



総務省

近畿管区行政評価局

Ministry of
Internal Affairs and
Communications
Kinki Regional
Administrative
Evaluation
Bureau



近畿管区行政評価局は、

国民の「困りごと」や行政上の課題解決を通じて、国民のための行政を実現します。

総務省行政評価局は、全国50か所の出先機関において、国民に近い現場で、地域における国の行政の実態把握や改善に取り組んでいます。

その一つである近畿管区行政評価局（所在地：大阪市）は、福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山の2府5県を管轄し、大阪を除く府県には、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。

近畿管区行政評価局は、主に、次の二つの業務を実施しています。



大手前合同庁舎
(大阪市)

行政運営改善調査

各府省の課題解決につながる

行政運営改善調査は、行政上の課題を解決することを目的として、各府省の政策の効果や業務運営上の課題を実証的に把握・分析し、その結果に基づき問題提起や具体的な改善方を提示することで、政策や制度・業務運営の改善を図る取組です。

調査テーマ

調査テーマは、把握した行政上の課題や各府省の取組状況等を踏まえ、国民生活や社会経済への影響が大きいなど改善の取組の必要性が高いと考えられるものなどを中心に検討し、随時決定します。



行政相談

解決を図ります

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、必要なあっせん等を行い、困りごとの解決や要望の実現を促進します。

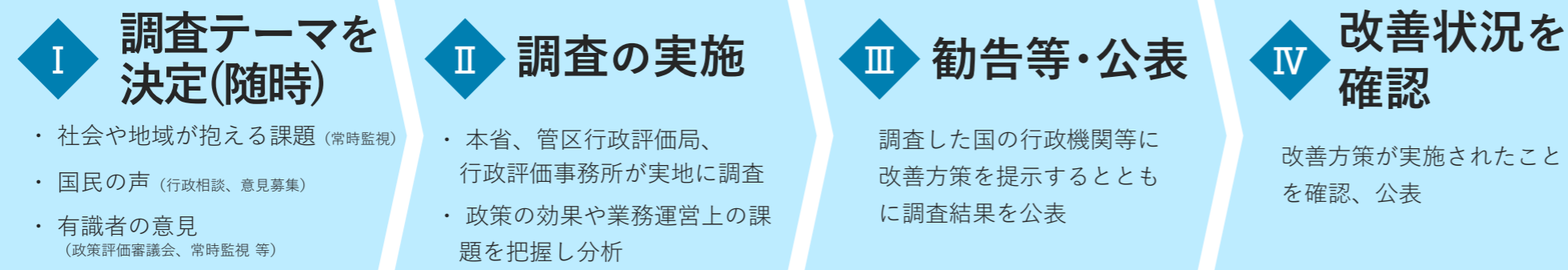
また、相談内容を行政の制度や運営の改善に生かします。

お気軽に相談を

- ・幅広い分野の相談に、迅速に対応します。
- ・様々な場所や方法（来訪、電話、インターネット（オンライン・メール）など）で相談を受け付けています。
- ・面倒な手続はなく、費用もかかりません。
- ・全国で年間約13万件（令和4年度）の相談があり、お気軽に利用いただいています。



調査の流れ



全国計画調査の例



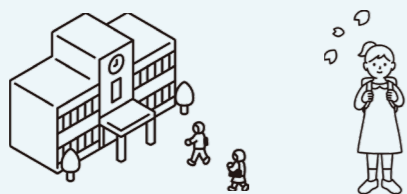
詳細はこちら

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— (R6.3.8通知)

関係部署等と連携した医療的ケア児の早期発見等を！

調査の背景等

- ◇近年、**医療技術の進歩**を背景に医療的ケア(たんの吸引や経管栄養等)が日常的に必要な**医療的ケア児**が増加
- ◇令和3年に「**医療的ケア児及びその家族に対する支援に関する法律**」施行も小学校就学に当たり看護師の配置が間に合わず保護者が付き添いを求められる事例等発生



調査結果

- 市区町村教育委員会による就学予定の**医療的ケア児の把握が遅れた事例**、就学時に**医療的ケア実施者を確保できていない事例**
- 給与水準の低さ、勤務環境に対する不安、小学校勤務という働き方の認知度不足等で**看護師の確保が困難**との教育委員会の意見
- 小学校において、看護師の休暇時や校外学習時等の場面で**保護者の付添いが発生**している事例
- ▶文部科学省に対し、各地の取組事例なども踏まえて各市区町村教育委員会や小学校に対して**必要な措置を講ずるよう通知**

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 (R5.8.7通知)

初の行政機関による事業者への実地調査を含めた全国調査！

調査の背景等

- ◇高齢単身世帯の増加
- ◇身元保証等高齢者サポート事業の需要増
- ◇**事業者破綻に伴うトラブル**等の発生

調査結果

- 身元保証等高齢者サポート事業を直接規律・監督する法令・制度等なし(民・民の自由契約)
- ▶一般的な契約に比べ消費者保護の必要性が高いと考えられることから、**今後、留意すべき事項や求められる対応の方向性を問題提起**

その他の調査

様々な社会問題を調査！

- 太陽光発電設備等の導入に関する調査 (R6.3.26勧告)
- 浄化槽行政に関する調査 (R6.2.9勧告)
- 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— (R5.9.13通知)
- 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動に関する調査 (R5.7.14通知)
- 河川の陸間の管理・運用に関する調査 (R5.7.7勧告)

調査により行政上の課題を解決



【全国計画調査】

全国規模の課題について、総務省(本省)がテーマを決めて、管区行政評価局等の全国ネットワークを使って調査し、改善



【地域計画調査】

地域が抱える課題について、管区行政評価局、行政評価事務所が独自にテーマを決めて調査し、改善

地域計画調査の例

(近畿管区行政評価局が近年企画・実施したもの)



詳細はこちら

博物館・美術館における利用者の安全性・利便性の向上に関する調査—ユニバーサルデザインの推進を中心として— (R4.8.5結果通知)

博物館・美術館を利用しやすいように推進！

調査の背景等

- ◇**国はユニバーサル社会の実現に向けた諸施策の総合的かつ一体的な推進に関する法律の施行**、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)の改正により、**障害の有無や年齢にかかわらず、全ての国民が共生するユニバーサル社会の実現を一層推進**

調査結果

- 施設・設備の**バリアフリー化が不十分**
 - ・インターホンの位置が高過ぎる、エレベーター乗り場の位置を知らせる点字ブロックがない等
- ウェブアクセシビリティの未確保**
 - ・ガイドラインで求められているJIS規格に基づく対応が不十分(休館日、イベント情報のウェブ上の表示がハイコントラスト画面を使用する弱視の視覚障害者は内容を把握できないなど)
 - ▶**必要な改善措置を講ずるよう通知**
- 展示の工夫・鑑賞の支援**
 - ・他の博物館等の参考となる好事例あり(触って鑑賞できるレプリカを作成・展示、ボランティアによる視覚障害者向け見学案内の実施等)
 - ▶**障害者、70歳以上の高齢者、子育て世帯等200人超を対象としたアンケート調査を実施**、多様な利用者から聞かれた様々な意見・要望や展示の工夫・鑑賞の支援のための取組等を整理した**サポートブック**を当局において作成

ホームページによる行政情報の提供状況に関する調査 (R4.3.30結果通知)

国の出先機関のホームページを分かりやすく！

調査の背景等

- ◇行政機関の**情報提供の手段の一つとして重要な役割を果たしているホームページ**について、最新の情報の掲載や誰もが閲覧しやすいものとなっているか

調査結果

- 報道発表資料が未掲載**
- 5年以上更新していない**
- ウェブアクセシビリティが未確保
- モバイル端末による閲覧に未対応など
- ▶**必要な改善措置を講ずるよう通知**

気象災害等における帰宅困難者対策の推進に関する調査 (R5.11.30調査開始)

調査の背景等

- ◇近畿地方において気象災害等による**帰宅困難者**が度々発生。最近では、令和5年1月の京滋地区の大雪において、**鉄道の運行停止等**のため、多くの人々が帰宅困難となり、**駅施設周辺での混乱や不便等が生じる事態**に
- ◇こうした実態を踏まえ、当局では、**関係行政機関と公共交通機関の連携等**、気象災害等における**帰宅困難者**に係る取組の実態を調査



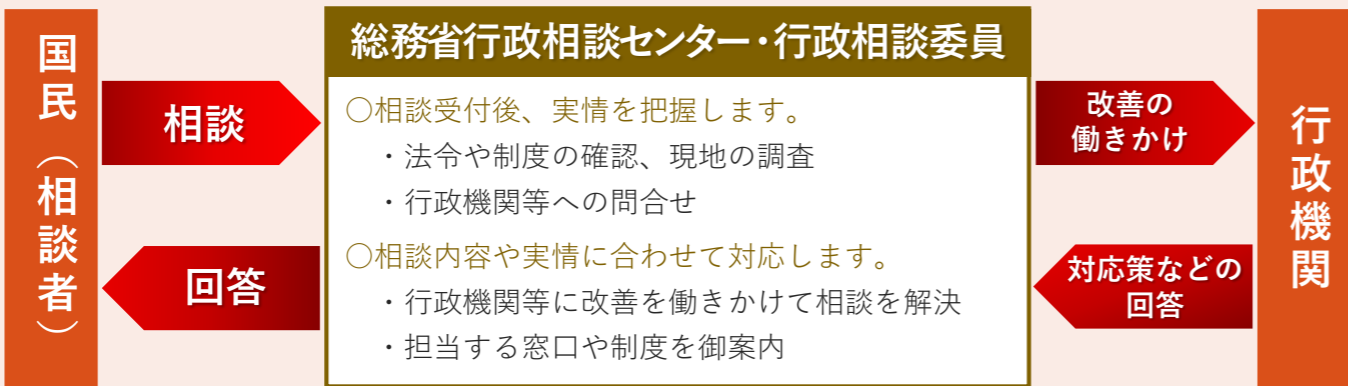
行政に関するお困りごとはお気軽に相談を！

保険・年金 子育て 道路・交通 労働・雇用 福祉 防災

こんなお困りごとはありませんか？

- ・窓口での対応に納得できない
- ・道路など公共施設が壊れていて危険
- ・手続きが進まない
- ・どこに相談すればよいか分からない

これって相談できるのかな？
と迷う場合も、まずは御相談ください。



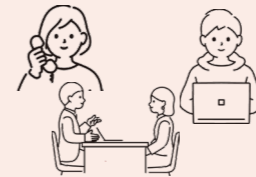
ここで受け付けています

総務省行政相談センター まくみみ

来訪、電話、インターネット（オンライン・メール）など ※ 電話番号等の詳細は裏表紙参照

行政相談委員

右側を御覧ください。



総合行政相談所

百貨店に開設。買い物ついでに立ち寄れます。

一日合同行政相談所

行政機関、弁護士・税理士など多くの機関が集まり、一度で様々な専門家に相談できます。

災害発生時には

- ・総務省行政相談センターや行政相談委員が相談所を開設
- ・相談窓口一覧を作成・ホームページに掲載
<大阪府北部地震、新型コロナウイルス感染症など>

あなたの街の行政相談委員

- 地域に根ざした身近な相談相手
 - ・総務大臣委嘱のボランティア
 - ・各市町村に1人以上配置されています（全国に約5,000人）。
 - ・市町村役場、公民館、地域のイベントなど身近な場所で相談を受け付けています。



- 行政相談全体の約4割を受付
 - ・住民と行政をつなぐ重要な役割を担っています。



- 総務大臣に意見を述べられる

・行政相談委員は、相談活動を通じて得られたさまざまな行政運営上の改善についての意見を総務大臣に述べることができます（行政相談委員法第4条）。



行政相談についての
詳細はこちら

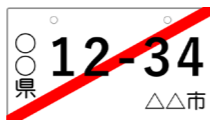
行政改善推進会議の結果を踏まえた改善

自動車の仮ナンバーの適切な管理を！

他県の市が発行した**仮ナンバー**（自動車臨時運行許可番号標）を付けた車両が、市内の駐車場に**長期間駐車**されている。**整備不良などによる事故**を招かないか不安である。

当局が管内12市町を抽出して調査した結果、**貸与を受けた仮ナンバーの約4分の1が法定の返納期間**（有効期間満了から5日以内）を超過しており、中には**6か月超のもの**もみられました。

改善 当局は、近畿運輸局に対し、市町村が法律に基づき貸与する仮ナンバーについて、管内の市町村に対し適切な管理のための**技術的助言等を行うようありません**。同運輸局は、管内市町村に調査を実施し、その調査結果の提供や業務に係る**指針の拡充・更新、セミナーの開催により市町村の取組を支援**しています。



【行政改善推進会議とは…】 行政相談を端緒として、行政制度及び行政運営の基本に係るもの等について高い識見を有する公平な第三者（弁護士など）による国民的立場からの意見を聴取し、その的確かつ効果的な改善を推進するため開催（管内では近畿管区行政評価局に設置。令和6年3月に行政苦情救済推進会議から名称変更。p.2フロー図参照）



行政相談委員が地域の課題を橋渡し

生活者目線で管理者不明の危険箇所を改善！

国道・市道の交差点の**水路の溝蓋が外れ**かつ**転落防止柵が一部にしかなく**、誤って転落するおそれがある。水路は、深さ1.5m程度あり、**小中学校等の通学路**にもなっていることから、早急に**転落防止対策**を講じてほしい。

相談を受けた**行政相談委員**から連絡を受け当局が関係機関を調査した結果、同箇所は管理対象として把握している機関がない**管理者不明**の状況でした。当局は水路横の国道・市道の管理者であるA自治体・B自治体において**調整**するよう求めたところ、**A自治体が管理することとなり、安全対策**（転落防止のための溝蓋、ポストコーン及び段差部分への両面反射式の道路鏡の設置）が講じられました。



【Before】水路の溝蓋が外れ柵が一部にしかなく、児童生徒が転落するおそれあり



【After】交通量が多い場所でしたが、安全対策が講じられました。

当局への相談から**全国的な改善**に！

本人限定受取郵便（特定事項伝達型）の受取時の本人確認に関する取扱いを改善してほしい！

クレジットカード会社から**本人限定受取郵便（特定事項伝達型）**が届き、受取りの際に**本人確認書類**としてマイナンバーカードと運転免許証を提示したが、どちらも**マンションの部屋番号の記載がない**として、郵便物を渡してもらえず、クレジットカードを作れなかった。

改善 当局は、関係機関等に調査を実施し、**本人確認に関する取扱いの改善等について日本郵便株式会社にあっせん**。その結果、本人確認書類に集合住宅の部屋番号まで記載されていない場合、**必要な確認を行った上で郵便物が引き渡されるよう運用が変更され**、同社ホームページにおける案内も改善されました。



年金申請書類の受付日を統一してほしい！

一部の年金事務所の「**スイスイポスト**」（窓口にはばず申請書の提出が可能）では、**投函日の翌営業日**が受付日とされており、月末の場合、受付が**1日遅れる**と支給開始時期に影響しかねない。当日受付に統一してほしい。



改善 当局から日本年金機構に確認。その結果、申請書類の**受付日が「投函日当日」とする取扱いに統一**されました。



総務省行政相談センター まくみみ

電話	0570-090110 お近くの局・事務所・センターにつながります。
インターネット	行政相談受付 <input type="button" value="検索"/>

近畿管区行政評価局とその管内の事務所・センターには、情報公開・行政手続制度案内所が設置されています。



- ① 情報公開法
- ② 行政手続法、行政不服審査法の制度に関する案内窓口です。



総合行政相談所

大阪	大丸 心齋橋店 (年末年始・店休日を除く毎日)	
	高島屋 堺店 (毎週水曜日)	
京都	高島屋 京都店 (毎月第1火曜日)	
	ウィングス京都 (毎月第3金曜日)	



行政相談マスコット「キクーン」

行政相談委員の相談日や一日合同行政相談所の開催日（主に10月）は、局・事務所・センターのホームページや市町村の広報紙等で御確認ください。

(注) 台風などの気象状況等により、予告なく相談対応等を変更する場合があります。

🌸 下記の場合などには、お問い合わせください。

- ① 国の行政機関・独立行政法人等に対する情報開示請求の方法について知りたい。
- ② 違法・不当な行政処分に対する審査請求の方法について知りたい。
- ③ 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知りたい。

お問合せは、来所、電話、インターネットなどで受け付けています。



近畿管区行政評価局の情報公開・行政手続制度案内所 (大手前合同庁舎1階)

所在地・連絡先

近畿管区行政評価局

所在地	〒540-8533 大阪市中央区大手前3-1-41 大手前合同庁舎	
連絡先	代表	TEL 06(6941)3431
	情報公開・行政手続制度案内所	TEL 06(6941)3437
	大阪総合行政相談所 (大丸心齋橋店 南館8階)	TEL 06(6241)5111

福井行政監視行政相談センター

所在地	〒910-0859 福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 0776(24)0403

滋賀行政監視行政相談センター

所在地	〒520-0044 大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 077(523)1926

京都行政監視行政相談センター

所在地	〒604-8482 京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 075(802)1140

兵庫行政評価事務所

所在地	〒650-0024 神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎
連絡先	代表 TEL 078(331)9096
	情報公開・行政手続制度案内所 TEL 078(327)5417

奈良行政監視行政相談センター

所在地	〒630-8213 奈良市登大路町81 奈良合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 0742(24)0300

和歌山行政監視行政相談センター

所在地	〒640-8143 和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 073(431)8221

ホームページ

近畿管区行政評価局

検索



近畿管区行政評価局@kinki_hyouka

YouTube



近畿管区行政評価局 公式YouTubeチャンネル