

桶川市は関東平野の内部に位置する埼玉県のほぼ中央に位置し、都心に近く利便性に優れ、自然にも恵まれた暮らしやすい環境という特徴があります。

また、古くは中山道の宿場町であり、全国から多くの商人が集まる宿場町として栄えた歴史があり「べにばな」の産地としても全国的に知られ、年に一度6月に行われる「べにばな祭り」では多くの観光客で賑わいをみせております。最近では、広域的な環状道路である圏央道の開通により利便性が向上した一方で、大規模な道路や、その沿線では交通量の増加がみられ、振動や騒音の苦情も増加の傾向にあります。

私の所属する環境課では、日常業務の中で市民からの相談や苦情を受けることが多くあります。また、このような業務は時間と場所を選ばずにやってきます。事務処理の場合、流れが決まっていますし、計画を立てて仕事を進めることも出来ますが、市民からの相談や苦情は突如としてやってくるばかりです。その内容も様々で法令や条例に定められたものから、ご近所トラブルまで多岐にわたります。



一つの案件にチームで情報の共有を図る

そして、何よりこの業務の特徴は、「処理にあたる方法が決まっていないこと」です。そういった特徴がありながらも私達職員は「解決」や「納得」といった結果を求められるため、短い時間でより効果的に進めるために、私の職場では「スピード対応」を第一に取り組んでいます。相談や苦情には「個人的な感情」によるもので解決に至る答えがない場合や、解決にあたって急を要する場合があります。苦情者は、自らの要求を第一に考えており、どのような対応をとってもらえるのか心配しているため、初期の対応に非常に敏感です。

このようなことから、「スピード対応」を基本に、職場内の連携をとりながら、人員不足や他の業務を理由とせず、①「まずは、すぐに現場に行って話を聞く」②「結果に関係なく、その日のうちに必ず報告をする」③「苦情者が留守であれば、必ずメモや手紙で相手方に対応したことを知らせる」ことを実践しています。この取組みにより、市民からの信頼感が生まれ、対応の結果に左右されず一定の理解と満足をいただいております。私達の職場では、これを「最速魂」と呼んで常に心がけております。市民との信頼関係を大切にこれからもがんばってまいります！