



令和元年度行政相談委員全体会議を開催し、 行政相談業務に功績のあった委員を表彰

熊本県内の行政相談委員 100 名が出席する行政相談委員全体会議を開催しました。
会議では、総務大臣からのメッセージの伝達のほか、行政相談業務に尽力した行政相談委員への表彰、総務大臣表彰受賞委員の紹介等を行うとともに、令和元年度行政相談業務運営方針について、行政相談委員の皆さんに説明を行いました。

<会議の概要>

日 時： 令和元年 5 月 28 日(火) 13:30～

場 所： ザ・ニューホテル熊本(熊本市西区春日1-13-1) 2階「おしどり」

<全体会議の様子>



挨拶する岡田評価監視部長
(九州管区行政評価局)



九州管区行政評価局長表彰受賞
(野田委員 (南関町担当))



熊本行政評価事務所長感謝状贈呈
(西川委員 (上天草市担当))



総務大臣表彰受賞委員の紹介

<各種表彰等受賞委員の紹介>

表彰等の種別	氏名(敬称略)	担当区域
平成 30 年度総務大臣表彰	岩見 照也	錦町
九州管区行政評価局長表彰	島田 裕子	山鹿市
	野田 泰臣	南関町
	吉永 伯枝	熊本市
	松田 幹男	氷川町
公益社団法人全国行政相談委員連合協議会会長表彰	嶋津 友子	熊本市
	森上 幸久	八代市
熊本行政評価事務所長感謝状	伊子 裕幸	玉名市
	村山 隆	菊池市
	上田 卓	熊本市
	中熊 聡	宇土市
	井 重男	阿蘇市
	徳永 正義	八代市
	杓島 道則	八代市
	村口 元吉	五木村
	齊藤 朝廷	天草市
	西川 みち恵	上天草市

※ 平成 30 年度総務大臣表彰につきましては、平成 17 年 4 月から 31 年 3 月まで、山鹿市を御担当いただいていた 森本 弘毅 元委員も、受賞されております。

<行政相談委員とは>

行政相談委員法(昭和 41 年法律第 99 号)に基づき、総務大臣が委嘱した民間有識者で、地域住民の気軽な相談窓口として、各市町村に 1 名以上、全国に約 5,000 人配置されています(令和元年 6 月 1 日現在、県内に 113 人)。行政相談委員は、無報酬(ボランティア)で、住民から国・県・市町村等の行政に関する相談などを受け付け、その解決のために、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

なお、熊本県内では、相談件数 2,742 件のうち 1,752 件を行政相談委員が受け付けています(平成 30 年度)。

令和元年度行政相談業務運営方針

【基本方針】

- ◎ 行政相談制度及び行政相談委員制度の広報をさらに充実させる
- ◎ 熊本地震被災者のニーズを踏まえた行政相談活動を展開する
- ◎ 外国人対応に係る関係機関との連携と多言語対応の環境整備及び試行的推進を図る

行政相談制度が地域住民により身近なものとして利用されるよう、「平成 31 年度行政評価等プログラム」及び「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 25 年 4 月改定）」（平成 22 年 5 月 10 日総務省行政評価局長決定）を踏まえ、次の業務に重点を置いて取り組むこととする。

1 行政相談事案への対応

相談者の相談内容を的確に把握し、関係行政機関等の協力を得て、迅速に相談者の困りごとを解消するよう努め、行政相談に対する国民の信頼向上を図る。

また、行政運営上の課題について、日頃から幅広く情報の収集・検討を行い、運用上のあい路により解決が困難な事案については、行政苦情救済推進会議に付議して民間有識者の意見も踏まえて改善を図り、その結果を広報することにより、行政相談の存在感を高める。

2 広報活動の充実

行政相談制度及び行政相談委員制度が地域社会において一層認知され、利用されるものとなるよう、各種の機会を通じて、国民及び行政機関・団体等に対して周知及び広報を行う。

市町村担当者と日頃から緊密に連絡を取り、良好な関係を構築することにより、委員活動に係る広報誌への掲載等を積極的に働きかけ、これを実現する。

また、委員が開催する行政相談懇談会や出前教室、地域イベントでの PR 活動、コミュニティ FM への出演等に対して、事務所から資料作成や職員派遣等の支援を引き続き行う。出前教室については、先進的に取り組んでいる事例に対する委員の視察の機会を設けるとともに、委員が教育委員会や学校に説明を行う際には職員が同行して、これを支援する。

3 行政相談委員に対する支援等

① 令和元年度に新たに委嘱された委員など、委嘱期間が短い委員や月例報告の提出が少ない委員を中心として職員が定例相談所を訪問し、委員と十分な意見交換を行うことにより、委員の相談活動を丁寧支援する。

② 退任委員に対する感謝状贈呈や委員の叙勲・大臣表彰等の市町村に対する報告会、また、ブロック会議・自主研修会等の開催時に、所長ほか事務所幹部職員が市町村

を訪問した際は、行政相談委員が地域社会において一層認知され、その存在感を増すよう、市町村長等に対して、行政相談委員制度の周知と委員活動への更なる協力を依頼する。

- ③ 令和元年度も引き続き、委員との信頼関係の醸成に努め、委員に対して、総務省及び熊本行政評価事務所の行政相談の動向に係る情報提供と委員活動に必要な知識及び技能の向上に係る資料提供を積極的に行う。

4 委員意見(4条意見)に対する支援

行政相談委員に対して、委員意見により行政運営が改善された事例を紹介するとともに、委員意見を作成する際のポイントを説明することにより、委員意見の提出を支援する。また、委員から提出された月例報告等から委員意見となりうる事例を見つけて出し、委員に対して、関連する行政情報の提供や助言等を行うことにより、委員意見の提出に結びつける。

5 熊本地震被災者への行政相談活動の展開

平成28年熊本地震の被災者に対する支援活動としては、平成28年に実施した専用電話による相談の受付等をはじめとして、29年度には5市町村の仮設団地1,500戸に対する行政相談チラシの配布、30年度には益城町の社会福祉協議会などと連携を図り、大規模仮設団地における行政相談懇談会の開催等を実施してきたことにより、現在までに4,000件を超える行政相談を受け付けてきた。

令和元年度においては、熊本地震の発生から3年が経過した状況を踏まえ、被災者の置かれた現状を改めて認識した上で、行政相談によりどのような対応が可能か検討し、これを踏まえて効果的な被災者支援となる行政相談活動を行う。

6 合同行政相談所の充実

行政相談週間を中心として、委員、関係行政機関及び各種団体等の協力を得て、熊本市及び八代市で一日合同行政相談所を開設する。開設に当たっては、広報の実施方法や参加機関の見直し等を行い、両会場とも昨年度と同等の相談件数（熊本会場153件、八代会場99件）を受け付けることを目指す。

なお、一日合同行政相談所の開設に当たっては、外国人対応に係る関係機関との連携を検討する。

7 外国人からの行政相談への対応

自治体による多文化共生総合相談ワンストップセンター（仮）の整備に向けた状況を的確に把握し、これらを整備する関係機関と情報共有等を行いながら連携する。また、外国人相談対応に向けた事務所の環境整備と試行的推進を図る。

<お問合せ先>

総務省 熊本行政評価事務所
行政相談課 内里
電話:096-324-1662