

# 外交・在外業務実施体制及び運営 に関する行政評価・監視

- 『外務省改革「行動計画」』を中心として -

## 資 料

資料 1	外務省改革の経緯	1
資料 2	外務省改革「行動計画」の概要	2
資料 3	調査の対象、実施方法等	3
資料 4	外務省改革「行動計画」の160事項の改善の要否の判定 に当たっての手順	4
資料 5	外務省改革「行動計画」の14項目160事項の改善状況等	5
資料 6	在外公館館員意識調査結果の概要	14
資料 7	在留邦人意識調査結果の概要	18

### 外務省改革の経緯

#### 主要な報告等

外務省改革要綱 (13.6.6)

外務省機能改革会議による

平成 14 年

開かれた外務省のための 10 の改革 (14.2.12)

上記に基づき

**変える会 (14.3.6 発足)**  
川口大臣の私的諮問機関として、第三者的な視点から外務省改革を提言する組織。  
座長宮内義彦(オリックス株式会社代表取締役会長)  
以下 12 名の有識者からなる。

外務省改革に関する「変える会」最終報告 (14.7.22)

意見反映

外務省改革「行動計画」(14.8.21)

**改革推進本部**  
外務省改革「行動計画」と同時に同計画に基づき発足  
外務大臣を本部長とし、以下、副大臣、大臣政務官、事務次官、儀典長、官房長、外務研修道官、関係局部長、官房各課長、「変えよう！変わろう！外務省」議長等により構成  
下部組織として改革推進本部事務局長(官房審議官)を筆頭とする幹事会を設け、原則週一回開催

平成 15 年

外務省改革「行動計画」を中心とする外務省改革の進捗状況と総括 (15.3.25)

外務省機構改革 (最終報告) (15.3.27)

外務省改革「行動計画」を中心とする外務省改革の進捗状況に対する変える会見直し状況 (15.4.23)

外務省改革「行動計画」を中心とする外務省改革の進捗状況 (15.8.25、15.12.22、16.7.23)

平成 16 年

外務省改革「行動計画」を中心とする外務省改革の進捗状況 (15.8.25、15.12.22、16.7.23)

外務省機構改革 (16.8.1)

#### その他重要な動き

・要人外国訪問支援室長による報償費詐取疑惑 (13年1月)

・九州・沖縄サミット準備事務局職員によるハイヤー契約に係る不正事件 (13年7月)  
・APEC ホテル代水増し請求事件 (13年9月)

・「プール金」問題に関する調査結果報告書 (13.11.30)

・川口外務大臣就任 (14.2.1)

・北方四島住民支援に関する調査結果報告書  
・対ケニア円借款「ソンドゥ・ミルウ水力発電計画」に関する調査結果報告書  
・在京コンゴ民主共和国臨時代理大使等を巡る諸問題に関する調査結果報告書 (すべて14.3.4)

・支援委員会の活動に関する調査結果報告書 (14.4.25)  
新日本監査法人による  
・支援委員会改革のための提言 (14.4.26)  
支援委員会改革のための専門家会議による

・瀋陽総領事館駆け込み事件 (14.5.8)  
・瀋陽総領事館事件・調査結果 (14.5.18)

**外務省職員有志による「変えよう！変わろう！外務省」発足 (14.4)**  
試験区分、年次、職位の枠を越えた外務省職員有志のグループ。  
議長以下制度改革、事務合理化、意識改革マナー向上、政策立案強化、広報の5グループからなる。

**「変えよう！変わろう！外務省」提言と報告 (14.7.12)**

意見反映

(注) 外務省の資料に基づき当省が作成した。

## 外務省改革「行動計画」の概要

項目	細目
1 政・官の在り方	(1) 文書作成義務 (2) 政務本部の設置
2 外務省職員の意識改革	(1) 外務省職員に対する「使命」感の付与 (2) 在外公館の対応の改善 (3) 在外研修員に対する外交旅券の付与の廃止 (4) 法令の遵守 (5) 言葉遣いと夫人間の関係
3 人事制度の再構築	(1) 競争原理の徹底・職員の淘汰 (2) 公平性、客観性、透明性、予測可能性のある人事制度の確立 (3) 研修制度の抜本的強化 (4) 人事にかかる体制の見直し (5) 業務の合理化等 (6) 休暇制度の見直し
4 秘密保持の徹底（秘密保全体制の抜本的見直し）	(1) 包括的保秘対策の構築 (2) 秘密保全規則の大幅見直し (3) 情報開示に向けた取組
5 ODA の効率化・透明化	(1) 無償資金協力の選定・実施過程の透明性を確保するための施策 (2) ODA の評価を拡充し有効性を検証するための施策 (3) 円借款の債権放棄に関し、国民への説明責任を果たすための施策 (4) ODAの選定・実施過程の効率化を確保するための施策
6 外務省予算の効率的使用・透明性の確保	(1) 予算執行の効率性・透明性の確保 (2) 報償費に関する説明責任の範囲に関する措置 (3) 調達の見直し・会計処理の一元化の推進 (4) 監査の強化 (5) 研修の実施 (6) 決算の充実
7 NGOとの新しい関係	(1) NGO諸団体への職員派遣 (2) NGOとの連携の実施 (3) NGOとの懇談会 (4) NGOの活動支援基盤整備
8 広報・広聴体制の再構築	(1) 広報体制の拡充 (2) 広聴活動の強化
9 大使館などの業務の見直し	(1) 在外公館全般 (2) 領事業務
10 政策立案過程などの透明化	(1) 説明責任・透明化 (2) 外部意見の政策への反映 (3) 内部通報制度の整備
11 危機管理体制の整備	(1) 本省の危機管理体制の整備 (2) 情報収集・分析能力の向上と政策への反映 (3) 在外公館での情報収集能力の向上 (4) 在外公館の警備体制の改善
12 政策構想力の強化	(1) 外交戦略目標の設定及び政策評価 (2) 総合外交政策局の機能強化 (3) 国際情報局の機能強化 (4) 政策情報の一元化 (5) 外部シンクタンクの有効活用 (6) 省内での政策提言の促進 (7) 首脳外交体制の強化 (8) 外務大臣補佐体制の整備・強化
13 事務の合理化	(1) 外務省の本格的なIT化の推進 (2) その他の合理化策
14 外務省改革実施体制	

(注) 1 外務省の資料に基づき当省が作成した。

2 外務省改革「行動計画」には、上記の「細目」の下に更に 160 の個別事項が定められている(資料5参照)。

調査の対象、実施方法等

外務本省に対する調査

調査対象	: 関係するすべての部局
調査事項	: 「行動計画」の160事項のすべてについて改善状況等を調査
調査の主な観点	: 外務省改革は、「行動計画」に基づき着実に実施され成果を上げているか
調査の実施方法	: 外務本省の関係部局から書面又は面談により、160事項の実施状況、改善状況等を調査

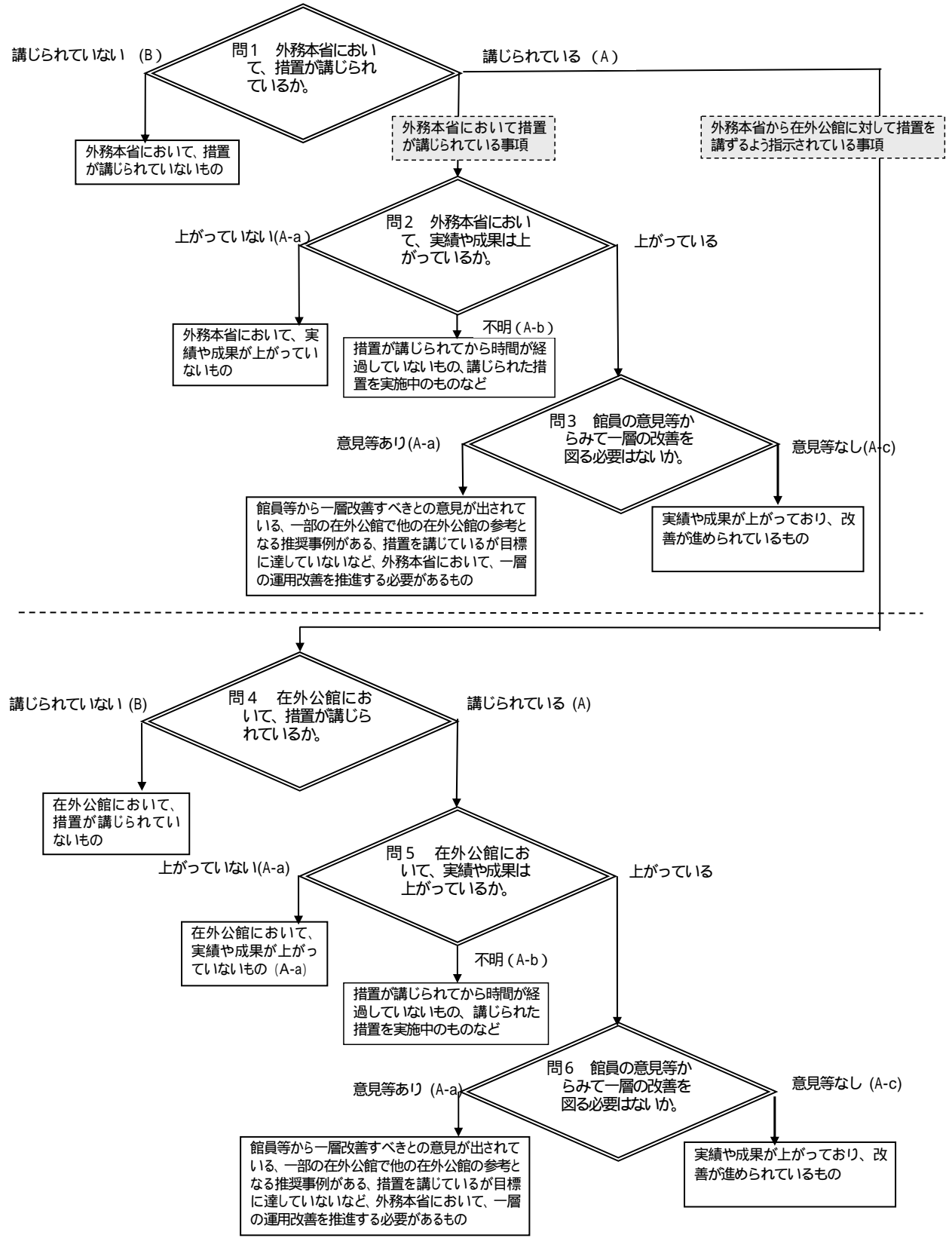
在外公館に対する調査

調査対象	: 在外公館 36 公館 うち 10 公館については実地に調査
調査事項	: 「行動計画」の160事項のうち在外公館に係る48事項
調査の主な観点	: 外務本省からの指示・指導に基づいて改革は着実に実施され成果を上げているか
調査の実施方法	: 36 公館に対して調査票を送付し、その回答及び関連資料を要求 うち実地調査した10公館については、提出された回答及び関連資料に基づき、在外公館の施設・設備、窓口サービスの実施状況を含め実地に調査

在外公館館員、在留邦人等に対する意識調査

調査対象	: 在外公館館員 36 公館 404 人  36 公館の職員 869 人のうち、職種、階層、担当業務等を勘案して当局が選定した者	在留邦人 35 か国 826 人に配布  540 人から回答 (回答率: 64.4%)	NGO 3 団体 6 人  外務省と関連のある国際協力 NGO に勤務している者	外交・在外業務に知見を有する者 55 人  外交・在外業務に知見を有する学識経験者、公的機関の在外事務所に勤務している者又は勤務した経験のある者、在外公館に勤務した経験のある者
調査事項	: 外務省改革全般 (調査対象者ごとに特に関係に深い事項について聴取)			
調査の主な観点	: 外務省改革をどのような点で評価しているか、今後何をどのように改善する必要があるか			
調査の実施方法	: 書面又は面談調査  調査対象職員に質問票及び返送用封筒を配布し、各職員が回答を封筒に入れ封をして当省に送付  実地調査した10公館については、書面調査対象者 114 人の中から勤務年数、職種、階層、担当業務等を考慮して更に 74 人を選定し、他人の同席を廃して個人面談により意見等を聴取	: 書面又は面談調査  27 公館については、在外公館を通じて関係団体に質問表と返送用封筒を配布し、各個人から直接当省に郵送  実地調査した10公館のうち9公館の管内に居住する在留邦人については、原則として当省職員が関係団体を訪問し、団体ごとに1人から5人程度を対象に面談により意見等を聴取	: 面談調査  当省職員が出向いて面談により意見等を聴取	: 書面又は面談調査  国内に居住する者については、当省職員が出向いて意見等を聴取  国外に居住する者については、原則として所属する在外事務所を通じて質問票を電子情報により送付し、電子情報により回収 ただし、実地調査した10公館のうち3公館の管内に居住する有識者等については、当省職員が直接面談により意見等を聴取

外務省改革「行動計画」の160事項の改善の要否の判定に当たっての手順



(注)「A」、「A-a」、「A-b」、「A-c」及び「B」の記号は、資料5の判定の記号である。

## 外務省改革「行動計画」の14項目160事項の改善状況等

(単位：事項、%)

	「行動計画」の細目・事項	措置が講 じられて いるもの A	うち改善 する必要 があるも の	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの	うち実績 や成果が 上がって おり改善 が進めら れている もの	措置が講 じられて いないも の B
			A-a	A-b	A-c	
1	政・官の在り方	2	0	0	2	0
1	(1) 文書作成義務					
2	(2) 政務本部の設置					
2	外務省職員の意識改革	11	8	0	3	0
3	(1) 外務省職員に対する「使命」 感の付与					
4	あらゆる研修機会を活用 した使命感の徹底					
5	本省各部局における職員 の指導の徹底					
6	在外公館が一体となって 外交業務に邁進する体制の 構築					
7	(2) 在外公館の対応の改善					
8	外部アンケートの実施と その結果を踏まえた在外公 館の対応の改善					
9	在外公館窓口業務体制の 改善					
10	若手 種・専門職職員の領 事業務への従事					
11	大使、総領事等の領事業務 への関与					
11	(3) 在外研修員に対する外交旅 券の付与の廃止					
12	(4) 法令の遵守(公務員倫理法・ 同規程及び現地法令の遵守・尊 重)					
13	(5) 言葉遣いと夫人間の関係(職 員の言葉遣いの改善につい ての周知徹底、在外公館館員 の配偶者間に上下関係がないこ との再確認)					
3	人事制度の再構築	34	11	5	18	0
14	(1) 競争原理の徹底・職員の淘汰 種職員の自動的な昇進 の廃止					
15	10 級に昇格しなかった					

	「行動計画」の細目・事項	措置が講じられているもの			措置が講じられていないもの
		A	うち改善 する必要 があるも の A-a	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの A-b	
16	種職員へのセカンドチャンス				
17	専門職職員のキャリア・パス				
18	種職員のキャリア・パス				
19	適材適所の原則の下での大使任用				
20	本省課長を経験した種職員の大使への任用				
21	優秀な専門職職員の大使への積極的な任用				
22	課長等中堅職員の大使への任用				
23	外部の有能な人材の大使への任用				
24	「本省・在外の幹部ポストに民間人を起用する際の基準」の見直し				
25	「大使人事選考委員会」の設置				
26	大使の業績評価の導入				
27	大使の業績評価の方法の検討				
28	大使の任期は3年を目処として判断				
29	省外からの大使の任用に当たっての支援体制の整備				
30	大使の再就職に係る基準の設定				
31	国際機関への出向、外部との人事交流の拡大				
32	地方自治体への出向の拡大				
33	事務次官ポストの在り方				
34	(2) 公平性、客観性、透明性、予測可能性のある人事制度の確立				
35	公募制の拡充				
36	部下から上司への評価制度の改善				
37	特定語学研修職員に関連する人事配置の適正化				
38	子弟の採用				
39	(3) 研修制度の抜本的強化				
	在外赴任前研修の実施				
	英語圏の研修員の学位の取得				
	種・専門職職員の語学力				

	「行動計画」の細目・事項	措置が講 じられて いるもの A	うち改善 する必要 があるも の A-a	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの A-b	うち実績 や成果が 上がって おり改善 が進めら れている もの A-c	措置が講 じられて いないも の B
40	の向上 種・専門職職員の専門家 能力向上のための支援					
41	大学その他の研究機関と の連携の強化					
42	種職員の語学研修の拡 充					
43	研修中の名称					
44	(4) 人事にかかる体制の見直し 人事当局の体制の強化					
45	総務班制度の在り方の見 直し					
46	(5) 業務の合理化等					
47	(6) 休暇制度の見直し					
4	秘密保持の徹底	10	3	1	6	0
48	(1) 包括的保秘対策の構築 各種情報活動に対する対 策の構築					
49	保秘に対する指導・教育の 徹底					
50	保秘専門家の育成					
51	(2) 秘密保全規則の大幅改訂 秘密指定区分の再定義					
52	秘密指定期間の創設					
53	省外への秘密情報提供に 関する統一的ルールの確立					
54	秘密漏洩調査体制の強化					
55	秘密漏洩者等に対する措 置					
56	(3) 情報開示に向けた取組 外交方針や外交政策の理 念等についての積極的な説 明の実施					
57	外交政策に関する重要文 書の公開					
5	ODAの効率化・透明化	13	2	3	8	0
58	(1) 無償資金協力の選定・実施過 程の透明性を確保するための 施策 無償資金協力の一層効果 的かつ適正な実施を図るた めの小委員会の設立					
59	一般競争入札による無償 資金協力の企業選定					
60	ODAの外部監査の拡充					



	「行動計画」の細目・事項	措置が講じられているもの			措置が講じられていないもの	
		A	うち改善 する必要 があるも の A-a	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの A-b		うち実績 や成果が 上がって おり改善 が進めら れている もの A-c
61	無償資金協力予算の繰越					
62	明許費の要求の実施 JICAにおける環境配 慮ガイドラインに則った援 助の実施					
63	(2) ODAの評価を拡充し有効 性を検証するための施策					
64	経済協力局評価室の移管					
65	第三者の視点を入れたO DA評価の実施					
66	NGOや国際機関との合 同評価の拡充					
67	被援助国政府・機関による 評価の拡充 食糧増産援助制度の抜本 的見直し					
68	(3) 円借款の債権放棄に関し、国 民への説明責任を果たすため の施策					
69	円借款供与の検討・決定に 際しての被援助国の経済・財 政状況の一層の厳格化					
70	債務救済の在り方につい ての関係省庁との検討実施					
70	(4) ODAの選定・実施過程の効 率化を確保するための施策					
6	外務省予算の効率的使用・透明性 の確保	8	3	0	5	0
71	(1) 予算執行の効率性・透明性の 確保（予算執行の効率性と透明 性を確保するための再点検の実 施）					
72	(2) 報償費に関する説明責任の範 囲に関する措置					
73	報償費について一層厳格に 審査 報償費について監察査察制 度を含む厳格な事後チェック の徹底					
74	(3) 調達の見直し・会計処理の一 元化の推進					
75	(4) 監査の強化					
76	会計監査の充実 監察の実施と特別集中査察 の実施の促進					
77	(5) 研修の実施（本省及び在外の 会計担当官の研修の一層充実）					

	「行動計画」の細目・事項	措置が講 じられて いるもの A	うち改善 する必要 があるも の	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの	うち実績 や成果が 上がって おり改善 が進めら れている もの A-c	措置が講 じられて いないも の B
			A-a	A-b		
78	(6) 決算の充実（予算執行の事後のチェック機能の強化）					
7	NGOとの新しい関係	7	0	1	6	0
79	(1) NGO諸団体への職員派遣					
80	(2) NGOとの連携の実施					
81	NGO担当大使の設置					
82	NGO連絡センターの拡 充					
83	NGOとの連携に関する 諸措置の実施					
84	NGOへの情報発信機能 の向上					
85	(3) NGOとの懇談会					
85	(4) NGOの活動支援基盤整備					
8	広報・広聴体制の再構築	11	3	0	8	0
86	(1) 広報体制の拡充					
87	広報戦略策定に関する報 道官の機能の強化					
88	報道・広報戦略担当官の任 命					
89	大臣スピーチの活用					
90	インターネット広報の充 実					
91	マスコミへの発信強化					
92	外交青書の見直し					
93	省員個人の広報活動の奨 励					
94	プレス取材に対する適切 な対応					
94	(2) 広聴活動の強化					
95	広聴室の設置					
96	「外務省タウンミーティン グ」の拡充					
96	パブリック・コメントの拡 充					
9	大使館などの業務の見直し	23	11	1	11	1
97	(1) 在外公館全般					
98	ア 公館の設置状況見直し 今後3年間で7公館を目 処に廃止					
99	在外公館の設置状況を一 定期間ごとに見直し					
99	拠点公館制度の導入					
99	イ 在外公館における人員配置					

	「行動計画」の細目・事項	措置が講 じられて いるもの A	うち改善 する必要 があるも の A-a	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの A-b	うち実績 や成果が 上がって おり改善 が進めら れている もの A-c	措置が講 じられて いないも の B
100	他省庁出身者の適正配置					
101	ア タッシュ制度の在り方 について見直し					
102	他省庁出身者の人材の有 効活用					
103	ウ ロジ簡素化（国際会議への同 行者の削減等）					
104	エ 便宜供与の見直し					
105	オ 公邸、在勤手当等					
106	公邸の整備					
107	時代の要請に即した公邸 料理人制度					
108	住居手当の見直し					
109	在勤手当の見直し					
109	カ 在外公館職員の在留邦人と の積極的な接触					
110	(2) 領事業務 ア 領事業務の位置づけ					
111	イ 窓口サービスを中心とした領 事業務の改善					
112	24 時間電話対応サービス の強化					
113	日本語で意思疎通ができる 職員の領事窓口への配置の拡 充					
114	在外選挙の投票形態の見直 し					
115	領事シニアボランティア制 度の導入					
116	ウ 領事出張サービスの大幅拡充					
117	エ 領事業務実施体制の強化					
118	オ 領事業務へのITの活用					
119	インターネットによる在 留届の提出受付システムの 導入					
120	旅券申請のオンライン化					
120	在外公館メールマガジン 配信サービスの拡充					
120	カ 領事業務の限界					
10	政策立案過程などの透明化	9	4	0	5	2
121	(1) 説明責任・透明化					
122	情報公開への積極的対応					
123	開示手続の迅速化のため の体制強化					
123	情報公開制度の利用の手 引の作成等					

	「行動計画」の細目・事項	措置が講 じられて いるもの A	うち改善 する必要 があるも の A-a	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの A-b	うち実績 や成果が 上がって おり改善 が進めら れている もの A-c	措置が講 じられて いないも の B
124	「30年」を越えた外交記 録文書の公開の推進					
125	外交記録公開の「30年原 則」の短縮化の検討					
126	外交交渉の経緯などを文 書化する仕組みの検討					
127	国民に対して開かれた透 明性の高い政策の策定体制 及び情報発信体制の強化					
128	(2) 外部意見の政策への反映 外務省顧問の外交アドバ イザーへの改組の検討					
129	主要な外交政策の企画・立 案に資するための民間有識 者の意見を求めるシステム の検討					
130	(3) 内部通報制度の整備 「監察査察意見提案窓口」 の設置、当該窓口で受け付 けた意見の大臣等への報告					
131	受け付けた意見等の保秘 の徹底					
11	危機管理体制の整備	8	3	2	3	0
132	(1) 本省の危機管理体制の整備 本省の危機管理体制の整備					
133	総合外交政策局を中心とす る危機管理の強化					
134	サイバーテロを含む新たな 形態のテロについての危機管 理体制の強化					
135	危機管理外交の一層強化					
136	危機管理事例についての 調査報告書の作成の検討					
137	(2) 情報収集・分析能力の向上と 政策への反映					
138	(3) 在外公館での情報収集能力 の向上					
139	(4) 在外公館の警備体制の改善					
12	政策構想力の強化	14	2	5	7	0
140	(1) 外交戦略目標の設定及び政 策評価 外交戦略目標の設定、当該 目標の概算要求への反映、評 価の実施					
141	総合外交政策局における					

	「行動計画」の細目・事項	措置が講 じられて いるもの A	うち改善 する必要 があるも の A-a	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの A-b	うち実績 や成果が 上がって おり改善 が進めら れている もの A-c	措置が講 じられて いないも の B
142	政策評価を行う組織の設置 在外公館における館務目 標の設定等					
143	外部有識者からなる「外交 政策評価パネル」の設置					
144	政策構想力の強化のため の組織の在り方の検討					
145	(2) 総合外交政策局の機能強化 中長期的な外交政策の企 画立案機能の強化					
146	総合外交政策局と他局と の連携の強化					
147	(3) 国際情報局の機能強化					
148	(4) 政策情報の一元化					
149	(5) 外部シンクタンクの有効活 用					
150	(6) 省内での政策提言の促進					
151	(7) 首脳外交体制の強化 首脳外交戦略策定会議の 定期的な開催					
152	総理を補佐する体制の強 化					
153	(8) 外務大臣補佐体制の整備・強 化					
13	事務の合理化	3	2	0	1	0
154	I Tシステムの高度化の 実現					
155	省内有志による「変えよ う！変わろう！外務省」から 提起された事務の合理化案 の実現					
156	よりプライオリティの高 い業務への人的・物的リソ ースの再配分の推進					
14	外務省改革実施体制	4	0	0	4	0
157	大臣を長とする「改革推進 本部」の設置					
158	「行動計画」の実施状況の 「変える会」への報告					
159	「変えよう！変わろう！外 務省」の外務省改革への継続 な参画					
160	「行動計画」で指摘された 諸施策を担当する部局への 増員					

	「行動計画」の細目・事項	措置が講 じられて いるもの	うち改善 する必要 があるも の	うち改善 する必要 があるか 否か判断 できなか ったもの	うち実績 や成果が 上がって おり改善 が進めら れている もの	措置が講 じられて いないも の
		A	A-a	A-b	A-c	B
14 項目 160 事項の合計		157 (100.0)	52 (32.5)	18 (11.3)	87 (54.3)	3 (1.9)

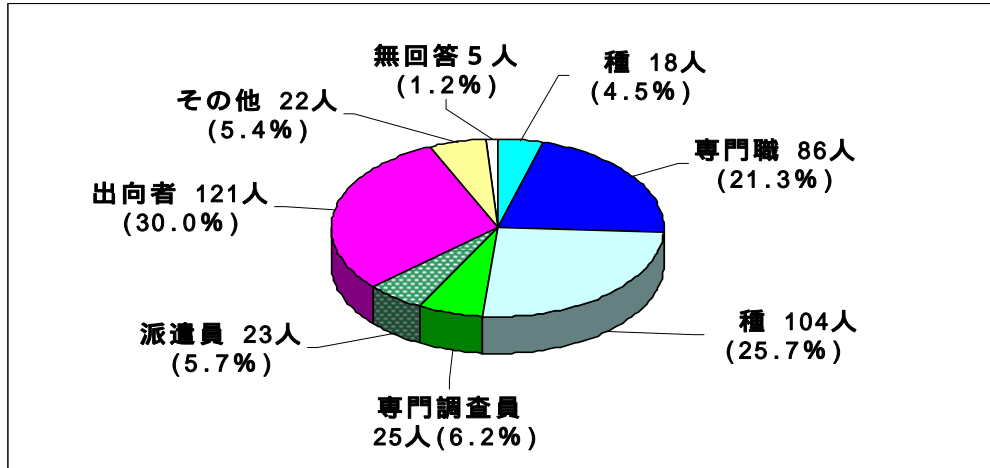
(注) 1 当省の調査結果による。

2 項目及び細目ごとの「事項数」、「うち改善する必要があるもの」、「うち改善する必要があるか否か判断できなかったもの」、「うち実績や成果が上がっており改善が進められているもの」及び「措置が講じられていないもの」欄には、当該項目又は細目のそれぞれ合計を記載している。

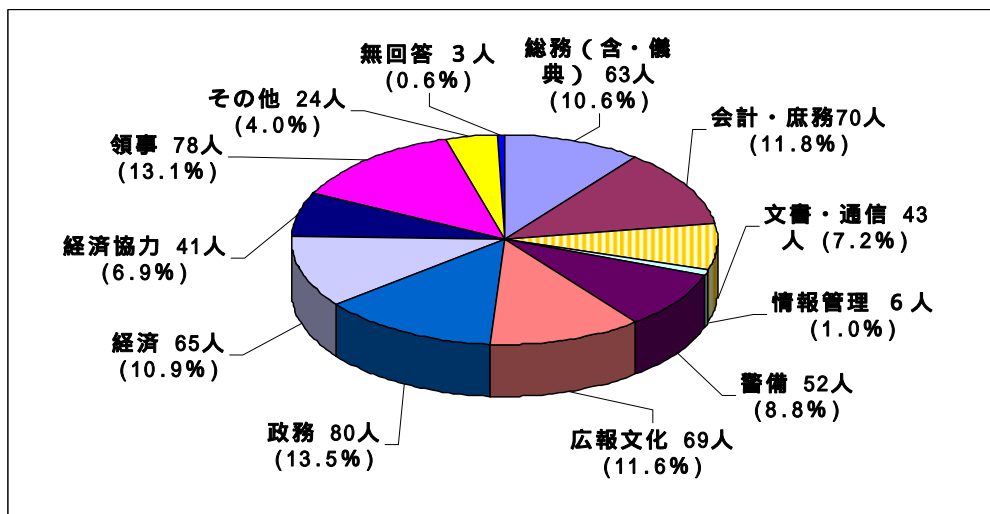
## 在外公館館員意識調査結果の概要

## 1 調査対象者の内訳

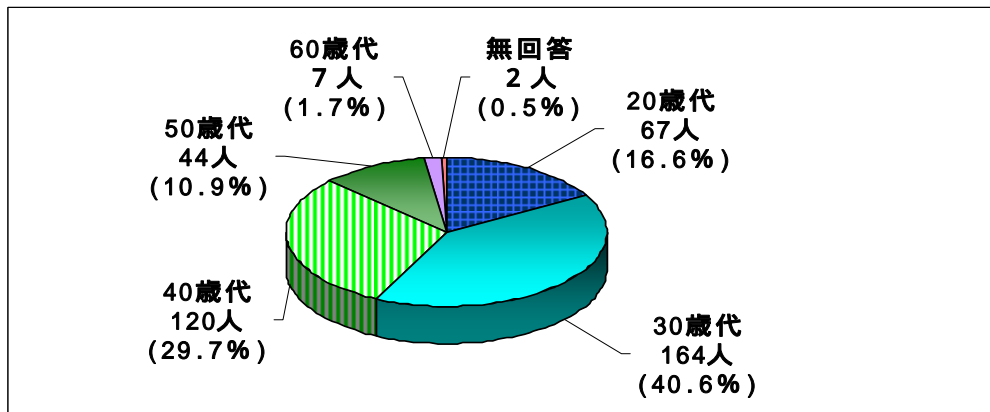
## (1) 調査対象 404 人の職種別人数



## (2) 調査対象 594 人 (延べ人数) の業務別人数



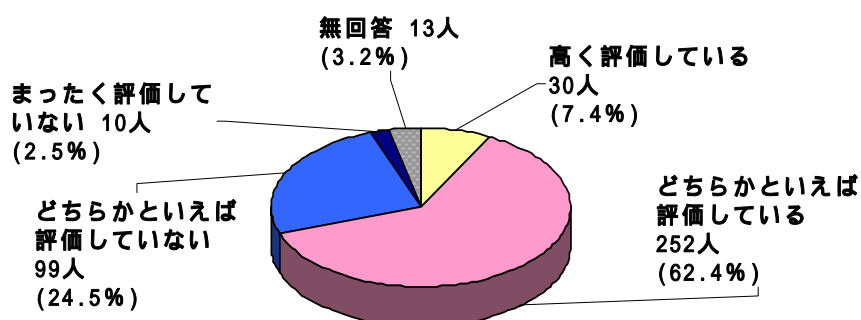
## (3) 調査対象 404 人の年齢別人数



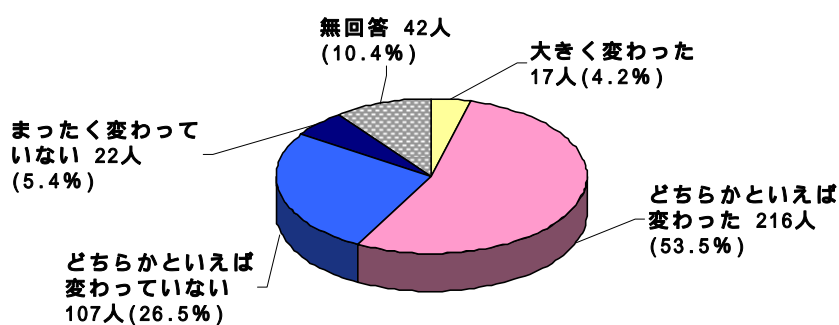
## 2 調査結果

### (1) 外務省改革についての評価

質問： あなたは、外務省改革をどのように評価していますか。

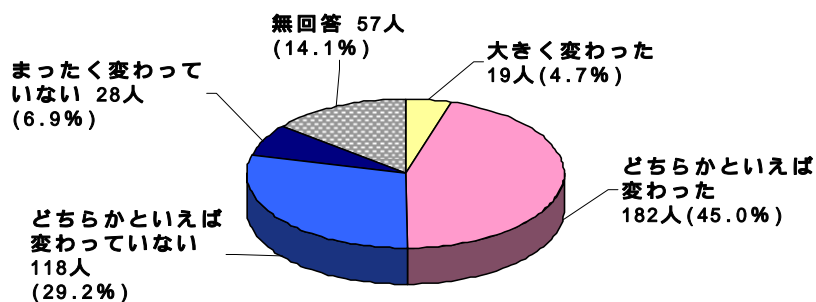


質問： 外務省改革の推進によって、外務省は変わったと思いますか。



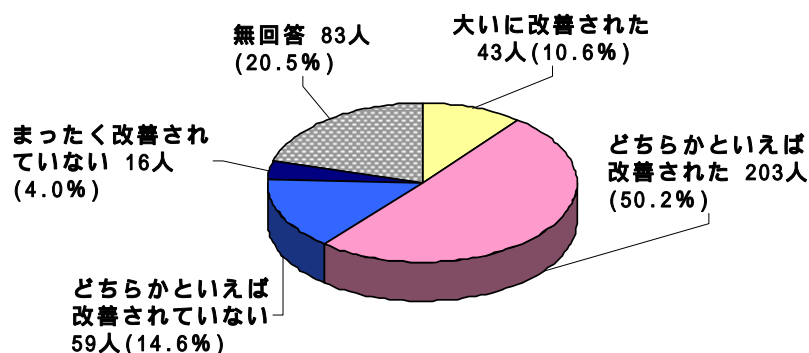
### (2) 外務省職員の意識改革

質問： あなたは、平成14年8月以降、外務省職員の意識が変わったと思いますか。

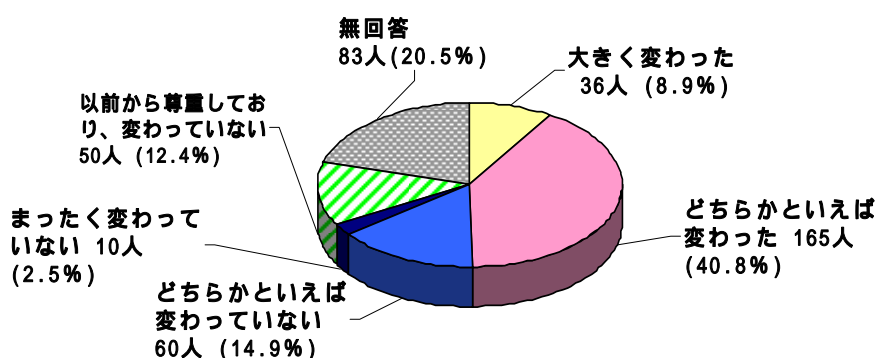




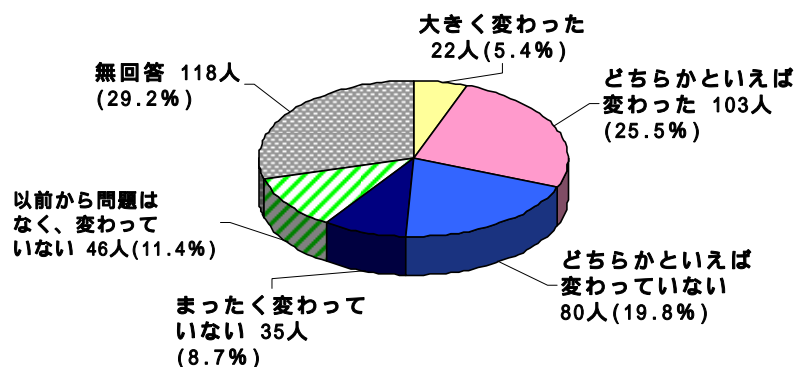
質問： あなたは、平成 14 年 8 月以降、公館幹部を含め、在留邦人等への対応は改善されたと思いますか。



質問： あなたは、平成 14 年 8 月以降、在外公館における法令の尊重等について、これまでと変わったと思いますか。

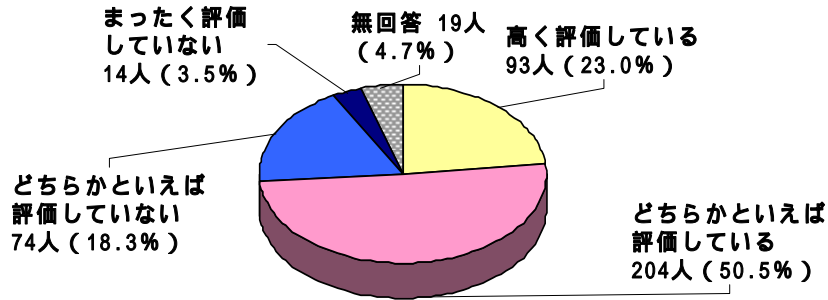


質問： あなたは、平成 14 年 8 月以降、在外公館における言葉遣い、夫人間の関係等について、これまでと変わったと思いますか。

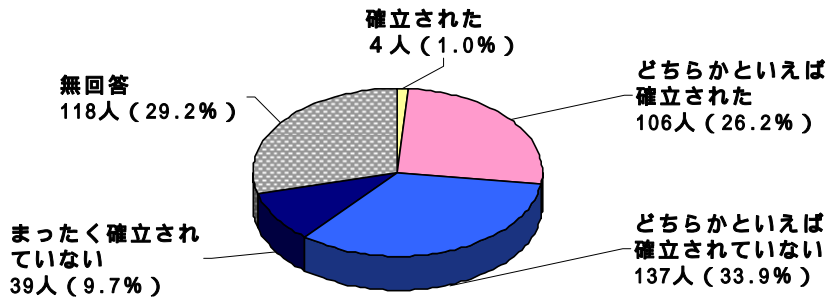


(3) 人事制度の再構築

質問： あなたは、外部人材の大使任命について、どのように評価していますか。

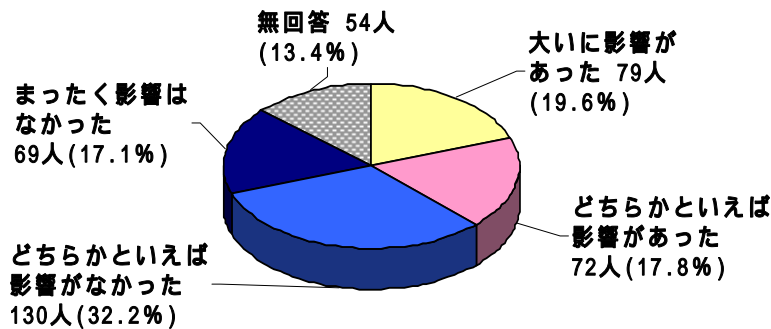


質問： あなたは、平成14年8月以降、公平性、客観性、透明性、予測可能性のある人事制度が確立されたと思いますか。



(4) 外務省予算の効率的使用・透明性の確保

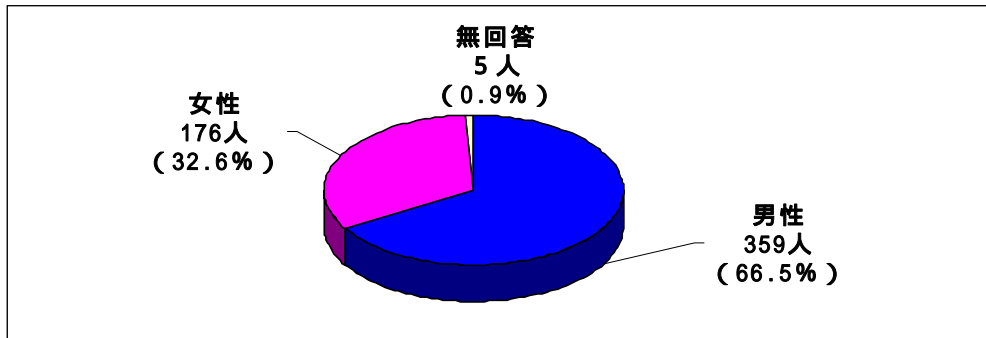
質問： 在外公館における予算の内訳、予算の執行、支出手続等が変更されたことによって、あなたが従事していた業務に影響がありましたか。



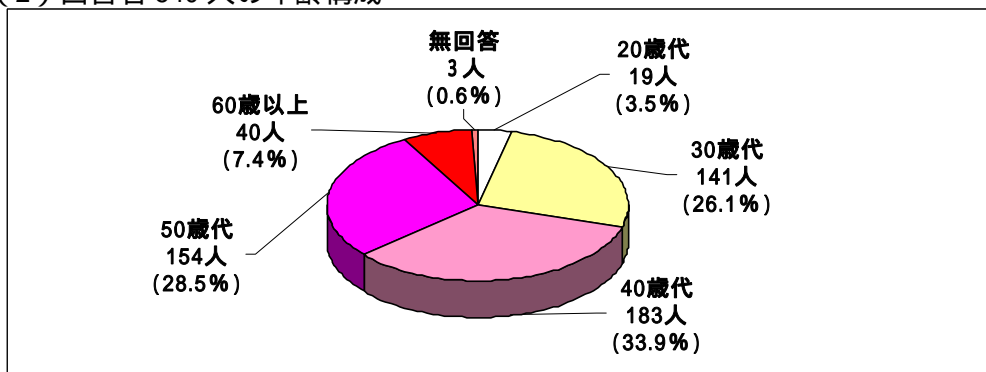
## 在留邦人意識調査結果の概要

## 1 調査対象者の内訳

## (1) 回答者 540 人の性別

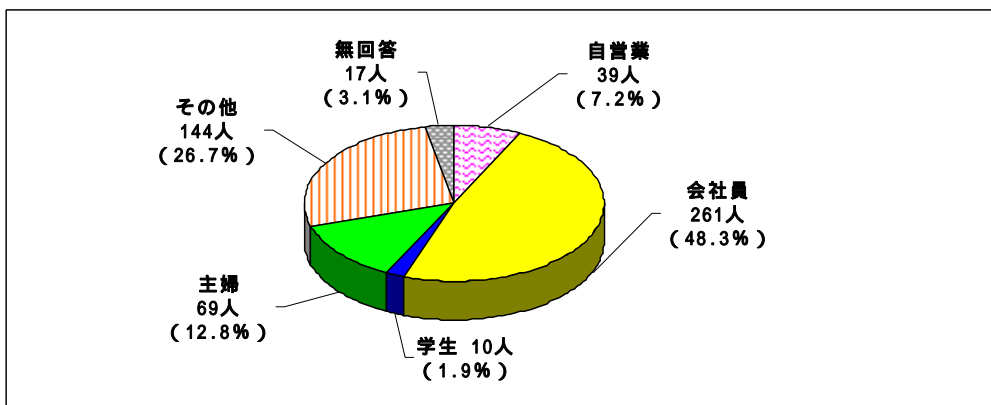


## (2) 回答者 540 人の年齢構成

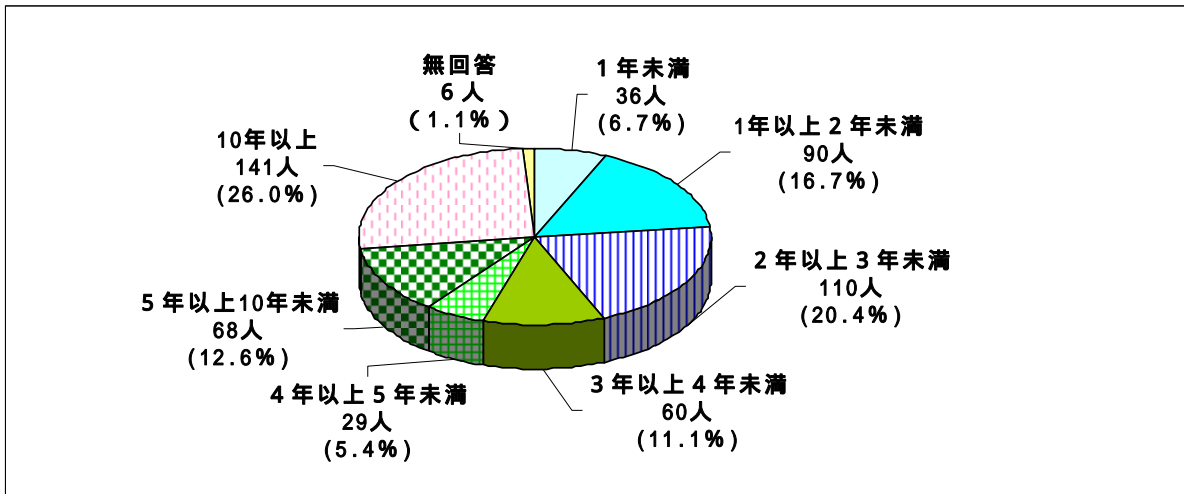


(注) ( ) 内の数字は、構成比である。

## (3) 回答者 540 人の職業別人数



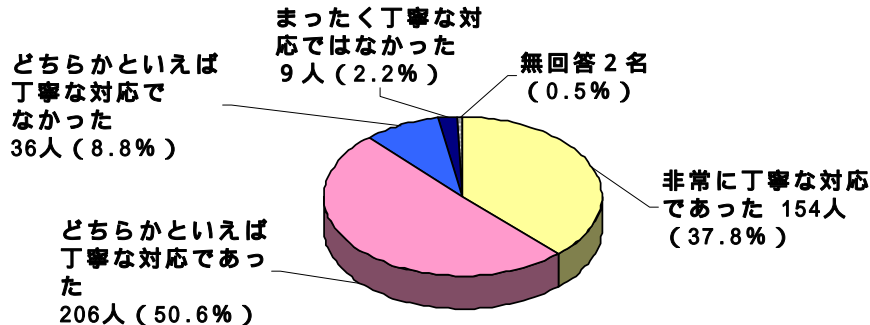
(4) 居住国での滞在期間



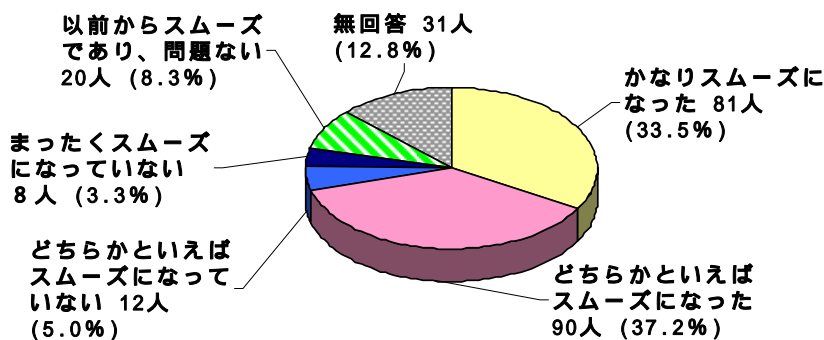
2 調査結果

(1) 在外公館領事窓口の職員の対応

質問：在外公館に行かれた際の窓口職員の対応はいかがでしたか。

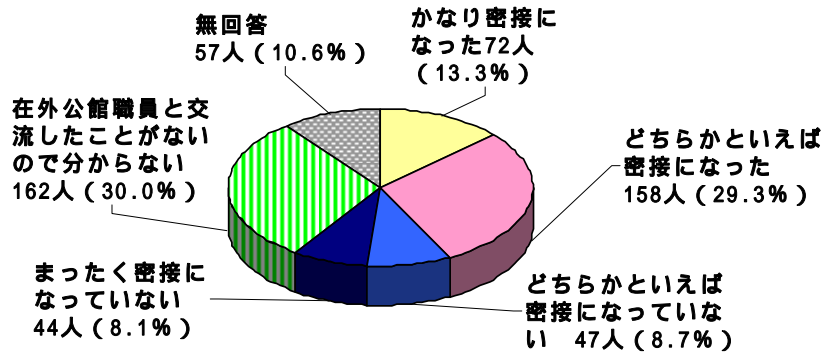


質問：(平成14年8月(「行動計画」策定時)以前の領事窓口を承知している242人に対し)平成14年8月以前に比べ、実際に窓口サービスでの意思疎通はスムーズになったと思いますか。



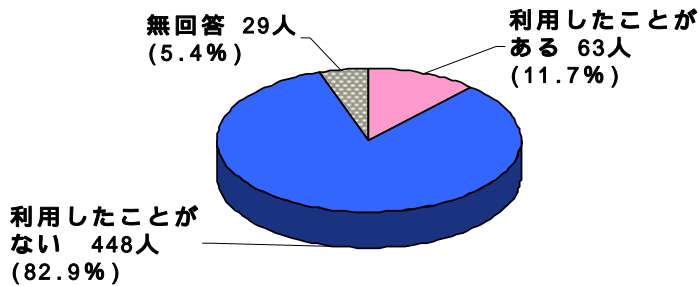
(2) 在外公館職員と在留邦人との交流

質問：全般的に在外公館職員と在留邦人の交流は、平成14年8月（「行動計画」策定時）以前に比べ、密接になったと思いますか。

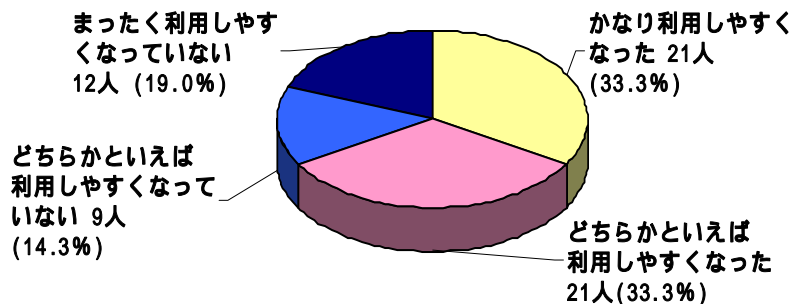


(3) 在外公館の施設・設備、サービス等

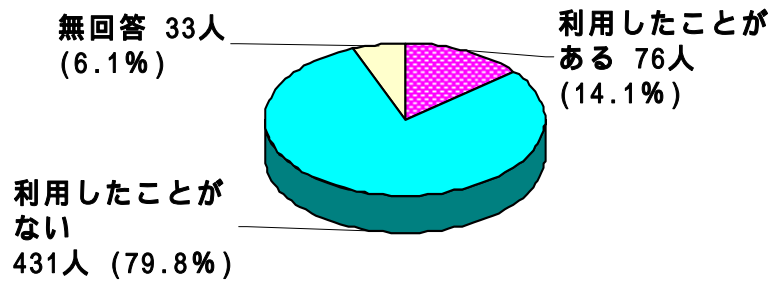
質問：24時間電話サービスや留守番電話サービスなど、在外公館における電話サービスを利用したことがありますか。



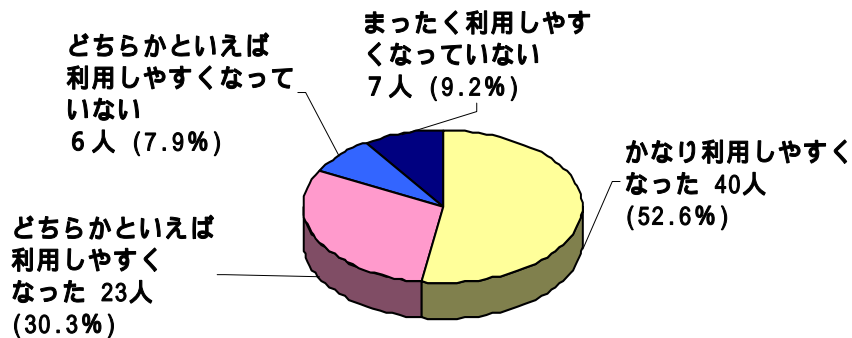
質問：（上記の質問で「利用したことがある」とする63人に対し）平成14年8月（「行動計画」策定時）以前に比べ、在外公館における電話サービスは利用しやすくなったと思いますか



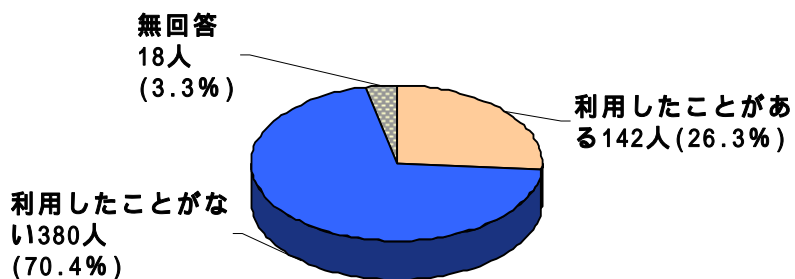
質問： 領事出張サービスを利用したことがありますか。



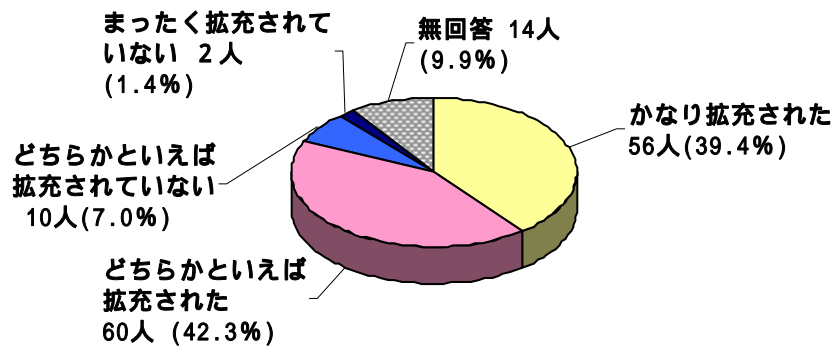
質問：(上記の質問で「利用したことがある」とする76人に対し)領事出張サービスについて、行動計画策定(平成14年8月)以前に比べ、利用しやすくなったと思いますか。



質問： 在外公館メールマガジン配信サービスを含め、在外公館からの電子情報サービスを利用したことがありますか。



質問：(上記の質問で「利用したことがある」とする142人に対し)平成14年8月(行動計画策定)以前に比べ、在外公館メールマガジン配信サービスを含む在外公館からの電子情報サービスは拡充されたと思いますか。



質問：(上記の質問で「利用したことがない」とする 380 人に対し) どのような理由で、在外公館からの電子情報サービスを利用したことがないのですか。

