

# 調 査 表

## (総務省の行政相談委員制度について)

総務省の行政相談委員制度は、昭和 36 年に発足して以来、48 年目を迎えました。委員は、国の行政に関する苦情等の救済、行政運営の改善を図ってきたほか、市町村等地方公共団体の事務に係る相談についても、その解決を促進するための活動を行ってきており、現在、全国の市町村に約 5,000 名が配置されています。

このたび、総務省では、委員制度に関係する様々な環境変化に対応できるようにするため、同制度の見直しを実施しています。

この調査表は、特に、行政相談委員の活動範囲である市町村との関係を中心に、その実態を把握し、見直し・検討の参考とするために作成していただくものです。

ご多忙のところ恐縮ですが、調査の趣旨についてご理解いただき、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

ご回答いただきました調査表は非公開とし、本調査の目的以外の使用、行政機関等外部への提供を行わないこととしていますので、日ごろの行政相談委員活動を取り巻く実情が反映されるよう、また、忌憚のないご意見等を記載していただきますようお願いいたします。

なお、記載に当たり、疑問や不明な点がございましたら、遠慮なく〇〇までお問い合わせください。

## (調査対象市町村名等)

都道府県・市町村名		行政相談担当部局名	
管内行政相談委員数		調査表記載者の職名・氏名	

## (市町村における住民からの相談受付体制)

問 1 貴市町村において、住民からの相談の受付は、どの部局が担当していますか。

- ・ 広報・広聴系統が市民相談所を設置している（担当部局名： ）
- ・ 特に一元的な部門を設けず、案件に応じて担当部局が直接受ける
- ・ その他（ ）

問 2 住民からの相談のうち、市町村行政に関する分野を特定しない一般的な相談（一般相談）の受付体制、受付・処理状況についてお聞きします。

① 住民からの一般相談は、どのような方法により受け付けていますか。

- ・ 役所の窓口において直接相談を受け付ける
- ・ 市町村独自の苦情相談員等を配置している（苦情相談員等の名称： ）
- ・ その他（ ）



- 合併が貴市町村の住民相談体制に及ぼした（及ぼしている）影響がありましたら、その内容を記載してください。

〔 〕

**問3** 特定の分野に関する相談（専門相談）の受付体制についてお聞きします。

- ① 貴市町村では、どのような専門相談が実施されていますか

相談所の種別 (相談員の名称)	相談員の 配置人数	配置場所 (相談実施場所)	相談受付日	相談の対象となる業務	相談受付件数 (平成19年度)
例：消費者相談 (消費生活相談員)					
例：法律相談 (弁護士)					

※ 専門相談の内容が一覧でわかる資料がありましたら、本表に添付してください。

- ② 貴市町村が、近年の市町村合併により成立した市町村である場合にお聞きします。

- 合併に伴い、専門相談の窓口（受付体制、受付内容等）に実質的な変更がありましたか。

- ・ ある → 変更の内容
- ・ ない

〔 〕

### (市町村と行政相談委員の関わり)

行政相談委員法に定める委員の業務は、国の行政機関と政令で定める法人の業務に関する相談となっています。しかし、相談者は、相談の内容が行政に関するものか民事か、あるいは行政に関わるものであっても国の行政か地方公共団体の行政なのか分からないこともあります。

したがって、行政相談委員は、相談者の話を聴取した結果、地方公共団体の業務であれば、その内容を地方公共団体に伝えて解決を促進したり、民事事案であれば、その内容に応じた適切な窓口を教示する等により、その解決に向けて幅広く対応しています。

**問 4** 貴市町村の相談活動に対する行政相談委員の参画等の状況についてお聞きします。

① 貴市町村が苦情相談員等を配置している場合、同相談員と行政相談委員は兼務していますか。

- ・ 兼務している → 兼務している理由・根拠
- ・ 兼務していない

[ ]

② 貴市町村が実施する相談活動において、行政相談委員が開設する定例（巡回）相談をどのように位置付けていますか。

- ・ 苦情相談員等を兼務する行政相談委員が、市町村行政に関する一般相談も受付・処理している
- ・ 定例相談等を一般相談の中に位置付けており、一体として運用している
- ・ 定例相談等を特定の分野に係る相談（専門相談）の中に位置付けている
- ・ 定例相談等は行政相談委員独自の活動として、市町村の一般相談及び専門相談の中には組み込んでいない。

- ・ その他 [ ]

③ 貴市町村が複数の分野にわたる合同相談所を開設している場合、同相談所に行政相談委員は参画していますか。

- ・ 合同相談所を開設し、行政相談委員が参画している → 参画する頻度 ( )
- ・ 合同相談所を開設しているが、行政相談委員は参画していない

④ 上記①～③以外に、貴市町村（長）が主催する住民との対話集会等に行政相談委員が参画していますか。（把握可能な範囲でお答えください）

- ・ 参画している → 参画の内容・頻度
- ・ 参画していない

[ ]

**問5** 行政相談委員の活動に対する貴市町村の参画・協力の状況についてお聞きします。

- ① 定例相談所の開設、巡回相談実施に当たり、貴市町村で支援（人的・物的）をいただいていますか。いただいている場合、次表にその内容を記載してください。

支援の内容	支援の程度（人数・時間・金額等）	頻度

※ 「支援の内容」欄には、例えば会場の提供、市町村職員の同行・同席等、物的・人的支援の内容を記載してください。

- ② 行政相談懇談会を開催している場合、貴市町村で支援（人的・物的）をいただいていますか。いただいている場合、次表にその内容を記載してください。

支援の内容	支援の程度（人数・時間・金額等）	頻度

※ 「行政相談懇談会」とは、自治会、婦人会などの代表者や地域の方々に集まっていただき、行政相談のPRを行ったり、行政に関する苦情や意見・要望などについて懇談を行うことをいいます。

※ 「支援の内容」欄には、例えば会場の提供、地域の自治会等への行政相談懇談会参加呼び掛け等、物的・人的支援の内容を記載してください。

**問6** 行政相談委員を新規に委嘱するに当たり、行政相談委員候補者の人選に係る貴市町村の協力の状況についてお聞きします。

- ① 候補者の人選に当たり、貴市町村の考え方・方針はどのようになっていますか

[ ]

- ② 候補者の人選に当たり、貴市町村における手続き・流れはどのようになっていますか

[ ]



問8 行政相談委員及びその活動に関する広報についてお聞きします。

貴市町村において、どのような広報媒体により、行政相談委員（氏名・プロフィール）及び同委員の活動（定例相談・巡回相談その他の各種行事等）に係る広報を行っていますか。

区 分	広報の有無	広 報 媒 体	広報時期・回数
行政相談委員の氏名・プロフィール			
定例相談所の開設			
巡回相談の実施			

問9 行政相談委員又は委員制度についてご意見等がございましたら、ご自由に記載してください。

( )

( 調査にご協力いただきありがとうございました )