

窓口業務の実態比較と行政手続法について

常陸河川国道事務所水戸国道出張所 管理第一係長 尾高 良一

1. 事の始まり

私は、平成30年4月期の人事異動で、常陸河川国道事務所水戸国道出張所に配属され、初めて道路行政に携わることになった。

これから説明する「水戸国道出張所の窓口業務」と、比較する「河川の窓口業務」とは、水政課及び京浜河川事務所田園調布出張所で経験してきたものを指す。

「水戸国道出張所の窓口業務」では、今までの経験とは違う窓口業務が行われており、数々の疑問が生まれた。

2. 「河川の窓口業務」と「水戸国道出張所の窓口業務」の違い

2. 1 電話対応について

不在職員に電話がかかってきた際、「水戸国道出張所の窓口業務」では相手方に改めて電話して頂くケースが多い。

今までの経験では、連絡先を確認し、こちらから電話をしていた。

この対応の違いは大きいと思われる。

相手方に電話をして頂くのでは通話料がかかり、なにより印象が違う。

私が経験した京浜河川事務所では「ワンストップサービス」を実施していた。

これは、電話をたらい回しにしないよう、一度用件を聞き、こちらの担当者から相手に連絡するシステムである。

2. 2 申請書の受理

添付書類に修正を要す申請書を受理した際、受理するべきではないのではと指摘された。

こちらについても今までの経験と違う対応であり、どちらが正しい取扱なのか調べてみた。

3. 行政手続法とは

平成5年11月に制定された、総務省所管の法令で、行政運営における公正の確保と透明性の向上を図り、国民の権利利益の保護に資することを目的とした法律で平成27年4月に改正されたものであり、第7条により「受理」について、第6条により標準処理期間、総務省Q&Aにて中断の取り扱いを示している。

具体的に決裁中断する場合、「申請書処理表」にて中断期間を明らかにし、総期間から除算するものである。

この「申請書処理表」は河川部水政課のマニュアルにあるが、道路管理には同様の書式を見つけることが出来なかった。

その背景には、道路管理では申請前に十分打合せを重ね、限られた期間内での処理を要することが多いため、修正中断を要する申請が少ないと思われる。

4. これから

道路にしても河川にしても、まだまだ経験が浅いが、道路と河川の違いに注視し、改善すべき点は改善し、参考となる良い点は、積極的に取り入れ、提案し、適正かつ効率的に業務を行って行きたいと思う。

5. まとめ

電話対応については、「ワンストップサービス」の推進と徹底を。

窓口対応については、行政手続法を理解のうえ、円滑な処理を。

そして、申請者（国民）にとっては、道路も河川もない「国土交通省」への申請である。窓口対応において、違いはあってはいけない。申請者の不信を招くこと無く、ばらついた対応の無いよう心がける必要があるのではないだろうか。