

さわやか行政サービス 改善事例集

令和4年度版



令和4年6月

沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会
(事務局 総務省沖縄行政評価事務所)

「沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会」



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、これに基づき、各府省は、「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、公務員の行政サービスの向上に対する意識を徹底するとともに、窓口業務などの国民と接する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行政サービスの改善を推進する「さわやか行政サービス運動」を全国的、継続的に展開しています。

沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会は、「さわやか行政サービス運動」の実施状況についての情報交換など沖縄県内の行政機関等における行政サービスの向上に関する連絡調整を行うために設置され、その庶務を総務省沖縄行政評価事務所が担当しています。

目 次

令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例

○沖縄行政評価事務所	
・「政策評価統一研修」のオンライン開催（YouTube ライブ・アーカイブ配信）	1
○福岡出入国在留管理局那覇支局	
・オンライン申請の導入	2
○沖縄地区税関	
・筆談対応「耳マーク」の設置について【那覇空港税関支署】	3
○沖縄国税事務所	
・総合窓口で筆記機を設置【宮古島税務署】	6
○沖縄労働局	
・労働保険証明願いの廃止①	7
・労働保険証明願いの廃止②	10
・混雑時間帯及び待ち時間の案内表示について【那覇公共職業安定所】	13
・ハローワークシステムの来所者端末用ラックに仕切りパネルを設置 （新型コロナウイルス感染症感染防止対策及びプライバシーの確保） 【沖縄公共職業安定所】	15
○沖縄気象台	
・気象台からのメッセージ動画の取り組み	16
○第十一管区海上保安本部	
・EV ホールに周知用パンフレット棚を新規設置	17
○沖縄奄美自然環境事務所	
・タッチパネル型案内板の新規導入【やんばる自然保護官事務所】	18
○国立大学法人琉球大学	
・共通教育棟の棟番号看板及び各棟・各教室への床案内の設置	19
・トイレサインボードの追加設置	21
・理系複合棟北側植栽及び周辺エリアの整備	22
・身障者用駐車場、手すり、滑り止め設置	23

○沖縄振興開発金融公庫	
・出張相談会の開催	24
○日本郵便株式会社沖縄支社	
・思いやり駐車場の設置	25
・ATM への進路分岐表示及び清掃確認チェックシート作成	26
○日本年金機構	
・那覇年金事務所 2 階ブース入口床の段差表示について 【那覇年金事務所】	27
○沖縄県警察本部	
・さわやか行政サービス改善事例について【浦添警察署】	28
○那覇市	
・おくやみコーナーの設置【ハイサイ市民課】	30

さわか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄行政評価事務所

件名	「政策評価統一研修」のオンライン開催 (YouTube ライブ・アーカイブ配信)		
改善実施の課係等名	総務課	実施時期	令和4年1月20日～21日

総務省沖縄行政評価事務所では、毎年度、県外から講師を招き、那覇第2地方合同庁舎1号館大会議室において政策評価・監査セミナーを開催しており、当該セミナーには多くの行政機関等の職員が参加している。

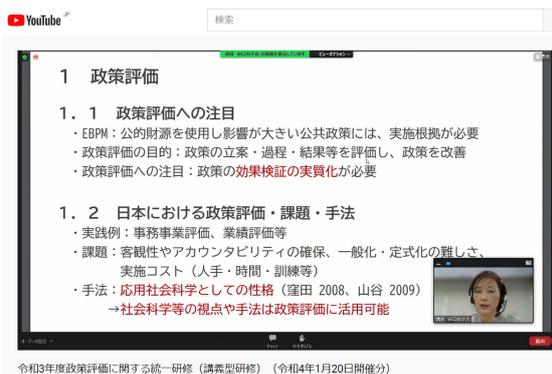
当該セミナーは、令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、当該会議室の3密を避けるため、総務本省が主催するオンライン開催に変更した。

令和2年度はオンライン開催に当たり Zoom を用いたが、3年度は当該セミナーを政策評価統一研修とし、YouTube ライブ配信に変更したことで、研修終了後も講師の許可を得られた講義については、総務省行政評価局の政策評価ポータルサイトにおけるeラーニングシステムにおいて、行政機関等の職員や政策評価制度に関心のある方が掲載期限内^(注)であればいつでも受講することが可能となった。

【令和元年度「政策評価・監査セミナー」の開催風景】



【令和3年度「政策評価統一研修」オンライン開催 (YouTube ライブ配信)】



(注) 同研修のアーカイブ配信は、令和4年4月30日まで。

さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 福岡出入国在留管理局那覇支局

件名	オンライン申請の導入		
改善実施の課係等名	審査部門	実施時期	令和4年3月
<p>1 改善の経緯・理由</p> <p>全国的な取り組みとして、入国・在留手続きに係る申請について、申請者が当庁の申請窓口に来庁せず、オンライン申請できる取組みを進めてきたところ、令和4年3月からは申請種別の枠を拡大し、マイナンバーカードを所持する外国人本人からの申請も可能となった。</p> <p>2 改善事例概要</p> <p>出入国在留管理庁として、その積極的利用について広報し、徐々にオンライン申請が増加している。</p> <p>3 改善効果</p> <ul style="list-style-type: none">・ 24時間受付可能であり、申請者の利便性が向上した。・ オンライン申請により審査窓口の待ち時間が減り、来庁する申請者の負担が軽減した。・ コロナ禍において、審査待合室における密状態の解消に繋がった。			

さわか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄地区税関

件名	筆談対応「耳マーク」の設置について		
改善実施の課係等名	沖縄地区税関及び那覇空港税関支署	実施時期	令和3年12月

1 改善の経緯、理由

海外からの別送品申告等の通関窓口である那覇空港税関支署監視部門においては、聴覚障害者への行政サービスの向上の観点から、筆談による対応が可能となるよう、窓口に多言語版の「耳マーク」^(注)及び筆談用のボードを設置し、聴覚障害者(外国人を含む)の対応が可能となるよう措置を講じた。

2 改善効果等

現時点では海外からの旅客便が運休している状況だが、今後復便した際には聴力に障害を持つ方の通関手続において効果を挙げるものと思料する。

また、当該対応については沖縄地区税関総務部を通じ「耳マーク」使用の許諾を取得することで、地区税関の他の部署所においても当該マークを使用し、行政サービスの向上が図れるよう措置を行っている。

(注) 耳マーク『一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会の「耳マーク」』

◇耳マークの利用方法

- シール → 診察券・カルテ・通帳などに貼る
- カード → 窓口などで話す前に提示する
- メモ帳 → 用件などを書いて出すと、相手に筆談してもらいやすい

これらと併用して「バッヂ」や首から掲げる「カードホルダー」などをつけるのも効果的です。「耳マーク表示板」は例として、病院・医院・役所・銀行・郵便局・福祉会館など、多くの場所に設置されています。

◇耳マークの歴史

◎耳マーク発案者 高木 四良氏(名古屋市 平成13年3月没)
◎耳マークデザイン 星野 善晃氏(名古屋市)

昭和50年10月 名古屋市が「耳のシンボルマーク」と制定。以後、愛知、岡山、京都、高知などに「標示物」として制定され、広がっていく。

昭和51年5月 日身連札幌大会で、全国統一を提案決定。

昭和53年10月 京都市で開催された政令指定都市大会でも採用され、11月には名古屋市で開催された第1回全難聴福祉研究大会で、全国統一を提案。

昭和54年5月 日身連京都総会で、耳マーク全国統一議案が可決され、厚生省(現在の厚生労働省)やその他へ渡贈する。

昭和62年8月 基準マーク全種類をカラー印刷し、全難聴加盟協会に普及運動資料として配布する。

昭和63年5月 全難聴重点目標として、耳マーク普及の完全実施を承認する。

平成15年7月 文化庁に著作権譲渡の登録を完了。
(全難聴が責任をもって密発していますが、全難聴のマークではありません。)

以後、表示板セット・シール・カード・FAX用紙などの耳マークグッズを作成し、全難聴福祉大会、女性大会、加盟協会の行事などを通して耳マークの普及に努めています。

全国的に行政や病院、一般企業の窓口で「耳マークの表示板」の設置が急速に進められていますが、私たち中途失聴・難聴者が「自分は聴覚障害者である」ということを何らかの形で表さなければ、表示板設置の趣旨が生かされません。行政窓口や一般の難聴者にも理解できるように広めて行きましょう。

★ご注文は地域の加盟協会へ ◎お問い合わせ
(一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 (略称 全難聴)
〒162-0066
東京都新宿区市谷台町14-5 MSビル市ヶ谷台1F
TEL 03-3225-5600 FAX 03-3354-0046
e-mail: zennancho@zennancho.or.jp
https://www.zennancho.or.jp

2019年10月発行

耳マーク

耳マークは、耳が不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです



◎耳マーク普及の趣旨◎

- 聴覚障害者の存在をアピールするために。
- 誤解されたり、病院などで後回しにされたり、危険な目に合わないために。

このマークは「耳が不自由です」という自己表示が必要ということで考案されたものです。この形は耳に音が入ってくる様子を矢印で示し、一心に聞き取るうとする姿をイメージしています。すべての聞こえない・聞こえにくい人にとって、聞こえの向上、保証を求めていく積極的な生き方の象徴でもあります。

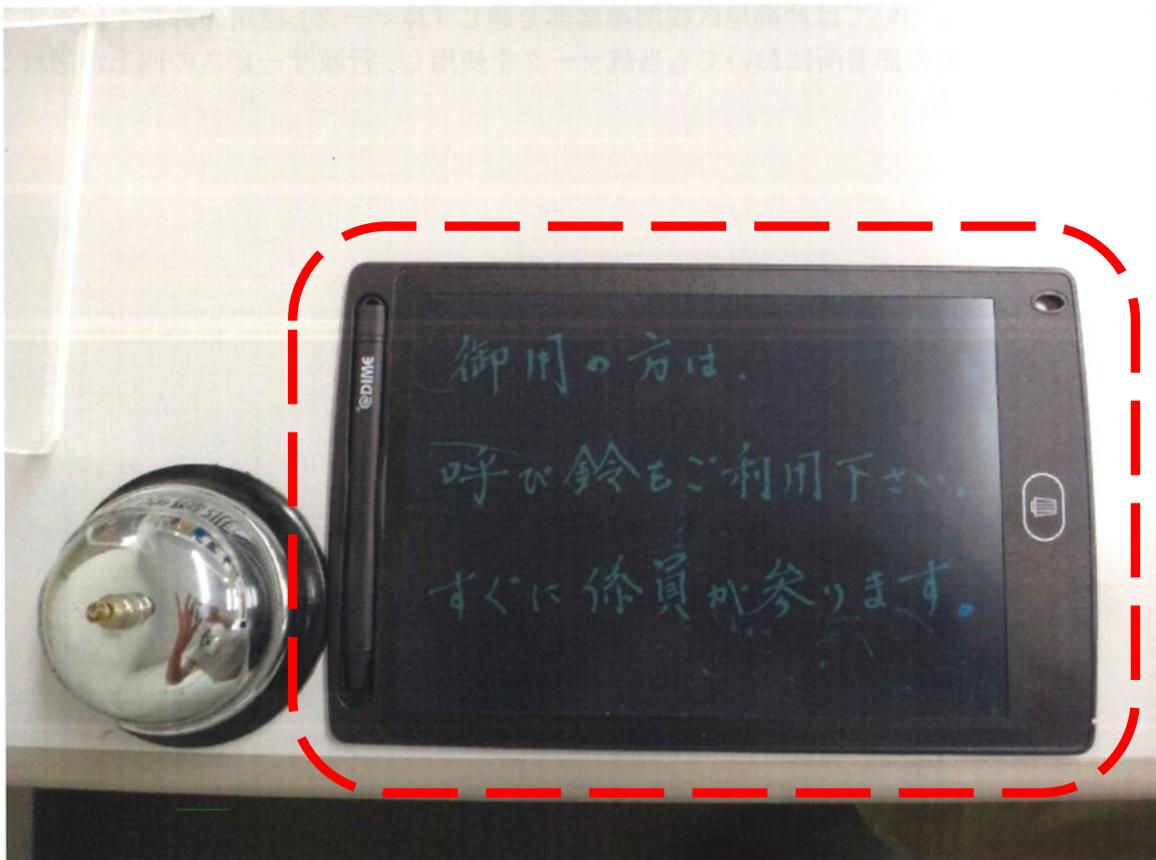
【設置状況】

(那覇空港税関支署)

- ・多言語版「耳マーク」



- ・筆談ボード



(総務部)

・総務部総務課窓口



・総務部総務課入口



さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄国税事務所

件名	総合窓口に筆記機を設置		
改善実施の課係等名	宮古島税務署総務課	実施時期	令和3年11月
<p>【改善経緯・理由】</p> <p>総合窓口にて飛沫防止パネルを設置しているため作業・筆記スペースが狭く、納税者は書類を記載しづらそうにしている様子が見受けられた。 また、窓口担当も収受等に要するスペースが不足していた。 そこで、スペースを確保するため長机を設置した。</p> <p>【改善効果等】</p> <p>作業スペースが広がったことで、納税者は書類を記載しやすくなった。 また、納税者が大量の書類を提出に来た場合でも窓口担当は収受等の作業がしやすくなった。</p> <p>①総合窓口筆記機設置前後</p> <p>(設置前)</p>  <p>↓</p> <p>(設置後)</p>  <p>(設置後)</p>  <p>(設置後)</p> 			

さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄労働局

件名	労働保険証明願いの廃止①		
改善実施の課係等名	総務部労働保険徴収室	実施時期	令和4年3月31日
<p>1 改善の経緯・理由</p> <p>労働保険組合から労働保険証明願いについて来庁して局、署所から労働保険証明を受けることに関して事務の簡素化を図るように要望された。</p> <p>2 改善事例概要</p> <p>労働保険証明願いについては、労働保険の加入の有無及び労働保険料の滞納の有無について、事業主や事務組合からの申請を受け、局及び署所において証明し交付していたものであるが、労働保険の加入については、毎年申告する年度更新申告書の写しで証明でき、滞納の有無についても労働保険の領収書で証明できることから、国、県等の建設工事発注機関等に依頼して、労働保険証明書を求めることなく、年度更新申告書、領収書で対応するように調整後、労働保険証明書を原則廃止した。また、労働保険事務組合は会員事業場の保険加入の有無及び滞納の有無を把握していることから、労働保険事務組合が証明書を発行する制度に変更した。</p> <p>3 改善効果</p> <p>令和4年3月1日からの制度改正である。事務組合に対しては労保連、社労士会からの広報もあり、労働保険事務組合からの証明願いは3年3月に86件であったものが、4年3月は13件となり、73件の大幅な減少となっている。なお、個別については、周知方法がホームページ及び窓口であり、48件から46件への2件の減少のみとなっており、今後の周知が必要である。</p> <p>4 費用等</p> <p>制度変更の周知のみでリーフレットの配布等である。</p> <p>特に印刷を発注するものでなく、ホームページから必要に応じて印刷するもので費用は不明。</p>			

労働保険に係る証明について

労働保険証明願いの取扱いの変更について

沖縄労働局管内で成立している労働保険（保険番号が47から始まる労働保険）につきまして、これまで労働局、監督署、安定所（以下「労働局等」という。）に申請された「労働保険証明願」に基づき労働局等において証明書を交付していましたが、その内容については、労働保険概算・増加概算・確定保険料申告書（事業主控）（以下「申告書」という。）及び労働保険料等の領収証書（以下「領収書」という。）によって証明できるものであり、これらを活用することで労働局等へ来庁いただくことが不要となることから、令和4年3月1日から下記のとおり取扱いを変更いたしましたので、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

- (1) 労働保険の加入や保険料の納付については、各事業場に保管されている「申告書」及び「領収書」によって証明できるものであることから、これらを労働保険証明書に替えることとし、原則労働局等での証明書の交付は廃止いたします。
- (2) 労働保険事務組合委託事業場については、委託している事務組合が労働保険の証明を行います。
(参考 [労働保険事務組合とは？](#) [労働保険事務組合一覧](#))
- (3) 労働局等で個別に加入している事業場が、申告書及び領収書を紛失した場合は、労働局等において従前のとおり証明書を交付します。
なお、申告書及び領収書は上記のとおり労働保険の証明資料として使用できることから、適切な保管をお願い申し上げます。
- (4) 労働保険料の口座振替をご利用いただいている事業場は、「領収書」に替えて、「口座振替結果のお知らせ」を証明資料としてご使用願います。
- (5) 労働保険料を電子納付する場合は、領収書が発行されませんので、電子申請後に領収書が必要な場合は郵送された年度更新申告書から領収書を切り離し、従来どおり金融機関等で納めて下さい。

なお、公共工事発注機関に対しても制度の変更については、周知しておりますので公共工事発注機関に対しては、労働保険証明ではなく、申告書及び領収書等をご提出いただきますようお願い申し上げます。

1 申告書及び領収書等を紛失した場合

2 「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」による証明申請及び証明について

3 特定技能外国人関係申請にあたっての労働保険料等納付証明書について

1 申告書及び領収書等を紛失した場合

申告書及び領収書等を紛失した場合にご利用ください。

様式「労働保険証明願」に必要事項を記入のうえ、下表の「提出先」の何れかへ郵送又は持参により証明申請を行うことができます。

様式「労働保険証明願」(事業主による証明請求の場合)

「労働保険証明願」の作成要領(事業主による証明請求の場合)

(1) 郵送による証明申請の場合

必要額の切手を貼付した返信用封筒を同封のうえ、申請してください。

専用システムにより確認できましたら、下表の「証明者」が証明のうえ、専用システムで把握している住所(事業所在地)あて郵送いたします。

(2) 持参による証明申請の場合

(ア) 証明申請を行う者の代表者の押印がある場合

窓口でお待ちいただく間に確認できましたら、下表の「証明者」が証明のうえ、窓口で交付いたします。

(イ) 証明申請を行う者の代表者の押印が無い場合

必要額の切手を貼付した返信用封筒を添付のうえ、申請してください。

確認できましたら、下表の「証明者」が証明のうえ、専用システムで把握している住所(事業所在地)あて郵送いたします。

提出先	証明者
沖縄労働局 総務部 労働保険徴収室	沖縄労働局労働保険特別会計歳入徴収官
沖縄労働局管内 各労働基準監督署	〇〇労働基準監督署長
沖縄労働局管内 各公共職業安定所	〇〇公共職業安定所長

2 「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」による証明申請及び証明について

労働保険料の納付済額が領収書を紛失し納付済額証明を行う機関が他に無い場合に、ご利用ください。

様式「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」に必要事項を記入のうえ、沖縄労働局 総務部 労働保険徴収室へ郵送又は持参により証明申請を行うことができます。

様式「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」(事業主による証明請求の場合)

「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」の作成要領(事業主による証明請求の場合)

(1) 郵送による証明申請の場合

必要額の切手を貼付した返信用封筒を同封のうえ、申請してください。

確認できましたら、沖縄労働局労働保険特別会計歳入徴収官が証明のうえ、専用システムで把握している住所(事業所在地)あて郵送いたします。

(2) 持参による証明申請の場合

必要額の切手を貼付した返信用封筒を添付のうえ、申請してください。

確認できましたら、沖縄労働局労働保険特別会計歳入徴収官が証明のうえ、専用システムで把握している住所(事業所在地)あて郵送いたします。

3 特定技能外国人関係申請にあたっての労働保険料等納付証明書について

特定技能外国人関係申請にあたっての労働保険料等納付証明書はこちらをご覧ください

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03993.html (厚生労働省ホームページ)

さわか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄労働局

件名	労働保険証明願いの廃止②		
改善実施の課係等名	総務部労働保険徴収室	実施時期	令和4年3月31日
<p>1 改善の経緯・理由</p> <p>労働保険事務組合から労働保険証明願いについて来庁して局、署所から労働保険証明を受けることに関して事務の簡素化を図るように要望がされた。</p> <p>2 改善事例概要</p> <p>労働保険証明願いについては、労働保険の加入の有無及び労働保険料の滞納の有無について、事業主や事務組合からの申請を受け、局及び署所において証明し交付していたものであるが、労働保険の加入については、毎年申告する年度更新申告書の写しで証明でき、滞納の有無についても労働保険の領収書で証明できることから、国、県等の建設工事発注機関等に依頼して、労働保険証明書を求めることなく、年度更新申告書、領収書で対応するように調整後、労働保険証明書を原則廃止した。また、労働保険事務組合は会員事業場の保険加入の有無及び滞納の有無を把握していることから、労働保険事務組合が証明書を発行する制度に変更した。</p> <p>3 改善効果</p> <p>令和4年3月1日からの制度改正である。事務組合に対しては労保連、社労士会からの広報もあり、労働保険事務組合からの証明願い3年3月は86件であったものが、4年3月は13件となり73件と大幅な減少となっている。なお、個別については、周知方法がホームページ及び窓口であり、48件から46件への2件の減少のみとなっており、今後の周知が必要である。</p> <p>4 費用等</p> <p>制度変更の周知のみでリーフレットの配布等である。</p> <p>特に印刷を発注するものでなく、ホームページから必要に応じて印刷するもので費用は不明。</p>			

労働保険に係る証明について

労働保険証明願いの取扱いの変更について

沖縄労働局管内で成立している労働保険（保険番号が47から始まる労働保険）につきまして、これまで労働局、監督署、安定所（以下「労働局等」という。）に申請された「労働保険証明願」に基づき労働局等において証明書を交付していましたが、その内容については、労働保険概算・増加概算・確定保険料申告書（事業主控）（以下「申告書」という。）及び労働保険料等の領収証書（以下「領収書」という。）によって証明できるものであり、これらを活用することで労働局等へ来庁いただくことが不要となることから、令和4年3月1日から下記のとおり取扱いを変更いたしましたので、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

- (1) 労働保険の加入や保険料の納付については、各事業場に保管されている「申告書」及び「領収書」によって証明できるものであることから、これらを労働保険証明書に替えることとし、原則労働局等での証明書の交付は廃止いたします。
- (2) 労働保険事務組合委託事業場については、委託している事務組合が労働保険の証明を行います。
(参考 [労働保険事務組合とは？ 労働保険事務組合一覧](#))
- (3) 労働局等で個別に加入している事業場が、申告書及び領収書を紛失した場合は、労働局等において従前のとおり証明書を交付します。
なお、申告書及び領収書は上記のとおり労働保険の証明資料として使用できることから、適切な保管をお願い申し上げます。
- (4) 労働保険料の口座振替をご利用いただいている事業場は、「領収書」に替えて、「口座振替結果のお知らせ」を証明資料としてご使用願います。
- (5) 労働保険料を電子納付する場合は、領収書が発行されませんので、電子申請後に領収書が必要な場合は郵送された年度更新申告書から領収書を切り離し、従来どおり金融機関等で納めて下さい。

なお、公共工事発注機関に対しても制度の変更については、周知しておりますので公共工事発注機関に対しては、労働保険証明ではなく、申告書及び領収書等をご提出いただきますようお願い申し上げます。

- 1 申告書及び領収書等を紛失した場合
- 2 「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」による証明申請及び証明について
- 3 特定技能外国人関係申請にあたっての労働保険料等納付証明書について

2 「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」による証明申請及び証明について

労働保険料の納付済額が領収書を紛失し納付済額証明を行う機関が他に無い場合に、ご利用ください。

様式「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」に必要事項を記入のうえ、沖縄労働局 総務部 労働保険徴収室へ郵送又は持参により証明申請を行うことができます。

様式「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」(事業主による証明請求の場合)

「労働保険料・一般拠出金納付済証明願」の作成要領(事業主による証明請求の場合)

(1) 郵送による証明申請の場合

必要額の切手を貼付した返信用封筒を同封のうえ、申請してください。

確認できましたら、沖縄労働局労働保険特別会計歳入徴収官が証明のうえ、専用システムで把握している住所(事業所在地)あて郵送いたします。

(2) 持参による証明申請の場合

必要額の切手を貼付した返信用封筒を添付のうえ、申請してください。

確認できましたら、沖縄労働局労働保険特別会計歳入徴収官が証明のうえ、専用システムで把握している住所(事業所在地)あて郵送いたします。

3 特定技能外国人関係申請にあたっての労働保険料等納付証明書について

特定技能外国人関係申請にあたっての労働保険料等納付証明書はこちらをご覧ください

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03993.html (厚生労働省ホームページ)

さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄労働局 (那覇公共職業安定所)

件名	混雑時間帯及び待ち時間の案内表示について		
改善実施の課係等名	職業相談第1及び2部門	実施時期	令和4年3月頃

1 改善の経緯・理由

利用者向けに窓口の混雑時間帯及び現在の待ち時間を表示することで、窓口利用の平準化を図り、待ち時間短縮に繋げることを目的として実施。

2 改善事例概要

窓口の混雑時間帯の掲示及び入り口付近に現在の待ち時間を掲示 (別添①～③参照)。

3 改善効果

以前より窓口利用の平準化が図られ、利用者サービスの向上に繋がっている。

【別添①】

ハローワーク那覇(本庁舎)1階窓口における「待ち時間」について

窓口をご利用の際の目安にして下さい。

8:30~9:45	9:45~11:30	11:30~14:00	14:00~16:00	16:00~17:15
通常よりも待ち時間が長くなる場合があります	お勧めな時間帯です	通常よりも待ち時間が長くなる場合があります	お勧めな時間帯です	混雑するため待ち時間が長くなります

職業訓練のご相談を希望される方は、**15時までの来所**をお願いします。

職業訓練の相談では、訓練受講の必要性に関する聞き取り、願書の配付時に係る注意事項などの説明などがあり、通常の職業相談よりも時間がかかる傾向にあります。

(※現在、**職業訓練の相談**は1人当たり平均して**約60分**ほどかかっています。)

皆様のご理解とご協力のほどよろしくお願い致します。

ハローワーク那覇 職業相談部門

【別添②】

ハローワーク関連施設のご案内について				
施設名	開庁時間	開庁日	連絡先	取扱業務
ハローワーク那覇(本庁舎) (那覇市おもろまち1-3-25 沖縄職業総合庁舎)	8:30~17:15	月~金 (※土日祝日、年末年始は 開庁となります。)	098-866-8609 (代表番号)	<ul style="list-style-type: none"> Y 来所者端末46台設置 Y 職業相談・職業紹介(県内・県外) Y 応募書類添削・面接対策 Y 職業訓練業務 Y 雇用保険業務 Y 障がいがある方の職業相談 Y 新卒及び既卒3年以内の方の職業相談
ハローワークプラザ那覇 (那覇市泉崎1-20-1 グッドジョブセンターおきな わ内6階)	10:30~19:00 (※第2・4土曜のみ 10:00~17:00)	月~金 第2・4土曜 (※第1・3・5土曜日、日、祝日、年末 年始は開庁となります。)	098-867-8010	<ul style="list-style-type: none"> Y 来所者端末26台設置 Y 職業相談・職業紹介(県内・県外)
ハローワークコーナー(予約制) マザーズコーナー(予約制)	9:00~17:00 (※予約制)	月~金のみ (※土日祝日、年末年始は開庁 となります。)	098-860-9530	<ul style="list-style-type: none"> Y 職業相談・職業紹介 Y 応募書類作成・面接対策
浦添市ふるさとハローワーク (浦添市安波茶1-1-1 ※浦添市役所1階)	9:30~17:00	月~金 (※土日祝日、年末年始、市役所開庁 時は開庁となります。)	098-876-0734	<ul style="list-style-type: none"> Y 来所者端末3台設置 Y 県内(※)の職業相談・職業紹介 (※宮古・八重山を除く県内)
糸満市ふるさとハローワーク (糸満市海崎町1-1 ※糸満市役所1階)	9:30~17:00	月~金 (※土日祝日、年末年始、市役所開庁 時は開庁となります。)	098-840-8184	<ul style="list-style-type: none"> Y 来所者端末3台設置 Y 県内(※)の職業相談・職業紹介 (※宮古・八重山を除く県内)
豊見城市ふるさとハローワーク (豊見城市宜保1-1-1 ※豊見城市役所1階)	9:30~17:00	月~金 (※土日祝日、年末年始、市役所開庁 時は開庁となります。)	098-856-3335	<ul style="list-style-type: none"> Y 来所者端末3台設置 Y 県内(※)の職業相談・職業紹介 (※宮古・八重山を除く県内)

※雇用保険に関する手続きや職業訓練に関する相談はハローワーク那覇(本庁舎)のみとなります。ご注意ください。
 ※広域(県外・宮古・八重山)に関する職業相談・職業紹介はふるさとハローワークでは行っていません。ご注意ください。

【別添③】

ハローワーク那覇 職業相談部門 1階 入り口



さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄労働局 (沖縄公共職業安定所)

件名	ハローワークシステムの来所者端末用ラックに仕切りパネルを設置 (新型コロナウイルス感染症感染防止対策及びプライバシーの確保)		
改善実施の課係等名	職業相談第一部門	実施時期	令和4年3月8日
<p>1 改善の経緯・理由</p> <p>沖縄公共職業安定所（ハローワーク沖縄）では、求職者に対しハローワークシステムの来所者端末の利用を通して求人情報提供や求人・求職者マイページの活用促進を行っているが、隣接する来所者端末間に仕切りがなく、新型コロナウイルス感染症感染防止及びプライバシー保護について懸念があった。</p> <p>2 改善事例概要</p> <p>来所者端末間に仕切りパネルを設置した。仕様はアルコール消毒が可能であり、かつ透けないものを選定。アクリル製で乳白色のパネルを設置した。</p> <p>3 改善効果</p> <p>隣りの人の顔が見えることなく、かつ、飛沫を遮り消毒が可能なことから新型コロナウイルス感染症感染防止対策及びプライバシー保護の効果があつた。また、利用者からも「隣を気にせず、ゆったりと来所者端末を利用できる」等の声があり、好評である。</p> <p>4 その他</p> <p>設置費用は約10万円（仕切りパネル 計13枚分）</p> <p>【改善前】 来所者端末の間に仕切りがなく、隣の利用者の顔や検索内容が容易に見える状態。また、コロナウイルス等の飛沫感染の懸念もあつた。</p>			
			
<p>【改善後】 来所者端末間に仕切りパネルを設置することで、隣の人の顔が見えることなく、咳等により、飛沫を遮る効果もあるため、落ち着いて来所者端末を利用できる（現在はコロナウイルス感染症感染防止対策のため、1台ずつ間隔を空けて利用頂いている。）。</p>			
			

さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄気象台

件名	気象台からのメッセージ動画の取り組み		
改善実施の課係等名	業務課	実施時期	令和3年5月～

沖縄気象台では、沖縄地方の気象特性、目下の課題・取組事項、社会情勢等を踏まえた気象台から地域社会へ伝えるべき事項等を、台長の顔写真及びメッセージを「台長挨拶」として官署ホームページに掲載してきた。

令和3年度（昨年度）から、従来の内容に加え、台長自らの出演による動画を作成・配信する試みを始めた。動画の中には、過去から現在までの気象台庁舎や、台風の衛星画像、津波被害の写真、予報作業の風景写真資料などを差し挟むとともに、メッセージの内容や資料の説明を字幕で示した。これによりホームページ利用者に沖縄気象台をより身近に感じてもらうとともに、聴覚及び視覚に障害をお持ちの皆様にも配慮した分かりやすい挨拶になったと考えている。

● 沖縄気象台長挨拶



沖縄気象台は、全国11の地方予報区の一つ「沖縄地方」を担当し、南大東島、宮古島、石垣島にある地方気象台、那覇空港の航空測候所とともに、広い海と多くの島を抱える広大な管内に対し、日々さまざまな情報を提供しています。

明治23年、現在の那覇市松山に「沖縄県立那覇二等測候所」が創設され、当地における気象業務が始まりました。その後、火災による消失・再建や、太平洋戦争による廃止と再開を経て、昭和47年の本土復帰を機に沖縄気象台となり、昭和62年からは、那覇市樋川にある那覇第一地方合同庁舎で業務を行っています。

沖縄地方は、暖かい海洋に囲まれた亜熱帯気候に属しており、その豊かな自然は生活に恵みを与えとともに、素晴らしい観光資源にもなっています。夏の気温は東・西日本とあまり変わらないのに対し、冬は10℃近く暖かく、多くのプロ野球球団が開幕前のキャンプを張ることで有名ですね。

本州より一ヶ月ほど早い梅雨や年に7個程度接近する台風は、大きな河川のない沖縄県にとって恵みの雨をもたらしてくれますが、時には牙をむき、災害をもたらします。地球温暖化によって雨の降り方が変化してきており、台風の強さも今後増してくると言われています。また、海に囲まれた沖縄では、大きな地震に伴う津波も懸念されています。これまでの人生で経験のない事に対して、日頃からの十分な備えと、いざというときに身の安全を守る的確な行動を取ることが大切です。

沖縄気象台は、様々な自然現象を観測するとともに、地方自治体や関係機関と連携し、県民の皆さまと当地を訪れる多くの方々に、分かりやすい防災気象情報を提供することによって、皆さまの安全・安心の確保と、自然災害の防止・軽減に努めてまいります。

様々な情報の入手に、このサイトを活用していただければ幸いです。よろしくお願いいたします。

令和4年4月1日
沖縄気象台長 藤川 典久



さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

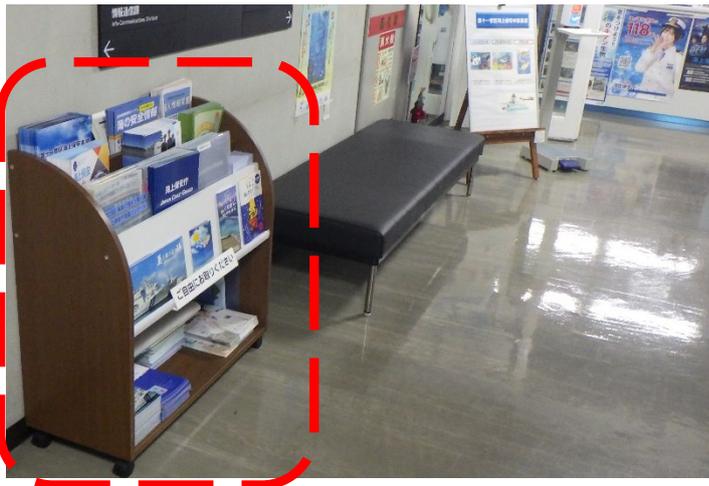
機関等名 第十一管区海上保安本部

件名	EVホールに周知用パンフレット棚を新規設置		
改善実施の課係等名	十一本部総務課	実施時期	令和3年9月から

【改善の経緯、理由】

当本部総務課入口付近には、来客者がパンフレットを自由に取りることができる棚がなかったことから、来客者は総務課窓口にて職員に声を掛け、パンフレットを受け取る必要があった。

そのため、総務課入口（EVホール）の一角に、パンフレット等を並べられる棚を新設し、「ご自由にお取りください」と表示した。



【改善効果】

目につきやすい位置に棚を設置することで、来客者がパンフレットを手に取り易くなり、広報効果が上がっていると思慮する。

さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄奄美自然環境事務所

件名	タッチパネル型案内版の新規導入		
改善実施の課係等名	やんばる自然保護官事務所	実施時期	令和3年5月から

【経緯】

管内の野生生物保護センターにおける施設案内において、外国人を含む多くの来訪者へのよりスムーズな情報提供方法を検討していた。

【改善内容】

タッチパネル型の案内版を新規に導入することにより、速やかかつ正確な施設案内が可能となった。

「タッチパネル型案内板」



さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 国立大学法人琉球大学

件名	共通教育棟の棟番号看板及び各棟・各教室への床案内の設置		
改善実施の課係等名	学生部教育支援課	実施時期	令和3年10月
<p>【改善の経緯・理由】</p> <p>共通教育棟は1～4号館の4つの建物がある。各建物は渡り廊下で繋がっているが、構造が複雑である（例えば、1号館1階と2号館2階が渡り廊下で繋がっているなど）。</p> <p>共通教育等科目は入学して間もない「1年次学生」が多く受講するが、目立つ場所に看板や案内がなく、教室の場所の問い合わせが多かった。</p> <p>教育支援課の窓口は、共通教育棟1号館入口の近くにあるため、奨学金や落とし物など他課が所掌する業務についての問い合わせが多く、度々案内が必要であった。</p> <p>【改善事例概要】</p> <p>改善事例は以下の通り。</p> <ol style="list-style-type: none">① 1～4号館の出入口に「○号館」の看板設置（8か所）② 各棟・各教室への床案内（矢印）設置（10か所）③ 学生部の各課窓口の看板設置（2か所）④ 学生部の課別業務案内設置（1か所） <p>【改善効果】</p> <p>窓口への問い合わせ件数が減少した。また、問い合わせがあった場合に「床案内に従って進んでください」と説明するだけなので、説明者は簡単に説明でき、学生は床案内に従うだけなので、分かりやすくなった。</p>			

【改善事例の画像】



共通教育棟1号館の正面玄関のガラスに看板を設置しました。



共通教育棟3号館の正面玄関です。3号館は小さい教室が多いので、外国語科目の授業によく使われます。



共通教育棟2号館2階の廊下です。床案内を道が分かれているところに設置しました。



左の床案内の拡大です。矢印と文字でシンプルにわかりやすくしました。



今までの看板は小さくて見えにくかったため、大きく誰でもすぐに分かるように変更しました。



入口からずれた位置にあったため、課名の案内を入口上部に移動しました。



学生部

共通教育等科目は「1年次」が多く受講します。
初めて教室で授業を受けるときに迷わないように。教室移動で床案内をみて、矢印にしたがって次の教室にたどり着けることを意識しました。
また、手続きをするための窓口もわかりやすくしました。

国立大学法人 琉球大学



窓口ごとの業務内容を問い合わせの多い順に並べて矢印で場所を示しています

さわか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 国立大学法人琉球大学

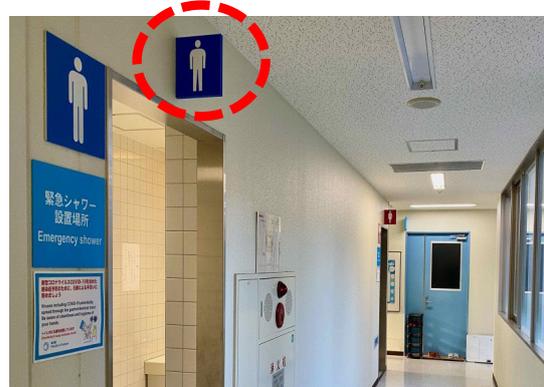
件名	トイレサインボードの追加設置		
改善実施の課係等名	理学部	実施時期	令和4年1月～2月

理学部本館、理学部別館及び理系複合棟のトイレにサインボードを追加設置した。従来からトイレにはピクトグラムによるサインボードを設置していたが、通路に張り出す形式ではなかったため、離れた場所からは視認性の面で課題があり学外からの来訪者や入試受験者から、トイレの場所がわかりづらい旨の意見が複数寄せられていた。理学部が所管する施設のトイレに、視認性の高いサインボードを追加設置することで、構成員はもとより、理学部への来訪者全般に対する利便性が向上した。

【設置前】



【設置後】

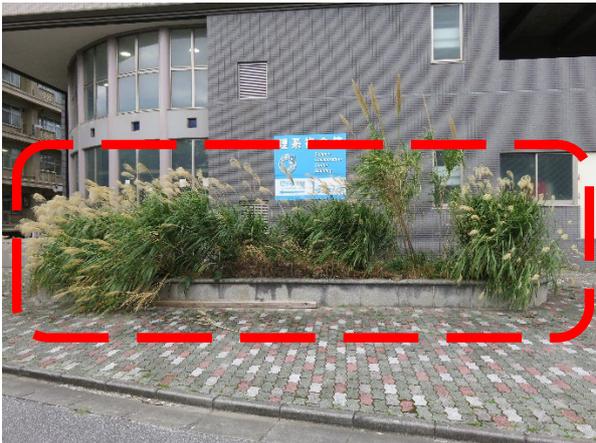
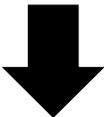
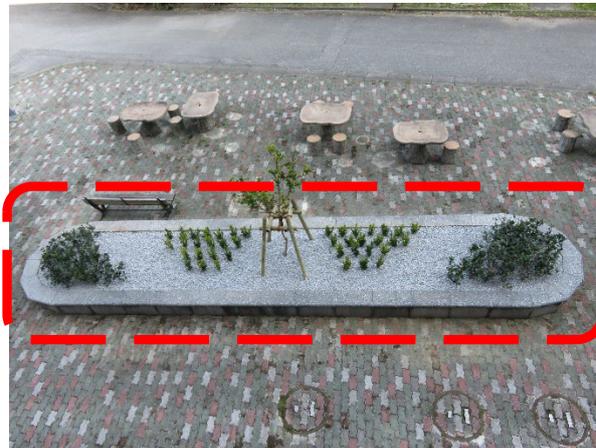


参考：<https://www.sci.u-ryukyu.ac.jp/?p=4514> (理学部公式 Web サイト掲載記事)

さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 国立大学法人琉球大学

件名	理系複合棟北側植栽及び周辺エリアの整備		
改善実施の課係等名	理学部	実施時期	令和4年1月
<p>理系複合棟北側に位置する植栽については、従来は理学部教員の研究対象である植物を栽植していた関係もあり、景観や利便性を旨とした整備には馴染まないものであったが、当該植栽が当初の目的を果たし整備可能な状況となったため、景観及び利便性に配慮した整備を実施し、学内構成員はもとより、来学者が寛ぐことができる空間を確保した。</p>			
<p>【整備前】</p>			
			
			
<p>【整備後】</p>			
			

さわやか行政サービス改善事例票

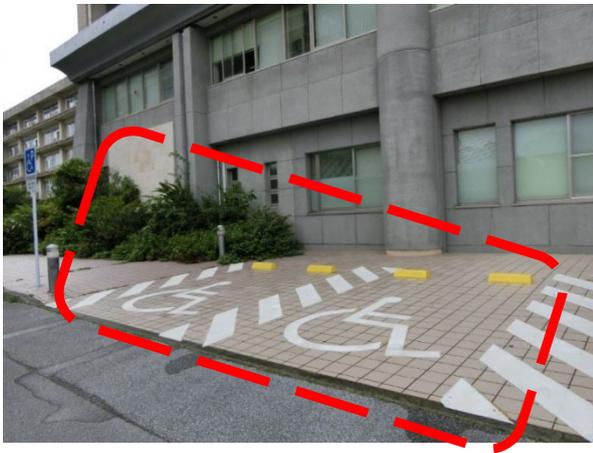
(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 国立大学法人琉球大学

件名	身障者用駐車場、手すり、滑り止め設置		
改善実施の課係等名	人文社会学部、法務研究科、国際地域創造学部	実施時期	令和3年11月～4年3月

- ① 文系総合研究棟（学部の事務室がある棟）前に、身障者用駐車場を新設し、歩行に困難がある方等の利便性向上を図っています。
- ② 文系総合研究棟玄関前に、転倒防止のための手すりを設置しました。荒天時、強風となることが多い場所なので、通行者の転倒防止のために新設しています。
- ③ 文系総合研究棟と文系学部棟とをつなぐ渡り廊下に、身障者の利便性を向上する工事を実施しました。渡り廊下に元々設置されていた手すりの位置を下げ、車いす歩行の方が使用しやすいようにしました。また、廊下途中の傾斜が大きい箇所に滑り止めを設置し、車いすの方が、走行しやすいようにしました。

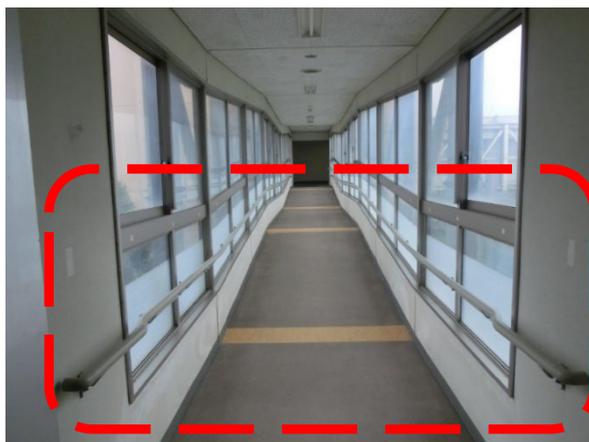
【①身障者用駐車場を新設】



【②玄関前に転倒防止のための手すり設置】



【③渡り廊下に滑り止め設置、手すり位置変更】



さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄振興開発金融公庫

件名	出張相談会の開催		
改善実施の課係等名	業務統括部	実施時期	令和3年10月～12月、 4年3月
<p>県内各地域の商工会議所・商工会連携し、離島を含む県内各地域において、新型コロナウイルス感染予防対策を徹底しつつ、当公庫職員による出張相談会を開催しました。</p> <p>この取り組みにより、新型コロナウイルスによる影響を受けた事業者から、ご融資や支払方法の変更に係る資金繰りのご相談を受けたほか、創業や教育ローンなどワンストップで幅広いご相談を受けることができた。</p> <p>【出張相談会の画像】</p> 			

さわか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 日本郵便株式会社沖縄支社

件名	思いやり駐車場の設置						
改善実施の課係等名	経営管理部店舗担当	実施時期	令和4年2月				
<p>伊平屋郵便局の局舎を経年劣化のため、新しく開局。また、駐車場に思いやり駐車場を確保し、どなたでも利用しやすいように改善。</p>							
<div data-bbox="438 779 619 853" data-label="Caption"><p>改善前</p></div> <div data-bbox="181 878 975 1400" data-label="Image"></div> <tr><td colspan="4" style="text-align: center;"><div data-bbox="895 1422 1078 1496" data-label="Caption"><p>改善後</p></div><div data-bbox="568 1503 1401 2016" data-label="Image"></div></td></tr>				<div data-bbox="895 1422 1078 1496" data-label="Caption"><p>改善後</p></div> <div data-bbox="568 1503 1401 2016" data-label="Image"></div>			
<div data-bbox="895 1422 1078 1496" data-label="Caption"><p>改善後</p></div> <div data-bbox="568 1503 1401 2016" data-label="Image"></div>							

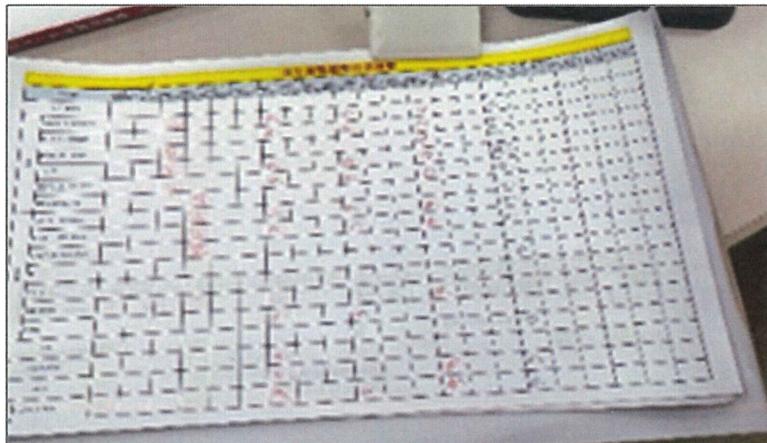
さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 日本郵便株式会社沖縄支社

件名	ATMへの進路分岐表示及び清掃確認チェックシート作成		
改善実施の課係等名	泊郵便局	実施時期	令和3年9月～

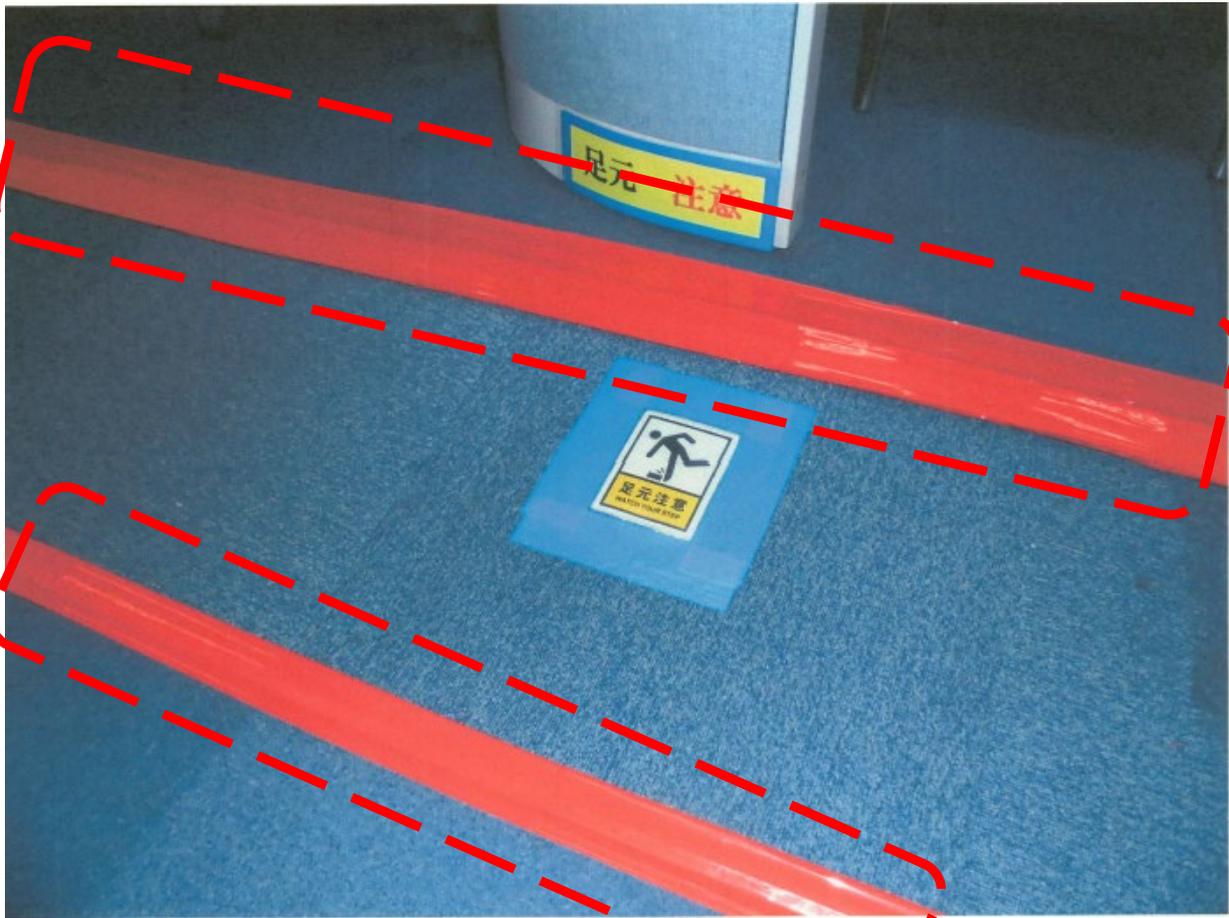
当該郵便局ではATMの利用者が多く、また外国の方の来局も多いため、2台のATMを効率的に利用させる目的で、ATMへの進路分岐を表示。また、コロナウイルスへの対応として、毎朝及び夕方にお客さまが触れる椅子やカウンター等を、清掃すべき重点箇所としてチェックシートを作成し、清掃漏れ等を確認できるよう工夫。



さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 日本年金機構 (那覇年金事務所)

件名	那覇年金事務所2階ブース入口床の段差表示について		
改善実施の課係等名	総務調整課	実施時期	令和3年12月から
<p>○ 当事務所の床は、建築後にOAフロアに改築したため段差があり、お客様に注意喚起する必要があった。</p> <p>○ 令和3年12月までは、「足元注意」の表示のみ表示していたが、さらに注意を促すため、段差部分の床に赤のテープを貼った。結果として、危険箇所をお客様にわかりやすく表示することができた。</p> <p>【改善箇所】</p> 			

さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄県警察本部

件名	さわやか行政サービス改善事例について		
改善実施の課係等名	浦添警察署	実施時期	令和3年5月
<p>1 改善の経緯</p> <p>施設の点検及び職員からの聴取により、</p> <ul style="list-style-type: none">○ 来署者の駐車場が分かりにくく、構内を迷っている車両があった○ 出入り口のわずかな段差で、転ぶ人を見たことがあった <p>などの声があったことから、利便性の向上と事故防止を図るため、施設の改善に至ったもの。</p> <p>2 理由</p> <p>(1) 浦添署構内は、約130台分の駐車スペースがあるが、来客用駐車場の案内が無く、路面標示もないことから、来署者にとって分かりにくかった。</p> <p>(2) 警察署玄関入口のわずかな段差についても、注意喚起を促すものが無く、気づきにくい状態になっていた。</p> <p>3 改善結果</p> <p>(1) 構内駐車場路面に「来客用」の文字、及び案内矢印を表示した。</p> <p>(2) 玄関入口に、白線と「段差注意」の看板を設置することで、段差があることを明示した。</p> <p>更に、段差には鉄板を被せ、段差の解消に努めた。</p> <p>4 備考</p> <p>改善状況の写真を添付する(別添参照)。</p>			

【別添】

構内駐車場の改善前の状況



構内駐車場の改善後の状況



駐車場の案内表示が記載された状況



来客用駐車場を明示している状況



正面玄関出入り口の改善前の状況



改善前(僅かな段差がある)



改善後の状況



鉄板による段差の解消
看板による段差の明示



さわやか行政サービス改善事例票

(令和3年5月から4年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 那覇市

件名	おくやみコーナーの設置		
改善実施の課係等名	ハイサイ市民課	実施時期	令和4年1月
<p>【改善の経緯、理由】</p> <p>市民サービスの向上及び遺族等の負担軽減を図ることを目的とし、市民が死亡した際に遺族等が行う死亡に関する手続きについて、案内や申請書作成補助等を行うために設置した。</p> <p>【改善効果】</p> <p>「おくやみコーナー」にて手続きを特定し、ワンストップ可能な手続きについては、その場で手続きが完了するため、所要時間が大幅に短縮され、ご遺族の負担軽減につながっている。</p>			
			