

平成31年度独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構

(エルモ) さわやか行政サービス運動実施計画

平成31年4月24日

独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構

さわやか行政サービス推進委員会

1 目的

さわやか行政サービス運動については、国等においては、「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）に基づき、「国民の立場に立った親切で真心のこもった行政」を実現するため、行政改革の一環として推進してきているところである。

エルモは、平成31年度においても、業務の適正かつ確実な実施に配慮しつつ、「今後の行政サービス運動の推進について」（平成13年2月16日さわやか行政サービス推進協議会申合せ）の趣旨を踏まえ、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、きめ細かな行政サービスの改善に取り組んでいくこととする。

2 実施事項

(1) 本運動の実施

独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構さわやか行政サービス推進委員会（以下「委員会」という。）における運動は、別紙1「総点検実施項目表」及び別紙2「平成31年度エルモさわやか行政サービス運動実施日程表」によることとする。

なお、5月をさわやか行政サービス推進月間とし、委員会は、行政サービスの総点検計画を策定の上、総点検を実施し、行政サービスの改善を推進するものとする。

(2) 国民からの意見・要望等の受付等

インターネット、相談等窓口等を活用し、国民からの意見・要望等を積極的に受け付けるよう努めるものとする。

(3) 行政サービスの向上に関する意識の徹底

各種研修等において行政サービスの向上に係る意識の徹底方周知するものとする。

3 行政サービスの総点検の実施等

委員会が策定した行政サービスの総点検計画に基づき、本部各部役課及び各支部（以下「各部課等」という。）は総点検を実施する。

総点検後、各部課等は、総点検結果及び改善措置（予定）状況を作成し、委員長に報告するものとする。

4 実施計画の公表

平成31年度エルモさわやか行政サービス運動実施計画については、エルモホームページにおいて公表するものとする。

総点検実施項目表

対象分野 観 点		エルモにおける行政サービス		
		情報公開・個人情報保護業務	管理、給与及び厚生に関する業務	その他窓口業務
分かりやすい	インターネット等による情報の提供	・ 開示請求手続要領等 ・ 法人文書ファイル名の提供等	・ インターネット等による情報提供	・ インターネット等による情報提供
	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	・ 執務室内案内図・職員配置図の掲示
	その他	・ 法人文書開示請求書等の記載例の作成・改善	・ 国民を対象とする文書等における用語・表現の見直し・改善	・ 国民を対象とする文書等における用語・表現の見直し・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	・ 文書の受付等	・ 文書の受付等
	その他	・ 法人文書開示請求書等の記載事項の見直し・改善	・ 待合室・休憩所等利用者施設の整備・改善 ・ インターネット利用環境の整備	・ 待合室・休憩所等利用者施設の整備・改善
迅速な	時間の短縮	・ 開示請求に対する事案処理期間の短縮		
		・ 各種問合せ等に対する対応		
清潔な		<ul style="list-style-type: none"> ・ 待合室、トイレ、窓口等の周辺の美化 ・ 服装、身だしなみ等の清潔の保持 		
丁寧な		<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の応接態度、言葉遣い等の改善 ・ 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（乱雑な文字の見直し、適切な敬称の付与等） ・ 職員の接客能力向上のための研修等の実施（予定を含む。） ・ 職員の名札（身分証明書）の着用 		
人間性・安全性に配慮した		・ 不良・不備等の施設、設備の改善等安全性等の配慮		

平成31年度エルモさわやか行政サービス運動実施日程表

項 目	4月	5月	6月	7月	8月	9月～3月	備 考
実施計画の策定・公表	←→						
推進月間		←→					総点検実施
総点検結果に基づく改善（予定）事項の改善推進						→	
インターネット等による意見、要望等の受付等						→	随時受付
行政サービスの向上に関する意識の徹底						→	各種研修等において随時教育