

行政相談

～地域課題解決のために活動しています～

行政相談のマスコット
「キクーン」

総務省 行政評価局 行政相談企画課



困ったら一人で悩まず 行政相談

■ 行政相談とは

国の仕事や手続、サービスに関するお困りごとの解決に向けて対応しています



公共インフラ

流木がたまってこのままだと危ない！



改善後



いろいろな手続

加入電話契約の契約者本人が死亡した場合の解約手続をホームページでも受け付けてほしいなあ



ホームページでも
解約申込が可能に



どこに相談したらいいのかわからない、相談窓口で解決しない

- ・申請先の窓口がわからない
 - ・相談窓口に行ったけど納得できないなど
- (国の仕事に対するご意見も承っています)



■ ご相談はこちらから (相談無料・秘密厳守)

ご相談は、国民の皆様に身近な「きくみみ」、行政相談委員にお寄せください



きくみみ

(総務省行政相談センター)

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の行政相談窓口 (全国50か所)



来訪

お近くの
きくみみを来訪



電話

行政苦情110番
0570-090110



WEB

メール・
オンライン
による相談



行政相談委員

(全国に約5,000人配置)

- ・総務大臣から委嘱された民間有識者
- ・全国の市区町村に1人以上が配置
- ・役場、公民館などで定期的に相談所を開設



来訪

お近くの
行政相談委員を来訪



WEB

行政相談委員
オフィシャル
ウェブサイト



行政相談委員

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者
(報酬は受けないが、活動費は支給)
(約5,000人、全市区町村に1人以上)

- ・ 社会的信望があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者 (自治体職員OBや教員OB、行政書士など) から、市区町村長が推薦。会社経営の傍ら委員をお務めの方も
- ・ 国民に身近な相談窓口として相談を受け付け、その解決を促進
- ・ 総務大臣に対し、委員活動の経験を踏まえて、行政運営の改善に関する意見を述べることにより、行政の改善に貢献

相談所の開設



市町村役場、公民館、集会所等で定期的に相談所を開設(定例相談所)。
地域のイベント会場などで不定期に相談所を開設することも。

出前教室の実施



小学校、中学校等の授業の一環として、生活と行政の関わりや行政相談の仕組みについて説明。

東日本大震災時の対応



被災地域の行政相談委員が、自らも被災しながら、避難所において、自主的に被災者からの相談に対応
(平成23年3月13日、岩手県大船渡市)

行政相談委員だからこそ解決できた事例

病身の女性から、年老いた両親の健康保険等の手続きについての相談を受け、社会保険労務士として対応していたが、相談者の悩みが様々な行政分野に関わるものであったため、特定の行政分野に限定されず、様々な行政分野に対応できる行政相談委員として対応することを決め、相談者に必要な手続きや窓口を教示。

相談者が亡くなった後、その妹さんから、相談者が行政相談委員に感謝していたことを伺うとともに、妹さんを相談者として、必要な手続等を案内した。

- 郵便局や地域のキーパーソンと行政相談委員等との懇談会を開催し(愛媛、新潟、熊本)、地域の困りごとを発掘、解決支援
- 若年層が多い地域おこし協力隊員と連携し、協力隊員が気軽に行政相談委員に相談できるような仕掛けを構築(若年層の困りごとにアプローチ)

総務省が自治体等と連携して地域課題の解決に結びつけた事例

～身寄りのない高齢者の身元保証等への支援～

高齢化の進展や核家族化等に伴い、高齢単独世帯や高齢夫婦のみ世帯が増加

- 家族による支援を受けることが困難な高齢者を対象に、入院・施設等入所時の身元保証等のサービスを行う「身元保証等高齢者サポート事業」の需要
- **悪質な身元保証サポート事業者とのトラブルに遭った利用者への支援のため、総務省において調査を実施**

端 緒

- ❗ 総務省が、地域包括支援センターと意見交換した際、
「悪質な身元保証サポート事業者の被害を受けた身寄りのない高齢者を支援できないか。全国的な話なので、国で対策を検討してほしい」
との相談

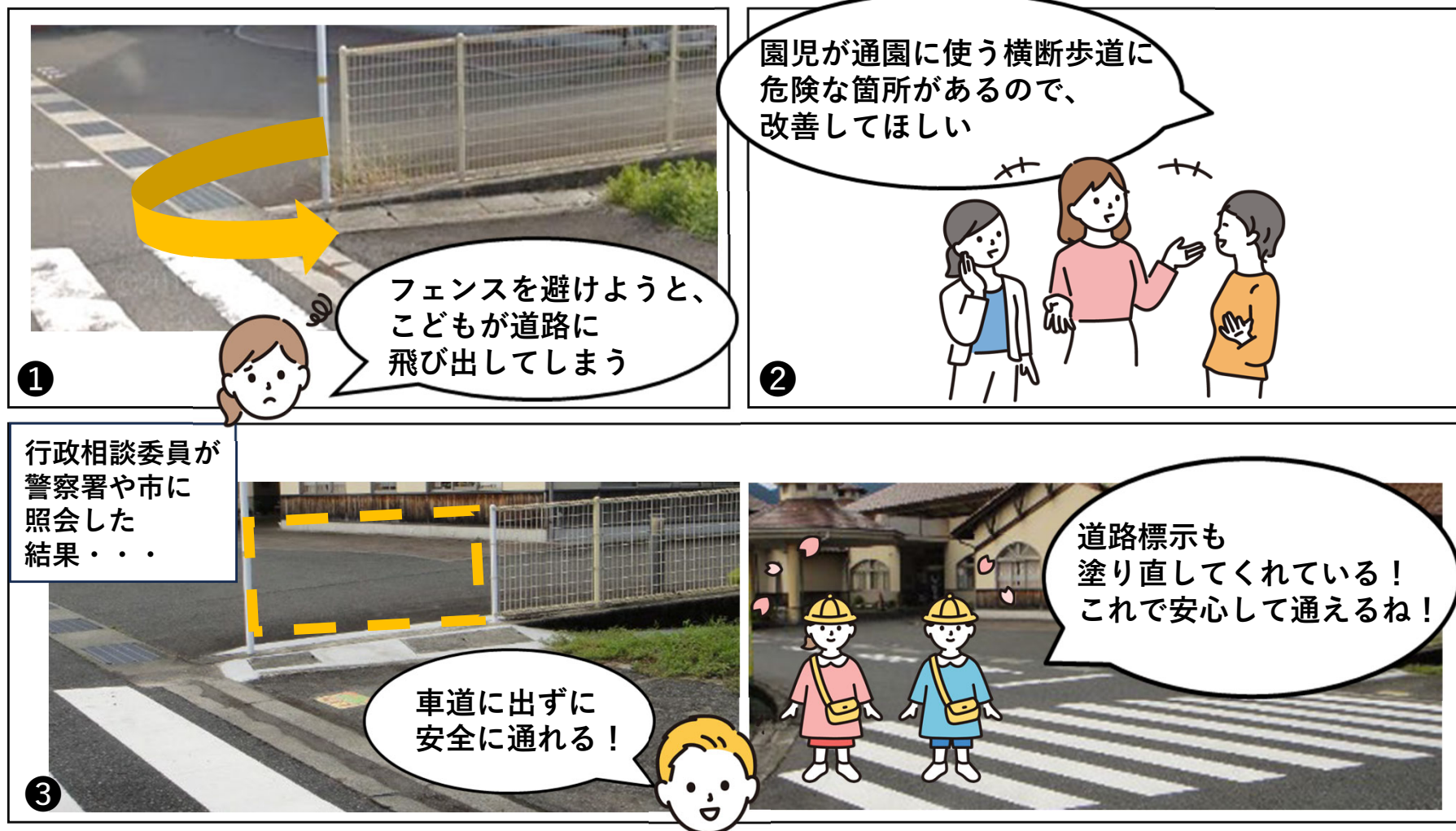
結 果

- ✓ 相談を踏まえ、
総務省で「身元保証等サポート事業における消費者保護の推進に関する調査」を実施し、
関係省庁に今後求められる対応の方向性を通知

自民党の「身寄りのない高齢者（おひとりさま）等の身元保証等を考える勉強会」の提言（R5.8岸田総理に報告）にも上記の調査結果が取り上げられ、全国的な課題提起となった
→ **地域の声が国に届いた**

相談トピック①：こどもの通園が安全に

こどもの通園が不安だという保護者からの相談を契機に、こどもが安全に通園できるようになりました



相談トピック②：身近な行政相談委員が解決

住民に身近な郵便ポストやマイナンバーカードの窓口の問題が解決しました



空き家の入口に設置された郵便ポストを安全な場所に移してほしい！



行政相談委員が
郵便局に照会した結果・・・



マイナンバーカードを作りたいが、交通手段がなく離れた窓口に行けないので、どうしたらいいか？



行政相談委員が
住民の希望を取りまとめ、
市に照会した結果・・・



近隣の町有地に、
郵便ポストが移されました！



公民館に出張申請窓口が設けられ、
住民がマイナンバーカードを取得
できました！



相談トピック③：外国人の生活を支援

外国人が安心して生活できるよう、関係機関のネットワークで支援しました



こどもを保育園に入りたい留学生家族への説明会が大変なので、支援してほしい！



行政相談委員と職員が市に照会した結果・・・



国際交流協会から保育園に通訳を派遣してもらい、留学生家族が説明を受けやすい環境に！



現在A国に住んでおり、日本に居住できるように支援してほしい！



職員が出入国在留管理局や大使館に照会した結果・・・



ビザや難民の申請を行う手順と適切な窓口を案内し、スムーズな申請が可能に！

災害時の行政相談活動

今般の能登半島地震で被災された方への速やかな情報提供、きめ細かな相談対応に取り組んでいます。

生活支援情報をまとめた ガイドブック

総務省行政相談センター
まぐみみ石川

令和6年能登半島地震による
災害被災者の皆様への生活
支援窓口案内（ガイドブック）

令和6年能登半島地震による災害で被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。
本ガイドブックは、被災者の皆様への生活支援に関する情報を提供しております。

【本ガイドブックについて】

- ・ 石川行政評価事務所が収集した各機関等における支援策の情報を掲載しています。
情報は、随時、追加・変更してまいります。
- ・ この冊子の最新版は、石川行政評価事務所ホームページに掲載しています。
URL: https://www.soumu.go.jp/main_content/000921862.pdf

【石川行政評価事務所での相談の受付について】

石川行政評価事務所では、いろいろなお問合せやご相談を受け付けております。
お困りになっていることがありましたら、どうぞお気軽にご利用ください。

- 行政相談専用ダイヤル
0570-090110 又は 076-264-1100
(いずれも受付時間は 8:30～17:15、受付時間外は留守番電話)
- インターネット: 右のQRコードからアクセスできます。
URL: https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html
- FAX: 076-222-5233

※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、来庁・対面によるご相談の際は、手洗い、換気等、感染防止対策にご協力をお願いいたします。

まぐみみ石川

総務省 石川行政評価事務所
〒920-0024
金沢市西念3丁目4番1号 金沢駅西合同庁舎4階
電話: 076-222-5232

り災証明書の発行や税金の減免など、
どこに相談すればよいか相談先を
まとめた資料を作成・配布

災害専用フリーダイヤルの開設 (令和6年1月12日～)

被災された方から各種のご相談を
通話料無料で受付。土日祝日も対応

特別行政相談所の開設

国の機関、市町村、関係団体等の
協力により、被災者からの相談に
幅広く対応する相談所を開設



令和5年7月からの大雨被害に関する相談を
受け付けている様子（秋田県秋田市）

行政相談委員は 地域おこし協力隊を応援します

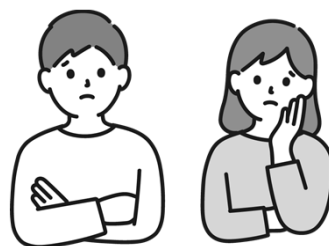
地元でいろんな人に顔がきく行政相談委員。
日頃から多種多様な相談にのっています。

もちろん、**秘密は厳守**。誰にも話しません。

ちょっとしたことでもご相談いただければ、
行政相談委員が、あなたと地域との**クッション役**
になって、地域おこしがスムーズに前に進むこと
を応援します。



どうしたらいいんだろう？



地域おこし協力隊としてこの地域に来て、気づいたら早半年。**地域の人と馴染めた気がしない**し、
なんか思ってたのと違う。

どこかで**つまづいてる**んだろうか？

ちゃんとまわりに相談してきたつもりだけど、
立ち往生している気分。こんな漠然とした悩み、
いったい誰が聞いてくれるんだろう・・・

どうしたらいいの？と思ったら

まずはきくみみへ

全国の**きくみみ**をご案内します【10頁参照】



全国共通の☒は
QRコードから

皆様へお願い

地域課題が複雑化・多様化しており、国や自治体、各種団体が「単体」で解決に取り組んでも効果を上げることは困難です。

そこで、皆様方と総務省の行政相談とがタッグを組んで一緒に地域課題の解決を前に進めませんか？

そのため、是非とも、地域課題や地域住民が抱える困りごとを共有するための意見交換を密にできればと考えております。

今後とも、皆様と意見交換や懇談を重ねていきたいと考えており、個別に連絡させていただくこともあると思いますが、その際はどうぞよろしくお願いいたします。

「行政相談の活動、いいね。詳しく知りたい」と思われた方は、是非ご連絡ください。詳しくご説明します。

総務省行政相談センターきくみみ一覧

局 所	所 在 地	電話番号
きくみみ北海道	札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎	011(709)1100
きくみみ函館	函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎	0138(27)1100
きくみみ旭川	旭川市宮前 1 条3丁目3番15号 旭川合同庁舎西館	0166(39)1100
きくみみ釧路	釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎	0154(23)1100
きくみみ宮城	仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022(222)1100
きくみみ青森	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎	017(735)1100
きくみみ岩手	盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第 2 合同庁舎	019(623)1100
きくみみ秋田	秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎	018(823)1100
きくみみ山形	山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎	023(623)1100
きくみみ福島	福島市霞町1-46 福島合同庁舎	024(534)1100
きくみみ埼玉	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	048(601)1100
きくみみ茨城	水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎	029(253)1100
きくみみ栃木	宇都宮市桜5-1-13 宇都宮地方合同庁舎	028(633)1100
きくみみ群馬	前橋市大手町2-3-1 前橋地方合同庁舎	027(221)1100
きくみみ千葉	千葉市中央区中央港1-11-3 千葉地方合同庁舎	043(244)1100
きくみみ東京	新宿区百人町3-28-8 新宿地方合同庁舎	03(3363)1100
きくみみ神奈川	横浜市中区山下町37-9 横浜地方合同庁舎	045(681)1100
きくみみ新潟	新潟市中央区美咲町1-1-1 新潟美咲合同庁舎 1 号館	025(282)1100
きくみみ山梨	甲府市丸の内1－1－18 甲府合同庁舎	055(252)1100
きくみみ長野	長野市旭町1108 長野第 1 合同庁舎	026(235)1100
きくみみ愛知	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052(962)1100
きくみみ富山	富山市丸の内1-5-13 富山丸の内合同庁舎	076(431)1100
きくみみ石川	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076(264)1100
きくみみ岐阜	岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎	058(246)1100

局 所	所 在 地	電話番号
きくみみ静岡	静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎	054(254)1100
きくみみ三重	津市丸之内26-8 津合同庁舎	059(227)1100
きくみみ大阪	大阪市中央区大手前3-1-41 大手前合同庁舎	06(6942)1100
きくみみ福井	福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎	0776(26)1100
きくみみ滋賀	大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎	077(523)1100
きくみみ京都	京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎	075(802)1100
きくみみ兵庫	神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎	078(321)1100
きくみみ奈良	奈良市登大路町81 奈良合同庁舎	0742(24)1100
きくみみ和歌山	和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎	073(422)1100
きくみみ広島	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第4号館	082(222)1100
きくみみ鳥取	鳥取市富安2-89-4 鳥取第 1 地方合同庁舎	0857(26)1100
きくみみ島根	松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎	0852(24)1100
きくみみ岡山	岡山市北区桑田町1-36 岡山地方合同庁舎	086(224)1100
きくみみ山口	山口市巾原町6-16 山口地方合同庁舎1号館	083(932)1100
きくみみ香川	高松市サンポート3-33 高松サンポート合同庁舎	087(826)1100
きくみみ徳島	徳島市徳島町城内6-6 徳島地方合同庁舎	088(652)1100
きくみみ愛媛	松山市若草町4-3 松山若草合同庁舎	089(921)1100
きくみみ高知	高知市本町4-3-41 高知地方合同庁舎	088(873)1100
きくみみ福岡	福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎本館	092(473)1100
きくみみ佐賀	佐賀市城内2-10-20 佐賀合同庁舎	0952(25)1100
きくみみ長崎	長崎市岩川町16-16 長崎合同庁舎	095(849)1100
きくみみ熊本	熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎B棟	096(326)1100
きくみみ大分	大分市新川町2-1-36 大分合同庁舎	097(533)1100
きくみみ宮崎	宮崎市橘通東3-1-22 宮崎合同庁舎	0985(24)1100
きくみみ鹿児島	鹿児島市浜町2-5-1 鹿児島港湾合同庁舎	099(223)1100
きくみみ沖縄	那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎1号館	098(867)1100