

#36

地方公務員② 生活の支えになる



地方公務員の仕事を紹介するシリーズの2回目です。東京都江戸川区の職員こばやしりなの小林莉奈さんは、障害者手当の手続きなどを案内する窓口業務をされています。仕事を始めたばかりのころは分からないことばかりだったという小林さんですが、3年たった今ではさまざまな出来事に臨機応変に対応出来るようになったそうです。今回は窓口で住民と直接向き合う仕事の難しさ、魅力について小林さんに伺います。



MC・リポーター
廣村季生

地方公務員の仕事とは

都道府県庁や市区町村の役場などで働き、地域の人々の生活や産業に密着した業務を行います。小林さんの場合は、行政職として区役所の窓口業務をしていますが、それ以外にも、戸籍や住民票の管理、道路や公園の整備、学校や図書館の設置や運営、福祉・健康にかかわるサービス、産業の振興など、仕事の分野は実に多岐にわたります。多くの場合、数年ごとに違う部署に異動しながら、キャリアを積みます。

地方公務員には、行政職以外にも、土木・建築・農業などの技術職や、警察官や消防士などの公安職、看護師・保健師・司書などの専門職など、様々な仕事があります。また、勤務先が都道府県か市区町村かによっても、仕事の内容は異なります。

地方公務員として働くためには

志望する自治体の公務員試験を受けて合格する必要があります。募集している職種や、試験の内容や方法は、自治体によってさまざまなので、十分に調べたうえで準備をしてください。



地方公務員の小林莉奈さんに聞きました！

廣村：前回と今回は2回連続で地方公務員のお仕事を取り上げています。今日は東京都江戸川区役所に勤めて3年目^{*}、窓口業務をしている小林莉奈さんにお話を伺います。どうぞよろしくお願いいたします。
(※2020年12月収録)

小林：よろしくお願いいたします。

廣村：3年目というと私と同じくらいの年齢ですか？

小林：はい、高校卒業してからすぐ就職しましたので、今21歳です。

廣村：やっぱり！ 3年経つとだいぶ仕事に慣れてきたところですか？

小林：そうですね。社会人としての言葉遣いだったり、体調の管理という面では慣れてきたと思うんですけど、まだ電話に出るときとか、どんな要件でかけてこられたのか、どなたがかけてこられたのかが分からないことが多いので、今でも緊張してお仕事してますね。

廣村：なるほど。電話は緊張しますよね。分かります。体調管理っていうのはどういうことですか？

小林：朝から夕方遅くまで学生のころよりは、お仕事の時間が長くなってくるので。あと通勤も学生のころより遠い所に通勤してたりするので、電車で長く乗ったりとか。そういった面で体力がついてきたかなって今は思います。

廣村：小林さんは窓口業務ということですが、どんなお仕事をされてるんですか？

小林：はい。私は福祉部障害者福祉課という部署で、障害者の方の手当の手続きをしています。

廣村：手当とはどういうことですか？

小林：障害をお持ちの方に江戸川区が一定の金額を支給する制度があって、その受付などのお仕事をしています。

廣村：そうなんですね。

小林：他にも電話で受け付けたりもしていますね。手当の他にもいろんなサービスがありますので、その方にあったサービス内容のご案内もしております。

廣村：サービスっていうのは、どんなものがあるんですか？

小林：公共交通機関が無料になるサービスだったり、お車をお持ちのお方だったりすると高速道路が割り引きになったりっていうものもあります。

廣村：へえ。専門知識が必要で難しそうです。今日は地方公務員3年目の小林さんに住民に直接接するお仕事の難しさや、やりがいについてお話を聞かせていただきます。

自分でよく調べて仕事の内容を理解する

廣村：小林さんの職場には毎日どのくらいの方が窓口にいらっしゃるんですか？

小林：今は1日に100人前後ですね。

廣村：100人！

小林：はい。それを何人かの窓口当番の人で対応してます。

廣村：ええ。そんなにですか。ということはほとんど休む暇はないですね。

小林：そうですね。一日があっという間に終わりますね。

廣村：いろんな方が来ますよね。対応するのは大変ですか？

小林：そうですね。いろんな障害をお持ちの方が窓口にいらっしゃいますので、臨機応変に対応することが大変です。例えば耳が聞こえない方であれば筆談が必要であったりとか、お体が不自由で車いすで窓口に来られたりするとスペースが必要なので、窓口に置いてあるいすをどかして、お客様が来れるようにしたりとかっていうところですね。

廣村：なるほど。障害者の方への手当とか行政サービスとか、そういう知識はもともとあったんですか？

小林：なかったです。仕事始めてから一生懸命覚えました。

廣村：どうやって身につけていったんですか？

小林：もちろん仕事はずっと勉強はしているんですけど、お休みの日も江戸川区のホームページを見て勉強したり。あとは江戸川区は新人に対して1人、教育係として先輩がついてくれて、一から何でも教えてくれるのでそれで知識をつけていった感じです。

廣村：大変じゃなかったですか？

小林：そうですね、覚えることがたくさんあるので。

廣村：自分の仕事を理解するまでに時間がかかりそうですね。

小林：本当に分からないことだらけで。いっぱい分からないことがあったので、そのときは上司の方とか先輩に窓口や電話を代わってもらって、先輩の対応を見て横で勉強していました。

廣村：なるほど。

小林：書類も初めて見るものばかりだったので、本当に何もかも分からない状態で毎日勉強でした。

廣村：窓口で聞かれたりして分からなかったらどうしているんですか？

小林：私が心がけているのは、自分が詳しく知らないことを、適当にお客様にご案内しないってことです。誰かにちゃんと聞いて、教えてもらってから自分でお客様にご案内する。根拠をもってご案内するとお客様にも分かっていたいただけるので、そういったことをしっかり取り組んでますね。

廣村：なるほど。例えばどんなことがあったか教えていただけますか？

小林：はい。すごく印象に残っているものとしては、書類なんですけど、車のサービスの中で車検証を確認することがあって。自分は免許を持ってなかったので初めて車検証を見てどこをチェックしたらいいのか分からなかったです。先輩に教えてもらって「ここここを見るんだよ」って言ってもらって……いっぱいいろんな書類があるので。

廣村：そうですね。

小林：はい。分からない言葉もたくさん載っていたりして、言葉の意味を理解するのが大変でした。まずは自分でよく調べて担当のお仕事の内容をよく理解すること。それでも分からないときは前任者の人に聞いて教えてもらってからまた取り組むこと。それをいつも心に留めて仕事をしています。

廣村：困ったこととかがあってありますか？

小林：そうですね、窓口に来られたときからすごく怒っているお客様が来たことですかね。

廣村：怒っている？

小林：はい。あんまり高校生のときにもお仕事した経験がなくて、親ぐらいにしか怒られたことがないのですごく怖かった思い出があります。

廣村：そうですね、怖いですね……どうしたんですか？

小林：すごく話すのも勇気があるんですけど、先輩が横で見守ってくれてたので、「まずお掛けください、今日はどうされたんですか？」ってお話を聞きました。

廣村：すごい！ そういうときにはどうするのが正解なんですか？

小林：はい、先輩からは「まずこちらの話をするのではなくて、相手の方のお話を聞くところから始めるのが大事」ってアドバイスをいただきました。

廣村：へえ。なんでこちらの話を先にするのではなくて、聞くことが大事なんですかね？

小林：そうですね、怒ってらっしゃる方だと特に、こちらから何を話しても聞いていただけないことが多かった……。「まずは自分の話を聞いてほしい」という気持ちのほうが強いと思うので、先輩もそういうアドバイスをくれたんだと思います。

廣村：実際にそのアドバイスを受けてやってみたらうまくいきましたか？

小林：そうですね。最初はお怒りだったお客様も落ち着かれて、こちらの説明やお話を聞いてくれるようになったので、正解だったと思います。

廣村：そうだったんですね。

きっかけは父の一言

廣村：小林さんが地方公務員になろうって考えたのはいつころですか？

小林：中学校2年生のときです。父が、「公務員のこういう仕事があるよ」って勧めてくれたのがきっかけですね。

廣村：そうだったんですね。

小林：具体的に公務員になろうと決めたのは高校生のときで、そのときに公務員試験の勉強をすごく頑張っていました。

廣村：江戸川区は地元なんですか？

小林：地元は千葉県なんです。

廣村：あ、そうなんですね。

小林：はい、そうなんです。実家から区役所までは1時間くらいかかります。

廣村：なぜ江戸川区を選んだんですか？

小林：そうですね、江戸川区の説明会に参加したときに職員の方の印象がとてもよかったっていうのと、あとは新人に対して1人教育の先輩がついてくれるっていうことで就職の不安が消えたっていうところで江戸川区を選びました。

廣村：お仕事に対してどんなことが不安だったんですか？

小林：そうですね、自分は高校生だったのでお仕事をすることがなかったの。まず学校を卒業してすぐ社会人として働けるんだろうかっていう不安。あとは言葉遣いも社会人ならではの言葉遣いがあると思いますし。何もかも分からない状態だったので、そこが不安でした。

廣村：実際に地方公務員になってみて、高校時代に想像していたことと違いはありましたか？

小林：たくさんありました。まずは役所ってすごいお堅いイメージがあったんですけど、皆さんすごく優しくしてくださってうれしかったのと、あとはスーツを着てお仕事されてる方が多いイメージだったんですけど、女性の方は私服の方もいらっしゃいますし。あとは、シーンとして皆さんお仕事されてるんじゃないかって思ってたんですけど、私の部署はわりとざわざわしているっていうのも思ってたのと違いました。

廣村：地方公務員っていう仕事のどんなところが大変で、どんなところにやりがいがありますか？

小林：はい。私の場合は覚えることがとにかくたくさんあり、複雑な制度もたくさんありますので、その内容を理解することが難しいです。（でも）それを覚えて区民の方に説明したときに、分かりやすかったって言っていただくと、やりがいに感じます。あとは特に私の名前をおぼえてくださって、私のお話を聞いて……って言っていただくと、ご案内してよかったなと感じます。

廣村：それはうれしいですね。仕事の中で好きな音って何ですか？

小林：私はお昼の12時に鳴るチャイムの音がすごく好きで、「午前中のお仕事終わったぞ。さあこれから休憩だ」という感じが好きです。

廣村：なるほど！ お昼はどこで召し上がるんですか？

小林：基本的には自分の席で食べます。

廣村：お弁当ですか？

小林：そうです。（笑）

区民の生活を支える仕事

廣村：公務員の仕事をひと言で表すとどんな仕事ですか？

小林：私は「区民の生活を支えるお仕事」だと思います。

廣村：どんな面でそう感じるんですか？

小林：特に私の部署だと障害者の方に手当だったりサービスをご案内しているので、そういったところでいろんな生活の支えになっているんじゃないかと感じます。

廣村：公務員を目指す高校生にアドバイスはありますか？

小林：そうですね、自分もそうだったんですけど、学生から社会人になるっていう自覚が必要だと思います。あとは公務員の試験の勉強も必要ですし、試験の制度も自治体によって違ったりするので、自分で情報収集をすることが必要だと思います。

廣村：小林さんは、すぐ社会人としての自覚を持つことってできたんですか？

小林：なかなか時間がかかりましたね。今は3年目ということで最初のときよりは自覚をもってお仕事していますけれども、なかなかパツとは難しいですよ。

廣村：いつも公務員として見られているっていうのは大変じゃないですか？

小林：そうですね、お昼休みに自分の席でお弁当を食べていても区民の方は公務員として見てくださって



このページ掲載の文章・画像の無断転載を固く禁じます。

と思いますし、お手洗いに行くときなども常に公務員として見られてるっていう緊張感があります。車いすの方が通られるときは扉を支えて通れるようにしたりとか、あとはどんな人がどこでお話を聞いているか分からないので職場内の話は外ではしないように、といったところの自覚（が必要）ですね。

廣村：そういう自覚ってどうやって出てくるんですかね？

小林：最初は難しかったです。役所に入ってお仕事していく中でだんだん身につけていったというか、だんだん覚えていったというか、ちょっとずつですね。

信頼される職員になりたい

廣村：小林さんは江戸川区がこれからどうなっていってほしいですか？

小林：そうですね、「ずっと住み続けたい」って思ってもらえるような区になってほしいですね。そのために今担当しているお仕事をきっちりやって窓口も電話も常に頑張ってお応じてます。

廣村：そういう方がいらっしやると、「ずっといたいな」って思いますよね。他にはありますか？

小林：もっと有名になっていろんな人に知ってもらえるようになったらいいなと思います。いいイメージで全国に広がってほしいなと思います。

廣村：小林さんが思う江戸川区のいいところってどんなところですか？

小林：そうですね、人口が多いってところ。若い方もたくさんいらっしやいますし、高齢の方もたくさん元気でいらっしやいますし。あと江戸川区の職員はみんな優しいなって個人的に思います。

廣村：そんなところがたくさんの方に知ってもらえたらいいですね。

小林：はい。

廣村：小林さんの夢って何ですか？

小林：はい、私の夢は1年目のときにお世話になった教育係の先生（先輩）みたいに、いろんな知識を（身に）つけて周りの職員から信頼されるような職員になりたいです。あとは今基本的に窓口でお仕事しておりますので、外に出る仕事もしてみたいです。

廣村：外に出る仕事ってというのは他の部署とかそういうことですか？

小林：そうですね。江戸川区のお祭りをしてみたいとか、あとはカメラを持って撮影に出かけたりとか、そういう外に出るお仕事がしてみたいです。

家庭と両立してバリバリ仕事を続けたい

廣村：10年後20年後、小林さんはどんなふうになっていたいですか？

小林：私は周りにいらっしやる先輩のように、家庭とお仕事を両立して、これからもずっとお仕事を続けていきたいですし、今よりもより責任のある立場になってバリバリ仕事ができるようになってほしいなと思います。

廣村：そうなんですね。10年後が楽しみですね。

小林：頑張ります。

★あなたは、社会に出て働くことに、何か不安はありますか？

.....
.....
.....

★仕事で困ったときや分からないことがあったとき、どんなサポートが必要だと思いますか？

.....
.....
.....

★公務員など公的な職業に就いている人が、日常生活でも気をつけるべきことには、
どんなことがあると思いますか？

.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

このページ掲載の文章・画像の無断転載を固く禁じます。