

暮らしの現在がわかる情報誌

# 総務省

MIC MONTHLY MAGAZINE

2021

3

March  
Vol.243

特集

## 行政相談 委員制度 60周年

ご存じですか?あなたの街の  
「行政相談委員」

地方のかがやき  
長崎県 五島市

表紙：浮体式洋上風力発電



MIC

Ministry of  
Internal Affairs and  
Communication



広報誌をスマホなどで閲覧できます



発行：総務省  
〒100-8926 東京都千代田区霞が関 2-1-2 (中央合同庁舎 2 号館)  
電話：03-5253-5111(代表)

23	22	20	18	14	4
武田総務大臣のチリ共和国及びインド共和国との 情報通信技術分野における協力覚書署名式への出席 MICリポート	MIC NEWS 03 3月1日(月)から3月7日(日)まで 春季全国火災予防運動を実施します！	MIC NEWS 02 公害苦情の受付件数は13年ぶりに増加 (令和元年度公害苦情調査結果概要)	MIC NEWS 01 公共インフラとしての電話リレーサービス	地方のかがやき 長崎県 五島市	特集 行政相談委員制度 60周年 ご存じですか？ あなたの街の「行政相談委員」

### 四季折々の日本の祭り 長崎県 五島市



## 福江 みなとまつり



開催日：毎年10月始め頃  
※令和2年の福江みなとまつりは中止になりました。

### 勇壮なねぶたが 街を練り歩く

五島市の代表的な祭りが「福江みなとまつり」です。祭りの最大の催し物が、最大13基も登場する巨大なねぶた。遣唐使や倭寇など、五島の歴史や民話を題材にした勇壮なねぶたが、町を練り歩く姿は大迫力です。

3日間にあわせた練り上げられる祭りでは、市民総おどりや子どもパレード、炎上太鼓など様々なイベントが開催されます。

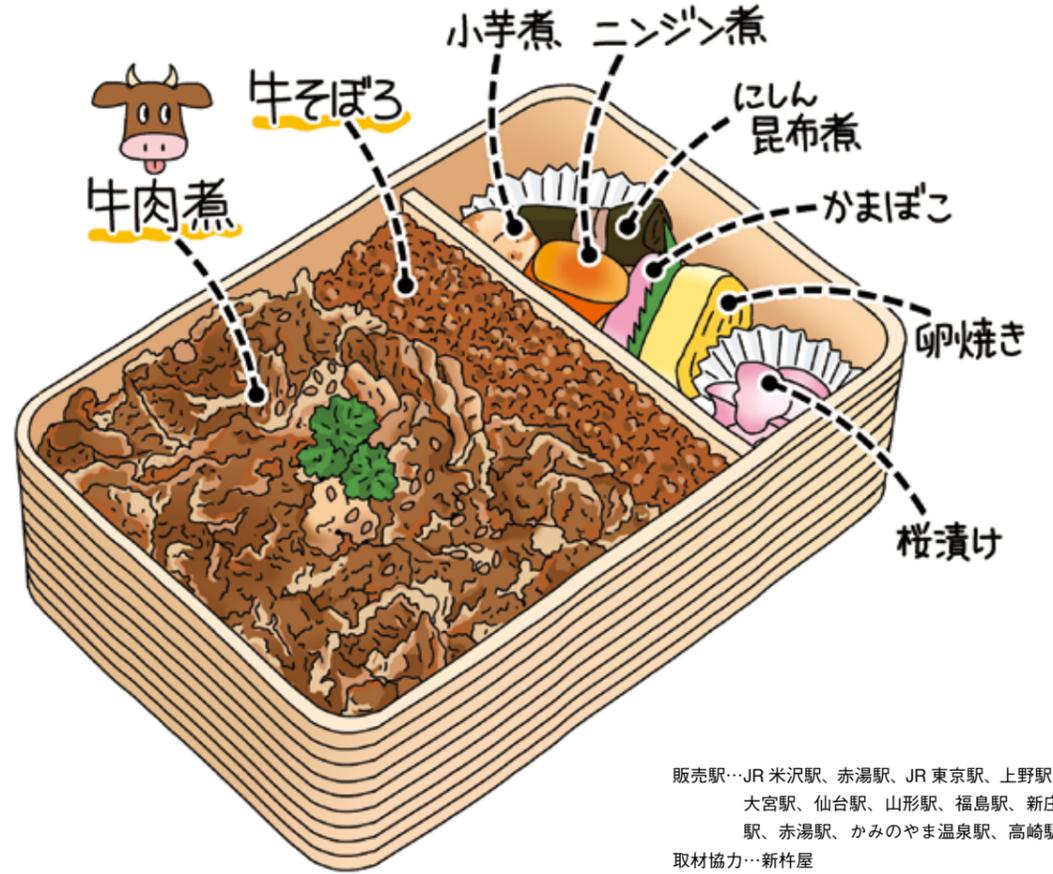
祭りの最終日には、福江港からたくさんの花火が打ち上げられ、五島市の夜空を華やかに彩ります。



駅弁紀行

# 牛肉どまん中

山形県



販売駅…JR 米沢駅、赤湯駅、JR 東京駅、上野駅、大宮駅、仙台駅、山形駅、福島駅、新庄駅、赤湯駅、かみのやま温泉駅、高崎駅  
取材協力…新軒屋



### 山形米「どまんなか」

「どまんなか」は、「はえぬぎ」と同じく平成4年にデビューした山形県のオリジナル品種。食味の良さで評判ですが、生産量が少なく希少品種となっています。

山形県米沢市の味覚のひとつが、黒毛和種の米沢牛。明治の初め、旧米沢藩校興譲館に赴任した英語教師のC・H・ダラスによって日本中に知られることとなった歴史あるブランド牛です。徹底したブランド管理の下、寒暖の差が大きい気象や澄んだ空気ときれいな水が、おいしい米沢牛の霜降り肉をつくっています。

今回紹介する「牛肉どまん中」は、米沢名物の牛井弁当。ふっくら炊き上げた山形県産米「どまんなか」の上に、特製のタレで味付けした牛そぼろと牛肉煮がたっぷり載っています。平成4年の山形新幹線開業にあわせて開発され、今や全国的に人気の駅弁になっています。

# 行政相談委員制度 60周年

ご存じですか？ あなたの街の「行政相談委員」



行政相談委員は、全国に約 5,000 人(各市区町村に1人以上) 配置され、国民の皆さまと行政をつなぐ懸け橋として、あなたの街で活動しています。令和 3 年、行政相談委員制度は 60 周年を迎えます。

## 行政相談の窓口

<p><b>電話で</b></p> <p>●電話によるご相談 (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 <b>0570-090110</b> (全国共通番号) 最寄りの総務省行政相談センター「きくみみ」につながります。</p>	<p>※各都道府県に設置されている行政相談センターの直通電話番号は、総務省のHPでご確認ください。</p>
<p><b>インターネットで</b></p> <p>●インターネットによるご相談 メールフォームから相談できます。</p> <p>行政相談受付 ネット <input type="button" value="検索"/></p>	<p>●英語でのご相談 Your counseling in English is available at: <a href="mailto:kikumimi.japan@soumu.go.jp">kikumimi.japan@soumu.go.jp</a> (English only)</p>
<p><b>面談、手紙、FAXで</b></p> <p>●面談、手紙、FAXによるご相談 総務省の受付窓口はこちら。</p> <p>行政相談 受付窓口 <input type="button" value="検索"/></p>	<p>●行政相談委員へのご相談 委員が開設する相談所の情報はこちら。</p> <p>あなたの街の行政相談所 <input type="button" value="検索"/></p>

# 行政相談委員の活動による改善事例

## 横断歩道に点字ブロックを設置



改善前

**相談**  
視覚障害がある私にとって、国道と市道との交差点は、通行量が多いことから、騒音で横断歩道の誘導音が聞こえにくく、また、道幅も広く横断歩道を直進できているか不安です。



改善後

相談を受けた行政相談委員が、現地を確認し、国道事務所に点字ブロックの設置を要望。

**改善**

視覚障害がある方が、横断歩道をまっすぐ歩くための点字ブロックが設置されました。

## 期日前投票の期間を統一

**行政相談委員の意見**

※行政相談委員は、行政相談委員法に基づき、相談活動を通じて得られた行政運営上の課題についての意見を総務大臣に述べることができます

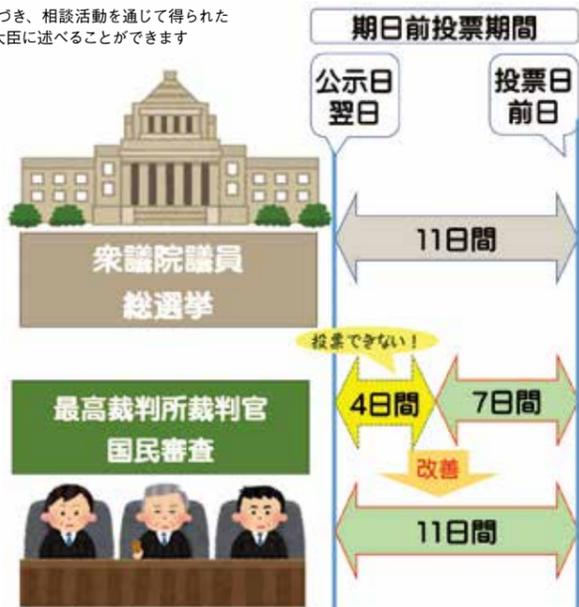
衆議院議員総選挙と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票の期間が異なっていて、同時に投票できない期間がある。それは国民にとって負担なので、期日前投票の期間を統一してほしい。

行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえ、総務省自治行政局にあっせん。

**改善**

※行政苦情救済推進会議：制度改正等が必要な相談や行政相談委員から寄せられた意見について審議し、解決を促進する総務大臣の懇談会

平成 29 年 10 月の選挙から、総選挙と国民審査の期日前投票の期間が統一されました。



# 行政相談委員とは？

## 総務大臣から委嘱されたボランティア

行政相談委員は、行政相談委員法に基づき、総務大臣から委嘱された民間有識者です。

無報酬のボランティアとして、国民の皆さまから、国の行政活動全般に関する苦情や、行政の仕組みや手続きに関する問い合わせなどの相談を受け付け、相談者への助言や関係行政機関に対する通知などを行っています。



## 様々な活動を実施

市区役所・町村役場、公民館などの身近な場所で定期的に相談所を開設して相談を受け付けるほか、地震、豪雨、台風などの災害発生時には、被災された方々を支援するための特別行政相談所を開設しています。

また、自治会・婦人会・社会福祉団体など、地域の方々との懇談会、小中学校等で行政相談について説明する出前教室、行政相談の広報活動など、様々な活動を行っています。

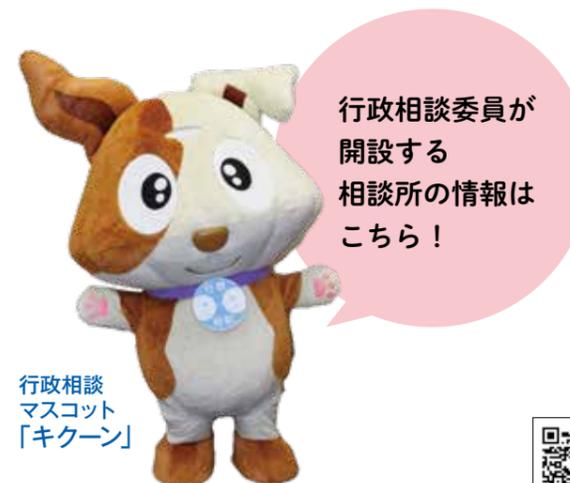
## 国際的にも高い評価

行政相談は、総務省行政評価局、行政相談委員、行政苦情救済推進会議の三者が一体となって活動しており、日本の文化や実情に合わせて活動する、日本独自のオンブズマンとして国際的にも認識されています。

民間人が行政機関とともに苦情救済に当たる行政相談委員制度は、国際的にユニークなもので、その活動は高く評価されています。



※オンブズマン制度：憲法や法律に基づき、高い識見と権威を備えた第三者(オンブズマン)が、国民の行政に対する苦情を受け付け、中立的な立場からその解決を図る公的な制度



行政相談委員が開設する相談所の情報はこちら！

行政相談マスコット「キクーン」

あなたの街の行政相談所

検索



## 名刺片手に地域探訪

長野県南木曾町 勝野 忠 さん

行政相談委員に委嘱された一期目に出前教室\*を実施。子供達に行政相談を伝えるために本制度について学ぶ機会となった。これが私の委員としての出発だった。

令和 2 年 11 月、広報活動のため妻籠宿に向かう。駐車場の料金係の方に行政相談委員の名刺とリーフレットを渡し、宿内での活動に向かう。

活動を終え車に戻った。すると先ほどの方から「どこに相談したら良いか迷っている。」そう話しかけられた。その方からの相談は、解決できるような内容ではなく、まして強く押し進められる立場にない。丁寧に話を聞き、方向は示せたような気がした。

行政相談委員の名刺は、どの事業所・お宅にも訪問することができ、地域を知り、人との出会いを持てるカードだ。

「きくみみ」と受け止める「こころ」を持って『私の地域探訪の旅』はこれからも続く。



\*行政相談委員は、小・中・高校・大学等で行政相談の授業を行っています。令和元年度は、全国で 359 回開催しました。

## ホームページの活用を

東京都小金井市 橋本 治祐 さん

東京行政相談委員協議会\*のホームページ（HP）委員会は、平成 27 年から 12 名の委員でスタートしました。まず運営要領を検討し、次の 2 つの目標を確認しました。

○行政相談委員制度や東京地相協の活動状況を一般の方々に広く知っていただくこと。

○委員のページにより、東京地相協の各部会（総務・事業・研修・広報・厚生）及び 14 の各地区支部の活動を知り、委員が互いに励ましあい相談業務に活かすこと。

平成 29 年 9 月に開設。各部・各支部から選出の HP 連絡員から送られた原稿をもとに、HP 委員会で編集、掲載しています。

現在の課題は、「更新作業のマニュアル作成」、「運営要領の作成」、「投稿マニュアルの作成」です。充実した HP となるよう、相談委員の皆さんにご協力と活用を呼び掛けています。



東京行政相談委員協議会 URL  
<http://tokyo-gyouseisoudan.org/index.html>

\*行政相談委員協議会（地相協）は、行政相談委員が都道府県毎に結成している団体です。

## 「キクーン」でぬり絵展

北海道由仁町 田中 秀明 さん

行政相談週間に合わせて、地元の認定こども園や保育園の協力を得て、行政相談マスコット「キクーン」のぬり絵展を開催しています。展示会場は定例行政相談所のロビーで、幅広い世代が訪れることから、多くの方に行政相談を知っていただく機会となりました。

令和 2 年のテーマは、「春になったら 1 年生」。十人十色のぬり絵は、北海道行政相談センターが作成する「四季折々のキクーンぬり絵集」から選定。

社会情勢の変化から国の事業・制度にも様々な意見が寄せられます。相談される方に寄り添うことが、相談の成就につながります。

「気軽に身近に行政相談」を合言葉に、委員活動の広報ができればと思っています。



思いいに色付けを楽しむ園児の作品



## “コロナ禍”の中で行政相談について思うこと!!

富山県高岡市 小林 紀孝 さん

過日、高岡市ふれあい福祉センターにおいて、一日合同行政相談所が開設され、行政相談委員として出席いたしました。

新型コロナウイルスの全国的な広がりの中で、集団感染を避けるため、三密（密閉、密集、密接）防止として、相談者が事前予約をした上で、タブレット端末とパソコンを利用したリモート相談での対応となりました。

コロナ禍の中では、当然委員活動にも制約が必要で、ウイルスに感染しない、させない努力が重要です。

相談者と距離をおいた対応には少しとまどいもありましたが、社会全般が不安を抱える新しい生活様式の中でこそ、とりわけ行政相談マスコット「キクーン」にちなみ、困っている人々の不安、不満や提言等の多様な声を、あらゆる手段でより一層しっかりと聞きとり、人々が力強く歩み出せる一助となるような委員活動をしたしたいと思います。

### <リモート相談の様子>



<相談委員側（右が著者）>

<相談者側>

## 行政相談委員の誇りをもって

愛知県名古屋市 長田 裕美子 さん

平成 15 年から行政相談委員を拝命しました。一生懸命サポートして下さる総務省の職員の皆様や、常にリードして下さる先輩委員の方々に恵まれ、和気あいあいとした中、多くの勉強をさせていただいています。

私は、10 年ほど前から、ベトナムのハノイとホーチミンにある法科大学の日本法課程で書道を教え、学生たちと絆を深めてきました。

一昨年は、名古屋にホーチミン市監察局の皆様をお迎えしました。つたないレベルですが、ベトナム語でご挨拶できた事はとても嬉しく、ご縁をいただいた事に心より感謝申し上げます。

世界につながっている行政相談委員の活動に誇りを持って、これからも頑張っていこうと、60 周年を機に決意しています。



ホーチミン市監察局員との写真。右から 5 番目は近藤千恵委員、7 番目が筆者

## 区長・民生委員との連携について

福島県会津若松市 芳賀 清光 さん

東日本大震災と原発事故に加え、新型コロナ禍の中で、多様な相談を受けています。

相談は待っているだけでは不十分なので、行政に関係ある区長会と連携を図りました。全市区長研修会で行政相談のパンフを配布し PR したところ、良い反応を得ました。翌年からは新人区長研修会で配布し、周知に努めています。

また、市民生活に関わる民生委員に呼び掛け、地区文化祭で合同相談会を開きました。合同相談会は今も続いています。令和元年 7 月には福島行政相談センター指導の下、会津若松市民生委員研修会で、周知や懇談の機会を得ました。

今後も積極的に「きくみみ」の姿勢で、自主研修会や関係団体と連携し、効果的な相談体制を築いてまいります。



民生委員との合同相談会

# 行政相談委員 コラムリレー

全国の行政相談委員の声を、北から南へリレー形式でご紹介します!



コラム中の「行政相談センター」は、全国 50 か所に設置されている総務省管区行政評価局、行政評価事務所及び行政監視行政相談センターの行政相談受付窓口です。

## 「つながり」と「寄り添い」

秋田県大潟村 北村 シゲ さん

琵琶湖に次ぐ大きさの八郎潟を干拓し、湖底の村として誕生した大潟村の担当委員として、昭和 62 年に委嘱を受けました。

平成の大合併の頃、近隣 4 町村を担当している 4 人の委員が話し合い、地域を越えた活動を始めました。例えば、五城目町の大手スーパーでパンフレット・ポケットティッシュ等を配布し、行政相談の PR をしています。

また、行政相談マスコット「キクーン（着ぐるみ）」と一緒に八郎潟町のコミュニティセンターで、子育て世帯を対象に紙芝居を使い、行政相談の仕組みをわかりやすく説明しました。

秋田県の行政相談委員が組織する秋田行政相談委員協議会では、「女性の会」を設立し、夏は日帰りの研修、秋は宿泊研修を開催し会員同士の絆を紡いでおります。

地域の委員活動や女性の会の活動から複数の委員と活動することの意義を知りました。これからも委員同士の「つながり」を大切に、地域住民に「寄り添い」、悩みを解決していきたいと思ひます。



### 相談者を増やすために

福岡県北九州市八幡西区 五島 近夫 さん

北九州市八幡西区では、相談者を待つのではなく、行政相談委員から打って出ようと委員同士で話し合い、令和2年7月からショッピングセンターで定例相談所\*を開設しています。

買物のついでに相談していただくことも多々あり、行政相談委員制度のPRの場所としても大変有効だと思っています。

私たちが新たな相談場所で、新たな気持ちで相談業務をしております。



令和2年9月24日  
イオンタウン黒崎にて

令和2年9月には、行政相談パネル展と同時開催し、多くの方にお立ち寄りいただきました。



\*全国5千人の行政相談委員が、延べ4万2926回、相談所を開設しています。(令和元年度)

### 人生の最終章に光をありがとう!

高知県香南市 松井 美予子 さん

届いた本に「行政相談制度は日本が世界に誇る素晴らしい制度の一つ」と、また、他の本には「社会の一隅を照らす素晴らしい活動」とあった。その手伝いを微力ながらする事が出来、嬉しく思うと共に、相談者の「ありがとう」にも元気をもらって、退職後が豊かになり感謝している。



一端を述べると、委嘱されて間もない16、7年前、S相談課長さんのご指導で始めた民生委員さんとの懇談会は今も続き、色々相談を貰ってきた。また、6、7年前、K相談課長さんのご指導で始めた寸劇入り出前教室は「続け・広める」為にチームプレイで実施。児童の生きる力の一助にもなり、先生方にも好評で、私たちはやる気UP。

コロナで休憩中も、時折連絡を取りつつ再開を確認している。また、10月の行政相談週間に量販店前で開く特設行政相談所ほかいくつかについて、行政相談センターのご指導を頂きながらチームで取り組んでいる。



令和元年度の出前教室

### (^-^♪ 連携抜群!! na相談業務

兵庫県宝塚市 西林 陽子 さん

住民の意識が高く、市民活動が活発な宝塚市。寄せられる多くの相談を宝塚市市民相談課担当者が交通整理をし、行政相談へとつないでくれます。



中央研修で発表中の筆者

相談者への対応は3人の行政相談委員で役割を決めて。こうして受けた相談内容はすぐ兵庫行政相談センター\*に報告。そしてセンターの担当者から相談者に回答。

この一連の流れがとてもスムーズで、相談者に満足いただけるだけでなく、私たち相談委員も安心して相談業務ができています。

\*兵庫行政評価事務所

### ♪ 実り多いコロナ禍の仙台中央研修!(^-^!)

災害・with コロナ時代の相談業務を考える良い機会でした。日頃からの備え、安心して相談できる連携・環境づくり。自身の“聴く”姿勢や心構えの大切さに改めて気づかされました。

千年希望の丘(宮城県)



「生」の石積み(宝塚市)

武庫川の中州では毎年、阪神・淡路大震災や東日本大震災からの「人やまち」の再生を祈って、石を積んで「生」の文字を作ります。私が今年積んだ石に記した言葉です。

### 行政相談委員意見による改善事例について

大阪府大阪市旭区 五島 常武 さん

行政相談委員意見\*として、鉄道駅のゴミ箱の分別表示について、外国人観光客にも分別内容が分かるよう、英語やイラストを併記すべきではないかとの意見を提出しました。



行政相談センターから地方運輸局に参考通知していただき、鉄道事業者により本意見に沿った改善の取組が行われています。

行政相談委員意見は、総務大臣に対して行政運営の改善に関する意見を述べる事ができる有益な制度であり、積極的に提出するよう努めています。



\*行政相談委員意見-行政相談委員は、相談業務を通して得られる様々な行政運営上の改善についての意見を総務大臣に述べることができます。(行政相談委員法第4条)

### 離島県の離島にも届く行政相談

沖縄県石垣市 川平 孝子 さん

私は、住んでいる石垣市と隣の竹富町の行政相談委員を兼ねています。竹富町は7つの有人島がありますが、島々を直接結ぶ航路はなく、他島へ出かける際は、一旦、石垣市へ渡らなければなりません。

年2回、各島で移動行政相談会を開催していますが、7島を一巡するには4年かかることになります。

現在、①石垣市の離島ターミナルで相談所を開設できないか、②昼間は仕事をしている島民と、夜間に意見交換会を開催できないか検討しています。

どんな小さな島、少ない島民でも、行政の恩恵を等しく受けるべきであるとの思いをもって、行政相談委員活動をしています。



竹富島の相談会会場で竹富町担当の宮里委員(右)と打合せ

### 外国人留学生の行政相談

大分県別府市 中野 康恵 さん  
浜川 和久 さん

別府市には、全国的にみても外国人留学生が多く住んでいます。日常生活の上で、留学生が困っていることがあるのではないかと考え、行政相談週間に、定例相談所以外の「出かける相談所」として、立命館アジア太平洋大学で、特設相談所を開設しました。

留学生の相談を聞くと、母国と言語や生活習慣等が異なることで、必要な行政手続を見過ごしてしまうおそれがあり、不利益につながる場合も少なくないと感じました。

今後も行政相談委員として、市民一人ひとりと思いを共にし、課題の解決に向け、橋渡しをしていきたいと心を新たにしました。



平成30年10月23日

立命館アジア太平洋大学(別府市)特設相談所での相談対応の様子



平成28年10月21日

### 出前教室の始まり

岡山県美咲町 角南 勝弘 さん

私は行政相談委員を拝命して21年になります。長期に渡って任にあたる事ができましたのは、皆様のご指導・ご支援と考えています。行政相談で一番印象に残っていることを一点だけ述べたいと思います。



2000(平成12)年度から、岡山行政相談センターのご指導で小学生・中学生を対象に出前教室を開催、当時、長安早智子委員と一緒にその活動に関わり、長安委員は小学校各所で、私は県で最初に中学校で、その後、高校・岡山大学等で出前教室を行いました。

2014(平成26)年1月には、東京の総務省で、行政相談委員に向けた講演をしました。現在は、行政相談出前教室の活動が全国に広がっていますが、岡山県は、発祥の地といわれています。

出前教室は、マスクミに大きく取り上げられ、保護者や地域住民を始め、首長や役所にも行政相談への理解が深まりました。今後とも出前教室が充実することを祈念します。



### 相談者の居場所を探して

広島県府中市 佐竹 達司 さん

相談所を開設してきた大型店舗が改装することになったため、初めて市内の「道の駅」で相談所を開設した。会場には府中市の協力を得てパネルを展示し、行政書士や行政相談センターも参加して相談を受け、府中市民、市外の人、休憩や買物目当ての方、若年層からも相談が寄せられるなど、道の駅の特性を活かしたものとなった。

大なり小なり悩みや相談ごとを抱く人は多いはずだが、①民生委員等の顔見知りには相談しづらい、②急ぐ悩みでもなく、そのレベルや内容が相談員に受け入れられるかと、つい放置してしまうなど、相談に行くのは、思いのほか勇気がいるのではないかと。しかし、買物に出かけた店舗なら、つい相談する勇気を出す。

従来の相談所に来訪者がなく、模索した末に開拓した大型店舗での相談所。その相談所が使えず、初の道の駅での相談所開設に大満足。



攻めのきっかけ作りや相談環境の見直しなくして、相談者が訪れるはずもないと思っている。

府中市担当の3名の行政相談委員で相談対応中!

# 行政相談委員制度60周年PRの取組

## 1 行政相談パネル展

令和2年10月19日から25日までの「行政相談週間」を中心に、行政相談のことを分かりやすく紹介する「行政相談パネル展」を、全国各地で開催しました。これからも行政相談委員の活動を紹介していきます。



佐賀県佐賀市役所 南棟玄関ホール（令和2年10月12日～15日）

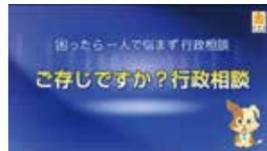


山口県庁 玄関ホール（令和2年10月26日～29日）

## 2 PR 動画 (YouTube)

「総務省動画チャンネル」(YouTube) で、行政相談委員制度 60 年のあゆみを紹介する動画を公開しています。

ほかの動画も見てね！



## 3 政府広報ラジオ番組



出演した小野勝久全相協会長と柴田阿弥さん、オテンキのりさん。

※全相協は、全国5千人の行政相談委員が都道府県単位に組織している行政相談委員協議会の全国連合組織です。

政府広報ラジオ番組「柴田阿弥とオテンキのりのジャパン5.0」で、「行政相談委員制度60周年」が紹介されました（令和3年1月17・18日放送）。



政府広報オンラインから配信内容をお聴きいただけます



# 行政相談委員60年間のあゆみ



タイム  
トラベルへ  
レッツ  
ゴー！

年	主な出来事
1955 (昭 30)	行政管理局で行政相談業務を開始
1961 (昭 36)	全国に行政苦情相談協力委員 (882 人) を配置 (翌年「行政相談委員」と改称)
1962 (昭 37)	山形県において「山形地区行政苦情相談委員協議会」が結成される (以降、各都道府県において地方行政相談委員協議会 (地相協) が結成される) 行政苦情相談協力委員を「行政相談委員」と改称 (1,775 人)
1964 (昭 39)	行政相談委員を全市区町村に配置 (3,605 人)
1966 (昭 41)	「行政相談委員法」成立 (同年7月施行)
1968 (昭 43)	九州管区において「行政相談委員連合協議会」が結成 (以降、各管区単位で連合協議会 (広相協) が結成される)
1969 (昭 44)	全国行政相談委員連合協議会 (全相協) 設立
1972 (昭 47)	沖縄返還に伴い、沖縄行政監察事務所を設置 行政相談委員 55 人を委嘱
1978 (昭 53)	東京及び名古屋に初めて総合行政相談所を開設
1979 (昭 54)	季刊「行政相談」を全相協の機関誌として発行
1981 (昭 56)	行政相談委員徽章を制定 行政苦情 110 番 (☎ 03 - 592 - 1100) を行政管理局本庁で開始 (1983 (昭 58) 年には全局で開設) 行政相談制度 25 周年、行政相談委員制度 20 周年記念式典を実施
1983 (昭 58)	行政相談委員証を制定 「行政苦情救済推進会議」を初めて開催 (北海道・近畿・九州などの 10 局)
1984 (昭 59)	総務庁発足
1987 (昭 62)	総務庁本庁において「行政苦情救済推進会議」が発足
1991 (平 3)	行政相談委員制度 30 周年 記念式典を実施、記念切手発行
1993 (平 5)	北海道南西沖地震、初の特別行政相談活動を実施
1994 (平 6)	世界 9 か国からオンブズマンを招聘し、国際オンブズマン・シンポジウムを開催 (東京) 国際オンブズマン協会に正会員として加入
1995 (平 7)	阪神・淡路大震災に伴う特別行政相談活動を実施 空知炭鉱閉山に伴う特別行政相談活動を実施 (自然災害以外では初めての活動)
1996 (平 8)	第 1 回アジア・オンブズマン会議 (バキスタン) に参加
2001 (平 13)	総務省発足、行政評価局に改称 行政相談委員制度 40 周年、記念式典を実施 第 6 回アジア・オンブズマン会議を招致、開催 (東京)
2003 (平 15)	行政相談委員から初の男女共同参画担当委員を指名
2004 (平 16)	行政相談シンボルマークを制定 行政苦情 110 番の全国共通番号を導入 (☎ 0570-090110)
2011 (平 23)	東日本大震災に伴う特別行政相談活動を実施 行政相談委員制度 50 周年 記念式典を実施、記念切手発行 第 12 回アジア・オンブズマン会議を招致、開催 (東京・静岡)
2013 (平 25)	全相協が公益社団法人に移行 ベトナム国家監察省と「協力の覚書」締結 (2015 (平 27) 年に更新)、二国間交流・協力の開始。 以降、イラン、ウズベキスタン、タイのオンブズマンと順次覚書を締結
2016 (平 28)	国際フォーラム「行政苦情救済&オンブズマン」及びアジア地域国際研修を開催
2018 (平 30)	行政相談窓口愛称「きくみみ」、マスコット「キクーン」決定
2020 (令 2)	全国各地で行政相談パネル展を開催
2021 (令 3)	行政相談委員制度 60 周年 (令和 3 年 7 月 1 日 (木) に記念式典開催を予定)



昭 36 行政苦情相談協力委員委嘱状



昭 56 行政相談委員徽章制定



昭 35 初めて作成されたポスター



平 3 行政相談委員制度 30 周年記念中央式典



平 16 行政相談シンボルマーク制定



平 23 行政相談委員制度 50 周年記念中央式典

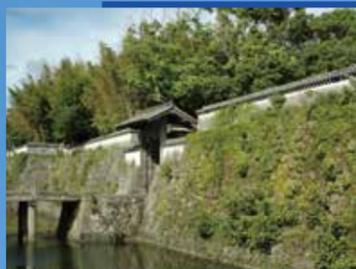


平 30 行政相談窓口のロゴとマスコット決定



### 幻の名花「玉之浦」

五島産の椿油は高品質で美容品の原料に。市内には3,000本植えられた五島椿森林公園もある。また、幻の名花「玉之浦」の発見の地でもある。



### 黒船への備え 石田城

幕末期に異国船に備えて造られた五島藩主の居城。築造当時は三方が海に面していた。写真は城の裏門である蹴出門。



### 危機を乗り越えた 旧五輪教会堂

もとは久賀島の浜脇にあった教会。老朽化による解体の危機を乗り越えて、昭和6年に現在地に移築された。国の重要文化財。



### 溶岩を配した 五島氏庭園

福江城の二の丸跡にある庭園。国の名勝に指定される。ピンロウジュヤソテツなど南方系の植物を配し、庭石に溶岩を用いる。

**長崎** 長崎本土の西方に連なる五島列島には五島市、新上五島町、小値賀町、佐世保市、西海市の5つの行政区があります。このうち五島市は列島の南西部にあり、無人島を含め、63の島々からなります。

市のシンボルといえるのが、数年ごとに行われる山焼きのため全面が芝に覆われている福江島の鬼岳おにだけです。ほかにもサングの群生のある海、白い砂浜、荒波に削られた断崖など変化に富んだ景観は、西海国立公園に含まれます。年間平均気温は17度と過ごしやすく、生態系も対馬暖流の影響を受け、ハマジンチョウウヤタヌキアヤメといった南方系の植物が観察できます。

人の交流でも大陸とのつながりが強く、古くから交易の拠点として栄えました。戦国時代にはキリスト教がもたらされ、江戸時代の禁教の中、密かに信仰を守り続けたキリシタンの地でもあり、平成30年に「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」が世界遺産に登録された際、五島市では久賀島の集落と奈留島の江上集落が構成資産とされました。

ここ数年、五島市には若い世代を中心に年間200人ほどが移住しています。自然と歴史が彩る島々は今なお多くの人々を呼び寄せる輝きを放っています。

**緑の山に映える白い浜  
高浜海水浴場**

快水浴場百選、日本の渚百選、日本の道百選、日本の水浴場88選の美しい浜。浜の背後にはハマユウやサキシマフヨウが自生する。

# 五島市

ながさき 五島市

**五島市 DATA**

人口	3万6,278人 (令和2年12月末)
市の花木	ヤブツバキ
市の木	アコウ
市の花	ハマユウ
市の鳥	メジロ
市役所所在地	長崎県五島市福江町1番1号

## 再生可能エネルギーと UIターンに力を入れる 世界遺産の島



### 「西の高野山」 大宝寺

創建は大宝元年(701年)とされる。唐から帰国した空海がしばらく滞在し、布教を行ったことから「西の高野山」と称される。



### 美しい自然のコース トライアスロン

五島長崎国際トライアスロン大会が毎年開催される(昨年は中止)。通称「パラモンキング」。バイクコースは福江島全域を回る。



五島市長  
野口市太郎

**移住地として  
注目される国境の島**

九州の最西端に位置し、11の有人島で構成される国境の離島「五島市」は、古くは遣唐使船の最後の寄港地として栄えました。

五島市は、再エネ海域利用法に基づき促進区域の指定や、浮体式洋上風力発電の商用化、潮流発電の実証実験など、再生可能エネルギーを推進しております。

また、UIターンに力を入れており、離島地域では珍しい「社会増」を2年連続で達成し、移住の島として注目を集めています。さらに、令和元年度よりワーケーションにも力を入れ、受け入れの環境整備も進めております。

今後も社会増の維持、交流人口の拡大などに努めてまいります。



長崎県  
五島市

自然の保全と地域の発展

# 五島列島ジオパーク構想



五島群島の地層が荒波により露出する大瀬崎断崖。

**五**島列島は五島層群という砂や泥がたまつた地層が基となり、その後の火山活動や地殻変動により島全体で美しく貴重な景観が見られます。こうした多様な地質遺産の保全を前提に、郷土愛の醸成や、ジオツーリズムなどを通じて地域社会の発展を目指すため、平成29年に五島列島ジオパーク推進協議会が設立されました。ジオパークとは、大地(ジオ)と公園(パーク)を合わせた言葉で、地球の成り立ちや、そこで育まれた自然・文化を学び、楽しめる地域を意味します。

行政・関係団体・住民が協力する組織である協議会では、ジオガイド養成講座や、Y o

uTubeに「五島列島ジオチャンネル」を開設するなど、活動の浸透を図っています。また福江中学校の生徒がオリジナルTシャツを制作するなど市民も協力して事業を進めています。



潮の流れで小石が堆積してできた前島のトンボロ。



山頂全体が芝生に覆われたスコリア丘の鬼岳。

## 「エネルギーの島」の挑戦 再生可能エネルギー 産業創出



再エネ海域利用法の促進区域に造られた「はえんかぜ」。

**平**成26年に「再生可能エネルギー基本構想」を策定した五島市では、浮体式洋上風力発電を導入することにより、エネルギーの地産地消を行い、関連産業における雇用を創出することを目指しています。

型という世界初の浮体式洋上風力発電施設です。平成22年に100キロワットの試験機で環境への影響や安全性について検証し、平成23年に2メガワット級の実証機を設置しました。平成28年3月には五島市沖にて国内初となる浮体式洋上風力発電設備が実用化されました。また、五島市は昨年7月に「エネルギーの島」としての将来の市のあるべき姿を定めた「五島市気候エネルギー行動計画」も策定しています。

## 仕事を続けながら島を満喫 島ぐらしワーケーション

五島市では、2020年1月16日～同年2月16日、五島ワーケーションチャレンジ2020を開催しました。

都市部からの参加者約50名がWi-Fi環境の整ったコミュニティカフェなどのコワーキングスペースで仕事をこなしながら、地元の食や様々なアクティビティを体験し、QOL(生活の質)を上げる新しい働き方を体感してもらいました。

開催期間中は、参加者が地域住民向けにワークショップを開催するなど、地域住民との多彩な交流企画を実施し、地域課題解決型のワーケーションとして参加者の満足度が9割を超えるワーケーション企画になっています。



参加者が地域住民向けに開いたワークショップ。

## 離島間の輸送やごみの監視 ドローンi-Landプロジェクト



五島市の島と島の間は5～20kmと比較的近いためドローンを用いた輸送に適している。

平成30年度にドローンを用いた離島間の物流の実証実験として模擬葉の送付と食品の輸送を実施した五島市では、平成30年度からの5か年事業で五島市ドローンi-Landプロジェクトを展開しています。これは離島間の無人物流のほか、海洋ゴミの調査や風力発電の点検、農地の作付確認などでドローンを活用し、関係産業の集積と雇用の創出を目指すもの。このプロジェクトで市内の海岸7か所で漂着したごみの量を数値化に成功し、五島市のごみプラットフォームとなるWebサイトを公開しています。

## 五島の情報発信

### 知ってもらいたい 島の魅力



フリーマガジン「fullyGOTO」。五島列島全域の情報を扱う。



Mitake 合同会社の代表・橋本さん。



カメラを手にフリーマガジンの取材活動。

五島生まれの橋本賢太さんは大学進学のため福岡県に移住し、IT系の会社に就職しましたが、「オーストラリアでの1年間の留学を経て、楽しみながら働きたいと思うようになり」、9年前に帰郷します。パソコンショップ経営を皮切りに、フリーマガジン「fullyGOTO」の編集長や市民ライターグループ「fumoto」のリーダーを務めることに。昨年はゲストハウスとシェアオフィスも立ち上げ、さらに「世界中の人に五島の素晴らしさを知ってもらいたい」と写真素材サイト「五島Stock」も運営しています。

## 五島の新名物

### ジビエやシカ皮の活用

生態学の博士号を持つ野澤努さんは「調査で訪れた五島列島で自然の魅力、人の明るさに感動し、移住を決め」、平成31年度より五島市地域おこし協力隊として、有害鳥獣対策に取り組んできました。昨年には地元おばちゃん集団「島洒人(しましやじん)」を結成。柔らかく肌触りの良い鹿革を活用し、赤ちゃんの靴などの製造・販売を始めました。「少子高齢化時代、獣害対策だけでなく、年配の皆さんが作る喜びを感じながら、生まれてくる子ども達の見守りにもつなげた『福祉のバトン』なんです」と微笑みます。



島洒人の代表として活動する野澤さん。



オーダーに応じて作るファーストシューズ。

※トンボロ：陸地と島をつなぐ砂州のこと。普段は海だが、干潮時になると歩いて渡ることができる。

## ジビエ肉を新たな特産物に 有害鳥獣対策



ジビエ料理を試供する飲食店を示すタペストリー。

猪、鹿による農作物の被害が深刻化している五島市では、平成24年から市、猟友会、JA等により有害鳥獣対策を行っています。

捕獲対策には、ICT(情報通信技術)の利用も試み、出没検知センサーや捕獲などの状況をリアルタイムで検知・可視化するシステムを導入しています。

また、捕獲した猪、鹿を利活用するため、平成30年に民間の食肉処理施設が開設され、島外や地元のスーパー等にジビエ肉が出荷されています。

現在、五島広域鳥獣被害防止対策協議会により、市内の飲食店へジビエ肉試供を行い、飲食店でも気軽に食べられる環境づくりを目指しています。

# 公共インフラとしての電話リレーサービス

## 電話リレーサービスとは

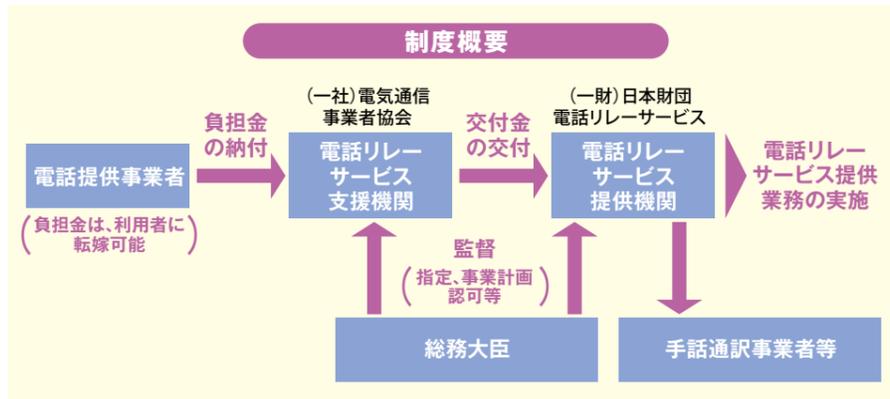
「電話リレーサービス」について、聞いたことがあるでしょうか。

電話リレーサービスとは、手話通訳者等がオペレータとして聴覚や発話に障害のある方（以下「聴覚障害者等」といいます。）による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚障害者等と耳のきこえる方との意思疎通を仲介するサービスです。現在は、一般財団法人日本財団電話リレーサービスのモデル事業として、各民間企業におけるサービスとして、電話リレーサービスが実施されています。

この度、電話リレーサービスを公共インフラとして実現するため、新たな法律「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」（令和2年法律第53号）が成立、令和2年12月に施行されました。

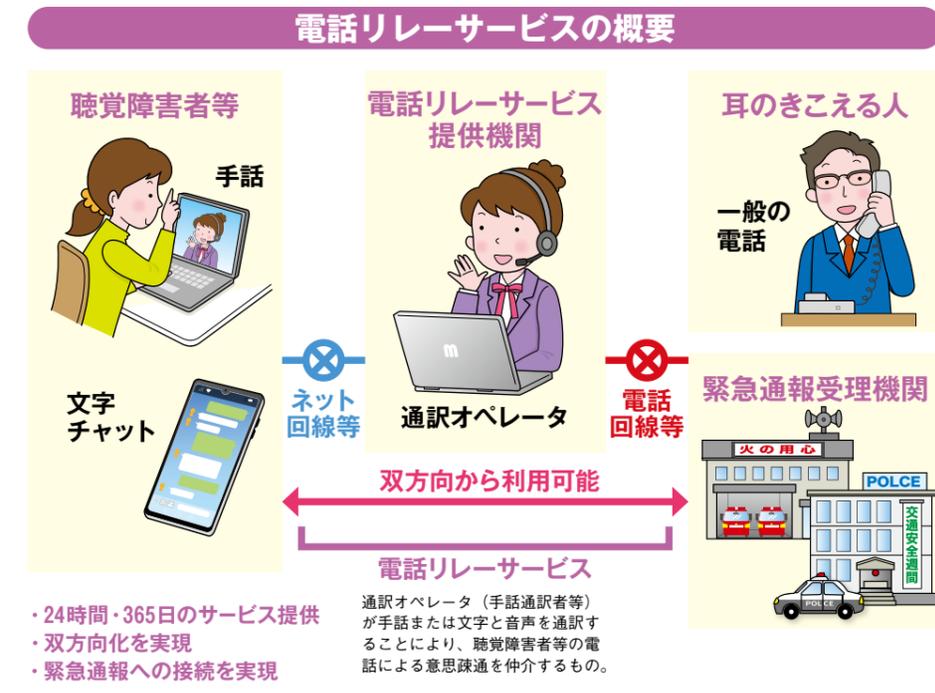
## 電話リレーサービス制度

電話リレーサービスの提供主体は、総務大臣が指定する「電話リレーサービス提供機関」です。電話リレーサービス業務の費用は、電話提供事業者の負担金からなる交付金により

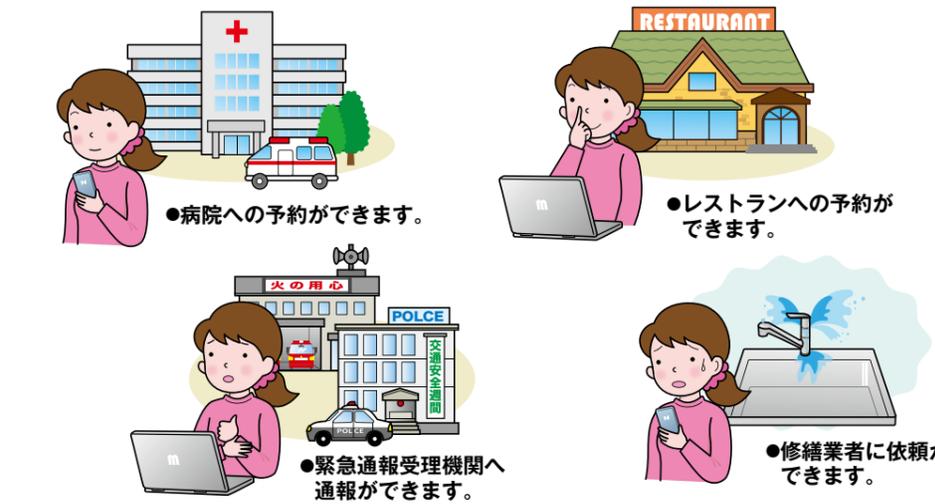


## 電話リレーサービスの利用イメージ

公共インフラとしての電話リレーサービスを利用した場合は、以下のようなやり取りが想定されます。



## 電話リレーサービス利用シーン『例』



## 電話リレーサービスの制度化の背景

電話は、国民の日常生活や社会生活において、即時に、離れた場所においても、相手と意思疎通を取ることができる基幹的な手段です。一方、聴覚障害者等は、電話を利用することが困難な状況にあります。このように、電話を利用した日常生活のこ

賄われます。その際、交付金の交付や負担金の徴収業務を公正中立に行うのが、総務大臣が指定する「電話リレーサービス支援機関」です。つまり、電話提供事業者が負担金を拠出し、負担金の徴収・交付金の交付等を業務とする「電話リレーサービス支援機関」を通じて、「電話リレーサービス提供機関」に交付金として交付する仕組みとなっています。

公共インフラとしての電話リレーサービスで実現されるもの。コミュニケーションや行政手続、職場における業務のやり取り、緊急時の速やかな救助の要請等に困難を伴うといった課題があり、自立した日常生活及び社会生活を送る上で支障が生じている状況があることが、公共インフラとしての電話リレーサービスの制度化に至った背景となっています。

令和3年1月、総務大臣は、「電話リレーサービス提供機関」として一般財団法人日本財団電話リレーサービスを、「電話リレーサービス支援機関」として一般社団法人電気通信事業者協会を、それぞれ指定しました。公共インフラとしての電話リレーサービスで実現されることは大きく3つあります。①24時間365日対応が可能となること、②緊急通報が可能となること、③聴覚障害者等の方が電話をかけるだけでなく、受けることも可能となる双方向でのやり取りが可能となることが主なものとして挙げられます。現在、電話リレーサービス提供機関（一般財団法人電話リレーサービス）では、サービス開始に向けた準備をしており、令和3年夏頃を目途にサービスを開始する予定です。

## 電話リレーサービスをもっと知りたい

- 電話リレーサービスの利用やサービス内容：  
<https://nfrs.or.jp>  
(電話リレーサービス提供機関 (一財) 日本財団電話リレーサービス)
- 交付金・負担金に関する内容：  
[https://www.tca.or.jp/telephonerelay\\_service\\_support](https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support)  
(電話リレーサービス支援機関 (一社) 電気通信事業者協会)
- 電話リレーサービス制度：  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.htm](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.htm)  
(総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課)

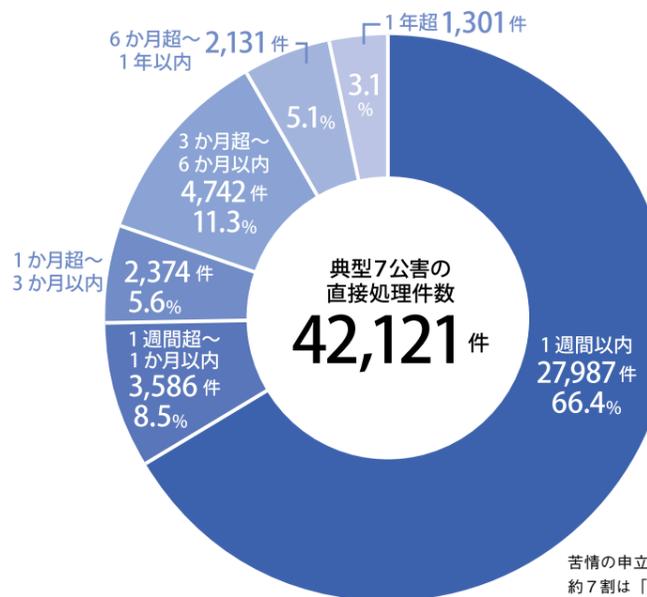
公害苦情の受付件数は13年ぶりに増加  
令和元年度公害苦情調査結果概要

公害等調整委員会事務局は、都道府県及び市町村（特別区を含む。）の公害苦情相談窓口が受付・処理した「令和元年度公害苦情調査結果」の概要は次のとおりです。

公害苦情の処理状況

令和元年度の公害苦情取扱件数は、受付件数（70,458件）に前年度からの繰越件数（5,018件）を加えた75,476件であり、そのうち、苦情を受け付けた地方公共団体において、苦情が解消したと認められる状況に至るまで措置を講じた（＝直接処理）件数は62,098件（82.3%）になっています。また、典型7公害について詳しく見ると、下の図のとおりです。

3 典型7公害の苦情処理（直接処理）に要した期間



苦情の申立てから処理までに要した期間をみると、約7割は「1週間以内」に処理しています。

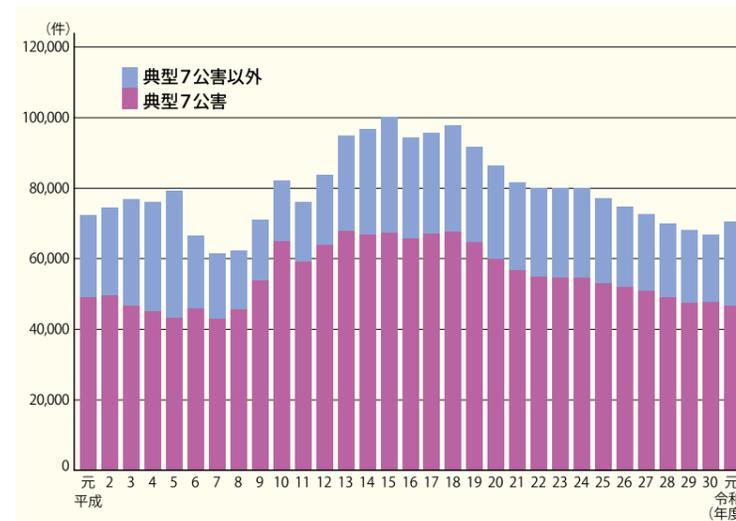
典型7公害とは・・・

環境基本法第2条第3項に定められた、(1) 大気汚染、(2) 水質汚濁、(3) 土壌汚染、(4) 騒音、(5) 振動、(6) 地盤沈下、(7) 悪臭を指します。



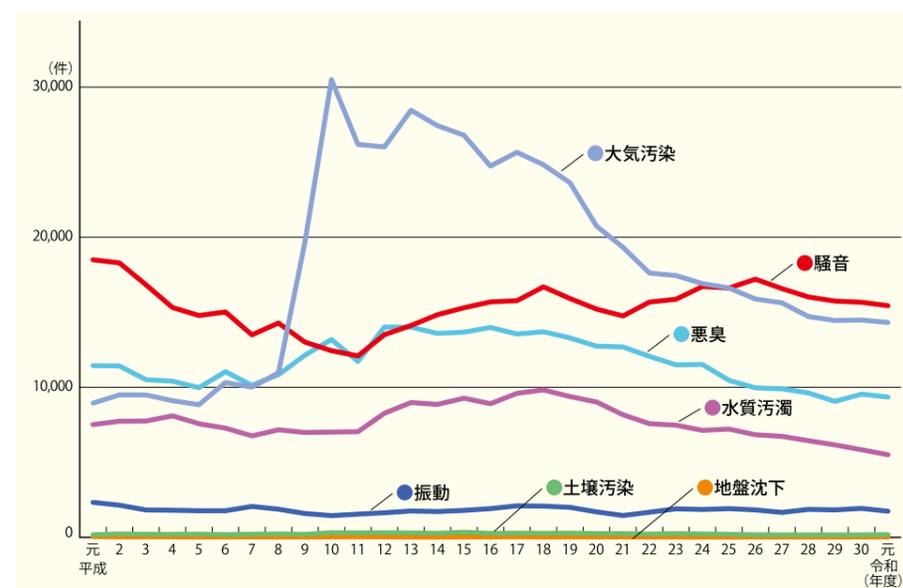
公害苦情の受付状況

1 全国の公害苦情受付件数の推移



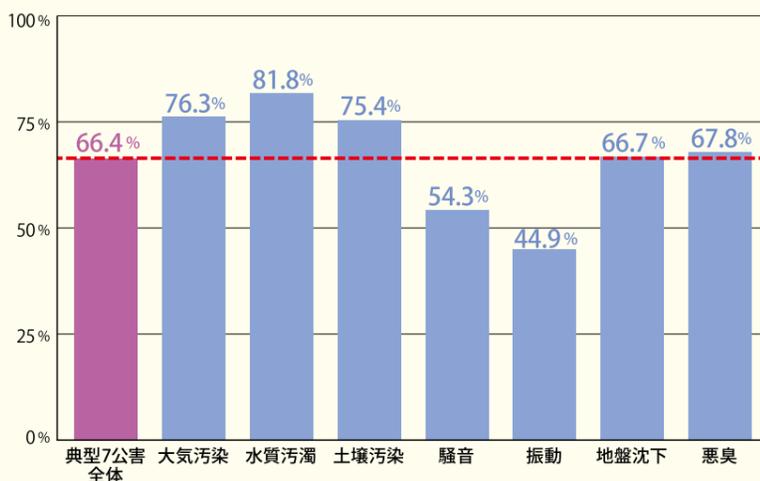
令和元年度の公害苦情の受付件数は70,458件で、前年度に比べ3,655件の増加（対前年度比+5.5%）となっています。平成19年度以降減少を続けてきましたが、令和元年度は13年ぶりに増加に転じました。

2 典型7公害の種類別、公害苦情受付件数の推移



典型7公害の公害苦情受付件数（46,555件）を公害の種類別にみると、「騒音」が15,434件（33.2%）、「大気汚染」が14,317件（30.8%）、「悪臭」が9,349件（20.1%）となっています。この上位3つの公害で全体の約8割を占めています。

4 典型7公害の種類別、1週間以内に処理された割合



公害の種類別にみると、「騒音」（54.3%）及び「振動」（44.9%）において1週間以内に直接処理した割合が他に比べて低くなっており、処理に長時間を要することが見てとれます。

公害等調整委員会ホームページ

～公害苦情調査結果の詳細はこちら～

<https://www.soumu.go.jp/kouchoi/>



# 3月1日(月)から3月7日(日)まで 春季全国火災予防運動を実施します！ この機会に防火への意識を高めましょう

毎年千人近くの方が  
住宅火災の犠牲に

令和元年中の火災による総死者数は1486人で、このうち、住宅火災による死者数は1000人と全体の約7割を占めています。

すためには、日頃から一人ひとりが生活の中で防火意識を高めることが大切です。

消防庁では、本年3月1日(月)から7日(日)までの7日間、春季全国火災予防運動を実施します。今回の火災予防運動では、住宅用火災警報器の設置の徹底、電池切れ、経

年劣化した住宅用火災警報器の交換の推進や、たばこ火災に係る注意喚起広報の実施をはじめとする「住宅防火対策の推進」などを重点目標として実施要綱に定めています。



全国統一防火標語ポスター



春季全国火災予防運動ポスター

### 重点目標

**住宅防火対策の推進**

**製品火災の発生防止に向けた取組の推進**

**防火火災防止対策の推進**

**多数の者が集まる催しに対する火災予防指導等の徹底**

**特定防火対象物等における防火安全対策の徹底**

**放火火災防止対策の推進**

**乾燥時および強風時の火災発生防止対策の推進**

**住宅用火災警報器(住警器)の維持管理について**

**林野火災予防対策の推進**

### 2020年度 全国統一防火標語 その火事を防ごうあなたに金メダル

**●定期的な作動確認**

点検ボタンを押すか点検ひもをひっぱり、定期的(※1)に作動確認をしましょう。

↓

作動確認をしても警報器に反応がなければ、本体の故障か電池切れです(※2)。警報器の本体または電池を交換しましょう。

●古くなったら交換

火災警報以外の警報が鳴った場合

↓

本体の故障か電池切れです(※2)。警報器本体を交換しましょう。

※1 住宅用火災警報器の電池の寿命の目安は約10年とされています。警報器の作動確認は、春秋の火災予防運動の時期に行うなど、定期的実施してください。

※2 故障が電池切れが分からないときは、取扱説明書を確認するか、メーカーにお問い合わせください。なお、電池切れと判明した警報器が設置から10年以上経過している場合は、本体内部の電子部品が劣化して火災を感知しなくなることが考えられるため、本体の交換を推奨しています。

**お問い合わせ先**  
 総務省消防庁予防課 : Tel. 03-5253-7523  
 (火災予防運動の詳細)  
<https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/prevention001.html>

## MICレポート

### 武田総務大臣の チリ共和国及びインド共和国との 情報通信技術分野における協力覚書署名式への出席

チリとの協力覚書に署名した武田総務大臣



インドとの協力覚書に署名した武田総務大臣

チリとは、ICTインフラやアプリケーション、5G、地上デジタルテレビ放送、スマートシティ、IoTサイバーセキュリティ等の分野について協力を進めていくことを合

意しました。インドとは、5G、通信セキュリティ、海底ケーブル、ICT利活用、通信機器の基準認証等の分野について協力することを合意しました。

武田総務大臣は、チリ・フット大臣との署名式で、海底ケーブルや5G・Beyond 5Gの協力の具体的な連携・協力等について触れ、両国の協力関係を一層強化することを約束しました。インド・プラサード大臣との署名式では、5G展開への貢献や海底ケーブルの技術協力、デジタルトランスフォーメーションの加速等について触れ、ICT分野における両国の一つ一つの協力関係を具体化したい意向を表しました。

総務省としては、「自由で開かれたインド太平洋の実現」という大きな外交方針の下、本覚書をもとに、チリ及びインドと価値観を共有し、様々な分野で協力関係を深化することは極めて重要であると確信しております。今後、様々な国との関係を強化し、ICTインフラの海外展開に積極的に取り組んでまいります。

武田総務大臣は、令和3年1月12日にチリ運輸通信省フット大臣、同年1月15日にインド通信省プラサード大臣との協力覚書署名式(オンライン)に出席し、情報通信技術分野における初の包括的な協力覚書に署名しました。

総務省では、昨年4月に策定した「海外展開行動計画2020」に基づき、海外で伸長しているインフラ需要を積極的に取り込むため、我が国の5Gシステムや海底ケーブル等のICTインフラや、スマートシティ、遠隔医療システム等の国際展開を推進しています。このたび、外交上重要な国であるチリ及びインドとICT/デジタルに関する包括的な覚書に署名し、ICTインフラ等の海外展開推進に重要となる二国間での信頼関係を構築しました。

を構築しました。

チリとは、ICTインフラやアプリケーション、5G、地上デジタルテレビ放送、スマートシティ、IoTサイバーセキュリティ等の分野について協力を進めていくことを合意しました。

### 編集後記 editorial note

今回、「地方のかがやき」で紹介したのは長崎県五島市ですが、「五島」と聞いて、真っ先に思い浮かぶのは「五島うどん」。讃岐うどん、稲庭うどんと並び、「日本三大うどん」の1つとされる五島うどん、その歴史は古く、遣唐使の時代に五島列島に伝わったと言われています(日本三大うどんの定義や五島うどんの起源については諸説あるようですが)。

五島うどんは、手打ちで作られる讃岐うどんと異なり、手延べ式で作られ、生地を伸ばす際、五島列島の特産品でもある椿油を塗布して熟成させます。断面は直径2mmほどのそうめんに近い細丸状で、コシが強く、長くゆでも伸びにくいという特徴があります。

うどんは、かつては生産量が少なく貴重だったことから、祝い事に際して振る舞われる「ハレ」の食物でもありました。暗い話題が続く昨今ですが、一刻も早くコロナ禍が終息し、五島うどんを食べてお祝いできる、おめでたい「ハレ」の日が訪れることを切に願います。

(広報室 M)

広報誌「総務省」についてのご意見・ご要望は、FAX または電子メールでお寄せください

FAX » 03-5253-5174 MAIL » kohoshi@soumu.go.jp



困ったら一人で悩まず

# 行政相談



Hello Kitty  
©1976, 2020 SANRIO CO., LTD.  
APPROVAL No. L6T0954



令和3年度  
行政相談委員制度は60周年



行政相談マスコット  
キクーン

社会福祉 医療保険や年金 道路や公共施設 役所の手続き のことなど、お気軽にどうぞ。

ご相談は、お近くの行政相談委員へ。または、下記の番号まで。

総務省行政相談センター

お こまり なら まる まる くじょー ひゃくとおぼん  
ま く み み 0570-090110

インターネットでの相談受付もOK ▶ 行政相談受付



相談無料・秘密厳守



総務省・各府省行政苦情相談連絡協議会