

栃木地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関における 行政サービス改善の取組状況

平成 26 年 6 月
栃木行政評価事務所

1 さわやか行政サービス運動とは

さわやか行政サービス運動とは、昭和 63 年 1 月 26 日の閣議決定に基づき、国民の立場に立った親切的な行政で真心のこもった行政を実現するために、国の機関や独立行政法人等において行政サービスを改善することを目標に、全国的、持続的に取り組んでいる運動のことで、特に毎年 5 月をさわやか行政サービス推進月間として、行政サービスの改善に取り組んでいます。

2 栃木地域さわやか行政サービス推進協議会

さわやか行政サービス運動を推進するため、各地域にさわやか行政サービス推進協議会が設置されています。栃木地域では栃木地域さわやか行政サービス推進協議会が設置されており、栃木県内にある国の機関 13 機関、国立大学法人等独法 3 法人、特殊法人等 7 法人のほか、オブザーバー機関として地方公共団体 3 団体で構成されています。

栃木地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関

1 宇都宮地方法務局	15 独立行政法人国立病院機構宇都宮病院
2 関東財務局宇都宮財務事務所	16 日本郵便株式会社宇都宮中央郵便局
3 横浜税関宇都宮出張所	17 株式会社日本政策金融公庫宇都宮支店
4 関東信越国税局宇都宮税務署	18 日本たばこ産業株式会社宇都宮支店
5 栃木労働局	19 東日本旅客鉄道株式会社宇都宮地区センター
6 関東農政局宇都宮地域センター	20 東日本電信電話株式会社栃木支店
7 関東農政局大田原地域センター	21 日本年金機構宇都宮西年金事務所
8 関東森林管理局日光森林管理署	22 全国健康保険協会栃木支部
9 関東運輸局栃木運輸支局	23 栃木行政評価事務所
10 関東地方整備局宇都宮国道事務所	
11 宇都宮地方气象台	
12 自衛隊栃木地方協力本部	(オブザーバー機関)
13 国立大学法人宇都宮大学	1 栃木県
14 独立行政法人国立病院機構栃木医療センター	2 栃木県警察本部
	3 宇都宮市

3 さわやか行政サービス改善事例について

栃木地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関における、平成 23 年度から 26 年 6 月までの行政サービス改善事例（①職員の応接態度・言葉遣い、用語等の改善、②バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善、③ホームページの掲載内容の充実による行政サービスの改善、④外国人に対する行政サービスの改善、⑤庁舎内外の案内表示等の改善、⑥申請手続き等の明確化・簡便化、⑦事務処理の迅速化、昼休み等における利用の改善）は次のとおりです。

①職員の応接態度・言葉遣い、用語等の改善

機 関 名	取組みの概要
宇都宮財務事務所	<p>【ダイヤルイン（直通電話）の導入】</p> <p>従来は代表電話から各課や多重債務相談窓口へ電話をつないでいたが、ダイヤルイン（直通電話）の導入により各課等へ直接電話することが可能になった。特に多重債務電話相談者のプライバシーに配慮したもの。（平成 25 年 2 月～）</p>
宇都宮税務署	<p>【接遇研修の実施】</p> <p>職員を対象として接遇研修を実施している。</p> <p>【執務改善アンケートの実施】</p> <p>年 4 回、来署された納税者に対しアンケートを実施し、執務改善の参考としている。</p>
栃木労働局	<p>【接遇研修の実施】</p> <p>外部講師を招き、非常勤を含めた職員に対し、接遇研修を実施した。（平成 25 年 11 月）</p>
自衛隊栃木地方協力本部	<p>【電話対応要領の改善】</p> <p>電話対応マニュアルによる教育を全職員対象に実施し、電話対応要領の改善を図った。（平成 24 年 5 月）</p> <p>【応接態度研修の実施】</p> <p>外部講師を招き、応接態度（ビジネスマナー）の研修を行い、職員の応接態度等の改善を図った。（平成 26 年 5 月）</p>
宇都宮西年金事務所	<p>【接客用語の確認】</p> <p>毎週の初日の全体朝礼にて、接客用語を全員で唱和して確認している。（平成 24 年 4 月～）</p>

<p>全国健康保険協会 栃木支部</p>	<p>【研修の実施】 窓口職員スキルアップ研修を開催し、窓口サービスの向上を図った。また、外部講師による苦情電話対応力向上研修の実施や本部主催の「顧客満足度向上推進研修」に参加し、各種職員研修を実施している。</p> <p>【朝礼での周知徹底】 朝礼時に基本的挨拶の復唱、加入者様からの意見（お客様の声）の発表、サービス用語の唱和、電話対応の復唱、制度改正等に係る知識共有等を図り、現状把握と改善を実施している。</p> <p>【電話対応の改善】 「お客様満足度向上推進PT」を設置、電話機のそばに「電話対応マニュアル」を設置し、オープニング・クロージングの挨拶を徹底。また、電話対応マニュアルを活用し、3コール以内に出ることを徹底している。 また、電話の1分以上保留の防止と専門用語の不使用について意識統一し、電話対応チェックシートにより本人の電話対応の確認と上司からのフィードバックを実施している。</p> <p>【制度改正等の職員への周知徹底】 「窓口つうしん」にて制度改正や受付時の注意点などを担当職員へ配布している。</p>
<p>栃木県警察本部</p>	<p>【接遇の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各課持ち回りで来訪者の案内（駐車場での誘導）を実施している。 ・各種指示教養において、笑顔での対応、あいさつの励行を指示徹底している。
<p>宇都宮市</p>	<p>【市民サービス向上のための情報収集等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の利用が多い本庁舎及び出先機関等の窓口を対象に、市職員自らが窓口サービスの状況を診断する「窓口サービス自己診断」を実施している。（平成23年度～） ・市民の利用が多い本庁舎及び出先機関等の窓口で、常に市民の評価や意見を伺う体制を整備するため、「常設型お客様アンケート」を設置している。（平成23年10月～） ・市民に窓口に関する評価や意見をいただくため、窓口を利用した市民を対象に「おもてなし窓口アンケート」を実施した。

	<p>(平成 26 年 2 月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者に窓口に関する評価や意見をいただくため、窓口対応者には身分を知らせずに調査をする「外部モニター調査」を実施した。(平成 26 年 2 月～3 月) <p>【接遇の向上等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応や電話対応などについて、職員自身が基本的な接遇を確認、見直しできるように、セルフチェックシートを作成した。 <p>(平成 23 年 11 月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部講師を招いて、接遇研修を実施した。(平成 25 年 1 月)
--	--

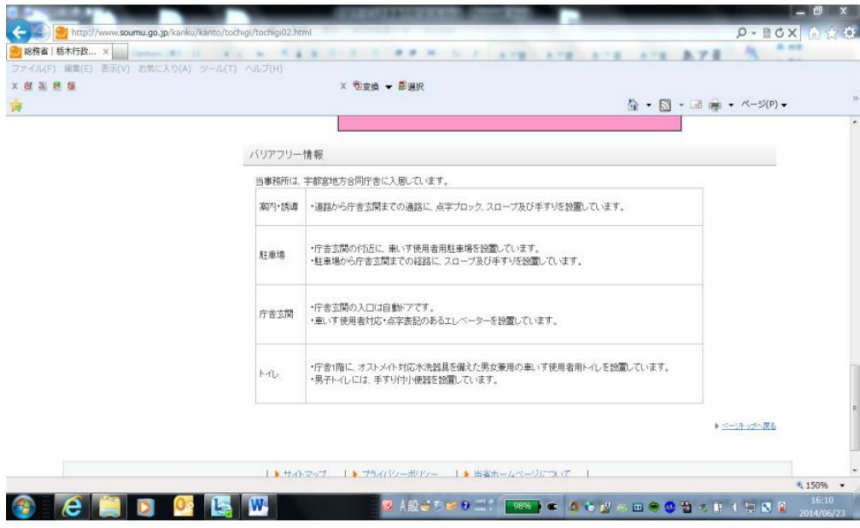
②バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善

機 関 名	取組みの概要
宇都宮地方法務局	<p>【高齢者・障害者向け筆記コーナーの設置】</p> <p>待合室にローテーブルと椅子を設置し、高齢者や体の不自由な人が腰掛けて筆記できるコーナーを増設した。(平成 23 年 6 月～)</p>
宇都宮税務署	<p>【バリアフリー対応研修の実施】</p> <p>外部講師を招きバリアフリーへの対応について職員を対象とした研修を実施した。(平成 24 年 9 月)</p> <p>【エレベーターの設置】</p> <p>障害者、高齢者等への配慮のため、エレベーターを設置した。(平成 23 年 12 月)</p> <p>【インフルエンザ対策】</p> <p>トイレ出入口に手の消毒のため足踏み式ディスペンサーを設置した。(平成 26 年 1 月～)</p>
日光森林管理署	<p>【庁舎内の喫煙場所の撤去】</p> <p>庁舎玄関内に設置していた喫煙場所（換気扇を設置）を撤去し、玄関内の副流煙を無くした。(平成 25 年 7 月～)</p>
宇都宮大学	<p>【エレベーターの設置】</p> <p>特別支援学校校舎の利用者への配慮のため、エレベーターを設置した。(平成 26 年 3 月)</p>

宇都宮西年金事務所	【杖置き等の設置】 <ul style="list-style-type: none"> ・窓口の記載台及び一般年金相談ブースに、「杖置き」（杖を置くスティックラバー）を設置した。（平成 25 年 2 月） ・手すり、案内板に点字シールを貼付した。（平成 23 年 10 月）
栃木県	【県立図書館への多目的トイレ等の設置】 <p>多目的トイレやスロープの新設など図書館のバリアフリー化のほか、案内表示を改善した。</p>
栃木県警察本部	【バリアフリー対応】 <ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者等専用駐車場（思いやりスペース）、スロープ手すり、緊急ブザーを設置している。 ・車いすが利用できることを来訪者に周知している。 ・車いすの点検整備を定期的実施している。 ・身体障害者等専用トイレの表示を明確にしている。

③ホームページの掲載内容の充実による行政サービスの改善

機 関 名	取組みの概要
宇都宮地方法務局	【ホームページの内容充実】 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを利用者が見やすく使いやすいものに更新した。（平成 23 年 5 月） ・申請手続きに関する情報提供として、ホームページに局内全庁の「登記完了予定日」を掲載した。（平成 24 年 5 月）
栃木労働局	【ホームページの内容充実】 <ul style="list-style-type: none"> ・各種手続きをホームページ上で情報提供している。
自衛隊栃木地方協力本部	【募集対象者に対する募集情報発信要領の改善】 <p>インターネットを活用した自衛官採用試験等の情報発信、ポスター・リーフレット等の更新により分かりやすい要領へ改善した。（平成 24 年 7 月）</p>
全国健康保険協会栃木支部	【ホームページの内容充実】 <ul style="list-style-type: none"> ・モバイルサイトによる広報の実施 ・わかりやすいホームページへのリニューアル（平成 24 年度）
栃木県	【農漁業に関する情報提供の改善】 <p>ツイッターを活用し、農漁業災害や食と農に関する情報等を迅速かつ広く発信できるようにした。（平成 24 年度）</p>

栃木行政評価事務所	<p>【ホームページへバリアフリー情報を掲載】</p> <p>来庁者に対する情報提供として、事務所ホームページに、①庁舎外からの誘導・案内、②庁舎駐車場、③庁舎玄関、④トイレ等に関するバリアフリー情報を掲載した。(平成 26 年 5 月～)</p> 
-----------	--


④外国人に対する行政サービスの改善

機 関 名	取組みの概要
東日本旅客鉄道株式会社	<p>【駅や観光情報について英語で車内放送】</p> <p>J R日光線は、日光へ向かう路線として海外からの観光客が多数利用していることから、タブレット端末を活用し、各駅案内のほか、日光 2 社 1 寺などの観光案内について、英語での車内放送を実施している。(平成 26 年 6 月～)</p>

⑤庁舎内外の案内表示等の改善

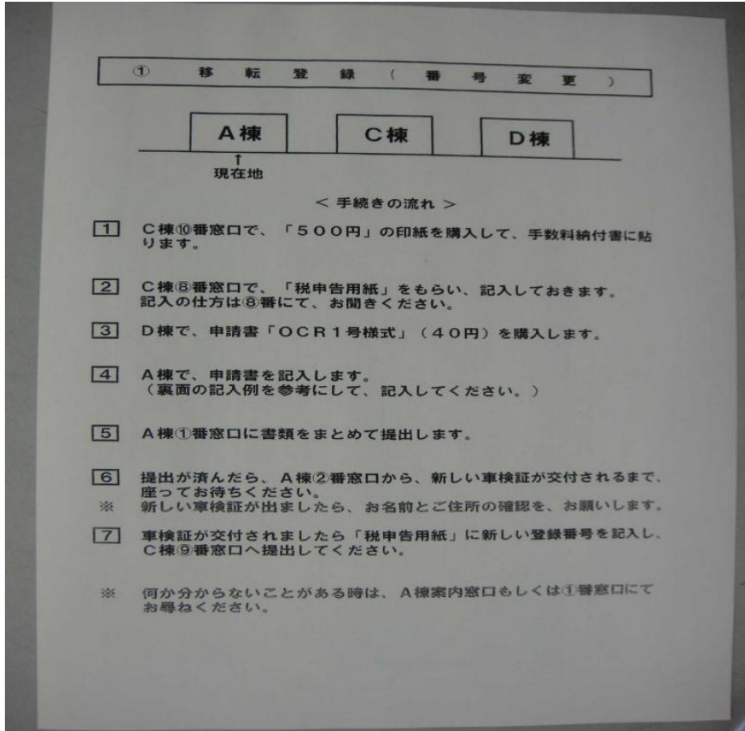
機 関 名	取組みの概要
宇都宮財務事務所	<p>【各市町担当者一覧表の作成（配布）】</p> <p>国有財産の管理処分について、地域ごとに担当者を割り振りしていることから、地域分担表を作成し応接テーブルに掲示し、来庁者へ担当者の周知を図るとともに、次回からの来庁・相談業務の円滑化を図った。(平成 25 年 2 月～)</p>

日光森林管理署	<p>【貴名受の改善】 従来1個しかなかった貴名受を主要役職とグループごとの貴名受け（木製）に変更した。（平成26年4月～）</p> <p>【情報提供コーナーの充実・改善】 玄関内に設置していた情報コーナーの充実を図った。（平成25年4月～）</p>
栃木運輸支局	<p>【案内表示の改善】 平成24年4月に実施した利用者アンケート調査結果に基づき、案内表示の新設を検討し、同年12月トイレや階段等の案内表示の改善を行った。</p>
宇都宮地方气象台	<p>【案内表示の改善】 課制廃止に伴い、室名札を分かりやすく改善した。 （平成25年10月～）</p>
宇都宮大学	<p>【案内表示の改善】 棟名称の見直しを行い、構内案内標識等の整備を行った。（平成26年3月～）</p>
株式会社日本政策金融公庫 宇都宮支	<p>【案内表示の改善】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、ビルの1～5階で営業しているが、お客さまの用件によって受付階が異なる。お客さまの来訪先を分かりやすくするために、1階エレベーター入口にあるフロア案内に係名を表示した。また、お客さまが最も頻繁に来訪される係への誘導については、お持ちいただく書類の様式を案内板に表示することにより、分かりやすい案内表示に努めている。（平成25年10月～） ・特段の案内が不要で、パンフレット類のみを受け取ればよいというお客さまのために、1階にパンフレット類を配置して自由にお持ち帰りいただけるようにした。（平成23年4月～） ・お客さま用のお手洗いの場所が分かりにくかったため、1階のフロア案内にお手洗いのある階を表示したほか、該当階の表示も分かりやすくした。（平成26年2月～）

<p>宇都宮西年金事務所</p>	<p>【案内表示の改善】</p> <p>正面玄関入口に、要件別の相談待ち時間表示を随時に行い、来所されたお客様へ周知を行っている。(平成 23 年 5 月～)</p> 
<p>全国健康保険協会栃木支部</p>	<p>【案内表示等の改善】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内看板をより分かりやすく改善。 ・応接カウンターにパーティションを追加し、簡易応接室設置。 ・健康意識を高めるフードコーナーを設置し待ち時間の充実を図った。 ・来客用防災ヘルメットを設置。 ・支部入口に赤いマットを設置し入口の明確化、段差注意喚起の張り紙を設置。 ・契約駐車場への案内をわかりやすいものに変更。 ・プライバシー配慮として待合スペースにパーティション設置。 ・待ち時間に見られるよう、カロリー表と併せて季節の健康レシピを設置。
<p>栃木県</p>	<p>【障害者用駐車スペースの確保】</p> <p>事業の対象となる駐車スペースの要件を緩和する等して、障害者等用駐車スペースの増加を図った。(平成 24 年度～)</p>
<p>栃木行政評価事務所</p>	<p>【案内表示の改善】</p> <p>当事務所が入居する合同庁舎 3 階のエレベーターホールに設置されている、行政相談等利用者のための相談室への案内板に、相談受付の時間を表示した。</p>

栃木県警察本部	【案内表示の改善等】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 掲示板の一斉貼り替えを行うなど、環境整備を実施した。 ・ カウンターに受付表示（裏面に対応五か条を記載したもの）を設置している。
宇都宮市	【パーティションの設置】 <p>窓口と執務スペースを区切るパーティションを設置した。（平成 25 年 3 月）</p>

⑥申請手続き等の明確化・簡便化

機 関 名	取組みの概要
宇都宮地方法務局	【申請手続きの明確化】 <p>窓口の申請書の案内板や記載例を新しいものにした。（平成 24 年 5 月～）</p>
栃木運輸支局	【申請手続きの明確化】 <p>行政相談に訪れる方に対して、案内文を見ただけで誰もが申請の仕方を理解できるよう、申請手続きの案内順及び申請書記入例を作成した。（平成 25 年 3 月～）</p> 

宇都宮地方気象台	【インターネットによる申請】 インターネットを利用した気象証明・鑑定申請の発行の推進。
栃木県警察本部	【記載例の掲出】 ・記載例を明確にした各種申請用紙を掲出している。
宇都宮市	【申請手続きの簡素化】 ・各種申請の際、市民の負担軽減を図るため、申請手続きの簡素化（押印の省略、添付書類の省略）の実施（平成25年度～）

⑦事務処理の迅速化、昼休み等における利用の改善

機 関 名	取組みの概要
宇都宮税務署	【相談コーナーの設置】 消費税法の改正に伴い、改正消費税相談コーナーを設置した。（平成25年11月～）
栃木労働局	【昼休みの対応】 昼休み時間帯についても管理者を中心とした在庁体制の確保を図り、来庁者への対応に務めている。
栃木運輸支局	【整理券方式の導入】 受付・交付窓口の時間短縮対策で整理券方式を導入した。（平成25年2月～）



宇都宮地方気象台	<p>【出前講座・見学者への対応】 出前講座への講師派遣や、気象台見学の依頼があれば、できる限り対応している。(平成 25 年 4 月～)</p> <p>【昼休みの対応】 昼休み時間帯においても、担当者が迅速に対応している。</p>
宇都宮西年金事務所	<p>【混雑カレンダーの掲示】 待合室に当該月の混雑カレンダーを掲示した。(平成 24 年 10 月～)</p>
全国健康保険協会栃木支部	<p>【応接の早期対応】 待ち時間に対する取り組みとして、窓口混雑時にチャイムにより応援体制の早期対応を図っている。(平成 24 年度～)</p>
栃木県警察本部	<p>【情報提供の実施】 ・小学生の社会見学において積極的な広報活動を実施した。 ・宇都宮市主催「フェスタマイ宇都宮」において、子供や高齢者の交通事故防止等、市民のための情報提供を実施している。</p> <p>【御意見箱の設置】 御意見箱を設置し、意見・要望の把握と改善措置に役立てている。</p> <p>【番号札等の設置】 番号札での呼び出し表示やコールボタンを設置している。</p>
宇都宮市	<p>【番号札の設置】 番号札自動発券機を追加設置した。(平成 25 年度：1 箇所、平成 26 年度：1 箇所)</p>