

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8年1月26日
総務省 行政評価局 行政相談企画課

総務省行政評価局の概要

行政評価局は、総務本省のほか8管区(支)局(■)、7事務所(●)、35センター(○)の拠点を有し、日本全国をカバーしています。

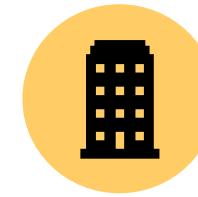


行政評価局の3つの機能



①行政運営改善調査

各府省の政策の実施状況を実地に調査し、改善に資する情報を提供しています。



②政策評価制度

各府省の政策評価の取組を支援し、各府省による自己改善を促進しています。



③行政相談

行政に関する困りごとを受け付け、個々の相談事案の解決や行政の制度・運営の改善を図ります。

総務省の行政相談

総務省の行政相談は、国の仕事や手続、サービスなどに関する困りごとを受け付け、解決に向けて対応する制度です。



公共インフラ

流木がたまって
このままだと危ない！



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續
を、
オンラインでも受け付けてほ
しいなあ



オンラインでも
解約申込みが可能に



どこに相談したらよい
のか分からない、
相談窓口で解決しな
い

- ・申請先の窓口が分からない
- ・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

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。

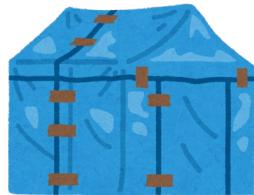
相談者が亡くなった後、その妹さんから、相談者が行政相談委員に感謝していたことを伺うとともに、妹さんを相談者として、必要な手続等を案内した。

災害が起こったら…

家を建て直そうにも
お金がない

いつ道路や水道、電気は復旧するの？

屋根瓦が崩れて、
雨漏りが心配



車が壊れてしまった



大事な書類を無くした

どこで避難生活すれば
良いの？



罹災証明書って
よく聞くけど何？



どんな支援があるか、
どこで何をすればいいか
わからない



総務省の特別行政相談活動

総務省では、災害発生時に、生活支援情報の提供や被災者からの相談に対応する「特別行政相談活動」を展開

生活支援ガイドブックの配布

生活支援の情報や窓口をまとめたガイドブックを作成。ホームページや役場、避難所などで配布



特別行政相談所の開設

公共施設や避難所などで、お問合せやお困りごとに対応
法務局や運輸局などの国の機関、行政書士会などの士業団体も参加する合同相談所を開設



◀ 輪島市での
災害合同相談所

災害専用ダイヤルの設置

発災直後から開設
どのような支援があるのか、
どこに相談すればよいか
などのご相談に通話料無料で対応

※ 専用ダイヤルではなく通常の電話相談窓口で対応する場合もあります

令和7年6月10日、災害対策基本法に基づく指定地方行政機関に
指定されました



生活支援ガイドブックの配布

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、ホームページなどで公表するほか、市(区)町村や行政相談委員を通じて被災者に提供

令和7年10月10日 <第5版>

■ 総務省行政相談センター 令和7年8月の一連の大雨により
まくみみ鹿児島 被災された皆様への生活支援
窓口案内(鹿児島県版ガイドブック)

令和7年8月6日からの大気及び台風12号により被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。

鹿児島行政監視行政相談センターでは、被災者の皆様への生活支援に関する情報を提供とともに、国民の皆様からのお問い合わせなどを受け付けております。

お困りになっていることがありましたら、お気軽にご利用ください。

本ガイドブックはWEBでも公開しています(随時更新)→ → → → → →

○ 相談の受付: 平日 9:00~16:45

◆ 行政相談専用ダイヤル: 0570-090110
又は 099-223-1100
(上記時間帯以外は留守番電話になります。)

住所: 鹿児島市浜町2番5-1号 鹿児島港湾合同庁舎5階
鹿児島行政監視行政相談センター

◆ インターネット(右のQRコードからアクセスできます。)
URL: <https://www.soumu.go.jp/form/hyouka/gyousei-form.html>

まくみみ鹿児島

総務省 鹿児島行政監視行政相談センター
〒892-0812
鹿児島市浜町2番5-1号 鹿児島港湾合同庁舎5階

< 目次 >

- 住まいや身の回りのこと
 - 1 災害(りさい)証明書の発行(P.1)
 - 2 住宅の応急修理制度(P.3)
 - 3 住宅を利用するための障害物の除去(P.3)
- 民間の手続(損害保険等)のこと
 - 19 損害保険に関する事(P.12)
 - 20 生命保険に関する事(P.12)
 - 21 預貯金通帳、印鑑を紛失した場合(P.13)
- お金のこと
 - 4 生活再建のための支援金の支給(P.4)
 - 5 災害弔慰金、災害障害見舞金(P.4)
 - 6 災害援護資金の貸付(P.5)
 - 7 生活援護資金の貸付(緊急小口資金等)(P.5)
 - 8 住宅の建設、補修等の融資等(P.6)
 - 9 住宅ローン等の返済(P.6)
 - 10 雇用調整助成金について(P.6)
 - 11 その他(P.7)
- 教育のこと
 - 22 奨学金の緊急採用、返済期限猶予等(P.14)
- 事業経営に関する事
 - 23 中小企業・小規模事業者の特別相談窓口(P.15)
 - 24 農林漁業者への資金融資・相談窓口(P.15)
- 医療機関に関する事
 - 25 医療機関の受診、介護サービス等(P.16)
- 役所の手続・公共料金
 - 12 国税の特別措置(P.8)
 - 13 県税の特別措置(P.8)
 - 14 市町村税等の特別措置(P.9)
 - 15 公共料金の減免措置(P.9)
 - 16 年金証書を紛失した場合、年金保険料の納付の猶予(P.10)
 - 17 登記済証(権利証)、登記権利情報を紛失した場合(P.10)
 - 18 自動車に関する事(P.11)
- 外国人向けの相談窓口
 - 31 生活の困り事、災害時の案内など(P.19)

特別行政相談所の開設

災害発生後、国の行政機関、政府系金融機関、都道府県、市(区)町村や行政相談委員などの協力を得て、ワンストップで相談できる「特別行政相談所」を開設



総務省

輪島市 災害合同相談所

能登半島地震及び奥能登豪雨で被災された方からの
ご相談を専門家がお受けします！

日時 11月16日(日)
12:30～15:30

※予約不要。混雑時は開始時間前に整理券を配布

場所 J Aのと輪島支店
2階 会議室
(輪島市河井町23-1-42)

相談員 住宅金融支援機構 弁護士 司法書士
行政書士 税理士 土地家屋調査士 建築士
行政相談委員 行政評価局

このようなお困りごとなどはありますか？

- 住宅の修理方法や耐震化について教えてほしい
- 住宅、土地の登記手続や相続手続が知りたい
- 地震で土地の境界が分からなくなってしまい困っている
- 利用できる支援制度について教えてほしい

奥能登豪雨に関するご相談もお受けします！

お問い合わせ ▼ 総務省 石川行政評価事務所
☎ 076-222-5232 (受付時間：平日 8時30分～17時15分)

裏面もご覧ください

前面もご覧ください

行政相談マスクット
キクーン

石川県・輪島市・総務省石川行政評価事務所

各専門家がご相談に応じます！

相談事例の一部を紹介しています。記載以外の相談も幅広く受け付けています。



くらし

- ・各種支援制度の申請手続が知りたい
- ・生活の再建に当たって、業者とトラブルになり困っている
- ・被災した住宅に住み続けていいか悩んでいる
- ・将来の住まいについて迷っている



住まい

- ・豪雨の被害に関する支援制度が知りたい
- ・住宅の修理や宅地の復旧に関する支援制度が知りたい
- ・隣家が倒壊し、自宅に被害を受けたがどうしたらいいか
- ・相続や売買のため、土地の分筆・合筆の手続が知りたい



お金

- ・相続税や贈与税などが減免されるか知りたい
- ・住宅や家財が被災したが、所得控除は受けられるか
- ・住宅ローンの利用方法などについて詳しく知りたい

ご来場に当たってのご案内

先着順でご案内しますので、直接会場へお越しください。
相談時間は原則30分、混雑時は短縮する場合があります。

お車でお越しの方は、会場併設の駐車場をご利用ください。
各相談において、より詳しいご案内ができるよう、
家屋の写真など参考になる資料がある場合は、ご持参ください。

発熱等の症状がある場合には、来場をお控えください。

～相談会へお越しになれない方へ～
来訪や電話等でも、被災者の皆様からのご相談を受け付けております。

電話(行政吉情110番)
☎ 0570-090-110
(受付時間：平日 9時～16時45分)

インターネット(メールによる相談)
インターネット(メールによる相談)
きくみみ石川
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hiyoku/soudan.html

7

令和7年の主な対応状況

総務省では、被災の状況を踏まえ、ガイドブックの配布、特別行政相談所の開設、災害専用ダイヤル設置、を適宜組み合わせて対応

災害(実施局所)	災害救助法 適用日※	ガイドブック	特別行政相談所
(令和6年から継続実施) 令和6年能登半島地震	1/1	1/10～	開設
岩手県大船渡市の林野火災(岩手)	2/26	3/13～	開設
愛媛県今治市の林野火災(愛媛)	3/23	4/7～	開設
台風第8号(沖縄)【南大東村・北大東村】	7/27	8/5～	—
8月6日からの大雨(熊本、鹿児島)	8/7	熊本 8/20～ 鹿児島 8/14～	開設(鹿児島)
台風第15号(静岡)【牧之原市・吉田町】	9/5	9/12～	—
台風第22号(東京)【八丈町】	10/8	11/14～	—
大分市佐賀関の大規模火災(大分)	11/18	11/28～	—

※同一都道府県内で複数の適用日がある場合は、最も早い適用日を記載。

通話料無料の災害専用ダイヤルの設置

災害発生時に、通話料無料の災害専用ダイヤルを設置し、被災者からの相談に対応

✓ 近年の設置例

- ・ 平成28年熊本地震(福岡・熊本)
- ・ 平成30年7月豪雨(広島・岡山)
- ・ 令和元年6月山形県沖を震源とする地震(新潟)
- ・ 令和元年東日本台風(宮城・埼玉)
- ・ 令和2年7月豪雨(福岡・熊本)
- ・ 令和6年能登半島地震(石川)
- ・ 令和6年台風10号(宮崎)

専用ダイヤルを設置しない場合は、通常の電話相談窓口で相談をお受けします



(特別行政相談活動について自治体の方からいただいた声)

- ・相談に関しては、被災現地では紙のガイドブックが喜ばれた。スマホだけでは情報が行き渡らない
- ・ガイドブックにあるような支援制度のリアルタイムの情報更新は市のみでは追えないでの、大変助かる
- ・市が被災者の行政相談窓口を設置するには時間がかかる。発災後早い段階で総務省が特別行政相談を展開してくれることはありがたい

国・地方共通相談チャットボット(Govbot)の概要

- ・国民の利便性の向上、自治体の負担軽減等を図るため、国が一定程度統一的に回答できる質問に対応する「国・地方共通相談チャットボット」(Govbot: ガボット)を整備 (令和6年3月26日提供開始)
- ・デジタル庁がシステムの整備・運用、総務省がFAQの掲載業務(作成は各省庁)をそれぞれ担い、連携してサービス提供
- ・利用者の要望や利用傾向などから、搭載分野の拡充、FAQの充実、機能改善などを継続的に実施

<トップ画面>



<チャット画面>



①シナリオ検索

- ・住民からの問合せが多い行政分野を中心に搭載
- ・利用者が分野を選択して、搭載FAQを表示

②自由入力検索

- ・質問や単語を入力すると、搭載FAQから最も近いと思われる質問と回答を表示

※ガボットの
QRコード



※国民のメリット
好きな時間に知りたい
情報を容易に入手
窓口・電話で問い合わせ
が不要に

※自治体のメリット
住民からの相談や問合せ
に活用し、より迅速に対応

※ガボットのURL: <https://www.govbot.go.jp/#/>

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	山口市中河原町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	宮崎市橋通東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