

# 令和 2 年度事業計画書

公益社団法人 全国行政相談委員連合協議会

# 令和2年度事業計画

## I 方針

社会・経済情勢が大きく変化する中、国民と行政とをつなぐ懸け橋として、国民の行政に関する苦情の解決の促進のために活動している行政相談委員（以下「委員」という。）の役割はますます重要なものとなっている。

一方で、委員制度の認知度は依然として低く、委員制度が国民に広く活用されるよう、総務省をはじめとする関係機関等と連携・協働し、委員自らによる啓発宣伝活動を充実することが喫緊の課題となっている。

このような状況の中、全国の委員の発意により設立された全国行政相談委員連合協議会（以下「全相協」という。）は、平成30年6月に「50周年記念宣言」を採択し、各地の行政相談委員協議会（以下「地相協」という。）や行政相談委員連合協議会（以下「広相協」という。）と協力して、行政の民主的な運営に寄与していくことを基本に、以下の3事業に重点に置いた委員活動支援事業を展開していく方針を明らかにしたところである。

- 一 委員の制度や活動内容の啓発宣伝を支援する事業
- 一 社会の変化や制度の変遷に対応した行政相談関係資料の作成や情報提供を行う事業
- 一 新規委嘱委員研修や委員の自主的研修会などの開催を支援する事業

以来、この記念宣言に沿って各種の事業活動を行ってきたところであり、引き続き、事業内容の充実と効果的な実施を図っていく必要がある。

令和2年度においては、次の事項に重点を置いて、効果的な事業の実施に努めるものとする。

- ① 委員や地相協及び広相協が行う委員の制度や活動内容の啓発宣伝を支援するため、委員のニーズ、意見等を反映した啓発宣伝資料を企画・作成する。
- ② 委員が行う地域住民に寄り添い、時機を得た活動を支援するため、委員のニーズ、意見等を反映しつつ、社会の変化や制度の変遷に対応した行政相談関係資料を企画・作成する。
- ③ 委員の相互研鑽と資質の向上を支援するため、広相協及び地相協が企画し全相協と共催で実施する研修（以下「共催研修」という。）に対する助成を引き続き行う。また、地相協が企画・実施する新規委嘱委員や経験の浅い委員を対象とした研修に対する助成についても、引き続き行う。

- ④ 創生事業特定資産の運用果実を使用して、地相協又は広相協が地域の特性に応じて行う啓発宣伝活動等に関する事業に対する助成事業（以下「創生事業」という。）については、引き続き行う。

また、現下の厳しい金利情勢に鑑み、創生事業特定資産の運用方法等の見直しを行う。

- ⑤ 委員組織の活動の活性化に資するため、地相協及び広相協の役員や事務局長等との情報交換の一層の緊密化を図るとともに、全相協作成資料の効果的活用による委員活動の一層の活発化を図る。
- ⑥ 事務・事業の運営に当たっては、引き続き、効率化を推進するとともに、経費等の節減合理化に努めるなど財務基盤の確立を図る。

## Ⅱ 事業計画

### 1 行政相談委員活動支援事業（公益目的事業1）

- (1) 委員による相談活動や啓発宣伝活動を支援するための資料等の作成、配布

ア リーフレットの作成、配布

委員制度の仕組み、その活用方法や活用成果を分かり易くまとめた令和2年度版リーフレットを作成し、委員を通じ、一般国民に配布する。

イ 暮らしに役立つ豆知識の作成、配布

国民生活に直結する制度や手続などのトピック的事項を分かり易くまとめた冊子「暮らしに役立つ豆知識—いざという時に役立つ災害復旧の手掛かり—」を作成し、委員を通じ、国民に配布する。

ウ 行政相談出前教室（講座）用教材等の作成、配布

委員が自ら又は総務省と協働して行う行政相談出前教室（講座）や行政相談懇談会などにおいて使用する委員制度の仕組みや委員の活動内容及びその成果をイラストなどで分かりやすく解説した冊子「困ったら一人で悩まず行政相談」を作成し、委員を通じ、国民に配布する。

なお、上記冊子については、より多くの人に親しみやすいものとするため、地域で熱心に広報に取り組んでいる委員の意見を積極的に取り入れた新装版（「ご存知ですか？行政相談委員」【仮称】）を作成し、委員を通じ、国民に配布する。

また、出前教室等の開催を新たに企画している委員向けの参考書として、「行政相談出前教室開催の手引き」（三訂版）を作成し、委員に頒布する。

エ 季刊誌「季刊行政相談」の発行、配布

委員及び各地の地相協や広相協が行う相談活動や啓発宣伝活動の状況、国・地方公共団体の相談窓口の現状、学識経験者等の研究成果や行政相談制度に関連する内外の情報などをまとめた季刊誌「季刊行政相談」を年4回発行し、配布する。

オ 行政相談委員手帳の作成、頒布

委員活動に必須な情報を収録した行政相談委員手帳（令和3年版）を作成し、委員に頒布する。

カ 委員活動支援のための委員向け参考資料の作成、頒布

日常の委員活動を行っていく上で有用な情報資料として、「行政相談委員のための HOW TO 行政相談」（四訂版）、「行政相談事例集」、「行政相談委員のひろば」（九訂版）及び「知っておきたい！委員活動の歩みと今後の展望」を作成し、委員に頒布する。

キ 委員活動支援グッズの作製、頒布

委員が啓発宣伝活動や相談活動を行う際に使用するベスト及びバナースタンドを作製し、委員に頒布する。

(2) 共催研修の実施

委員の資質向上を図るため、全相協と各地相協及び広相協との共催による研修会を開催し、経費の一部を助成する。

特に、本年度は、新規委嘱委員及び経験年数4年未満の委員を対象とした研修に対する助成等の充実を図る。

(3) 災害被災地域の委員や委員組織の活動支援

災害発生時における被災地域での委員又は委員組織による被災者向け相談活動に対しては、必要の都度、積極的に支援措置を講ずる。

(4) 行政相談に関する調査研究及び資料の収集並びに提供

委員活動に資するための調査研究及び内外資料の収集を行うとともに、季刊誌及び全相協ホームページ等でその成果を公表する。

(5) 国際交流等

諸外国のオンブズマン等との情報交換を図るため、国際交流の推進に努める

とともに、全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会や日本オンブズマン学会に出席し、意見交換等を行う。

## 2 行政相談委員活動支援事業【創生事業】（公益目的事業2）

### (1) 地相協、広相協等が行う地域の特性に応じた自主的活動への支援

創生事業特定資産の運用果実を活用し、地相協及び広相協が行う地域の特性に応じた自主的事業活動を支援するための助成金を交付するとともに、その活性化を推進する。

一般事業及び特別事業の助成については、「令和2年度創生事業費に係る助成基準等について」（令和2年3月10日理事会承認、会長決定）に基づき、行うこととする。

### (2) 創生事業特定資産の造成

創生事業特定資産の造成目標達成については、地相協及び広相協の協力を得つつ、早期達成に向け引き続き努力する。

### (3) 創生事業特定資産の運用方法等の見直し

現下の厳しい金利情勢に鑑み、創生事業特定資産の運用方法等について、見直しを行う。

このため、全相協事務局内に各広相協の事務局長を構成員とする「創生事業特定資産運用方法等見直し検討委員会」（仮称）を設置する。

## III 管 理

### 1 連絡・連携

#### (1) 地相協及び広相協との連絡・連携

委員活動の活性化を図るため、地相協及び広相協の役員及び事務局長との情報交換の一層の緊密化を図る。

#### (2) 各種委員団体との連携の支援

委員活動の活性化を図るため、各地相協における各種委員団体との連携、情報交換の支援に努める。

(3) 全相協だよりの発行、配布

全相協の事業活動を委員に周知するため、「全相協だより」を作成し、全委員に配布する。

2 顕彰及び補償

(1) 表彰規程に基づき、委員活動功労者に対する表彰を行うとともに、外部の委員活動支援者及び団体に対し、感謝状を贈呈する。

(2) 委員が行政相談業務従事中に被災した事故などに対処するため、傷害保険に加入する。

3 賛助会員の募集

全相協活動に対する理解と支援を図るため、賛助会員の募集を引き続き行う。

また、行政相談委員経験者についても、「行政相談委員経験者の賛助会員」への加入募集を積極的に行い、委員との連携強化に努める。