

<むすびえ 「孤独孤立対策オンラインセミナー」>

行政相談について

～孤独孤立に悩む方のために全力を尽くします～



行政相談マスコット
「キクーン」

令和5年7月27日(木)

総務省 行政評価局 行政相談企画課 課長補佐

島岡 良行

自己紹介

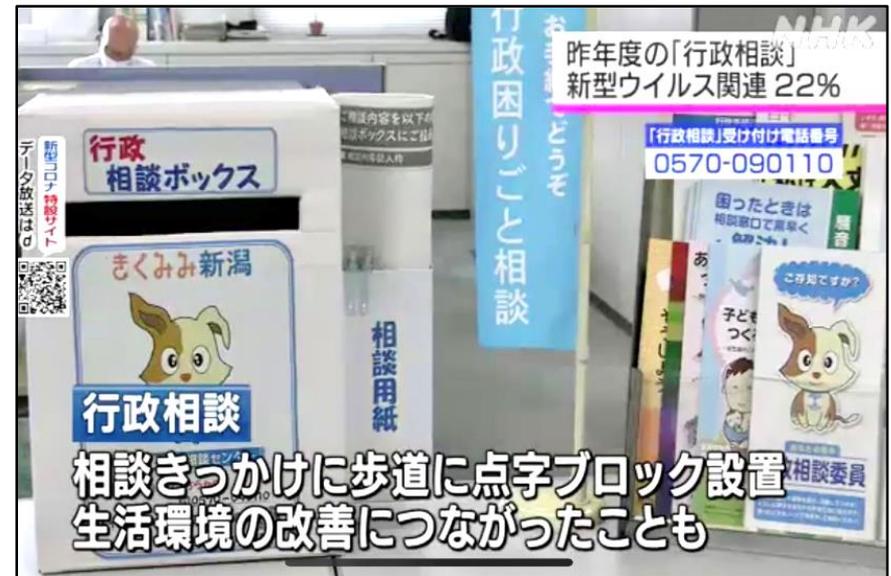
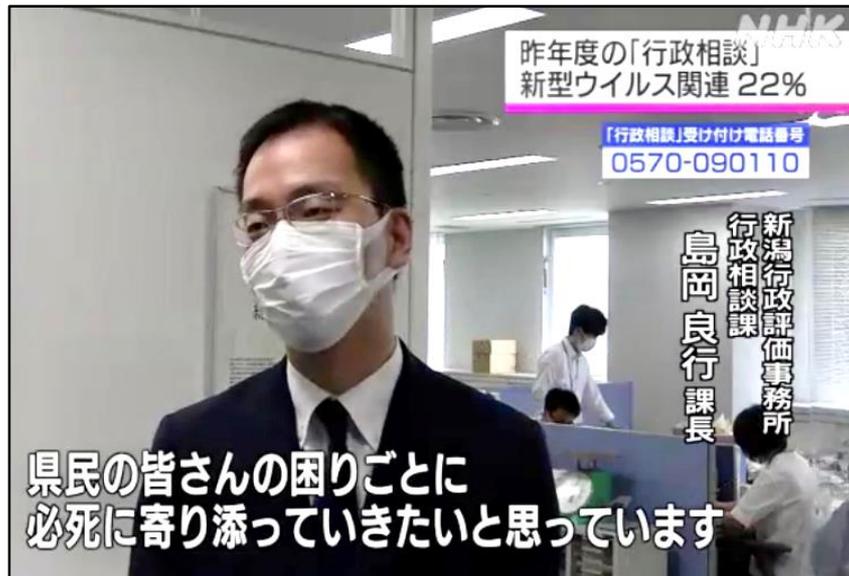
島岡 良行

総務省 行政評価局 行政相談企画課 課長補佐

2005年 総務省入省

2020年～2022年まで新潟で行政相談を担当

現在は、行政相談の企画を担当



NHK新潟ニュースで「行政相談」について放映(2021年7月19日)

小職の講演を聞いた方々の反応

◆「地域創生プラットフォームSDGsにいがた」で講演（令和3年10月）

SDGsにいがたセミナー 第6回は10月28日 会員以外も聴講可能 テーマは国の『行政相談』と、女性活躍に関する政策について

2021.10.08

イベント

事務局から

募集

「地域創生プラットフォーム SDGsにいがた」準備会は、2021年度の「第6回セミナー」を10月28日（木）午後2時からオンラインで開催します。今回は会員以外の方もご視聴いただけます。

第一部は総務省 新潟行政評価事務所 行政相談課長の島岡良行 様から、「地域の持続性は、地域住民の満足から～国の『行政相談』は地域住民の困りごとに必死に寄り添っています～」と題し、地域住民の「困っていること」に寄り添い、その改善に取り組んできた“行政相談”についてご紹介いただきます。

（出所）
地域創生プラットフォーム
SDGsにいがたHP

◆新潟商工会議所女性会 創立20周年記念式典で講演（令和4年6月）

◆地域包括支援センターなど各種団体向けに講演（令和3～4年）

皆様方からは、「行政相談の仕事って、これまでよく知らなかったけど、国の制度や運用を変えられるすごい仕事をされているんですね。」
「実は、こういう話があって困っているんですけど・・・」

総務省の行政相談

行政サービスに関するお困りごとを総務省が解決に向けて対応しています

相談方法

職員に相談するのはなんだかハードルが高いなあという方は・・・

総務省行政相談センター

まくみみ



- 職員が対応

行政相談委員



- 総務大臣が委嘱した地域の民間ボランティア
- 全国に約5,000人



おこまりならまる まるくじょーひゃくとおばん

0570-090110



対面



メール



オンライン相談



オンラインで相談



全国の市区町村に
1人以上配置



全国 50か所の行政相談窓口

オンライン相談も可能です

お近くの行政相談委員については・・・

行政相談委員オフィシャルウェブサイト

検索

①身寄りのない高齢者が救われる

【令和3年7月10日 新潟日報「もあ特」】

入院に連帯保証人が必要なの？代替措置を用意する病院も

総務省新潟行政評価事務所が2019年春までに県内の独立行政法人、国立大学法人の5病院を調査。

連帯保証人を確保できない場合の代替措置が設けられていなかった4病院には、措置を検討するよう求めた。

→改善を求めた病院は改善済み

→地域包括支援センターの方から絶賛

調査するきっかけとなったのは、行政相談で寄せられた相談者の声

②身寄りのない方が亡くなった後に残る「遺留金」

総務省が調査したところ、

- ・引取者のない死亡人の件数が約10万件 (H30年4月～R3年10月まで)
- ・自治体が保管する遺留金の総額は21億円余り (R3.10月末時点)
- ・市区町村等が死亡人の預貯金を引き出して葬祭費用に充てようとしても、相続人に優先する法的根拠が不明などとして金融機関から断られる等の実態や課題があることが判明

←市区町村等が相続人に優先して死亡人の預貯金を引き出して葬祭費用に充てることのできる法的根拠を明示し、
市区町村等や金融機関に周知することなどを厚生労働省と法務省に勧告(令和5年3月)。

③生活に困っている外国人に寄り添い

【フードバンクにいがた(新潟日報 令和2年7月6日の記事)】

新型コロナウイルスの影響でアルバイト収入などが減り
困窮している留学生を支援するため、新潟市西区の
新潟工業短大で食料品を無償配布

→実はこれ、行政相談がきっかけで実現したのです！

新潟工業短大の教員から「所持金5千円しかない留学生がいて困窮している。何とかならないか」との相談あり。

この留学生にとって最適な制度は何かを考え抜き、社会福祉協議会の貸付金だと判断→紹介

→このことが口コミで広がり、フードバンクをはじめ支援の輪が広がった

るーと 街のトピックス

行政相談制度で留学生を支援

みなさんは「行政相談」の制度をご存知ですか?これは主に国の仕事に対する意見や要望、苦情を受け付け、解決へと導く仕組みで、総務省が管轄しています。

4月に行われた留学生向けオリエンテーション

昨年5月、行政相談の窓口のひとつである総務省新潟行政評価事務所に、新潟工業短期大学(西区)から相談が寄せられました。

新潟日報ミニコミ誌(新潟市西地区が対象)「るーと6月号」に掲載

④ DV等被害者保護につなげる

寄せられた行政相談の内容

- ・ 私は夫からのDV被害者であり、協議離婚をして、公証人に「離婚給付等契約公正証書」を作成してもらうこととなった。その際、公証人から、当該公正証書の附属書類として自分の現住所が記載された「印鑑登録証明書」の提出を求められた。
- ・ 公正証書の附属書類は元夫も閲覧が可能であり、このままでは、自分の現住所がDV加害者の元夫に知られる懸念がある。閲覧制限をかけられないか。

総務省の対応

公証人からの意見聴取等により現状把握

- 公証制度において、閲覧等におけるDV等被害者の保護のための統一的なルールはなく、現場の判断に委ねられている状況。
- 加害者から閲覧等請求があった場合に、個々の公証人の判断での拒否は難しい、といった意見もみられた。

⇒ 法務省に対し、公証事務において、DV等被害者の現住所が加害者に知られないような措置を全国的に講じることができないか、検討を依頼

法務省における対応状況

公証事務に当たり、DV等被害者の現住所が記載されている部分の閲覧等制限が可能であることを日本公証人連合会との間で確認し、全国の法務局に通知するとともに、公証人に周知

→公証人法上においても、DV等被害者の現住所が明らかにされない措置を講ずることを規定（R5.6改正）

⑤国の法令等の改正につながったケースも

「申請手続の見直しの勧告」(平成29年3月、関係省庁へ改善勧告)

事業許可など、戸籍謄本・抄本の提出が必要な手続のうち、40件は
「本籍地記載のある」住民票で代用できるとして、
関係省庁に見直しを勧告

※戸籍謄本の交付手数料は450円で、住民票の約300円より高い。

入手も原則として本籍地のある役所に限られ、手間がかかる。

→関係省庁は、省令や通達等を改正して運用改善

→これにより、年間十数万人の負担が軽減される見込み

「役所手続は負担。見直しは大歓迎！」と高評価

本日も出席の皆様へお願い

- ・ NPOの皆様が、例えば、同行支援で役所へ各種申請に行かれた際、どこの部署に相談していいかわからない、納得できなかったとか、ありませんか？

→それ、行政相談で解決できるかもしれません！

→まずはご相談ください

今後、孤独・孤立問題を抱える方に
行政相談を周知するためにSNSを使った
広報を積極的に行う予定

先ほど、少し紹介しましたがもう一度

相談方法

職員に相談するのはなんだかハードルが高いなあという方は・・・

総務省行政相談センター

まくみみ



- 職員が対応

行政相談委員



- 総務大臣が委嘱した地域の民間ボランティア
- 全国に約5,000人



おこまりならまる まるくじょーひゃくとおばん

☎0570-090110

✉ オンラインで相談



 全国 **50**か所の行政相談窓口
オンライン相談も可能です



対面



メール



オンライン相談

全国の市区町村に
1人以上配置



お近くの行政相談委員については・・・

行政相談委員オフィシャルウェブサイト

検索

ご相談、お待ちしております!

ご不明点等がございましたら、いつでもご説明に参ります。
下記までお気軽にご連絡ください。

総務省 行政評価局 行政相談企画課

(東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎2号館4階)

島岡 良行

03-5253-5419 y.shimaoka@soumu.go.jp