



やりがいのある仕事が  
たくさんあります！



関東管区  
行政評価局

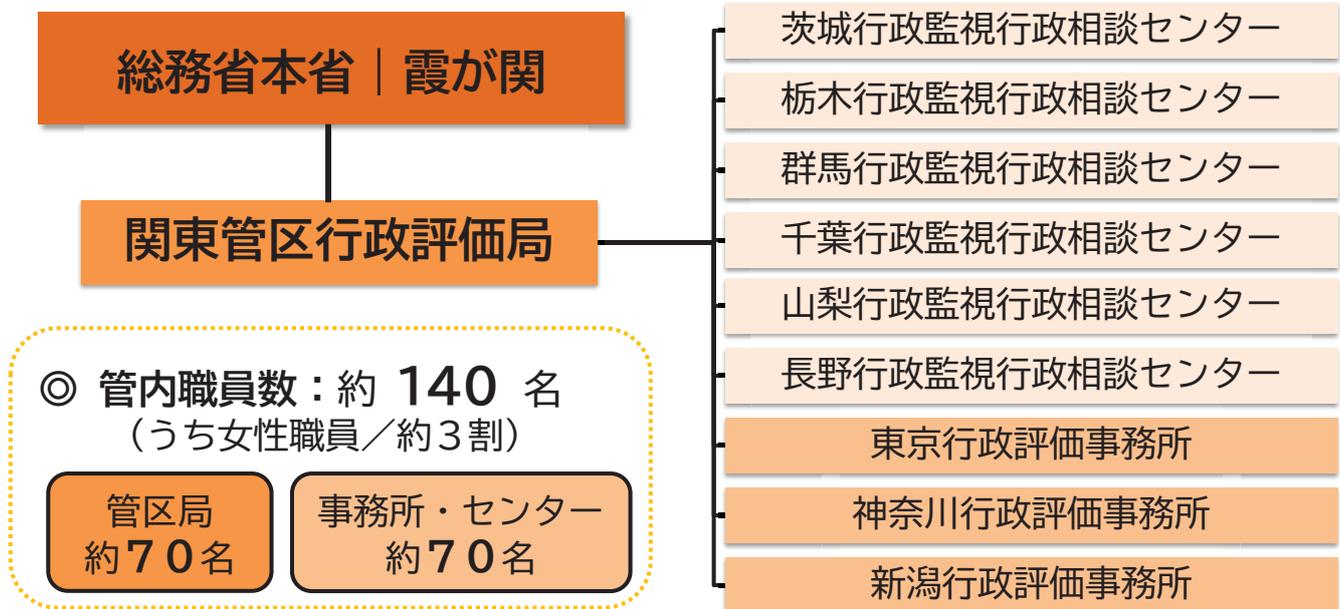
# 目次

関東管区行政評価局について	1
行政運営改善調査について①	2
行政運営改善調査について②	3
行政運営改善調査について③	4
行政運営改善調査について④	6
行政相談について①	7
行政相談について②	8
行政相談について③	9
行政相談について④	10
行政相談について⑤	12
関東管区行政評価局での働き方①	13
関東管区行政評価局での働き方②	14
採用に関するQ&A	18
コラム	19
参考資料	20

# 関東管区行政評価局について

関東管区行政評価局は、埼玉県さいたま市に所在している、関東甲信越（1都9県）を管轄区域とする総務省の地方支分部局（ブロック機関）です。

また、管内の各都県庁所在地に、行政評価事務所又は行政監視行政相談センターを置いており、都県単位組織として、地域における国の行政の実態把握や改善を目的として業務を実施しています。



## ○ 行政評価局とは？

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に、担当行政機関とは異なる立場から、「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）」、「政策評価の推進」及び「行政相談」を実施しています。

地方支分部局である当局は、下記の図の「各府省の行政運営の改善に関する調査」と「行政相談」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実地に調査し、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。

# 行政運営改善調査について ①

行政評価局が、各府省の業務などを担当府省とは異なる立場からCheck！（実地調査）



	全国計画調査	地域計画調査
調査計画等の立案及び調査の実施者	総務省行政評価局（立案） 管区行政評価局 行政評価事務所	管区行政評価局 行政評価事務所
調査の特徴	全国的規模で <u>実地に調査</u> を行うことにより、行政運営上の課題などを把握・分析し、改善方策を提示する。	<u>地域に密着した行政上の課題</u> について、独自にテーマを設定し、 <u>実地に調査</u> を行うことで、地域における具体的な改善を図る。

※ 全国計画調査には、複数府省にまたがる政策を評価する「**政策の評価**」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。

全国計画調査は、以下のプロセスで実施されます。



※ 地域計画調査では、関東管区行政評価局長がテーマの決定等を行います。

## 行政運営改善調査について ②

関東管区行政評価局が近年実施した全国計画調査は、以下のとおりです。

墓地行政に関する実態調査

地域における住民の防災意識の向上（自然災害の伝承活動）に関する実態調査

身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する行政評価・監視

「ごみ屋敷」対策に関する実態調査

医療的ケア児とその家族に対する支援に関する調査

浄化槽行政に関する行政評価・監視

社会的養護に関する調査 -里親委託を中心として-

関東管区行政評価局が近年実施した地域計画調査は、以下のとおりです。

災害時における訪日外国人旅行者への情報提供等に関する調査

障害のある学生等に対する大学の支援に関する調査  
-発達障害を中心として-

倉庫の安全管理に関する調査 -大規模倉庫を中心として-

マンションの適正な管理の推進等に関する調査

災害時における情報通信の確保に関する調査  
-市町村防災行政無線を中心として-

農業用排水路の安全管理に関する調査（行政相談契機）  
-転落事故の防止対策を中心として-

スマートインターチェンジの利便性及び安全性の向上に関する調査（行政相談契機）

高齢者の身元保証に関する調査（行政相談契機）  
-入院、入所の支援事例を中心として-

# 行政運営改善調査について ③

地域計画調査の結果は、結果報告書に取りまとめるとともに、概要をまとめた「報道資料」を作成して、報道機関に配布したり、記者会見を実施したりします。

## 報道資料の例（一部抜粋）

災害時における情報通信の確保に関する調査－市町村防災行政無線を中心として－の結果（概要）

**調査の概要**

- 市町村防災行政無線は、地域住民に対する情報伝達等のための通信手段として重要な役割を果たしている。
- 令和元年東日本台風では、台風通過後の停電の長期化により防災行政無線の屋外スピーカーの非常用電源が切れて、市町村防災行政無線（同報系）が使えなかったなど、災害時の情報通信に関する課題が多数報道された。
- この調査は、災害時における市町村から住民等への情報伝達手段を確保する観点から、防災行政無線設備の整備状況、国による支援の状況等の実態を把握するもの。

**調査結果**

令和元年東日本台風時の状況

- 停電が長期化したことから、非常用電源が切れたケースあり
- 総合通信局による通信機器の貸出しの仕組みを知っていたり、貸出しを受けたとの意見あり。また、貸出しを受けたが使用を断念したケースあり
- 貸出した機器の返却が滞ったケースあり
- 非常用電源が浸水想定区域内に設置されているケースあり（浸水被害はなし）
- 別受受信機が聞こえにくい地域があるとの意見あり

**得られた教訓**

- 非常用電源は、できるだけ長時間（72時間超）が望ましい（基準を上回る長時間に積極的に取り組んでいる団体あり）
- 通信機器の貸出しの仕組み自体が認識されていないこと等に課題
- 非常用電源の浸水被害を避ける工夫も望ましい（マニュアル（避難計画）によらず、実用中に設置している団体あり）
- 別受受信機の課題への対応も含め、情報伝達手段の多様化については各種支援あり。また、代替手段の整備を進めている団体あり

**調査結果の活用**

関東管内の関係機関における今後の取組の参考となるよう、また、災害の地域特性を踏まえた取組も重要であると考えられることから、関東地方非常用電源協議会の事務局でもある関東総合通信局に参考通知するとともに、管内の地方公共団体に参考送付

併せて、総務省行政評価局を通じて、内閣府（防災担当）、総務省消防庁に参考通知

農業用排水路の安全管理に関する調査（行政相談契機）－転落事故の防止対策を中心として－

**調査の概要**

調査の概要

- 全国の水路は約40万km以上と推定され、そのうち基幹的小路（注）の本数と面積が100ha以上の水路は、5791,093km（平成29年度末時点）
- 基幹的小路の7割以上（3万6,928km）を土地改良法が管理

区	土地改良区等の数、水路の延長（単位：km）	
	区数	延長
全国	4,477	51,093
関東地方管内（注）	951	9,825

注）1 農林水産省の管内による。2 農林水産省の管内による。3 平成29年度末時点。4 平成29年3月31日現在の時点

**水路を取り巻く現状**

- 近年は、いわゆる「部住化」により、水路が住民の生活空間に近接することとなり、地域住民等が水路に近接して転落する事故も発生
- 水路における全国の人身事故の発生件数は、平成26年度から30年度までの5年度で496件（死亡者数413人）
- 注）発生時期は平成26年度から平成30年度（平成29年3月、以下「調査期間」という。）から抽出

**当局的行政相談窓口**（管内の行政相談事務局、行政総務行政相談センターを含む。）及び管内の行政相談委員、水路の安全管理に関する建設の相談や要望を受付

「危険な水路にフェンス等を設置してほしい」「農のいり水がおり、自転車通学の生徒が転落しそう」など  
注）上記事例については、関係機関に連絡済み

**調査項目**

- 水路における転落事故等の発生状況（事故の把握状況、情報の活用情况等）
- 転落事故防止対策の実施状況等（八ヶ岳山系ロードマップ対策の実施状況等）
- 賠償責任保険の加入状況（保険の加入状況、保険情報の提供状況）

**土地改良区アンケート**

主な水路管理者である土地改良区等から、転落事故防止対策の実施状況や実施上の課題等を把握し、対策の実現を促進するために実施

（対象）茨城県、埼玉県及び長野県の土地改良区及び同適合（計400地区）のうち、水路本管理を認める368地区  
（回答数）349地区（回答率 95.4%）

**調査結果（概要）**

- 水路における人身事故の把握方法について、関東管区内に改善所見を通知
- 土地改良区等が実施している転落事故防止対策の事例を作成、地方公共団体等に配布
- 3県の土地改良区等団体連合会（農土連）が行っている賠償責任保険に関する相談対応例を上記の事例集に添付

当局が実施した地域計画調査の報道資料や結果報告書等は、ホームページで公表しています。もっと詳しく知りたい方は、<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/kanto08.html>をご覧ください。

## 地域計画調査の例

報道資料

くらしの中に  
**総務省**  
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications  
令和 4年 3月 29日  
関東管区行政評価局

## 高齢者の身元保証に関する調査（行政相談契機）

－入院、入所の支援事例を中心として－

### 〔調査結果の公表〕

#### ポイント

- 当局では、「身元保証人がいないことを理由に入院を断られた」等の行政相談を契機として、身寄りのない高齢者の病院への入院や介護保険施設への入所の際の身元保証人の取扱いの実態調査を実施
- 調査の結果、病院・施設が身寄りのない高齢者の受入れに関して困っていることや、受入れに当たっての具体的な取組の実態を把握
- 当局は、これらを「結果報告書」にまとめるとともに、「事例集」、「意見要望集」を作成し、今後の検討の参考としてもらうため、市区町村や関係機関等に送付
- 「事例集」は、調査した病院・施設からの「具体的な取組事例を知りたい」とのニーズを踏まえ、病院等に参考送付

調査対象	地方公共団体（埼玉県、東京都、神奈川県、10市区町村） 医療機関（国立大学法人、独立行政法人、公的病院及び民間病院） 介護保険施設 関係団体（県・市区町村社会福祉協議会、有料老人ホーム）
調査実施期間	令和3年10月～4年3月
調査実施部局	関東管区行政評価局、東京及び神奈川行政評価事務所

本資料及び調査結果報告書は、関東管区行政評価局のホームページに掲載しています。  
<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/kanto08.html>

【本件照会先】  
総務省関東管区行政評価局 評価監視部第4 評価監視官  
只野 裕子（ただの ひろこ）  
（電話）048-600-2332  
（FAX）048-600-2337  
（メール）knt13@soumu.go.jp

主な調査結果

1. 身元保証人が用意できない場合の対応

アンケート調査で分かったこと

詳しくは 「結果報告書」第1章を参照

- ❖ 病院・施設の9割以上が、入院・入所の希望者に身元保証人を求めている。
- ❖ 身元保証人がいない場合は・・・？ 複数回答 (回答数1,253か所(471病院、782施設))
  - ・「入院・入所させる」を選択した病院・施設は、3.5% (保証金の預託が条件のものも含む。) (31病院、13施設)
  - ・「入院・入所をお断りする」を選択した病院・施設は、15.1% (28病院、161施設) ※このうち、12病院・28施設は、他の選択肢も併せて選択し、状況によっては入院・入所させる余地を残している。
  - ・「必要な場面ごとに個別に対応する」を選択した病院・施設は、60.3% (363病院、393施設)
  - ・身元保証人の代わりに、「成年後見制度」や「身元保証会社」の利用を求める旨の回答は、15.6% (39病院、156施設)



病院・施設の意見・要望 (意見要望集)

- ・入院・入所時の対応について、マニュアルがあれば欲しい。
- ・支援困難なケースへの対応例を知って参考にしたい。
- ・どのような支援策があるか情報を提供してほしい。

自治体の意見・要望 (事例集「9 行政機関における取組」)

- ・他の自治体で実施している内容を知って参考にしたい。
- ・他の団体との連携事例などの情報があると良い。

情報を求める声多数

2. 身元保証の主な機能・役割ごとにみた対応の実態

- ◆ 病院・施設が身元保証人に求める主な機能・役割を、厚生労働省のガイドラインを参考に7項目(注)に分類し、項目ごとに、病院・施設が困っていることや、現場における具体的な取組の実態を把握

⇒ 項目ごとの主な取組事例は、次ページで紹介

(注) ガイドラインの「身元保証の主な機能・役割」は6項目であるが(資料3)、アンケート調査では、これに加えて「医療行為への同意」を挙げる病院・施設が多数 → ガイドラインの6項目に「医療行為への同意」を加え、本人の意思を事前に確認する取組などを調査



調査結果の概要

病院・施設が困っていること

当局の調査で把握した取組事例(主なもの)

詳しくは 「結果報告書」第2章「事例集」を参照

1. 緊急連絡先に関すること

- ・意思疎通がとれず、連絡先の情報がとれない。
- ・急変時に備えて行政機関に相談したいが、断られる・・・

- ・ケアマネジャーや生活保護担当者に連絡をとり、本人に関わりがあった人などの情報を集めている例(病院)
- ・地域包括支援センターに相談し、市区町村、民生委員、住民等による会議を開催。緊急時の役割分担をあらかじめ確認・整理している例(施設)

2. 入院計画書、ケアプラン等に関すること

- ・本人の同意がとれない、計画書が本人の希望に添っていないか、どんな治療を望むのか判断できない・・・

- ・市、病院、社会福祉協議会等による身元保証人の代わりとなる“支援チーム”で、入院・入所時に身元保証人に依頼する役割を分担するための確認シートを作成し、支援している例(様式は「事例集」に掲載)(市区町村)
- ・市担当課、知人・友人等の関係者に、情報の提供や入院・入所時の説明同席を依頼している例(病院・施設)

3. 入院・入所中に必要な物品の準備に関すること

- ・病院の備品等を無償で提供、日用品等の準備が大変
- ・購入費用が回収できない・・・

- ・入院セットのレンタルサービスを導入したため、所持金なしで入院しても物品が準備できるようになった例(病院)
- ・代金支払を口座振替にして費用を確実に回収している例(施設)

4. 入院費、入所費に関すること

- ・未収金が回収できない。
- ・意思疎通がとれず、預金等があっても支払困難・・・

- ・保証金を預かり、未収金の防止に効果を上げている例(病院)
- ・年金の受取口座を入所費の支払用口座とすることで、未収リスクを下げている例(施設)

5. 退院・退所支援に関すること

- ・退院後の受入先が決まらず、入院が長期化する。
- ・市区町村の協力が得られにくい・・・

- ・病院と関係機関の役割を記載した手引、チェックシート等を作成している例(様式は「事例集」に掲載)(病院)
- ・送り出す病院と受け入れる施設が合同でカンファレンスを実施し、連携を図っている例(病院・施設)
- ・自宅への退院を支援するために、外部機関等と連携している例(病院)

6. 死亡時の遺体・遺品の引取り等に関すること

- ・死亡時の対応に苦慮
- ・事前に行政機関と打合せできないことがある・・・

- ・患者が亡くなった際に関係者がとる対応をあらかじめ整理している例(病院)
- ・住民が葬儀等の生前契約先の情報を市区町村に登録している例(市区町村)

7. 医療行為の同意に関すること

- ・本人の意思確認が困難な場合、判断に迷う。
- ・意思確認をするタイミングが上手く作れない・・・

- ・病院外の関係者(市職員、ケアマネジャー等)をカンファレンスに招き、本人に関する情報を収集している例(病院)
- ・住民がリビングウィル(注)の情報を市区町村に登録している例(市区町村)



(注) 「治る見込みがなく、死期が近いときは、延命医療を拒否することをあらかじめ書面に記しておき、本人の意思を直接確かめられないときは、その書面に従って治療方針を決定する方法」(厚生労働省「終末期医療に関する調査結果について」(H22.12)から引用)

# 行政運営改善調査について ④

行政運営改善調査のテーマは、改善の必要性が高いと考えられるものや、各府省単独では対応が難しい課題などを中心に選定

そのようなテーマを選定するため、  
様々な課題を日常的に把握する**常時監視活動**を実施

★常時監視活動で得られた情報は、調査テーマの選定に活用するだけでなく、関係者への積極的な情報提供で課題の改善も！

## ～令和5年度に情報提供をした例～

関東管区行政評価局においても積極的な常時監視活動を実施。  
情報提供の方法等も工夫し、多様な形での課題改善を目指しています。



おくやみコーナー



民泊



グランピング施設

## 先輩職員の体験談

関東管区行政評価局評価監視部 上席評価監視調査官

**中本 朗彦** NAKAMOTO Akihiko

### 【主な経歴】

平成13年4月	採用（関東管区行政評価局）
平成30年4月	長野行政監視行政相談センター 主任行政相談官
令和2年4月	栃木行政監視行政相談センター 主任行政相談官
令和3年4月	〃 行政監視行政相談課長
令和5年4月	現職



## 世の中のお役に立つことを目指しています

関東管区行政評価局では、大きく分けて2つの業務を実施しています。「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「行政相談」です。

私は現在、行政運営改善調査の方を担当していますが、当局では、この2つの業務を通じて、世の中のお役に立つことを目指しています。

行政運営改善調査では、国の行政機関だけでなく、地方公共団体やNPO法人、民間企業の方など、様々な方からお話を伺います。現場の生の声を聴き、現場の実態を把握できることが当局の強みであり、やりがいを感じます。

これからの行政運営改善調査は、問題点を指摘するばかりではなく、各府省とともに考え、各府省の政策を前に進めるために有益な情報を提供することを目指しています。すなわち、各府省のお役に立つことが、ひいては世の中のお役に立つことにつながると考えているわけです。

世の中のお役に立ちたいという思いにあふれる皆さんと、是非一緒に働きたいと思っています。

# 行政相談について ①

行政相談は、地域住民からの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、必要な調査・あっせんなどを行い、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度・運営の改善に生かす仕組みです。

**医療保険・年金**

国民年金や厚生年金保険の被保険者の資格条件や受給額について教えてほしい。

**道路**

国道に危険箇所があるので、早く改修してほしい。

**交通機関**

バス停に路線図を掲示してほしい。

**相談窓口**

手続や申請をどこにしたらよいか分からないので教えてほしい。

まぐみみ埼玉



総務省行政相談センター

## ～行政相談窓口の愛称とマスコット～

- ◆ 総務省では、行政相談を国民に親しみやすく、気軽に利用してもらうため、行政相談窓口の愛称「まぐみみ」と、行政相談のマスコット「**キクーン**」を決定
- ◆ コンセプトは、<地域社会に寄り添って一人ひとりの声を聞く>

★相談無料・秘密厳守  
★関東管内で年間約21,900件の相談を受付（令和5年度）

行政相談の流れは、以下のとおりです。



# 行政相談について ②

## ～とある相談事例～

### 職場の経営者の対応に関する相談に応じてほしい！

飲食店でパートとして働いているが、

- (a) 8時～15時まで昼食休憩もなく7時間働いて日額3,000円しかもらえない。
- (b) 勤務日が予め決まっておらず、週末になると経営者から翌週の勤務日を一方的に示される。
- (c) 賃金は日払いであり、給与支給明細書を要求しても出してくれない。
- (d) 社会保険にも入れてもらえず、自分で国民健康保険、国民年金に加入せざるを得ない。

これらのことについて、労働基準監督署に相談したが、税務署や年金事務所が対応すべき問題であるとして、受け付けてもらえず困っている。



相談者

相談に応じてもらえない・・・

年金事務所や税務署に相談してください。



労働基準監督署

(c)給与支給明細書を要求しても出してくれない。

→ **税務署** が対応する事柄



(d)社会保険にも入れてもらえず、自分で国民健康保険、国民年金に加入せざるを得ない。

→ **年金事務所** が対応する事柄



(a)8時から15時まで、昼食休憩もなく7時間働いて日額3,000円しかもらえない。

→ 1時間あたり約429円で、**最低賃金法**違反の可能性

(b)勤務日が予め決まっておらず、週末になると経営者から翌週の勤務日を一方的に示される。

→使用者は、契約の際、労働者に対して賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならないとする**労働基準法**違反の可能性



**労働基準監督署**  
が対応するべき事柄



(a)・(b)については、当局から労働基準監督署で対応してほしい旨伝えた結果、同署もこの点を理解し、改めて相談者の相談に応じてくれることになりました。

# 行政相談について ③

## ○ 行政改善推進会議

当局に寄せられる行政相談の中には、複数の行政機関等にまたがるものや、現行の制度や運用では解決が難しい事案もあります。

そのような事案について、「関東管区行政評価局行政改善推進会議」に付議し、公平な第三者である民間有識者（大学教授、弁護士、マスコミや経済団体関係者等）からの意見を踏まえてあっせんすることで、解決を図っています。

### ～実際の改善事例～

#### 国立大学の授業料の口座振替に対応できる金融機関の拡大

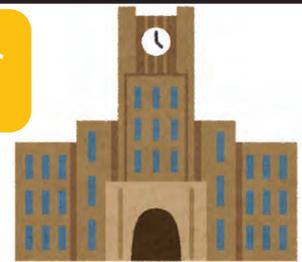
国立大学の授業料の納付方法は、口座振替が主流となっているところ、国立大学によっては、大学が指定した一部の金融機関以外での口座振替を認めていないところがあるため、口座振替に対応できる金融機関を拡大してほしい。



学生

どちらの銀行口座も持っていない…

ゆうちょ銀行と〇〇銀行のみ口座振替に対応しています。



国立大学

### 制度

・国立大学の授業料の徴収方法及び徴収額については、文部科学省令において規定されているが、学生からの納付方法についての定めはなく、**各国立大学が独自に定めている。**

### 当局の調査結果

・関東管区行政評価局管内の1都9県の24国立大学における授業料の納付方法を調査したところ、24大学全てにおいて授業料の口座振替が行われている。  
・このうち、20大学では、ゆうちょ銀行を含むほとんどの金融機関で口座振替が行われている。  
・しかし、4大学では、地元金融機関がメインバンクであることなどを理由として、**口座振替ができる金融機関を、ゆうちょ銀行のほか、特定の金融機関に限定している。**

### 行政改善推進会議の意見

・どんな銀行でも口座振替を認めるべきではないか。家の近くの銀行であれば便利である。  
・推奨事例※を参考として、他大学でも口座振替を利用可能な金融機関を拡大するべきではないか。

※ 山梨大学では、平成25年に文部科学省から全ての国立大学法人の財務担当理事に対して発出された通知を受け、ほとんどの金融機関から口座振替を行うことができる措置を講じている。



行政改善推進会議の意見を踏まえ、**4国立大学にあっせんしました。**

### あっせんの内容

・口座振替ができる金融機関を、ゆうちょ銀行のほか、特定の金融機関等に限定している4国立大学法人は、口座振替ができる金融機関の拡大を図ること



**4国立大学から、翌年度中に対応を行う旨の回答を受領しました。**

# 行政相談について ④

## ○ 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、きめ細やかな相談対応を行うため、本省行政評価局及び全国に所在する管区行政評価局、行政評価事務所、行政監視行政相談センターが連携し、様々な特別行政相談活動を実施しています。

### ～特別行政相談活動の例～

#### ◆ ガイドブックの提供

関係機関等における支援制度や相談窓口に関する情報収集を行い、取りまとめたものをガイドブックとして作成し、提供

#### ◆ 災害専用フリーダイヤルの開設

被災者の負担軽減のため、専用フリーダイヤルによる相談窓口の開設とその周知・広報

#### ◆ 特別行政相談所等の開設

関係機関等の協力を得て、ワンストップで被災者からの相談に対応できる相談所等の開設



令和6年能登半島地震  
ガイドブック表紙(新潟事務所)

## ○ 令和6年能登半島地震における特別行政相談活動

### ～新潟行政評価事務所における対応経緯～

- ・ 発災後、職員と行政相談委員の安否確認を実施
- ・ 今後の対応について検討

- ・ 被災地の確認やガイドブック作成のための情報収集
- ・ 相談所の開設準備として、関係機関等へ確認・連絡

- ・ ガイドブックをHPへアップするほか印刷したものを相談窓口へ提供
- ・ 管区局と応援職員の派遣に係る連絡調整を行い、特別行政相談所を開設



(お困りごと相談所・新潟市内商業施設)



(相談の様子・新潟市内)

## 先輩職員の体験談

関東管区行政評価局 総務行政相談部長

**井澤 誠子** IZAWA Seiko

### 【主な経歴】

平成2年4月 採用（関東管区行政監察局）  
平成12年2月及び14年12月 育児休業  
令和3年4月 神奈川行政評価事務所 次長  
令和4年4月 新潟行政評価事務所 所長  
令和6年4月 現職



### 行政機関の壁を越えて国民に寄り添う役所です

昨年度、私は新潟行政評価事務所の所長だったため、元日の能登半島地震発生後は、職員や行政相談委員の安否確認、被災状況の確認をしつつ相談窓口や支援情報の周知・広報を行い、翌週からは同委員の協力を得ながら、被災地域を中心にお困りごと相談所開設など、被災された方々の不安、悩みをお聞きするとともに、一緒に復興方法や支援手段を模索する日々でした。なかなか被災者が求める情報が得られなかったり、苦情や要望に速やかに対応できなかったり歯がゆい思いもしましたが、感謝の言葉をいただくなど非常にやりがいがありました。

特に新潟市では液状化被害で約1万5千軒もの住宅被害があり、1月下旬から新潟市主催の被災相談窓口への参加協力も開始して、国、県、市等の行政に関係なくご相談をお受けし、少しでも被災者に寄り添った対応となるよう職員が一丸となって奮闘しました。

私自身、これまで転勤、出産・子育て、新幹線通勤、単身赴任など様々経験してきましたが、特に若手職員が活発に意見し合う自由でアットホームな働きやすい職場です。好奇心旺盛で、少しでも人の役に立ちたいと思う皆さん、ぜひ一緒に働きましょう！

東京行政評価事務所行政相談課 行政相談官

**秦 朱音** HATA Akane

### 【主な経歴】

平成29年4月 採用（関東管区行政評価局）  
平成30年4月 神奈川行政評価事務所 行政相談課  
令和2年6月 本省情報公開・個人情報保護審査会事務局  
令和4年4月 本省行政評価局 評価監視官(連携調査、環境等担当)室  
令和5年4月 現職



### 被災者の方の悩みごとを解決につなげます

令和6年元日に発生した能登半島地震への対応支援で、3月末の一週間、石川へ派遣されました。石川行政評価事務所に設置された災害用フリーダイヤルで相談対応を行うとともに、1.5次避難所や2次避難者向けの支援物資配布会場に開設された特別行政相談所に赴きました。ここでは、被災者の方や避難所、会場のスタッフに、総務省が作成した「生活支援窓口案内（ガイドブック）」を配布しつつ、被災者の方から、罹災証明書や各種支援金・給付金の申請に関する困りごとからボランティアや行政機関への要望まで、多種多様な悩みごとをお聴きしました。そして、関係する制度を確認して丁寧に説明しながら、一つ一つの悩みごとを解決につなげるべく、その手立てをお答えいたしました。

相談者の方から「夫と2人きりで避難してきた。誰も知り合いがおらず、心細かった。あなたに相談できてよかった。」と仰っていただいたことは、行政相談が少しでも被災者の方の心の拠り所になれたことを実感したとともに、今でも私の励みになっています。

普段は事務所の執務室にて、電話やメール、来訪による行政相談への対応や行政相談委員の支援業務を行うことがほとんどですが、地震などの災害時には現地に赴き、被災者の方から相談を受け、関係する行政機関に連絡する等で悩みごとを解決につなげる業務を行うこともあります。

当局の業務に興味を持っていただけたら、ぜひお越しください。

# 行政相談について ⑤

行政相談委員や関係機関との協働により、次のような行政相談行事を開催しています。

## 1. 一日合同行政相談所

公共施設や商業施設などにおいて、国の行政機関、地方公共団体、士業団体等が一堂に会してワンストップで相談を受け付ける相談所を開催



## 2. 行政相談広報活動

地域行事や商業施設などにおいて、広報用物品の配布やパネルの展示を行い、行政相談制度についてPR



## 3. 行政相談出前教室

小学校、中学校、高校、大学などに出向いて、行政の役割や行政相談による改善事例など、行政相談についての授業を実施



# 関東管区行政評価局での働き方 ①

## ○ 評価監視官室の1年間（地域計画調査を行うケース）

※ 実際は、関係機関や調査テーマの内容を踏まえ、1年間という期間にとらわれず随時実施しています。

### ①情報収集

→調査テーマ選定のための情報収集を行います。

### ②テスト調査

→調査テーマが定まってきたら、テスト調査を行います。

### ③調査計画の立案

→調査計画を作成します。作成にあたり、室内で計画内容について、議論を深めていきます。

### ④実施通知等の発出

→調査計画の決裁を取り、調査対象機関に説明の上、実施通知等を発出します。

### ⑤実地調査・現地確認

→テーマである行政課題について、実態や原因などを把握するため、調査対象機関に対し、ヒアリングを行います。

場合によっては、実際に現地に出向き、確認を行います。

### ⑥調査報告書の作成

→ヒアリング・現地確認の結果を報告書に取りまとめます。

結果を基に、原因等の分析を行い、改善方策の検討を行います。

### ⑦調査結果の公表

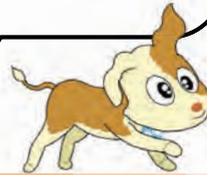
→調査結果について内部で十分に検討した上で、公表します。公表にあたり、報道資料等の作成を行います。

調査の結果、改善が必要な場合については、調査対象機関に向けて、所見表示(改善の通知)を行います。

改善結果については、翌年度以降に確認していきます(フォローアップ調査)。

### ⑧新テーマの検討

→翌年度以降の調査テーマについて、情報収集をしていきます。



4月

5月

6月

7月

8月

9月

10月

11月

12月

1月

2月

3月

## ○ 行政相談課の1年間

※ 行政相談委員を「委員」と表記しています。

### 新任委員委嘱時研修

→新しく委嘱された委員向けに初任者研修を開催します。

### 委員代表者会議

→管内の委員代表者と管区局等の会議です。今年度の活動方針などについて、説明しています。

### 委員全体会議

→管内の委員を集め、会議を開催します。

### ブロック会議

→7～8月頃に、管内の地区ごとで会議を開催します。

### 行政相談月間

→9～10月に、「行政相談月間」を実施しています。行政相談活動や広報活動を重点的にを行います。委員と協働して、活動を行うため、管内各地に出張します。

### 一日合同行政相談所

→管内各地で「一日合同行政相談所」を開催します。管内の複数の行政機関や士業の方々に協力いただき、ワンストップで相談を受け付けます。

### 出前教室

→委員と協働して、小中学校等で授業！

3月は新年度に向けて、会議や委員委嘱の準備を行います。

また、年間を通して、管内各種団体の方々との懇談会を開催したり、管内で収集した行政課題を本省へ報告するなどの業務があります。



4月

5月

6月

7月

8月

9月

10月

11月

12月

1月

2月

3月

# 関東管区行政評価局での働き方 ②

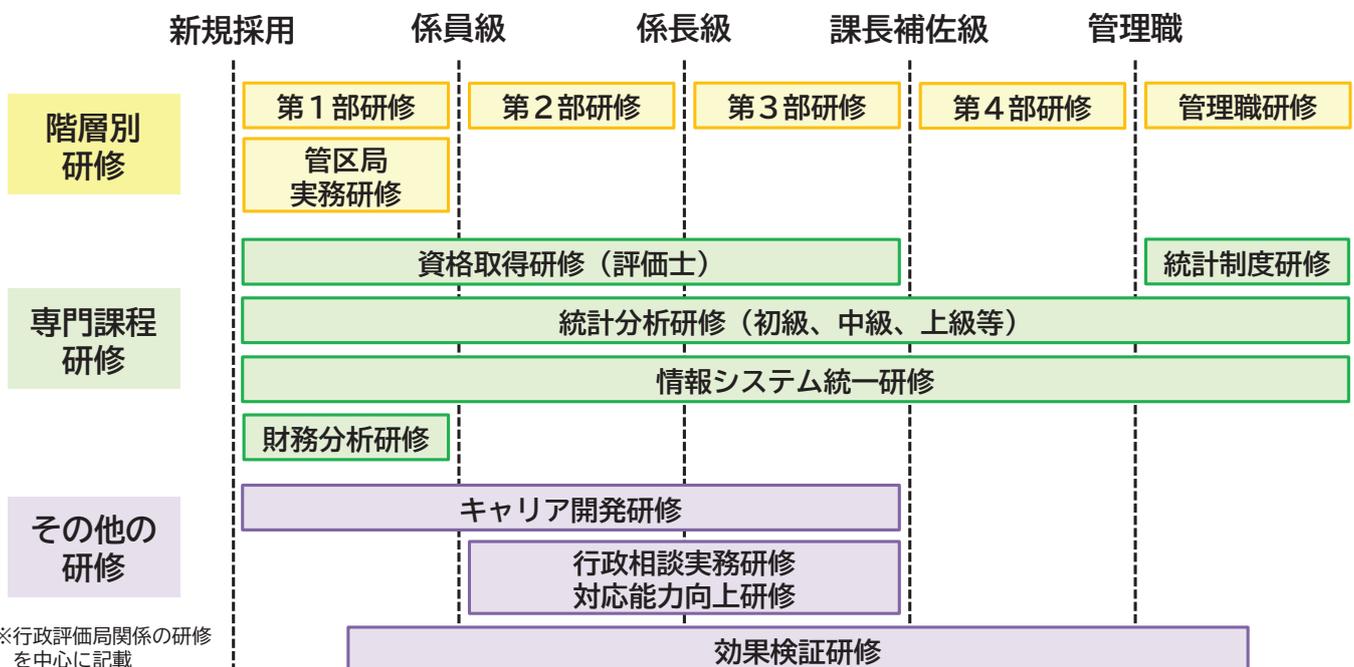
採用初年度は、全員、関東管区行政評価局（埼玉県さいたま市）での勤務となります。1年間で行政運営改善調査と行政相談の両方の部署に配属され、先輩職員の指導を受けながら、業務を行います。



2年目以降は、管内の行政評価事務所・行政監視行政相談センターに異動し、行政運営改善調査又は行政相談などの業務を担当します。特定の業務を専門的に担当するのではなく、どちらの部署にも配属されます。また、勤務成績や希望などによっては、総務省本省（他部局含む）などで勤務することもあります。基本的に、2～3年のサイクルで異動を繰り返しつつ、当局職員としてのキャリアを積んでいきます。

## ○ 研修制度

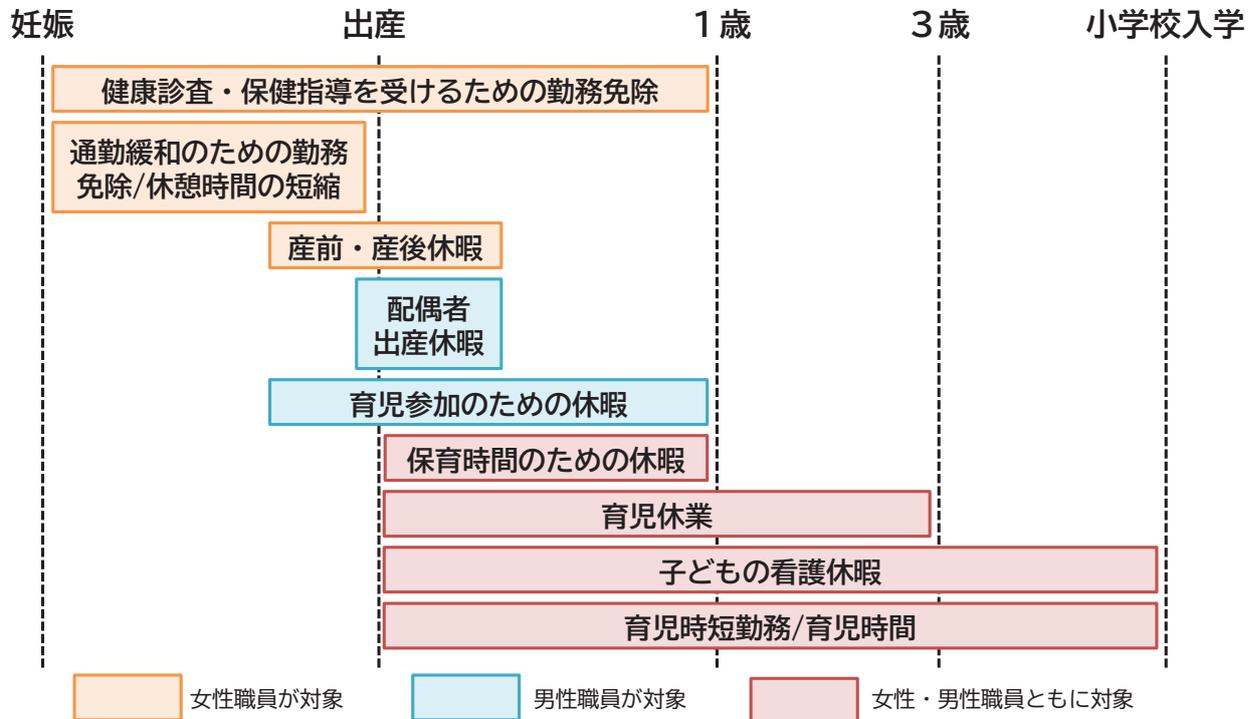
採用時に、総務省全体の新規採用職員研修があり、その後、関東管区行政評価局独自の新規採用職員研修があります。また、新規採用職員を対象とした研修だけでなく、職員の専門性や能力の向上のため、様々な研修や勉強会を実施しています。下記以外にも、人事院や内閣人事局などが開催する研修や勉強会などに参加する機会があります。



※行政評価局関係の研修を中心に記載

## ○ 仕事と家庭の両立支援制度

女性職員については、産前・産後休暇の取得制度があります。育児休業は、男性職員を含め、子どもが3歳になるまで取得することができます。これらの制度を活用して、当局では、子育てをしている職員が多くいます。また、親や家族の介護の必要がある場合、介護休暇などを取得できます。



## 先輩職員の体験談

神奈川県行政評価事務所行政相談課 委員係長

**上野 秀明** UENO Hideaki

### 【主な経歴】

平成17年4月 採用（関東管区行政評価局）  
 平成30年12月 関東管区行政評価局 総務課  
 令和元年8月 育児休業（～令和元年9月）  
 令和2年4月 現職  
 令和5年11月 育児休業（～令和6年1月）



## 仕事も私生活も充実できる職場です！

私は現在、3人（8歳、4歳、0歳）の子育てをしながら、神奈川県行政評価事務所行政相談業務に携わり、日々、国民の方々から直接、国の業務に関する様々な要望や意見を伺い、それらの改善に向けて取り組んでいます。第1子及び第3子の出生後は育児休業を取得し、復職後も、子育てや家事と仕事を両立させるため、育児時間やフレックス勤務を活用しながら勤務しています。これらの制度を利用するにあたっては課室内での業務分担の調整なども必要になりますが、当局では、以前からワークライフバランスの推進や育児支援に積極的に取り組んでいることもあり、スムーズに取得することができました。また、当局の業務の多くはテレワークとの親和性も高く、実際に沢山の職員がテレワークを活用して、子育てや介護などと両立させて勤務しています。

第1子から第3子まで8歳離れていることもあり、ずっと子育てが続いていて、まだまだこの先も続く予定ですが、その時々で必要な制度を活用しながら子育て・私生活・仕事の全部を充実させることができる職場だと思います。当局の業務に興味のある皆さん、ぜひ、一緒に働きませんか？

### 【現在の勤務状況】

月曜 9時30分～16時（朝夕は子の送迎）	火曜 9時30分～17時（朝は子の送迎）
水曜 7時30分～17時（夕は子の送迎）	木曜 9時30分～17時（朝は子の送迎）
金曜 7時30分～15時30分（夕は子の送迎）	※ 水・金は原則テレワーク勤務

## 2年目職員に聞きました

茨城行政監視行政相談センター 主任行政相談官室

**青嶋 花菜** AOSHIMA Hana

よりよい行政をともに目指しましょう(\*^。^\*)



### ■ 関東管区行政評価局を志望した理由は何ですか？

志望省庁を迷っていた時期に採用パンフレットを見て、「好奇心が強い方は、当局に向いています。」と書いてあったからです。（笑）行政運営改善調査の現地確認やヒアリング、行政相談業務にももちろん魅力を感じましたが、好奇心が強い自覚はあったので、働いている方からのこの言葉に最も背中を押されました。

実際に働いてみて、相談業務・調査業務いずれにおいても、多岐にわたる関係法令や手続について勉強することは大変興味深く、日々楽しく働いております！

### ■ 採用1年目で印象に残っている仕事は？

行政相談委員全体会議や一日合同行政相談所支援、お祭りでの広報活動等のイベントの際には職員一丸となって円滑な運営に努めることで、大きな達成感がありました。

### ■ 関東管区行政評価局の魅力は？

大きく2つあります。1つ目は、上記志望理由と重複しますが、業務を通じて「社会福祉」「エネルギー関係」「道路」等さまざまなテーマについて勉強でき、社会への解像度が上がることです。2つ目は、職場が働きやすいことです。柔和な雰囲気な方が多いため、意見や相談がしやすく、日々有難く感じております！

千葉行政監視行政相談センター 行政監視行政相談課

**内山 哲央** UCHIYAMA Tetsuo

行政運営の改善に手を貸してくれませんか？



### ■ 関東管区行政評価局を志望した理由は何ですか？

志望理由は2つあります。1つ目は、国民からの行政に対する信頼を担保する業務ができると思ったからです。2つ目は、行政運営改善調査、行政相談等の業務を通じて、様々なジャンルの知識を得ることができると思ったからです。

### ■ 採用1年目で印象に残っている仕事は？

私が最も印象に残っている業務は、常時監視活動です。これは、国民、社会及び地域が抱える課題について、常時、情報を収集・整理・分析することにより、行政上の課題を把握する活動です。

私はアウトドアサウナ施設の安全管理について、先輩職員、同期の皆様のを借りながら、情報収集、ヒアリング等を行い、分析した結果を本省へ報告したりしました。

皆さんも、身近なところから、行政上の課題を発掘してみませんか。

### ■ 関東管区行政評価局の魅力は？

私が1年間勤務して感じた魅力は、環境と人の素晴らしさです。

相談事案の対応方針等、私たち若手職員のこのようにしたい、やってみたいという思いを尊重してもらえる環境、人が関東管区行政評価局には存在します。本当です。

山梨行政監視行政相談センター 主任行政相談官室

**大野 聡久** OHNO Akihisa

**「国民のための行政」を問い続ける仕事**



■ **関東管区行政評価局を志望した理由は何ですか？**

我が国が直面する課題の多くが高度化・複雑化する中においては、幅広い行政分野に関わることで、各種法令や制度に係る課題を把握し、その改善を目指すことが、我が国の優れた行政機構の維持・発展に資するのではないかと考え、当局を志望しました。

■ **採用1年目で印象に残っている仕事は？**

「生活道路における交通安全対策に関する政策評価」で、自治体にヒアリングを行ったことです。データ分析作業から、質問事項の作成、とりまとめまで全ての過程を経験しました。実際に調査業務の一連の流れを経験することで、「レビュー機能」としての行政評価局の存在意義を十分に認識することができました。初めての経験ゆえに、失敗もありましたが、大変頼もしい周囲の諸先輩方のご助力のもと職責を全うできました。

■ **関東管区行政評価局の魅力は？**

社会構造の複雑化、多様化により、国家行政のマネジメントの重要性はますます高まっています。第三者的視点から各府省庁の施策の実施状況等を把握し、その改善を目指すことは、ともすれば、前例踏襲、事なかれ主義に陥りがちな我が国の行政運営に変革をもたらすきっかけとなり、行政の無謬性を打破する原動力となり得ます。国民の声を聞き、現場が抱える課題を把握し、「国民のための行政」の実現に向けてまい進することは、全体の奉仕者たる国家公務員として働く上でこの上なく魅力的であると感じます。

東京行政評価事務所 行政相談課

**武井 雄哉** TAKEI Yuya

**日々新たな学びがある職場です**



■ **関東管区行政評価局を志望した理由は何ですか？**

私は、調査業務や行政相談業務を通じて様々な行政分野に関わることができ、行政の改善を促すという仕事ができる部分に魅力を感じ、関東管区行政評価局を志望しました。

■ **採用1年目で印象に残っている仕事は？**

行政相談業務に携わっていた際に、住民税非課税世帯への給付金が支給され始めたこともあり、給付金に係る相談を多く受け付けたことが印象に残っています。相談者が暮らしている自治体の支給要件を調べ、分からない点を自治体や内閣府に照会して制度への理解を深めることで、相談者に有意義な情報を提供することができ、お礼の言葉をいただくことができました。

■ **関東管区行政評価局の魅力は？**

調査業務と行政相談業務を通じて、現場の生の声を聞きながら幅広い分野の知識を学ぶことができる点です。また、職業柄聞き上手な先輩職員が多く、分からないことなどがあっても気軽に相談しやすい職場だと思えます。

# 採用に関するQ&A

**Q** 関東管区行政評価局には、どのような人が向いていますか？

**A** 当局の業務上、多くの行政課題に向き合っていく必要があります。また、実地調査では関係機関の方へヒアリングを行ったり、行政相談では相談者から相談を受け付けたりします。そのため、好奇心の強い方や聞き上手な方は、それが強みになると思います。

**Q** 採用はどのように決定するのですか？

**A** 採用担当者と、採用を希望する方(志望者)との面談を積み重ねて、志望者の長所、意欲(やる気)、将来性などを総合的に判断して決定します。

面談による人物本位の選考を行いますので、積極的に官庁訪問をしていただき、あなたの魅力をアピールしてください。

**Q** 休日・休暇の制度はどうなっていますか？

**A** 土曜・日曜・祝日、年末年始(12月29日～1月3日)の休日の他、年次休暇(年20日/ただし4月1日採用者は採用年のみ15日/残日数は20日を限度に繰り越し)、特別休暇(夏季休暇、結婚休暇、忌引休暇、産前産後休暇等)を取得することができます。

**Q** 福利厚生等はどうなっていますか？

**A** 総務省(関東管区行政評価局)に採用されると、総務省共済組合に加入することとなり、医療給付等を受けることができます。また、全国各地にある共済施設が利用できます。さらに、住宅資金の貸付制度もあります。

**Q** 車の運転ができなければいけませんか？

**A** 特に、行政評価事務所及び行政監視行政相談センターでは、行政相談の現地確認を行うために、職員が官用車を運転する場合があります。ただ、必ずしも運転する必要は無く、公共交通機関を駆使して、現地確認を行う職員もいます。

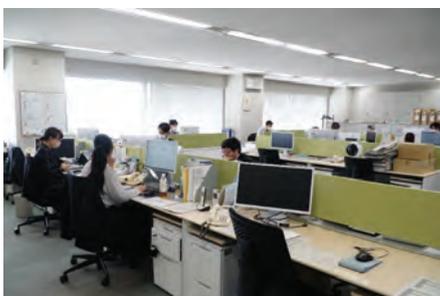
**Q** ワークライフバランスの取組について教えてください。

**A** テレワーク(在宅勤務)やフレックスタイム制を推進するなど、職員の多様な働き方の実現に取り組んでいます。

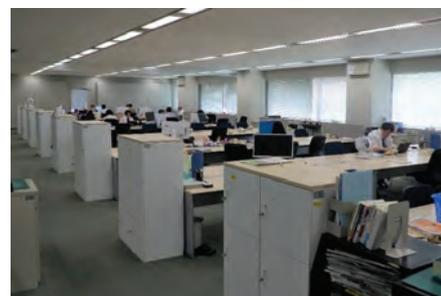
テレワークでは、貸与されたパソコンを持ち帰るなどして、自宅で実施します。

**Q** 職場の雰囲気はどうですか？

**A** 若手職員が上司や先輩職員と自由に意見を交わすことができる風通しの良い職場です。ぜひ当局独自の業務説明会、関東地区官庁オープンツアー等に参加いただき、このような職場の雰囲気を感じ取ってください。



(首席行政相談官室、行政相談課・執務室)



(評価監視部・執務室)

## Q 関東管区行政評価局は転勤が多くて大変？

A 採用後は、当局のほか、管内の行政評価事務所・行政監視行政相談センター等で勤務することになりますので、転勤は頻繁に経験します。引越し、見知らぬ土地、大変そう・・・と思うかもしれませんが、しかし、実際に経験している立場で言わせていただくと、そんなに心配しなくて大丈夫ですよ！

### ポイント① 所在地は全て主要都市

行政評価事務所等は**全て各都県の県庁所在地**のため、暮らすにしても**比較的便利**で、交通の要所なので、新幹線や特急を利用すれば、**引越さずに通勤できる場合も多数**

### ポイント② 引越費用の支給や賃料の補助

引越をする場合も、引越費用として**赴任旅費（移転料）**が支給、住宅の賃貸には28,000円を限度に**住居手当**が支給されるほか、**公務員宿舎**への入居も可能



引越さずに同じ住環境で暮らし続ける人もいれば、新しい土地に引越してそこでの生活を満喫する人もおり、各職員が自分に合った通い方、暮らし方を選んでいきます。

## Q 関東管区行政評価局は狭き門？

A 当局における、令和6年度の採用者数は7人でした。過年度の一般職（大卒程度）試験合格者の採用状況は、以下のとおりです。

採用年度	H31年	R2年	R3年	R4年	R5年	R6年
採用者数	5(2)	2(0)	4(1)	5(1)	4(1)	7(3)

採用者数のカッコ内の数字は、女性の内訳

これを見てどう感じましたか？

狭き門なので、もっと採用数の多い官庁の方がいいかも……

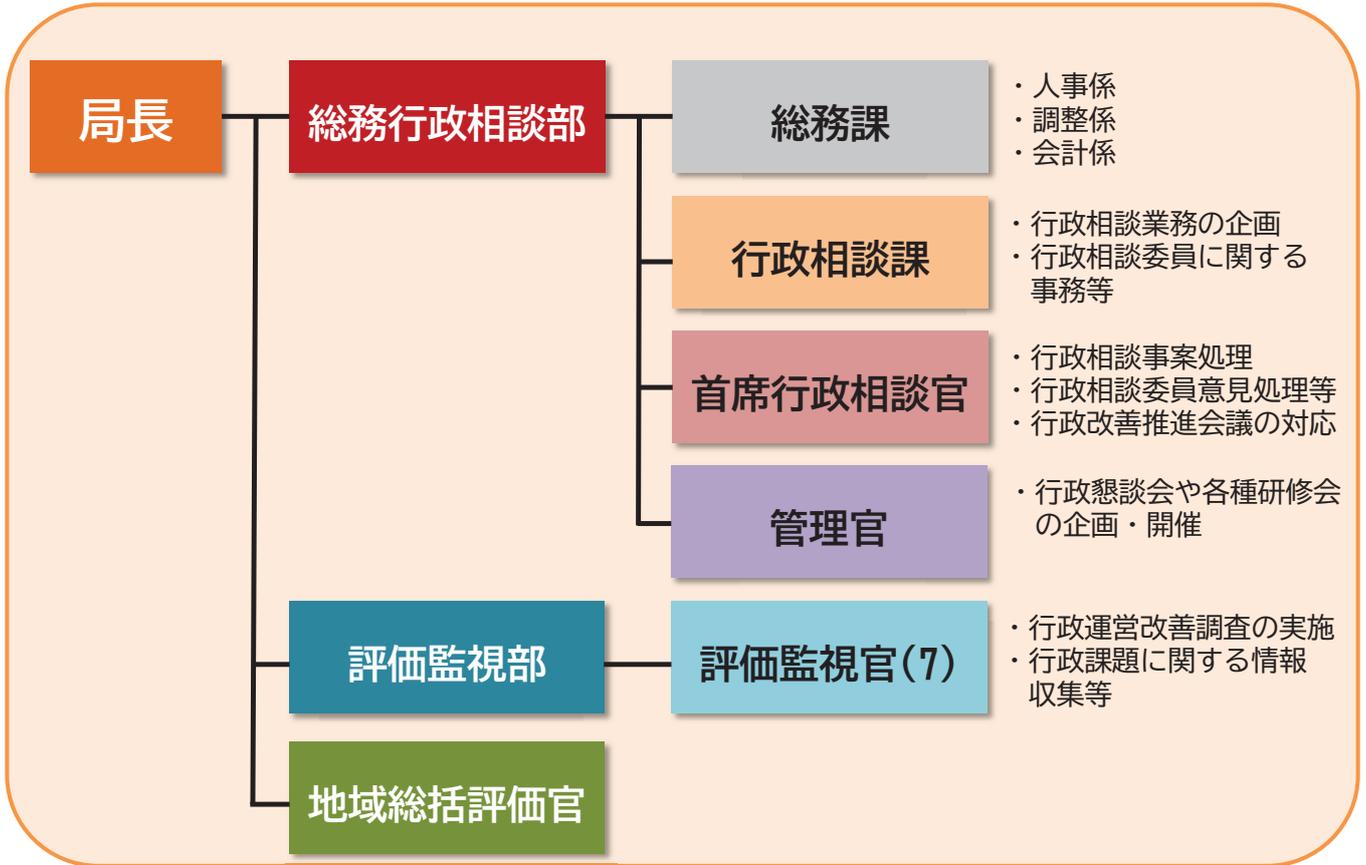
なんて思われませんでしたか？

- ◆ 採用数が多くても受験者が多ければ倍率は上がりますので、採用数が多い官庁ほど採用されやすいとは限りません。
- ◆ 当局でも、確かに、訪問者の総数と比べれば、採用される数は多くありませんが、受験者も複数の官庁を訪問しており、その中で次第に採用先が決まっていきますので、**見かけよりも倍率は低い**といえるでしょう。

採用者数の少なさを心配せず、当局の業務に興味・関心があれば、是非積極的に官庁訪問にお越しください！

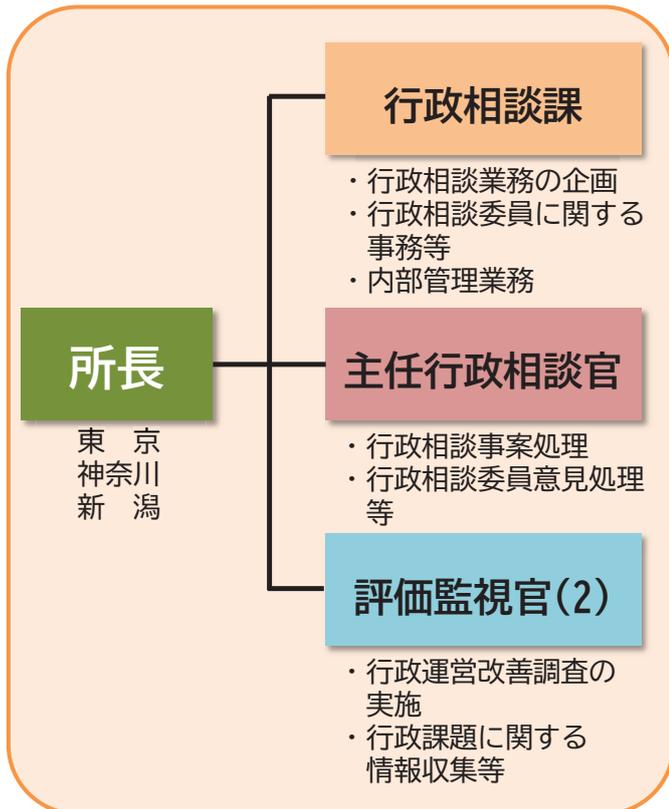
# 参考資料

## ○ 関東管区行政評価局組織図

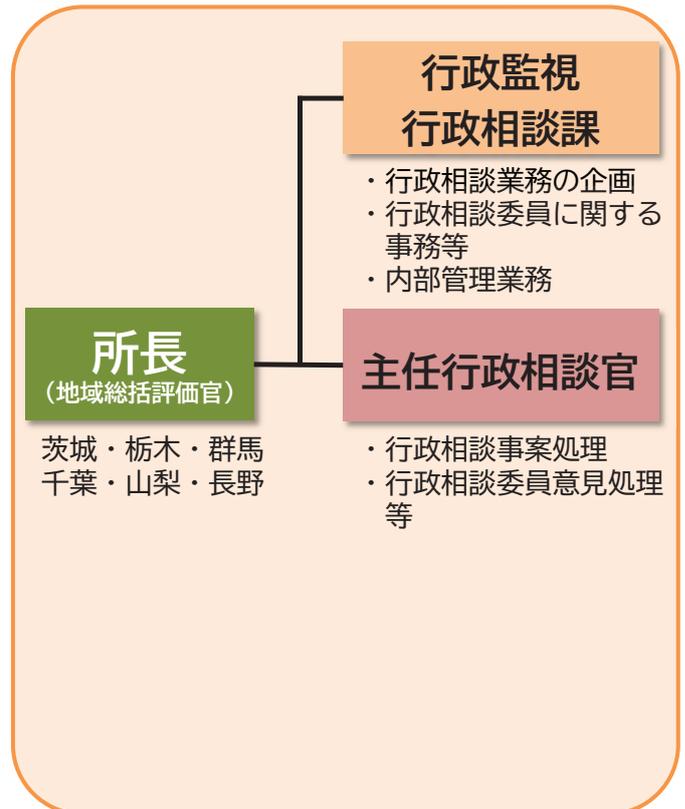


## ○ 行政評価事務所・行政監視行政相談センター組織図

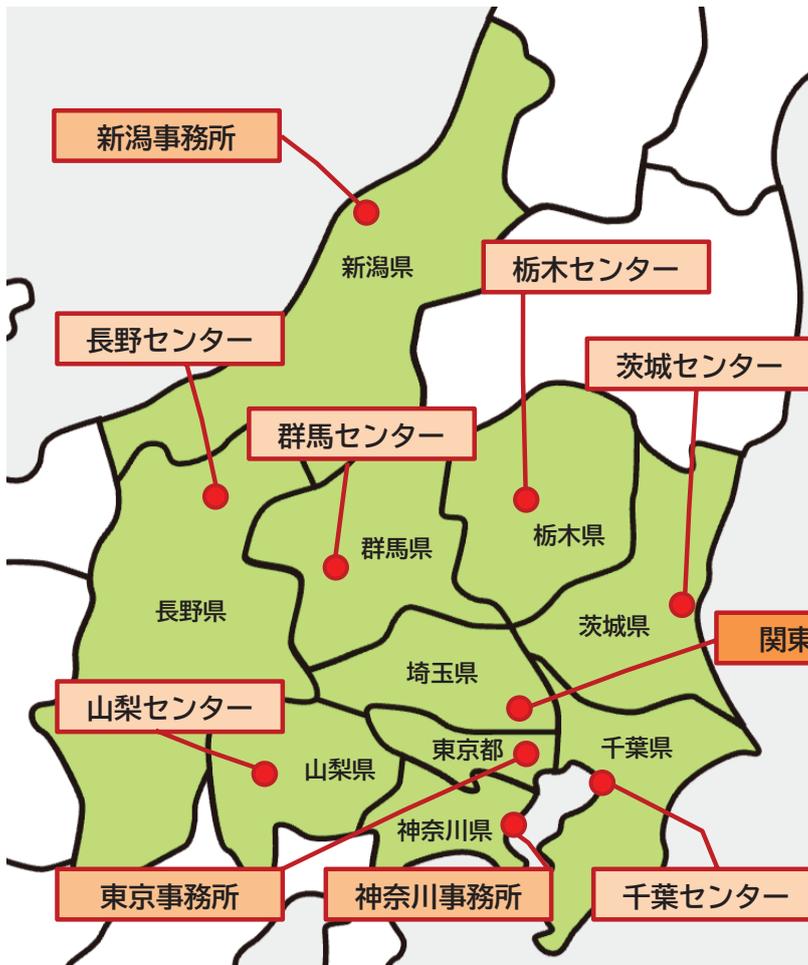
### 行政評価事務所



### 行政監視行政相談センター



## ○ 管内の事務所・センターの所在地



関東管区行政評価局（さいたま市中央区）  
さいたま新都心合同庁舎1号館

茨城行政監視行政相談センター（水戸市）  
水戸地方合同庁舎

栃木行政監視行政相談センター（宇都宮市）  
宇都宮地方合同庁舎

群馬行政監視行政相談センター（前橋市）  
前橋地方合同庁舎

千葉行政監視行政相談センター（千葉市）  
千葉地方合同庁舎

山梨行政監視行政相談センター（甲府市）  
甲府合同庁舎

長野行政監視行政相談センター（長野市）  
長野第1合同庁舎

**関東管区局**

東京行政評価事務所（新宿区）  
新宿地方合同庁舎

神奈川行政評価事務所（横浜市中区）  
よこはま新港合同庁舎

新潟行政評価事務所（新潟市中央区）  
新潟美咲合同庁舎1号館

## ○ メモ

# 採用スケジュールのご案内（予定）

時期	内容
6月中	業務説明会（オンライン・対面）・座談会（オンライン）
6月26日(水)	官庁訪問予約開始
6月28日(金)	一般職各府省合同業務説明会（関東甲信越地域管区機関等）
7月2日(火)～	官庁訪問（第1期）
7月中旬	業務説明会（オンライン）・座談会（オンライン）
7月29日(月)～	官庁訪問（第2期）
8月13日(火)	最終合格発表
3月（予定）	関東地区官庁オープンツアー

※ 詳細については、関東管区行政評価局ホームページ内の採用情報  
<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/000086434.html>にてご確認ください。



（関東管区行政評価局業務説明会の様子）

## 採用に関するお問い合わせ先

総務省 関東管区行政評価局  
 総務行政相談部 総務課  
 人事係

〒330-9717  
 埼玉県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19階

電話番号：048-600-2300（代表）

メールアドレス：  
[kanto.saiyou@soumu.go.jp](mailto:kanto.saiyou@soumu.go.jp)

当局ホームページ：  
<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto.html>

X(旧Twitter)アカウント：  
 総務省 関東管区行政評価局（採用情報）  
 @MIC\_knt\_recruit

右のQRコードから  
 検索してください！



アクセス：  
 JR京浜東北線・高崎線・宇都宮線 「さいたま新都心駅」より徒歩約4分  
 JR埼京線 「北与野駅」より徒歩約9分