

平成26年度

行政監査報告書

【窓口サービス等について】

石川県監査委員

目 次

	目 次	頁
第 1	監査の趣旨	1
第 2	監査のテーマと選定理由	1
1	監査テーマ	1
2	選定理由	1
第 3	監査の実施概要	1
1	監査の実施時期	1
2	監査の着眼点	1
3	監査の対象とした機関及び監査の実施方法	1
第 4	監査の結果及び意見	3
	着眼点 1	4
	着眼点 2	8
	着眼点 3	9
	着眼点 4	1 2
第 5	結び	1 4
	(参考資料)	1 6

第1 監査の趣旨

今回の行政監査は、地方自治法第199条第2項の規定に基づき、県が法令等の定めにより適正に事務を執行しているかなどについてテーマを定めて実施したものである。

第2 監査のテーマと選定理由

1 監査テーマ

窓口サービス等について

2 選定理由

県民が各種の届出・申請や相談等を行うために来訪する窓口は、県民が県政に接する第一線であり、県民ニーズに即したサービスの提供が求められる。

本県では、石川県行財政改革大綱2011に基づき、行政コストを縮減する「量の改革」とともに、県民への行政サービスを向上させる「質の改革」を基本方針として行政事務の改善に取り組んでいるところであり、窓口サービスの改善も重要な課題の一つである。

こうしたことを踏まえ、窓口における各種のサービスが県民を原点として適切に提供されているかどうかなどについて行政監査を実施し、今後の行政事務の改善に資することとしたものである。

第3 監査の実施概要

1 監査の実施時期

平成26年10月から平成27年2月まで

2 監査の着眼点

- (1) わかりやすく、利用しやすい窓口（案内表示等）
- (2) 障害者や高齢者等への対応（バリアフリー対策等）
- (3) 来訪者への応対や接遇（職員の応対や身だしなみとその指導）
- (4) サービス向上のための取組み（成功例の活用促進や困難課題の検証等）

3 監査の対象とした機関及び監査の実施方法

今回の監査においては、まず予備的な調査としてカウンター等を設けて県民に対応する158機関（本庁及び出先機関、公の施設等）について業務内容や対象者等を把握し、そのうち取扱業務が多様で県民との関わりが密接な102機関（窓口数106）を監査対象機関とした。

（監査対象外とした機関）

- ア 行政相談等の業務を行っていない機関
- イ 展示施設や貸館・施設使用申請受付を主な業務とする機関
- ウ 教育・研修・試験研究を主な業務とする機関
- エ 県外事務所

また、上記102機関のうち、窓口が設けられている庁舎の管理を行う機関（以下「庁舎管理所属」という。）や、来訪者数が特に多いなどの49機関（窓口数53）を抽出し、監査委員事務局職員による現地確認を行い、窓口サービスの現状や傾向を把握し、全窓口機関の業務改善等に資することとした。

監査対象機関【102機関（窓口数106）】の内訳

①本庁及び出先機関

監査対象 99機関（窓口数103）

うち現地確認 46機関（窓口数 50）

※ 部局別については、表1のとおり

②公の施設を管理する指定管理者

監査対象 3機関（窓口数 3）

うち現地確認 3機関（窓口数 3）

なお、指定管理者については、地方自治法第199条第7項の規定に基づき実施したものである。

表1 本庁及び出先機関における監査対象機関

部 局	本 庁		出 先 機 関		計	
	機 関 数	うち 現地確認数	機 関 数	うち 現地確認数	機 関 数	うち 現地確認数
総務部	3	3	4	4	7	7
危機管理監室	1	1	—	—	1	1
企画振興部	—	—	—	—	—	—
県民文化局	2	2	1	1	3	3
健康福祉部	7	1	11	10	18	11
環境部	4	1	—	—	4	1
商工労働部	4	2	1	—	5	2
観光戦略推進部	4	3	—	—	4	3
農林水産部	5	1	7	1	12	2
競馬事業局	1	1	—	—	1	1
土木部	10	1	8	5	18	6
出納室	1	—	—	—	1	—
議会事務局	1	1	—	—	1	1
行政委員会	3	—	—	—	3	—
教育委員会	2	1	2	2	4	3
警察本部	5	2	12	3	17	5
計	53	20	46	26	99	46
窓口数	57	24	46	26	103	50

第4 監査の結果及び意見

今回の監査については、前述の「監査の着眼点」に則して結果をまとめたところ、直ちに法令に違反するなどの指摘や注意すべき事項はなかった。

各機関の監査結果は、個々の機関においてそれぞれ対応が求められるものであるが、その多くは全機関においても共通の課題として受け止め、県民サービスの更なる向上に取り組むべき事項でもあることから、これらを共通意見として述べることとした。

以下、4つの着眼点について、順次監査結果及び共通意見を示す。

なお、窓口の主な業務内容及び来訪者の特性等は、次のとおりである。

＜窓口の主な業務内容＞（106窓口・複数回答あり）

・庁舎案内	8箇所
・届出・申請等受付	75 "
・相談受付	64 "
・観光案内	2 "

＜来訪者の特性＞

・来訪者数

窓口ごとにばらつきがあり、中央病院、金沢観光情報センター、金沢競馬場では年間来訪者が20万人を超えている。

そのほか、比較的来訪者数の多いものを列挙すると、運転免許センター16万5千人、パスポートセンター4万人、県庁舎総合案内2万6千人などがある。

・来訪者の性別

農林水産部・土木部に係る窓口においては、総じて男性が多い傾向にある。

また、石川中央保健福祉センター（福祉相談部）、職業能力開発プラザ、母子・父子福祉センター（指定管理施設）などにおいては、女性が多い傾向にある。

・来訪者の年齢層

年齢層については、幅広い年代の方が来訪している。

特徴的なものとしては、消費生活支援センター、中央病院、金沢競馬場、生涯学習センターでは、年齢の高い方が多い傾向にある。

着眼点1 わかりやすく、利用しやすい窓口（案内表示等）

（1）監査結果の概要

ア 窓口開設日・開設時間について

窓口開設日・開設時間については、それぞれの業務内容に応じて設定しているが、その多くは職員の勤務日等に準じ、月曜～金曜（祝日及び年末年始を除く）の8時30分～17時45分を基本としていた。

その一方で、観光情報案内窓口のように、ほぼ年間を通じて開設しているところもあった。

また、繁忙期等においては、県税事務所のように開設時間を延長したり、石川農林総合事務所のように出張開設をしている例も見られた。

・窓口の開設日

区 分	窓口数	割合
月～金（祝日及び年末年始を除く）	89	84.0%
その他	17	16.0%
月～金・土（祝日及び年末年始を除く）	(3)	
月～金・日（ ” ）	(1)	
月～金・土・日（年末年始等を除く）	(5)	
月～金・2・4日曜（祝日及び年末年始を除く）	(1)	
火～金・土・日（ ” ）	(1)	
休業日を設けていない	(1)	
その他 （業務により、開設曜日が異なるなど）	(5)	
計	106	100.0%

・窓口の開設時間

区 分	窓口数	割合
通常の勤務時間の範囲内 月～金（8:30～17:45）	95	89.6%
その他（通常の勤務時間の範囲外）	11	10.4%
7:30～22:00	(1)	
9:00～18:00	(2)	
9:00～19:00	(1)	
9:00～20:00	(1)	
9:00～21:00	(1)	
その他 （時間外受付、特定曜日の時間延長など）	(5)	
計	106	100.0%

イ 県民への周知・広報について

県では、県民生活に直結する様々な届出・申請の受付、相談、案内等の業務を行っているが、利用者の利便性等を考慮し、県内の各地域で多様な窓口を設置している。

したがって、それぞれの目的に応じ、該当する業務がどの窓口で行われているか、また、その場所はどこにあるかを把握できるようにしておくことは、サービス提供の第一歩である。

そこで、県民への窓口の周知・広報について確認したところ、すべての窓口においてホームページによる情報提供が行われていた。加えて、必要に応じパンフレット等の印刷物による周知を行うとともに、イベントや臨時的な業務の案内等について報道機関を活用した広報も行われていた。

・窓口の周知・広報の方法（106窓口・複数回答あり）

区 分	窓口数	割合
ホームページ	106	100.0%
パンフレット等印刷物	45	42.5%
テレビ・ラジオ・新聞、県広報など	11	10.4%
その他（説明会、案内文送付など）	20	18.9%

ウ 庁舎案内表示（屋外、庁舎入口、窓口付近）等について

来訪者がスムーズに窓口等に出向くことができるよう、その位置を示す的確な案内や表示が行われていることは、当然の利用者サービスである。

そこで、案内表示等の状況を確認したところ、屋外の案内標識、庁舎入口付近の案内表示（図）及び個別の窓口付近の表示については、いずれの機関においても設置されていた。また、中央病院、国際交流センターなどでは、庁舎案内図の表示に外国語表記がされていた。

しかし、来訪ルートが複数の場合、それぞれの表示が必ずしも十分でなかったり、エレベーター前の案内表示（各階ごとの課名等の表示）が見えにくかったり、一部の階だけに設けられている等の事例が見られた。

このほか、より見やすい案内表示をするよう設置位置、標記や文字の大きさ、色彩などの工夫が望まれるものも見られた。

・屋外における庁舎（事務所等）への案内標識の有無（庁舎管理所属52機関の状況）

区 分	機関数	割合
あ り	52	100.0%
な し	0	0.0%
計	52	100.0%

・庁舎（事務所等）入口付近の案内表示（図）の有無（庁舎管理所属52機関の状況）

区 分	機関数	割合
あ り	51	98.1%
な し（業務運営上の理由による）	1	1.9%
計	52	100.0%

→うち、外国語表記のあるもの14

・窓口付近における表示の有無（106窓口の状況）

区 分	窓口数	割合
あ り	106	100.0%
な し	0	0.0%
計	106	100.0%

→うち、外国語表記のあるもの19

エ 来客用駐車場について

自動車はその普及率が高く、日々の暮らしに欠くことのできない移動手段であり、自動車による来訪者への利便性の確保は、重要な課題である。

そこで、来客用駐車場の利用状況について確認したところ、時々または常時混雑している機関は約6割であり、こうした混雑時への対応として、近隣施設との相互利用や臨時駐車場の確保、誘導員の配置等により、支障が生じないように努めている例も見られた。

・駐車場の混雑状況（庁舎管理所属52機関の状況）

区 分	機関数	割合
常時混雑している	4	7.7%
時々混雑している	29	55.8%
常時余裕がある	19	36.5%
計	52	100.0%

オ 窓口での現金受領について

手数料等を現金で受領している窓口においては、いずれも取扱体制や保管方法など現金管理は適正に行われていた。

(2) 共通意見

ア 窓口開設日・開設時間について

窓口開設日・開設時間については、開設日数の多少や時間の長短がサービス向上に影響する要因と考えられる。

こうした取組みを検討するとき、所要の職員配置や相応の行政コストの増加などから、日数増や時間延長は困難との判断をしがちである。まずはサービス需要の動向をよく見極め、創意工夫などにより可能な対応を模索し、できるだけ柔軟な開設日等の設定に努める必要がある。

イ 県民への周知・広報について

インターネット環境の整備やスマートフォンの普及を踏まえれば、ホームページによる周知・広報は、今後さらに充実する必要がある。

また、インターネット等の利用者以外に対する周知・広報手段として、パンフレット等の印刷物や報道機関による案内なども有効な手段であり、目的や内容に応じて、多様な媒体の活用にも努める必要がある。

ウ 庁舎案内表示等について

屋外の案内標識、庁舎玄関やエレベーター乗降口等の案内表示（図）、窓口付近の表示については、見えやすく、わかりやすくするなど利用者の視点で、十分か否か改めて見直すとともに、日頃から設置場所、文字の大きさ、色彩、破損の有無などについて点検し、所要の対応を行う必要がある。

なお、国際交流の進展に伴い、外国人利用者の増加も予想されることから、窓口の実情等を踏まえ外国語表記の充実にも努めるとともに、外国人への対応にも十分留意することが望まれる。

エ 来客用駐車場について

駐車場の混雑が見られる機関では、所要台数分の確保や混雑時の工夫が課題とされるが、新たな駐車場の確保や拡張は用地の問題等もあり、直ちに対応が難しい面もある。

そこで、庁舎の移転、新築等の機会を捉え十分検討することはもとより、現状においても近隣施設との相互利用や、来訪者が集中する時期の臨時駐車場の確保、誘導員の配置など、きめ細かな対応に努め、利便性向上に努める必要がある。

オ 窓口での現金受領について

窓口での現金受領及び現金管理については、いずれも適正に行われているが、引き続き緊張感をもって処理にあたり、県民の信頼に応えるべく万全を期す必要がある。

着眼点2 障害者や高齢者等への対応（バリアフリー対策等）

（1）監査結果の概要

障害者や高齢者が、特段の支障なく窓口サービス等を受けられるためには、職員一人ひとりが来訪者の心身の状態等に十分留意し、不都合な対応がないよう留意する必要があります。そうした視点に立ったハード面の整備が求められるところである。

今回の調査では、主なバリアフリー設備として、身体障害者専用駐車スペースは全機関で設置されており、庁舎出入口の段差解消（車いす用スロープ）や自動ドア、身体障害者用（車いす）トイレについては、多くの機関で設置されていた。

その一方で、低位カウンターや職員呼出用のインターホンなどについては、設置されている機関は少なかった。

このほか、子ども連れの来訪者への対応として、授乳室・託児室・子ども用のおもちゃの設置などを行っている例も見られた。

また、筆談対応や老眼鏡の備え付け等のソフト面での取組みも見られた。

・バリアフリー対応等の状況（庁舎管理所属52機関の状況） ※複数回答あり

区 分	実施割合
障害者専用駐車スペース設置	100.0%
絵文字（ピクトグラム）案内	100.0%
庁舎出入口の段差解消（スロープ設置等）	94.2%
庁舎出入口の自動ドア設置	84.6%
障害者用トイレ設置	84.6%
手すり設置	84.6%
視覚障害者用誘導ブロック設置	80.8%
エレベーター設置	64.4%
低位カウンター設置	60.9%
職員呼出用のインターホン等設置	51.9%
案内板への点字併記	30.8%
音声案内	17.3%
その他	61.5%

（例）受付カウンターに「筆談します」の案内	

老眼鏡の備え付け	

オムツ交換台の設置	

授乳室の設置	

託児室の設置	

施設内ブレイルームの利用	

(2) 共通意見

本県では、平成9年に「石川県バリアフリー社会の推進に関する条例」を制定し、障害者や高齢者を含むすべての人々が安全で快適な生活を営み、あらゆる分野の活動に平等に参加できる障壁のない社会の構築を目指して、取組みが進められてきた。

また、平成15年に「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（いわゆる「ハートビル法」）が改正されたことを機に、平成16年4月に法律に定める適合基準を補完する改正条例を施行し、公益的建築物のバリアフリー整備の更なる推進に取り組んでいるところである。

そうした中でも、今回、建物の構造上の制約等から所要の整備が難しいものも見られたが、それらをいたずらに放置するのではなく、まずは段差の解消や手すりの設置、カウンターの高さの調整など、工夫により改善できないことがないか検討する必要がある。

さらに、庁舎の移転や改築等の機会を捉えてバリアフリー化等に取り組むなど、より積極的な対応が求められる。

加えて、ソフト面においても、個別面談、点訳、音訳、筆談、手話通訳など具体的な応接方法等について、確かな対応ができるよう取り組む必要がある。

また、子育てのしやすい環境の向上等の観点から、子ども連れの来訪者に対する配慮も、今後さらに充実することが求められる。

なお、平成27年度から導入されるパーキングパーミット制度（障害者、高齢者、難病患者、妊産婦、けが人等に利用者証を交付し、駐車スペースの適正利用を図る制度）についても、ダブルスペース方式の採用など利用者の意見を十分に反映した形で実施し、障害のある方もない方も共に来訪しやすい環境づくりを一層進展させる必要がある。

着眼点3 来訪者への対応や接遇（職員の対応や身だしなみとその指導）

(1) 監査結果の概要

ア 待ち時間短縮策等について

職員の休憩時間等の対応については、いずれの窓口においても、当番制などにより、来訪者への対応を行っている。

また、待ち時間の短縮対策としては、混雑時に対応職員を増やしたり、事前予約制を取り入れるほか、ホームページなどに申請書の様式を掲載し、あらかじめ関係書類を準備できるようにするなどの取組みも行われている。

イ 申請書等記載例の備え付けについて

申請書等の記載例は、約6割の窓口で備え付けられていた。

なお、備え付けのない窓口については、住所、氏名のみの記入という簡易な申請のため特段記載例を要しないものや職員が直接説明しているなど、いずれの窓口でも円滑な事務処理に留意している。

また、ホームページに記載例を掲載しているものもある。

ウ プライバシー保護対策について

窓口において来訪者の相談等に応じる場合は、プライバシー保護のために、衝立やカウンターの仕切り板を設置したり、個別の相談室等を利用するほか、機関によっては窓口で個人名を呼ばないなどの対応が行われている。

エ 職員の身だしなみについて

県民に直接対応する窓口職員はもとより、全ての職員の身だしなみや態度は、さわやかな窓口サービスの前提となるものである。しかしながら、職員の身だしなみについては、時として「これでよいのか」などとの声が聞かれる。

そのため、日頃より人事部局から注意喚起が行われ、本年度も服装の乱れがないよう指示が出され、各機関においては、来訪者に不快感を与えないよう周知が図られている。

オ 窓口職員の研修・指導及び応接・業務マニュアルの整備について

窓口職員の職務能力の向上や対応方法については、研修会や日常業務、所内会議やメール等を活用しての指導が行われている。

応接・業務マニュアル類については、特段作成していない機関もあるが、それらにおいても、「スマイル県庁」（身だしなみ、言葉づかい、電話対応などを示した自治研修センター作成の小冊子）の活用や担当者の引継による周知などのほか、日常の業務指導等を通じて資質を高め、それぞれの業務にあたっている。

なお、県の研修機関での応接研修は、初任者研修や苦情対応研修などに併せて行われているが、窓口職員に特化した応接研修は実施されていない。

カ 応接記録等による情報共有について

いずれの機関においても、来訪者の相談等に関して必要とする情報は、応接記録の供覧や所内会議での周知・指示等により共有化が図られ、業務の改善に活用するよう努めている。

(2) 共通意見

各種の届出・申請等を行う窓口において、さわやかな対応で気持ちよくサービスを受けられることは、等しく県民の求めるところである。したがって、窓口における所要時間の長短、職員の対応や気遣い、身だしなみなどは、窓口のあり方やその評価等に通ずるもので、重要な意味を持つものである。

来訪者に不快な印象を与えないことは当然のこととして、職員の意識向上を基本としながら、職務のマニュアル化や業務能力の向上など組織全体としての取組みを強化する必要がある。円滑な事務処理のために、用件の一括処理や窓口の一本化などがその例である。

待ち時間短縮策等については、限られた職員数ではあるが、窓口の実情に応じ、より柔軟な体制をとることなどにより、工夫に努める必要がある。

申請書等の記載例については、今回は申請等の件数が多いものについては概ね備えられていたが、更に不十分な点がないか、常に利用者目線に立って見直す必要がある。

プライバシー保護対策については、個人の情報が個々人の権利利益に関わるものであり、また、その漏洩が甚大な影響をもたらすことから、今後も不十分な点がないか、他の機関の例も参考にしながら、見直していく必要がある。

この観点から、いま一度、来訪者から見て、個人情報を含む書類が窓口から見えやすい位置にないか等についても、再確認することが求められる。

職員の身だしなみ等は、さわやかな対応の基本であり、新任職員等に「スマイル県庁」を配布し指導されているものの、全職員の共通理解になっているとは言いがたく、改めて全職員に配布し、その趣旨を徹底して、結果が見える形で具体化する必要がある。

なお、来訪者は、窓口職員のみならず、庁舎内の職員全体の服装等が目につき、例えばスリッパやサンダル履きなどは不快であるとの声も聞かれている。

したがって、身だしなみ等は、上記小冊子を踏まえ、一人ひとりが自らの問題として意識改革し、組織全体としても改善プロジェクトを立ち上げる等により、現状の点検、課題の整理、改善策の実行、そして取組結果の検証など、確かな効果が出る対応が求められる。

加えて、職員の電話対応についても、明るくさわやかな対応に努めるとともに、電話を受ける際は、まず対応者の所属名と名前を名乗るなど、身だしなみと同様、組織として改善に取り組む必要がある。

職員の職務遂行能力を高める指導・研修については、職務を遂行しながらの指導が中心になるが、特に職場の管理職員の果たす役割が重要である。管理職員の態度や方針が、個々の職員の意識向上や職場全体の取組み姿勢に強く影響するものであり、管理職員は常に職場の状況に気を配り、職員一人ひとりが意識を高められるよう、しっかりと指導することが求められる。

なお、県全体で接遇向上を図るためには、今後、各機関を横断した形で、窓口職員を対象とした接遇研修の実施も検討する必要がある。

着眼点4 サービス向上のための取組み（成功例の活用促進や困難課題の検証等）

（1）監査結果の概要（参照：巻末の参考資料）

ア 利用者アンケートの実施について

県では、公の施設や相談窓口をはじめ、庁舎全体として、また、個別のイベントや研修会などにおいてアンケートを実施し、満足度の向上に努めることとしている。

この状況について確認したところ、個々の窓口で利用者アンケートを実施する方法とともに、複数の窓口を有する庁舎では、庁舎管理者が一括して意見箱を設置する等の方法により意見収集を行っている例も見られた。

また、アンケートや意見箱を設置していない場合でも、イベントや研修会等の機会を利用し、意見・要望を求めることとしている。

寄せられた意見・要望には、ハード面やソフト面のほか、幅広い分野にわたり改善を望むものがあり、各々の機関では、これらの課題をどう克服するか、どのように改善するかなどの検討が行われている。

検討の結果、改善に時間がかかると判断されたものも少なくないが、例えば、子ども連れの来訪者のためのオムツ交換台の設置や、申請書記載台の照明スタンドの設置など比較的短期間で改善に結びつけた例も見られた。

なお、意見・要望の検討結果を庁内掲示などで告知している機関も一部で見られた。

イ 改善を図るための取組みについて

上記アンケートなど利用者の意見を踏まえてサービスの改善を図るため、いずれの機関においても、意見・要望を職員に周知するとともに、改善が可能か否かの検討を行っている。

例えば、所内会議・メール等により全職員に利用者意見の周知を行い、サービス向上のための意識づけを図ったり、随時検討会等を開いて改善に向けた方策を考えるなどの対応が行われているほか、「接遇委員会」や「サービス向上委員会」を設けて改善を進めている例などが見られた。

なお、意見の反映に当たっては、直接意見を受けた機関だけでなく、他の類似機関においても一斉に同様の改善が行われるなど、より積極的な対応が図られた例も見られた。

さらに、本県では全庁をあげた県民サービス向上運動として、平成23年度から、「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクトを実施し、多くの機関で、窓口サービスの向上を挙げて、組織として取組みを進めているところである。

(2) 共通意見

県が行う業務は、県民ニーズを踏まえて改善することを基本とするものであるが、率直な要望や意見を把握するには、アンケートは有効な手段であり、より積極的に実施する必要がある。

また、県民と接する窓口においては、日々来訪者から様々な要望・意見を聞くことも多く、これらを組織として受け止め改善・工夫を重ねるとともに、関係機関とも連携して対処することが重要である。

今回調査の中には、組織として委員会を設けて改善に取り組む例も見られ、寄せられた要望・意見の検討結果を掲示するなどにより、県民とともに課題に取り組む姿勢を示すものも見られ、他の機関においても大いに参考とすることが望まれる。

また、窓口サービス向上に向け、取組計画やマニュアルを作る例も見られたが、これらは策定自体が目的ではなく、実際に利便性向上策として具体化することが基本であり、まずは実践的に対応することが重要である。

加えて、様々な課題の中には、施設の改修や大幅な人員増など相当な時間とコストを要するため直ちに対応しがたい案件もあるが、まずは創意工夫で対応可能なものがないか検討し、その結果を少しでも形にしていくことが重要である。

さらに、個々の窓口の課題には、他の窓口にも通じる要素が含まれていることもあり、県全体の問題として、県民の利便性向上、信頼確保の観点から、積極的に対応していく仕組みを進展させることが強く求められる。

第5 結び

地方分権の一層の推進に向け、地方自治体が真にその役割を担うためには、これまで以上に、住民を主役とし、住民の視点に立った質の高い行政サービスの提供が求められる。

こうした観点から、本県では「行財政改革大綱2011」を策定し、行政コストを縮減する「量の改革」のみならず、県民への行政サービスを向上させる「質の改革」にも取り組んできたところである。

さらに、これまでの取組成果を踏まえ、平成27年度からの行財政運営の新たな指針として「行政経営プログラム」を策定し、効率的・効果的な行政経営の推進に向け、より質の高い県民本意のサービスの提供を目指すこととしている。

加えて、北陸新幹線金沢開業による交流人口の拡大や移住・定住促進策を進めるに当たり、本県のイメージアップにもつながる行政サービスの更なる向上が強く求められるところである。

今回の監査についても、県民が直接県政に接し、県民の率直な意見や要望が寄せられる「窓口サービス等」について実施したものである。

その結果、それぞれの窓口では、直ちに法令に触れるような事項は見られなかったが、個々の取組みの多くは、いずれの窓口においても積極的な展開が求められる事項であることから、これらを共通意見として明記したところである。

しかるに各窓口においては、これらの意見の具現化に取り組み、見える形でサービス向上に繋げることを求め、以下3点についてその基本的事項を述べることにする。

1 サービスの原点は県民にあり

各種の届出・申請や相談等を行う窓口は、県民がその権利を具現化し、義務を履行する基本的な機関であり、その主役は県民である。

したがって、それぞれの機関では、サービス提供の原点を県民に置き、その意見や要望には真摯に対応することを改めて確認する必要がある。

2 始まりは職員の意識にあり

サービス提供の担い手は、県民に接する個々の職員であり、それぞれの言動がさわやかな窓口への第一歩である。

しかるに、使命感を更に高め、原点を県民に置いて、考え行動する自分づくりに励むとともに、県をあげての人材づくりを強く求める。

3 組織としての取組みが歩みを進める

各職員の意識を高め、その思いを業務に生かすのは、組織の役割である。

したがって、それぞれの機関においては、職員のやる気を高め、英知を集めて利用者の要望等に応える計画を定め、実行チームの編成やさわやか運動の展開等により、その具体化に努める必要がある。

また、他の窓口の成功例を県全体で活用するほか、不満の声に「出来ない理屈を言う前に出来る工夫を重ねる」など、改善のヒントを求めるべきである。

本監査においては、各項目に則してそれぞれ意見や提案を述べてきたところであるが、それらの事項をはじめ、文中及び巻末に整理した利用者アンケートの結果やその活用状況、改善例と困難理由等は、すべてサービス向上策に繋がる「宝の山」である。

各窓口や関係部局においては、新たな「行政経営プログラム」などを踏まえ、真に県民が実感できる質の高い行政サービスが提供されるよう、本監査結果を積極的に活用されることを強く求め、結びとする。

参 考 資 料

1 利用者アンケート等について

(1) 県民からの主な意見・要望等（抜粋）

【改善を求める意見・要望】

庁舎・駐車場について	庁舎が古い、汚い、暗い。駐車場の数が少ない。 駐車場の白線が見にくい。 等
施設、設備の管理について	車いすの配備がない。オムツ交換台を設置してほしい。 申請書記載台に手元照明があるといい。温度設定が不適切である。 申請窓口の位置が悪い。 等
接遇等について	受付時になかなか気づいてもらえなかった。 受付の対応が悪い。 等
案内表示について	案内表示が不適當で分かりにくい。 行事の案内表示が分かりづらい。
広報について	広報が不足している。
その他	窓口の開設時間の延長・時間外対応をしてほしい。 たらい回しにしないでほしい。アンケートを勧めてほしい。

【対応を評価する意見】

施設、設備の管理について	施設が清潔、整理整頓ができています。 待ち時間中に新聞を読めるのは有り難い。 等
接遇等について	親切、丁寧である。身だしなみ、言葉づかいが良い。 等
その他	説明が概ね分かりやすかった。 各種活動の情報発信が効果的である。 等

(2) 各機関における県民からの意見・要望の活用状況（抜粋）

【共通的対応】

- ・アンケート結果を全職員に周知しサービス向上の意識付け
- ・意見・要望に対する検討会による業務の改善
- ・幹部会議、朝礼時に出来ることは直ぐ改善するよう指示
- ・速やかな予算措置 等

【具体的対応】

庁舎・駐車場について	薄暮時等における点灯、区画線を塗り直し 等
施設、設備の管理について	車いすを配備、オムツ交換台を設置 申請書記載台に照明スタンドを設置 等
接遇等について	積極的に声かけし案内 等
案内表示について	配置図文字の拡大、通路に矢印入り誘導案内看板を設置 等
広報について	新聞やラジオ等での広報回数が増 等
その他	時間外の対応 等

2 サービス向上対策について

(1) 各機関がサービス向上を図るために重要と考える事項（1機関あたり5項目回答）

項	目	回答数
接遇の向上	あいさつ、服装・名札着用、言葉づかい、笑顔、明るい雰囲気、親切、丁寧、思いやり、積極的な声かけ 等	126
	相手の意向（知りたいこと）を十分聞き取る、迅速な対応、正確・的確にわかりやすい言葉で丁寧な対応、待たせない対応、たらい回しにしない、わかりやすい申請書（申請書類の簡素化） 等	226
対応力の向上	業務に対する正確な知識、幅広い知識・情報の習得（相談員のスキルアップ）、事務処理の簡素化、複数職員による確認 等	30
	窓口業務の内容を課員全員が把握するための職員相互の連携、情報共有やコミュニケーションの活発化 等	37
環境の整備	来庁者へのわかりやすい案内表示、バリアフリーへの対応、案内板・記載例・受付時間の明示、清潔な環境（整理整頓や環境美化）、窓口業務内容の周知、対応可能な職員の常時配置、応接・業務のマニュアル整備、相談スペースや待ちスペースの確保、快適な（満足する）施設整備 等	54
その他	職員への各種研修や窓口担当者接遇研修の実施、職員の意識改革 等	12
	関係機関との連携、情報収集や情報発信、ホームページ情報の更新、プライバシーへの配慮、利用者ニーズ把握のためのアンケート実施 等	45
計		530

(2) 各機関がサービス向上を図るため、特に改善に取り組んでいること（抜粋）

【共通的事項】

- ・所属長が機会があるたびに周知
- ・行政サービスの向上に対する意識の徹底と環境の改善への取り組み
- ・県民サービス向上運動として年度ごとに目標を定める取り組み
- ・所属の方針（「傾聴・親身・親切に対応」など）を定めて意思統一
- ・対応後の振り返りによる改善 等

【具体的事項】

接遇の向上	来庁者に気づいた時には、担当以外でも速やかに積極的な声かけ 来訪者がたらい回しにならないような対応 スリッパやサンダルで庁舎内を歩かないなどの周知 手早く、親切、丁寧、正確な対応 苦情や意見を各担当職員へ連絡 等
対応力の向上	迅速な対応 担当者不在時に他の職員も対応出来るよう業務マニュアルによる情報共有 窓口職員間での情報共有 決定・周知事項の全職員への速やかな周知、徹底 業務効率の向上 等
環境の整備	入り口のドアや窓口付近にわかりやすい案内表示 記載例、受付時間の明示 バリアフリーへの配慮 担当職員が不在とならない体制 相談コーナーの開設 等
その他	研修などによる相談員のレベルアップ 窓口業務については、スキルだけでなく意識もアップ 迅速なホームページ情報の更新 インターネットによる情報発信 ニーズ把握のためのアンケート実施 等

(3) 改善が困難と考える項目・理由（抜粋）

サービス向上に重要と考えるが困難と思われる項目	理 由
整理整頓について	永久保存文書の増大、保管スペースの狭隘
快適な（満足する）施設整備	新たな建設計画があり大規模な改修は困難
情報収集、情報発信、情報収集のための取材、ネットワーク構築	職員数の割に窓口業務が多く取組みに限度あり
待ちスペースの確保	狭い庁舎
プライバシー保護	課内が狭く専用窓口（仕切り板付カウンター等）の設置困難
（誰でも対応出来るための） 職員の教育	担当業務ごとに専門性があるため、広範な事務内容全般を全職員に浸透させることは困難
総合案内の設置、窓口対応職員の多数配置、受付番号発券機の設置、通訳可能職員の確保、待合室設置	人員不足、設備投資にかかる予算不足
困りごと相談などでプライバシーへの配慮	相談者等が女性の時、女性担当者が他の対応で不在のことがある（女性職員が少ない）

平成 2 6 年度行政監査報告書

平成 2 7 年 3 月発行

石川県監査委員（監査委員事務局監査第三課）

〒 920-8580 石川県金沢市鞍月 1 丁目 1 番地

直通電話 076-225-1863

F A X 076-225-1864

<http://www.pref.ishikawa.lg.jp/kansa/index.html>

メールアドレス kansa@pref.ishikawa.lg.jp