

さわやか行政サービスのなお一層の推進を －富山行政評価事務所がアンケート調査を実施－

「国民の立場に立った親切な行政サービス」を提供することは、行政の基本の一つです。
総務省富山行政評価事務所（所長：四十川 修）は、平成24年5月から「富山県内地域さわやか行政サービス推進協議会」（注）に参加する国の行政機関や独立行政法人等を対象に、さわやか行政サービスに関するアンケート調査を実施しました。

その結果を基に、9月13日に開催した上記推進協議会で、①昼休みの窓口開設状況についての周知徹底、②AEDの設置と適切な管理の推進など、なお一層の「さわやか行政サービス」を推進していくことを要請しました。

（注） 「富山県内地域さわやか行政サービス推進協議会」には、富山県内に所在する国の行政機関、特殊法人等の37機関及びオブザーバーとして参加し地方公共団体等の4機関が参加しています。

（本件についての照会先）

総務省富山行政評価事務所 総務室

担当：総務室長 室屋

電話：076-432-6337

【調査の目的】

さわやか行政サービスの推進は、平成13年の中央省庁等改革を契機に、各府省等が、それぞれ自主的な重点改善項目を設定し、総点検を実施することとされています。

本件アンケート調査は、富山県内地域さわやか行政サービス推進協議会（以下「さわやか協議会」という。）に参加する富山県内に所在する国の行政機関等の行政サービスの推進状況を把握し、その結果を参考にして、各行政機関等がなお一層の行政サービスを推進するために実施したものです。

【調査の内容】

1 ホームページへのアクセスに対する配慮の状況

<視 点> ・ 「ホームページが高齢者、障害者等に配慮したものになっているか」

<調査対象> ・ さわやか協議会に参加する機関のうちホームページを管理する27機関（オブザーバーを含む）

<調査項目> ①文字の拡大機能、②音声案内機能、③色弱者対応機能の有無

2 来庁者への配慮の状況

<視 点> ・ 「庁舎の構造・設備や事務の取扱いが来庁者に配慮したものになっているか」

<調査対象> ・ さわやか協議会に参加する国の行政機関等のうち、34機関の36施設（オブザーバーを除く）

<調査項目> ①機関名の表示の状況、②庁舎のバリアフリーの状況、
③昼休み時間の窓口開設状況、④受動喫煙対策の実施状況、
⑤プライバシーへの配慮の状況、⑥緊急時に備えた対応の実施状況

【調査の結果】（平成 24 年 4 月 1 日現在の状況）

1 ホームページへのアクセスに対する配慮の状況

（調査対象は、富山県内に所在する国、特殊法人及び独立行政法人（37 機関）、並びに富山県、富山県警察本部等（4 機関）を含む 41 機関）

41 機関中ホームページを自ら管理する機関は 27 機関で、このうち、文字拡大機能、音声案内機能及び色弱者対応機能の全ての機能を備えているのは 5 機関（ホームページを管理する機関の 18.5%）にとどまる。

機能を備えていない主な理由は、ホームページの当初作成時に未対応であり、整備するにはホームページの抜本的な改修を必要とするため。

表1 調査対象機関におけるホームページへのアクセスに対する配慮の状況

（単位：機関数）

区 分	あり	なし	予定又は検討中	機関数計
文字拡大機能	15(55.6%)	12(44.4%)	0(0.0%)	27(100.0%)
音声案内機能	6(22.2%)	17(63.0%)	4(14.8%)	
色弱者対応機能	5(18.5%)	18(66.7%)	4(14.8%)	

2 来庁者への配慮の状況（調査対象は、富山県内に所在する国、特殊法人及び独立行政法人（計 37 機関）のうち、34 機関の 36 施設）

(1) 庁舎への入居状況

36 施設（34 機関）が入居する庁舎の状況は、以下のとおり。

表2

庁舎への入居状況

（単位：施設数）

合同庁舎		単独庁舎	民間ビル	施設数計
管理庁	入居官署			
5 (13.9%)	9 (25.0%)	16 (44.4%)	6 (16.7%)	36 (100.0%)

(2) 機関名の表示（来庁者が、外から役所名、取扱時間が分かる表示を行っているか）

- ① 外国語による役所名の表示を行っているのは8施設（22.2%）で、表示を行っていない主な理由は、外国人が来庁しないため。
- ② 窓口取扱時間の表示を行っているのは13施設（37.1%）で、表示を行っていない主な理由は、（i）勤務時間内はいつでも受け付ける、（ii）一般の来訪者が少ない、（iii）ホームページ等で周知しているため。

表3

調査対象施設における機関名の表示の状況

（単位：施設数）

区 分	あり	なし	予定又は検討中	施設数計
役所名の表示	36 (100%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	36 (100.0%)
外国語による役所名の表示	8 (22.2%)	23 (63.9%)	5 (13.9%)	
窓口取扱時間の表示	13 (36.1%)	19 (52.8%)	4 (11.1%)	

(3) 庁舎のバリアフリーの状況（新バリアフリー法に定める移動円滑化基準等への適合、身体障害者用駐車場の確保の状況）

- ① 移動円滑化基準及び視覚障害者移動円滑化基準に適合しているのは、いずれも6施設（28.6%）にとどまっており、いずれの基準についても、十分に整備されているとは言い難い状況である。
- ② 身体障害者用駐車場を確保していないのは2施設（9.5%）であり、その主な理由は、一般の来訪者が少ないため。

（注） 新バリアフリー法とは、「高齢者、障害者等の移動円滑化の促進に関する法律」（平成18年法律第91号）をいう。

同法では、官公署の建物は特別特定建築物とされ、建物の接する道等から利用居室に至る経路を車いす利用者や視覚障害者が円滑に利用できる経路を確保することとされ、その経路の基準として移動円滑化基準、視覚障害者移動円滑化基準がある。

表4 調査対象施設における庁舎のバリアフリー等、障害者への配慮の状況

（単位：施設数）

調査対象施設数	新バリアフリー法への適合状況						障害者用駐車場の確保状況		
	移動円滑化基準			視覚障害者移動円滑化基準			有	無	予定又は検討中
	適合	未適合	予定又は検討中	適合	未適合	予定又は検討中			
21	6(28.6%)	14(66.7%)	1(4.8%)	6(28.6%)	14(66.7%)	1(4.8%)	19(90.5%)	2(9.5%)	0(0.0%)

（注） 本表の調査対象施設は、庁舎を管理している21施設（表3の合同庁舎（管理庁）及び単独庁舎）である。

(4) 昼休み窓口の開設状況（昼休みに来庁した者へ対応しているか）

- ① 昼休みの来庁者に対応しているのは、33 施設（91.7%）。ただし、対応していない3施設（8.3%）についても、対応可能な職員がいる場合には対応しているとしている。
- ② 昼休みの対応についての案内は、ホームページや相談窓口での掲示等で行っているとする施設もある（33 施設のうち 5施設（15.2%））が、28 施設（84.8%）は、「特に行っていない」等としており、十分な周知が行われていないことがうかがえる。

表5 調査対象施設における昼休みの対応状況

（単位：施設数）

調査対象施設数	昼休みに対応している施設				昼休みに対応していない施設	昼休みの対応を予定又は検討中の施設
	対応状況		周知状況			
	受付及び処理	受付のみ	HP等周知	周知なし		
36	32(88.9%)	1(2.8%)	5(15.2%)	28(84.8%)	3(8.3%)	0(0.0%)

(5) 受動喫煙対策の実施状況

全ての施設で、何らかの受動喫煙対策がとられている。

表6 調査対象施設における受動喫煙対策の実施状況

（単位：施設数）

調査対象施設数	受動喫煙対策を実施している施設		受動喫煙対策を実施していない施設
	全館禁煙	喫煙室の設置等	
36	10(27.8%)	26(72.2%)	0(0.0%)

(6) プライバシーへの配慮の状況（個人名を呼ばないための方策の実施、相談者に配慮した間仕切り・相談室の設置等）

- ① 個人名を呼ばないためのボイスコール又は受付番号表示を行っているのは、9施設（25.0%）であった。
- ② 相談者に配慮した間仕切り、相談室等を設置しているのは27施設（75.0%）である。なお、未設置の9施設（25.0%）は、その主な理由をプライバシーにかかわる相談等を受けることがないため等としている。

表7 調査対象施設におけるプライバシーへの配慮の状況

（単位：施設数）

調査対象 機関数	個人名を呼ばないための方策の実施状況			間仕切り又は相談室の設置		
	ボイスコール又は 受付番号表示を実施	ボイスコール又は 受付番号表示を未実施	予定又は 検討中	間仕切り又は 相談室を設置	間仕切り又は 相談室を未設置	予定又は 検討中
36	9(25.0%)	26(72.2%)	1(2.8%)	27(75.0%)	9(25.0%)	0(0.0%)

(7) 緊急時に備えた対応の実施状況（AEDの設置・案内表示、緊急時の情報提供・誘導體制）

- ① AEDの設置・案内表示を行っているのは、24施設（66.7%）（注参照）であった。
未設置の7施設（19.4%）の内訳は、①単独庁舎が2施設、②合同庁舎（管理庁）が2施設等となっている。人命にかかわる場合もあり、庁舎単位での早期の設置が期待される。
- ② 緊急時の情報提供・誘導體制の整備については、1施設（2.8%）を除く35施設（97.2%）で整備済みとしている。

（注） 自身ではAEDを設置していないが、入居する合同庁舎又は民間ビルにAEDが設置されている施設を含む。

表8 調査対象施設における緊急時に備えた対応の実施状況

（単位：施設数）

調査対象 機関数	AEDの設置及び案内表示				緊急時の情報提供・誘導體制		
	AEDを設置		AEDを 未設置	予定又は 検討中	整備済み	未整備	予定又は 検討中
	案内表示を実施	案内表示を未実施					
36	24(66.7%)	3(8.3%)	7(19.4%)	2(5.6%)	35(97.2%)	1(2.8%)	0(0.0%)

【まとめ】

＜アンケート調査を踏まえ、重点的に推進する事項＞

- 1 国民の中には遠方から来庁する者もあり、昼休み時間も対応することが望ましいことは言うまでもないが、少なくとも、昼休み時間に対応しているか否かをホームページや窓口での表示等で周知することが必要。
- 2 A E Dの設置については、経費等の課題はあるものの、緊急事態の発生に備えるため、未設置の機関においては、庁舎単位での設置に努める。

また、すでにA E Dを設置している機関においては、その維持管理等を適切に行っていく。