

さわやか行政サービス 改善事例集

令和 6 年度版



令和 6 年 11 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

令和5年5月から6年11月までの窓口サービス等の改善事例

○総務省沖縄行政評価事務所

- ・ 一日合同行政相談所における Web 会議システムを活用した相談対応…………… 1

○沖縄県警察本部

- ・ 新しい車椅子の設置（那覇警察署）…………… 2
- ・ 折りたたみ式おむつ交換台の設置（名護警察署）…………… 3

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄行政評価事務所

件名	一日合同行政相談所における Web 会議システムを活用した相談対応		
改善実施の課係等名	行政相談課、総務課	実施時期	令和 5 年 10 月～

1 改善の経緯

沖縄行政評価事務所では、毎年、県内地方公共団体（令和 6 年度は 5 市）において、関係行政機関や士業が一堂に集まって市民等から様々な相談をワンストップで受け付ける「一日合同行政相談所」（以下「一日合相」という。）を商業施設等で開設している。

昨今、ICT 技術を活用しての行政運営の効率化が求められる中、一日合相を運営する同事務所行政相談課においても、令和 5 年度から Web 会議システム（Microsoft Teams）を活用し、一部の参加機関については、オンラインで相談を受け付けることができるようにした。

2 取組内容

令和 6 年度は、情報公開・行政手続制度案内所（※）のほか 1 機関が延べ 3 会場においてオンライン参加し、職員が在庁したまま、当該職員の端末と一日合相会場の端末とをオンラインでつなぎ、相談を受け付けることができるようにした（残り 3 会場は、実地参加）。

（※）専任の行政制度アドバイザーが、情報公開法、行政手続法、行政不服審査法に関する照会等に応じて、開示請求や審査請求の手続や制度の仕組み等についての教示を行う窓口。

3 改善効果等

一日合相で相談可能な範囲が広がり、相談者の利便性が高まるとともに、参加機関においても実地に赴く負担感を減らすことができた。

オンライン対応のイメージ図

「一日合同行政相談所」会場



<相談者>

〇〇はどのように行えばいいですか？

沖縄行政評価事務所内
情報公開・行政手続制度案内所



<行政制度アドバイザー>

〇〇は〇〇の方法で行うといいですよ。

Web 会議システム

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄県警察本部

件名	新しい車椅子の設置		
改善実施の課係等名	那覇警察署	実施時期	令和5年6月～
【改善事例の概要】			
1 改善の経緯 足の不自由な来署者のため、以前から車椅子は設置していたが、経年劣化により故障したため新しい車椅子を設置したもの。			
2 取組内容 来署者に対し案内掲示板で車椅子について周知を図り、署員全員が来署者を乗せて安全に使用できるよう、車椅子の使用方法に関する教養を実施した。			
3 改善効果等 車椅子の利用者からは「楽に移動ができ、案内もしてもらえて助かりました」との謝辞があった。			
			
			
			
			

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄県警察本部

件名	折りたたみ式おむつ交換台の設置		
改善実施の課係等名	名護警察署	実施時期	令和5年6月～
【改善事例の概要】			
1 改善の経緯 乳幼児を連れて来署者が手続書類に記入する際、署員が来署者の代わりに乳幼児を抱きかかえる場面が多く見られたため改善の必要があった。			
2 取組内容 簡易ベッドとしても利用可能な「折りたたみ式おむつ交換台」を備え付け、来署者に対し案内掲示板で周知を図った。			
3 改善効果等 おむつ交換台を利用した来署者からは「書類を記入する際や待ち時間に子供を寝かすことができ、楽で助かった」との謝辞があった。			
			