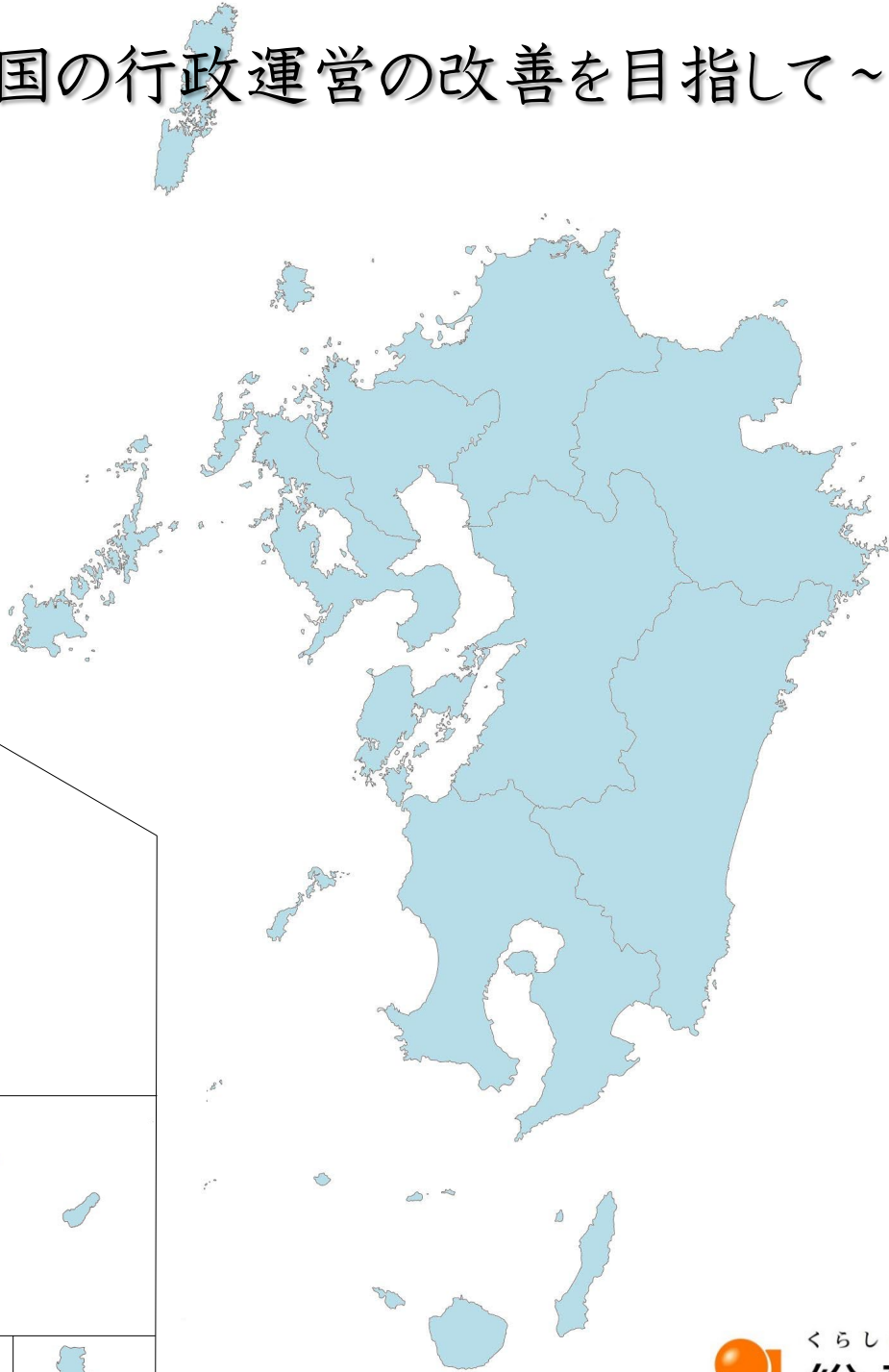


総務省

九州管区行政評価局

～ 国の行政運営の改善を目指して～



くらしの中に

総務省

MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

九州管区行政評価局

総務省の地方支分部局である九州管区行政評価局は、国民に信頼される公正で透明、簡素で効率的な質の高い行政の実現を図るため、地域における国の行政の実態把握や改善を行うことを目的として、

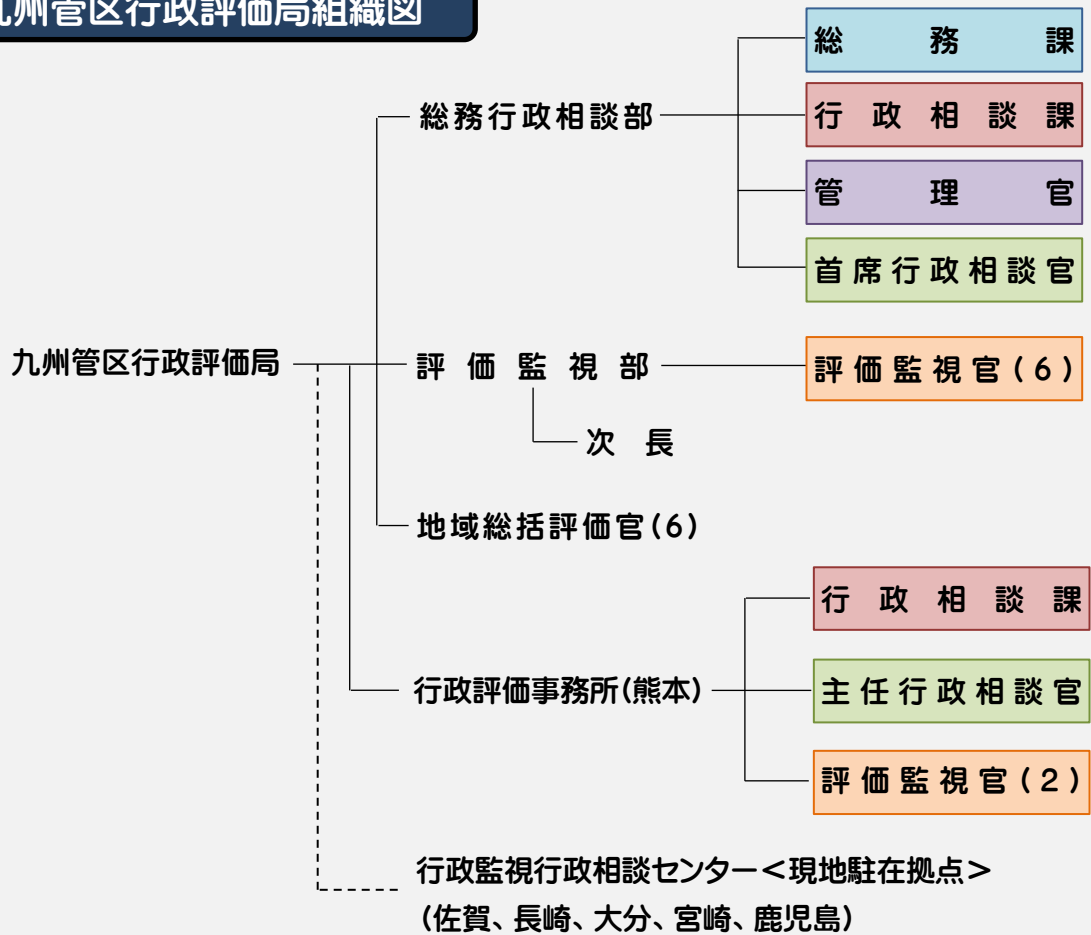
①行政相談、②各府省の行政運営に関する調査を行っています。

このほか、政策評価制度や情報公開制度・行政手続制度・行政不服審査制度の仕組み、開示請求手続等に関する相談・問合せに対して、情報提供を行っています。また、行政相談制度の周知、行政に対する苦情等の把握のために懇談会の開催や、行政サービス改善のためにさわやか行政サービス運動などにも取り組んでいます。

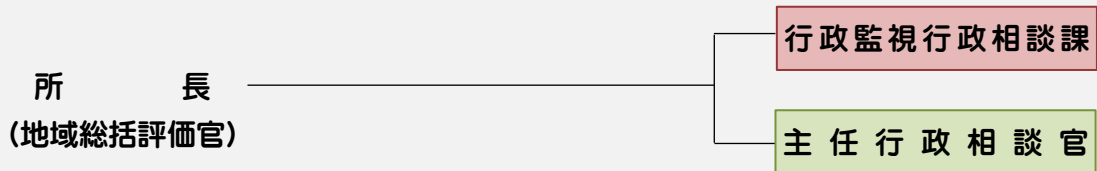
九州管区行政評価局は、福岡市に所在し、九州の各県庁所在地に配置された行政評価事務所（熊本）及び行政監視行政相談センター（佐賀、長崎、大分、宮崎、鹿児島）と一体となって、これらの業務に取り組んでいます^(注)。

(注) 行政監視行政相談センターが所在する各県における調査は、九州管区行政評価局において実施

九州管区行政評価局組織図



管内行政監視行政相談センター体制図(佐賀、長崎、大分、宮崎、鹿児島)



行政相談

総務省の行政相談は、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、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組みです。無料で相談でき、秘密は固く守られます。

相談の例



年金

●例えば…国民年金や厚生年金保険の被保険者の資格要件を教えてください。



雇用

●例えば…離職票を会社に発行してもらえるようにしてほしい。



道路

●例えば…案内標識が分かりにくい。



社会福祉

●例えば…生活保護の受給資格を知りたい。



交通機関

●例えば…バス停に路線図を掲示してほしい。



相談窓口

●例えば…手続や申請をどこにしたらよいか分からない。



<行政相談の流れ>



九州管区行政評価局の行政相談受付窓口については、9ページへ！

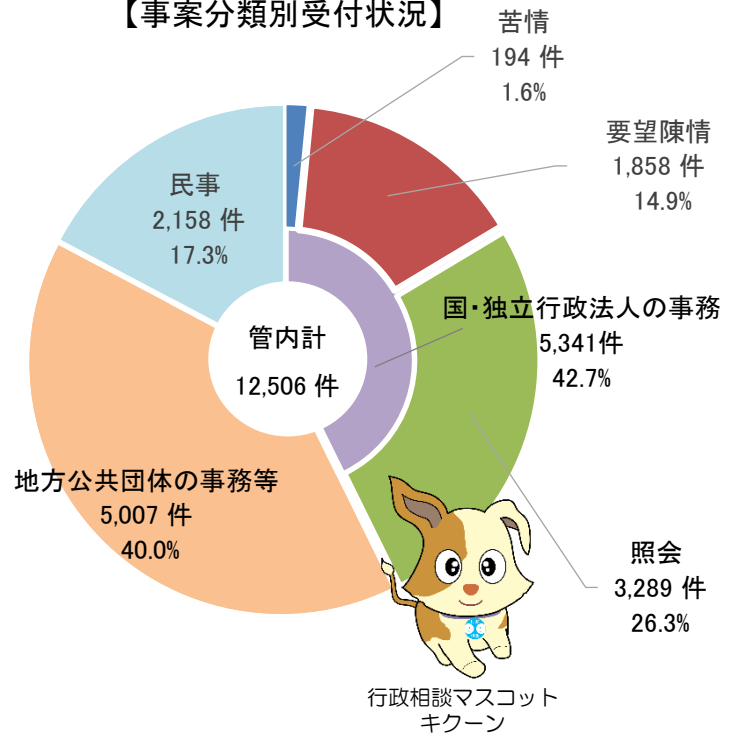
<令和3年度 九州管区行政評価局の行政相談受付実績>

行政相談受付実績

(単位：件)

区分	受付件数	左の内訳	
		局所受付	委員受付
管区局	4,713	3,535	1,178
佐賀	729	466	263
長崎	1,061	415	646
熊本	1,622	815	807
大分	1,101	617	484
宮崎	1,011	609	402
鹿児島	2,269	682	1,587
管内計	12,506	7,139	5,367
全国計 (参考)	120,047	77,509	42,538

【事案分類別受付状況】



改善事例

自転車通行帯にせり出した冠水監視用機器のボックスを移動させてほしい

相談

アンダーパスに設置されている冠水監視用機器の電源等の入ったボックスが、自転車通行帯にせり出して危険である。下り坂で自転車のスピードが出る上、立ちこぎをする若者もいるので、対策を講じてほしい。

改善

当局が現地確認の上、道路を管理している市の担当課に相談内容及び現地確認結果を連絡
その結果、ボックスの位置が改善前よりも約60cm上方になり、自転車通行帯へのせり出しも解消



(改善前)



(改善後)

改善事例

自宅前の河川の護岸が削られて穴が空いているため修復してほしい

相談

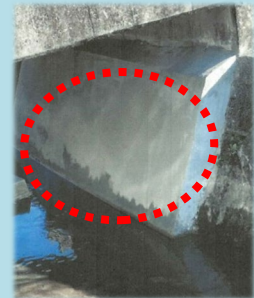
令和2年7月豪雨の際、自宅前の河川の護岸が削られ、穴が空いたままとっている。早急に修復してほしい。

改善

相談を受けた行政相談委員が現地を確認。当局が県土整備事務所に連絡したところ、状況は把握しているが、より危険な箇所の復旧を優先せざるを得ないとの回答
その後、相談があった箇所の補修工事と清掃が行われ、状況が改善



(改善前)



(改善後)

<行政苦情救済推進会議>

九州管区行政評価局では、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、民間有識者で構成された行政苦情救済推進会議に付議し、問題の解決に努めています。

行政苦情救済推進会議に付議し、関係機関にあっせんした例

あっせん事案	あっせん先	報道実績
災害により住宅や家財に損害を受けた場合、確定申告により所得税の還付が受けられることを周知徹底してほしい。	熊本国税局	熊本日日新聞
健康保険の被保険者が後期高齢者医療制度に新たに参加する際、被扶養者に新たに医療保険制度への加入手続が必要になることをもっと分かりやすく周知してほしい。	九州厚生局	朝日新聞 西日本新聞
在留資格認定証明書について、3 か月間の有効期間を確保し、もっと早く交付してほしい。	福岡出入国在留管理局	NHK、朝日新聞 西日本新聞

改善事例

スマートインターチェンジ(スマート IC)の案内表示を分かりやすく!

相談

佐賀県小城市内から高速道路を利用して福岡方面に向かおうとして、長崎自動車道(長崎道)の小城スマート IC^{*}を利用したが、入口の案内が分かりにくく、長崎方面の入口に誤って進入してしまった。また、ゲートを通過した後の退避方法も分からず、いったん長崎方面に向かい、多久ICで降りて引き返さざるを得なかった。スマートICの正しい方面や誤進入した場合の退避方法の案内を分かりやすくしてほしい。

※ スマートICとは
高速道路の本線、サービスエリア、パーキングエリア等から乗り降りできるように設置されたIC (ETC 搭載車両のみ通行可能)

当局の調査結果

小城スマート IC 入口では、方面を誤って進入したことを知らせる案内が不十分とみられ、実際に誤進入する車両を確認

これを基に行政苦情救済推進会議に付議した結果・・・

西日本高速道路株式会社 (NEXCO 西日本) 九州支社へあっせん H31.4.10

- 小城スマート IC 入口から料金所までの区間において標識、路面標示等により利用者に方面を適切に案内すること
- 九州管内にある同様の構造のスマート IC においても対策を実施すること など

改善例

小城スマート IC 入口における改善状況

料金所に設置されたインターホンの案内表示

方面とインターホン利用に関する案内を追加



料金所通過直後の案内標識

案内標識に「↑長崎道(長崎方面)」と表示



<災害時等における行政相談の対応>

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、きめ細や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。

特別行政相談活動

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(支援措置の窓口リスト)の作成・提供

被災者からの相談にワンストップで対応する特別行政相談所の開設

災害専用フリーダイヤル(通話料無料)による相談の受付



(平成 28 年熊本地震の際の対応の様子)

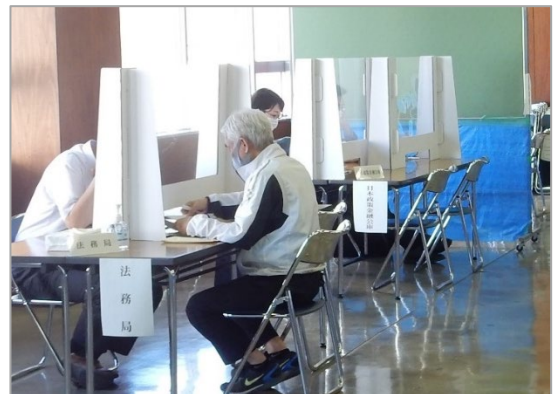
対応を行った最近の例

平成 28 年熊本地震、平成 29 年 7 月九州北部豪雨、平成 30 年 7 月豪雨、令和 2 年 7 月豪雨

(令和 2 年 7 月豪雨の際の対応)

令和 2 年 7 月豪雨の際は、同災害に関する支援制度や相談窓口をまとめたガイドブックの作成・提供を行ったほか、大牟田市で災害特別総合行政相談所を開設し、15 件の相談を受け付けました。

また、令和 2 年 7 月 16 日から同年 12 月 25 日まで開設した災害専用フリーダイヤルでは、当局が 37 件(福岡県、大分県及び鹿児島県からの発信を対象)、熊本行政評価事務所が 102 件(熊本県からの発信を対象)の相談を受け付けました。



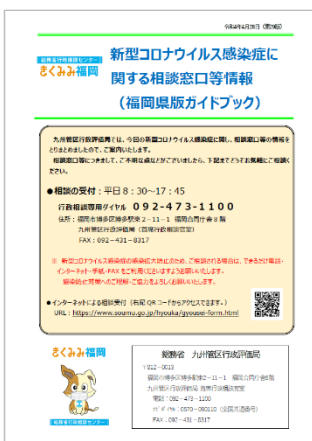
(大牟田市災害特別総合行政相談所の様子)

(新型コロナウイルス感染症感染拡大時の対応)

新型コロナウイルス感染症についても、各種支援制度や相談窓口をまとめたガイドブックを作成し、情報提供を行っています。ガイドブックの最新版は、当局ホームページにも掲載しています。

【新型コロナウイルス感染症関係】 行政相談受付実績 (令和 3 年度)

区分	受付件数 (件)
管区局	835
佐賀	88
長崎	145
熊本	180
大分	148
宮崎	135
鹿児島	145
管内計	1,676
全国計 (参考)	17,480



[当局ホームページ]

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kyusyu.html>

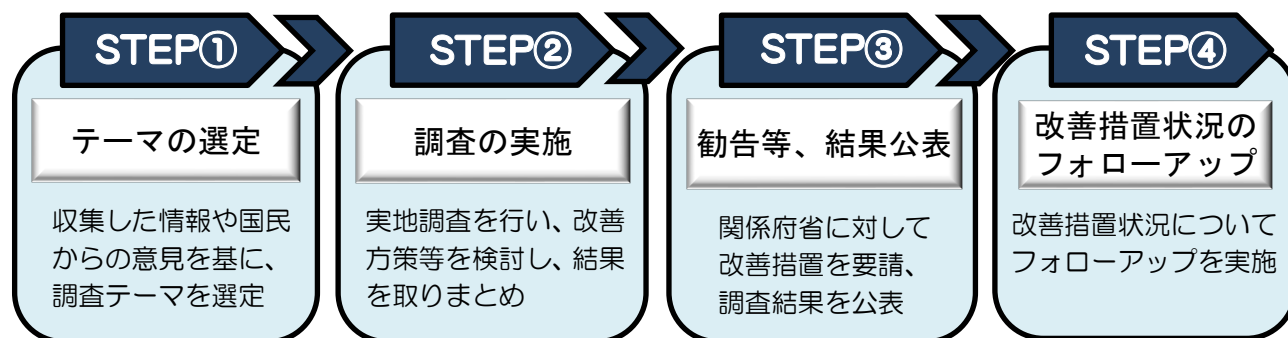
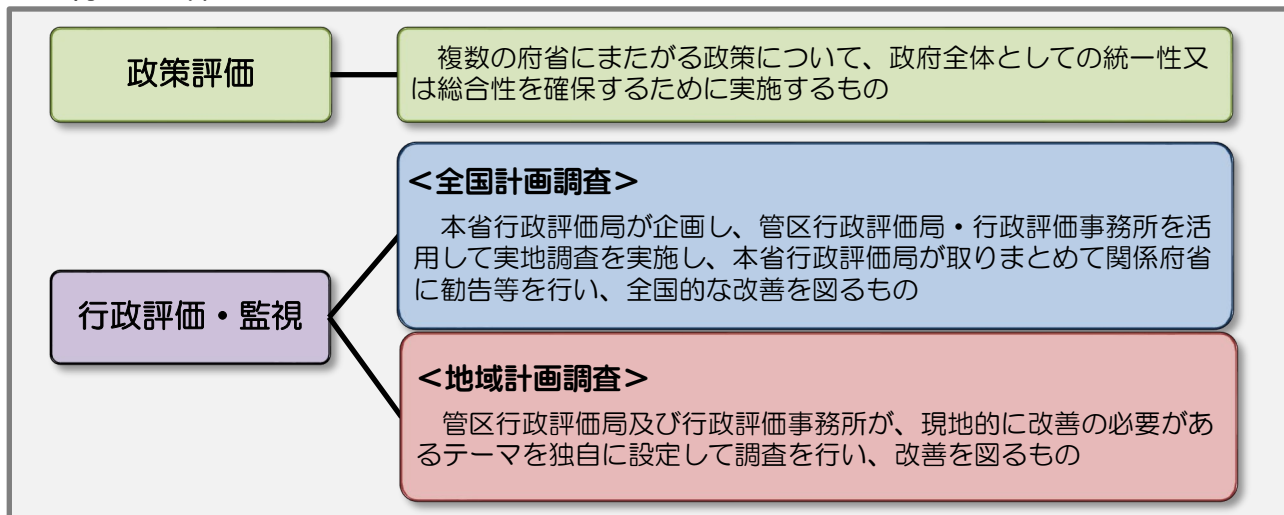
QR コードはこちら↓



各府省の行政運営に関する調査

行政評価局は、政策の担当府省とは異なる立場から調査を実施し、政策効果や各府省の業務運営上の課題を実証的に把握・分析し、改善方策を提示しています。行政評価局が実施する調査には、複数府省にまたがる政策を評価する「**政策評価**」と、各府省の業務の実施状況を把握・分析する「**行政評価・監視**」があります。

<調査の種類とプロセス>



九州管区行政評価局は、**政策評価**及び**行政評価・監視（全国計画調査）**については、九州管内を実地に調査し（STEP②）、取りまとめた結果を本省に報告しています。

一方、**行政評価・監視（地域計画調査）**については、STEP①から④までの全てを行っています。

<九州管区行政評価局の調査実施実績（令和3年度）>

政策評価	○ 不登校、ひきこもりの子供支援
行政評価・監視 （全国計画調査）	○ 自衛隊の災害派遣（自然災害対応）
	○ 生活困窮者の自立支援対策
	○ 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動
	○ 指定管理者制度の運用状況
	○ 河川の陸間の管理・運用
	○ 農業分野における災害復旧の迅速化
行政評価・監視 （地域計画調査）	○ 自衛隊の災害派遣（家畜伝染病対応）
	○ 外国人の日本語教育
	○ 遺留金等
	○ 旅客船の安全運航確保

～ 行政評価・監視(地域計画調査)の実施例 ～

公共職業訓練を欠席した場合の手当の支給に関する調査

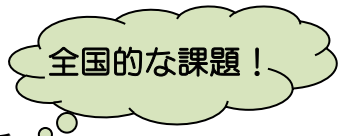
<九州各県の労働局などを調査した結果、全国的な課題あり。厚生労働省に改善通知>

調査の背景

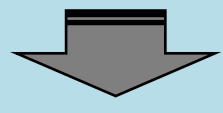
- ◇ 失業中の公共職業訓練受講者から、「家庭の事情でやむを得ず訓練を欠席したが、欠席日について、手当が支給されないことに納得できない」と、当局に行政相談あり
- ◇ 国は、雇用保険法(昭和49年法律第116号)に基づき、公共職業訓練受講者には、生活の安定と就職の促進のため、基本手当、受講手当、通所手当等を支給
- ◇ 「雇用保険に関する業務取扱要領」では、公共職業訓練を欠席しても「やむを得ない理由」(例えば、①疾病、一定の範囲での忌引、求人者との面接等の場合、②これらに「準ずるもの」)がある場合には、基本手当等を支給すると規定
- ◇ しかし、業務取扱要領に列挙されている「やむを得ない理由」は、30年以上見直されていない上、「やむを得ない理由」に該当するか否かの解釈や判断が、公共職業安定所・訓練施設によって異なっているおそれあり

調査の結果(ポイント)

- ◆ 当局が調査対象とした労働局及び公共職業安定所によっては、次のような理由で公共職業訓練を欠席したケースで、「やむを得ない理由」に該当するか否かの解釈や判断が異なっている状況あり <判断に地域差あり！>
 - <例> ・ 別居している親族への介護
 - ・ 幼稚園の入園式や卒園式への出席
 - ・ 台風接近に伴う幼稚園の休園等による子供の世話
 - ・ 各種国家試験等の資格試験の受験
- ◆ これは、「やむを得ない理由」について、各労働局がそれぞれ独自に考えを整理している上、厚生労働省は各労働局からの「やむを得ない理由」に関する疑義照会に個別に回答するのみで、国としての統一的な判断基準を全機関に周知していないことが原因



「やむを得ない理由」の解釈の違いにより、手当の支給額に影響あり ⇒ 全国的に改善が必要!



改善結果

九州管区行政評価局の調査結果に基づき、総務省が厚生労働省に改善意見を通知(令和元年8月6日付け総務省行政評価局長通知)した結果、厚生労働省において、「雇用保険業務に関する業務取扱要領」が改正され(例:「やむを得ない理由」として、親族の看護について同居・別居の別を問わないこと、幼稚園等の入園式や卒園式に出席する場合も含まれることを明確化)、全国の都道府県労働局に対し、周知が図られました。

情報公開・行政手続制度の案内等

このほか、九州管区行政評価局では、情報公開・行政手続制度の案内、民間団体の代表者等との意見交換を行う懇談会の開催及びさわやか行政サービス運動の推進に取り組んでいます。

1 情報公開・行政手続制度の案内

国民の皆様や行政機関等に対し、情報公開・行政手続・行政不服審査制度の仕組み、開示請求手続など制度全般にわたる案内・情報提供を行っています。

情報公開・行政手続制度案内所

☎ : 092-431-7083 FAX : 092-431-7084

インターネットによる受付 <https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-chihou-form.html>

2 行政懇談会の開催

行政評価局の業務に関する理解を得るとともに、行政運営全般に関する意見・要望を聴取し、業務の参考等とするため、民間団体の代表者、報道関係者、学識経験者等との意見交換の場として、行政懇談会を開催しています。

令和2年度及び3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、オンライン方式で開催しました。



3 さわやか行政サービス運動の推進

国民の立場に立った親切で真心のこもった行政の実現を目指して、福岡県内に所在する行政機関等から構成される「さわやか行政サービス推進協議会」を設置し、各機関の取組状況について情報交換を行っています。

令和3年度は、コロナ禍のため、集合形式による同協議会の開催に代えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を中心に他の機関において参考となると考えられる独自工夫の取組について、各機関から情報提供をいただき、「行政サービス改善事例集」として取りまとめました。

行政サービス改善事例集（令和3年度）	
目次	
1	新型コロナウイルス感染防止対策
○	オンラインを使用した取組事例【福岡県】 1
○	オンラインの活用による取組事例【福岡県】 3
○	行政機関間の連携による取組事例【福岡県】 5
○	民間事業者との連携による取組事例【福岡県】 6
○	市民参加型取組事例【福岡県】 7
○	オンライン取組事例【福岡県】 8
○	民間事業者との連携による取組事例【福岡県】 9
○	市民参加型取組事例【福岡県】 10
○	民間事業者との連携による取組事例【福岡県】 11
○	市民参加型取組事例【福岡県】 12
○	民間事業者との連携による取組事例【福岡県】 13
○	その他 13
○	サモグラフィ・カメラの活用【福岡県】 14
○	トイレ取組の取組事例【福岡県】 15
2	その他の行政サービス取組事例
○	メール取組事例【福岡県】 16
○	デジタル庁との連携による取組事例【福岡県】 17
○	デジタル庁との連携による取組事例【福岡県】 18
○	市民参加型取組事例【福岡県】 21

福岡県さわやか行政サービス推進協議会
総務省九州管区行政評価局

行政相談受付窓口

1 九州管区行政評価局の窓口 当局職員が対応

① 行政相談受付専用電話（行政苦情110番）

全国共通行政相談専用ダイヤル
（お近くの管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターにつながります。）

おこまりならまる まるくじょーひゃくとおばん
☎ 0570-090110

九州管区行政評価局行政相談専用ダイヤル
（九州管区行政評価局につながります。）

☎ 092-473-1100

② インターネット

行政相談受付

検索 🔍

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

③ 来局・手紙

下記の所在地参照

④ FAX

092-431-8317

総務省行政相談センター

まくみみ福岡



2 総合行政相談所（「くらし・行政相談コーナー」）

当局職員及び参加機関・団体が対応

① 福岡総合行政相談所

開設日時：月曜日～土曜日 10:00～17:00

場 所：ソラリアステージ6階 西鉄ホール ホワイエ内 ☎ 092-781-7830

② 北九州総合行政相談所

開設日時：毎週金曜日 10:00～16:00

場 所：小倉井筒屋新館8階商品券売場奥 応接室 ☎ 093-531-6710

3 行政相談委員

市区役所・町村役場、公民館などで相談所開設

あなたの街の行政相談所

検索 🔍

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

九州管区行政評価局の所在地



所在地：〒812-0013

福岡市博多区博多駅東2-11-1

福岡合同庁舎8階

電 話：092-431-7081（代表）

FAX：092-431-7085

ホームページ：

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kyusyu.html>

アクセス

<JR> JR博多駅筑紫口から徒歩約7分

<地下鉄> 福岡市営地下鉄博多駅

「東6番」「東7番」出口から徒歩約5分

「東5番」出口から徒歩約6分

<バス> 西日本鉄道株式会社

「博多駅筑紫口」バス停から徒歩約5分

「駅東2丁目」バス停から徒歩約5分

「博多バスターミナル」から徒歩約10分

総務省 九州管区行政評価局（令和4年6月）