

参 考 資 料

一 目 次

資料 1	行政相談委員法	p.1
資料 2	行政相談委員法 2 条第 1 項一号の法人を定める政令 (昭和41年 6 月30日政令第222号)	p.2
資料 3	行政相談委員法の施行について(昭和41年 6 月29日行管乙第114号)抄	p.3
資料 4	行政相談委員業務実施要領(昭和59年 7 月 1 日総務庁長官決定)抄	p.4
資料 5	行政相談委員法の施行に関する訓令	p.6
資料 6	「国の行政に関する相談」の受付・処理状況[第 3 回資料抜粋]	p.7
資料 7	行政相談委員が受け付けた苦情の処理プロセス	p.12
資料 8	苦情事案報告・月例報告からみた行政相談委員の相談受付・処理状況 (平成19年度)	p.13
資料 9	行政運営の改善についての総務大臣への意見陳述(仕組み、実績等) [第 3 回資料抜粋]	p.26
資料10	行政苦情救済推進会議の概要	p.32
資料11	人権擁護委員法(昭和24年法律第139号)抄	p.33
資料12	行政相談委員活動の広報に関する市町村の連携・協力[第 2 回資料抜粋]	p.34
資料13	行政相談委員の定例相談に関する市町村の連携・協力 [“ ”]	p.35
資料14	その他の行政相談委員活動に関する連携・協力 [“ ”]	p.36
資料15	国の行政等について国と地方公共団体との連携・協力を定める規定の例	p.37
資料16	各種委員や関係団体との連携・協力に関する規定の例	p.38
資料17	委員の委嘱に当たっての市町村の関与	p.39
資料18	総務省設置法(平成11年法律第 91号)抄	p.40

行政相談委員法

昭和 41 年 6 月 30 日法律第 99 号
改正 昭和 58 年 12 月 2 日法律第 80 号
平成 11 年 12 月 22 日法律第 160 号

(目的)

第 1 条 この法律は、国民の行政に関する苦情の解決の促進に資するため、苦情の相談に関する業務の委嘱について必要な事項を定め、もつて行政の民主的な運営に寄与することを目的とする。

(行政相談委員)

第 2 条 総務大臣は、社会的信望があり、かつ、行政運営の改善について理解と熱意を有する者に、次に掲げる業務を委嘱することができる。

- 一 行政機関等（内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成 11 年法律第 89 号）第 49 条第 1 項及び第 2 項に規定する機関並びに国家行政組織法（昭和 23 年法律第 120 号）第 3 条第 2 項に規定する機関並びに総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 19 号イからハまでに規定する法人で政令で定めるものをいう。以下同じ。）の業務に関する苦情の相談に応じて、総務大臣の定めるところに従い、申出人に必要な助言をし、及び総務省又は当該関係行政機関等にその苦情を通知すること。
 - 二 前号の規定により通知した苦情に関して、行政機関等の照会に応じ、及び必要があると認める場合に当該行政機関等における処理の結果を申出人に通知すること。
- 2 前項の規定による委嘱は、その委嘱をしようとする者の担当する市（特別区を含む。附則第 2 項において同じ。）町村の区域を定め、かつ、二年以内の期間を限ってするものとする。
- 3 第 1 項の規定により委嘱を受けた者は、行政相談委員（以下「委員」という。）と称する。

(周知等)

第 3 条 総務大臣は、前条第 1 項の規定による委嘱をしたときは、委員の氏名及び住所を関係住民に周知させるため適当な措置をとるものとする。

- 2 委員は、その業務に関し、啓発及び宣伝をするものとする。

(意見の陳述)

第 4 条 委員は、総務大臣に対して、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述べることができる。

(規律)

第 5 条 委員は、業務の遂行に際して知ることのできた秘密を漏らしてはならない。その者が委員でなくなった後も、同様とする。

- 2 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。
- 3 委員は、公平かつ適切にその業務を遂行しなければならない。

(解嘱)

第 6 条 総務大臣は、委員が次の各号の一に該当すると認める場合には、第 2 条第 1 項の規定による委嘱を解くことができる。

- 一 心身の故障のため、業務の遂行に支障があり、又はこれに堪えない場合
- 二 業務を怠り、又は前条の規定に違反した場合
- 三 委員たるにふさわしくない非行があつた場合

(指導)

第 7 条 委員は、その業務に関して、総務大臣の指導を受けるものとする。

(費用)

第 8 条 委員は、その業務に関して、国から報酬を受けない。

- 2 委員は、予算の範囲内において、その業務を遂行するために要する費用の支給を受けることができる。

附 則 （略）

行政相談委員法第2条第1項第一号の法人を定める政令
(昭和41年6月30日政令第222号)

内閣は、行政相談委員法（昭和41年法律第99号）第2条第1項第一号の規定に基づき、この政令を制定する。

行政相談委員法第2条第1項第一号に規定する政令で定める法人は、次のとおりとする。

- 一 国民金融公庫、住宅金融公庫、農林漁業金融公庫、中小企業金融公庫、環境衛生金融公庫及び沖縄振興開発金融公庫
- 二 住宅・都市整備公団、日本道路公団、首都高速道路公団、水資源開発公団、阪神高速道路公団、日本鉄道建設公団、新東京国際空港公団、本州四国連絡橋公団及び地域振興整備公団
- 三 日本国有鉄道清算事業団
- 四 日本たばこ産業株式会社、日本電信電話株式会社、北海道旅客鉄道株式会社、東日本旅客鉄道株式会社、東海旅客鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社、四国旅客鉄道株式会社、九州旅客鉄道株式会社及び日本貨物鉄道株式会社

行政相談委員法の施行について（昭和 41 年 6 月 29 日行管乙第 114 号）抄

第 2 委員の業務範囲

- 1 委員が相談に応ずることのできる苦情は、国家行政組織法（昭和 23 年法律第 120 号）第 3 条第 2 項に規定する国の行政機関の業務および行政相談委員法第 2 条第 1 項第 1 号の法人を定める政令（昭和 41 年政令第 222 号）に規定する特殊法人の業務に関するものである。

- 2 したがって、地方公共団体の業務に対する苦情は、この法律では一応委員の業務範囲外となる。しかしながら、申出人は、自己の苦情が国の行政機関等の業務に関するものか、地方公共団体の業務に関するものかの区別ができない場合が多いので、地方公共団体の業務に関する苦情の申出があつた場合においても、委員は親切に応待し、實際上、その苦情に関する事務を処理している機関が都道府県の場合には、管区行政監察局（北海道管区行政監察局に置かれる分室、四国行政監察支局及び沖縄行政監察事務所を含む。以下同じ。）又は地方行政監察局に対し連絡し、また、市（特別区を含む。以下同じ。）町村の場合は、その市町村の窓口を教示し、あるいは、委員が直接連絡して、地方公共団体がその苦情を解決するに必要な協力をするよう各委員を指導されたい。

なお、上記の措置によっても、事案が解決せず、その後重ねて苦情の申出があつたとき、又は、その事案が市町村の側において適正に解決されないと認めるときは、委員はその事案の経緯を管区行政監察局長（北海道管区行政監察局に置かれる分室長、四国行政監察支局長及び沖縄行政監察事務所長を含む。）又は地方行政監察局長に連絡するよう指導されたい。

行政相談委員業務実施要領（昭和 59 年 7 月 1 日総務庁長官決定）抄

第 3 助言について

- 1 委員は、助言によってその苦情が解消すると認められるときは、必要な事項について申出人に対し助言するものとする。
- 2 前項の助言の内容は、おおむね、次のとおりとする。
 - (1) その苦情に関する事務を処理している関係行政機関等を教示すること。
 - (2) 関係行政機関等に対して行う申請その他の手続を教示すること。
 - (3) その苦情が法令により不服申立てのできるときは、その旨を説明すること。
 - (4) その苦情が申出人の法令の不知あるいは事実の誤認に基づくことが明らかなきときは、その旨を説明すること。

上記のうち、(1) 以外の助言は、税理士法第 2 条第 3 号の規定により税理士が行う「税務相談」の対象となる業務については行わないものとする。

第 4 通知について

- 1 委員は、その苦情が助言のみでは解消しないと認められるときは、関係行政機関等に対し、あるいは委員の担当する区域を管轄する管区行政評価局（北海道管区行政評価局に置く行政評価分室、四国行政評価支局及び沖縄行政評価事務所を含む。以下同じ）又は行政評価事務所に対して通知するものとする。
- 2 関係行政機関等に対する通知について
 - (1) 委員は、その苦情が簡易なもので、かつ、関係行政機関等に通知すれば解決が可能であると認められるときは、関係行政機関等に対し通知するものとする。ただし、通知先の機関が都道府県の区域以上を管轄する関係行政機関等である場合は、管区行政評価局又は行政評価事務所に対して通知するものとする。
 - (2) (1) の通知は、苦情の内容がおおむね次のような場合に行うものとする。
 - ア 事務処理の遅延等に関するもの
 - イ 窓口職員の不親切等応接態度に関するもの
 - ウ 営造物等の維持管理に関するもの
 - エ 工事の施工又は監督に関するもの
 - オ その他、通知先の関係行政機関等限りで処理できると認められるもの
 - (3) (1) の通知に当たっては、申出人が自己の氏名・住所又は申出の内容の一部について秘匿の希望を申し出た場合には、これを尊重するものとする。
 - (4) (1) の通知は、行政評価局長が定める様式（管区行政評価局又は行政評価事務所に対しては行政相談委員苦情事案報告、関係行政機関等に対しては苦情通知票）によ

り行うものとする。

3 管区行政評価局又は行政評価事務所に対する通知について

(1) 委員は、下記の場合には管区行政評価局又は行政評価事務所に対し通知するものとする。

ア その苦情が2に掲げる以外のものであるとき。

イ 関係行政機関等に通知した後、その苦情が相当の期間を経過しても解決しないとき。

ウ 申出人が関係行政機関等からの回答に納得しないとき。

(2) (1) の通知は、行政評価局長が定める様式（行政相談委員苦情事案報告）により行うものとする。

4 通知に対し照会又は回答があった場合の取扱いについて

(1) 委員は、通知した苦情について関係行政機関等から照会があった場合には、更に事情を明らかにして、その行政機関等に回答するものとする。

(2) 委員は、通知した苦情について関係行政機関等から、あるいは管区行政評価局又は行政評価事務所から回答を受領した場合には、速やかに申出人にその内容を通知するものとする。

第5 地方公共団体の行う業務に関する苦情の取扱いについて

1 地方公共団体の業務についての苦情は、委員の業務の範囲外となっているが、申出人は、自己の苦情が関係行政機関等の業務に関するものか、地方公共団体の業務に関するものかの区別ができない場合が多い。したがって、地方公共団体の業務に関する苦情の申出があった場合においても、委員は親切に対応し、實際上、その苦情に関する事務を処理している機関が都道府県本庁の場合には、管区行政評価局又は行政評価事務所に連絡し、また都道府県の出先機関又は市町村の場合には、それらの窓口を教示し、あるいは、委員が直接連絡して、地方公共団体がその苦情を解決するのに必要な協力をするものとする。

なお、これらの措置によってもその事案が解決せず、その後重ねて苦情の申出があったとき、又はその事案が適正に解決されないと認めるときは、委員はその事案の経緯を管区行政評価局又は行政評価事務所に連絡するものとする。

2 前項の管区行政評価局又は行政評価事務所に対する連絡は、行政評価局長が別に定める様式（行政相談委員苦情事案報告）により行うものとする。

行政相談委員法の施行に関する訓令

昭和 59 年 7 月 1 日総務庁訓令第 22 号

改正 昭和 59 年 9 月 28 日総務庁訓令第 26 号

平成 12 年 12 月 26 日総務庁訓令第 74 号

(行政相談委員の数)

第 1 条 行政評価局長は、管区行政評価局（四国行政評価支局及び沖縄行政評価事務所を含む。）及び行政評価事務所の管轄する区域ごとに、その管内の市（特別区を含む。以下同じ。）町村数、人口、交通その他の事情を考慮して、行政相談委員法（以下「法」という。）第 2 条第 1 項の規定により委嘱する行政相談委員（以下「委員」という。）の数を定める。

(委員候補者の選考)

第 2 条 管区行政評価局長（四国行政評価支局長及び沖縄行政評価事務所長を含む。以下同じ。）及び行政評価事務所長は、前条の委員の定数の範囲内において、管轄する区域内から委員候補者を選考し、その氏名及びその者の予定担当区域を行政評価局長あてに進達する。

2 管区行政評価局長及び行政評価事務所長は、前項の選考に当たっては、関係市町村長の意見を聴くものとする。

3 第 1 項の行政評価事務所長の進達は、管区行政評価局長を経由するものとする。

(委嘱期間)

第 3 条 法第 2 条第 2 項の規定による委員の業務の委嘱期間は 2 年とする。ただし、委員の死亡、委嘱の辞退または解嘱があったときの新しい委員の委嘱期間は、前の委員の残存期間とし、これら以外の欠員の補充又は第 1 条の委員の数の増加による新しい委員の委嘱期間は、行政評価局長の定めるところによる。

(実費弁償金)

第 4 条 法第 8 条第 2 項の規定により委員に支給する費用は、次のとおりとする。

- 一 業務を行うために要した通信費、文具費及び交通費等の諸経費
- 二 出張を依頼したときの旅費

(その他の事項)

第 5 条 この規則の実施について必要な事項は、行政評価局長が定める。

附 則（昭和 48 年 10 月 1 日訓令第 8 号）抄

(経過措置)

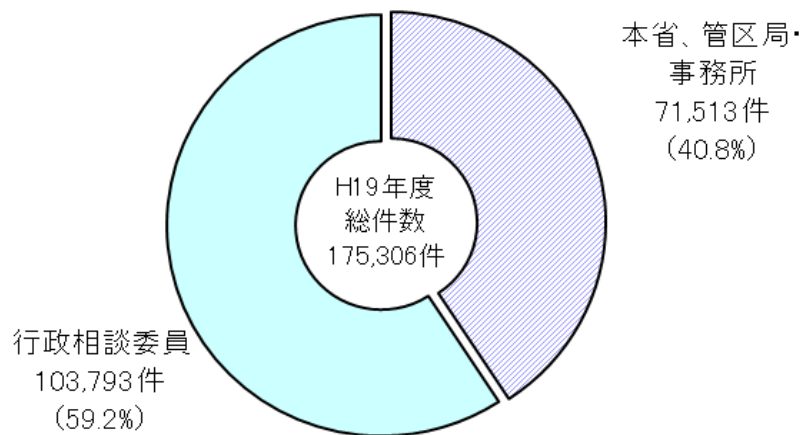
2 沖縄行政監察事務所の管轄する区域において昭和 47 年 7 月 25 日に委嘱された行政相談委員（以下「7 月委員」という。）の委嘱期間が満了したときの行政相談委員の委嘱期間（7 月委員について第 3 条ただし書前段によってその残存期間を委嘱期間とすることとなる行政相談委員の当該委嘱期間を含む。）は、第 3 条ただし書後段の定めるところによる。

「国の行政に関する相談」の受付・処理状況

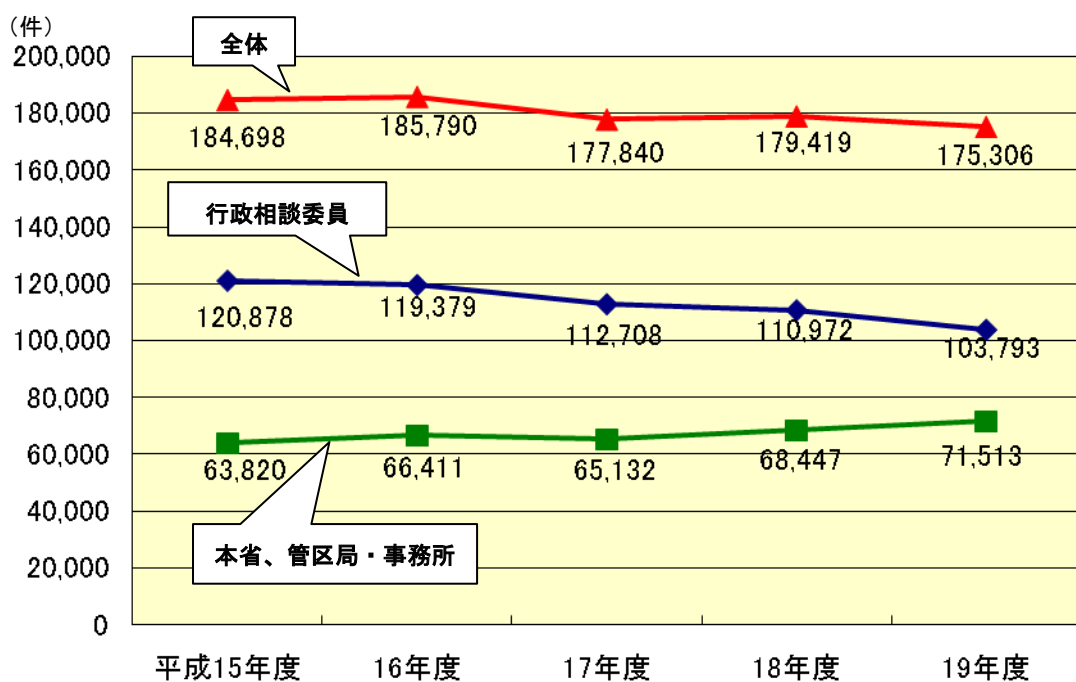
○ 総務省の行政相談の実績等

1 行政相談窓口別の処理件数（平成19年度）

総件数のうち、6割強は行政相談委員が処理



2 行政相談処理件数の推移



○ 行政相談委員の行政相談処理実績等

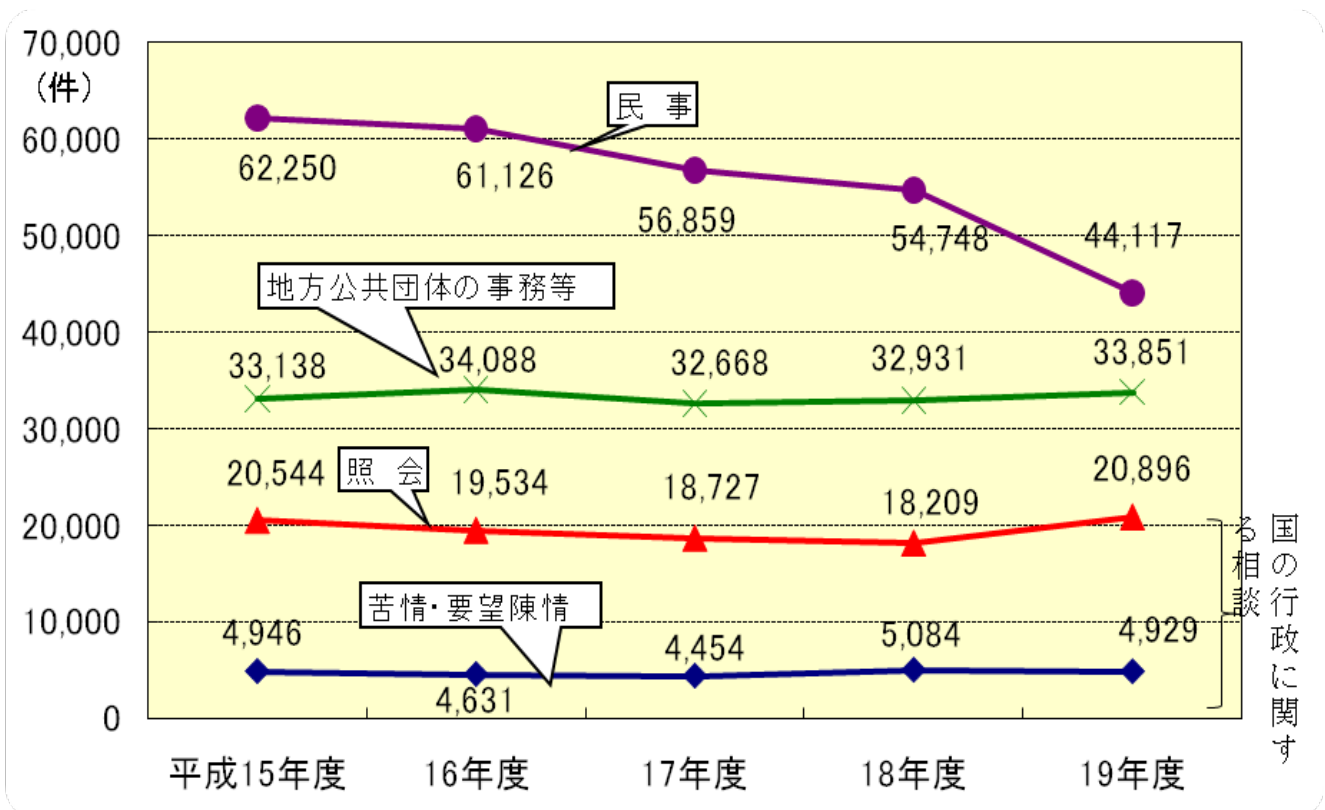
1 行政相談委員処理件数

(単位：件)

区分	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
行政相談委員処理	120,878	119,379	112,708	110,972	103,793

2 事案区分別の処理件数等

行政相談委員が受付・処理する「国の行政に関する相談」（苦情・意見要望、照会）は、毎年2万3千件から2万5千件程度。

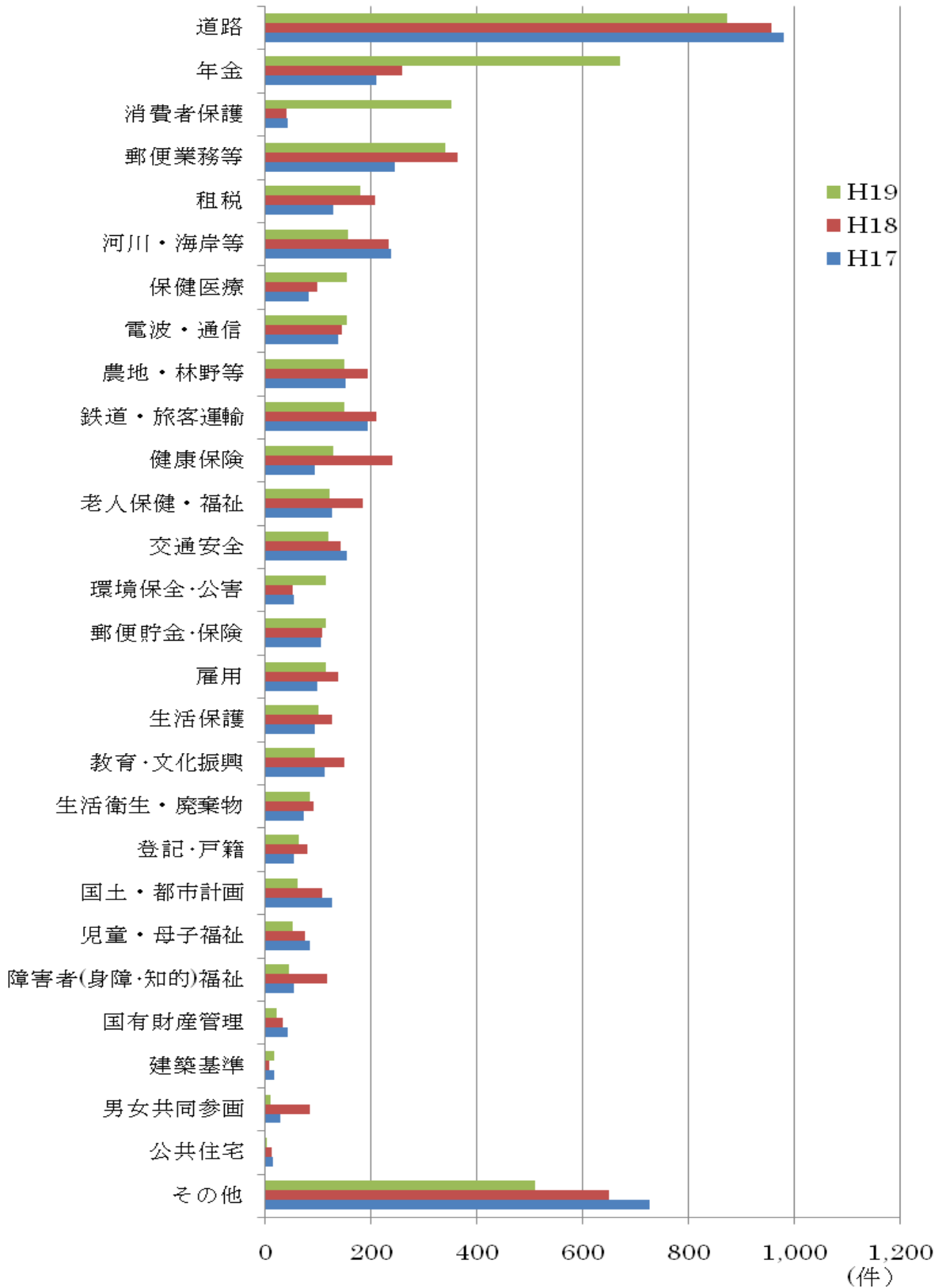


3 国の行政に関する相談の内容（行政分野・対象機関等の別）

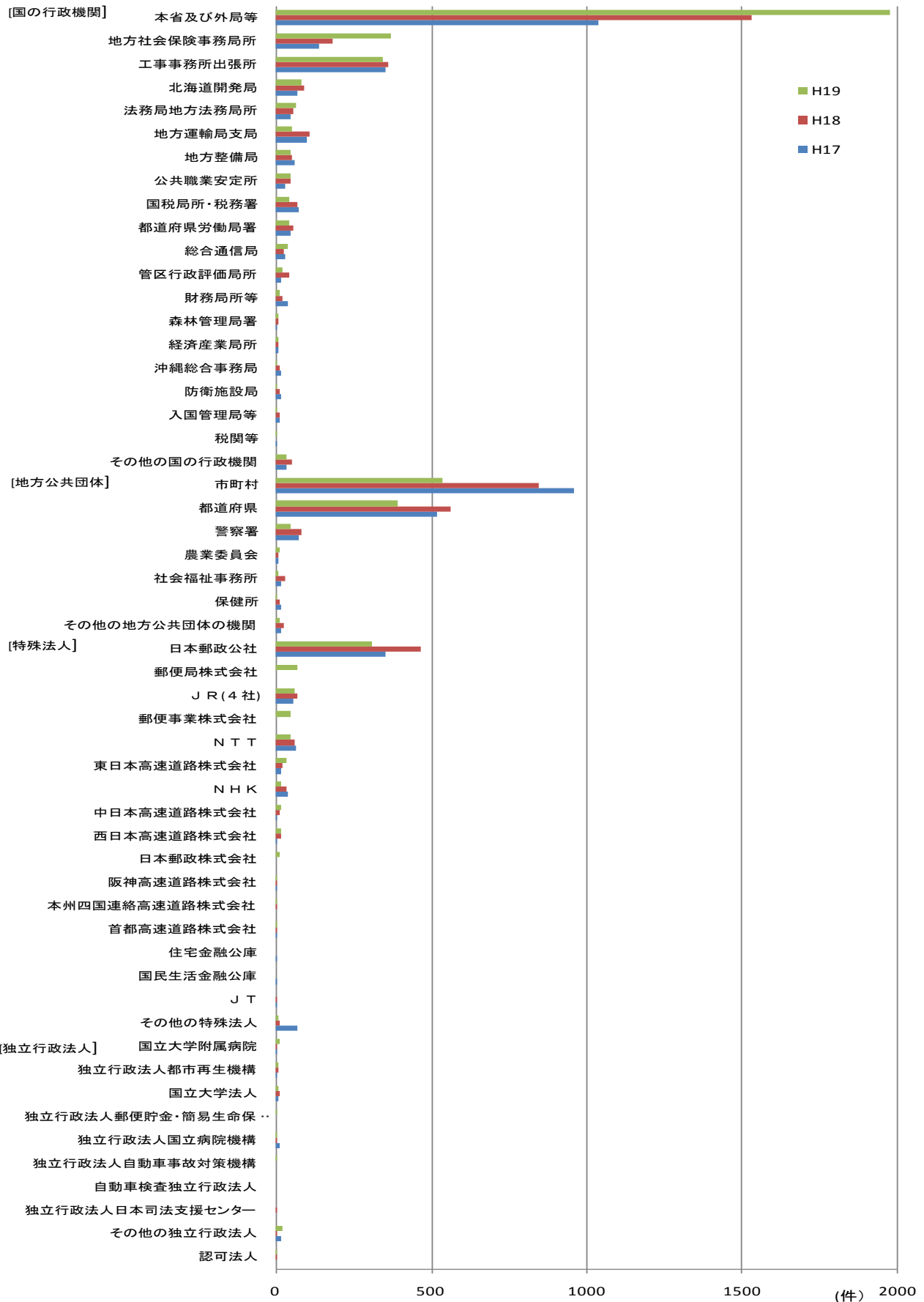
「国の行政に関する相談」のうち、その内容を「行政分野」及び「対象機関」の別でみることができるのは、苦情・要望陳情（年間約5千件）であり、その傾向は、次ページ以降の図のとおり（国の行政に関する相談のうち、「照会」（約2万件）については、行政分野別・対象機関別の統計がない。）。

ちなみに、行政分野別では、「道路」、「年金」、「消費者保護」、「郵政業務等」が上位を占めており、このうち、「年金」及び「消費者保護」は、平成19年度に大きな社会問題となった状況が反映。

行政相談委員処理事案(苦情、要望陳情)の主な行政分野別



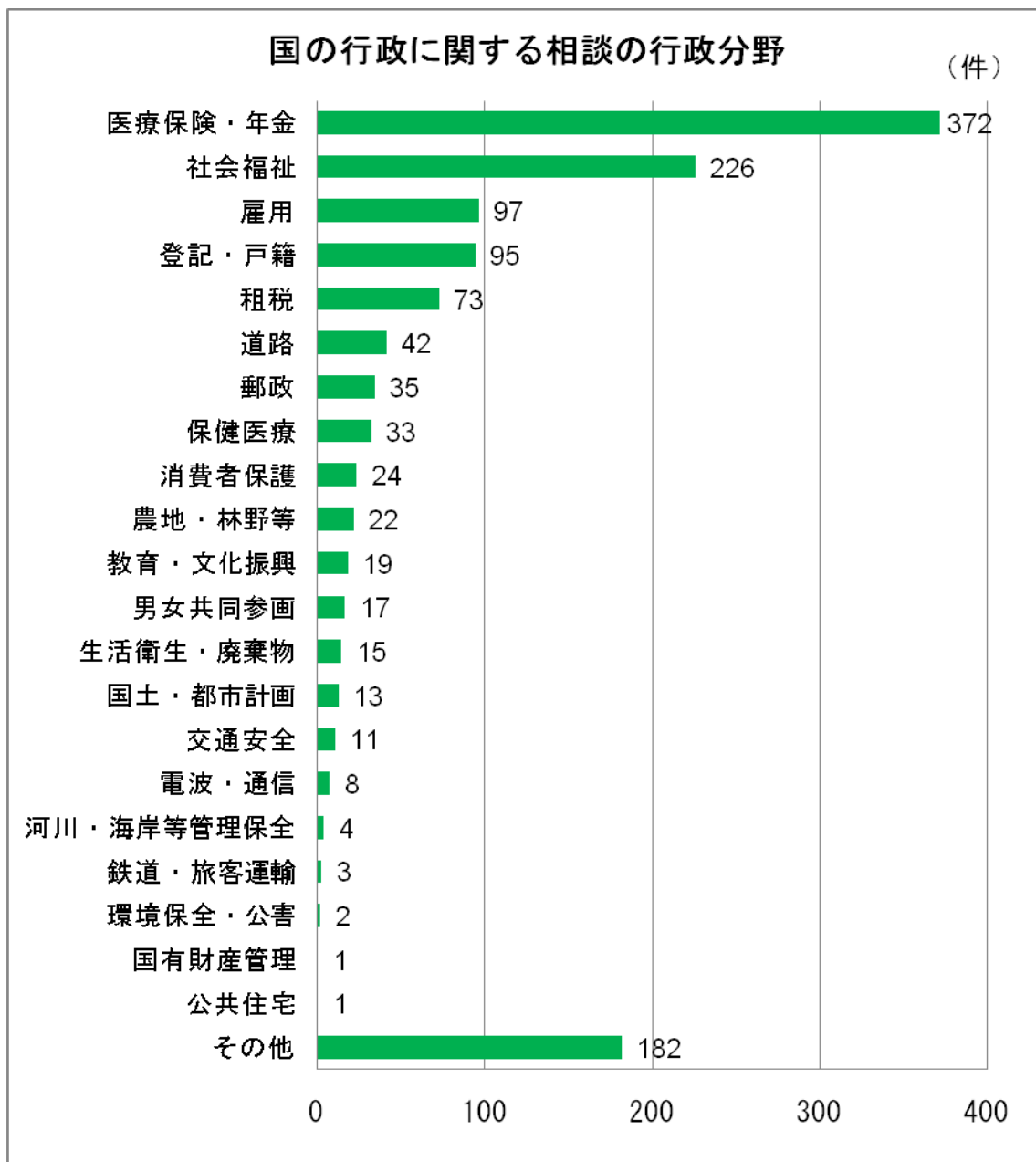
行政相談委員処理事案(苦情、要望陳情)の主な対象機関別



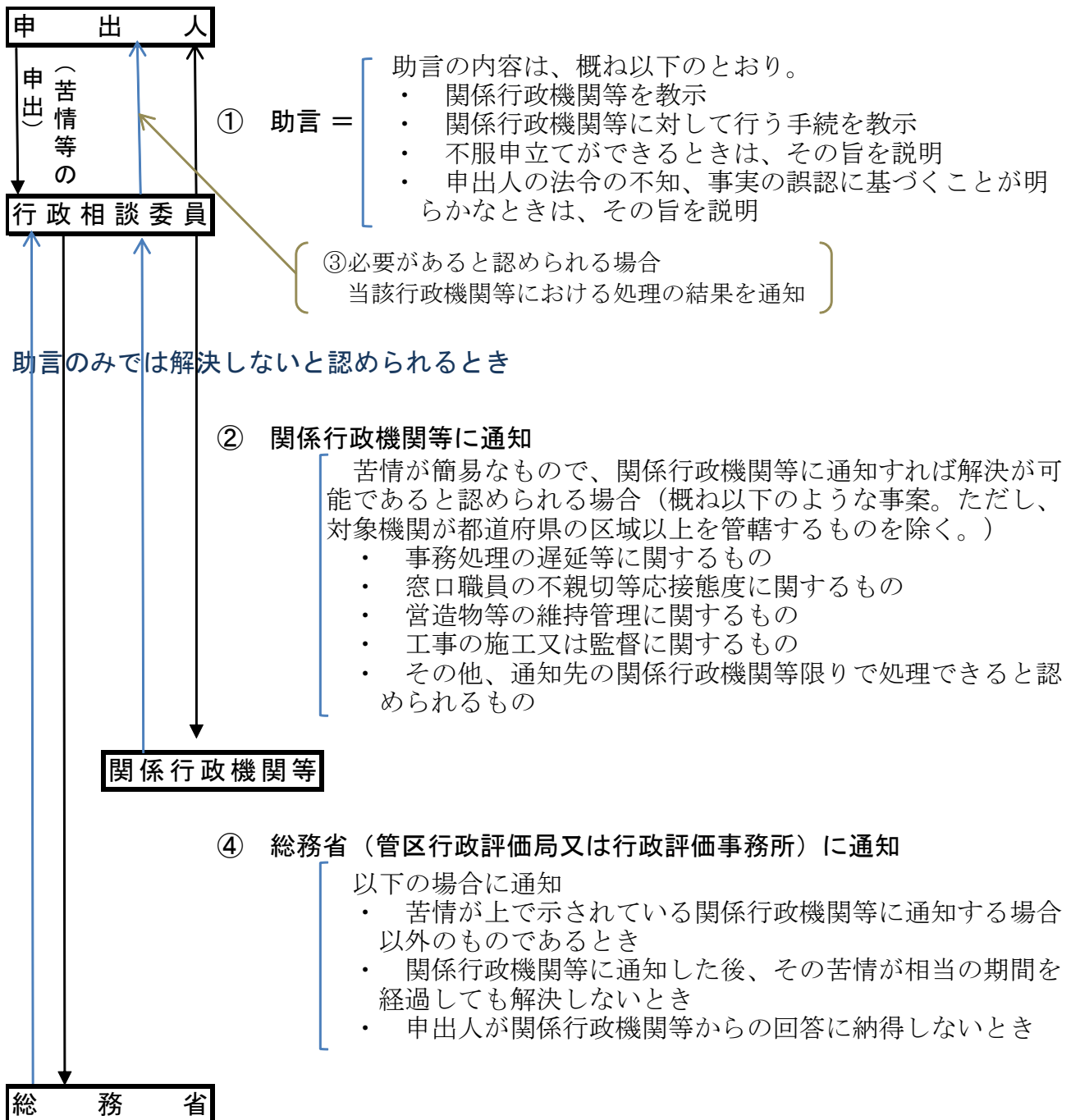
4 照会を含めた国の行政に関する相談の傾向（抽出調査結果）

今回、14 都県 42 市区町村における行政相談委員 200 名を抽出し、平成 19 年度に受け付けた「国の行政に関する相談」（苦情、要望陳情及び照会の 1,295 件）について、行政分野別にみると、「医療保険・年金」に関する相談が 372 件（28.7%）と最も多く、次いで「社会福祉」226 件（17.5%）、「雇用」97 件（7.5%）、「登記・戸籍」95 件（7.3%）等の順となっている。

なお、苦情・要望陳情では、「道路」に関する相談が最も多いが、「照会」を含めると、相当順位が後退するものとなっている。



行政相談委員が受け付けた苦情の処理プロセス



総務省の行政相談により解決の促進を図る。

苦情事案に関し、必要があると認めたときは、関係行政機関等に対する照会等により、苦情に係る実態を明らかにする。

- ・ 申出（行政相談委員からの通知）に理由があると認めたときは、関係行政機関等に対し、口頭又は書面により苦情の内容を連絡し、必要あるときは意見を付して、**あっせんを行い**、苦情の解決を促進
- ・ あっせんにより、関係行政機関等がとった措置等については、その内容を総務省から申出人（行政相談委員）に通知
- ・ 関係行政機関等がとった措置等について、申出人がなお苦情を有する場合においても、その措置等に十分な理由があると認めた場合は、事情を説明し、あっせんを終了するものとする。

苦情事案報告・月例報告からみた行政相談委員の
相談受付・処理状況（平成 19 年度）

今回抽出調査した 14 都県における行政相談委員 200 名の相談受付状況は、以下のとおり、行政相談受付総件数は、5,669 件であり、そのうち、国の行政機関等の行う業務に関する、苦情や意見・要望が 145 件、照会が 1,150 件であり、地方公共団体の行う事務等に関するものが 1,843 件、また、民事事案が 2,531 件となっている。

○ 14 都県における行政相談委員の相談受付状況

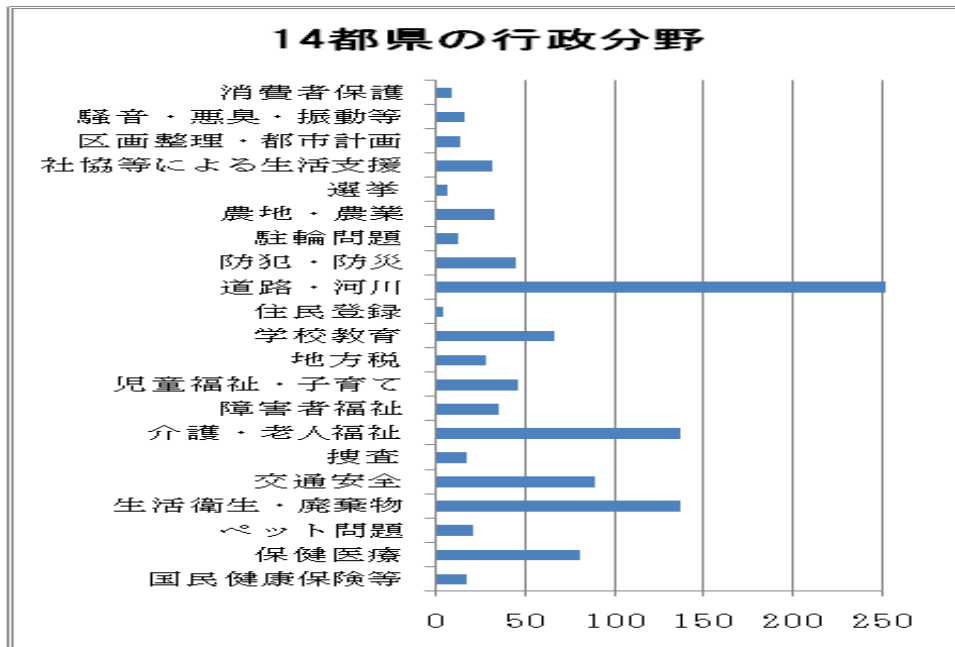
（単位：人、件、％）

都道府県名	委員数	国の行政に関する相談		地方公共団体の事務等	民事事案	計
		苦情・意見要望	照 会			
函 館	11	22 (5.6)	57 (14.4)	220 (55.7)	96 (24.3)	395 (100.0)
秋 田	13	24 (6.6)	193 (53.0)	78 (21.4)	69 (19.0)	364 (100.0)
福 島	11	9 (1.5)	282 (46.3)	127 (20.9)	191 (31.4)	609 (100.0)
埼 玉	8	1 (0.2)	35 (6.2)	167 (29.7)	359 (63.9)	562 (100.0)
千 葉	9	5 (2.1)	21 (9.0)	53 (22.7)	154 (66.1)	233 (100.0)
東 京	12	6 (3.1)	22 (11.5)	108 (56.3)	56 (29.2)	192 (100.0)
新 潟	27	12 (3.1)	58 (15.1)	178 (46.4)	136 (35.4)	384 (100.0)
長 野	15	0 (0.0)	39 (12.2)	80 (25.0)	201 (62.8)	320 (100.0)
大 阪	10	16 (3.1)	209 (40.9)	142 (27.8)	144 (28.2)	511 (100.0)
兵 庫	7	22 (7.2)	6 (2.0)	95 (31.1)	182 (59.7)	305 (100.0)
広 島	23	8 (1.7)	82 (17.7)	94 (20.3)	280 (60.3)	464 (100.0)
岡 山	18	11 (2.5)	34 (7.8)	173 (39.9)	216 (49.8)	434 (100.0)
福 岡	23	6 (1.1)	89 (16.1)	268 (48.4)	191 (34.5)	554 (100.0)
熊 本	13	3 (0.9)	23 (6.7)	60 (17.5)	256 (74.9)	342 (100.0)
計	200	145 (2.6)	1,150 (20.3)	1,843 (32.5)	2,531 (44.6)	5,669 (100.0)

1 地方公共団体が行う事務等に関する事案の状況

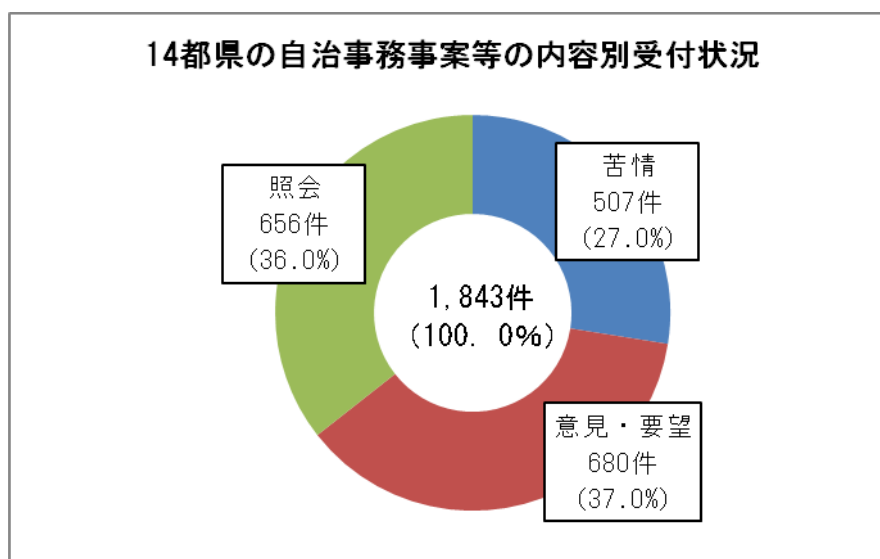
(1) 地方公共団体が行う事務等に関する事案の分野別受付状況

地方公共団体の事務等に関する事案 1,843 件について、その分野別の状況をみると、「道路・河川」に関するものが最も多く、次いで「介護・老人福祉」、「生活衛生・廃棄物」等の順となっている。



(2) 地方公共団体が行う事務等に関する事案の内容別受付状況

地方公共団体の事務等に関する事案をその内容別にみると、市区町村行政に対する「苦情」が3割弱、また、市区町村行政に対する「意見・要望」が4割弱を占める状況となっており、市区町村行政に関する「照会」も「意見・要望」とほぼ同じ割合となっている。



(3) 地方公共団体が行う事務等に関する事案の処理状況

ア 苦情、意見・要望の場合

地方公共団体の事務等に関する事案のうち、申出の内容が都道府県や市区町村行政に対する「苦情」や「意見・要望」に該当すると考えられる事案 1,187 件について、その処理状況をみると、次表のとおり、必要に応じ現地確認等した上で当該苦情や意見・要望の内容を都道府県の出先機関や市区町村に連絡しているものが「苦情」で約 5 割、「意見・要望」では 6 割以上となっており、そのほかについても関係機関に照会・確認するなどのより助言・教示の処理が行われている。

[地方公共団体の事務等事案（苦情）の処理内容別内訳] (単位：件、%)

項目	件数	割合
都道府県の出先機関・市区町村に連絡	251	48.1
うち、行政相談委員が現地確認を行った上で、関係自治体に連絡しているもの	129	
うち、市区町村担当課から本人に説明が行われているもの	7	
管区局・事務所に連絡又は通知	13	2.6
助言・教示	243	47.9
うち、行政相談委員が関係機関に照会した上助言・教示しているもの	98	
計	507	100.0

[地方公共団体の事務等事案（意見・要望）の処理内容別内訳] (単位：件、%)

項目	件数	割合
都道府県の出先機関・市区町村に連絡	427	62.5
うち、行政相談委員が現地確認を行った上で、関係自治体に連絡しているもの	149	
うち、市区町村担当課から本人に説明が行われているもの	2	
管区局・事務所に連絡又は通知	7	1.0
助言・教示	246	36.2
うち、行政相談委員が関係機関に照会した上助言・教示しているもの	94	
計	680	100.0

イ 照会の場合

地方公共団体の事務等に関する事案のうち照会事案 656 件については、次表のとおり、行政相談委員においては、これまでの同種事案の処理経験等を踏まえ、その場で助言・教示しているもののほか、その内容によって市区町村等の関係機関に照会・確認し、その結果を踏まえて助言・教示する処理が行われている。

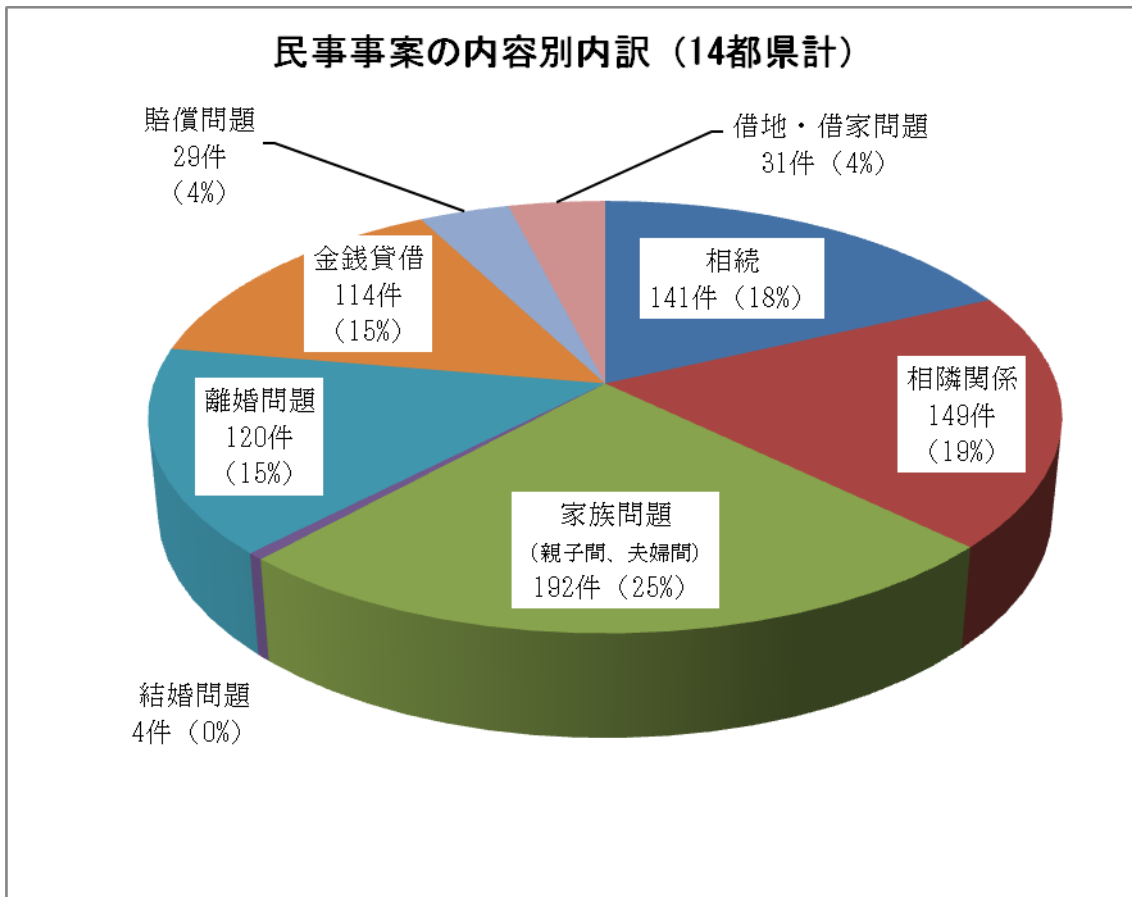
[地方公共団体の事務等事案（照会）の処理内容別内訳]

(単位：件、%)

項目	件数	割合
助言・教示	656	100.0
委員の自助により助言・教示しているもの	340	51.8
制度・仕組み等を助言・教示	207	31.6
適切な窓口等を助言・教示	133	20.2
関係機関に照会の上助言・教示しているもの	302	46.0
管区局・事務所に照会の上助言しているもの	5	0.8
行政相談委員に代わって、市区町村担当課から本人に助言・教示(説明)しているもの	9	1.4
計	656	100.0

2 民事事案の処理状況

14 都県における民事事案の受付件数は 2,531 件に上っており、このうち、相談内容がわからないなど「その他」に分類したものの 1,751 件を除いた 780 件について、内容別にみると、「家族問題」が最も多く、次いで「相隣関係」、「相続」等の順となっており、行政相談委員が身近な相談役として活動している状況がうかがえる。



3 苦情事案報告・月例報告からみた行政相談委員の相談受付・処理状況（平成19年度）

○ 局所への処理依頼

- ・ 平成19年度に受け付けた行政相談委員から各局所へ事案の処理依頼が行われている事案が全国で935件。
- ・ 今回抽出した14都県において、その内容をみると、対象機関が国の行政機関等か地方公共団体かにかかわりなく、委員の担当区域外の行政機関等の業務に関するもの、法令の適用（解釈）に関するもの、現行制度（自治事務関係を含む）への提言・要望などが顕著。
- ・ また、民事事案についても、「近隣との土地境界をめぐるトラブルの対応方法」、「無償開放している私有山林内の農業用水路の修繕責任者如何」、「断り続けている自治会費の納入督促への対処法」や「離婚相談についての対処法」などの複雑なものについて、局所へ主として助言を求める依頼が行われている。

○ 局所への処理依頼事案（14都県全市区町村分）の内容別件数と割合

（単位：件、％）

局所名	苦情	意見・要望	照会	地方公共団体	民事	計
函 館	4 8.9%	17 37.8%	6 13.3%	14 31.1%	4 8.9%	45 100.0%
秋 田	2 33.3%	1 16.7%	2 33.3%	0 0.0%	1 16.7%	6 100.0%
福 島	3 11.1%	5 18.5%	6 22.2%	7 25.9%	6 22.2%	27 100.0%
関 東	2 11.1%	3 16.7%	7 38.9%	5 27.8%	1 5.6%	18 100.0%
千 葉	3 50.0%	2 33.3%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	6 100.0%
東 京	10 12.2%	21 25.6%	5 6.1%	38 46.3%	8 9.8%	82 100.0%
新 潟	2 4.2%	5 10.4%	11 22.9%	21 43.8%	9 18.8%	48 100.0%
長 野	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
近 畿	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%
兵 庫	3 18.8%	6 37.5%	2 12.5%	5 31.3%	0 0.0%	16 100.0%
中四国	3 3.8%	16 20.5%	17 21.8%	32 41.0%	10 12.8%	78 100.0%
岡 山	0 0.0%	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%	4 100.0%
九 州	1 3.2%	12 38.7%	5 16.1%	10 32.3%	3 9.7%	31 100.0%
熊 本	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	3 50.0%	2 33.3%	6 100.0%
総 計	35 9.4%	90 24.3%	64 17.3%	138 37.2%	44 11.9%	371 100.0%

○ 局所によるバックアップ事案の例

(国の行政機関等の業務に関する事案)

申出要旨	局所における処理概要
<p>文化庁の全国PTA協議会が選定した「親子で歌う、継ごう、日本の歌百選」中の「村祭」については、作詞者及び作曲者が不詳とされている。</p> <p>しかしながら、市販のCD集等では、「村祭」の作詞者は葛原しげる、作曲者は南能衛とされているので、上記の日本の歌百選においても同曲の作詞者及び作曲者を明記するようにしてほしい。(H県F市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・管区行政評価局に「村祭」の作詞者及び作曲者についての調査を依頼し、本省行政相談業務室を通じて文化庁に照会した結果、文化庁は、「日本童謡辞典」及び日本音楽著作権協会の「文部省唱歌百選」のどちらも同曲の作詞者及び作曲者は不詳とされており、確定の根拠はないとの回答。 ・委員から申出人に対し、上記の文化庁の回答内容を説明し、了解を得た
<p>国道の特定の小学校下下の下水口の金具が異様に露出しており事故を起こしかねない。また、周囲の路側帯にも、広範囲にわたり複数の陥没箇所がみられるので、一帯の補修工事を速やかに実施してほしい。(H県Y町)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・委員から本件の処理依頼があった評価事務所では、委員による現地確認結果から補修の必要があると判断されたことから、国土交通省の出先機関に対し、本件国道の補修方を要請した。 ・その結果、同機関において、担当職員の現地派遣・確認が行われ、申出内容どおりの危険な状態であったことから、早速、アスファルトで凸凹を埋めるなどの補修工事が施工された。

(地方公共団体の事務等に関する事案)

申出要旨	局所における処理概要
<p>国道○号線のN地区、N消防署前の信号機について、同交差点を右折した沿線上には区役所をはじめとする各種の官公署や量販店やスーパー等が多数存在することから、同交差点は右折車で渋滞が常態化しているため、右折専用信号の取付けを早急に講じてほしい。(N県N市)</p>	<p>委員から処理依頼を受けた行政評価事務所では、本件既存信号機への右折専用信号の取付け要望は至極妥当なものであったので、早速、N県警本部へ参考連絡し対応方の促進を図った。</p>

申出要旨	局所における処理概要
I 町では、通院のため福祉タクシーを利用する場合は介護保険が適用されるが、入退院のため同タクシーを利用する場合は、介護保険は適用されない。同タクシーの利用料は高額であるので、入退院のために利用する場合も、介護保険が適用されるようにしてほしい。(H 県 I 町)	<ul style="list-style-type: none"> 委員から本件の処理依頼があった行政評価事務所は、I 町保健福祉課及びH 県 O 保健福祉事務所に対し、入退院の際の福祉タクシー利用に係る介護保険適用の余地等について照会した。 町保健福祉課は、「今後、入退院の際の福祉タクシー利用を市町村特例給付の対象とすることについて検討することとしたい。」としており、また、O 保健福祉事務所は、「適用範囲の安易な拡大は慎むべき」としている。これらの内容は妥当なものと考えられるため、行政相談委員を通じこの旨回答した。
国民健康保険の被保険者証がとても薄く、破損や紛失の可能性が高いので被保険者証の材質を改善してほしい。(K 県 A 市)	委員から提報を受けた行政評価事務所では、自治事務ではあるが申出のとおり改善の必要があると判断したことから、K 県国保老人医療室及び市保険年金課に参考連絡し改善の促進を図った。

○ 複数の関係行政機関等と折衝する必要がある事案の受付処理

(国の行政機関等の業務に関する事案)

申出要旨	処理概要
隣の敷地に建つプレハブ製の事務所は、強い風雨の際に屋根が吹き飛びそうな作りであり、近隣の住宅に被害を及ぼす危険性がある。この事務所は、建築基準法上の要件を満たしているのか、また、建築確認申請が提出されているのか疑問であるので、大阪府及び豊能町に確認してほしい。(O 県 T 町)	<ul style="list-style-type: none"> 当該事務所の建築確認状況について、T 町建設課に照会したところ、O 県建築安全課と調整し、実態調査を実施。 実態調査の結果、建築基準法違反が判明したため、当該事務所の管理者に対して行政指導を行うこととなった。
市道のマンホールの蓋が、車が走行するたびに大きな音をたてて付近の迷惑となっているので、何とかしてほしい。(N 県 N 市)	委員は、現地確認したところ申出のとおりであったので、区の建設課に連絡をとったが、当該マンホールは NTT のものであったため、区から NTT に改善の指示がなされた。その結果、当該マンホールは速やかに改修され、車が走行しても音をたてなくなった。

(地方公共団体の事務等に関する事案)

申出要旨	処理概要
<p>広域農道と農道2次線が交わる十字路の舗装部分が、ひび割れと陥没気味となっているため、大型ダンプ等の通行時には、かなり離れた民家まで振動が起きる状況となっている。修理してほしい。(N県S市)</p>	<p>現地確認したところ申出のとおりであったので、県道路課とS市地域振興整備部の双方に出向き、持参した写真から現状を説明し措置方を求めた結果、早速、当該道路部分の補修が施工されることとなり、2週間後には補修が完工となった。</p>
<p>土地区画整理事業施行地域内の農業用水路に、近隣の工場からマシンオイルが毎日流出しており、農作物への影響が危惧されるため改善してほしい。(H県F市)</p>	<p>現地確認の結果、申出のとおりであったため、市市街化開発課及び環境保全課に連絡。市から、流出元である工場の経営者に対し申入れを行い、工場側で早急に対応するとの回答を得た。</p>
<p>神社入り口付近に近年使用されていない古井戸があり、私は、井戸周辺の除草作業や子どもの転落防止のための蓋の取付け等を自費で行ってきた。私も高齢になるので、今後は、H県建設開発部またはY町に対応してもらいたい。(H県Y町)</p>	<p>申出人とともに現地確認の上、Y町役場において事情説明を行った。井戸周辺は、町所有地と判明したため、井戸周辺の今後の管理について町に要望した。 この結果、Y町により井戸を埋める作業がなされ、今後の除草作業等についてもY町の方で行われることとなった。</p>

○ 関係行政機関等に苦情を申し出たがその措置内容に納得できないという事案の受付処理

(国の行政機関等の業務に関する事案)

申出要旨	処理概要
<p>中学校の男性教諭が女子に関心が強く、女子とみるや直ぐに近寄ってきたり、女子の体育やクラブ活動での着替えを覗いたりなどの不審行動が多いため、女子は怖がり保護者も心配しており、同校でも下校時は一人にならないよう注意喚起をしているが、教育委員会に申し上げても嚴重注意がなされただけであった。 何かあってからでは大変であり、特定の女子が狙われたら困るので、どの様にまた、何処へお願いすればよいか、教えてほしい。(O県S市)</p>	<p>市教育委員会に出向き本件について協議したところ、当該教諭は、前校でも問題を起こしており、先般の嚴重注意後も変わらずに不審行動を続けていることから、今後免職にするとの方針が打ち出された。 申出人には、この結果を回答するとともに、以降も女子の周りを徘徊するなどの不審行動を続けるようであれば警察に対応を求めることを助言した。</p>

申出要旨	処理概要
<p>地籍調査の後、それまで山林であった地目が畑に変更されていることに気付き、町役場に修正を求めた。担当者からは、誤りの修正は個人でするように言われたが、町側のミスでもあるので、何とか修正してほしい。(H県K町)</p>	<p>委員が現地確認の上、町の担当課長に修正を依頼したところ、今回の地積調査による誤りであるので修正に応じるとの回答を得た。</p> <p>その結果、約半月後に、町が地目を修正したとの連絡があった。</p>

(地方公共団体の事務等に関する事案)

申出要旨	処理概要
<p>堤防改修に伴う用地買収において、県の職員が説明に来ることは一度もなく、常に測量会社の社員しか交渉に来ないのか。県の謝罪文がなければ今後は交渉に応じるつもりはない。何とか解決してもらえないか(N県N市)</p>	<p>委員において、区土木建設課から事情聴取した上で、本件についてN県N地域振興局分所へ文書照会した結果、県側で申出人に対し謝罪文を交付するとともに停滞していた交渉が再開され、その後用地買収の調印が整う解決をみた。</p>
<p>旧国道〇線の特定の地区内法面は草刈りが施されているが、同地帯のガードレール下については同様の草刈りがまったく実施されておらず、このため国道の道路幅がかなりの延長線上で1m程度狭隘となっている。草刈りを実施してもらいたい。(N県N市)</p>	<p>現地確認したところ申出のとおりであったので、区建設課へ赴き、何故このような草刈り方法を採用するのか説明を求めたところ、直ぐに対応するとの回答を得た。</p> <p>その結果、3日後には当該地区一帯のガードレール下の草刈りが実施された。</p>
<p>小学校近くの建設現場の防護壁が歩道を占拠するようにはみ出しており、登下校する児童の支障となっているので、撤去してほしい。(F県F市)</p>	<p>現地確認したところ申出のとおりであったことから、区維持管理課に連絡し対応方を求めたところ、道路占用許可の出ている箇所であり、すぐに現地調査が行われ、改善指導が図られた。</p> <p>その結果、防護壁のはみ出した部分が撤去されるとともに、頭上の落下防止対策も併せて行われた。</p>

○ 諸般の事情から直接関係行政機関等に苦情を申し出にくいという事案の受付処理

(国の行政機関等の業務に関する事案)

申出要旨	処理概要
<p>職員と称する者から、生活保護の関係だとして預金通帳の提示を求められたり、その他</p>	<p>市社会福祉課に確認したところ、担当者を定め巡回調査を実施しているが、申出のよう</p>

<p>の立ち入ったことも聞かれたりなどの調査があったが、市において、このような調査が実際に行われているのか、調べてほしい。(C県I市)</p>	<p>な内容の調査は一部の例外を除き実施していないとのことであったので、申出人に対し、この結果を回答するとともに、今後は調査した担当職員の氏名を記憶しておくようにと助言した。</p>
---	---

(地方公共団体の事務等に関する事案)

<p>申出要旨</p>	<p>処理概要</p>
<p>市道の歩道一部が陥没しており、高齢者がつまずいたりして危険であるので、修理してほしい。(H県H市)</p>	<p>現地確認の結果、陥没箇所が2つあったため、H市道路維持課に連絡した。 この結果、市道路維持課において速やかな対応がなされ、陥没箇所の修理が完了した。</p>
<p>児童公園で小学生がボール遊びをして近隣住民に迷惑をかけているとの苦情が小学校へ寄せられ、申出人(校長)が、同公園を確認したところ、「公園内でのボール遊びの禁止」、「ボールで遊ぶときは、気をつけて遊ぶように」という2種類の看板が設置されていた。これでは、どちらにも受け取れてしまうため、わかりやすい表現に改善してほしい。(H県H市)</p>	<p>現地確認の結果、申出のとおり2種類の看板が設置されていたため、H市土木部公園緑化促進課へ申出内容を連絡した。 この結果、市土木部公園緑化促進課により、「公園でのボール遊びは禁止します」という内容の看板が設置された。</p>
<p>ふれあい学習館のトイレは、ドアの幅が狭く、車いすでの使用ができないので、障害者が利用しやすいよう改良してほしい。(O県T市)</p>	<p>市教育委員会分室長に対し、同館のトイレ改修についての要望を申し入れた結果、後日、分室長よりトイレを改修するとの回答を得た。</p>
<p>先の大雨で数年前に施工したばかりの普通河川の護岸が再度被害を受け、そのままになっている。 このままでは被害が拡大してしまうので、町会長を通じ市役所に復旧工事を申請しているが全く連絡がない。(C県I市)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当行政相談委員が現地を確認したところ、民有地まで土砂が崩れている状況。早速、市担当課に連絡したところ、市は「調査はしてあるが予算がないので復旧工事はできない」との回答。 ・ これに対し委員は「調査済みであれば町会長や関係者に連絡すべきではないか。この時期(7月)に予算がないとはどういうことか。災害ではないか。」など市に対応を要請。市から「早急に検討し関係者に連絡する」との回答を得る。 ・ その日の夕方、申出人から「早急に工事を施工する旨市から回答があった」との連絡が委員にあった。

申出要旨	処理概要
<p>まつりの協賛者は、市営陸上競技場で行われる花火大会をスタンド席で観覧できるとされる一方で、競技場駐車場の利用はできないとされているが、実際は、障害者に対しては駐車場の利用が許可されていた。それであれば、私のような難病指定患者に対しても、駐車場が利用できるにしてほしい。(N県N市)</p>	<p>自力での移動の困難さは、申出人も他の障害者も大差ないと見受けられたことから、まつ実行委員会事務局に対し、申出人への駐車場利用許可証の発行について連絡した。</p> <p>その結果、今年から、申出人のような方に対しても、駐車場利用許可証が発行されることとなった。</p>
<p>近所で一人暮らしをしている人の家で、新聞がたまり、夜中でも電気がついたままになっている等、様子がおかしいので確認してきてほしい。(A県N町)</p>	<p>連絡を受けて訪問したところ、住人は脳梗塞を起こしており、危険な状態であったため、直ちに救急車で病院に搬送した。医師によると、あと2日遅ければ命に関わっていたということであった。</p>
<p>現在、市民プラザには喫煙室がなく、各階エレベータ前の広場が喫煙場所となっているが、煙が廊下まで広がり利用者は大変迷惑している。早急に喫煙室を設けてほしい。(F県F市)</p>	<p>現地を確認したところ、申出のとおりであったことから、市民プラザに連絡し対応方を求めた。</p> <p>その結果、4か月後、まずは市民プラザ1階に、その数ヵ月後には、5階にも喫煙室が設けられ、分煙が図られた。</p>

○ 地域とのつながりから苦情や意見・要望を受付処理

(地方公共団体の事務等に関する事案)

申出要旨	処理概要
<p>河川右岸の樹木の枝葉が隣接中学校北側の通学路を覆い困っており、早急に伐採してもらいたいとする自治会役員からの申出。(N県N市)</p>	<p>現地確認したところ、申出のとおりであったので、N市N地域土木事務所に連絡し対応方を求めた。</p> <p>その結果、10日後には同土木事務所により、通行の障害となっていたすべての枝葉が伐採された。</p>
<p>管理者不在となっている地区のコミュニティセンターについて、同一建物内にある市の支所長が管理してほしいとする連合自治会役員からの申出。(C県I市)</p>	<p>委員から市の担当者に対して、申出内容について検討し回答するよう要請。</p> <p>その後、申出人から、市から誠意ある回答を得たとの連絡があった。</p>
<p>民生・児童委員の交替があり、退任委員は次期委員に引き継ぎをしなければならないが、一部の退任委員は次期委員が誰なのか分からず引き継ぎができずにいる。市役所に対</p>	<p>市総務課及び福祉課に連絡し、検討方を要請した。</p> <p>その結果、次期委員への委嘱状伝達式の案内を送付する際、現委員名簿一覧を同封し、</p>

申出要旨	処理概要
し次期委員の名前を公表するよう行政相談委員からも協力を求めてほしいとする民生・児童委員からの申出。(K県G市)	次期委員から退任委員へ連絡し、引き継ぎを行うこととなった。

○ 「どの窓口に」、「具体的にどのように相談を」といった問題点を相談者が整理仕切れていない事案の受付処理

(国の行政機関等の業務に関する事案)

申出要旨	処理概要
<p>犬が飼い主から犬小屋も与えられず虐待され、痩せ衰え病気になっているのに放置されたままとなっている。餌は週1回バケツに入れて与えられているようだが、雨さらしのみままであるため餌は腐って虫が湧いており、また、落ち葉が入り込みボーフラが湧いたりしている。</p> <p>この犬を至急飼い主の手から救いたいが、どこに相談すればよいか。(O県H町)</p>	<p>町環境課に連絡したところ、動物虐待の管轄はO県動物愛護畜産課であることが分かったので、申出人に対し、大阪府の担当課の連絡先等を助言する。</p>
<p>自分の土地が区画整理となったが、在来の土地と区画整理中の土地との関係が不明で、82歳の一人暮らしでもあり心細いとの申出。(C県I市)</p>	<p>この地区は区画整理事業が終了しており、新地番が決まっているはずなので、早急に区画整理事務所に問い合わせることを助言した。</p>
<p>第2次世界大戦中に海外で戦死した叔父の慰霊のため渡航したいが、どこで戦死したか調べる方法はないか。(C県I市)</p>	<p>行政評価事務所の協力を得て所管省庁を調べた結果、厚生労働省の社会援護局援護企画課に照会するよう助言。</p>

○ 「年金記録問題」といった新しい問題の受付処理

(国の行政機関等の業務に関する事案)

申出要旨	処理概要
<p>厚生年金と国民年金の保険料をそれぞれ納めてきたが、このうち国民年金の保険料の納入月数が社会保険事務所の記録では3か月少なくなっている。国民年金の加入は昭和51年からのことであり領収証などは持っていない。どのようにしたらよいか。(C県I市)</p>	<p>社会保険事務所で再確認の手続きを行い、その結果に不服であれば、社会保険事務所経由で総務省の年金記録確認第三者委員会へ申立てることを助言した。</p>

○ 相談者のニーズに対する処理の限界

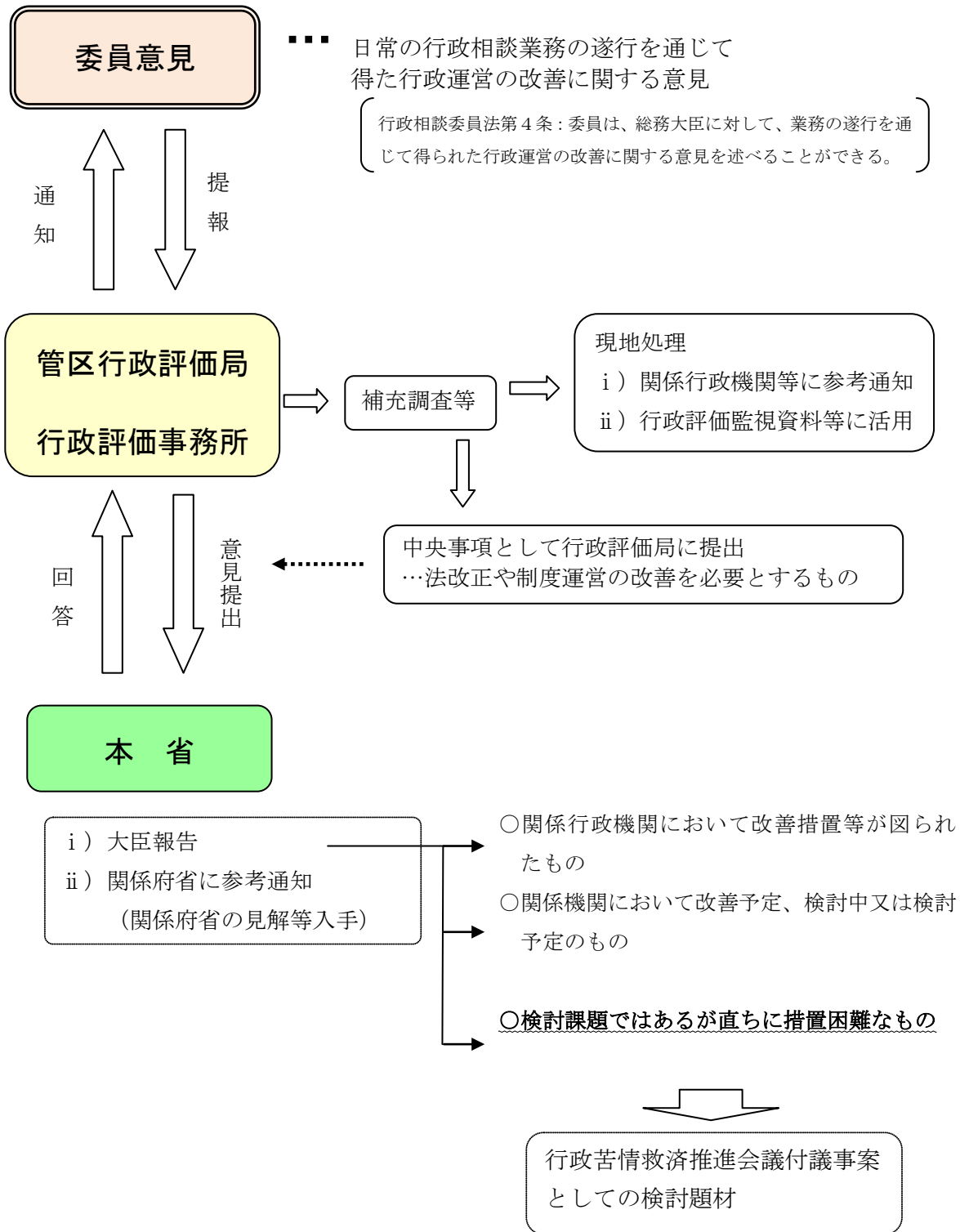
- ・ 相談者の行政相談に寄せる過度の期待との齟齬が生じた事例。

(地方公共団体の事務等に関する事案)

申出要旨	処理概要
<p>市道交差点の角に宝くじ売り場があるため、見通しが悪く、事故も発生している。宝くじ売り場を少し移動し、カーブミラーを設置してほしい (F県F市)</p>	<p>相談を受けた委員は、管区局に照会の上、カーブミラーの設置については、町内会長を通じて区地域振興課に相談するよう手続きと方法を教示した。</p> <p>そうしたところ相談者からは、「平日は仕事が忙しく、町内会長まで捜す余裕はない。区にお願いもできないのは理解できない。」との発言があり、委員は、「このような場合どうしたらよかったのか」と割り切れない思いをした (事案としては処理終了)。</p>

行政運営の改善についての総務大臣への意見陳述（仕組み、実績等）

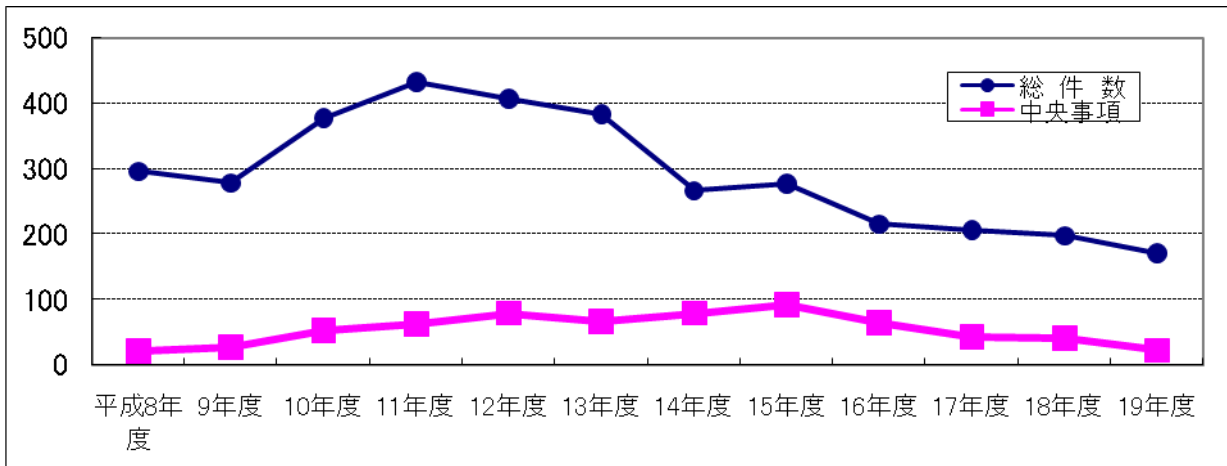
○ 行政相談委員意見の処理の仕組み（概要）



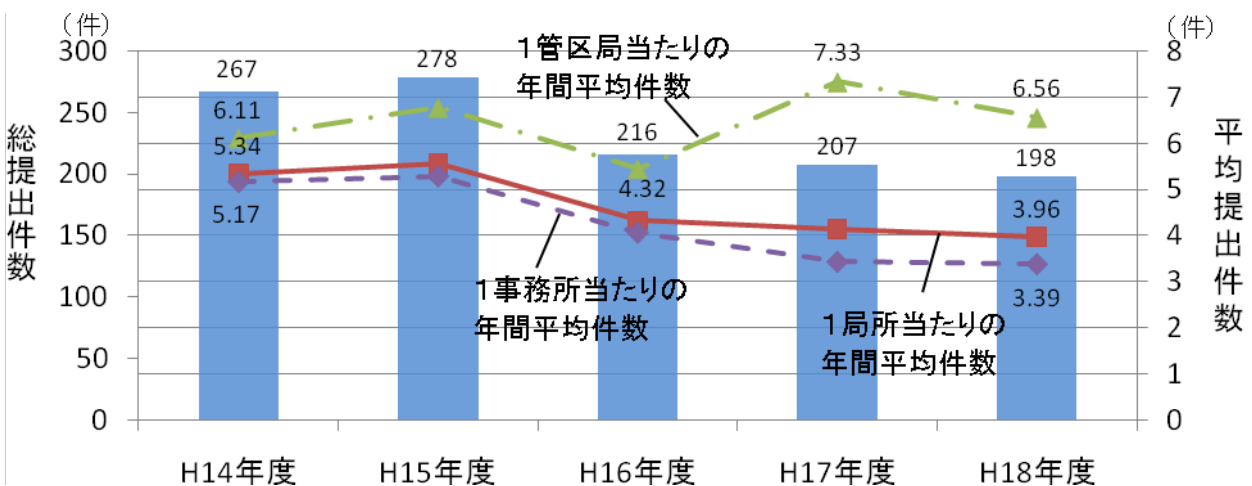
○ 行政相談委員意見提出件数の経年別推移（平成8年度～19年度）

（単位：件）

提報年度	平成8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
総件数	297	279	378	434	408	384	267	278	216	207	198	171
中央事項	21	27	53	62	79	67	79	92	64	43	40	22

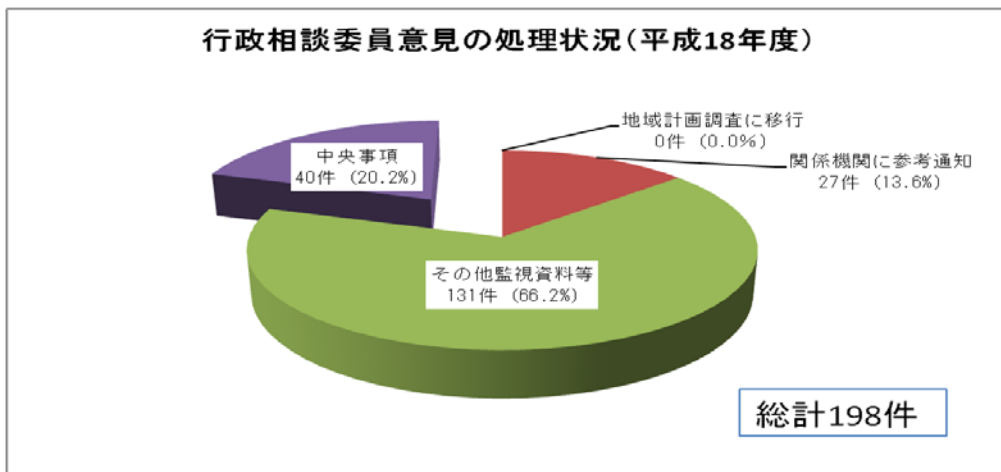
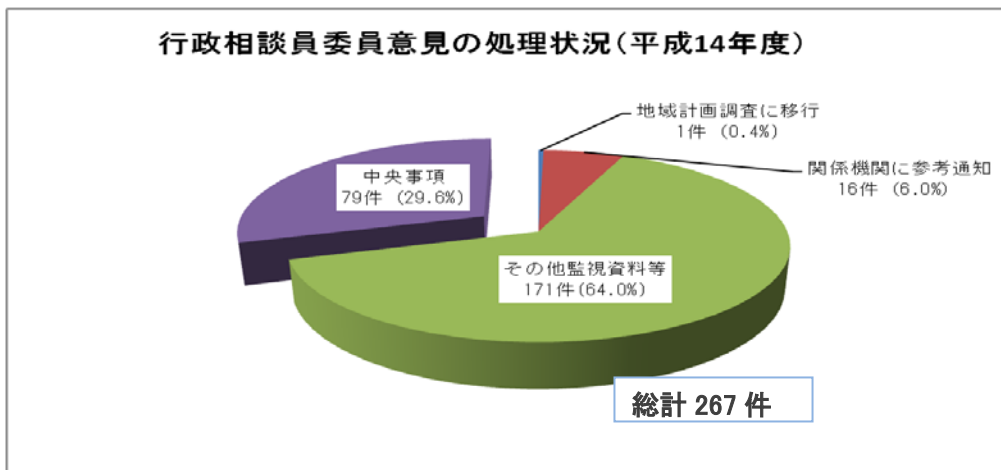


○ 行政相談委員意見の局所単位別年間平均提出件数の経年別推移

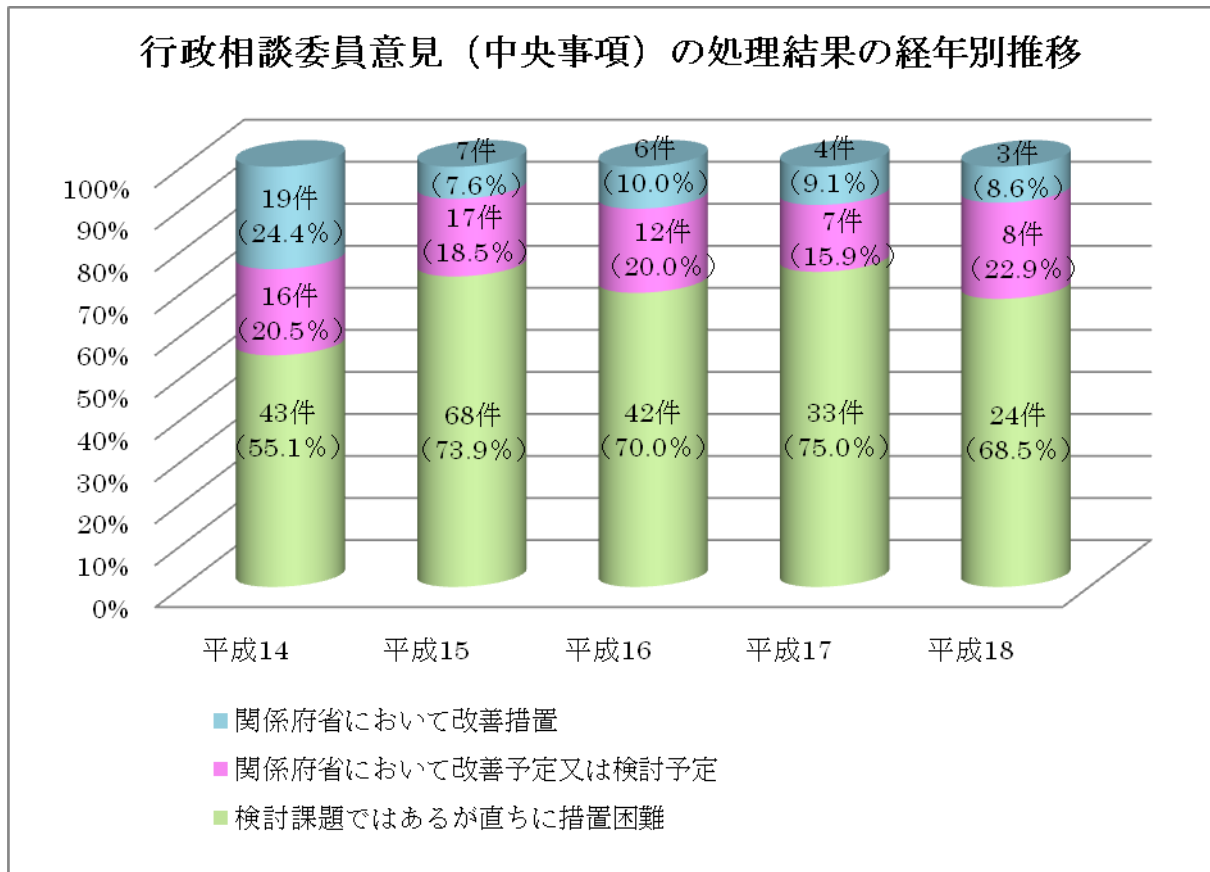


○ 行政相談員意見の処理状況

年度	地域計画調査に移行	関係機関に参考通知	その他監視資料等	中央事項	合計
14	1 0.4%	16 6.0%	171 64.0%	79 29.6%	267 100.0%
15	0 0.0%	25 9.0%	161 57.9%	92 33.1%	278 100.0%
16	1 0.5%	23 10.6%	128 59.3%	64 29.6%	216 100.0%
17	0 0.0%	24 11.6%	140 67.6%	43 20.8%	207 100.0%
18	0 0.0%	27 13.6%	131 66.2%	40 20.2%	198 100.0%
合計 (割合)	2 0.2%	115 9.9%	731 62.7%	318 27.3%	1166 100.0%



○ 中央事項の処理状況



○ 行政評価局において、関係府省に参考通知し、その後、関係省庁において改善措置等が図られた主なもの

年度	所管府省	件名	改善措置内容
平成 16	警察庁	距離の長い横断歩道へのエスコートゾーン（視覚障害者用道路横断帯）の整備促進について	規格の統一化を図り、各都道府県警察に通知
	総務省	警察が捜査のために行う原動機付自転車の標識番号による所有者の照会に対する市町村の対応について	地方公共団体に対し新たな通知を发出
	厚生労働省	高齢者の保護・虐待防止に関する法律の制定について	議員立法により新法が制定
		有料老人ホーム等への住所地特例の適用など介護保険制度の改善について	介護保険法の一部改正により改善
国土交通省	有料道路自動料金収受システムに係る事務処理期間の短縮について	新 ETC カードの発行により改善	
平成 17	法務省	離婚届の記載事項（夫又は妻が親権を行う子の欄）の訂正について	法務局・市区町村に、取扱いの徹底を通知
	文部科学省	学校保健法による学校の検診で脊柱異常発見のための検査について	文科省主催の都道府県教育行政担当者会議等にて指導
	厚生労働省	雇用保険被保険者資格得喪の手続きの簡素化について	地方労働局の運用改正により簡素化
	国土交通省	自動二輪車の違法駐車対策について	都市計画法の一部改正により自動二輪駐車場の整備推進
平成 18	警察庁	高齢者マークの貼付義務化について	法改正により貼付を義務化
	農林水産省	農業委員会委員選挙の投票所における候補者氏名等の掲示について	関係機関等に周知、「農委選挙の手引」を改訂
	日本郵政公社	インターネット等の利用が不得意な高齢者等を対象とした郵便番号簿の作成・配布について	新郵便番号簿の発行・全国配布、希望者への配付

○ 委員意見を端緒に行政苦情救済推進会議に事案を付議し、その後、関係府省へのあっせんにより制度等の改善を図った主なもの

提報年度 (局所)	あっせん事案 の件名	あっせん年月日	あっせん対象	関係府省の改善措置 内容
平成 18 (京都)	建築計画概要書の閲覧 制度の見直し	19年7月5日	国土交通省	省令改正の方向で検討中
平成 19 (青森)	郵便貯金の払戻金に関する権利消滅の防止について	20年8月26日	(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構	権利消滅直前での個別通知の実施
平成 19 (兵庫)	障害者自立支援制度における心身障害者扶養共済給付金の取扱いの改善	20年11月27日	厚生労働省	取扱改定の方向で検討中

○ 委員意見を端緒に行政評価・監視を実施し、関係府省への結果通知により改善した例

【18年度】 (18年4月 10府省に大臣名による結果通知)

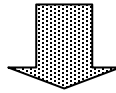
委員意見

○ 「国勢調査委員証等への顔写真の貼付について」

(委員意見)

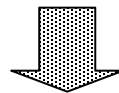
国勢調査を始め住宅・土地統計調査等、調査員を委嘱されて個別訪問を行っており、調査員の調査員証を携行しているが、現行の調査員証には氏名が記載され、総務省統計局長等の公印が押されているものの調査員の顔写真は貼付されていない。

調査の趣旨を説明して協力を求めるものの、調査員証に顔写真が貼付されていれば、調査する立場、される立場とも、安心して調査ができると思うので、顔写真付き調査員証とするよう改善して欲しい。



結果通知

行政評価・監視として、国等が行う立入検査及び大臣が委嘱する相談員に係る身分証の全部並びに主要な統計調査の調査員に係る身分証について、合わせて13府省等の542様式の実態等を調査、また、行政苦情救済推進会議の意見も拝聴し、これらの結果に基づき、平成18年4月25日、10府省等に対し、大臣名で、顔写真を表記するなど表記事項の充実についての改善を通知。(18年4月)



措置状況

指摘した277様式から大臣通知日以降、立入検査条項の廃止等により対象外とした16様式を除く261様式のうち、123様式については改善措置が講じられ、残りの138様式についても改善措置が講じられる予定。様式数全体では、すべて表記されているものは、通知時に496様式中219様式(44.2%)であったものが、480様式中342様式(71.3%)に改善など。(19年11月)

行政苦情救済推進会議の概要

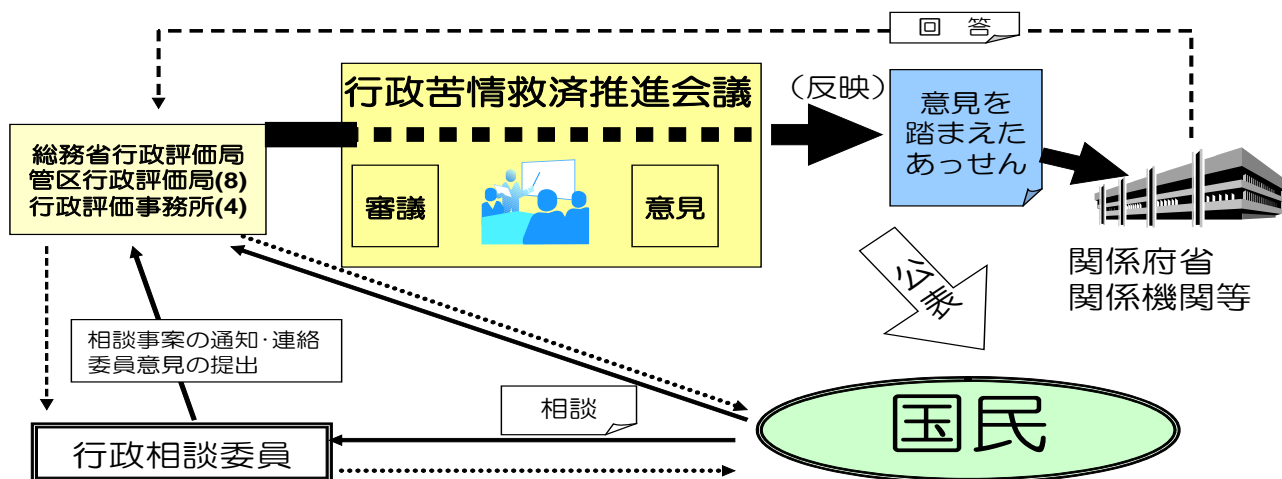
1 背景

- ① 昭和58年3月 第二次臨時行政調査会最終答申
「行政管理庁は、行政相談制度の運用に当たり、特に多数の行政機関に関連する事案等他の苦情相談制度では対応が困難な事案の処理を積極的に推進するとともに、その適切な運用のため民間有識者の意見を反映させる等の措置を講ずる」必要がある旨を提言。
- ② 昭和61年6月 第一次行革審答申
「臨調答申の指摘に沿って、既存諸機能の活性化を進める」との指摘。
- ③ 昭和61年12月 閣議決定
「オンブズマン等行政監視・救済制度については、民意の反映等を図るなど、既存諸機能の活性化を推進する」等を閣議決定。

2 行政苦情救済推進会議の開催

- ① 昭和62年12月17日 本省において行政苦情救済推進会議(第1回)開催(以降、平成20年2月12日の会議で74回の開催)
 - ・ メンバー 民間有識者5人(座長:故林修三委員)
 - ・ 行政制度及び行政運営の基本に係る苦情事案のうち、国民生活との関連が強く全国的な広がりを持つ事案について、会議の意見を聴取することにより、的確かつ効果的な処理を推進。
- ② 管区局等における行政苦情救済推進会議の開催
 - 昭和56年度 北海道管区局及び九州管区局で行政相談業務研究会開催
 - 昭和57年度 近畿管区局で行政相談業務研究会開催
 - 昭和58年度 行政苦情救済推進会議の開催
 - 当初、3管区局(北海道、近畿及び九州)及び7事務所(山形、埼玉、石川、和歌山、岡山、高知及び鹿児島)の計10局所において開催
 - 現在、8管区局・支局の全局(北海道、東北、関東、中部、近畿、中四国、九州の7管区局及び四国支局)及び4事務所(石川、京都、熊本、沖縄)の12局所において開催

3 行政苦情救済推進会議の仕組み



人権擁護委員法（昭和 24 年法律第 139 号）抄

（委員の推薦及び委嘱）

第 6 条 人権擁護委員は、法務大臣が委嘱する。

- 2 前項の法務大臣の委嘱は、市町村長（特別区の区長を含む。以下同じ。）が推薦した者の中から、当該市町村を包括する都道府県の区域（北海道にあっては、第 16 条第二項ただし書の規定により法務大臣が定める区域とする。以下第 5 項において同じ。）内の弁護士会及び都道府県人権擁護委員連合会の意見を聴いて、行わなければならない。
- 3 市町村長は、法務大臣に対し、当該市町村の議会の議員の選挙権を有する住民で、人格識見高く、広く社会の実情に通じ、人権擁護について理解のある社会事業家、教育者、報道新聞の業務に携わる者等及び弁護士会その他婦人、労働者、青年等の団体であって直接間接に人権の擁護を目的とし、又はこれを支持する団体の構成員の中から、その市町村の議会の意見を聞いて、人権擁護委員の候補者を推薦しなければならない。
- 4 法務大臣は、市町村長が推薦した候補者が、人権擁護委員として適当でないと認めるときは、市町村長に対し、相当の期間を定めて、さらに他の候補者を推薦すべきことを求めることができる。
- 5 前項の場合において、市町村長が、同項の期間内に他の候補者を推薦しないときは、法務大臣は、第 2 項の規定にかかわらず、第 3 項に規定する者の中から、当該市町村を包括する都道府県の区域内の弁護士会及び都道府県人権擁護委員連合会の意見を聴いて、人権擁護委員を委嘱することができる。
- 6 人権擁護委員の推薦及び委嘱に当っては、すべての国民は、平等に取り扱われ、人種、信条、性別、社会的身分、門地又は第 7 条第一項第四号に規定する場合を除く外、政治的意見若しくは政治的所属関係によって差別されてはならない。
- 7 法務大臣は、人権擁護委員を委嘱したときは、当該人権擁護委員の氏名と職務をその関係住民に周知せしめるよう、適切な措置を採らなければならない。
- 8 市町村長は、法務大臣から求められたときは、前項の措置に協力しなければならない。

（委員の職務）

第 11 条 人権擁護委員の職務は、左の通りとする。

- 一 自由人権思想に関する啓もう及び宣伝をなすこと。
- 二 民間における人権擁護運動の助長に努めること。
- 三 人権侵害事件につき、その救済のため、調査及び情報の収集をなし、法務大臣への報告、関係機関への勧告等適切な処置を講ずること。
- 四 貧困者に対し訴訟援助その他その人権擁護のため適切な救済方法を講ずること。
- 五 その他人権の擁護に努めること。

行政相談委員活動の広報に関する市町村の連携・協力

	広報の有無			広報媒体						回数						
	有	無	計	広報誌	有線・無線放送	チラシ回覧	広報誌・ホームページ	広報誌外	その他	年1回	年2回	開設月	年3～9回	年10回以上	委嘱時	その他
委員氏名・プロフィール (構成比 %)	122 (83.6)	24 (16.4)	146 (100.0)	96 (65.8)	1 (0.7)	2 (1.4)	8 (5.5)	11 (7.5)	3 (2.1)	41 (28.1)	25 (17.1)	3 (2.1)	2 (1.4)	7 (4.8)	37 (25.3)	5 (3.4)
定例相談所の開設 (構成比 %)	137 (95.1)	7 (4.9)	144 (100.0)	69 (47.9)	5 (3.5)	1 (0.7)	22 (15.3)	33 (22.9)	6 (4.2)	14 (9.7)	6 (4.2)	22 (15.3)	4 (2.8)	83 (57.6)		5 (3.5)
巡回相談の実施 (構成比 %)	54 (54.0)	46 (46.0)	100 (100.0)	25 (25.0)	1 (1.0)	2 (2.0)	4 (4.0)	16 (16.0)	3 (3.0)	11 (11.0)	9 (9.0)	22 (22.0)	2 (2.0)	6 (6.0)		1 (1.0)
合同相談の実施 (構成比 %)	7 (100.0)	0 (0.0)	7 (100.0)	2 (28.6)	1 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	1 (14.3)	2 (28.6)	1 (14.3)	4 (57.1)	0 (0.0)	0 (0.0)		0 (0.0)

行政相談委員の定例相談に関する市町村の連携・協力

○市町村の相談体制における委員開設定例相談所の位置付け

	回答市町村数	市町村における委員開設定例相談所の位置付け				
		委員が市町村一般相談についても受付	市町村一般相談として位置付け	市町村の専門相談窓口として位置付け	市町村の相談体制に組み込んでいない（行政相談委員独自の活動）	その他
委員実績多 (回答割合 %)	49 (100.0)	4 (8.2)	12 (24.5)	14 (28.6)	17 (34.7)	3 (6.1)
委員実績平均 (回答割合 %)	97 (100.0)	3 (3.1)	29 (29.9)	28 (28.9)	32 (33.0)	9 (9.3)
計 (回答割合 %)	146 (100.0)	7 (4.8)	42 (28.8)	42 (28.8)	50 (34.2)	12 (8.2)

○委員の定例相談所、巡回相談所開設における市町村の支援内容

区 分	回答市町村数	市町村の支援内容（重複回答有り）			
		会場の提供	職員の同席	広報誌への掲載	その他
委員実績多 (回答割合 %)	45 (100.0)	38 (84.4)	8 (17.8)	9 (20.0)	24 (53.3)
委員実績平均 (回答割合 %)	100 (100.0)	91 (91.0)	18 (18.0)	19 (19.0)	35 (35.0)
計 (回答割合 %)	145 (100.0)	129 (89.0)	26 (17.9)	28 (19.3)	59 (40.7)

その他の行政相談委員活動に関する連携・協力

○合同相談への行政相談委員の参画状況

	計	参画の状況	
		参画	未参画
委員実績多 (回答割合 %)	24 (100.0)	22 (91.7)	2 (8.3)
委員実績平均 (回答割合 %)	44 (100.0)	38 (86.4)	6 (13.6)
計 (回答割合 %)	68 (100.0)	60 (88.2)	8 (11.8)

○市町村（長）の対話集会への行政相談委員の参画状況

	計	参画の状況	
		参画	未参画
委員実績多 (回答割合 %)	47 (100.0)	2 (4.3)	45 (95.7)
委員実績平均 (回答割合 %)	97 (100.0)	2 (2.1)	95 (97.9)
計 (回答割合 %)	144 (100.0)	4 (2.8)	140 (97.2)

○行政相談懇談会開催に当たり市町村の支援内容

	回答市町村数	市町村の支援内容（重複回答有り）			その他
		会場の提供	職員の同席	広報誌への掲載	
委員実績多 (回答割合 %)	10 (100.0)	7 (70.0)	2 (20.0)	1 (10.0)	5 (50.0)
委員実績平均 (回答割合 %)	8 (100.0)	8 (100.0)	4 (50.0)	2 (25.0)	3 (37.5)
計 (回答割合 %)	18 (100.0)	15 (83.3)	6 (33.3)	3 (16.7)	8 (44.4)

【国の行政等について国と地方公共団体との連携・協力を定める規定の例】

保護司法（昭和 25 年法律第 204 号）

（地方公共団体の協力）

第 17 条 地方公共団体は、保護司、保護司会及び保護司会連合会の活動が、犯罪をした者及び非行のある少年の改善更生を助けるとともに犯罪を予防し、地域社会の安全及び住民福祉の向上に寄与するものであることにかんがみ、その地域において行われる保護司、保護司会及び保護司会連合会の活動に対して必要な協力をすることができる。

更生保護法（平成 19 年法律第 88 号）

（国の責務等）

第 2 条

2 地方公共団体は、前項の活動が地域社会の安全及び住民福祉の向上に寄与するものであることにかんがみ、これに対して必要な協力をすることができる。

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）

（国家公安委員会の責務等）

第 3 条

3 国家公安委員会その他の関係行政機関及び地方公共団体の関係機関は、犯罪による収益の移転防止について相互に協力するものとする。

観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律（平成 20 年法律第 39 号）

（国等の援助等）

第 20 条

2 前項に定めるもののほか、主務大臣、観光庁長官、地方公共団体、関係団体及び関係事業者は、観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関し相互に連携を図りながら協力しなければならない。

【各種委員や関係団体との連携・協力に関する規定の例】

総合法律支援法（平成 16 年法律第 74 号）

（連携の確保強化）

第 7 条 総合法律支援の実施及び体制の整備に当たっては、国、地方公共団体、弁護士会、日本弁護士連合会及び隣接法律専門職者団体、弁護士、弁護士法人及び隣接法律専門職者、裁判外紛争解決手続（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成 16 年法律第 151 号）第 1 条 に規定する裁判外紛争解決手続をいう。第 30 条第 1 項第六号及び第 32 条第 3 項において同じ。）を行う者、被害者等の援助を行う団体その他の者並びに高齢者又は障害者の援助を行う団体その他の関係する者の間における連携の確保及び強化が図られなければならない。

売春防止法（昭和 31 年法律第 118 号）

（民生委員等の協力）

第 37 条 民生委員法（昭和 23 年法律第 198 号）に定める民生委員、児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）に定める児童委員、保護司法（昭和 25 年法律第 204 号）に定める保護司、更生保護事業法（平成 7 年法律第 86 号）に定める更生保護事業を営むもの及び人権擁護委員法（昭和 24 年法律第 139 号）に定める人権擁護委員は、この法律の施行に関し、婦人相談所及び婦人相談員に協力するものとする。

観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律（平成 20 年法律第 39 号）

（国等の援助等）

第 20 条

2 前項に定めるもののほか、主務大臣、観光庁長官、地方公共団体、関係団体及び関係事業者は、観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関し相互に連携を図りながら協力しなければならない。

委員の委嘱に当たっての市町村の関与

(当局のアンケート調査(平成20年12月、全国150市町村を対象)結果)

○市町村における行政相談委員の人選に当たっての考え方・方針

	計	行政相談委員法の選考基準(注)に準拠	相談業務の経験者等	市町村OB等行政経験者	特段の方針なし	その他
市町村数 (構成比 %)	150 (100.0)	91 (60.7)	1 (0.7)	21 (14.0)	12 (8.0)	25 (16.7)

(注)「選考基準」は、「行政相談委員法の施行に関する訓令の運用について」(平成16年3月31日付け総評相第42号)に基づき、

- 1 居住地区の事情に精通するとともに、住民の信望がある者であること
- 2 行政運営の改善特に当省の行う行政相談業務等に深い関心と理解をもち、この業務に積極的に協力する熱意を有すると認められる者であること
- 3 委員として活動するにふさわしい識見及び能力を有する者であることとされている。

○行政相談委員候補者の人選に当たっての首長・幹部職員の関与状況

	計	首長等の同意、決裁、承認	首長等が選考し決定	首長等の関与なし	その他	無回答
市町村数 (構成比 %)	150 (100.0)	94 (62.7)	20 (13.3)	25 (16.7)	8 (5.3)	3 (2.0)

○人選について隘路、困っている点

	計	人材確保困難(年齢、無報酬、人格識見等)	人材確保困難(他委員と重複)	候補者の承諾が得られない	その他	なし	無回答
市町村数 (構成比 %)	150 (100.0)	44 (29.3)	6 (4.0)	19 (12.7)	21 (14.0)	49 (32.7)	11 (7.3)

総務省設置法（抄）

平成 11 年 7 月 16 日法律第 91 号
最終改正：平成 18 年 12 月 22 日法律第 119 号

第二章 総務省の設置並びに任務及び所掌事務等

第二節 総務省の任務及び所掌事務

(任務)

第 3 条 総務省は、行政の基本的な制度の管理及び運営を通じた行政の総合的かつ効率的な実施の確保、地方自治の本旨の実現及び民主政治の基盤の確立、自立的な地域社会の形成、国と地方公共団体及び地方公共団体相互間の連絡協調、情報の電磁的方式による適正かつ円滑な流通の確保及び増進、電波の公平かつ能率的な利用の確保及び増進、郵政事業の適正かつ確実な実施の確保、公害に係る紛争の迅速かつ適正な解決、鉱業、採石業又は砂利採取業と一般公益又は各種の産業との調整並びに消防を通じた国民の生命、身体及び財産の保護を図り、並びに他の行政機関の所掌に属しない行政事務及び法律（法律に基づく命令を含む。）で総務省に属させられた行政事務を遂行することを任務とする。

(所掌事務)

第 4 条 総務省は、前条の任務を達成するため、次に掲げる事務をつかさどる。

十五 法律により直接に設立される法人又は特別の法律により特別の設立行為をもって設立すべきものとされる法人（独立行政法人を除く。）の新設、目的の変更その他当該法律の定める制度の改正及び廃止に関する審査を行うこと。

十六 政策評価（国家行政組織法第二条第二項 及び内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第五条第二項 の規定による評価をいう。以下この号及び次号において同じ。）に関する基本的事項の企画及び立案並びに政策評価に関する各府省の事務の総括に関すること。

十七 各府省の政策について、統一的若しくは総合的な評価を行い、又は政策評価の客観的かつ厳格な実施を担保するための評価を行うこと。

十八 各行政機関の業務の実施状況の評価（当該行政機関の政策についての評価を除く。）及び監視を行うこと。

十九 第十七号の規定による評価並びに前号の規定による評価及び監視（次号において「行政評価等」という。）に関連して、次に掲げる業務の実施状況に関し必要な調査を行うこと。

イ 独立行政法人の業務（第十七号の規定による評価に関連する場合に限る。）

ロ 第十五号に規定する法人の業務

ハ 特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政官庁の認可を要する法人（その資本金の二分の一以上が国からの出資による法人であって、国の補助に係る業務を行うものに限る。）の業務

ニ 国の委任又は補助に係る業務

二十 行政評価等に関連して、前号ニの規定による調査に該当するもののほか、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 2 条第 9 項第一号 に規定する第一号 法定受託事務に該当する地方公共団体の業務（各行政機関の業務と一体として把握される必要があるものに限る。）の実施状況に関し調査を行うこと。

二十一 各行政機関の業務、第十九号に規定する業務及び前号に規定する地方公共団体の業務に関する苦情の申出についての必要なあっせんに関すること。

二十二 行政相談委員に関すること。