

# 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  
平成 25 年 4 月 改定  
総務省行政評価局

## はじめに

総務省行政評価局（行政評価局、管区行政評価局、行政評価支局及び行政評価事務所を含む。以下「当局」という。）は、行政の改革・改善を促し、国民に信頼される公正で透明、簡素で効率的な質の高い行政の実現に資する役割を担っている。当局の行政相談は、国の行政全般についての苦情や意見・要望を受け付け、関係行政機関等に必要なあっせんを行うことにより、その解決や実現の促進を図るとともに、行政相談を端緒として、行政の制度・運営の改善を促進する機能を有している。政府部内において行政の改革・改善機能を担う当局は、本省行政評価局（以下「本省」という。）並びに管区行政評価局、行政評価支局及び行政評価事務所（以下「局所」という。）が行政相談委員と協働してこの行政相談業務を推進している。国民からの行政苦情救済に関する要望が高まる中、行政相談機能を含む当局の機能全般を十全に発揮することが求められている。

当局には、近年、年間 17 万件から 18 万件の行政相談が寄せられており、当局、行政苦情救済推進会議及び行政相談委員の三者が一体となってオンブズマン機能を果たしていると国際オンブズマン協会等海外からも高く評価されているところである。

このような中、平成 22 年 5 月に、当局は、当面重点的に展開する具体的な行政相談活動の方針として「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」（以下「前アクションプラン」という。）を取りまとめた。

前アクションプランに基づき、局所において、それぞれの実情に応じて多様な取組が行われ、一定の成果を上げてきたところである。しかし、取組結果の評価を通じて新たな課題が認識されたところであり、また、前アクションプランにおいても、取組の達成状況等に応じて見直すこととされているところである。

このような状況を踏まえ、今回、当局の中期的な業務運営方針である「行政評価等プログラム」における行政相談機能の一層の発揮のための具体的行動指針として、前アクションプランを改定するものである。

## 1 位置付け

本アクションプラン（以下「改定アクションプラン」という。）は、前アクションプランにおいて特に重視することとされた（1）「国民の視点」からの改革・改善活動、（2）「連携・協力のネットワーク」を拡充・強化する活動、（3）行政相談委員の「自主的な取組」の支援活動、（4）行政相談委員との「協働」活動をより具体化すると

もに、前アクションプランに基づく取組の評価を通じて得られた「日常の相談業務の一層の充実」及び「災害発生時対応」並びに新たな課題である「国際協力の推進」について、本省、局所及び行政相談委員が意欲を持って取り組み、行政相談機能を最大限に発揮できるよう、今後の中期的な行政相談業務の基本的方針を定め、当該方針を推進するための施策及び施策を推進するための具体的な取組事項を例示したものである。

なお、行政相談業務が国民の身近な苦情を端緒とする活動であり、行政ニーズが多様化する中、地域の実情に応じた行政相談活動を展開することが国民の視点を踏まえた行政の制度・運営の改善に資することに鑑み、改定アクションプランの推進に当たっては、全国の局所において一律の取組を講ずるのではなく、その基本的方針に応じて、本省及び局所がそれぞれ地域の実情に照らして最適な取組を推進することとする。また、本省及び局所は、例示した取組以外にも効果的な取組について積極的に検討することとする。

さらに、改定アクションプランの推進に際しては、より効果的に行政相談機能の一層の発揮を図るため、取り組んだ事項についての検証を毎年度実施することとする。

## **2 行政相談機能の一層の発揮のための基本的方針**

本省及び局所は、個々の行政相談（苦情、意見・要望等）の解決を推進するとともに、行政相談を端緒とした行政の制度・運営の改善に一層努めることとする。このため、行政相談機能の一層の発揮に向けて、以下の基本的な方針を定め、その実現のための具体的な方策を推進することとする。

- (1) 日常の行政相談業務の一層の充実
- (2) 行政相談委員との協働の推進
- (3) 「国民の視点」からの行政の制度・運営の改善
- (4) 中央及び地域の行政機関・団体、相談機関・各種委員等との連携推進
- (5) 災害発生時の迅速かつ的確な対応
- (6) 国際協力の推進

## **3 基本的方針を推進するための施策**

### **(1) 日常の行政相談業務の一層の充実**

改定アクションプランにおける3(2)から(6)の各基本的方針を実現するための大前提として、職員の能力の底上げ及び行政相談対応結果の分析機能の強化を図るとともに、行政相談活動についての各種取組の検証を通じて、当局全体として行政相談事案への対応能力の底上げを図ることが重要である。

#### **① 職員の能力の底上げ**

##### **i) 今後の方向性**

行政相談に対応する職員の能力の一層の向上を図るため、相談内容を的確に捉える応対技法やものの見方・考え方、行政課題の抽出能力等の職員の能力開発を一層強化するとともに、行政相談に対応する職員を組織的に支援する仕組みを整

備することとする。あわせて、行政評価局調査への活用を図るため、当局内での行政相談事案に関する情報共有を図る。

これらの事案対応の質を一層向上させるための仕組みを整備することにより、全体としての行政相談事案への対応能力の底上げを目指す。

#### ii) 具体的取組例

- 体系的な研修カリキュラム、研修テキスト、行政相談対応マニュアル、好事例集等の作成。(本省)
- 定期的な階層別研修の実施。(相談内容を的確に捉える対応技法やものの見方・考え方、事案発生の原因を考える研修、行政相談総合システムを活用した行政課題抽出に関する研修等)(本省、局所)
- 個々の職員ごとに入力内容に差が生じないように、行政相談総合システムにおける事案対応状況の入力情報を記載する各種様式及び記載要領(記載例)を整備。(本省)
- 関係する法令・制度・仕組みや行政機関の対応状況を事案の内容に応じて具体的に記載するとともに、受け付けた全ての事案について、結論に至るまでの経緯についての記載を励行。(本省、局所)
- 監督職員による、相談に対応する職員が行う電話対応や相談への対応状況の逐次把握、必要な指導の実施。(本省、局所)
- 電話の聴話や来所者への複数対応など組織で相談対応を行う環境の整備。(本省、局所)
- 管区行政評価局による管内行政評価事務所の相談事案への対応内容の定期的な点検、本省による局所の相談事案への対応内容の逐次点検。(本省、局所)
- 定期的な事案処理検討会の開催。(本省、局所)
- 局所幹部会等での相談事案に関する情報の共有。(局所)

## ② 行政相談対応結果の分析機能の強化

### i) 今後の方向性

当局には、数多くの行政相談が寄せられており、これらを分析することにより、各分野の行政課題を抽出し、国民の苦情を端緒とした行政の制度・運営の改善へ反映することが肝要である。また、個々の行政相談事案から得られる情報は、各行政機関にとっても業務の改善に役立つものと考えられる。

このため、行政相談事案から行政上の課題を抽出する仕組みを定着させるノウハウの確立や事案対応の検証を可能とする体制の構築及び行政相談総合システムの機能強化に取り組むこととする。

こうした行政相談対応結果の分析機能の強化による行政課題の抽出を通じて国民視点の行政の制度・運営の改善を目指す。

## ii) 具体的取組例

- 相談事案から行政課題の抽出・構成を行えるよう行政相談総合システムにおける検索、集計等機能の充実。(本省)
- 相談事案の対応結果の評価・分析を踏まえ、行政の制度・運営の基本に関する事案の行政苦情救済推進会議への付議や、行政評価局調査を通じた改善を推進。(本省、推進会議開催局所)
- 関係行政機関に対する相談事案から得られた行政運営上の課題等の情報提供。(本省)

## ③ 行政相談活動の検証の推進

### i) 今後の方向性

行政相談機能の一層の発揮のためには、以下の3(2)から(6)の取組を着実に実施することに加え、これらの取組の検証を行い、より効果的かつ効率的な取組を推進することが重要である。この際、個々の行政相談事案への対応の段階や改定アクションプランに基づく取組の段階など、行政相談活動の各段階における検証が有効である。

この検証に当たっては、蓄積された行政相談活動に関する膨大な情報を有益な知見として本省及び局所の活動の推進のために活用することが重要である。また、本省及び局所において、改定アクションプランの目的意識を共有し、当該目的を達成するために講じた施策とその効果の検証を行い、効果的かつ効率的な業務運営を推進することが肝要である。

このため、局所における前年度の活動状況、活動の効果及び当該年度の活動計画を本省へ報告し、なぜこの活動を行うのかという目的意識を本省及び局所で共有し、実施した施策とその効果を明らかにするために行政相談活動の内容の検証を推進することとする。また、平成26年度から本格運用となる行政相談総合システム等から得られる行政相談統計及び行政相談情報を本省が定期的に取りまとめ、当該情報を全局所で共有し、行政相談活動の効果を検証する仕組みを構築することとする。

こうした行政相談活動の内容の検証の推進を通じて、より効果的かつ効率的な行政相談業務の遂行及び個々の行政相談事案の対応による行政相談機能の一層の発揮を目指す。

## ii) 具体的取組例

- 行政相談対応に係る好事例集の作成及び当該好事例集の定期的な改訂。(本省)
- 改定アクションプランを踏まえつつ、局所における活動方針及び具体的取組計画の作成。(局所)
- 事案対応の状況を含めた行政相談活動の状況とその効果の検証結果を共有するための報告様式の作成。(本省)

- 行政相談活動の効果検証のため、事務所単位あるいは局（支局）単位で相談活動により得られる知見を共有。局所長会議や行政相談課長会議等の議題に相談に関する統計から推測される課題や問題点等を設定。（本省、局所）
- 平成 25 年度末までに、次期行政相談総合システムを整備。（本省）

## （２）行政相談委員との協働の推進

当局の行政相談業務は、国民にとって身近な存在として地域の実情に詳しく、かつ、地域で信頼のある民間人である行政相談委員と、行政機関である当局との両輪で成り立っている制度である。立場の違うこの両輪の協働を推進することが行政相談機能の一層の発揮に資するものであり、行政相談委員と当局とで共に作り上げていく取組を引き続き充実させることが必要である。

行政相談委員の活動には、行政相談事案への対応、行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）第 4 条の規定に基づく総務大臣への意見具申（以下「4 条意見」という。）、行政相談制度及び行政相談委員制度の広報、出前教室、行政懇談会、自主研修会、地域における行政上の問題点を把握するための現地調査等の多様な取組がある。このような前アクションプランにおける行政相談委員の「自主的な取組」の支援活動をより具体的かつ強力に推進することとする。

### ① 行政相談委員の「自主的な取組」の支援活動

#### ア 協働のための委員へのきめ細やかな支援

##### i) 今後の方向性

行政相談委員は、その経歴や委員としての活動年数、活動する地域の実情も様々であることから、委員の自主的な取組を活発に行うことができる環境の整備を通じて当局と行政相談委員との協働を充実させるためには、各委員の置かれた状況に応じたきめ細やかな支援を行うことが重要である。このため、前例踏襲や一律なものではなく、個々の行政相談委員が行政相談業務を自主性を持って、かつ効果的に遂行するために必要としているニーズの把握や個々の委員の相談対応スタイルに応じた個別の支援を充実させることとする。

行政相談委員に対するこのようなきめ細やかな支援を通じ、委員の自主的な取組がより一層活性化されることを目指す。

##### ii) 具体的取組例

- 委員とのコミュニケーションの強化のための、委員個々の活動状況等の把握・分析及びこれに応じた個別支援方針の作成（電話での声かけ、経験の浅い委員に対するきめ細やかな支援等）。（局所）
- 新任委員が開設する相談所への OB 委員、局所職員による計画的な応援。（局所）
- 委員代表者との意見交換会の回数増加による情報の共有、問題意識の

醸成。(本省)

- 委員開設相談所の広報用チラシの作成、配布。(局所)
- 委員氏名、相談所開設場所、日時等の情報の局所ホームページへの掲載。(局所)
- 市区町村広報紙、ウェブサイト等を活用した委員氏名及び委員開設相談所の開設日時の周知依頼。(局所)
- 行政書士等有資格者の委員による研修の実施。(局所)
- 研修における先輩委員からの活動ノウハウの継承。(本省、局所)
- 県内委員及び地域・ブロックを越えた委員の交流の場の企画・提供。(局所)
- 市町村への行政相談委員活動の効果に関する情報提供等、市町村と委員との間の橋渡し。(相談会場の工夫、市区町村への相談会場の提供依頼)(局所)
- 外国語での行政相談の受付が可能となるよう、在日外国人会と行政相談委員との間の橋渡し。(局所)
- 委員から市町村に対する事案の連絡文書のひな形の作成。(本省、局所)
- 管内の各種相談機関の情報(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等)収集を充実させ、委員に提供。(局所)
- 委員団体が開設するホームページへの支援及び局所ホームページとのリンクの推進。(局所)

## イ 委員研修の充実

### i) 今後の方向性

前アクションプランにおける行政相談委員の「自主的な取組」がより活性化されるには、委員に対する研修を通じて行政相談事案への対応の一層の向上を図ることが肝要である。

このため、経験年数に応じた研修の実施や効果的な委員活動事例、苦勞した事例の紹介を行う。

これらの行政相談委員の行政相談事案への対応が一層向上されることを図る施策を通じ、委員の自主的な取組がより活性化されることを目指す。

### ii) 具体的取組例

- 経験年数に応じた体系的な研修の実施。(本省、局所)
- 局所が主催している研修について、企画段階からの委員の参画により、委員の知見を取り入れて実施。(局所)
- 社会経済情勢の変化に対応して、その時々社会問題について情報提供。(本省、局所)
- 委員研修内容の充実(効果的な活動を全委員に波及させるための好事例紹介、委員の事案対応能力・課題発見能力の向上のための参加型事例研究、男女共同参画に関する施策及び苦情処理に関する研修、離島など)

地理的に不便な委員に対する支援のための通信研修の導入等)。(本省、局所)

- 委員団体の自発的な取組などを記載した活動事例集の作成、委員への配布。(本省、局所)
- 委員が開催する自主研修会への講師派遣。(本省、局所)
- 他局所の委員研修教材の活用。(本省、局所)

## ウ 委員相互間の連携促進

### i) 今後の方向性

前アクションプランにおける行政相談委員の「自主的な取組」が活性化されるには、委員による円滑な行政相談対応が行われるよう、地域の実情に詳しく経験年数の長い委員からのノウハウの継承や委員間における情報の共有、問題意識の醸成を図り、経歴や行政相談委員としての経験年数が多様である委員相互間の連携の促進を通じて行政相談委員活動が活性化されることが肝要である。

これらの行政相談委員相互間の連携促進による委員のノウハウの継承や情報の共有、問題意識の醸成を通じ、委員の「自主的な取組」がより活性化されることを目指す。

### ii) 具体的取組例

- ベテラン委員からのノウハウの継承のための支援。
  - ・ ベテラン委員と新規委嘱委員との共同相談受付。(局所)
  - ・ 委員一人配置の市町村における一時的な複数の委員配置。(局所)
  - ・ 先輩委員からの体験発表も含めた研修における委員活動ノウハウの継承。(本省、局所)
- 行政相談委員活動の啓発が図られるよう、機関誌や情報通信技術を活用し、局所ごとに委員の情報交換の場を設け、①委員間の意見交換、②委員の顕著な活動内容、③最近の改善事例、④本省等からの情報提供等を実施。(局所)
- 委員代表者との意見交換会の回数増加による情報の共有、問題意識の醸成。(再掲 本省)

## エ 委員の活動上の安全確保

### i) 今後の方向性

前アクションプランにおける行政相談委員の「自主的な取組」を推進するため、委員が円滑に活動できるよう、トラブル防止策や安全確保に関する取組を推進することが重要である。

このため、対応困難な事案を受け付けた際の対処について、平時から関係行政機関との協力関係を構築するなど、行政相談委員の安全確保に努める。

また、行政相談委員の個人情報の取扱いについても、個々の委員の事情に応

じた柔軟な取扱いを可能とする運用策を検討する。

これらの行政相談委員の活動上の安全確保策を通じ、委員が安心して行政相談活動を行える環境を確保することにより、委員活動がより活性化されることを目指す。

ii) 具体的取組例

- 対応困難な事案への対処法や留意点等を取りまとめたマニュアルの作成、委員への配布。(本省)
- 警察等と連携した研修の実施。(局所)
- 対応困難な事案への対処に関する実践的な研修の実施。(本省、局所)
- 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。(局所)

② 行政相談委員との「協働」活動

i) 今後の方向性

前アクションプランにおける行政相談委員との協働をより充実させることとし、様々な機会を捉え、委員から意見を聴取する機会を積極的に設け、委員からの意見も踏まえ、委員と当局とで共に作り上げていく取組の機会を増やす。また、行政相談委員は全市町村に配置されており、全国に地域に密着した情報網(ネットワーク)を有していることから、このネットワークがいかされる取組を検討する。

これらの行政相談委員と当局との両者の長所をいかす施策を通じ、行政相談委員活動がより活性化されることを目指す。

ii) 具体的取組例

- 局所と委員との定期的な意見交換の実施。
  - ・ 行政制度の新設・改廃、時事動向から予想される行政上の課題を整理して、委員との意見交換会において情報提供。(局所)
  - ・ 委員との意見交換会を開催し、委員が受け付けた事案、日常生活の中で意識している問題、各地域の実情を収集し、他局所へも提供。(局所)
  - ・ 委員代表者との意見交換会の回数増加による情報の共有、問題意識の醸成。(再掲 本省)
- 委員と協働して機関誌(年1回程度)やミニコミ誌(年数回程度)を発行。(局所)
- 局所が主催している研修について、企画段階からの委員の参画により、委員の知見を取り入れて実施。(再掲 局所)
- 局所受付の個別事案のうち、様々な経験を有している委員の知見が必要なものについては、委員の意見も参考にして事案に対応。(局所)
- 専門的知識を有している委員を特定事項担当委員に、また、ベテラン委員を複数の市区町村を担当する委員にそれぞれ指名し、他の市区町村の相



談所開設の機会に、当該委員の有する知見を各委員に広めるとともに、委員間の交流を活発化。(局所)

- 地域における委員のネットワークを活用した活動の実施。(本省、局所)
  - ・ 地域の実情に詳しい委員との協働による地域の行政問題に関する現地確認・調査を通じた詳細な実態の把握。
  - ・ 委員から提報のあった情報の行政評価局調査及び行政苦情救済推進会議事案への活用。

### ③ 4条意見の積極的な提出支援

#### i) 今後の方向性

行政相談委員は、行政相談委員法第4条の規定に基づき、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることであり、この制度は、他の公的委員制度にはないものである。また、4条意見は、行政相談委員の行政相談活動を通じて得られた貴重な意見であり、行政の制度・運営の改善のために有効な情報である。このような4条意見の積極的な提出を働きかけ、当局が行政の制度・運営の改善に反映させることが、行政相談委員と当局との協働の一層の充実に資するものである。

前アクションプランの「国民の視点を生かす検討」を推進するため、行政相談委員に対し行政課題の抽出方法、関連情報の提供など4条意見の提出に関する支援を行う。また、行政苦情救済推進会議への付議や行政評価局調査との連携を図るなど、行政の制度・運営の改善へ活用する。

これらの支援策を通じ、行政相談委員と当局との協働の一層の充実を図り、併せて4条意見を積極的に行政の制度・運営の改善へ反映させることを目指す。

#### ii) 具体的取組例

- 4条意見が積極的に提出されるよう、以下の措置を実施。
  - ・ 4条意見の提出に際しての留意点等をまとめたマニュアルを作成、配布。(本省)
  - ・ 会議・研修において、相談事案から行政上の問題を抽出するための実践的研修を実施。(本省、局所)
  - ・ 4条意見が提出されるよう、委員が活動上得た行政上の問題意識を局所が積極的に把握。(局所)
  - ・ 4条意見については、その分析結果を行政評価局調査の担当部門に逐次情報提供するとともに、原則1か月以内に方向性を検討し、適宜、提出委員に回答。また、更なる4条意見の提出に係る意識の高揚を図るため、4条意見に対する改善状況を機関誌や情報通信技術を活用して他の委員に向けて周知。(本省、局所)
  - ・ 4条意見の提出実績の多い委員に対する表彰等の実施。(局所)
- 4条意見の検討・処理段階における行政評価局調査の担当部門の知見の活用。(本省、局所)

### (3) 「国民の視点」からの行政の制度・運営の改善

#### ① 地域における行政課題の把握

##### i) 今後の方向性

前アクションプランの「とらえる」行政相談活動を推進し、行政相談事案を端緒とした「国民の視点」からの行政の制度・運営の改善を図るためには、広く国民の行政に関する苦情を受け付けるとともに、従来の行政相談活動では把握しきれていない苦情、意見・要望、地域における課題等を捉えることが肝要である。

このため、既存の相談窓口を訪れることがない人々の潜在的な行政ニーズを把握するための相談窓口の拡充を図ることとする。また、国民からの行政に関する苦情を待つのではなく、地方公共団体や地域の各種団体との意見交換・連携などを推進する。

これらを通じ、従来の行政相談活動では把握しきれていない国民の行政に関する苦情、意見・要望、地域における課題等の把握を目指す。

##### ii) 具体的取組例

- 新聞などのマスコミ情報、インターネット、行政相談委員からの情報などに基づき、相談の需要があるような地域や場所における一日合同行政相談所の開設。(局所)
- 離島、漁村、中山間地などこれまで未実施の地域における一日合同行政相談所の開設。(局所)
- 子育て世代、生産年齢層などこれまで行政相談の利用がそれほど多くない年齢層を対象とした一日合同行政相談所の開設。(局所)
- デパート、ショッピングセンターなど人が多く集まる施設等における一日合同行政相談所の開設。(局所)
- 土日・祝日の相談窓口の開設、相談窓口の開設時間の延長。(本省、局所)
- 地域のイベント等の機会を利用した相談窓口の開設。(局所)
- 行政機関窓口が設置されていない地域における、当該行政機関が参加する合同行政相談所の開設。(年金事務所が設置されていない地域における合同行政相談の実施等)(局所)
- ツイッター、フェイスブック等を活用しつつ、行政相談活動、行政改善状況等の広報、相談受付、各種相談所の案内、インターネット相談受付サイトの利用推進を図るなど、特に生産年齢層をターゲットとした広聴機能の強化。(本省、局所)
- 在日外国人の多い地域住民を対象とした行政相談・意見交換会を開催し、国際化の進む地域における新たな行政ニーズを把握。(局所)
- 外国語に堪能な委員の協力による外国人向け行政相談所の開設。(局所)
- 国民の潜在的な苦情を把握するため、地方公共団体が受け付けた行政に係る相談のうち、①国に対する相談、②国の制度・運営上解決が困難となっている相談を当局に回報してもらうなど地方公共団体との連携の仕組み

の構築。(本省、局所)

- 各種団体（農林水産・商工業・地域おこし・教育・環境・社会奉仕団体）を対象とした行政相談懇談会を実施し、これらの団体が関連する分野における行政上の問題点を把握するほか、これらの団体から定期的に意見を聴取する仕組みを構築。(局所)

## ② 行政相談制度に係る広報活動の充実

### i) 今後の方向性

前アクションプランにおける「とらえる」行政相談活動を推進するためには、行政相談制度に対する国民の信頼の確保が不可欠であるとともに、国民に対する更なる周知が必要である。

このため、受け付けられた行政相談がどのように取り扱われ、どのように解決されているか、あるいはどのように行政の制度・運営の改善に結び付けられているかといった成果について、身近な具体的改善事例を紹介するなど、積極的に発信していくこととする。その際、多様な対象者に応じて内容・媒体の工夫を行うとともに、行政相談委員と協働しながら効果的な広報を推進することとする。

これらの行政相談制度に係る広報活動を充実させ、同制度に対する国民の理解と信頼を得ることにより、同制度の利用の増加を目指す。

### ii) 具体的取組例

- 地方公共団体に対する制度及び委員活動の紹介、同団体における職員研修での相談対応技法等の研修・制度等の説明。(本省、局所)
- 委員やインターネットによる受付を強調したポスター、チラシの作成。(本省、局所)
- 広報用の改善事例集の作成、改善事例のマスコミへの発表。(本省、局所)
- 4条意見による改善事例の広報への積極的活用。(本省、局所)
- 一日合同行政相談所などについて報道されるように、マスコミへの個別説明を実施。(局所)
- 団地や戸建ての多い地区でのチラシの投げ込みによる広報を実施。(局所)
- 乗降者数の多い主要な駅、バスセンター、銀行、ショッピングセンター、病院の待合室など人が多く集まる場所におけるポスターの掲示。(局所)
- 合同行政相談所の開催に当たり、会場周辺を走る路線バスや路面電車の車内における開催案内ポスターの掲示。(局所)
- 地元新聞への広報の連載、職員や委員が出演するテレビ（地元の情報番組のイベント告知コーナー、ケーブルテレビなど）、ラジオを活用した広報を実施。(局所)
- 小・中学生のほか、高校生・大学生を対象とした出前教室の実施。(局所)
- 出前教室の実施希望の局所のホームページを活用した募集。(局所)
- 各種イベントにおいて、相談所を開設し、広報を実施。(局所)
- 公民館で実施される市民講座等において行政相談制度等について説明。

(局所)

- 各種委員の全国団体の広報誌への行政相談委員制度の広報依頼。(本省)
- 各種の団体が行う会議や行事を把握し、委員とともに、行政相談制度及び行政相談委員制度を説明。(局所)
- NPO 法人やボランティア団体など社会貢献活動を行う団体へのダイレクトメールの送付。(本省、局所)
- 委員に対し、広報も委員活動の一環である旨の理解を促進し、委員活動以外の活動における名刺の配布などの行政相談に関する広報依頼。(局所)

### ③ 行政相談事案の行政の制度・運営の改善への反映

#### i) 今後の方向性

当局の行政相談業務は、相談者から寄せられる個々の行政相談事案への対応に加え、国民の苦情を端緒とした行政の制度・運営の改善機能を担っている。前アクションプランにおいては、行政相談事案について「国民の視点」をいかす検討を行うこととしており、そのためには、個々の行政相談事案の対応だけでなく、行政の制度・運営の基本に係る事案や同種同様の相談が全国的に寄せられている事案、4条意見などについて、行政上の課題を分析した上で、必要に応じて、行政評価局調査との連携など、国民からの声をいかす仕組みを一層活用することとする。

また、あっせんに基づき改善措置が講じられたかについて、継続的に関係行政機関へ確認し、「国民の視点」からの行政の制度・運営の改善を着実なものとすることに努める。

あわせて、行政相談事案の分析に基づく行政課題を積極的に関係行政機関へ情報提供し、社会経済情勢の変化に対応した自主的な改善を促すこととする。

このような個々の行政相談事案、意見・要望、4条意見等の分析を通じた行政課題の抽出並びにこれら課題の行政評価局調査による改善、あっせんに基づく改善措置の事後確認及び関係行政機関への情報提供を通じ、国民からの声を行政の制度・運営の改善に一層つなげていくことを目指す。

#### ii) 具体的取組例

- 相談事案、4条意見等から行政課題を抽出し、行政評価局調査に活用。(本省、局所)
- 行政相談担当部門と行政評価局調査の担当部門とが一体となって、相談事案等の調査・分析を行うための体制整備。(本省、局所)
- 行政相談担当部門と行政評価局調査の担当部門間での定期的な意見交換の実施。(本省、局所)
- 各府省苦情相談連絡協議会の場などを活用し、相談事案の分析結果を関係行政機関へ情報提供。(本省、局所)
- あっせん後の改善状況のフォローアップ。(本省、局所)

#### ④ 行政苦情救済推進会議の活用

##### i) 今後の方向性

前アクションプランにおける「国民の視点」をいかに検討を推進するためには、行政相談を端緒とした行政の制度・運営の改善に際し、現行の制度・運営の根幹について、高い見識に裏打ちされた国民視点からの有識者による検討が有効である。

行政の制度・運営の改善に資する行政相談事案については、各界の権威ある有識者により構成される行政苦情救済推進会議において検討が行われているが、日々刻々と変化する社会経済情勢に適時適切に対応するために、同会議に付議するテーマの検討や同会議の審議が一層活性化されるような運営を図る。また、行政苦情救済推進会議を通じた行政の制度・運営の改善を一層促進するため、同会議の機能強化方策を検討する。

これら行政苦情救済推進会議の活用策を通じ、国民視点の行政の制度・運営の改善が一層促進されることを目指す。

##### ii) 具体的取組例

- 相談事案についてあつせん方策を審議するだけでなく、必要に応じて、事案選定段階においても行政苦情救済推進会議に付議するなど、運営の在り方を検討（本省における「相談高度化アドバイザー」の仕組みの活用など）。（本省、推進会議開催局所）
- 局所の行政苦情救済推進会議においても、全国的に広がりのある課題について、本省への問題提起や他局所への情報提供を行うなど、局所間、本省との連携を強化。（本省、推進会議開催局所）
- 過去における相談事案から、行政苦情救済推進会議付議事案を抽出し、地方で改善が図られる事案については、局所に情報を提供。（本省）
- 行政苦情救済推進会議への付議事案の選定に当たっての恒常的懇談会との有機的連携。（推進会議開催局所）
- 特定事案の審議に限らず、局所が一定期間に受け付けた事案の対応内容、対応方針などについて説明し、行政苦情救済推進会議の構成員から意見・評価を聴取。（推進会議開催局所）
- 行政苦情救済推進会議の審議を経たあつせんに対する改善措置状況の確認の実施。（本省、推進会議開催局所）
- 行政苦情救済推進会議自らによる審議案件、調査等の機能強化方策の検討。（本省）

#### (4) 中央及び地域の行政機関・団体、相談機関・各種委員等との連携推進

##### ① 行政相談委員・団体と各種委員等との連携強化

##### i) 今後の方向性

前アクションプランの「連携・協力のネットワーク」を拡充・強化する活動を推進し、従来の行政相談活動で把握できていない相談を把握するためには、地域

における独自のネットワークを有し、相談活動に携わっている人権擁護委員等の各種委員等と行政相談委員・団体との連携を強化し、これらの各種委員等が日常の委員活動の中で把握し、感じている地域における行政上の課題、問題意識や行政相談事案を把握することが有効である。

このため、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、行政相談委員と各種委員等との情報交換の機会を確保するとともに、各種委員等との連携が一層強化されるよう委員に対し働きかけを行う。

このような連携を強化することにより、従来の行政相談活動で把握しきれていない相談の把握を目指す。

#### ii) 具体的取組例

- 本省レベルでの関係団体、各種委員等との連携の促進。(本省)
- 地域における各種委員、各種団体等との連携を図るため、行政相談懇談会の積極的な開催。(局所)
- 申合せの締結など、行政相談委員・団体と各種委員との定期的な意見交換会の開催に対する支援。(局所)
- 行政相談委員が各種委員の会合あるいは自治会、婦人会、老人会など地域の会合に出席できるよう積極的に支援。(局所)
- 各種委員等との合同での相談受付の実施。(局所)
- 各種団体が行っている「よろず相談所」や「何でも相談所」と連携し、これらに参加し、国の行政に関する相談を受け付けるほか、参加できない場合、行政相談委員の教示や事案の移送を依頼。(局所)
- 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」を作成。(局所)
- 行政相談委員と各種委員との連携強化のための委員に対するアンケート等の実施。(局所)
- 各種委員団体の組織や運営状況(会議等の実施状況等)の実態把握。(局所)

## ② 幅広い人材の行政相談委員への登用

### i) 今後の方向性

行政相談は国民の身近な苦情を端緒とする活動であり、行政ニーズが多様化する中、地域の実情に応じた行政相談活動を展開し、広く国民の声・ニーズを把握することが重要である。前アクションプランの「とらえる」行政相談活動を強力に展開するため、地域に密着して国民の声・ニーズを把握する窓口である行政相談委員に幅広い人材を登用することが必要である。

このため、引き続き、女性、若年層への行政相談委員委嘱を推進するとともに、専門的な知見を有する各種資格者や社会奉仕団体の会員からの委員候補の選考も考慮する。また、行政相談委員と地域に密着した活動を行っている民生委員、保護司など各種委員との兼務や市町村の苦情相談員等との兼務を通じた人材の

確保にも配慮する。

これらの幅広い人材の行政相談委員への登用を通じ、地域の実情に応じた行政相談活動による国民の声・ニーズの把握を目指す。

ii) 具体的取組例

- 幅広い人材の確保を図るため、局所長等幹部が市町村長等を訪問し、直接、委員候補者の推薦を依頼。(局所)
- 各士業団体にも委員候補者となり得る者の情報提供を依頼。(本省、局所)
- 社会福祉法人、NPO 法人等の民間団体や社会奉仕団体等の地域に密着した活動を行っている団体にも人材の情報提供を依頼。(局所)
- 委員の選考手続に活用するため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）について調査を実施し、局所に提供。(本省、局所)

③ 地方公共団体、国の出先機関との連携強化

i) 今後の方向性

行政相談委員が受け付けた行政相談の対応を円滑に行うためには、行政相談委員活動について事案に関する通知や参考連絡先である地方公共団体及び国の出先機関の理解が必要である。また、行政相談委員の委嘱の際には地方公共団体の協力が不可欠である。

このため、前アクションプランの地方公共団体との「良き協力」の構築活動を推進するため、地方公共団体や国の出先機関に対する行政相談委員活動の周知、これら団体等との意見交換等、連携を促進する機会の拡大及び連携内容の充実を図ることとする。

一方で、市町村の苦情相談員等を行政相談委員が兼務することにより、当該市町村から十分な支援を受けて活動している例もみられる（平成 24 年 11 月 30 日現在：13 市町村）。このようなことから、行政相談委員の委嘱に当たっては、地域の実情も踏まえ、当該市町村における苦情相談員等との兼務についても検討を行うなど、行政相談委員活動の活性化に資する地方公共団体との連携体制の構築を図る。

これら連携の強化を通じ、行政相談制度及び行政相談委員活動について国の出先機関及び地方公共団体の理解を深め、委員の相談活動の一層の円滑化を目指す。

ii) 具体的取組例

- 行政相談活動に係る市区町村の理解が深まるよう、委員の役割やその活動の意義、委員と市区町村の協力の具体例等について紹介する資料を作成し、国の行政機関、都道府県、市区町村に配布。(本省、局所)
- ブロック会議の際に局所、委員、市区町村との意見交換会を実施。(局所)
- 委員委嘱に係る地方公共団体との連携。(局所)
- 国の出先機関及び地方公共団体の職員に委員の存在を周知するために、委員研修において講師を依頼。(局所)

- 局所の官公庁苦情相談連絡協議会において委員活動を紹介。(局所)
- 県や市区町村のイントラネットにおいて行政相談委員制度を紹介する資料の掲載により全職員に周知するよう依頼。(局所)
- 国の出先機関及び地方公共団体に対し、行政相談委員活動への協力が得やすくなるよう、連絡担当者に、委員氏名、委員の役割を委員の写真付き(その市町村担当の全委員の集合写真)で記載したお知らせを電子メールで送付し、各課に転送を依頼。(局所)
- 県や市の出先機関の長を集めた会議などにおいて行政相談委員制度の周知を実施。(局所)
- 国の出先機関の長を集めた会議や懇談会において行政相談委員制度の周知を実施。(局所)
- 国の各行政機関の施策の周知について、行政相談委員を活用して周知することが可能である旨を官公庁苦情相談連絡協議会等で案内し、国の各出先機関に行政相談委員制度を周知。(局所)
- 市区町村の相談日程の中に当局の行政相談活動の組み込みを依頼。(局所)
- 広域合併した市町村、担当部課長が交代した市区町村等に対する重点的な協力依頼・周知活動の実施。(局所)
- 局所ホームページと市町村ホームページのリンクの促進。(局所)
- 委員と地方公共団体との連携強化のための委員に対するアンケート等の実施。(局所)

#### ④ 各行政機関等との連携強化

##### i) 今後の方向性

行政相談から得られる情報は、行政の制度・運営の改善を図る観点から各行政機関等にとっても有効な情報であると考えられる。このため、前アクションプランの「従来の連携を見直し改善する」活動を推進するため、国の出先機関と局所間のみならず、本省と各府省等との間で密接な連携関係を構築することとする。また、行政相談活動の一層の円滑化を図るため、各府省等の行政相談に対する理解を促進することが肝要である。

このような観点から、行政相談事案の分析により得られた行政運営上の課題等の情報を各府省等に提供することとする。また、各行政機関等に寄せられた相談に関する情報の入手にも努めることとする。

これらの本省レベルでの各府省等との連携を通じ、行政相談制度及び行政相談活動への理解を深めることを目指す。

##### ii) 具体的取組例

- 行政相談事案の整理・分析を通じ、苦情や要望・意見が多発している事案等を定期的に取りまとめ、関係行政機関等に連絡。(本省、局所)
- 各府省苦情相談連絡協議会の場を活用して、各行政機関に寄せられている相談の内容等の情報を収集。(本省)
- 行政相談活動に係る関係機関の理解を深めてもらうため、行政相談委員



の役割やその活動の意義、行政相談委員と関係機関の協力の具体例等について紹介する資料を作成し、配布。(本省、局所)

(5) 災害発生時の迅速かつ的確な対応

大規模な災害が発生した場合には、特別行政相談活動を迅速かつ的確に実施することが重要である。このため、東日本大震災の経験をいかし、被災者のニーズに対応した行政相談活動を展開し、災害発生時に特別行政相談活動を行う行政相談委員を支援し、市区町村・国の関係行政機関と行政相談委員との連携を図るとともに、災害対応マニュアルを整備・充実させることとする。

① 被災者のニーズに対応した行政相談活動の展開

i) 今後の方向性

災害発生時には、その時々での正確な情報を把握した上で、被災者からの問合せや苦情に迅速かつ的確に対応することが求められることから、当局の行政相談がワンストップの窓口となり、支援制度を一覧化したものを各方面に提供するとともに、行政相談窓口の開設について十分な広報を行うこととする。さらに、行政相談窓口の開設日時についても柔軟な対応を行うこととする。

これらの災害への対応及び被災者のニーズに対応した特別行政相談活動を通じ、災害発生時の相談への迅速かつ的確な対応を目指す。

ii) 具体的取組例

- 災害発生時において必要な情報の問合せ窓口や被災者に対する各種支援措置（災害復興住宅融資、事業資金融資、税の減免等これまで相談件数が多かったものを中心）に関する情報の整理。(本省、局所)
- 各府省苦情相談連絡協議会及び官公庁苦情相談連絡協議会を活用した国の出先機関、地方公共団体への災害発生時の協力（参加、会場提供）の事前依頼、又は申合せ等の締結。(本省、局所)
- 特別行政相談活動を実施する際の関係機関の連絡担当者の確認。(局所)
- 大規模災害時で相当数の相談が見込まれる場合において、時間外、土日等に当局の職員が対応する災害フリーダイヤルを開設することを始めとする災害特別行政相談窓口の開設。(局所)
- 休日や夜間における特別行政相談所の開設、外国人の相談者への対応。(局所)
- 被災者に対する種々の情報に行政相談窓口の情報が埋もれてしまわないよう、記者会見、避難所等へのチラシの配布、フリーダイヤル、相談所の開設についてのテレビの文字情報等による十分な広報の実施。(局所)
- 相談所における廃車手続など、被災者を煩わせないために相談内容がその場で実施できるような非常時であることを踏まえた相談対応。(本省、局所)
- 避難所付近において、避難所生活者等のメンタルサポートの専門家が参

加するなど現地の相談ニーズに対応した関係機関の参加による特別行政相談所の開設。(局所)

- 避難所と特別行政相談所との間の連絡バスの運行など公共交通機関の不通により相談所に行くことが難しい被災者の利便の確保。(局所)
- 特別行政相談所に出向くことが困難な被災者に対して、新聞折込み等による相談窓口や支援情報を整理した一覧表やガイドブックの配布。(局所)
- 特別行政相談活動について、地方公共団体の広報媒体を活用した十分な広報の実施。(局所)
- 新聞折込み、新聞紙面への広告掲載、避難所等へのチラシの配布、災害FM局等の地方公共団体の広報媒体とは別の媒体による広報の実施。(局所)

## ② 災害発生時における行政相談委員への支援

### i) 今後の方向性

東日本大震災では、被災地の行政相談委員も避難を余儀なくされたことから、被災した委員が必要とする支援を迅速かつ的確に行うことが重要である。また通信インフラが破壊されたことにより行政相談委員の安否確認に長時間を要したこともあったことから、委員との連絡手段を確保することが必要である。

これらの行政相談委員への支援を通じ、災害発生時における行政相談委員制度の早期立て直しを図ることを目指す。

### ii) 具体的取組例

- 全体会議、ブロック会議などにおける特別行政相談活動への理解の増進。(局所)
- 委員の早急な安否確認のほか、委員の必要とする支援内容の確認と実施。(局所)
- 電話以外の連絡手段の確保(災害時伝言ダイヤル・災害用伝言板の利用を周知)。(局所)

## ③ 災害対応に係る市区町村・国の関係行政機関及び行政相談委員との連携

### i) 今後の方向性

災害発生時の特別行政相談活動を展開するに当たっては、被災した地方公共団体の協力が不可欠である。一方、被災した地方公共団体からは十分な協力が得られないことも想定されることから、このことを前提とした特別行政相談活動の実施を考慮することとする。

これら災害対応に係る市区町村・国の関係行政機関及び行政相談委員との地域における連携を通じて、災害発生時の相談への迅速かつ的確な対応を目指す。

### ii) 具体的取組例

- 各府省苦情相談連絡協議会及び官公庁苦情相談連絡協議会を活用した国の出先機関、地方公共団体への災害発生時の協力(特別行政相談所への参

加、同相談所用の会場提供)の事前依頼、又は申合せ等の締結。(再掲 本省、局所)

- ブロック会議や官公庁苦情相談連絡協議会などにおける市区町村及び関係行政機関への定期的な特別総合行政相談所への参加協力依頼。(局所)
- 地方公共団体の協力が困難な場合の対応の検討。(局所)
- 災害発生時の委員の役割をあらかじめ明確化。(局所)

#### ④ 災害対応マニュアルの整備・充実

##### i) 今後の方向性

上記①から③の活動を推進するため、災害対応マニュアルを整備・充実させるとともに、「特別行政相談活動の指針」を見直す。

##### ii) 具体的取組例

- 東日本大震災の経験を踏まえた「特別行政相談活動の指針」の改定。(本省)
- 「特別行政相談活動の指針」に基づく「災害対応マニュアル」作成、東日本大震災の経験を踏まえた「災害対応マニュアル」の改定の検討。(局所)

#### (6) 国際協力の推進

##### ① 日本型オンブズマンの普及

##### i) 今後の方向性

当局、行政苦情救済推進会議及び行政相談委員の三者が一体となって機能している当局の行政相談制度は、オンブズマン機能を担っているとして国際的に注目を浴びている。

一方、日本型オンブズマンの有効性を国際フォーラムにおいて周知することや、相互扶助の精神に基づいた日本型オンブズマンに関心を示している東南アジア諸国との更なる協力を推進することも、世界における日本の存在感を向上させる上で有効である。

このため、国際フォーラムにおいて日本から積極的提案を行うとともに、各国への研修、国際機関での研修への参加、各国オンブズマンの日本への招致を通じた日本の行政相談制度を視察する機会を確保することとする。また、東南アジア諸国を中心として、日本型オンブズマンの普及に向け、研修を始めとする二国間協力関係の構築に努めることとする。

##### ii) 具体的取組例

- 国際オンブズマン協会 (IOI)、アジア・オンブズマン協会 (AOA) など国際フォーラムにおける日本のプレゼンス向上。(本省)
  - ・ IOI 地域会議の招致。積極的な議題提案。
  - ・ AOA 理事として、研修等議題の提案。
  - ・ AOA 理事会の招致。

#### **4 留意すべき事項**

改定アクションプランの推進に当たっては、以下の事項に留意する。

- (1) 行政相談が国民の身近な苦情を端緒とする活動であり、行政ニーズが多様化する中、地域の実情に応じた行政相談活動を展開することが国民視点を踏まえた行政の制度・運営の改善に資することに鑑み、全国の局所において一律の取組を講ずるのではなく、上記2の基本的方針を踏まえて、選択と集中の精神の下、地域、行政相談委員等の実情に応じた工夫を凝らした取組を実施する。
- (2) 改定アクションプランに基づく取組について、そのねらいと効果を毎年度検証し、行政相談活動の検証を通じた不断の改善に努める。その際、積極的に効果的な取組を考案するとともに、従来からの取組で効果が十分に上がらなくなってきたものについては、実施方法の変更や中止・縮小も含めた見直しを積極的に行う。

#### **5 改定**

改定アクションプランにおける基本的方針及びこれを推進するための施策については、行政評価等プログラム、毎年度の効果検証、行政相談委員の意見等を踏まえ、適宜改定するものとする。