



総務省

Ministry of Internal Affairs  
and Communications



総務省

四国行政評価支局

2025 業務案内

## 総務省

安心安全で持続可能な地域社会と信頼できる情報通信環境を実現し、世界をリード（総務省重点施策2025より）

重点施策として、

能登半島地震の教訓を踏まえた国民・住民の  
安全・安心の確保、国の土台となる社会基盤の確保 など

## 四国行政評価支局

四国地域から、行政運営の改善を通じた行政の質の向上を目指します。また、全国に、その取組を発信します。

### 取り組むための二つの大きなツール



#### 行政運営改善調査

行政の羅針盤として、  
行政の課題解決の方向を指し示します。



#### 行政相談

行政と国民の懸け橋として、  
国民の困りごと解決を目指します。

## 管轄

愛媛センター(9人)



四国行政評価支局(45人)

徳島センター(10人)

高知センター(9人)

(職員数は2025年10月1日現在)

## 組織

### 四国行政評価支局 (高松市)

総務課

人事、会計、企画・調整業務

管理官

情報公開・行政手続制度の案内

行政相談課

首席行政相談官

行政相談行事の企画、行政相談の受付・処理

評価監視部

(評価監視官)

行政運営改善調査の実施



### 行政監視行政相談センター (徳島市、松山市、高知市)

各担当地域での行政相談行事の企画、行政相談の受付・処理

# 行政運営改善調査

Survey for Administrative Improvement



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、四国行政評価支局などが実地調査
- ・ 調査結果に基づき、**全国的な改善を図るもの**

### 【調査テーマ例】

- ・ 民生委員・児童委員による証明事務
- ・ 住宅確保要配慮者への居住支援
- ・ 倒木等による停電予防のための樹木の事前伐採
- ・ リチウムイオン電池等の回収・再資源化

## 地域計画調査

- ・ 四国行政評価支局が独自にテーマを企画・設定し、実地調査
- ・ 調査結果に基づき、**現地での改善を図るもの**

### 【調査テーマ例】

- ・ 海岸保全施設の運用・管理
- ・ 医療機関における外国人患者受入れ
- ・ 公共施設等における障害者受入れ
- ・ 南海トラフ地震対策

## 行政運営改善調査の流れ



### 調査テーマの決定

若手・ベテラン問わず、調査テーマの提案が可能

行政相談が端緒になることも！

### 調査の実施

ヒアリングを実施したり、実際に現場を見に行ったりします。

### 取りまとめ

調査で把握した課題や解決方策を取りまとめ

### 関係府省に情報提供

大臣からの勧告や局長からの通知

### フォローアップ

課題の改善状況・調査対象とした政策の進展状況をフォローアップ

詳しくはコチラ



## 「リチウムイオン電池等の回収・再資源化に関する調査」（令和7年6月結果通知）

### 調査の背景

- ・市区町村が回収するごみに混入した**リチウムイオン電池（LIB）**による**廃棄物処理施設等の火災が増加**
- ・メーカー等には、LIB等製品の自主回収・再資源化の責務。市区町村には、住民が排出したLIB等の統括的な処理責任
- ・しかし、資源循環施策の立案等に必要な**LIBの回収・処分の実態はほとんど不明**



**Li-ion**

LIB製品に表示が義務付けられているリサイクルマーク(例)

### 調査結果(課題)

- ・市区町村では、**LIB等製品の回収に当たり、財政的負担、処分事業者の確保などの課題**
- ・市区町村では、**処分事業者が見当たらず、LIB等製品の埋立て・焼却・ストックしている事例あり。**  
ストックしている市では、**保管方法が適切でない事例あり**
- ・**不燃ごみ等への混入状況を調査したところ、LIB製品等が多く混入。**混入状況から、住民はLIBの過半を市区町村に排出している可能性

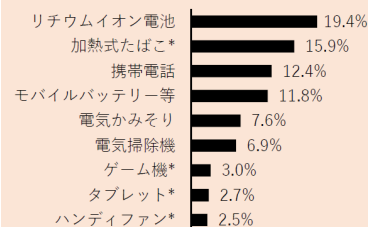
### 改善策の提案

総務省から経済産業省、環境省へ提案

- ・市区町村におけるLIB等製品の適切な回収・処分を推進するため、市区町村に対し、**回収に係る課題の解消策、回収したLIB等製品の安全な保管方法等の情報提供**
- ・製品メーカー等の自主回収対象品目の追加 など

### 改善状況をフォローアップ中

不燃ごみ等に混入していたLIB製品



## 「海岸保全施設の運用・管理に関する 行政評価・監視」（令和3年11月結果通知）

### 調査の背景

- ・東日本大震災では、津波から人命や財産を守ろうと**水門等の操作に従事した方が多数殉職**
- ・国は、海岸法を平成26年に改正し、水門等を管理している海岸管理者に対し、現場操作員の安全確保が図られるよう配慮された**操作規則の策定を義務付け**
- ・また、津波・高潮対策における水門等管理に係るガイドラインを平成28年に改訂し、現場操作員の安全確保を最優先とした「**操作規則の整備**」や「**管理又は操作業務の委託の在り方**」などに関する基本的考え方を反映

### 調査結果（課題）

- ・海岸法で義務付けられている水門・陸閘等の**操作規則が定められないままとなっている施設あり**
- ・現場操作員の安全に配慮した管理又は操作の委託が**書面で取り交わされていない施設**などが複数存在



▲水門の例  
（事例とは関係ありません）

### 改善策の提案

四国行政評価支局から四国地方整備局へ提案

- ・現場操作員の安全を確保するため、海岸法に基づく**操作規則を策定することの重要性の周知徹底**を図ること
- ・適切な操作規則の策定及び書面による委託契約等の締結促進のため、改訂ガイドラインの一層の**周知及び現場浸透の徹底**を図ること

### 改善への取組状況

四国地方整備局は、管内の海岸管理者に対して事務連絡を発出し、**海岸法及びガイドラインに則った適切な対応を行うよう周知徹底**



行政に関する苦情や意見・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います。

## 行政相談の流れ

詳しくはコチラ



### 相談の受付

様々な方法で受け付けます！

#### 行政評価局



- ・全国に50か所
- ・行政苦情110番（電話）
- ・メール・対面・お手紙

#### 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

詳しくは次ページ

#### 特別行政相談所



- ・災害時に現地で開設
- ・最近では能登半島地震

#### 出前教室・講座



- ・小・中学校
- ・各種団体

#### 一日合同行政相談所



- ・各機関の関係者が出席
- ・相談をワンストップで

#### 特設行政相談所



- ・地域のお祭りやイベント
- ・商業施設
- ・広報物品の配布も

### 事実確認・関係機関への連絡

事実確認・調査、現地確認、関係者へのヒアリング実施、改善に向けたあっせんなど

### 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

# 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し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PRしています。
- ✓ 広報活動時には、相談にも対応しています。



# 国・地方共通相談チャットボット(Govbot)



がぼたん

「ガボット」は、国民からの問合せニーズが多い「マイナンバー」「子育て」「税」などの分野に加え、年収の壁対策などの新たなトピックの質問に回答できるチャットボットです。

SNSでおしゃべりするような感覚で、気軽に質問・回答のやり取りができます。また、自治体のチャットボット、国等の相談窓口についてもご案内しています。





# 大規模災害時の行政相談活動



地震、豪雨、台風などにより大規模な災害などが発生した場合、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。



大規模災害が発生した場合・・・

- ✓ 特別行政相談所、災害専用フリーダイヤルの開設
- ✓ 災害関係の相談窓口情報の提供 などを行っているよ！

## ◆令和6年能登半島地震における対応

### ◆四国地域における対応

(松山城土砂崩れ災害、平成30年西日本豪雨など)



能登半島地震対応では、当局を含む全国の総務省職員が現地に応援へ

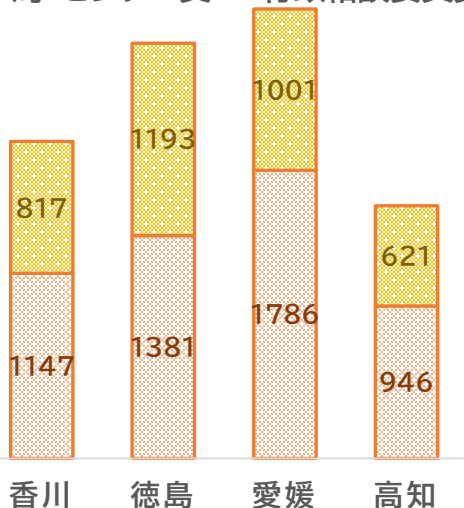
特別行政相談活動は、令和6年6月に、国の防災基本計画における「被災者支援」の取組の一つとして位置付けられたよ。



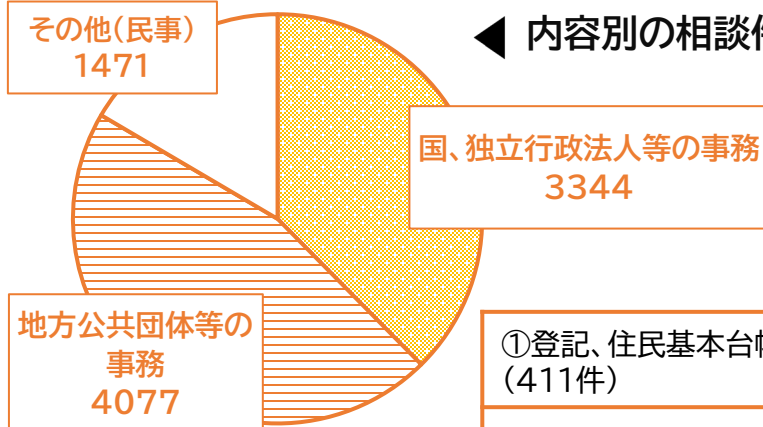
## 四国における行政相談の実績(令和6年度)

### ▼県別の相談件数

局・センター受 行政相談委員受



### ◀ 内容別の相談件数



国等の事務に関する相談の上位5分野

- ①登記、住民基本台帳等(411件)
- ②道路(244件)
- ③租税(218件)
- ④社会福祉(194件)
- ⑤IT・通信(192件)

# 行政相談による改善事例



踏切内の破損した緩衝材を補修してほしい。

改善前



踏切内のレールと路面の間に設置されている木製の緩衝材が破損してできた隙間に、シニアカーの車輪が引っかかり転倒してしまった。危険なので、補修してほしい。

相談を受け付けた行政相談委員の依頼を受け、当局から関係機関に改善を働きかけた結果、補修が行われました。



改善後



河川の土手に繁茂している雑草を刈ってほしい

改善前



河川の土手が、雑草の繁茂により歩きにくいので、草刈りを行ってほしい。

センターが現地調査し、雑草の繁茂を確認しました。関係機関に改善を働きかけた結果、草刈りが実施されました。



改善後





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。

## 【最近の審議案件】

- ・ 申請期間の末日が行政機関の休日に当たる場合の申請期限の取扱い
- ・ 承継者なく閉院した医療機関のカルテの保存
- ・ 犬のマイクロチップ装着義務化に係る狂犬病予防法特例制度の課題

## 推進会議の意見を踏まえたあっせん事例

申請期間の末日が「行政機関の休日」に当たる場合の  
申請の取扱いの見直し（令和6年3月あっせん）



### きっかけとなった相談

- ◆ 中小企業経営強化税制の適用を受けるため、法に基づく経営力向上計画の認定申請書を認定機関に申請期限前の金曜日に郵送したが、申請期間の末日が休日（日曜）に当たり、翌開庁日（月曜）に届いたため、申請が受理されなかった。

### 推進会議の意見

- ◆ 申請期間の末日が「行政機関の休日」に当たる場合、
  - i) 翌開庁日まで期限の繰延べをしなければ、申請期間が確保されず、実質的に期限を繰り上げる取扱いとなり、申請者に不利益が生ずる
  - ii) 行政機関の休日に関する法律の規定の趣旨及び民法の規定を踏まえ、翌開庁日を申請の期限とすることが適当

### あっせん

- ◆ 総務省から中小企業庁に対し、申請期間の末日が「行政機関の休日」に当たる場合は、翌開庁日を期限とみなす旨を明示することなどをあっせんしました。

### 回答

- ◆ 中小企業庁は、今後、要領等を改正し、申請期限が閉庁日に該当する場合は、翌開庁日に申請がなされた場合でも、翌開庁日の申請であることのみを理由に却下することなく、審査を開始することとする。



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

四国行政評価支局及び管内センターでは、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、対面、インターネットなどで行うことができます。

### 【照会・案内例】

- ・ 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など

詳しくはコチラ



## 民間有識者との連携、大学生との協働

四国行政評価支局及び管内センターでは、**民間有識者の意見を聴取し、局・センター業務の企画・立案に反映させる取組**を行っています。

また、四国行政評価支局では、地元の国立大学法人香川大学法学部との協働により、**学生が提起した地元が抱える課題と対応策を討議し、ブラッシュアップする「カレッジミーティング」**の取組を行っています。



# 働き方の見直し

Working styles reform



四国行政評価支局では、これまでの働き方を積極的に見直し、職員本位の職場環境を整備しています。

## 育児休業の取得促進



四国行政評価支局管内における産後パパ・ママの育児休業取得率は100%であり、職員の男女を問わず「共働き・共育て」をしやすい職場環境の醸成に努めています。

【育児休業を取得した職員から】

- ・ 成長が著しい時期に間近で見守ることができました！
- ・ 時間に縛られることなく育児に専念できました！
- ・ こども・家族のためにも育児休業を取得することをオススメします！



## ワークライフバランスの推進



自宅や実家など働く場所にとらわれない柔軟な働き方（テレワークなど）を積極的に促進しており、通勤に要する時間と体力の節約、家事・育児との両立など、ワークライフバランスの向上に努めています。

【テレワークを利用した職員から】

- ・ 通勤時間がなくなり、勤務時間終了後すぐに余暇時間へと移ることができ、メリハリをつけて働くことができます！
- ・ 実家でもテレワークを実施することができ、プライベートとの都合が付きやすい。
- ・ 自分好みの環境（机、椅子等）で仕事をすることができます！





# 所在地・連絡先

Address & Contact Information



## 四国行政評価支局

〒760-0019 香川県高松市サンポート3-33  
高松サンポート合同庁舎南館 6F  
電話（代表）：087-826-0671

## 徳島行政監視行政相談センター

〒770-0851 徳島県徳島市徳島町城内6-6  
徳島地方合同庁舎3F  
電話（代表）：088-654-1531



## 愛媛行政監視行政相談センター

〒790-0808 愛媛県松山市若草町4-3  
松山若草合同庁舎4F  
電話（代表）：089-941-7701

## 高知行政監視行政相談センター

〒780-0870 高知県高知市本町4-3-41  
高知地方合同庁舎2F  
電話（代表）：088-824-4100



四国行政評価支局

