

新年のごあいさつ

総務省行政評価局長

清水 正博



あけましておめでとうござい
ます。

皆様ご承知のとおり、昨年、行政相談委員制度は創設から六十周年を迎えました。これまで制度の発展に力を尽くしてこられたすべての皆様に、敬意とともに深く感謝の意を表したいと思います。

この六十年で各府省の情報発信や相談対応は、十分かはともかく、かなり進んできていると思います。が、総務省の行政相談には十万件を超える相談が寄せられていま

す。これは、一つには、行政相談委員の皆様が日頃から相談者に寄り添って話を聞いてくださり、信頼されていることの表れであり、また、所管府省に相談したけれども解決せず困っている方がわざわざ探してたどりついていているということもあると思います。六十周年の節目に、改めて、行政相談が困った方に寄り添うサーフェイネットであることを再認識し、国民の期待に応える制度運営を行っていく必要があると考えています。

また、今般のコロナ禍やデジタ

ル化など、社会の急激な変化にしっかりと対応していくことも必要だと考えています。昨年は、行政相談委員の皆様に対面での相談対応や研修活動などについて自粛のお願いをせざるを得ない時期もあり、大変なご迷惑をおかけいたしました。が、そうした中でも、様々な工夫をしていただき、多くの相談を受けていただきました。件数自体は減少しましたが、コロナの影響を受けた方からの切実な相談が数多くあり、まさに行政相談がその力を発揮しなければならぬ

場面であると痛感しました。これ
からも、相談を必要としている方
にきちんと対応できるよう工夫し
ていきます。

デジタル化の流れも急速です。
政府では「デジタル臨時行政調査
会」が設置されたり、「デジタル
田園都市国家構想」が提唱され具
体化が進められています。こうし
た流れに対応し、二つの視点で取
り組んでいきたいと考えていま
す。

一つは、デジタル技術を活用し
た行政相談の利便性の向上です。
お困りの方への対応ですので、相
談者と直接お会いしてお話を聞く
ことの重要性は変わることとはな
く、今後ともしっかりと対応して
いくことが必要と考えています。
一方で、夜間や休日に相談したい、
コロナ禍を経験し対面以外で相談
したいとの声も聞きます。また、
特に地方では、相談のために長距
離の移動が必要な方もおられま
す。デジタルの力を活用し、より

相談しやすい環境の整備を進めて
いきたいと考えています。

もう一つは、デジタル化にすぐ
についていけない方に対する行政
相談の充実です。これまで窓口で
紙を提出していた方が、急にイン
ターネットで電子申請といわれて
も、とまどってしまうことは少な
くないと考えられ、こうした方の
相談に対応していくことが重要と
なってくると思っております。私ど
もとしては、行政相談委員の皆様
のご理解とご協力をいただきなが
ら新たな取組を進めていきたいと
考えています。なお、先日成立し
た補正予算に、行政相談委員の皆
様に使っていただけるタブレット
端末の調達、相談受付のための
ウェブサイトの構築、デジタル対
応に向けた研修の実施についての
予算が盛り込まれました。皆様の
ご意見をお聞きしながら、具体化
を図っていききたいと考えていま
す。

今年六月には、昨年延期せざる
を得なかった行政相談委員制度六
十周年記念式典を開催する予定で
す。最終的には感染拡大状況に左
右されることになるかもしれませ
んが、参加者が東京に一同に会す
る形で開催すべく、共催する全国
行政相談委員連合協議会の皆様と
ご相談しながら準備を進めていま
す。

改めて、日頃から地域に根ざし
て熱心にご活動いただいている行
政相談委員の皆様、また、その活
動を支えていただいている皆様、
市町村の御担当の皆様にご心から感
謝を申し上げますとともに、皆様
にとりまして今年が良い一年とな
りますことを祈念いたします。ま
た、私ども職員一同、行政相談委
員の皆様の活動をサポートすべく
全力で取り組んでまいりますの
で、叱咤激励、ご支援を賜りたく、
よろしくお願いいたします。