

令和7年度
中国四国管区行政評価局

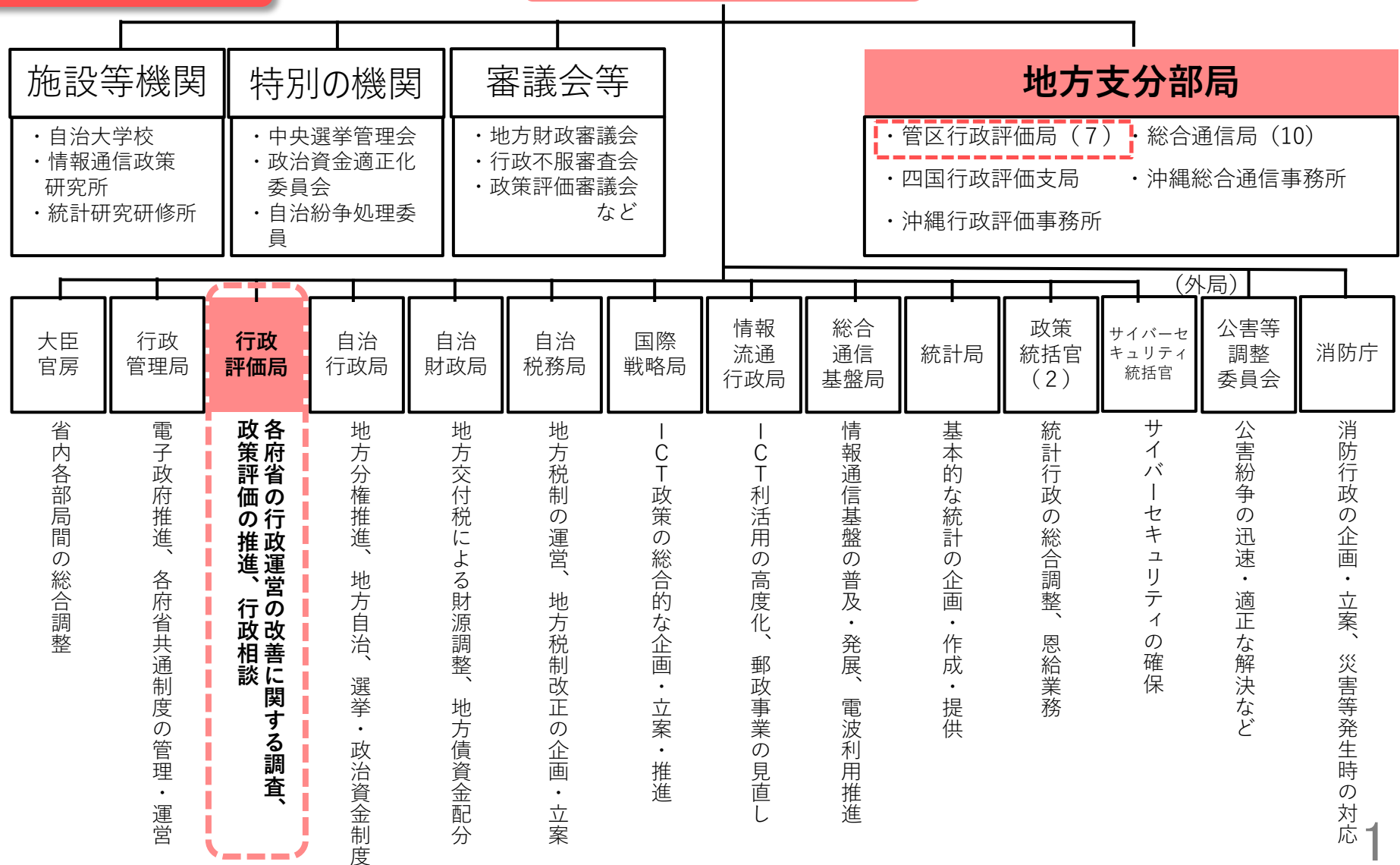
業務案内



1.中国四国管区行政評価局の概要・組織

総務省の組織図

総務大臣



行政評価局の概要

■ 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 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）
- ② 政策評価の推進
- ③ 行政相談

に関する業務を実施

■ 管区行政評価局は、このうち、「行政運営改善調査」と「行政相談」を地方で担当

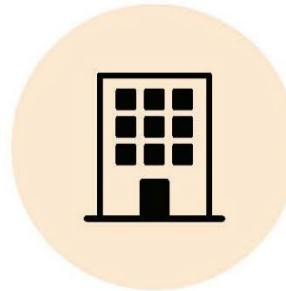
【行政評価局の3つの機能】

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实地に調査し、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

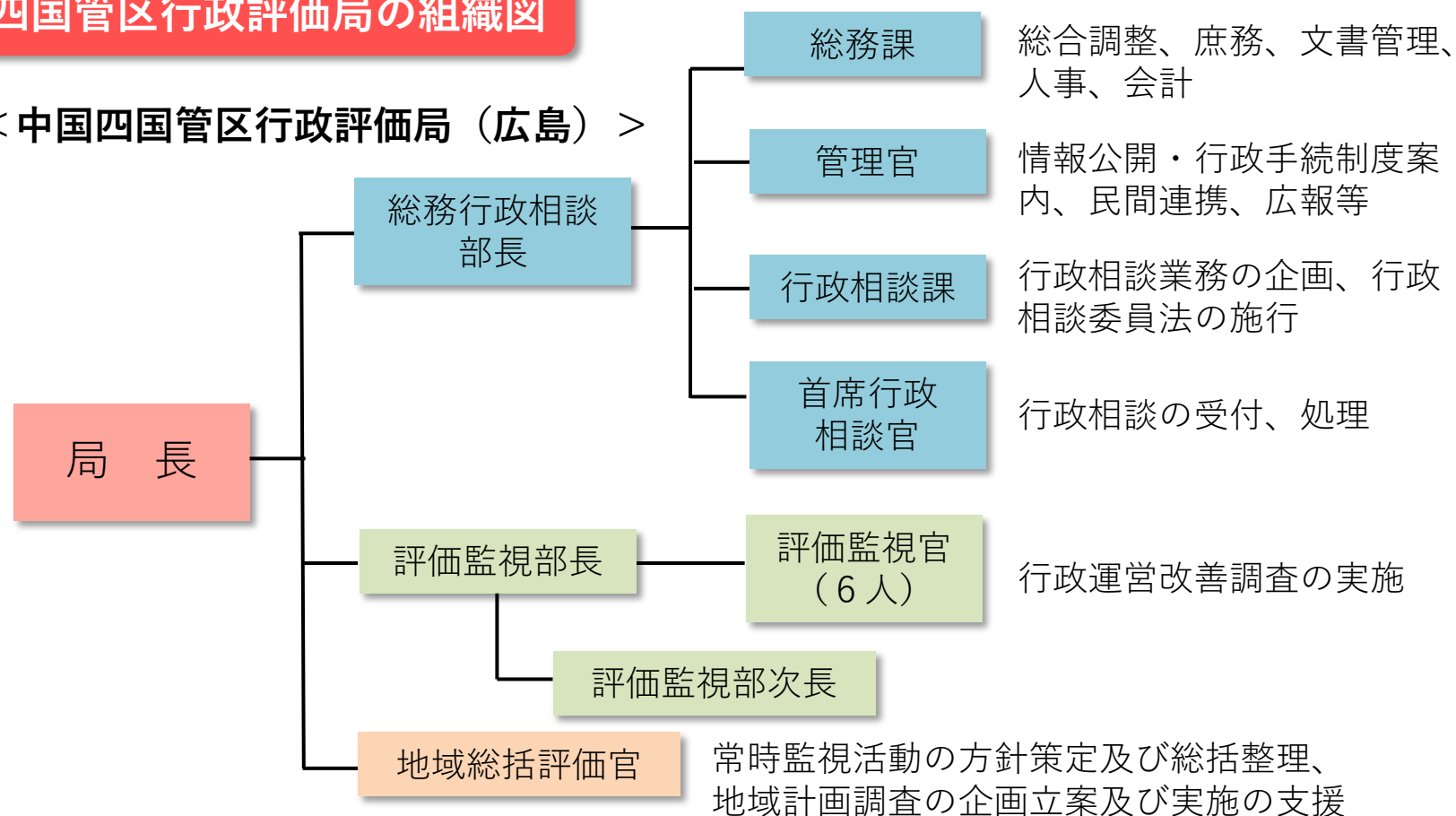


行政に関する苦情や意見・要望を幅広く受け付け、問題解決を促進します。

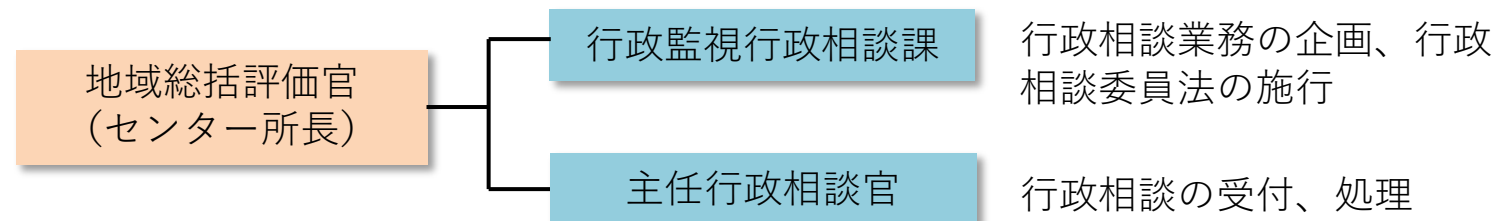
■ 中国四国管区行政評価局は、中国5県を管轄するブロック機関として広島市に設置
広島以外の中国4県（鳥取、島根、岡山、山口）の各県庁所在地に所在する行政監視行政相談センターは、各県で主に「行政相談」を担当（注：四国4県は、四国行政評価支局が管轄）

中国四国管区行政評価局の組織図

< 中国四国管区行政評価局（広島） >



< 行政監視行政相談センター（鳥取、島根、岡山、山口） >



2.行政運営改善調査

複数の府省が関わる政策や各府省の業務の実施状況について、政策等の担当府省とは異なる立場から、行政評価局が全国ネットワークを活用して実地に調査することにより、政策の効果や業務運営の課題を実証的に把握・分析し、関係府省等に対して改善方策の提示（勧告）や情報提供を行うもの

行政運営改善調査

全国計画調査

- ・ 総務省本省（行政評価局）が企画し、管区行政評価局を動員して行う全国規模の調査
- ・ 調査の結果、改善が必要と認められた事項については、総務大臣から関係府省の大臣に対して勧告や情報提供

<最近実施した調査テーマ>

- ・ 民生委員・児童委員による各種証明事務
- ・ 倒木による停電予防のための事前伐採
- ・ 住宅確保要配慮者への居住支援
- ・ 住民の防災意識の向上（災害教訓の伝承）
- ・ 「ごみ屋敷」対策
- ・ ため池の防災減災対策
- ・ 社会的養護（里親委託）
- ・ 太陽光発電設備等の導入

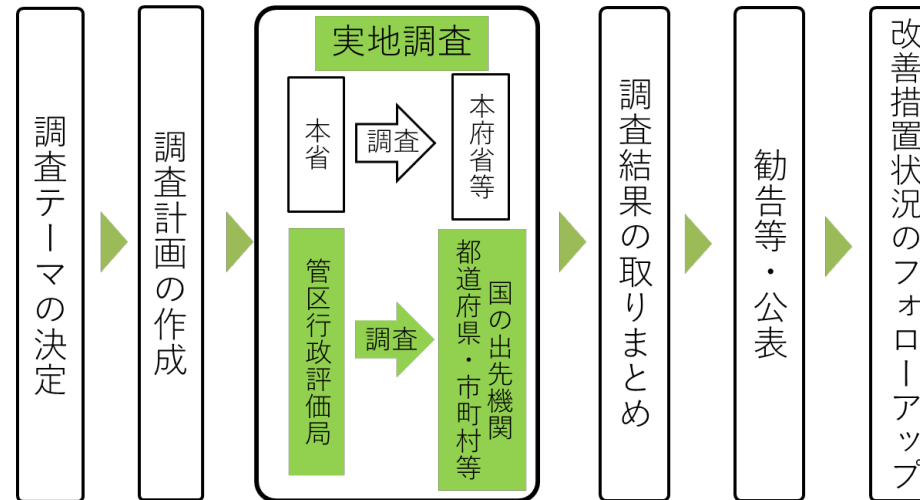
地域計画調査

- ・ 管区行政評価局が企画し、実施する調査
- ・ 調査の結果、改善が必要と認められた事項については、管区行政評価局長から関係する国の出先機関の長に対して改善意見の通知や情報提供など

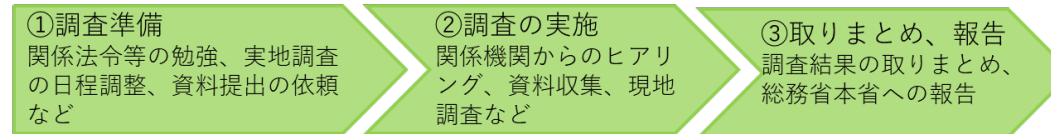
<最近実施した調査テーマ>

- ・ 農地関連手続の登記情報提供サービスの活用
- ・ 災害時における食物アレルギー疾患を有する避難者への対応
- ・ 外国人向け相談体制の整備
- ・ ジビエ利用の推進
- ・ 洪水氾濫被害の減災対策

全国計画調査の流れ



< 管区行政評価局での実地調査の流れ >



■ 中国四国管区行政評価局（評価監視官室）の業務の年間スケジュール（イメージ）

担当室 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A評価監視官室	太陽光発電設備等に関する調査〔全国計画〕 経済産業局や市町村からのヒアリングなど					農地関連手続の登記情報サービスの活用について〔情報収集〕 農政局や市町村農業委員会からのヒアリングなど						
B評価監視官室	社会的用語に関する調査-里親委託を中心として-（全国計画） 児童相談所からのヒアリング、里親へのアンケート調査など								校務DXに関する実態把握調査〔全国計画〕 デジタル行財政改革会議事務局等からの要請を受け、小学校や中学校からヒアリング	常時監視活動 調査の企画立案・実施に反映させるため、関係行政機関や有識者などから行政運営上の問題・課題に関する情報を収集・整理		

全国計画調査の例

社会的養護に関する調査－里親委託を中心として－（令和6年6月7日勧告）

【調査の背景】

- ・ 社会的養護の下に置かれている児童（児童養護施設や里親等の下で養育される児童）は、令和3年度末において約4.2万人
- ・ こども家庭庁は、平成28年の児童福祉法改正による「家庭養育優先の原則」の明確化を踏まえ、里親等の家庭と同様の環境下での児童の養育を推進。しかし、里親等委託率は約2割の状況
→ 里親委託のより一層の推進を図る観点から、29児童相談所における里親委託や里親への支援の実施状況を調査するとともに、里親が児童相談所の支援をどのように受け止めているかについて、アンケート及びインタビューにより把握

主な調査結果

- 里親の希望と児童の属性のミスマッチにより登録里親の約7割が未委託。短期委託やショートステイ事業の経験は、未委託里親の受入希望の幅を広げる効果あり
- 障害児・被虐待児の多くが養育里親に委託され、専門里親（障害児等を専門的に養育する里親）への委託は少数。養育里親への専門的な研修や支援が必要な一方、専門里親に登録しようとしないう限り受講できない。また、研修は東京都に出向かねばならず受講しにくい。
- 児童との関係が悪化し養育を継続できない里親不調が増加。児童相談所は不調後に里親をケアする一方、一部の児童相談所では不調事例を養育支援に生かしている例もみられるが、児童相談所単位では事例が少なく、体系的な分析に基づく未然防止の検討は困難

主な勧告事項（勧告先：こども家庭庁）

- 未委託里親に児童を委託するため短期委託やショートステイ事業の活用推進
- 障害児・被虐待児を委託している里親への専門的な研修機会の付与の検討
- 里親不調に関する全国の事例を把握・分析し、未然防止に資する情報を児童相談所に周知

地域計画調査の例

災害時における食物アレルギー疾患を有する避難者への対応に関する調査－
避難所における対応を中心として－（令和5年6月29日公表）

【調査の背景】

- ・ 中国地方では、近年、毎年のように大雨などの自然災害が発生し、市町村が避難所を開設
- ・ 平成30年7月豪雨災害の際、食物アレルギー疾患を有する者の中には、誤食の不安などから、避難所に避難しなかった者がいたとの情報あり

→ 中国地方の市町における災害時の食物アレルギー疾患を有する者への対応状況について調査

主な調査結果

- 地方公共団体から、今後の備えの参考とするため、「災害時の食物アレルギーの対応例」や、「関係部局で連携した例」を示してほしいとの意見あり
- 調査した県や市町の中には、災害時の教訓を踏まえ、食物アレルギー対応食品等の備蓄、備蓄状況の公開、食物アレルギー疾患を有する者の把握、相談窓口などの取組などの取組を行っているところもあり



結果の情報提供（提供先：内閣府、厚生労働省）

関連施策の推進や市町村における避難所運営に生かしてもらうため、総務省本省を通じ、内閣府及び厚生労働省に調査結果を情報提供

近年の中国四国管区行政評価局における地域計画調査の実施状況

令和 5 年度

- 農地関連手続の登記情報提供サービスの活用の推進について－登記情報取得のオンライン化推進による申請者等の負担軽減に向けて－の情報収集

農地の所有権移転等の際の登記情報提供サービスの導入・活用状況等について、情報収集を実施

令和 4 年度

- 災害時における食物アレルギー疾患を有する避難者への対応に関する調査－避難所における対応を中心として－

平成30年7月豪雨災害等を踏まえ、地方公共団体における災害時の食物アレルギー疾患を有する者への配慮に関する取組状況を調査

令和 3 年度

- 外国人向け相談体制の整備に関する実態調査－市町村の外国人相談窓口を中心として－

市町村の外国人相談窓口の周知状況や利用状況を調査

令和 2 年度

- ジビエ利用の推進に関する調査

国及び地方公共団体によるジビエ利用の拡大に向けた取組等を調査

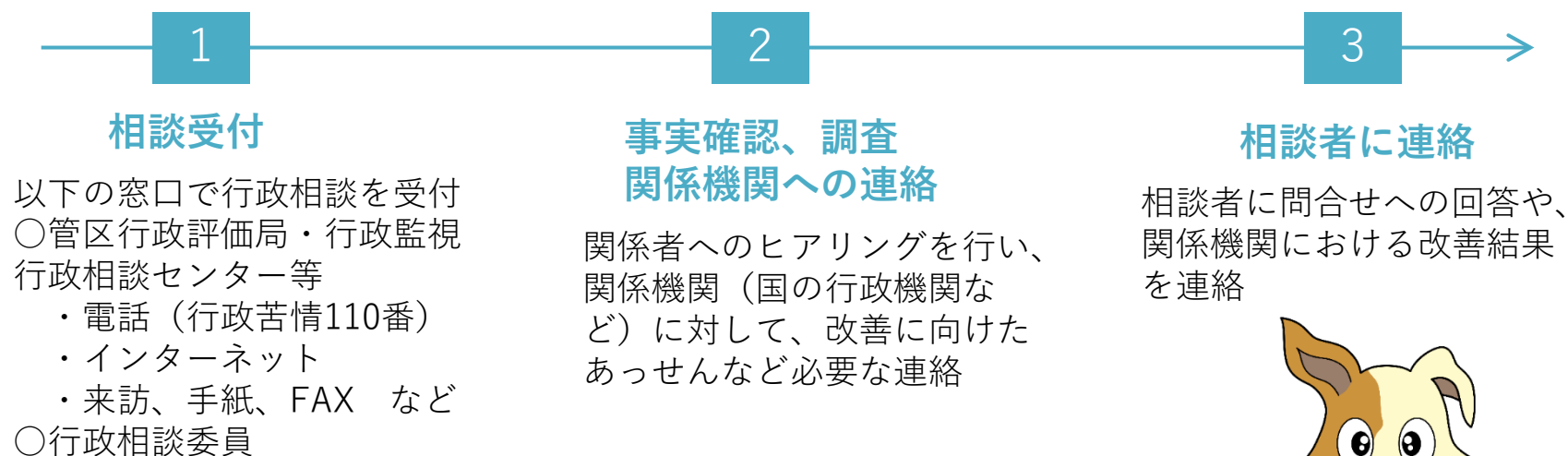
- 洪水氾濫被害の減災対策に関する調査－住民の円滑かつ迅速な避難のための取組を中心として－

被害防止・軽減に向けた関係機関等の連携状況、住民等の円滑・迅速な避難対策の取組状況を調査

3.行政相談

- 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、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組み
- 国、独立行政法人、特殊法人等の業務や手続について、「行政機関の説明や対応に納得いかない」、「役所の手続が進まない」、「苦情や困っていることがあるが、どこに相談してよいか分からない」、「制度や仕組みが分からない」などの相談に対応

■行政相談の流れ



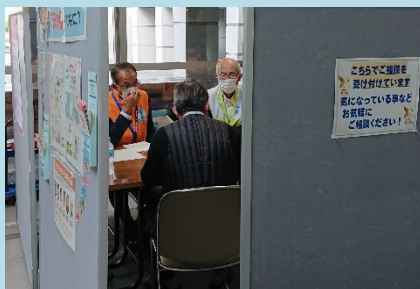
行政相談マスコット
キクーン

行政相談委員

- 行政相談委員法に基づいて総務大臣から委嘱された民間有識者。国民の皆様の身近な相談相手として、全国に約5,000人（各市（区）町村に1人以上）が配置
- 行政相談委員は、ボランティアとして、国民の皆様から、国などの行政に関する苦情や意見・要望などを受け付け、相談者への助言や関係行政機関への通知などを実施
- 行政相談委員の活動の支援は、行政相談担当部署の重要な業務の一つ

<行政相談委員の主な活動>

定例・巡回相談所



役場、公民館などで定期的に相談所を開設しています。また、交通の不便な地域などでも気軽に相談できるように、地域を巡回して集会所などで相談所を開設しています。

行政相談懇談会



自治会、婦人会などの機会を利用して地域の方々との懇談会を開催し、行政相談制度の周知を図るとともに、行政に関する苦情や意見・要望をお聞きしています。

広報活動



地域イベントへの出店、行政相談事例を紹介するパネル展の開催、ラジオへの出演など、さまざまな広報活動を行っています。

行政相談の特色

特色①

どこに相談してよいか分からない困りごとなどにも対応

「どこに相談してよいか分からない」、「役所の説明や対応に納得できない」などの相談を受け、適切な窓口を案内したり、関係機関に改善を働きかけるなどして、解決に導きます。



特色②

複数の機関にまたがる相談にも対応

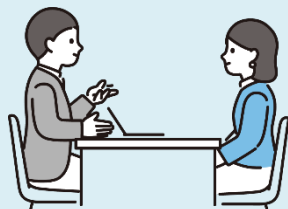
複数の行政機関にまたがる問題など、1機関では解決できない相談について、関係機関と連携し、解決に導きます。



特色③

様々な手段での相談が可能

対面、メール、オンラインなど、ライフスタイルに応じた方法での相談が可能です。また、各市（区）町村に1人以上配置された行政相談委員が、地域の身近な場所で相談所を開設しています。



特色④

行政の制度・運営の改善による救済の実現

相談を受け、制度・運営の改善が必要な場合には、民間有識者で構成される行政改善推進会議（本省、管区行政評価局等に設置）の意見も踏まえた上で、関係府省等に改善を要請します（→具体的な事例は14ページ）。

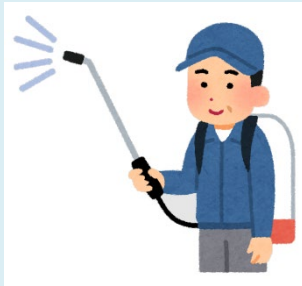


行政相談の例

■道路の維持管理のために除草剤を散布するときは、事前に住民に知らせてほしい

相談内容

道路の維持管理のために除草剤が散布されていた。除草剤を散布するときは、事前に住民に散布日時・区間を教えてください。



困った！



処理結果

道路管理者に対応を求めたところ、今後は、周辺住民に周知した上で、除草剤を散布することになりました。



■国道の穴に自転車のタイヤが挟まって転んでけがをしたので修繕してほしい

相談内容

孫が国道を自転車で通っていたら、道路の大きな凹みにタイヤが引っかかり、転んでけがをしました。

改善前



処理結果

道路管理者に対応を求めたところ、アスファルトで穴が塞がれ、タイヤが挟まる恐れがなくなり、安心して通行ができるようになりました。

改善後

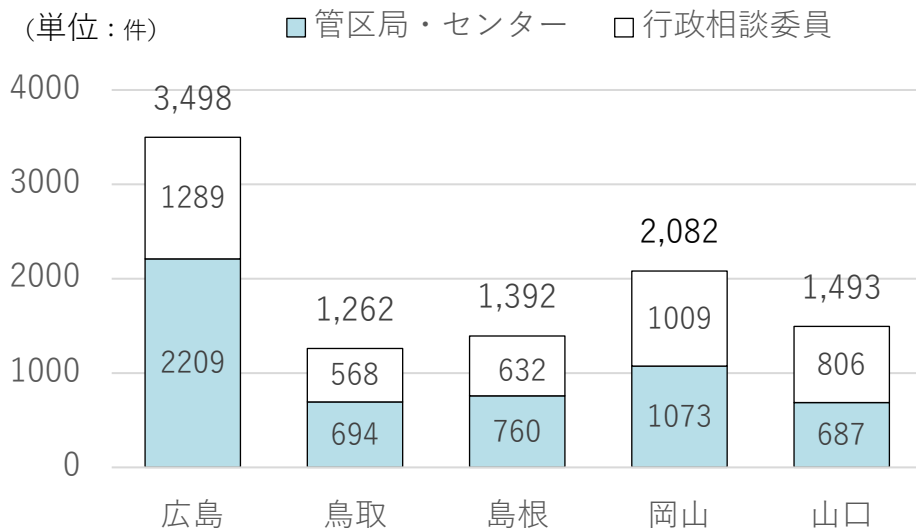


行政相談の実績（令和6年度）

1 相談受付件数

中国地方 5 県で計9,727件の相談を受付
（全国では13万7,495件（受付））

図1 各県の受付件数（令和6年度）



3 相談事案の行政分野区分

国・独立行政法人等の事務に関する相談3,435件の相談内容は、①登記・住民基本台帳等、②国税、③社会福祉、④IT・通信、⑤社会保険の順に多い。

2 相談事案の内容区分

相談件数9,727件のうち、国・独立行政法人等の事務に関する相談は3,435件（35%）。このほか、地方公共団体の事務等に関する相談4,121件（42%）、民事相談2,171件（22%）を受付

図2 相談事案の内容区分

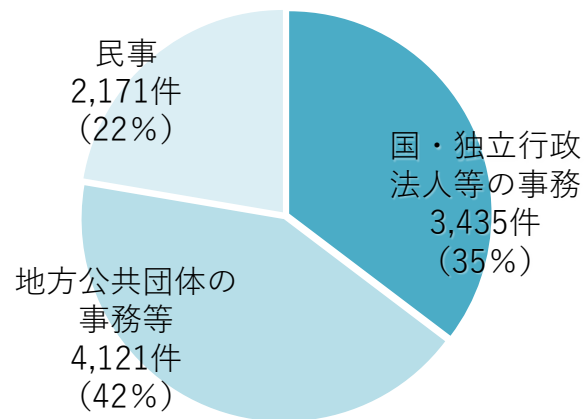
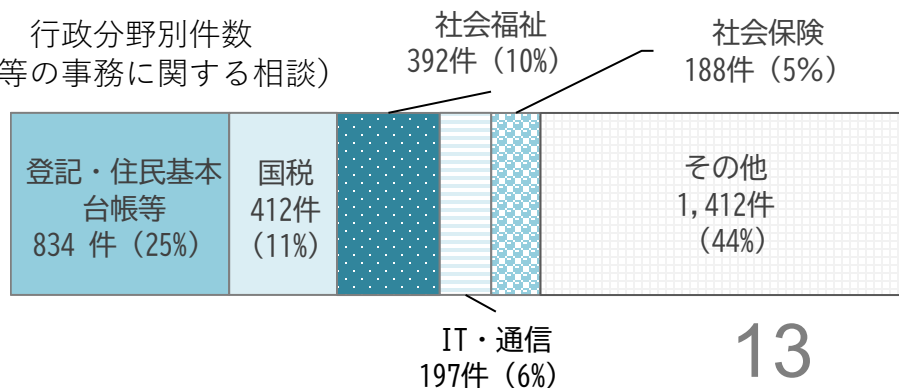


図3 行政分野別件数
（国等の事務に関する相談）



行政改善推進会議

行政相談を端緒として、行政の制度・運営に係るものの改善について、民間有識者の意見を聴取し、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民的立場に立った行政の改善を効果的に推進するため、「中国四国管区行政評価局行政改善推進会議」を開催しています（本省、管区行政評価局等に設置）。

■ 中国四国管区行政評価局設置の行政改善推進会議に付議した例

きっかけとなった相談内容

農地を相続した場合には市町村農業委員会への届出が必要であることを知らなかった。市役所で死亡届を提出した際や、法務局で相続登記をした際に、必要であることを教えてほしかった。

行政改善推進会議の主な意見

- ・ 市町村に死亡届を提出する際、可能な範囲で個別に案内を行うよう促すことが望ましい。
- ・ 農業委員等は多忙なので、同委員等から個別に案内を行うことについて、可能な範囲で協力を依頼することが望ましい。



行政改善推進会議の様子

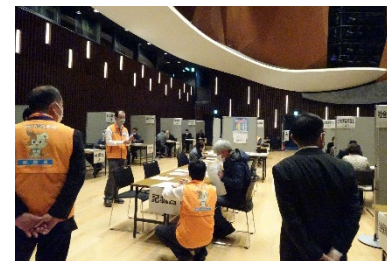
行政改善推進会議の意見を踏まえたあっせん（あっせん先：中国四国農政局）

- ・ 市町村農業委員会事務局に対し、以下の3点について促すこと
 - ① 死亡関連届出一覧に農地相続時の届出について掲載すること
 - ② 市町村の死亡手続のワンストップ窓口等で、可能な範囲で個別に案内を行うこと
 - ③ 農業委員等に、可能な範囲で、届出が必要な者への個別に案内を行うよう協力を依頼すること
- ・ 管内の法務局等に対し、周知を行うことについて協力を求めること

さまざまな行政相談の活動

一日合同行政相談所

国、県、市町村の相談員、弁護士、司法書士、税理士、行政書士等の様々な分野の相談員が集まり、ワンストップで相談できる一日合同行政相談所を開設



行政相談パネル展

行政相談制度を広く国民に知っていただくため、制度の概要、相談解決事例などを紹介するパネル展を開催



行政相談懇談会

各種の団体等から行政運営の改善について意見・要望を吸収し、併せて行政相談制度の普及を図ることを目的として、行政相談懇談会を開催



災害特別行政相談活動

フリーダイヤルによる災害行政相談窓口の開設、被災地域での特設相談所の開催、各種被災者支援措置や相談窓口の情報をまとめた「ガイドブック」の作成・公表など



4.中国四国管区行政評価局で働く魅力

魅力①

行政の最前線で色々な知識やスキルを身につけられる、変化に富んだ仕事

- 当局の業務の対象は、「国の行政全般」です。行政の最前線で、府省の垣根を越えた幅広い行政分野の調査や相談対応を行うことで、色々な知識やスキルが身につき、成長することができます。
- 調査テーマや相談内容によって扱う行政分野がガラッと変わるので、ルーチンワークではない、変化に富んだ仕事ができます。

魅力②

風通しのよい、若手職員が活躍できる職場

- ベテラン職員でも初めて関わる分野の調査や相談を担当することもあるので、若手・ベテランに関係なく自由にディスカッションしながら、チームとして調査や相談処理に取り組みます。
- 若手職員も担当者の1人として、上司・先輩の全面的なサポートの下、積極的に実地調査や行政相談の処理などに関わります。
- 地域計画調査では、着眼点や内容次第では、若手職員が提案したテーマでも採用され、局として調査を実施します。

魅力③

ワークライフバランスを重視した働き方

- 職員のライフスタイルに合わせて、テレワークやフレックスタイムなどを積極的に活用しています。
- 年次休暇の積極的な取得を奨励しており、若手職員でも休暇を取りやすい環境です。
- 子育て中の職員には、女性・男性を問わず、短時間勤務や育児休業などの取得を奨励しており、多くの職員がこれらの制度を積極的に活用して、仕事と子育てを両立しています。

5.採用後の配属

採用1年目の流れ



4月

基礎研修 (前半)

■4月
本省及び当局で座学中心の初任者研修を行い、当局業務に関する基礎的な知識・技能を習得します。

5月

行政課題レポートの 作成・発表

■5月～11月
関心のあるテーマについて、実際に簡単な調査計画を作成し、局職員にプレゼンします。
調査計画の作成に当たっては、新規採用職員ごとに先輩職員1名を研修員相談官として配置し、マンツーマンで懇切丁寧に指導・助言を行います。

10月

基礎研修（後半） センター・施設見学

■10月～12月頃
OJTを一定期間経験後、行政運営改善調査、行政相談業務に関する座学研修を行い、より専門的な知識・技能を習得します。

■11月～12月頃
管内の行政監視行政相談センター訪問、施設見学などを行います。

3月

行政運営改善調査及び行政相談の各部署でOJT

4月～9月頃 配属：行政相談業務担当

<業務内容>
行政相談事案の受付・処理
各種会議、イベントの開催準備等

10月～3月頃 配属：行政運営改善調査業務担当

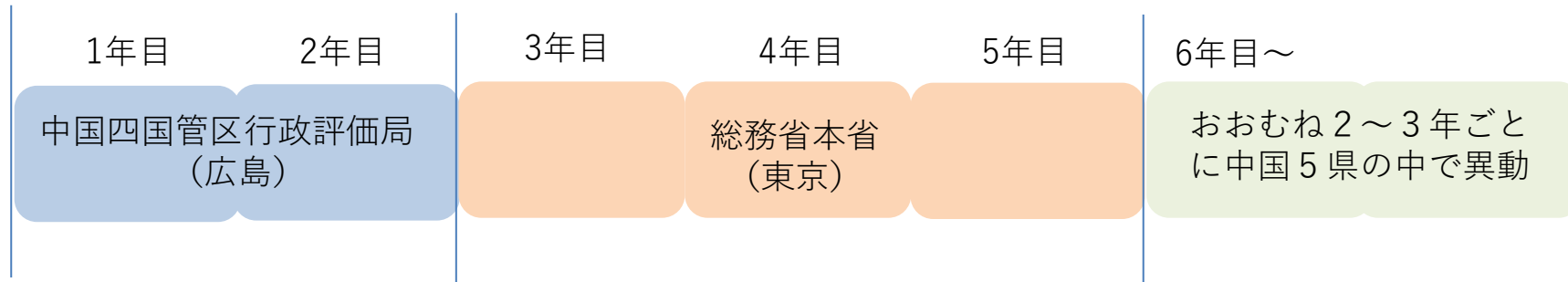
<業務内容>
地域計画調査テーマの検討
全国計画調査の実施

採用1年目の
配属例

キャリアパス

- 採用後2年間は、原則、中国四国管区行政評価局（広島）で勤務
- 採用1年目は、総務省本省や管区局での基礎研修のほか、行政運営改善調査及び行政相談の各部署でOJTを実施。2年目は、本格的に調査業務又は相談業務に従事
- 3年目以降は、おおむね2～3年ごとに中国地方の5県の中で異動しながらキャリアアップ。その間、総務省本省での勤務も経験（3年間）

キャリアパスの一例



（参考 中国四国管区行政評価局の近年の採用実績）

（単位：人）

年度		令和3	4	5	6	7
採用者数	男性	2	3	1	1	2
	女性	2	0	1	2	1

6.Q&A

Q どのような人が向いていますか？

A 当局の調査業務や相談業務は、国の行政全般を対象にしており、取り扱う行政分野の幅が非常に広いので、色々なことに興味を持てる好奇心旺盛な人は向いていると思います。

Q 有利な学部・学科はありますか？

A 学部・学科による有利・不利はありません。当局でも、文系、理系、院卒、民間経験者など、様々な経歴の職員が活躍しています。

Q 採用後は調査又は相談のどちらかだけに配属されるのですか？

A 職員の適性なども踏まえながら、数年おきに調査又は相談の両方の部署に配属されます。

Q 本省勤務を経験するそうですが、本省ではどのような業務を担当するのですか？

A 本省行政評価局で行政運営改善調査や行政相談を担当するほか、政策評価の業務を担当する場合もあります。このほか、公的統計の企画・設計等の統計業務を担当する部局に配属される場合などもあります。

採用情報

中国四国管区行政評価局 採用 検索

<https://www.soumu.go.jp/kanku/chugoku/saiyou.html>



業務説明会の日程等、採用情報はホームページでご確認ください。

所在地

■ 中国四国管区行政評価局

〒730-0012 広島市中区上八丁堀6番30号 広島合同庁舎第4号館13階
Tel (082)228-6172 (総務課人事係)

■ 管内の行政監視行政相談センター

□ 鳥取行政監視行政相談センター

〒680-0845 鳥取市富安2丁目89-4
鳥取第1地方合同庁舎3階

□ 島根行政監視行政相談センター

〒690-0841 島根県松江市向島町134番地10
松江地方合同庁舎2階

□ 岡山行政監視行政相談センター

〒700-0984 岡山市北区桑田町1-36
岡山地方合同庁舎3階

□ 山口行政監視行政相談センター

〒753-0088 山口市中河原町6-16
山口地方合同庁舎1号館2階