

若手職員からのメッセージ

採用1年目は研修の一環として九州管区行政評価局(福岡市)で勤務し、2年目は九州管区行政評価局や各県にある行政評価事務所・行政監視行政相談センターに配属されます。今回は、宮崎行政監視行政相談センターで勤務している2年目職員からのメッセージをご紹介します。

Q・採用1年目で主に担当した業務及び経験談を教えてください。

行政相談部門に4か月、調査部門に8か月配属されました。

行政相談部門では一日合同行政相談所の広報である新聞折込みやチラシの作成を担当しました。通常、来場者のアンケート結果をもとに折込み地区や部数を検討していますが、私が担当した会場は初開催であったため、たくさんの方に利用してもらうために会場へのアクセスのしやすさなどさまざまな

条件を自分なりに試行錯誤しながら考慮し、上司とも相談をして折込み地区を決めました。

また、テレビに出演して一日合同行政相談所の宣伝をしたり、相談所開設当日には行政相談のマスコットである「キクーン」の着ぐるみに入ったりしました！採用される前には想像していなかった珍しい経験ができたと思っています。

Q・現在ほどのような業務を担当していますか。

行政相談委員とは、国民の相談相手として、行政サービスに関する苦情などの相談を受け付け、その解決のための助言などの仕事を無報酬で行っている方々です。当局では行政相談委員の活動を支援する業務を行っています。

宮崎センターで主に行政相談委員を対象にした会議の企画、運営や広報を担当しています。今は8月末から9月にかけて複数の会場で開催する会議の



準備を行っています。会議の担当になると開催日時の調整や会議資料の作成、会場選定など会議の開催のために必要なことを全て行う必要があるため、充実した会議となるためにもれないか日々確認しながら業務を進めています。

Q・最後に一言お願いします。

当局は、調査部門・相談部門とも人と対話をする機会が多いと思います。現在担当している行政相談業務では電話での相談対応も行っており、電話を受けるまでどのような分野の相談か分かりませんので、正直不安は感じ

ます。しかし、対応に迷った場合は上司に相談しやすい環境ですし、対応を重ねることで色々な行政分野の知識や対応方法も身につきますので、自分自身の成長を感じることが出来ます。そして何より、困りごとが解決したり、解決が難しい場合でも「相談をしたことで気持ちが落ち着いた」などの声を聞いたとき、やりがいを感じます。

当局の業務に興味を持たれた方、ぜひまずは業務説明会などに参加してみてください。お待ちしております。



-Schedule-

8:20

出勤(自転車通勤なので満員電車知らず!)

8:30

業務開始、メールや今日の予定を確認します。

9:00

報告資料の作成

本省や九州管区行政評価局に提出する必要がある行政相談に関する報告資料を作成します。

12:00

昼休み

(電話当番があるので、週に1回は13:00から昼休みです)

13:00

業務開始

担当している会議の計画について課内で検討

15:00

電話による行政相談の対応

17:15

定時、明日の予定をチェックして帰宅

若手職員からのメッセージ

採用1年目は研修の一環として九州管区行政評価局(福岡市)で勤務し、2年目は九州管区行政評価局や各県にある行政評価事務所・行政監視行政相談センターに配属されます。

今回は、大分行政監視行政相談センターで勤務している2年目職員からのメッセージを紹介します。

Q・採用1年目で主に担当した業務及び経験談を教えてください。

採用1年目は、調査業務に8か月、相談業務に4か月携わりました。

調査業務で私が携わったテーマの一つに「学校施設の長寿命化計画の策定に関する実態調査」があります。この調査では、学校施設に関する関係法令や制度の勉強を行った後、調査対象に電話をかけヒアリングの日程を調整し、上司や先輩職員に相談しながらヒアリングすべき内容をあらかじめ整理したチェックリストを作成するなどしてヒアリングの準備を行いました。ヒ

アリング当日は上司や先輩職員の同席の下、全て私が担当しました。しっかりと準備していたつもりでしたが、実際は想定どおりに進まないことが多く、行政上問題となり得る内容を相手に話してもらうにはどのように質問すればよいのかとても悩みながらヒアリングを行いました。簡単には進まないヒアリングですが、自分の工夫次第で行政上の問題が浮かび上がり、全国的な改善につながる可能性もあるため、やりがいにつながっています。

Q・現在ほどのような業務を担当していますか。

2年目は大分センターで勤務しており、主に行政相談制度の広報を担当しています。
具体的には、毎月コミュニティ情報誌に掲載するための行政相談事例の選定から原稿作成までを担当しているほ



行政相談委員とは、国民の相談相手として、行政サービスに関する苦情などの相談を受け付け、その解決のための助言などの仕事を無報酬で行っている方々です。当局では行政相談委員の活動を支援する業務を行っています。



か、行政相談委員間で情報交換するための連絡誌について、掲載内容の検討、原稿の作成依頼、レイアウトの作成など発行に至るまでの企画・編集を担当しています。

また、電話やメールなどで寄せられる行政相談への対応も行います。受け付ける内容は多岐にわたり、専門的な知識がないと即答するのがとても難しいと感じるのですが、即答できない場合は、その都度、制度や関係法令について調べ、上司や先輩に助言をもらいながら相談者に回答します。相談で受け付けた事案についてはセンター内で共有し、行政上の課題が内包されていると思われる場合は、関係機関へのヒ

アリングなどを通じて、調査テーマの候補とならないか検討します。

Q・最後に一言お願いします。

これまで調査業務や相談業務で、「産学官連携」、「生活保護」、「コロナウイルス」など様々な分野に携わってきました。その都度、各制度について勉強する必要がありしますので、日々自分の視野が広がっていると感じます。業務を通じて様々な行政分野に携わることができるとは当局ならではのことで、一番の魅力だと思います。志望先を一つの分野に絞るのに苦労している方などは一度当局の業務説明会に参加してほしいかがでしょうか。

-Schedule-

- 8:15 バスで出勤
- 8:30 メール確認
新聞で情報収集
- 9:00 行政相談委員が開設する定例相談所に出張し、相談対応のサポート
- 12:00 出張先でランチ
- 14:00 センターに戻り、出張で対応した結果をまとめた報告書を作成
- 15:00 電話での相談対応
- 17:15 定時・帰宅