

# さわやか

## 行政サービス運動

“親切で、まごころのこもった行政をめざして”



令和4年度



## 行政サービス改善事例集



## はしがき

さわやか行政サービス運動は、「さわやか行政サービス運動について」（昭和63年1月26日閣議決定）によりスタートしたものであり、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で真心のこもった行政を実現するために、行政サービスの改善を推進する運動です。

この運動の一環として、香川地域さわやか行政サービス推進協議会では、さわやか行政サービス運動の一層の推進を図るため、従来から、行政サービスに係る改善事例集を作成しております。

この度、前回の作成から2年ぶりに、香川、徳島、愛媛及び高知地域さわやか行政サービス推進協議会の構成機関に事例の提報を呼びかけ、26機関から50の事例を提報いただきました。

今回の事例集には、新たに取り組みされている事例や他の機関に参考となるような事例（39事例）のほか、コロナ禍を踏まえた感染症対策への主な取組事例（11事例）も掲載いたしました。

御協力をいただきました関係機関の皆様には厚く御礼申し上げます。

今後、さわやか行政サービス運動を一層推進する上で、この改善事例集を参考にしていただければ幸いです。

# 目 次

## 第1部 行政サービスの改善事例

【共通事項】	(頁)
(1) 職員の応接態度・言葉遣い、用語等の改善	1
事例1 電話対応マニュアルの作成及び職員を対象とした接遇研修 〔高松出入国在留管理局〕	1
事例2 高齢者、被災者からの相談対応時の留意事項等の研修の実施 〔住宅金融支援機構四国支店〕	2
(2) バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善	4
事例3 筆談マークの掲示等による聴覚障害のある方への配慮 〔人事院四国事務局〕	4
事例4 筆談マークの掲示による聴覚障がいのある方への配慮 〔四国財務局〕	5
事例5 庁舎出入口のスロープ新設によるバリアフリーへの対応 〔高松国税局〕	6
事例6 筆談マーク及び相談シートの掲示等による聴覚障害のある方への配慮 〔四国経済産業局〕	7
事例7 署入口への車イス、赤ちゃんルームのベビーベッド設置 〔香川県警察本部（丸亀警察署）〕	8
事例8 筆談マークの掲示やホームページへの掲載による聴覚障害のある方への 配慮〔四国行政評価支局〕	9
事例9 バリアフリースイレへのオストメイト対応設備の設置等による障害の ある方への配慮〔四国地方整備局松山港湾・空港整備事務所〕	11
事例10 点字パンフレットの配布及びバリアフリー情報の公開 〔日本司法支援センター高知地方事務所〕	12
事例11 行政機関の庁舎である警察庁舎の敷地内全面禁煙化 〔高知県警察本部〕	13

<b>(3)ホームページの掲載内容の充実による行政サービスの改善</b>	14
事例12    庁舎のバリアフリー情報の更新〔高知地方法務局〕	14
<b>(4)外国人に対する行政サービスの改善</b>	15
事例13    外国人に対する相談窓口、情報提供等の行政サービスの改善 〔高知行政監視行政相談センター〕	15
<b>(5)庁舎内外の案内表示等の改善</b>	16
事例14    講習受付案内表示の改善〔香川県警察本部（三豊警察署）〕	16
事例15    ひらがな表記の案内標識の設置 〔香川県警察本部（観音寺警察署）〕	17
<b>(6)その他</b>	18
事例16    お子様連れでも、ゆっくり相談できる体制の整備 〔香川労働局（坂出公共職業安定所）〕	18
事例17    親子ルームの設営・運用 〔香川県警察本部（香川県運転免許センター）〕	19
事例18    愛媛労働局公式チャンネルの開設〔愛媛労働局〕	20
事例19    県の契約事務における電子契約の導入〔高知県〕	22

**【窓口機関】** (頁)

<b>(1)申請手続等の明確化・簡便化</b>	23
事例20    おくやみコーナーの開設〔徳島市〕	23
<b>(2)事務処理の迅速化、昼休み等における利用の改善</b>	24
事例21    当局出張所における在留資格認定証明書交付申請の受付開始 〔高松出入国在留管理局〕	24
事例22    申請窓口の仕分〔高松出入国在留管理局〕	25
事例23    L o G o フォームを活用した窓口予約システムの運用 〔高松市〕	26
事例24    警察庁主導の警察行政手続サイトによる申請等一部業務のデジタル化 〔高知県警察本部〕	27
事例25    保育施設入所申込受付（一次募集）への高知県電子申請システムの 活用〔高知市〕	28

<b>(3)待ち時間の案内・表示</b>	．．．．．	30
事例26	Twitterアカウントによる窓口混雑状況の発信 〔高松出入国在留管理局〕	30
事例27	市民課待合状況公開サービス（待ち人数・呼出番号が確認可能）の 導入〔高松市〕	31
事例28	窓口の混雑解消に向けた取組〔高知市〕	32
<b>(4)その他</b>	．．．．．	34
事例29	給付課専用受付の開設 〔香川労働局（高松公共職業安定所）〕	34
事例30	犯罪経歴証明書申請手続窓口の移転〔香川県警察本部〕	35

**【公共施設】** (頁)

<b>(1)案内標識、案内図等の整備</b>	．．．．．	36
事例31	徳島駅の整列乗車による混雑緩和〔四国旅客鉄道株式会社〕	36
<b>(2)混雑状況、運行状況等に関する情報提供</b>	．．．．．	37
事例32	デジタルサイネージの導入〔四国旅客鉄道株式会社〕	37
<b>(3)事務処理の迅速化、手続の簡便化等</b>	．．．．．	38
事例33	遅延証明書発行における利便性の向上 〔四国旅客鉄道株式会社〕	38
事例34	主催事業への参加申込方法のデジタル化 〔高知県教育委員会（高知県立青少年センター）〕	39
<b>(4)待合室、トイレ等の清掃・美化</b>	．．．．．	40
事例35	洋式便器の増設 〔香川県警察本部（香川県運転免許センター）〕	40
事例36	パンフレット置き場の整理 〔香川県警察本部（観音寺警察署）〕	41
<b>(5)施設の内容等に関する情報提供</b>	．．．．．	42
事例37	「かがわ思いやり駐車場」の表示の設置 〔香川県警察本部（香川県運転免許センター）〕	42
<b>(6)その他</b>	．．．．．	43

事例38	四国内主要駅にサイクルピットを整備 〔四国旅客鉄道株式会社〕	43
事例39	駐車場のライン修繕 〔香川県警察本部（香川県運転免許センター）〕	44

## 第2部 コロナ禍を踏まえた感染症対策への主な改善事例

### 【共通事項】 (頁)

#### (6) その他 45

事例40	新型コロナウイルス感染拡大防止対策を強化するため、事務室入口 2か所に設置している手指消毒液を手押し式から非接触式に取替え 〔四国行政評価支局〕	45
------	--------------------------------------------------------------------------------	----

### 【窓口機関】 (頁)

#### (4) その他 46

事例41	非接触型検温サーモグラフィカメラ導入による体温測定 〔四国運輸局〕	46
事例42	新型コロナウイルス感染症対策として相談室に空気清浄機を設置 〔徳島行政監視行政相談センター〕	47
事例43	新型コロナウイルス感染防止対策 〔第六管区海上保安本部松山海上保安部〕	48
事例44	窓口来庁者用の呼び鈴の設置〔高知地方法務局〕	49
事例45	窓口業務における受付ブースと来客者用専用電話の設置 〔四国地方整備局土佐国道事務所〕	50

### 【公共施設】 (頁)

#### (4) 待合室、トイレ等の清掃・美化 51

事例46	センサー式自動開閉機能付き洋風シャワートイレ等への改修（感染症 対策）〔愛媛県警察本部〕	51
------	-------------------------------------------------	----

事例47	感染症防止対策としてのトイレ洗面台等の自動水栓化 〔高知県〕	52
<b>(6)その他</b>		53
事例48	新型コロナウイルス感染症予防・拡大防止対策 〔香川県警察本部（香川県運転免許センター）〕	53
事例49	新型コロナウイルス感染防止対策 〔第六管区海上保安本部松山海上保安部〕	54
事例50	警察施設入口へのサーモグラフィカメラシステム設置（感染症対策） 〔愛媛県警察本部〕	55



## 第1部 行政サービスの改善事例

さわやか行政サービス改善事例

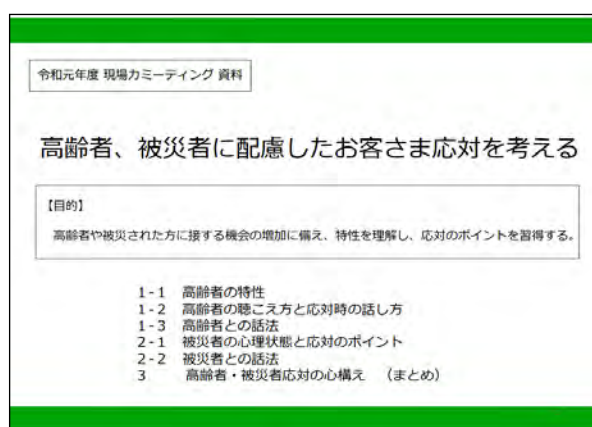
		機 関 名		高松出入国在留管理局
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	① 職員の応接態度・言葉遣い、用語等の改善	
事 例 名	電話対応マニュアルの作成及び職員を対象とした接客研修			
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>令和4年6月、当局独自の電話対応マニュアルを作成し、電話対応に従事する職員に対し座学研修を実施するとともに、他の職員に関しても同マニュアルを広く配布し、電話対応の改善を図った。</p> <p>また、普段から丁寧な接客を根付かせるため、電話や窓口での対応時における話し方、言葉遣い及び態度等について、周辺職員に気づいた点があれば、その都度、互いに指摘しあうこととした。</p> <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>当局においては各種申請に係る窓口での対応に加えて、電話による問合せが多数存在することから、電話対応マニュアルの作成、座学研修の実施等により、職員の接客態度の向上を図ることとした。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>職員の接客態度が向上したことに加えて、同マニュアルには当局に寄せられる一般的な問合せに関する対応要領も含まれていることから、職員各自の情報量が補強され、相手方が必要としている情報を迅速かつ簡潔に伝えることが可能となった。</p>				

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	住宅金融支援機構四国支店
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	① 職員の応接態度・言葉遣い、用語等の改善
事 例 名	高齢者、被災者からの相談応対時の留意事項等の研修の実施		

1 事例の概要

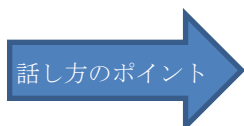
高齢者の特性（聴力の低下等）や、被災者の心理状態に合わせた応対のポイントを学び、お客さま一人ひとりの状況に寄り添った配慮により、住宅ローンの返済に関するご相談や融資内容のご案内をお客さまに適切にご理解いただけるように支店の職員向け研修を実施（令和2年2月）。同研修実施以降に四国支店に着任した職員向けにも、同内容の研修を実施（令和3年8月）した。



主な研修項目等

■ 高齢者の特性（例：老人性難聴の特徴）

- ・全体にくぐもり、はっきり聞こえない。
- ・早口は聞き取れなくなる。
- ・小さい音は聞こえないが、大きい音は若い人以上にうるさく感じることもある。
- ・高い音から聞こえなくなる。



- ① 口を大きめに開け、はっきりとゆっくり話す。
- ② 文節で区切る。
- ③ 言い方を変える。
- ④ 声のトーンを落とす。
- ⑤ 一定の音程で抑揚をつけずに話す。
- ⑥ 話すスピードは相手に合わせる。
- ⑦ 言葉の始まりを意識する。（出だしの「サ行」「カ行」「タ行」「パ行」の発音を意識）

■ 被災者の心理状態

不意の災害により被災住宅の復興に動かれる方は、手元に資金がない場合も多く、マイナ

スからのスタートのため、「仕方ない」という気持ちで相談される方、また、ご高齢の方も多い。

話し方のポイント

上記、高齢者への話し方のポイントに加えて、

- ① わかりやすい言葉で簡潔に話す。
- ② 難しい手続き等を伝える場合でもしっかりと内容を伝える。
- ③ 制度等の説明では、デメリットを先に伝える。

#### ■ 対応のポイント（まとめ）

- ・お客さまの話を傾聴する。
- ・お話の内容を要約し、説明に必要な事項を質問しながら、一つずつ丁寧に確認する。
- ・お客さまが次の行動に必要な情報を提供し、説明する。

## 2 実施に至った経緯・背景事情

住宅金融支援機構四国支店では、高齢の方からの住宅ローン返済のご相談、高齢の方向けのリバースモーゲージ型住宅ローン【リ・バース 60】(※)のご利用件数の増加、多発する災害により被災住宅を復興するための災害復興住宅融資のご利用者の増加等に伴い、高齢者や被災者から様々なご相談を受けるケースが増加。

そのため、上記「1 事例の概要」に記載の高齢者の特性や被災者の心理状態等を理解し、相談等を受けた際に意識すべき「話し方のポイント」を学ぶことで、より適切な相談対応を行い、お客さま満足度の向上を図る必要があった。

(※)【リ・バース60】は、住宅金融支援機構と提携している金融機関が提供する満60歳以上のお客さま向けの住宅ローンです。自宅を担保に住宅の建設、購入、リフォーム等資金の借入れを行う制度です。

## 3 効果

高齢者の特性や被災者の心理状態を理解することで、相談対応時の話し方のポイントの重要性について、改めて職員間で意識を共有することができた。

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	人事院四国事務局
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
事 例 名	筆談マークの掲示等による聴覚障害のある方への配慮		

1 事例の概要

人事院四国事務局は、聴覚障害のある方が来庁された際に、筆談対応が可能であることが分かるよう、令和4年2月1日から、執務室入口に「筆談マーク」を掲示している。



執務室入口の筆談マークの掲示

2 実施に至った経緯・背景事情

四国行政評価支局首席行政相談官室から、「国の行政機関の相談窓口の環境について、聴覚障害のある方への合理的配慮に欠けているので配慮をしてほしい」旨の行政相談が寄せられたとの周知とともに、聴覚障害のある方に対する合理的配慮について、同相談を契機に対応を検討いただきたいとの依頼があり、聴覚障害のある方が窓口を利用しやすいよう「筆談マーク」を掲示することとした。

3 効果

聴覚障害のある方が窓口を利用しやすい環境を整えるとともに、職員間で筆談対応の意識を共有することができた。

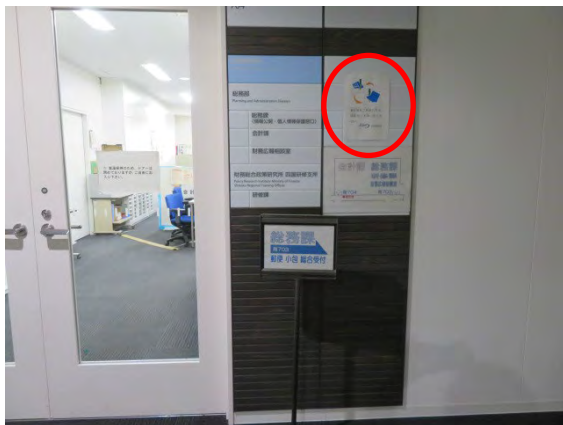
さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国財務局
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
事 例 名	筆談マークの掲示による聴覚障がいのある方への配慮		

1 事例の概要

四国財務局、各財務事務所（徳島・松山・高知）は、聴覚障がいのある方が来庁した際、筆談対応が可能であることが分かるよう、令和4年3月4日から、執務室入り口、応接コーナーに「筆談マーク」（右図参照）を掲示している。また、全職員に対し、聴覚障がいのある方に対する合理的配慮についてメールにて周知した。

図 筆談マーク



執務室入り口



応接コーナー

2 実施に至った経緯・背景事情

四国行政評価支局より聴覚障がいのある方に対する合理的配慮について、対応を検討いただきたいとの依頼があり、聴覚障がいのある方が安心して当局を利用できるよう掲示した。

3 効果

聴覚障がいのある方が窓口を利用しやすい環境を整えるとともに、職員間で筆談対応の意識を共有することができた。



さわやか行政サービス改善事例

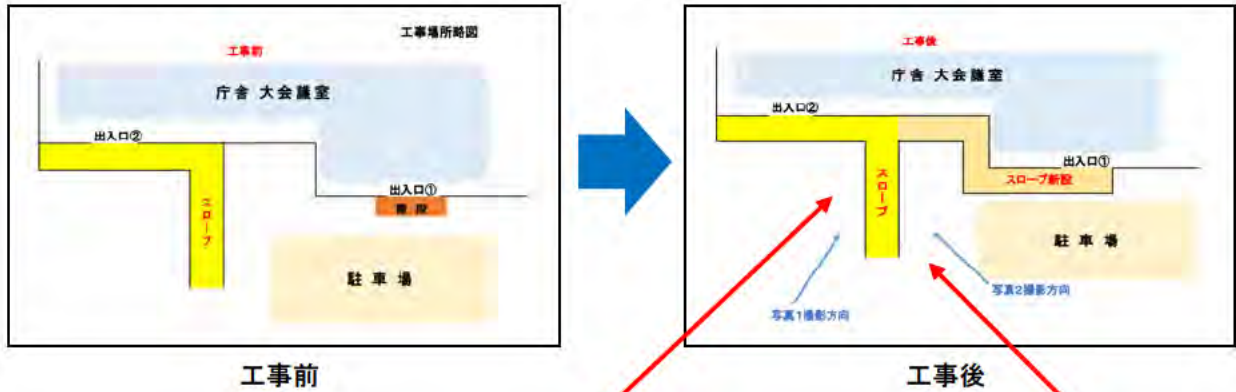
機 関 名	高松国税局
-------	-------

大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
-------	----------	-------	--------------------------------

事 例 名	庁舎出入口のスロープ新設によるバリアフリーへの対応
-------	---------------------------

1 事例の概要

当局管内の安芸税務署（所在地：高知県安芸市）の庁舎北側出入口に令和2年11月、スロープを新設し、バリアフリーへ対応した施設・設備の改善を行った。



工事後の写真1



工事後の写真2

2 実施に至った経緯・背景事情

安芸税務署は、庁舎北側の駐車場に面した出入口が2か所あり、1か所（出入口②）にはスロープが設置されていたものの、もう1か所（出入口①）は段差の大きい階段が設置されていたため、利用者が少なかった。

また、確定申告期には、高齢者も含め多数の納税者が来署しているが、来署者の安全性を考慮し、階段の設置されている出入口は閉鎖していた。

このため、階段を撤去し、バリアフリーへ対応したスロープを新設することにより、来署者の利便性の向上を図る必要があった。

3 効果

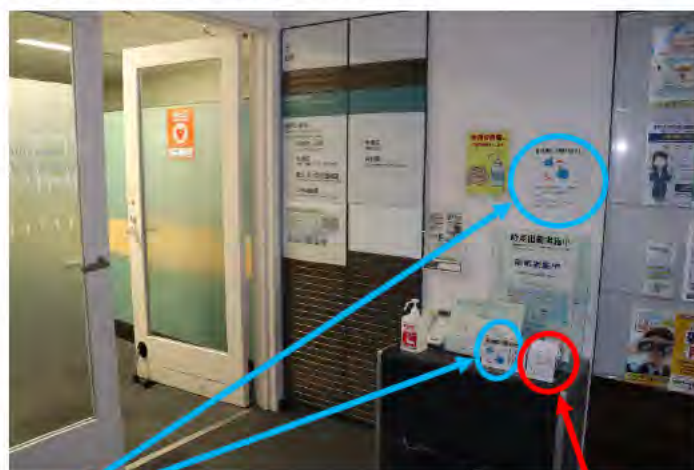
階段を撤去してスロープを新設し、利用しやすい出入口にすることにより、来署者の利便性が向上したほか、確定申告期には、来署者が混雑しないスムーズな動線の確保にもつながった。

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国経済産業局
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
事 例 名	筆談マーク及び相談シートの掲示等による聴覚障害のある方への配慮		

1 事例の概要

四国経済産業局は、聴覚障害のある方に対する配慮の一環として、令和4年3月から各部入り口付近に筆談マーク（下図参照）の掲示及び相談シートを設置している。また、この取り組みについて、四国経済産業局ウェブサイトに掲載し、聴覚障害のある方がスムーズに情報を得られるように配慮している。



相談シート

2 実施に至った経緯・背景事情

聴覚障害のある来局者に対して、合理的配慮の提供を行うとともに、不当な差別的扱いの無いように対応することを目的として、実施した。

3 効果

聴覚障害のある来局者が窓口を利用しやすい環境を整備するとともに、職員の筆談対応に対する意識を向上させることができた。



さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	香川県警察本部【丸亀警察署】
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
事 例 名	署入口への車イス、赤ちゃんルームのベビーベッド設置		

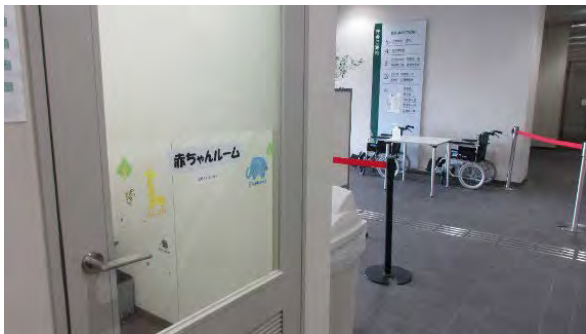
1 事例の概要

高齢者や足の不自由な来訪者のため、庁舎出入口に車イスを用意し、そのままエレベーターに乗って関係各課に移動できるようにしている。



庁舎出入口に用意した車イス

また、育児中の来訪者が各種申請をする際には、「赤ちゃんルーム」内に置いてあるベビーベッドを申請窓口まで随時動かし、その中で乳幼児を待機させることによって来訪者親子が不安に思うことなく申請ができるようにしている。



「赤ちゃんルーム」の出入口



「赤ちゃんルーム」内のベビーベッド

2 実施に至った経緯・背景事情

赤ちゃんルームは、空き部屋を有効利用し、令和元年7月頃に設置したもの。車イスは、それ以前から導入しており、来訪者に応じ、これらの設備品を有効に活用している。

3 効果

高齢者や足の不自由な来訪者、育児中の来訪者などに対する市民応接の向上につながった。

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国行政評価支局
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
事 例 名	筆談マークの掲示やホームページへの掲載による聴覚障害のある方への配慮		

1 事例の概要

令和3年4月の聴覚障害のある方からの行政相談を端緒として、当局及び徳島行政監視行政相談センター、愛媛行政監視行政相談センター、高知行政監視行政相談センターにおいて、聴覚障害のある方への配慮のため、「筆談マーク」（筆談可能な旨を追記）を事務室入口及び相談対応室内に掲示し、ホームページにも同内容を掲載した。

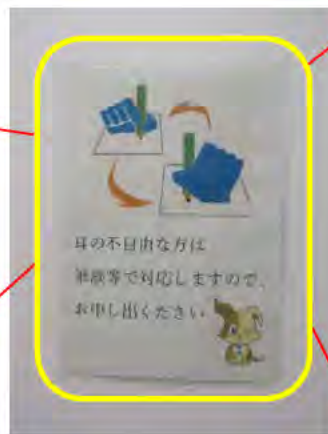
(四国行政評価支局の例)



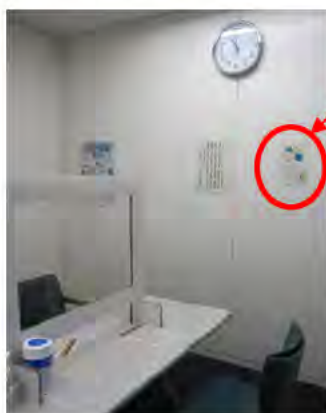
相談事務室入口



事務室入口



筆談マーク



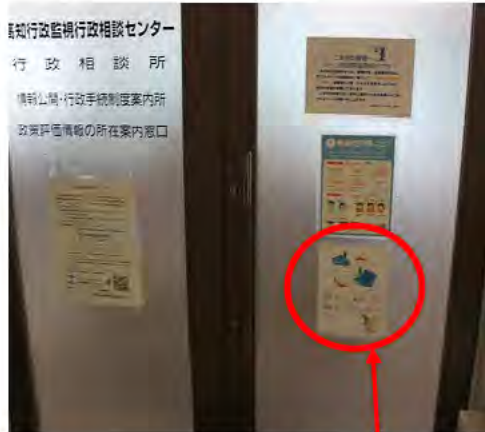
相談対応室内



当局ホームページ



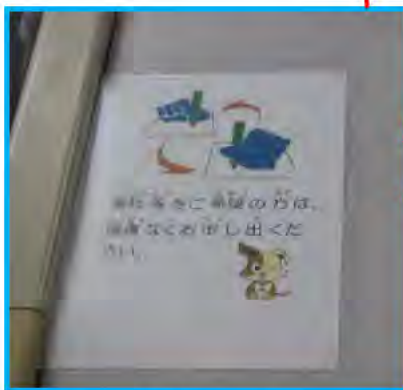
## (高知センターの例)



執務室入口扉



相談室入口



筆談マーク



高知センターホームページ

## 2 実施に至った経緯・背景事情

聴覚障害のある方及び障害者団体から以下のご意見を受け、「筆談マーク」（筆談可能な旨を追記）を事務室等に掲示し、ホームページにも掲載した。

### i) 聴覚障害のある方のご意見

ろう者等にとって、「筆談で対応できる」ことが一目で分かると、安心して公共施設等を利用できる

### ii) 聴覚障害者団体のご意見

聴覚障害のある方への配慮の内容（筆談マークの掲示等）をホームページに掲載することは、聴覚障害のある方にとって事前にその情報を得ることができるため、有益と思われる

## 3 効果

聴覚障害のある方が、安心して来局し、相談できる体制を構築でき、職員間で筆談対応の意識を共有することができた。

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国地方整備局 松山港湾・空港整備事務所
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
事 例 名	バリアフリースイットイレへのオストメイト対応設備の設置等による障害のある方への配慮		

1 事例の概要

当所は、令和元年度からバリアフリースイットイレにオストメイト（※）対応設備を設置した。

（※）病気や事故などにより、お腹に排泄のための「ストーマ（人工肛門・人工膀胱）」を造設した人。



オストメイト対応設備を設置後のバリアフリースイットイレ

また、玄関扉の自動ドア設置及び床面タイルの補修を行うことで、安全面の向上を図った。

2 実施に至った経緯・背景事情

障害のある方にも安心して来所していただけるよう、庁舎1階に設置しているバリアフリースイットイレにオストメイト対応設備を設置した。

また、庁舎の玄関扉が開き戸になっており、特に身体に障害のある方が利用しづらい状況となっていたため、自動ドアへ取り替えを行った。併せて、床面タイルに段差が生じていたことから補修を行った。

3 効果

障害のある方が来所しやすい環境を整えるとともに、職員間でバリアフリーに対する意識を高めることができた。

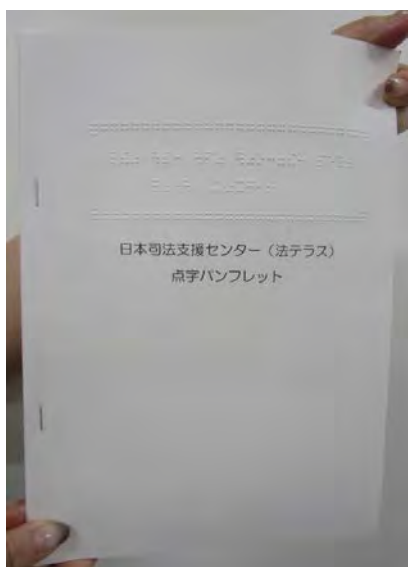
さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	日本司法支援センター高知地方事務所
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
事 例 名	点字パンフレットの配布及びバリアフリー情報の公開		

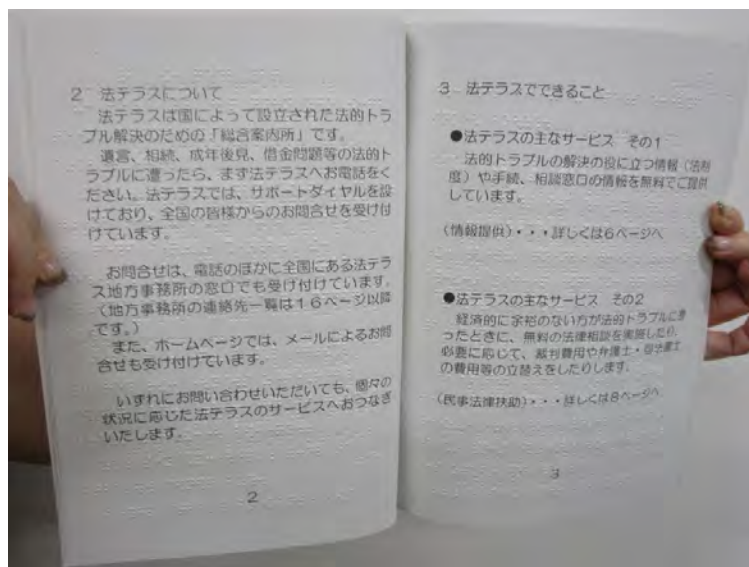
1 事例の概要

視覚障害のある方の利便性を図るため、令和4年4月、法テラスでは、点字パンフレットの改訂版を作成した。

また、令和4年3月、ホームページにて、バリアフリー情報を公開した。



点字パンフレットの表紙



点字による法テラスの説明

2 実施に至った経緯・背景事情

視覚障害のある方に対しても法テラスの制度への理解を深めていただくために、点字パンフレットを平成25年度より作成しているが、今般、情報（犯罪被害者支援ダイヤルのフリーダイヤル化）を更新した改訂版を作成した。また、障害のある方が来所しやすくするため、建物のバリアフリー施設情報のみならず筆談器や老眼鏡の貸出し等の情報も公開した。

3 効果

改訂版の点字パンフレットは、本年4月1日より配布を開始した。今後、関係機関等への周知を図っていく。



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高知県警察本部
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	② バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善
事 例 名	行政機関の庁舎である警察庁舎の敷地内全面禁煙化		

## 1 事例の概要

令和元年度、警察庁舎における喫煙場所の廃止に係る本部長通達を発出し、喫煙場所の廃止を実施した。

これにより、令和2年度以降、本部庁舎、警察署（交番を含む）が全面禁煙となり、来庁する方の受動喫煙の防止がなされている。



警察本部玄関



免許センター内 待合室

## 2 実施に至った経緯・背景事情

改正健康増進法に基づく施策。

- ・ 来庁する方の受動喫煙の防止施策の徹底
- ・ 職員等の喫煙による健康障害の予防

を目的として実施されたもの。

## 3 効果

- ・ 受動喫煙の防止
- ・ 職員等の健康増進
- ・ 喫煙指定場所への一般人侵入等セキュリティ上のリスク排除
- ・ 吸い殻等ゴミ処理状況の改善

(喫煙者である職員及び来庁者には負担となっているが、現時点では喫煙室等の整備予定なし)

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高知地方法務局
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	③ ホームページの掲載内容の充実による行政サービスの改善
事 例 名	庁舎のバリアフリー情報の更新		

1 事例の概要

令和4年4月、当局のホームページに掲載している庁舎のバリアフリー情報について、各庁舎の現状と一致する内容に更新した。



ホームページ（※）で「バリアフリー情報」を選択



各庁舎のバリアフリー施設一覧

(※) <https://houmukyoku.moj.go.jp/kochi/sitemap.html>

2 実施に至った経緯・背景事情

洋式トイレの設置状況について、更新遺漏があり、ホームページに掲載していた情報が、各庁舎の現状と相違していることが判明した。

3 効果

庁舎のバリアフリー情報について、各庁舎の現状と一致した内容をホームページに掲載することで、来庁者に対して正しい情報提供を行うこととなった。



さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高知行政監視行政相談センター
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	④ 外国人に対する行政サービスの改善
事 例 名	外国人に対する相談窓口、情報提供等の行政サービスの改善		

1 事例の概要

当センターでは、外国人の困りごとや、相談に対応できる相談窓口を設けていることを英文で周知する内容を令和3年4月から、ホームページに掲載（図①参照）し、外国人へ周知を行っている。



ホームページ（※）でバナーを選択

英文による相談窓口の案内

（※） <https://www.soumu.go.jp/kanku/shikoku/kochi.html>

2 実施に至った経緯・背景事情

当センターでは、高知県の外国人生活相談センター運営協議会メンバーでもあることや総務省として、地方公共団体、多文化共生総合相談ワンストップセンター等の外国人対応に係る関係機関との連携した取組を行っていることもあり、外国人が少しでも安心して社会生活を行うことができるための手助けになるように掲示することとした。

3 効果

外国人が利用しやすい環境を整えることができた。



		機 関 名	香川県警察本部【三豊警察署】
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	⑤ 庁舎内外の案内表示等の改善
事 例 名	講習受付案内表示の改善		

1 事例の概要

講習受付の案内表示を、令和3年5月から、新たな案内板の設置により改善した。



講習受付の案内板

新たな案内板を設置しました。



講習会場への移動案内の案内板

2 実施に至った経緯・背景事情


当署は、運転免許更新時講習目的で市民が多数来訪しているが、講習受付の表示が庁舎入口から分かりづらく、講習受付や講習会場への移動案内に時間を要していた。

市民応接サービスの向上のため、大きな文字の案内板を約1週間で作成し、直ちに設置した。

3 効果



改善前は、受付場所を案内しても立ち止まり目的場所を探すしぐさをする来訪者が多かったが、改善後は多数の人がスムーズに講習受付で手続を行い、講習会場へ移動している。

## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	香川県警察本部【観音寺警察署】
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	⑤ 庁舎内外の案内表示等の改善
事 例 名	ひらがな表記の案内標識の設置		
<p>1 事例の概要</p> <p>1階会計課の落とし物の窓口案内に、令和3年1月、ひらがな表記の案内板を追加設置した。</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <p>ひらがな表記 の案内板 (追加設置)</p> </div>  <div style="border: 1px solid red; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p>会計課 —落とし物はこちら— (既存の案内板)</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">落とし物窓口の案内板</p>			
<p>2 実施に至った経緯・背景事情</p> <p>小さな子どもが落とし物を届けてくれることもあり、誰でも読みやすいように、ひらがな表記の案内板も作成し、既存の案内板の下に設置した。</p>			
<p>3 効果</p> <p>落とし物窓口がどこにあるか、誰が見ても分かりやすく伝えることができ、来訪者の利便性向上につながった。</p>			



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	香川労働局【坂出公共職業安定所】
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	⑥ その他
事 例 名	お子様連れでも、ゆっくり相談できる体制の整備		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>お子様が待ち時間を楽しんでくれる方法はないかと、子育て経験のある職員等がアイデアを出し、不要になったおもちゃを持ち寄ったり、おもちゃや塗り絵を手作りして、お子様連れの来所者に貸し出しするほか、皆で手が空いているわずかな時間を利用し、声掛けや遊び相手をする等の気配りを令和 2 年 11 月頃から開始している。(赤ちゃんにはガラガラやぬいぐるみ、幼児には独楽やミニカー、塗り絵が人気)</p> <p>コロナ対策のため、貸出の都度アルコール消毒を行っている。</p>			
<p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>相談中、小さなお子様もブースの中で一緒に待ってもらわざるを得ない状況であったが、飽きてぐずったり庁舎内を走り回ることがあった。本人や周りの求職者の相談の妨げになるばかりでなく、お子様自身にもケガ等の危険があった。</p>			
<p><b>3 効果</b></p> <p>庁舎内を走り回るお子様はいなくなり、泣き声で相談ができないといったことも激減した。お子様連れの来所者からは「ありがとうございます。」と感謝のお言葉をいただいている。</p> <p>オンライン職業相談も実施しているが、ほとんどの求職者がお子様を連れての直接来所を希望されている。</p>			
			
		貸し出し用のおもちゃ類	
			
		職業相談ブース	

## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	香川県警察本部【香川県運転免許センター】
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	⑥ その他
事 例 名	親子ルームの設営・運用		
<p>1 事例の概要</p> <p>令和2年4月頃から、運転免許センター2階に授乳やおむつ交換に使用できる親子ルームを設営し、運用を始めた。</p>			
			
親子ルームの入口		親子ルームの内部	
<p>2 実施に至った経緯・背景事情</p> <p>来庁者の中には幼い子供連れの親がおり、授乳できる場所はないかと尋ねられることが多かったため、物置部屋を改修して設営したものの。</p>			
<p>3 効果</p> <p>子供連れの来庁者から好評であった。</p>			

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	愛媛労働局
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	⑥ その他
事 例 名	愛媛労働局公式チャンネルの開設		

1 事例の概要

愛媛労働局では、令和4年4月1日に愛媛労働局公式チャンネルを開設し、YouTubeを利用した動画配信を行っている。また、愛媛労働局ホームページのニューストピックス欄にて公式チャンネルの宣伝を行うことで、同チャンネルの視聴方法等を周知している。

現在は職業訓練に関する動画等を随時発信している。

<https://www.youtube.com/channel/UCe-tpKjq56mXZNdCJkmhPYQ/videos>



例：就職氷河期世代に対する支援等の紹介動画



例：職業能力開発促進センターの訓練内容等の紹介動画

雑誌掲載中の職業訓練校を舞台にした漫画作品（愛媛県出身の漫画家作品）とコラボし、訓練受講を積極的に勧奨するキャンペーンなども実施している。

## **2 実施に至った経緯・背景事情**

労働行政に関する情報や愛媛労働局が取り組む施策などについて発信するために愛媛労働局の公式チャンネルを開設した。

## **3 効果**

SNS（愛媛労働局ホームページや公式チャンネルそのもの）を通じ訓練の内容を紹介することによって、役所に足を運ばなくても求職者が情報収集することが出来る。

愛媛県にゆかりのある漫画家と、その訓練校を舞台とする漫画作品を起用した公的職業訓練広報動画及びポスター等を作成し、地域に密着した広報を実施することで、公的職業訓練の認知度があがることが期待され、また、広く、親しみやすく制度が周知されることが期待される。



さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高知県 (デジタル政策課)
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	⑥ その他
事 例 名	県の契約事務における電子契約の導入		

1 事例の概要

高知県は、これまで紙で行っていた契約の締結をインターネット上で行える「電子契約サービス」を令和4年5月に導入した。

契約の相手方がインターネットでメールが受信できる環境であれば、パソコン・スマートフォン等から簡単に利用でき、郵送や収入印紙は不要となるため、業務の効率化やコスト削減につながっている。

(※) 高知県ホームページの以下のURLに掲載されている。

[https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/112801/files/2022042000099/file\\_20224273135951\\_1.pdf](https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/112801/files/2022042000099/file_20224273135951_1.pdf)

**電子契約のご案内**

高知県では、様々な契約について、これまでの紙の契約書に加え、電子契約サービスの取扱いを開始します。**手数料は無料**ですので、ぜひご利用ください！

●電子契約サービスとは、紙の契約書に印鑑を押す代わりに、インターネット上で電子ファイル（PDF形式の契約書）に署名（タイムスタンプを付与）して契約を締結できるサービスのことです。インターネットに接続し、メールが受信できるような状況であれば、パソコン・スマホ端末等のいづれからご利用できます。

**【電子契約の特徴】**

- ①記入や押印が不要！ 契約内容はパソコン・スマホ端末に表示され、契約内容を確認して、承認ボタンをクリックしていただくだけで、契約手続きが完了します。
- ②印紙代が不要！ 紙の契約書は、契約金額に応じて収入印紙の貼付が必要ですが、電子契約では収入印紙は不要となります。利用手数料もありません。
- ③どこでも契約が可能！ インターネット環境があれば、どこでもご利用できます。契約のために来庁していただく必要はありません。
- ④いつでも契約が可能！ 原則、24時間365日ご利用いただくことが可能です。（メンテナンス等により利用停止となる場合があります。）

**【電子契約の手続方法】**

①事前に契約締結承認者等の氏名・メールアドレスを連絡 **非常に簡単です！**  
 ②県から契約締結に関する確認依頼メールを受領  
 ③県からシステムのログインに必要なアクセスコードを受領  
 ④メールからシステムにログインして、契約内容を確認し、承認ボタンをクリック（契約完了）（必要に応じて契約書をダウンロード）

**【詳しい内容について】**  
 システムの操作方法や手続の詳細については、以下のサイトにてご確認ください。  
 <URL> <https://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/112801/2022042000099.html>

システムに関する問合せ先 高知県総務部デジタル政策課 DX推進室 計画推進担当  
 〒780-0870 高知市本町4-1-16 7F  
 TEL 088-823-9896 FAX 088-823-9647  
 E-mail 112801@ken.pref.kochi.lg.jp

**高知県**

電子契約サービス導入のお知らせ (※)

2 実施に至った経緯・背景事情

高知県では、コロナ禍による社会構造の変化や、国のあらゆる分野のデジタル化を推進する方針を踏まえ、デジタル化による「県民サービスの向上」、「デジタル技術を活用した課題解決と産業振興」、「行政事務の抜本的な効率化」をビジョンとした取組を進めている。

その一環として、令和3年8月から10月にかけて電子契約サービスの実証事業を実施し、導入効果が認められたことから、令和4年5月より電子契約サービスを導入した。

3 効果

- ・ 業務の効率化（24時間365日利用可能で、郵送や来庁が不要のため、契約までの時間が短縮）
- ・ コストの削減（印紙代、郵送料などが不要）

## さわやか行政サービス改善事例


		機 関 名	徳島市
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	① 申請手続等の明確化・簡便化
事 例 名	おくやみコーナーの開設		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>身近な人が亡くなられた後の手続きについては、遺族にとって大きな負担となっていたことから、市役所での主な手続きが1か所で行えるよう「おくやみコーナー」を開設し、遺族の手続きに伴う負担軽減を図った。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="228 792 836 1431" style="width: 45%;"> </div> <div data-bbox="871 768 1402 1469" style="width: 45%;"> </div> </div> <p style="text-align: center;">広報とくしま 令和4年4月1日号 &lt;抜粋&gt;</p> <p style="text-align: center;">「おくやみコーナー」用の相談室</p> <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>従来、遺族にとって死亡に関する手続きは、生涯で繰り返し発生するものではなく、また、遺族が故人の状況を正確に把握していない場合等もあり、手続きには多くの時間と労力を伴っていた。このことから、遺族の方の負担軽減を図るため、「おくやみコーナー」を開設するに至った。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>遺族の方の利便性の向上と手続きの円滑化が図られたと考えている。</p>			



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高松出入国在留管理局
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	② 事務処理の迅速化、昼休み等における利用の改善
事 例 名	当局出張所における在留資格認定証明書交付申請の受付開始		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>当局各出張所（松山出張所（愛媛県）、小松島港出張所（徳島県）及び高知出張所（高知県））において、令和4年4月から、在留資格「技能実習」に係る在留資格認定証明書交付申請の受付を開始した。</p> <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>これまで在留資格「技能実習」に係る在留資格認定証明書交付申請については、本局（香川県）においてのみ受付を行い、各出張所においては受付を行っていなかったところ、令和3年11月に実施した出入国在留管理行政懇談会において、関係機関から「出張所においても「技能実習」に係る在留資格認定証明書交付申請の受付を実施してほしい。」旨の申出があった。</p> <p>当該申出を受け、令和4年4月1日から、出張所において当該申請の受付を開始した。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>出張所管内の関係機関から「利便性が向上した。」旨のコメントがあったことに加え、県をまたぐ人の移動機会を削減できることから、新型コロナウイルス感染症の感染リスク低減につながったと考えられる。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高松出入国在留管理局
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	② 事務処理の迅速化、昼休み等における利用の改善
事 例 名	申請窓口の仕分		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>恒常的に窓口が混雑していた当局松山出張所において、令和4年2月から、申請窓口を仕分（「受付」・「処分」）したことにより、待合室での混雑緩和が可能となった。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>いつも窓口が混んでるなあ～</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>処分窓口</p> <p>受付窓口</p> </div> </div> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">窓口を仕分したことで混雑が緩和され、職員も効率的な処理ができるようになったよ。</p> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>仕分後の申請窓口 (向かって右の申請が「受付」、左の証印が「処分」)</p> </div> </div>			
<p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>当局窓口では「受付（在留期間更新や在留資格変更等の諸申請）」と「処分（在留カードの発行等）」の2種の業務を主に行っているところ、受付業務については申請人から提出があった書類の確認等が必要であり、処分業務と比較して処理に時間を要する。</p> <p>そのため「受付」のため先に来局した方がいる場合、比較的短時間で処理が可能な「処分」のため来局した方が長時間待つこととなり、待合室が恒常的に混雑している状況であった。</p> <p>当該状況を改善するため、窓口を「受付窓口」と「処分窓口」に仕分し、比較的短時間で処理できる処分業務については、処分窓口において効率的に処理する方式を採用した。</p>			
<p><b>3 効果</b></p> <p>窓口を仕分したことにより、短時間で処理が可能な「処分」のため来局した方を効率的に処理することが可能となり、窓口での待ち時間の短縮及び待合室の混雑緩和が可能となった。</p> <p>また、待合室での混雑緩和は、感染リスクの低減にもつながったと考えられる。</p>			



		機 関 名	高松市
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	② 事務処理の迅速化、昼休み等における利用の改善
事 例 名	L o G o フォームを活用した窓口予約システムの運用		

### 1 事例の概要

こども保育教育課では、保育施設入所申込等の手続きについて、令和3年11月24日から、保護者の利便性向上（待ち時間の短縮）等のため、L o G o フォーム（※）を活用した、窓口予約システムの運用を開始した。事前予約することで、優先的に窓口での手続きや相談が可能となった。

（※）ロゴフォーム：自治体専用デジタル化総合プラットフォーム

#### 【こども保育教育課】

#### 窓口手続きの予約受付を開始しました

こども保育教育課での保育施設入所申込等の窓口手続きについて、待ち時間なしで、スムーズに御案内させていただくために、希望日予約ができるようになりました。

- 予約ができる手続き (1) 保育施設入所申込手続き  
(2) 保育施設入所に関する相談  
(3) 幼稚園・無償化に関する手続き・相談  
(4) 納付に関する相談  
(5) その他
- 予約受付時間 平日9時から16時30分まで  
(土・日・祝日、年末年始を除く)
- 予約期限 ご利用希望日の1か月前から前日まで

L o G o フォーム：<https://logoform.jp/formd3V7M/22153>

QRコード



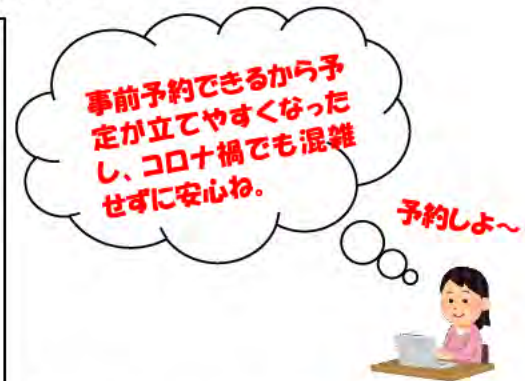
#### 周知用チラシ

### 2 実施に至った経緯・背景事情

新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の観点ほか、保護者からの要望、議会での一般質問があったことから導入を検討した。

### 3 効果

こども連れや仕事をしている保護者の負担軽減やコロナ禍でも安心して手続きを行える窓口の環境整備に繋がっており、市民サービスの向上に寄与している。



#### 【予約できる手続き】

- ・ 保育施設入所申込手続き
- ・ 保育施設入所に関する相談
- ・ 幼稚園・無償化に関する手続き、相談
- ・ 納付に関する相談
- ・ その他（保育施設へのご意見など）

さわやか行政サービス改善事例

機 関 名

高知県警察本部

大 区 分

(2) 窓口機関

小 区 分

② 事務処理の迅速化、昼休み等における利用の改善

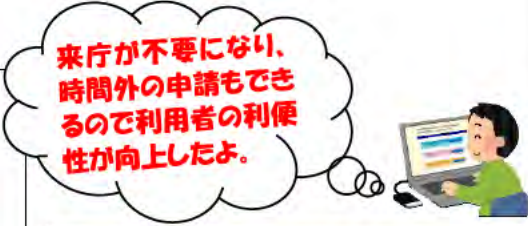
事 例 名

警察庁主導の警察行政手続サイトによる申請等一部業務のデジタル化

1 事例の概要

令和3年6月1日から、道路の使用許可等6手続が「警察行政手続サイト」を通じて、各都道府県警察窓口へのデジタル申請が可能となった。

現在では、令和4年1月4日から手続が拡大され、20手続について電子申請を受け付けている。



対象手続に係る広報チラシ

警察行政手続サイト HP 広報資料 (※)

(※) 高知県警察本部ホームページの以下のURLに掲載されている。

[https://www.police.pref.kochi.lg.jp/docs/2021052400134/file\\_contents/20211125\\_gyousei\\_tetuduki.pdf](https://www.police.pref.kochi.lg.jp/docs/2021052400134/file_contents/20211125_gyousei_tetuduki.pdf)

2 実施に至った経緯・背景事情

令和2年9月30日、内閣官房にデジタル改革関連法案準備室が設置され、具体的な検討・取組が開始された。

この動きに伴い、従来から警察庁が検討を行っていた警察全体の業務の合理化・効率化を図るとともに、行政手続や事業活動等、社会全体で急速に進むデジタル化に適切に対応するべく、警察庁の主導で利用者と全国警察の窓口を繋ぐポータルサイトとして、警察行政手続サイトが導入された。

3 効果

- ・ 申請時の来庁が不要となる等、利用者の利便性が向上した。
- ・ 利用者は電子申請により、窓口時間外であっても、申請を送付することが可能となった。



さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高知市（保育幼稚園課）
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	② 事務処理の迅速化、昼休み等における利用の改善
事 例 名	保育施設入所申込受付（一次募集）への高知県電子申請システムの活用		

1 事例の概要

これまで予約を取っていなかった保育施設入所申込受付を、令和4年4月入所分から高知県電子申請システムを活用してインターネット予約（令和3年11月8日受付開始）を行えるようにした。



高知市広報（令和3年11月1日）から抜粋

令和4年度入所申込み案内（表紙）

2 実施に至った経緯・背景事情

例年、受付期間の最初の3日間に集中する傾向があり、受付が混雑して市民の待ち時間が長時間化していた。

また、過去2年間受付会場として使用していた多目的室が新型コロナウイルス対応のため令和3年は保育施設入所申込受付で使用できず待合スペースが限られていた。その他、課執務室以外での受付対応の場合、入所担当職員のほとんどが受付業務への対応を余儀なくされ、給付認定やシステム入力など他の業務への対応が業務時間外での対応になるなどの影響が出ていた。

3 効果

予約制の導入により、申込みが分散化され、市民の待ち時間の短縮や混雑が緩和され

た。また、予約により来庁者数上限が生まれ、受付業務に従事する入所担当職員の人数を抑えることができ、給付認定やシステム入力など他の業務への人員確保が可能となった。

待合スペースを最小化することができ、別会場を設けずとも受付業務への対応ができるようになった。

特別支援の配置検討等のために保護者から聞き取りが必要な方の来庁のタイミングを予約時に把握ができ、事前準備が可能となった。

## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高松出入国在留管理局
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	③ 待ち時間の案内・表示
事 例 名	Twitterアカウントによる窓口混雑状況の発信		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>当局Twitterアカウントを用いて、本局及び各出張所における窓口の混雑状況を発信することとした（令和3年5月本局運用開始、令和4年1月各出張所運用開始）。</p> <p>【アカウント名】 IMMI_TAKAMATSU</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>QRコード</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 300px;">  <p style="text-align: center;">ツイートのスクリーンショット</p> </div> </div> <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>本局及び各出張所の窓口においては、これまで混雑状況等を発信していなかったことから、混雑時に多数の申請人が来局する場合があります、更なる混雑が発生することが多々あった。</p> <p>当該状況改善を目的として、本局及び各出張所の窓口混雑状況を当局Twitterアカウントにおいて発信することとした。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>Twitterアカウントにおいて混雑状況を発信することにより、来局者が事前に窓口の状況を知り得ることとなり、比較的窓口が空いている時間に来局することが可能となった。</p>			



さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高松市
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	③ 待ち時間の案内・表示
事 例 名	市民課待合状況公開サービス（待ち人数・呼出番号が確認可能）の導入		

1 事例の概要

市民課では、各種の届出・申請に訪れる市民等に対し、整理番号を発券しており、受付呼出や証明書等交付のお知らせをする際に、その番号を専用モニターに表示している。令和4年3月から、この情報を、スマートフォン等インターネット上にリアルタイムに表示するサービスを開始したことにより、届出・申請に訪れる市民等は、混雑状況や呼出し状況を事前に確認してから来庁することが可能となった。

**市民課待合状況公開サービス開始!!**

リアルタイムで呼出状況・待ち人数がわかります!

＜公開する窓口＞

1階	1番	受取（住民票・戸籍）
	2番	証明書の請求（住民票・戸籍・印鑑証明）
	3番	戸籍の届出（出生・婚姻など）
	4番	住民異動（転入・転出・転居）
	5番	印鑑の登録
12階		マイナンバーカード（住所等変更後受取窓口）

詳しくはこちら



② 「待合状況公開サービス」  
市民課窓口における呼出状況や待ち人数を、スマートフォン等を利用して、インターネット上でリアルタイムに確認することができます。

③ システムの概要  
市民課において、各種手続を行う場合、番号発券機から整理番号を発券しており、受付呼出しや証明書等交付のお知らせをする際に、その番号を専用モニターに表示しています。この専用モニターに表示している情報も、スマートフォン等を利用して、インターネット上で、リアルタイムに確認できるシステムで、混雑状況や呼出し状況を事前に確認してから来庁することが可能となります。

④ 導入場所  
市民課  
1階 1番～5番窓口  
12階 マイナンバーカード交付・更新会場

1番 受取(住民票・戸籍)

2番 証明書の請求(住民票・戸籍・印鑑証明)

3番 戸籍の届出(出生・婚姻など)

4番 住民異動(転入・転出・転居)

5番 印鑑の登録

マイナンバーカード(住所等変更後受取窓口)

⑤ アクセス方法  
「待合状況公開システム」へは、QRコードを読み取り、簡単にアクセス  
各窓口にQRコードを掲示



イメージ画(スマートフォン)




報道発表資料（令和4年2月24日）＜抜粋＞

今、2人待ちです



スマホやパソコンから混雑状況が分かるので、混雑を避けて手続きしたり、待ち時間を有効活用したいができるよ。

周知用チラシ

2 実施に至った経緯・背景事情

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策が求められる中、窓口の順番待ちによる混雑を解消するため導入した。

3 効果

リアルタイムに混雑状況が見えることで、特に繁忙期の混雑解消が図られるとともに、手続中に窓口で待つ必要がなくなるため、時間の有効活用ができ、市民サービスの向上に寄与している。



さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高知市（中央窓口センター）
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	③ 待ち時間の案内・表示
事 例 名	窓口の混雑解消に向けた取組		

1 事例の概要


高知市は窓口の混雑解消のため、令和4年3月17日から住民票の写し及び印鑑登録証明書をコンビニで取得できるようにした。

マイナンバーカードをお持ちのお客様へ  
高知市では、令和4年3月17日から

## コンビニ交付を始めました

全国のコンビニエンスストアのマルチコピー機で  
住民票の写しと印鑑登録証明書を受け取ることができます。  
※手数料は窓口交付より100円安い300円とお得です。  
※土日、休日を急いで午前6時30分から午後11時までご利用できます。


本日行った手続き	コンビニ交付の証明書に 手続きの内容が反映される時期
住民異動（転入、転居など）	翌営業日 （土日休日を除く） の午前8時30分から
戸籍簿	
印鑑登録	
マイナンバーカードの受け取り	

コンビニ交付について詳しくはこちら

【コンビニ交付の案内】


また、令和4年3月22日からは各種手続きのお呼び出し待ち時間や待ち人数、呼び出し済の番号をリアルタイムでWEB配信している。さらに、お呼び出し時間が近づいたことをメール配信することで、混雑時に待合スペースを離れることができるようになった。

お！今日は待ち時間少なそうだな。手続きに行こうかな。



Webで事前確認できるよ

**混雑時に** 待合スペースを離れることができます  
呼び出し番号が確認できるサービスをご利用ください



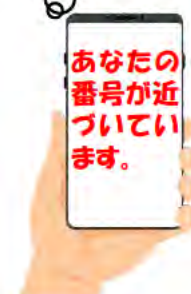
窓口情報

各種届出手続きの場合  
メールアドレスを登録いただくを、呼び出しが近づいたこととメールでお知らせします。  
※待ち人数が少ない場合には、登録と同時にメールが届きます。  
✓メールが届いた場合、必ず案内が確認できる待合スペースにお戻りください。

証明書取得の場合  
発行の準備が整ったこととメールでお知らせします。  
✓102番窓口で証明書をお受け取りください。

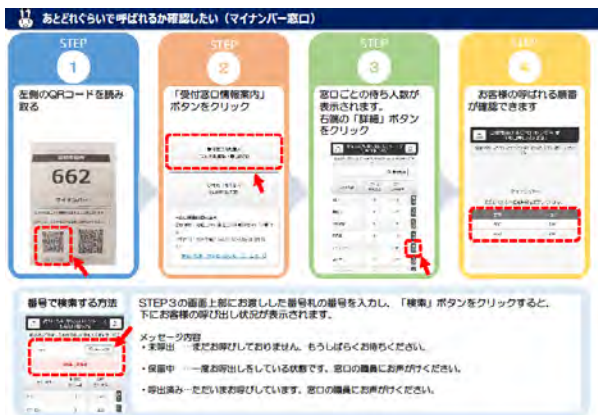
ご不明な点がありましたら、職員にお問い合わせください。

スマホで順番が近づいているお知らせもしてくれるから、待ち時間にほかの用事を済ませることもできるよ。



あなたの番号が近づいています。

【WEB配信、メール配信の案内】



【WEB 配信の案内】



【メール配信の案内】

その他、来庁前の届出書類への記入により、窓口でのお手続きをスムーズに行っていただけるよう、届出書類や記入例の事前郵送や、各窓口の混雑状況や待ち時間の目安を月ごとに予想した、混雑予想カレンダーの配信を行っている。

令和5年1月 窓口混雑予想カレンダー

▲▲▲	大変混雑することが予想されます
▲▲	かなりの混雑が予想されます
▲	やや混雑することが予想されます
□	比較的に空いていると予想されます

◎前年までの混雑具合をもとに作成しています。天候などの外部環境によって変化しますのでご了承ください。  
◎次に該当する日は、混雑することが予想されるため時間に余裕をもってお越しください。  
・大安や天赦日（婚姻届などの届出が多くなります。）  
・小中学校の長期休み期間（マイナンバー関連のお手続きに来られる方が多くなります。）  
◎受付時間は8:30～17:15です。住所変更届、戸籍届について、他市町村等に問い合わせが必要な場合、17:00以降には受付できないことがあります。

本庁舎1階各窓口の現在の待ち人数などの情報はこちらでご確認することができます。

2023年1月		日	月	火	水	木	金	土	日
		1	2	3	4	5	6	7	
				大安	▲▲	▲	▲▲▲ 大休日 一泊当番日		
		8	9	10	11	12	13	14	
			大安 一泊当番日	▲▲					
		15	16	17	18	19	20	21	
		大安	▲					大安	
		22	23	24	25	26	27	28	
			▲			大安			
		29	30	31					
			▲						

受付項目	特記事項	▲▲		▲		なし	
		待ち時間の目安 呼出し時間	待ち時間の目安 手続き時間	待ち時間の目安 呼出し時間	待ち時間の目安 手続き時間	待ち時間の目安 呼出し時間	待ち時間の目安 手続き時間
市内間の転居 (転居)	マイナカード「有」	30～60分	約50分	15～30分	約50分	5～15分未満	約50分
	マイナカード「無」	30～60分	約30分	15～30分	約30分	5～15分未満	約30分
市外からの転居 (転入)	マイナカード「有」	30～60分	約70分	15～30分	約70分	5～15分未満	約70分
	マイナカード「無」	30～60分	約60分	15～30分	約60分	5～15分未満	約50分
市外への転居 (転出)	マイナカード「有」	30～60分	約15分	15～30分	約15分	5～15分未満	約15分
	マイナカード「無」	30～60分	約25分	15～30分	約25分	5～15分未満	約25分
印鑑登録	—	15～30分	約25分	15分未満	約25分	5～15分未満	約25分
	—	15～30分	約25分	15分未満	約25分	5～15分未満	約25分
戸籍	住所も本籍地も「市内」	15～30分	約20分	15分未満	約20分	5～15分未満	約15分
	住所又は本籍地が「市外」	15～30分	約30分	15分未満	約30分	5～15分未満	約20分
マイナンバー	現在、マイナポイント第2弾の効果によりマイナンバーカードの受付窓口が大変混雑しております。このため、上記カレンダーの混雑予想に関わらず、1時間から2時間30分ほどお待ちする可能性があります。						
証明発行	相続一式の戸籍	30～60分	約60分	15～30分	約45分	5～15分未満	約30分
	上記以外	30～60分	約15分	15～30分	約10分	5～15分未満	約5分

※転入・転居のお手続きをされる方で、マイナンバーカードをお持ちの方についても、マイナンバー窓口の混雑状況により、待ち時間が長くなる可能性があります。

【混雑予想カレンダー】

## 2 実施に至った経緯・背景事情

例年、3月下旬から4月上旬にかけては、住所変更の手続きで多くの方が窓口を利用するため、混雑が発生する。

窓口利用者の利便性向上と新型コロナウイルス感染症予防対策の面から、本市としても新たに上記1のようなサービスを開始した。

## 3 効果

利用者の利便性の向上とともに事務の効率化につながっている。



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	香川労働局【高松公共職業安定所】
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	④ その他
事 例 名	給付課専用受付の開設		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>総合受付で案内していた受給資格決定や認定日等で来所する給付課の利用者の混雑解消のため、給付課専用受付を開設した。</p> <p>(注) 雇用保険被保険者が離職すると、保険給付の受給に当たり、管轄の公共職業安定所への受給資格決定の手続きや、4週間に一度、出向いての失業認定が必要となる。これらを行う公共職業安定所の担当窓口が「給付課」である。</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>混んでるな～</p> </div> <div style="font-size: 2em; color: green;">➔</div> <div style="text-align: center;"> <p>専用窓口 へどうぞ</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>待ち時間 が短縮!</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">給付課専用受付</p> 			
<p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>例年4月から5月にかけて、年度末に退職された者が多く受給資格決定等で来所され総合受付に行くが、認定日で来所した者やその他問い合わせ等で総合受付が大変混雑し待ちが出る状況が続いている。</p> <p>そのため、一時に集中する給付課の利用者は、総合受付ではなく給付課で手続き内容に応じて対応した方が待ち時間も短くすみ、総合受付もスムーズに受付業務が回るため、令和3年3月より給付課に専用受付を開設した。</p>			
<p><b>3 効果</b></p> <p>総合受付での混雑緩和、待ち時間短縮のため、一時に集中する利用者の多い給付課に専用受付を開設し、年度当初に多い受給資格決定や、一定の時間に認定日で来所する求職者を担当窓口で効率よく受付することにより、総合受付が本来の受付業務がスムーズに回り、利用者を待たせない対応が取れるようになった。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例


		機 関 名	香川県警察本部（鑑識課）
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	④ その他
事 例 名	犯罪経歴証明書申請手続窓口の移転		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>犯罪経歴証明書（※）申請手続の窓口を、令和3年12月に、鑑識課執務室から鑑識課・科捜研資料室（旧科学捜査研究所執務室）に移転した。</p> <p>（※）犯罪経歴証明書</p> <p>外国へ渡航する際などに、相手国の公的機関より提出を求められた場合に限り、発給される証明書。ある人物について、犯罪経歴が無い又は有ることを証明するもの。</p> <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>これまでは鑑識課執務室で犯罪経歴証明書の申請手続を行っており、申請者が担当係以外の目に触れることについて、プライバシーに配慮する必要性を考慮した。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>鑑識課執務室から鑑識課・科捜研資料室（旧科学捜査研究所執務室）に移転することで、申請者が担当係以外の目に触れることなく、また、申請内容や個人情報を担当係以外に聞かれることなく申請手続が行えるようになった。</p>			



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名		四国旅客鉄道株式会社
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	① 案内標識、案内図等の整備	
事 例 名	徳島駅の整列乗車による混雑緩和			
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>徳島駅「2番のりば」は、時間帯により、特急列車に乗車するお客様と普通列車に乗車するお客様が混在し混雑していたが、令和3年7月、特急列車用（白色）と普通列車用（黄色）の整列ラインを施行し、混雑緩和を図った。</p>				
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>改札口周辺の混雑状況</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ホーム上の整列ライン</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>整列ラインに沿って並ぶ乗客</p> </div> </div>				
<p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>徳島駅2番のりばは、特急列車に対する乗車口案内（白色整列ライン）のみであったため、普通列車に乗車するお客様が並び方が分からず、改札の前まで人が滞留しているような状態だった。お客様からも整列に関するご意見等が寄せられていた。</p>				
<p><b>3 効果</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特急列車と普通列車のお客様が別々に並ばれた結果、スムーズに乗降ができるようになった。</li> <li>・ お客様がそれぞれの線に並ばれた結果、以前よりも改札口の周りに滞留されるお客様が減った。</li> </ul>				

## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国旅客鉄道株式会社
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	② 混雑状況、運行状況等に関する情報提供
事 例 名	デジタルサイネージの導入		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>遠隔一斉放送設備により運行状況等の情報提供を行っている駅を対象に、音声だけでなく文字等での情報提供が行う事ができるデジタルサイネージを令和2年度から順次導入している。</p>  <p style="text-align: center;">デジタルサイネージによる情報提供</p> <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>事故等により列車の運行に乱れが生じた際の情報について、音声だけでなく文字等での情報提供を行う事を目的とした。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>無人駅や駅係員が不在となる時間帯がある駅において、異常時等による列車の遅延・運休情報を音声だけでなく文字等により提供することが可能となった。また、音声は2言語（日本語、英語）、文字の表示は5言語（日本語、英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語）まで対応することができ、より多くのお客様への情報提供も可能となった。</p>			

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名		四国旅客鉄道株式会社	
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	③ 事務処理の迅速化、手続の簡便化等		
事 例 名	遅延証明書発行における利便性の向上				

1 事例の概要

列車が遅れ、遅延証明が必要となった場合、JR四国ホームページより遅延証明書が閲覧・発行できるサービスを令和3年10月より開始し、利便性を向上した。

○ 遅延証明書発行サービス

対象線区 当社管内の線区（対象外：予土線、牟岐線及び土讃線（高知～窪川））

掲載条件 対象線区で5分を超えて遅れが発生した場合

その他 この遅延証明書は、その路線で発生した最大の遅延時分を証明するものであり、個々の列車の遅延時分を証明するものではない。また、遅延証明書は現行どおり駅の窓口でも発行する。



列車運行情報の画面（※）で「遅延証明書」を選択

（※）四国旅客鉄道株式会社のホームページの以下のURLに掲載されている。<https://www.jr-shikoku.co.jp/info/>



遅延証明書（印刷画面）の例

2 実施に至った経緯・背景事情

遅延証明書は、これまで駅係員による手書き等により発行を行っていた。しかし、お客様より遅延証明書発行に時間がかかる等のご意見があったため、お客様ご自身でホームページにおいて遅延証明書が発行できるようにした。

3 効果

- ・ わざわざ駅に行き、時間をかけて遅延証明書の発行を待つ必要が無くなった。
- ・ 駅係員が、お客様一人一人にどの列車に乗車していたか尋ね、遅れを調べて、証明の発行までに時間を要していたが、簡単に証明できるようになった。

さわやか行政サービス改善事例

				機 関 名	高知県教育委員会【高知県立青少年センター】
--	--	--	--	-------	-----------------------

大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	③ 事務処理の迅速化、手続きの簡便化等		
事 例 名	主催事業への参加申込方法のデジタル化				

1 事例の概要

小学生を対象にした野外活動などの主催活動プログラムへの参加申込について、これまですべて郵送による申込受付としていたが、応募者の利便性の向上及び担当者の負担軽減のため、今年度事業分（令和4年6月）から「高知県電子申請システム」による申込受付を行うこととした。

また、主催事業専用のメールアドレスを別途新設し、同システムの利用が困難な利用者に対して、メールによる申込受付を可とした。



活動プログラムへの参加申込み案内書<抜粋>

2 実施に至った経緯・背景事情

主催事業の参加申込については、昨年度まですべて紙媒体で行ってきたが、郵送に係る費用および労力の負担が利用者・センター側ともに大きく、さらに当選者からの参加意思確認の確定までに長時間を要していた。そのため、これらの処理についてデジタル化を推進し、利用者およびセンター側双方の費用的・時間的な負担を大きく軽減するために電子申請システムを利用することとした。

3 効果

現在、参加申込受付中であるが、順調に参加申込数が増えており、定員に対する倍率は3.0倍で昨年の平均倍率2.2倍を超えている状況である。

内訳では、電子フォーム・メールでの応募が512件に対し、郵送・来所での応募はのべ20件で、電子フォーム・メールでの申込を行う割合が非常に多かったことから、デジタル化による利便性の向上が利用者増につながっていると思われる。

また、担当者の負担軽減に大きく寄与しており、業務改善にもつながった。



さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名		香川県警察本部【香川県運転免許センター】
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	④ 待合室、トイレ等の清掃・美化	
事 例 名	洋式便器の増設			
<p>1 事例の概要</p> <p>庁舎内男性用、女性用トイレのうち、高齢者の利用が多い1階トイレについて、4か所を令和元年から2年にかけて和式便器から洋式便器に増設改修した。</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>2 実施に至った経緯・背景事情</p> <p>庁舎内にある和式便器は、高齢者等の足が不自由な方の利用が困難である。免許センターは高齢者の来庁が多く、来庁者からも洋式便器の増設の要望があった。</p> <p>3 効果</p> <p>改修工事により、足の不自由な高齢者等も利用可能となり、来庁者からも満足だという声が聞かれた。</p>				

		機 関 名	香川県警察本部【観音寺警察署】
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	④ 待合室、トイレ等の清掃・美化
事 例 名	パンフレット置き場の整理		
<p>1 事例の概要</p> <p>パンフレット立てを購入し、令和2年7月から、パンフレット置き場を作った。</p> <p>&lt;写真&gt; パンフレット立てを購入し、整理整頓されたカウンター</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>① パンフレットが並んでいたカウンター</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>② パンフレット立てに取りやすく配架</p> </div> </div> <p>2 実施に至った経緯・背景事情</p> <p>1階受付前のカウンターに、被害者支援や交通取締りに関する様々なパンフレットが並べられており、来庁者から見えづらく分かりにくい状況であった。</p> <p>3 効果</p> <p>カウンター上が整然とし、来訪者からパンフレットも見やすく、取りやすくなった。</p> <p>また、整理整頓できたことで拭き掃除もしやすくなり、職場環境改善につながった。</p>			



		機 関 名	香川県警察本部【香川県運転免許センター】
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	⑤ 施設の内容等に関する情報提供
事 例 名	「かがわ思いやり駐車場」の表示の設置		

1 事例の概要

令和3年9月、庁舎入口付近の駐車場5か所に「かがわ思いやり駐車場」(※)の表示を設置した。

(※) 障害のある方や要介護認定を受けた高齢者、妊産婦など移動に配慮が必要な方に、香川県が「かがわ思いやり駐車場利用証」を交付することで、駐車場管理者等の協力を得ながら、不適切な駐車を解消し、障害のある方等に配慮した環境づくりを推進していく同県の制度。

「かがわ思いやり駐車場」の表示を設置



<香川県ホームページから引用>



庁舎入口付近の身障者用駐車スペース

2 実施に至った経緯・背景事情

障害のある方や妊産婦など移動に配慮が必要な方用の駐車スペースの表示がなかったことから、真に必要とする来庁者が庁舎入口付近の駐車場を使えていない実態があった。

3 効果

「かがわ思いやり駐車場」によって、視覚的に優先駐車スペースであることが明らかとなり、健常者の使用が減って、本来の使用方法に従って使用されるようになった。

## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国旅客鉄道株式会社
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	⑥ その他
事 例 名	四国内主要駅にサイクルピットを整備		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>四国内の主要駅へサイクルピット（自転車組立・解体スペース）を整備、輪行袋の貸出サービスを令和3年3月より拡充しました。</p>			
			
		<p style="text-align: center;">サイクルピット</p>	
<p>○ 整備駅：JR四国管内 主要22駅</p> <p>香川県＝高松駅、坂出駅、宇多津駅、丸亀駅、琴平駅、志度駅</p> <p>愛媛県＝松山駅、新居浜駅、伊予西条駅、壬生川駅、八幡浜駅、宇和島駅</p> <p>徳島県＝徳島駅、阿波池田駅、穴吹駅、鳴門駅、日和佐駅(※1)、阿波海南駅(※1)</p> <p>高知県＝高知駅、伊野駅(※2)、須崎駅、窪川駅、中村駅(※3)、安芸駅(※3)</p> <p>※1 無人駅のため、工具及び輪行袋の貸出不可</p> <p>※2 輪行袋の貸出不可</p> <p>※3 土佐くろしお鉄道(株)所管、輪行袋貸出（無料）は同社により実施</p>			
<p>○ 整備内容：自転車組立・解体スペース、サイクルラック、空気入れ貸出、窓口での工具貸出（無料）や輪行袋貸出（有料）</p>			
<p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>「サイクリングアイランド四国」の実現に向け、国内外から訪れるサイクリストの利便性向上を図るための環境整備として、サイクリングアイランド四国推進協議会（会員：四国4県及び（一社）四国ツーリズム創造機構）と四国旅客鉄道株式会社が連携し実施しました。</p>			
<p><b>3 効果</b></p> <p>四国を訪れるサイクリストのお客様の利便性向上が図れた。</p>			



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名		香川県警察本部【香川県運転免許センター】	
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	⑥ その他		
事 例 名	駐車場のライン修繕				
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>令和4年3月、経年劣化、摩耗により判別が困難となった運転免許センター構内の駐車場のライン修繕を実施した。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">ライン修繕により区画が明確になった駐車場</p> <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>広い駐車場の中で、利用頻度の高い玄関付近などの区画が摩耗してラインが薄くなっており、車が止めづらい状況が続いていた。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>ライン修繕を行い、駐車場の区画を明確にすることで、駐車場内での事故を未然に防ぐことができた。</p>					

## 第2部 コロナ禍を踏まえた感染症対策への主な改善事例

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国行政評価支局
大 区 分	(1) 共通事項	小 区 分	⑥ その他
事 例 名	新型コロナウイルス感染拡大防止対策を強化するため、事務室入口2か所に設置している手指消毒液を手押し式から非接触式に取替え		

1 事例の概要

新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、令和2年度以降、事務室入口2か所に手押しポンプ式アルコール消毒液を設置し、来局者等の手指消毒用に使用していたが、より一層の感染防止対策を図るため、令和4年3月にセンサー感知による非接触式のディスペンサー（液体の定量吐出装置）に取り替えた。



取替え後（事務室入口）

取替え後（相談事務室入口）

2 実施に至った経緯・背景事情

新型コロナウイルス感染拡大の影響が長期化し、感染拡大防止対策が引き続き求められる中、より一層の感染拡大防止効果が期待できると考え、取り替えた。

3 効果

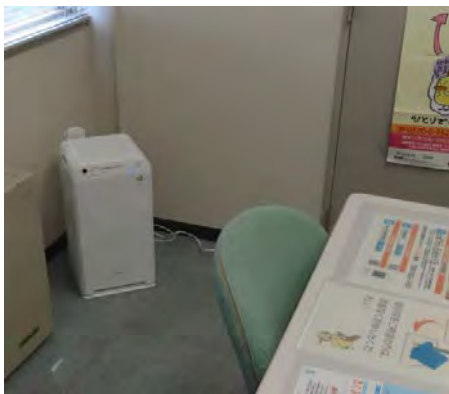
不特定多数の人が操作する手押しポンプに触れることなく、手指のアルコール消毒ができるようになり、新型コロナウイルス感染症の感染リスクが軽減された。さらに、来局者の不安軽減にも繋がった。



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国運輸局
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	④ その他
事 例 名	非接触型検温サーモグラフィーカメラ導入による体温測定		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>当局海上安全環境部では、定期的に海技試験(国家試験)を行っており、受験者(来庁者)の体温を非接触型検温サーモグラフィーカメラ(下写真)で検温している。</p>  <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>定期的に海技試験(国家試験)が行われており、香川県内外から多くの受験者が参加する中で、受験者及び試験監督官として立ち会う職員が安心して、受験(対応)できるようにする必要があったこと。また、新型コロナウイルス感染症によるクラスター等を未然に防止するため、令和3年7月に導入した。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>新型コロナウイルス感染症の予防だけでなく、来庁者(受験者)の安心、安全を確保することができた。海技試験以外にも、当局が主催する会議等でも使用できることから、感染リスクの低減に繋がっている。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	徳島行政監視行政相談センター
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	④ その他
事 例 名	新型コロナウイルス感染症対策として相談室に空気清浄機を設置		
<p><b>1 事例の概要</b></p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策の一環として、相談者が来所した際に使用する相談室に空気清浄機を設置した。</p>  <p>【相談室内に設置した空気清浄機】</p> <p><b>2 実施に至った経緯・背景事情</b></p> <p>当センターでは執務室内に別室として相談室を設け、来所相談の受付、対応を行っているが、令和 2 年 4 月の緊急事態宣言の発令及びまん延防止等重点措置適用時には、できるだけ来所による相談は控えていただき、電話、電子メール及び FAX を利用していただくよう呼びかけていた。</p> <p>しかし、定期的に来所による相談が続いたため、新型コロナウイルス感染防止対策の一環として相談室に空気清浄機を設置した。</p> <p><b>3 効果</b></p> <p>空気清浄機の設置は、相談者の新型コロナウイルス感染症に対する不安を軽減するとともに、感染防止に寄与しているものと考えている。</p>			

## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	第六管区海上保安本部松山海上保安部
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	④ その他
事 例 名	新型コロナウイルス感染防止対策		

## 1 事例の概要

港長許認可に係る各種申請・届出窓口

- カウンター及び打合せテーブルに透明アクリル板の設置
- 入口及びカウンターに消毒スプレー設置
- 待ち時間は室外の長椅子の利用



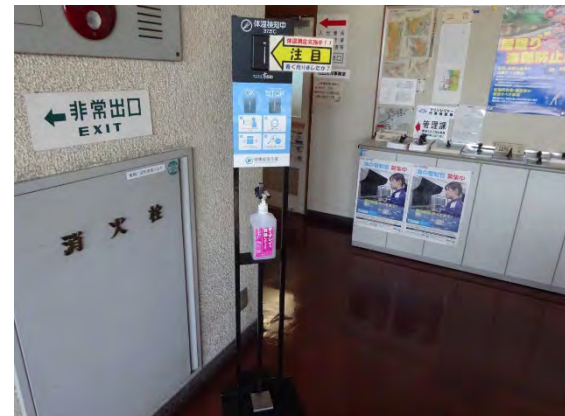
カウンター感染防止状況



打合せテーブル感染防止状況



廊下長椅子状況



入口体温計測と消毒液状況

## 2 実施に至った経緯・背景事情

- 令和2年1月30日の海上保安庁新型コロナウイルス対策本部の指示によるもの。

## 3 効果

- 上記に関わる事例での感染は発生していない。



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高知地方法務局
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	④ その他
事 例 名	窓口来庁者用の呼び鈴の設置		

## 1 事例の概要

令和3年7月、窓口来庁者の来訪を知らせる呼び鈴を受付窓口に設置した。



来庁者に呼び鈴を案内



呼び鈴を設置した受付窓口

## 2 実施に至った経緯・背景事情

来庁者に対する新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、アクリル板衝立等を窓口に設置したことにより、来庁者から職員に対する声掛けが十分に聞こえない状況にあり、それにより、来庁者への対応が遅れることがないようにするため、呼び鈴を設置した。

## 3 効果

呼び鈴の音によって職員が即座に対応することができ、アクリル板衝立等が設置されていてもこれまでと同等の窓口サービスを維持することができた。

また、呼び鈴を設置したことにより、窓口による声掛けが減ったことから、新型コロナウイルス感染症拡大防止につながるとともに、職員が業務に集中できる環境を確保することができた。

さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	四国地方整備局土佐国道事務所
大 区 分	(2) 窓口機関	小 区 分	④ その他
事 例 名	窓口業務における受付ブースと来客者用専用電話の設置		

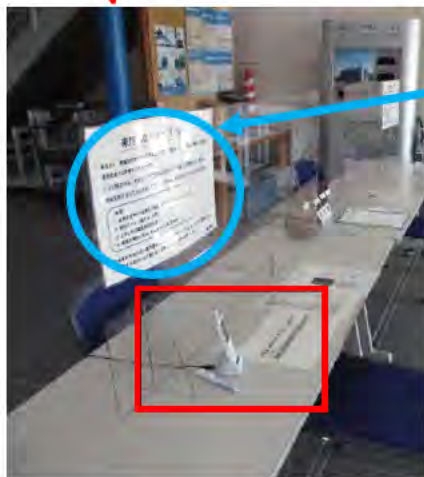
1 事例の概要

庁舎玄関に受付ブースと専用電話を設置することにより、来庁者が庁舎内に入ることなく担当者を呼べ、庁舎玄関で対応することにより、来訪者及び職員の新型コロナウイルス感染拡大防止を図っている。



担当者を呼び出すための専用電話

庁舎玄関の受付ブース



**来庁者の皆様へ（お願い）**

本日より、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、来庁者の皆様への対応を次のとおりとさせていただきます。

ご入り用の方は、まずは本内線電話により該当の担当課へご連絡のうえ、担当の職員を呼び出していただき、必ずこちらの場所で対応させていただくことになります。

（手順）

- ① 各課代表マイク番号一覧表 担当課3桁の数字を入力
- ② 発信ボタン（図のA）を押す
- ③ ご入り用の職員名を伝える
- ④ 通話が終わったら、終話ボタン（B）を押す

担当者がわからない等の場合は、総務課（内線 218 又は 216）へご連絡ください。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解・ご協力をお願いいたします。

総務課長

2 実施に至った経緯・背景事情

新型コロナウイルスの感染拡大による。

※ 令和2年12月に初めて実施。県内の感染者数の増減等により実施・解除を繰り返し、現在の実施は令和4年1月から。

3 効果

飛沫感染や接触感染のリスク低減により、来訪者及び職員の安全確保に一定の効果があると認められる。



さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	愛媛県警察本部
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	④ 待合室、トイレ等の清掃・美化
事 例 名	センサー式自動開閉機能付き洋風シャワートイレ等への改修（感染症対策）		

1 事例の概要

年間約14万5,000人が来庁する運転免許センターのトイレにおける感染症対策のため、令和3年12月22日、大便器をセンサー式自動開閉機能付き洋風シャワートイレに、小便器及び洗面台を感知式自動水洗に、内装を乾式床・壁面抗菌パネル・感知式照明にそれぞれ改修して、非接触化を図った。

トイレの蓋や蛇口に接触せずに利用することができるから、コロナ禍でも安心して利用できるよ。

トイレ



センサー式自動開閉機能！





洗面所



感知式自動水栓！



拡大

2 実施に至った経緯・背景事情

運転免許センターは、警察施設において最も一般来庁者が多く、不特定多数の者が共有場所を利用するため、コロナ禍における感染予防措置を講ずる必要性が高く、衛生環境の改善を図った。

3 効果

トイレ設備の改修によって、庁舎の衛生環境を確保し、感染リスクの低減措置を図ることができ、来庁者が安心して利用している。

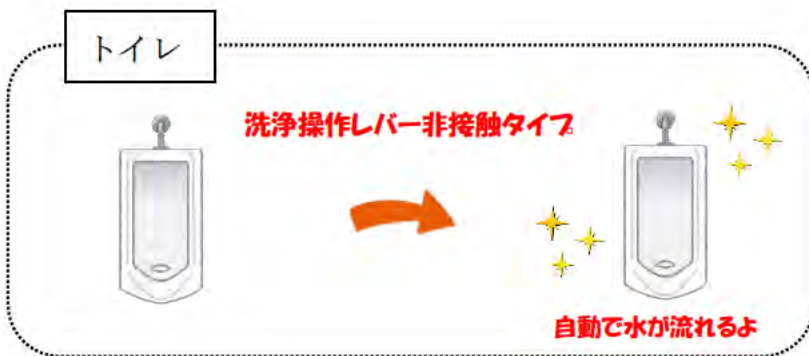


さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	高知県（総務部管財課）
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	④ 待合室、トイレ等の清掃・美化
事 例 名	感染症防止対策としてのトイレ洗面台等の自動水栓化		

1 事例の概要

高知県は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的に、令和3年12月に庁舎内トイレの洗面台及び便器の洗浄操作レバーの非接触タイプへの改修工事を実施し、新型コロナウイルス感染防止対策を講じた。



非接触型のトイレや洗面所に改修されて、コロナ禍でも安心して利用できるよ。



2 実施に至った経緯・背景事情

来庁者の利用が多い庁舎内トイレでは、直接手を触れて操作するレバーなどは、新型コロナウイルスの感染源となることが懸念されるため、その対策として、手をかざすだけで水が流れる非接触タイプのレバーなどに改修する工事を実施した。

3 効果

洗面台及び便器の洗浄操作レバーを触れずに使用することができるようになり、感染リスクを低減することができた。

機 関 名	香川県警察本部【香川県運転免許センター】
-------	----------------------

大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	⑥ その他
-------	----------	-------	-------

事 例 名	新型コロナウイルス感染症予防・拡大防止対策
-------	-----------------------

### 1 事例の概要

令和2年5月頃から、以下のような対策を実施。

- ① 庁舎入口に検温器・手指消毒自動噴霧器を設置する。



庁舎入口の検温器・手指消毒自動噴霧器

- ② 申請手続の際、窓口の混雑を緩和するため、更新手続の来庁者には整理券を配布し、待機場所から少人数に区切って窓口誘導を実施する。



整理券の配布

- ③ 各教室前やエレベーター前にもアルコール消毒液を設置し、毎日、全職員で庁舎内の除菌作業を行う時間を設ける。



庁舎内に設置したアルコール消毒液等

### 2 実施に至った経緯・背景事情

新型コロナウイルス感染症拡大により、予防や拡大防止対策が必要となった。

### 3 効果

来庁者数が多いにもかかわらず、クラスターを防ぎ、感染被害を最小に留めることに成功した。



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	第六管区海上保安本部松山海上保安部
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	⑥ その他
事 例 名	新型コロナウイルス感染防止対策		
<p>1 事例の概要</p> <p>佐田岬灯台（伊方町）施設の公開</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 灯台の入口に消毒スプレーを設置</li> <li>○ 施設公開中の常時換気</li> <li>○ 一度に入場する参観者の制限（施設内は8名まで）</li> <li>○ 来場者に対する健康確認及び連絡先の入手</li> </ul>			
			
佐田岬灯台の灯室の状況		佐田岬灯台入口の状況	
			
		佐田岬灯台の踊り場の状況	
<p>2 実施に至った経緯・背景事情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 令和2年1月30日の海上保安庁新型コロナウイルス対策本部の指示によるもの。</li> </ul>			
<p>3 効果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 上記に関わる事例での感染は発生していない。</li> </ul>			



## さわやか行政サービス改善事例

		機 関 名	愛媛県警察本部
大 区 分	(3) 公共施設	小 区 分	⑥ その他
事 例 名	警察施設入口へのサーモグラフィカメラシステム設置（感染症対策）		

## 1 事例の概要

警察施設における感染症対策のため、令和2年12月1日から、警察本部庁舎入口にサーモグラフィカメラシステムを設置し、発熱症状の来庁者を迅速に識別し、個別対応する水際対策を行っている。

なお、県内全ての警察署入口にもサーモグラフィカメラシステムを順次設置し、同様の対策を行っている。



サーモグラフィカメラシステムによる検温



通過者の体温を計測・発熱者を検知

## 2 実施に至った経緯・背景事情

警察本部庁舎及び警察署には、事件・事故の相談や届出、運転免許証更新等で不特定多数の者が来庁するため、コロナ禍における感染予防措置を講ずる必要性が高く、発熱症状の職員や来庁者に対する水際対策を行った。

## 3 効果

サーモグラフィカメラシステムの設置によって、37.5℃以上の発熱者を検知した場合、担当係員が非接触型体温計で検温し、体調や来庁理由等に応じた個別対応を行うことで来庁者及び職員の感染予防対策を図ることができ、来庁者が安心して警察施設を訪問することができている。



# 香川地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関名

(令和4年4月1日現在)

人事院四国事務局  
公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所四国支所  
中国四国管区警察局四国警察支局  
高松法務局  
高松出入国在留管理局  
四国財務局  
高松国税局  
四国厚生支局  
香川労働局  
神戸植物防疫所坂出支所  
中国四国農政局地方参事官（香川県担当）  
四国森林管理局香川森林管理事務所  
四国経済産業局  
四国地方整備局  
四国運輸局  
大阪航空局高松空港事務所  
国土地理院四国地方測量部  
第六管区海上保安本部高松海上保安部  
高松地方气象台  
中国四国地方環境事務所四国事務所  
独立行政法人住宅金融支援機構四国支店  
国立大学法人香川大学  
日本郵便株式会社高松中央郵便局  
株式会社日本政策金融公庫高松支店  
日本たばこ産業株式会社香川支社  
西日本高速道路株式会社四国支社  
四国旅客鉄道株式会社  
日本年金機構高松西年金事務所  
香川県  
香川県警察本部  
高松市  
(事務局) 四国行政評価支局



# 徳島地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関名

(令和4年4月1日現在)

徳島地方法務局  
四国財務局徳島財務事務所  
徳島税務署  
徳島労働局  
中国四国農政局地方参事官（徳島県担当）  
徳島森林管理署  
四国地方整備局徳島河川国道事務所  
四国運輸局徳島運輸支局  
大阪航空局徳島空港事務所  
徳島地方気象台  
徳島海上保安部  
国立病院機構東徳島医療センター  
徳島大学  
日本年金機構徳島北年金事務所  
徳島中央郵便局  
四国旅客鉄道株式会社徳島企画部  
株式会社日本政策金融公庫徳島支店  
徳島県  
徳島県教育委員会  
徳島県警察本部  
徳島市

(事務局) 徳島行政監視行政相談センター

# 愛媛地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関名

(令和4年4月1日現在)

四国総合通信局  
松山地方法務局  
四国財務局松山財務事務所  
神戸税関松山税関支署  
松山税務署  
国立大学法人愛媛大学医学部附属病院  
愛媛労働局  
独立行政法人国立病院機構四国がんセンター  
独立行政法人国立病院機構愛媛医療センター  
中国四国農政局道前平野農地整備事務所  
中国四国農政局地方参事官(愛媛県担当)  
四国森林管理局愛媛森林管理署  
四国地方整備局松山河川国道事務所  
四国地方整備局松山港湾・空港整備事務所  
四国運輸局愛媛運輸支局  
大阪航空局松山空港事務所  
大阪管区气象台松山地方气象台  
第六管区海上保安本部松山海上保安部  
日本郵便株式会社四国支社  
日本政策金融公庫松山支店  
西日本電信電話株式会社(四国事業本部)愛媛支店  
日本年金機構松山東年金事務所  
四国旅客鉄道株式会社愛媛企画部  
愛媛県  
愛媛県警察本部  
松山市

(事務局) 愛媛行政監視行政相談センター

# 高知地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関名

(令和4年4月1日現在)

高知地方法務局  
四国財務局高知財務事務所  
神戸税関高知税関支署  
高知税務署  
高知労働局  
中国四国農政局地方参事官（高知県担当）  
四国森林管理局  
四国地方整備局高知河川国道事務所  
四国地方整備局土佐国道事務所  
四国地方整備局高知港湾・空港整備事務所  
四国運輸局高知運輸支局  
大阪航空局高知空港事務所  
大阪管区气象台高知地方气象台  
第五管区海上保安本部高知海上保安部  
自衛隊高知地方協力本部  
日本司法支援センター高知地方事務所  
国立病院機構高知病院  
国立大学法人高知大学医学部附属病院  
西日本電信電話株式会社四国事業本部高知支店  
日本郵便株式会社四国支社（高知中央郵便局）  
株式会社日本政策金融公庫高知支店  
日本年金機構高知東年金事務所  
全国健康保険協会高知支部  
四国旅客鉄道株式会社高知企画部  
西日本高速道路株式会社四国支社高知高速道路事務所  
高知県  
高知県教育委員会  
高知県警察本部  
高知市  
社会福祉法人高知県社会福祉協議会  
社会福祉法人高知市社会福祉協議会  
(事務局) 高知行政監視行政相談センター







さわやか  
行政サービス運動



編集発行

香川地域さわやか行政サービス推進協議会

事務局：総務省 四国行政評価支局管理官室

TEL：087-826-0673 FAX：087-826-0676

