4　行政相談

行政相談とは

○　「行政相談」は、国の行政などに関する苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、必要なあっせん等を行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組みです。また、無料で相談でき、秘密は固く守られます。

＜行政相談の流れ＞

苦情等の受付 → 実情把握・検討 → あっせん等 → 苦情等の解決

行政相談のマスコット
「キクーン」

行政相談の窓口

■電話によるご相談

● 総務省行政相談センター（愛称 きくみみ）への直通番号

きくみみ北海道　011－709－1100
（石狩・空知・胆振・日高地方及び小樽市）

きくみみ函館　0138－27－1100
（渡島・檜山・後志地方（小樽市を除く））

きくみみ旭川　0166－39－1100
（上川・留萌・宗谷・オホーツク地方）

きくみみ釧路　0154－23－1100
（釧路・根室・十勝地方）

● 全国共通番号　0570－090110　（ナビダイヤル*）
全国共通番号におかけいただくと、自動的におかけになった地域を管轄する行政相談センターにつながります。

■インターネットによるご相談

行政相談受付　検　索　又は

■来庁・手紙・FAXによるご相談

名称	住所	FAX
きくみみ北海道 （石狩・空知・胆振・日高地方及び小樽市）	〒060-0808　札幌市北区北8条西2丁目 札幌第一合同庁舎7階	011-709-1842
きくみみ函館 （渡島・檜山・後志地方（小樽市を除く））	〒040-0032　函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎6階	0138-23-0919
きくみみ旭川 （上川・留萌・宗谷・オホーツク地方）	〒078-8501　旭川市宮前1条3丁目3-15 旭川合同庁舎西館5階	0166-38-3013
きくみみ釧路 （釧路・根室・十勝地方）	〒085-0022　釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎3階	0154-23-7137

＊1　ナビダイヤルは、NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかりますので、最初に流れるガイダンスをご確認ください。
　また、電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通話は適用されませんのでご注意ください。一部のIP電話からは、ナビダイヤルがご利用できない場合があります。
2　ご相談のお電話は、相談内容の正確な把握のため、録音させていただいております。
3　受付時間：平日午前9時00分～午後4時45分（平日の受付時間外や土日、休日、年末年始（12月29日から1月3日）など閉庁日におけるご相談につきましては、留守番電話で対応させていただいております。）

■札幌総合行政相談所

国の行政機関のほか、弁護士や税理士等の専門家も定期的に相談を受け付けています。

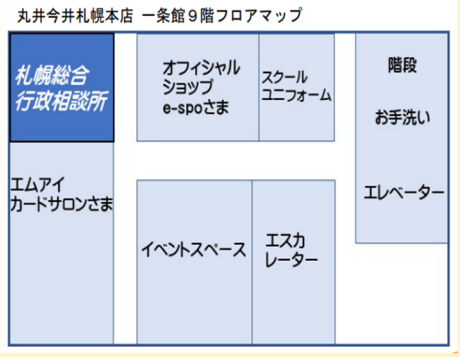
場　　所：丸井今井札幌本店 一条館９階

開設日時：月～土 午前10時30分～午後６時 ※午後１時～２時を除く。※店休日及び12月29日～1月3日を除く。

電　　話：０１１-２４１-２３４０

こんなご相談ををお受けしています

- 国の行政に関するご相談
  （税金、社会福祉、年金、登記、道路 等）
- 各種専門相談
  （相続、生活相談、成年後見、不動産取引、金融、マンション管理、土地測量　等）
- 法律相談も開催しています（毎月第1木曜日）

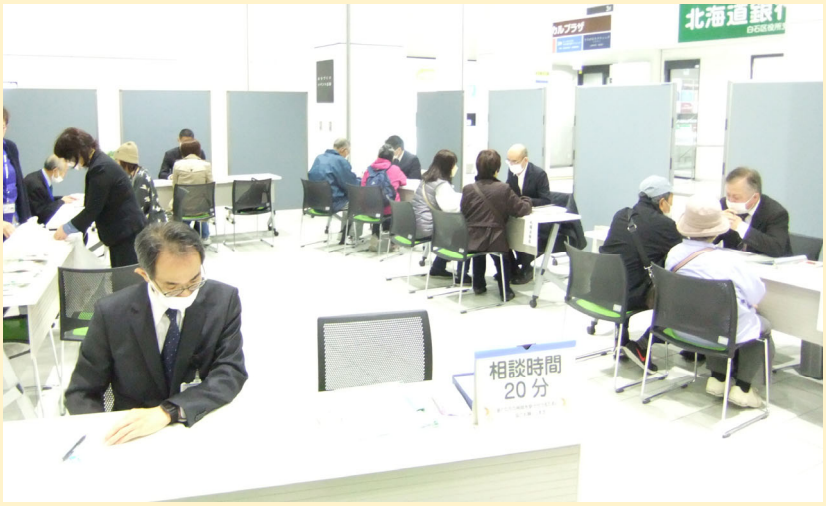


（※）専門相談の参加機関は日替わりです。詳しくは当局HPをご確認ください。
https://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido/sodan.html#hkd_s2

■一日合同行政相談所

９月、10月の「行政相談月間」を中心に、各地で国の行政機関、地方公共団体、弁護士、行政書士などの専門家がワンストップで相談を受け付ける「一日合同行政相談所」を開設しています。

一日合同行政相談所は、札幌駅前通地下歩行空間（チカホ）のほか、北海道内各地のショッピングモール、商業施設、公共施設など、国民の皆様に身近な場所で開設しています。



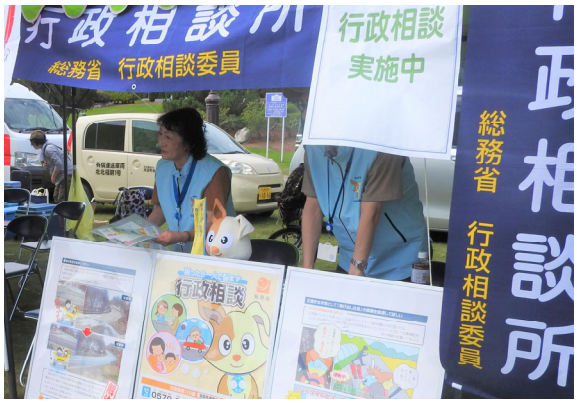
行政相談月間とは

行政相談制度について、広く国民の理解と認識を深め、その利用の促進を図るため、９月、10月を「行政相談月間」とし、全国一斉に広報活動や各種行事を実施します（令和5年度までは、10月に「行政相談週間」を設けていました）。

行政相談委員

「行政相談委員」は、行政相談委員法に基づき総務大臣が委嘱した民間有識者で、全ての市町村に配置されています。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れ等を行っています。



■ 行政相談委員へのご相談

行政相談委員は、市（区）役所・町村役場、公民館その他の市区町村が設置する施設など、国民の皆様に身近な場所で定期的に行政相談所を開設し、相談を受け付けています。

行政相談委員が開設する各地の行政相談所についての情報はこちら

総務省HP（あなたの街の行政相談所）
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/teirei.html

災害発生時等の行政相談

地震・水害等の大規模な災害発生時には、各機関の協力も得て、以下のような取組を実施しています。

① 被災地に「特別行政相談所」を開設しています。
② 被災者への支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成し、HPなどで公表するほか、市町村や行政相談委員を通じて被災者に提供しています。
③ 被災者からの相談を受け付ける「災害相談用フリーダイヤル」を開設しています。

▲特別行政相談所（平成30年北海道胆振東部地震）

▲ガイドブック
令和6年能登半島地震
石川行政評価事務所作成

行政改善推進会議

行政相談で受け付けた事案のうち、行政の制度・運営に係るものについて、公平な第三者として、民間有識者で構成された「行政改善推進会議」に付議し、その意見を踏まえて関係行政機関に働きかけることにより、行政の改善に努めています（令和6年2月1日に行政苦情救済推進会議から名称を変更）。

■ 構成員（令和6年4月時点）

［座長］	原田　伸一	（はらだ　しんいち）	元北海道新聞社常務取締役
	神谷　章生	（かみたに　あきお）	札幌学院大学法学部教授
	西田　史明	（にしだ　ふみあき）	札幌商工会議所理事・事務局長
	星　政良	（ほし　まさよし）	北海道行政相談委員連合協議会会長
	成田　教子	（なりた　のりこ）	弁護士
	須田　浩	（すだ　ひろし）	北海道放送株式会社常勤監査役
	柿崎　多佳子	（かきざき　たかこ）	北海道女性団体連絡協議会会長

■ 最近の行政改善推進会議付議事案（令和6年4月時点）

- 臨時運行許可（仮ナンバー）の有効期間の適正化について
  （令和6年2月22日　会議の意見を踏まえ北海道運輸局に参考連絡）
- 特別児童扶養手当制度の案内の在り方について
  （令和5年3月10日　会議の意見を踏まえ北海道にあっせん）
- 母子父子寡婦福祉資金の貸付申請時に、児童に償還意思の確認等を行うことの要否等
  （令和4年9月14日　会議の意見を踏まえ北海道、札幌市、函館市及び旭川市に参考連絡）

【最近のあっせん事例】特別児童扶養手当制度の案内の在り方について

詳しい調査結果や制度の説明はこちら⇒

相談要旨

私の子は知的障害があり6年前から療育手帳(※1)の交付を受けている。最近、手帳の更新をきっかけに特別児童扶養手当(※2)の申請を行ったところ認定され、月額約5万円の手当を受給できることとなった。本来は療育手帳が交付された6年前から受給できたはずが、手帳交付時に手当についての十分な案内がなかったことで、手当を受給する機会を失っていたことに納得できない。

（※）1　都道府県等が知的障害者（児）に対して各種の援助措置を受けやすくする等の目的から交付するもの
　　2　国が、精神又は身体に障害を有する20歳未満の児童の福祉の増進を図る目的でその保護者等に支給する手当

調査結果・推進会議の意見

○　北海道内の14市町村における特別児童扶養手当制度の案内状況をみると、申請漏れを防ぐための工夫した取組（療育手帳の交付者と特別児童扶養手当の受給資格の認定を受けている者とを照らし合わせて受給漏れを防ぐ取組等）を行っている市町村あり（11市町村）

○　推進会議からは「特別児童扶養手当の案内方法は市町村の裁量に委ねられるが、当該手当の支給は原則として遡及が認められないため、療育手帳の交付時等に手当について、丁寧に案内することが望まれる。」といった意見あり

北海道へのあっせん

手当の申請漏れ防止の観点から、特別児童扶養手当の案内や申請漏れ防止の取組を行っている市町村の事例について、道内市町村に情報提供を行うようあっせん

（※）あっせん後、北海道から道内市町村に対し情報提供が行われた。

行政相談解決事例

解決事例①

相談要旨

国道にあるトンネルの内部が暗く、走行する際に危険であるため、明るくしてほしい。

措置内容

当該国道を管轄している道路事務所に、改善を要請した結果、明るくなるよう対策がとられ、安全に走行できるようになりました。

改善前

改善後

解決事例②

相談要旨

郵便局のATMを利用する際、体調の関係で操作中立っているのが大変なので、体を支えるための手すりを付けてほしい。

措置内容

日本郵便(株)北海道支社に改善を要請した結果、相談者が利用する郵便局のATMに手すりが設置されました。

改善前

改善後