

# さわやか行政フォーラム及び 特設合同行政相談所の開催結果

平成 26 年 5 月 30 日  
北海道管区行政評価局

## 1 さわやか行政フォーラムの開催結果

北海道地域さわやか行政サービス推進協議会は、平成 26 年 5 月 20 日（火）に札幌駅前通地下歩行空間北 3 条交差点広場（西）において「さわやか行政フォーラム」を開催しました。

開催当日は、札幌駅前通地下歩行空間を通行する大勢の市民に傍聴していただきました。

- ◇ 日時：平成 26 年 5 月 20 日（火） 13 時 30 分～16 時 00 分
- ◇ 場所：札幌駅前通地下歩行空間北 3 条交差点広場（西）
- ◇ 出席：24 機関 32 人（出席機関は別紙参照）
- ◇ 内容

### (1) 講演 CS（住民満足度）を向上させる「ホスピタリティ」

オフィス A Z M 代表 <sup>はまの</sup>濱野まさひろ氏

- 概要：住民満足度を向上させるための「気配り」と「心配り」に基づく考え方である「ホスピタリティマインド」について、今後の業務の参考となる考え方や取り組みについて紹介。

### (2) さわやか行政サービス運動の取組状況

#### ア 聞こえない人の立場に立った行政サービス～これから目指すもの～（石狩市）

- 概要：石狩市は、平成 25 年 12 月 16 日に全国の市町村で初となる手話に関する条例を議会で可決しており、同市が手話基本条例を制定した経緯、ろう者にとっての言語である手話と手話を言語とするろう者への理解の促進、電話リレーサービスについての説明。

#### イ 各機関における行政サービスの改善事例

- 概要：不動産、商業・法人登記相談予約サービス及び大通ブランチオフィスのオープンについて（札幌法務局）、外国人観光客ひとり歩き受入マニュアルについて（北海道運輸局）、海の事故防止のための情報提供サービスについて（第一管区海上保安部）

※ このフォーラムは、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、毎年 5 月に国の行政機関等が取り組んでいる「さわやか行政サービス運動」の一環として実施。

## 2 特設合同行政相談所の開催結果

北海道管区行政評価局では、平成 26 年 5 月 20 日（火）に、さわやか行政フォーラム会場の隣で、「特設合同行政相談所」を開催しました。

当日は、札幌法務局、札幌国税局、北海道行政書士会及び当局職員が相談に応じ、不動産の名義変更手続、所得税の還付手続等についての照会や、行政事務の改善を求める意見など 49 件の相談がありました。

(別紙)

## さわやか行政フォーラム出席機関

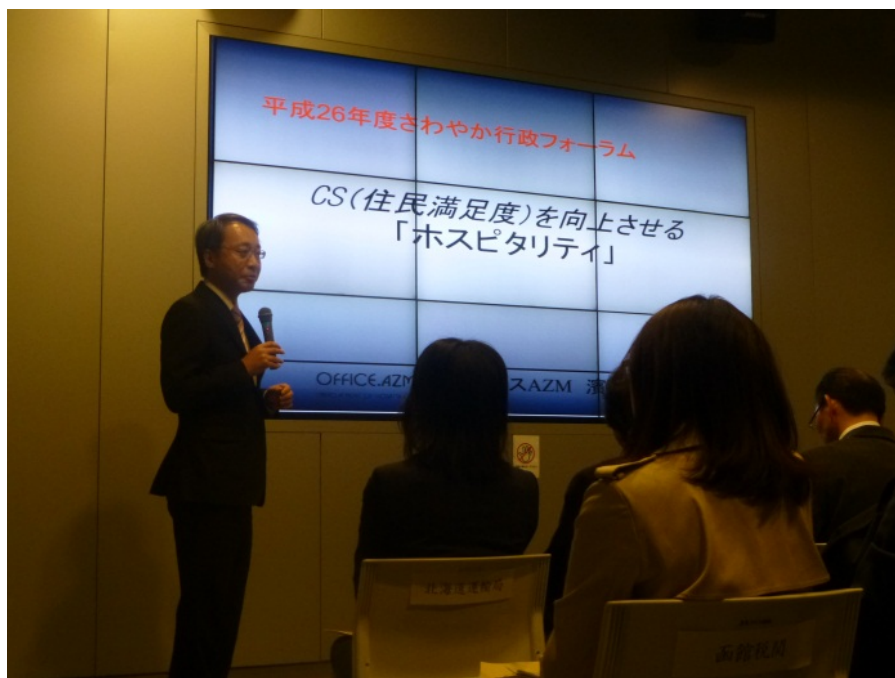
	機 関 名
1	北海道総合通信局
2	札幌法務局
3	札幌入国管理局
4	北海道財務局
5	函館税関札幌税関支署
6	札幌国税局
7	北海道厚生局
8	北海道労働局
9	北海道農政事務所
10	北海道産業保安監督部
11	北海道開発局
12	北海道運輸局
13	札幌管区气象台
14	第一管区海上保安本部
15	北海道地方環境事務所
16	国立大学法人北海道大学
17	株式会社日本政策金融公庫札幌支店
18	東日本電信電話株式会社北海道支店
19	日本郵便株式会社北海道支社
20	※北海道
21	※北海道警察本部
22	※北海道教育庁
23	※札幌市
24	北海道管区行政評価局

(注) ※はオブザーバー機関です。

## さわやか行政フォーラムの様様



【冒頭のあいさつの様子】



【濱野まさひろ氏による講演の様子】



【各機関による行政サービス改善事例発表の様子】

## 特設合同行政相談所の開設



【特設合同行政相談所の様子】