

総務省
近畿管区行政評価局



行政相談マスコット
「キクーン」

Ministry of
Internal Affairs and
Communications
Kinki Regional
Administrative
Evaluation
Bureau



国民に寄り添う行政を目指して

総務省行政評価局は、
国民に信頼される質の高い
行政の実現を目指します。

行政評価局の使命

様々な社会の状況や
国民の意見の把握

内閣の重要政策の
推進への貢献

国民の困りごとの
速やかな解決

近畿管区行政評価局

行政評価局の出先機関は全国50か所にあり、国民に近い現場で、地域における国の行政の実態把握や改善に取り組んでいます。

その一つである近畿管区行政評価局は、福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山の2府5県を管轄しています。

また、大阪府以外の各府県には、行政評価事務所又は行政監視行政相談センターを設置しています。

近畿管区行政評価局では、主に以下の二つの業務（行政評価局調査、行政相談）を実施しています。

行政評価局調査

国民目線の調査

調査テーマは、以下の点などを考慮して選びます。

- ・ 国民や政府の関心事項である。
- ・ 経済や社会の環境が変化し、行政が実態と合っていない。
- ・ 全国の行政にバラツキがあり、混乱が生じている。

各府省と異なる立場から

担当する府省とは異なるしがらみのない立場から「政策の効果」や「各府省の業務の実施状況」を実地に調査して行政の課題を見付け、改善方を示します。

この改善方針に沿った対応が各府省等においてとられ、行政の改善が図られています。

行政評価局調査

政策や制度運営
の見直し

よりよい行政



行政評価局調査とは

English WEB Site



詳細はp.3

行政相談

解決を図ります

担当する行政機関とは異なる立場から相談をお聞きし、行政に関する困りごとの解決や、要望の実現を促します。

また、相談内容を行政の制度や運営の改善に生かします。

お気軽に相談を

- ・ 幅広い分野の相談に、迅速に対応します。
- ・ 様々な場所や方法で相談を受け付けています。
- ・ 面倒な手続はなく、費用もかかりません。
- ・ 全国で年間12万件弱（令和2年度）の相談があり、お気軽に利用いただいています。



行政相談マスコット「キクーン」



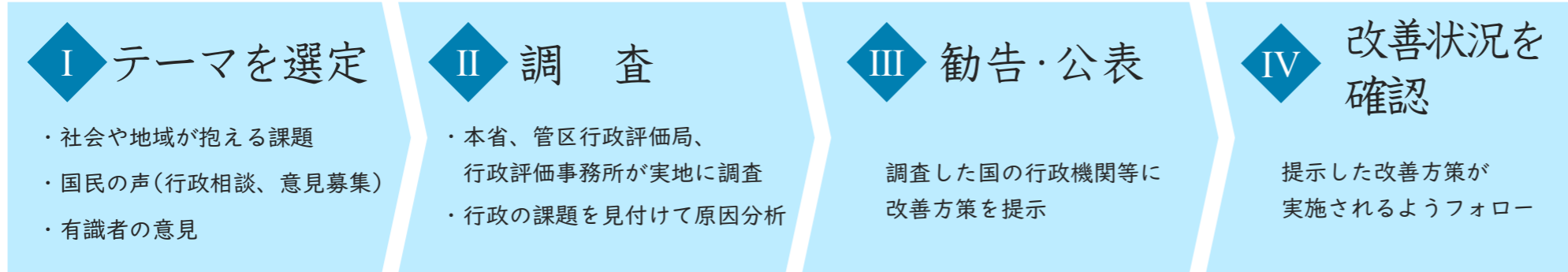
行政相談とは

English/한국어/Tagalog
中文/Tiếng Việt/Português



詳細はp.5

調査の流れ



調査により行政の課題を改善

- 管区行政評価局等の全国ネットワークを使って調査し、全国規模の課題を改善
- 地域が抱える課題を調査して改善(管区行政評価局、行政評価事務所)

このような課題が改善されました

年金業務の運営に関する行政評価・監視—国民年金業務を中心として—(H30)

国民に信頼される年金制度の確保を

調査結果

- ・市町村から提供のあった住民の所得情報が時点の確認されていないものであったこと等から、国民年金保険料を免除されるべき者が認められなかった例がありました。
- ・全国の受給権者に対する生存確認等調査を平成25年度以降実施しておらず、所在不明のまま長期にわたり年金を支給し続けていた例がありました。



改善

- 【厚生労働省】**
- ・日本年金機構に対し、機構が市町村から提供を受ける住民の所得情報は、その時点が適切な時期に確認されたものであることの必要性を、市町村に対し明示するよう指示。
 - ・後期高齢者医療を一定期間利用していない者の情報等を活用した定期的な生存確認等調査を3年程度の間隔で実施する予定。

農業労働力の確保に関する行政評価・監視—新規就農の促進対策を中心として—(H31)

農業の担い手を育てる支援施策の充実を

近年、農業従事者は減少傾向にあり、今後も、高齢者のリタイアにより著しい減少が見込まれます。調査の結果、新規参入を希望する者に対して栽培管理技術のみならず、農業機械の取扱いに関する研修や農業経営に関する研修も実施している地域では、就農率が高くなる傾向にあることがわかりました。

改善【農林水産省】

新規参入希望者等を受け入れる研修機関等の認定基準に、栽培管理技術だけでなく、農業機械の取扱い及び農業経営に関する内容も含めた研修を実施するよう明記。

その他の調査

様々な社会問題を調査

- (災害後の生活支援)**
 - ・災害時の「住まい確保」等に関する行政評価・監視
- (子育て世帯の支援)**
 - ・子育て支援に関する行政評価・監視
- (少子高齢化)**
 - ・遺品整理のサービスをめぐる現状に関する調査
 - ・空き家対策に関する実態調査
 - ・認知症高齢者等への地域支援に関する実態調査

「道の駅」の機能向上に関する調査—防災機能及びバリアフリー化を中心として—(H31)

障がい者にやさしい道の駅に

近畿管内の「道の駅」全147駅を対象としたアンケート調査及び20駅(大阪、兵庫、和歌山)を対象とした実地調査を実施したところ、障がい者が安全便利に利用できない施設がありました。

改善

【国土交通省近畿地方整備局】
障がい者用駐車場の案内標識を修繕



国立公園の利用及び管理に関する調査(R2)

公園施設が安全、便利に

3国立公園内の標識、転落防止柵等公園施設の維持管理状況を調査したところ、誰もが安全便利に利用できない施設がありました。

改善

【環境省近畿地方環境事務所】
転落防止柵を修繕



レンタカー事業に関する実態調査(H31)

旅行に便利なレンタカー、訪日外国人の利用も急増。しかし死傷事故も多発

調査結果

- ・レンタカーを利用した訪日外国人の事故率(注)が邦人の4倍強と高くなっていました。(注)事故件数を把握している調査対象事業所のみ
- ・運輸支局が、レンタカー事業者を定期的に監査する仕組みとなっていませんでした。

改善

- 【国土交通省近畿運輸局】**
- ・運転時の注意事項等の英文パンフ配布等による事故防止取組を事業者を紹介して、訪日外国人の安全運転意識を啓発
 - ・違法不適切な事業が疑われる事業者を対象とした計画的な監査の実施



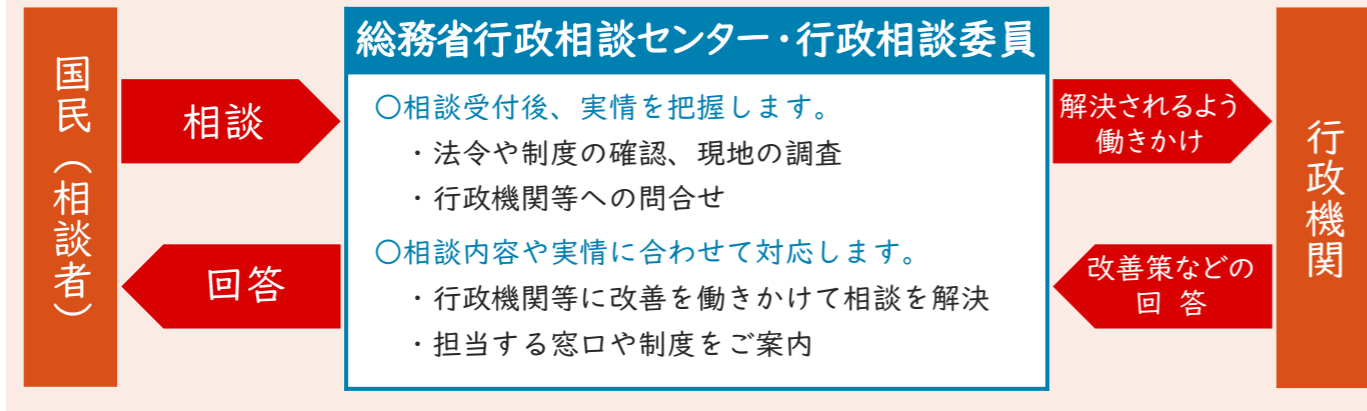
行政に関するお困りごとは何でもお気軽に相談を

保険・年金 子育て 道路・交通 労働・雇用 福祉 防災

こんなお困りごとはありませんか？

- ・窓口での対応に納得できない。
- ・道路など公共施設が壊れていて危険
- ・手続が進まない。
- ・どこに相談すればよいか分からない。

これって相談できるのかな？
と迷う場合も、まずはご相談ください。



ここで受け付けています

総務省行政相談センター まくみみ

電話、インターネット、来訪、FAXなど

行政相談委員

右側をご覧ください。



総合行政相談所

百貨店での買い物ついでに立ち寄れます。

一日合同行政相談所

行政機関、弁護士・税理士など多くの機関が集まり、一度で様々な専門家に相談できます。

災害発生時には

- ・総務省行政相談センターや行政相談委員が相談所を開催
- ・相談窓口一覧を作成・HPに掲載
＜大阪府北部地震、新型コロナウイルス感染症など＞

※相談日時などの詳細は、次ページをご覧ください。

あなたの街の行政相談委員

○地域に根ざした身近な相談役

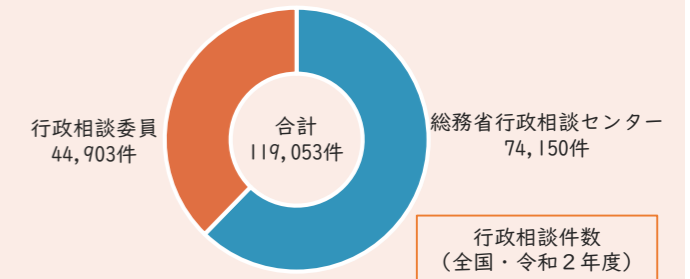
- ・総務大臣委嘱のボランティア
- ・各市区町村に1人以上います。
(全国に約5,000人)



- ・市区町村役場や公民館、地域のイベントなど身近な場所で相談を受け付けています。

○行政相談全体の4割弱を受付

地域の方と行政を繋ぐ重要な役割を担っています。



このような相談を解決しました

国立大学敷地内の喫煙を防止する措置を

国立大学の敷地内において喫煙がたびたび行われている。当該大学には敷地内禁煙の掲示等が少ないことから、健康増進法への遵法意識を高めるため、禁煙を周知するコーンや掲示を多く設置するなど軽率に喫煙に及ばない環境作りを講じてほしい。

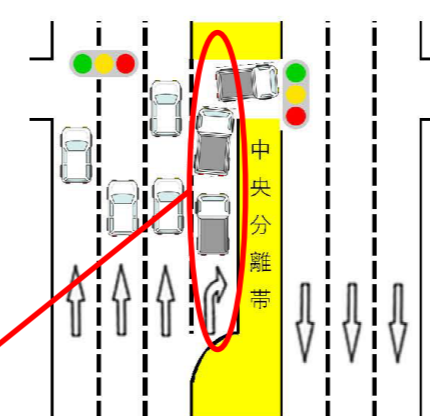
改善 当該大学は、健康増進法の一部を改正する法律の施行を受け、その趣旨と対応策に係る指針を作成の上、喫煙場所の再周知を行い、喫煙所における巡視、吸い殻の清掃を行うこととしました。

交通量の多い交差点に右折専用車線の新設を

以前は右折と直進の混合車線となっており、右折車が数台並べば直進車が進めず渋滞が発生する状況となっていました。



右折専用車線が新設されました



相談をきっかけに制度が変わりました

国民健康保険と健康保険の二重払いの解消

健康保険に加入し、平成27年10月から29年7月までの保険料をさかのぼって納付しました。

この期間の納付済みの国民健康保険料は、28年度と29年度分だけが戻り、27年度分は戻ってきませんでした。二重払いとなった保険料は、全て返してほしいです。

(注) 健康保険 : 健康保険が適用される事業所に常時使用される者などが加入
国民健康保険 : 自営業者、パート等で事業所の健康保険に未加入の者などが加入

改善

国民健康保険法が改正され、加入者の責任ではない場合には、健康保険料と国民健康保険料が二重払いとならないよう、国民健康保険料が還付されるようになりました。

国立美術館の入館時において障がい者にやさしい対応を

国立美術館においては、令和2年11月から、身体障害者手帳の提示に代えて、スマートフォン画面の「ミライロID」アプリを提示すれば入館料の減免等が受けられるようになっています。身体障害者で電動車椅子を利用している私が国立美術館に入館しようとしたところ、入口で身体障害者手帳の提示を求められ、「ミライロID」アプリを提示したが「今回は入館していただいてもよいが、次回からは身体障害者手帳も持参するように」と言われた。国立美術館職員に「ミライロID」アプリの周知及び適切な対応を求めたい。

改善

当局からの連絡を機に、国立美術館の一部職員への周知徹底が十分でなく、そのために誤った案内がなされたことが確認されました。同美術館は、改めて「ミライロID」アプリ提示による入館料の減免等の運用について、職員への周知徹底を行いました。

インフルエンザ治療証明書等の提出が不要に

インフルエンザが治った子どもが登校する際、学校に医師の治療証明書を提出しなければなりません。

証明書をもらうため、会社を休んで子どもを病院に連れて行くのは負担です…。

改善

治療証明書等の医師作成書類の提出を求めていた当局管内の国立大学法人の附属学校等では、原則提出が不要になりました。



総務省行政相談センター まくみみ

電話	0570-090110 お近くの局・事務所・センターにつながります。
インターネット	行政相談受付 <input type="button" value="検索"/>

行政相談委員の相談日や一日合同行政相談所の開催日（主に10月）は、局・事務所・センターのHPや自治体の広報紙等でご確認ください。

総合行政相談所

大阪	大丸心斎橋店（店休日を除く毎日） 高島屋堺店（毎週水曜日）	
京都	高島屋京都店（毎月第1火曜日） ウィングス京都（毎月第3金曜日）	



（注）新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、相談対応を変更している場合があります。

情報公開・個人情報保護総合案内所

近畿管区行政評価局と、その管内の事務所・センターに設置された情報公開・個人情報保護総合案内所では、国の行政機関等の情報公開、個人情報保護の制度などの質問にお答えします。質問は、来所、電話、メール、FAXなどで受け付けています。

行政機関などからの要望があれば、情報公開や個人情報保護の制度について出前講座を行います。

近畿管区行政評価局までご連絡ください。

所在地・連絡先

近畿管区行政評価局

所在地	〒540-8533 大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館	
連絡先	代表	TEL 06(6941)3431 FAX 06(6941)8599
	情報公開・個人情報保護総合案内所	TEL 06(4791)5630 FAX 06(4791)5630
	大阪総合行政相談所（大丸心斎橋店 南館8階）	TEL 06(6241)5111 FAX 06(6241)5270



福井行政監視行政相談センター

所在地	〒910-0859 福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎
連絡先	代表／情報公開・個人情報保護総合案内所 TEL 0776(24)0403 FAX 0776(26)4445

滋賀行政監視行政相談センター

所在地	〒520-0044 大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎
連絡先	代表／情報公開・個人情報保護総合案内所 TEL 077(523)1926 FAX 077(525)1149

京都行政監視行政相談センター

所在地	〒604-8482 京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎
連絡先	代表／情報公開・個人情報保護総合案内所 TEL 075(802)1140 FAX 075(802)1180

兵庫行政評価事務所

所在地	〒650-0024 神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎
連絡先	代表 TEL 078(331)9096 FAX 078(333)7919
	情報公開・個人情報保護総合案内所 TEL 078(327)5417 FAX 078(327)5417

奈良行政監視行政相談センター

所在地	〒630-8213 奈良市登大路町81 奈良合同庁舎
連絡先	代表／情報公開・個人情報保護総合案内所 TEL 0742(24)0300 FAX 0742(24)0303

和歌山行政監視行政相談センター

所在地	〒640-8143 和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎
連絡先	代表／情報公開・個人情報保護総合案内所 TEL 073(431)8221 FAX 073(436)5899

ホームページ／Twitter

近畿管区行政評価局



@kinki_hyouka