

総務省  
近畿管区行政評価局



Ministry of  
Internal Affairs and  
Communications  
Kinki Regional  
Administrative  
Evaluation  
Bureau



## 行政評価局の使命

社会経済の変化に対応できる行政の実現

行政上の課題の解決

国民の困りごとの速やかな解決

## 近畿管区行政評価局

総務省行政評価局は、全国50か所の出先機関において、国民に近い現場で、地域における国の行政の実態把握や改善に取り組んでいます。

その一つである近畿管区行政評価局（所在地：大阪市）は、福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山の2府5県を管轄し、大阪を除く府県には、行政評価事務所又は行政監視行政相談センターが設置されています。

近畿管区行政評価局は、主に、次の二つの業務を実施しています。

総務省行政評価局は、国民に信頼される質の高い行政の実現を目指します。

# 行政運営改善調査

### 各府省の課題解決につながる

行政運営改善調査は、行政上の課題を解決することを目的として、各府省の政策の効果や業務運営上の課題を実証的に把握・分析し、その結果に基づき問題提起や具体的な改善方策を提示することで、政策や制度・業務運営の改善を図る取組です。

### 調査テーマ

調査テーマは、把握した行政上の課題や各府省の取組状況等を踏まえ、国民生活や社会経済への影響が大きいなど改善の取組の必要性が高いと考えられるものなどを中心に検討し、随時決定します。



行政運営改善調査とは



English WEB Site



詳細はp.3

# 行政相談

### 解決を図ります

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、必要なあっせん等を行い、困りごとの解決や要望の実現を促進します。

また、相談内容を行政の制度や運営の改善に生かします。

### お気軽に相談を

- ・幅広い分野の相談に、迅速に対応します。
- ・様々な場所や方法（来訪、電話、インターネット（オンライン・メール）など）で相談を受け付けています。
- ・面倒な手続はなく、費用もかかりません。
- ・全国で年間約13万件（令和4年度）の相談があり、お気軽に利用いただいています。



行政相談マスコット「キクーン」

行政相談とは

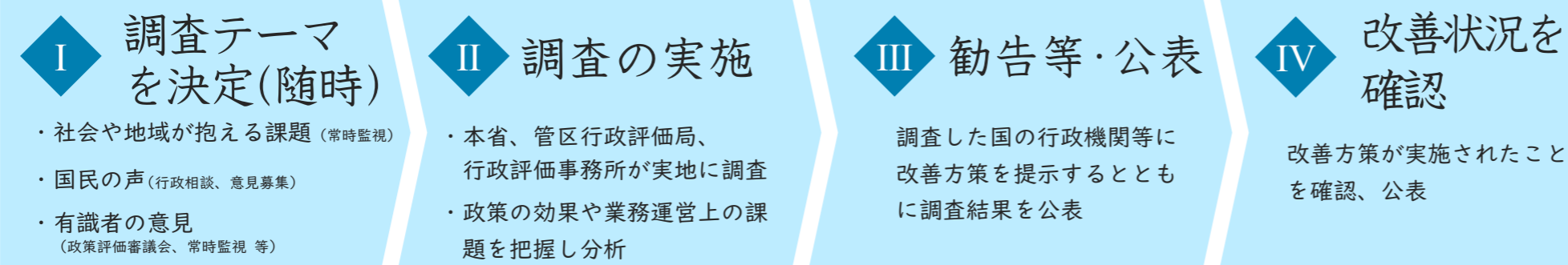


English/한국어/Tagalog  
中文/Tiếng Việt/Português



詳細はp.5

## 調査の流れ



## 調査により行政上の課題を解決

**【全国計画調査】**  
 全国規模の課題について、総務省（本省）がテーマを決めて、管区行政評価局等の全国ネットワークを使って調査し、改善

**【地域計画調査】**  
 地域が抱える課題について、管区行政評価局、行政評価事務所が独自にテーマを決めて調査し、改善

## 全国計画調査の例

遺留金等に関する実態調査 (R5.3.28勧告)

### 故人の「遺留金」21億円 市町村保管、改善を勧告

#### 調査の背景

- ・家族のつながりが希薄化する中、引取者のない死亡人の増加が見込まれ、その葬祭等を行う地方公共団体の事務や費用の負担が増大
- ・国(厚生労働省及び法務省)は、令和3年3月に、「身寄りのない方が亡くなられた場合の遺留金等の取扱いの手引」(以下「手引」という。)を取りまとめ地方公共団体に通知し、事務の円滑化を推進
- ・市区町村等の負担軽減に向けた課題等を整理するため、手引通知後の状況も含め、遺留金等の処理や保管の実態を調査

#### 調査結果

- ・引取者のない死亡人が残し、市区町村が金庫などで保管している「遺留金」が令和3年10月末時点で全国に総額約21億5千万円あったことが分かりました。
- ・市区町村等が死亡人の預貯金を現金化し、葬祭費用に充当できることが手引で明示されましたが、法的根拠が不明などを理由に引き出せなかった事例や、相続人の特定が進まず、対応に苦慮する実態がみられました。
- ・このため、法的根拠を手引等で明示し、関係機関に周知徹底するなど、厚生労働省及び法務省に運用の改善を勧告しました。

災害時の道路啓開に関する実態調査 (R5.4.25勧告)

### 災害時緊急ルート確保を調査の背景

- ・東日本大震災で被災地の自治体などが、道路啓開(地震などの災害時に道路上に散乱したがいきを処理し、緊急車両の通行ルートを確認すること)を実施したことを受け、国の防災基本計画では国や県などの道路管理者が道路啓開計画を立案するよう明記
- ・道路啓開への備えを進めるため取組状況を調査

#### 調査結果

- ・大規模災害が想定される地域とそれ以外の地域で計画の策定状況に差がみられました。
- ・未策定の地域については、国土交通省の地方整備局が主体となって協議会を設置し、計画を策定するよう、国土交通省に勧告しました。

その他の調査

### 様々な社会問題を調査

- 【災害対策】**
- ・火山防災対策に関する行政評価・監視 (R4.9.9勧告)
  - ・自衛隊の災害派遣に関する実態調査—家畜伝染病への対応に関して— (R4.4.22勧告)
- 【生活困窮者支援】**
- ・生活困窮者の自立支援対策に関する行政評価・監視 (R4.4.26勧告)
- 【日本語教育の推進】**
- ・外国人の日本語教育に関する実態調査 (R5.1.20通知)
- 【子育て支援】**
- ・子育て支援に関する行政評価・監視—産前・産後の支援を中心として— (R4.1.21勧告)

## 近畿管区行政評価局が実施した地域計画調査の例

新しい生活様式に対応した行政サービスの提供の在り方に関する調査 (R3.3.30参考送付)

### オンライン請求のホームページ案内が全国的に改善

#### 調査結果

調査において推進された、登記事項証明書のオンライン請求の案内文をホームページに掲載する取組について全国に拡大する必要が認められました。

#### 改善

- 【内閣府、総務省、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、環境省】**
- ・近畿以外の地域でも、各機関のホームページに登記事項証明書のオンライン請求の案内文を掲載
  - ・ホームページを本府省が管理している機関についても同案内文を各本府省のホームページに掲載
  - ・同様の取組が可能な納税証明書について、本省のホームページにオンライン請求の案内文を掲載

ホームページによる行政情報の提供状況に関する調査 (R4.3.30結果通知)

### 国の出先機関のホームページを分かりやすく

#### 調査結果

報道発表資料が未掲載のもの、5年以上更新していないページがあるもの、ウェブアクセシビリティが未確保の例、モバイル端末による閲覧に対応していないページがありました。

#### 改善

- 【改善措置が必要な国の出先機関】**
- ・公表当日、ホームページに報道発表資料を掲載
  - ・更新していないページを最新情報に更新
  - ・ウェブアクセシビリティが確保されていない事例を改善 (本文へのジャンプ機能を改善など)
  - ・モバイル端末による閲覧への対応措置を講じた。

博物館・美術館における利用者の安全性・利便性の向上に関する調査 —ユニバーサルデザインの推進を中心として— (R4.8.5結果通知)

### 博物館・美術館を利用しやすいように推進

管内に所在する独立行政法人等が設置する博物館・美術館8機関において、ユニバーサルデザインの推進への寄与を目的として、施設・設備の整備状況、ホームページによる情報提供、展示の工夫や鑑賞の支援の実施状況を調査しました。

#### 調査結果

- ・施設・設備のバリアフリー化への対応が不十分な事例 (広い敷地内に点字ブロックがない。洗面台に手すりが無いなど) がありました。
- ・ホームページにおけるウェブアクセシビリティへの対応が不十分な事例 (画像の代替テキストの情報が十分ではないため、視覚障害者が情報を得ることができない) がありました。

#### 改善

- 【改善措置が必要な博物館・美術館】**
- ・点字ブロックを設置し、視覚障害者の方が移動しやすいように改善
  - ・洗面台に手すりを設置し、利用しやすいように改善
  - ・代替テキストに全ての名称(情報)を追記し、音声ソフトで読み上げられるように改善

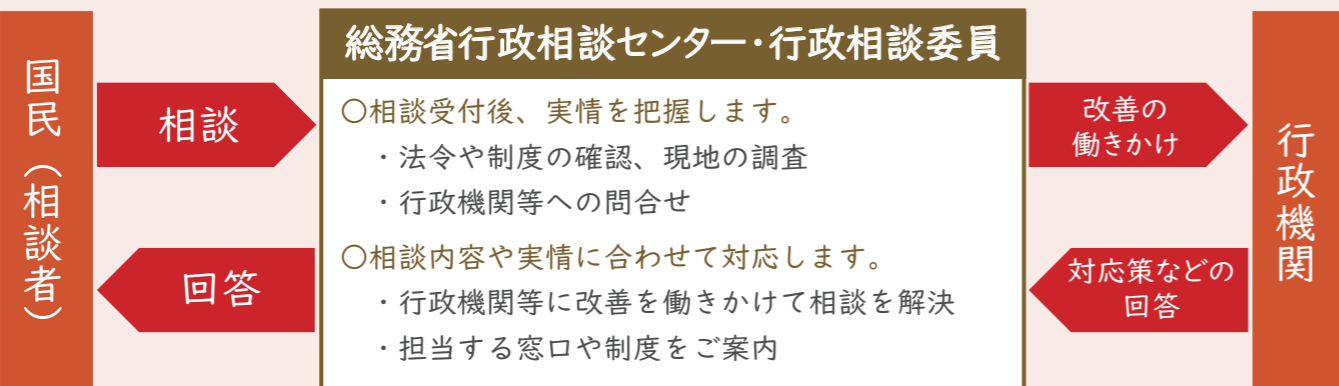
## 行政に関するお困りごとは何でもお気軽に相談を

保険・年金    子育て    道路・交通    労働・雇用    福祉    防災

### こんなお困りごとはありませんか？

- ・窓口での対応に納得できない。
- ・道路など公共施設が壊れていて危険
- ・手続が進まない。
- ・どこに相談すればよいか分からない。

これって相談できるのかな？  
と迷う場合も、まずはご相談ください。



## ここで受け付けています

**総務省行政相談センター **きくみみ****  
来訪、電話、インターネット（オンライン・メール）、FAXなど

### 行政相談委員

右側をご覧ください。



### 総合行政相談所

百貨店での買い物ついでに立ち寄れます。

### 一日合同行政相談所

行政機関、弁護士・税理士など多くの機関が集まり、一度で様々な専門家に相談できます。

### 災害発生時には

- ・総務省行政相談センターや行政相談委員が相談所を開設
- ・相談窓口一覧を作成・ホームページに掲載  
＜大阪府北部地震、新型コロナウイルス感染症など＞

## あなたの街の行政相談委員

○地域に根ざした身近な相談相手

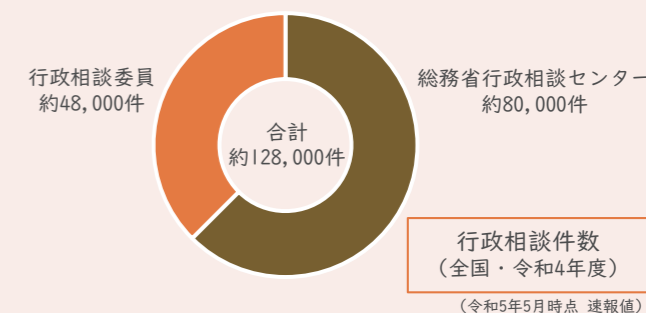
- ・総務大臣委嘱のボランティア
- ・各市（区）町村に1人以上配置されています。（全国に約5,000人）



- ・市（区）役所、町村役場、公民館、地域のイベントなど身近な場所で相談を受け付けています。

○行政相談全体の約4割を受付

住民と行政を繋ぐ重要な役割を担っています。



## 行政相談による改善事例

### 自動車の仮ナンバーを適切に管理してほしい

他県の市が発行した仮ナンバー（自動車臨時運行許可番号標）を付けた車両が、市内の駐車場に長期間駐車されている。整備不良などによる事故を招かないか不安である。

※ この行政相談を受け、当局が管内12市町を抽出して調査したところ、貸与を受けた仮ナンバーの約4分の1が法で定められた返納期間（有効期間満了から5日以内）を超過し、中には6か月超のものもみられました。

**改善** 当局は、近畿運輸局に対し、市町村が法律に基づき貸与する仮ナンバーについて、管内の市町村に対し適切な管理のための技術的助言等を行うようあせせんしました。

### 年金申請書類の受付日を統一してほしい

年金事務所で窓口には並ばず申請書の提出が可能な「スイスイポスト」を設置しているが、一部の年金事務所では、投函日の翌営業日を受付日としている。月末は受付が1日遅れると支給開始時期に影響しかねないので、当日受付に統一してほしい。

**改善** 当局が日本年金機構に確認したところ、全国でスイスイポストを設置する155の年金事務所のうち、15の年金事務所で投函日の翌営業日を受付日としていることが分かりました。同機構では、上記相談をきっかけとして、申請書類の受付日を「投函日当日」とする取扱いに統一しました。

### 信号待ちの車が多く、横道から国道に入るのが困難



高速道路のインター近くにある国道の交差点では、信号待ちの車で渋滞し、近くの施設等の車が横道から右折して国道に入ろうとするが、進入することができず困っている。



**改善** 道路管理者及び警察に要望を伝えたところ、両者で協議が行われ、その結果、道路管理者によって路面標示（交差点マーク）が施されました。

### 歩行者の安全対策を講じてほしい



**改善** 車両と歩行者の通行区間を分かりやすくするためのグリーンベルトが国道に設置されました。

### 休業支援金・給付金の申請ができず困っている

新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者となり休業し、休業支援金・給付金の申請をしようと、事業主に申請書類への記載を求めたところ、会社が指示した休業ではないため、書類に記載できないと言われた。給付金コールセンターにも確認したところ、事業主の対応に問題はないと言われたが、どうしても納得がいかない。

**解決** 給付金コールセンターと厚生労働省の双方に確認したところ、コールセンターの説明が誤っており、本件については、事業主の協力が得られない場合でも申請対象となることが分かり、相談者は申請することができました。

### 相談をきっかけに国の制度が変わりました

#### 有効期限切れの国民健康保険被保険者証等の返却が不要に

国民健康保険被保険者証の毎年度の更新のたびに、有効期限切れの被保険者証を返却するよう求められるため、市町村の窓口まで行って返却しているが、被保険者証は、受診する病院で確認されるため、有効期限切れのものが悪用されるとは考えられない。自分で破棄してもよいのではないかと。

**改善** 関係法令（国民健康保険法施行規則等）が改正され、有効期限が切れた国民健康保険被保険者証等を保険者に返却せず、被保険者自身で破棄しても差し支えないようになりました。



## 総務省行政相談センター まくみみ

電話	<b>0570-090110</b> お近くの局・事務所・センターにつながります。
インターネット	行政相談受付 <input type="button" value="検索"/>

近畿管区行政評価局とその管内の事務所・センターには、情報公開・行政手続制度案内所が設置されています。



- ① 情報公開法
- ② 行政手続法、行政不服審査法の制度に関する案内窓口です。



🌸 下記の場合などには、お問い合わせください。

- ① 国の行政機関・独立行政法人等に対する情報開示請求の方法について知りたい。
- ② 違法・不当な行政処分に対する審査請求の方法について知りたい。
- ③ 行政庁からの不利益処分や行政指導、行政庁への申請・届出に関するルールについて知りたい。

お問い合わせは、来所、電話、インターネットなどで受け付けています。

## 総合行政相談所

<b>大阪</b>	大丸心斎橋店 (店休日を除く毎日) 高島屋堺店 (毎週水曜日)	
<b>京都</b>	高島屋京都店 (毎月第1火曜日) ウイングス京都 (毎月第3金曜日)	



行政相談マスコット「キクーン」

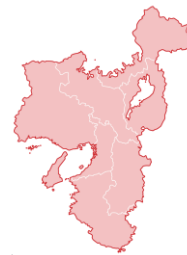
行政相談委員の相談日や一日合同行政相談所の開催日(主に10月)は、局・事務所・センターのホームページや市町村の広報紙等でご確認ください。

(注) 台風などの気象状況等により、相談対応を変更している場合があります。

# 所在地・連絡先

## 近畿管区行政評価局

所在地	〒540-8533 大阪市中央区大手前3-1-41 大手前合同庁舎	
連絡先	代表	TEL 06(6941)3431
	情報公開・行政手続制度案内所	TEL 06(6941)3437
	大阪総合行政相談所(大丸心斎橋店 南館8階)	TEL 06(6241)5111



## 福井行政監視行政相談センター

所在地	〒910-0859 福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 0776(24)0403

## 滋賀行政監視行政相談センター

所在地	〒520-0044 大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 077(523)1926

## 京都行政監視行政相談センター

所在地	〒604-8482 京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 075(802)1140

## 兵庫行政評価事務所

所在地	〒650-0024 神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎
連絡先	代表 TEL 078(331)9096
	情報公開・行政手続制度案内所 TEL 078(327)5417

## 奈良行政監視行政相談センター

所在地	〒630-8213 奈良市登大路町81 奈良合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 0742(24)0300

## 和歌山行政監視行政相談センター

所在地	〒640-8143 和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎
連絡先	代表/情報公開・行政手続制度案内所 TEL 073(431)8221

ホームページ

近畿管区行政評価局

検索



Twitter



@kinki\_hyouka

YouTube



近畿管区行政評価局 公式YouTubeチャンネル