

# さわやか行政サービス 改善事例集

令和3年度版

令和3年9月

沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会

(事務局 総務省沖縄行政評価事務所)

## 「沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会」

政府は、昭和 63 年 1 月 26 日に「さわやか行政サービス運動について」を閣議決定し、これに基づき、各府省は、「国民の立場に立った親切で真心のこもった行政」を実現するため、公務員の行政サービスの向上に対する意識を徹底するとともに、窓口業務などの国民と接する行政サービスを改善するため、国民の声に耳を傾けながら行政サービスの改善を推進する「さわやか行政サービス運動」を全国的、継続的に展開しています。

沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会は、「さわやか行政サービス運動」の実施状況についての情報交換など沖縄県内の行政機関等における行政サービスの向上に関する連絡調整を行うために設置され、その庶務を総務省沖縄行政評価事務所が担当しています。

# 目 次

## 別紙1：令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例

○沖縄行政評価事務所	
・ 行政相談における外国人からの相談への対応（多言語音声翻訳器の導入）	1
○那覇保護観察所	
・ 庁舎環境の整備（室内の配置換え）	2
○沖縄地区税関	
・ 税関検査場電子申告ゲート（税関電子ゲート）の設置	3
○沖縄国税事務所	
・ 受付発券機の導入【那覇税務署】	4
・ 庁舎外の段差解消【北那覇税務署】	5
・ 庁舎内駐車場から出口へ向かう際の注意喚起テープの活用【沖縄税務署】	6
・ 総務課窓口のレイアウト変更【名護税務署】	7
・ 総合窓口のカウンター全体に荷物台の設置【石垣税務署】	8
○沖縄労働局	
・ 沖縄労働局案内板の更新	10
・ 沖縄県最低賃金リーフレットの補充及び周知ポスターの差し替え	13
・ 呼び出しチャイムの設置【沖縄労働基準監督署】	14
○国立大学法人琉球大学	
・ 合理的配慮を必要とする学生の講義受講に伴う対応	15
・ 農学部事務室の窓口設置	17
・ 環境改善	18
・ 学内宿泊施設利用料の支払いにキャッシュレス決済を導入	20
○沖縄振興開発金融公庫	
・ 教育資金の説明にかかる動画配信	21
・ WEB を利用した融資相談の実施	22
○日本郵便株式会社沖縄支社	
・ お客さまが安全に来局いただくための施設の改善	23

別紙2：各機関において令和2年2月（県内で最初の感染者が確認された月）から3年4月  
までに取り組みられた新型コロナウイルス感染症拡大防止の事例

○沖縄総合事務局	
・ 来庁者のための「臨時対応ブース」の設置及び来庁時の検温の実施	24
○沖縄行政評価事務所	
・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策（アクリル板等の設置）	25
○那覇地方法務局	
・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための環境整備	27
○那覇保護観察所	
・ 消毒作業の実施及び体調管理等の徹底	28
○福岡出入国在留管理局那覇支局	
・ 審査場での新型コロナウイルス感染症対策【那覇空港出張所】	29
○沖縄地区税関	
・ 那覇空港税関支署税関検査場における飛沫感染対策物品の設置 【那覇空港税関支署】	32
○沖縄国税事務所	
・ コロナ感染対策【那覇税務署】	33
・ 納税者待合室の創設【沖縄税務署】	34
・ 飛沫防止シートの設置等【名護税務署】	35
・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について【宮古島税務署】	36
・ 署入口に自動体温計の設置及びビニールパーテーションの設置【石垣税務署】	38
○那覇検疫所	
・ 窓口対応における新型コロナウイルス感染予防対策	39
○沖縄労働局	
・ ①飛沫感染防止パネル及び②手指消毒用ノータッチ式ディスペンサーの設置	40
・ アクリル板の設置、消毒液の設置【沖縄労働基準監督署】	43
・ 雇用調整助成金に関する出張相談【八重山公共職業安定所】	45
○沖縄气象台	
・ 「防災・気候講演会」のオンデマンド配信（YouTube）	46
・ 「防災気象情報等に関する説明会」のオンデマンド配信（YouTube）	47



○国立大学法人琉球大学	
・消毒用アルコール、アクリル板及び職員呼び出しベルの設置	48
・飛沫飛散防止用ビニールシート等の設置、学生への感染対策に関する注意喚起の掲示及び iPad の活用	49
・琉球大学オリジナルフェイスシールドの制作・提供	50
・学生対応窓口へ飛沫感染防止用パーテーションの制作・設置	51
・事務室内での新型コロナウイルス感染症拡大防止対策	52
・令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策	57
・遠隔授業の実施及びそれに伴うノートパソコンの無償貸与等	58
○沖縄振興開発金融公庫	
・店舗入口における「感染防止にかかる協力」チェックの依頼	59
・緊急事態宣言などの行政方針に即した来客との接触機会の対応	60
・社員食堂や休憩室におけるアクリル板の設置	61
○日本郵便株式会社沖縄支社	
・お客さまの安全を守るため、感染拡大防止対策を実施	62
○日本年金機構	
・那覇年金事務所における新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について	
【那覇年金事務所】	63
○沖縄県	
・県民へ送付する封筒に電話による問い合わせを促すスタンプを押印	
【総務部コザ県税事務所】	67
・職員採用試験の成績開示（口頭開示請求）における新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策	
【人事委員会】	68
○沖縄県教育庁	
・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策【沖縄県立総合教育センター】	69
○那覇市	
・キャッシュレス対応券売機の導入	
【ハイサイ市民課、市民税課、三支所（真和志・首里・小禄）】	70
・税申告会場の予約システム及び待受管理システムの導入【市民税課】	71
・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策【真和志支所 他】	72

## 別紙 1

令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄行政評価事務所

件名	行政相談における外国人からの相談への対応（多言語音声翻訳器の導入）		
改善実施の課係等名	行政相談課及び主任行政相談官室	実施時期	令和元年5月から

**【改善の経緯、理由、改善効果等】**

沖縄行政評価事務所では、令和元年度から行政相談における外国人対応の強化として、①多言語音声翻訳システム（POCKETALK・ソースネクスト社）、②Voice Tra（スマートフォンアプリ・国立研究開発法人情報通信研究機構）を導入した。

上記①については、当事務所内に配置し、②については、当事務所及び暮らしの総合行政相談所（那覇中央郵便局内）に配備している iPad に Voice Tra をインストールし、外国人から行政相談がある際の体制を整えた。

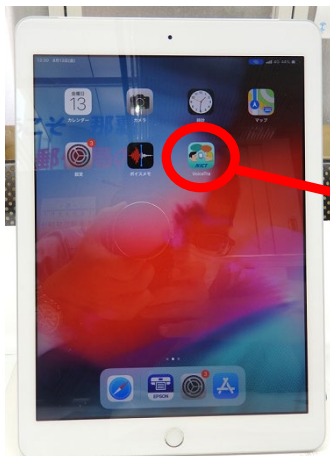
**【行政相談課及び主任行政相談官室】（POCKETALK 配備）**



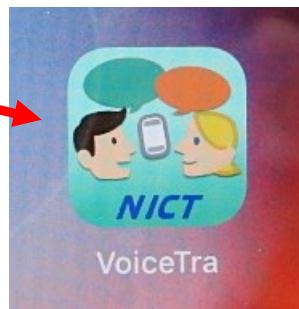
**拡大**



**【暮らしの総合行政相談所（那覇中央郵便局内）（Voice Tra）**



**拡大（iPad にインストール済）**



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 那覇保護観察所

件名	庁舎環境の整備（室内の配置換え）		
改善実施の課係等名	処遇部門	実施時期	令和3年3月～現在
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係者との打合せが比較的多い処遇部門において、応接スペースが手狭だったため、配置を変更し、応接スペースの拡充を行った。</li> </ul> <p><b>【改善効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>配置換えを行ったことで、スペースにゆとりができ、入室がしやすくなった。また、接遇面においても、来庁者への対応がスムーズに行えるようになった。</li> </ul>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄地区税関

件名	税関検査場電子申告ゲート（税関電子ゲート）の設置		
改善実施の課係等名	沖縄地区税関 那覇空港税関支署	実施時期	令和3年4月
<p><b>【改善の経緯、理由】</b></p> <p>税関検査場電子申告ゲート（税関電子ゲート）は、増加し続ける入国旅客の迅速な通関による待ち時間の短縮、税関検査場の混雑緩和を図り、ストレスフリーで快適に海外旅行ができる環境の整備を進めることを目的に導入した。</p> <p><b>【改善効果等】</b></p> <p>これまでは、全ての入国旅客から書面により携帯品・別送品申告書（以下「携帯品申告書」という。）の提出を受けて、携帯品申告書及び旅券の記載内容を確認のうえ、徴税の有無や税関検査の可否等を、旅客一人一人に税関職員が対応していたことから一定の時間を要していましたが、税関電子ゲートを導入することにより、手荷物受取りの待ち時間を利用して携帯品申告書を電子的に提出することができ、手荷物受取り後は顔認証により税関電子ゲートをスムーズに通過することができるようになった。</p> <p>また、税関電子ゲートは人と人との接触を軽減するものであり、ICAO（国際民間航空機関）及びIATA（国際航空運送協会）では、新型コロナウイルス感染症対策の一つとして、電子申告を推奨している。</p> <p>税関電子ゲートを活用することにより、現在の税関での行政サービスのレベルを下げることなく、入国旅客の迅速な通関を実現することができ、その結果として、旅客の待ち時間の短縮及び税関検査場の混雑緩和並びに新型コロナウイルス感染症対策に繋がるものと考えている。</p>			
			

# さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄国税事務所

件名	受付発券機の導入		
改善実施の課係等名	那覇税務署管理運営部門	実施時期	令和2年5月

**【改善の経緯・概要】**

納税者から要件を確認して対応することから、窓口がしばしば混雑していた。

**【改善効果等】**

受付発券機を導入したことで、窓口受付体制を円滑化した。





## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄国税事務所

件名	庁舎内外の段差解消		
改善実施の課係等名	北那覇税務署総務課	実施時期	令和3年4月
<p><b>【改善の経緯等】</b>                  庁舎玄関前から庁舎内にかけて、5cmの程度の段差が3箇所あり、木製のスロープを設置していたが、腐食して危険であり、つまづきかける来署者が多数生じていた。</p> <p><b>【改善効果】</b>                  当該段差に対し、コンクリートで幅広の緩やかなスロープを作った結果、つまづく等の問題は解消され、さらには、庁舎内への荷物の搬入時に台車を有効活用できるようにもなった。</p> <p><b>【改善前】</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p><b>【改善後】</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄国税事務所

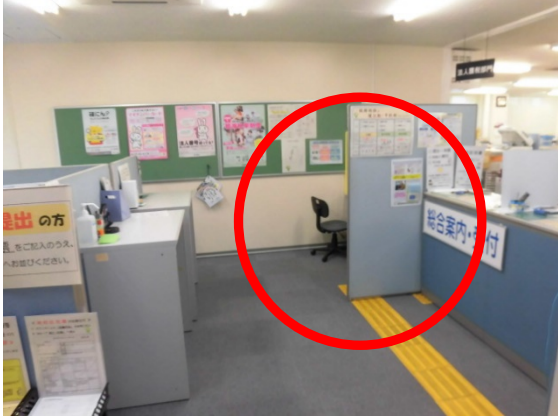

件名	庁舎内駐車場から出口へ向かう際の注意喚起テープの活用		
改善実施の課係等名	沖縄税務署総務課	実施時期	令和3年4月から
<p><b>【改善の経緯、理由】</b></p> <p>庁舎横にプレハブ会議室を新たに建設した際、会議室壁面と柱（下図参照）が同色のため、自動車等が出入口へ向かう際、柱へ接触することが予想された。</p> <p>そこで、テープを利用し柱の存在を運転者に認識させることで、自動車と柱の接触を避ける対策を施した。</p> <p><b>【改善の効果等】</b></p> <p>視覚による注意喚起であることから、処置を施した令和3年4月から令和3年5月現在において、署内における事故等は起こっていない。</p> <p><b>【改善後】</b></p>			
			



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)


機関等名 沖縄国税事務所

件名	総務課窓口のレイアウト変更		
改善実施の課係等名	名護税務署総務課	実施時期	令和2年1月18日
<p>3階総務課の窓口において、ハイカウンターの一部が点字ブロックを隠してしまっていたことから、ハイカウンターを執務室側に寄せて設置することにより、点字ブロックが全て見えるようにした。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="193 891 320 931">【改善前】</div> <div data-bbox="794 891 922 931">【改善後】</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;">   </div>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄国税事務所

件名	総合窓口のカウンター全体に荷物台の設置		
改善実施の課係等名	石垣税務署総務課	実施時期	令和2年9月頃
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>総合窓口のカウンターにおいて、複数名の納税者対応の際に荷物置き場が確保できてない状況であったため、手荷物を置けるよう改善が必要であった。</p> <p><b>【改善効果】</b></p> <p>カウンター上に手荷物を置くことなく窓口対応が可能になり、足元にカバン等を置くことなく書類の適切な管理ができ、提出物のご返却等の防止に繋がった。</p> 			




## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄労働局

件名	沖縄労働局案内板の更新		
改善実施の課係等名	総務課	実施時期	令和3年2月15日
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>沖縄労働局においては、2つの利用者案内板を設置しているが、利用者の目的に応じた訪問先（窓口）が探しづらく、エレベーターホールにて立ち往生するケースが見られたため、利用者目線での見直しを図ることとした。</p> <p><b>【改善事例概要】</b></p> <p>沖縄労働局の2つの利用者案内板（別紙参照）について、見取図表示（各課室の位置を表示）に各窓口の業務内容を記載したポップを付け、目的の訪問先（窓口）を探せるよう工夫した。</p> <p><b>【改善効果】</b></p> <p>利用者の滞留が少なくなった。</p> <p>また、職員が利用者に対して当該利用者案内板を示しながら説明することができるようになり、案内がしやすくなった。</p> <p><b>【その他】</b></p> <p>既存の消耗品等を利用した職員による手作りのため、経費は特にかかっていない。</p>			





【別紙：沖縄労働局案内板（写真）】

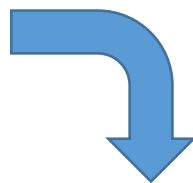
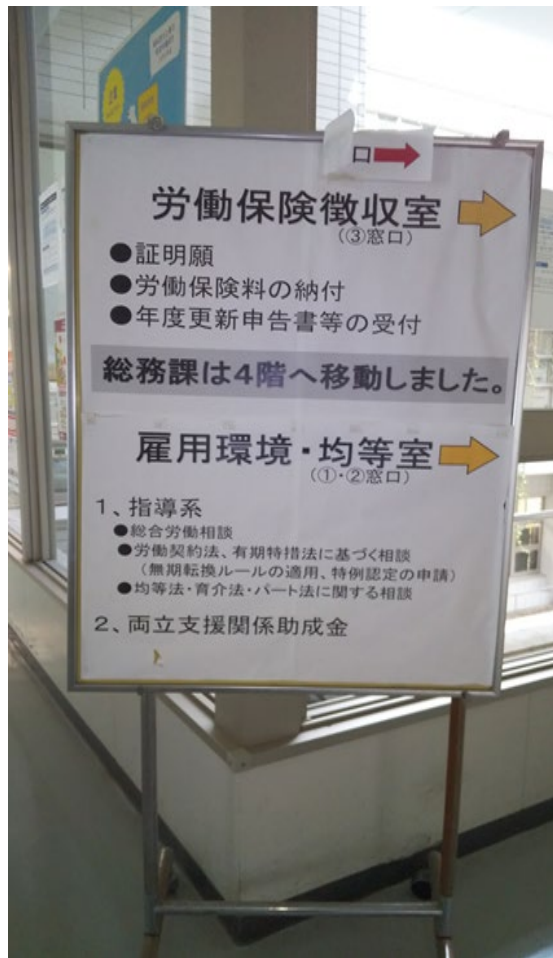
【案内板①：更新前】



【案内板①：更新後】



【案内板②：更新前】



【案内板②：更新後】



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)


機関等名 沖縄労働局

件名	沖縄県最低賃金リーフレットの補充及び周知ポスターの差し替え		
改善実施の課係等名	労働基準部賃金室	実施時期	令和3年4月5日から
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>沖縄県地域別最低賃金額は、令和2年10月3日から792円となっており、その周知は継続していく必要がある。</p> <p><b>【改善事例概要】</b></p> <p>合同庁舎1階にある各種周知用リーフレット掲示場所において、2種類の最低賃金周知用リーフレットがあるが、設置していなかった為、設置を行った（庁舎に訪れる方がリーフレットをよく取っているようなので、設置場所を随時確認し、補充をしている。）。</p> <p>また、合同庁舎の外にあるポスター掲示版に貼りだしている最低賃金周知ポスターが色あせており、外部の方に対して見にくくなっている等から、在庫の新しいポスターに貼り換えたもの。</p> <p><b>【改善効果】</b></p> <p>合同庁舎1階入口は、リーフレットを取っていく方が多く感じた(今後もリーフレットがなくならないように補充は続けていく。)</p> <p>合同庁舎の外にある掲示板は、常に外部にさらされており、古びたポスターは見にくく、見栄えが悪かったが、貼り換えたことで見やすくなった。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄労働局 (沖縄労働基準監督署)

件名	呼び出しチャイムの設置		
改善実施の課係等名	監督課、安全衛生課、労災課、総合労働相談コーナー	実施時期	令和3年3月25日
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>沖縄労働基準監督署は大きく分けて4つの業務（監督、労災、安全衛生、総合労働相談）があり、来客者は各課室のカウンター（4か所）から職員に声かけしてもらるか当署入口に一番近いカウンターのある労災課の職員が声かけを行っていた。</p> <p>そのため、労災課の職員が頻繁に声かけを行なうこととなり、来客者が集中した際には、用件の確認のため労災課の職員が来客対応に時間をかなりとられた。</p> <p>また、一番奥にある監督課のカウンターから来客者が見えにくく職員が来客者に気づかない状況があった。</p> <p>そのため、来客者の案内をスムーズにし、労災課職員の業務負担を減らすため改善する必要があった。</p> <p><b>【改善事例概要】</b></p> <p>受付用スタンド上にチャイムを4つ設置。</p>			
			



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 国立大学法人 琉球大学

件名	合理的配慮を必要とする学生の講義受講に伴う対応		
改善実施の課係等名	工学部技術部	実施時期	令和元年5月～
<p>令和元年度より、車いすを必要とする学生の入学に伴い、講義室での入退室のしづらさと、講義室の固定式机では、車いすから乗り降りなど毎回支障をきたすことが予想された。当該学生が利用する講義室7つを対象に、工学部技術部が固定式机を取外し、可動式机に入替えを行うとともに、その中で入退室が困難な講義室2つにおいては、令和3年度より、車椅子の動線確保の改善を行った。</p> <p>可動式机は、高さ調整もできるため、車いすに座ったまま机を利用することができ、講義を支障なく受講できるようになった。</p>			
 <p>改善前 写真 講義室固定式机を可動式机に入替え</p>		 <p>改善後 事例 1</p>	
 <p>改善前 写真 講義室固定式机を可動式机に入替え</p>		 <p>改善後 事例 2</p>	

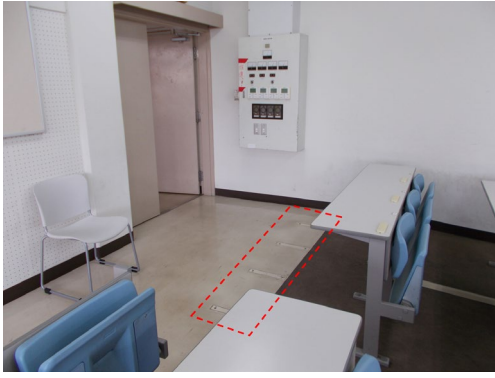


写真 固定椅子を撤去し入退室動作改善と最前列に可動式机を設置した 事例3




写真 講義室入口側の固定式机を撤去し可動式机に入れ替えた 事例4

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 国立大学法人 琉球大学

件名	農学部事務室の窓口設置		
改善実施の課係等名	農学部	実施時期	令和2年6月～
<p><b>【改善の経緯・理由】</b>            学生を対応する際に、窓口がなく事務室内で対応する必要があったため、農学部棟の改修に併せて窓口を設置することとした。</p> <p><b>【改善事例概要】</b>            事務室の学務係側に窓口を設置。事務室に入らずとも学生対応を可能とした。</p> <p><b>【改善効果】</b>            窓口を設置したことに伴い、学生対応がスムーズになった。また、窓口に学生が必要とする書類の様式を設置することで、事務員に声かけしなくとも様式の獲得が可能となったため、事務室内の混雑や対応数が改善した。</p>			
			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 国立大学法人 琉球大学

件名	環境改善		
改善実施の課係等名	理学部	実施時期	令和3年1月
<p>① 以前はテーブルを設置しパンフレット等を重ねて置いていたが、カウンター下の空きスペースを利用し棚を設置したことにより、パンフレットが重なることなく利用者が手に取り易くなった。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>改善前</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>改善後</p> </div> </div> <p>② パンフレット棚を設置したことでスペースの確保に繋がり、申請書等を記入する机と椅子を配置することができた。また、申請書等の記載事項等を示した用紙を以前は壁や窓に直接貼り付けていたが、専用の掲示板を設置することにより利用者の利便性向上を図った。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>改善前</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>改善後</p> </div> </div>			

- ③ 以前は事務室前に可動式掲示板を設置していたが、掲示板の脚部を切除し土間及び階段手摺に固定することにより、事務室前の狭隘が解消された。



改善



改善後

- ④ 窓口近くでも情報が入手できるよう、無線Wi-Fiを設置し利便性の向上を図った。



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 国立大学法人 琉球大学

件名	学内宿泊施設利用料の支払いにキャッシュレス決済を導入		
改善実施の課係等名	財務部経理課	実施時期	令和3年4月
<p>国立大学法人琉球大学は国内外から訪問する他大学の研究者等の利便性を高めるために、有料の宿泊施設を有している。その所在地は西原町の千原キャンパスに「研究者交流施設・50周年記念館（全20室）」、本部町瀬底島に「熱帯生物圏研究センター瀬底研究施設宿泊棟（全18室）」、八重山郡竹富町の西表島に「熱帯生物圏研究センター西表研究施設宿泊棟（全14室）」となっている。</p> <p>これらの宿泊施設の利用料の支払い方法はこれまで現金決済のみであった。このため外国から入国した研究者は日本円を用意し、日本の硬貨で釣銭をもらい、滞在中に使い切る必要があった。特に西表研究施設は近隣のATMが郵便局のみであり、外国人のみならず日本人研究者も現金を用意することに苦労することがあった。</p> <p>この不便を解消するために、これら大学の宿泊施設利用料の支払いにキャッシュレス決済を導入した。利用できるのは各種クレジットカード、銀聯カード、各種電子マネーの多くである。</p> <p>キャッシュレス決済を導入することで、宿泊者（利用者）は日本円の現金を事前に準備する手間を省くことができるほか、釣銭の授受が無くなり、支払いが迅速かつ簡便になるメリットがある。さらに宿泊施設管理者は釣銭の準備、受領した現金の保管、運搬、法人口座への入金といった現金の出納管理業務が省力化できるため、現金の紛失、盗難のリスクが軽減されるほか、利用者との現金の授受に必要な業務時間が減少し、利用者サービスの向上に繋がることが期待されている。現在はコロナ禍により利用者が著しく減少しているが、ポストコロナ時代に研究者交流が復活すれば、キャッシュレス決済のメリットを多くの利用者が実感できることになるだろう。</p>			
			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄振興開発金融公庫

件名	教育資金の説明にかかる動画配信		
改善実施の課係等名	業務統括部	実施時期	令和2年9月
<p>大学、専門学校合格発表が始まる9月頃から、教育資金の融資相談・申込者が多くなるため、教育資金の説明を公庫ホームページ上で動画配信するとともに、来店者が相談前にタブレット端末で視聴することができるようにした。</p> <p>この取り組みにより、相談者にとっては事前に教育資金の内容を把握できるため、相談がスムーズに進められ、また、公庫職員の相談時間の短縮にも繋がった。</p>			
			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 沖縄振興開発金融公庫

件 名	WEB を利用した融資相談の実施		
改善実施の課係等名	業務統括部	実施時期	令和2年10月
<p>融資相談をWEBでも実施することで、離島などの遠隔地域の相談者へ対応した。</p> <p>この取り組みにより、相談者の移動にかかる負担軽減や時間の効率化を図ることができた。</p>			



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和元年5月から3年4月までの窓口サービス等の改善事例)

機関等名 日本郵便株式会社 沖縄支社

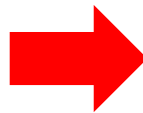
件名	お客さまが安全に来局いただくための施設の改善		
改善実施の課係等名	経営管理部店舗担当	実施時期	令和元年7月、3年4月

- ① 古波蔵郵便局では、出入口スロープに手すりがなかったため、駐車場側に手すりを設置した。
- ② 小禄宇栄原郵便局では、駐車場のラインを引き直し、身障者駐車スペースを見やすいように改善し、安全面の向上を図った。

改善前

改善後

【①古波蔵郵便局（令和元年7月）】



【②小禄宇栄原郵便局（令和3年4月）】



## 別紙 2

各機関において令和 2 年 2 月（県内で最初の感染者が確認された月）から 3 年 4 月までに取り組みられた新型コロナウイルス感染症拡大防止の事例

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄総合事務局

件 名	来庁者のための「臨時対応ブース」の設置及び来庁時の検温の実施		
改善実施の課係等名	総務部	実施時期	令和2年4月～
<p><b>【改善の経緯・理由等】</b></p> <p>沖縄総合事務局は、沖縄の振興開発を一元的、効率的に推進するため、内閣府の地方支分部局として設置されている総合出先機関となっており、その仕事は、ダム、道路、港湾、空港などの整備、農林水産業の基盤整備等の公共事業やその他沖縄の振興に関わる各省庁の地方支分部局の仕事を広く含んでおり、極めて広範にわたっていることから、各種相談、許認可の申請等のため、日々多くの来庁者がある。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況を踏まえ、沖縄総合事務局庁舎（那覇第2地方合同庁舎2号館）1階に来庁者のための「臨時対応ブース」を設置した他、来庁時の受付での検温の実施により、感染拡大の防止を図った。</p> <p>書類等の受渡しや短時間の面会等については、上述の臨時対応ブースを活用することを励行しており、また、来庁時の検温において発熱のある者の来庁を制限していることから、感染拡大の防止につながっていると考えられる。</p> <p><b>【来庁者臨時対応ブース】</b></p>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名            沖縄行政評価事務所

件名	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策（アクリル板等の設置）		
改善実施の課係等名	行政相談課及び主任行政相談官室	実施時期	令和2年9月

沖縄行政評価事務所では、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、行政相談を原則、電話対応としているが、来庁される方に対する相談対応として、①相談受付等の窓口にあクリル板（飛沫感染の防止）及び②手指消毒液を設置し、感染予防対策を実施した。

【行政相談課及び主任行政相談官室】（相談受付）



①アクリル板の設置  
②手指消毒液の設置



【行政相談課及び主任行政相談官室】（行政相談課相談室）



【暮らしの総合行政相談所】（那覇中央郵便局内）



- ①アクリル板の設置
- ②手指消毒液の設置

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 那覇地方法務局

件 名	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための環境整備		
改善実施の課係等名	全庁	実施時期	令和2年2月以降
<p>1 来客者窓口を有する所管各庁に新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、次の環境整備を行った。</p> <p>(1) 手、指用消毒液の設置。</p> <p>(2) 感染防止用のアクリルパーテーション又はビニールシートを設置。</p> <p>(3) 非接触型体温計の設置</p> <p style="padding-left: 40px;">感染予防対策をしっかりと整備した結果、保健所の検査があった際も、感染予防対策としては、とても優れているとの評価を得た。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)


機関等名 那覇保護観察所

件名	消毒作業の実施及び体調管理等の徹底		
改善実施の課係等名	当庁全体で実施	実施時期	令和2年4月～現在
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>沖縄県内の新型コロナウイルス感染拡大状況に鑑み、以下の感染対策を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 待合室及び面接室等において、1日3回の消毒作業を実施した（午前8時・午前9時・午後3時実施。）。</li> <li>・ 来庁者に検温・手指消毒及び体温チェックシートを配布し、事前の体調確認を行った（面接に同行した者も含む。）。</li> <li>・ 面接室等において、アクリルパネルを設置し、飛沫防止に努めた。</li> </ul> <p><b>【改善効果等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者及び当庁職員間にとって、感染拡大に伴う心理的負担の軽減を図ることができた。</li> </ul>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 福岡出入国在留管理局那覇支局

件 名	審査場での新型コロナウイルス感染症対策		
改善実施の課係等名	那覇空港出張所	実施時期	令和2年11月
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>全世界で新型コロナウイルスの感染が拡大する中、出入（帰）国審査においても、感染防止対策を講ずる必要があったもの。</p> <p><b>【改善事例概要】</b></p> <p>令和2年11月頃、上陸審査場及び出国審査場の各審査ブースに、飛沫防止用のアクリル板を設置した。また、利用者が手指消毒を行うためのアルコール消毒液をブースや記載台の近くに設置した。</p> <p>審査ブース前には、約2メートル間隔で床に「STOP サイン」を貼ることで、審査を待つ間、利用者同士がソーシャルディスタンスを保てるよう工夫した。</p> <p>なお、職員は、ブース使用后及び業務終了後に、机や審査端末をアルコール消毒液で消毒し、職員同士の感染防止にも努めている。</p> <p><b>【改善効果】</b></p> <p>アクリル板設置前は、一時的にビニールシート等を使用しており、ビニールシートがなびくなどして、飛沫防止対策としては不十分な面もあったが、受け渡し口付きアクリル板を設置したことにより、十分な感染防止対策を取りながら、円滑かつ効率的な業務を行うことができるようになった。</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>			

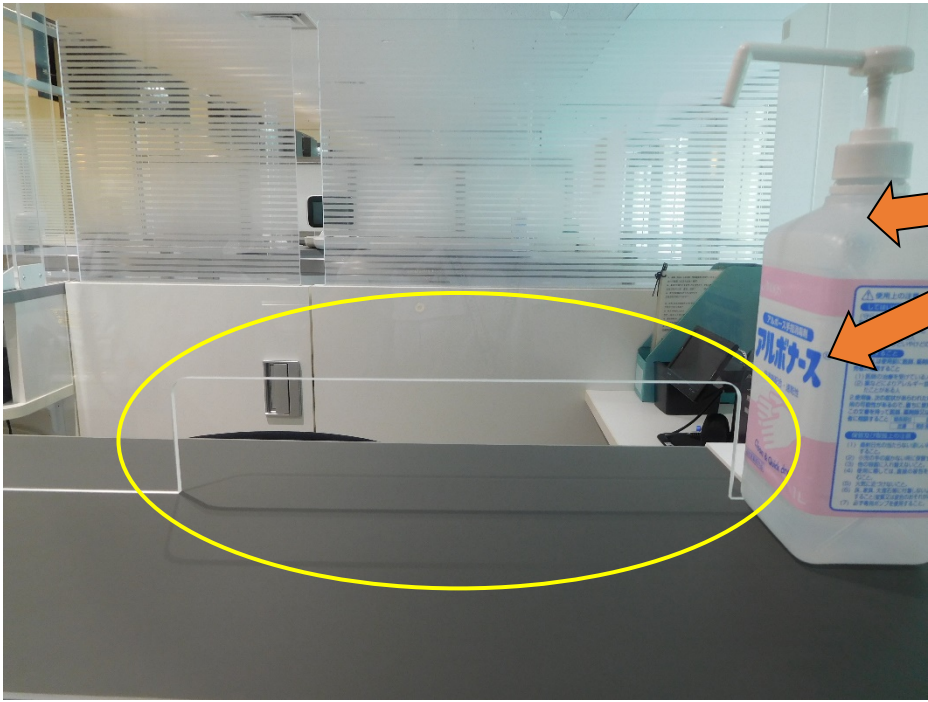


① 上陸審査ブース



受け渡し口付き  
アクリル板

② 上陸審査ブース



パスポート等  
書類受け渡し口



③ 上陸審査場



書類等記載台

④ 上陸審査場



STOP サイン  
(約 2m 間隔)

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄地区税関

件名	那覇空港税関支署税関検査場における飛沫感染対策物品の設置		
改善実施の課係等名	沖縄地区税関、 那覇空港税関支署	実施時期	令和3年2月
<p><b>【改善の経緯、理由】</b></p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、国際航空便の就航は減少したが、今後、国境を越えた旅客の往来は徐々に再開していくものと考えられることから、那覇空港税関支署においても税関検査場における感染防止策が必要とされている。</p> <p>特にこれから開催が予定される大型イベントも見据えながら、旅客と職員間等の感染リスクに対し十分かつ継続的な対策を講じつつ、適切な税関行政を維持していくことが重要であることから、沖縄の空の玄関口として外観にも配慮した飛沫感染対策物品（パーテーション）を導入した。</p> <p><b>【改善効果等】</b></p> <p>税関検査場で旅客と職員双方の飛沫感染リスクを軽減するとともに、適正な通関並びに関税の徴税等の税関行政も適切に実施していくため、外観は旅客に対して威圧的ではなく視覚的にも安心感を与えることができるよう工夫し、また、ロールカーテン方式を使用することにより旅客と職員の体格に合わせて可動させることで、適切な行政サービスを実現していけると考えている。</p>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>			



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)


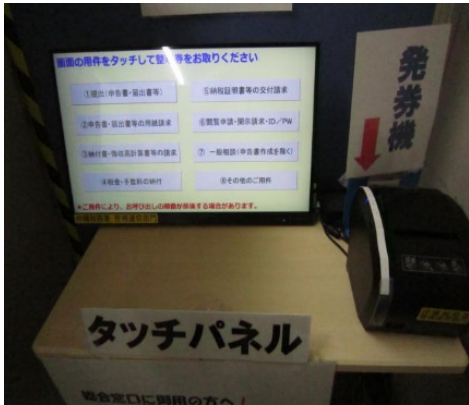

機関等名 沖縄国税事務所

件名	コロナ感染対策		
改善実施の課係等名	那覇税務署	実施時期	令和2年4月
<p>以下4点を実施することで、感染予防を促すと同時に感染対策を徹底した。</p> <p>① コロナ対策案内の立て看板の設置（玄関及び1～3F各フロア）</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>② 納税者と対面するカウンターや相談ブースにアクリル板等を設置</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>③ アルコール消毒液の設置</p> <p>④ 窓口カウンターの日々の消毒</p>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄国税事務所

件名	納税者待合室の創設		
改善実施の課係等名	沖縄税務署総務課	実施時期	令和2年9月～
<p><b>【改善の経緯・概要】</b></p> <p>令和2年9月より、署内レイアウト変更に伴い2階会議室として使用していたスペースを納税者待合室へ用途変更。</p> <p>レイアウト変更前は待合スペースを設けておらず、納税者が密となることがしばしばあったことから、署内レイアウト変更後、待合室を創設した。</p> <p><b>【改善効果等】</b></p> <p>待合室を新たに設けることにより、一定の間隔をあけ配席する等、納税者が密にならないよう対策を講じた。</p> <p>また、併せて待合室入口に消毒液や発券機を置くことにより受付を無人化できたこと、及び面談スペースには新たに透明フィルムを設置するなど、感染防止対策を徹底した。</p> <p><b>【改善後】</b></p>			
			
			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄国税事務所

件 名	飛沫防止シートの設置等		
改善実施の課係等名	名護税務署総務課	実施時期	令和2年2月～
<p>3階総務課の窓口において、天井からビニールシートを垂らした飛沫防止シートを設置するとともに、各部門の執務室内において、対面の事務机との間にも同様のシートを設置した。</p> <p>また、署内における消毒用アルコール液の設置場所を増やした（当初は3階総務課の窓口のみであったが、1階入口と2階入口に設置）。</p>			
<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  </div> </div>			



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄国税事務所

件名	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について		
改善実施の課係等名	宮古島税務署総務課	実施時期	令和2年7月13日から

- ① 新型コロナウイルス感染防止対策として、庁舎入口にアルコール消毒液を設置した。これにより、来場者に手指消毒を実施の上、入室させることができた。



- ② 新型コロナウイルス感染防止対策として、総合窓口にて待合位置の表示を設置した。これにより納税者のソーシャルディスタンスを確保した。





- ③ 新型コロナウイルス感染防止対策として、総合窓口や相談スペースに飛沫防止シート（パネル）を設置した。これにより、飛沫による感染防止に効果が期待できるほか、納税者や職員等の不安軽減にも役立った。



- ④ 新型コロナウイルス感染防止対策として、総合窓口を除菌噴霧器を設置した。これにより、菌・ウイルス除去に一定の効果が期待できる。



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄国税事務所

件名	署入口に自動体温計の設置及びビニールパーテーションの設置		
改善実施の課係等名	石垣税務署総務課	実施時期	令和2年6月頃
<ul style="list-style-type: none"><li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、署入口に体温計の設置及び総合窓口にビニールパーテーションを設置した。</li></ul>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 那覇検疫所

件名	窓口対応における新型コロナウイルス感染予防対策		
改善実施の課係等名	総務課・検疫衛生課・食品監視課・那覇空港支所・石垣出張所・平良出張所	実施時期	令和2年4月から

窓口対応時における新型コロナウイルス感染症の飛沫感染等を防止するため、窓口天井から透明シートを設置し、来訪者に対して透明シート越しに対面を行っている。対応後はカウンターを消毒用アルコールを用いて清拭している。

また、窓口には手指消毒用アルコール、非接触型体温計及びマスクを配置し、体調不良者等には体温を測定し体調を確認するとともに、必要に応じてマスクを配布することで、感染拡大防止に努めている。



マスク、非接触型体温計、手指消毒用アルコールの配置



感染防止対策用の透明シート



窓口対応は透明シート越し




アルコールによる清拭

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

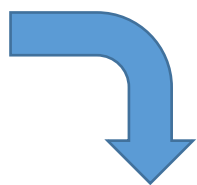
機関等名 沖縄労働局

件 名	①飛沫感染防止パネル及び②手指消毒用ノータッチ式ディスペンサーの設置		
改善実施の課係等名	総務課	実施時期	①令和2年11月19日 ②令和3年3月30日
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>① 飛沫感染防止パネルについては、令和2年4月より各窓口においてプラダンやゴミ袋等を利用し自作のもので対応していたが、新型コロナの影響が長期化することが予測されたため、消毒清掃がしやすく、破損の少ないアクリル板等への変更が必要と判断した。</p> <p>② 手指消毒ディスペンサーについては、令和2年4月より庁舎又は執務室の入口等に手動ポンプ式ボトル等を設置し対応していたが、複数の人が触れる状況であるため改善が必要と判断した。</p> <p><b>【改善事例概要】</b></p> <p>① 業者発注により、労働局、各労働基準監督署及び各職業安定所の全ての窓口に、アクリル板仕様の飛沫感染防止パネルを設置した（別紙1参照）。</p> <p>② 業者発注により、労働局、各労働基準監督署及び各職業安定所の庁舎又は執務室の入口等に、手指消毒用ノータッチ式ディスペンサーを設置した（別紙2参照）。</p> <p><b>【改善効果】</b></p> <p>①、②の実施により、沖縄労働局内の窓口利用者の不安軽減につながったものと思慮する。</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>			



【別紙 1 : ①飛沫感染防止パネル (写真)】

【①飛沫感染防止パネル : 更新前】



【①飛沫感染防止パネル : 更新後】





【別紙2：②手指消毒用ノータッチ式ディスペンサー（写真）】

【②手動式ボトル】



変更

【②ノータッチ式ディスペンサー】



【設置状況】



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄労働局 (沖縄労働基準監督署)

件名	アクリル板の設置、消毒液の設置		
改善実施の課係等名	監督課、安全衛生課、労災課、総合労働相談コーナー	実施時期	令和2年6月16日

**【改善の経緯・理由】**

コロナ感染防止対策としてアクリル板をカウンターに設置していたが、カウンター席の幅よりアクリル板の幅が小さく、完全な飛沫感染対策できていなかったため、カウンター席の幅に対応したアクリル板を設置する必要があった。

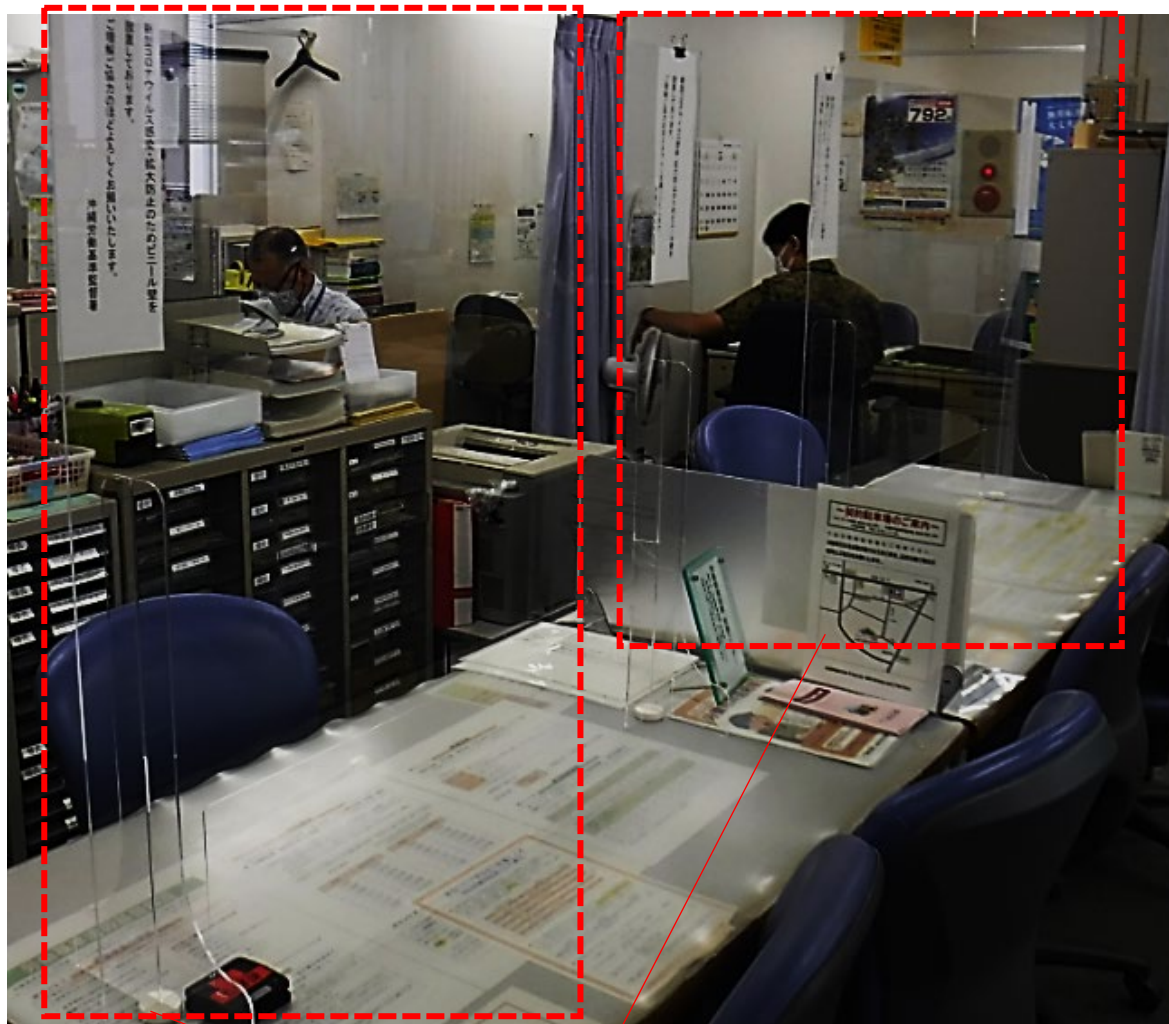
また、手押し式の消毒ポンプを置いてあったが、ポンプに一度来客者が手を触れるのでその都度職員がポンプを除菌する必要があったこと。カウンター席上に消毒液を置いているので近くに書類があると使用した際、諸毒液が書類にかかりぬれたりする可能性があったので、センサー式の消毒液を設置する必要があった。

**【改善事例概要】**

署入口にセンサー式の消毒液の設置とコロナ感染対策実施の掲示。



【カウンター席に設置したアクリル板】



カウンター席の幅にあわせたアクリルいたの設置・

【改善効果】

消毒液ポンプがセンサー式となり、来客者からも安心して手を消毒できるとの声があり、窓口での書類等の提出も安心してできるとの話もあった。

【その他】

当署のある沖縄総合労働庁舎入口には熱センサーの感知機が設置してあり発熱（37.5 度以上）がある者については感知できるようになっている。

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和 2 年 2 月から 3 年 4 月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄労働局 (八重山公共職業安定所)

件 名	雇用調整助成金に関する出張相談		
改善実施の課係等名	職業紹介部門	実施時期	令和 2 年 5 月 11 日
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>雇用対策で協定している石垣市から、新型コロナ感染症拡大の影響を受け、関係機関・団体が行っている各支援策・助成金等の相談が増加しそれぞれを案内しているが、市役所ロビーや商工会ホール等にワンストップ窓口を設置し相談対応するなど連携できないか、雇用調整助成金についてはハローワークから出張対応できないか依頼があった。</p> <p><b>【改善事例概要】</b></p> <p>急ぎ、事業主支援アドバイザーを採用し、業務研修を行い説明内容を点検したうえ配置した。窓口利用ニーズが高かった令和 2 年 5 月～6 月に平日 2 時間ずつ時間を設定し、石垣市役所、石垣市商工会、竹富町商工会へ出張対応を行った。コロナ感染防止のため密とならないよう電話予約による相談対応、透明アクリル板・消毒液を常備のうえ対応している。</p> <p><b>【改善効果】</b></p> <p>市役所等でのワンストップ相談窓口の設置については市役所や商工会ホームページでの周知のほか、地元新聞社へ取材依頼を行い掲載いただいたことで効果的に周知ができ、多くの事業所に利用いただいた。雇用調整助成金受給申請書の記載が困難だとの相談にも丁寧に説明するなど、期間中で合計 90 件の相談に対応。相談のあった全事業所が助成金の活用に至っている。</p>			



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄气象台

件名	「防災・気候講演会」のオンデマンド配信 (YouTube)		
改善実施の課係等名	業務課	実施時期	令和3年1月12日～ 3月31日

例年、同講演会には県外から講師を招き、大型の集客施設を借用して多くの県民を集めて開催してきた。令和2年度は、コロナ禍で通常の開催形態をとれないことから、オンデマンド配信 (YouTube) で開催し、開催期間内におよそ500名の方に視聴いただいた。

オンデマンド開催のメリットとして、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から集客しないで開催できる事が一番だが、その他インターネットの環境があれば、誰でもどこからでも24時間視聴できること、大型施設を借用することなく実施できること等があげられる。



令和元年度防災・気候講演会風景



令和2年度「防災・気候講演会」オンデマンド配信 (YouTube)



**さわやか行政サービス改善事例票**  
 (令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名           沖縄気象台          

件名	「防災気象情報等に関する説明会」のオンデマンド配信 (YouTube)		
改善実施の課係等名	予報課、地震火山課、地球環境・海洋課	実施時期	令和3年3月～

- 令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、毎年4月下旬に面談形式で開催している防災機関や報道機関等の担当者を対象にした「防災気象情報等に関する説明会」をオンデマンド配信 (YouTube) に変更し実施した。これにより、コロナ感染防止のほか、より多くの防災・報道機関の担当者がオンラインで都合のよい時間に、必要に応じて繰り返し視聴することが可能となり、防災気象情報等への理解を深めていただくことができた。

## 令和3年度 防災気象情報等に関する説明会

配信期間 令和3年3月～令和4年3月

<<<<視聴はすべて無料です>>>>

**【お知らせ】**  
 日頃より、気象業務に御理解と御協力をいただき感謝申し上げます。  
 沖縄気象台では、毎年4月下旬に防災機関や報道機関等の担当者を対象にした「防災気象情報等に関する説明会」を開催しておりますが、令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、オンデマンド配信(YouTube)による解説を行います。





説明会動画へのリンク先

**1 ご挨拶**

気象防災情報調整官: 重村 尚秀(しげむら なおひで)

**2 説明内容**

- [\(1\)防災気象情報と防災対応…… \(21分\)](#)
- [\(2\)気象特別警報・警報・注意報… \(13分\)](#)
- [\(3\)高潮高波に関する情報…… \(18分\)](#)
- [\(4\)地震・津波に関する情報等について \(23分\)](#)
- [\(5\)火災気象通報について \(4分\)](#)
- [\(6\)気象庁HPの利活用について \(26分\)](#)

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 国立大学法人 琉球大学

件名	消毒用アルコール、アクリル板及び職員呼び出しベルの設置		
改善実施の課係等名	農学部、経理課、人文社会学部、理学部、国際地域創造学部、総合企画戦略部国際地域連携課	実施時期	令和2年4月～

### 【改善の経緯・理由】

元々学部事務や窓口、会議室等にアルコール等は設置されておらず、各自で手洗い等の感染防止を取っていたが、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、多くの教職員・学生が使用する場所等に、消毒用アルコール及びアクリル板の設置を行うこととした。さらに、従来執務室内で行ってきた業者等への対応を執務室外で行うこととするため、建物入り口付近に職員呼び出しベルを設置した。

### 【改善事例概要】

窓口にアルコールとアクリル板、職員呼び出しベルを設置。また、会議室にアルコールを設置。飛沫を防ぐとともに、アルコールによる消毒を行うものとした。

### 【改善効果】

元々各自での対策を取る程度であったが、アルコールの設置に伴い、こまめな消毒を可能とし、感染拡大防止につながった。また、職員呼び出しベルを設置することにより、人と人との接触機会を減らすことが可能となり、さらに、従来、業者等が来訪した際には、まずは窓口対応職員が声かけを行い、その後執務室奥に在席する別の職員に引き継ぐ手順となっていたところ、初めから担当職員が対応を行うことが可能となり、業者等への対応の円滑化という効果も認められた。



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 国立大学法人 琉球大学

件名	飛沫飛散防止用透明ビニールシート等の設置、学生への感染防止対策に関する注意喚起の掲示及び iPad の活用		
改善実施の課係等名	学生部教育支援課及び国際教育課	実施時期	令和2年5月～令和3年1月の間に開始

### 【改善の経緯・理由等】

教育支援課では、毎日各学部の学生が問合せや手続き等のため訪ねてくる。そのため、対応する窓口において、新型コロナウイルスの飛沫飛散防止の為、学生との間に透明のビニールシートの設置を行った（※1）。

また、教育支援課が入る建物自体、対面授業や空き教室を利用して遠隔授業に参加するため、毎日各学部学生の往来がある。教育支援課窓口を訪ねてくる学生も含め、建物出入口に手指消毒液の設置を行い、ソーシャルディスタンスの確保・手指消毒・マスク着用への協力について掲示し、建物を利用する学生に対し注意喚起した（※2）。

国際教育課では、アルコールディスペンサー及びアクリル板の設置に加え、留学についての資料の案内や手続き等でこれまで学生に事務室内の共用パソコンを使用させていたが、キーボードを介した感染を防止するため、iPadを導入し、窓口で素早く手続きを行えるようにした。

### 【※2：建物出入口】

手指消毒液の設置及び各感染防止対策のための掲示

### 【※1：教育支援課窓口】

飛沫飛散防止用透明ビニールシートの設置





## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 国立大学法人 琉球大学

件名	琉球大学オリジナルフェイスシールドの製作・提供		
改善実施の課係等名	工学部技術部	実施時期	令和2年4～5月
<p>琉球大学では、医療現場における物資不足が深刻化されていた令和2年4月、琉球大学病院より3Dプリンターを用いたフェイスシールドの製作依頼があった。3Dプリンターは工学部技術部、工学部教員研究室で所有しているものを工学部ものラボ（ものづくり特化型ラーニングスペース）に集約し、緊急事態宣言中短期決戦で製作された。病院副看護師長による実際の使用感、また作業されている看護師の現場の声を聞き、修正をかけること数回、琉球大学モデルが完成した。医療現場が明るくなるようにと色もカラフルなものという要望も取り入れて作られた。大学病院、医学部へ納品後は、大学内5つの部署さらには学長にも届けられた。結果的に、病院の教職員、工学部の教員、さらに技術部職員と各部局がタッグを組んで取り組んだ特別な事例となった。</p>			
			
オリジナルフェイスシールド		琉球大学病院と使用感の討議	
			
印刷中のフェイスシールド			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 国立大学法人 琉球大学


件名	学生対応窓口へ飛沫感染防止用パーテーションの製作・設置		
改善実施の課係等名	工学部技術部	実施時期	令和2年5～6月
<p>琉球大学では、各学部の事務室に学生対応の窓口が設置されている。工学部事務部においては、新型コロナウイルスの流行後、学生との対応は、マスク越しで物理的な距離をあけて行っていた。その後は即席のビニールカーテン越しに対応していたが、強度や取り扱い面での問題から、感染症対策のためのパーテーションを新規に設計し製作した。</p> <p>パーテーションの製作においては、窓口の採寸から始まり、学生との書類の受け渡しを想定した形状の設計や使用材料の選定、それらの材料を調達・加工し、最終的に組み立てまで行って完成させた。</p> <p>従来のビニールカーテンでは、相手の顔がはっきり見えない時もあったが、視界がクリアになり改善された。また、設置や収納、消毒等も簡単にできるようになり、取り扱いが大幅に改善された。</p>			
			
パーテーション設置前		製作したパーテーション	
			
パーテーション設置後			



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 国立大学法人 琉球大学

件名	事務室内での新型コロナウイルス感染症拡大防止対策		
改善実施の課係等名	上原キャンパス事務部管理課	実施時期	令和2年2月から現在
<p>当課（管理課）事務室内の新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、職員に対してマスクの着用、勤務の就業前、終業後に検温、体調状況等を職員健康管理表（別紙1）に記録し管理している。また、当課への医療用物品等の納品業者に対して、事務室への入・退出の際の業者専用の出入口を指定し、ドアに新型コロナのウイルス感染症拡大防止対策への協力依頼文（別紙2）を掲示し、納品検収窓口でのマスクの着用、検温及び体調状況を健康管理表（別紙3）への記載を義務づけている。</p> <p>また、事務室内での長時間の打合せ等が予定される業者等に対しては、来訪前に「訪問申請書」（別紙4）を当課に提出いただき、内容を確認したうえで、訪問の許可を与えている。また、訪問当日もマスクの着用、検温及び体調状況の確認を行っている。</p> <p>上記体制の中で、これまで、当課事務室内で新型コロナウイルス感染者もなく、感染症拡大防止に繋がっている。</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>			

# 職員健康管理表

# 別紙 1

毎週月曜労務職員係へ提出

部署名	管理課	管理者名 (連絡先)		担当者名 (連絡先)	
-----	-----	---------------	--	---------------	--

氏名	月日	4/6	4/7	4/8	4/9	4/10	4/11	4/12
		月	火	水	木	金	土	日
時間		就業前；終業後 又は朝；又は夜	就業前；終業後 又は朝；又は夜	就業前；終業後 又は朝；又は夜	就業前；終業後 又は朝；又は夜	就業前；終業後 又は朝；又は夜	就業前；終業後 又は朝；又は夜	就業前；終業後 又は朝；又は夜
1	体温							
	症状の有無							
2	体温							
	症状の有無							
3	体温							
	症状の有無							
4	体温							
	症状の有無							
5	体温							
	症状の有無							
6	体温							
	症状の有無							
7	体温							
	症状の有無							
8	体温							
	症状の有無							
9	体温							
	症状の有無							
10	体温							
	症状の有無							
11	体温							
	症状の有無							
12	体温							
	症状の有無							
13	体温							
	症状の有無							
14	体温							
	症状の有無							
15	体温							
	症状の有無							

1. 記載方法：体温は実測値を記載。症状の有無は、「強い倦怠感」「咳」「鼻水」「咽頭痛」「味・臭覚障害」「嘔吐」「下痢」等、当てはまる症状があれば症状を記載。

2. 休みの日は、休と記載。

3. 体温が37.5℃以上の発熱がある場合は、早急に管理者へ報告し、管理者は労務・職員係へ直ちにメールで報告する。

アドレス：byssyoku@acs.u-ryukyu.ac.jp

報告内容：所属、職名、氏名、症状、県外渡航歴（具体的場所）、コロナウイルス感染者との接触歴、周囲の有症状者の有無

4. 職場内・家族内に流行性ウイルス疾患の方がいる場合は、勤務中4回以上確認

## 業者の皆様へ(お願い)

沖縄県内でも新型コロナウイルス感染症が増加していることから、業者の皆様におかれましても

「発熱」などの症状がある場合は、施設へ立ち入らないようお願いいたします。また、立ち入りの際は必ず「マスク」着用でお願いいたします。

令和2年4月13日

琉球大学上原キャンパス

事務部管理課



健康チェックリスト

※記入方法：体温は実測値を記載。咳/鼻水/咽頭痛/嘔吐/下痢の症状は「+」「-」で記入すること

会社名 氏名	月 日		会社名 氏名	月 日		会社名 氏名	月 日	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	
	体温			体温			体温	
	咳/鼻水			咳/鼻水			咳/鼻水	
	咽頭痛			咽頭痛			咽頭痛	
	嘔吐/下痢			嘔吐/下痢			嘔吐/下痢	

(訪問業者用)

# 別紙 4

令和 3 年 月 日

(部署等名)

(部署等の長宛)

(会社等名)

(訪問時の代表者名)

(署名又は押印)

## 訪 問 申 請 書

記

訪問者の 所属・氏名	(記入例 (株) 沖縄製菓 沖縄 太郎 )  (複数名での訪問の場合は、全員の氏名を記載すること)
訪問期間	令和 3 年 月 日 ~ 令和 3 年 月 日
院内訪問先	
目的 (複数選択可)	1. 機器修理・メンテナンス 2. 業務補助 3. 業務打ち合わせ 4. その他 ( )
コロナウイルス 感染防止対策	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症確定患者との接触歴はありません。 <input type="checkbox"/> 以下の全内容を確認しました。 (ア) 来院前 2 週間からは特に体調管理や会食や会合などの感染のリスクが高い行動を控えるなど感染対策します。 (イ) 来院当日時点で体調が悪いときには来院を控えます。 (ウ) 来院当日時点で社内において体調不良者が複数名確認されているときは来院を控えます。 (エ) 来院当日のマスクを着用します。 (オ) 病院内での移動、滞在時間は最小限とします。 (カ) 物品の受け渡し等は施設の限られた場所で行います。 (キ) 当院来院後、14 日以内に新型コロナウイルス感染症に罹患した場合には、訪問を受け入れた部署等の長へ至急報告します。
備考	(ク) 健康チェックリスト又は問診票など各部署で作成した帳簿(氏名、体温、入管時間)(以下、「問診票等」という。)への記載。問診票等へ記入する体温は、来院前に各会社等で検温した数値も可。
その他	上記(ア)の対応困難な場合は、訪問部署等へ事前にご相談ください。

問診確認者(被訪問部署記載)	訪問者の当日の体温
	℃

※複数名での訪問の際は、上記の表中「氏名」横の空きスペースへ記載ください。



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

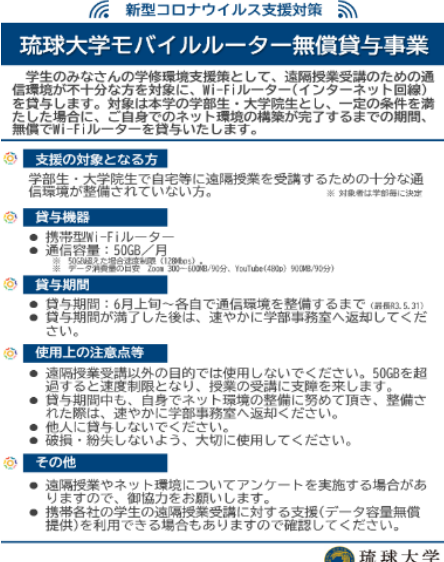

機関等名            国立大学法人琉球大学

件名	令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策		
実施の課係等名	総務部職員課職員係	実施時期	令和2年2月から
<p>琉球大学では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止し、職員の健康と安全を確保しつつ、事業継続との両立を図るため、次のような取り組みを行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 新型コロナウイルス感染症に罹患した職員や罹患した疑いがある職員に対し特別休暇（有給）を付与することで、職場におけるクラスター発生を抑制しつつ、該当職員が給与面等で不利益を被らないよう配慮した。</li> <li>② 保育施設又は介護施設が休業（利用自粛要請を含む。）となることにより、保育施設に通う養育する児童等又は介護施設に居住する親族を家庭において監護又は介護する必要性が生じ、やむを得ず出勤することができない職員に対し、必要に応じて在宅勤務又は特別休暇（有給）を認めることで、事業の継続性への影響を最小限にとどめつつ職員の負担低減を実現した。</li> <li>③ 緊急事態宣言等の政策により、地域の保育施設等の一斉休園又は小学校等の一斉休校が一定期間行われ、上記②による在宅勤務や特別休暇により対応できない職員が一定数生じることが見込まれる場合に限り、上記②に加え、大学内に臨時的に託児施設を設置した。該当職員の児童を預かることで、在宅勤務や特別休暇により対応できない職種・業態の職員に対するセーフティネットとして機能した。</li> <li>④ 在宅勤務制度を導入し、新型コロナウイルス感染症のような感染症のまん延を事由とした緊急時の対応としての在宅勤務を明文で規定し、規程的根拠を整えた。</li> <li>⑤ 学内の通常の執務室とは別に会議室等を確保し、複数の勤務場所を活用した分散型勤務（学内サテライト勤務）体制を構築することで、在宅勤務に移行し難い業務であっても通常の執務室と同等の環境で業務を遂行しつつ、三密を回避することを可能とした。</li> <li>⑥ 学生寮に入居する学生について、新型コロナウイルス感染症罹患者が発生した場合に（実家又は医療機関等の療養先が決まるまで）一時的に隔離する場所が必要となるため、学内にある宿泊施設の特定の区画を臨時隔離施設用として確保し、学内におけるクラスター発生を抑制しつつ、該当学生の居場所を確保する体制を構築した。</li> <li>⑦ 学内における感染対策として、施設や設備、物品や手指の消毒・除菌のため、大量の消毒液・除菌液類が必要となる一方、コロナ禍初期においては、市場ではこれら商品の需要過多により品薄状態が続いており、必要量を入手できない実態があることを受け、県内で除菌用次亜塩素酸水を製造・販売している業者に依頼し、合計約820L分を確保・購入し、各部署に引き渡すよう配布した。</li> </ol>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 国立大学法人琉球大学

件名	遠隔授業の実施及びそれに伴うノートパソコンの無償貸与等		
改善実施の課係等名	各学部	実施時期	令和2年度
<p>『改善事例の概要』（改善の経緯、理由、改善効果等を簡潔に記載）</p> <p>【改善の経緯、理由等】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止の対策を講じつつ、学生の学修機会を確保するための方策のひとつとして、遠隔授業の実施及びそれに伴うノートパソコンの無償貸与等を行った。具体的には、次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学内のWi-Fiアクセスポイントの増設やLMSの同時接続数を400から1,000と増加し情報通信環境を強化することで、遠隔授業の円滑な実施・受講を実現。</li> <li>・ Wi-Fiルーター（通信料大学負担）やノートパソコンの貸与等を実施し、学生が遠隔授業を円滑に受講できる環境を構築。また、留学生に特化した支援として、沖縄セルラー電話株式会社の支援により通信料を含むタブレット端末の無償貸与を実施。</li> <li>・ 遠隔授業のノウハウを共有するため、遠隔授業に関する様々な課題を全学的に取りまとめ、令和2年9月にFDガイド「遠隔授業編」を作成し、オンライン授業の質向上に向けた全学的支援を実施。</li> <li>・ リモート教育の形態、各種リモート教育における留意点、学生への周知及び著作権への注意などについての「遠隔授業等の活用に関するガイドライン」を作成し、遠隔授業の円滑な実施・受講を支援。</li> </ul>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="width: 45%;">  <p style="text-align: center;">Wi-Fi ルーター貸出</p> </div> <div style="width: 45%;">  <p style="text-align: center;">[URGCC FDガイド 第5巻 遠隔授業編]</p> </div> </div>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄振興開発金融公庫

件名	店舗入口における「感染防止にかかる協力」チェックの依頼		
改善実施の課係等名	庶務部	実施時期	令和2年5月
<p>店舗入口において、検温や手指消毒の協力依頼とともに、保健所への情報提供の同意書の提出の協力依頼をしている。</p> <p>この取り組みにより、職員や来店者に新型コロナウイルス感染者が発生した場合、保健所から濃厚接触者に該当する可能性がある者のリスト提出が求められた際にも、同意書から該当者を迅速に検索することが可能となり、感染症拡大防止対策の早期対応が図られた。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄振興開発金融公庫

件名	緊急事態宣言などの行政方針に則した来客との接触機会の対応		
改善実施の課係等名	庶務部	実施時期	令和2年5月
<p>政府や自治体による緊急事態宣言に「人と人の接触機会の低減」などに則して、融資等の相談を可能な限り対面式から電話などの非対面式に移行した。また、書類の対面による手続きについても、郵送式に切り替えた。</p> <p>この取り組みにより、来店者や職員に対して「人との接触機会」に伴う感染リスクを低減することで、感染症拡大防止策と心理的負担軽減が図られた。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄振興開発金融公庫

件名	社員食堂や休憩室におけるアクリル板の設置		
改善実施の課係等名	庶務部	実施時期	令和3年2月
<p>食事の際はマスクを外しているため、飛沫感染のリスクがある。感染症拡大防止策として、黙食の徹底を周知するとともに、社員食堂や休憩室のテーブルにはアクリル板を設置して、飛沫による感染拡大防止策を図った。</p>			
			



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 日本郵便株式会社 沖縄支社

件名	お客さまの安全を守るため、感染拡大防止対策を実施		
改善実施の課係等名	経営管理部店舗担当、 総務・人事部総務担当	実施時期	令和2年4月～
<p>郵便局窓口においては、飛沫感染防止ビニールシートやアルコール消毒液を設置。</p> <p>また、窓口ロビーが狭隘な郵便局では、三密防止のため、混雑時には局外に椅子を設置し、お客さま待合やロビーへの誘導を実施。</p> <p>社員用通用口には体温計と消毒液を設置し、社員の健康管理を実施。社員同士による感染拡大防止を図っている。</p>			
		飛沫飛散防止ビニールシートの設置。	
		窓口卓上にお客さま用のアルコール消毒液を設置。	
		狭隘な窓口においては、お客さま同士の密を避けるため、混雑時には局外に椅子を置き、ソーシャルディスタンスを確保。	
		社員用通用口に、検温器やアルコール消毒液を設置し、社員の出勤時の検温及び消毒を実施。	

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和 2 年 2 月から 3 年 4 月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 日本年金機構（那覇年金事務所）

件 名	那覇年金事務所における新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について		
改善実施の課係等名	総務調整課	実施時期	令和 2 年 4 月から現在に至る
<p>沖縄県内で新型コロナウイルス感染症の発生が確認されたため、以下の対策を行い、以前より実施していた「予約による年金相談」も引き続き実施し、感染防止に努めている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事務所玄関にて、当事務所の対策を周知・協力依頼するためのポスター（資料 1 参照）等を掲示。</li> <li>② マスクの着用を呼びかけるポスターを掲示（資料 2 参照）するとともに、忘れたお客様には総合案内にて「使い捨てマスク」を配布。</li> <li>③ 建物の換気のため、自動ドアは常時解放し、執務室内の窓の一部は常時解放（換気）。</li> <li>④ 入口から総合案内までは密にならないよう立ち位置を表示。</li> <li>⑤ 玄関、トイレの出入り口に消毒用アルコールを設置。</li> <li>⑥ 総合案内及びお客様の相談ブースにおいて、アクリル板や透明ビニールカーテンを設置（資料 3 参照）。</li> <li>⑦ 相談ブースのお客様側にお客様がいつでも使用できるように消毒用アルコールを設置（資料 4 参照）。</li> <li>⑧ 筆記用具等は、その都度、貸出を行い、使用後は消毒を実施。</li> <li>⑨ 待ち時間は、お客様同士の距離を保っていただくよう、椅子に注意書きを貼付（資料 5 参照）。</li> <li>⑩ 窓口での相談が終了するたびに、カウンター等の消毒。</li> <li>⑪ ゴミ箱の撤去及び清掃員による始業前の消毒に加え、職員によるトイレや階段の手すりの消毒を 3 回（合計一日 4 回）実施。</li> </ol>			

【資料1：ポスター】

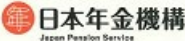
**ご 案 内**

年金事務所では、お客様及び職員の健康と安全を守るため、以下のとおり新型コロナウイルス感染症対策を実施しております。ご理解とご協力をお願いいたします。

- お客様対応の際は、マスク（状況に応じフェイスシールドも）を着用させていただきます。
- 総合案内または入口付近に消毒液を設置しています。
- 所内の清掃・消毒を強化しています。
- こまめに換気を行っています。
- 「3密」を避けるため、椅子の数を減らしています。

**お 願 い**

- 発熱や風邪の症状のある方は、入所をご遠慮ください。
- マスクの着用をお願いします。
- 入口付近に設置の消毒液にて消毒をお願いします。
- お客様どうしの距離の確保をお願いします。

 日本年金機構 〇〇年金事務所  
Japan Pension Service

【資料2：マスクの着用を呼びかけるポスターの掲示】





【資料3：総合案内ブースに透明ビニールカーテン設置】



【資料4：相談ブースに消毒用アルコールを設置】





【資料5：待ち時間にお客様同士の距離を保つため、椅子に注意書きを貼付】



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄県

件名	県民へ送付する封筒に電話による問い合わせを促すスタンプを押印		
改善実施の課係等名	総務部コザ県税事務所	実施時期	令和2年4月
<p><b>【改善の経緯・理由等】</b></p> <p>税事務所には、納税や証明書発行、税に関する相談等のため連日多くの県民が来所するが、納税通知書等を発送した際には、通知書の内容確認や相談等のため来所者が増加することが想定されていた。</p> <p>そのため、納税通知書等の封筒に「新型コロナ対策のためお問い合わせはお電話をお願いします」というスタンプを押し、電話での問い合わせを促すことで事務所窓口の混雑の軽減を図った。</p>			
			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄県（人事委員会）

件 名	職員採用試験の成績開示（口頭開示請求）における新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策		
改善実施の課係等名	総務課（任用担当）	実施時期	令和2年3月から
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>職員採用試験の成績開示（口頭による開示請求）について、これまで執務室の窓口カウンターにて行っていたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、令和2年3月からは成績開示対応のための専用の部屋を設け、人と人との接触機会を減らすと共に、換気・手指消毒・ドアノブ等の消毒等の対策を徹底したうえで成績開示を行っている。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 沖縄県教育庁 (沖縄県立総合教育センター)

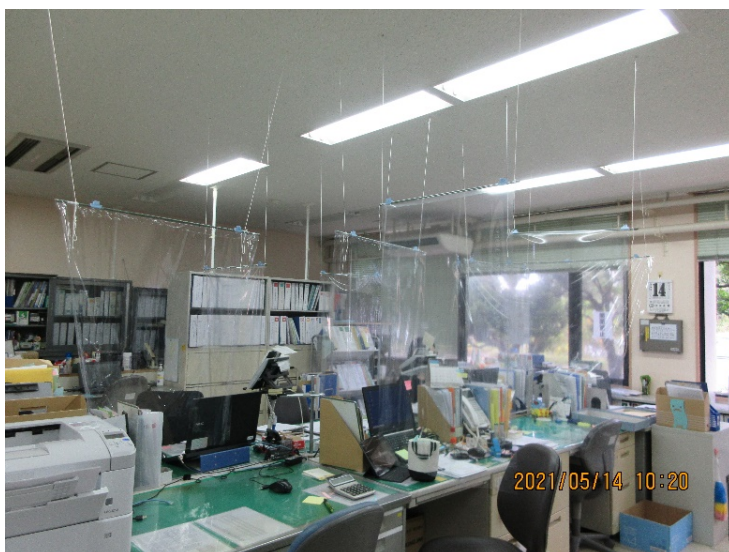
件名	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策		
改善実施の課係等名	総務班他、各執務室	実施時期	令和2年7月～



ウイルス感染拡大防止のため、外来者の入館が多い本館入口2か所に消毒用アルコールを設置。

使用部分に触れることなくアルコール消毒ができるよう、産業教育班がペダル式のスタンドを作成した。

また、各執務室には隣席との境に飛沫防止用のビニールカーテンを設置。これにより飛沫の感染を防ぐことが期待できる。



上：本館入口に設置したペダル式アルコールスタンド

下：執務室内の様子



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 那覇市

件名	キャッシュレス対応券売機の導入		
改善実施の課係等名	ハイサイ市民課、市民税課、三支所（真和志・首里・小禄）	実施時期	令和3年3月

**【改善の経緯・理由】**

近年、キャッシュレス決済の普及により、市民からのキャッシュレス決済に対する要望や関心の高まりがあったことから、ハイサイ市民課及び市民税課、三支所（真和志・首里・小禄）の証明書発行窓口において、市民の利便性の向上と現金接触による新型コロナウイルス感染症等感染リスクの低減を目的とし、キャッシュレス対応券売機を設置した。

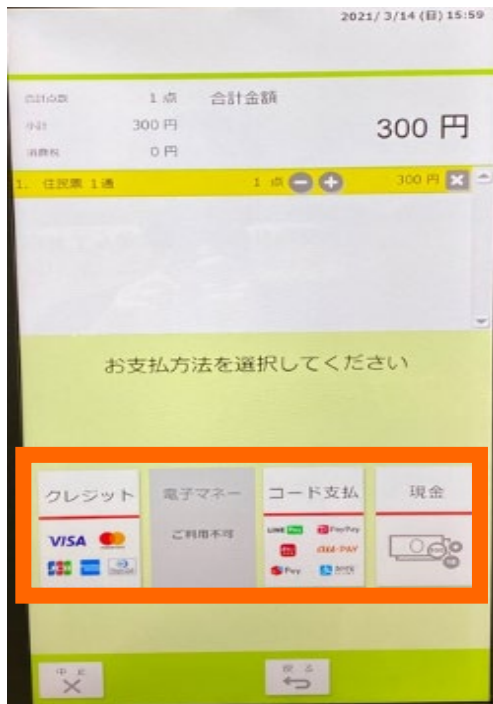
**【改善効果】**

多様な決済手段を選択できるようになり、市民の利便性が向上した。また、現金接触による新型コロナウイルス感染症等感染リスクの低減も図れた。

キャッシュレス対応券売機



キャッシュレス種別選択画面



## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名 那覇市

件名	税申告会場の予約システム及び待受管理システムの導入		
改善実施の課係等名	市民税課	実施時期	令和3年2月～3月

那覇市では、市・県民税兼国民健康保険税の申告のため申告会場に1日約500の方が来場する。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が求められる中、申告会場における3密状態を解消するため、受付席全席にアクリル板を設置したほか、今回新たに申告予約受付及び順番待ちシステムの導入を行った。

これまで申告会場では長時間の受付待ちが発生していたが、申告予約を導入することで来場時間が分散され予約者をスムーズに案内することができ、その結果全体の待ち時間解消に繋がった。

また、これまで行ってきた番号札による順番管理を改め、順番待ちシステムを導入することにより、自身の待ち時間や待ち組数を会場内モニターやスマホで確認できるようにし、さらに市ホームページで会場のリアルタイム混雑状況を掲載することで来場者数の分散に繋がった。



ご利用	現在の番号	お待ち番号				
所得申告	4	5	6	7	8	9
現在 14組 約70分待ち		10	11	12	13	...
所得申告(還付)	502	503	504	505	506	507
現在 13組 約65分待ち		508	509	510	511	...
予約対象者整理券発券	1002	1003	1004	1005	1006	1007
現在 13組 約65分待ち		1008	1009	1010	1011	...
保留番号						
ご予約のお客様は係員までお申し付けください。						

## さわやか行政サービス改善事例票

(令和2年2月から3年4月までの新型コロナウイルス感染症拡大防止対策)

機関等名           那覇市          

件名	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策		
改善実施の課係等名	真和志支所 他	実施時期	令和2年4月
<p><b>【改善の経緯・理由】</b></p> <p>新型コロナウイルス感染症のまん延に伴い、窓口等において感染防止対策を行う必要が生じた。</p> <p><b>【改善策の概要】</b></p> <p>窓口カウンターには飛沫防止のためのビニールを設置し、待合室のソファには張り紙を貼り、一定の間隔を空けるよう注意喚起を行っている。</p> <p>また、特に繁忙期（3月～4月）は、手続きに時間を要する市民には受付後いったん退室してもらい、処理終了の連絡を受けてから必要書類の受け取りに再来所するよう積極的に案内し、緊急事態宣言発令中の地域からの転入者は別室で受付を行うなど、待合室が密にならないよう配慮した。</p> <p><b>【改善効果】</b></p> <p>待合室に長時間滞在する市民が減り、感染防止対策の一つとして効果をあげている。</p>			
			