

国民の声に対する対応状況(平成26年度上半期分)

対応可能なもの

(4件)

【意見・提案を受けて対応したもの】(1件)

意見・提案の概要	対応状況
<p>豊橋法務局の窓口の説明が不十分です。 利用者は見えにくい場所に掲示されている説明書を一々読めというのでしょうか。そうであれば窓口の人はいりません。この程度の業務に人件費を払う必要性を全く感じません。登記簿の発行などは自動化すべきです。 利用者は、お役所が勝手に作ったルールでなぜ嫌な思いをしなければならないのでしょうか。</p>	<p>法務局における窓口対応に関する御意見です。 この度は、法務局を御利用していただいた際に、不愉快な思いをお掛けしましたことにつきまして、おわび申し上げます。 名古屋法務局豊橋支局におきましては、平成25年4月1日から、登記簿等の公開に関する事務をテンプスタッフ・ピープル株式会社に委託しておりますが、名古屋法務局は、当該民間事業者を監督する立場にあります。 法務省民事局としましては、この度の御指摘を踏まえ、委託業務の適正かつ確実な実施を図るべく、名古屋法務局を通じて当該民間事業者に対し、お客様の立場に立った対応を心掛けるよう改めて指導したところです。 引き続き窓口サービスの向上に努力してまいりますので、御理解を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>

【意見・提案の趣旨に沿って既に対応しているもの又は対応を検討するもの】(3件)

意見・提案の概要	対応状況
<p>既に自動化ゲート使用の申請も終え、毎回利用していますが、その感度の悪さには閉口してしまっています。渡航回数が多いため、スタンプページの省略は非常に助かっていますので、何とかもう少し精度の良い物の設置、あるいは増設(特に入国ゲート側)を検討していただけないでしょうか。自動化ゲートの利用者も増えてきており、決してスムーズな手続とは言えない状態だと思います。</p>	<p>空港の自動化ゲートに関する御意見です。 自動化ゲートは、出入国審査の厳格性を確保しつつエラー率を低減させ審査の迅速化を図り、利用者の方々の利便性の向上を図ることを目的に導入しているものです。 そのため、入国管理局においては、自動化ゲート機能の改良を行うとともに、利用者の方が指紋等の個人識別情報を提供する際に分かりやすい案内を行うなどし、より品質の高い個人識別情報を取得することにより、エラー率の低減を図っております。 いずれにしましても、スムーズに自動化ゲートを御利用いただけるよう、御意見を踏まえつつ、引き続き自動化ゲートの機能向上等に努めてまいります。 なお、自動化ゲートの増設については、平成26年11月末までに成田空港、羽田空港、中部空港及び関西空港の各審査場に複数台設置いたしました。</p>
<p>先日、羽田空港で利用登録を行い、自動化ゲートを使ってみたところ、 ①指紋照合が全くスムーズ・スピーディーではない。審査官もそう言って嘆いていました。こんな状況だと非自動化ゲートの方が処理が早く、自動化の意味がない。 ②私は日本人で、妻は外国人だが、日本人用と外国人用の自動化ゲートが審査場の左右(両端)に分かれていて非常に不便。ついでに言えば、外国人撮影用のカメラの写真がかなり不鮮明。 ③パスポートが出入国スタンプでいっぱいになるほどではないので、記録としてスタンプを押してもらうが、事務所が遠い。証印も希望によりその場で押印するシステムにすべき。 ということで、今の自動化ゲートは予算の無駄遣いです。</p>	<p>空港の自動化ゲートに関する御意見です。 自動化ゲートは、出入国審査の厳格性を確保しつつエラー率を低減させ審査の迅速化を図り、利用者の方々の利便性の向上を図ることを目的に導入しているものです。 そのため、入国管理局においては、自動化ゲート機能の改良を行うとともに、利用者の方が指紋等の個人識別情報を提供する際に分かりやすい案内を行うなどし、より品質の高い個人識別情報を取得することにより、エラー率の低減を図っております。 また、自動化ゲートについては、平成26年11月末までに機器の更新を実施し、現在、審査場の左右(両端)に分かれていている日本人用と外国人用の自動化ゲートを、一か所にまとめて設置いたしました。 いずれにしましても、頂いた御意見を踏まえつつ、スムーズに自動化ゲートを御利用していただけるよう、引き続き自動化ゲートの機能向上及び運用方法の改善に努めてまいります。</p>

意見・提案の概要	対応状況
<p>法務省矯正局の管轄である医療少年院における医療機器、特に画像を用いる部門について、提案があります。</p> <p>現状どのような方法を用いられているのかわかりませんが、PACS(※)関連をクラウド化することで全体のコストを最大20%抑えることができます。</p> <p>いろいろ御検討していただければ幸いです。</p> <p>※PACS: Picture Archiving and Communication System(医療用画像管理システム)</p>	<p>矯正施設における医療用データ等のクラウド化に関する御意見です。</p> <p>現在、矯正施設においては、医療用データ等のクラウド化は行っておりませんが、頂いた御意見は、今後参考にさせていただきます。</p>

現時点では対応困難なもの

(2件)

【意見・提案の趣旨に沿って対応することが困難なもの】 (2件)

意見・提案の概要	対応状況
<p>国との裁判で、熊本(熊本地裁平成24年(ワ)第463号)と福岡の法務局(福岡高裁平成25年(ネ)第308号)は、毎回、数人もの人数で、多いときには、10人以上の人数で裁判所に来ていました。何のために来ていたのでしょうか。裁判は、大部分は書面のやり取りと確認だけなので、一人来るだけで良いのです。10人以上の職員は、裁判所でやることはなく、5分程度で終わります。大人数で裁判所に来る必要はないのではないのでしょうか。</p>	<p>国の訴訟対応に関する御意見です。 国の利害に関係のある争訟に関する事務は、法務省の所掌事務とされ(法務省設置法第4条第31号)、国の利害に関係のある訴訟についての法務大臣の権限等に関する法律(昭和22年法律第194号。以下「権限法」という。)により、国を当事者又は参加人とする訴訟については、法務大臣が国を代表すると定められています(権限法第1条)。 法務大臣は、その所部の職員を国の訴訟代理人に指定し、訴訟を進行させることができます(権限法第2条第1項)。法務大臣の所部の職員とは、法務局訟務部及び地方法務局訟務部門の職員等をいいます。 また、法務大臣は、訴訟の対象となっている事務を所管し、又は監督する行政庁の職員等を国の訴訟代理人に指定して、その訴訟を進行させることができ(権限法第2条第2項から第4項まで)、実際の事件処理においては、訟務部局の職員と行政庁の職員が共に国の訴訟代理人となって事件の処理に当たっており、裁判所への出廷については、適正な人員で訴訟対応しているものであることを御理解願います。</p>
<p>千葉少年鑑別所に息子が入りましたが、面会に行くと、受付しているときから事務室にいる職員は井戸端会議中。面会の受付も、差し入れも嫌そうな顔をして職員が出てきました。面会を待っている間もずっと話をされていて、話している時間があるなら面会をしてもらいたいと思いました。働くつもりのない職員なら、給与も、施設も無駄です。たまに大笑いして、とても仕事の話とは思えませんでした。</p>	<p>職員の服務に関する御意見です。 御指摘を踏まえ、調査を実施したところ、勤務倦怠となるような事実は確認されませんでした。今後も同様の御批判を受けることのないよう、引き続き適切な指導等を行ってまいります。</p>