

令和 8 年度 主要な政策に係る評価書

政策名	政策 2：行政評価等による行政制度・運営の改善
担当部局・課室名	行政評価局 総務課、企画課、政策評価課、行政相談企画課
作成責任者名	行政評価局長 松本 敦司
政策評価実施時期	令和 8 年 8 月

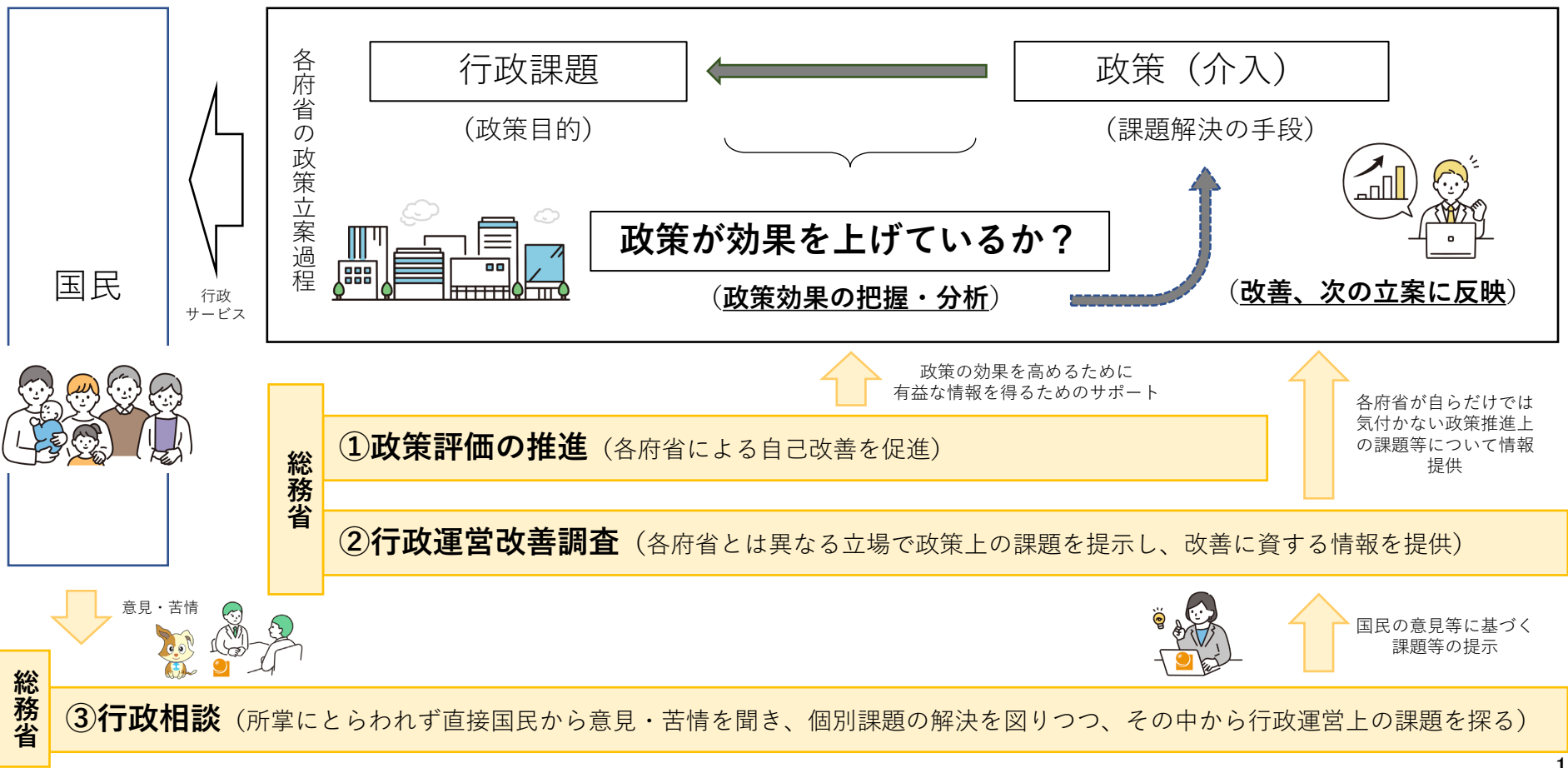
○政策全体の概要	P 1
○個別施策の概要	P 2
○政策全体のロジックモデル	P 6
○個別施策の現状・課題、ロジックモデル	
・ 政策評価の推進	P 7
・ 行政運営改善調査	P10
・ 行政相談	P13
○今後の方向性	P17

政策2：行政評価等による行政制度・運営の改善 ～行政評価局の機能と役割～

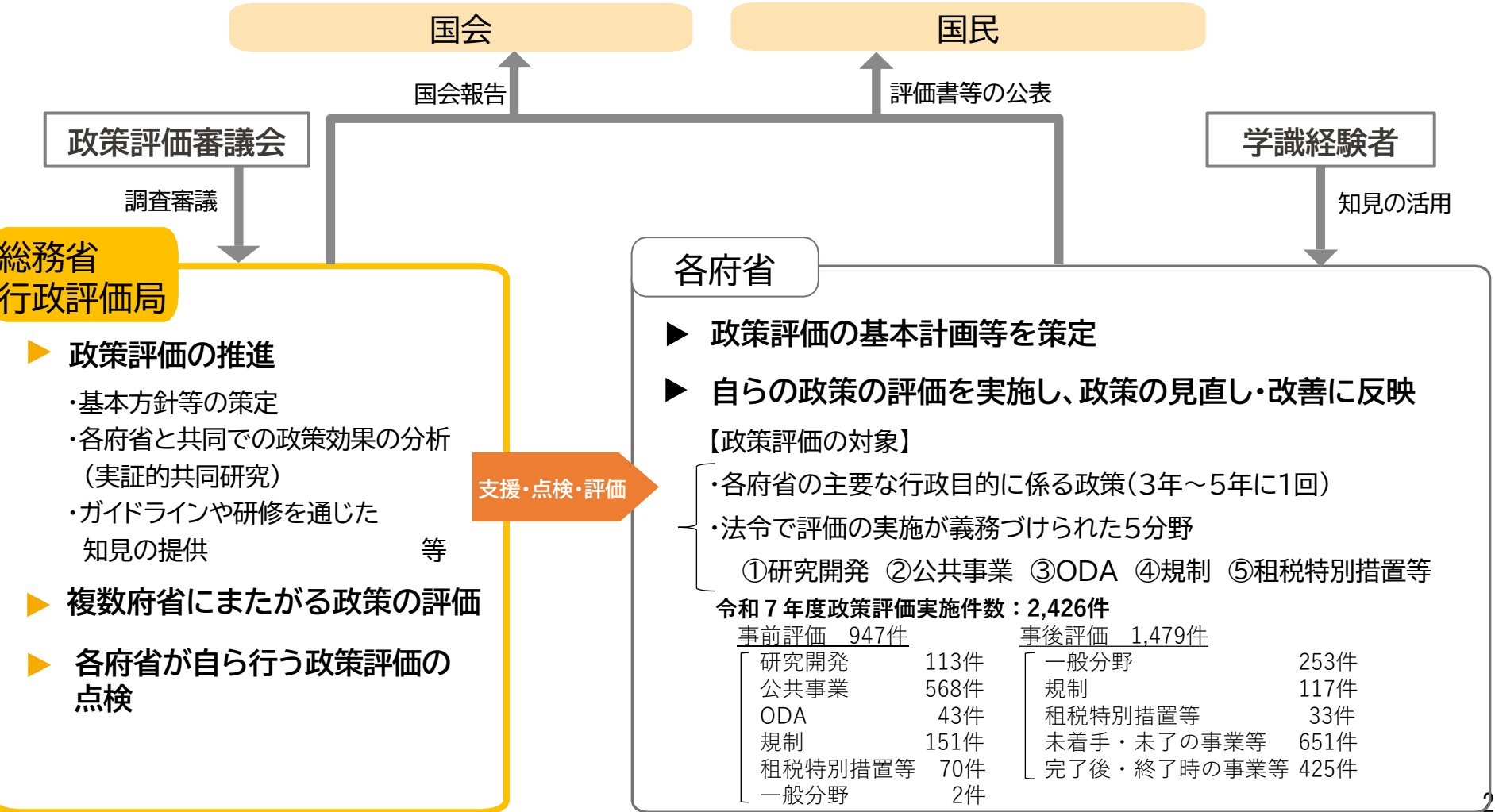
【行政評価局のミッション】

国民に信頼される質の高い行政の実現に向け、①政策評価、②行政運営改善調査、③行政相談の各機能を連携させ、各府省による評価の質の向上を図るとともに、以下のリソースを活用しつつ、国民目線で幅広い観点から、担当府省に対し政策上の課題を提示し、改善に資する情報を提供することにより、各府省の政策立案・改善の取組を後押し

- ◆ 全国的なネットワーク（全国50か所の地方機関（管区局・事務所・センター）、約5,000人の行政相談委員）
 - － 行政相談を通じて国民の困りごとや地域の行政課題を把握
 - － 第三者的立場から政策実施の最前線である市町村等の現場を実地に調査し、具体的な事例や生の声を収集



- ✓ 政策評価は、効果的かつ効率的な行政の推進と、国民への説明責任を果たすため、各府省が、自らの政策について評価し、政策の見直し・改善に役立てる取組
- ✓ 総務省行政評価局は、基本方針等の策定や、政策効果の把握・分析に係る知見の蓄積と各府省への展開、複数府省にまたがる政策評価の実施等により、政策評価の取組を推進



第46回政策評価審議会資料
（令和8年3月24日開催）
抜粋・一部修正

政策評価に関する基本方針（閣議決定）の一部変更（令和5年3月）

【基本的考え方】

- ・ 複雑困難な課題に対応するためには、**機動的かつ柔軟な政策展開**が有効であり、そのために政策評価の機能を発揮していく。
- ・ 政策評価の機能を最大限活用した**新たな挑戦や前向きな軌道修正を積極的に行う**ことが、**行政の無謬性にとらわれない望ましい行動として高く評価される**ことを目指す。
- ・ 各府省は、次期基本計画期間を**試行的取組の期間**と位置付け、政策の特性に応じた評価を試行

【主な内容】

- 1 **政策効果の把握・分析機能の強化**
 - ・ 有効性の観点からの評価を一層重視し、**政策効果の把握・分析機能を強化**。そのため、**画一的・統一的な制度運用を転換し**、政策の特性に応じた評価が可能となるよう評価方式等を見直し
- 2 **意思決定過程での活用**
 - ・ 政策評価や行政事業レビュー等の評価関連情報を集約することで、評価書等の質的充実を図り、**意思決定過程における活用を推進**
- 3 **制度官庁の役割**
 - ・ 評価手法の改善や知見を随時整理・共有し、データ利活用・人材育成支援等を含め、**政策評価の取組の継続的な改善を促進**
 - ・ 各府省での新たな評価手法の導入や意思決定過程での活用等の試行的取組を整理・分析。結果を「**新ガイドライン**」※に反映し、更に各府省の取組の質を高めていく **政策評価制度のPDCAサイクルを確立**

※ 効果的な政策立案・改善に向けた政策評価のガイドライン

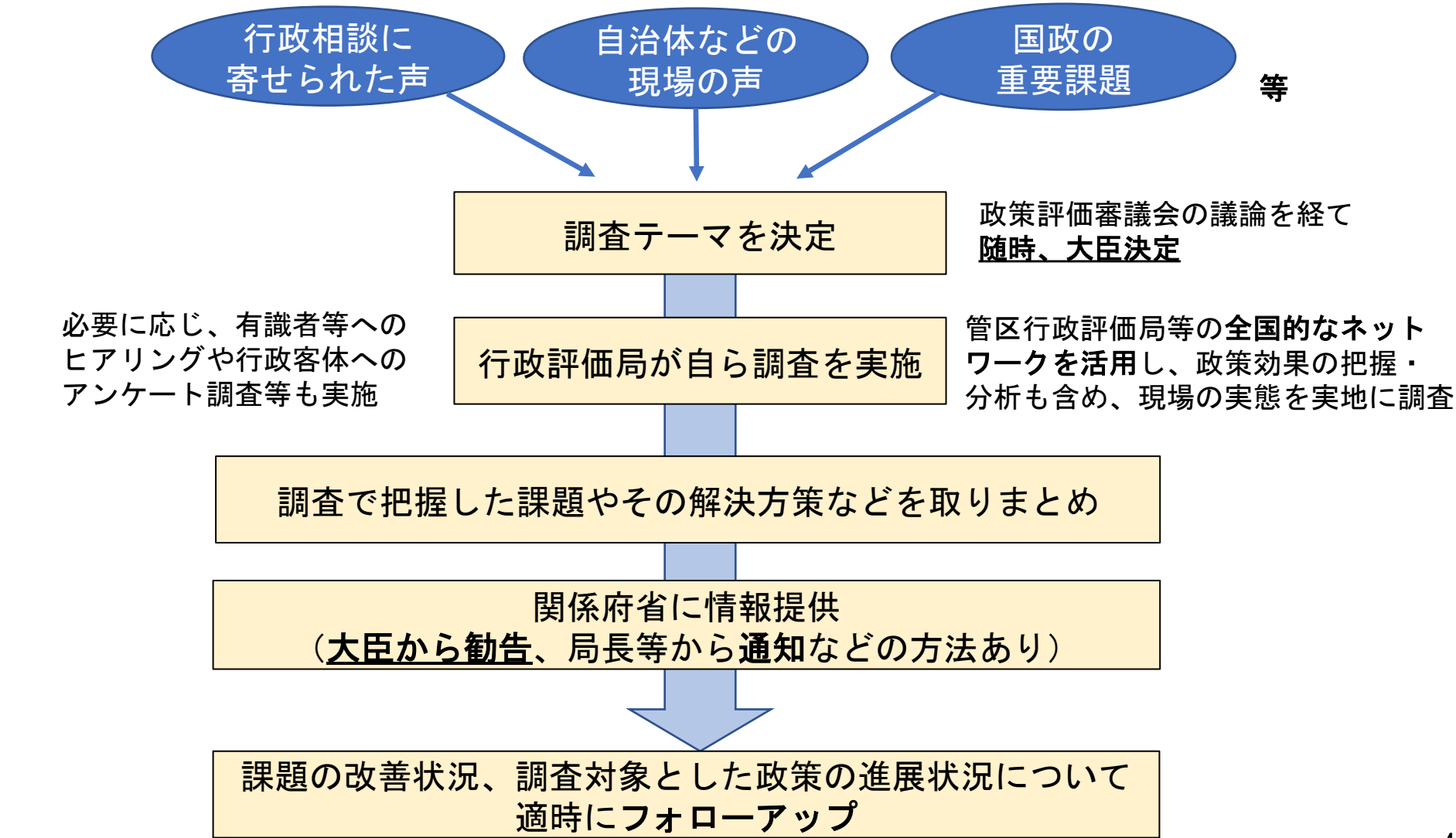


- ・ **基本方針の見直しから3年度目となることから**、政策評価制度部会やWGを中心に、1～3の観点から各府省や総務省の**取組を振り返り、運用上の課題・各府省の二一ス等を把握・整理**
- ・ その上で、主な課題や今後の方向性について令和7年12月の政策評価審議会にて議論



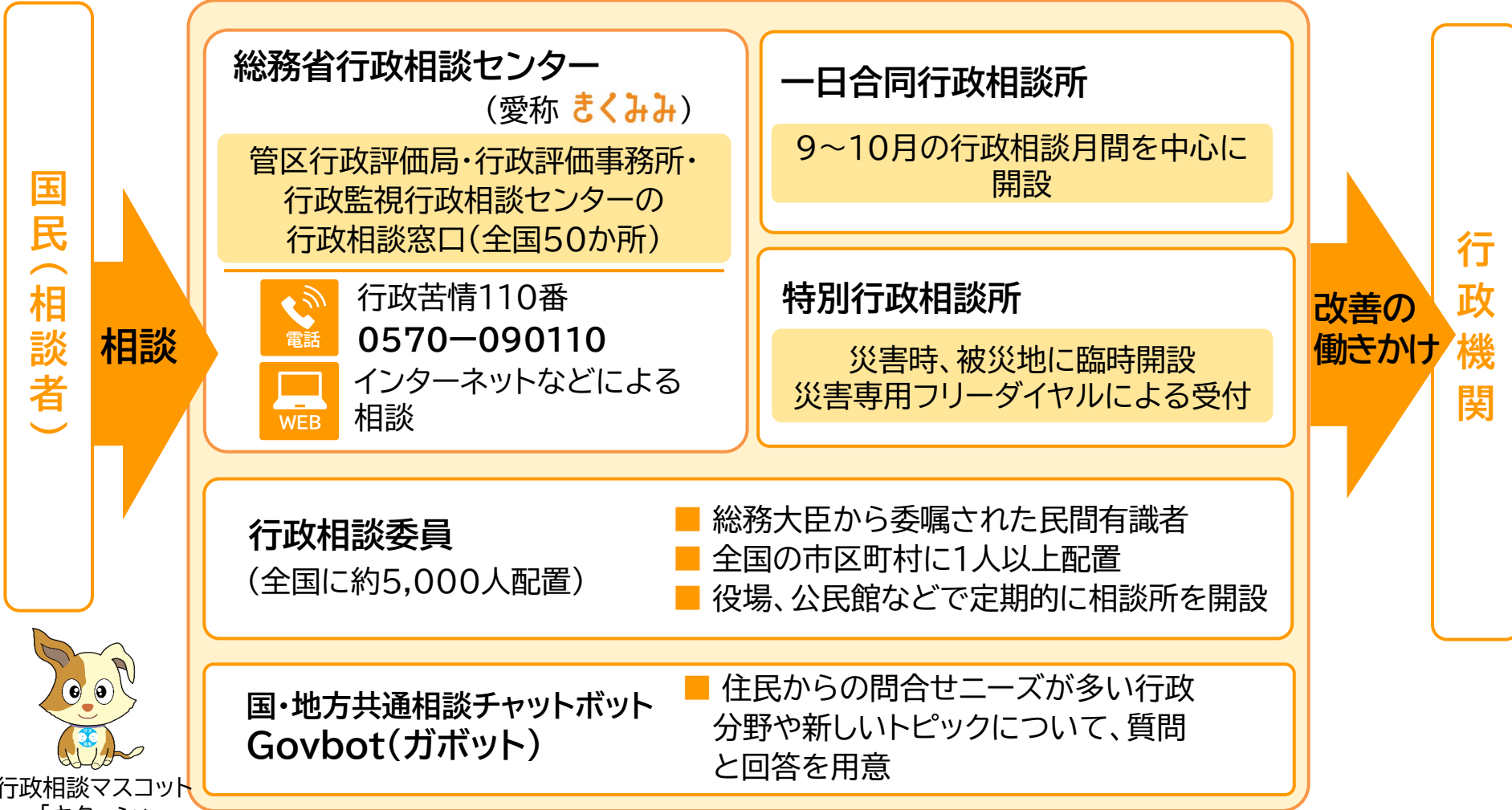
各府省の取組をさらに後押しするために行政評価局が行う今後の支援策を提示

行政評価局が、政策担当府省と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、各府省自身が気付かない政策の設計上・運営上の課題を提示、各府省における政策改善、政策推進に資する情報を提供



- 各府省の所掌にとらわれず、どこに相談したらよいか分からないものを含め、国民からの困りごとを様々な窓口で受け付け、個々の相談事案の解決や行政の制度・運営の改善を図る。
- 相談が来るのをただ待つのではなく、地域課題を「能動的に」把握し、迅速に解決。
地域課題の把握、解決のため地方公共団体や郵便局等と連携強化

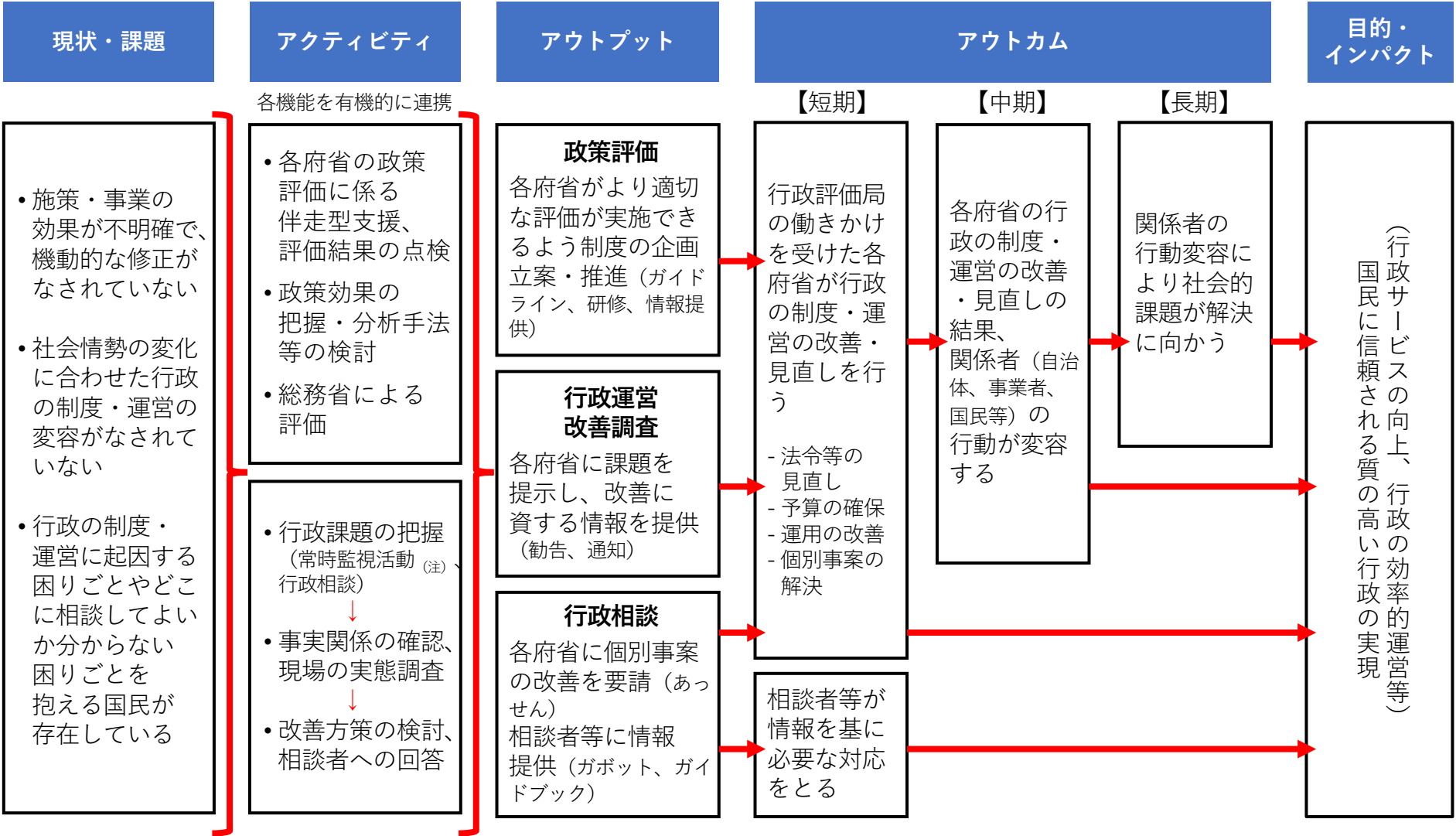
・相談は無料・秘密厳守
・約12万件の相談受付



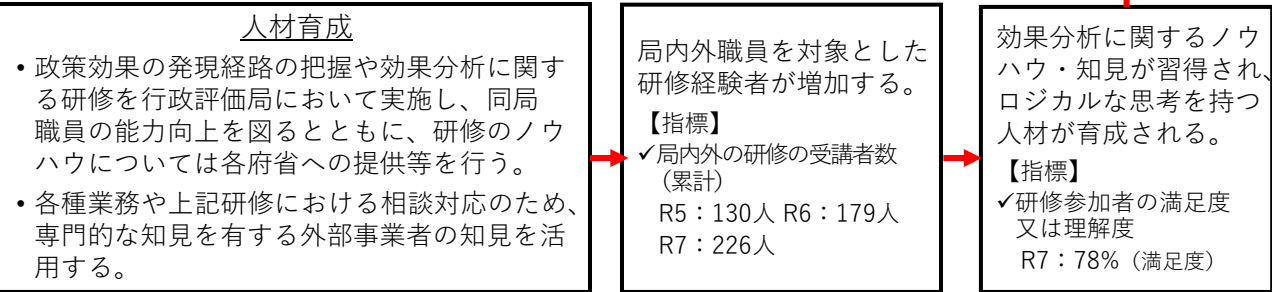
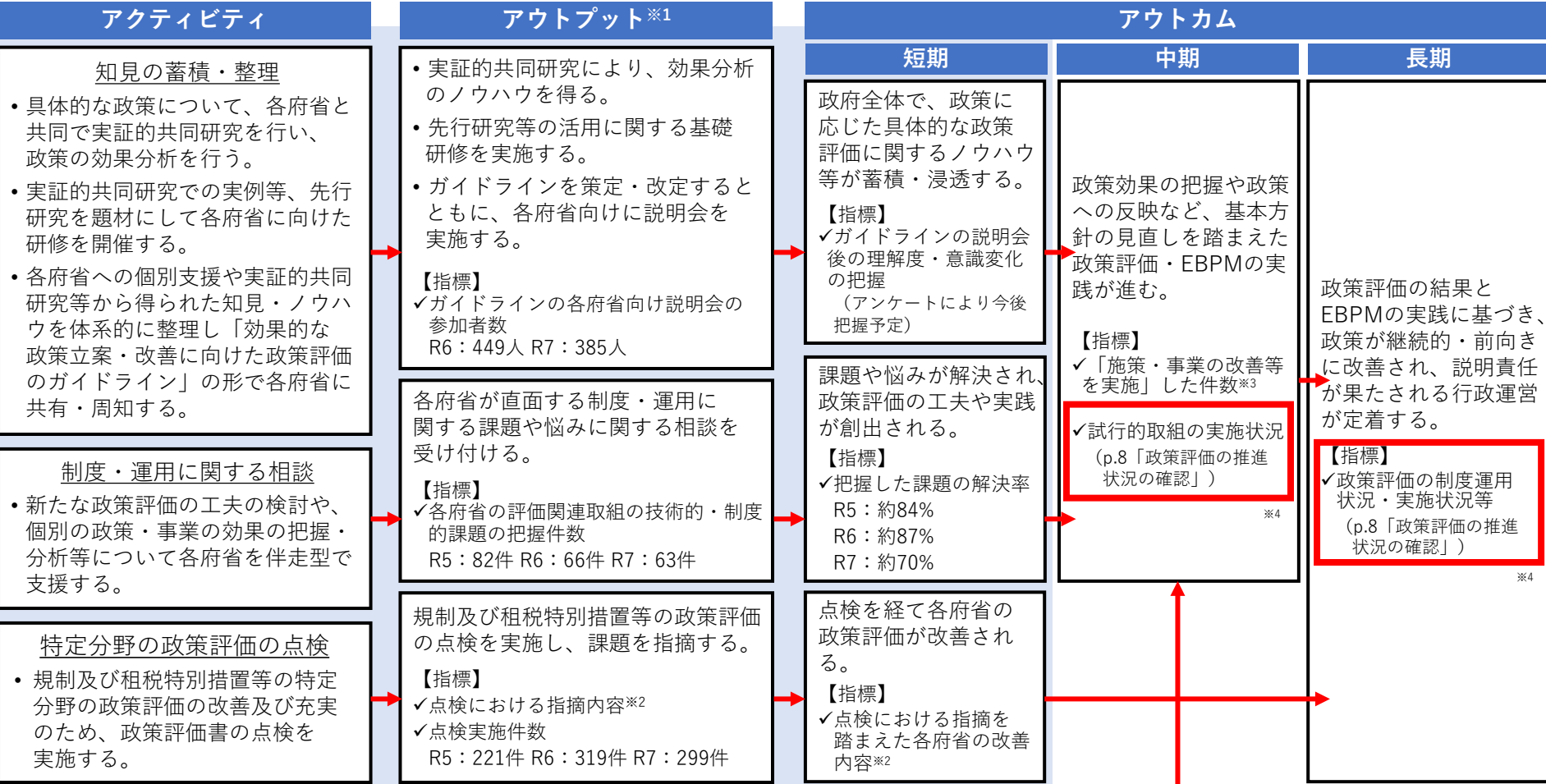
行政相談マスコット
「キクーン」

政策2：行政評価等による行政制度・運営の改善 ～政策全体のロジックモデル～

※ 個々の施策についてのロジックモデルはp.7以降



（注）各府省における施策の実施状況や国民、社会及び地域が抱える課題から行政課題を把握する活動



※1 各アウトプット及び各アウトカムには、本資料記載以外の参考指標も設定している。詳細は行政事業レビューシートを参照

※2 実績は点検結果取りまとめ資料を参照
(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/seisaku_n/toikumi.htm/#/)

※3 実績は政策評価ポータルサイト「政策評価等の実施状況及びこれらの結果の政策への反映状況に関する報告（国会報告）」参照
(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/seisaku_n/nenji_houoku.html#/)

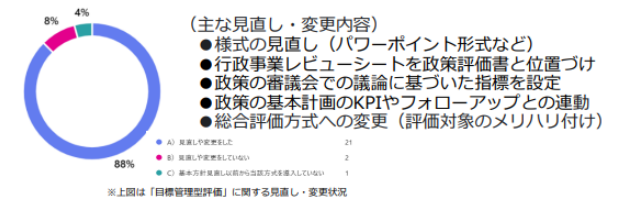
※4 赤枠は、令和7年度に実施した基本方針見直し後の振り返り（p.3記載）として、状況把握・評価をした主な部分を表す。

政策評価の推進状況の確認

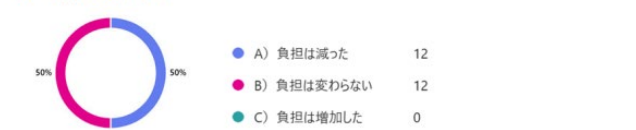
第45回政策評価審議会資料抜粋
(令和7年12月23日開催)

<各府省向けアンケート及びヒアリング（令和7年夏実施）>

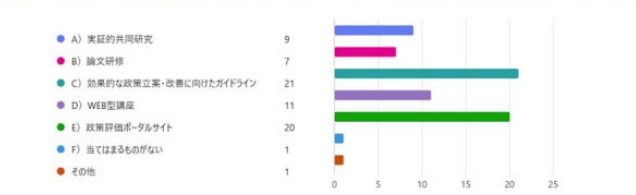
○ 各府省における政策評価の見直し・変更状況、その狙い・効果



○ 全体的な負担



○ 総務省行政評価局の取組（コンテンツ）のうち役に立ったもの



① 政策効果の把握・分析機能を強化

- ・ 政策評価書へのロジックモデル（ロジックモデル的な思考流れ）の導入
- ・ 行政事業レビューシートを政策評価書と位置づけた上での効果分析の推進
- ・ 総合評価方式への変更（評価対象のメリハリ付け）
- ・ 実証的共同研究の取組、各省独自の取組（研修やE B P Mアドバイザーの活用）による分析手法などの浸透

② 意思決定過程における活用の推進

- ・ 見直すことを前向きにとらえる思想の共有（無謬性からの脱却）
- ・ 政策の審議会との連携（基本計画のKPIやフォローアップと連動した評価書へ）
- ・ 評価書様式の見直し（コミュニケーションツールとして活用するためパワーポイント形式の採用。同時に負担の軽減も）
- ・ 幹部の関与を明確化し、組織マネジメントにも評価書を活用

③ 総務省による支援等

- ・ 政策評価ポータルサイトやガイドラインは役立ったという意見がある一方、実証的共同研究・論文研修・WEB型研修の取組について特に必要な状況ではなかったとの意見も一定数あり
- ・ 政策立案過程への組み込み・モチベーション向上のための方策、幹部の積極的関与、体系的・実践的な研修を求める意見もあり

※アンケート結果の詳細については「第43回政策評価制度部会」資料参照
(資料1-1: https://www.soumu.go.jp/main_content/001039391.pdf)、
参考資料: https://www.soumu.go.jp/main_content/001039396.pdf)



基本方針に沿った取組が一定程度進んでいることを確認。その上で、基本方針に沿った取組をより一層進めていくため、政策評価審議会において以下の観点からの支援策の必要性が提示

○意思決定過程（プロセス）への組み込みが進みつつある中、次の一手としての実際の意思決定で役立ったと実感できる評価

○注力すべき対象における更なる政策効果の把握・分析の強化（評価の質の向上と負担軽減の両立）

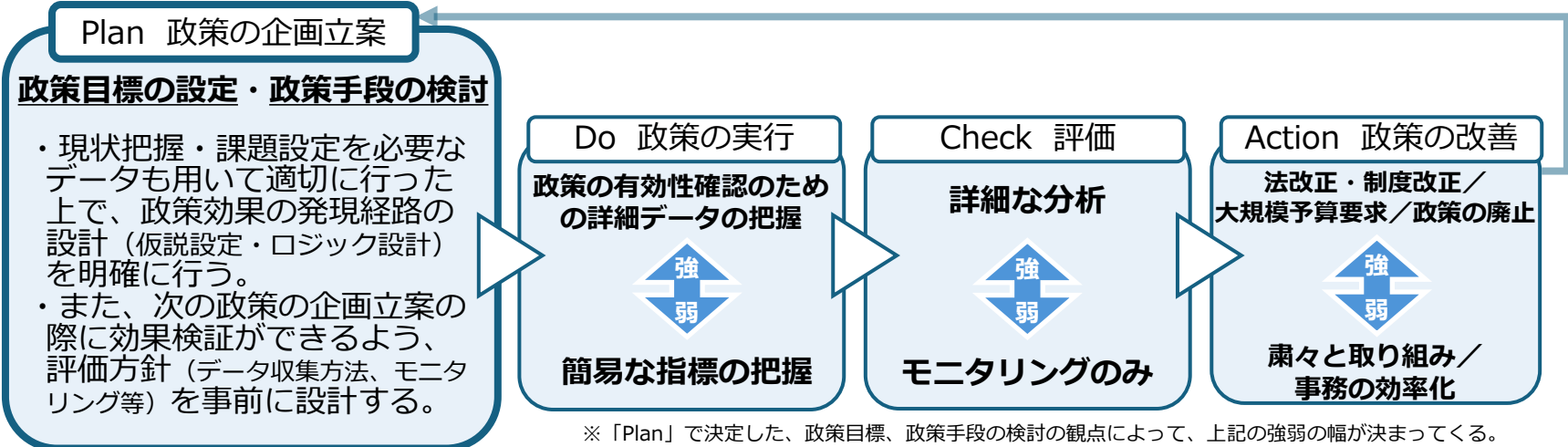
○政策評価の関係者（政策評価担当部局、原局、幹部、有識者など）の政策立案プロセスでのコミュニケーションを充実させ、関係者間で認識を一にした取組とするための伴走支援

基本方針の見直しの振り返りを踏まえた今後の支援策について

➤ 令和8年3月、「政策評価に関する基本方針の見直しの振り返りを踏まえた今後の支援策－次なる政策改善を導くための評価とするために－」（行政評価局）を公表

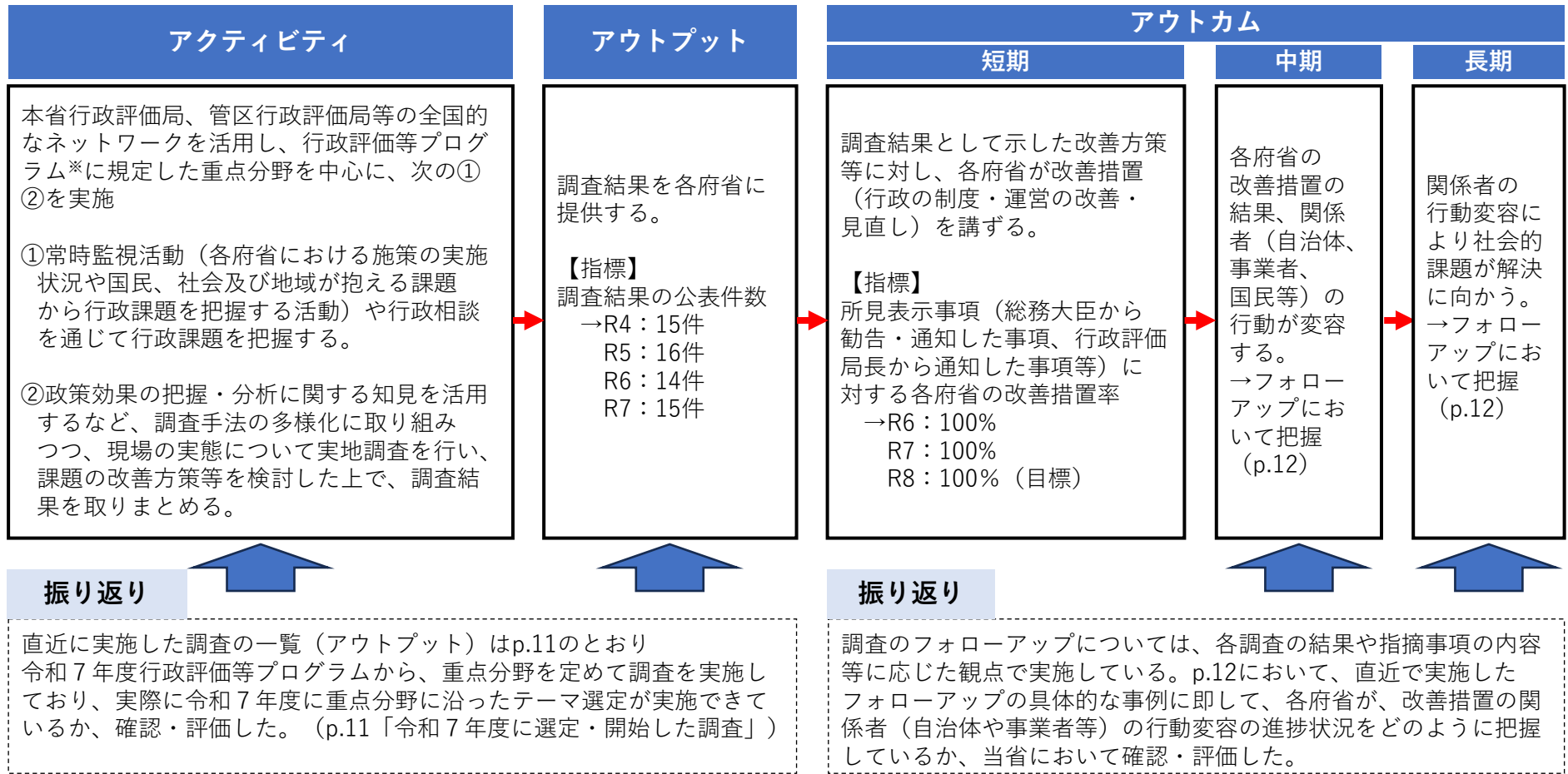
【今後の支援策（概要）】

1. 意思決定への更なる活用
- 政策の企画立案プロセスと政策評価が同質の（同じ）ものであることを目指した支援策
－例えば政策の各種計画策定での議論をそのまま政策評価として活用するような形を想定。各府省から相談を受け付け、制度官庁として支援
2. メリハリをつけた政策評価
- 政策評価の質の向上を図るため、注力すべき対象と負担軽減を図る対象についての支援策
－評価方式の選択や評価実施サイクルなどの相談を受け付け、各府省の政策評価の計画策定を支援
3. 基本方針見直しの趣旨を踏まえた運用の徹底のためのコミュニケーションの充実
- 上記の土台作りとして、関係者の意識共有や知見向上に向けた支援策
－EBPM・政策評価等の実践に携わる人材の育成支援、生成AIの活用に向けた調査研究など



現状・課題

- ✓ 国民生活や社会経済への影響が大きいなど改善の必要性が高いと考えられるものなどを中心に、調査テーマを随時決定。その際、社会経済の変化により、従来の制度では現在生じている様々な社会的問題に対応できなくなっている事象を捉えて、制度の検討に役立つ課題を整理・提示することも視野に入れて、特に、急速に進む人口減少や少子高齢化への対応等に着目して調査テーマを選定していく必要がある。
- ✓ 各府省の課題認識を共有した上で、政策の効果に着目し、各府省の「政策の効果を上げる」、「政策を前に進める」ために有益な情報を提供できるような調査の実施に引き続き取り組む必要がある。



（※）行政評価等プログラム：本省・地方機関を通じた認識の共有と各府省や地方公共団体等の関係機関の理解と協力を得ることを目的として毎年度定める総務省（行政評価局・管区行政評価局等）の業務運営方針（大臣決定）

10

行政運営改善調査の最近の動向

- ✓ 令和4年度から7年度までにおいて、行政運営改善調査では、以下のテーマを実施し、公表した。
- ✓ 令和7年度から開始した調査については、「令和7年度行政評価等プログラム」において、①急速に進む人口減少や少子高齢化への対応、②人格と個性を尊重し支え合う共生社会の構築、③防災を始めとした国民の安全・安心の確保に特に着目することとしていることから、以下のテーマを選定した。

<令和4年度～7年度に公表した調査>

【令和4年度】

- 自衛隊の災害派遣（家畜伝染病への対応）
- 生活困窮者の自立支援対策
- 伝統工芸の地域資源としての活用
- 火山防災対策
- 外国人の日本語教育（地域における日本語教育）
- 遺留金等

※このほか、各管区局等において、地域独自の課題を端緒にした調査等を9件実施

【令和5年度】

- 災害時の道路啓開
- 河川の^{りっこう}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（公営墓地における無縁墳墓）
- 指定管理者制度
- 浄化槽行政
- 医療的ケア児とその家族に対する支援（小学校における医療的ケアの実施体制の構築）
- 太陽光発電設備等の導入

※このほか、各管区局等において、地域独自の課題を端緒にした調査等を6件実施

【令和6年度】

- 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
- 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
- 「死亡に伴う手続に係る実態調査」のフォローアップ調査

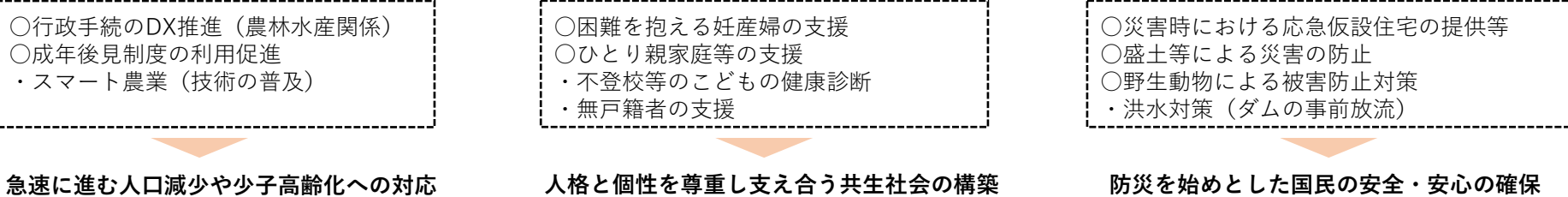
※このほか、各管区局等において、地域独自の課題を端緒にした調査等を6件実施

【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
- 困難を抱える妊産婦の支援
- 調査業務に関する実態把握

※このほか、各管区局等において、地域独自の課題を端緒にした調査等を10件実施

<令和7年度に選定・開始した調査>（※）公表済みの調査（以下で「○」と表記）も含む



令和8年度においては、上記観点を引き続き踏まえつつ、人口減少に伴い、市町村等で人材の不足が深刻化している現状を踏まえ、政策実施の最前線にある市町村等の業務効率化や負担軽減に資する調査等も実施

フォローアップの実施について

- ✓ 行政運営改善調査においては、調査により把握した課題の改善状況等について、適時にフォローアップを実施している。
- ✓ フォローアップにおいては、各府省の改善措置の取組状況や、それらを通じた関係者の行動変容（改善の効果）を確認している。
- ✓ この取組により、各府省が着実に改善を行っているかをチェックするとともに、行政評価局が行った調査が、各府省の政策改善・政策推進に寄与しているを確認するために、引き続き実施していく必要がある。

実施したフォローアップの例：「遺留金等に関する実態調査」

「遺留金等に関する実態調査」の結果に基づく勧告に対する改善措置状況（2回目のフォローアップ）の概要等

総務省

令和8年2月27日

【勧告先】厚生労働省、法務省

【勧告日】令和5年3月28日

【回答日】1回目：令和5年11月2日 厚生労働省、令和5年9月25日 法務省
2回目：令和8年2月16日 厚生労働省、法務省

背景と目的

◇ 家族のつながりの希薄化等を背景に、引取者のない死亡人の増加が見込まれ、こうした死亡人の葬祭等を行うこととされている市区町村等の負担軽減に向けた課題等を整理するため、遺留金等の処理や保管の実態を調査

調査の結果、以下の事項を勧告

① 厚生労働省は、葬祭費用に充当するための預貯金の引き出しへの対応状況を調査し、市区町村等に情報提供すること。調査の結果、課題がみられた場合は、対応の支障となっている点を把握し、市区町村等と金融機関の手続きが円滑に行われるよう改善を検討すること。

② 法務省は、残余遺留金の弁済供託制度の活用に当たって市区町村等が対応に苦慮している事例や手続きが円滑に進んでいない事例を把握し、類似の内容が多数寄せられている場合などは、「身寄りのない方が亡くなった場合の遺留金等の取扱いの手引」（以下「手引」という。）に反映し市区町村等に周知することを検討すること。

改善措置

① 令和6年4月に実施された金融機関へのアンケート調査では、9割の金融機関が市区町村からの引出依頼に全て応じていると回答（一部、書類の不備により応じられない事例あり）。同調査の結果を令和7年3月に自治体及び金融機関に周知
預貯金の現金化の際に金融機関に提出される申請書の「様式案」について手引に記載し、令和7年7月に自治体に周知

② 市区町村等が対応に苦慮した事例について、対応策等を追記するなど令和7年10月に手引の改訂を行い、供託所及び自治体に周知

改善の効果

勧告後の事務負担の軽減状況について当省がヒアリングを実施したところ、以下のような市区町村の意見あり

○ 葬祭費用に充当するための預貯金の引き出しに係る事務処理負担が軽減された。

○ 残余遺留金について弁済供託制度を活用する機会が増えた。

各府省の改善措置の取組状況

関係者（市区町村）の行動変容

市区町村等と金融機関の手続きが円滑に行われるよう、厚生労働省等が手引きの改訂や自治体への周知を実施している状況を確認。また、総務省において実施した市区町村へのヒアリングにより、事務負担の軽減や弁済供託制度の活用機会の増加といった改善の効果を確認

全国計画調査（実態把握を目的とし、改善を求めている調査を除く）のフォローアップの実施状況は、以下のとおり
令和4年度公表調査：5件中5件、令和5年度公表調査：7件中7件、令和6年度公表調査：6件中6件、令和7年度公表調査：4件中3件

12

現状・課題

- 行政相談は、国民から国の行政などに関する相談を受け付け、個々の相談事案の解決や行政の制度・運営の改善を図る仕組み
- 従来から、「行政相談制度」の浸透を課題として広報活動・情報発信に取り組んでいるが、あわせて、困りごとを自ら取りに行く活動の展開を図る必要がある。また、災害対策基本法の「指定地方行政機関」に指定されたことに伴い、大規模広域災害時の特別行政相談活動の充実が必要

アクティビティ	アウトプット	アウトカム		
		短期	中期	長期
広報活動等の情報発信のほか、行政相談の活動方針である「能動的行政相談」（単に相談を待つのではなく困りごとを自ら取りに行く活動を心掛ける）を踏まえ、前年度の一日合同行政相談所（p.14～15）の分析を踏まえて改善方策を取り入れた形で翌年の一日合同行政相談所を開催する。	局所センターから分析・改善の提案がされた一日合同行政相談所（例：開催案内についてデータを用い効果的に広報、相談待ち時間の短縮など改善策等を実施したもの） 【指標】 同上（注1） →R7：99箇所/全151箇所	行政相談(注2)の利用者増加 【指標】 一日合同行政相談所の受付件数（全体） →R5：8,451件 R6：9,047件 R7：8,486件 行政相談を利用したことがある人の行政相談に対する満足度が向上 【指標】 一日合同行政相談所に相談に来た方の ① 行政相談の認知度 →R5：29.2% R6：28.2% R7：29.2% ② 満足度 →R5：87.2% R6：89.6% R7：87.9%	国民・関係行政機関の職員に行政相談が浸透 【指標】 一日合同相談所への来場者における「行政相談制度」を「他者へ勧めたい度合い」 ※R8から、アンケートにて把握	各府省・自治体による自己改善能力の向上、国民の行政に関する困りごとの減少、行政への信頼度の向上
災害時に被災者支援に万全を期するため、自治体へ特別行政相談活動についての協力の働きかけを行うなど、平時から自治体との連携を強化する。	地域防災計画への特別行政相談活動の明確化、自治体とのガイドブックの共有・標準化を通じて、平時から自治体との連携を強化 【指標】 地域防災計画に特別行政相談活動に関する記載を盛り込んだ自治体の数（注1） →R7：41都道府県 R8：47都道府県（目標）	大規模広域災害発生時において被災者に生活支援情報が行き届く。また、被災者の個別の困りごとが解決され、その原因となった各府省・自治体の行政運営も改善される。 【指標】 ・被災者への生活支援情報の提供、被災者の困りごとの解決状況（p.16～17） ・令和6年能登半島地震で寄せられた相談、改善事例、被災自治体の声（p.17）		
国・地方共通チャットボット（Govbot（ガボット））等のデジタルツールの活用等を通じて国民の行政相談へのアクセス手段の多様化を推進する。	国民からの問い合わせニーズが多い行政分野についてはガボットで対応 【指標】 ガボットで提供するFAQ数（注1） →R6：1,591問 R7：2,673問	国民が各府省の政策についての分かりやすい情報をガボットを通じて入手できるようになる。 【指標】 ガボット利用実績（注1） →R6：362,379件 R7：402,996件		

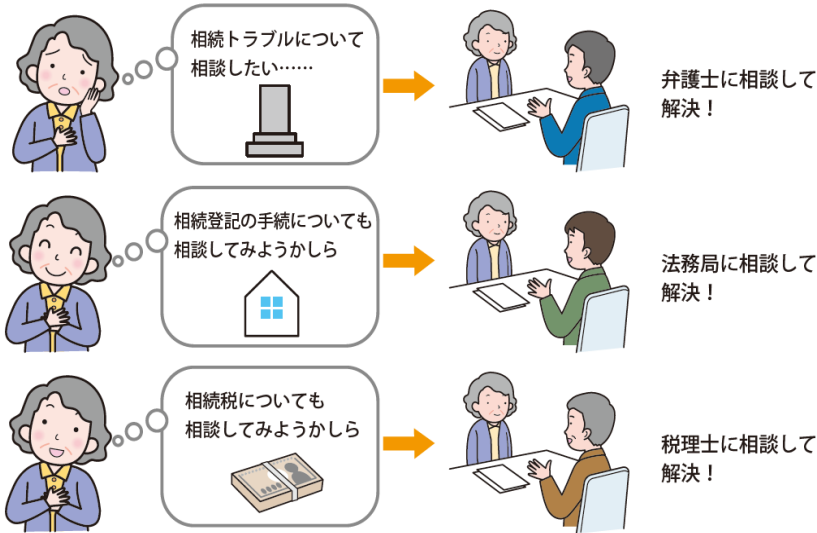
（注1） 一日合同行政相談所箇所数はアクティビティに記載した「能動的行政相談」を令和6年度から開始したため、また、地域防災計画は局所センターが令和7年6月に指定地方行政機関となり、以後、計画への記載が始まったため、そして、ガボット関係の指標はガボットが令和6年3月リリースのため、指標に実績を記載した年度が1又は2か年度となっている。

（注2） 行政相談総受付件数は、令和5年度135,545件、令和6年度137,496件、令和7年度120,936件となっており、各府省に改善を求めたあっせん件数に13については、令和5年度604件、令和6年度756件、令和7年度571件となっている。

一日合同行政相談所について

- 9月、10月を「行政相談月間」として、行政相談をより多くの国民に利用していただき、悩みごとの解決に役立てていただくため、相談活動・広報活動を重点的に実施
- 行政相談月間を中心に、「一日合同行政相談所」を全国で開設。行政相談委員に加え、各府省、地方公共団体、各種専門家などが参加し、ワンストップで相談に対応

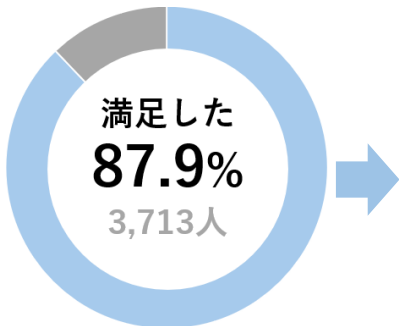
一日合同行政相談所のワンストップ対応



This is a flyer for a 'One-day Contract Administrative Consultation Office' held in Tokyo on September 5th (Friday) from 13:00 to 16:00. The venue is the Chiyoda Ward Office 1st Floor Citizens Hall. The flyer lists various consultation topics including pensions, inheritance, welfare, registration, and taxes. It emphasizes that consultations are free and confidential. A list of participating professionals is provided, including lawyers, tax accountants, and administrative consultants. A map shows the location near Chiyoda Station. Contact information for the Tokyo Metropolitan Government is also included.

一日合同行政相談所案内チラシの例

Q ご相談されて満足しましたか？



令和7年度 来場者アンケート結果

【振り返り】
満足度（R5：87.2%、R6：89.6%であり横ばい）は数値の増減をみるための参考指標
⇒ より満足いただくため、満足しなかった理由（相談待ち時間が長い等）を踏まえ、翌年の一日合同行政相談所の開設・改善に活かしていく。（p.15）

- 令和7年度の主な参加機関：
- （国の機関）総合通信局、法務局、地方出入国在留管理局、国税局、都道府県労働局、地方整備局
 - （特殊法人等）年金事務所、全国健康保険協会支部
 - （地方公共団体）都道府県、市区町村
 - （各種専門家等）弁護士会、司法書士会、税理士会、国際交流協会、人権擁護委員、民生委員

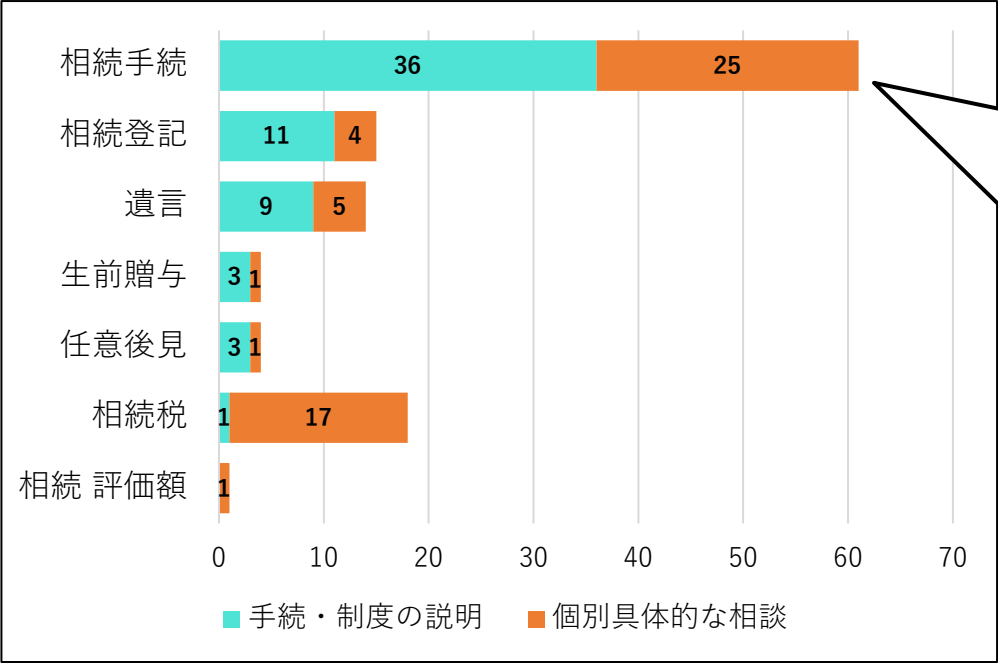
一日合同行政相談所について－満足度を改善するための分析の例

【長野行政監視行政相談センターの例】

○アンケートでは、「時間が短い」「20分では終わらなかった」との感想が多い。
相談を限られた時間で充実させるため、相談件数の多い「相続・登記」分野について「実際にどのような相談がされているか」を深掘り

相談分野×相談の内容

(単位：件)



相続手続に関する相談の件数は突出して多い。

- ・制度を知らないまま相談に来て、一般的な質問だけで相談時間を使い果たしている可能性あり
- ・手続・制度の説明は講演会で、個別具体的な相談は1対1の相談で対応できれば、時間を有効活用できる。

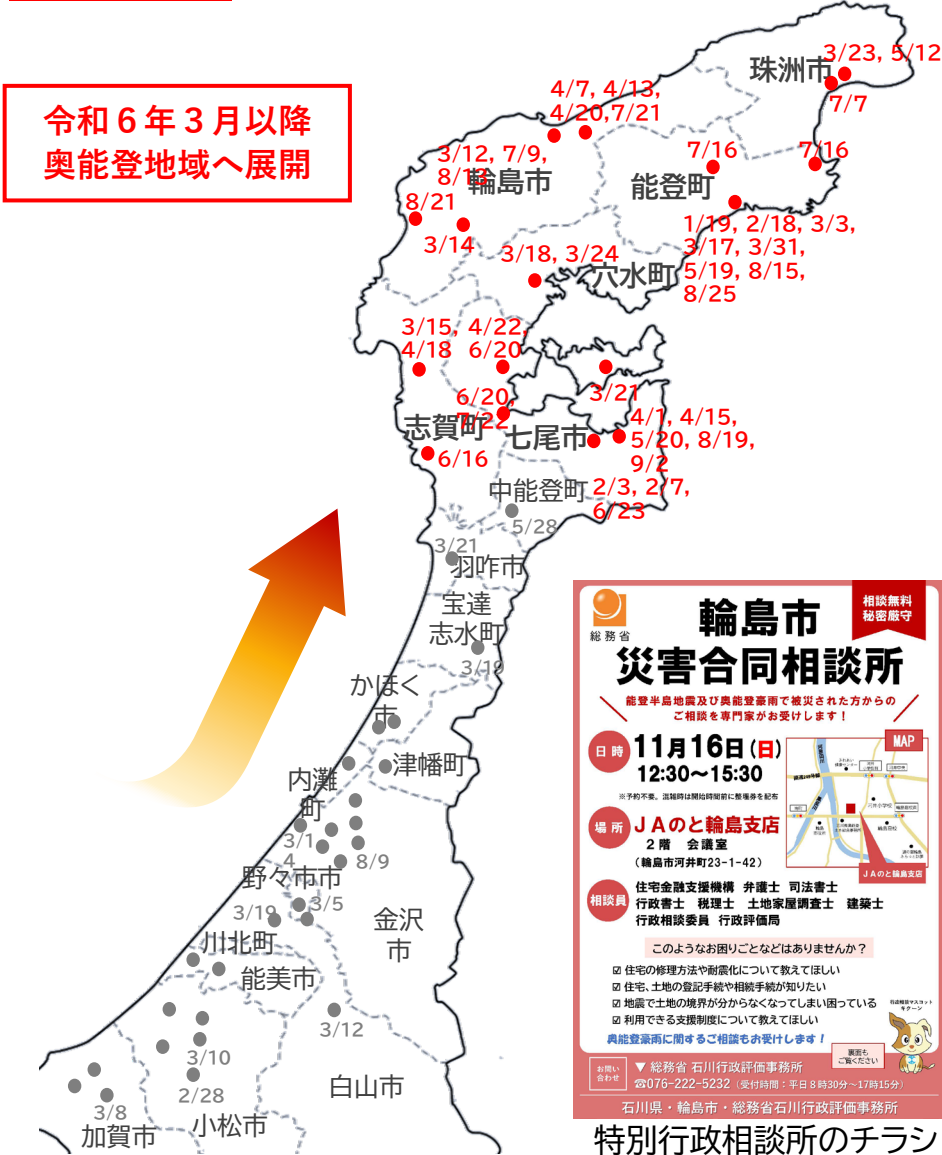
→この点を改善すれば、来場者の満足度を上げられる可能性あり

(注) 令和7年度に長野センターが開設した一日合同行政相談所における全体の相談件数は198件。そのうち、「相続・登記」分野の件数は117件であり、本グラフは、当該117件について整理したものである。

令和6年能登半島地震での特別行政相談活動

災害専用ダイヤルや生活支援ガイドブック(令和8年度末までに2.3万部配布)に加え、行政相談委員の協力を得て、被災者がワンストップで相談できる「特別行政相談所」を展開(令和6年1月から8年3月末まで188回開設。現在も実施中)

令和6年3月以降
奥能登地域へ展開



「生活支援ガイドブック」

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）

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種機関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）。

最新情報は、[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30分～18時45分
※ 受付場所は留守番電話で対応
※ NTT コミュニケーションセンター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

目次	
住まいや身の回りのこと	民間の手続きのこと
1. 被災者支援の窓口 (P.1)	27. 被災者支援、印鑑の紛失や現金を
2. 住宅の応急補修制度 (P.2)	28. 被災者支援センターの相談窓口 (P.21)
3. 被災者の健康、福祉 (P.3)	
4. 生活支援に向けた様々な支援 (P.4)	
5. 住宅確保への支援 (P.5)	
6. 被災者の健康、福祉 (P.6)	
7. 被災者の健康、福祉 (P.7)	
8. 被災者の健康、福祉 (P.8)	
9. 応急対応の対応 (P.9)	
医療・健康のこと	教育のこと
10. 被災者の健康、福祉 (P.10)	31. 日本学生支援機構 (JASSO) による
11. 被災者の健康、福祉 (P.11)	32. 被災者の健康、福祉 (P.23)
12. 被災者の健康、福祉 (P.12)	
13. 被災者の健康、福祉 (P.13)	
14. 被災者の健康、福祉 (P.14)	
15. 被災者の健康、福祉 (P.15)	
16. 被災者の健康、福祉 (P.16)	
17. 被災者の健康、福祉 (P.17)	
18. 被災者の健康、福祉 (P.18)	
お金のこと	事業者の方へ
19. 被災者の健康、福祉 (P.19)	33. 事業者を対象とした相談窓口
20. 被災者の健康、福祉 (P.20)	34. 被災者の健康、福祉 (P.25)
21. 被災者の健康、福祉 (P.21)	
22. 被災者の健康、福祉 (P.22)	
23. 被災者の健康、福祉 (P.23)	
24. 被災者の健康、福祉 (P.24)	
25. 被災者の健康、福祉 (P.25)	
26. 被災者の健康、福祉 (P.26)	
役所の手続きのこと	そのほかの情報
27. 被災者の健康、福祉 (P.27)	35. 被災者の健康、福祉 (P.28)
28. 被災者の健康、福祉 (P.28)	36. 被災者の健康、福祉 (P.29)
29. 被災者の健康、福祉 (P.29)	
30. 被災者の健康、福祉 (P.30)	

「特別行政相談所」



金沢市内の物資配布拠点 輪島市内の仮設住宅集会所

石川県内では約5,900件の行政相談に対応

令和6年1月4日～8年3月31日

輪島市 災害合同相談所

能登半島地震及び奥能登豪雨で被災された方からのご相談を専門家が受け付けます！

日時 11月16日(日) 12:30～15:30

場所 JAのと輪島支店 2階 会議室 (輪島市河井町23-1-42)

相談員 住宅金融支援機構 弁護士 司法書士 行政書士 税理士 土地家屋調査士 建築士 行政相談委員 行政評価局

このようなお困りごとなどはありませんか？

- 住宅の修理方法や耐震化について教えてほしい
- 住宅、土地の登記手続や相続手続が知りたい
- 地震で土地の境界が分からなくなってしまっている
- 利用できる支援制度について教えてほしい

奥能登豪雨に関するご相談も受け付けます！

総務省 石川行政評価事務所 076-222-5232 (受付時間：平日 9時30分～17時15分)

石川県・輪島市・総務省石川行政評価事務所

特別行政相談所のチラシ

寄せられた相談の解決事例(令和6年能登半島地震)

マイナンバーカード(2次避難をされている方からのご相談)

避難先の市区町村で、マイナポータルで罹災証明を申請しようとしたところ、暗証番号を3回間違えてロックされてしまった。避難先の市区町村でマイナンバーカードの暗証番号の再設定をしたいが、住所地市区町村(奥能登地域)の窓口でなければできないとされている。避難先の市区町村でも再設定できるようにしてほしい。

令和6年1/22から特例的に、石川県内の一部の市町の住民の方については、避難先の市区町村の窓口でマイナンバーカードの電子証明書の暗証番号の再設定をできるよう、同年1/19に総務省から全国の自治体に通知

仮設住宅(1.5次避難所にある相談所に寄せられたご相談)

輪島市の仮設住宅の申込みをしたいが、母が新型コロナウイルスに感染し、一次的に外出制限をしていたため、輪島市への仮設住宅の申込期限を過ぎてしまった。輪島市に仮設住宅の申込みはできないか。

その場で輪島市の担当者と携帯電話で連絡を取りつつ、相談者に対し対面で、仮設住宅の電子申請の申込みをサポート

罹災証明(2次避難をされている方からのご相談)

輪島市から金沢市などに避難しているが、罹災証明書の申請の際には輪島市の窓口に行かなければいけないのか教えてほしい。

内閣府通知を基に、「避難先の自治体が、被災者に代わって被災者の住家が所在する自治体に罹災証明書の申請書を転送」できる旨を案内

珠洲市に申請した罹災証明書を珠洲市に行かなくても交付してもらえる方法はないか。

珠洲市に照会。「市に来られない場合、市が申請書に書かれた連絡先に電話するなどして必要な対応を行った上で、郵送することは可能」との回答

特別行政相談活動への自治体からの声

- ・市が被災者の相談窓口を設置するには時間がかかる。発災後早い段階で総務省が特別行政相談を展開してくれることはありがたい。
- ・ガイドブックにあるような支援制度のリアルタイムの情報更新は市のみでは追えないので、大変助かる。
- ・被災状況によってはスマホで情報が行き渡らず、現場では紙のガイドブックが喜ばれた。

【振り返り】

左記のような自治体からの声や被災者からの声等は重要。それらを今後の特別行政相談活動の準備（態勢の整備等）に生かしていく必要あり。

行政評価局では、これまで、自身が有する全国的なネットワーク（全国50か所の地方機関（管区局・事務所・センター）、約5,000人の行政相談委員を含む。）を活用し、政策評価の推進、行政運営改善調査、行政相談の各機能を連携させて、各府省の政策立案・改善の取組の後押しを進めてきた。

各施策については、それぞれの現状・課題等を踏まえ、以下の方向性で取組の更なる推進や改善に取り組む。

① 政策評価の推進

- ✓ 総務省は、引き続き、各府省で、政策評価の機能を活用して新たな挑戦や前向きな軌道修正が積極的に行われることに向けた支援を実施していく。
- ✓ 特に令和8年度以降は、基本方針見直し後3年間の振り返りを踏まえ、各府省の取組を更に後押しすべく、意思決定への政策評価の更なる活用、評価のメリハリ付けに係る伴走型支援に取り組む。また、関係者間のコミュニケーションの充実の取組として、知見共有・創出の観点から、各種支援コンテンツを積極的に提供していく。

※支援策の詳細は、[「政策評価に関する基本方針の見直しの振り返りを踏まえた今後の支援策 一次なる政策改善を導くための評価とするために」](#)（令和8年3月総務省行政評価局）参照

② 行政運営改善調査

- ✓ 行政運営改善調査については、引き続き、行政相談に寄せられた声などを端緒として、国民目線での行政課題の把握・調査に取り組むとともに、特に、人口減少に伴い、市町村等で人材の不足が深刻化している現状を踏まえ、政策実施の最前線にある市町村等の業務効率化や負担軽減に資する調査等を実施する。
- ✓ 各府省の「政策の効果を上げる」、「政策を前に進める」ために有益な情報をより一層提供できるよう、政策効果の把握・分析に関する知見を活用するなど、調査手法の多様化を図るとともに、各府省の政策動向を注視しつつ、行政課題の迅速な改善を促進できるよう、必要に応じて調査結果の一部を先行的に提供するなど、各府省の課題解決に資する取組を行う。

③ 行政相談

- ✓ 大規模広域災害が発生した場合においても、特別行政相談活動を実施できるよう、平時から地方公共団体等との連携を引き続き強化するとともに、態勢の整備を着実に進める。
 - ✓ また、より多くの困りごとの解消等を行い、行政相談に対する満足度・信頼度等を向上させるため、相談を待つのではなく、より一層、地域の行政課題や相談ニーズが見込まれる現場に積極的にアプローチする。
 - ✓ さらに、国・自治体における国・地方共通相談チャットボット（Govbot（ガボット））の利用を促進し、政策立案・改善へのリソースの重点化を行うため、ガボットの搭載分野の拡充やFAQの充実を進めるなど、機能改善を図る。
- なお、これらの取組に注力すべく、業務の効率化を進める。

該当する予算事業名及び行政事業レビューシートその他参考資料

【予算事業名及び行政事業レビューシート】

予算事業名	行政事業レビューシートURL
行政評価等実施事業	https://rssystem.go.jp/project/28b80cf5-a713-46d3-a1b4-99ddb2f86e0

【参考資料】

参考資料名	掲載ページURL
令和 7 年度行政評価等プログラム	https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_250331000180676.html
令和 8 年度行政評価等プログラム	https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_260331000188794.html
政策評価審議会	https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyokashingikai_n/hyokashingikai.html#/
「政策評価に関する基本方針」の一部変更（令和 5 年 3 月28日）	https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_230328000164456.html
政策評価に関する基本方針の見直しの振り返りを踏まえた今後の支援策 － 次なる政策改善を導くための評価とするために－	https://www.soumu.go.jp/main_content/001063179.pdf
行政運営改善調査の結果	https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/index.html
行政相談トピックス	https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/index.html

※ 本評価書の作成に当たっては、「総務省の政策評価に関する有識者会議」（令和 8 年 6 月15日及び 7 月22日）における構成員の意見等を参考としている。