総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

中国四国管区行政評価局
業務案内

1（1）総務省の組織・体制

総務大臣

施設等機関
- 自治大学校
- 情報通信政策研究所
- 統計研究研修所

特別の機関
- 中央選挙管理会
- 政治資金適正化委員会
- 自治紛争処理委員

審議会等
- 地方財政審議会
- 行政不服審査会
- 政策評価審議会

など

地方支分部局
- 管区行政評価局（７）
- 総合通信局（10）
- 四国行政評価支局
- 沖縄総合通信事務所
- 沖縄行政評価事務所

（外局）

大臣官房	行政管理局	行政評価局	自治行政局	自治財政局	自治税務局	国際戦略局	情報流通行政局	総合通信基盤局	統計局	政策統括官（２）	サイバーセキュリティ統括官	公害等調整委員会	消防庁
省内各部局間の総合調整	電子政府推進、各府省共通制度の管理・運営	**各府省の行政運営に関する調査、政策評価推進** **行政相談**	地方分権推進、地方自治、選挙・政治資金制度	地方交付税による財源調整、地方債資金配分	地方税制の運営、地方税制改正の企画・立案	ＩＣＴ政策の総合的な企画・立案・推進	ＩＣＴ利活用の高度化、郵政事業の見直し	情報通信基盤の普及・発展、電波利用推進	基本的な統計の企画・作成・提供	統計行政の総合調整、恩給業務	サイバーセキュリティの確保	公害紛争の迅速・適正な解決など	消防行政の企画・立案、災害等発生時の対応

1（2）行政評価局の業務

行政評価局は、国民に信頼される質の高い行政を実現するため、

① 各府省の行政運営の改善に関する調査（行政運営改善調査）

② 政策評価の推進

③ 行政相談

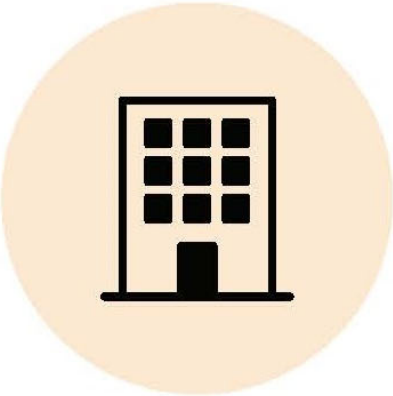
に関する業務を実施

【 行政評価局の3つの機能 】

各府省の行政運営の改善に関する調査

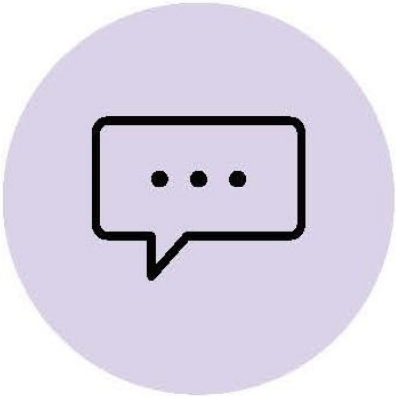
各府省の業務の実施状況等を実地に調査し、改善が必要な事項について勧告等を行います。

政策評価の推進



政策評価制度の基本的な事項の企画立案、各府省が自ら行う政策評価の点検等を行います。

行政相談



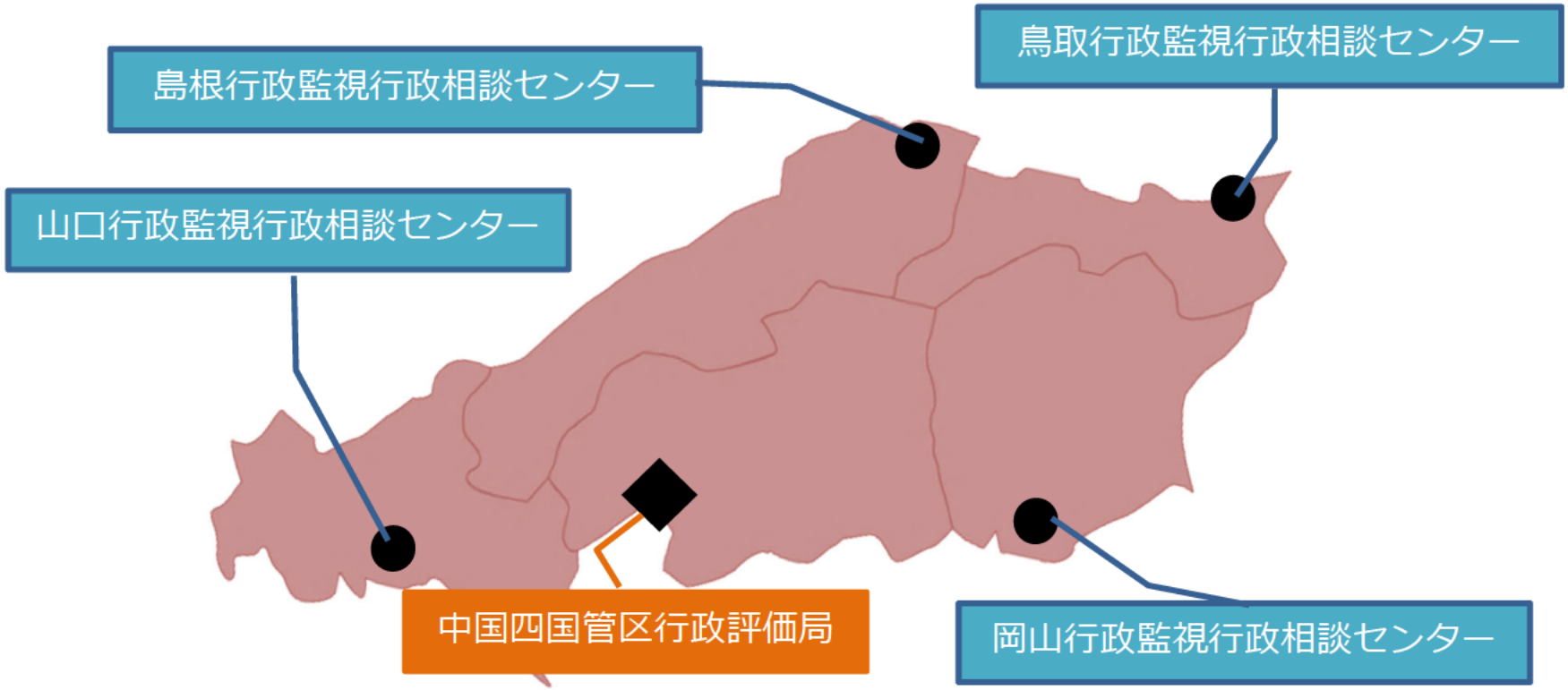
行政に関する苦情や意見･要望を幅広く受け付け、問題解決を促進します。

1（3）中国四国管区行政評価局とは？

■　中国四国管区行政評価局は、中国５県を管轄するブロック機関（広島市に所在）。管内の４県（鳥取、島根、岡山、山口）には、現地拠点として、各県庁所在地に行政監視行政相談センターを設置

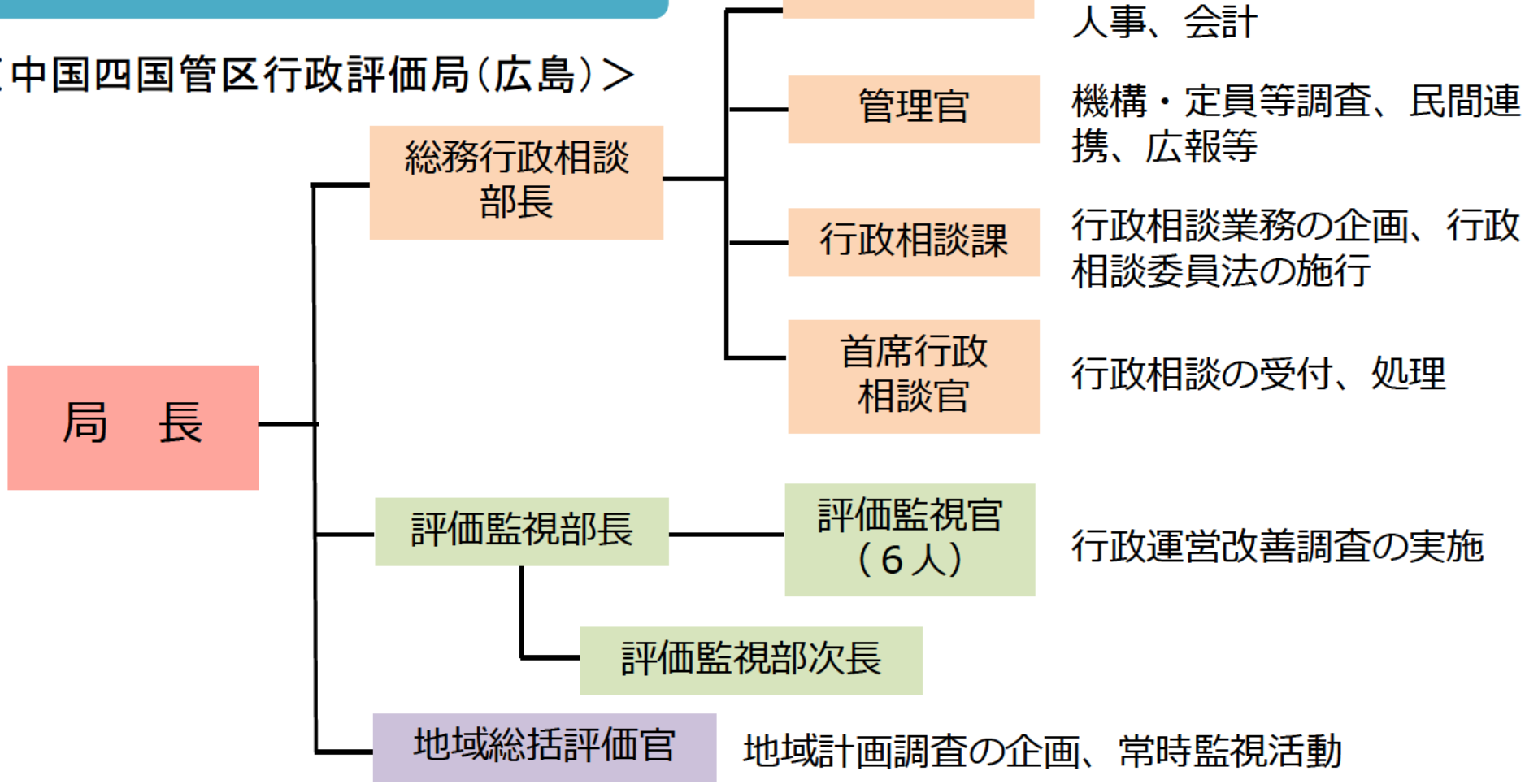
（※四国４県は、四国行政評価支局が管轄）

■　主に行政評価局（本省）が所管する業務を担当しており、**「行政運営改善調査」**や**「行政相談」**などを実施

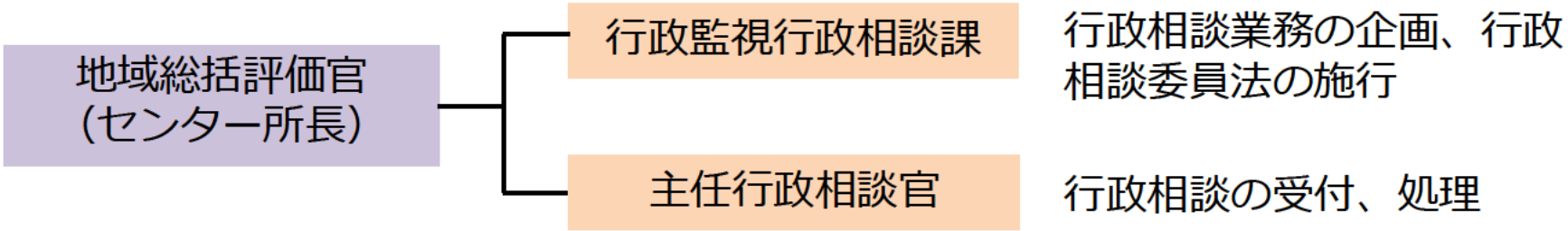


中国四国管区行政評価局の組織図

＜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）＞



2（1）行政運営改善調査とは？

○　複数の府省が関わる政策や各府省の業務の実施状況について、政策等の担当府省とは異なる立場から、行政評価局が全国ネットワークを活用して実地に調査することにより、政策の効果や業務運営の課題を実証的に把握・分析し、関係府省等に対して改善方策の提示（勧告）や情報提供を行うもの

○　総務省本省（行政評価局）が企画する「全国計画調査」と、管区行政評価局が独自に企画する「地域計画調査」がある

行政運営改善調査

全国計画調査

○　総務省本省（行政評価局）が企画
○　管区行政評価局は、実地調査を担当

地域計画調査

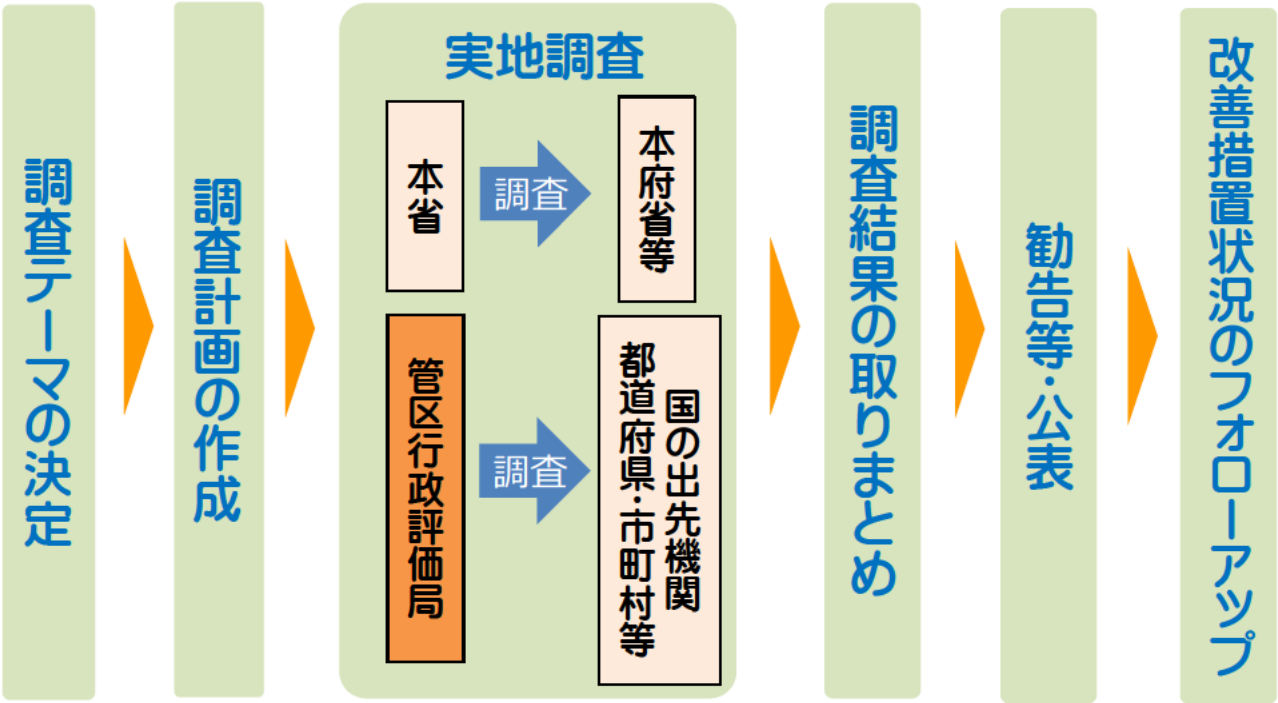
○　管区行政評価局が企画
○　管区行政評価局は、テーマの決定から調査結果の処理まで全て担当

2（2） 全国計画調査とは？

○　総務省本省（行政評価局）が企画し、管区行政評価局等を動員して行う全国規模の調査
○　調査の結果、改善が必要と認められた事項については、総務大臣から関係府省の大臣に対して勧告を行い、改善を要請

＜最近行政評価局が実施した全国計画調査のテーマ＞
○社会的援護に関する調査－里親委託を中心として　○浄化槽行政　○墓地行政　○「ごみ屋敷」対策
○医療的ケア児とその家族に対する支援　○ため池の防災減災対策　○ 河川の陸閘の管理・運用

全国計画調査の流れ



管区行政評価局での実地調査の流れ（全国計画調査の場合）

①調査準備

関係法令等の勉強、実地調査の
日程調整、資料提出の依頼など

②調査の実施

関係機関からのヒアリング、
資料収集、現地調査など

③取りまとめ、報告

調査結果の取りまとめ、
総務省本省への報告

＜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	第4種踏切道の安全確保に関する実態調査（全国計画）					木質バイオマス発電をめぐる木材の需給状況に関する実態調査（全国計画）			常時監視活動 外国人観光案内所に関する行政評価・監視フォローアップ（地域計画）		災害廃棄物対策に関する行政評価・監視（全国計画）	
B評価監視官室	河川の陸閘の管理・運用に関する実態調査（全国計画）	墓地行政に関する実態調査（全国計画）			ため池の防災減災対策に関する行政評価・監視（全国計画）						社会的養護に関する調査 ー里親委託を中心としてー（全国計画）	

常時監視活動：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。調査の企画立案・実施に反映

全国計画調査の例

遺留金等に関する実態調査（令和5年3月28日勧告）

背景等

◆　超高齢社会の到来に加え、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。）を取りまとめて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

主な調査結果

1　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たが、その後も預貯金の引き出しが相続人に優先する法的根拠が不明などとして引き出せなかった事例あり

2　葬祭費用充当後の残余遺留金の処理について、処理方法の一つである弁済供託の活用に前向きな市区町村がみられた一方、供託所から相続人の意思確認が不十分と教示され、対応に苦慮している事例あり

主な勧告事項（勧告先：厚生労働省、法務省）

1　関係省庁と連携し、法的根拠を手引等で明示し、市区町村等・金融機関に周知。周知後に対応状況を調査し、支障となっている点を把握し改善を検討（厚生労働省）

2　市区町村等が対応に苦慮している事例や手続が円滑に進んでいない事例を把握し、全国の供託所において適切な教示を行うことができるよう、運用を改善（法務省）

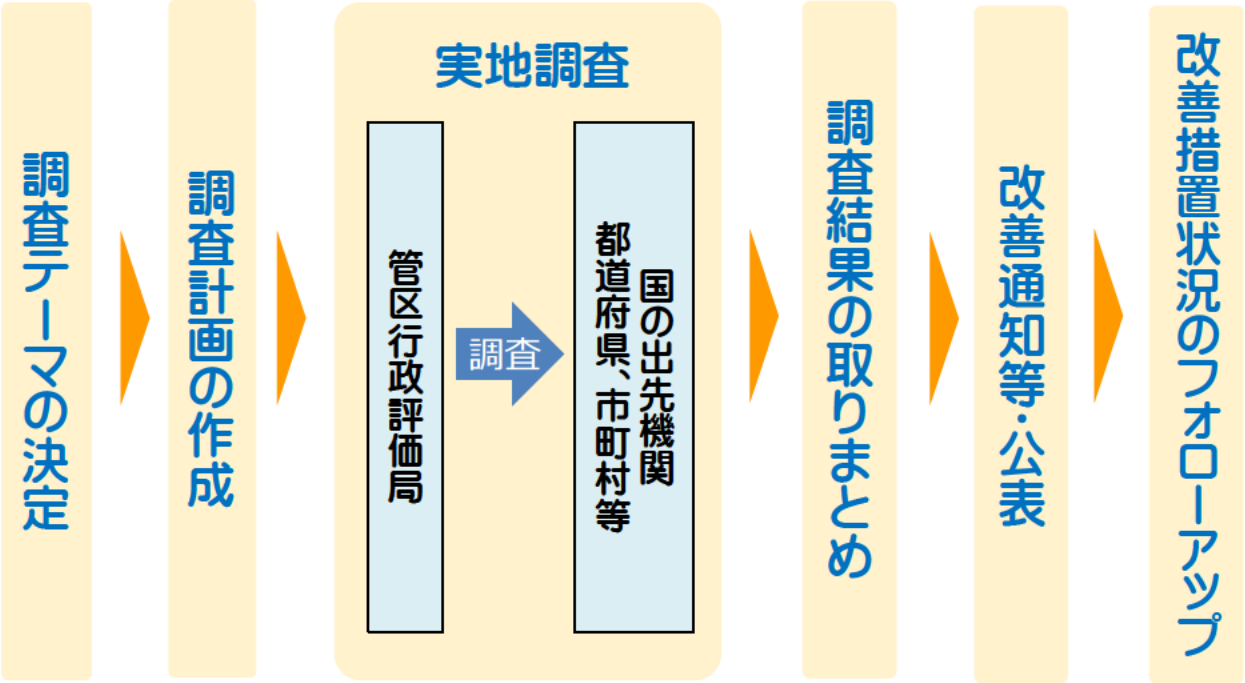
2（3） 地域計画調査とは？

○　地域住民の生活に密着した行政上の問題について、管区行政評価局が独自にテーマを設定して行う調査

○　調査の結果、改善が必要と認められた事項については、管区行政評価局長から関係する国の出先機関の長に対して改善意見を通知するなどして、改善を要請

＜最近中国四国管区行政評価局が実施した地域計画調査のテーマ＞
○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　○外国人向け相談体制の整備
○ジビエ利用の推進　○洪水氾濫被害の減災対策　○給油所過疎対策　○外国人観光案内所

地域計画調査の流れ



地域計画調査の例

外国人向け相談体制の整備に関する実態調査（令和3年7月～4年10月）

背景等

◆　我が国に在留する外国人は令和３年末時点で276万人、中国地方にも約11万人の外国人が在留
◆　法務省（出入国在留管理庁）は、地方公共団体が外国人向けに「一元的相談窓口」を整備・運営する取組を財政的に支援するとともに、地方公共団体に対する支援活動、地域における情報収集等を充実・強化することとされている
◆　当局の事前調査において、複数の日本語教室の講師から、外国人の中には、外国人相談窓口を知らない者や、窓口は知っているが利用しづらいと感じている者もいるとの意見あり

主な調査結果

1　市町を調査した結果、ｉ）外国人が窓口を認識しやすく、利用しやすい場所に相談窓口を設置したところ、相談件数が増加した例、ⅱ）外国語ができる相談員確保に苦慮している市町が多い中、独自の取組で多言語の相談に対応している例などあり
2　市町から、「効果的な周知方法が分からない」、「ＳＮＳによる効果的な周知事例を提供してほしい」といった意見が聞かれた一方、周知方法を工夫している市町もあり

当局の意見を参考連絡（連絡先：広島出入国在留管理局）

○　今回の調査結果を踏まえ、市町村における取組事例等について、更に収集し提供するなど、一層の支援を行うこと

3（1）行政相談とは？

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、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

行政相談の例

医療保険・年金

国民年金や厚生年金保険の被保険者の資格条件や受給額について教えてほしい。

雇用

労働条件を改善するよう会社を指導してほしい。

道路

国道に危険箇所があるので、早く改修してほしい。

社会福祉

「生活保護」の受給資格について教えてほしい。

交通機関

バス停に路線図を掲示してほしい。

相談窓口

手続や申請をどこにしたらよいか分からないので教えてほしい。

行政相談の流れ

こんな時は行政相談をご活用ください

国民の皆様（相談者）

ステップ1　以下の窓口で行政相談を受け付け

総務省行政相談センター（愛称さくみみ）

管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターの行政相談窓口（全国50か所）

電話　行政苦情110番

WEB　インターネットによる相談

総合行政相談所

全国17都市のデパートなどで開設

特別行政相談所など

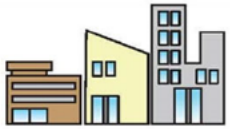
災害時などに随時開設

行政相談委員（全国に約5,000人配置）

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市（区）町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設

ステップ2　事実確認・調査、関係機関へ連絡

事実確認・調査、現地確認、関係者へのヒアリングを行い、関係機関（国の行政機関など）に対しては、改善に向けたあっせんなど必要な連絡を行います。



ステップ3　相談者へ結果の連絡

相談者に問合せへの回答や、関係機関における改善結果を連絡します。

行政相談委員

◆　総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約5,000人（各市町村に１人以上）配置
◆　ボランティアとして、市（区）役所・町村役場・公民館などで相談所を開設するなどして、国の行政などに関する相談を受付
◆　行政相談委員の活動への支援は、行政相談担当部署の重要な業務の一つ

＜行政相談委員の活動＞

行政相談懇談会

自治会、婦人会などの代表者や地域の方々との懇談会を開催し、行政に関する苦情や意見・要望をお聞きしています。

行政相談出前教室

小・中学校、高校、大学等に出向き、行政の役割、行政相談制度や改善事例など、行政相談についての授業を行っています。

さまざまなPR活動

地域イベントへの出店、広報物品の街頭配布、コミュニティFMへの出演など、さまざまなPR活動を行っています。

行政相談の特色

◎ **担当行政機関とは異なる立場から解決を促進**

「役所の説明や事務の取扱に納得できない」、「担当の行政機関に直接申し出にくい」などの相談に効果を発揮

◎ **国の行政活動全般に及ぶ幅広い苦情等に対応**

担当の行政機関が不明でどこに相談してよいか分からない問題や、複数の行政機関にまたがる問題にも対応

◎ **全国ネットワークを活用**

管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センター、行政相談委員の全国ネットワークを活用して、どの地域の問題であっても、また、相談者がどの窓口に申し出ても、一体となった受付・処理が可能

◎ **行政の制度・運営の改善による救済の実現**

制度・運営の改善が必要な相談などについて、的確かつ効果的な処理を推進するため、民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議（本省、管区行政評価局等に設置）に付議して、解決のための意見を聴き、解決を促進同種・類似の苦情の発生が予想される問題については、行政評価・監視機能を活用

3（2）行政相談の例

外出自粛で受け取れないマイナンバーカードの代理受領

〔相談内容〕

県外に住む私の息子（学生）は、住民登録上の住所が実家であるA県B市となっているため、B市にマイナンバーカードの交付申請を行った。その後、交付通知書が実家に届いたが、新型コロナウイルスによる外出自粛期間中だったため、息子が直接B市に受け取りに行くことができなかった。このため、母親である私がB市に代理で受け取りたいと申し出たが、「外出自粛は、申請者が出頭できないやむを得ない理由には該当しない。」と言われ、代理受領が認められなかった。何とかしてほしい。

〔処理結果〕

相談を受けた行政相談センターが法令を確認したところ、いわゆるマイナンバー法施行令では、「交付申請者が出頭できないやむを得ない理由があるときは、代理受領が認められる。」と定められていました。

これを受け、同法を所管する総務省自治行政局に今回のケースについて確認したところ、「新型コロナウイルスによる外出自粛は、代理受領を認める理由に該当すると解釈している。」との回答を得ました。

同センターは、この総務省の見解が、全国の自治体に十分に理解されていない可能性があると判断し、総務省自治行政局に対し、全国の都道府県・政令市に対して、総務省の見解を周知するようあっせんしたところ、同局から全国の都道府県・政令市に対して、文書により総務省の見解の周知が行われました。

また、この周知を受けて、B市でも今回のようなケースで代理受領を認める取扱いを開始し、相談者は、マイナンバーカードを代理受領することができました。

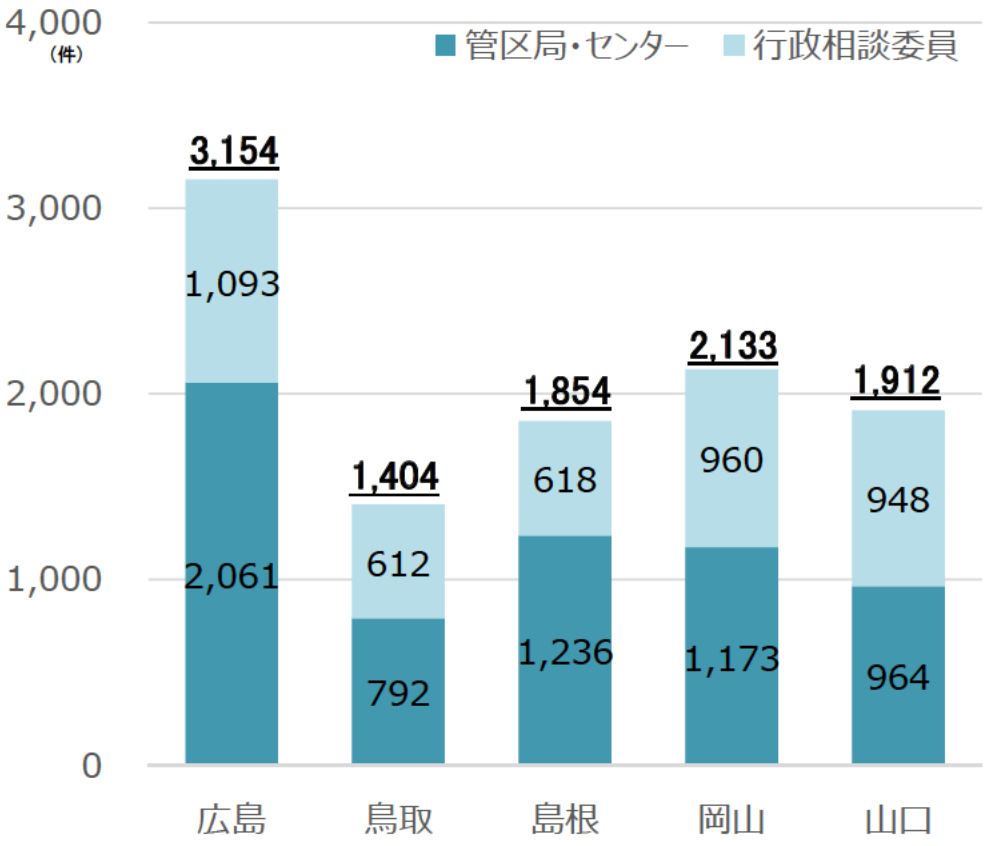
3（3）行政相談の実績（令和3年度）

1　相談件数

令和3年度に中国地方５県で受け付けた行政相談事案は、10,457件（全国120,047件）。

行政相談委員が自宅や定例相談所等で受け付けたものが4,231件（40.5%）、管区局・センターが窓口、電話等で受け付けたものが6,226件（59.5%）を占める。

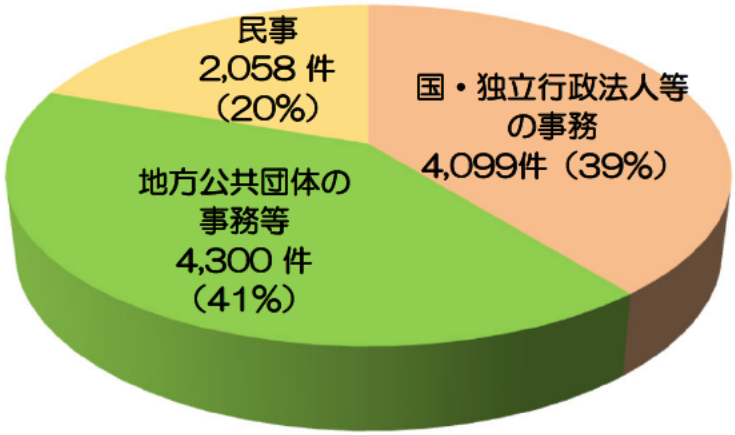
図１　各県の内訳（令和3年度）



2　相談事案の内容区分

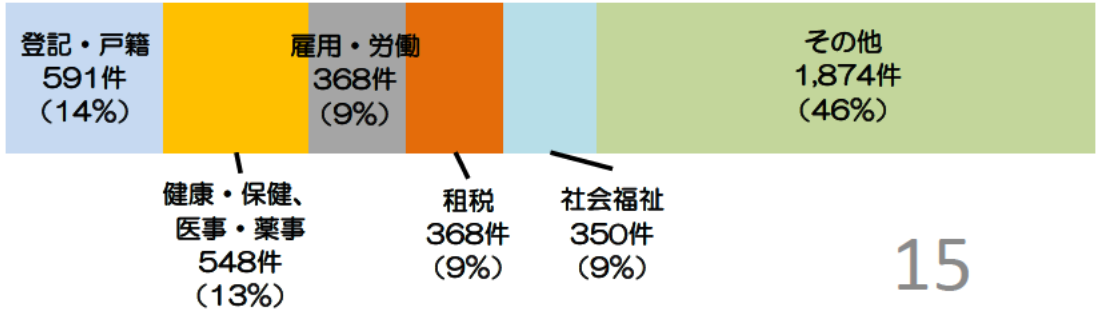
令和3年度の相談件数10,457件のうち、国・独立行政法人等の事務が4,099件（39%）、地方公共団体の事務等が4,300件（41%）、民事が2,058件（20%）。

図１　相談事案の内容区分



国・独立行政法人等の事務に関する相談4,099件の行政分野をみると、**①登記・戸籍、②健康・保健、医事・薬事、③雇用・労働、③租税、⑤社会福祉の順に多い**。

図２　行政分野別件数（国・独立行政法人等の事務に関する相談）



3（4）行政苦情救済推進会議

行政の制度・運営の改善が必要な相談などについて、的確かつ効果的な処理を推進するため、民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議（本省、管区行政評価局等に設置）に付議して意見を聴き、解決を促進しています。

中国四国管区行政評価局における改善例

きっかけとなった相談

加入電話の契約者である父が死去し、NTT西日本のホームページで解約方法を確認したところ、電話116番で直接申し込むよう案内されたが、なかなか電話がつながらず、申込みまでに十数日を要し、翌月分の回線使用料等を負担することになった。解約の申込みは電話だけでなく、ホームページでもできるようにするとともに、必要書類の提出もホームページ内でできるようにしてほしい。

行政苦情救済推進会議の審議結果を踏まえた中国四国管区行政評価局のあっせん内容（あっせん先：ＮＴＴ西日本）

1　加入電話契約の解約（契約者死亡の場合）の申込みについて、ホームページにアクセスする申込方法を導入すること

2　加入電話の名義変更（譲渡、承継、改称）手続において、ホームページにアクセスする申込方法及び必要書類のウェブアップロード方式による提出方法を導入すること

ＮＴＴ西日本は、あっせん内容に沿った改善を実施

3（5）様々な行政相談活動

一日合同行政相談所

●国・県・市町村の相談員、弁護士、司法書士、税理士、司法書士等の様々な分野の相談員が集まり、ワンストップで相談できる一日合同行政相談所を開設

行政相談パネル展

●行政相談制度を広く国民に知っていただくため、制度の概要、相談解決事例などを紹介するパネル展を開催

災害特別行政相談活動

●被災地域を管轄する管区行政評価局・行政監視行政相談センターで、土日祝日を含めて、フリーダイヤル等でご相談に対応

●被災地域に出向いて特設の相談所を開設し、困りごとなどのご相談に対応

●各種被災者支援措置や相談窓口の情報を「ガイドブック」としてまとめ、ホームページ等で公表

4　中国四国管区行政評価局の魅力

幅広い分野に触れることができる、変化に富んだ仕事

○　当局の調査業務や行政相談の対象は、**「国の行政全般」**です。幅広い行政の分野に触れることができ、視野・見識が広がります。

○　調査テーマや相談内容によって扱う行政分野がガラッと変わるので、**ルーチンワークではない、変化に富んだ仕事**ができます。

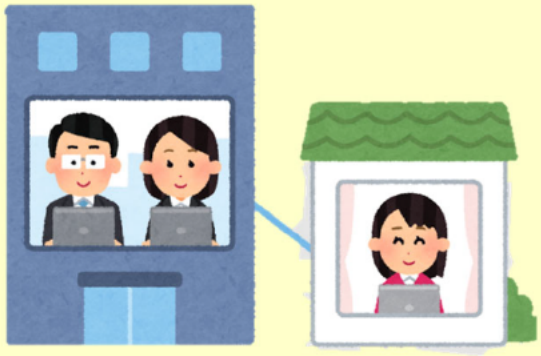
若手職員が活躍できる風通しのよい職場

○　若手、ベテランにかかわりなく、**自由に意見を交わし合える雰囲気**の職場です。

○　若手職員も担当者の一人として、上司・先輩の全面的なサポートの下、積極的に実地調査や行政相談の処理などに関わります。

○　地域計画調査では、若手職員が提案した調査テーマでも、着眼点や内容次第で採用されます。採用された場合は、局として調査を実施します。

ワークライフバランスを重視した働き方



○　職員の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などを積極的に活用**しています。

○　子育てについては、女性・男性を問わず、短時間勤務や育児休業の取得を奨励しており、多くの職員が、これらの制度を活用して、**仕事と子育てを両立**しています。

5（1） 採用後の処遇（採用１年目）

年間

４か月ごとに局内で配属先を異動し、先輩・上司の指導の下、各部署でOJTを行います。

【採用１年目の配属例】

４月～７月 （配属先：A評価監視官室）	8月～11月 （配属先：行政相談課）	12月～３月 （配属先：B評価監視官室）
＜業務内容＞ 地域計画調査テーマの検討	＜業務内容＞ 一日合同行政相談所の開設、各種会議の開催準備等	＜業務内容＞ 全国計画調査の実地調査

４月～５月

座学を中心に初任者研修を行い、当局業務に関する基礎的な知識を習得します。このほか、総務省本省での集合研修、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。

10月

自分が関心のあるテーマについて、簡単な調査計画を作成し、局職員に対して発表します。

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。

5（2）　採用後の処遇（異動について）

○　採用１年目は中国四国管区行政評価局（広島）で勤務します。
○　２年目以降は、おおむね２～３年ごとに中国地方の５県を異動し、当局職員としてキャリアアップしていきます。また、この間、総務省本省での勤務も経験します（３年間）。

＜キャリアパスの一例＞

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目～
中国四国管区行政評価局	中国四国管区行政評価局又は管内行政監視行政相談センター	総務省本省			おおむね2～3年ごとに中国5県を異動

（参考　近年の採用実績）　（単位：人）

年度		令和１	2	3	4	5
採用者数	男性	2	1	2	3	1
	女性	2	2	2	0	1

所在地

■　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
TEL　(082)228-6172（総務課人事係）

■　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
TEL　(0857)24-5541
□　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
TEL　(0852)21-2749
□　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
TEL　(086)231-4321
□　山口行政監視行政相談センター
〒753－0088　山口市中河原町6－16　山口地方合同庁舎1号館2階
TEL　(083)922-1590

行政相談マスコット
キクーン

採用情報

中国四国管区行政評価局　採用　検索

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

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。