

国の地方支分部局における行政サービスの改善に関する調査

総務省 大分行政評価事務所
所長 宮村 豊

第1 実施の背景

- 各府省においては、「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）に基づいて、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、昭和63年以降、さわやか行政サービス運動を展開している。
- この運動は、現在、「今後の行政サービス運動の推進について」（平成13年2月16日さわやか行政サービス推進協議会申合せ）に基づいて実施されており、各府省は、機関ごとに提供するサービスの内容等に応じた自主的な総点検計画を策定の上、定期的な総点検を行い、行政サービスの改善を推進することとされている。
- 各府省の行政サービスに対する利用者のニーズは、社会経済情勢の変化、国民の価値観の多様化等を背景に年々変化しているが、総務省の行政相談に対して、例えば、昼休みにおける窓口開設やプライバシーに配慮した行政サービスに関する意見・要望等が寄せられている。
- この調査は、利用者の立場に立って、各府省の地方支分部局における行政サービスの推進状況等を調査し、関係行政の改善に資するため九州管区行政評価局主導として実施したものである。

第2 実施時期等

- 1 実施時期：平成18年12月～19年3月
- 2 調査対象機関：19機関（別紙1参照）
- 3 担当部局：大分行政評価事務所

第3 通知年月日等

- 1 調査結果通知年月日：平成19年3月16日（金）
- 2 調査結果通知先：大分地方法務局、大分労働局、大分社会保険事務局
※ ブロック機関のある地方支分部局については、九州管区行政評価局がブロック機関に対して調査結果を通知

第4 調査結果の概要

別紙2のとおり

【 問い合わせ先 】
大分行政評価事務所
評価監視官室（内田、永尾、佐野）
電話番号：097-532-3715

調査対象機関一覧

No	調査対象機関
1	大分行政評価事務所
2	大分地方法務局
3	日田支局
4	福岡入国管理局大分出張所
5	大分税関支署
6	大分労働局
7	日田労働基準監督署
8	大分公共職業安定所
9	別府公共職業安定所
10	福岡検疫所大分・佐賀関出張所
11	大分社会保険事務局
12	大分社会保険事務室
13	大分農政事務所
14	大分森林管理署
15	門司植物防疫所大分出張所
16	大分河川国道事務所
17	大分運輸支局
18	大分地方气象台
19	大分海上保安部

※ の地方支分部局について、大分行政評価事務所が大分地方法務局、大分労働局及び大分社会保険事務局に対して調査結果を通知。これ以外の地方支分部局については、九州管区行政評価局がブロック機関に対して調査結果を通知。

別紙2

1 各府省が行うホームページを活用した行政情報の収集方法の改善及び提供情報の充実

(1) 相談・情報の受付における個人情報保護対策の改善

ア 通信の暗号化措置の推進

(制度の概要等)

- ◇ IT戦略会議の下に設置された情報セキュリティ政策会議では、政府機関全体の情報セキュリティ対策の強化・拡充を図るため、平成17年12月、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」（以下「統一基準」という。）を作成している。
- ◇ 統一基準の中では、情報システムセキュリティ責任者は、ウェブサーバを用いて提供するサービスにおいて、通信の盗聴から保護すべき情報（サービスの利用者から受け取る個人情報を含む。）を特定し、暗号化を行う必要性の有無を検討し、必要があると認められたときは、情報を暗号化することと規定している。
- ◇ また、インターネットを経由して相手方に転送される電子メールについては、便利な反面、どのコンピュータを経由するかを管理することができず、常に、①電子メールの内容の盗聴、②電子メールの内容の改ざん、③なりすましによる電子メールの送付という脅威が存在するとされている。

(調査結果の要旨)

ホームページ上で相談や情報を電子メールで受け付けている地方支分部局8機関のうち、利用者の氏名、住所や電話番号等の個人情報の入力を求めている4機関を対象に、通信の暗号化に対する取組状況を調査した結果、4機関とも暗号化の措置を講じていない。

(改善所見)

関係地方支分部局は、利用者が安心して相談や情報提供を行える環境の整備を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 相談等の受付ページを自ら作成している地方支分部局においては、通信の暗号化を図る方向で検討すること。
- ② 相談等の受付ページを本省が作成している地方支分部局においては、上記①の内容を本省に上申すること。

イ 提供情報の活用方法等の明示

(制度の概要等)

- ◇ 政府は、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）第7条第1項に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）の中で、個人情報取扱事業者に対して、個人情報についての利用目的の通知・公表、開示等の取扱いに関する諸手続など個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言（いわゆる、プライバシーポリシー）の策定・公表を求めている。

- ◇ 行政機関がホームページ上で個人情報を求める場合には、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」(平成 15 年法律第 58 号)において、①利用目的の明確化、保有の制限、②目的外利用・提供の制限、③安全確保の措置など適正な取扱いに関するルールが規定されており、その利用目的を明示することが求められている。
- ◇ 各府省では、ホームページを活用した電子メールによる相談や届出・申請の受付が本格化する中で、利用者に安心して利用してもらうためとして、ホームページにおいてプライバシーポリシーを明示する取組が進展してきている。

(調査結果の要旨)

相談や情報を電子メールで受け付けている地方支分部局 8 機関のうち、利用者の氏名、住所及び電話番号等の個人情報の入力を求めている 4 機関を対象に、ホームページを調査した結果、2 機関においてプライバシーポリシーを明示しておらず、かつ、その必要性の検討を行っていない。

(改善所見)

関係地方支分部局は、利用者が安心して相談や情報提供を行える環境の整備を図る観点から、ホームページにおいてプライバシーポリシーを明示する方向で検討する必要がある。

(2) 提供情報の充実等

(制度の概要等)

- ◇ 各府省では、「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方(指針)」(平成 13 年 3 月 29 日行政情報化推進各省庁連絡会議了承 最終改定平成 16 年 11 月 12 日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)において、国民に対する行政情報の提供を積極的に推進することとされている。
- ◇ 各府省では、平成 14 年度以降、行政情報化週間(毎年 10 月 1 日～7 日)を設けており、その実施要綱において、各府省はホームページで提供している各種行政情報を点検し、提供情報の充実を図ることとされている。

(調査結果の要旨)

地方支分部局として自らホームページを作成している 10 機関(大分行政評価事務所、大分地方法務局、大分税関支署、大分労働局、大分社会保険事務局、大分農政事務所、大分森林管理署、大分河川国道事務所、大分地方气象台及び大分海上保安部)を対象に、i) ホームページの内容が、分かりやすく、かつ、利便性が高いものとなっているか、ii) 提供情報の内容の充実を図る必要性がないかとの観点から調査した結果、すべての機関において、改善を要するものがみられた。

- ① 分かりやすさ及び利便性が十分でないもの(10 機関)
- ② 提供情報が十分でないもの(10 機関)

(主な事例)

《分かりやすさ及び利便性が十分でないもの》

- 画像で表示され、音声読み上げソフトに対応できないなど掲載情報（ウェブコンテンツ）が高齢者・障害者にも利用しやすくするために定められた日本工業規格（JIS X 8341-3）を満たすものとなっていないもの（8機関）
- ホームページの内容等に関する問い合わせ先を掲載していないもの（8機関）
- 掲載情報に迅速にアクセスできるようにするための掲載事項一覧（サイトマップ）を掲載していないもの（6機関）

《提供情報が十分でないもの》

- 相談等受付方法について、電話番号やFAX番号等基礎的な情報を掲載していないもの（5機関）
- 「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」（平成11年法律第42号）に基づく行政文書の開示請求手続及び「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第58号）に基づく保有個人情報の開示請求手続に関する情報を掲載していないもの（4機関）
- 業務案内として、各課等の内部組織、担当する主要な事務等を掲載していないもの（4機関）
- リンク（別のホームページへの接続）切れ等のため、利用者が必要な情報を提供していない状態となっているもの（2機関）

(改善所見)

関係地方支分部局は、利用者本位の行政サービスの提供を図る観点から、提供しているホームページの点検を定期的に行い、使い勝手の改善及び提供情報の充実について検討する必要がある。

2 窓口業務のサービスの推進

(制度の概要等)

- ◇ 各府省では、毎年、さわやか行政サービス運動を展開しており、当該運動において、各府省は、機関ごとに提供するサービスの内容等に応じた自主的な総点検計画を策定の上、定期的な総点検を行い、行政サービスの改善を推進している。
- ◇ 行政サービスに対する利用者のニーズは、社会経済情勢の変化、国民の価値観の多様化等を背景に年々変化してきており、総務省の行政相談に対して、行政サービスの改善についての意見・要望等が寄せられている。

(調査結果の要旨)

19機関を対象に、相談・申請窓口における利用者サービス向上への取り組み状況等について調査した結果、4機関（日田労働基準監督署、大分公共職業安定所、別府公共職業安定所及び大分社会保険事務室）において、プライバシー保護の観点から、更なる改善を要するものがみられた。

(主な事例)

- 窓口において、利用者から就職歴や婚姻歴等のプライバシーに関わる資料の提示を求めたり、それらに関し聞き取り等が行われているが、受付カウンターに仕切り板等が設置されていないもの（2機関）
- 相談コーナーの仕切り板上部が透明なガラス製になっており、コーナー設置位置からみて、相談コーナーとしてのプライバシー保護が不十分なもの（2機関）



(改善所見)

関係地方支分部局は、利用者サービスの向上を図る観点から、プライバシー保護のための必要な措置を講じることについて検討する必要がある。

3 高齢者、身体障害者に配慮した施設のバリアフリー化の推進

(制度の概要等)

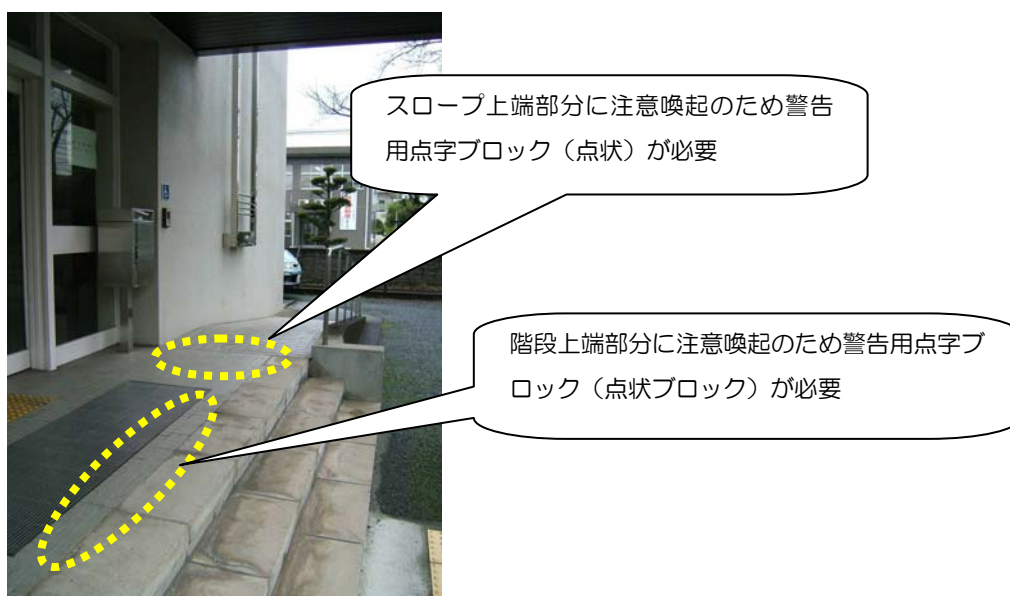
- ◇ 窓口業務を行う官署が入居する官公庁施設については、「障害者基本計画」（平成 14 年 12 月 24 日閣議決定）を踏まえた「重点施策実施5か年計画」において、視覚障害者用誘導ブロック（以下「点字ブロック」という。）、身体障害者用トイレ等の整備・改修を実施することとされている。
- ◇ 各府省は、「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（平成6年6月29日法律第44号。以下「ハートビル法」という。）等を踏まえ作成された「バリアフリー化推進要綱」（平成 16 年6月1日バリアフリーに関する関係閣僚会議決定）により、既存の官公庁施設についても、引き続きバリアフリー化を進めるとしている。
- ◇ 官公庁施設を建設する際の手引きである「建築設計基準」（平成 18 年3月 31 日付国営整第 158 号）等において最新のバリアフリー化基準が定められている。

(調査結果の要旨)

調査対象機関が直接管理する 11 施設（合同庁舎2、単独庁舎9）について、点字ブロック、車いす使用者用駐車施設及び身体障害者用トイレ等の基本的な高齢者、身体障害者用施設の整備状況を調査した結果、バリアフリー化への取組が進展しているものの、計6施設（日田労働基準監督署、大分公共職業安定所、別府公共職業安定所、大分社会保険事務室、大分河川国道事務所及び大分運輸支局）において、最新のバリアフリー化基準を定めた官公庁施設を建設する際の手引きである「建築設計基準」（平成 18 年3月 31 日付国営整第 158 号）等からみて、なお一層高齢者、身体障害者に配慮した施設の整備・改修が必要なものがみられた。

(主な事例)

- 点字ブロックが設置されていない、設置されてはいるが適切でないもの（4施設）



- 車いす使用者用駐車施設が庁舎入口から離れたわかりにくい位置にもかかわらず、誘導表示等がないもの（2施設）

※ うち1施設については、当事務所の実地調査後改善済み



- 車いす使用者用駐車施設から庁舎入口までの間にある溝の蓋の格子が広いため、車いすの車輪等がはさまるおそれがあるもの（1施設）



側溝蓋が全面格子状になっているが、格子の目が進行方向と平行になっており、かつ目幅が大きい（90 mm×27 mm）ため、車イスの前輪、杖等がはまる危険がある。

- 身障者用トイレ内に非常ボタンが設置されておらず、トイレ内での事故発生時に呼び出しができず危険なもの（1施設）

（改善所見）

関係地方支分部局は、高齢者、身体障害者の利便の向上を図る観点から、管理する施設の総点検を行い、容易に利用できるような適切なものとする必要がある。