

令和 3 年 11 月 19 日  
奈良行政監視行政相談センター

## 行政相談委員の 小西 都 さんが総務大臣表彰を受賞

行政相談委員の <sup>こにし</sup> 小西 <sup>みやこ</sup> 都 さん(川上村担当)が、永年にわたる委員活動の  
顕著な業績により、本日、令和 3 年 11 月 19 日付けで総務大臣から表彰されま  
す。

### - 行政相談委員とは -

行政相談委員は、国の行政機関等の業務に関する国民からの苦情の相談を受けて、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等する業務を、総務大臣から委嘱され  
た民間人です。

現在、全国に約 5,000 人、市町村ごとに 1 人以上、行政相談委員を配置しており、全国で  
年間約 45,000 件、奈良県内では約 600 件の相談を受け付けています。

具体的には、「登記・戸籍」、「保険・年金」、「社会福祉」など、さまざまな行政分野に関す  
る苦情・相談を受け付け、相談者に対する助言を行う、苦情の対象となった関係行政機関に  
対して改善を働きかけるなど、国民の行政に対する苦情の解決を促進する上で、重要な役割  
を担っています。



行政相談マスコット  
「キクーン」

(本件連絡先)

総務省

奈良行政監視行政相談センター

担当:矢部、鉛口

電話:0742(24)0300、FAX:0742(24)0303

総務省行政相談センター

まぐみみ奈良

# 総務大臣表彰受賞委員のご紹介

## 小西 都（こにし みやこ）委員



### <行政相談委員としての経歴>

- ◆ 平成7年4月1日、行政相談委員に委嘱。川上村を担当
- ◆ 初回委嘱から26年以上に渡り、川上村役場等で毎月行政相談所を開設し、住民からの相談に対応
- ◆ 県内行政相談委員で組織する委員団体（奈良行政相談委員協議会）において、平成21年度から役員として、令和元年度から副会長として、県内行政相談委員の中核的な役割を果たす。

### <行政相談委員としての表彰歴>

- 平成 11年 奈良行政監察事務所長感謝状
- 19年 近畿行政相談委員連合協議会会長表彰
- 23年 全国行政相談委員連合協議会会長表彰
- 29年 近畿管区行政評価局長表彰

### <小西委員が他の地域を担当する委員と連携し対応した改善事例>

#### 事例 病院の診察代がスムーズに精算できるようになりました

#### 相談内容 病院の自動精算機が使いづらい

A 公立病院では、診察代を自動精算機で支払うことになっているが、操作のやり方がよくわからなくて戸惑ってしまう。職員の人に尋ねるのも気が引けるので、困っている。



#### 対応結果 病院職員が丁寧に対応してくれることになりました

小西委員が相談を受け、A 公立病院がある地域の行政相談委員に連絡し、病院に相談内容をお伝えしたところ、病院は、操作方法がわからない場合など、困ったことがあれば、職員が対応する取扱いとなりました。

