

総点検実施項目

対象分野 観 点		防衛装備庁における行政サービス				
		情報公開・個人情報保護業務	募集（採用）業務	申 請 手 続 業 務	広 報 業 務	窓 口 業 務
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の提供	・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	・施設見学の案内・交通案内等の提供	・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	・開示請求手続要領等のパンフレットの作成・交付	・採用パンフレット等の作成・改善・掲示・配布	・業務内容等のパンフレットの作成・配布	・施設見学の案内等パンフレットの作成・配布	・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	・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	・利用者からの意見・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	・開示請求書等の受付・写しの交付	・志願票の受付	・申請の受付・交付	・見学の受付	・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 ・たらい回しにしない真摯な対応				
清潔な		・待合室・休息所等利用者施設の清掃・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・職員の接遇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				