

# 東北管区行政評価局

Tohoku Regional Administrative Evaluation Bureau

～私たちの職場を紹介します～



# 東北管区行政評価局の役割

総務省行政評価局は、国民に信頼される質の高い行政を実現するため、①行政運営改善調査、②行政相談、③政策評価の推進を実施している組織です。総務省行政評価局（本省）のほか、地方出先機関として、全国の主要8都市にブロック機関である管区行政評価局・支局、そのほかの全ての都道府県の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が設置されています。

このうち、東北管区行政評価局は、東北6県（宮城、青森、岩手、秋田、山形、福島）を管轄しているブロック機関です。東北各県の県庁所在地には現地拠点として行政監視行政相談センター（青森、岩手、秋田、山形、福島）があり、東北管区行政評価局と一体となって業務を行っています。

当局は、地方出先機関として、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、主に①「行政運営改善調査」、②「行政相談」の業務を実施しています。

このほかにも、情報公開制度・行政手続制度等の仕組みについて一般国民からの相談・問合せに対応する業務などもあります。

## 行政運営改善調査

各府省のみでは評価し難い複数府省にまたがる政策や各府省の業務の実施状況を調査し、関係行政機関等に対して改善方策について勧告等を行い、行政運営の改善を推進

## 行政相談

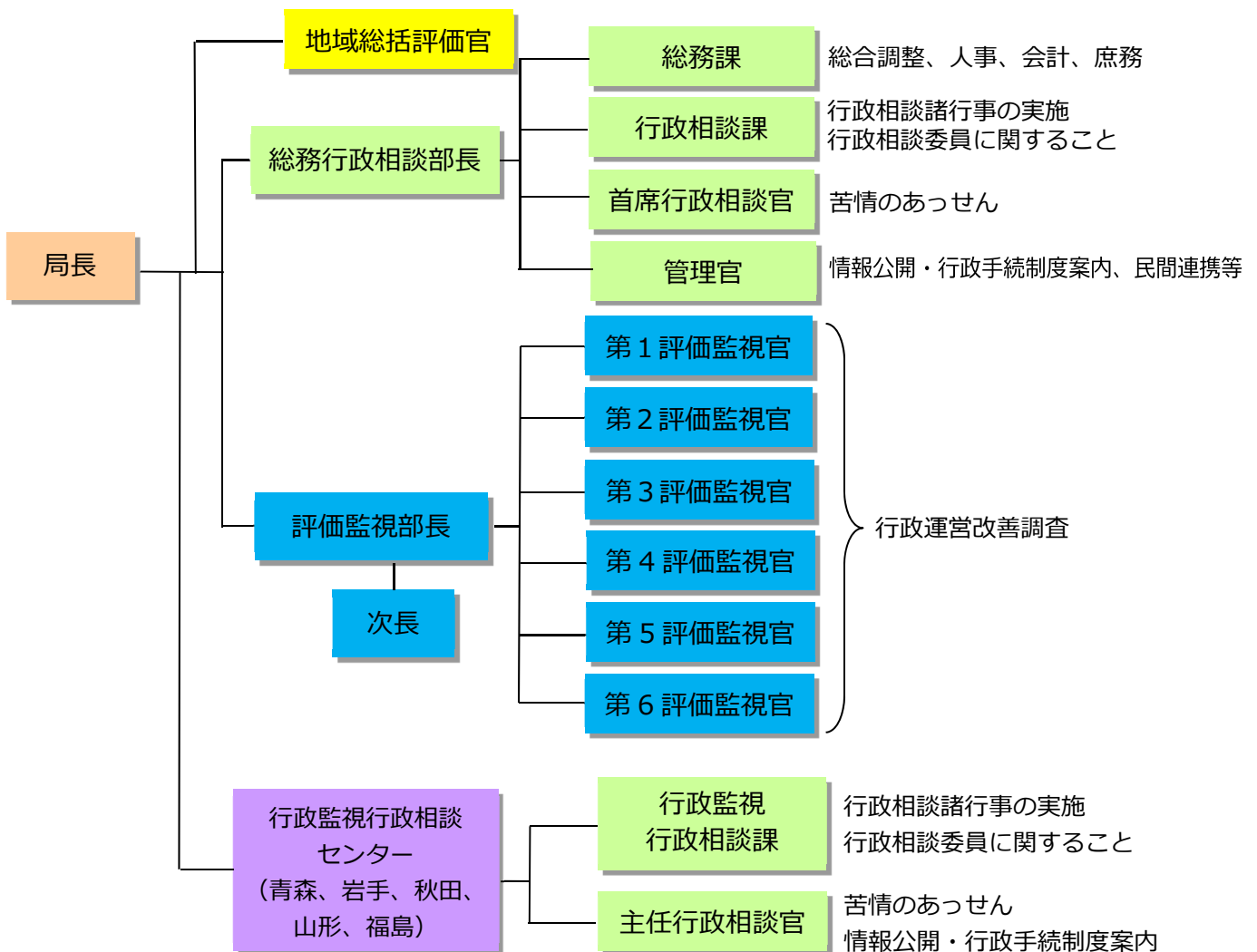
国の行政などへの国民の苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から関係行政機関に必要なあっせん等を行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営を改善

## 情報公開制度や政策評価等の推進

情報公開法、行政不服審査法及び行政手続法や、政策評価等について、一般国民からの問合せに対する案内、地域の民間団体の代表者や研究者との意見交換、行政機関等の職員に対するセミナーの開催

# 東北管区行政評価局の組織

## ■ 組織図 (令和 6 年 4 月 1 日現在)



## ■ 職員配置状況 (令和 6 年 4 月 1 日現在)

局 所 名	管区局	行政監視行政相談センター						管内合計
		青森	岩手	秋田	山形	福島	小計	
職員数 (人)	62	8	8	9	9	9	43	105

※ 非常勤職員含む

# 東北管区行政評価局の管轄区域

東北管区行政評価局は東北全域を管轄しています。

また、各県の行政監視行政相談センターが所在県内の行政相談業務を担当しています。

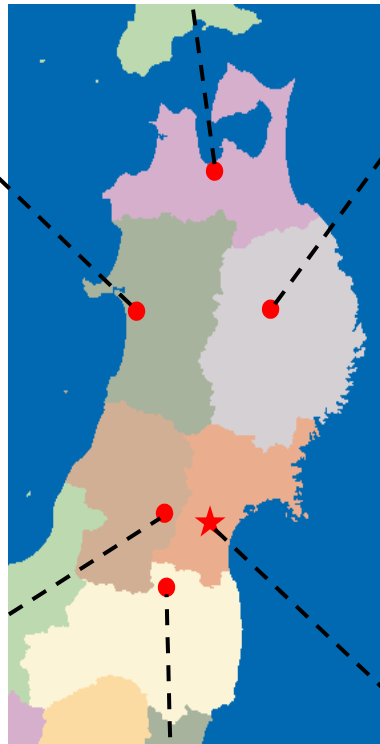
青森行政監視行政相談センター



岩手行政監視行政相談センター



秋田行政監視行政相談センター



東北管区行政評価局



山形行政監視行政相談センター



福島行政監視行政相談センター

# 行政運営改善調査とは

行政評価局は、政策や事業の担当府省とは異なる立場から、幅広い分野を対象に、政策効果や各府省の業務運営上の課題を実証的に把握・分析する「行政運営改善調査」を行っています。

調査の結果、改善が必要な事項が明らかになった場合には、関係府省等に対して問題提起や具体的な改善方を提示（勧告等）することで、政策や制度・業務運営の改善を図ります。

「行政運営改善調査」には、複数の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（全国計画調査、地域計画調査）」があります。

## ■ 政策評価

行政評価局は、政策評価制度に関する企画立案などを行うとともに、各府省とは異なる評価専担組織として、府省の枠を超えた全政府的な立場から、政策の統一性又は総合性を確保するための評価（統一性・総合性確保評価）や、各府省の政策評価の客観的かつ厳格な実施を担保するための評価（客観性担保評価）を行っています。

このうち、東北管区行政評価局では、主に、複数の府省にまたがる政策に関する「統一性・総合性確保評価」に携わっており、評価の対象となった政策が地域においてどのような効果を上げているかなどについて、調査を行っています。

## ■ 行政評価・監視（全国計画調査）

「全国計画調査」は、全国規模で見直しを図る必要がある問題等を取り上げ、管区行政評価局・行政評価事務所による全国調査網を活用して、全国規模の現地調査を行い、国の行政運営の実態・行政課題の発生状況などを具体的に把握します。また、その結果に基づき、制度や業務運営の見直し、改善方を提示（勧告）するものです。

前述の「政策評価」と「全国計画調査」では、調査テーマの選定や調査の企画・立案、調査の取りまとめ、勧告等・公表については、総務省行政評価局（本省）が実施します。

## ■ 行政評価・監視（地域計画調査）

「地域計画調査」は、全国計画調査とは異なり、管区行政評価局・行政評価事務所が企画・立案する調査です。全国計画調査同様に、現地調査を行い、国の行政運営の実態・行政課題の発生状況などを具体的に把握し、その結果に基づき、制度や業務運営の見直しなど、改善が必要と認められる事項については、関係する国の出先機関の長等に対して改善意見を通知するものです。

「地域計画調査」では、調査テーマの選定や調査の企画・立案、現地調査、調査の取りまとめ、改善通知等・公表については、管区行政評価局・行政評価事務所が実施します。なお、必要に応じて総務省行政評価局（本省）が改善通知等をする場合もあります。

# 行政運営改善調査の流れ

行政評価・監視（全国計画調査）及び行政評価・監視（地域計画調査）は、主に以下のような流れで実施されます。

## ①テーマの選定

行政上の重要課題等を収集し、調査テーマを選定

## ②調査の実施

- 調査の企画・立案
- 実地調査の実施
- 取りまとめ（調査結果の分析・検討）



現地調査の様子

## ③勧告・結果公表等

調査結果に基づき、勧告（関係府省に対する要改善の指摘等）・公表

## ④改善措置状況のフォローアップ

勧告後の改善状況や改善効果を確認

# 行政運営改善調査の実施例

## ■ 「全国計画調査」の実施例

### 河川の陸閘(りっこう)※の管理・運用に関する調査



詳しくはこちら

※ 洪水時に閉鎖して堤防となる河川管理施設。平時は地域住民の通行のための出入口として利用。地域住民が閉鎖等の操作を担っているものもあり

#### 背景

- ◆豪雨災害等が激甚化・頻発化する中、河川の陸閘が適切に閉鎖できずに浸水被害が生ずる事案が発生
- ◆東日本大震災では海岸の陸閘において操作員が多数犠牲となったため、国土交通省は操作員の安全確保のために必要な措置をガイドラインで明記
- ◆今回、河川の陸閘についても、操作員が安全に安心して操作するための課題を明らかにするため、調査を実施

#### 調査結果

- 運用ルールにおいて操作員の安全を確保するために必要な規定が明確でないケースが多数
- 地域での利用状況を踏まえた陸閘の廃止等の検討が行われていない事例あり

このため、河川管理者による以下の取組を推進することを国土交通省に勧告

- ①操作を安全にできない場合には、閉鎖が未完了でも避難を優先することなどを運用ルールで明確化
- ②第三者への損害について、操作員に重大な過失がない限り、河川管理者が責任を負うことを基本として、運用ルールで明確化
- ③陸閘の利用状況等を踏まえた廃止等の検討



陸閘の例（河川敷への出入口）

## ■ 「地域計画調査」の実施例

### 洪水浸水想定区域内にお住まいの方の避難に関する意識調査



詳しくはこちら

#### 背景

平成 23 年の東日本大震災では、被災地全体の死者数のうち 65 歳以上が約 6 割、障害者の死亡率は被災住民全体の死亡率の約 2 倍。その後の災害でも、在宅の高齢者など、避難行動要支援者(※)の被害が多数。

このため、洪水浸水想定区域内の地域住民を対象として水害や災害時の避難行動についての意識調査を、当局と東北大学災害科学国際研究所佐藤翔輔准教授との共同で実施

※ 避難行動要支援者とは、高齢者、障害者等のうち、災害時に自ら避難することが困難であり、円滑・迅速な避難のために特に支援を要する者

#### 調査結果

意識調査の結果、住民が安全かつ円滑に避難するために、次のような課題があることが判明

- 1 水害の危険性を「十分理解している」のは回答者全体の約 3 割  
⇒ 浸水想定区域内にもかかわらず、水害の危険性が十分認識されていない。
- 2 自宅が「浸水する区域である」と認識している人の多くは、自らの災害経験以外では、「ハザードマップ」や「過去の水害の伝承」から情報を取得  
⇒ 水害の危険性の周知には「ハザードマップ」や「過去の水害の伝承」が効果的
- 3 水害のおそれがある際の避難の契機は、約 5 割が「避難指示」、約 4 割が「警察・消防からの呼びかけ」  
⇒ 避難準備や移動に時間を要する高齢者等は「高齢者等避難」の発令後速やかに避難を開始するよう、一層の周知・啓発が必要

# 近年、勧告等を行った調査

## ■ 最近、勧告等を行った全国計画調査及び政策評価

- 太陽光発電設備等の導入に関する調査
- 医療的ケア児とその家族に対する支援に関する調査－小学校における医療的ケアの実施体制の構築を中心として－
- 浄化槽行政に関する調査
- 墓地行政に関する調査-公営墓地における無縁墳墓を中心として-
- 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調査
- ◎ 不登校・ひきこもりのこども支援に関する政策評価
- 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動に関する調査
- 河川の陸閘の管理・運用に関する調査
- 災害時の道路啓開に関する実態調査
- 遺留金等に関する実態調査
- 外国人の日本語教育に関する実態調査-地域における日本語教育を中心として-
- 火山防災対策に関する行政評価・監視
- 伝統工芸の地域資源としての活用に関する実態調査
- 生活困窮者の自立支援対策に関する行政評価・監視
- 自衛隊の災害派遣に関する実態調査-自然災害への対応を中心として-
- ◎ 外来種対策の推進に関する政策評価

※ 「◎」は政策評価、「○」は行政評価・監視を示す。

## ■ 最近、改善通知等を行った地域計画調査

- ◆ 洪水浸水想定区域内にお住まいの方の避難に関する意識調査
- ◆ ツキノワグマの保護管理に関する調査-人里への出没対策を中心として-
- ◆ 国の行政機関における職員への禁煙サポートの推進に関する実態調査
- ◆ 東北地方における移住・定住の促進に関する実態調査

詳しくはこちら

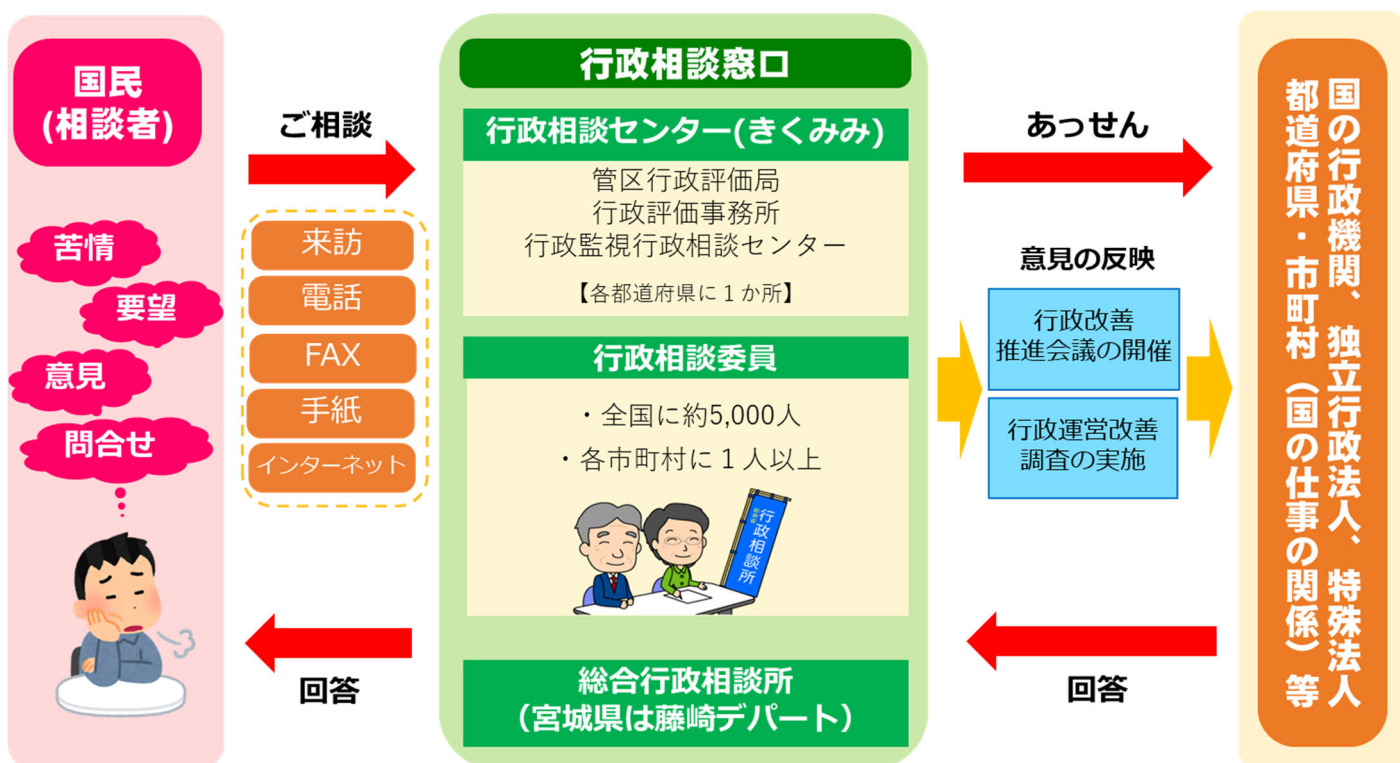




# 行政相談とは

総務省の行政相談は、国の行政などへの国民の苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から関係行政機関に必要なあっせん等を行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善にいかす仕組みです。相談は無料・秘密厳守です。

## ■ 行政相談のしくみ



## ■ 行政相談の受付方法

行政相談の主な受付方法は以下のとおりです。

### ◆ 行政苦情110番



おこまりならまる まるくじょーひゃくとおぼん  
0570-090110



全国共通の電話番号で、最寄りの管区行政評価局、行政評価事務所又は行政監視行政相談センターの相談窓口につながります。

### ◆ インターネットによる行政相談の受付

<https://www.soumu.go.jp/hyouka/gyousei-form.html>



### ◆ その他

その他に行政相談センターや行政相談委員が開設する相談所などへの来訪、行政相談センターへの手紙・FAX、インターネットを利用したオンライン相談などでも行政相談を受け付けています。

# 行政相談の窓口

行政相談は、[東北管区行政評価局](#)や[管内行政監視行政相談センター](#)の窓口のほか、[仙台総合行政相談所](#)や各市町村に配置されている[行政相談委員](#)が受け付けています。

また、複数の機関が一堂に会して様々な相談に応じる[一日合同行政相談所](#)や東日本大震災などで被災した住民などの[地域のニーズに対応した行政相談活動](#)を実施しています。

このほか、①各種団体からの行政に関する苦情や意見・要望等を把握することを目的とした、また、②行政相談の利用を幅広い世代に広げるため子育て世代を対象とした[行政相談懇談会](#)を開催しています。



行政相談の対応の様子

## ■ 行政相談委員 ～国民の声を行政に届けます～

[行政相談委員](#)は、行政相談委員法に基づき、社会的信望があり、行政運営の改善に理解と熱意を有する民間有識者の中から、総務大臣が委嘱するものです。

全国の市(区)町村に[約 5,000 人](#)の行政相談委員を配置しており、東北管内 6 県 227 市町村では合計 520 人（令和 6 年 4 月 1 日現在）の行政相談委員が配置され、国民の皆様からの相談を定例相談所等で受け付け、その解決のための助言を行うとともに関係行政機関に対して通知し、苦情等の解決に努めています。



行政相談パネル展（栗原市）

### 行政相談委員の配置状況（令和 6 年 4 月 1 日現在）

（単位：人）

局所	管区局 (宮城)	行政監視行政相談センター					管内合計
		青森	岩手	秋田	山形	福島	
委員数	97	86	76	82	66	113	520

## ■ 仙台総合行政相談所（行政困りごと相談所）

お買物のついでなど気軽に相談ができるように、藤崎デパート内で、国の行政機関、宮城県、宮城県警察本部、仙台市、各種団体などの協力を得て、仙台総合行政相談所（行政困りごと相談所）を開設しています。

開設場所	仙台市青葉区一番町 3 - 4 - 1（藤崎一番町館 6 階）
開設日時	毎日 AM11:00～PM5:00（藤崎デパートの店休日、年末年始は除く）
電話・FAX	0 2 2 - 2 6 3 - 6 2 0 1（共通）

# 大規模災害時の行政相談活動

地震、豪雨、台風などの大規模災害や地域の住民の生活基盤に多大の影響を及ぼす事態が発生した場合は、災害で被害を受けた方々を支援するため、必要に応じて「特別行政相談活動」を行っています。

東北管区行政評価局では、近年、以下のような活動をしています。

## ◆ 生活支援等相談窓口案内（ガイドブック）の作成・提供、HP 掲載

- ・ 令和元年台風第 19 号（令和元年 10 月～）【宮城】【岩手】【福島】
- ・ 新型コロナウイルス感染症感染防止対策（令和 2 年 4 月～）【全国】
- ・ 令和 2 年 7 月豪雨災害（令和 2 年 8 月～）【山形】
- ・ 令和 3 年台風第 9 号から変わった温帯低気圧に伴う大雨（令和 3 年 8 月～）【青森】
- ・ 令和 4 年福島県沖地震（令和 4 年 4 月～）【宮城】【福島】
- ・ 令和 4 年 8 月 3 日からの大雨（令和 4 年 8 月～）【青森】
- ・ 令和 5 年 7 月 14 日からの大雨（令和 5 年 8 月～）【秋田】
- ・ 令和 5 年台風第 13 号（令和 5 年 9 月～）【福島】

## ◆ 災害相談用フリーダイヤルの設置

- ・ 令和元年台風第 19 号（令和元年 10 月～12 月）

## ◆ 被災者等の支援のための特別行政相談所の開設

- ・ 令和元年台風第 19 号【宮城】【岩手】【福島】
- ・ 令和 5 年 7 月 14 日からの大雨【秋田】

令和4年12月1日（第2版）

総務省行政相談センター 新型コロナウイルス感染症に関する生活支援等相談窓口案内（ガイドブック）

まぐみみ秋田

総務省行政相談センターは、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ感染症」という。）に関して、お困りな方への相談を受け付けております。

本ガイドブックは、コロナ感染症に関し、主に秋田県内の県、市、町、村などの行政機関における各種相談の窓口情報や、関係機関が提供している各種支援策等の情報を当センターにおいて掲載して取りまとめました。

※ 状況が変化すると、掲載されている連絡先や変更、掲載情報が古くなる場合があります。最新の情報を掲載しているわけではないことにご留意ください。

また、お困りの方は、次のとおり受け付けていますので、気軽に相談ください。

◆ 電話による相談受付：平日 8:30～17:15  
行政相談ダイヤル：0570-090110

◆ インターネットによる相談受付  
URL：http://www.soumu.go.jp/main\_sosiki/hyouka/soudan.html

◆ FAXによる相談受付：018-824-1427

【ご注意】  
このガイドブックに掲載している情報は、令和4年11月29日時点で秋田行政監視行政相談センターが独自に情報収集したものに基き掲載しております。本ガイドブックの各種支援策等は、各種関係等において随時、追加、変更される場合があります。ご注意ください。

また、本ガイドブックは、当センターホームページにも掲載しております。  
(URL：https://www.soumu.go.jp/kanku/tohoku/akita/akita.html)

まぐみみ秋田

総務省 秋田行政監視行政相談センター  
〒910-0951 秋田県山王七丁目1-3 秋田合同庁舎4階  
電話：018-823-1100 FAX：018-824-1427

令和4年4月7日<第1版>  
令和4年5月19日<第4版>

令和4年福島県沖を震源とする地震による被災者の皆様への生活支援窓口案内（宮城県版ガイドブック）

まぐみみ宮城

令和4年福島県沖を震源とする地震により被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。

このガイドブックは、関係機関の各種相談窓口や支援策等について、関係機関が提供している情報を東北管区行政評価局が取りまとめたものです。

宮城県、市町村の広報誌、ウェブサイトなどもご覧いただきながら、お困りになっていることがありましたら、どうぞお気軽にご利用ください。

また、東北管区行政評価局は、今回の災害に関して、様々なお問合せやご相談を次のとおり受け付けておりますので、お気軽にご連絡ください。

● 電話による相談受付：平日 8:30～17:30  
行政相談専用ダイヤル：0570-090110

※ 一部のIP電話では、ご利用できない場合があります。その場合は、022-262-7840におかけください。

※ NTCコミュニケーションズ株式会社が発する通話料がかかります。電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通話は適用されませんのでご注意ください。

● 実所による相談受付：平日 8:30～17:30  
住所：仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎11階  
東北管区行政評価局（百保行政相談室）

● インターネットによる相談受付  
URL：https://www.soumu.go.jp/hyouka/grouse1-form.html  
(右のQRコードからもアクセスできます。)

● FAXによる相談受付  
022-262-7844

まぐみみ宮城

総務省 東北管区行政評価局  
〒980-0014 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎11階  
電話：022-262-7840 FAX：022-262-7844

# 行政相談の受付実績

令和4年度の管内全体の行政相談受付件数は12,531件であり、このうちの約4割は行政相談委員が対応しています。

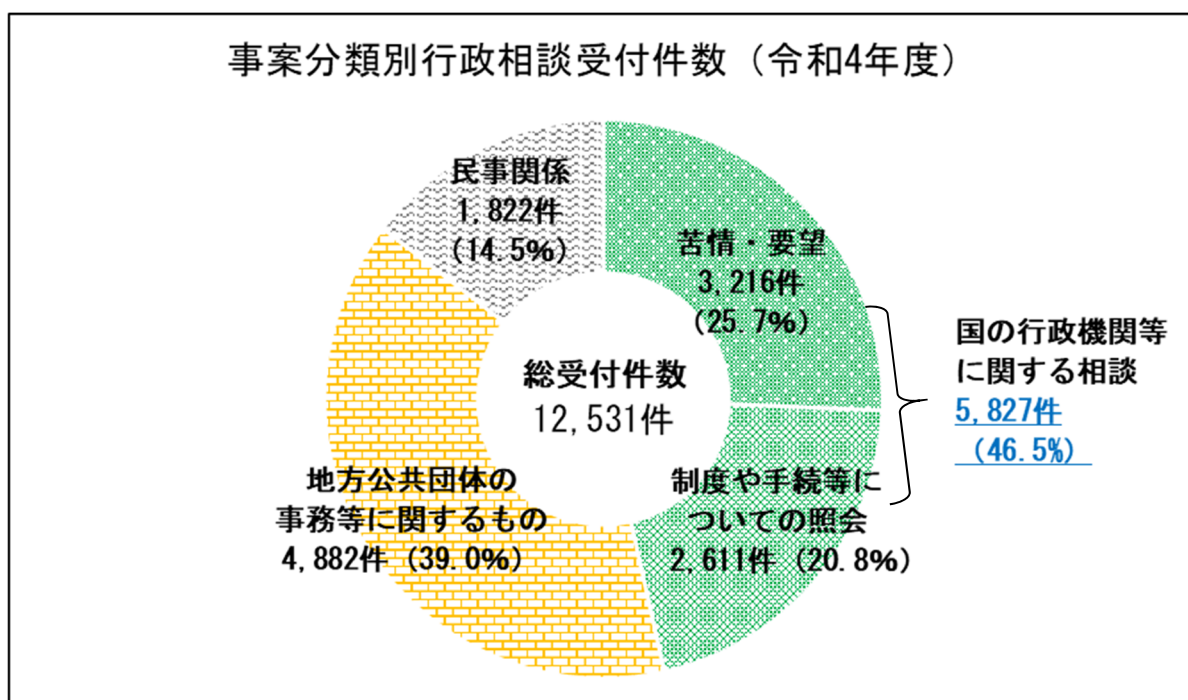
## 東北管内行政相談受付件数（令和4年度）

（単位：件）

区分	行政相談受付件数
合計	12,531
宮城	3,581
青森	2,182
岩手	2,008
秋田	1,139
山形	1,447
福島	2,174

行政相談受付件数を事案分類別にみると、①国の行政機関等に対する苦情・要望が3,216件(25.7%)、②制度や手続等についての照会が2,611件(20.8%)、③地方公共団体の事務等に関するものが4,882件(39.0%)、④民事関係が1,822件(14.5%)となっています。

## 事案分類別行政相談受付件数（令和4年度）



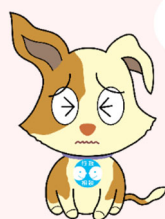
# 行政相談の事例①

## ■事例 1 : 診療所建物のスロープに手すりを設置してほしい

### 【相談要旨】

市内の診療所（国民健康保険診療施設）に通所しているが、足が不自由なので建物に隣接している車椅子用スロープを利用している。

しかし、歩行の際に支えとなるものがなく不安なので手すりを設置してほしい。



スロープの手すりが  
ないと怖いね



### 【対応結果】

相談を受けた行政相談委員は、相談者立会いのもと現地調査の上、管理者である市担当課に連絡し対処策の検討を依頼した。

この結果、後日、手すりが設置されるとともに、手すりに耐熱カバーが取り付けられ、相談者から喜ばれた。



## 行政相談の事例②

### ■事例 2 : 国道に3方面に分岐する交差点があるが、案内標識等により方面及び方向を分かりやすく案内してほしい

#### 【相談要旨】

国道（直進）、東北中央道方面（左折）、常磐道方面（右折）の3方面に分岐する交差点があるが、交差点近辺に、高速道路入口を示す案内標識はあるものの、3方面に分岐することを案内する案内標識は設置されていない。このため、どの車線を進めばよいか判断が遅れ、慌てて車線変更せざるを得ず、危険な思いをした。

3方面に分岐することを案内する案内標識を設置するなどして、分かりやすく案内してほしい。



#### 【対応結果】

行政相談委員と行政監視行政相談センターが連携して、道路管理者である県建設事務所に対し、方面及び方向を案内する案内標識の設置について検討するよう働きかけた結果、道路管理者において検討がなされ、令和4年12月に、3方面への分岐を案内する案内標識が設置された。

#### 改善状況（設置された案内標識）



わかりやすくなったね



# 行政改善推進会議とは

「行政改善推進会議」（注）とは、弁護士や報道機関職員などの民間有識者で構成される会議です。行政相談で受け付けた相談の中には、相談者の利益と公共の利益との調整が必要な問題や複数の行政機関が関係し調整が必要な問題など判断の難しい相談事案もあります。そうした相談事案について、同会議において広い視野から検討し、その意見を踏まえて的確かつ効果的な処理を行うことで、個々の苦情の解決を図ることはもちろん、苦情の原因となっている行政の制度・運営そのものの改善を図っています。

（注）令和6年3月に「行政苦情救済推進会議」から名称変更

## ■行政改善推進会議の構成員（令和6年4月1日現在）

### ○座長

齊藤 睦男 弁護士

### ○委員

遠藤 恵子 公益財団法人せんだい男女共同参画財団評議員

神部 光崇 仙台商工会議所副会頭

須藤 宣毅 河北新報社防災・教育室部長

芳賀 清光 東北行政相談委員連合協議会会長

藤田 祐子 弁護士

（50音順、敬称略）

## ■近年の行政改善推進会議の意見を踏まえた改善事例

- ・ 国民健康保険における高額療養費の支給申請の際の領収書の取扱いについて（令和6年3月27日）
- ・ 児童扶養手当に係る現況届の郵送での提出について（参考連絡に対するフォローアップ）（令和6年3月27日）
- ・ 「介護マーク」の普及のための取組について（令和5年3月30日）
- ・ 不動産登記申請書添付書類の原本還付請求手続の改善について（令和5年3月29日）
- ・ 児童扶養手当に係る現況届の郵送での提出について（令和5年3月29日）
- ・ 高速道路上の給油を促す案内表示に関する改善要望について（令和4年7月20日）

詳しくはこちら



# 行政改善推進会議の付議事案例

## 「不動産登記申請書添付書類の原本還付請求手続の改善」について

(令和5年3月29日あっせん、同年5月10日回答)

### 【相談要旨】

地方法務局で相続登記申請を行った際に添付した遺産分割協議書原本が返却されなかったため、返却を求めたところ、申請の際に遺産分割協議書の原本還付請求がなかったことから、返却できないと回答があった。

相続登記申請時に添付書類の原本還付請求に関する説明は受けておらず、同局が遺産分割協議書を返却しないことに納得がいかない。

### 【当局の調査結果】

当局が仙台法務局及び同局管内の5地方法務局を調査したところ、不動産登記申請書添付書類の原本還付請求手続について、申請者本人等に対する周知が必ずしも十分とはいえない状況がみられた。

### 【推進会議の主な意見】

- ① 原本は基本的に還付すべき性質のものであり、制度上当然には返却されないのであれば還付手続の説明を丁寧にするべきではないか。調査対象6法務局における周知は十分とはいえないのではないか。
- ② 申請者本人等による申請の場合、登記申請手続に関する知識が乏しい方が多いので、より配慮が必要。具体的な説明を行って、記録に残しながら対応することが必要ではないか。
- ③ 福岡法務局が原本還付請求手続の説明を記載したチェックリストを作成し、ホームページに掲載しているほか、登記手続案内などにも活用している例に倣って、調査対象6法務局でも周知を十分に行う措置を講じてはどうか。

### 【あっせん内容】（あっせん先：仙台法務局）

- ① 不動産登記申請書添付書類の原本還付請求手続の内容が分かる資料を作成し、原本還付の方法や注意すべき点などを具体的に記載すること。
- ② ①の資料について、i) 自局ホームページへの掲載、ii) 不動産登記申請窓口での掲示、iii) インターネット環境がない申請者及び法務局窓口への来訪が困難な申請者に対して、申請関係書類を送付する際の手封のような方策を講じ、申請者本人等に対し、当該手続の内容を十分に周知すること。

### 【回答要旨】

- ① 不動産登記申請書添付書類の原本還付請求手続の内容が分かる資料として、「不動産登記申請書提出前のチェックリスト」を作成
- ② ①の資料について、仙台法務局及び管内の地方法務局のホームページに掲載するとともに、不動産登記申請受付窓口へ備付け  
また、窓口に来訪することが困難な申請者に対しては、申請関係書類とともに当該リストを郵送する取扱いを開始



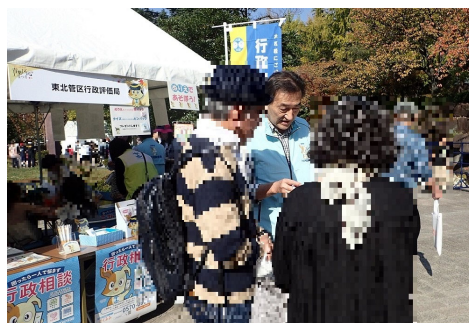
# 行政相談・行政相談委員制度の周知

東北管区行政評価局や管内行政監視行政相談センターでは、行政相談・行政相談委員制度を周知するため、様々な広報活動を実施しています。

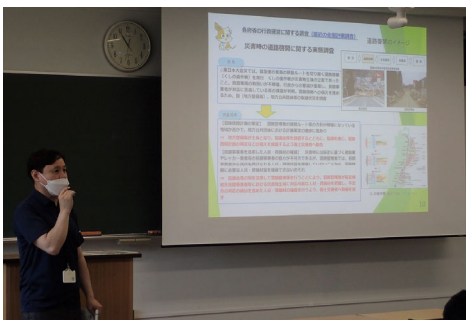
## ■ 行政相談パネル展



## ■ 地域のイベント・商業施設での広報活動、FM局出演



## ■ 出前講座



## ■ 関係団体の会合等での PR



# 信頼される行政を目指して

## ■ 情報公開・行政手続制度案内所

東北管区行政評価局では、情報公開・行政手続制度案内所（注）を設置し、国の行政機関と独立行政法人等に対する情報開示請求や違法・不当な行政処分に対する審査請求の方法、行政庁からの不利益処分や行政指導、行政庁への申請・届出に関するルールについて案内しています。

管内行政監視行政相談センターにも、情報公開・行政手続制度案内所を設置しています。



（注）令和4年4月1日、情報公開・個人情報保護総合案内所から名称を変更しました。従来の情報公開法に加えて、行政手続法及び行政不服審査法の制度に関する案内を新たに担当しています。

なお、個人情報保護制度の案内は個人情報保護委員会に対応することとなりました。

東北管区行政評価局の  
情報公開・行政手続制度案内所

## ■ 行政に関する懇談会、行政管理・評価監査セミナー等の開催

行政運営に関する調査などについて、地域の民間団体の役職者や研究者に各種情報を提供し、意見交換を行う「行政に関する懇談会」、国や独立行政法人等の出先機関、地方公共団体の職員を対象とした「行政管理・評価監査セミナー」、「政策評価に関する統一研修」等を開催しています。



行政管理・評価監査セミナー

# 東北管区行政評価局での働き方

東北管区行政評価局での業務の主な特徴は、以下のようなものがあります。

## ◆ 01 広範な業務に従事

- 東北管内では、「行政運営改善調査」と「行政相談」が主な業務です。
- 行政運営改善調査、行政相談ともに守備範囲は広範です。道路、河川、農林水産業、保健医療、労働、年金・保険、経済産業、環境保全、学校教育等、行政機関が担当する業務のほとんどが対象となります。これは、他の行政機関にはない当局の大きな特徴です。

いずれも、各行政分野に対する理解を深めつつ、国民目線や有識者の視点も大切にします。行政課題に応じて、様々な手法を活用して、改善方策を検討します。

- また、職員の提案や日頃の情報収集、地域の関係者との意見交換等を踏まえて、各府省の施策の実施状況や行政上の課題を整理・分析する「常時監視活動」にも取り組んでいます。その内容は総務省内でも共有され、業務のベースとなっています。

## ◆ 02 人材育成を重視

- 採用から約1か月間は、新任職員研修として基本的な知識を習得します。  
その後、採用1年間は、実務研修生として、実際に行政運営に関する調査や行政相談の業務を経験する中で、これらの業務に必要な知識・能力を習得していきます。
- 2年目以降も、年次や職位に応じた段階的な研修だけでなく、業務内容や本人の意欲に応じて様々な研修を受講する機会を設けています。外部講師や有識者による研修やWEB研修も総務省全体で充実しており、新たな知識の習得と業務内容の深化を進めています。
- 上記研修以外にも、メンター・メンティ制度(※)を導入するなど、若手職員を育成するためのサポートに組織的に取り組んでいます。

(※) 所属する上司とは別に、年齢の近い年上の先輩職員が新入職員や若手職員をサポートする制度

## ◆ 03 ワークライフバランス（WLB）を推進

- 個人のライフスタイルに合わせて、テレワーク勤務やフレックスタイム等を活用するなど、柔軟な働き方が東北管区行政評価局内でも浸透しています。チャット機能やWeb会議システム、電子掲示板等随時アクセス可能なシステムの活用により積極的に情報共有を図っており、場所や時間にとらわれずに働きやすい体制が構築されています。
- 介護・子育てのための時短勤務の活用や、女性職員だけでなく男性職員が中長期間の育児休業を取得することを奨励する等、ワークライフバランスへの配慮がなされています。

# 採用情報等

## ■近年の採用実績

年度		R2	R3	R4	R5	R6
採用人数 (人)	男性	1	2	3	3	1
	女性	1	0	0	3	2
	計	2	2	3	6	3

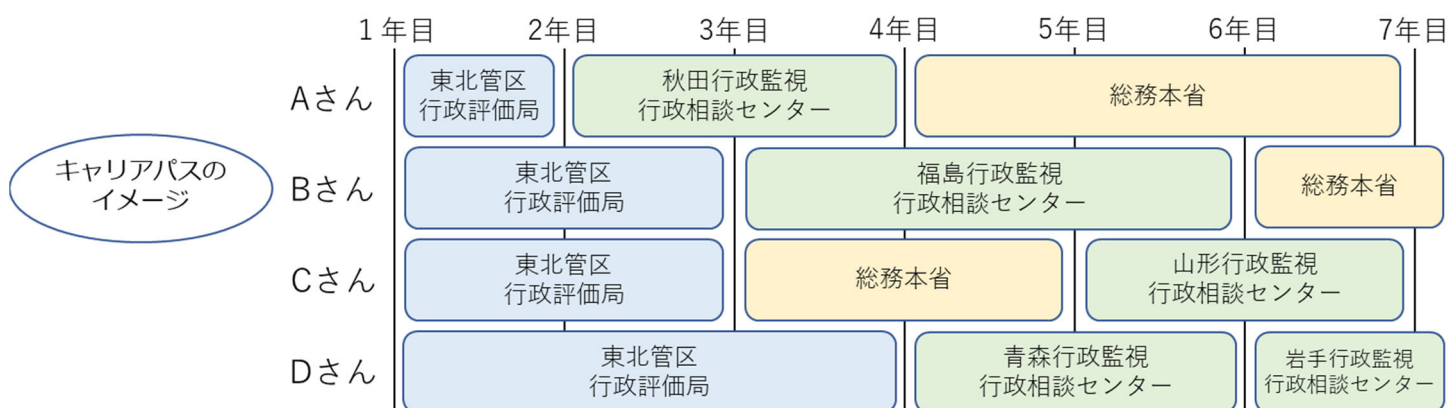
今年度（令和7年度）は、国家公務員採用一般職（大卒程度試験・行政）の最終合格者から5人採用する予定です。

## ■異動について

東北管区行政評価局に採用されると、最初の1年間は、東北管区行政評価局（仙台市）に勤務します。

2年目以降も同局での勤務のほか、本人の希望や適性等を考慮して、管内の行政監視行政相談センター（青森・岩手・秋田・山形・福島）への異動や、総務本省などへの異動があります。

総務本省においては、政策評価等に関する法令や基本制度を設計する業務や、業務統計、独立行政法人制度など専門性の高い業務に従事することも可能です。



## ■求める人材像

東北管区行政評価局で求めている人材像は、以下のとおりです。

**好奇心が旺盛**な人

**柔軟に考える**ことができる人

**チームワーク**がとれる人



## 採用 Q&A

### Q 採用はどのように決定しますか？

A 採用担当職員と採用希望者の間で面談を積み重ね、採用希望者の長所や意欲、将来性などを総合的に判断していきます。選考は人物本位で行っていますので、官庁訪問に積極的に参加し、自身の魅力をアピールしてみてください。

### Q 学部・学科や保有する資格等によって、有利・不利はありますか？

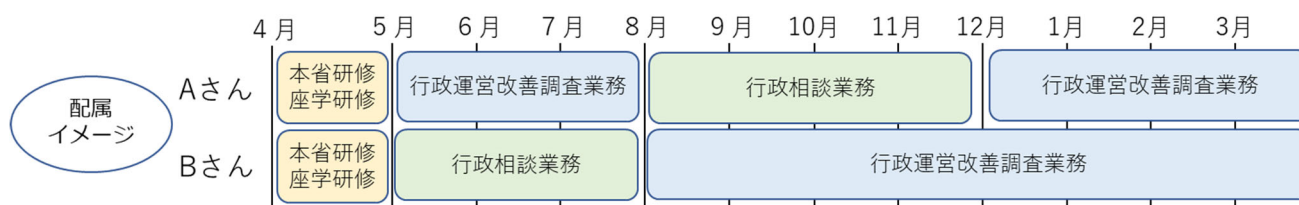
A 学部・学科や保有する資格等による有利・不利はありません。文系、理系、大学院卒、既卒、関係なく様々な経歴の職員が活躍しています。なお、行政運営改善調査及び行政相談業務で現地を調査することもあるため、車の運転ができると便利かもしれません。

### Q 仕事に必要な知識などを身に付ける研修はありますか？

A 採用から約1か月間は、総務省本省における新任職員研修や、東北管区行政評価局による研修により、基本的な知識を習得します。

その後、採用1年目は、実務研修生として、実際に行政運営に関する調査や行政相談の業務を経験する中で、これらの業務に必要な知識・能力を習得していきます。

また、このほかにも、業務の能力向上のための様々な研修を受講する機会を設けています。



### Q 各種手当、休日・休暇の制度はどうなっていますか？

A 一般職の職員の給与に関する法律に基づき、扶養手当、住居手当、通勤手当、期末手当・勤続手当等が支給されます。また、土・日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）の休日のほか、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））、特別休暇（夏季、忌引、産前産後休暇等）、病気休暇、介護休暇、育児休業等を取得することができます。

### Q 業務内容などの具体的な話を聞いてみたいのですが？

A 東北管区行政評価局では、様々な機会を通じて業務説明会を開催しています。

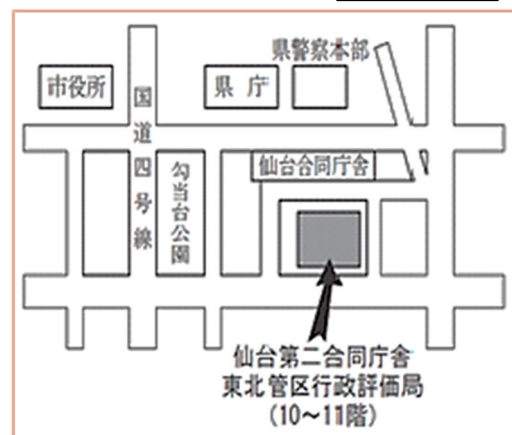
令和6年度も各種説明会の開催を予定していますので、関心がある方は、当局ホームページの「採用情報」などで開催日程をご確認の上、是非、ご参加ください。

# 所在地案内

## ■ 東北管区行政評価局

所在地	〒980-0014 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎
連絡先	TEL (代表) 022-262-7831 ※採用に関する問合せは、総務課人事担当まで！
アクセス	市営地下鉄勾当台公園駅 徒歩3分
HP	<a href="http://www.soumu.go.jp/kanku/tohoku.html">http://www.soumu.go.jp/kanku/tohoku.html</a>

HPはこちら



## ■ 管内の行政監視行政相談センター

### 青森行政監視行政相談センター

所在地	〒030-0801 青森市新町2-4-25 青森合同庁舎4階
連絡先	TEL 017-734-3354
アクセス	青森駅から青森市営バス乗車 約5分 「新町二丁目」バス停下車 徒歩5分

### 岩手行政監視行政相談センター

所在地	〒020-0045 盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第2合同庁舎4階
連絡先	TEL 019-622-3470
アクセス	盛岡駅から徒歩8分

### 秋田行政監視行政相談センター

所在地	〒010-0951 秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎4階
連絡先	TEL 018-824-1426
アクセス	秋田駅西口から秋田中央交通バス乗車 約9分 「県庁市役所前」バス停下車 徒歩5分

### 山形行政監視行政相談センター

所在地	〒990-0041 山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎3階
連絡先	TEL 023-632-3113
アクセス	山形駅前から山交バス乗車 約10分 「遊学館前」バス停下車、徒歩約5分

### 福島行政監視行政相談センター

所在地	〒960-8021 福島市霞町1-46 福島合同庁舎3階
連絡先	TEL 024-534-1101
アクセス	福島駅東口から福島交通バス1コース大廻り 乗車 約8分 「附属小前」バス停下車 徒歩2分



行政相談マスコットキャラクター  
キクーン

(令和6年5月作成)