

行政相談委員意見を反映した 行政運営の主な改善事例

平成30年5月

総務省行政評価局行政相談管理官室

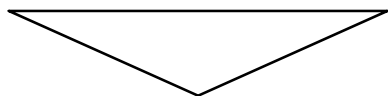
行政相談委員意見を反映した行政運営の主な改善事例

事例1 期日前投票日の統一

〔委員意見〕

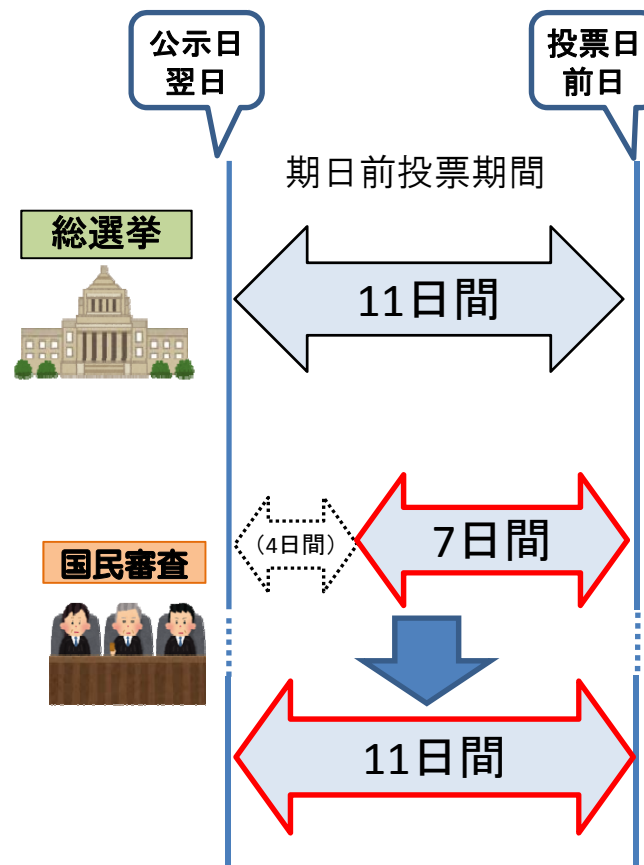
衆議院議員総選挙の期日前投票日と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票日が異なることから、衆議院議員総選挙と国民審査の期日前投票日を統一してほしい。

※平成24年衆議院議員総選挙の期日前投票をしたが国民審査の投票をしなかった者：約153万人



〔改善内容〕

平成28年11月、最高裁判所裁判官国民審査法が改正され、国民審査の期日前投票の期間が総選挙と同様に、公示日の翌日から投票日の前日までとされた(平成29年1月施行)。

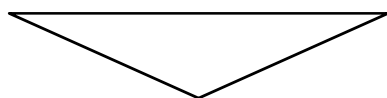


事例2 育児休業の対象となる子の要件の見直し

〔委員意見〕

育児休業法の「子」は、実子又は養子に限られているため、特別養子縁組の成立のために子を監護している期間は、育児休業給付を受けることができない。同法の「子」の要件を見直して、特別養子縁組成立前の子の監護中に育児休業給付を受けることができるようにしてほしい。

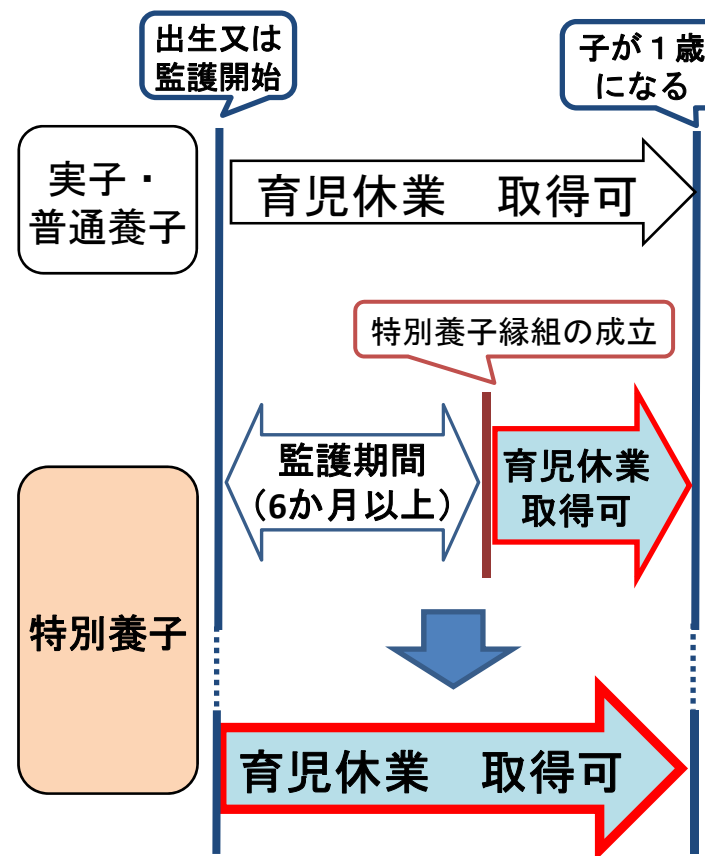
※平成27年度の特別養子縁組:544件



〔改善内容〕

平成28年3月、育児休業法が改正され、特別養子縁組成立前の子の監護中も、育児休業給付の対象とされた(平成29年1月施行)。

また、厚生労働省は、企業が独自に同法の要件を緩和した育児休業制度を設けることが可能である旨を周知した。



事例3 離島における大学入試センター試験の実施

〔委員意見〕

隠岐には、高校が3校あるが、大学入試センター試験の試験場が設けられないため、受験者は、フェリー等を使い松江市内の試験場に行くことになる。

しかし、試験が行われる1月は、フェリーの欠航が多く、5泊6日の長期滞在を余儀なくされるなど、受験者の経済的・精神的・肉体的負担が大きいので、試験場を島内にも設けてほしい。

※ 隠岐での平成17年度センター試験志願者数：59名

〔改善内容〕

平成19年1月から、隠岐にセンター試験の試験場が設けられ、島内でセンター試験を受験することができることになった。

従前の受験スケジュール

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
移動	(受験地滞在)	(受験地滞在)	受験	受験	移動



改善後の受験スケジュール

1日目	2日目
受験	受験

事例4

自動車登録における戸籍謄本等の原本の返却

〔委員意見〕

相続した自動車の廃車手続を運輸支局で行った際、戸籍謄本等は返却されなかった。相続時は、複数の戸籍謄本等が必要となり、手数料の負担が大きいため、提出した戸籍謄本等の原本を返却してほしい。

〔評価局調査を実施〕

平成28年度の行政評価局調査(「申請手続等の見直しに関する調査」)において、戸籍謄本等の提出が必要な手続について、①住民票の写しの提出に代えること(14手続)、②提出を求める者の範囲の見直し(26手続)、③戸籍謄本等の原本を返却すること(17手続)を関係府省に勧告した(平成29年3月)。

自動車の相続手続(名義変更、廃車手続)の際に提出する戸籍謄本等については、上記調査の途上で、国土交通省が自主的な改善を図り、希望する者には戸籍謄本等の原本が返却されるようになった。



事例5 津波警報・注意報の表示の統一

〔委員意見〕

テレビ局によって津波予想地域の色分け表示が異なっているが、視聴者が誤解しないよう、気象庁で色分け表示の統一基準を定め、テレビ局はその基準に基づき放送してほしい。



〔改善内容〕

気象庁から放送事業者に対し、津波情報の色使いの統一を働きかけ、平成23年8月から、NHKと日本民間放送連盟との間で、大津波警報を紫色、津波警報を赤色、津波注意報を黄色に統一されることとなった。

表示の色が統一された



事例6

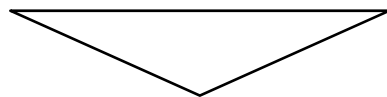
航空運賃の身体障害者割引の適用範囲の拡大

〔委員意見〕

身体障害者は、交通機関の運賃の割引を受けられる。鉄道、バス、船舶等の運賃については、障害の等級に関係なく、全ての身体障害者が割引を受けられるが、航空運賃については、障害の等級等によって割引を受けられるかどうか異なる。




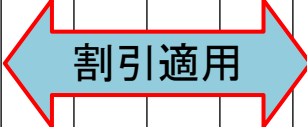
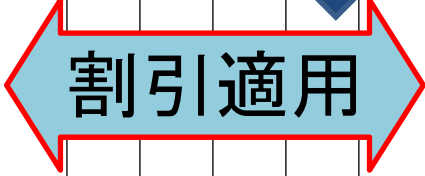
航空運賃についても、全ての身体障害者が割引を受けられるようにしてほしい。

※ 平成15年3月 身体障害者：約445万人



〔改善内容〕

平成15年1月の搭乗分から、航空運賃についても、障害の等級にかかわらず、全ての身体障害者が割引を受けられることとなった。

障害等級	1	2	3	4	5	6
						
					×	×
						

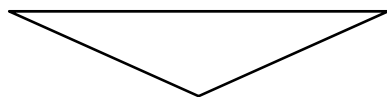
改善

事例9 | 住宅防音工事希望届の受付後の手続の説明

〔委員意見〕

防衛施設周辺の住宅防音工事等の助成について、地方防衛局に住宅防音工事希望届を提出すると、受付通知は来るが、交付申込書は、すぐに配布されず、2年以上かかる例があると聞いた。

受付通知にはそのことが記載されておらず、すぐに配布されると誤解してしまうので、受付通知や防衛局のホームページに、交付申込書の配布まで相当期間かかる場合がある旨を記載してほしい。



〔改善内容〕

防衛省は、各地方防衛局に対し、受付通知に「希望届の受付から交付申込書配布まで相当期間要する場合がある」、「地方防衛局ホームページに申込書の配布状況を掲載している」旨の記載、地方防衛局ホームページのURLの記載等を指示した。

＜改善後の受付通知文面＞
（該当部分抜粋）

工事の希望届を受け付けました。「住宅防音事業補助金交付申込書」を配布しますが、配布まで相当の期間を要する場合がありますので、それまでの間お待ちください。



事例10

児童扶養手当の現況届の提出の見直し

〔委員意見〕

児童扶養手当の受給権者は、毎年8月に現況届を提出しなければならないが、所得制限のために支給停止となっている者(全部支給停止者)も、現況届を必ず窓口で持参して提出し、面談を受けなければならない。

平日に5分程度の面談のために仕事を休まなければならないのは負担なので、全部支給停止者については、現況届の郵送提出を認めてほしい。



〔改善内容〕

厚生労働省は、平成29年4月28日付けで、現況届提出時の面談を要請する通知を改正し、全部支給停止者の面談が不要となる場合を地方自治体に周知した。

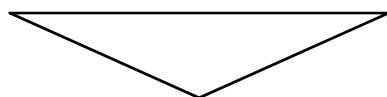


事例11 視覚障害の障害年金受給者宛ての通知書等の改善

〔相談要旨〕

視覚障害のため障害年金を受給中で、毎年、日本年金機構から年金額改定通知書が送られてくるが、通知書の文字が読めずに困っている。

通知書に点字を表記するなどして視覚障害者に内容が分かるようにしてほしい。

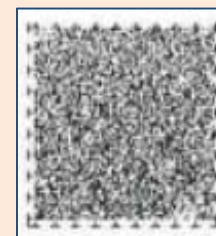


〔改善内容〕

日本年金機構は、視覚障害の障害年金受給者に対する年金額改定通知書等について、平成30年度から音声コードを印刷して発送することができるよう、システムの改修などの見直しを行うこととした。

(※) 音声コードとは

紙に印刷された音声コードを
読上げ装置等で読み込むと、
コード内に格納された文字が読
み上げられる。



事例12 国民健康保険における被保険者証と高齢受給者証の一体化の推進

〔委員意見〕

国民健康保険の被保険者のうち70歳以上75歳未満の者は、医療機関で診療を受ける際に、市町村から交付される国民健康保険被保険者証（以下「被保険者証」という。）に加えて国民健康保険高齢受給者証（以下「高齢受給者証」という。）を提示しなければならない。

しかし、市町村によっては、カードサイズの被保険者証と別にはがきサイズの高齢受給者証を交付しており、携帯に不便である。

〔あっせん内容〕

厚生労働省は、市町村における被保険者証と高齢受給者証の一体化の推進に資するよう、①全国の都道府県における一体化の推進状況及び市町村における一体化の取組状況、②都道府県による市町村への一体化の支援策を把握し、その情報を地方公共団体に提供すること。（平成30年3月13日あっせん）

○ 被保険者証（カードサイズ）

被保険者証

○ 高齢受給者証

（カードサイズ）

（はがきサイズ）

高齢受給者証

高齢受給者証

又は

○ 被保険者証と高齢受給者証の一体化（カードサイズ）

被保険者証
兼高齢受給者証

事例13 入院申込時に連帯保証人以外の選択肢を設けてほしい

〔委員意見〕

入院の手續に当たって、病院から家族以外で生計を別にする者を連帯保証人にするよう求められたが、誰にも頼めず困っているのも、他の方法も認めるなど柔軟に対応してほしい。

（当該内容は行政相談を受けて地方行政苦情救済推進会議に付議した案件であるが、全国的に類似の委員意見も寄せられている。）



〔あっせん内容〕

管内の国立病院や国立大学附属病院等に対し、入院費の支払を担保する方法として、クレジットカード番号の病院への登録や保証会社の活用など連帯保証人以外の選択肢を検討するようあっせん（平成29年に2管区局があっせん）

【参考】

厚生労働省は、平成30年4月、身元保証人がいないことのみを理由に医師が入院を拒否することは医師法（第19条第1項）に抵触することを都道府県に通知

事例14 高速道路における緊急通報方法の改善

〔委員意見〕

高速道路走行中に、落下物があったため「#9910」（道路緊急ダイヤル）に電話した。このダイヤルは音声ガイダンスに従い番号を押すことで担当窓口につながるものであるが、つながるまで1分近くを要した。

緊急性の高い高速道路の逆走など高速道路において緊急に通報する必要がある案件は、音声ガイダンスを経由せずに、迅速に通報できるよう改善できないか。



〔評価局調査を実施〕

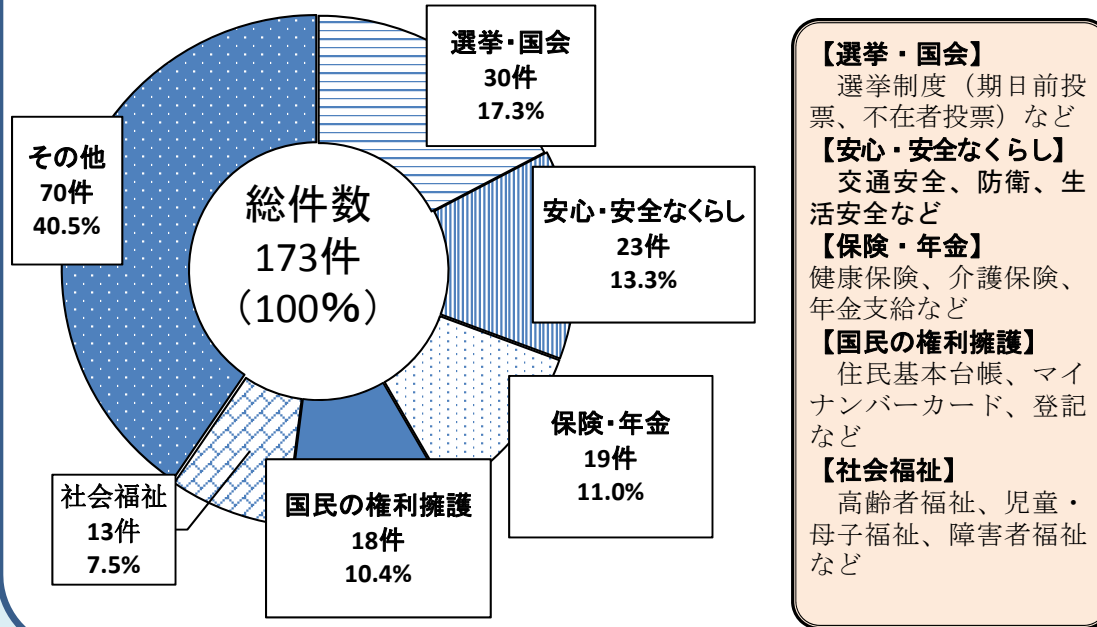
平成29年度の行政評価局調査（「高速道路における逆走防止対策の推進に関する調査」）の調査項目の一つとされた。

平成29年7月、通報先としての#9910の適否について検討すること、当面、通報先の周知において110番と#9910の併記をより一層推進すること等を国土交通省に通知

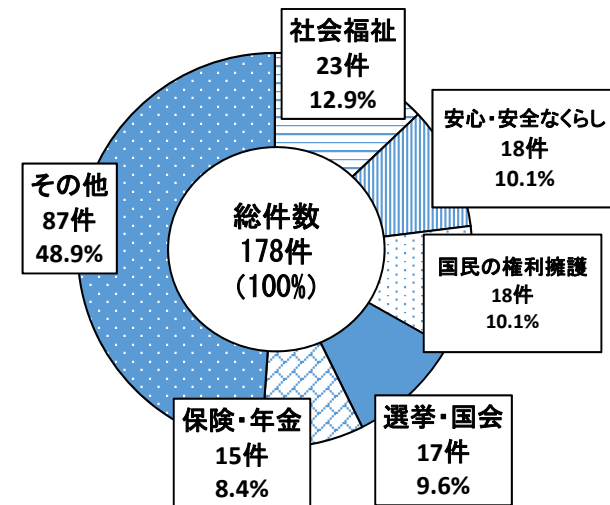
行政相談委員意見の提出状況等

平成29年度に受け付けた行政相談委員意見は、173件です（前年度は178件）。
行政分野別にみると、下図のとおり、「選挙・国会」や「安心・安全なくらし」などが上位となっています。

行政相談委員意見の受付件数と内訳（平成29年度）



《参考》平成28年度の受付件数等



これらの意見については、内容を精査した上で、改善の必要があるものは、関係行政機関に対して改善するよう通知し、又は有識者で構成する行政苦情救済推進会議の意見を踏まえて関係行政機関にアセスン等を行っています。

平成29年度において、関係行政機関に対して通知等を行った件数は14件（本省9件、地方5件）、行政苦情救済推進会議の意見を踏まえアセスン等を行った件数は5件（本省4件、地方1件）です。

行政相談委員と委員意見

行政相談委員とは

行政相談委員法（昭和41年法律第99号）に基づき、総務大臣から委嘱された民間有識者で、国民の身近なところで気軽に相談ができる窓口として、全国に約5,000人（各市（区）町村に1名以上）が配置されています。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、国の様々な行政分野に関する苦情・相談を受け付け、相談者に助言を行ったり、苦情の対象となった関係行政機関にその内容を通知して改善を働きかけたりするなど、国民本位の行政を実現する上で、重要な役割を担っています。

行政相談委員意見とは

行政相談委員は、行政相談委員法第4条に基づき総務大臣に対して、日常の相談業務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することができます。

この制度は、民生委員や人権擁護委員等ではなく、行政相談委員に特有のものです。

（参考）行政相談委員法（昭和41年法律第99号）

（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。

