

管区行政評価局・行政評価事務所への調査結果について

1. 調査方法

21年2月、47都道府県＋北海道3地域を管轄する50の管区行政評価局・行政評価事務所等（以下「局所」という。）に対し、2.～4.の各点について照会。

2. 管内市町村における効果的な活動の事例とそれを支える条件等

(1) 照会の趣旨

- 行政相談委員は、以下のような役割（制度上の特色）を有するものであり、こうした特色を活かした活動を地域の実情に応じて展開していくことが必要。

行政相談委員の担っている役割（制度上の特色）（第2回資料）

- 幅広い行政分野の苦情等を住民に身近なところで受付
- 苦情等の対象となっている行政機関から離れた、公正・中立な第三者的立場に立って、苦情等の解決を促進
- 社会的信望があり、かつ、行政運営の改善に理解と熱意を有する者として委嘱されたボランティアの民間有識者たる行政相談委員が、国民と役所の間に立って、双方の信頼を得ながら、苦情等の解決に奉仕
- 国の行政に関する苦情等の解決に当たっては、必要に応じ、総務省の行政苦情救済推進会議への付議や行政評価・監視機能の活用を通じ、行政の制度・運営も含めた改善が図られるものとなる。また、行政相談委員自らも、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に述べるができる。

- そこで、いわば模範的な事例をみることで、現状の下で行政相談委員が特色を活かした活動をどこまで展開することができるか、何が制約となっているか等を探るため、効果的な活動と考えられる事例を局所に照会し、以下のとおり類型別に整理した。

(※) なお、以下については、各局所が効果的な活動と考えるものを挙げた結果を整理したものであって、一定の活動類型の実施状況を網羅的に調査したものではないため、それぞれの活動自体は、報告のない局所においても多くの市町村で実施されていると思われることに留意が必要。

(2) 効果的な活動の事例

① 特設相談所、出張相談所、巡回相談所における事案発掘

- 苦情等の受付について、行政相談委員は、通常、自宅で相談を受け付けるほか、市町村庁舎や公民館等で定期的に（月1回程度開設する例が多い）相談を受け付ける定例相談所を開設している。
- ただし、第2回研究会での行政相談委員ヒアリングの結果にみられるように、地域によっては、定例相談のみでは多くの利用が見込めない状況にある。そうした場合に、特設相談所、出張相談所、巡回相談所の開設が効果を挙げている事例がみられる。

- ・ 春・秋の行政相談週間や市民祭等のイベントでの特設相談所の開設（後述の合同相談に該当するものを除く）については、18 局所が効果的な活動事例として挙げている。
- ・ スーパー、デパート、福祉施設等への定期的な出張相談所の開設については、同じく 7 局所が挙げている。
- ・ これらの特設相談所や出張相談所の開設については、比較的人口の多い市町村での事例が多い。
- ・ また、公民館、市町村出張所等における巡回相談所の開設については、同じく 11 局所が挙げている。特設相談所や出張相談所と異なり、比較的人口の少ない市町村や合併市町村での事例が多い。

《事例》

	地域の属性		活動内容等	活動を支える条件等
	人口	その他		
A 市	39.6 万	大都市のベッドタウン	・毎年5月、JR駅の連絡通路で「まちかど相談所」を開設し、多数の身近な相談に対応（相談件数 30～40 件） （なお、委員発案により、市、局所、委員の3者が毎年視察研修を実施するなど、相互に良好な関係を構築）	・JR等との調整、広報、市職員派遣、事案への誠実な対応等、市の協力に負う面が大 ・局所も職員派遣等で支援
B 町	3.1 万	新興住宅地と旧来の農村部が混在	・19 年度から、町役場での月1回の定例相談のほか、9か所の公民館のうち毎月2か所で巡回相談を実施。年間 21 →39 件へ件数増	・委員個々人の能力と積極性によるところが大きい

② 各種会合での事案発掘・広報等

- ・ 自宅や定例相談所で待ち受けているのみではすくい上げることのできない苦情等を受け付ける経路として、自治会、婦人会、老人クラブ等の各種会合における事案発掘も効果がある。また、上記の各種会合で行政相談委員について広報し理解を得ることは、自宅や定例相談所等での相談利用の増加にもつながり得る。
- ・ こうした各種会合での事案発掘・広報等については、22 局所が効果的な活動事例として挙げている。人間関係が比較的緊密と見られる小規模市町村の事例が多いが、都市部での事例を挙げるものもある。

《事例》

	地域の属性		活動内容等	活動を支える条件等
	人口	その他		
C 市	35.4 万	人口密集地域と農村地域、漁村地域が混在する広域合併市	・老人会、忘年会、介護者の集い、消防団総会など多彩な座談会の席上で委員が自主作成のPRチラシで広報活動 ・委員が講師を務める料理教室、フラワーアレンジメント教室等でも多くの相談を受付 ・秋の週間に8か所で開催する巡回相談等の取組もあり、委員1人当たり年間 60 件以上の相談を受付	・委員の持つ多様な人脈 ・市の理解と協力 ・ベテラン委員同士の円満な人間関係が新任委員にも好影響。自主研修会開催等、各委員が意欲的に取組

③ 人権擁護委員、民生委員、弁護士、司法書士等との合同相談

- ・ 人権擁護委員、民生委員、弁護士、司法書士等との合同相談所の開設は、相談の受け皿を広げ、ワンストップ的に悩み事を解決する場を設けることで、住民の利便

性向上に資する取組といえる。重点的な広報を実施しやすいこととも相まって、多くの利用者を集める効果がある。また、相談を受ける側にとって、内容に応じて迅速に適切な相談相手を紹介し得る、相互の連携を深める機会となる等のメリットもある。

- ・ 分野横断的に広範な苦情等を受け付ける行政相談委員の特性は、様々な分野の相談員のいずれとも業務上のつながりがあること、他の分野の相談員等が対応しにくい案件であっても行政相談委員はほとんどの場合対応し得ること等から、積極的に連携を図る上での強みとなり得る。

- ・ こうした合同相談の取組については、半数以上の局所(27)が効果的な活動事例として挙げている。実施事例も、都市部から小規模町村まで広くみられる。

(※) なお、相談週間に局所主催の一日合同相談等を開催する取組は、今回報告のなかったものも含め、ほとんどの局所で実施。

- ・ 集客力のあるイベントや春秋の行政相談週間に合わせて年1～2回程度実施する事例が多いが、定例相談(月1回程度)を合同で実施する例、さらには利便性向上に伴い、そうした合同の定例相談の開催頻度を月2回以上に増やしている例も見られる。

《事例》

	地域の属性		活動内容等	活動を支える条件等
	人口	その他		
D 町	2.3 万	大都市のベッドタウン	<ul style="list-style-type: none"> ・行政相談委員が町当局、委員に働きかけ、民生委員・人権擁護委員・保護司・弁護士と合同で週1回(法律相談は隔週1回)の「住民相談」として窓口を統合。委員1人当たり年間 117 件を受付。 ・毎年、各種委員合同の研修会実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・町が「住民相談」として、広報、会場提供等、全面的に活動をバックアップ ・委員のリーダーシップに負う面も大
E 市	51.4 万	住工混在の人口密集地域	<ul style="list-style-type: none"> ・行政相談委員を始め弁護士、国の各機関等が参加する秋の相談週間の一日合同相談で 300 件以上の苦情等を受付 ・委員主催の市民講演会開催、市内委員、市職員、局所職員の定例会議の開催(年6回)等、平素から活発に活動 	<ul style="list-style-type: none"> ・委員の意欲、一体感が高い ・委員・市の働きかけで地元CATV が1週間にわたり委員出席の広報番組を放送
F 市	2.7 万	過疎化が進んでいると思われる地域	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士、人権擁護委員及び民生委員が参加する合同相談所を月1回開催し、多様な相談に対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・市、弁護士、人権擁護委員、民生委員の協力で開催 ・委員の人脈、リーダーシップに負う面も大

④ 人権擁護委員、民生委員、市町村相談関係者等との懇談等による連携強化(ネットワークづくり)

- ・ 17 局所から報告。様々な分野の相談員が連携することにより、相談者に対し、内容に応じた適切な相手を紹介し合うことが可能となり、各相談員の問題解決能力向上＝相談者にとっての利便性向上に資する効果がある。
- ・ ③と同様、分野横断的に広範な苦情等を受け付ける行政相談委員の特性は、様々な分野の相談員と積極的に連携を図る上での強みとなり得る。実際にも、行政相談委員や局所がこうした連携に主導性を発揮している事例がみられる。

《事例》

	地域の属性		活動内容等	活動を支える条件等
	人口	その他		
G市	9.1万	地域の人間関係は必ずしも緊密ではない 中規模市	<ul style="list-style-type: none"> 行政相談委員が国、都道府県、市の各種相談員(16種47人)で構成される連絡協議会の会長を務め、市との連携強化を図るとともに、協議会活動の中心として活躍。 他委員等との間で事案の傾向等の情報交換、他委員と共同での市民への街頭啓発活動、各種相談員が講師となつての研修会等を実施。 市との連携、地元新聞の協力等も相まって、委員1人当たり年間100件を超える苦情等を受付。 	<ul style="list-style-type: none"> 2人の行政相談委員が活発な活動と人柄で地域の信頼を得ていることに負う面が大

⑤ 市町村の苦情相談員等の兼任

- 市町村において独自の苦情相談員等を置いている場合に、それらの苦情相談員等を行政相談員が兼任することは、当該委員が対応し得る苦情等の範囲を広げるとともに、行政相談委員と市町村との連携が強化されることによる事案処理能力の向上効果が期待できる。また、受付事案数増加に伴う委員の士気向上等の効果も考えられる。
- このような兼任の取組については、15局所が効果的な活動事例として挙げている。
- 兼任の内訳は、市町村が設ける市政相談員・市民相談員・高齢者総合相談員等（9局所）、市町村社会福祉協議会等の心配ごと相談員・ふれあいなんでも相談員（4局所）、民生委員・人権擁護委員等（4局所）となっている。

(※) 1局所で複数類型に該当する場合あり。

《事例》

	地域の属性		活動内容等	活動を支える条件等
	人口	その他		
H町	1.9万	農漁村地帯	<ul style="list-style-type: none"> 行政相談委員2名のうち1名は町民相談室の町民相談員(相談員は1名)を兼務し、週3回午前2時間の相談対応で事案を発掘。 	<ul style="list-style-type: none"> 町長の方針による兼任と町役場内関係各課との連携 元公立中学校長である委員の経歴と熱意が地域から信頼
I市	12.5万	大都市のベッドタウン	<ul style="list-style-type: none"> 3名の委員は、市社会福祉協議会の心配ごと相談員を兼任し、月1回の市民相談室等での相談のほか、社会福祉協議会相談室で週3回の定例相談に対応。委員1人当たり年間70件以上を受付。 	<ul style="list-style-type: none"> 社協事務局が全面的に支援(全戸配布の広報誌掲載、会場提供、事務処理等) 3名中2名が市OBということもあり、広報や事案への誠実な対応等で市も協力

⑥ 特色ある広報の取組

- いわば相談の基盤を支える活動として、16局所から、特色ある広報の取組についても、効果的な活動事例として報告があった。
- 具体的には、CATVでの連続番組放送、地域FM局での広報、地元誌広報、防災無線による広報等、地域の特色あるメディアを活かした広報が効果を挙げている事例や、イベント等での委員による広報活動が効果を挙げている事例等がある。

《事例》

	地域の属性		活動内容等	活動を支える条件等
	人口	その他		
J市（一部）	(0.7万)	合併された旧町、農村部	・各戸に備え付けられた防災無線での広報により、月2回人権擁護委員と合同で開催している定例相談が住民に定着	・防災無線の各戸配備 ・防災無線を用いた広報等への市(旧町)の協力
K市	22.0万	人口密集地域と自然に恵まれた観光地が混在	・行政相談委員がFM地域局に働きかけ、FMラジオ放送の番組に出演し、実際の処理事例も交えながら行政相談委員の活動について広報。行政相談の知名度向上、相談件数増加につながっている。	・委員がマスメディアの協力を得られる人脈を有していたことで実現したもの

⑦ 市町村内外の行政相談委員の共同活動

- ・ 市町村内、あるいは他市町村の行政相談委員の共同活動（①⑥でカウントしたものは除く）についても、いわば相談の基盤を支える効果的な活動事例として13局所から報告があった。
- ・ 関係の深い近隣市町村で自主研修等の活動を実施している事例のほか、合併市町村で、数が増えた委員間の連携強化を図る活動の事例が多い（従前は1人配置の旧町村等で孤立しがちだった委員が、合併後、複数委員間の連携が可能となり活性化するケースが典型）。

《事例》

	地域の属性		活動内容等	活動を支える条件等
	人口	その他		
L市	17.8万	昭和49年に4町、平成17年に5町と合併して誕生。面積が広い	・合併市だが、旧9町に各1名、計9名の委員は、年3回以上自主研修を開催する等、相互の結びつきが強い。 ・市内9箇所(旧町に対応)で月1～2回の定例相談(心配ごと相談と併設)が地域に浸透。 ・局所が県・市と共催で開催している一日総合相談室で、県下トップの件数(19年度、130件)	・旧町単位の支所・出張所と委員の結びつきが保たれている ・委員の熱意と人脈(元助役1名、元小学校長2名、行政書士1名、等) ・上記が相まって、適任者が選任される好循環

⑧ その他

- ・ 以上のほか、効果的な活動事例としては、小学校～大学、市民向けの行政相談の出前教室・講座の取組（10局所から報告）、行政相談委員と市町村職員、局所職員による研修会等の開催（①で挙げたA市の事例等）、さらには下記事例のような、地域の実情に応じて特定分野で相談ニーズに対応する取組等が挙げられている。

《事例》

	地域の属性		活動内容等	活動を支える条件等
	人口	その他		
M町	1.6万	平成17年に2町合併で誕生。農業中心	・町社会福祉協議会が実施している配食サービスの機会を利用して、委員も高齢者世帯を訪問し、相談を受付。 ・町職員全体に行政相談委員制度を説明するリーフレットを配布する等、町との連携を強化。 ・他の各種相談員との懇談会開催や町内の各種会合への参加を通じ、事案発掘・意見交換。	・委員の積極的な活動による住民、町役場等の信頼 ・町の協力・支援(定例相談所をCATVで月3回放送、町広報誌で毎月掲載等の広報、会場提供、事案への誠実な

			・こうした取組の結果、気軽に相談に立ち寄る人が増え、年間件数も急増(委員2名で54件(H17)→283件(H19))	対応等)
N市	45.5万	人口密集地(当該都道府県の人口の4割が集中)	・女性行政相談委員と県女性司法書士懇話会との共催(局所、市社会福祉協議会も協賛)で「女性のための無料相談会」を開催。	・司法書士資格を持つ委員、市社協事務局次長の委員、市婦人会連絡協議会副会長の委員の連携等で実現。

(2) 上記活動を支える条件等

① 市町村との連携・協力

- ・ 上記のような活動を支える条件として、ほとんどの局所は、市町村との連携・協力の重要性について指摘している。
- ・ 具体的には、活動場所(会場)の提供、関係各方面との調整、広報(全戸配布の広報誌掲載等のほか、上述の各事例のようにCATV、防災無線といった媒体での協力が得られる例もある)、委員から連絡のあった事案への誠実な対応、特設相談所等への職員派遣、各種事務処理支援といった内容が挙げられている。
- ・ こうした協力が得られる背景としては、委員の人脈や市町村の方針による場合のほか、市町村職員への研修や相互の意見交換の拡充といった、委員や局所の努力を挙げるものもみられる。

② 委員の熱意・人柄、人脈

- ・ 委員の熱意や主体的・積極的な努力の必要性については、約6割の局所から、効果的な活動を支える条件として指摘。
- ・ また、委員が必要な人脈を有していることについても、半数弱の局所から、効果的な活動を支える条件として指摘。

③ 局所の努力その他

- ・ 3割強の局所からは、局所自身の努力の必要性を指摘。具体的には、特設相談所等への職員派遣、管内市町村の巡回や各行政相談委員・市町村担当者との意見交換の実施、等が挙げられている。
- ・ 以上のほか、効果的な活動を支える条件として局所が挙げたものとしては、行政相談委員同士の連携、チームワークの重要性等がある。

3. 市町村の協力と行政相談委員の活動との関係

(1) 市町村からの委員推薦

- ・ 全体としては、ほとんどの市町村において委員の推薦が得られているが、50局所中、14局所の44市町村において、市町村から推薦が得られない、あるいは難航している事例がみられた。
- ・ それらの市町村について、推薦が得られない、あるいは難航している主な理由は以下のとおり。

主な理由	市町村数
従前の配置数ならばよいが、増員は困難としているもの	30
元々配置数が過大としているもの（小規模市町村）	6
人選が困難としているもの	6
その他（災害のため等）	2

(2) 市町村との連携・協力に関する問題点、従前からの変化

- 市町村との連携・協力に関する問題点や従前からの変化について局所にたずねたところ、比較的多く寄せられた意見としては、
 - * 合併を契機に市町村担当者と疎遠になるケースが増えている
 - * 広報等の支援が徐々に縮小傾向にある
 - * 法的根拠のない協力を忌避する傾向を感じる
 - * 市町村の協力について、法令上の根拠を設けることはできないか
 - * 法定受託事務、さらには自治事務に関しても行政相談委員が何らかの対応ができるように措置してはどうか
- 等があった。（その他の意見内容については、4. 参照）

4. その他（自由意見）

- 上記のほか、行政相談委員制度に関し、局所から寄せられた主な意見は以下のとおり。

分類	主な意見内容
効果的な活動の普及に向けた局所の努力等	<ul style="list-style-type: none"> 委員の強みや市町村の状況は多様であり、一律に推奨事例の実施を求めるのではなく、全国の多様な成功事例をメニュー化して委員に示し、委員のスタイルや地域の状況にあった活動を実施していくのが現実的。 市町村の実情に応じた連携方策の工夫、懇親の場の設定、行政相談委員の意義の市町村職員等への説明等、局所の努力が必要。特に、委員活動が軌道に乗るまでの支援が重要。 特に、独自の相談員制度が整備されていない市町村に対して行政相談委員の活用をPRしていくことが必要。
効果的な活動を他に広げる際の問題点等	<ul style="list-style-type: none"> 委嘱年数4年未満の委員が過半数を占めるに至った局所では、退任する委員からノウハウが引き継がれず、後任もどのように活動してよいかかわからず結果の出ない中で意欲を失っていく悪循環が見られる。 合同相談所や特設相談所を休日に開催する場合、市町村・局所職員を派遣する取組を広げるには一定の限界がある。 法律専門家との合同相談で、法律相談に客が集中することから法律相談単独開催となった事例もある。 他委員等の兼任で委員が多忙であることが、行政相談委員の活動にネックとなることもある。
任期	<ul style="list-style-type: none"> 任期を延長（例えば3年）してはどうか。（同旨の意見多数（計10局所））
委員の報酬・処遇	<ul style="list-style-type: none"> 何らかの謝金や報酬を支払うことはできないか。（同旨の意見多数（計7局所））
委員数	<ul style="list-style-type: none"> （市町村に配置し、市町村から推薦を得る委員のほか、）広域的活動を行う委員を局所の推薦枠として設けてはどうか。 市町村ごとの委員配置定数について、人口等のみではなく、定例相談所の開設状況等も考慮して算出することが必要。 市町村ごとの配置数は幅を持たせたほうがよい。
委嘱要件、委嘱事務	<ul style="list-style-type: none"> 年齢要件の緩和が必要。 旧市町村内でしか人選できないことについて見直すことが必要。

	<ul style="list-style-type: none"> 委員の推薦には、市町村議会の議決を必要とした方がよい。 市町村の意志で委嘱を受けられない委員が出ないように、市町村議会の議決は必要ない。 社会福祉協議会等の各種団体からも推薦してもらうような仕組みがよい。
自治事務に関する 事案処理	<ul style="list-style-type: none"> 現在でも、自治事務に関する苦情を解決することは可能。 自治事務に関しては、相談窓口等へ連絡することを権限行為とすると、委員の負担増になるのではないか。 行政相談委員が受け付けた相談について、国、都道府県、市町村においてもスムーズに対応できるような仕組みを構築することが必要。
市町村との連携・ 協力	<ul style="list-style-type: none"> 人権擁護委員のように、市町村に対する委託費を出すことはできないか。 局所から市町村に対し積極的な協力を求める働きかけが必要。 各市町村が、それぞれの判断で、行政相談委員に対して市政についての相談業務もできるような位置付け（兼任等）を与えればよいのではないか。
市町村の相談員等 との兼任	<ul style="list-style-type: none"> 兼任の取組を広げるには、委員委嘱の際の条件として市町村に求めていくことも考えられる。 兼任の取組を検討している自治体もあり、モデルとなる要綱等のひな型を示すことができれば、他にも同様の取組を誘発できるのではないか。
他の委員等との連 携強化	<ul style="list-style-type: none"> 他の委員等の全国組織等との間での連携強化の申し合わせを本省で行ってほしい。 他の委員等と情報交換を行うことによって各種行事をスムーズに行うことができるのではないか。
委員意見	<ul style="list-style-type: none"> 委員が意見を出しやすいよう、月報報告書の様式を工夫してはどうか。 例えば、中央の団体（全相協）が、年1回、大臣表彰と同じ日などに大臣に委員意見を報告するといった工夫を考えてはどうか。
わかりやすい名称 の使用など	<ul style="list-style-type: none"> 「行政相談」という名称では、市民からみて相談に対応してもらえるか分かりにくい。例えば、「行政総合相談」との呼称を用いている市町村の例がある。 リーフレット等では、「国」が全面に出過ぎており、実態と合っていないのではないか。
処理事例の整理、 蓄積	<ul style="list-style-type: none"> 権限の対象内・対象外ともに、委員の熱意が改善に結び付いた処理事例を、毎年度、1局所数事例程度蓄積していくことが大切ではないか。
委員団体の積極的 活動の必要性	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県単位の地方行政相談委員協議会においても、従来以上に積極的に活動し、組織として主体的に相談所開設、出前教室実施、街頭キャンペーン実施、広報グッズ開発、ホームページの開設、機関誌発行等の取組を行うべき。 「行政相談委員の日」をもうけるなど、委員独自の企画で行事し、予算付けを行うことで、委員団体の活性化が図れるのではないか。
表彰の区分増加	<ul style="list-style-type: none"> 管区局局長表彰と大臣表彰の間隔が大きいため、本省局長表彰などを設けてほしい。
委員の安全対策、 個人情報管理	<ul style="list-style-type: none"> 委員の個人情報の取り扱いについて統一的な見解が必要ではないか。
リーダー的な委員 への権威付け	<ul style="list-style-type: none"> リーダー的な委員が主導性を発揮する、いわば主任委員制度を創設した方がよいのではないか。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 各機関における相談窓口の整備促進、インターネットの普及等により、総務省及び行政相談委員の相談件数は、今後とも減少していくものと推測。今後、行政相談制度をまだ利用したことのない国民を掘り起こす広報中心の活動にシフトしていくしかないのではないか。 近年、各種の専門相談窓口を整備する市町村が増えており、申出人は行政相談委員を経由せず直接自分の相談内容に応じた相談窓口を利用することが多くなっていることから、担当する行政相談委員からは、存在意義が薄くなっていると危惧する声も聞かれる。 「民事のことなら法テラス」というように、行政のことなら、時間外でも何でも相談可能な「総合相談窓口」になることが求められているのではないか。