

# 平成27年度 定期監察報告書

平成28年3月

国土交通省大臣官房監察官室



## 目次

第 1	監察事項及び対象機関	・ ・ ・ 1
第 2	対象機関毎の担当監察官及び現地監察実施期間	・ ・ ・ 3
第 3	監察結果	・ ・ ・ 4
I.	明るく元気で健全な職場づくり (女性職員、若手職員をはじめ職員一人一人が生き生きと仕事ができる職場環境整備、人材育成、業務改善及び広報広聴に関する取組)	・ ・ ・ 4
1.	報告	・ ・ ・ 4
(1)	コミュニケーションのある風通しの良い職場づくりの取組	・ ・ ・ 4
1)	コミュニケーションのある風通しの良い職場づくり	・ ・ ・ 4
①	本局幹部職員と現場職員間のコミュニケーション機会の確保の状況	・ ・ ・ 4
②	その他、職場内のコミュニケーション機会を図るための独自の取組状況	・ ・ ・ 4
2)	コンプライアンス意識をより一層高めるための取組状況	・ ・ ・ 5
①	コンプライアンス推進計画の進捗の把握状況	・ ・ ・ 5
②	コンプライアンス推進計画の検証と見直し、改善の実施状況	・ ・ ・ 5
(2)	ワークライフバランスの推進状況	・ ・ ・ 6
1)	職員の健康を守る健康安全管理の徹底に向けた取組状況	・ ・ ・ 6
①	超過勤務縮減・早期退庁の推進等に向けた管理職員の取組状況	・ ・ ・ 6
②	管理職員等に対するメンタルヘルスの重要性について理解促進を図るための講習・講義などの実施状況、職員の心の健康づくりのための取組状況	・ ・ ・ 7
③	相談窓口の設置状況及びカウンセラーなどによる相談の実施状況	・ ・ ・ 7
④	超過勤務の多い職員の臨時の健康診断、医師による面談の実施状況	・ ・ ・ 8

2) 非効率な業務の見直し、業務依頼の効率化等の業務改善の 取組状況	．．． 9
① 業務改善を推進するための体制（プロジェクトチームや協議 会等）の整備状況、業務改善計画の策定状況	．．． 9
② 業務改善の事例	．．． 9
③ 業務依頼に関するルールの実施状況	．．． 10
④ その他、業務改善に関する独自の取組状況	．．． 11
(3) チーム力・組織力向上の取組	．．． 11
1) 若手職員の能力向上、女性職員採用等を含めた人材育成の取 組状況	．．． 11
① 若手職員の育成計画又は育成プログラムの作成状況	．．． 11
② 女性職員の採用希望者、採用者の増加に向けての取組状況	．．． 13
③ 女性が働きやすいと感じる職場とするための取組状況	．．． 13
2) 職員の士気や組織パフォーマンスの向上を図るための独自の 取組状況	．．． 15
(4) 広報・広聴等の対外的コミュニケーションの取組	．．． 16
1) 国民とのコミュニケーションの取組状況	．．． 17
① 広報体制の整備状況、広報に関する指針や計画等の 策定状況	．．． 17
② 報道機関等への対応に関する取組状況	．．． 17
③ 出前講座等の職員が直接説明等を行う取組状況	．．． 17
④ 広報のスキルアップのための研修等の実施状況	．．． 18
⑤ 利用者の視点に立ってウェブサイトを改善した、又は改善を 予定している取組状況	．．． 19
⑥ SNSを活用した広報の取組	．．． 20
⑦ その他、広報・広聴に関する独自の取組状況	．．． 20
2) 業界団体や個別業者との協働・コミュニケーション	．．． 21
① 三者会議、ワンデーレスポンス、設計変更審査会の 実施状況	．．． 21
② 業界団体等や個別事業者とのコミュニケーションの実施状況	．．． 22
③ 業界団体等と協働して管内の住民に国土交通行政をPRする 取組状況	．．． 23

2. <u>提示意見</u>	・ ・ ・	24
3. <u>推奨事例</u>	・ ・ ・	25
（1）コミュニケーションのある風通しの良い職場づくりの取組	・ ・ ・	25
・ 組織横断的な事業説明の取組（北海道開発局）	・ ・ ・	25
・ 局行動目標を通じた危機感・問題意識の共有による組織連帯感向上の取組（近畿運輸局）	・ ・ ・	27
（2）コンプライアンス意識をより一層高めるための取組	・ ・ ・	29
・ 職場の健康づくりに向けた取組（九州地方整備局）	・ ・ ・	29
（3）職員の健康を守る健康安全管理の徹底に向けた取組	・ ・ ・	31
・ 心の健康づくりに向けた取組（中部運輸局）	・ ・ ・	31
（4）業務改善の取組	・ ・ ・	32
・ 募集テーマを設定した職員業務改善提案を促す取組（近畿地方整備局）	・ ・ ・	32
・ ワークライフバランス・残業ゼロへのトライアル（長崎河川国道事務所）	・ ・ ・	33
・ 実務的業務改善の取組（九州運輸局）	・ ・ ・	35
（5）若手職員の能力向上、女性職員採用等を含めた人材育成の取組	・ ・ ・	36
・ 職員人材育成の取組（北陸地方整備局・富山河川国道事務所）	・ ・ ・	36
・ 女性職員のモチベーション・連携強化を図る取組（九州地方整備局）	・ ・ ・	38
（6）職員の士気や組織パフォーマンスの向上を図るための取組	・ ・ ・	39
・ 「北陸総務プラン」による業務改善等の取組（北陸地方整備局）	・ ・ ・	39
・ 仕事の意義の共有による職員士気向上の取組（九州地方整備局）	・ ・ ・	41
・ 局内情報共有の取組（近畿運輸局）	・ ・ ・	42
（7）国民とのコミュニケーションの取組	・ ・ ・	44
・ 中学校進路指導教官を対象とした見学会の取組（四国地方整備局）	・ ・ ・	44
・ インフラツアアの取組（各地方整備局・北海道開発局）	・ ・ ・	45
・ SNSを活用した情報発信の取組（九州地方整備局・長崎河川国道事務所）	・ ・ ・	47

・ メールマガジンによる情報発信の取組                    (九州運輸局)	・ ・ ・ 48
(8) 業界団体や個別業者との協働・コミュニケーション	・ ・ ・ 49
・ 事業者等とのコミュニケーション                    (四国地方整備局)	・ ・ ・ 49
Ⅱ. 許認可事務の執行及び行政情報管理等に関する取組	・ ・ ・ 50
1. 報告	・ ・ ・ 50
(1) 許認可事務の執行に関する取組	・ ・ ・ 50
1) 審査基準等の明確化	・ ・ ・ 50
2) 期間内の適正な処理のための進行管理等の取組	・ ・ ・ 52
①情報の共有化	・ ・ ・ 52
②管理職員による進行状況の確認	・ ・ ・ 53
③事前協議等による処理期間の短縮	・ ・ ・ 54
④出張所長・事務所課長等による専決の効率的な活用	・ ・ ・ 55
⑤決裁の簡素化	・ ・ ・ 56
3) 申請に対する処分における審査の進行状況等の提示の状況	・ ・ ・ 56
4) 効率的な執行体制と事務処理	・ ・ ・ 56
①民間等への委託	・ ・ ・ 57
②マニュアル等の整備	・ ・ ・ 57
③初任者研修の開催	・ ・ ・ 59
④申請者への情報提供	・ ・ ・ 59
⑤業務改善の取組	・ ・ ・ 60
(2) 行政情報管理等に関する取組	・ ・ ・ 61
1) 情報公開と行政文書の管理に関する取組	・ ・ ・ 61
①情報公開請求に対する開示決定等の状況	・ ・ ・ 61
②開示決定等手続きに係る業務改善の状況	・ ・ ・ 63
③開示決定等事務処理の進行管理等の状況	・ ・ ・ 63
④行政文書ファイル管理簿の公表状況	・ ・ ・ 64
2) 個人情報の保護と情報セキュリティに関する取組	・ ・ ・ 65
①保有個人情報開示請求に対する開示決定等の状況	・ ・ ・ 65
②個人情報ファイル簿の公表状況	・ ・ ・ 67
③保有個人情報取扱い台帳の整備に向けた取組状況	・ ・ ・ 67
④委託契約における保有個人情報の取扱いに係る取組状況	・ ・ ・ 69



## 第 1 監察事項及び対象機関

平成 27 年度監察基本計画に基づき、以下により監察を実施した。

### (1) 監察事項

#### ① 明るく元気で健全な職場づくり

(女性職員、若手職員をはじめ職員一人一人が生き生きと仕事ができる職場環境整備、人材育成、業務改善及び広報広聴に関する取組)

#### ② 許認可事務の執行及び行政情報管理等に関する取組

### 【背景及び視点】

国土交通省行政の円滑な推進を図るためには、多様化する行政ニーズに対し国民の信頼に応えられる組織の実現が必要であり、職員自身が誇りや自信を感じながら仕事を行うことのできる明るく元気で健全な職場づくりが重要である。また、行政に対する国民の信頼を確保するためには、適正かつ効率的な許認可事務の執行や行政情報の管理等が必要である。

以下に、監察にあたっての背景、視点について記す。

#### ・ 監察事項①

国土交通省は、人々の生き生きとした暮らしと、これを支える活力ある経済社会、日々の安全、美しく良好な環境、多様性のある地域を実現するためのハード・ソフトの基盤を形成することを使命としている。この使命を担い、国民に対しより良いサービスを提供、維持するためには、本省・現場の区別なく職員自身が誇りや自信を感じながら仕事を行うことが重要である。

国土交通省の各現場において、若手職員が減少する一方、多様化する行政ニーズに対応するとともに、その過程や手順について国民に明らかにし、国民の信頼に応えながら行政運営を行っていくことが期待されている。これらの期待に応えていく上において、現場の最前線で働く職員一人一人が誇りとやりがいを感じ、個々の職員の能力を活かしつつ最大限にチームとして力を発揮できるような、明るく元気で健全な職場環境を整えていく必要がある。このような取組は、職員の士気向上を通じてコンプライアンス力を高めることにも大きく寄与する。

以上のことから、現場の最前線で働く女性職員、若手職員をはじめと

する職員一人一人が生き生きと仕事をするための職場環境の整備や人材育成、また関係者と適切なコミュニケーションを図るための広報・広聴等について、『コミュニケーションのある風通しの良い職場づくり』『ワークライフバランスの推進』『チーム力・組織力向上』『広報・広聴等の対外的コミュニケーション』の観点について、それぞれ組織としてどのような取組を行っているかについて監察を実施した。

#### ・ 監察事項②

許認可事務の執行については、行政運営における公正の確保と透明性を向上し、もって国民の権利利益の保護に資するために、行政上の意思決定について、その内容及び過程が国民にとって明らかとなるよう、明確な基準に基づき、可能な限り速やかに行われる必要がある。また、増大する業務を限られた人員で処理するためには、職員の事務負担軽減の観点から効率的な事務執行体制を構築することが必要である。

行政情報については、国民の信頼を確保し、公正で円滑な行政の運営に資するために、適正かつ効率的な管理等が行われる必要がある。ここ数年、年金機構や民間企業において個人情報漏えい事案が発生する中、個人情報の保護や情報セキュリティに対する国民の信頼に応えるため、行政機関の保有する個人情報等の適正な管理が求められている。また、行政情報の管理等が適切に行われるためには、制度の整備はもちろん、それに基づき職員が具体的にどのような行動をとるべきか分かりやすく周知し、実際にそのような行動が取られたか確認し、その結果を組織として共有することにより業務の改善等に資することが望まれる。

以上のことから、『許認可事務の執行』及び『行政情報管理等』に関する取組について監察を実施した。

#### (2) 対象機関

北陸、近畿、四国及び九州の各地方整備局

北陸信越、中部、近畿及び九州の各地方運輸局

北海道開発局

## 第2 対象機関毎の担当監察官及び現地監察実施期間

表1 地方整備局等

対象機関	担当監察官	実施期間
北陸地方整備局 本局 富山河川国道事務所	総括監察官 小滝 晃 監察官 鈴木 啓介 監察官 中村 俊之	8月26日から 8月28日まで
近畿地方整備局 本局 福井河川国道事務所	総括監察官 小滝 晃 監察官 鈴木 啓介 監察官 中村 俊之	11月4日から 11月6日まで
四国地方整備局 本局 徳島河川国道事務所	総括監察官 小滝 晃 監察官 鈴木 啓介 監察官 中村 俊之	10月20日から 10月22日まで
九州地方整備局 本局 長崎河川国道事務所 博多港湾空港整備事務所	総括監察官 小滝 晃 監察官 鈴木 啓介 監察官 藤田 亨 監察官 榊原 佳広	9月14日から 9月16日まで
北海道開発局 本局 帯広開発建設部	総括監察官 小滝 晃 監察官 山田 博継 監察官 中村 俊之	7月1日から 7月3日まで

表2 地方運輸局

対象機関	担当監察官	実施期間
北陸信越運輸局 本局	総括監察官 小滝 晃 監察官 川崎 博 監察官 渡邊 俊明	10月5日から 10月6日まで
中部運輸局 本局	総括監察官 小滝 晃 監察官 押田 悟 監察官 宮本 勇二	7月28日から 7月29日まで
近畿運輸局 本局	総括監察官 小滝 晃 監察官 押田 悟 監察官 渡邊 俊明	9月8日から 9月9日まで
九州運輸局 本局	総括監察官 小滝 晃 監察官 川崎 博 監察官 宮本 勇二	11月10日から 11月11日まで

### 第3 監察結果

#### I. 明るく元気で健全な職場づくり

(女性職員、若手職員をはじめ職員一人一人が生き生きと仕事ができる  
職場環境整備、人材育成、業務改善及び広報広聴に関する取組)

#### 1. 報告

##### (1) コミュニケーションのある風通しの良い職場づくりの取組

職場内外におけるコミュニケーションの輪は、職場内の情報共有を通じて、職場のチーム力の向上、職員のやりがいや誇りの向上、国民目線に立った行政運営などの向上をもたらす意味で大変重要であり、職場のコンプライアンス力を高めることにも寄与する。

このようなことから、風通しの良い職場づくり、コンプライアンス推進の取組の観点で、それぞれ組織としてどのような取組を行っているかについて監察を実施した。

##### 1) コミュニケーションのある風通しの良い職場づくり

###### ① 本局幹部職員と現場職員間のコミュニケーション機会の確保の状況

全ての監察対象機関において、幹部職員の現場視察、各種会議などの機会を捉えて、幹部職員と現場職員との意見交換等の実施により幹部の思いを伝え、また、現場事務所等からの声を聞くことに努めていた。

北陸地方整備局においては、雪寒対策期間における現場激励に併せ全道路維持出張所に出向いて局長や道路部長による現場職員との意見交換会を行っていたほか、港湾系においても全港湾系事務所に出向いて次長や港湾空港部長による現場若手職員との意見交換会を行っているなど、本局幹部職員が計画的に現場訪問を行い現場職員と直接意見を交わす機会を設けていた。

九州地方整備局においては、局長・部長等の局幹部職員が毎年1回全事務所に出向いてコンプライアンス・ミーティングを行い、現場職員との意見交換を行っていた。

###### ② その他、職場内のコミュニケーションの機会を図るための独自の取組状況

全ての監察対象機関において、職場内ミーティング、コンプライアンス・ミーティング等、職場内コミュニケーションの機会を設けていた。

また、北陸地方整備局においては、毎月行われる局の幹部会に各事務所がTV会議により参画し、局内における情報共有に努めていた。

四国地方整備局においては、部下から上司への報告のみならず、上司から部下に情報提供することの重要性について呼びかけていた。

北海道開発局においては、横のつながりを強化し、組織の使命・役割に係る認識を共有するため、所属部門や事務官・技官の枠を超えた部門横断的な事業説明会や現場見学会等を実施していた（推奨事例参照）。

近畿運輸局においては、局の行動目標について職員一人一人が行動を起こしやすいよう、レベルアップを図るための取組などを各部署ごとに策定させ、年度末にはそのフォローアップを行うことにより、職員全員が同じ危機感と問題意識を共有することができていた（推奨事例参照）。

九州運輸局においては、各部の重点課題作成時に、各職員間で積極的に意見交換を行うことなどにより、組織の一体感やパフォーマンスの向上を図っていた。

## 2) コンプライアンス意識をより一層高めるための取組状況

### ① コンプライアンス推進計画の進捗の把握状況

各地方整備局、北海道開発局において、定期的にコンプライアンス推進本部等を開催し、コンプライアンス推進に関する事務所等の取組状況の報告を通じて進捗状況について把握し、また、職員アンケートやセルフチェックシートにより職員へのコンプライアンス意識の浸透状況の把握を行っていた。

また、近畿地方整備局においてはコンプライアンスに関するブロック会議、担当専門官会議のほか、コンプライアンス推進室員による全事務所への巡回などにより、取組状況の把握を行っていた。

### ② コンプライアンス推進計画の検証と見直し、改善の実施状況

各地方整備局、北海道開発局において、コンプライアンス・アドバイザリー委員会等の第三者委員会を設置し、コンプライアンスの取組状況等について意見聴取を行っており、次年度計画への反映を図って

いた。

九州地方整備局においては、コンプライアンス・アドバイザリー委員会での意見を踏まえ、平成 27 年度から 3 カ年の中期計画を立て、「法令遵守」と「風通しのよい職場の環境づくり」を車の両輪に、基本方針に「コミュニケーションの輪」と「職員のモチベーションの向上」を加えたほか、職員がコンプライアンス推進の「やらされ感」を持たないように講習会等の負担軽減にも配慮し、研修所でのコンプライアンスに関する講義を節目段階の研修に特化させるなど、改善に取り組んでいた（推奨事例参照）。

## **（２）ワークライフバランスの推進状況**

職員が責任と誇りを持って生き生きと働けるような環境として、仕事と生活の調和を実現することが不可欠である。

平成 27 年 1 月には、男女問わず職員が責任と誇りを持って生き生きと働けるような環境づくりを目指して「女性職員活躍とワークライフバランス推進のための国土交通省取組計画」が策定されたところである。

このような観点から、超過勤務縮減、業務改善、職員の健康管理などの取組は重要であり、中でも、超過勤務の縮減は業務改善の具体的な目安となり、職員の心身の疲弊を防ぎ、ワークライフバランスを確保する等の多くの面から、職場運営の急所と言っても過言ではないと考えられる。

このようなことから、超過勤務縮減、職員健康管理、業務改善の観点で、それぞれ組織としてどのような取組を行っているかについて監察を実施した。

### **1) 職員の健康を守る健康安全管理の徹底に向けた取組状況**

#### **① 超過勤務縮減・早期退庁の推進等に向けた管理職員の取組状況**

超過勤務の縮減については、「超過勤務の縮減に向けた当面の取組について（通知）」（平成 22 年 5 月 12 日付け国官人第 109 号大臣官房長通知）において、長時間に及ぶ超過勤務抑制のための月の目標時間の設定を踏まえた適正な勤務時間管理の徹底等について通知されているところである。

全ての監察対象機関において、月の目標時間、週の上限目安時間（各地方整備局、北海道開発局、北陸信越運輸局、九州運輸局：月 60 時間、週 20 時間、中部運輸局：月 20～30 時間、近畿運輸局：月 30 時

間)を設定し、定期的に超過勤務状況把握を行い、超過勤務の目標時間を超えそうな職員の業務分担見直し等、平準化に向けた指導・調整を行うなどの取組を行っていた。

また、九州地方整備局港湾空港部においては、月 40 時間を超える超過勤務を命じる時点において、今後の見通し及び改善・対応策について報告させ、業務分担の見直し等、平準化に向けた指導・調整を行っていた。

## ② 管理職員等に対するメンタルヘルスの重要性について理解促進を図るための講習・講義などの実施状況、職員の心の健康づくりのための取組状況

心の健康づくりについては、「職員の心の健康づくりのための指針について（通知）」（平成 16 年 3 月 30 日付け人事院事務総局勤務条件局長通知）において、部下の人事管理等を直接行う管理監督者に対する教育について特に重視されているところである。

全ての監察対象機関において、管理監督者向けのメンタルヘルスに関する講習会・セミナー等を開催し、それぞれ局独自の研修カリキュラムを行うなど、メンタルヘルス教育の充実に取り組んでおり、また、イントラネットや内部向けメールマガジン、小冊子などによりメンタルヘルスに関する各種情報の提供を行っていた。

北陸地方整備局においては、内閣官房において作成された「e-ラーニング」を活用していた。

北海道開発局においては、所属長に対する外部カウンセラーによる「傾聴教育」を実施することにより、心の健康問題を抱える職員とのコミュニケーション能力の習得を行っていた。また、職員からの意見を広く聴取するため、イントラネットメールボックス「福利厚生ご意見箱」等を活用し、毎年度における健康安全管理計画を作成していた。

北陸信越運輸局においては、全職員を対象としたセルフチェックを外部委託により行い、職員一人一人の心の健康づくりの支援を行っていた。

## ③ 相談窓口の設置状況及びカウンセラーなどによる相談の実施状況

全ての監察対象機関において、内部カウンセラー及び外部カウンセラー、健康管理医による相談体制を整え、カウンセリング実施案内等をイントラネットや内部向けメールマガジンにより全職員に周知を

行っていた。

また、北陸地方整備局においては、新任管理職への産業カウンセラーによる体験カウンセリングを実施していた。

近畿地方整備局においては、外部カウンセリング事務所巡回時に事前に1時間程度の会議室における講義を行うことにより、職員が相談しやすい雰囲気作りを行っていた。

中部運輸局においては、幹部職員に外部カウンセラーによるカウンセリングを計画的に実施し、心の健康状態を把握するための方策、心が不健康な職員への接し方等について、助言・指導を受けさせていた（推奨事例参照）。

#### ④ 超過勤務の多い職員の臨時の健康診断、医師による面談の実施状況

超過勤務の多い職員の臨時の健康診断、医師による面談については、「超過勤務の縮減に向けた当面の取組について（通知）」（平成22年5月12日付け国官人第109号大臣官房長通知）等において、面接指導等の受診の管理職員による勧奨を勤務時間管理担当部局が呼びかけるなど、長時間の超過勤務を行った職員が面接指導等の受診の申出を行いやすい環境づくりを行うことや、必要に応じて健康管理医と相談の上臨時の健康診断を実施することなど、長時間に及ぶ超過勤務を行っている職員に対する健康への配慮について通知されているところである。

全ての監察対象機関において、それぞれ超過勤務の多い職員の臨時の健康診断、医師による面談について、実施にかかる超過勤務の目安時間を設定していた。

運用においては、一定時間を超過した場合に実施することを基本とする運用、勧奨した上で申出のあった職員に対して実施する運用、両者併用による運用など、各機関により運用は異なり、一定時間を超過した対象者に対する臨時の健康診断、医師面談の実施率は約20%から100%と開きが見られた。

近畿地方整備局においては、超過勤務の多い職員に対する医師面談の受診率が約2割と低い状況にあったところ、平成26年12月より未受診の理由について報告を求めるようにするなど、受診の促進に取り組んでいた。

北海道開発局においては、職員課長から対象職員の所属長及び健康管理主任者あてに文書で受診指導を指示するとともに対象職員に対

して文書で面接指導の受診勧奨を行っていた。また、所属長又は健康管理主任者から対象職員に面接指導等の趣旨等を記載した資料を直接手交して受診を申し出るよう指導し、さらに職員課担当職員が健康管理主任者に直接出向いて対象職員に面接指導の受診を促すよう積極的に働きかけることにより、本局では平成26年度の実施率が対前年度比で約10%増加していた。さらに帯広開発建設部では、臨時の健康診断受診者に対して、同時に面接指導も受診するよう促すことなどにより、平成26年度の実施率が対前年度比約40%増加していた。

なお、実施時期について、各機関ともほぼ毎月実施していたのに対し、四国地方整備局においては、TEC-FORCEからの帰還者を除き臨時の健康診断を年間2時期にまとめて実施していた。

## 2) 非効率な業務の見直し、業務依頼の効率化等の業務改善の取組状況

### ① 業務改善を推進するための体制（プロジェクトチームや協議会等）の整備状況、業務改善計画の策定状況

国土交通省においては、業務改善を通じて、一人一人の職員が社会のために、国家公務員の誇りとやりがいを持って、生き生きと仕事ができる環境整備を目指し、「国土交通省業務改善計画」（平成24年10月15日）をとりまとめ、各局等においても、業務改善に継続的に取り組むための体制について整備することとされている。

全ての監察対象機関において、「業務改善実施本部」「業務改善推進委員会」等の業務改善を目的とした体制を整備し、本省作成の「国土交通省業務改善計画」を受けた各取組を行っていた。取組の一環として、職員からの業務改善に係る提案受付窓口を設置し、審査・検討結果等についてイントラネットで周知していた。

また、北陸地方整備局、近畿地方整備局、近畿運輸局、九州運輸局においては、各局における業務改善計画や棚卸し計画を策定していた。

近畿地方整備局においては、常時の募集のほか、テーマ設定した業務改善提案を募集するなど、新たな改善提案を促す取組が行われていた（推奨事例参照）。

九州運輸局においては、事務の棚卸し推進計画を策定し、課長級のプロジェクトチームを月1回程度開催し、短期間かつ現場でできる身近な取組を追加するなど、着実に成果を挙げていた（推奨事例参照）。

### ② 業務改善の事例

全ての監察対象機関において、旅費請求、物品・役務の発注事務、勤務時間管理等の共通的な総務事務について本局等へ集約化することで業務処理の均一化や効率化を図っていたほか、テレビ会議の活用、決裁規則の見直し（専決による迅速化）、情報公開事務の簡素化（一度開示された設計内訳書のセルフコピー方式化）等の合理化を行っていた。

北陸地方整備局においては、総務部において業務集約化PTを設置し事務所業務の本局集約化を行っていた。

近畿地方整備局においては、決裁規則の見直し、物品調達事務等の本局集約、情報公開事務の簡素化、給与・共済事務の本局への集約化等を行っていた。

四国地方整備局においては、事務所における給与支払に関する業務を局へ一元化するほか、職員パソコンの初回起動時に「業務改善5箇条」などを表示し職員への周知を行っていた。

九州地方整備局においては、平成21～26年度の間、計438件の職員提案を受け付け、うち250件について改善を図り、平成21～25年度における提案内容について再点検を行っていた。

北海道開発局においては、旅費請求、物品・役務発注、勤務時間管理等の各課共通的な総務事務について総務課に集約し、業務処理の均一化と効率化を行っていた。

中部運輸局においては、イントラネットを活用して幹部職員の予定、官用車や会議室の予約状況等を職員が閲覧共有することにより、アポイントや決裁等において迅速で効率的な事務処理を行っていた。

### ③ 業務依頼に関するルールの実施状況

各地方整備局、北海道開発局、北陸信越運輸局、中部運輸局、近畿運輸局において、業務依頼に関する明文化したルールを局内周知していた。

また、北陸地方整備局においては、「関係部署への調査等依頼時における留意事項」（平成25年8月9日付け業務改善推進委員会幹事会確認事項）として、依頼にあたっての心構えについて周知していた。

近畿地方整備局においては、「業務依頼の適正化等業務改善の一層の推進について」の徹底について」（平成25年7月16日付け近畿地方整備局業務改善推進委員会幹事会事務連絡）により、不適切な依頼に関する「事務所副所長からの報告（平成26年4～12月）」等を踏

まえ、「電子メールによる業務依頼の留意事項について」（平成 27 年 1 月 19 日付け業務改善推進委員会幹事会）として、業務依頼に関する留意事項等について改めて周知していた。

#### ④ その他、業務改善に関する独自の取組状況

北陸地方整備局においては、富山河川国道事務所を本局サテライトとした局内 TV 会議を導入し、外部有識者を交えた会議についても TV 会議の導入を行っていた。

九州地方整備局においては、業務改善に取り組む民間業者が集う改善活動発表会に参加し、業務改善に関する相互啓発に取り組んでいた。長崎河川国道事務所においては、「ワークライフバランス・残業ゼロへのトライアル」として平成 26 年度より事務所独自の業務改善の試行期間を設け、仕事と生活の調和を図ることを目的とした業務改善推進の取組を行っていた（推奨事例参照）。

### （3）チーム力・組織力向上の取組

若手職員が減少する中で、多様化する行政ニーズに応じ、業務自体の質の高度化に対応する上でも、チーム力・組織力の向上は不可欠である。

そのような観点も視野に入れた人材育成は重要であり、また、女性職員採用や女性が働きやすいと感じる職場づくりの取組なども必要であり、「女性職員活躍とワークライフバランスの推進のための国土交通省取組計画」（平成 27 年 1 月 29 日付け国土交通大臣他）においても、育児・介護等と両立して活躍できるための職場環境の整備、女性の採用の拡大等に努めることとされている。

このようなことから、女性職員採用を含め、人材育成、職員士気や組織力向上の観点で、それぞれ組織としてどのような取組を行っているかについて監察を実施した。

#### 1) 若手職員の能力向上、女性職員採用等を含めた人材育成の取組状況

##### ① 若手職員の育成計画又は育成プログラムの作成状況

全ての監察対象機関において、若手職員のための育成プログラムや個別職員の育成状況把握のためのカルテ等により、計画的に人材育成を行う取組を行っていた。

北陸地方整備局においては、計画研修プログラム、現場技術研修会、OJT プログラムのほか、新規採用後 2 年間を対象としたメンタリング

プログラムを設け、また、「目標達成確認シート」により人材育成プログラムに基づく年度計画を作成し、年間を通じた進捗状況の確認を通じて指導するといった計画的な人材育成に取り組んでいた。富山河川国道事務所においては、「人材育成計画」に基づく年度毎の「人材育成実施計画」において、四半期毎に「目標達成確認シート」の達成状況の面談による確認を行うこととし、総括育成担当官（事務所長）、主任育成担当官（副所長）、育成担当官（所属長）、育成対象者及び当該育成対象者にかかるメンターらによる人材育成報告会を開催していた（推奨事例参照）。

近畿地方整備局においては、研修実施計画において「階層別研修」「分野別研修」「講習会」の各種カリキュラムを整えているほか、技術系若手職員の育成に資する分野毎の実施項目リストを整理し、年度毎に事務所において育成計画を設定しフォローアップを行うなど、計画的な人材育成に取り組んでいた。また、局内4ブロック毎に「技術力向上と継承のためのブロック会議」を設置し、講習会や現場研修会等の企画・運営を行っていた。

四国地方整備局においては、「計画研修・計画外研修」「OJT」を組み合わせた人材育成の一環として、技術系職員については、分野別に「人材育成標準プログラム」を整理していた。また、若手事務系職員を対象とした「若手職員による若手職員のためのスキルアップ勉強会」を年6回開催し、若手職員自らが企画し、学ぶことで職員の知識の幅を広げるとともに企画・調整能力の向上に資する取組を行っていた。徳島河川国道事務所においては、若手職員毎に育成目標及び年間アクションプランをまとめた人材育成シートを年度当初に作成し、年度末にフォローアップを行っていた。

九州地方整備局においては、「階層別研修」「専門研修」「OJT」を組み合わせた人材育成の一環として、整備局管内で最先端技術や先進事例等を活用した工事等の現場をタイムリーに習得・体験できる「現場活用型スキルアップ」などに取り組んでいた。また、TEC-FORCE派遣機会を若手職員に積極的に確保するよう配慮していた。

北海道開発局においては、人材育成プログラムを策定し、「階層別研修」や「分野別育成メニュー」等による知識・技術の維持・継承のほか、新規採用職員等にそれぞれ育成担当者を決めて、業務等に係る指導・助言を行う体制を整え、若手職員の育成に努めていた。

北陸信越運輸局においては、少数精鋭の組織や高度化する地域の行

政ニーズに的確に対応できる職員を育成するとともに、地域から信頼される組織づくりのために、「北陸信越運輸局人材育成基本方針」を策定し、職員の人材育成に取り組んでいた。

九州運輸局においては、若手職員を対象とした所掌業務勉強会を各部毎に開催し、人材育成の強化を図っていた。さらに、平成 27 年より、若手職員の企画立案能力向上のための研修を外部講師を招くなどにより行っていた。

## ② 女性職員の採用希望者、採用者の増加に向けての取組状況

女性職員の採用に関しては、「女性職員活躍と職員のワークライフバランスの推進のための国土交通省取組計画」（平成 27 年 1 月 29 日付け国土交通大臣他）において、新規採用者に占める女性の割合を向上させるため、国家公務員採用試験の女性申込者の拡大に向けた取組を行うこととされている。

全ての監察対象機関において、女性職員の体験談や仕事と育児の両立支援制度等の採用募集パンフレットやHP採用関係ページでの紹介、採用関係事業説明会への女性職員の積極的な配置など、女性を対象とした募集活動を行っていた。

また、ラジオ番組での女性職員によるPR活動、管内学校関係機関への積極的な受験要請、官庁 open ゼミや教育部局等における女性採用希望者を対象とした意見交換会等への女性職員の派遣、女性採用希望者向けの現場見学会・意見交換会、女性職員によるキャリアアドバイザーの配置、女性官庁訪問者に対する女性職員による応対、女性内定者と女性職員による意見交換会など、各機関においてそれぞれきめ細かな対応を行っていた。

## ③ 女性が働きやすいと感じる職場とするための取組状況

女性が働きやすいと感じる職場に関しては、「女性職員活躍と職員のワークライフバランスの推進のための国土交通省取組計画」（平成 27 年 1 月 29 日付け国土交通大臣他）において、育児・介護等と両立して活躍できるための改革として、男女問わず職員の状況に応じたきめ細かい対応や配慮を行うこと等により、全ての職員が活躍できる職場環境を整備することとされている。

全ての監察対象機関において、研修機会や講演会を通じた女性職員活躍とワークライフバランス推進に関する職員意識の啓発、女性職員

による働きやすい環境整備等に関する意見交換会、育児休業職員への情報発信やコミュニケーション機会の確保、両立支援制度等のイントラネット等による職員周知、育児休業職員の代替要因確保など、各機関毎の独自の工夫により、働きやすい職場環境整備を行っていた。

北陸地方整備局においては、育児にあたる職員にかかる勤務時間の変更（退庁時刻の前倒し）のほか、育児・介護等により研修参加機会に恵まれない職員を対象とした宿泊を要さないブロック毎の研修企画の実施、また、人材育成にかかるメンタリングプログラムにおいて、女性のメンティに対しては、女性特有の相談もあることから、女性のメンターを選定するなど、メンター・メンティのマッチングに配慮していた。

近畿地方整備局においては、女性職員活躍・ワークライフバランス推進担当官の設置及び仕事と子育ての両立等に関する制度に係る相談員の拡充を行っていたほか、育児休業職員向けの情報提供HPサイトの開設を進めていた。

四国地方整備局においては、「育児休業者復帰サポートマニュアル」を作成し育児休業中の職員が円滑に職場復帰できるような支援を行っていたほか、新庁舎への保育施設の新設について関係機関との調整を進めていた。

九州地方整備局においては、「九WE会～九州女性技術者の会～」を立ち上げ、モチベーション向上等を目的とした女性職員同士のメーリングリストによる情報交換等を行っているほか、女性が働きやすい職場づくり等について、九WE会内での意見交換会や業界・自治体女性職員との意見交換会など、ワークライフバランスの推進、局の魅力発信やスキルアップ向上等に取り組んでいた（推奨事例参照）。

北海道開発局においては、育児休業中の職員に対して人事担当者等がメール等の身近な連絡手段により、育児休業制度等の最新情報や職場復帰までの間に必要な情報、所属課所の職場環境の変化や近況等を伝えるとともに、休業中の職員の近況や抱えている問題、悩み等について確認するなどの取組を行っていた。

北陸信越運輸局においては、今年度より「メンタリング・プログラム」を実施し、先輩職員の後輩職員に対する信頼関係の醸成及び各種支援を行っていた。また、新たに管理職員に登用される職員に対し管理者登用研修を開催し、組織のマネジメントを担うなど管理者としての心構えなどを習得してもらっていた。

## 2) 職員の士気や組織パフォーマンスの向上を図るための独自の取組状況

全ての監察対象機関において、研修、講習会を通じた職員スキルアップのほか、局内での情報共有を通じた組織一体感の醸成など、各機関毎に独自の工夫による取組を行っていた。

(研修等の取組)

近畿地方整備局においては、災害対応業務に関する各種研修プログラムについて統合・充実させ、TEC-FORCE 隊員研修を役職毎の全職員必須研修とする計画を進めていた。

九州地方整備局においては、土砂災害に関する技術開発や職員研修・訓練のフィールドとして、九州技術事務所九州防災・火山技術センターの分室を川辺川ダム砂防事務所内に新たに設置していた。博多港湾・空港事務所においては、所長自らの経験を通じた若手育成のテキストにより所内研修を行っていた。

また、北陸地方整備局、近畿地方整備局においては、若手職員を出張所等へ併任し、現場経験機会の確保に努めていたほか、近畿地方整備局においては、本官工事の検査立会習得希望者を工事検査に同行させるなど、若手職員の技術力向上、業務遂行能力の向上に取り組んでいた。

(講習会等の取組)

北陸地方整備局においては、本局総務部を中心に「北陸総務プラン」を年度毎に策定し、計画的なスキルアップを行っていた（推奨事例参照）。富山河川国道事務所においては、事務系職員による現場説明会を実施するなど、業務内容を職場内全体で理解していくことで職員意識の向上に努めていた。

四国地方整備局においては、若手職員が自ら企画する事務系職員を対象とした「若手職員による若手職員のためのスキルアップ勉強会」により、知識の習得等スキルアップに取り組んでいた。また、企画部においては、局内各課の重点的に取り組んでいる所掌事務や社会資本整備を取り巻く動向について定期的に勉強会を実施していた。

近畿運輸局においては、他部の所管業務や取り組みに接することで自らの視野を広めると共に局内の連携を促進することを目的として、各部主催で、職員が自由に参加できる「近運カレッジ」と称する勉強会を実施することで、幅広く知識を習得させ、職員の士気の向上に寄与していた。

(局内情報共有の取組)

北陸地方整備局、九州地方整備局においては、局内における情報共有の場として局内情報誌「北陸フレッシュニュース」「Hotnews」の配信を行い、業務実施に係るノウハウや課題等の共有、職員同士の連帯感強化に取り組んでいた。

北海道開発局帯広開発建設部においては、事務所内で情報誌を発行し、職員から寄せられた工事の進捗状況、工事等に関して伝えたいことや相談したいこと、地域のイベント情報等を掲載し、情報誌を通じて組織の一体感の醸成に取り組んでいた。

中部運輸局においては、定例記者懇談会の発表項目及び通常の記者発表の内容についてホームページに掲載し、配信要望のあった記者にはメールで通知するとともに、配信された内容を全職員にメールすることで、情報の共有を図り、業務に携わった職員のモチベーションの向上につなげていた。

近畿運輸局においては、広報対策官が局議資料などをもとに、当局の本日の動き、プレスリリースなどを全職員に毎日配信し、組織全体で情報を共有・活用することにより、組織力の向上につなげていた（推奨事例参照）。

（その他の取組）

北陸地方整備局富山河川国道事務所においては、事務所幹部会の席上に毎回2問の公務員倫理に関する問題を提供し、所属各課内での展開を通じた意識啓発を行っていた。

近畿地方整備局においては、局研究発表会の中で『職員の描く近畿のゆめ100プロジェクト』を実施し、自由な職員提案の具体化を視野に、グループ討議による職員士気向上等に取り組んでいた。

九州地方整備局においては、インフラ整備によるストック効果について管内リレーシンポジウムを展開していたほか、TEC-FORCE活動やインフラ整備のストック効果のホームページを通じた対外発信、局内研修における局幹部による講話としてアジアと連携した「元気な九州」の実現に繋がる九州地方整備局の仕事の意義の紹介など、職員士気の向上に努めていた（推奨事例参照）。

#### （４）広報・広聴等の対外的コミュニケーションの取組

国土交通省の使命を果たすには、職員のみならず、地域住民や協力事業者等様々な関係者の理解・協力が不可欠であり、そのような関係者への情報発信や適切なコミュニケーションの確保が重要である。

特に、近年においては、インターネット、さらにはSNS等のツールが充実しているほか、また、インフラツーリズム等により職員が誇りや喜びを感じる例も少なからず報告されており、これらも踏まえた取組も大変重要である。

このようなことから、国民とのコミュニケーション、仕事のパートナーとのコミュニケーションの観点で、それぞれ組織としてどのような取組を行っているかについて監察を実施した。

## 1) 国民とのコミュニケーションの取組状況

### ① 広報体制の整備状況、広報に関する指針や計画等の策定状況

全ての監察対象機関において、広報の担当者を決めて広報業務に取り組んでいた。

北陸地方整備局、近畿地方整備局（港湾）、四国地方整備局、九州地方整備局、北海道開発局においては、それぞれ本局に委員会等を設置し年度毎の広報実施計画等を策定していた。

近畿地方整備局（建設）においては、年度毎に広報戦略を策定していた。

### ② 報道機関等への対応に関する取組状況

全ての監察対象機関において、それぞれの機関において報道機関への対応に関するルールやマニュアルを作成しており、北陸地方整備局、近畿地方整備局、四国地方整備局、北海道開発局においては、災害時等における広報マニュアルについても作成し、それぞれイントラネットや広報会議等の場を通じて周知を行っていた。

北陸地方整備局においては、広報関係の周知事項を取り纏めた冊子を幹部職員へ配布し、広報体制の確認、徹底を図っていた。

### ③ 出前講座等の職員が直接説明等を行う取組状況

全ての監察対象機関において、それぞれ局管内における出前講座及び現場見学会のプログラムをホームページやリーフレット等により一般に周知し、見学希望を受けつけ、職員が直接説明する取組を行っていた。

（出前講座）

北陸地方整備局においては、住民とのコミュニケーションを意識した住民体験型の現場見学会を企画・実施していた。

四国地方整備局においては、将来世代に対する建設産業の魅力発信の取組として、中学校進路指導担当教諭の夏期研修会の一環として、四国地方整備局の見学会を実施していた（推奨事例参照）。徳島河川国道事務所においては、「吉野川流域講座」として、地元消防団や自主防災組織の主催する防災訓練に参加し、水防やロープワークの指導を行うなど、流域住民と連携した出前講座に取り組んでいた。

九州運輸局においては、事業者や教育機関がメンバーとなっている協議会等と連携するなどにより、2年間で109回の出前講座等を開催するとともに、受講者にアンケート調査を実施し、次回の参考としていた。

#### （現場見学会）

各地方整備局、北海道開発局においては、それぞれ「北陸地整がススめる！現場見学ガイド」「魅せる！現場」「工事現場等見学ガイド」「今見て欲しい九州の土木」「公共施設見学ツアー」等の名称により、現場見学が可能な局内事務所等の現場情報を各機関のホームページサイトで一元的に発信し、一般の現場見学を受け入れ、職員自らが現場説明を行う取組を行っており、近畿地方整備局、四国地方整備局、九州地方整備局、北海道開発局においては、民間旅行会社と連携し、現場見学を行程に組み込んだインフラツアー企画を実施していた（推奨事例参照）。

#### ④ 広報のスキルアップのための研修等の実施状況

全ての監察対象機関において、それぞれ職員の広報スキルアップのための講習会、研修等、独自に工夫しながら取り組んでいた。

北陸地方整備局、近畿地方整備局、四国地方整備局、北海道開発局においては、報道機関等の外部講師による講演会や模擬記者会見、写真撮影等の講習会や実習を行っており、近畿地方整備局、四国地方整備局においては、災害調査実習に併せた写真撮影及び広報資料作成の実践的な実習についても行っていた。

また、北陸地方整備局、九州地方整備局長崎河川国道事務所においては、コンテスト方式の取組として、それぞれ、広報コンクール企画、写真コンテストを行っていた。

近畿運輸局においては、行政広報は行政と国民の間を取り持つツールであり、行政意思を地域の方に幅広く知らせ、理解と共感を得ながら進めていくことが重要であるとの認識から、「広報マインド&マニ

ュアル」を作成し、職員の知識向上や質の高い広報を目指すと共に広報のノウハウの共有化を図り、スムーズな広報体制の確立に努めていた。

## ⑤ 利用者の視点に立ってウェブサイトを変更した、又は改善を予定している取組状況

(高齢者・障害者等への配慮について)

高齢者・障害者の情報アクセシビリティを確保、向上させるために、ウェブコンテンツを作成・運用する際に配慮すべき事項が JIS 企画「高齢者・障害者等配慮設計指針」(JIS X 8341-3)として規定されている。

近畿地方整備局、北海道開発局においては、高齢者・障害者等配慮設計指針(JIS X 8341-3)への対応を考慮した「北海道開発局アクセシビリティマニュアル」「近畿地方整備局ホームページガイドライン(案)」を策定していたほか、四国地方整備局においては、ホームページ作成業務において「JIS X 8341-3」の達成等級「A」以上となるよう特記仕様書に記載し、ホームページの改善に取り組んでいた。

(ウェブサイトの改善について)

全ての監察対象機関において、ウェブアクセスカウンターにより閲覧状況を把握しており、アクセス状況を局内共有することにより事務所等におけるコンテンツの改善を促していたほか、アクセス数の多い内容をトップページの目立つところからアクセス出来るよう配置換えをするなどの改善を図っていた。

また、北陸地方整備局においては、利用者の閲覧端末環境に応じて画面構成が自動で最適化できるようなレスポンシブデザイン対応をとっていた。

近畿地方整備局においては、災害時等において職員が迅速にホームページに掲載できるように、簡易な操作でトップページに掲載できるようなシステムの改良を行っていた。

北海道開発局においては、トップページに「よくある質問 Q&A」のコンテンツを設けていたほか、北陸地方整備局、四国地方整備局徳島河川国道事務所においては、旬な情報を画像付きトピックスでトップページに掲載するなどの工夫を行っていた。

近畿運輸局においては、ホームページ上に運輸行政、公共交通に関する意見・要望の受付窓口を設置し、寄せられた相談等は所管部署に

照会の上、相談者に回答していた。

## ⑥ SNSを活用した広報の取組

北陸地方整備局、近畿地方整備局、九州地方整備局、北海道開発局において、それぞれ Facebook や Twitter 等の SNS を活用した情報発信に取り組んでいた。

北陸地方整備局においては、SNS を活用した情報発信を広報基本計画に位置づけるとともに、SNS の活用に関する研修プログラムを設け、また、局公式の Facebook を立ち上げていた。富山河川国道事務所においては、防災時における発信のほか、記者発表資料やその他地域住民に役立つ情報等の Twitter による発信を平時から行っていた。緊急時における道路通行規制や河川出水情報等については基本的な発表内容のひな形を作成し即時性ある発信に取り組んでいた。

近畿地方整備局においては、異常降雪時の道路状況の情報提供等を目的とした Twitter 発信を行っていた。

九州地方整備局においては、SNS の不適切な発信や対応など誤った使い方による社会への迷惑等が危惧されることに対し、利用に際しての方針として「九州地方整備局ソーシャルメディア利用マニュアル」を策定し、局内事務所等に通知するとともに、局内 3 事務所における試行を行っており、今後の局内全体への展開を意識した取組を行っていた。試行事務所の一つである長崎河川国道事務所においては、事務所独自の運用ルールにより投稿内容のチェック体制等を定め、週三回の投稿を原則とするなど、SNS を活用した積極的な広報に取り組んでいた。また、SNS の情報拡散力を意識し、投稿内容に対する「いいね」「リーチ」の他、「シェア」「リツイート」に着目したモニタリングを行い、閲覧者の拡大につとめていた（推奨事例参照）。

北海道開発局においては、異常気象や災害時における通行止め等の道路情報を Facebook 及び Twitter で発信しているほか、採用情報を発信する Facebook を立ち上げていた。

## ⑦ その他、広報・広聴に関する独自の取組状況

その他、著名災害等に関連した防災意識啓発、報道関係者との意見交換等、各機関において以下の取組を行っていた。

(災害広報)

北陸地方整備局、近畿地方整備局福井河川国道事務所においては、

著名災害発生からの節目の年においてシンポジウムやパネル展等、関係機関や業界等と連携した広報企画の展開を行っていた。福井河川国道事務所においては福井豪雨から10年の節目において、県内小学生とその家族を対象に、防災について家族で話し合い、地域の現状を理解し、災害に対する家庭での備えや決め事などを表現した家族でつくる防災マップづくり「わが家の防災コンテスト」を企画実施するなど、工夫した啓発活動に取り組んでいた。

四国地方整備局においては、TEC-FORCE 派遣実績に関するホームページ掲載やパネル展示を行い、国土交通省職員による災害支援活動の様子を一般の方々に知ってもらう取組を行っていた。

(報道関係者との意見交換)

近畿地方整備局、四国地方整備局、徳島河川国道事務所においては、報道機関を対象とした現場見学会や意見交換会、広報勉強会を実施するなど、国土交通省におけるインフラ整備等を紹介するとともに、報道関係機関から見た地方整備局における記者発表への意見等を聞くなど、平時からのコミュニケーションによる意思疎通の円滑化に取り組んでいた。

(その他取組)

近畿地方整備局においては、「大阪湾再生推進会議」において、市民・NPO・企業等が参画・連携するフォーラム等を実施し、再生計画への理解促進に取り組んでいた。

九州運輸局においては、運輸局の最新の取組を提供するため、メールマガジンを隔週1回発行するとともに、読者に対しアンケート調査を実施し改善に役立てていた(推奨事例参照)。また、運輸局が観光行政を担っていることや運輸局の認知度を向上させることを目的として、九州運輸局のキャッチフレーズ・ロゴマークを決定し、職員の名刺、印刷物、メールの署名等に記載・使用していた。

## 2) 業界団体や個別業者との協働・コミュニケーション

### ① 三者会議、ワンデーレスポンス、設計変更審査会の実施状況

(三者会議について)

各地方整備局、北海道開発局において、名称及び対象工事は各機関で独自に設定されているが、発注者、設計者、施工者の三者による設計思想の伝達及び情報共有を図る取組を行っていた。

(ワンデーレスポンスについて)

各地方整備局、北海道開発局において、全工事を対象にワンデーレスポンスを実施しており、港湾関係についてはクイックレスポンスとして実施していた。

(設計変更審査会について)

各地方整備局、北海道開発局において、名称は異なるものの要領等について各機関で作成し、発注者と請負者が設計変更の妥当性の審議及び工事の中止等の協議・審査等を行う取組を行っていた。

(フォローアップの取組について)

近畿地方整備局、四国地方整備局、九州地方整備局、北海道開発局において、受注者を対象としたフォローアップのアンケート調査を実施していた。

北陸地方整備局においては、工事受注者及び発注者を対象とした生産性向上に関する説明会の場等を通じて意見・課題の把握等を行っていた。

(その他の取組について)

北海道開発局においては、受注者からの意見や苦情、要望等を聞くことを主眼として、現場レベルでの意見交換会を全ての工事を対象として実施していた。

## ② 業界団体等や個別事業者とのコミュニケーションの実施状況

全ての監察対象機関において、定期的に各業界団体等との意見交換会等を行い、官側から各種制度等の説明を行っていたほか、入札契約事務、施工効率向上、現場安全管理、担い手確保等について意見交換を行うなど、関連する業界団体等とのコミュニケーションを図る取組を行っていた。

近畿地方整備局においては、関係業界団体と合同の現場安全パトロール、安全講習会等を行っていた。

四国地方整備局においては、各業界団体との意見交換会を開催し、業界側の意見等を聞き取り、入札契約事務の改善にきめ細かく反映していた。また、局におけるコンプライアンスの取組について、発注者支援業務等の受注業者、四国地整を退職した事業者、事業者団体、地方公共団体に対し、意見交換会等のあらゆる機会や文書などにより周知を行っていた（推奨事例参照）。

九州運輸局においては、運輸局幹部が定期的に事業者に直接出向き、意見交換を行っていた。

### ③ 業界団体等と協働して管内の住民に国土交通行政をPRする取組状況

全ての監察対象機関において、業界団体、行政関係機関、学会等との連携による一般向け及び学生向けの現場見学会のほか、講演会、シンポジウム、土木展示会等による所管行政のPR、担い手確保に向けた活動をそれぞれ独自に実施していた。

九州地方整備局においては、間近で実際の仕事場での父親（おやじ）の働く姿を見てもらうことで、子供達に土木工事への理解を深めてもらい、父親の仕事を知ってもらうことを目的に、建設会社の社員や発注者等の家族を対象とした見学会イベント「おやじの日」を平成25年度から実施していた。

また、北陸地方整備局、近畿地方整備局、北海道開発局においては、業界団体、関係行政機関の他、職業訓練機関、教育機関等との連携による担い手確保・育成推進に関する協議会を設置し、建設業界の担い手に関する現状課題、各機関における取組内容の共有、協議会を通じた情報発信等に取り組んでいた。

四国地方整備局においては、産・学・官連携による「四国建設広報協議会」を平成18年度より設置し、建設技術や防災に関する最新情報などを提供する「建設フェア」の開催、工事現場等の見学を紹介するホームページサイト「工事現場等見学ガイド」を運営するなど、建設産業及び社会資本整備への一般理解の促進、建設産業の魅力発信に取り組んでいた。

近畿地方整備局、北陸地方整備局、四国地方整備局、九州地方整備局においては、官民女性技術者による現場見学会や意見交換会の実施及び実施状況等のホームページや報道を通じた発信のほか、女性活躍推進に関するフォーラムを業界団体等と協働開催するなど、女性を対象とした建設産業の魅力発信に取り組んでいた。

九州地方整備局においては、経済界と連携した九州地域活性化シンポジウムを開催し、九州の更なる経済活性化に向けたシナリオを地域や経済界と共有する取組を行っていた（推奨事例参照（再掲））。

中部運輸局においては、中部・北陸地域全体への中華圏からの訪日旅客数増進を図るため、関係自治体、観光関係団体、観光事業者等と相互に連携し協力しながらプロモーション等を行う「昇龍道プロジェクト」の認知度向上を目指した取組を推進していた。

## 2. 提示意見

- ア 職場内における風通しの良い組織風土づくりの取組は、健全な職場づくりにおいて大変有意義であり、継続して取り組むこと。
- イ ワークライフバランスの確保に向け、超過勤務縮減、業務改善、職員健康管理等について、効果的かつ継続的に取り組むこと。
- ウ 臨時健康診断について、受診機会が限定的となっている機関においては、対象職員が受診し易い環境を整えること。
- エ 若手職員や女性職員が自信と誇りを持って働ける人材育成や職場づくりに一層尽力すること。
- オ 国土交通省の行政は国民生活に密着しており、社会・経済情勢の変化に対応した課題・要請等に的確に取り組むためには、地方公共団体や民間企業、国民に対し、分かりやすい広報に努め、国民の声に真摯に耳を傾ける広聴に努める必要があり、的確な情報発信と適切なコミュニケーションに一層尽力すること。

### 3. 推奨事例

#### (1) コミュニケーションのある風通しの良い職場づくりの取組

##### 【組織横断的な事業説明の取組（北海道開発局）】

北海道開発局においては、職員の士気や組織パフォーマンスの向上を図るための取組として、職場内ミーティング、幹部職員による現場訪問等の場を活用し、地域から寄せられる期待、評価等の声を職員に伝える機会を拡大するとともに、所属部門や事務官・技官の枠を超えた部門横断的な事業説明会や現場見学会等を実施していた。（資料Ⅰ-1）

職員のモチベーションの向上、職場内における一体感の醸成等につながる取組として評価できる。

一般国道336号広尾町  
新宝浜トンネル北舗装工事



中鹿追地区  
中鹿追中央工区区画整理工事



大津漁港船揚場建設工事



資料 I - 1 事業概要説明会及び現場見学会の実施結果（帯広開発建設部）

実施月日	参加人数			実施場所	概要
	事務	技術	合計		
平成26年5月29日	25	24	49	道新ビル2階 大会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業概要説明会を実施</li> <li>・事務官及び河川・道路・農業・港湾・機械・営繕部門の技官が参加</li> <li>・広報広聴、地域振興、部門間連携及び防災を含む各事業についての説明</li> </ul>
平成26年10月1日	10	6	16	大津漁港南防波堤建設工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場見学会を実施</li> <li>・事務官及び道路・農業部門の技官が参加</li> <li>・豊頃町職員4名が参加(参加人数欄は技術でカウント)</li> <li>・築港対策官付丸山築港専門官から説明</li> </ul>
平成26年10月9日	5	4	9	士幌築堤河岸保護工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場見学会を実施</li> <li>・事務官及び河川部門の技官が参加</li> <li>・音更町職員3名が参加(参加人数欄は技術でカウント)</li> <li>・帯広河川事務所工務課大野第2工務係長から説明</li> </ul>
平成26年10月23日	8	3	11	大森第1排水機場下部工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場見学会を実施</li> <li>・事務官及び道路部門の技官が参加</li> <li>・池田町職員2名が参加(参加人数欄は技術でカウント)</li> <li>・帯広農業事務所林第2工事課長から説明</li> </ul>
平成27年5月28日	24	18	42	道新ビル2階 大会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業概要説明会を実施</li> <li>・事務官及び河川・道路・農業・港湾・機械・電気部門の技官が参加</li> <li>・広報広聴、地域振興、部門間連携及び防災を含む各事業についての説明</li> </ul>
平成27年8月28日	8	7	15	大津漁港船揚場建設工事現場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場見学会を実施</li> <li>・事務官及び河川・港湾・農業部門の技官が参加 (事務官には、開建OJT実施中の本局職員(1名)を含む)</li> <li>・豊頃町職員4名が参加(参加人数欄は技術でカウント)</li> <li>・築港対策官付築港専門官から説明</li> </ul>
平成27年9月17日	6	7	13	一般国道336号広尾町新宝浜トンネル北舗装工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場見学会を実施</li> <li>・事務官及び道路・農業・電気部門の技官が参加</li> <li>・広尾町職員3名が参加(参加人数欄は技術でカウント)</li> <li>・広尾道路事務所工務課第1工務係開発専門職から説明</li> </ul>
平成27年10月7日	5	3	8	中鹿追地区 中鹿追中央工区区画整理工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場見学会を実施</li> <li>・事務官及び農業部門の技官が参加</li> <li>・鹿追地域農業開発事業所第3建設係長から説明</li> </ul>
平成27年11月5日	6	9	15	十勝川改修工事の内 中音更築堤外河岸保護工事 士幌西部地区第7号明渠排水路川西28号工区工事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場見学会を実施</li> <li>・事務官及び河川・農業部門の技官が参加</li> <li>・音更町及び士幌町職員6名が参加(参加人数欄は技術でカウント)</li> <li>・帯広河川事務所工務課開発専門職及び帯広農業事務所第1工事課第2建設係長から説明</li> </ul>
合計	49	44	93		

## 【局行動目標を通じた危機感・問題意識の共有による

### 組織連帯感向上の取組（近畿運輸局）】

近畿運輸局においては、地方出先行政機関の存在意義を高めるため、局の行動目標である「今後の近畿運輸局の方向性」を策定し、今後の方針として、組織力アップのため、職員全員が同じ危機感と問題意識を共有するため、階層別職員に対する意識調査の実施や各部・支局等において行動目標を設定し実践するとともに、定期的に議論し見直しを図ることなどの取組を行うこととしていた。その後、平成23年度から局の行動目標である「近畿運輸局行動目標」を策定している。（資料Ⅰ-2）

具体的には、「近畿運輸局業務・組織見直し検討会（座長：総務部長各部次長クラスで組織）」で近畿運輸局行動目標を設定しており、行動目標（案）を作成後、局議（局長以下部長クラスで組織）で承認している。次に、各部、支局、事務所において、各個人が行動を起こしやすいような具体的かつ実践的な行動目標を所属所単位で設定している。これらの目標については、「業務・組織見直し検討会」に報告し、取りまとめの上、局内に展開している。その後、各部、支局、事務所で目標達成のための取組を実践し、1月末を目途に各所属単位で、行動目標の実施結果とその検証を行うフォローアップを行っている。さらに、「業務・組織見直し検討会」において、各部、支局、事務所からの行動目標の実施結果（フォローアップ）報告を踏まえ、翌年度の行動目標を設定している。

これらの一連の取組は、職員全員が同じ危機感と問題意識を共有することができる取組として評価できる。

資料 I - 2 近畿運輸局行動目標

平成26年度 行動目標【各部・支局等】			
【本局】			
局行動目標	(1)内外への情報発信・情報共有に努めます	(2)より一層のスキルアップに努めます	(3)風通しが良く活力ある職場づくりに努めます
総務部	①1日1回はイントラネットを閲覧し、情報の共有化に努めます ②プレスができる能力を身につけ、外部へ情報発信が可能になるように努めます	①若手職員が中心となって講師を努め、日常業務や受講した研修について発表する場を設けてスキルアップに努めます	①部長・部次長懇談会等を定期的に開催し、職員間および管理職とのコミュニケーションの強化を図り、その場では必ず発言をするように努めます
企画観光部	①メーリングリスト「近畿運輸局公共交通だより」・「近畿観光ネット」を定期的に関係者へ配信し、関係者との情報共有を強化する ②各種意見交換会、研修会、勉強会等を通じて関係者との交流を深め、信頼関係を築く	①企画観光部業務研修会の実施 ※今年度の目標は、外部発信時のプレゼン能力の向上	①個別面談の実施 ②部内の業務の連携強化に努め、適切な役割分担により、仕事を効率的に進める
交通環境部	①広報誌等による情報発信はもとより、相手方との連絡はメールや電話だけに任せるのではなく積極的に足を運んだ発信と共有に努めます。	①部内勉強会等及び外部の勉強会・講習会等にも積極的に参加し、プレゼン能力等のスキルアップに努めます。	①課内ミーティング・部課と併せ、職員間でのコミュニケーションを図る為の意見交換会の場も常時開催し、風通しが良く活力ある職場づくりに努めます。
鉄道部	①情報の共有を迅速に図り、情報発信に努めます。 そのため個人は、 ・ネタティブ情報、交通安全運動等の処理に際し、情報発信を意図 ・ホームページ・プレスを活用 ・出前講座等を通じた啓発活動の推進	①プレゼン能力等スキルアップに努めます そのため個人は、 ・説明会、勉強会等の企画立案 ・研修会、講習会、安全マネジメント評価への積極的な参加 ・積極的に現場へ行き活発な意見交換を意図 ・職員同士の活発な意見交換を意図	①朝の挨拶を確実に「ほうれんそう」に努めます。 そのため個人は、 ・朝の「おはよう声かけ」 ・定期的な課内会議の開催、部内のコミュニケーションを意図 ・互いの気配り、気づき、声かけを実践
自動車交通部	①プレス発表等、わかりやすい情報発信に努めます ②ホームページへの迅速な情報掲載に努めます ③地域との情報交換に努めます	①講師等積極的に参加します ②現場を見て、事業状況把握に努めます ③事業者ヒヤリングに努めます	①「ほうれんそう」を徹底します ②定期的に課内会議を開催します
自動車監査指導部	①あらゆる機会を捉えて積極的な情報発信に努めます。 ・積極的なプレスの実施 ・HPの更新等 ・その他 ②部内の情報共有及び関係部署との情報共有に努めます。 ・必要に応じたミーティングの実施 ・関係部署との積極的な情報交換 ・その他	①積極的に各種研修に参加するとともに、部内展開を図り個人のスキルアップに努めます。 ・研修の受講生による部内職員への研修会 ・OJT等の実施 ②プレゼンテーション能力等の向上に努めます。 ・研修会等の企画立案 ・研修・講習会への講師・派遣 ・部内での問題点の提起・提案 ・その他	①公私分け隔てなく積極的な意見交換を行い、コミュニケーション・風通しを良くするよう努めます。 ・挨拶の励行 ・問題点の協議 ・ミーティングの実施 ・その他
自動車技術安全部	①わかりやすい見出しと写真等の工夫を凝らしたプレスに努めます。 ②優先順位を分かりやすくした情報提供をし、情報を受けた者は責任感を持って処理します。 ③研修・研究会等の機会を捉え、積極的な情報発信に努めます。 ④ホームページの更なる改良を行います。	①外部研修を積極的に受講し、業務に活用していきます。さらに、これまでの外部研修を含めた結果を検証し、必要に応じ業務に反映していきます。 ②支局等の監査・調査等に積極的に関与し、現場の最新状況を確認しながら業務に反映していきます。 ③アウトプットを重視した業務検討会を実施していきます。さらに、これまでの検討会を含めた結果を検証し、必要に応じ業務に反映していきます。 ④失敗事例など業務に活用できる情報の共有化に努めます。さらに、これまで共有化してきた情報を検証し、必要に応じ業務に反映していきます。 ⑤部内に設置した安全推進企画会議による自動車事故の再発防止対策についての議論を通じ、職員のスキルアップを目指します。 ⑥双方向型の研修を実施し、職員のスキルアップに努めます。	①ほうれんそうの徹底を図り、的確な判断、決定を行います。 ②毎週定例に各課全体会議を実施し、各課係員レベルの業務まで目の行き届く体制を構築します。また、定期的に各課長が部長へ報告し、併せて部課では課長補佐以下の職員も順次業務報告をします。 係長・係員→ 補佐が集約し課長へ報告→ 課長が部長へ報告(問題点等を検証) ③オアンス運動の徹底を図ります。
海事振興部	①関係自治体及び業界との情報交換の場を積極的に設けます。 ・業界団体等との検討会の実施、意見(情報)交換会の実施 ②一般紙に対する情報発信を強化します。 心がける事項 ・国民目線で ・プレス表題:インパクトのあるタイトル ・内容:分かり易く(専門用語に解説を附す等) キャッチコピー、写真等によるインパクトのある紙面構成	①ミッションを遂行するためのスキルアップ方を自ら考え、実行します。 「業務研究会」の開催 1.「海事二部勉強会」 ・内 容: 海事二部各課の業務説明 ・開催時期: 秋から毎週1回 ・メンバー: 海事二部の新任係員・係長を中心に ・講 師: 各課職員 2. 部内各課間及び他部との勉強会等 3. 各課毎の勉強会等	①部課・課議を定例化し、課題等の共通認識・意思疎通を図ります。 1.「部議」の開催 ・内 容: 局議報告・各課報告・部課課題への取組・その他 ・開催日: 局議終了後(基本) ・メンバー: 部長・次長・課長・旅客課補佐(事務局) ・管理職以外の職員1名が他課の為に交替で参加 2.「課内会議」の開催 ・内 容: 局議・部議内容の報告・説明 ・スケジュール管理・業務の進捗状況の説明・懸案事項の説明 等 ・開催日: 部議終了後(基本) ・メンバー: 課内全員 3.「海事二部連絡会議」の開催 ・内 容: 海事二部の情報共有の推進を目的 ・開催時期: 必要に応じて ②所属長等(部長・部次長)と職員(課長補佐以下)との意見交換会を実施します。 1.「部長・部次長懇談会」の開催 ・内 容: 部長・部次長と各課別(補佐、専門官、係長、係員別)の懇談会 ・開催時期: 隔週毎に1回 ・開催方法: 少人数での実施 懇談会終了後、懇談会を実施 2.「海事振興プロジェクトチーム(PT活動)」 ・内 容: ・WGIによる実務的な取組を実施、平成26年度前半は「海フェスタ京都」 「海の日式典」に対する重点的な活動・クルーズ振興事業に対する活動
海上安全環境部	①プレス発表等を通じ、情報の発信に努めます。 ②「近畿運輸だより」「きんかい」に積極的に投稿します。 ③会議、研修、講演会等に参加した場合は、報告書とともに資料を回収又は共有フォルダに掲載します。	①研修、講演会等に積極的に参加します。 ②海事振興部と共同で開催される海事関係業務勉強会等を通じて、各課官の業務について知見を広めます。	①職場メンバーとのコミュニケーションが活発にできるような雰囲気作りを努めます。また、報道に努めます。 ②海事振興部への関係情報の発信、共有に努めます。

## (2) コンプライアンス意識をより一層高めるための取組

### 【職場の健康づくりに向けた取組（九州地方整備局）】

九州地方整備局においては、外部の専門家で構成されるコンプライアンス・アドバイザー委員会での意見を踏まえ、コンプライアンス推進計画を3カ年の中期計画としたほか、コンプライアンス講習会の実施機会について見直しを行うなど、改善に取り組んでいた。

コンプライアンス推進計画においては『「職場の健康づくり」推進計画』と名称を変更し、「法令遵守」と「風通しのよい職場の環境づくり」を車の両輪と位置づけ、総合対策としての基本方針を新たに定め、「ルールの理解・定着」の他に、「コミュニケーションの輪」「職員のモチベーションの向上」についても明記し、職場のコミュニケーション不足から問題が発生するのを防ぎ、職員のモチベーションを高めることにより職員のコンプライアンス意識を高めていくこととしていた。具体的な取組として、局長や部長等の局幹部が毎年1回全事務所に出向き、直接事務所職員と職場の健康づくりに関する意識や業務執行における課題等についてコンプライアンスミーティングとして意見交換会を行っていたほか、インフラツアラーや所属事務所の所管事業に関する現場説明会等を職員の幅広い参画を得ながら開催する等、地域社会への貢献を意識できる機会を増やすなど取り組んでいた。

また、平成27年度からの新計画スタートの前に、上記の趣旨を踏まえ、「コンプライアンスの向上は職場の健康づくりから」をコンセプトに、職場の健康づくりの心得と職員が最低限知っておくべきルールを手帳サイズ約30ページにまとめた「職場の健康づくりポケットブック」を作成し、九州地方整備局全職員に配布していた。（資料I-3）

コンプライアンス講習会については、各部署での講習会が定着したことから、九州地方整備局研修におけるコンプライアンスの講義を新規採用時や昇任等の節目の段階に行われる研修に特化するなど、職員がコンプライアンス推進の「やらされ感」を持たないような配慮を行っていた。

コンプライアンスの取組結果の検証を元に、よりよいコンプライアンス推進計画とするための見直しや具体的な改善、新たな展開に取り組んでいること、また、職員が守るべきルール等を職員が常に確認できる携行サイズにとりまとめ携帯させているなど、実効性ある取組として評価できる。

資料 I - 3 「職場の健康づくりポケットブック」表紙・目次

<p><b>職場の健康づくりポケットブック</b></p> <p>～ 明るく元気な職場をつくりましょう ～</p>  <p><b>[第2版]</b></p> <p><b>九州地方整備局</b></p>	<p><b>目 次</b></p> <p><b>第1編 職場の健康づくりの心得</b></p> <p>第1章 職員の心構え 1頁</p> <p>第2章 組織の健康づくり 2頁</p> <p>第3章 コミュニケーションのある 風通しのよい職場づくり 5頁</p> <p><b>第2編 職場の健康づくりルールブック</b></p> <p>1. 国家公務員倫理法等関係 9頁</p> <p>2. ハラスメント(セクハラ・パワハラ) 12頁</p> <p>3. 発注者綱紀保持関係 16頁</p> <p>4. 不当要求行為(行政対象暴力)関係 18頁</p> <p>5. 自動車運行関係 23頁</p> <p>6. 行政情報の管理 26頁</p> <p>7. こころの健康づくりの基礎知識 32頁</p>
---	--

ホームページにおける掲載状況

**コンプライアンス(職場の健康づくり)への取り組み**

■発注者綱紀保持関係

- ◇有資格者の皆様へ
- ◇九州地方整備局発注者綱紀保持規程
- ◇九州地方整備局発注者綱紀保持マニュアル
- ◇不当な働きかけ対応フロー



■コンプライアンス推進計画関係

- ◇「職場の健康づくり」推進計画(平成27～29年度) [H27.3]
- ◇**職場の健康づくりポケットブック ～明るく元気な職場をつくりましょう～**
- ※その他参考資料

■コンプライアンス・アドバイザー委員会

- ◇平成27年度 第1回委員会(平成27年6月15日開催) 議事概要 New
- [委員会資料]

( [http://www.qsr.mlit.go.jp/nyusatu\\_joho/yuusikaku/koukihoji.html](http://www.qsr.mlit.go.jp/nyusatu_joho/yuusikaku/koukihoji.html) )

### (3) 職員の健康を守る健康安全管理の徹底に向けた取組

#### 【心の健康づくりに向けた取組（中部運輸局）】

中部運輸局においては、職場においてストレスが高いと思われる新規採用者、異動者、幹部職員等を中心に、外部カウンセラーによる面接カウンセリングを計画的に実施し、心の健康状態を把握するための方策、心が不健康な職員への接し方等について助言・指導を受けさせ、メンタルヘルス不調の早期発見・予防を図っていた。（資料 I - 4）

職員の心の健康の確保、モチベーションの改善、幹部職員の負担軽減などにつながる取組として評価できる。

#### 資料 I - 4 カウンセリングサービスの概要

##### カウンセリングサービス導入について(26.10から本格導入)

###### 1. 目的及び概要

- 職場においてストレスが高いと思われる職員(新規採用者、異動者、管理監督者、超過勤務時間の多い者、休職復帰者等)を中心に、面接カウンセリングを実施することにより、メンタルヘルス不調の早期発見・予防を図り、職員の心の健康の確保、モチベーションの改善、管理監督者の負担軽減等を目的として実施するもの。

###### 2. 導入時期

- カウンセリング体験
  - ・平成26年9月25日(木) 13時から17時の間
  - ・1名当たり30分で8名を実施(各部1名ずつ、管理職にカウンセリング体験を依頼)
- 本格導入
  - ・平成26年10月23日(木)13時から開始。以降 毎月第4木曜日13時から17時の間に定期的に実施する。
  - ・1名当たり1回のカウンセリング時間は、40分間以内。利用は、事前予約方式とし、10月以降に別途案内する。
  - ・利用者が少数の場合、超過勤務時間の多い者等、カウンセリングが必要と思われる者について、人事課が依頼する。
- 実施場所
  - ・8階 カウンセリング室(休憩室)

###### 3. カウンセラーについて

- このカウンセリングサービスは、一般社団法人 日本産業カウンセラー協会中部支部に委託し、中部運輸局専属のシニア産業カウンセラー(服部 治夫 氏)が実施するものです。  
(個人情報に関する守秘義務)  
カウンセリング実施過程において知り得た個人情報は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報を機密として管理するものとし、正当な理由無く個人情報を第三者に開示しないものとしています。

## (4) 業務改善の取組

### 【募集テーマを設定した職員業務改善提案を促す取組(近畿地方整備局)】

近畿地方整備局においては、「近畿地方整備局業務改善推進要領」に基づき、職員からの業務改善推進の提案を受け、業務改善推進委員会においてその内容の審査・検討を行うこととしており、提案はメール等により随時受け付け、審査・検討の結果はイントラネット掲載により全職員に周知される運用としている。

上記の常時における提案募集に加え、テーマを設定し、期間を定めた提案募集をかけるといった工夫を行うことにより新たな職員提案を促し、また、提案内容について審査・検討の結果実行に移された内容については、効果の見極めなどフォローアップを実施していた。(資料 I - 5) 業務改善に向けた不断な取組として評価できる。

#### 資料 I - 5 テーマを設定した業務改善提案職員募集

<p style="text-align: right;">平成26年8月20日</p> <p>近畿地方整備局職員 各位</p> <p style="text-align: center;">業務改善推進委員会</p> <p style="text-align: center;"><b>平成26年度業務改善新規提案募集について</b> 大規模事業執行からの気づき</p> <p>近畿地方整備局においては、平成24年度補正予算、平成25年度当初予算、平成25年度補正予算及び平成26年度当初予算と連続して、大規模な事業執行に取り組んでいるところです。このような状況の中、平成26年度業務改善の新規提案は、業務執行に係る以下の業務改善のアイデアを募集します。事務所及び本局のそれぞれの立場を問わず、事業執行過程における「気づき」をもとに、ご提案をお願いします。</p> <p>① 廃止 ・必要性が低く廃止するもの</p> <p>② 効率化 ・手続の簡略化 ・様式の簡略化 ・局への一元化</p> <p>③ アウトソーシング ・職員が行う必要性が低い業務</p> <p>提出期限：平成26年9月19日(金)まで 受付窓口：総務部 総務企画官 荒賀康弘 (M86-2223) &lt; araga-y86w@kkr.mlit.go.jp &gt; 提案の方法：メール等</p> <p>※なお、業務改善提案は随時受け付けていますが、今回は上記テーマの提案を特に募集するものです。また、上記テーマ以外の提案も受け付けています。</p>	<p style="text-align: right;">平成27年7月9日</p> <p>近畿地方整備局職員 各位</p> <p style="text-align: center;">業務改善推進委員会</p> <p style="text-align: center;"><b>平成27年度業務改善新規提案について</b></p> <p style="text-align: center;">・・・ワークライフバランス推進からの「気づき」を募集・・・</p> <p>家族との関わり、友人との交流、余暇活動への参加等により、家庭や地域における生活を豊かにすることが大切です。その結果、仕事に対するモチベーションが向上し、より良い成果につながります。今回は、7月・8月のワークライフバランス推進強化月間における取組として、特にワークライフバランス推進からの「気づき」のアイデアを募集します。</p> <p>(例) ・仕事の効率化・簡素化(必要性の低い業務の廃止、手続・様式の簡略化、局への集約化、アウトソーシング等) ・職場環境の改善 ・有給休暇取得促進 ・福利厚生ツールの使い勝手向上など</p> <p>提出期限：平成27年8月21日(金)まで</p> <p>提出窓口：近畿地方整備局業務改善推進委員会庶務 総務部総務企画官(85-2223) 総務部総務課長(85-2551)</p> <p>提案方法：メールにて(様式は、別添のご提案フォームをご利用ください)。</p> <p>※なお、業務改善提案は随時受け付けていますが、今回は上記テーマの提案を特に募集するものです。</p>
--	---

## 【ワークライフバランス・残業ゼロへのトライアル

（長崎河川国道事務所）】

九州地方整備局長崎河川国道事務所においては、「ワークライフバランス・残業ゼロへのトライアル」として平成 26 年度より事務所独自の業務改善の試行期間を設け、仕事と生活の調和を図ることを目的とした業務改善推進の取組を行っていた。

平成 26 年度において 2 度の試行期間（10/20～11/21、1/1～1/31）を設け、業務スケジュールの共有等の具体的な業務改善推進の取組について試行し、各期間後において、「継続して事務所全体として検討し取り組む事項」「本局へ提案・要望する事項」「今後の進め方」について検討を行うなど、業務改善のステップアップが図られていた。

平成 27 年度 5 月の試行期間においては、毎朝、各職員が定時退庁を前提とした当日の業務計画表（資料 I - 6）を作成し、帰宅前に実際の働き方を記録することにより各職員が計画と実績のギャップを把握し、無駄、合理化の可能性、課題等を検討していた。また、組織的な対応が必要な課題等については課内、所内で共有・検討し、業務内容や業務分担の見直しにつなげるとともに、本局で検討すべき事項については本局への業務改善推進の提案につなげる取組を行っていた。（資料 I - 7）

単なる強化月間としてではなく、P D C A を実践する試行期間としてのトライアルにより、業務改善推進の取組にステップアップが図られていることは評価できる。また、日々の業務計画の作成と実績の記録により各職員が予定とギャップを把握することは、各職員の時間管理への意識改善に繋がると考えられ、さらに、内容に応じて、各個人、各課室、各分会（副所長）、事務所全体で検討していくことにより、組織全体で業務改善に取り組む意識が共有され、実効性ある業務改善に繋がっていることについて評価できる。

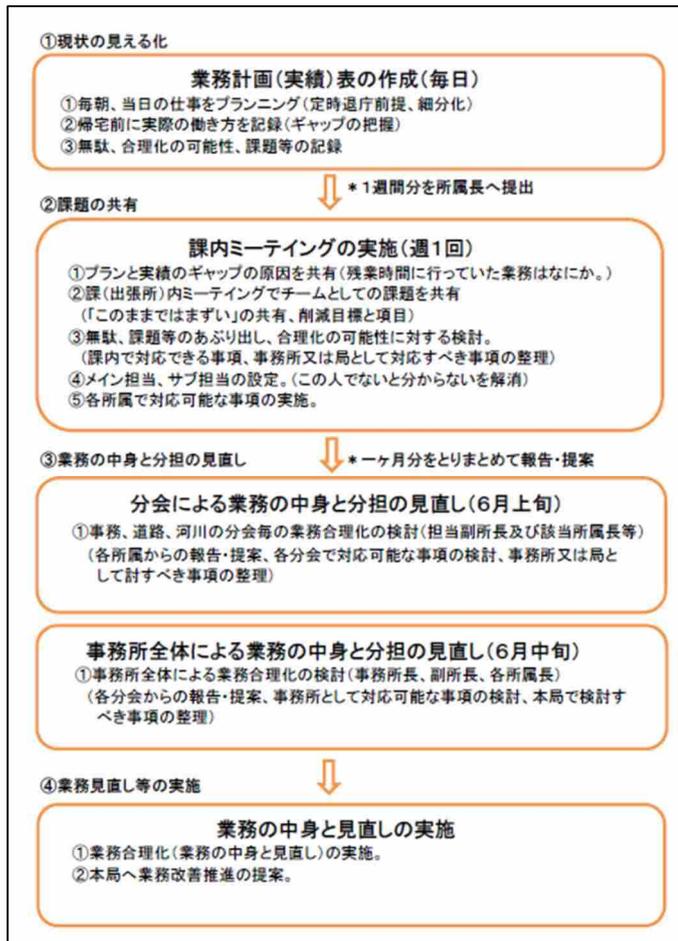
なお、当取組は、内閣官房内閣人事局によるワークライフバランス職場表彰（平成 27 年 11 月 6 日）において、国家公務員制度担当大臣賞を受賞している。

## 資料 I - 6 業務計画（実績）表

ワークライフバランス・残業ゼロへのトライアル【業務計画（実績）表】

月日	所属	所属 総務課																					氏名	職員A
		8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22								
10月12日 (月)	計画			※祝日																				
	実績																							
10月13日 (火)	計画	課長(車両管理)								防火管理														
	実績	課長(車両管理)								防火管理														
10月14日 (水)	計画	副会			特車					課長	セパの横断													
	実績	副会			特車					課長	セパの横断													
10月15日 (木)	計画																							
	実績																							一日、講習会で外出していたことにより、翌日までに終わらせる必要がある通常業務を行うことができなかった。その処理のため超過勤務が生じた。
10月16日 (金)	計画																							
	実績																							平日現場での巡回のため、一切が滞っている課長の作成ができなかった。その作成のため超過勤務が生じた。
10月17日 (土)	計画																							
	実績																							
備考	<small>(無駄のあぶり出し、合理化の可能性、情報提供やレポートの状況)</small> ○ 業務が発生しない案件について、出稼計画書の作成を省略できないか。 ○ 行政系ネットワーク設置関連の業務発注など総務課が発注担当になるが、仕様書は防災課が作成するなどの役割分担をルール化することにより、発注作業に係る時間を短縮できると考える。																							

## 資料 I - 7 ワークライフバランス・残業ゼロへのトライアル（実施フロー）



## 【実務的業務改善の取組（九州運輸局）】

九州運輸局においては、「九州運輸局事務の棚卸し推進計画」を策定し、課長級がメンバーとなっている「九州運輸局業務改善プロジェクトチーム」等を月1回程度開催し、検討を進めており、平成27年度は運輸局内で対応可能な、短期間かつ現場でできる身近で実務的な業務改善の取組を追加していた。（資料I-8）

局独自に工夫した実効性のある業務改善の取組として評価できる。

### 資料I-8 九州運輸局における業務改善の取組例

#### ○業務効率化

- ※メール送信の効率化（添付文書のPDF化を含む）・送信者は効率化を念頭に置き送信する。
  - 基本は記入様式等を除きPDF化とするが、かえってファイル容量が大きくなる場合もあり送信者の判断。
- ※メール送信のルール化・（件名【見出し】記載方・宛先の厳選）・単なる情報提供は【お知らせ】と標記する。
- ※本局作成認可書交付時の支局長名での文書発出の廃止・支局長名での伝達事項のない場合は廃止。
- ※支局から本局へ進達する案件については、簡素化を念頭に支局毎のばらつきの無いよう指導する。
- ※各所属における連絡事項等の職員への周知方法
  - 中継職員の負担を軽減するため、単なる周知等案件によっては全職員への一斉メールを活用する。
- ・軽微な本省通知（大臣官房発）の取扱いのルール化「○○週刊」「○○運動」等
  - 検討中・改めて決裁を行うことなく、メールの展開で対応できないか。
- ・イントラネットに九州運輸局業務改善提案受付窓口の設置  
（業務改善（業務効率化）提案（アイデア）を「誰でも」「いつでも」「簡単に」提案できる環境の整備。）
- ※各部の事案進行管理簿を比較検討する事により、各部での業務改善に努めた。
- ※業務マニュアルの更新を行うとともに、本省で作成されるものについては適宜見直しを要請する事とした。
- ※調達物品の統一化・会計課において実施済み  
（特殊物品以外は参考カタログを限定し、仕様の統一を図り、事務の効率化を図る）

#### ○決裁経路簡素化に向けた見直し

- ※決裁文書の承認者（決裁経路）の削減（決裁者以外の承認者を厳選する）
  - 決裁者と供覧者の明確化
- ※専決できるものについては専決で処理する。（専決規程の運用）

#### ○電子決裁の効率的活用

- ※電子決裁・供覧が可能な事案（添付ファイルが少量・説明が不要・定型的）については、積極的に活用。
  - 9/30電子決裁に関する本省指示により、各所属において一層の取組を展開。
  - 職員からの質疑については、適宜整理し局内への周知を図ることとしている。

#### ○九州運輸局イントラネットの活用

- ・本省各局メールマガジンの掲載
- ・新着の活用（HPも併せ）
- ・文書管理システムのマニュアル掲載
- ・旅費法及び旅費業務に関する標準マニュアルの職員研修及びマニュアルの整備・掲載

#### ○共有フォルダーの活用と掲載期間等のルール

- ・各種会議資料の共有・検討中、現在各部において共有されているものの統一ルール化。
- ・各部（支局）保有の各種データベース（既存資料）を共有サーバー上で職員が共有
- ・業務に活用できるソフト等（自作エクセル表・エクセルグラフ集・資料集等）の掲載

#### ○内部会議のルール化（効率的会議の運営）

- ※会議目的・開始時間・終了時間を設定し通知
- ※配布資料は事前に送付。参加者はあらかじめ資料に目を通しておく
- ※開始・終了時間を厳守。終了前にまとめを行う。

#### ○その他

- ・非常勤職員の効率的運用（例：従来、採用課にて運用→部・支局単位で運用とか）
- ・パソコンスキルアップのための講習会の実施、文書作成速度を競う大会の実施

## (5) 若手職員の能力向上、女性職員採用等を含めた人材育成の取組

### 【職員人材育成の取組（北陸地方整備局・富山河川国道事務所）】

北陸地方整備局においては、平成 26 年 2 月に「人材育成基本方針」「人材育成基本計画」を策定し、新規採用職員から管理職員になるまでの段階に応じた目標到達を支援するための「人材育成標準プログラム」を定め、また、メンタリングプログラムを導入していた。

当計画に基づき、本局各部、各事務所においては年度毎に「人材育成実施計画」を策定するとともに、新規採用後 2 年間を対象とする育成対象者毎に、総括育成担当官（局：部付官、事務所：事務所長）との相談により「目標達成確認シート」（資料 I-9）を年度当初に作成し、年間を通じてその進捗状況について双方確認し、育成担当官が育成対象者を指導する取組を行っていた。

富山河川国道事務所においては、「人材育成実施計画」において、四半期毎に「目標達成確認シート」の達成状況の面談による確認を行うこととし、総括育成担当官（事務所長）、主任育成担当官（副所長）、育成担当官（所属長）、育成対象者及び当該育成対象者にかかるメンターらによる人材育成報告会を開催していた。

各事務所単位で行われていた OJT の取組や技術事務所における研修等について体系化し、計画的な人材育成のプログラムに整理しており評価できる。また、富山河川国道事務所における人材育成報告会は、事務所内における育成対象者（9 名）及び各メンター、各育成担当官（所長、各副所長、各所属長）らによる重層的かつ横断的（事務・技術、河川・道路）なメンバーによる意見交換となっており、人材育成とともに、職場内におけるコミュニケーションの円滑化、一体感の醸成としても組織力の向上に寄与するものとして評価できる。

資料 I-9 北陸地方整備局目標達成確認シート（様式）

取組内容		実施内容	達成イメージ	実施スケジュール										達成状況				
				1年目		2年目		達成状況										
I. OJT				10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	育成担当者からの 自己申告(感想)	育成担当者からの コメント/アドバイス		
調査計画																		
設計 構築 発注																		
監督検査																		
維持管理																		
II. Off-JT	北技 計画研修	基幹課程	新規採用職員(前期)	国研全体の専任者である国家公務員としての使命の重大さを認識し、社会人としての自覚と責任を自覚し、自らを磨き上げる。														
			新規採用職員(後期・技術)	技術系各職種の専門性を身に付け、業務遂行能力を向上させる。また、業務遂行能力を向上させるための研修や勉強会に参加し、業務遂行能力を向上させる。														
			警備行政	警備行政における各職種の基本的な仕組み、内容を知識として蓄積し、運用に当たっての留意点を把握し、業務遂行能力を向上させる。														
			道路管理(冬期)	冬期道路管理の重要性を認識し、業務遂行能力を向上させる。														
			国土文通行政(初級・前期)	国土文通行政の重要性を認識し、業務遂行能力を向上させる。														
		国土文通行政(初級・後期)	国土文通行政の重要性を認識し、業務遂行能力を向上させる。															
	その他研修	専門課程																
			技管積算プログラム	本局積算説明会へ参加し、具体的な積算方法を理解する。本局積算運用の穴において集中勉強を受ける。														
			事業研究発表会での発表	事業研究発表会において発表することで、発表論文作成及び発表技術を学ぶ。														
			供用式典への参加	配属所内外問わず、北陸地方整備局の担当する事業の供用式典に参加し、公共事業が完成した瞬間を体験する。														
		勉強会等への参加																
III. 自己啓発	イベントの企画																	
	資格の取得																	
IV. メンタリング	メンタリング	メンターからのアドバイス(運営)	通常の勤務の中で運営メンターから勤務時間外からアドバイスを受ける。															
	振り返り	メンターとの面談(月1回) 意見交換会(毎年3月に1回)	①初期段階、②深化段階、③終期段階のステップでメンターと面談する。 人材育成委員会が開催する意見交換会に参加し、他のメンタリングとメンターとの面談について意見交換を行う。															

## 【女性職員のモチベーション・連携強化を図る取組（九州地方整備局）】

九州地方整備局においては、九州地方整備局に所属する全女性技術者を会員とする「九WE会<sup>きゅうういかい</sup>～九州女性技術者の会～」を平成20年より立ち上げていた。

会では、「いきいきと働くことができる職場づくり」「九州地方整備局の魅力、技術の向上」「技術者をめざす女性へのアドバイス」などを目的に、会員による会議やメーリングリストを活用した会員同士の情報交換、民間女性技術者との意見交換会などを通じた職場環境や業務改善の検討、女性向けリクルートパンフレットの作成支援、就職活動中の学生を対象とした業務説明会や意見交換会などの技術者を目指す女子学生への支援活動などを行っていた。（資料I-10）

女性の立場から見たアイデアの提案、女子学生へのアドバイス等を組織的に行っているほか、整備局内に散在する技術系女性職員同士によるコミュニケーションの輪は、不安や悩みの緩和などモチベーションの向上につながっており評価できる。

### 資料I-10 九WE会



意見交換の実施状況

**九州女性技術者の会（九WE会）**

九WE会は、九州地方整備局の女性技官で構成（65名：H26.4時点）しており、主に次の5つを目標に日々活動しています。

1. いきいきと働くことができる職場づくり
2. 九州地方整備局の魅力、技術の向上
3. 情報交換によるモチベーション向上
4. 技術者同士の知識の向上
5. 技術者をめざす女性へのアドバイス

会の目的

女性がいきいきと輝く場所が  
ここにはあります。  
私達とともに  
成長していきませんか。

九州女性技術者の会（九WE会）  
九州WE.....  
WE 私達みんなで（協力して乗り越えよう）  
ENJOY WITH（一緒に楽しむために）

国土交通省九州地方整備局 企画課企画課  
〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-10-7（福岡第二合同庁舎）  
TEL：092-471-6331 E-Mail：kikaku@qsr.mlit.go.jp  
九州地方整備局 Facebook  
HP：http://www.qsr.mlit.go.jp/ https://www.facebook.com/qsr.mlit.go.jp

女性向けリクルートパンフレット

(6) 職員の士気や組織パフォーマンスの向上を図るための取組

【「北陸総務プラン」による業務改善等の取組（北陸地方整備局）】

北陸地方整備局においては、過去から取り組んでいる業務改善、コスト縮減等について、さらに働きやすい職場環境整備を図ることを目標に加え、平成21年度より「北陸総務プラン」を年度毎に策定し、総務部を中心とした事務系職員により、具体的な業務改善の実施、勉強会、現場業務体験、意見交換会、研修報告会等について取り組んでいた。（資料I-11）

プランは、組織力の向上及び個々の職員のスキルアップを意識したテーマを設定しており、総務部職員からのアンケートを参考に総務部幹部が決定していた。平成27年度は5つのObjective（人材育成、防災、ワークライフバランス・業務改善、広報、コンプライアンス）を定め、それぞれ数点のポイントに絞った行動目標等を設定し、総務部の業務にとどまらない内容の勉強会や現場見学会についても企画・実施していた。

個々のスキルアップ等の取組について総務部全体の組織的な取組とすることにより計画性、継続性を持たせられており、また、各職員の参加において、各所属内におけるコミュニケーションを通じた業務上の配慮・理解を促す取組としても評価できる。

資料I-11 スキルアップの取組例（「総務プラン26」）

1. 総務部勉強会			
(1)対象者	総務部及び総務部以外の事務系職員		
(2)実施概要	事務系の基本スキルの習得と総務以外の事務系業務の概要把握などを目的として10項目(15回)実施、のべ380名の職員が受講		
(3)実施状況			
テーマ、題名等	講師・説明者等	時期、回数及び受講者数	
1. 基本スキルの向上			
(1)「役人仕事の勧め」(文書作成能力等のアップ)	用地企画課長	5～6月 3回	105名
(2)広報広聴の充実	広報広聴対策官	6～7月 2回	40名
(3)入札契約制度	契約課長	7月 2回	43名
(4)「今日から役立つビジネスマナー」	総務企画官	7～8月 2回	47名
(5)女性職員のキャリアサポート&キャリアアップ意見交換会	水政課係長、総務課係長	9月 1回	15名
(6)文書管理と情報公開制度	総務課係長(2名)	10月 1回	39名
2. 北陸地方整備局の仕事を知る			
(7)道路管理の仕事と最近の話題	路政調整官	9月 1回	31名
(8)建設業の現状と許可制度の概要	建設業適正契約推進官	10月 1回	20名
(9)用地業務の概要と現状	用地企画課長補佐	1月 1回	23名
(10)河川管理関係業務について	水政調整官	2月 1回	17名

## 2. 若手職員の現場業務体験

- (1)対象者 総務部各課の係員(新規採用職員4名を含む21名(うち女性10名))  
 (2)実施概要 7月から9月にかけて新潟市近隣で行われた事務所が関係する現場業務(主に広報関係)に担当者として派遣、終了後は参加職員が公式Facebookで実施概要、感想等を報告  
 (3)実施状況

業務の名称、実施場所等	担当事務所	実施時期	参加人数
(1)東地区ふれあいまつり(新潟市東区)	阿賀野川河川事務所	7月21日	1名
(2)信濃川クリーン作戦(長岡市信濃川河川敷)	信濃川河川事務所	7月25日	3名
(3)道路ふれあい月間 お祭り広場(長岡市大手通)	長岡国道事務所	8月3日	2名
(4)道路ふれあい月間 クリーン作戦(長岡市内)	"	8月8日	3名
(5)道路ふれあいコーナー(新潟市中央区)	新潟国道事務所	8月9、10日	6名
(6)新潟福島豪雨水害10周年シンポジウム 及び関連イベント(三条市内)	信濃川下流河川事務所	8月24日	2名
(7)水生生物調査(三条市五十嵐川河川敷)	"	9月9日	2名
(8)阿賀野川フェスティバル(新潟市秋葉区)	阿賀野川河川事務所	9月14日	2名

## 3. 「火曜会でOJT」研修報告会

- (1)対象者 総務部及び総務部以外の事務系職員  
 (2)実施概要 北陸地整以外の研修を受講した職員が研修終了後に火曜会(総務部の幹部会)の場で、研修内容や成果、所感等を発表  
 プレゼン能力、コミュニケーション能力の向上を図る



- (3)実施状況

研修の名称、実施機関等	報告者	実施時期
(1)建設産業研修(国土交通大学校)	建政部 計画・建設産業課係	6月17日
(2)女性職員キャリアサポートセミナー(人事院関東事務局)	河川部 水政課係長	7月15日
(3)技術審査・評価実践(I期)研修(国土交通大学校)	総務部 契約課係長	8月5日
(4)会計事務(基礎)研修(国土交通大学校)	総務部 契約課係員	10月7日
(5)管区機関 課長補佐級研修(国土交通大学校)	総務部 契約課長補佐	10月28日
(6)中堅事務研修(国土交通大学校)	総務部 厚生課係員	10月28日
(7)関東地区係長研修(人事院関東事務局)	総務部 契約課専門員	11月18日
(8)関東地区中堅係員研修(人事院関東事務局)	総務部 会計課係員	1月20日
(9)関東地区JKET指導者養成コース(人事院関東事務局)	総務部 総務課係長	2月17日

## 【仕事の意義の共有による職員士気向上の取組（九州地方整備局）】

九州地方整備局においては、九州の更なる経済活性化に向け地域や経済界と共有するリレーシンポジウムを実施していた（4/27：博多、6/25：宮崎、7/15：長崎）（資料 I-12）。九州における経済の動きや今後の展望についての講演やパネルディスカッションを行い、地域経済の発展とそれを支えるインフラのストック効果について、地元経済界や自治体、市民と認識共有していた。シンポジウム会場においては、九州圏広域地方計画やインフラストック効果のパネル展示を行っていた。

また、局内における各種研修において、アジアと連携した「元気な九州」の実現に繋がる九州地方整備局の仕事の意義についての局幹部による講話を取り入れていた。

整備局における仕事の意義について、職場内、業界、市民と広く認識共有され、さらに職員士気の向上に寄与する取り組みとして評価できる。

### 資料 I-12 リレーシンポジウム（福岡の例）

<p>◇第一部 講演</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○九州から日本を動かそう！ 九州経済連合会 麻生会長</li> <li>○九州経済にもたらすインフラストック効果 九州経済調査協会 田代部長</li> <li>○新たな九州圏広域地方計画について 九州地方整備局 小滝 副局長</li> </ul>			
	<p>経済界、自治体から多くの参加</p>	<p>九経連 麻生会長 「地域間競争に勝てる九州を 現役の我々で実現し日本を動かそう！」</p>	<p>会場でのストック効果パネル掲示</p>
<p>◇第二部 パネルディスカッション</p> <p>テーマ： 「ゲートウェイ九州の実現とそれを支える インフラのストック効果」</p> <p>コーディネーター： 九州経済調査協会 森本理事長</p> <p>パネリスト： 九州経済連合会 麻生会長 宮崎県商工会議所連合会 米良会頭 九州観光推進機構 高橋専務理事 九州大学産学連携センター 谷口教授 九州地方整備局 金尾局長</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・九州はアジアと連携し成長するアドバンテージあり。</li> <li>・製造業に加え、農業と観光を九州の基幹産業に。 今後もインフラ整備による競争力向上に期待。 (麻生会長)</li> <li>・過去20年間で急速に整備が進んだ高速交通網とゲートウェイ機能のストック効果が九州を元気に。 (田代部長)</li> <li>・宮崎では東九州自動車道の開通により地域経済が動き始めた。 (米良会頭)</li> <li>・地域がどう稼ぐかをあらかじめ考えてインフラを整備することが大切。 (谷口教授)</li> <li>・日本の成長のためアジアゲートウェイを強化する地域戦略「広域地方計画」を共通のシナリオに。 (森本理事長)</li> </ul>	
	<p>金尾整備局長 「ストック効果を最大限発揮し、民間活力を誘発する社会資本整備で九州の経済を支えます。」</p>		

## 【局内情報共有の取組（近畿運輸局）】

近畿運輸局においては、広報対策官が局議資料などをもとに、本日の局幹部等の動き、本省広報予定事項及びその実績、本日の近畿運輸局プレスリリースなどを内容としたメールを、全職員に毎朝 10 時頃までに配信していた。（資料 I-13）

組織全体で情報を共有・活用することにより、局内の全職員が最低限必要な情報を共有することができ、組織力の向上につながる取組として評価できる。

### 資料 I-13 メール配信例

職員の皆様へ

日頃より広報業務の推進にお力添えを頂き、誠にありがとうございます。  
本日の広報事項等をお知らせします。

#### ※《年末・年始 安全総点検実施中》（12月10日～1月10日）

- 安全確認及び事故防止の徹底！
- 安全意識の向上！
- テロ防止対策の総点検！
- 新型インフルエンザ対策の徹底！

#### ☆ 職員の皆様、**近運カレッジ** で知識人に！ ※12月4日更新しました。

※近畿運輸局イントラネットの「各種リンク集」→「総務部」→「～総務部からのお知らせ～」に掲載しています。

《上記の **近運カレッジ** をクリックして下さい》

#### ☆「近畿の運輸行政2015」を近畿運輸局ホームページに掲載しています。

※次のアドレスをクリックし、ご活用下さい。

[http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/2015\\_kinkiUnyuGyosei.pdf](http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/2015_kinkiUnyuGyosei.pdf)

#### ☆ 12月8日の局議資料を近畿運輸局イントラネットに掲載しました。 （近畿運輸局イントラネットをご覧ください。）

#### ■【当局の本日（12月11日（金））の動き】

- ・地域公共交通活性化シンポジウム（局長、交通政策部長、鉄道部長）
- ・近畿地区幹部行政官セミナー（局長）
- ・京都・嵐山花灯路2015（局長、観光部長）
- ・運輸安全マネジメント評価《阪急バス》（総務部）
- ・会計内部監査《滋賀》（総務部）
- ・JATA インバウンド商談会（観光部長）
- ・年末年始安全総点検視察《北神急行、神戸新交通》（鉄道部）
- ・京都市域準特定地域協議会（自動車交通部長）
- ・年末年始安全総点検視察《南海りんかんバス》（自動車監査指導部長）
- ・旅客船事業者ヒアリング（海事振興部長）
- ・社会人教育講座「海運・造船概論」（海上安全環境部長）

■国土交通本省（添付ファイル）

- ・広報予定事項（実績） 【12月9日（水）】
- ・広報予定事項（実績） 【12月10日（木）】 **\*本省から未送信**
- ・広報予定事項 【12月11日（金）】

■近畿運輸局プレスリリース 本日のプレス 1件

・【環境・物流課】

第31回 EST 創発セミナー in 堺市〔近畿〕～環境にやさしい都市交通施策とまちづくりに向けて～

※プレスリリースにつきましては、記者クラブ等での発表後（通常14:00頃）、近畿運輸局HPに掲載いたします。  
◇発表クラブは、主に「青灯クラブ」、「大阪経済記者クラブ」、「近畿電鉄記者クラブ」です。

※《広報マインド&マニュアル》は近畿運輸局イントラネットに掲載しています。

※近畿運輸局イントラネットの「各種リンク集」→「広報対策官」→「3. 広報マニュアル」に掲載しています。

[《広報マインド&マニュアル》](#)（←左をクリックして下さい。）

■東日本大震災関連情報

☆東日本大震災に関する情報は国土交通省HPで随時情報が更新されておりますので、ご覧ください。

<http://www.mlit.go.jp/>

☆首相官邸災害対策ページ（平成23年（2011年）東日本大震災への対応）<http://www.kantei.go.jp/saigai/>

■その他情報ページ

☆『国土交通省メールマガジン』

<http://www.mlit.go.jp/information/mailmagazine/backnumber/backnumber.html>

## (7) 国民とのコミュニケーションの取組

### 【中学校進路指導教官を対象とした見学会の取組（四国地方整備局）】

四国地方整備局においては、将来世代に対する建設産業の魅力発信の取組として、中学校進路指導担当教諭による夏季研修会の一環として、四国地方整備局において施設見学会を実施していた。香川県中学校教員研究会高松支部進路指導部会の教師 26 人が参加し、高松サポート合同庁舎の広域防災拠点としての役割や整備局の業務内容等の説明の他、災害対策室やヘリポート等の施設見学を行っていた。（資料 I - 1 4）

今後の各所属学校内における教師を通じた生徒らへの情報発信、また、個別中学校からの出前講座や見学会等の依頼への展開につながるものと考えられ評価できる。

資料 I - 1 4 中学校進路指導担当教諭を対象とした見学会の状況



## 【インフラツアーの取組（各地方整備局・北海道開発局）】

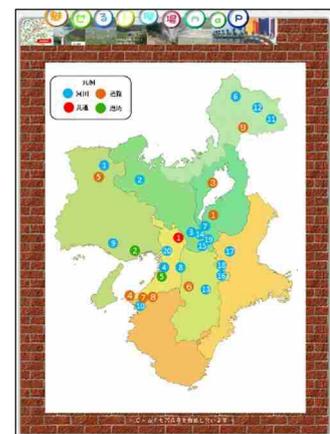
北海道開発局、各地方整備局においては、一般者対象の現地見学等の受け入れが可能な工事現場等の情報について、各機関のホームページサイトに一元的に提示し、現地見学の受付を行っていた。（資料 I - 1 5）

近畿地方整備局においては、現場を支える人々に焦点を当てた企画展開を行うなど工夫を交えて取り組んでいた。平成 25 年 10 月から平成 27 年 9 月までの間に約 5,600 人の見学を受け入れ、報道機関による「魅せる！現場」現場見学会の紹介記事も多く取り扱われるなど、高い関心が寄せられていた。

また、近畿地方整備局、四国地方整備局、九州地方整備局、北海道開発局においては、上記の見学等受け入れ可能な現場情報について民間旅行会社に情報提供するなどにより、民間旅行会社による施設見学を取り込んだインフラツアー企画を促し、職員による説明等現場対応を受け入れる形で連携する取組を行っていた。（資料 I - 1 6）

現地見学会を実施することにより、国民に対し国土交通省の事業 P R を直接行えるとともに、説明者である職員が地域住民等から寄せられる期待や評価の声に直接接触れることにより、組織への誇りやモチベーションの向上につながるものとして評価できる。また、発信力・集客力のある民間旅行会社との連携による効果的な広報の取組として評価できる。

### 資料 I - 1 5 ホームページにおける見学受入可能な現場情報の発信 （近畿地方整備局の例）



「魅せる! 現場」天ヶ瀬ダム再開発事業 見学状況



流入部 現場見学状況



栈橋と呼ばれる仮設のステージ上から施工状況の説明を受けています



水の侵入を防ぐための基礎・鋼骨矢張りの役割をしている蓄槽の施工をしています

減勢地部 現場見学状況



トンネル入口付近にて現在の施工状況の説明と掘削機種の説明を受けています



トンネル掘削しています(水路トンネルとしては、日本最大級のトンネルです)

白虹橋 現場見学状況



栈橋の上から白虹橋架設状況の説明を受けています



景観に配慮した白銀式の吊床橋という、日本でも珍しい形式を採用しています



資料 I - 1 6 民間旅行会社との連携によるインフラツアーの取組 (九州地方整備局の例)

### インフラツアーについて

インフラツアーとは、旅行会社が行う観光ツアーの中に、九州地方整備局が整備や管理している道路やダムなどの施設を組み込み、見学できる仕組みです。九州地方整備局では、インフラツアーの実施により、以下の効果を期待し、平成25年度より取り組んでいます。

- 整備している社会資本の役割についてより理解を深めてもらい、興味を持って頂くこと。
- 社会資本と地域の豊富な観光資源をセットにした周遊の観光ルートを構築し、観光交通の増進による地域活性化の一助とすること。

### インフラツアーの実績

■旅行会社とタイアップ!

〔H25年度〕

- 夏休み鶴田ダムインフラツアー
  - 旅行会社: 4社
  - 参加人数: 110名
- 〔H26年度〕
  - 鶴田ダムのインフラツアー
    - 旅行会社: タピックスジャパン
    - 参加人数: 49名
  - 唐津伊万里道路のインフラツアー
    - 旅行会社: 日本旅行
    - 参加人数: 33名

■メディアの関心も高い

- OH26.5.20 読売新聞 夕刊「公共工事見学ツアー ダム・高速道路無料で公開」
- OH26.5.23 南日本新聞 朝刊「鶴田ダム 観光資源に」
- OH26.6.13 NHK福岡放送局 熱帯気候福岡NOW「工事現場ツアー」
- OH26.8.28 KSC九州沖線チャンネル「観光コースの一環に 魅せます! 公共工事」

## インフラツアー

～ 旅行者とタイアップしたツアーを展開中～

私たちはインフラの整備、管理を通じて皆さんの暮らし、安全を支えています。

Infrastructure of Kyushu  
Regional Development Bureau

九州地方整備局は、土木の現場の魅力を伝えています。

鶴田ダム内部のコカコーラ工場  
4,320円

私たちの豊かな暮らしに欠かせない道路やダム、港などの社会資本(インフラ)は、どのように建設され、管理されているのでしょうか。九州地方整備局では、見学可能な工事現場や施設を無料で案内しています。是非、一度、インフラの「現場」に来ませんか。

## 【SNSを活用した情報発信の取組

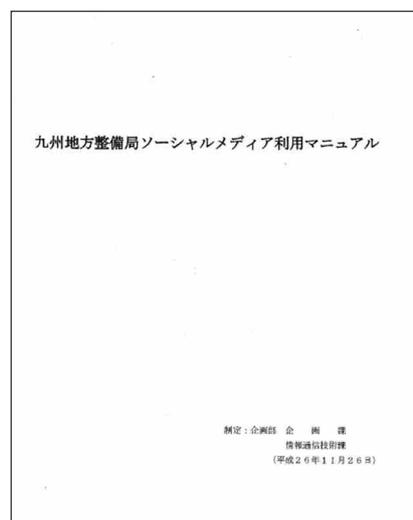
(九州地方整備局・長崎河川国道事務所)】

九州地方整備局においては、SNSの不適切な発信や対応など誤った使い方による社会への迷惑等が危惧されることに対し、利用に関する方針として「九州地方整備局ソーシャルメディア利用マニュアル」を策定し、局内事務所等に通知するとともに、局内3事務所における試行を通じた今後の局全体への展開を意識した取組を行っていた。利用マニュアルにおいては、ソーシャルメディアを利用するにあたっての基本姿勢としての「基本事項」「原稿作成の方針」「投稿時の基本ルール」等について示されていた。(資料I-17)

試行事務所の一つである長崎河川国道事務所においては、事務所独自の運用ルールにより投稿内容のチェック体制等を定め、平常時における週3回の投稿を原則とするなど、SNSを活用した積極的な広報に取り組んでいた。また、効果検証として投稿内容に対する閲覧者の反応について「いいね」「リーチ」のほか、SNSの情報拡散力を意識し「シェア」「リツイート」に着目したモニタリングを行っていた。

ソーシャルメディアの利用に際し、不適切な発信や対応など誤った使い方による社会への迷惑、組織への被害等への危惧に対し、九州地方整備局としての方針等を提示することは、事務所等における安心した利用を促す取組として評価できる。また、長崎河川国道事務所における平常時からの積極的な発信は、職員一人一人のプレゼンテーション能力の向上、モチベーション向上につながる取組としても評価できる。

### 資料I-17 ソーシャルメディア利用マニュアル(表紙)



## 【メールマガジンによる情報発信の取組（九州運輸局）】

九州運輸局においては、運輸局の最新の取組を提供するため、メールマガジンを隔週 1 回発行するとともに、読者に対しアンケート調査を実施し改善に役立て、これらの取組により読者も増加していた。（資料 I - 18）

運輸局からの情報発信の拡大を図る工夫がなされている取組として評価できる。

### 資料 I - 18 メールマガジン配信例

---

九州運輸局メールマガジン 平成27年11月26日 第320号  
～運輸と観光で九州の元気を創ります～  
<http://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/>

---

九州運輸局メールマガジンをご愛読くださりありがとうございます。  
九州運輸局メールマガジンは隔週の木曜日にお届けいたします。  
次回発行日は平成27年12月10日（木）です。

---

◆ 目次

1 現場レポート

- ・人命が第一 万々に備えて！～大分県内各地で防災訓練が実施されました～
- ・省エネ促進フォーラム2015 in 福岡」を開催！～九州運輸局環境保全関係表彰式を挙行～
- ・宮崎交通・JR九州の宮崎地区交通系ICカード導入～九州における全国相互利用交通系ICカードの空白地域解消～
- ・平成27年度Gマーク九州運輸局長表彰式を開催しました～トラック業界の安全の増進、信頼の増大に向けて～
- ・日々の現場に新たなやる気を！～若手造船マンのモチベーションアップ研修を開催～

2 お知らせ

- ・「外資系企業とのビジネス提携交流会（観光分野）～インバウンド消費を九州へ！～」が開催されます

3 九州運輸局ホームページアップ情報

- ・報道発表
- ・お知らせ
- ・更新情報

---

1 現場レポート

◆人命が第一 万々に備えて！  
～大分県内各地で防災訓練が実施されました～

11月5日の津波防災の日を皮切りに、大分県内で、人命を第一とした多くの訓練が実施されました。当支局も、11月5日の朝の庁舎への徒歩による参集訓練、夕方の退庁時間を利用しての、指定避難所（城東中学校）へ来客されている方々をスムーズに誘導することを目的とした避難誘導訓練を実施したほか、以下の訓練に参加（参観）し、我々が行政職員として出来ることは何か、万一の時はいかに行動すべきかを訓練を通して再確認し、支局職員の危機管理意識の更なる向上を図りましたので、その概要を紹介します。

○佐伯市でのJR大分支社による地震・津波避難誘導訓練（11月5日）  
地元の自治会や防災士、小学生等、151名の方が参加し実際に電車を使って、

## (8) 業界団体や個別業者との協働・コミュニケーション

### 【事業者等とのコミュニケーション（四国地方整備局）】

四国地方整備局においては、局におけるコンプライアンスの取組について、発注者支援業務等の受注業者、四国地方整備局を退職した事業者、事業者団体、地方公共団体に対し、意見交換会等のあらゆる機会において周知していたほか、文書通知による周知を行っていた。（資料 I-19）

業界等とのコミュニケーションによりコンプライアンスの実効性を高める取組として評価できる。

### 資料 I-19 事業者へのコンプライアンスに関する周知内容

<p style="text-align: center;"><b>事業者の皆様へお知らせ</b></p> <p style="text-align: center;"><b>四国地方整備局では、 発注事務に係る綱紀保持に努めています。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>事業者の皆様には、ご理解とご協力をお願いします。</b></p> <p><b>【具体的な発注者綱紀保持の取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>事業者等との応接方法（規程第5条）</b> 原則として受付カウンター等オープンな場所で複数の職員により対応すること。</li> <li>● <b>事業者等からの働きかけの対応（規程第12条）</b> 事業者等から不当な働きかけを受けたときは、記録・公表されます。</li> <li>● <b>執務環境の整備（規程第13条）</b> 秘密の漏洩の防止を図るため、執務室への自由な出入りが制限されています。</li> </ul> <p><b>&lt;執務環境の整備等の事例&gt;</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>入室制限の掲示</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>応接スペースの設置</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>書庫等による執務室の区分</p> </div> </div> <p><b>&lt;問い合わせ先&gt;</b> 国土交通省 四国地方整備局 高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎 TEL 087-851-8061 (担当： 適正業務管理官)</p> <p>※詳しくは、四国地方整備局ホームページ「コンプライアンスの取組」をご覧ください。</p>	<p style="text-align: center;">四国地方整備局を退職され事業者となられた皆様へのお願い</p> <p style="text-align: right;">平成26年7月 四国地方整備局</p> <p>国土交通行政につきましては、平素よりご支援とご協力を賜りありがとうございます。</p> <p>四国地方整備局では、これまでの国家公務員倫理規程違反事案や、平成24年10月の官製談合防止法に規定する入札談合等四与行為が認められたとして改善措置要求を受けた事態を重く受け止め、国土交通行政に対する国民の信頼確保及び公共工事に対する不正の再発防止のため、「四国地方整備局コンプライアンス推進計画」を策定し、職員の意識改革に向けた取組を実施するとともに、発注事務に係る綱紀及び公務員倫理の保持に努めているところです。</p> <p>退職され事業者となられた皆様におかれましては、四国地方整備局職員と発注事務及び公務員倫理に関して密接な関係があることから、対応に当たっては発注者綱紀保持及び国家公務員倫理等の観点から、国民から疑惑や不信を招かないよう日頃から、お互いに理解する必要があります。</p> <p>平成24年10月の事案以降、四国地方整備局では事業者との対応はオープンな場所で複数で対応することを徹底するとともに、事務所の副所長以下の個室は廃止しております。また、執務室への自由な出入りが制限されていますので、ご用の方はお近くの職員にお声かけをお願いいたします。</p> <p>皆様との意見交換は重要と考えております。国民から疑惑を招かないよう適切な対応を図っていく必要があると考えておりますので、四国地方整備局のコンプライアンスの取組に、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。</p> <p>※参考資料として、発注者綱紀保持に関するチラシ及び平成26年度のコンプライアンス推進計画を同封しております。また、ホームページにもコンプライアンスの取組を掲載しております。</p> <p style="text-align: center;"><b>【問い合わせ先】</b> 国土交通省 四国地方整備局 適正業務管理官 TEL 087-851-8061 (内線2121)</p>
---	--

## Ⅱ. 許認可事務の執行及び行政情報管理等に関する取組

### 1. 報 告

#### (1) 許認可事務の執行に関する取組

地方支分部局等に権限が委任されている許認可等の行政手続のうち、河川法（昭和 39 年 7 月 10 日法律第 167 号）、道路法（昭和 27 年 6 月 10 日法律第 180 号）及び道路運送法（昭和 26 年 6 月 1 日法律第 183 号）の規定に基づき実施されるものに掲げるものを対象とし、審査基準や標準処理期間の設定等を適正に行うなど、行政手続の公平性や透明性を担保する取組が適切に実施されているか監察するとともに、国民サービスの向上や職員による事務負担軽減の観点から、許認可事務の執行について、進行状況を組織的に把握し、改善に取り組んでいるかについて監察した。

#### 1) 審査基準等の明確化

許認可事務の執行は、国民の権利利益に密接に関連することから、明確な審査基準等を策定し、誰もが見ることができる状態にしておくことが必要である。行政手続法においても、行政庁において審査基準や標準処理期間を定めることと、それを申請の提出先とされている機関の事務所における備付けその他の適当な方法により審査基準や標準処理期間を公にしておくことが以下のように定められている。

#### 行政手続法（抄）

第 5 条 行政庁は、審査基準を定めるものとする。

2 行政庁は、審査基準を定めるに当たっては、許認可等の性質に照らしてできる限り具体的なものとしなければならない。

3 行政庁は、行政上特別の支障があるときを除き、法令により申請の提出先とされている機関の事務所における備付けその他の適当な方法により審査基準を公にしておかなければならない。

第 6 条 行政庁は、申請がその事務所に到達してから当該申請に対する処分をするまでに通常要すべき標準的な期間（法令により当該行政庁と異なる機関が当該申請の提出先とされている場合は、併

せて、当該申請が当該提出先とされている機関の事務所に到達してから当該行政庁の事務所に到達するまでに通常要すべき標準的な期間）を定めるよう努めるとともに、これを定めたときは、これらの当該申請の提出先とされている機関の事務所における備付けその他の適当な方法により公にしておかなければならない。

これらのことから、審査基準、標準処理期間の設定及び公表の状況について監察を行った。

河川法関連については、審査基準・標準処理期間を本省で定めており、各地方整備局では受付窓口において河川6法や審査基準のファイルなどを備え付け、またHPで閲覧可能な状態にしていた。

道路法関連については、北陸・近畿・九州地方整備局及び北海道開発局においては、審査基準・標準処理期間を各本局で定め、事務所等の受付窓口やHPで閲覧可能な状態にしていた。四国地方整備局では、本省で定めた審査基準・標準処理期間を準用することとし、本省HPへのリンク等で閲覧可能な状態としていた。

また、各運輸局においても、受付窓口での提示及びHPで閲覧可能な状態としており、各監察対象機関とも概ね適切に行われていた。

また、審査の基準と合わせ、拒否の理由の提示についても、行政手続法に以下のように定められている。

#### 行政手続法（抄）

- 第8条 行政庁は、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合は、申請者に対し、同時に、当該処分の理由を示さなければならない。ただし、法令に定められた許認可等の要件又は公にされた審査基準が数量的指標その他の客観的指標により明確に定められている場合であって、当該申請がこれらに適合しないことが申請書の記載又は添付書類その他の申請の内容から明らかであるときは、申請者の求めがあったときにこれを示せば足りる。
- 2 前項本文に規定する処分を書面でするときは、同項の理由は、書面により示さなければならない。

これらのことから、申請に関する処分に係る拒否処分における理由の提示の状況について監察を行った。

近畿地方整備局福井河川国道事務所においては、道路法第47条の2第1項の特殊車両の通行許可について、申請者より出された申請書につき、全ての経路について不許可となった場合は、「特殊車両通行許可申請の不許可について（通知）」に不許可となった理由を記載し、申請者へ渡し、また一部の経路において不許可となった場合は、「不許可経路調書」に不許可となった経路及び理由を記載し、許可証と共に申請者へ渡しており、適切に行われていた。

その他の地方整備局等の事務所等においては、申請を拒否した事例は無いとのことだった。

各運輸局においては、申請を拒否する場合は、書面にて申請却下理由を示し申請者に渡していた。

## 2) 期間内の適正な処理のための進行管理等の取組

許認可事務については、期間内に適切に処理することはもとより、より迅速な処理が期待されている。また、進行状況について申請者からの問い合わせには、適切に回答する必要がある。

そのためには、組織として進行状況を俯瞰的に把握し、情報共有するなど期限超過のリスクを管理することが必要である。

また、申請受付から回答まで、滞ることなく決裁を進めるための工夫も必要である。

これらのことから、許認可等の行政処分に係る申請状況、事務処理進行状況管理の状況について監察を行った結果、以下のような取組が見られた。

### ① 情報の共有化

事務所内で進行管理を行う上で、各事案の進行状況を電子ファイルで管理し、共有サーバーなどで共有することで、多重チェックが働き、失念等の発生を防ぐ方法として有効である。

また、進行状況について、補正指示などの情報を進行管理のファイルに随時記載していくことも、標準処理期間内に処分できるよう、進捗を管理するうえで有効な取組である。

九州地方整備局河川部においては許可工作物について、共有フォル

ダ上に進行管理用の電子ファイルを作成し、処理状況の管理を行っていた。また、長崎河川国道事務所の河川管理事務においては、受付後は、申請書処理票を作成し、申請者へ補正指示等の経過記録を随時記載し、審査進行状況を関係者で共有し、道路管理事務においては、共有フォルダ上に進行管理用の電子ファイルを作成し、道路管理課において進行状況を確認していた。

北海道開発局においては、各事務所及び本部公物管理課において、進行管理簿を課内共通サーバーにより管理し、審査の執行状況及び処分 の時期の情報を共有していた（推奨事例参照）。

各運輸局においては、申請状況を電子ファイルで作成し、課内共有を図り、進行管理を行っていた。

## ② 管理職員による進行状況の確認

上記①で示したように、各案件の進行状況を進行管理簿等の一覧の表ファイルで整理されたものを共有するのみで無く、課長等の管理職などが進捗状況を随時確認することを職場のルールとして明確化することは、担当者のみが抱え込むことを防ぎ、不作為による標準処理期間超過を防止することに有効である。こうした取組は、全ての監察対象機関で行われていた。

北陸地方整備局富山河川国道事務所においては、処理経過簿（道路）、許可申請処理票（河川）などにより進行管理を行っていた。また、河川管理事務においては、審査処理票を作成し、係長等が常時進行状況を把握し、課内ミーティングで情報共有を図っていた。

近畿地方整備局福井河川国道事務所の河川管理事務においては、審査進行状況を申請書処理表を用いて、処理状況の管理を行っていた。また、道路管理事務においては、処理経過書を作成し、進行状況を確認していた。

四国地方整備局徳島河川国道事務所の河川管理事務においては、審査進行状況を申請書受付管理表を用いて、処理状況の管理を行っていた。また道路管理事務においては、申請案件の一覧表を作成し、進行状況を確認していた。

九州地方整備局長崎河川国道事務所の道路管理事務においては、共有フォルダ上の進行管理用ファイルを用いて、道路管理課において進行状況を確認しており、今後は週1回の課内会議で進捗を確認するなどに取り組んでいく予定としていた。

北海道開発局帯広開発建設部の各事務所においては、総務課長が申請書の受付から許可までの進行状況を進行管理簿で日々管理しており、各事務所の進行管理簿については、毎月各事務所から本部の公物管理課へ進行管理簿を提出して進行状況を共有し、課長、課長補佐、上席管理専門官がチェックしていた。また、河川法の本部許可、道路法の車両の通行許可について、上席管理専門官、課長補佐、公物管理課長が申請書の受付から許可までの進行状況を進行管理簿で日々管理していた（推奨事例参照）。

各運輸局においては、担当係長、専門官が常時進行状況を管理し、課長補佐及び課長への情報共有を図っていた。

九州運輸局においては、申請の補正があった場合は、補正情報についても、事案進行管理簿上で把握できるようにしていた。

### ③ 事前協議等による処理期間の短縮

許認可の申請内容によっては、構造等審査する事項が複雑で、審査に時間を要するものも多くある。そのために標準処理期間内の処分が不可能となることもありうる。

各地方整備局では、申請前に事務所や本局担当部局との事前調整を行うことにより、申請から処分までにかかる時間の短縮を図っていた。また、事前協議を早期に開始することを要請することにより、継続案件の許可期限切れを防ぐ等の取組が見られた。

北陸地方整備局においては、河川管理信頼度向上プロジェクトの一環として、平成23年度より河川関係の許認可事務においてクイックアンサールールを定めて、行政相談の原則即日回答すること、本申請前に問題点を調整するため早めの相談や事前協議を呼び掛けることなど、申請手続のやり取りのサイクルを早め、許可申請審査等の迅速化に努めていた。これらの取組により標準処理期間（水利権が5カ月、その他が3カ月）の半分の期間での処理を目標としていた（推奨事例参照）。

近畿地方整備局の河川管理事務においては主に許可期限満了に伴う更新案件以外については、早期に事前協議を開始するよう要請していた。また、道路の特殊車両の通行許可事務においては、過去に提出された申請書と同経路、同車両諸元の場合、該当道路管理者に確認して、過去の協議回答書を準用するようしていた。

四国地方整備局の河川管理事務においては、前年度に、翌年度に許

可期間の満了する申請案件を情報共有し、許可切れの発生を防いでいた。

九州地方整備局の河川管理事務においては、本局処分案件について、事務所受付前に局において事務所と関係各課で打ち合わせを行い、懸案事項等を解決した後で申請書の受付を行うようにしていた。また、事務所専決案件についても、事務所・出張所で一括して事前協議をし、申請者と事前に調整し、申請受付から許可までをスムーズに行う取組が行われていた。

#### ④ 出張所長・事務所課長等による専決の効率的な活用

事務所長が専決する範囲を明確化することは、許認可事務を円滑に実施する上で必要なことである。また、軽易な許認可事項については、事務所長等まで決裁をあげることなく、担当課長や出張所長による専決・代決を積極的に利用することにより、迅速な処分が可能となり、手続の簡素化や事務負担の軽減にもつながることから、業務改善の有効な取組であるといえる。

北陸地方整備局の道路管理事務においては、道路法第24条（承認工事）、第32条（占用許可）の許可手続について、管理上影響の少ない事務所長専決案件のうち更に軽微な出張所経由の許認可について、事務所の主務課長までの代決規程を活用することとしており、また、河川管理事務においては、「河川法第26条第1項関係手続の簡素化について」を職員からの改善提案により逐次見直し、事務所長専決事項の拡大、一括申請、一括処分、完成検査の簡素化（事務所での写真確認）など、手続の簡素合理化と処理期間の短縮を図っていた。さらに、これら簡素化手続を適用する案件に該当するかの判断基準を道路では「道路法第24条工事審査表」「道路占用許可審査表」、河川では「河川法第26条第1項関係手続の簡素化について（Ver.3）」などにまとめていた（推奨事例参照）。

近畿地方整備局の河川管理事務においては、事務所処分に係る事務の適正化に資するため、平成26年度より「事務所長専決に係る事務処理状況等調査」を実施していた。また、道路管理の許認可手続事務においては、管理上影響の少ない事務所長専決案件のうち更に「軽易なもの」の決裁については、事務所課長又は出張所長の専決としていた（推奨事例参照）。

四国地方整備局の道路管理事務においては、「道路に関する事務所

専決事項の取扱いについて（通知）」を作成し、事務所長が直ちに専決できる事項と局に協議を要する事項を一覧表にし、事務所に通知していた。

北海道開発局帯広開発建設部の道路管理事務においては、「北海道開発局道路管理事務規程（平成5年2月16日北開局建第221号）第3条第1項に基づく、事務所長に専決させる事務の範囲について」（平成27年2月3日付け帯建公管第1626号帯広開発建設部長）により、事務所長専決事項を明確にしていた。

各運輸局においては、許認可等について、各運輸局次長及び部長専決規則等を設けて事務処理の迅速化・効率化を図っていた。

### ⑤ 決裁の簡素化

各運輸局においては、複数の事業者から提出される同様の案件についてはとりまとめの上、一括起案し決裁処理を行っていた。このような取組は、事務処理の迅速化・効率化につながり、業務改善の観点から有効な取組であるといえる。

## 3) 申請に対する処分における審査の進行状況等の提示の状況

行政手続法第9条では、

「行政庁は、申請者の求めに応じ、当該申請に係る審査の進行状況及び当該申請に対する処分の時期の見通しを示すよう努めなければならない。」

とされており、申請者からの求めがある場合には審査の進行状況を提示することが必要である。

各監察対象機関では、II 1. (1) 2) の①②に例示した進行管理のファイル等を基に情報提供することにより、適切に対応していた。

## 4) 効率的な執行体制と事務処理

限られた人員で増大する事務を効率的に処理するためには、担当職員任せにすることなく、問題意識を共有し、組織として問題点の解決に取り組むことが必要である。

業務の合理化や、業務改善を通じて、効率化を図ることは、超過勤務を縮減することにもなり、『明るく元気で健全な職場環境づくり』にとっても必要である。

これらのことから、許認可等の行政処分に係る事務処理の体制、環境

等の整備状況について監察を行った結果、以下のような取組が見られた。

### ① 民間等への委託

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年6月2日法律第51号）では、国の行政機関等又は地方公共団体が自ら実施する公共サービスに関し、その実施を民間が担うことができるものは民間にゆだねる観点から、これを見直し、民間事業者の創意と工夫が反映されることが期待される一体の業務を選定して官民競争入札又は民間競争入札に付することにより、公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図る改革の推進を求められており、公物管理補助業務として河川許認可審査支援業務や道路許認可審査・適正化指導業務等の民間委託を進めている。

これは、許認可審査業務の効率化、合理化にも資するものであり、以下の各監察対象機関において外部委託を推進していた。

北陸地方整備局富山河川国道事務所、近畿地方整備局福井河川国道事務所、四国地方整備局徳島河川国道事務所、九州地方整備局長崎河川国道事務所、北海道開発局帯広開発建設部においては、業務合理化として「道路占用等許認可審査」、「特殊車両通行許可審査」、「河川占用等許認可審査」などの一部の許認可事務について外部委託していた。

また、北海道開発局においては、局全体として、平成27年度から、「特殊車両通行許可審査」に関する業務を札幌開発建設部に集約していた。

北陸信越・中部・九州運輸局においては、業務合理化として、「運行管理者資格者証の交付申請」について、受付事務の合理化の観点から対応可能な関係団体においては申請のとりまとめを行っていた。

### ② マニュアル等の整備

許認可事務を適切に行うための方法や基準を解説した「マニュアル」「事務手順書」や「処理要領」が整備されることは、人事異動などで任に着いた未経験者や初心者が許認可実務を効率的に行う上で重要なものであり、個人が業務上参考に使用するのみならず、指導・研修での活用、監査での活用も想定されることから、適切な行政運営にも有効なものである。

各地方整備局、北海道開発局及び九州運輸局において、マニュアルの整備を進めていた。

北陸地方整備局の道路管理事務においては、道路占用許可手続における申請書の審査について、技術的審査、申請書・添付書類の内容審査を申請前の打ち合わせで終わらせ、申請後の審査は事務的な手続に特化することにより審査時間の短縮を図るため、本局において申請書の審査ポイントをまとめた審査確認表を作成し、事務所・出張所に周知していた。また、局・事務所での道路管理担当職員の担当所掌事務を明文化した業務分担表をイントラネットで共有し、連絡調整がスムーズに行われるようにしていた。

近畿地方整備局の河川管理事務においては、「河川許可申請対応マニュアル」「水利使用に関する事務手続について ver. 3」を本局で作成し、また、行政サービス向上及び職員の負担軽減のため「標準許可書」を策定して事務所に通知していた。道路管理事務においては、「道路法第24条の承認に係る審査基準」の留意点について「道路占用許可事務マニュアル」などを本局で作成しており、事務処理の効率化を図っていた。

四国地方整備局の道路管理事務においては、「道路法第24条マニュアル」「道路占用及び承認申請工事補助マニュアル」を本局で作成しており、事務処理の効率化を図っていた。また、徳島河川国道事務所においては、「河川敷地の占用許可申請等について」を事務所独自のマニュアルとして作成していた。

九州地方整備局の河川管理事務においては、「許認可申請事務処理マニュアル」を、道路管理事務においては「道路占用許可事務処理マニュアル」等各種マニュアルを作成しており、イントラネットに掲載することにより、円滑かつ効率的な事務処理を図っていた。また、道路管理事務においては、道路管理事務実務研究会での取組として、各事務所にて処理する申請者から提出された書類審査等について、業務フローを作成し、詳細な処理内容や手順等を構築するなど、作業内容の効率化を図っていた。

北海道開発局の河川管理事務においては、「水利権マニュアル（Let's 水利権）」「河川管理マニュアル」等の事務処理マニュアルを本局が作成し、北海道開発局イントラネットに掲載していた。また、道路管理事務においては「道路管理マニュアル」「道路占用・道路承認工事ハンドブック」等の事務処理マニュアルを本局が作成し、北海

道開発局イントラネットに掲載していた。

九州運輸局自動車交通部においては、各課の担当者が具体的なイメージを持って業務処理を行えるよう、法令に基づく定義のほか、「事業のイメージ把握」、「処理の流れ」、「申請書提出先及び部数」、「具体的なチェックポイント」、「申請書様式」等が一体となった、より実践的な業務処理マニュアルを作成し、効率的及び円滑な事務処理が行えるよう工夫をしていた（推奨事例参照）。

### ③ 初任者研修の開催

前項においてマニュアルを整備するほか、初任者等に対して、より確実な知識を定着させ、より安定的な許認可事務の執行を目指すためには、研修によるスキルアップが有効であるといえる。

北陸地方整備局においては、初めて許認可事務に関わる職員を対象とした「河川管理事務担当者研修」「道路管理初任者研修会」などを毎年4月に本局で開催し、職員のスキルアップを図っていた（推奨事例参照）。

九州地方整備局の河川管理事務においては、毎年4月に河川管理初心者（事務官）を局に集め、河川行政事務担当者会議を開催していた。また、道路管理事務においては、許認可事務を含め道路管理のスキルアップのため、「道路管理事務実務研究会」「道路管理初任者研修会」「道路管理担当者会議」などを開催していた（推奨事例参照）。

### ④ 申請者への情報提供

行政手続法第9条第2項では、「行政庁は、申請をしようとする者又は申請者の求めに応じ、申請書の記載及び添付書類に関する事項その他の申請に必要な情報の提供に努めなければならない。」

とされており、申請に係る手続について必要な情報を提供するよう努めることが求められている。

申請者にとってわかりやすい情報提供がなされることによって、補正指示の必要な申請が減るなどの効果が期待され、より迅速かつ効率的な審査を行うことが可能となることから、業務改善にも資するものと考えられる。

北陸地方整備局の道路管理事務においては、申請書の補正の削減を図るため、申請者向けに申請書だけでなく添付書類の作成上の注意点

と、記載例をまとめた「道路占用許可申請書の作成上の注意点」を作成し HP で公表するだけでなく、出張所窓口での周知や、公益事業者には道路占用調整会議等でアナウンスしていた（推奨事例参照）。

近畿地方整備局においては、道路占用許可、特殊車両通行許可、河川での申請手続きにおいて、申請書の様式や、申請書類の記入例をまとめ本局の HP に掲載し、行政サービス向上及び合理化を図っていた。

九州地方整備局の道路管理事務においては、申請書類のチェックポイントをまとめた「道路占用許可申請書の作成上の注意点」をインターネットに掲載し、補正指示の削減を図っていた。

各運輸局においては、業務合理化として、申請に不慣れな者が多い、福祉輸送関係については、「一般乗用旅客自動車運送事業（福祉輸送）経営許可申請書作成の手引き」等を作成し、申請書の記載方法、注意点を示し、ホームページに掲載することで、申請者からの問い合わせや申請の補正等の削減に努めていた。

#### ⑤ 業務改善の取組

上記のほか、許認可事務を含めた行政事務全般の業務改善の中で、効率化についての取組が各運輸局において行われていた。

北陸信越運輸局においては、所掌事務の運営の改善、効率化の推進を図る取組として、「業務改善推進室」を設けていた。

中部運輸局においては、業務内容・組織体制を見直す取組として、「中部運輸局業務・組織改善検討委員会」、「業務の簡素化・合理化連絡会議」、「組織・業務見直し P T」を設け業務改善に向けた検討を行っていた。

近畿運輸局においては、業務内容・組織体制を見直す取組として、「近畿運輸局業務・組織見直し P T」を設け、業務改善に向けた検討を行っていた。

九州運輸局においては、所掌事務の運営の改善、効率化の推進を図る取組として、「業務改善プロジェクトチーム」を設けており、直近では「H 2 7 業務改善中間整理」を行っていた。

## **(2) 行政情報管理等に関する取組**

行政に対する国民の信頼を確保し、公正で民主的かつ円滑な行政運営を行うためには、情報公開による国民への説明責任を果たすとともに、個人情報の保護や情報セキュリティ、行政文書管理の観点から行政情報が適切に管理されることが必要である。

そのため、行政機関の保有する情報の公開に関する法律（平成11年5月14日法律第42号。以下「情報公開法」という。）、公文書等の管理に関する法律（平成21年7月1日法律第66号。以下「公文書管理法」という。）、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第58号。以下「行政機関個人情報保護法」という。）、国土交通省行政文書管理規則（平成23年4月1日国土交通省訓令第25号）及び国土交通省情報セキュリティポリシー（平成18年4月19日国土交通省情報化政策委員会決定）等の趣旨に基づき、情報公開、行政文書の管理、個人情報の保護及び情報セキュリティが適正に実施されているか監察するとともに、ルールの遵守や国民へのサービス向上、業務の効率化に向けての取組が実施されているか監察した。

### **1) 情報公開と行政文書の管理に関する取組**

情報公開は、国民への説明責任を果たすことにより行政に対する国民の信頼を確保し、公正で民主的かつ円滑な行政運営を行うために必要である。また、行政文書は、行政運営のための貴重な資源であるとともに、その適正な管理は情報公開や個人情報の保護を適切に行うための基礎となるものである。

情報公開を適切に実施するためには、行政文書ファイル管理簿を適正に管理・公表するとともに、情報公開請求を期限内に適正に処理するためのリスク管理や業務の効率化が重要である。

#### **① 情報公開請求に対する開示決定等の状況**

各地方支分部局における平成24年度から平成26年度の情報公開請求に対する開示決定等の件数の状況は、表Ⅱ-1のとおりである。

表Ⅱ－１ 情報公開請求に対する開示決定等の件数

	年度	開示決定等の件数	全部開示	一部開示	不開示	延長手続を採らなかったもの	延長法 10-2	延長法 11
北陸地方整備局	2 4	847	688	151	8	845	2	0
	2 5	720	610	96	14	671	49	0
	2 6	872	734	128	10	838	34	0
近畿地方整備局	2 4	8,387	7,078	1,291	18	8,188	199	0
	2 5	4,739	3,964	744	31	4,607	127	5
	2 6	5,089	4,468	587	34	4,975	114	0
四国地方整備局	2 4	2,117	1,856	246	15	2,108	9	0
	2 5	2,494	2,283	192	19	2,469	25	0
	2 6	1,834	1,481	343	10	1,779	54	1
九州地方整備局	2 4	5,227	4,493	729	5	4,723	504	0
	2 5	3,092	2,806	279	7	2,860	232	0
	2 6	3,027	2,713	310	4	2,482	538	7
北海道開発局	2 4	2,831	2,699	128	4	2,760	71	0
	2 5	2,185	1,946	239	0	2,157	28	0
	2 6	2,102	1,950	150	2	2,044	58	0
北陸信越運輸局	2 4	53	43	8	2	53	0	0
	2 5	47	37	10	0	47	0	0
	2 6	49	39	9	1	49	0	0
中部運輸局	2 4	130	106	18	6	129	1	0
	2 5	229	111	43	75	220	9	0
	2 6	262	117	55	90	229	33	0
近畿運輸局	2 4	120	76	40	4	118	2	0
	2 5	124	81	41	2	114	10	0
	2 6	152	105	42	5	149	3	0
九州運輸局	2 4	71	31	33	7	71	0	0
	2 5	98	38	57	3	98	0	0
	2 6	87	47	38	2	87	0	0
合計	2 4	19,783	17,070	2,644	69	18,995	788	0
	2 5	13,728	11,876	1,701	151	13,243	480	5
	2 6	13,474	11,654	1,662	158	12,632	834	8

## ② 開示決定等手続きに係る業務改善の状況

各地方整備局、北海道開発局においては、開示決定等に係る職員の事務処理の負担軽減と開示請求者へのサービス向上を図るため、一度開示実施した工事設計書をインターネット上で公表するなどの取組を試行していた。また、開示決定等の決裁事務を簡素化する取組を実施していた。

### (工事設計書の公表)

北陸地方整備局、四国地方整備局及び北海道開発局においては、一度開示実施した工事設計書(北海道開発局においては2者以上に開示決定した工事設計書)をインターネット上で公表し、無料でダウンロードできる取組を試行していた。また、開示実施後に掲載される工事名についても「掲載予定」として公表していた(推奨事例参照)。

近畿地方整備局及び九州地方整備局においては、一度開示実施した工事設計書を情報公開室内のPCでセルフコピー方式(無料)により提供していた。

### (決裁事務の簡素化)

北陸地方整備局においては、北陸地方整備局決裁規則を改正し、軽微なものを課長専決事項としていた。

四国地方整備局においては、過去に同一内容に係る開示決定を行ったもので状況変化がなく前回同様の開示決定とすべき案件等について、主務課の課長決裁をもって開示決定を行うことができるものとしていた。

## ③ 開示決定等事務処理の進行管理等の状況

情報公開法第10条では、開示決定等の期限を開示請求のあった日から30日以内としており、事務処理上の困難その他正当な理由があるときは期間を30日以内に限り延長することができることとされている。また、同法第11条では、開示請求に係る行政文書が著しく大量であるため、開示請求があった日から60日以内にそのすべてについて開示決定等をするにより事務の遂行に著しい支障が生ずるおそれがある場合には、相当の部分について60日以内に開示決定等をし、残りの行政文書については相当の期間内に開示決定等すれば足りるとされている。

全ての監察対象機関において、開示決定等の期限を超過するリスクを管理するため、開示決定等の事務処理の進行状況を管理する一覧表

を作成して共有フォルダに保管し、窓口担当課等において情報を共有し多重チェックを行うなどの取組を実施していた。

北陸地方整備局においては、開示請求進行管理表を共有フォルダに保管し、窓口担当課(総務課)において課長、課長補佐及び情報公開係長で進行状況の情報を共有していた。

近畿地方整備局においては、開示請求事務処理の進行表(一覧表)を共有フォルダに保管し、情報公開室内の職員及び総務企画官で進行状況の情報共有を行っていた。

四国地方整備局においては、開示請求についての進行管理を開示請求事務処理依頼書で行っていた。

九州地方整備局においては、開示請求一覧表を共有フォルダ内に保存し、建設専門官、広報係長・係員が進行状況を管理していた。

北海道開発局においては、窓口課において進行管理簿を作成し開示請求書の受付、審査、開示決定等の進行管理を行う一方、所管課に対して進行管理表を配布し進行状況をチェックさせながら事務処理を行っていた。

九州運輸局においては、開示請求受付簿を作成し、課内共有による多重チェックに加えて、窓口担当者は、課内共有されている課員が毎日確認する電子スケジュール表を活用して、開示決定期限日情報を記載しておくことで遅延防止強化を図っていた(推奨事例参照)。

また、近畿地方整備局においては、近畿地方整備局情報公開委員会を設置し開示請求の状況について情報共有を行っていた。

北海道開発局においては、開示請求受付件数等をイントラネットに掲載し、幹部職員を含めた全職員が確認できるようにしていた。

なお、平成26年度 近畿運輸局においては、窓口担当課(総務課)における業務執行・管理体制が不十分であったため、情報公開法第10条に規定する期限を超過した開示請求が24件あったが、窓口担当課(総務課)において、担当専門官又は文書係長が、課内共有ドライブ内に電子ファイルで「開示請求処理簿」を作成、課員全体に開示請求事務の進捗状況を可視化するように改め、また、開示請求の都度、開示請求書の写しを課内で供覧し、「開示請求処理簿」への掲載が確実にされているか多重チェックを行うなどの改善措置を講じていた。

#### ④ 行政文書ファイル管理簿の公表状況

公文書管理法第7条第2項では、行政機関の長は、行政文書ファイ

ル管理簿について、政令で定めるところにより、当該行政機関の事務所に備えて一般の閲覧に供するとともに、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により公表しなければならないとされている。

また、情報公開法第22条第1項では、行政機関の長は、開示請求をしようとする者が容易かつ的確に開示請求をすることができるよう、公文書管理法第7条第2項に規定するもののほか、当該行政機関が保有する行政文書の特定に資する情報の提供その他開示請求をしようとする者の利便を考慮した適切な措置を講ずるものとしてされている。

全ての監察対象機関において、情報公開窓口を設置し、窓口に常駐の担当者を配置し、行政文書ファイル管理簿閲覧用のパソコンや紙ファイルを設置し来訪者等へ行政文書ファイル管理簿を公表していた。

また、自局ホームページから e-Gov（電子政府の総合窓口）の関連サイトにリンクすることによりインターネット上で行政文書ファイル管理簿を公表していた。

## 2) 個人情報の保護と情報セキュリティに関する取組

行政機関個人情報保護法は、行政機関において個人情報の利用が拡大していることにかんがみ、行政機関における個人情報の取扱いに関する基本的事項を定め、個人の権利利益を保護することを目的としている。

年金機構や民間企業において個人情報漏えい事案が発生する中、個人情報の保護や情報セキュリティに対する国民の信頼に応えるため、行政機関の保有する個人情報（以下「保有個人情報」という。）等の適正な管理が求められている。

保有個人情報等の管理や情報セキュリティが適正に行われるためには、職員のみならず期間業務職員や委託契約の受注者等においても個人情報の保護や情報セキュリティについての意識を浸透させ、一人一人が情報管理の当事者であるとの自覚を持って業務を行う必要がある。

### ① 保有個人情報開示請求に対する開示決定等の状況

各地方支分部局における平成24年度から平成26年度の保有個人情報開示請求に対する開示決定等の件数の状況は、表Ⅱ-2のとおりである。

表Ⅱ-2 保有個人情報開示請求に対する開示決定等の件数

	年度	開示決定等の件数	全部開示	一部開示	不開示	延長手続を採らなかったもの	延長法19-2	延長法20
北陸地方整備局	24	1	1	0	0	1	0	0
	25	0	0	0	0	0	0	0
	26	0	0	0	0	0	0	0
近畿地方整備局	24	0	0	0	0	0	0	0
	25	5	0	4	1	5	0	0
	26	11	2	3	6	9	2	0
四国地方整備局	24	13	4	6	3	13	0	0
	25	7	0	5	2	7	0	0
	26	3	1	1	1	3	0	0
九州地方整備局	24	3	0	3	0	1	2	0
	25	0	0	0	0	0	0	0
	26	1	0	1	0	1	0	0
北海道開発局	24	3	2	1	0	3	0	0
	25	0	0	0	0	0	0	0
	26	3	2	1	0	2	1	0
北陸信越運輸局	24	5	1	4	0	5	0	0
	25	3	1	2	0	3	0	0
	26	2	1	1	0	2	0	0
中部運輸局	24	68	9	8	51	68	0	0
	25	76	3	5	68	49	27	0
	26	28	1	2	25	22	6	0
近畿運輸局	24	11	7	4	0	11	0	0
	25	9	8	1	0	9	0	0
	26	20	16	4	0	20	0	0
九州運輸局	24	5	4	1	0	5	0	0
	25	13	9	4	0	13	0	0
	26	5	3	2	0	5	0	0
合計	24	109	28	27	54	107	2	0
	25	113	21	21	71	86	27	0
	26	73	26	15	32	64	9	0

## ② 個人情報ファイル簿の公表状況

行政機関個人情報保護法第11条第1項では、行政機関の長は、保有する個人情報ファイルについて帳簿（以下、「個人情報ファイル簿」という。）を作成し、公表しなければならないとし、公表方法については、行政機関個人情報保護法施行令（平成15年12月25日政令第548号）第7条第5項において、当該行政機関の事務所に備えて一般の閲覧に供するとともに、インターネットの利用その他の情報通信の技術を利用する方法により公表しなければならないとされている。

全ての監察対象機関において、情報公開窓口を来訪者への対応窓口とし、窓口に着駐の担当者を配置し、閲覧用のパソコンや紙ファイルを設置し来訪者等へ個人情報ファイル簿を公表していた。また、近畿運輸局を除く全ての監察対象機関において、自局ホームページからe-Gov（電子政府の総合窓口）の関連サイトにリンクすることによりインターネット上で個人情報ファイル簿を公表していた。

なお、近畿運輸局においては、自局ホームページ内に独自のサイトを設置し、インターネット上で個人情報ファイル簿を公表していた。

## ③ 保有個人情報取扱い台帳の整備に向けた取組状況

国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準（平成17年4月1日付け国総情企第89号総合政策局長通達。以下「保有個人情報管理指針」という。なお、同指針は、平成27年9月9日「国土交通省保有個人情報管理規程」に改正されている。）第14条では、保有個人情報の重要度に応じて、台帳を整備し、利用・保管等の取扱い状況について記録することとされている。

各地方整備局、北海道開発局においては、保有個人情報の取扱い状況を記録するため、保有個人情報管理台帳等の様式や保有個人情報の重要度の判断についての例示を文書により局内に通知していた。

北陸地方整備局においては、「国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準第14条の取扱いについて（通知）」（平成17年10月28日付け国北整総第71号及び国北整港総第219号北陸地方整備局長通知）により、保有個人情報の重要度の判断について例示し、保有個人情報取扱状況記録台帳及び保有個人情報利用状況の様式を指定していた。

近畿地方整備局においては、「国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準の運用について（通知）」（平成18年12月1日付け国近整総第267号総務部長通知）により、保有個人情報の重要度の判断について例示し、保有個人情報取扱状況記録台帳及び保有個人情報利用状況の記録様式を指定していた。

四国地方整備局においては、「国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準の運用について（通知）」（平成21年9月28日付け国四整総第29号四国地方整備局長通知）により、保有個人情報管理台帳の様式を指定していた。また、「国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準第14条の取扱いについて」（平成21年9月28日付け総務部総務課長事務連絡）により、保有個人情報の重要度の判断について例示していた。

九州地方整備局においては、「国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準の運用について（通知）」（平成26年3月27日付け国九整総第153号九州地方整備局長通知）により、保有個人情報取扱状況記録台帳及び保有個人情報利用状況記録の様式を指定していた。また、「国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準」第14条に基づく台帳について」（平成26年4月1日付け総務部建設専門官（点検補助者）事務連絡）により、保有個人情報の重要度の判断について例示していた。

北海道開発局においては、「国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準第14条の取扱いについて」（平成19年12月18日付け開発監理部総務課長事務連絡）により、保有個人情報管理台帳の様式を指定していた。また、「国土交通省の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する指針及び開示請求等に係る審査基準第14条の取扱いについて」（平成20年3月6日付け開発監理部総務課行政情報係長事務連絡）により、保有個人情報の重要度の判断について例示していた。

また、各運輸局においては、保有個人情報管理台帳等の様式を指定する文書を通知していた。

#### ④ 委託契約における保有個人情報の取扱いに係る取組状況

保有個人情報管理指針第22条第1項では、保有個人情報の取扱いに係る業務を外部に委託する場合には、次の(i)～(vi)について契約書に明記することとされている。

- (i) 個人情報に関する秘密保持等の義務
- (ii) 再委託の制限又は条件に関する事項
- (iii) 個人情報の複製等の制限に関する事項
- (iv) 個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応に関する事項
- (v) 委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却に関する事項
- (vi) 違反した場合における契約解除の措置その他必要な事項

各地方整備局、北海道開発局においては、平23年3月31日付け国土交通省大臣官房技術調査課長通知文書「設計業務等共通仕様書（案）の一部改正について」（国官技第363号）、「測量業務共通仕様書（案）の一部改正について」（国官技第364号）及び「地質・土質調査業務共通仕様書（案）の一部改正について」（国官技第365号）を参考に、設計、測量及び地質・土質調査業務委託契約の受注者における保有個人情報の取扱いについて記載していた。また、各地方整備局等において、委託契約等の受注者における保有個人情報の取扱いについて、共通仕様書、特記仕様書及び契約書に記載するよう文書により局内に通知していた。

北陸地方整備局においては、「「公共嘱託登記（土地家屋調査士）業務積算基準（案）及び公共嘱託登記（司法書士）業務積算基準（案）の運用について」の一部改正について（通知）」（平成27年6月19日付け国北整用企第36号用地部用地企画課長通知）により、公共嘱託登記（土地家屋調査士）業務契約の受注者における保有個人情報の取扱いについて、共通仕様書に記載するよう局内に通知していた。また、「不動産鑑定評価等の依頼についての一部改正について（通知）」（平成27年6月19日付け国北整用企第35号用地部用地企画課長通知）により、不動産鑑定評価業務仕様書に受注者における保有個人情報の取扱いについて記載するよう局内に通知していた。

近畿地方整備局においては、「用地調査等業務等における個人情報の取扱いに関する留意事項について」（平成18年3月30日付け用地部用地第一課長事務連絡）により、用地調査等業務契約の受注者に

おける個人情報の管理について、特記仕様書に記載するよう局内に通知していた。また、「コンサルタント業務等における個人情報の取扱いに関する特記仕様書の記載事項について(通知)」(平成23年7月26日付け総務部契約課長及び企画部技術管理課長事務連絡)により、コンサルタント業務等契約の受注者における保有個人情報の取扱いについて、特記仕様書に記載するよう局内に通知していた。

四国地方整備局においては、「発注者支援業務共通仕様書の一部改定について」(平成24年1月12日付け国四整技管第100号企画部長通知)により、発注者支援業務契約の受注者における保有個人情報の取扱いについて、共通仕様書に記載するよう局内に通知していた。

九州地方整備局においては、「役務業務における個人情報の取扱いに係る契約書への記載について」(平成23年3月1日付け総務部契約課長事務連絡)により、役務契約の受注者における保有個人情報の取扱いについて、契約書に記載するよう局内に通知していた。なお、九州地方整備局においては、整備局所管事業の用地補償のために作成した個人情報を含んだ電子媒体の漏えい事案発生を受けて「情報管理の徹底に関する注意喚起(通知)」(平成25年5月31日付け国九整総第34号及び国九整情技第55号総務部長及び企画部長通知)、「九州地方整備局が行う工事及び建設コンサルタント業務等における情報セキュリティの強化について」(平成25年6月3日付け総務部契約管理官、企画部企画調整官、建政部建設産業調整官、河川部河川調査官、道路部道路調査官、港湾空港部港湾空港企画官、営繕部営繕調査官及び用地部用地調整官事務連絡)及び「用地関係業務における情報セキュリティ確保の強化について」(平成25年6月5日付け用地部用地企画課長事務連絡)を局内に通知していた。

## ⑤ 情報の格付に係る取組状況

情報の格付は、国土交通省における情報セキュリティ対策基準に沿った対策を適正に実施するための基礎となる重要な事項である。

情報の格付及び取扱制限は、その作成者又は入手者が、当該情報をどのように取り扱うべきと考えているのかを他の者に認知させ、当該情報の重要性や講ずべき情報セキュリティ対策を明確にするための手段であり、また、情報の格付及び取扱制限を実施することで、情報の利用者に対し、日々の情報セキュリティ対策の意識を向上させることができる。

そのため、「国土交通省情報セキュリティポリシー」及び「情報の格付及び取扱制限に関する規程」（平成18年11月17日国土交通省情報化政策委員会決定）では、行政事務従事者における情報の格付が適切に実施される必要があるとされるとともに、機密性についての格付の定義が示されているが、具体的な格付は情報を作成又は入手した行政事務従事者の判断によるものとなっている。

監察の結果、北陸地方整備局、四国地方整備局及び北海道開発局においては、情報の格付について職員が判断しやすいように、機密性3に該当する情報を例示するなどの取組を行っていた（表Ⅱ-3）が、その他の監察対象機関においては、具体的な例示の取組はされておらず、各地方支分部局間での統一的な整理はされていなかった。

表Ⅱ-3 情報の格付に関する取組

	取組内容
北陸地方整備局	「情報の格付け等に関するQ&A」をイントラネットに掲示し、情報の格付や格付の表示について職員に対して周知しており、機密性3情報については北陸地方整備局にないことを職員に対して周知している。
四国地方整備局	「情報の格付と取扱い制限の具体例（案）」をイントラネットに掲示し、機密性3情報の事例や取扱い制限について職員に対して周知している。
北海道開発局	「情報の格付の分類基準について」の事務連絡を発出し、格付の分類基準や秘密文書等の具体例について職員に対して周知している。

### 3) 職員のルール遵守に向けた取組

行政情報の管理等が適切に実施されるためには、職員が、情報セキュリティや個人情報保護、行政文書管理、情報公開等の多岐にわたる諸制度について十分理解するとともに、具体的にどのような行動を取るべきかを適切に認識することが必要である。そのためには、職員が守るべきルールの全体像について分かりやすく周知し、実際にそのような行動が取られたか確認し、その結果を組織として共有することにより業務の改善等に資することが求められる。

各地方整備局、北海道開発局においては、職員が守るべきルールの全体像を分かりやすく周知するために行政情報管理等のポイントを簡潔

に整理してポケットブックやイントラネットに掲載し、研修や説明会、講習において具体的事例を取り上げることでより職員の理解を深めるとともに、警察本部やセキュリティ会社から外部講師を招いて情報セキュリティ対策に関する遵守事項の周知や最新情報の提供に努め、また、業務パソコンの起動時に情報セキュリティに関する注意事項を自動表示して職員の注意を喚起するなどの取組を実施していた。

北陸地方整備局においては、イントラネットに「情報の格付け等に関する Q&A」、「職員等が守るべきルール・実施すべきこと」及び「情報セキュリティ向上のため心得ておきたいポイント」を掲載し情報セキュリティ等についてわかりやすい周知に努めていた。また、情報セキュリティ説明会において外部講師を招くなど情報セキュリティ対策に関する遵守事項及び最新の情報の提供に努めていた。また、「北陸総務プラン」で文書管理と情報公開制度について、担当職員を講師として事務系職員に対して勉強会を実施していた。また、富山河川国道事務所で「発注に関する書類（秘密書類）の取り扱い」についてコンプライアンス・ミーティングを実施していた。

九州地方整備局においては、「情報の取扱いに関する PT」を立ち上げ、情報の取扱いに関する留意点を整理・作成し、関係規程等を集約してイントラ・ポータルに掲載するとともに、各情報の取扱いに関する留意点を職員に対してわかりやすく周知するために、「職員の健康づくりポケットブック」に追加掲載し配付していた（推奨事例参照）。また、福岡県警察本部と締結した「サイバー攻撃等に対する共同対処に関する協定」に基づき、福岡県警察サイバー攻撃特別捜査隊を講師に招き情報セキュリティに関する講習を実施していた。また、情報公開・個人情報保護制度についての理解を深めるため、新任係長研修、総務事務研修において、グループ討議や事例研究を取り入れ、新規採用職員研修において、情報セキュリティに関する講義を実施していた。

近畿地方整備局、四国地方整備局及び九州地方整備局においては、全職員の業務 PC 起動時に情報セキュリティに関する注意事項等を自動表示していた。

北海道開発局においては、コンプライアンス通信において、情報の格付・取扱制限を明示することの重要性や情報セキュリティにおいてポイントとなる知識等を周知していた。

また、各運輸局においては、職員が守るべきルールを分かりやすく周知するために、行政情報管理等について、適宜、研修や会議及びメール

等により、理解促進を図っていた。

九州運輸局においては、行政文書の廃棄漏れを防止するために、各課等の文書管理担当者に廃棄協議の方法をメールにて周知するとともに、文書管理システムについて独自に工夫したマニュアルを添付し、わかりやすさに努めていた（推奨事例参照）。

また、行政情報の公開及び個人情報の保護制度について、管内全支局・事務所の総務担当者を対象とした総務担当者会議を開催し、両制度の概要について説明を行うとともに、開示請求対応の留意点については、管内で実際にあった事例を資料に盛り込むなどわかりやすさに努め、理解促進のための工夫を図っていた（推奨事例参照）。

## 2. 提示意見

- ア 情報公開請求に対する開示決定等期限の超過リスクを管理するため、今後とも事務処理の進行状況を管理する一覧表を利用した多重チェックを行っていくこと。
- イ 情報の格付については、「機密性に関する情報の格付について」（平成26年12月1日付け国総情政第240号の添付資料）において、格付の考え方が以下のように示されていることを踏まえ、これを目安としつつ、適切な取扱いをしていくことが期待される。

	格付の考え方	例
機密性3情報	秘密文書に相当する機密性を要する情報	国際機関及び外国政府との協議の記録、企業の株価に直ちに重大な影響を与え得る情報、要人が出席する会議等に係るテロ対策の具体的な内容が記載された文書等
機密性2情報	秘密文書ではないが、漏洩によって、国民の権利が侵害され又は行政事務の遂行に支障を及ぼすおそれのある情報（情報公開法の不開示情報に該当すると判断される蓋然性の高い情報を含むもの）	国会用の想定問答、許認可判断のための検討に係る資料、独自のノウハウを含む落札者の施行計画書、職員の職責に関する内議書、緊急時の連絡先等
機密性1情報	公表済みの情報、公表しても差し支えない情報等、機密性2情報又は3情報以外の情報	新聞情報、公開している会議資料、記者発表資料

- ウ 職員や期間業務職員、委託契約の受注者等に情報セキュリティや個人情報保護など行政情報管理等についての意識を浸透させ、ルールを遵守させるためには、ポイントをコンパクトに整理してルールの全体像について分かりやすく周知する等の努力が期待される。

### **3. 推奨事例**

#### **(1) 許認可事務を期間内に適正に処理するための進行管理等の取組**

##### **【許認可事務の進行状況の組織的チェック体制に係る取組(北海道開発局)】**

北海道開発局帯広開発建設部においては、出先の各事務所及び本部の公物管理課において、進行管理簿を課内共通サーバーにより管理し、審査の執行状況及び処分 の 時期の情報を共有していた。(資料Ⅱ-1) また、各事務所において、総務課長が申請書の受付から許可までの進行状況を進行管理簿で日々管理しており、各事務所の進行管理簿については、補正指示や他機関との協議などの項目を随時記載し、毎月各事務所から公物管理課へ進行管理簿を提出して進行状況を共有化し、公物管理課長、課長補佐、上席管理専門官がチェックしていた。また、河川法の本部許可、道路法の車両の通行許可について、上席管理専門官、課長補佐、公物管理課長が申請書の受付から許可までの進行状況を進行管理簿で日々管理していた。

このように許認可事務の進行状況を電子ファイルとして共有化することにより、出先機関(北海道開発局における事務所や地方整備局における出張所など)での業務の進行状況も合わせて、主管課の複数の管理職等によるチェック体制を整えることを可能としており、組織として進行状況を俯瞰的に把握し、一部の担当者、担当係のみが業務を抱え込むことを防ぎ、不作為による標準処理期間超過を防止することに有効な取組であると考えられ、評価できる。

資料Ⅱ-1 進行管理簿（様式）

別紙様式

進 行 管 理 簿

申請 受理 年月日	窓口事務案件名等	申請者名	起案 年月日	文書処理日数			処理に要した			主管課長 の指示 事項	局長 報告事項	備 考
				協議等 日数	決裁 年月日	日数	日数	日数				
				他課 (補正)	他機関 (補正)				除			

(注) この様式では記載事項が満足できないときは、適宜この様式を変更してもよい。

## 【許認可事務処理の事前協議等による処理期間の短縮等業務改善の取組

(北陸地方整備局)】

北陸地方整備局においては、河川管理信頼度向上プロジェクトの一環として、平成23年度より河川関係の許認可事務においてクイックアンサールールを定めて、行政相談の原則即日回答すること、本申請前に問題点を調整するため早めの相談や事前協議を呼び掛けることなど、申請手続のやり取りのサイクルを早め、許可申請審査等の迅速化に努めている(資料Ⅱ-2)。これらの取組により標準処理期間(水利権が5カ月、その他が3カ月)の半分の期間での処理を目標としている。

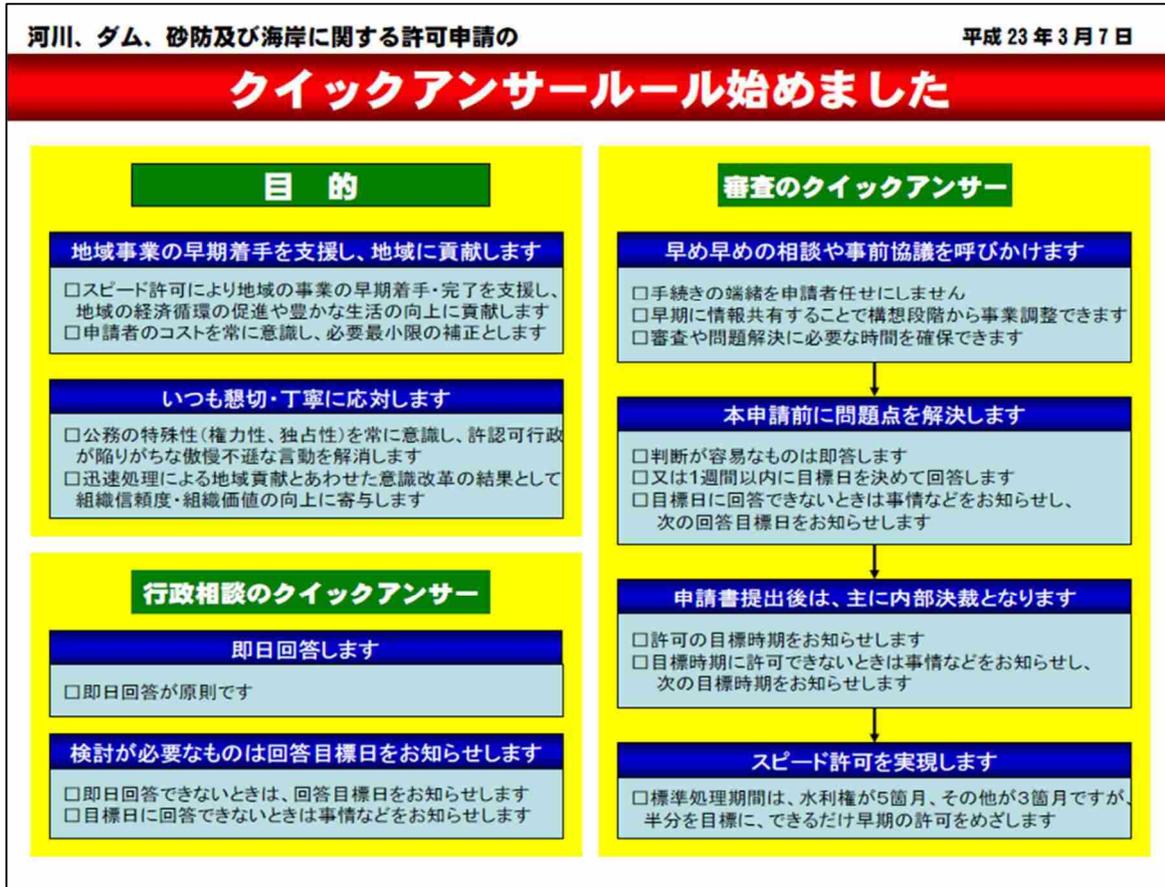
許認可の申請内容によっては、構造等審査する事項が複雑で、審査に時間を要するものも多くある。地方整備局側から申請者へ早めの相談や事前協議を呼びかけ、申請前に事務所や本局担当部局との事前調整を行うことにより、申請から処分までにかかる時間の短縮を図っていることは評価できる。

また、道路管理事務においても、平成26年度に「道路占用許可手続きに係る業務効率化計画」を作成し、技術的審査の他、申請書及び添付書類の内容審査を申請前の事前協議で終わらせることで申請後の審査の効率化を図るため、本局において「申請書の審査ポイント」を作成している。

さらに、申請後の補正の削減を図るため、申請書の作成に当たっての注意点をまとめた資料を本局で作成し、これを本局及び事務所のホームページに掲載するとともに、事務所においては、出張所窓口において占用申請の事前協議、事前相談等での周知の他、公益事業者については、道路占用調整会議等の場で周知を行っている。

こうした総合的な取組によって、手続きの簡素合理化が図られ処理期間の短縮を図っていることは評価できる。

資料Ⅱ-2 クイックアンサールールの概要



## 【軽微な許認可手続の出張所長・事務所課長等による専決の効率的な活用 による簡素合理化の取組（北陸地方整備局・近畿地方整備局）】

北陸地方整備局の道路管理事務においては、道路法第24条（承認工事）、第32条（占用許可）の許可手続について、管理上影響の少ない事務所長専決案件のうち更に軽微な出張所経由の許認可について、事務所の主務課長までの代決規程の活用を試行している。また、河川管理事務においては、「河川法第26条第1項関係手続きの簡素化について」を職員からの改善提案により逐次見直し、事務所長専決事項の拡大、一括申請、一括処分、完成検査の簡素化（事務所での写真確認）など、手続の簡素合理化と処理期間の短縮を図っている。簡素化手続を適用する案件に該当するかの判断基準を、道路では「道路法第24条工事審査表」「道路占用許可審査表」、河川では「河川法第26条第1項関係手続の簡素化について（Ver. 3）」などにまとめている。

近畿地方整備局の道路管理の許認可手続事務においては、管理上影響の少ない事務所長専決案件のうち更に「軽易なもの」の決裁については、事務所課長又は出張所長の専決としている。

両地方整備局の取組のように、軽易な許認可事項については、事務所長等まで決裁をあげる事無く、担当課長や出張所長による専決を積極的に利用することにより、迅速な決裁が可能となり、手続の簡素化や事務負担の軽減にもつながることから、業務改善の有効な取組であり評価できる。

## (2) 許認可事務の効率的な執行体制と事務処理に関する取組

### 【業務処理マニュアル作成の取組（九州運輸局）】

九州運輸局自動車交通部においては、各課の担当者が具体的なイメージを持って業務処理を行えるよう、道路運送法等の法令に基づく定義のほか、「事業のイメージ把握」、「処理の流れ」、「申請書提出先及び部数」、「具体的なチェックポイント」、「申請書様式」等が一体となった、より実践的な業務処理マニュアルを作成して、効率的及び円滑な業務処理が行えるよう工夫をしている。（資料Ⅱ-3）

本マニュアルは法令改正等があった場合も適宜、更新作業も行っており、共有フォルダに格納することで、申請の窓口となる支局の輸送担当部門も閲覧が可能であり、情報の共有化が図られている。

これは、自動車運送事業等の関係業務を行っていくうえで業務処理の合理化及び職員の負担軽減に繋がる取組であり評価できる。

## 資料Ⅱ-3 九州運輸局における業務合理化に向けた 業務処理マニュアル作成の取組

HI8.3.30 作成

### 自動車交通部 業務マニュアル

このマニュアルは、平成17年度自動車交通部輸送関係会議の作業部会である「業務見直しワーキングチーム」が作成したものである。  
平成17年度の輸送関係会議では「業務の見直しワーキングの検討結果について」が確認され、本業務マニュアルの作成・運用についても同様に確認された。  
なお、本マニュアルは局内のネットワーク上に公開することとし、必要に応じ、運輸局において更新していくものとする。

JPLユーザー → Q:K05 自動車交通部K00 部共有情報共有ホルダー#19.12.28 業務マニュアル (新)  
更新年月日

#### マニュアルのねらい(更新する上での方向性)

- ・担当者が、このマニュアルを見れば、定例的なものの処理ができることを目的としている。
- ・従って、法令に基づく定義だけでなく、具体的なイメージをもつことができるような実践的なものとするべき。
- ・使用する場合の処理イメージとしては次のとおり

①事業のイメージ把握 → ②処理の流れの把握 → ③提出先(処分権者)及び提出部数把握 → ④具体的チェックポイント(何に注意すべきか、どこを特に見るか)をチェック → ⑤短時間に説明するための申請様式の添付

- ・チェックポイントについて  
担当者が申請書等を処理する場合、特に注意すべきことを短いセンテンスで表現する。※この部分がいわゆる徒弟制による伝承部分であり特にポイントを置く必要あり。
- ・今後の運用について  
業務の効率化を目的として削減した事務処理の復活は、管内事務統一での方針変更がなされない限り、各支局の独自判断で復活させることはできない。※この部分がいわゆる先祖傳りを禁止する部分であり事務統一と合理化を進める上で最も重要な部分である。

なお、初版については、時間的制約等から完全なものとなっていない事を了承していただくとともに、今後の更新において、充実していくこととしたい。

HI8.3.30 作成

### I 共通

1. 業務の目的
2. 業務の内容
3. 受付から処理
4. 事業者台帳整理
5. 苦情への対応・処理
6. 書類の保存・処分
7. 事業に使用する自動車の登録
8. 各種申請書類など

### II バス事業

1. 事業の種類
2. 法令上の根拠及び許認可権限
3. 申請事案ごとの処理

### III タクシー事業

1. 事業の種類
2. 法令上の根拠及び許認可権限
3. 申請事案ごとの処理
4. 個人タクシーの申請処理

### IV トラック事業

1. 貨物自動車運送事業
2. 貨物利用運送事業
3. ダンプ規制法関係
4. 繁忙期対応対策
5. 中小企業等協同組合関係

### V 監査関係

1. 監査関係規則及び通達
2. 旅客事業関係通達
3. 貨物事業関係通達
4. チェックポイント

### VI その他

1. レンタカー事業
2. 輸送統計業務
3. 自賠責業務

I - 1

#### ①新規許可申請(法4条)

★審査基準 九運公福第39号  
★新規許可申請書【定期】  
★新規許可申請書【不定期】  
★新規許可申請書【区域】  
★様式(所要員数・開始に要する乗客の内訳)

**【基本事項】**  
事業の形態：【共通】  
処分権限：局長(路線距離200km以上又は100両以上は大臣)  
標準処理期間：受付～許可まで3ヶ月 ※公共交通会議2ヶ月別途申請書部数  
申請書部数：  
経営許可申請書  
局・支局(2部) + 公安委員会(2部) + 道路管理者分  
複数支局管内に係る場合は、関係支局分申請書。  
※10人以下の車両による路線運行(定期・不定期)及び公安委員会が構成員となっている地域公共交通会議において協議が整っている場合並びに区域運行の場合は公安委員会の同意は不要。  
ただし、車両の新設等が伴うものは同意が必要になる。  
上限運賃認可申請書 局・支局(2部)  
※地域公共交通会議で承認を受けたもの及び路線不定期の一部並びに区域運送は不要  
実施運賃届 局・支局(2部)

#### 1) 事務処理の流れ

```

    graph TD
      subgraph Applicant [申請者]
        A[申請] --> B[受付]
        B --> C[局進達]
        C --> D[許可書交付]
        D --> E[車登録等]
        E --> F[運輸開始届]
      end
      subgraph Agency [支局]
        B --> G[県警他意見照会]
        G --> H[回答 局進達]
      end
      subgraph Local [局]
        C --> I[内容審査・ヒアリング]
        I --> J[法令試験]
        J --> K[許可]
      end
      subgraph Authority [公安委員会]
        C --> L[許可]
      end
      subgraph Agency2 [支局]
        F --> M[受付]
        M --> N[局進達]
        N --> O[台帳整理]
      end
  
```

#### ii) 受付～局進達まで

- ・形式的審査(書類の過不足が中心) ★チェック表
- ・受付後に「受付簿」に記入
- ・局へ進達(チェック表添付)・公安委員会へ照会・道路管理者へ照

#### 会。これらを同時に行う

**チェックポイント**

- ・1営業所ごとの車両数・使用車両の確認
- ・営業所・車庫の確保状況
- ・他の既存事業者が申請する場合は、他の事業用車庫と同一車庫ではないか。
- ・一般的な申請か、地域公共交通会議に基づく申請か確認
- ・申請についての連絡先を確認する(担当者及び連絡先)

※基本的に支局で受付を拒否することはできない、公示基準に適合しない・書類が不足する場合は申請者の意向を確認する。

#### iii) 局進達～許可まで

- ・進達後、局報に公示されるので公示内容を確認
- ・公安委員会及び道路管理者からの回答がそろったら局に進達。  
もし、条件が付されていたときは、内容を確認して局に報告。
- ・許可になったら局から電話があるので、許可日及び許可番号を事業者に連絡する。

#### iv) 許可～運輸開始まで (運輸開始：則66条1項4号)

- ・許可書、登録免許税納付書が局より届いたら、許可書交付式を行う。
- ・許可書交付時等に、関係法令等遵守のための講習等による指導を実施する。  
(17.12.9 自白第195号)
- ・運輸開始までの手続きについて、事業者へ説明すること。
- ・車両の写真の提示を求め、確認後に連絡書を発行する。
- ・車の登録が終了したら「運輸開始届」を受け付ける。

**運輸開始届チェックポイント (17.7.18 事務連絡)**

- ・確認事項：登記簿謄本(法人設立の場合)、任意保険、自動車検査証、写真(営業所・休憩仮眠施設・車庫全体・車両(車体表示))
- ・掲示物(営業所の名称、運賃、約款)、運転者の適正診断、運行管理・整備管理委任届けの確認
- ・提出時期：運輸開始後、遅滞なく
- ・提出宛は新規許可処分権者(局長又は大臣) あり
- ・新規許可申請書と内容変更がないか(ある場合は変更届等が必要)

★追加係 新規許可関係  
(支局担当者の実践で気づいたこと、気をつけたい事を自由に記入)

## 【初任者のための研修実施等の取組（北陸地方整備局・九州地方整備局）】

北陸地方整備局においては、初めて許認可事務に関わる職員を対象とした「河川管理事務担当者研修」「道路管理初任者研修会」を毎年4月に本局で開催し、他にも「道路管理担当者会議」「河川管理事務担当者研修」などを開催し、職員のスキルアップを図っていた。

九州地方整備局の河川管理事務においては、毎年4月に河川管理初心者を局に集め、河川行政事務担当者会議を開催していた。また、道路管理事務においては、許認可事務を含め道路管理のスキルアップのため、「道路管理初任者研修会」「道路管理事務実務研究会」「道路管理担当者会議」などを開催していた。

より確実な知識を定着させ、より安定的な許認可事務の執行を目指すためには、研修によるスキルアップが有効であり、基礎知識から専門的知識まで幅広い視野を習得させることで職員のスキル向上を図り、その結果、業務の円滑化が図られ職員の負担軽減と行政サービスの向上が見込まれる。特に、新任職員に対しては、知識の無いまま業務を行わせることは、組織として多くのリスクを抱えることとなるため、早期の受講が肝要であるところ、両地方整備局の取組は、年度当初に開催するなどの工夫を行っており評価できる。

### **(3) 適正かつ効率的な情報公開に関する取組**

#### **【工事設計書公表の取組(北陸地方整備局・四国地方整備局・北海道開発局)】**

北陸地方整備局、四国地方整備局及び北海道開発局においては、一度開示実施した工事設計書(北海道開発局においては2者以上に開示決定した工事設計書)をホームページで公表し、無料でダウンロードできる取組を試行していた。また、開示実施後にホームページ掲載となる工事名についても「掲載予定」として、予めホームページで公表していた。(資料Ⅱ-4)

これは、繰り返し行われていた同一の工事設計書に対する開示請求を削減することにより、開示決定等に係る職員の事務処理の負担を軽減するとともに、開示請求者へのサービス向上に資する取組であり評価できる。

## 資料Ⅱ－４ 工事設計書公表の取組

### 北陸地方整備局発注工事の「工事設計書」の掲載について

北陸地方整備局では、開示を実施した「工事設計書」を一定期間、インターネットで掲載する取り組みを試行しています。掲載期間中は、情報公開法に基づく開示請求手続きが不要で、自由にダウンロードすることができます。(無料)

#### ■ 掲載内容等について

掲載内容	北陸地方整備局で開示を実施した「工事設計書」(PDFデータ)
掲載(更新)日時	原則として毎週月曜日の13時
掲載期間	それぞれの掲載開始から、概ね12週間 ※具体的な掲載終了予定については、「掲載工事一覧表」にてご確認ください。
検索方法	「掲載工事一覧」をExcel形式にて作成していますので、オートフィルタ機能が必要な設計書を検索することができます。 <b>オートフィルタの使い方</b>

#### ■ 開示請求の取り下げ等について

本試行により、一部の「工事設計書」については開示請求によらず入手可能となるため、開示請求を行った後に請求が不用となった場合には、事務処理状況により、以下の取り扱いとなります。詳細は以下担当窓口までお問い合わせください。

1. 開示請求をしてから開示決定等がされるまで	開示請求を取り下げる旨の連絡があったものについては、受付を取り消し、当該請求書を返戻します。 ※取り下げる旨の連絡がない場合は、通常の開示決定等の処理を行います。
2. 開示決定等処理以降	原則、当該請求の取り下げはできません。

#### ■ その他

「掲載工事一覧」に掲載されていないものについては、従来どおり情報公開法に基づく開示請求手続きをおこなう必要があります。

### 掲載工事一覧へ

(最終更新日:平成27年12月7日)

北陸地方整備局

掲載年月日	掲載終了予定日	工事発注年度	工事名	設計書	設計書(参考資料)	設計書	設計書(参考資料)	設計書	設計書(参考資料)	設計書	設計書(参考資料)	設計書	設計書(参考資料)
				当初	変更(第1回)	変更(第2回)	変更(第3回)	変更(第4回)					
H27.8.10	H28.1.18	平成26年度	大和川・押上遊歩工事					●	●	●	●		
H27.8.31	H27.12.14	平成27年度	平成27年度新風維持管内防護柵設置工事	●	●								
H27.9.14	H28.1.4	平成27年度	H27 桃川天神橋中堤他工事	●	●								
H27.9.24	H27.12.14	平成27年度	平成27年宇宗月谷ム常用洪水吐設備機働操作盤更新工事	●	●								
H27.9.24	H27.12.14	平成27年度	日東遠見川PA整備他工事	●	●								
H27.9.24	H27.12.14	平成27年度	長戸呂上水運導水施設撤去委託工事	●	●								
H27.9.24	H27.12.14	平成27年度	西野取水橋門上流築堤その2工事	●	●								
H27.9.24	H27.12.14	平成27年度	平成27年度高田管内交通安全施設工事	●	●								
H27.9.24	H27.12.14	平成27年度	三段滝洞門補修工事	●	●								
H27.9.24	H27.12.14	平成27年度	平成27年度管内交通安全施設整備工事	●	●								
H27.10.5	H27.12.28	平成26年度	H26・27管内橋梁維持工事										
H27.10.5	H27.12.28	平成26年度	入善黒部B P 有線通信設備設置工事	●	●								
H27.10.5	H27.12.28	平成26年度	入善黒部B P 照明灯設置工事	●	●								
H27.10.5	H27.12.28	平成26年度	小矢部地区交通安全対策工事										

#### 添え

■今後HPに掲載される見込みのある「工事設計書(当初のみ)」のリストです。HP掲載は開示実施済みのものを対象に実施しておりますので、具体的な掲載時期は確定していません。また、必ず掲載されるとは限らないため、開示請求を行う際の参考としてご利用下さい。

#### HP掲載見込み工事名【港湾空港関係】(0+027.12.7現在)

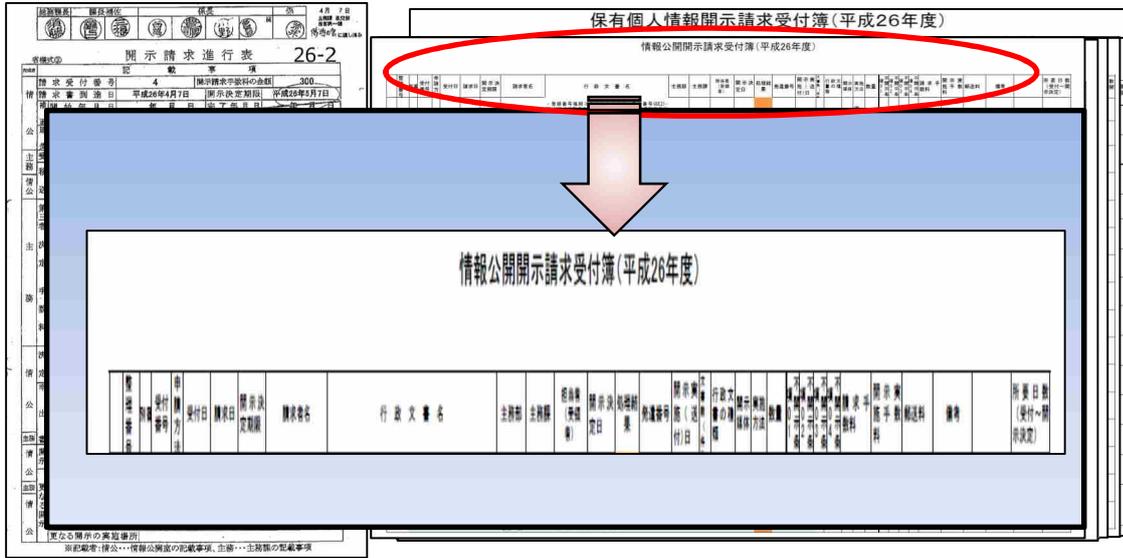
水門ゲート設備修繕工事
裏橋脚管上部工事
小出維持管内橋梁補修他工事
大沢川排水樋管他2箇所機械設備修繕工事
三國川ダム機械設備機働操作盤更新工事
大河津洗堰等開閉装置修繕工事
大町ダム運搬取水設備修繕工事
阿波野川管内雨量観測設備更新工事
大川ダム管理用制御処理設備更新工事
飯豊山系砂防事務所光線監視装置更新工事
千曲川管内CCTV設備更新工事
足洗谷外6ヶ所CCTV設備新設・更新工事
今町・九日町樋管撤去(受託)及び電光線工事
川井橋門新設工事
平成27年度黒部・妙見管内河川管理施設維持管理工事
平成27年度梶金北地区地すべり対策工事

## 【開示期限の遅延防止に向けた取組（九州運輸局）】

九州運輸局においては、行政情報の公開及び個人情報の保護における情報開示請求について、開示期限の遅延防止を図るため、紙ベースの開示請求進行表に加えて、開示請求窓口課担当者が電子ファイルで「開示請求受付簿」を作成し、課内共有、多重チェックを図りながら進行管理を行っているほか、「開示請求受付簿」に開示決定期限欄を設けて、開示期限を明記するとともに、開示請求窓口課担当者（文書係長）は、課内で共有されている課員が毎日確認する電子スケジュール表に開示決定期限日情報を記載しておくことで、遅延防止を図っている。（資料Ⅱ-5）

これは、情報開示請求に対する開示期限の遅延防止において、有効な取組であり評価できる。

資料Ⅱ-5 九州運輸局における開示決定期限遅延防止の取組



2015年10月のスケジュール 2015.10.27

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
9/28 大安 27~31開示請求(整備課)	29 赤口	30 先勝	1 友引	2 先負 32海事請求(貨物課)	3 仏滅	4 大安
5 赤口	6 先勝 27-33開示請求(整備課)	7 友引	8 先負 7:30 早出	9 仏滅 27-32開示請求(貨物課)	10 大安	11 赤口
12 先勝 体育の日	13 先負 27-33開示請求(整備課)	14 仏滅	15 大安	16 赤口	17 先勝	18 友引
19 先負 27-34開示請求(管理課)	20 仏滅	21 大安 27-35開示請求(旅二)I 7:30 早出 27-36開示請求(旅一)I	22 赤口 13:00-17:00 情報公開...	23 先勝	24 友引	25 先負
26 仏滅 27-34開示請求(監理課) 休暇	27 大安	28 赤口 27-35開示請求(旅客二) 27-36開示請求(旅一)期	29 先勝	30 友引 27-37開示請求(海振貨)	31 先負	11/1 仏滅
2 大安 人間ドック	3 赤口 文化の日	4 先勝	5 友引 27-38開示請求(技術課)	6 先負 27-37開示請求(海振貨)	7 仏滅	8 大安

#### **（４）行政情報管理等のルール遵守に向けた取組**

##### **【情報取扱いルールの周知に向けた取組（九州地方整備局）】**

九州地方整備局においては、「情報の取扱いに関する PT」を立ち上げ、情報の取扱いに関する留意点を整理・作成し、関係規程等を集約してイントラ・ポータルに掲載するとともに、各情報の取扱いに関する留意点を職員に対してわかりやすく周知するために、ポイントをコンパクトにまとめ「職場の健康づくりポケットブック」に追加掲載し配付していた。（資料Ⅱ－６）

行政情報の管理等が適切に実施されるためには、職員が、情報セキュリティや個人情報保護、行政文書管理、情報公開等の多岐にわたる諸制度について十分理解するとともに、具体的にどのような行動を取るべきかを適切に認識することが必要である。

これは、行政情報の管理等について職員が守るべきルールのポイントを「職場の健康づくりポケットブック」にコンパクトに掲載することにより、職員がポイントを手軽に、かつ横断的に確認できるようにすることにより情報取扱いルールが職員に浸透し、行政情報管理等の当事者としての自覚を醸成することに役立つ取組であり評価できる。

## 資料Ⅱ－6 情報取扱いルールの周知に向けた取組

### 6. 行政情報の管理

#### 6-1 公文書(行政文書)の管理

##### 行政文書とは

○職員が職務上作成、また取得した文書(図画及び電磁的記録も含みます)で、職員が組織的に用いるものとして保有しているものです。

##### 職員が守るべき主なルール

##### ○職員の責務

- ・職員は、関連する法令等並びに文書管理者(本局・事務所各課等の長)の指示に従い行政文書を適正に管理しなければなりません。
- ・作成、取得した行政文書は、分類し、名称を付し、保存期間満了日を設定しなければなりません。

##### ○文書の保存

- ・事務室においては、年度ごとにまとめられた行政文書ファイル等について、「現年度分」と「前年度分」を区分して保存します。
- ・前年度中に完結したものは、書庫で保管します。
- ・個人的な参考資料は、書庫に置いてはなりません。
- ・ルールとして定められた保存年限(休暇簿:3年、旅行命令簿:5年、国有財産台帳:30年等)をファイルに明記し保存します。

##### ○貸出し・紛失等への対応

- ・直接関係のない行政文書を取り扱う場合は、文書管理者の許可が必要です。
- ・文書管理者は、行政文書ファイル等の紛失及び誤廃棄が明らかになった場合は、直ちに総務部長を通じて大臣官房総務課長に報告しなければなりません。

【本局】 総務課長 (89-2351)  
港政調整官 (89-62200)  
【事務所】 総務課長

(詳細) イントラ「各部等からのお知らせ」→「総務課からのお知らせ」  
→「文書管理関係」をご覧ください。

- 26 -

### 6-2 情報公開制度と個人情報保護

#### 情報公開制度の概要

- 行政文書の開示を求められたら、原則、開示する必要があります。
- ・行政文書は、職員が組織的に用いるものとして、保有しているものです。
- ・誰でも、目的を問わず開示請求できます。
- ・開示請求があった場合は、個人情報等の不開示事由(個人情報、法人の事業活動情報、国の審議・検討情報で意思決定の中立性を損なう恐れのある情報、国の事業に関する情報で適正な業務遂行に支障を及ぼす恐れのある情報等)がない限り、開示しなければなりません。
- ・開示請求者は、情報公開窓口(情報公開室)へ請求(原則30日以内に開示又は不開示の決定)  
※開示請求者は、不開示とされた決定に不服がある場合は、不服申立てを行うことができます。

#### 個人情報の保護制度

##### ○個人情報とは?

- ・特定の個人を識別できる情報です。氏名など直接的なものをはじめ、他の情報と照合することにより識別が可能となるものを含まれます。

##### ○保有個人情報とは?

- ・私たちが職務上作成、あるいは取得した行政文書に記録されている個人情報です。



#### 職員が守るべき主な個人情報保護ルール

##### ○アクセス制限

- ・アクセス権限を有しない職員は、保有個人情報にアクセスしてはいけません。

##### ○職員等の義務

- ・職員(請負業者も含む)は、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはなりません。

- 27 -

#### ○複製等の制限

- ・職員は、保有個人情報の複製、送信・送付、持ち出しを行うときは、保護担当者(本局課室長、事務所長等)の指示に従う必要があります。

#### ○媒体の管理等

- ・保有個人情報が記録されている媒体は、保護担当者の指示に従い、定められた場所に保管し、情報の漏洩等を防止する措置を講じなければなりません。

#### ○廃棄等

- ・職員は、保有個人情報が記録されている媒体が不要となった場合は、保護担当者の指示に従い、復元又は判読が不可能な方法により、当該情報の消去又は当該媒体の廃棄を行わなければなりません。

#### ○保有個人情報の取扱状況の記録

- ・保護担当者は、保有個人情報の重要度に応じて、台帳等(保有個人情報取扱状況記録台帳)を整備し、保有個人情報の利用、保管等の状況を記録(保有個人情報利用状況記録)しなければなりません。

#### ○情報システムにおける個人情報保護マネジメント

- ・職員は、多くの個人情報が記録されている情報システムの管理運営にあたって、保有個人情報の適切な管理に努めなければなりません。(「6-3.情報セキュリティポリシー」参照)

#### 個人情報の漏洩事例への対応

##### ○これまでに発生した漏洩事例のほとんどが

- 不正ではなく不注意によるものです。
- ・配送、メール、FAX等の誤送付・誤送信
- ・業務の過程又は配送を請け負った事業者による紛失
- ・ウイルスによるネット上への流失
- ・公用携帯電話や資料の置き忘れ 等

##### ○漏洩が発生したら保護担当者等へ速やかに報告を

#### ・お問い合わせはこちらへ

【本局】 情報公開室 建設専門官 (89-2357)  
総務・広報室 専門官 (89-62150)

(詳細) イントラ「各部等からのお知らせ」→「総務課からのお知らせ」  
→「情報公開関係」、九地監HPの「情報公開窓口」

- 28 -

### 6-3 情報セキュリティポリシー

#### 情報セキュリティ確保の主役はみなさんです

- 情報セキュリティの確保は、国土交通省及び6万人の職員に対する社会的信頼を守るために不可欠であり、ネットワークでつながっている職員1人1人が心して取り組むべきことです。

#### 情報セキュリティ確保のためのルール

##### ○職員が作成する行政文書等には、次による機密性の区分を明示しなければなりません。

- ・機密性1：公表済又は公表しても差し支えない情報
- ・機密性2：機密性1及び3以外の情報
- ・機密性3：秘密文書に相当する情報



##### ○外部記録媒体(USBメモリー・CD等)による情報の

- 持ち出しや持ち込みをしていませんか。
- ・要保護情報(漏洩等により国民の権利が侵害される恐れがある情報等。個人情報を含む。)の持ち出しは、原則として禁止されています。持ち出す際は、パスワード設定又は暗号化を徹底しましょう。
- ・持ち出し・持ち込みの際、外部記録媒体の接続にあたっては、LANケーブルを抜いてウイルスチェックを行ってください。

##### ○個人所有のパソコン(許可を得て要保護情報を取り扱う場合)の安全確認を行っていますか。

- ・ウイルス対策ソフトによるウイルスチェックを行っていますか。
- ・ファイル共有ソフトWinnyはインストールされていないことを確認していますか。(家族とパソコンを共有している場合は、知らない間にWinnyがインストールされていることもあり得るので留意してください。)

- 29 -

## 【文書廃棄協議への取組（九州運輸局）】

文書管理システムを用いて廃棄協議を行うこととなっているが、九州運輸局においては、文書廃棄をするにあたって、各課等文書管理担当職員に対して、作業依頼メールにて周知を行う際に、廃棄協議の方法を作業手順ごとに、自局の文書管理システム画面をマニュアルとして添付し、わかりやすく説明することで作業を円滑かつ確実に進める取組を行っていた。（資料Ⅱ-7）

これは、文書廃棄作業を実施するうえで、職員の理解促進及び負担軽減に繋がる取組であり評価できる。

資料Ⅱ-7 九州運輸局における円滑な文書廃棄に向けた取組

件名: 【依頼: 3/27(金) 6切】 廃棄協議について  
 添付ファイル: ★廃棄協議の方法2.docx

各課  
各支

【廃棄協議の方法】

① 廃棄協議が出来るファイルの確認  
 トップページ → 文書管理業務 → RS・廃棄・移管 より

② RS 確認日の確認 (廃棄出来るファイルの確認)  
 Excel が表示されたら、フィルタをかけるため、26 行目を選択  
 メニューバーより「RS確認日確認」をクリックして、ファイルを選択

③ 廃棄協議「総文管へ審査依頼」  
 元の画面に戻り  
 <廃棄・移管・延長設定一覧>

④ 総文管へ審査依頼の取消方法  
 トップページ → 文書管理業務 → RS・廃棄・移管 より  
 <廃棄・移管・延長設定一覧>  
 権限切替: 文書管理者  
 審査状況: 依頼中  
 状態: 総文管審査中  
 保存期間満了時期: 平成 27 年 3 月 31 日  
 「検索」をクリックする。

取下げたいファイルを左側のラジオボタンで選択  
 「総文管へ審査依頼取消」をクリックする。

選択	RS確認日	作成(作成)時期	保存期間満了時期	行政文書ファイル名
<input checked="" type="checkbox"/>	05/04/01	H27/02/21	H27/03/31	九州運輸局 九州運輸局 九州運輸局 九州運輸局
<input type="checkbox"/>	H15/04/01	H26/02/21	H27/03/31	九州運輸局 九州運輸局 九州運輸局 九州運輸局
<input type="checkbox"/>	H16/04/01	H27/02/21	H27/03/31	九州運輸局 九州運輸局 九州運輸局 九州運輸局
<input type="checkbox"/>				

## 【開示請求の適切な取扱いに向けた取組（九州運輸局）】

九州運輸局においては、行政情報の公開及び個人情報の保護における情報開示請求について、管内全支局・事務所の総務担当者を対象とした総務担当者会議を開催し、情報公開制度及び保有個人情報開示制度の概要について説明を行うなかで、開示請求対応時の留意点については、これまで管内で実際にあった留意すべき事例を資料に盛り込むなど、よりわかりやすく理解できるように工夫を図っていた。（資料Ⅱ-8）

これは、情報開示請求を処理するうえで、職員の理解促進と、円滑な事務処理に繋がる取組であり評価できる。

## 資料Ⅱ-8 九州運輸局における開示請求の適切な取扱いに向けた取組

Page 1 / 5

### 情報公開制度と個人情報保護制度

行政機関情報公開法の第1条には「国民の開示請求権」が規定されています。そして「国民への説明責務を全う」するために、開示請求制度があります。

平成25年度の情報開示請求は約110件。そのうちの多くが自動車の登録・検査関係で、問合せも含め、今後ますます増加すると思われます。

**【情報公開制度】**

行政機関の保有する情報の公開に関する法律(平成11年法律第42号)平成13年4月施行

行政機関が保有している文書・電子データについて、誰でも、開示を求めると(開示請求)ができる制度。

(一般的な開示範囲)

- 法人に関する情報は基本的に不開示
  - 名称・住所等は、開示。
  - 財務情報、当該法人の契約相手・契約金額等、一般に公表されていない情報は不開示。
  - 会社(法人)役員の名前は、開示。ただし、役員個人の住所(自宅)等は不開示。
- 個人に関する情報は基本的に不開示
  - 氏名・住所等は不開示、印影も不開示。
  - 個人を特定させるような情報も不開示(例:運行管理者番号)。
  - 事業を行っている個人の氏名(屋号)・営業所の住所は開示。
- 公務員について
  - (公務を行っている)公務員の氏名は、開示。
  - 公務員が公務で使用した印影は、開示する。

《除外される主なもの》

- ・書籍など市販されているもの
- ・公文書館、博物館などで、一般に閲覧できる歴史的資料
- ・自動車登録ファイル(所管法「道路運送車両法」による登録事項等証明書で担保される)

登録関係書類の開示請求取り扱い  
「道路運送車両法の改正に伴う自動車登録・検査関係書類の開示請求への対応方針について」(別添事務連絡のとおり)

た場合

2 / 5

行

保

Page 4 / 5

情報開示請求をしなくても、分かる情報もあります。

情報開示請求は、利用目的を問わず請求できる制度です。しかし、開示請求によらずとも、簡単に対応できるケースが多々あります。

**広報済みの資料、ホームページに掲載されているデータではありませんか**  
(開示請求では、たった1枚を開示するのにも、手数料が必要であり、時間も手間もかかります)

事例  
支局担当課に〇〇新聞社から「バス事業者のごとで開示請求を行いたい旨の電話があり、直ちに本局情報公開窓口を案内した。総務課が請求内容を確認したところ、「大手貸切バス事業者の保有台数を知りたい」という問い合わせであることが判明。直謀担当から、公表している/掲載データをFAXで送信した。  
→「開示請求」という単語に惑わされず、通常の問い合わせと同じように内容を確認してみて下さい。

**隣の課で対応できるお問い合わせではありませんか**

事例  
支局登録窓口で、「認証工場関係のごとで知りたい情報がある。開示請求しないといけないか？」と聞かれ、局総務課情報公開窓口を案内。九州運輸局HPの案内も印刷して渡した。総務課が、相談者の話を受け、本局原課に確認したところ、支局整備担当が電話にて回答できる程度の話であった。  
→総務課に電話があった際にも、まずは担当部署に請求内容を確認してもらっています。まずは、支局の担当者に問合せ内容を確認してもらってください。

**実は所管法の手続きにかかるお尋ねではありませんか**

事例  
支局窓口で「車を廃車したときの書類が見たい」といわれ、ファイル照会すると本人名義の車だったので保有個人情報開示請求ができると考え、局総務課を案内。相談者は九州運輸局に出向いた。総務課で再度話を聞いたところ、廃車を業者に頼んだが、税金の請求が来た。きちんと手続きされているかどうか確認したいとのこと。結局、支局窓口の「登録事項等証明書」をご案内することに。→これはよくあるケースです。忙しい支局窓口でお手数だと思いますが、相手の目的を聞いてあげて下さい。親切に案内したつもりが、苦情に発展しかねません。

そのお問い合わせに、「開示請求のご案内」はいかがなものでしょう…

事例  
〇月〇日 12:30 総務課情報公開窓口相談者が来ました  
《相談者》先ほど、支局で車検証再交付をした。簿書類の走行距離数字が新旧逆転していたので、間違いないのかと窓口で尋ねた  
まず、「登録詳細証明書」をとるよう勧められ手続きしたが、何も分からなかった(車検証と詳細証明書には同じ走行距離が載っているだけである)お金も払ったのにもったいなかった。  
「間違いないのか確認したい」というと、次は運輸局総務課で手続きするよう案内された。

九州では開示できません。(九州管内に存在する文書しか開示できません)

Page 5 / 5

→問合せ内容はあくまで「走行距離が新旧逆転しているが、間違っていないか確認したい」という整備課窓口でよくあるお問い合わせであった。

しかし登録で対応したためか、過去車検時書類の走行距離までは確認しないまま、「書類を見たいのなら開示請求」と局総務課を案内したのも。

■開示請求を案内する前に  
まずは相談者の問合せ内容を把握して頂きますよう、お願いいたします■

情報公開制度による開示請求は、理由を求めません。しかし、訳を尋ねてみると、開示請求でなくとも簡単に解決する場合も見受けられます。

また、文書を開示しても請求人が欲しい情報がなければ、お金と時間がかかったことを含め、苦情に発展することも考えられます。

「書類が見たい」と言われたら、つい「開示請求」を案内しがちですが、ある程度の事情をお聞きし、相談者の問合せ内容を把握してから、適切な対応を心がけて下さいませよう、どうぞよろしくお願いいたします。

(情報公開・保有個人情報)開示請求の相談を受けた場合の  
本局総務課への連絡事項

相談者の概要

氏名(名称)  
.....  
(文書に出てくる本人である・でない)  
→本人の場合、情報公開法に基づく開示請求ではなく、保有個人情報に関する開示請求となる可能性が高い。

連絡先  
.....

相談の概要

当局に何を求めているのか。  
.....

そのためにはどのような文書を開示すればよいのか。(注1)  
.....

文書に関して相談者が知っていると思われること。(注2)  
.....

文書に関して相談者に教示していること。(注2)  
.....

文書に関して相談者に教示していないこと。(注2)  
.....

(注1) 文書開示の可否の判断は総務課および主務課(本局所管課)が判断しますが、どのような文書が存在するのか、総務課では分かりませんので、少なくともおおよそのメドを付けてください(判断がつかない場合は、本局所管課に相談してください)。  
また、既に公開されている資料や相談者が持っている資料で分らないことなのか、を考慮して下さい。  
(注2) 民事のトラブルや苦情等から、開示請求に及ぶ場合があります。この場合、相談者が既に知っている情報が重要となります。支局等が既に教示していると同様に説明するような失敗を防止するためです。  
(注3) 自動車検査登録関係案件の場合は、ファイル照会を添付して下さい。

総務部総務課(情報公開窓口)  
電話:092-472-2312 / ファクス:092-471-7192