

反映状況票

(単位:百万円)

府省名	調査事業名	調査主体	取りまとめ財務局	2年度予算額	3年度予算案	増▲減額	反映額
総務省	(5) 行政評価等実施事業のうち行政相談に係る経費	本省	—	546	546	0	▲8
事案の概要	総務省は、行政機関等の業務に関する苦情の申出について、担当行政機関とは異なる立場から関係機関へのあっせん等により、苦情の解決を行っている。具体的には、定期・不定期的に行政相談所を開設するほか、行政苦情110番（全国共通番号）で最寄りの管区行政評価局等において苦情の相談を受け付けている。 また、行政相談委員法に基づき、社会的信望がある者を行政相談委員（全国4,939名）に任命し、苦情の相談、助言等の業務を委嘱している。委員は、無報酬で定期・不定期的に開設される行政相談所等で活動しているが、業務遂行のための交通費、資料購入費等を弁償金として国から支給している。						

調査結果の概要及び今後の改善点・検討の方向性

1. 総合行政相談所運営経費

稼働状況が極めて低位な相談所や、受付件数1件当たりの運営経費が高くなっているところがある。受付件数等を踏まえて、稼働日数、体制、開設場所等の見直しについて検討し、効率化を行うべき。

現在は、主として行政相談推進員により業務が実施されているが、行政相談委員1人当たりの受付件数が近年低下している状況も踏まえ、行政相談委員の積極的な参画について検討すべき。

2. 行政相談委員実費弁償金

行政相談委員向けの各種研修やブロック会議等が毎年多数開催されている。これらについては、統廃合やオンラインでの開催等を推進することにより、効率化を行うべき。

反映の内容等

1. 総合行政相談所運営経費

全国の総合行政相談所について、平成29年度から令和元年度までの行政相談受付件数、相談1件当たりの必要経費等を踏まえ、2カ所を廃止することで、運営経費を削減し、効率化を図った。

(反映額: ▲2百万円)

2. 行政相談委員実費弁償金

新任行政相談委員向けの研修について、各局所センターが開催する2回の研修のうち1回の開催方法を、管内1会場のみで開催から複数会場で分散開催する方式に見直し、参加者がより近い会場で受講できるようにすることで、旅費を削減し、効率化を図った。

行政相談委員のリーダー養成研修については、既存の研修と統合することで、研修実施経費を削減し、効率化を図った。

(反映額: ▲6百万円)