

總務省 行政評価局

Ministry of Internal Affairs and Communications
Administrative Evaluation Bureau



總務省

Ministry of Internal Affairs and Communications

目次

contents

● 行政評価局の概要

○行政評価局の役割と機能・体制	1
-----------------	---

1. 各府省の行政運営の改善に関する調査

○各府省の行政運営の改善に関する調査（行政運営改善調査）とは	2
○行政運営改善調査の実施状況	4

2. 政策評価の推進

○政策評価とは	6
○EBPM（エビデンスに基づく政策立案）の推進	7
○政策評価の点検	8

3. 行政相談

○行政相談とは	10
○行政相談による改善事例	12
○災害発生時等の行政相談	12
○社会の変化に対応した行政相談	13
○国際協力の推進	13

● 管区行政評価局等の役割

○行政評価局の全国調査網	14
○地域計画調査の実施状況	15
○管区行政評価局等での行政相談活動	15
○管区行政評価局等 連絡先一覧	16

行政評価局の概要

国民の「困りごと」や行政上の課題の解決を通じて、
国民のための行政を実現する

行政評価局では、国民に信頼される質の高い行政を実現するため、

①各府省の行政運営の改善に関する調査 ②政策評価の推進 ③行政相談に関する業務を実施しています。

【行政評価局の3つの機能】

各府省の行政運営の 改善に関する調査



各府省の業務の実施状況等を实地に調査し、改善が必要な事項について勧告等を行います。

政策評価の推進



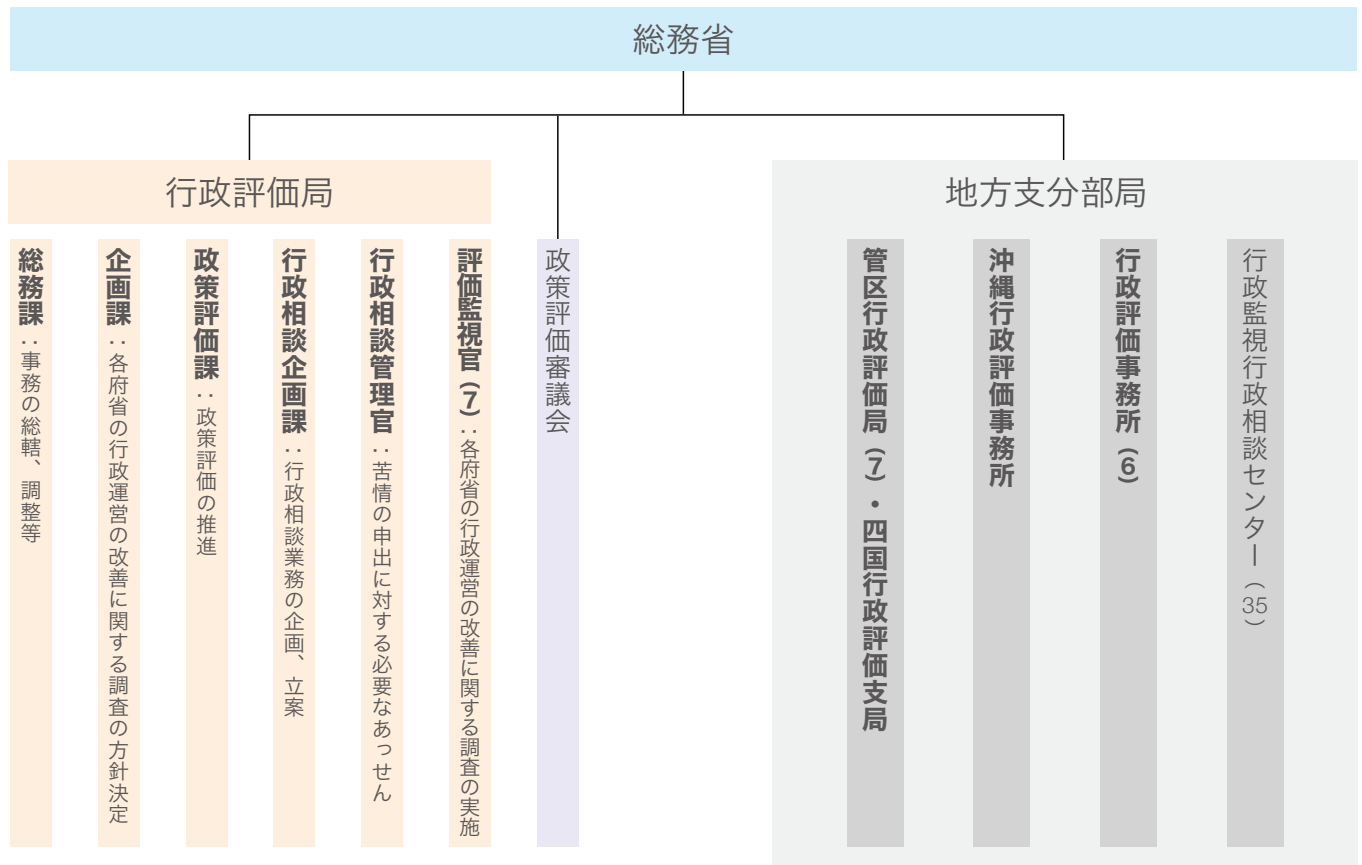
政策評価制度の基本的な事項の企画立案、各府省が自ら行う政策評価の点検等を行います。

行政相談



行政に関する苦情や意見・要望を幅広く受け付け、問題解決を促進します。

行政評価局の体制 (令和4年4月現在)



1. 各府省の行政運営の改善に関する調査

○ 各府省の行政運営の改善に関する調査（行政運営改善調査）とは

行政評価局では、施策や事業の担当府省とは異なる立場から、幅広い分野を対象に、全国ネットワークを活用して調査を行っています。

調査の結果、改善が必要な事項が明らかになった場合には、関係府省等に対して勧告や情報提供を行います。また、勧告等の結果、どのように改善されたのかフォローアップを行い、着実な行政運営の改善に取り組んでいます。

詳しくはこちら



調査例 1

産前・産後の支援をより充実させていくために

子育て支援に関する行政評価・監視-産前・産後の支援を中心として-R4.1.21公表

調査の背景

出産した母親の産後うつ発症は10%程度とされていますが、新型コロナウイルス感染症の影響で倍以上に増えているとの大学研究者による調査結果があります。

こうした状況も受けて、妊娠期から出産後にわたり支援を要する妊産婦に必要な支援を提供できる体制の整備を進める必要がありました。

調査結果

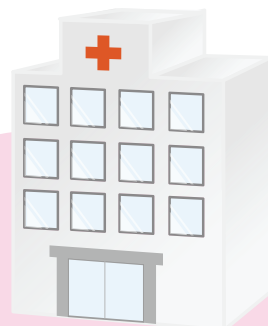
- 出産後の母子に対し心身のケアや育児サポートを行う「産後ケア事業」に関して、事業の受け皿となる病院や助産師の偏在のため、市町村では、委託先の確保に苦慮しているなどの実態がみられました。
- 現場が抱える課題を把握し、都道府県による広域的な対応など支援策を提示するよう、厚生労働省に勧告しました。

現場の課題・悩み

地域に委託先がない

A町

委託先の病院が遠い
(産婦が1時間運転)



B市

詳しくはこちら



調査例2

災害廃棄物処理の「事前の備え」を進めるために

災害廃棄物対策に関する行政評価・監視－R4.2.25公表

調査の背景

災害に伴って発生する廃棄物（災害廃棄物）を円滑・迅速に処理するためには、平時からの「事前の備え」が極めて重要です。しかし、準備不足のために、災害廃棄物を一時的に集積する仮置場の設置が遅れるなど、災害からの復旧・復興の遅れにつながるような事例が発生していました。



平成30年7月西日本豪雨時の仮置場
(注)「災害廃棄物フォトチャンネル」(環境省)による

調査結果

災害廃棄物の処理を担う市町村などにおける取組の実態を調査した結果、この「事前の備え」が十分でない実態が明らかになりました。このため、地震災害だけでなく水害も想定した災害廃棄物発生量の推計や仮置場候補地の選定に向けて、市町村などを効果的に支援することなどを環境省に求めました。

詳しくはこちら



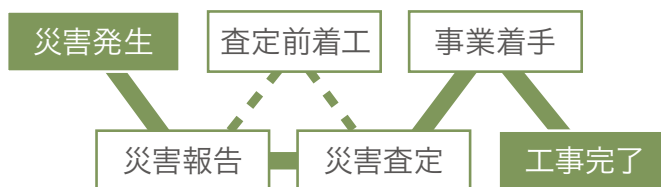
調査例3

時代に応じた災害復旧手続の見直しのために

農業分野における災害復旧の迅速化に関する行政評価・監視－R3.12.17公表

調査の背景

近年、大規模自然災害が多発し、道路・河川のほか、農地・農業用施設（ため池、水路等）にも甚大な被害が発生しています。また自治体からは「発災時は現場も混乱」、「専門知識を有した職員の減少もあって事務負担が重い」などの声がありました。



調査結果・改善内容

- 農業災害復旧事業の一連のプロセスについて調査し、手続の見直しや事務の効率化等について農林水産省等に勧告しました。
- 特に、工事内容を変更する場合に必要な国との協議の負担が大きく、自治体に対応に苦慮している実態を把握したことから、調査途上において、農林水産省に協議要件の見直しを要請した結果、勧告時には協議要件が緩和されるなど、迅速な措置がとられました。

○ 行政運営改善調査の実施状況（R4.5現在）

詳しくはこちら



行政運営改善調査のテーマは、各府省の施策の実施状況や地域社会が抱える問題などについて収集・整理・分析した情報に基づき、政策評価審議会での審議や国民の方々から公募した意見も踏まえて、総務大臣が決定します。

近年、勧告等を行った調査テーマ

令和元年度

- ◎高度外国人材の受入れ
- ◎女性活躍の推進
- ◎地籍整備の推進
- 遺品整理のサービス
- 災害時の「住まい確保」等

令和2年度

- 認知症高齢者等への地域支援
- 学校における専門スタッフ等の活用
- 農道・林道の維持管理
- 緊急自動車等におけるETC活用等
- 産学官連携による地域活性化
- 政府電子調達システムの利便性向上
- 消費者事故対策
- 要保護児童の社会的養護
- 国の資格の更新等に伴う講習・研修等の見直し
- 更生保護ボランティア
- 漁業・漁村地域の活性化
- 国立大学への入学時における保証人契約の適正化
- ◎死因究明等の推進
- 都道府県指定文化財の保護・承継
- 地域住民の生活に身近な事業の存続・承継等

令和3年度

- 国の行政機関における情報セキュリティ対策
- 国の資格の更新等に伴う講習・研修等の見直し（その後の対応状況を中心として）
- 木質バイオマス発電をめぐる木材の需給状況
- 第4種踏切道の安全確保
- 農業分野における災害復旧の迅速化
- 建設残土対策
- 子育て支援（産前・産後の支援）
- 地域公共交通の確保等
- 涉外戸籍事務の適正・円滑な処理
- ◎外来種対策の推進
- 災害廃棄物対策
- 自衛隊の災害派遣（自然災害への対応）

令和4年度

- 自衛隊の災害派遣（家畜伝染病への対応）
- 生活困窮者の自立支援対策

実施中の主な調査テーマ

- 伝統工芸の地域資源としての活用
- 火山防災対策
- ◎不登校、ひきこもりの子供支援
- 災害時の道路啓開
- 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動
- 外国人の日本語教育
- 指定管理者制度の運用状況
- 遺留金等
- 河川の陸閘の管理・運用
- 墓地行政

※複数府省が関わる政策を評価する調査には◎印、各府省の業務の実施状況を把握・分析する調査には○印を付しています。

政策評価審議会について

行政の迅速な改善という行政評価局の目的を果たすため、各府省が行う政策評価の改善策や総務省が実施する行政運営改善調査のテーマ等の検討には、政策評価審議会の知見が活用されています。

令和3年度は、行政評価機能の強化策を盛り込んだ同審議会の「提言」の実現に向け、議論が重ねられ、調査テーマ案については、随時審議会で議論することとなりました。

その第一弾として、身寄りのない高齢者等を対象とした「身元保証等高齢者サービス事業」における消費者トラブル等の発生状況を踏まえ、今後把握すべき事項等について議論が行われました。

詳しくはこちら



● 政策評価審議会

(令和4年4月現在)

会長	おかもとゆき 岡 素之	住友商事株式会社特別顧問
会長代理	もりたあきら 森田 朗	東京大学名誉教授
委員	いわさきなおこ 岩崎 尚子	早稲田大学電子政府・自治体研究所教授
〃	うしおようこ 牛尾 陽子	株式会社七十七銀行 取締役監査等委員
〃	うすいみつひろ 薄井 充裕	中央大学総合政策学部客員教授
〃	たぶちゆきこ 田淵 雪子	行政経営コンサルタント
〃	まえばやすゆき 前葉 泰幸	津市長
臨時委員	たなべくにあき 田辺 国昭	国立社会保障・人口問題研究所所長
〃	よこたきょうこ 横田 響子	株式会社コラボラボ 代表取締役
専門委員	おのたつや 小野 達也	鳥取大学地域学部教授
〃	かとうひろのり 加藤 浩徳	東京大学大学院 工学系研究科教授
〃	きしもとあつお 岸本 充生	大阪大学データビリティ フロンティア機構教授
〃	つみもりと 堤 盛人	筑波大学システム情報系教授
〃	ほったさとこ 堀田 聡子	慶應義塾大学大学院 健康マネジメント研究科教授

行政相談と調査機能との連携

行政評価局レポート「**渉外戸籍事務の適正・円滑な処理に関する行政評価・監視（第一報）**」－R3.11.12公表

国民のお困りごとを受け付ける「行政相談」と、各府省の業務状況を実地に調査する機能との連携によって、国民の声を行政運営の改善につなげていく取組を行っています。

相談内容

「外国人との婚姻届を市役所に提出するに当たり、窓口で国籍証明書としてパスポートの原本提出を求められた。コロナ禍で本人の来日が困難であり、写しでも受理してほしい。」との行政相談を受け付けました。

調査

他の地域でも同様の問題が生じていないか、全国の状況を調査しました。

調査結果と法務省における対応

調査の結果、パスポートの原本提出を求める市区町村がほかにも見られたため、国籍証明書としてのパスポートは原本以外でも受付可能で、受理できる場合がある旨を市区町村に対して周知するよう、法務省に依頼しました。依頼を受けて、法務省は市区町村に周知を行い、改善が図られています。

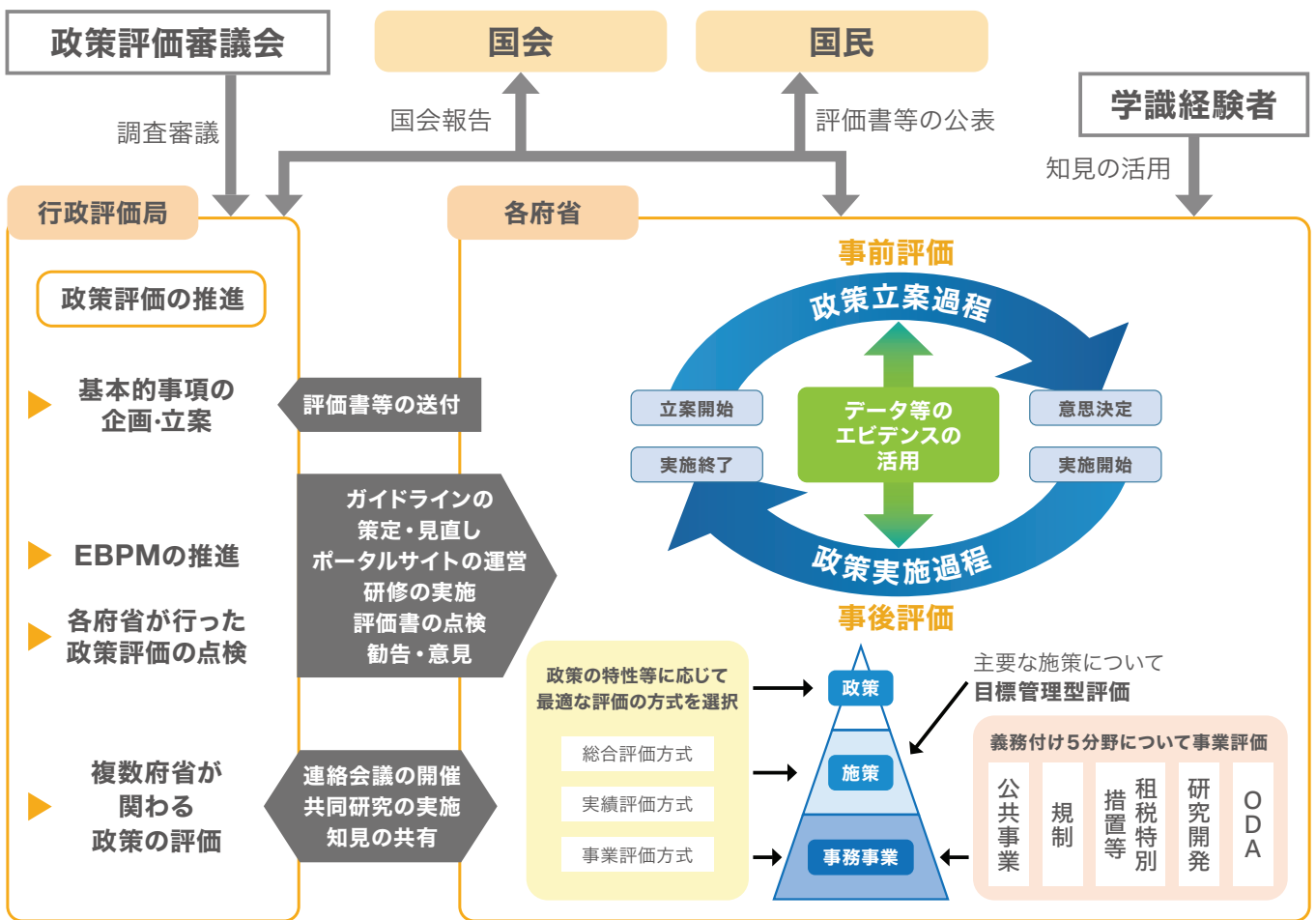


2. 政策評価の推進

○ 政策評価とは

政策評価は、政策が国民のために十分に役立っているかどうか、担当府省が自らその効果を把握・分析するものです。評価結果は、政策の見直しや新しい政策の企画・立案に役立てられます。行政評価局は、政策評価の質を向上させるため、制度の基本的事項の企画・立案やEBPMの推進、政策評価の点検などに取り組んでいます。また、複数府省が関わる政策の評価も実施しています。

- 目的
- 効果的かつ効率的な行政の推進
 - 政府の諸活動についての国民への説明責任の徹底



政策評価ポータルサイト

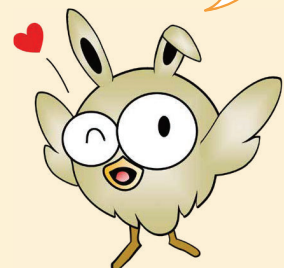
各府省が実施する政策評価や行政評価局が実施するその点検、また実証的共同研究(詳しくは7ページ)などの情報を見ることができます。

政策評価

検索



府省名をクリックすると、詳細な資料が見られるよ!



ひょうちゃん
(政策評価マスコット)

URL: https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/seisaku_n/portal/index.html

○ EBPM（エビデンスに基づく政策立案）の推進

内閣官房の取組

政府全体のEBPMの取組を推進

- ① 行政改革推進本部事務局（行政事業レビュー）
- ② 各府省の責任者等で構成するEBPM推進委員会

総務省行政評価局の取組

政策評価を推進する立場から、各府省のEBPMの実践を後押しし、EBPMの考え方を活用した政策評価の質の向上を図る。

① 政策効果の把握・分析手法の実証的共同研究

Q. 実証的共同研究とは何ですか？

A. 関係府省、学識経験者及び総務省が連携して、**政策効果の把握・分析手法を研究する取組**です。
これにより関係府省の政策改善を支援するとともに、**得られた知見を各府省と共有し、EBPMの実践を後押し**しています。

Q. そもそもなぜ、行政評価局ではEBPMに取り組んでいるのでしょうか？

A. 政策評価は、**政策の効果をデータなどを用いて把握・分析し、その有効性を評価し、政策の立案や改善に活用していく取組**であり、それはまさに**EBPMを実践していくことと同じ**だからです。

Q. これまでどのくらい研究を行ってきたのでしょうか？

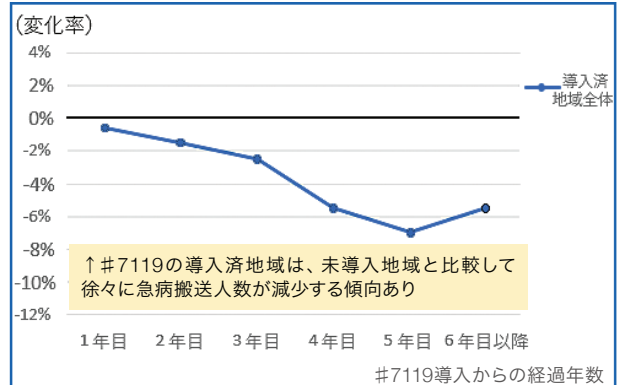
A. 平成30年度から始めて、令和3年度時点で**11府省延べ11件**について実施しました。

※ 「実証的共同研究」の詳細は6ページに記載のポータルサイトをご覧ください。

【例】令和2年度には、「#7119（救急安心センター事業）の導入効果」について研究を行いました。

- ◆ 救急車を呼んだ方が良いか判断に迷うときに、専門家に電話相談できる「#7119」サービスについて、全国展開に向けて、導入の効果を検証しました。
- ◆ 総務省消防庁が保有するデータの定量的な分析やアンケート調査等により、導入済地域と未導入地域を比較・分析しました。
- ◆ #7119の導入効果が確認されるとともに、今後の施策の展開に向けて、導入から日の浅い地域等では認知度の向上を図ることが重要、などの示唆が得られました。

10万人当たり急病救急搬送人員数に対する#7119導入の影響



② 各府省の政策評価担当者等に対する研修

政策評価担当者等の資質の向上を図るため、EBPMの考え方や実践などについて、有識者による講義や演習を実施しています。



講義型研修（オンライン開催）



演習型研修

○ 政策評価の点検

行政評価局では、各行政機関が実施する政策評価が客観的で適正なものになるよう、点検を行っています。租税特別措置等、規制、公共事業の3分野について、評価書のチェックを行い、不十分な点があれば指摘して、改善を求めます。

租税特別措置等に係る政策評価

租税特別措置等は、特定の政策目的の実現に向けて、事業者の税負担を軽減することなどにより、経済活動を誘導するために設けられる措置です。各府省では、それぞれの措置の利用の実態や効果を明らかにし、措置の新設や見直しを適切に行うため、毎年度の税制の見直しの際に政策評価を実施しています。

各府省による政策評価の実施例

● **措置概要**：海外で事業を行う企業に対して、事業失敗等によるリスクに備えるための資金を積み立てた場合に税負担を軽減する措置。

● **政策評価の主な内容(事前評価)** ※過去の事例を基に作成したイメージ図

①措置の利用を通じての目標は？

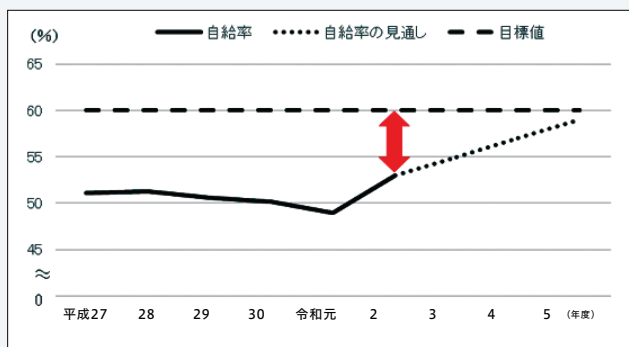
自主資源の輸入を促進する(測定指標として、「特定の資源の自給率を措置の期限までに60%以上に引き上げる」を設定)

②措置の利用状況は？

措置が適用された件数、適用が見込まれる件数

年度	平成30	令和1	2	3 (見込み)	4 (見込み)	5 (見込み)
適用件数	46	42	45	44	45	45

③措置の効果(①の目標の実現状況)は？



- 令和2年度においても達成できていないが、その原因は？
- 租税特別措置等を引き続き実施する必要性は？

評価書において分析・説明

行政評価局による点検の観点

各府省が行った政策評価について、措置の効果を検証するために適切な目標が設定されているか、措置の利用状況や効果が根拠とともに定量的に示されているかなどの観点から、点検を実施しています。

規制に係る政策評価

規制は、国民の生命・財産の確保、環境保護等の一定の目的達成のために、国民の権利を制限し、又は義務を課すものです。各府省では、規制を新設・改廃する際、あらかじめその効果や費用などを分析し、課題を解決するために規制が最善の手段であることを明らかにする事前評価を行い、一定期間経過後に、実際の効果等を検証する事後評価を実施しています。

各府省による政策評価の実施例

- **規制概要**：特殊肥料（堆肥・炭・灰等）同士を配合した肥料を特殊肥料として指定するとともに、当該配合肥料の成分等に関する品質表示基準を定める。
- **政策評価の主な内容（事前評価）**

費用（総額）：約210万円

<国民や事業者が負担する費用（遵守費用）>

・約181万円

⇒成分含有量等の品質表示基準を遵守するための費用

<各行政機関が負担する費用（行政費用）>

・約26万円

⇒新規に届出される肥料の監督に要する費用

<間接的影響>

いわゆる「土づくり」が進み、生産量や品質向上が期待

効果（総額）：約31.5億円

<見込まれる効果>

・約1.1億円

⇒施肥に係る作業の省力化や生産費の抑制

・約30.4億円

⇒化学肥料を用いた場合と比べて抑制される生産費



行政評価局による点検の観点

各府省が実施した政策評価について、規制の必要性が論理的に説明されているか、特に、規制によって発生する効果や費用が数値などで分かりやすく説明されているかなどの観点から、点検を実施しています。上記のような費用や効果が分かりやすく説明されている事例を各府省に共有しています。

公共事業に係る政策評価

公共事業は、ダムや道路などの公共施設の整備等を行うものです。国民生活や社会経済に与える影響が大きく、また、その実施には多額の費用を伴うことから、各府省では、公共事業の実施や見直しを的確に判断するため、事業の必要性、効率性などについて、事前・事後に評価を実施しています。

各府省による政策評価の実施例

- **事業概要**：水道施設を新設する事業。とある地域で…

事業開始

生活用水を地下水に依存
(水量が天候に左右される)

トイレの水洗化等により、
水の需要が増加する見込み

⇒ **水道施設を新設する事業を開始**

状況の変化

○ **上水道への切替えが進まない**：水道が整備されても、住民が地下水を利用している

○ **地域の状況が変化**：地域の人口は、当初の予測よりも減少傾向

- **政策評価の主な内容（事後評価）**

政策評価

~~事業中止~~

事業を
続けるか
検討

①水道整備の必要性は？



すぐに上水道を
使う住人は少ない

(未整備地域の住民へのアンケート調査結果)

②費用と効果のバランスは？



費用に
見合う効果が
得られない

(アンケート調査結果などを踏まえて再計算)

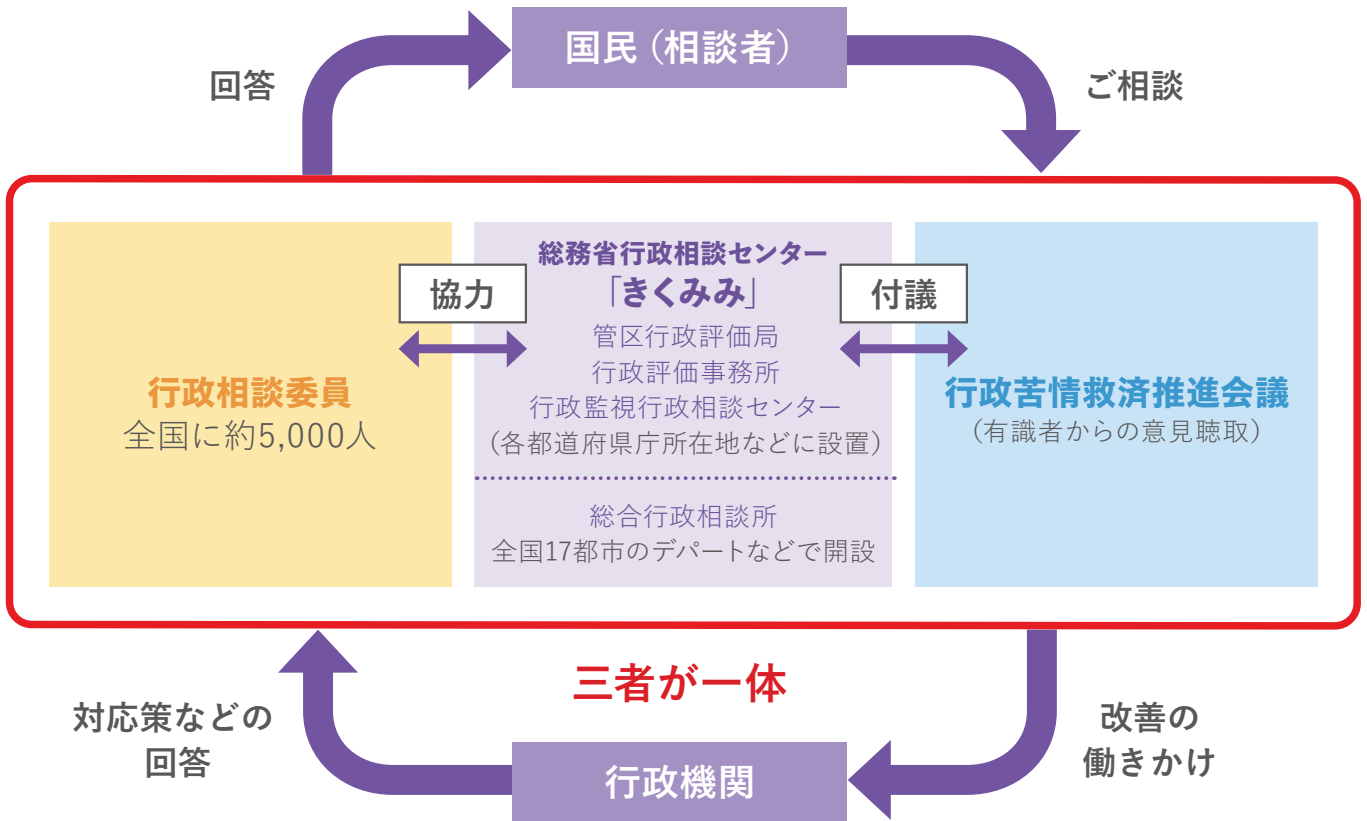
行政評価局による点検の観点

各府省が実施した政策評価について、費用や効果の算定根拠は明らかにされているか、分析内容は妥当かなどの観点から、点検を実施しています。

3. 行政相談

○ 行政相談とは

行政相談は、国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、必要なあっせん等を行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組みです。年間約12万件の相談を受け付けています。



総務省行政相談センター「きくみみ」

全国50か所の総務省行政相談センター「きくみみ」では、面談、電話、インターネット等の様々な方法で行政相談を受け付けています。

● 電話による相談

行政苦情110番全国共通番号

おこまりならまる まる くじょー ひゃくとおぼん
0570-090110

詳しくはこちら



※ NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかります。
電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通信は適用されませんのでご注意ください。

各センターの直通電話番号

16ページを御覧ください。

● インターネットによる相談

行政相談受付

検索

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

● 来訪・手紙による相談

総務省行政相談センター「きくみみ」の所在地や電話番号は、16ページを御覧ください。

行政相談委員

国民と行政を結ぶ懸け橋

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約5,000人（各市（区）町村に1人以上）が配置されています。無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。また、総務大臣に対して行政運営の改善に関する意見を述べるすることができます。令和3年、行政相談委員制度は60周年を迎えました。

定期的な相談所を開設

行政相談委員は、市（区）役所・町村役場・公民館など、あなたの街の身近な場所で定期的に相談所を開設し、苦情や意見・要望を受け付けています。

※相談所の開設日時や開設場所は行政苦情110番あるいは行政相談センターにお問い合わせいただくか、下記ページにアクセスして御確認ください。



行政相談委員制度60周年



行政相談所（神奈川県横浜市）

詳しくはこちら

あなたの街の行政相談所

検索



総務省ホームページ（あなたの街の行政相談所）

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/teirei.html

行政苦情救済推進会議

行政苦情救済推進会議は、全国的な制度・運営の改善が必要な相談や行政相談委員から寄せられた行政に対する意見を基に、問題解決に向けて、有識者の意見を反映させるため審議しています。

総務省本省の行政苦情救済推進会議のメンバー（令和4年4月現在）

[座長] 江利川 毅（えりかわ たけし）	公益財団法人医療科学研究所理事長
小野 勝久（おの かつひさ）	公益社団法人全国行政相談委員連合協議会会長
梶田 信一郎（かじた しんいちろう）	元内閣法制局長官
齋藤 誠（さいとう まこと）	東京大学大学院法学政治学研究科教授
榊原 一夫（さかきばら かずお）	弁護士、元大阪高等検察庁検事長
高橋 滋（たかはし しげる）	法政大学法学部教授
南 砂（みなみ まさご）	読売新聞東京本社常務取締役調査研究本部長

あっせんの例

期限切れの保険証を窓口まで返す必要…？

有効期限切れとなった国民健康保険被保険者証等の処分方法についてあっせん（－R3.4.28公表）

受け付けた相談

国民健康保険被保険者証の毎年度の更新のたびに、有効期限切れの被保険者証を返却するよう求められるため、市区町村の窓口まで行って返却しているが、自分で破棄してもよいのではないか、という相談を受け付けました。



あっせんの内容

推進会議の意見を踏まえ、有効期限切れとなった国民健康保険被保険者証、高齢受給者証及び後期高齢者医療被保険者証を**被保険者自身で破棄しても差し支えない**こととする取扱いが可能となるよう、関係法令の規定を見直し、周知することを厚生労働省にあっせんしました。

○ 行政相談による改善事例

危険な流木を撤去し安全な街に



相談

鉄橋の下の川に多数の流木がたまり、水かさが増すと危険であり、美観上も良くないので撤去してほしい、という相談を受け付けました。



改善

行政相談委員から、河川事務所が使用を許可し、管理している鉄道会社に連絡したところ、後日、流木が撤去されました。



○ 災害発生時等の行政相談

特別行政相談活動

大規模な災害が発生した場合、被災者への速やかな情報提供、きめ細かな相談対応を行うため、様々な特別行政相談活動を実施しています。

- 被災者に対する支援制度や相談窓口をまとめたガイドブックを提供します。
- 災害専用フリーダイヤルを開設します。
- 関係行政機関等の協力を得て、ワンストップで対応する特別行政相談所を開設します。



新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付

総務省行政相談センターでは、生活支援や事業者支援に関する相談を始め、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を、令和2年1月から令和4年3月末までに、累計約4万件受け付け、相談者への助言、関係行政機関に対応を求める連絡を行うなどにより、迅速な問題解決を図っています。なお、相談窓口では、飛まつ防止のパーティションの設置等感染対策を徹底しています。

支援制度や相談窓口に関する情報提供

新型コロナウイルス感染症に関する支援措置や相談窓口をまとめたガイドブックを、全47都道府県で作成し、ホームページなどを通じて国民の皆様へ情報提供しています。

支援措置の窓口リスト



都道府県ごとの「窓口リスト」はこちら



○ 社会の変化に対応した行政相談

外国人からの相談対応

在留外国人の更なる増加が見込まれる中、外国人の相談ニーズに適切に対応できるよう、行政相談においても、関係機関との連携や多言語対応の取組を進めています。

- 外国語（英語）メールにより行政相談を受け付けます。
- 多言語行政相談リーフレットを提供（12か国語）しています。
- 国際交流イベント等へ参加し、特設相談所を開設しています。



デジタルを活用した相談受付

令和3年度に政府が発表したデジタル田園都市国家構想を踏まえ、誰一人取り残されないための取組として、デジタル技術の活用による行政相談の受付手段の多様化を進めています。

一日合同行政相談所において、相談会場にいる相談者と、別の離れた会場で待機している対応者（国の行政機関や各種専門家、市町村の職員など）をオンラインでつないだり、総合行政相談所においても、自宅等にいる相談者と、総合行政相談所にいる行政相談委員とをオンラインでつなぐ取組を試行しています。



○ 国際協力の推進

行政評価局は、国際オンブズマン協会 (IOI) やアジア・オンブズマン協会 (AOA) の会員として、各国や地域のオンブズマンと交流しています。また、ベトナム、タイ等4か国とは「行政苦情救済分野に関する協力の覚書」をそれぞれ締結し、大臣級のハイレベル交流に加え、研修団の受入れ等を通じた技術協力を推進しています。



管区行政評価局等の役割

○ 行政評価局の全国調査網

行政評価局は日本全国をカバーする拠点を配置して全国調査網を形成し、全国の情報を収集しています。

管区行政評価局等の機能

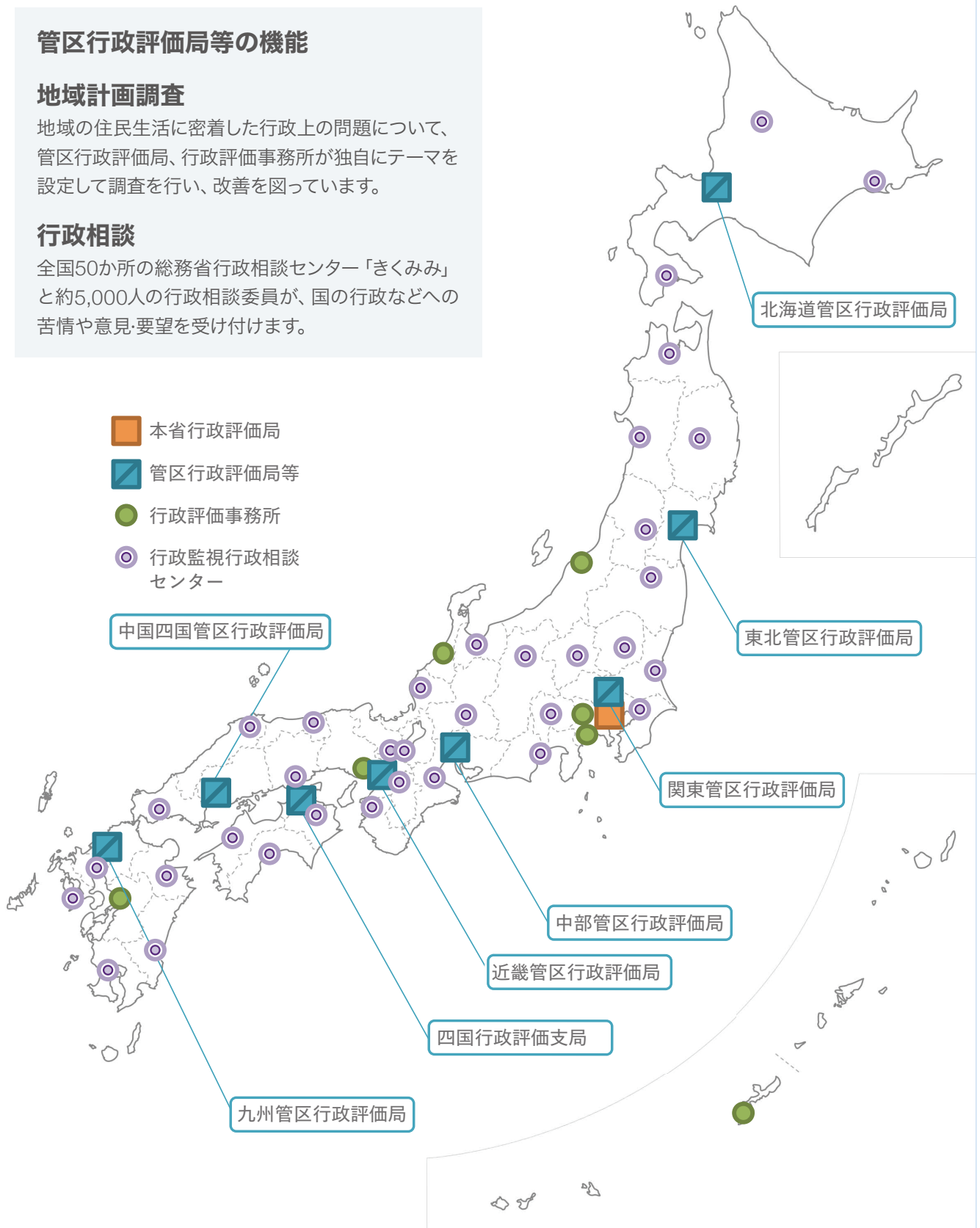
地域計画調査

地域の住民生活に密着した行政上の問題について、管区行政評価局、行政評価事務所が独自にテーマを設定して調査を行い、改善を図っています。

行政相談

全国50か所の総務省行政相談センター「きくみみ」と約5,000人の行政相談委員が、国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付けます。

- 本省行政評価局
- 管区行政評価局等
- 行政評価事務所
- 行政監視行政相談センター



○ 地域計画調査の実施状況

詳しくはこちら



調査例

水門、陸こうを確実かつ安全に機能させるために

海岸保全施設の運用・管理に関する行政評価・監視-R3.11.30公表

調査の背景

東日本大震災では、津波から人命や財産を守ろうと水門・陸こう等の操作に従事した方が多数殉職されました。国は、この教訓を踏まえ、平成26年に海岸法を改正し、現場作業員の安全確保が図られるよう配慮された「操作規則」の策定を義務付けましたが、近年の水門・陸こう等の運用管理の実態は不明でした。

調査結果・改善内容

- 海岸法において、操作規則の策定が義務付けられていることを承知していないなどの理由により、海岸管理者が操作規則を策定していない事例が複数みられたため、四国行政評価支局は、四国地方整備局に対し、操作規則を策定することの重要性について周知徹底を図るように通知しました。
- 四国地方整備局は、管内の海岸管理者に対し、事務連絡を発出するとともに港湾管理者会議などにおいて、周知を徹底しました。

陸こう



平時には、人や車両の通行が可能。津波等の襲来時には、閉鎖することで海水の侵入を防止する。

昨年度結果を公表した調査テーマ

令和3年度

<北海道>

- 農福連携の推進
- 地方公共団体のBCPの実効性（非常用発電設備の整備等）

<東北>

- ツキノワグマの保護管理

<関東>

- スマートインターチェンジの利便性及び安全性の向上
- 高齢者の身元保証

<中部>

- 農業用ため池の管理及び保全
- 放課後児童クラブの安全対策
- 在留外国人への情報伝達

<近畿>

- ホームページによる行政情報提供状況

<中国>

- ジビエ利用の推進
- 洪水氾濫被害の減災対策

<四国>

- 海岸保全施設の運用・管理

○ 管区行政評価局等での行政相談活動



管区行政評価局、行政評価事務所、行政監視行政相談センターの行政相談窓口の愛称は **まぐみみ** ○○ (地名) です。

総務省行政相談センター
まぐみみ東京

(例)



総合行政相談所

総務省の庁舎の外で気軽に相談していただけのように、札幌から那覇まで全国17都市のデパートなどで、毎日または定期的に、相談窓口を開設しています。



一日合同行政相談所

10月の行政相談週間を中心に、国の行政機関、地方公共団体の職員や行政相談委員などが出席し、相談をワンストップで受け付ける相談窓口を開設しています。



行政相談懇談会や出前教室の開催

自治会、婦人会などの代表と地域の実情等に関する意見交換の機会を設けているほか、小・中学校、高校、大学等で行政相談についての授業を行っています。

○ 管区行政評価局・行政評価事務所等 連絡先一覧

連絡先一覧				
名称	郵便番号	所在地	電話番号	
総務省行政評価局	100-8926	千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館4階	03-5253-5111 (代表)	
地方支分部局			電話番号	行政苦情110番
北海道管区行政評価局	060-0808	札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎	011-709-2311	011-709-1100
函館行政監視行政相談センター	040-0032	函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎	0138-23-0909	0138-27-1100
旭川行政監視行政相談センター	078-8501	旭川市宮前1条3-3-15 旭川合同庁舎西館	0166-38-3011	0166-39-1100
釧路行政監視行政相談センター	085-0022	釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎	0154-23-7136	0154-23-1100
東北管区行政評価局	980-0014	仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022-262-7831	022-222-1100
青森行政監視行政相談センター	030-0801	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎	017-734-3354	017-735-1100
岩手行政監視行政相談センター	020-0045	盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第2合同庁舎	019-622-3470	019-623-1100
秋田行政監視行政相談センター	010-0951	秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎	018-824-1426	018-823-1100
山形行政監視行政相談センター	990-0041	山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎	023-632-3113	023-623-1100
福島行政監視行政相談センター	960-8021	福島市霞町1-46 福島合同庁舎	024-534-1101	024-534-1100
関東管区行政評価局	330-9717	さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館	048-600-2300	048-601-1100
茨城行政監視行政相談センター	310-0061	水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎	029-221-3347	029-253-1100
栃木行政監視行政相談センター	320-0043	宇都宮市桜5-1-13 宇都宮地方合同庁舎	028-634-4680	028-633-1100
群馬行政監視行政相談センター	371-0026	前橋市大手町2-3-1 前橋地方合同庁舎	027-221-1648	027-221-1100
千葉行政監視行政相談センター	260-0024	千葉市中央区中央港1-11-3 千葉地方合同庁舎	043-246-9821	043-244-1100
東京行政評価事務所	169-0073	新宿区百人町3-28-8 新宿地方合同庁舎	03-5331-1750	03-3363-1100
神奈川行政評価事務所	231-0023	横浜市中区山下町37-9 横浜地方合同庁舎	045-641-2832	045-681-1100
新潟行政評価事務所	950-8628	新潟市中央区美咲町1-1-1 新潟美咲合同庁舎1号館	025-282-1112	025-282-1100
山梨行政監視行政相談センター	400-0031	甲府市丸の内1-1-18 甲府合同庁舎	055-252-1496	055-252-1100
長野行政監視行政相談センター	380-0846	長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026-235-5566	026-235-1100
中部管区行政評価局	460-0001	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052-972-7411	052-962-1100
富山行政監視行政相談センター	930-0856	富山市牛島新町11-7 富山合同庁舎	076-432-6337	076-431-1100
(令和4年6月下旬に右記に移転予定)	930-0085	富山市丸の内1-5-13 富山丸の内合同庁舎5階		
石川行政評価事務所	920-0024	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076-222-5231	076-264-1100
岐阜行政監視行政相談センター	500-8114	岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎	058-246-4411	058-246-1100
静岡行政監視行政相談センター	420-0853	静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎	054-254-6451	054-254-1100
三重行政監視行政相談センター	514-0033	津市丸之内26-8 津合同庁舎	059-227-6661	059-227-1100
近畿管区行政評価局	540-8533	大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館	06-6941-3431	06-6942-1100
福井行政監視行政相談センター	910-0859	福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎	0776-24-0403	0776-26-1100
滋賀行政監視行政相談センター	520-0044	大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎	077-523-1926	077-523-1100
京都行政監視行政相談センター	604-8482	京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎	075-802-1140	075-802-1100
兵庫行政評価事務所	650-0024	神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎	078-331-9096	078-321-1100
奈良行政監視行政相談センター	630-8213	奈良市登大路町81 奈良合同庁舎	0742-24-0300	0742-24-1100
和歌山行政監視行政相談センター	640-8143	和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎	073-431-8221	073-422-1100
中国四国管区行政評価局	730-0012	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第4号館	082-228-6171	082-222-1100
鳥取行政監視行政相談センター	680-0845	鳥取市富安2-89-4 鳥取第1地方合同庁舎	0857-24-5541	0857-26-1100
島根行政監視行政相談センター	690-0841	松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎	0852-21-2749	0852-24-1100
岡山行政監視行政相談センター	700-0984	岡山市北区桑田町1-36 岡山地方合同庁舎	086-231-4321	086-224-1100
山口行政監視行政相談センター	753-0088	山口市巾着町6-16 山口地方合同庁舎1号館	083-922-1590	083-932-1100
四国行政評価支局	760-0019	高松市サンポート3-33 高松サンポート合同庁舎南館6階	087-826-0671	087-826-1100
徳島行政監視行政相談センター	770-0851	徳島市徳島町城内6-6 徳島地方合同庁舎	088-654-1531	088-652-1100
愛媛行政監視行政相談センター	790-0808	松山市若草町4-3 松山若草合同庁舎	089-941-7701	089-921-1100
高知行政監視行政相談センター	780-0870	高知市本町4-3-41 高知地方合同庁舎	088-824-4100	088-873-1100
九州管区行政評価局	812-0013	福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎	092-431-7081	092-473-1100
佐賀行政監視行政相談センター	840-0041	佐賀市城内2-10-20 佐賀合同庁舎	0952-22-2651	0952-25-1100
長崎行政監視行政相談センター	852-8106	長崎市岩川町16-16 長崎合同庁舎	095-849-1101	095-849-1100
熊本行政評価事務所	860-0047	熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎B棟	096-324-1662	096-326-1100
大分行政監視行政相談センター	870-0016	大分市新川町2-1-36 大分合同庁舎	097-532-3715	097-533-1100
宮崎行政監視行政相談センター	880-0805	宮崎市橘通東3-1-22 宮崎合同庁舎	0985-24-3370	0985-24-1100
鹿児島行政監視行政相談センター	892-0812	鹿児島市浜町2-5-1 鹿児島港湾合同庁舎	099-224-3247	099-223-1100
沖縄行政評価事務所	900-0006	那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎1号館	098-866-0145	098-867-1100



国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付けています。
 おこまりならまる まる くじょーひやくとおばん
 行政苦情110番は 0570-090110 (全国共通番号)

総務省行政評価局

〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館
Tel. 03(5253)5111(代表)

【行政評価局ホームページ】

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/index.html



【行政評価局 twitter】

https://twitter.com/MIC_hyouka




【行政評価局行政相談 twitter】

https://twitter.com/MIC_soudan



行政評価等プログラム(行政評価等テーマ)についてのご意見・ご要望は
下記までお寄せください。

 郵送 〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2
総務省行政評価局総務課あて

 URL <https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>