

「行政相談委員制度の在り方に関する研究会」における検討の論点（素案）

1 行政相談委員の活動と地域との関係の在り方について

地域住民の身近なところで苦情を受け付け、簡易・迅速な解決に結びつけていくという行政相談委員の活動に求められる役割を効果的に果たしていくため、地域における国・地方の相談窓口、各種相談員と行政相談委員の連携・協力や市町村と行政相談委員との連携・協力等をどのように考えていったらよいか。

○ 国・地方の相談窓口・各種相談員と行政相談委員との連携・協力

行政相談委員は、各委員がそれぞれの活動の中で、国・地方公共団体の相談窓口や各種相談員との連携・協力を行っているところである。

地域コミュニティにおける人間関係の希薄化、それに伴う地域社会の安全・安心の問題の多発や行政に対する信頼の喪失など、地域における行政相談委員の役割が益々増大しており、さらに、消費者・生活者重視の中で求められている消費者・生活者の安全・安心の確保のための対策の一環として、総務省の行政相談には、行政サービス関連の苦情相談に関する“統括情報窓口”としての機能向上の検討が求められている。

苦情相談窓口のワンストップ化との関連も含めて、今後、現在の各種相談窓口・各種相談員との連携・協力をどのように強化していく必要があると考えられるか。

- ・ 行政相談のワンストップ化の在り方については、委託研究を実施中（平成 20 年度中に最終報告を得る予定）
- ・ 現状における委員の国・地方公共団体の相談窓口や各種相談員との連携・協力の状況については、一定数の行政相談委員を選び、アンケート調査等を実施予定
- ・ これらの結果も踏まえて検討していく必要

○ 市町村と行政相談委員との連携・協力

行政相談委員は、定例相談所の開設を始めとする日常的な相談活動に関して、市町村と連携を図り、地域住民への周知広報や適切な相談所の開設場所の提供などの様々な面で地元市町村の協力を得ているところである。

一方、このような連携・協力は制度的なものではなく、事実上のものであり、その度合いは市町村によって様々な状況になっていると考えられる。

また、市町村においても、各種相談窓口や各種相談員が置かれていると考えられ、これら市町村レベルでの相談受付体制の中での行政相談委員の位置付けも様々であると考えられる。

地域住民に身近なところで苦情を受け付け、簡易・迅速に解決に結びつけるという、行政相談委員に期待される役割を今後とも十分に果たしていくために、市町村と行政相談委員との連携・協力関係の在り方をどのようにしていくことがよいと考えられるか。

- ・ 現状における市町村と行政相談委員との連携・協力関係、市町村レベルの相談受付体制については、全国の150程度の市町村を選び、管区行政評価局・行政評価事務所を通じて実態を調査中（1月中を目途に取りまとめる予定）
- ・ この結果も踏まえて検討していく必要

2 行政相談委員の業務・活動の行政における役割・位置付けの在り方について

行政相談委員は、法令上、国、独立行政法人等（政令で定めるもの）の業務についての苦情について、申出人に必要な助言をし、総務省又は関係行政機関等にその苦情を通知することとされている（地方公共団体に対する苦情については、行政相談委員の業務実施要領において当該市町村に連絡することができることを内部で定め、その旨運営されている。）。

また、行政相談委員は、総務大臣に対して、業務の遂行を通して得られた行政運営の改善に関する意見を述べるができることとされている。

○ 国（独立行政法人等含む。）の業務に関する苦情に関し、助言や関係機関への通知という行政相談委員の処理方法・手段が救済・解決の促進に有効なものとなっているか。

また、業務の遂行を通して得られた行政運営の改善に関する総務大臣に対する意見陳述の仕組みは、苦情処理業務とのリンク、提出された意見の活用の面など、有効に機能するものとなっているか。

これらの苦情救済、行政改善機能を有する行政相談委員は、オンブズマン的機能の一端を担っているとの評価があるが、これらの制度と運用について、何らかの改善は必要ないか。

○ 地方公共団体の業務に関する苦情については、行政相談委員業務（法令上からは、）対象外の案件として扱われているが、実体的には、行政相談委員個々の様々な背景等（地方公共団体OBの委嘱、市町村民相談員の兼務）により、何らかのプロセスで改善が図られているものがあると考えられる（申出人（地域住民）の利便を考えれば、放置されるのは適当ではない。）。

行政相談委員の業務への取り組み方はもとより、地域や案件などによっても相当の

差異があると考えられるが、現に地方公共団体の業務に係る苦情案件が行政相談委員に多数寄せられている実態を踏まえて、地域住民の利便の向上等の観点から、このような案件の処理の在り方をどのように考えたらよいか。

[・ 現状を把握するために、一定数の行政相談委員へのアンケート調査を実施予定]

3 行政相談委員の活動基盤の在り方について

○ 行政相談委員の活動の量と範囲について

- ・ 5000人体制が続いているが妥当な人数と考えるか。
- ・ 市町村内で担当区域を定める現在の制度についてどう考えるか。
- ・ 行政相談委員の専門分野（資格や専門性）に応じた役割分担を行うことについてどのように考えるか。
- ・ 他の各種相談員制度と行政相談委員との関係についてどう考えるか。

○ 行政相談委員の委嘱の仕組みについて

- ・ 市町村の関与をどのように考えるか。
- ・ 委嘱期間（現行2年）をどのように考えるか。

○ その他

- ・ 「行政相談委員」という名称について、業務内容がより分かりやすい名称を考える必要はないか。
- ・ 行政相談委員（制度）の周知方策をどのように考えるか。
- ・ 行政相談委員の身分（業務を委嘱された民間有識者、無報酬）等についてどう考えるか。
- ・ 行政相談委員団体の機能の在り方についてどのように考えるか。 等