

# 行政サービス改善事例集

平成23年度

“国民の立場に立った親切的な行政”  
“真心のこもった行政”  
の実現を目指して  
さわやか行政サービス運動



香川地域さわやか行政サービス推進協議会  
四国行政評価支局

## はしがき

さわやか行政サービス運動は、「さわやか行政サービス運動について」（昭和63年1月26日閣議決定）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。

この運動の一環として、「さわやか行政サービス改善事例集」を作成しております。今年度の事例集には、昨年度以降、新たに取り組まれている改善事例を中心に掲載いたしました。

今後、さわやか行政サービス運動を一層推進する上で、この改善事例集を参考にしていただければ幸いです。

ご協力をいただきました関係機関の皆様には厚く御礼申し上げます。

平成23年5月

四国行政評価支局長 茂垣 栄一

表紙の写真は、社団法人香川県観光協会のホームページ「香川の観光写真集」に掲載されている写真（飯野山「讃岐富士」）を借用させていただきました。

# 目 次

【共通事項】	(頁)
(1) 高齢者、障害者等の安全・利便や、喫煙・非喫煙者に配慮した施設・設備の改善	1
事例1 身体障害者用トイレの改善（香川労働局）	1
事例2 高松駅喫煙ルームの整備（四国旅客鉄道株式会社）	1
(2) 業務内容等に関する情報提供	2
事例3 多国語表記のJR四国ご利用の手引きの作成（四国旅客鉄道株式会社）	2
事例4 快適な車両の提供－地球環境に優しい新製車両「1500型」の投入－（四国旅客鉄道株式会社）	2
(3) その他	3
事例5 監督署入口に案内用液晶ディスプレイを設置（香川労働局）	3
事例6 相談窓口のオープンカウンター（国立大学法人香川大学）	4
事例7 ホーム待合室へ空調設備の設置（四国旅客鉄道株式会社）	4
事例8 受付担当者を明確にするため腕章を着用（日本年金機構四国ブロック本部）	5
【窓口機関】	
(1) 申請手続等の明確化・簡素化	6
事例9 国家公務員採用Ⅰ種及びⅡ種試験のインターネット申込み受付期間の延長（人事院四国事務局）	6
事例10 自動車税の身体障害者減免申請に係る事前申請受付制度の導入（香川県）	6
(2) 待ち時間の案内・表示	7
事例11 「登記完了予定日」のホームページ掲載（高松法務局）	7
事例12 職業相談窓口及び駐車場の一週間の時間毎の混み状況の表示（香川労働局）	8
(3) その他	9
事例13 東日本大震災に関する相談窓口の設置（高松入国管理局）	9
事例14 島しょ部特設行政相談所の開設（四国行政評価支局）	9
【公共施設】	
(1) 案内標識、案内図等の整備	11
事例15 駐車場への進入経路等の明示（香川労働局）	11
(2) その他	12
事例16 事務所室内案内板の改修（日本年金機構四国ブロック本部）	12

※ 改善事例の内容は、協議会構成機関からご提報いただいた文面を原則としてそのまま掲載しました。

## 【共通事項】

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

#### 事例1 身体障害者用トイレの改善 [香川労働局]

##### (事例の概要)

平成23年3月31日に身体障害者専用トイレの新設を含むトイレの改善工事が終了し、同日から新トイレが使用できるようになった。

##### (実施に至った経緯・背景事情)

身体障害者が安全かつ容易に使用できるトイレがなかった事等による。

##### (効果)

新トイレ建設後は身体障害者が安全かつ容易に専用トイレを使用でき、来署者の安全及び利便性が図られている。

#### 事例2 高松駅喫煙ルームの整備 [四国旅客鉄道株式会社]

##### (事例の概要)

高松駅コンコース2階に設置した喫煙コーナーを、排煙装置を設置した個室とし、煙の流出を防ぎ、受動喫煙の防止に努めた。

##### (実施に至った経緯・背景事情)

高松駅コンコース2階の喫煙ルームについては、排煙装置が設置されていなかったことから、完全に分煙できておらず、受動喫煙が生じている状況であった。このため、過去にお客さまから煙が流れてくる等の苦情もいただいていたため、改良を行った。

##### (効果)

排煙装置を完備した個室としたことから、コンコースへのタバコ煙の流出と拡散を防止でき、タバコを吸われるお客さまと、吸われないお客さま双方に気持ちよくご利用いただけるようになった。

## (2) 業務内容等に関する情報提供

### 事例3 多国語表記のJR四国ご利用の手引きの作成〔四国旅客鉄道株式会社〕

#### (事例の概要)

海外からのお客さまが、JR 四国をご利用になる場合の手引きを外国語表記で作成し、主要駅で自由にお持ち帰りいただけるようにした。

#### (実施に至った経緯・背景事情)

海外からのお客さまが増えると考えられることから、海外からのお客さまが、安心して当社の鉄道をご利用いただけるよう、英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語で表記した「JR 四国ご利用の手引き」の作成を行った。

([http://www.jr-shikoku.co.jp/03\\_news/press/11-03-25/01.htm](http://www.jr-shikoku.co.jp/03_news/press/11-03-25/01.htm))

#### (効果)

主要駅等に配備し、お客さまが自由にお持ち帰りいただけるため、海外からのお客さまも安心して鉄道をご利用いただける。

### 事例4 快適な車両の提供ー地球環境に優しい新製車両「1500型」の投入ー

〔四国旅客鉄道株式会社〕

#### (事例の概要)

お客さまに快適な車両を提供するため、平成18年度から21年度にかけて新製車両を高徳線に投入したのに続き、平成22年度にも新たに6両を追加投入した。この「1500型」車両は燃焼効率を上げることで排気ガスを削減するエンジンを搭載しているほか、車椅子に対応した車内スペースやトイレ設備など、バリアフリーに対応した車両構造となっている。

#### (実施に至った経緯・背景事情)

JR 四国をご利用になるお客さまの快適性向上のため実施した。

#### (効果)

環境に優しくかつバリアフリーに対応した車両を提供することで、お客様の利便の向上が図られた。

### (3) その他

#### 事例5 監督署入口に案内用液晶ディスプレイを設置〔香川労働局〕

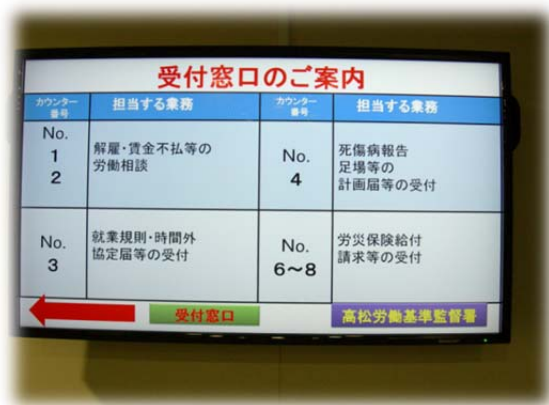
(事例の概要)

監督署入口がわかりにくいため、案内用液晶ディスプレイを設置した。

(設置前)



(設置後)



(実施に至った経緯・背景事情)

高松労働基準監督署は、高松サンポート合同庁舎の二階にあるが、エレベーター、階段ホールから直接監督署入口が見えないため、来庁者から「入口が分からずに困った」との申し出があり、案内表示の看板（上記写真左参照）を設置したが、相変わらず同じような申し出が続いた。そこで今回、案内用液晶ディスプレイ（上記写真右参照）を設置した。

(効果)

液晶ディスプレイにしたため、エレベーター、階段ホールから案内表示が目立ち、監督署入口がよく分かるとともに、監督署内部の相談窓口ナンバー（下記写真参照）もよく分かるようになったため、来庁者が目的の相談窓口スムーズに行くことができるようになった。



## 事例6 相談窓口のオープンカウンター〔国立大学法人香川大学〕

### （事例の概要）

本学医学部附属病院における「がん相談窓口」は、がん患者様からの種々の相談を受けているが、利用件数は芳しくないのが現状であった。

この度、平成23年4月に、利用者の利便性を図るため、オープンカウンター形式の相談窓口を病院玄関横に新設した。

### （実施に至った経緯・背景事情）

これまで、がん患者様から相談を受ける窓口は、別の部署の奥まった部屋に間借りするような形で対応をしていたが、どこに相談にいけば良いか分からない等のご意見をいただく事が多かった。そのため、がん相談に特化した窓口を開設し、利用する方に分かりやすく案内を行い、がん相談対応の改善を図る必要があった。

### （効果）

院外にも大々的に広報したこともあり、患者様から分かりやすく、気軽に相談できる雰囲気になったとのお声をいただいている。オープンして日が浅いため、まだ具体的な数字を出せる時期ではないが、利便性は確実に向上したと思われる。

また、常に患者様から見られている環境であることから、対応する職員の接遇態度も向上していると感じられる。

## 事例7 ホーム待合室へ空調設備の設置〔四国旅客鉄道株式会社〕

### （事例の概要）

高松駅、坂出駅のホームに設置した待合室に空調設備を設置した。

### （実施に至った経緯・背景事情）

高松駅、坂出駅のホームには個室の待合室を設置してあるが、空調設備が無かったため、お客さまが快適にご利用いただけるように空調設備を設置した。

### （効果）

ホーム待合室で列車を待つ場合、快適にご利用いただけるようになった。

## 事例8 受付担当者を明確にするため腕章を着用〔日本年金機構四国ブロック本部〕

### (事例の概要)

事務所へ来られたお客様が、受付担当者が一見して分かるよう、総合案内の受付担当者が腕章を着用し案内する。

### (実施に至った経緯・背景事情)

年金相談等、年金事務所へ来訪されたお客様が、総合案内の受付担当者が一見で分かるよう、腕章を着用することで受付担当者の明確化を図る。

### (効果)

腕章着用により受付担当者が明確化されたため、初めて来訪されるお客様にも、まず誰に来訪目的を尋ねるといいか一目で分かるようになり、お客様の不安を軽減することに役立っている。

## 【窓口機関】

### (1) 申請手続等の明確化・簡素化

#### 事例9 国家公務員採用I種及びII種試験のインターネット申込み受付期間の延長

〔人事院四国事務局〕

##### (事例の概要)

人事院は、国家公務員採用I種及びII種試験のインターネット申込み受付期間について、郵送及び持参によるものと同期間になるよう延長した。

##### (実施に至った経緯・背景事情)

以前より申込みにおける利便性の向上や手数料(郵送料)の負担軽減を図るためにインターネット申込みを行っていたが、システム上の事情により受付期間を郵送及び窓口によるものより短く設定していた。平成23年度の試験からは同期間に設定することが可能になり、さらなる利便性の向上のため、受付期間を延長した。

##### (効果)

昨年度为国家公務員採用I種試験四国地域のインターネット申込者数は全体の56.0%であったが、今年度は70.5%に上昇し、受験申込者の負担が軽減された。

#### 事例10 自動車税の身体障害者減免申請に係る事前申請受付制度の導入〔香川県〕

##### (事例の概要)

香川県県税事務所(自動車税課)では、身体障害者等が自ら運転する車両の自動車税を本人からの申請に基づき減免する措置を講じているが、当該申請期間である課税年度の4月1日から自動車税の納期限の5日前(通常5月26日頃)までとは別に、前年度の6月1日から事前に申請書を預かる「事前申請受付制度」を導入している。

##### (実施に至った経緯・背景事情)

身体障害者等にとっては、申請期間が約2か月間に限定されているため、時間的余裕が少なかった。

また、年度途中で自動車取得税も自動車税も課税されない車両を取得した場合、申請手続きを翌年度まで待たなければならないため、申請手続きを忘れてしまい、減免を受けられないなどの不都合が生じていた。

##### (効果)

当該制度を導入したことにより、身体障害者等にとっては申請可能な期間が長くなり、申請手続きに余裕が持てるようになり、また、年度途中で車両を取得した場合も、翌年度の定期申

請の受付開始を待つことなく条件が整えば直ちに申請することが可能になるなど、県民サービスが向上した。

また、県税事務所の窓口にとっては、毎年4月から5月に集中する申請者が、各月に分散され事務の平準化が図られた結果、受付業務に余裕が生まれ、接客態度も向上した。

## (2) 待ち時間の案内・表示

### 事例11 「登記完了予定日」のホームページ掲載〔高松法務局〕

(事例の概要)

平成22年4月1日(木)から、高松法務局ホームページにおいて登記完了予定日を掲載することとした。

#### 登記完了の予定について

高松法務局では、すべての登記所において、登記申請日の翌業務日の登記手続完了を目指して事務処理を行っています(閉庁日は、土曜日、日曜日、国民の祝日、休日、12月29日から1月3日の年末年始です。また、登記申請された時刻と同時刻の完了を目安としています。)。ただし、本日申請の登記完了予定日は、登記申請の集中等のため、下記のとおりとなります。

5月2日申請の登記完了予定日のお知らせ (毎日午前9時30分ころ更新します。)

登記申請の集中等のため、登記の登記完了予定日は次のとおりとなります。  
※ 登記申請された時刻と同時刻の完了を目安としています。

登記所名	権利に関する登記 (相続・売買・抵当権 抹消等)	表示に関する登記 (新築・滅失・分筆 等)	商業・法人に関する登 記
本局	5月 9日	5月 6日	5月 9日
丸亀支局	5月 6日	5月 6日	
観音寺支局	5月 6日	5月 6日	
寒川出張所	5月 6日	5月 6日	

なお、年末・年度末及び月末など登記申請が集中する日のほか、次の場合には登記の完了が遅れる場合があります。

- 登記申請に不備等がある場合
- 土地・建物の表示に関する登記で実地調査を要する場合
- 不動産登記で登記識別情報又は登記済証の添付がなく本人確認のための事前通知を要する場合
- 商業・法人登記で管轄が異なる登記所へ本店(主たる事務所)を移転する場合
- 登記申請の内容により処理に時間を要する場合

※ 郵便等により登記申請をされた場合は、申請書が法務局に配達された日(配達日)が登記申請日となります。

また、オンラインにより登記申請をされ、添付書面を郵送又は持参された場合は、添付書面が法務局に配達された日(配達日)又は持参した日を申請日とみなします。

書留郵便の配達日は、日本郵便の「郵便追跡サービス」により、確認することができます。

(実施に至った経緯・背景事情)

窓口で登記完了予定日を掲示していたが、窓口に来庁しない郵送及びオンラインによる登記申請者は、登記完了予定日を知ることができなかった。

そこで、登記完了予定日を周知する方法としてホームページに掲載することとした。

(<http://houmukyoku.moj.go.jp/takamatsu/frame.html>)

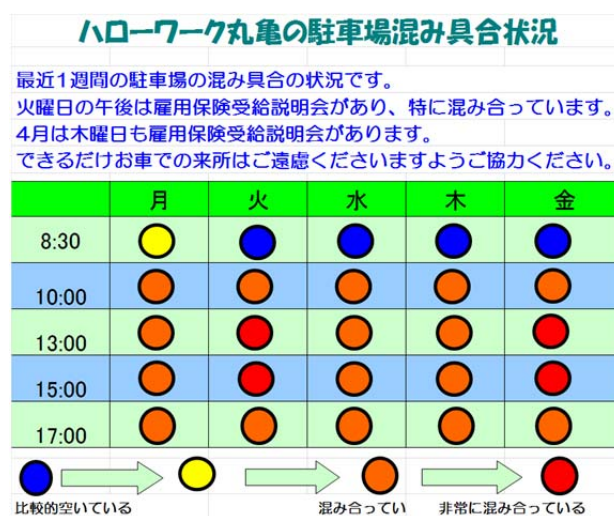
(効果)

ホームページ掲載後は、登記完了予定日に関するの電話による1日当たりの問い合わせ件数が2割程度激減した。

## 事例12 職業相談窓口及び駐車場の一週間の時間毎の混み状況の表示 [香川労働局]

(事例の概要)

ハローワーク丸亀では、平成23年3月下旬から4月初めにかけて窓口の利用状況及び庁舎駐車場の混み具合を一週間程度確認し、図に見やすくまとめたものを庁舎内の主だった場所に掲示するとともに、比較的空いている時間・曜日の利用のための説明資料としている。



(実施に至った経緯・背景事情)

職業相談・職業紹介を希望して当所に来所する利用者数は、1日当たり約150名で、繁忙期には200名を超えることもあり、曜日・時間によってもバラツキがある。これまでも待ち時間の短縮を図るため、相談窓口の増設、相談担当者の増員、受付体制の見直し、昼時間の窓口体制や利用者の相談内容による呼出し番号の工夫等を図ってきたところである。

平成22年度中に利用者の満足度等のアンケートを実施したところ、待ち時間の短縮が課題の一つとしてあげられた。

そのため、利用者と駐車場の利用状況を把握し、待ち時間の短縮に比較的空いている曜日・時間帯を示すことで効果がでないか検証することとした。

(効果)

職業相談窓口及び駐車場の一週間の時間毎の混み状況の表示を始めたのが平成23年4月初旬であることもあり、現在、様子を見ているところである。

### (3) その他

#### 事例13 東日本大震災に関する相談窓口の設置〔高松入国管理局〕

##### (事例の概要)

申請窓口カウンター上に、「東日本大震災に関する相談窓口」と標記したプレートを置き、同相談窓口を設置、対応することとした。

##### (実施に至った経緯・背景事情)

平成23年3月11日に発生した東日本大震災により四国地方に一時避難等されている外国籍の方々のために、申請窓口「東日本大震災に関する相談窓口」を新設し、来訪者からの申請や相談及び電話相談等に対応することとした。

##### (効果)

同窓口の設置以来、避難者等からの各種申請を受理したほか、その他の相談を受けているが、職員一丸となってすみやかな事案処理及び適切な対応に努めており、効果をあげている。

#### 事例14 島しょ部特設行政相談所の開設〔四国行政評価支局〕

##### (事例の概要)

香川県内の有人島22島のうち、比較的人口の多い2島において、日常、相談の機会が少ない島しょ部住民のため、関係機関等の協力を受け、特設行政相談所を開設している。

表1 島しょ部特設行政相談所の概要

開設日時	開設場所	参加機関等
平成22年10月19日（火） 10時半～14時半	豊島公民館 (土庄町豊島)	高松法務局、土庄町役場、四国税理士会、香川県弁護士会、香川県司法書士会、香川県社会保険労務士会、行政相談委員、四国行政評価支局
平成22年12月16日（木） 13時～16時	伊吹公民館 (観音寺市伊吹島)	高松法務局観音寺支局、観音寺市役所、四国税理士会、香川県弁護士会、香川県司法書士会、香川県社会保険労務士会、行政相談委員、四国行政評価支局

##### (実施に至った経緯・背景事情)

香川県内には、町役場が設置されている2島（小豆島及び直島）以外に、有人島が22島あるが、これら島しょ部では、豊島（土庄町）及び栗島（三豊市）の2島において、総務大臣委嘱の行政相談委員による巡回相談所が年間各1回開催されているにとどまっていた。

また、地元市町が実施する市民相談・町民相談についても、これら島しょ部において定例の相談所が開設されている例はほとんどみられなかった。

このため、地域において顕在化している社会的弱者の状況等を踏まえ、従来の行政相談活動では十分に対応できていなかった苦情、意見・要望等を「とらえる」ことをねらいとし、通常の相談窓口から離れた島しょ部で特設行政相談所を開設することとした。

(効 果)

普段、相談の機会がない島しょ部で特設行政相談所を開設することにより、これまでの行政相談活動では十分に対応できていなかった新たな相談者層を開拓し、潜在的な苦情や意見・要望等の把握につながった。

## 【公共施設】

### (1) 案内標識、案内図等の整備

#### 事例15 駐車場への進入経路等の明示〔香川労働局〕

(事例の概要)

リーフレット「労働基準法のポイント」(5,000冊)の作成に当たり、香川労働局及び高松労働基準監督署の案内図に、自動車駐車場への進入経路を明示し、また、入館手続きに必要なものを明示した。

(明示前)



(明示後)



(実施に至った経緯・背景事情)

自動車による来所者にとって、駐車場への進入経路がわかりづらく、また、入館手続きも煩雑であるため。

(効果)

今後周知予定

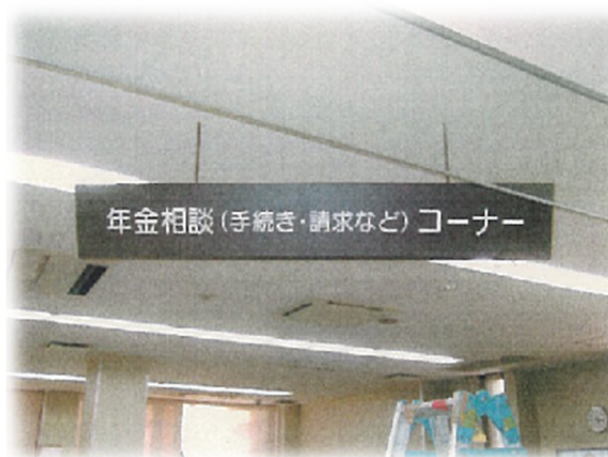
## (2) その他

### 事例16 事務所室内案内板の改修〔日本年金機構四国ブロック本部〕

#### (事例の概要)

事務所室内案内板（フローア案内図や担当窓口表示板等）の表示内容を、お客様の来訪目的に沿った具体的な手続き内容を表示することにより、お客様に分かりやすい表示へ改修を行った。

(施工前)



(施工後)



#### (実施に至った経緯・背景事情)

事務所内案内板や表示板については、日本年金機構設立時に改修されていないもの又は応急的な対応しか行っていないものが多数存在したため、それらの改修・改善を行った。

#### (効果)

応急的な対応しか行っていない案内板を改修することにより、室内案内板が整備され、室内美化が図られた。

また、改修に際して、表示内容は課名ではなく、お客様の来訪目的に沿った具体的な手続き内容を表示することにより、お客様に分かりやすい表示とすることで、お客様サービスの充実を図った。



香川地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関

(平成23年5月1日現在)

人事院四国事務局  
公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所四国支所  
四国管区警察局  
高松法務局  
高松入国管理局  
四国財務局  
高松国税局  
四国厚生支局  
香川労働局  
神戸植物防疫所坂出支所  
香川農政事務所  
香川森林管理事務所  
四国経済産業局  
四国地方整備局  
四国運輸局  
大阪航空局高松空港事務所  
国土地理院四国地方測量部  
高松地方气象台  
第六管区海上保安本部高松海上保安部  
中国四国地方環境事務所高松事務所  
独立行政法人住宅金融支援機構四国支店  
国立大学法人香川大学  
日本たばこ産業株式会社四国支店  
四国旅客鉄道株式会社  
西日本高速道路株式会社四国支社  
郵便事業株式会社高松支店  
株式会社日本政策金融公庫高松支店  
日本年金機構四国ブロック本部  
香 川 県  
香川県警察本部  
高 松 市  
(事務局) 四国行政評価支局

編集発行  
香川地域さわやか行政サービス推進協議会  
事務局：四国行政評価支局  
評価監視部管理官室  
TEL：087-831-9210  
FAX：087-831-4232