。与野党に前次官、新聞まで参戦して戦況は泥沼化。

平成の乱　都を舞台に、女守護大名が不始末続きの幕府軍を破った戦い。応仁の乱は足利義政の妻、日野富子が暗躍したが、安倍将軍の妻は私人として謹慎中で動かず。　(天)

になります。さすがにこれがばれたら大変な事態になるでしょう。

課長も考えました。そして、言った言葉は「全て正直に言おう」でした。その役目は係長に与えられました。

結論に達して午後7時すぎに電話を入れました。「役所土木課の係長○○です。今回のお問い合わせに関して、ご連絡をさせていただきます」。この沈んだ声を聞いて相手は察したようです。

「まさか、連絡をしていないということではないですよね」。図星でした。「今夜はもういいよ、あすの晩自宅に午後6時に来てください。私の3回の電話は何だったんでしょうね。虚偽報告の主任、何もしなかったAにも同行してもらってください」と言われ、電話は切られました。

翌日、暗い気持ちで3人そろって訪問しました。6時はまだ外も明るく、着くなり、作業着の男性はあいさつを交わすと、「それでは現地に行きましょう」と言って先頭を切って歩きだしたのです。意外な展開に、3人はどうなるのかと戸惑いながら付いて行きました。

住民第一主義

男性は、「ここからです、ほら凄い背丈になっているでしょう。子どもが迷い込んだら見つかりませんよ」と言い、さらに進んで行きます。3人もこれはひどいと感じています。男性は「ここの

[illegible]

ました。主任と係長は中をのぞきました。そこは幅は広くはないのですが、土が流れて川に落ち込んでいるのです。男性は、「これが怖いのですよ。水かさが増したとき、ここに落ちたら大人でも危険ですよ。以上です。明るいうちでないと見えないので早く来ていただいてよかった。できる限り早く草を刈ること、ここは、あした危険看板を立てて防護柵を付けてください」と言いました。男性は「よろしくね」と言い残して自宅に戻って行きました。自宅には三輪車と子ども用の自転車がありました。

役所としては大惨事を防ぐことができたのです。翌日、立て看板の設置作業中、集中豪雨でどんどん水かさが増してきました。手作業ですが、土木課の職員が危険地域の草を刈り取りました。終了後、課長に報告すると一言言われました。

「住民の声は、確かな情報として受け止め、現地を確認して対応するのが我々の役目だ。市が県が、とか言っている間に事件が起きれば責任が取れないのだ。私も過去に失敗があった。それを詳しく話そう」

これ、つまり現場・現物を確認することは、苦情対応の基本中の基本なのです。それは、どんなことを差し置いても真っ先にやることです。利害よりも大切なもの、それは主役である住民なので

世界の動きを日本へ
日本の声を世界へ
時事通信