

市民のメッセンジャー
～たらい回し解消の立役者～

津市長 前葉 泰幸



役所では、条例および規則によって各部署の業務が定められており、職員には責任を持って自分の担当する業務を遂行することが求められます。

この縦割り体制が住民サービスの妨げとなる場合があることから、近年、各種手続きや、支払いなどの窓口業務を一元化して利便性の向上を図るなど、各地で組織体制の見直しが進んでいます。

しかしながら、いまだ各部にまたがる特殊な案件に対しては、引き受け部署が決まらず立ち往生するケースがしばしば発生しているのが実情です。

いわゆるたらい回しの解消には、役所全体を見渡し内部を自由に動き回って各部署の連携をコーディネートする存在が必要です。津市の場合、それは地域懇談会を担当する地域連携課の職員たちになります。

■前例がなくても実現する

殿舟団地に向かう路線バスが1日14便から11便に減便されたのは平成28年春のこと。住民から買い物が不便になったとの声が上がリ、殿舟団地自治会連合会とボランティアグループ「ささえあいとのふね」は団地に食料品の移動販売を誘致します。

平成30年10月から週2回、団地内で市(いち)が立つようになったものの、予定していた4カ所のうち1カ所が取り残されました。

問題となったのは殿舟団地第一公園。販売車を停車できるよう、津市に公園の占有許可を求めたところ、公園を管理する建設部は、物品販売のための公園利用の許可は公的なイベント時に限っており、前例がないとして慎重な姿勢を崩しませんでした。

とはいえ、殿舟団地の場合は、高齢者の買い物対策として社会福祉協議会や地域包括支援センターとも協議した上で始めた取り組みでもあります。そこで、健康福祉部が福祉目的であることを認定して公園の利用を求める意見(行政用語で「副申」といいます。)を添えれば、例外的に民間の事業者による公園の占有を認めることも可能であるとの見解が建設部から示されました。

ところが、前例がないのは健康福祉部とて同じです。役所内で手間取っているのを見て取った殿舟団地自治会連合会の会長は、11月17日の地域懇談会でこの問題を取り上げ、別の角度から再検討するよう促しました。「残る1カ所は特に高齢者が多い地区。法的な制約があることは承知している。方向性を変えてでもなんとか公園の使用を許可願いたい」。

ここからは地域連携課の出番です。3日後、殿舟地区を預かる職員が向かったのは、健康福祉部ではなく商工観光部でした。バスの本数が減り「買い物弱者」となった住民に買い物をしやすい環境を整えるのは商業振興を図る業務の一環であろうと、当たりをつけたのです。

この妙案に各課が納得。団地側から新たに公園利用の申請が提出され、商業振興労政課長名で副申が添えられたのは、そのわずか1週間後のことでした。

12月4日、笑顔に迎えられ殿舟団地第一公園に移動販売車が到着しました。

■組織の横断を後押しする

平成28年春に初めて作成した「避難行動要支援者名簿」には、完成直後から、各地区の地域懇談会でその記載内容についてのご指摘が相次ぎました。

民生委員は、毎年、ひとり暮らしの高齢者のご自宅を訪問して実態を調査し、市に報告しています。名簿上は避難時に支援が必要な高齢者のみの世帯であっても、実際は同じ敷地内に一緒に避難する同居家族が存在したり、施設へ入所中であつたりすることが判明しているケースについては、災害時の無用の混乱を避けるためにも名簿に追記すべきとのご意見です。

人命に関わる名簿が実効性の低いものであってはなりません。民生委員が一軒一軒回って調査した貴重な情報を名簿に反映して避難を支援する方々に提供できるよう、すぐに危機管理部と健康福祉部の間で調整が始まりました。個人情報の共有方法についても慎重に検討を加える必要がありますが、その間にも、幾度となく地域懇談会で名簿の不備が取り上げられ、地域連携課の担当者経由で改善への強い要望が寄せられてきます。もたもたしてはいられないと、両部局の職員たちは手作業で名簿の突合を開始しました。

翌平成29年春、更新された名簿の備考欄には、新しく、家族と「敷地内同居」、あるいは「その他の住所地で居住」という表示が追加されました。

■市民のお声を受け、全庁体制を編み出す

津市37の各地域に半年に1度ずつ伺い、市長が地域の皆さまと直接対話する地域懇談会は、平成27年10月以来、延べ210回を超え、7巡目に入りました。

これまでお寄せいただいたご意見ご要望は3,100件超。取り上げられた課題は、地域連携課の職員が預かります。主幹1名と地区担当職員7名が人口28万の津市民の立場で考え、半年後にまた伺うまでに解決に向けて庁内各所で行動を起こします。

一筋縄ではいかない問題にも全庁体制で知恵を出し合う鍵となる職員たちと今後も半年に一度各地に伺います。皆さまのご参加をお待ちしております。