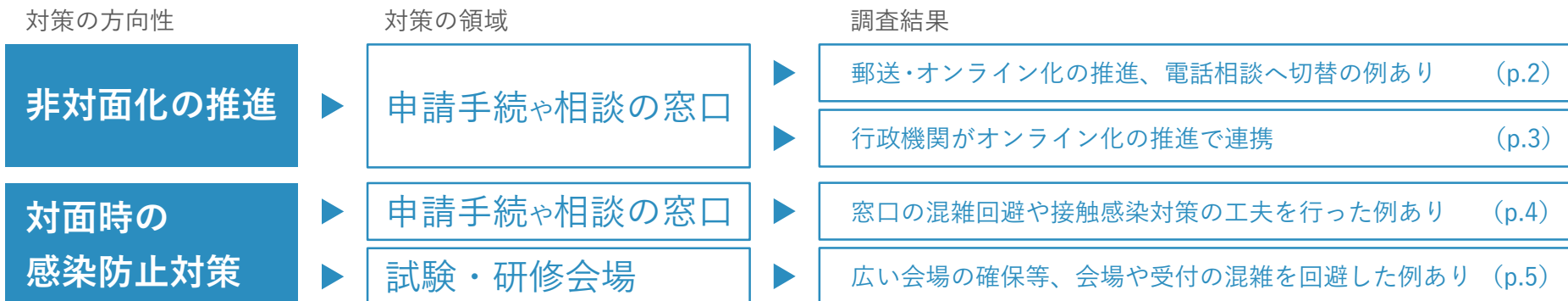


# 「新しい生活様式に対応した行政サービスの提供の在り方に関する調査」調査結果

近畿管区行政評価局（局長：山内 達矢）では、「行政機関の申請窓口が混雑しており、新型コロナウイルスに感染しないか不安を感じている」などの行政相談が寄せられたこと等を端緒に、来庁者等の安心、安全を確保する観点から、近畿管内に所在する主要な国の行政機関を対象として、申請手続窓口等における新型コロナウイルスの感染拡大防止対策について調査を行いました（令和2年9月～3年3月）ので、その結果を公表します。本調査結果は、新型コロナウイルス感染症の収束後においても、行政機関が行政サービスの提供の在り方を検討するに当たって、参考となるものと考えます。

## 調査結果の全体像



## 調査対象機関等

国の17行政機関（近畿管区行政評価局、近畿総合通信局、大阪法務局、大阪出入国在留管理局、近畿財務局、大阪税関、大阪国税局、近畿厚生局、大阪労働局、近畿農政局、近畿中国森林管理局、近畿経済産業局、中部近畿産業保安監督部近畿支部、近畿地方整備局、近畿運輸局、近畿地方環境事務所、人事院近畿事務局）、士業団体（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）、事業者、NPO法人

### 照会先

総務省 近畿管区行政評価局  
 評価監視部 第1評価監視官 柳木 浩之  
 第2評価監視官 伊豆本 一博



電話：06-6941-8753 FAX：06-6941-8999  
 E-mail：knk11@soumu.go.jp  
<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>



# 非対面化の推進による感染リスクの低減 (申請手続や相談の窓口)

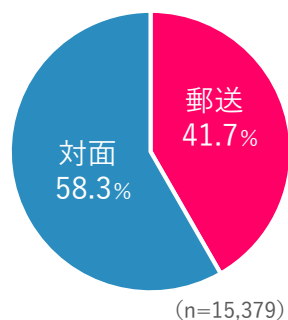
申請者が窓口を訪問し、対面による飛沫感染や接触感染のリスクが高くなることを回避する取組がみられた。これらの例を参考にして、他の機関においても、今後の取組に工夫されることが期待される。

## 郵送化の推進 (結果報告書p.13)

郵送申請を勧奨したり、新たに郵送対応を開始し、非対面化を推進した例あり

### ▶ 雇用関係助成金の例 (大阪労働局)

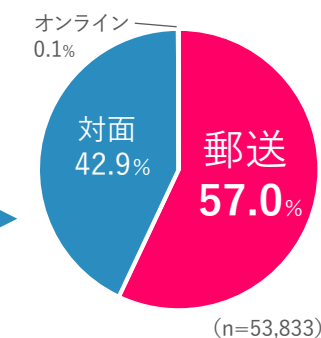
令和元年(4月~6月計)



郵送申請を勧奨  
・相談を受けた際に案内  
・HPで周知

※ オンライン申請は  
令和2年5月から開始

令和2年(4月~6月計)



### ▶ 在留カード受取の例 (大阪出入国在留管理局)

従来

法令の定めにより、本人確認のために、出入国在留管理局の窓口自ら出頭して受領する必要あり



特例的に、受入機関の職員や行政書士などの申請等取次者が外国人に代わって受領する場合は、郵送受取を可能に

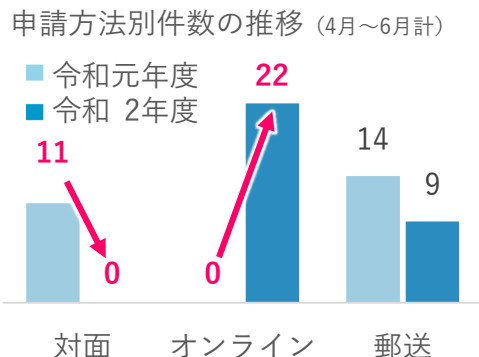


行政書士の意見

混雑している窓口に行かなくてよくなり安心した

## オンライン化の推進 (結果報告書p.14)

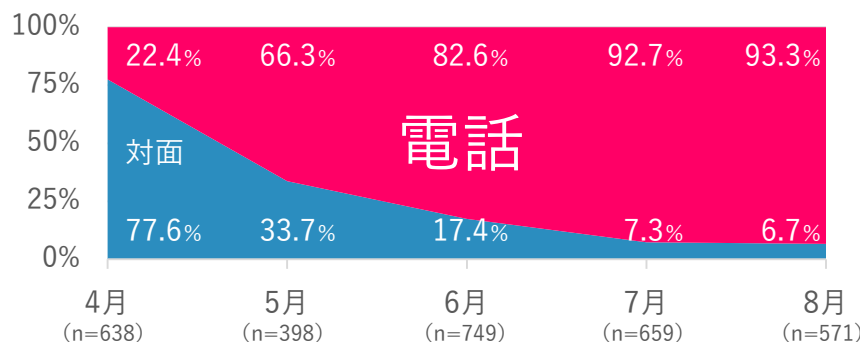
近畿財務局が所管する金融商品取引法に基づく第一種金融商品取引業者の登録等の申請について、関係事業者に協力を要請した結果、対面申請が0件となり、オンライン申請が0件から22件に増加



## 電話相談への切替 (結果報告書p.15)

従来、対面による手続案内をしていた大阪法務局の「商業・法人に関する登記手続案内」について、感染拡大を受け、原則電話による対応に転換した結果、電話による手続案内が定着

案内方法の割合の推移 (令和2年4月~8月、本局)



## 登記事項証明書がオンラインで請求できることの周知について…

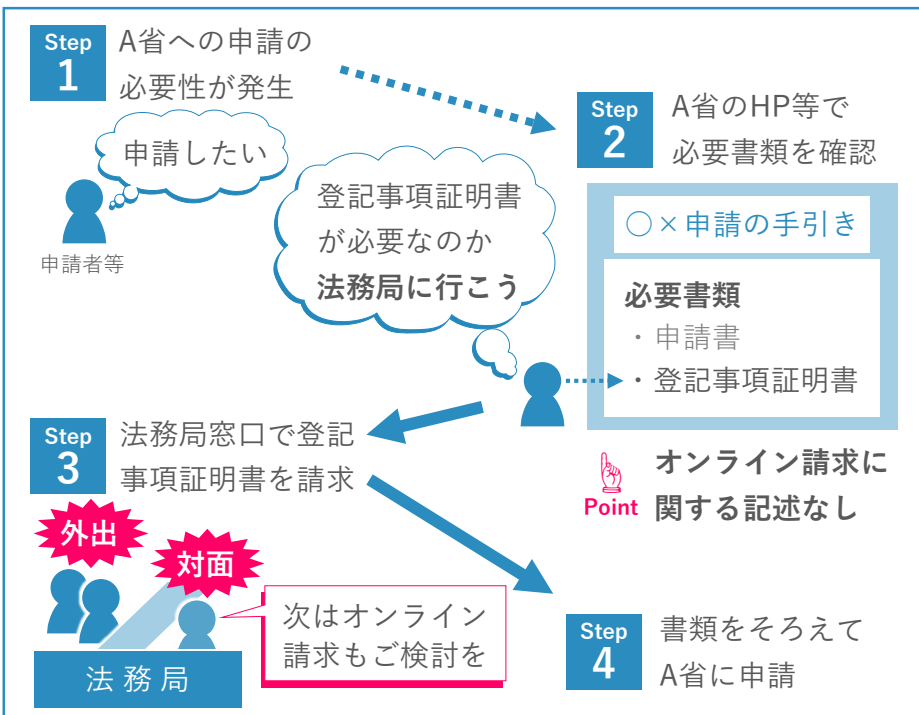


### これまでは法務局が単独で推進

各行政機関では、所管する申請手続等の様式や必要書類について、**自局のHPや手引き**において国民に周知

しかし、当該申請に添付を求める証明書等のうち、**法務局が交付する登記事項証明書**など、他機関が交付する書類についてオンラインで請求が可能であることを自局のHP等の中で案内している例はほとんどなし

これでは、申請者が登記事項証明書の交付請求のため法務局の窓口に出向く過程で、**外出や対面による感染リスクあり**

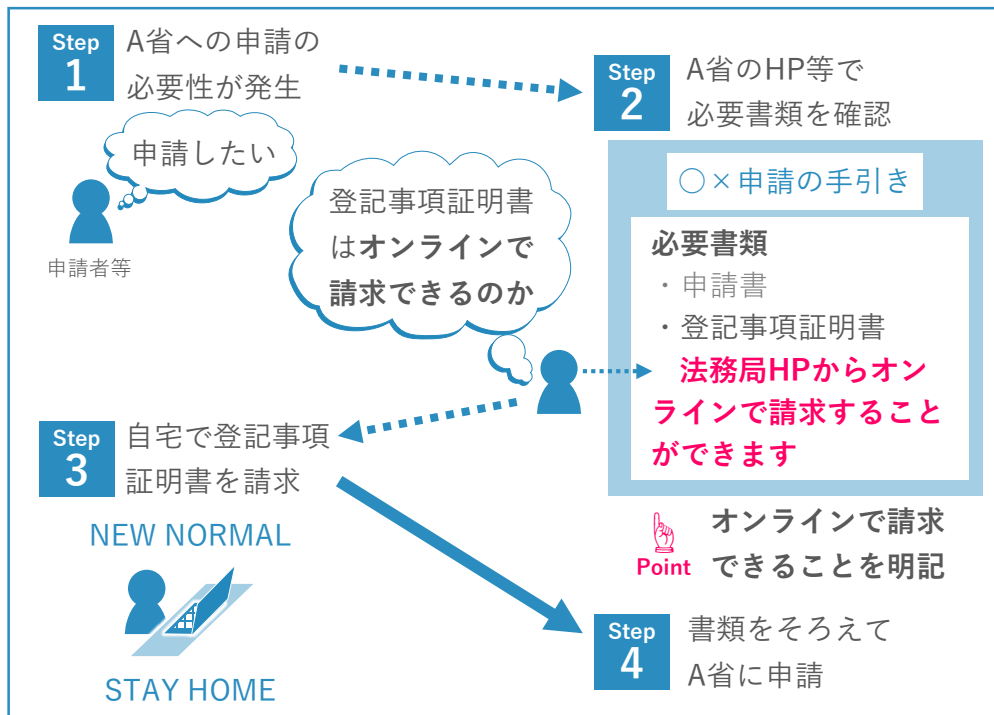


### これからは各行政機関が連携して推進

登記事項証明書（不動産、商業・法人）は、多くの申請手続で添付の必要があるが、法務局の窓口だけでなく、**オンラインでも請求可能**

今回、当局が、登記事項証明書の添付を求める他機関の申請手続の案内記事を掲載するHP等に同証明書がオンライン請求可能であることを追記することの可否を個別に確認し、可と回答した機関の情報を大阪法務局に伝えたところ、同局は他機関に協力を依頼

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）において**登記事項証明書のオンライン請求に関する記事**を追記



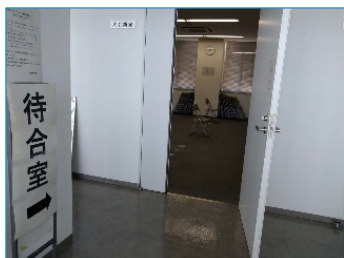
# 対面時の感染防止対策（申請手続や相談の窓口）

非対面の対応が難しい窓口において、混雑の緩和等により、飛沫感染や接触感染のリスクを低減するため、次のような取組がみられた。これらの例を参考にして、他の機関においても、今後の取組に工夫されることが期待される。

## 🔍 広い空間の確保（結果報告書p.18）

待合室を、庁内の会議室や空きスペースに増設（大阪出入国在留管理局、近畿運輸局（大阪運輸支局））

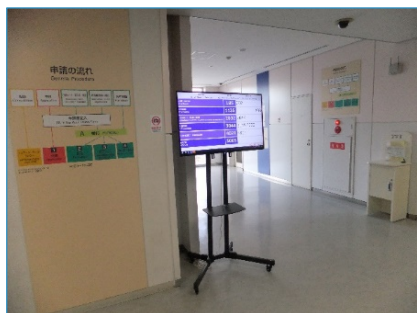
インターネット上で呼出状況を確認できる発券機を導入した例も（大阪出入国在留管理局）



仮設待合室（大阪運輸支局）

## ▶ 在留申請窓口の例

大阪出入国在留管理局における申請手続の総合窓口（庁舎2階）では、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、他の地方出入国在留管理局での検討状況や、地方公共団体等の取組を参考にし、空きスペース（庁舎1階）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、待合室を増設。さらに、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



空きスペースに設置されたディスプレイ



QRコード付き受付番号札

混雑状況の緩和が見込まれ、安心

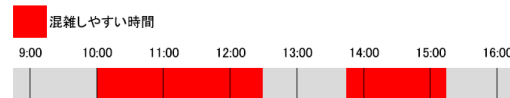


申請者の意見

## 🔍 混雑しやすい時間帯の公表（結果報告書p.20）

申請手続等の窓口において混雑しやすい時間帯や曜日に関する案内をホームページで公表した例あり（大阪法務局、近畿運輸局（大阪運輸支局））

緊急事態宣言が発出されて以降も当支局・事務所は混雑しております。不要不急のご来庁は、お控えいただけますようお願いいたします。  
※ 特にお子様連れのご来庁はご遠慮ください。



登録窓口受付時間 8:45～11:45 13:00～16:00



※ 土曜日、日曜日、祝日は閉庁しております。

案内例（大阪運輸支局）

## 🔍 タッチパネルの接触感染リスクを低減（結果報告書p.21）

タッチパネル式ディスプレイ（精密機器で液体清掃不可、利用者が多く都度の拭き取り清掃が困難、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）における接触感染対策として、使い捨ての綿棒や手指の消毒液を設置（大阪法務局）



# 対面時の感染防止対策（試験・研修会場）

許認可等に関連して法令で義務付けられている試験や研修について、会場における感染のリスク低減のため、次のような取組がみられた。これらの例を参考にして、他の機関においても、今後の取組に工夫されることが期待される。

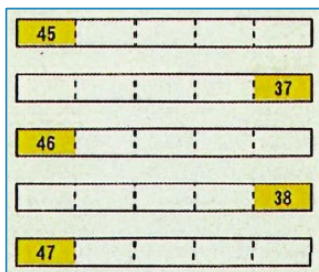
## 広い会場への変更（結果報告書p.22）

新型コロナウイルス感染症の影響で例年試験会場としていた施設から借りられないなどの状況もあったが、従来よりも広い会場を確保したり、会場数を増設することにより、試験会場における受験者間の密集を回避する試験等がみられた。

司法書士試験・大阪会場の例

区 分	令和元年度	2年度
受験者数 (A)	1,442人	1,511人
定 員 (B)	16教室 1,697席	50教室 3,882席
収 容 率 (A/B)	85.0%	38.9%

試験会場の収容率を50%以下に

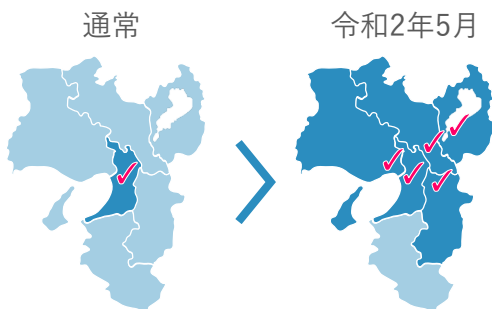


座席は間隔を開けて

## 会場の分散（結果報告書p.25）

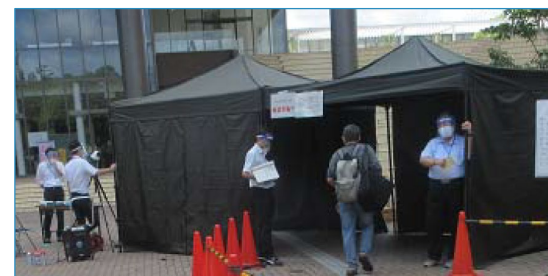
近畿運輸局が、運送業の許可申請に際して実施する試験について、令和2年5月は、受験者に府県をまたぐ移動を強くないため、通常大阪のみで実施していた試験を他の府県（兵庫、京都、奈良、滋賀、和歌山は受験者なし）にも分散して実施

※ その後も、受験者数に応じて、兵庫や京都に分散して実施



## 受付・退出時における混雑回避（結果報告書p.26）

受験者等の集中を回避するため、受付や退出の時間等を調整したり、検温時の混雑回避のため、サーモカメラを導入（大阪法務局、大阪国税局）した例あり



設営された検温所（司法書士試験・大阪会場）

## 整備管理者選任後研修の例（近畿運輸局（大阪運輸支局））

研修当日の受付において、例年は書面により出席確認していたところ、WEB申込サービスを利用したQRコードの読み取りによる出席確認に変更し、接触機会を回避するとともに受付時間を短縮

さらに密集回避のため、受講者定員を減らすとともに、複数のグループに分けて受付を実施し、研修終了後も時間差を設けて座席順で退出



QRコード付き受講票

