

四国行政評価支局



Shikoku Regional Administrative Evaluation Bureau



FY2022



contents



四国行政評価支局って？

contents
1



各府省の行政運営に関する調査

contents
2



行政相談って？

contents
6



研修・情報提供等

contents
10

質の高い行政を目指して





愛媛行政監視行政相談センター



四国行政評価支局



高知行政監視行政相談センター



徳島行政監視行政相談センター

四国行政評価支局って？

四国行政評価支局は、総務省（行政評価局）の出先機関の一つで、四国4県が管轄区域です。

四国行政評価支局

総務行政相談管理官

総務課

局内の人事や会計などを行います。

管理官

政策評価や行政評価などに関する研修を行っています。また、行政機関等情報公開法及び行政手続法等の仕組みなどについて、情報提供しています。

行政相談課

行政相談に関するイベントの企画・運営や、行政相談委員の支援をします。

首席行政相談官

国民から行政相談を受け付けます。

評価監視部

評価監視官（4）

各府省の行政運営に関する調査を実施します。

地域総括評価官（4）



行政監視行政相談センター

行政監視行政相談課

行政相談に関するイベントの企画・運営や、行政相談委員の支援をします。

主任行政相談官

国民から行政相談を受け付けます。

各府省の行政運営に関する調査

政府内にあって、施策や事業の担当府省とは異なる立場から、複数府省にまたがる政策や各府省の業務の現場における実施状況を実地に調査し、各府省の課題や問題点を実証的に把握・分析して、改善方を提示しています。

政策評価 行政評価・監視（全国計画調査）

行政評価局が、出先機関を活用して行う全国規模の実地調査

主な調査結果

- **生活困窮者の自立支援対策**に関する行政評価・監視（令和4年4月26日公表）
- **災害廃棄物対策**に関する行政評価・監視（令和4年2月25日公表）
- **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－（令和4年1月21日公表）
- **建設残土対策**に関する実態調査（令和3年12月20日公表）
- **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（令和3年12月17日公表）
- **第4種踏切道の安全確保**に関する実態調査（令和3年11月30日公表）

政策評価、行政評価・監視（全国計画調査）の詳しい調査結果



行政評価・監視（地域計画調査）

行政評価局の出先機関が、独自に管轄地域の行政上の課題を取り上げて行う調査

主な調査結果

- **海岸保全施設の運用・管理**に関する行政評価・監視
－管理又は操作を委託されている水門・陸閘等を中心として－（令和3年11月30日公表）
- **医療機関における外国人患者の受入れ**に関する実態調査
－外国人がより安心して医療を受けられる環境整備を目指して－（令和2年3月16日公表）
- **公共施設等における障害者の受入れ**に関する実態調査（平成30年12月7日、27日公表）
- **南海トラフ巨大地震対策**に関する実態調査〈第2次調査〉－避難者対策を中心として－
（平成29年11月9日公表）
- **四国の観光振興**に関する行政評価・監視－訪日外国人旅行者等の受入環境整備を中心として－
（平成28年9月27日公表）
- **南海トラフ巨大地震対策**に関する実態調査－津波から人命を守る対策を中心として－
（平成27年11月6日公表）

行政評価・監視（地域計画調査）の詳しい調査結果



行政評価・監視（地域計画調査）の流れ



おおまかな調査の流れはこんな感じ！
最近の調査を例に詳しく説明していきますね！



STEP1 調査テーマの選定

局内で調査するテーマについて意見を出し合います。



国は、東日本大震災の教訓を踏まえて、高潮や津波が発生したときに水門や陸閘を操作する者の安全確保を求めています。近年の水門や陸閘の運用管理の実態が不明であるため、調査を試みるのはどうでしょうか？



調査テーマ決定！「海岸保全施設の運用・管理に関する行政評価・監視」



水門や陸閘ってどのようなものだろう…。東日本大震災ではどのようなことが起こったのかな？



水門とは・・・

河川や水路を堤防等が横断する場所に設置される施設であり、閉鎖することで、海水の侵入を防止します。また、開放することで不要な内水を排出します。

陸閘とは・・・

閉鎖することで海水の侵入を防止するとともに、開放することで人や車両等が通れるようにする施設です。



東日本大震災では、津波から人々や街を守るために水門や陸閘を閉鎖しようとして亡くなった方が多数いました。災害時にみんなの命や財産を守ってくれている人がいることを覚えておいてね！



STEP2

調査の実施

現地調査や関係機関から意見を聴取するなど調査を行います。



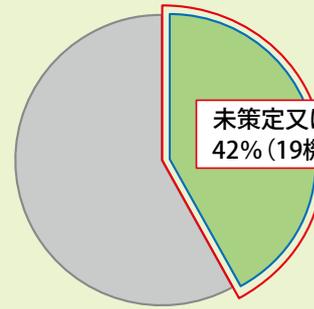
▲ 地方公共団体から意見を聴取

災害時にどのように対応するか決めているのか聴取！

操作規則（ルール）の策定状況

操作規則とは…
水門や陸閘の操作基準や操作者の安全確保について定めたもの

未策定又は一部未策定
42% (19機関中 8 機関)



地方公共団体

操作規則（ルール）の策定が義務付けられていることを知りませんでした…

操作者の安全確保のためには必要なので、作りましょう！



操作者への委託状況を確認！



操作者のAさん

私は、契約書を結んで、水門や陸閘の操作を委託されています。万が一、操作を行う際にケガをしても、地方公共団体が加入している保険により補償が行われるようになっています。



操作者のBさん

私は、口頭で、水門や陸閘の操作を委託されています。操作を行う際にケガをした場合、補償があるとありがたいので、契約書を結んでもらえると嬉しいのじゃが…

なるほど…。契約書の有無で大きく変わってくることもありますね。



地方公共団体から意見を聞くと…

国は、法律において、操作が必要な水門や陸閘を管理する地方公共団体に操作規則（ルール）の策定を義務付け



地方公共団体から、「策定義務となっていることを知らなかった」との意見あり!!

国は、ガイドラインにおいて、水門や陸閘の操作を委託する場合は、口頭ではなく、契約書を交わすことが重要と明記



地方公共団体から、「委託する際の留意点を知らなかった」との意見あり!!

など

調査した結果を取りまとめ、結果報告書を作成！

STEP 3

結果公表

改善方策を関係機関に提示し、取りまとめた調査結果を公表します。

記者説明の様子 ▶



今回の調査では、操作者の安全を確保するため、操作規則（ルール）の策定や契約書の締結について、地方公共団体に周知を行うよう関係機関に通知しました。



また、今回の調査結果は、法律やガイドラインに則った対応を呼びかけるため、関係省庁によって、四国内だけでなく、全国の関係する地方公共団体にも送付されています。

報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs
and Communications

令和3年11月30日
四国行政評価支局

海岸保全施設の運用・管理に関する行政評価・監視

—管理又は操作を委託されている水門・陸閘等を中心として—

《調査結果》

東日本大震災から10年、四国行政評価支局は、津波・高潮発生時における水門・陸閘等の安全かつ確実な操作の推進を図る観点から、操作が必要な水門・陸閘等の現状を把握するとともに、海岸法及び津波・高潮対策における水門・陸閘等管理システムガイドラインに基づく、**現場操作員の安全確保に配慮した操作規則の策定及び管理又は操作の委託等の状況を調査**（地域計画調査）し、その結果を取りまとめたので、公表します。

※ 地域計画調査とは、地域の住民生活に密着した行政上の課題等について、管区行政評価局等が独自にテーマを設定して調査を実施し、必要な改善を図るものです。

【本件の連絡先】
四国行政評価支局評価監視部
担当：安芸、合田、永井
電話：087-826-0683（直通）
Mail：skk11@soumu.go.jp

※ 本報道資料、調査結果及び調査結果（図表）は、四国行政評価支局のホームページに掲載しています。

▲ 結果報告書

STEP 4

改善措置状況の フォローアップ

その後、業務運営が改善されたか改めて確認します。

その後の改善状況は
いかがですか？



関係する地方公共団体に対して、周知を行いました！今後、課題の共有を行い、意見交換を行う予定です！



関係機関

行政相談って？



国？

ポストの管理者が
わからん…

こういうときはどこに
相談したらいいんだ？

郵便局？

市役所？

郵便ポストの取集時刻と連絡先
が全く分からない！
直してほしいな…



行政相談？

ナニソレ

そういうときは**行政相談**に相談したら？



行政相談とは

国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付け、相談者と関係行政機関の間に立ち、担当行政機関と異なる立場から関係行政機関に必要なあつせんを行い、解決や実現の促進を図ると共に、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組み

相談



役所に申請したけど、手続きが進まない

道路などの公共施設が壊れていて危険

どこに相談したらよいか分からない

窓口には行きづらい

関係行政機関に
必要に応じてあつせん



回答



その後、
行政相談を行い…



四国行政評価支局が現地確認し、このポストを管理する郵便局へ改善をあっせんした結果、取集時刻及び連絡先が記載された表示に改善されました！



行政相談で改善された事例紹介



これまで2方向に分かれていた道路沿いに新しい道路ができて、3方向に分かれる道路になったんだけど、道路上にある白線矢印は変わらず直線と右折のみになってるんだよね。道路の状況にあわせて表示を変更できんかなあ。



徳島県内の行政相談委員が実際に現場をみて、道路管理者に対応を依頼したところ、道路上の白線矢印が引き直されました。

改善前



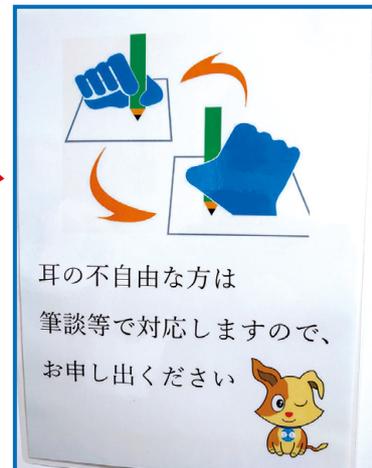
改善後



国の行政機関の相談窓口にて、聴覚障害者が気軽に相談できるよう、相談窓口の入口等に聴覚障害者への対応方法を示すといったような配慮をしてほしい。



相談を端緒として、国の行政機関26機関を対象に聴覚障害者への対応状況を調査。その結果を踏まえ、関係機関に検討を促したところ、令和4年3月25日現在、26機関中11機関で相談窓口にて筆談マークの掲示や、ホームページにて筆談での対応が可能である旨の追記がなされるなどの取組が実施されました。



行政相談の受付場所

行政相談ってどこでできるんだ？

行政相談は、お近くの「総務省行政相談センターきくみみ」や「行政相談委員」へどうぞ！



行政相談
マスコットキャラクター
キクーン

行政相談委員って？

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、無報酬のボランティア

相談者への助言や関係機関に対する改善の申し入れなどを行っています。

総務省行政相談センター きくみみ

電話 OK!

おこまりならまるまるくじょーひゃくとおぼん
0570-090110

※最寄りの総務省行政相談センターにつながります。

メール OK!

行政相談受付

検索



相談無料!

秘密厳守!



全国の市町村に1人以上配置!

市役所や町村役場、公民館などの
公共施設にて定期的に相談を受付!

相談所の開催日時などは、四国行政評価支局や徳島、愛媛、高知行政監視行政相談センターのホームページをチェック!

行政相談委員

資料を見てもらいたいから、直接会って相談したいけど、相談のためだけに役所に行く勇気がないな...



それなら、当局や行政相談委員が実施しているイベントを利用してみて!!



合同行政相談所

国の行政機関、県・市町村の職員などが出席し、相談をワンストップで受付



特設相談所

商店街やショッピングセンターなどで相談窓口を開設



行政相談懇談会

自治会、婦人会など地域の方々と懇談会を開催し、相談を受付



行政相談出前教室

学校に出向いて、行政相談の制度を児童・生徒に説明し、行政相談も受付

四国地域行政苦情救済推進会議

複雑な問題で、解決が難しい
相談などはどうするの？



行政運営上の複雑な問題があるものなどで解決が難しい相談事案などについては、民間有識者で構成する「四国地域行政苦情救済推進会議」に付議し、その意見を反映させることにより、国民の視点に立った苦情の解決に努めています。

ある日、四国行政評価支局に行政相談委員から意見が寄せられました。



「国の行政機関は、自転車事故の被害者へ損害賠償金を速やかに支払うこと、また、自転車保険への加入の手本を示す意味から、自転車保険への加入を進めるべきである。」

自転車保険に加入していない国の行政機関はどれくらいあるのかな。



四国4県の県庁所在地にある国の行政機関111機関における自転車保険への加入状況について調査しました。その結果、95機関（85.6%）が未加入でした。理由は？・・・



未加入の理由（複数回答あり）

- ① 自転車保険への加入は義務ではないため・・・ 46機関
- ② 損害賠償は国家賠償法で対応するため・・・ 44機関
- ③ 条例等を知らなかったため・・・ 22機関

四国地域行政 苦情救済推進会議

民間の有識者から
意見を聴取します。



国の行政機関は、自転車事故の被害者を速やかに救済するため、進んで自転車保険に加入することが求められていると思います。

自転車保険への加入について検討するよう、自転車保険への加入が義務となっている県内にある国の行政機関に対し、あっせんしました。



今回の調査をきっかけに、自転車保険へ新たに加入した国の行政機関も多くみられたよ！



四国地域行政苦情救済推進会議に付議した事例の詳細な調査結果はこちら



研修、情報提供等

研 修

国の行政機関や地方公共団体などの職員を対象とした研修を開催しています。



▲ 行政管理・評価セミナー

行政管理、行政評価・監査業務に必要な知識や手法の習得を目的としています。



▲ 政策評価統一研修

政策評価に関する共通の理解と認識を有する職員の養成・啓発を目的としています。

情報公開・行政手続制度案内所

行政機関等情報公開法、行政手続法及び行政不服審査法の制度に関する案内窓口です。



国の行政機関等に対する情報開示請求方法について知りたい。

違法・不当な行政処分に対する審査請求の方法について知りたい。

行政機関への申請・届出に関する基本的なルールについて知りたい。

困ったときはご相談ください!

案内所名	電 話	FAX	受付時間
四国行政評価支局	087-826-0712	087-826-0712	月～金 8:30～17:15 ※土日祝日、 年末年始を除く
徳島行政監視行政相談センター	088-657-7063	088-657-7063	
愛媛行政監視行政相談センター	089-941-7701	089-934-5917	
高知行政監視行政相談センター	088-824-4101	088-824-4194	



メールマガジン

『あどみに～評価・相談通信～』

四国行政評価支局では、当局が行っている業務の一層の情報発信等を目的としてメールマガジンを発行しています。

当局ホームページに掲載しているほか、配信希望者へはメール配信します。

配信希望者は当局総務課企画調整係（☎087-826-0671）まで御連絡ください。



過去のバックナンバーはこちらからチェック！

Twitter

四国4県の「総務省行政相談センターきくみみ」が、行政相談の相談所やイベントに関する情報をTwitterで随時発信しています。お住まいの地域の情報をぜひチェックしてください！

きくみみ香川



きくみみ徳島



きくみみ愛媛



きくみみ高知



アカウント検索してね！



多様な働き方に向けて

四国行政評価支局では、ICTを活用したテレワークやフレックスタイムの導入等によって、出産、育児や介護などライフスタイル変化に合わせた働き方も進めています。



テレワークを利用して、育児との両立を図っています。



遠隔地（例えば本省）との会議は、テレビ会議システムを利用しています。

Address & Contact us

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6F
TEL 087-826-0671 FAX 087-826-0676

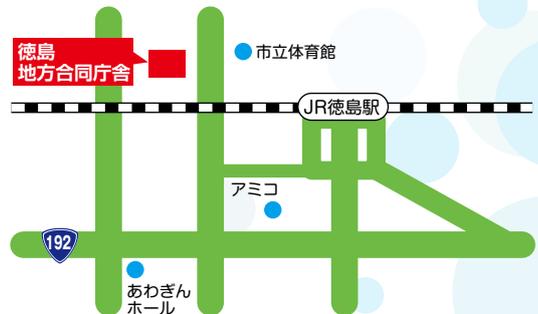
- JR高松駅から徒歩約3分
- ことடன்高松築港駅から徒歩約7分



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5F
TEL 088-654-1531 FAX 088-655-5158

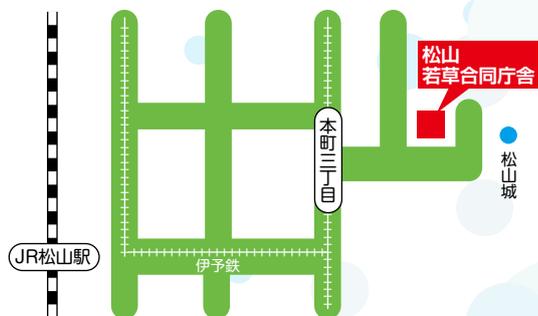
- JR徳島駅から徒歩8分



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4F
TEL 089-941-7701 FAX 089-934-5917

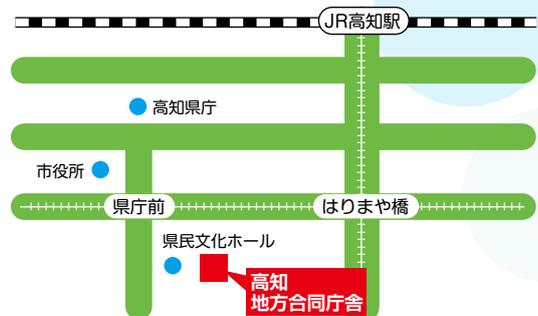
- 伊予鉄本町三丁目電停から徒歩3分
- JR松山駅から徒歩15分



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2F
TEL 088-824-4100 FAX 088-824-4194

- JR高知駅から車で約15分
- とさでん高知駅電停から(はりまや橋電停経由) 県庁前電停まで約20分、県庁前電停から徒歩5分



ご当地キクーン



いよかんキクーン(愛媛)



えびてんキクーン(香川)



龍馬キクーン(高知)



阿波おどりキクーン(徳島)



行政相談マスコットキャラクター
キクーン

発行：令和4年6月

キャラクター出典：アイキャッチャー

