

# 行政相談委員意見を反映した 行政運営の主な改善事例

平成29年6月

総務省行政評価局行政相談課

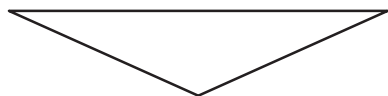
# 行政相談委員意見を反映した行政運営の主な改善事例

## 事例1 期日前投票日の統一

### 〔委員意見〕

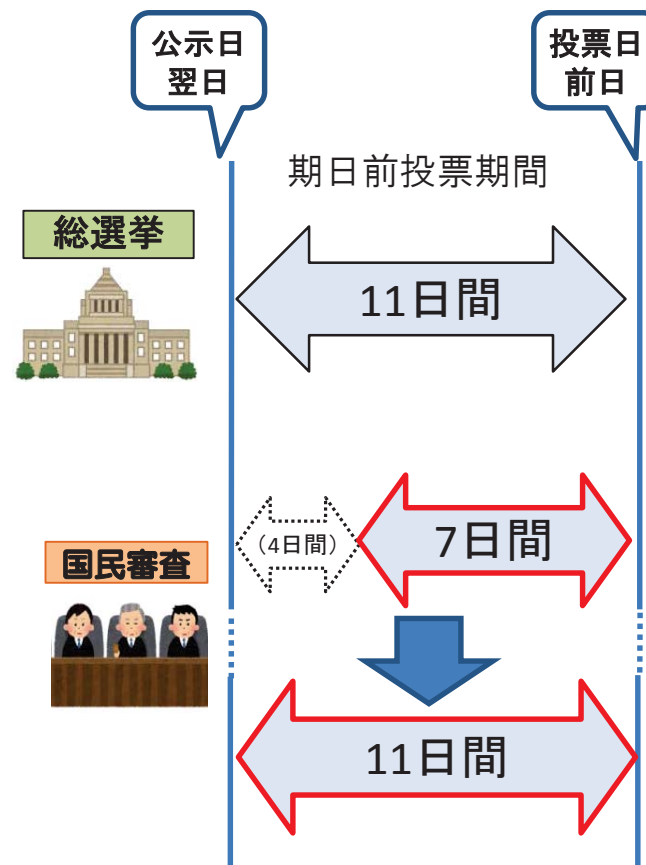
衆議院議員総選挙の期日前投票日と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票日が異なることから、衆議院議員総選挙と国民審査の期日前投票日を統一してほしい。

※平成24年衆議院議員総選挙の期日前投票をしたが国民審査の投票をしなかった者：約153万人



### 〔改善内容〕

平成28年11月、最高裁判所裁判官国民審査法が改正され、国民審査の期日前投票の期間が総選挙と同様に、公示日の翌日から投票日の前日までとされた(平成29年1月施行)。

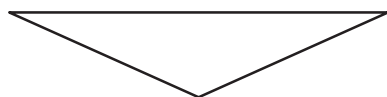


## 事例2 育児休業の対象となる子の要件の見直し

### 〔委員意見〕

育児休業法の「子」は、実子又は養子に限られているため、特別養子縁組の成立のために子を監護している期間は、育児休業給付を受けることができない。同法の「子」の要件を見直して、特別養子縁組成立前の子の監護中に育児休業給付を受けることができるようにしてほしい。

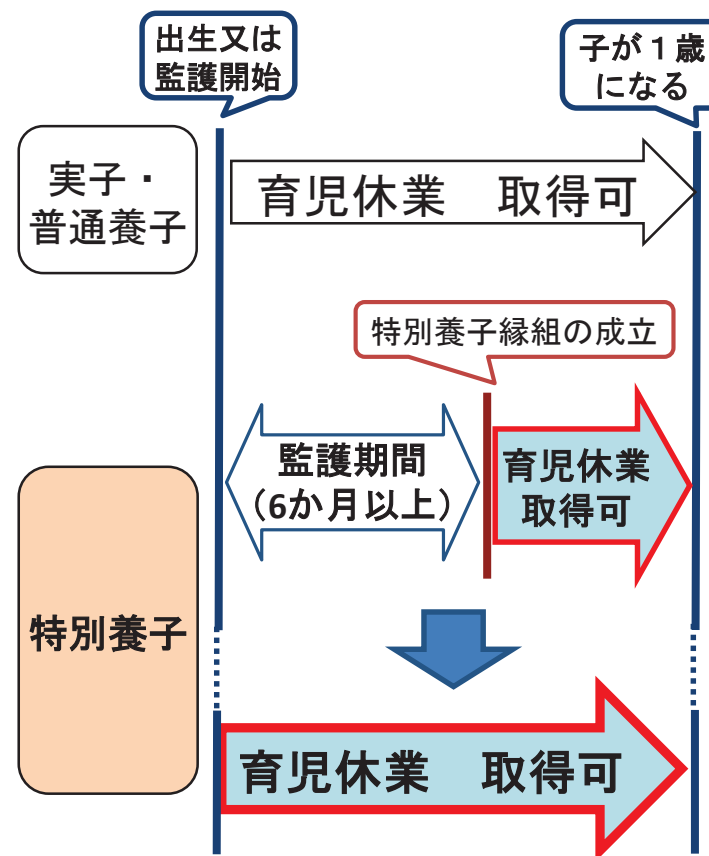
※平成27年度の特別養子縁組:544件



### 〔改善内容〕

平成28年3月、育児休業法が改正され、特別養子縁組成立前の子の監護中も、育児休業給付の対象とされた(平成29年1月施行)。

また、厚生労働省は、企業が独自に同法の要件を緩和した育児休業制度を設けることが可能である旨を周知した。



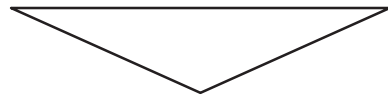
### 事例3 離島における大学入試センター試験の実施

#### 〔委員意見〕

隠岐には、高校が3校あるが、大学入試センター試験の試験場が設けられないため、受験者は、フェリー等を使い松江市内の試験場に行くことになる。

しかし、試験が行われる1月は、フェリーの欠航が多く、5泊6日の長期滞在を余儀なくされるなど、受験者の経済的・精神的・肉体的負担が大きいので、試験場を島内にも設けてほしい。

※ 隠岐での平成17年度センター試験志願者数：59名



#### 〔改善内容〕

平成19年1月から、隠岐にセンター試験の試験場が設けられ、島内でセンター試験を受験することができることになった。

#### 従前の受験スケジュール

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
移動	(受験地滞在)	(受験地滞在)	受験	受験	移動



#### 改善後の受験スケジュール

1日目	2日目
受験	受験

## 事例4

## 自動車登録における戸籍謄本等の原本の返却

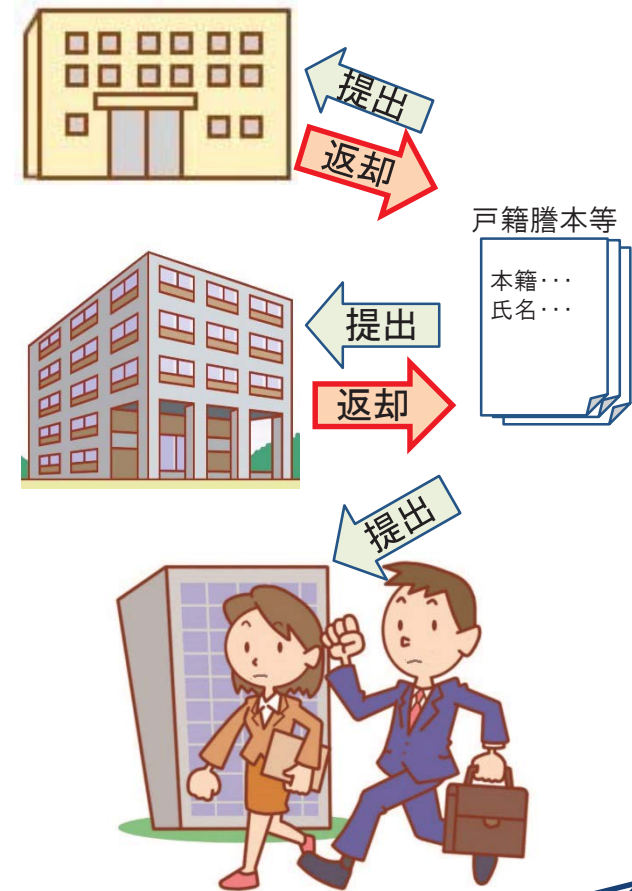
### 〔委員意見〕

相続した自動車の廃車手続を運輸支局で行った際、戸籍謄本等は返却されなかった。相続時は、複数の戸籍謄本等が必要となり、手数料の負担が大きいため、提出した戸籍謄本等の原本を返却してほしい。

### 〔評価局調査を実施〕

平成28年度の行政評価局調査(「申請手続等の見直しに関する調査」)において、戸籍謄本等の提出が必要な手続について、①住民票の写しの提出に代えること(14手続)、②提出を求める者の範囲の見直し(26手続)、③戸籍謄本等の原本を返却すること(17手続)を関係府省に勧告した。

自動車の相続手続(名義変更、廃車手続)の際に提出する戸籍謄本等については、上記調査の途上で、国土交通省が自主的な改善を図り、希望する者には戸籍謄本等の原本が返却されるようになった。



## 事例5 津波警報・注意報の表示の統一

### 〔委員意見〕

テレビ局によって津波予想地域の色分け表示が異なっているが、視聴者が誤解しないよう、気象庁で色分け表示の統一基準を定め、テレビ局はその基準に基づき放送してほしい。



### 〔改善内容〕

気象庁から放送事業者に対し、津波情報の色使いの統一を働きかけ、平成23年8月から、NHKと日本民間放送連盟との間で、大津波警報を紫色、津波警報を赤色、津波注意報を黄色に統一されることとなった。



## 事例6

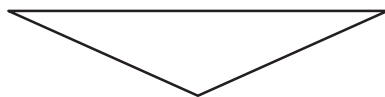
## 航空運賃の身体障害者割引の適用範囲の拡大

### 〔委員意見〕

身体障害者は、交通機関の運賃の割引を受けられる。鉄道、バス、船舶等の運賃については、障害の等級に関係なく、全ての身体障害者が割引を受けられるが、航空運賃については、障害の等級等によって割引を受けられるかどうか異なる。



航空運賃についても、全ての身体障害者が割引を受けられるようにしてほしい。

※ 平成15年3月 身体障害者:約445万人



### 〔改善内容〕

平成15年1月の搭乗分から、航空運賃についても、障害の等級にかかわらず、全ての身体障害者が割引を受けられることとなった。

障害等級	1	2	3	4	5	6
	← 割引適用 →					
	← 割引適用 →				×	×
	← 割引適用 →					

改善



## 事例7 郵便の不在配達通知書の記載について

### 〔委員意見〕

不在配達となった郵便物を郵便局で受け取る時は、配達証に押印又は署名をすることとなっている。しかし、不在配達通知書には、持参するものとして、「このお知らせ＋印鑑＋ご本人様・ご住所が確認できる証明書（免許証、保険証等）」と記載されており、印鑑の持参が必須であると誤解してしまう。

不在配達通知書には、印鑑に代えて、署名でもよい旨の記載をしてほしい。

### 〔改善内容〕

日本郵便株式会社は、平成26年10月以降に使用する不在配達通知書に「印鑑(又はご署名)」と表記することとした。

The screenshot shows a mail delivery notice form from Japan Post. At the top, it says '通信事務郵便 (依頼書) OO市OO町△-△-△ ※※郵便局 ※※部 行'. Below that, a box titled '当郵便局窓口でのお受取り (24時間営業)' contains instructions: '事前に下記コールセンターへ連絡の上、次の3点をお持ちください。配達担当者がゆうパックを持ち出しており、すぐにお渡しできない場合があります。当日配達分は※※※※※※以降にお越しください。' Below the instructions are three items: 'この連絡票' + '印鑑' + 'ご本人様・ご住所が確認できる証明書(免許証、保険証等)'. A red callout bubble with the text '印鑑' points to the '印鑑' item.



The screenshot shows the updated mail delivery notice form. The header is the same. The box titled '郵便局窓口でのお受取り (24時間営業)' contains updated instructions: '配達担当者がゆうパックを持ち出し中の場合がありますので、郵便局窓口でのお受取りを希望するときは、必ず、事前に下記のコールセンターへご連絡の上、次のものをお持ちください。なお、当日配達分は※※※※※※以降にお越しください。' Below the instructions are three items: 'この連絡票' + '印鑑(又はご署名)' + 'ご本人様・ご住所が確認できる証明書(免許証、保険証等)'. A red callout bubble with the text '印鑑(又はご署名)' points to the '印鑑(又はご署名)' item. At the bottom, there is a 'コールセンター' section with the number '(8:00~21:00)' and a note '(オペレーターによる当日の再配達)'. A blue arrow points from the top form to this one.

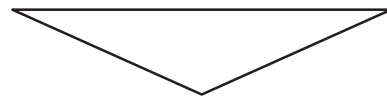


## 事例8 青い鳥郵便葉書の無償配布の案内チラシについて

### 〔委員意見〕

重度の身体障害者等に無償配布されている「青い鳥郵便葉書」は、郵便局窓口で申込書を受け取り、その場で記載して、窓口提出しなければならない。配布されている「青い鳥郵便葉書無償配付のお知らせ」のチラシに申込書スペースを設け、自宅であらかじめ記載できるようにしてほしい。

※平成28年3月 身体障害者:162万人(1級)、79万人(2級)、療育手帳保持者:97万5千人



### 〔改善状況〕

平成28年度の「青い鳥郵便葉書無償配付のお知らせ」に申込書のスペースが設けられた。

この対応により、あらかじめ自宅で記入した申込書を持参して、窓口で申し込むことができるようになった。

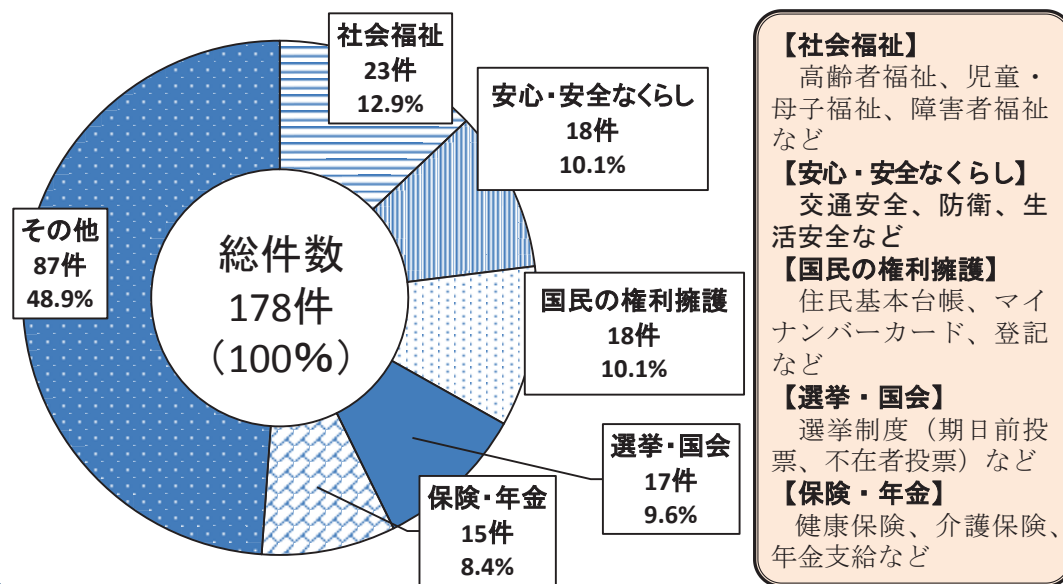


申込書を追加

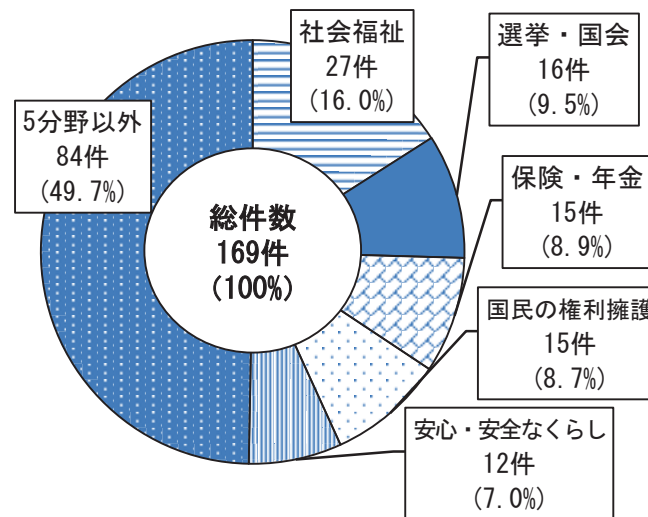
## 行政相談委員意見の提出状況等

平成28年度に受け付けた行政相談委員意見は、178件です（前年度は169件）。  
行政分野別にみると、下図のとおり、「社会福祉」や「国民の権利擁護」などが上位となっています。

### 行政相談委員意見の受付件数と内訳(平成28年度)



### 《参考》平成27年度の受付件数等



これらの意見については、内容を精査した上で、改善の必要があるものは、関係行政機関に対して改善するよう通知し、又は有識者で構成する行政苦情救済推進会議の意見を踏まえて関係行政機関にあっせん等を行っています。

平成28年度において、関係行政機関に対して通知等を行った件数は22件（本省17件、地方5件）、行政苦情救済推進会議の意見を踏まえあっせん等を行った件数は5件（本省3件、地方2件）です。

## 行政相談委員と委員意見

### 行政相談委員とは

行政相談委員法（昭和41年法律第99号）に基づき、総務大臣から委嘱された民間有識者で、国民の身近なところで気軽に相談ができる窓口として、全国に約5,000人（各市（区）町村に1名以上）が配置されています。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、国の様々な行政分野に関する苦情・相談を受け付け、相談者に助言を行ったり、苦情の対象となった関係行政機関にその内容を通知して改善を働きかけたりするなど、国民本位の行政を実現する上で、重要な役割を担っています。

### 行政相談委員意見とは

行政相談委員は、行政相談委員法第4条に基づき総務大臣に対して、日常の相談業務を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができます。

この制度は、民生委員や人権擁護委員等ではなく、行政相談委員に特有のものです。

（参考）行政相談委員法（昭和41年法律第99号）  
（意見の陳述）

第4条 委員は、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べるができる。