

## 福岡県内初！飯塚市において

## 「地域の困りごと解決に向けた飯塚市・郵便局等との懇談会」開催

## －「高齢者が安心して暮らせる福祉のまち」に向けて－

- 総務省の行政相談による市町村の地域課題の解決を一層推進するため、飯塚市において他の市町村のモデルとなる取組の企画・実施を行い連携を深化するべく、昨年2月に飯塚市に対して当局より提案を行い、今年度、出前教室、「終活」をテーマとする一日合同行政相談所の開設、子育て世代をターゲットにした地域イベントでの行政相談活動などを飯塚市担当の行政相談委員の参画も得て進めてきたところです。
- 他方、総務省では、あまねく全国に拠点が存在する郵便局の強みを活かした地方活性化を進めるため、令和5年3月に「郵便局を活用した地域活性化方策」をとりまとめたところ、その方策の一環として、郵便局の強みを生かし、行政サービスの窓口や地域の拠点としての郵便局、地域の実情に精通した市町村や地域のステークホルダーの方と、地域に根ざした行政相談委員との更なる連携を図りつつ、行政をめぐる「埋もれた困りごと」を発掘することにより、地域の課題解決を通じて地方の活性化を目指すこととしており、一昨年の宇和島市を皮切りに全国各地で懇談会を開催し取組を進めているところです。
- 今回、飯塚市、飯塚市における地域のステークホルダー（地域包括支援センター、まちづくり協議会等）、飯塚市内の郵便局及び日本郵便株式会社九州支社、行政相談委員等が参加し、飯塚市のまちづくりの4つの柱のうち、「高齢者が安心して暮らせる福祉のまち」実現に向けた行政課題について認識を共有し、課題解決に向けて「協働」し、併せて地域社会の活性化を図るため、「地域の困りごと解決に向けた飯塚市・郵便局等との懇談会」を開催します。
- 当懇談会には、武井飯塚市長が出席する予定となっております。

【日 時】 令和7年3月26日（水）13:00 ～ 14:30

【場 所】 飯塚市役所 本庁舎 2階多目的ホール

【出席者】 飯塚市長、飯塚市内3郵便局長、日本郵便株式会社九州支社、地域のステークホルダー（地域包括支援センター関係者、まちづくり協議会関係者）、飯塚市、行政相談委員（飯塚市担当）、総務省九州管区行政評価局

【内 容】 「高齢者が安心して暮らせる福祉のまち」をテーマとした地域の困りごとに関する意見交換

【その他】 冒頭部分（挨拶から懇談会の趣旨説明まで）及び終了後ぶら下がり取材可

総務省行政相談センター  
まぐみみ福岡

担 当：総務行政相談部行政相談課長 崎内

電 話：(092) 431-7082（直通）

メール：ksy31@soumu.go.jp

## 【参考】

### ○ 行政相談とは

総務省の行政相談は、国民から国の行政などに関する相談を受け付け、その解決を図るとともに、行政の制度・運営の改善に活かす仕組みです。

総務省の職員と市区町村長の推薦等に基づいて総務大臣が委嘱する民間有識者である行政相談委員が「二人三脚」で、困りごとを抱えている方々に寄り添い、その解決に向けて活動し、様々な地域の困りごとの把握・解決にも大きな役割を果たしています。

総務省が行う「行政相談」は、①国の行政機関、特殊法人などの業務、②都道府県及び市町村が行っている業務で、生活保護事務など法定受託事務に該当するもの、あるいは国の補助を受けているものについて、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その解決や実現の促進を図るものです。

### ○ 行政相談委員とは

行政相談委員は、行政相談委員法（昭和41年法律第99号）に基づき、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約5,000人（各市（区）町村に1人以上）配置され、地域住民の身近な相談相手として無報酬のボランティアとして活動しています。

任期は2年間（再任は妨げない）で、九州管区行政評価局では、管内全市町村に計655人（令和7年1月1日現在）が配置されています。

## (参考) 地域の「埋もれたお困りごと」の発掘と解決支援(郵便局等との連携)・推進状況

- 総務省では、全国に拠点が存在する郵便局の強みを活かした地方活性化を進めるため、令和4年10月に「郵便局を活用した地方活性化方策検討PT」を設置し、令和5年3月に具体的な方策をとりまとめ(次ページ)。
- 行政相談については、
  - ・地域の困りごと・地域課題を解決するため、市町村、行政相談委員、郵便局長、地域のキーパーソン、地域おこし協力隊等による懇談会を開催
  - ・災害時に作成する「支援窓口ガイドブック」を郵便局に備え置き等、を実施
- 今国会での総務委員会における総務大臣所信(R7.2.6(衆))においても、「行政相談では…地方団体、郵便局などと連携した地域課題の解決を図ります。」と言及。

### 懇談会の開催状況(令和7年2月28日現在)

| 年度          | 開催箇所                                                                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和5年度(8か所)  | 宇和島市(愛媛)、三条市(新潟)、八代市(熊本)、南城市(沖縄)、名取市(宮城)、幕別町(北海道)、平生町(山口)、広島市                                   |
| 令和6年度(12か所) | 高松市(香川)、川越市(埼玉)、出雲市(島根)、新潟市、三条市(新潟)、うるま市(沖縄)、三好市(徳島)、清須市(愛知)、美深町(北海道)、西和賀町(岩手)、宇陀市(奈良)、宇和島市(愛媛) |

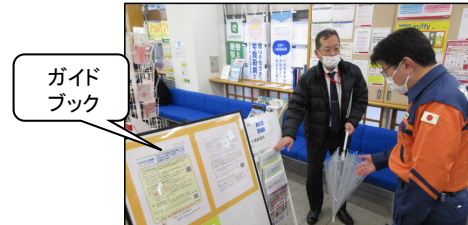


八代市における懇談会

- ・郵便局の空きスペースを活用した物資の備蓄・販売の提案
- ・買い物弱者、空き家対策、地域公共交通の活性化などの地域課題について意見交換

### 災害時の「窓口支援ガイドブック」の備え置き等(例)

| 災害の名称          | 備え置きの状況                              |
|----------------|--------------------------------------|
| 令和5年6月、7月の大雨災害 | 秋田県、富山県、石川県、福岡県、佐賀県、大分県の計21市町の315郵便局 |
| 能登半島地震         | 石川県内の15市町の248郵便局、富山県内の16市町村の78郵便局など  |



R6.2.7「ガイドブック」を郵便局入口に設置

## 地域の「埋もれたお困りごと」の発掘と解決支援

### 施策の概要

行政サービスの窓口や地域の拠点としての郵便局、地域の実情に精通した市町村、地域に根ざした行政相談委員及び行政相談の更なる連携を図り、郵便局の強みを活かして、行政をめぐる「埋もれたお困りごと」を発掘することにより、地域の課題解決を通じて地方の活性化を目指す。

### 郵便局を活用する理由、郵便局の「強み」

- 過疎地など人口が少ない地域においても地域住民の生活圏ごとに拠点を有しており、地域住民が日常的に立ち寄る拠点であること
- 地域の拠点としての優位性、豊富な人的ネットワークを有していること

＜上記の郵便局の「強み」を活かした施策＞

#### ① 地域のキーパーソン、郵便局員、市町村職員・集落支援員、総務省職員・行政相談委員等による懇談会等の開催

地域のお困りごとを行政相談につなぐ仕組みとして懇談会等を開催して、対応が難しい地域の行政課題について認識を共有し、課題解決に向けて「協働」する。

#### ② 地域における情報発信の拠点としての活用

地域の拠点である郵便局において、行政相談のPR、その他行政情報等の発信を行う。

- ・災害時に、各地域の行政相談センターが作成する「支援窓口ガイドブック」を新たに郵便局に備え置き、提供
- ・行政相談に係るポスターの掲示、パンフレットの配布など各種広報の実施等



行政相談委員が開催した行政相談懇談会の様子



令和3年7月・8月大雨災害時の「支援窓口ガイドブック」(佐賀センター作成)

### これまでの取組

- 令和4年度は、元郵便局長の行政相談委員等へのヒアリングを実施し、懇談会の実施に向けて検討。

### 今後の取組

- 令和5年度以降、郵便局ごとの実情等に応じた個別の取組について具体的に検討。まず、懇談会を試行的に実施(令和5年度前半)し、事例を創出して、横展開を図る。