

# 「行政相談委員との協働の充実及び行政相談機能向上のためのアクションプラン」の概要と期待される効果

平成 22 年 5 月  
総務省行政評価局

- 「平成 22 年度行政評価等プログラム」等を踏まえ、国民の声・ニーズの把握を重視し、行政の制度・運営の改革・改善につながる行政相談活動を展開するための、当面の具体的な活動方針をまとめたもの。
- このため、①「国民の視点」からの改革・改善活動、②「連携・協力のネットワーク」を拡充・強化する活動、③行政相談委員の「自主的な取組」の支援活動、④行政相談委員との「協働」活動を実施。
- 関係機関等との連携の強化、行政相談委員との協働の充実を軸に効果的な活動を工夫することにより、総務省の組織・体制を肥大化させることなく活動を展開。また、効果が不十分な既存の活動は中止・縮小を図る。

## 位置付け等

- ・ 「平成 22 年度行政評価等プログラム」（平成 22 年 4 月 13 日総務大臣決定）の I で示されている行政評価局の機能強化の基本的考え方に基づき、同プログラムの IV 1 の行政相談活動の展開方針を具体化するもの
- ・ 同時に、「行政相談委員制度の在り方に関する研究会報告書（平成 21 年 7 月）」で整理された課題認識に対応して当面実施する活動を盛り込み
- ・ 行政評価局長決定として、5 月 10 日に決定・公表

## アクションプランの概要

## 期待される効果

### ①「国民の視点」からの改革・改善活動

施策に対する「国民の視点」からの多様な問題意識を、行政の制度・運営の改革・改善につなげるため、行政相談ニーズの把握を多角的に行うとともに、行政相談事案等の調査・分析などを積極的に行う。

（新たな行政相談のニーズを発掘できる相談窓口を開設、地域住民や社会的活動を行う人々との懇談、行政苦情救済推進会議の審議の活用、行政評価局調査機能との連携強化 など）

### ②「連携・協力のネットワーク」を拡充・強化する活動

変化し、複雑化する施策に対する国民の反応やニーズを早期にかつ効率的に把握するため、国民と直接に接する関係機関との情報交換等を積極的に行う。

（行政相談委員・団体と各種委員等・関係団体等との連携関係構築の支援、地方公共団体との「良き協力」の構築活動 など）

### ③行政相談委員の「自主的な取組」の支援活動

行政相談委員の熱意や行政相談委員相互の連携による「自主的な取組」の支援を強化するため、活動環境の整備を図る。

（活動に必要な情報や機会の提供、委員相互の協力関係の仲立ち、安全確保 など）

### ④行政相談委員との「協働」活動

行政評価局と行政相談委員との「協働」を充実させるため、例えば行政相談委員が受け付けた事案について行政相談委員と共に相談者の立場に立ったより良い満足度の高い対応を目指す。

（日常的なコミュニケーション強化、事業実施における密接な連携、行政相談委員制度 50 周年記念事業を協働して企画・実施 など）

◆ 外国人や離島の住民などの、全国一律のスタイルでの行政相談活動では十分に把握しにくい苦情や意見・要望等を把握

◆ 人々の活動の中に積極的に入り、相談窓口では十分に把握しにくい行政相談のニーズを把握

◆ 行政相談事案等の調査・分析、政策課題の抽出と構成の強化

◆ 国民と行政相談との直接の接点だけでなく、各種の社会的活動を行う人々の持つ国民との接点も行政相談のニーズの把握に活用できるよう、ネットワークを構築

◆ 地方分権改革の進展以前に構築された現在の行政相談をめぐる国と地方公共団体との関係について、地方分権改革の趣旨を十分に踏まえた対等な機関間の「良き協力」関係に再構築

◆ 各地で自主的な取組を活発に行う行政相談委員に対する支援活動を、個別の活動状況、周辺環境に応じてよりきめ細かいものにする工夫を実施

◆ 行政相談委員の自主的な取組を支援するだけにとどまらず、行政相談委員との連絡を更に密にすることなどにより、行政相談委員の事案対応、その他の自主的な取組に行政評価局がより積極的に関与し、効果的な行政相談活動を展開