

行政相談に関する新たな 取組について

総務省大臣官房審議官

大槻 大輔



この度、令和7年7月に行政評価局担当の大臣官房審議官として着任しました、大槻と申します。皆様どうぞよろしくお願いいたします。

行政相談委員の皆様には、国民に身近な存在として、困りごとのある方々に寄り添い、その解決に向けて、国民と行政の懸け橋となってお活躍いただいていることに感謝申し上げます。

今年度、国民に行政相談委員制度を知ってもらい、地域における重要性を改めて認識してもらうため、二つの新たな取組を開始します。

一つ目は、行政相談委員協力員制度の試行です。若い世代の方を協力員として位置づけ、委員活動を経験し、やりがいや達成感を感じること、将来の委員のなり手となることを目指すものです。今年度はまず大学生などを対象に一部の局所センターにおいて実施する予定です。

二つ目は、行政相談委員を始めとする「行政ボランティア」を周知するイベントの開催です。

民生委員、保護司、人権擁護委員などと連携し、国・地方公共団体や企業、大学、士業等（産官学金労言士）の各種団体を巻き込んだシンポジウムを開催することに

より、行政ボランティアが地域課題の解決に貢献していることをアピールいたします。今年度はまず行政ボランティアや関係機関と共同で試行的にシンポジウムを開催、来年度以降、本格的に各種団体を巻き込んだシンポジウムを開催すべく取組を進めてまいります。

今年4月に一斉委嘱替えがありました、委員の平均年齢は年々上昇し、若い人材の確保が急務となっている状況です。これらの取組により、将来の行政相談委員の担い手の確保を図ってまいります。

次いで、総務省として、行政相談機能をさらに強化するために、自治体との連携強化を進めることとしています。

昨年1月に発生した令和六年能登半島地震においては、現地の石川行政評価事務所が平時から自治体との関係を構築していたことにより、発災直後から被災者向けの生活支援情報を取りまとめたガイドブックの提供、災害専用フリーダイヤルを用いた相談の受付、特別行政相談所の開設等の取組を円滑に行うことができました。

こうした取組が評価され、ガイドブックの提供については、中央防災会議の災害対応検討ワーキンググループが昨年11月に公表した報告書において、「今後、被災者支援制度についてのガイドブックの掲載内容をあらかじめ標準化しておくべきである。また、同ガイドブックを、国・自治体共通の被災者への情報発信ツールの基盤と位置づけ、相互に活用することを

検討すべき」と記載されました。

また、この6月には、令和六年能登半島地震において、石川行政評価事務所が果たした役割が評価され、局所センターが防災行政上重要な役割を有するものとして、災害対策基本法に基づき、内閣総理大臣が指定する「指定地方行政機関」に指定されました。

このように、災害時における行政相談に関する取組が評価されている機会を捉え、災害時に迅速な被災者支援ができるよう、平時から自治体との連携を強化し、ガイドブックを国・自治体共通の被災者向けの情報発信ツールにするなどの取組を進めてまいります。

委員の皆様に向けた活動支援としては、昨年度から新たに、「広域研修」を管区局で開始しています。これまでも管区単位の研修として、委嘱から4年目前後の方を対象とした二部研修を開催していたところですが、この「広域研修」

については、比較的若手の方から委嘱歴10年以上のベテランの方まで様々な活動期間、経験をお持ちの方が参加、交流されることにより、相談の知識や技能を磨き、新たな刺激を得て今後の活動の糧にしていいただければと企画したものです。昨年度は北海道、近畿、四国の3か所で開催、今年度もいくつかの管区で開催を予定しております。機会がありましたら、是非ご参加ください。

結びに、日頃から地域住民に寄り添い、災害時には被災者の困りごとをくみ取るなど、熱心にご活動いただいている委員の皆様、その活動を支援していただいているご家族の皆様、市町村のご担当の皆様、心から感謝を申し上げます。私も職員一同、委員の皆様と一緒に困りごとの解決に向けて取り組んでまいりますので、今後とも、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。