



<「行政相談委員」・「行政相談」とは>

総務省の行政相談は、行政についての苦情、その他相談や意見・要望をお聴きし、相談者と関係行政機関との間に立って、必要なあっせんを行い、その解決や実現を促進するとともに、国民の皆さまの声を行政の制度及び運営の改善にいかしています。

「行政について苦情がある」、「こうしてほしい」、「行政機関の説明や対応に納得できない」、「どこに相談したらよいかわからない」などということがあれば、行政相談をご利用ください。

(相談は無料です。秘密は厳守します。)

① 行政相談委員

全国の市町村には、総務大臣から委嘱された「行政相談委員」(全国で約5千人、埼玉県内には183人)が配置され、国民の皆さまの身近な相談相手として活躍しています。行政相談委員は、それぞれの担当市町村において、定例の行政相談所を開設するほか、地域のイベント等における特設相談所、地域で活動する有識者等を対象とした行政相談懇談会、次代を担う児童・生徒・学生を対象とした行政相談出前教室の開催などを通じて、国民の皆さまから、行政に関する苦情や要望などをお聴きする活動をしています。



(特設行政相談所)



(行政相談懇談会)



(行政相談出前教室)

② 関東管区行政評価局

総務省は、各都道府県庁所在地に、管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターを設置し、行政相談を受け付けています。相談方法は、来所のほか、電話、手紙、FAX、インターネット(メール、オンライン相談)による相談も受け付けています。

総務省 関東管区行政評価局 (首席行政相談官室)

〒330-9717 さいたま市中央区新都心 1-1 さいたま新都心合同庁舎 1号館 (19階)

おこまりなら まるまるくじょーひゃくとおばん

電話：0570-090110 (全国共通番号)

FAX：048-600-2336

インターネットによる相談受けはこちらから→



行政相談委員による改善事例

【相談要旨】

国道において、大型トラックのサイドミラーとそのガラスが粉々になって道路に散乱していた。本国道は隣接して川もあるため道幅が狭く、当該箇所には街路灯が設置されており、大型車同士のすれ違い時に接触してしまったものと思われる。当該箇所の歩道は通学路になっており、通学時にこのような事故が起こると危険なので、せめて街路灯の柱をもう少し歩道側に寄せるなどしてほしい。

【対応結果】

行政相談委員から連絡を受けた関東管区行政評価局は、道路管理者に連絡し状況を説明した。

道路管理者からは、移設先が見つかったから移設するのでは時間がかかるので、先に街路灯の柱を撤去し、その後、近くに街路灯を付け直すとの説明があった。

行政相談委員に道路管理者の回答を説明し、行政相談委員から相談者に予定を説明した。

後日、行政相談委員が現地に出向いたところ、街路灯の柱が撤去され、街路灯はそばにあった電柱に移設されていることを確認した。

改善前



改善後



【相談要旨】

市内のある市道は、大通り～バイパスの抜け道として利用されており、交通量が多い。近隣に小学校、県立高校があり、特に当該市道の中程にある交差点は、朝の通学時間帯に児童・生徒が利用する際に非常に危険となっている。既に路面標示等で注意喚起がされているが、さらなる対策をとってほしい。

【対応結果】

当該地域を所管する警察署へ相談内容を連絡。当該市道は抜け道となっており、以前から危険箇所として認識され、一番厳しい速度制限が既に適用されているとのことだった。

その後、警察署による現地確認が行われた結果、路面標示の劣化が確認されたため、年度内に引き直し工事を行うとともに、注意喚起の看板を設置するとの回答があった。

後日、管区局において、路面標示の修復と「止まってくれてありがとう」の標語が掲載された看板が設置されていることを確認した。

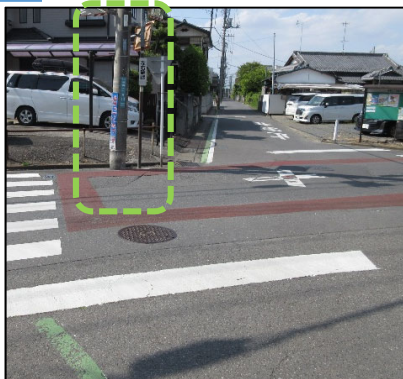
改善前



点線部拡大



改善後



点線部拡大



関東管区行政評価局による改善事例

1 全盲のため、年金相談の予約の際に、録音許可を要望したが断られた。

（相談要旨）

国民年金保険料の追納や、障害年金の金額などについて相談するため、年金事務所に予約の電話をした。私は全盲でメモがとれないため、相談時のやりとりを録音したいと要望したが、「ご遠慮いただきたい。」と断わられてしまった。



（対応結果）

年金事務所に確認したところ、「相談時のやりとりの録音は禁止していないが、窓口が混雑する場合があります、他のお客様の個人情報を保護するため録音をご遠慮いただくようお願いしたものである。相談者の事情を踏まえ、窓口が混雑する場合は個室で対応するので、録音していただいて差し支えない。」との説明があったため、その旨相談者に回答した。



後日、相談者から、無事に録音しながら相談できたと連絡があった。

2 生活保護を受給しており、こどもの中学校の制服が小さくなったので買替えを申請したが、前例がないと断られた。

（相談要旨）

生活保護を受給している。中学2年生の息子の制服が小さくなってしまい、ズボンの裾を下ろしても3センチ以上短く、ファスナーも上がらなくなったので、福祉事務所に生活保護費での買替えを申請したところ、前例がないと断られてしまった。

（対応結果）

匿名の相談として福祉事務所に照会したところ、こどもの成長に伴う学生服の買替えは生活保護費の対象となるとの回答を得たため、相談者に対し、改めて福祉事務所に相談するよう教示した。

