

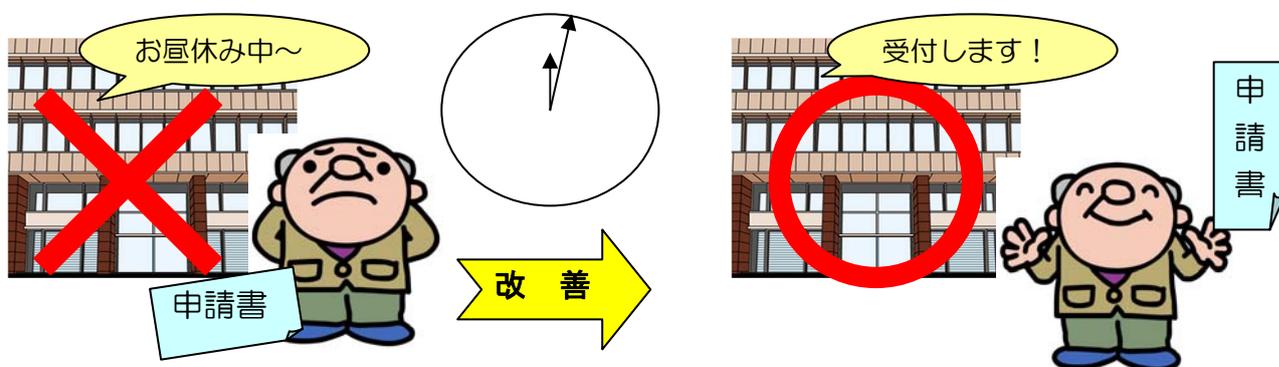
平成 18 年 5 月 19 日

行政相談委員の活躍の一端

—行政相談委員法第 4 条に基づく総務大臣に対する意見と改善事例—

便利になりました

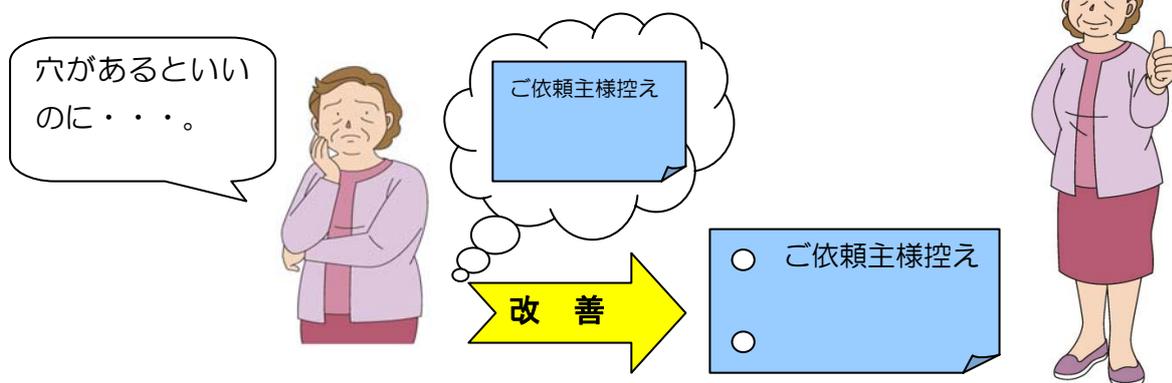
○ 運輸支局等の昼休み時間帯の窓口の開設



運輸支局等では、昼休みに窓口が開設されていなかった。

⇒ 国土交通省では、運輸支局等における比較的少人数で対応ができる業務から、かつ、対応準備ができた支局等から順次、昼休み時間の受付を開始することとしました。

○ ゆうパックの送付用紙の改善



郵便局のゆうパックラベル（配達依頼用紙）の「ご依頼主控え」には、民間会社の宅配便における「ご依頼主控え」のような二つ穴が用紙の左側になく整理に不便であった。

⇒ 日本郵政公社では、平成 16 年 10 月、郵便局のゆうパックラベルの全面的見直しを行った際、「ご依頼主控え」を含むゆうパックラベルについて、整理用の穴を設けた様式に変更しました。



## その他の行政相談委員意見を反映した改善事例

### 1 高齢者、身体障害者等に配慮した投票所の設備改善

国政選挙の際、最寄りの投票所に行ったところ、手すり等がないことから高齢者などが階段を上るのに苦慮している姿が見かけられた。

⇒ 総務省では、国政選挙の都度、各選挙管理委員会に対し、高齢者や身体障害者等の便宜のため、スロープの設置等適切な措置を要請してきましたが、今後も引き続き、投票所のバリアフリー化の推進について要請することとしました。

### 2 有料道路自動料金收受システムに係る事務処理期間の短縮

E T Cカードの利用申し込み時にクレジットカードを保有していない場合、クレジットカードの発行も併せて申し込まなければならない、E T Cカードが発行されるまでに半月程度を要した。

⇒ 各高速道路会社では、平成 17 年 11 月からクレジットカードを保有していない有料道路の利用者に対しても、E T Cが利用できるように新たなE T Cカード（E T Cパーソナルカード）を発行することとしました。

### 3 加工食品の賞味期限の枠外表示の規格化

加工食品の賞味期限については、原材料などが一括表示で記載される枠外の任意の場所に表示されているものが多く、表示場所を探すのに手間取り困惑することがあった。

⇒ 「キャップに記載」「この欄の上部に記載」等と具体的に示すこと、印字の色を背景と対照とすること、消えにくい印字とすること等について、厚生労働・農林水産の両省において、事業者に対し更なる周知徹底を図ることとしました。

### 4 有料老人ホーム等への住所地特例の適用など介護保険制度の改善

被保険者数が少ない自治体において大規模な有料老人ホームの建設がなされた場合、市民が負担する介護保険料が高くなるなど介護保険事業計画の推進に支障をきたす事態が予想される。

⇒ 厚生労働省では、有料老人ホーム等についても、前住所地であった市町村を保険者とする住所地特例を認めることとしました。

## 行政相談委員意見とは

行政相談委員は、日常の相談業務を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に述べることができる（行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）第 4 条）とされており、委員意見は行政運営の改善に広く貢献しています。

## 資料 1

### 1 行政相談委員と委員意見

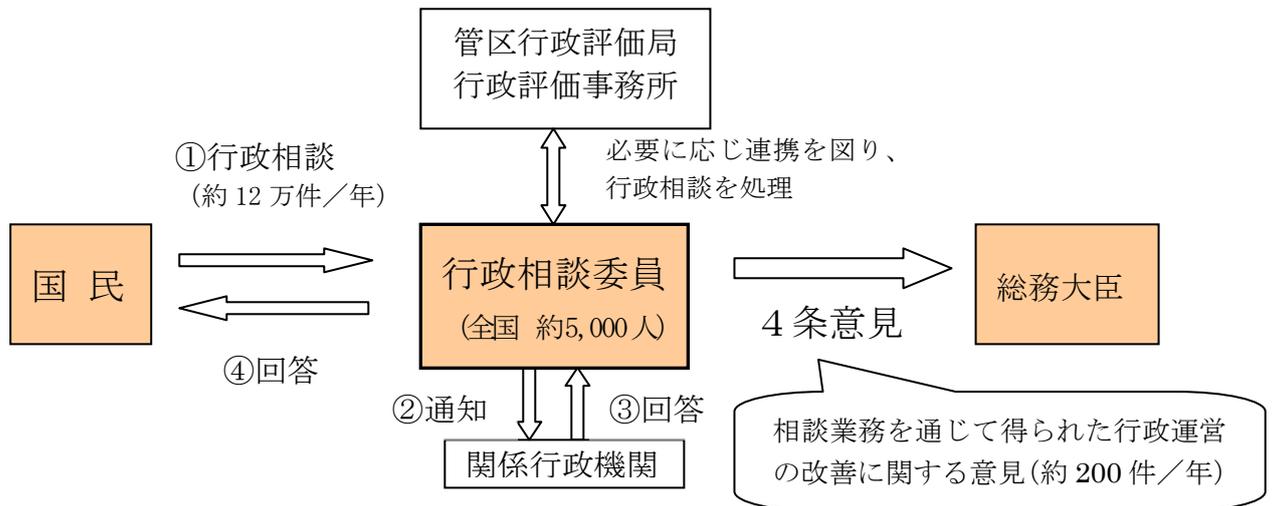
- 総務大臣が委嘱する行政相談委員：全国の市町村に約 5,000 人配置  
<役割>

#### 相談の受付

行政相談委員は、国民の身近なところにあつて、国の行政機関等に関する苦情の相談を受け付け、必要に応じ関係行政機関等に通知してその問題の解決を促進しています。

#### 意見の提出

行政相談委員は、日常の相談業務を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に述べる事ができる（行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）第 4 条）とされており、委員意見は行政運営の改善に広く貢献しています。

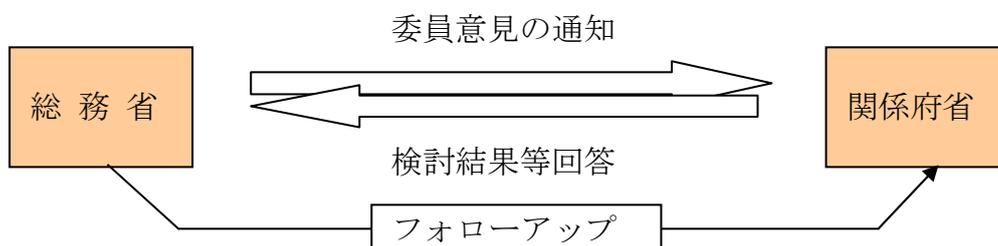


### 2 委員意見の関係府省への通知

- 行政上の重要な問題を指摘している委員意見を通知

#### 意見の通知

委員意見に関連のある府省に当該意見を通知し、検討を求めるとともに、その後どのような改善措置が採られたかフォローアップを行っています。これまでに提出された委員意見について、資料 2 のとおり、具体的な改善措置が講じられています。



## 行政相談委員意見を反映した行政運営の改善事例（詳細）

件名【関係府省等】	意見要旨	関係府省等における措置状況
運輸支局等の昼休み時間帯の窓口の開設 【国土交通省】	会社員等は、土曜日及び日曜日のほか、平日は昼休み時間帯でなければ窓口へ出かけられないことが多いことから、運輸支局等においては、職員が交替で窓口受付を行うなどすることにより、昼休みでも窓口を開設するよう改善してほしい。	国土交通省では、運輸支局等における比較的少人数で対応ができる業務から、かつ、対応準備ができた支局等から順次、昼休み時間の受付を開始することとした。
ゆうパックの送付用紙の改善 【日本郵政公社】	郵便局のゆうパックラベル（配達依頼用紙）の「ご依頼主控え」には、民間会社の宅配便における「ご依頼主控え」のような二つ穴が用紙の左側になく整理に不便であるため、穴を空けてほしい。	日本郵政公社では、平成16年10月、郵便局のゆうパックラベルの全面的見直しを行った際、「ご依頼主控え」を含むゆうパックラベルに、整理用の穴を設けた様式に変更した。
高齢者、身体障害者等に配慮した投票所の設備改善 【総務省】	国政選挙の際、最寄りの投票所に行ったところ、手すり等がないことから高齢者などが階段を上るのに苦慮している姿を見かけたが、各投票所に高齢者、身体障害者等に配慮した簡易スロープの設置、車いすに対応した記載台の設置、介助員の配置等の措置を講ずるべきである。	総務省では、国政選挙の都度、各選挙管理委員会に対し、投票所の設備等に関する留意事項を通知し、高齢者や身体障害者等の便宜のため、スロープの設置等適切な措置を要請してきたところであるが、今後も引き続き各選挙管理委員会に対して、投票所のバリアフリー化の推進を要請することとした。
有料道路自動料金收受システムに係る事務処理期間の短縮 【国土交通省】	ETCカードの利用申し込み時にクレジットカードを保有していない場合には、クレジットカードの発行も併せて申し込まなければならないため、ETCカードが発行されるまでに半月程度を要した。 クレジットカードを保有していない者に対しても、短期間で高速道路利用料金の決済に使用するETCカードを利用できるようにするため、郵便局や銀行などの金融機関と提携し、預貯金口座から高速道路利用料金の支払いを行えるようにすべきである。	東日本高速道路株式会社等の6道路会社では、共同して平成17年11月からクレジットカードを保有していない有料道路の利用者に対しても、ETCが利用できるように新たなETCカード（ETCパーソナルカード）を発行することとした。

## 行政相談委員意見を反映した行政運営の改善事例（詳細）

件名【関係府省等】	意見要旨	関係府省等における措置状況
<p>加工食品の賞味期限の 枠外表示の規格化 【厚生労働省】 【農林水産省】</p>	<p>加工食品の賞味期限については、原材料などが一括表示で記載される枠外の任意の場所に表示されているものが多く、表示場所を探すのに手間取り困惑することがあるが、表示場所や色等について、より見やすく分かりやすいものとなるよう検討してほしい。</p>	<p>農林水産省では、現行の表示基準等において、加工食品の賞味期限の表示については、一括表示の枠内に具体的にその記載箇所を明示した上で任意の箇所に表示することを認めているものの、平成16年12月の厚生労働省との共同会議においても、「キャップに記載」「この欄の上部に記載」等と具体的に示すこと、印字の色を背景と対照とすること、消えにくい印字とすること等について、事業者へ徹底する必要があると指摘されたことから、両省において事業者に対する基準等の更なる周知徹底を図ることとした。</p>
<p>有料老人ホーム等への 住所地特例の適用など 介護保険制度の改善 【厚生労働省】</p>	<p>被保険者数が少ない自治体において大規模な有料老人ホームの建設がなされた場合には、同施設への入居者は他市町村からの転入者が大多数になると想定され、このことにより市民が負担する介護保険料が高くなるなど介護保険事業計画の推進に支障をきたす事態が予想される。</p> <p>地域の介護保険制度の安定的な運営のため、有料老人ホーム等の特定施設入所者生活介護への住所地特例（注）の拡充等の制度改善が必要である。</p> <p>（注）「住所地特例」…介護保険施設（指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設、指定介護療養型医療施設）に入所することにより、施設所在地に住所を変更したと認められる被保険者については、その施設に住所を移転する前の住所地であった市町村を保険者とする特例措置（介護保険法第13条）。</p>	<p>厚生労働省では、有料老人ホーム等の特定施設について、住所地特例を認めることとした。</p>