

## 「新しい生活様式にふさわしい行政サービスの提供の在り方に関する調査」を開始

### ！ 新しい生活様式への 対応が求められています

日本全国に多大な影響を及ぼしている新型コロナウイルス感染症の感染拡大を予防するためには、国民一人一人が、日常生活の中で、人と身体的距離をとることにより接触を減らしたり、マスクの着用や手洗いを励行したりするなど、「新しい生活様式」を心がけることが重要であるとされています。

国の行政機関が提供する行政サービスにおいても、国民と直接対面する機会の多い申請窓口などについて、新しい生活様式にふさわしい形での提供が求められており、3密を回避する対策（予約制や広いスペースの確保）のほか、一部の機関については対面そのものを不要とする対応（郵送やオンラインの活用）が図られています。



外出控え 密集回避 密接回避 密閉回避 換気 咳エチケット 手洗い

### ！ 国の行政機関における対応状況等について調査します

このような状況を踏まえ、近畿管区行政評価局（局長：山内達矢）は、近畿管内に所在する代表的な国の行政機関の行政サービスについて、新しい生活様式にふさわしい形での行政サービスの提供を推進し、来庁者等の安心・安全を確保する観点から、申請窓口などの対応状況等を把握する調査を開始しましたので、公表します。

#### 照会先

総務省 近畿管区行政評価局

評価監視部 第1評価監視官 柳木 浩之

第2評価監視官 伊豆本 一博

電話：06-6941-8753 FAX：06-6941-8999

E-mail：knk11@soumu.go.jp

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>



# 新しい生活様式にふさわしい行政サービスの提供の在り方に関する調査

## 調査の背景等

新型コロナウイルス感染症**緊急事態宣言**（注）により、3密の回避等の基本的な感染対策のほか、**外出の自粛、催物の開催制限、施設の使用制限、職場への出勤抑制等**が要請されていました。

（注）大阪府・兵庫県：令和2年4月7日発令～5月21日解除  
京都府：4月16日発令～5月21日解除  
福井県・滋賀県・奈良県・和歌山県：4月16日発令～5月14日解除

**緊急事態宣言解除後**は、第二波等に備え、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日（令和2年5月25日変更）新型コロナウイルス感染症対策本部決定）に基づき、感染拡大を予防する「**新しい生活様式**」の**実践例**を踏まえた対応が求められています。

国の行政機関の中には、**窓口の混雑状況等のリアルタイム公表、申請手続等の郵送やオンライン化、申請期限の延長などの取組により国民の感染リスクを回避**している状況もみられます。

一方で、当局には、**申請窓口において混雑が生じている機関があるとの行政相談**が寄せられています。

今回、各機関の新しい生活様式への対応状況等について、**横断的に調査**するとともに、関係団体等の意見も参考にしつつ**利用者ニーズを把握し、推奨的な取組や改善を要する状況等**を取りまとめます。

## 主な調査項目

- 1 窓口等における基本的な感染症対策の取組状況
- 2 予約制や広い会場の確保、オンライン申請の推進等による感染リスク減少対策の実施状況
- 3 感染症対策に係る申請者等への周知状況

## 調査対象（予定）

国の行政機関、関係団体等  
※大阪府、京都府のエリア

## 調査期間（予定）

令和2年9月 ～ 3年3月