

さわやか行政サービス改善事例集

平成30年度版



(八重山諸島由布島の風景)

平成30年7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」

効率的な行政の確立を図るとともに、行政に対する国民の一層の信頼を得るためには、公務員の行政サービスの向上に対する意識を徹底し、「国民の立場に立った親切な行政」、「真心のこもった行政」を実現する必要があります。このため、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」を閣議決定しました。

これに基づき、各府省等は、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、行政サービスの総点検を行うなど「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

| | |
|--|----|
| ○沖縄行政評価事務所 | |
| ・ 一日合同行政相談所の受付付近に「筆談マーク」を掲示 | 1 |
| ○那覇地方法務局 | |
| ・ 行政サービスの向上（案内表示の変更、プライバシーの確保） | 3 |
| ・ 安全の確保（入口の段差の解消）【沖縄支局】 | 4 |
| ○那覇保護観察所 | |
| ・ 応接スペースの増設 | 5 |
| ○沖縄地区税関 | |
| ・ 案内図等への「税関広報展示室」の表記 | 6 |
| ○沖縄国税事務所 | |
| ・ 個別相談日（毎月特定の一週間）の設定 | 8 |
| ・ モニター表示で複数のお知らせ | 9 |
| ・ 3階エレベータホールの冷房設備の設置 | 10 |
| ・ 税務署における相談体制の周知【名護税務署】 | 11 |
| ・ 納税者のプライバシー保護のためのレイアウト変更【石垣税務署】 | 13 |
| ○沖縄労働局 | |
| ・ 呼び出しチャイムの設定 | 14 |
| ・ 受付・相談コーナーのパーテーションの設置【名護労働基準監督署】 | 15 |
| ・ 庁舎階段及び階段踊場を利用したポスター等掲示版の設置 【名護公共職業安定所】 | 16 |
| ・ インフォメーションディスプレイの設置【同上】 | 18 |
| ・ 記載台周辺の掲示方法及び申請用紙等設置方法の改善【同上】 | 19 |
| ・ 雇用保険失業給付認定場所の変更及び申請書類の取扱いの改善【同上】 | 21 |
| ○沖縄气象台 | |
| ・ 沖縄气象台ホームページのリニューアル | 25 |
| ・ 新任管理職及び新規採用職員を対象に障害者差別解消法の理解・促進を図るため の研修を実施 | 26 |
| ・ ホームページの改善、スマートフォン対応【石垣島地方气象台】 | 27 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| ○国立大学法人琉球大学 | |
| ・案内表示プレートの設置 | 29 |
| ・身障者用駐車場の整備 | 30 |
| ・多目的トイレブースの整備 | 31 |
| ・学内誘導サイン等の整備 | 32 |
| ○沖縄振興開発金融公庫 | |
| ・ひとり親支援担当者の配置 | 33 |
| ○日本郵便株式会社沖縄支社 | |
| ・お客さまが安全に来局いただくための施設の改善（入口のバリアフリー化等） | 34 |
| ○沖縄県 | |
| ・庁舎入口への自動ドアの設置【八重山事務所】 | 35 |
| ・館内施設（体験学習室）への誘導方法の改善【埋蔵文化センター】 | 36 |

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

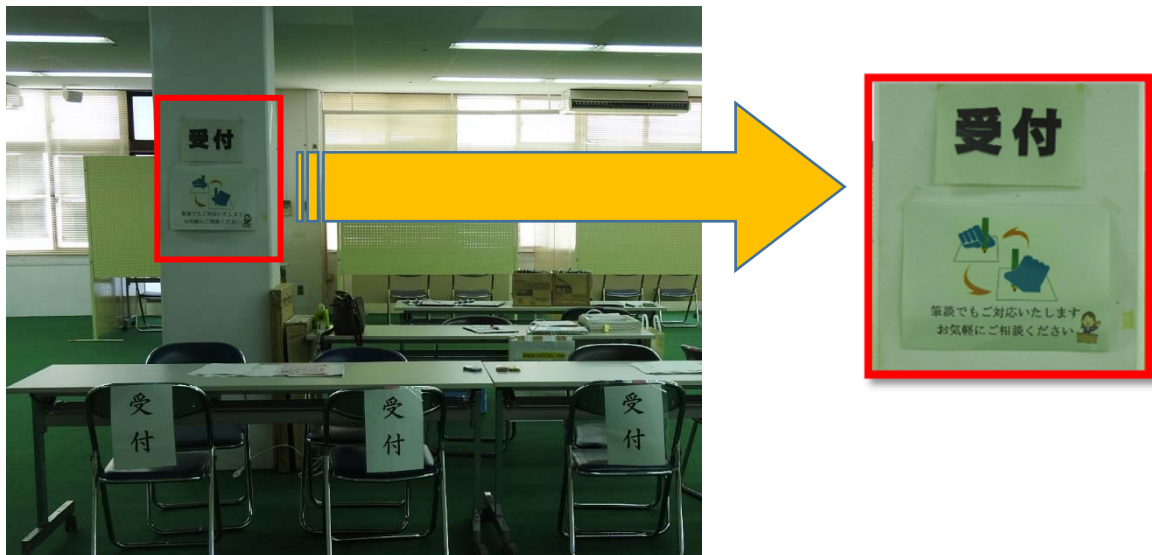
| | | | |
|-----------|---------------------------|------|---------|
| 件名 | 一日合同行政相談所の受付付近に「筆談マーク」を掲示 | | |
| 改善実施の課係等名 | 行政相談課 | 実施時期 | 平成30年5月 |

一般財団法人全日本ろうあ連盟では、ろうあ者等に対するコミュニケーション手段の配慮について理解を深めるため、「筆談マーク」等を策定（平成28年12月）し、役所、公共施設等で広く掲示するよう普及に取り組んでいる。

当事務所では平成30年5月に浦添市及び豊見城市で開設した一日合同行政相談所において、当事務所の行政相談では従来から筆談での相談に対応していることから、「筆談マーク」の策定の趣旨を踏まえ、同相談所の受付付近に「筆談マーク」を掲示した。

また、一日合同行政相談所への掲示と併せて、これまで行政相談室及び暮らしの総合行政相談所に掲示していた「筆談マーク」について、より視認性を高めるため、同マークを拡大する等の見直しを行うとともに、筆談を希望する相談者により分かりやすくなるように当事務所の入口付近にも「筆談マーク」を掲示した。

★一日合同行政相談所の受付付近に「筆談マーク」を掲示



★「筆談マーク」の視認性向上



★当事務所の入口付近に「筆談マーク」を掲示



さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 那覇地方法務局

| | | | |
|-----------|------------------------------|------|---------------------------------|
| 件名 | 行政サービスの向上（案内表示の変更、プライバシーの確保） | | |
| 改善実施の課係等名 | 1 本局不動産登記部門 2 石垣支局 | 実施時期 | 1 平成 30 年 5 月 2 平成 29 年 12 月 |

1 昨年から運用されている法定相続情報証明制度の受付及び相談窓口を分かりやすくするため、庁舎入口の窓口案内板及び事務室のつり下げ型案内板の表示を変更した。



【変更前】
「不動産登記申請書受付」のみ

【変更後】
「法定相続情報証明申出書受付」を追加



【変更前】
「登記に関する相談」のみ

【変更後】
「法定相続情報証明相談」を追加

2 相談室が不足していたため、カウンターで相談対応していたところ、パーティションで区画した相談室を新たに設置し、プライバシーの確保と利便性の向上を図った。

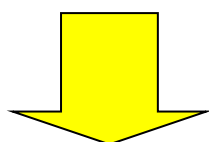
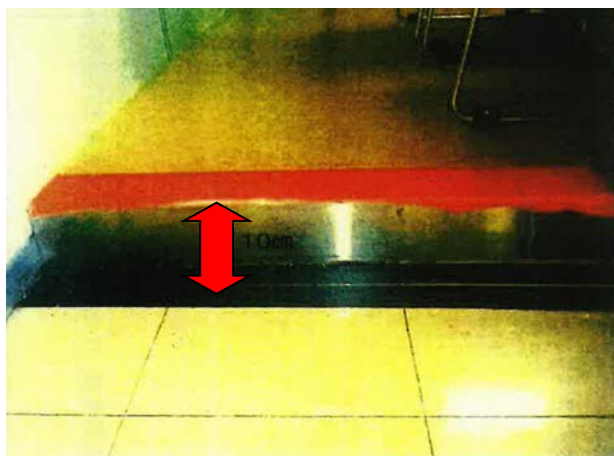
さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 那覇地方法務局

| | | | |
|-----------|-----------------|------|-------------|
| 件名 | 安全の確保（入口の段差の解消） | | |
| 改善実施の課係等名 | 沖縄支局 | 実施時期 | 平成 29 年 9 月 |

登記相談窓口入口の足下に 10 センチ程度の段差があったので、スロープを設置し、利用者の安全を図った。

【改善前】



【改善後】



さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 那覇保護観察所

| | | | |
|-----------|-----------|------|---------|
| 件名 | 応接スペースの増設 | | |
| 改善実施の課係等名 | 処遇部門 | 実施時期 | 平成30年2月 |

関係機関や民間団体等の来庁者が比較的多い処遇部門において、応接スペースが1つしかなく手狭になっていたため、職員の座席を調整し、応接スペースの増設及び衝立の撤去を行った。

その結果、より多くの来庁者を同時に対応できるようになり、衝立を撤去したことで閉塞感のない空間となった。



さわやか行政サービス改善事例票


機関等名 沖縄地区税関

| | | | |
|-----------|--------------------|------|---------|
| 件名 | 案内図等への「税関広報展示室」の表記 | | |
| 改善実施の課係等名 | 税関広報広聴官 | 実施時期 | 平成30年2月 |

1. 改善にかかる現状

昨年1月、沖縄地区税関総務部門は那覇市壺川在の「壺川ビル3階」に移転した。移転に際し、同ビル案内図等に「沖縄地区税関」を表記したが、「税関広報展示室」は表記していなかったことから、同展示室の存在が一般の方には分かりにくい状態になっていた。

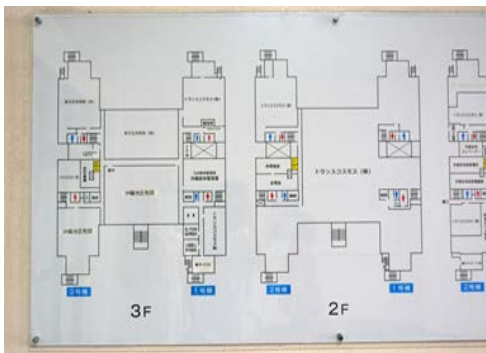
2. 改善の内容

壺川ビル案内図等に、「税関広報展示室」を表記するとともに、税関キャラクターのカスタム君「」を用いて、より目につくように工夫した。

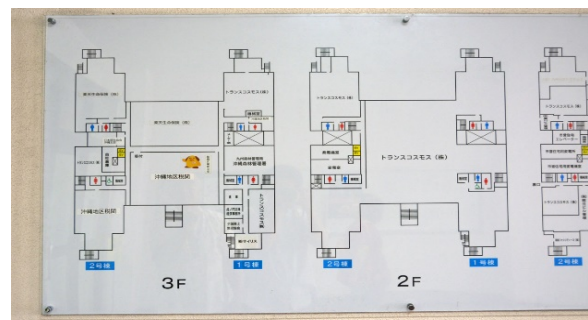
3. 改善効果等

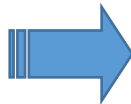
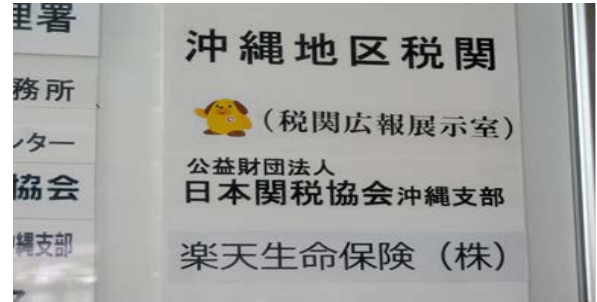
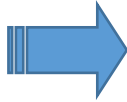
見学等で沖縄地区税関を訪れる一般の方に「税関広報展示室」の存在が分かりやすくなり、沖縄地区税関を訪れる来訪者の利便性の向上につながった。

[表記前]



[表記後]





さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄国税事務所

| | | | |
|--|--------------------|------|---------|
| 件名 | 個別相談日（毎月特定の一週間）の設定 | | |
| 改善実施の課係等名 | 沖縄税務署個人課税部門 | 実施時期 | 平成29年8月 |
| <p>【改善の経緯と理由】</p> <p>当署での個別相談は原則「予約制」であるが、次の問題点が発生していた。</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 予約制の場合、予約希望者が多数であることから、予約可能日が数ヶ月先になる場合があり早期に相談を希望する納税者への対応が困難な場合がある。(2) 予約時に設定した時間と実際の相談時間に差異があり、予定の相談時間を超過した場合、次の個別相談者から苦情がある。 <p>この改善策として毎月特定の一週間を相談日と設定し、事前予約なしの受付順での個別面談とした。</p> <p>なお、電話相談センターや当署窓口への面談希望の問い合わせについては、この特定の一週間を案内している。</p> <p>【改善効果】</p> <ol style="list-style-type: none">(1) この特定の一週間内であれば、納税者が希望日に来署し、個別相談を受けることが可能となり、早期の相談希望者への対応が可能となった。 また、書類不備等により当日対応できない場合においても、この特定の一週間内に書類を揃えて再来署すれば直ぐに相談できるようになった。(2) 受付順に対応するため、相談対応に時間の切れ間がなく、納税者の待機時間が改善（減少）された。 | | | |

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄国税事務所

| | | | |
|-----------|----------------|------|---------|
| 件名 | モニター表示で複数のお知らせ | | |
| 改善実施の課係等名 | 沖縄税務署個人課税部門 | 実施時期 | 平成29年8月 |

【改善の経緯と理由】

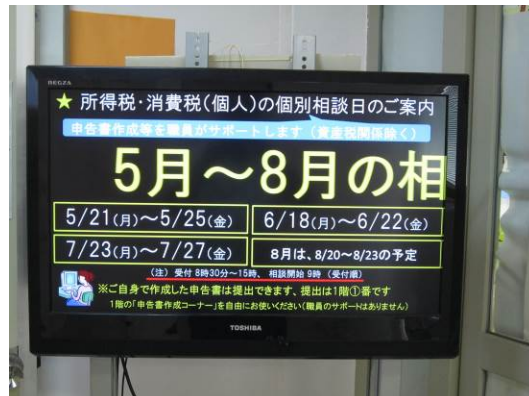
当署での納税相談は原則「予約制」であるが、沖縄税務署個人課税部門及び法人課税部門（源泉担当）では新たな相談体制として毎月特定の一週間を個別相談日と設定し、事前予約なしの受付順での対応としている。

納税者への周知として、チラシを当署や市町村の窓口に備付け配付したが、新たな相談体制でありチラシだけの周知では不足があることから、直接担当部門のあるフロアを訪れた納税者に対して視覚的な周知を図るため、モニター画面で複数のお知らせを表示する方法を実施した。

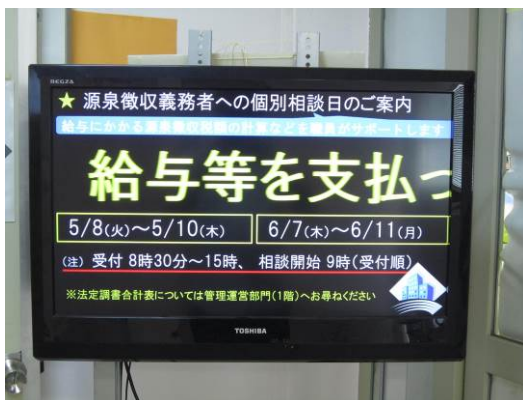
【改善後】



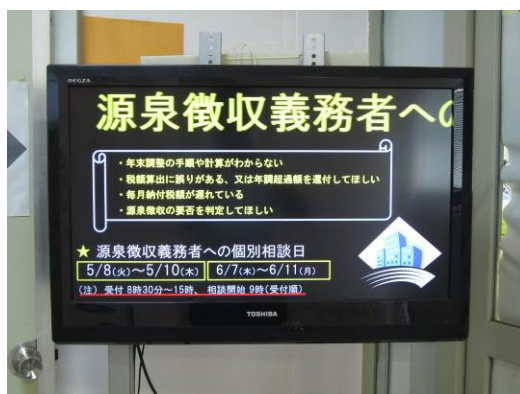
モニター設置状況



所得税等の個別相談のお知らせ



源泉所得税の個別相談のお知らせ



源泉所得税の個別相談のお知らせ

【改善効果】

フロアで迷う納税者が減り、職員が直接対応しなくとも新たな相談体制の周知及び浸透が図れた。

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄国税事務所

| | | | |
|-----------|---------------------|------|----------|
| 件名 | 3階エレベータホールの冷房設備の設置 | | |
| 改善実施の課係等名 | 沖縄税務署総務課、 個人課税部門 | 実施時期 | 平成29年10月 |

【改善の経緯と理由】

沖縄税務署において個人課税部門は、毎月特定の週を個別相談日として3階相談会場にて納税相談を実施している。

多くの納税者が訪れ執務室に入りきれないため3階エレベータホールから階段踊り場までを臨時的に納税者の待機席として利用しているが、夏場は待機席部分の室温が34度（14時平均）となり、待機する納税者にとって劣悪な空間であった。

扇風機や冷風機では涼がとれず抜本的な改善が必要とされていた。


沖縄地域の高い気温及び集中して大勢の納税者が来署することから、待機場所の環境改善として、個別空調設備の設置を実施した。

【改善前】



【改善後】



※  部分に個別空調を設置。

【改善の効果】

納税者の待機場所の環境が改善された。

個別空調であることから、状況（外気温及び来署者の人数）により室温調整を実施することができ光熱費の抑制につながった。（個別相談日のみ使用）

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄国税事務所

| | | | |
|-----------|----------------|------|---------|
| 件名 | 税務署における相談体制の周知 | | |
| 改善実施の課係等名 | 名護税務署総務課 | 実施時期 | 平成30年4月 |

【改善の経緯と理由】

名護税務署における相談体制は曜日制・予約制という内容の、周知・広報を実施しているところであるが、相談日以外の日に来署される方が散見された。

その場合、来署された納税者へ再来署を依頼しており、納税者としては二度手間になってしまっている。

更なる周知・広報が必要である、と考えていた。

【改善事例概要】

名護税務署へ来署された納税者（税務相談以外で来署された方も含む）向けに、①庁舎入口の自動ドア、②庁舎入口の正面、③1階踊り場、④階段踊り場、⑤提出窓口へ、税目ごとの相談体制の一覧表を貼り、周知した。

また、来署せず電話や国税庁ホームページでの確認で済む納税者の方のために、電話相談センターの電話番号や、国税庁ホームページに「よくある質問」等が掲載されている旨も表記した。

【改善効果】

事前に電話で相談予約の受付を行う納税者が増加しており、今後の更なる浸透が期待できる。



① 庁舎入口の正面

税務相談は
曜日制・予約制 となっております。

| | | | |
|------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 税目等 | ○ 所得税 (課税所得以外) ○ 消費税 (個人事業者) | ○ 譲渡所得 ○ 贈与税 ○ 相続税 | ○ 法人税 ○ 印紙税 ○ 消費税 (法人) ○ 源泉所得税 |
| 相談体制 | 先着順 | 事前予約制 | 事前予約制 |
| 相談日 | 木曜日のみ | 金曜日のみ | 金曜日のみ |
| 受付時間 | 9時～16時 ※混雑状況により、早めに受付を終了することがございます。 | (要 電話予約) | (要 電話予約) |
| 予約等 | 予約不要 | 電話による予約 ☎ 0980-38-0338 ※担当部門へ直通 | 電話による予約 ☎ 0980-52-2919 ※担当部門へ直通 |

② 表の拡大
(項目ごとに表記)



③ 1階踊り場

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄国税事務所

| | | | |
|---|---|------|---------|
| 件名 | 納税者のプライバシー保護のためのレイアウト変更 | | |
| 改善実施の課係等名 | 石垣税務署総務課 | 実施時期 | 平成30年1月 |
| 【改善の経緯と理由】 | | | |
| <p>庁舎内が狭隘^{きょうあい}なため、申告相談等のブースと待合イスとの距離が近いという環境にあり、相談内容等のプライバシー保護の観点から、申告相談等のブースの真後ろに配置されていた待合イスを、ブースから離すレイアウト変更を行った。</p> | | | |
|  | <p>図1 写真手前が申告相談等のブース。 その奥が待合イス。</p> | | |
|  | <p>図2 レイアウト変更後</p> | | |
|  | <p>図3 レイアウト変更後（総合窓口目線）</p> | | |
| 【改善効果】 | | | |
| <p>レイアウト変更前に比べて、申告相談ブースと待合イスに一定の距離が取れたことで、納税者のプライバシーに配慮した配置となった。</p> | | | |
| <p>また、結果的に、総合窓口の正面に待合イスを設置したことにより、総合窓口と待合者とのコミュニケーションの取り易さにもつながった。</p> | | | |

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄労働局

| | | | |
|-----------|-------------|------|---------|
| 件名 | 呼び出しチャイムの設置 | | |
| 改善実施の課係等名 | 雇用環境・均等室 | 実施時期 | 平成30年3月 |

1. 改善の経緯・理由

雇用環境・均等室の業務は大きく分けて4つあり、来客者はカウンター(1か所)から職員に声をかけてもらっていた。

職員が気づかない場合や、来客者が集中した時に案内の順番が前後したり、何度も用件を確認する状況があった。

そのため、来客者への案内をスムーズに、ストレスなく行うために改善する必要があった。

2. 改善事例概要

受付スタンドの上にチャイムを4つ設置。

チャイムの上には業務の説明文を掲示。

受付スタンドの設置場所は、より室内入口側へ、来客者が目にしやすい場所にした。

3. 改善効果

ほとんどの来客者がチャイムの存在に気づき、職員に声をかけることがなくなった。

また、「どのチャイムを押したらいいのか」やチャイムの押し間違いもほとんどない。

定期的にご利用する来客者からは、「分かりやすい」し、「以前だと(声をかけるのに)気が引けたけど、いまは気兼ねなくてできて良い」という感想あり。



さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄労働局

| | | | |
|--|----------------------|------------|---------|
| 件名 | 受付・相談コーナーのパーテーションの設置 | | |
| 改善実施の課係等名 | 名護労働基準監督署 | 実施時期 | 平成29年7月 |
| <p>従来、個別案件の相談については、事務室内の書棚で囲まれたラウンドテーブルスペースで対応しているが、相談が重なった場合の相談者の心理的負担等を軽減する必要があった。</p> <p>パーテーションを設置しカウンターを3分割することにより、相談が混み合った場合の対応も事業場、相談者の負担を一定程度軽減しつつ行えるようになった。</p> <p>なお、パーテーションは、沖縄労働局内の執務室レイアウト変更により余剰となったものを活用している。</p> | | | |
|  | | 受付・相談カウンター | |

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄労働局

| | | | |
|--|----------------------------|------|-------------|
| 件名 | 庁舎階段及び階段踊場を利用したポスター等掲示版の設置 | | |
| 改善実施の課係等名 | 名護公共職業安定所管理課 | 実施時期 | 平成 29 年 7 月 |
| <p>1. 改善の経緯・理由 庁舎内での制度周知用ポスター等の掲示場所が狭隘^{きょうあい}のため、階段及び階段踊場の壁面を利用して制度等の周知をより多く案内できるよう改善を図った。</p> <p>2. 改善事例概要 庁舎 1 階から 2 階への階段及び階段踊場の壁面を利用して、周知ポスター等が掲示できるよう整備し、定期的に貼り替えもできるように改善を行った（月間等の周知にも対応できるよう）。</p> <p>3. 改善効果 当所では、雇用保険に係る受給資格決定及び失業認定等の手続を 2 階の管理課で行っており、雇用保険受給求職者に対して、手続に必要な関係書類の周知や制度改正に係る案内及び職業訓練に係る周知ポスターを掲示することで、窓口での問合せが増加したほか、1 階職業相談部門への誘導も円滑に行えるようになった。 また、雇用保険の手続に来所する事業所の方に対してはマイナンバーの届出や最低賃金の改定等の周知を掲示することで事業所指導においても円滑に行えるようになった。</p> <p style="text-align: center;">【庁舎階段及び階段踊場を利用したポスター等掲示版の設置】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="220 1592 855 2063" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="893 1644 1299 1680" data-label="Caption"> <p>2 階から階段踊場へ向かう壁面</p> </div> </div> | | | |



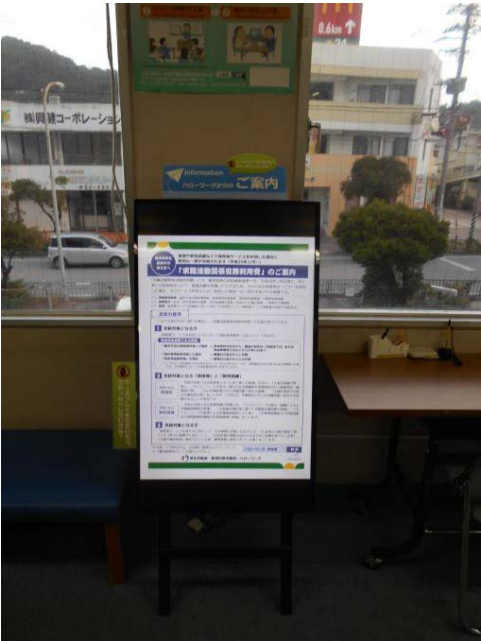
階段踊場から1階へ向かう壁面



1階から踊場へ向かう壁面

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄労働局

| | | | |
|---|--------------------|----------------|--------------|
| 件名 | インフォメーションディスプレイの設置 | | |
| 改善実施の課係等名 | 名護公共職業安定所管理課 | 実施時期 | 平成 29 年 12 月 |
| <p>1. 改善の経緯・理由</p> <p>庁舎内での制度周知用ポスター等の掲示場所が狭隘^{きょうあい}のため、インフォメーションディスプレイ（電子掲示板）を設置し、各種制度や就職支援制度（職業訓練等）の周知を行った。</p> <p>2. 改善事例概要</p> <p>庁舎 2 階管理課において、受給資格決定手続に来所した求職者に対して待ち時間を利用して、ハローワークの実施している各種の就職支援策の周知・案内をインフォメーションディスプレイを活用して積極的に行えるよう改善を図った（1 枚の周知ポスター（静止画）を 1 コマ 9 秒間掲示）</p> <p>3. 改善効果</p> <p>雇用保険に係る受給資格決定手続及びその他就職報告等の手続のために来所した利用者に対して窓口手続の待ち時間を利用した周知・案内を行うことで管理課窓口での制度（職業訓練やマイナンバーに関する問合せ等）問合せに対して担当窓口への誘導を円滑に行うことができるようになり、職業相談窓口の利用勧奨につなげることができた。</p> | | | |
|  | | 2 階管理課窓口待ちスペース | |

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄労働局

| | | | |
|-----------|--------------------------|------|-------------|
| 件名 | 記載台周辺の掲示方法及び申請用紙等設置方法の改善 | | |
| 改善実施の課係等名 | 名護公共職業安定所管理課 | 実施時期 | 平成 29 年 8 月 |

1. 改善の経緯・理由

設置記載台に掲示されていた様式の記入例や掲示案内が事業主用と雇用保険手続求職者用と混在して掲示・案内されていたため、利用者サービスの観点から改善を図った。

2. 改善事例概要

設置記載台に掲示されていた様式の記入例や掲示案内を事業主用と雇用保険手続求職者用とに分けて設置し、POP掲示により利用しやすく改善を行うとともに、事業主向け周知リーフレット、ご意見箱及びホット求人一覧綴りを設置した。

3. 改善効果

「事業主向け」・「求職者向け」と色分けして表示を行い、それぞれの様式の記入例の掲示や案内を設置することで来所者の誘導が円滑に行えるようになった。

【記載台周辺の掲示方法及び申請用紙等設置方法の改善】



2階管理課窓口待ちスペース記載台
(事業主向け・求職者向けPOP表示)



2階管理課窓口待ちスペース記載台
(事業主向け周知リーフレット設置)
(ご意見箱設置)



2階管理課窓口待ちスペース記載台
(ホット求人一覧綴りを設置)

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄労働局

| | | | |
|---|------------------------------|------|--------------|
| 件名 | 雇用保険失業給付認定場所の変更及び申請書類の取扱いの改善 | | |
| 改善実施の課係等名 | 名護公共職業安定所管理課 | 実施時期 | 平成 29 年 10 月 |
| <p>1. 改善の経緯・理由</p> <p>平成 29 年 10 月 30 日まで管理課窓口（4 席）で雇用保険失業給付関係業務及び事業主の行う各種届出業務を行っており、雇用保険受給者と雇用保険届出手続事業主（事業所事務員）が同一スペースに混在していたことから、雇用保険受給者と雇用保険受給者の離職前事業所の担当者が鉢合わせになる場面が多々あり、雇用保険受給者・事業所担当者が気まずい雰囲気です接する光景を度々、目にする状況にあった。</p> <p>2. 改善事例概要</p> <p>平成 29 年 10 月に「名護公共職業安定所雇用保険受給者の早期再就職支援要領」を定め、雇用保険失業認定業務と事業主の行う各種届出業務（失業認定業務以外の就職報告等を含む）を行う場所を庁舎 2 階会議室と管理課窓口で分離して行うこととし、雇用保険受給者に対しては、失業認定の待ち時間を利用した各種就職支援 DVD を放映しているほか、失業認定申告書の記入方法等の掲示、新規正社員求人票掲示版及びホット求人（曜日毎）一覧配付箱を設置し、就職意欲喚起を図っている。また、職業相談窓口と連携して失業認定終了後、職業相談窓口への誘導を必ず行い、早期再就職実現に向けた支援を実施している。</p> <p>なお、失業認定業務においては失業認定申告書提出個別（通番）フォルダを設置し、雇用保険受給者の呼出し等は当該フォルダ番号で行っているほか、書類の紛失防止対策及び受給資格者証の誤交付防止対策を実施し、行政サービスの向上を図った。</p> <p>3. 改善効果</p> <p>上記 2 の取組を行うことで失業認定業務と事業主届出業務の混在化が解消され、職員・相談員の担当業務の分担が明確化されることとなり、業務の効率化が図られた。</p> <p>また、担当業務を明確にすることで窓口対応も円滑に行えるようになり、雇用保険受給者に対しては職業相談部門と連携した就職支援が行えるようになり、平成 29 年度上半期と比べて職業相談件数が増加となった。</p> <p>事業主届出業務においても、担当業務を明確化することにより届出に係る事業所指導や制度説明等の時間が確保でき、事業所担当者のニーズに沿った窓口対応が可能となった。</p> <p>その結果、平成 29 年度の上半期と比べてマイナンバー登録件数が増加となった。</p> | | | |

【雇用保険失業給付認定場所の変更及び申請書類の取扱いの改善】



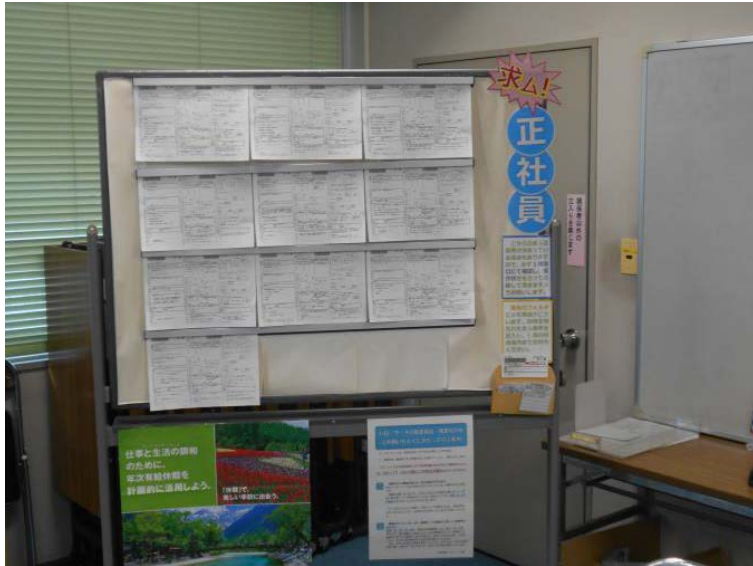
失業認定場所誘導案内設置



就職支援DVDの放映



失業認定申告書記載台
(記入例等の設置)



正社員求人票掲示板の設置



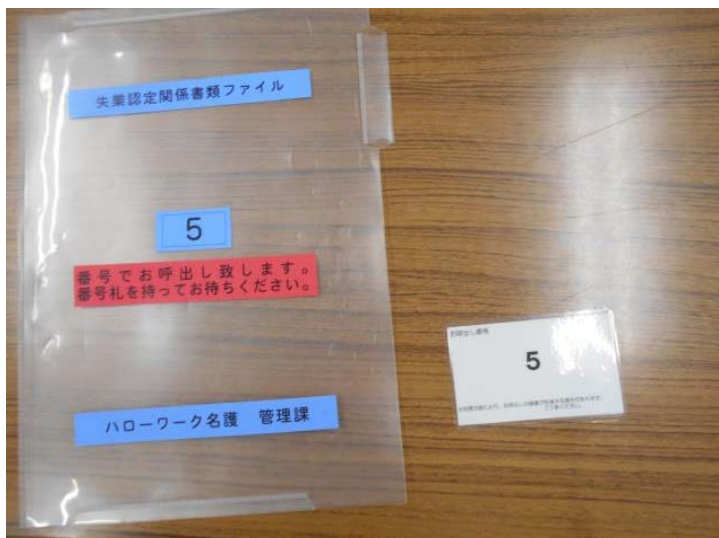
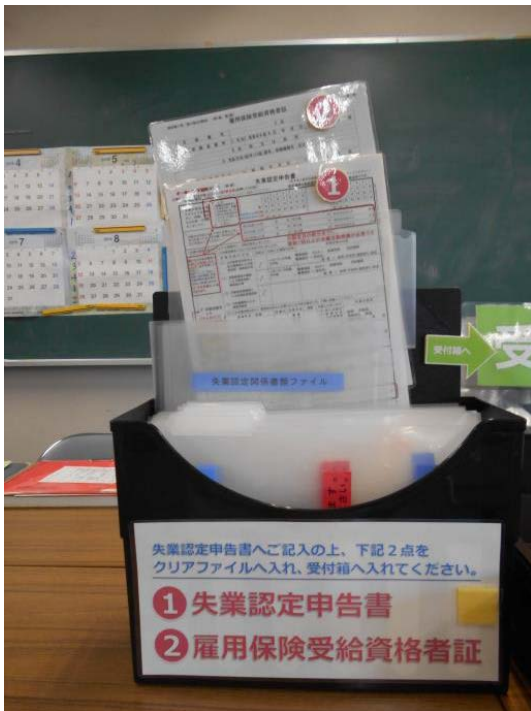
曜日毎のホット求人配付箱の設置



各種就職情報関連リーフレット
配布コーナーの設置



失業認定受付個別フォルダの設置



さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄气象台

| | | | |
|-----------|--------------------|------|---------|
| 件名 | 沖縄气象台ホームページのリニューアル | | |
| 改善実施の課係等名 | 沖縄气象台 | 実施時期 | 平成30年2月 |

【改善の経緯】

沖縄气象台ホームページは、新しいブラウザに対応していなかったため、Webサイトのレイアウトが崩れ、各ページサイトの統一感がない状態でした。

このため、最新のブラウザにも対応できるように改善して、サイト全体のデザインを統一させ、スマートフォンにも対応できるように利便性の向上も図りました。

【改善効果】

沖縄气象台ホームページの活用度の高い気象情報をトップ画面に設定することで、一般の利用者が情報をさらに入手しやすくなりました。また、沖縄地方に特化した情報を気象現象のステージ毎に素早くアクセスできるようにデータリンクを新設し、情報数の多いホームページから必要な情報を迷うことなく素早く入手することができるようになりました。さらに、昨年からの新しい気象情報の提供を開始し、気象警報・注意報が発表されている時に、どの程度の危険度の現象が、どのくらい先の時間帯に予想されるかを分かりやすく伝えられるように、危険度を色分けした気象情報をトップ画面から入手しやすくなりました。

リニューアル前



リニューアル後



さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄気象台

| | | | |
|-----------|--|------|-------------|
| 件名 | 新任管理職及び新規採用職員を対象に障害者差別解消法の理解・促進を図るための研修を実施 | | |
| 改善実施の課係等名 | 沖縄気象台 | 実施時期 | 平成30年3月及び4月 |

【行政サービス改善の取組み】

沖縄気象台管内の気象官署では、国民の立場に立った行政サービスに取り組み、その都度、行政サービスの総点検による改善を実施し、障害者の公共施設利用における庁舎のバリアフリー化（段差の解消、手すりの設置、広いトイレなど）を進め、筆談ボードの設置、庁舎玄関への身体障害者補助犬啓発ステッカーの掲示（平成29年報告）を行ってきております。

平成28年4月に障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」という。）が施行され、障害を理由とする差別を解消するための措置として、行政機関等の職員は「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」が法的義務とされました。

気象庁では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領を定めたことから、沖縄気象台では、法の目的や趣旨を踏まえた障害者対応が適切に行われるよう、新たに管理職となる者及び新規採用職員に対する研修の一環として障害者差別解消法の理解・促進を図るための講義を行っています。

研修風景



研修資料

2. 行政相談（障害者差別解消法）

不当な差別的取扱い
国の行政機関・地方公共団体等
不当な差別的取扱いが禁止されます。

障害者への合理的配慮
法的義務
障害者に対し、合理的配慮を行わなければならない。

平成28年4月1日から施行されました

- 障害を理由とする差別とは、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。
- 障害のある方から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められます。

●障害を理由とする不当な差別的取扱いの例
障害を理由として、サービスの提供や人員を拒否してはいけません。

●合理的配慮（例）
視覚障害者に対する音声案内や点字の提供、聴覚障害者に対する手話通訳の提供など。

障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するための相談窓口
 ✓ 本庁：業務評価室
 ✓ 管区：業務課

社会的障壁とは？
障害のある方にとって、日常生活や社会生活を営む上で障壁となるようなものを指します。

- ① 社会における事務・流れ、利用しにくい施設、設備など
- ② 制度（時間、料金など）
- ③ 慣習（障害のある方に対する偏見、差別など）
- ④ 態度（障害のある方への偏見など）


などがあげられます。

出典：内閣府リーフレット「障害者差別解消法が制定されました」
http://ssgh.met.kishougo.jp/soudan/syougaisya_taiso_manual.pptx

合理的配慮サービス 検索

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄気象台

| | | | |
|---|---------------------|------|---------|
| 件名 | ホームページの改善、スマートフォン対応 | | |
| 改善実施の課係等名 | 石垣島地方気象台 | 実施時期 | 平成29年4月 |
| <p>1 改善の経緯、理由</p> <p>石垣島地方気象台では、地域防災支援や地域住民への自然災害からの備えとして気象・防災知識の普及啓発活動に取り組んでいます。その一環として、ホームページを利用して天気予報や警報・注意報の発表状況等の公表、地域に特化した気象や地震、季節の用語等を紹介しています。</p> <p>近年、気象災害が激甚化するなど防災・減災のあり方について重要視されているところであり、ホームページにおいても利用者に伝えたい情報や利用頻度の高い情報を検索しやすい場所へ配置するなどの環境を整える必要がありました。</p> <p>その対処として、利用者が検索しやすいように項目毎にタブを設けるなど、ホームページの改善や、普及率の高くなったスマートフォン対応へ仕様の変更を行い、平成29年4月にホームページを改修しました。</p> <p>石垣島地方気象台ホームページ https://www.jma-net.go.jp/ishigaki/</p> <p>2 改善効果</p> <p>タブを配置し項目を整理したことで検索が容易となり、スマートフォンへの対応（視認性・可読性の改善を図る）を行うことで、外出先での利用頻度を向上させる効果が期待できます。</p>  | | | |



旧サイト（スマートフォンに対応していないため、画面サイズが小さく読めない、リンクが押しにくいなどの課題があった）



新サイト（タブを配置し項目を整理、スマートフォン対応に仕様を変更することで、視認性や可読性を向上させた）

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 琉球大学

| | | | |
|-----------|--------------|------|---------|
| 件名 | 案内表示プレートの設置 | | |
| 改善実施の課係等名 | 総合企画戦略部経営戦略課 | 実施時期 | 平成30年5月 |

○改善の経緯、理由、改善効果

総合企画戦略部内事務室に各課の案内プレートが無かったため、来客者をスムーズに目的場所へ案内できるよう、外国人対応含めて日英表記の天吊り型プレートを設置した。プレートを設置したことにより来客者は自らプレートを確認することで目的場所へ短時間でたどり着くことができるようになった。

(4課の表示プレート、総合企画戦略部及び総合企画戦略部長室)



(取付後の写真のみ)

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 琉球大学

| | | | |
|--|------------|--|---------|
| 件名 | 身障者用駐車場の整備 | | |
| 改善実施の課係等名 | 施設運営部 | 実施時期 | 平成30年3月 |
| <p>1 改善の経緯 大学会館は、これまで身障者用駐車場がなく、利用者が不便を来していたため、玄関前のスペースに2台分整備した。</p> <p>2 改善の効果 身障者駐車場を整備したことにより、車いす等による利用が安全かつスムーズに行えるようになった。</p> | | | |
|  | |  | |
| (整備前) | | (整備後) | |

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 琉球大学

| | | | |
|-----------|--------------|------|--------------|
| 件名 | 多目的トイレブースの整備 | | |
| 改善実施の課係等名 | 施設運営部 | 実施時期 | 平成 29 年 10 月 |

1 改善の経緯

医学部臨床講義棟 1 階男女トイレは、平成 22 年度に全面改修を行ったが、身障者用トイレとしての機能がなかったため、既存トイレのブースを拡張し、身障者用を含めた多目的トイレブースとして改善した。

2 改善の効果

多目的トイレブースとして改善したことにより、多数の学生が利用する講義棟としての機能を保持し、身障者も快適に利用できるようになった。



(整備前)



(整備後)

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 琉球大学

| | | | |
|-----------|-------------|------|---------|
| 件名 | 学内誘導サイン等の整備 | | |
| 改善実施の課係等名 | 施設運営部 | 実施時期 | 平成30年3月 |

1 改善の経緯

学外者から、附属小中学校の入口が分かりづらいとの指摘があったことから、ループ道路側の入口に誘導サインを設置した。また、農学部、工学部、教育学部前の案内板も併せて更新した。

2 改善の効果

誘導サイン及び各学部の案内板を整備したことにより、学外者が迷わずにアクセスできるようになった。



(整備前)



(整備後)

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄振興開発金融公庫

| | | | |
|--|---------------|------|---------|
| 件名 | ひとり親支援担当者の配置 | | |
| 改善実施の課係等名 | 融資第二部生衛・創業融資班 | 実施時期 | 平成29年4月 |
| <p>○改善事例の概要</p> <p>沖縄振興開発金融公庫では、沖縄における子どもの貧困対策を総合的に推進するため、ひとり親家庭の親の支援に資する融資制度（沖縄ひとり親雇用等促進貸付利率特例制度、教育一般資金貸付、沖縄創業者等支援貸付）を取り扱っています。</p> <p>これらひとり親支援に関する金融支援について、分かりやすく利用しやすい相談環境を整備するため、平成29年4月に、融資第二部生衛・創業融資班に「ひとり親支援担当者」を配置しました。同担当者は、ひとり親支援に関する融資相談対応はもとより、沖縄県や関係機関・団体との連携にも取り組んでいます。</p> <p>沖縄振興開発金融公庫は、沖縄における総合政策金融機関として、引き続き沖縄における子どもの貧困対策への取り組みに努めてまいります。</p> | | | |

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 日本郵便株式会社 沖縄支社

| | | | |
|-----------|-------------------------------------|------|---------|
| 件名 | お客さまが安全に来局いただくための施設の改善（入口のバリアフリー化等） | | |
| 改善実施の課係等名 | 経営管理部 店舗担当 | 実施時期 | 平成30年2月 |

老朽化に伴う下地郵便局舎の移転に際し、郵便局入口のバリアフリー化及び身障者駐車スペースを設置し、安全面の向上を図った。



※6台分の駐車スペースを設置

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄県

| | | | |
|-----------|---------------|------|---------|
| 件名 | 庁舎入口への自動ドアの設置 | | |
| 改善実施の課係等名 | 総務部八重山事務所 | 実施時期 | 平成30年2月 |

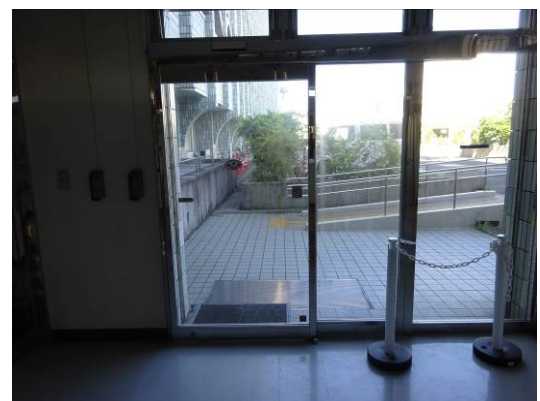
八重山合同庁舎北側入口は車イス利用者等が利用しやすいよう、スロープが設置されているが、入口ドアについては手動ドアとなっていた。また、ドアが重く、車いす利用者等は開閉に苦慮していた。

手動ドアから自動ドアへ改善したことにより、車いす利用者等においても開閉の必要がなく、スムーズに来庁できるようになった。

【改善前】



【改善後】



さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄県

| | | | |
|-----------|----------------------|------|-------------|
| 件名 | 館内施設（体験学習室）への誘導方法の改善 | | |
| 改善実施の課係等名 | 埋蔵文化財センター 調査班 | 実施時期 | 平成 30 年 1 月 |

1. 改善の経緯

当センターの体験学習室は、経費節減のため通常は消灯しており、利用者自らが点灯する形態を採っている。そのため、暗く入室禁止と勘違いされ、足を運ぶ人が少なかった。センサーによる自動照明の導入も検討したが、費用の面から難しかった。そのため、費用をかけず利用者をスムーズに誘導する必要があった。

2. 改善例事例概要

常設展示室から体験学習室への誘導のため「まいぞー君」（当センターのキャラクター）の足跡を照明のスイッチの前まで床に貼って表示した。

3. 改善効果

見た目も可愛く、利用者の目を引き、速やかな誘導が可能となった。その結果、利用者の数が増え、アンケートにも体験学習室での学びについてのことが多くみられるようになった。

所内で印刷してテープで貼るだけなので、コストパフォーマンスが高く常設展示室への誘導にも利用している。



まいぞー君の足跡



体験学習室への誘導



照明スイッチ前

【編集後記】

本行政サービス改善事例（平成 30 年度版）は、沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会を構成している各機関において、平成 29 年 5 月以降に実施されている行政サービスの改善事例として当事務所に情報提供されたものを、庶務担当機関として取りまとめたものです。

関係機関における今後の行政サービスの改善に資することを期待します。

沖縄行政評価事務所総務課長 梅原純一