

# 道路管理担当職員の能力向上について

国土交通省 中部地方整備局 道路部 路政課

## 1. はじめに

人事異動により初めて道路管理業務に携わる職員へのフォローアップは、どの行政機関においてもいろいろご検討されていることかと思えます。

フォローアップ体制を検討するとともに、職場において業務の参考となる各種資料集、マニュアル本、QAなどを作成し、イントラネット掲載するなどの対応をとってみえるのではないかと思います。

赴任先において、道路管理業務を教えて貰える先輩、同僚が居ればよいのですが、そういった職員が周りにいない状態でも着任早々第一線に立ち、着実に道路管理業務を行っていかざるを得ないのも事実です。

中部地方整備局 道路部では、初めて道路管理業務に携わる職員を対象とした「道路管理初任者会議」を開催し、昨年度から事務系職員・技術系職員を問わず道路管理業務の知識、経験の浅い職員を対象とした「道路管理担当者会議」を発足するとともに、職員向けの相談窓口を設け、人事異動、新規採用直後から職員が安心して業務を遂行していけるよう年間を通じたフォローアップ体制をとっています。

## 2. 道路管理に係るフォローアップ体制の概要

現在、中部地方整備局において実施しています道路管理業務担当職員へのフォローアップ・研修等は次のとおりです。

《実施時期》

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
初任者	○											
担当者		○	○	○		○	○					
計画研修							○					
相談窓口	.....▶											

### ①「道路管理初任者会議」（道路部主催）

- 4月開催。
- 4月の人事異動で、初めて道路管理に携わる事務系、技術系の職員を対象。
- 道路管理業務の基本的な内容を理解し習得することを目的。

### ②「道路管理担当者会議」（道路部主催）

- 平成22年度より開催。（旧「道路管理勉強会」）
- 5月、6月、7月、9月、10月の各月開催。

- 道路管理に携わる事務系、技術系の知識・経験の浅い職員を対象。  
参加は任意。月ごとに設定した内容を見て、希望する月に参加。
- 業務の円滑な推進を図るために必要となる基礎的知識の習得をも目的。
- 各月2つのテーマとし、経験談等実務レベルの話題も触れるよう配慮。

③ 計画研修「管理基礎」(人事課主催)

- 10月開催。
- 事務系、技術系の職員を対象。
- 道路及び河川の管理に必要な基礎知識、技術の習得を目的。

④ 《フォローアップ体制》

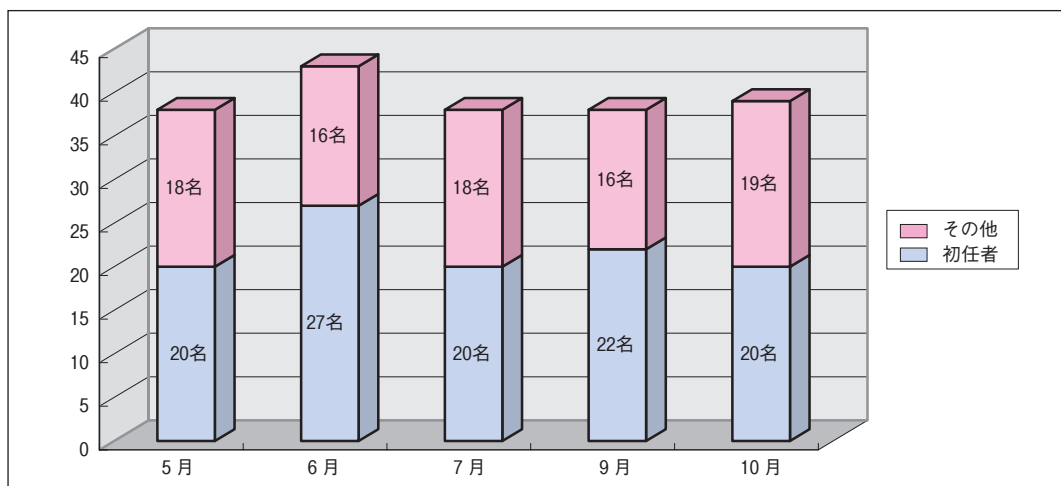
「道路管理に係る相談窓口(職員向け)」

- 平成22年4月より開設。
- 道路管理業務に携わる全ての職員を対象。  
業務行っていく中で生じた疑問や基準の所在など、どんな内容でも問い合わせ可。  
(メールで受付。)
- (対応者) 道路部 路政調整官、路政課長補佐、建設専門官(2名) 計4名

【参加者数】

- ① 「道路管理初任者会議」の平成22年度の参加者数は、66名
- 参加者は、担当者、専門員、係長。
- ② 「道路管理担当者会議」の平成22年度の参加者数は毎回40名前後であり、このうち「道路管理初任者会議」参加者が20～27名と5割から6割を占める。
- 参加者は、担当者、専門員、係長、道路管理指導員。
- ③ 計画研修「管理基礎」は、対象職員として該当する者 30名程度
- 道路管理又は河川管理を担当する職員。

○ 平成22年度の担当者会議の参加者内訳



5月以降に開催される「道路管理担当者会議」への出席者は、毎回半数以上が「道路管理初任者会議」参加者となっています。職員への継続的な対応を実施し、実務経験を積みながら参加することで、道路管理に関する知識の習得により一層の効果があるものと考えられます。

しかしながら本局から遠方の事務所の出席率はやや低くならざるを得ない状況もありますので、遠方の事務所職員へのフォローも必要です。

#### ④「道路管理に係る相談窓口（職員向け）」の利用者数

残念ながら、あまり利用されていないのが実態です。

特にアンケートはとっていませんが、日頃ほとんど面識のない者に対して、気軽にメールで質問をどうぞと言われても、ちょっと・・・？ といった感じなのではないでしょうか。



### 3. 参加者アンケートより

意見、要望で目についたものとして、「道路管理初任者会議」の参加者からは、説明の際には法律名を略称ではなく正式名称で話した方が良いとの意見もあり、説明者の側にも自身が初任者の時に持った気持ち、不安を思い起こし説明に配慮する必要があることがわかります。

「道路管理初任者会議」、「道路管理担当者会議」ともに言えることは、やはり実務に沿った内容、事例を挙げての説明、現場における対応方法を知りたいとの要望が目立つことです。

より実務に沿った内容が希望されていることから、それらを説明内容に如何に判りやすく取り込むか、対処事例も含め諸先輩の経験を如何に伝えるかが課題です。

## ○初任者に特有な意見

### 【初任者会議参加者】

- 管理業務に携わっている時間が短く、まだ何が判らないかよく判っていない状態。
- 法律名を略称で話される方が多く、初任者会議に限っては正式名称で話した方が良い。
- 技官の仕事がらみが多く、用語、図面の見方すら判らず非常に苦労している。

## ○事例等を求める意見

### 【初任者会議参加者】

- 苦情対応については、具体的な事例等で教えてほしい。
- 災害等の緊急時の初動の仕方やパトロール時の応急作業の仕方。

### 【担当者会議参加者】

- いくつかの事例を挙げ、注意点や問題点を具体的に教えてもらいたい。
- 境界確定に関する手続き方法や現地での対応等
- 苦情に対する対応方法について



## 4. 改善事項の検討について

道路管理業務に携わる職員の能力向上には、アンケート結果を踏まえた内容の改善のみならず、常日頃からのフォローアップも重要です。

日頃から担当職員が困ったことを把握し、対処事例も含め諸先輩の経験を如何に伝えるかが課題です。

特に初任者については、新しい業務についてからの不安と早く業務を習得しなければとの焦りが非常に大きいものと思われますので、参加者からのアンケートとともに、「困ったこと」、「失敗したこと」の情

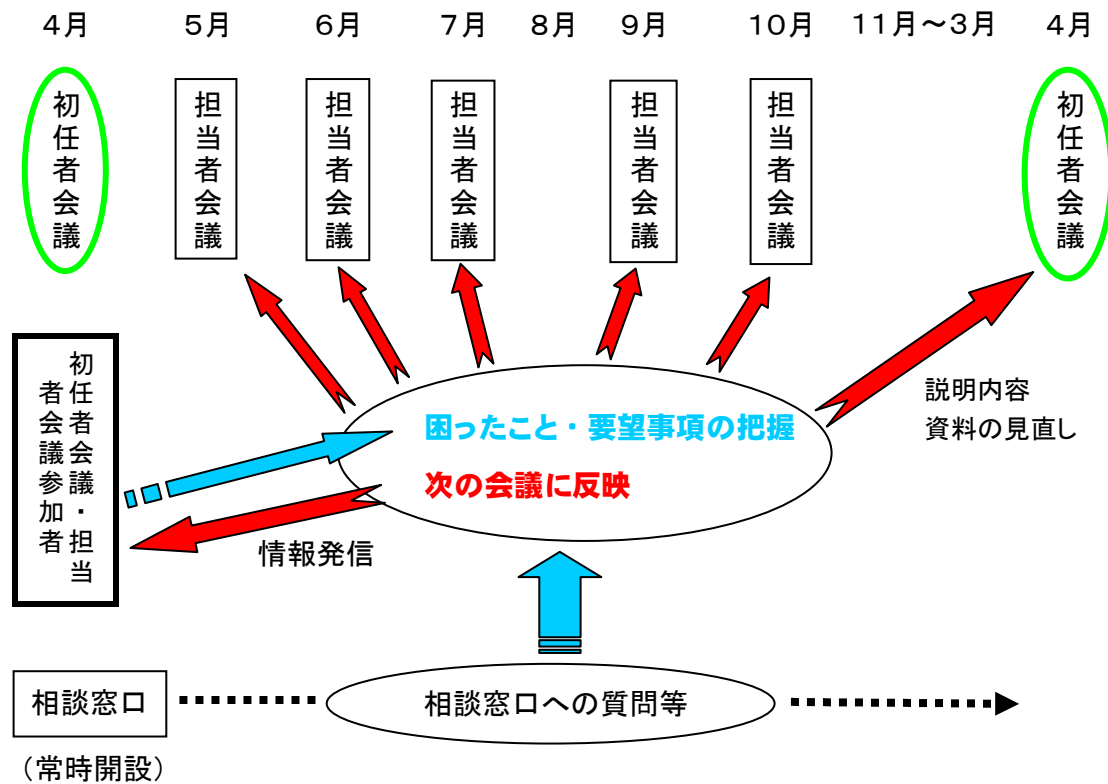
報収集を、5月、6月、7月に各1回ずつメール配信により行い、それらの内容に対する予防策、対応策を来年の初任者への説明内容に反映させることとします。

なお、メール配信を毎月1回3箇月としたのは、アンケート形式ではなく、先週困ったこと、昨日失敗したことなどを、短く簡単に記載してすぐに返信してもらえるようにした方が、変に構えることなく答えてもらえるのではとの判断です。

また、これらの「困ったこと」「失敗したこと」を各会議での説明者にも情報提供し、対処方法などを説明資料に取り込み、法令解釈だけでなく、具体事例を取り入れたものとして、より実務に沿った内容に見直しを行うこととします。

また、利用が少ない「道路管理に係る相談窓口（職員向け）」ですが、引き続き開設することはもちろんですが、「道路管理初任者会議」及び「道路管理担当者会議」の出席者に対して相談窓口から月一回程度、事例と対処方法等を情報発信をすることで、親近感を高めてもらい相談窓口利用の向上につなげることを検討します。内容は、毎回1～2項目に絞って、簡単な事例と対処方法をメール配信する方法ですが、軽い読み物的な感覚で見ても貰えればと考えています。

#### 《初任者へのフォローアップ》



## 5. おわりに

昨年から新たに始めた「道路管理担当者会議」と「道路管理に係る相談窓口（職員向け）」の開設は1年を経過しましたが、「道路管理初任者会議」とともに少しでもより良い形にすることで、第一線で道路管理業務に携わる職員の更なる能力向上を図るとともに、その業務の一助となるようフォローアップに努めていきたいと考えます。