

令和7年1月10日
四国行政評価支局

能登半島地震の被災地における行政相談委員活動を学ぶ － 行政相談委員第2部研修 －

四国各地で活動している行政相談委員が、四国行政評価支局主催の研修で、能登半島地震の被災地における特別行政相談活動（P2「参考」の1参照）を学びます。

研修では、自らも被災した石川県輪島市の行政相談委員等を講師に招き、①被災者に寄り添った特別行政相談活動に関する体験談を聴くとともに、②体験から得た課題・教訓についての意見交換により、今後の行政相談活動等に役立てます。

能登半島地震における特別行政相談活動は、被災者に寄り添った支援活動として各方面で大きく評価され、昨年6月、特別行政相談活動が国の防災基本計画に位置付けられました（P2「参考」の2参照）。現在、地方自治体の地域防災計画においても、特別行政相談活動が位置付けられる動きがあります。

今回の研修により、特別行政相談活動の担い手でもある行政相談委員が、相談者に寄り添いながら、より効果的な相談活動を展開していくことが期待されます。

開催概要

- **研修名称**：行政相談委員第2部研修
- **日時**：標記に係る講演・意見交換は
令和7年1月15日（水）9:15～11:45に実施
- **場所**：高松サンポート合同庁舎 南館1階103会議室
- **参加者**：四国各県から研修に参加する行政相談委員27人
- **講演**：令和6年能登半島地震における特別行政相談活動
- **講師**：行政相談委員 引持 康子 氏（輪島市担当）
皆戸 秀継 氏（同上）
飛岡 香 氏（同上）

石川行政評価事務所 行政相談課長 室屋 圭亮

総務省行政相談センター

まぐみみ香川

行政相談マスコット
キクーン



本件の連絡先

総務省 四国行政評価支局
行政相談課 東（あずま）、尾崎
電話：087-826-0674

1 能登半島地震の被災地における「特別行政相談活動」(現在も実施中)



特別行政相談所の開設

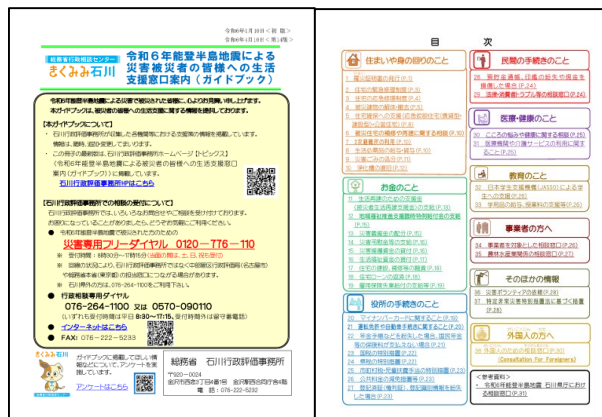
(令和6年1月から石川県内111か所で開設)



生活支援情報をまとめた

ガイドブックを避難所等に配布

約2万部配布、約8万件のダウンロードあり。現在、第23版



「災害専用フリーダイヤル」
設置(1/12～)



2 特別行政相談活動が国の「防災基本計画」に位置付け

能登半島地震対応における総務省の特別行政相談活動が、被災者に寄り添い、生活再建等の支援において重要な役割を果たす(現在も継続中)



能登半島地震対応を踏まえ、令和6年6月の中央防災会議で、防災基本計画が一部修正され、特別行政相談活動が、「第2編各災害に共通する対策編、第3章災害復旧・復興、第4節被災者等の生活再建等の支援」の項目において、新たに明記

国〔総務省〕は、被災者に対する各種支援措置の案内等に対応する特別行政相談活動を行うものとする。



防災基本計画の修正を受けて、地方自治体においても、地域防災計画の修正の動きあり(地域防災計画に総務省の特別行政相談活動を位置付ける方向)

行政相談とは

国の仕事や手続、サービスに関するお困りごとの解決に向けて対応しています



公共インフラ

流木がたまって
このままだと危ない！

改善前



改善後



いろいろな手続

加入電話契約の契約者本人
が死亡した場合の解約
手続をホームページでも
受け付けてほしいなあ



ホームページでも
解約申込みが可能に



どこに相談したらいいのかわからない、
相談窓口で解決しない

- ・申請先の窓口がわからない
- ・相談窓口に行ったけど納得できない

など
(国の仕事に対するご意見も承っています)



行政相談委員の主な活動

身近なお困りごとを行政相談委員にお寄せください。
行政相談委員の活動は、各種メディアで紹介されています。ぜひご覧ください

相談所での相談対応

役所や公民館で定期的開設し、
市区町村内を巡回して相談対応



令和4年度は約4万回開設！

広報活動

ラジオ、テレビへの出演や
イベント等で行政相談をPR



小中学校等で授業も行います！

ご相談はこちら

ご相談は、国民の皆様に身近な「きくみみ」、行政相談委員にお寄せください



(総務省行政相談センター)

管区行政評価局・行政評価事務所・
行政監視行政相談センターの
行政相談窓口（全国50か所）



お近くのきくみみを来訪



行政苦情 110番
0570-090110



メール・オンライン
による相談



(全国に約5,000人配置)

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市区町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設



お近くの
行政相談委員を来訪



行政相談委員
オフィシャルWebサイト