

防 官 企 第 2 号
令和元年5月7日

各 局 長
施設等機関の長
各 幕 僚 長
情報本部長 殿
防 衛 監 察 監
各 地 方 防 衛 局 長
防 衛 装 備 庁 長 官

大臣官房長
(公印省略)

防衛省さわやか行政サービス運動について（通知）

「さわやか行政サービス運動について」（昭和63年1月26日閣議決定）に基づく標記について、令和元年5月以降については、別添のとおり実施することとしたので通知する。

なお、防官企第4325号（25.3.27）は廃止する。

添付書類：防衛省さわやか行政サービス運動実施計画
配付区分：大臣官房各課長及び訟務管理官

防衛省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、行政サービスの改善に取り組むこととし、防衛省本省の内部部局、施設等機関、各自衛隊、統合幕僚監部、情報本部、防衛監察本部及び各地方防衛局並びに防衛装備庁の特性に応じた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

防衛省さわやか行政サービス推進委員会（以下「中央委員会」という。）及びさわやか行政サービス推進地方委員会（以下「地方委員会」という。）における運動は、本計画によるものとする。

(2) 地方委員会における実施計画の策定

地方委員会における運動を更にきめ細かく推進するため、防衛省本省の施設等機関、各自衛隊、統合幕僚監部、情報本部、防衛監察本部及び各地方防衛局並びに防衛装備庁（以下「機関等」という。）において、地方委員会における実施計画を別途策定するものとする。

(3) 総点検の実施及び結果の報告要領

ア 毎年度5月をさわやか行政サービス推進月間（以下「推進月間」という。）とするものとする。

イ 防衛省本省の内部部局は、推進月間において、本計画の別紙に基づき、総点検を実施することとし、細部に関し必要な事項については大臣官房企画評価課長が定めるものとする。

ウ 機関等は、推進月間において、第2項第2号により策定した実施計画に基づき、総点検を実施するものとする。

エ 防衛省本省の内部部局及び機関等は、それぞれの総点検の実施結果において、省全体に普及すべき優良な事項等があれば、中央委員会委員長に通知するものとする。

(4) 要改善事項の推進

中央委員会及び地方委員会においては、積極的に要改善事項の改善を推進するものとする。

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

本計画の別紙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

省内放送の実施

4 その他

(1) 実施計画の公表

実施計画については、中央委員会は本計画を防衛省ホームページ、地方委員会は第2項第2号により策定した実施計画を各機関のホームページにおいてそれぞれ公表することとする。

(2) インターネットの活用による利用者からの意見聴取等

行政サービスの改善を更に推進するため、防衛省ホームページ等においてインターネットにより国民からの意見・要望等を積極的に取り入れるものとする。

(3) 各種研修等での啓蒙

職員の行政サービスの向上に対する意識を徹底するため、各種研修等の中で実施している行政サービスの向上に関する教育を継続するものとする。

(4) 独立行政法人に対する要請

独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構に対して、国に準じた措置を講ずるよう要請するものとする。

総点検実施要領

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					