

平成 27 年 4 月 2 日
総務省九州管区行政評価局

平成 27 年度九州管区行政評価局における「業務計画」の公表

総務省九州管区行政評価局（局長 おごう としお 小河 俊夫）は、九州全県（沖縄県を除く。）を管轄区域として国民に信頼される質の高い行政の実現のために、国の行政機関等に対する行政評価・監視や国民からの苦情等に対応する行政相談業務などを実施しております。

この度、当局が、平成 27 年度に重点的に取り組む業務について、「平成 27 年度業務計画」を作成しましたので、お知らせいたします。

平成 27 年度九州管区行政評価局の「業務計画」の概要

- 行政評価・監視を実施するテーマについて（全国計画、地域計画）
- 常時監視活動について
- 国民からの苦情等に対応する行政相談の取組等について など

《照会先》総務省九州管区行政評価局

総務課長 古賀 立樹

電話：092-431-7081（代）

FAX：092-431-7085

平成 27 年度業務計画

平成 27 年 4 月
九州管区行政評価局

九州管区行政評価局の業務を重点的かつ計画的に実施するため、平成 27 年度の業務計画を以下のとおり定める。

1 基本方針

業務の運営に当たっては、九州管区行政評価局と管内 6 行政評価事務所（佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎及び鹿児島）が一体となって、国民視点から管内における行政上の課題等を的確に把握し、行政評価局調査機能及び行政相談機能を十分に発揮することにより、より効率的で効果的な行政の実現を目指す。

また、当局から情報を積極的かつ効果的に発信することによって、国民との対話・協働の推進を図るなど、国民との継続的な関係を構築する。

2 行政評価局調査

(1) 地域計画調査

九州管内における行政上の課題の改善を図るため、地域計画調査を実施する。実施に当たっては、全国計画調査等の動向にも十分留意する。また、管内行政評価事務所を動員する場合、必要な支援を行う。

調査の実施に当たっては、総務大臣が委嘱する行政相談委員との協働の充実を図ることとし、必要に応じて事前の情報提供などの協力を得て、効率的かつ効果的な調査を行う。

調査結果の公表は、図表や写真を積極的に活用するなどして、国民に分かりやすいものとなるよう努める。

改善意見の通知を行った場合、原則としてその 3 か月後までに、改善措置状況を確認する。また、必要に応じて、その後の改善措置状況の確認（2 回目のフォローアップ）も行う。

平成 27 年度においては、国民の安心・安全を確保する観点から次のテーマにより調査を実施する。ただし、今後の大きな事件や事故の発生状況等も踏まえ、適宜、調査テーマの見直しを行うなど弾力的な運営に努める。

(平成 27 年度に実施予定の地域計画調査)

- ① 「災害等緊急時における通信手段の確保に関する実態調査」（仮称）（佐賀行政評価事務所を動員予定）
- ② 「医療機関等における放射性同位元素等の管理に関する調査」（仮称）（熊本行

政評価事務所を動員予定)

- ③ 「常時観測火山における登山者等の安全確保に関する調査」(長崎、大分及び鹿児島行政評価事務所を動員予定)

(参考) 平成 26 年度の実績

- i) 「無電柱化対策に関する調査」(調査機関：4月～8月。8月27日、九州地方整備局に改善意見を通知。調査は九州管区行政評価局で実施)
- ii) 「国の直轄河川の管理に関する行政評価・監視」(調査期間：4月～10月。10月16日、九州地方整備局に改善意見を通知。調査には、宮崎行政評価事務所を動員)
- iii) 「福祉有償運送に関する実態調査」(調査期間：8月～11月。11月26日、九州運輸局に改善意見を通知。調査には、大分行政評価事務所を動員)
- iv) 「国の地方支分部局における行政サービスの改善に関する行政評価・監視」(調査期間：12月～27年3月。27年3月26日、国の関係機関に改善意見を通知。調査には、佐賀行政評価事務所を動員)

(2) 常時監視活動

管内の国の行政機関、特殊法人・独立行政法人等の動向はもとより、地方公共団体の業務運営についても情報を収集・整理・分析し、行政上の課題を把握する。また、国内で発生した大きな事件や事故等についても、管内行政との関連を念頭に置きながら、注視する。

当面、当局においては特に重点的に、火山における登山者等の安全確保に関する動向、食品表示に関する動向について、監視を継続する。

また、日本郵便株式会社九州支社が設置する郵便ポストのうち、改善が進んでおらず、車いす使用者の利用が困難なものについて、当局の改善意見を受けて同支社が取り組む改善活動の進捗に対し、関心を持って監視を継続する(「郵便ポスト利用者の安全確保・利便性向上等に関する行政評価・監視」(平成26年3月19日改善通知)関連)。

(参考) 平成 26 年度の公表実績

- ・ 「常時観測火山における登山者等の安全確保に関するアンケート」調査結果(平成27年1月9日)

(3) 全国計画調査

本省の指示により実施する全国計画調査について、地域における国の政策効果の発現状況や行政運営の実態、行政課題の発生状況を適切に把握し、報告する。

今年度実施予定の政策評価及び全国計画調査は、本省行政評価局が作成及び公表する「平成 27 年度行政評価等プログラム」に基づき、本省の調査指示により別紙 1 のとおり実施する。

(参考) 平成 27 年度行政評価等プログラム (総務省行政評価局)

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/kyotsu_n/gyouseihyouka_pg.html

なお、上記調査結果の現地段階における公表については、当局が報告した問題事例等の結果報告書への反映状況を踏まえて、本省の公表に合わせて積極的に実施する。

3 行政相談

(1) 行政相談窓口等の開設

行政相談制度のより多くの国民の利用を図るため、様々な相談窓口を開設するとともに、行政相談事案への迅速・的確な対応を行う。

国民からの行政相談は、日常的に当局及び行政相談委員が受け付けるほか、国民の利便性に配慮し、次の窓口等を設けて受付を行う。

また、これらの行政相談の窓口等を広く国民に利用してもらうため、市町村広報紙への掲載、報道機関に対する報道依頼、チラシの作成・配布等の広報に努める。

ア 総合行政相談所

国民の利便を図るため、行政機関や各種団体の参加協力を得て、都市部のデパートにおいて、次のとおり、総合行政相談所を引き続き開設する。

① 福岡市

岩田屋本店新館 (6階行政相談コーナー)

受付時間：午前 10 時から午後 5 時まで (日曜日を除く毎日開設)

② 北九州市

小倉井筒屋新館 (8階商品券売場奥 応接室)

受付時間：午前 10 時から午後 4 時まで (金曜日のみ開設)

イ 一日合同行政相談所

国民の暮らしの上での様々な困りごとなどをワンストップで相談できるように、行政機関や各種団体の参加協力を得て、春と秋を中心に、福岡市、北九州市等福岡県内の主要な市で「一日合同行政相談所」を開設する (別紙 2 参照)。

なお、広報に当たっては、「暮らし・行政なんでも相談所」等住民に分かりやすい名称を用いる。

(注) 平成 26 年度の開設実績は別紙 2 のとおりであり、27 年度についても、開設の時期・場所を検討、調整の上、確定次第当局のホームページ等で公表する。

ウ 特別行政相談所

地震や水害等による重大な災害が発生した場合、被災者支援に関する様々な相談に対応するため、地元の市町村等と協力して、特別行政相談所を開設する。

エ 行政相談出前教室

行政相談委員と連携し、小学校等に出向いて児童・生徒を対象に、行政相談の仕組みや具体例などを分かりやすく紹介しながら、行政相談制度について理解してもらおう「行政相談出前教室」を随時、開催する。

オ 行政相談懇談会

地域の自治会や老人会等の各種団体などの会合に地元の行政相談委員と共に出向き、行政相談制度に関する説明を行い、行政に関する苦情、意見・要望等を聴取する「行政相談懇談会」を随時、開催する。

(2) 行政相談委員に対する支援

総務大臣が委嘱する行政相談委員（全市町村に1名以上配置）がそれぞれの担当地区（市町村）で行う定例行政相談所の開設、広報等の委員活動に対する支援及び行政相談委員が受け付けた行政相談事案の処理等に係る助言等をきめ細かく行う。

特に、平成27年度、新規に委嘱した行政相談委員に対しては、積極的に支援する。

(3) 行政苦情救済推進会議の開催

行政相談事案の処理に当たり、問題が複数の行政機関にまたがるなど解決が難しい事案については、必要に応じ、民間の有識者で構成する行政苦情救済推進会議（座長：石森久広西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授）を開催し、関係機関等に対する調査結果に基づき、公正・中立な立場から検討を行ってもらおう。

会議での検討の結果得られた意見を踏まえて、関係行政機関等に必要なあっせん等を行い、行政相談事案の解決を図る。

あっせん等を行った場合には、その内容を公表する。また、あっせん等に対する関係行政機関等の改善措置状況についても公表する。

（参考）平成26年度の実績

- ① 総合通信相談所の取扱時間の見直し（平成27年1月27日、総務省九州総合通信局に対してあっせん）
- ② 保険薬局における患者のプライバシーへの配慮の促進（平成27年1月29日、厚生労働省九州厚生局に対してあっせん）

4 さわやか行政サービス運動

今年度は、平成26年12月から27年3月に実施した「国の地方支分部局等における行政サービスの改善に関する行政評価・監視」の結果等を踏まえて、5月に福岡地域さわやか行政サービス推進協議会を開催し、行政サービスの更なる改善等を求めていくこととする。

(注) さわやか行政サービス運動とは、昭和 63 年 1 月 26 日の閣議決定に基づき、国民の立場に立った親切的な行政で真心のこもった行政を実現するために、国の機関や独立行政法人等において行政サービスを改善することを目標に、全国的、持続的に取り組んでいる運動である。福岡地域では、福岡地域さわやか行政サービス推進協議会（福岡県内にある国の機関 24 機関、独立行政法人等 4 法人、地方公共団体 3 団体で構成されている。）が設置されている。

5 各種研修会の開催

管内の行政機関（国の地方支分部局・独立行政法人等・地方公共団体）における行政効率の向上、行政運営の改善及び評価・監査の的確な実施等に資するため、平成 27 年度は業務に必要な知識や手法の習得、職員の資質の向上等を目的とした各種研修会を下記のとおり実施する。

日時	研修名	内容（案）	定員
6月24日 （水）	情報公開・個人情報保護制度の運用に関する研修会	<ul style="list-style-type: none"> ・公文書管理法の概要等 ・情報公開法の概要等 ・行政機関等個人情報保護法の概要等 	150 人程度
11月18日 （水）	九州地区行政管理・評価セミナー	<ul style="list-style-type: none"> ・行政評価・監視の実際 ・電子政府など国の制度の現状と課題等 ・地方公共団体における業務効率化等の実例 	130 人程度
1月下旬	政策評価に関する統一研修（九州地区）	<ul style="list-style-type: none"> ・政策評価制度の現状と課題 ・評価手法等に関する演習等 ・地方公共団体の政策（行政）評価の現状と課題等 	130 人程度

(注) 研修日時及び研修内容については、今後、変更することがあり得る。なお、研修内容等の詳細が確定次第、当局のホームページ等で周知する。

6 管内事務所の取組について

管内 6 行政評価事務所（佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎及び鹿児島）においても九州管区行政評価局と同様に行政評価局調査及び行政相談業務を行っており、それぞれの業務運営の成果等については、各行政評価事務所のホームページ等で情報発信する。

(別紙1)

九州管区行政評価局及び管内行政評価事務所が実施する全国計画調査（予定）

調査テーマ名	実施時期	主な調査項目等
地域活性化に関する行政評価・監視	4～7月	①地方都市の現況、②地方都市における地域活性化の取組状況、③国の支援施策の活用状況等
有料老人ホームの運営に関する行政評価・監視	4～7月	①有料老人ホームにおける施設の管理・運営状況、②都道府県等における有料老人ホームに関する指導監督等の実施状況
アスベスト対策に関する行政評価・監視－飛散・ばく露防止対策を中心として－	4～7月	①飛散・ばく露防止対策の実施状況、②災害時における対応体制の整備状況、③アスベスト使用建築物等の実態把握の状況
イノベーション政策の推進に関する調査	8～11月	①イノベーション関連施策の現況、実施状況、②イノベーション関連施策の効果の発現状況等
発達障害者支援に関する行政評価・監視	8～11月	①発達障害の早期発見・早期支援のための取組の実施状況、②発達障害者への各ライフステージにおける支援等の実施状況、③発達障害に関する広報・啓発の実施状況
子育て支援に関する行政評価・監視－子どもの預かり施設を中心として－	8～11月	①市町村における子どもの預かり施設の整備状況、②子どもの預かり施設における子育て支援サービスの提供状況、③都道府県等における子どもの預かり施設に関する実態把握、指導監督等の実施状況
がん対策に関する行政評価・監視	12～3月	①がんの予防・早期発見のための取組の実施状況、②がん医療の均てん化のための取組の実施状況、③がん患者・経験者に対する就労支援、治療と職業生活の両立支援の実施状況
土砂災害対策に関する行政評価・監視	12～3月	①基礎調査及び土砂災害警戒区域等の指定の実施状況、②情報伝達・警戒避難体制等の整備・周知状況、③土砂災害のおそれのある箇所における規制等の実施状況
森林の管理・整備に関する行政評価・監視	12～3月	①森林の多面的機能の現状把握、②民有林における森林管理・整備の推進状況、③木材利用促進の取組状況
公文書等管理に関する行政評価・監視	12～3月	①行政機関における行政文書の管理状況、②独立行政法人、国立大学法人における法人文書の管理状況、③国立公文書館等への移管の状況

(注) 調査テーマ、実施時期等については、変更することがあり得る。

(別紙 2)

九州管区行政評価局が開催した一日合同行政相談所（平成 26 年度実績）

日 時	開 設 場 所	参 加 機 関 ・ 団 体
5月22日（木） 10:30～15:30	八幡西区役所エントランス ホール （北九州市八幡西区黒崎、 コムシティ 4 階）	法務局、国税局税務相談室、年金事務 所、警察署、北九州市（八幡西区役所）、 弁護士会、司法書士会、行政相談委員、 行政評価局
5月27日（火） 9:30～15:00	イオン穂波ショッピングセ ンター1階正面玄関 （飯塚市枝国長浦）	法務局、国税局税務相談室、警察署、 弁護士会、飯塚市、嘉麻市、桂川町、 行政相談委員、行政評価局
6月4日（水） 10:00～16:00	天神地下街イベントコーナ ー（福岡中央郵便局側） （福岡市中央区天神）	法務局、福岡人権擁護委員協議会、国 税局税務相談室、年金事務所、司法書 士会、行政相談委員、行政評価局
10月9日（木） 10:30～14:30	行橋市中央公民館行橋駅分 館 （行橋市西宮市）	財務支局、国税局税務相談室、年金事 務所、警察署、行橋市、弁護士会、司 法書士会、行政相談委員、行政評価局
10月15日（水） 10:30～14:30	久留米市役所2階くるみホ ール（久留米市城南町）	法務局、財務支局、国税局税務相談室、 年金事務所、警察署、久留米市、弁護 士会、税理士会、司法書士会、公証役 場、行政相談委員、行政評価局
10月21日（火） 10:30～15:30	福岡朝日ビル地下1階会議 室 （福岡市博多区博多駅前）	法務局、入国管理局、税関、国税局税 務相談室、労働局、年金事務所、福岡 県、警察署、福岡市、弁護士会、税理 士会、司法書士会、公証役場、行政相 談委員、行政評価局
11月5日（水） 10:30～15:30	小倉井筒屋新館9階パステ ルホール （北九州市小倉北区船場町）	法務局、財務支局、税関、国税局税務 相談室、年金事務所、福岡県、警察署、 北九州市、弁護士会、司法書士会、税 理士会、行政相談委員、行政評価局
11月6日（木） 10:30～14:30	直方市役所8階大会議室 （直方市殿町）	法務局、財務支局、国税局税務相談室、 年金事務所、警察署、直方市、弁護士 会、司法書士会、土地家屋調査士会、 社会福祉協議会、人権擁護委員、行政 相談委員、行政評価局
11月11日（火） 10:30～14:30	田川市役所 1階大会議室 （田川市中央町）	法務局、財務支局、国税局税務相談室、 年金事務所、警察署、田川市、弁護士 会、人権擁護委員、行政相談委員、行 政評価局
11月20日（木） 10:00～15:30	天神地下街イベントコーナ ー（福岡中央郵便局側） （福岡市中央区天神）	法務局、福岡人権擁護委員協議会、国 税局税務相談室、年金事務所、司法書 士会、行政相談委員、行政評価局