

総 括 調 査 票

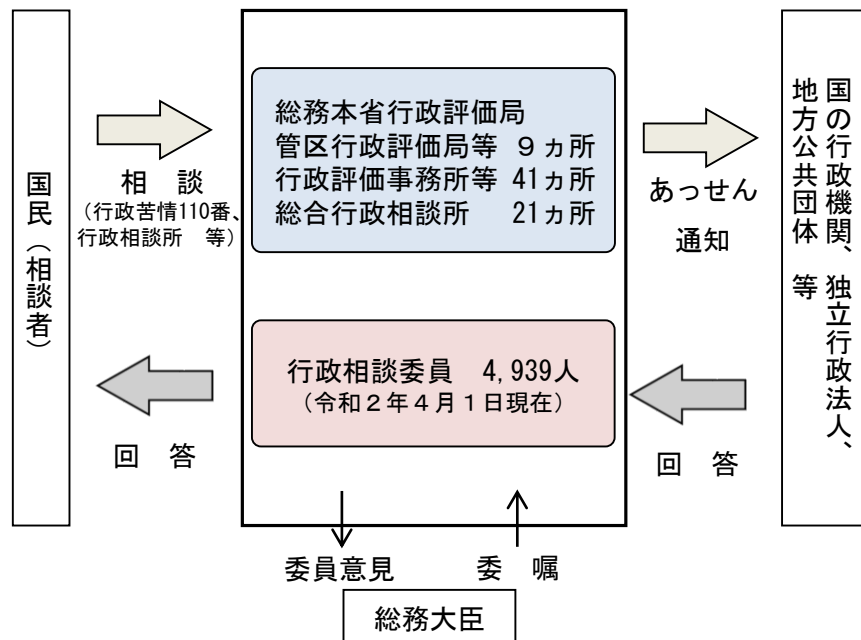
調査事案名	(5) 行政評価等実施事業のうち行政相談に係る経費			調査対象 予 算 額	令和元年度：546百万円 ほか (参考 令和2年度：546百万円)		
府省名	総務省	会計	一般会計	項	行政評価等実施費	調査主体	本省
組織	管区行政評価局			目	行政相談委員実費弁償金、庁費ほか	取りまとめ財務局	—

①調査事案の概要

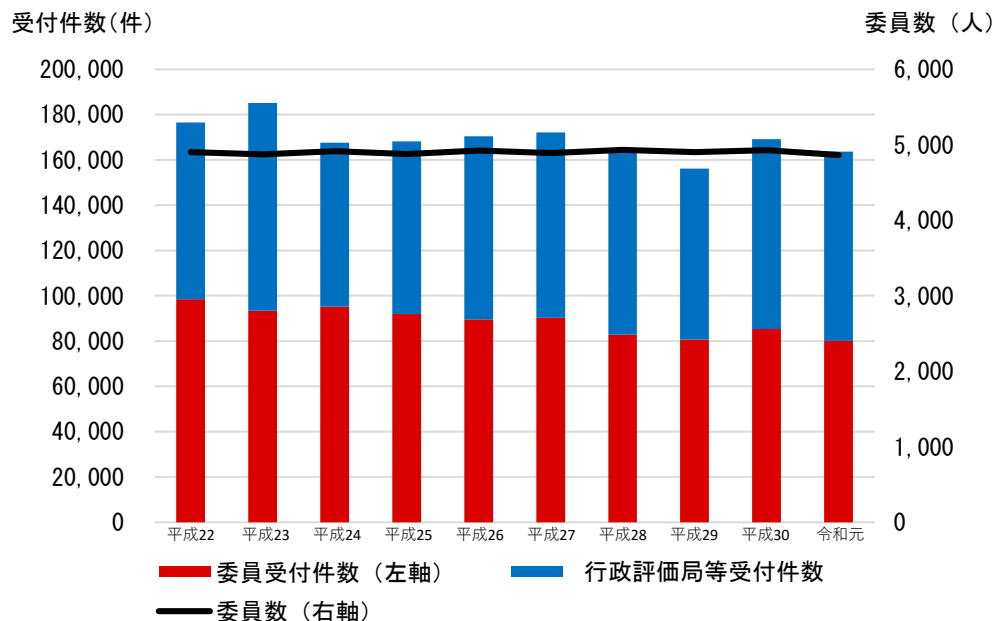
【事案の概要】

- 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。

【行政相談の流れ】



【行政相談受付件数及び委員数の推移】



総 括 調 査 票

調査事案名 (5) 行政評価等実施事業のうち行政相談に係る経費

②調査の視点

1. 総合行政相談所運営経費

○全国主要都市のデパート等に開設されている総合行政相談所21カ所の相談受付件数、運営経費等はどのようになっているか。

2. 行政相談委員実費弁償金

○実費弁償金の経費ごとの支出状況はどのようになっているか。

【調査対象年度】

平成29年度～令和元年度

【調査対象先数】

総務本省行政評価局

管区行政評価局等 9カ所

行政評価事務所等 41カ所

総合行政相談所 21カ所

③調査結果及びその分析

1. 総合行政相談所運営経費

○運営経費（令和元年度）は合計5,765万円であり、内訳は行政相談推進員（給与有）等の人件費4,958万円、テナント料540万円、事務費等267万円となっている。

○1～2名の行政相談推進員等が業務を行っており、祝日等を除く毎日開設型、週1日開設型、月2日開設型、月1日開設型に区分できる。

○開設形態ごとの1日当たりの受付件数、1件当たりの運営経費は、【表1】のとおりであり、月1日開設型が最も効率的に業務を実施している。集中的に相談を受け付けることで、テナント料、人件費を抑制している。

○1件当たりの運営経費が最大となっている相談所は、受付件数が週1日開設型で平均1日1件にとどまっており、稼働状況は極めて低位となっている。また、1件当たりの運営経費は、【表2】のとおり最小の8倍となっている。（参考）平成22年度において、稼働状況が低位な相談所6カ所を廃止している。

【表1】 開設形態別1日当たりの受付件数等

開設形態	受付件数/日	運営経費/1件
毎日開設型（9カ所）	4件	4,960円
週1日開設型（8カ所）	4件	6,609円
月2日開設型（2カ所）	5件	5,350円
月1日開設型（2カ所）	19件	2,973円

【表2】 1件当たりの運営経費の状況

	最大A	最小B	A/B	平均
運営経費/1件	16,122円	2,075円	8倍	5,436円

（参考）行政相談委員の一人当たりの年間受付件数は、平成22年度に比べて約2割減少（平成22：20.1件 → 令和元：16.5件）している。

2. 行政相談委員実費弁償金

○【表3】の交通費16,480万円のうち、6,397万円が各種研修、ブロック会議等への出席費用である。

○一部、研修と会議を合同開催にするなどの取組も行われていたが、開催回数は、年間延べ704回となっている。

【表3】 実費弁償金の内訳（令和元年度）

費途	執行額	割合
交通費	16,480万円	58%
資料購入費	8,091万円	28%
消耗品費等	3,985万円	14%
合計	28,555万円	100%

④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、行政相談委員一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ではないか。

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、効率化を行うべきではないか。

以上、事業の実施方法を一部見直し、予算の効率的・効果的な執行に努めるべきである。