

総務省

北海道管区行政評価局

- ・ 函館行政監視行政相談センター
- ・ 旭川行政監視行政相談センター
- ・ 釧路行政監視行政相談センター

*Hokkaido Regional Administrative Evaluation Bureau,
Ministry of Internal Affairs and Communications*



あなたの街の
行政相談所
総務省 行政相談委員

1 役割と組織

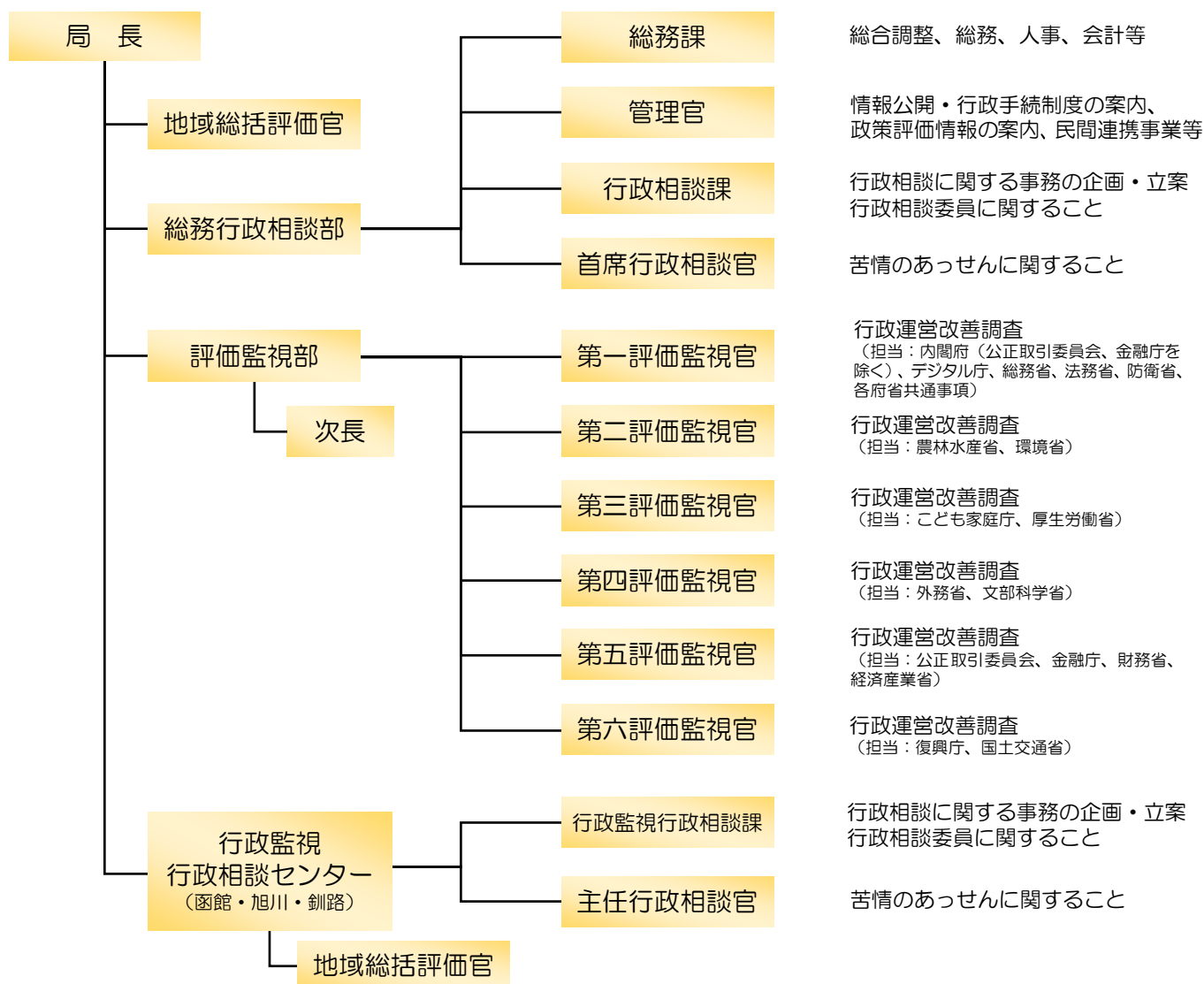
北海道管区行政評価局の役割

北海道管区行政評価局と行政監視行政相談センター（函館・旭川・釧路）は、行政運営改善調査、行政相談等の業務を通じて、国民に信頼される質の高い行政の実現を目指しています。

また、情報公開制度、行政手続制度及び各行政機関の政策評価に関する情報の総合案内等を行っています。

- 行政運営改善調査…………… 複数府省にまたがる政策を評価する「政策評価」と各府省における業務の実施状況を調査する「行政評価・監視」を通じ、各府省の政策について、設計上・運営上の課題を摘示し、改善・推進に資する情報を提供
- 行政相談…………… 行政への苦情や意見・要望を受け、関係行政機関等にあっせん等を行うことで、その解決や実現を促進
- 情報公開・行政手続制度の案内…………… 情報公開及び行政手続制度（行政不服審査法及び行政手続法）に関する総合案内・情報提供
- 政策評価情報の所在案内…………… 各行政機関の政策評価情報を案内

組織



2 管轄区域

北海道管区行政評価局（札幌市）



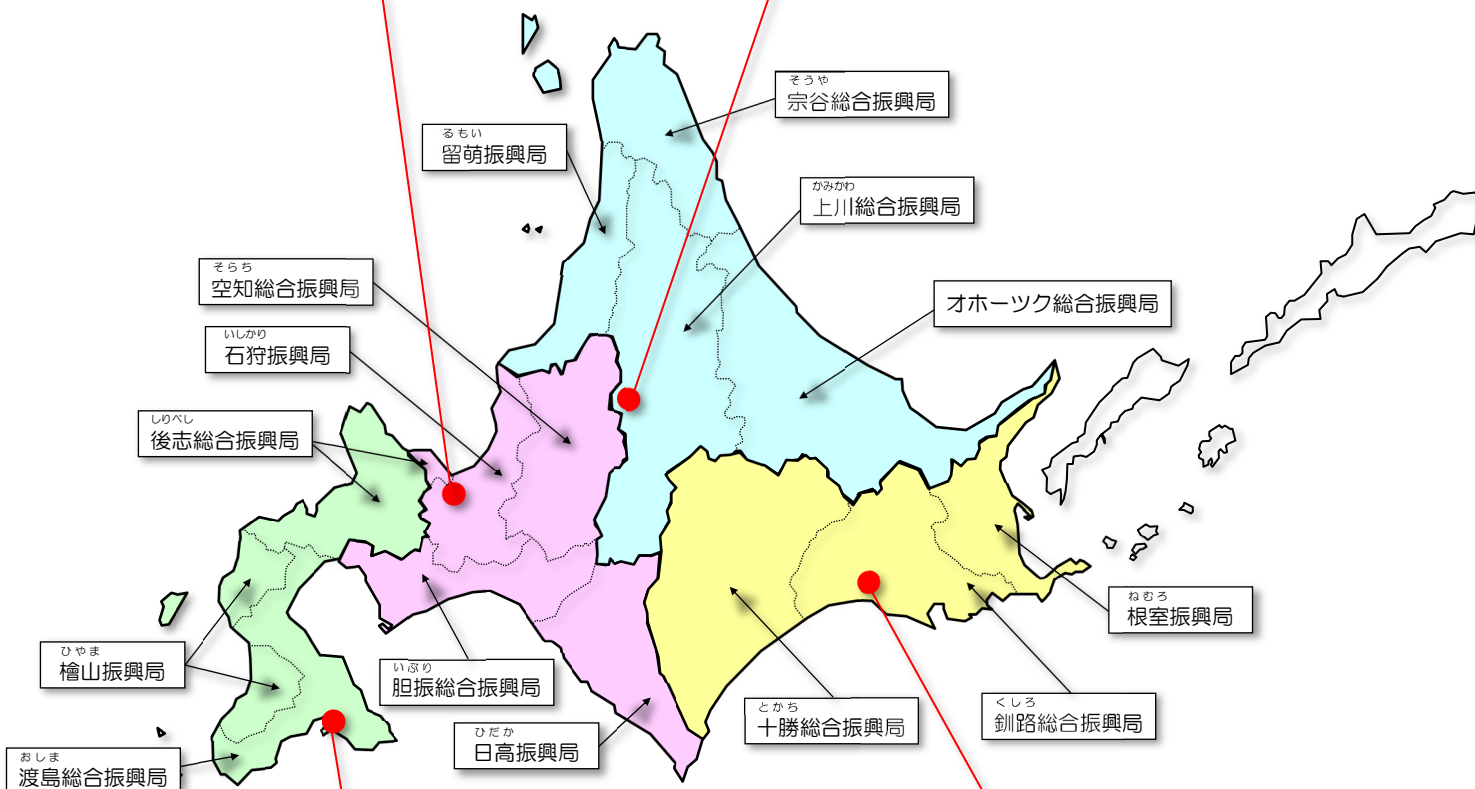
北海道全域を管轄しています。また、石狩地域、空知地域、胆振地域及び日高地域並びに小樽市を直接担当しています。

※ 行政運営改善調査は管区行政評価局が北海道全域を対象として実施しています。

旭川行政監視行政相談センター（旭川市）



上川地域、留萌地域、宗谷地域及びオホーツク地域を担当しています。



函館行政監視行政相談センター（函館市）



渡島地域、檜山地域及び後志地域（小樽市を除く）を担当しています。

釧路行政監視行政相談センター（釧路市）



釧路地域、根室地域及び十勝地域を担当しています。

3 行政運営改善調査

行政運営改善調査とは


- 行政評価局では、政策担当府省とは異なる主体として、政策効果の把握・分析を行い、各府省自身では気付くことができない政策の設計上・運営上の課題を摘示し、各府省における政策改善・政策推進に資する情報を提供する「行政運営改善調査」を実施しています。
- 行政運営改善調査には、「全国計画調査」と「地域計画調査」があります。

全国計画調査

- 「全国計画調査」は、全国規模で業務運営の見直しを図る必要がある問題等について、本省行政評価局が企画・立案し、本省及び全国の管区行政評価局等が調査を行うものです。
- 調査の結果、改善が必要と認められる事項については、各府省に対し改善を要請（勧告等）します。

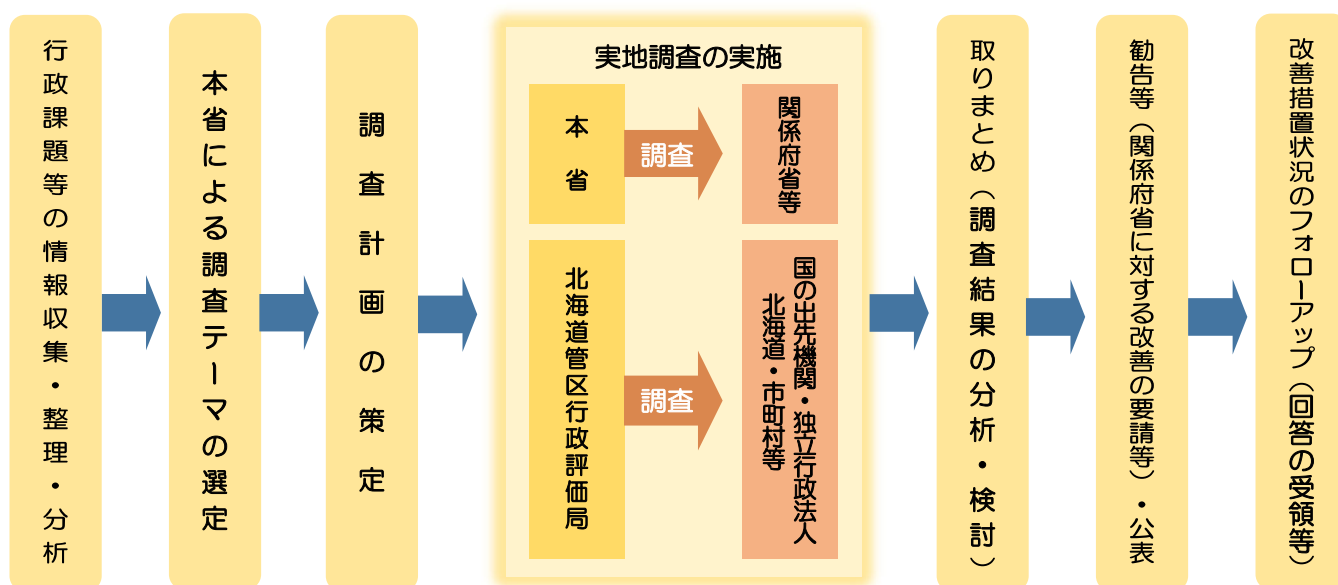
近年、勧告等を行った調査テーマ（令和6年3月末現在）

- ・ 太陽光発電設備等の導入（令和6年3月26日勧告、勧告先：経済産業省）
- ・ 医療的ケア児とその家族に対する支援（令和6年3月8日通知、通知先：文部科学省）
- ・ 浄化槽行政（令和6年2月9日勧告、勧告先：環境省）
- ・ 墓地行政（令和5年9月13日通知、通知先：厚生労働省）
- ・ 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
（令和5年8月7日通知、通知先：厚生労働省、消費者庁、法務省）
- ・ 不登校・ひきこもりのこども支援（令和5年7月21日通知、通知先：文部科学省）
- ・ 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動（令和5年7月14日通知、通知先：厚生労働省）
- ・ 河川の陸閘の管理・運用（令和5年7月7日勧告、勧告先：国土交通省）
- ・ 災害時の道路啓開（令和5年4月25日勧告、勧告先：国土交通省）
- ・ 遺留金等（令和5年3月28日勧告、勧告先：厚生労働省、法務省）
- ・ 外国人の日本語教育（令和5年1月20日通知、通知先：文部科学省（文化庁））
- ・ 火山防災対策（令和4年9月9日勧告、勧告先：内閣府）
- ・ 伝統工芸の地域資源としての活用
（令和4年6月10日通知、通知先：経済産業省、文部科学省（文化庁））
- ・ 生活困窮者の自立支援対策（令和4年4月26日勧告、勧告先：厚生労働省）
- ・ 自衛隊の災害派遣（家畜伝染病）（令和4年4月22日勧告、勧告先：農林水産省）
- ・ 自衛隊の災害派遣（自然災害）（令和4年3月4日通知、通知先：内閣府、防衛省）

より詳しい調査結果はこちらをご覧ください 



全国計画調査の流れ



全国計画調査の例

<太陽光発電設備等の導入に関する調査>

より詳しい調査結果はこちら⇒



調査の背景

各地域で太陽光発電設備等の導入が進められているが、一部の現場では住民説明が不十分、土砂の流出などのトラブルが発生しており、その発生防止、地域住民の理解促進など地域との共生を図りつつ、適正な導入を進めるための環境の整備が課題

主な調査結果

勧告年月日：令和6年3月26日 勧告先：経済産業省

① 設備設置前のトラブル防止

市町村が発電事業者に対し、泥水・土砂等の流出や騒音等のトラブルに関する再発防止策と住民への説明方法について助言している等の事例あり

情報提供

調査で把握した住民説明のポイントを整理し、情報提供
⇒経済産業省令の改正及び新たなガイドラインに反映

② 設備設置後のトラブル防止・発生後対応

市町村が助言等を行ってもトラブルの改善が図られず、経済産業局に相談を行っている事例あり。経済産業局は通報を受けた場合に現地確認を実施しているが、頻繁には実施できていない例あり

勧告

トラブルの未然防止に向け経済産業省による現地調査を強化すること。調査は、地方公共団体から通報のあった発電事業者の情報等を活用し効率的・効果的に実施すること

③ 経済産業省と地方公共団体との情報共有

経済産業省が地方公共団体に提供する認定設備情報等や同省に通報できる情報提供フォームを不承知の市町村が6割以上あり

勧告

地方公共団体に対し、設備情報、情報提供フォーム等を周知すること

④ 発電事業者に対する経済産業局の指導等

長期間改善等が行われていないが、文書指導を実施していない事例など、行政処分の前提となる経済産業局の文書指導の対応が区々

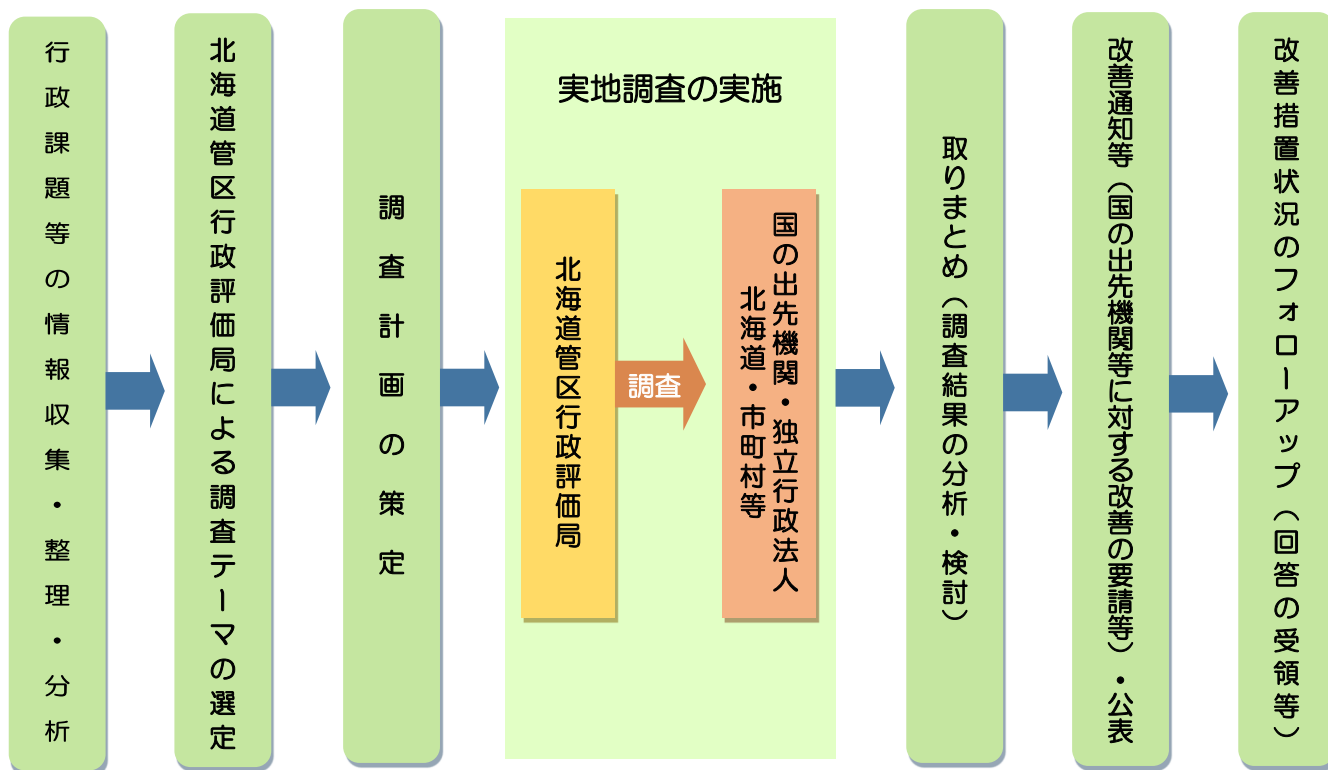
勧告

文書指導等を着実に実施するとともに、改善されない場合は交付金の留保などの必要な措置を適確に実施すること

地域計画調査


- 「地域計画調査」は、全国計画調査とは異なり、地域における行政上の問題について、北海道管区行政評価局が独自に調査を行うものです。
- 調査の結果、改善が必要と認められる事項については、関係する国の出先機関の長等に対して改善意見を通知し、改善を要請します。

地域計画調査の流れ



近年、改善意見の通知等を行った調査テーマ（令和6年3月末現在）

- ・ 持続可能な物流の確保・安全対策（令和5年4月6日改善通知、通知先：北海道運輸局）
- ・ 地方公共団体のBCPの実効性（非常用発電設備）（令和4年3月30日公表、関係機関に情報提供）
- ・ 農福連携の推進（令和4年2月22日公表、関係機関に情報提供）
- ・ ヒグマの人里への出没対策等（令和3年3月30日公表、関係機関に情報提供）
- ・ 独立行政法人等における障害者等への配慮
（令和2年12月24日改善通知、通知先：8独立行政法人等の17機関）
- ・ 外国人観光旅行者に対する運行状況の提供—都市間バス等を中心として—
（令和2年2月28日改善通知、通知先：北海道運輸局）
- ・ 道の駅の運営・管理等（平成31年3月22日改善通知、通知先：北海道開発局）

より詳しい調査結果はこちらをご覧ください 



地域計画調査の例

<持続可能な物流の確保・安全対策に関する調査> — 一般貨物自動車運送事業を中心として —

より詳しい調査結果はこちら⇒



調査の背景等

- 一般貨物自動車（トラック）運送事業では、労働環境等を理由に運転者が慢性的に不足
- 特に、北海道は、広域分散型の地域構造や、貨物輸送の大半をトラック等の自動車輸送に依存していることもあり、労働環境の改善等による運転者の確保が大きな課題
- また、一般貨物自動車運送事業者は、輸送の安全の確保のため、貨物自動車運送事業法に基づく基準等の遵守が求められており、事業者自身による安全対策や、行政による監査が重要

主な調査結果（関係行政機関のほか、事業者への書面調査・ヒアリング等を実施）

- 北海道の物流の現状等
 - ・ ヒアリングを行った一般貨物自動車運送事業者（以下「事業者」という。）のうち、
 - ① 半数の事業者でトラック運転者が不足
 - ② 全ての事業者で実際の運賃が標準的な運賃^{（注）}よりも低い状況
 - ③ 多くの事業者が標準的な運賃を用いて荷主と運賃交渉をしているが、一部を除き運賃の値上げに至らない状況

（注）事業者が法令を遵守して持続的に事業を行う際の参考となる運賃（令和2年4月国土交通省告示）
 - ・ 一部の事業者では、配送ルートの見直し等の物流の効率化に関する取組を実施
- 北海道運輸局による監査の実施状況
 - ・ 監査の実施後に、事業者からの改善報告が未提出となっている事例あり
- 事業者の安全対策の実施状況
 - ・ 労働時間等の基準が遵守されていない事例あり
 - ・ トラックの車両に適正な車体表示がされていない事例あり

<車体表示のイメージ図>



使用者の氏名又は名称を、原則、荷台部（やむをえない場合はドア部・キャブのいずれか）に表示する必要がある。

北海道運輸局への改善意見の通知

改善意見の通知年月日：令和5年4月6日

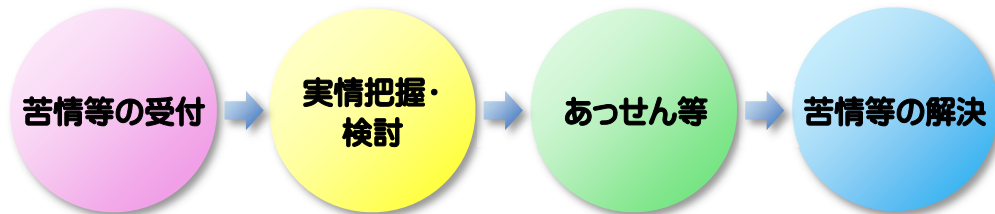
- 監査で改善すべき事項が確認された場合には、事業者に改善報告の提出を徹底させること
- 事業者が効果的な安全対策を講ずることができるよう、輸送安全規則の規定や事業者による安全対策の取組事例について、様々な機会を通じて情報提供すること
- 監査や街頭啓発活動等の機会を利用して、不適正な車体表示を是正する取組を実施すること。また、適正な車体表示に関する啓発を実施すること

4 行政相談

行政相談とは

- 「行政相談」は、国の行政などに関する苦情や意見・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、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組みです。また、無料で相談でき、秘密は固く守られます。

<行政相談の流れ>



行政相談のマスコット「キクーン」

行政相談の窓口

■ 電話によるご相談

- 総務省行政相談センター（愛称 **まぐみみ**）への直通番号

まぐみみ北海道 011-709-1100
(石狩・空知・胆振・日高地方及び小樽市)

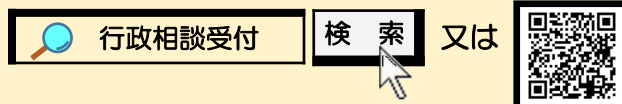
まぐみみ函館 0138-27-1100
(渡島・檜山・後志地方 (小樽市を除く))

まぐみみ旭川 0166-39-1100
(上川・留萌・宗谷・オホーツク地方)

まぐみみ釧路 0154-23-1100
(釧路・根室・十勝地方)

- **全国共通番号** 0570-090110 (ナビダイヤル*)
全国共通番号におかけいただくと、自動的におかけになった地域を管轄する行政相談センターにつながります。

■ インターネットによるご相談



■ 来庁・手紙・FAXによるご相談

名称	住所	FAX
まぐみみ北海道 (石狩・空知・胆振・日高地方及び小樽市)	〒060-0808 札幌市北区北8条西2丁目 札幌第一合同庁舎7階	011-709-1842
まぐみみ函館 (渡島・檜山・後志地方 (小樽市を除く))	〒040-0032 函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎6階	0138-23-0919
まぐみみ旭川 (上川・留萌・宗谷・オホーツク地方)	〒078-8501 旭川市宮前1条3丁目3-15 旭川合同庁舎西館5階	0166-38-3013
まぐみみ釧路 (釧路・根室・十勝地方)	〒085-0022 釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎3階	0154-23-7137

*1 ナビダイヤルは、NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかりますので、最初に流れるガイダンスをご確認ください。
また、電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通話は適用されませんのでご注意ください。一部のIP電話からは、ナビダイヤルがご利用できない場合があります。
2 ご相談のお電話は、相談内容の正確な把握のため、録音させていただいております。
3 受付時間：平日午前8時30分～午後5時15分(平日の受付時間外や土日、休日、年末年始(12月29日から1月3日)など閉庁日におけるご相談につきましては、留守番電話で対応させていただいております。)

■札幌総合行政相談所

国の行政機関のほか、弁護士や税理士等の専門家も定期的に相談を受け付けています。

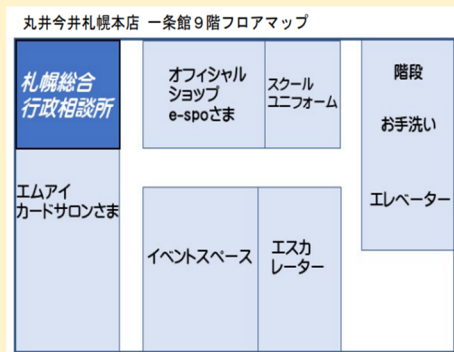
場 所：丸井今井札幌本店 一条館9階

開設日時：月～土 午前10時30分～午後6時 ※午後1時～2時を除く。※店休日及び12月29日～1月3日を除く。

電 話：011-241-2340

こんなご相談ををお受けしています

- 国の行政に関するご相談
(税金、社会福祉、年金、登記、道路等)
- 各種専門相談
(相続、生活相談、成年後見、不動産取引、金融、マンション管理、土地測量等)
- 法律相談も開催しています(毎月第1木曜日)



(※) 専門相談の参加機関は日替わりです。詳しくは当局HPをご確認ください。

https://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido/sodan.html#hkd_s2



■一日合同行政相談所

9月、10月の「行政相談月間」を中心に、各地で国の行政機関、地方公共団体、弁護士、行政書士などの専門家がワンストップで相談を受け付ける「一日合同行政相談所」を開設しています。

一日合同行政相談所は、札幌駅前通地下歩行空間(チカホ)のほか、北海道内各地のショッピングモール、商業施設、公共施設など、国民の皆様身近な場所で開設しています。



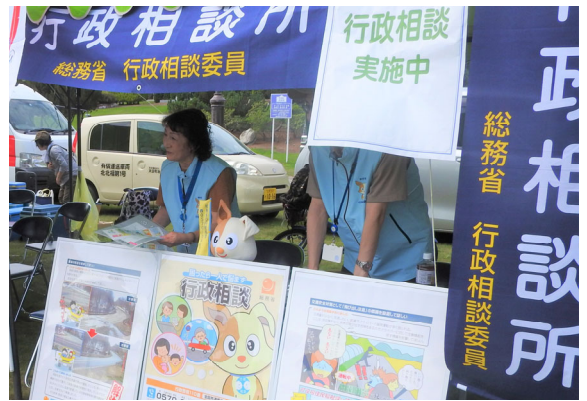
行政相談月間とは

行政相談制度について、広く国民の理解と認識を深め、その利用の促進を図るため、9月、10月を「行政相談月間」とし、全国一斉に広報活動や各種行事を実施します(令和5年度までは、10月に「行政相談週間」を設けていました)。

行政相談委員

「行政相談委員」は、行政相談委員法に基づき総務大臣が委嘱した民間有識者で、全ての市町村に配置されています。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れ等を行っています。



行政相談委員へのご相談

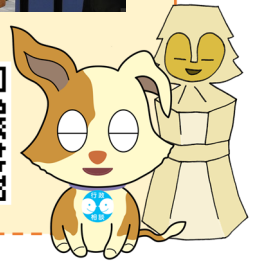
行政相談委員は、市（区）役所・町村役場、公民館その他の市区町村が設置する施設など、国民の皆様身近な場所で定期的に行政相談所を開設し、相談を受け付けています。



行政相談委員が開設する各地の行政相談所についての情報はこちら

総務省HP（あなたの街の行政相談所）

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/teirei.html



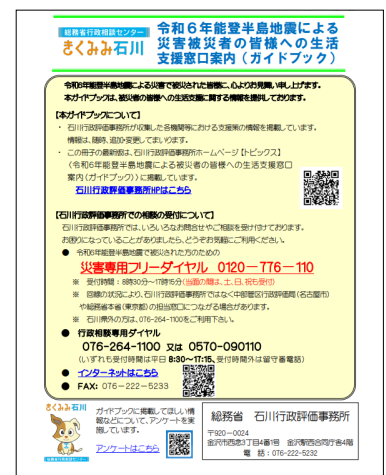
災害発生時等の行政相談

地震・水害等の大規模な災害発生時には、各機関の協力も得て、以下のような取組を実施しています。

- ① 被災地に「特別行政相談所」を開設しています。
- ② 被災者への支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成し、HPなどで公表するほか、市町村や行政相談委員を通じて被災者に提供しています。
- ③ 被災者からの相談を受け付ける「災害相談用フリーダイヤル」を開設しています。



▲特別行政相談所（平成30年北海道胆振東部地震）



▲ガイドブック
〔令和6年能登半島地震 石川行政評価事務所作成〕

行政改善推進会議

行政相談で受け付けた事案のうち、行政の制度・運営に係るものについて、公平な第三者として、民間有識者で構成された「行政改善推進会議」に付議し、その意見を踏まえて関係行政機関に働きかけることにより、行政の改善に努めています（令和6年2月1日に行政苦情救済推進会議から名称を変更）。

■ 構成員（令和6年4月時点）

〔座長〕	原田 伸一	（はらだ しんいち）	元北海道新聞社常務取締役
	神谷 章生	（かみたに あきお）	札幌学院大学法学部教授
	西田 史明	（にしだ ふみあき）	札幌商工会議所理事・事務局長
	星 政良	（ほし まさよし）	北海道行政相談委員連合協議会会長
	成田 教子	（なりた のりこ）	弁護士
	須田 浩	（すだ ひろし）	北海道放送株式会社常勤監査役
	柿崎 多佳子	（かきざき たかこ）	北海道女性団体連絡協議会会長

■ 最近の行政改善推進会議付議事案（令和6年4月時点）

- ・ 臨時運行許可（仮ナンバー）の有効期間の適正化について
（令和6年2月22日 会議の意見を踏まえ北海道運輸局に参考連絡）
- ・ 特別児童扶養手当制度の案内の在り方について
（令和5年3月10日 会議の意見を踏まえ北海道にあっせん）
- ・ 母子父子寡婦福祉資金の貸付申請時に、児童に償還意思の確認等を行うことの要否等
（令和4年9月14日 会議の意見を踏まえ北海道、札幌市、函館市及び旭川市に参考連絡）

【最近のあっせん事例】 特別児童扶養手当制度の案内の在り方について

詳しい調査結果や制度の説明はこちら⇒



相談要旨

私の子は知的障害があり6年前から療育手帳^(※1)の交付を受けている。最近、手帳の更新をきっかけに特別児童扶養手当^(※2)の申請を行ったところ認定され、月額約5万円の手当を受給できることとなった。本来は療育手帳が交付された6年前から受給できたはずが、手帳交付時に手当についての十分な案内がなかったことで、手当を受給する機会を失っていたことに納得できない。

- (※) 1 都道府県等が知的障害者（児）に対して各種の援助措置を受けやすくする等の目的から交付するもの
2 国が、精神又は身体に障害を有する20歳未満の児童の福祉の増進を図る目的でその保護者等に支給する手当

調査結果・推進会議の意見

- 北海道内の14市町村における特別児童扶養手当制度の案内状況をみると、申請漏れを防ぐための工夫した取組（療育手帳の交付者と特別児童扶養手当の受給資格の認定を受けている者とを照らし合わせて受給漏れを防ぐ取組等）を行っている市町村あり（11市町村）
- 推進会議からは「特別児童扶養手当の案内方法は市町村の裁量に委ねられるが、当該手当の支給は原則として遡及が認められないため、療育手帳の交付時等に手当について、丁寧に案内することが望まれる。」といった意見あり

北海道へのあっせん

手当の申請漏れ防止の観点から、特別児童扶養手当の案内や申請漏れ防止の取組を行っている市町村の事例について、道内市町村に情報提供を行うようあっせん

(※) あっせん後、北海道から道内市町村に対し情報提供が行われた。

行政相談解決事例

解決事例①

相談要旨

国道にあるトンネルの内部が暗く、走行する際に危険であるため、明るくしてほしい。

措置内容

当該国道を管轄している道路事務所に、改善を要請した結果、明るくなるよう対策がとられ、安全に走行できるようになりました。

改善前



改善後



解決事例②

相談要旨

郵便局のATMを利用する際、体調の関係で操作中立っているのが大変なので、体を支えるための手すりを付けてほしい。

措置内容

日本郵便(株)北海道支社に改善を要請した結果、相談者が利用する郵便局のATMに手すりが設置されました。

改善前



改善後



5 その他の活動

情報公開・行政手続制度案内所

「情報公開・行政手続制度案内所」では、①情報公開法、②行政手続法、③行政不服審査法の制度の仕組みに関する案内を行っています。

- 下記の場合などに、お問い合わせください。
 - ・ 情報公開法に基づく行政機関・独立行政法人等への開示請求の方法について知りたい。
 - ・ 行政庁からの不利益処分や行政指導、行政庁への申請・届出等のルールについて知りたい。
 - ・ 行政処分に対する審査請求の方法について知りたい。

■ お問い合わせ窓口（電話、FAX、来庁、手紙、インターネット）

名称	電話番号	FAX
北海道管区行政評価局	011-708-0638	
函館行政監視行政相談センター	0138-23-0909	0138-23-0919
旭川行政監視行政相談センター	0166-38-3011	0166-38-3013
釧路行政監視行政相談センター	0154-23-7136	0154-23-7137

(※) 案内所の所在地は裏表紙をご覧ください。

■ インターネットによるお問い合わせはこちら



政策評価情報の所在案内窓口

「政策評価情報の所在案内窓口」では、国の各行政機関の政策評価情報の所在や、国の政策評価制度の仕組みなどに関する案内を行っています。

■ お問い合わせ窓口（電話、来庁、手紙、インターネット）

名称	電話番号
北海道管区行政評価局	011-709-1804
函館行政監視行政相談センター	0138-23-0909
旭川行政監視行政相談センター	0166-38-3011
釧路行政監視行政相談センター	0154-23-7136

(※) 案内窓口の所在地は裏表紙をご覧ください。

■ インターネットによるお問い合わせはこちら



評価・監査北海道セミナー



国の出先機関・地方公共団体等の職員を対象に、評価・監査業務に必要な高度な知識・手法の習得を目的として開催しています。

行政懇談会

民間団体の代表者・学識経験者等を集めた「行政懇談会」を開催し、地域の行政にまつわる課題や国の行政運営全般に関する意見・要望をお伺いしています。

聴取した意見・要望は、行政運営改善調査等の企画・立案の参考としています。

所在地・アクセス案内

総務省行政相談センター
まくみみ北海道



(ホームページアドレス)

北海道管区行政評価局

検索

【所在地】〒060-0808 札幌市北区北8条西2丁目
札幌第一合同庁舎7階
【連絡先】電話：011-709-2311 (代表)
行政相談：011-709-1100
0570-090110 (ナビダイヤル)
011-709-1842 (FAX)
情報公開・行政手続制度案内所：011-708-0638

総務省行政相談センター
まくみみ函館



(ホームページアドレス)

函館行政監視行政相談センター

検索

【所在地】〒040-0032 函館市新川町25-18
函館地方合同庁舎6階
【連絡先】電話：0138-23-0909
行政相談：0138-27-1100
0570-090110 (ナビダイヤル)
0138-23-0919 (FAX)
情報公開・行政手続制度案内所：0138-23-0909

総務省行政相談センター
まくみみ旭川



(ホームページアドレス)

旭川行政監視行政相談センター

検索

【所在地】〒078-8501 旭川市宮前1条3丁目3-15
旭川合同庁舎西館5階
【連絡先】電話：0166-38-3011
行政相談：0166-39-1100
0570-090110 (ナビダイヤル)
0166-38-3013 (FAX)
情報公開・行政手続制度案内所：0166-38-3011

総務省行政相談センター
まくみみ釧路



(ホームページアドレス)

釧路行政監視行政相談センター

検索

【所在地】〒085-0022 釧路市南浜町5-9
釧路港湾合同庁舎3階
【連絡先】電話：0154-23-7136
行政相談：0154-23-1100
0570-090110 (ナビダイヤル)
0154-23-7137 (FAX)
情報公開・行政手続制度案内所：0154-23-7136

このような相談を受け付けています！



行政相談のマスコット
キクワン



手続・申請



交通



道路



制度・しくみ

など・・・

困ったときは、お気軽に行政相談 センターにご相談ください！

※受付時間：平日午前8時30分～午後5時15分まで
(土日、祝日及び夜間は留守番電話で対応)

※ ナビダイヤルは、NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかりますので、最初に流れるガイダンスをご確認ください。また、電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通話は適用されませんのでご注意ください。

(令和6年5月発行)