



総務省

MIC

Ministry of Internal Affairs and
Communications

中部管区行政評価局

～国民のための行政を実現する～

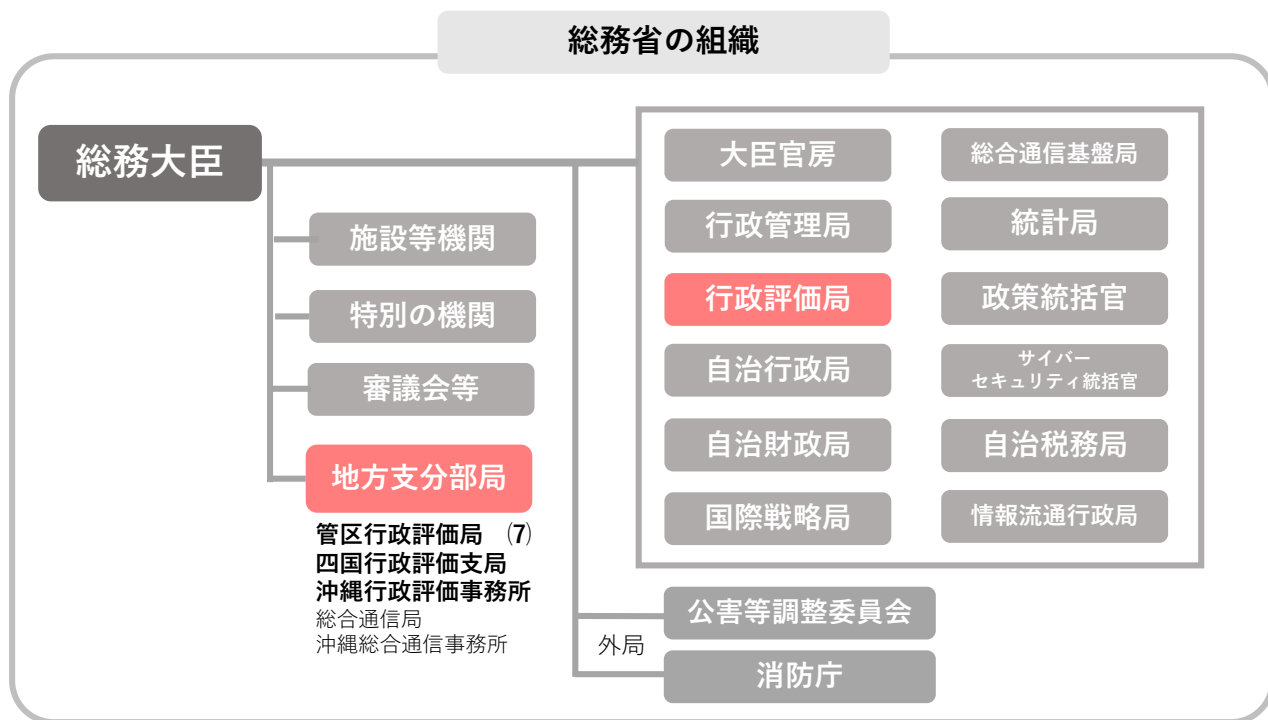


総務省行政相談キャラクター
「キクーン」

令和6年度採用案内

この冊子は、今年度新規採用者が中心となって作成したものです。

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、
①行政運営改善調査 ②行政相談に関する業務 ③政策評価の推進 を実施しています。



行政運営改善調査

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。



行政相談に関する業務

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。



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。

常時監視活動

関係行政機関の動向、社会的な問題の発生状況等について常時、情報を収集・整理分析し、行政上の課題を把握する活動を行います。

このうち、**中部管区行政評価局**は東海北陸 6 県を管轄しており、各県の県庁所在地に設置された事務所・センターを通じて
「行政運営改善調査」(→P3)・「行政相談」(→P5) などの業務を実施しています。



中部管区行政評価局の管轄

石川行政評価事務所
(13人)

石川県
金沢市



富山行政監視
行政相談センター
(8人)

富山県
富山市



岐阜行政監視
行政相談センター
(9人)

岐阜県
岐阜市



静岡行政監視
行政相談センター
(10人)

静岡県
静岡市



三重行政監視
行政相談センター
(9人)

三重県
津市



中部管区行政評価局
(60人)

愛知県
名古屋市



中部管区行政評価局の組織

局長

総務行政相談部長

総務課

総合調整・人事会計・庶務等

管理官

広報、情報公開・行政手続制度案内所の運営等

行政相談課

行政相談業務の企画、行政相談委員法の施行

首席行政相談官

行政相談事案の受付・処理

評価監視部長

評価監視官（6人）

行政運営改善調査の実施

評価監視部次長

地域総括評価官

地域計画調査の企画・常時監視活動

石川行政評価事務所

所長

次長

行政相談課

行政相談業務の企画、行政相談委員法の施行

主任行政相談官

行政相談事案の受付・処理

評価監視官（2人）

行政運営改善調査の実施

富山・岐阜・静岡・三重行政監視行政相談センター

所長（地域総括評価官）

行政監視行政相談課

行政相談業務の企画、行政相談委員法の施行

主任行政相談官

行政相談事案の受付・処理

行政運営改善調査とは

行政評価局では、施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勧告や情報提供を行います。また、勧告等の結果、どのように改善されたのかフォローアップを行い、着実な行政運営の改善に取り組んでいます。

全国計画調査



本省行政評価局が企画し管区局等が実地調査を実施。その調査結果に基づいて全国的な改善を図るもの

地域計画調査

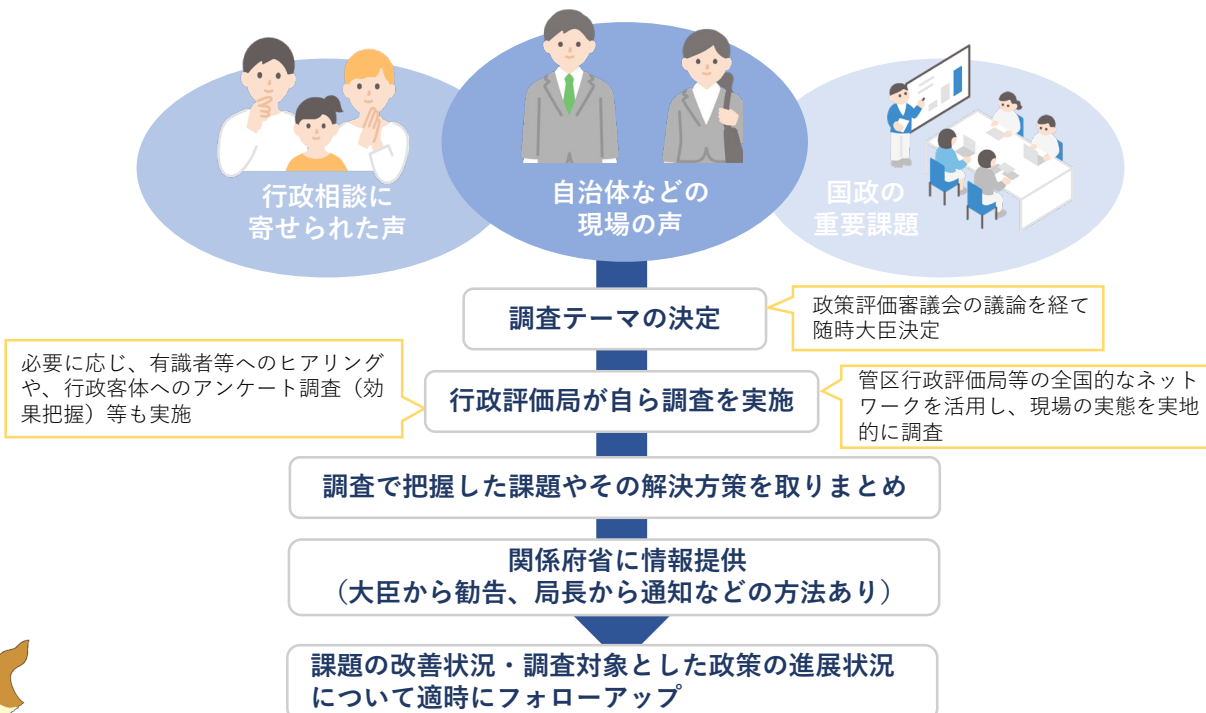


管区局等が地域の行政課題について独自にテーマを設定し調査を実施。その調査結果に基づいて、現地的な改善を図るもの

- ・社会的養護に関する調査
～里親委託を中心として～
- ・災害時の道路啓開に関する実態調査
- ・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～
- ・指定管理者制度の運用状況に関する実態調査

- ・保証人の確保が困難な人の公営住宅への入居に関する調査
- ・農業用ため池の管理及び保全に関する実態調査
- ・放課後児童クラブの安全対策に関する調査

行政運営改善調査の流れ



行政運営改善調査等の事例

【地域計画調査の例】

保証人の確保が困難な人の公営住宅への入居に関する調査



- ・ 当局の行政相談で、「市営住宅の入居に当たり保証人を見つけられず困っている」等の相談を受付
- ・ 東海4県では、条例から保証人規定を削除し、公営住宅の入居に当たり保証人を不要とする事業主体（県及び市町村）は、136事業主体のうち19事業主体にとどまる（R4.4.1現在）

東海4県の99事業主体と国（中部地方整備局）の実態を調査



調査

- ①保証人規定を残している事業主体（85事業主体）では、
 i）保証人を確保できないことを理由とする入居辞退発生（23事業主体）
 ii）保証人規定を削除した事業主体の取組等、他の事業主体の情報提供を求める声あり
 ②中部地方整備局では、規定を削除した事業主体の状況までは、把握・情報提供を未実施



改善
通知

中部地方整備局に、次のとおり改善・通知

- ①保証人規定を残している事業主体に規定の削除を促すことが必要
- ②保証人の取扱いの実態を継続的に把握し、事業主体に情報提供することが必要



改善結果

- ・ 中部地方整備局は、保証人に特化した会議を開催し、保証人規定を削除した事業主体の紹介等を通じて実態把握及び情報提供を行い、規定見直しを促す等措置を実施
- ・ 当局の改善通知後、半年の間に12事業主体が保証人規定の削除を内容とする条例改正を実施
→ 計約9,100戸の公営住宅について保証人不要化が実現

【行政相談により課題を把握し調査した例】
戸籍謄本等の第三者請求について



令和6年4月から、
相続登記の申請が
義務化されました！



背景

当局の行政相談で受付

「相相続手続を目的とした戸籍謄本の第三者請求（戸籍に記載されている者以外の者による権利行使等を目的とした請求）を二つの市役所に行った。A市役所では利用目的を説明することで交付してもらえたが、B市役所では当該戸籍の直系親族等からの委任状の提出を求められた。同じように請求したにもかかわらず、なぜ市役所により対応が異なるのか。」



調査

当局が名古屋法務局管内の全市町村（５県159市町村）のホームページにおける戸籍謄本等の請求方法の案内を調査したところ、自己の権利行使等を目的とする場合には、委任状の提出は不要であることなどの説明や案内が適切に行われていないと考えられる記載がみられた。



関係機関に
情報提供

当局の情報収集を通じて分かったことを、名古屋法務局に情報提供した結果、同局及び法務省では、全国の市区町村に対してホームページの記載の適正化について改めて周知するとともに、点検を依頼し、適切な案内となるよう助言を行うこととなった。

[illegible]

行政相談とは

行政相談とは、国民から受け付けた行政全般についての苦情や意見、要望をもとに、関係する行政機関にあっせんを行い、苦情の解決や要望の実現を促進する取組です。あわせて、行政の制度や運営の改善を図ることを目的としています。

令和5年度は局所センター・行政相談委員あわせて**18,011件**（速報値）の相談を受け付けました。

1

以下の窓口で行政相談を受付

総務省行政相談センター

- 総務省行政相談センター
- まくみみ愛知
- 全国に50カ所
- 行政苦情110番
- インターネットによる相談

総合行政相談所

全国15都市の
デパートなどで開設

行政相談委員（全国に約5,000人配置）

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市（区）町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設

特別行政相談所など

災害時などに随時開設

2

事実確認・調査・関係機関へ連絡

事実確認・調査、現地確認、関係者へのヒアリングを行い、関係機関（国の行政機関など）に対しては、改善に向けたあっせんなど必要な連絡を行います。



中部官区行政評価局
行政相談キャラクター
「あいびよん」

3

相談者への結果の連絡

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します。

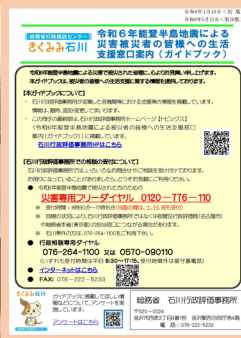
一日合同行政相談所



国・県・市町村の職員や行政相談委員などが出席し、相談をワンストップで受け付ける相談所を開設しています。

←2023年10月19日（木）
豊田市の市民文化会館で開設した一日合同行政相談所の様子

特別行政相談活動＜令和6年能登半島地震＞



↑2024年4月20日（土）輪島市にあるJAのと輪島支店での様子

特設行政相談所



9月・10月の行政相談月間を中心に地域のお祭りなどで開設し、相談の受付のほか行政相談制度を周知する活動を行います。

←2023年10月22日（日）
名古屋市の天白公園で開催された天白区民まつりでの様子

①「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

被災者への支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成し、ホームページで公表するほか、市町や避難所に届けました。

②「災害相談用フリーダイヤル」の開設

被災者からの相談を通話料無料で受け付けるフリーダイヤルを開設しています。

③「特別行政相談所」の開設

国の行政機関、政府系金融機関、県、市町や土業団体、行政相談委員などの協力を得て、被災地に「特別行政相談所」を開設し、被災者からの相談に応じています。

行政相談による改善事例

CASE 1 電柱を移設してほしい

相談内容

歩道の中央に電柱が設置されている。当該歩道は通学路になっており、登下校時に多くの生徒が通行する際、妨げとなるので移設してほしい。

対応結果

相談内容をNTTに連絡したところ、相談のあった電柱に架かっていた電線は別の電柱を経由することとなり、電柱が撤去された。

改善前



改善後



電柱が設置されていた箇所



CASE 2 横断歩道の塗装を見やすくしてほしい

相談内容

郵便局前の横断歩道の塗装が薄くなっており、運転手が気付かず停止してくれないので、塗装して目立つようにしてほしい。

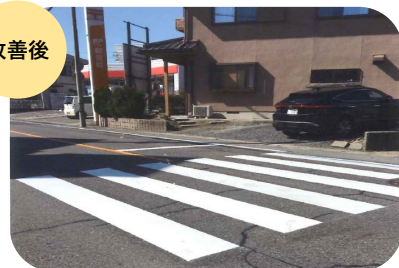
対応結果

現地を確認した行政相談委員からの連絡を受け、相談内容を警察署に連絡したところ、横断歩道の塗装が実施され、はっきりと視認できる状態になった。

改善前



改善後



CASE 3 希望ナンバー申請時の誤記への対応を改善してほしい

相談内容

顧客の依頼により「希望ナンバー」を申請したが、依頼者の名の漢字を誤って申請した。交付手数料を支払い予約済証が交付された時点で誤りに気づき、運輸局や国土交通省に相談したが、交付手数料を支払った後では訂正等はできず、①ナンバーは交付しない、②交付手数料も返還しない、とのことであった。誤字程度の誤りであれば、訂正の上「希望ナンバー」を交付するか、交付しないのであれば手数料を返還するようにしてほしい。



対応結果

東海4県の運輸支局等の希望ナンバーに係る業務の実施状況を確認したところ、運輸支局等により取扱いが異なっており、他にも本件相談と同様の事例が想定されることから、行政改善推進会議に付議し、その意見を踏まえ、中部運輸局に対し、改善を図るようあつせんした。この結果、国土交通省から全国の運輸局に通知が出され、登録審査における『希望番号予約時に記載した使用者の氏名』の確認が不要となり、予約済証と登録申請書に記載された車台番号が同一車両のものと確認できれば希望ナンバーが付与されることとなった。

? 行政改善推進会議とは

有識者で構成される委員会です。問題が複数の行政機関にまたがるなど、解決が難しい問題を検討し、より国民の立場に立った解決を目指します。会議の意見は、相手機関に伝えられ、問題の解決に活かされます。

新規採用職員の1日のスケジュール

行政運営改善調査

8:30
登庁



AM
常時監視活動・
調査の準備



昼休み
(12:00～
13:00)



PM
調査・打合せ

17:15
退庁

勤務時間は、原則8:30～17:15です。希望により勤務時間を柔軟に変更して働くことができます。

朝一番に常時監視活動として、新聞等から情報収集を行います。行政上の課題について考え、1年目から提案することができます。調査テーマに採用される可能性もあります！その後は、行政運営改善調査として法令や制度を調べ、調査事項に必要な情報をリストアップします。調査後は調査結果の取りまとめを行います。

昼休みは同期と一緒に弁当を食べます！食後にはコーヒーを飲んだり、時間休をとって先輩方とランチに行ったりもします♪

行政機関や事業者にヒアリング等の調査をしたり、現地調査をすることもあります。調査後は検討会も行います。



/ 岩盤浴でリフレッシュ！ /



新規採用職員が採用活動中に知りたかった /

Q & A

志望動機

国民の意見を国の行政にあっせんできる、特別な立場が魅力的でした。

幅広い行政分野を学ぶことができるので、自分の成長につながります。

職場の雰囲気



説明会で会ったときの職員もとても温かくて面白く、この環境で働きたい！という思いから入局を決めました。想像通りとても素敵な職場でした。

先輩との接点

メンター制度（新規採用職員1人に対して、2人の先輩職員がメンターとなり、定期的に面談を行ったり、メンターから積極的に声をかけたり等）があるので、先輩に質問や相談しやすい体制が整えられています。

1年目のお仕事

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
①	評価監視部 研修配属			行政相談課 首席行政相談官 研修配属			評価監視部 研修配属					
②	評価監視部 研修配属			評価監視部 研修配属			行政相談課 首席行政相談官 研修配属					

総務課に所属しながら、各課に研修配属されて業務を行います。各課の業務によって変更がありますが、4ヶ月ごとに各課室を回ります。

初任給

大卒程度：196,200円～
その他、勤務地に応じた地域手当や通勤手当、超過勤務手当、住居手当等が支給されます。
ボーナスは年2回（6月・12月）（合計4.5ヶ月分）支給されます。
【名古屋市内勤務の場合】
（地域手当込み）
大卒程度：225,630円
（令和6年4月1日時点）



研修

採用時に、総務省本省で全国の新規採用者を対象に約2週間の総務省秘書課主催の研修、3日間の行政評価局主催の研修があります。総務省秘書課の研修期間は、自治大学校に宿泊し、全国の同期と交流を深めました！休日には、同期と東京観光を楽しみました！



休日はディズニーを満喫！ /



○その後の研修の例
・勤務年数や、官職に応じた研修（採用後3年、採用10年経過後の集合研修など）
・本人の希望により受講する研修（語学研修、統計研修など）

■ 行政相談業務

8:30
登庁

行政課題等を収集するため、新聞等をチェックしてから、業務にあたります。

AM
寄せられた
行政相談に対応

メールや電話の行政相談に対応することがメインになります。行政相談委員の活動を応援するため、出張することもあります。

昼休み
(12:00~
13:00)



PM
寄せられた
行政相談に対応

関係行政機関に相談事案を照会したり、行政相談処理票を作成します。相談の内容によっては現地調査をすることもあります。

17:15
退庁

退庁後は同期とご飯に行ったり、岩盤浴に行ったりして楽しめます！定時が早いので、自宅に帰ってゆっくりできます。

採用1年目は、4ヶ月ごとに行政運営改善調査と行政相談の各課室に配置されます。OJT形式により、先輩職員の指導を受けつつ、業務を行います。



■ 通勤



通勤手段としては、地下鉄・市バス・自転車・徒歩です。名古屋市外から通う職員もいます。

■ 残業

定時になって残っていたら、上司が声をかけてくれ、定時退庁を勧められます。

■ 働き方

テレワークや時差出勤を活用している職員が多くいます。また、近年のコロナ禍の影響により、会議や研修のオンライン化が進んでいます。

■ 休暇

有給休暇を取得しやすく、仕事とプライベートの両立を図ることができます。また、育児休業や介護休暇を利用する職員もいて、休暇を取得する環境が整えられています。

■ 1年目の目標

普段生活する中で身の回りに行政課題がないか、改善できるものはないか観察し、行政上の課題について考え、自分なりの考えを持つことです！

■ 住宅

各県に国家公務員の合同宿舎が整備されており、希望者は宿舎への入居が可能です。民間の住居を自身で借りる場合は、家賃補助として一定額の“住居手当”が支給されます。また、転居に要した引っ越し費用は、一定の条件の下、実費で支給されます。名古屋の宿舎はとてもきれいですよ ^ ^

■ 出張

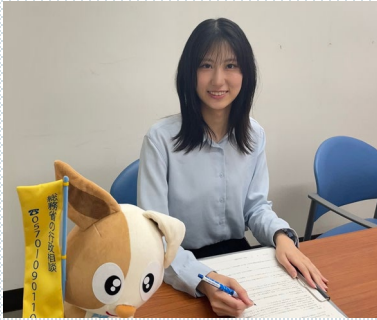
評価監視部・行政相談課ともに出張があります。評価監視部では、県を越えた出張もあり、遠方の場合は宿泊になる場合もあります。また、会議等で本省や他管区へ出張することもあります。行政相談課では、基本的には県内の出張となります。特に、秋季には、行政相談活動を重点的に行う「行政相談月間」があり、出張する機会が多くなります。



■ メッセージ

お疲れ様です！就職活動などで大変な時期が続くと思いますが、体に気をつけて頑張ってください。1年前はあまり想像できませんでしたが、今、中部管区行政評価局を志望して本当によかったと思えるほど、充実した生活を送っています。皆様と一緒に働けることを楽しみにしています ^ ^





**行政監視行政相談課で活躍する
山本さん**

R5.4 中部管区行政評価局採用
R6.4 岐阜行政監視行政相談センター
行政監視行政相談課

仕事内容

電話やメールで寄せられる行政相談の対応や、行政相談委員の活動のサポートなどを行っています。行政相談の内容は多岐に渡るため、日々勉強です。出張が定期的であり、地域のお祭りで広報活動することや相談所へ行くこともあります。

センターや事務所は少人数である分コミュニケーションが取りやすく、風通しの良い環境にあります。また、個別に任せていただけの仕事が多く、少しずつですが職員として新たな経験を積むことができているのかなと感じています。

仕事のやりがい

相談者の力になれた時はとても嬉しいです。回答のために制度について調べるので、その度に知識が増えることもやりがいの一つです。また、行政相談委員と関わる機会が多くあります。皆さん人生経験が豊富なので、仕事を超えた様々なお話を聞けるのがいつも楽しみです。

多種多様な国民のニーズにいかに応えるか

入局後、行政運営改善調査、行政相談、さらには、会計業務、本省行政管理局において各府省が運用する情報システムの調整業務に従事しました。全く異なる分野の仕事をしてきたように見えますが、業務を効率化しつつ、多種多様な国民のニーズにいかに応えていくかがこれらの仕事の共通点であると感じています。

行政運営改善調査は、第三者視点から政策の運用上の課題を把握し、各府省に改善方策を提示するものです。本省で担当した調査では、政策の実務を担う自治体などにヒアリングを行い、制度と実態が乖離している状況を把握するとともに、自治体が制度を活用しやすくなるよう方策を検討しました。

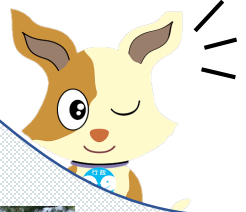
また、行政相談では、行政相談委員の方々の力をお借りしながら、潜在的な国民のニーズを積極的に取りに行く取組を現在実施しています。

行政の仕事と言うと、前例踏襲・前例主義と揶揄されることもありますが、当局では、前例を疑い、原点・根拠に立ち戻って考える姿勢が求められます。フレッシュな考えをお持ちの皆さんと一緒に働けることを楽しみにしております！

一年間の育児休業を取得して

育休中はずっと家で面倒を見る生活になるのかなと思っていましたが、児童館や公園で遊んだり、平日をフル活用して家族三人で様々なところに旅行にも出かけることができました。また、家族ぐるみの友人ができるなど、とても貴重な経験となりました。

性別問わず複数の職員の方が育児休業、育児短時間勤務などの制度を利用し育児と仕事を両立されており、気軽に取得できる環境が整っていると思います。



**育児と仕事に奮闘する
橋本さん**



H27.4 中部管区行政評価局 採用
H28.4 岐阜行政評価事務所 行政相談課
※現在は岐阜行政監視行政相談センターに名称変更
H30.4 本省 行政管理局 管理官付
(厚生労働省、文部科学省、宮内庁の情報システム担当)
※現在はデジタル庁に移管
R2.4 中部管区行政評価局 総務課 会計係
R4.4 本省行政評価局評価監視調査官(連携調査、環境等担当)
R5.4 育児休業(第一子)(~R6.3)
R6.4 中部管区行政評価局 行政相談課 特別相談係長

人事採用関連

採用予定数・近年の採用実績

今年度は、国家公務員採用一般職試験（大卒程度試験・行政）の最終合格者から **4人程度** 採用する予定です。

年度	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
採用人数（人）	4	3	4	2	3	2

今年度（令和6年度）の採用スケジュール

月	6			7	8	10	4
中部管区行政評価局	業務説明会 6月18日 19日 20日	個別座談会 6月21日 24日 25日 27日	官庁訪問 予約受付開始 6月26日 9:00～	官庁訪問 7月2日 3日 4日 5日	採用内々定 8月13日	採用内定 10月1日	採用 2025年 4月1日
人事院	第1次試験 6月2日	第1次試験 合格発表 6月26日	人事院主催 官庁合同 業務説明会 6月29日	第2次試験 (人物) 7月10日～26日	最終合格 発表 8月13日	採用情報の詳細は  こちらから！	

★予約方法などの詳細は、当局HPをご覧ください。

Q & A

Q. 中部管区行政評価局ならではの魅力はなんですか？

A. 若手職員が主体的・能動的に活躍できる点です。行政評価局では、若手職員も積極的に調査にかかわります。職員自らが行政課題を探し、それが調査テーマとして採用されることもあります。行政相談では、相談者からの感謝の言葉をいただけることが大きなモチベーションになります。若手も活躍できるよう先輩からの積極的なフォローもありますので、安心です。

Q. 学部・学科や保有する資格、語学力によって有利・不利はありますか？

A. 学部・学科や保有する資格・語学力による有利・不利はなく、文系、理系、既卒関係なく様々な経歴の職員が活躍しています。
なお、行政運営改善調査や行政相談で現地確認を行うときなど、職員が官用車等を運転する場合があります。

Q. 入局後は自分の希望する仕事は出来ますか？

A. 毎年度、職員に希望する仕事の意向調査を行っています。本人の適性等を踏まえて配属先を決定するため、職員全員が必ずしも希望する仕事に就けるとは限りませんが、本人の意向に沿うよう考慮されます。なお、他省庁への出向などの人事交流も行われています。

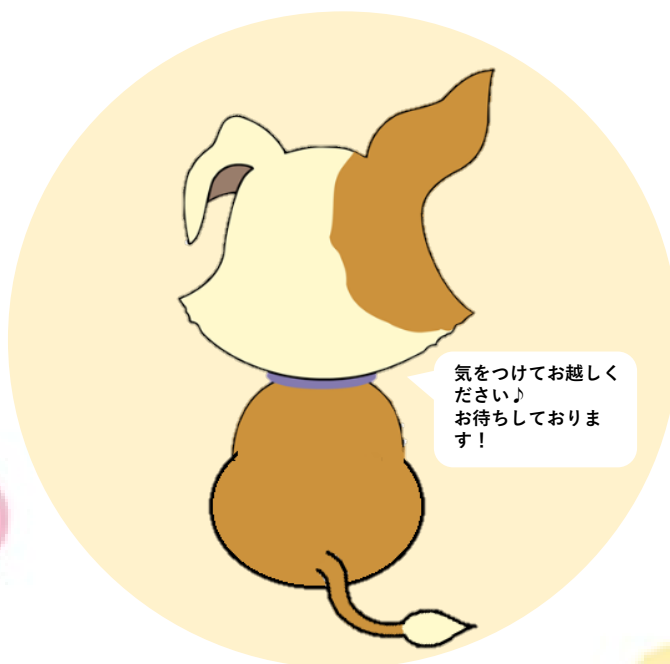
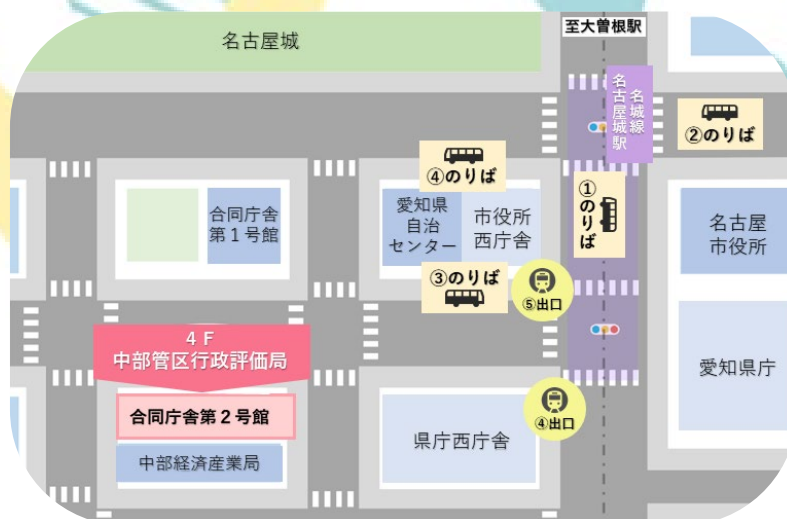
キャリアパス（例）

	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	8年目
①	中部管区行政評価局	三重行政監視行政相談センター			総務省本省			中部管区行政評価局
②	中部管区行政評価局	総務省本省			石川行政評価事務所			富山行政監視行政相談センター

おおむね2～3年ごとに管内を中心に異動します。採用後、1～2年目は中部管区行政評価局（愛知県）に配属され、数年以内に総務省本省を経験します。なお、他省庁への出向などの人事交流も行われています。



地図・アクセス



交通機関



地下鉄

名古屋市営地下鉄 名城線
「名古屋城駅（旧市役所駅）」
⑤番出口から徒歩3分



市バス

【名駅14系統】名古屋駅（⑧のりば）から
大曽根行き又は市役所行き
「市役所」下車徒歩3分
【基幹2系統】名古屋駅（⑩のりば）から
（茶屋ヶ坂経由）猪高車庫行き
「市役所」下車徒歩5分

所在地

〒460-0001
名古屋市中区三の丸2-5-1
名古屋合同庁舎第2号館4階
☎052-972-7421
（総務課人事係）