

そうだ、行政相談に聞いてみよう ～行政相談を利用するメリットとは～



行政相談マスコット「キクーン」

令和2年10月9日

総務省 新潟行政評価事務所

行政相談によって解決した事例 【目次】

- P2 改善事例① 特別定額給付金の申請書の改善
- P3 改善事例② 困窮する外国人留学生を支援
- P4 改善事例③ 地域に身近な困りごとの解決
- P5 そのほかの改善事例

行政相談による改善事例① 新型コロナウイルス対策

- 新潟事務所における新型コロナの相談件数は、令和2年1月～5月までで「275件」（全国では約1万件）
- 主な相談内容は、「役所の対応に関する意見・照会（例：コールセンターに繋がらない）」「金銭面の支援・補償（例：雇用調整助成金など）」
- 新潟県の行政相談委員から、次のような「改善意見」が総務大臣へ提出され、結果として「改善」された。

意見

特別定額給付金の申請書の案では、「記名・押印」が必要であるように見える（小さい字で「署名でも可」とあるが）。申請者の手間を省力化する観点から、申請書の氏名欄での押印を不要とできないか。

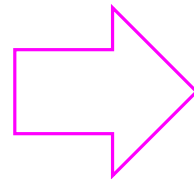
➡ 申請書の氏名欄について、「署名（又は記名押印）」に変更し、「原則署名OK」を前面に出す形に修正

※この行政相談委員の意見は、まさに、県民の皆様の声を行政に伝える役割を担っています

【4月に特別定額給付金担当が示した案】

○ 世帯主(申請・受給者)
(フリガナ)
氏 名
印

※記名押印に代えて署名することができます。



【現在の様式】

○ 世帯主(申請・受給者)
(フリガナ)
氏 名
プレプリント
署名(又は記名押印)
印

行政相談による改善事例② 外国人からの相談

Administrative Counseling Service for Foreigner

- 新潟県における在留外国人数は増加傾向（H26年「13,475人」→H30年「17,285人」）
（出典：新潟県統計年鑑 2019）

- 新潟事務所では独自に「トリオフォン」を設置
昨年10月から開始以降、現在まで13件の相談あり
（主に出入国や在留申請の相談）

「トリオフォン」とは

- ①外国人の相談者、②（公財）新潟県国際交流協会、③新潟事務所の3者が同時通話する仕組み

相談概要

新潟工業短大の教員から、「本学の留学生が、新型コロナの拡大でアルバイトを「雇い止め」され、所持金が5,000円しかなく困っている。何か支援はないか」との相談が、（公財）新潟県国際交流協会経由で新潟事務所へあり

改善結果

- ◆新潟事務所が調査したところ、新潟県社会福祉協議会に、留学生でも利用可能な貸付金制度があることが判明したので、同制度を相談者に紹介
- ◆相談者に紹介したところ、「**学生が社会福祉協議会に貸付の申請を行うことになり、大変助かった**」との喜びの声

今回のこの一件を機に

【新潟工業短大】

短大に通う留学生の間で、上記貸付金の存在が口コミで広がり、多数の留学生が新潟市西区社会福祉協議会へ貸付申請

【新潟県国際交流協会】

今回の一件を踏まえ、同短大の留学生へ食料品の無償配布ができないか、NPO「にいがたフードバンク」と2週間交渉。
結果、食料品無償配布が実現

【新潟市西区社会福祉協議会】

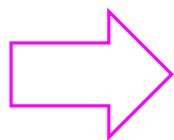
新潟工業短大の留学生から問合せ等が多くなったため、マスク5,000枚を無償配布

行政相談による改善事例③ 地域に身近な相談事案

事例①

新潟市内にある交差点(交通量が多い)の音響式信号機の音が聞こえにくい。そのため、視覚障害者は、安全に横断できなくなっている。視覚障害者が安心して横断できるような形にしてもらえないか

➡ 相談を受けた行政相談委員が、国土交通省に連絡したところ、エスコートゾーンが設置された

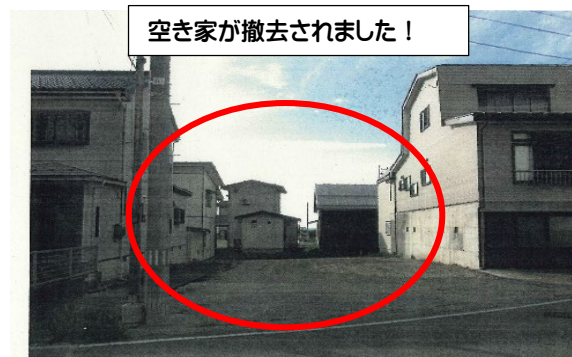
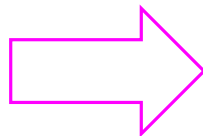


「エスコートゾーン」
視覚障害者が横断方向の手がかりとするための突起帯

事例②

自宅の隣の老朽化して危険な空き家をなんとかしてほしい

➡ 新潟事務所は、市役所に下記の写真を示して状況を説明したところ、市役所が早速、空き家の所有者と連絡・働きかけ。そのあと、空き家を取り壊された



そのほかの改善事例

国土交通省管理の駐車場からの騒音(アイドリング音)がひどく寝られない。改善してほしい。

新潟事務所が国土交通省に連絡。国土交通省は、下記を講じたところ、騒音は減って改善

- ・アイドリングストップを啓発する看板を駐車場に増設
- ・パトロールを強化し、アイドリングストップを守っていない車には注意を呼びかけ

新潟
事例

A出入国在留管理局では、技術・人文知識・国際業務に係る外国人の在留期間更新許可申請の際、申請人の在職証明書を一律に提出するよう求めてくる。他方、他の出入国在留管理局では、在職証明書の提出を求められないので、A局の対応を見直してほしい。

総務省からの連絡を受け、A局では、真に必要と認められる場合にのみ提出を求めるよう窓口担当職員に対し指導徹底

全国
事例

「持続化給付金」について、コールセンターに電話しても、全然つながらない。

また、申請してから2週間以上経過するが、いまだに給付金が振り込まれない【新潟でも多数の御相談あり】

総務省が経済産業省に連絡したところ、同省からは、「①相談対応体制の強化、②申請情報に軽微な不備があることで時間を要している方にはメールにより不備の修正を個別に連絡する」旨の回答があった

全国
事例

いつも利用している路線バスは、コロナ対策のための換気をしておらず、何度お願いしても窓を開けてもらえない。

総務省が国土交通省に連絡したところ、同省からは、「当該バス事業者に対して、より一層的確な感染対策の実施を働き掛ける」旨の回答を得た。その後当該バス事業者から国土交通省に対して、「対応の改善を図る」旨の連絡があった。

全国
事例

行政相談と行政相談委員についての詳細 【目次】

P7 行政相談とは？

P8 行政相談委員とは？

P9 新潟県の行政相談委員一覧(120名)

P10 お問い合わせ先

行政相談とは？

「行政相談」は「国の相談受付窓口」です。

行政について、お困りごと、苦情、ご意見、ご要望があれば、お気軽にご相談ください。

行政相談のしくみ

県民の皆様

ご相談

回答

行政相談の窓口

総務省
新潟行政評価事務所

協働

行政相談委員
【次ページ (P 8)】

「行政苦情110番」
0570-090110

解決されるよう
働きかけ

対応策などの
回答

関係機関

国の行政機関

独立行政法人
特殊法人

地方公共団体
(国の仕事の関係)

相談は幅広い行政分野に対応

医療保険・年金



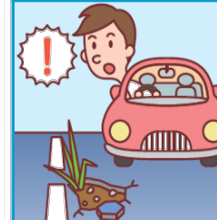
国民年金や厚生年金保険の
被保険者の資格条件や受給額
について教えてほしい。

雇用



労働条件を改善するよう会社
を指導してほしい。

道路



国道に危険箇所があるので、
早く改修してほしい。

相談窓口



手続や申請をどこにしたらよい
が分からないので教えてほしい。

R1年度 行政相談受付件数

➢ 全国で約16万件

➢ 新潟では約2600件
(前年度比で横ばい)

行政相談委員とは？

➤ 総務大臣が委嘱したボランティアで活動する民間の方

→ 主婦、会社の元営業職、自営業、弁護士や行政書士などの士業、市役所の元公務員の方など、経歴は様々

➤ 全ての市区町村に少なくとも1人、全国で約5千人、新潟県で約120人配置

【主な活動】

① 県民の皆様から相談を受付

→ 相談所や地域の懇談会において、問題解決のための助言や関係行政機関等に対して通知を実施

② 「行政の改善に関する意見」を総務大臣に対して提言

【この制度は、民生委員や人権擁護委員等には無く、行政相談委員に特有のもの】

→ これらの意見は、総務省が各府省に通知するなどにより、行政運営の改善に活用
(行政相談委員の意見を踏まえて行政の制度・運営の改善された例は【P2】)

定例相談所



市町村役場などで定期的に相談所を開設

地域の懇談会



自治会・婦人会など地域の方々を対象に行政相談制度の周知を図るとともに、相談を受け付け

1961年に誕生した行政相談委員制度は、2021年に60周年を迎えます。



行政相談委員制度60周年

新潟県の行政相談委員一覧

120

名

令和2年10月7日現在

市町村名		行政相談委員名		市町村名		行政相談委員名	
佐渡市 10人	金井	渡邊 日出子		村上市 5人	荒川	齋藤 久佳	
	両津	菊池 基			神林	伊與部 純夫	
	相川	馬込 正彦			朝日	高橋 仁志	
	佐和田	須藤 明		山北	本間 清		
	新穂	松井 育子		五泉市 2人		五十嵐 良平	
	畑野	中嶋 羊一			村松	鈴木 力	
	真野	羽生 満枝		阿賀野市 2人		石井 三紀男	
	小木	赤塚 博明				佐久間 茂	
	羽茂	小橋 徹鷹		胎内市 1人		小林 広満	
	赤泊	臼杵 一男				堀 千恵美	
新潟市 24人	北区	坂井 利幸		聖籠町 2人		齋藤 健一	
		近田 衛				山田 功	
		中林 正			阿賀町 4人		伊藤 夕力
	東区	今山 眞美				加藤 茂記	
		岩橋 茂夫				神田 より子	
	中央区	三富 千恵子		関川村		伊藤 敏	
		伊藤 静子		粟島浦村		本保 孝	
		田村 剛志		三条市 4人		捧 裕一朗	
	江南区	牧 子イ子				小柳 喜久夫	
		佐藤 久美子			栄	渡邊 和明	
		藤田 繁夫		近藤 昌志			
	秋葉区	石澤 正明		加茂市		宇田 道弘	
		加藤 藤男		燕 市 3人		川崎 吉正	
		高野 清丸				佐藤 廣次	
	南区	山田 久美子		弥彦村		仲村 厚子	
		関根 隆		田上町		鈴木 義孝	
		星野 清利		長岡市 12人		善養寺 貴洋	
	西区	酒井 久江				高野 洋子	
		渡部 政幸			中之島	山本 ヒサ	
		東條 友夫			越路	佐藤 善市	
菊田 頼司		三島	郷 明人				
西蒲区	山澤 啓一郎		山古志		齋藤 直志		
	川村 克巳		小国		松井 吉幸		
	青柳 治		和島		小林 雅巳		
新発田市 5人	加藤 俊郎		寺泊		家合 庸倫		
	増谷 康昌		栃尾		加藤 徹		
	豊浦	伊藤 毅		与板	関根 利栄		
	紫雲寺	福澤 守		川口	新田 幸雄		
	加治川	中野 孝夫			秋山 松太郎		
村上市	山脇 繁実		柏崎市 3人		齋藤 圭子		
					相澤 宏之		

市町村名		行政相談委員名	
柏崎市		栗原 晴彦	
見附市 2人		松本 ヒロ子	
		刈屋 洋子	
出雲崎町		遠藤 良法	
刈羽村		武本 純	
小千谷市 2人		友田 ムツ子	
		小川 篤男	
十日町市 5人		中澤 まゆみ	
		岡村 和博	
	川西	村越 家和	
	中里	山崎 喜久一郎	
魚沼市 4人	松代・松之山	茂野 孝藏	
		佐藤 春代	
		穴沢 邦男	
		森山 強	
		橋 恵子	
南魚沼市		佐藤 英則	
湯沢町		佐藤 清美	
津南町 2人		橋野 弘之	
		藤ノ木 恵美子	
上越市 13人		阿部 和子	
		笠原 和雄	
		高館 英一	
	安塚	南雲 二郎	
	浦川原	西山 喜美江	
	大島	飯田 文夫	
	牧	佐藤 優一	
	柿崎・大潟	木南 信行	
	中郷・板倉	市村 和正	
	清里	清水 賢一	
	三和	清水 れい子	
	名立	平原 友子	
	頸城・吉川	小林 祐子	
糸魚川市 3人		五十嵐 公雄	
		水莖 芳英	
		杉ノ上 速雄	
妙高市 3人		関 行雄	
	妙高高原	宮下 京子	
	妙高	佐藤 文枝	

【本資料等に関するお問合せ先】

- 行政相談制度・行政相談委員に関すること

行政相談課 島岡、青山、高柳

電 話：025-282-1115

F A X：025-282-1124

- 行政相談をご希望の方は

電 話：0570-090-110

F A X：025-282-1124

(WEBサイトでのご相談はこちら)

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html