

さわやか行政サービス 改善事例集

令和 5 年度版



令和 6 年 3 月

沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会
(事務局 総務省沖縄行政評価事務所)

「沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会」



政府は、昭和 63 年 1 月 26 日に「さわやか行政サービス運動について」を閣議決定し、これに基づき、各府省は、「国民の立場に立った親切で真心のこもった行政」を実現するため、公務員の行政サービスの向上に対する意識を徹底するとともに、窓口業務などの国民と接する行政サービスを改善するため、国民の声に耳を傾けながら行政サービスの改善を推進する「さわやか行政サービス運動」を全国的、継続的に展開しています。

沖縄地域さわやか行政サービス推進協議会は、「さわやか行政サービス運動」の実施状況についての情報交換など沖縄県内の行政機関等における行政サービスの向上に関する連絡調整を行うために設置され、その庶務を総務省沖縄行政評価事務所が担当しています。

目 次

令和5年3月から6年3月までの窓口サービス等の改善事例

○沖縄行政評価事務所

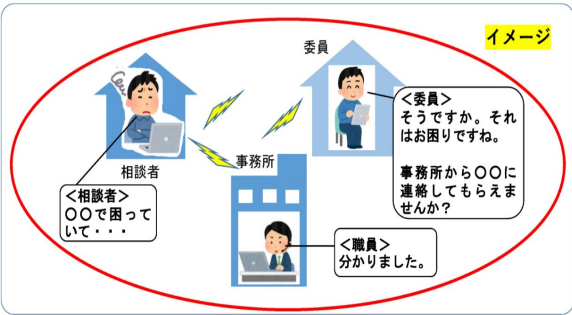

- ・行政相談委員がオンラインで相談対応…………… 1
- ・Web 会議システムを活用して行政相談を受け付ける「オンライン相談」を実施… 2
- ・一日合同行政相談所の相談者待合スペースでYouTube 動画を放映…………… 3

○福岡出入国在留管理局那覇支局

- ・在留資格認定証明書の電子メール受け取りの開始…………… 4
- ・子ども連れや妊婦等を対象とした優先案内の徹底について…………… 5
- ・クルーズ船入港に向けた体制づくり…………… 6
- ・窓口の拡充について…………… 7

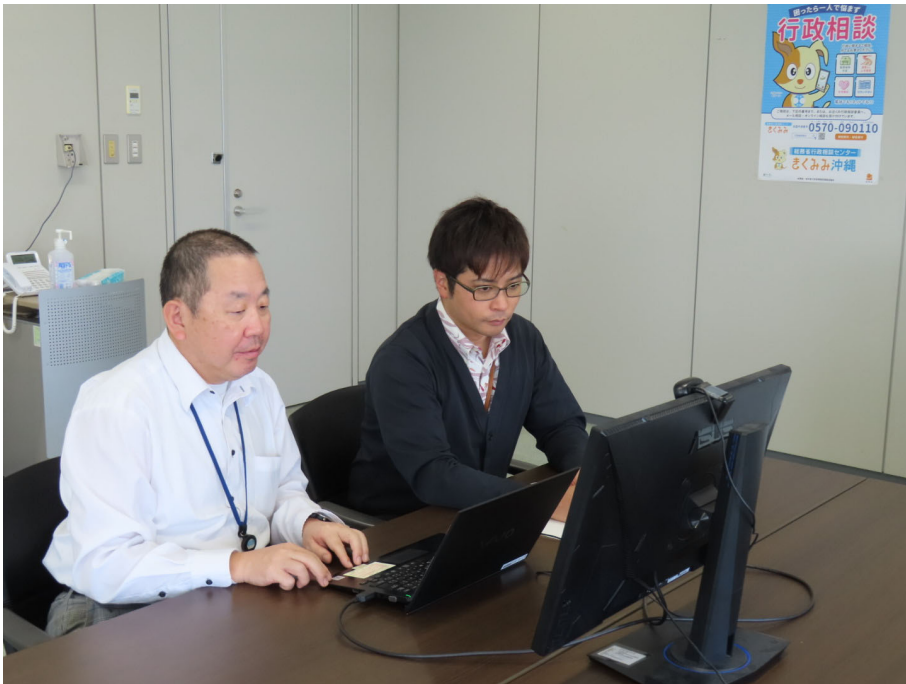
さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄行政評価事務所

件名	行政相談委員がオンラインで相談対応		
改善実施の課係等名	行政相談課	実施時期	令和4年10月～
<p>1 改善の経緯</p> <p>総務省行政評価局では、行政相談を利用する相談者の利便向上を図る観点から、令和4年10月以降、これまでの対面、電話等による相談の受付に加え、オンライン相談の実施を希望する行政相談委員（注）を対象に、本省が配付した専用タブレットを使用したオンライン相談の受付を開始している。</p> <p>（注）総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約5,000人（各市（区）町村に1人以上）が配置されています。地域における信望の厚い方々が、無報酬で、国民の皆様から、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。</p> <p>2 取組内容</p> <p>本省のWebサイト（行政相談委員オフィシャルウェブサイト）で利用者から行政相談の申込みを受けた後、事務局が委員と相談者の双方と日程調整を行い、後日、事務局、委員、相談者の3者をオンラインで繋ぎ、相談対応を行うもの（1回当たりの相談時間は30分を目安）。</p> <p>なお、令和4年10月時点では、オンライン相談の実施は1市3委員であったが、令和5年9月に、当事務所が県内の行政相談委員を対象とした研修を実施する等、タブレット端末の操作に関する知識・技能の習得を図った結果、令和6年3月1日現在、4市5町1村の委員14人がオンライン相談への受付対応が可能となっている。</p> <p>図1 オンライン相談のイメージ図</p>  <p>図2 タブレット端末操作研修会の様子</p>  <p>3 改善効果</p> <p>オンラインで相談対応することは、相談者にとって、定例相談所等に来所しなくても、自宅等においてオンラインによる対面方式で気軽に相談できる利点がある。</p>			

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄行政評価事務所

件名	Web 会議システムを活用して行政相談を受け付ける「オンライン相談」を実施		
改善実施の課係等名	主任行政相談官室	実施時期	令和5年3月
1 改善の経緯	<p>総務省では、令和4年度から、行政相談を利用する方が行政評価事務所等に訪問しなくても、職員による行政相談を利用できる機会を提供することを目的として、Web 会議システム（Skype for business、Microsoft Teams 又は Webex Meetings）を活用して行政相談を受け付ける「オンライン相談」を開始している。</p>		
2 取組内容	<p>相談者からオンライン相談の申込みを受けた後、相談者と日程調整を行い、所定の日時に Web 会議システムに相談者を招待して、相談を受け付けた。</p> <p>日程調整の際に相談内容の概要を聞き取り、対応方針や案内可能な窓口を確認しておくなど、事前準備を十分に行った上で相談に対応した結果、円滑な対応を行うことができた。</p>		
3 改善効果	<p>相談者から「沖縄行政評価事務所まで出向くことなく、対応者の表情を見ながら相談することができ、安心して相談することができた。」といった感想があった。</p>		
「オンライン相談」で相談を受け付ける職員（イメージ）			
			

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 沖縄行政評価事務所

件名	一日合同行政相談所の相談者待合スペースで YouTube 動画を放映		
改善実施の課係等名	行政相談課	実施時期	令和5年6月

1 改善の経緯

当事務所では、毎年、県内の商業施設や市役所等で、関係行政機関や士業団体が一堂に会して、ワンストップで相談を受け付ける「一日合同行政相談所」を開設している。

この合同行政相談所の相談者の待合スペース等では、行政相談事例パネルの展示、広報用物品（ポケットティッシュ、リーフレット等）の配架等を行い、行政相談制度の周知を図ってきたが、より広報効果を高めるため、画像や映像による周知が課題となっていた。

2 取組内容

そこで、令和5年度には、行政相談制度の広報に係る新たな取り組みとして、一日合同行政相談所の相談者待合スペースにディスプレイを設置して、総務本省が作成した行政相談制度の YouTube 動画「行政相談委員（注）が取り扱った改善事例の紹介」を繰り返し放映した。

（注）総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約 5,000 人（各市（区）町村に 1 人以上）が配置されています。地域における信望の厚い方々が、無報酬で、国民の皆様から、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

3 改善効果

当日来所し動画を視聴した相談者から、「行政相談委員の役割や活動内容が分かりやすく、大変参考になった。」との感想が聞かれた。

（参考）総務省行政相談公式 YouTube チャンネル

<https://www.youtube.com/channel/UCDAeirEORSaV42hNvdxz3Cg>

動画を視聴する相談者



さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 福岡出入国在留管理局那覇支局

件名	在留資格認定証明書の電子メール受け取りの開始		
改善実施の課係等名	審査部門	実施時期	令和5年3月
<p>1 改善の経緯</p> <p>出入国在留管理庁では、入国・在留審査手続に係る申請について、申請者が窓口に来庁せず自宅や職場からオンラインで申請できる取組を推進しているところ、令和5年3月17日から、在留資格認定証明書を電子メールで受け取ることが可能となりました。</p> <p>当支局においては、電子メール在留資格認定証明書について、申請窓口でリーフレットを配布するなどして積極的に広報しています。</p> <p>2 理由</p> <p>従来、申請者は、紙の在留資格認定証明書を受領し、海外に住む外国人本人の方に郵送していたことから、外国人本人の方が在留資格認定証明書を受領するまでに時間を要していましたが、電子メール在留資格認定証明書を利用することにより、郵送費用と時間を省くことができるようになり、利用者に対して効率的な行政サービスを提供することができます。</p> <p>3 改善効果</p> <p>受け取った電子メールは、海外に住む外国人本人の方に転送することができ、海外郵送の手間・費用・時間がかからなくなりました。</p> <p>電子メールを提示することで、査証申請及び上陸申請を行うことが可能となりました。</p> <p>オンライン申請を行えば、在留資格認定証明書交付申請手続がオンラインで完結し、入国後の在留手続もオンラインで申請することができます。</p>			

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 福岡出入国在留管理局那覇支局

件名	子ども連れや妊婦等を対象とした優先案内の徹底について		
改善実施の課係等名	那覇空港出張所	実施時期	令和5年5月15日以降
<p>1 改善の経緯</p> <p>沖縄県は世界的にも著名なリゾート地であり、年間を通し多数の外国人が観光目的で上陸申請に及ぶところ、その特徴として、子ども連れや妊婦、高齢者が多いことが挙げられる。これら配慮を要する外国人には、これまでもプライオリティーレーンを利用するよう案内していたが、対象者が多く、既存のプライオリティーレーンのみでの対応が困難な状況になりつつあった。</p> <p>2 改善策</p> <p>これら家族連れ等の待ち時間の負担を軽減するために、プライオリティーレーンを増設するとともに、子ども連れの家族等配慮を要する外国人に対し、プライオリティーレーンの利用を積極的に案内・誘導し、入国審査に要する時間の短縮を図った。</p> <p>3 効果</p> <p>審査を受けるまでの待ち時間が負担である子ども連れや高齢者等の審査を率先して集中的に行ったことにより、利用者の審査待ち時間は確実に短縮している。</p> <p>また、利用者からお礼の言葉を頻繁に得ている。</p>			

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 福岡出入国在留管理局那覇支局

件名	クルーズ船入港に向けた体制づくり		
改善実施の課係等名	宮古島出張所	実施時期	令和5年4月
<p>1 改善の経緯・理由</p> <p>感染症流行以来初となるクルーズ船入港に向けた、平良港ターミナルにおける動線の作成を行った。他省庁と協力しながら、数百人、数千人数単位の乗客がスムーズな出入国手続きを行えるような体制づくりに取り組んだ。</p> <p>2 改善効果等</p> <p>乗客をあまり待たせることなく上陸審査を終えることができた。ターミナル内でトイレに立ち寄ったり、審査後船内に戻る乗客もいたが、その場合の動線についてもあらかじめ確認していたので、特段混乱もなく円滑な出入国審査を行うことができた。</p>			

さわやか行政サービス改善事例票

機関等名 福岡出入国在留管理局那覇支局

件名	窓口の拡充について		
改善実施の課係等名	石垣港出張所	実施時期	令和5年3月
<p>これまで当所の窓口は、1メートル程度の大きさの机と椅子を1つずつ置いた狭い窓口だった。そのため、同時に2組以上対応することができなかったことから、2組以上来庁した際は、1組は廊下で対応していた。これを改善するため、2メートル程度の机を購入し、配置することにより、同時に4組の来所者に対応することが可能となった。これにより、事務室にいる職員も申請・審査状況を逐次確認することができ、より適切な行政案内が行えるようになった。</p>			