

—10月20日(月)～26日(日)—

平成26年度行政相談週間

✓ 道路のこと



困っていることはありませんか?
小さなことからお気軽にどうぞ!

✓ 建物などの登記
のこと



✓ 年金や保険
のこと



✓ 役所の手続き
のこと



相談無料・秘密厳守



○ 行政相談は、行政に関する苦情、意見・要望を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善にいかしています。

○ 10月20日(月)～26日(日)は、平成26年度の行政相談週間です。

この週間を中心として、総務省の「行政相談」を広く国民の皆さまにご理解、ご利用いただくため、全国161か所で「一日合同行政相談所」を開設し、ワンストップで様々な行政に関する苦情、意見・要望などを受け付けます。また、全国約5,000人の行政相談委員が、地域の身近な場所で行政相談所を開設します。



行政相談シンボルマーク

(連絡先) 行政評価局行政相談課

担当：大塚、小原、篠原

電話：03-5253-5420

FAX：03-5253-5426

E-mail：kans2009@soumu.go.jp

行政相談とは？

◆ 行政に関する苦情、意見・要望を受け付け、解決・実現を促進する制度！

- 行政相談は、公正・中立の立場から、役所の仕事に関する苦情、行政の制度・運営の改善についての意見・要望を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度・運営の改善にいかしています。
- 具体的には、「道路の案内標識がわかりにくい」、「手続を簡素化してほしい」、「どこかの窓口で申請してよいか教えてほしい」などの相談を受け付けています。
- 相談は無料で、難しい手続は不要です。秘密は固く守られます。

行政相談週間での取組

◆ 全国 161 か所で、一日合同行政相談所を開設！

- 行政相談週間を中心として、国民の皆さまがお気軽に訪れやすいように、全国 161 か所のデパート、ショッピングセンターや文化会館などの公共施設において、一日合同行政相談所を開設します（10月17日以降に開設する一日合同行政相談所は「資料1」参照）。
- 一日合同行政相談所では、法務局、国税局、労働局など国の行政機関、地方公共団体及び弁護士、司法書士などの各種専門家が一堂に会し、ワンストップで国民の皆さまからの様々な役所の仕事に関する苦情や行政の制度・運営についての意見・要望を受け付けます。

<相談の例>

- 【年金】 遺族年金を受給するための手続を教えてください
- 【道路】 国道の窪んでいる路面を補修してほしい
- 【雇用】 未払賃金の支払いに応じない会社を指導してほしい
- 【福祉】 収入が少なく、生活が苦しいので、福祉制度は何かないか

◆ 行政相談委員の相談所も全国各地に開設！

- 行政相談委員が市区役所・町村役場、公民館などで通常開設している相談所のほか、区域の広い市区町村や交通の不便な地域を巡回したり、地域の行事に出向いたりして、役所の仕事に関する苦情や行政の制度・運営についての意見・要望を受け付けます。

◆ 行政相談を知っていただく各種広報活動を実施！

- ポスターの掲示、一日合同行政相談所の開設チラシの配布、パネル等による改善事例の紹介のほか、総務省行政評価局行政相談課ツイッター、総務省ホームページ、政府広報オンライン「お役立ち情報」コーナーなどにより、行政相談制度を知っていただくための広報活動を集中的に実施します。

- ・総務省行政評価局行政相談課ツイッター：@MIC_soudan
- ・総務省ホームページ：http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/shukan.html
- ・政府広報オンライン：<http://www.gov-online.go.jp/>



平成 26 年度行政相談周知用ポスター

行政相談の主な改善事例

【事例 1：線路への進入防止のためのフェンスを設置してほしい】

〈相談概要〉

J Rの線路脇にあるゴミ収集所に、週 2～3 回、子供を連れてゴミ捨てに行っている。

当該収集所と線路との間にはロープが 1 本架かっているだけで、非常に危険で、電車が通過するたびに恐怖を感じる。

線路内への進入を防止するためのフェンスを設置してほしい。

〈改善結果〉

相談を受けた行政相談委員が、すぐに現地を確認したところ、相談内容どおりの状況がみられた。

行政相談委員からの連絡を受けた行政評価事務所が、当該線路を管理する J R に相談内容を連絡し、改善を求めたところ、同社では、線路への進入を防止するための金網のフェンスを設置する対策を講じた。

改善前



改善後



【事例2：高速自動車道の騒音を防止してほしい】

〈相談概要〉

高速自動車道のジャンクションを走行する車両の騒音で安眠できないので、防音壁を設置してほしい。

〈改善結果〉

相談を受けた行政相談委員が高速道路株式会社に相談内容を伝え、検討を依頼したところ、同社が観測しているジャンクション付近の自動車騒音測定値は、騒音規制法に基づく環境基準値を下回っているとの説明であった。

しかし、同社から委員に対し、「市町村が自動車騒音を測定した結果、環境基準値を上回る場合は、騒音減少措置を求める市町村長からの意見に沿って対応する。」との説明があったため、委員が町役場に、ジャンクションに隣接する申出人宅周辺における自動車騒音測定の実施を働きかけた。

委員の働きかけを受け、町役場が自動車騒音測定を実施した結果、環境基準値を超える騒音測定値が得られたため、町役場が同社に防音壁設置を求めたところ、申出から2年余り後、同ジャンクションに防音壁が設置された。

改善前



改善後



【事例3：職業訓練受講給付金の支給審査に当たって収入に交通費を含めている取扱いを見直してほしい】

〈相談概要〉

私は、求職者支援制度で職業訓練を受けており、ハローワークへ職業訓練受講給付金(※)の申請に行ったところ、「配偶者の当月の給与が基準額を超えているため給付金を支給できない。」と言われた。しかし、妻の給与が基準額を超えたのは、半年分の交通費が一括して支給されたためである。そもそも交通費は必要経費であるため、収入の算定に当たっては、交通費を控除して審査してほしい。

※ 職業訓練受講給付金：職業訓練の実施等による特定求職者の就職の支援に関する法律（平成23年法律第47号）第7条の規定により、雇用保険を受給できない求職者の中で職業訓練を受講し、かつ、一定の要件を満たす者に対し、訓練の受講を容易にするために、訓練期間中の生活支援のための給付を行うもの。

〈改善結果〉

行政評価局は、厚生労働省に対し、求職者支援制度の趣旨・目的を踏まえ、職業訓練受講給付金の支給要件である収入の算定対象から交通費を除外する方向で見直しを行うようあっせんした。

その結果、厚生労働省は、平成26年4月1日から、給与等の収入の中に通勤手当が含まれている場合であって、給与明細等で区分されている場合には、当該通勤手当は収入から除外して算定するよう見直した。

通常の行政相談窓口

◇ 電話「行政苦情 110 番」



全国どこからでも おこまりならまる まるくじょーひゃくとおぼん **0570-090110** におかけください。
(※) お近くの管区行政評価局・行政評価事務所につながります。
PHS、一部の IP 電話等では、利用できない場合があります。
相談内容の正確な把握のため、通話内容を録音させていただいております。

◇ インターネット



行政相談受付アドレス
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

行政相談受付 で検索可能です。



(※) 24 時間 365 日受け付けております (回答は月～金の日中となります)。

◇ 来訪、FAX、お手紙でも相談を受け付けます。



都道府県庁所在地等 50 か所に設置された管区行政評価局・行政評価事務所で対応します (「資料 2」参照)。

◇ 総合行政相談所 (全国 19 都市、21 か所)

全国 19 都市 21 か所のデパートなどに、お買物のついでなどに気軽にお寄りいただけるよう、総合行政相談所を設置しています (詳細は「資料 3」参照)。

◇ 行政相談委員 (全国に約 5,000 人)

行政相談委員は、総務大臣から委嘱を受けた民間のボランティアで、無償で国民の皆さまの身近な相談相手として活動している方です。全国に約 5,000 人 (各市 (区) 町村に 1 人以上) 配置されています。

市役所・町村役場や公民館などの公共施設などで定期的に相談所を開設し、役所の仕事に関する苦情や行政の制度・運営についての意見・要望などを受け付けます。

「困りごとがあるけど、行政機関の窓口は敷居が高くてちょっと相談しにくい」と考えている方は、お近くの行政相談委員にお気軽にご相談ください。