

平成 27 年 5 月 13 日
関東管区行政評価局
(局長：瀬上 茂)

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会 の開催及び「行政サービス改善事例」の展示

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会（構成機関：県内の国の行政機関、埼玉県、さいたま市等。裏面を参照）は、5月14日（木）午後2時から、さいたま新都心合同庁舎1号館において協議会を開催し、行政サービス改善の取組の参考となる講演や改善事例（別添）を發表します。さらに、5月15日（金）から同月29日（金）まで同庁舎2階・エントランス及び総合行政相談所において行政サービス改善事例のパネル等を展示します。パネル等は、ご自由にご覧いただけます。

◆埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会の開催【冒頭の撮影は可能】

(1) 講演

民営化後の商工中金について

(商工組合中央金庫さいたま支店)

(2) さわやか行政サービス運動の取組状況

① 食育の効果的な啓発活動の取組

(関東農政局)

② 61事務の標準処理期間の短縮

(埼玉県)

◆行政サービス改善事例のパネル等展示

月 日：平成 27 年 5 月 15 日（金）～同月 29 日（金）

場 所：さいたま新都心合同庁舎 1 号館 2 階 エントランス

さいたま総合行政相談所（さいたま市、武蔵浦和駅ビル（マーレ 2 階））

東京総合行政相談所（東京都、西武池袋本店 7 階）

【問合せ先】 関東管区行政評価局第一部管理官室： 出浦(いでうら)、安楽(あんらく)

電話：048-600-2325 FAX：048-600-2337

さわやか行政サービス運動の概要

さわやか行政サービス運動とは、昭和 63 年 1 月 26 日閣議決定「さわやか行政サービス運動について」に基づき、「国民の立場に立った親切的な行政」、「真心のこもった行政」を実現するために、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、全国で取り組んでいる運動です。

また、毎年 5 月を「さわやか行政サービス推進月間」として、行政機関等において、総点検による行政サービスの改善等の諸活動を集中的に実施しています。

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会の概要

◆ 設置目的

昭和 63 年 1 月 26 日閣議決定「さわやか行政サービス運動について」に基づき、埼玉県内の各府省の地方支分部局等における職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的な行政」、「真心のこもった行政」の実現を図る（昭和 63 年 2 月 26 日設置）。

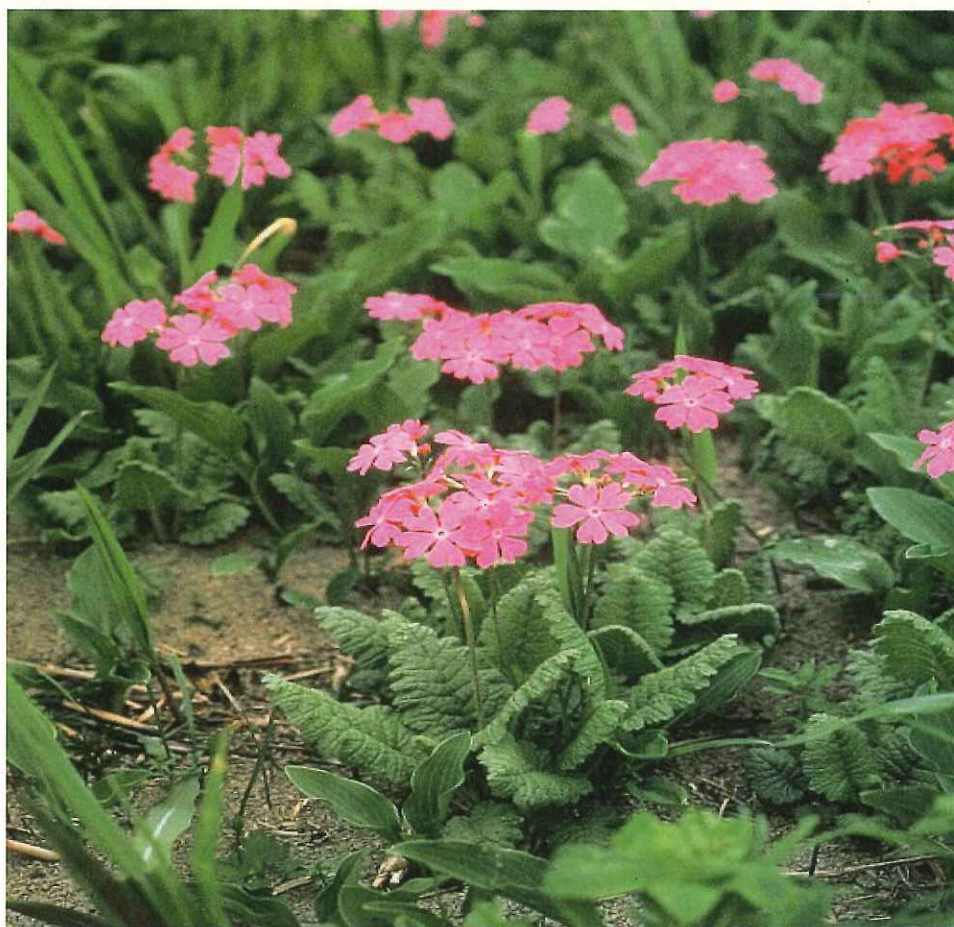
◆ 構成機関（25 機関）

人事院関東事務局 関東管区警察局 北関東防衛局 さいたま地方法務局
関東財務局 関東信越国税局 関東信越厚生局 埼玉労働局
関東農政局 関東経済産業局 関東地方整備局 関東運輸局埼玉運輸支局
関東地方環境事務所 日本年金機構北関東・信越ブロック本部
東日本電信電話（株）埼玉支店 日本政策金融公庫さいたま支店
日本たばこ産業（株）北関東支社 商工組合中央金庫さいたま支店
住宅金融支援機構首都圏支店（※） 埼玉県（※） 埼玉県警察本部（※）
さいたま市（※） 東日本高速道路（株）関東支社（※）
日本郵便（株）関東支社（※） 関東管区行政評価局（事務局）

（注）（※）はオブザーバー

行政サービス改善事例集

～親切で真心のこもった行政を目指して～



サクラソウ(埼玉県花:昭和46年11月5日指定)

平成27年5月

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会
関東管区行政評価局

前書き

行政に対する国民の一層の信頼を得るためには、公務員一人一人の行政サービスに対する意識を徹底し、「国民の立場に立った親切な行政」、「真心のこもった行政」を実現する必要があることから、政府は、昭和 63 年 1 月 26 日に「さわやか行政サービス運動について」を閣議決定しました。

これに基づき、各府省は、所管の独立行政法人及び特殊法人並びに地方公共団体の協力も得て、窓口サービスを始めとする所管の行政サービスを改善するため、国民の声に耳を傾けながら総点検を行うなどにより、全国的、持続的に展開しています。

さわやか行政サービス運動の対象は、窓口サービスにとどまらず、公共施設利用サービス、その他国民と接触する公務サービスにも及ぶものであり、各府省は、所管の行政に係るサービスについて、「分かりやすい行政サービス」、「迅速な行政サービス」、「便利な行政サービス」、「清潔な行政サービス」、「丁寧な行政サービス」、「安全な行政サービス」及び「人間性に配慮した行政サービス」の改善の観点に沿って総点検を実施する等によって改善を推進しています。

また、各府省等によるさわやか行政サービス運動の趣旨を広く国民に周知し、この運動を恒常的に推進するため、毎年 5 月を「さわやか行政サービス推進月間」とするとともに、各府省における行政サービスの改善を推進するため、地域さわやか行政サービス推進協議会を設けることとしており、埼玉県の実践においては、同県内に所在する各府省の地方支分局、附属機関等をもって構成する「埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会」を置いています。

今回、埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会の活動の一環として、「行政サービス改善事例集」を作成しました。

さわやか行政サービス運動の推進に当たって、この改善事例集が参考になれば幸いです。御協力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。

表紙の写真は、埼玉県のホームページに掲載されている県の花（サクラソウ）の写真を借用させていただきました。

目 次

ページ

【共通事項】

(1) 業務内容に関する情報提供の充実

事例 1 ホームページのリニューアル
〔北関東防衛局〕 …… 1

事例 2 投資助言・代理業に係るホームページ掲載事項（届出一覧）の見直し
〔関東財務局〕 …… 3

事例 3 行政手続きのスピードアップ
〔埼玉県〕 …… 4

(2) 高齢者、障害者等の安全・利便

事例 4 障害のあるお客様への接遇
〔日本年金機構 北関東・信越ブロック本部〕 …… 7

事例 5 「男性限定」の保育参加機会の設定による参加者の増加
〔さいたま市〕 …… 10

【窓口機関】

(1) 窓口での教示の迅速化、対応の統一化

事例 6 電話転送機能（ボイスワープ）導入による災害時等における電話対応
〔埼玉労働局〕 …… 11

(2) 窓口受付の改善

事例 7 「窓口開設時間の改善」全国一斉！法務局休日相談所の開設
〔さいたま地方法務局〕 …… 12

事例 8 店頭顧客カウンターの改修
〔商工組合中央金庫さいたま支店〕 …… 14

【公共施設】

(1) 案内標識・案内図の整備等

事例 9 1階インターホン脇に、2階に受付がある旨の表示を設置
〔埼玉労働局 行田労働基準監督署〕 …… 17

(2) 利用者の安全確保

事例 10 災害時の一時避難場所に、生じていた段差の解消
〔関東財務局〕 …… 18

事例 11 傾斜路の点字ブロック上に自転車駐輪禁止の標識を設置
〔さいたま地方法務局 川口出張所〕 …… 19

【共通事項】

(1) 業務内容に関する情報提供の充実

【事例1】 ホームページのリニューアル

【北関東防衛局】

【事例の概要】

北関東防衛局のホームページについて、平成26年8月、地域住民（特に防衛施設周辺の地域住民）にとって魅力あるホームページとするため、以下のとおり内容をリニューアルするとともに、関係地方公共団体ホームページとのリンクを行う等、より多くの住民に見てもらえるように改善した。

- ① 管轄内の「防衛省・自衛隊イベント情報」、自衛隊・米軍・当局の「動画・写真」、
「採用情報」等の地域住民を対象とした新たな項目を新設。
- ② 項目・頁を約半数に集約し、項目名を「基地周辺住民の皆様へ」、「企業の皆様へ」等の対象者にするなど検索し易く変更。
- ③ デザインや書式の統一、画像の多用等、シンプルで見易い画面に改善。
- ④ スマートフォン等の携帯端末では見にくいPDF形式の頁を可能な限り廃止し、携帯端末に対応した見易い形式・頁に変更。
- ⑤ 45の関係地方公共団体及び管轄内の部隊等ホームページとのリンク設定。
- ⑥ 当局ホームページに地域住民を対象とした広報紙「北関東防衛局広報」（2月に1回発行）及び地域住民を対象とした当局主催のイベント情報を掲載したことを、防衛省のツイッターやFacebookで紹介。

【経緯・背景事情】

当局は、防衛施設の整備を所掌しているため、当局のホームページは、建設工事関連企業による「調達・契約関連情報」へのアクセスが中心であるが、当局所掌事務のもう一つの大きな柱である「防衛政策等について地域住民の理解を得る。」という観点からは不十分であったことから、当局広報委員会において、ホームページの見直しについて審議し、本リニューアルに至ったもの。

【効果】

平成26年12月の統計では、地域住民を対象とした頁の訪問者数が22%増加し、ホームページ全体の訪問者数も（過去1年間の平均月訪問者数との比較）、過去3年間の最高値となった。



北関東防衛局
north kanto defense bureau

■HOME ■リンク集 ■アクセス ■サイトマップ



■ イベント・活動 ■ 基地周辺住民の皆様へ ■ 企業の皆様へ ■ 北関東防衛局とは？

トピックス

- 第30回防衛問題セミナー開催(27.1.30)のお知らせ
- 「日米交流音楽会 in 福生」開催(27.2.15)のお知らせ
- 「平成26年度小学生絵画展」の概要及び写真を紹介しています。

新着情報

- 平成27年2月18日 「入札監視委員会審議概要」を更新しました。New!
- 平成27年2月18日 「リンク集」を更新しました。New!
- 平成27年2月13日 「入札公告」を更新しました。



瑞穂町産業まつり会場で表彰式を実施

11月8日(土)、東京都西多摩郡瑞穂町において、「小学生絵画展inみずほ」(北関東防衛局主催)の表彰式が行われました。

この絵画展は、防衛施設周辺地域の地方公共団体が行っている学校等の防音工事や公園、道路、コミュニティセンター等の整備などのまちづくりに関して、防衛省が様々な形で支援していることを地域の方々に理解していただくため毎年開催しており、今年で7回目となります。本年度は、「私のまち(友達・家族)」をテーマに瑞穂町内の小学校5校と米軍横田基地内の小学校2校に作品を募集し、573作品の応募があり、選考の結果、18作品が選ばれました。



表彰式は、瑞穂町役場西側及び周辺で開催された「瑞穂町産業まつり」のメインステージにおいて祭りの開会式直後に行われ、主催者である北関東防衛局の派遣局長をはじめ、瑞穂町の石塚町長、在日米軍横田基地第374整備群司令官のジェームズ大佐、航空自衛隊横田基地司令の柏瀬1等空佐が出席し、派遣局長から受賞者に表彰状と記念品が授与され、会場に訪れた大勢の観客から盛大な拍手が送られました。

全応募作品573点を展示



表彰式の後、受賞した児童及び保護者の皆さんは、絵画展の展示会場である「瑞穂ビュウパークスカイホール」へ移動し、1フロアに展示された全573作品を観賞したり、受賞作品の前で写真撮影を行うなど絵画展をそれぞれ楽しんでいました。

この絵画展を企画した当局企画部の担

北関東防衛局とは？

自衛隊・米軍と地域住民等を繋ぐ架け橋

北関東防衛局は、関東信越地方の内1部7県(東京都、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、新潟県、長野県)を管轄し、自衛隊・在日米軍と地方公共団体や地域住民等を繋ぐ「架け橋」であると共に関連企業と契約し防衛施設の建設や装備品の調達に係る業務等を行っています。



【事例2】 投資助言・代理業に係るホームページ掲載事項（届出一覧）の見直し

【関東財務局】

【事例の概要】

ホームページに掲載されている投資助言・代理業に係る届出一覧について、業者から寄せられた改善要望に対応するために、平成27年1月に「アクセシビリティ（閲覧者の情報到達可能性）の確保・向上」及び「利便性の向上」を目的として掲載内容の見直しを行った。

【経緯・背景事情】

当局の監督業者に対する事態把握及びけん制強化を目的とした新たな取組の一環として、平成26年10～11月に実施した投資助言・代理業者に対するアンケート調査における当局への意見・要望等の中で、当局ホームページに関して「届出関連のページにアクセスしづらい」、「雛形について業者に加工可能なものを提供してほしい」等、複数の意見が寄せられたことにより、検討を行ったもの。

記載例の見直しを行ったほか、要望の多かった届出様式に係るワード形式のデータを追加掲載した。

平成27年1月に掲載した具体的改善事項は以下のとおり。

- ① トップページからのアクセス改善を目的として、階層構造を見直し、トップページから掲載場所までのリンクの階層数を減らすことにより、掲載場所へのアクセス時に必要なクリック数を削減。
- ② 従来は記載例のみの掲載となっていたものを、届出様式を追加して掲載するとともに、アクセシビリティ（閲覧者の情報到達可能性）の確保・向上を図ることを目的に、届出一覧の体裁を変更。

上記改善事項については、掲載直後の1月22日に開催した投資助言・代理業者に対する説明会の中で説明を行った。

【効果】

投資助言・代理業者に対する説明会の実施後に行ったアンケートの中で、ホームページ改訂に関する評価の声が寄せられるなど、投資助言・代理業者に対する行政サービスの改善に寄与した。

上記改善事項については、業者向け一斉メール送信の際に、届出一覧のアドレスを常時掲載することにより、業者への周知を図っていくこととしている。

【事例3】 行政手続のスピードアップ

【埼玉県】

【事例の概要】

埼玉県では、行政手続のスピードアップによる県民サービスの充実に向けて、標準処理期間の短縮に取り組んでいる。

【経緯・背景事情】

平成26年度から平成28年度までの「埼玉県行財政戦略プログラム」において、県庁改革の一つとして許認可手続のスピードアップを図り、企業等の活動のスムーズな展開を支援することとしている。

【効果】

企業が事業を始める際に必要となる手続きを中心として75の許認可事務について取り組んだ結果、下記のとおりとなった。【 】は担当課。

ア 全国最短の事務：10事務

- ・NPO法人設立認証：90日【共助社会づくり課】
- ・液化石油ガス設備士免状の交付：11日【化学保安課】
- ・調理師の免許：7日【保健医療政策課】
- ・病院等の開設許可：5日【医療整備課】
- ・理容所の開設検査・確認：5日【生活衛生課】
- ・美容所の開設検査・確認：5日【生活衛生課】
- ・クリーニング所の開設検査・確認：5日【生活衛生課】
- ・貸金業の登録：15日【金融課】
- ・農地転用の許可：6週間【農業政策課】
- ・建築確認：7日（木造2階建の建築物の場合）【建築安全課】

イ 短縮により新たに全国最短とする事務：10事務

- ・クリーニング師の免許：7日→6日【保健医療政策課】
- ・製菓衛生師の免許：7日→6日【保健医療政策課】
- ・医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律に基づく販売従事登録：7日→6日【保健医療政策課】
- ・第一種動物取扱業の登録：11日→7日【生活衛生課】
- ・食品営業の許可：11日→7日【食品安全課】
- ・通訳案内士の登録：8日→7日【観光課】
- ・建設業許可（新規）：20日→18日【建設管理課】
- ・都市計画法に基づく開発区域内での建築の認定：11日→6日【都市計画課】
- ・都市計画法に基づく開発許可を受けた土地における建築等の許可
：15日→7日【都市計画課】
- ・土地区画整理法に基づく建築行為等の許可：14日→8日【市街地整備課】

ウ 全国最短に至らないが、短縮する事務：41事務

- ・不動産鑑定業者の登録：10日→5日【土地水政策課】
- ・危険物取扱者免状の交付：20日→15日【消防防災課】
- ・消防設備士免状の交付：20日→15日【消防防災課】
- ・火薬類保安責任者免状の交付：8日→6日【化学保安課】
- ・電気工事業の登録：10日→8日【化学保安課】
- ・第一種フロン類充填回収業者の登録：13日→10日【大気環境課】
- ・使用済自動車の引取業者の登録：13日→10日【大気環境課】
- ・浄化槽保守点検業者の登録：12日→10日【水環境課】
- ・産業廃棄物処理施設設置許可(焼却、最終処分等)：270日→250日
【産業廃棄物指導課】
- ・産業廃棄物収集運搬業(積み替え保管を除く)許可(新規)：45日→43日
【産業廃棄物指導課】
- ・特別産業廃棄物収集運搬業(積み替え保管を除く)許可(新規)
：45日→43日【産業廃棄物指導課】
- ・指定居宅サービス事業者の指定(更新含む)：18日→14日【高齢介護課】
- ・指定居宅介護支援事業者の指定(更新含む)：18日→14日【高齢介護課】
- ・指定介護老人福祉施設の指定：18日→14日【高齢介護課】
- ・指定介護予防サービス事業者の指定(更新含む)：18日→14日
【高齢介護課】
- ・介護老人保健施設の開設許可(更新含む)：18日→14日【高齢介護課】
- ・旅館業の営業の許可：15日→13日【生活衛生課】
- ・薬局開設の許可：11日→10日【薬務課】
- ・薬局管理者の兼業の許可：11日→10日【薬務課】
- ・医薬品の店舗販売業の許可：11日→10日【薬務課】
- ・医薬品の配置販売業の許可：11日→10日【薬務課】
- ・医薬品の卸売販売業の許可：11日→10日【薬務課】
- ・医薬品等製造販売業の許可：50日→45日【薬務課】
- ・医薬品等製造業の許可：50日→45日【薬務課】
- ・医療機器修理業の許可：50日→45日【薬務課】
- ・医薬品等製造業の許可区分の変更又は追加の許可：50日→45日【薬務課】
- ・医療機器修理業の許可区分の変更又は追加の許可：50日→45日【薬務課】
- ・医薬品等の製造販売の承認：65日→60日【薬務課】
- ・医薬品等の製造販売の承認事項の一部変更承認：65日→60日【薬務課】
- ・高度管理医療機器等の販売業及び貸与業の許可：11日→10日【薬務課】
- ・温泉利用の許可：16日→15日【薬務課】
- ・経営革新計画の承認：25日→21日【産業支援課】
- ・旅行業の登録：14日→13日【観光課】
- ・旅行業更新の登録：14日→13日【観光課】
- ・旅行業変更の登録：14日→13日【観光課】
- ・持続性の高い農業生産方式の導入に関する計画の認定：20日→18日
【農産物安全課】
- ・転飼養蜂の許可：30日→25日【畜産安全課】
- ・解体工事業者の登録：15日→10日【建設管理課】

(施行年月日：平成27年1月4日)

<注記>建設工事に係る資源の再資源化等に関する法律の改正に伴い、平成27年4月1日以降は18日

- ・宅地建物取引業の新規免許：30日→25日【建築安全課】
(平成27年10月1日から実施予定)
- ・宅地建物取引士の登録：30日→25日【建築安全課】
(平成27年10月1日から実施予定)
- ・宅地建物の取引士証の新規交付：7日→5日【建築安全課】
(平成27年10月1日から実施予定)

(2) 高齢者、障害者等の安全利便

【事例4】 障害のあるお客様への接遇

【日本年金機構 北関東・信越ブロック本部】

[事例の概要]

当ブロック管内の拠点（埼玉県内は8年金事務所）において、職員へのCS研修時に、別紙「障害のあるお客様への接遇」を使用し、障害のあるお客様への対応について実施しています。

[経緯・背景事情]

高齢化に伴い認知症のある方が増加している現状から、今までの障害のあるお客様への接遇に加え、認知症の理解と対応についても研修に取り入れました。

ご高齢の方が多く来所される行政窓口ということだけではなく、職員1人1人が社会の一員としてより理解を深めていく必要があると考えています。

[効果]

平成26年度は埼玉県内の職員726名が受講しました。

研修後のアンケートに「障害のあるお客様の気持ちが少し理解できた」などの声があったことから、お客様対応の中での障害のあるお客様についての意識付けが図られたものと考えています。

また、そういった意識を持つことで、さらに視野が広い「お客様目線」が持てるようになったものと考えています。

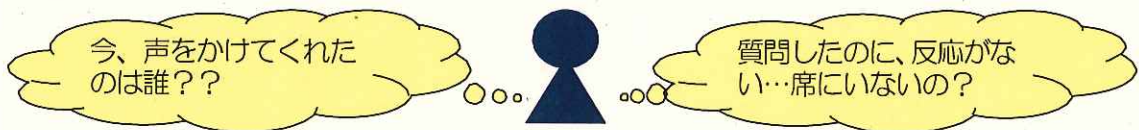
障害のあるお客様への接遇

(1) 障害のあるお客様への窓口対応

- 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。
- 障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます。

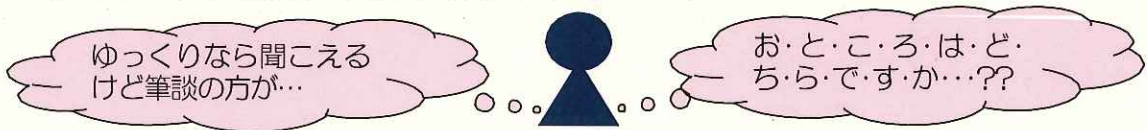
①視覚障害があるお客様

- ・話かけるときは、まず名乗りましょう。
- ・離席する時、もどった時は一声かけましょう。



②聴覚障害があるお客様

- ・コミュニケーション方法について意向を確認しましょう。
- ・ことばのまとまりで区切って話しましょう。



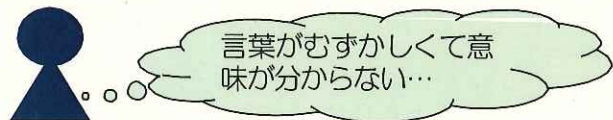
③高次脳機能障害のあるお客様

- ・症状によって、「はい」「いいえ」で応えられる質問をしましょう。
- ・ポイントをしばってゆっくり、はっきり、分かりやすく話しましょう。



④知的障害があるお客様

- ・安心してリラックスして話せる雰囲気をつくりましょう。
- ・「〇〇をされたいのでしょうか？ それとも△△をされたいのでしょうか？」と選択肢をあげて質問しましょう。



- 外見から分からない内部障害や精神障害のあるお客様は、日ごろ自分の症状が理解されず、ストレスを感じていらっしゃる場合があります。職員同士の私語やくすくす笑いにも敏感ですので、注意しましょう。

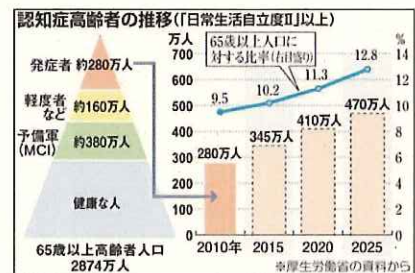
- 介助者や手話通訳者が同伴されている場合であっても、お客様ご本人に向かって話しましょう。

(2) 認知症の理解と対応

平成26年3月19日【サ推情 2014-15】により、認知症のあるお客様へ具体的な対応が示されています。

①認知症とは？ さまざまな原因により、脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったために日常生活や社会生活に支障をきたすようになった状態。(認知症は疾患名ではなく、多様な原因疾患で生じる症候群)

65歳以上の高齢者のうち、認知症高齢者は、発症者・軽度者を含め約462万人。予備軍を含めると65歳以上の4人に1人が該当する。また、65歳未満の若年性認知症患者は約4万人。急速な高齢化と共に患者数も激増しており、厚生労働省では、平成25年度から患者に寛容な社会づくりを目指す「認知症施策推進5か年計画」を基に、様々な取組を進めています。



②具体的な対応

・後ろから声をかけない、相手の視界に入ったところでお声かけをしましょう。



現状の把握をしづらいので、些細な変化に対応できないよ。

・おだやかに、はっきりした滑舌でゆっくりと話すことを心がけます。脳に障害のある認知症患者は、「叱責」のストレスに耐えられないと言われています。



早口・大声・甲高い声で話されると、「叱責」されたと感じるよ。

・相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応し、相手の反応を伺いながら会話をしましょう。ただどししい言葉でも、何をしたいのか相手の言葉を使って推測・確認します。



急がされたり、複数の質問に答えることが苦手だよ。

認知症のあるお客様は、判断することに障害があるため、自分の周囲で起こることを正確に理解することが難しく、大切な家族でさえ分からなくなっていく不安や、「どこ?」「誰?」「何?」という疑問を常に抱えています。こうしたストレスの蓄積から、感情が刺激されやすいため、対応する際は「この人なら大丈夫」と安心していただくことが大切です。

【事例5】 「男性限定」の保育参加機会の設定による参加者の増加

【さいたま市 子ども未来局保育部大久保保育園】

〔事例の概要〕

男性の保育参加を促進させるために、平成26年度から、あえて参加者を「男性限定」とした保育参加の機会を設けたところ、平成25年度は年間22人だった参加者が51人に増加した。また、参加された方からも、子どもたちと触れ合うことで楽しい経験ができた、子ども同士の日常の姿を見ることができて家庭での話題にもつながっている等の評価を得ている。

〔経緯・背景事情〕

これまでにも、男性を対象とした保育参加の機会があったものの、実際の参加者数はなかなか増えず、保育園では、なぜ男性参加者が増えないのか、壁になっているのは何かを探るためにアンケートを実施した。その結果、「女性ばかりのところには参加しづらい」、「現在の保育参加機会では時間が長い」等の意見が寄せられ、これらを踏まえて保育士たちが話し合い、新たな保育参加機会を企画した。

新しい企画には、①参加者を男性限定とする、②あらかじめ日を決めて年に数回設ける、③どのクラスからも参加できるようにする、④時間は短くする、⑤サツマイモ掘り等の行事の手伝いを兼ねた場も用意する、という改善ポイントを採用入れた。参加者の募集方法も、ポスター作成、懇談会での母親への依頼など工夫し、実施後は、参加者の声や写真を入れてビジュアル化した掲示物を作成し、実施報告としてだけでなく次回の参加促進のためにも活用している。



〔効果〕

保護者にとっては、家庭以外での子どもの様子を知ることができ、保育士の姿から子どもとの接し方を学べる等の効果があり、保育園では、保育参加をきっかけに保護者との距離が縮まったことで連携しやすくなったほか、保育現場での経験を通して男性にも育児への関心を高めていただくことにつながっている、活発な遊びができるので子どもたちも喜んでいて感じている。

また、父親だけでなく祖父も参加していることにより、男性の世代間交流が図られ、そこから地域での交流の輪が広がり始めている。

【窓口機関】

(1) 窓口での迅速化、対応の統一化

【事例6】 電話転送機能（ボイスワープ）の導入による災害時等における電話対応

【埼玉労働局】

〔事例の概要〕

災害時等に職員が所属官署に登庁できない場合でも、利用者からの電話を電話転送機能（ボイスワープ）により、停電時においても指定した番号（埼玉労働局）に電話を転送することで、災害時等においても利用者からの電話対応が可能となった。

＜導入施設＞

ハローワークコールセンター導入施設以外の公共職業安定所及び労働基準監督署（20施設）

〔経緯・背景事情〕

平成26年2月の大雪の影響により交通機関が途絶し、職員が一定時間登庁できず外部からの電話に対応できないという事案が発生したことを踏まえ、災害時等においても継続した行政サービスの提供を図る必要が生じた。

〔効果〕

電話転送機能（ボイスワープ）を導入したことで、災害時等で職員が登庁できない場合でも、遠隔での対応で電話対応の業務が可能となり、利用者に対する円滑な業務の推進が図れる。



(2) 窓口受付の改善

【事例 7】 「窓口開設時間の改善」全国一斉！法務局休日相談所の開設

【さいたま地方法務局】

〔事例の概要〕

平成 26 年 10 月 5 日（日）に、さいたま地方法務局管内 6 か所で休日相談所を開設した。県内全体の相談所利用者数は 92 人で、102 件の相談があった。

相談の対象範囲は、法務局が所掌する事務全般（登記、戸籍、国籍、供託、人権擁護事務）とし、司法書士会、土地家屋調査士会、公証人会及び人権擁護委員連合会と連携し、各会から相談員の派遣を受け相談に対応した。

〔経緯・背景事情〕

法務局における行政サービスの向上を図ることを目的として、平日に法務局を利用できない相談者の利便を図るため、休日に相談所を開設しているもので、平成 23 年度から継続して実施しており、全国の全ての法務局・地方法務局において、毎年 10 月第 1 日曜日に、統一的に相談所を開設している。

〔効果〕

全国の法務局・地方法務局の統一的な取組として実施することにより、効果的な広報及び効率的な実施が実現できており、法務局における行政サービスの向上に一定の効果がある取組である。

相談件数、相談者数ともに年々増加傾向で推移してきていたが、26 年度は台風接近による悪天候の影響で、相談者・件数ともに前年度実績を下回るものとなった。

本年度は、平成 27 年 10 月 4 日（日）に開設する予定である。

全国一斉！ 法務局 休日相談所

日常生活の様々な
心配ごと、困りごと・・・

土地・建物の相続の登記や抵当権の抹消の登記に関するご相談

会社・法人の設立の登記や役員の変更の登記に関するご相談

隣地との筆界に関するご相談

いじめなどの人権問題に関するご相談

地代・家賃の供託に関するご相談

法務局職員等が
ご相談を
お受けします！
＜秘密厳守＞

このほか、遺言、後見など
公正証書に関するご相談を
お受けする相談所もあります。

日にち

平成26年

10月5日(日)

場所

全国229か所

ご相談は
無料です！



人権イメージキャラクター
人KENまもる君



人権イメージキャラクター
人KENあゆみちゃん

【詳しくはこちらまで】

法務局ホームページ

http://houmukyoku.moj.go.jp/homu/static/isseisoudan2014_index.html

【事例 8】 店頭顧客カウンターの改修

【株式会社商工組合中央金庫さいたま支店】

〔事例の概要〕

店頭顧客カウンターの改修。
バリアフリー推進のための自動ドア化及びトイレへの人感センサーを設置。

〔経緯・背景事情〕

株式会社商工組合中央金庫さいたま支店は、旧来窓口数が多く、1つあたりの窓口のスペースが狭く、また老朽化も進んでいたため、窓口全体がやや暗い印象となっていた。

そのほか正面入り口のガラス扉は重く、トイレは点灯スイッチの位置が分かりづらく不便であった。

〔効果〕

カウンター改修により窓口が余裕の感じるスペースになり、同時に什器類も一新したことで、清潔感のある明るく開放的な雰囲気となった。

入り口ドアについては、出入りが非常に楽になり、トイレについても利便性が向上し、省エネの観点からも有用なものとなった。

さらにバリアフリーを推進するべく、正面入り口前をスロープ化する予定である。

改 修 後





【公共施設】

(1) 案内標識・案内図の整備等

【事例9】 1階インターホン脇に、2階に受付がある旨の表示を設置

【埼玉労働局 行田労働基準監督署】



(改善前)
受付が2階にあることや受付を呼び出すためのインターホンの使い方が表示されていない。



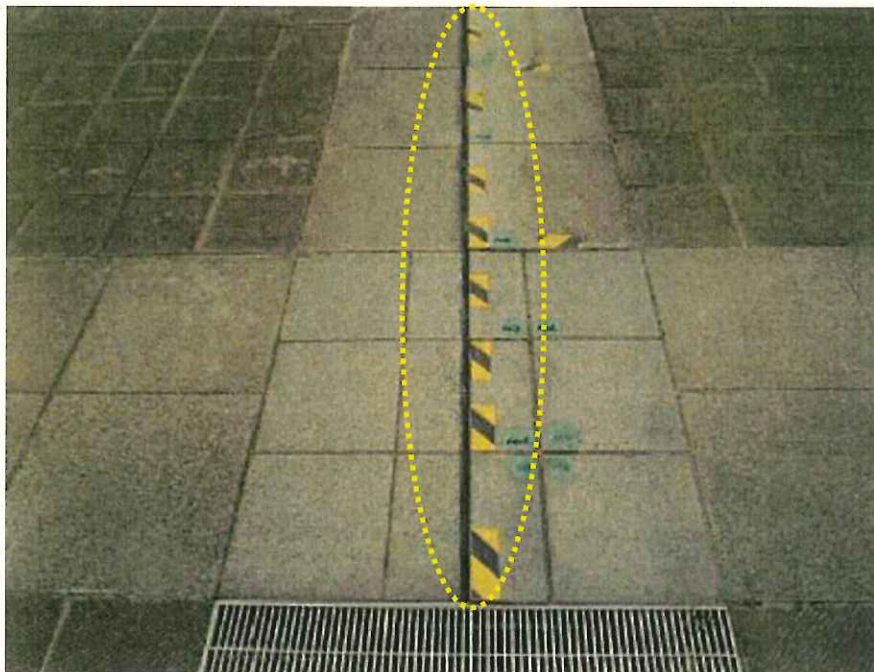
(改善後)
インターホンの上に「階段を上れない方は、インターホンを押して職員を呼び出してください」旨を表示

〔官庁施設のバリアフリー化及び震災時対策に関する行政評価・監視—利用者の安全確保及び
利便向上を中心として—（平成26年2月7日所見表示のフォローアップ）による改善事例〕

(2) 利用者の安全確保

【事例 10】 災害時の一時避難場所に、生じていた段差の解消

【関東財務局】



(改善前)
災害時の一時避難場所（広場）に最大約3センチメートルの段差が多数生じており、避難者がつまずくなどの支障を来すおそれがある（注意喚起の黄色いテープが貼ってある。）。



(改善後)
改修工事を実施し、段差を解消した。

〔 官庁施設のバリアフリー化及び震災時対策に関する行政評価・監視－利用者の安全確保及び
利便向上を中心として－（平成26年2月7日所見表示のフォローアップ）による改善事例 〕

【事例 11】 傾斜路の点字ブロック上に自転車駐輪禁止の標識を設置

【さいたま地方法務局 川口出張所】



(改善前)
傾斜路の点字
ブロック上に自
転車が駐輪



(改善後)
駐輪禁止の
標識を設置

〔 官庁施設のバリアフリー化及び震災時対策に関する行政評価・監視－利用者の安全確保及び
利便向上を中心として－（平成 26 年 2 月 7 日所見表示のフォローアップ）による改善事例 〕

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関

(平成 27 年 5 月 14 日現在)

人 事 院 関 東 事 務 局
関 東 管 区 警 察 局
北 関 東 防 衛 局
さいたま地方法務局
関 東 財 務 局
関 東 信 越 国 税 局
関 東 信 越 厚 生 局
埼 玉 労 働 局
関 東 農 政 局
関 東 経 済 産 業 局
関 東 地 方 整 備 局
関 東 運 輸 局 埼 玉 運 輸 支 局
関 東 地 方 環 境 事 務 所
日本年金機構北関東・信越ブロック本部
東日本電信電話(株)埼玉支店
日本政策金融公庫さいたま支店
日本たばこ産業(株)北関東支社
商工組合中央金庫さいたま支店
住宅金融支援機構首都圏支店 (オブザーバー)
埼 玉 県 (オブザーバー)
埼 玉 県 警 察 本 部 (オブザーバー)
さいたま市 (オブザーバー)
東日本高速道路(株)関東支社 (オブザーバー)
日本郵便(株)関東支社 (オブザーバー)
関 東 管 区 行 政 評 価 局 (事務局)