

平成 19 年 3 月 16 日
九州管区行政評価局
(局長 : 池川 博士)

国の地方支分部局等における行政サービスの改善に関する調査

—安心かつ利用しやすい行政サービスの推進を中心として—

〈調査結果に基づく所見表示〉



- 「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として合規性・適正性・能率性（効率性）の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。
- 本調査は、九州管区行政評価局、佐賀行政評価事務所及び大分行政評価事務所が、平成 18 年 12 月から 19 年 3 月にかけて（※）実地に調査した結果に基づき、関係地方支分部局等に対して 19 年 3 月 15 日から 16 日にかけて所見表示したものです。 ※佐賀行政評価事務所は、平成 18 年 9 月から 11 月にかけて実施。

◇ 調査の概略

目 的

さわやか行政サービス運動は、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、同申合せでは、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としており、その場合、国民の意見・要望等を積極的に取り入れるとされている。

この調査は、国の地方支分部局等の行政サービスが社会経済情勢の変化、国民の価値観の多様化の中で、利用者にとって安心して快適に利用できるものとなっているか等の視点から、a.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及び提供情報の内容、b.窓口業務のサービスの取組状況及びc.高齢者、身体障害者に配慮した施設のバリアフリー化及び受動喫煙防止対策の取組状況について、調査したものです。

調査対象機関

公正取引委員会事務総局九州事務所、九州管区警察局、福岡防衛施設局、九州管区行政評価局（2）、福岡法務局（1）、福岡入国管理局（2）、福岡財務支局（1）、門司税関（3）、福岡国税局（4）、九州厚生局、福岡労働局（3）、福岡検疫所（2）、福岡社会保険事務局（1）、九州農政局（2）、九州森林管理局（2）、門司植物防疫所（2）、九州漁業調整事務所、九州経済産業局、九州産業保安監督部、九州地方整備局（5）、九州運輸局（3）、福岡管区气象台（1）、第七管区海上保安本部（2）

計 57機関

(注) 1 () 内は、併せて調査した出先機関の数である。

2 下線の九州農政局及び九州森林管理局は、出先機関のみ調査し、本局については、調査対象としていない。

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

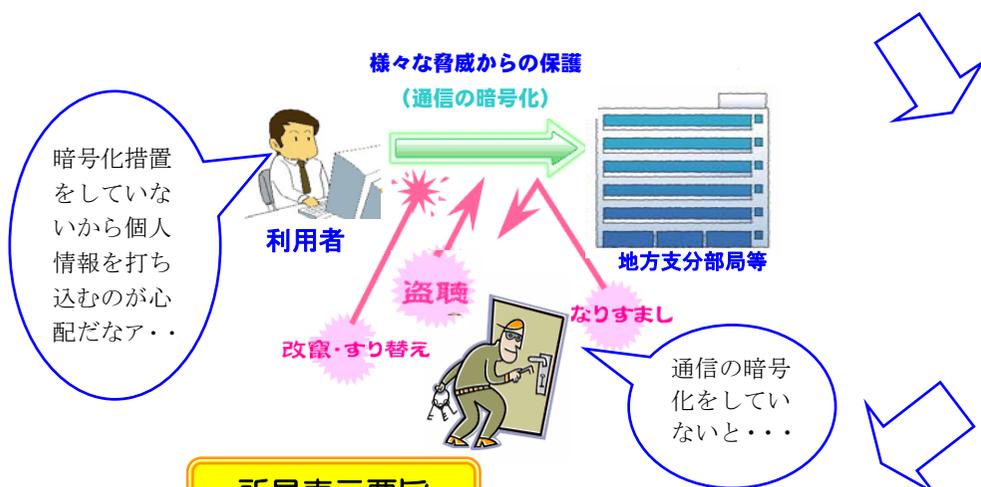
(1) 相談・情報の受付における個人情報保護対策の改善

ア 通信の暗号化措置の推進



現 状

- 各府省では、利用者の利便等を図るため、ホームページ上で所管行政に関する相談や情報を電子メールで受け付けており、その際に住所、氏名等の個人情報を記入するフォームを示しているところ。
- インターネットを経由する電子メールについては、パソコンがあれば何時でも送付できる等便利な反面、常に、電子メールの内容の盗聴や電子メールの内容の改ざん等の脅威が存在するとされているところ。
- このような中で、その対策として、通信を暗号化（SSL 等）してデータを保護する機能を付加するとして、通信の暗号化措置を講じている省庁あり。



調 査 結 果

ホームページ上で相談等を電子メールで受け付けている22の地方支分部局等をみると

- ・通信の暗号化措置を講じているもの 5機関 (22.7%)
- ・通信の暗号化措置を講じていないもの(※) 17機関 (77.3%)

※3 機関については、調査日（平成18年12月15日）以降に改善済み
なお、佐賀行政評価事務所の調査日は、平成18年11月17日である。

所見表示要旨

関係地方支分部局等は、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等においては、通信の暗号化を図る方向で検討すること。（12 機関）
- 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等においては、上記 1 の内容を本省に上申すること。（5 機関）

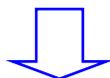
イ 提供情報の活用方法等の明示

このホームページはプライバシーポリシーがあるから安心だア・・・



制度・仕組み等

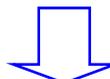
- 「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)では、個人情報取扱事業者に対して、個人情報についての利用目的の通知・公表、開示等の取扱いに関する諸手続など個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言(いわゆるプライバシーポリシー)の策定・公表を義務付け(第7条第1項)
一方、行政機関がホームページ上で個人情報を求める場合には、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第58号)において、適正な取扱いに関するルールが規定されていることから、利用目的を明示することは求められているが、プライバシーポリシーを明示することまでは求められておらず。
- しかし、各府省では、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状況



調査結果

ホームページ上で相談等を電子メールで受け付けている22の地方支分部局等をみると、

- ・ プライバシーポリシーを明示 10機関(45.5%)
- ・ プライバシーポリシーを明示せず 12機関(54.5%) (※) 1機関については、調査日(平成18年12月15日)以降に改善済み
なお、佐賀行政評価事務所の調査日は、平成18年11月17日である。

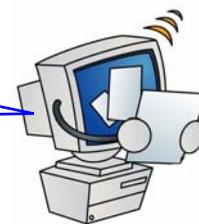


所見表示要旨

プライバシーポリシーを明示していない地方支分部局等(12機関)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

ぼくの情報は古いネ
最新の情報をいれてヨ・・・



制度・仕組み等

各府省は、「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）に基づき、

- 行政情報を電子的手段により提供することを積極的に推進
- 情報の電子的提供は、原則として、ホームページに掲載

行政情報の電子的提供に関する基本的考え方（指針）

- 1 ホームページによる行政情報の積極的提供等
 - a.基礎的情報（案内図、ファクシミリ番号等）、b.手続案内（情報公開法の開示請求手続等）、c.公表等が義務付けられている情報の掲載
- 2 時宜を得た情報提供と提供内容の最新化
 - a.提供情報の最新化、b.リンク（別のウェブページへの接続）切れの有無
- 3 ホームページによる提供情報のわかりやすさと利便性の向上等
 - a.掲載情報に関する日本工業規格（JIS X 8341-3）の遵守、b.サイトマップ（掲載事項一覧）の提供、c.掲載情報の取扱いに関する表示、d.ホームページの内容等に関する問い合わせ先の表示

調査結果

自らホームページを作成している36機関のうち、35機関において、
改善を要するものあり

分かりやすさ及び利便性が十分でないもの [27機関]

[主な事項]

- (1) 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・障害者に利用しにくくなっているもの（23機関）
- (2) 掲載事項一覧（サイトマップ）を掲載していないもの（12機関）
等

提供情報が十分でないもの [30機関]

[主な事項]

- (1) 業務案内として、各課等の主要な事務等を掲載していないもの（11機関）
- (2) 相談等受付方法として、電話番号やファクシミリ番号等を掲載していないもの（8機関）
等

所見表示要旨

関係地方支分部局等は、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。

[通知先] 公正取引委員会事務総局九州事務所、九州管区警察局、福岡防衛施設局(※)、九州管区行政評価局、福岡法務局(※)、福岡財務支局(※)、門司税関、福岡国税局、九州厚生局、福岡労働局、福岡検疫所、福岡社会保険事務局、九州農政局(※)、九州森林管理局、九州経済産業局(※)、九州産業保安監督部(※)、九州地方整備局、九州運輸局、福岡管区气象台(※)、第七管区海上保安本部

(※)は改善している機関

2 窓口業務のサービスの推進



制度・仕組み等

- 「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）
各府省において、行政サービスの改善を推進することとし、全国的、持続的に展開 等
- 「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日さわやか行政推進協議会申合せ）
 - ・ 各府省は、各機関・施設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、定期的な点検を行い、行政サービスの改善を推進
 - ・ その際、国民の意見・要望等を積極的に取り入れること 等
- 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
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・要望等あり

調査結果

相談又は申請窓口を設けている44の地方支分部局等のうち、

- (1) 窓口において、利用者からプライバシーに関わる資料の提示、説明等を求めているが、隣席との仕切り板等の整備がないもの（4機関）
- (2) 相談等の受付時間を窓口及びホームページのいずれでも明示していないもの（2機関）
- (3) 待ち時間の解消のための予約制を導入又はホームページ等で明示していないもの（5機関）
- (4) 耳や発声が不自由なために電話による相談等が困難な利用者のためのファクシミリによる受付が行われていないもの（6機関）

（注）資料参照。

所見表示要旨

- (1) プライバシー対策として窓口に仕切板等を設置すること。（福岡入国管理局、福岡労働局※、福岡社会保険事務局、九州経済産業局）
- (2) 受付時間を窓口又はホームページで明示すること。（九州地方整備局、九州運輸局）

なお、相談等の受付時間は、利用者にとって重要な情報であり、今後、窓口及びホームページで明示する方向で検討することが望まれる。

- (3) 待ち時間解消のための予約制等を導入し、ホームページ等で明示すること。

（公正取引委員会事務局九州事務所※、福岡法務局※、福岡社会保険事務局）

また、予約制等については導入しているものの、ホームページ等で明示していないものについては、明示すること。（福岡労働局）

- (4) 受付方法の多様性を図るためのファクシミリによる受付等の整備を行うことについて検討すること。

（公正取引委員会事務局九州事務所※、福岡社会保険事務局、九州経済産業局※、九州運輸局）

（※）は、当局の調査後に改善している機関。

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・仕組み等

- 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5か年計画」において、視覚障害者誘導用ブロック（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を義務付け。
- 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年法律第44号。以下「ハートビル法」という。）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、既存の官庁施設についても、引き続きバリアフリー化を進めるとされているところ。

<関係法令>○ ハートビル法

- 建築設計基準（平成18年3月31日付国営整第158号）



調査結果

一般の利用者が多く利用する26施設（合同庁舎8施設、単独庁舎18施設）について調査したところ、バリアフリーへの取組が進展しているものの、次のとおり、ハートビル法及び官庁施設を建設する際の手引きである建築設計基準からみて、なお、一層高齢者、身体障害者に配慮した施設の整備・改修が必要なものあり。

- | | | |
|-----------------|----------------|----------------|
| (1) 点字ブロック | (a. 敷設なし(9施設) | b. 不適切な敷設(7施設) |
| (2) 車いす使用者用駐車施設 | (a. 設置なし(2施設) | b. 不適切な設置(2施設) |
| (3) 身体障害者用トイレ | (a. 設置なし(1施設) | b. 不適切な設置(2施設) |

(注) 資料参照



所見表示要旨

関係地方支分部局等は、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適切なものとする必要がある。

- | | | |
|-----------------|---|--|
| (1) 点字ブロック | : | 福岡法務局、門司税関、福岡労働局、九州農政局、九州地方整備局、九州運輸局、福岡管区气象台 |
| (2) 車いす使用者用駐車施設 | : | 九州地方整備局、九州運輸局 |
| (3) 身体障害者用トイレ | : | 門司税関、九州農政局、九州運輸局 |



4 受動喫煙防止対策の推進



制度・仕組み等

- 健康増進法（平成14年法律第103号）第25条
官公庁施設を管理する者は、受動喫煙（注1）を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 人事院通知「職場における喫煙対策に関する指針について」（平成15年7月10日勤職一223）等
 - ・ 空間分煙（注2）を確保するよう具体的な対策を講ずるとともに、可能な範囲で全面禁煙の方向で改善に努める。
 - ・ 空間分煙の具体的な対策として、i）喫煙室等には、たばこの煙が漏れないように喫煙室等以外との仕切りの設置、ii）たばこの煙の影響を測るため、喫煙室等とその周辺の浮遊粉じん、一酸化炭素の濃度等の環境測定に努める。

- (注) 1 室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされること。
2 庁舎内に設けた一定の要件を満たす喫煙室又は喫煙コーナー（以下「喫煙室等」という。）のみで喫煙を認める方法。

調査結果

一般の利用者が多く利用する26施設（合同庁舎8施設、単独庁舎18施設）のうち6施設について、

- (1) たばこの煙が周囲に漏れないように仕切る設備が未設置（2施設）
- (2) 喫煙室等以外との仕切りは設けているが、その設置が適切でなく、たばこの煙が非喫煙場所に漏れ出ているもの（1施設）
- (3) 合同庁舎において、ビル管理法に基づく環境測定は行っているが、喫煙室等及び周辺については定期的な環境測定を未実施（3施設）

(注) 資料参照。

所見表示要旨

- (1) たばこの煙が周囲に漏れないように仕切る設備が未設置の施設については、喫煙室等を適切に整備すること。（九州運輸局※）
- (2) 喫煙室等以外との仕切りが適切でない施設については、たばこの煙が非喫煙場所に漏れ出ることの防御策を講じること。（福岡労働局）
- (3) 合同庁舎については、ビル管理法上の環境測定に併せて喫煙室等及び周辺の環境測定を行う方向で検討すること。（福岡財務支局、門司税関）

(※) は、当局の調査後に改善している機関。