

16 管区行政評価局

富山行政評価事務所
行政相談課行政相談官
磯谷 智子

相談者の目線に立って行政を考える

■ 仕事の内容

ご存じですか？総務省の行政相談

皆さん、こんにちは。ところで、皆さんは「行政相談」って聞いたことがありますか？

行政相談は、公正・中立の立場から、国の行政などへの苦情や意見、要望を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かすものです・・・と説明すると堅苦しいですが、誰でも無料で国の行政に関する様々な相談ができます。手続も不要ですので、皆さんにも気軽に利用していただけるものです。

私は、都道府県庁所在地など全国50か所にある行政相談の窓口の一つである富山行政評価事務所行政相談業務に従事しています。事務所では、電話、インターネット、来訪などによる国民からの相談を受け付け、その処理を行うほか、総務大臣から委嘱された民間有識者である行政相談委員（全国に約5,000人）の活動を支援するため、委員対象の会議・研修の企画・運営や、国民の皆さんに行政相談制度をもっと利用してもらうため、PR活動を展開しています。

■ 総務省について新規採用者へ伝えたいこと

目線を変えて気づくこと

現在、事務所では、次代を担う子どもたちに行政相談を知ってもらうため、小・中学校などで開催する「行政相談出前教室」に力を入れています。実施後のアンケートには、子どもたちからたくさん相談が寄せられます。実際に相談があった現場を確認すると、大人では気づかない子どもならではの視点があります。

例えば、通学路にある用水に柵はあるけど落ちそうという相談から、子どもの体格だとすり抜けてしまう形状の柵であることに気づいたり、公園の遊具がグラグラして危ないという相談から、外観だけでは不具合があると分からないことに気づいたり、子どもの目線に変えることで見えてくる問題があります。

これらの実際に寄せられた相談を契機に、身近な公共施設が使いやすくなったり、様々な制度の見直しにつながったりすることがあります。自分たちの気づき一つで行政運営の改善の一端を担うことができるのが総務省の仕事の魅力ではないかと思います。

■ PRIVATE TIME

私は現在富山市に住んでいますが、赴任するまで富山は縁もゆかりもない地でしたので、土日は電車に乗って西へ東へと出かけています。氷見線の忍者ハットリくん電車に乗って、海越しの立山連峰を眺めつつビールを飲み、宇奈月温泉からトロッコ電車に乗って、黒部の地ビールを飲み・・・旅好きの方には、地方支分部局勤務はおすすめです。



■ PROFILE

Tomoko Isogai

平成16年4月

総務省採用

中部管区行政評価局

平成17年4月

行政評価局総務課政策評価審議室

平成18年4月

行政評価局評価監視官付

平成21年4月

静岡行政評価事務所評価監視調査官

平成25年4月

現職

とある 一週間

■ MONDAY

電話による行政相談受付。相談者に制度を説明し、手続の窓口を紹介。

■ TUESDAY

明日開催の行政相談出前教室の準備。その後、各種報告の事務処理を行う。

■ WEDNESDAY

行政相談出前教室を中学校で開催。行政相談について分かってもらえたかな？

■ THURSDAY

行政相談委員が開催する定例相談所を訪問。委員と一緒にPR活動を実施。

■ FRIDAY

来所による行政相談受付。関係機関へ照会を行い、改善の余地がないか検討開始。