

8 . 総務省の行政相談制度について

(第7回苦情処理・監視専門調査会資料より抜粋)

行政相談制度の概要

- 1 機能：国民の行政に関する苦情や意見、要望を受け付け、関係行政機関等にあっせんを行い、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度及び運営の改善を推進。

【資料1】

2 受付体制

- ① 本省・管区局・事務所の行政相談課（行政苦情110番）等インターネットでも受け付け
- ② 行政相談委員
 - 総務大臣が民間有識者を委嘱。
 - 国民の身近な相談窓口として全国の市区町村に少なくとも1人配置。
定数：5,046人
- ③ 総合行政相談所、一日合同行政相談所等

【資料2～4】

3 受付事案

- 件数：年間約20万件（うち行政相談委員受付が約7割）
- 事案：道路、社会福祉、鉄道・旅客運輸、医療保険・年金等国民生活に身近な苦情が多い。

【資料5】

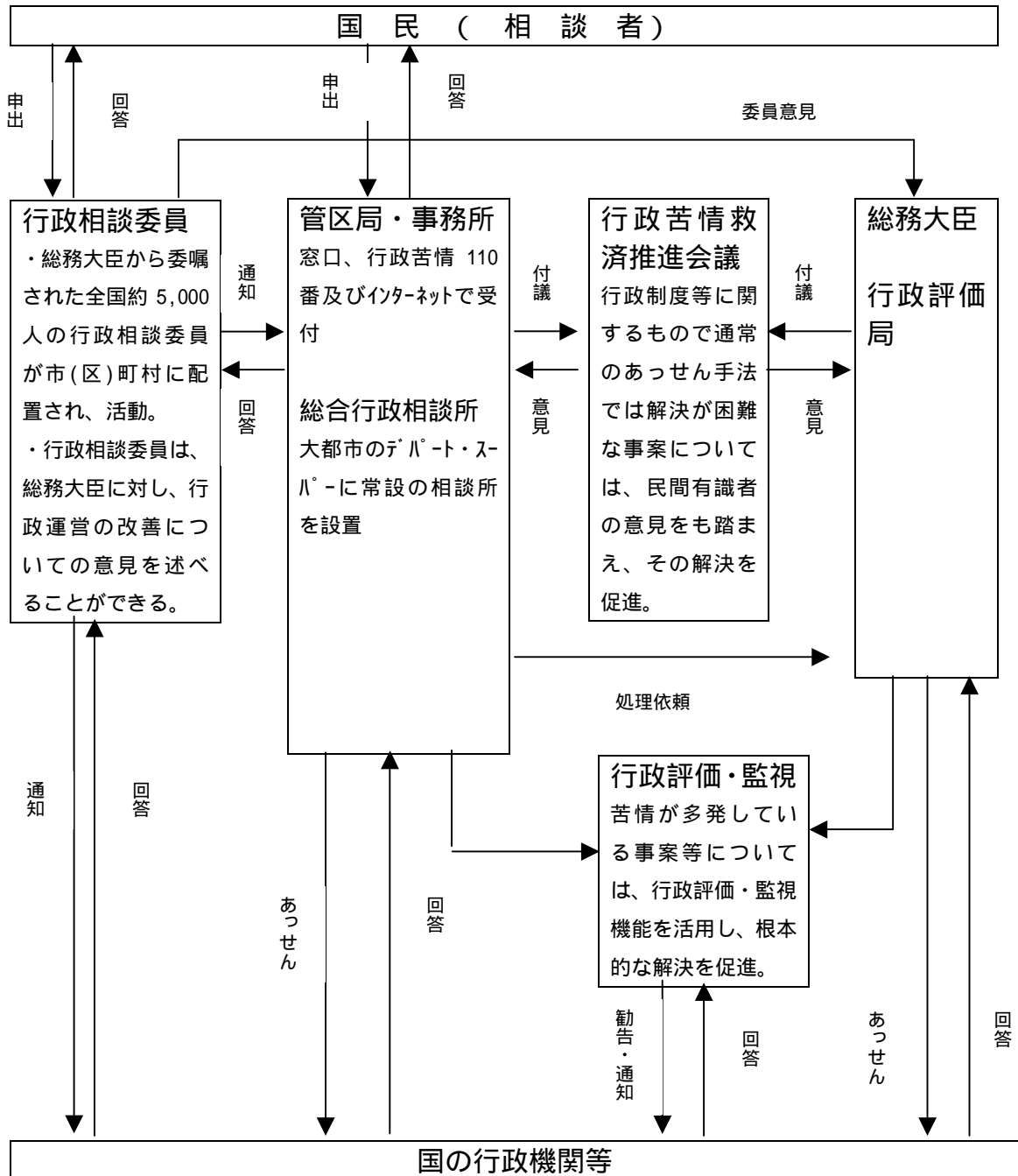
4 行政苦情救済推進会議

- 開催目的：行政制度及び行政運営の基本に係る苦情について、高い識見を有する公平な第三者の意見を聴取し、的確かつ効果的な処理を推進。
- メンバー：味村治（座長）他6名
- 取扱事案：推進会議の意見を踏まえ、これまでに57件の事案について関係機関に改善方をあっせん。

5 男女共同参画に関する相談の受付状況

- 件数：本年度上半期の受付件数は約50件。
- 事案：主な内容は、i)男女共同参画の視点に立った社会制度・慣行の見直し、ii)雇用等の分野における男女の均等な機会の確保、iii)女性に対する暴力等に関する要望あるいは制度等の問合せ。

総務省の行政相談の仕組み



〔特色〕

- 国の行政活動全般に及ぶ幅広い苦情に対処
- 行政相談委員及び管区行政評価局・行政評価事務所による全国ネットワークを活用して受付、解決
- 行政の制度・運営の改善による広範な救済の実現

行政相談委員制度

趣 旨：行政に関する苦情の相談に応じる窓口が役所に限定されては、大多数の国民にとって地理的に不便であり、また、気軽さや親しみが薄いこともあり、国民の身近なところで気軽に相談できる窓口を開くため、設置。

職 務：行政相談委員は、担当する市（区）町村の住民から国の行政機関等の業務に関する苦情の相談を受けて、申出人に必要な助言を行ったり、関係行政機関等にその苦情を通知するほか、管区行政評価局・行政評価事務所と連絡を取りつつ、その解決を促進。また、国民から寄せられる行政に関する制度・手続についての問合せに回答する等行政に関する様々な相談に対応。

総務大臣に対し業務の遂行を通じて得られた行政運営上の改善に関する意見を述べることにより、行政運営の改善に貢献。

委 嘱：行政相談委員は、行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）に基づき、社会的信望があり、かつ、行政運営の改善について理解と熱意を有する者の中から総務大臣が委嘱。

行政相談委員は、無報酬のボランティア。

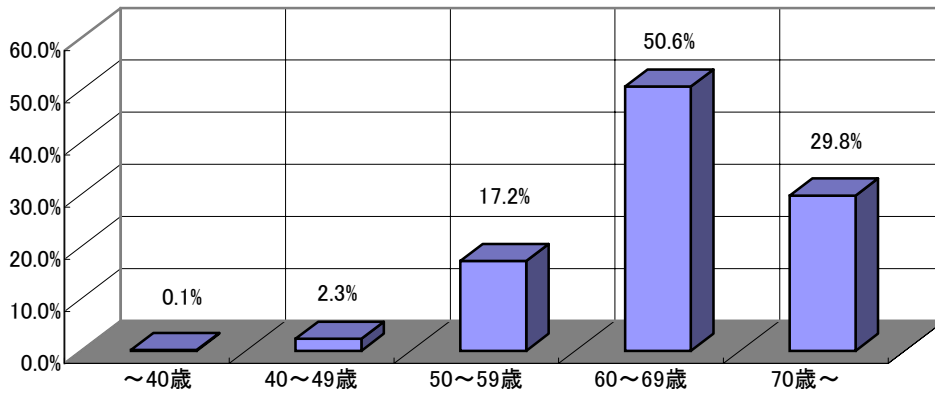
配 置：全国の市（区）町村に少なくとも 1 人（全国 5,046 人）を配置。

活 動：行政相談委員は、「自宅」において面談や電話で相談を受け付けるほか、「定例相談所」（町村役場、公民館等住民の利用しやすい場所を選んで定期的に開設。平成 12 年度は 4 万 500 か所）、「巡回相談所」（町村役場の支所・出張所等の市（区）町村内の各地を巡回して開設。12 年度は 5,731 か所）を開設し、年間約 14 万 1 千件、総務省全体の受付件数の約 70% を受け。

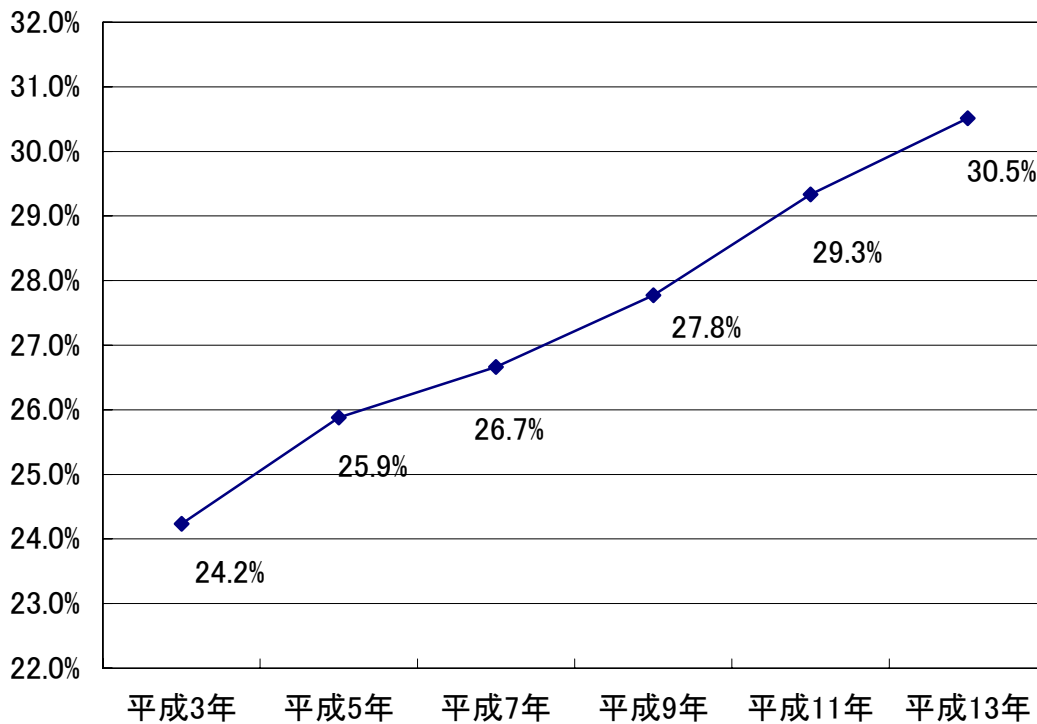
行政相談委員は、自らが中心となって、民生委員、人権擁護委員等各種委員との連絡、協議の場を設け、相談事案の相互連絡を行うとともに、合同で相談所を開設するなど各種の相談委員制度が有機的に機能するよう活動。（12 年度は協議会 2,404 回開催）

行政相談委員の年齢別配置及び女性委員の割合

行政相談委員の年齢別配置状況（平成 13 年 9 月）



女性行政相談委員の割合の推移



行政相談委員の研修体系等

一般研修

名称	実施機関	対象	目的	研修内容
新任委員委嘱時研修	管区行政評価局及び行政評価事務所	新規委嘱委員	委員としての使命の自覚、業務遂行に必要な心構え及び基本的知識、技能を付与。	行政相談制度、行政相談委員業務、事案処理に必要な基礎的実務。
委員第1部研修	(同上)	新任委員委嘱時研修修了後、6か月を経過した者	的確な事案処理を行うに必要な実践的知識、技能の付与。	事例研究、応接技法
委員第2部研修	管区行政評価局	委員第1部研修修了後、2年を経過した者	業務遂行に必要な専門的知識、技能の付与及び委員相互の啓発・交流	事例研究、効果的な委員活動
中央研修	行政評価局	委員第2部研修修了者で、委員のリーダーとして活躍が期待できる者	地域リーダーとして活動するために必要な知識の付与及び自覚の養成	リーダーとしての役割、効果的な委員活動、事例研究

特別研修

管区行政評価局及び行政評価事務所が、特定の行政相談委員、テーマ等について、必要に応じ実施。

行政相談委員自主研修会

行政相談委員による自主的な研修会で、都道府県単位又はこれをいくつかに分けたブロック単位で実施。また、30 管区局・事務所では、女性委員による行政相談委員女性懇話会等の自主団体を組織し、研修会の開催、機関紙の発行等を実施。

男女共同参画に関する認識を高めるための研修の実施状況

- ・ 男女雇用機会均等法の解説資料を全委員に配布（平成 10 年 8 月）
- ・ 男女共同参画社会の形成、男女共同参画社会基本法等をテーマとする「特別研修」の実施（11 年度以降、毎年度）
- ・ 「男女共同参画の視点から 苦情処理 Q & A」（苦情処理研修研究会編）を活用した「行政相談委員研修会」の実施（13 年度）
- ・ 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律（平成 13 年法律第 31 号）の概要等について行政相談委員機関紙を通じ周知（13 年度）

行政相談実績

図 1 受付件数の推移

(単位：件)

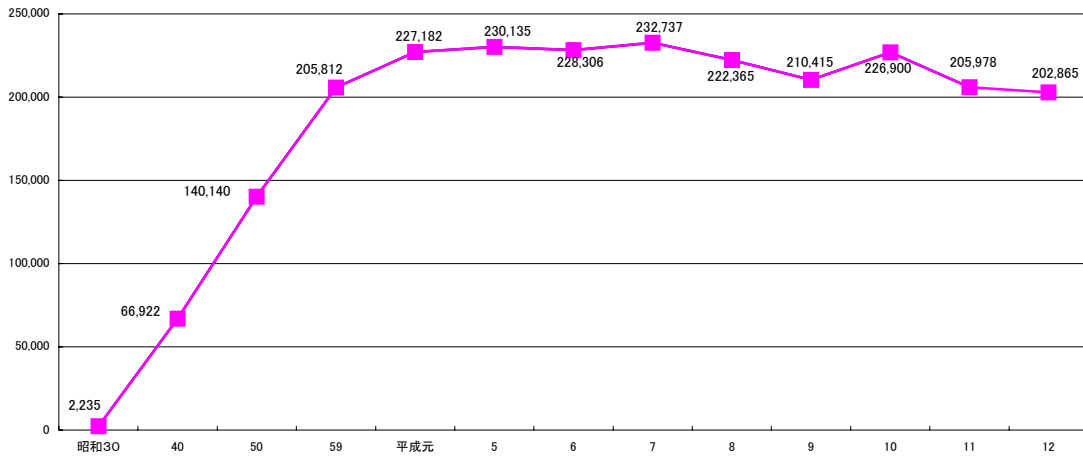


図 2 行政相談窓口別の受付件数 (平成 12 年度)

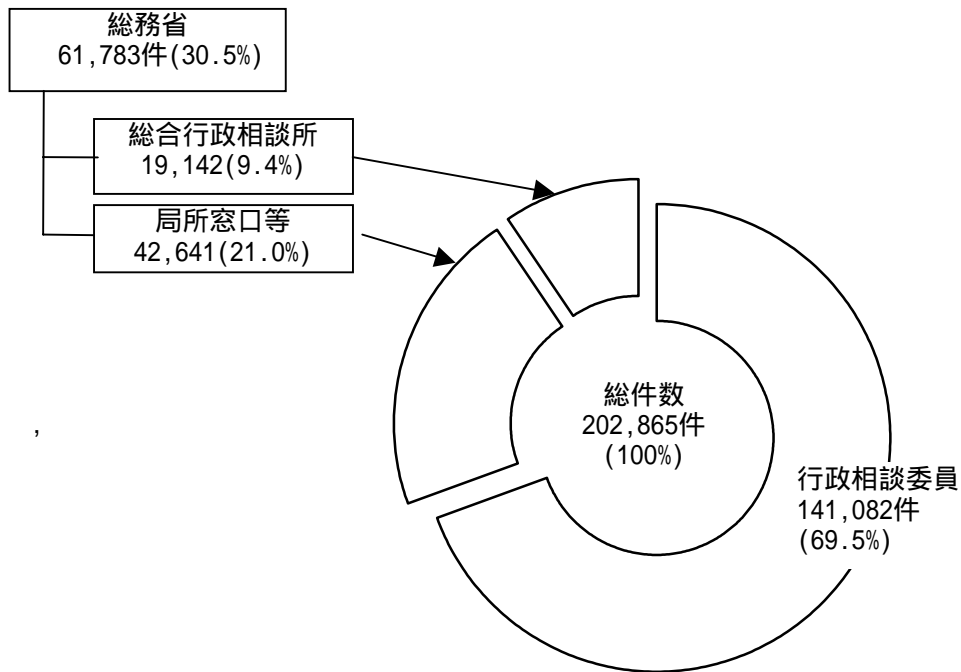


図3 行政相談処理件数の内訳（平成12年度）

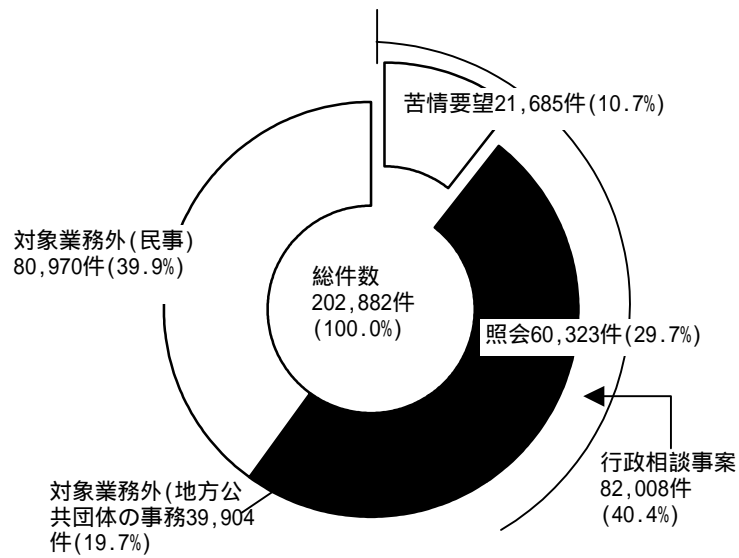


図4 苦情要望の主な分野の処理状況(平成12年度)

