

春の行政相談週間2008

-ききます、とどけます、あなたの声を行政に-

5月19日（月）から25日（日）は春の行政相談週間です。
総務省では、国の行政全般についての苦情や意見・要望を受け付け、公正・中立な立場から関係行政機関に必要なあっせんを行い、その解決や実現の促進を図るとともに、それを通じて行政の制度及び運営の改善を図っています。
春の行政相談週間には、行政相談制度について国民の皆様によく知っていただき、その利用の促進を図るため、広報活動や各種行事などを集中的に展開します。

多彩な行政相談窓口

- ◆ **管区行政評価局、行政評価支局、沖縄行政評価事務所及び行政評価事務所**（都道府県庁所在地等全国50か所）（来訪、FAX、お手紙でも）
- ◆ **行政相談委員**（全国約5,000人）
お住まいの市町村で身近な相談相手として活動しています。行政相談委員は、全国の市町村ごとに1人以上配置され、自宅のほか、市役所・町村役場や公民館などで定期的に又は巡回して相談所を開設しています。
- ◆ **総合行政相談所**（全国22都市）
買物のついでなどにお寄りいただけるよう、デパートなどに設置しています。
- ◇ **電話「行政苦情 110 番」**
全国どこからでも おこまりなら まるまる くじょ - ひゃくとおぼん **0570-090110** におかけください。
- ◇ **インターネット**
行政相談受付アドレス

https://www.soumu.go.jp/menu_03/hyoukakyoku/gyousei/gyousei-form.html



行政相談による解決事例

総務省の行政相談窓口には、幅広い分野にわたって様々な相談が寄せられており、その解決を促進しています。

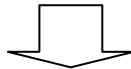
平成19年度に行政相談の処理により解決した主な例を挙げると、次のようなものがあります。

① 行政の制度・運営の改善を図り、同種の苦情の発生を防止しています。

健康保険に係る被扶養者の認定要件の見直し

健康保険の被扶養者の認定に当たり、兄弟が弟妹を扶養する場合は同居の有無にかかわらず認定されるが、弟妹が兄弟を扶養する場合、認定を受けるためには同居していることが必要とされている。

私は自宅で重度の知的障害を持つ兄を扶養しているが、事情があって別居したくても、この制度のため別居するわけにはいかず、遠距離通勤等を余儀なくされている。同居の有無にかかわらず認定が受けられるような措置を講じてもらえないか。

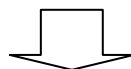


厚生労働省に対し改善をあっせんした結果、弟妹が兄弟を扶養する場合であっても同一世帯要件（同居していることが必要）は不要とする健康保険法の改正法案が国会に提出され、審議されることとなりました。

② 国民生活に身近な問題を解決しています。

電話のアナウンス内容等の改善

市外局番が同じであるため、市外局番を省略してダイヤルしたところ、「電話番号が現在使われていない」とのアナウンスが流れた。念のため、市外局番からかけ直したらつながったが、これでは本当にその電話番号が使われていないものと誤解するので、改善してほしい。



NTT東日本・西日本の各本社に対し改善をあっせんした結果、同一市外局番であっても異なる単位料金区域間のため市外局番からのダイヤルが必要となる場合は、「市外局番からダイヤルする必要がある」とのアナウンスが流れるように全国で改善されました。

タクシー事業者の障害者割引制度に係る対応の改善

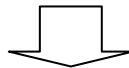
身体障害者等に対する運賃割引制度を理解していないタクシー乗務員がおり、度々、運賃の割引を拒否されたり、身体障害者手帳の番号や氏名を記録されるなどの不適切な対応を受けるので、改善してほしい。



地方運輸局に改善をあっせんした結果、同運輸局において具体的な障害者割引適用時の取扱方法（割引は手帳の貼付写真による本人確認（身体障害者手帳の提示）だけで適用等）を定め、管内のタクシー事業者への徹底が行われました。

高速道路インターチェンジ付近の交通安全の確保

歩行者や自転車で通行する人が高速道路インターチェンジの出入口（一般道からの進入路等）を横断しなければならない所があり、毎回とても危険な思いをしている。何らかの対策を講じてほしい。



地方整備局国道事務所に対し改善をあっせんした結果、抜本的対策としての歩道橋の完成まで残り1年弱という状況でしたが、当該出入口を通行する車両の運転者に対する注意喚起を更に図るため、「歩行者注意」等の看板が複数増設されました。

(連絡先) 行政評価局行政相談課

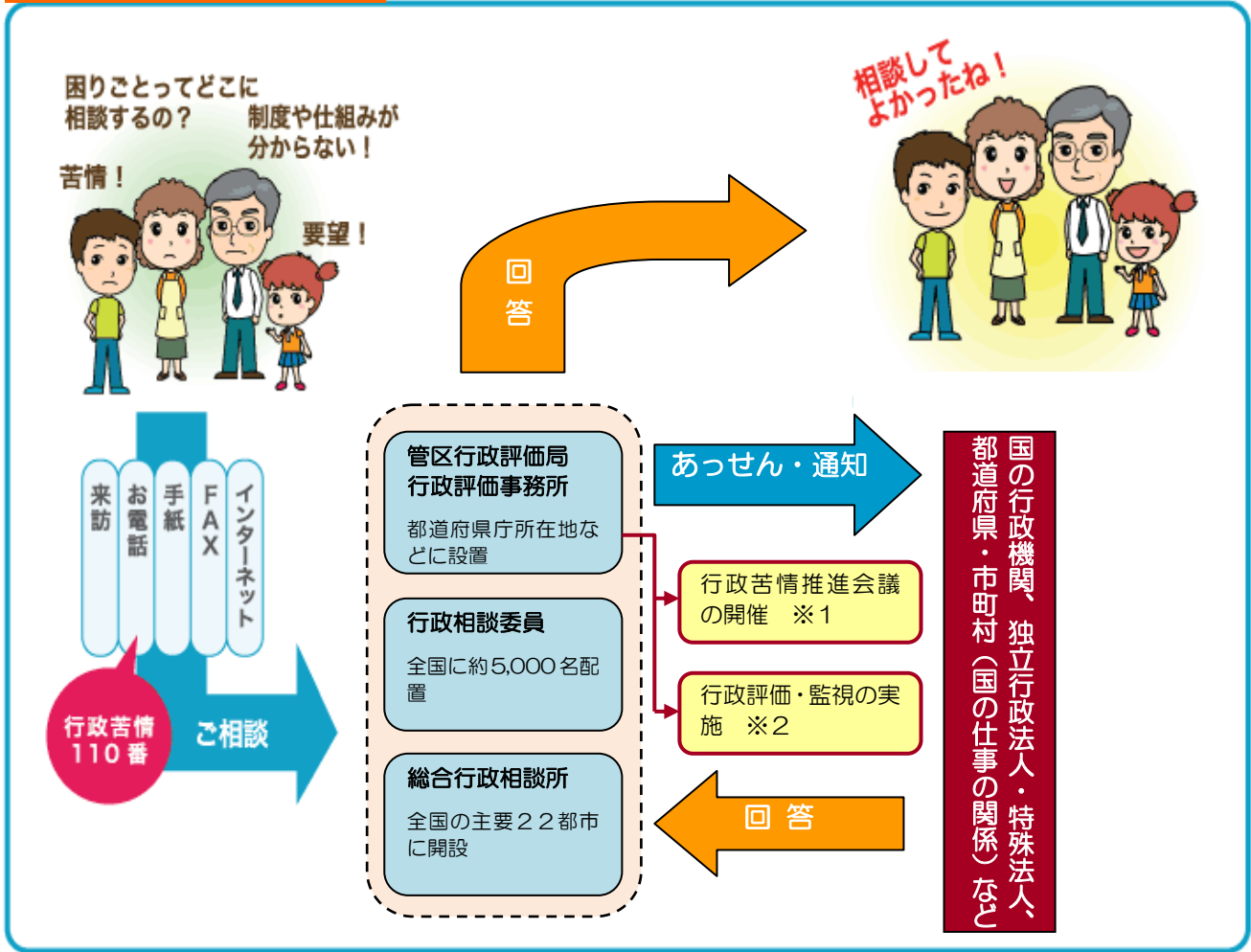
行政相談企画官 ね がみ じゅん いち 根上 純 一
課長補佐 きく ち やす ひろ 菊地 康 浩
評価監視調査官 か とう まさ こ 加藤 政 子

電話: 03-5253-5422

FAX: 03-5253-5426

E-Mail: kans2009@soumu.go.jp

行政相談の仕組み



※1 行政の制度・運営の基本に関するもので通常のあっせん手法では解決が困難な事案については、民間有識者の意見も踏まえ、その解決を促進します。
 ※2 類似の苦情が多発している事案については、行政評価・監視を実施し、根本的な解決を促進します。

行政相談委員

国の仕事やサービス、または各種手続などについて、「苦情がある」、「困っていることがあるが、どこに相談してよいか分からない」、または、「こうしてほしい」など、さまざまな苦情や意見・要望などがあつた場合、それらを行政につなげるパイプ役となるのが行政相談委員です。行政相談委員は、総務大臣から委嘱された民間のボランティアとして、無報酬で行政相談活動を行っています。

行政相談委員は、身近な場所で、国民の皆様が抱えている行政への不満や苦情などを聴き、そこで明らかになった問題の解決のためにアドバイスをしたり、関係機関に対する通知などを行います。

年金記録確認第三者委員会

総務省に設置されている年金記録確認第三者委員会（以下「第三者委員会」という。）は、行政相談におけるあっせん機能を活用しています。

第三者委員会は、年金記録の確認について、社会保険庁側に記録がなく、ご本人も領収書等の物的証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って、記録の訂正に関し公正に判断を行います。記録の訂正が必要と第三者委員会が判断した場合、その結果を踏まえ、総務大臣が社会保険庁長官に対し、記録訂正のあっせんを行います。

資料 2

管区行政評価局、行政評価支局、沖縄行政評価事務所及び
行政評価事務所の所在地等一覧（全国50か所）

総務省行政評価局行政相談課

〒100-8926 千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第2号館

ホームページアドレス

http://www.soumu.go.jp/hyouka/soudan_n/index.html

局 所 名	郵便番号	所 在 地	電話相談	FAX(行政相談)
北海道管区行政評価局	060-0808	札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎	011-709-1100	011-709-1842
函館行政評価分室	040-0032	函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎	0138-27-1100	0138-23-0919
旭川行政評価分室	070-0843	旭川市大町3条4丁目	0166-54-1100	0166-51-9071
釧路行政評価分室	085-0022	釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎	0154-23-1100	0154-23-7137
東北管区行政評価局	980-0014	仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022-222-1100	022-262-7844
青森行政評価事務所	030-0801	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎	017-735-1100	017-734-3355
岩手行政評価事務所	020-0023	盛岡市内丸7-25 盛岡合同庁舎2号館	019-623-1100	019-624-1155
秋田行政評価事務所	010-0951	秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎	018-823-1100	018-824-1427
山形行政評価事務所	990-0041	山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎	023-623-1100	023-632-3117
福島行政評価事務所	960-8021	福島市霞町1-46 福島合同庁舎	024-534-1100	024-534-1102
関東管区行政評価局	330-9717	さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館	048-601-1100	048-600-2336
茨城行政評価事務所	310-0061	水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎	029-253-1100	029-221-3349
栃木行政評価事務所	320-0043	宇都宮市桜5-1-13 宇都宮地方合同庁舎	028-633-1100	028-637-4809
群馬行政評価事務所	371-0026	前橋市大手町2-10-5 前橋合同庁舎	027-221-1100	027-221-1649
千葉行政評価事務所	260-0024	千葉市中央区中央港1-11-3 千葉地方合同庁舎	043-244-1100	043-246-9829
東京行政評価事務所	169-0073	新宿区百人町3-28-8 新宿地方合同庁舎	03-3363-1100	03-5331-1761
神奈川行政評価事務所	231-0023	横浜市中区山下町37-9 横浜地方合同庁舎	045-681-1100	045-664-9316
新潟行政評価事務所	951-8104	新潟市中央区西大畑町5191 新潟地方合同庁舎	025-224-1100	025-224-5839
山梨行政評価事務所	400-0024	甲府市北口1-2-19 甲府地方合同庁舎	055-252-1100	055-251-9223
長野行政評価事務所	380-0846	長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026-235-1100	026-232-4529
中部管区行政評価局	460-0001	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052-962-1100	052-972-7419
富山行政評価事務所	930-0856	富山市牛島新町11-7 富山合同庁舎	076-431-1100	076-442-8646
石川行政評価事務所	920-0962	金沢市広坂2-2-60 金沢広坂合同庁舎	076-264-1100	076-222-5233
岐阜行政評価事務所	500-8114	岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎	058-246-1100	058-248-6755
静岡行政評価事務所	420-0853	静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎	054-254-1100	054-254-6513
三重行政評価事務所	514-0033	津市丸之内26-8 津合同庁舎	059-227-1100	059-227-6662
近畿管区行政評価局	540-8533	大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館	06-6942-1100	06-6941-8988
福井行政評価事務所	910-0859	福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎	0776-26-1100	0776-26-4445
滋賀行政評価事務所	520-0057	大津市御幸町6-7	077-523-1100	077-525-1149
京都行政評価事務所	604-0043	京都市中京区御池通西洞院西入石橋町438-1 京都地方合同庁舎	075-211-1100	075-211-2552
兵庫行政評価事務所	650-0024	神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎	078-321-1100	078-333-7919
奈良行政評価事務所	630-8213	奈良市登大路町81 奈良合同庁舎	0742-24-1100	0742-24-0303
和歌山行政評価事務所	640-8155	和歌山市九番丁11	073-422-1100	073-436-5899
中国四国管区行政評価局	730-0012	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第4号館	082-222-1100	082-228-4955
鳥取行政評価事務所	680-0845	鳥取市富安2-89-4 鳥取第1地方合同庁舎	0857-26-1100	0857-24-5942
島根行政評価事務所	690-0841	松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎	0852-24-1100	0852-21-2444
岡山行政評価事務所	700-0984	岡山市桑田町1-36 岡山地方合同庁舎	086-224-1100	086-221-5661
山口行政評価事務所	753-0088	山口市巾着町6-16 山口地方合同庁舎1号館	083-932-1100	083-922-1591
四国行政評価支局	760-0068	高松市松島町1-17-33 高松第2地方合同庁舎	087-862-1100	087-831-4510
徳島行政評価事務所	770-0851	徳島市徳島町城内6-6 徳島地方合同庁舎	088-652-1100	088-655-5158
愛媛行政評価事務所	790-0808	松山市若草町4-3 松山若草合同庁舎	089-921-1100	089-934-5917
高知行政評価事務所	780-0870	高知市本町4-3-41 高知地方合同庁舎	088-873-1100	088-824-4194
九州管区行政評価局	812-0013	福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎	092-473-1100	092-431-8317
佐賀行政評価事務所	840-0041	佐賀市城内2-10-20 佐賀合同庁舎	0952-25-1100	0952-22-2652
長崎行政評価事務所	852-8106	長崎市岩川町16-16 長崎合同庁舎	095-849-1101	095-849-1102
熊本行政評価事務所	860-0008	熊本市二の丸1-4 熊本合同庁舎2号館	096-326-1100	096-324-1682
大分行政評価事務所	870-0016	大分市新川町2-1-36 大分合同庁舎	097-533-1100	097-532-3790
宮崎行政評価事務所	880-0805	宮崎市橋通東3-1-22 宮崎合同庁舎	0985-24-1100	0985-24-3371
鹿児島行政評価事務所	892-0816	鹿児島市山下町13-21 鹿児島合同庁舎	099-223-1100	099-224-3248
沖縄行政評価事務所	900-0006	那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎1号館	098-867-1100	098-866-0158

資料3

【総合行政相談所一覧】

～買い物のついでなどに気軽にご相談下さい！～

都市	総合行政相談所	設置場所	電話番号
札幌	札幌総合行政相談所	札幌西武ロフト7階 〒060-8555 札幌市中央区北4条西3丁目1番地	011(215)3585(直通) 011(251)0111(代)内線3585
仙台	行政困りごと相談所	藤崎一番町館6階 〒980-8652 仙台市青葉区一番町3丁目4-1	022(263)6201(直通)
福島	行政困りごと相談室 (毎週火・木曜日開設)	福島市男女共同参画センター ウィズ・もともち 〒960-8035 福島市本町2番6号	024(521)8331(直通)
さいたま	さいたま総合行政相談所 (毎週月・水・金曜日開設)	武蔵浦和駅南ビル マーレA館2階 〒336-0022 さいたま市南区白幡5丁目19番19号	048(839)8150(直通)
千葉	暮らしの行政相談所 (美浜区：毎週水曜日開設) (緑区：第2～5週の火曜日開設)	美浜区高洲コミュニティセンター 〒261-0004 千葉市美浜区高洲3丁目12番1号	043(246)9821(問合先) 千葉行政評価事務所
		緑区鎌取コミュニティセンター 〒266-0031 千葉市緑区おゆみ野3丁目15番2号	
東京	東京総合行政相談所	西武百貨店池袋店7階 〒171-8569 東京都豊島区南池袋1丁目28番1号	03(3987)0229(直通) 03(3981)0111(代表)
	行政なんでも相談所 (毎週火曜日開設)	世田谷郵便局 〒154-8799 東京都世田谷区三軒茶屋2-1-1	03(3363)1100(問合先) 東京行政評価事務所
	浅草行政なんでも相談所 (毎週火曜日開設)	松屋浅草7階 〒111-0033 東京都台東区花川戸1-4-1	
横浜	かながわ総合行政相談所 (港南区：毎週木曜日開設) (緑区：毎月第3水曜日開設)	港南台214ビル3階 〒233-0003 横浜市港南区港南台3丁目3-1	045(641)2832(問合先) 神奈川行政評価事務所
		緑郵便局1階ロビー 〒226-0011 横浜市緑区中山町149-4	
名古屋	名古屋総合行政相談所	栄町ビル9階 〒460-0003 名古屋市中区錦三丁目23番31号	052(961)4522(直通)
金沢	金沢総合行政相談所 (毎週木曜日開設)	金沢市中央公民館彦三館 〒920-0901 金沢市彦三町1丁目15番5号	076(222)5231(問合先) 石川行政評価事務所
大阪	大阪総合行政相談所	大丸百貨店大阪心斎橋店南館8階 〒542-8501 大阪市中央区心斎橋筋1丁目7番1号	06(6241)5111(直通) 06(6271)1231(代表)
堺	堺すいよう行政相談所 (毎週水曜日開設)	高島屋堺店6階 〒590-0028 堺市堺区三国ヶ丘御幸通59番地	06(6941)8358(問合先) 近畿管区行政評価局
京都	京都総合行政相談所 (京都高島屋：毎月第1火曜日開設) (ジェイアール京都伊勢丹：毎月第2火曜日開設) (ウイングス京都：毎月第3木曜日開設) (アバンティ：毎月第4水曜日開設)	京都高島屋4階アネックス 〒600-8520 京都市下京区四条通河原町西入真町52	075(211)1100(問合先) 京都行政評価事務所
		ジェイアール京都伊勢丹8階コミュニティサロン 〒600-8555 京都市下京区烏丸通塩小路下ル東塩小路町901	
		ウイングス京都2階会議室 〒604-8147 京都市中京区東洞院通六角下る御射山町262	
		アバンティ1階 〒601-8003 京都市南区東九条西山王町31	
神戸	兵庫総合行政相談所 (毎週月～金曜日開設)	兵庫県民総合相談センター(神戸クリスタルタワー) 〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1丁目1番3号	078(360)5440(直通)
広島	行政困りごとなんでも相談所	広島そごう本館9階 〒730-8501 広島市中区基町6番27号	082(223)6030(直通)
岡山	暮らしの総合行政相談所 (毎週火曜日開設)	岡山市福祉文化会館 〒703-8293 岡山市小橋町1丁目1番30号	086(272)7881(代表)
高松	暮らしの行政相談所 (毎週木曜日開設)	福祉コミュニティセンター・高松1階 相談室 〒760-0066 高松市福岡町2丁目24番10号	087(831)3103(問合先) 四国行政評価支局
福岡	福岡総合行政相談所 (くらし・行政なんでも相談コーナー) (毎週月～土曜日開設)	岩田屋本店新館6階 お客様サロン 〒810-8680 福岡市中央区天神2丁目5番35号	092(781)7830(直通)
北九州	北九州総合行政相談所 (くらし・行政相談コーナー) (毎週金曜日開設)	小倉井筒屋新館8階 お客様相談室 〒802-0007 北九州市小倉北区船場町1番1号	093(531)6710(直通)
熊本	暮らしの総合相談所 (熊本総合行政相談所) (毎月第1～第4水曜日開設)	くまもと県民交流館 パレア 〒860-8554 熊本市手取本町8番9号テトリアくまもと内	096(324)1662(問合先) 熊本行政評価事務所
那覇	暮らしの総合行政相談所 (毎週月～金曜日開設)	那覇中央郵便局1階ロビー 〒900-8799 那覇市壺川3丁目3番8号	098(836)4910(直通)