

新しい生活様式に対応した行政サービス
の提供の在り方に関する調査

結果報告書（別冊）

【事例表】

令和3年3月

近畿管区行政評価局

目 次

<感染症対策の積極的な取組>		頁
事例表①	「在留カードの交付方法として新たに郵送を導入」(大阪出入国在留管理局)	1
事例表②	「ホームページ等により郵送による申請を勧奨」(大阪労働局) 「平日における相談窓口の増設及び土日・祝日における臨時開庁」(同)	6
事例表③	「様々な場面を活用して郵送による申請を周知徹底」(近畿経済産業局)	9
事例表④	「複数の行政機関が連携してオンライン請求の利用を推進」(大阪法務局、近畿総合通信局、近畿厚生局、大阪労働局、近畿経済産業局、近畿地方整備局、近畿運輸局)	12
事例表⑤	「申請者への勧奨により多数の申請がオンライン申請に移行」(近畿財務局)	25
事例表⑥	「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」を公表 (近畿管区行政評価局)	27
事例表⑦	「対面による手続案内は原則中止して電話による手続案内に変更」(大阪法務局)	30
事例表⑧	「説明会を中止して電話相談窓口を開設」(人事院近畿事務局)	33
事例表⑨	「申請窓口の待合室を庁内に新たに増設」(大阪出入国在留管理局)	36
事例表⑩	「申請窓口の待合室として会議室を開放」(近畿運輸局) 「窓口が混雑しやすい時間帯・曜日をホームページに掲載」(同)	42
事例表⑪	「申請窓口の受付開始時間を午前9時から8時30分に繰り上げ」(大阪出入国在留管理局)	49
事例表⑫	「土日・祝日の臨時開庁」(近畿経済産業局)	52
事例表⑬	「窓口が混雑しやすい日・時間帯をホームページで公表」(大阪法務局)	54

事例表⑭	56
「来訪相談マニュアルを策定し、様々な感染症対策を実施」(近畿管区行政評価局)	
事例表⑮	60
「タッチパネル式ディスプレイを使い捨て綿棒で操作」(大阪法務局)	
事例表⑯	64
「長時間の窓口待機が困難な高齢者等が認められる場合は優先して申請受付」(大阪出入 国在留管理局)	
事例表⑰	66
「司法書士試験について広い会場を確保」(大阪法務局)	
「司法書士試験会場における感染症対策」(同)	
事例表⑱	71
「公認会計士試験について広い会場を確保」(近畿財務局)	
「公認会計士試験会場における感染症対策」(同)	
事例表⑲	75
「通関士試験の会場を増設」(大阪税関)	
「通関士試験会場における感染症対策」(同)	
事例表⑳	77
「税理士試験の会場を増設」(大阪国税局)	
「税理士試験会場における感染症対策」(同)	
事例表㉑	80
「建築基準適合判定資格者検定の会場を増設」(近畿地方整備局)	
事例表㉒	83
「整備管理者選任前研修の実施回数を拡大」(近畿運輸局)	
「整備管理者選任前研修会場における感染症対策」(同)	
事例表㉓	87
「整備管理者選任後研修の実施回数を拡大」(近畿運輸局)	
「整備管理者選任後研修会場における感染症対策」(同)	
事例表㉔	91
「府県を越える移動を行わないよう受験者の在住府県ごとに試験を実施」(近畿運輸局)	

事例表

事例番号	事例表① (報告書・表2-(1)-①) 郵送による申請等を推進する取組
調査対象機関名	大阪出入国在留管理局
調査対象手続等名	出入国管理及び難民認定法(昭和26年政令第319号)に基づく在留資格変更許可申請及び在留期間更新許可申請手続
上記手続等の根拠	出入国管理及び難民認定法第20条、第21条及び第61条の9の3、出入国管理及び難民認定法施行規則(昭和56年法務省令第54号)第59条の6
件名	在留カードの交付方法として新たに郵送を導入
概要	<p>出入国管理及び難民認定法(以下「入管法」という。)に基づく在留資格変更許可申請及び在留期間更新許可申請により交付される在留カードについては、入管法第61条の9の3の規定により申請者が自ら又は行政書士などの申請等取次者等が地方出入国在留管理局の窓口に出頭して受け取らなければならないこととされている。しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、大阪出入国在留管理局は、出入国在留管理庁の指示に基づき令和2年4月10日から当分の間、申請等取次者を対象に、郵送による交付を例外的に容認する運用を開始した。</p> <p>本取組について、行政書士から、「便利になった」、「混雑している待合室に出向く必要がなくなり、安心した」との声が聴かれた。</p>
説明	<p>1 制度の仕組み</p> <p>入管法第20条第2項に基づく在留資格変更許可申請及び同法第21条第2項に基づく在留期間更新許可申請を行った外国人が法務大臣の許可を受けた場合、出入国在留管理庁の地方支分部局である地方出入国在留管理局から当該外国人に対し、在留カードが交付される。その場合、当該外国人は、地方出入国在留管理局に自ら出頭して受領しなければならないこととされている(入管法第61条の9の3第1項第3号)。</p> <p>また、①受入れ機関等の職員、公益法人の職員又は登録支援機関の職員で、地方出入国在留管理局長が適当と認めるものや、②弁護士又は行政書士で、所属する弁護士会又は行政書士会を経由してその所在地を管轄する地方出入国在留管理局長に届け出たもの(以下①と②を併せて「申請等取次者」という。)が当該外国人に代わって在留カードを受領する場合には、当該外国人自らが出頭することを要しない(申請等取次者の出頭は必要)とされている(入管法第61条の9の3第4項、出入国管理及び難民認定法施行規則(昭和56年法務省令第54号)第59条の6第3項第1号)。</p> <p>2 取組の内容・流れ</p> <p>出入国在留管理庁は、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、申請等取次者を対象に、在留資格変更許可申請及び在留期間更新許可申請に係る在留カードの交付について、当分の間、郵送による交付も容認する運用を開始する旨の通知を令和2年4月6日付けで全国の地方出入国在留管理局あてに発出した。大阪出入国在留管理局は、同通知を受け、申請等取次者を対象に、</p>

在留資格変更許可申請及び在留期間更新許可申請に係る在留カードの交付について、当分の間、郵送による交付も容認する運用を令和2年4月10日から開始している。

大阪出入国在留管理局は、「本庁での決定に従っており、導入経緯等の詳細については承知していないが、在留申請窓口の混雑緩和策として実施している」としている。また、対象を申請等取次者に限っている点については、「申請等取次者は、外国人本人に比して申請手続に精通しており、郵送交付にしても誤りが少ないためではないか」としている。

在留カードの郵送交付手続は、①大阪出入国在留管理局から申請等取次者へ、審査が完了し在留カードの交付準備が整った旨について、はがきで通知、②申請等取次者から大阪出入国在留管理局へ、古い在留カード、収入印紙を貼付した手数料納付書、旅券の身分事項ページの写し等の書類を簡易書留又はレターパックで送付、③大阪出入国在留管理局から申請等取次者へ、新しい在留カードを送付、という流れで進められる。

これらの事務手続について大阪出入国在留管理局は、「申請等取次者を対象にしているにもかかわらず、交付に先立って送付してもらう書類が封筒に入っていないことや、途中で郵送交付から対面受領への変更の要望がなされることなどもあり、対応すべき事項が増えている」としており、対応に苦慮している状況もみられた。

3 取組の効果、関係者の意見

大阪出入国在留管理局は、郵送による在留カードの交付実績を公表していない。このため、近畿管区行政評価局において外国人の在留関係の手続を扱う行政書士に対し、今回の取扱に関する意見を聴取したところ、次のとおり「混雑緩和対策として効果がある」と評価する意見や、「混んでいる待合室に行かなくてよく、安心した」とする意見が聴かれた。

(1) 主に外国人の在留関係の手続を扱う行政書士の意見

従来、在留申請窓口の待合室には、申請の受付を待つ者と、審査結果（新しい在留カード）の受領を待つ者が混在している状況にあった。郵送交付は、在留申請窓口の混雑緩和対策として効果があるように思われ、また、わざわざ取りに行く必要がなくなったので便利である。また、混んでいる待合室に行かなくて良いという安心感がある。

(2) 大阪府行政書士会の意見

「便利になった」という会員の声を聞いている。依頼人からは、できるだけ早く新しい在留カードを手にしたという要望があるため、古い在留カードを送付して、新しい在留カードを郵送で送り直してもらう間の時間がかかりすぎる。このような場合は、窓口で受領した方が早い。

東京や名古屋の行政書士事務所からも受領に来るケースがあるため、そのような者にとっては郵送の利便性がかなり高いものと思われる。

（在留資格の変更）

第20条 在留資格を有する外国人は、その者の有する在留資格（これに伴う在留期間を含む。以下第3項まで及び次条において同じ。）の変更（高度専門職の在留資格（別表第1の2の表の高度専門職の項の下欄第1号イからハまでに係るものに限る。）を有する者については、法務大臣が指定する本邦の公私の機関の変更を含み、特定技能の在留資格を有する者については、法務大臣が指定する本邦の公私の機関又は特定産業分野の変更を含み、特定活動の在留資格を有する者については、法務大臣が個々の外国人について特に指定する活動の変更を含む。）を受けることができる。

2 前項の規定により在留資格の変更を受けようとする外国人は、法務省令で定める手続により、法務大臣に対し在留資格の変更を申請しなければならない。ただし、永住者の在留資格への変更を希望する場合は、第22条第1項の定めるところによらなければならない。

3 前項の申請があつた場合には、法務大臣は、当該外国人が提出した文書により在留資格の変更を適当と認めるに足りる相当の理由があるときに限り、これを許可することができる。ただし、短期滞在の在留資格をもつて在留する者の申請については、やむを得ない特別の事情に基づくものでなければ許可しないものとする。

4 法務大臣は、前項の規定による許可をすることとしたときは、出入国在留管理庁長官に、当該外国人に対し、その旨を通知させるものとする。この場合において、その通知は、出入国在留管理庁長官が、入国審査官に、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める措置をとらせることにより行うものとする。

一 当該許可に係る外国人が引き続き中長期在留者に該当し、又は新たに中長期在留者に該当することとなるとき 当該外国人に対する在留カードの交付

二 前号に掲げる場合以外の場合において、当該許可に係る外国人が旅券を所持しているとき 当該旅券への新たな在留資格及び在留期間の記載

三 第一号に掲げる場合以外の場合において、当該許可に係る外国人が旅券を所持していないとき 当該外国人に対する新たな在留資格及び在留期間を記載した在留資格証明書の交付又は既に交付を受けている在留資格証明書への新たな在留資格及び在留期間の記載

（在留期間の更新）

第21条 本邦に在留する外国人は、現に有する在留資格を変更することなく、在留期間の更新を受けることができる。

2 前項の規定により在留期間の更新を受けようとする外国人は、法務省令で定める手続により、法務大臣に対し在留期間の更新を申請しなければならない。

3 前項の規定による申請があつた場合には、法務大臣は、当該外国人が提出した文書により在留期間の更新を適当と認めるに足りる相当の理由があるときに限り、これを許可することができる。

4 第20条第4項及び第5項の規定は前項の規定による許可をする場合について、同条第6項

の規定は第2項の規定による申請があつた場合について、それぞれ準用する。この場合において、同条第4項第2号及び第3号中「新たな在留資格及び在留期間」とあるのは、「在留資格及び新たな在留期間」と読み替えるものとする。

(本人の出頭義務と代理人による届出等)

第61条の9の3 外国人が次の各号に掲げる行為をするときは、それぞれ当該各号に定める場所に自ら出頭して行わなければならない。

一～二 中略

三 第20条第2項、第21条第2項、第22条第1項（第22条の2第4項（第22条の3において準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）若しくは第22条の2第2項（第22条の3において準用する場合を含む。）の規定による申請又は第20条第4項第1号（第21条第4項及び第22条の2第3項（第22条の3において準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）、第22条第3項（第22条の2第4項（第22条の3において準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）、第50条第3項若しくは第61条の2の2第3項第1号の規定により交付される在留カードの受領 地方出入国在留管理局

2～3 中略

4 第1項第3号に掲げる行為については、外国人の法定代理人が当該外国人に代わつてする場合その他法務省令で定める場合には、同項の規定にかかわらず、当該外国人が自ら出頭してこれを行うことを要しない。

(注) 下線は当局が付した。

出入国管理及び難民認定法施行規則（昭和56年法務省令第54号）（抜粋）

(出頭を要しない場合等)

第59条の6

1 中略

2 法第61条の9の3第3項に規定する法務省令で定める場合（同条第2項第3号に掲げる行為に係る場合に限る。）は、次の各号に掲げる場合とする。

一 次のイからハまでに掲げる者が、外国人に代わつて別表第7の1の表の上欄に掲げる行為の区分に応じそれぞれ同表の下欄に掲げる行為をする場合（イ及びロに掲げる者にあつては、当該外国人又は法第61条の9の3第2項の規定により当該外国人に代わつてしなければならない者の依頼によりする場合に限り、ハに掲げる者にあつては、同項の規定により当該外国人に代わつてする場合を除く。）であつて、地方出入国在留管理局長において相当と認めるとき。

イ 受入れ機関等の職員、公益法人の職員又は登録支援機関の職員（法別表第1の2の表の特定技能の項の下欄第1号に掲げる活動を行うとして特定技能の在留資格をもつて在留する者の依頼によりするものに限る。）で、地方出入国在留管理局長が相当と認

めるもの

ロ 弁護士又は行政書士で所属する弁護士会又は行政書士会を経由してその所在地を管轄する地方出入国在留管理局長に届け出たもの

ハ 当該外国人の法定代理人

二～三 中略

3 法第61条の9の2第4項に規定する法務省令で定める場合は、次の各号に掲げる場合とする。

一 前項第1号イ又はロに掲げる者が、本邦にある外国人又はその法定代理人の依頼により当該外国人に代わって別表第7の2の表の上欄に掲げる行為の区分に応じそれぞれ同表の下欄に掲げる行為をする場合であつて、地方出入国在留管理局長において相当と認めるとき（次号に掲げるときを除く。）。

二～四 略

(別表第7の2)

外国人が自ら出頭して行うこととされている行為	当該外国人に代わつてする行為
(中略)	
<u>法第20条第4項第1号（法第21条第4項及び第22条の2第3項（法第22条の3において準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）</u> 、第22条第3項（法第22条の2第4項（法第22条の3において準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。） <u>、第50条第3項又は第61条の2の2第3項第1号の規定により交付される在留カードの受領</u>	この項の上欄の規定により交付される在留カードの受領に係る手続

(注) 下線は当局が付した。

事例表

事例番号	事例表② (報告書・表2-(1)-①) 郵送による申請等を推進する取組 (報告書・表2-(2)-ア-②) 開設時間の変更や休日開庁を実施する取組
調査対象機関名	大阪労働局
調査対象手続等名	雇用関係助成金
上記手続等の根拠	雇用保険法(昭和49年法律第116号)
件名	① ホームページ等により郵送による申請を勧奨 ② 平日における相談窓口の増設及び土日・祝日における臨時開庁
概要	<p>① ホームページ等により郵送による申請を勧奨</p> <p>大阪労働局は、助成金センターにおいて、雇用保険法に基づく雇用関係助成金の申請を受け付けているところ、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により事業活動の縮小を余儀なくされた多くの事業主により、特に雇用調整助成金の申請が増加することが見込まれたため、令和2年3月頃から、ホームページ等により、郵送による申請が認められていることを周知するとともに、申請に先立つ事前相談等の機会を活用するなどして、郵送による申請を積極的に勧奨したとしている。同局提出資料によると、2年度第1四半期の助成金センターにおける雇用調整助成金を含む雇用関係助成金の申請件数は、前年度同期の約3.5倍に相当する53,833件にまで増加したが、申請件数全体に占める郵送による申請件数の割合は、前年度同期の41.7%を上回る57.0%に増加している。同局は、「郵送による申請を積極的に勧奨したことが、混雑の回避に寄与したのではないか」としている。</p> <p>② 平日における相談窓口の増設及び土日・祝日における臨時開庁</p> <p>大阪労働局は、雇用関係助成金について、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により事業活動の縮小を余儀なくされた多くの事業主により、特に雇用調整助成金に係る相談が増加すると見込まれたことから、相談が最も増加した令和2年5月について、平日には5拠点26か所の窓口を増設したほか、土曜日、日曜日及び祝日(ゴールデンウィーク)には大阪府内の公共職業安定所16所の窓口を臨時開庁し、それぞれ対面及び電話による相談を受け付けたとしている。同局は、「当局管内の5月における雇用調整助成金に係る相談受付件数は11,941件であったところ、その29.6%に相当する3,533件を臨時開庁により受け付けた。平日における窓口の増設に加えて土曜日、日曜日及び祝日についても臨時開庁を行うことにより、混雑に伴う感染リスクが高まることを回避することができたのではないか」としている。</p>
説明	<p>1 雇用調整助成金の概要</p> <p>雇用関係助成金は、厚生労働省が所管する助成金で、(A)雇用維持関係の助成金、(B)再就職支援関係の助成金、(C)転職・再就職拡大支援関係の助成金、(D)雇入れ関係の助成金、(E)雇用環境の整備関係等の助成金、(F)仕事と家庭の両立支援関係等の助成金及び(G)人材開発関係の助成金があり、雇用保険適用事業所の事業主等が申請を行い、必要な要</p>

件を満たした場合に受給することができる」とされている。各助成金の申請手続は、事業所の所在地を管轄する都道府県労働局又は公共職業安定所で受け付けることとされており、郵送及び一部助成金については電子申請による受付も行われている。

新型コロナウイルスの感染拡大においては、このうちの（A）雇用維持関係の助成金のメニューである雇用調整助成金について、同感染症の影響により事業活動の縮小を余儀なくされた事業主が、従業員の雇用維持を図るために、労使間の協定に基づき、雇用調整（休業）を実施する場合に、休業手当などの一部が助成されることとされており、また、事業主が労働者を出向させることで雇用を維持した場合も同助成金の支給対象とされている。

2 大阪労働局における郵送による申請の勧奨及びその効果

厚生労働省は、通知により、都道府県労働局長に対し、「来庁者への対応」として「来所をしなくても、電話による相談等や、電子申請・郵送による手続が可能であることを掲示等を通じて周知すること」及び「電話による相談や電子申請・郵送による届出・申請等の推奨」として「感染拡大の防止の観点から、改めて、電話による相談、電子申請・郵送による届出・申請等の積極的活用を呼びかけること」を求めている。

大阪労働局は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、事業活動の縮小を余儀なくされた事業主からの雇用調整助成金を始めとする雇用関係助成金の申請が増加することが見込まれたことから、同局は、申請のための来庁及び対面による受付に伴う感染リスクを低減させるため、令和2年3月頃から、ホームページ等により、郵送による申請が平成30年10月1日から認められていることを周知するとともに、同方法による申請を積極的に勧奨したとしている。

大阪労働局助成金センターにおける令和2年度第1四半期の申請受付件数は、特に雇用調整助成金が前年度同期の310件の約130倍に相当する40,159件に増加し、これに伴い、同助成金を含む雇用関係助成金の申請件数も前年度同期の約3.5倍に相当する53,833件に増加した。しかし、同局による上記の取組により、平成31(令和元)年度第1四半期には、対面による申請を下回る41.7%であった郵送による申請の割合は、令和2年度第1四半期には、対面による申請を上回る57.0%にまで増え、同局は「対面による感染リスクを減じることができたのではないかと」している。

なお、非対面による雇用調整助成金の申請の受付については、電子申請による方法もあるところ、「雇用調整助成金等オンライン受付システム」については、令和2年5月に一旦稼働し、大阪労働局においても表1のとおり47件の申請を受け付けているが、その後不具合が発生し、本格稼働は同年8月以降となったことから、同年度第1四半期において、同局は、郵送による申請を勧奨したとしている。

表1 雇用関係助成金の申請受付件数 (単位：件、%)

年度	形態	郵送	対面	ハローワーク受付	電子申請	合計
平成31(令和元)年度		6,412	7,728	1,239	0	15,379
	第1四半期(4月～6月)	(41.7)				(100.0)
令和2年度		30,685	14,284	8,817	47	53,833
	第1四半期(4月～6月)	(57.0)				(100.0)

(注) 1 大阪労働局への聴取結果に基づき、当局が作成した。

2 「ハローワーク受付」は、大阪府内の各公共職業安定所において受理され、助成金センターに回送された申請の件数で、ほとんどが対面によるものである。

3 平日における相談窓口の増設及び土日・祝日における臨時開庁

雇用関係助成金のうち、上記2で述べた事情により特に申請が増加することが見込まれた雇用調整助成金について、大阪労働局は、郵送による申請の勧奨のほか、対面による相談の受付についても対策を講じたとしている。特に、雇用調整助成金に係る相談件数がピークとなった令和2年5月については、平日に公共職業安定所など5拠点において新たに26か所の窓口を増設したほか、土曜日、日曜日及び祝日にも大阪府内の公共職業安定所16所を臨時開庁し、窓口相談及び電話相談を実施したとしている。これらの取組による来庁者による混雑緩和への効果について、同局は、「令和2年5月1か月間の当局管内における同助成金に係る相談受付件数は11,941件であったところ、その29.6%に相当する3,533件を臨時開庁により受け付けた。平日における窓口の増設に加えて土曜日、日曜日及び祝日に臨時開庁も行ったことにより、助成金センターに申請者が殺到し対面による感染リスクが高まることを回避することができたのではないかと」している。

表2 令和2年5月の平日に増設した雇用調整助成金の相談窓口 (単位：か所)

拠点	大阪合同庁舎 第2号館	大阪東公共 職業安定所	梅田公共職業 安定所	大阪西公共 職業安定所	阿倍野公共 職業安定所
窓口数	12	4	4	4	2

(注) 大阪労働局への聴取結果に基づき、当局が作成した。

表3 令和2年5月の土日・祝日に臨時開庁した雇用調整助成金の相談窓口の状況

5月2日から同月6日まで (ゴールデンウィーク)	5月中の土曜日及び日曜日(5月2日(土)を除く)
<ul style="list-style-type: none"> 午前10時00分から午後5時00分まで開庁 助成金センター及び大阪府内の公共職業安定所(16所)において窓口相談及び電話相談を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 午前10時00分から午後5時00分まで開庁 大阪府内の公共職業安定所(16所)において窓口相談及び電話相談を実施

(注) 大阪労働局への聴取結果に基づき、当局が作成した。

事例表

事例番号	事例表③ (報告書・表2-(1)-①) 郵送による申請等を推進する取組
調査対象機関名	近畿経済産業局
調査対象手続等名	個別輸出許可、輸入割当品目に係る貨物の輸入承認(水産物)
上記手続等の根拠	外国為替及び外国貿易法(昭和24年法律第228号)第48条、第52条 輸出貿易管理令(昭和24年政令第378号)第1条等 輸入貿易管理令(昭和24年政令第414号)第4条等
件名	様々な場面を活用して郵送による申請を周知徹底
概要	
<p>近畿経済産業局は、外国為替及び外国貿易法に基づく個別輸出許可、輸入割当品目に係る貨物の輸入承認等について、経済産業省の指示により、令和2年4月から、原則、郵送又は電子申請に限り受け付けることとし、①ホームページへの掲載、②関係団体を通じた周知依頼、③窓口への周知文の掲示、④これまでの申請者への電子メールによる通知、⑤許可書等の郵送時に周知文を同封、⑥電話等での対応の際にも趣旨を伝えるなど、様々な場面を活用して周知徹底を図ったとしている。</p> <p>近畿経済産業局は、「当該申請について、令和元年度は対面申請の実績はあったが、2年度は調査日(11月16日)時点で対面申請の実績はない。積極的に周知を行ったことで、対面を避けるという対応は上手く進行している。」と説明している。なお、同局は、上記取組とともに、来庁した申請者等への窓口対応として、基本的な感染症対策のほか、申請書類等投函箱を設置した非接触での対応や、パーティションの設置による執務スペースと受付エリアの隔離などの措置も講じている。</p>	
説明	
<p>1 制度の仕組み</p> <p>外国為替及び外国貿易法第48条に基づき、輸出貿易管理令第1条で定められた地域を仕向地とする特定の種類の貨物の輸出をしようとする者は、経済産業大臣の許可を受けることが必要とされ、「外国為替及び外国貿易法第25条第1項の規定による役務取引の許可等に関する事務の委任について」(平成13年1月6日貿第6号 経済産業大臣)(以下「事務の委任について」という。)及び「外国為替及び外国貿易法関係事務の委譲について」(平成13年1月6日貿局第9号 貿易経済協力局長)(以下「関係事務の移譲について」という。)により地方局で扱う事務について権限が委譲されており、許可事務の取扱区分等の具体的内容が「輸出貿易管理令の運用について」(輸出注意事項62第11号・62貿局第322号(S62.11.6) 貿易経済協力局)に記載されている。</p> <p>また、外国為替及び外国貿易法第52条及び輸入貿易管理令第4条に基づき、輸入割当を受けるべきものと公表された品目の貨物を輸入しようとする者は、経済産業大臣に申請し輸入割当を受けた後、経済産業大臣の輸入の承認を受けなければならないとされ、「事務の委任について」及び「関係事務の移譲について」により地方局で扱う事務について権限が委譲されている。</p>	

2 様々なツールを利用した郵送等非対面の受付に係る取組状況

- ① 経済産業省は、緊急事態宣言の発令を踏まえ、貿易管理申請受付等（注）について、窓口での申請受付は原則行わず、郵送・電子申請のみを可能とした旨を、令和2年4月7日、地方経済産業局に対し、周知している。

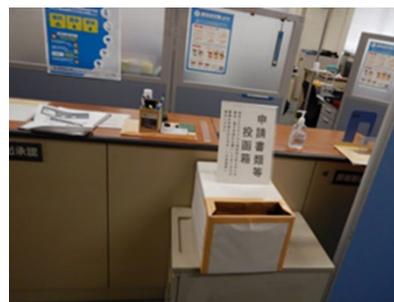
（注）対象となる申請等の中には、従来は対面申請のみの受付であった「関税割当」も含まれている。調査日（令和2年11月16日）現在も継続中。

- ② 近畿経済産業局は、上記本省の方針を踏まえ、外国為替及び外国貿易法に基づく個別輸出許可、輸入割当品目に係る貨物の輸入承認等の申請については、令和2年4月から、原則、郵送・電子申請のみで受け付けることとし、独自の取組として、次のとおり様々なツールを利用して非対面での受付を周知徹底している。

- i) 同局ホームページへの掲載
- ii) 関係団体を通じた周知依頼
- iii) 窓口への周知文の掲示
- iv) これまでの申請者への電子メールによる通知
- v) 許可書等の郵送時に周知文を同封
- vi) 相談や電話等での対応の際にも趣旨を伝える

- ③ また、近畿経済産業局は、上記周知とともに、来庁があった場合の窓口における新型コロナウイルス感染症対策として、マスク着用、換気等の基礎的なものに加えて、次のような対応を独自に実施している。

- i) 申請書類等投函箱を設置し、非接触で対応
- ii) 受付カウンターにビニールシート、消毒液設置
- iii) パーティション設置により、執務スペースと受付エリアの隔離を確保（カウンター上に、来訪を知らせる呼び鈴を設置）
- iv) 万が一感染者が発生した際に、課全員が濃厚接触者になることを防ぐために2チーム制（執務室A班、会議室B班）を導入（ただし、令和2年4月8日から5月29日までの期間）
- v) 電話や電子メールでの相談を経てやむを得ず必要となった場合に限り、事前予約の上来庁をしてもらう。その場合、人数に合わせた会議室を用意し、使用前後の施設消毒、換気、双方マスク着用・手指消毒、ソーシャルディスタンスを保った配席等を行う。



（カウンター上の呼び鈴、消毒液）



（執務スペースと受付エリアの隔離のためのパーティション、ビニールシート）

3 期待される効果等

近畿経済産業局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 当該申請について、令和元年度は対面申請の実績があったが、2年度は調査日（11月16日）現在まで対面申請の実績はない。
- ② 積極的に周知を行ったことで、対面を避けるという対応は上手く進行している。
- ③ 事前に「窓口での申請受付を行わないこと」「感染状況によっては審査が遅延する可能性があること」を積極的に周知した効果もあってか、今回の対応について、事業者等から特にクレームは聞いていない。
- ④ 2班体制の取組については、緊急事態宣言時の一定期間中（4月8日から5月29日までの期間）に一つの部屋に集まって仕事をしていると、コロナウイルス感染者が発生した場合、全ての職員が濃厚接触者になるために、勤務する室を執務室と隣接する会議室に分けたものであり、来訪者と対面するのは執務室のみで、会議室には来訪者は入室させないように取り組んだ。ただし、この対応は、担当7人という小規模体制の中で、テレワークを実施している職員もあり、出勤している職員が少なく、2班に分ける意味がなくなり、また、執務室にある電話機の着信音が会議室では聞こえにくい等の弊害もあって、中止するに至った。

事例表

事例番号	事例表④ (報告書・表2-(1)-②) オンライン申請の利用を推進する取組
調査対象機関名	大阪法務局・東大阪支局
調査対象手続等名	不動産登記事項証明書の交付、商業・法人登記事項証明書の交付
上記手続等の根拠	不動産登記法(平成16年法律第123号)第119条、商業登記法(昭和38年法律第125号)第10条
件名	複数の行政機関が連携してオンライン請求の利用を推進
概要	<p>大阪法務局は、国民からの請求に応じて交付している不動産登記記録や商業・法人登記記録に記録されている事項の全部又は一部を証明した書面(以下「証明書」という。不動産登記法第119条又は商業登記法第10条)について、従前から、ホームページや庁舎窓口等に案内を掲載するなどして、オンラインによる請求の推進に努めている。証明書は、法務省以外の省庁(以下「他省庁」という。)が管轄する各種申請手続において添付が求められているところ、オンラインによる請求によって入手が可能である旨が周知されている例はほとんどない。</p> <p>今回、当局が、証明書入手のために法務局の窓口を訪問することによる感染リスクを回避する手段として、証明書をオンライン請求により入手することを推進する観点から、証明書の添付を求める他省庁の申請手続の案内記事を掲載するホームページ等に、「証明書はオンライン請求が可能である」旨を追記することの可否を個別に確認した。</p> <p>その結果、6機関(近畿総合通信局、近畿厚生局、大阪労働局、近畿経済産業局、近畿地方整備局、近畿運輸局)について追記可能との回答があり、この情報を大阪法務局に伝えたところ、同局から他機関に協力依頼が行われた。</p> <p>なお、残りの3機関については、ホームページ等を管理する機関が本省であることから、追記について別途、要請することとする。</p> <p>このような、手続のオンラインを推進することにより、利用者の利便性の向上にも寄与するものと思われる。</p> <p>大阪法務局は、「令和3年3月12日現在、6機関において、ホームページへの掲載等に協力が得られ、証明書のオンライン請求について、法務局以外の機関でも周知がなされるようになった。この取組により、非対面での手続の推進がより一層期待でき、新型コロナウイルス感染症の感染リスクの低減にも寄与するものと考えている」としている。</p>
説明	<p>1 制度の仕組み</p> <p>大阪法務局は、国民からの請求に応じて、不動産登記記録や商業・法人登記記録に記録されている事項の全部又は一部に関する証明書を交付している。証明書は、行政機関の申請手続に際して、申請者の権利や身分の確認のために、添付を求められることがある。</p> <p>また、証明書の交付請求に当たっては、表1のとおり、法務局及び支局等の窓口で請求をする方法(以下「窓口請求」という。)、郵送で請求する方法(以下「郵送請求」という。)及び電子情報処理組織を用いて請求する方法(以下「オンライン請求」という。不動産登記法第122条、</p>

商業登記法第148条、不動産登記規則（平成17年法務省令第18号）第194条第3項、商業登記規則（昭和39年法務省令第23号）第101条第1項及び第107条）がある。

表1 証明書の交付請求方法の種類とその特徴

区 分	窓口請求	郵送請求	オンライン請求
費用 (手数料 +その他コスト)	600円 (+来庁のため の交通費)	600円 +往復の切手代	・郵送受取の場合:500円(郵送料込み) ・窓口受取の場合:480円
所要時間	15分程度	請求書の発送から 1週間程度	請求から1~2日
特徴	即日交付	別途収入印紙を 用意する必要あり	・安価で、窓口に行く手間が省ける ・感染症予防対策としても効果あり ・手数料の電子納付が可能

(注) 法務省ホームページや大阪司法書士会へのヒアリングに基づき当局が作成した。

2 オンライン請求の利点及び法務局におけるオンライン請求率向上に向けた取組状況

大阪法務局は、オンライン請求について、請求者にとって、①他の方法より手数料が安い、②来庁の必要がない、③ソフトのインストールや電子証明書の準備が不要で簡単に利用できる(注)、といった利点があり、同局にとっても、書面による請求受付に比べて事務処理が効率的で誤りが少ないという利点があるとしている。このため、同局は、従前から次の取組によって証明書のオンライン請求を推進してきた。

- ・ 自局ホームページに案内を掲載
- ・ 庁舎内や証明書発行窓口事務室内にポスターを掲示
- ・ 請求書の記載台付近くにリーフレットを設置(参考資料1参照)
- ・ 窓口請求で交付する際に同リーフレットを手交
- ・ 郵送請求で証明書を郵送する際に同リーフレットを同封
- ・ 大阪司法書士会及び大阪土地家屋調査士会へ協力依頼文書を発出

(注) 印鑑証明書の発行に際しては、商業登記電子証明書等の添付が必要

また、令和2年4月以降、大阪法務局は、「オンライン請求は、来庁の必要がないという点で新型コロナウイルス感染症の予防対策になる」と考え、次の取組によりオンライン請求の利用を一層推進している。

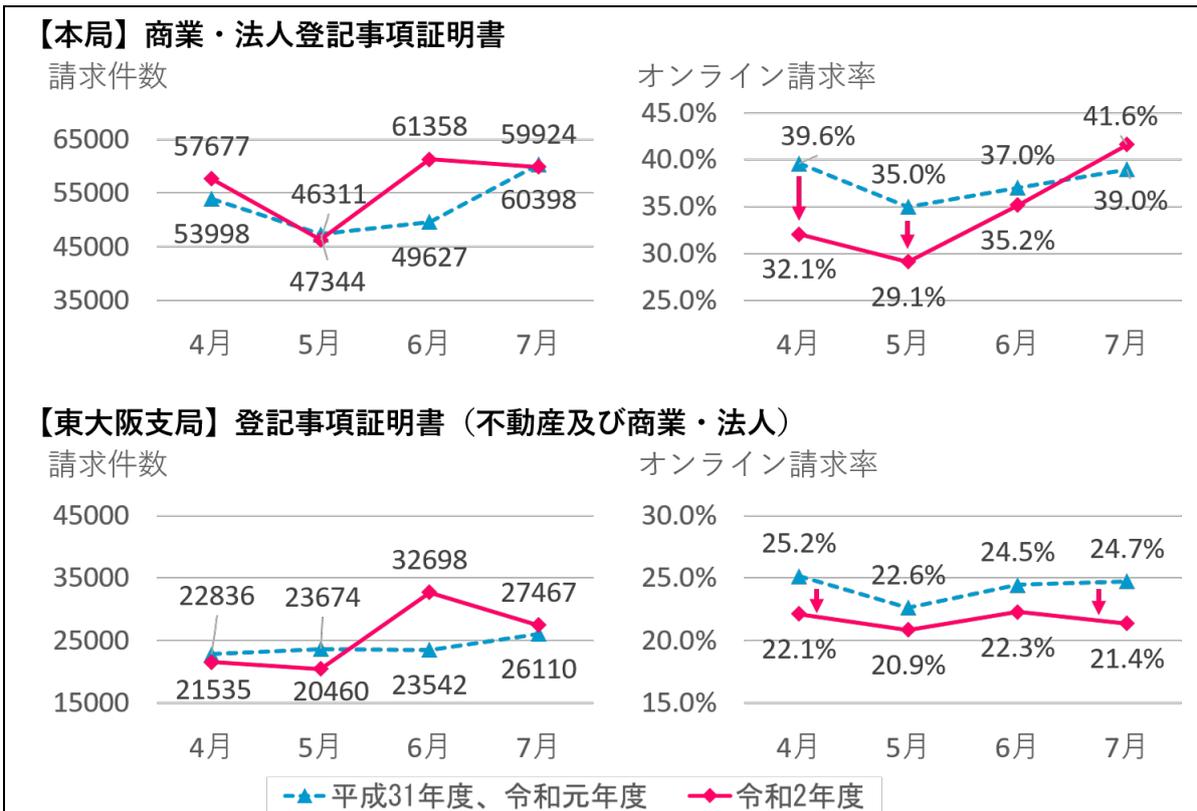
- ・ 自局ホームページに案内を再度掲載
- ・ 大阪司法書士会及び大阪土地家屋調査士会へ改めて協力依頼文書を発出
- ・ 証明書の交付事務を受託している民間事業者に対し、オンライン請求の利用促進を強力に推進するよう依頼

- ・ 証明書の発行窓口について、混雑状況の目安を案内する文書を同局ホームページに掲載するとともに、同文書内でもオンライン請求を案内（参考資料2参照）

3 証明書に係るオンライン請求の状況

大阪法務局がオンライン請求の利用を一層推進しているにもかかわらず、令和2年度における同局（本局及び東大阪支局）の証明書に係るオンライン請求率の推移をみると、昨年同月より低下している月もみられる。

表2 証明書の交付件数及びオンライン請求率の推移（参考資料3の一部をグラフ化）



(注) 1 大阪法務局提出資料に基づき当局が作成した（詳細は参考資料3を参照）。

2 東大阪支局は、不動産登記と商業・法人登記証明書を合わせた数字である。

この傾向について大阪法務局は、「司法書士など、証明書を日常的に請求する者においては、オンライン請求が定着しつつある」とした上で、「5月から6月にかけては、新型コロナウイルス関連の助成金申請等における添付書類としての需要から、普段は証明書を請求しない者による窓口請求が増加し、相対的にオンライン請求率が低下した。感染予防対策として、より一層、請求者の利用を促進しなければならないという危機感がある」としている。

4 証明書の添付を要する申請手続を所管する他省庁との協働によるオンライン請求の推進

(1) 背景

今回、当局が調査対象とした108の申請手続について、当該申請手続の添付書類として証明

書を求めている手続は18あった（参考資料4参照）。このうち、それぞれの手続の所管省庁のホームページやそこに掲載されている申請手続の手引きの中で、証明書を法務局の窓口に行くことなくオンライン請求により入手することが可能である旨を周知しているのは国税庁のみであった（参考資料5参照）。

なお、今回調査対象手続としなかった厚生労働省所管の「働き方改革推進支援助成金」の申請マニュアルには記載がある（参考資料5参照）。

頻繁に証明書を請求する必要のない国民にとっては、法務局の窓口に来庁して初めてオンライン請求が可能である事実を知る状況であれば、利用に結びつけることは困難であるところ、証明書の添付を求める他省庁の手続案内をホームページ等で確認する際に周知することがより効果的であると考えられる（参考資料6参照）。

このような周知方法について大阪法務局は、「非常に有効であるように思える」とする一方、「他の行政機関がどのような申請手続で証明書を必要としているのかを十分に把握するのは困難」として、これまで他の行政機関へ働きかけを行っていなかった。

(2) 行政機関が連携したオンライン化の促進

そこで、当局が、添付書類として証明書を求めている申請手続を所管する9機関に対し、証明書の入手のために法務局の窓口を訪問し、申請者の感染リスクを回避する一助として、同手続を案内するホームページ等へ「証明書のオンライン請求に関する案内文」を追記することの可否につき照会したところ、下表のとおり、自局（地方支分部局）のホームページ等に「追記可能」と答えた機関が6機関みられた。

当局は、大阪法務局にこの情報を伝え、同局から6機関に対しホームページ等への案内文掲載につき正式に依頼を行うこととなった。この結果、次表のとおり、令和3年3月12日現在において上記6機関においてホームページ等への案内文掲載がなされ、証明書のオンライン請求について、大阪法務局と関係機関が連携し国民に周知がなされることとなった。

なお、残りの3機関については、ホームページ等を管理する機関が本省であることから、追記について別途、要請することとする。

このような、手続のオンラインを推進することにより、利用者の利便性の向上にも寄与するものと思われる。

これら取組について大阪法務局は、「この周知方法により、非対面での手続の推進がより一層期待でき、新型コロナウイルス感染症の感染リスクの低減にも寄与するものと考えている」としている。

表3 大阪法務局と連携し、オンライン請求手続の周知を行った行政機関

近畿総合通信局	調査対象とした「電気通信事業の届出」については、商業・法人登記事項証明書が求められている。近畿総合通信局は、同手続に限定せず、証明書の提出を求めるその他の手続にも対象を拡大し、事業者が目にしやすいつとしている、同局ホームページ内の「便利メニュー」において案内を掲載した。
---------	---

近畿厚生局	調査対象とした「保険医療機関等の指定の申請」については、商業・法人登記事項証明書が求められている。近畿厚生局は、同手続に限定せず、証明書の提出を求めるその他の手続にも対象を拡大し、21の手続に係る案内を行う同局ホームページ及び手引き等に、個別に案内を追記した。
大阪労働局	調査対象とした「労働保険関係成立届」については、商業・法人登記事項証明書及び不動産登記事項証明書が求められている。大阪労働局は、同手続に限定せず、証明書の提出を求めるその他の手続にも対象を拡大し、事業者が目にしやすいとしている、同局ホームページ内の「事業主の方へ」において案内を掲載した。
近畿経済産業局	調査対象とした「揮発性油販売業登録」については、商業・法人登記事項証明書が求められている。近畿経済産業局は、同局ホームページに掲載されている「揮発油販売業登録申請の手引き」に案内を追記した（参考資料7参照）。
近畿地方整備局	近畿地方整備局は、商業・法人登記事項証明書の提出を求める申請窓口がある同局ホームページの建設産業のページの「お知らせ」に案内を掲載した。
近畿運輸局	調査対象とした「一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更の認可」については不動産登記事項証明書、「一般旅客自動車運送事業の事業計画の変更の届出」については不動産登記事項証明書又は商業・法人登記事項証明書、「自動車の新規登録」については商業・法人登記事項証明書が求められる場合がある。近畿運輸局は、同手続に限定せず、証明書の提出を求めるその他の手続にも対象を拡大し、事業者等が目にしやすいとしている、同局ホームページ内の「各種手続ページ」において案内を掲載した。

(注) 1 当局の調査結果による。

2 令和3年3月12日時点の状況を記載した。

(以下、参考資料)



登記事項証明書が必要な方へ



かんたん証明書請求

自宅やオフィスのパソコンから
インターネットを経由して請求できます。

証明書の発行手数料がおトクに!

窓口で請求する場合
の手数料は

600円

オンラインで



請求すると...

(郵送で受取)※普通郵送料込

500円

(窓口で受取)

480円

平日の午前8時30分から午後9時まで請求可能です。
午後5時15分以降の受付は、翌業務日受付分として処理されます。

手数料はインターネットバンキング、モバイルバンキング
又はATM (Pay-easy対応) でお支払いください (窓口でのお支払いはできません)。

※証明書の発行は手数料の納付後となります。

詳しくは

登記ねっと 供託ねっと

検索

<http://www.touki-kyoutaku-online.moj.go.jp/>

かんたん証明書請求 をご覧ください。



大阪法務局オンライン申請
利用促進イメージキャラクター
おんらいおん君

大阪法務局

(注) 大阪法務局提出資料から抜粋した。

不動産、商業・法人登記事項証明書等請求窓口の混雑状況の目安



大阪法務局オンライン申請
利用促進イメージキャラクター

おんらいおん君の数が、窓口の混雑状況を表示しています。

※窓口の混雑状況は、過去の状況を目安に表示しています。
 ※月曜日(週明け)、金曜日(週末)、連休明け、連休前や確定申告時期は、特に混雑する状況が見られます。
 ※曜日、天候などにより、目安と異なる場合があることをあらかじめご了承ください。

時間	窓口の混雑状況の目安
8:30 ~ 9:00	
9:00 ~ 9:30	
9:30 ~ 10:00	
10:00 ~ 12:00	
12:00 ~ 13:00	
13:00 ~ 15:00	
15:00 ~ 16:00	
16:00 ~ 16:30	
16:30 ~ 17:15	

新型コロナウイルス感染防止対策のお願い
 ★登記事項証明書は、
「来庁せずに 便利な！簡単！安い！」オンライン申請
 をご利用ください。
 なお、印鑑証明書をオンラインで請求する場合は、東京法務局等
 発行の電子証明書の添付が必要ですのでご注意ください。
 ★登記所（富田林支局と守口出張所を除く。）にお越しになった場合は、
「交付請求書の記載不要！スピーディな」
登記事項証明書等発行請求機 をご利用ください。

(注) 大阪法務局のホームページから抜粋。

参考資料3 証明書の交付件数及びオンライン請求率の推移(平成30年4月～令和2年7月)

【大阪法務局不動産登記部門における不動産登記事項証明書】

月	平成30年度		令和元年度		令和2年度			
	件数	オンライン請求率	件数	オンライン請求率	件数	オンライン請求率		
4月	47,672	48.0%	43,782	49.9%	32,287	51.7%		
5月	47,770	45.0%	38,874	50.3%	25,916	54.9%		
6月	41,792	44.7%	39,700	41.9%	48,643	45.5%		
7月	40,145	50.5%	41,744	47.7%	38,952	47.6%		
8月	42,707	45.1%	36,632	45.3%	/	/		
9月	36,273	43.1%	36,227	42.3%				
10月	48,500	46.6%	44,923	52.7%				
11月	41,713	44.6%	37,957	49.6%				
12月	39,232	48.2%	39,089	46.2%				
1月	40,896	46.8%	37,117	51.3%				
2月	39,138	47.9%	34,964	47.7%				
3月	39,896	49.2%	41,219	48.1%				
計	505,734	46.6%	472,228	47.8%			145,798	49.1%

【大阪法務局法人登記部門における商業・法人登記事項証明書】

月	平成30年度		令和元年度		令和2年度			
	件数	オンライン請求率	件数	オンライン請求率	件数	オンライン請求率		
4月	54,941	37.8%	53,998	39.6%	57,677	32.1%		
5月	53,533	34.9%	47,344	35.0%	46,311	29.1%		
6月	53,880	36.4%	49,627	37.0%	61,358	35.2%		
7月	57,102	37.6%	60,398	39.0%	59,924	41.6%		
8月	50,455	34.6%	45,125	38.2%	/	/		
9月	42,439	31.5%	45,733	34.8%				
10月	55,671	34.4%	50,327	37.1%				
11月	47,864	33.2%	44,821	35.1%				
12月	45,820	34.2%	46,139	37.3%				
1月	48,442	33.8%	48,792	36.3%				
2月	48,493	37.4%	45,772	37.1%				
3月	54,253	32.8%	58,039	31.6%				
計	612,893	35.0%	596,115	36.5%			225,270	34.8%

【東大阪支局における不動産登記事項証明書及び商業・法人登記事項証明書】

月	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度			
	件数	オンライン 請求率	件数	オンライン 請求率	件数	オンライン 請求率		
4 月	21,555	26.7%	22,836	25.2%	21,535	22.1%		
5 月	26,063	22.3%	23,674	22.6%	20,460	20.9%		
6 月	26,668	20.0%	23,542	24.5%	32,698	22.3%		
7 月	23,897	25.2%	26,110	24.7%	27,467	21.4%		
8 月	25,606	22.2%	23,563	22.8%	/			
9 月	20,836	22.3%	22,752	22.7%				
10 月	26,665	23.8%	26,017	24.0%				
11 月	25,328	21.0%	23,185	23.5%				
12 月	23,208	25.3%	23,406	24.9%				
1 月	22,696	24.2%	23,401	21.3%				
2 月	26,620	20.9%	22,818	23.4%				
3 月	24,987	24.4%	26,133	23.3%				
計	294,129	23.1%	287,437	23.6%			102,160	21.7%

(注) 1 大阪法務局の提出資料に基づき当局が作成した。

2 東大阪支局は、不動産登記事項証明書と商業・法人登記事項証明書を合わせた数字である。

参考資料4 今回調査対象とした申請手続のうち、証明書の添付を求める可能性がある手続の一覧

機 関 名	手 続 名	証 明 書 の 種 類	
		商 業 ・ 法 人	不 動 産
近畿総合通信局	電気通信事業の届出	○	—
大阪出入国在留管理局	在留資格認定証明書の交付申請（注2）	○	○
	在留資格変更許可の申請（注2）	○	○
	在留期間更新許可の申請（注2）	○	○
	永住許可の申請（注2）	○	○
大阪国税局	贈与税申告	—	○
	相続税申告	—	○
	確定所得申告	—	○
近畿厚生局	保険医療機関等の指定の申請 （「保険医療機関等の届出事項変更（異動）届」 から派生して）	○	—
大阪労働局	労働保険保険関係成立届	○	○
近畿経済産業局	揮発油販売業登録	○	—
近畿地方整備局	競争参加資格審査の申請	○	—
近畿運輸局	一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更の認可	—	○
	一般旅客自動車運送事業の事業計画の変更の届出	○	○
	自動車の新規登録	○	—
近畿 地方環境事務所	食品リサイクル法再生利用事業者の登録	○	—
	廃棄物の輸出確認・輸入許可	○	—
	指定調査機関の変更の届出（土壌汚染対策法）	○	—

（注）1 内閣官房IT総合戦略室・総務省「行政手続等の棚卸結果等」（令和元年度調査）及び表中の機関が提出した資料に基づき、当局が作成した。

2 「経営・管理」や「高度人材」など、一部の在留資格に限る。

参考資料5 申請手続の添付書類を案内するホームページや手引きにおいて、証明書のオンライン請求について案内している例

例1 国税庁ホームページ Q&A「No. 4508 直系尊属から住宅取得等資金の贈与を受けた場合の非課税」(抜粋)

5 非課税の特例の適用を受けるための手続

非課税の特例の適用を受けるためには、贈与を受けた年の翌年2月1日から3月15日までの間に、非課税の特例の適用を受ける旨を記載した贈与税の申告書に戸籍の謄本、登記事項証明書、新築や取得の契約書の写しなど一定の書類を添付して、納税地の所轄税務署に提出する必要があります。

(注) 社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)が導入されたことに伴い、個人番号を記載した各種申告書、申請書、届出書等を提出する際には、個人番号カード等の一定の本人確認書類の提示又は写しの添付が必要になります。

【登記事項証明書を取得される方へ(法務局からのお知らせ)】

土地・建物の登記事項証明書の請求については、登記所の窓口での請求、郵送による請求のほか、自宅・会社等のパソコンからインターネットを利用してオンラインによる請求を行うことができます。オンラインによる請求は、手数料が安く、平日は21時まで可能です。

オンラインによる登記事項証明書の請求手続の詳細については、[法務局のホームページ](#)をご覧ください。

例2 厚生労働省雇用環境・均等局「働き方改革推進支援助成金 申請マニュアル」(抜粋)

交付申請時の提出書類一覧

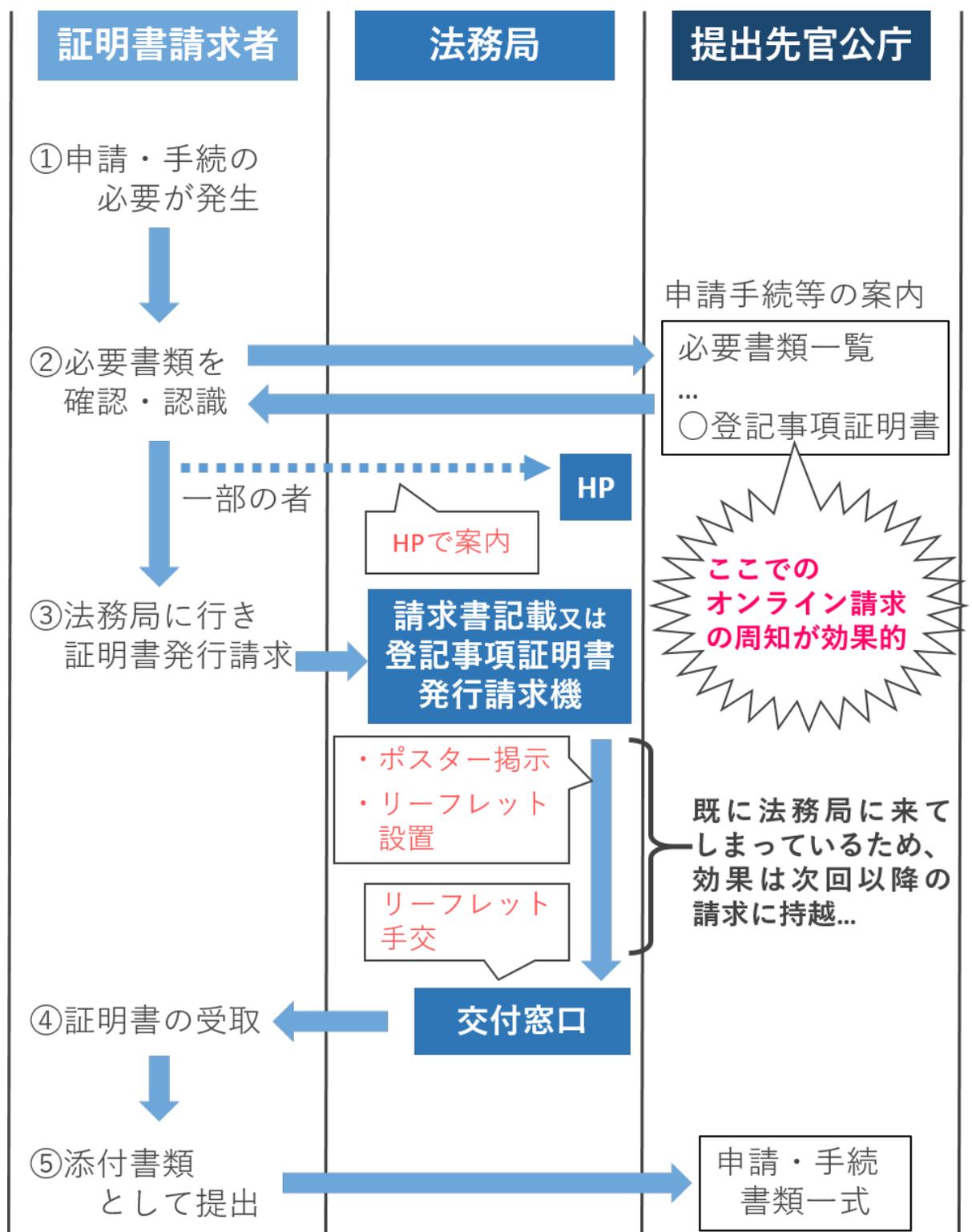
※書類は下記の番号順に整えて提出してください。

※書類が全て揃っていない場合には受理することができませんので、ご注意ください。

※この他、確認・審査に必要な書類を提出していただく場合がありますので、ご承知おきください。

番号	書類名	部数	備考
1	交付申請書(様式第1号)	原本1部	
2	事業実施計画(様式第1号別添)	原本1部	
3	<u>登記事項証明書等</u> (3か月以内に取得したもの)等	1部	事業主住所、代表者職・氏名等を確認できる書類
4	対象労働者同意書(様式第1号別紙)	原本1部	
5	労働者災害補償保険の適用事業主であることを確認するための書類(「労働保険関係成立届」又は直近の「労働保険概算保険料申告書」。労働保険事務組合委託事業主の場合、「労働保険関係成立届(事務処理委託届)」又は直近の「労働保険料等算定基礎賃金等の報告」)	写し1部	<p>登記事項証明書については、オンライン申請が可能です。また、オンラインによる登記情報提供サービスによる登記情報の提出でもかまいません。詳細は下記URLをご確認ください。</p> <p>○登記事項証明書オンライン申請 http://www.moj.go.jp/MINJI/minji03_00003.html</p> <p>○登記情報提供サービス https://www1.touki.or.jp/</p> <p>個人事業主の場合は、個人事業の開業・廃業届出書(控え)を提出してください。</p>

(注) 囲みや下線は当局が付した。



(注) 1 当局において作成した。

2 ふきだしは、大阪法務局におけるオンライン請求率向上に向けた取組。

(7) 商業登記簿謄本(抄本)又は住民票
法人の場合は商業登記簿謄本が必要です。
個人事業者の場合は住民票を添付してください。



(7) 登記事項証明書又は住民票
法人の場合は登記事項証明書が必要です。

登記事項証明書は登記所の窓口、郵送による請求のほか、法務局のHPからオンライン申請で取得することができます。オンラインによる請求は手数料が安く平日は21時まで可能です。詳細については法務局のHPをご覧ください。

http://houmukyoku.moj.go.jp/homu/static/online_syoumei_annai.html

個人事業者の場合は住民票を添付してください。

- (注) 1 近畿経済産業局のホームページに掲載されている揮発油販売業登録申請の手引き（業界新規参入の方が新規に給油所を建設し揮発油販売業を行う場合）から抜粋した。
2 令和2年12月22日付けで改訂された。

事例表

事例番号	事例表⑤ (報告書・表2-(1)-②) オンライン申請の利用を推進する取組
調査対象機関名	近畿財務局
調査対象手続等名	金融商品取引法に基づく第一種金融商品取引業者の登録申請及び登録内容の変更手続
上記手続等の根拠	金融商品取引法(昭和23年法律第25号)
件名	申請者への勧奨により多数の申請がオンライン申請に移行
概要	<p>近畿財務局は、窓口での対面による手続の割合が高かった金融商品取引法に基づく第一種金融商品取引業の登録申請及び登録内容の変更届出手続について、令和2年1月から同年3月にかけて行政手続のオンライン化の取組のため、申請者に対し、電話等により、オンライン申請(届出を含む。)の利用を積極的に勧奨したとしている。</p> <p>近畿財務局提出資料によると、当該申請・届出に係る受付件数は、第1四半期でみると、平成31(令和元)年度は全25件のうちオンライン申請は実績が無かったものの、令和2年度は全31件のうち22件がオンライン申請で行われていることが確認できる。同局は、「金融庁による業界団体を通じたオンライン申請の勧奨に加え、当局が申請者に対し積極的なオンライン申請の勧奨及び申請手続等のサポートを行ったことにより、円滑に電子申請へ移行することができ、結果的に対面による感染リスクが回避できたのではないかと」している。</p>
説明	<p>近畿財務局では、第一種金融商品取引業者から、金融商品取引法第29条の2に基づく登録申請及び同法第31条に基づく変更登録の手続を、対面、郵送及びオンライン申請の方法により受付している。同局では、新型コロナウイルス感染症の拡大以前から行政手続のオンライン化の取組のためオンライン申請を積極的に推奨していたが、同感染症の影響が出始めた後も引き続きオンライン申請を勧奨するとともに、申請手続等のサポートを行ったとしている。</p> <p>平成31(令和元)年度及び令和2年度の第1四半期(4月1日から6月30日まで)における申請実績を比較すると、新型コロナウイルスの感染が拡大する前の平成31(令和元)年度に実績が無かったオンライン申請について、感染拡大後の令和2年度には22件となり、一方、平成31(令和元)年度に11件あった対面による手続について、令和2年度には無くなっている。近畿財務局は、対面申請からオンライン申請に円滑に移行させることができた要因として、「金融庁による電子申請の勧奨に加え、当局においても事前に電話相談があった申請者に対し積極的にオンライン申請の勧奨等を行ったことによるものではないかと」しており、このことにより「結果的に新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、対面による感染リスクが回避できたのではないかと」している。</p>

表 金融商品取引法に基づく登録申請及び登録内容の変更手続の受付実績 (単位：件)

年度	形態	対面	オンライン申請	郵送	計
平成31(令和元)年度(第1四半期)		11	0	14	25
令和2年度(第1四半期)		0	22	9	31

(注) 1 当局の調査結果による。

2 令和2年度第1四半期における対面での受付実績は0件となっているが、近畿財務局は、同期間においても、対面による受付は行っていたとしている。

事例表

事例番号	事例表⑥ (報告書・表2-(1)-③) 電話相談を推進する取組
調査対象機関名	近畿管区行政評価局
調査対象手続等名	行政相談
上記手続等の根拠	総務省設置法(平成11年法律第91号)第4条第1項第15号
件名	「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」を公表
概要	<p>近畿管区行政評価局は、総務省設置法に基づく行政相談の受付対応のため、新型コロナウイルス感染症に関する各種相談窓口や支援措置等について、各機関が提供している情報や連絡先の電話番号等を、「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」(大阪府版)として取りまとめ、令和2年4月10日から同局ホームページに掲載(随時更新)するとともに、市町村等に情報提供している。</p> <p>近畿管区行政評価局は、「国民に、充実した最新の情報を一元的に提供することで、各種相談窓口への電話相談を推進し、当局や各機関への来訪を抑制する効果が期待される。令和2年12月23日現在、第32版まで更新しているが、移り変わる最新の情報を迅速かつ的確に把握・提供することに細心の注意を払っている」と説明している。</p>
説明	<p>1 制度の仕組み</p> <p>総務省行政評価局は、総務省設置法第4条第1項第15号に基づき、各行政機関の業務等に関する苦情の申出を受け付けて、必要なあっせんを行う行政相談を所掌しており、全国各都道府県に設置された管区行政評価局、行政評価事務所等で、来訪(窓口)、電話、インターネット、手紙、ファックス等で受け付けている(令和元年度の受付件数は、全国で約16万件)。</p> <p>2 「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」(大阪府版)の概要等</p> <p>(1) 策定経緯</p> <p>総務省行政評価局は、行政相談を通じ、新型コロナウイルス感染症対策に係る各種支援措置や窓口等に関する最新情報を案内するとともに、相談窓口リスト(ガイドブック)を都道府県ごとに作成・公表し、随時更新して提供することとしており、令和2年4月8日、地方局所等に対し、行政相談対応に必要な関係機関の窓口情報等について、ホームページへの掲載や自治体への配布等により公表を順次進めるよう指示している。</p> <p>(2) 「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」(大阪府版)の概要</p> <p>近畿管区行政評価局は、上記の本省指示により、「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」(大阪府版)の初版を令和2年4月10日に同局ホームページに掲載し、大阪府内の市町村等に情報提供している。その後、大きな変更や重要と考えられる対策が講じられるなど新たな情報が確認できた場合には、随時、追加、変更し、12月23日現在、第32版(別添資料参照)を掲載しており、同一覧に掲載されている相談窓口等は次のとおりである。</p> <p>① 新型コロナウイルスの受診相談・一般相談</p>

(感染が疑われる場合の相談、新型コロナウイルスに関する一般相談、新型コロナウイルスに係る厚生労働省電話相談)

② 生活資金に関する相談

(生活福祉資金貸付、住宅確保給付金(家賃給付))

③ 事業者・労働者支援に関する相談

(持続化給付金、家賃支援給付金、テレワーク、大阪府下におけるイベント開催、休業要請・営業時間短縮協力金、中小・小規模事業者相談、新型コロナウイルスに係る農林水産省相談窓口、特別労働相談、小学校休業等対応助成金・支援金、労働保険料の申告期限・納付期限の延長と納付猶予、新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金、医療機関等に勤務する医療従事者や職員への慰労金の支援事業)

④ 年金・税金・保険に関する相談

(厚生年金保険料・国民年金保険料の納付、国税の納付猶予、府民税の納付猶予と申告・納付期限の延長、国民健康保険料等の減免・納付猶予)

⑤ 電気料金等の支払いに関する相談

(電気料金及びガス料金の支払い期限の延長、NHK受信料の支払)

⑥ 奨学金・学生支援緊急給付金に関する相談

⑦ 運転免許証の有効期限の延長に関する相談

⑧ その他各種相談

(消費者相談、人権相談、DV相談、金融取引相談、下請け取引、自動車・海事・観光関係の相談、サイバー攻撃相談、G o T o事業、新型コロナウイルス感染症によるその他の特例措置)

3 期待される効果等

近畿管区行政評価局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 関係機関の連絡先等を周知することで、近畿管区行政評価局や関係機関への来訪を抑制する効果が期待される。
- ② また、4月から9月までの期間における行政相談の受付状況をみると、新型コロナウイルス感染症対策の影響を受け、前年度同時期の3倍近くに達するなど、窓口職員の負担が増え、体制維持にも困難が生じていることから、国民への情報提供の充実とともに、少しでも窓口職員の負担軽減に寄与することも期待される。
- ③ 令和2年12月23日現在、第32版まで更新しているが、移り変わる最新の情報を迅速・的確に把握・提供することに細心の注意を払っている。

令和2年4月10日〈第1版〉
令和2年12月23日〈第32版〉

総務省行政相談センター 新型コロナウイルス感染症に関する
まぐみみ大阪 相談窓口一覧 (大阪府版)

近畿管区行政評価局では、新型コロナウイルス感染症に関して、様々なお問合せや相談を受け付けております。

本資料は、関係機関が設置している各種相談窓口や支援措置等について、各機関が提供している情報を当局が取りまとめたものです。大きな変更や重要と考えられる対策が講じられるなど新たな情報が確認できた場合には、随時、追加、変更してまいります。

お困りになっていることがありましたら、どうぞお気軽にご利用ください。

最新の情報は、近畿管区行政評価局ホームページ(下記URL参照)に掲載しております。

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

近畿管区行政評価局における受付

- 電話の場合：平日の8:30～17:30 (行政相談専用電話)

ナビダイヤル：0570-090110 または 06-6942-1100

(注) 通話料がかかります。

また、上記以外の時間帯は留守番電話による対応となります。

- インターネット(メール)の場合：毎日受け付けています。

URL：<https://www.soumu.go.jp/hyouka/gyousei-form.html>



- FAXの場合：毎日受け付けています。

06-6941-8988 (行政相談専用FAX)

- 来局の場合：平日の8:30～17:45

所在地：大阪府中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館7階

(注) 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、対面でご相談される場合は、手洗い、消毒、マスクの着用及び相談時間の短縮にご協力をお願いいたします。

○大阪総合行政相談所(大丸大阪心斎橋店)は、令和2年12月1日(火)から再開しています。

○堺すいよう行政相談所(高島屋堺店)は、令和2年6月24日(水)から再開しています。

まぐみみ大阪

総務省 近畿管区行政評価局

〒540-8533 大阪府中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館7階
TEL：06-6942-1100



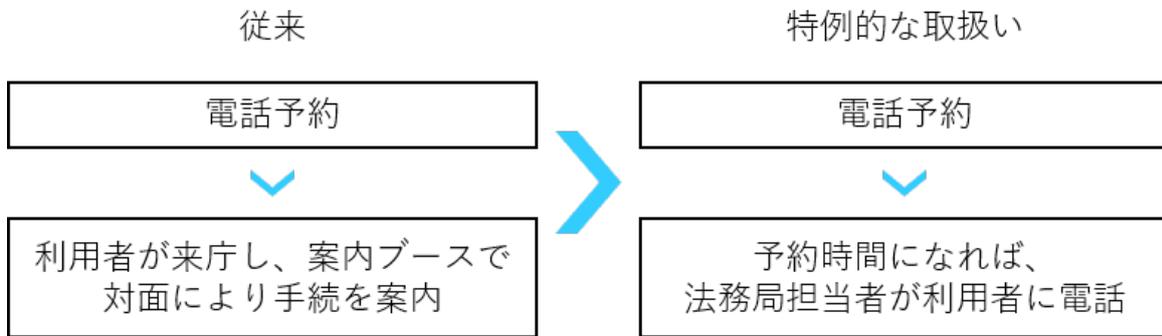
総務省行政相談センター

事例表

事例番号	事例表⑦ (報告書・表2-(1)-③) 電話相談を推進する取組
調査対象機関名	大阪法務局
調査対象手続等名	不動産登記及び商業・法人登記における手続案内
上記手続等の根拠	不動産登記法(平成16年法律第123号)、商業登記法(昭和38年法律第125号) (登記申請に付随した業務)
件名	対面による手続案内は原則中止して電話による手続案内に変更
概要	<p>大阪法務局は、不動産登記法又は商業登記法に基づく登記手続案内(不動産及び商業・法人)について、従来は対面によって手続案内を行っていたが、法務省の指示により、令和2年4月7日から、原則として電話によって手続案内を行う方針に変更している。同局の提出資料によると、商業・法人登記手続案内については、電話による案内の割合が令和2年4月に20%程度であったものが7月及び8月はそれぞれ90%を超えており、電話による手続案内が定着しつつあることが確認できる。</p> <p>一方、不動産登記手続案内については、緊急事態宣言が出された同時期こそ100%となっているが、その後は数%と低い水準となっている。これについて同局は、「不動産手続案内については、初めて手続をする人等の利用が大半であり、また、対面で書類や様式を交えて説明しないと分かりにくいなど、案内をする内容の性質から、電話による手続案内になじみにくいこともあり、利用者からの希望があれば、新型コロナウイルス感染症感染防止対策を取った上で対面による案内としているためである」としている。</p>
説明	<p>1 従来の登記手続案内の実施形式</p> <p>大阪法務局の本局及び東大阪支局における不動産及び法人に関する登記部門(以下「登記部門」という。)では、登記申請書の記載事項や申請手続の方法について、「登記手続案内」として国民に案内を行っている。</p> <p>登記手続案内は、新型コロナウイルスの感染拡大以前から事前予約制を採用しており、利用希望者が事前に電話で利用時間の予約をした上で、予約の時間に局の案内ブースに来訪し、対面で手続案内を受けるといった流れで行われていた。利用者が電話による手続案内を希望した場合、一般的な制度の照会など軽微な内容であればその電話で回答をすることもあったが、基本的には来庁して案内を受けるよう依頼していた。</p> <p>2 新型コロナウイルスの感染拡大を受けた登記手続案内の特例的な取扱い</p> <p>法務省民事局総務課は、令和2年4月3日に事務連絡を发出し、各法務局の登記手続案内について、新型コロナウイルス感染症の感染を防止する観点から、当分の間、対面に代えて、原則として電話で対応を行うよう求めている。大阪法務局は、同日、法務省民事局総務課からの事務連絡の内容を具体化した文書を作成し、管内支局長・出張所宛てに事務連絡を发出している。</p> <p>これら事務連絡を受け、同局の本局、支局及び出張所では、令和2年4月7日以降、利用希望者</p>

から予約電話があった際は、原則電話での対応となる旨説明し、予約時間になれば同局の担当者から利用者に電話をかけるという方式に変更、大阪法務局のホームページにおいても、その旨を周知している。

図 利用フローの変化



(注) 当局の調査結果による。

登記部門は、予約時に利用希望者全員に対して電話による手続案内への協力をお願いしており、「電話による手続案内の形式に変更したことによる混乱はみられないが、その上で利用希望者が対面での手続案内を希望する場合には、新型コロナウイルスの感染防止対策を十分取った上で希望に応じている」としている。

3 電話による登記手続案内の実施状況

令和2年の4月から8月までの法人登記部門における手続案内の利用件数及び手続案内種別割合の推移は、表1のとおりであり、電話による手続案内が定着している状況がみられる。

表1 法人登記部門における手続案内の利用件数及び手続案内種別割合の推移（令和2年）

月	手続案内の利用件数（件）			合計に占める 電話による手続案内の割合
	対面窓口	電話	合計	
4月	495	143	638	22.4%
5月	134	264	398	66.3%
6月	130	619	749	82.6%
7月	48	611	659	92.7%
8月	38	533	571	93.3%

(注) 大阪法務局提出資料に基づき当局が作成した。

一方、令和2年の4月から8月までの不動産登記部門における手続案内の利用件数及び手続案内種別割合の推移は、表2のとおりである。緊急事態宣言が解除された6月以降は、利用者から希望があった場合には、新型コロナウイルスの感染防止対策を取った上で、対面での手続案内に

対応していることから、電話による手続案内の割合は数%で推移している。

表2 不動産登記部門における手続案内の利用件数及び手続案内種別割合の推移（令和2年）

月	手続案内の利用件数（件）			合計に占める 電話による手続案内の割合
	対面窓口	電話	合計	
4月	111	84	195	43.1%
5月	0	100	100	100.0%
6月	597	6	603	1.0%
7月	483	2	485	0.4%
8月	329	11	340	3.2%

（注）1 大阪法務局提出資料に基づき当局が作成した。

- 2 5月の利用件数について同局は、「電話のみの手続案内となる旨を利用希望者に伝え、その上で利用者が対面による手続案内を希望する場合は、緊急事態宣言解除後であれば可能である旨伝えた結果、窓口の利用件数が0件となった」としている。

大阪法務局は、「不動産登記部門と法人登記部門との電話による手続案内の定着状況の差は、各部門における利用者の特徴の違いにより生じている」としている。

商業・法人登記に関する手続案内の利用者は、会社や事業所の関係者で、これまでも役員変更等の登記申請を定期的に行っている経験がある者が多い。このため、電話での手続案内でも様式や記載事項のイメージを容易に伝えることができ、電話による案内になじみやすい。

一方、不動産登記に関する手続案内は、住宅ローン完済時における抵当権の抹消登記申請や相続登記申請に関するものが多いが、ほとんどの利用者は登記申請の経験がない。このため、対面で書類や様式を交えて説明をしないとイメージが伝わらず、電話による手続案内になじみにくい。

不動産登記部門は、「緊急事態宣言中は、利用者にホームページを見てもらいながら説明をするなど工夫をしたが、やはり十分に伝わらなかった。電話による手続案内への協力依頼に難色を示し、窓口での案内を希望する者が圧倒的に多い」としており、不動産登記部門及び利用者の双方にとって電話による案内が困難である状況がみられた。

事例表

事例番号	事例表⑧ (報告書・表2-(1)-③) 電話相談を推進する取組		
調査対象機関名	人事院近畿事務局		
調査対象手続等名	国家公務員採用一般職試験(大卒程度) 行政区分の職員採用に係る業務説明会		
上記手続等の根拠	国家公務員法(昭和22年法律第120号) 第45条の2、第45条の3、第56条 人事院規則8-12(職員の任免)(平成21年人事院規則8-12) 第8条 人事院規則8-18(採用試験)(平成23年人事院規則8-18) 第3条、第6条		
件名	説明会を中止して電話相談窓口を開設		
概要			
<p>人事院近畿事務局は、国家公務員法(以下「法」という。)に基づく国家公務員採用一般職試験(大卒程度)行政区分の同局の職員採用に当たって、例年、第1次試験後の7月末に、人事院業務に関する説明会を集合形式で開催しているが、令和2年度は、同説明会の開催を見合わせ、同局独自の代替措置として、専用の電話相談窓口を6月23日に開設し、予約制により、質疑応答等を実施している。</p> <p>人事院近畿事務局は、「電話による説明は、感染症拡大の防止というメリットがある一方、質疑応答が深まりにくいという反面がある。このため、感染症の発生状況等を踏まえた上、8月末からは、電話相談に加え、十分な感染症対策を講じ、予約制により、対面での個別業務説明会を実施している。」と説明している。</p>			
説明			
<p>1 制度の仕組み</p> <p>国家公務員の採用試験の方法、試験科目、合格者の決定の方法その他採用試験に関する事項については、法第45条の3に基づき、法に定めるほか、採用試験の種類に応じて、人事院規則で定めるとされている。</p> <p>① 採用試験の種類は、法第45条の2第2項及び人事院規則8-18第3条に基づき、「総合職」(院卒者・大卒程度)、「一般職」(大卒程度・高卒程度)、「専門職」(国税専門官・財務専門官・労働基準監督官等)及び「経験者採用」に区分されている。</p> <p>② 国家公務員採用一般職試験(大卒程度)の区分試験、試験種目は、法第45条の3及び人事院規則8-18第6条等に基づき表1のとおり定められている。</p>			
表1 国家公務員採用一般職試験(大卒程度)の区分試験、試験種目			
区分	区分試験	試験種目	
		第1次試験	第2次試験
大卒程度	行政	基礎能力・専門(多肢選択式)、一般論文	人物
	電気・電子・情報、機械、土木、建築、物理、化学、農学、農業農村工学、林学	基礎能力・専門(多肢選択式)、専門(記述式)	人物
(注) 法及び人事院規則8-18に基づき当局が作成			

2 令和2年度国家公務員採用一般職試験（大卒程度）の実施日程の変更

人事院は、令和2年度国家公務員採用一般職試験（大卒程度）行政区分の実施について、新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえ、表2のとおり日程を延期しており、第1次試験については、当初予定の6月14日から8月9日に変更し、2か月弱延期されている。

表2 国家公務員採用一般職試験（大卒程度）行政区分の実施日程の変更

区分	令和2年度		元年度 (実績)
	延期後	延期前	
受付期間	4月3日～4月15日	4月3日～4月15日	4月5日～4月17日
第1次試験日 (基礎能力・専門(多肢選択式)、一般論文)	8月9日	6月14日	6月16日
第1次試験合格者発表日	9月2日	7月8日	7月10日
第2次試験日(人物)	9月9日～25日	7月15日～8月3日	7月17日～8月2日
最終合格者発表日	10月13日	8月18日	8月20日

(注) 人事院公表資料から当局が作成

3 業務説明会の中止

人事院近畿事務局は、法第56条及び人事院規則8-12第8条に基づく、国家公務員採用一般職試験（大卒程度）行政区分の同局の職員採用に当たって、例年、第1次試験後の7月末に、人事院業務に関する説明会を集合形式で開催しているが、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症対策のため、独自の判断により、同説明会の開催を見合わせ、代替措置として、次のとおり一般職試験（大卒程度）行政区分専用の電話相談や個別業務説明会を実施している。

(1) 電話相談の実施

人事院近畿事務局は、令和2年6月23日に専用の電話相談窓口を開設し、同日から同局ホームページに掲載して、人事院業務に関し、個別に質問等がある者から、以下の手順で、予約制により電話相談を受け付けている。

- ① 電話相談を希望する者は、電子メールにより、氏名、連絡可能な電話番号及び電子メールアドレス、人事院業務に関する質問内容、希望する電話相談日時（第1希望から第3希望について、それぞれ午前・午後の区分）を記載して申込み
- ② 人事院から申込者に相談日時を電子メールで返信
- ③ 相談当日は、申込者が人事院に電話すると、担当職員が相談に対応（1人15分程度）

(2) 個別業務説明会の実施

令和元年度までは、人事院近畿事務局で実施日を決定し、集合形式により実施していた業務説明会について、2年度は感染症対策として、当面の間実施を見合わせていたが、令和2年8月21日から、個別業務説明会として実施することとし、同日からホームページに掲載して、人事院業務に関し、個別に質問等がある者から、基本的に上記の電話相談と同じ手順で、予約制により随時電子メールで申込みを受け付けている。

同説明会の実施に当たっては、希望する説明日時（第1希望から第3希望について、それぞれ日付、午前・午後区分）をあらかじめ確認の上、少人数（1～3人程度）で実施できるよう人数調整を行い、後日、具体的な日時について、担当職員から参加希望者に電子メールで連絡

している。また、感染症対策として、対人距離が十分確保できる会場を準備し、1回の説明時間は、20～30分程度として、机上に遮蔽のためのモバイルパーティション（アクリル板）を設置するとともに、参加者には、ホームページ上で「入館の際に受付にあるアルコールでの手指の消毒、マスクの着用等をお願いします。説明を担当する職員もマスクを着用し適切な距離を確保して説明を行います」との注意喚起等を行っている。

(3) 電話相談、個別業務説明会の実施状況（昨年度との比較）

人事院近畿事務局における業務説明会等への参加者数について10月末現在でみると、表3のとおり、令和元年度は業務説明会（4回）に36人が参加しているところ、2年度は電話相談が4人、個別業務説明会（4回）が7人の計11人と3分の1以下に減少しているものの、集合形式の業務説明会を中止することによる代替措置を講じ、希望者の求めに応じている。

表3 電話相談、個別業務説明会の実施状況

区分	令和2年度		令和元年度
	電話相談 (6月23日開設)	個別業務説明会 (8月21日運用開始)	業務説明会（集合形式）
第1次試験日	(延期前) 6月14日、(延期後) 8月9日		6月16日
開催日等 (参加人数)	7月27日(1人) 8月13日(1人) 8月20日(1人) 8月24日(1人) 計4人	8月27日(2人) 8月28日(3人) 8月31日(1人) 10月29日(1人) 計7人	7月19日 7月22日 7月24日 7月29日 計36人
会場	— 大阪中之島合同庁舎会議室 (43.52㎡)		

(注) 人事院近畿事務局提出資料に基づき当局が作成（令和2年10月末現在）

4 期待される効果等

人事院近畿事務局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 電話による業務説明等は、感染症拡大の防止というメリットがある一方、質疑応答が深まりにくいという反面があり、可能であれば、個別業務説明のような対面形式が望ましい。
- ② オンラインによる説明会の実施についても検討を行ったが、外部に発信できるオンラインシステムや情報セキュリティ制度が未整備のため断念した。なお、人事院本院が令和2年11月28日に開催した「WEB公務研究セミナー」（中央省庁が参加する合同セミナー）については、民間委託により全セミナーをライブ配信し、パソコン端末やスマートフォンで視聴が可能となっており、今後、地方においても、このようなオンラインによる手法が導入される可能性はある。

事例表

事例番号	事例表⑨ (報告書・表2-(2)-ア-①) 広い空間を確保する取組
調査対象機関名	大阪出入国在留管理局
調査対象手続等名	出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）に基づく各種在留関係手続
上記手続等の根拠	出入国管理及び難民認定法
件名	申請窓口の待合室を庁内に新たに増設

概要

大阪出入国在留管理局は、出入国管理及び難民認定法（以下「入管法」という。）に基づく各種在留関係の申請手続の総合窓口（庁舎2階）において、令和2年4月から6月にかけて、例年にない混雑が生じたため、10月から、庁舎1階の空きスペース等に受付番号の呼出状況を表示するディスプレイを設置した上で待合室を増設するとともに、インターネット上で呼出状況を確認できるシステムを導入している。

大阪出入国在留管理局は、「待合室の混雑を解消するため、申請者等に対し、待合室外でも待機するよう要請をしていたものの、『待合室外では呼出状況が確認できない』として応じる申請者等は非常に少なかった」として導入している。利用者からは、「混雑の中、2時間以上の待ち時間が常態化し、不安であったが、スペースが広がって安心した」との意見が聴かれた。

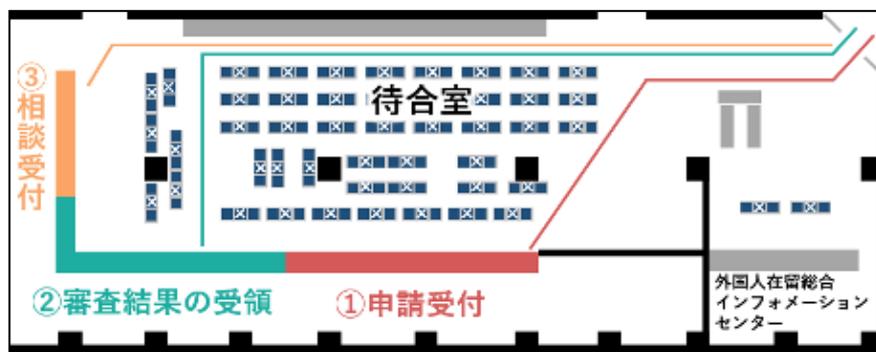
説明

1 制度の仕組み

大阪出入国在留管理局庁舎（以下「庁舎」という。）に入居する大阪出入国在留管理局は、出入国管理及び難民認定法に基づく各種在留関係の手続（注）について、申請内容や在留資格では区別せず、①申請受付、②審査結果の受領、③申請に伴う各種相談受付、の3種類に分けた窓口（以下「総合窓口」という。）を庁舎2階に設けて対応している。その待合室もまた、庁舎2階の大部屋に設置されている。

（注）例として、在留期間更新許可の申請（入管法第21条）、在留カードの再発行申請（入管法第19条の12等）、永住許可申請（入管法第22条）などが挙げられる。

図1 大阪出入国在留管理局の総合窓口



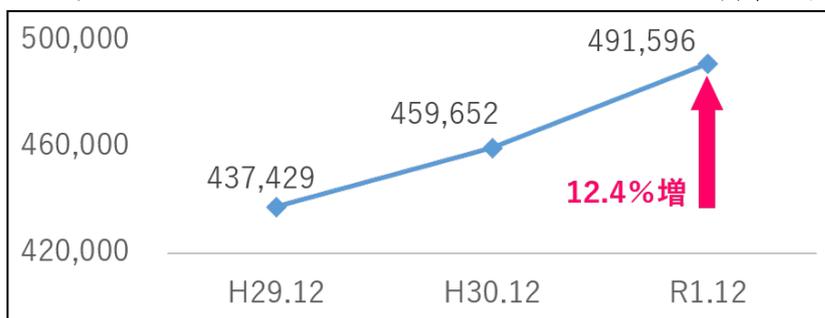
（注）大阪出入国在留管理局提出資料等に基づき当局が作成した。

2 待合室の増設を行うこととなった経緯

(1) 待合室における混雑の発生

関西圏に在留する外国人は、平成29年12月から令和元年12月にかけて12.4%増加。これにより、大阪出入国在留管理局における申請受理件数も、平成29年度から令和元年度にかけて28.3%増加している。また、新たな在留資格の創設等により、申請書に添付する書類が多様化・複雑化し、申請を受け付けるまでの書類の形式審査に、従来よりも時間を要するようになっている。このため、大阪出入国在留管理局は「申請件数が多い3月から6月にかけては、申請者における待ち時間が長期化し、待合室が混雑することも増えている」としている。

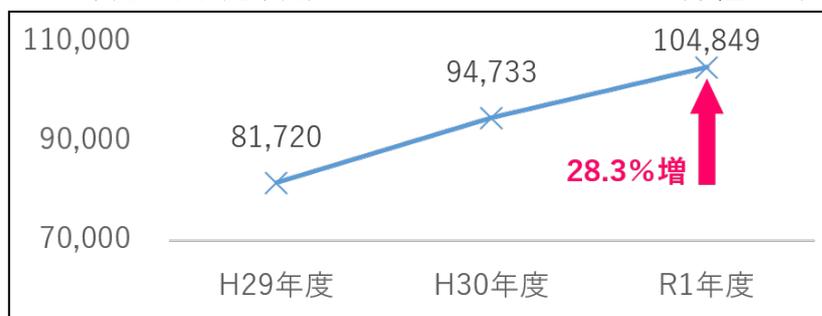
図2 大阪出入国在留管理局管内における在留外国人数の推移（平成29年12月～令和元年12月）（単位：人）



(注) 1 在留外国人統計に基づき当局が作成した。

2 滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県での在留外国人数の合計値。

図3 大阪出入国在留管理局における在留資格取得等の申請に係る新規受理人数の推移（平成29年度～令和元年度）（単位：人）



(注) 1 出入国管理統計に基づき当局が作成した。

2 資格取得、期間更新、資格変更、資格外活動、再入国、永住にかかる許可申請手続の合計値。

3 大阪出入国在留管理局(支局及び出張所を含まない)において受理したものに限る。

このような背景において、令和2年4月から6月にかけては、申請件数の多い時期と新型コロナウイルス感染症の流行の時期が重なり、日時によっては待合室において、申請者等が不安を感じるような混雑状況が発生した（「4 利用者の意見」参照。また、当局の行政相談窓口にも、同内容の苦情が寄せられている。）。

同時期において、大阪出入国在留管理局の窓口担当者は、待合室の混雑を解消するため、申請者等へ受付番号札を渡す際、待合室前のスペースや広い空きスペースとなっている1階玄関ホールでも待つよう要請した。しかし、受付番号の呼出状況を表示するディスプレイ（以下「呼出ディスプレイ」という。）は待合室のみに設置されていたため、「待合室外では呼出状況が確認できない」として、要請に応じる申請者等は非常に少なかった。

(2) 発券機の更新に関する検討

一方、大阪出入国在留管理局は、新型コロナウイルス感染症とは無関係に、令和元年度以前から、総合窓口を設置されている受付番号札の発券機（以下「発券機」という。）が不調であるとして、令和2年度に新規調達を実施する予定を立てていた。

そのような前提において大阪出入国在留管理局は(1)の事態に危機感を覚え、発券機購入の機会を活用して待合室での混雑解消を図るため、発券機の仕様に、①庁舎内空きスペースへの呼出ディスプレイの増設及び②インターネット上で呼出し状況を確認できるシステムの導入、について追加した。

これら仕様にに基づき、令和2年8月に入札を実施し、契約。9月に工事が行われ、10月から運用が開始されている。

3 改善措置の具体的な実施状況

(1) 1階空きスペースへの待合室の増設、2階待合室における椅子同士の間隔の拡張

従来、待合室のみに設置されていた呼出ディスプレイを、2階待合室前の廊下及び1階玄関ホールの2か所に増設した（図4、図5参照）。

1階玄関ホールについては、令和元年度に設置したキッズスペース用のソファに加えて、2階待合室や総務課等に設置されていた椅子を一部移設し、待合室として利用できるよう整備している。

また、「椅子の移設に伴い2階待合室の椅子同士の間隔を広げ、申請者の密集・密接を回避した」としている。

図4 2階廊下（左）と1階玄関ホール（右）の呼出ディスプレイ



図5 呼出ディスプレイの増設状況



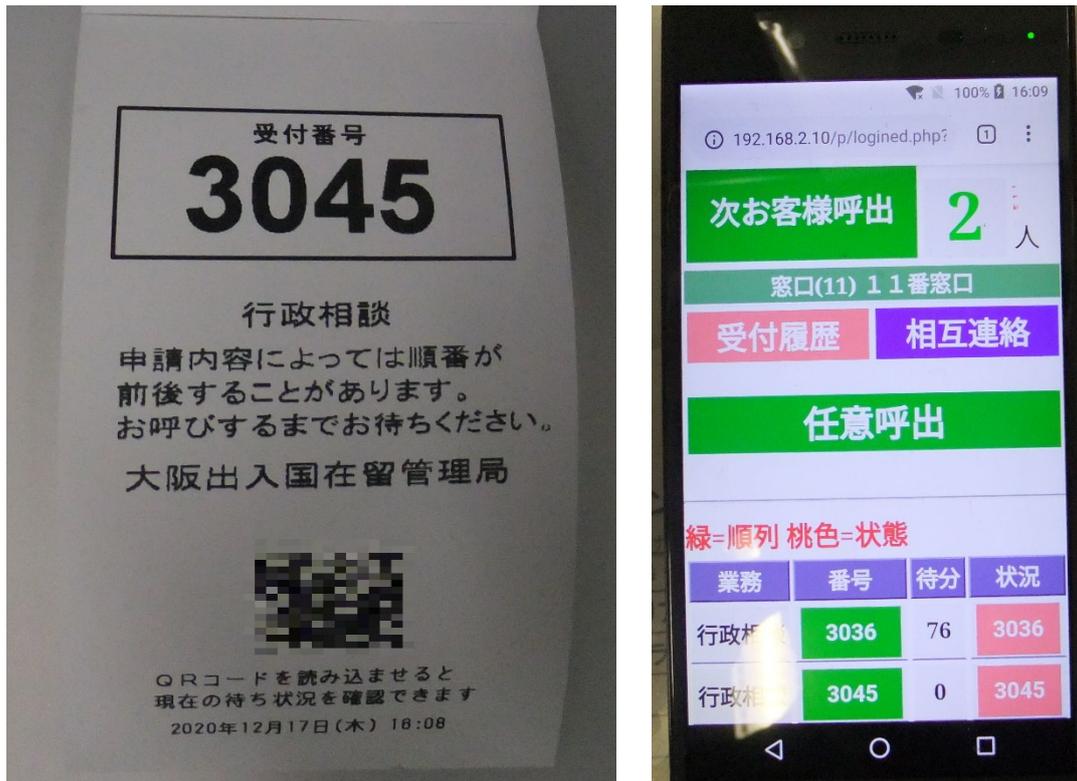
(注) 大阪出入国在留管理局提出資料等に基づき当局が作成した。

(2) 庁舎外でも受付状況が確認できるシステムの導入

発券機から発券される受付番号札にはQRコードが印字されており、これをスマートフォン等で読み込むことにより、番号の呼出状況や待ち人数をインターネットブラウザで確認することができる(図6参照)。

このため、申請書類等の形式審査を受けている待ち時間において、申請者等の判断により庁舎外で待つことが可能となり、同時に待ち時間の有効活用も可能となっている。

図6 QRコードが印字された受付番号札とスマートフォンの画面



4 利用者の意見

今回、当局において大阪出入国在留管理局の総合窓口を頻繁に利用する者に対してヒアリングを行ったところ、待合室の増設等の取組について安心したとする意見が聞かれた。

(1) 大阪府行政書士会

大阪出入国在留管理局の総合窓口について、以前は、繁盛期のみ混雑していたが、ここ2、3年は年中混雑するようになった。令和元年度以前だと、繁盛期以外であれば1時間程度、空いている場合は、30分程度の待ち時間で済むが、繁盛期は2時間から3時間待った。大阪府下に所在する行政機関の中では、最も混雑しているのではないかと。

令和2年度は、7月頃まで混んでいた。特に6月の混雑がひどく、行く際は2時間半から3時間待つ覚悟をしていた。待合室も人がかなり密集していたため、感染が心配だった。

10月から、2階廊下と1階玄関ホールに呼出ディスプレイが設置された。これまでは2階の待合室にいないと呼び出し状況が分からなかったが、これによって、呼び出される直前まで待合室の外にすることができる。人の密集回避に効果的な取組であり、安心している。

(2) 主に外国人の在留関係の手続を扱う行政書士

大阪出入国在留管理局では、2時間以上待たされることが常態化している。90分で終わったら、「今日は早く済んだ」と感じる。他にも法務局や自治体の窓口に行くが、これほど待たされる行政機関は他にない。

令和2年の6月から7月にかけては、過去最大の混雑がみられた。2階の待合室には200人ほど

座れるが、席は埋まっており、申請者は、壁際に立ったり、1階の玄関ホールや庁舎外にあふれたりする状況だった。

そのような状況で3時間ほど待たされたため、感染が怖かった。窓口職員も不安だったのではないかと。

混雑の原因は、審査する書類が多いことではないかと思う。単に書類を受け付けて終わりというだけでなく、補正指示や不許可の際の対応といった手間もあり、待ち時間を減らすのは難しいと推測している。

一方、10月から、1階玄関ホールに呼出ディスプレイや椅子が設置された。これによって2階待合室における混雑状況の緩和が見込まれ、安心している。

(3) 関西に在留する母国人の支援を行うNPO法人

私は、関西に在留する母国人の面倒を見る立場にあり、まだ日本や日本語に慣れていない留学生等を支援するため、月に数回は大阪や神戸の出入国在留管理局の窓口に行っている。

混み具合は、日によって異なる。受付に並び始めてから、書類の受付が完了して帰れるようになるまで、申請者が少なく20分ほどで終わる日もあるが、2時間ほど待たされる日が多い。待ち時間の短縮は難しいとは思いますが、不便であるし、新型コロナウイルスが流行している状況下では、感染が不安である。

現在は時期的に空いているため、1階玄関ホールの待合室もあまり利用されていない。今後、混雑する時期にどの程度分散化が図られるかは未知数であるため、今の時点では良いとも悪いとも言えない。ただ、1階玄関ホールの待合室には、キッズスペースが併設されているため、乳幼児同伴の申請者には使い勝手が良いのではないかと。

事例表

事例番号	事例表⑩ (報告書・表2-(2)-ア-①) 広い空間を確保する取組 (報告書・表2-(2)-ア-③) 窓口が混雑しやすい時間帯等を公表する取組
調査対象機関名	近畿運輸局（大阪運輸支局）
調査対象手続等名	①自動車の新規登録、②自動車の継続検査、③一般旅客自動車運送事業の事業計画の変更の届出、④一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更の認可
上記手続等の根拠	①②道路運送車両法（昭和26年法律第185号）第4条、第7条第1項、第58条、第62条、道路運送車両法施行令（昭和26年政令第254号）第15条 ③道路運送法（昭和26年法律第183号）第15条第3項、道路運送法施行令（昭和26年政令第250号）第1条第1項第6号、第4項第1号、道路運送法施行規則（昭和26年運輸省令第75号）第14条、第15条 ④貨物自動車運送事業法（平成元年法律第83号）第9条第1項、貨物自動車運送事業法施行規則（平成2年運輸省令第21号）第5条、第42条第1項第3号、第2項第1号
件名	① 申請窓口の待合室として会議室を開放 ② 窓口が混雑しやすい時間帯・曜日をホームページに掲載
概要	
<p>① 申請窓口の待合室として会議室を開放</p> <p>大阪運輸支局は、道路運送車両法に基づく自動車の登録、検査等を所管する窓口がある1階の待合スペースの混雑緩和のため、令和2年4月初旬から5月末までの期間、2階の会議室を待合室（最大20人が待機可能）として開放している。</p> <p>大阪運輸支局は、「申請者の多くは30分から60分程度待機し、混雑時には90分程度になることもあり、月末は特に登録部門の混雑が常態化していることから、会議室の開放は、混雑回避に有効な措置と考えている。ただし、1階の窓口カウンター前に大きく掲示し、混雑時には1時間に1回程度、放送を入れるなどして利用を促したものの、2階に移動する手間もあり、利用を躊躇する者も多かった」と説明している。</p> <p>② 窓口が混雑しやすい時間帯・曜日をホームページに掲載</p> <p>大阪運輸支局は、道路運送車両法に基づく自動車の登録、検査の申請窓口について、来庁者向けに、令和2年4月下旬から、混雑しやすい時間帯及び曜日をホームページに掲載し、併せて、不要不急の来庁を控え、最小限の人数で来庁するよう、混雑の回避について協力を要請している。</p> <p>大阪運輸支局は、「令和2年4月当初、一般の申請者が混雑する金曜日等に家族連れで来庁するような状況が散見されたことから、一般の申請者向けに同月下旬から取り組んだものである。申請の大半を占める自動車販売業者等の事業者には、営業上の都合から、混雑回避に協力を得ることは難しい面があるが、一般の申請者には混雑の回避に協力を得るのに有効な措置と考えている」と説明している。</p>	

1 制度の仕組み

(1) 自動車の新規登録及び継続検査

自動車は、道路運送車両法第4条に基づき、登録を受けなければ運行してはならないこととされており、同法第7条第1項に基づき、当該登録を受けるには、その所有者は国土交通大臣に対し新規登録の申請をしなければならない。また、自動車は、同法第58条に基づき、国土交通大臣の行う検査を受け、自動車検査証の交付を受けたものでなければ運行してはならないこととされており、同法第59条に基づき、登録を受けていない自動車を運行するには、その使用者は、新規登録と同時に国土交通大臣の行う新規検査を受けなければならない。さらに、自動車の使用者は、同法第62条に基づき、自動車検査証の有効期間の満了後も自動車を使用するには、国土交通大臣の行う継続検査を受けなければならない。

これら手続に係る国土交通大臣の権限について、道路運送車両法施行令第15条により、新規登録及び新規検査は自動車の使用の本拠の位置を管轄する運輸監理部長又は運輸支局長、継続検査は最寄りの運輸監理部長又は運輸支局長に委任されている。

(2) 一般旅客自動車運送事業の事業計画の変更の届出

一般旅客自動車運送事業者は、道路運送法第15条第3項並びに道路運送法施行規則第14条及び第15条に基づき、営業所ごとに配置する事業用自動車の数等に関する事業計画を変更するときは、あらかじめ国土交通大臣に、事業計画変更事前届出書（氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名、事業の種別、新旧を明示した変更しようとする事項）等を提出しなければならないとされている。

当該届出の受理の権限については、道路運送法施行令第1条第1項第6号及び第4項第1号により、当該事業者の営業所を管轄する運輸監理部長又は運輸支局長に委任されている。

(3) 一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更の認可

一般貨物自動車運送事業者は、貨物自動車運送事業法第9条第1項及び貨物自動車運送事業法施行規則第5条に基づき、氏名又は名称及び住所（法人にあっては、その代表者の氏名）に関する事業計画を変更しようとするときは、国土交通省大臣に事業計画変更認可申請書（氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名、新旧を明示した変更しようとする事項、変更を必要とする理由）等を提出し、認可を受けなければならないとされている。

当該認可の権限については、同施行規則第42条第1項第3号及び第2項第1号により、当該事業者の営業所を管轄する運輸監理部長又は運輸支局長に委任されている。

2 自動車の新規登録等に係る受付状況

今回調査対象とした手続について、大阪運輸支局における令和2年度第1四半期の受付状況をみると、表1のとおり、自動車の新規登録及び継続検査は新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言の影響もあってか、元年度と比べ減少しているものの、窓口での対面件数は、新規登録10,547件、継続検査72,542件と相当多い件数となっており、窓口が混雑している状況がうかがえる。また、一般旅客自動車運送事業の事業計画の変更届及び一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更の認可については、令和元年度計で両者を合わせても2,778件と、自動車の新規登録や継続検査に比べると受付件数は少ないが、大阪運輸支局は「受付方法別件数の統計は取っていないが、大半（一般旅客が9割程度、一般貨物が8割程度）が対面での受付である」と説明している。



表1 大阪運輸支局における調査対象手続の受付状況

(単位：件、%)

区分		令和2年度 (4~6月)		令和元年度	
				うち4~6月	
自動車の新規登録	対面	10,547	(55.3)	54,345	(51.9)
	電子申請	8,539	(44.7)	50,347	(48.1)
	計	19,086	(100.0)	104,692	(100.0)
自動車の継続検査	対面	72,542	(68.4)	307,403	(69.3)
	電子申請	33,475	(31.6)	135,953	(30.7)
	計	106,017	(100.0)	443,356	(100.0)
一般旅客自動車運送事業の事業計画の変更の届出		291		1,961	
一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更の認可		202		817	
				515	
				191	

(注) 1 大阪運輸支局提出資料に基づき当局が作成

2 括弧内の数値は各受付方法の割合（小数第2位を四捨五入）

3 一般旅客自動車運送事業の事業計画の変更届及び一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更の認可については、大阪運輸支局は受付方法別件数の統計を取っていない。

3 新型コロナウイルス感染症対策の実施状況

(1) 会議室を待合室として開放

大阪運輸支局は、庁舎1階フロアに、今回調査対象とした手続の窓口を含む、自動車の登録部門、検査・整備・保安部門、輸送部門等の受付窓口を設けており、従前から、窓口前にベンチやパイプ椅子等を配置し、待合スペースとしている。また、同支局は、待ち時間は手続きにより異なるものの、申請者の多くは30分から60分程度待機し、混雑時には90分程度になることもあり、月末や年度末は特に登録部門の窓口が混雑しているとしている。

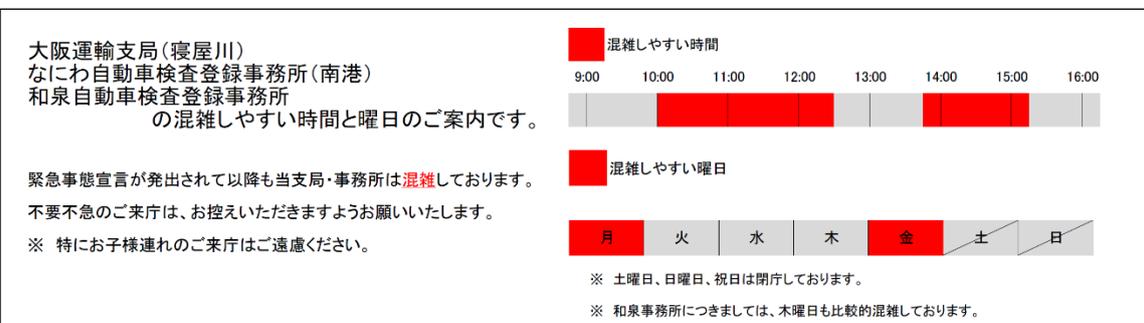
このような状況から、大阪運輸支局は、1階待合スペースの新型コロナウイルス感染症対策として、令和2年4月から、3人掛け用ベンチを2人掛けとする等の措置を独自に講じている。しかしながら、結果的に、着席可能数が通常54人であったものが36人に減少し、着席者に係る密な状態は緩和されたものの、混雑時には立って待つ申請者が多くみられた。このため、直ちに新たな対策として、緊急事態宣言の期間を中心に4月初旬から5月末まで、2階の大会議室を待合室として開放し、1階待合スペースの密を避ける独自の取組を次のとおり実施している。なお、2階の大会議室は、普段、会議や研修等に使用しているが、感染症対策として、これらの開催を中止等した期間を活用したものである。

- ① 2階の大会議室には、対人距離を確保するため、2mおきにパイプ椅子を設置し、最大20人が着席して待機することが可能
- ② 室内の窓及びドアを常時開放して換気を実施
- ③ 来庁者には、2階に待合室を設置していることを、1階の窓口カウンター前に大きく掲示するとともに、混雑時には1時間に1回程度、2階待合室の利用を促す放送。また、放送では、令和2年4月中旬以降、複数人での来庁者に対し、1階では1人で待機し、その他は2階待合室や庁舎外で待機するよう要請を追加
- ④ 番号札による呼び出しは、従前、窓口が混雑する年度末の3月以外はマイクを使用せずに肉声で呼び出していたものを、2階待合室でも聞こえるよう、4月以降も引き続きマイクを使用



(2) 窓口の混雑しやすい時間帯等をホームページに掲載

大阪運輸支局は、自動車の検査受検及び登録申請の来庁者向けに、令和2年4月下旬から、次のとおり同支局及び管轄の検査登録事務所の窓口において混雑しやすい時間帯（10:00～12:30、13:45～15:15）及び曜日（月・金）をホームページに掲載し、併せて、不要不急の来庁を控え、最小限の人数で来庁するように要請している。



(注) 大阪運輸支局のホームページから転載

大阪運輸支局は、本取組の経緯等について、次のとおり説明している。

- ① 申請者の9割は自動車販売業者等の事業者である。これら事業者の多くは、窓口が混雑する曜日等を承知しているものの、営業の都合上、月曜日と金曜日に申請が多くなっており、事業者に申請の平準化を求めることは難しい面がある。
- ② このような状況の中、緊急事態宣言がなされた4月以降、一般の来庁者が増えたが、通常時でさえ混雑する曜日・時間帯を避けてもらうため、主に一般の来庁者に向けてホームページで混雑しやすい状況を掲載した。なお、一般の来庁者が増加した理由としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、会社の休暇等が増え時間的な余裕が生じたことや、自動車のナンバープレートが他府県のものであると嫌がらせを受けるといった社会情勢から、これまで未済であった変更登録を行う申請者が増えたことなどが考えられる。
- ③ また、一般の申請者は、家族連れで来庁する状況もみられたため、来庁に当たっては最小限の人数とすることについても要請することとした。

(3) その他の感染症対策の実施状況

大阪運輸支局は、上記のほか、窓口の感染症対策として次のような取組を行っている。

- ① 対人距離の確保：カウンター前に2m間隔で床に足跡マーク
- ② 遮蔽：全てのカウンターに透明シートを設置
- ③ 換気：窓の常時開放、自動ドアによるドアの開閉（多数が出入りのため頻繁に開閉。緊急事態宣言中は常時開放）
- ④ アルコール消毒液：入口2か所に設置（入口ドアに手指消毒実施の協力要請チラシ掲示）
- ⑤ 協力依頼文の掲示：入口ドア（手指消毒、マスク着用、新しい生活様式の実践例）、各カウンター前（対人距離確保、マスク着用等）

(対人距離の確保、遮蔽)



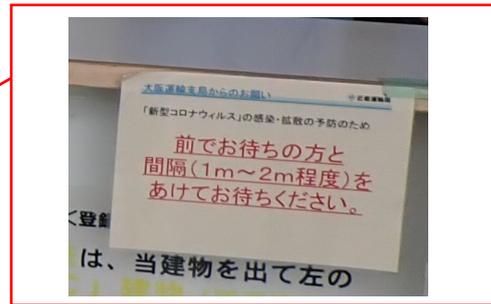
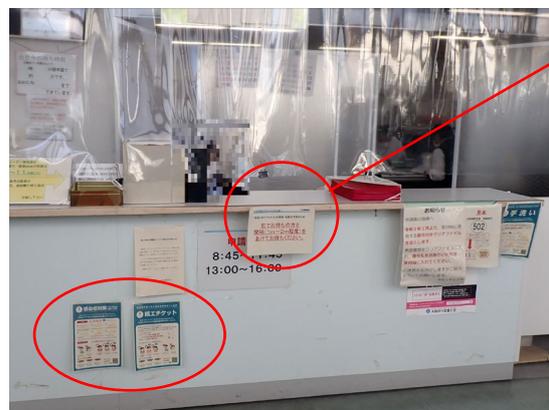
(換気)



(アルコール消毒液の設置)



(協力依頼の掲示)



4 期待される効果等

大阪運輸支局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 1階待合スペースの密を避けるため、2階会議室を待合室として活用したことは、感染症対策として有効な措置と考えている。ただし、待合室は20人が待機できるよう設営し、利用の促進措置も講じたものの、実際の利用者は多くても5、6人であり、2階に上がることを躊躇した者も多かった。その理由としては、2階に上がる手間が生じることや、1階で待機した方が補正の呼び出しに即時に対応できることなどが考えられる。
- ② また、窓口の混雑状況のホームページでの掲載については、令和2年4月初、一般の申請者が、混雑する金曜日等に家族連れで来庁するような状況が散見されたことから、一般の申請者向けに同月下旬から取り組んだものである。申請の大半を占める自動車販売業者等の事業者には、営業上の都合から、混雑回避に協力を得ることは難しい面があるが、一般の申請者には、混雑の回避に協力を得るのに有効な措置と考えている。

【1階待合スペースから2階会議室への経路】

1階



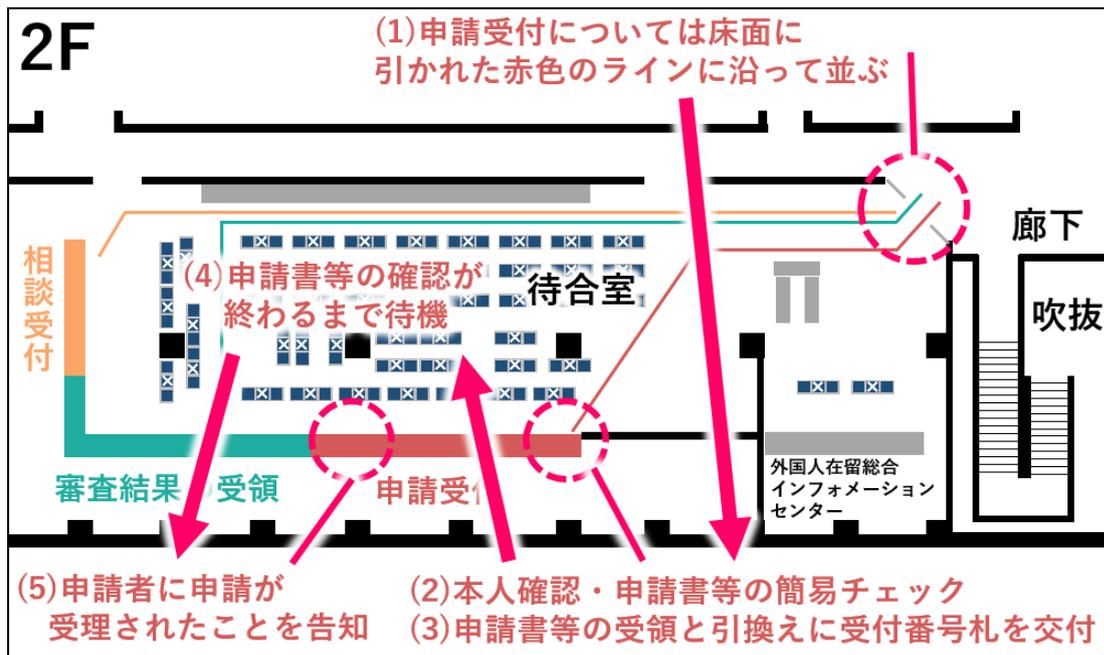
2階



事例表

事例番号	事例表① (報告書・表2-(2)-ア-②) 開設時間の変更や休日開庁を実施する取組
調査対象機関名	大阪出入国在留管理局
調査対象手続等名	出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）に基づく各種在留関係手続
上記手続等の根拠	出入国管理及び難民認定法
件名	申請窓口の受付開始時間を午前9時から8時30分に繰り上げ
概要	<p>大阪出入国在留管理局は、出入国管理及び難民認定法に基づく各種在留関係の申請手続の総合窓口において、多くの来庁者が、混雑の回避や待ち時間の短縮を期待して、受付開始の午前9時前から受付前に待機し、その結果、長蛇の列をつくって、密集する状況が生じたため、令和2年6月から、受付開始時間を午前8時30分に繰り上げた（10月以降は、月曜日と金曜日のみ午前8時45分から受付開始）。</p> <p>本取組について、大阪府行政書士会（利用者）から、「受付時間前の申請者の密集が解消されるだけでなく、その後の申請手続の進捗が全体的に早まった」との意見が聴かれた。</p>
説明	<p>1 制度の仕組み（申請受付の流れ及び受付時間）</p> <p>申請者は、申請に際してまず、総合窓口の受付において本人確認書類、申請書及び添付書類を提示する。窓口職員は、本人確認や当該申請書等に関する簡易確認を行い、不備がなければ、書類の受領と引換えに申請者に受付番号札を交付する。その後、窓口職員は、当該書類について申請書の記載内容や添付書類に不備がないか入念に確認を行い、問題がなければ申請人を呼び出し、申請が受付されたことを告げ、申請受付票を交付する。</p> <p>申請受付後の審査は、大阪出入国在留管理局審査管理部門（以下「審査管理部門」という。）の職員が行うが、上述の申請の受付業務については、大阪出入国在留管理局から委託を受けた民間事業者が実施している。</p> <p>総合窓口における受付時間は、全国一律で午前9時から午後4時までの間とされており、民間事業者との業務委託契約書に係る仕様書においては、「月曜日から金曜日の午前9時から午後4時までとし、いわゆる昼休み時間帯も申請に応じること。」とされている。</p> <p>このため、庁舎の正面玄関は午前8時30分に開庁されるが、総合窓口での申請受付開始は、午前9時からとなっている。</p>

図 総合窓口における申請者対応の流れ



(注) 大阪出入国在留管理局提出資料に基づき当局が作成した。

2 申請受付時間前倒しの実施について

従来から、申請者や審査結果を受領する者（以下「申請者等」という。）の中には、待ち時間短縮を目的とし、受付番号札を早期に取得するため、受付開始時間である午前9時より前に来庁し、総合窓口の受付前に並んで待機する者がいた。

しかし、令和2年6月において、申請者数が増加し、申請が受け付けられるまでの時間が長期化したことを受け、午前9時前に来庁する申請者等も増加。その結果、総合窓口の受付前に長蛇の列ができ、また、並んでいる申請者等同士が密集してしまう状況が生じた。

当該状況に危機感を覚えた大阪出入国在留管理局は、次表のとおり受付時間を前倒しし、列の解消を図ることとした。

なお、委託契約上、民間事業者が派遣する窓口職員の勤務時間を前倒しにできないことから、午前9時以前の受付については、審査管理部門の職員が対応している。

表 大阪出入国在留管理局における受付時間前倒しの実施状況

時期	曜日	内容
令和2年 6月～9月	毎日	午前8時30分から受付を開始。書類を受領した上で受付番号札を交付
10月以降	週明け及び週末 (主に月・金曜日)	混雑具合をみて弾力的に、午前8時45分から受付予約を開始。先に受付番号札を交付。書類は9時から受領

(注) 当局の調査結果による。

3 大阪府行政書士会の意見

受付開始前に行くと、比較的早く申請の受付が終わる。他のスケジュールが立てやすいため、受付開始前から並ぶ会員もよく目にする。

基本的に月曜日と金曜日は朝から混雑する。早く受付番号札を取るために午前8時30分から列ができる日もあり、受付開始までに7、80人ほど並んでいる日もあった。人と人の間隔を確保するためということもあるが、受付に並ぶ列が2階廊下、階段へと伸び、1階玄関ホールの正面入口にまで達する日もあった。

このような状況において、受付時間を前倒ししてもらえるのはありがたく、列の密集解消に効果的であった。本取組により、受付時間前の列が解消されるだけでなく、その後も申請受付の進捗が全体的に早まったと感じている。

事例表

事例番号	事例表⑫ (報告書・表2-(2)-ア-②) 開設時間の変更や休日開庁を実施する取組
調査対象機関名	近畿経済産業局
調査対象手続等名	中小企業の経営に関する相談
上記手続等の根拠	中小企業庁設置法(昭和23年法律第83号)第4条
件名	土日・祝日の臨時開庁
概要	<p>近畿経済産業局は、中小企業庁設置法に基づく中小企業の経営に関する相談の一環として、中小企業庁の指示により、令和2年1月29日から、新型コロナウイルスに関する中小企業・小規模事業者の相談窓口を開設し、2月29日から7月18日までの期間においては、土曜日、日曜日及び祝日も臨時に開庁して相談を受け付けている。</p> <p>近畿経済産業局は、「土日・祝日の臨時開庁に当たっては、他の担当課の協力を得て、総勢25人体制により、一日2人体制の輪番で対応した。その結果、特に5月は、感染症拡大により大きな影響を受けている事業者に対して支給される持続化給付金制度が開始された直後で、専用の給付金のコールセンターに電話が殺到し、繋がりにくくなったことにより、当局に多くの電話が寄せられた。平日に電話する時間のなかった事業者からは、休日に相談窓口が開設されていることに感謝の声も聴かれた」と説明している。</p>
説明	<p>1 取組の経緯</p> <p>近畿経済産業局は、中小企業庁設置法第4条に基づく中小企業の経営に関する相談について、中小企業庁から、通常の中小企業相談(注)に加えて、「新型コロナウイルス感染症に関する経営相談窓口」を設置する旨の指示を受け、令和2年1月29日から、新型コロナウイルスの流行により影響を受ける又はそのおそれがある中小企業、小規模事業者を対象として、経営上の相談を受け付けている。</p> <p>(注) 経営改善・資金繰りに関する相談窓口、東日本大震災に関する特別相談窓口、賃金水準上昇対策特別相談窓口、平成28年熊本県熊本地方の地震に係る災害に関する特別相談窓口、英国におけるEU残留・離脱を問う国民投票の結果の影響を受ける中小企業・小規模事業者に対する相談窓口、平成30年台風第7号及び前線等に伴う大雨による災害に関する特別相談窓口</p> <p>受付時間は午前9時から午後5時までで、特に、本庁指示に基づき、令和2年2月29日から7月18日までの期間は、全国の各経済産業局が同様に、土日・祝日に相談窓口を開設している。</p> <p>2 実施状況、実績等</p> <p>土日・祝日の開設は、全国的に相談件数が落ち着いてきた令和2年7月18日に終了しているが、4月から6月までの期間における中小企業相談の受付状況をみると、表1のとおり、土日・祝日の受付件数は、総件数の5.2%に当たる223件と多くなっている。</p>

表1 令和2年4月から6月までの期間における中小企業相談の受付状況

令和2年4～6月総受付件数：a	うち、土日・祝日の受付件数：b	b / a
4,252件	223件	5.2%

(注)近畿経済産業局提出資料に基づき作成

また、土日・祝日の開設を行った期間（令和2年2月29日から7月18日まで）における、土日・祝日の月別の受付件数をみると、表2のとおり、5月をピークに、以降収束している。

表2 中小企業相談の土日・祝日の月別受付件数

区分	2月	3月	4月	5月	6月	7月	計
土日・祝日の開設回数（回）	1	10	9	13	8	1	53
土日・祝日の受付件数（件）	6	34	62	135	26	1	264
1回当たりの受付件数（件）	6	3.4	6.9	10.4	3.3	1	5.0

(注)近畿経済産業局提出資料に基づき作成

なお、近畿経済産業局は、感染症対策のため、当該相談を原則電話により受け付け、やむを得ず来庁する場合は、事前の予約が必要であることを同局のホームページで周知している。

3 期待される効果等

近畿経済産業局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 特に、令和2年5月は、新設された持続化給付金(注)が開始された直後で、専用の給付金のコールセンターに電話が殺到し、繋がりにくくなったことにより、近畿経済産業局に多くの電話が寄せられ、その対応として土日・祝日に開設したことが寄与している。

(注) 感染症拡大により、特に大きな影響を受けている事業者に対して、事業の継続を支え、再起の糧となる、事業全般に広く使える、給付金を支給する制度

- ② また、平日に電話する時間のなかった事業者からも、土日に相談窓口が開設されていることに感謝の声もあった。
- ③ 本来の担当者である中小企業相談官（7人）だけで土日・祝日対応すると、負担が大きくなるので、中小企業課の職員及び同課の所属する部の管理職以上の協力を得て、総勢25人体制により、一日2人体制の輪番で対応した。

事例表

事例番号	事例表⑬ (報告書・表2-(2)-ア-③) 窓口が混雑しやすい時間帯等を公表する取組
調査対象機関名	大阪法務局
調査対象手続等名	不動産登記事項証明書の交付、商業・法人登記事項証明書の交付
上記手続等の根拠	不動産登記法(平成16年法律第123号)第119条、商業登記法(昭和38年法律第125号)第10条
件名	窓口が混雑しやすい日・時間帯をホームページで公表
概要	<p>大阪法務局は、不動産登記法又は商業登記法に基づく登記事項証明書等の請求窓口について、請求者の来庁の分散を図り、請求者同士の新型コロナウイルスの感染リスクを下げるため、令和3年1月から混雑しやすい日や時間帯を同局のホームページに公表している。</p> <p>大阪法務局は、「本案内を参考にして、混雑する時間帯を避けて来庁する人がいれば、少しでも窓口の混雑の緩和に繋がり、新型コロナウイルス感染症のリスク低減に繋がるのではないかと考えている」と説明している。</p>
説明	<p>1 制度の仕組み</p> <p>法務局では、不動産登記法第119条又は商業登記法第10条に基づき、国民からの請求に応じて、登記記録に記録されている事項の全部又は一部を証明した書面(以下「登記事項証明書」という。)を交付している。</p> <p>2 取組を実施した背景及び実施状況</p> <p>大阪法務局の登記事項証明書の発行窓口は、令和2年の5月から6月にかけて、新型コロナウイルス関連の助成金申請等に係る添付書類としての需要増に伴い請求者が増加した。当時の状況について、同局や大阪司法書士会は、「登記事項証明書の発行請求のために並ぶ人の列は、密集回避のために間隔を取っていることもあり、時間帯によっては列が非常に長くなることもあった」としている。</p> <p>このような状況を受け、大阪法務局は、請求者の来庁の分散を図り、請求者同士の新型コロナウイルスの感染リスクを下げるため、混雑しやすい日や時間帯を同局のホームページに公表することとし、令和3年1月に、同局ホームページのトップにある「重要なお知らせ」欄に掲載されている「【新型コロナウイルス感染症関連情報】登記事項証明書・印鑑証明書の取得等について」や「業務取扱時間・閉庁日」欄において、登記事項証明書の発行窓口について、混雑状況の目安を公表している(参考資料参照)。</p> <p>なお、大阪法務局は、この目安の公表とともに、登記事項証明書は来庁しなくてもオンラインで請求できる旨も併記している。</p>

3 期待される効果

大阪法務局は、「本案内を参考にして、混雑する時間帯を避けて来庁する人がいれば、少しでも窓口の混雑の緩和に繋がり、新型コロナウイルス感染症のリスク低減に繋がるのではないかと考えている」としている。

参考資料 登記事項証明書の発行窓口について、混雑状況の目安を案内する文書

不動産、商業・法人登記事項証明書等請求窓口の混雑状況の目安



大阪法務局オンライン申請
利用促進イメージキャラクター

おんらいおん君の数が、窓口の混雑状況を表示しています。

※窓口の混雑状況は、過去の状況を目安に表示しています。
※月曜日(週明け)、金曜日(週末)、連休明け、連休前や確定申告時期は、特に混雑する状況が見られます。
※曜日、天候などにより、目安と異なる場合があることをあらかじめご了承ください。

時間	窓口の混雑状況の目安
8:30 ~ 9:00	
9:00 ~ 9:30	
9:30 ~ 10:00	
10:00 ~ 12:00	
12:00 ~ 13:00	
13:00 ~ 15:00	
15:00 ~ 16:00	
16:00 ~ 16:30	
16:30 ~ 17:15	

新型コロナウイルス感染防止対策のお願い

- ★登記事項証明書は、**「来庁せずに 便利な！簡単！安い！」オンライン申請**をご利用ください。
なお、印鑑証明書をオンラインで請求する場合は、東京法務局等発行の電子証明書の添付が必要ですのでご注意ください。
- ★登記所（富田林支局と守口出張所を除く。）にお越しになった場合は、**「交付請求書の記載不要！スピーディな」登記事項証明書等発行請求機**をご利用ください。

(注) 大阪法務局のホームページから抜粋。

事例表

事例番号	事例表⑭ (報告書・表2-(2)-ア-④) 窓口における工夫した取組
調査対象機関名	近畿管区行政評価局
調査対象手続等名	行政相談
上記手続等の根拠	総務省設置法(平成11年法律第91号)第4条第1項第15号
件名	来訪相談マニュアルを策定し、様々な感染症対策を実施
概要	
<p>近畿管区行政評価局は、総務省設置法に基づく行政相談について、令和2年6月3日、「新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための来訪相談マニュアル」(以下「来訪相談マニュアル」という。)を策定し、対面相談の対応の流れや相談室に整備するものなどを定めている。また、来訪相談マニュアルの中で、来訪者をお願いする事項として、相談時間や入室者数の制限等を具体的に定め、これをホームページ上に掲載するなどにより協力を求めている。さらに、万が一、相談対応職員等が感染した場合に速やかに感染拡大防止のための連絡等が行えるよう、「来訪者記録メモ」を定め、来訪者の氏名や連絡先を確認するとともに、来訪者及び相談対応職員の双方が体温を測定して、その結果を記録するなどの取組を行っている。</p> <p>近畿管区行政評価局は、「マニュアルを作成することにより、組織として統一的な取組ができる。また、来訪者に協力を求める感染症対策は、書面化することにより、協力が得やすい。さらに、検温については、当初は来訪者だけに実施していたが、来訪者からの要請を契機に、相談対応職員についても実施するよう取扱いを変更したものであり、ニーズに応え、来訪者がより安心できる環境を整備することができた」と説明している。</p>	
説明	
<p>1 制度の仕組み</p> <p>総務省行政評価局(以下「本省」という。)は、総務省設置法第4条第1項第15号に基づき、各行政機関の業務等に関する苦情の申出を受け付けて、必要なあつせんを行う行政相談を所掌しており、全国各都道府県に設置された管区行政評価局、行政評価事務所等で、来訪(窓口)、電話、インターネット、手紙、ファックス等で受け付けている(令和元年度の受付件数は、全国で約16万件)。</p>	
<p>2 来訪相談マニュアルの概要等</p> <p>(1) 策定経緯</p> <p>① 近畿管区行政評価局は、新型コロナウイルス感染症対策として、本省指示等を踏まえ、令和2年2月以降、電話で対面相談の申入れがあった際は、可能な範囲で電話での対応で完結するよう努めるとともに、来訪による相談者には、マスクの着用やアルコール消毒液による手指の消毒等を求め、4月には相談室の机上に遮蔽のためのビニールカーテンを設置するなどの対策を講じている。</p> <p>② その後、職員の対面による行政相談の受付については、感染症の拡大状況等を踏まえた本省指示により、令和2年4月24日から原則中止されたが、緊急事態宣言の解除に伴い、地</p>	

域の状況に応じて、順次再開することとされ、近畿管区行政評価局は6月1日から再開している。

- ③ 再開に当たって、本省からは、3つの「密」（密閉・密集・密接）を極力回避し、従来どおり、消毒液の設置やマスクの着用など感染予防に必要な種々の措置を徹底するとともに、相談者に対しては、感染対策への協力や理解を求めつつ、その際、注意事項（マスク着用の依頼等）を記載した書類の提示や、時間制限についての告知を徹底することの指示を受けている。

(2) マニュアルの概要

近畿管区行政評価局では、上記の本省指示を踏まえ、令和2年6月3日に、独自に来訪相談マニュアルを策定し、相談担当職員は、これに基づく統一した対応を行っている。

来訪相談マニュアルの記載事項等は以下のとおりである。

ア 相談室に整備するもの等

- ① 相談室入口前へのアルコール消毒液の設置
- ② 相談室内に飛沫感染防止のためのビニールカーテンの設置
- ③ 相談室の窓やドアを開放するなど、換気を実施
- ④ 相談室入口及び相談者席の壁や机の上に、来訪者への協力依頼文(後述エ)の掲示
- ⑤ 相談者の氏名及び連絡先を記載する「来訪者記録メモ」(後述オ)の準備



<相談室内の様子(写真)>

机の上に、アルコール消毒液、非接触型検温器、来訪者記録メモ等を配備し、机上中央には飛沫防止のためのビニールカーテン(天井吊り)を設置。ドアと窓を開放。

イ 対面相談対応の流れ

- ① ホームページにおいて、来訪による相談の場合には、マスク着用、咳エチケット及び手洗いの励行を要請する。

来局又は郵便による相談窓口

<お願い>

大阪府が「レッドステージ(非常事態)の対応方針に基づく要請」を发出し、令和2年12月16日から29日までの間、不要不急の外出を自粛することとされたことを踏まえ、できる限り来局での相談はご遠慮いただき、電話や郵便、FAX、インターネットをご利用いただきますようお願いいたします。

来局相談時のお願い

当局では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、職員のマスク着用を実施しております。また、来局される場合は、マスクの着用を含め咳エチケットや手洗いの励行をお願いしております。

まぐみみ大阪



近畿管区行政相談センター

<近畿管区行政評価局ホームページから転載>

「来局相談時のお願い」をクリックすると、「来訪者への協力依頼文」が表示される。

- ② 相談者が来訪した際には入口で、マスクの着用、アルコール消毒液による手指の消毒をお願いし、体調等を確認。この対応に協力が得られない場合や体調不良等の場合には、電話による相談を要請する。
- ③ 安全確認後、相談室に案内し、相談時間は20分以内とすること、大声を出した際は、即時退出を要請することを説明する。
- ④ 来訪者記録メモへの氏名、連絡先の記入を依頼する。
- ⑤ 相談が終了し、相談者退室後は改めて換気及び相談室内の消毒（消毒液の噴霧）を行う。

ウ 相談対応職員

相談対応職員は、体温確認等体調を確認し、不調等がある場合には相談対応は行わない。

エ 来訪者への協力依頼文

以下の事項等について、明文化し、近畿管区行政評価局ホームページに掲載するとともに、相談室前・室内に掲示して、来訪者に協力を求めている。

- ① マスクの着用、静かに話す
- ② 相談者の氏名・連絡先の確認
- ③ 相談時間は20分以内
- ④ 窓を開けて換気、相談室への入室は2人まで

オ 来訪者記録メモ

相談対応職員及び来訪者等から感染者が発生した場合、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）の規定に基づく保健所への情報提供を行う事態に備えて、来訪者に対し、来訪者記録メモ（来訪日、氏名、連絡先電話番号）への記入及び感染した場合の連絡についての協力を求め、来訪者と相談対応職員双方の体温の測定結果を併記することとしており、同メモは厳重に保管・管理の上、来訪日から2週間以上経過後にシュレッダーで処理することとしている。

3 対面による相談実績

行政相談の受付件数をみると、4月から9月までの期間においては、表1のとおり令和元年度は1,042件であったものが2年度は2,805件と約2.7倍に増加している一方、このうち対面相談の件数は、元年度に77件であったものが52件と減少し、対面相談が占める割合は、元年度の7.4%に対し2年度は1.9%と約4分の1に減少している。

このような状況について、近畿管区行政評価局では、受付件数の増加分の大半が新型コロナウイルス感染症に関する相談であり、対面相談の割合が減少しているのは、①相談者自らが外出を控えていること、②対面相談を原則中止としていた期間（4月24日から5月29日まで）があったこと、③電話で対面相談の申入れがあった際は、可能な範囲で電話対応で完結するよう努めていること等が要因ではないかとしている。なお、対面による相談を原則中止した期間においては、ホームページ等において、「行政相談については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、対面のご相談は中止させていただいております。電話又は電子メールでご相談願います」との周知を行っており、当該期間における対面相談は2件となっている。

また、近畿管区行政評価局は、来訪相談マニュアルに基づく対応により、これまで、来訪者記録メモへの氏名の記入や体温測定を拒むなど、来訪者との間にトラブル等は特段発生していないとしている。匿名での行政相談を希望される場合については、相談自体は匿名で受け付けた上で、来訪者記録メモ（2週間で廃棄）への氏名等の記入に協力をお願いすることになるが、来訪相談マニュアルの運用開始以降実績はなく、仮にこれを拒まれた場合、実務的には、電話相談での対応をお願いするか、状況によっては離間距離が十分確保できる広い会議室等で対応することになるのではないかとしている。

表1 行政相談の受付状況

区 分	行政相談の受付件数（件）			
		対 面	電 話	その他
令和2年度（4～9月）	2,805 (100)	52 (1.9)	1,316 (46.9)	1,437 (51.2)
4月24日～5月29日 (原則、対面中止期間)	600	2	283	315
令和元年度	2,396	127	1,616	653
4～9月	1,042 (100)	77 (7.4)	657 (63.1)	308 (29.5)

(注) 1 近畿管区行政評価局提出資料に基づき、当局が作成

2 括弧内は指数

4 期待される効果等

近畿管区行政評価局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 来訪相談マニュアルを作成することにより、組織として統一的な取組が実施できる。
- ② 来訪者に協力を求める感染対策については、書面化することにより、協力が得やすい。
- ③ 万が一、来訪者等に感染症が発生した場合には、速やかに対応ができる。
- ④ 検温については、当初は来訪者のみに実施していたが、来訪者からの要請を契機として、相談対応職員についても実施するよう取扱いを変更したものであり、相談者のニーズに応え、相談者がより安心できる環境を整備することができたものと考えている。

事例表

事例番号	事例表⑮ (報告書・表2-(2)-ア-④) 窓口における工夫した取組
調査対象機関名	大阪法務局・東大阪支局
調査対象手続等名	不動産登記事項証明書の交付、商業・法人登記事項証明書の交付
上記手続等の根拠	不動産登記法(平成16年法律第123号)第119条、商業登記法(昭和38年法律第125号)第10条
件名	タッチパネル式ディスプレイを使い捨て綿棒で操作
概要	<p>大阪法務局は、不動産登記法又は商業登記法に基づく登記事項証明書(不動産及び商業・法人登記)の請求者に対し、紙の請求書への記入が不要となる登記事項証明書発行請求機(以下「発行請求機」という。)の利用を促しているが、発行請求機を操作するには、請求者が指でタッチパネル式ディスプレイに触れる必要があることから、消毒液の設置のほか、使い捨て綿棒を備え、指の代わりにタッチ操作を実施してもらうことにより、請求者の接触感染のリスク低減に努めている。</p> <p>大阪法務局は、この対策方式を採用した理由として、①発行請求機が精密機器であるため液体での清掃が不可とされていること、②時間によっては多くの人が絶え間なく利用しており、職員が請求者の利用の都度拭き取り清掃をすることが困難であること、③タッチパネルが圧力検知式であるため、抗菌フィルムを貼り付けると誤作動が生じる可能性があること等が挙げられるとしている。</p>
説明	<p>1 大阪法務局(不動産登記部門及び法人登記部門)及び東大阪支局における登記事項証明書の発行体制</p> <p>法務局では、不動産登記法第119条又は商業登記法第10条に基づき、国民からの請求に応じて、登記記録に記録されている事項の全部又は一部を証明した書面(以下「登記事項証明書」という。)を交付している。</p> <p>不動産及び商業・法人にかかる登記事項証明書の交付事務は、大阪法務局から委託を受けた民間事業者が実施しているが、実施に必要な設備や物品は大阪法務局が管理している。</p> <p>窓口において登記事項証明書の交付を請求する際は、書面によって請求する方法と、窓口を設置された発行請求機を利用して請求する方法がある。</p>

写真1 登記事項証明書発行請求機（東大阪支局）



発行請求機は、本局の商業・法人登記事項証明書窓口にて4台、不動産登記事項証明書発行窓口にて1台、東大阪支局の登記事項証明書窓口にて2台設置されている。

なお、発行請求機を利用した請求は、書面による請求と比して、①請求者が入力した情報によって自動で請求書が印刷されるため、効率的で請求者の待ち時間が削減できることや、②窓口職員の入力間違いを減らすことができることから、大阪法務局として、発行請求機の利用を推奨している。

2 発行請求機に関する感染リスクの分析状況と感染予防対策の実施状況

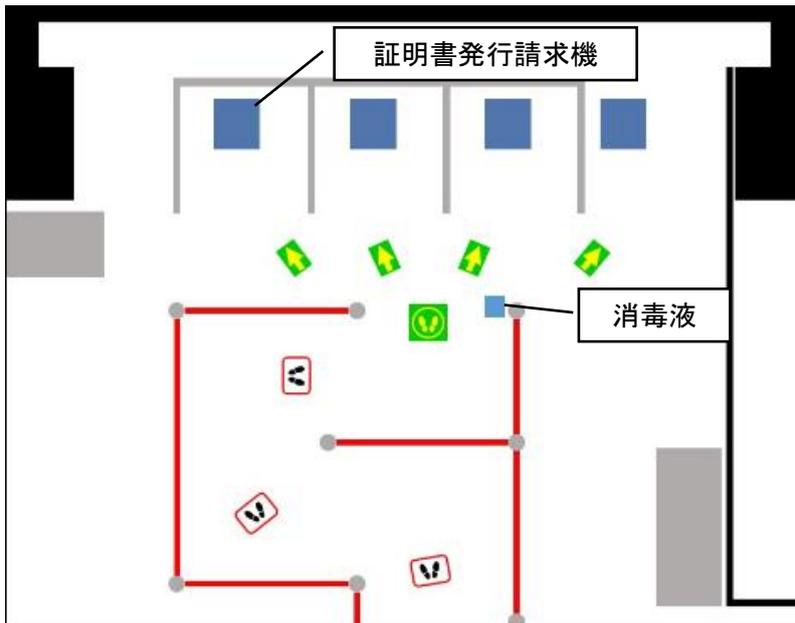
大阪法務局は、令和2年4月当初に、新型コロナウイルスの感染者が急増する状況を受け、登記事項証明書の発行窓口において実施すべき感染予防対策について検討を行い、発行請求機についてのリスク分析を実施した。その結果、発行請求機の利用に際しては、請求者が指でタッチパネル式のディスプレイを操作して請求情報を入力する必要があり、毎日不特定多数の者が利用している状況から、接触感染のリスクが大きく、何らかの感染予防対策が必要であると判断した。

そこで、大阪法務局は、前述のリスクを回避するために対策方法を検討し、4月当初に①本局の不動産登記部門及び東大阪支局においては発行請求機の横に消毒液を設置することにより請求者自身に手指を消毒してもらう対策を、②本局の法人登記部門においては、発行請求機利用者の待合列の出口に消毒液を設置し、発行請求機の使用直前に請求者自身に手指を消毒してもらう対策を実施した。

写真2 本局の商業・法人登記証明書発行請求機前の消毒液



参考 本局の商業・法人登記事項証明書の窓口におけるフロア図



(注) 大阪法務局提出資料に基づき当局が作成した。

この対策方式を採用した理由は、①発行請求機が精密機器であるため液体での清掃が不可とされていること、②時間によっては多くの人絶え間なく利用しており、職員が請求者の利用の都度拭き取り清掃をすることが困難であること、③タッチパネルが圧力検知式であるため、抗菌フィルムを貼り付けると誤作動を生じる可能性があること等を考慮した結果である。

さらに、発行請求機のタッチパネルが圧力検知式であることを踏まえ、他局での先例を参考に、発行請求機の横に使い捨ての綿棒を備え付けることで、請求者には指の代わりに綿棒でタ

タッチ操作をしてもらうという手法を10月から導入している。

写真3 発行請求機の横に綿棒を設置



なお、商業・法人登記事項証明書の発行請求機を利用する請求者が、機械の使用前に手指の消毒をする方式を採用した理由として大阪法務局は、発行請求機のそばに消毒液を設置しても請求者が、その存在に気付かずに機械を操作してしまう可能性があるが、待合列の出口に設置していれば待ち時間の間に消毒を行う可能性が高まることを挙げている。

また、大阪法務局は、10月に発行請求機の横に綿棒を備え付けたことから、現在その利用状況等を注視しているところ、請求者が発行請求機を利用した後にも消毒液を利用することができるようさらに出口に消毒液を設置することを検討している。

事例表

事例番号	事例表⑩ (報告書・表2-(2)-ア-④) 窓口における工夫した取組
調査対象機関名	大阪出入国在留管理局
調査対象手続等名	出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）に基づく各種在留関係手続
上記手続等の根拠	出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）
件名	長時間の窓口待機が困難な高齢者等が認められる場合は優先して受付
概要	<p>大阪出入国在留管理局は、出入国管理及び難民認定法に基づく各種在留関係の手続に関する総合窓口において、従前から、職員が申請者等の中で長時間の待機が困難な者（歩行や動作に困難がみられる高齢者、身体障害者、乳幼児同伴の者等）に気付いた場合、優先的に受け付け、処理をするという取扱いを行っている。</p> <p>大阪出入国在留管理局は、「従前からの取組が、結果的に、新型コロナウイルスに感染した場合に重症化のリスクが高い高齢者等の、庁舎内での待ち時間を短縮することとなり、感染リスクの低減につながっている」としている。</p>
説明	<p>大阪出入国在留管理局の総合窓口は、同局職員や総合窓口を担当する委託職員（以下「窓口職員」という。）が、申請や審査結果の受取等に来る来庁者（以下「申請者等」という。）を受け付けるに際して、先着順に申請者等の本人確認や持参書類の簡易確認及び受領を行い、その上で受付番号札を交付している。このため、受付を待つ申請者等が多い場合、申請者等は、総合窓口の受付前に並んで待機する必要がある。</p> <p>また、書類の提出後も、窓口職員が受領した書類を別の職員が入念に確認するため、申請人は申請が受付されるまで総合窓口の待合室等で待機する必要がある、申請人が多い場合は、受付までの待機時間も長時間に及ぶ。</p> <p>以上の背景から、窓口職員が、受付前に並ぶ申請者等に整列を呼びかける中で長時間の待機が困難と思われる者（歩行や動作に困難がみられる高齢者、身体障害者、乳幼児同伴の者等。以下「要配慮者」という。）に気付いた場合、要配慮者が列に並ぶ時間を短縮するため、列の先着順によらず、優先して受付（申請者等の本人確認、持参書類の簡易確認及び受領、受付番号札の交付）を行っている。</p> <p>また、受付番号についても、窓口職員は、申請人には1番から、審査結果の受取等に来る者には1001番からの番号を順に割り振っている一方、要配慮者については5001番からの番号を割り振っており、要配慮者による申請等は、通常の申請者等による申請等と区別されている。5001番台の番号が受け付けられた場合、書類の確認を行う職員は、要配慮者が待合室等で待機する時間を短縮するため、先着順によらず優先的に5001番台の書類を処理している。</p> <p>本取扱いについて、大阪出入国在留管理局は、「窓口業務を所管する行政機関としての当然の配慮として行っており、本省からの指示やマニュアルに基づくものではなく、職員の機転によるものである」とし、委託職員についても、仕様書等で対応を依頼しているわけではなく、口頭で</p>

の依頼で取組の趣旨を共有し、同様の対応を行っている。

本取組は従前から実施してきたものであるが、「結果的に、新型コロナウイルスに罹患した場合に重症化のリスクが高い高齢者の一部について庁舎内での待ち時間を短縮することとなり、感染リスクの低減につながっている」としている。

また、「5000番台の受付者数に関する統計は取っていないが、日によって異なるものの1日15人程度は受け付けており、1日の全体の受付者数が200人～300人とする、約5～7.5%の者を要配慮者として受け付けていることになる」としている。

事例表

事例番号	事例表① (報告書・表2-(2)-イ-①-i) 広い試験会場に変更する取組 (報告書・表2-(2)-イ-③) 試験会場等における工夫した取組
調査対象機関名	大阪法務局
調査対象手続等名	司法書士試験
上記手続等の根拠	司法書士法(昭和25年法律第197号)第6条
件名	① 司法書士試験について広い会場を確保 ② 司法書士試験会場における感染症対策
概要	
<p>① 広い試験会場を確保</p> <p>大阪法務局は、法務省が当初予定の7月5日(日)から9月27日(日)に延期して実施した司法書士法に基づく「令和2年度司法書士試験(筆記試験)」について、内閣官房通知を踏まえた同省事務連絡により、収容率を50%以内に抑えるよう、例年よりも広い会場を確保している。</p> <p>大阪法務局提出資料によると、受験者数(1,511人)に対する収容率が38.9%(会場定員3,882席)となる会場を確保しているところ、同局は、「大阪会場は、例年受験者数が多いため、これまでは大学の教室が会場として選ばれてきたが、令和2年度は、多くの大学が、新型コロナウイルス感染症の影響で、貸出しできる見込みが立たない状況であったため、例年会場としていた大学から借りられないなど、会場の確保に難航した」としている。</p> <p>② 試験会場における感染症対策</p> <p>大阪法務局は、司法書士法に基づく「令和2年度司法書士試験」(9月27日)の会場における感染症対策として、i) 試験当日の朝、机、ドアノブ、トイレ等の消毒、ii) 会場入口におけるサーモカメラと非接触型体温計(サーモカメラで熱が高かった者のみ対象)による2段階の検温、iii) 体調不良者のための予備室の確保等の取組を行っている。</p> <p>大阪法務局は、「試験当日、高熱のある者や体調不良者等は発生しなかった」としているところ、体調不良者等が発生した場合を想定し、他の受験者にも配慮した取組と考えられる。</p>	
説明	
<p>1 制度の仕組み</p> <p>法務大臣は、司法書士法(昭和25年法律第197号)第6条に基づき、司法書士試験を実施している。大阪法務局民事行政部総務課(以下「大阪法務局」という。)は、司法書士試験の担当部局である法務省民事局の地方出先機関として、受験申請の受付、試験会場の確保や試験の監督等、試験の実施に際して現地で必要な業務を担当している。</p> <p>なお、試験の実施に関して外部機関等への委託は行っていないが、試験の監督員については、法務局職員だけでは人数が足りないとして、民間企業からの派遣を受けている。</p> <p>2 試験実施日の延期</p> <p>司法書士試験について、法務局は、例年5月上旬に受験申請を受け付け、7月上旬に筆記試験</p>	

を実施している。しかし、令和2年度については、「新型コロナウイルス感染症の状況から、予定どおりの筆記試験実施の可否について判断することが困難」として、受験申請受付期間が7月8日から8月4日までに、試験日が9月27日に延期されている。

延期の決定や試験日の変更等に関する受験者への周知は、法務省及び法務局等のホームページで行われた。大阪法務局は、受験申請書類を取りに来た来庁者に書類を交付する際、試験の延期等が考えられるため法務省のホームページを定期的に確認するよう伝えており、「筆記試験延期の伝達漏れ等による受験者とのトラブルは一切なかった」としている。

なお、大阪司法書士会は、「司法書士としての使命及び職責を自覚し、法律に関する理論と実務を修得することによって、司法書士としての品位と能力を備えさせること」を目的に、司法書士試験合格者に対して新人研修を実施しており、通例、試験合格者は資格業務を始める前に受講するが、試験実施日の延期を受け、新人研修の日程も延期せざるを得ない状況となっている。

表1 試験実施に至るまでのタイムラインの比較

令和元年度	2年度
<p>5月7日</p> <p>↓</p> <p>: 受験申請 受付期間</p> <p>↓</p> <p>17日</p> <p>7月7日 : 筆記試験</p>	<p>4月中旬 : 法務省民事局から「今年度の筆記試験を予定どおりに実施するかどうか検討する」旨の連絡があり、同日ホームページで、5月1日からの受験申請を控えるよう掲載</p> <p>5月1日</p> <p>↓</p> <p>: 受験申請受付期間 (当初)</p> <p>18日 : 法務省民事局から「実施を延期する」旨の連絡があり、同日ホームページに掲載</p> <p>18日</p> <p>7月1日 : 法務省民事局から「筆記試験日を9月27日とし、受験申請受付期間を7月8日から8月4日までとする」旨の連絡があり、同日ホームページに掲載</p> <p>7月8日</p> <p>↓</p> <p>: 受験申請受付期間 (延期後)</p> <p>8月4日</p> <p>9月27日 : 筆記試験 (延期後)</p>

(注) 当局の調査結果による。

3 大阪法務局が筆記試験を開催するに当たって実施した感染予防対策

大阪法務局は、令和2年5月29日付け法務省大臣官房秘書課長通知「新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた会議等の実施について (通知)」に添付されていた、内閣官房作成の資料「イベント開催制限の段階的緩和の目安」を参考に、試験実施に際した感染予防対策を以下のとおり検討・実施している。

(1) 広い筆記試験会場の確保

「イベント開催制限の段階的緩和の目安」は、屋内イベントの開催時、収容率を50%以内とするよう求めている。大阪法務局は、これを受け、次表のとおり、大阪会場での受験者数1,511人に対し2倍以上の人数が収容可能となる、試験配席定員3,882席の筆記試験会場を確保している。

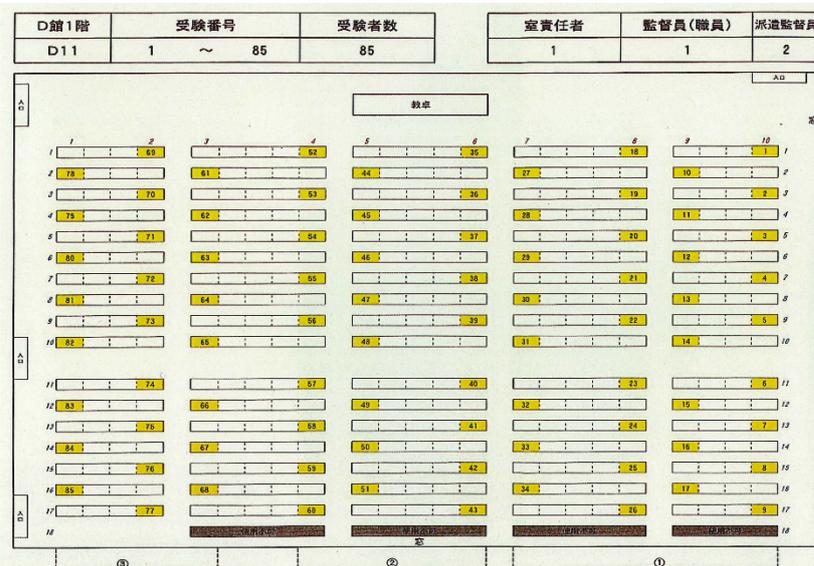
大阪会場は、例年受験者数が多いため、これまでは大学の教室が筆記試験会場として選ばれてきた。しかし、令和2年度は、収容率を下げる必要があったにもかかわらず、多くの大学が、新型コロナウイルス感染症の影響で講義やイベント延期をしており、教室を会場として貸出しできる見込みが立たない状況であった。このため、大阪法務局は、「例年会場としていた大学から借りられないなど、選定の協力を得られる大学が少なく、会場の確保には難航した」としている。

表2 会場規模の比較（大阪会場）

区 分	令和元年度	2年度
受 験 者 数	1,442人	1,511人
定 員	16教室 1,697席	50教室 3,882席
収 容 率	85.0%	38.9%

- (注) 1 法務局提出資料に基づき当局が作成した。
 2 試験会場となった施設は、令和元年度と2年度で異なる。

表3 筆記試験会場図（サンプル）



(注) 着色部分が受験者着席場所。大阪法務局提出資料から抜粋

(2) 筆記試験会場の消毒

大阪法務局の職員及び派遣監督員は、試験当日の朝、筆記試験会場の教室（机やドアノブ

等) 及びトイレについて消毒を実施している。

消毒液は、バケツにおいて漂白剤を水で指定の濃度に薄めて作成。ゴム手袋着用の上、不織布を用いて消毒作業を実施した。これら消毒作業に要した物品は、大阪法務局が調達して会場に持ち込んだものである。

(3) 2段階方式による円滑な検温の実施

大阪法務局は、筆記試験当日、試験会場の入口において受験者全員の検温を実施している。検温は、まずサーモカメラによって全員を検温し、そこで体温が高いとされた者についてのみ非接触型の体温計による検温を行うという、2段階方式を採用している。令和2年度の筆記試験当日、体温計による個別検温を行った受験者はいない。

2段階方式は、大阪法務局が検温所において円滑な検温を実現するために考案したものである。発案の端緒について大阪法務局は、「他の資格試験において、受験者全員を体温計で検温しようとした結果、かえって検温所において密な状況が生じてしまったとする報道を見て危機感を持った」としている。

また、サーモカメラのレンタル業者による説明の中で、サーモカメラは日光の影響を受けると正確な体温測定ができないという問題が発覚。このため、会場入口にテントを設置し、日光の影響を排除した上で2m程度の幅の通路を通る複数の受験者をサーモカメラで同時に計測するという形になった。

大阪法務局は、「出勤時間帯や閉庁後の自庁舎内において検温所を仮設し、試験当日のシミュレーションを繰り返すことで、受験者や検温担当者の動線に改良を重ねた。結果的に筆記試験当日は滞りなく検温を実施できた」としている。

写真 筆記試験当日の検温所



(注) 大阪法務局が撮影した。

(4) 体調不良者に対する受験機会の確保

大阪法務局は、ホームページに掲載した7月7日付け文書「令和2年度司法書士試験における

新型コロナウイルス感染症への対応について」において、筆記試験受験者に対し、37.5度以上の発熱が確認された場合は受験を控えるよう依頼している。

一方、大阪法務局は、試験会場において体調不良になった者でも筆記試験を受け続けられるよう、予備室を5室程度確保している。例年、試験において配慮を求める者のために2～3室の予備室を確保していたが、令和2年度については、せき程度の症状が出る者であっても周りの者が集中できなくなる恐れがあるとして、2倍程度の予備室を確保している。

また、会場入口の検温において発熱が認められ、質問の結果、新型コロナウイルス感染の疑いがあると判断された受験者については、会場となる施設を提供する大学との契約により、大学構内に入れることが禁止されていた。このため、大阪法務局は、検温所において新型コロナウイルス感染の疑いがあると判断された受験者に対しても受験の機会を提供するため、自庁舎（大阪第2法務合同庁舎）会議室を筆記試験会場として確保している。

体調不良者でも試験が受けられるような体制を整えたことについて、大阪法務局は、「新型コロナウイルスの感染者かどうか、我々には確定的な判断ができない。当局には、年に1度しか実施されない試験のために勉強をしてきた受験者に受験の機会を提供し、受験者の権利利益を確保する責任がある」としている。

なお、体調不良者等は発生せず、予備室及び自庁舎内の筆記試験会場が用いられた実績はない。

(5) 退出時間の調整

試験終了後における受験者の教室からの退出について、例年は、回収した全解答用紙の枚数確認が終了し次第、各教室において適宜のタイミングで退出を案内していた。令和2年度においては、適宜退出をすると廊下や階段等で混雑が生じる可能性があるとして、各教室で退出時間を調整している。

(6) その他

その他、大阪法務局は、試験監督のマスク・フェイスガード・ビニール製手袋の装着や、会場の窓等の開放による常時換気、会場での受験者への大阪府コロナ追跡システムへの登録呼びかけ等の感染予防対策を実施している。

事例表

事例番号	事例表⑧ (報告書・表2-(2)-イ-①-i) 広い試験会場に変更する取組 (報告書・表2-(2)-イ-③) 試験会場等における工夫した取組
調査対象機関名	近畿財務局
調査対象手続等名	公認会計士試験
上記手続等の根拠	公認会計士法(昭和23年法律第103号)
件名	① 公認会計士試験について広い会場を確保 ② 公認会計士試験会場における感染症対策
概要	
<p>① 広い会場を確保</p> <p>近畿財務局は、公認会計士・監査審査会が実施する公認会計士法に基づく公認会計士試験に係る業務のうち、同局管内に設けられる試験会場の調達等を行っている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、当初予定の令和2年5月24日から同年8月23日に延期して実施された「令和2年公認会計士試験」の第Ⅱ回短答式試験について、同局は、当初は別の施設の利用を検討していたが、試験日程が延期になったこと及び内閣官房通知による収容率の基準(50%以内)を満たさないことから、基準を満たす神戸国際展示場の第2号館及び第3号館を調達している。同局は、「広い試験会場の確保により、受験者に、より安心していただける環境を提供できたのではないかと」している。</p> <p>② 試験会場における感染症対策</p> <p>近畿財務局は、上記の第Ⅱ回短答式試験の会場における感染症対策として、i) 受験票の再発行等、対面となる場所へのアクリル製パーティションの設置、ii) 試験官等はマスクに加えフェイスシールドを着用、iii) 受験者がマスクをずらしていた場合に「試験中もずらすことなく正しく着用してください」旨の注意喚起文書の提示、iv) 検温体制の整備及び検温済証の発行による再検温者数の減少の工夫、v) トイレ入口床面に順番待ちの間隔を示した養生テープによる立ち位置の表示等の取組を行っている。同局は、「独自の感染症対策により、受験者により安心していただける環境を提供できたのではないかと」している。</p>	
説明	
<p>1 公認会計士試験の概要及び新型コロナウイルスの感染拡大に伴う実施状況</p> <p>公認会計士試験は、公認会計士法第5条及び第13条に基づき、公認会計士になろうとする者に必要な学識及びその応用能力を有するかどうかを判定することを目的に、年1回、公認会計士・監査審査会が実施する国家試験である。同試験は、短答式試験及び論文式試験から構成され、試験実施時期は、例年、短答式試験が12月(第Ⅰ回)及び5月(第Ⅱ回)の日曜日1日間で実施(年2回実施)、論文式試験が8月の週末を含む3日間で実施されているところ、新型コロナウイルス感染症の拡大により、令和2年試験では、第Ⅱ回短答式試験及び論文式試験とも大幅に日程が延期されたことに加え、論文式試験については2日間で実施された。</p> <p>また、令和3年公認会計士試験については、第Ⅰ回短答式試験が2年12月6日に実施される予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大により中止されるなどの影響が出ている。</p>	

表1 新型コロナウイルスの感染拡大による公認会計士試験実施日への影響

	令和2年		令和3年
	第Ⅱ回短答式	論文式	第Ⅰ回短答式
当初の予定	5月24日(日)	8月21日(金)～8月23日(日)	令和2年12月6日(日)
変更後	8月23日(日)	11月14日(土)、11月15日(日)	中止

(注) 当局の調査結果による。

2 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため広い会場を調達

近畿財務局管内の公認会計士試験の実施については、同局が試験会場の調達及び試験当日の運営に係る業務を実施している。当初の令和2年5月24日から大幅に日程が延期され同年8月23日に実施されることとなった第Ⅱ回短答式試験の試験会場については「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（同年5月25日変更）新型コロナウイルス感染症政府対策本部改定）により、屋内におけるイベントについては、収容率を50%以内、人数上限を5,000人とする開催制限が8月末まで維持されることとなったことから、基準を満たす施設を探すこととなり、兵庫県内の神戸国際展示場を調達し、収容率50%以内を達成させたとしている。

また、近畿財務局は、令和2年11月14日から実施された論文式試験についても、例年よりも広いアジア太平洋トレードセンター内のATCホールを調達し、収容率50%以内を達成させたとしている。

表2 令和元年及び2年における公認会計士試験の試験会場の状況

	令和元年度実施試験	令和2年度実施試験
短答式 (第Ⅱ回)	【試験日】 令和元年5月26日 【試験会場】 関西大学千里山キャンパス第2学舎の13教室（大阪府吹田市） 【受験者数】 1,416人	【試験日】 令和2年8月23日実施 【試験会場】 神戸国際展示場2号館及び3号館（兵庫県神戸市） 【受験者数】 1,569人
論文式	【試験日】 令和元年8月23日～25日 【試験会場】 立命館大学大阪いばらきキャンパスA棟の6教室（大阪府茨木市） 【受験者数】 777人	【試験日】 令和2年11月14～15日実施 【試験会場】 アジア太平洋トレードセンター内ATCホール（大阪府大阪市） 【受験者数】 759人
短答式 (第Ⅰ回)	【試験日】 令和元年12月8日 【試験会場】 関西大学千里山キャンパス第2学舎の14教室（大阪府吹田市） 【受験者数】 1,881人	< 中止 >

(注) 当局の調査結果による。

3 試験会場入口における受験者全員を対象とした検温の実施

令和2年に実施された公認会計士試験のうち、8月23日に実施された第Ⅱ回短答式試験について、公認会計士・監査審査会は、「令和2年公認会計士試験（第Ⅱ回短答式試験）を受験される方へ—新型コロナウイルス感染症への対策についてのお知らせ」（以下「7月22日付け通知」という。）により、「一部の試験会場では、施設管理者側より入場時の検温（37.5度以上の発熱がある方の入場禁止）が義務付けられていますので、あらかじめご了承ください。」としてホームページで周知しているところ、近畿財務局は、施設管理者である神戸国際展示場から「必要に応じ入館時における体温チェックなどを行ってください」と求められたこと等を勘案して、検温については受験者全員を対象として実施することとしたとしている。同局は、ホームページにおいて「試験当日に検温を実施しますので、時間に余裕をもってお越しください」と周知し、試験当日は試験会場前で、試験会場の運営を行う請負業者の職員により、非接触型電子体温計を使用して検温を実施し、37.5度以上の発熱が測定されなかった受験者に「検温済証」を発行した上で試験会場へ入場させる対応を行ったとしている。午前8時30分の開場時には混乱も予想されたが、開場時刻を前倒しにするなどにより、混乱は無かった。同局は「受験者により安心していただける環境を提供できたのではないかと考えている」としている。

また、上述の第Ⅱ回短答式試験の後の令和2年11月14日から同年同月15日にかけて、論文式試験が、近畿財務局管内ではアジア太平洋トレードセンター内のATCホールを試験場として実施されたが、同試験においても、第Ⅱ回短答式試験と同様に、759人の受験者全員に対して、職員により、非接触型体温計を使用した検温を実施したとしている。

4 その他の近畿財務局による感染拡大防止に係る取組

公認会計士・監査審査会は、令和2年4月1日付けの通知「新型コロナウイルス感染拡大に伴う令和2年公認会計士試験第Ⅱ回短答式試験の実施に係るお知らせ」（以下「4月1日付け通知」という。）により「試験の実施に当たっては、受験者の皆様の健康を保持することに加え、感染の拡大を防止するため、感染リスクの高い3つの『密』（①換気の悪い『密閉空間』、②多数が集まる『密集場所』及び③間近で会話や発声をする『密接場面』）を可能な限り回避できるよう、必要な対策を講じる予定」としており、これらの対策について、近畿財務局では、試験室入口扉の常時開放やトイレ入口床面に順番待ちの間隔を示した養生テープによる立ち位置の表示、受験者への試験中における適切なマスク着用に係る注意喚起及び帰宅時の時差解散の周知などを行ったとしている。

表3 「4月1日付け通知」等に基づく主な取組の例

求められた対応	取組の内容
①換気の悪い「密閉空間」	<ul style="list-style-type: none"> 換気のための試験室入口扉の常時開放、その他の扉の休憩時間等の解放、外気取り込み。主任試験官が試験終了時の発言で、原則休憩時間中は扉を開放する旨発言
②多数が集まる「密集場所」	<ul style="list-style-type: none"> 試験会場を「利用人数5,000人以下かつ収容人数の半分以内」基準を満たす施設に変更 トイレ入口床面に順番待ちの間隔を示した養生テープによる立ち位置の表示、混雑した場合には試験室階以外の階のトイレ使用の周知、案内 可能な範囲内で従来より多めの予備室を確保
③間近で会話や発声をする「密接場所」	<ul style="list-style-type: none"> 主任試験官が試験開始前の注意事項の説明の際にマスクの着用を依頼。また、3密の回避について、休憩時間中の注意喚起、帰宅時の時差解散の周知の実施

(注) 近畿財務局への調査結果に基づき、当局が作成した。

また、公認会計士・監査審査会は、上記に加えて「7月22日付け通知」により、受験者に対し、「試験会場でのお願い」として、①マスクの着用等、②密の回避、③試験室の換気等について、同様にホームページで公表しているところ、近畿財務局では、これらの通知により求められた対策を実施するとともに、公認会計士・監査審査会との連絡及び調整の中で、感染拡大防止の観点から必要と判断した事項について、独自の取組も行ったとしている。

表4 「7月22日付け通知」等に基づく主な取組の例

求められた対応	取組の内容
①マスクの着用等	<ul style="list-style-type: none"> <u>受験者がマスクをずらしていた場合には「試験中もずらすことなく、正しく着用してください」旨の注意喚起文書を掲示</u> <u>試験官等についてもマスクの着用を必須とした上で、試験監督に際しては、フェイスシールドを着用して対応</u>
②密の回避	<ul style="list-style-type: none"> <u>受験票再発行等、面談を要する際のアクリル性パーティションの設置による対応</u>
③試験室の換気等	<ul style="list-style-type: none"> 換気のための試験室入口扉の常時開放、その他の扉の休憩時間等の解放、外気取り込み。主任試験官が試験終了時の発言で、原則休憩時間中は扉を開放する旨発言

(注) 1 近畿財務局への調査結果に基づき、当局が作成した。

2 下線は近畿財務局の独自の取組

近畿財務局では、上記の取組のほか、試験会場施設管理者との借用契約の内容に机等の消毒を含めたり、受験生に対して大阪府が導入する「大阪コロナ追跡システム」若しくは厚生労働省の接触確認アプリ「COCOA」の使用を周知するなどの取組も行い、試験会場における感染リスクの低減に努めたとしている。

事例表

事例番号	事例表⑨ (報告書・表2-(2)-イ-①-ii) 試験・研修会場の増設等による取組 (報告書・表2-(2)-イ-③) 試験会場等における工夫した取組
調査対象機関名	大阪税関
調査対象手続等名	通関士試験
上記手続等の根拠	通関業法(昭和42年法律第122号)
件名	① 通関士試験の会場を増設 ② 通関士試験会場における感染症対策
概要	
<p>① 通関士試験について広い会場を確保</p> <p>大阪税関は、財務省が実施する通関業法に基づく通関士試験に係る業務を執り行っている。大阪府に設けられる試験会場(以下「大阪会場」という。)について、令和元年度は近畿大学(1施設14教室)を調達したが、2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、内閣官房通知に基づき、会場の収容率を50%以内に抑えることが求められたことから、大阪大学(3施設25教室)を調達している。同関提出資料によると、当該3施設の収容率はいずれも50%以内を達成しており、同関は「広い会場を確保することにより、受験者に安心していただける環境を提供できたのではないか」としている。</p> <p>② 通関士試験会場における感染症対策</p> <p>大阪税関は、大阪会場における感染症対策として、会場入口での非接触型体温計による検温、会場内の換気の徹底、試験前後の座席等の消毒などの取組を行っている。同関は、「幸い37.5度以上の発熱者はなく、受験者に安心していただける環境を提供できたのではないか」としている。</p>	
説明	
<p>1 通関士試験の概要</p> <p>通関士試験は、通関業法第27条に基づき、通関士として必要な知識及び能力を有するかどうかを判定することを目的として税関長が行う国家試験であり、例年10月の第1又は第2日曜日に実施されている。令和2年度は、10月4日に「第54回通関士試験」が全国13か所の受験地(北海道、新潟県、東京都、宮城県、神奈川県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県、広島県、福岡県、熊本県及び沖縄県)で実施された。</p> <p>2 通関士試験について広い会場を確保</p> <p>大阪税関は、大阪会場の選定及び借上契約を執り行っているところ、令和元年度に実施された「第53回通関士試験」では近畿大学東大阪キャンパス(1施設14教室)を調達したが、2年度は内閣官房通知に基づき、試験会場の収容率を50%以内に抑えることが求められたことから、「第54回通関士試験」では大阪大学の豊中キャンパス基礎工学部・基礎工学研究科学舎、吹田キャンパス工学部・工学研究科学舎及び同キャンパス大阪大学コンベンションセンター(3施設25教室)を調達したとしている。この「第54回通関士試験」について、大阪会場の受験者数は、</p>	

前回よりも5.8%多い1,141人となったが、3施設における収容率は、表1のとおり、いずれも基準を達成している。

表 大阪会場における受験者数、定員及び収容率 (単位：人、室、%)

試験 (実施時期)	会場	受験者数	教室数 (定員)	収容率
第53回通関士試験 (令和元年10月)	近畿大学東大阪キャンパス	1,078	14 (1,450)	74.3
第54回通関士試験 (令和2年10月)	大阪大学豊中キャンパス 基礎工学部・基礎工学研究科 学舎	685	17 (1,620)	42.3
	大阪大学吹田キャンパス 大阪大学コンベンションセン ター	95	2 (240)	39.6
	大阪大学吹田キャンパス 工学部・工学研究科学舎	361	6 (1,074)	33.6

(注) 当局の調査結果による。

3 通関士試験会場における感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策について、財務省は、令和2年9月4日付け事務連絡「第54回通関士試験における新型コロナウイルス感染症対策に係る留意事項について」をホームページに掲載し、受験者に対し、体調不良の場合は受験を控えること、必ずマスクを着用すること、試験会場への移動時や試験前後等は密集・密接を回避すること等を受験者に求めている。また、同事務連絡では「試験当日は、各自検温を実施のうえ、自身の健康状態をご確認ください。なお、試験会場の入口において、検温を実施する場合がありますので、時間に余裕をもって試験会場にお越しください」としているところ、大阪税関は、大阪会場の3施設の入口にそれぞれ3、4人ずつ、計10人の職員（委託業者の職員を含む。）を配置して、受験者全員を対象に非接触型体温計による検温を実施し、体温が37.5度未満であった受験者は試験会場に入場させる取扱いとしたとしている。同関は「10人の職員により受験者1,141人を検温したことから、職員1人当たり114.1人程度の検温を行ったこととなるが、幸いにも検温の実施による混乱や発熱者はなく、感染の発生もなかった。検温のほか、全ての試験室への手指用消毒液の設置、試験開始前及び終了後の試験室の座席等の消毒等も講じたことにより、受験者により安心していただける環境を提供できたのではないかと考えている」としている。

事例表

事例番号	事例表⑩ (報告書・表2-(2)-イ-①-ii) 試験・研修会場の増設等による取組 (報告書・表2-(2)-イ-③) 試験会場等における工夫した取組
調査対象機関名	大阪国税局
調査対象手続等名	税理士試験
上記手続等の根拠	税理士法(昭和26年法律第237号)
件名	① 税理士試験の会場を増設 ② 税理士試験会場における感染症対策
概要	
<p>① 税理士試験の会場を増設</p> <p>大阪国税局は、国税審議会が実施する税理士法に基づく税理士試験に係る業務のうち、大阪府に設けられる試験会場(以下「大阪会場」という。)の調達等を執り行っている。大阪会場について、令和元年度試験では立命館大学大阪いばらきキャンパス(1施設)を調達したが、2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、内閣官房通知に基づき、会場の収容率を50%以内に抑えることが求められたことから、全科目の中で最も受験者数が多い簿記論が実施される初日については、大阪市内の民間ビルに入居する貸し会議室(3施設)を調達して対応している。同局提出資料によると、当該3施設の収容率はいずれも50%以内を達成しており、同局は「3か所に分散させることにより、収容率の基準を達成した」としている。</p> <p>② 試験会場における感染症対策</p> <p>大阪国税局は、大阪会場における感染症対策として、i) 会場入口におけるサーモカメラによる検温、ii) エレベーターの停止階の制限、iii) 各科目の試験終了後にドアノブ等複数の受験者が触れる場所や全ての机、椅子を消毒するなどの取組を行っている。同局は「これらの取組は、感染症対策に寄与したのではないか」としている。</p>	
説明	
<p>1 税理士試験の概要</p> <p>税理士試験は、税理士法第12条に基づき、税理士となるのに必要な学識及びその応用能力を有するかどうかを判定することを目的として実施される国家試験で、例年8月上中旬の火曜日から木曜日にかけて実施されている。令和2年度(第70回税理士試験)は、8月18日から同月20日までの3日間にわたって、全国15か所の受験地(北海道、宮城県、埼玉県、群馬県、東京都、千葉県、神奈川県、石川県、愛知県、大阪府、広島県、香川県、福岡県、熊本県及び沖縄県)で実施された。</p> <p>2 税理士試験の会場を増設</p> <p>大阪国税局は、大阪会場の選定及び借上契約を執り行っているところ、令和元年度に実施された「第69回税理士試験」では、立命館大学大阪いばらきキャンパス(1施設)を調達している。しかし、令和2年8月18日から20日の3日間にわたって実施された「第70回税理士試験」については、「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(同年5月25日変更))</p>	

新型コロナウイルス感染症対策本部決定)に基づき、試験会場の収容率を50%以内に抑えることが求められたことから、受験科目のうち最も受験者数が多い「簿記論」が実施される8月18日は、新梅田研修センター、TKPガーデンシティ大阪梅田及び天満研修センターの3施設を調達、残る2日間については天満研修センターを調達したとしている。大阪会場の延べ受験者数は、8月18日は6,547人(前年度比306人減)、同月19日は2,151人(同175人減)及び同月20日は967人(同66人増)であるが、このうち、受験者数が最も多い「簿記論」の試験会場に係る収容率をみると、表1のとおり、いずれの会場においても50%以内に抑えられていることが確認できる。大阪国税局は「これまで、大学の大規模キャンパスを試験会場にすることが多く、令和2年度もそのつもりで準備を進めていたが、春頃に大学施設の借用ができなくなり、急遽試験会場を選定し直すこととなった。十数か所に打診するなど、試験会場の選定には困難を極めたが最終的に会場を3施設に分散させることにより、定員の50%以内かつ受験者同士の間隔をおおむね最低1メートルを確保した」としている。

表1 第70回税理士試験(大阪会場)の試験科目及び「簿記論」会場の収容率(単位:%)

試験会場	令和2年 8/18 (火)	8/19 (水)	8/20 (木)
新梅田研修センター	簿記論(41) 財務諸表論 消費税法又は酒税法		
TKPガーデンシティ大阪梅田	簿記論(43) 財務諸表論 消費税法又は酒税法		
天満研修センター	簿記論(48) 財務諸表論 消費税法又は酒税法	法人税法 相続税法 所得税法	固定資産税 国税徴収法 住民税又は事業税

(注) 当局の調査結果による。

3 税理士試験会場における感染症対策

(1) サーモカメラによる検温

国税庁は、本試験の実施に当たって、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を踏まえた注意事項について【令和2年度(第70回)税理士試験を受験される方へ】」(令和2年7月16日国税審議会)をホームページに掲載し、受験者に対し、必ずマスクを着用することや、他の受験者との身体的距離を保つこと等を求めているほか、「試験会場において、サーモグラフィ等による計測を行います。これらにより、37.5度以上の発熱が認められた場合は、受験できません」と注意喚起している。

大阪国税局は、「サーモカメラの前を通過しなければ会場内に入れないような動線を作ることで、受験者全員の検温を行った」としており、「サーモカメラはレンタル会社から賃借して施設ごとに1台稼働させ、検温はマスク、フェイスシールド及び医療用ガウンを着用した検温担当者を会場ごとに5人配置して実施した」としている。

また、「発熱の疑いのある受験者を発見した場合には、別途体温計による検温を行い、37.5度以上の発熱が認められる場合等には、直ちに別室など適宜の場所に隔離した上で、保健所

等へ連絡し、指示を受ける予定としていたが、幸い発熱症状のある受験者はいなかった」としている。

なお、大阪国税局は、当該検温について、「税理士試験は、選択科目によって2限目から受験する者、1限目と3限目を受験する者等様々で、中には試験室を移動して受験しなければならない者もいるが、会場に出入りできる動線を一つに決めていたことから、漏れなく検温することができ、また、サーモカメラは一般的な体温計と比較して検温時間が短いことから、混雑や混乱は生じなかった」としている。

(2) エレベーターの停止階の制限による混雑回避

大阪国税局は、大阪会場のいずれの施設においても、試験室が施設の複数階に分散されたことから、エレベーター内の3密回避等のため、独自の対策として、①試験室は可能な限り、低層階に借り受け、②低層階（4階まで）の試験室の受験者は階段を利用するよう、誘導板や係員の声掛けにより誘導し、③エレベーターの停止階を制限することにより、往復の所要時間を抑制したとしており、表2のとおり、試験会場ごとにエレベーターの停止階を設定し、担当者による誘導等を行っている。

表2 エレベーターの停止階の制限

試験会場 (施設)	試験室のある階	エレベーターの 停止階	制限方法
新梅田研修センター	2階～7階	7階	エレベーターが低層階用と高層階用とに分かれており、受験者には7階より下の途中階には停止しない高層階用エレベーターのみ使用させた。
T K P ガーデンシティ大阪梅田	3階～16階	12階、16階	担当者一人がエレベーターに搭乗し、ボタン操作は同担当者が行った。
天満研修センター	1階～9階 (8月18日、19日) 1階～4階、9階 (8月20日)	6階、9階 (8月18日、19日) 9階 (8月20日)	担当者一人がエレベーターに搭乗しボタン操作は同担当者が行った。また、停止階以外のボタンについては、上から目張りし押せないようにした。

(注) 当局の調査結果による。

(3) その他

大阪国税局は、上記のほか、①会場入口及び各試験室前に消毒液を設置、②各科目試験の終了後に全ての机及び椅子並びにドアノブ等複数の受験者が触れる場所のアルコール消毒を実施、③定期的な換気、④受験者及び試験官のマスク着用を義務化、⑤手指の消毒・手洗い・うがいの励行、⑥トイレ入口床面に順番待ちの間隔を示した養生テープによる立ち位置の表示、⑦受付と各試験室に新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」のポスター、「大阪コロナ追跡システム」のQRコードを掲示などの対策を講じたとしている。

事例表

事例番号	事例表㉓ (報告書・表2-(2)-イ-①-ii) 試験・研修会場の増設等による取組																				
調査対象機関名	近畿地方整備局																				
調査対象手続等名	建築基準適合判定資格者検定																				
上記手続等の根拠	建築基準法(昭和25年法律第201号)第5条																				
件名	建築基準適合判定資格者検定の会場を増設																				
概要																					
<p>近畿地方整備局は、国土交通省が令和2年8月28日(金)に実施した建築基準法(以下「法」という。)に基づく「令和2年建築基準適合判定資格者検定」について、同省住宅局(以下「検定事務局」という。)から「座席の離隔距離を確保するとともに、検定室1室当たりの収容率を50%以下にすること」との指示を受け、同検定の会場内の検定室を、当初予定していた2室から4室に増設している。</p> <p>近畿地方整備局は、各検定室の収容率がおおむね30%から46%までの範囲となるように受検者数の調整を図っており、「この取組により、会場内の3密状態の解消を図ることができた」と説明している。</p>																					
説明																					
<p>1 制度の仕組み</p> <p>建築基準適合判定資格者検定(以下「検定」という。)は、法第5条第1項から第3項までの規定に基づき、一級建築士試験の合格者のうち、建築行政又は建築確認検査業務等に関して2年以上の実務経験を有する者を対象として、建築士の設計に係る建築物が法第6条第1項の建築基準関係規定に適合するかどうかを判定するため、必要な知識及び経験を有することを検定するものであり、国土交通大臣が行うこととされている。</p> <p>検定の実施に当たっては、検定事務局が、出先機関である地方整備局等とともに、各地方整備局等の所在地ないし近隣に開設する検定会場において実施している。</p> <p>近畿地方整備局は、検定実施に当たっての同局の役割について、「近畿会場における、検定会場の手配や設営等の準備作業、検定当日の受付や検定の監督等を担当」と説明している。</p> <p>検定は毎年8月末に行われており、過去10年間の実受検者数(全国)は、表1のとおり、1,000人を超えている。令和2年度においては、8月28日(金)に実施され、近畿会場の受検者は151人とのことである(元年度161人)。</p>																					
<p>表1 建築基準適合判定資格者検定の実受検者数 (単位:人)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>23年度</th> <th>24年度</th> <th>25年度</th> <th>26年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1,182</td> <td style="text-align: center;">1,134</td> <td style="text-align: center;">1,032</td> <td style="text-align: center;">1,178</td> <td style="text-align: center;">1,314</td> </tr> <tr> <th>27年度</th> <th>28年度</th> <th>29年度</th> <th>30年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1,393</td> <td style="text-align: center;">1,300</td> <td style="text-align: center;">1,299</td> <td style="text-align: center;">1,161</td> <td style="text-align: center;">1,108</td> </tr> </tbody> </table>		平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	1,182	1,134	1,032	1,178	1,314	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	1,393	1,300	1,299	1,161	1,108
平成22年度	23年度	24年度	25年度	26年度																	
1,182	1,134	1,032	1,178	1,314																	
27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度																	
1,393	1,300	1,299	1,161	1,108																	
(注) 国土交通省住宅局のWEB公表資料から転載																					

2 取組の概要

(1) 経緯

近畿地方整備局は、令和2年建築基準適合判定資格者検定の実施について、当初、例年どおりの形式に拠り、令和元年の受検者数161人を基に、大阪合同庁舎第1号館別館の会議室2室を検定室として使用し、定員156人に対して収容数104人（収容率66.7%）及び同117人に対して同57人（同48.7%）とする、検定会場を確保していた。

そのような中、上記検定の受検申込（令和2年6月1日から6月5日）が行われ、各会場の受検予定者数が確定した。当該申込状況や当時の新型コロナウイルスの感染状況等を踏まえ、対策を検討した検定事務局より、7月中旬、準備作業に当たる各地の地方整備局等に宛て、「検定室は、座席の離隔距離を確保するとともに、入室者数を定員の50%以下とするよう」にとの指示が行われた。

(2) 措置・対応

近畿地方整備局は、検定事務局の指示を受け、従前どおり確保していた大阪合同庁舎第1号館別館の会議室2室に加え、同別館内の会議室2室を新たに確保。検定室を4室とした上で、受検申込を終えて既に確定していた近畿会場の受検予定者数151人を基に、各検定室における座席の離隔距離を確保するとともに、その収容率を50%以下（46%程度）とする入室者の調整を行ったとしており、表2のとおり、収容率46.2%を目処に調整されていることが確認できる。

表2 検定室の増設前後における各検定室の収容率（単位：人、%）

増設前（2室）		増設後（4室）	
令和元年の受検者数161人を基礎に収容率を調整		令和2年の申込者数151人を基礎に収容率を調整	
定員	収容数（収容率）	定員	収容数（収容率）
156	104（66.7%）	156	72（46.2%）
117	57（48.7%）	117	54（46.2%）
		42	13（31.0%）
		26	12（46.2%）
273	161（59.0%）	341	151（44.3%）

（注）当局の調査結果に基づき作成

また、近畿地方整備局は、検定事務局の「検定実施に当たり、新型コロナウイルスの感染リスクが高まる『密集』『密接』『密閉』状態（以下「3密状態」という。）を解消すること」との指示を踏まえ、検定当日における受検者の受付待ちの滞留に備え、受検者同士が十分な離隔距離を取ることができるよう、受付から屋外テラスに向けて待機列を伸ばすこととする導線を確認し、さらに、受付が混雑したときには同局職員による整理・離隔誘導を行うこととした。

3 期待される効果等

近畿地方整備局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 検定会場における検定室の追加確保については、特段の支障はなく、確保することができ、検定室を追加することで3密状態の解消を図ることができた。
- ② また、実際には受付時の混雑は生じなかったものの、受付の際の3密状態の解消も図ることができた。
- ③ なお、合同庁舎施設内の会議室を検定室として追加確保したことから、検定室の追加に係る別途の費用負担は発生していない。

事例表

事例番号	事例表② (報告書・表 2-(2)-イ-①-ii) 試験・研修会場の増設等による取組 (報告書・表 2-(2)-イ-③) 試験会場等における工夫した取組
調査対象機関名	近畿運輸局（大阪運輸支局）
調査対象手続等名	整備管理者選任前研修
上記手続等の根拠	道路運送車両法（昭和26年法律第185号）第50条第1項 道路運送車両法施行規則（昭和26年運輸省令第74号）第31条の3、第31条の4
件名	① 整備管理者選任前研修の実施回数を拡大 ② 整備管理者選任前研修会場における感染症対策
概要	<p>① 研修の実施回数を拡大</p> <p>大阪運輸支局は、道路運送車両法（以下「法」という。）に基づき選任することとされている整備管理者が、道路運送車両法施行規則（以下「法施行規則」という。）により選任前に受講しなければならない研修（以下「整備管理者選任前研修」という。）について、令和2年2月までは毎月2回実施していたが、3月から6月までの期間は中止し、7月からの再開に当たっては、会場は変更せず、受講者数が会場収容人数の半分以下となるよう定員を調整した上で、7月は12回、8月及び9月は各6回、10月は4回と実施回数を増やして例年の受講者数と同等の受講枠を確保することとしている。</p> <p>大阪運輸支局の提出資料から、研修の受講定員（会場収容率）をみると、会場収容人数60人（着席時）に対し、令和元年度の60人（100%）から2年度は18人（30%）に減らしていることが確認でき、同支局は、「受講者数に応じて研修の実施回数を増やすことで、対人距離を十分確保できた。なお、従前は受講者の居住地や営業所の場所に限らず受講を可能としていたが、再開後の研修は、感染症拡大のリスクを軽減するため、受講対象者を『大阪府在住の者又は大阪運輸支局管内の営業所に所属する者』に制限している」と説明している。</p> <p>② 会場における感染症対策</p> <p>大阪運輸支局は、整備管理者選任前研修の会場における感染症対策として、令和2年7月実施の研修から、i) 研修実施前に机、椅子及びドアノブを消毒、ii) 受付の床面に整列位置を示すマークを表示、iii) 受付時に非接触型検温器による検温、iv) QRコード付きの電子受講チケットの読み取りによる受付、v) 会場前方のスクリーンに感染症対策の協力要請を掲示する等の取組を実施している。</p> <p>大阪運輸支局は、「研修の受講申込みに当たっては、従前はファックス又は郵送で受け付けていたが、事務処理の簡素・合理化や感染症対策を目的として、令和2年7月から民間のWeb申込サービス（無料）を活用している。同サービスで発行されるQRコード付きの電子受講チケットは、受付時間の短縮による混雑回避や、非接触での対応が行えることから、感染症対策に役立っている」と説明している。</p>

1 制度の仕組み

自動車の使用者は、法第50条第1項に基づき、自動車の点検及び整備並びに自動車車庫の管理に関する事項を処理させるため、自動車の点検及び整備に関し特に専門的知識を必要とすると認められる車両を一定台数使用する場合、使用の本拠ごとに、必要な要件を備える者のうちから整備管理者を選任しなければならないとされている。

上記規定の対象となる車両（台数）の使用範囲は、法施行規則第31条の3に基づき、①乗車定員11人以上の自動車（1両以上）、②乗車定員11人以上29人以下の自家用自動車（2両以上）、③乗車定員10人以下で車両総重量8トン以上の自家用自動車及び乗車定員10人以下の自動車運送事業の用に供する自動車（5両以上）等とされている。

また、整備管理者の資格要件は、法施行規則第31条の4に基づき、整備の管理を行おうとする自動車と同種類の自動車の点検若しくは整備又は整備の管理に関して2年以上実務の経験を有し、地方運輸局長が行う整備管理者選任前研修を修了した者等とされており、近畿運輸局では、同研修に係る計画や運営等を各運輸支局に事務委任している。

2 整備管理者選任前研修の実施状況

(1) 研修の実施回数を拡大

大阪運輸支局は、整備管理者選任前研修について、従来は毎月2回、同支局の会議室（着席時の会場収容人数60人、114㎡）で実施していたが、新型コロナウイルス感染拡大を受けて、近畿運輸局に相談の上、令和2年3月から6月までの期間は中止し、既に受講申込のあった者全員に対し、ファックス又は電話で中止の連絡を行っている。

その後、7月に再開するに当たっては、内閣官房の事務連絡等を参考に、会場の変更は行わず、受講者数が会場収容人数の半分以下となるよう定員を調整した上で、実施回数を増やすこととし、表1のとおり、1回当たりの受講定員を従来60人から7割減の18人（会場収容率30%）に減らして感染リスクを下げるとともに、7月は12回、8月及び9月は各6回、10月は4回と実施回数を増やし例年の受講者数と同等の受講枠を確保することとしている（11月以降も引き続き各4回実施予定）。

なお、令和2年10月以降の月当たりの受講定員が、元年度の同時期と比較して減少しているが、これについて、大阪運輸支局は、「従前は受講者の居住地や営業所の場所に限らず受講を可能としていたが、再開後の研修は、感染症拡大のリスクを軽減するため、受講対象者を『大阪府在住の者又は大阪運輸支局管内の営業所に所属する者』に制限した。これにより、受講者が従前より少なくなることを想定している。」としている。

前		
台	スローン	
		200049
200037	200043	
200038	200044	200050
200039	200045	200051
200040	200046	200052
200041	200047	200053
200042	200048	200054
後		

表1 大阪運輸支局における整備管理者選任前研修の実施状況

(単位：回、人)

区分	令和元年度			2年度		
	研修回数 (a)	受講定員		研修回数 (c)	受講定員	
		1回当たり(b)	月当たり(a×b)		1回当たり(d)	月当たり(c×d)
4月	2	60	120	中止	—	—
5月	2	60	120	中止	—	—
6月	2	60	120	中止	—	—
7月	2	60	120	12	18	216
8月	2	60	120	6	18	108
9月	2	60	120	6	18	108
10月	2	60	120	4	18	72
11月	2	60	120	(4)	(18)	(72)
12月	2	60	120	(4)	(18)	(72)
1月	2	60	120	(4)	(18)	(72)
2月	2	60	120	(4)	(18)	(72)
3月	中止	—	—	(4)	(18)	(72)
計	22	1,320 (受講者実績1,190)		48	864	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 会場は、いずれも大阪運輸支局の会議室（着席時の会場収容人数60人、114㎡）

3 令和2年11月以降は予定の数値

4 令和2年7月から10月までの研修1回当たりの受講者実績は14～18人（大阪運輸支局説明）

(2) 受講申込方法の見直し等

大阪運輸支局は、整備管理者選任前研修の受講申込に当たって、次のとおり従前はファックス又は郵送により受講申請書を受け付けていたが、事務処理の簡素・合理化や感染症対策を目的として、試験を再開した令和2年7月からは、民間のWeb申込サービス（無料）を独自に導入している。同支局は、「この取組により、職員だけでなく、申請者の負担軽減が図られたほか、研修当日の受付において、Web申込サービスから申込時に付与されるQRコード付き電子受講チケットの読み取りだけで出席確認が行えるようになり、接触機会の回避や受付時間の短縮による混雑緩和など、新型コロナウイルス感染症対策としても有効なものとなっている。」としている。



(従前の手順)

- ① 受講希望者は、ファックス又は郵送で受講申請書により大阪運輸支局に申込み
- ② 大阪運輸支局から受講者に対し、受講番号を付与した受講申請書をファックスで返送
- ③ 試験当日、受講者は受付で受講申請書を提出し、大阪運輸支局職員は出席者名簿と照らし合わせて出席確認を実施

(変更後の手順)

- ① 大阪運輸支局は、民間のWeb申込サービスに利用登録し、当該サービスを通じて受講者を募集（無料）
- ② 受講希望者は、Web申込サービスにおいて受講申込を行い、QRコード付き電子受講チケットを入手（無料）

- ③ 試験当日、受講者は受付で電子受講チケット（スマートフォンの画面か事前に印刷したもの）を提示し、大阪運輸支局職員がQRコードを読み取ることで出席確認を実施

(3) 研修会場での感染症対策

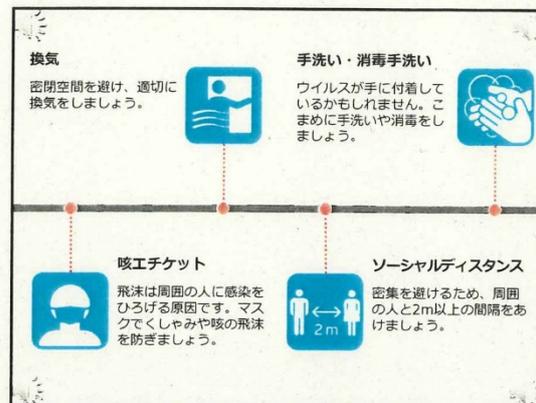
大阪運輸支局は、令和2年度の整備管理者選任前研修の実施に当たって、上記取組のほか、研修会場において、次のとおり感染症対策を実施している。

- ① 着席時の対人距離（2m）の確保。また、当日の受付時に待機列が発生した場合に備えて、床に整列位置を示すマークを2mごとに貼り付け
- ② 受講者のマスクの着用の徹底及びアルコール消毒液による手指消毒の徹底
- ③ 会場の換気機能を常時使用するとともに、休憩時（1時間に1回）には窓及びドアを開放することにより換気を実施
- ④ 研修実施前に机、椅子及びドアノブの消毒を実施
- ⑤ 当日の受付時、非接触型検温器により全受講者の検温を実施
- ⑥ 受講者への周知について、受講申込を行うホームページに、検温の実施やマスク着用、手指消毒、対人距離の確保等の協力要請を掲載。また、当日、会場前方のスクリーンにおいても感染症対策の協力要請を掲示

(整列位置のマーク)



(スクリーンへの掲示)



3 期待される効果等

大阪運輸支局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 受講者数が会場収容人数の半分以下となるよう定員を調整した上で、研修の実施回数を増やすことで、対人距離を十分確保するとともに、例年の受講者数と同等の受講枠を確保することができた。なお、従前は受講者の居住地や営業所の場所に限らず受講を可能としていたが、感染症拡大のリスクを軽減するため、受講対象者を「大阪府在住の者又は大阪運輸支局管内の営業所に所属する者」に制限するよう工夫も行った。
- ② 民間のWeb申込サービスを活用したQRコード付き電子受講チケットについては、研修当日の受付において、接触機会の回避や受付時間の短縮により混雑の緩和に役立った。

事例表

事例番号	事例表㉓ (報告書・表2-(2)-イ-①-ii) 試験・研修会場の増設等による取組 (報告書・表2-(2)-イ-③) 試験会場等における工夫した取組
調査対象機関名	近畿運輸局(大阪運輸支局)
調査対象手続等名	整備管理者選任後研修
上記手続等の根拠	道路運送車両法(昭和26年法律第185号)第50条第1項 道路運送車両法施行規則(昭和26年運輸省令第74号)第31条の3 貨物自動車運送事業輸送安全規則(平成2年運輸省令第22号)第3条の4 旅客自動車運送事業運輸規則(昭和31年運輸省令第44号)第46条
件名	① 整備管理者選任後研修の実施回数を拡大 ② 整備管理者選任後研修会場における感染症対策
概要	<p>① 研修の実施回数を拡大</p> <p>大阪運輸支局は、道路運送車両法(以下「法」という。)に基づき選任された整備管理者が、貨物自動車運送事業輸送安全規則又は旅客自動車運送事業運輸規則により、2年に1回受講しなければならない研修(以下「整備管理者選任後研修」という。)について、支局単独での開催を令和元年度は年3回実施していたところ、2年度は受講者数が会場収容人数の半分以下となるよう定員を調整した上で、実施回数を10回に増やして例年と同等の受講枠を確保することとしている。</p> <p>大阪運輸支局の提出資料から、同一会場で実施された研修の受講定員(収容率)をみると、会場収容人数436人に対し、令和元年度の350人(80.3%)から2年度は180人(41.3%)に減らしていることが確認でき、同支局は、「この取組により、対人距離を十分確保することができた」と説明している。</p> <p>② 研修会場における感染症対策</p> <p>大阪運輸支局は、整備管理者選任後研修の会場における感染症対策として、令和2年12月実施の研修から、i)受付時に非接触型検温器による検温、ii)QRコード付きの電子受講チケットの読み取りによる受付、iii)受付時間・退席時間の分散等の取組を実施している。</p> <p>大阪運輸支局は、「QRコード付き電子受講チケットについては、整備管理者選任前研修と同様に民間のWeb申込サービスを活用したものであり、研修当日の受付において、接触機会の回避や受付時間の短縮により混雑の緩和に役立った。また、受付時間帯を15分間隔でグループ分けした上、あらかじめ受講者に案内等し、研修終了後においても座席順に時間をずらして退席してもらうことで、混雑を回避することができた」と説明している。</p>
説明	<p>1 制度の仕組み</p> <p>自動車の使用者は、法第50条第1項に基づき、自動車の点検及び整備並びに自動車車庫の管理に関する事項を処理させるため、自動車の点検及び整備に関し特に専門的知識を必要とすると認められる車両を一定台数使用する場合、使用の本拠ごとに、必要な要件を備える者のうちか</p>

ら整備管理者を選任しなければならないとされている。

同規定の対象となる車両（台数）の使用範囲は、道路運送車両法施行規則第31条の3に基づき、①乗車定員11人以上の自動車（1両以上）、②乗車定員11人以上29人以下の自家用自動車（2両以上）、③乗車定員10人以下で車両総重量8トン以上の自家用自動車及び乗車定員10人以下の自動車運送事業の用に供する自動車（5両以上）等とされている。

貨物自動車運送事業者及び旅客自動車運送事業者は、それぞれ貨物自動車運送事業輸送安全規則第3条の4、旅客自動車運送事業運輸規則第46条に基づき、法の規定により選任した整備管理者であって、①整備管理者として新たに選任した者及び②地方運輸局長が行う研修を受けた日の属する年度の翌年度の末日を経過した者には、地方運輸局長が行う整備管理者選任後研修を受けさせなければならないとされており、近畿運輸局では、同研修に係る計画や運営等を各運輸支局に事務委任している。

2 整備管理者選任後研修の実施状況

(1) 研修の実施状況

大阪運輸支局は、整備管理者選任後研修について、運輸支局が単独で開催する場合と、関係団体と協力して開催する場合があるとしている。関係団体との協力開催については、大阪府トラック協会とは毎年、大阪バス協会及び大阪タクシー協会とは隔年で開催し、各協会と協力開催する研修は、それぞれの協会加入者を対象としており、協会非加入者は、運輸支局が単独で開催する研修を受講することになる。

大阪運輸支局は、令和2年度における単独で開催する整備管理者選任後研修について、「移行期間における都道府県の対応について」（令和2年5月25日内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室長事務連絡）等を参考に、受講者数が会場収容人数の半分以上となるよう定員を調整した上で、実施回数を増やすこととし、表1のとおり、実施回数は元年度の3回から10回に増やして例年と同等の受講枠を確保している。また、同一会場（守口文化センター。収容人数436人）で実施された研修の受講定員（会場収容率）をみると、元年度の350人（80.3%）から2年度は180人（41.3%）に減らしていることが確認できる。

表1 大阪運輸支局（単独）の整備管理者選任後研修の実施状況（単位：人、%）

区分	日程	会場	受講定員 a	会場収容 人数 b	収容率 a/b
令和 元 年度	10月18日午前	守口文化センター「エナジーホール」	350	436	80.3
	10月18日午後	守口文化センター「エナジーホール」	350	436	80.3
	2月 4日	泉佐野市立文化会館「大ホール」	800	1,376	58.1
	計	3回	1,500	2,248	66.7
令和 2 年度	12月1日午前	守口文化センター「エナジーホール」	180	436	41.3
	12月1日午後	守口文化センター「エナジーホール」	180	436	41.3
	1月15日午前	岸和田市立浪切ホール「特別会議室」	120	240	50.0
	1月15日午後	岸和田市立浪切ホール「特別会議室」	120	240	50.0
	1月26日午前	岸和田市立浪切ホール「特別会議室」	120	240	50.0
	1月26日午後	岸和田市立浪切ホール「特別会議室」	120	240	50.0
	2月 5日午前	岸和田市立浪切ホール「特別会議室」	120	240	50.0
	2月 5日午後	岸和田市立浪切ホール「特別会議室」	120	240	50.0
	2月16日午前	守口文化センター「エナジーホール」	180	436	41.3

	2月16日午後	守口文化センター「エナジーホール」	180	436	41.3
	計	10回	1,440	3,184	45.2

(注) 大阪運輸支局提出資料等に基づき当局が作成

(2) 受付方法等の見直し状況

大阪運輸支局は、令和2年度の整備管理者選任後研修の開催に当たって、新型コロナウイルス感染症対策として、1回当たりの受講者数を減らすこととしているものの、受講定員は180人又は120人と多い上、会場の受付においては、本人確認等のほか、新たに、受講者全員を対象とした非接触型検温器による検温を実施することからも、混雑する状況が想定されたため、独自に次のような取組を行っている。

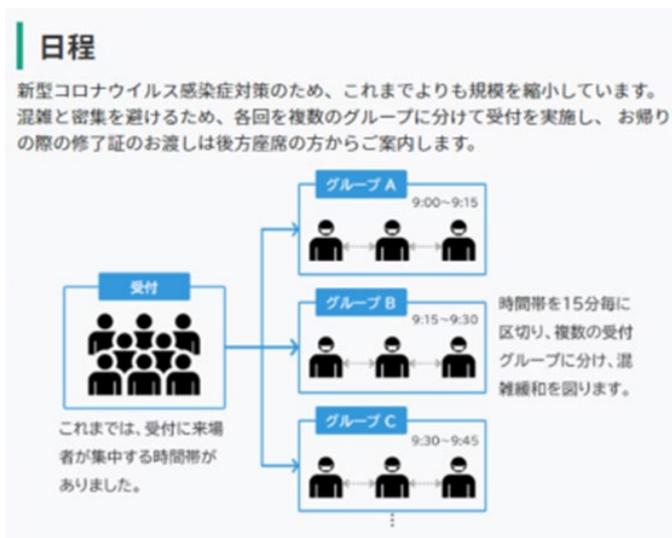
① Web 申込サービスの活用

整備管理者選任前研修の受講申込において、先行して導入していた民間のWeb 申込サービス（無料）を活用し、これにより、申込時に付与されるQRコード付き電子受講チケットの読み取りだけで出席確認を行うこととしている（詳細は事例表②参照）。



② 受付時間の分散化

研修受講定員を180人に設定している研修については、受講者を4グループに、また研修受講定員を120人に設定している研修については、受講者を3グループに分け、受付時間帯を15分ごとに区切り、時間差を設けて受付を実施することとしている。なお、受講者は、上記①のWeb 申込サービスによる登録時に希望の受付時間帯を選んで申込みを行えるようになっている。



日時	受付
2020年12月1日 10:00～12:00	グループA 9:00～ 9:15
2021年2月16日 10:00～12:00	グループB 9:15～ 9:30
	グループC 9:30～ 9:45
	グループD 9:45～10:00
2020年12月1日 14:00～16:00	グループA 13:00～13:15
2021年2月16日 14:00～16:00	グループB 13:15～13:30
	グループC 13:30～13:45
	グループD 13:45～14:00
2021年1月15日 10:00～12:00	グループA 9:15～ 9:30
2021年1月26日 10:00～12:00	グループB 9:30～ 9:45
2021年2月 5日 10:00～12:00	グループC 9:45～10:00
2021年1月15日 14:00～16:00	グループA 13:15～13:30
2021年1月26日 14:00～16:00	グループB 13:30～13:45
2021年2月 5日 14:00～16:00	グループC 13:45～14:00

※ 大阪運輸支局ホームページから抜粋

③ 退席時間の分散化

受付時と同様に、混雑を回避するため、研修終了後の修了証明書の交付について、後方座席から順に、先行の者の交付終了を待ってから案内を行い、退席時間も分散化させることと

している。

(3) 研修会場での感染症対策

大阪運輸支局は、令和2年度の整備管理者選任後研修について、上記のほか、研修会場における次のような感染症対策を実施している。

- ① 座席を1席間隔で使用禁止にすることにより着席時の対人距離を確保
- ② 受講者のマスクの着用の徹底及びアルコール消毒液による手指消毒の徹底
- ③ 会場の換気機能を常時使用するとともに、休憩時（1時間に1回）にはドアを開放することにより換気を実施
- ④ 施設管理者に対し、研修実施前に椅子及びドアノブの消毒を行うよう依頼
- ⑤ 当日の受付時、非接触型検温器により全受講者の検温を実施
- ⑥ 受講者への周知について、受講申込を行うホームページに、検温の実施やマスク着用、手指消毒、対人距離の確保等の協力要請を掲載

3 期待される効果等

大阪運輸支局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 受講者数が会場収容人数の半分以下となるよう定員を調整した上で、研修の実施回数を増やすことで、対人距離を十分確保するとともに、例年と同等の受講枠を確保することができた。
- ② 民間のWeb申込サービスを活用したQRコード付き電子受講チケットについては、研修当日の受付において、接触機会の回避や受付時間の短縮により混雑の緩和に役立った。
- ③ 受付については、受付時間帯を15分間隔でグループ分けした上、あらかじめ受講者に案内等し、また、研修終了後についても座席順に時間をずらして退席してもらうことで、混雑を回避することができた。

事例表

事例番号	事例表④ (報告書・表2-(2)-イ-②) 受験者の府県間移動を回避する取組
調査対象機関名	近畿運輸局
調査対象手続等名	一般貨物自動車運送事業の許可申請の審査に係る試験
上記手続等の根拠	貨物自動車運送事業法（平成元年法律第83号）第3条、第6条第3号 貨物自動車運送事業法施行規則（平成2年運輸省令第21号）第42条 「一般貨物自動車運送事業及び特定貨物自動車運送事業の許可申請事案の処理について」（平成15年2月28日近運自貨公示第1号）
件名	府県を越える移動を行わないよう受験者の在住府県ごとに試験を実施
概要	<p>近畿運輸局は、貨物自動車運送事業法（以下「法」という。）等に基づく一般貨物自動車運送事業の許可申請の審査に係る試験（以下「一般貨物自動車運送事業法令試験」という。）について、従前は大阪府で奇数月に各1回実施していたところ、令和2年5月の試験については、受験者が府県を越える移動を行わないよう、各府県の運輸支局等（受験者のいなかった和歌山県を除く、大阪府、兵庫県、京都府、奈良県及び滋賀県の5会場）で実施するとともに、受験者数の多い大阪府会場は2回実施している。また、7月以降の試験においても、大阪府会場は引き続き2回実施するとともに、受験者数を見極めながら、兵庫県会場、京都府会場でも実施を検討することとしている。</p> <p>近畿運輸局は、「5月実施の試験においては、全受験者47人が在住府県で受験することになり、このうち大阪府会場以外の受験者21人は、新たに会場を設けることによって府県間の移動を回避することができ、感染症拡大の防止に寄与できた」と説明している。</p>
説明	<p>1 制度の仕組み</p> <p>一般貨物自動車運送事業を営もうとする者は、法に基づき、国土交通大臣の許可を受けなければならないとされており、国土交通大臣は、法第6条第3号に基づき、その事業を自らの確に、かつ継続して遂行するに足る経済的基礎及びその他の能力を有するものでなければ、許可をしてはならないとされている。</p> <p>当該許可の権限については、貨物自動車運送事業法施行規則第42条により地方運輸局長に委任されており、近畿運輸局は、「一般貨物自動車運送事業及び特定貨物自動車運送事業の許可申請事案の処理について」（以下「近畿運輸局公示」という。）により、一般貨物自動車運送事業の許可審査の具体的な基準の一つとして、申請者又はその法人の役員は、貨物自動車運送事業の遂行に必要な法令知識を有し、かつ、その法令を遵守することを定めている。</p> <p>近畿運輸局は、上記に基づき、申請者が関係法令を遵守し、事業運営する能力が備わっているかを確認するため、次により一般貨物自動車運送事業法令試験による審査を実施している。</p> <p>① 申請者は、営業所を置く府県の運輸支局等に対面又は郵送で申請書を提出</p> <p>② 試験は、毎年奇数月に各1回、大阪合同庁舎第4号館において、実施月の前月及び前々月に運輸支局等に申請書を提出した申請者を対象として実施し、運輸支局等は申請書受理後即時</p>

に申請者に試験日を通知

- ③ 申請者本人（申請者が法人である場合には、申請する事業に専従し、業務を執行する常勤役員）が試験を受験。試験合格により、貨物自動車運送事業の遂行に必要な法令知識を有していると判断

2 一般貨物自動車運送事業法令試験の実施状況

(1) 令和2年度の実施状況

近畿運輸局は、令和2年度の一般貨物自動車運送事業法令試験について、昨年度までは同局が入居する大阪合同庁舎第4号館（大阪府）でのみ奇数月に1回実施していたところ、国土交通省の指示等を踏まえ、令和2年5月に実施する試験の延期について検討を行った。一般貨物自動車運送事業の許可申請者は、近畿運輸局公示に基づき、申請日以降許可日まで、経営に必要な所要資金を常時確保しなければならないとされているところ、新型コロナウイルス感染症の影響により資金の確保が難しくなっている状況がみられたため、同局は既に申請のあった事業者に対して早期に許可を下ろすため、試験の延期は行わず、感染症対策を徹底した上で実施することとした。

近畿運輸局は、独自に実施方法の検討を行い、表1のとおり、受験者が多い大阪府は奇数月に2回（1日の中で午前・午後各1回）実施するほか、新型コロナウイルス感染拡大が続いていた5月を中心として、受験者が可能な限り府県を越える移動を行わないよう管内の運輸支局等にも会場を設けて実施することとし、5月から9月までの間に、大阪府会場で6回、京都府会場で3回、兵庫県会場と滋賀県会場で各2回、奈良県会場で1回実施している。

表1 令和2年度における一般貨物自動車運送事業法令試験の実施状況

実施日等	受験者数(人)	会場（所在府県）	府県域を越える移動
5月 (6回)	47	—	—
15日（金）午前	11	大阪合同庁舎第4号館講堂（大阪府）	無
15日（金）午後	15	大阪合同庁舎第4号館講堂（大阪府）	無
15日（金）	8	京都運輸支局（京都府）	無
15日（金）	9	神戸運輸監理部兵庫陸運部（兵庫県）	無
21日（木）	2	奈良運輸支局（奈良県）	無
21日（木）	2	滋賀運輸支局（滋賀県）	無
6月 (1回)	1	—	—
16日（火）	1	滋賀運輸支局（滋賀県）	無
7月 (3回)	58	—	—
14日（火）午前	16	大阪合同庁舎第4号館講堂（大阪府）	有
14日（火）午後	33	大阪合同庁舎第4号館講堂（大阪府）	有
14日（火）	9	京都運輸支局（京都府）	有
9月 (4回)	47	—	—
15日（火）午前	8	大阪合同庁舎第4号館講堂（大阪府）	有
15日（火）午後	21	大阪合同庁舎第4号館講堂（大阪府）	有
15日（火）	7	京都運輸支局（京都府）	無
15日（火）	11	神戸運輸監理部兵庫陸運部（兵庫県）	無
計	<5月から9月までの実績> 試験実施回数：延べ14回、受験者数：153人		

(注) 近畿運輸局提出資料に基づき当局が作成

このうち5月実施分については、受験者に該当がなかった和歌山県を除き、大阪府、兵庫県、

京都府、奈良県及び滋賀県の各会場で実施した結果、全受験者47人が在住府県で受験することとなり、大阪府会場以外の受験者21人は、新たに会場を設けることによって府県間の移動を回避できている。また、7月以降実施分においても、奇数月に、大阪府会場は2回実施するとともに、受験者数を見極めながら、兵庫県会場、京都府会場での実施を検討し、原則、兵庫県会場で実施する場合は兵庫県在住者を、また京都府会場で実施する場合は、京都府と滋賀県在住者を、それぞれ受験対象とし、残りの受験者は大阪府会場で受験することとしている。

なお、奇数月ではない6月に滋賀県会場で試験を実施している状況がみられるが、近畿運輸局は、「5月試験の受験予定者の中に、感染状況から5月中の受験を辞退したいと申し出た者（滋賀県1人）があり、本来であれば不合格にするところ、新型コロナウイルス感染拡大に伴う特別措置として、当該受験者のために試験問題を新たに作成し、実施したものである」と説明している。

(2) 昨年度との比較

① 試験の実施回数等

近畿運輸局による一般貨物自動車運送事業法令試験の実施状況について、5月から9月までの期間における実施回数をみると、新型コロナウイルス感染症対策として実施方法を直し地域を分散して実施した結果、令和元年度は計3回であったものが、2年度は計14回と大幅に増加しており、1回当たりの受験者数は、元年度は70.7人であったものが2年度は10.9人と7分の1程度に減少している。

表2 一般貨物自動車運送事業法令試験の年度比較（実施回数等）

区分	令和2年度			令和元年度		
	実施回数 (回) a	受験者数 (人) b	b/a (人/回)	実施回数 (回) c	受験者数 (人) d	d/c (人/回)
5月	6	47	7.8	1	71	71
6月	1	1	1	—	—	—
7月	3	58	19.3	1	69	69
9月	4	47	11.8	1	72	72
計	14	153	10.9	3	212	70.7

(注) 1 近畿運輸局提出資料に基づき当局が作成

2 令和元年度における試験実施日は、5月16日（木）、7月16日（火）、9月17日（火）。会場はいずれも大阪合同庁舎第4号館講堂。

② 会場の収容率

近畿運輸局は、一般貨物自動車運送事業法令試験について、上記のとおり会場を分散して実施するとともに、大阪府会場（大阪合同庁舎第4号館講堂）については、奇数月に従前は1回実施していたものを令和2年度は2回実施し、その結果、5月に実施された大阪府会場における受験者数に対する会場収容率をみると、表3のとおり、元年度56.3%であったものが2年度は8.7%及び11.9%と大幅に減少している。

表3 一般貨物自動車運送事業法令試験（5月）における会場収容率の比較

区分	試験日	会場定員(人) (a)	受験者数(人) (b)	会場収容率 (%) (b/a)
令和2年度	5月11日午前	126	11	8.7
	5月11日午後	126	15	11.9
元年度	5月16日午後	126	71	56.3

(注) 1 当局の調査結果による。

2 いずれの試験も、会場は大阪合同庁舎第4号館の講堂である。

(3) 試験会場での感染症対策

近畿運輸局は、令和2年5月以降の一般貨物自動車運送事業法令試験について、上記のほか、試験会場において、次のような感染症対策を実施している。

- ① 着席時の対人距離（2m）の確保
 - ② 職員及び受験者のマスクの着用の徹底及びアルコール消毒液による手指消毒の徹底
 - ③ 会場内の全ての窓及びドアを常時開放することにより換気を実施
 - ④ 大阪府会場においては、午前の試験終了後に机、椅子及びドアノブの消毒を実施
 - ⑤ 受験者には、試験の通知文に次の事項を記載し、感染予防の徹底を要請
 - i) 手洗いやマスクの着用を含む咳エチケットの励行など一般感染対策の徹底
 - ii) 受験の際は、マスクを持参し着用すること
 - iii) 試験当日はご自身で体温を測っていただき、発熱等の風邪症状がみられる場合は受験を自粛すること
 - iv) 新型コロナウイルスに罹患し治癒していない場合には、受験しないこと
- また、このほか、参考資料として受験者に配布する条文集（約330ページの印刷物）について、従前は試験終了後に回収し、次の試験にも反復使用していたが、新型コロナウイルス感染症の接触感染を避けるため、令和2年5月以降の試験では毎回新たに印刷し回収後は廃棄することとしている。

3 期待される効果等

近畿運輸局は、本取組による効果等について、次のとおり説明している。

- ① 令和2年5月の試験については、延期も含めて検討したが、既に申請のあった事業者が健全に事業を開始できるよう、早期に許可を下ろすため、試験の延期は行わず、感染症対策を徹底した上で実施することとし、特に受験者が府県を超える移動を行わないよう府県別に会場を設けることとした。この取組により、全受験者47人が在住府県で受験することになり、このうち大阪府会場以外の受験者21人は、新たに会場を設けることによって府県間の移動を回避することができ、感染症拡大の防止に寄与できた。
- ② その後も、受験者数を見極めながら、大阪府会場のほか、兵庫県会場と京都府会場での実施を検討し、原則、兵庫県会場で実施する場合は兵庫県在住者を、また京都府会場で実施する場合は、京都府と滋賀県在住者を、それぞれ受験対象とし（残りの受験者は大阪府会場で受験）、可能な範囲で、受験者が府県間の移動を回避できるよう努めている。