

# 總務省 行政評価局

Ministry of Internal Affairs and Communications  
Administrative Evaluation Bureau



總務省

Ministry of Internal Affairs and Communications

# 【行政評価局のミッション】

行政評価局は、①行政運営改善調査、②政策評価制度、③行政相談の各機能を有機的に連携させ、各府省が自らの政策を前に進める取組に貢献し、国民の行政に対する納得や信頼を高めます。

## 行政評価局の3つの機能

### ①行政運営改善調査

各府省の政策の実施状況を実地に調査し、改善に資する情報を提供しています。



### ②政策評価制度

各府省の政策評価の取組を支援し、各府省による自己改善を促進しています。



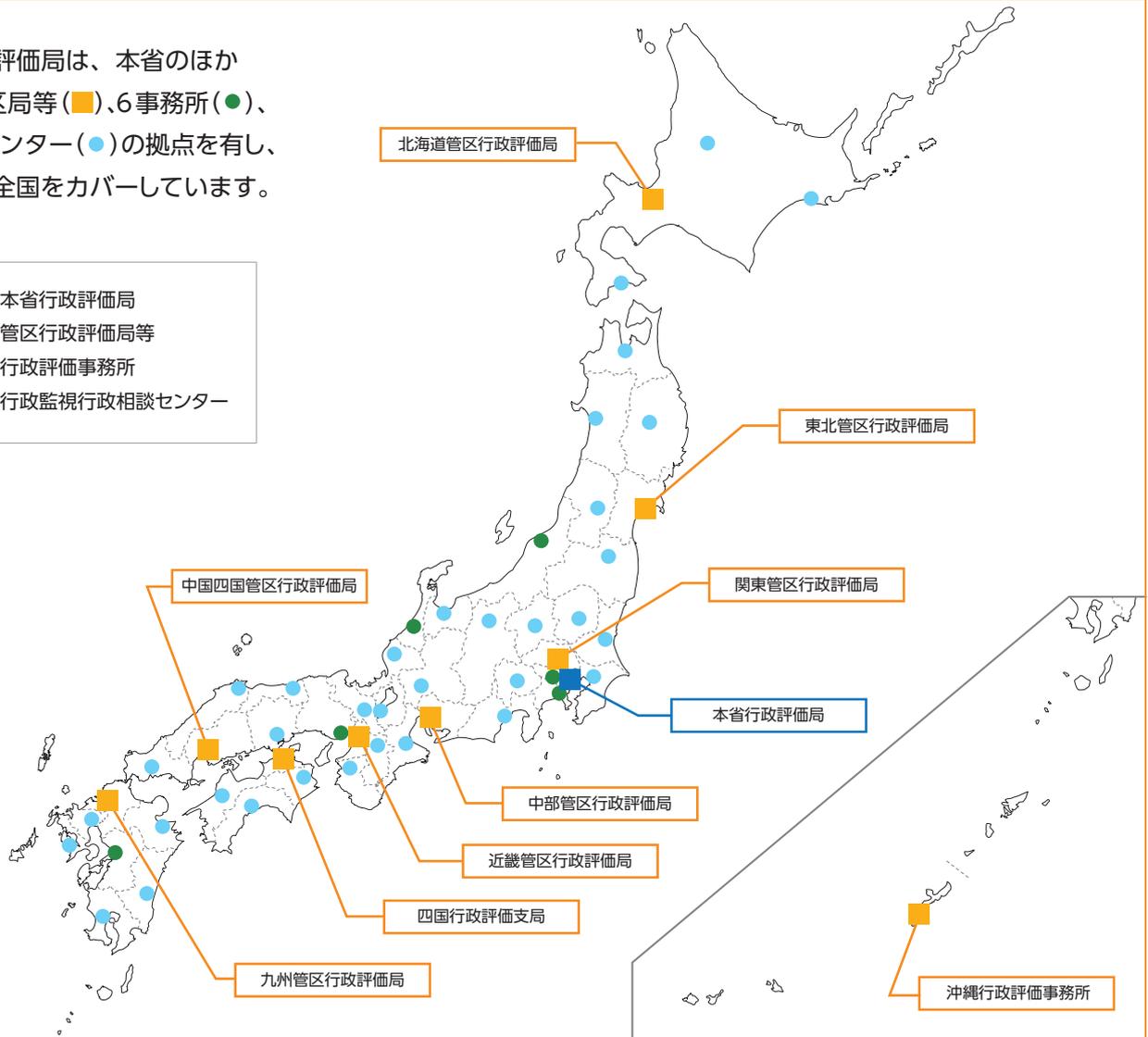
### ③行政相談

行政に関する困りごとを受け付け、個々の相談事案の解決や行政の制度・運営の改善を図ります。



行政評価局は、本省のほか9管区局等(■)、6事務所(●)、35センター(●)の拠点を有し、日本全国をカバーしています。

- 本省行政評価局
- 管区行政評価局等
- 行政評価事務所
- 行政監視行政相談センター



# 1

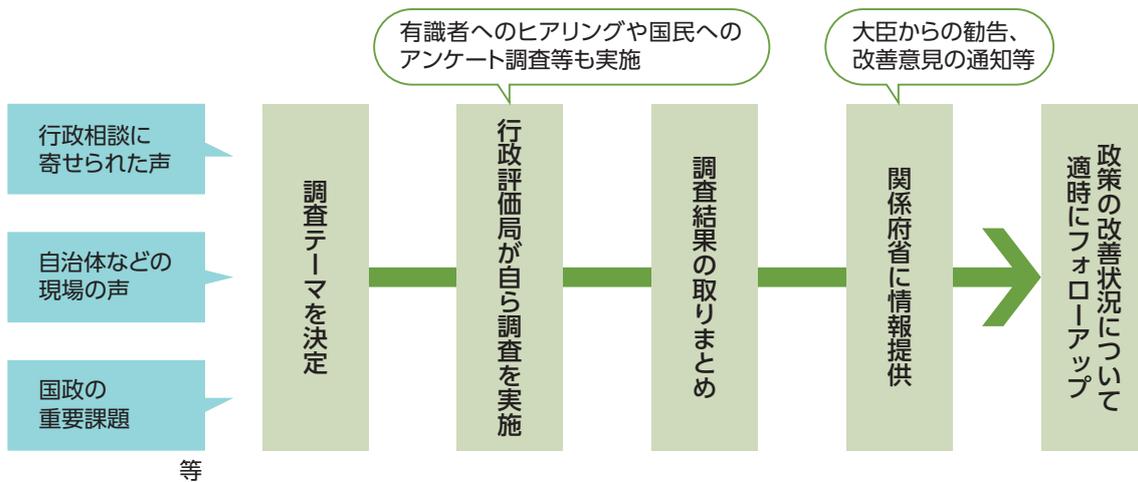
## 行政運営改善調査

行政評価局では、政策担当府省とは異なる立場から各府省の政策の実施状況を実地に調査し、各府省自身が気づかない政策の設計上・運営上の課題を示し、各府省における政策改善、政策推進に資する情報を提供する「行政運営改善調査」を行っています。

調査テーマは、国政の重要課題のほか、自治体などの現場の声や行政相談に寄せられた声などにより把握した行政課題を基に、政策評価審議会などの有識者の意見も聞きながら、決定しています。

また、調査結果に基づき関係府省に情報提供を行った後は、政策の改善状況について適時にフォローアップを実施しています。

調査は、本省が企画し、各管区等の全国的なネットワークを活用して現場の実態を実地に調査する全国計画調査、各管区等が独自に企画・実施する地域計画調査があります。



### 各府省自身では気づかない課題の主な例

#### 1 行政課題が的確に捉えられていない

課題認識の誤り、新たな課題に未対応 等

#### 2 政策の設計に不備がある

社会情勢の変化による現場実態との乖離 等

#### 3 設計どおりに政策が動いていない

現場態勢の不備、認識・周知不足 等

### 最近の行政運営改善調査 (令和7年12月現在)

#### 令和5年度

- 持続可能な物流の確保・安全対策
- 災害時の道路啓開
- 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
- 河川の陸間の管理・運用
- 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動
- ◎ 不登校・ひきこもりのこども支援
- 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
- 墓地行政
- 指定管理者制度の運営状況
- 国の庁舎におけるAEDの周知・管理等
- 浄化槽行政
- 医療的ケア児とその家族に対する支援
- 太陽光発電設備等の導入

#### 令和6年度

- 社会的養護(里親委託)
- ため池の防災減災対策
- 気象災害等における帰宅困難者対策の推進
- 「ごみ屋敷」対策
- 地域における住民の防災意識の向上(災害教訓の伝承)
- 住宅確保要配慮者への居住支援
- 倒木による停電予防のための樹木の事前伐採
- 民生委員・児童委員による証明事務

#### 令和7年度

- リチウムイオン電池等の回収・再資源化
- ◎ 生活道路における交通安全対策
- 外国年金受給者の生存証明手続の円滑化

詳しくはこちら



※全国計画調査のうち、複数府省にまたがる政策を評価する調査には◎印、各府省の業務の実施状況を把握・分析する調査には○印を、地域計画調査には●を付しています。

## 行政運営改善調査事例①

### リチウムイオン電池等の回収・再資源化に関する調査(全国計画調査) (令和7年6月 改善意見の通知)

#### 調査の背景

市区町村が回収する不燃ごみ等に混入したリチウムイオン電池(LIB: Lithium-Ion Battery)に起因した廃棄物処理施設等の火災事故等が発生している中、LIBの回収・再資源化の全体像は必ずしも明らかになっていない状況が見られたため、関係機関の取組実態等を調査しました。

#### 主な調査結果

市町村においては、財政的負担・処分事業者の確保に課題があることから、やむを得ずLIB等を埋立て・焼却・ストックしている実態や、保管方法が不適切な事例が見られました。また、市町村の不燃ごみ等に混入したLIB製品について、どのような製品がどの程度含まれているのかの分析を行い、分析結果を基に住民によるLIBの排出先・排出量を推計した結果、住民はLIBの過半を市町村に排出している可能性や市町村は回収したLIB等の4～5割に近い水準で焼却・埋立て・ストックし、LIBの多くが再資源化につながっていない可能性を確認しました。

#### 通知内容

経済産業省と環境省に対して、調査結果を提供するとともに、LIB回収・処分推進のための市町村への情報提供、製品メーカー等のLIB等の回収品目の拡大等を要請しました。



LIBによる火災事例



詳しくは  
こちら

## 行政運営改善調査事例②

### 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(地域計画調査) (近畿管区・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する状況がみられたため、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を調査しました。

#### 主な調査結果

旅客の一時滞在施設への受入れ等に関し、地方公共団体とあらかじめ手順を具体化していない鉄道事業者があるほか、帰宅困難者発生時、鉄道事業者から地方公共団体への情報提供が行われていない事例があるなど、鉄道事業者と地方公共団体の連携が十分ではない状況がみられました。

#### 通知内容と改善内容

近畿運輸局に対して、帰宅困難者対応における鉄道事業者と沿線地方公共団体等関係機関との連携に向けた措置を講ずるよう通知しました。

その結果、運輸局から、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したところ、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、新たに協働体制を構築する運びになりました。(令和7年3月17日現在)



詳しくは  
こちら

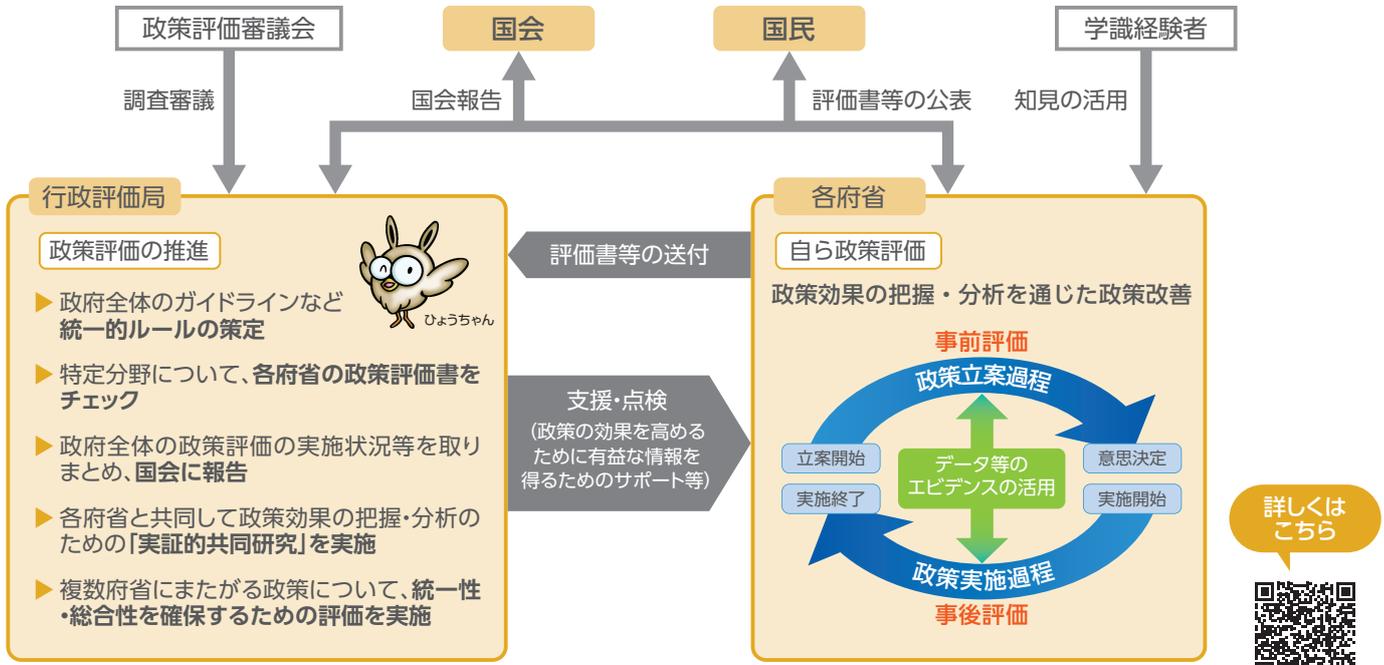


# 2

## 政策評価の推進

政策評価とは、政策が国民のために十分役立っているかどうか、担当府省が自らその効果を把握・分析するものです。評価結果は、政策の見直しや新しい政策の企画・立案に役立てられます。

行政評価局では、各府省の政策評価の取組を後押しするため、制度の基本的事項の企画・立案やEBPM (エビデンスに基づく政策立案) の推進、政策評価の点検、関係府省及び学識経験者と共同した、具体的な政策効果の把握・分析 (実証的共同研究) も行っています。



### 実証的共同研究

実証的共同研究とは、行政評価局と、関係府省及び学識経験者が連携して、政策効果の把握・分析手法を研究する取組です。これにより関係府省の政策改善を支援するとともに、得られた知見を各府省と共有し、EBPMの実践を後押ししています。

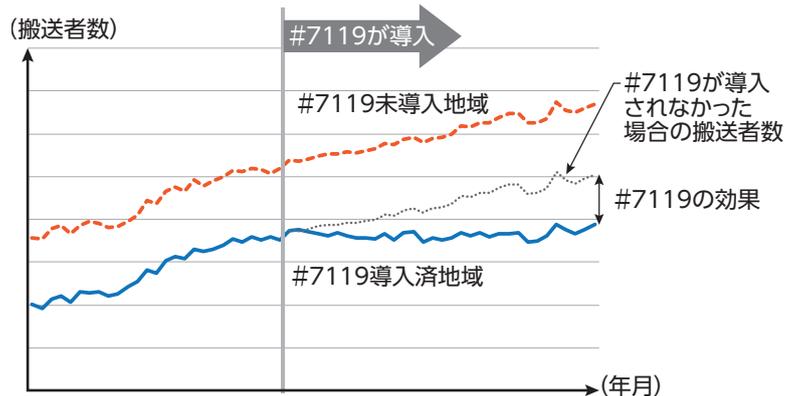
#### 実証的共同研究の例：#7119 (救急安心センター事業) の導入効果を検証

<総務省消防庁との共同研究>

総務省消防庁では、救急車を呼んだ方が良いか判断に迷うときに、専門家に電話相談できる「#7119」サービスを実施しています。

このサービスの全国展開に向けて、総務省消防庁と共同で、総務省消防庁が保有するデータの定量的な分析やアンケート調査等により、サービスの導入済地域と未導入地域を比較・分析しました。

分析の結果、導入済地域は未導入地域と比較して救急搬送人員が減少するなどの導入効果が確認され、その結果は、総務省消防庁による「#7119」の未導入地域に対する説明会における説明材料として活用されています。

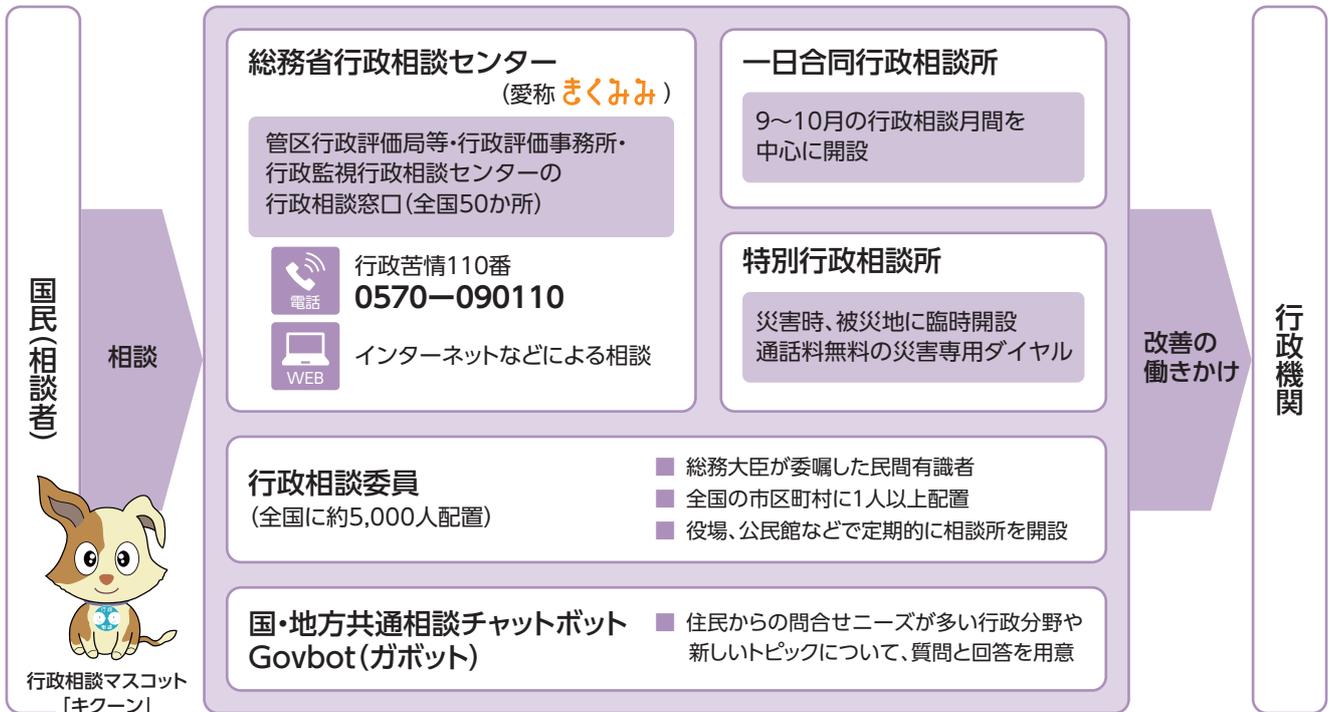


# 3

## 行政相談

行政相談とは、国などの行政全般に関する困りごとを受け付けて、関係行政機関にあっせん・通知を行うこと等により、個々の相談事案の解決や行政の制度・運営の改善を図る仕組みです。

相談は全国50か所の総務省行政相談センター“きくみみ”や、行政相談委員（総務大臣が委嘱した民間有識者）が開設する相談所、国・地方共通相談チャットボット（Govbot（ガボット））などで対応しています。



### 行政相談による改善事例

調理師試験を受けたいが、勤務先が「調理業務従事証明書」の発行に応じられないため試験を受けられない。何とか受験できるようにならないか。

↓

受験希望者の主張に正当性が認められるときは、都道府県の第三者証明が可能になるよう、調理師試験の受験資格に関する事務連絡が改正されました。

購入したい土地の登記簿を調べると「国有地」だったので、その払下げについて知りたい。県からは「うちは管理していない」と、市からは「うちは関係ない」と言われたが、どうすれば？

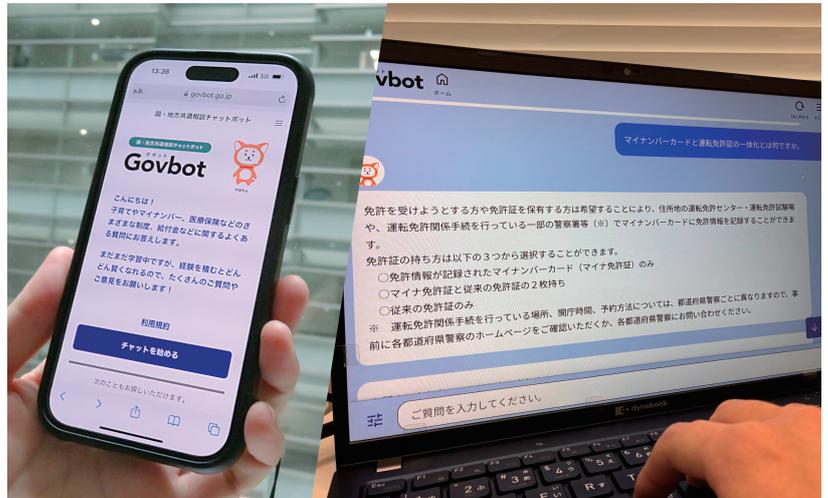
↓

調査の結果、当該土地は、国が所有、県が管理、市が利用許可を得ていることが判明しました。きくみみから、相談窓口は県になったことを伝え、相談者は安心して手続に進めるようになりました！

## 国・地方共通相談チャットボット (Govbot (ガボット))

Govbotは、マイナンバー、医療保険など住民からの問合せニーズが多い行政分野や、多くの住民に関係する新しい制度を中心に、国が一定程度統一的に回答できる質問についてチャット形式で回答するチャットボットです。

令和6年3月に提供が開始され、利用者からのご意見・ご要望などを踏まえて、回答内容の充実や搭載分野の拡充、機能改善などのバージョンアップに取り組んでいます。今後も、Govbotの更なる利便性向上に向けて取組を進めていきます。



Govbotはこちらから  
ご利用いただけます



## 特別行政相談活動

行政相談では、災害発生時に、自治体等関係機関の協力を得ながら、生活支援情報の提供や被災者からの相談に対応し、被災者に寄り添う「特別行政相談活動」を展開しています。

具体的には、①生活支援情報を一冊にまとめたガイドブックを配布、②通話料無料の災害専用ダイヤルの設置、③被災者の相談にワンストップで対応する特別行政相談所の開設を実施しています。

発災時にこれらの取組を円滑に実施できるよう、平時からガイドブックの更新等を進めています。

詳しくは  
こちら



### 【令和6年能登半島地震における対応】

令和6年能登半島地震においても上記取組を実施しており、これまで約2.3万部のガイドブックの配布や、石川県内約140か所での特別行政相談所の開設を行い、被災者の方の約5,900件のお困り事にきめ細やかに対応しています。(令和7年12月時点)



令和6年能登半島地震での特別行政相談所

令和6年1月10日 <初版>  
令和7年10月30日 <第27版>

**総務省行政相談センター** **令和6年能登半島地震による被災者の皆様への生活支援窓口案内 (ガイドブック)**

令和6年能登半島地震により被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。  
本ガイドブックは、被災者の皆様への生活支援に関する情報を提供しております。

**【本ガイドブックについて】**  
ガイドブックには、石川行政評価事務所が収集した各機関等における支援策の情報を掲載しています。(情報は随時更新)。  
最新版は、[石川行政評価事務所ホームページ](#)に掲載しています。

**【石川行政評価事務所での相談の受付について】**  
石川行政評価事務所では、いろいろなお問合せやご相談を受け付けております。お困りになっていることがありましたら、どうぞお気軽にご利用ください。

- **行政相談専用ダイヤル (行政苦情110番)**  
**076-264-1100** 又は **0570-090110**
- ※ 受付時間：平日9時00分～16時45分  
受付時間外は留守番電話で対応
- ※ NIT コミュニケーションズが定める通話料がかかります。
- **インターネットはこちら**
- **FAX: 076-222-5233**

総務省 石川行政評価事務所  
〒920-0024  
金沢市高志3丁目4番1号 金沢新西合同庁舎4階  
電話：076-222-5232

一冊の冊子・ノート・ファイルはこちら

ガイドブック (表紙)

## ● 管区行政評価局・行政評価事務所等 連絡先一覧

名称	郵便番号	所在地	電話番号
北海道管区行政評価局	060-0808	札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎	011-709-2311
函館行政監視行政相談センター	040-0032	函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎	0138-23-0909
旭川行政監視行政相談センター	078-8501	旭川市宮前1条3-3-15 旭川合同庁舎西館	0166-38-3011
釧路行政監視行政相談センター	085-0022	釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎	0154-23-7136
東北管区行政評価局	980-0014	仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022-262-7831
青森行政監視行政相談センター	030-0801	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎	017-734-3354
岩手行政監視行政相談センター	020-0045	盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第2合同庁舎	019-622-3470
秋田行政監視行政相談センター	010-0951	秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎	018-824-1426
山形行政監視行政相談センター	990-0041	山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎	023-632-3113
福島行政監視行政相談センター	960-8021	福島市霞町1-46 福島合同庁舎	024-534-1101
関東管区行政評価局	330-9717	さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館	048-600-2300
茨城行政監視行政相談センター	310-0061	水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎	029-221-3347
栃木行政監視行政相談センター	320-0043	宇都宮市桜5-1-13 宇都宮地方合同庁舎	028-634-4680
群馬行政監視行政相談センター	371-0026	前橋市大手町2-3-1 前橋地方合同庁舎	027-221-1648
千葉行政監視行政相談センター	260-0024	千葉市中央区中央港1-11-3 千葉地方合同庁舎	043-246-9821
東京行政評価事務所	169-0073	新宿区百人町3-28-8 新宿地方合同庁舎 ※令和8年7月6日から、〒112-0004 文京区後楽1-7-22 小石川地方合同庁舎 に移転します。	03-5331-1750
神奈川行政評価事務所	231-0001	横浜市中区新港1-6-1 よこはま新港合同庁舎	045-641-2832
新潟行政評価事務所	950-8628	新潟市中央区美咲町1-1-1 新潟美咲合同庁舎1号館	025-282-1112
山梨行政監視行政相談センター	400-0031	甲府市丸の内1-1-18 甲府合同庁舎	055-252-1496
長野行政監視行政相談センター	380-0846	長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026-235-5566
中部管区行政評価局	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	052-972-7411
富山行政監視行政相談センター	930-0085	富山市丸の内1-5-13 富山丸の内合同庁舎	076-432-6337
石川行政評価事務所	920-0024	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076-222-5231
岐阜行政監視行政相談センター	500-8114	岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎	058-246-4411
静岡行政監視行政相談センター	420-0853	静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎	054-254-6451
三重行政監視行政相談センター	514-0033	津市丸之内26-8 津合同庁舎	059-227-6661
近畿管区行政評価局	540-8533	大阪市中央区大手前3-1-41 大手前合同庁舎	06-6941-3431
福井行政監視行政相談センター	910-0859	福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎	0776-24-0403
滋賀行政監視行政相談センター	520-0044	大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎	077-523-1926
京都行政監視行政相談センター	604-8482	京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎	075-802-1140
兵庫行政評価事務所	650-0024	神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎	078-331-9096
奈良行政監視行政相談センター	630-8213	奈良市登大路町81 奈良合同庁舎	0742-24-0300
和歌山行政監視行政相談センター	640-8143	和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎	073-431-8221
中国四国管区行政評価局	730-0012	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第4号館	082-228-6171
鳥取行政監視行政相談センター	680-0845	鳥取市富安2-89-4 鳥取第1地方合同庁舎	0857-24-5541
島根行政監視行政相談センター	690-0841	松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎	0852-21-2749
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	086-231-4321
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	083-922-1590
四国行政評価支局	760-0019	高松市サンポート3-33 高松サンポート合同庁舎南館6階	087-826-0671
徳島行政監視行政相談センター	770-0851	徳島市徳島町城内6-6 徳島地方合同庁舎	088-654-1531
愛媛行政監視行政相談センター	790-0808	松山市若草町4-3 松山若草合同庁舎	089-941-7701
高知行政監視行政相談センター	780-0870	高知市本町4-3-41 高知地方合同庁舎	088-824-4100
九州管区行政評価局	812-0013	福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎	092-431-7081
佐賀行政監視行政相談センター	840-0041	佐賀市城内2-10-20 佐賀合同庁舎	0952-22-2651
長崎行政監視行政相談センター	852-8106	長崎市岩川町16-16 長崎合同庁舎	095-849-1101
熊本行政評価事務所	860-0047	熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎B棟	096-324-1662
大分行政監視行政相談センター	870-0016	大分市新川町2-1-36 大分合同庁舎	097-532-3715
宮崎行政監視行政相談センター	880-0805	宮崎市橘通東3-1-22 宮崎合同庁舎	0985-24-3370
鹿児島行政監視行政相談センター	892-0812	鹿児島市浜町2-5-1 鹿児島港湾合同庁舎	099-224-3247
沖縄行政評価事務所	900-0006	那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎1号館	098-866-0145



国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付けています。

おこまりならまる まるく じょ-ひゃくとおぼん

行政苦情110番は **0570-090110** (全国共通番号)

