

PROFILE Misato Takaki

平成15年4月 総務省採用
中部管区行政評価局
行政評価局評価監視官付
平成16年4月
平成18年4月 静岡行政評価事務所行政相談課
併任 静岡行政評価事務所年金記録確認
平成19年7月 静岡地方第三者委員会事務局調査員
平成22年4月 石川行政評価事務所評価監視調査官
平成23年7月 併任 福島行政評価事務所行政相談課
行政相談官（～23年9月）
平成24年4月 中部管区行政評価局総務課総務調整係長
平成26年4月 現職

三重行政評価事務所 行政相談課業務係長 高木 美里



国民の声に聴きたい

仕事内容

国民の声を聴く仕事

なぜ、総務省が「行政相談」と思いませんか？最近の行政機関は、親切だし、各自で相談窓口を設置していますよね。

でも、問題の当事者同士だと、意外と分かり合えないんです。また、役所の手続は、国民にとって分かりにくく、使いづらい。

だから、総務省の「行政相談」が、国民と行政機関等の中に入って、公正、中立の立場から、問題解決のお手伝いをしています。また、国民から意見、要望を広く受け付けて、様々な分野で行政運営の改善に繋げています。

だから、もっと「行政相談」してもらい、もっともっと行政を良くしていきたい。

そんな思いで、私の勤務する三重行政評価事務所では、行政相談課の職員と県内90人の行政相談委員（ボランティア）が協力して、行政相談の受付・対応、PR活動に取り組んでいます。

職員が少ない分、個人に任せられる仕事も多いですが、風通しの良い職場環境なので、お互い相談や提案しながら業務を進めています。

総務省について新規採用者へ伝えたいこと

なんでもやります

当局で扱うテーマは、多種多様。私は、これまでに仕事で色々な経験をさせてもらいました。

例えば、消えた年金記録が問題になった際、社会保険庁（当時）に代わり、年金の専門でもない我々が、ゼロから判断基準を作り上げ、年金記録の訂正に取り組みました。

また、東日本大震災直後、当局で特別行政相談所を開設しましたが、私は希望して福島事務所での業務に当たりました。初めは、被災地で役に立てるのだろうかと思いましたが、被災者の方が、「相談したら、心が軽くなった。」と笑顔になるのを見て、こんな時だからこそ、人に寄り添う支援が必要なんだと感じ、この仕事できて良かったと思いました。

諸先輩方の姿を見ていると、当局では、知恵と勇気があれば、どんな問題にも対応できるのではないかと感じてしまいます。その分、日々勉強ですが、社会のお役に立ちながら、様々な知識、経験が得られる仕事なんて、なかなか魅力的じゃないですか？

Private Time

若い時は飲みに行ったらばかりでしたが、やっぱり体が資本なので、最近は休日にジムや岩盤浴に行くなど健康的に過ごすようにしています。

また、カメラを持って、仲間や家族とちょこちょこ旅行します。特に、海外で日本にない景色を見たり、文化に触れると、最高にリフレッシュできます。旅先で飲むお酒はまた格別ですね。



とある一週間

- 月曜日**
メールで行政相談を受付。関連制度等を調べ、対応案を課長と相談
- 火曜日**
行政相談委員の相談所に出張応援。委員活動の悩みも聞いて支援します。
- 水曜日**
月曜の相談について、関係機関にヒアリング。相談者にいい回答ができるといいな。
- 木曜日**
小学校で出前教室を実施。地域の解決事例には、子供たちも興味津々の様子
- 金曜日**
行政相談PRチラシを作成。地域のイベントで委員さんと一緒に配ります。

PROFILE Kazuhisa Naito

昭和55年4月 行政管理局採用
北海道管区行政監察局
平成14年4月 大臣官房秘書課課長補佐
平成19年7月 年金業務・社会保険庁監視等委員会
事務室主任調査員
平成22年1月 年金業務監視委員会事務局調査官
平成24年4月 併任 行政評価局調査官
平成25年4月 中部管区行政評価局第一部長
平成26年12月 現職

近畿管区行政評価局 総務部長 内藤 和久



あなたの知恵を行政に活かしましょう！

仕事内容

国民の皆さんの声をお聞きしています！

総務部ではいろいろな仕事をしてしていますが、そのうち「行政相談」についてお話しします。「国民の皆さんからの様々な苦情や要望等を受付け、具体的な改善方策を提案して関係行政機関に見直しを求め、国民にとってより良い行政を実現するもの」で、つまり、『危ない、困った、不便だ、こうしてほしい、分からない』ことを解決するというものです。

この仕事に当たっては、総務大臣から委嘱されている「行政相談委員」の方にもご協力いただいています。全国で約5,000人、市区町村ごとに1人以上の方にお願ひしていますので、あなたのお住まいの近くにも居られるかもしれません。一度お会いしてお話を伺ってみてはいかがでしょうか。

最後に、筆者の隣に写っているのは、近畿管区行政評価局が作成した行政相談のマスコットキャラクターで名前を「なにわ亭相談丸」と言います。彼のことをもっと知りたい方は、http://www.soumu.go.jp/kanku/kinki/kinki_mascot.htmlにアクセス！

そこからいろいろな世界が見えるかもしれません！

総務省について新規採用者へ伝えたいこと

いろいろな意見が問題を解決！

もう一つの大きな仕事は、各行政機関の業務の実施状況について、行政上の課題や問題点を実証的に把握・分析し、改善方策を提示して、業務運営の改善を図る機能をもつ「評価・監視」です。

それぞれの職員が分担した調査を行い、その結果を部内で議論を行ってアウトプットするプロセスで行っています。

調査結果の内容は、調査を行った職員自身が一番よく理解していますので、「議論」の場では、その職員が調査結果を説明して議論を重ねます。新規採用者といえども自分で調査をすれば自分自身が説明することになります。

それぞれの職員がいろいろな意見を出し合って議論を行うわけですから、意見を出す場合には事柄についてしっかりと論理的な整理、分析、組立をすることが必要な大変な仕事ですが、非常にやりがいのある仕事だと思います。

評価・監視や行政相談の業務でお互いにいろいろな知恵や意見を出し合い、行政の制度・運営の改善を目指しましょう！

Private Time

大阪といえば「日本万国博覧会」を思い出します。北海道出身の私には大阪は遠すぎて実際の博覧会には行けませんでした。先日、その跡地の万博記念公園で「太陽の塔」を見てきました。建造されて45年余りを経過しますが、塔の高さ70mのその大きさは圧巻でした。ほかに定番の京都、奈良、神戸での散策も楽しんでいます。

