

■市長から市民のみなさんへ

市長 白井 博文



■退職金の支払いが峠を越えました

合併後の平成 17 年度からこの 3 月末の平成 21 年度までの 5 年間に、市民病院や水道局を含め、総数 330 人の職員が退職し、約 65 億円の退職金を支払いました。合併後の財政難に職員の大量退職期が重なり、一時はどうなることかと危ぶまれた時期もありましたが、退職手当金を借りながら、地域住民のため永年公僕として一所懸命働いてくれた退職者全員に、所定の退職金が満額支払えたことを大変うれしく思っています。今年度の平成 22 年度からは、定年退職者の数が激減します。退職手当金はかなりの残高になりましたが、この 5 年間退職者の補充をできるだけ控えてきましたので、償還（返済）についても何とか乗り切ることができると考えています。

■職員の意識改革が進んでいます

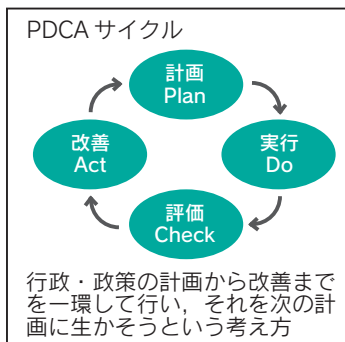
現在、市役所で使われている「要望・苦情等事務処理マニュアル」には、冒頭、次のように書かれています。

○日々業務を推進するにあたり、市民から提言や要望、苦情等を受けることは多い。これに適切に対応し、処理することは、事の大小、軽重を問わず市政運営にとって重要です。一人の市民の声であっても、その背景には多くの市民の声があるとの認識のもとに、^{しんしん}真摯な対応を心掛ける必要があります。

○市民の声は、業務改善のヒントとなる貴重な情報です。内から見ると分からないことでも、外から見ると分かることがあります。外から見た市民

の声は、往々にして業務の不十分な点を示しています。^{ささい}些細なことや当たり前のようなことであっても、なぜ市民の声があがってきたのか理由を精査し、業務を点検することが必要です。

○市民の声は、行政運営を推進する際の PDCA サイクルの評価（Check）にあたり、市民への説明責任を評価する指標となります。事務処理



が終われば終わりではなく、市民の声を市全体の課題として行動（Act）につなげ、市政運営に反映させていくことが重要です。

○市民の声に対しては、いち早く回答することが市政への信頼を醸成するための第一歩となります。決して後回しすることなく、迅速な処理を心掛けることが大切です。

決裁のため市長室に回ってきたこの事務処理マニュアル（案）を読んで、私は胸が熱くなりました。それは、市政に対する市民の信頼を何よりも大切にしたいと考える起案者の意識が、これまで私の描く職員像を大きく超えているように思えたからです。もっとも事案によっては、このとおり実践することが容易でない場合もありましょうが、市役所全体が、このマニュアルの精神で運営される日もそう遠くないように思われます。

対話の日

5月27日(木) 19:00 ~
殿町三区公会堂