

## 行政サービス改善取組事例

※ さわやか行政サービス運動とは、昭和 63 年 1 月 26 日付け閣議決定に基づき、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、国の行政機関や独立行政法人等において行政サービスの改善を推進することを目標に取り組んでいるものです。

本資料は、広島地域さわやか行政サービス推進協議会の構成機関（さわやか行政サービス運動を推進するために広島県内の国の機関、独立行政法人等で構成。）からご報告いただいた行政サービスの改善事例について整理したものです。

機関名	取組の概要
広島法務局	<p>1 接遇能力向上のための研修の実施 平成 28 年度法務局・地方法務局職員初等科研修において、接遇能力向上のための研修を実施し、窓口サービスの質の向上を図った。</p> <p>2 平易な用語による分かりやすい文書の作成、親切・丁寧な言葉遣い等による応接態度の改善 以下の内容について、全体で実施した。 (1) 平易な用語を用いた分かりやすい説明 (2) 利用者に対する積極的な声掛け</p> <p>3 さまざまな利用者の利便に配慮した庁舎環境等の改善 庁舎内の掲示物の内容、設置場所について点検、見直しを行い、利用者の目線に立ったポスター、パンフレットの掲示、備付けを行うことにより、利用者の情報収集の効率化が図られ、利便性が向上した。</p> <p>4 高齢者、障害者等の安全かつ円滑な移動に配慮するバリアフリー・ユニバーサルデザインの視点に立った庁舎環境等の改善 庁舎内のレイアウトを変更することにより、高齢者、車いす等での来庁者の相談コーナーまでの移動時における安全性が向上した。</p> <p>5 受付方式の改善等による事務処理の迅速化 登記相談を予約制にすることにより、利用者の待ち時間が解消されるとともに、担当者の資料の準備が可能となり、迅速な対応ができるようになった。</p> <p>6 電話等への迅速な対応 当局ホームページに掲載している各種問合せ電話番号について掲載内容を見直すことで、利用者が迷うことなく希望の窓口への電話が可能となり、より迅速な電話対応が行えるようになった。</p>
広島入国管理局	<p>○ ツイッターによる情報発信 ソーシャルネットワークサービスの「ツイッター」で公式認証を取得し、窓口の混雑状況を毎日発信している。 採用情報、入札公告のほか、国民にとって出入国管理行政がより一層分かりやすくなじみやすいものになるような情報を発信している。 情報発信の主たる対象者が外国人の場合は、「やさしい日本語」を使用している。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 広報マスコットキャラクターの作成        広報マスコットキャラクター「イミグレもんちゃん」と「げーと君」を作成し、広報活動において役立てている。</li> <li>○ 審査待ち時間の短縮        空港や港での入国審査待ち時間の短縮を図るため、出勤日や勤務時間帯を調整して人員を配置している。それでも審査待ち時間が長くなる場合は、審査応援を行い審査待ち時間短縮に努めている。</li> <li>○ 申請書の各国語訳の掲示        訪日外国人が入国する際の申請書について、審査場に各国語訳を掲示した。</li> <li>○ 案内板の表示        手続に際しては顔写真や収入印紙が必要となる場所、顔写真撮影機の設置場所や収入印紙の販売所が分かるよう、案内図を表示した。</li> </ul>
中国財務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「金融ほっとライン」の新設        平成 28 年 12 月 1 日より「金融ほっとライン」を開設し、預金、融資、保険、貸金、投資商品など金融サービスに関わるご質問・ご相談・情報提供等を受ける窓口を一本化するとともに、専門の相談員が電話で受け付ける体制としたものの。</li> </ul>
神戸税関広島税関支署	<p>平成 28 年度において、新たにさわやか行政サービスの改善に取り組んだものは無いが、以下のことを継続して実施している。</p> <p>利用者の利便性向上のための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 港湾合同庁舎内において、各階の階段付近にレイアウト図を表示して、来庁者に分かり易くしている（合庁全体の取り組み）。</li> <li>○ 事務室入口からすぐのカウンターに窓口を設置し、来庁者が戸惑うことの無いようにしている。</li> <li>○ 毎年、神戸税関で実施している「接遇研修」に職員を派遣し、行政サービス（窓口・電話対応）の向上を図っている。</li> </ul> <p>広報の強化のための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 税関ホームページ、税関 facebook、税関 Twitter「カスタム君」を活用して、広島税関支署の広報活動、業務説明会等の案内を掲載している。</li> <li>○ 毎月、中国地区の貿易統計概況を広島経済記者クラブへ発表。</li> <li>○ 「広島空旅！2017」（日本旅行業協会中四国支部主催）へ参加し、税関業務の PR を実施（麻薬探知犬の派遣含む）。</li> </ul>
広島国税局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ マイナンバー制度導入に伴う安全管理措置        マイナンバーを記載した所得税確定申告書等が提出されていることから、確定申告会場や税務署総合窓口において、書類に記載されているマイナンバーが他の納税者に見えないよう、テーブル等に遮断壁を設置するほか、総合</li> </ul>

	<p>窓口手前に後続者用の停止線を引くなどの安全管理措置を行っています。</p> <p>○ 職員に対する意識の醸成 昨年4月の障害者差別解消法の施行に伴い、全職員に対するeラーニングを実施するとともに、納税者支援調整官が講師を務める苦情等未然防止研修においても、障がい者や高齢者への思いやりのある接遇を周知するなどし、職員の窓口対応の際の意識の醸成を図っています。</p>
広島労働局	<p>労働行政は、監督署・安定所等での窓口対応業務が中核であり、接遇・接客技能の向上も含め、職員に対してあらゆる機会を通じて研修等を実施し、行政サービスの改善（向上）に向けて取り組んでいる状況である。なお、従前より継続して実施されている取り組みとして次のものが挙げられる。</p> <p>○ 満足度調査の実施 安定所利用者から、行政サービスの向上に資するため、匿名で満足度に関するアンケート調査を実施し、調査結果データを活用しサービス改善に取り組んでいる。</p>
広島検疫所	<p>○ 予防接種室への案内版の増設 当所においては、黄熱病の予防接種を希望する方々に対して実施しているところある。これまで予防接種室への案内版は3箇所を設置していたが、誤って執務室へ入って来られる方々がいたことから、予防接種室への順路をわかりやすくするため、執務室の入口に案内版を1カ所増やし、合計4カ所とした。</p> <p>○ ホームページにおける事業活動広報誌の更新 当所においては、ホームページに事業活動広報誌として、当所及び管内の支所・出張所において開催した会議等を掲載しているが、平成28年度に開催したものを掲載した。</p> <p>○ 輸入食品の勉強会への講師派遣 通関業者や輸入業者が主催する勉強会において、通関業者等の初任者に対して、輸入食品に関する届出手続きの説明を行った。</p>
広島森林管理署	<p>着電の際、「お電話ありがとうございます」を付言し、丁寧な対応に努めている。</p>
中国運輸局	<p>○ 視覚障害者誘導点字ブロックの敷設工事の実施 広島運輸支局及び島根運輸支局庁舎において敷地入り口部分より庁舎内の各窓口までの経路に視覚障害者を誘導するためのブロックを敷設した。</p>
第六管区海上保安本部	<p>昨年度、インターネット上で提供していた海の安全情報をスマートフォンに対応したサイトを開設し、行政サービスの改善を図っているが、今年度は、従来の海の安全情報に以下の2点を追加し、提供する情報を拡充することで、行政サービスの向上を図っている。</p> <p>① 気象警報、注意報等に「竜巻注意情報」「雷注意報」を追加。 ② 全国133箇所の灯台で観測した風向風速等の気象現況を電子メールでも提供。</p>

中国四国防衛局	<p>さわやか行政サービス運動については「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）に基づき、『国民の立場に立った、親切で真心がこもった行政』を実現するため、行政改革の一環として推進してきております。</p> <p>当局におきましても、さわやか行政サービス運動実施計画を策定し、研修は勿論のこと、推進月間中には、総点検実施項目を用いることで、積極的に改善事項（「分かりやすい」「便利な」「迅速な」「清潔な」「丁寧な」「人間性、安全性配慮」の5点）の推進に努めております。</p> <p>具体的な実施事項は、次のとおり。</p> <p>① 防衛政策・事業について地域の理解を得るとともに防衛施設と周辺地域との調和を図るため、様々なイベントや活動を実施。</p> <table border="1" data-bbox="435 728 1428 1359"> <thead> <tr> <th>実施日</th> <th>開催場所</th> <th>実施事項</th> <th>参加者人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年7月11、13日</td> <td>広島大学</td> <td>大学講義</td> <td>130人</td> </tr> <tr> <td>平成28年10月1日</td> <td>周防大島町 陸上競技場</td> <td>日米交流事業 (日米子供サッカー)</td> <td>139人 (保護者含む)</td> </tr> <tr> <td>平成28年11月16日</td> <td>のいちふれあい センター</td> <td>防衛セミナー</td> <td>171人</td> </tr> <tr> <td>平成28年11月24日</td> <td>広島経済大学</td> <td>大学講義</td> <td>124人</td> </tr> <tr> <td>平成29年2月25日</td> <td>シンフォニア岩 国</td> <td>日米交流事業 (日米交流合同コンサ ート)</td> <td>1075人 (参加者含む)</td> </tr> <tr> <td>平成29年3月2日</td> <td>大社文化プレイ スうらら館</td> <td>防衛セミナー</td> <td>59人</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 来訪者に対して分かりやすいよう事務所入口に職員配置図を掲示。</p> <p>③ 丁寧な対応ができるよう初任者に対してビジネスマナーを含めた研修を実施するとともに、その他の職員についても必要に応じて電話対応マニュアル等により教育を実施。</p>	実施日	開催場所	実施事項	参加者人数	平成28年7月11、13日	広島大学	大学講義	130人	平成28年10月1日	周防大島町 陸上競技場	日米交流事業 (日米子供サッカー)	139人 (保護者含む)	平成28年11月16日	のいちふれあい センター	防衛セミナー	171人	平成28年11月24日	広島経済大学	大学講義	124人	平成29年2月25日	シンフォニア岩 国	日米交流事業 (日米交流合同コンサ ート)	1075人 (参加者含む)	平成29年3月2日	大社文化プレイ スうらら館	防衛セミナー	59人
実施日	開催場所	実施事項	参加者人数																										
平成28年7月11、13日	広島大学	大学講義	130人																										
平成28年10月1日	周防大島町 陸上競技場	日米交流事業 (日米子供サッカー)	139人 (保護者含む)																										
平成28年11月16日	のいちふれあい センター	防衛セミナー	171人																										
平成28年11月24日	広島経済大学	大学講義	124人																										
平成29年2月25日	シンフォニア岩 国	日米交流事業 (日米交流合同コンサ ート)	1075人 (参加者含む)																										
平成29年3月2日	大社文化プレイ スうらら館	防衛セミナー	59人																										
自衛隊広島地方協力本部	<p>「自衛隊広島地方協力本部」では防衛省計画の「さわやか行政サービス運動」に参加し、部員一人一人に対し行政サービスの向上に関する意識の徹底を図るとともに、さわやか行政サービスについては、次のとおりに取り組み、「国民と自衛隊の窓口である機関との立場に立った親切かつ真心のこもった行政」の推進に努めております。</p> <p>① 「自衛隊広島地方協力本部」ホームページによる各種自衛官採用試験案内・受験要領の告知、自衛官採用試験受験志願者による資料請求を実施</p> <p>② 自衛官募集及び自衛隊イベントのポスターを刷新し業務内容等、より分かり易い広告媒体とした。</p>																												

	<p>③ プライバシーに配慮した応接室の環境改善</p> <p>④ 事務所入口に来訪者用の案内として事務室内案内図を掲示</p> <p>⑤ 職員の電話及び来客対応マナー向上のため、外部講師によるマナー教育を実施</p>
<p>広島市</p>	<p>○ 「市民満足度アップのための接遇向上運動」の実施</p> <p>広島市では、従前から、心のこもった対応で市民満足度を向上させるため、全職員を対象に、毎年度9月～11月に接遇向上運動を実施している（11月を強化月間としている。）。</p> <p>&lt;運動の進め方&gt;</p> <p>局・区等の組織や職場単位で目標を設定し、全庁一丸となって接遇の向上を目指す。各職員は自身の接遇の課題を確認し、その解決に向けて取り組む。接遇向上運動に先立って、以下の研修を開催し、各職場における運動牽引役を養成する。</p> <p>1 接遇推進講座（課長級以上 30 名を接遇アドバイザーとして養成） 接遇アドバイザーの職務の遂行に必要な接遇に関する知識や技能の習得を図る。</p> <p>2 接遇リーダー養成講座（係長級以上 192 名を接遇リーダーとして養成） 接遇リーダーに必要な知識・技能を習得することを目的に、顧客満足志向の考え方や接遇の基本動作の確認を行うとともに、取組の留意点や職員への指導法等について学ぶ。</p> <p>&lt;運動の効果&gt;</p> <p>多くの職場で接遇目標について話し合われた。また、局・区単位での外部講師による接遇能力向上研修の開催、職場内でのミニ接遇研修等が行われるなど、各職場において自発的な活動が多く行われ、接遇に対する意識啓発が図られた。</p>
<p>中国四国管区行政評価局</p>	<p>行政機関ガイドブックの更新</p> <p>当局及び管内事務所（鳥取、島根、岡山及び山口）では、従前から、管内に所在する国の行政機関の名称、組織、所掌事務、管轄区域等の実態調査を行い、「行政機関ガイドブック」として整理し、当局及び管内事務所のHPで公表しているが、行政機関や国民の利便に資するため、平成28年8月に当該ガイドブックの掲載内容を平成28年7月1日現在のものに更新し、また、新たに独立行政法人及び特殊法人等を追加した。</p>