

# 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 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、「北海道防衛局さわやか行政サービス運動実施要領」（別紙第1）による。

### (2) 総点検の実施

毎年度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、毎年度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

別紙第1の1の実施項目表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 細部報告要領

「北海道防衛局さわやか行政サービス運動細部報告要領」（別紙第2）による。

## 5 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。

## 北海道防衛局さわやか行政サービス運動実施要領

## 1 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	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	・手続情報の提供	・ホームページ・パンフレット等の作成による情報の提供
	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)等パンフレットの交付	・業務内容等のパンフレットの作成、配布	
	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、職員配置図の掲示
	その他	・開示請求書等の記載例の作成、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(ファックス及びEメールを除く。)	・申請の受付、交付	・各種問い合わせ
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	・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(笑顔、丁寧な言葉遣いを心がけ) ・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・改善 ・非喫煙者に配慮した施設・設備の改善 ・環境保全の徹底		

## 2 年間スケジュール

- (1) 毎年度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。