

行政相談について

総務省 行政評価局 行政相談企画課

行政相談について

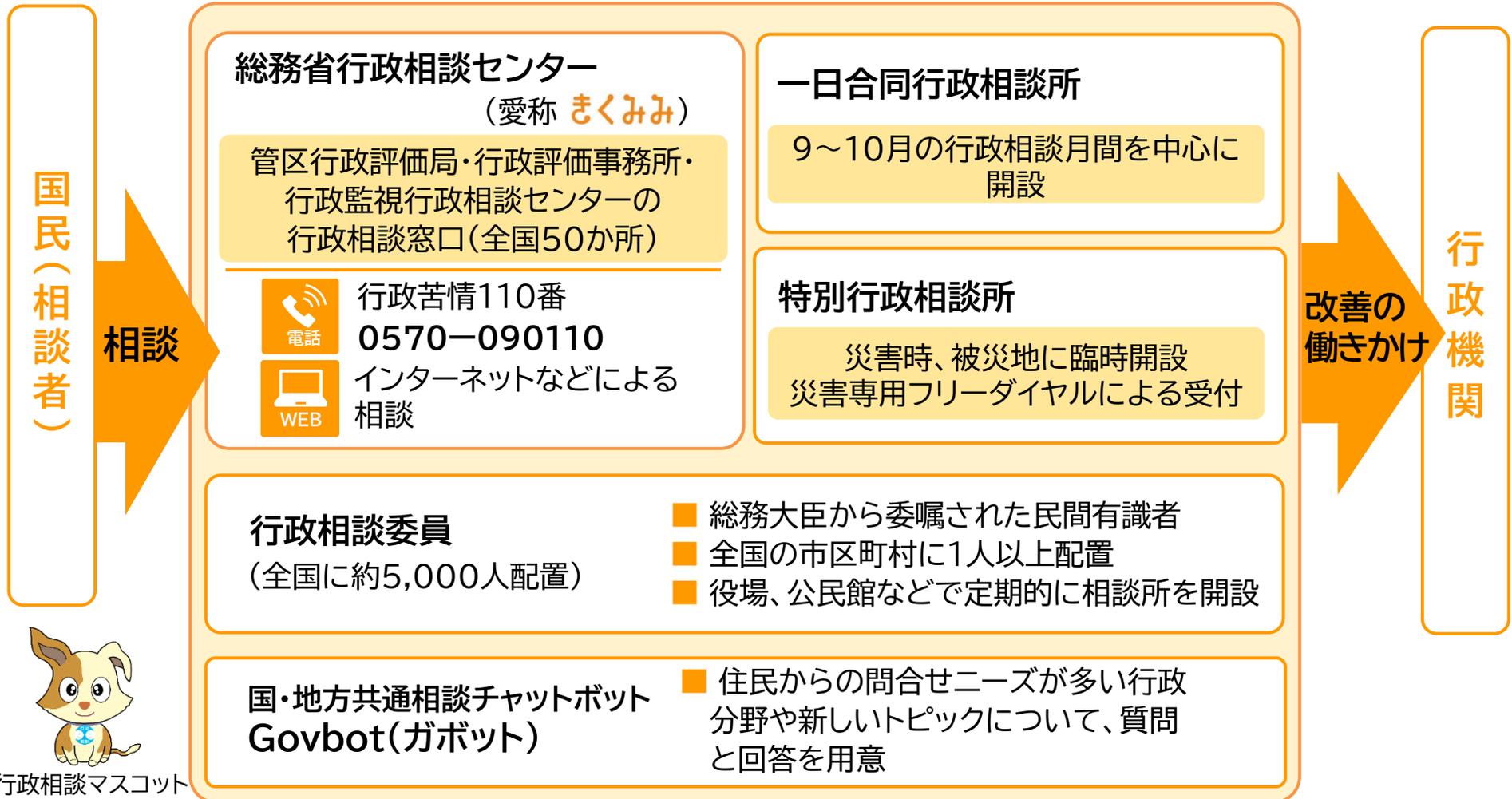
令和7年5月21日

総務省 行政評価局 行政相談企画課

行政相談のしくみ（概要）

- 各府省の所掌にとらわれず、どこに相談したらよいか分からないものを含め、国民からの困りごとを様々な窓口で受け付け、個々の相談事案の解決や行政の制度・運営の改善を図る
- 相談が来るのをただ待つのではなく、地域課題を「能動的に」把握し、迅速に解決。
地域課題の把握、解決のため地方公共団体や郵便局等と連携強化

・相談は無料・秘密厳守
・約14万件の相談受付



行政相談マスコット
「キクーン」

行政相談委員

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者（報酬は受けないが、活動費は支給）
（約5,000人、全市区町村に1人以上）

- ・社会的信望があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者（自治体職員OBや教員OB、自治会役員、行政書士など）から、市区町村長が推薦。
- ・国民に身近な相談窓口として相談を受け付け、その解決を促進。
- ・総務大臣に対し、委員活動の経験を踏まえて、行政運営の改善に関する意見を述べることにより、行政の改善に貢献。

相談所の開設



市町村役場、公民館、集会所等で定期的に相談所を開設（定例相談所）。
地域のイベント会場などで不定期に相談所を開設することも。

出前教室の実施



小学校、中学校等の授業の一環として、生活と行政の関わりや行政相談の仕組みについて説明。

行政相談委員だからこそ解決できた事例

病身の女性から、年老いた両親の健康保険等の手続きについての相談を受け、社会保険労務士として対応していたが、相談者の悩みが様々な行政分野に関わるものであったため、特定の行政分野に限定されず、様々な行政分野に対応できる行政相談委員として対応することを決め、相談者に必要な手続きや窓口を教示。

相談者が亡くなった後、その妹さんから、相談者が行政相談委員に感謝していたことを伺うとともに、妹さんを相談者として、必要な手続き等を案内した。

- 郵便局や地域のキーパーソンと行政相談委員等との懇談会を開催し、地域の困りごとを発掘、解決支援
- 若年層が多い地域おこし協力隊員と連携し、協力隊員が気軽に行政相談委員に相談できるような仕掛けを構築

具体的な行政相談のイメージ



ケース1 こどもが生まれたとき

毎日慌ただしくて、気づいたら一日が終わってる！
子育て世帯が受けられる家計への支援について
知りたいのに・・・

もう役所に電話する時間じゃないけど、
今からでも調べられないかな



それなら、

国・地方共通相談チャットボット
ガボット
(Govbot)におまかせ！



Govbotマスコット がぼたん

チャット形式ですぐに回答！
24時間365日、いつでも回答します

児童手当を受け取るための手続きについて

児童手当の支給を受けるためには、出生日の
次の日から数えて15日以内に...

ガボットでは、以下の分野に対応しています

- | | | | | |
|--------------|-------|--------------|-------|----|
| 経済対策に基づく給付金等 | 子育て | マイナンバー | | |
| 医療保険 | 税 | 年金 | 不動産登記 | 戸籍 |
| 防災・災害対応 | 高齢者福祉 | マイナ免許証等のトピック | | |

相談
したい

相談先
を選択

相談
解決へ



ケース2 こどもの通園が不安

通園路の途中で、横断歩道を渡る前に
こどもが車道に飛び出しそう！
事故にあわないか不安・・・



誰に相談すればわからないけど、
直接この場所を見てくれる人に連絡したいな

それなら、

きくみみ（総務省行政相談センター）と
行政相談委員におまかせ！



行政相談マスコット キクーン

電話、メール、オンライン、対面など、
さまざまな方法でご相談に対応

きくみみや行政相談委員への詳しい相談方法は、
ホームページをご確認ください

きくみみと行政相談委員が、現場確認や
関係機関とやりとり



横断歩道を安全に渡れるように改善

行政相談活動と困りごと解決への連携のお願い

地域住民が抱える課題が複雑化・多様化し、自治体の窓口寄せられる困りごとについては、自治体だけでは解決できないものも少なくないと思われまます。

総務省の行政相談と自治体が連携することにより、**地域の困りごと・地域課題の解決の推進**を図ることができ、**自治体の窓口負担の軽減**にもつながるものと考えております。

▶ 令和6年3月に自治体首長宛に総務大臣メッセージを発出しておりまして、その概要は次のとおりです。

地域課題の解決推進のための 行政相談と自治体の連携

自治体の抱える課題や国に対する意見を共有

【取組例】

- 自治体職員と行政相談委員の意見交換会を定期的に開催
- 自治体職員から国の行政に関する意見を募集（近畿管区行政評価局）

「国・地方共通相談チャットボット」を整備し、 住民の利便性を向上・自治体の窓口負担を軽減

今後も、自治体の御意見を踏まえ、FAQの充実や 回答精度の向上に取組

- ▶ 現在、130を超える自治体と連携

新たに連携を御検討いただける場合には、行政相談企画課まで!!



今後の災害に備えた平時からの連携

被災者向けの生活支援情報をまとめたガイドブックを 国・自治体共通の被災者向けの情報発信ツールに する等の取組

【取組例】

- 平時から、ガイドブックの内容を自治体と事前に頭合わせ
- 地域防災計画に特別行政相談について盛り込み（宮崎県、鹿児島県等）



総務大臣メッセージ
連携の具体的方策をまとめた地域政策課長連名の課長通知
コンセプトと事例集 [はこちら](#)

(https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_240326000170002.html)



「国・地方共通相談チャットボット（Govbot）」 [はこちら](#)

(https://www.soumu.go.jp/menu_news/snews/hyouka_240326000170002.html)



▶ 地方創生2.0の実現に向け、次の取組を予定（4/21の第5回経済財政諮問会議において、村上総務大臣から発表）

行政ボランティア（行政相談委員、民生委員、保護司、人権擁護委員等）の連携

地域課題解決には行政ボランティアの存在が不可欠であることの共感を得て、「産官学金労言」と一体となって課題解決を推進

総務省行政相談センターきくみみ一覧

局 所	所 在 地	電話番号
きくみみ北海道	札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎	011(709)1100
きくみみ函館	函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎	0138(27)1100
きくみみ旭川	旭川市宮前1条3丁目3番15号 旭川合同庁舎西館	0166(39)1100
きくみみ釧路	釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎	0154(23)1100
きくみみ宮城	仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022(222)1100
きくみみ青森	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎	017(735)1100
きくみみ岩手	盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第2合同庁舎	019(623)1100
きくみみ秋田	秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎	018(823)1100
きくみみ山形	山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎	023(623)1100
きくみみ福島	福島市霞町1-46 福島合同庁舎	024(534)1100
きくみみ埼玉	さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館	048(601)1100
きくみみ茨城	水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎	029(253)1100
きくみみ栃木	宇都宮市桜5-1-13 宇都宮地方合同庁舎	028(633)1100
きくみみ群馬	前橋市大手町2-3-1 前橋地方合同庁舎	027(221)1100
きくみみ千葉	千葉市中央区中央港1-11-3 千葉地方合同庁舎	043(244)1100
きくみみ東京	新宿区百人町3-28-8 新宿地方合同庁舎	03(3363)1100
きくみみ神奈川	横浜市中区新港1-6-1 よこはま新港合同庁舎	045(681)1100
きくみみ新潟	新潟市中央区美咲町1-1-1 新潟美咲合同庁舎1号館	025(282)1100
きくみみ山梨	甲府市丸の内1-1-18 甲府合同庁舎	055(252)1100
きくみみ長野	長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	026(235)1100
きくみみ愛知	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052(962)1100
きくみみ富山	富山市丸の内1-5-13 富山丸の内合同庁舎	076(431)1100
きくみみ石川	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076(264)1100
きくみみ岐阜	岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎	058(246)1100

局 所	所 在 地	電話番号
きくみみ静岡	静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎	054(254)1100
きくみみ三重	津市丸之内26-8 津合同庁舎	059(227)1100
きくみみ大阪	大阪市中央区大手前3-1-41 大手前合同庁舎	06(6942)1100
きくみみ福井	福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎	0776(26)1100
きくみみ滋賀	大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎	077(523)1100
きくみみ京都	京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎	075(802)1100
きくみみ兵庫	神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎	078(321)1100
きくみみ奈良	奈良市登大路町81 奈良合同庁舎	0742(24)1100
きくみみ和歌山	和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎	073(422)1100
きくみみ広島	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第4号館	082(222)1100
きくみみ鳥取	鳥取市富安2-89-4 鳥取第1地方合同庁舎	0857(26)1100
きくみみ島根	松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎	0852(24)1100
きくみみ岡山	岡山市北区桑田町1-36 岡山地方合同庁舎	086(224)1100
きくみみ山口	山口市巾着町6-16 山口地方合同庁舎1号館	083(932)1100
きくみみ香川	高松市サンポート3-33 高松サンポート合同庁舎	087(826)1100
きくみみ徳島	徳島市徳島町城内6-6 徳島地方合同庁舎	088(652)1100
きくみみ愛媛	松山市若草町4-3 松山若草合同庁舎	089(921)1100
きくみみ高知	高知市本町4-3-41 高知地方合同庁舎	088(873)1100
きくみみ福岡	福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎本館	092(473)1100
きくみみ佐賀	佐賀市城内2-10-20 佐賀合同庁舎	0952(25)1100
きくみみ長崎	長崎市岩川町16-16 長崎合同庁舎	095(849)1100
きくみみ熊本	熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎B棟	096(326)1100
きくみみ大分	大分市新川町2-1-36 大分合同庁舎	097(533)1100
きくみみ宮崎	宮崎市橘通東3-1-22 宮崎合同庁舎	0985(24)1100
きくみみ鹿児島	鹿児島市浜町2-5-1 鹿児島港湾合同庁舎	099(223)1100
きくみみ沖縄	那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎1号館	098(867)1100