



昼休み時間帯における自動車登録手続に関する業務対応のあっせんに対する回答

～ 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた当局あっせんに対する回答 ～

中国四国管区行政評価局は、下記の行政相談を受けて、行政苦情救済推進会議（座長：川内広島修道大学法学部教授）に諮り、その意見を踏まえ、平成26年3月28日、中国運輸局に体制的に対応可能な範囲で業務の拡充等を検討するようあっせんを行いました（同日報道発表済み）。

このたび、中国運輸局から、下記のとおり、昼休み時間帯における業務の拡充等について引き続き検討する旨の回答がありました。（当局では、おおむね6か月後に再度検討結果について確認することとしています。）

行政苦情救済推進会議とは

当局に寄せられた行政相談事案のうち、様々な視点から検討することが必要と考えられる事案の処理について、民間有識者の意見を聴取することにより、より公平・中立かつ的確な処理を推進するために設置

【本件のきっかけとなった行政相談】

自動車の名義変更の申請手続をするため、中国運輸局管内のある運輸支局の窓口に出向いたところ、昼休みであるからと言われて受け付けてもらえなかった。

昼休みにおける業務の対応については、職員が交替で業務に当たるなど工夫をすれば対応できると思われるので、運輸支局の窓口は、昼休みにも登録手続に関する業務に対応するようにしてほしい。

【当局あっせん内容及び中国運輸局からの回答】

当局あっせん内容	あっせんに対する回答
<p>中国運輸局は、申請者の利便向上及び誤解の防止を図る観点から、次の事項について検討する必要がある。</p> <p>必要に応じて関係機関・団体とも協議の上、体制的に対応可能な範囲で昼休み時間帯に実施する自動車登録関係業務の拡充を行うこと。</p> <p>中国運輸局ホームページに掲載している受付時間と各運輸支局で掲示している受付時間を合致させること。また、現在、昼休み時間帯に登録相談業務を実施していることの周知を行うこと。</p>	<p>自動車登録申請手続は即時処理を原則としており、申請の受付から自動車検査証交付までの処理時間を少しでも短縮し効率よく処理するため、管内各運輸支局等の事務処理については流れ作業により処理をしているところです。</p> <p>このような運輸支局等の事務処理の形態から、職員が交替勤務により昼休み時間に業務を行うことになれば処理能力が低下し、申請者の待ち時間が延びる等の問題も発生することから昼休み時間は電話対応業務及び登録相談業務以外は行わず、昼休み前後の処理能力を確保するべきであるとの考え方をとってきたところです。</p> <p>しかしながら、あっせんを踏まえて、利用者の利便性向上を図る観点から各運輸支局等の実情を考慮しながら体制的に対応可能な範囲で、昼休み時間帯における業務の拡充について引き続き検討します。</p> <p>中国運輸局ホームページに掲載している受付時間と運輸支局等で掲示している受付時間については、平成26年4月25日に整合性のとれた掲示に変更しました。</p> <p>昼休み時間帯における業務内容の掲示については、掲載することで運輸支局等の事務処理形態から、職員が交替勤務により昼休み時間に業務を行うことになり、昼休み前後の処理能力が低下し、申請者の待ち時間が延びる等の問題も発生します。</p> <p>しかしながら、あっせんを踏まえて、各運輸支局等の人員数・処理能力等の実情を考慮し、掲示内容・方法を引き続き検討します。</p>