

# 平成28年度北海道防衛局さわやか行政サービス運動実施計画

## 1 目的

「国民の立場にたった親切かつ真心のこもった行政」の実現に向け、公務に従事する職員一人一人の行政サービスの向上に対する意識を徹底させるとともに、更に一步前進して、北海道防衛局における行政サービスの改善に取り組むこととし、きめ細かな行政サービスを提供するものとする。

## 2 本年度取組事項

### (1) 本運動の実施

北海道防衛局さわやか行政サービス運動は、「平成28年度北海道防衛局さわやか行政サービス運動日程表」(別紙第1)及び「北海道防衛局総点検実施項目表」(別紙第2)による。

### (2) 総点検の実施

平成28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。

なお、防衛省全体に普及すべき優良な事項等があれば、平成28年6月末までに防衛省さわやか行政サービス推進委員会に通知する。

## 3 推進月間実施事項

### (1) 総点検による行政サービスの改善

「北海道防衛局総点検実施項目表」(別紙第2)に基づく総点検の実施及び要改善事項の積極的な改善の推進

### (2) 行政サービスの向上に対する意識の徹底

文書等による職員への周知

## 4 その他

実施計画については、北海道防衛局ホームページにおいて公表する。



## 北海道防衛局総点検実施項目表

対象分野 観 点		北海道防衛局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	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・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	・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	・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		・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	・受験申込書の記載例の作成・改善	・申請書の記載例の作成・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	・受験申込書の受付	・申請の受付・交付	・その他、郵便等の活用
迅速な	時間の短縮等	・開示請求等に対する業務処理の改善 ・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	・受付業務等に対する処理の改善	・申請に対する業務処理の改善	-
清潔な		・トイレ等の美化 ・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（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・設備の点検（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			