

新しい生活様式に対応した行政サービス  
の提供の在り方に関する調査

結果報告書

令和3年3月

近畿管区行政評価局

## 前 書 き

国は、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日（令和2年5月25日変更）新型コロナウイルス感染症対策本部決定）に基づき、感染拡大を予防する「新しい生活様式」を社会経済全体に定着させていくとともに、事業者に対して業種ごとに策定される感染拡大予防ガイドライン等の実践を促していくこととしている。国の行政機関においても、国民と接触する窓口等における行政サービスについて、「新しい生活様式」に対応したいいわゆる3密（密閉空間・密集場所・密接場面）を回避する対応のほか、申請手続等の郵送やオンライン化の推進などの措置により感染リスクを回避する対応が模索されている。

この調査は、今後、新型コロナウイルス感染症の更なる拡大が懸念される中、国の行政機関が行う行政サービスのうち、国民、事業者と対面による接触の機会が生じる許認可等の申請窓口や相談窓口などの行政サービスについて、「新しい生活様式」に対応した取組状況を調査し、関係団体等への意見聴取により利用者ニーズを把握するなどして、国民、事業者が安心、安全を得られる社会の推進に資するため実施したものである。

調査に当たっては、当局職員が管内の2府（大阪府及び京都府）にある主要な国の行政機関（17）に出向き、許認可等の申請窓口と相談窓口における新型コロナウイルス感染症対策の実施状況を現認するとともに、各機関が実施する国家資格試験や研修会等の開催に当たっての感染症対策の実施状況についてヒアリングしたほか、実際に許認可等の申請窓口を利用する側の士業団体等から緊急事態宣言が発出された令和2年4月及び5月における窓口の状況を聴取した。

本報告書は、これらの調査結果に基づき、工夫している取組を中心に取りまとめたものであり、新型コロナウイルス感染症のまん延が収束した後においても国の行政機関が「新しい生活様式」に対応した行政サービスの提供の在り方等を検討するに当たって、参考となるものとする。

令和3年3月

近畿管区行政評価局長 山内 達矢

# 目 次

	頁
第 1 調査の目的等 .....	1
第 2 調査結果	
1 基本的な感染症対策の実施状況 .....	3
(1) 対人距離の確保及び対面場所の遮蔽 .....	3
(2) 職員及び来庁者のマスクの着用等 .....	5
(3) 施設の換気及び施設の消毒 .....	8
(4) 手指の消毒設備の設置 .....	10
2 感染症対策の積極的な取組 .....	12
(1) 非対面での対応の推進 .....	12
(2) 対面時における感染症対策 .....	17
ア 窓口対応 .....	17
イ 試験会場等 .....	22
巻末資料（調査対象申請手続等一覧） .....	28

（結果報告書別冊）事例表

## 第1 調査の目的等

### 1 目的

この調査は、今後、新型コロナウイルス感染症の更なるまん延が懸念される中、国の行政機関が行う行政サービスのうち、国民、事業者と対面による接触の機会が生じる許認可等の申請窓口や相談窓口などの行政サービスについて、「新しい生活様式」に対応した取組状況を調査し、関係団体等への意見聴取により利用者ニーズを把握するなどして、新型コロナウイルス感染症のまん延が収束した後においても、国民、事業者が安心、安全を得られる社会の推進に資するため実施するものである。

### 2 対象機関

#### (1) 調査対象機関（16 機関）

総務省近畿管区行政評価局、総務省近畿総合通信局、法務省大阪法務局、法務省大阪出入国在留管理局、財務省近畿財務局、財務省大阪税関、財務省大阪国税局、厚生労働省近畿厚生局、厚生労働省大阪労働局、農林水産省近畿農政局、農林水産省近畿中国森林管理局、経済産業省近畿経済産業局、経済産業省中部近畿産業保安監督部近畿支部、国土交通省近畿地方整備局、国土交通省近畿運輸局、環境省近畿地方環境事務所

#### (2) 関連調査対象機関等（1 機関、7 団体）

##### ① 人事院近畿事務局

##### ② 士業団体（4 団体）

大阪司法書士会、近畿税理士会、大阪府社会保険労務士会、大阪府行政書士会

##### ③ 各種団体（3 団体）

主に外国人の在留関係の手續を扱う行政書士、大阪府内において成年後見により障害者等を支援するNPO法人、関西に在留する母国人の支援を行うNPO法人

### 3 担当部局

近畿管区行政評価局

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>

### 4 調査実施期間

令和2年9月～3年3月

◎調査対象とした申請手続等

今回当局が調査対象とした申請手続等は、内閣官房情報通信技術総合戦略室が令和2年3月31日付けで公表した「行政手続等の棚卸結果」及び調査対象機関が開設しているホームページ等に掲載された情報を元に、①許認可等の「申請手続」108件、②「相談」39件、③国家試験等の「試験等」19件、④法令等に基づく「研修等」36件を抽出した。(調査対象機関ごとの抽出数は下表のとおり)

当局は、調査対象機関が所管する「申請手続」及び「相談」の窓口における新型コロナウイルス感染症防止対策と「試験等」及び「研修等」の実施会場における対策を中心に実態調査を行った。

表 調査対象機関及び人事院近畿事務局における調査対象申請等手続数

省庁名	調査対象機関等	申請手続	相談	試験等	研修等	計
総務省	近畿管区行政評価局	1	2	0	1	4
	近畿総合通信局	7	3	0	5	15
法務省	大阪法務局	8	3	3	1	15
	(東大阪支局)	2	2	0	0	4
	大阪出入国在留管理局	7	1	0	0	8
財務省	近畿財務局	3	4	1	0	8
	大阪税関	9	1	1	0	11
	大阪国税局	4	0	1	1	6
	(東税務署)	6	0	0	0	6
厚生労働省	近畿厚生局	8	1	0	3	12
	大阪労働局	5	5	0	0	10
	(大阪中央労働基準監督署)	0	1	0	0	1
	(梅田公共職業安定所)	0	1	0	0	1
農林水産省	近畿農政局	3	4	2	3	12
	(大阪府拠点)	0	3	0	0	3
	近畿中国森林管理局	0	0	0	4	4
	(京都大阪森林管理事務所)	2	0	0	0	2
経済産業省	近畿経済産業局	7	2	0	5	14
	中部近畿産業保安監督部近畿支部	7	0	0	2	9
国土交通省	近畿地方整備局	6	4	3	1	14
	(淀川河川事務所高槻出張所)	1	0	0	0	1
	(大阪国道事務所)	1	0	0	0	1
	(大阪国道事務所北大阪維持出張所)	2	0	0	0	2
	近畿運輸局	5	0	5	2	12
	(大阪運輸支局)	5	0	0	2	7
環境省	近畿地方環境事務所	8	2	1	3	14
人事院	近畿事務局	1	0	2	3	6
計	17 機関	108	39	19	36	202

(注) 調査対象とした具体的な申請手続等については、巻末資料「調査対象申請手続等一覧」参照

## 第2 調査結果

### 1 基本的な感染症対策の実施状況

「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（令和2年5月4日新型コロナウイルス感染症対策専門家会議。以下「提言」という。）において提示された各業種に共通する感染症対策の留意点等として、①対人距離の確保及び対面場所の遮蔽、②職員及び来庁者のマスク着用等、③施設の換気及び施設の消毒、④手指の消毒設備の設置が例示されている。

今回、当局はこれら4項目の留意点等に基づき、調査対象16機関及び人事院近畿事務局の具体的な取組状況につき調査した。

#### (1) 対人距離の確保及び対面場所の遮蔽

「提言」によると、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として「人との接触を避け、対人距離を確保する」こと及び「人と人が対面する場所は、アクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽する」ことが求められている。

今回、調査対象16機関及び人事院近畿事務局における庁舎内での来庁者に係る対人距離の確保及び来庁者に係る遮蔽に関する取組状況を調査した結果、表1-(1)のとおり、全ての機関において対人距離1m以上の確保を励行することが来庁者への注意喚起文等により確認でき、職員と来庁者が対面する場所（申請窓口や相談室）に飛沫感染防止シート等による遮蔽を設置している状況がみられた。

また、①待合室への密集を避けるため、新たに待合室を増設した例（大阪出入国在留管理局）、②長時間来庁者と職員が面談する必要が生じた場合に、比較的広いスペースの会議室で対応することとしている例（近畿地方環境事務所、人事院近畿事務局）、③密閉度の高い相談室への入室制限を設けている例（近畿管区行政評価局）がみられた。

表1-(1) 対人距離の確保及び対面場所の遮蔽に関する取組

調査対象機関	取組事例の概要
近畿管区行政評価局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを注意喚起の貼り紙で周知</li> <li>相談室における相談者側の入室者を2人までに制限することをホームページ等で周知</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
近畿総合通信局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
大阪法務局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを注意喚起の貼り紙で周知</li> <li>待合席について、隣り合った着席を回避するため、隔席で空席とする席に貼紙等で表示</li> <li>窓口前等に、順番待ちの立ち位置を床面に表示</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
大阪出入国在留	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p>

管理局	<ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを注意喚起の貼り紙で周知</li> <li>待合室について、隣り合った着席を回避するため、隔席で空席とする席に貼紙等で表示</li> <li>待合室への密集を避けるため、待合室を玄関ホール及び別階廊下に増設</li> <li>窓口前等の床面に、順番待ちの立ち位置を表示</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
近畿財務局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
大阪税関	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
大阪国税局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知</li> <li>税務署の待合席について、隣り合った着席を回避するため、隔席で空席とする席にテープで表示</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
近畿厚生局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
大阪労働局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを注意喚起の貼り紙で周知</li> <li>隣席との間に隔壁を設置していない窓口については、3席あったものを2席に減らし対人距離を確保</li> <li>窓口前等の床面に、順番待ちの立ち位置を表示</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
近畿農政局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>打合せ時には可動式の遮蔽を設置</li> </ul>
近畿中国森林管理局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
近畿経済産業局	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知</li> </ul> <p>○来庁者に係る遮蔽</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口等の人と人が対面する場所に遮蔽を設置</li> </ul>
中部近畿産業保安監督部近畿支部	<p>○来庁者に係る対人距離の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知するとともに、注意喚起の貼り紙で周知</li> </ul>

	<u>○来庁者に係る遮蔽</u> ・ 窓口等の人と人とはが対面する場所に遮蔽を設置
近畿地方整備局	<u>○来庁者に係る対人距離の確保</u> ・ 対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知 <u>○来庁者に係る遮蔽</u> ・ 窓口等の人と人とはが対面する場所に遮蔽を設置
近畿運輸局	<u>○来庁者に係る対人距離の確保</u> ・ 対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知 ・ 窓口前等の床面に、順番待ちの立ち位置を表示 ・ 大阪運輸支局では、待合席について、隣り合った着席を回避するため、隔席で空席とする席に貼紙等を表示 <u>○来庁者に係る遮蔽</u> ・ 窓口等の人と人とはが対面する場所に遮蔽を設置
近畿地方環境事務所	<u>○来庁者に係る対人距離の確保</u> ・ 対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知 ・ 来庁者との対面時間が長くなる手続の場合は、会議室で対応 <u>○来庁者に係る遮蔽</u> ・ 窓口等の人と人とはが対面する場所に遮蔽を設置 ・ 会議室で対応する場合、可動式の遮蔽を設置
人事院近畿事務局	<u>○来庁者に係る対人距離の確保</u> ・ 対人距離を1m以上保持することを指示文書で周知するとともに、注意喚起の貼り紙で周知 ・ 来庁者との対面時間が長くなる手続の場合は、会議室等で対応 <u>○来庁者に係る遮蔽</u> ・ 窓口等の人と人とはが対面する場所に遮蔽を設置 ・ 会議室等で対応する場合は、可動式の遮蔽を設置

(注) 当局の調査結果による。

## (2) 職員及び来庁者のマスクの着用等

「提言」によると、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として「マスクの着用（従業員及び入場者に対する周知）」が示されている。

今回、調査対象 16 機関及び人事院近畿事務局におけるマスクの着用に関する職員への周知の状況を調査した結果、表 1-(2)のとおり、全ての機関において要請がなされている状況がみられた。

また、来庁者へのマスク着用の協力依頼の取組状況を調査した結果、表 1-(2)のとおり、①全ての機関において庁舎内の掲示板等に依頼文やポスター等を掲示するほか、②ホームページ上に依頼文を掲載している例（近畿管区行政評価局、近畿総合通信局、大阪税関、大阪国税局、大阪労働局、近畿地方整備局及び人事院近畿事務局）がみられた。

表 1-(2) 職員及び来庁者のマスクの着用に関する取組事例の概要

調査対象機関	取組事例の概要
近畿管区行政評価局	<u>○来庁者と対応する職員のマスク着用</u> ・ 全職員にマスク着用を要請 ・ ホームページ上で、「相談対応する職員はマスクを着用する」と周知 <u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口等に、「手洗い・咳エチケット・マスクの励行」の啓発チラシを掲示。また、行政相談等の来庁者には、ホームページ上でマスク着用について協力を依頼し、相談室前に協力依頼文書を掲示</li> </ul>
近畿総合通信局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来庁者と対応する職員のマスク着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全職員にマスク着用を要請</li> </ul> </li> <li>○来庁者に対するマスク着用協力依頼 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者には、ホームページ上でマスク着用について協力要請。また、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
大阪法務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来庁者と対応する職員のマスク着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全職員にマスク着用を要請</li> <li>・ 庁舎内の掲示板及び事務室入口等に、職員が感染予防のためにマスクを着用している旨の貼り紙を掲示</li> </ul> </li> <li>○来庁者に対するマスク着用協力依頼 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者には、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
大阪出入国在留管理局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来庁者と対応する職員のマスク着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全職員にマスク着用を要請</li> </ul> </li> <li>○来庁者に対するマスク着用協力依頼 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者には、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示。また、待合スペースのデジタルサイネージも利用</li> </ul> </li> </ul>
近畿財務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来庁者と対応する職員のマスク着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全職員にマスク着用を要請</li> </ul> </li> <li>○来庁者に対するマスク着用協力依頼 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者には、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
大阪税関	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来庁者と対応する職員のマスク着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全職員にマスク着用を要請</li> <li>・ ホームページ上で、「職員はマスクを着用する」と周知</li> </ul> </li> <li>○来庁者に対するマスク着用協力依頼 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者には、ホームページ上でマスク着用について協力要請。また、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
大阪国税局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来庁者と対応する職員のマスク着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全職員にマスク着用を要請</li> <li>・ ホームページ上で、「職員はマスクを着用する」と周知</li> <li>・ 税務署では、窓口カウンターに、職員が感染予防のためにマスクを着用している旨の貼り紙を掲示</li> </ul> </li> <li>○来庁者に対するマスク着用協力依頼 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者には、ホームページ上でマスク着用について協力要請。また、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
近畿厚生局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来庁者と対応する職員のマスク着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全職員にマスク着用を要請</li> <li>・ 掲示板及び事務室入口等に、職員が感染予防のためにマスクを着用している旨の貼り紙を掲示</li> </ul> </li> <li>○来庁者に対するマスク着用協力依頼 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者には、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
大阪労働局	<ul style="list-style-type: none"> <li>○来庁者と対応する職員のマスク着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全職員にマスク着用を要請</li> <li>・ 相談窓口、職員が感染予防のためにマスクを着用している旨の貼り紙を掲示</li> </ul> </li> <li>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者には、ホームページ上でマスク着用について協力要請。また、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul>
近畿農政局	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>○来庁者に対応する職員のマスク着用</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員にマスク着用を要請</li> </ul> </li> <li><u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者には、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
近畿中国森林管理局	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>○来庁者に対応する職員のマスク着用</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員にマスク着用を要請</li> </ul> </li> <li><u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者には、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
近畿経済産業局	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>○来庁者に対応する職員のマスク着用</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員にマスク着用を要請</li> </ul> </li> <li><u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>執務室等に、「手洗い・咳エチケット・マスクの励行」の啓発チラシを掲示</li> </ul> </li> </ul>
中部近畿産業保安監督部近畿支部	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>○来庁者に対応する職員のマスク着用</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員にマスク着用を要請</li> </ul> </li> <li><u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>執務室入口扉等に、「手洗い・咳エチケット・マスクの励行」の啓発チラシを掲示</li> </ul> </li> </ul>
近畿地方整備局	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>○来庁者に対応する職員のマスク着用</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員にマスク着用を要請</li> <li>窓口カウンター等に、職員が感染予防のためにマスクを着用している旨の貼り紙を掲示</li> </ul> </li> <li><u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者には、ホームページ上でマスク着用について協力要請</li> <li>庁舎内や窓口等に、「手洗い・咳エチケット・マスクの励行」の啓発チラシを掲示</li> </ul> </li> </ul>
近畿運輸局	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>○来庁者に対応する職員のマスク着用</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員にマスク着用を要請</li> <li>窓口カウンター等に、職員が感染予防のためにマスクを着用している旨の貼り紙を掲示</li> </ul> </li> <li><u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>庁舎内や窓口等に、「手洗い・咳エチケット・マスクの励行」の啓発チラシを掲示。また、局独自に作成したポスター等を掲示</li> </ul> </li> </ul>
近畿地方環境事務所	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>○来庁者に対応する職員のマスク着用</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員にマスク着用を要請</li> </ul> </li> <li><u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者には、協力依頼文書を庁舎内各所に掲示</li> </ul> </li> </ul>
人事院近畿事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>○来庁者に対応する職員のマスク着用</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員にマスク着用を要請</li> <li>庁舎内で実施する業務説明会について、ホームページ上で、「説明を担当する職員は、マスクを着用する」と周知</li> </ul> </li> <li><u>○来庁者に対するマスク着用協力依頼</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務説明会や採用試験受験者等の来庁者には、ホームページ上でマスク着用について協力要請。また、執務室入口扉に、「手洗い・咳エチケット・マスクの励行」の啓発チラシを掲示</li> </ul> </li> </ul>

(注) 当局の調査結果による。

### (3) 施設の換気及び施設の消毒

「提言」によると、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として「施設の換気」及び「施設の消毒」が示されている。

今回、調査対象 16 機関及び人事院近畿事務局における施設の換気に関する取組状況を調査した結果、表 1-(3)のとおり、全ての機関において①開閉可能な窓の一部について常時又は随時開放する取組、②執務室の出入口の扉を常時開放する取組がみられた。

また、来庁者が利用する施設の消毒に関する取組状況を調査した結果、表 1-(3)のとおり、全ての機関において適宜施設の消毒を行っている状況がみられた。

表 1-(3) 施設の換気と施設の消毒に関する取組事例の概要

調査対象機関	取組事例の概要
近畿管区行政評価局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、来庁者が利用する相談室等を含め随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した机、椅子等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
近畿総合通信局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した机、椅子等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
大阪法務局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開放可能な窓については、常時開放</li> <li>・ 庁舎内の自動扉は、庁舎出入口を除いて稼働を停止し、換気のために開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した待合椅子、窓口カウンター、記載台、筆記具等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
大阪出入国在留管理局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機械換気で、1 時間で 1 回程度空気を入れ替え</li> <li>・ 総合窓口では、排煙用の窓を、季節を問わず常時開放</li> <li>・ 窓のない会議室や、狭い空間に職員が集まる総合窓口のカウンター内では、扇風機や HEPA フィルタ付き空気清浄機を設置</li> <li>・ 待合室と廊下の境目にある扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した窓口カウンター、椅子、記載台等は、職員が業務開始前と閉庁時の 1 日 2 回アルコール等で消毒</li> <li>・ 来庁者が使用した筆記具は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> <li>・ エレベーターのボタンに接触感染対策テープを貼付</li> </ul>
近畿財務局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機械換気であるが、開放可能な一部の窓について随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した窓口等は、適宜消毒</li> </ul>

大阪税関	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、休憩時間を含め随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した窓口カウンターは、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
大阪国税局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、休憩時間を含め随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した窓口カウンター、面接ブース等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
近畿厚生局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機械換気であるが、開放可能な一部の窓については随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 筆記具等の備品は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
大阪労働局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開閉可能な窓については、随時開放</li> <li>・ 民間ビル（機械換気）入居の庁舎では、施設管理者から十分に換気がされていることを確認</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した窓口カウンター等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
近畿農政局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁舎空気調和設備（換気装置）常時運転。開閉可能な一部の窓について随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した机、椅子等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
近畿中国森林管理局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口に扉は無く、常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した机、椅子等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
近畿経済産業局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した机、椅子等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
中部近畿産業保安監督部近畿支部	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した机、椅子等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
近畿地方整備局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した受付カウンター等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>

	毒
近畿運輸局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室の窓については、随時開放</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した窓口カウンター等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>
近畿地方環境事務所	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機械換気を実施</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した窓口カウンター等は、職員が適宜アルコール等で消毒。また、会議室については、使用後にドアノブ、机、椅子等をアルコール等で消毒</li> </ul>
人事院近畿事務局	<p>○窓・扉の開放</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 執務室等の窓は開閉できず、機械換気に対応</li> <li>・ 執務室の出入口の扉を常時開放</li> </ul> <p>○来庁者が利用する施設の消毒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者が使用した机、椅子等は、職員が適宜アルコール等で消毒</li> </ul>

(注) 当局の調査結果による。

#### (4) 手指の消毒設備の設置

「提言」によると、「入口及び施設内の手指の消毒設備の設置」が示されている。

今回、調査対象 16 機関及び人事院近畿事務局における手指の消毒設備の設置に関する取組状況を調査した結果、表 1-(4)のとおり、全ての機関において庁舎入口、執務室の出入口、窓口カウンター及び相談室等にアルコール消毒液を設置する取組がみられた。

表 1-(4) 手指の消毒設備の設置に関する取組事例の概要

調査対象機関	取組事例の概要
近畿管区行政評価局	・ 執務室の出入口付近、窓口カウンターのほか、来庁者対応のための相談室等にアルコール消毒液を設置
近畿総合通信局	・ 執務室の出入口に、アルコール消毒液を設置
大阪法務局	・ 執務室の出入口、窓口カウンターにアルコール消毒液を設置
大阪出入国在留管理局	・ 窓口カウンターのほか、エレベーターホール等にもアルコール消毒液を設置
近畿財務局	・ 入居する合同庁舎の外部からの出入口にアルコール消毒液を設置
大阪税関	・ 庁舎入口、事務室入口、会議室、食堂等にアルコール消毒液を設置
大阪国税局	・ 庁舎入口、相談窓口等にアルコール消毒液を設置
近畿厚生局	・ 執務室の出入口、窓口カウンターにアルコール消毒液を設置
大阪労働局	・ 庁舎入口のほか庁舎の窓口カウンター等にアルコール消毒液を設置

近畿農政局	・ 玄関、執務室の出入口、トイレ前にアルコール消毒液を設置
近畿中国森林管理局	・ 庁舎内入口、各階、トイレ前にアルコール消毒液を設置
近畿経済産業局	・ 執務室の出入口、窓口カウンター等にアルコール消毒液を設置。また、相談・応接スペースにも設置
中部近畿産業保安監督部近畿支部	・ 執務室の出入口、窓口カウンター等にアルコール消毒液を設置。また、相談・応接スペースにも設置
近畿地方整備局	・ 庁舎入口、窓口カウンターにアルコール消毒液を設置
近畿運輸局	・ エレベーター前、執務室の出入口のカウンター等にアルコール消毒液を設置。また、大阪運輸支局では、庁舎入口2か所に設置
近畿地方環境事務所	・ 窓口カウンター等に設置。また、入居する民間ビルの施設管理者から提供される次亜塩素酸消毒液も併置 (近畿環境事務所は、令和3年2月1日に民間ビルから桜ノ宮合同庁舎に移転している。現在は、窓口カウンター等にアルコール消毒液を設置)
人事院近畿事務局	・ 執務室のあるエレベーターホール、窓口カウンター、研修室等にアルコール消毒液を設置

(注) 当局の調査結果による。

## 2 感染症対策の積極的な取組

### (1) 非対面での対応の推進

新型コロナウイルス感染症については、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日（令和3年3月18日変更）新型コロナウイルス感染症対策本部決定。以下「基本的対処方針」という。）において、「主に飛沫感染や接触感染によって感染し、①密閉空間（換気の悪い密閉空間である）、②密集場所（多くの人が密集している）、③密接場面（互いに手を伸ばしたら手が届く距離での会話や発声が行われる）という3つの条件（以下「3密」という。）の環境で感染リスクが高まる」、「必要に応じ、外出自粛の要請等の接触機会の低減を実施することにより、感染拡大の速度を可能な限り抑制することが集団感染の発生や爆発的な感染拡大の発生を防止するためには重要である」とされている。

この基本的対処方針や感染拡大の状況等を踏まえ、都道府県知事は、新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成24年法律第31号）第32条第1項及び同法第45条第1項等に基づき、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言の発令に伴う緊急事態措置として、不要不急の外出の自粛等について協力要請を行い、同宣言が解除された後においても、状況に応じた協力要請が行われている。

今回、調査した申請手続等の中には、窓口への来庁の機会を抑制することにより、来庁を控えた申請者等の感染リスクを回避するとともに、窓口における混雑の緩和による飛沫感染や接触感染のリスクの低減にも結びつくよう、郵送やオンラインによる申請のほか、電話相談を推進する新しい生活様式に対応した次のような取組がみられた。

これらの取組は、代表例であり、他の行政機関が、行政サービスの提供の在り方等を検討するに当たって、参考となる視点等が含まれており、今後の取組に資することが期待される。

#### **① 郵送による申請等を推進する取組（3事例） <表2-(1)-①>**

- i) 在留カードの交付方法として新たに郵送を導入
  - ➔ 大阪出入国在留管理局（在留資格変更許可申請等）
- ii) 郵送による申請をホームページ等で協力要請
  - ➔ 大阪労働局（雇用関係助成金交付申請）
  - ➔ 近畿経済産業局（個別輸出許可、輸入割当品目に係る貨物の輸入承認）

#### **② オンライン申請の利用を推進する取組（2事例） <表2-(1)-②>**

- i) 複数の行政機関が連携してオンライン請求の利用を推進
  - ➔ 大阪法務局（不動産登記及び商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求）、近畿総合通信局、近畿厚生局、大阪労働局、近畿経済産業局、近畿地方整備局及び近畿運輸局（不動産登記及び商業・法人登記に係る登記事項証明書等の添付を求める申請手続）
- ii) 申請者への勧奨により多数の申請がオンライン申請へ移行
  - ➔ 近畿財務局（第一種金融商品取引業の登録申請等）

#### **③ 電話相談を推進する取組（3事例） <表2-(1)-③>**

- i) 「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」を公表
  - ➔ 近畿管区行政評価局（行政相談）
- ii) 対面による手続案内は原則中止して電話による手続案内に変更

- 大阪法務局（不動産登記及び商業・法人登記における手続案内）
- iii) 説明会を中止して電話相談窓口を開設
  - 人事院近畿事務局（国家公務員採用一般職試験）

表 2-(1)-① 郵送による申請等を推進する取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
大阪出入国在留管理局	<p>◆在留カードの交付方法として新たに郵送を導入【事例表①参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）に基づく在留資格変更許可申請及び在留期間更新許可申請により交付される在留カードについては、同法第61条の9の3の規定により申請者が自ら又は行政書士などの申請等取次者等が地方出入国在留管理局の窓口に出頭して受け取らなければならないこととされている。しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、大阪出入国在留管理局は、出入国在留管理庁の指示に基づき令和2年4月10日から当分の間、申請等取次者を対象に、郵送による交付を例外的に容認する運用を開始した。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>本取組について、行政書士から、「便利になった」、「混雑している待合室に出向く必要がなくなり、安心した」との声が聴かれた。</p>
大阪労働局	<p>◆ホームページ等により郵送による申請を勧奨【事例表②参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪労働局は、助成金センターにおいて、雇用保険法（昭和49年法律第116号）に基づく雇用関係助成金の申請を受け付けているところ、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により事業活動の縮小を余儀なくされた多くの事業主により、特に雇用調整助成金の申請が増加することが見込まれたため、令和2年3月頃から、ホームページ等により、郵送による申請が認められていることを周知するとともに、申請に先立つ事前相談等の機会を活用するなどして、郵送による申請を積極的に勧奨したとしている。同局提出資料によると、2年度第1四半期の助成金センターにおける雇用調整助成金を含む雇用関係助成金の申請件数は、前年度同期の約3.5倍に相当する53,833件にまで増加したが、申請件数全体に占める郵送による申請件数の割合は、前年度同期の41.7%を上回る57.0%に増加している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪労働局は、「郵送による申請を積極的に勧奨したことが、混雑の回避に寄与したのではないか」としている。</p>
近畿経済産業局	<p>◆様々な場面を活用して郵送による申請を周知徹底【事例表③参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>近畿経済産業局は、外国為替及び外国貿易法（昭和24年法律第228号）に基づく個別輸出許可、輸入割当品目に係る貨物の輸入承認等について、</p>

	<p>経済産業省の指示により、令和2年4月から、原則、郵送又は電子申請に限り受け付けることとし、①ホームページへの掲載、②関係団体を通じた周知依頼、③窓口への周知文の掲示、④これまでの申請者への電子メールによる通知、⑤許可書等の郵送時に周知文を同封、⑥電話等での対応の際にも趣旨を伝えるなど、様々な場面を活用して周知徹底を図ったとしている。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>近畿経済産業局は、「当該申請について、令和元年度は対面申請の実績はあったが、2年度は調査日（11月16日）時点で対面申請の実績はない。積極的に周知を行ったことで、対面を避けるという対応は上手く進行している」としている。なお、同局は、上記取組とともに、来庁した申請者等への窓口対応として、基本的な感染症対策のほか、申請書類等投函箱を設置した非接触での対応や、パーティションの設置による執務スペースと受付エリアの隔離などの措置も講じている。</p>
--	---

(注) 当局の調査結果による。

表 2-(1)-② オンライン申請の利用を推進する取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
大阪法務局、近畿総合通信局、近畿厚生局、大阪労働局、近畿経済産業局、近畿地方整備局、近畿運輸局	<p>◆複数の行政機関が連携してオンライン請求の利用を推進【事例表④参照】</p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p> <p>大阪法務局は、国民からの請求に応じて交付している不動産登記記録や商業・法人登記記録に記録されている事項の全部又は一部を証明した登記事項証明書（以下「証明書」という。不動産登記法（平成16年法律第123号）第119条又は商業登記法（昭和38年法律第125号）第10条）について、従前から、ホームページや庁舎窓口等に案内を掲載するなどして、オンラインによる請求の推進に努めている。証明書は、法務省以外の省庁（以下「他省庁」という。）が管轄する各種申請手続において添付が求められているところ、オンラインによる請求によって入手が可能である旨が周知されている例はほとんどない。</p> <p>今回、当局が、証明書入手のために法務局の窓口を訪問することによる感染リスクを回避する手段として、証明書をオンライン請求により入手することを推進する観点から、証明書の添付を求める他省庁の申請手続の案内記事を掲載するホームページ等に、「証明書はオンライン請求が可能である」旨を追記することの可否を個別に確認した。</p> <p>その結果、6機関（近畿総合通信局、近畿厚生局、大阪労働局、近畿経済産業局、近畿地方整備局、近畿運輸局）について追記可能との回答があり、この情報を大阪法務局に伝えたところ、同局から他機関に協力依頼が行われた。</p> <p>なお、残りの3機関については、ホームページ等を管理する機関が本省</p>

	<p>であることから、追記について別途、要請することとする。</p> <p>このような、手続のオンラインを推進することにより、利用者の利便性の向上にも寄与するものと思われる。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>大阪法務局は、「令和3年3月12日現在、6機関において、ホームページへの掲載等に協力が得られ、登記事項証明書のオンライン請求について、法務局以外の機関でも周知がなされるようになった。この取組により、非対面での手続の推進がより一層期待でき、新型コロナウイルス感染症の感染リスクの低減にも寄与するものと考えている」としている。</p>
近畿財務局	<p><b>◆申請者への勧奨により多数の申請がオンライン申請へ移行【事例表⑤参照】</b></p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p> <p>近畿財務局は、窓口での対面による手続の割合が高かった金融商品取引法（昭和23年法律第25号）に基づく第一種金融商品取引業の登録申請及び登録内容の変更届出手続について、令和2年1月から同年3月にかけて行政手続のオンライン化の取組のため、申請者に対し、電話等により、オンライン申請（届出を含む。）の利用を積極的に勧奨したとしている。同局提出資料によると、当該申請・届出に係る受付件数は、第1四半期でみると、平成31（令和元）年度は全25件のうちオンライン申請は実績が無かったものの、令和2年度は全31件のうち22件がオンライン申請で行われていることが確認できる。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>近畿財務局は、「金融庁による業界団体を通じたオンライン申請の勧奨に加え、当局が申請者に対し積極的なオンライン申請の勧奨及び申請手続等のサポートを行ったことにより、円滑にオンライン申請へ移行することができ、結果的に対面による感染リスクが回避できたのではないかと」している。</p>

（注）当局の調査結果による。

今回、「納税証明書の交付請求」手続は調査対象となっていなかったが、調査途上で、大阪国税局から、他省庁の申請手続の案内記事を掲載するホームページ等に納税証明書のオンライン請求の案内を追記することを促進して欲しいとの依頼があった。このため、今回の調査対象手続のうち、「納税証明書」の添付を求めるものが1手続みられたが、同手続の案内は本省のホームページに遷移することから、別途、追記を要請することとする。

表 2-(1)-③ 電話相談を推進する取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
近畿管区行政評価局	<p><b>◆「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」を公表【事例表⑥参照】</b></p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p>

	<p>近畿管区行政評価局は、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）に基づく行政相談の受付対応のため、新型コロナウイルス感染症に関する各種相談窓口や支援措置等について、各機関が提供している情報や連絡先の電話番号等を、「新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口一覧」（大阪府版）として取りまとめ、令和 2 年 4 月 10 日から同局ホームページに掲載（随時更新）するとともに、市町村等に情報提供している。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>近畿管区行政評価局は、「国民に、充実した最新の情報を一元的に提供することで、各種相談窓口への電話相談を推進し、当局や各機関への来訪を抑制する効果が期待される。令和 2 年 12 月 23 日現在、第 32 版まで更新しているが、移り変わる最新の情報を迅速かつ的確に把握・提供することに細心の注意を払っている」としている。</p>
大阪法務局	<p><b>◆対面による手続案内は原則中止して電話による手続案内に変更【事例表⑦参照】</b></p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p> <p>大阪法務局は、不動産登記法又は商業登記法に基づく登記手続案内（不動産及び商業・法人）について、従来は対面によって手続案内を行っていたが、法務省の指示により、令和 2 年 4 月 7 日から、原則として電話によって手続案内を行う方針に変更している。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>大阪法務局の提出資料によると、商業・法人登記手続案内については、電話による案内の割合が令和 2 年 4 月に 20%程度であったものが 7 月及び 8 月はそれぞれ 90%を超えており、電話による手続案内が定着しつつあることが確認できる。</p> <p>一方、不動産登記手続案内については、緊急事態宣言が出された同時期こそ 100%となっているが、その後は数%と低い水準となっている。これについて大阪法務局は、「不動産手続案内については、初めて手続をする人等の利用が大半であり、また、対面で書類や様式を交えて説明しないと分かりにくいなど、案内をする内容の性質から、電話による手続案内になじみにくいこともあり、利用者からの希望があれば、新型コロナウイルス感染症感染防止対策を取った上で対面による案内としているためである」としている。</p>
人事院近畿事務局	<p><b>◆説明会を中止して電話相談窓口を開設【事例表⑧参照】</b></p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p> <p>人事院近畿事務局は、国家公務員法（昭和 22 年法律第 120 号）に基づく国家公務員採用一般職試験（大卒程度）行政区分の同局の職員採用に当たって、例年、第 1 次試験後の 7 月末に、人事院業務に関する説明会を集合形式で開催しているが、令和 2 年度は同説明会の開催を見合わせ、同局独自の代替措置として、専用の電話相談窓口を 6 月 23 日に開設し、予約制により、質疑応答等を実施している。</p>

	<p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>人事院近畿事務局は、「電話による説明は、感染症拡大の防止というメリットがある一方、質疑応答が深まりにくいという反面がある。このため、感染症の発生状況等を踏まえた上、8月末からは、電話相談に加え、十分な感染症対策を講じ、予約制により、対面での個別業務説明会を実施している」としている。</p>
--	--

(注) 当局の調査結果による。

## (2) 対面時における感染症対策

### ア 窓口対応

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止については、基本的対処方針において、「国民の生命を守るためには、感染者数を抑えること及び医療提供体制や社会機能を維持することが重要である。その上で、まずは、3密を徹底的に避ける、『人と人との距離の確保』等の基本的な感染対策をより一層推進し、さらに、集団感染の発生を抑えることが、爆発的な感染拡大の発生を防止し、感染者、重症者及び死亡者の発生を最小限に食い止めるためには重要である」とされている。

今回、調査した申請手続等の中には、非対面の対応が難しい窓口における3密の状態を緩和等するため、広い空間の確保や開設時間の変更のほか、感染した場合に重症化のリスクが高い高齢者等に配慮した優先受付など新しい生活様式に対応した次のような取組がみられた。

これらの取組は、代表例であり、他の行政機関が、行政サービスの提供の在り方等を検討するに当たって、参考となる視点等が含まれており、今後の取組に資することが期待される。

<p><b>① 広い空間を確保する取組 (2事例) &lt;表 2-(2)-ア-①&gt;</b></p> <p>i) 申請窓口の待合室を庁内に新たに増設 → 大阪出入国在留管理局 (在留関係申請手続の総合窓口)</p> <p>ii) 申請窓口の待合室として会議室を開放 → 近畿運輸局 (自動車の登録、検査等の窓口)</p>
<p><b>② 開設時間の変更や休日開庁を実施する取組 (3事例) &lt;表 2-(2)-ア-②&gt;</b></p> <p>i) 申請窓口の受付開始時間を午前9時から8時30分に繰り上げ → 大阪出入国在留管理局 (在留関係申請手続の総合窓口)</p> <p>ii) 相談窓口を休日に臨時開庁 → 大阪労働局 (雇用調整助成金)、近畿経済産業局 (中小企業の経営に関する相談)</p>
<p><b>③ 窓口が混雑しやすい時間帯等を公表する取組 (2事例) &lt;表 2-(2)-ア-③&gt;</b></p> <p>→ 大阪法務局 (登記事項証明書)、近畿運輸局 (自動車の登録、検査等の窓口)</p>
<p><b>④ 窓口における工夫した取組 (3事例) &lt;表 2-(2)-ア-④&gt;</b></p> <p>i) 来訪相談マニュアルを策定し、様々な感染症対策を実施 → 近畿管区行政評価局 (行政相談)</p> <p>ii) タッチパネル式ディスプレイを使い捨て綿棒で操作</p>

- 大阪法務局（登記事項証明書）
- iii) 長時間の窓口待機が困難な高齢者等が認められる場合は優先して申請受付
- 大阪出入国在留管理局（在留関係申請手続の総合窓口）

表 2-(2)-ア-① 広い空間を確保する取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
大阪出入国在留管理局	<p>◆申請窓口の待合室を庁内に新たに増設【事例表⑨参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪出入国在留管理局は、出入国管理及び難民認定法に基づく各種在留関係の申請手続の総合窓口（庁舎2階）において、令和2年4月から6月にかけて、例年にない混雑が生じたため、10月から、庁舎1階の空きスペース等に受付番号の呼出状況を表示するディスプレイを設置した上で待合室を増設するとともに、インターネット上で呼出状況を確認できるシステムを導入している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪出入国在留管理局は、「待合室の混雑を解消するため、申請者等に対し、待合室外でも待機するよう要請をしていたものの、『待合室外では呼出状況が確認できない』として応じる申請者等は非常に少なかった」として導入している。利用者からは、「混雑の中、2時間以上の待ち時間が常態化し、不安であったが、スペースが広がって安心した」との意見が聴かれた。</p>
近畿運輸局	<p>◆申請窓口の待合室として会議室を開放【事例表⑩参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、道路運送車両法（昭和26年法律第185号）に基づく自動車の登録、検査等を所管する窓口がある1階の待合スペースの混雑緩和のため、令和2年4月初旬から5月末までの期間、2階の会議室を待合室（最大20人が待機可能）として開放している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、「申請者の多くは30分から60分程度待機し、混雑時には90分程度になることもあり、月末は特に登録部門の混雑が常態化していることから、会議室の開放は、混雑回避に有効な措置と考えている。ただし、1階の窓口カウンター前に大きく掲示し、混雑時には1時間に1回程度、放送を入れるなどして利用を促したものの、2階に移動する手間もあり、利用を躊躇する者も多かった」としている。</p>

(注) 当局の調査結果による。

表 2-(2)-ア-② 開設時間の変更や休日開庁を実施する取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
大阪出入国在留管理局	<p>◆申請窓口の受付開始時間を午前9時から8時30分に繰り上げ【事例表⑪参照】</p>

	<p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪出入国在留管理局は、出入国管理及び難民認定法に基づく各種在留関係の申請手続の総合窓口において、多くの来庁者が、混雑の回避や待ち時間の短縮を期待して、受付開始の午前9時前から受付前に待機し、その結果、長蛇の列をつくって、密集する状況が生じたため、令和2年6月から、受付開始時間を午前8時30分に繰り上げた（10月以降は、月曜日と金曜日のみ午前8時45分から受付開始）。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>本取組について、大阪府行政書士会（利用者）から、「受付時間前の申請者の密集が解消されるだけでなく、その後の申請手続の進捗が全体的に早まった」との意見が聴かれた。</p>
大阪労働局	<p>◆平日における相談窓口の増設及び土日・祝日における臨時開庁【事例表②参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪労働局は、雇用関係助成金について、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により事業活動の縮小を余儀なくされた多くの事業主により、特に雇用調整助成金に係る相談が増加すると見込まれたことから、相談が最も増加した令和2年5月について、平日には5拠点26か所の窓口を増設したほか、土曜日、日曜日及び祝日（ゴールデンウィーク）には大阪府内の公共職業安定所16所の窓口を臨時開庁し、それぞれ対面及び電話による相談を受け付けたとしている。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪労働局は、「当局管内の5月における雇用調整助成金に係る相談受付件数は11,941件であったところ、その29.6%に相当する3,533件を臨時開庁により受け付けた。平日における窓口の増設に加えて土曜日、日曜日及び祝日についても臨時開庁を行うことにより、混雑に伴う感染リスクが高まることを回避することができたのではないかと」している。</p>
近畿経済産業局	<p>◆土日・祝日の臨時開庁【事例表⑫参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>近畿経済産業局は、中小企業庁設置法（昭和23年法律第83号）に基づく中小企業の経営に関する相談の一環として、中小企業庁の指示により、令和2年1月29日から、新型コロナウイルスに関する中小企業・小規模事業者の相談窓口を開設し、2月29日から7月18日までの期間においては、土曜日、日曜日及び祝日も臨時に開庁して相談を受け付けている。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>近畿経済産業局は、「土日・祝日の臨時開庁に当たっては、他の担当課の協力を得て、総勢25人体制により、一日2人体制の輪番で対応した。その結果、特に5月は、感染症拡大により大きな影響を受けている事業者に対して支給される持続化給付金制度が開始された直後で、専用の給付金のコールセンターに電話が殺到し、繋がりにくくなったことにより、当局に</p>

	多くの電話が寄せられた。平日に電話する時間のなかった事業者からは、休日に相談窓口が開設されていることに感謝の声も聴かれた」としている。
--	---

(注) 当局の調査結果による。

表 2-(2)-ア-③ 窓口が混雑しやすい時間帯等を公表する取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
大阪法務局	<p>◆窓口が混雑しやすい日・時間帯をホームページで公表【事例表⑬参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪法務局は、不動産登記法又は商業登記法に基づく登記事項証明書等の請求窓口について、請求者の来庁の分散を図り、請求者同士の新型コロナウイルスの感染リスクを下げるため、令和3年1月から混雑しやすい日や時間帯を同局のホームページに公表している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪法務局は、「本案内を参考にして、混雑する時間帯を避けて来庁する人がいれば、少しでも窓口の混雑の緩和に繋がり、新型コロナウイルス感染症のリスク低減に繋がるのではないかと考えている」としている。</p>
近畿運輸局	<p>◆窓口が混雑しやすい時間帯・曜日をホームページに掲載【事例表⑩参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、道路運送車両法に基づく自動車の登録、検査の申請窓口について、来庁者向けに、令和2年4月下旬から、混雑しやすい時間帯及び曜日をホームページに掲載し、併せて、不要不急の来庁を控え、最小限の人数で来庁するよう、混雑の回避について協力を要請している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、「令和2年4月当初、一般の申請者が、混雑する金曜日等に家族連れで来庁するような状況が散見されたことから、一般の申請者向けに同月下旬から取り組んだものである。申請の大半を占める自動車販売業者等の事業者には、営業上の都合から、混雑回避に協力を得ることは難しい面があるが、一般の申請者には、混雑の回避に協力を得るのに有効な措置と考えている」としている。</p>

(注) 当局の調査結果による。

表 2-(2)-ア-④ 窓口における工夫した取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
近畿管区行政評価局	<p>◆来訪相談マニュアルを策定し、様々な感染症対策を実施【事例表⑭参照】</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>近畿管区行政評価局は、総務省設置法に基づく行政相談の受付対応のため、令和2年6月3日、「新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための来訪相談マニュアル」を策定し、対面相談の対応の流れや相談室に整備するものなどを定めている。また、同マニュアルの中で、来訪者にお願ひする事項として、相談時間や入室者数の制限等を具体的に定め、これをホ</p>

	<p>ームページ上に掲載するなどにより協力を求めている。さらに、万が一、相談対応職員等が感染した場合に速やかに感染拡大防止のための連絡等が行えるよう、「来訪者記録メモ」を定め、来訪者の氏名や連絡先を確認するとともに、来訪者及び相談対応職員の双方が体温を測定して、その結果を記録するなどの取組を行っている。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>近畿管区行政評価局は、「マニュアルを作成することにより、組織として統一的な取組ができる。また、来訪者に協力を求める感染症対策は、書面化することにより、協力が得やすい。さらに、検温については、当初は来訪者だけに実施していたが、来訪者からの要請を契機に、相談対応職員についても実施するよう取扱いを変更したものであり、ニーズに応え、来訪者がより安心できる環境を整備することができた」としている。</p>
大阪法務局	<p><b>◆タッチパネル式ディスプレイを使い捨て綿棒で操作【事例表⑮参照】</b></p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p> <p>大阪法務局は、不動産登記法又は商業登記法に基づく登記事項証明書（不動産及び商業・法人登記）の請求者に対し、紙の請求書への記入が不要となる登記事項証明書発行請求機（以下「発行請求機」という。）の利用を促しているが、発行請求機を操作するには、請求者が指でタッチパネル式ディスプレイに触れる必要があることから、消毒液の設置のほか、使い捨て綿棒を備え、指の代わりにタッチ操作を実施してもらうことにより、請求者の接触感染のリスク低減に努めている。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>大阪法務局は、この対策方式を採用した理由として、①発行請求機が精密機器であるため液体での清掃が不可とされていること、②時間によっては多くの方が絶え間なく利用しており、職員が請求者の利用の都度拭き取り清掃をすることが困難であること、③タッチパネルが圧力検知式であるため、抗菌フィルムを貼り付けると誤作動が生じる可能性があること等が挙げられるとしている。</p>
大阪出入国在留管理局	<p><b>◆長時間の窓口待機が困難な高齢者等が認められる場合は優先して申請受付【事例表⑯参照】</b></p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p> <p>大阪出入国在留管理局は、出入国管理及び難民認定法に基づく各種在留関係の手續に関する総合窓口において、従前から、職員が申請者等の中で長時間の待機が困難な者（歩行や動作に困難がみられる高齢者、身体障害者、乳幼児同伴の者等）に気付いた場合、優先的に受け付け、処理をするという取扱いを行っている。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>大阪出入国在留管理局は、「従前からの取組が、結果的に、新型コロナウイルスに感染した場合に重症化のリスクが高い高齢者等の、庁舎内での待ち時間を短縮することとなり、感染リスクの低減につながっている」としている。</p>

(注) 当局の調査結果による。

## イ 試験会場等

内閣官房は、催物の開催制限等について、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日（令和2年5月25日変更）新型コロナウイルス感染症対策本部決定）を踏まえ、「移行期間における都道府県の対応について」（令和2年5月25日付け各都道府県知事あて事務連絡）及び「8月1日以降における催物の開催制限等について」（令和2年7月23日付け各都道府県知事及び各府省庁担当課室あて事務連絡）（以下、これら事務連絡を合わせて「内閣官房通知」という。）等により、「新しい生活様式や業種ごとに策定されるガイドラインに基づく適切な感染防止策が講じられることを前提に、催物の開催の目安として、屋内会場は収容率を50%以内に抑えること」等を求めている。

今回、調査した試験・研修等の中には、非対面の対応が難しい会場における3密の状態を緩和等するため、広い空間の確保や受付時間の分散化のほか、府県をまたいで人が移動することを回避するため府県ごとに試験を実施するなど、新しい生活様式に対応した次のような取組がみられた。

これらの取組は、代表例であり、他の行政機関が、行政サービスの提供の在り方等を検討するに当たって、参考となる視点等が含まれており、今後の取組に資することが期待される。

<p>① <u>広い空間を確保する取組（7事例）</u></p> <p>i) <u>広い試験会場に変更する取組 &lt;表2-(2)-イ-①-i&gt;</u></p> <p>→ 大阪法務局（司法書士試験）、近畿財務局（公認会計士試験）</p> <p>ii) <u>試験・研修会場の増設等による取組 &lt;表2-(2)-イ-①-ii&gt;</u></p> <p>→ 大阪税関（通関士試験）、大阪国税局（税理士試験）、近畿地方整備局（建築基準適合判定資格者検定）、近畿運輸局（整備管理者選任前研修・整備管理者選任後研修）</p> <p>② <u>受験者の府県間移動を回避する取組（1事例）&lt;表2-(2)-イ-②&gt;</u></p> <p>→ 近畿運輸局（一般貨物自動車運送事業の許可申請の審査に係る試験）</p> <p>③ <u>試験会場等における工夫した取組（6事例）&lt;表2-(2)-イ-③&gt;</u></p> <p>→ 大阪法務局（司法書士試験）、近畿財務局（公認会計士試験）、大阪税関（通関士試験）、大阪国税局（税理士試験）、近畿運輸局（整備管理者選任前研修・整備管理者選任後研修）</p>
---

表2-(2)-イ-①-i 広い試験会場に変更する取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
大阪法務局	<p>◆<u>司法書士試験について広い会場を確保【事例表⑰参照】</u></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪法務局は、法務省が当初予定の令和2年7月5日（日）から9月27日（日）に延期して実施した司法書士法（昭和25年法律第197号）に基づく「令和2年度司法書士試験（筆記試験）」について、内閣官房通知を踏まえた同省事務連絡により、収容率を50%以内に抑えるよう、例年よりも広い会場を確保している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p>

	<p>大阪法務局の提出資料によると、受験者数（1,511人）に対する収容率が38.9%（会場定員3,882席）となる会場を確保しているところ、同局は、「大阪会場は、例年受験者数が多いため、これまでは大学の教室が会場として選ばれてきたが、令和2年度は、多くの大学が、新型コロナウイルス感染症の影響で、貸出しできる見込みが立たない状況であったため、例年会場としていた大学から借りられないなど、会場の確保に難航した」としている。</p>
近畿財務局	<p><b>◆公認会計士試験について広い会場を確保【事例表⑱参照】</b></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>近畿財務局は、公認会計士・監査審査会が実施する公認会計士法（昭和23年法律第103号）に基づく公認会計士試験に係る業務のうち、同局管内に設けられる試験会場の調達等を行っている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、当初予定の令和2年5月24日から8月23日に延期して実施された「令和2年公認会計士試験」の第Ⅱ回短答式試験について、同局は、当初は別の施設の利用を検討していたが、試験日程が延期になったこと及び内閣官房通知による収容率の基準（50%以内）を満たさないことから、基準を満たす神戸国際展示場の第2号館及び第3号館を調達している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>近畿財務局は、「広い試験会場の確保により、受験者に、より安心していただける環境を提供できたのではないかと」している。</p>

（注）当局の調査結果による。

表 2-(2)-イ-①-ii 試験・研修会場の増設等による取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
大阪税関	<p><b>◆通関士試験の会場を増設【事例表⑲参照】</b></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪税関は、財務省が実施する通関業法（昭和42年法律第122号）に基づく通関士試験に係る業務を執り行っている。大阪府に設けられる試験会場について、令和元年度は近畿大学（1施設14教室）を調達したが、2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、内閣官房通知に基づき、会場の収容率を50%以内に抑えることが求められたことから、大阪大学（3施設25教室）を調達している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪税関は、「広い会場を確保することにより、受験者に安心していただける環境を提供できたのではないかと」している。</p>
大阪国税局	<p><b>◆税理士試験の会場を増設【事例表⑳参照】</b></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪国税局は、国税審議会が実施する税理士法（昭和26年法律第237号）に基づく税理士試験に係る業務のうち、大阪府に設けられる試験会</p>

	<p>場（以下「大阪会場」という。）の調達等を執り行っている。大阪会場について、令和元年度試験では立命館大学大阪いばらきキャンパス（1施設）を調達したが、2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、内閣官房通知に基づき、会場の収容率を50%以内に抑えることが求められたことから、全科目の中で最も受験者数が多い簿記論が実施される初日については、大阪市内の民間ビルに入居する貸し会議室（3施設）を調達して対応している。同局提出資料によると、当該3施設の収容率はいずれも50%以内を達成していることが確認できる。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪国税局は、「試験会場を3か所に分散させることにより、収容率の基準を達成した」としている。</p>
<p>近畿地方整備局</p>	<p>◆<u>建築基準適合判定資格者検定の会場を増設【事例表①参照】</u></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>近畿地方整備局は、国土交通省が令和2年8月28日（金）に実施した建築基準法（昭和25年法律第201号）に基づく「令和2年建築基準適合判定資格者検定」について、同省から「座席の離隔距離を確保するとともに、検定室1室当たりの収容率を50%以下にすること」との指示を受け、同検定の会場内の検定室を、当初予定していた2室から4室に増設している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>近畿地方整備局は、各検定室の収容率はおおむね30%から46%までの範囲となるように受験者数の調整を図っており、「この取組により、会場内の3密状態の解消を図ることができた」としている。</p>
<p>近畿運輸局</p>	<p>◆<u>整備管理者選任前研修の実施回数を拡大【事例表②参照】</u></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、道路運送車両法に基づき選任することとされている整備管理者が、道路運送車両法施行規則（昭和26年運輸省令第74号）により選任前に受講しなければならない研修（以下「整備管理者選任前研修」という。）について、令和2年2月までは毎月2回実施していたが、3月から6月までの期間は中止し、7月からの再開に当たっては、会場は変更せず、受講者数が会場収容人数の半分以下となるよう定員を調整した上で、7月は12回、8月及び9月は各6回、10月は4回と実施回数を増やして例年の受講者数と同等の受講枠を確保することとしている。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪運輸支局の提出資料から、研修の受講定員（会場収容率）をみると、会場収容人数60人（着席時）に対し、令和元年度の60人（100%）から2年度は18人（30%）に減らしていることが確認でき、同支局は、「受講者数に応じて研修の実施回数を増やすことで、対人距離を十分確保できた。なお、従前は受講者の居住地や営業所の場所に限らず受講を</p>

	<p>可能としていたが、再開後の研修は、感染症拡大のリスクを軽減するため、受講対象者を『大阪府在住の者又は大阪運輸支局管内の営業所に所属する者』に制限している」としている。</p> <p><b>◆整備管理者選任後研修の実施回数を拡大【事例表⑳参照】</b></p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p> <p>大阪運輸支局は、道路運送車両法に基づき選任された整備管理者が、貨物自動車運送事業輸送安全規則（平成2年運輸省令第22号）又は旅客自動車運送事業運輸規則（昭和31年運輸省令第44号）により、2年に1回受講しなければならない研修（以下「整備管理者選任後研修」という。）について、支局単独での開催を令和元年度は年3回実施していたところ、2年度は受講者数が会場収容人数の半分以下となるよう定員を調整した上で、実施回数を10回に増やして例年と同等の受講枠を確保することとしている。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>大阪運輸支局の提出資料から、同一会場で実施された研修の受講定員（収容率）をみると、会場収容人数436人に対し、令和元年度の350人（80.3%）から2年度は180人（41.3%）に減らしていることが確認でき、同支局は、「この取組により、対人距離を十分確保することができた」としている。</p>
--	---

(注) 当局の調査結果による。

表 2-(2)-イ-② 受験者の府県間移動を回避する取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
近畿運輸局	<p><b>◆府県を越える移動を行わないよう受験者の在住府県ごとに試験を実施【事例表㉑参照】</b></p> <p><b>&lt;取組内容&gt;</b></p> <p>近畿運輸局は、貨物自動車運送事業法（平成元年法律第83号）等に基づく一般貨物自動車運送事業の許可申請の審査に係る試験について、従前は大阪府で奇数月に各1回実施していたところ、令和2年5月の試験については、受験者が府県を越える移動を行わないよう、各府県の運輸支局等（受験者のいなかった和歌山県を除く、大阪府、兵庫県、京都府、奈良県及び滋賀県の5会場）で実施するとともに、受験者数の多い大阪府会場は2回実施している。また、7月以降の試験においても、大阪会場は引き続き2回実施するとともに、受験者数を見極めながら、兵庫県会場、京都府会場でも実施を検討することとしている。</p> <p><b>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</b></p> <p>近畿運輸局は、「5月実施の試験においては、全受験者47人が在住府県で受験することになり、このうち大阪府会場以外の受験者21人は、新たに会場を設けることによって府県間の移動を回避することができ、感染症拡大の防止に寄与できた」としている。</p>

(注) 当局の調査結果による。

表 2-(2)-イ-③ 試験会場等における工夫した取組

調査対象機関	積極的な取組事例の概要
大阪法務局	<p>◆<u>司法書士試験会場における感染症対策【事例表⑰参照】</u></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪法務局は、司法書士法に基づく「令和 2 年度司法書士試験」(9 月 27 日)の会場における感染症対策として、①試験当日の朝、机、ドアノブ、トイレ等の消毒、②会場入口におけるサーモカメラと非接触型体温計(サーモカメラで熱が高かった者のみ対象)による 2 段階の検温、③体調不良者のための予備室の確保等の取組を行っている。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪法務局は、「試験当日、高熱のある者や体調不良者等は発生しなかった」としているところ、体調不良者等が発生した場合を想定し、他の受験者にも配慮した取組と考えられる。</p>
近畿財務局	<p>◆<u>公認会計士試験会場における感染症対策【事例表⑱参照】</u></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>近畿財務局は、公認会計士法に基づく「令和 2 年公認会計士試験」の第Ⅱ回短答式試験の会場における感染症対策として、①受験票の再発行等、対面となる場所へのアクリル製パーティションの設置、②試験官等はマスクに加えフェイスシールドを着用、③受験者がマスクをずらしていた場合に「試験中もずらすことなく正しく着用してください」旨の注意喚起文書の提示、④検温体制の整備及び検温済証の発行による再検温者数の減少の工夫、⑤トイレ入口床面に順番待ちの間隔を示した養生テープによる立ち位置の表示等の取組を行っている。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>近畿財務局は、「独自の感染症対策により、受験者に、より安心していただける環境を提供できたのではないかと」している。</p>
大阪税関	<p>◆<u>通関士試験会場における感染症対策【事例表⑲参照】</u></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪税関は、通関業法に基づく通関士試験の大阪会場における感染症対策として、会場入口での非接触型体温計による検温、会場内の換気の徹底、試験前後の座席等の消毒などの取組を行っている。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪税関は、「幸い 37.5 度以上の発熱者はなく、受験者に安心していただける環境を提供できたのではないかと」している。</p>
大阪国税局	<p>◆<u>税理士試験会場における感染症対策【事例表⑳参照】</u></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪国税局は、税理士法に基づく「令和 2 年度(第 70 回)税理士試験」(8 月 18 日～20 日)の会場における感染症対策として、①会場入口におけるサーモカメラによる検温、②エレベーターの停止階の制限、③各科目の試験終了後にドアノブ等複数の受験者が触れる場所や全ての机、椅子を</p>

	<p>消毒するなどの取組を行っている。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪国税局は、「これらの取組は、感染症対策に寄与したのではないかとしている。</p>
近畿運輸局	<p><b>◆整備管理者選任前研修会場における感染症対策【事例表②参照】</b></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、毎月実施している道路運送車両法施行規則に基づく整備管理者選任前研修の会場における感染症対策として、令和2年7月実施の研修から、①研修実施前に机、椅子及びドアノブを消毒、②受付の床面に整列位置を示すマークを表示、③受付時に非接触型検温器による検温、④QRコード付きの電子受講チケットの読み取りによる受付、⑤会場前方のスクリーンに感染症対策の協力要請を掲示する等の取組を実施している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、「研修の受講申込みに当たっては、従前はファックス又は郵送で受け付けていたが、事務処理の簡素・合理化や感染症対策を目的として、令和2年7月から民間のWeb申込サービス（無料）を活用している。同サービスで発行されるQRコード付きの電子受講チケットは、受付時間の短縮による混雑回避や、非接触での対応が行えることから、感染症対策に役立っている」としている。</p> <p><b>◆整備管理者選任後研修会場における感染症対策【事例表③参照】</b></p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、貨物自動車運送事業輸送安全規則又は旅客自動車運送事業輸送規則に基づく整備管理者選任後研修の会場における感染症対策として、令和2年12月実施の研修から、①受付時に非接触型検温器による検温、②QRコード付きの電子受講チケットの読み取りによる受付、③受付時間・退席時間の分散等の取組を実施している。</p> <p>&lt;調査対象機関の意見、利用者の声等&gt;</p> <p>大阪運輸支局は、「QRコード付き電子受講チケットについては、整備管理者選任前研修と同様に民間のWeb申込サービスを活用したものであり、研修当日の受付において、接触機会の回避や受付時間の短縮により混雑の緩和に役立った。また、受付時間帯を15分間隔でグループ分けした上、あらかじめ受講者に案内等し、研修終了後においても座席順に時間をずらして退席してもらうことで、混雑を回避することができた」としている。</p>

(注) 当局の調査結果による。

## 調査対象申請手続等一覧

近畿管区行政評価局

## 1 申請手続 (108)

調査対象機関		申請手続の名称	担当部署
総務省	近畿管区行政評価局	① 情報公開、個人情報保護	総務課
	近畿総合通信局	① 情報公開、個人情報保護	総務課
		② 電気通信事業の届出	
		③ 工事担任者資格者証交付の申請	
		④ 基幹放送局の事業計画の変更の届出	
		⑤ 登録一般放送の業務の登録事項の変更登録	
		⑥ 無線従事者の免許申請	
⑦ 無線局免許申請			
法務省	大阪法務局	① 情報公開・個人情報保護	総務部庶務課
		② 後見登記等に関する証明書の交付申請	民事行政部戸籍課
		③ 不動産登記の申請	民事行政部不動産登記部門
		④ 不動産登記に係る登記事項証明書等の交付請求等	
		⑤ 不動産登記に係る登記事項要約書等の交付請求等	民事行政部第一法人登記部門、第二法人登記部門
		⑥ 商業・法人登記の申請	
		⑦ 商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等	東大阪支局登記部門
		⑧ 商業・法人登記に係る登記事項要約書等の交付請求等	
		⑨ 不動産登記、商業・法人登記の申請	
		⑩ 商業・法人登記に係る登記事項証明書等の交付請求等	
大阪出入国在留管理局	① 情報公開・個人情報保護	総務課	
	② 在留期間更新許可申請	審査管理部門	
	③ 在留資格認定証明書交付申請		
	④ 在留資格変更許可申請		
	⑤ 資格外活動許可申請		
	⑥ 永住許可申請		
	⑦ 在留申請オンラインシステム利用申出		
財務省	近畿財務局	① 適格機関投資家特例業務に係る届出事項の変更届出	理財部証券監督第2課
		② 金融商品取引業者の業務の内容又は方法の変更届出	理財部証券監督第1課、第2課
		③ 適格機関投資家に関する届出	理財部統括証券監査官
	大阪税関	① 輸入申告	業務部通関第1部門、第2部門
		② 輸出申告	
		③ 他法令の規定による検査の完了又は条件の具備の証明の確認手続	南港出張所保税部門
		④ 保税運送の(包括)承認	
		⑤ 貨物の積卸しについての書類の呈示	監視部取締通関部門
		⑥ 関税を納付すべき期限の延長	業務部収納課
		⑦ 積卸コンテナ一覧表の提出	南港出張所保税部門
		⑧ 情報公開、個人情報保護	総務部総務課文書係
		⑨ 外国貨物仮陸揚の届出	監視部取締通関部門
	大阪国税局	① 換価の猶予の申請	特別整理部門
		② 換価の猶予期間の延長の申請	
③ 債権現在額の申立て			
④ 情報公開、個人情報保護(本局)		総務課情報公開・個人情報保護係	

厚生労働省	近畿厚生局	⑤ 個人事業の開廃業等届出	管理運営部門	
		⑥ 贈与税申告		
		⑦ 相続税申告		
		⑧ 確定所得申告	個人課税部門	
		⑨ 所得税の青色申告承認申請	管理運営部門	
		⑩ 情報公開、個人情報保護	東税務署総務課	
	大阪労働局	① 情報公開請求・保有個人情報開示（訂正、利用訂正）請求	総務課	
		② 病院等の定期報告	指導監査課	
		③ 社会保険審査官に対する審査請求	社会保険審査官	
		④ 保険医療機関等の届出事項変更（異動）届	指導監査課	
⑤ 確定拠出年金企業型年金規約変更の届出		健康福祉部企業年金課		
⑥ 再生医療等の安全性の確保等に関する法律に係る報告、再生医療等提供計画の提出		健康福祉部医事課		
⑦ 携帯麻薬の輸出入許可申請		麻薬取締部調査総務課		
⑧ 薬監証明（輸入確認申請書）の申請		健康福祉部薬事監視指導課		
大阪労働局		① 情報公開法、個人情報保護法	総務部総務課	
	② 労働保険関係成立届	総務部労働保険適用・事務組合課		
	③ 労働保険事務組合の認可申請			
	④ 労災に係る審査請求の受理、労災保障に関する指導、相談	労働基準部労災補償課		
	⑤ 雇用保険電子申請手続に関する申請受理及び検査・決定助成金事業	職業安定部雇用保険課		
農林水産省	近畿農政局	① 情報公開、個人情報保護	総務課	
		② 愛がん動物用飼料の製造業者又は輸入業者の届出	畜水産安全管理課	
	近畿中国森林管理局	③ 木材統計調査規則 調査票の提出	生産流通消費統計課	
経済産業省	近畿経済産業局	① 国有林野の貸付け等の申請	京都大阪森林管理事務所	
		② 保安林の解除の申請		
		① 経営革新等支援機関の認定	創業経営支援課	
		② 経営力向上計画認定		
		③ 個別輸出許可		
		中部近畿産業保安監督部近畿支部	④ 輸入割当品目に係る貨物の輸入承認（水産物）	通商課
			⑤ 揮発油販売業登録	資源・燃料課
	⑥ 石油販売業開始届出			
	⑦ 情報公開・個人情報保護		総務課 広報・情報システム室	
	近畿地方整備局		① 電気主任技術者選任又は解任届出	電力安全課
			② 電気主任技術者免状交付申請	
		③ ガス主任技術者選任又は解任届出書	保安課	
		④ 認定完成検査実施者及び認定保安検査実施者の認定		
⑤ 工事計画届		鉱山保安課		
⑥ 保安統括者の選任届				
⑦ 情報公開・個人情報保護				
国土交通省	近畿地方整備局	① 情報公開における開示の請求	総務課	
		② 競争参加資格審査の申請（道路・河川・官庁営繕・公園関係）	契約課	
		③ 建設業者の変更届（決算変更届）	建設産業第1課	
		④ 経営力向上計画の認定の申請（建設業者等）		
		⑤ 測量業の財務に関する報告（営業経歴書等の提出）	建設産業第2課	

		⑥ 宅地建物取引業の営業保証金の供託済の届出	
		⑦ 土地の占用の許可の申請	淀川河川事務所高槻出張所
		⑧ 特殊車両の通行の許可の申請	大阪国道事務所管理第1課
		⑨ 道路の占用の許可の申請	大阪国道事務所北大阪維持出張所
		⑩ 道路敷地の境界明示の申請	
国土交通省	近畿運輸局	① 情報公開における開示の請求	総務課
		② 期末倉庫使用状況報告書、受寄物入庫高及び保管残高報告書の提出	環境・物流課
		③ 営業概況報告書等の提出	貨物・港運課
		④ 保障契約情報の事前通報	海上安全環境部監理課
		⑤ 操縦免許証の有効期間の更新	船員労働環境・海技資格課
		⑥ 一般貨物自動車運送事業の事業計画の変更の認可	大阪運輸支局輸送部門
		⑦ 一般旅客自動車運送事業の事業計画の変更の届出	
		⑧ 自動車の継続検査	大阪運輸支局検査・整備・保安部門
		⑨ 運行管理者資格者証の交付	
		⑩ 自動車の新規登録	大阪運輸支局登録部門
環境省	近畿地方環境事務所	① 情報公開請求・保有個人情報開示（訂正、利用訂正）請求	総務課
		② 特定外来生物飼養等許可申請	野生生物課
		③ 国内希少野生動植物種の捕獲許可申請	
		④ 食品リサイクル法再生利用事業者の登録	資源循環課
		⑤ 廃棄物の輸出確認・輸入許可	環境対策課
		⑥ 指定調査機関の変更の届出（土壌汚染対策法）	
		⑦ 石綿救済法に係る救済給付申請	
		⑧ 国立公園事業に係る届出（自然公園法）	国立公園課
人事院近畿事務局		① 情報公開、個人情報保護	総務課

## 2 相談窓口（39）

調査対象機関		相談窓口の名称	担当部署
総務省	近畿管区行政評価局	① 行政相談	首席行政相談官室
		② 情報公開・個人情報保護総合案内所	管理官室
	近畿総合通信局	① 情報通信行政に関する一般的な相談	近畿総合通信相談所
② 電気通信サービスに関する相談		電気通信事業課	
③ テレビ・ラジオ放送の受信相談		放送課受信障害対策官	
法務省	大阪法務局	① 不動産登記に関する手続案内	民事行政部不動産登記部門
		② 商業登記に関する手続案内	民事行政部第一法人登記部門、第二法人登記部門
		③ 人権相談	人権擁護部
		④ 不動産登記、商業登記に関する手続案内	東大阪支局登記部門
		⑤ 人権相談	東大阪支局総務課
	大阪出入国在留管理局	① 外国人在留総合インフォメーションセンター	総務課

財務省	近畿財務局	① 情報公開・個人情報開示請求窓口	総務部総務課
		② 多重債務無料相談窓口	理財部金融調整官 (企画)
		③ 新型コロナウイルス・中小企業等金融円滑化相談窓口	
		④ きんざい金融ホットライン	
大阪税関	① 税関相談	業務部税関相談官	
	大阪国税局		
厚生労働省	近畿厚生局	① 面談、電話、メール等を用いた相談（薬物再乱用防止対策）	麻薬取締部調査総務課
	大阪労働局	① 特別労働相談窓口（総合労働相談コーナー内）	雇用環境・均等部 指導課
		② 特別労働相談窓口	雇用環境・均等部 助成金担当
		③ 特別労働相談窓口	労働基準部監督課
		④ 特別労働相談窓口（助成金センター内）	職業安定部雇用保険課
		⑤ 特別労働相談窓口（新卒者内定取消等特別相談窓口）	大阪新卒応援ハローワーク
		⑥ 総合労働相談コーナー	大阪中央労働基準監督署
⑦ 就職活動の進め方についての相談	梅田公共職業安定所		
農林水産省	近畿農政局	① 新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口	企画調整室
		② 経営所得安定対策に関する相談窓口	経営政策調整官
		③ 農林水産物・食品の輸出に関する相談窓口	輸出促進課
		④ 6次産業化の推進に関する総合受付窓口	地域食品・連携課
		⑤ 農林水産省所管の各種事業関係（大阪府拠点）	大阪府拠点地方参事官室
		⑥ 米穀流通監視相談窓口（大阪府拠点）	大阪府拠点消費・安全チーム
	⑦ 統計公表関係（大阪府拠点）	大阪府拠点統計チーム	
	近畿中国森林管理局		
経済産業省	近畿経済産業局	① 中小企業相談窓口	中小企業課
		② 消費者相談室	消費経済課
	中部近畿産業保安監督部近畿支部		
国土交通省	近畿地方整備局	① 閲覧室	建政部建設産業第1課・第2課
		② まちづくり相談所	計画管理課
		③ 道の相談室	道路管理課
		④ 行政相談室	監査官室
	近畿運輸局		
環境省	近畿地方環境事務所	① 廃棄物輸出入の事前相談	資源循環課
		② 各種リサイクル法に関する相談	
	人事院近畿事務局		

### 3 国家試験等 (19)

調査対象機関		国家試験等の名称	担当部署
総務省	近畿管区行政評価局		
	近畿総合通信局		
法務省	大阪法務局	① 簡裁訴訟代理能力認定考査	総務課
		② 司法書士試験	
③ 土地家屋調査士試験			
	大阪出入国在留管理局		
財務省	近畿財務局	① 公認会計士試験	理財部理財第1課
	大阪税関	① 通関士試験	業務部
	大阪国税局	① 税理士試験	人事第二課
厚生労働省	近畿厚生局		
	大阪労働局		
農林水産省	近畿農政局	① 普及指導員資格試験	生産技術環境課
		② 土地改良換地士資格試験	土地改良管理課
	近畿中国森林管理局		
経済産業省	近畿経済産業局		
	中部近畿産業保安監督部近畿支部		
国土交通省	近畿地方整備局	① 不動産鑑定士試験	建設産業第2課
		② マンション管理業務主任者試験	
		③ 建築基準適合判定資格者検定	
	近畿運輸局	① 自動車整備士技能検定試験	整備課
		② 一般貨物自動車運送事業の許可申請の審査に係る試験	貨物課
		③ 一般乗用旅客自動車運送事業（1人1車制個人タクシーに限る。）の許可等に係る試験	旅客第2課
		④ 海事代理士試験	旅客課
		⑤ 海技士国家試験	船員労働環境・海技資格課
環境省	近畿地方環境事務所	① 土壌汚染調査技術管理者試験	環境対策課
人事院	近畿事務局	① 国家公務員採用総合職試験（院卒者・大卒程度）	総務課
		② 国家公務員採用一般職試験（大卒程度）	

#### 4 研修等 (36)

調査対象機関		講習、説明会等の名称	担当部署
総務省	近畿管区行政評価局	① 大阪一日合同行政相談所	行政相談課
	近畿総合通信局	① 情報セキュリティ&危機管理セミナー	総務課
		② 地域コンテンツ流通促進セミナー	
		③ 地域のお悩み×ICT ソリューションマッチング会	
		④ テレワーク応援!セミナー&相談会	
		⑤ コンテンツ海外展開セミナーin 大阪	
法務省	大阪法務局	① えせ同和行為排除啓発講演会	人権擁護部
	大阪出入国在留管理局		
財務省	近畿財務局		
	大阪税関		
	大阪国税局	① 年末調整説明会	
厚生労働省	近畿厚生局	① 指導医講習会	健康福祉部医事課
		② 医療安全に関するシンポジウム	
		③ 認知症サポーター養成講座	健康福祉部地域包括ケア推進課
	大阪労働局		
農林水産省	近畿農政局	① 令和元年度近畿ブロック加工・業務用野菜セミナー	園芸特産課
		② 果樹産地の労働力確保に関するセミナー	
		③ 令和元年度地産地消等優良活動表彰式及び推進セミナー	地域食品・連携課
	近畿中国森林管理局	① 林業成長産業化構想技術者育成研修	技術普及課
		② 技術力維持・向上対策研修(実践研修)	
		③ 第2回里山広葉樹活用シンポジウム	
		④ 森林・林業交流研究発表会	
経済産業省	近畿経済産業局	① VOC 排出抑制対策セミナーin 大阪	環境・リサイクル課
		② 令和元年度マグネシウム合金ものづくりセミナー	
		③ 第2回バイオマスセミナー～企業、自治体、市民等のパートナーシップで進む持続可能な地域づくり～	
		④ 「中小企業支援施策(令和元年度補正・令和2年度当初予算)」説明会	総務課
		⑤ 令和元年度エネルギー使用合理化シンポジウム in 関西	エネルギー対策課
	中部近畿産業保安監督部近畿支部	① 電気主任技術者免状の交付申請に係る説明会	電力安全課
		② 令和元年度電気使用安全月間セミナー	
国土交通省	近畿地方整備局	① 近畿地方整備局研究発表会	総務課、技術調査課
	近畿運輸局	① 整備主任者研修	自動車技術安全部整備課、大阪運輸支局検査・整備・保安部門
		② 自動車検査員研修	
		③ 電子制御装置整備の整備主任者等資格取得講習	大阪運輸支局検査・整備・保安部門
		④ 整備管理者選任前・選任後研修	
環境省	近畿地方環境事務所	① 環境白書を読む会	環境対策課
		② 近畿地域エネルギー・温暖化対策推進会議	
		③ パーゼル法等説明会	資源循環課
人事院	近畿事務局	① 人事院近畿事務局採用 一般職(大卒程度)業務説明会	総務課
		② 総合職試験(大卒程度)中央省庁セミナー	
		③ 一般職試験(大卒程度)各府省合同業務説明会	

