

## 「行政相談委員制度の在り方に関する研究会」（第2回）議事要旨

1 日時 平成20年2月4日（水）10:00～12:00

2 会場 総務省共用第1会議室

3 出席者（敬称略）

（構成員）座長 成田頼明（横浜国立大学名誉教授、関東管区局行政苦情救済推進会議座長）

今川 晃（同志社大学政策学部教授）

伊与久美子（元市川市役所総務部長、千葉縣市川市担当行政相談委員）

斎藤 誠（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

山岡永知（日本大学名誉教授、東京都杉並区担当行政相談委員）

（行政相談委員）佐藤 ノブ子（福島県川俣町）、小林 時也（東京都板橋区）

（総務省行政評価局）関行政評価局長、新井大臣官房審議官、新井総務課長、讃岐行政相談課長、

榎本行政相談業務室長ほか

4 議題

(1) 地域における行政相談委員の役割、位置づけと市町村との関係

(2) 行政相談委員からのヒアリング（地域における委員の活動実態、役割等について）

(3) 意見交換

5 会議経過

(1) 資料説明

事務局から、議題(1)について、資料に沿って説明。

(2) 行政相談委員からのヒアリング

佐藤、小林両行政相談委員から、地域における委員の活動実態、役割等について説明後、質疑応答。質疑応答への回答も含め、説明の概要は以下のとおり。

○ 佐藤行政相談委員

（活動状況）

・ 月1回、町役場の相談室で定例相談を持っているほか、自宅で電話・訪問による相談を受付。地域での他のボランティア活動等の仲間から苦情等を聞くこともある。地域社会のつながりがある中で、相談者とは顔見知りである場合が多い。

・ 国道に陥没がありつまずいて骨折した方の相談事例では、当初、町内会の役員を通じて町に苦情を伝えたところ、「国の問題だから」と取り合ってもらえなかったが、行政相談委員から県の建設事務所に電話すると2日後に修理がなされ、たいへん感謝された。

道路関係では、他にも、橋の歩道の改修、国道沿いのバス停へのベンチ設置等の相談について解決をみることができ、印象に残っている。

・ 町道の問題を持っている方で、町役場へ直接相談に行っても話を聞いてもらえないが、行政相談委員を間に立てると、きちんと話を聞いてくれる、という方がいた。なるほどと思い、電話での相談者にも、定例相談に来るよう勧め、その場に町の担当者にも来てもら

い、話を聞いてもらうようにしている。

- ・ 地区の自治会で100名程の方に行政相談委員制度のビデオを見ていただいたところ、制度を初めて知ったという方が多く、もっと多くの方にも見せた方がよいとの反応であった。

(相談関係者間の連携)

- ・ 昨年から、町役場の総務課長を通じて声をかけ、人権擁護委員、生活相談委員、主任児童委員等と懇談会を開催している。他の委員も皆、このような連携の場が欲しかったとのことであり、今年に入ってから第2回目の会を開催した。

1回目の会では、町営の火葬場についての苦情等を紹介したところ、他の委員からも様々な苦情等の紹介があり、同席していただいた町の担当課長にお伝えした。その結果、まずトイレが改修され、その後も、町の予算の制約の中で順次改善に努めていただいている。

2回目の会では、民間総合病院の騒音についての苦情について、意見を出し合って検討した。

(行政評価事務所への要望、町との関係)

- ・ 特に要望はないが、病院の騒音の件で行政評価事務所に初めて事案の解決について相談してみて、難しい問題については今後もっと行政評価事務所に相談するようにしたいと感じた。また、19年度から町に配置される行政相談委員が2人になり、安心して相談活動ができるようになった。1人で活動していたときは心細かったので、委員は複数配置される方が望ましいと思う。
- ・ 町との関係は良好であり、理解をいただいている。

#### ○ 小林行政相談委員

(活動状況)

- ・ 月2回、区民相談室にて定例相談を持っているが、ここで受け付ける数はわずかであり、繰り返し難しい問題を持って見える方がほとんど。
- ・ 春、秋の行政相談週間には、板橋・豊島・練馬3区合同で開設している特設相談所（20年は池袋西口広場で40件の相談を受付）や、板橋区独時の特設相談所として20万人もの人出がある板橋区民まつりに開設する特設テント（2日間で70件の相談の受付）等で、多くの苦情を受付。また、高島平団地等の出張相談でも多くの相談がある。このほか、町内会、老人会等の場でも街路灯の修理やゴミ問題等の身近な相談を受け付けている。
- ・ 印象に残っている事案としては、高島平団地の環境整備工事に伴う騒音等の苦情について、2年近くをかけて現地調査や相談者、都市整備公団担当者とのやりとりを繰り返して解決をみたもの、国道上に放置されていた壊れた屋台について、私自身が調べて国道事務所にアウト向いて問題提起したところ、すぐに撤去処分していただいたもの等がある。
- ・ 東京の地相協（地方行政相談委員協議会）では「国際委員会」を作って活動しており、自分が委員長をしていた際には、留学生との行政相談懇談会や外国人向けの特設相談所を開催し、駐輪場不足、ゴミの分別方法から入国管理、窓口対応の問題に至るまで多くの相談を受けた。

(相談関係者間の連携)

- ・ 東京の地相協での活動のほか、板橋区内の行政相談委員 8 人で定期的集まり、板橋区の担当課長から話を聞くなど、区内の諸問題の勉強会等を自主的に行っている。
- ・ 最近では、人権擁護委員、保護司、民生委員、法律相談の弁護士の方等とも 1 年に 1 度会合を持っており、相互の連絡に努めるようにしている。

(行政評価事務所への要望、区との関係)

- ・ 最近ではパソコンを使うことも多いので、予算的に可能かどうかは別にして、行政相談委員用のパソコンを配布してほしい。
- ・ 区との関係は非常に良好。できれば、地元の市区町村の相談員も兼任した方が円滑に活動する上でなお良いと思う。

(その他)

- ・ 住民の悩みを聞いて行政との橋渡しを務める上で、苦情等の中身が国か地方かといった区別はない。「何でも相談」という姿勢で受けている。
- ・ 行政との橋渡しの作業をする上で、今の権限で特段不便は感じていない。必要があれば、4 条意見を出すこともできる。
- ・ 行政相談委員に調査権限を、との話はあるが、委員独自で本格的な調査をするのは難しい。難しい事案については行政評価事務所に報告し、各府省の担当官が調査した結果の回答を得るといったやり方が現実的ではないか。

### (3) 意見交換

主な意見等は次のとおり。

- ・ 相談委員は複数で対応の方が安定した対応ができる。
- ・ 時代・社会変化が激しい中、行政相談委員への情報提供や研修の機会等の量や質は果たして適切なものか。
- ・ 現状では、行政相談委員の意欲や行動力によってその成果に大きな差が出てしまっている。
- ・ 行政批判の高まりに応じて、苦情等への対応を誤ると大問題になるという認識が広がり、行政相談への役所側の姿勢も昔に比べて改められてきたのではないか。
- ・ 本当は同情すべき人もいるとは思いますが、いわゆるクレーマーや悪質な方もいると思う。こうした方からの苦情や行政対象暴力に対して、どのように対応していくのか。
- ・ 苦労された方については、叙勲などもしっかり考えるべき。
- ・ 行政相談委員への推薦を子孫にも伝えるような名誉と受け止める風潮もあり、いわゆる地域の名士のような方が名誉職として引き受けていることもあるのではないか。  
他方、赤十字が町内会代わりをしている地域もあるなど、地域の状況は多様。
- ・ 行政相談委員は、人権擁護委員、保護司、民生委員等と比べて、同じ制度ボランティアでありながらも、その選出のプロセスの違いからか、行政側の対応、理解度、認知度が低い。地域住民にとっても同様。
- ・ 地方では弁護士がいない地域もあり、民事事案の相談を受けることも一定の意味はあるのではないか。

- ・ 難しい事案については、調査をしないと解決できないのではないか。また、行政苦情救済推進会議とも連携して、難しい事案を上げてもらうとよいのではないか。

(配付資料)

- ①地域における行政相談委員の役割、位置づけと市町村との関係（説明資料）
- ②行政相談委員の現状に関する市町村アンケート調査表（資料1）
- ③委員の委嘱に当たっての市町村の関与（資料2）
- ④行政相談委員活動の広報に関する市町村の連携・協力（資料3）
- ⑤行政相談委員の定例相談に関する市町村の連携（資料4）
- ⑥その他の行政相談委員活動に関する連携協力（資料5）
- ⑦市町村独自の苦情相談委員と行政相談委員の兼務状況（資料6）
- ⑧市町村における苦情相談受付体制（資料7）