

総務省

中国四国管区行政評価局

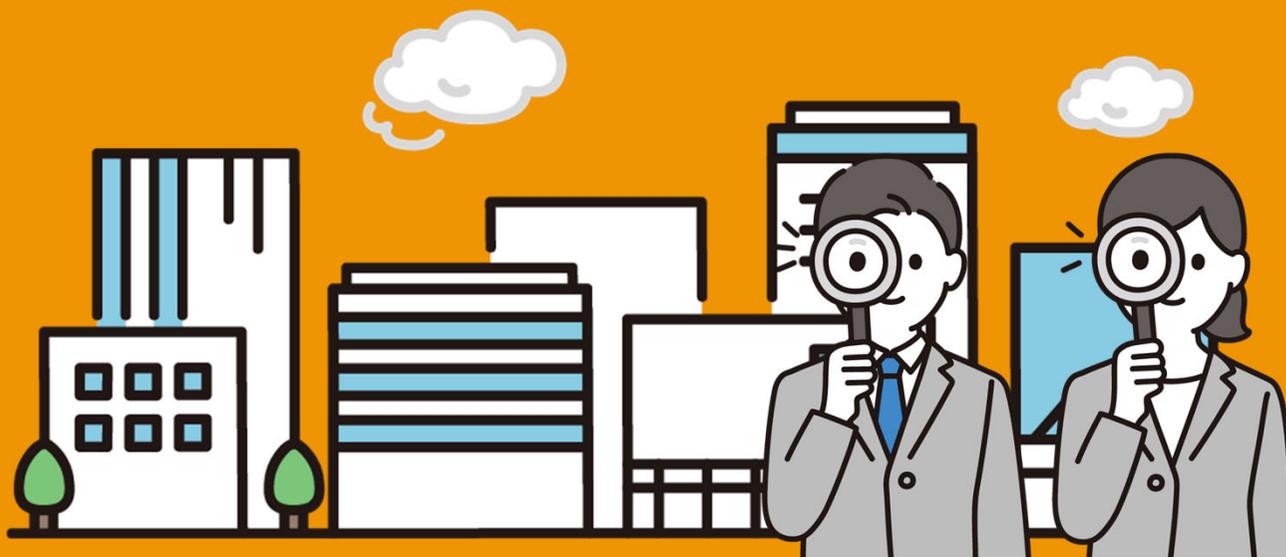
令和7年度

業務案内



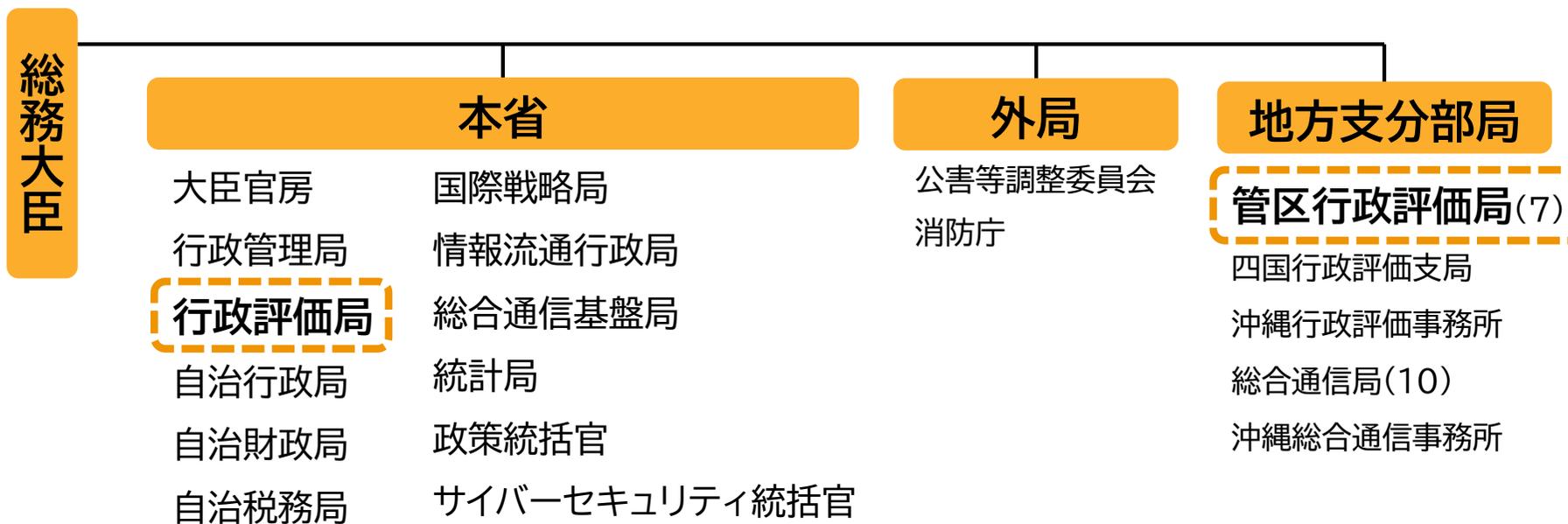
総務省

Ministry of Internal Affairs and Communications



総務省の組織

総務省は、行政運営の改善、地方行財政、選挙、消防防災、情報通信、郵政行政など、国家の基本的仕組みに関わる諸制度、国民の経済・社会活動を支える基本的システムを所管し、国民生活の基盤に関わる行政機能を担っています。



■ 総務省行政評価局は、本省(東京)のほか、当局を含む全国50の拠点を持っています。

■ 中国四国管区行政評価局(広島)は、中国5県を管轄する総務省の地方支分部局です。

(注) 四国4県を管轄するのは「四国行政評価支局」です。

■ 広島県を除く4県の県庁所在地には、行政監視行政相談センターが設置されています。

■ 中国四国管区行政評価局は、主に「行政運営改善調査」・「行政相談」を担当しています。

■ 行政監視行政相談センターは、主に「行政相談」を担当しています。

総務省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行政相談、③政策評価の推進の3つの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。



行政相談

直接国民から意見・苦情を聞き、個別課題の解決を図りつつ、行政運営上の課題を探る

国民の意見等に基づく課題等の提示

行政運営改善調査

各府省とは異なる立場で政策効果の把握や分析を行い、改善に資する情報を提供

政策評価の推進

各府省による自己改善を促進

各府省が自らだけでは気づくことができない政策推進上の課題等の情報提供



政策の効果を高めるために有益な情報を得るためのサポート

<政策立案過程>

行政課題
(政策の目的)

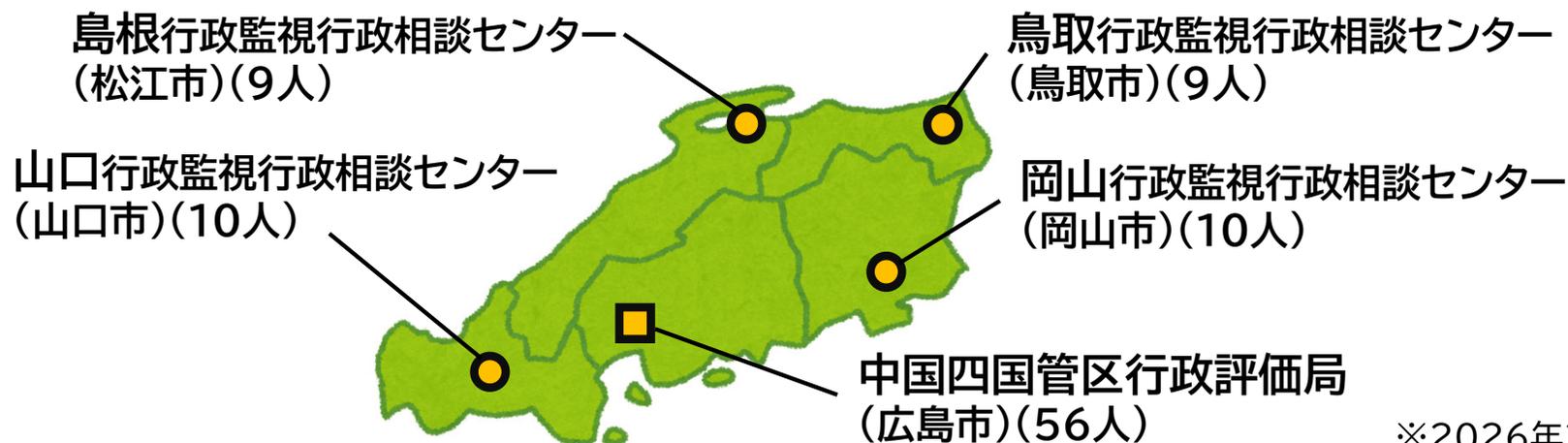
政策(介入)
(課題の解決)

✓政策が効果を
上げているか?
(政策効果の
把握・分析)

改善、
次の政策立案
に反映

中国四国管区行政評価局の組織

管轄



組織

■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)



① 行政運営改善調査

政策担当府省とは異なる主体である行政評価局が政策効果を把握・分析して、各府省自身では気付くことができない政策の設計上・運営上の課題を示し、各府省の政策改善・政策推進に資する情報を提供する取組



全国計画調査

- ・総務省本省(行政評価局)が企画
- ・全国共通的な行政上の課題を各管区等の全国的な調査網により調査

■最近の調査テーマ(括弧内は主な調査対象機関)

- ・民生委員・児童委員による証明事務
(こども家庭庁、法務省、文部科学省、厚生労働省)
- ・住宅確保要配慮者への居住支援
(国土交通省、厚生労働省)
- ・倒木による停電予防のための樹木の事前伐採
(経済産業省、農林水産省〔林野庁〕)

地域計画調査

- ・各管区等が独自に企画・実施
- ・地域に密着した行政上の課題について調査

■最近の調査テーマ(括弧内は主な調査対象機関)

- ・農地関連手続の登記情報提供サービスの活用推進
(中国四国農政局)
- ・外国人向け相談体制の整備
(広島出入国在留管理局)
- ・ジビエ利用の推進
(中国四国農政局、中国四国地方環境事務所)

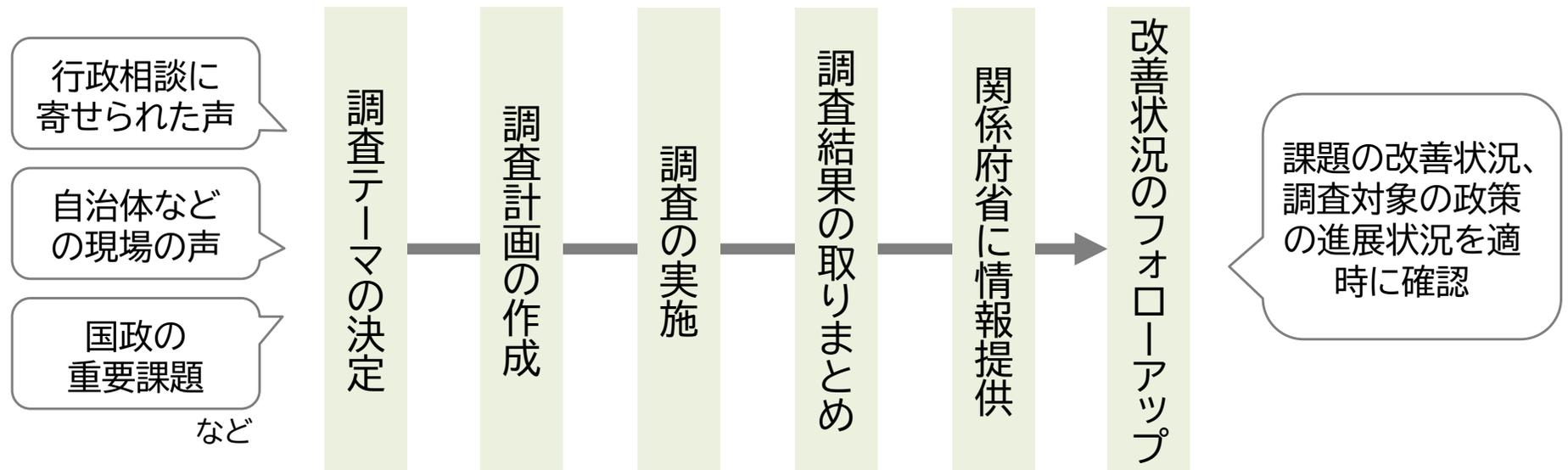
その他の取組(実態把握)

行政運営改善調査のほかにも、行政相談等を端緒として、適時に実態把握を行い、各府省への情報提供や公表を行っています。

■最近の実態把握テーマ(括弧内は主な情報提供先)

- ・公衆トイレの非常警報装置が作動しているときの対応案内(中国管内の地方整備局、県、市町村)
- ・男性用トイレへのサニタリーボックスの設置・管理(中国管内の関係機関や地方公共団体)

行政運営改善調査の流れ



管区等での調査の流れ

- ①調査準備(関係法令等の勉強、調査の日程調整、資料提出の依頼など)
- ②調査実施(ヒアリング、資料収集、現地調査など)
- ③取りまとめ・報告(全国計画調査では本省への報告など)

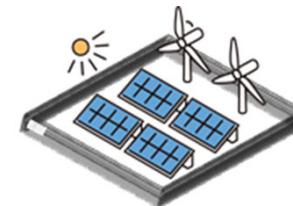
総務大臣からの勧告(全国計画調査)、改善意見の通知など

■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]						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]							
	経済産業局や市町村からのヒアリングなど						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	社会的養護に関する調査-里親委託を中心として- (全国計画)										校務DXに関する実態把握調査 [全国計画]		常時監視活動	
	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										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		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

太陽光発電設備等の導入に関する調査 (令和6年3月26日勧告)



調査の背景

- ・ 再生可能エネルギーに係る固定価格買取制度の開始以降、太陽光発電設備等の導入が進められているが、一部の現場では住民説明が不十分、土砂流出等のトラブルが発生
- ・ 再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法(再エネ特措法)の改正により、令和6年4月から、法令違反事業者に対する交付金の一時留保措置や事業内容に関する周辺地域への事前周知の要件化等が実施
→太陽光発電設備等の適正な導入が円滑に進められるための仕組みや運用の改善策を検討するため、現場の市町村や経済産業省(経済産業局)の対応状況を調査

主な調査結果

- ・ 再エネ特措法違反等の発電事業者への指導権限は経済産業省が有するが、住民は身近な市町村に相談し、市町村が対応している状況
- ・ 条例に基づき設備設置後に現地確認を実施し、トラブルの未然防止を図っている市町村あり。経済産業局はトラブルの通報を受けた場合に現地確認を実施
- ・ 長期間改善が行われていないが、発電事業者へ文書指導を実施していないなど、行政処分の前提となる経済産業局の文書指導の対応が区々

情報提供内容

- ・ トラブル等の未然防止に向け発電設備への現地調査を強化すること
- ・ 法令違反等の状態が未改善の発電事業者への文書指導を着実に実施し、改善されない場合は交付金の留保などの必要な措置を適確に実施すること 等

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

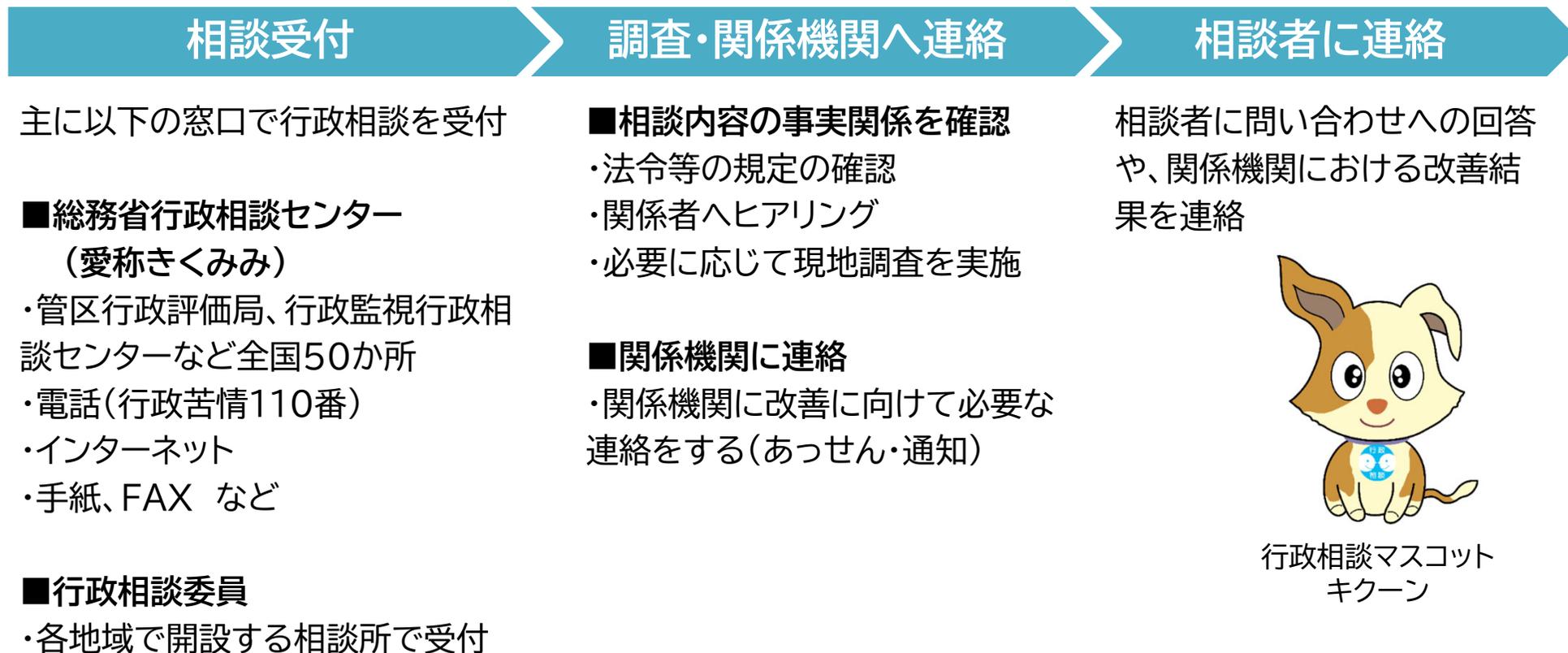
情報提供内容

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

② 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、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
- 国などの業務や手続について、「どこに相談してよいか分からない」、「役所に申請したが、手続が進まない」、「行政機関の説明や対応に納得いかない」、「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



行政相談の例

相談1 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してほしい

道路の維持管理のために除草剤が散布されていました。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。

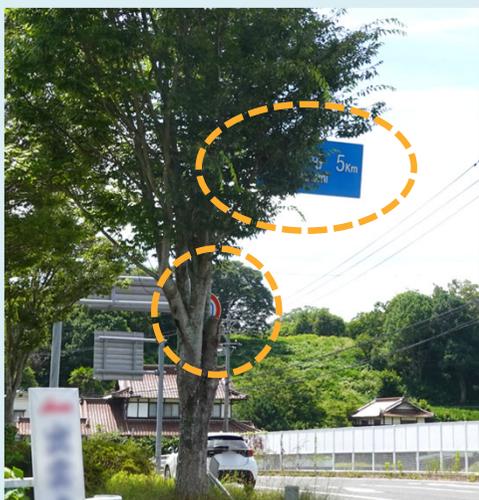


道路管理者に対応を求めたところ、今後は、周辺住民に周知した上で、除草剤を散布することになりました。



相談2 道路標識や速度規制標識が樹木で見えづらくなっているのを伐採してほしい

道路標識や速度規制標識が樹木により見えづらくなっているため、枝を切るなどの対応をしてほしいです。



道路管理者に連絡した結果、樹木が一部伐採され、標識が見えやすくなりました。



行政相談の特色

多様な手段で相談可能

メール、オンライン、地域に身近な場所で対面相談など、ライフスタイルに応じた方法での相談が可能です。



困りごと解決の第一歩

「どこに相談してよいか分からない」などの相談も受け付け、適切な窓口を案内するなど、困りごとの解決に向けて対応します。



複雑な困りごとにも対応

複数の行政機関にまたがる問題など、一つの機関のみ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。



行政の制度・運営の改善による救済の実現

全国で同様に困っている人がいる、不便が大きく仕組みを見直す必要があるなどの場合は、民間有識者の意見も踏まえた上で、制度等を変えるよう行政機関に働きかけます(詳細は11ページへ)。



行政改善推進会議 — 民意を反映した的確かつ効果的な行政の改善

行政相談をきっかけとして、行政制度・行政運営等について、高い識見を有する公平な第三者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、行政改善推進会議を開催(本省、管区行政評価局等で開催)

会議の意見を踏まえたあっせん事例 — 農地相続時の届出促進のための制度周知

きっかけとなった行政相談

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

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
- あっせんを受けた中国四国農政局は、あっせん内容のとおり、農地相続時の届出制度の周知徹底について各県を通じて各市町村等に通知し、法務局等に対してチラシの備付け等に関する協力依頼文書を発出

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
- 地域における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
- 無報酬のボランティアとして、国など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対する改善の申入れなどを実施
- 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



相談所での相談対応

市(区)役所、町村役場、公民館などで、定期的に相談所を開設しています。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、行政相談のPRを行うとともに、行政に関する苦情や意見・要望をお聞きしています。このほか、小中学校や高校、大学等に出向いて出前教室を行っています。



広報活動

地域イベントへの出展、行政相談の事例を紹介するパネル展の開催、テレビや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。

さまざまな行政相談の活動

一日合同行政相談所

- ・ 行政相談月間を中心に、ワンストップで相談に対応する相談所を開設
- ・ 国の機関、地方公共団体や弁護士などの各種専門家が一堂に集まり、税金や相続などのさまざまな相談に対応

✓広島県内では10か所で開設(令和7年度)



一日合同行政相談所の様子

特別行政相談活動

- ・ 災害発生時に、被災者の方々への支援を実施
- ・ 被災者への支援制度や相談窓口をまとめたガイドブックの作成
- ・ 被災者から幅広く相談を受け付けるフリーダイヤルの開設
- ・ 被災地域での特別行政相談所の開設 など

✓令和6年能登半島地震においては、石川県内約140か所で相談所を開設し、約5,900件の相談に対応(令和7年12月時点)



被災地での特別行政相談所
(石川県輪島市)

行政相談の受付件数(令和6年度)

■令和6年度は、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)

図1 各県の受付件数(令和6年度)

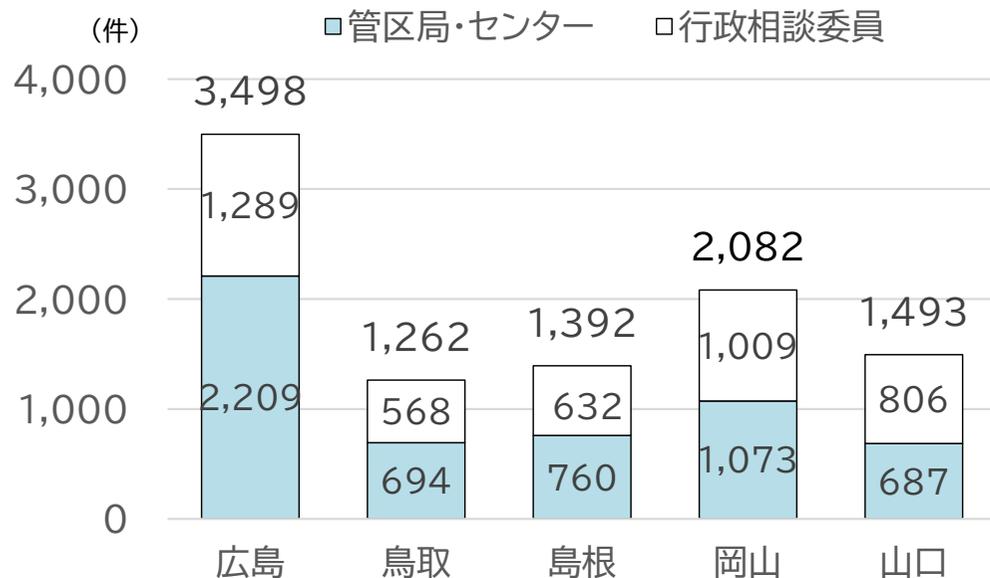
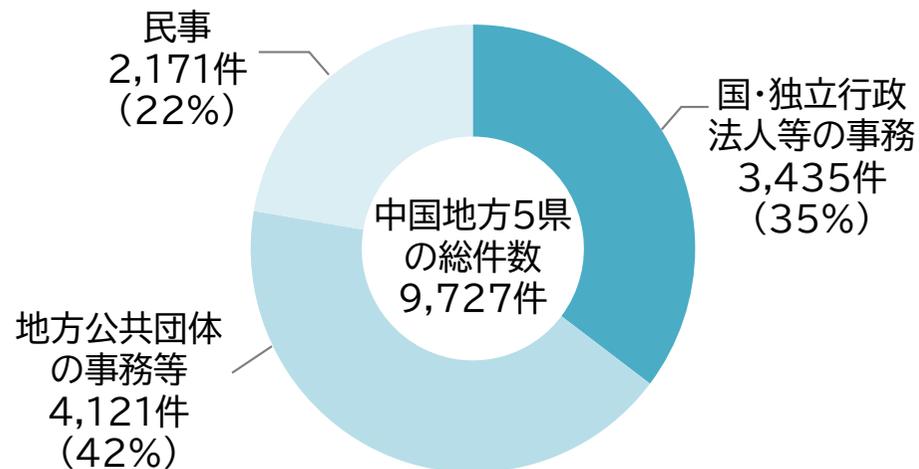


図2 相談事案の内容区分

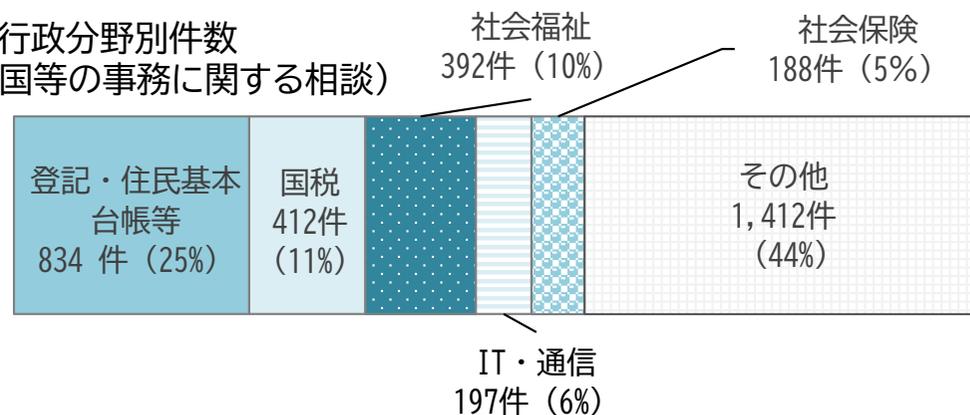


■登記や国税、社会福祉などに関する相談が多く寄せられました。

相談の例

- ・親の土地を相続したので名義を変更したい
- ・相続税について知りたい
- ・生活困窮者向けの支援制度を知りたい

図3 行政分野別件数
(国等の事務に関する相談)



中国四国管区行政評価局で働く魅力



多様な業務経験から
成長できる

■府省の垣根を越えた幅広い行政分野の調査や相談対応に携わる

→行政分野全般において、それぞれ抱える課題を常に探求

→府省担当者や国民と直接やり取りする多様な業務を通じ、様々な知識やスキルが身につき、成長できる



風通しが良く
誰もが活躍できる

■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対応に取り組む

■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相談対応などに関わる

→勤務年数に関係なく活躍できる職場



ワークライフバランス
を重視した働き方が
できる

■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が活用できる

■休暇を取得しやすい環境

■仕事と家庭の両立支援制度
・育児休業
・育児短時間勤務
・介護休暇 など

新規採用職員の1年

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	8
採用者数	男性	2	3	1	1	2	2
	女性	2	0	1	2	1	2

採用関連Q&A

Q1 どのような人が向いていますか？

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、様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。

Q2 有利な学部・学科はありますか？

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。

Q3 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？

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。

Q4 調査・相談業務は専門知識がないと難しいでしょうか？

調査テーマや相談内容に応じ、制度等を知り、理解していく必要はありますが、どちらの業務も上司・先輩職員に相談しながら、チームとして業務を進めていくことができます。

Q5 本省勤務を経験するそうですが、どのような業務を担当するのですか？

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があります。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への配属や他府省への出向などもあります。

採用情報

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。

中国四国管区行政評価局 採用 検索

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



採用に関する お問い合わせ

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
電話(082)228-6172(総務課人事係)



ご当地キーン
(広島)

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
山口市河原町6-16
山口地方合同庁舎1号館2階



(鳥取)



(岡山)