

背景

- 国民からの行政苦情救済の要望が高まる中、行政相談機能の一層の発揮の要請。
- 行政相談機能の向上のための具体的な活動方針として、平成22年に「行政相談アクションプラン」を取りまとめ。
- アクションプランにおいて、達成状況に応じた見直しが規定。アクションプラン策定後、3回のフォローアップを通じ、行政相談機能の一層の発揮のための課題を認識。

行政相談アクションプランの改定

- 「行政評価等プログラム」における行政相談機能の具体的行動指針として取りまとめ。
- 行政相談機能の一層の発揮に向け、本省及び局所が当面取り組む基本的な方針を定め、具体的取組事項を例示。
- 地域の実情に応じた行政相談活動の展開が国民視点からの行政の制度・運営の改善に資することに鑑み、本省及び局所がそれぞれの実情に照らして最適な取組を推進。
- アクションプランの推進に当たり、実施した取組のねらいと効果について毎年度検証を実施。

行政相談アクションプランの内容

○ 日常の行政相談業務の一層の充実

- 職員の能力の底上げ
- 行政相談対応結果の分析機能の強化
- 行政相談活動の検証の推進

○ 行政相談委員との協働の推進

- 行政相談委員の「自主的な取組」の支援活動
 - ・委員へのきめ細やかな支援
 - ・委員研修の充実
 - ・委員相互間の連携促進 等
- 行政相談委員との「協働」活動
- 4条意見の積極的な提出支援

○ 国民の視点からの行政の制度・運営の改善

- 地域における行政課題の把握
- 行政相談制度に係る広報活動の充実
- 行政相談事案の行政の制度・運営の改善への反映
- 行政苦情救済推進会議の活用

○ 中央及び地域の行政機関・団体、相談機関・各種委員等との連携推進

- 行政相談委員・団体と各種委員等との連携強化
- 幅広い人材の行政相談委員への登用
- 地方公共団体、国の出先機関との連携強化
- 各行政機関等との連携強化

○ 災害発生時の迅速かつ的確な対応

- 被災者のニーズに応じた行政相談活動の展開
- 災害発生時における行政相談委員への支援
- 災害対応に係る市区町村・国の関係行政機関及び行政相談委員との連携

○ 国際協力の推進

- 日本型オンブズマンの普及

行政相談委員との協働の充実及び行政相談機能の一層の発揮