

外来者の対応に 配慮した窓口業務 (94)

湯沢署・総務課 加藤 忠男
柴田 勇市
○加藤 金吾

はじめに

官公庁における窓口の応接や事務処理等については、これまで利用者側から批判や苦情などが多くだされているところです。

平成元年に秋田行政監察事務所が行った窓口業務での「行政サービス」のアンケート集約によると、①親切であること ②言葉づかいが丁寧であること ③きびきびしていること が評価されており、その反対が①態度が横柄である ②だらだらしている ③一つの用件で二つの窓口でありました。また、トイレ等の清潔保持、環境の整備を望む声も多かったそうです。

これは、県内官公庁の窓口業務一般をさしているものですが、全国的には平成元年5月に総務庁行政監察局が、各省庁の実態調査を実施した「さわやか行政サービス運動」の推進については耳新しいところです。

湯沢署でも営林局の指示により、職場内外を総点検し、また、外来者にはアンケートをお願いしましたが、それなりに批判される項目があったところです。その集約結果は省略しますが、指摘されたことについて営林署としては対応を考え、当然、改善を図らなければならないものです。

営林署に出入りする人の大半は地域の住民ですが、中には営林署の組織を理解していない人も多くおります。

用件を、どこに申し出れば良いかという外来者もいるかと思えます。

そうしたとまどいが「不親切だ」という批判や苦情につながります。こうしたことを解消するには窓口業務の充実していることが第一条件であると思えます。

以上のことなどから窓口業務の大切さを再認識しました。そこで、我が署の窓口業務はどうなっているか、環境等について外来者はどう見ているか、疑問をもって調査を実施、分析、できるものから改善していくことにしました。

1. 窓口業務の問題点把握と調査方法等

私達は自分の営林署の窓口業務を把握するため、来客の多い係（管理、会計、治山、土木）に集まってもらい、フリーターキングの中から、調査すべきことを次のように拾いだしました。

- (1) 外来者にアンケートをお願いし、改善すべき事項を探る。
- (2) 市町村役場の窓口業務を参考にする。
- (3) 庁舎内外を自己点検する。

(1)についてのアンケート用紙は〔表-1〕にまとめ、配付先、配付予定枚数は次のとおり計画した。 アンケートの内容は、

ア 職員の応接や事務処理の印象

イ 窓口業務について

ウ 庁舎内外の施設について

を主要な項目とし、

配付先別枚数などは、

官公庁	湯沢市役所ほか5	8枚
林業関係者	森林組合ほか2	7枚
建設業者	土木関係ほか2	7枚
サービス業	生命保険ほか3	4枚
国有林退職者		5枚
計		31枚

(2)の参考とする市町村役場および、市町村役場担当者と窓口業務についての意見交換

市町村役場等は、湯沢市役所、雄勝町役場、羽後町役場とした。

(3)については、私達三人で事務室、特に受付位置について点検し、あわせて環境等も調査することとした。

2. 調査結果と改善対応策

(1) アンケート調査の結果

アンケート配付数31枚、回収26枚、回収率84%の集計を項目別に説明します。

[表-1]

行政サービス等アンケート

湯沢営林署では来客の皆さんへ親しみやすい環境づくりに務めておりますが、これまで、おいでになった印象等をご記入ください。

1. 職員の応接や事務処理の印象はいかがでしたか。
 (該当の箇所に0印をつけて下さい)
 (良、 やや良、 普通、 あまり良くない、 悪い)
 良、 悪いと感じられた理由を記入下さい。

2. 窓口(受付)業務についてお答え下さい。
 (該当の箇所に0印をつけて下さい)
 (1) 営林署の受付の位置はどうか。
 (良、 やや良、 普通、 あまり良くない、 悪い、)
 (2) これまでに、用件で来署の際、とまどいを感じたことはあり
 ませんでしたか。
 (良、 やや良、 普通、 あまり良くない、 悪い)
 (3) 営林署へ電話したさい、対応はどうか。
 (良、 やや良、 普通、 あまり良くない、 悪い、)
 (4) 現在の事務室の中は、他の会社(官公庁)と比較してどう
 ですか。
 (良、 やや良、 普通、 あまり良くない、 悪い、)
 事務所内で改善してほしいこと、また、気がついたことがあります
 たら記入して下さい。

3. 庁舎内、外、の施設、設備(待合室、トイレ、案内標識等)に
 ついてお答え下さい。
 (該当の箇所に0印をつけて下さい。)

- (1) 案内標識(営林署の位置、庁舎内の案内等)はどうか。
 (良、 やや良、 普通、 あまり良くない、 悪い、)

- (2) 駐車場はどうか。
 (良、 やや良、 普通、 あまり良くない、 悪い、)

- (3) トイレ、及び庁舎内通路等の整理、整頓はどうか。
 (良、 やや良、 普通、 あまり良くない、 悪い、)

4. 現在、農林水産省における「さわやか行政サービス」という言
 葉を知っていますか。
 (知っている、 知らない、)

5. 今後改善してほしいと思われること、その他、お気づきの点があ
 りましたらご記入下さい。

お忙しいところアンケートにご協力頂き有難うございました。

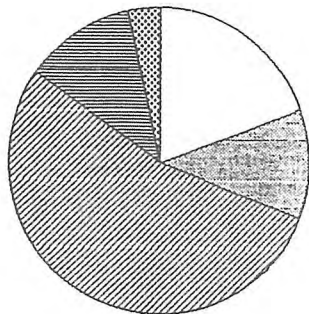
○アンケート番号1

職員の応接、事務処理の印象について普通と答えたのが54%を占めていますが、悪いと答えた人もおり、考えなければならないことです。

○アンケート番号2、2-1(1)

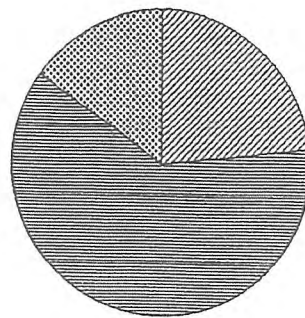
受付位置については「あまり良くない」62%、「悪い」が15%と高い比率を占めており、早急に改善の必要があります。

応接や事務処理の印象



項目名	人	%
良い	5	19.2
やや良い	3	11.5
普通	14	53.9
あまり良くない	3	11.5
悪い	1	3.9
合計値	26	

2-1 受付の位置



項目名	人	%
良い	0	0.0
やや良い	0	0.0
普通	6	23.1
あまり良くない	16	61.5
悪い	4	15.4
合計値	26	

○アンケート番号2、2-1(2)

とまどいを感じたことについても「あまり良くない」62%、「悪い」23%と高い率になっております。

受付位置の悪さと関係があると考えられます。

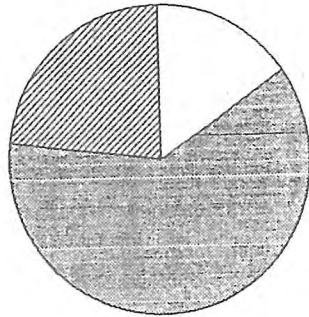
○アンケート番号2、2-1(3)

営林署の電話応対については「普通」以上が大半であり、「あまり良くない」の答えが4%あることも考える必要があります。

○アンケート番号2、2-1(4)

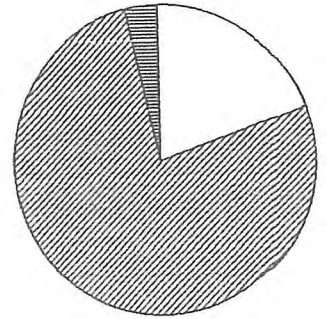
事務室を他の会社等と比較した場合は、15%の人が「あまり良くない」と答えており、これも受付の位置がはっきりしないことを意味するものと思います。

とまどいを感じたか



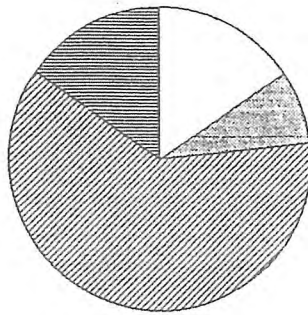
項目名	人	%
ない	4	15.4
感じた	16	61.5
強く感じた	6	23.1
合計	26	

2-3 電話の対応



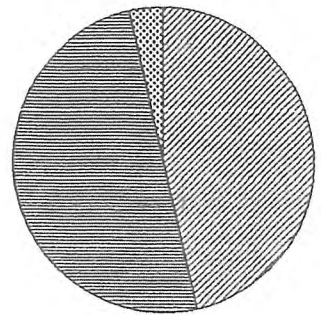
項目名	人	%
良い	5	19.2
やや良い	8	30.8
普通	20	76.9
余り良くない	1	3.9
悪い	0	0.0
合計	26	

事務室の印象（比較）



項目名	人	%
良い	4	15.4
やや良い	2	7.7
普通	16	61.5
余り良くない	4	15.4
悪い	0	0.0
合計	26	

3-1 案内係は？

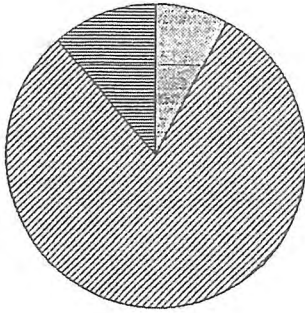


項目名	人	%
良い	0	0.0
やや良い	0	0.0
普通	12	46.2
余り良くない	13	50.0
悪い	1	3.8
合計	26	

○アンケート番号3、3-1

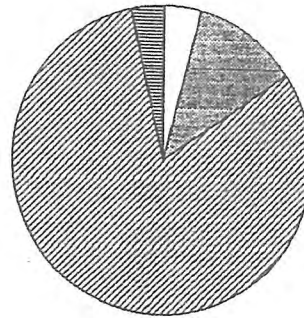
営林署を示す標識、庁舎内の案内図については、「あまり良くない」が50%、「悪い」が3%、これは改善を要するものです。

駐車場はどうか



項目名	人	%
良い	0	0.0
やや良い	2	7.7
普通	21	80.8
あまり良くない	3	11.5
悪い	0	0.0
合計値	26	

庁舎内の整理整頓



項目名	人	%
良い	1	3.9
やや良い	3	11.5
普通	21	80.8
あまり良くない	1	3.8
悪い	0	0.0
合計値	26	

○アンケート番号3、3-2

来客用駐車場について「あまり良くない」が11%は、冬期間の置き場所をさしていると考えられます。

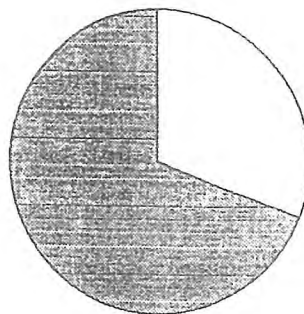
○アンケート番号3、3-3

トイレ等の環境整備は「普通」以上が95%でした。

○アンケート番号4

「さわやか行政サービス」を知らない人が69%の率を占めているのにはビックリしましたが、私達のPR不足を否定することはできません。

さわやか行政サービス



項目名	人	%
知っている	8	30.8
知らない	18	69.2
合計値	26	

以上の項目別の分析を総合判断すると、

- ①受付の位置が悪い
- ②来署の際、とまどいを感じたことがある
- ③営林署の位置を示す案内板、庁舎内の案内図の設置

これらは早急に改善する必要があります。

なお、回答者からの改善してほしい点としては、

- ①営林署の事務処理が繁雑である
- ②受付の位置をはっきりさせてほしい
- ③職員に女子を採用して若年化を期待

などがアンケート用紙に記入されておりました。

(2) 市町村役場の窓口を参考にすることについて

○湯沢市役所 正面玄関を入ると左手に受け付け案内があつて、わかりやすい配置になっています。また、単に受け付けというだけでなく案内も兼ねていることは参考になりました。

○雄勝町役場 専任の受付担当者は配置されていませんが、案内図等がしっかりしており、外来者はとまどうことはないと思います。

事務室では、カウンター側に係長クラスのベテランを配置して外来者に対応しているとのことでした。

○羽後町役場 受付の位置、案内板、さらに身障者に対する配慮、通路、エレベーター等、近代的で立派な庁舎です。

(3) 営林署の自己点検

三人で点検した当署の窓口業務の問題点は次のとおりです。

- ア、事務室が大部屋形式で受付が不明確
- イ、担当の庶務係は入口を背に配置されている
- ウ、営林署の位置を示す案内板がない
- エ、来客用の専用駐車場の場所を示す看板がない

これまで記述した(1)～(3)の調査結果等に基づいて改善を実施しました。

①受付の位置を変える。

庶務係の机の位置を変え、[受付]の表示板を設置した。

②営林署を示す看板の設置、庁舎内案内図の設置

根曲がり材で製作の計画であったが、今後、工夫して設置することにした。
庁舎内の案内図は作成設置した。

③来客用駐車場を示す看板を設置した。

あ と が き

私達の調査は職場内で行うごく当り前のことですが、窓口の事務担当者として、市町村役場を訪れ、窓口業務について意見交換をしながら「行政サービス」について話し合うことができたこと。

アンケートをとおして、外来者が営林署に対してもっている不満を少しでもキャッチできたことなど、窓口業務の改善を進める上で大きな成果であったと思っています。

世論一般に公務員のモラルの低下が問われています。国民への奉仕は、まず明るく、わかりやすい窓口の対応から始まります。印象の良い職場は、地域の人たちと密着した職場になります。

行政監察局の調査結果をよく理解し、親しみやすい営林署、地域から喜ばれる営林署にしていきたいと思います。また、アンケート等で指摘されていることについては、今後、分析を重ね対応していきます。

外来者にアンケートを求めながら自分たちで職場を点検、市町村の窓口業務を見せていただいた経験を、これまでは当り前と思っていた自分たちの職場の窓口に反映させていきたいと思っています。