

行政サービス改善事例

(平成17、18年度)



東京地域さわやか行政サービス推進協議会

機 関 名	総務省関東総合通信局
件 名	ホームページからのお問い合わせ・相談受付の開始
当局では、所管する情報通信関係の苦情・相談をお受けしているが、平成16年度までは、電話や面談による対応を基本としてきた。 今般、FAQなどについて、当局のホームページの内容を充実させたことを機に、平成17年6月1日からホームページに「お問い合わせ・相談の窓口」を設けてメールによる受け付けを開始した。 これにより、電話による受付時間には相談できなかった方からのお問い合わせやご相談に対応することが可能になった。 開始から現在までの実績は、次のとおりである。	

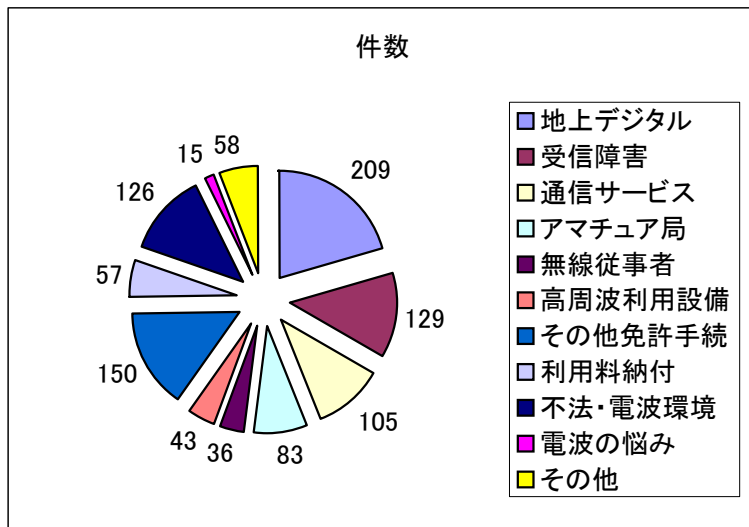
平成17年度のHP経由での行政相談の概況

平成17年度の行政相談のうち、HP経由の苦情・相談等の受付・対応状況は、次のとおり。傾向としては、放送関係（地上デジタル、受信障害）、通信サービス関係、不法・電波環境関係、免許手続関係が多く、特に、地上デジタル関係が増加しています。

HP経由での行政相談受付状況

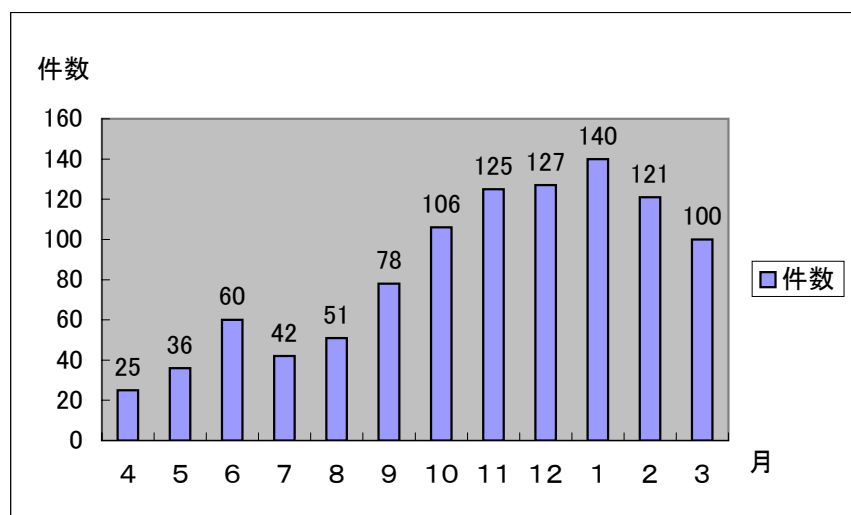
① 業務別受付状況（H17.4.1からH18.3.31まで）

業務	件数	割合
地上デジタル	209	20.7%
受信障害	129	12.8%
通信サービス	105	10.4%
アマチュア局	83	8.2%
無線従事者	36	3.6%
高周波利用設備	43	4.3%
その他免許手続	150	14.8%
利用料納付	57	5.6%
不法・電波環境	126	12.5%
電波の悩み	15	1.5%
その他	58	5.7%
合計	1011	



② 受付件数の推移

受付月	件数
4	25
5	36
6	60
7	42
8	51
9	78
10	106
11	125
12	127
1	140
2	121
3	100



③ 受付時間

時間内	35%
時間外	65%

④ 再相談の回数

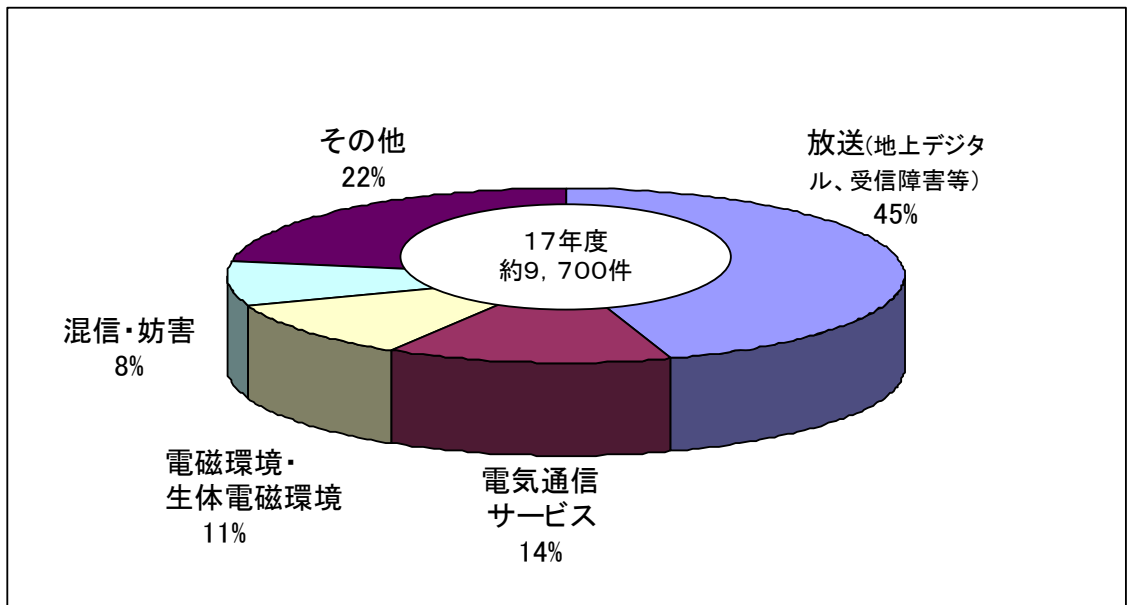
相談回数	2	3	4	5	7	15	38
人数	68	20	5	2	1	1	1

⑤ その他

- ・4月、5月試験受付
- ・12月より、利用料については、所管課で受付処理

参考

電話・面談による苦情・相談受付状況



機 関 名	東京法務局
件 名	合同庁舎案内板の設置及び掲示
合同庁舎であり、複数の行政機関が入庁していること及び当局を始めとして一つの機関が複数階にまたがって使用していること等から、各階にある行政機関及び取扱い業務が、入居官署の部署名だけではお客様に分かりにくいという問題点があった。 そのため、階層ごとの機関名及び部署等を掲示した案内板のほかに、各階の機関、部署及び扱っている主要な業務内容が一目で分かる案内板を作成し、庁舎1階エントランスホールに設置するとともに、各階入り口にも掲示し、お客様の利便を図った。	



機 関 名	東京法務局江戸川出張所
件 名	庁舎玄関スロープ、エレベータの設置及び障害者用駐車場のゼブラゾーンの拡大等
窓口が2階にあること等から、車椅子等で来庁されたお客様や階段利用に困難を覚えられるお客様の利便性を考慮して、エレベータの設置工事を行ったが、その工事に併せて、庁舎玄関にスロープ及び点字ブロックを設置するとともに、従来からあった障害者用の専用駐車場の駐車スペースを拡大（ゼブラゾーンを拡大）するなど人にやさしい庁舎構造とした。	



機 関 名	東京国税局（麻布税務署）
件 名	庁舎 1 階に総合窓口を設置
庁舎 1 階事務室に税務相談窓口を含めた総合窓口を設置し、窓口ワンストップサービスによる来署者の利便性の向上に努めている。	



機 関 名	東京国税局（江東東税務署）
件 名	スロープの設置
来署者が支障なく出入りできるように、庁舎正面玄関にスロープを設置した。	



機 関 名	東京国税局（江東東税務署）
件 名	エレベーターの設置
高齢者・身体障害者等の来署者のため、エレベーター（貫通二方向出入口タイプ）を設置した。	



機 関 名	東京社会保険事務局
件 名	年金相談窓口の混雑状況をホームページで情報提供
社会保険事務所や年金相談センターの窓口には、混雑しがちな場所、曜日、時間帯がある。このため、年金相談の窓口の混雑状況や待ち時間をホームページに掲載し、来訪相談者が比較的混雑の少ない事務所、曜日、時間帯にお越しいただけるよう情報提供を行っている。	

社会保険事務局 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

← 戻る → 進む 検索 にお気に入り 印刷 印刷 印刷 印刷

アドレス(A) http://www.sia.go.jp/~tokyo/konzatu-tokyo.htm 移動 リンク

社会保険事務局
社会保険事務所

> [社会保険事務局トップページへ](#)

東京都内の社会保険事務所等の相談窓口の混雑状況 (先週の状況)

年金相談は、どこ社会保険事務所、年金相談センターの窓口にお越しいただいても、お受けできます。
先週の混雑状況をご参考に、混雑の少ない事務所、時間帯にお越しください。

(国分寺年金相談センターにおいては、入居している商業ビルが午前9時開館となっているため、午前9時から相談をお受けしております。)

: 平均待ち時間 30分未満
 : 平均待ち時間 30分以上
 : 平均待ち時間 1時間以上
 : 平均待ち時間 2時間以上

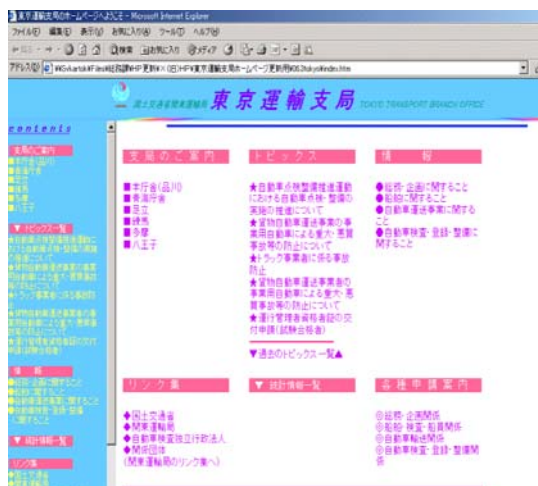
社会保険事務所	4月27日(木)				4月28日(金)				5月1日(月)					5月2日(火)				5月3日(水)				社会保険事務所
	8:30	11:00	13:00	15:00	8:30	11:00	13:00	15:00	8:30	11:00	13:00	15:00	17:00	8:30	11:00	13:00	15:00	8:30	11:00	13:00	15:00	
麹町																		-	-	-	-	麹町
神田																		-	-	-	-	神田
日本橋																		-	-	-	-	日本橋
京橋																		-	-	-	-	京橋
港																		-	-	-	-	港

スタート | 社会保険事務局 - Mi... | 無題 - ペイント | インターネット | 11:17

機 関 名	関東運輸局東京運輸支局
件 名	支局のホームページをリニューアル
(改善した経緯及びその内容) 東京運輸支局は、ホームページの情報量等が非常に不足していたため、平成16年度中にホームページをリニューアルいたしました。 以前のホームページより見やすくかつシンプルなコンテンツで作成されており、申請者が求める情報へ迷わず進めるように改善しております。 特に、申請等の手続きに直接関わる公示文書や申請様式、雛形等をダウンロードできるようになっており、申請者のニーズに答えられるように強化しております。 URL http://www.ktt.mlit.go.jp/tokyo/index.html	

(旧)

(新)



機 関 名	東京地下鉄株式会社
件 名	案内看板・標識類の改善(新案内サインシステムの導入)
分かりやすく、使いやすい地下鉄を目指し、地下鉄に不慣れなお客様にも快適にご利用いただける新しい案内サインシステムを平成17年度より順次、東京メトロ各駅に導入している。 案内サインシステムについては、昭和 48 年に千代田線大手町駅で初めて導入以降、順次各駅に展開してきたが、相次ぐ路線の開業により、乗り換えが複雑になる中、お客様より「きっぷうりば周辺で目的地までの運賃が探しにくい」「電車を降りてから、地上に出るまでが分かりにくい」等のご意見をいただいていたことから、従来の案内サインシステムを見直し、新しい案内サインシステムを導入することとしたもの。 新しい案内サインシステムでは、電車に乗られるお客様および乗り換えをされるお客様を東京メトロの第2コーポレートカラーであるダークブルーの案内サインでご案内し、電車を降り出口に向かわれるお客様を黄色の案内サインでご案内することとした。 さらに、運賃表等一部のサインは、大型化するとともに、蛍光灯の光を内側からあてることにより見やすく改善している。	



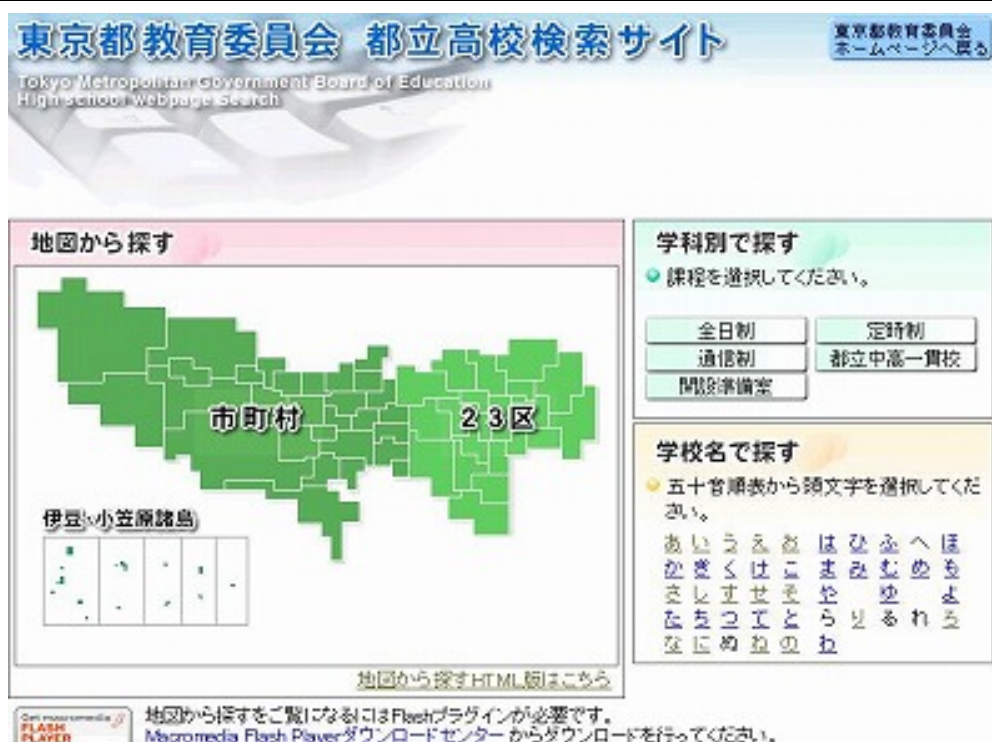
機 関 名	東京地下鉄株式会社
件 名	サービスマネージャーの配置
高齢のお客様や地下鉄に不慣れなお客様等に安心してご利用いただけるよう、駅構内・駅周辺施設のご案内、乗車券購入のお手伝い等、お客様を全面的にサポートするため、平成16年4月1日からサービスマネージャーを配置している。 ラッシュ時を除く時間帯(10 時～17 時)に、各駅で最も混雑する改札口、きっぷ売り場の近辺を中心に、駅構内を移動しながらお客様のご案内に努めている。 現在、一人一日平均約 150 件のご案内やお問い合わせ対応を行っており、お客様からもご好評をいただいている。 現在の配置駅 銀座、上野、日本橋、大手町、新宿、飯田橋、池袋、表参道、九段下、日比谷(有楽町) 計11駅	



機 関 名	東京地下鉄株式会社
件 名	お客様センターの設置
お客様の各種ご要望にお応えするため、テレホンセンター(昭和62年9月開設)を拡充し、平成16年4月1日、お客様センターを設立しお客様対応をしている。 なお、お客様センターへの運賃等のお問い合わせやご意見等は、電話のほかFAX・東京メトロ公式ホームページからのメールでも受けている。 現在、一日平均約 250 件のご意見やお問い合わせがある。 ●お客様センターの概要等 ＜営業日＞年中無休 ＜電話＞03-3941-2004(9 時～20 時)	



機 関 名	東京都教育委員会
件 名	「都立高校検索サイト」の作成
中学生やその保護者を対象に、平成 17 年 3 月から「都立高校検索サイト」を運用し、学校選択の利便性を図っている。 「都立高校検索サイト」では、地域別(地図・区市町村)、五十音別、学科別からそれぞれ学校を検索することができる。検索結果として、学校名、所在地、学校の課程、交通手段・最寄り駅等、校舎の写真、学校のホームページへのリンクを表示し、幅広い情報を提供している。 「地図から探す」画面では Flash を使用し、中学生が視覚的に利用しやすいよう配慮した。また、ユーザーの環境に応じて検索方法を選択できるよう、Flash 版のほかに HTML 版も掲載している。 都立高校検索サイトの URL http://www.kyoiku.metro.tokyo.jp/school/index.html	



機 関 名	東京都教育庁生涯学習スポーツ部
件 名	東京都生涯学習情報ホームページの再構築
平成14年度に本格稼動した「東京都生涯学習情報ホームページ」を平成17年度に再構築し、都内区市町村や民間機関等が提供する各種生涯学習情報サイトを案内するポータル(入口)サイトとしての機能改善を行った。 また、学校・家庭・地域における教育活動等を支援するための情報も新たに提供している。	



機 関 名	東京都教育相談センター
件 名	相談待合室の整備
平成16年度に、教育相談のため来所された児童・生徒、保護者の方がリラックスできるように、おもちゃや鉢植え等を置いた、明るい雰囲気の待合室を整備した。 また、案内板にもイラスト等を入れて親しみやすいものにした。	



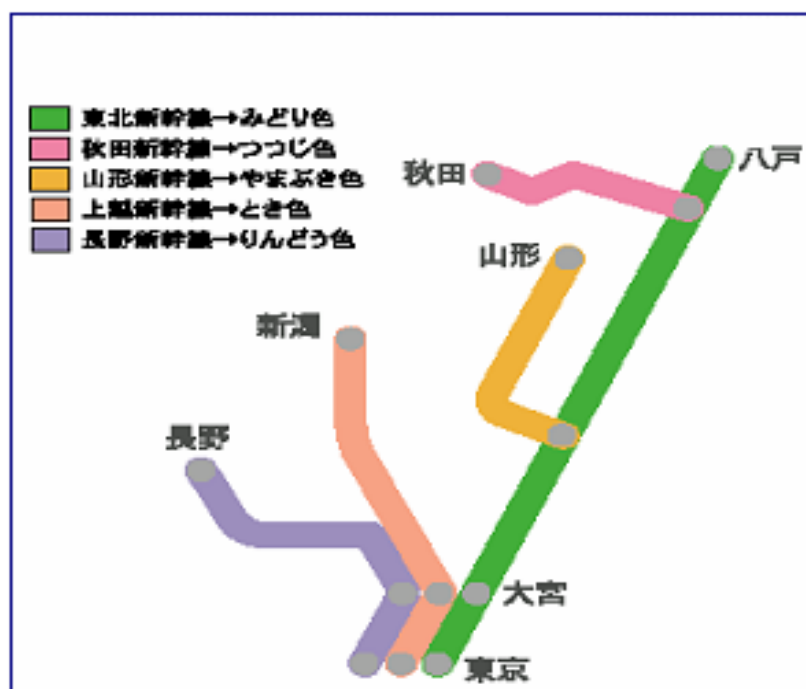
機 関 名	都立中央図書館
件 名	重点的情報サービスの実施
社会のさまざまな制度が大きく変化する中で、新たな知識や情報が絶えず必要になったり、社会経済状況が変化する中、課題を解決するための情報サービスの必要性が高まってきている。 こうした状況の中で、社会に積極的に貢献していくために、重点的服务分野を設定し、資料の重点的収集を行い、都民の活動を支援する情報を提供している。 平成16年6月 自然科学室に「医療情報コーナー」を開設し、「医療情報サービス」を開始する。  平成17年6月 自然科学室に「闘病記文庫」を開設する。 人文科学室に「地方史コーナー」を開設する。 	

機 関 名	東日本旅客鉄道株式会社
件 名	新幹線列車案内表示の改善
弊社は、お客さまへの情報提供のひとつとして、LED を使った列車案内表示を首都圏主要線区の駅に設置している。今までの列車案内表示では、オレンジ・緑・赤の3色を使い案内しており、表現できる色が限られていた。 そこで、東京駅新幹線改札内の列車案内表示を、青色 LED を含むフルカラーの表示に変更し、それにあわせ新幹線の方面別の路線色も設定した。それにより、方面別の路線色を列車案内表示に対応させた事で視認性が向上した。	

【列車案内表示（東京駅 新幹線改札内コンコース）】

東北・山形・秋田新幹線 Tohoku・Yamagata・Akita Shinkansen						停車駅 Stop Stations
発着 Time	列車名 Train	列車 No. Train No.	行先 Destination	番線 Track	記号 Remarks	
11:20	なすの	255号	郡山	22番線	自由席1～5号車	
11:36	やまびこ	51号	盛岡	22番線	自由席1～6号車	
11:56	はやてこまち	17号	八戸・秋田	20番線	はやて全車指定席	
12:08	Max やまびこ つばさ	115号	仙台・山形・新庄	22番線	やまびこ1-4自由席号車	

【列車案内表示で使用する方面別の路線色】



機 関 名	東日本旅客鉄道株式会社
件 名	車内点字シール設置
２００１年以降、山手線、京浜東北線、総武緩行線の車両のドアには、車両の号車とドア位置を示す点字シールを整備しており、目の不自由なお客さまからの評判が良かった。 そこで２００５年度は、埼京線に山手線同様の点字シールをドアに設置した。 また、新幹線車両については未整備であったため、新幹線の全車両（１１１７両）に各種設備の点字案内を整備した。 ①触知図 ・現在位置や各種設備の位置を案内（デッキ触知図） ・トイレ内の各種スイッチ等の位置を案内（トイレ触知図） ②点字シール ・トイレ（ドア、連絡用ブザー、洗浄ボタン、開閉ボタン） ・常務員室（ドア） ・ゴミ箱（ビン・カン、新聞・雑誌類、その他）	

【埼京線】



【新幹線】



機 関 名	東京行政評価事務所
件 名	庁舎玄関スロープ、エレベータの設置
当事務所が入居している新宿地方合同庁舎は、２階以上に事務室があることから、車椅子等で来庁されたお客様や階段利用に困難を覚えられるお客様の利便性を考慮して、エレベータの設置工事を行った。また、当該工事に併せて、庁舎玄関にスロープ及び点字ブロックを設置した。	

