

京都行政監視行政相談センター

委員係長 伊東 瑛司 (2014年度採用)



20年後、社会はどう変化しているでしょうか。そのような社会で、あなたはどんな仕事をしたいですか？

○「課題解決」という営み

私は、令和2年度に実施された地域計画調査「新しい生活様式に対応した行政サービスの提供のあり方に関する調査」において、調査テーマと調査項目として「登記事項証明書のオンライン請求の促進」を提案しました。

まずは「[報道資料](#)」のp.3と「[別冊事例表](#)」の事例表④を読んでください。

改善に至った流れを説明します。

- ① コロナ禍を受け、大阪法務局は、登記事項証明書のオンライン発行請求について周知を強化したが、オンライン請求率が伸び悩んでいるとの悩みを把握
- ② 「そもそも国民はなぜこの証明書が必要なのか」と考えてみると、同証明書は様々な申請の添付資料などに使われていることに気付く
- ③ ならば、国民が最初に目にする、各行政機関の申請マニュアル等で同証明書のオンライン請求を周知しよう、という改善策を提案
- ④ 当局が各行政機関と調整の上、法務局が各機関に周知を依頼。結果、法務局以外の機関でもオンライン請求の周知がされるように
→ オンラインでの手続の推進が一層期待でき、国民の感染リスク低減にも寄与

後から考えてみると、「各行政機関の業務の実施状況を、国民目線で、各行政機関と異なる立場から調査することができる」という、当局の強みを活かした提案ができたと考えております。

このようなアイデアを出すために、徹底的に観察・分析をしました。また、それを人に理解してもらい、実現するのはもっと大変でした。それでも、「必ず課題を解決する」という意志と、それを最後まで信じて指導・応援して下さった人々によってやり遂げることができました(途中1か月の育児休業)。

○人工知能(AI)にはできない仕事

20年後は、Deep Learningに基づくAI技術が一般化し、行政機関でも様々な仕事を担当しているでしょう。AIが得意なのは、与えられた課題を過去のデータに基づいてルールどおりに高速で処理することです。総務、申請審査や制度運営の単純な部分は、AIに置き換わります。実際民間では、ルールどおりに仕事をしているかを確認するだけの「監査」は、AIが担い始めています。

一方、行政評価局調査は、どのような調査を行い、どのように改善するか、ルールはありません。社会の仕組みを調べ、関係者の話をよく聞き、有機的に思考し、課題を発見し、改善案を提示するという極めて創造的な営みです。「課題解決」はこれからも人間にしかできない仕事でありつづけます。

あなたは、AIのオペレーターになりますか？それとも、人間にしかできない仕事をしますか？この就活でご決断ください。

兵庫行政評価事務所

業務係長 田上 広樹 (2014 年度採用)



○行政相談とは

行政相談は、担当行政機関とは異なる立場から、国の行政などに関する苦情や意見、要望等を聴いて、必要に応じて事実確認や調査等を行い、その解決や実現を促す仕組みです。

○日々の業務について

事務所に寄せられる相談への対応や、会議やイベントの企画・運営、行政相談制度のPR活動などを行います。

・事務所に寄せられる相談への対応

寄せられる相談の内容は様々で、知らないことも多々あります。慣れないうちは不安に感じると思いますが、相談に対して必ずしも即答する必要はありませんし、相談担当職員で適宜フォローし合いながら対応するので、安心して相談対応に臨むことができます。寄せられる相談に対し、その解決に向け行政相談で何ができるかを考え、丁寧に対応する気持ちが大切だと思います。

・会議やイベントの企画・運営

行政相談委員（各市区町村にいる、行政相談を聴くボランティアの方々。）等が一堂に会する会議や、一日合同行政相談所（行政機関や土業団体等が集まる相談会）といった行事の開催に向け、日程調整や各種経費の計算、資料の作成などを行います。

・行政相談のPR活動

行政相談の周知・利用を促進するため、地域のイベントでPR物品の配布などを行うほか、行政相談をPRするとともに相談を受け付ける活動として、行政相談懇談会（各種団体（自治会など）向け）や行政相談出前教室（児童・生徒・学生向け）を、行政相談委員と協力して行います。先に説明した相談対応や行事開催を含め、行政相談ではデスクワーク以外の業務も少なくありません（今はコロナ禍で少ないですが。）。地域の実情や相談案件の詳細など、各地に出向いて初めて分かることもあるので、良い刺激になると思います。

○残業や休暇について

イベント前の繁忙期や遠距離の出張時に残業が発生することはありますが、基本的に定時で業務を終えて退庁しています。

また、業務や他の職員との兼ね合いがありますが、休暇自体は申請しやすい雰囲気なので、いわゆる有給休暇も積極的に利用できます。

○おわりに

行政相談についてここで説明しきれない点があるほか、当局では行政評価局調査という業務も行っています。興味を持たれましたら、ぜひ当局のお話を聞きに来てください。

皆さんと一緒に仕事できる日を楽しみにしています！

滋賀行政監視行政相談センター

業務係長 宮本 淳平 (2009年度採用)

近畿管区行政評価局のミッション

近畿管区行政評価局は、「行政評価局調査」、また、国民の皆様から寄せられる「行政相談」により、施策や事業の担当府省とは異なる立場から、制度や行政運営の改善、相談者の救済を図ることで、効率的で質の高い行政の実現を目指しています。

誰も知らないことを調べるという仕事

私たちに課せられたミッションである制度や行政運営の改善のためには、各種制度や行政運営の課題を調査し、明らかにする必要があります。実は、この課題の発掘が非常に大変な作業で、なぜなら、得てしてこれらの課題は、各事務事業を担当している行政機関も知らない、また、実態を掴めきれていないものばかりで、中には行政機関の関与がないものも含まれているからです。

では、これらの行政課題は、どうすれば見つかるのでしょうか。私たちは、調査のプロですが、必ずしも各行政分野に精通している訳ではありませんので、その都度、準備・検討することになります。オフィスで関係する法令通達等を研究することはもちろん、何より、現場に足を運び様々な関係者、専門家などからお話を伺ったり、状況を目で確認するなどにより、現場で今起きていることをつまびらかにしていきます。こうして得られたものは、メディアやネットなどからではわからないものばかりですので、誰も知らないフィールドに踏み込んでいく達成感が得られます。

予備知識はいりません、若い力を貸してください

説明会の際に、よく、「法律や統計などの特殊なスキル、予備知識はいりますか。」「難しそうだが私でも長く働けるか。」などのご質問をいただきますが、私たちは、チームで互いに助け合いながら取り組んでいます。経験豊かな先輩職員がフォローしますし、新規採用職員も含め、若い職員の意見も取り入れながら進めていますので、少しでも興味があれば是非、当局の門を叩いてください。

Q 最近の業務について

A 滋賀行政監視行政相談センターで行政相談業務を担当しています。新型コロナウイルス感染症の対策として、ICTの活用も含めた相談所の企画・開催や行政相談制度の一層の普及のため新たな広報事業の展開、関係機関と協力関係の構築を計画しています。

Q 行政評価局の仕事に向いている人

A 好奇心、探究心が強い人が向いているのではと思います。また、我々は、幅広い行政分野に対して調査等を行うので、ひとつの仕事を極めるよりも様々な分野に触れたいといった方にもおすすめです。



執務室内にて打合せ中（左が筆者）

京都行政監視行政相談センター 主任行政相談官
(現 兵庫行政評価事務所 評価監視官)

立花 佐友里 (2002 年度採用)



転勤があるのはデメリット?いいえ、救いの女神です!

本省勤務時、婚約者の関西転勤が決まり、結婚見送りが退職かの2択で悩みました。

しかし、50局所の出先機関を持つ行政評価局は、結婚し近畿管内で働くという第3の選択肢を私に与えてくれました。

出先が多いことをマイナスと感じる人もいるかもしれません。

けれども、日常業務を行なう上でも、当地で住む・勤務するからこそ気づく「地域の課題」があり、それら「気づき」を相互に共有できる全国50局所の「横のつながり」は、行政評価局ならではの強みではないでしょうか。

当局業務経験が生きた人事交流

総務省の地方局間の人事交流があるところも、当局の魅力の一つです。

私は、2年間の人事交流として近畿総合通信局で勤務し、インターネット関連グローバル企業等との新規プロジェクト立ち上げを担当しました。

情報通信行政どころかSNSさえも素人の私が前例のないプロジェクトを遂行できたのは、上司・部下、関係者に恵まれたことに加えて、行政評価局で培われた、①「今より明日の社会をより



FMいかるに出演し行政相談をPR

良くする」という行動規範と、②「相手機関のミッション・内容」を理解するという行動様式が原動力になったと感じています。

社会をより良くする原動力に

現在、コロナ禍の出勤抑制策として「テレワーク」が推奨されています。

設備・セキュリティの課題で「テレワーク」の実施が困難な官署もある中、当局は、全職員が「テレワーク」可能な恵まれた環境にあります。

コロナ禍で急激な対応が求められた際、速やかに本体制を築けた要因は、当省がICTの利活用による柔軟な働き方の推進というミッションを持つことに加え、より良い社会を築くという意識の下、新しい制度活用のために業務運営を改良（「実践・検証・見直し」）する土壌があったためだと思います。

私が、6年前に「テレワーク」を始めた際、現状のような喫緊の必要性がないにもかかわらず、多様で柔軟な働き方の一つとして、上司や同僚は応援してくれました。そのお陰で、出勤時には言えない「いってらっしゃい」と「おかえり」を子どもに言えたうれしさは、今も忘れられません。

「行政評価局調査」「行政相談」に加え、日々の業務改良の積み重ねも社会を良くする原動力だと思います。当局は、そんな日々の積み重ねも応援する職場です。

リモートでの講義や就職活動を経験してきたあなたならば、これからの社会の課題や改善案に、私たちとは違った観点から気がついてくれると思います。

あなたの「気づき」は、社会をより良くする原動力です。

まずは、業務説明会で当局業務に触れてみてください。来年度一緒に働けることを楽しみにしています。