

具体的な連携方策（事例集）  
（自治体向け）

# 行政相談に関する国・自治体の連携 ～コンセプトと事例集～

令和6年3月  
総務省

## はじめに（今回の連携のコンセプト）

地域住民が抱える課題が複雑化・多様化し、自治体の窓口相談に寄せられる困りごとについては、**自治体だけでは解決できないものも少なくない**と思われます。

総務省の行政相談は、**国の行政などに関する相談を受け付け、その解決を図るとともに、行政の制度・運営の改善に活かす仕組み**です。

この**総務省の行政相談と自治体が連携**することにより、**地域の困りごと・地域課題の解決の推進を図ることができる**ものと考えております。

（P5、6「地域課題の解決に結びつけた事例」を参照）

そのため、平素から、自治体に寄せられる国に関する相談を総務省に回付いただいたり、地域課題を共有するための意見交換を密にするなどの連携が重要と考えております。

**今般の能登半島地震の対応**においては、自治体と連携して被災者支援のための特別行政相談活動を実施していますが、これは**平時から連携を密にしていた成果**だと認識しています。

（P2～4「令和6年能登半島地震対応における連携事例」を参照）

P7、8に連携の取組事例をまとめました。

今後、これまでの連携状況も踏まえ、**可能なものから順次連携を深化**させていきたいと考えておりますので、よろしくお願いたします。

# 令和6年能登半島地震対応における連携事例①

## ～生活支援情報をまとめたガイドブックの作成・配布～

- ▶ 被災者に生活支援情報を届けるため、支援メニューの内容や申請相談窓口をまとめたガイドブックを作成し、市町や避難所に配布
- ▶ ガイドブックについては、自治体に掲載内容を確認いただいたり、HPやSNSで発信していただくなど、自治体と連携して作成・配布



ガイドブック  
はこちら

### 事例①

#### 石川県がX（旧ツイッター）で発信

石川県「もっといしかわ」  
@motto\_ishikawa

【被災された方へ】  
支援制度の一覧だけでなく、  
それぞれの制度をもっと詳しく知りたい...🥺

そんな方には、石川行政評価事務所が作成したこちらのガイドブックがおすすめです。  
[soumu.go.jp/main\\_content/0...](https://soumu.go.jp/main_content/0...)

各制度ごとに、問い合わせ先も載っているので、分からないことがあればすぐに相談できます。  
ぜひご利用ください。  
#がんばろう石川

目	次
住まいや身の回りのこと 1 罹災証明書の発行 (P. 1) 2 住宅の緊急修繕制度 (P. 2)	民間の手続きのこと 26 預貯金通帳、印鑑を紛失した場合 (P. 21) 27 法律相談等の窓口 (P. 22)

### 事例②

#### 中能登町が町のHPに掲載

【総務省石川行政評価事務所】能登半島地震に関する生活支援窓口のご案内

更新日：2024年02月08日

令和6年能登半島地震による災害被災者の皆さまへの生活支援窓口案内（ガイドブック）です。  
各種手続き、相談ごとの担当窓口を掲載していますのでご利用ください。  
詳しくは、石川行政評価事務所のホームページをご覧ください。

- ▶ [令和6年能登半島地震による生活支援窓口案内（ガイドブック）](#)
- ▶ [石川行政評価事務所ホームページ](#)

## 令和6年能登半島地震対応における連携事例②

～「災害専用フリーダイヤル」に寄せられた困りごとの解決～

- ▶ 「災害専用フリーダイヤル」を開設して被災者からのご相談を受付  
→ 内容に応じて、自治体はじめ関係機関に照会・相談して対応

### 事例①

輪島市の仮設住宅の申込みをしたいが、  
やむを得ない事情により、申込期限を過ぎて  
しまった  
市に仮設住宅の申込みはできないか  
⇒その場で輪島市の担当者と連絡を取りつつ、  
相談者の仮設住宅の電子申請をサポート

### 事例②

輪島市から金沢市に2次避難しているが、  
罹災証明申請は輪島市で行う必要があるのか  
⇒内閣府通知を基に、  
「避難先の自治体が、被災者に代わって被  
災者の住家が所在する自治体に罹災証明書  
の申請書を転送」できる旨を案内

### 事例③

マイナンバーカードの暗証番号を避難先の自  
治体で再設定できるようにしてほしい  
⇒特例的に、石川県内の一部の自治体の方が  
避難先の自治体で再設定をできるよう、  
総務省から全国の自治体に通知

### 事例④

ライフラインが途絶しているので、みなし仮  
設住宅の入居要件に該当するはずだが、要件  
が不明確で被災者に案内できない自治体あり  
⇒内閣府から被災自治体に対して「ライフ  
ラインが途絶している場合にも、みなし仮設  
住宅の入居が可能」である旨を通知

## 令和6年能登半島地震対応における連携事例③

～自治体等が一堂に会して相談対応する「特別行政相談所」の開設～

- ▶ 2次避難者が多い石川県南部や役場機能の回復状況を踏まえて奥能登地域で開設  
→相談所への参加のみならず、**相談所開設のタイミングの見極めや会場の提供、広報など、自治体から多大な御協力**
- ▶ 特別行政相談所では、ご相談に対応するだけでなく、自治体や行政書士等と連携し、罹災証明の申請手続や自動車の廃車手続がその場で行える取組も実施（行政書士が申請書作成を代行し、自治体等がその場で受理）

### 事例①

2次避難者が多い小松市で特別行政相談所を開設。小松市職員が相談対応



### 事例②

奥能登地域である七尾市で開設。同市から、避難所に近く被災者がアクセスしやすい会場をご提案いただき、会場確保にもご尽力いただく



# 総務省が自治体等と連携して地域課題の解決に結びつけた事例①

## ～身寄りのない高齢者の身元保証等への支援～

高齢化の進展や核家族化等に伴い、高齢単独世帯や高齢夫婦のみ世帯が増加

- 家族による支援を受けることが困難な高齢者を対象に、入院・施設等入所時の身元保証等のサービスを行う「身元保証等高齢者サポート事業」の需要
- **悪質な身元保証サポート事業者とのトラブルに遭った利用者への支援のため、総務省において調査を実施**

### 端 緒

- ❗ 総務省が、地域包括支援センターと意見交換した際、  
「悪質な身元保証サポート事業者の被害を受けた身寄りのない高齢者を支援できないか。全国的な話なので、国で対策を検討してほしい」  
との相談

### 結 果

- ✔ 相談を踏まえ、  
総務省で「身元保証等サポート事業における消費者保護の推進に関する調査」を実施し、  
関係省庁に今後求められる対応の方向性を通知

自民党の「身寄りのない高齢者（おひとりさま）等の身元保証等を考える勉強会」の提言（R5.8岸田総理に報告）にも上記の調査結果が取り上げられ、全国的な課題提起となった

→ **地域の声が国に届いた**

# 総務省が自治体等と連携して地域課題の解決に結びつけた事例②

## ～災害公営住宅の入居対象者の拡大～

東日本大震災の原子力災害による避難者向けの住宅として災害公営住宅が作られたが、近年、避難元への帰還等により入居率が低下

- 自治会活動等に影響し、地域コミュニティの維持が困難
- 「**地域コミュニティの維持のため、災害公営住宅の入居対象者を拡大してほしい**」  
という住民の声を行政相談委員が県に繋いだ結果、県が拡大を決定

### 端 緒

- ❗ 住民との懇談会において、住民から  
「地域コミュニティの維持のため、県の  
災害公営住宅の入居対象者を拡大してほ  
しい」  
という声が行政相談委員に寄せられる

### 結 果

- ✔ 住民の声を踏まえ、  
行政相談委員が県に現場の声を繋ぐ  
→ 県が現場の声を踏まえ、対象者の拡大  
を決定  
→ **地域コミュニティ維持に貢献**

# 連携の取組事例①

～自治体に寄せられる国に関する相談を総務省に回付～

自治体に寄せられた国に関する相談を総務省（行政相談委員、行政相談センター）に回付する仕組みを構築

- 国に関する相談は総務省が対応するので、**困りごとが円滑に解決可能に**
- これまで国に関する相談対応を行っていた**自治体職員の負担を軽減**

## 実 例

✓ 市の保健所に多数寄せられた「国の新型コロナウイルス対応策についての意見・要望」を総務省に回付

⇒ 電話対応で多忙を極めていた保健所の負担軽減につながった

(参考) 総務省への回付について、市と総務省で覚書を締結している例【新潟市】

2 乙は、国の行政に関する相談について、相談者に対し甲が設けている行政相談窓口を教示する等ほか適宜の方法により、甲に回付する。  
(1) 書面にて回付する場合は、任意の書式で差し支えないものとする。  
(2) 乙以外の新潟市の原課が国の行政に関する相談を受け付けた場合は、甲に直接回付又は乙を経由して甲に回付することができることとする。

3 この覚書に定めのない事項、又はこの覚書について疑義が生じたときは、その都度甲乙協議の上決定するものとする。

令和2年8月26日

甲 乙

総務省新潟行政評価事務所 新潟市  
行政相談課長 市民相談部広聴相談課長

総務省に寄せられた「自治体に関する相談」は、自治体の担当部局へ回付させていただいています。

回付した相談事案の対応状況について、総務省に適宜、情報提供いただいている自治体もあります。



## 連携の取組事例②

### ～地域課題を共有するための意見交換会の開催～

地域課題等の現状と課題について、

自治体幹部職員（知事・市区町村長等）・実務担当者と行政相談委員・総務省職員との意見交換会を開催

- **自治体が抱えている地域課題、日頃感じている国に対する意見について、総務省の行政相談で解決に貢献できる**

#### 事例①

- ④ 岡山市が「行政相談委員との岡山市政に関する懇談会」を定期的を開催  
市長・区長・市の担当課長と行政相談委員・総務省職員が、地域課題について意見交換

#### 事例②

- ④ 新潟県南魚沼市が、市長と行政相談委員、総務省職員との懇談会を開催  
行政相談委員から市長に「国に対する意見・困りごとを行政相談委員や総務省に繋いでほしい」と依頼

## むすびに（お願い）

総務省の行政相談と自治体が連携して、地域の困りごとを吸い上げ、解決に結びつけることが重要ですが、総務省の行政相談については、①認知度向上、②行政相談活動を支える行政相談委員の担い手をいかに確保するかが大きな課題となっています。

特に**行政相談の認知度**については、行政相談委員から、相談事案を繋ぐ先の**自治体職員が依然として行政相談を知らない**という声があります。

そこで、**自治体職員、住民への行政相談・行政相談委員制度の周知**をお願いするとともに、行政相談委員の担い手確保のための御協力をお願いいたします。

### ①認知度向上の取組事例

- 県内市町村の職員向けの研修で総務省職員が行政相談（委員）制度について説明  
【島根県浜田市】
- 庁内職員等向けに行政相談委員の周知チラシを回報【岩手県】
- 地域おこし協力隊員に対し、行政相談委員との懇談会に参加要請【新潟県三条市】

### ②担い手確保の取組事例

- 市政相談員と行政相談委員を兼務  
【姫路市、津市】
- 行政相談委員に対して市自治功労表彰（行政相談功労）を贈呈  
【島根県雲南市】

# 【参考】困ったら一人で悩まず 行政相談

## ■ 行政相談とは

国の仕事や手続、サービスに関するお困りごとの解決に向けて対応しています

### 公共インフラ

流木がたまってこのままだと危ない！



### いろいろな手続

加入電話契約の契約者本人が死亡した場合の解約手続をホームページでも受け付けてほしいなあ



ホームページでも  
解約申込が可能に

### どこに相談したらいいのかわからない、相談窓口で解決しない

- ・申請先の窓口がわからない
- ・相談窓口に行ったけど納得できないなど  
(国の仕事に対するご意見も承っています)



## ■ ご相談はこちらから (相談無料・秘密厳守)

ご相談は、国民の皆様身近な「きくみみ」、行政相談委員にお寄せください

### きくみみ (総務省行政相談センター)

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)




お近くの  
きくみみを来訪



行政苦情110番  
0570-090110



メール・  
オンライン  
による相談 



### 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



お近くの  
行政相談委員を来訪



行政相談委員  
オフィシャル  
ウェブサイト 