

防衛省さわやか行政サービス運動実施要領

1 総点検実施項目表

対象分野 観 点		防衛省における行政サービス					
		情報公開・個人情報保護業務	募集業務	申請手続業務	病院業務 (一般開放されている病院)	広報業務 例 記念館・資料館・広報館等	窓口業務 例 面会受付・電話交換・苦情受付等
分かりやすい	インターネットによる情報の提供	・ 開示請求手続要領等・行政文書ファイル名の提供	・ 自衛官等採用試験要領の提供 (採用試験種目・日程・受験申込先等)	・ 手続情報の提供	・ 診療時間・診療各科等の提供	・ 館内案内・開閉時間・交通案内等の提供	・ 防衛省の窓口サービスに関する意見・要望先案内
	パンフレット等による業務内容の広告	・ 開示請求手続要領(開示請求者用)等パンフレットの作成・交付	・ 自衛官等募集用ポスター等の作成・改善・掲示	・ 業務内容等のパンフレットの作成・配布	・ 病院業務内容等パンフレットの作成・配布	・ 館内案内等(見学者用)パンフレットの作成・配布	・ その他、パンフレット等の作成・改善
	案内図等の掲示等	・ 担当窓口・職員配置図の掲示	・ 担当窓口・職員配置図の掲示	・ 担当窓口・職員配置図の掲示	・ 施設等の案内標識、施設内の案内図等の整備・改善	・ 施設等の案内標識、施設内の案内図等の整備・改善	・ 庁舎への案内標識、庁舎内の案内図等の整備・改善
	その他	・ 開示請求書等の記載例の作成・改善	・ 志願票の記載例の作成・改善	・ 申請書の記載例の作成・改善	・ 利用者に対するアンケートによる意見・要望の把握	・ 利用者に対するアンケートによる意見・要望の把握	・ 面会票の記載例の作成・改善
便利な	郵便・ファックス・Eメール等の活用	・ 開示請求等の受付・写しの交付	・ 志願票の受付	・ 申請の受付・交付	・ 診断証明書の発行 ・ 患者に対する(入院等)費用支払い書類の発行	・ 見学の受付	・ その他、郵便等の活用
	その他	・ 開示請求書等の記載事項の見直し・改善	・ 志願票の記載事項の見直し・改善	・ 申請書の記載事項、提出部数等の見直し・改善	・ 待合室・休息所等利用者施設の整備・改善		
迅速な	時間の短縮等	・ 開示請求等に対する事案処理期間の短縮	・ 受付業務処理要領等の改善	・ 申請に対する標準処理期間の見直し	・ 受付業務処理要領等の改善		
		・ 各種問合せ等に対する回答期間・期日の短縮 ・ たらひ回しにしない真摯な対応					
清潔な		・ 待合室、トイレ等の清掃・美化 ・ 服装、身だしなみ等の保持					
丁寧な		・ 職員の応接態度、言葉遣いの改善(応接マニュアルの作成・職員の接客能力向上のための研修等) ・ 前例や形式にとらわれない柔軟な対応 ・ 郵便物への表記の見直し(乱雑な文字、著しい略字の修正、適切な敬称の付与)					
人間性・安全性に配慮した		・ 高齢者や身体障害者に配慮した施設・設備の設置(身体障害者用トイレ・車いす用スロープの設置等) ・ 非喫煙者に配慮した施設・設備の改善 ・ 環境保全の徹底					

* 地方委員会においては、各機関・施設の種別等ごとの特性に応じ、上記以外の実施項目についても、積極的に取込み推進することとする。

2 年間スケジュール

- (1) 毎年5月をさわやか行政サービス推進月間とし、総点検等を実施する。
- (2) 推進月間後において、措置する予定としている改善事項を推進する。(6月～3月)
- (3) 各種研修等での啓蒙(4月～3月)