

—10月19日(月)～25日(日)—
平成27年度 行政相談週間
～届けよう 地域の問題 行政に～<行政相談週間スローガン>



- 総務省の行政相談は、行政に関する苦情、意見・要望などのご相談を無料で受け付け、その解決や実現を促進します。
- 10月19日(月)～25日(日)は、平成27年度の行政相談週間です。
この週間を中心に、全国176か所で「一日合同行政相談所」を開設し、ワンストップで様々な行政に関するご相談を受け付けます。
また、全国約5,000人の行政相談委員が、皆さまの身近な場所で行政相談所を開設します。



行政相談シンボルマーク

(連絡先) 行政評価局行政相談課

担当：木村、小原、篠原

電話：03-5253-5420

FAX：03-5253-5426

E-mail：kans2009@soumu.go.jp

行政相談週間スローガン

「届けよう 地域の問題 行政に」（山形県 佐竹恵子 行政相談委員 作）

- このスローガンの下、総務省、行政相談委員、関係機関が一体となって行政相談活動を積極的に展開し、地域における行政相談事案を積極的に捉えていくとともに、地方公共団体との連携協力を一層進めていきます。

行政相談とは？

◆ 行政に関する苦情、意見・要望を受け付け、解決・実現を促進する制度！

- 行政相談は、公正・中立の立場から、役所の仕事に関する苦情、行政の制度・運営の改善についての意見・要望などのご相談を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度・運営の改善にいかしています。

<具体的な相談の例>

【年金】遺族年金を受給するための手続を教えてください

【道路】国道の窪んでいる路面を補修してほしい

【雇用】賃金の支払いに応じない会社を指導してほしい

【手続】手続を簡素化してほしい

【窓口】どこの窓口に申請したらよいか教えてください

- 相談は無料で、難しい手続は不要です。秘密は固く守られます。

行政相談週間での取組

◆ 全国176か所で、一日合同行政相談所を開設！

- 行政相談週間を中心に、全国176か所のデパート、ショッピングセンターや文化会館などの、国民の皆さまに身近な場所で、一日合同行政相談所を開設します（10月16日以降に開設する一日合同行政相談所は「資料1」参照）。
- 一日合同行政相談所では、法務局、国税局、労働局など国の行政機関、地方公共団体や、弁護士、司法書士などの各種専門家が一堂に会し、ワンストップで国民の皆さまからの様々なご相談を受け付けます。

◆ 行政相談委員の相談所も全国各地に開設！

- 全国約5,000人の行政相談委員が、市区役所・町村役場、公民館などで開設している相談所のほか、区域の広い市区町村や交通の不便な地域を巡回したり、地域の行事に向いたりして、ご相談を受け付けます。

◆ 行政相談を知っていただく各種広報活動を実施！

- ポスターの掲示、一日合同行政相談所の開設チラシの配布、パネル等による改善事例の紹介のほか、総務省行政評価局行政相談課ツイッター、総務省ホームページ、政府広報オンラインなどにより、行政相談制度を知っていただくための広報活動を集中的に実施します。

- ・ 総務省行政評価局行政相談課ツイッター
@MIC_soudan



- ・ 総務省ホームページ
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/shukan.html



- ・ 政府広報オンライン
<http://www.gov-online.go.jp/>



平成 27 年度行政相談周知用ポスター

行政相談の主な改善事例

【事例 1：郵便ポストを安全に利用できる場所に移設してほしい】

〈相談概要〉

自宅近くの郵便ポストは、信号機のないT字交差点のコーナー部分に、投入口が道路側に向いた状態で設置されている。この道路は、交通量も多く、投函時にいつも危険を感じている。ポストを安全な場所に移設させるなどしてほしい。

〈改善結果〉

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、相談内容のとおり状況がみられたので、このポストを管理する郵便局に連絡しました。その結果、ポストが、交通量の少ない安全な場所に移設されました。

改善前



改善後



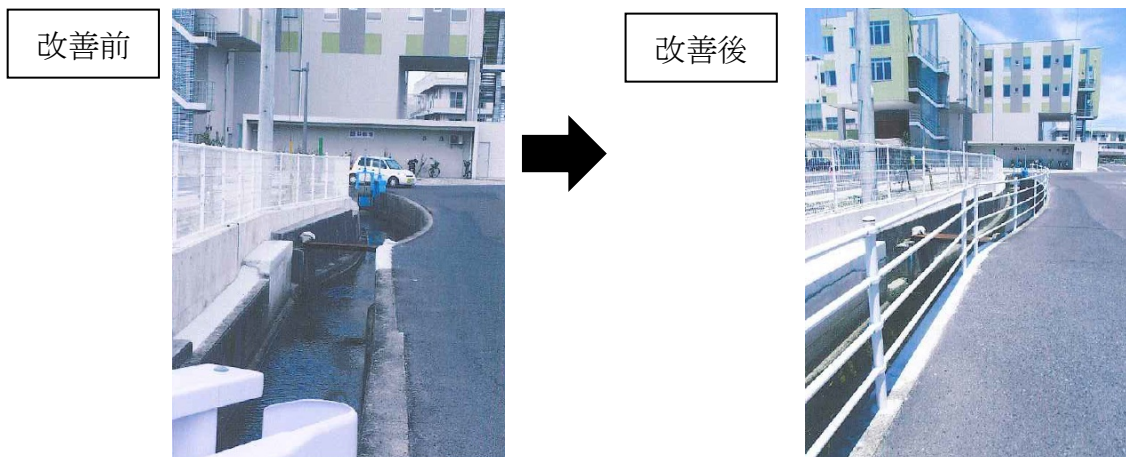
【事例2：水路に転落しないよう柵を設置してほしい】

〈相談概要〉

水路に柵がなく、水路沿いを歩いていると転落する危険がある。安全に通行できるようにしてほしい。

〈改善結果〉

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、相談内容のとおり状況がみられたので、自治会を通じて水利組合と協議の上、市に連絡した結果、水路に防護柵が設置されました。



【事例3：育児休業法の対象となる子どもの要件を見直してほしい】

〈相談概要〉

特別養子縁組で子を引き取る場合、同縁組を成立させるため監護している子については、戸籍に記載されている子（いわゆる「法律上の子」）ではないため、育児休業を取得できない。共働きの場合、事業主が育児休業の取得を認めなければ、夫婦のどちらかが養育のために仕事を辞めるか、特別養子縁組を辞めるかの選択を迫られることになるため、制度を改正してほしい。

〈改善結果〉

行政評価局は、厚生労働省に対し、①特別養子にするために監護している子の扱いを、法律上の子に準じた取扱いとするよう検討すること、②扱いの見直しが行われるまでは、特別養子にする子を監護している労働者に育児休業を認めるか否かは、事業主の判断により可能であると周知することをあっせんした。

その結果、厚生労働省は、同省の有識者会議において、特別養子にするために監護中の子も含め、育児休業の対象となる子の範囲を見直すこと、監護中の子についても、企業が独自に法を上回る休業制度を設けることが可能であると周知することについて、検討を始めた。

通常の行政相談窓口

◇ 電話「行政苦情 110 番」



お こまりなら まるまる くじょー ひゃくとおぼん
全国どこからでも **0570-090110** におかけください。
(※) お近くの管区行政評価局・行政評価事務所につながります。
一部の IP 電話では、利用できない場合があります。
相談内容の正確な把握のため、通話内容を録音させていただいております。

◇ インターネット



行政相談受付アドレス
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

行政相談受付 ネット で検索可能です。



(※) 24 時間 365 日受け付けております (回答は月～金の日中となります)。

◇ 来訪、FAX、お手紙でも相談を受け付けます。



全国の都道府県庁所在地等 50 か所に設置された管区行政評価局・行政評価事務所で対応します (「資料 2」参照)。

◇ 総合行政相談所 (全国 19 都市、21 か所)



全国 19 都市 21 か所のデパートなどに、お買物のついでなどにお気軽にお立ち寄りいただけるよう、総合行政相談所を設置しています (詳細は「資料 3」参照)。

◇ 行政相談委員 (全国に約 5,000 人)



行政相談委員は、総務大臣から委嘱を受けた民間のボランティアで、無償で国民の皆さまの身近な相談相手として活動しています。全国に約 5,000 人 (各市 (区) 町村に 1 人以上) 配置されています。

市役所・町村役場や公民館などの公共施設などで定期的に相談所を開設し、ご相談を受け付けます。

「困りごとがあるけど、行政機関の窓口で相談するのは気が進まない」と考えている方は、お近くの行政相談委員にお気軽にご相談ください。