



総務省

Ministry of Internal Affairs
and Communications



総務省

四国行政評価支局

2025 業務案内

総務省

安心安全で持続可能な地域社会と信頼できる情報通信環境を実現し、世界をリード（総務省重点施策2025より）

重点施策として、

能登半島地震の教訓を踏まえた国民・住民の
安全・安心の確保、国の土台となる社会基盤の確保 など

四国行政評価支局

四国地域から、行政運営の改善を通じた行政の質の向上を目指します。また、全国に、その取組を発信します。

取り組むための二つの大きなツール



行政運営改善調査

行政の羅針盤として、
行政の課題解決の方向を指し示します。



行政相談

行政と国民の懸け橋として、
国民の困りごと解決を目指します。

管轄

愛媛センター(9人)



四国行政評価支局(44人)

徳島センター(9人)

高知センター(9人)

(職員数は2025年2月1日現在)

組織

四国行政評価支局 (高松市)

総務課

人事、会計、企画・調整業務

管理官

情報公開・行政手続制度の案内

行政相談課

首席行政相談官

行政相談行事の企画、行政相談の受付・処理

評価監視部

(評価監視官)

行政運営改善調査の実施



行政監視行政相談センター (徳島市、松山市、高知市)

各担当地域での行政相談行事の企画、行政相談の受付・処理

行政運営改善調査

Survey for Administrative Improvement



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。

全国計画調査

- ・総務省本省（行政評価局）が企画し、四国行政評価支局などが実地調査
- ・調査結果に基づき、**全国的な改善を図るもの**

【調査テーマ例】

- ・社会的養護（里親委託）
- ・浄化槽行政
- ・ため池の防災減災対策
- ・「ごみ屋敷」対策

地域計画調査

- ・四国行政評価支局が独自にテーマを企画・設定し、実地調査
- ・調査結果に基づき、**現地での改善を図るもの**

【調査テーマ例】

- ・海岸保全施設の運用・管理
- ・医療機関における外国人患者受入れ
- ・公共施設等における障害者受入れ
- ・南海トラフ地震対策

行政運営改善調査の流れ



調査テーマの決定

若手・ベテラン問わず、調査テーマの提案が可能

行政相談が端緒になることも！

調査の実施

ヒアリングを実施したり、実際に現場を見に行ったりします。

取りまとめ

調査で把握した課題や解決方策を取りまとめ

関係府省に情報提供

大臣からの勧告や局長からの通知

フォローアップ

課題の改善状況・調査対象とした政策の進展状況をフォローアップ

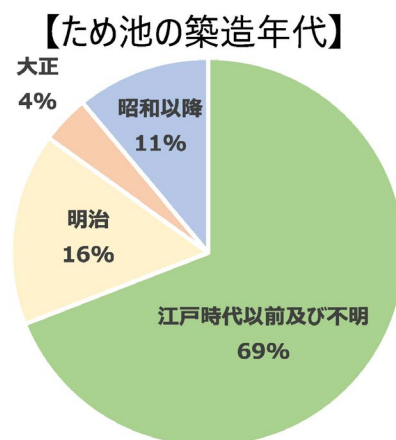
詳しくはコチラ



「ため池の防災減災対策に関する調査」 (令和6年6月結果通知)

調査の背景

- ・ため池は、**全国に15万か所**存在
近年は、劣化の進行とともに、**豪雨等による決壊が頻発**
- ・ハザードマップによるため池の**決壊に関する情報等の周知**、決壊により**人的被害を及ぼすおそれのあるため池の指定**などの着実な実施が課題



調査結果(課題)

- ・ため池決壊時に使用できないおそれのある避難場所等を**ハザードマップに表示**
- ・人的被害を及ぼすおそれのあるため池か否か、**検討が不十分な事例あり**

改善策の提案

総務省から農林水産省へ提案

- ・ハザードマップへの不適切な表示事例などがないか、地方公共団体に**点検を促し、不適切事例の解消につなげる**こと
- ・防災重点農業用ため池の**指定漏れがないか確認**し、検討を行うよう地方公共団体に促すこと

改善状況をフォローアップ中



▲ため池の例
(事例とは関係ありません)

「海岸保全施設の運用・管理に関する 行政評価・監視」（令和3年11月結果通知）

調査の背景

- ・東日本大震災では、津波から人命や財産を守ろうと**水門等の操作に従事した方が多数殉職**
- ・国は、海岸法を平成26年に改正し、水門等を管理している海岸管理者に対し、現場操作員の安全確保が図られるよう配慮された**操作規則の策定を義務付け**
- ・また、津波・高潮対策における水門等管理に係るガイドラインを平成28年に改訂し、現場操作員の安全確保を最優先とした「**操作規則の整備**」や「**管理又は操作業務の委託の在り方**」などに関する基本的考え方を反映

調査結果（課題）

- ・海岸法で義務付けられている水門・陸閘等の**操作規則が定められないままとなっている施設あり**
- ・現場操作員の安全に配慮した管理又は操作の委託が**書面で取り交わされていない施設**などが複数存在



▲水門の例
（事例とは関係ありません）

改善策の提案

四国行政評価支局から四国地方整備局へ提案

- ・現場操作員の安全を確保するため、海岸法に基づく**操作規則を策定することの重要性の周知徹底**を図ること
- ・適切な操作規則の策定及び書面による委託契約等の締結促進のため、改訂ガイドラインの一層の**周知及び現場浸透の徹底**を図ること

改善への取組状況

四国地方整備局は、管内の海岸管理者に対して事務連絡を発出し、**海岸法及びガイドラインに則った適切な対応を行うよう周知徹底**

行政に関する苦情や意見・要望を幅広く受け付け、解決や実現に向けた働きかけを行います。

行政相談の流れ

詳しくはコチラ



相談の受付

様々な方法で受け付けます！

行政評価局



- ・全国に50か所
- ・行政苦情110番（電話）
- ・メール・対面・お手紙

行政相談委員



- ・民間有識者のボランティア
- ・各市町村に1人以上配置
- ・定期的に相談所を開設

詳しくは次ページ

特別行政相談所



- ・災害時に現地で開設
- ・最近では能登半島地震

出前教室・講座



- ・小・中学校
- ・各種団体

一日合同行政相談所



- ・各機関の関係者が出席
- ・相談をワンストップで

特設行政相談所



- ・地域のお祭りやイベント
- ・商業施設
- ・広報物品の配布も

事実確認・関係機関への連絡

事実確認・調査、現地確認、関係者へのヒアリング実施、改善に向けたあっせんなど

相談者へ結果連絡

相談者に問合せの回答や、関係機関における改善結果を連絡

行政相談委員



行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者。無報酬のボランティアとして、国に関する相談等を受け付け、相談者への助言や関係機関に改善の申入れなどを行っています。



相談所での相談対応

- ✓ 市町村役場や公民館などで定期的に相談所を開設しています。
- ✓ 市町村内を巡回し、相談に対応しています。

広報活動



- ✓ 地域の会合やイベントに参加して、行政相談をPRしています。
- ✓ 広報活動時には、相談にも対応しています。



国・地方共通相談チャットボット(Govbot)



◀ がぼたん

「ガボット」は、国民からの問合せニーズが多い「マイナンバー」「子育て」「税」などの分野に加え、年収の壁対策などの新たなトピックの質問に回答できるチャットボットです。

SNSでおしゃべりするような感覚で、気軽に質問・回答のやり取りができます。また、自治体のチャットボット、国等の相談窓口についてもご案内しています。



大規模災害時の行政相談活動



地震、豪雨、台風などにより大規模な災害などが発生した場合、国の行政機関や自治体等と連携して、特別行政相談活動を行っています。



大規模災害が発生した場合・・・

- ✓ 特別行政相談所、災害専用フリーダイヤルの開設
- ✓ 災害関係の相談窓口情報の提供 などを行っているよ！

◆四国地域における対応

(松山城土砂崩れ災害、平成30年西日本豪雨など)

災害にあわれた方における
くみあひ支援 国、県等の相談窓口一覧

令和6年7月21日現在の四国地域における災害対応窓口です。この情報は、国、県、市町村のホームページ等から収集したものです。最新情報は、国、県、市町村のホームページ等でご確認ください。

相談内容	国	県	市町村
被災者支援	国土交通省 国土政策局 国土政策課 (03-3592-5111)	徳島県 防災対策課 (087-821-2111)	香川県 防災対策課 (087-821-2111)
被災者支援	国土交通省 国土政策局 国土政策課 (03-3592-5111)	愛媛県 防災対策課 (087-821-2111)	高知県 防災対策課 (087-821-2111)
被災者支援	国土交通省 国土政策局 国土政策課 (03-3592-5111)	高知県 防災対策課 (087-821-2111)	高知県 防災対策課 (087-821-2111)



◆令和6年能登半島地震における対応



能登半島地震対応では、
当局を含む全国の総務省職員が現地に応援へ

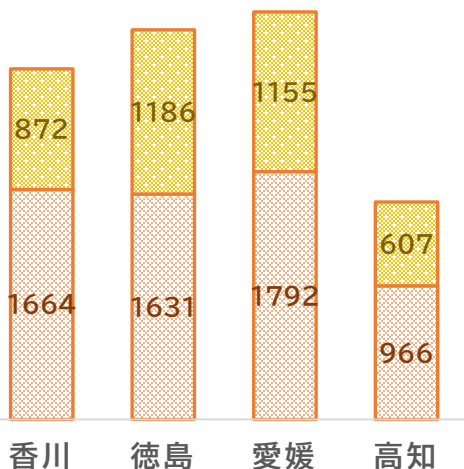
特別行政相談活動は、令和6年6月に、国の防災基本計画における「被災者支援」の取組の一つとして位置付けられたよ。



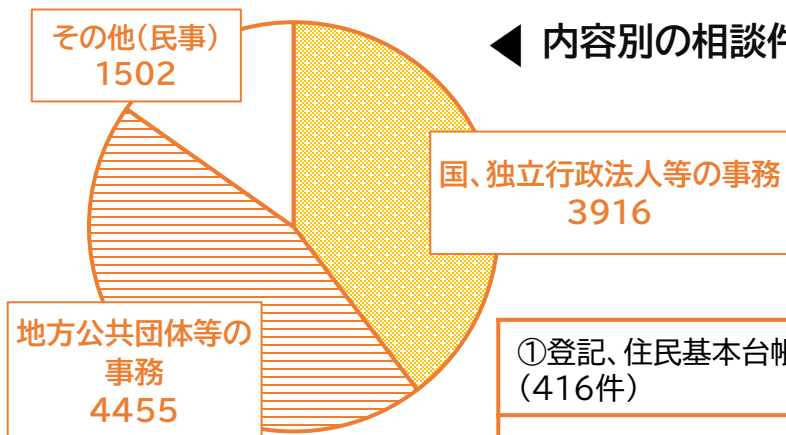
四国における行政相談の実績(令和5年度)

▼県別の相談件数

局・センター受 行政相談委員受



◀ 内容別の相談件数



国等の事務に関する
相談の上位5分野

- ①登記、住民基本台帳等(416件)
- ②国税(290件)
- ③雇用・労働(242件)
- ④社会福祉(240件)
- ⑤保険、医療(217件)

行政相談による改善事例



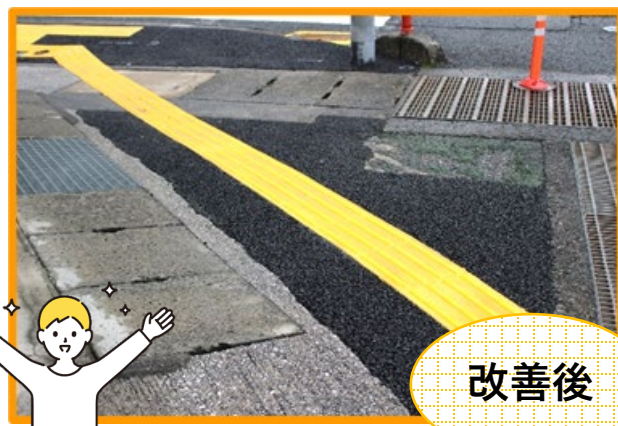
点字ブロックを補修してほしい。

改善前



国道と県道の交差点の歩道の舗装や点字ブロックが傷んでおり、通行に支障が生じているので、修繕してほしい。

センターが現地調査し、舗装などが傷んでいる状態を確認しました。関係機関に改善を働きかけた結果、補修が行われました。

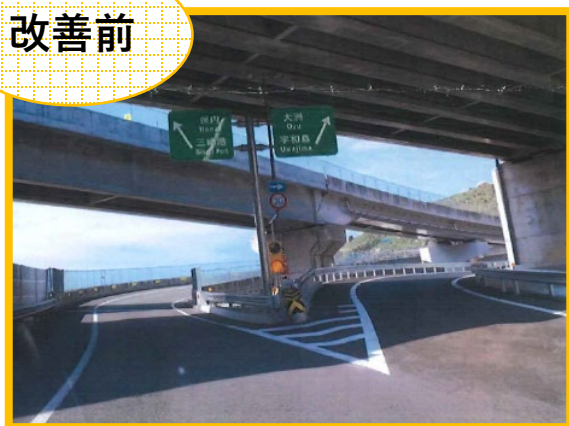


改善後



道路標示を追加してほしい。

改善前



道路のインターチェンジの分岐の道路案内標識が分かりにくいので、路面標示も整備するなどして改善してほしい。

行政相談委員が現地調査し、分岐の案内が分かりにくい状態を確認しました。関係機関に改善を働きかけた結果、路面標示が追加されました。



改善後





行政相談を端緒として、行政の制度・運用に係るものの改善について、民間有識者の意見を聴取し、的確かつ効果的な改善を推進するため、行政改善推進会議を開催しています。

【最近の審議案件】

- ・ 自転車損害賠償責任保険への加入促進等
- ・ 申請期間の末日が行政機関の休日に当たる場合の申請期限の取扱い
- ・ 閉院した医療機関のカルテの保存

推進会議の意見を踏まえたあっせん事例

申請期間の末日が「行政機関の休日」に当たる場合の申請の取扱いの見直し（令和6年3月あっせん）



きっかけとなった相談

- ◆ 中小企業経営強化税制の適用を受けるため、法に基づく経営力向上計画の認定申請書を認定機関に申請期限前の金曜日に郵送したが、申請期間の末日が休日（日曜）に当たり、翌開庁日（月曜）に届いたため、申請が受理されなかった。

推進会議の意見

- ◆ 申請期間の末日が「行政機関の休日」に当たる場合、
 - i) 翌開庁日まで期限の繰延べをしなければ、申請期間が確保されず、実質的に期限を繰り上げる取扱いとなり、申請者に不利益が生ずる
 - ii) 行政機関の休日に関する法律の規定の趣旨及び民法の規定を踏まえ、翌開庁日を申請の期限とすることが適当

あっせん

- ◆ 総務省から中小企業庁に対し、申請期間の末日が「行政機関の休日」に当たる場合は、翌開庁日を期限とみなす旨を明示することなどをあっせんしました。

回答

- ◆ 中小企業庁は、今後、要領等を改正し、申請期限が閉庁日に該当する場合は、翌開庁日に申請がなされた場合でも、翌開庁日の申請であることのみを理由に却下することなく、審査を開始することとする。

情報公開制度、行政手続制度等の案内、
民間有識者等と連携した業務を行うための
懇談会の開催などを行っています。

情報公開・行政手続制度の案内

四国行政評価支局及び管内センターでは、情報公開制度、行政手続制度及び行政不服審査制度に関する案内業務を行っています。

照会は、電話、対面、インターネットなどで行うことができます。

【照会・案内例】

- ・国の行政機関等に対する情報開示請求の方法を知りたい
- ・違法・不当な行政処分に対する審査請求の方法を知りたいなど

詳しくはコチラ



民間有識者との連携、大学生との協働

四国行政評価支局及び管内センターでは、**民間有識者の意見を聴取し、局・センター業務の企画・立案に反映させる取組**を行っています。

また、四国行政評価支局では、地元の国立大学法人香川大学法学部との協働により、**学生が提起した地元が抱える課題と対応策を討議し、ブラッシュアップする「カレッジミーティング」**の取組を行っています。



働き方の見直し

Working styles reform



四国行政評価支局では、これまでの働き方を積極的に見直し、職員本位の職場環境を整備しています。

育児休業の取得促進



四国行政評価支局では、全ての職員が働きやすい環境を整備するため、男女問わず育児休業の取得を促しています。

【育児休業を取得した職員から】

- ・ 成長が著しい時期に間近で見守ることができました！
- ・ 時間に縛られることなく育児に専念できました！
- ・ こども・家族のためにも育児休業を取得することをオススメします！



テレワークの積極的実施



四国行政評価支局では、時間と場所の有効活用が可能となり、柔軟な働き方が可能となるテレワークの積極的な実施に取り組んでいます。

【テレワークを利用した職員から】

- ・ 通勤時間がなくなり、勤務時間終了後すぐに余暇時間へと移ることができ、メリハリをつけて働くことができます！
- ・ 実家でもテレワークを実施することができ、プライベートとの都合が付きやすい。
- ・ 自分好みの環境(机、椅子等)で仕事をすることができます！



所在地・連絡先

Address & Contact Information



四国行政評価支局

〒760-0019 香川県高松市サンポート3-33
高松サンポート合同庁舎南館 6F
電話（代表）：087-826-0671

徳島行政監視行政相談センター

〒770-0851 徳島県徳島市徳島町城内6-6
徳島地方合同庁舎5F
電話（代表）：088-654-1531



愛媛行政監視行政相談センター

〒790-0808 愛媛県松山市若草町4-3
松山若草合同庁舎4F
電話（代表）：089-941-7701

高知行政監視行政相談センター

〒780-0870 高知県高知市本町4-3-41
高知地方合同庁舎2F
電話（代表）：088-824-4100



四国行政評価支局

