

# 外務省改革「行動計画」の進捗状況

- 領事分野を中心として -

外務省改革「行動計画」の進捗状況については、平成15年3月、8月、12月、16年7月の4回にわたり、その全分野を公表してきたところであるが、今回は、17年3月の外交・在外業務実施体制及び運営に関する行政評価・監視結果に基づく総務大臣通知（引き続き外務省改革「行動計画」のフォローアップを行い、その公表に当たっては国民に対して目にみえる形で分かりやすく説明すること）を踏まえ、特に国民に密接な領事分野を中心に、総務大臣通知後の改善措置によって「具体的に何が達成されたか」の観点からフォローアップを行い、その結果を公表するものである。

平成19年6月

外 務 省

# 1 外務省職員の意識改革(外務省改革「行動計画」項目2)

## 在外公館の対応の改善

### 在外公館の対応についての外部アンケート調査

平成14年度中に一部の在外公館について、在外公館に対する意見や要望につき、在留邦人よりアンケート調査を試験的に実施し、今後の業務に活かす。

**【総務省の通知要旨】** 在留邦人への対応については、館員と在留邦人から一定の評価を得ているものの、なお不十分であるとの意見もあることから、在留邦人への対応の改善に関し、引き続き一層の推進を図る必要がある。

### 平成17年度

本省のとした措置(在外公館への指示)

意見箱設置、HP上で意見の受付を指示

成果

- ・意見箱設置: 100公館
- ・HP上での意見の受付: 89公館

### 平成18年度

本省のとした措置(在外公館への指示)

意見箱設置、HP上で意見の受付を改めて指示

在外15公館に対し、アンケート調査の実施を指示

今後定期・不定期のアンケート調査の実施を指示

成果

- ・意見箱設置: 127公館(前年度比27公館増)
- ・HP上での意見の受付: 115公館(前年度比26公館増)
- ・在外15公館アンケート調査
  - 7割以上が領事窓口の対応を肯定的に評価
- ・その後、8公館においてアンケート調査実施
  - 7割以上が領事窓口の対応を肯定的に評価

# 在外公館の対応の改善

## 在外公館窓口業務体制の改善

窓口時間の延長を実施済み。引き続き、外部アンケート調査結果を踏まえ、一層の改善を図る。

**【総務省の通知要旨】** 在外公館の領事窓口時間については、在外公館の窓口体制やニーズを踏まえつつ、現地職員の有効活用などにより、窓口時間の一層の拡大を図る必要がある。

### 平成17年度

本省のとした措置(在外公館への指示)

可能な範囲での窓口時間の延長を指示

成果

- ・開始時間を早めた公館: 9公館
- ・昼休みを短縮した公館: 11公館
- ・終了時間を延長した公館: 22公館
- ・現地事情に応じた変更を行った公館: 2公館

### 平成18年度

本省のとした措置(在外公館への指示)

可能な範囲での窓口時間の延長を指示

成果(新たに措置を講じた公館)

- ・開始時間を早めた公館: 17公館 (計26公館)
- ・昼休みを短縮した公館: 26公館 (計37公館)
- ・終了時間を延長した公館: 21公館 (計43公館)
- ・現地事情に応じた変更を行った公館: 3公館 (計5公館)

\* ( )内の数字は、平成17年度からの累計を示す。

## 在外公館の対応の改善

### 大使、総領事等の領事事務への従事

大使、総領事などの在外公館幹部についても、領事事務への監督責任を改めて明確にし、領事出張サービスなどにも参加させる。

**【総務省の通知要旨】** 在外公館幹部の領事事務への関与などについては、これらを行っている在外公館があるものの、その数はなお少ない状況がみられることから、在外公館幹部に対し、一層の徹底を図る必要がある。

## 平成17年度

本省のとした措置(在外公館への指示)  
在外公館幹部への赴任前ブリーフや大使会議等における指示の徹底

成果(館長が直接領事事務に関与した具体例)

- ・在留邦人の現地免許証への切替手続簡素化の働きかけ  
【駐シカゴ総領事】
- ・ペルーのマチュピチュにおける邦人の事故の際の援護業務  
【駐リマ総領事】

## 平成18年度

本省のとした措置(在外公館への指示)  
在外公館幹部への赴任前ブリーフや大使会議等における指示の徹底

成果(館長が直接領事事務に関与した具体例)

- ・トルコにおける多数の邦人が乗った観光バスの事故の際の邦人援護【駐トルコ大使】
- ・ギニアにおける騒擾事件の際の邦人援護【駐ギニア大使】

## 2 大使館などの業務の見直し(外務省改革「行動計画」項目9)

### 領事業務

#### 窓口サービスを中心とした領事業務の改善

在外選挙については、投票形態の見直しを行うとともに、より合理的なシステムへの改善につき検討を進める。

**【総務省の通知要旨】** 在外選挙については、法律改正により一定の成果を上げており、これを評価する声があるものの、国内における選挙と比較して選挙自体に制約があることから、在留邦人の選挙機会を増やす方向で、今後も在外選挙について一層合理的なシステムに改善することについて検討する必要がある。

### 平成17年度

#### 本省のとした措置

在外公館投票実施公館数の拡大

在外選挙人登録の推進

#### 成果

- ・在外公館投票実施公館3公館増加(計195公館)
- ・在外選挙人登録申請件数:20,839件(前年度比5,110件増)

### 平成18年度

#### 本省のとした措置

在留邦人の投票機会拡大に係る検討

在外選挙人登録手続条件の緩和に係る検討

在外選挙人登録の推進

#### 成果

- ・公職選挙法の一部改正による(小)選挙区選挙・補欠選挙等への投票機会拡大
- ・在外選挙人登録手続の緩和(3か月住所要件を満たしていない場合でも在外公館において登録申請を受付)
- ・在外選挙人登録申請件数:21,635件(前年度比796件増)

## 領事業務

### 領事業務実施体制の強化

各在外公館に原則として最低1名の専任領事を配置する等、領事業務実施体制の強化を図る。そのための手段として、出向者及び派遣員等の支援要員を含む在外公館内での配置状況を見直す。

**【総務省の通知要旨】** 領事業務実施体制については、他省庁出身者を含め在外公館の人事配置・業務分担を見直すことにより、また、在外公館において独自工夫を行っている例を参考に、なお一層の領事業務実施体制の強化を図る必要がある。

## 平成17年度

### 本省のとした措置

在外行政サービス研修員(地方自治体の職員)の派遣

### 成果

- ・領事業務の多忙な公館への在外行政サービス研修員の派遣  
【在中国大使館、在広州総領事館、在大連駐在官事務所、在香港総領事館、在シカゴ総領事館、在スペイン大使館 計7名】

## 平成18年度

### 本省のとした措置

在外行政サービス研修員(地方自治体の職員)の派遣

在外公館館内支援体制の整備(査証業務)

領事担当官増員の検討

### 成果

- ・領事業務の多忙な公館への在外行政サービス研修員の派遣  
【在韩国大使館、在上海総領事館 計2名 19年度は他の公館へ3名派遣予定】
- ・査証業務量の多い公館における領事班以外の現地職員による査証業務への支援
- ・領事担当官増員の実現  
【在ウクライナ大使館、在ウラジオストク総領事館、在ハバロフスク総領事館 計3名】

## 領事業務

### 領事業務へのITの活用

領事部門での在外公館メールマガジン配信サービスの拡充を図る。現在、32公館で実施されているところ、平成14年度中に62公館に拡充する。

**【総務省の通知要旨】** 電子メールによる在外公館からの情報提供、特に邦人の安全に係る情報(テロ関係、犯罪の手口・発生箇所に係る情報等)の迅速な提供については、在留邦人から評価されている状況がみられることから、メールマガジンという形式にとどまらず、今後も各国の実状に応じた情報提供を積極的に行うよう奨励するとともに、これを在留邦人に周知する必要がある。

### 平成17年度

#### 本省のとした措置

在外公館メールマガジン配信サービスの拡充

#### 成果

- ・在外公館メールマガジン配信サービス導入公館の増  
13公館増、計87公館

### 平成18年度

#### 本省のとした措置

在外公館メールマガジン配信サービスの拡充  
災害時等緊急情報一斉通報システムの開発

#### 成果

- ・在外公館メールマガジン配信システム導入公館の増  
1公館増、計88公館
- ・テロ・自然災害等の大規模緊急事態発生時に在留届を提出している在留邦人に対し、同届記載の連絡先に緊急情報を一斉に通報できるシステムを開発中  
平成19年度に181公館で運用開始予定

# 領事業務

## 領事業務の限界

領事業務の範囲についての基本的な概念と個別事項ごとの基準を策定・公表し、国民への周知徹底を図る。

**【総務省の通知要旨】** 国民、特に日本からの海外旅行者に対する領事業務の限界の周知徹底については、前述の「領事業務実施体制の強化」における在外公館の人事配置・業務分担の見直しなどによるなお一層の領事業務実施体制の強化に併せて、更に継続して行う必要がある。

### 平成17年度

#### 本省のとした措置

領事業務の限界に係るパンフレット「海外で困ったら 大使館・総領事館のできること」の改訂・増刷、在外公館への配布

#### 成果

・在外公館による領事業務の限界に係る周知

### 平成18年度

#### 本省のとした措置

領事業務の限界に係るパンフレット「海外で困ったら 大使館・総領事館のできること」の改訂・増刷、在外公館への配布  
上記 パンフレットの海外安全ホームページへの掲載

#### 成果

・在外公館による領事業務の限界に係る周知  
・海外安全ホームページへの掲載によるより広い範囲での領事業務の限界に係る周知

### 3 危機管理体制の整備(外務省改革「行動計画」項目11)

#### 本省の危機管理体制の整備

危機管理の事例について、ケーススタディーを充実させ、危機管理事例についての調査報告書の作成について検討する。

**【総務省の通知要旨】** 頻発するテロ事件等の危機に適切に対処するためにも、現在行っている危機管理の実例についての調査結果報告書の作成について、一層の推進を図る必要がある。

#### 平成16年度

本省のとした措置

海外の邦人・企業向け報告書の作成・配布

「海外における誘拐対策」の改訂・配布

「海外へ進出する日本人・企業のためのCBRNテロ対策」の作成・配布

成果

危機管理事例の作成・配布による危機への適切な対応

#### 平成17年度

本省のとした措置

邦人が被害に遭ったテロ事件における諸外国の事例に係る資料の作成、在外公館への配布

「爆弾等テロ事件対処要領」の作成・配布

成果

危機管理事例の作成・配布による危機への適切な対応