

信頼される組織とは

まだまだ努力が必要



こまつ たかとし 議員  
小松 孝年

の対応にも奔走した。他地域の見本となる施策も打ち出してきたことについては頭が下がる思いである。町長に寄せられる信頼は高くなっているが、行政の信頼については、どう考えるか。

**答** 大西町長

組織を挙げて住民対話と、可能な限り実効性の高い施策の実施に努めてきた。現段階での信頼関係については住民の方々に判断を委ねなければならぬが、胸を張って及第点が頂けているところまでは到達していない。まだまだ努力が必要だと考える。

**問** 町長の任期満了が目前に迫っているが、町長就任当初に、信用と信頼について質問した時の答弁では、「対話を持って信用を築き、そのうえで住民の意見を反映させた実効性の高い施策を打ち出すこと」によって信頼関係を構築していきたい」という答弁があった。町長は、町内全地区に出向き、住民との対話を持ち、この短い一期の間に、よく頑張ってきたと評価できる。それに加えて、震災対策の問題もいきなり浮上し、そ

**問** 信頼される行政運営で一番ネックになってくるのが職員意識の問題である。指示、通達待ちの人材から問題解決型人材をどう育てるか。

**答** 植田 副町長

地方分権、地域主権の時代では、これまで国や県の委任で行っていた業務を地方自治体が引き受け、自治体自ら考えることが要求される。これは、職員一人一人の自己決定、自己責任が求められることであり、これまで以上に地方自治体の力量が問われる。

このため、限られた人員で、質の高い住民サービスを提供していくためには、職員一人一人の能力開発、意欲の向上を図り、その能力を引き出し、組織としての総合力を高めることが必要であり、支持待ち型ではなく問題解決型の人材育成は肝要である。そのため、日頃の上司の指導はもちろん、さまざまな研修を積み重ねていくことが最も大事であると考えている。

**問** 住民からの電話や相談があったとき、その対応に誤解を招くことがある。職員も頑張っているのは承知だが、誤解を招かないためにも今一度、住民目線で相手の気持ちになった対応を考える必要があるのではないか。

**答** 植田 副町長

役場は、最大のサービス機関。住民の要望等に的確かつ迅速、丁寧に対応すること

が大事である。

職員には住民目線で、相手の気持ちになって仕事に当たるよう指導をしているが、十分ではない面があるかもしれない。職員も頑張っているという評価をしているが、今後もういった面に気を付けながら、研修等も重ね意識の向上を図りたい。

※ その他の質問

高台移転について

人材育成

教職員の意識改革

問題解決型人材へ



職員の意識向上を図る研修会