

「行政サービスの改善に関する調査」の結果 〈行政評価・監視結果に基づく通知〉

総務省鹿児島行政評価事務所（所長：川口 平）は、平成 18 年 8 月から 19 年 3 月にかけて、鹿児島県内において窓口業務を実施している国の行政機関（47 機関）を対象に、障害者・高齢者等への配慮、窓口サービスの改善及びホームページによる行政情報の提供等の推進を中心としたサービスの状況について、利用者の立場に立ったサービスの提供を図る観点から調査を実施しました。

今回その結果に基づき、平成 19 年 3 月 22 日、関係行政機関に対して、改善事項を通知しました。

※ 今回の調査は、行政機関の行政運営全般を対象に合规性・適正性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進する「行政評価・監視」として実施したものです。

ご照会は、

総務省鹿児島行政評価事務所

評価監視官 山口 徹 へ

☎099-224-3247

◇ 調査の概略

調査の背景

バリアフリー化への対応、インターネットへの対応など、行政サービスに対するニーズは年々変化

国は、

- 官公庁施設のバリアフリー化
- 行政情報を電子的手段により提供することを積極的に推進

調査の視点

1 障害者・高齢者等への配慮

2 窓口サービスの改善

3 ホームページによる行政情報の提供等の推進

窓口施設のバリアフリー化は十分か。(ハード面でのバリアフリー)

窓口で障害者・高齢者等に対応するための体制は十分か。(ソフト面でのバリアフリー)

窓口取扱時間は周知されているか。

ファックスで相談や申請を受けている機関は、ファックス番号を周知しているか。

平日に職員が不在となる機関等は、職員不在時の利用者への対応措置をとっているか。

必要な情報が提供されているか。提供情報は分かりやすいか。等

【調査対象機関】

鹿児島県内の国の行政機関のうち、相談窓口及び申請窓口を備えている機関

| 機関名 (47機関) | うち実地調査を実施した機関名 (28機関) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 鹿児島行政評価事務所、法務局6、財務事務所2、税務署11、鹿児島検疫所支所、労働局、労働基準監督署5、公共職業安定所等11、鹿児島社会保険事務局、社会保険事務所等7、鹿児島運輸支局 | 鹿児島行政評価事務所、法務局3、財務事務所2、税務署5、鹿児島検疫所支所、鹿児島労働局、労働基準監督署3、公共職業安定所6、鹿児島社会保険事務局、社会保険事務所等4、鹿児島運輸支局 |

1 障害者・高齢者等への配慮

(1) 窓口施設のバリアフリー化

- 国は**官公庁施設**について、**障害者が円滑に利用**できるような施設の構造及び設備の整備等の計画的推進を図ること（「障害者基本法」昭和45年）
- 不特定かつ多数の者が利用する**官公署**は、**高齢者、身体障害者等が円滑に利用**できるようなことが特に必要（「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（平成6年。以下「ハートビル法」という。）
- ハートビル法に基づき**官公庁施設のバリアフリー化**を進めること（「バリアフリー化推進要綱」（平成16年6月）

窓口施設のバリアフリー化は十分か。（ハード面でのバリアフリー）

調査結果

【調査対象：庁舎を管理している19機関】

① 点状ブロック等

- 案内設備等まで適切に設置されていないなど安全性に問題があるもの：2機関
- 全く設置されていないもの：4機関
- 障害物により一部途切れているもの：4機関

② 車いす使用者用便所

- 非常用呼出装置が設置されていないもの：1機関
- 非常用呼出装置が故障しているもの：1機関
- 案内表示がないもの：1機関

③ 車いす使用者用駐車施設

- 平らな場所に設置されていないもの：2機関
- 玄関までの距離が長く車路を通行しなければならないもの：2機関

〈これら施設の安全性等が確保されていない理由〉

①ハートビル法等の基準が適用されない時点で建設され、バリアフリーへの対応が行われていない設備を多く有する施設であること、②庁舎が古く経年劣化しているが、破損状況等の点検が十分に行われていないこと、③庁舎管理官署のバリアフリーに関する認識が不足していたことによるとみられる。

改善事項の通知

（改善事項の通知の対象からは、調査後、改善を確認した機関及び廃止された機関を除く。以下同じ。）

基準に適合していない等の施設については、改修等を行うよう努めるとともに、破損等がみられた機関においては破損状況等の定期的な点検に努め、必要により補修を行うこと。（12機関）

〈該当機関〉

鹿児島地方法務局、同※川内支局、鹿児島財務事務所、同名瀬出張所、鹿児島労働基準監督署、公共職業安定所2（鹿児島、国分）、鹿児島社会保険事務局、社会保険事務所3（鹿児島南、加治木、奄美大島）、鹿児島運輸支局

※法務局川内支局は、本項目のみの調査対象機関

(2) 窓口における障害者・高齢者等対応の体制整備

○ 官公庁施設のバリアフリー化を進めるとともに、サービス面においても窓口職員に対する啓発を行うなど、**バリアフリー化の観点からサービスの向上を進めること**（「バリアフリー化推進要綱」）

○ 障害者施策推進本部では、窓口職員が知っておくことが必要な障害者対応に関する基礎的な知識等を記載した「**公共サービス窓口における配慮マニュアル**」を作成

窓口で障害者・高齢者等に対応するための体制は十分か。

(ソフト面でのバリアフリー)

調査結果

① **職員研修等**
【調査対象：実地調査対象 26 機関】
障害者等への理解促進等に関する職員研修を実施していないもの：18 機関、また、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を利用していないものは 26 機関すべて

② **障害者等への配慮**
【調査対象：該当する 3 機関】
庁舎の構造等により、障害者等の案内誘導に特別の配慮が必要であるが、対応や手順を取り決めていないもの：3 機関すべて

③ **車いす使用者用便所の非常呼出装置による呼出への対応**
【調査対象：庁舎管理機関 19 機関】
職員への周知不徹底等により、車いす使用者用便所の非常呼出装置による呼出に対応できないおそれがあるもの：6 機関

〈障害者等への対応が不十分である原因・理由〉
これまで窓口で障害者等を接遇する機会が少なかったことから、その必要性を認識していなかったとしており、職員への障害者等に関する理解の促進が不十分であるためとみられる。

改善事項の通知

① 職員接遇研修等の機会に、障害者等の応接方法等に関する研修を実施するよう努めること（17 機関）。また、少なくとも、職員に対し「公共サービス窓口における配慮マニュアル」の内容理解の徹底を図ること。（25 機関）
〈該当機関〉
鹿児島行政評価事務所、鹿児島地方法務局、同支局 2（霧島、鹿屋）、鹿児島財務事務所、同名瀬出張所、税務署 5（鹿児島、川内、鹿屋、出水、加治木）、鹿児島労働局、労働基準監督署 3（鹿児島、鹿屋、名瀬）、公共職業安定所 6（鹿児島、川内、鹿屋、国分、出水、名瀬）、鹿児島社会保険事務所、社会保険事務所 3（鹿児島南、加治木、奄美大島） ※下線は 17 機関を示す。

② 庁舎における障害者等の応接・案内誘導・安全対策のチェックを行うことにより、支障を明らかにし必要な改善を図るとともに、職員の対応体制の整備を図ること（鹿児島行政評価事務所、鹿児島財務事務所、鹿児島労働局）。また、車いす使用者用便所の非常呼出装置による呼出に対応できていない機関においては、その改善を図ること（鹿児島財務事務所、川内税務署、鹿児島労働基準監督署）。

2 窓口サービスの改善

調査結果

改善事項の通知

(1) 申請・相談窓口等サービスの改善

ア 窓口取扱時間の周知

- 国の機関は平成 18 年 7 月から勤務時間について延長し、8 時 30 分から 17 時までであった機関の多くは、**窓口取扱時間を 17 時 15 分までに変更**。鹿児島県内の地方公共団体の多くは 8 時 30 分から 17 時まで
- 窓口取扱時間は、国の機関、県、市町村で異なっていることから、利用者の利便を図るためには、**各種方法により窓口取扱時間の周知を図ることが求められる**。

窓口取扱時間は周知されているか。

調査対象 47 機関は、勤務時間を 15 分延長（終了時刻 17 時 15 分まで）し、窓口取扱時間も勤務時間に合わせている。

- 実地調査した 27 機関における窓口取扱時間の周知状況は、
- 庁舎内及びホームページのいずれにも表示していないもの：8 機関、ホームページに表示しているが、庁舎内に表示していないもの：4 機関
 - 庁舎内及びホームページに表示しているが、表示の一部が変更前の窓口取扱時間となっているもの：3 機関

〈周知措置が不十分な取扱いとなった理由〉

従来から窓口取扱時間を過ぎても取扱いを行っていたり、あるいは来所者が少ないことなどから、周知措置を行うことに気がつかなかった等によるものとみられる。

- 窓口取扱時間の周知について努めること。（9 機関）

〈該当機関〉
鹿児島財務事務所、同名瀬出張所、税務署 5（鹿児島、川内、鹿屋、出水、加治木）、鹿屋労働基準監督署、鹿児島公共職業安定所

イ ファックス番号の周知

- **ファックスは、聴覚に障害がある方や高齢によって難聴となっている方にとって貴重な通信手段**
- ファックスにより相談を受け付けている機関は、**ファックス番号を周知**することが求められる。

ファックスで相談や申請を受けている機関は、ファックス番号を周知しているか。

実地調査した 27 機関のうち、ファックスにより相談受付を行っている 20 機関でのファックス番号の周知状況は、

- 電話帳及びホームページのいずれにも未掲載となっているもの：11 機関
- 電話帳又はホームページのいずれかに未掲載となっているもの：9 機関

〈ファックス番号を電話帳等に掲載していない理由〉

ファックスによる相談実績が少なく、周知措置が必要なことに気づかなかったものとみられる。

- ファックスによる相談受付を行っている機関については、ファックス番号の電話帳及びホームページへの掲載について努めること。（19 機関）

〈該当機関〉
鹿児島行政評価事務所、鹿児島財務事務所、同名瀬出張所、鹿児島地方法務局、同支局 2（霧島、鹿屋）、労働基準監督署 3（鹿児島、鹿屋、名瀬）、鹿児島社会保険事務局、社会保険事務所 3（鹿児島南、加治木、奄美大島）

(2) 平日に職員が不在となる機関等における不在時の利用者対応

調査結果

改善事項の通知

○ 出張所や分室など平日に職員が不在になる機関等では、利用者の利便を図るため、職員の不在日の周知を図ることが求められる。

平日に職員が不在となる機関等は、職員不在時の利用者への対応措置をとっているか。

実地調査した 27 機関のうち 1 機関の 2 現地相談コーナーでは、月 5 日間ないし 8 日間、平日に職員が不在になるが、職員の不在日の周知措置は、1 相談コーナーが関係団体に不在日を表したカレンダーを配布しているのみ。

このため、利用者は、職員の不在日を知らずに同相談コーナーを訪れたり、事前に電話で在所を確認しているものとみられる。

〈職員の不在日の周知措置が不十分な状況となっている原因〉

鹿児島労働基準監督署及び当該相談コーナーにおいて、周知措置の必要性を認識していなかったことによるものとみられる。

鹿児島労働局は、鹿児島労働基準監督署管内の 2 現地相談コーナーの職員の不在日について、局作成のホームページで紹介するなど、周知に努めること。

3 ホームページによる行政情報の提供等の推進

調査結果

改善事項の通知

○ 各府省は、**電子的提供指針**に沿って、行政情報の電子的提供に関する措置を実施すること

電子的提供指針とは、

行政機関に蓄積されている行政情報を電子的手段により提供することを積極的に推進することを目的として、平成16年11月に各府省情報化統括責任者連絡会議が決定した「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方（指針）」を示す。

ホームページに、必要な情報が提供されているか。提供情報は分かりやすいか。等

ア 必要な情報が提供されているか。

- ① 基礎的な情報（機関の名称、ファックス番号等）
- ② 広報・報道資料
- ③ 手続案内情報（行政文書の開示請求手続、個人情報の開示請求手続）
- ④ 随意契約に関する情報

イ 最新情報が提供されているか。

ウ 提供情報の分かりやすさと利便性の向上が確保されているか。

- ① 高齢者・障害者に配慮
- ② サイトマップの掲載
- ③ 掲載情報の取扱に関する表示事項の掲載

ホームページを管理運営している4機関について調査

〈調査結果〉

ア 必要な情報の提供

- ①機関の名称、所在地が未掲載：1機関
- ②ファックス番号が未掲載：3機関
- ③公益法人に関する情報が未掲載：1機関
- ④広報・報道資料が未掲載：2機関
- ⑤手続案内情報が未掲載：2機関
- ⑥随意契約に関する情報が未掲載：1機関

イ 最新情報の提供

最新情報に更新されていない：1機関

ウ 提供情報の分かりやすさと利便性の向上

- ①高齢者・障害者が利用しにくい：4機関
- ②サイトマップが未掲載：1機関
- ③提供情報の取扱に関する表示事項が未掲載：3機関

〈原因〉

- ①電子的提供指針の内容を承知していない、
- ②電子的提供指針に沿った規程がない、
- ③運営体制が未整備、
- ④定期的な点検が未実施

○ 国民への行政情報の電子的提供を適宜、積極的に行い、また、ホームページの利便性を確保するため、

- i) ホームページ中の電子的提供指針等に適合していない箇所を改善するとともに、電子的提供指針に沿った管理運営が行われるよう規程の策定又は改正を行うこと、
- ii) 利便性の確保状況や最新情報の提供状況等を確認する体制を整備すること、
- iii) ホームページの定期的な点検を行うこと

により、適切にホームページの管理運営を行う必要がある。

（該当機関）

ホームページを管理運営している4機関（鹿児島行政評価事務所、鹿児島地方法務局、鹿児島労働局、鹿児島社会保険事務局）

表 指摘事項と該当の行政機関

| 指摘事項 | 機関名 | 鹿児島行政評価事務所 | 支局 | | | 鹿児島財務事務所 名瀬出張所 | 税務署 | | | | | 鹿児島検疫所支所 | 鹿児島労働局 | 労働基準監督署 | | | 公共職業安定所 | | | | | 鹿児島社会保険事務所 | 社会保険等 | | | 鹿児島運輸支局 | 調査対象機関数 | 問題のみられた機関数 | | |
|-------------------------------|-------------------------|------------|----|----|-----|-------------------|-----|----|----|-----|-----|----------|--------|---------|----|----|---------|----|-----|----|----|------------|-------|----------|---|---------|---------|------------|----|--|
| | | 川内 | 霧島 | 鹿屋 | 鹿児島 | | 川内 | 鹿屋 | 出水 | 加治木 | 鹿児島 | | | 川内 | 鹿屋 | 国分 | 出水 | 名瀬 | 鹿児島 | 川内 | 鹿屋 | | 奄美大島 | 年金相談センター | | | | | | |
| 窓口施設の安全性、 利便性の確保 | 点状ブロック及び線状ブロック | × | △ | △ | × | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | × | | ○ | ○ | × | × | × | × | | × | 11 | | | |
| | 車いす使用者用便所 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | | | △ | ○ | ○ | ○ | × | × | | | 3 | | | |
| | 車いす使用者用駐車施設 | ○ | × | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | × | | | | | ○ | ○ | ○ | × | × | ○ | | | 5 | 19 | | |
| | その他(敷地内通路、出入口等) | ○ | × | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | × | | | | | × | ○ | | ○ | × | ○ | × | | | 6 | | |
| 車いす使用者用便所の非常呼出への対応 | | ○ | △ | ○ | × | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | | | × | | | | | △ | ○ | ○ | ○ | × | | | | 6 | | | |
| 障害者等への理解促進や応接方法に関する職員研修 | | × | ○ | ○ | × | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | × | × | × | × | × | × | × | × | × | × | × | × | × | 26 | 18 | | |
| 障害者の案内誘導方法、対応手順等の取り決め | | × | | | × | | | | | | | | | × | | | | | | | | | | | | | 3 | 3 | | |
| 窓口取扱時間の周知措置 | 庁舎内及びホームページのいずれにも表示 | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | - | △ | ○ | - | - | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | - | ○ | ○ | ○ | 8 | |
| | 庁舎内に表示 | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | ○ | - | ○ | × | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | △ | ○ | ○ | ○ | 4 | |
| | 変更後の窓口取扱時間を表示 | △ | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | ○ | - | ○ | - | - | ○ | ○ | ○ | ○ | △ | ○ | - | ○ | ○ | ○ | ○ | 2 | 27 | |
| | ホームページに表示 | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | | - | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 0 | |
| 変更後の窓口取扱時間を表示 | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | | - | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1 | | |
| 電話帳やホームページへのファックス番号の掲載 | 電話帳及びホームページのいずれにも掲載 | - | × | - | - | - | - | - | - | - | | | × | × | × | × | × | × | - | × | × | × | × | - | - | - | 11 | | | |
| | 電話帳に掲載 | × | - | ○ | ○ | × | × | | | | | | | - | - | - | - | - | ○ | - | - | - | - | × | × | × | 6 | 20 | | |
| | ホームページに掲載 | ○ | - | × | × | ○ | ○ | | | | | | | △ | △ | △ | △ | - | △ | △ | △ | △ | △ | - | ○ | ○ | ○ | 3 | | |
| 駐在事務所の職員の不在日の周知 | | | | | | | | | | | | | | × | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | |
| ホームページへの問い合わせ情報等の掲載 | 出先機関の名称、所在地等所在を示す情報 | ○ | ○ | | | | | | | | | | | × | | | | | | | | | | ○ | | | 1 | | | |
| | ファックス番号 | ○ | × | | | | | | | | | | | △ | | | | | | | | | | × | | | 3 | | | |
| | 所管の公益法人に関する情報 | | | | | | | | | | | | | × | | | | | | | | | | | | | 1 | | | |
| ホームページへの広報・報道用資料の掲載 | | ○ | ○ | | | | | | | | | | | × | | | | | | | | | | × | | | 2 | | | |
| ホームページへの手続案内情報の掲載 | 情報公開法、個人情報保護法に基づく開示請求手続 | ○ | × | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | × | | | 2 | 4 | | |
| | 公表対象随意契約の情報 | ○ | × | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | ○ | | | 1 | | | |
| ホームページを最新情報に更新 | | ○ | ○ | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | × | | | 1 | | | |
| ホームページの提供情報の分かりやすさと利便性の向上への配慮 | ページタイトル、画像の代替情報等 | × | × | | | | | | | | | | | × | | | | | | | | | | × | | | 4 | | | |
| | サイトマップの掲載 | | ○ | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | × | | | 1 | | | |
| | 掲載情報の取扱いに関する表示事項の掲載 | × | × | | | | | | | | | | | ○ | | | | | | | | | | × | | | 3 | | | |

(注) 1 ○印は問題がなかったことを、×印は問題がみられたことを、△印は、調査時に問題がみられたがその後改善が図られたもの又は調査時に改善予定であったものを示す。

また、空欄は、該当の事項について調査対象外であることを示す。

2 表中網かけ部分の機関は、他の欄と重複するため、問題がみられた機関数には算定しない。