

# 行政相談とは？

行政相談は、担当府省とは異なる立場から、問題の解決と関係行政の改善に取り組みます。

## 行政相談の流れ

### 国民の皆様

どこに相談すればいいの？

こんなことで困ってる

制度や仕組みがわからない…

相談してよかったね！

ご相談

回答

国の仕事やサービス、各種制度の手続きなど、お困りごとや苦情、ご意見、ご要望があれば、お気軽にご相談ください。

## 行政相談の窓口

### 総務省

全国50か所の行政相談窓口  
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

総務省行政相談センター

まくみみ



協働

### 行政相談委員

全国に  
5,000人



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

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

都道府県  
市(区)町村 など  
(国の仕事の関係)



# 行政相談委員とは

行政相談委員法に基づき、  
総務大臣から委嘱された  
無報酬（ボランティア）で  
活動する民間有識者です。



行政に関する苦情、行政の  
仕組みや手続きに関する問い  
合わせなどの相談を受け付け、  
その解決のための助言や  
関係行政機関に対する通知  
などの仕事を行っています。

すべての市区町村に、少なく  
とも一人、**全国で約5,000人**、  
幅広い世代の、さまざまな経歴  
をもった、行政相談委員が配置  
され、国民の皆様からの相談に  
対応しています。



**困ったら 一人で悩まず 行政相談**

# 行政相談委員の活動

## 定例相談所

市区町村役場などで**定期的**に相談所を開設しています。



## 巡回相談所

交通の不便なところなどでは、**地域を巡回**して相談所を開設しています。

## 特別行政相談所

地震、豪雨、台風などの災害で被害を受けた方々を支援するための相談所を開設しています。



平成28年 熊本地震

平成30年 7月豪雨



平成29年 九州北部豪雨



## 行政相談出前教室

小・中学校、高校、大学等で行政相談の授業を行っています。

小学校



大学



## 行政相談懇談会

自治会、婦人会の代表者など、地域の方々と懇談会を開催しています。



## 広報活動

行政相談制度の普及・啓発活動を行っています。



イベント・街頭等での広報

ケーブルTVへの出演

# 行政相談委員による改善事例

**相談** 視覚障害がある私にとって、C市の国道と市道との交差点は、通行量が多く、騒音で横断歩道の誘導音が聞こえにくい。

また、道幅も広く横断歩道を直進できているか不安。



相談を受けた行政相談委員は、現地を確認し、国道事務所に点字ブロックの設置を要望しました。

**改善** 視覚障害がある方が、横断歩道をまっすぐ歩くための点字ブロックが設置されました。



行政相談委員が開設する行政相談所の情報はこちらから。

あなたの街の行政相談所

検索 🔍





# 行政相談委員による改善事例

**相談** 近所のコンビニにあった公衆電話が、コンビニの移転に伴い撤去された。私のように携帯電話を持っていない人だけでなく、近隣住民すべてにとって、災害時の連絡手段として有効なので、元の場所の近くに公衆電話を設置してほしい。



相談を受けた行政相談委員は、総務省行政相談センターに連絡しました。

**改善** 総務省行政相談センターがNTT東日本に通知した結果、早期に公衆電話が設置されました。



行政相談委員が開設する行政相談所の情報はこちらから。

あなたの街の行政相談所

検索 🔍

