

# 窓口行政サービスの改善主体に関する一考察

—— 法務局の事例を中心として ——

M1365326 林 治 美

## 第1章 序章

窓口行政機関である法務局の行政サービスを改善するために、筆者はこの論文で、行政サービスの改善を、個人の問題ではなく組織の問題ととらえて、誰が改善の主体となって、何をどのように行う必要があるのかということを中心にしたいと考えている。

## 第2章 法務局における窓口行政サービス改善の取り組み

戦後、法務局の職場では窓口改善の通達が出され、事務合理化委員会が発足し、事務処理過程で合理化すべきことを検討し改善を行っていた。しかし、窓口の改善が行われておらず、窓口行政機関としては最下位周辺にランキングされたことが新聞報道された。この報道に敏感に反応したのは、任意の職員団体である全法務労働組合であった。

彼らは、アンケート活動を独自に行った。これは、職員個人では「どうにも改善ならない」職場実体の改善を、「国民の声」を添えて当局に要求するためのものであった。「登記所窓口アンケート」では、7,656通の回答を通じて、行政監察局のアンケート調査では見ることのできなかつた、個別具体的な改善を要する個所が明らかになった。

約4年後、またもや法務局は印象の悪い役所として新聞報道された。しかし、窓口の悪印象は、職員個人の責任ではなくて、法務局の責任であることを、先の職員団体による登記所窓口アンケートが明らかにしていた。このあと、法務局では、さわやか行政サービス運動に、積極的に参加していくことになる。その後、「さわやか行政サービス運動」による法務局の改善事例は、様々なものが報告された。

登記事務のコンピュータ化を待つ間の法務局は、厳しい情勢のもと一般職員が「行政機関としての組織」と「職員団体（労働組合）としての組織」の双方の立場に身を置きながら、国民のニーズにそった行政サービスを提供するために様々な改善を行ってきた。

## 第3章 法務局という役所と職員

職員の定員は、法律でその最高限度が定められており、現在、行政改革の一環として職員の削減が行われている。法務局の庁数も行政改革の一環で、登記所適正配置計画が実施され、毎年庁数は年々減少して現在の庁数はピーク時の36%まで減少している。

庁数の減少と組織形態の変化は、法務局の職場と職員に変化をもたらし、新たな問題が生じ、さらなる研修体制や執務環境の整備が必要となってきた。

第3章後半では、法務局という職場、あるいは職員について、広島県国公女性協が行ったアンケートをもとに、広島県下にある他の国家機関の職場（司法、労働、経済、運輸等）との比較の中で、その姿を描きだした。

アンケートの結果は、行政機関におけるサービスは、サービス官庁であっても、その求められるままにサービスを提供することができないという、行政サービス提供の困難さを示した。このほかに、職員が仕事を継続する理由や、現在職員を取り囲む諸状況における満足度に関するアンケート結果も提示した。

行政サービスの改善を国民に近い場所で作業を行うのは、現場の職員であり、職員の感覚とかけ離れた行政サービスの改善はなされないところから、現場を見た。よりよい行政サービスを提供するための改善を行うときに、職員の認識や職場実態を踏まえて職員に改善提案を行うことが重要となってくるからである。

## 第4章 よりよい行政サービスを提供するために

改善は、一般職員の手によって、一般職員が提案することの可能な範囲で行われている。したがって、彼らの行う「行政サービス」に「国民のニーズ」を的確に反映させるためには、職員の「視野」を拡大する諸方策が必要となる。

しかしそのための方策も、職員が必要と認識していない限り、職員自身に受け入れられにくく、逆に、必要性を認識している部分については、さらに推進することに職員の抵抗感が少ないと思われるので、その必要性の認識を職員に問った。

本稿では、10の提案（例：「職員が公務職場以外の社会経験を積む」等）を提示し、この提案に対する職員の必要性の認識を把握した。職場ごとにも示しているので、法務局以外の職場でもアンケート結果の利用が可能である。

## 第5章 終章

公的機関においても、もはや機械的に行政サービスを提供するだけでは、国民の理解を得られない。国民のニーズに応じた行政サービスを模索する必要がある。その模索の場を提供できるのは、職員団体、研究会活動といった、職場レベルのネットワークではないだろうか。

今後も、窓口行政機関のサービスの改善は、個人の心がけとか資質の問題として捉えるのではなく、組織の問題としてとらえて、職員に外部との接触を持つ様々な機会を与える主体として「行政機関としての組織」と「職員団体（労働組合）としての組織」双方が連携しながら行っていくことが有効である。