

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

平成 22 年 5 月
総務省行政評価局

はじめに

総務省行政評価局（以下「当局」という。）は、行政の改革・改善を促し、国民に信頼される公正で透明、簡素で効率的な質の高い行政の実現に資する役割を担っている。現下の情勢の中で、当局が機能をより十全に発揮することが求められていることから、今般、行政相談機能を含む機能全般の抜本的強化に取り組むこととした。

他方、行政相談機能に関しては、平成 23 年度が行政相談委員制度 50 周年の節目の年に当たることも踏まえ、地域社会や行政を取り巻く諸情勢の変化に対応していく観点から、既に行政相談委員制度の在り方全般を見直す取組を開始しているところである。

国民の視点を行政に生かす有効な手段である行政相談に対する期待が大きいくことにかんがみ、ここに、行政相談に関する機能向上と行政相談委員に係る仕組み・運用の改善・強化のために、当面重点的に展開しようとする当局の具体的な活動の方針を以下のとおり取りまとめる。

1 位置付け

このアクションプランの内容は、「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 で示されている当局の機能強化の基本的考え方にのっとり、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である。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である。

なお、このアクションプランに基づく活動の実施と並行して、行政相談委員制度に関する法制度等の在り方について引き続き検討する。

2 当面のアクション

当面、行政相談委員との連携・協力に係る事業の企画・実施、行政相談事案対応及び広報活動については、以下の基本方針にのっとり行うものとする。

- (1) 国民の相談相手として、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・改善につなげることを旨として行政相談業務を遂行する。このため、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、政策課題の抽出・構成を積極的に行う。
- (2) 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。このため、「連携・協力のネットワーク」の拡充・強化を図る。

- (3) 上記(1)及び(2)を含む行政相談活動全般をより効果的に実施する観点から、
- ① 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。このため、連携活動の基盤、安全等の活動環境の整備を図る。
 - ② 当局と行政相談委員との「協働」を充実させる。当局と行政相談委員とはそれぞれの立場で持ち味を生かして「協働」して国民の行政相談に対応しており、その意味で、当局は行政相談委員の協働のパートナーである。このことを十分に踏まえ、例えば行政相談委員が受け付けた行政相談事案について、行政相談委員と共に国民の視点に立って、より良い、満足度の高い対応の実施を目指す。

3 重視する具体的なアクション

特に重視する具体的な活動は、以下のとおりとする。

(1) 「国民の視点」からの改革・改善活動

ア 「とらえる」相談活動

従来の行政相談活動では把握しきれていない苦情、意見・要望等を「とらえる」ねらいをもって、次のような活動を行う。

- ・ 近年、地域において顕在化している社会的弱者の状況等を分析して、新たな行政相談のニーズを発掘できる新しい相談窓口の開設を工夫し、又は行政相談委員活動の新しい展開を支援する。
- ・ 地域住民、各種の社会的活動を行う人々との懇談の場などへの行政相談委員の積極的な参加等を支援するなど、行政相談委員の、相談窓口を離れた地域の中で行政相談のニーズを把握する活動を支援する。
- ・ 当局及び行政相談委員の行政相談活動の実績、管内の地域ごとの成果の相違などを分析し、個々の事業の再編や重点化などを戦略的に行う。

イ 「国民の視点」を生かす検討

行政相談を通じて把握した国民の問題意識を、具体的な行政の制度・運営の改革・改善に積極的につなげるねらいをもって、次のような活動を行う。

- ・ 個々の行政相談事案の対応案の検討だけではなく、行政の制度・運営の改革・改善につなげる方向性の検討に行政苦情救済推進会議（以下「推進会議」という。）の審議を生かすとともに、本省の推進会議と管区行政評価局（四国行政評価支局及び沖縄行政評価事務所を含む）・行政評価事務所の推進会議との連携を強化する。
- ・ 行政相談を契機とする個々の行政相談事案等の調査・分析を積極的に行うとともに、行政の制度・運営の改革・改善につながる行政評価局調査のテーマの選定に役立てる。
- ・ 行政相談委員が行政相談委員法（昭和41年法律第99号）第4条に基づいて述べる行政運営の改善に関する意見について、行政評価局調査機能との連携を図りながらより充実した検討が確保できるように、検討方法を改善するとともに、行政相談委員が意見を構成・提出しようとする際に知見の提供等の支援を積極的に行う。
- ・ 行政相談事案の内容や対応の状況等の情報が十分に活用できるものとなるよう、これらの情報の記録、分類、集計等の方法を改善する。

(2) 「連携・協力のネットワーク」を拡充・強化する活動

ア 「新しい連携」構築活動

(1) アの「とらえる」相談活動を展開する等のねらいをもって、次のような活動を行う。

- ・ 行政相談委員と各種の社会的活動を行う人々とのネットワーク構築の環境整備のため、行政相談委員又は行政相談委員の団体が各種委員等や関係団体等と新たな連携関係を構築しようとする取組を支援する。
- ・ 行政相談委員に各種の専門分野を持つ者、地方公共団体の相談業務経験を有する者等の幅広い人材を得られるよう、また、幅広い年齢層の者の活躍や広域的な活躍を図れるよう、行政相談委員の委嘱の基準・手続を改善し、柔軟な運用を行う。

イ 従来の連携を見直し改善する活動

国の行政機関、独立行政法人等との連携による国全体の行政相談対応を充実するねらいをもって、従来の連絡会議等の連携の仕組みを見直し、参加者の理解・協力を得て、改善・充実する。

ウ 地方公共団体との「良き協力」の構築活動

従来から、受け付けた行政相談事案への対応も行政相談委員の活動も地方公共団体の協力を得られれば、より大きな成果につながることが多い。国民の視点を行政の制度・運営の改革・改善に十分につなげるねらいをもって、次のような活動を行う。

- ・ 総務省として、地方公共団体が住民の福祉向上の役割を担っていることに配慮し、行政相談活動に対し、その協力が得られるように努める活動を行う。
- ・ 行政相談事案について、当局及び行政相談委員と地方公共団体との間で、相互に関係のある情報の交換を積極的に行う。
- ・ 国民に行政相談の活用を促す活動について、地域における広聴にも役立つものとなるよう工夫し、協働の取組を働きかける。

(3) 行政相談委員の「自主的な取組」の支援活動

いわゆる「ボランティア」である行政相談委員が自主的な活動をより活発に行うことのできる環境を整備するねらいをもって、次のような活動を行う。

- ・ 行政相談委員及び行政相談委員の団体に対し、ノウハウ等情報の提供とともに、当局主催の活動への参加の機会の提供を積極的に行う。その際、インターネットの活用が自主的な取組に有効な手段となることを踏まえた支援を行う。
- ・ 行政相談委員の活動状況や周辺環境を把握し、行政相談委員が例えば多彩な連携活動や離島での活動を実施する際、そのニーズに適切かつ柔軟に対応した情報提供や支援活動等を展開する。
- ・ 経験ある行政相談委員と新規委嘱の行政相談委員との間における連携・協力などの行政相談委員相互の連携・協力関係の仲立ち、行政相談委員が開設する相談所や開催する研修・行事について希望に応じた各種相談機関・関係団体等に対する参加協力依頼等を積極的に行う。

- ・ 行政相談委員と各種の社会的活動を行う人々とのネットワーク構築の環境整備のため、行政相談委員又は行政相談委員の団体が各種委員等や関係団体等と新たな連携関係を構築しようとする取組を支援する。(再掲)
- ・ 行政相談委員の活動に対する各般の理解を深めるための広報活動を行う。
- ・ 行政相談委員の活動に際して生じた各種のトラブル・危機発生 の事例を把握し、それらの防止及び発生時の適切な対応のための方策を取りまとめ、必要な情報を行政相談委員に提供するとともに、行政相談委員の個人情報保護等の対策を充実し、暴力を振るう者等の対応困難相談者対策に関する関係機関との連携を強化する。
- ・ 行政相談委員に各種の専門分野を持つ者、地方公共団体の相談業務経験を有する者等の幅広い人材を得られるよう、また、幅広い年齢層の者の活躍や広域的な活躍を図れるよう、行政相談委員の委嘱の基準・手続を改善し、柔軟な運用を行う。(再掲)

(4) 行政相談委員との「協働」活動

当局と行政相談委員との協働によるより大きな効果を上げるねらいをもって、次のような活動を行う。

- ・ 行政相談委員が受け付けた行政相談事案についての調査・分析を充実し、共に国民の視点に立って、より良い、満足度の高い対応の実施を目指しつつ、政策課題の抽出・構成を図る。このため、日常的に職員が行政相談委員への「声かけ」を励行するなど、コミュニケーション強化を行う。
- ・ 管区行政評価局（北海道管区行政評価局に置く行政評価分室、四国行政評価支局及び沖縄行政評価事務所を含む。）・行政評価事務所が実施する事業を行政相談委員が活用して柔軟に活動を展開できるよう、事業の実施方法を工夫し、密接な連携を進める。
- ・ 行政相談委員の活動状況や周辺環境を把握し、行政相談委員が例えば多彩な連携活動や離島での活動を実施する際、そのニーズに適切かつ柔軟に対応した情報提供や支援活動等を展開する。(再掲)
- ・ 行政相談委員が出前教室等により地域における積極的な活動展開を図る際の企画・実施の支援活動を行う。
- ・ 平成 23 年度の行政相談委員制度 50 周年を行政相談の意義を国民に再確認していただく好機ととらえ、積極的な広報展開を含む記念事業を行政相談委員と協働して、企画・実施する。

4 留意すべき事項

具体的な活動に当たっては、以下の事項に留意する。

- (1) 一律の手法にこだわらず、常に地域、行政相談委員等の実情に応じた工夫を心掛け、2に掲げた基本方針を踏まえてねらいを定め、成果を求めるものとする。
- (2) 活動について定めたねらいと成果を検証・評価し、当該活動の不断の改善に努める。
- (3) 3に掲げた活動の展開と併せ、従来からの活動で効果が十分に上がらなくなってきたものについては中止・縮小も含めた見直しを積極的に行う。特に広報活動については、

効果を上げるためには、いわゆるマンネリに陥らぬように心掛け、新たな試みを積極的に行う。

5 見直し

このアクションプラン及びこれに基づく活動については、平成 22 年度の進ちよく状況、行政相談委員の意見等を踏まえ、行政相談委員制度 50 周年である平成 23 年度に見直すこととし、以降も取組の達成状況等に応じて見直すものとする。