

行政サービス改善事例集（令和２年度）

～新型コロナウイルス感染防止対策等についての独自工夫～

目 次

1 窓口混雑緩和対策

- 在留オンラインシステムの利用可能な対象範囲の拡大 1
- ツイッターでの窓口混雑状況の発信 1
- 郵送による在留カードの交付 2
- 郵送による開示請求の推奨 2

2 会議等における３密防止対策

- テレビ会議システムの活用 3
- 記者会見でのテレビカメラは１台のみとし撮影映像を各放送局で共有 4
- 合同行政相談所等の開設時の対策 5
- ウィズコロナ時代のＷｅｂ会議による衛生講習会と職員間研修の取組 7
- オンライン等による美術館広報やワークショップの開催 8

3 執務室等における飛沫感染防止対策

- パーテーションの設置 9
- ２班体制に分け、それぞれ異なる執務室で業務を実施 10
- 自席のない職員を対象とした昼食スペースの開放 10

4 その他

(1) 消毒対策

- 代用品を用いた消毒方法を管内機関に周知 11

(2) その他

- 非接触型体温計による検温の実施 11
- 北九州市における産学官連携による飲食店等サポート事業 12
- 北九州市応援寄附金プロジェクト 13

福岡地域さわやか行政サービス推進協議会
総務省九州管区行政評価局

1 窓口混雑緩和対策

○ 在留オンラインシステムの利用可能な対象範囲の拡大

【福岡出入国在留管理局】

背景事情

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止する観点から、窓口申請のみであった在留申請について、窓口の混雑緩和策を講じる必要があった。



取組内容

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う帰国便の確保や本国国内の居住地への帰宅が困難な技能実習生等からの在留資格の変更許可申請については、令和2年4月13日からオンラインシステムにより申請を受け付けることを可能とした。

○ ツイッターでの窓口混雑状況の発信

【福岡出入国在留管理局】

背景事情

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止する観点から、在留申請窓口の混雑緩和策を講じる必要があった。



取組内容

福岡出入国在留管理局は、平成28年2月から公式ツイッターにおいて、基本的に1日に2回、定時に窓口の待ち人数の混雑状況についての発信を行っていたが、新型コロナウイルス感染拡大の状況に鑑み、適宜発信頻度を調整することとしており、「やさしい日本語」等を活用した分かりやすい情報発信を心掛けている。

【アカウント名】@IMMI_FUKUOKA



取組効果等

フォロワー数（令和2年12月7日現在、1,009人）

○ 郵送による在留カードの交付

【福岡出入国在留管理局】

取組内容

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う諸情勢に鑑み、在留期間更新許可申請及び在留資格変更許可申請について、令和2年4月27日から、一定の要件を満たした対象者に限り、郵送による在留カードの交付を行うこととした。

○ 郵送による開示請求の推奨

【九州地方整備局】

取組内容

令和2年4月上旬から、外部から問い合わせのあった際は来庁による開示請求ではなく、郵送による開示請求の推奨を行った。



取組効果等

開示請求による来庁者の人数を減らすことで、外部の方との接触機会を減らすことができた（4月～5月の来訪件数：昨年度139件に対し75件）。

- 2 会議等における3密防止対策
○ テレビ会議システムの活用

【九州地方整備局】

取組内容

外部の施設を借用して令和2年11月25日に開催した会議について、前回は全員（50名）の集合形式での開催であったが、今回は、参加者を外部者及び当局幹部等の24名に限定し、一部の職員はテレビ会議システム（テレビ会議ができるソフトがインストールされたパソコンを用いて、会場の様子を撮影し、映像と音声を配信）を用いて整備局で聴講した。

外部の会議室を借用したため、映像と音声がきれいに配信できるように調整した点を苦労した。

- 記者会見でのテレビカメラは1台のみとし撮影映像を各放送局で共有
【福岡管区気象台】

背景事情

福岡管区気象台では、広く住民に伝達する目的で、管内の地震火山活動や今後の天候の見通しに関する情報については毎月下旬に定例記者会見を開催している。また、重大な災害をもたらす現象が発生した場合や予想される場合には、臨時記者会見や台風説明会を随時開催している。

しかしながら、限られた空間に多数の報道関係者や防災機関関係者、気象台職員が居合わせる事態となることが懸念された。

取組内容

- ① 定例記者会見については、3月から5月までは開催を見合わせる代わりに、定例会見用資料を福岡管区気象台のホームページに掲載し、問い合わせ対応とした。また、6月以降も、福岡管区気象台のホームページへの資料の掲載は継続し、参加を控えた報道機関への共有を図った。
- ② 原則としてテレビカメラの撮影は1台のみとし、撮影映像については各社間で共有するよう、事前に放送局と調整を図った。
- ③ 大勢の参加者が見込まれる場合は会見を2回行い、過密にならないよう図った。
- ④ 記者会見室（約94㎡）は最大収容可能54名（記者席43）のところ35名（記者席24）とし、座席配置を工夫して最低でも1m以上の距離を確保した。
- ⑤ 原則として1機関から1名の参加とした。
- ⑥ 参加者にはマスクの着用をお願いし、受付で手の消毒と非接触式体温計を用いた検温を実施した。



取組前の定例記者会見



取組後の定例記者会見

取組効果等

外部からの参加者が約15%減少し、過密を回避することができた。寒候期に入り新型コロナウイルス感染症が再び拡大している現状を踏まえ、当面は、当該取組みを継続する予定。

○ 合同行政相談所等の開設時の対策

【九州管区行政評価局】

背景事情

九州管区行政評価局では、各機関・団体の協力を得て県内市町村において、一日合同行政相談所、災害特別総合行政相談所（以下「合同行政相談所等」という。）を開設している。

開設に当たっては、相談会場に新型コロナウイルスが持ち込まれるリスクを最小限とし、仮に持ち込まれたとしても相談会場において二次感染が発生するリスクを最小限にする必要がある。

取組内容

合同行政相談所等の開催前から開催当日までの新型コロナウイルス感染症予防対策を整理・作成した新型コロナウイルスの感染症予防実施手順書及び新型コロナウイルスの感染症予防実施チェックリスト（別添参照）に基づき、合同行政相談所等を11月末までに5か所で開催した。

また、合同行政相談所等の開設に係る報道資料には、当局職員や各機関の担当者は「体調及び当日の体温チェックに問題がない者が対応」、「マスク着用」等の感染防止策を講じることを明記するとともに、相談者に対するお願いとして、マスクの着用、発熱症状のある方の来場お断り等を明記した。



相談所の受付



相談対応

取組効果等

参加機関からは「感染防止対策が徹底されている」、また、相談者からは「安心して相談できた」などの感想が聞かれた。

(別添)

新型コロナウイルスの感染症予防実施チェックリスト（抜粋）

2 相談所開設当日の準備段階における実施内容

局面(時期)	実施内容	担当者	チェックのタイミング	チェック担当
2-1職員の体調点検 (開設当日の朝)	- 出勤前に健康状態（発熱、嗅覚・味覚異常、倦怠感）を確認。異常がある場合、8時30分までに行政相談課長に報告 - 上記報告があった場合、総務課長に報告。臨時（予備）の応援職員に出席依頼	参加職員 行政相談課長	相談所開設日の8時30分 参加職員から報告があった時	行政相談課長□ 課長補佐□
2-2関係機関の出席者の体調点検 (開設当日の午前)	- 関係機関の出席予定者からの欠席等の連絡受付 - 関係機関の職員が欠席する旨の相談者への連絡	課長補佐 課長補佐	相談開設日の10時 相談開設日の12時	行政相談課長□ 行政相談課長□
2-3会場設営 ① 換気等 (当日午前)	- マスクの着用 - 非接触型体温による職員の体温測定 - 会場設営時の会場の窓及び出入口の開放 - 出入口のうち1箇所の継続開放。窓1か所の継続開放 30分に1回、3分程度、窓を開放	参加職員 衛生担当職員 課長補佐 課長補佐 衛生担当職員	会場設営開始時 会場設営開始時 会場設営開始時 会場設営開始時 10時 10時30分 11時 11時30分 12時	行政相談課長□ 課長補佐□ 行政相談課長□ 行政相談課長□ 課長補佐□ 課長補佐□ 課長補佐□ 課長補佐□ 課長補佐□
2-3会場設営 ② 机、椅子等の配置 (当日午前)	- 相談ブース、受付、受付待機スペース、待合所の机、椅子の配置 - ブース間の間隔、待合所における椅子の間隔を2メートル以上確保 2メートル以上確保できない場合、最低1メートル確保し、相談者同士が向き合うことがないよう配置 - 相談者間の距離をメジャーで測定（段ボールパーテーションを設置した机を除く） - 会場の入口にアルコール消毒液を配置。手指消毒を促す掲示を貼付 - 会場入口手前の廊下に2メートルおきに養生テープを貼付	参加職員 参加職員 参加職員 行政相談課長 課長補佐 衛生担当職員	相談所開設日の10～11時 相談所開設日の10～11時 相談所開設日の10～11時 相談所開設日の10～11時 相談開設日の12時 相談開設日の12時	課長補佐□ 課長補佐□ 課長補佐□ 行政相談課長□ 行政相談課長□ 行政相談課長□
2-3会場設営 ③ 感染防止物品等の配置 (当日午前)	- 段ボールパーテーションを受付及び相談ブースの机に設置 - アルコール消毒液を会場入口、受付、各相談ブースに設置 - 除菌シート、ペーパータオル、ゴミ袋（大、小）、ビニール手袋の準備 - 会場出入口、受付、相談待合所及び相談ブースの机に注意事項を掲示 - ビニール手袋を着用し、広報用ボールペン等の筆記用具を配置	参加職員 参加職員 衛生担当職員 課長補佐 衛生担当職員	相談開設日の12時 相談開設日の12時 相談開設日の12時 相談開設日の12時 相談開設日の12時	課長補佐□ 課長補佐□ 課長補佐□ 行政相談課長□ 課長補佐□

○ ウィズコロナ時代のWeb会議による衛生講習会と職員間研修の取組
【福岡市（博多区保健福祉センター）】

背景事情

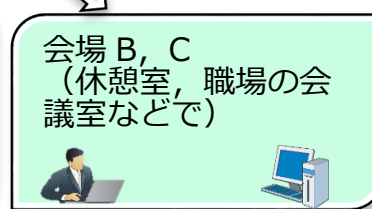
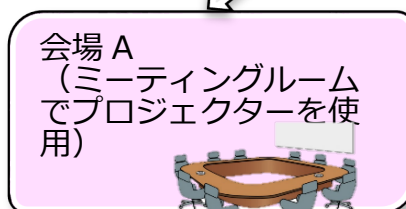
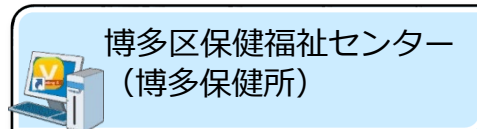
新型コロナウイルスの感染拡大を受け、毎年開催していた人を集めての食品衛生講習会や職員間研修の開催が困難となった。

また、職員を講師として派遣して行う食品工場等での講習会の要望には対応できない状況になった。

取組内容

衛生課の検査室内に専用の配信スタジオ（約 縦 2m×横 2m）を設置して、既存のパソコンに購入したWebカメラ等（購入経費約 1万円）を用いてオンライン（使用アプリ：Vcube ミーティング 5）による食品工場等の従業員に対する食品衛生講習会を行えるようにした。

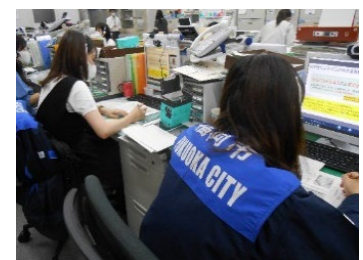
また、オンラインによる職員間の内部研修を、他区の職員も含めて行えるようにした。



専用配信スタジオ（検査室）



食品衛生講習会の様子
(左: A 社食品衛生責任者対象、右: B 社工場従業員対象)



職員間研修受講の様子

なお、毎年、保健福祉センター集団指導室等に人を集めて実施していた食品衛生講習会は行わず、福岡市ホームページに衛生講習会の動画を掲示して対応した。

取組効果等

食品工場等の現地の会場を分散し 3 密対策を行った上で、オンラインによる食品衛生講習会を実施することができた。また、オンラインによる職員間の内部研修を、他区の職員も含めて実施することができた。

あわせて、講師等の移動時間の短縮とコロナ感染症のリスクの軽減を図ることができた。

当初は、業者作成のマニュアルを参考に職場間研修や対外的な講習会を行っていたが、実施事例数が増えるに伴い、ノウハウを取得できた。

この取組は、現在博多区衛生課にとどまっているため、市内各区で実施できるよう広めていくことが課題である。

○ オンライン等による美術館広報やワークショップの開催

【福岡市（経済観光文化局美術館運営部学芸課）】

背景事情

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、春頃には美術館の臨時休館、学校休校などがある中で、美術作品を楽しんでもらう一方、密になることを避けるため夏休み等にこれまで開催していた行事は縮小する必要があるなどの状況を踏まえて、オンライン等による新たな美術館活動・広報に取り組むことが必要となった。

取組内容

コロナ禍における美術館の広報・集客や教育普及の取組みとして、SNSを活用した動画配信（3月から11月末までに31本）やオンラインワークショップの実施により、美術館に来られなくとも美術の楽しみや美術館の魅力に触れることができるよう工夫を行った。

- ・ 「オンライン大作戦！」と称し、美術館での展示や過去の講座、自宅で楽しめる工作などをYouTubeで配信した。

また、FacebookやInstagram、Twitterにて所蔵品紹介などを行った。

- ・ 教育普及プログラムとして、例年、夏休み期間や秋の開館記念日前後に行う子ども向けワークショップについて、館内実施に加えて、オンラインでも開催した。



取組効果等

苦労したこととして、オンライン上では子どもたちの反応がわかりにくく、これまでのワークショップとは勝手が違っていただことがあるが、リハースルで改善点を洗い出して実施した結果、好評だった。

一方で、これまでになかった遠方（他県、海外）からの参加もあり、物理的に来られない人々の需要があることが確認できた。

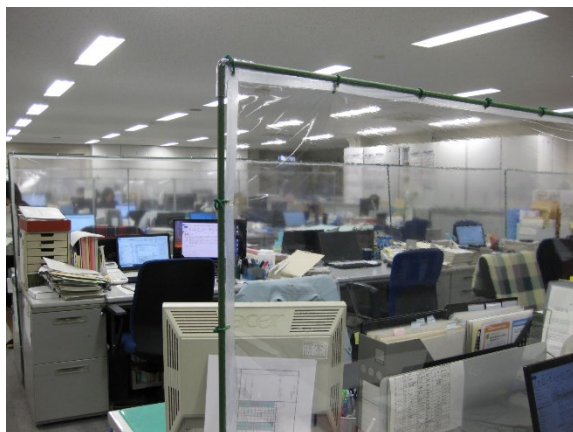
3 執務室等における飛沫感染防止対策

○ パーテーションの設置

【九州農政局福岡県拠点】

取組内容

園芸用の支柱とビニールシートを使用し、向き合う机間、接客スペースにパーテーションを設置



○ パーテーションの設置

【福岡財務支局】

取組内容

市販品の購入のほか、職員が既存のポールやシュレッダー用ビニールで手作りしたパーテーションを職員同士の机、応接テーブル等に設置

- 2 班体制に分け、それぞれ異なる執務室で業務を実施

【九州農政局福岡県拠点】

取組内容

非常事態宣言下において、業務継続計画を基に各チームを 2 班体制に分け、それぞれ異なる執務室で業務を行うこととし、その際、職員が密にならないよう可能な限り会議室等を利用、移動を行わないよう指示

- 自席のない職員を対象とした昼食スペースの開放

【福岡市（西区役所総務部総務課）】

背景事情

執務室内に広いスペースがなく、従来通り執務室内で昼食をとると密となり職員間の感染リスクが高まることが懸念された。

取組内容

密を避けながら昼食をとることが困難な職員（約 30 名）に対し、12 時から 14 時の間、大会議室のスペースを開放している。

会議室開放中は常時窓を開け、換気を行っている。また、会議室利用時のレイアウトをすべて北向き等に指定し、各机に 1 名ずつ、極力職員間の距離を確保できるような配列で着席するように指示している。

さらに、使用後は、机・椅子のアルコール拭き上げ等現状復帰を徹底している。



大会議室 A の現状

机・椅子…**全て北向き**

机：6×2 で配置、椅子：机 1 台につき 1 脚
（前後が机の左右交互となるよう配置）

取組効果等

マスクを外す昼食時において職員間の距離を確保し、食事中の会話を抑えることで、感染防止に一定の効果があるものと考えている

4 その他

(1) 消毒対策

- 代用品を用いた消毒方法を管内機関に周知

【九州防衛局】

背景事情

緊急事態宣言前後は、マスクはもとより消毒液や除菌シート等のアルコール製品の入手が難しい状況にあったが、代用できるもので消毒し、感染予防及び拡大防止に務める必要があった。

取組内容

陸上自衛隊福岡駐屯地から感染予防及び拡大防止策のひとつとして、消毒方法の教育を受け、消毒用エタノールの調製方法、次亜塩素酸ナトリウム（キッチンハイター）0.05%水溶液作成方法等について、九州防衛局及び管内機関において周知を行った。

次亜塩素酸ナトリウム

キッチンハイターを用いた調整

水 : 500mLペットボトル1本分



ハイター : ペットボトルキャップ1杯≒5mL



0.05%次亜塩素酸ナトリウム



0.02~0.05%が有効であるため、若干の誤差は問題ない。

0.05%次亜塩素酸ナトリウム水溶液 作成方法

500ccの洗ったペットボトルに

原液が1%次亜塩素酸なら、
25cc入れてから水で500ccに薄める

原液が5%次亜塩素酸なら、
5cc入れてから水で500ccに薄める

キッチンハイターは5%

取組効果等

消毒方法、消毒のための代用品の活用について、管内機関内で周知徹底された。

(2) その他

- 非接触型体温計による検温の実施

【福岡財務支局】

取組内容

幹部室、会議室での非接触型体温計による検温を徹底した。

- 北九州市における産学官連携による飲食店等サポート事業～コロナに負けない！飲食店等感染症対策サポートプラン～ 【北九州市】

背景事情

各団体から新型コロナウイルス感染症対策のガイドラインが示されているが、文字が多く、具体的な対策がわからないなどの意見が事業者からあった。

取組内容

飲食店等が適切な感染防止対策を講じられるよう、北九州商工会議所、産業医科大学及び NPO 法人と連携し、分かりやすい手引書の作成や相談窓口の設置等のサポートを行った。

手引書の作成のため、事業者へ直接ヒアリングし、令和 2 年 8 月以降、延べ 17 店舗に訪問した。

ヒアリングにより事業者が実際に困っていることを知ることができ、利用者（客）に対して事業者が言いにくい事例（例：接客中にマスクを外すことの強要や換気を嫌がること等）もあることが分かり、利用者向けの動画も追加して作成した。

また、工夫した点として、文字数を減らしイラストや写真を活用した。

（上記の手引きのダウンロードは：<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/ho-huku/18901253.html>）



取組効果等

飲食店向けのセミナーを開催した結果、参加者アンケートに「特に事例集など現場の実情を踏まえた説明が分かりやすかった」との意見があった。

○ 北九州市応援寄附金プロジェクト

【北九州市】

背景事情

新型コロナウイルス感染症にかかる医療や福祉など、最前線の現場で働かされている関係者や、外出自粛等でダメージを受けている事業者を応援するために寄附したいという声を形にするため、「北九州市応援寄附金」という受け皿を新設し、広く寄附を広く募ることとした。



取組内容

新型コロナウイルス感染症にかかる医療や福祉などの最前線で働かされている関係者や外出自粛等でダメージを受けている事業者の方々を応援するためクラウドファンディングを実施。

プロジェクトを立ち上げたのが、既存のふるさと納税の使途メニューの中で「新型コロナウイルス感染症対策」を追加したばかりのタイミングであったため、何が違うのかという問い合わせ等を複数いただいた。

また、目標額を設定して寄附を募るというプロジェクトであるため、目標額を達成するために様々な広報活動を行うなど、周知に注力した。また、寄附を受け付けるサイト上で他都市と金額が比較される仕組みのため、情報収集・分析等に努めた。



取組効果等

頂いた寄附金は、下記の目的に使用した。

- ① 医療・福祉関係者への支援（N95 マスク、医療用ガウン等の購入）
- ② 事業者への支援（新しい生活様式に沿ったイベントの開催経費等）

また、本プロジェクトを実施することで、医療従事者や事業者へエールを送ろうとする機運も高まり、「医療従事者の方々に心から敬意を表するとともに、深く感謝を申し上げます」、「協力して共に頑張りましょう」など様々な応援メッセージが寄せられた。