

# 行政サービス改善事例集

平成 20 年度



福岡地域さわやか行政サービス推進協議会

九州管区行政評価局

## はしがき

「さわやか行政サービス運動」は、昭和 63 年 1 月 26 日の閣議決定によりスタートしたものであり、公務員の行政サービスの向上に対する意識を徹底し、国民の立場に立った親切で真心のこもった行政を実現するために、行政サービスの改善を推進する運動であります。

福岡地域さわやか行政サービス推進協議会では、この運動の一環として、各機関が近年に講じた行政サービスの改善事例を集めた「行政サービス改善事例集」を作成することになり、このたび各機関のご協力を得てたくさんの方の改善事例をいただきました。

この改善事例集が、今後のさわやか行政サービス運動の一層の推進に寄与できれば幸いです。ご協力をいただいた関係機関の皆様には厚く御礼申し上げます。

平成 20 年 9 月

九州管区行政評価局長 渡辺 信一

# 目 次

<b>[共通事項]</b>	頁
(1) 職員の応接態度・言葉使い、用語等の改善	
事例 1 犯罪被害者等の心身の状況に配慮した応接（九州地方更生保護委員会）	1
事例 2 顔写真入りネームプレートの着用（福岡財務支局）	1
事例 3 職員を対象とした接遇研修（電子メールのマナーを含む。）の実施 （門司税関）	1
事例 4 全職員への接遇研修の毎月実施（福岡社会保険事務局大牟田社会保険事務所）	1
事例 5 来訪者に対する声かけの励行（福岡農政事務所）	1
事例 6 洪水予報をわかりやすく発表（九州地方整備局）	1
(2) 高齢者、障害者の安全・利便や、非喫煙者に配慮した施設・設備の改善	
事例 7 身体障害者用駐車スペースの横に手すりを設置（福岡法務局）	2
事例 8 喫煙コーナーの完全分煙化（福岡中央公共職業安定所、佐賀運輸支局）	2
事例 9 AED（自動体外式除細動器）の設置（九州経済産業局、九州大学）	3
事例 10 色覚異常の人に配慮した高速道路ガイドマップの作成、配布 （西日本高速道路（株））	3
事例 11 庁舎のトイレにおむつ交換台を設置（福岡県）	4
(3) 業務内容等に関する情報提供等	
事例 12 行政活動の現状を広報誌で情報提供（九州防衛局）	4
事例 13 小学生を対象とした「科学わくわく出前授業」の開催（福岡管区气象台）	4
事例 14 幼稚園児、小学生等を対象とした海洋環境保全教室の開設 （第七管区海上保安本部）	4
<b>[窓口機関]</b>	
(1) 申請手続き等の明確化・簡素化	
事例 15 行政機関等における外国人への対応状況がわかる相談窓口集（日本語、英語、 中国語、韓国語の4か国語）の作成、配布（九州管区行政評価局）	5
事例 16 申請者の利便性を考慮して、庁舎1階に登記申請等窓口を集約配置 （福岡法務局）	6
(2) 事務処理の迅速化等	
事例 17 福岡空港の入国手続きの説明ビデオによる審査時間の短縮化 （福岡入国管理局）	6
事例 18 転送電話システムによる的確で迅速な相談業務の実施 （農林水産消費安全技術センター福岡センター）	6
事例 19 NPO法人に係る業務の一元化（ワンストップサービス）（福岡県）	6

## [公共施設]

### (1) 案内標識、案内図等の整備

- 事例 20 わかりやすくした所在案内図をホームページに掲載(福岡法務局) …… 7
- 事例 21 福岡空港の税関出国カウンターの案内表示の改善(門司税関) …… 8
- 事例 22 外国語の入居官署案内を庁舎案内受付に備え付け(九州地方整備局) …… 8
- 事例 23 九州自動車道鳥栖ジャンクション付近の走行案内をホームページに動画で掲載  
(西日本高速道路(株)) …… 9
- 事例 24 庁舎案内図、庁舎案内表示板をわかりやすいものに改善(福岡市西区役所) …… 9

### (2) 待ち時間の表示

- 事例 25 「ねんきん特別便」に係る相談等の待ち時間の表示  
(福岡社会保険事務局) …… 10

## **[共通事項]**

### **(1) 職員の応接態度・言葉使い、用語等の改善**

#### **事例 1 犯罪被害者等の心身の状況に配慮した応接（九州地方更生保護委員会）**

九州地方更生保護委員会では、犯罪被害者及びその家族からの電話での相談や照会が増えてきたことから、専用電話を担当の審査部門に3台設置し、担当職員（担当職員が不在の場合は、代理の職員）が速やかに対応できる体制をとっている。

また、被害者等が来庁する場合は、犯罪被害者等の心身の状況に配慮して、合同庁舎の受付にあらかじめ連絡しておき、スピーディに応接できるようにしている。

#### **事例 2 顔写真入りネームプレートの着用（福岡財務支局）**

福岡財務支局では、職員の応接意識の向上及び来庁者への行政サービスの向上を目的に、平成17年10月から本局及び財務事務所・出張所の全職員が顔写真入りネームプレート（賃金職員は、名前のみ）を着用している。

#### **事例 3 職員を対象とした接遇研修（電子メールのマナーを含む。）の実施（門司税関）**

門司税関では、平成19年度、主に調査部門の職員を対象に接遇研修を3回実施した。この接遇研修は、従来から実施してきた言葉遣いや電話応対に加えて、最近、国民から電子メールでの照会、相談、意見要望等が寄せられるようになったことから、電子メールのマナー等新しい内容を盛り込んで実施している。

#### **事例 4 全職員への接遇研修の毎月実施（福岡社会保険事務局大牟田社会保険事務所）**

福岡社会保険事務局大牟田社会保険事務所では、年金問題等で社会保険事務所のイメージが低下している中で、親切で、心地よい社会保険事務所をめざして、来所者への対応をより親切丁寧にするために、職員全員に対し、最低月1回の接遇研修を平成20年4月から行っている。

また、各課窓口での来所者からの声（苦情や要望等）について、月2回「窓口サービス改善検討チーム」による検討会を行い、検討結果を全職員に周知し、サービス改善を図っている。

#### **事例 5 来訪者に対する声かけの励行（福岡農政事務所）**

福岡農政事務所では、庁舎に受付を設置していないこともあって、担当部局がわからなく困っている来訪者がみられた。このような来訪者について、近くにいる職員が率先して、声かけを行い、用件を聞き、担当の課・係を案内する等迅速な対応に努めている。

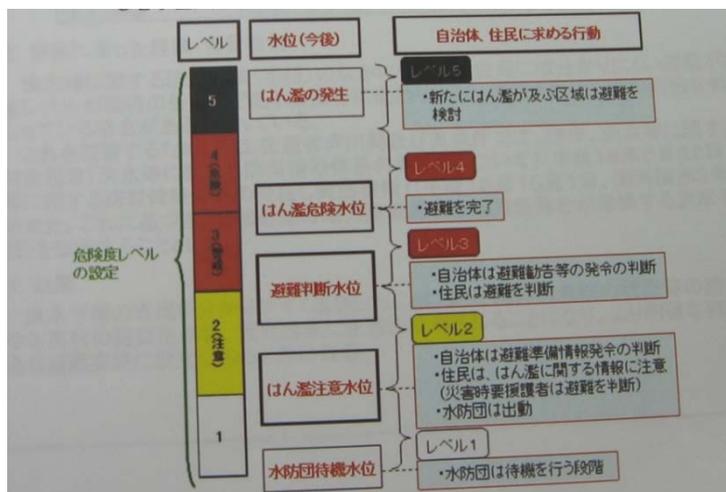
#### **事例 6 洪水予報をわかりやすく発表（九州地方整備局）**

九州地方整備局では、九州管内の20水系46河川を対象として、管内の河川事務所と九州内の气象台が共同で発表する洪水予報が、住民、市町村等の防災担当者及び報道機関に、より正確に理解され、的確な判断や行動につながるよう、平成19年4月19日から、その発表形式（用語）を改善している。

例えば、水位によって洪水の危険レベルが分かるように、レベル1（危険度は最も低い）～レ

レベル5（同最も高い）の5段階のレベルを設け、また、「洪水注意報」を「はん濫注意情報」、「洪水警報」を「はん濫警戒情報」とするなど、洪水の危険度が分かりやすい表現に改善し、市町村や住民がとるべき避難行動との関連が分かりやすいようにした。

併せて、その他の防災用語についても、「破堤」を「決壊」に、「出水」を「増水」にするなど分かりやすい表現に改善している。



各水位に応じた危険度レベルの設定

## (2) 高齢者、障害者の安全・利便や、非喫煙者に配慮した施設・設備の改善

### 事例7 身体障害者用駐車スペースの横に手すりを設置（福岡法務局）

福岡法務局では、庁舎南側駐車場の身体障害者用駐車スペースについて、身体障害者の移動の円滑化を目的に、平成19年度に、地面の傾斜をなくす工事を実施するとともに、周りに手すりとして利用できる柵を設置した。



身体障害者用駐車スペース

### 事例8 喫煙コーナーの完全分煙化（福岡中央公共職業安定所、佐賀運輸支局）

- ① 福岡中央公共職業安定所では、これまで、一般執務室、会議室等は禁煙とし、各階の喫煙コーナー以外では喫煙ができない空間分煙方式を採用していたが、平成20年3月27日、外

部にたばこの煙が漏れないよう喫煙コーナーにドアを設置する工事を行い、完全分煙化措置を講じた。

- ② 佐賀運輸支局では、平成19年1月に、2箇所の喫煙コーナーについて、1箇所は廃止し、もう1箇所は、外部にたばこの煙が漏れないように仕切るための設備を整備する等の完全分煙化措置を講じた。

#### 事例9 AED（自動体外式除細動器）の設置（九州経済産業局、九州大学）

- ① 九州経済産業局では、来局者に突然の心停止（心室細動）が発生した場合の救命措置ができるように、平成19年3月に、AED（自動体外式除細動器）を事務室に設置している。
- ② 九州大学では、筑紫地区キャンパス（運動場や図書館を市民に開放）を利用する一般市民がキャンパス内で突然倒れ、心停止状態となったとき、救急車が到着するまでの間の救命措置を行うため、平成19年8月、キャンパス内5箇所に「AED専用収納ボックス」を設置している。

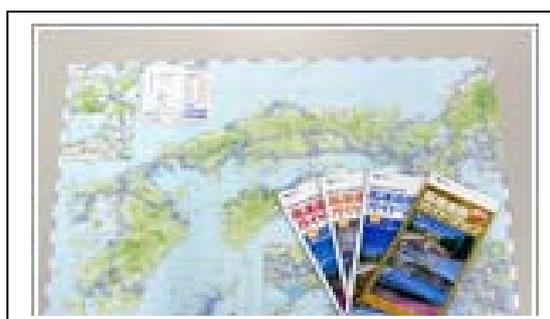


AED使用のイラスト

#### 事例10 色覚異常の人に配慮した高速道路ガイドマップの作成、配布（西日本高速道路（株））

西日本高速道路（株）では、平成20年3月に、色覚異常の人に見やすく（カラーバリアフリー化）した「高速道路ガイドマップ」（西日本全域版、関西版、中・四国版、九州版）を作成し、サービスエリア等のインフォメーション（案内所）で配布している。

また、この「高速道路ガイドマップ」には、二次元コードを付けており、携帯電話で、各サービスエリアやパーキングエリア等の情報を入手できるようにしている。



高速道路ガイドマップ

### 事例 11 庁舎のトイレにおむつ交換台を設置（福岡県）

福岡県の出先機関の庁舎では、乳幼児連れの来庁者がおむつ交換する場所を探している状況がみられた。そこで、平成 19 年度に保健福祉環境事務所や県税事務所など複数の行政機関が入居し、来庁者が多い 9 庁舎のトイレにおむつ交換台を設置した。

## (3) 業務内容等に関する情報提供等

### 事例 12 行政活動の現状を広報誌で情報提供（九州防衛局）

九州防衛局では、活動の現状等を情報提供するため、広報誌「きゅうしゅう」を作成し、関係自治体等へ配布するとともに、出先の事務所等の情報コーナーに置いて、配布している。

活動の現状については、これまで、防衛施設等の直轄事業についてのみ、掲載していたが、平成 18 年度から、防衛施設の周辺整備事業（補助事業）についても掲載し、積極的に情報提供している。



広報誌「きゅうしゅう No. 3」の「当局の補助金業務について」

### 事例 13 小学生を対象とした「科学わくわく出前授業」の開催（福岡管区气象台）

福岡管区气象台では、理科で天気の変化や台風についての授業が行われる小学 5 年生を対象として、平成 17 年度から「科学わくわく出前授業」を開催している。

同出前授業は、雨量計や風向風速計等の観測機器や雨粒実験器、竜巻発生装置、大気循環装置等の機材を持ち込み、児童が雨粒を発生させる実験等を行い、観測機器等を操作させ、「台風や天気の変化」、「地球温暖化」などについて説明し、気象観測業務について理解を深めてもらうことを目的としている。

平成 19 年度の「科学わくわく出前授業」の開催小学校数（回数）は、10 校（20 回）となっている。

### 事例 14 幼稚園児、小学生等を対象とした海洋環境保全教室の開設（第七管区海上保安本部）

第七管区海上保安本部では、広く国民一般も対象に海洋環境保全思想の普及、啓発を図る観点から、幼稚園児、小学生等を対象とした海洋環境保全教室を開設している。

同教室では、簡易試験による海水の水質調査や海洋環境保全推進活動を題材にした紙芝居「うみがめマリンの大冒険」などを使って、海洋環境保全意識の向上を目的とし、「青い海」の大切さを知ってもらうことを目的としている。

平成 19 年度の福岡管内の海上保安部等の海洋環境保全教室の開催回数は 9 回、参加した幼稚園児等は 804 人となっている。



若松海上保安部の海洋環境保全教室



若田海上保安署の海洋環境保全教室

## [窓口機関]

### (1) 申請手続き等の明確化・簡素化

#### 事例 15 行政機関等における外国人への対応状況がわかる相談窓口集（日本語、英語、中国語、韓国語の 4 か国語）の作成、配布（九州管区行政評価局）

外国人が行政機関等の相談窓口を円滑に利用できるよう、入国・在留手続、留学支援等の生活関係、人権・法律相談関係等 7 つの分野に関する行政機関、公益法人等 45 機関 48 窓口における外国人への対応状況（対応類型：Ⅰ 相談窓口の担当職員が当該外国語に対応できる。Ⅱ 相談窓口の担当職員は対応できないが、他の部署に対応可能な職員がおり、必要な場合に対応する。Ⅲ 通訳を伴わないと対応できないので、前ぶれもなく相談窓口に来られた場合（電話された場合）、通訳を帯同してもらう必要がある旨のみを当該外国語（口頭又は文書）で案内できる。Ⅳ 誰も対応できるものがないので、最初から通訳を帯同してもらう必要がある）を 4 か国語で案内した相談窓口集を作成し、J R 九州博多駅や福岡空港国際線ロビー等に置いて配布した（平成 19 年 3 月）。



外国人への対応状況がわかる相談窓口集の表紙(中国語版)

### 事例 16 申請者の利便性を考慮して、庁舎 1 階に登記申請等窓口を集約配置（福岡法務局）

福岡法務局では、これまで、商業登記は 1 階、不動産登記は 2 階に窓口を設置していたが、登記事項証明書等の交付申請者の中には、1 階と 2 階の双方を訪れる人が多数いることから、来庁者の利便性を考慮して、登記申請窓口を庁舎の 1 階に集約配置した。

## （2）事務処理の迅速化等

### 事例 17 福岡空港の入国手続きの説明ビデオによる審査時間の短縮化（福岡入国管理局）

福岡空港国際線ターミナルの入国審査場では、平成 19 年 11 月 20 日から日本に入国しようとする外国人は入国審査手続きの際、指紋と顔写真の提供が新たに義務付けられたことから、審査時間の長時間化が懸念されたため、大型のテレビジョンを配置し、新しい手続きの流れについて説明した DVD（外国語版）を放映し、審査時間の短縮化を図っている。

また、車椅子専用ブースと再入国許可対象者専用ブースをそれぞれ設置すると共に、床面等の誘導表示も刷新した。



入国審査の指紋の提供（イメージ写真）

### 事例 18 転送電話システムによる的確で迅速な相談業務の実施（農林水産消費安全技術センター福岡センター）

平成 19 年度に、独立行政法人農林水産消費技術センターと独立行政法人肥飼料検査所が統合して、独立行政法人農林水産消費安全技術センターが設置され、出先機関は、農林水産消費安全技術センター福岡センター（旧肥飼料検査所福岡事務所）と同福岡センター門司事務所（旧農林水産消費技術センター門司センター）となった。

統合後、消費者等から食品等の品質や表示に関する電話相談が、福岡センター（食品の相談業務は行っていない）にも、多数寄せられることが想定されたことから、食品の相談業務行っている門司事務所との間で電話の転送システムを構築し、的確で迅速な相談業務を実施している。

### 事例 19 NPO 法人に係る業務の一元化（ワンストップサービス）（福岡県）

福岡県では、平成 18 年 5 月に、NPO 法人やボランティア団体の利便の向上を図るため、活動支援を行っていた NPO・ボランティア支援センター（春日市）を福岡市に移転するとともに、

これまで県本庁が事務を行っていたNPO法人の設立相談、認証申請手続きの機能を統合し、NPO法人に係る相談・手続きを1か所で行う「福岡県NPO・ボランティアセンター」を設置した。

また、当施設では、平日の夜間開館及び日曜・祝日開館を行い、利用者の利便の確保に努めている。



福岡県NPO・ボランティアセンター

**[公共施設]**

**(1) 案内標識、案内図等の整備**

**事例 20 わかりやすくした所在案内図をホームページに掲載(福岡法務局)**

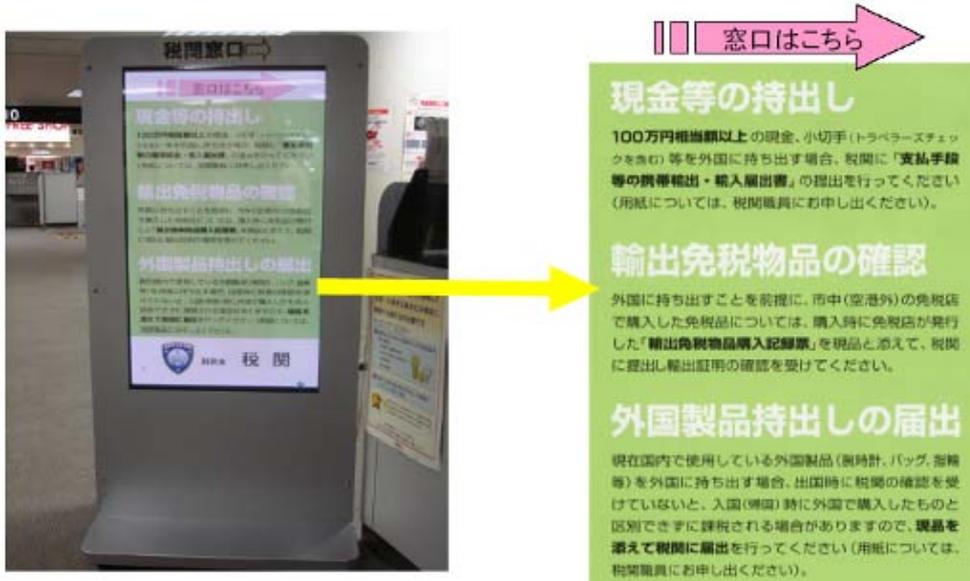
福岡法務局では、本局及び11支局、6出張所の「所在案内図及び交通手段」をホームページに掲載していたが、①所在案内図は白黒表示でわかりにくい、②所在案内図には最寄りの目印となる建物が表示されておらず、不親切である、③交通手段には、最新のものが表示されていない等の苦情が寄せられたことから、目印となる建物や最寄りの公共交通機関等を確認し、公共交通機関を利用して来庁される利用者の視点にたち、所在案内図のカラー化、方角表示の統一、目印となる建物表示したものを平成20年4月から掲載している。



福岡法務局のホームページ(朝倉支局の例)

### 事例 21 福岡空港の税関出国カウンターの案内表示の改善(門司税関)

門司税関福岡空港税関支署は、福岡空港国際線の税関出国カウンターの場所がわかりづらいとの意見があったことから、税関出国カウンターの両側に、出国時の税関窓口表示と税関手続を案内する電光掲示板を設置した。



出国カウンターの電子掲示板

### 事例 22 外国語の入居官署案内を庁舎案内受付に備え付け(九州地方整備局)

九州地方整備局がある福岡市は、近年、韓国・中国をはじめ、アジアからの在留者や留学生が多くなっていることから、外国人来庁者へのサービス向上に資するため、福岡第二合同庁舎の入居官署案内を英語・中国語・韓国語の3か国語で作成し、1階案内窓口に備え付けている。

福岡第二合同庁舎入居官署案内  
후쿠오카 제2합동청사 입거관소 안내

【本館】

10F	食堂 식당	自動販売機 자동판매기	理髪室・喫煙室 이발소 흡연실	計画課 계획과	建築課 건축과	設備課 설비과	技術・評価課 기술·평가과	保安指導・監督室 보안지도·감독실
9F	九州地方整備局 규슈지방정비국	道路部 도로부	道路課 도로과	道路計画第一課 도로계획제1과	道路計画第二課 도로계획제2과	道路道路課 도로도로과	交通対策課 교통대책과	地域道路課 지역도로과
8F	九州地方整備局 규슈지방정비국	用地部 용지부	用地企画課 용지기획과	用地対策課 용지대책과	地域河川課 지역하천과	河川環境課 하천환경과	河川工事課 하천공사과	
7F	九州地方整備局 규슈지방정비국	総務部 총무부	人事課 인사과	総務課 총무과	会計課 회계과	契約課 계약과	厚生課 후생과	
6F	九州地方整備局 규슈지방정비국	企画部 기획부	企画課 기획과	広域計画課 광역계획과	防災課 방재과	技術管理課 기술관리과	施工企画課 시공기획과	
5F	九州防衛局 규슈방위국	総務部 총무부	契約課 계약과	調達契約課 조달계약과	建築課 건축과	土木課 토목과	設備課 설비과	
4F	九州防衛局 규슈방위국	総務部 총무부	総務課 총무과	会計課 회계과	施設補償課 시설보상과	施設管理課 시설관리과	施設取得課 시설취득과	
3F	九州地方整備局 규슈지방정비국	港湾空港部 항만공항부	港湾管理課 항만관리과	港湾計画課 항만계획과	港湾事業課 항만사업과	港湾整備・補償課 항만정비 보상과		
		港湾空港防災・危機管理課 항만공항방재·위기관리과	港湾空港防災・危機管理課 항만공항방재·위기관리과	海洋環境・技術課 해양환경·기술과	海洋環境・技術課 해양환경·기술과			
		総務部 총무부	經理調達課 경영조달과	人事・厚生室 인사·후생실	総務室 총무부			

韓国語の入居官署案内

**事例 23 九州自動車道鳥栖ジャンクション付近の走行案内をホームページに動画で掲載（西日本高速道路（株））**

九州自動車道鳥栖ジャンクションは、長崎自動車道、大分自動車道の分岐地点で、近くに鳥栖インターチェンジもあり、利用者から「わかりにくい」、「どこを走っているのかわからなくなる」などの意見があったことから、平成 19 年 9 月に、鳥栖ジャンクションの走行イメージをHP（「鳥栖ジャンクション分岐案内 NAVI（動画）」）に掲載し、事前に走行の確認ができるようにした。



**鳥栖ジャンクション分岐案内 NAVI（動画）の画面**

**事例 24 庁舎案内図、庁舎案内表示板をわかりやすいものに改善（福岡市西区役所）**

福岡市西区役所では、平成 20 年 5 月から、庁舎玄関に、色分けした庁舎案内図（1 階：からし色、2 階はグリーン、3 階はえんじ色）を掲示し、各階の案内表示については、庁舎全体で、表示板等の大きさ・色・表示箇所を統一（色については、各階で統一）し、より分かりやすいものに改善した。



**庁舎案内図**



**1 階の案内表示板**

(2) 待ち時間の表示

事例 25 「ねんきん特別便」に係る相談等の待ち時間の表示（福岡社会保険事務局）

福岡社会保険事務局では、平成 20 年 4 月、「ねんきん特別便」の発送件数が急増したことにより、国民から待ち時間についての問い合わせが増えたことから、管内の社会保険事務所の「ねんきん特別便」に係る待ち時間の状況（前 2 週間分につき、「10：00」「13：00」「17：00」の三時間帯別の待ち時間）をホームページに掲載することにより、混雑の解消を図っている。

東福岡 社会保険事務所 時間帯別待ち時間一覧（「ねんきん特別便」相談窓口）							
来訪時刻	6月16日(月)	6月17日(火)	6月18日(水)	6月19日(木)	6月20日(金)	6月21日(土)	6月22日(日)
10:00~	1時間	1時間	1時間	0.5時間	0時間	0時間	0時間
13:00~	2.5時間	1.5時間	2.5時間	1時間	0.5時間	0時間	0時間
17:00~	1.5時間	0.5時間	1時間	0.5時間	0.5時間	0時間	0時間
来訪時刻	6月23日(月)	6月24日(火)	6月25日(水)	6月26日(木)	6月27日(金)	6月28日(土)	6月29日(日)
10:00~	1時間	1時間	0時間	1時間	0.5時間	0時間	0時間
13:00~	1時間	1.5時間	1時間	2時間	0.5時間	0時間	0時間
17:00~	0.5時間	0.5時間	0時間	0時間	0時間	0時間	0時間
来訪時刻	6月30日(月)	7月1日(火)	7月2日(水)	7月3日(木)	7月4日(金)	7月5日(土)	7月6日(日)
10:00~	1時間	1時間	1.5時間	1.5時間	0時間	0時間	0時間
13:00~	1.5時間	1時間	2時間	1.5時間	1時間	0時間	0時間
17:00~	1時間	0時間	0.5時間	1時間	0.5時間	0時間	0時間
来訪時刻	7月7日(月)	7月8日(火)	7月9日(水)	7月10日(木)	7月11日(金)	7月12日(土)	7月13日(日)
10:00~	1.5時間	1.5時間	0.5時間	時間	時間	時間	時間
13:00~	1.5時間	1.5時間	1時間	時間	時間	時間	時間
17:00~	1時間	1時間	0.5時間	時間	時間	時間	時間

○待ち時間は、0分から14分は0時間、15分から44分は0.5時間、45分から59分は1時間で記載しています。  
 ○6月21日(土)・6月22日(日)・6月28日(土)・6月29日(日)・7月5日(土)・7月6日(日)・7月12日(土)・7月13日(日)の「来訪時刻17:00~」の欄は、「来訪時刻16:00~」の待ち時間を記載しています。

東福岡社会保険事務所の時間帯別待ち時間