



総務省

Ministry of Internal Affairs
and Communications



総務省

四国行政評価支局

2026 業務案内

総務省

デジタル変革を通じた持続可能な地域社会と強い経済基盤の実現（総務省重点施策2026より）

重点施策として、
行政運営の改善を通じた行政の質の向上など

四国行政評価支局

四国地域から、行政現場の実態・課題を把握し、行政運営の改善を通じた行政の質の向上を図ります。

取り組むための**二つのツール**



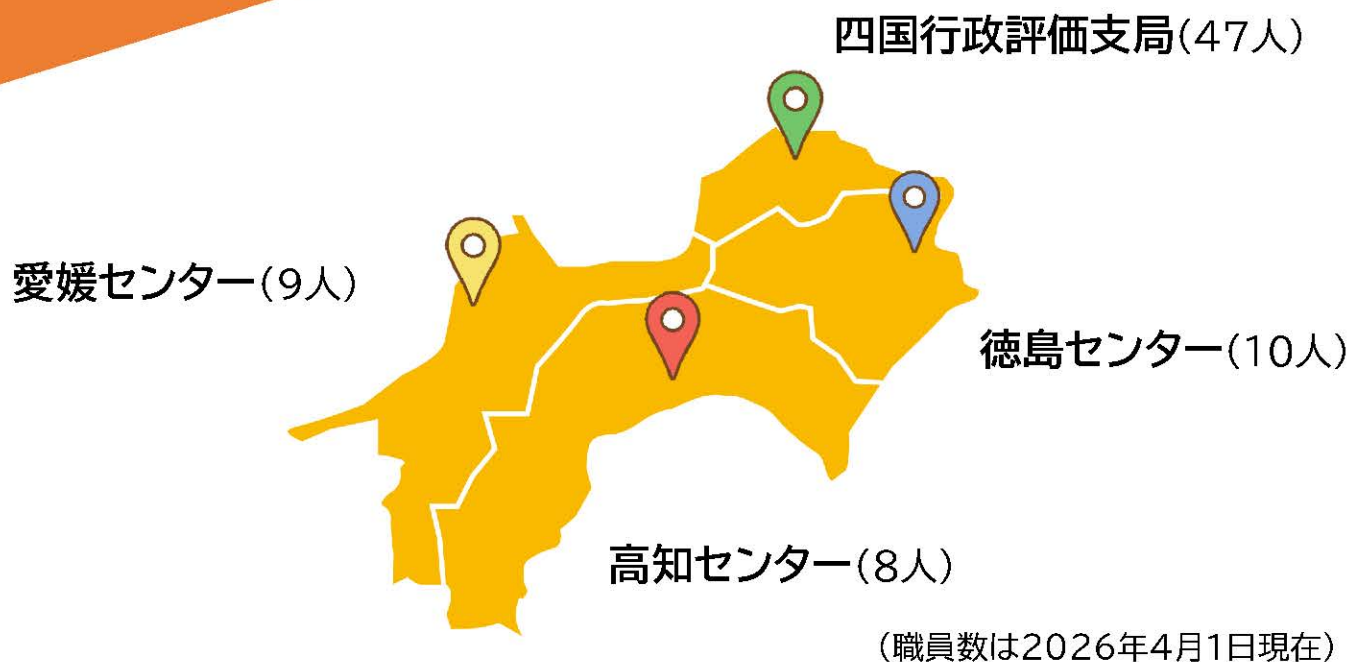
行政運営改善調査

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図ります。



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企画し、自ら実地調査
- ・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

国の出先機関、自治体、企業等からの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法を取りまとめ

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



「災害時における応急仮設住宅の提供等に関する調査」（令和8年5月結果通知）

調査の背景

- ・ 近年の大規模災害では、**応急仮設住宅の提供等に時間を要していること**などにより、被災者の避難所等での避難生活が長期化
- ・ **南海トラフ地震や首都直下地震では、これまでより多くの応急仮設住宅が必要になるとの想定**
- ・ 住宅を失った被災者が1日でも早く生活を再建できるよう、円滑・**迅速な応急仮設住宅の提供等に資するため調査を実施**

調査結果(課題)

- ・ 迅速な応急仮設住宅の提供のため、事前に必要戸数等を推計することが必要だが、**地方公共団体による推計の精度にばらつきあり。**
- ・ 大規模災害時には被災者が早期に住まいを確保できる**遡及契約方式**（被災者が先に部屋を借り、後から行政が対応する仕組み）による**入居が相当数あるが、これを例外的な取り扱いとしている。**
- ・ 建設型応急住宅については、原則として公有地の利用が想定。平時からの**民有地確保の取組が十分とはいえない状況あり。**

改善策の提案

内閣府は、大規模災害に備えた応急仮設住宅に係る適切な事前準備の観点から、地方公共団体に対し、**以下の措置を講ずる必要がある。**

- ① 応急仮設住宅の必要戸数等の**推計に当たって考慮すべき事項を整理し周知**
- ② **遡及契約方式の例外的位置付けを改め、遡及契約方式に係る事例等の提供情報の充実**
- ③ **建設候補地に民有地を活用している事例を収集・提供するなどにより、更なる検討を促進**

今後、改善状況をフォローアップ

「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

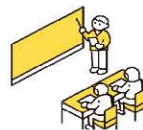
詳しくは次ページ

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



- ・行政機関や土業の関係者が一堂に会して受付
- ・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



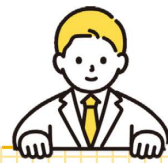
行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者。無報酬のボランティアとして、国に関する相談等を受け付け、相談者への助言や関係機関に改善の申入れなどを行っています。



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、中東情勢に関する対応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

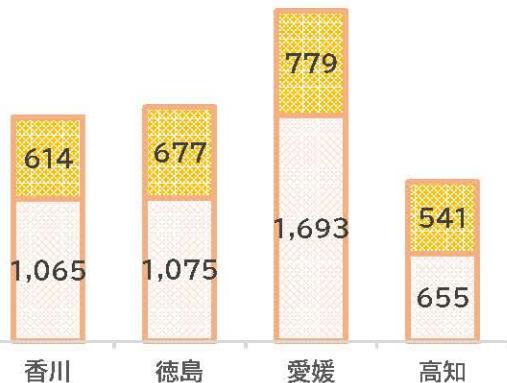
特別行政相談活動は、令和6年6月に、国の防災基本計画における「被災者支援」の取組の一つとして位置付けられたよ。



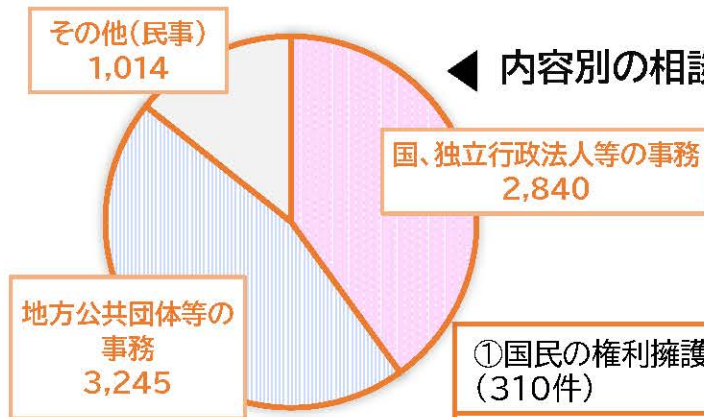
四国における行政相談の実績(令和7年度)

▼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国民の権利擁護 (310件)
- ②租税(189件)
- ③社会福祉(170件)
- ③農林水産業(170件)
- ⑤雇用・労働 (164件)

行政相談による改善事例



海への転落防止のため、対策をお願いしたい！

改善前



道路から海に落ちた人もいたので、ガードレールを設置するなどの対策を行ってほしい。

行政相談委員とセンターが現地確認を行い、道路管理者に改善の依頼をした結果、関係者との協議の上、外側線による視線誘導とラバーポールによる注意喚起が実施されました。



改善後



公園の滑り台を直してほしい！

改善前



公園の滑り台に穴が開いており、使用できなくなっているのを、直してほしい。

行政相談委員とセンターが現地確認を行い、公園の管理者に改善の依頼をした結果、滑り台が修繕されました。



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。

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。

【最近の審議案件】

- ・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
⇒ 情報収集結果、行政改善推進会議の意見を厚生労働省及び環境省に参考連絡（令和8年3月25日公表）

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

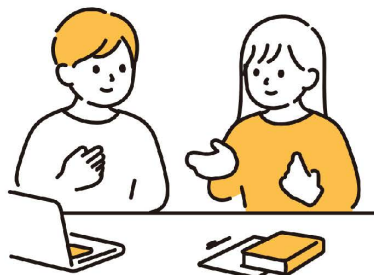
詳しくはコチラ



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。



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】

- ・ 安心して子育てに専念でき、すくすく成長するわが子を家族と一緒に見守ることができました！
- ・ 職場復帰後も周囲のサポートのおかげで、育児と仕事を両立できています。
- ・ ぜひ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、通勤時間の削減、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！
- ・ テレワークのおかげで家族との時間が増え、仕事と家庭の両立がしやすくなりました！
- ・ 自宅でも職場と同じように職員同士でコミュニケーションが取れるため、安心して業務に取り組んでいます。

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

