

平成19年 1月15日

四国行政評価支局

国の行政機関における窓口サービス及び行政情報の 電子的提供に関する行政評価・監視 〈評価・監視結果に基づく改善通知〉

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として合規性、適正性、能率性(効率性)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。

この行政評価・監視は、国の行政機関における行政サービスの一層の向上を図る観点から、**四国行政評価支局**が平成18年9月に、実地に調査した結果に基づき、**関係機関の長に対して平成19年 1月15日に改善意見を通知した**ものです。

調査の背景と通知事項

調査の背景

国の行政機関における窓口サービス

- ◇ 国の行政機関は、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、行政サービスの改善を推進

「さわやか行政サービス運動について」
(昭和63年1月26日付け閣議決定)

- ◇ 国民に「分かりやすい」、「便利な」、「迅速な」、「清潔な」、「丁寧な」、「安全な」、「人間性に配慮した」サービスを提供 (※1)

- ◇ 昼休み・夜間における利用の改善等を推進 (※2)

行政情報の電子的提供

- ◇ 政府は、情報通信技術を用い、行政機関の諸活動に関する透明性を高め、開かれた行政の実現を図るとともに、行政情報を有効活用し、国民、企業等の社会・経済活動に有益な情報資源の充実に資する観点から、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

「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方（指針）」
(平成16年11月12日付け各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）

- ◇ 行政情報を電子的に提供するに当たっては、原則としてホームページに掲載

- ◇ 行政の諸活動に関する情報について、積極的に提供

- ◇ 提供情報のわかりやすさと閲覧者の利便性を向上

- ① 香川県内に所在する国の行政機関の相談等窓口開設全時間帯の表示状況と昼休み時間帯の相談等窓口の開設状況について、平成18年9月1日時点で調査（申請窓口22機関、相談窓口19機関）

- ② 四国内に所在する国の行政機関でホームページを開設している機関における行政情報の電子的手段による提供状況及び情報提供のわかりやすさ等について、平成18年9月1日時点で調査（23機関）

※ 調査対象機関については別紙を参照

※1 「さわやか行政サービス運動の実施について」
(昭和63年1月29日付け総管第18号 総監第30号 総務庁行政管理局長・行政監察局長連名通知)

※2 「平成12年度における『さわやか行政サービス運動』の推進について」
(平成12年3月30日付けさわやか行政サービス推進協議会申合せ)

通知事項

調査結果に基づき、以下の事項について改善意見を通知

1. 申請窓口、相談窓口の開設全時間帯の表示を行うこと。
2. 電子的手段により提供することとされている行政情報を、ホームページに掲載すること。
3. 高齢者・障害者にとって利用しやすいホームページとすること。

通知日：平成19年1月15日

四国行政評価支局長から関係機関の長に対し、改善意見を通知

1 相談等窓口の開設状況

制度・仕組み

① 相談等窓口の開設全時間帯の表示

国の行政機関の勤務時間が、平成18年7月1日から変更されており、新しい勤務時間や窓口開設時間を明示する必要性は高い。

② 昼休み時間帯における利用の改善の推進

昼休み時間帯における利用の改善については、「さわやか行政サービス推進協議会申合せ」において、毎回、積極的に改善措置を講じる事項として取り上げられているなど、国民の要望が強い。



調査結果

① 相談等窓口の開設全時間帯の表示

i) 申請窓口

調査した22機関(33窓口)のうち、申請窓口の開設全時間帯の表示を行っていないもの

10機関(11窓口): 公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所四国支所、四国財務局、高松税務署、広島検疫所坂出出張所、香川労働局、高松労働基準監督署、香川社会保険事務局、四国経済産業局、四国運輸局、高松海上保安部

ii) 相談窓口

調査した19機関(24窓口)のうち、相談窓口の開設全時間帯の表示を行っていないもの

8機関(9窓口): 公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所四国支所、四国管区警察局、四国財務局、高松国税局、香川労働局、高松労働基準監督署、四国経済産業局、高松海上保安部

② 昼休み時間帯における相談等窓口の開設

i) 申請窓口

調査した22機関(33窓口)では、**すべての機関(窓口)が昼休み時間帯申請窓口を開設**

ii) 相談窓口

調査した19機関(24窓口)では、**すべての機関(窓口)が昼休み時間帯相談窓口を開設**(平成18年11月1日に開設した1機関を含む。)

通知事項

申請窓口、相談窓口の開設全時間帯の表示を行うこと。

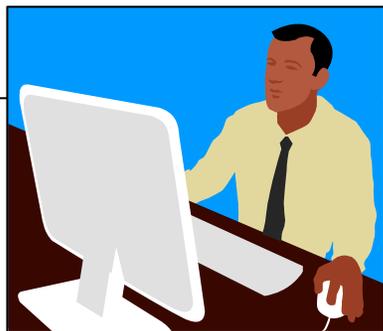
2 ホームページによる行政情報の提供

制度・仕組み

「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方(指針)」において、積極的に提供することとされている行政情報の内容

- ① 行政組織、制度等に関する基礎的な情報
- ② 行政活動の現状等に関する情報

等



調査結果

① 行政組織、制度等に関する基礎的な情報である所在地図、電話番号、ファクシミリ番号の提供状況

i) 調査した23機関のうち、所在地図及びファクシミリ番号を掲載していないもの

1機関: 四国森林管理局

ii) 調査した23機関のうち、ファクシミリ番号を掲載していないもの

5機関: 四国管区警察局、高松法務局、香川社会保険事務局、高松地方气象台、高松海上保安部

② 行政活動の現状等に関する情報である申請・届出等の手続案内の提供状況

i) 調査した情報公開法(※1)及び個人情報保護法(※2)に基づく開示請求窓口を有する17機関のうち、情報公開法及び個人情報保護法に基づく開示請求手続の案内を掲載していないもの

5機関: 高松法務局、神戸税関坂出税関支署、四国厚生支局、香川労働局、四国森林管理局

ii) 調査した情報公開法及び個人情報保護法に基づく開示請求窓口を有する17機関のうち、個人情報保護法に基づく開示請求手続の案内を掲載していないもの

7機関: 四国管区警察局、四国総合通信局、四国財務局、四国経済産業局、四国地方整備局、四国地方整備局港湾空港部、四国運輸局

※1 「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」

※2 「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」

通知事項

- ① 所在地図やファクシミリ番号を、ホームページに掲載すること。
- ② 情報公開法や個人情報保護法に基づく開示請求手続の案内を、ホームページに掲載すること。

3 高齢者・障害者等に配慮したコンテンツの作成

制度・仕組み

高齢者・障害者等にも利用しやすくするための、ウェブコンテンツ(掲載情報)(※)のポイント

- ① 視覚障害者が音声読み上げソフトを使用した場合、ページの内容を識別できるよう、適切なページタイトルを付すこと。
- ② 視覚障害者が音声読み上げソフトを使用した場合、画像情報の代わりとなる文字情報を当該画像に付け加えること。
- ③ 高齢者・弱視者等が利用する時に読みやすいものとするため、ブラウザ(ホームページ閲覧ソフト)の表示機能により文字サイズが変更できるようにすること。

※ ウェブコンテンツ(掲載情報)に関する日本工業規格(JIS X 341-3):「障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部:ウェブコンテンツ」(資料参照)

調査結果

① ページタイトルへの適切な名称の付与

調査した23機関のうち、ページタイトルに名称を付していない、又は複数のページタイトルに同一の名称を付す等適切な名称を付していないもの

7機関: 四国管区警察局、高松法務局、高松公共職業安定所、
四国森林管理局、四国地方整備局、四国地方整備局港湾空港部
香川河川国道事務所

② 画像情報の代わりとなる文字情報の付与

調査した23機関のうち、画像情報の代わりとなる文字情報を付与していないウェブコンテンツを提供しているもの

8機関: 四国管区警察局、高松法務局、高松国税局、香川社会保険事務局
四国森林管理局、四国地方整備局、四国地方整備局港湾空港部、
高松港湾・空港整備事務所

③ 文字サイズの変更

調査した23機関のうち、ブラウザの表示機能による文字サイズの変更ができないウェブコンテンツを提供しているもの

2機関: 高松公共職業安定所、四国森林管理局



通知事項

- ① 適切な名称をページタイトルに付与すること。
- ② 画像情報の代わりとなる文字情報を画像に付与すること。
- ③ ブラウザの表示機能による文字サイズの変更ができるウェブコンテンツを提供すること。

調査対象機関

① 相談等窓口の開設状況等に関する調査対象機関(26機関)

公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所四国支所、四国管区警察局、四国行政評価支局、高松法務局、高松法務局高松南出張所、高松入国管理局、四国財務局、神戸税関坂出税関支署、高松国税局、高松税務署、広島検疫所坂出出張所、香川労働局、高松労働基準監督署、高松公共職業安定所、香川社会保険事務局、高松東社会保険事務所、高松西社会保険事務所、中国四国農政局香川農政事務所、四国経済産業局、香川河川国道事務所、四国運輸局、香川運輸支局、大阪航空局高松空港事務所、高松地方気象台、高松海上保安部、中国四国地方環境事務所高松事務所

i) 調査対象機関のうち、申請窓口を有している行政機関(22機関)

公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所四国支所、高松法務局、高松法務局高松南出張所、高松入国管理局、四国財務局、神戸税関坂出税関支署、高松税務署、広島検疫所坂出出張所、香川労働局、高松労働基準監督署、高松公共職業安定所、香川社会保険事務局、高松東社会保険事務所、高松西社会保険事務所、中国四国農政局香川農政事務所、四国経済産業局、香川河川国道事務所、四国運輸局、香川運輸支局、大阪航空局高松空港事務所、高松海上保安部、中国四国地方環境事務所高松事務所、

ii) 調査対象機関のうち、相談窓口を有している行政機関(19機関)

公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所四国支所、四国管区警察局、四国行政評価支局、高松法務局、高松法務局高松南出張所、高松入国管理局、四国財務局、神戸税関坂出税関支署、高松国税局、香川労働局、高松労働基準監督署、高松公共職業安定所、高松東社会保険事務所、高松西社会保険事務所、中国四国農政局香川農政事務所、四国経済産業局、高松地方気象台、高松海上保安部、中国四国地方環境事務所高松事務所

② ホームページの電子的提供に関する調査対象機関(23機関)

公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所四国支所、四国管区警察局、四国行政評価支局、四国総合通信局、高松法務局、四国財務局、神戸税関坂出税関支署、高松国税局、四国厚生支局、香川労働局、高松公共職業安定所、香川社会保険事務局、中国四国農政局香川農政事務所、四国森林管理局、四国経済産業局、中国四国産業保安監督部四国支部、四国地方整備局(注)、香川河川国道事務所、高松港湾・空港整備事務所、四国運輸局、高松地方気象台、高松海上保安部

(注)四国地方整備局は、2つのホームページを作成しているため、2機関とした。

【本件連絡先】

総務省 四国行政評価支局

評価監視部長 : こぞの ひでき 小園 秀樹
評価監視部次長 : しのはら けんじ 篠原 憲次
第4評価監視官 : まえだ ひろふみ 前田 博文
評価監視調査官 : いしもと よしひこ 石本 喜彦
評価監視官付 : おおやま いちろう 大山 伊知郎

TEL 087-831-9209

FAX 087-831-4232

平成19年1月15日
四国行政評価支局

「国の行政機関における窓口サービス及び行政情報の電子的提供
に関する行政評価・監視」

資 料

〔ウェブコンテンツ(掲載情報)に関する日本工業規格 (JIS X 8341-3) 〕

視覚障害者に対応したコンテンツ作成

【JISの規定】

○ 5.2 構造及び表示スタイル

- e) ページのタイトルには、利用者がページの内容を識別できる名称を付けなければならない。

名称を付していない事例

<http://www.pikara.ne.jp/npa-srpb/index.htm> - Microsoft Internet Explorer

四国総合通信局ホームページ - Microsoft Internet Explorer

名称を付している事例

視覚障害者が音声読み上げソフトを使用して、利用したい該当のページを特定したい場合、当該ページの内容を識別できる適切な名称がページのタイトルに付されていないと、アドレスが表示され特定が難しくなってしまいます。

適切なタイトルが記入されていないとアドレスが読み上げられることとなり、視覚障害者は、そのページの内容を一通り読み上げないと必要な情報がどうか判断できません。

【JISの規定】

○ 5.4 非テキスト情報

- a) 画像には、利用者が画像の内容を的確に理解できるようにテキストなどの代替情報を提供しなければならない。

画像を表示



「総務省」「政策・政策評価」という表記は、画像

画像を非表示



画像にテキスト情報(文字情報)を付与

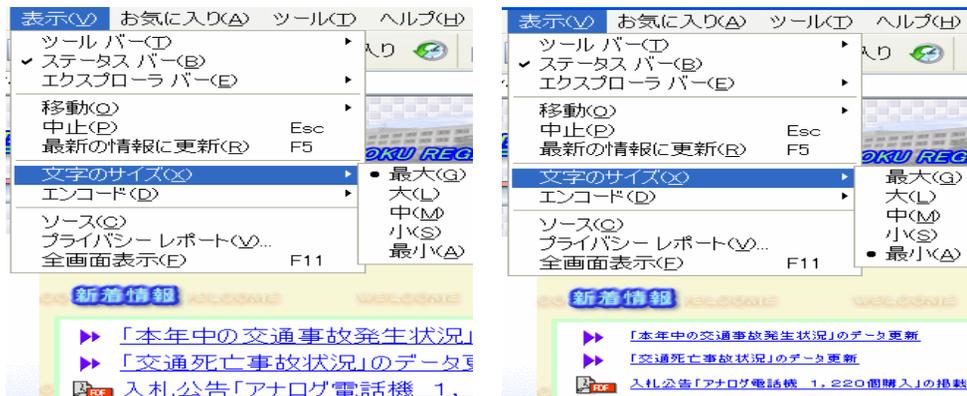
視覚障害者がホームページを利用する場合、音声読み上げソフトは画像を認識できないので、画像情報の代わりとなる文字情報を当該画像に付け加えないと、利用者はその内容を理解できません。

高齢者、弱視者に配慮したコンテンツ作成

【JISの規定】

○ 5.6 文字

- a) 文字のサイズ及びフォントは、必要に応じ利用者が変更できるようにしなければならない。



文字サイズを固定していない例
(四国管区警察局HPより引用)

高齢者・弱視者等が、上図のように、ブラウザの表示機能で文字サイズを拡大しようとしても、情報提供者側で閲覧の見栄えをよくするなどのため、ウェブページを作成する言語であるHTML*の記述で文字サイズを固定したものとしていると、この変更機能を使用してもサイズを拡大できません。文字サイズを相対値とするように記載すると、上図のように、表示される文字のサイズを拡大することができます。

* HTML Hyper Text Markup Language の略。ウェブページを記述する書式です。HTMLという書式で記述された文書ファイルをインターネットブラウザソフトで読むことでウェブページとして閲覧することができます。単語、文章、画像にリンクを持たせ、クリックすることで関連項目を表示できるのが最大の特徴です。