



総務省 近畿管区行政評価局

Ministry of
Internal Affairs and
Communications
Kinki Regional
Administrative
Evaluation
Bureau

2025業務案内



総務省行政相談センター
まぐみみ大阪



総務省行政相談センター
まぐみみ大阪



総務省行政相談センター
まぐみみ大阪



総務省行政相談センター
まぐみみ大阪





CONTENTS

- MISSION1
- 管轄 & 組織.....2
- 行政運営改善調査.....3
- 全国計画調査の実施例.....4
- 地域計画調査の実施例.....5
- 行政相談6~8
- 行政相談の改善事例.....9
- 行政相談受付実績.....10
- 国民への情報提供・関係機関との連携・・11
- 新規採用職員の業務.....12,13
- 先輩職員からのメッセージ.....14,15
- 採用に関するQ&A.....16,17



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。



MISSION

行政評価局のミッション

政策効果の把握・分析等によって政策設計や運営上のボトルネックを発見し、その解消を図ることで、**各府省が自らの政策の効果をさらに高め、政策を前に進める取組に貢献**します。

また、これらの取組を通じて、**国民の行政に対する納得や信頼**を高め、**国民の役に立つ組織**を目指します。

近畿管区行政評価局は

近畿2府5県を管轄する総務省の出先機関として、管内の行政評価事務所、行政監視行政相談センターと一体となって、主に、**「行政運営改善調査」と「行政相談」**の業務を実施しています。



行政運営改善調査

担当する役所とは異なる立場から、幅広い分野を対象に、国民目線で役所の仕事を調査し、社会問題や地域の課題の改善を図ります。



行政相談

行政に関する苦情や意見・要望を国民から幅広く受け付け、問題解決や要望の実現を促進します。



管轄&組織

管轄



近畿管区行政評価局

局長

総務行政相談部長

評価監視部長

次長

地域総括評価官 地域計画調査の企画・常時監視活動

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

評価監視官 (6室)

行政運営改善調査の実施

兵庫行政評価事務所

所長

行政相談課

主任行政相談官

評価監視官

次長

福井・滋賀・京都・奈良・和歌山 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

主任行政相談官

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。

全国計画調査

- ・ 総務省本省（行政評価局）が企画し、全国ネットワークを使って実地調査
- ・ 全国規模の課題について、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）
 - ・ ため池の防災減災対策
 - ・ 「ごみ屋敷」対策
 - ・ 住宅確保要配慮者への居住支援
 - ・ 民生委員・児童委員の証明事務
- 等

地域計画調査

- ・ 近畿管区行政評価局が独自にテーマを企画・設定し、実地調査
- ・ 地域が抱える課題について、現地での改善を図るもの

【調査テーマ例】

- ・ 気象災害等における帰宅困難者対策の推進
 - ・ 博物館・美術館における利用者の安全性・利便性の向上
 - ・ ホームページによる行政情報の提供状況
- 等

調査の流れ



①調査テーマ選定

- ・ 社会や地域が抱える問題や国民の声などを情報収集し、調査テーマを選定
- ・ 若手・ベテランを問わず提案可能
- ・ 行政相談を端緒とする場合あり



②調査の実施

- ・ 担当する役所に向いてヒアリング、現地の実地調査
- ・ 社会問題などの発生原因となっている役所の仕事上の課題を見つけ、調査結果の報告書を作成



③勧告等・公表

- ・ 担当する役所に課題の改善事項を提示（勧告など）
- ・ 調査結果の公表



④改善状況を確認

- ・ どのように改善されたのかを確認、公表



詳しくはこちら

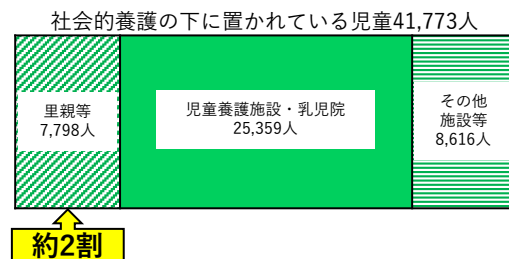
全国計画調査の実施例

「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 勧告)



調査の背景

- 社会的養護の下に置かれている児童(※)は約4万人
※ 児童養護施設や里親等の下で養育されている児童
- より**家庭に近い環境で特定の大人との愛着形成**を行うことが、その後の発達形成に良い影響を及ぼすとされ、平成28年の児童福祉法改正で「**家庭養育優先の原則**」が明確化
- 国は里親やファミリーホームといった家庭と同様の環境下での児童の養育を推進しているが、**里親等委託率は約2割**



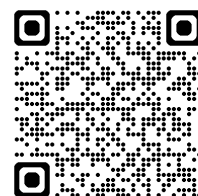
調査結果

- 登録里親の**約7割は未委託**
その主な理由は、**里親の希望と児童の属性のミスマッチ**
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
- 登録里親の半数以上を占める**共働き世帯への委託が低調**
里親に対して、保育所等入所時の点数加算をしていない市町村あり

勧告 (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**
- 保育所等入所の優先利用の徹底など**

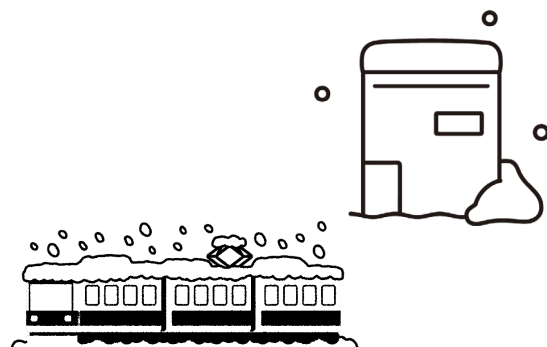
改善状況をフォローアップ中



詳しくはこちら

地域計画調査の実施例

「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」 (令和6年7月 改善意見の通知)



調査の背景

- ・ 近畿地方において**気象災害等による帰宅困難者**が発生し、駅施設周辺で混乱や不便等が発生
- ・ 令和5年1月の大雪では、駅周辺の帰宅困難者の滞留について、**住民からの夜間の通報で市町村が把握**し、一時滞在施設に誘導した例あり

調査結果

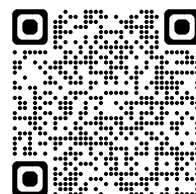
- ・ 旅客の一時滞在施設への受入れ等に関し、市町村とあらかじめ手順を具体化していない鉄道事業者あり
 - ・ 帰宅困難者発生時、鉄道事業者から市町村への情報提供が行われていない事例あり
- ⇒ **鉄道事業者と市町村の連携が十分ではない状況**

改善通知（通知先：近畿運輸局）

- ・ 帰宅困難者対応における**鉄道事業者と沿線市町村等関係機関との連携に向けた措置**を講ずることが必要

改善措置

- ・ 運輸局は、管内鉄道事業者に対し、帰宅困難者の一時滞在施設への受入れ等について、**沿線地方公共団体との連携の推進を要請**するとともに、沿線地方公共団体に対しても協力を要請
- ⇒ 鉄道事業者で、地方公共団体との連携に向けた取組が進み、6社延べ32地方公共団体において、**新たに協力体制を構築**
(令和7年3月17日現在)



詳しくはこちら

行政相談

国の行政などの苦情や意見・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うとともに、行政の制度及び運営の改善に生かします。

行政相談の流れ

step01 相談の受付

・以下のような窓口で相談を受け付けます。

行政評価局



- ・全国に50か所（事務所・センターを含む。）
- ・行政苦情110番（電話）
- ・インターネット、お手紙など

詳しくは次ページ

行政相談委員

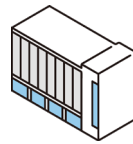


- ・民間有識者のボランティア
- ・各市町村に1人以上配置
- ・定期的に相談所を開設



総合行政相談所

- ・専門の相談員が対応
- ・百貨店などに設置
- ・毎日又は定期的に開設



一日合同行政相談所

- ・関係行政機関・士業団体と
合同で開催
- ・行政相談月間（9～10月）
を中心に各地で開設



行政相談懇談会、出前講座

- ・各種団体
- ・小中学校、大学など

step02 事実確認や 関係機関 への連絡

- ・現地確認や関係者へのヒアリング等を行います。
- ・関係機関に対しては、改善に向けたあっせんなど必要な連絡を行います。



法令や制度の確認
現地の調査



関係行政機関等への
問い合わせ



関係機関に改善を働きかけて
相談を解決

step03 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します。

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、国の行政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、行政相談を広報しています。
- ✓ 広報活動時には、相談にも対応しています。

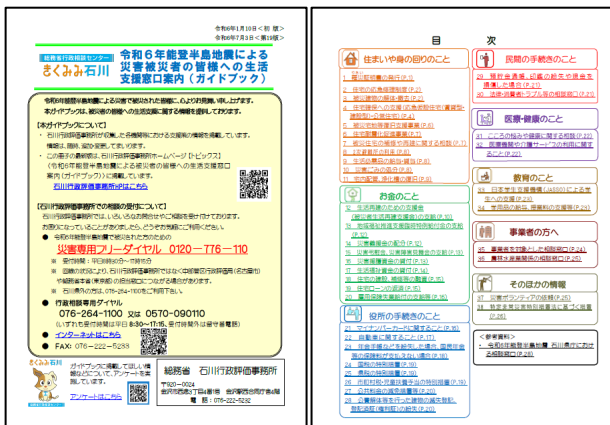


災害時の行政相談活動

地震、豪雨、台風などの災害で被害を受けた方々を支援するため、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。



- 例えば、令和6年能登半島地震では、
- ①生活支援情報をまとめた「ガイドブック」を作成、避難所等に配布
 - ②「災害専用フリーダイヤル」の設置
 - ③被災者の相談にワンストップで対応する「特別相談所」の開設
- などの活動を行っています。



生活支援情報をまとめたガイドブック（石川事務所作成）



避難所に開設した特設相談所



被災地での特別相談所

主な被災地である石川県内各地（中部管区内）には、近畿管区を含む全国の行政評価局の職員が、応援のため派遣されました。



行政改善推進会議

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（大学教授、弁護士、各種団体の代表者等）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。

推進会議の意見を踏まえたあっせん事例

★高速道路サービスエリア等での障害者への配慮（令和6年2月あっせん）

きっかけとなった相談

（障害者の家族からの相談）

- サービスエリアの障害者用駐車場の台数が少なく、トイレから離れた場所に駐車した場合、移動途中に段差があったり、駐車場所には屋根がなく大雨時に苦勞するので配慮してほしい。

当局の調査結果

- 障害者用駐車スペースの数が基準よりも少ないサービスエリアや、屋根が設置されていないサービスエリアあり
- トイレ施設に移動する際の安全等への配慮を望まれる事例あり



推進会議の意見

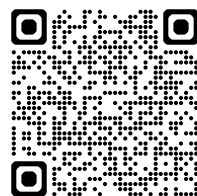
- バリアフリー法が目指す社会に向けて、障害者用駐車スペースは、トイレ施設等に隣接した場所に屋根付きなどの条件を整えた上で整備することは必須

あっせん（あっせん先：NEXCO西日本、本四高速）

- 障害者用駐車場の台数基準を満たさないサービスエリア等の解消
- 早期に障害者用駐車スペースに屋根を設置
- トイレ施設等への移動時における、障害等を持つ利用者に対応した安全・利便への配慮

あっせんを受けた高速道路会社の対応

- 基準を満たしていないサービスエリア等4施設に、新たに障害者用駐車スペースを設置し、台数不足を解消
- 障害者用駐車スペースへの屋根設置や、障害をもつ利用者の移動の安全・利便確保の取組を推進



詳しくはこちら

行政相談の改善事例

改善事例①



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）**が届いたため、郵便局の窓口で受取の際、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かった**ため、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、日本郵便株式会社に対し、**本人確認に関する取扱いの改善等を検討するようあっせん**。

その結果、日本郵便株式会社は、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を引き渡すよう運用を変更**するとともに、同社のホームページにおいて、本人限定受取郵便（特定事項伝達型）を受取人にお渡しできないケースを例示するなど、差出人、受取人双方への周知が図られた。



改善事例②

A鉄道で障害者割引運賃の乗車券を購入する際、ミライロID（障害者手帳を電子化したアプリ）を提示したところ、**障害者手帳を提示するよう求められた**。



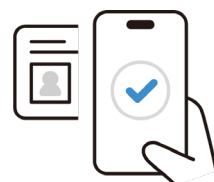
改善

国土交通省は、鉄道事業者等に対し、**ミライロIDを利用して割引乗車券を購入できるよう協力を求めている**。

このため、当局は、A鉄道を**管轄する運輸局**に対し、A鉄道における**取扱状況を確認するようあっせん**。

運輸局がA鉄道に確認したところ、A鉄道の営業規則ではミライロIDの取扱いを定めていないため障害者手帳の提示を求めたことが分かった。

運輸局がA鉄道に協力を求めた結果、A鉄道は営業規則を改正し、**ミライロIDの提示により割引乗車券の購入ができるよう駅員への周知徹底が図られた**。



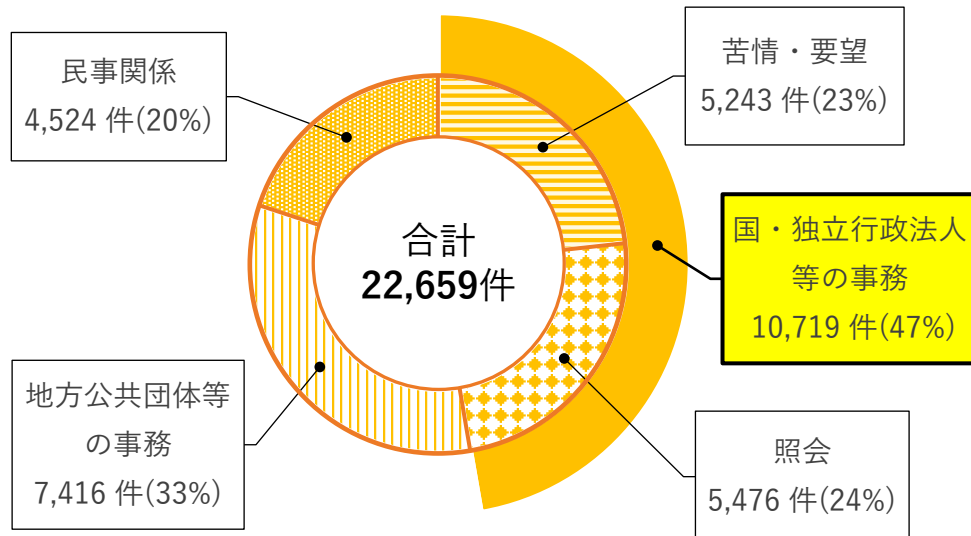
行政相談受付実績

近畿管内における受付実績（令和6年度）※速報値

府県別受付実績

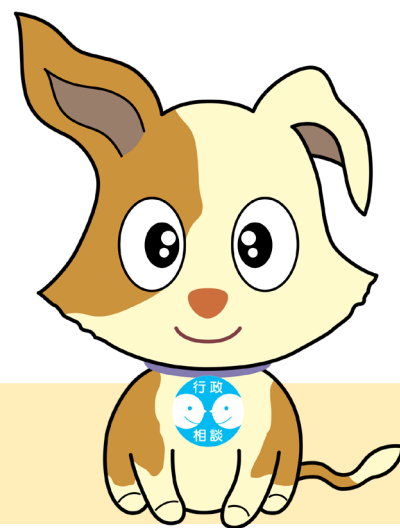
区分	受付件数
大阪	8,803
福井	1,101
滋賀	1,980
京都	3,054
兵庫	4,463
奈良	1,600
和歌山	1,658
合計	22,659

事案分類別受付件数



苦情・要望事案の行政分野別受付件数【上位5分野】

行政分野	件数
社会福祉（生活保護、高齢者福祉等）	700
IT・通信（情報通信、電気通信、放送）	469
安心・安全な暮らし（交通安全、生活安全等）	351
国民の権利擁護（登記、住民基本台帳等）	329
公務員（公務員制度、服務等）	309



行政相談マスコット キクーン

平成30年に行政相談マスコットとしてお披露目されました。

キクーンは、愛らしく耳を立てて「国民の相談を丁寧にキク」、「苦情をワン・ストップで解決」という行政相談の取組にマッチすることから、マスコットとして活躍しています。



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。

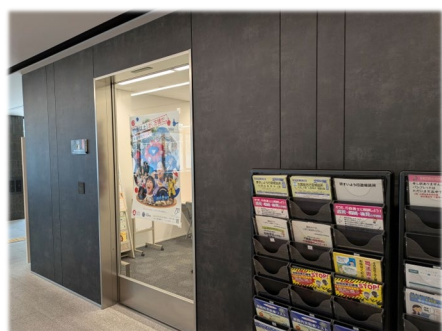
情報公開・行政手続制度の案内

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。

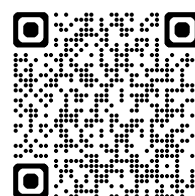
照会は、電話、来所、インターネットなどで行うことができます。

例えば

- ・ 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。
- ・ 行政庁からの不利益処分や行政指導に関するルールを知りたい。 など



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)



詳しくはこちら

地域の民間有識者との連携

民間有識者の意見を聴取し、業務の企画・立案に反映させる取組を行っています。



セミナー、研修会等の開催

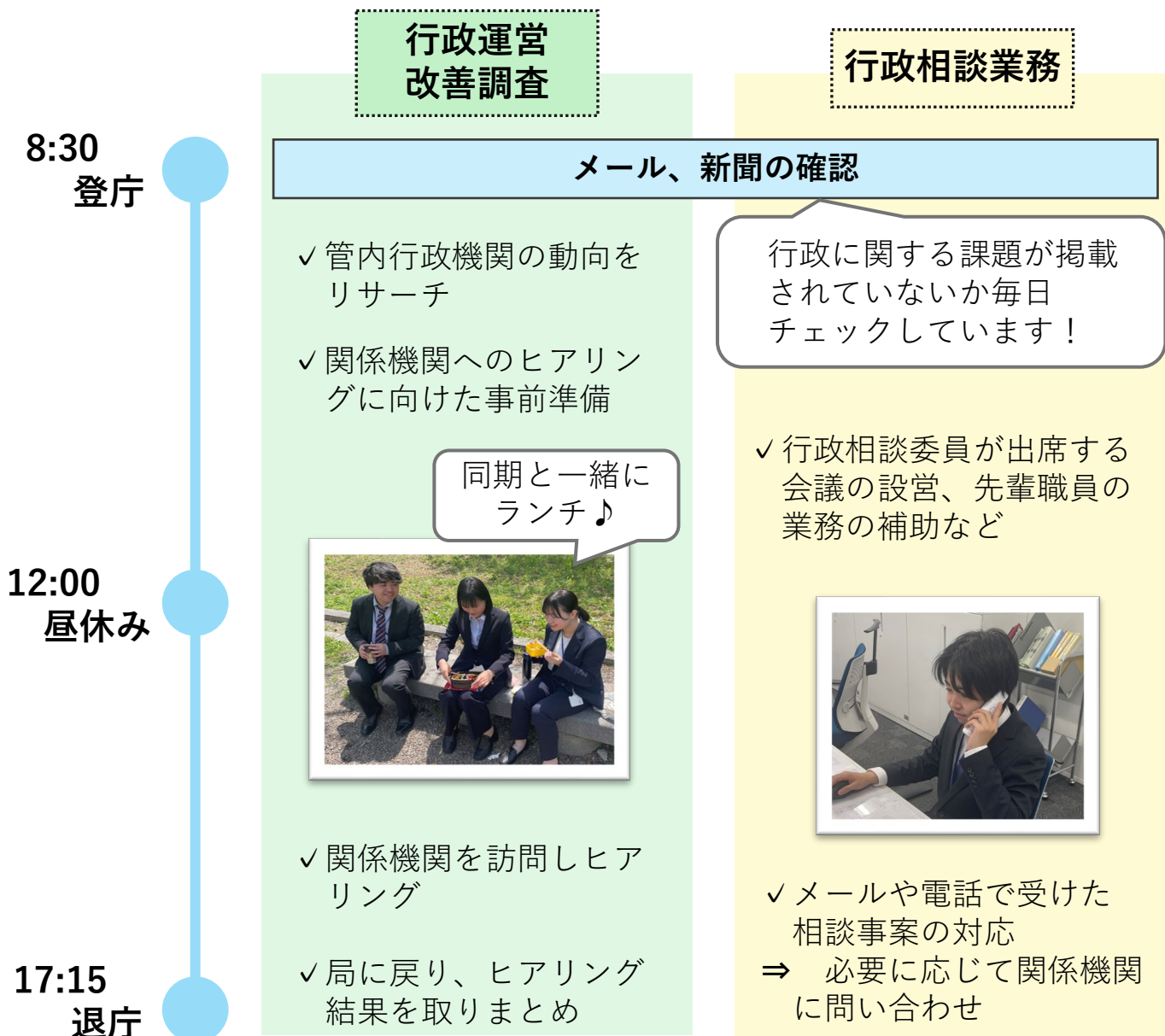
国や独立行政法人の出先機関、地方公共団体の職員を対象とした行政管理・評価セミナー等を開催しています。





新規採用職員の業務

1日の流れ



業務スケジュール

新規採用職員は、4か月ごとのジョブローテーションで、各課室において、実務研修に取り組みます。

	月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
村田さん		評価監視部	首席行政相談官室	行政相談課									
中村さん		首席行政相談官室	行政相談課	評価監視部									

※上記のスケジュール、ローテーションは一例であり、年度によって異なります。

若手職員のQ&A



大手前合同庁舎付近は飲食店がたくさんあり、外でランチを食べることが楽しみでもあります^^

Q 職場の雰囲気はどんな感じですか？

若手の意見が尊重され、先輩や上司と話しやすい雰囲気を感じます。先輩職員と1対1の面談を定期的に行うメンター制度もあります。ほかにも、同期や先輩職員とランチに行くこともあり、職員同士の交流が盛んです！

また、庁舎が新しく建てられたばかりなので、とてもきれいで、働きやすい環境です！



Q 研修について教えてください！

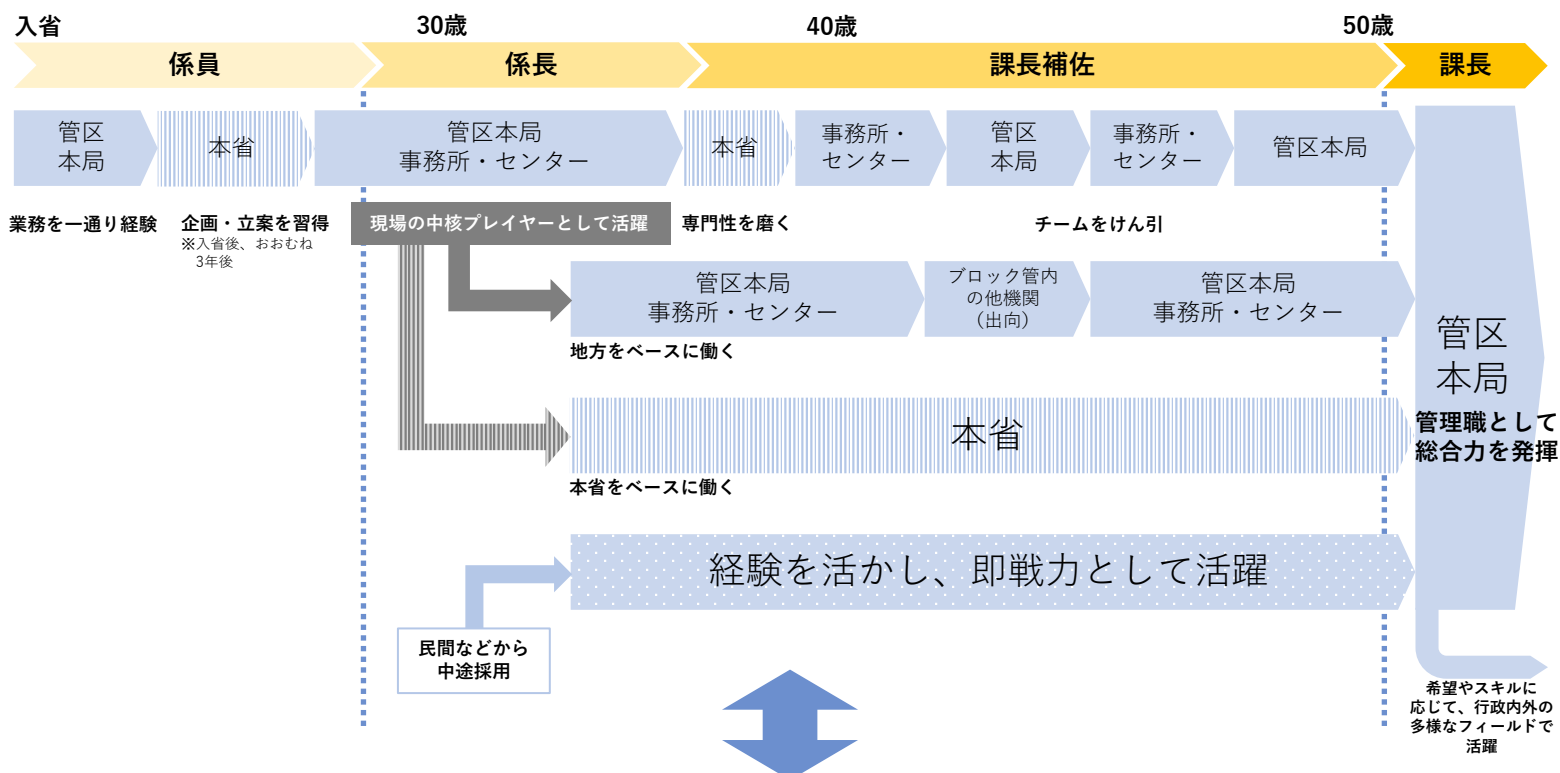
入局直後に2週間程度、総務省本省での新規採用職員を対象にした研修に参加します。業務内容だけでなく、ビジネスマナーの講義もあり、大変有意義な時間を過ごすことができました。

また、他管区の同期と知り合うことができるため、一緒に休日に出掛けたり研修後に食事に行ったりして、交流を深める機会にもなりました。



令和7年度新規採用職員

キャリアパス



他の本府省庁
(内閣官房、内閣府、財務省、会計検査院、デジタル庁、その他各省庁)

国の他の地方機関
(地方環境事務所、復興局、総合通信局など)

地方公共団体
(DX推進部局など)

※ キャリアパスや出向等は個人差があり、本人の適性・希望により変わります。また記載の出向先等は今後変更される可能性があります。

先輩職員からのメッセージ

大手前合同庁舎
Otemae National Government Building
大手前综合办公大楼
오테마에 합동청사

近畿管区行政評価局
評価監視部第1評価監視官室

村田さん R6.4 入局
R7.4 現職



Q1 志望理由

国民と行政の間に立ち、行政機関の運営改善を促すという業務がほかの省庁にはない視点で、興味を持ったことから志望しました。

Q2 採用前後のギャップ

大きなギャップは感じませんでしたが、1年目から一職員として調査や相談業務に携われる点が良い意味でギャップでした！

Q3 就活生に向けて

様々な省庁の説明会に積極的に参加することが大事だと思います。当局の業務に興味を持たれた方はぜひ説明会や官庁訪問に来てください！！



近畿管区行政評価局
評価監視部第4評価監視官室

中村さん R6.4 入局
R7.4 現職

Q1 志望理由

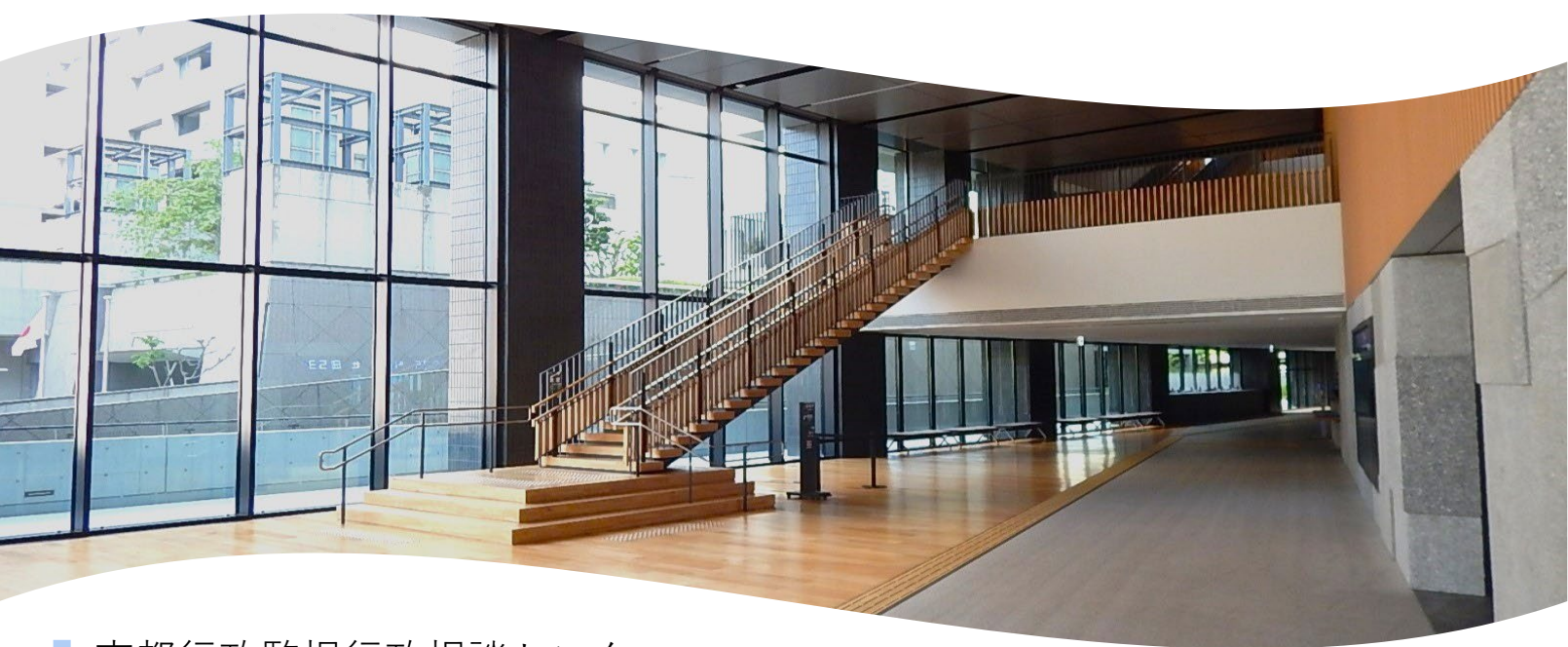
国家公務員でありながら直接国民の声を聞くことができる点を魅力的に感じ、行政のよりよい運営のために働きたいと思いました。

Q2 入局直後の業務

電話やメールで相談を受け付けていました。
行政の制度を幅広く学ぶことができ、自身の成長につながったと感じています。

Q3 就活生に向けて

様々な省庁を訪問して、自分に適性があると感じる省庁を見つけていただけたらと思います。頑張ってください、応援しています！



京都行政監視行政相談センター 行政監視行政相談課

臼井さん

R5.4 入局
R6.4 総務課会計係
R7.4 現職



Q1 他官庁との違い

当局は、他官庁のように高い専門性は必要ありません。

ただ、担当する調査や相談内容によって携わる分野が変わるので、幅広い知識を身に付けられますし、得意分野があれば若手でも即戦力として活躍できます！

Q2 大変だったこと

1年目に地域計画調査に携わったのですが、調査のねらいを理解するまでの、制度や法令の勉強が大変でした。

周囲の先輩・上司に何度も質問し、丁寧に教えていただいたことで、なんとか乗り越えられました！

Q3 就活生に向けて

まだ社会人3年目ですが、「どんな仕事をするか」よりも、「どんな人と働くか」が大事なのではないかと考えるようになりました。

当局に限らず、色々な説明会に参加して、ご自身に合う雰囲気を見極めてください！



滋賀行政監視行政相談センター 行政監視行政相談課

加藤さん

R5.4 入局
R6.4 現職

Q1 仕事のやりがい

実際に困っている国民の方の声を直接聞いた上で、改善に向けて取り組むことができます。

当局の働きかけにより、行政運営が改善された際や感謝の言葉をいただいた際にやりがいを感じます！

Q2 身につくスキル

調査テーマや相談内容ごとに、関係法令や制度等を調べるので、知識の幅を広げることができます。

希望すれば、他省庁等に出向し、自身の経験を積むこともできます！

Q3 就活生に向けて

様々なものに興味関心がある方は特におすすめだと思います。

少しでも興味を持たれた方は説明会だけでも聞きに来てください！

みなさまが入局されることをお待ちしております！

② 採用に関するQ&A

Q1 採用はどのようにして決定しますか？

採用担当者と志望者との面談を重ねていき、志望者の長所や意欲、将来性などを総合的に判断して、決定します。選考は、人物本位で行いますので、ご自身の熱意や魅力をアピールしてください。

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いるので、取り扱う行政分野の幅がとても広いです。色々なことに興味を持てる、好奇心旺盛な方は向いていると思います。何事にも「チャレンジ」しようとする前向きな方を歓迎しています。

Q2 学部・学科や保有する資格などによって、有利・不利はありますか？

学部や学科によって、有利・不利はありません。また、年齢や試験の点数・順位も全く関係ありません。文系、理系、大学院卒、既卒など様々な経歴の職員が活躍しています。採用されてから、資格を取得する職員もいます。

■ 最近の採用者の状況です。

採用年度	R3	R4	R5	R6	R7
採用者数	4	5	5	4	3
(うち女性)	(1)	(3)	(1)	(2)	(2)
出身学部	法1、経済2、 社会1	法2、文2、 政策科学1	法3、政策1、 政策科学1	法1、政策1、 社会1、 環境人間1	法2、文1

Q3 専門的な知識がなく不安です。私でも仕事ができますか？

採用から1か月かけて、総務本省や近畿管区行政評価局での研修があります。ここで基本的な知識が習得できます。

その後、1年目は実務研修生として、行政運営改善調査や行政相談の業務を経験する中で、必要な知識や能力を習得していきます。

職場には、年齢の近い先輩や、みなさんの業務を指導する職員がいます。分からないことはすぐに相談できるのでご安心ください。

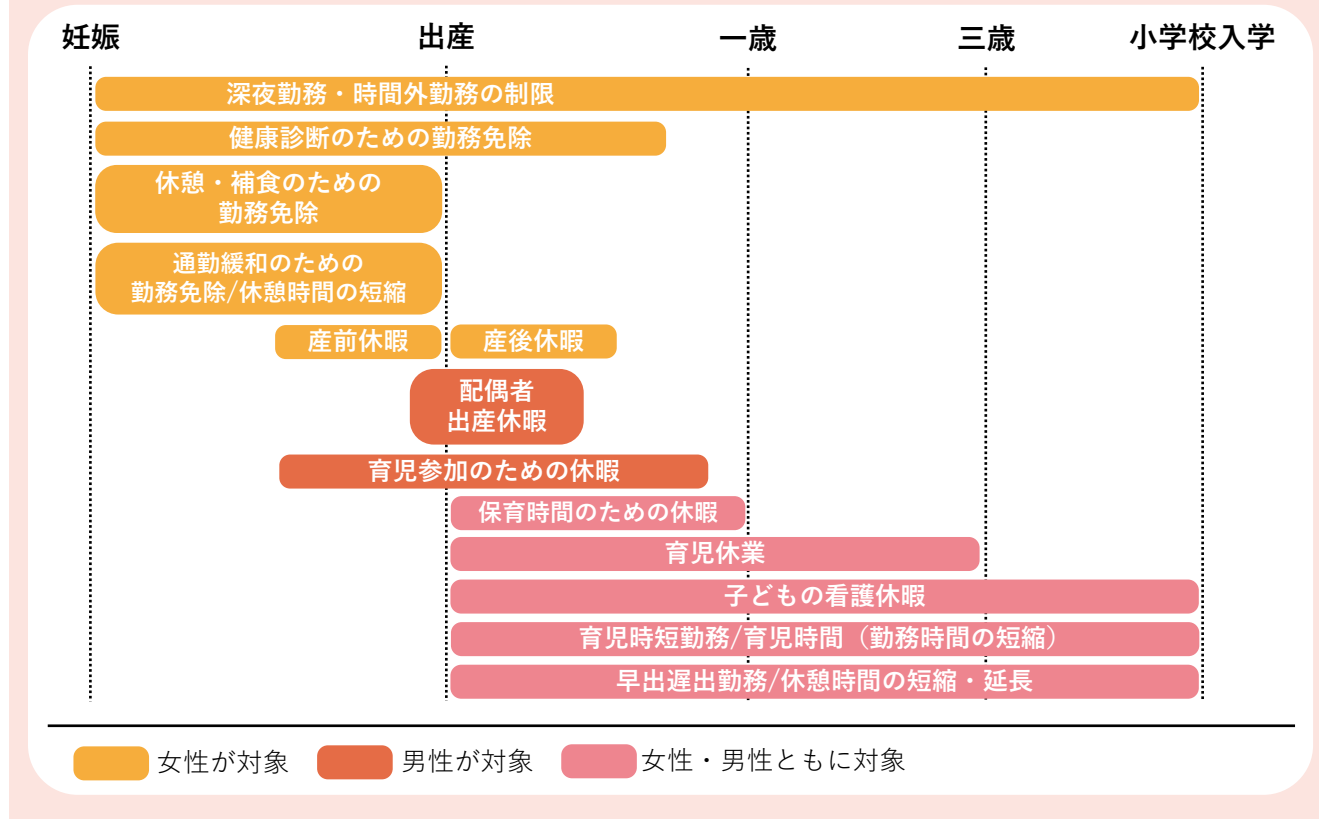
Q4 ワークライフバランス（WLB）の取組について教えてください。

テレワーク、早出遅出勤務（8時～/9時～）、フレックスタイム制などを推進することにより、職員のライフステージの変化に応じた多様な働き方を実施しています。

また、仕事と家庭の両立を支援するため、配偶者（男性）の出産休暇や育児参加のための休暇、子どもの看護休暇などの制度が設けられています。

☛ 総務省の取組の状況です。

仕事と家庭の両立支援



Q5 説明会には参加したほうがいいですか？

説明会への参加の有無については、採用にあたって関係ありません。
ただ、当局では、様々な機会を通じて、業務説明会を開催しています。
実際に働いている、特にみなさんと年齢が近い職員の経験談を、ぜひ、聞いてみてください。パンフレットには記載しきれなかった生の声が聞けますよ。

説明会のご案内

近畿管区行政評価局では、志望者のみなさまに当局の業務を知ってもらう説明会を開催しています。
説明会の最新情報はこちらからご覧ください。



近畿管区行政評価局

所在地：〒540-8533

大阪府中央区大手前3-1-41

大手前合同庁舎11階

連絡先：06（6941）3431（代）

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2階

連絡先：0776（24）0403（代）

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7階

連絡先：077（523）1926（代）

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4階

連絡先：075（802）1140（代）

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2階

連絡先：078（331）9096（代）

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4階

連絡先：0742（24）0300（代）

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3階

連絡先：073（431）8221（代）

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