

平成19年3月16日  
佐賀行政評価事務所  
(所長：原沢文夫)

## 国の地方支分部局における行政サービスの改善に関する調査 －安心かつ利用しやすい行政サービスを中心として－

### [評価・監視結果に基づく改善意見]

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として合規性、適正性、能率性(効率性)の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

この行政評価・監視は、国の地方支分部局の行政サービスの推進を図る観点から、九州管区行政評価局が企画立案し、佐賀行政評価事務所が平成18年9月から11月にかけて実地に調査した結果に基づき、関係機関の長に対して改善意見を通知したものです。

【照会先】評価監視官(芝尾)

電話:0952-22-2651

FAX:0952-22-2652

# ◆調査の背景と結果の通知◆

## 調査の背景

◇各府省では、「さわやか行政サービス推進運動について」(昭和63年1月26日閣議決定)に基づき、さわやか行政サービス運動を展開

◇現在、この運動は「今後の行政サービス運動の推進について」(平成13年2月16日さわやか行政サービス推進協議会申し合わせ)に基づき、各府省は機関ごとに提供するサービスの内容等に応じた自主的な総点検計画を策定の上、定期的な総点検を行い、行政サービスを推進することとしている。

◇各府省の行政サービスに対する利用者からのニーズは、社会経済情勢の変化、国民の価値の多様化等を背景に年々変化

◇こうした中、総務省の行政相談に対し、昼休み時間における窓口開設、プライバシーに配慮した行政サービスに関する意見・要望が寄せられている。

◇また、各府省の庁舎など多数の人が利用する施設については、平成15年5月の健康増進法の施行により、施設管理者に対して、受動喫煙防止対策を講じることが義務付けられる。

## 調査対象機関

佐賀県内に所在する以下の16機関(12施設(合同庁舎3、単独庁舎9))

九州管区行政評価局佐賀行政評価事務所、佐賀地方法務局(佐賀地方法務局伊万里支局)、福岡財務支局佐賀財務事務所、門司税関伊万里税関支署、福岡国税局佐賀税務署、福岡国税局伊万里税務署、佐賀労働局(唐津労働基準監督署、鳥栖公共職業安定所、武雄公共職業安定所)、佐賀社会保険事務局(佐賀社会保険事務所)、九州地方整備局佐賀国道事務所、九州地方整備局国営吉野ヶ里歴史公園事務所、九州運輸局佐賀運輸支局

## 実地調査時期

平成18年9月～平成18年11月

## 結果の通知

### 【通知先(通知日)】

九州管区行政評価局



九州管区行政評価局、福岡財務支局、門司税関、福岡国税局、九州地方整備局、九州運輸局の6機関(平成19年3月15・16日に通知)

佐賀行政評価事務所



佐賀地方法務局、佐賀労働局、佐賀社会保険事務局の3機関(平成19年3月16日に通知)

### 【結果の通知事項】

- ホームページを活用した行政情報の収集方法の改善
- 窓口業務サービスの推進
- 高齢者、身体障害者に配慮した施設のバリアフリー化の推進
- 受動喫煙防止の推進

# ◆通知事項◆

## 1 各府省が行うホームページを活用した行政情報の収集方法の改善及び情報提供の充実

### (1) 相談・情報の受付における個人情報保護対策の改善

#### 制度・仕組み

●各府省では、利用者の利便等を図るためホームページ上で所管行政に関する相談、情報を電子メールで受付けており、その際、住所、氏名等個人情報の記入を求めている場合、個人情報の漏洩を未然に防ぐためのセキュリティ対策について取り組み

●国は、個人情報取扱業者に対して個人情報についての利用目的の通知・公表など個人情報保護に関する宣言(いわゆる、プライバシーポリシー)の策定、公表を求めている。(「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)、「個人情報保護に関する基本方針」(平成16年閣議決定))

●行政機関がホームページ上で個人情報を求める場合、プライバシーポリシーを明示することまで求められていないが、各府省では、ホームページを活用した電子メールによる相談や届出・申請の受付が本格化する中、利用者に安心して利用してもらうためホームページでプライバシーポリシーを明示する取組が進展

#### 調査結果

ホームページを開設している8機関を対象に調査

●電子メールで相談等を受け付ける際に利用者から氏名等の個人情報の入力を求めている4機関のうち、情報の暗号化措置を講じていないもの(2機関)

●上記4機関については、プライバシーポリシーを明示していない。

#### 通知事項

●相談等の受付ページを自ら作成している機関は、受付情報の暗号化を図る方向で検討すること。また、相談等の受付ページを本省で作成している機関は、本省に受付情報の暗号化について上申すること

●利用者が安心して相談や情報提供を行える環境の整備を図る観点から、ホームページにおいてプライバシーポリシーを明示する方向で検討すること

# 1 各府省が行うホームページを活用した行政情報の収集方法の改善及び情報提供の充実

## (2) 提供情報の充実等

### 制度・仕組み

●国は「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方(指針)」(平成16年各府省情報化総括責任者(CIO)連絡会議決定)において、国民に対する行政情報の提供を積極的に推進すること等とされている。



### 調査結果

ホームページを開設している8機関を対象にホームページの内容を調査

#### ●わかりやすさ及び利便性が十分でないもの

- 画像で表示され音声ソフトに対応できないなど掲載情報が高齢者・障害者にも利用しやすくするために定められた日本工業規格(JIS X 8341-3)を満たすものとなっていないもの等(6機関)
- 掲載情報に迅速にアクセスできるようにするための掲載一覧(サイトマップ)を掲載していないもの(2機関)
- 現在表示されているページがサイト全体のどこに位置するかを把握できる現在位置表示が設定されていないもの3機関)

#### ●情報提供が十分でないもの

- 業務案内として各課等の内部組織、担当する主要な事務等を掲載していないもの(1機関)
- 相談等受付方法についてFAX番号等基礎的な情報を掲載していないもの(4機関)
- 「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」に基づく保有個人情報の開示請求手続きを掲載していないもの(2機関)
- リンク切れが発生し、リンク先のページが閲覧できない状況となっているもの(3機関)

他

※【関係資料】参照



### 通知事項

●利用者本位の行政サービスを図る観点から提供しているホームページの点検を定期的に行い、使い勝手の改善及び情報提供の充実について検討すること

## 2 窓口業務サービスの推進

### 制度・仕組み

●各府省では、毎年、さわやか行政サービス運動を展開しており、自主的な点検計画を策定の上、定期的な総点検を行い、行政サービスの推進を図っている。またその場合、国民の意見要望等を積極的に取り入れることとされている。

### 調査結果

- 相談窓口においてプライバシーを保護するための隣席との仕切り板等の整備がおこなわれていないもの(鳥栖及び武雄公共職業安定所)
- 相談窓口について、一部、待ち時間解消のための予約制の導入が行われていないもの(佐賀社会保険事務所)
- 予約制を導入しているがホームページ等で周知していないもの(佐賀地方法務局、佐賀労働局)
- 耳や発声が不自由なために電話による相談等が困難な利用者のためのファクシミリによる受付についてホームページ等で周知していないもの(佐賀社会保険事務所、九州運輸局佐賀運輸支局)

### 通知事項

- プライバシー対策として窓口等に仕切り板等を設置すること
- 待ち時間解消のための予約制を導入すること。また、予約制を導入しているもののホームページ等で周知していない場合は周知すること
- 受付方法の多様性を図るためのファクシミリによる受付をホームページ等で周知すること

### 3 高齢者、身体障害者に配慮した施設のバリアフリー化の推進

#### 制度・仕組み

- 窓口業務を行なう官署が入居する官公庁施設については、「障害者基本計画」(平成15年度～25年度)を踏まえた「重点施策実施5カ年計画」(平成15年度～)に基づき、官公庁施設においては視覚障害者用誘導ブロック、身体障害者用トイレ等の整備、改修実施の必要
- 各府省においては、「バリアフリー化推進要綱」(平成16年バリアフリーに関する関係閣僚会議決定)に基づき、既存の官公庁施設についても引き続きバリアフリー化を進める必要
- 建築設計基準(平成18年国営整第158号)

#### 調査結果

調査対象12施設(合同庁舎3、単独庁舎9)

- 点字ブロックが適切でないもの
  - 点字ブロックを敷設していないもの4施設(佐賀地方法務局伊万里支局庁舎、武雄公共職業安定所庁舎、九州地方整備局佐賀国道事務所庁舎、九州運輸局佐賀運輸支局庁舎)
  - 点字ブロックの敷設が不十分なもの2施設(佐賀第一合同庁舎(管理官署:佐賀地方法務局)→改善済)、九州地方整備局国営吉野ヶ里歴史公園(事務所)
- 車いす使用者用駐車施設の設置が適切でないもの
  - 車いす使用者用駐車施設を設置していないもの1施設(九州地方整備局佐賀国道事務所庁舎)
- 身体障害者用トイレの設置が適切でないもの
  - 身体障害者用トイレを設置しているが車いす使用者がそれを利用しようとした場合、トイレに至るドアが内開戸となっているなど容易に利用できないもの1施設(伊万里港湾合同庁舎(管理官署:門司税関伊万里税関支署))

#### 通知事項

- 高齢者、身体障害者の利便向上の観点から管理する施設の総点検を行い容易に利用できるよう適切なものとする

## 4 受動喫煙防止の推進

### 制度・仕組み

- 官公庁施設管理者は受動喫煙防止のための必要な措置を講ずるよう努める必要(健康増進法(平成14年法律第103号))
- 各府省庁舎内では、空間分煙を確保するよう具体的対策を講じるとともに、可能な範囲で全面禁煙の方向で改善に努める必要(人事院規則(平成15年勤職-223))
- 空間分煙の具体的な方策として、1)喫煙室等には、たばこの煙が漏れないよう仕切り設置、2)喫煙室等とその周辺の浮遊粉じん、一酸化炭素濃度等の測定に努める必要(人事院規則)

### 調査結果

調査対象12施設(合同庁舎3、単独庁舎9)

- たばこの煙が周囲にもれないように仕切るための設備が設置されていないもの1施設(九州運輸局佐賀運輸支局庁舎→改善済)
- 合同庁舎においてビル管理法に基づく環境測定は行っているが、喫煙室及び周辺については定期的な環境測定を実施していないもの2施設(佐賀第一合同庁舎(管理官署:佐賀地方法務局)、佐賀第二合同庁舎(管理官署:福岡財務支局佐賀財務事務所))

### 通知事項

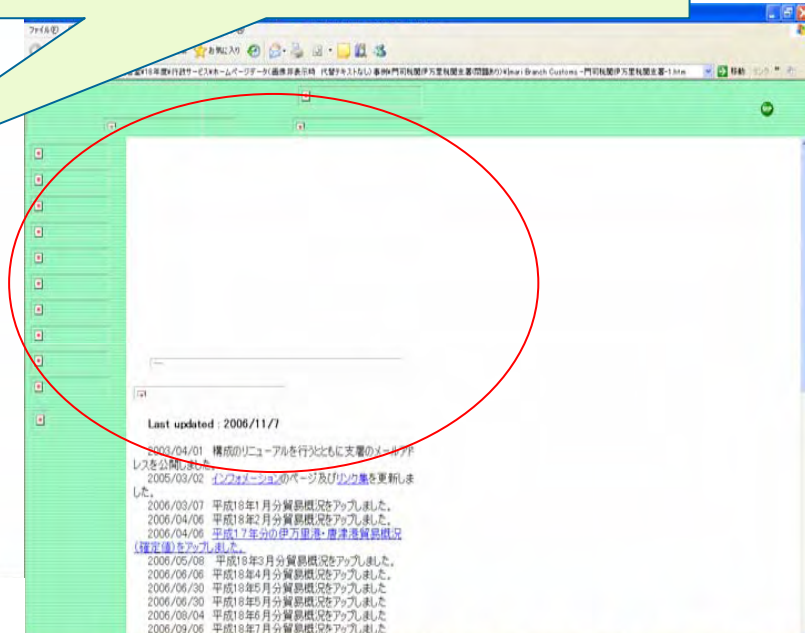
- たばこの煙が周囲に漏れないように仕切るための設備が設置されていない施設については、喫煙室等を適切に整備すること
- 合同庁舎については、ビル管理法上の環境測定に併せて喫煙室等とその周辺の環境測定を行う方向で検討すること

# 通知事項1 事例 1

画像で表示された音声ソフトに対応できないなど掲載情報が高齢者や障害者にも利用しやすくするために定められた日本工業規格(JIS X 8341-3)を満たすものとなっていないもの(例)



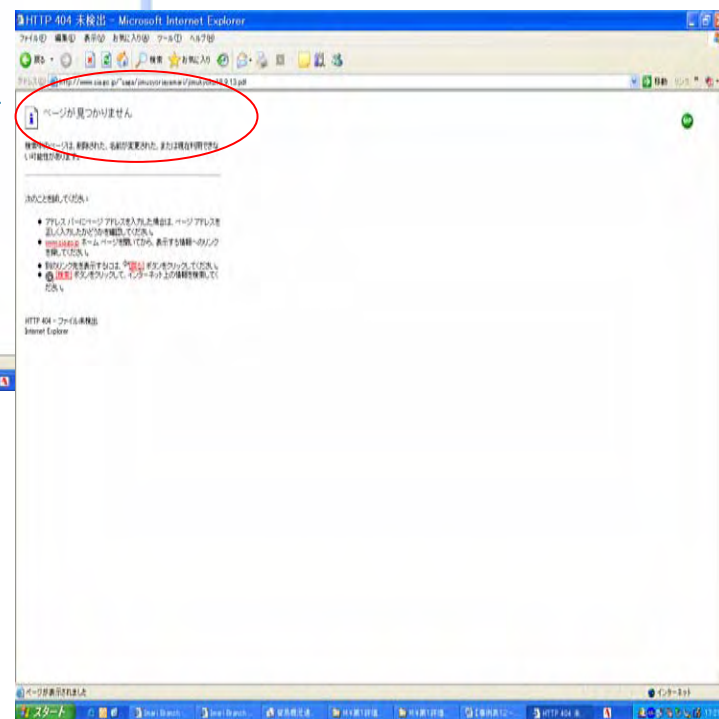
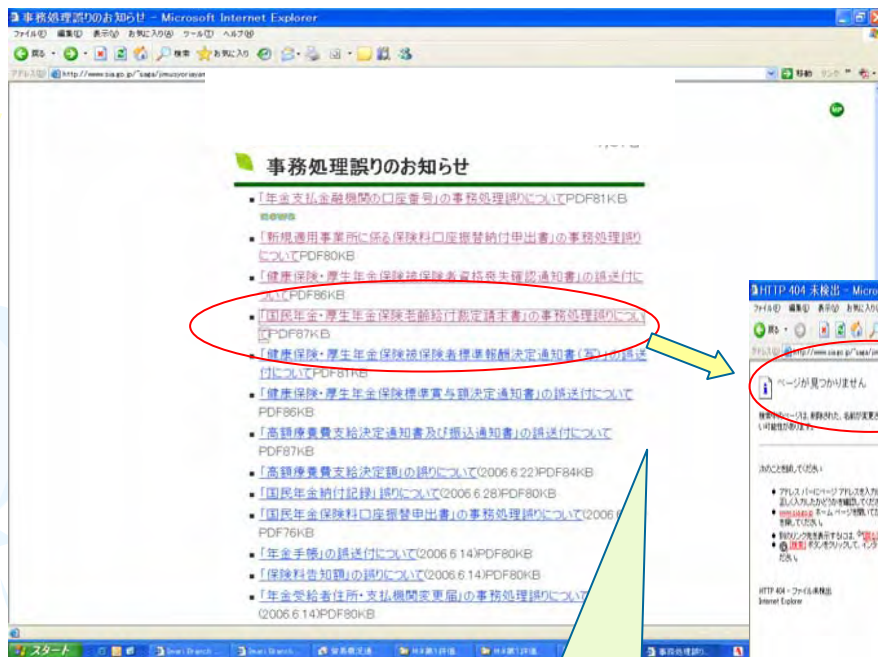
ホームページへの掲載画像に代替テキストをいれていないため、音声ソフトを使用した場合読み上げず、内容がわからないものとなっている。





# 通知事項1 事例 2

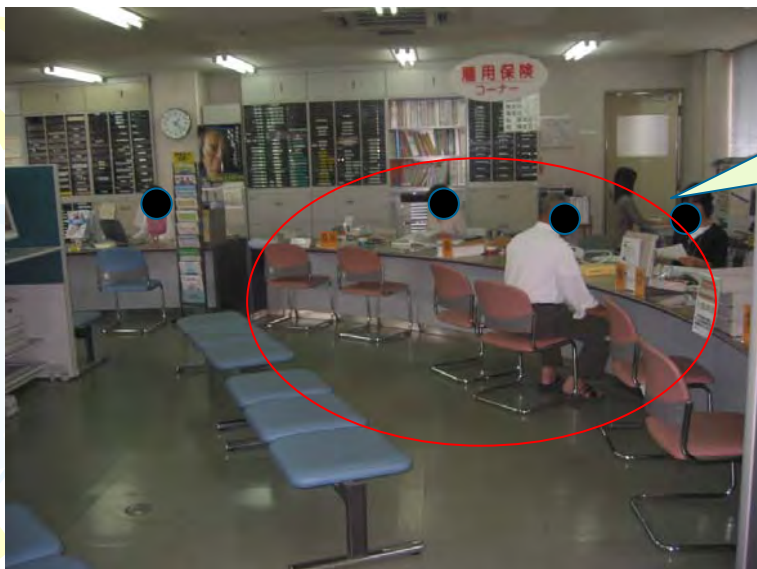
リンク(別のホームページへの接続)切れのため利用者が必要な情報を閲覧できない状態となっているもの(例)



本ページの「国民年金・厚生年金保険老齢給付裁定請求書」の事務処理誤りについてをクリックすると、以下のとおり、「ページが見つかりません」の表示がでる。

## 通知事項2 事例

窓口のプライバシー対策として隣席との仕切り板等が設置されていないもの(例)



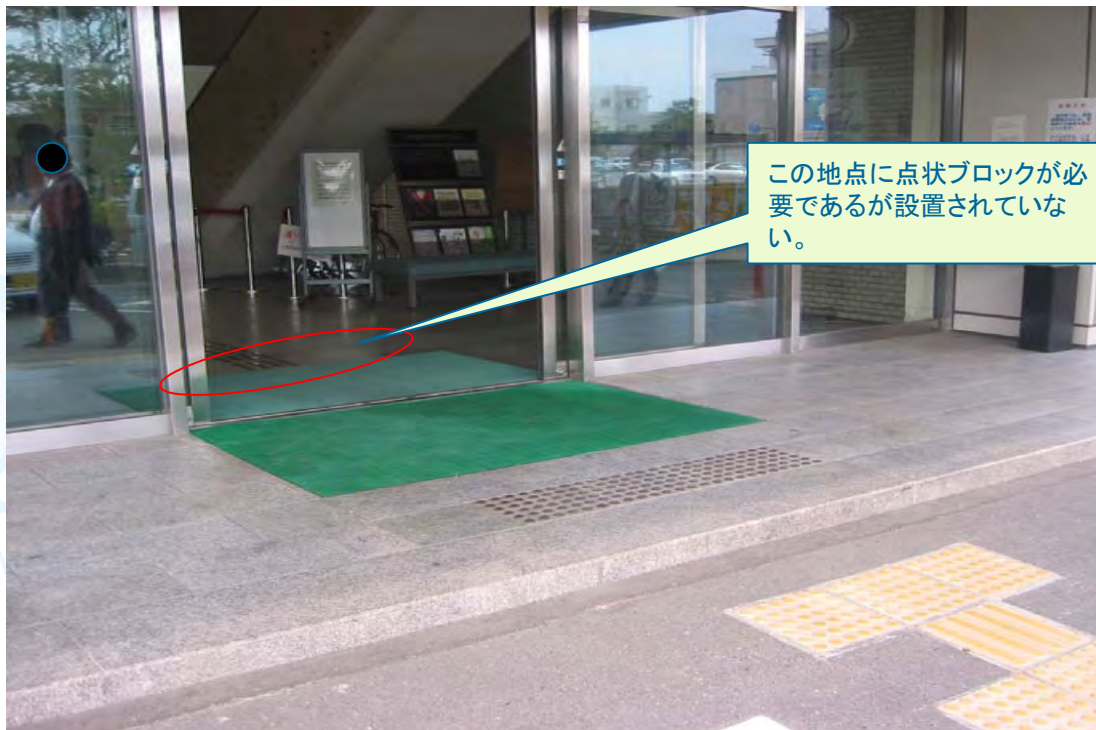
雇用保険コーナーには、隣席との間に仕切り板等が設置されていない

一方、受付・求職者コーナーには、隣席との間に仕切り板が設置されている。



## 通知事項3 事例 1

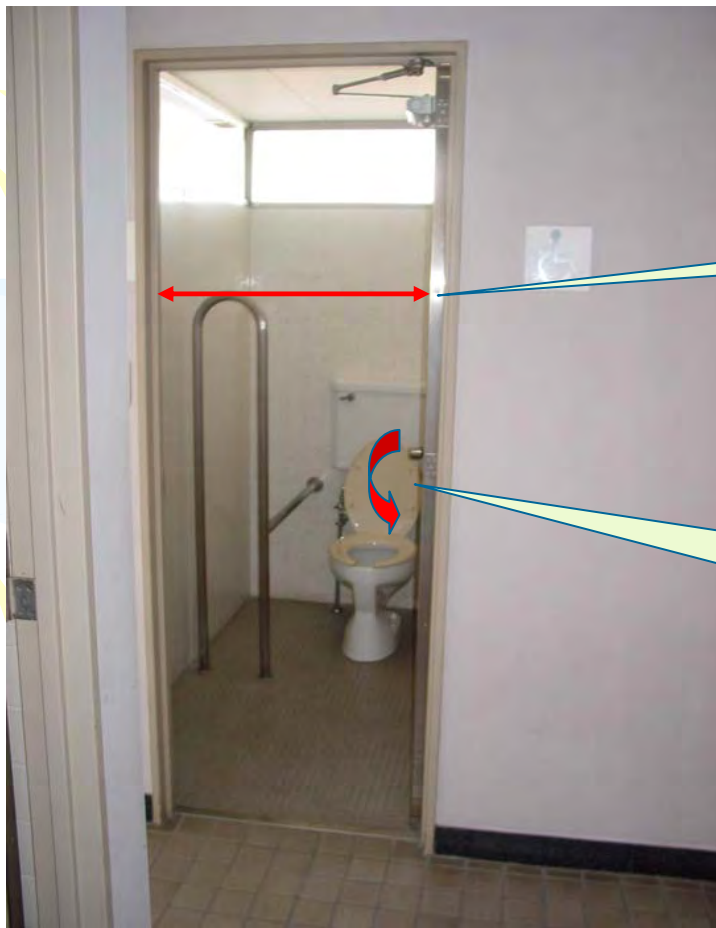
点字ブロックの敷設が適切でないもの(例)



※当該事例は改善済

## 通知事項3 事例 2

身体障害者用トイレの設置が適切でないもの(例)

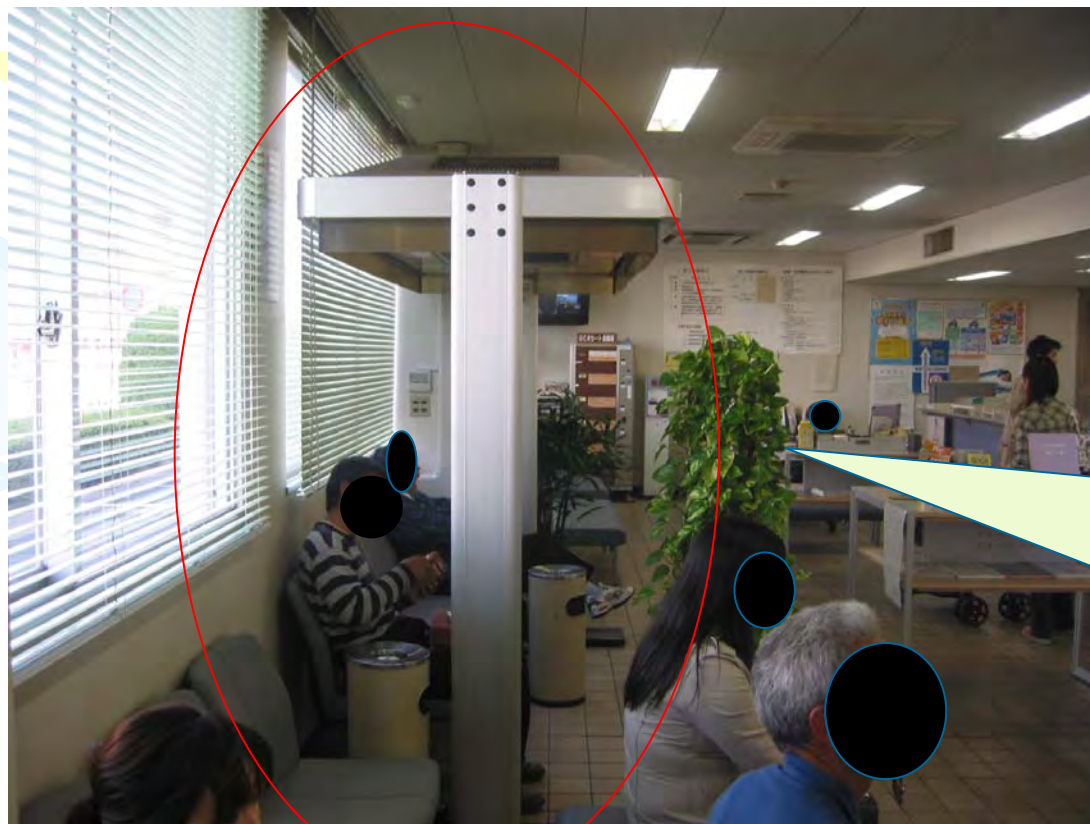


幅が70cmしかない。  
建築設計基準では、90cm

ノブ式であり、内開きであるため、車いす  
では利用できない。  
建築設計基準では、戸は引き戸(あるいは  
自動式)として、開閉が容易なよう配慮す  
ることとされている。

## 通知事項4 事例

たばこの煙が周囲にもれないように仕切るための設備が設置されていないもの(例)



庁舎1階執務室  
中央に喫煙コーナーが設置されているが、仕切り等は全くない。また、喫煙コーナー上部に空気清浄機を設置しているが、たばこの煙は外部に排気されるものとはなっていない。

※当該事例は改善済み

# 【関係資料】

## 資料1

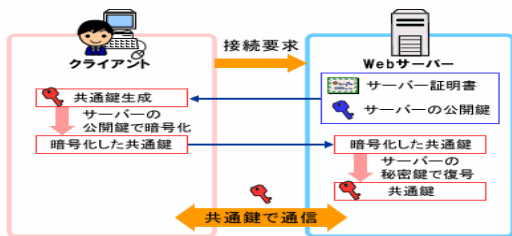
### SSLの仕組み

SSL (Secure Socket Layer) とは、インターネット上でデータを暗号化して送受信する方法のひとつです。

通常、インターネットでは、暗号化されずにデータが送信されています。そのため、通信途中でデータを傍受されると、情報が第三者に漏れてしまう可能性があります。また、相手のなりすましに気付かずに通信すると、データがなりすましの相手に取得されてしまう可能性があります。

現在、クレジットカード番号や個人情報を扱う多くのホームページでは、通信途中での傍受やなりすましによる情報漏洩を防ぐ目的で、SSLを利用しています。

利用者がSSLを利用できるサーバーとデータをやり取りする場合には、Webサーバーと利用者のコンピュータが相互に確認を行いながらデータを送受信するようになるため、インターネットにおける通信内容の暗号化及びなりすましの防止が実現されます。



IE (Internet Explorer) や Netscape などの SSL に対応した Web ブラウザを利用して、SSL で保護されたサイトに接続すると、通信相手の認証が行われ、通信データが自動的に暗号化されるようになります。このとき、主な Web ブラウザでは、ステータス欄に鍵のマークが表示されます。たとえば、IE では、SSL 接続を行っている場合には、右下のステータス欄に鍵のマークが表示されるようになっています。なお、この鍵のマークをダブルクリックすると、サーバー証明書の詳細情報を確認することができます。



# 資料2

@police

## 用語集

本サイトを閲覧するにあたって重要な単語を解説しています。

[A行](#) | [カ行](#) | [サ行](#) | [タ行](#) | [ナ行](#) | [ハ行](#) | [マ行](#) | [ヤ行](#) | [ラ行](#) | [ワ行](#) | [英字](#)



クリック

拡大

トップ > プライバシーポリシー

### ◆ プライバシーポリシー

#### 1. 基本的考え方

大臣官房政策評価広報課広報室では、総務省ホームページ( <http://www.soumu.go.jp/>以下「当サイト」という)において提供するサービス(ホームページによる情報提供、各種ご意見の受付、MIC Communications Newsの配信等)の円滑な運営に必要な範囲で、当サイトを利用される皆様の情報を収集しています。収集した情報は利用目的の範囲内で適切に取扱います。

#### 2. 収集する情報の範囲

当サイトにおいては、以下の事項を除き、氏名、生年月日その他一般的に個人を識別できる情報を収集していません。

1. 当サイトでは、インターネットドメイン名、IPアドレス、サイト内検索のクエリ情報、その他当サイトの閲覧等に係る情報を自動的に収集します。なお、クッキー(サーバ側で利用者を識別するために、サーバから利用者のブラウザに送信され、利用者のコンピュータに蓄積される情報)は利用していません。
2. 「総務省へのご意見・ご提案の受付」のコーナーのメールフォームを利用される場合は、分野、タイトル、ご意見・ご提案の記入をお願いします。
3. また、お名前、年齢、性別、住所、メールアドレスについて、任意に登録をお願いしています。
4. 総務省情報通信行政英文ウェブサイト( [http://www.soumu.go.jp/joho\\_tsusin/eng/index.html](http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/eng/index.html))の「CONTACT US」のメールフォームを利用した、総務省の情報通信行政に関するお問い合わせの場合は、お名前とメールアドレスの記入をお願いします。
5. また、国名、職業、目的等について、任意に登録をお願いします。
6. 当サイトへのリンクやホームページの著作権についてフォームを利用してお問い合わせいただく場合には、ホームページアドレス(リンクを希望する場合のみ)の記入をお願いします。
7. パブリックコメントや個別事案ごとのご意見等の募集、各種お問い合わせの受付を「~@soumu.go.jp」のメールアドレスで行う場合は、必要に応じてお名前、ご住所、電話番号等の記入をお願いすることがあります。また、差出人のメールアドレスが受信者側に表示されます。
8. 「MIC Communications News」のご利用にあたっては、お名前とメールアドレスの登録をお願いします。また、役職名、部署名、組織名、仕事分野、国名、住所、郵便番号、電話番号、FAX番号について、任意に登録をお願いします。

#### 3. 利用目的

1. 2.(1)で収集した情報は、当サイトが提供するサービスを円滑に実施するための参考として利用します。
2. 2.(2)で収集した「ご意見・ご提案」は、今後の施策立案の参考とさせていただきます。このため、ご提案の内容に応じて、総務省内の担当部局に転送することがあります。また、お問い合わせの回答や確認のご連絡のために「タイトル、お名前、メールアドレス」を利用します。なお、これらの情報もご意見等の内容に応じ、関係府省等に転送することがあります。
3. 2.(3)で収集した「お問い合わせ」は、内容に応じて、総務省内の担当部局に転送することがあります。

# 資料3

ホームページにおける提供情報の状況（ホームページを開設している8機関）

機関名			佐賀行政評価事務所結果通知機関			九州管区行政評価局結果通知機関				
			佐賀 地方 方法 務局	佐賀 労働 局	佐賀 社会 保険 事務 局	九州 管区 行政 評価 局佐 賀行 政評 価事 務所	福岡 財務 支局 佐賀 財務 事務 所	門司 税関 伊万 里税 関支 署	九州 地方 整備 局佐 賀国 道事 務所	九州 地方 整備 局国 営吉 野ヶ 里歴 史公 園事 務所
調査事項	向上	高齢者・障害者に対する配慮（読み上げソフトへの対応）	○	○	●	○	○	●	●	●
	わかりやす	画像への文字情報付与	△	○	○	○	○	○	●	○
	利便性	ページタイトル付与	○	○	○	●	○	○	○	○
	掲載事項一覧（サイトマップ）	○	○	○	○	○	○	○	○	○
情報提供の充実	アクセス	現在位置表示	△	○	○	○	○	○	○	○
		郵便番号	○	○	○	○	○	○	○	○
		地図案内	○	○	○	○	○	○	○	○
	業務案内	交通利用案内	○	○	○	○	○	○	○	○
		受付時間表示	○	△	○	○	○	○	○	○
		相談受付時間	○	○	○	○	○	○	○	○
	各課業務分担		○	○	○	○	○	○	○	○
	相談等受付方法（FAX）		○	△	△	○	○	○	○	○
	情報公開		○	○	○	○	○	○	○	○
	個人情報保護		○	○	○	○	△	○	○	○
リンク切れ		○	○	△	○	○	△	○	○	

- .....調査時点（平成18年11月17日時点）で問題のあったもので、平成19年3月9日現在未改善のもの
- △ .....調査時点（平成18年11月17日現在）で問題があったものの、平成19年3月9日までに改善済みのもの
- .....調査時点で対応済みのもの