

# 平成17年度総合評価書

(行政相談に関する総合評価結果)

平成18年3月

総務省

評価書の要旨

テ ー マ 名	行政相談に関する総合評価
評 価 の 目 的	総務省の行政相談について、政策効果の発現状況をその諸機能が発揮されているか等様々な角度から掘り下げ、問題点・課題の把握及びその原因を分析するなど総合的な評価を行い、行政相談業務の今後の在り方の検討に資する。
対 象 政 策	総務省設置法第4条第21号及び第22号に規定する行政相談
政 策 の 目 的	国の行政全般についての苦情や意見・要望を受け付け、公平・中立の立場から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、それらを行政の制度・運営そのものの改善に反映させる。
評 価 の 観 点	①総合性、②利便性、③公正・中立性及び改善の広範性、④迅速性、⑤有効性の観点ごとに効果の発現状況を把握・分析し、あわせて行政相談制度の必要性を検証した。
評 価 手 法	評価の観点ごとに、統計データ、相談事例、相談者に対するアンケート調査結果等に基づく評価指標を設定し、効果の発現状況等を検証した。
評 価 結 果	<p>○総合性（※）</p> <p>総務省の行政相談は、①各府省の幅広い行政分野の苦情等を受付・処理し、②第2次的審査機能（関係行政機関等に対し苦情を申し出たが、その措置内容に納得ができないという相談の受付・処理）等の発揮により相談者の相談・解決の機会の確保が図られており、総合性の機能が発揮されている。</p> <p>（※）幅広い行政分野の苦情等への対応</p> <p>○利便性</p> <p>管区局・事務所の相談窓口、総合行政相談所や国・地方総合相談センターの開設、住民の身近な場所で相談を受付・処理する行政相談委員の配置（全国約5千人）など多様な相談窓口の整備とこれらの窓口の全国ネットワークを活用した一体的な受付・処理、大規模災害が発生した際の特別総合行政相談所の開設など、国民の視点に立った相談の受付・処理が行われており、利便性の機能が発揮されている。</p> <p>ただし、後述(1)～(5)の課題あり</p> <p>○公正・中立性及び改善の広範性</p> <p>国の行政全般についての苦情を単なる橋渡しの行為にとどまらず、双方の主張の実態を確かめ、必要に応じてあっせんし、あっせんした苦情の9割以上が解決しており、公正・中立性の機能が発揮されている。また、行政苦情救済推進会議の活用や行政評価・監視の実施により、個別苦情の解決にとどまらず、行政の制度・運営そのものの改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益しているなど、改善の広範性の機能が発揮されている。</p> <p>○迅速性</p> <p>①苦情非あっせん事案及び②要望陳情事案は、1か月以内処理率が目標値（①80%、②100%）をやや下回っているものの、おおむね迅速に処理されており、迅速性の機能が発揮されている。</p> <p>ただし、後述(6)の課題あり</p>

	<p><b>○有効性</b></p> <p>①あっせんを行った事案のうち解決に至ったものの割合(苦情あっせん事案の解決率。目標値は90%)は、平成16年度には95.1%と目標を達成していること、②相談者を対象に実施したアンケート調査結果(行政相談週間の一環として開催している一日合同行政相談所の来所者及び管区局・事務所に直接来所した相談者を対象)によると、回答者(希望どおり解決した者、希望どおり解決しなかった者、継続の者を含む。)のうち、相談結果に満足としている者が約7割、今後も行政相談を利用したいとする者が約9割と、行政相談への期待と需要が大きいことから、有効性の機能が発揮されている。</p> <p><b>○必要性</b></p> <p>総務省の行政相談については、①上述のとおり、総合性から有効性までの機能について、それぞれ効果の発現状況を確認できたこと、②所管行政の当事者として行う各府省の相談業務と異なり、第三者的立場に立った政府全体としての相談専門機関として、関係行政機関の苦情対応に納得できない等の相談に特に機能を発揮することが求められること、③行政評価・監視等各府省の枠を超えた政府の自己改善機能を担う総務省において一体的に実施することが効果的・効率的であることなどから、国民や社会のニーズに照らして妥当であり、今後も当省が担うことが必要である。</p>
<p>評価結果のまとめと今後の方向性</p>	<p>総務省の行政相談は、上記の観点からみておおむね期待されている効果を発揮している。</p> <p>今後とも国民に対して良好で質の高い相談環境を整備・充実し、行政についての国民のセーフティネットとも言える機能を更に発揮するとともに、行政の制度・運営の改善に寄与するため、その充実・強化を図ることが重要である。</p> <p>一方、今回の評価結果において、以下の課題が認められた。</p> <p>(1) 多様な相談窓口の整備</p> <p>開催効果の高い国・地方総合相談センターを積極的に展開していくとともに、局所主催の定例・巡回相談所については廃止を含め在り方を見直すこと</p> <p>(2) 行政相談委員の配置</p> <p>市町村に行政相談委員が1人しか配置されていない場合の委員活動の実態や市町村合併による委員活動への影響等を踏まえつつ、行政サービスの維持・向上を図る観点から、委員の配置の在り方を検討すること</p> <p>また、経験年数が少ない(4年未満)行政相談委員の占める割合が高くなっていることなどから、研修の充実を始め、委員に対する管区局・事務所の支援を強化すること</p> <p>(3) 被災地域の特別相談活動</p> <p>大地震等の被災地域における特別総合行政相談所の設置・運営の詳細について管区局・事務所において関係機関と具体的な取り決めを行うこと、また、本省において特別相談活動指針の作成等を行うこと</p> <p>(4) 相談の受付方法</p> <p>受付件数が減少傾向となっている「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」につ</p>

	<p>いて、実施する管区局・事務所の重点化を図ること</p> <p><b>(5) 広報活動</b></p> <p>効果の高い広報媒体への掲載・報道依頼の充実などにより、行政相談制度及び行政相談委員制度の広報活動を一層強化すること</p> <p><b>(6) 行政相談の迅速性</b></p> <p>1か月以内処理率が低下傾向にある苦情非あつせん事案の処理の迅速化に更に努めていくとともに、相談事案の迅速かつ適切な処理を推進するため、①若年層を中心とした行政相談業務担当職員を対象とした研修を実施すること、②行政相談事案の受付・処理情報及び行政相談委員情報を一括して管理する「行政相談総合システム」の検索機能の強化等の改善を図ること</p> <p>これらの課題については、今後の行政相談業務の遂行の中で、着実に取り組み、施策に反映していくことが必要である。</p>
学識経験者の知見の活用	平成18年3月、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社の高崎正有氏に評価書案を提示して意見を聴取し、取りまとめに当たって活用した（主な意見については、評価書参考資料に掲載）。
実施時期	平成17年7月から18年3月まで
評価実施部局	総務省行政評価局行政相談課

# 目 次

	ページ
<b>第 1 評価の対象とした政策等</b> .....	1
1 評価の対象とした政策.....	1
2 評価を担当した部局及びこれを実施した時期.....	1
3 評価の観点.....	1
4 学識経験を有する者の知見の活用に関する事項.....	1
5 評価を行う過程において使用した資料その他の情報に関する事項.....	1
<b>第 2 政策効果の把握手法及びその結果</b> .....	2
I 政策の内容等.....	2
1 政策の背景等.....	2
2 政策の内容（行政相談制度の概要）.....	3
3 評価の目的.....	8
II 政策の効果等.....	9
1 評価指標.....	9
2 政策効果.....	12
(1) 行政相談の総合性.....	12
(2) 行政相談の利便性.....	21
ア 相談手続の簡便性.....	23
イ 管区局・事務所における多様な相談窓口の整備.....	25
ウ 行政相談委員の全国的な配置.....	28
エ 全国ネットワーク機能の発揮.....	35
オ 被災地域における特別相談活動の実施.....	37
カ 国民のニーズに沿った多様な受付方法.....	45
キ 広報活動の充実.....	47
(3) 行政相談の公正・中立性及び改善の広範性.....	54
ア 行政相談の公正・中立性.....	54
イ 改善の広範性.....	57
(4) 行政相談の迅速性.....	65
(5) 行政相談の有効性.....	76
(6) 行政相談の必要性.....	82
<b>第 3 評価結果のまとめ及び今後の方向性</b> .....	85

## 参考資料

参考1-①	行政相談の実績	87
参考1-②	行政相談の機能を発揮した苦情事案の主な解決例	91
参考2-①	特別総合行政相談所の参加機関（平成16年度）	93
参考2-②	特別総合行政相談所の参加機関の意見	94
参考2-③	震災等大規模災害時における相談窓口体制についての申合せ	95
参考2-④	国の行政機関・特殊法人等との連携・協力状況	97
参考3-①	管区局・事務所推進会議メンバー一覧	98
参考3-②	行政苦情救済推進会議の付議事案件数の推移	99
参考3-③	行政苦情救済推進会議の付議事案の行政分野（本省及び管区局・事務所の計）	99
参考3-④	行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、あつせんした事案一覧 （平成14～16年度に開催された同会議であつせんが必要とされ、 18年1月末までにあつせんしたもの）	100
参考3-⑤	行政苦情救済推進会議に付議したあつせん事案のうち行政の制度・ 運営の改善に伴う受益者数が把握できた事案の例（管区局・事務所）	103
参考3-⑥	行政相談を端緒とした行政評価・監視一覧（平成13～17年度）	104
参考4	行政相談に対する相談者の満足度（アンケート集計結果）	105
参考5-①	行政相談と県民相談窓口、市民相談窓口の相談実績	106
参考5-②	行政相談制度に対する内外からの評価（文献調査結果）	108
参考6	学識経験者の主な意見	112

## 第1 評価の対象とした政策等

### 1 評価の対象とした政策

総務省の行政相談は、総務省設置法（平成11年法律第91号）に基づき、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・中立の立場から必要なあつせんを行うとともに、行政相談委員法（昭和41年法律第99号）に基づき総務大臣が委嘱する民間の有識者である行政相談委員を全国に配置することにより、苦情や意見・要望の解決や実現の促進を図るとともに、それらを行政の制度・運営の改善に反映させていくことを目的としている。

本評価は、総務省行政評価局が実施するこのような行政相談を対象として実施したものである。

### 2 評価を担当した部局及びこれを実施した時期

総務省行政評価局行政相談課

平成17年7月から18年3月まで

### 3 評価の観点

総務省が実施する行政相談について、政策効果の発現状況をその諸機能が発揮されているか等様々な角度から掘り下げ、政策に係る問題点を把握するとともに、その原因を分析するなど総合的に評価することとし、①総合性、②利便性、③公正・中立性及び改善の広範性、④迅速性、⑤有効性の観点ごとに効果の発現状況を把握・分析し、あわせて行政相談制度の必要性を検証した。

### 4 学識経験を有する者の知見の活用に関する事項

本評価の評価書の作成に当たって、平成18年3月、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社の高崎正有氏に評価書案を提示して意見を聴取し、活用した。

### 5 評価を行う過程において使用した資料その他の情報に関する事項

- 相談者に対するアンケート調査結果
- 「行政苦情救済論」（社団法人 全国行政相談委員連合協議会）
- 「特集 オンブズマン・行政相談・行政手続」（ジュリスト・No.1054 有斐閣）等

## 第2 政策効果の把握手法及びその結果

### I 政策の内容等

#### 1 政策の背景等

##### (1) 行政相談制度の発足

総務省の行政相談制度は、旧総務庁の前身の行政管理庁が、昭和30年2月に「苦情相談暫定処理要領」を策定し、国民の行政に関する苦情等を聞いてその解決を促進するための相談窓口を開設したことに始まる。

発足当初は、管区行政監察局と一部の地方行政監察局において監察業務に付随する業務として試験的に行政苦情の受付窓口を開設したが、国民の行政に関する苦情が極めて多いことが判明し、昭和33年8月には、全管区行政監察局及び地方行政監察局に相談窓口を開設することとなった。国民が行政に対する苦情を持ち、その改善を申し出た場合に、その所掌事務である監察業務の一環として事実行為として事案の解決を図ったものである。

##### (2) 行政相談制度の法制化

その後、行政相談が国民に知られるに従って相談件数も増加し、また、事実行為として実施してきた行政相談活動の行政の民主化・効率化に果たす役割には大きいものがあると評価されることとなり、国会においても苦情の窓口を制度的に整備する必要があるとして、昭和35年5月に行政管理庁設置法の改正が行われ、事実上の業務として処理されてきた行政相談制度は、法律上行政管理庁の所掌事務として規定された。

##### (3) 行政相談委員制度の法制化

行政相談に応じる管区行政監察局や地方行政監察局が都道府県に一つしかないため、遠隔地における住民の利便を図る必要があり、また、行政機関に直接申し出ることを躊躇しがちな国民感情を考慮して、地域の民間有識者に国民の苦情を聴いてもらうことが有益であるとして、昭和36年4月に「行政苦情相談協力員」が行政管理庁長官の委嘱を受けて全国の主要市町村に配置されることとなった。翌昭和37年9月に、名称が「行政相談委員」に改められ、39年には原則として全国の市町村に配置されることとなった。しかし、行政相談委員は、訓令により設置されており、民生委員や人権擁護委員など法律により設置されている類似の委員と比較して、その業務の重要さにもかかわらず均衡を失っている面があり、また、その対外的地位や業務範囲などが明確でなく、行政相談委員の積極的な活動を期待する上で制度的に十分でない面があったため、内外から委員制度の法制化を望む声が高まってきた。そこで、昭和41年4月に第51回国会に行政相談委員法案が提出され、5月27日に参議院本会議、6月25日に衆議院本会議において可決されて成立し、7月1日から施行された。

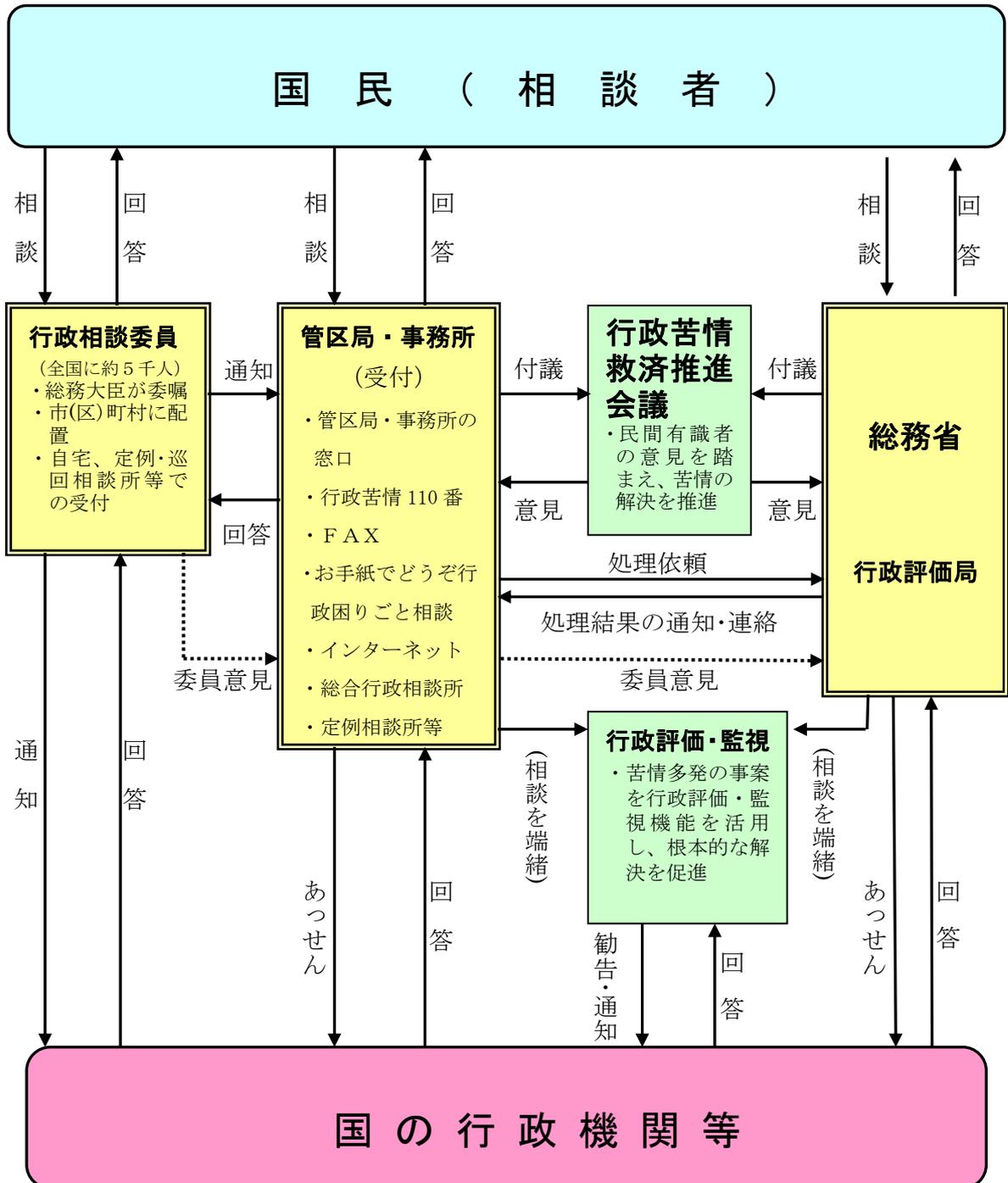
##### (4) 行政苦情救済推進会議の開催

以後、主な動きとしては、昭和62年に行政に関する苦情等のうち行政の制度及び運営に係るもの等について、高い識見を有する公平な第三者による国民的立場からの意見を聴取するために第1回行政苦情救済推進会議を本省において開催し現在に至っている。

## 2 政策の内容（行政相談制度の概要）

総務省の行政相談は、総務省設置法第4条に基づき、国の行政機関の業務、独立行政法人、特殊法人等の業務、地方公共団体の業務であって法定受託事務に該当するもの及び国の委任又は補助を受けて行っている業務について、公正・中立な第三者的立場から国民の苦情や意見・要望を受け付け、関係行政機関等に必要なあつせんを行うとともに、行政相談委員法に基づき総務大臣が委嘱する民間の有識者である行政相談委員を全国的に配置することにより、個別苦情等の解決はもとより、苦情等の原因となっている行政の制度・運営そのものの改善を図る役割を担っている。その仕組みは、次の図のとおりである。

総務省の行政相談の仕組み



総務省の行政相談は、平成 16 年度において約 19 万件の相談を受け付け、処理している。このうち、ほぼ 3 分の 2（約 12 万件）を行政相談委員法に基づき総務大臣が委嘱した民間のボランティアである全国約 5 千人の行政相談委員が国民に身近な相談相手として受け付け、処理しており、残る 3 分の 1（約 7 万件）を管区行政評価局（四国行政評価支局を含む。以下「管区局」という。）・行政評価事務所（行政評価分室を含む。以下「事務所」という。）等が受け付け、処理している。

管区局・事務所では、全国で約 200 人の行政相談担当職員が、管区局・事務所の相談窓口を始め、電話、FAX、インターネットでの受付・処理をするとともに、管区局・事務所外に設置している相談窓口である総合行政相談所の運営や国・地方総合相談センター、定例・巡回相談所などの開催の企画・立案・実施を行うほか、行政相談制度に関する広報活動や行政相談委員に対する各種の支援活動、国の行政機関や都道府県・市町村等関係機関との連携活動等を行っている。

行政相談委員は、自宅のほか、市役所や町村役場、公民館等で定期的を開催する定例相談所や市町村内の各地で開催する巡回相談所等で相談を受け付け、処理している。

このように様々な窓口を通じて受付・処理した相談件数約 19 万件の中には、相談者が①行政に関わる相談か民事に関わる相談か、あるいは、②国の事務に関わる相談か地方公共団体の事務に関わる相談か分からず申し出られるものも多い。また、地方公共団体の事務や民事に関わるものでも、精査していくとその相談が発生する原因に国の行政が関わっている場合もある。このため、総務省の行政相談に寄せられた相談の内容を精査して事案処理した結果を整理すると、国の行政に関する苦情や要望陳情、照会のほか、地方公共団体の事務に関する事案や民事事案も含まれている。

相談の処理に当たっては、苦情事案については、あっせんを通じて事案の解決を図ることが行政相談制度の基本であることから、苦情の解決率の目標値を、「平成 17 年度実績評価（平成 16 年度に実施した政策に係る実績評価）」から、90%に設定して処理を進めている。また、苦情非あっせん事案（苦情事案のうち、事実確認等を行った結果、法令等の不知、事実の誤認に起因していた事案等）については 1 か月以内の処理率を 80%、要望陳情事案については 1 か月以内の処理率を 100%、対象外事案（地方公共団体の事務、民事事案等）については 1 週間以内の処理率を 100%とそれぞれ目標値を設定し迅速な処理に取り組んでいる。

## (1) 業務

①国の行政機関の業務、②独立行政法人、特殊法人等の業務、③地方公共団体の業務（第一号法定受託事務に該当するもの）及び④国の委任又は補助を受けて行っている業務に関する苦情の申出について、公正・中立の立場から関係行政機関等にあっせんを行い、苦情の解決を促進

## (2) 行政相談の特色

### ① 国の行政活動全般に及ぶ苦情等への対応

苦情等を受け付ける範囲は、国や独立行政法人・特殊法人等の業務、地方公共団体の業務で法定受託事務に該当するもの、国の委任又は補助を受けて行っている業務など、国の行政活動全般に及んでいる。

② 管区局、事務所、行政相談委員等による全国ネットワークの活用  
 相談がどの地域の問題であっても、また、相談者がどの窓口相談しても、本省・管区局・事務所、行政相談委員、総合行政相談所など全国的に整備したネットワークを活用して、一体となった受付・処理を行うことができる。

③ 行政の制度・運営の改善による広範な救済の実現  
 行政の制度及び運営に係るものについては、高い識見を有する公平な第三者による国民的な立場からの意見を聴取するため、民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議に付議し、また、同種・類似の苦情等が多発している場合などについては、行政評価・監視機能を活用するなどにより、苦情の原因となっている行政の制度・運営そのものの改善を図る。

(3) 受付体制（多様な相談窓口）

① 管区局・事務所の相談窓口（都道府県庁所在地に設置）

来訪、電話、FAX、手紙及びインターネット

・行政苦情 110 番（行政相談専用電話）

全国共通の電話番号（0570-090110）による受付

・お手紙でどうぞ 行政困りごと相談

全国の普通郵便局等（約 1,400 局）に相談専用の用紙・封筒を配備

・インターネットによる受付

総務省ホームページアドレス：<http://www.soumu.go.jp/hyouka/tizu.htm>

② 全国各地の行政相談委員

総務大臣が委嘱した民間の有識者。各市町村に最低 1 人は配置し、全国に約 5 千人

③ 総合行政相談所（全国 20 か所）

関係機関の参加を得て、大都市のデパート、公共施設等に常時又は定期に開設

④ 定例相談所、巡回相談所等

管区局・事務所や行政相談委員が、定例に又は巡回しての行政相談所や関係機関、各種委員等と合同の行政相談所を開設

(4) 行政相談関係予算及び行政相談業務の実施体制

行政相談関係予算額は次の表のとおりとなっており、この 3 か年の予算額は微増となっている。

行政相談関係予算額の推移

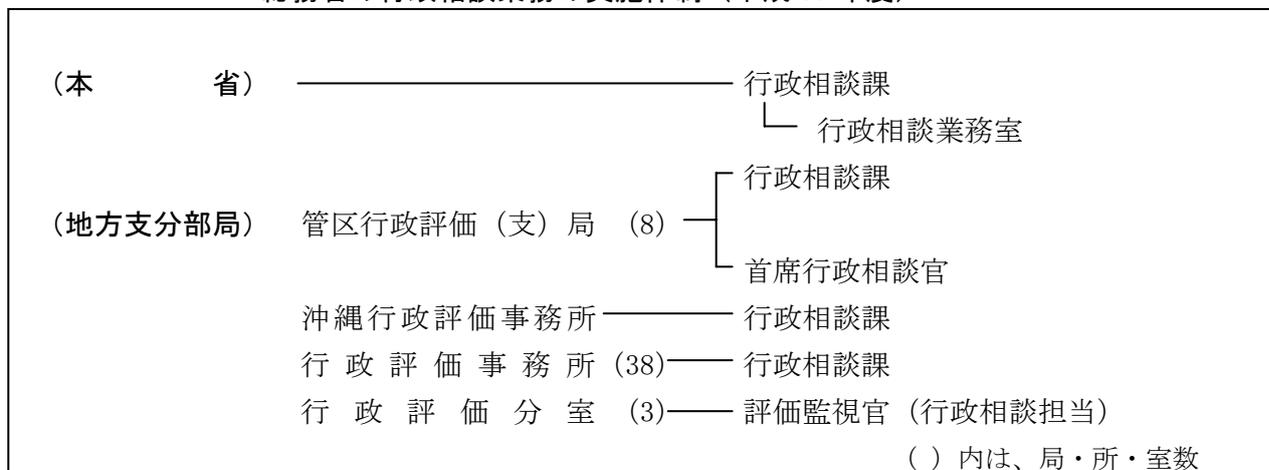
（単位：千円）

年 度	平成 15 年度	16 年度	17 年度
行政相談関係予算額	598,668	634,157	646,400

（注）予算額はいずれも当初予算額である。

行政相談業務の実施体制は、以下のとおりであり、本省において 22 人及び全国に設置された管区局・事務所において約 200 人の職員が行政相談業務に従事している。

#### 総務省の行政相談業務の実施体制（平成 17 年度）



#### <用語の定義>

本総合評価における用語の定義は次のとおりである。

##### あっせん

相談者と関係行政機関等との間に介して、苦情の原因が除去され、苦情が自主的に解決されるように促進する行為。あっせんに際しては、単なる橋渡しの行為にとどまらず、双方の主張の実態を確かめ、自らの判断に基づく必要な意見を表示する。また、苦情の申出に合理的な理由があると認められるものについては、その意見をあっせん案という形式で提示することもある。あっせんは、総務省の権限行為（総務省設置法第 4 条第 21 号）として行われるものである。

##### 行政相談委員

行政相談委員法に基づき、総務大臣から委嘱され、行政に関する苦情、行政の仕組みや手続に関する相談などを受け付け、その解決のための助言や関係機関に対する通知等を行う民間有識者

##### 行政相談委員意見

行政相談委員法第 4 条に基づき、行政相談委員が総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関して述べる意見

##### 行政苦情救済推進会議

総務省に申し出られた行政に関する苦情等のうち行政の制度及び運営に係るもの等について、高い識見を有する公平な第三者による国民的立場からの意見を聴取し、その的確かつ効果的な処理を推進することを目的として総務大臣が主催する会議

### 総合行政相談所

都市部における国民の行政に対する各種苦情の受付・処理を一層充実させることを目的として、全国の主要都市のデパート、公共施設等において常時又は定期的に開設される行政相談所。買い物のついでなどに気軽に何でも行政に関する相談ができるよう、国の行政機関、地方公共団体や各種団体、弁護士等の協力を得て開設されている。

(設置都市)

札幌市、仙台市、福島市、さいたま市、千葉市、豊島区、世田谷区、横浜市、名古屋市、金沢市、大阪市、京都市、神戸市、広島市、岡山市、高松市、福岡市、北九州市、熊本市、那覇市

### 国・地方総合相談センター

総務省の管区行政評価局・行政評価事務所が、管内の主要な地域を巡回する方法により、都道府県、市町村等と一緒に相談をワンストップで受付・処理する行政相談所

### お手紙でどうぞ 行政困りごと相談

国民が国の業務に関する困りごとなどを、簡単かつ気軽に相談できるよう平成14年5月から開始された制度。全国の普通郵便局等(約1,400局)に相談内容を記載する専用の用紙・封筒を備え付けている。相談専用封筒には、最寄りの管区局・事務所の所在地があらかじめ印刷されている。

### 特別行政相談活動

地震、台風などの大規模災害の際に、被災者等地域住民からの相談・問い合わせに迅速・的確な対応がとれるよう、国の行政機関、都道府県・市町村、住宅金融公庫などの関係機関との連携の下に開催される特別総合行政相談所等

### 定例相談所

管区局・事務所又は行政相談委員が、市(区)役所、公民館、集会所などで、定例(定期)的に開設する相談所

### 巡回相談所

管区局・事務所又は行政相談委員が、遠隔の地に居住する住民の便に供するため、区域の広い市区町村や交通の不便なところで、各地を巡回して開設する相談所

### 行政相談懇談会

地域の町内会、婦人会等各種団体の代表者を対象として、行政相談制度を周知するとともに、行政全般についての苦情や意見・要望を聴取するため、管区局・事務所や行政相談委員が開催する懇談会

### 各省庁行政苦情相談連絡協議会

行政についての苦情相談に関する各府省の連絡調整を図ることを目的に設置されている協議会

#### 官公庁苦情相談連絡協議会

苦情相談に関する関係機関の連絡調整を図ることを目的に、管区局・事務所ごとに設置されている協議会。構成員は、各府省の出先機関、都道府県、市町村の苦情相談担当者等

#### 市町村窓口担当者連絡協議会

行政相談業務に関する市町村との連携を図ることを目的に、管区局・事務所ごとに設置されている協議会

### 3 評価の目的

この総合評価は、総務省の行政相談について、政策効果の発現状況をその諸機能が発揮されているか等様々な角度から掘り下げ、問題点・課題の把握及びその原因を分析するなど総合的な評価を行い、行政相談業務の今後の在り方の検討に資するため実施した。

## II 政策の効果等

### 1 評価指標

本行政相談の総合評価においては、政策効果の発現状況を行政相談の有する諸機能が発揮されているか等様々な角度から掘り下げることとし、下表のとおり、総合性、利便性、公正・中立性、改善の広範性、迅速性、有効性の観点ごとに評価指標を設定して効果の発現状況を把握・分析し、あわせて行政相談制度の必要性を検証した。

#### 評価指標等

評価の観点	評価項目	評価指標
総合性 ・ あらゆる行政分野の苦情等に対応しているか。	① 府省別・対象分野別相談 ② 第2次的審査機能、代位機能等	○ 府省別・対象分野別処理件数 ○ 第2次的審査機能、代位機能等による処理件数の割合（具体例）
利便性 ・ 国民の身近なところで多様な方法により相談できるようになっているか。 ・ ネットワーク機能の活用により、相談者の利便が図られているか。	ア 相談手続の簡便性 イ 管区局・事務所における多様な相談窓口の整備 ウ 行政相談委員の全国的な配置 エ 全国ネットワーク機能の発揮	○ 他の行政救済制度の手続や要件との比較（申出方法、申出期間等） ○ 管区局・事務所の相談室の受付件数 ○ 総合行政相談所の受付件数 ○ 国・地方総合相談センターの開催回数、受付件数 ○ 定例・巡回相談所の開催管区局・事務所数、開催回数、受付件数 ○ 官公庁苦情相談連絡協議会の開催効果 ○ 市町村窓口担当者連絡協議会の開催効果 ○ 行政相談委員による処理件数 ○ 定例・巡回相談所の開催回数 ○ 行政相談委員からの管区局・事務所への通知事案のうちあっせん解決件数、あっせん解決件数のうち行政の制度・運営の改善につながった件数（事例） ○ 行政相談委員意見の提出件数、意見を基に行政の制度・運営の改善につながった件数、受益者数（事例） ○ 本省・管区局・事務所間の苦情に係る協力依頼件数、行政相談委員から管区局・事務所への通知件数

評価の観点	評価項目	評価指標
利便性（続き）	オ 被災地域における特別相談活動の実施  カ 国民のニーズに沿った多様な受付方法  キ 広報活動の充実	○ 特別総合行政相談所の設置箇所数、受付件数、参加機関の評価  ○ 電話、来訪等による相談の受付方法別の受付件数 ○ 「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」の受付件数  ○ 広報媒体への報道・掲載依頼回数及び報道・掲載回数 ○ アンケート調査結果（平成14年度） <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政に対する苦情等の有無の割合</li> <li>・ 相談経験の有無の割合</li> </ul> ○ 行政相談委員、各種委員の周知度
公正・中立性 ・ 苦情の申出人と行政苦情の相手方となっている所管行政機関との間をとりもって不利益状態に対する苦情の解決が促進されているか。  改善の広範性 ・ 行政相談を端緒として広範な救済の実現を図っているか。	① 苦情のあっせん（本省、管区局・事務所処理分）  ② 行政苦情救済推進会議  ③ 行政評価・監視機能の活用	○ 苦情あっせんの解決率、行政の制度・運営の改善につながった件数、受益者数（事例）＜行政苦情救済推進会議付議事案を除く＞  ○ 行政苦情救済推進会議へ付議しあっせんした件数、その結果行政の制度・運営の改善につながった件数、あっせんによる受益者数（事例）  ○ 相談を端緒にした行政評価・監視の実施件数、受益者数（事例）

評価の観点	評価項目	評価指標
<p>迅速性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談の処理が迅速に行われているか。</li> </ul>	<p>○ 相談事案に係る標準処理期間内の目標達成率</p>	<p>○ 事案分類別の期間内処理の目標達成率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情非あつせん事案（1か月以内処理率：目標値 80%）</li> <li>要望陳情事案（1か月以内処理率：目標値 100%）</li> <li>照会・対象外事案（1週間以内処理率：目標値 100%）</li> </ul>
<p>有効性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政相談を申し出たことにより行政に対する苦情の解消が図られているか。</li> <li>総務省が行う行政相談に満足しているか。</li> </ul>	<p>① 苦情事案</p> <p>② 相談者の満足度</p>	<p>○ 苦情あつせんの解決率</p> <p>○ アンケート調査結果(平成 17 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談の満足度の高い者の割合</li> <li>今後も行政相談を利用したいと思う者の割合</li> </ul>
<p>必要性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国民や社会のニーズに照らして妥当か。</li> </ul>	<p>① 行政相談が有する第 2 次的審査機能、代位機能等の発揮状況</p> <p>② 総務省の行政相談についての内外の評価状況</p>	<p>○ 第 2 次的審査機能、代位機能等による処理件数の割合（具体例）</p> <p>○ 有識者、外国等の評価状況</p>

## 2 政策効果

総務省の行政相談は、第2-I-2の政策の内容（行政相談制度の概要）で述べたとおり、国の行政活動全般に及ぶ苦情等への対応、管区局・事務所、行政相談委員等による全国ネットワークの活用、行政の制度・運営の改善による広範な救済の実現が大きな特色として挙げられる。本行政相談の総合評価を実施するに当たっては、①総合性、②利便性、③公正・中立性及び改善の広範性、④迅速性、⑤有効性の観点ごとに効果の発現状況を把握・分析し、あわせて行政相談制度の必要性を検証した。

### (1) 行政相談の総合性

ア 総務省の行政相談は、総務省設置法第4条に基づき、国の行政機関の業務、独立行政法人、特殊法人等の業務、地方公共団体の業務であって法定受託事務に該当するもの及び国の委任又は補助を受けて行っている業務を対象としており、幅広い行政分野の苦情等に対応する総合的な機能を有している。

イ 各府省が実施している行政相談は、所管府省として当事者の立場から所掌事務の範囲内で自らの所掌事務について対応している。

しかし、各府省の行政相談は、①関係行政機関等に対し苦情を申し出たが、その措置内容に納得できないという事案の受付・処理（第2次的審査機能）、②諸般の事情から、直接関係行政機関等に苦情を申し出にくいという事案の受付・処理（代位機能）、③苦情のあっせんに当たり、複数の関係行政機関等と折衝する必要がある事案の受付・処理（調整機能）、④直接関係する法律や所管する関係行政機関等が容易に決定できない事案の受付・処理（所管確定困難事案への対応機能）などには有効に機能せず、これらの事案の受付・処理について、総務省の行政相談が有する幅広い相談に対応する総合的な機能を発揮することが期待されている。

このため、総合性については、行政相談が受付・処理した事案の所管府省、対象行政分野及び行政相談が有する第2次的審査機能、代位機能等の発揮状況を評価指標として、その実績を把握し、評価することとした。

これらの結果は、次のとおりである。

- ① 総務省の行政相談は、すべての府省の幅広い行政分野に係る苦情等を受付・処理している。
- ② 総務省が受付・処理した苦情について、第2次的審査機能や代位機能等の機能が発揮されているものが、全体の9割（92.1%）を占めており、所管の行政機関に申し出たがその措置に納得できない相談者や、直接所管の行政機関に申し出できない相談者の相談・解決の機会の確保が図られている。

以上のとおり、行政相談の総合性の機能は発揮されている。

### ア 概要

総務省の行政相談は、総務省設置法第4条に基づき、国の行政機関の業務、独立行政法人、特殊法人等の業務、地方公共団体の業務であって法定受託事務に該当するもの及び国の委任又は補助を受けて行っている業務を対象としており、幅広い行政分野の苦情等に対応する総合的な機能を有している。

各府省が実施している行政相談は、所管府省として当事者の立場から所掌事務の範囲内で自らの所掌事務について対応している。

しかし、これらは、①関係行政機関等に対し苦情を申し出たが、その措置内容に納得できないという事案の受付・処理（第2次的審査機能）、②諸般の事情から、直接関係行政機関等に苦情を申し出にくいという事案の受付・処理（代位機能）、③苦情のあっせん当たり、複数の関係行政機関等と折衝する必要がある事案の受付・処理（調整機能）、④直接関係する法律や所管する関係行政機関等が容易に決定できない事案の受付・処理（所管確定困難事案への対応機能）などには有効に機能せず、総務省の行政相談が幅広い相談に対応する総合的な機能を発揮することが期待されている。

総務省の行政相談は、管区局・事務所の窓口（50か所）を始め、主要な都市で開設している総合行政相談所（20か所）、全市町村に配置された行政相談委員（約5,000人）、主要な地域を巡回して開催する国・地方総合相談センターなど相談窓口を全国的に展開している。苦情等を受け付ける対象範囲は、国や独立行政法人・特殊法人の業務、都道府県・市町村の業務で法定受託事務に該当するもの、国の委任又は補助を受けて行っている業務であり、国の行政全般に及んでいる。

行政相談は、相談がどの地域の問題であっても、相談者がどの窓口相談しても、全国的に整備したこれらのネットワークを活用して、一体となった受付・処理が可能となっている。国民に身近なところで相談窓口を開設し、各府省横断的に相談を受け付ける行政相談には、平成16年度約19万件の相談が寄せられている。

### 行政相談の処理件数の推移

（単位：件）

年 度	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
処理件数	202,882	194,009	187,176	184,698	185,790

（注）1 当省の調査結果による。

2 処理件数には、苦情、要望陳情、照会のほか地方公共団体の事務、民事に関する事案を含む。

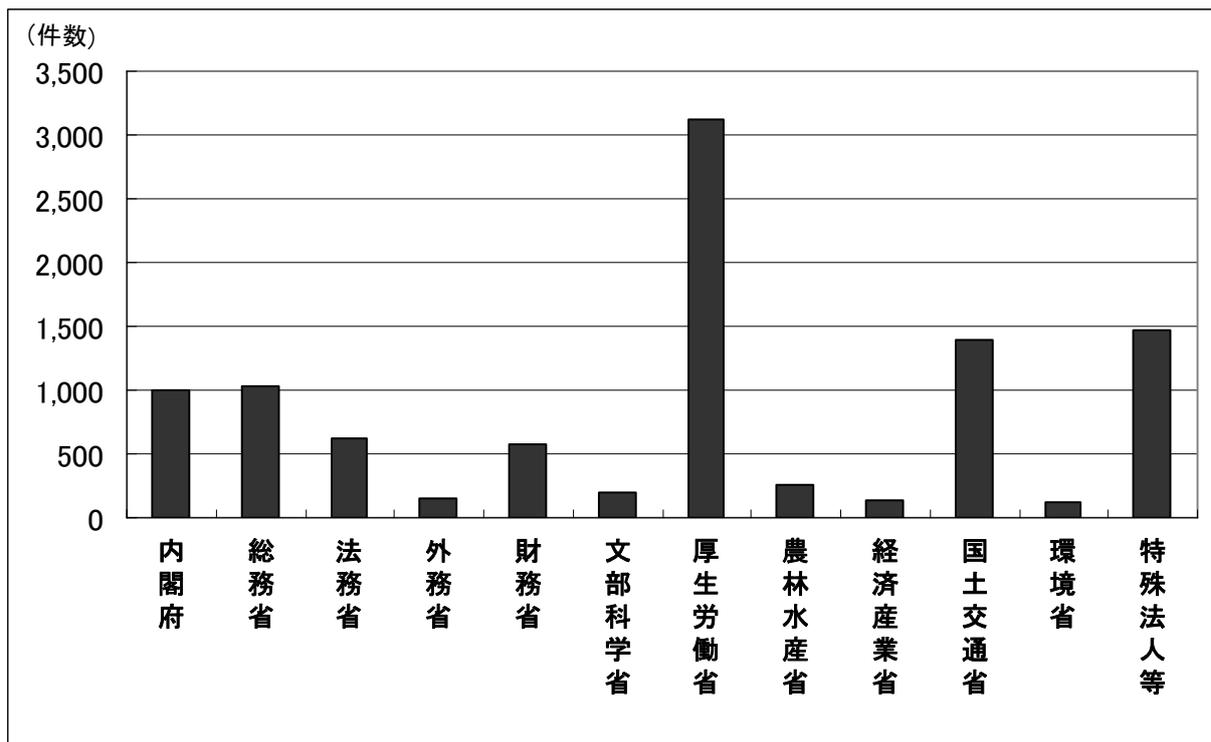
3 地方公共団体における相談件数については、参考資料6-①参照。

#### イ 府省別・対象分野別相談

##### ① 府省別の相談処理件数

総務省の行政相談が受付・処理する苦情等の所管府省は、次（図）表のとおり、すべての府省（1府10省）にわたっている。

府省別の相談処理件数（平成 16 年度）



- (注) 1 当省の調査結果（本省及び管区局・事務所受）による。  
 2 府省には、外局として設置される委員会、庁を含む。  
 3 処理件数には、苦情のほか要望陳情を含む。

府省別の相談処理件数（平成 16 年度）

(単位：件、%)

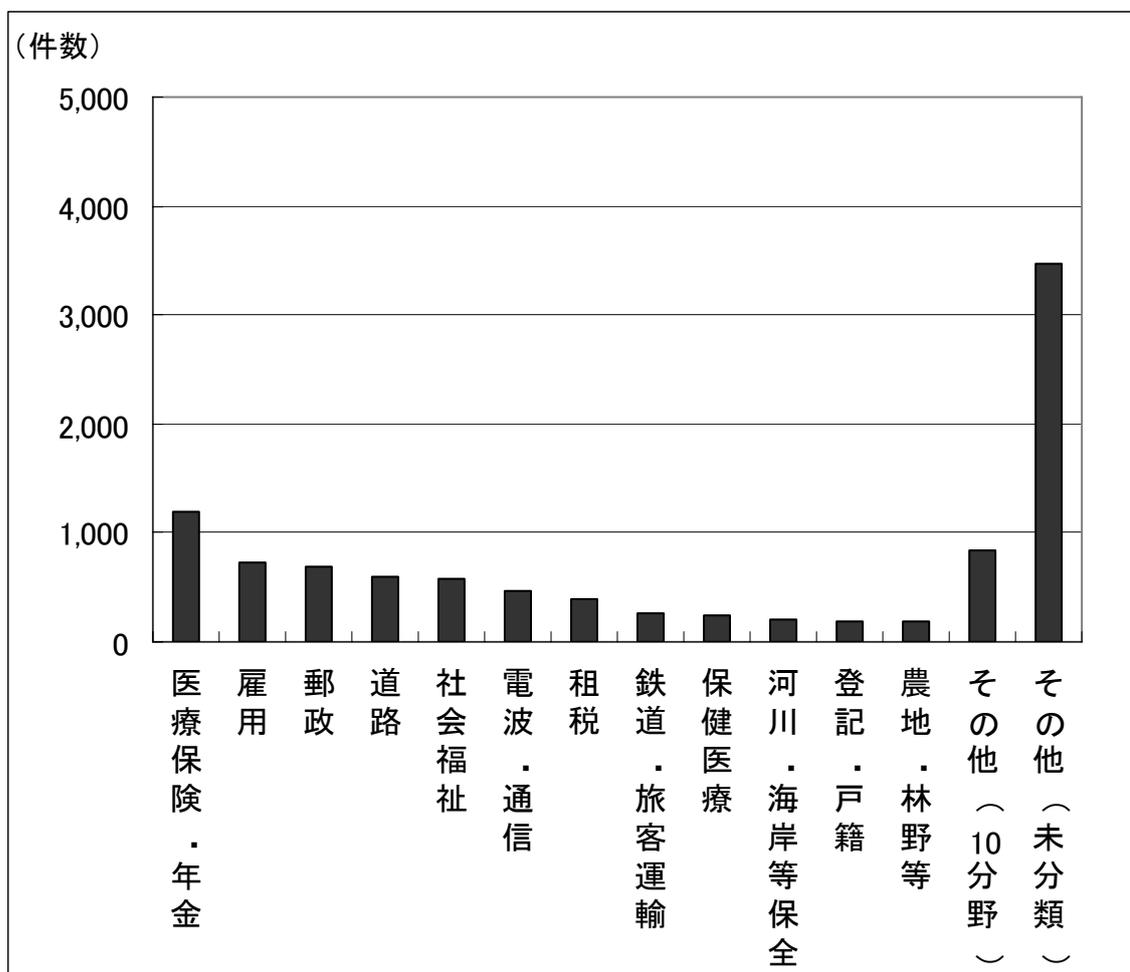
府省等	件数	構成比
内閣府	997	9.9
総務省	1,034	10.3
法務省	618	6.1
外務省	157	1.6
財務省	578	5.7
文部科学省	193	1.9
厚生労働省	3,118	31.0
農林水産省	253	2.5
経済産業省	133	1.3
国土交通省	1,389	13.8
環境省	119	1.2
特殊法人等	1,473	14.6
計	10,062	100.0

- (注) 1 当省の調査結果（本省及び管区局・事務所受）による。  
 2 府省には、外局として設置される委員会、庁を含む。  
 3 処理件数には、苦情のほか要望陳情を含む。

② 対象分野別の相談処理件数

総務省の行政相談が受付・処理する苦情等の対象分野は、以下の（図）表のとおり、医療保険・年金、租税、登記・戸籍、雇用、郵政、道路、社会福祉など国民生活に密着した行政分野を中心に幅広い行政分野（22分野）にわたっている。

対象分野別の相談処理件数（平成16年度）



- (注) 1 当省の調査結果（本省及び管区局・事務所受）による。  
 2 処理件数には、苦情のほか要望陳情を含む。  
 3 行政分野は、当省が業務上運営している「行政相談総合システム」の運営管理規程に基づく分野である。  
 4 「その他（10分野）」欄の内訳は、次ページの表のとおりである。  
 5 「その他(未分類)」欄は、恩給、情報公開、個人情報保護、統計調査等である。

対象分野別の相談処理件数（平成16年度）

（単位：件）

行政分野	苦情	要望陳情	計
医療保険・年金	278	925	1,203
雇用	295	429	724
郵政	318	372	690
道路	233	369	602
社会福祉	156	418	574
電波・通信	71	394	465
租税	85	300	385
鉄道・旅客運輸	68	201	269
保健医療	54	184	238
河川・海岸等管理保全	66	146	212
登記・戸籍	67	128	195
農地・林野等	76	106	182
その他（10分野）	187	659	846
教育・文化振興	16	146	162
国土・都市計画	50	65	115
国有財産管理	55	55	110
環境保全・公害	9	85	94
消費者保護	9	84	93
男女共同参画	2	83	85
交通安全	10	63	73
生活衛生・廃棄物	23	43	66
公共住宅	9	17	26
建築基準	4	18	22
その他（未分類）	581	2,896	3,477
計	2,535	7,527	10,062

- （注） 1 当省の調査結果（本省及び管区局・事務所受）による。  
 2 処理件数には、苦情のほか要望陳情を含む。  
 3 行政分野は、当省が業務上運営している「行政相談総合システム」の運営管理規程に基づく分野である。  
 4 「その他(未分類)」欄は、恩給、情報公開、個人情報保護、統計調査等である。

ウ 第2次的審査機能、代位機能等

① 概要

総務省が行う行政相談は、総務省設置法第4条に基づき、相談者からの苦情や相談の内容について、必要に応じて関係行政機関等への照会、現地調査などを行い（現地調査等機能の発揮（注））、実態を把握し、申出内容に理由があると認めるときは、相手機関にあっせんして、個別の相談事案の解決を促進するほか、行政の制度・運営の

改善を図ることを担っている。このように、相談者と相手機関との間に立って、単なる橋渡しに止まらず、双方の主張の実態を確かめ、自らの判断に基づいて解決に向けてあせんを行うものであり、自らの所掌事務について、あるいは、自らの所掌事務の範囲内で、相談を受ける他府省の相談業務とは異なるものである。

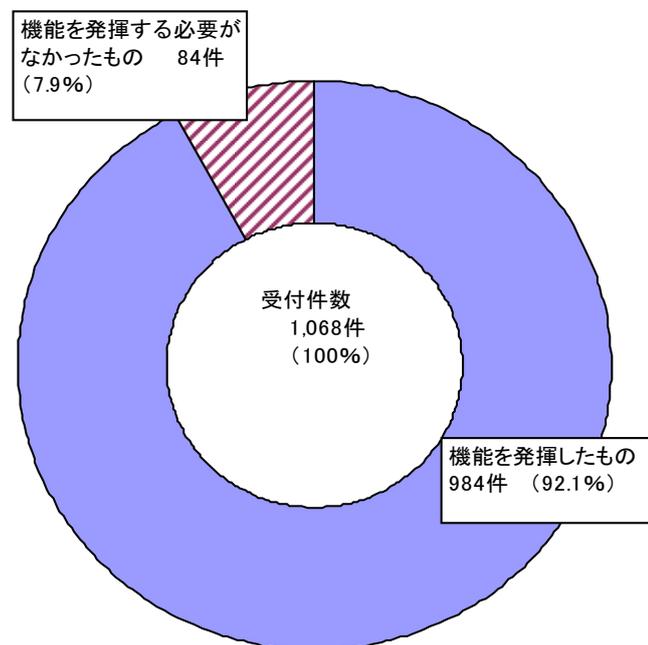
(注) 現地調査等機能：苦情の処理に当たり、事実確認及びあせん案の検討等のため、現地調査や、関係行政機関等からの事情聴取又は資料収集の実施（電話のみによる簡易な処理を除く。）

## ② 行政相談が有する各種機能の発揮状況

総務省の行政相談は、苦情の発生の背景からみた受付の特色として、第2次的審査機能、代位機能、調整機能、所管確定困難事案への対応機能を有しており、申出人はこれらの機能の発揮による苦情の解決を期待して総務省に相談を行っているものと考えられる。これらの機能の発揮状況について、平成17年4月から8月までの5か月間に管区局・事務所で受け付けた苦情相談を対象として、その受付件数・改善事例を把握・分析した。その結果は以下のとおりである。

- i 苦情全体の9割以上について機能を発揮している。

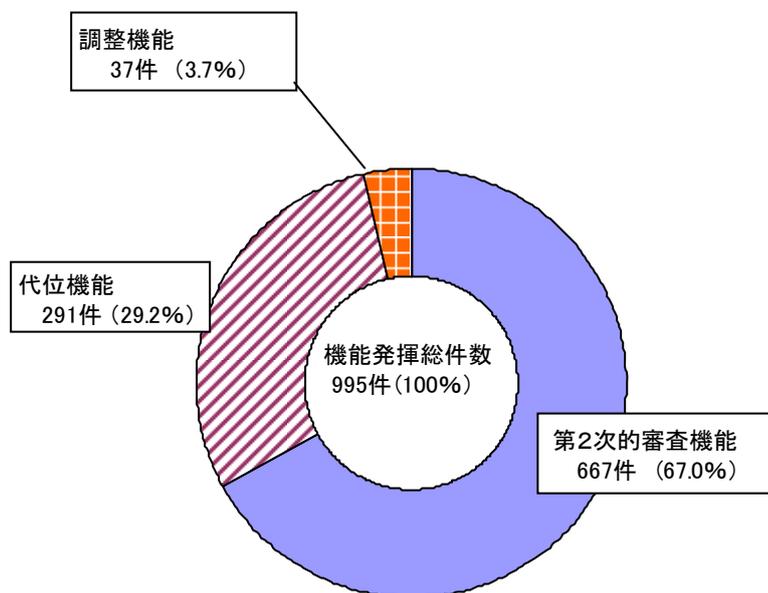
行政相談が有する各種機能の発揮状況



- (注) 1 調査対象期間（平成17年4月から8月まで）中に受け付けた苦情相談1,068件において発揮した機能の状況
- 2 機能を発揮する必要がなかったもの：関係行政機関に直接申し出ることによっても改善を求めることが可能であったと認められる事案

また、発揮した機能の内訳をみると、第2次的審査機能と代位機能で全体の96%を占めている。

行政相談が有する各種機能の発揮状況

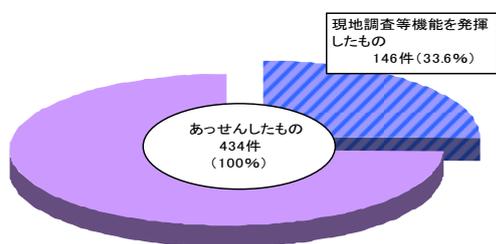


(注) 本表は、調査対象期間(平成17年4月から8月まで)中に受け付けた苦情相1,068件のうち機能を発揮した事案(984件)を、その発揮した機能ごとに分類した延べ件数(995件)の内訳である。

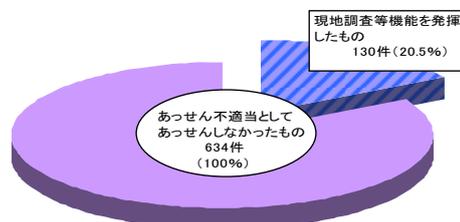
なお、この期間に受け付けた中には、所管確定困難事案はなかったが、当該事案としては、例えば、根拠法のない共済など既存の法律では対応することが困難な事案が考えられる。

- ii 苦情相談の処理に当たり現地調査を実施する等、現地調査等機能を発揮しているものは苦情全体(あつせんしたもの及びあつせん不相当としてあつせんしなかったものの合計)の3割弱である。

現地調査等機能の発揮状況 I



現地調査等機能の発揮状況 II



### ③ 改善事例

苦情事案の主な解決例(通常のアフせんによるもの)は、次表のとおりである。

苦情事案の主な解決例

苦情の申出内容（概要）	処理結果（概要）	受付・処理上発揮した行政相談の機能
<p>自宅前を流れる河川は、台風により護岸が崩壊したため、現在、災害復旧工事が実施されているが、自宅前の護岸については、護岸の上に土砂を盛り上げただけである。県土木事務所に十分な工事を行うよう申し出たが、何ら改善措置は講じられていない。</p>	<p>不十分な復旧工事の再施工を実現</p>	<p>第2次的審査機能、現地調査等機能</p>
<p>特定の調剤薬局で調剤してもらった薬の薬品袋の表示が、中身は内服薬であるのに袋の表示は外用薬となっているなど、15薬品中7薬品の表示が不適切であった。このままでは、誤って薬を服用し、事故が発生することも懸念されるので、指導してほしい。</p>	<p>保健所を通じ、原因であった特定の調剤薬局における県内全店舗共通の印字システム上の問題等を改善</p>	<p>代位機能、現地調査等機能</p>
<p>市内を流れている二級河川の河川敷（橋脚下）に、7年ほど前から数名のホームレスがテントを張って住み着いている。散歩コースに洗濯物を干したり、河川敷で排尿したりしている。景観上も衛生上も良くないし、地域住民が散歩などをするにも支障がある。県には、退去について申入れを行ってきているが、未だに解決していない。</p>	<p>関係行政機関間における協議会の設置等をおこなわせし、複数の関係行政機関間の連携を図ることで解決</p>	<p>第2次的審査機能、調整機能、現地調査等機能</p>
<p>私の父の土地に固定資産税が課せられていないことを疑問に思い、市に問い合わせたところ、売買により建設省（現国土交通省）の所有となっていることが分かった。当該土地について、買収に応じたこともないが、同省に所有権移転される際に、現地を確認しないで承諾してしまった。買収が行われたのは、別な土地と思われるので訂正できないか。</p>	<p>用地買収時の誤りであり、長年にわたる相談者の悩みを解決</p>	<p>代位機能、現地調査等機能</p>
<p>合同庁舎前に設置されている郵便ポストは、収集時刻等の点字情報を表示するよう様式化された型式であるが、具体的な時刻等に該当する点字が貼付されていない。視覚障害者の利用上問題があるので改善してほしい。</p>	<p>管内のすべての郵便ポストについて改善</p>	<p>代位機能、現地調査等機能</p>

（注）当省の調査結果による。

また、苦情事案等の解決のため、行政苦情救済推進会議での意見を踏まえ、関係行政機関にあっせんし、行政の制度・運営の改善が図られたものの例は、次表のとおりである。

行政苦情救済推進会議での意見を踏まえ、関係行政機関に行政の制度・運営の改善を  
あっせんしたものの例（平成17年度の実績）

苦情の申出内容（概要）	あっせんした改善事項	受付・処理上発揮した行政相談の機能
<p>高校生の娘を体調不良で産婦人科医に連れて行く場合、「婦人科」や「産婦人科」という診療科名には、妊娠や性病といったイメージがあり、親も子も心理的に非常に抵抗感がある。例えば、病院の看板を「女性診療科」というような名称にしてほしい。</p>	<p>厚生労働省に対し、広告できる診療科名について定める政令の見直しをあっせん</p>	<p>代位機能、現地調査等機能</p>
<p>教育訓練給付金の受給申請のため、勤務地を管轄する公共職業安定所に出向いたが、居住地を管轄する安定所でなければ申請を受理できないとのことであった。居住地を管轄する安定所以外で申請手続きができないのは不合理。改善してほしい。</p>	<p>厚生労働省に対し、一定の場合には居住地を管轄する安定所以外で申請手続きができるよう、運用方法を定めた通達の見直しをあっせん</p>	<p>第2次的審査機能、現地調査等機能</p>
<p>家族が入院している国立大学医学部付属病院に入院費を支払おうとしたところ、会計窓口での現金払いしかできないと言われた。入院費用は、数十万円の高額になることもあるのに、現金でしか支払えないのは不便であるので、改善してほしい。</p>	<p>大学病院等に対し、診療費のカード支払方式の導入をあっせん</p>	<p>代位機能、現地調査等機能</p>
<p>市から郵送された国民健康保険の被保険者証などの重要なものは簡易書留や配達記録郵便にするなど、本人に確実に届く方法にしてほしい。</p>	<p>地方厚生局に対し、地方公共団体への技術的助言の実施をあっせん</p>	<p>調整機能、現地調査等機能</p>
<p>インターチェンジに入るに当たり、事前に右折を予告する案内標識がなく、また、その他の交差点では、右折を示す案内標識が設置されていても低い位置に設置されているため、気づくのに遅れてしまうもの、案内標識が沿道の植栽に遮られ見えにくいものがある。利用者、特に観光客に分かりやすい案内標識を設置してほしい。</p>	<p>道路管理者に対し、利用者の視点に立った案内標識の改良をあっせん</p>	<p>代位機能、現地調査等機能</p>

(注) 1 当省の調査結果による。

2 行政苦情救済推進会議の設置：本省のほか、全管区局、石川、京都、熊本、沖縄の4事務所

## (2) 行政相談の利便性

総務省では、行政相談の利用者の利便性を確保するため、多くの国民が身近な場所で気軽に相談ができるよう、都道府県庁所在地等に管区局、事務所を設置（50 か所）するほか、主要な都市での総合行政相談所の設置（20 か所）、行政相談委員法に基づき総務大臣から委嘱された、民間のボランティアである行政相談委員の全市町村への配置（約 5,000 人）などにより、相談窓口を全国的に整備するとともに、主要な地域を巡回して国・地方総合相談センターを積極的に開設するなどにより、国民へのワンストップサービスの向上に努めており、また、これらによる全国ネットワークを活用して、一体となった受付・処理を行うこととしている。

また、大規模災害や地域の住民の生活基盤に多大の影響を及ぼす事態が発生した場合には、被災者等地域住民からの相談・問い合わせに迅速かつ的確に対応するため、国の行政機関、地方公共団体、特殊法人等との連携の下、特別総合行政相談所を開設するなどの特別相談活動を実施している。

さらに、相談窓口での受付方法としては、窓口への来訪のほか、電話、インターネット、手紙など多様な手段を設けている。

したがって、国民の身近なところで多様な方法により相談ができるようになっているか、また、全国ネットワーク機能の活用により相談者の利便が図られているかについては、これらの相談窓口及び受付方法の利用状況、開催状況等を把握することが適当であることから、これらの相談窓口等の開催回数、受付件数等を評価指標として、行政相談の利便性を検証することとした。

その結果は、次のとおりである。

ア 相談手続は、他の行政救済制度と比較して、必ずしも書面による必要がない、救済の対象行為や申出期間に制限がないなど、特別な手続や要件を必要とせず、簡便なものとなっている。

イ 管区局・事務所内の相談窓口を始め、総合行政相談所、国・地方総合相談センター、定例・巡回相談所など多様な相談窓口が整備され、管区局・事務所の総受付件数及びそれぞれの窓口の開催回数は年々増加しており、行政相談利用者の機会の確保・拡充が図られている。

ただし、窓口形態別にみると、定例・巡回相談所は、実施している管区局・事務所が少なく、1開催当たりの受付件数も 3.1 件と、参加機関数が異なるとはいえ、国・地方総合相談センターの 46.9 件と比べ大幅に少ないことなどから、今後、国・地方総合相談センターを積極的に展開していくとともに、定例・巡回相談所については、廃止も含め、その在り方を見直す必要がある。

ウ 行政相談委員は、住民の身近な場所で相談を受け付け、平成 16 年度には、全国の相談のほぼ 3 分の 2 に当たる約 12 万件を処理している。この処理件数は、遞減

傾向にあるとはいえ、依然相当な数に上っており、行政相談委員の相談窓口は、多くの国民に利用されている。

平成14年度から16年度において、行政相談委員から管区局・事務所へ通知された事案のうち、あっせん解決したものは295件で、この中には行政の制度・運営の改善につながったものが29件あり、また、行政相談委員法第4条に基づき提出された行政相談委員の意見のうち、行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益したものが21件ある。

ただし、行政相談委員が市町村に1人しか配置されていない場合は、相談相手がない、代替要員がないなどその活動に困難が伴っていること、また、現行の委員配置の目安は、平成3年当時の市町村数(3,268)を基に作られており、行政相談の対象である国民の数は変わらないが、合併により市町村数が減少し、その面積は拡大して、飛び地も発生するなど委員配置を巡る環境は大きく変化していることから、委員活動の実態、市町村合併による委員活動への影響等を踏まえつつ、行政サービスの維持・向上を図る観点から、行政相談委員の配置の在り方について検討する必要がある。

また、行政相談委員については、経験年数が4年未満の委員が占める割合は、最近10年間で3割から4割弱に上昇し、経験年数の少ない委員が増加しており、他方、管区局・事務所においては、こうした委員に対する研修や支援に積極的に取り組んでいる事例もみられることから、今後、行政相談委員研修の充実を始め、行政相談委員に対する管区局・事務所の支援を強化する必要がある。

エ 本省、管区局及び事務所間の協力依頼、行政相談委員から管区局・事務所への通知など、本省、管区局、事務所、行政相談委員等による全国ネットワークを活用して、適切に処理が行われている。

オ 地震、台風等の被災地域における特別相談活動については、平成16年度においても、国の行政機関、特殊法人、被災市町村等との連携の下、5件の自然災害に対して、特別総合行政相談所を19か所で開設し、1,248件の相談を受け付けるなど、被災者からの各種相談、問い合わせに迅速・適切に対応し、被災地域の復興に寄与している。

この特別総合行政相談所の参加機関からは、相談所の開設時期、開設場所、参加機関、広報等についておおむね評価を得、被災者支援の効果については、回答のあった39機関のうち、36機関が「効果があった」と評価している。

ただし、平成7年12月に各府省、特殊法人等との間で、「震災等大規模災害時における相談窓口体制について」の申合せを行っているが、特別総合行政相談所の設置・運営の詳細についての関係機関との取り決めは不十分であり、また、管区局・事務所において、災害時における対応マニュアル等を作成していないことなどもあって、特別総合行政相談所の参加機関から、同相談所の開設時期、開設場所、広報

等について、改善すべき点があるとの意見等が出されている。

したがって、特別総合行政相談所の設置・運営を効果的かつ迅速に行うため、①管区局・事務所は、特別総合行政相談所の設置・運営の詳細について、関係機関と取り決めを行うこと、②本省は、平成 16 年度等における特別相談活動の実態及び経験を基に特別相談活動指針を作成し、これを踏まえ、管区局・事務所は、災害時における活動の体制、手順等を盛り込んだ災害対応マニュアルを作成することが必要である。

カ 総務省の行政相談では、直接の来訪はもとより、電話、インターネット、手紙など、国民のニーズに沿った簡易で多様な受付方法が整備されている。

ただし、全国の普通郵便局等に配備された相談専用の用紙・封筒により管区局・事務所に郵送する「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」については、総受付件数が減少傾向となっていることから、実施する管区局・事務所の重点化を図る必要がある。

キ 当省では、国民による行政相談の利用促進を図るため、広く国民に対し、上述の各種の相談窓口、行政相談委員、受付方法等について、ポスター、パンフレット、ビデオ等により、全国的に広報を行っているほか、春と秋の行政相談週間を中心として、テレビ、新聞、県・市町村広報誌等の広報媒体を通じ、積極的に広報活動を展開している。特に、平成 16 年度からは、行政相談シンボルマークを新たに作製し、これを活用して広報を行っている。

ただし、①相談窓口や相談の機能が知られていないなどにより、行政に対する苦情等が潜在化している状況がみられること、②行政相談委員の周知度が 39.4%と他の各種委員の周知度に比べ低いことなどから、効果の高い広報媒体への掲載・報道依頼の充実などにより、行政相談制度及び行政相談委員制度の広報活動を一層強化する必要がある。

以上の状況からみて、行政相談の利便性の機能は、発揮されている。

ただし、上述の課題については、今後、その解決に着実に取り組み、施策に反映することが必要である。

#### ア 相談手続の簡便性

総務省の行政相談制度は、次表のとおり、行政事件訴訟制度や行政不服審査制度などと比較して、必ずしも書面を必要とせず電話による相談もでき、救済の対象となる行為や申出ができる期間に制限がないなど、特別な手続や要件を必要とせず、簡便なものである。

各種行政救済制度の比較

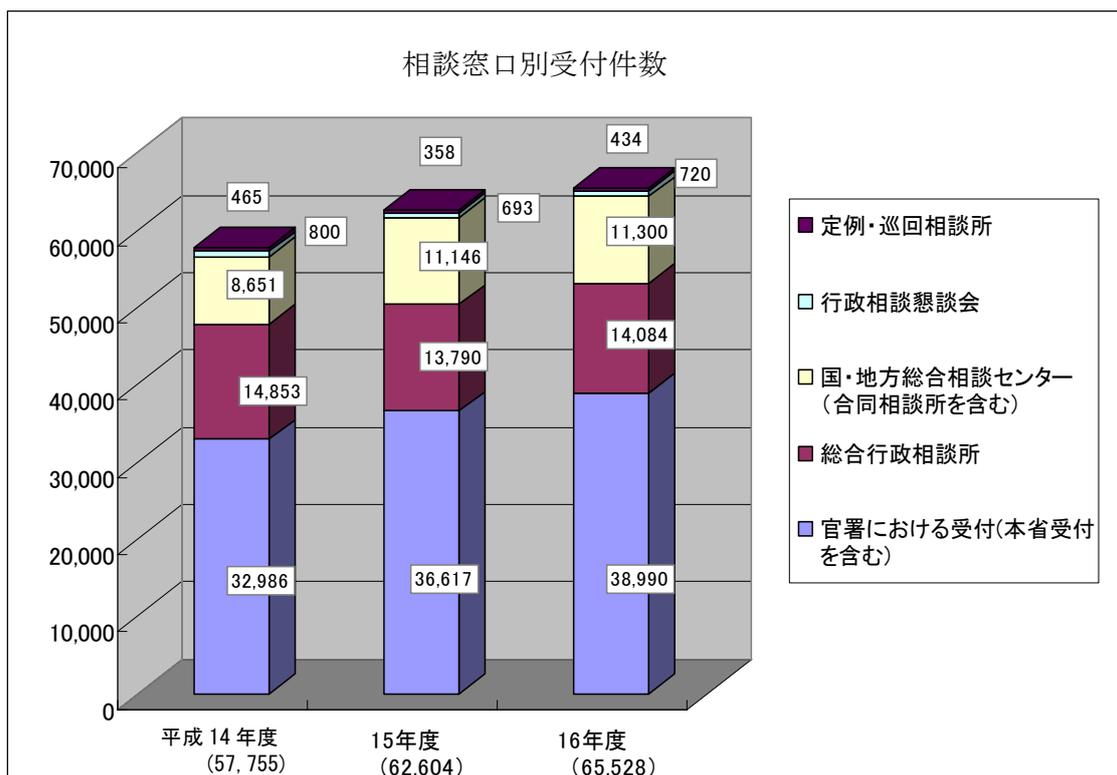
区分	司法権	行政権	
	行政事件訴訟	行政不服審査	行政相談
根拠	行政事件訴訟法 (昭和37年法律第139号)	行政不服審査法(昭和37年法律第160号)	総務省設置法(平成11年法律第91号)
類型	抗告訴訟、当事者訴訟、民衆訴訟、機関訴訟	異議申立て、審査請求、再審査請求	—
目的	司法権の作用として国民の権利・利益を救済することを目的とする。	行政庁の違法又は不当な処分その他公権力の行使に当たる行為に関し、簡易迅速な手続により国民の権利利益の救済を図るとともに、行政の適正な運営を確保する。	国の業務全般に対する国民からの苦情の申出について、第三者的立場から必要なあっせん等を行うことにより、解決を促進する。
要件手続等	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政庁の「違法な処分」の存在(第3条)</li> <li>原告適格(第9条) 被告適格(第11条)</li> <li>法律上の利益に関係ある違法主張(第10条)</li> <li>管轄する裁判所に提起(第12条)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>処分についての審査請求(第5条)</li> <li>処分についての異議申立て(第6条)</li> <li>不作為についての不服申立て(第7条)</li> <li>再審査請求(第8条)</li> </ul>	—
期間	出訴期間(第14条) 取消訴訟は、処分又は裁決があったことを知った日から6か月を経過したときは提起不可	審査請求期間(第14条) 審査請求は、処分があったことを知った日の翌日から起算して60日以内	申出期間 期限の定めなし
書面等	訴え提起の方式(民訴第133条) 裁判所に訴状の提出が必要。 訴状には当事者又は法定代理人、請求の趣旨及び原因の記載が必要	方式(第9条) 法律又は条例に口頭であることができる旨の定めがある場合を除き書面の提出が必要	書面等の定めなし
対象	行政庁の違法性	行政庁の違法性及び不当性	違法・不当な行為に限らず国の業務に関して国民が有する苦情のほか、意見要望、問合せにも適宜対処する。
実績	新規受付件数 平成14年 1,654件 平成15年 1,856件 平成16年 1,844件	行政不服審査法に基づく不服申立ての新規受付件数 平成14年度 17,598件 (異議申立て 7,709件) (審査請求 8,736件) (再審査請求 1,153件)	処理件数 平成14年度 187,176件 平成15年度 184,698件 平成16年度 185,790件
処理期間	平成16年の審理期間別事件数 6か月以内 33.5% 6か月超1年以内 21.7% 平成16年の平均審理期間 15.7月	平成14年度 行政不服審査法に基づく異議申立ての処理期間 3か月以内 80.3% 3か月超6か月以内 7.9%	平成16年度処理期間(苦情・要望陳情事案) 3か月以内 97.2% 3か月超6か月以内 1.6%

※ 行政事件訴訟の実績等は「裁判の迅速化に係る検証に関する報告書」(平成17年7月15日最高裁判所)による。

※ 行政不服審査法の実績等は「行政不服審査法等の施行状況に関する調査結果(国の行政機関における状況)」(平成15年12月総務省行政管理局)による。

## イ 管区局・事務所における多様な相談窓口の整備

行政相談制度を国民により一層身近で、利用しやすくするため、大都市のデパート等に設置する総合行政相談所、国の行政機関や地方公共団体等の参加を得て相談のワンストップサービスを実現する国・地方総合相談センター（一日合同相談所等を含む。）等種々の相談窓口が整備されており、受付件数も次の図のとおり年々増加している。



- (注) 1 当省の調査結果による。  
2 ( )内は、総受付件数である。

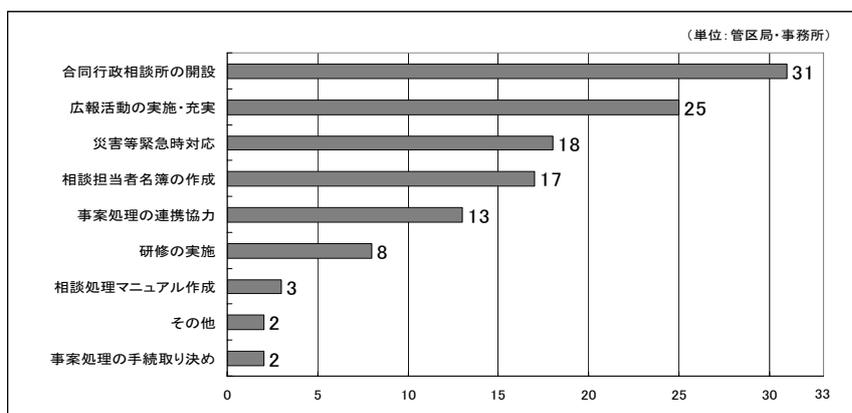
国・地方総合相談センター等の開設に当たっては、総務省が個別の施策・事業にとらわれない第三者的立場に立った相談専門機関として、常に幅広い行政分野への相談に対応していることから、国の行政機関、地方公共団体等の協力が得られている。加えて、これらの機関との連携の確保に資するため、管区局・事務所においては、官公庁苦情相談連絡協議会及び市町村窓口担当者連絡協議会を設置している。

官公庁苦情相談連絡協議会を平成 16 年度に開催した 33 管区局・事務所に対し、その開催効果について調査したところ、すべての管区局・事務所が、合同行政相談所の円滑な実施等において効果があると評価している。

効果としての具体的内容の上位 4 位（複数回答）は、次の図のとおり、①「合同行政相談所の開設」（31 管区局・事務所。調査対象 33 管区局・事務所の 94%。以下同

じ。)、②「広報活動の実施・充実」(25 管区局・事務所。76%)、③「災害等緊急時の対応」(18 管区局・事務所。55%)、④「行政相談担当者名簿の作成」(17 管区局・事務所。52%) となっている。

官公庁苦情相談連絡協議会の開催効果 (複数回答)

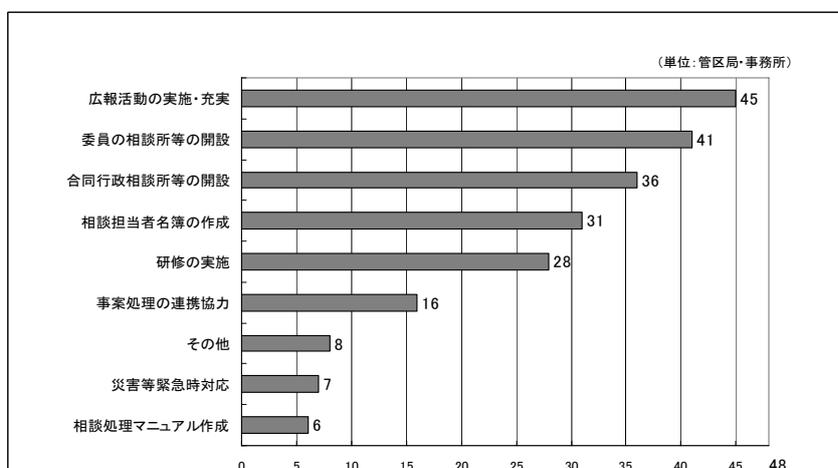


(注) 当省の調査結果による。

また、市町村窓口担当者連絡協議会を平成 16 年度に開催した 48 管区局・事務所に対し、その開催効果について調査したところ、98%に当たる 47 管区局・事務所が、広報活動の実施・充実、委員の相談所等の開設、合同行政相談所の開設等において効果があると評価している。

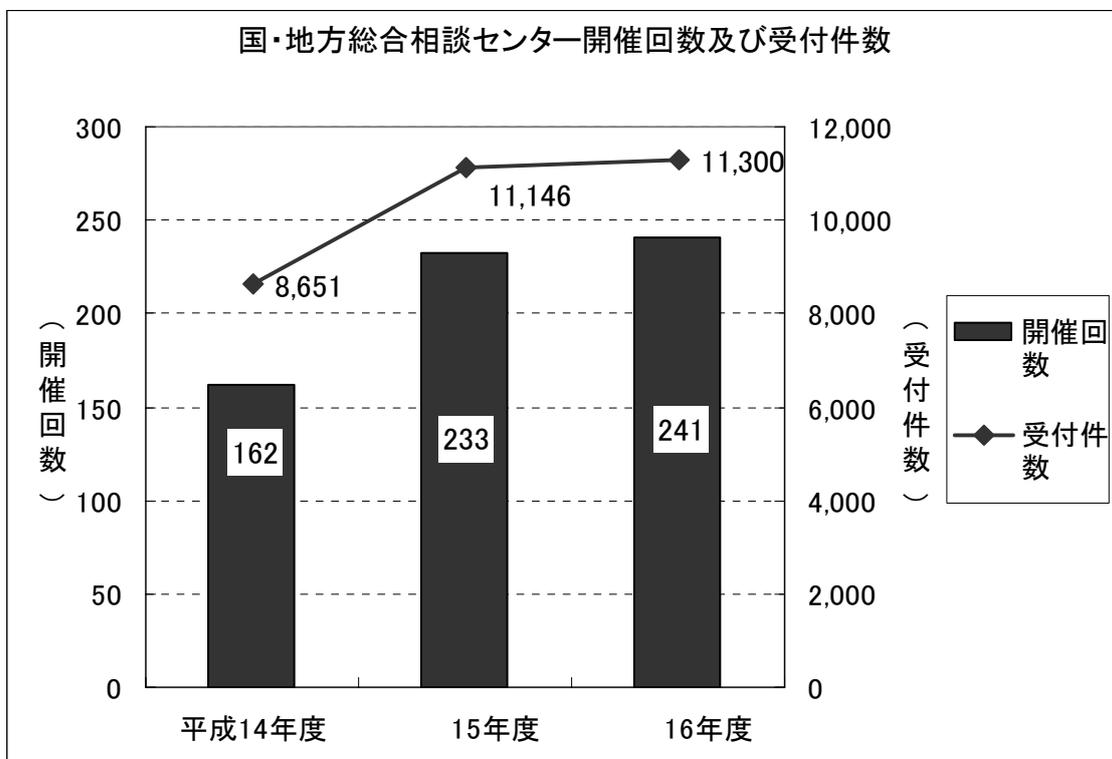
効果としての具体的内容の上位 4 位 (複数回答) は、次の図のとおり、①「広報活動の実施・充実」(45 管区局・事務所。調査対象 48 管区局・事務所の 94%。以下同じ。)、②「行政相談委員が行う定例・巡回相談所等の開設」(41 管区局・事務所。85%)、③「合同行政相談所等の開設」(36 管区局・事務所。75%)、④「行政相談担当者名簿の作成」(31 管区局・事務所。65%) となっている。

市町村窓口担当者連絡協議会の開催効果 (複数回答)



(注) 当省の調査結果による。

このような協議会の開催などもあって、国・地方総合相談センターの開催回数も年々増加しており、行政相談利用者の機会の確保・拡充が図られている。



(注) 当省の調査結果による。

(課題等)

地域住民の近くに出向いて相談窓口を開設する方式である国・地方総合相談センターと定例・巡回相談所についてみると、平成16年度における1開催当たりの平均受付件数は、国・地方総合相談センターが46.9件であるのに対し、参加機関数が異なるとはいえ、定例・巡回相談所は3.1件である。また、定例・巡回相談所の受付件数は、過去3か年度とも、管区局・事務所の総受付件数の1%に満たない状況であり、開催管区局・事務所数も、全管区局・事務所(50)の3分の1以下となっている。

#### 1開催当たりの平均受付件数(平成16年度)

(単位: 件)

国・地方総合相談センター	定例・巡回相談所
46.9	3.1

(注) 当省の調査結果による。

### 定例・巡回相談所の開催状況

(単位：管区局・事務所、回、件)

年 度	開催管区局・ 事務所数	開催回数	件数	受付割合
平成 14 年度	9	114	465	0.8%
15 年度	12	142	358	0.6%
16 年度	15	141	434	0.7%

(注) 当省の調査結果による。

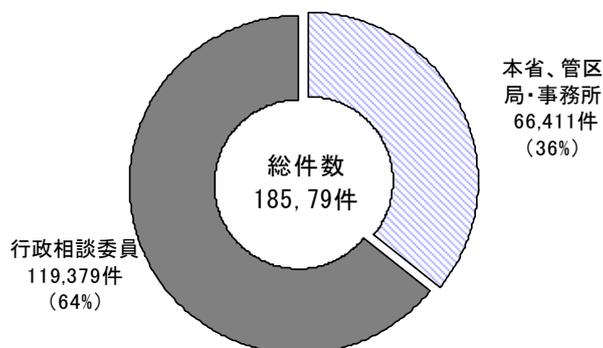
以上のことから、今後、相談者の利便性の一層の向上を図るため、国・地方総合相談センターを積極的に展開していくとともに、定例・巡回相談所については、廃止も含め、その在り方を見直す必要がある。

#### ウ 行政相談委員の全国的な配置

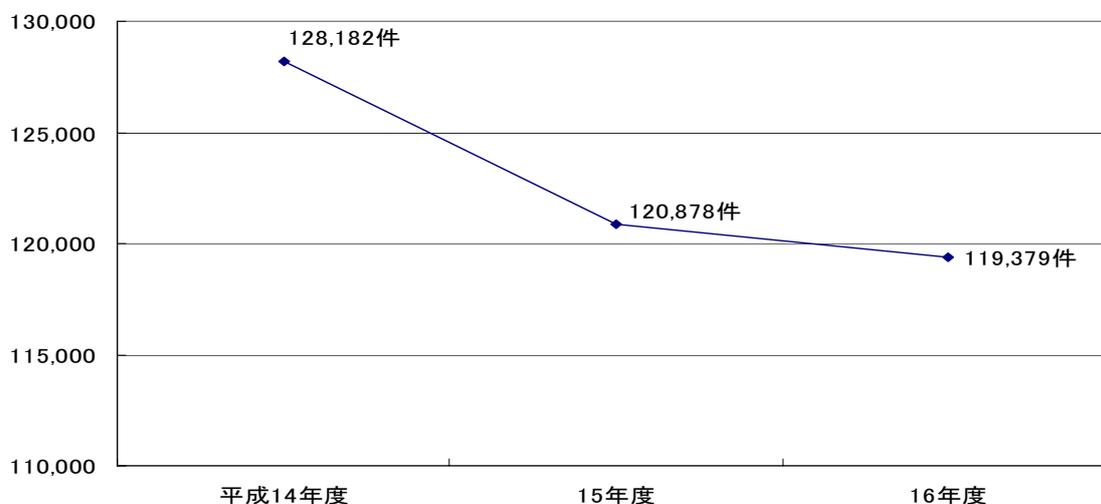
行政相談委員は、行政相談委員法に基づき総務大臣から委嘱された民間のボランティアであり、全市町村に必ず1人は配置（全国で約5,000人）されており、担当する市町村の住民から、国の行政機関、政令で定められている独立行政法人及び特殊法人の業務に関する苦情の申出を受けて、相談者に必要な助言を行ったり、関係行政機関等にその苦情を通知するほか、管区局・事務所と連携して、その解決の促進を図っている。

行政相談委員は、住民の身近な相談相手として、平成16年度には、全国の相談処理件数のうちほぼ3分の2に当たる約12万件を処理している。この処理件数は、遞減傾向にあるとはいえ、依然相当な数に上っており、行政相談委員の相談窓口は、多くの国民に利用されている。

平成16年度処理件数



### 行政相談委員による処理件数の推移



(注) 当省の調査結果による。

行政相談委員は、委員の自宅のほか、住民に身近な市役所、町村役場、公民館等において開催する定例相談所や巡回相談所等で相談を受け付けている。平成14年度から16年度までの定例・巡回相談所の開催状況は、次表のとおりであり、16年度においては、それぞれ、40,947回、5,469回開催している。

委員活動の基盤である定例・巡回相談所の開催に当たっては、管区局・事務所が支援を行っており、この支援活動が行政相談委員にとって重要な支えとなっている。

### 定例・巡回相談所の開催状況



(注) 当省の調査結果による。

行政相談委員は、苦情や要望陳情の関係機関が府県単位機関の場合や、苦情の内容が複雑で関係機関に通知しても解決困難な場合などについては、管区局・事務所に対して苦情等の内容を通知するものとされている。その解決の促進のためには、管区局・事務所が、関係機関に必要なあっせんを行うなど重要な役割を果たしている。

平成 14 年度から 16 年度において、行政相談委員の通知を基にあっせん解決したものは 295 件となっており、このうち行政の制度・運営の改善につながったものは 29 件であり、その具体的な例は次表のとおりである。

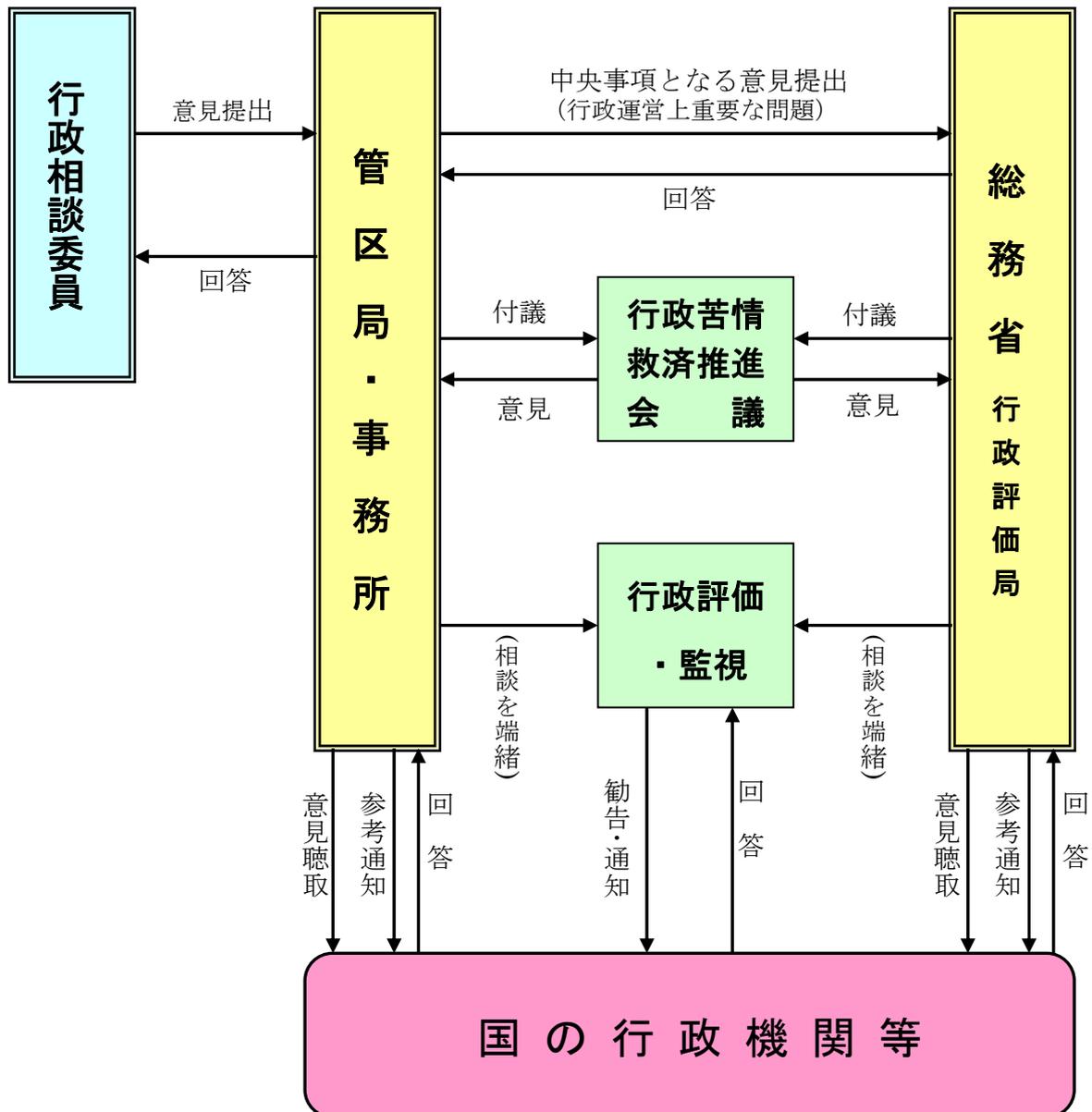
#### 行政相談委員の通知を基に行政の制度・運営が改善された具体的な事例

	件名	あっせん内容(概要)	改善の内容(概要)
1	国立療養所南花巻病院の患者(重度心身障害者)のプライバシーに対する配慮の改善について	患者のプライバシー保護及び人権尊重の観点から、東北厚生局では南花巻病院に対する実態調査及び調査結果に基づく指導の必要がある。	南花巻病院では、指摘を受け、患者に対するプライバシー保護を図ることになった。また、東北厚生局管内の施設に対して注意を喚起した。
2	災害時に十分機能していない国土交通省が設置した河川の排水装置の改善について	新庄河川事務所は、河川の水位上昇による家屋への浸水被害を未然に防止するため、排水ポンプ設置作業の定期的な訓練を励行するなど、排水作業の迅速化を図る必要がある。	排水作業をさらに効果的かつ迅速に行う必要性が認められたことから、河川工事事務所等関係機関の参加のもとに、排水ポンプの設置作業訓練を実施するとともに、迅速な対応ができるよう意見交換を実施した。その結果、今後は、定期的に排水ポンプの設置作業訓練を行い排水作業の迅速化に努めるとともに、水位上昇の情報が迅速に連絡され排水ポンプ車が早期出動できる連絡体制を整備する。さらに、排水ポンプの設置作業がスムーズに行える足場を確保するため、年度内に吸水槽周辺の環境整備も実施することになった。
3	国民年金保険料納付案内書に記載してある分かりにくい「歳入代理店」という言葉の改善について	国民年金の納付書類とともに送付される「国民年金保険料納付案内書」には、「納付場所」として、日本銀行本店・支店、郵便局等のほかに『歳入代理店』が記載されているが、『歳入代理店』という言葉は一般の住民には分かりにくい。「全国の銀行の本店・支店」等分かりやすい表記にする必要がある。	既に今年度分については、業者と契約してしまっているので変更はできないが、来年度の「国民年金保険料納付案内書」を改善したい。分かりやすい表記については、全部の銀行が歳入代理店となっていないので、適切な表記を考えるよう検討されることとなった。
4	阪神高速湾岸線高石料金所の料金表掲示板の位置の改善について	高石料金所の料金表の設置場所について検討してほしい。	阪神高速道路公団は、高石料金所の料金表をボールの前面に移設して見やすくなるよう改善した。
5	熊本交通センター内の郵便局の ATM の利用時間の改善について	相談のあった交通センター内に設置してある郵便局の ATM の利用時間は 9 時からであるが、類似場所に設置されている銀行の ATM の中には、取扱開始時間を 8 時からとしているところがあるので、利用見込み等を確認の上、開始時間の繰上げを検討する必要がある。	検討の結果、利用件数が見込まれること、職員の体制上も取扱時間を繰り上げることが可能であることから取扱時間を 8 時からとすることになった。

(注) 当省の調査結果による。

行政相談委員は、行政相談委員法第4条に基づき、日常の相談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総務大臣に対して述べることができる。

### 行政相談委員意見の処理の仕組み



平成14年度から16年度において提出された行政相談委員の意見は、約800件あり、これらの中には、個別対応の処理にとどまらず、行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益しているものが21件ある。このうち、改善効果が具体的に把握できたものは次表のとおりである。

行政相談委員意見を反映して行政の制度・運営が改善された代表的な事例

No.	件名	意見要旨	改善の内容（概要）	改善による効果
1	数字の見えにくい年金振込通知書の金額表示欄の改善について	年金振込通知書の金額表示欄には、色がついており、また、数字が小さいことから、高齢者にとっては非常に見にくいので、地色を白にするか、又は数字を大きくするなどの改善を図ること。	社会保険庁では、年金振込通知書の金額欄について、金額が見やすいように地色を白にし、その改善が図られた。	[受益者数] 3,463万人（平成16年9月末現在の国民年金受給者数）
2	ゴルフ場利用税非課税制度の申請手続きの簡素化について	ゴルフ場利用税非課税制度を利用するに当たっては、ゴルフ場を利用するたびに申請書等を提出しなければならず、ゴルフ場の利用者や経営者にとって負担となっているので、同制度の申請手続きを簡素化すること。	既にゴルフ場に申請書を提出していれば、新たな申請書の提出は不要とするなどの申請手続きの簡素化を内容とする総務省自治税務局都道府県税課長名の事務連絡が発出された。	[受益者数] 約525万人（平成16年度ゴルフ場利用者数8,531万人のうち非課税対象者数）
3	簡易生命保険の満期保険金の貯金口座への満期日当日振込みの実施について	簡易生命保険の満期保険金の郵便貯金口座への振込み完了日は、満期前に書類を整えて振込み依頼を行った場合であっても、満期日から起算しておおむね5日後となっているが、利用者の利便向上の観点、また、事故防止等の観点からも、簡易生命保険の満期保険金を満期日に貯金口座に振り込むことを検討すること。	日本郵政公社では、委員意見等を踏まえ、平成15年10月1日から、簡易生命保険の満期保険金の貯金口座への払込みを保険満期日に行えることとした。	[受益者数] 4,348千人（日本郵政公社における平成16年度の満期保険件数）
4	航空運賃の身体障害者割引適用範囲の拡大について	身体障害者が鉄道、航空機、バス、船舶等を利用する場合、運賃の割引が受けられるが、航空機では、第1種身体障害者については、他の交通機関と同様の取扱いであるものの、第2種身体障害者については、障害の種類・等級が限定されているため、第2種身体障害者が障害の種類・等級に係わりなく、航空運賃の割引が受けられるようにすること。	航空運賃の身体障害者割引が適用される第2種身体障害者の範囲については、鉄道運賃における割引等と同様に、身体障害の等級が6級までのすべての身体障害者に拡大された（平成15年1月1日搭乗分から適用）。	[受益者数] 約82.5万人（この適用範囲の拡大により、割引対象となる身体障害者数）
5	政府広報誌「時の動き」の掲載記事におけるカタカナ用語への和訳等の併記について	政府広報誌「時の動き」の掲載記事におけるカタカナ用語に和訳等を併記して、読者が容易に理解できるよう工夫すること。	内閣府では、カタカナ用語については、必要に応じて当該表記の後に括弧を付し用語の意味を解説するなど工夫を行っているが、今後、日本語で言い換えられる場合には、言い換えを行うなど読者の立場に立った誌面作りに引き続き努めることとした。	[受益者数] 約3万人（「時の動き」の発行部数：毎月約3万部）

(注) 当省の調査結果による。

(課題等)

平成 17 年 10 月 1 日現在、行政相談委員が一人配置となっている市町村（3 万人未満）は、1,448 市町村（全国の 62.5%）である。これらの市町村に配置されている委員の活動について、管区局・事務所では、次の表のとおり、相談する相手がおらず活動の活性化が図れない、病気等の場合に代替要員がない等の支障があるなど一人配置委員の活動に困難が伴っており、複数配置が必要であると認識している。

#### 一人配置委員の支障についての管区局・事務所の意見（複数回答）

(単位:件)

管区局・事務所の意見	相談相手がおらず、委員が不安。活動の活性化が図れない。	委員の病気や突発時の際の代替性がない。	面積、人口、交通事情等からみて一人配置では十分な活動が困難	人権擁護委員、民生委員は複数配置であり、これらと比較しても複数配置が必要
意見数	30 (60%)	22 (44%)	3 (6%)	7 (14%)

(注)1 当省の調査結果による。

2 ( )内は、当該意見を提出した管区局・事務所の全 50 管区局・事務所に占める割合である。

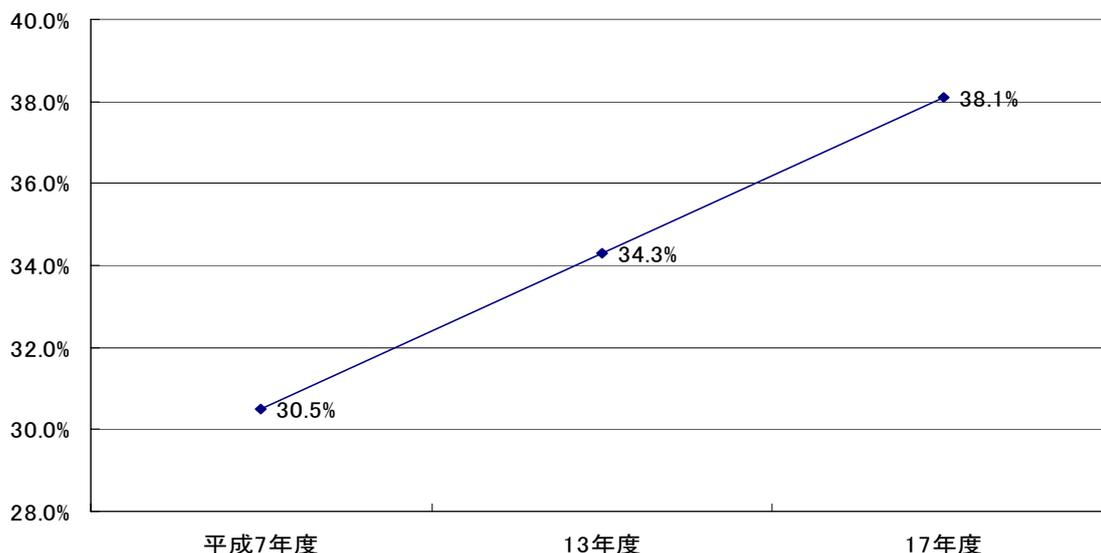
また、現行の委員配置の目安は、平成 3 年当時の市町村数(3,268)を基に作られているが、市町村合併により、17 年度末には 1,821 市町村に減少する。行政相談の対象である国民の数は変わらないが、市町村の数が減少し、その面積は拡大して、飛び地も発生するなど委員配置を巡る環境は大きく変化している。

したがって、委員活動の実態、市町村合併による委員活動への影響等を踏まえつつ、行政サービスの維持・向上を図る観点から、行政相談委員の配置の在り方について検討する必要がある。

次に、行政相談委員については、経験年数が 4 年未満の委員が占める割合は、次の図のとおり、最近 10 年間で 3 割から 4 割弱に上昇しており、経験年数の少ない委員が増加している。他方、管区局・事務所においては、こうした委員に対する研修や支援に積極的に取り組んでいる事例も次の表のとおりみられる。

したがって、今後、行政相談委員研修の充実を始め、行政相談委員に対する管区局・事務所の支援を強化する必要がある。

### 経験年数が4年未満の行政相談委員が占める割合



(注) 当省の調査結果による。

### 行政相談委員に対する研修及び支援の実施例（平成16～17年度）

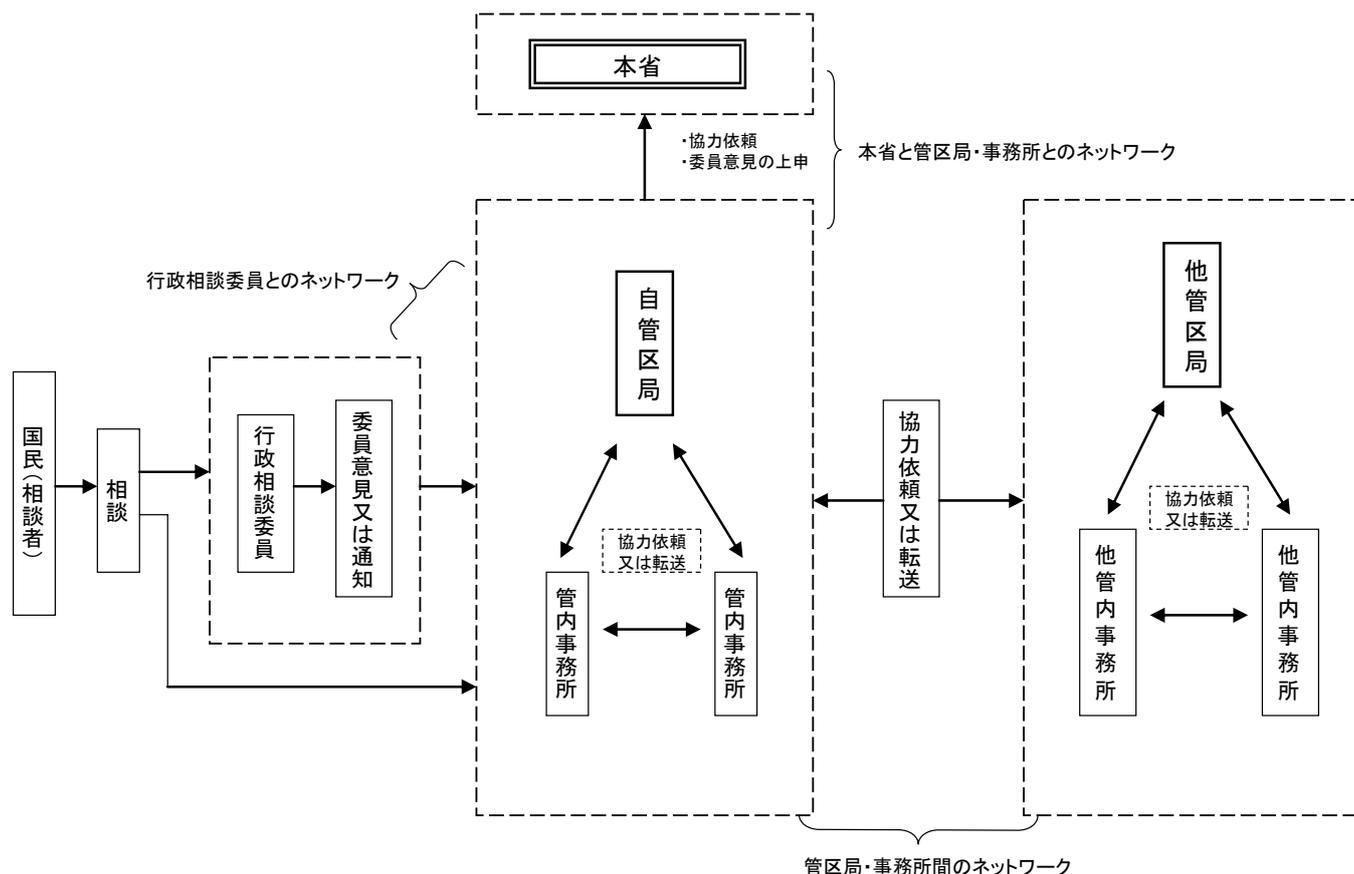
研修の実施及び支援の実施状況	実施管区局・事務所
新任委員を対象に、委員活動全般について個別に訪問指導するとともに、相談所の開設に当たっては職員を派遣し、設営から個別の相談対応まで支援	平成17年度 鹿児島事務所ほか
先輩委員が開催する定例相談所の見学を設定し、相談所の設営方法から、先輩委員がどのように相談者と対応するかまで実地に経験	平成16年度 奈良事務所ほか
研修参加委員から、事前に、各自が抱える委員活動上の疑問、問題についてアンケートを行い、この結果を基にテーマを設定して研修を実施 研修には先輩委員も参加してフリートークも実施	平成16年度 熊本事務所ほか
先輩委員を研修講師として迎え、自らの経験を述べてもらうとともに、後輩委員に対する助言を実施	平成16年度 山形事務所ほか

(注) 当省の調査結果による。

エ 全国ネットワーク機能の発揮

本省、管区局、事務所、行政相談委員等による全国ネットワークは、苦情等がどの地域の問題であっても、また、相談者がどの窓口相談しても、各機関が一体となって受け付け、適切に処理を行うことを目的としている。

行政相談の全国ネットワークの仕組み



このような全国ネットワーク機能についてみると、以下のとおり活用されている。

- ① 平成 16 年度において、管区局・事務所から本省へ協力依頼が行われたものが 67 件あり、また、管区局・事務所段階で協力依頼が行われたものが 37 件ある。
- ② 行政相談委員は、苦情や要望陳情の関係機関が府県単位機関の場合や、苦情の内容が複雑で関係機関に通知しても解決困難な場合などについては、管区局・事務所に対して苦情等の内容を通知するものとされており、平成 16 年度においては、その件数が 748 件ある。

## 行政相談に関する全国ネットワークの整備状況

(単位：件)

ネットワーク機能の類型	指標		平成 16 年度の実績
本省と管区局・事務所とのネットワーク	管区局・事務所から本省への協力依頼		67<29>
管区局・事務所間のネットワーク	協力依頼	自管区局へ	23
		管内事務所へ	9
		他管区局等へ	5
		計	37<23>
	転送	自管区局へ	8
		管内事務所へ	21
		他管区局等へ	10
		計	39<22>
行政相談委員とのネットワーク	通知件数（処理を要するもの）		748

(注) ① 当省の調査結果による。

② 「平成 16 年度の実績」の<>内は、苦情件数であり、内数である。

なお、これらの協力依頼及び通知の結果、次のような改善が図られている。

### 全国ネットワーク機能を活用して改善が図られた事例

ネットワーク機能の類型	件名	申出要旨	処理経過及び改善状況
本省と管区局・事務所とのネットワーク	法務省認定業者と称する業者から受けた身に覚えのない請求について	自宅に法務省認定と称する 2 業者から「電子消費者契約通信未納利用料」と称するものが郵送されたが、全く身に覚えがない。これらの業者は、本当に法務省が認定した業者なのか、そうでなければ法務省はどのような措置をとるのか教えてほしい。	○ 事務所から本省に対して、法務省におけるこれら 2 業者の認定の有無及び今後の対応措置についての確認を協力依頼 ○ 本省が事実確認等を行った結果、法務省がこれら 2 業者を認定した事実はないことが判明。法務省はホームページに掲載している債権回収業者を詐称している業者の一覧にこれら業者を追加
管区局・事務所間のネットワーク	国道の路面凍結による渋滞	高知市内で開催される会合に出席するため、車で国	○ 出先機関だけでは処理できない事案であったため、事務所から四

トワーク	発生時における的確な道路情報の提供について	道 56 号線を走行している途中、大渋滞に巻き込まれ、会合に遅刻した。後で、大渋滞の原因が路面凍結であることを知ったが、途中の道路情報板にはそのことを知らせる情報は表示されていなかった。道路情報板において、情報を的確に表示するようにしてほしい。	国行政評価支局に協力依頼 ○ 四国行政評価支局が四国地方整備局にあっせんした結果、路面凍結などによる渋滞が発生した場合には、通常提供している「スリップ注意」の情報に加えて、「雪のため混雑」などの情報提供を行うようマニュアルを変更
行政相談委員とのネットワーク	郵便ポストの設置について	近くに郵便ポストがなく、不自由であるので郵便ポストを設置してほしい。	○ 行政相談委員が現地を確認したところ、今後の需要が高まるものと考えられたことから事務所に処理を依頼 ○ 事務所が日本郵政公社南関東支社に郵便ポストの設置についてあっせんした結果、設置する予定

(注) 当省の調査結果による。

#### オ 被災地域における特別相談活動の実施

当省は、大規模災害や地域の住民の生活基盤に多大の影響を及ぼす事態が発生した場合、被災者等地域住民からの相談・問い合わせに迅速かつ的確に対応するため、国の行政機関、地方公共団体、特殊法人等との連携の下、特別総合行政相談所を開設するなどの特別相談活動を実施している。

我が国は、地震、津波、火山活動、台風等による広域的かつ大規模な災害が発生する危険性の高い地域が多いことから、これらの災害発生時において、被災地域の復興に寄与する特別相談活動は重要なものである。

平成5年度からこれまでの間、次の図・表のとおり、19件の自然災害等において、延べ25管区局・事務所が特別総合行政相談所を70か所で開設し、6,416件の相談を受け付け、処理している。

また、平成16年度においても、5件の自然災害において、延べ7管区局・事務所が特別総合行政相談所を19か所で開設(単年度における開設箇所数として過去最多)し、1,248件の相談を受け付けている。

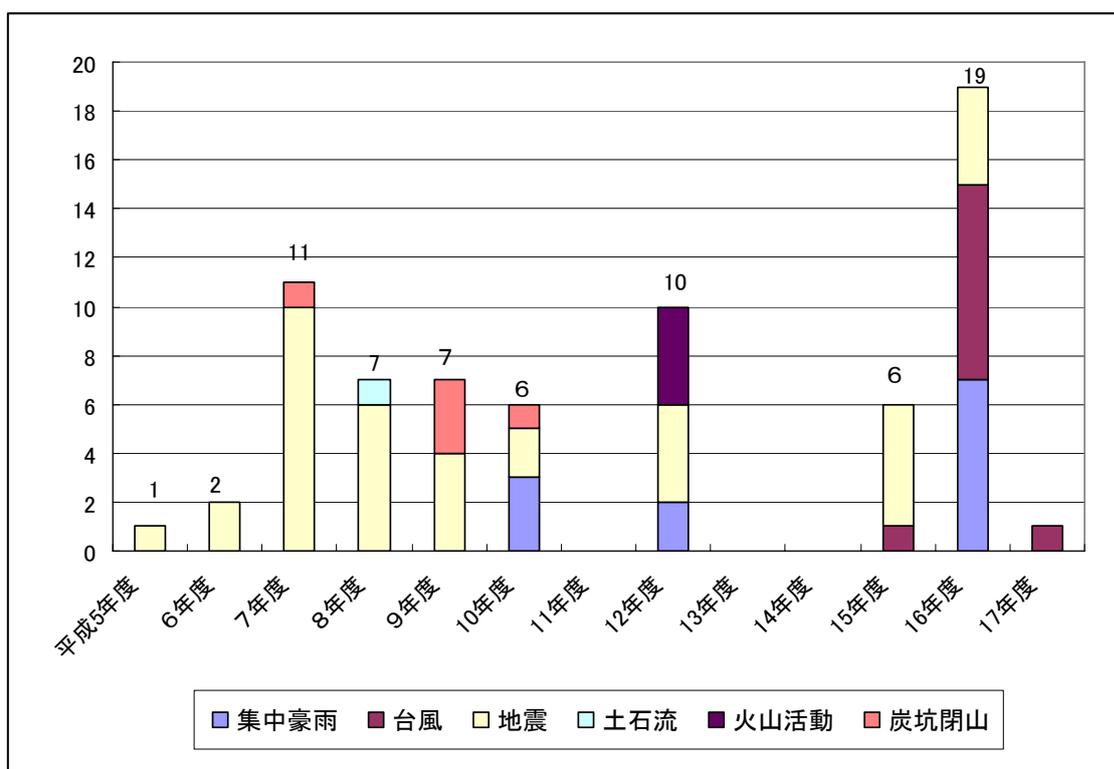
特別総合行政相談所の開設状況

区 分	平成5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度
設置箇所数	1	2	11	7	7	6	—
原因別内訳	集中豪雨					3	
	台風						
	地震	1	2	10	6	4	2
	土石流				1		
	火山活動						
	炭坑閉山			1		3	1
開催日数（日）	1	4	13	7	12	6	
延べ参加機関数	18	33	113	78	125	70	
相談件数（件）	63	1,207	1,644	645	535	349	

区 分	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	計
設置箇所数	10	—	—	6	19	1	70
原因別内訳	集中豪雨	2			7		12
	台風				1	8	10
	地震	4			5	4	38
	土石流						1
	火山活動	4					4
	炭坑閉山						5
開催日数（日）	12			7	19	1	82
延べ参加機関数	99			82	287	11	916
相談件数（件）	324			330	1,248	71	6,416

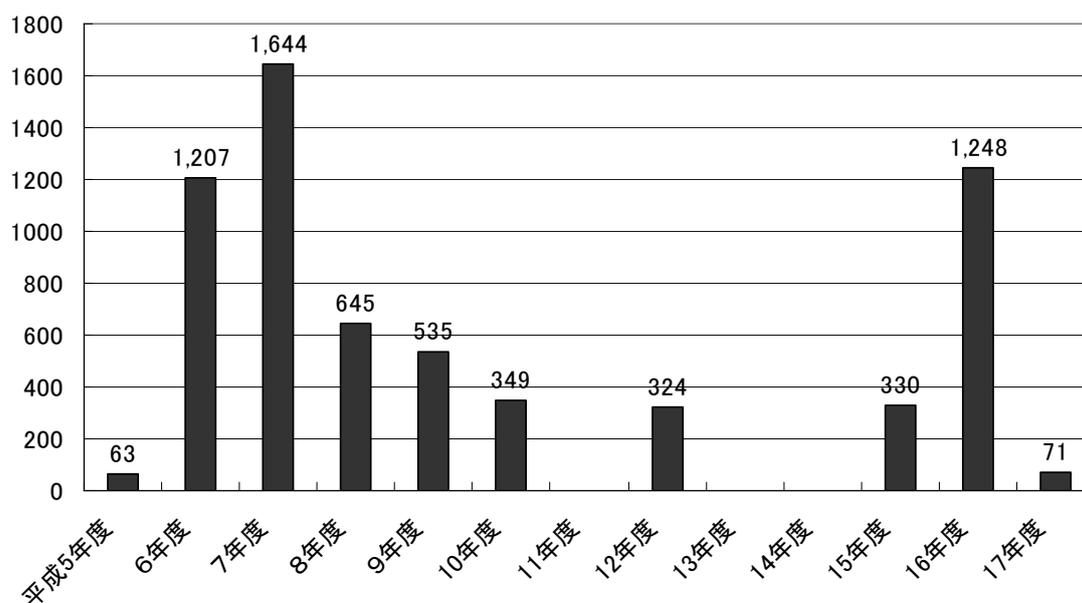
(注) 当省の調査結果による。

### 特別総合行政相談所の設置箇所数



(注) 当省の調査結果による。

### 特別総合行政相談所の相談件数



(注) 当省の調査結果による。

自然災害に伴う特別総合行政相談所の開設状況（平成16年度）

災害名 (発生日)	管区局・ 事務所名	特別総合行政相談所の開設年月日等	参加機関数	相談件数
新潟豪雨 (16. 7. 13)	新潟事務所	平成16年8月6日(金) 見附市市民交流センター	14機関	3件
		平成16年8月9日(月) 中之島町農村環境改善センター	14機関	40件
		平成16年8月11日(水) 三条市役所第2庁舎	14機関	58件
福井豪雨 (16. 7. 17～ 16. 7. 18)	福井事務所	平成16年8月5日(木) 福井市ショッピングシティベル	14機関	62件
		平成16年8月18日(水) 池田町役場下池田支所	13機関	24件
		平成16年8月20日(金) 鯖江市河和田コミュニティセンター	14機関	128件
		平成16年9月17日(金) みやま町民交流館(美山町)	13機関	13件
台風16号 (16. 8. 30)	四国支局	平成16年9月16日(木) 香川国際交流会館(高松市)	17機関	43件
台風23号 (16. 10. 21)	京都事務所	平成16年11月11日(木) 京丹後市久美浜庁舎	9機関	15件
		平成16年11月12日(金) 宮津市民体育館	19機関	66件
		平成16年11月17日(水) 加佐公民館(舞鶴市)	16機関	120件
		平成16年11月26日(金) 福知山市民会館	17機関	89件
	兵庫事務所	平成16年11月18日(木) 洲本市民会館	16機関	157件
		平成16年11月26日(金) 豊岡市立中央会館	18機関	86件
	四国支局	平成16年11月25日(木) 津田公民館(さぬき市)	13機関	77件

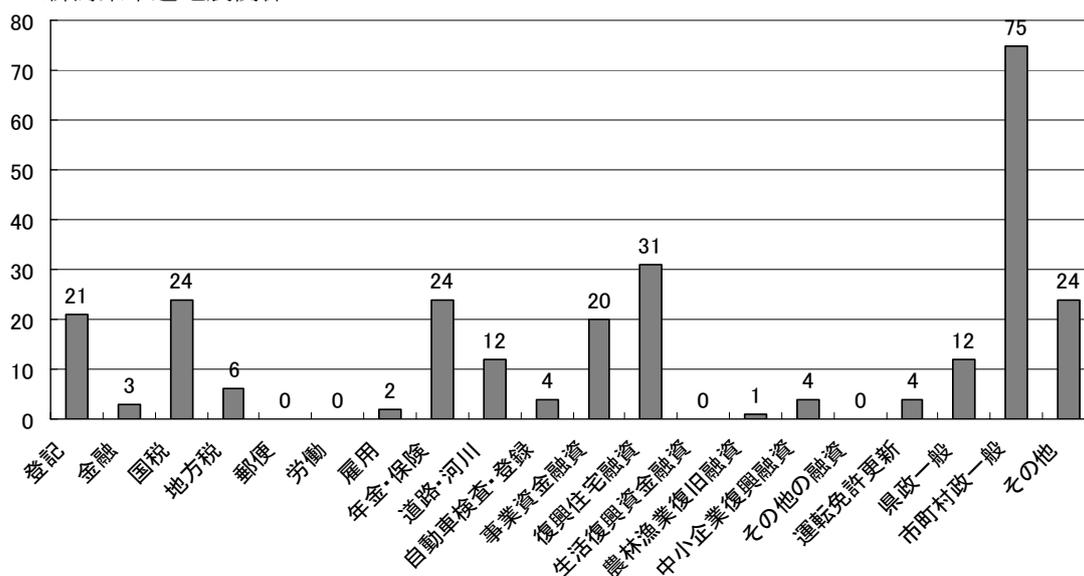
新潟県中越地震 (16.10.23)	新潟事務所	平成16年11月19日(金) アトリウム長岡(長岡市)	17機関	112件
		平成16年12月8日(水) クロス10(十日町地域地場産業振興センター)	16機関	43件
		平成16年12月17日(金) サンプラザ(小千谷市総合産業会館)	16機関	58件
		平成17年1月7日(金) 川口町生涯学習センター	16機関	54件

(注) 当省の調査結果による。

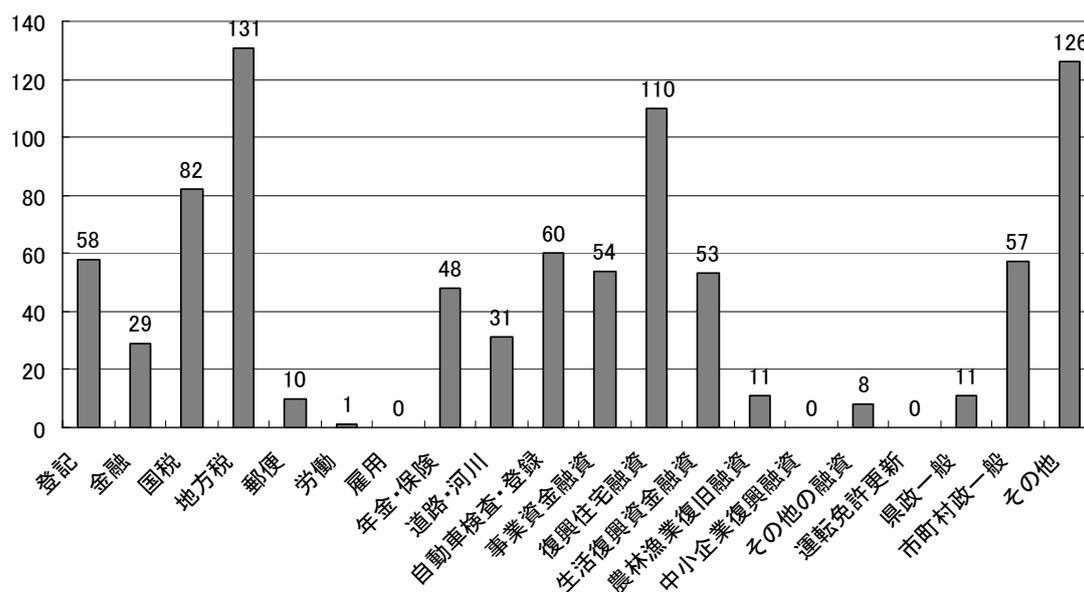
その相談内容は、住宅建て替え資金の融資、所得税、固定資産税等の減免、登記済証の紛失、年金保険料の減免に関するものなど、被災者にとって緊急を要する事案が大部分であり、これらの相談に対して、国の行政機関、特殊法人、被災市町村等の担当部局が幅広く参加してワンストップで対応し、被災地域の復興に寄与している。

### 相談内容別の相談件数(平成 16 年度)

<新潟県中越地震関係>



<福井豪雨・台風13号・台風16号関係>



(注) 当省の調査結果による。

これらの相談所の参加機関からは、相談所の開設時期、開設場所、参加機関、広報等についておおむね評価を得、「被災者支援の効果」については、回答のあった 39 機関のうち、36 機関が「効果があった」と回答している。

特別総合行政相談所の参加機関の評価

事 項	開設時期	開設場所	参加機関	広 報	被災者支援の効果
意見総数	43	43	43	40	39
うち適切又は十分	38	39	42	33	36

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「被災者支援の効果」の内容

- ・ ワンストップでの対応 : 15 機関
- ・ 相談の件数、処理内容等 : 8 機関
- ・ 被災地での対応 : 3 機関

(課題等)

平成 16 年度に開設した特別総合行政相談所の参加機関に対し、相談所の開設時期、開設場所、参加機関等について意見・要望を調査したところ、次表のとおり、改善すべき点があるとの意見等が出されている。

特別総合行政相談所の参加機関からの改善意見（主なもの）

事 項	改善意見等	備 考
開設時期	・ 開設時期が遅い。	・ 新潟県川口町では、被災から 2 か月以上経過して開設
開設場所	・ 市町村合併により広域となった市町村などでは、場所を変え、複数回開催すべき ・ 相談所での各機関の窓口が隣接しており、相談者のプライバシー保護の面で問題あり	・ 台風 23 号被害により開設した京都府京丹後市は、6 町が合併 ・ 台風 16 号関係
参加機関	・ 被災者への支援制度に精通した担当者が参加していない機関あり	・ 新潟県中越地震、台風 23 号関係
広 報	・ 広報期間が短い。	・ 福井豪雨の際に 4 市町で相談所を開設しているが、いずれも当省のチラシ配布が開設前日のみ

(注) 当省の調査結果による。

平成7年1月の阪神・淡路大震災の際の活動を契機に、同年12月25日、本省段階において、各省庁行政苦情相談連絡協議会及び特殊法人等苦情相談連絡協議会を通じて、各府省、特殊法人等との間で、「震災等大規模災害時における相談窓口体制について」の申合せを行ったが、都道府県段階においては、本省に準じた申合せを行ったものの、特別総合行政相談所の設置・運営の詳細については、ほとんど関係機関との取り決めを行っていない。

また、本省は、平成7年の申合せ以降これまで、管区局・事務所に対して、特別相談活動に関する具体的な指針等を作成・提示しておらず、管区局・事務所の大部分も、災害時における対応マニュアル等を作成していない。

以上のこともあって、前述の特別総合行政相談所の参加機関から相談所の開設時期、開設場所等について改善すべき点があるとの意見等が出されたものと考えられる。

したがって、本省及び管区局・事務所は次の措置を講じる必要がある。

- ① 管区局・事務所は、「震災等大規模災害時における相談窓口体制について」の申合せに基づき、特別総合行政相談所の設置・運営の詳細について、官公庁苦情相談連絡協議会を通じ関係機関と協議の上、取り決めを行うこと。
- ② 本省は、平成16年度等における特別相談活動の実態及び経験を基に、今後の活動に際しての基本的留意点等を取りまとめた特別相談活動指針を作成し、管区局・事務所に提示すること。

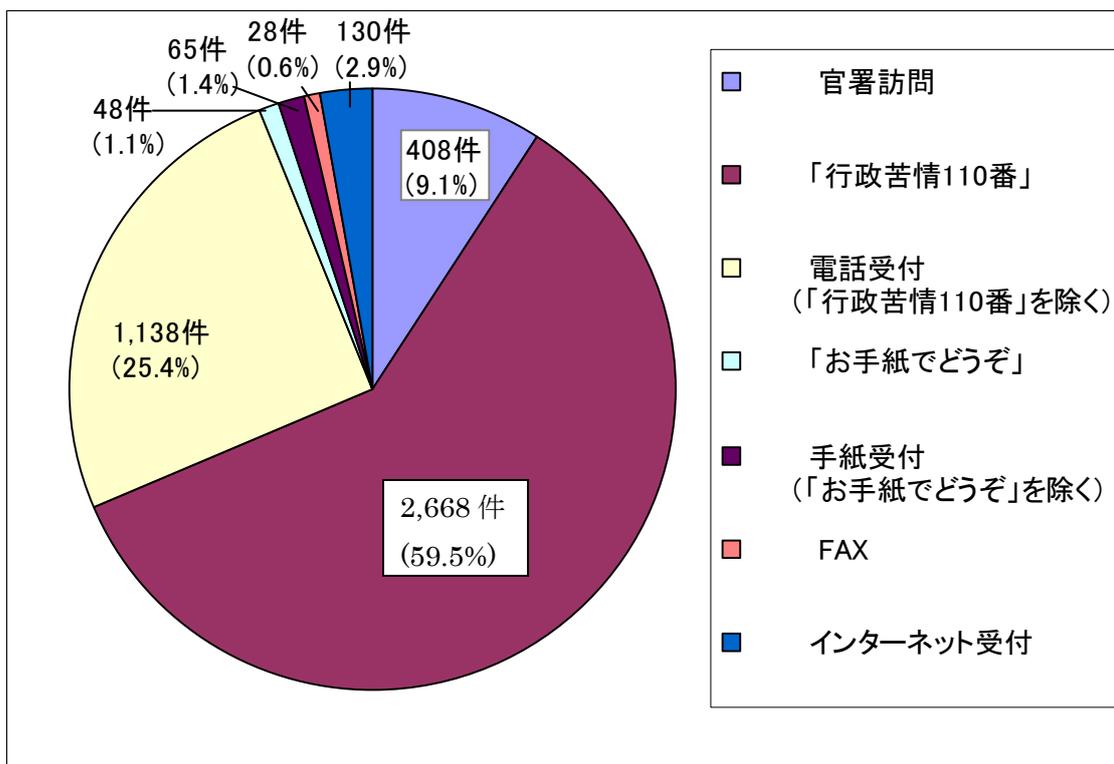
また、管区局・事務所は、本省から提示された特別相談活動指針を踏まえ、災害関連情報の収集・伝達、関係機関への協力要請等の活動の体制、手順等を盛り込んだ災害対応マニュアルを作成すること。

カ 国民のニーズに沿った多様な受付方法

管区局・事務所においては、直接の訪問はもとより、電話、手紙及びインターネット等多様な方法により相談を受け付けている。

なお、休日及び夜間については、留守番電話等による受付を行っている。

官署(本省を除く)における相談受付状況  
—17年9月15日～10月20日(23日間)—

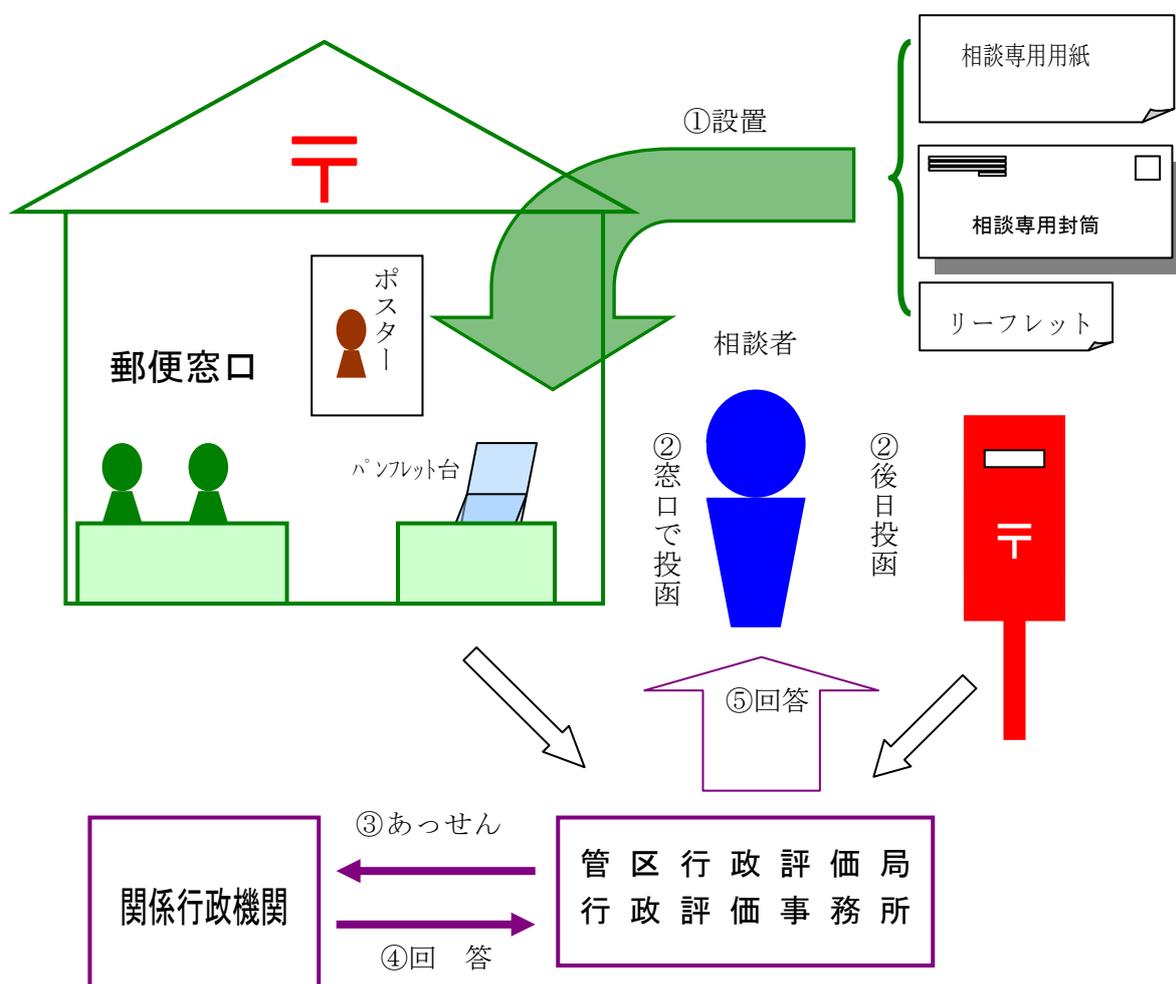


(注) 当省の調査結果による。

(課題等)

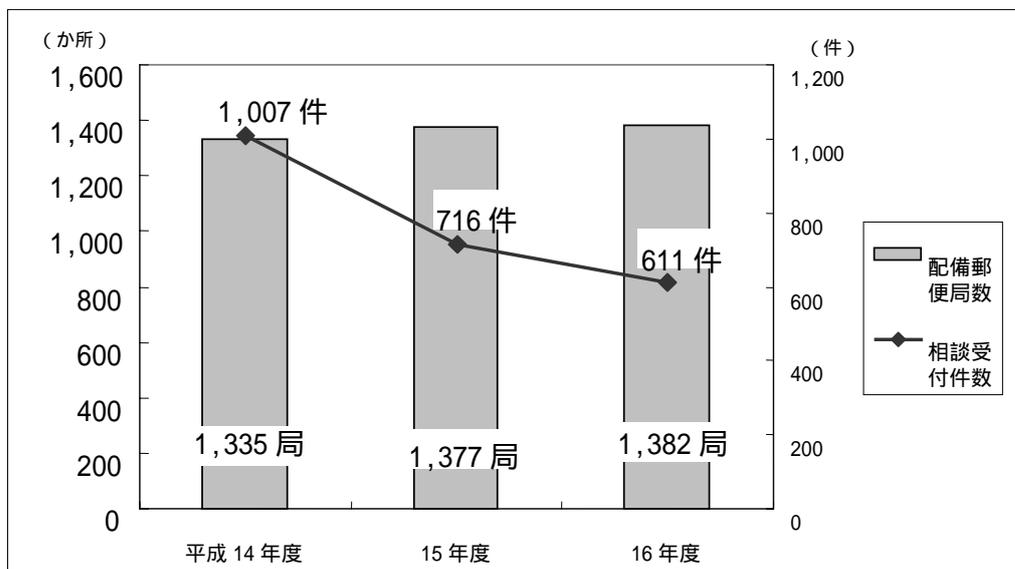
「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」は、国民が国の業務に関する困りごとなどを簡単かつ気軽に相談できるよう全国の普通郵便局等（約 1,400 局）に相談専用用紙及び相談専用封筒を備え付け、投函された相談専用用紙を最寄りの管区局・事務所が受け付けて必要なあっせん等を行い、困りごとなどの解決の促進を図ることを目的としている。

「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」の概念図



「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」については、平成 14 年度から開始したものであるが、受付件数が、特定の管区局・事務所を除き、全体として減少傾向となっていることから、実施する管区局・事務所の重点化を図る必要がある。

「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」の受付件数の推移



(注) 当省の調査結果による。

(参考)

「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」の今後の運営に関する管区局・事務所の意見

事項	摘要
継続(23管区局・事務所)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PR方法等事業の実施方法の見直しが必要</li> <li>・郵便局との連携が必要</li> </ul>
廃止もやむを得ない(19管区局・事務所)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付件数が少なく、減少傾向にある。</li> </ul>
その他(8管区局・事務所)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵政民営化の動向によっては、今後郵便局の協力を得るのが困難になることが考えられる。</li> </ul>

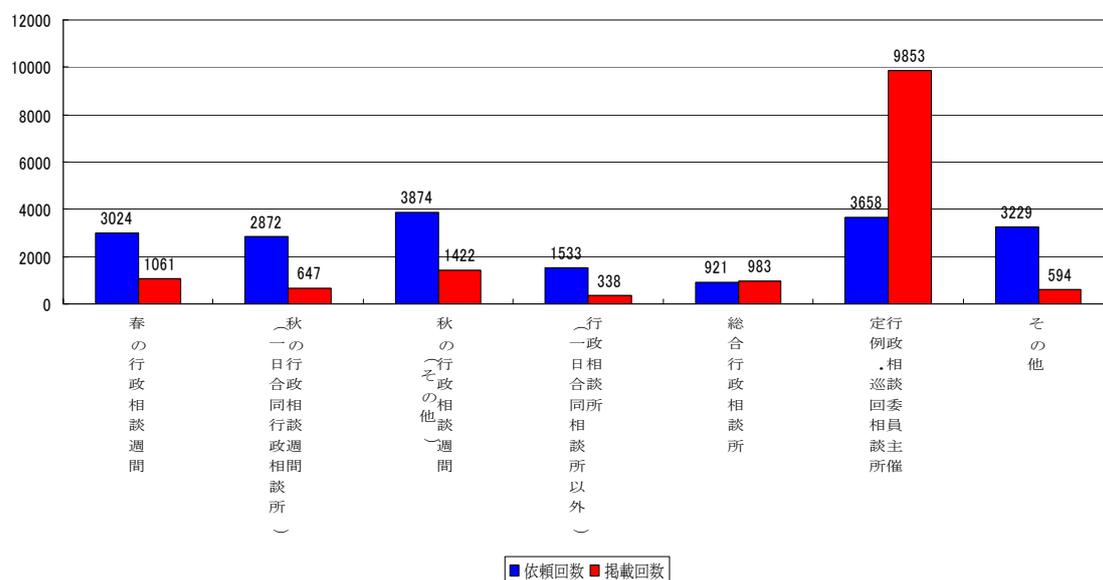
(注) 当省の調査結果による。

## キ 広報活動の充実

当省では、国民による行政相談の利用促進を図るため、広く国民に対し、上述の各種の相談窓口、行政相談委員、受付方法等について、ポスター、パンフレット、ビデオ等により、全国的に広報を行っているほか、春と秋の行政相談週間を中心として、テレビ、新聞、県・市町村広報誌等の広報媒体を通じ、積極的に広報活動を展開している。特に、平成16年度からは、行政相談シンボルマークを新たに作製し、これを活用して広報に努めているところである。

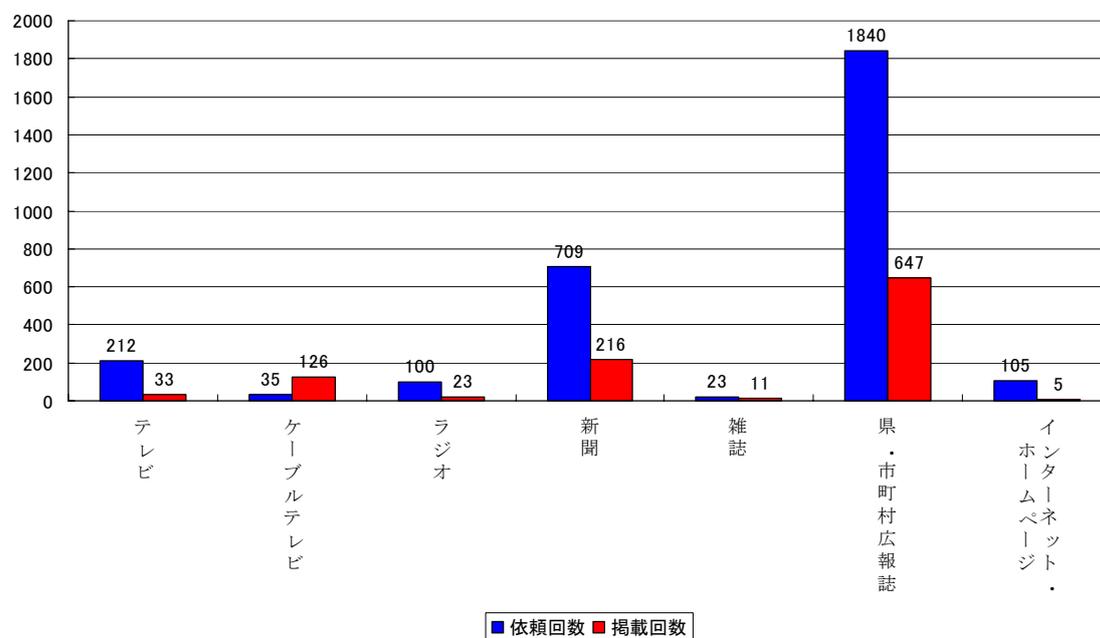
平成16年度の管区局・事務所による広報実績をみると、広報媒体に延べ19,111回報道・掲載の依頼を行ったところ、延べ14,898回報道・掲載され、また、次の図のような様々な相談窓口・活動について報道・掲載されるなどの成果が出ている。

## 平成 16 年度における相談窓口・活動別の広報状況



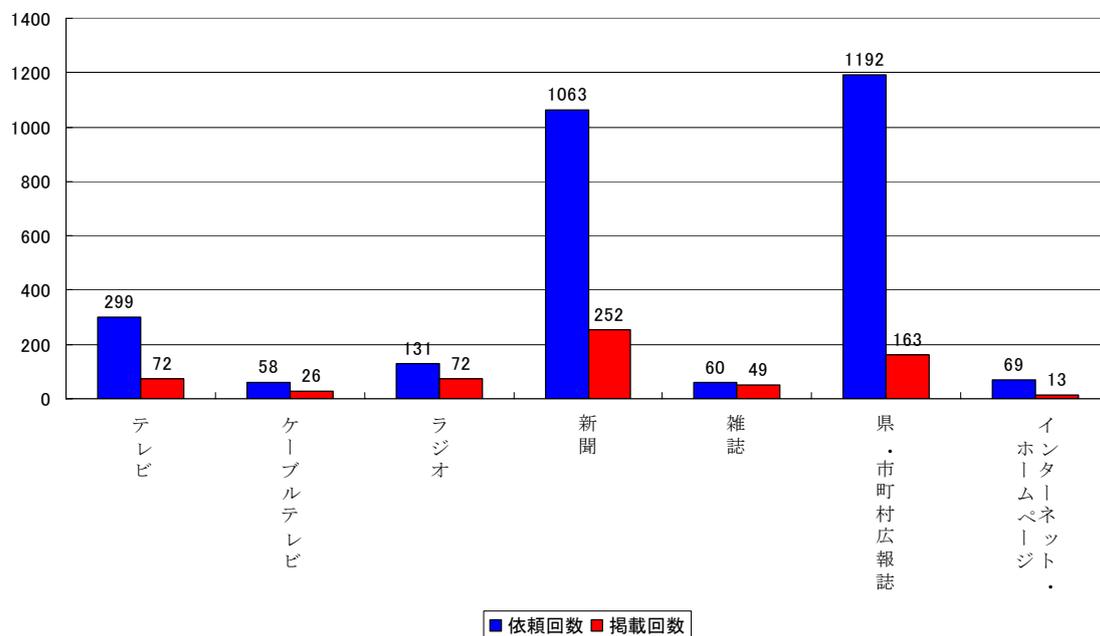
- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 「依頼回数」は、広報媒体への報道・掲載を依頼した機関数に回数を乗じた延べ数である。  
 3 「掲載回数」は、各機関の広報媒体に報道・掲載された延べ数である。

## 春の行政相談週間における掲載依頼回数及び掲載回数（平成 16 年度）



- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 「依頼回数」は、広報媒体への報道・掲載を依頼した機関数に回数を乗じた延べ数である。  
 3 「掲載回数」は、各機関の広報媒体に報道・掲載された延べ数である。

秋の行政相談週間における一日合同行政相談所の掲載依頼回数  
及び掲載回数（平成 16 年度）



- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 「依頼回数」は、広報媒体への報道・掲載を依頼した機関数に回数を乗じた延べ数である。  
 3 「掲載回数」は、各機関の広報媒体に報道・掲載された延べ数である。

なお、秋の行政相談週間における一日合同行政相談所の受付件数が近年他の相談所と比べ突出して多いさいたま市及び東大阪市については、管区局が自治会の協力を得てチラシの全戸回覧を行っており、また、平成 17 年秋の行政相談週間において、一日合同行政相談所の受付件数が対前年度比 150%以上増加した 17 管区局・事務所に對しその増加要因を調査したところ、次の表のとおり、いずれも広報活動を挙げており、特にチラシの全戸回覧が効果的としている。

一日合同行政相談所の受付件数増加に効果を上げた広報活動の例（平成17年度）

増加要因	管区局・事務所数
平成17年度からチラシの全戸回覧を新規実施、チラシの新聞折込を新規実施	8
市営バスへのポスター掲示枚数を増加	1
開催地のタウン誌、ミニコミ誌に開催案内記事を掲載	2
テレビニュースで報道、新聞・テレビ・ラジオ報道が増加	2
放送局のアナウンサーを一日合同行政相談所長に委嘱	3
複数の広報媒体を組み合わせることで広報活動を展開	1

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、管区局・事務所の増加要因の分析結果を本省が集計したものである。

(課題等)

- ① 平成14年度において当省が外部に委嘱して行ったアンケート調査（インターネットを活用して実施したもの）結果によると、回答者の74.6%が行政に対する何らかの苦情等を有している。

行政に対する苦情等の有無 (単位:人、%)

区分	総数	ある	ない
該当者数	2,166	1,616	550
割合	100.0	74.6	25.4

(注) 平成14年度における当省の委嘱調査結果による。

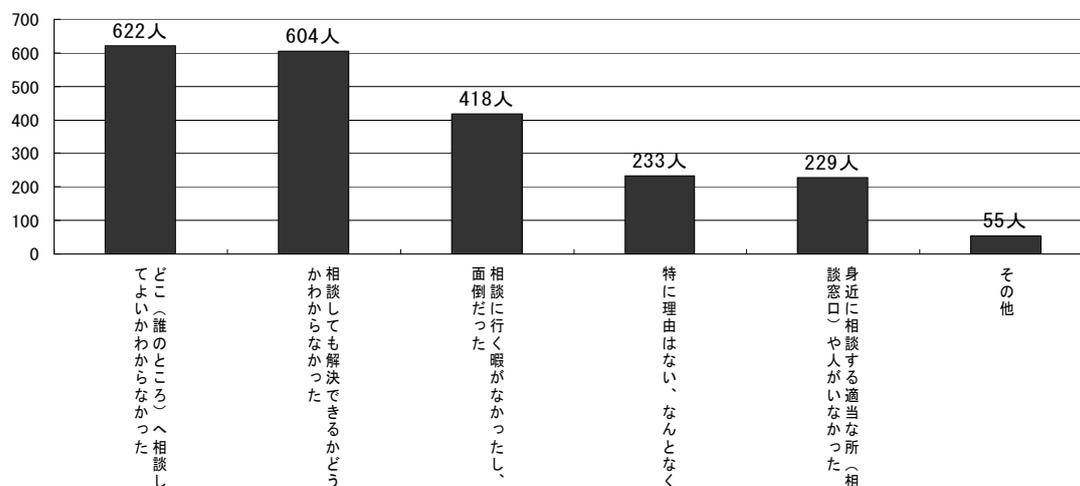
また、この苦情等を有していると回答した者に対して、「実際にどこかに相談したことがあるか」を聴いたところ、その81.4%が「相談したことがない」と回答している。その理由（複数回答）としては、約半数の者が、「どこ（誰のところ）へ相談してよいかわからなかった」と「相談しても解決できるかどうかわからなかった」を挙げている。

相談経験の有無 (単位:人、%)

区分	総数	ある	ない
該当者数	1,611	300	1,311
割合	100.0%	18.6%	81.4%

(注) 平成14年度における当省の委嘱調査結果による。

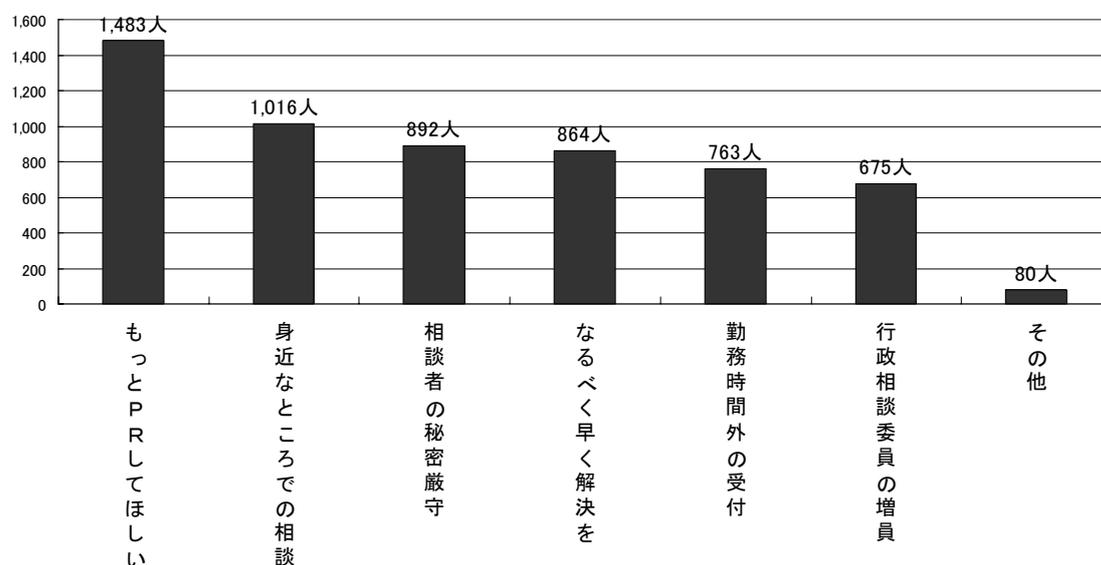
### 相談したことがない理由（複数回答）



（注）平成 14 年度における当省の委嘱調査結果による。

さらに、苦情等の有無にかかわらずすべてのアンケート調査対象者に対し、行政相談制度に対する意見・要望を聞いたところ、「もっとPRしてほしい」が最も多い（全体の 68.8%）。

### 行政相談制度に対する意見・要望（複数回答）



（注）平成 14 年度における当省の委嘱調査結果による。

以上のように、相談窓口や相談の機能が知られていないなどにより、国民の行政に対する苦情や要望等は潜在化している状況がみられることから、今後、広く国民

の苦情等を受け付ける総務省の行政相談制度について、その仕組みや利用方法、改善事例等に関する普及・啓発を積極的に行うことにより、苦情等を掘り起こし、その解決の促進や行政の改善を図っていく余地が認められた。

- ② 住民に最も身近な相談窓口である行政相談委員の周知度は、次の表のとおり 39.4%となっており、他の委員の周知度に比べ低い。

なお、行政相談委員は、全国に約 5 千人配置されているが、これに対し、民生委員は、約 22 万人配置されている。

#### 各種委員の周知度

(単位：%)

行政相談委員	民生委員	人権擁護委員	保護司
39.4	84.7	40.1	57.0

(注) 当省の調査結果 (平成 17 年 9 月～10 月に実施したアンケート調査) による。

- ③ 相談窓口や行政相談委員をどのようにして知ったかについては、次の表のとおり相談者に対するアンケート調査結果によれば、平成 6 年度及び 17 年度とも、(県)市町村広報誌、新聞、町内回覧板を多くの回答者が挙げており、これらが効果的な広報媒体として認められる。また、17 年度においては、一日合同行政相談所について、新たに、チラシが最も効果的な広報媒体となっている。

#### 行政相談の効果的な広報媒体

事 項	平成 6 年度調査		17 年度調査	
行政相談委員の周知方法	①市町村広報誌	(41.8%)	①県・市町村広報誌	(38.8%)
	②知人から	(13.4%)	②新聞	(11.4%)
	③新聞	(11.3%)	③町内回覧板	(10.2%)
一日合同行政相談所の周知方法	①市町村広報誌	(26.9%)	①チラシ	(25.9%)
	②町内回覧板	(25.6%)	②県・市町村広報誌	(25.1%)
	③新聞	(19.0%)	③町内回覧板	(12.4%)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 ○数字は、各事項ごと・各広報媒体ごとの回答数による順位である。

3 ( )内は、各事項ごとの全回答数に対する各広報媒体の回答数の割合である。

上述のとおり県・市町村広報誌、新聞等が効果的な広報媒体と判断されるが、こ

のような広報媒体に対し掲載又は報道の依頼を行っていない管区局・事務所が次表のとおりみられる。

掲載・報道の依頼を行っていない管区局・事務所数（平成 16 年度）

区分	県・市町村広 報誌	新聞	テレビ	ラジオ
春の行政相談週間	1 2	3	3	8
一日合同行政相談所	8	0	1	4
総合行政相談所	1 2	3	3	5
委員主催定例・巡回相談所	3 2	3 0	3 6	3 6

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「春の行政相談週間」は、各種の相談窓口、行政相談委員等に関する広報を行っている。

したがって、行政相談制度及び行政相談委員制度について、県・市町村広報誌等の広報効果の高い広報媒体への掲載・報道依頼の充実などにより、広報活動を一層強化する必要がある。

### (3) 行政相談の公正・中立性及び改善の広範性

#### ア 行政相談の公正・中立性

各府省等が実施している行政相談は、行政実施機関が、自らの所掌事務について、当事者として苦情等を取り扱うものであるのに対し、総務省の行政相談は、国の行政全般について公正・中立な第三者的立場から苦情の申出を受け付け、その解決の促進を図るものである。

総務省が行う苦情処理の方法は、各府省等に対する苦情の「あっせん」という形態をとっている。「あっせん」とは、苦情の申出人と関係行政機関等との間に介在して、苦情の原因が除去され、苦情が自主的に解決されるように促進する行為であるが、単なる橋渡しの行為にとどまらず、双方の主張の実態を確かめ、自らの判断に基づく必要な意見を表示し、その申出に合理的な理由があると認められるものについては、その意見を「あっせん」案という形式で提示する公正・中立な立場からの行為である。

総務省では、苦情事案については、あっせんを通じて事案の解決を図ることが行政相談制度の基本であることから、行政相談の公正・中立性及び有効性を示す指標として、「平成 17 年度実績評価（平成 16 年度に実施した政策に係る実績評価）」から、苦情あっせんの解決率及び解決した効果の発現状況（事例）を選択し、解決率の目標値を 90% に設定して、目標値内での処理を念頭においた対応を行っているところである。

したがって、公正・中立性については、苦情の申出人と苦情の相手方となっている所管行政機関との間をとりもって苦情のあっせんをし、それによって不利益状態に対する苦情の解決が促進されているかどうか、即ち上記の苦情あっせんの解決率及び解決した効果の発現状況（事例）を評価指標として、その実績を把握し、評価することとした。

その結果は、次のとおりである。

苦情あっせん事案について、平成 16 年度の解決率をみると、95.1% であり、目標値である 90% を超え、また、12 年度以降の解決率の推移をみても、90% を超える水準で推移しており、個別苦情の解決に大きく効果を発揮している。

さらに、あっせんによって改善された事案の中には、個別苦情の解決にとどまらず、行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益したものがある。

以上のとおり、行政相談の公正・中立性の機能は発揮されている。

#### ① 概要

各府省等が実施している行政相談は、行政実施機関が、自らの所掌事務について、当事者として苦情等を取り扱うものであるのに対し、総務省の行政相談は、国の行政全般について公正・中立な第三者的立場から苦情の申出を受け付け、その解決の促進を図るものである。

総務省が行う苦情処理の方法は、各府省等に対する苦情の「あっせん」という形態をとっている。「あっせん」とは、苦情の申出人と関係行政機関等との間に介在して、苦情の原因が除去され、苦情が自主的に解決されるように促進する行為であるが、単なる橋渡しの行為にとどまらず、双方の主張の実態を確かめ、自らの判断に基づく必要な意見を表示し、その申出に合理的な理由があると認められるものについては、その意見を「あっせん」案という形式で提示する公正・中立な立場からの行為である。

② 苦情あっせんの解決率

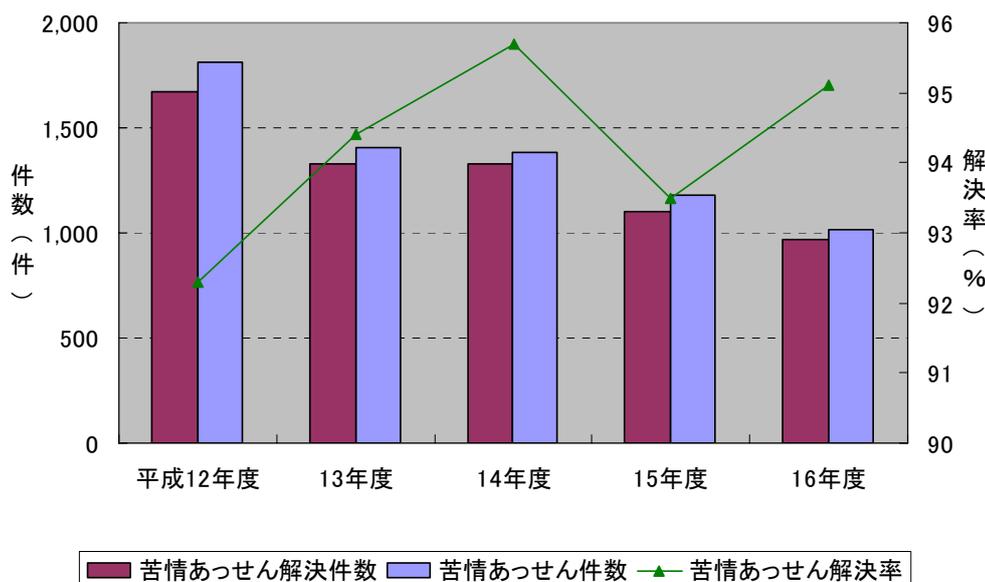
総務省では、苦情事案については、あっせんを通じて事案の解決（注）を図ることが行政相談制度の基本であることから、行政相談の公正・中立性及び有効性を示す指標として、「平成 17 年度実績評価（平成 16 年度に実施した政策に係る実績評価）」から、苦情あっせんの解決率及び解決した効果の発現状況（事例）を選択し、解決率の目標値を 90%に設定して、目標値内での処理を念頭においた対応を行っているところである。

（注）解決：あっせんを受けて関係行政機関等が措置を講じ申出人が納得した場合をいう。

苦情あっせん事案の解決率をみると、次の図・表のとおり、平成 16 年度は 95.1%であり、目標値である 90%を超え、個別苦情の解決に効果を発揮している。また、平成 12 年度以降の解決率の推移をみても、90%を超える水準で推移している。

なお、平成 12 年度以降、苦情あっせん件数が減少していることについては、地方分権改革に伴い機関委任事務が廃止されてその多くが地方公共団体の自治事務となったが、これに関する苦情は国の行政に関する苦情ではなく、苦情の処理は行わない（地方公共団体への連絡、相談者への助言等を実施）ことから、苦情の処理件数自体が減少していること等が影響しているものと考えられる。

苦情あっせん事案の解決率



(単位: 件数、%)

区 分		平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
苦 情 件 数		3,623	2,745	2,933	2,589	2,503
あっせん	苦情あっせん件数 (A)	1,811	1,410	1,385	1,181	1,019
	苦情あっせん解決件数(B)	1,671	1,331	1,325	1,104	969
	苦情あっせん未解決件数	140	79	60	77	50
	解決率 (B/A)	92.3	94.4	95.7	93.5	95.1
非あっせん	非あっせん件数	1,812	1,335	1,548	1,408	1,484

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 「苦情件数」は、本省及び管区局・事務所が受け付けた件数である。  
 3 「解決率」は、本省及び管区局・事務所が当該年度に受け付けた苦情事案（行政相談

委員提報事案を含む。)について関係行政機関にあっせんを行った事案のうち、解決に至った件数の割合を指す。

③ 行政の制度・運営の改善につながった件数、受益者数（事例）

あっせんによって改善された事案の中には、個別苦情の改善にとどまらず、行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益したものが160件(4.4%)ある。このうち、改善効果(受益者数)が把握できたものの例は次表のとおりである。

改善効果(受益者数)が把握できたものの例

No.	件名	あっせん内容(概要)	改善の内容(概要)	改善による効果
1	秋田大学附属病院の院外処方箋の有効期限の記載方法の改善	院外処方箋の有効期限の記載が非常に小さく見づらいものとなっているため、文字サイズを拡大し見やすくすること。	院外処方箋の有効期限の文字サイズが大きいものとなった。	受益者数:約25万人 (秋田大学附属病院における平成16年度の年間外来患者数)
2	健康保険証の返納催告状のプライバシー対策の実施	健康保険被保険者証の返納催告状の発送に当たっては、プライバシーに配慮した方法(例えば、目隠しシールの貼付、又は、封書)で行うこと。	福岡社会保険事務局では、健康保険被保険者証の返納催告状については、プライバシーに配慮し、封書により送付することとなった。	受益者数:約2.5万人 (福岡社会保険事務局管内における平成16年度の健康保険被保険者証返納催告状の送付件数)
3	名古屋大学における学割証発行枚数の制限撤廃	名古屋大学は、「学校学生生徒旅客運賃割引証取扱要領」に定める使用目的に合致する学割証の発行申請については、年間10枚に限定せず、必要な枚数だけ発行すること。	名古屋大学では、学割証について、「学校学生生徒旅客運賃割引証取扱要領」に定める使用目的に合致する場合には、年間10枚に限定せず必要な枚数だけ発行されるようになった。	受益者数:約1万人 (名古屋大学の学生数)
4	動物用医薬品を個人輸入する際の個人輸入者の負担軽減	「反すう動物由来物質を使用していないことを確認する書面」は、個人輸入者自らが製造業者から取得するためには、通達の趣旨を個人輸入者自らが外国語で製造業者に説明しなければならない現状にあり、その趣旨が製造業者に伝わらない、曲解されるなど個人輸入者に負担がかかる現状にある。 農林水産省は、個人輸入者の負担軽減と円滑な書面取得を図る観点から、通達の趣旨等を記載した外国企業向けの案内文書と証明書の様式を英文で作成し、個人輸入者に配付することにより、その便宜を図る輸入確認について、より実効性のある方法を検討すること。	農林水産省は、個人輸入者の負担軽減と円滑な書面取得を図る観点から、外国企業向けに確認書面の様式とその案内文書を英文で作成し、平成16年12月から個人輸入者に配布している。	受益者数:約1千人 (BSEの安全性を確認する必要がある動物用医薬品の個人輸入者数)

(注) 当省の調査結果による。

## イ 改善の広範性 —行政相談を端緒とした行政の制度・運営の改善—

総務省の行政相談は、まず申出人の個別の苦情の解決を促進することがその目的である。

しかしながら、行政に関する苦情等（行政機関に対する苦情ではあるが申出人が不利益を受けていない事案、行政に関する一般的な要望や陳情に関する事案を含む。以下同じ。）の中には、申出内容にもっともであると思える部分があっても現行制度上の制約から、通常のアフせん手法では個別の苦情の解決が困難なものや、今後も同種類別の苦情の発生が想定されるものがある。このような場合には、申出人の個別の苦情の解決にとどまるものではなく、広く国民を対象とした改善が求められることになる。

総務省では、申し出られた行政に関する苦情等のうち、行政の制度及び運営に係るもの等について、高い識見を有する公平な第三者による国民的な立場からの意見を聴取し、その的確かつ効果的な処理を推進するため、総務大臣が主催して民間有識者で構成される「行政苦情救済推進会議」を随時開催しており（本省のほか、これに準じて12管区局・事務所においても、同様の会議を開催している。）、そこでの意見を踏まえて、関係機関にあつせん案を提示することにより、個別苦情等の解決にとどまらず、苦情等の原因となっている行政の制度、運営そのものの改善を図っているところである。

さらに、総務省では、同種類別の苦情等が多発している場合などにおいて、公正・中立な立場から住民生活に密着した行政上の問題を取り上げ、行政相談を端緒とした「行政評価・監視」として調査を実施し、個別苦情等の解決にとどまらず、同種類別の苦情等の再発防止を図っているところである。

したがって、総務省が、個別の苦情の解決にとどまらず、広く国民を対象とした救済の実現に努めているかどうかについては、上記の行政苦情救済推進会議や行政評価・監視機能の活用による行政の制度・運営の改善状況を把握することが適当である。

このため、行政相談を端緒として広範な救済の実現を図っているかについては、行政苦情救済推進会議へ付議しあつせんした件数、その結果行政の制度・運営の改善につながった件数及びあつせんによる受益者数（事例）並びに相談を端緒にした行政評価・監視の実施件数及び受益者数（事例）を評価指標として、その実績を把握し、評価することとした。

その結果は、次のとおりである。

平成14年度から16年度の3年間に開催した行政苦情救済推進会議での意見を踏まえ、関係行政機関にあつせんした事案は94件あり、そのうち、あつせんにより行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益しているものが86件ある。

また、平成13年度から17年度までに管区局・事務所が実施した行政評価・監視209件のうち、行政相談を端緒としたものは24件（11.5%）あり、そのすべてにおいて、調査結果に基づき、関係行政機関に対して所見表示等を行い改善を求めることにより行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益している。

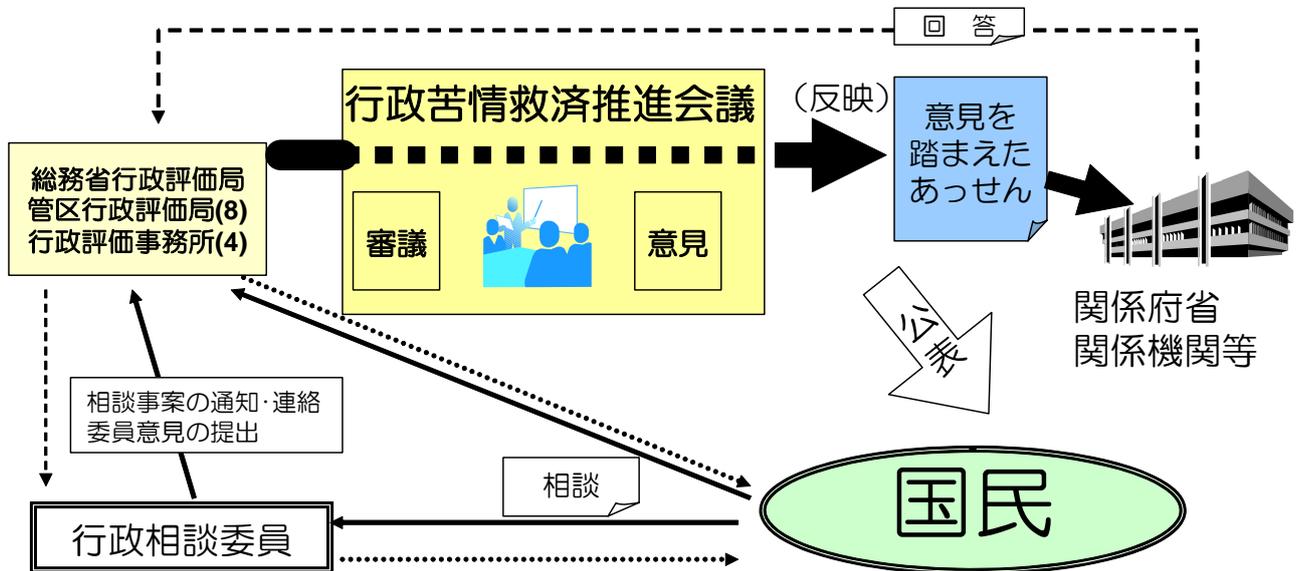
以上のとおり、行政相談の改善の広範性の機能は発揮されている。

(ア) 行政苦情救済推進会議

① 制度の概要

行政苦情救済推進会議は、本省行政評価局のほか、これに準じて12の管区局・事務所においても開催されており、その仕組みは、次図のとおりである。

行政苦情救済推進会議の仕組み



行政苦情救済推進会議については、行政法等の学識経験者、弁護士、マスコミ関係者、行政実務経験者等がそれぞれの専門の立場からの高度な識見をいかしつつ、社会良識に基づいた議論を展開していただく観点から、そのメンバーを選定しており、本省の推進会議のメンバーは次のとおりである（管区局・事務所の推進会議のメンバーについては参考資料3-①参照）。

（本省行政苦情救済推進会議のメンバー）

- 〈座長〉 塩野 宏 （東亜大学大学院総合学術研究科教授）
- 大森 政輔 （元内閣法制局長官）
- 大森 彌 （東京大学名誉教授）
- 加賀美幸子 （千葉市女性センター館長）
- 加藤 陸美 （（財）健康・体力づくり事業財団理事長）
- 田村 新次 （中日新聞社論説顧問）
- 堀田 力 （さわやか福祉財団理事長）

② 行政苦情救済推進会議に付議しあつせんした件数

行政苦情救済推進会議に付議し、同会議であつせんが必要とされた事案は平成 14 年度から 16 年度の 3 年間で 99 件あり、このうち、18 年 1 月末までに 94 件 (94.9%) についてあつせんされている。

行政苦情救済推進会議に付議した事案のあつせん状況 (平成 14~16 年度)

(単位: 件)

区 分	平成 14 年度	15 年度	16 年度	合計
付議事案数	47	41	44	132
あつせんが必要とされた事案数	37	28	34	99
あつせん件数(18 年 1 月末現在)	36	27	31	94

(注) 当省の調査結果による。

③ あつせんの結果行政の制度・運営の改善につながった件数及びあつせんによる受益者数 (事例)

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、関係行政機関にあつせんした 94 件の事案のうち、あつせんにより行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益しているものが 86 件あり、その具体的な例は以下のとおりである。

行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範に及んでいるものの例

・ 本省

No.	件名	あつせん内容 (概要)	あつせん年度	改善の内容 (概要)	
1	児童手当受給資格者が失踪・行方不明になった場合における受給資格者の認定の見直し	児童手当の受給資格者が行方不明になった場合、児童を監護する者の申立て等に基づき、当該監護者が現に児童を監護している事実が確認できた時点において、当該監護者を受給資格者とするよう認定事務の適切な運用を図ることを求める。	平成 16 年度	厚生労働省は、児童手当の受給資格者が失踪・行方不明になった場合における受給資格の認定について、その取扱いの明確化を図ることとし、その旨平成 16 年 10 月 28 日付け都道府県民生主管部 (局) 長あて通知を発出した。	認定に関する通知を发出
2	生活福祉資金貸付制度における連帯保証人の要件の緩和	厚生労働省に対し、離職者支援資金を含む生活福祉資金貸付制度における連帯保証人の居住地要件を撤廃することについて検討を求める。	15 年度	厚生労働省は、平成 16 年度から、生活福祉資金及び離職者支援資金における連帯保証人は、原則として借受人と同一都道府県に居住する者とし、貸付世帯の状況から同一都道府県内に居住する連帯保証人が得られない場合は、都道府県社協会長の判断により都道府県外の者を認めることとした。	要綱を改正
3	国民健康保険のマル学被保	厚生労働省に対し、マル学被保険者証の適正な交付を確保する観点から学校教育法に定める学校等に	14 年度	厚生労働省は、学校教育法に定める学校等と修学年限、履修時間等においても同程度の教育を行う教育機	交付要件の拡大に関

除者証の交付要件の拡大	限定することなく、例えば、学校等と修業年限、履修時間等において同程度の教育を行う法律等に基づき設置された教育研修機関の学生等に対しても交付されるよう必要な措置を講ずることを求める。		関であって、学校教育法以外の法令に特別の規定があるものに修学している場合もマル学証の交付対象に加えることとし、平成 15 年 4 月 4 日付け都道府県民生主管部長あて関係通知を发出した。	する通知を发出
-------------	--	--	--	---------

(注) 当省の調査結果による。

・ 管区局・事務所

改善後の効果の実績を把握できたものは、あっせんにより改善された 83 件中 12 件(14%)で、その受益者の合計は約 98 万人である。

No.	件名	あっせん内容（概要）	あっせん年度	改善の内容（概要）	
1	京都南部地域での年金相談窓口の拡充	京都社会保険事務局は、京都府南部地域において年金相談のサービス窓口を拡充する必要がある。	平成14年度	京都社会保険事務局は、京都府南部地域の被保険者等の利便を図るため「宇治年金相談センター」を開設し、来訪者の年金に対する相談に応じるほか、年金証書の再交付などの受付も行うこととなった。	年金相談センターの新設 (平成 16 年度の相談者約 21,500 人)
2	国立大学附属病院への診療費の支払方法の多様化	国立大学附属病院においては、患者サービス向上を図る観点から、診療費の支払方法の多様化について検討する必要がある。	16 年度	各病院からの回答は次のとおり。 1 筑波大学附属病院 平成 17 年 3 月から、銀行振込の希望者に振込用紙を配付する予定。また、同年 4 月から、クレジットカードによる決済を導入 2 群馬大学医学部附属病院 カード決済の導入について、引き続き検討 3 東京大学医科学研究所附属病院 平成 17 年 11 月から、クレジットカードによる決済を導入 4 新潟大学医歯学総合病院 平成 18 年 1 月から、医療情報システムの更新に併せて、クレジットカード及びデビットカードによる決済を導入 5 山梨大学医学部附属病院 平成 17 年 4 月から、クレジットカード及びデビットカードによる決済を導入	クレジットカードの利用が可能 (具体的な実績が把握できた筑波大、東大、山梨大の 3 大学で年間推定約 11,500 人の利用)
3	金沢大学附属図書館における利用者サービスの拡大	金沢大学は、次の措置を講ずる必要がある。 1 附属図書館は日曜日の開館や土曜日の開館時間を延長すること。 2 同図書館は隣接県の居住者にも図書を貸し出す	15 年度	金沢大学は同大学附属図書館中央館について次の措置を講じた。 1 図書館の開館等について、一般市民を含めた効果的な利用者サービスの向上を図るため、平成 16 年 6 月から、通常期における土曜日の開館時間を 1 時間延長（9時から 16 時を 9 時か	日曜日の開館 (平成 16 年度の利用者約 1 万人)

		こと。		<p>ら17時に延長)するとともに、従来は学生の試験期の7月のみに実施していた日曜日開館を、原則として夏休み等の休業期を除き、実施し拡大(開館時間は、9時から17時)</p> <p>2 図書館における一般市民への館外貸出について、利用者サービスの向上を図るため、平成16年4月から、貸出対象者の範囲を「石川県に在住、または石川県内に通勤・通学する者」から、「北陸3県内に在住、または石川県内に通勤・通学する者」に拡大</p>	
4	車いす使用の公園利用者の車両乗り入れ規制の運用改善	<p>国営公園事務所は、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>1 特別養護老人ホーム等高齢者の施設のマイクロバス等の車両についても、重度の身障者の施設と同様に、当該車両の乗り入れ方法の改善を図ること。</p> <p>2 身障者や高齢者の施設のマイクロバス等の車両の乗り入れを認めるに当たっては、管理運営要領等において、その対象となる身障者や高齢者の範囲を定めるとともに、当該車両の遵守事項を明記することにより、安全かつ円滑な公園利用を図ること。</p>	15年度	<p>国営公園事務所は、次の措置を講じた。</p> <p>1 身障者や高齢者の施設(団体)のマイクロバス等の車両について、他の一般利用者とふくそうすることを避けるため、新水族館に近い工事等車両用ゲートからの乗り入れを認めた上で、団体の車いす利用者専用の出入口を新水族館の最上階に新設することにより、身障者や高齢者の利便を図るなど、抜本的な見直しを行った。</p> <p>2 タクシーや個人車両で来園する車いす利用の高齢者について、新水族館近くの駐車場から最上階出入口に至る園路の勾配を緩やかにするとともに、公園巡回パトロールカーによる利用者搬送の利用の周知を図った。</p>	車両乗り入れ規制の改善(平成15年12月以降の1年間で336車両(車いす877台)が身障者専用入口を利用)
5	岡山駅から中村駅までの特急料金について、直通便よりも不便な乗継便の方が高いことについての周知徹底	<p>JR四国は、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>1 直通便と乗継便との両方の特急便がある区間で、乗継便の方が割高になる区間については、乗客が十分納得して乗車する列車を選択できるよう、制度の周知をきめ細かく行うこと。</p> <p>2 料金等に関する苦情や問い合わせに適切に対処できるよう、関係社員に対し、研修を行うこと。</p>	14年度	<p>JR四国は、次の措置を講じた。</p> <p>1 直通便と乗継便の両方の特急便を運転している区間で、直通便と乗継便とで特急料金に差異が生じていることについて、更に乗客の理解を得るため、直通便の特急料金と乗継便の特急料金を明示した案内文を該当各駅のみどりの窓口及び自動きっぷ売場に掲出し、乗客への周知を図った。</p> <p>2 駅係員等に対する教育については、今後とも、乗客からの問い合わせ等に適切に対処できるよう、更なる社員教育の徹底を図っていくこととした。</p>	周知徹底(直通便と乗継便との両方の特急便の推定年間利用者約6万人)

(注) 当省の調査結果による。

(参考) 推進会議の意見を踏まえたあっせん事例の公表状況

あっせん事案 94 件のうち 86 件（このほか参考通知したもの等 3 件）について公表している（公表率(あっせん事案に占める割合)90.5%)。

公表した 89 件のうち 72 件（参考通知したもの等 3 件を含む。）が報道されている（報道率(公表したあっせん事案に占める割合)80.9%)。

平成 16 年度付議事案等(注)の報道状況(29 件)

①延べ報道回数	: 104 回(新聞 89、テレビ・ラジオ 15)
②発行部数及び視聴世帯数	: 合計 4,333 万世帯 (新聞 4,256 万部、テレビ・ラジオ 105 万世帯)
⇒ 全国世帯に占める割合(世帯カバー率) : 87%	
(注)本省については、16 年度公表分。	

(イ) 行政評価・監視機能の活用

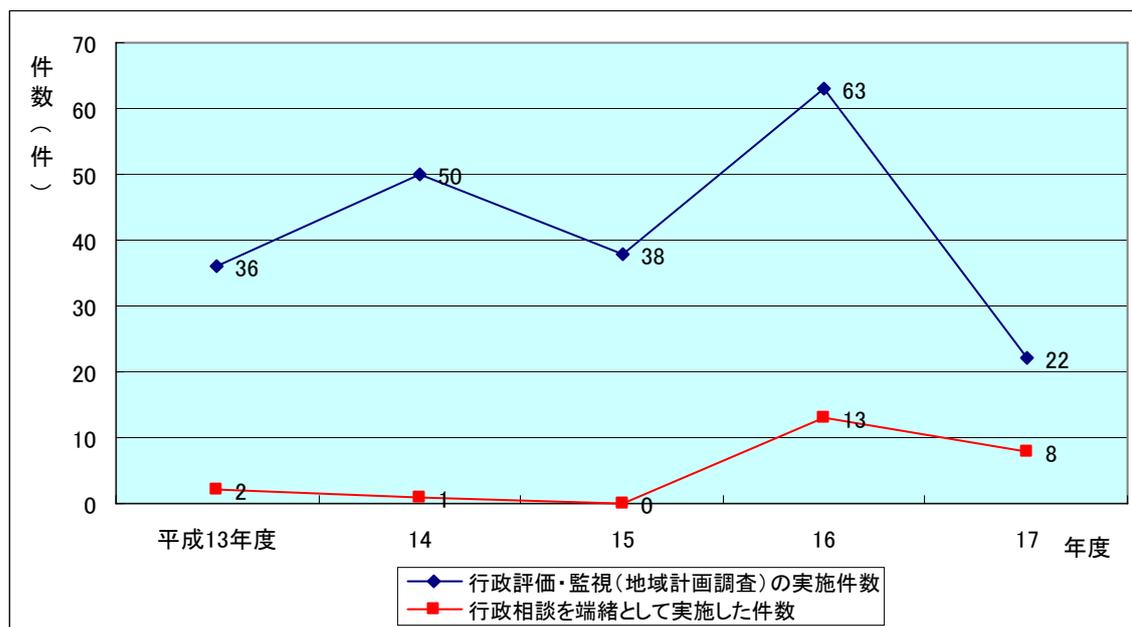
総務省（本省、管区局・事務所）では、同種類別の苦情等が多発している場合などにおいて、公正・中立な立場から、管内の住民生活に密着した行政上の問題を取り上げ、行政相談を端緒とした行政評価・監視を実施し、個別苦情の解決にとどまらず、同種類別の苦情等の再発防止を図り、広く行政運営の改善を図ることとしている。

① 相談を端緒にした行政評価・監視の実施件数

平成 13 年度から 17 年度（平成 17 年 11 月末現在）に管区局・事務所が実施した行政評価・監視 209 件のうち、行政相談を端緒としたものは 24 件（11.5%）である。

ちなみに、本省においても、平成 17 年度に、相談を端緒とした行政評価・監視を 1 件（検査・調査等業務従事者の身分確認に関する調査）実施している。

行政評価・監視（地域計画調査）実施状況



(単位：件、管区局・事務所)

区分	平成13年度	14	15	16	17(7月までに完了)	17(8月から実施)	合計
行政評価・監視(地域計画調査)の実施件数	36 (25)	50 (31)	38 (27)	63 (33)	8 (6)	14 (13)	209 【41】
行政相談を端緒として実施した件数	2 (2)	1 (1)	0 (0)	13 (7)	6 (4)	2 (1)	24 【11】
行政評価・監視の実施に当たって、行政相談委員から情報提供等の協力を得た件数	2 (2)	3 (3)	3 (3)	11 (9)	2 (1)	1 (1)	22 【12】

(注) 1 当省の調査結果による。

2 上段は行政評価・監視実施テーマ数、下段の( )書きは実施管区局・事務所数。

3 合計欄の上段は平成13～17年度の行政評価・監視実施テーマ数の合計。下段の

【 】書きは、平成13～17年度に行政評価・監視を実施した管区局・事務所の実数。

## ② 受益者数(事例)

行政相談を端緒として実施した行政評価・監視24件のすべてにおいて、調査結果に基づき、関係行政機関に対して所見表示等を行い改善を求めることにより行政の制度・運営の改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益している。その具体的な例は以下のとおりである。

### 改善効果(受益者数)が把握できたものの例

No.	端緒となった相談内容	行政評価・監視件名	通知の内容(概要)	改善の内容(概要)	改善による効果
1	国立医療機関における喫煙対策を徹底してほしい	国の庁舎等における利用者の安全・利便の向上に関する行政評価・監視	今回、国が設置している31庁舎等における禁煙・分煙対策の実施状況を調査したところ、いずれの庁舎等においても何らかの禁煙又は分煙対策が実施されていたが、その措置状況及び表示状況について多様な実態がみられた。 このため、国の庁舎等を管理する官署は、人事院の指針及び厚生労働省の報告書の趣旨を踏まえ、現在実施している禁煙・分煙対策をより一層推進する必要がある。また、これらの官署を指導する立場にある官署は、推進方策を講ずるよう指導する必要がある。	行政相談において改善要望のあった三重大学医学部附属病院では、次のとおり改善が図られた。 1 病院側では、院内は原則禁煙と説明していたもののその表示が行われていなかったため、病院正面玄関及び入退院玄関(夜間通用口)に禁煙の表示を行った。 2 屋外に喫煙所を設置していたが、喫煙所と待合所の2種類の表示をしていたため、喫煙所のみ表示とした。 3 病院側では、一般食堂及び喫茶室は全面禁煙と説明していたもののその表示が行われていなかったため、入口及び室内に禁煙である旨の表示を行った。	受益者数：約30万人 (三重大学医学部附属病院における平成15年度の年間外来患者の推定数)
2	国道9号の山陰自動車道への案内標	山陰自動車道等の利用者サービス改	1 標識令等に適合していない道路標識等について改善措置を講ずること。 2 料金所等における通行料	1 早急に改善措置が必要な事案は、本年度内を目途に改善措置を講ずることとする。 2 お客様サービスのより一層の	受益者数：1,026千台 (山陰自動車道松江玉

No.	端緒となった相談内容	行政評価・監視件名	通知の内容（概要）	改善の内容（概要）	改善による効果
	識を改善してほしい等	善に関する行政評価・監視	金の支払方法の表示等について不断のきめ細かい点検を行い、改善を推進すること。 3 身障者用お手洗い内に設けられた非常用警報設備の管理を適切に行うこと。	改善を図るため、不断の点検を実施し、必要な改善の取組等を実施するよう管下の事務所に通知した。 3 身障者用お手洗いに設けられている非常用警報設備については、SA売店営業時間にSA売店で警報を感知できるよう措置するとともに、回転灯をお手洗い建物の前面外壁部に移設し、外部から視認しやすいよう措置した。	造ICから宍道ICまでの上り線における平成14年度の交通量
3	保険医療機関等を対象として平日の昼間に社会保険事務局が実施している集団的個別指導を、保険医療機関等の休日に実施してほしい	保険医療機関等に対する指導日時等の適正化に関する行政評価・監視－集団的個別指導を中心として－	1 保険医療機関等を対象とする集団指導及び集団的個別指導については、平日の夜間又は休日における開催を検討すること。 2 新規指定の保険薬局を対象とする集団指導については、県内の複数地区における開催を検討すること。 3 保険医療機関（歯科医師）を対象とする集団的個別指導については、県内の複数地区における開催を検討すること。	1 集団指導及び集団的個別指導の開催日時については、利用者の利便性を確保するため、保険医療機関等が最も多く休診日としている木曜日の午後に極力統一して実施することとした。 2 保険薬局に対する集団的個別指導の開催時間については、従来、保険薬局の繁忙時間帯に含まれる午後1時から開始していたことを改め、午後2時から開始することとした。	受益者数：932 医療機関・薬局（集団指導等により休診等せざるを得ないと回答した山形県内の医療機関・薬局数）

（注）当省の調査結果による。

#### (4) 行政相談の迅速性

総務省の行政相談は、手続が略式・簡便であることが特色の一つであり、また、利用者サービスの向上の観点から、その処理が的確であると同時に迅速であることが求められている。

行政相談の処理においては、国民のニーズに応え迅速性を確保する観点から、「平成 17 年度実績評価（平成 16 年度に実施した政策に係る実績評価）」において、以下のとおり、その内容の難易度によって、当然処理期間は異なってくることから、相談事案の性格（事案分類）に対応し、その事案分類別に処理期間の目標値を設定している。

- ① 苦情非あつせん事案及び要望陳情事案（注）については、あつせんを行わない又は至らない理由、単なる要望陳情に類する事案であつせんに適しない旨を相談者に懇切かつ迅速に説明する必要があることから、その 1 か月以内の処理率を指標とし、その目標値を苦情非あつせん事案で 80%、要望陳情事案で 100% に設定している。

（注）苦情非あつせん事案：苦情事案のうち、事実確認等を行った結果、法令等の不知、事実の誤認に起因していた事案や、係争中の事件に関する事案等

要望陳情事案：対象業務に関する事案であつて、行政機関に対する苦情ではあるが申出人が不利益を受けていない事案、行政に関する一般的な要望や陳情に関する事案

- ② 照会事案及び対象外事案（注）については、国・地方の行政関係情報について、また、行政関係事案でない旨を相談者に迅速に案内することが必要であることから、その 1 週間以内の処理率を指標とし、その目標値を 100% に設定している。

（注）照会事案：対象業務内の事案であつて、制度、手続、所管行政機関等について教示を求める事案

対象外事案：地方公共団体の自治事務、民事事案等

このため、行政相談の処理が迅速に行われているかについては、上記の事案分類別の期間内処理の目標達成率を評価指標として、その実績を把握し、評価することとした。

その結果は、次のとおりである。

- ① 苦情非あつせん事案について、平成 16 年度の 1 か月以内処理率は 78.7% であり、目標値（80%）をやや下回る状況となっている。
- ② 要望陳情事案について、1 か月以内処理率の目標値は 100% であるが、平成 16 年度の 1 か月以内処理率は 94.8% であり、また、平成 12 年度以降の 1 か月以内処理率の推移をみても、94% 前後で推移している。
- ③ 照会事案について、1 週間以内処理率の目標値は 100% であるが、平成 16 年度の 1 週間以内処理率は 98.2% であり、また、平成 12 年度以降の 1 週間以内処理率の推移をみても、98% 台で推移している。
- ④ 対象外事案について、1 週間以内処理率の目標値は 100% であるが、平成 16 年度の 1 週間以内処理率は 97.4% であり、また、平成 12 年度以降の 1 週間以内処理率の推移をみても、96% 前後で推移している。

以上のとおり、評価指標に基づく分析結果を見る限りにおいては、目標値は達成されていないものの、目標値と実績値の乖離が最大でも 5 ポイント前後に収まっており、おおむね迅速に処理されていることから、行政相談の迅速性の機能は発揮されている。

ただし、①から④の処理に長期を要した事案を分析してみると、関係行政機関からの回答に日数

を要していることや、関係法令や制度の確認など処理過程における審査等に時間を要していることに起因するなど、総務省の対応に起因しないものが多いものの、苦情非あつせん事案についての1か月以内処理率が平成12年度以降、低下傾向にあることから、処理の迅速化に更に努めていかなければならない。また、そのためには、体制の整備等が必要ではあるものの、管区局・事務所の行政相談業務担当職員は減少傾向にあり、また、事務所においては、とりわけ、経験の浅い若年層の構成も高くなっている。このような中で、職員の育成や行政相談総合システム(注)の活用による効果的、効率的な業務の実施が重要となっているが、相談担当職員に対する業務研修については全国的には取り組んでおらず、また、行政相談総合システムの検索機能等を改善する必要性が認められる。

(注) 行政相談総合システム : 行政相談事案の受付・処理情報、行政相談委員情報を一括して管理し、行政相談業務の合理化・効率化に資することを目的として平成13年度から運用を開始しているシステム

したがって、相談者に対する迅速で良質なサービスを確保するため、苦情非あつせん事案の処理の迅速化に更に努めていくとともに、相談事案の迅速かつ適切な処理を推進するため、①若年層を中心とした行政相談業務担当職員を対象とした研修を実施すること、②行政相談事案の受付・処理情報、行政相談委員情報を一括して管理する「行政相談総合システム」の検索機能の強化等の改善を図ることが必要である。

#### (参考)

苦情あつせん事案については、苦情の内容により解決までの処理に要する期間が大きく異なるため処理期間を一律に定めることが困難であり、1か月以内の処理率等の指標を定めていないが、これに代わるものとして、「平成17年度実績評価(平成16年度に実施した政策に係る実績評価)」から設定している苦情の解決率によって評価している。

なお、苦情あつせん事案の1か月以内処理率をみると76.0%(平成16年度)となっており、苦情非あつせん事案の目標値(1か月以内処理率80%)にほぼ近いものとなっている。

#### ア 概要

総務省の行政相談は、手続が略式・簡便であることが特色の一つであり、また、利用者サービスの向上の観点から、その処理が的確であると同時に迅速であることが求められている。

行政相談の処理においては、「平成17年度実績評価(平成16年度に実施した政策に係る実績評価)」において、以下のとおり、その内容の難易度によって、当然処理期間は異なってくることから、相談事案の性格(事案分類)に対応し、その事案分類別に処理期間の目標値を設定している。

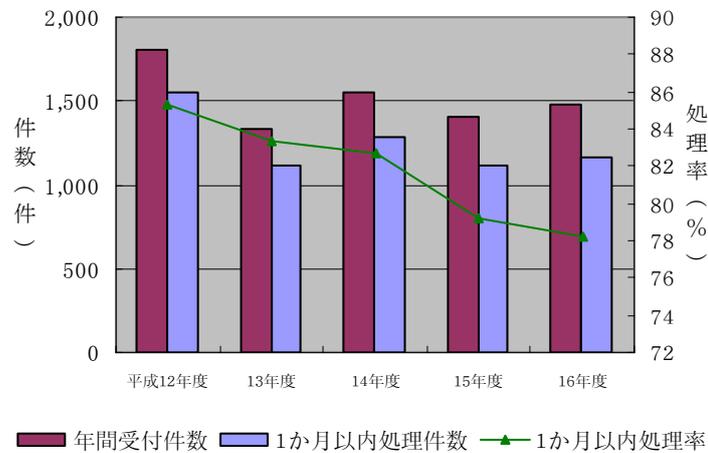
#### イ 苦情非あつせん事案

苦情非あつせん事案は、あつせんを行わない又は至らない理由を確認した上で相談者に懇切かつ迅速に説明する必要があるが、1か月以内処理率80%を目標値として設定している。

平成16年度の1か月以内処理率は、次図(表)のとおり、78.7%であり、目標値(80%)をやや下回る状況となっている。また、平成12年度以降の1か月以内処理率の推移をみても、低下傾向にある。

## 苦情非あつせん事案の1か月以内処理率（平成12～16年度）

（単位：件、％）



（単位：件、％）

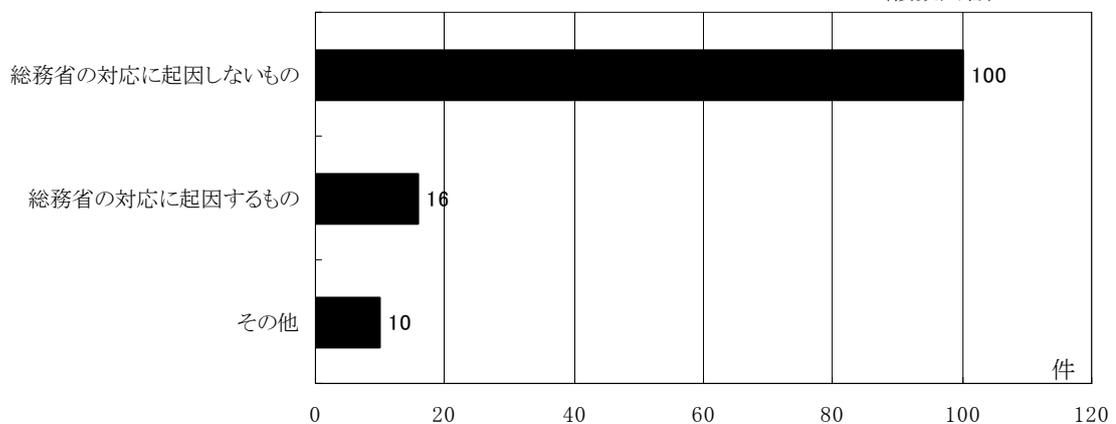
区 分	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
年間受付件数	1,812	1,335	1,548	1,408	1,484
1か月以内処理件数	1,546	1,112	1,280	1,115	1,168
1か月以内処理率	85.3	83.3	82.7	79.2	78.7

（注）当省の調査結果による。

なお、平成17年度4月から5月までの間に受け付けた苦情非あつせん事案は263件であり、そのうち処理に1か月を超える長期を要した事案は、53件（20.2％）である。

処理に長期を要した主な理由をみると、次のとおり関係行政機関の対応等に起因して遅延したなど、総務省の対応に起因しないものが多くみられる。

苦情非あつせん事案の処理に長期を要した理由（平成17年4～5月）事案数 53件  
（複数回答）



（注） 総務省の対応に起因しないものの例：関係行政機関が回答に日数を要した、関係行政機関に再照会する必要がある日数を要した等

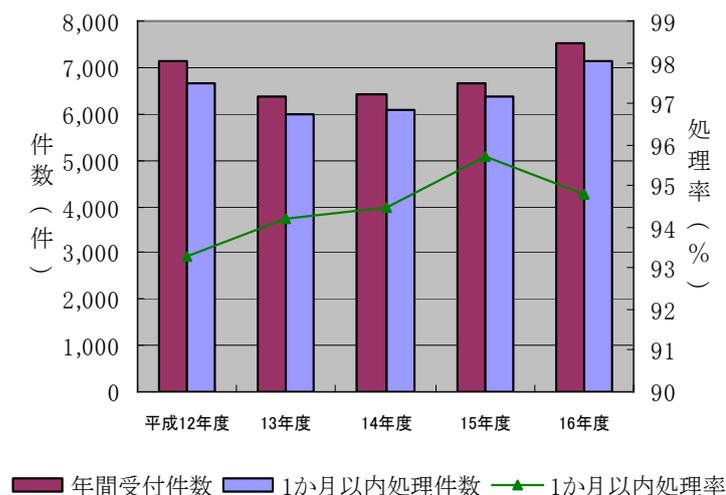
総務省の対応に起因するものの例：相談行事等繁忙期に該当した等

## ウ 要望陳情事案

要望陳情事案は、あつせんに適しない旨等を相談者に懇切かつ迅速に説明する必要があり、1か月以内処理率100%を目標値として設定している。

平成16年度の1か月以内処理率は、次図（表）のとおり、94.8%であり、また、平成12年度以降の1か月以内処理率の推移をみても、94%前後で推移している。

要望陳情事案の1か月以内処理率（平成12～16年度）



（単位：件、%）

区分	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
年間受付件数	7,118	6,369	6,442	6,679	7,541
1か月以内処理件数	6,642	5,997	6,090	6,389	7,149
1か月以内処理率	93.3	94.2	94.5	95.7	94.8

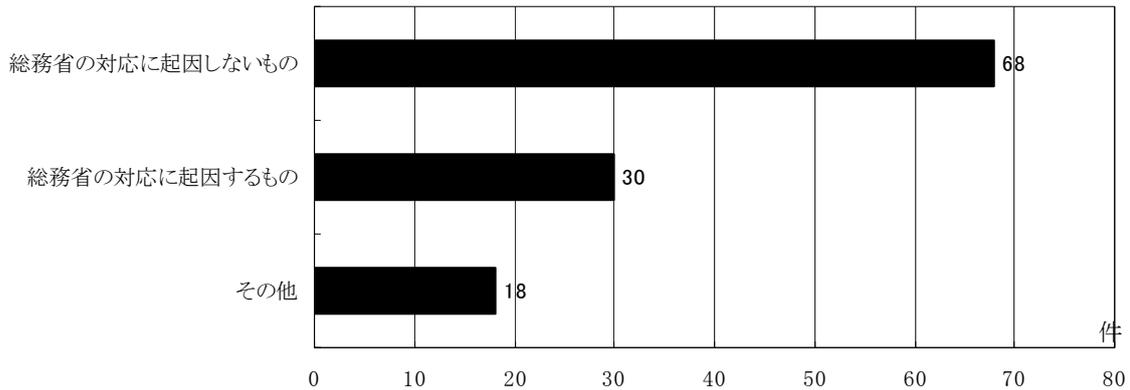
（注）当省の調査結果による。

なお、平成17年度4月から5月までの間に受け付けた要望陳情事案は1,332件であり、そのうち処理に1か月を超える長期を要した事案は54件（4.1%）である。

処理に長期を要した主な理由をみると、次のとおり、関係法令や制度の確認など処理過程における審査等に時間を要していることに起因するなど、総務省の対応に起因しないものが多いとみられる。

要望陳情事案の処理に長期を要した事例(平成17年4～5月)

事案数 54件  
(複数回答)



(注) 総務省の対応に起因しないものの例：関係法令・制度が複雑でその確認に日数を要した、関係行政機関が回答に日数を要した等

総務省の対応に起因するものの例：相談行事等繁忙期に該当した等

その具体的な例としては、次のようなものがある。

【事例1】

相談要旨	郵便等による不在者投票は、身体障害者手帳か戦傷病者手帳を持っている選挙人で一定の要件に該当する者又は介護保険の被保険者証の要介護状態区分が「要介護5」の者に認められている。しかし、「要介護5」に限らず、「要介護2」の者であっても歩行に困難な者はいるので、郵便等による不在者投票の対象範囲を拡大してほしい。
措置結果	相談を受けた管区行政評価局では、申出内容は公職選挙法令に基づく制度・仕組に係る要望であるものの、要介護5に比べ軽度の要介護状態区分であっても、投票所まで自力で出向くことの出来ない者等がいることが推察されることから、本省を通じて自治行政局選挙部に連絡するとともに実情を照会することとし、本省に協力依頼を行った。 その結果、要介護度別に日常生活自立度（寝たきり度）を把握した結果、要介護5のタイプの者はほぼ100パーセント物理的に投票所まで行くことができないと判断することが可能な実態にあったことによるものであり、対象者を拡大とした場合、投票の公正確保の観点から、その認定方法（病気と偽り不正が横行する等）、平等な取扱いが可能か等の課題を解決する必要があることから、今後も検討の必要があるとの回答が自治行政局選挙部からあり、その旨相談者に回答した。

【事例2】

相談要旨	私は、失業中で、離職者支援資金の借入れの申込みを行うため、他県に住む友人に連帯保証人になってもらおうとしたが、同じ都道府県内に居住している者という条件があるため、申込みができなかった。 同じ都道府県内在住者に連帯保証人になってもらうことは難しいので、離職者支
------	--

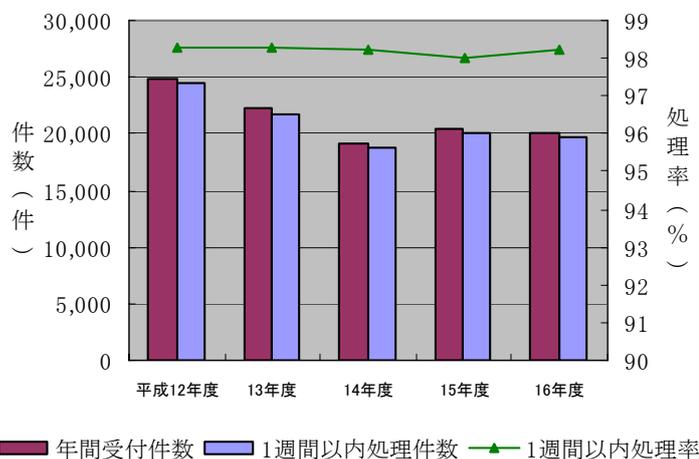
	援資金の連帯保証人の要件を緩和してほしい。
措置結果	<p>相談を受けた行政評価事務所が、県社会福祉協議会に照会し、離職者支援資金の貸付制度等について確認したところ、離職者支援資金の借受に係る連帯保証人の要件は、借受人と別世帯に属するものであって、同一都道府県内に居住するものとされていた。しかし、本制度の利用が低調である現状等から制度の見直しについて検討する余地があるとの結論に至り、その旨本省に報告することとした。</p> <p>本省では、本件について行政苦情救済推進会議に付議しその検討結果を踏まえ、厚生労働省に対して、生活福祉資金貸付制度（離職者支援資金を含む）における連帯保証人の居住地要件の撤廃について検討するようあっせんした結果、厚生労働省は、平成16年度から、連帯保証人は、原則として借受人と同一都道府県内に居住する者とし、貸付世帯の状況から同一都道府県内に居住する連帯保証人が得られない場合は、都道府県社協会長の判断により都道府県外の者を認めることとした。</p>

## エ 照会事案

照会事案は、制度、手続、所管行政機関等の必要な行政情報を相談者に迅速に教示する必要がある、1週間以内処理率100%を目標値として設定している。

平成16年度の1週間以内処理率は、次図（表）のとおり、98.2%であり、また、平成12年度以降の1週間以内処理率の推移をみても、98%前後で推移している。

照会事案の1週間以内処理率（平成12～16年度）



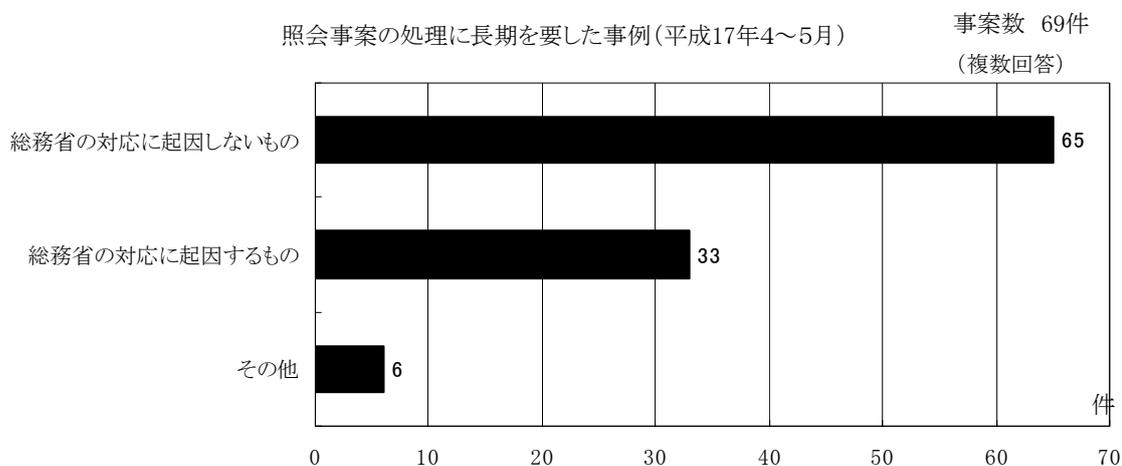
（単位：件、%）

区分	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
年間受付件数	24,883	22,187	19,050	20,466	20,133
1週間以内処理件数	24,449	21,802	18,708	20,050	19,762
1週間以内処理率	98.3	98.3	98.2	98.0	98.2

（注）当省の調査結果による。

なお、平成17年度4月から5月までの間に受け付けた照会事案は2,930件であり、そのうち処理に1週間を超える長期を要した事案は69件（2.4%）である。

処理に長期を要した主な理由をみると、次のとおり、関係行政機関から回答を得るのに時間を要したなど、総務省の対応に起因しないものが多くみられる。



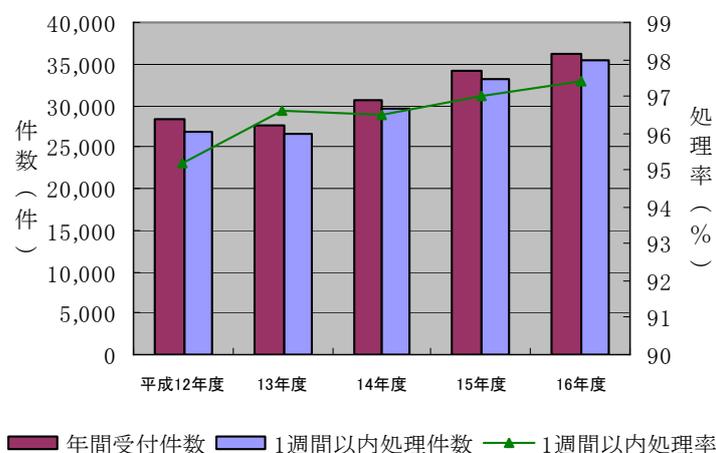
(注) 総務省の対応に起因しないものの例：関係行政機関が回答に日数を要した、相談者の事情（連絡がとれないなど）等  
 総務省の対応に起因するものの例：相談行事等繁忙期に該当した等

#### オ 対象外事案（地方公共団体の事務、民事事案）

対象外事案（地方公共団体の事務及び民事事案）は、当省の行政相談業務が対象としていない旨などを相談者に迅速に案内することが必要であることから、その1週間以内の処理率100%を目標値として設定している。

平成16年度の1週間以内処理率は、次図（表）のとおり、97.4%であり、また、平成12年度以降の1週間以内処理率の推移をみても、96%前後で推移している。

対象外事案の1週間以内処理率（平成12～16年度）



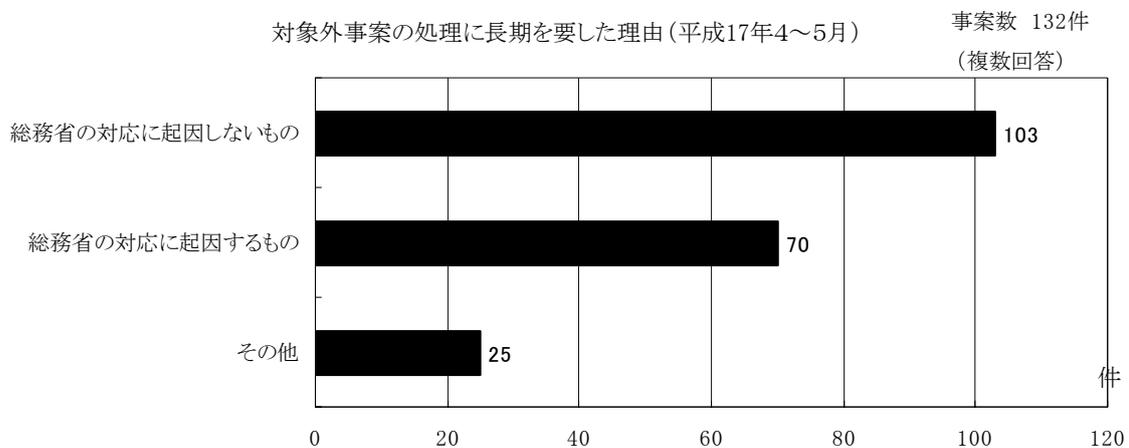
(単位：件、%)

区 分	平成 12 年度	13 年度	14 年度	15 年度	16 年度
年間受付件数	28,285	27,522	30,665	34,098	36,286
1 週間以内処理件数	26,939	26,573	29,577	33,091	35,356
1 週間以内処理率	95.2	96.6	96.5	97.0	97.4

(注) 当省の調査結果による。

なお、平成 17 年度 4 月から 5 月までの間に受け付けた対象外事案は 5,285 件であり、そのうち処理に 1 週間を超える長期を要した事案は 132 件 (2.5%) である。

処理に長期を要した主な理由をみると、次のとおり、関係行政機関から回答を得るのに日数を要したことに起因するなど、総務省の対応に起因しないものが多くみられる。



(注) 総務省の対応に起因しないものの例：関係行政機関が回答に日数を要した、関係法令・制度が複雑でその確認に

日数を要した等

総務省の対応に起因するものの例：処理の優先順位が低いと判断した等

#### (参考) 苦情あっせん事案

苦情あっせん事案については、苦情の内容により解決までの処理に要する期間が大きく異なるため処理期間を一律に定めることが困難であり、1 か月以内の処理率等の指標を定めていないが、これに代わるものとして、「平成 17 年度実績評価 (平成 16 年度に実施した政策に係る実績評価)」から設定している苦情の解決率によって評価している。

なお、参考までに、苦情あっせん事案の 1 か月以内処理率をみると 76.0% (平成 16 年度) となっており、苦情非あっせん事案の目標値 (1 か月以内処理率 80%) にほぼ近いものとなっている。

苦情あつせん事案の1か月以内処理率（平成12～16年度）

（単位：件、％）

区 分	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
年間受付件数	1,811	1,410	1,385	1,181	1,019
1か月以内処理件数	1,390	1,162	1,100	887	774
1か月以内処理率	76.8	82.4	79.4	75.1	76.0

（注）当省の調査結果による。

（課題等）

相談者に対する迅速で良質なサービスを確保するため、苦情非あつせん事案についての1か月以内処理率が平成12年度以降、低下傾向にあることから、その処理の迅速化に更に努めていかなければならない。

また、相談事案の迅速かつ適切な処理を推進するためには、管区局・事務所における相談業務実施体制の整備や行政相談業務担当職員の資質の向上が重要であるが、管区局・事務所の担当職員は、以下の表のとおり、減少傾向にあり、また、事務所においては、とりわけ、若年層の構成も高くなっている。

一方、相談担当職員に対する業務研修については全国的には取り組んでいない。

管区局・事務所の行政相談業務実施体制（担当職員数）の推移等

（単位：人）

区 分		平成7年4月 1日現在	平成12年4月 1日現在	平成18年2月 1日現在
管区局・事務所	管区局（支局を含む。）	65	60	59
	事務所（分室を含む。）	140	141	137
	計	205	201	196

（注）当省の調査結果による。

管区局・事務所の行政相談業務担当職員の年齢構成（平成18年2月1日現在）

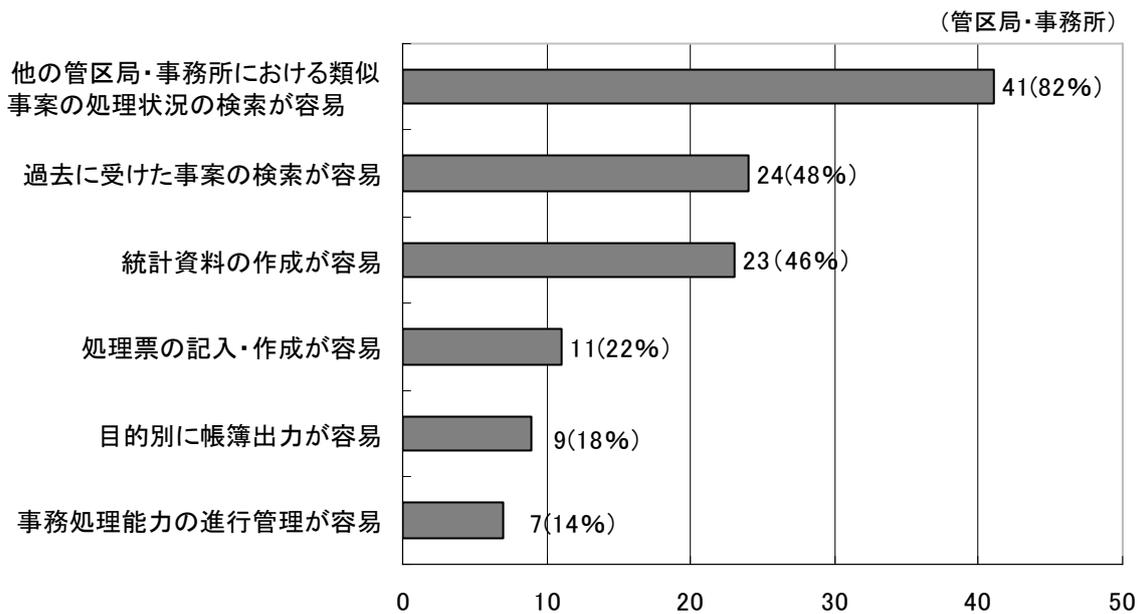
（単位：人、％）

区 分		担当職員数（年代別職員数）				
		20～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上	計
職員数 （人）	管区局（支局を含む。）	0	6	21	32	59
	事務所（分室を含む。）	15	52	35	35	137
	計	15	58	56	67	196
構成比 （％）	管区局（支局を含む。）	0	10.2	35.6	54.2	100.0
	事務所（分室を含む。）	10.9	38.0	25.5	25.5	100.0
	計	7.7	29.6	28.6	34.2	100.0

（注）当省の調査結果による。

また、総務省では、行政相談事案の受付・処理情報、行政相談委員情報を一括して管理し、行政相談業務の合理化・効率化に資することを目的として平成13年度から「行政相談総合システム」の運用を開始している。今回、管区局・事務所に対し、行政相談総合システムの効果について調査したところ、すべての管区局・事務所が効果があると評価しており、具体的には、次のとおり、類似事案の処理状況の検索が容易、過去に受けた事案の検索が容易等、行政相談業務の効率化・迅速化及びより成果を高めるための業務改善に効果を挙げているとしている。

行政相談総合システムによる効果(管区局・事務所の意見)

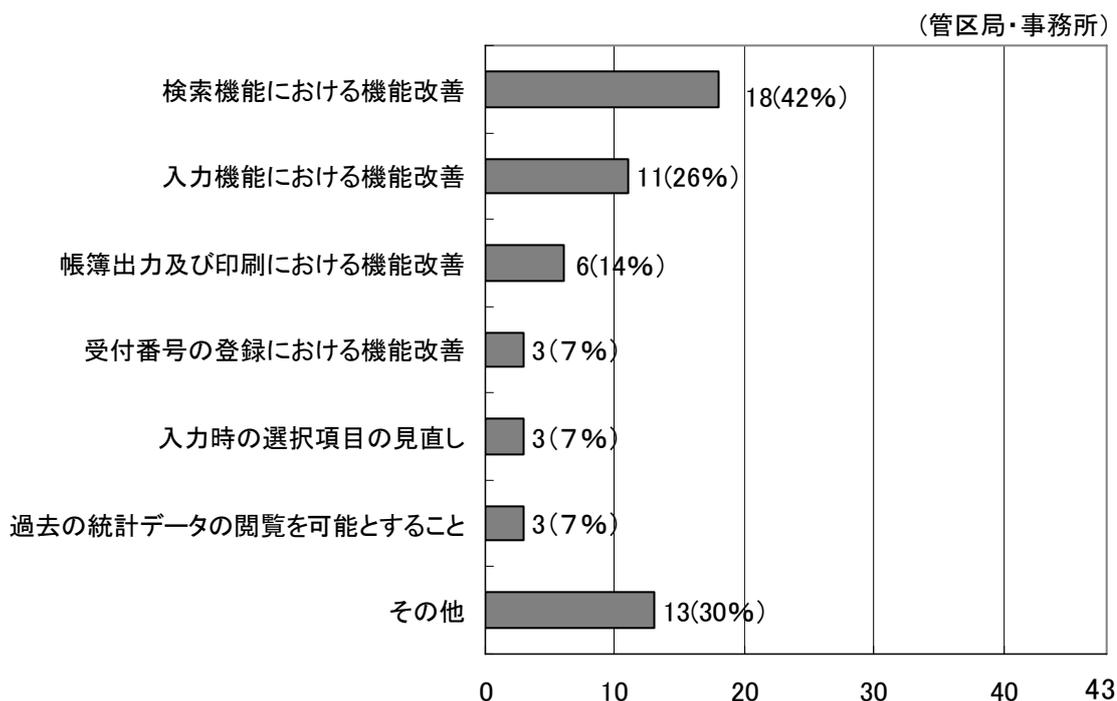


(注) 1 当省の調査結果による。

2 ( ) 内は、効果があったとした管区局・事務所 (50) に占める割合

しかし、行政相談総合システムについて、管区局・事務所に対しその「改善すべき課題」について調査したところ、50管区局・事務所中43管区局・事務所から、事案処理により一層活用していくために、類似事案の処理結果の検索、分析を適切かつ容易に実施可能なるよう機能を改善することを求める意見がみられた。具体的には次のとおり、①検索機能(例:事案分類を新設することにより、類似事案の処理結果の検索を容易かつ適切に実施可能とすること。例えば、道路に関する事案について従来の分類に加えて「新設・改良」、「不法占用」等で検索可能とすること)、②入力機能(例:複数分野にまたがる事案の処理をより適切に行うために、新規入力画面の「苦情対象機関」、「関係法令」、「行政分野」を複数設けること)、③入力時の選択項目(例:現行の法体系等に即して、行政分野欄について、「恩給」、「情報公開」、「個人情報保護」、「統計調査」を追加してほしい)等の機能について、改善すべきとの意見がみられた。

## 行政相談総合システムの改善すべき課題(管区局・事務所の意見)



(注) 1 当省の調査結果による。

2 ( ) 内は、改善意見のあった管区局・事務所 (43) に占める割合

3 「検索機能における機能改善」 : 例えば、道路に関する事案について、従来の分類に加えて「新設・改良」、「不法占用」等の分類をシステムに入力し、検索できるように改善すること等

「入力機能における機能改善」 : 新規入力画面の「苦情対象機関」、「関係法令」、「行政分野」を複数設けること等

「入力時の選択項目の改善」 : 行政分野欄について、「恩給」、「情報公開」、「個人情報保護」、「統計調査」の追加

「過去の統計データの閲覧を可能とすること」 : 1年以上前の統計データを閲覧できないので、過去5～6年分は閲覧できるよう改善すること等

以上のように、職員数が減少し、若年層の構成が高くなっている中では、行政相談総合システムの充実・強化により、行政相談事案情報の検索等による効果的かつ効率的な行政相談の処理が重要となっている。

したがって、相談者に対する迅速で良質なサービスを確保するため、苦情非あつせん事案の処理の迅速化に更に努めていくとともに、相談事案の迅速かつ適切な処理を推進するため、①若年層を中心とした行政相談業務担当職員を対象とした研修を実施すること、②行政相談事案の受付・処理情報、行政相談委員情報を一括して管理する「行政相談総合システム」の検索機能の強化等の改善を図ることが必要である。

## (5) 行政相談の有効性

総務省が行う行政相談は、公正・中立な立場から、国民の行政全般に対する苦情等を受け付け、関係行政機関等にあっせんすることなどにより、苦情等の解決・解消を図ることを目的とするものである。

この目的に照らすと、行政相談制度が期待されている効果が得られているか、すなわちその有効性について、一義的には、行政相談を申し出たことにより行政に対する苦情の解消が図られているかにより、そして、最終的には行政相談の利用者が総務省が行う行政相談に満足しているかにより把握することが適当である。

このため、まず、苦情が解決されているかについては、苦情事案について、関係行政機関にあっせんを行った事案のうち解決に至った件数の占める割合を指標として用いて評価することとした。

次に、利用者が行政相談に対し満足しているか、すなわち、利用者の行政相談に対する満足度については、アンケート調査を行い、その結果に基づき評価することとした。

なお、利用者の行政相談に対する満足度については、苦情等が利用者の希望どおり解決したことで満足している場合のほか、苦情等は利用者の希望どおり解決しなかったものの行政相談を利用したことには納得し満足する場合があります、その両者を把握する必要があります。このため、アンケート調査においては、利用者が行政相談を利用したことに満足しているかとともに、処理結果に関わらず今後も行政相談を利用したいかを調査した。

その結果は、次のとおりである。

① 総務省では、苦情事案については、あっせんを通じて事案の解決を図ることが行政相談制度の基本であることから、行政相談の公正・中立性及び有効性を示す指標として、「平成 17 年度実績評価（平成 16 年度に実施した政策に係る実績評価）」から、苦情あっせんの解決率及び解決した効果の発現状況（事例）を選択し、解決率の目標値を 90%に設定しているところである。この目標値の達成状況をみると、平成 16 年度の解決率は 95.1%であり、目標値である 90%を超え、また、平成 12 年度以降の解決率の推移をみても、90%を超える水準で推移している。

② 総務省では、行政相談週間の一環として開催されている一日合同行政相談所の来所者及び管区局・事務所に直接来所した相談者を対象に、行政相談に対する満足度等についてアンケート方式により調査した。

そのアンケート調査結果では、以下のとおりであり、行政相談制度への期待及び需要は大きいことがうかがわれる。

i) 相談結果に対する満足度については、有効回答者（希望どおり解決した者、希望どおり解決しなかった者、継続の者を含む。）1,914 人のうち満足としているものが、1,349 人（70.5%）となっている。

ちなみに、相談結果が希望どおり解決しなかった者は、298 人であったが、結果に不満足とするものが 113 人（37.9%）に対し、希望どおり解決しなかったものの行政相談を利用したことには満足しているとしているものが 94 人（31.5%）と、両者は大きな差はみられなかった。

ii) 処理結果に関わらず今後も行政相談を利用したいかどうかについては、利用したいとするものが有効回答者 1,914 人のうち 1,704 人（89.0%）となっている。

これを相談の結果別にみると、利用者の希望どおり解決した場合が92.8%、処理が継続している場合が90.9%と高いが、利用者の希望どおり解決しなかった場合であっても利用したいとする者が72.8%となっている。

以上のとおり、評価指標等に基づく分析結果を見る限りにおいては、行政相談の有効性は発揮されている。

## ア 概要

総務省が行う行政相談は、公正・中立な立場から、国民の行政全般に対する苦情等を受け付け、関係行政機関等にあっせんすることなどにより、苦情等の解決・解消を図ることを目的とするものである。

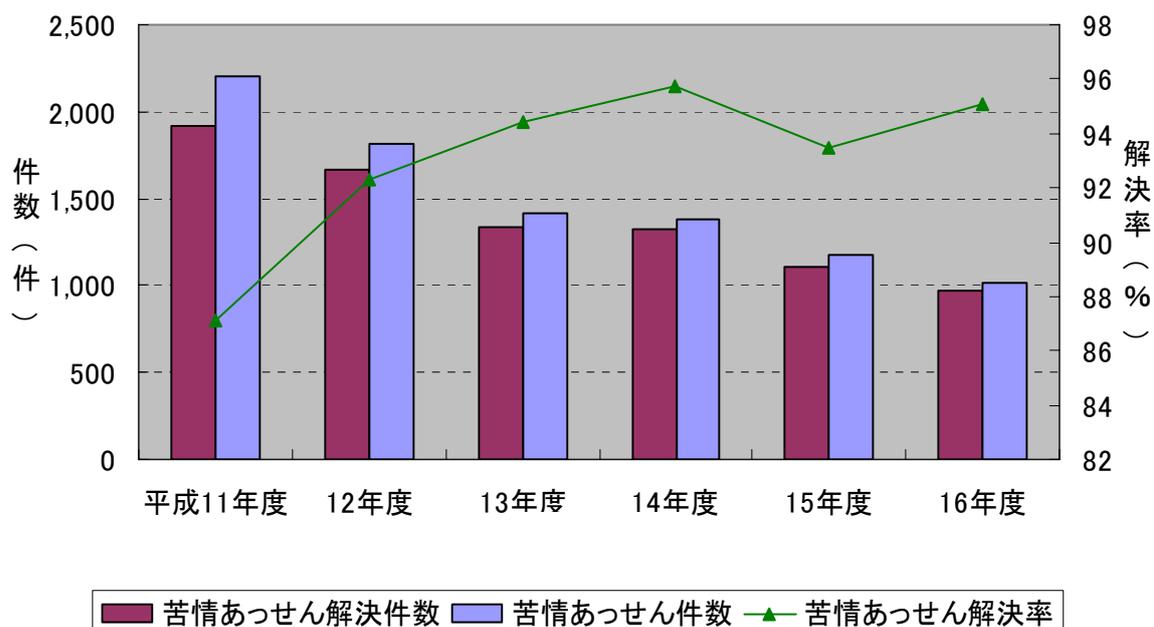
この目的に照らすと、行政相談制度が期待されている効果が得られているか、すなわちその有効性について、一義的には、行政相談を申し出たことにより行政に対する苦情の解消が図られているかにより、そして、最終的には行政相談の利用者が総務省が行う行政相談に満足しているかにより把握することが適当である。

## イ 苦情あっせん事案の解決率

総務省では、苦情事案については、あっせんを通じて事案の解決を図ることが行政相談制度の基本であることから、「平成17年度実績評価（平成16年度に実施した政策に係る実績評価）」において、苦情あっせんの解決率及び解決状況を指標とし、解決率の目標値を90%に設定して、目標値内での処理を念頭においた対応を行っているところである。

苦情あっせん事案の解決率は、次図のとおり、平成12年度以降、目標値である90%を超える水準で推移しており、個別苦情の解決に効果を発揮している状況がみられる。

苦情あっせん事案の解決率(平成11～16年度)



(注) 関連として、「(3)ーア 行政相談の公正・中立性」参照。

## ウ 相談者の満足度

利用者が行政相談に対し満足しているか、すなわち、利用者の行政相談に対する満足度について、アンケート調査を行った。

その結果、利用者の満足度をみると、有効回答者（1,914人。希望どおり解決した者、希望どおり解決しなかった者、継続の者を含む。）のうち満足とするものが1,349人（70.5%）である。

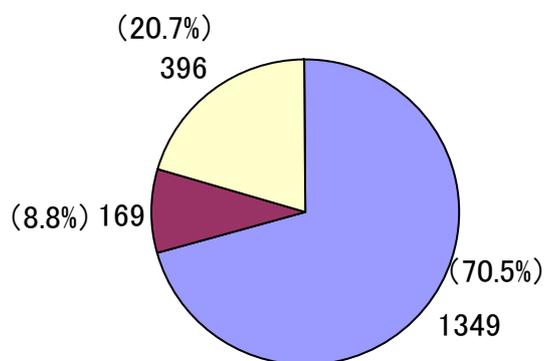
### 相談に対する満足度（アンケート集計結果）

（単位：人）

区分		一日合同相談所処理(A)				管区局・事務所来所処理(B)				全体合計(A+B)			
		計	解決	未解決	継続	計	解決	未解決	継続	計	解決	未解決	継続
結果は満足だったか	①満足している	1,288	826	87	375	61	24	7	30	1,349	850	94	405
	②満足していない	158	20	103	35	11	0	10	1	169	20	113	36
	③どちらともいえない	374	61	86	227	22	1	5	16	396	62	91	243
有効回答者合計		1,820	907	276	637	94	25	22	47	1,914	932	298	684

（注）アンケート回答者のうち本設問すべてに回答した有効回答者の回答結果に基づく。

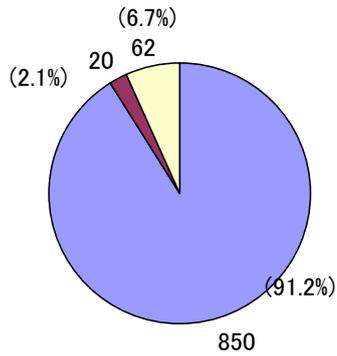
### 結果の満足度



■ 満足している ■ 満足していない □ どちらともいえない

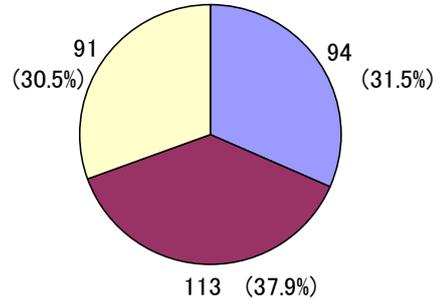
結果の満足度は、利用者の希望どおりの事案の解決・未解決に密接に関連するものであることから、その結果別に内訳をみると、「未解決」の場合31.5%、「継続」の場合59.2%が満足としているのに対し、「解決」した場合は91.2%が満足している状況がみられる。

結果の満足度(解決)



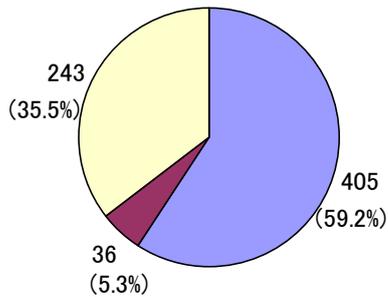
■ 満足している ■ 満足していない □ どちらともいえない

結果の満足度(未解決)



■ 満足している ■ 満足していない □ どちらともいえない

結果の満足度(継続)



■ 満足している ■ 満足していない □ どちらともいえない

○ 今後の利用希望

行政相談を行った場合、苦情等は希望どおり解決しなかったものの行政相談を利用したことについては納得し満足する場合があります。このため、今後も行政相談を利用したいか等について調査を行った結果、有効回答者(1,914人)のうち今後も利用したいとするものが1,704人(89.0%)、どちらともいえないが184人(9.6%)であり、利用したくないとするものは26人(1.4%)にとどまっている。

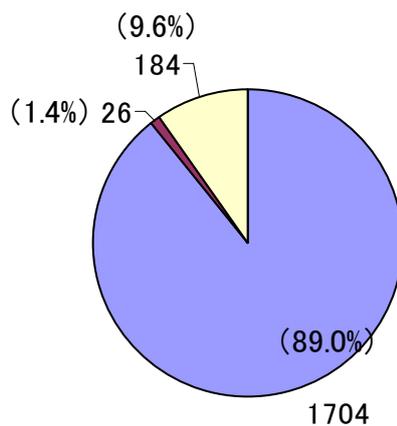
相談に対する満足度(アンケート集計結果)

(単位:人)

区分		一日合同相談所処理(A)				管区局・事務所来所処理(B)				全体合計(A+B)			
		計	解決	未解決	継続	計	解決	未解決	継続	計	解決	未解決	継続
これからも利用したいか	①利用したい	1,626	842	200	584	78	23	17	38	1,704	865	217	622
	②利用したくない	24	6	16	2	2	0	1	1	26	6	17	3
	③どちらともいえない	170	59	60	51	14	2	4	8	184	61	64	59
有効回答者合計		1,820	907	276	637	94	25	22	47	1,914	932	298	684

(注) アンケート回答者のうち本設問すべてに回答した有効回答者の回答結果に基づく。

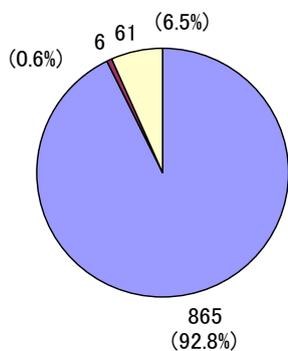
### 今後の利用希望



■ 利用したい ■ 利用したくない □ どちらともいえない

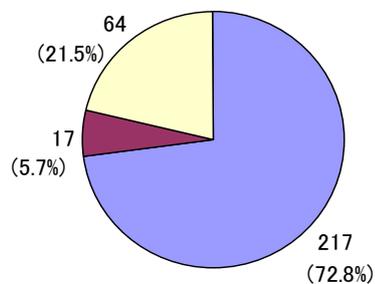
また、今後も利用したいかについて、相談の結果別にみると、利用者の希望どおり「解決」した場合は 92.8%、処理が「継続」している場合は 90.9%が今後も利用したいとしている。また、利用者の希望どおり解決しなかった（未解決）場合でも利用したいとする者が 72.8%となっており、利用したくないとする者は 5.7%となっている。

#### 今後の利用希望(解決)



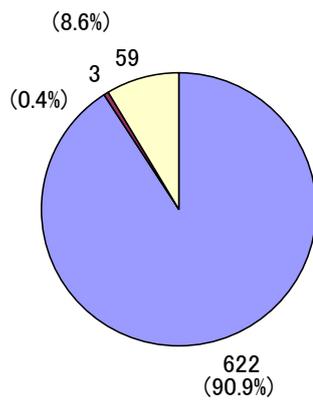
■ 利用したい ■ 利用したくない □ どちらともいえない

#### 今後の利用希望(未解決)



■ 利用したい ■ 利用したくない □ どちらともいえない

今後の利用希望(継続)



■ 利用したい ■ 利用したくない □ どちらともいえない

## (6) 行政相談の必要性

総務省の行政相談は、これまで述べたとおり、(1)総合性、(2)利便性、(3)公正・中立性及び改善の広範性、(4)迅速性、(5)有効性について、それぞれ効果の発現状況を確認することができた。次に、これらを踏まえて、行政相談の必要性について国民や社会のニーズの観点から検証することとした。

各府省においては、逐次相談窓口を整備してきているが、各府省が行う相談業務は、原則として、行政実施機関が、自らの所掌事務について、当事者として苦情等を取り扱うものである。

これに対し、総務省は、各府省が実施している個別の施策・事業にとらわれない第三者的立場に立った政府全体としての相談専門機関として相談業務を実施している。このため、①関係行政機関等に対し苦情を申し出たが、その措置内容に納得できない場合（第2次的審査機能）、②諸般の事情から、直接関係行政機関等に苦情を申し出にくい場合（代位機能）、③苦情のあっせんに当たり、複数の関係行政機関等と折衝する必要がある場合（調整機能）、④直接関係する法律や所管する関係行政機関等が容易に決定できない場合（所管確定困難事案への対応機能）などに対応することができ、また、特にそのような機能を発揮することが求められる。

現に、(1) 総合性で記載のとおり、①第2次的審査機能、②代位機能、③調整機能を発揮したものは、総務省の行政相談において受付・処理した苦情全体の9割以上を占めている。

総務省は、「行政の基本的な制度の管理運営……等特定の府省で行うことを適当としない……事務の遂行」（中央省庁等改革基本法）を任務として設置された省であり、政府全体としての自律的改善機能を司るところとして最適である。中でも、行政評価局及びその出先機関が担っている政策評価制度の企画・総括、統一性・総合性確保評価、客観性担保評価、行政評価・監視等の業務は、各府省から中立的な立場に立ち、評価等を通じて各府省の制度・運営の改善を行うという政府部内の自律的改善機能の一部であり、各府省の枠を超えた相談機能は、これらの業務と一体的に実施することが効果的かつ効率的である。

また、総務省の行政相談は、住民に身近な都道府県や市町村の相談窓口の整備、地方分権改革による機関委任事務の廃止、情報公開及びIT化の進展による情報入手の容易性の拡大等もあって、全体の処理件数は漸減傾向にあるが、平成16年度においてもなお19万件的相談が寄せられ、また、苦情のあっせん等により行政の制度・運営の改善が図られている。また、(5) 有効性でも記載のとおり、苦情あっせんの解決率は90%を超えているとともに、アンケート調査においても、相談結果に満足とする者（希望どおり解決した者、希望どおり解決しなかった者、継続の者を含む。）の割合が70.5%、今後も相談を利用したいとする者の割合も89%を占めているなど、地域において国民から期待されている。

ちなみに、身近な窓口である都道府県の相談窓口、市町村の相談窓口における相談件数も漸減傾向となっている。

なお、総務省の行政相談については、内外の有識者から、公正・中立性、総合性、一般改善性、迅速な対応、対象の広範性、法的根拠の特色を持ち、総務省、行政苦情救済推進会議、行政相談委員が一体となって苦情の解決に効果を発揮しているとの評価を受けているところである。

以上のことから、総務省の行政相談は、国民や社会のニーズに照らして妥当であり、今後とも当省が担うことが必要である。

## 総務省の行政相談についての内外の評価

諸外国では、行政府からの独立性・中立性が高いオンブズマン（注）が制度化されている。一方、我が国では、一部の地方公共団体において、行政府内に所属しているとはいえ、オンブズマン機能が確立され、中立的で住民の視点に立った立場で苦情の解決に当たり、大きな役割を果たしているものもある。

（注）オンブズマン：国民の行政機関に対する苦情処理や、行政活動の監視・告発などを行うことを職務とする者

総務省の行政相談制度は、総務省と行政相談委員が一体となって苦情の解決の促進を図る制度であり、その運営に当たっては、民間有識者からなる「行政苦情救済推進会議」を開催し、行政の制度・運営そのものの改善を含めた苦情の適切な処理を図っている。なお、総務省の行政相談について、内外の有識者からは、公正・中立性、総合性、一般改善性、迅速な対応、対象の広範性、法的根拠の特色を持ち、総務省、行政苦情救済推進会議、行政相談委員が一体となって苦情の解決に効果を発揮しているとの評価を受けているところである。

当省の行政相談に対する内外の評価について、以下の事項につき、行政苦情救済制度及びオンブズマン制度に関する国内の文献並びに国際オンブズマン会議の関係資料等の各種文献を基に整理した。

- ① オンブズマン制度と行政相談制度の類似性
  - ② オンブズマン制度との比較による行政相談制度の特色
  - ③ 日本の行政相談・行政相談委員制度をモデルに各国が導入した制度事例
  - ④ 行政相談に対する評価及び今後の課題並びに期待する事柄
  - ⑤ 行政苦情救済推進会議に対する評価及び今後の課題並びに期待する点
- その評価の具体例は、次表のとおりである。

### 総務省の行政相談についての内外の評価の具体例

評価の具体例（主な内容）	評価者
国民の苦情を前提に権利の擁護・救済を行い、このことを通じて行政機関の監視、行政運営などの改革や改善につなげていくという行政苦情救済の方向性は、オンブズマン制度にとっても、ほぼ共通された理念である。	同志社大学政策学部 教授 今川 晃
「監察」（注：現在の「行政評価・監視」）と苦情処理とは一応別個のものとして存在するが、両者の間に密接な関係があることも事実で、「監察」権との連動、「本省行政評価局、管区行政評価局、地方行政評価事務所、行政評価分室、行政相談委員の間の連絡網」の構築、「行政相談委員が総務大臣に対して意見具申する」、「行政相談担当機関が行政苦情救済推進会議の意見を聴いて処理する」などを積極的に行い、現制度下でもより大きな効果（オンブズマン的な効果）を上げることが可能となっている。	西南学院大学法学部 教授 川上宏二郎
行政相談制度が、改めて日本の風土に合う形で独自に発展した仕組みであり、行政相談委員、行政苦情救済推進会議、総務省が一体とな	日本大学大学院法務 研究科教授

<p>ってオンブズマン的機能を果たしていると評価を受け、このこともあって、総務省は平成6年度から国際オンブズマン協会の正会員となり、国際的な交流活動についても積極的に取り組んでいる。</p>	<p>松村 雅生</p>
<p>行政相談委員は実質的にはオンブズマン制度に匹敵する制度であり、極めて共通性も高いと判断される。</p>	<p>玉川大学経営学部教授 川野 秀之</p>
<p>行政相談制度は、公正中立性、総合性、一般改善性、迅速な対応、対象の広範性、法的根拠といった点で特色を持ち、これが日本型オンブズマンとされる一因。</p>	<p>京都産業大学教授 佐藤 英世</p>
<p>行政相談委員制度を設けることにより、国民が苦情を申し出やすい体制をとり、大量の苦情処理を組織的にこなしている点が、各国の制度にはない特色。</p>	<p>中央大学教授 小島 武司</p>
<p>行政相談担当機関は、行政苦情救済推進会議の意見に拘束されることはないが、この意見を背景にあっせんを行うことは、あっせんを受けた所管行政機関に対し事実上の説得効果をもたらし、行政相談の実を上げている。</p>	<p>(社)全国行政相談委員 連合協議会会長 鎌田 理次郎</p>
<p>行政苦情救済推進会議は、総務庁の行政監察（注：現在の「総務省の行政評価・監視」）と行政相談の過程で発見された行政の制度や手続の改革を要する問題を審議し、改革を提案し、着実に成果を挙げている。この機能は、諸国のオンブズマンの主要な機能（行政の制度と運営の改善）の一つを果たしている。加えて、我が国ではフランスのオンブズマンの地区代理に相応しい全国5,000人余人の行政相談委員も活躍し、それが諸国オンブズマンのもうひとつの主要な機能（個別の事案における）を果たしている。</p>	<p>慶応義塾大学教授 小林 節</p>
<p>日本の諸活動（行政管理庁行政監察局（注：現在の「総務省行政評価局」）による行政相談及び行政相談委員制度）は、他の国々においてそれに相当する苦情処理機関の場合より、もっと多くの人々に影響を及ぼしている。特に人口の多い国々は注目すべきである。それらの国々はスκανジナビアのオンブズマンの成功に感心しながらも、さばき切れぬほどの事件の負担量になりはしないかと恐れて、略式の苦情処理部局を設けることを躊躇してきたからである。</p>	<p>コロンビア大学教授 ウォルター・ゲルホン</p>

(注) 出典：①「行政苦情救済論」（編・著者 今川 晃、(社)全国行政相談委員連合協議会発行）、②「特集 オンブズマン・行政相談・行政手続」ジュリスト（No. 1054）1994. 10. 15、③「学界等における行政苦情救済・オンブズマン制度の評価等に関する調査研究結果報告書」（平成13年10月 総務省行政評価局行政相談課）

### 第3 評価結果のまとめ及び今後の方向性

総務省の行政相談は、国の行政活動全般に及ぶ苦情等への対応、管区局・事務所、行政相談委員等による全国ネットワークの活用、行政の制度・運営の改善による広範な救済の実現が大きな特色として挙げられる。

本行政相談の総合評価において、①総合性、②利便性、③公正・中立性及び改善の広範性、④迅速性、⑤有効性の観点ごとに効果の発現状況を把握・分析し、あわせて行政相談制度の必要性を検証した結果、前述第2の記述のとおり、総務省の行政相談は、上記の観点からみてもおおむね期待されている効果を発揮している。

今後とも、国民に対して良好で質の高い相談環境を整備・充実し、行政についての国民のセーフティネットとも言える機能を更に発揮するとともに、行政運営の改善に寄与するため、その充実・強化を図ることが重要である。

一方、今回の評価結果において、

- ① 定例・巡回相談所を実施している管区局・事務所は少なく、1開催当たりの受付件数も3.1件と、国・地方総合相談センターの46.9件と比べ大幅に少ないことなどから、今後、国・地方総合相談センターを積極的に展開していくとともに、定例・巡回相談所については、廃止も含め、その在り方を見直すこと
- ② 市町村に委員が1人しか配置されていない場合は、相談相手がないなどその活動に困難が伴っているほか、行政相談の対象である国民の数は変わらないが、合併により市町村数が減少し、その面積は拡大して、飛び地も発生するなど委員配置を巡る環境は大きく変化していることから、委員活動の実態、市町村合併による委員活動への影響等を踏まえつつ、行政サービスの維持・向上を図る観点から、行政相談委員の配置の在り方を検討すること

また、経験年数が4年未満の行政相談委員が占める割合は、最近10年間で3割から4割弱に上昇し、経験年数の少ない委員が増加していることから、今後、行政相談委員研修の充実を始め、行政相談委員に対する管区局・事務所の支援を強化すること

- ③ 被災地域において開設する特別総合行政相談所の参加機関から、その開設時期、開設場所、被災者支援の効果等についておおむね評価を得ているが、設置・運営について改善すべき点があるとの意見があることから、管区局・事務所において、特別総合行政相談所の設置・運営の詳細について関係機関と取り決めを行うこと、また、本省において、特別相談活動の実態及び経験を基に特別相談活動指針の作成等を行うこと
- ④ 全国の普通郵便局等に配備された相談専用の用紙・封筒により管区局・事務所に郵送する「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」については、受付件数が、特定の管区局・事務所を除き、全体として減少傾向となっていることから、実施する管区局・事務所の重点化を図ること
- ⑤ 相談窓口や相談機能が知られていないことなどにより、行政に対する苦情等が潜在化している状況がみられること、行政相談委員の周知度が他の各種委員の周知度に比べ低いことなどから、効果の高い広報媒体への掲載・報道依頼の充実などにより、行政相談制度及

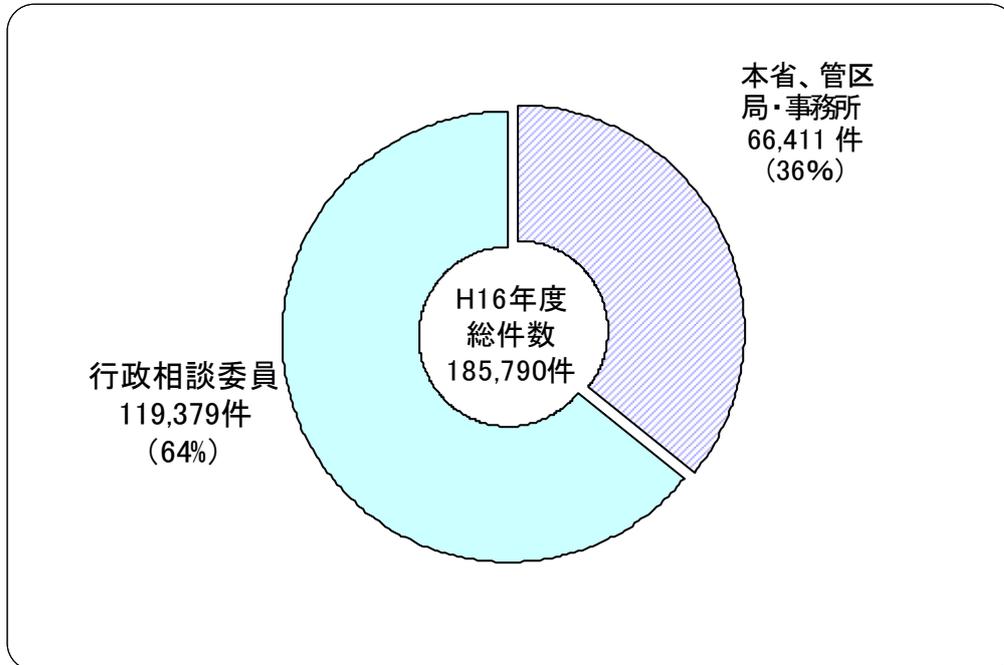
び行政相談委員制度の広報活動を一層強化すること

- ⑥ 苦情非あつせん事案については、1か月以内処理率が、平成12年度以降低下傾向にあることから、処理の迅速化に更に努めていくとともに、相談事案の迅速かつ適切な処理を推進するため、i) 若年層を中心とした行政相談業務担当職員を対象とした研修を実施すること、ii) 行政相談事案の受付・処理情報、行政相談委員情報を一括して管理する「行政相談総合システム」の検索機能の強化等の改善を図ることなどの課題が認められた。

これらの課題については、今後の行政相談業務の遂行の中で、着実に取り組み、施策に反映していくことが必要である。

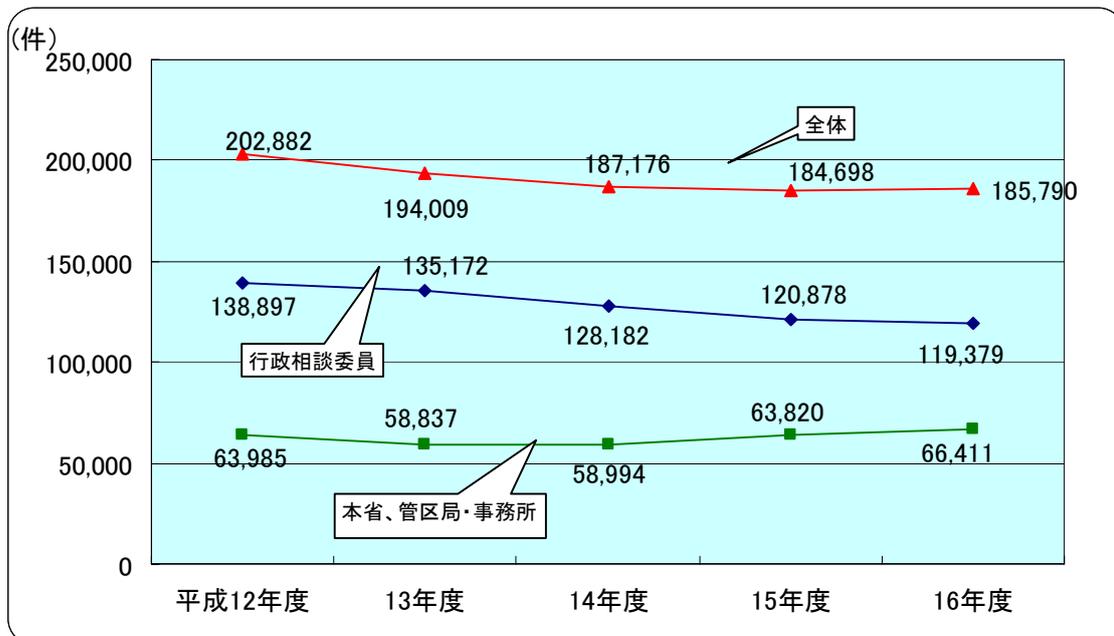
## 行政相談の実績

### 行政相談窓口別処理件数



(注) 当省の調査結果による。

### 行政相談処理件数の推移



(注) 当省の調査結果による。

本省、管区局・事務所、行政相談委員処理別対前年度比

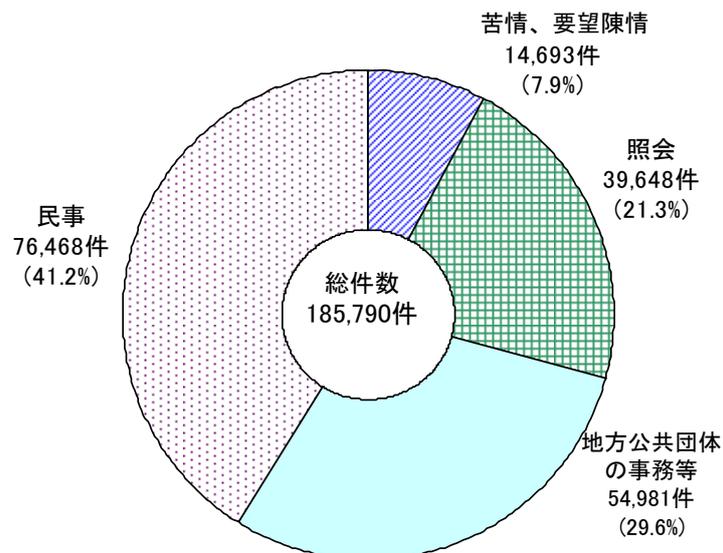
(単位:件、%)

区分	平成15年度	16年度	対前年度増減	対前年度比
本省、管区局・事務所	63,820 (34.6%)	66,411 (35.7%)	2,591	104.1
委員	120,878 (65.4%)	119,379 (64.3%)	△ 1,499	98.8
計	184,698 (100.0%)	185,790 (100.0%)	1,092	100.6

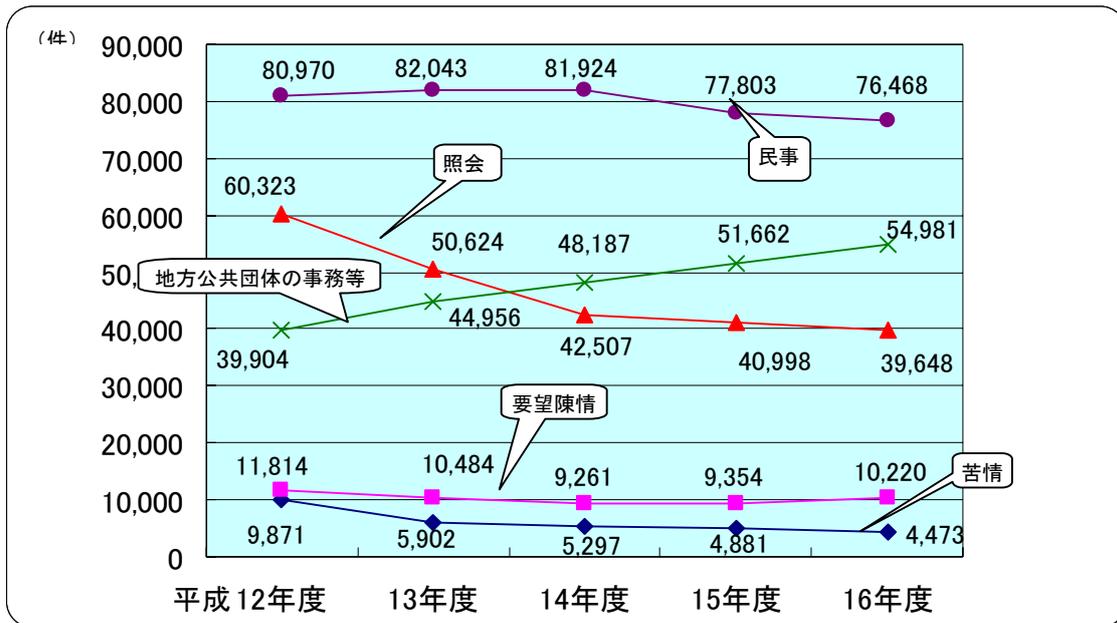
(注) 当省の調査結果による。

事案分類別処理件数等

i 全体処理件数内訳 (平成16年度)



ii 全体処理件数推移



全体処理件数の推移（平成12～16年度）

（単位：件）

区分	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
苦情	9,871	5,902	5,297	4,881	4,473
要望陳情	11,814	10,484	9,261	9,354	10,220
照会	60,323	50,624	42,507	40,998	39,648
地方公共団体の事務等	39,904	44,956	48,187	51,662	54,981
民事	80,970	82,043	81,924	77,803	76,468
計	202,882	194,009	187,176	184,698	185,790

（注）当省の調査結果による。

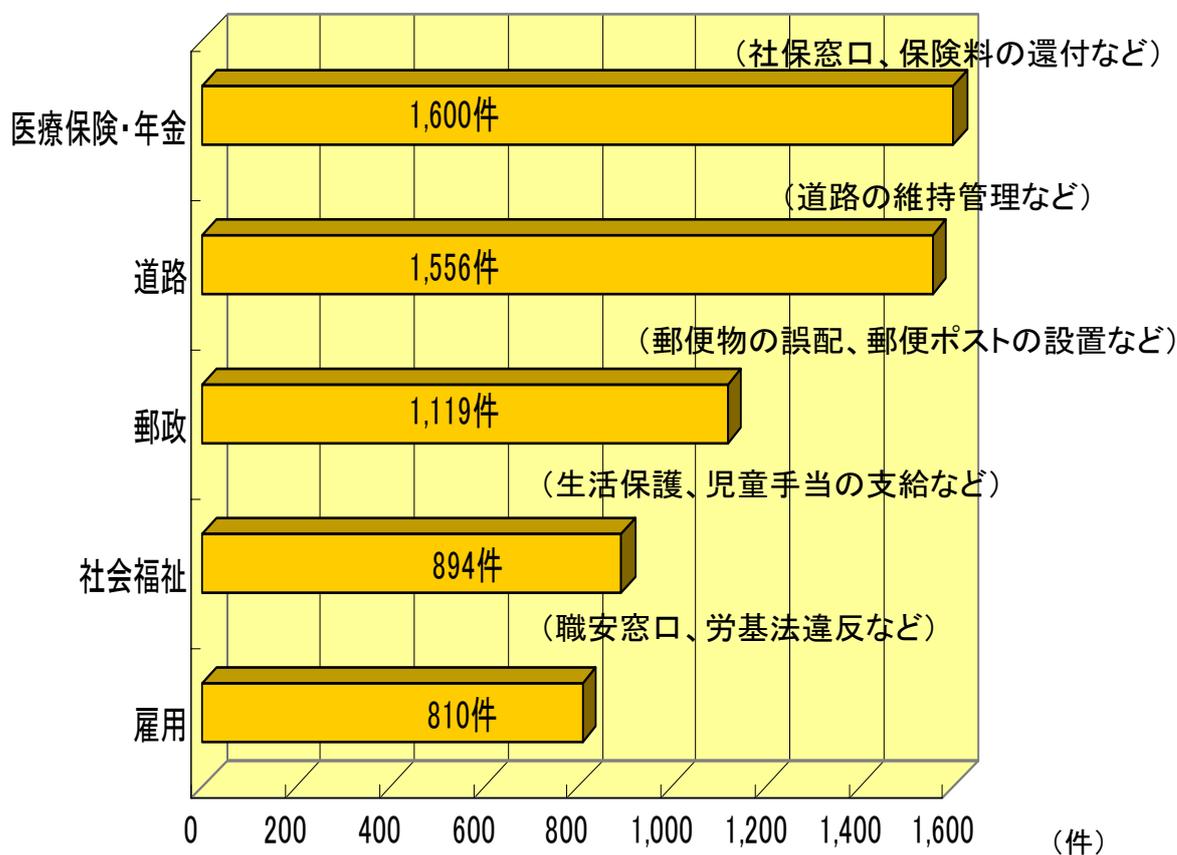
iii 事案区分別の件数と構成比

(単位：件、%)

区分	平成 15 年度		16 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
苦 情	4,881	2.6	4,473	2.4
要望陳情	9,354	5.1	10,220	5.5
照 会	40,998	22.2	39,648	21.3
地方公共団体の事務等	51,662	28.0	54,981	29.6
民 事	77,803	42.1	76,468	41.2
合 計	184,698	100.0	185,790	100.0

(注) 当省の調査結果による。

苦情、要望陳情事案の行政分野別内訳（平成 16 年度）



参考 1-② 行政相談の機能を発揮した苦情事案の主な解決例

機能名	件名	申出内容(要旨)	改善の内容(概要)
第2次的審査機能、現地調査等機能	河川堤防の災害復旧工事の内容に納得できない。	自宅前を流れる河川は、平成16年の台風23号で護岸が崩壊した。現在、災害復旧工事が実施されているが、自宅前の護岸については、護岸の上に土砂を盛り上げただけの不十分なものである。このため、県土木事務所に十分な工事を行うよう申し出たが、何ら改善措置は講じられていない。	当局が現地調査した結果、申出どおりの状況が認められたので、護岸(ブロック積)の上の盛土(余裕高)について天端を十分に地固めすることなどについて検討するよう、県土木事務所にあっせんした。 その結果、同土木事務所により、当局のあっせん案の改善工事が実施された。
代位機能、現地調査等機能	調剤された薬の薬品袋への不適切な表示について	調剤薬局で調剤してもらった薬の薬品袋の表示が、中身は内服薬であるのに袋の表示は外用薬となっているなど、15薬品中7薬品の表示が不適切であった。 このまま同薬局が不適切な表示を続けることにより、誤って薬を服用し、事故が発生することも懸念されるので、今後このようなことがないように指導してほしい。	申出を受け県に照会した結果、本件苦情の発生原因は、県内の全店舗共通印字システムの誤作動によるものであることなどが判明したため、当局から県を通じて保健所に対し再発防止策を講じるようあっせんしたところ、申出のあった調剤薬局を含む県内の全店舗の印字システムが修正・見直され、誤作動の防止が図られるなどの改善措置が講じられた。
第2次的審査機能、調整機能、現地調査等機能	二級河川の河川敷(橋脚下)に起居するホームレスの退去について	市内を流れている二級河川の河川敷(橋脚下)に、7年ほど前から数名のホームレスがテントを張って住み着いている。散歩コースに洗濯物を干したり、河川敷で排尿したりしている。景観上も衛生上も良くないし、地域住民が散歩などをすることも支障がある。 河川管理者である県には、住み着き始めた当初から退去させてくれるよう申入れを行ってきたが、未だに解決していない。	県河川管理課では、平成14年から退去指導を行ってきたが、ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法において、ホームレスの自立の支援等に関する施策との連携を図りつつ、必要な措置をとることとされているため、強制的な退去措置をとることができないとして、その対応に苦慮している状況が認められた。また、国は、ホームレスの自立の支援等に関する基本方針において、ホームレス対策の幅広い推進方策を定めており、ホームレスの自立支援等のためには、関係機関が連携して対応する必要性が認められた。 このため、当事務所では、労働局、県(保健福祉課・河川管理課)及び市(福祉事務所・保健所)に呼びかけ「ホームレスの自立支援等のための検討会(官公連分科会)」を開催し協議した結果、当該ホームレスについて個人ごとに、家族・持家・仕事の有無等の実態を把握した上で関係機関が必要な自立支援等を行いつつ、県河川管理課が退去指導を行うこととなった。 これを踏まえ、関係機関が必要な措置を講じた結果、橋脚下のホームレスは、全員が自立するなどして、当該場所から退去した。

代位機能、現地調査等機能	誤って建設省名義で登記されている土地の登記訂正について	<p>私の父の土地に固定資産税が課せられていないことを疑問に思い、市に問い合わせたところ、売買により建設省の所有となっていることが分かった。当該土地は、従前から水田であり、買収に応じたこともない。建設省に所有権移転される際に、現地を確認しないで承諾してしまった。買収が行われたのは、別な土地と思われるので訂正できないか。</p> <p>どこの機関に申し出たら良いか分からないため、申し出た。</p>	<p>当事務所、当該土地の管理者である県及び申出人の3者で現地確認したところ、県の用地取得台帳では砂防工事のための買収とされていたが、砂防工事に供されたものとはみられなかった。また、地積、地目等について用地取得台帳と登記簿謄本を突合すると、一致しない点があり、申出のあった土地に買収が行われたことについて疑義がみられた。</p> <p>そこで、現地の状況及び用地取得台帳と登記簿謄本との不一致を理由に、登記の訂正についてあつせんしたところ、建設省名義で登記されている土地の登記訂正が行われた。</p>
代位機能、現地調査等機能	郵便ポストの点字表示の不備を改善してほしい。	<p>合同庁舎前に設置されている郵便ポストは、収集時刻等の点字情報を表示するよう様式化された型式であるが、具体的な時刻等に該当する点字が貼付されていない、言わば様式だけの状態になっており、視覚障害者の利用上問題があるので改善してほしい。</p> <p>また、同じような状態にある郵便ポストは、他にもあると考えられるので、調査して改善してほしい。</p>	<p>申出箇所については、当局が現地調査した結果、申出どおりの状況が認められたので、当該ポストの設置者である中央郵便局に改善方をあつせんした結果、収集時刻及び連絡先に係る点字シールが貼付され、改善された。</p> <p>一方、当局管内の23基(4県12集配郵便局分)を抽出調査した結果、22基において申出箇所と同様の状態になっていたことから、郵政公社地方支社管内全般に係る問題ととらえ、地方行政苦情救済推進会議にも付議した上で、①類似事案を改善すること、②点字表示後のメンテナンスも含め、点字表示を適切に行うための体制整備を図ることの2点について、同支社へ改善方をあつせんした。</p> <p>その結果、当該支社では、①類似事案の点字表示をすべて改善するとともに、②点字表示を適切に行うためのマニュアル作成及び点字機の配備などの体制整備についても実施した。</p>

(注) 当省の調査結果による。

参考2-①

特別総合行政相談所の参加機関(平成16年度)

災害名	局所名	開設市町村名	参 加 機 関																												相談件数	
			国の行政機関											特殊法人等							都道府県	警察本部	市町村	その他の団体						行政相談委員		計
			行政評価事務所(支局)	地方法務局	財務事務所	国税局	社会保険事務局(所)	労働局	労働基準監督署	公共職業安定所	経済産業局	地方整備局	運輸(支)局	日本郵政公社	国民金融公庫	住宅金融公庫	農林漁業金融公庫	中小企業金融公庫	商工組合中央金庫	軽自動車検査協会				弁護士会	司法書士会	土地家屋調査士会	行政書士会	社会福祉協議会	日本損害保険協会			
新潟県中越地震	新潟事務所	長岡市	○	○	○	○	○	○				○	○		○	○	○	○				○	○(3)							○	17	112
		十日町市	○	○	○	○	○	○				○	○		○	○	○	○				○	○	○						○	16	43
		小千谷市	○	○	○	○	○	○				○	○		○	○	○	○				○	○	○						○	16	58
		川口町	○	○	○	○	○	○				○	○		○	○	○	○				○	○	○						○	16	54
福井豪雨	福井事務所	福井市	○	○		○	○					○	○	○	○		○			○		○		○					○	14	62	
		池田町	○	○		○	○						○	○	○					○	○		○	○					○	13	24	
		鯖江市	○	○		○	○						○	○	○					○	○		○(2)		○					○	14	128
		美山町	○	○		○	○					○	○		○	○				○	○		○	○					○	13	13	
台風23号	京都事務所	京丹後市	○	○		○	○					○									○		○						○	9	15	
		宮津市	○	○		○	○		○	○			○	○	○	○	○				○		○(4)						○	19	66	
		舞鶴市	○	○		○	○		○	○			○	○	○	○	○				○		○						○	16	120	
		福知山市	○	○		○	○		○	○			○	○	○	○	○				○		○(2)						○	17	89	
	兵庫事務所	洲本市	○	○		○	○						○	○	○	○	○				○		○	○	○				○	16	157	
		豊岡市	○	○		○	○						○(2)	○	○	○	○	○				○		○	○	○	○	○		○	18	86
台風16号	四国支局	さぬき市	○	○		○						○			○	○	○				○		○(2)						○	13	77	
		高松市	○			○						○	○	○	○	○	○	○				○	○	○				○	○	○	17	43
計			16	15	4	16	14	4	3	3	1	7	16	9	15	15	11	12	1	4	15	5	24	4	9	2	1	1	1	16	244	1147

(注) 1 当省の調査結果による。  
 2 「市町村」欄の( )内は、参加市町村数である。

参考2-②

特別総合行政相談所の参加機関の意見

災害名	局所名	意見総数	開設時期		開設場所		参加機関		総務省の受付案内		各機関の処理体制		広報の実施状況		被災者支援の効果	
			適切	不適切	適切	不適切	適切	不適切	十分	不十分	十分	不十分	十分	不十分	効果あり	効果なし
新潟県中越地震	新潟事務所	8	5	3	7	1	7	1	8		3	5	6	2	8	
福井豪雨	福井事務所	9	9		9		9		9		9		8	1	9	
台風23号	京都事務所	9	8	1	8	1	9		9		6	3	7	2	9	
	兵庫事務所	5	5		5		5		5		5		5		5	
	四国支局		6	5	1	5	1	6		6		6		3	1	2
台風16号		6	6		5	1	6		6		5	1	4	1	3	2
計		43	38	5	39	4	42	1	43	0	34	9	33	7	36	3

(注)当省の調査結果による。

## 震災等大規模災害時における相談窓口体制についての申合せ

題 名 等	内 容
<p><b>震災等大規模災害時における相談窓口体制について</b> (平成7年 12月 25日各省庁行政苦情相談連絡協議会申合せ)</p>	<p><b>1 趣 旨</b> 中央防災会議においては、先般の阪神・淡路大震災などの近年の大規模災害の発生、都市化、高齢化、情報化、国際化等の社会構造の変化などを踏まえ、平成7年7月防災基本計画の全面的な改訂を行ったところである。 同計画によれば、震災、風水害、火山災害等が発生した場合、関係機関が連携を図り、災害対策を推進することが必要であり、また、災害応急対策の一環として住民等からの問い合わせ等に対する適切な対応が必要とされている。具体的には、「非常災害対策本部等、指定行政機関、地方公共団体等は、必要に応じ、発災後速やかに住民等からの問い合わせに対応する専用電話を備えた窓口の設置、人員の配置等体制の整備を図る。」ことや、「国及び地方公共団体は、被災者の自立に対する援助、助成措置について、広く被災者に広報するとともに、できる限り総合的な相談窓口等を設置するものとする。」こととされている。 阪神・淡路大震災に関しては、各省庁、特殊法人、地方公共団体等それぞれに、各種の相談窓口において被災者からの問い合わせ、照会等に応じてきている。 また、政府の緊急対策本部においても「被災者から国の行政に対する相談、問い合わせ等に関する特別の行政相談を実施すること」を緊急対策の一環として盛り込み、総務庁(地方支分部局)では、関係行政機関、特殊法人、地方公共団体等の協力を得て、「特別総合行政相談所」を設置し、対処してきているところである。 上記防災基本計画の趣旨を踏まえるとともに、阪神・淡路大震災の経験を礎に、本協議会において、大規模災害が発生した場合における相談窓口体制の整備及び運営についての申合せを行い、主として、被災地の現地機関における迅速かつ円滑な相談窓口の設置及び効果的な運営並びに被災者等からの相談、問い合わせ等への的確な対応に資する。</p> <p><b>2 相談窓口の設置・運営</b> ① 各省庁は、震災、風水害、火山災害等大規模の災害が発生した場合、既往の相談窓口において被災者等からの相談、問い合わせ等に迅速かつ的確に対応するとともに、必要に応じ、相談窓口の拡充等に努める。 ② 総務庁(地方支分部局)は、非常災害対策本部等との連携を図り、関係省庁、特殊法人、地方公共団体等の協力の下に、各種の特例措置等の情報の把握に努めるとともに、被災地域において、被災者等からの各種相談、問い合わせ等に応じるための総合的な相談窓口(以下「特別総合行政相談所」という。)を、必要に応じ、設置・運営することとし、関係省庁は、この相談所の設置・運営に協力する。 ③ 特別総合行政相談所の設置・運営の詳細については、別途、総務庁(地方支分部局)と参加機関とが協議し、取り決めるものとする。</p> <p><b>3 申合せの周知</b> 各省庁は、地方支分部局及び所管の特殊法人に対して、本申合せの趣旨を周知する。</p> <p><b>4 その他</b> 上記申合せに基づき措置を講じる場合は、必要に応じ、特殊法人等苦情相談連絡協議会との連携を図るものとする。</p>

**震災等大規模災害  
時における相談窓  
口体制について**

(平成7年 12 月  
25 日特殊法人等  
苦情相談連絡協  
議会申合せ)

**1 趣 旨**

中央防災会議においては、先般の阪神・淡路大震災などの近年の大規模災害の発生、都市化、高齢化、情報化、国際化等の社会構造の変化などを踏まえ、平成7年7月防災基本計画の全面的な改訂を行ったところである。

同計画によれば、震災、風水害、火山災害等が発生した場合、関係機関が連携を図り、災害対策を推進することが必要であり、また、災害応急対策の一環として住民等からの問い合わせ等に対する適切な対応が必要とされている。具体的には、「非常災害対策本部等、指定行政機関、地方公共団体等は、必要に応じ、発災後速やかに住民等からの問い合わせに対応する専用電話を備えた窓口の設置、人員の配置等体制の整備を図る。」ことや、「国及び地方公共団体は、被災者の自立に対する援助、助成措置について、広く被災者に広報するとともに、できる限り総合的な相談窓口等を設置するものとする。」こととされている。

阪神・淡路大震災に関しては、各省庁、特殊法人、地方公共団体等それぞれに、各種の相談窓口において被災者からの問い合わせ、照会等に応じてきている。

また、政府の緊急対策本部においても「被災者から国の行政に対する相談、問い合わせ等に関する特別の行政相談を実施すること」を緊急対策の一環として盛り込み、総務庁(地方支分部局)では、関係行政機関、特殊法人、地方公共団体等の協力を得て、「特別総合行政相談所」を設置し、対処してきているところである。

上記防災基本計画の趣旨を踏まえるとともに、阪神・淡路大震災の経験を礎に、本協議会において、大規模災害が発生した場合における相談窓口体制の整備及び運営についての申合せを行い、主として、被災地の現地機関における迅速かつ円滑な相談窓口の設置及び効果的な運営並びに被災者等からの相談、問い合わせ等への的確な対応に資する。

**2 相談窓口の設置・運営**

① 各特殊法人は、震災、風水害、火山災害等大規模の災害が発生した場合、既往の相談窓口において被災者等からの相談、問い合わせ等に迅速かつ的確に対応するとともに、必要に応じ、相談窓口の拡充等に努める。

② 関係特殊法人は、被災地域において、被災者等からの各種相談、問い合わせ等に応じるための総合的な相談窓口(総務庁(地方支分部局)が、非常災害対策本部等との連携を図り、関係省庁、特殊法人、地方公共団体等の協力の下に設置・運営するもの。以下「特別総合行政相談所」という。)の設置・運営に協力する。

なお、特別総合行政相談所の設置・運営の詳細については、別途、総務庁(地方支分部局)と参加機関とが協議し、取り決めるものとする。

**3 申合せの周知**

各特殊法人は、地方出先機関に対して、本申合せの趣旨を周知する。

**4 その他**

上記申合せに基づき措置を講じる場合は、必要に応じ、各省庁行政苦情相談連絡協議会との連携を図るものとする。

国の行政機関・特殊法人等との連携・協力状況

災害名	局所名	平時における官公連の活動状況						今回の災害時における官公連の開催状況			国の機関等との連携・協力についての今後の課題
		平成14～16年度の開催状況	災害時のための対応状況					開催実績	未開催の理由	開催に替えての連携方法等	
			マニュアルの作成	合意文書の策定	担当者名簿の作成	連絡網の整備	その他				
新潟県中越地震	新潟事務所	毎年度1回開催		○			会議の際に、災害時の対応を説明	実績なし	各機関において人的・時間的余裕がなかった。	関係機関に対して個別に電話・FAXにより連絡	今後とも、災害が発生した場合、各府省に対して各省連の窓口を通じて相談所参加への協力依頼を速やかに行うことが必要
福井豪雨	福井事務所	実績なし	○		○			実績なし	相談所開設準備のため、時間的に余裕がなかった。	個別に各機関と折衝し、相談所開催への協力依頼を行った。	(特になし)
台風23号	京都事務所	実績なし				○		実績なし	多数の参加機関との調整に、時間的余裕がなかった。	職員が手分けして、個々の機関に相談所への参加要請等を行った。	平成8年の京都大規模災害協議会申合せに関し、相談所開設基準の明確化、構成機関の見直し等について検討の余地がある。
	兵庫事務所	実績なし						実績なし	関係機関は災害復旧に取り組んでおり、時間的余裕がなかった。	平成7年の各省連申合せを関係機関への協力依頼文書に添付	(特になし)
	四国支局	毎年度1回開催					平成16年9月、官公連の全機関に災害時における相談所への協力方を要請	実績なし	早急な対応が求められることから、集会的な会議では対応困難と判断した。	相談が多く見込まれる機関に対し、相談所への担当職員の派遣を個別に要請	被災地域が複数市町に及ぶ場合には、開設地の設定や協力要請の仕方などについて関係機関に対してどのようにアプローチしていくか。
台風16号								実績なし	早急な対応が求められることから、集会的な会議では対応困難と判断した。	相談が多く見込まれる機関に対し、相談所への担当職員の派遣を個別に要請	
福岡県西方沖地震	九州管区局	分科会を毎年度2～3回開催			○			実績なし	特別総合行政相談所を開設しなかったため	—	(特になし)

(注) 1 当省の調査結果による。  
 2 「官公連」とは、官公庁苦情相談連絡協議会である。

参考3 - 管区局・事務所推進会議メンバー一覧

平成18年3月現在

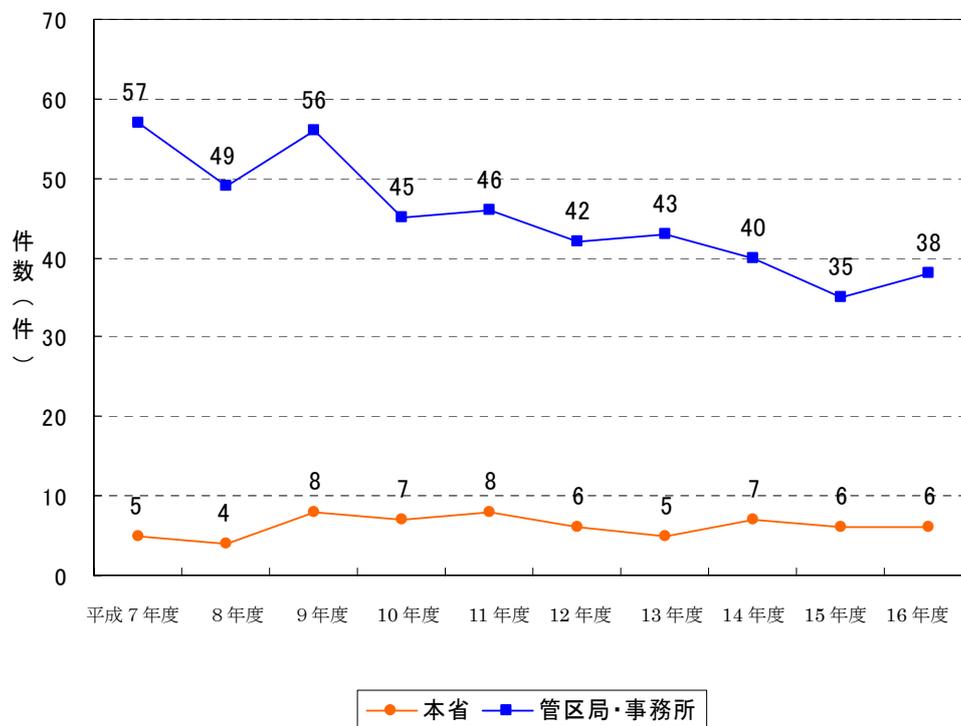
管区局・事務所名(第1回)	構成メンバー						
北海道管区 (56.8.12) 北海道管区行政評価局 行政苦情救済推進会議	やまはた まさお 山畠 正男 北海道大学名誉教授、弁護士	まつえ あきお 松江 昭夫 (社)北太平洋地域研究センター専務理事、元北海道出納長	さくた かずゆき 作田 和幸 元北海道新聞社専務取締役	はすいけ みのる 蓮池 稔 元札幌学院大学法学部教授	そね まさゆき 曾根 理之 弁護士	すぎのめ やすこ 杉野目 康子 翻訳家、札幌市オンブズマン	おがわ かずひこ 尾川 和彦 北海道行政相談委員連合協議会会長
東北管区 (61.12.19) 東北管区行政評価局 行政苦情救済推進会議	いしだ まさお 石田 眞夫 弁護士	えんどう けいこ 遠藤 恵子 東北学院大学教養学部教授	たはた せいじ 田畑 精治 仙台商工会議所副会頭	たちばな つるのり 立花 鶴憲 河北新報社論説委員会委員長	さいとう むつお 斉藤 睦男 弁護士	ささはら そうすけ 笹原 壯介 東北行政相談委員連合協議会会長	
関東管区 (61.12.15) 関東管区行政評価局 行政苦情救済推進会議	なりた よりあき 成田 頼明 横浜国立大学名誉教授、日本エネルギー法研究所理事長	あさくら のぶとし 朝倉 宣年 (株)テレビ埼玉取締役技術局長	おおひら けいご 大平 恵吾 弁護士	かまだ まさじろう 鎌田 理次郎 日本オンブズマン学会理事長	たべい じゅんこ 田部井 淳子 登山家	よしの しげひこ 吉野 重彦 埼玉県商工会議所連合会顧問	みつま ひろし 三津間 弘 関東行政相談委員連合協議会会長
石川事務所 (58.4.21) 石川行政苦情処理委員会	しばや りょうじ 澁谷 亮治 澁谷工業株式会社代表取締役会長	めうら まさし 和布浦 将司 北國新聞社編集局長	かなもり ちえこ 金森 千栄子 メディアプロデューサー	ごうだ まさひで 合田 昌英 弁護士	ほそかわ としひこ 細川 俊彦 弁護士、金沢大学法学部教授	もり いさお 森 功 行政相談委員、司法書士	
中部管区 (63.11.13) 中部管区行政評価局 行政苦情処理委員会	かい かずまさ 甲斐 一政 元愛知県副知事	たむら しんじ 田村 新次 中日新聞社参与	こうの たかし 河野 昂 元名古屋市長	にし じょういちろう 西 譲一郎 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社社友	ほりうち まもる 堀内 守 名古屋大学名誉教授	わしみ ひろし 鷺見 弘 弁護士	
京都事務所 (9.3.10) 京都行政苦情救済推進会議	いちだ ひろみ 市田 ひろみ 服飾研究家	いわき よしこ 岩城 由子 元京都府女性総合センター館長	きづがわ けい 木津川 計 立命館大学産業社会学部教授	くまた やすひこ 熊田 泰彦 京都銀行特別顧問	みつい まさと 光井 正人 日本放送協会京都放送局長	かわむら しょうぞう 川村 昭三 京都行政相談委員協議会会長	【特別顧問】 いなもり かずお 稲盛 和夫 京都商工会議所名誉会頭
近畿管区 (57.10.4) 近畿管区行政評価局 行政苦情審議委員会	ますい たかし 榎居 孝 日本赤十字社参与	いのうえ よしくに 井上 義國 関経連常任理事	こだま のりお 児玉 憲夫 弁護士、元大阪弁護士会会長	こまい のぶよし 駒井 信義 元全国社会福祉協議会副会長	ひらまつ つよし 平松 毅 大東文化大学法科大学院教授	まるお さとし 圓尾 哲 近畿行政相談委員連合協議会会長	まんきん えいこ 萬金 映子 (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会常任顧問
中四国管区 (61.12.3) 中国四国管区行政評価局 行政苦情救済推進会議	かわうち つとむ 川内 劼 広島修道大学副学長	かたぎ はるひこ 片木 晴彦 広島大学大学院法務研究科教授	たなか せんしゅう 田中 千秋 弁護士	みのべ のりこ 見延 典子 作家	ふくしま よしふみ 福島 義文 中国新聞社論説委員会主幹	いしもと みずお 石本 瑞穂 中国行政相談委員連合協議会会長	
四国支局 (59.9.18) 四国地域 行政苦情救済推進会議	つちだ てつや 土田 哲也 高松大学経営学部教授	かねま みちこ 兼間 道子 日本ケアシステム協会会長	なかい けいこ 中井 慶子 香川県ユネスコ連絡協議会会長	まえかわ まさかず 前川 雅一 四国経済連合会理事	なかの ひとし 中野 等 四国新聞社編集局次長兼論説副委員		
九州管区 (56.8.8) 九州管区行政評価局 行政苦情救済推進会議	かわかみ こうじろう 川上 宏二郎 西南学院大学名誉教授	いまむら あきお 今村 昭夫 (財)九州経済調査協会理事長	くぼた ゆき 窪田 由紀 九州産業大学教授	しばた たみお 渋谷 民夫 西日本新聞論説委員長	つじい おさむ 辻井 治 弁護士	つじ まさき 辻 正喜 弁護士	
熊本事務所 (61.11.14) 熊本行政評価事務所 行政苦情救済推進会議	たつの いさむ 龍野 勇 弁護士	すずき けいじゅ 鈴木 桂樹 熊本大学法学部教授	ながた しょうぞう 永田 昭三 熊本商工会議所専務理事	ほんだ くにこ 本田 郁子 有識者婦人クラブ萌えの会副会長	やすみ はつの 矢住 ハツノ 熊本消費者協会顧問	にしかわ まさる 西川 勝 熊本行政相談委員協議会会長	
沖縄事務所 (62.9.28) 沖縄行政評価事務所 行政苦情救済推進会議	なかの きよみつ 中野 清光 弁護士	のざと よう 野里 洋 (株)琉球新報社専務取締役	しまぶくろ てつお 島袋 鉄男 琉球大学大学院法務研究科長	みやぎ せいきち 宮城 正吉 (社)沖縄県経営者協会専務理事	びせ ひろこ 備瀬 ヒロ子 (株)都市科学政策研究所長	しんじょう きせい 新城 紀成 沖縄行政相談委員協議会会長	

(備考)1 「局所名」欄の( )書きは、第1回開催年月日である。

2 「構成メンバー」欄の は座長である

参考3-②

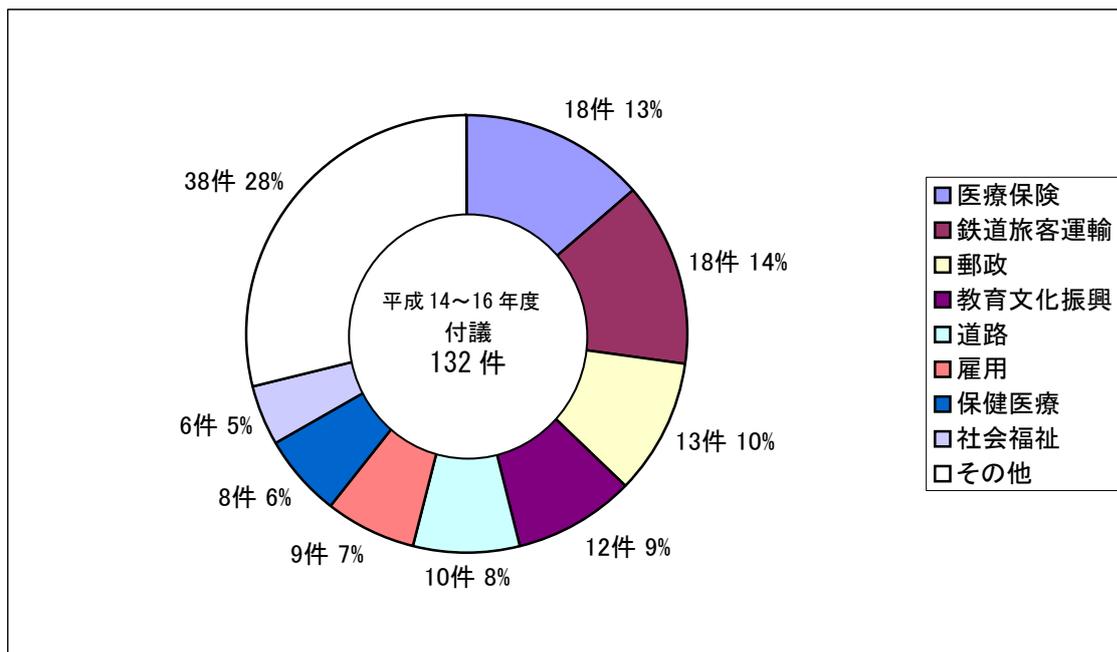
行政苦情救済推進会議の付議事案件数の推移



(注) 当省の調査結果による。

参考3-③

行政苦情救済推進会議の付議事案の行政分野 (本省及び管区局・事務所の計)



(注) 当省の調査結果による。

年度	局所名	件名	改善状況
平成14	本省	(1)国民健康保険のマル学被保険者証の交付要件の拡大	改善
		(2)児童手当受給資格者が失踪・行方不明になった場合における受給資格者の認定の見直し	改善
		(3)生活福祉資金貸付制度における連帯保証人の要件の撤廃	改善
		(4)被扶養者資格が遡及して取り消されたため返還した療養の給付に係る費用相当分の国民健康保険加入後における支給	回答待ち
	北海道	(1)健康保険の被扶養者届を5日以内に提出しない場合、扶養開始年月日を受付日とされるのは不合理なので改善してほしい	改善
		(2)国立病院等における診断者等の交付事務の改善	改善
		(3)職業訓練受講者の求職者給付の早期化	改善
	東北	(1)手数料納付書等の用語「出頭者の氏名」の見直し	改善
		(2)一般廃棄物の収集運搬に関する自動車運送事業許可に係る指導の明確化	改善
		(3)国道286号線の自転車歩行者道に設置されている車止めを撤去等してほしい	改善
		(4)黄熱の予防接種を仙台市以外でも受けられるようにしてほしい	改善
	関東	(1)公団住宅内でのたばこ販売許可申請に際し、公団が申請者に求めている団地内店舗会の承諾を省略してほしい	改善
		(2)国立病院における外来患者の予約方法を改善してほしい	改善
	中部	(1)記憶がなく話もできない重度障害者の厚生年金加入期間等を把握・確認できるようにしてほしい	改善
		(2)納税証明書の交付請求に手間取らないようにしてほしい	改善
	石川	(1)大規模自転車道の安全確保	改善
		(2)特別障害者手当等の認定手続に係る添付書類の省略	改善
		(3)高速バス回数乗車券等の取扱い方法の改善	改善
	近畿	(1)求職者の利便向上のためハローワークにおける職業相談・紹介取扱時間を延長してほしい	改善
		(2)国立大学の科目等履修生が後期に科目を追加する際の検定料を徴収しないようにしてほしい	改善
		(3)和歌山市内の国道42号線の危険箇所への歩道の整備等を行ってほしい	改善
		(4)駅のエレベーター等点検中の案内及び深夜点検の実施	改善
	京都	(1)国が河川管理のため実施する刈草の現地焼却処理の中止	改善
		(2)京都府南部地域での年金相談サービス窓口の拡充	改善
	中四国	(1)発信専用電話番号を使用している岡山大学医学部附属病院の電話をつながるようにしてもらいたい	改善
		(2)因島大橋、生口橋等でもミニカーで走行できるようにしてほしい	未改善
	四国	(1)岡山駅から中村駅までの特急料金について直通便よりも不便な乗継便の方が高いことに納得できない	改善
		(2)香川大学図書館を利用しやすいように休日も開館してほしい	改善
	九州	(1)小包郵便物の配達に際しては、不在時に配達があったことを確実に知らせるようにしてほしい	改善
		(2)国立大学の入試成績を郵送で開示請求ができるようにしてほしい	改善
		(3)結婚に伴う転居のための退職が正当事由とされず求職者給付の基本手当の給付制限を受けたので是正してほしい	改善
	熊本	(1)被扶養者死亡に伴う政府管掌健康保険届出時に家族埋葬料の請求について教示してほしい	改善
		(2)横断歩道の開口部から交差点角の店舗に入る車両が多いので車止めを設置してほしい	改善
		(3)不在郵便物の窓口受取時の本人確認方法を改善してほしい	改善
		(4)郵便局内で行われているカード会社の勧誘行為を中止してほしい	改善
	沖縄	(1)自動車検査について、検査ラインが空いている場合は、当日であっても受け付けられるようにしてほしい	改善

15	本省	(1)女性を対象とする診療科名の広告規制の見直し	回答待ち
		(2)精神障害者に対する各種割引制度の適用について	検討中
	北海道	(1)JR駅ホームの受動喫煙防止について	改善
		(2)支庁における旅券窓口の利便性の向上について	改善
	東北	(1)国道45号苦竹付近の歩道の改善等について	改善
		(2)翌日以降受検する軽微な車検再検査に係る検査手数料を免除してほしい	改善
		(3)東北大学医学部附属病院の駐車場料金について入院患者の家族の負担を軽減してほしい	改善
	関東	(1)登記印紙取扱郵便局の周知及び同局への登記簿謄抄本申請書の備付け	改善
		(2)就職サポートセンターにおける職業紹介サービス日を拡大してもらいたい	改善
	中部	(1)堤防道路の安全対策に関する行政相談	改善
		(2)鉄道・バス乗り場案内の改善を求める行政相談	改善
	石川	(1)JR金沢駅等における受動喫煙の防止対策	改善
		(2)旅券発給事務の休日受付等の実施について	改善
		(3)金沢大学附属図書館における利用者サービスの拡大	改善
	近畿	(1)雇用保険受給手続における住所・氏名・年齢確認書類にパスポートも認めるようにしてほしい	改善
		(2)国民年金保険料の前納(割引)制度の周知が不十分なため、年度途中からの前納(割引)制度を知らなかった	改善
		(3)ETC車の利便向上のため、本線料金所におけるETCレーンの専用運用を促進するとともに、路面表示をしてほしい	改善
		(4)国立大学附属小中学校の出願手続は働く女性にとって制約が厳し過ぎるので改善してほしい	改善
	京都	(1)京都国立博物館の常設展入観覧料免除年齢の引き下げ	検討中
		(2)京都の学生への国民年金「学生納付特例制度」の周知の促進	改善
	中四国	(1)銀行窓口で納税する際の書類作成が煩雑	改善
	四国	(1)旧総合病院において同一の傷病で複数の診療科を受診した場合高額療養費に受給漏れが生じないように受診報酬明細書(レセプト)を一枚に併記してほしい	改善
	九州	(1)公証人役場は利用者の立場に立ってバリアフリーを推進してほしい	改善
(2)国民年金保険料の未納者に対する納付督促を民間の事業者に委託して行うことについて事前に周知してほしい		改善	
熊本	(1)誰もが安心してバスを利用できるようバス停やバス車内に路線図等を掲示してほしい	改善	
沖縄	(1)那覇市国際通りにおけるバス停留所標識の維持・管理の徹底による利用者の利便確保	改善	
	(2)車いす使用の公園利用者の車両乗り入れ規制の運用改善について	改善	
16	本省	(1)離島等における大学入試センター試験の試験場の設定について	検討中
		(2)教育訓練給付金の支給申請手続の見直し	回答待ち
北海道	(1)北大病院ファミリーハウスの利用料金の見直しについて	改善	
	(2)メール便の誤配時の対応の適確化	改善	
東北	(1)幼児健康診査の実施方法の改善について	改善	
	(2)通勤定期乗車券購入申込書の勤務先関係事項記入欄の見直しの推進について	改善	
関東	(1)郵便局窓口における本人確認の運用の改善について	改善	
	(2)国立大学付属病院への診療費の支払方法の多様化	改善	
	(3)新潟県中越地震被災農家の早期自宅再建のための農地の農用地区域からの除外手続等の迅速化	改善	
中部	(1)貯金通帳の更新に伴い消えた定額貯金	改善	
	(2)マル優郵便貯金に関する行政相談	改善	

石川	(1)市外局番変更に係る案内方法等の改善について	改善
	(2)病院における携帯電話の使用制限の見直しについて	改善
	(3)郵便物配達のための居住者情報の収集の改善について	改善
近畿	(1)同一市内宛ての一般小包郵便物(ゆうパック)なのに、市内料金になる場合とならない場合があり納得できない。	改善
	(2)不在配達郵便物を窓口交付する際に免許証番号等を記録することが理解できない。また、都市部では郵便局の所在が分かりにくいので、郵便ポストへの所在案内図を貼付してほしい。	改善
	(3)郵便局で税金等を納付する際、納付書があるのに、今一度、別様式に氏名、連絡先等の記載を求められることは煩雑である。	改善
	(4)ハローワークの職業相談・紹介コーナーには、プライバシー保護のため、隣席との間仕切り等を設置するとともに、昼休時間帯の開庁等を推進してほしい。	改善
	(5)雇用保険(失業給付金)の受給手続の際に、提示を義務付けられている確認資料については、申請者の負担軽減のため、その取扱い範囲を拡大してほしい。	改善
	(6)大阪大学附属図書館は一般市民にも図書の館外貸出をしてほしい。	改善
	(7)近畿経済産業局の消費者相談室は、平日、昼休み時間帯の受付をしておらず、一日5時間と短い。また、ファックスによる相談受付も広報されていない。これらの点を改善してほしい。	改善
京都	(1)選挙の投票所において、生年月日を聴くのをやめてほしい	改善
	(2)京都国立博物館における展示品のスケッチ許可対象の見直しについて	改善
	(3)国民年金保険料の追納勧奨を行う対象者の見直しについて	改善
中四国	(1)官有無番地との境界をはっきりさせたいので、どの機関が管理しているのか教えてほしい	未改善
四国	(1)JRの定期乗車券の新規購入に係る発売開始日の前倒し	改善
	(2)高速道路で事故等が発生した場合の滞留車両に対する情報提供の充実	改善
九州	(1)国の行政機関はインターネットを利用した照会や問い合わせに応じてほしいなど	改善
	(2)国立病院機構の病院のグラウンド等について、空いているときは、可能な範囲で地域住民などにも利用させてほしい	改善
沖縄	(1)琉球大付属病院においても重度心身障害者医療費等貸付の申込み事務を実施してほしい	改善
	(2)郵便局における印紙誤購入防止対策を徹底してほしい	改善

(注) 当省の調査結果による。

参考3-⑤

行政苦情救済推進会議に付議したあっせん事案のうち行政の制度・運営の改善に伴う受益者数が把握できた事案の例（管区局・事務所）

事案名	受益者数	算出根拠
①選挙の投票所において、生年月日を聴くのをやめてほしい	73万 2,406人	京都市での衆議院総選挙投票者数（平成17年9月11日執行）
②岡山駅から中村駅までの特急料金について直通便よりも不便な乗継便の方が高いことに納得できない	推定 年間 6万600 人	3,692人（岡山～宇和島）+1,358人（岡山～窪川）【平成17年4月の利用者】）×12月
③京都府南部地域での年金相談サービス窓口の拡充	年間 21,482人	新設された宇治年金相談センターの平成16年度の相談者
④国立大学付属病院への診療費の支払方法の多様化	推定 年間 1万1,436 人	（月当たりクレジットカード利用実績：筑波大病院437人+東大病院80人+山梨大病院436人953人）×12月=11,436人
⑤金沢大学附属図書館における利用者サービスの拡大	9,884人	新規に開館された日曜日の平成16年度の利用者
⑥国立大学の入試成績を郵送で開示請求ができるようにしてほしい	5,912人	郵送による開示請求数（平成16年度）
⑦香川大学図書館を利用しやすいように休日も開館してほしい	2,949人	平成16年度香川大学附属図書館の土・日曜の勤労者利用者数
⑧車いす使用の公園利用者の車両乗り入れ規制の運用改善について	336車両 （車いす 877台）	あっせん改善（平成15年12月）後1年間の国営沖縄記念公園身障者専用入口の利用車両数
⑨国の行政機関はインターネットを利用した照会や問い合わせに応じてほしいなど	779人	平成17年度インターネットによる問い合わせ数（FAXは不明）。
⑩国立大学附属小中学校の出願手続は働く女性にとって制約が厳し過ぎるので改善してほしい	39人	和歌山大学附属小学校土曜日午前中の願書受付数：平成17年11月
⑪琉球大付属病院においても重度心身障害者医療費等貸付の申込み事務を実施してほしい	25人	平成16年6月から17年5月までの制度利用者数
⑫科目等履修生が後期に科目を追加する際の検定料を徴収しないようにしてほしい	13人	平成14年度後期に科目を追加した学生数：滋賀大学3人、神戸大学8人、和歌山大学2人

（注）当省の調査結果による。

参考3-⑥

行政相談を端緒とした行政評価・監視一覧（平成13～17年度）

No.	年度	実施局所名	行政評価・監視名	
1	平成13	中部管区局	国の庁舎等における利用者の安全・利便の向上に関する行政評価・監視	
2		九州管区局	国道の維持管理等に関する行政評価・監視 －直轄国道を中心として－	
3	14	石川事務所	国道等の管理等に関する行政評価・監視	
4	16	東北管区局	各種窓口における本人確認等に関する調査	
5		青森事務所	同 上	
6		東北管区局	国の行政機関等における受動喫煙防止対策に関する行政評価・監視 －国民来訪窓口を中心として－	
7		青森事務所	同 上	
8		東北管区局	バスの路上待機の改善に関する調査	
9		東北管区局	商品券等の発行の適正化に関する行政評価・監視	
10		山形事務所	同 上	
11		福島事務所	同 上	
12		東北管区局	無人駅における緊急時対応に関する調査	
13		秋田事務所	同 上	
14		東北管区局	道路標識等に関する行政評価・監視	
15		山形事務所	保険医療機関等に対する指導日時等の適正化に関する行政評価・監視 －集団指導及び集団的個別指導を中心として－	
16		神奈川事務所	トランクルームサービス業に関する行政評価・監視	
17		17	東北管区局	コンビニエンスストアにおける酒類・たばこの販売の適正化に関する行政評価・監視
18			岩手事務所	同 上
19			東北管区局	引越運送の適正化に関する行政評価・監視
20	岩手事務所		同 上	
21	福島事務所		同 上	
22	中国四国管区局		山陰自動車道等の利用者サービス改善に関する行政評価・監視	
23	中国四国管区局		国の行政機関の窓口利用者の利便向上に関する行政評価・監視	
24	中国四国管区局		郵便ポスト利用者の安全及び利便確保に関する行政評価・監視	

（注）当省の調査結果による。

参考 4

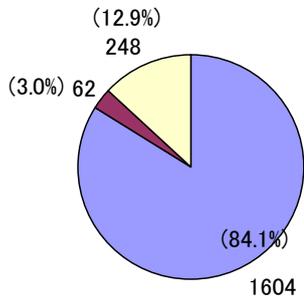
行政相談に対する相談者の満足度（アンケート集計結果）

（単位：人）

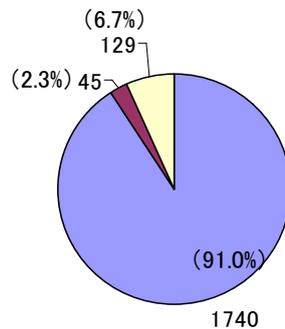
区分		一日合同相談所処理 (A)				管区局・事務所来所処理 (B)				全体合計 (A+B)			
		計	解決	未解決	継続	計	解決	未解決	継続	計	解決	未解決	継続
説明は分かりやすかったか	① 分かりやすかった	1,524	832	173	519	80	24	18	38	1,604	856	191	557
	② 分かりにくかった	57	8	31	18	5	0	3	2	62	8	34	20
	③ どちらともいえない	239	67	72	100	9	1	1	7	248	68	73	107
応接態度は丁寧だったか	① 丁寧だった	1,652	836	227	589	88	25	20	43	1,740	861	247	632
	② 丁寧ではなかった	43	20	16	7	2	0	2	0	45	20	18	7
	③ どちらともいえない	125	51	33	41	4	0	0	4	129	51	33	45
結果は満足だったか	① 満足している	1,288	826	87	375	61	24	7	30	1,349	850	94	405
	② 満足していない	158	20	103	35	11	0	10	1	169	20	113	36
	③ どちらともいえない	374	61	86	227	22	1	5	16	396	62	91	243
これからも利用したいか	① 利用したい	1,626	842	200	584	78	23	17	38	1,704	865	217	622
	② 利用したくない	24	6	16	2	2	0	1	1	26	6	17	3
	③ どちらともいえない	170	59	60	51	14	2	4	8	184	61	64	59
有効回答者合計		1,820	887	254	617	94	25	22	47	1,914	932	298	684

（注） アンケート回答者のうち本設問すべてに回答した有効回答者の回答結果に基づくため、アンケートの回答者数とは一致しない。

説明の分かりやすさ



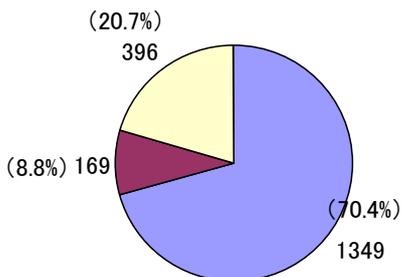
応接態度



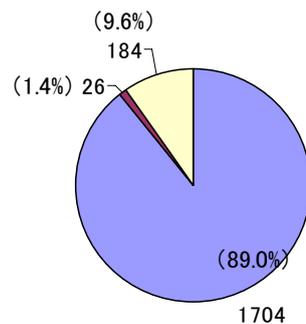
■ 分かりやすかった ■ 分かりにくかった □ どちらともいえない

■ 丁寧だった ■ 丁寧ではなかった □ どちらともいえない

結果の満足度



今後の利用希望



■ 満足している ■ 満足していない □ どちらともいえない

■ 利用したい ■ 利用したくない □ どちらともいえない

（注） 当省の調査結果による。

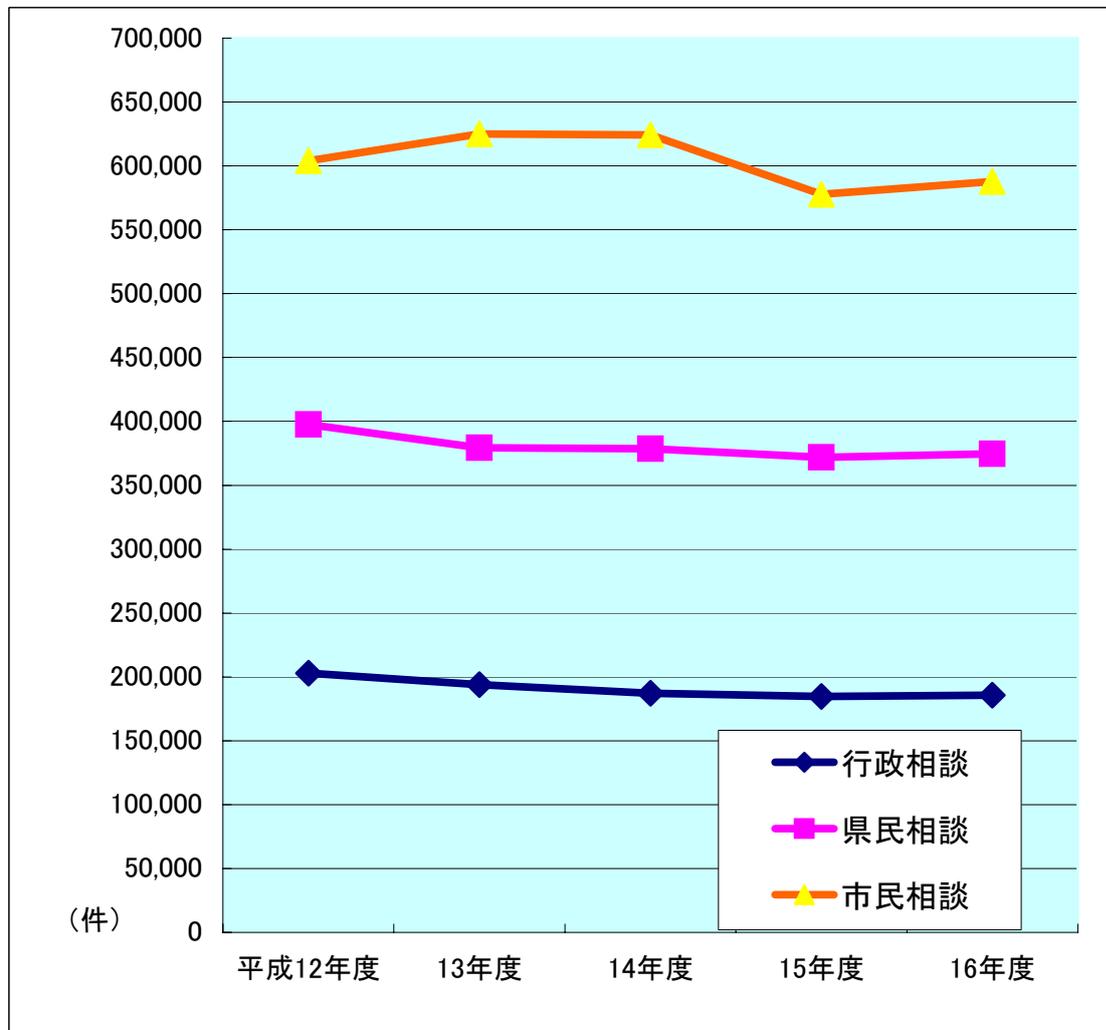
参考5-①

行政相談と県民相談窓口、市民相談窓口の相談実績

1 相談件数の推移

(単位:件)

区 分	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
行政相談	202,882	194,009	187,176	184,698	185,790
県民相談	397,540	379,387	378,573	371,833	374,624
市民相談	603,943	624,927	624,173	577,918	587,868

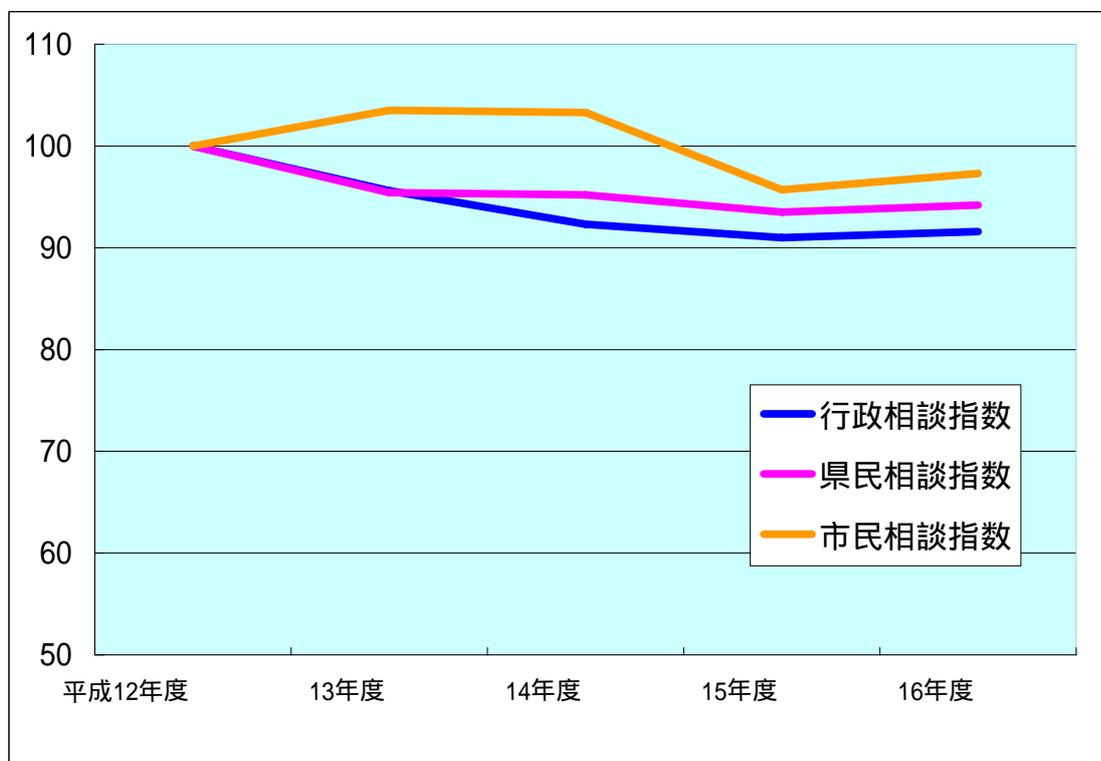


(注) 「県民相談」、「市民相談」は、5年間の件数が把握できた都道府県(41都道府県)、県庁所在市(38市)について集計・分析したもの

2 相談件数の推移(平成12年度を100とした指数)

(単位:件)

区 分	平成12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
行政相談指数	100	95.6	92.3	91.0	91.6
県民相談指数	100	95.4	95.2	93.5	94.2
市民相談指数	100	103.5	103.3	95.7	97.3



(注) 本表は、平成12年度の相談件数を100とした指数を示したものの

参考5—②

行政相談制度に対する内外からの評価（文献調査結果）

1 オンブズマン制度と行政相談制度の類似性について

No.	評 価 の 内 容	評 価 者
1	国民の苦情を前提に権利の擁護・救済を行い、このことを通じて行政機関の監視、行政運営などの改革や改善につなげていくという行政苦情救済の方向性は、オンブズマン制度にとっても、ほぼ共通された理念である。	同志社大学政策学部教授 今川 晃
2	行政相談委員は実質的にはオンブズマン制度に匹敵する制度であり、極めて共通性も高いと判断される。	玉川大学経営学部教授 川野 秀之
3	日本における行政苦情あつせん制度は、北欧諸国において採用され、イギリス、アメリカ等で問題にされている査察長官制度と共通の問題性格をもつものであることはこれを承認している。	関西学院大学法学部教授 山本 正太郎
4	「監察」（注：現在の「行政評価・監視」）と苦情処理とは一応別個のものとして存在するが、両者の間に密接な関係があることも事実で、「監察」権との連動、「本省行政評価局、管区行政評価局、地方行政評価事務所、行政評価分室、行政相談委員の間の連絡網」の構築、「行政相談委員が総務大臣に対して意見具申する」、「行政相談担当機関が行政苦情救済推進会議の意見を聴いて処理する」などを積極的に行い、現制下でもより大きな効果（オンブズマン的な効果）を上げることが可能となっている。行政相談委員は実質的にはオンブズマン制度に匹敵する制度であり、極めて共通性も高いと判断される。	西南学院大学法学部教授 川上 宏二郎

2 オンブズマン制度との比較による行政相談制度の特色について

No.	評 価 の 内 容	評 価 者
1	総務庁の苦情処理制度は、我が国の他の苦情処理制度と比較した場合には、公正中立性、総合性、一般改善性、迅速な対応、対象の広範性、法的根拠といった点で特色を持ち、そのことが日本型オンブズマンと言わしめる一因ともなっている。 しかし、オンブズマン制度と比較した場合には、なお検討すべき問題点も少なくない。	京都産業大学教授 佐藤 英世
2	我が国には行政相談制度という独特の制度が設置されており、行政苦情救済は、日本のような国では、国のレベルの行政相談委員のような地域型ないし掘り起こし型のきめ細かい救済が先ず必要である。	元最高裁判事 園部 逸夫
3	日本の行政監察・行政相談委員制度の特質として、行政監察・相談網はもとより、民間のボランティアとしての行政相談委員制度を設けることによって、国民が苦情を申し出やすい体制をとっており、大量の苦情の処理を組織的にこなしていることがあげられる。	中央大学教授 小島 武司

### 3 日本の行政相談・行政相談委員制度に類似した制度の各国における導入事例について

No.	評 価 の 内 容	評 価 者
1	<p>担当の行政庁かオンブズマンへ仲介して問題を解決していく役職を人生経験の豊富な地域社会の「名士」に委ねる制度が、フランスで急速に整備されつつあり、イギリスでも最近、そのような制度の導入が政府の方針とされた。</p> <p>特に、フランスでは、典型的なオンブズマン制度がイギリスよりは国民によって利用され、その件数は近年急増しているが、それはオンブズマンが国民生活の中に定着してきたからだ単純に説明すべきことではなく、むしろ、オンブズマンの窓口として各県に配置された地区代理制度の整備が、国民が気軽に行政相談を利用する環境を作っているからだ。</p>	慶応義塾大学教授 小林 節
2	<p>日本の諸活動（行政管理庁行政監察局による行政相談及び行政相談委員制度）は、他の国々においてそれに相当する苦情処理機関の場合により、もっと多くの人々に影響を及ぼしている。特に人口の多い国々は注目すべきである。それらの国々はスカンジナビアのオンブズマンの成功に感心しながらも、さばき切れぬほどの事件の負担量になりはしないかと恐れて、略式の苦情処理部局を設けることを躊躇してきたからである。</p> <p>市民の協力者を用いて行政監察局の人手を補ったことは、行政に対する特徴的な日本らしい貢献の仕方であった。このやり方は、他の色々の社会それぞれに特有な需要にも適応できそうである。日本における実験は大いに注目すべきである。</p> <p>日本では誰も自国の持っている諸制度ではまだ自国の需要を充たすところまでいっているとは思っていない。しかし、それらの諸制度は詳細に研究されてもよいほどの将来性あるものであることを証明した。日本の経験は、新しい方法について貴重な示唆を与えるとともに、また、正義と能率に対する旧来の方法も軽視すべからざることについても貴重な示唆に富んでいる。</p>	コロンビア大学教授 ウォルター・ゲルホン

### 4 行政相談に対する評価及び今後の課題並びに期待について

No.	評 価 の 内 容	評 価 者
1	<p>行政相談制度が、改めて日本の風土に合う形で独自に発展した仕組みであり、行政相談委員、行政苦情救済推進会議、総務省が一体となってオンブズマン的機能を果たしていると評価を受け、このこともあって、総務省は平成6年度から国際オンブズマン協会の正会員となり、国際的な交流活動についても積極的に取り組んでいる。</p>	日本大学大学院法務研究 科教授 松村 雅生
2	<p>行政相談制度はオンブズマン制度と類似とはいえ「手続きの簡易さ」においては諸外国よりも優れているが、行政相談担当機関の「独立性」や「勧告権」の欠如という基本的な点についてどう答えるかの問題は依然として残っていると云わざるを得ない。</p>	西南学院大学法学部教授 川上 宏二郎
3	<p>自らは特定の行政分野を所掌せず、各府省から超越した立場にある総務省行政評価局が行政相談制度を運営している事実は、それだけで行政機関からの独立性と公平・中立性の十分な担保となっている。日本の制度の独立性に対するいかなる疑念も、苦情申出人と同じ民間人である行政相談委員が、苦情を申出る最も身近な窓口及び処理機関として置かれていることにより払拭され、行政相談委員が国から報酬を受けていないことが、その立場を一層確固たるものになっている。</p>	(社)全国行政相談委員連合 協議会 会長 鎌田 理次郎
4	<p>共通して行政相談制度（行政相談と連携する行政苦情救済推進会議を含めて）をオンブズマン制度と類似したものと認めるものの、オンブズマン制度のように国民の声による行政監視機能の強化や行政の運営改善、改革により実効性をいかに持たせるかが行政相談制度の課題である。</p>	同志社大学政策学部教授 今川 晃

5	日本の行政相談制度の知名度の低さは問題である。相談の需要がないわけではない。著名人をオンブズマンの役職につければ、それだけで国民の苦情や悩みを顕在化させる効果があるであろう。単なる知識や能力だけでなく、人格をそれ自体として評価したシンボリックなオンブズマンを設ければ、知名度を高めるという効果は期待できるであろう。	大東文化大学法科大学院 教授 平松 毅
6	日本では、行政相談委員が受理した苦情が、各行政評価事務所を通じて、管区の苦情救済推進会議にかけられ、その中から選別され、中央による処理が必要な事案が、中央の推進会議にかけられる。官僚制のフィルターを通過する間に大胆な改革が選別され、無難な事案だけが残るおそれがある。 法律の先進国であるイギリスやフランスにおいて、法律に違反してまでも具体的妥当性を確保する措置が講じられているのに、個人の人格に基づく公平無私、融通無碍な判断により紛争を解決してきた伝統を有する日本において、逆に法律による硬直的な処理に対応できないのは、皮肉な現象である。	大東文化大学法科大学院 教授 平松 毅
7	確かに行政相談制度は日本型オンブズマン制度であるといえよう。しかし問題は、現在の行政相談制度のシステムが非常に複雑で、一目瞭然な制度ではないことである。だれに頼めば問題を解決してくれるのか、本当に問題の解決がなされるのか、国民の側に信頼性の確保がなされていないということである。 また、日本の協調的な問題解決には時間がかかることもまちがいない。国民がその時間を待つことができるかどうか、今一番大きな問題だといえよう。 ぜひ顔の見える、国民が信頼する制度へと進歩することが今求められている。	玉川大学経営学部教授 川野 秀之
8	オンブズマン制度の有無がいわば民主政治のグローバルスタンダードになってきているのではなかろうか。日本が今のままでいいかどうか、行政相談制度は実質的にはオンブズマン制度に匹敵する制度であり、極めて共通性も高いと判断される。 しかし日本国内での知名度や信頼性はまだまだであると言わざるを得ない。この制度自体を知らない国民が多数いることも残念ながら事実である。知名度が年々高くなってはいるがまだ期待されるほどではない。	玉川大学経営学部教授 川野 秀之
9	行政相談制度は、苦情の処理と誤った行政の防止のために成果をあげているが、立法部の機関であるオンブズマンと比べると、その本質的性格である執行部からの独立性を欠く。	元最高裁判事 園部 逸夫
10	実際オンブズマン制度は知っていても、相談制度を知らない人が多いことは、その結果として、よく知られていない制度に対する信頼度が高いということはあり得ないので、全国に張り巡らしたネットワークが中々生きてこないことになる。今後ネットワークを強化することによってダイナミックな改革を行い、活性化することが必要である。	玉川大学経営学部教授 川野 秀之

## 5 行政苦情救済推進会議に対する評価及び今後の課題並びに期待について

No.	評 価 の 内 容	評 価 者
1	監視や責任の追及を主眼とする機能は、国会や会計検査院のような独立機関にゆだねるべきであろう。行政相談委員制度や行政苦情救済推進会議は、日本型オンブズマンとして機能し、実績を積み重ねているので、当分の間はこれらの仕組みを生かして運用を重ね、必要があれば所要の手直しをして活用するのが賢明である。	横浜国立大学名誉教授 成田 頼明
2	次の3点の改善、改革が必要である。 第1に、行政相談委員や行政苦情救済推進会議がタッチする国の行政機関等の業務の範囲が、往年に比べて相対的に減少している。片や、新たな業務体制の変化の下で処理・解決の能力や権限をもつ地方自治体や民間の機関等に申出案件を適正・適切に移送・連絡するなどの仕組みを検討すべきである。地方自治体にも民間にも、かなり広く苦情処理や紛争処理の仕組が出来上がりつつあるので、これらとネットワークを構築し、連絡・協調を深めることにすべきであろう。 第2に、現在の行政苦情救済推進会議は、中央においては総務大臣の、地方にあつては管区行政評価局長の私的諮問機関にすぎず、その地位・性格は、いまひとつはつきりしない。また、独自の権限も与えられていない。将来は、正規の独立性の高い中立的機関として法的根拠を明確にし、勧告権を付与することなどが検討されてよいのではないか。 第3は、苦情の中から根の深い特に重要な問題を拾い上げて、総務省が行う政策の評価（かつての行政監察）の対象とすることが考慮されてよい。行政相談制度はオンブズマン制度と類似とはいえ「手続きの簡易さ」においては諸外国よりも優れているが、行政相談担当機関の「独立性」や「勧告権」の欠如という基本的な点についてどう答えるかの問題は依然として残っている。	横浜国立大学名誉教授 成田 頼明
3	行政相談担当機関は、行政苦情救済推進会議の意見に拘束されることはないが、この意見を背景にあつせんを行うことは、あつせんを受けた所管行政機関に対し事実上の説得効果をもたらし、行政相談の実を上げている。	(社)全国行政相談委員連合 協議会会長 鎌田 理次郎
4	立法府にオンブズマンを付置すべきだという議論が根強いが、それは根本的に誤っている。行政府を統制する手法としては、大別して、立法的手法、行政的手法と司法的手法とがあるが、オンブズマンという手法の本質は明らかに「行政」作用である。我が国にオンブズマンを創設するとしても、憲法65条がある以上、それは内閣の管轄下になければならないが、そういう意味では、既に我が国にも事実上のオンブズマン制度があり、それは総務庁長官の諮問機関としての行政苦情救済推進会議である。 行政苦情救済推進会議は、総務庁の行政監察と行政相談の過程で発見された行政の制度や手続の改革を要する問題を審議し、改革を提案し、着実に成果を挙げている。この機能は、諸国のオンブズマンの主要な機能（行政の制度と運営の改善）の一つを果たしている。加えて、我が国ではフランスのオンブズマンの地区代理に相応しい全国5,000人余人の行政相談委員も活躍し、それが諸国オンブズマンのもうひとつの主要な機能（個別の事案における）を果たしている。	慶応義塾大学教授 小林 節
5	行政苦情救済推進会議の今の位置付けはあまりにも不十分である。実質的に諸外国のオンブズマンに匹敵する仕事を行い得るのだから、それなりの権威を持たせ、権限を明確化し、国民にその存在をPRすることが重要だと考えられる。 この会議の権限を強化し、総務庁の行政相談業務と行政相談委員の活動を監督させることによって実質行政内部にオンブズマン制度を導入したのとほとんど同じ効果を得ることができると考えられる。	玉川大学経営学部教授 川野 秀之

(注) ①「行政苦情救済論」(編・著者 今川 晃、(社)全国行政相談委員連合協議会発行)、②「特集 オンブズマン・行政相談・行政手続」ジュリスト (No.1054) 1994. 10. 15、③「学会等における行政苦情救済・オンブズマン制度の評価等に関する調査研究結果報告」(平成13年10月 総務省行政評価局行政相談課)による。

## 参考6 学識経験者の主な意見

### [主な意見]

行政相談の総合評価については、①評価の実施に際して、評価の観点、評価項目、評価指標等、評価を通じて明らかにする点を予め整理していること、②評価を実施した結果として業務改善を行うべき点を列挙していること、③処理件数等の実績値に加えて、個別の相談ケースについて定性情報を織り交ぜつつ、評価結果の導出の具体性を担保しているといった点において、おおむね良好な評価となっている。

ただし、行政相談業務の仕組み、実績等全体像が分かるようにすべきであり、また、以下の事項について、今後取り組んでいく必要がある。

- ・ 評価の観点として効率性の観点がなく、効率性の観点について、行政相談の業務の特性（相談内容やその原因は1件ごとに区々で回答・解決に要する労力も区々）を踏まえてどのような分析が適切かつ可能かの検討
- ・ 行政相談の処理件数、苦情非あつせん事案の1か月以内処理率、「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」の実績など、種々のデータが減少・低下している原因の詳細な把握・分析

### [対応]

行政相談業務の仕組み、実績等全体像が分かるようにすべきであるとの指摘を踏まえ、本評価書第2-1-2（政策の内容）等に行政相談業務の仕組み、実績等全体像を記述した。

また、今後の課題として指摘された事項については、その方向に沿って検討することとする。