

当面の特徴的な取組一覧

平成 22 年 5 月現在

本付属資料は、「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 22 年 5 月 10 日総務省行政評価局長決定）」に基づき、総務省行政評価局（本省、管区局・事務所）が当面取り組もうとしている特徴的な取組を、同プランの「3 重視する具体的なアクション」に対応させ整理したものである。

本付属資料については、同プランに基づく取組の進ちょく状況等を踏まえ、必要に応じ補訂するものとする。

重視する具体的なアクション		当面の特徴的な取組
(1) 「国民の視点」からの改革・改善活動	ア 「とらえる」相談活動	<p>近年、地域において顕在化している社会的弱者の状況等を分析して、新たな行政相談のニーズを発掘できる新しい相談窓口の開設を工夫し、又は行政相談委員活動の新しい展開を支援する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者等の相談ニーズの高い機関（年金事務所等）で、当該機関の相談窓口が設置されていない市部においてミニ合同相談所を開設。〔福島〕 ・ 外国人対象の特設行政相談所の運営支援（市区と連携した広報の充実、外国語堪能な委員への協力依頼など）。〔東京〕 ・ 若年層を対象に大学構内で特設相談所を展開。〔東京〕 ・ 外国人への各種支援等を実施している国際交流協会等に対して行政相談制度の周知を図るなど、外国人の相談ニーズに対応するための連携を図る。〔中部〕 ・ 定住外国人向けに行政相談（委員）制度のPRを行うとともに、相談を受け付ける機会づくりをモデル的に実施（日本語教室を開催している団体等の協力を得て、外国人の就業時間外にも相談窓口を開設。委員の協力を得るほか関係自治体の協力を得ることも検討）。〔静岡〕 ・ 合同相談所の開設場所を訪れる年齢層に合った参加機関にする。（例：若年層が多い場所では、相続・年金などのほか子育て・雇用などの相談に対応しやすい参加機関を充実）〔滋賀〕 ・ 担当委員や市町村と連携しつつ、島嶼部で巡回相談所等を開設し、島固有の相談を受付。〔四国〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
	<p>地域住民、各種の社会的活動を行う人々との懇談の場などへの行政相談委員の積極的な参加等を支援するなど、行政相談委員の、相談窓口を離れた地域の中で行政相談のニーズを把握する活動を支援する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員のモチベーション向上や地域住民の声の把握、各種団体等との連携の促進をねらった、行政相談懇談会（座談会）実施の積極的支援（例：会議で実施例や効果を具体的に説明して積極的な検討を促す、一部の委員に開催を打診し細かく開催方法を説明したり関係機関に直接働きかけるなど開催を支援）。〔旭川、釧路、青森、新潟、長野、近畿、滋賀、奈良、鳥取、四国、徳島、佐賀、鹿児島〕 ・これまでに実績のない各種委員、各種団体等（例：高齢者、消費者団体、福祉関係団体、NPO、小中学校PTA等）を対象とした行政相談懇談会を開催し、制度の周知等を図るとともに、行政相談のニーズを発掘する。〔岩手、栃木、岐阜、四国〕 ・①積極的に地域に入り込んで国民からの相談を聴く、②積極的に現地確認や関係機関に出向く、③事案の解決を通じて「住みよいまち」づくりに貢献できた充実感・達成感を感じ委員の仕事を楽しむという理念の定着を図り、具体的改善事例を活用した広報の実施、地域に入り込む活動（各種会合、行政相談懇談会、出張教室等）の実施を支援。〔茨城〕 <p>当局及び行政相談委員の行政相談活動の実績、管内の地域ごとの成果の相違などを分析し、個々の事業の再編や重点化などを戦略的に行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統計データ等を活用した分析を実施し、管区局・事務所に情報提供。〔本省〕
イ 「国民の視点」を生かす検討	<p>個々の行政相談事案の対応案の検討だけではなく、行政の制度・運営の改革・改善につなげる方向性の検討に行政苦情救済推進会議（以下「推進会議」という。）の審議を生かすとともに、本省の推進会議と管区行政評価局（四国行政評価支局及び沖縄行政評価事務所を含む）・行政評価事務所の推進会議との連携を強化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本省の推進会議と管区局・事務所の推進会議の連携を強化するための仕組みを導入。〔本省〕 ・特定のテーマについてあっせん方策を審議するだけでなく、テーマ選定段階においても必要に応じて審議を求める（複数のテーマにおけるあっせんの必要性・優先性、関連調査が必要な事項等）など、運営の在り方を検討。〔東北〕 ・行政相談業務全般に係る意見を含めて付議する運営方針に変更し、管区局・事務所で受け付けた委員意見や苦情等事案（約4か月分）を推進会議委員に示して付議事案等を選定し、次回の会議であっせんの必要性等を判断してもらう仕組みとする。〔関東〕 ・現地改善が可能な事案だけでなく、制度改正を伴う事案についても積極的に取り上げ、意見を付して本省に報告。〔中部〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 付議事案について付議から説明、審議、結論までを1回の会議で行うという慣行を改め、事案に応じて、実地調査や論点整理、関係者ヒアリング等を行い、複数回の審議を実施する等柔軟な運営に努める。〔京都〕 ・ 地域だけで完結するテーマに限定せず、広域的、全国的な問題でも発信源が京都らしいもの（例：国際観光都市としての京都）であれば取り上げる。〔京都〕 ・ 恒常的懇談会が地方各界の有力者をメンバーとしていることを生かし、推進会議での問題提起に対する意見を聴取するなど有機的連携を図る。〔京都〕 ・ 相談事案の解決のための審議だけでなく、①本省対応事案、②推進会議委員の発案事案など、審議対象事案を幅広いものとするとともに、行政評価局業務への理解を深める場としても活用。〔中国四国〕 ・ 特定事案の審議に限らず、事務局が一定期間に受け付けた事案の処理内容、処理方針などについて説明し、推進会議委員から意見・評価を伺うことを検討。〔熊本〕 ・ 個別の事案処理に関することだけでなく、①委員意見の活用、②行政相談事案の共同処理等についての県オンブズマンとの意見交換等を行うことを検討。〔沖縄〕
<p>行政相談を契機とする個々の行政相談事案等の調査・分析を積極的に行うとともに、行政の制度・運営の改革・改善につながる行政評価局調査のテーマの選定に役立てる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政相談担当と行政評価局調査担当とが一体となって、行政相談事案等の調査・分析を行うための体制整備。〔本省〕 ・ 新たに四半期ごとに評価監視部門と合同の検討会を開催するなどにより、蓄積された推進会議付議候補テーマ等を対象に、政策評価や行政評価・監視のテーマの選定に役立てる。〔近畿〕
<p>行政相談委員が行政相談委員法（昭和41年法律第99号）第4条に基づいて述べる行政運営の改善に関する意見について、行政評価局調査機能との連携を図りながらより充実した検討が確保できるように、検討方法を改善するとともに、行政相談委員が意見を構成・提出しようとする際に知見の提供等の支援を積極的に行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員意見の検討段階において行政評価局調査担当の知見を活用する仕組みを導入。〔本省〕 ・ 委員の自主研修会において、具体的に委員意見の検討を実施したり、各種会議で、委員意見の国政への反映事例を具体的に説明できるよう必要なデータ・資料を提供する等により意見提出することを奨励。〔旭川、千葉、中部、富山、石川、近畿、山口、徳島、鹿児島、沖縄〕 ・ 提出された委員意見について、関係制度等を的確に調査し、問題点や改善策等を明確にして内容を整理するとともに、処理経過を委員に丁寧に説明することを徹底。〔山梨、鳥取、鳥根〕 ・ 委員意見の報告様式にこだわらず、委員の行政運営に関する問題意識等の報告を要請する。〔富山、沖縄〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提出された委員意見については、原則 4 か月以内に回答し、提出委員に対し更なる意見提出のモチベーション向上を図る。また、新たに四半期ごとに開催する評価監視部門との合同の検討会において、委員意見についても検討対象とする。〔近畿〕 ・ 住民の地域でのニーズを的確に把握するため、住民向け広報チラシに委員意見制度や委員意見による改善事例を掲載し、委員が意見提出しやすい環境づくりを実施。〔京都〕 ・ 委員が受け付けた事案で、委員意見として提出してもよいか悩んでいる場合には、同じような申出が他にもあれば自信が得られるのではないかという観点から、委員相互による事案の検討などを積極的に支援。〔京都〕 ・ 委員意見の処理の迅速化を図り、その結果を提出委員だけでなく他の委員にも遅滞なく周知する。また委員意見により行政運営の改善が図られたものについては住民にも積極的に広報。〔京都〕 ・ 既存の表彰とは別に、委員意見の提出が多いなどの業績が顕著な委員を表彰。〔宮崎〕
<p>行政相談事案の内容や対応の状況等の情報が十分に活用できるものとなるよう、これらの情報の記録、分類、集計等の方法を改善する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 記録作成や統計作成に係る基本的な仕組みの在り方について研究し、改善の方向性を示すとともに、それを踏まえた業務システムの開発に向けた検討を実施。〔本省〕 ・ 管区局・事務所間で苦情処理票の作成や要望事案の処理の方針を統一するための苦情処理票作成基準を作成。〔関東〕 ・ 取扱事案の報告が的確に行われるよう必要な支援を行うなどして、委員受付事案の分析・検討を十分に実施し、国の行政機関等の業務に関するものを抽出。また、一日合同行政相談所及び総合行政相談所の受付事案についても同様の措置を講ずる。〔神奈川〕

重視する具体的なアクション		当面の特徴的な取組
(2) 「連携・協力のネットワーク」を拡充・強化する活動	ア 「新しい連携」構築活動	<ul style="list-style-type: none"> ・全国レベルで関係団体等と連携関係を構築する取組を支援。〔本省〕 ・モデル市町村（小規模合併市町村）で、各種相談機関・委員等との恒常的な連絡協議の場の設置に向けた意見交換会を実施。〔岩手〕 ・各種委員連絡協議会及び行政相談懇談会等の未開催市町村の中から毎年いくつかを選定し、それらの開催を委員及び市町村に働きかけ。〔山梨〕 ・社会福祉協議会や男女共同参画センターなどと相談所の在り方、連携について意見交換等をする場を設ける。〔三重〕 ・各種委員の担当事務局間のネットワーク作りのため、「各委員事務局窓口一覧（仮称）」を作成。〔近畿〕 ・委員団体が開催する一日総合相談所に、地元の民生・児童委員協議会、社会保険労務士会、行政書士会などの諸団体の参加を求め、これら団体等間の新たな連携構築を行う取組を支援。〔近畿〕 ・主要な各種委員等の県代表者と委員代表者との連絡会を開催し、意見交換等を実施（県内地域段階でも同様の連絡会開催を目指す）。〔九州〕 ・事務所が開催する恒常的行政懇談会の構成員に委員の代表者を新たに加え、委員団体と参加構成団体（青年会議所、商工会議所連合会、町村会等）との関係構築を支援。〔宮崎〕 ・特定のモデル地区の市町村において、委員が、市町村の担当者や相談員等との定期的な連絡協議の場を開催することができるよう必要な支援を実施（委員に奨励し、市町村長に協力を依頼する。）。〔沖縄〕
		<ul style="list-style-type: none"> ・行政相談委員に各種の専門分野を持つ者、地方公共団体の相談業務経験を有する者等の幅広い人材を得られるよう、また、幅広い年齢層の者の活躍や広域的な活躍を図れるよう、行政相談委員の委嘱の基準・手続を改善し、柔軟な運用を行う。 ・委員の委嘱の基準・手続に係る仕組みを改正。〔本省〕 ・市町村の苦情相談員等の制度（設置根拠、任期等の仕組み等）について調査するなどし、委員の選考手続に活用して兼務を促進。〔函館、山梨、中部、石川、福井、岡山、鹿児島〕 ・各種委員等との兼務の実態を調査し、その結果を活用して必要な支援をする。〔山梨〕 ・辞退した委員が推薦する候補者の情報等を市町に提供し、委員候補者の選考における連携を強化。〔中国四国〕 ・一人配置解消のため、複数市町村担当委員を配置（積極的に活動している委員や委員団体（地相協）役員等に一人配置市町村の担当も併せた複数市町村担当委員になることを打診し、一人配置だった委員への助言、行事の共同実施、地域ごとの委員間の連携推進等を行ってもらう。）。〔函館、滋賀、長崎〕

重視する具体的なアクション		当面の特徴的な取組
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 地理的状況から支所単位での委員活動が望ましい市町村のうち、定数減により委員を配置できない地域について、他の地域で活動する委員が持ち回りで相談所を開催するなど、空白が生じないよう支援。〔山梨〕 ・ 一人配置市町村、未配置市町村で、近隣の委員が必要に応じて応援できるよう、広域的な委員活動を支援。〔長野〕 ・ 専門的な知識を持った委員について、応援委員として担当区域外での活動の可能性について検討。〔中部〕 ・ 合併後も旧市町村単位で活動している委員に対し、他の委員との共同活動が行われるよう支援。〔石川、鳥取〕
イ 従来の連携を見直し改善する活動	<p>国の行政機関、独立行政法人等との連携による国全体の行政相談対応を充実するねらいをもって、従来の連絡会議等の連携の仕組みを見直し、参加者の理解・協力を得て、改善・充実する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各省庁行政苦情相談連絡協議会の在り方を全般的に見直し、国の行政機関等の連携の新たな枠組みを構築。〔本省〕 ・ 官公庁苦情相談連絡協議会において、事務所からの説明・依頼だけでなく、対応困難相談者についての情報交換、相談処理に当たった具体的な連携方法の検討など参加機関にとって有意義な議題を盛り込む。〔新潟、長崎〕
ウ 地方公共団体との「良き協力」の構築活動	<p>総務省として、地方公共団体が住民の福祉向上の役割を担っていることに配慮し、行政相談活動に対し、その協力が得られるように努める活動を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体に対し、総務省の行政相談活動の積極展開の方針に対し理解・協力を依頼する文書を発出し、個別の地方公共団体への働きかけを強化。〔本省、全管区局・事務所〕 ・ 市町村との連携機会を拡大するため、委員の委嘱、事案処理の円滑化等を議題とする市町村担当者との連絡会議の開催を検討。〔山形〕 ・ 「行政相談業務連絡会議」を共同開催する市町村を拡大し、委員にも参加を要請。〔栃木〕 ・ 従来の「出前教室」を発展させ、市町村（特に若手職員等）や民間企業など公私の団体に対しても行政相談（委員）制度等の周知・啓発を行う「出前講座」を開催。実施希望を募る一つの方法として、事務所のホームページ上での呼びかけを行う。〔群馬〕 ・ 市町村職員・幹部が集まる場での行政相談（委員）制度の説明を実施（「行政相談業務に関するQ & A」を活用）。〔中部〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広域合併した市町村、人口規模の大きい市、担当部課長が交代した市町村など狙いを定めて、当該市町村の幹部職員等に対し、委員活動への理解・協力を得るための説明を実施。〔中部、岐阜、三重、島根、鹿児島〕 ・ 従来、定住自立圏市町（1市4町）を担当する委員が輪番で参加していた事務所主催の合同行政相談所に当該定住自立圏形成協定を結んでいる町からも職員の派遣が得られるよう依頼。〔滋賀〕 ・ 定例相談所を単独で開設している委員の市町村を重点に、市町村長に対し、制度の周知と理解・協力を要請。〔和歌山〕 ・ 合併市町村の支所長会議で協力要請、支所単位の行政相談担当者の選任依頼や当該担当者への業務説明を行うなど支所（職員）との協力関係の構築に努力。〔中国四国、長崎、大分〕 ・ 委員ブロック会議における委員と市町村担当者との意見交換会を充実し、定例相談所の開設、広報の実施、苦情処理に当たっての双方の意見・要望を聴取し、改善を図る。〔四国、徳島〕 ・ 委嘱期間の短い委員等を中心に、制度及び委員紹介文書の市町村役場内での回覧を依頼する等により、制度及び委員の周知について働きかけ。〔九州〕 ・ 委嘱期間が短く、かつ、辺地の市町村の委員を優先に、定例相談所等に出向き、積極的な支援と市町村担当者への協力依頼を実施。〔熊本〕 ・ 一日合同相談所等の開催に協力を得られるよう地方団体（市長会、町村会）等に働きかけ（後援を依頼）。〔沖縄〕
<p>行政相談事案について、当局及び行政相談委員と地方公共団体との間で、相互に関係のある情報の交換を積極的に行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員単独の対応が困難な市町村関係の事案は、事務所から市町村に対し、可能な限り面談の上、文書で参考連絡を実施。〔青森〕 ・ 委員から市町村に対する関係事案の連絡方法が区々となっているため、連絡文書の例示としてのひな形を作成。〔宮崎〕
<p>国民に行政相談の活用を促す活動について、地域における広聴にも役立つものとなるよう工夫し、協働の取組を働きかける。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市区町村の協力を得て、事務所のホームページと市区町村のホームページとのリンクを実施。〔東京〕 ・ 地元新聞に連載を持っており、この連載において、①事案・制度の紹介の記事と②委員による定例相談所の開催状況の紹介の記事に加え、③市町村による相談窓口紹介の記事を掲載することにより、連携を深める。〔奈良〕 ・ 市町村の広報誌やホームページでの委員相談所の掲載状況を把握し、更に連携・協力関係を強化する余地がある市町村に対して広報を依頼。〔鳥取、山口〕

	重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
<p>(3) 行政相談委員の「自主的な取組」の支援活動</p>	<p>行政相談委員及び行政相談委員の団体に対し、ノウハウ等情報の提供とともに、当局主催の活動への参加の機会の提供を積極的に行う。その際、インターネットの活用が自主的な取組に有効な手段となることを踏まえた支援を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員活動に役立つ情報（ノウハウ等）について研究を行い、資料として取りまとめて提供。〔本省〕 ・ 委員団体等が電子掲示板を設ける取組を支援。〔本省〕 ・ 委員の実際の取扱事例に基づき周知することが必要と思われる制度・仕組みや法改正等により変更された制度を委員の自主研修会や行政相談情報などで適時に情報提供。〔北海道〕 ・ 当該地区の委員の取扱事例、多発事例を中心とする委員の自主研修会用資料の作成を支援。〔函館〕 ・ 管内の各種相談機関の情報（例：各種相談機関の受付内容、受付時間、受付方法、フリーダイヤルの有無）を充実させ、委員に提供〔函館、青森、山梨、中部、三重、島根、長崎〕 ・ ベテラン委員の体験談集（解決に苦労したもの、管区局・事務所と協力して解決に至ったもの、対応が難しい相談者等の体験談）の配布〔東北〕 ・ 委員代表者等による委員の自主研修会へのオブザーバー参加を支援し、他の地区の委員活動の状況を情報提供する。〔秋田、静岡〕 ・ 県内各地で開催されるイベントの情報を収集し、全委員に提供するなどにより、イベントへの参加（相談所の開設等）を希望する委員を支援。〔山形、宮崎〕 ・ 研修等での事例研究において、委員が実際上数多く取り扱うこととなる「解決が困難な事例」を取り上げ、解決できない理由や相談者への説明方法を解説する取組を拡充。〔千葉、島根〕 ・ 新任委員等がベテラン委員や行政相談推進員と共に相談受付を行い、ノウハウを学べる場として、総合行政相談所を積極的に活用し、早期に実践的な相談対応技術の習得、向上を図る。〔千葉、近畿〕 ・ 委員団体作成の「行政相談ミニガイド」（相談窓口紹介）の充実を図るための支援（組織改正や相談が多い未掲載の相談窓口などの情報提供等）。〔東京〕 ・ 本省及び管区局が実施する委員対象の研究会の資料等のうち、有用な資料等を参加対象委員以外の委員にも提供。〔神奈川〕 ・ 委員の地区代表者との会議開催回数を増加させるなどして、地区代表者を通じて各地区の課題等を把握するとともに、地区代表者を中心とする委員間の協力体制の構築を図る。〔新潟〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員にアンケートを行い、行政に対する問題意識や関心事項等を把握・分析し、効果的な事例研修を実施。〔富山〕 ・ 委員の活動状況を把握するためのアンケート調査を実施し、効果的な委員活動支援方策の検討に役立てるとともに、委員にフィードバックする。〔岐阜〕 ・ 行政相談の受付方法や制度のPR方法を学んでもらうため、地区の異なる委員を集める少人数の研修会を開催。〔岐阜〕 ・ 委員団体が開設しているホームページについて、委員の定例相談所開設日や委員の行政相談活動の近況等の掲載内容の素材の提供を行う。〔近畿〕 ・ 委員機関誌に委員の先進的な取組・活動等を掲載するとともに、委員の視点からの内容となるよう機関誌編集委員会に委員の代表を加える。〔福井〕 ・ 委員団体がホームページを立ち上げる場合には、これを支援するとともに、併せて、事務所ホームページも改良した上で委員団体のホームページとの連携を図り、広報効果を高める。〔京都〕 ・ 研修内容を知識習得型の内容中心から、相談者への対応方法など実践的な内容を重視したものとする。〔和歌山〕
<p>行政相談委員の活動状況や周辺環境を把握し、行政相談委員が例えば多彩な連携活動や離島での活動を実施する際、そのニーズに適切かつ柔軟に対応した情報提供や支援活動等を展開する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員の活動支援等に係る仕組みを改正。〔本省〕 ・ 委員にアンケートを行って市町村との連携状況を把握し、更に連携・協力関係を強化する余地がある市町村に個別に協力を依頼。〔函館〕 ・ 市町村の広域化に伴う委員の交通費等の負担の実態を把握し、実態に見合った実費弁償金の運用方策を検討。〔東北〕 ・ 委員が自ら広報について市町村に相談できるよう、市町村における広報の実態を把握して委員に周知。〔関東〕 ・ 委員の活動状況（件数、相談所開設、行政相談懇談会開催、行政との関係等）を分析し、委員ごと、地域ごとの実情に合わせた支援を実施。〔栃木〕 ・ 市町村の事情等に応じた委員配置となるよう調整。〔山梨〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
	<ul style="list-style-type: none"> ・人口当たり配置数の不均衡、一人配置解消のため、委員や市町村の意向を踏まえつつ委員配置を見直し。〔滋賀〕 ・全委員に対し管区局の取組についての意向調査を実施する中で、委員の受付事案の処理への市町の協力状況等についても把握し、必要な支援を行う。〔中国四国〕 ・離島の委員が実施している行政相談懇談会（座談会）について、参加・支援するとともに、平成23年度以降には、離島において委員参加の一日合同行政相談所を開催できるよう検討。〔鹿児島〕
<p>経験ある行政相談委員と新規委嘱の行政相談委員との間における連携・協力などの行政相談委員相互の連携・協力関係の仲立ち、行政相談委員が開設する相談所や開催する研修・行事について希望に応じた各種相談機関・関係団体等に対する参加協力依頼等を積極的に行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・合併市町村における複数の委員の連携・協働による新たな活動の展開、新規委嘱委員等への協力の在り方等について、委員の意見交換の場を設け、必要な支援を実施。〔福島、鹿児島〕 ・委員から収集した、他の委員に提供可能な自己情報（現職・前職、資格、兼務公職、ボランティア活動、特技、得意分野、趣味等）の一覧を作成し、全委員に配布するとともに、目的を踏まえた積極的活用を依頼。〔中部、石川、大分、長崎〕 ・委嘱期間の短い委員に対し、積極的に活動を行っているベテランの委員と合同での定例相談所を開設するよう支援するなど、ベテラン委員が新任委員を応援・指導する取組を支援。〔北海道、岐阜、中国四国〕 ・委員が相互に受付事案の処理を応援する取組の支援を検討。〔中国四国〕 ・委員間連携の強化が必要な合併市の周辺部の町の担当委員を集めた会議を開催し、委員活動実施に当たっての問題点を把握するとともに、対策を検討・実施。〔長崎〕 ・男女共同参画担当委員（3名）の事務負担（研修開催等）を軽減するため、他の委員3～5名も加えた「委員会」で事務を行う体制の整備を支援（県等の男女共同参画担当課や相談員のアドバイザー参加も検討）。〔沖縄〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種委員を兼務している委員を中心に、現在の連携状況を把握し、連携強化の可能性のある委員に相談所や研修の合同開催を要請し、必要な支援を実施。〔函館〕 ・ 各種委員との合同相談所等を開設していない地区を重点に、予算も含め支援を実施。〔山形〕 ・ 委員が市のオンブズマンと合同開催している相談所に職員を派遣して応援。〔兵庫〕 ・ 管内全地区において、地域の各種委員との連携強化のための支援を行う。〔中国四国〕 ・ 委員の自主研修会に各種相談機関・委員等の参加を要請する（講師としての参加を含む。）。〔北海道、愛媛〕 ・ 単独で定例相談所を開催している委員の状況を個別に把握し、相談者へのより一層の丁寧な対応を図るため、各種委員との合同開催ができるよう支援。〔佐賀〕
<p>行政相談委員と各種の社会的活動を行う人々とのネットワーク構築の環境整備のため、行政相談委員又は行政相談委員の団体が各種委員等や関係団体等と新たな連携関係を構築しようとする取組を支援する。（再掲）</p>	<p>※（２）アの一つ目を参照</p>
<p>行政相談委員の活動に対する各般の理解を深めるための広報活動を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総務省ホームページ等を活用した広報活動を充実。〔本省〕 ・ 町内会の総会や民生委員の会議等に、職員と担当委員が出向き、市町村ごとに作成したパンフレット（委員の名前、顔写真、連絡先、改善事例等を掲載）を用いて制度や担当委員を周知。〔釧路〕 ・ 一日合同相談所の開催地で「地区版官公庁苦情相談連絡協議会」を開催し、委員のPR（活動環境整備）、協力依頼等を行う。〔福島〕 ・ 一日合同相談所参加機関を委員ブロック会議講師として招聘し、委員の各機関の業務内容への理解を深めるとともに、各機関の行政相談制度についての理解を深める。〔関東〕 ・ 各種委員団体の組織や運営状況（会議等の実施）の実態把握を行い、その結果をもとに、行政相談（委員）制度の説明等をできるように働きかけ。〔東京〕 ・ 男女共同参画担当委員と関係相談機関・委員等との会議を開催し連携を図る。〔中部〕 ・ 各種委員の会議等で制度の説明をするとともに、市町村の各種委員の担当課に対しても働きかけ。〔岐阜〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員も参加する大学生対象の出前講座（市民も参加できるオープン型）で、行政相談委員制度を周知。〔兵庫、滋賀、岡山〕 ・ 委員の希望に応じ、定例相談所の年間開設予定を記載したチラシを年度当初に作成し、配布や回覧を行う。〔鳥取〕 ・ 市町村社会福祉協議会が行う研修会や相談所を利用して、関係者に行政相談（委員）制度の説明を実施。〔高知〕 ・ 委員が直接連絡して迅速な対応ができるよう、苦情申出の多い公的民間組織等（公共交通機関等）を把握し、委員業務に対する理解、協力を働きかけ。〔九州〕 ・ 委員にアンケート調査を実施し、各種委員等との連携の実態及び課題等を把握し、行政相談懇談会等の取組を期待できる委員を対象に支援を実施。〔宮崎〕 ・ 委員の照会・現地処理が円滑に行えるよう、国の行政機関等に対して委員についての周知を徹底。〔鹿児島〕 ・ 沖縄地域における行政相談委員制度施行 40 周年（平成 24 年 5 月）に向けて、制度の更なる周知を図る。〔沖縄〕
<p>行政相談委員の活動に際して生じた各種のトラブル・危機発生の事例を把握し、それらの防止及び発生時の適切な対応のための方策を取りまとめ、必要な情報を行政相談委員に提供するとともに、行政相談委員の個人情報保護等の対策を充実し、暴力を振るう者等の対応困難相談者対策に関する関係機関との連携を強化する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員活動の安全確保・トラブル防止に役立つ情報について研究を行い、資料として取りまとめて提供するとともに、当局及び委員の対応指針を作成。〔本省〕 ・ 都市部や女性の委員からの希望に応じ、自宅住所や自宅電話番号の広報を控える。〔北海道、島根〕 ・ 相談対応マニュアル、行政対象暴力対策マニュアル等のトラブル防止・安全確保に関するマニュアルを配布。〔東北、岩手、富山、中国四国、山口、鹿児島〕 ・ 県警と連携して行政対象暴力に関する研修を実施。〔東北〕 ・ 各警察署に委員名簿を添付した「行政相談委員のしおり」を配布し、安全確保への協力を依頼。〔東北〕 ・ 相談者とのトラブル防止のための研修を実施（例：県警等の専門機関、企業のコールセンタースタッフ向け研修の講師等による研修）。〔岩手、佐賀〕 ・ 職員が定例相談所等を訪問した際に状況を把握するとともに、委員単独での対応が困難と考えられる場合に職員が同席し、場合によっては対応を事務所で継続。〔山梨〕 ・ 研修、会議、委員向け通信等で、相談者の個人情報の取扱いに係る留意点を周知。〔山梨〕

重視する具体的なアクション		当面の特徴的な取組
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 県警に対し、委員の安全確保を口頭で申入れ。〔中部〕 ・ 災害対応マニュアルを配布。〔石川〕 ・ 相談者からの個人情報取得を必要最小限にするための留意すべき事項を整理。〔近畿〕 ・ 個人情報（自宅住所等）の取扱いの希望について、委嘱時だけでなく、活動が定着した時期にも再度確認。〔山口〕 ・ 委員ブロック会議、委員の自主研修会等において、専門家によるカウンセル技術に関する研修を実施。〔熊本〕
	行政相談委員に各種の専門分野を持つ者、地方公共団体の相談業務経験を有する者等の幅広い人材を得られるよう、また、幅広い年齢層の者の活躍や広域的な活躍を図れるよう、行政相談委員の委嘱の基準・手続を改善し、柔軟な運用を行う。（再掲）	※（２）アの二つ目を参照
(4)	行政相談委員が受け付けた行政相談事案についての調査・分析を充実し、共に国民の視点に立つて、より良い、満足度の高い対応の実施を目指しつつ、政策課題の抽出・構成を図る。このため、日常的に職員が行政相談委員への「声かけ」を励行するなど、コミュニケーション強化を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員との日常的な連携を強化し、委員が情報提供を依頼しやすいようにするとともに、迅速に対応。〔函館、山梨〕 ・ すべての委員に月１回電話等で連絡するよう努力。〔関東〕 ・ 月例報告に疑問点や苦慮している点などの記載があった場合だけでなく、報告がなかった委員にも連絡をとる「声かけ運動」を実施。〔群馬、鹿児島〕 ・ 委員の段階では十分な処理が難しい事案のより一層適切な処理と処理経過や結果の丁寧な説明。〔山梨〕 ・ 委員が処理した事案のうち、更に対応が可能な事案を積極的に取り上げ、協働で対応。〔中部〕
	管区行政評価局（北海道管区行政評価局に置く行政評価分室、四国行政評価支局及び沖縄行政評価事務所を含む。）・行政評価事務所が実施する事業を行政相談委員が活用して柔軟に活動を展開できるように、事業の実施方法を工夫し、密接な連携を進める。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たに管区局が広報活動の一環として行う行政相談フェアを委員団体が自主的に行う一日総合行政相談所と併設実施して、その効果を高める。〔近畿〕 ・ 特定のモデル地区において、委員ブロック会議を、委員の主体性を発揮させつつ、市町村の担当者や相談員等、各種委員等の積極的な参加を求め、「行政相談業務地区協議会」（仮称）として情報交換等を行う場に、ネットワークづくりを図る。また、委員を中心とした参加機関が連携・協力して合同行政相談所開設等の地域住民サービス事業にもつなげる。〔沖縄〕

重視する具体的なアクション	当面の特徴的な取組
<p>行政相談委員の活動状況や周辺環境を把握し、行政相談委員が例えば多彩な連携活動や離島での活動を実施する際、そのニーズに適切かつ柔軟に対応した情報提供や支援活動等を展開する。(再掲)</p>	<p>※(3)の二つ目を参照</p>
<p>行政相談委員が出前教室等により地域における積極的な活動展開を図る際の企画・実施の支援活動を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・委員の開催ノウハウの習得、主体的な実施を目的とする「出前授業特別研修」を開催。〔福島〕 ・行政相談出前教室を委員団体との協働事業として位置付け、事前準備段階から委員と共に関係機関の訪問等を行うなどの企画・運営に当たるとともに、その対象を小中学校だけでなく新たに専門学校・大学に拡大。また、行政懇談会についても同様に委員団体と協働して実施。〔近畿〕 ・小学生対象以外に、中学生、高校生、大学生、社会人等対象も視野に出前教室の実施が可能とみられる委員を選定し、支援を実施。〔福井〕 ・教育委員会の事業への登録を行うことによる、委員の負担（出前教室開催にあたっての調整）の軽減、学校関係者に対する周知。〔滋賀〕 ・委員が主体となって、小学校における出前教室を実施できるよう研修等の場でノウハウ提供するとともに、その対象を①過疎地、離島の中学生対象のものや、②高校又は大学において実施するもの等に拡大。〔沖縄〕
<p>平成23年度の行政相談委員制度50周年を行政相談の意義を国民に再確認していただく好機ととらえ、積極的な広報展開を含む記念事業を行政相談委員と協働して、企画・実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各種の広報活動の際に、行政相談委員制度50周年のアピールを実施。〔本省〕

(注1) [] 書き内の表記については、「北海道」、「東北」、「関東」、「中部」、「近畿」、「中国四国」、「九州」は各管区行政評価局を、「函館」、「旭川」、「釧路」は北海道管区行政評価局の各行政評価分室を、「四国」は四国行政評価支局を、その他都道府県名は各行政評価事務所を示すものである。

(注2) 本資料においては、以下の略語を用いている。

管区局 — 管区行政評価局（四国行政評価支局及び沖縄行政評価事務所を含む。）

事務所 — 行政評価事務所（行政評価分室を含む。）

委員 — 行政相談委員

委員意見 — 行政相談委員が行政相談委員法（昭和41年法律第99号）第4条に基づいて総務大臣に対して述べる行政運営の改善に関する意見

地相協 — 都道府県単位の行政相談委員の団体