

国の行政機関の窓口利用者の利便向上 に関する行政評価・監視 ＜調査結果に基づく通知＞

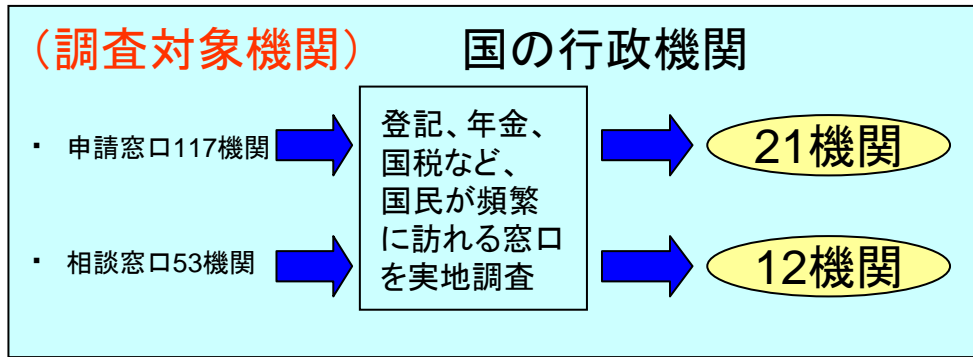
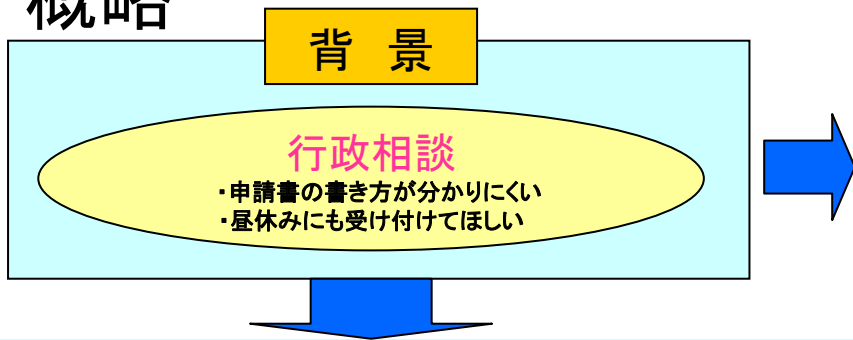
「行政評価・監視」は、中国四国管区行政評価局が行なう行政改善活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主に合規性・適正性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

この調査は、申請書の書き方が分かりにくい、昼休みにも受け付けてほしいとの窓口利用者の声(行政相談)に基づいて実施したものです。

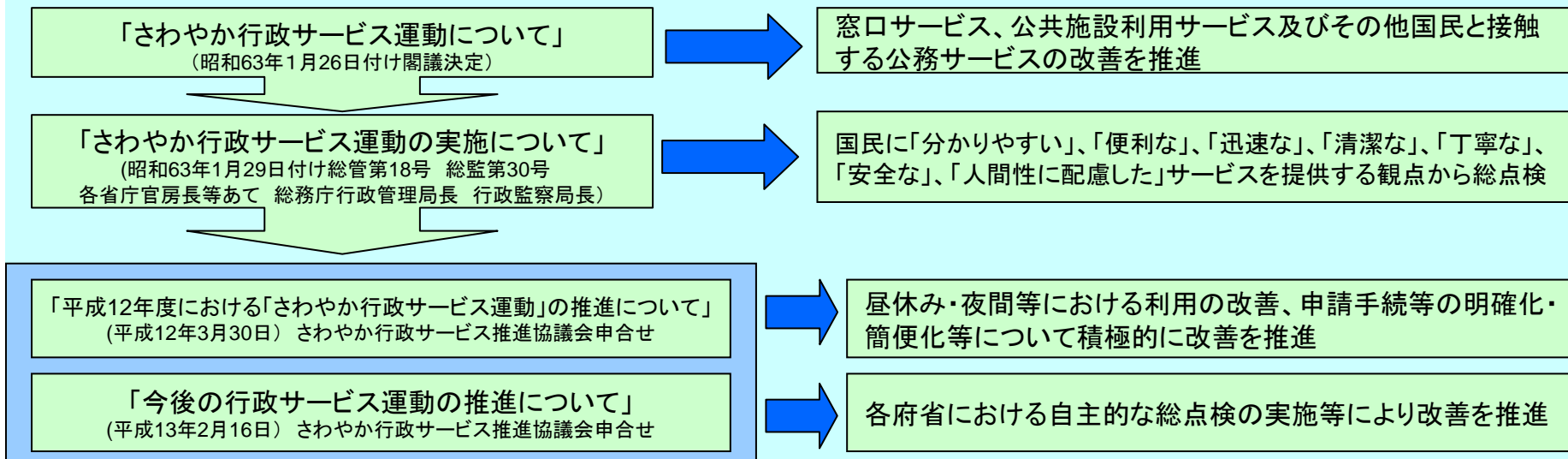
調査結果については、平成17年9月30日、国の行政機関に対して通知したものです。

(本件照会先)
中国四国管区行政評価局
第一部第1評価監視官 片山 千晶
(担当) 國行 希 岩崎 大輔
(電話) 082(228)6209

概略



(制度の概要)



通知の要旨

今回の実態調査の結果、以下の今後の課題について通知

きめ細かな窓口サービス提供の推進



通知先: 国の行政機関
通知日: 平成17年9月30日

通知事項 きめ細かな窓口サービス提供の推進

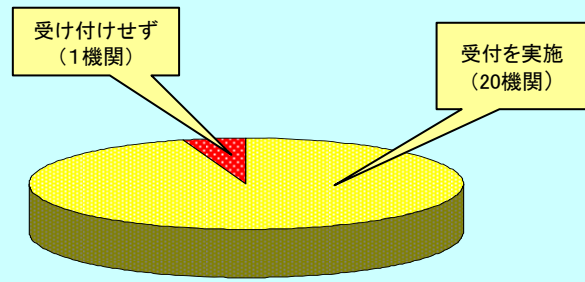
① 国の行政機関における申請窓口サービスの実施状況

実態

実地調査対象21機関(登記、年金、国税など)

○ 昼休み時間帯(12時から13時)の受付状況

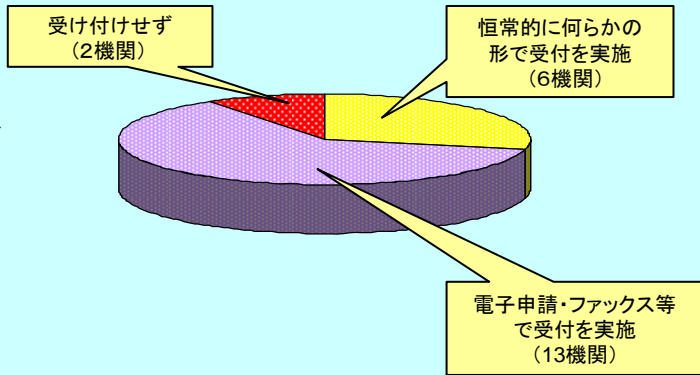
- 申請窓口を有する117機関
- ①受付を実施112機関
- ②受け付けせず5機関



(積極的な取組事例)
 昼休みの窓口要員確保のため、職員の勤務時間をずらす措置を制度的に実施 (9機関)

○ 夜間・休日の受付状況

- 申請窓口を有する117機関
- ①恒常的に何らかの形で受付を実施18機関
- ②電子申請・ファックス等により受付を実施75機関
- ③受け付けせず24機関



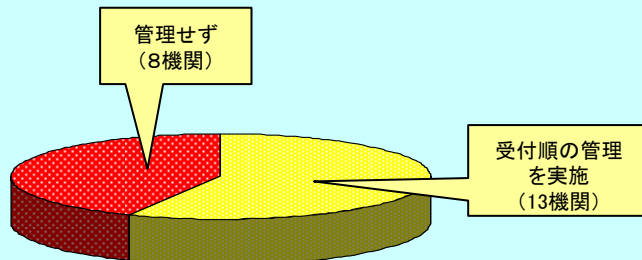
(積極的な取組事例1)
 夜間(毎週月曜日から金曜日の午後5時から7時まで)及び休日(土曜日の午前10時から午後5時まで)に職員による受付を実施 (1機関)

(積極的な取組事例2)
 夜間(毎週月曜日の午後5時から7時まで)及び休日(毎月第2・第3土曜日の午前9時30分から午後4時まで)に職員による他業務の受付の際に、各種申請の受付を実施 (4機関)

実地調査対象21機関(登記、年金、国税など)

○ 受付順の管理状況

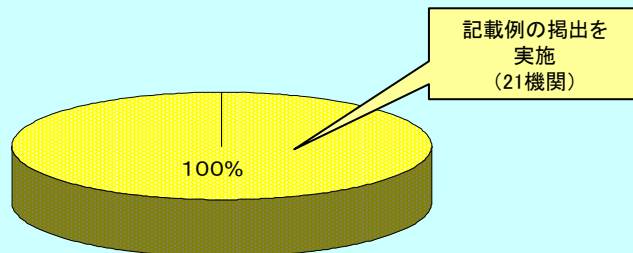
- 申請窓口を有する117機関
- ① 受付順の管理を実施……46機関
 - ② 管理せず……71機関



(積極的な取組事例)
待機者の分かる発券機を設置
番号札の順番が来ると、ボイスコールにより周知
(2機関)

○ 記載例の掲出状況

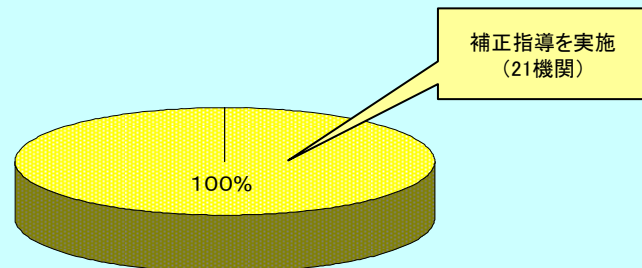
- 申請窓口を有する117機関
- ① 記載例の掲出を実施……101機関
 - ② 掲出せず……16機関



(積極的な取組事例)
フロア内に職員を常時1名配置し、記載方法の相談等を実施
(1機関)

○ 申請書等の補正指導の実施状況

- 申請窓口を有する117機関
- ① 補正指導を実施……111機関
 - ② 実施せず……6機関



(積極的な取組事例)
業者以外の個人からの申請の場合、申請者に補正の必要の有無が判明する日を記載した「補正確認票」を交付
(4機関)

② 国の行政機関における相談窓口サービスの実施状況

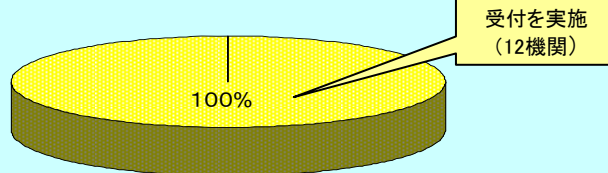
実態

○ 昼休み時間帯（12時から13時）の受付状況

相談窓口を有する53機関

- ① 受付を実施……………50機関
- ② 受け付けせず……………3機関

実地調査対象12機関（登記、年金、国税など）



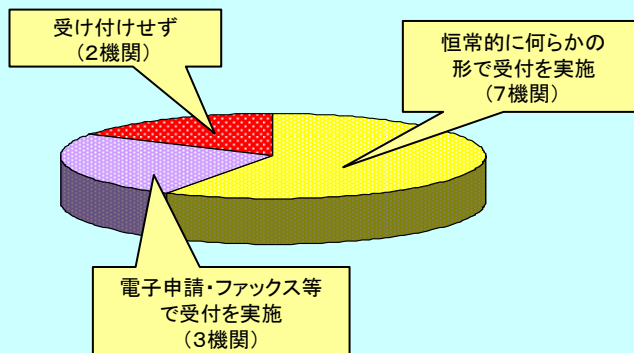
（積極的な取組事例）

昼休みの窓口要員確保のため、職員の勤務時間をずらす措置を制度的に実施
（4機関）

○ 夜間・休日の受付状況

相談窓口を有する53機関

- ① 恒常に何らかの形で受付を実施……………15機関
- ② 電子申請・ファックス等により受付を実施……………17機関
- ③ 受け付けせず……………21機関



（積極的な取組事例）

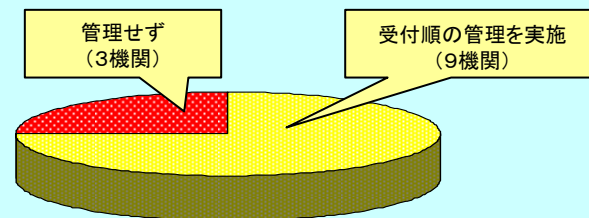
夜間及び休日に職員による受付を実施
（7機関）

- ・ 夜間（毎週月曜日から金曜日の午後5時から7時まで）、休日（土曜日の午前10時から午後5時まで）……………（3機関）
- ・ 夜間（毎週月曜日の午後5時から7時まで）及び休日（毎月第2・第3土曜日の午前9時30分から午後4時まで）……………（4機関）

○ 受付順の管理状況

相談窓口を有する53機関

- ① 受付順の管理を実施……………27機関
- ② 管理せず……………26機関



（積極的な取組事例）

待機者の分かる発券機を設置
番号札の順番が来ると、ボイスコールにより周知
（8機関）

実態

○ その他の改善サービス

- ・ 手話通訳による相談を実施……………5機関
- ・ 来庁した外国人に相談場所等が分かるよう英語表記等による案内表示を入口に設置……………4機関
- ・ 毎月2回(第1・第3木曜日)、職員が市町村へ出かけ、出張相談を実施……………2機関

今後の課題

国の行政機関においては、積極的な取組事例を参考としつつ、申請窓口及び相談窓口のサービスの見直しを進め、今後ともきめ細かな窓口サービスの提供を推進すること。

積極的な取組事例の紹介①

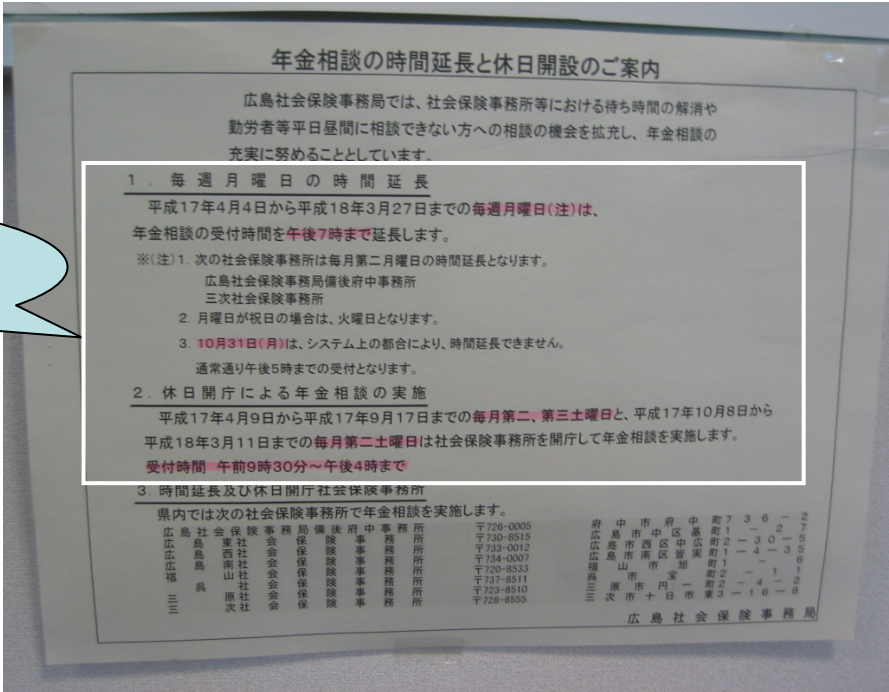
昼休み時間帯(12~13時)の受付状況

昼休みも受け付けることを表示



夜間・休日の受付状況

夜間・休日も受け付けることを表示



積極的な取組事例の紹介②

受付順の管理状況

番号札の発券機を設置



記載例の掲出状況

記載例を掲出



