

ギョウセイ ソウダン イインセイド？ 五〇年

国の仕事に関する苦情などの相談に対応してくれる行政相談委員。頼れる存在として50年の歴史を持つ世界的にも珍しいこの制度。しかし、あまり知られていないのも事実である。どのような手順で相談することができ、どのような成果をあげているのか…。

行政相談委員とはどんな人なのか？

行政相談委員はボランティア

皆さんの身近な相談相手として、国の行政サービスに関する苦情、行政の仕組みや手続きに関する問い合わせなどの相談を受け付けています。総務大臣から委嘱されたボランティアであり、各市町村に1人以上（全国で約5千人）配置されています。

助言や関係行政機関に対する通知などを無報酬で行っています。

また、全国の行政相談委員のうち、約190人の委員が男女共同参画担当委員として指名されています。担当委員は、男女共同参画に関する施策についての苦情を直接受けるほか、他の行政相談委員への情報提供、アドバイスなどの支援を行っています。

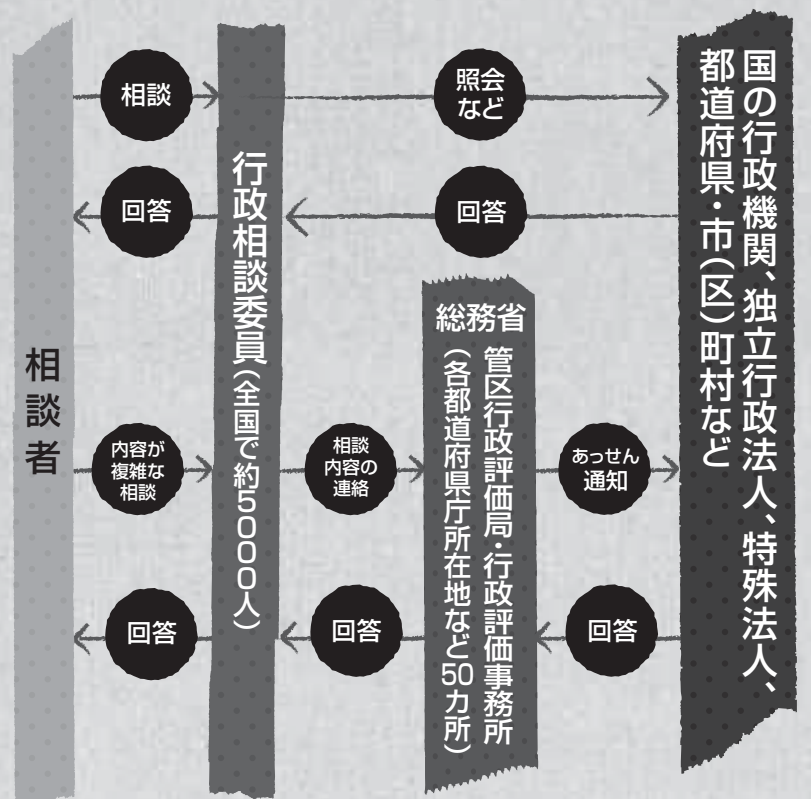


相談を受けてから改善するまでの仕組み

行政との橋渡し役

行政相談委員は、受け付けた相談について助言や関係機関への通知をするほか、内容が複雑なものについては、総務省の出先機関である管区行政評価局・行政評価事務所に連絡

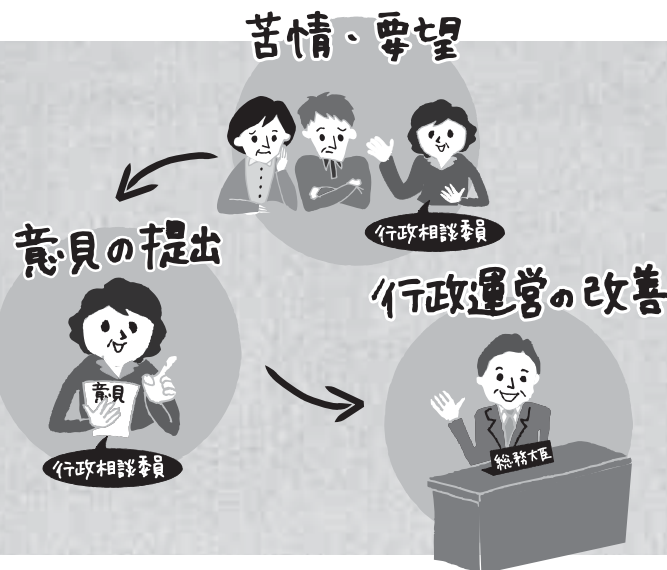
し、解決の促進を図ります。行政に関する困りごとで、担当する役所が不明な場合や、複数の役所にまたがる問題など、どこに相談したらよいかわからない場合は、行政相談委員にご相談ください。相談は無料です。また、相談者の秘密は固く守られます。



総務大臣に意見を言うことができる

行政相談委員は、相談で得られた行政運営上の改善についての意見を、総務大臣に述べるすることができます（行政相談委員法第4条）。

これらの意見は、総務省が各府省に通知するなどにより、行政運営の改善に活用されており、行政相談委員の意見を踏まえて行政の制度・運営の改善が図られたものも少なくありません。



国の仕事やその手続き、サービスについて困っていることはありませんか？

- ✓ 苦情がある、困っていることがある
- ✓ こうしてほしい
- ✓ 苦情を申し出たが、説明や措置などに納得がいかない
- ✓ 苦情や困っていることなどについて、どこに相談してよいか分からない
- ✓ 制度や仕組みが分からない

医療保険・年金

国民年金や厚生年金保険の被保険者の資格条件や受給額について教えてほしい。



●厚生労働省、年金事務所

雇用

長時間労働を強いられているので、労働時間などの労働条件について改善してほしい。



●厚生労働省

道路

道路に危険箇所があるので、早く改修してほしい。



●厚生労働省、県土整備事務所

社会福祉

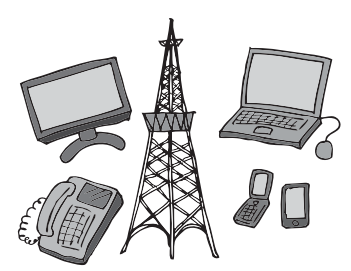
「生活保護」の受給資格について教えてほしい。



●厚生労働省、市(区)町村

電波・通信

地上デジタルテレビ放送への移行について、教えてほしい。



●総務省

相談窓口

手続や申請をどこにしたらよいか分からないので、教えてほしい。



●国、県、市(区)町村

行政相談受付専用電話 「行政苦情110番」 ☎0570・090110

ホームページ 行政受付相談 検索

ふくつの行政相談委員さん

行政相談は、ふくとぴあで毎月第2水曜日に相談窓口を開設して、皆さんからの意見・要望を受け付けています。

相談内容は、道路整備や介護のこと、離婚問題、近隣トラブルに関するものなど、いろいろな相談があります。

また、ふくとぴああの相談窓口では、「心配ごと相談」および「人権相談」と合同で、相談を受け付けています。問題が複雑に入り組んで、どうしたらいいかわからずに、相談に来られることもあります。合同で相談を受けることで、行政相談委員がアドバイスできることもあります。

お二人にこのボランティアのやりがいを伺いました。

入江 暁子さん

相談してきた人がほぼ笑んで帰られる時に良かったなと思っています。

どんなことでも気軽に相談ください。

岩崎 加壽美さん

電灯が実際に設置されたり、東福岡駅に音声誘導装置が付いたりして、問題が解決したときは本当にうれしいです。

一人で悩まず気軽に来てください。一緒に考えていきましょう。



相談を受ける岩崎さん(右)と入江さん

受付事案の改善例

音声誘導装置

事例 視覚に障害がある人が電車を降りて、どの方向に進めばいいかは、点字ブロックや人の流れなどで判断します。しかし、ホームの舗装がデコボコしていたり、降りる人が少なかつたりした場合、どっちに進んだらいいかわかりません。行政相談委員を通じて、JR東福岡駅に音声誘導装置が付けました。



東福岡駅に設置された音声誘導装置

街灯

事例 カメラアホールで夜にコンサートがあるとき、庁舎の裏側の駐車場までの通路が暗くて危険を感じていたので行政相談委員に相談しました。行政相談委員が市役所に相談し、通路に街灯が付けました。



駐車場に通じる道に設置された街灯

市の相談窓口



暮らしと生活（法律・行政・生活）

●無料法律相談

弁護士による相続・金銭・不動産・家庭など法的相談

相談場所 玄界弁護士センター（古賀市）・むなかた弁護士センター（宗像市）※1人あたり30分

申込方法 市生活安全課（福岡庁舎）で紹介状の発行を受け、玄界・宗像弁護士センターに相談日時を予約してください。

申込・問い合わせ 市生活安全課（福岡庁舎） ☎43・8106

●行政相談

行政サービスに関する苦情、行政の仕組みや手続きに関する問い合わせなどの相談

相談日時 第2水曜日（8月）は変更する場合あり） 午前10時～午後3時

相談場所 ふくとぴあ
問い合わせ 市生活安全課（福岡庁舎） ☎43・8106

●特設人権相談



▲人権相談の様子

相談員 人権擁護委員

相談日時 毎月第4水曜日 午前10時～午後3時 ※祝日の場合は要問い合わせ

相談場所 ふくとぴあ2階
問い合わせ 市人権政策課（福岡庁舎） ☎43・8129

子ども子育て

●児童生徒に関する相談

学校教育いじめ・不登校に関する相談・就学相談・家出・非行などの問題行動に関する相談

相談員 教育指導員

相談日時 市役所開庁時 午前8時半～午後5時

相談場所 学校教育課（津屋崎庁舎）
問い合わせ 教育相談電話 ☎52・2954

●家庭児童相談

子どもについての心配や悩みごと相談

●消費生活相談



▲消費生活相談の様子

悪質商法・商取引上のトラブルに関する相談

相談員 消費生活専門相談員、消費生活相談員

相談日時 毎週月・水・金曜日 午前9時～正午 ※市役所開庁日を除く

相談場所 福岡庁舎1階 会議室2
問い合わせ 市生活安全課（福岡庁舎） ☎43・8106

相談員 家庭児童相談員

相談日時 市役所開庁時 午前9時～午後5時

相談場所 こども課（福岡庁舎）

問い合わせ 市こども課家庭児童相談員 ☎43・8218

●子育てなんでも相談

子育てに関する相談

相談員 保育士

相談日時 毎週月～土曜日 午前8時半～午後5時

※第2土曜日、祝日、年末年始を除く
相談場所 子育て支援センター（ふくとぴあ いきいき交流館内）

問い合わせ 子育て支援センター（ふくとぴあ） ☎35・8382

●母子自立支援相談

母子家庭や寡婦の悩みごと相談

相談員 母子自立支援員

相談日時 市役所開庁時 午前9時～午後5時

相談場所 市こども課（福岡庁舎）
問い合わせ 市こども課（福岡庁舎） ☎43・8218

●のびのび相談

0歳～5歳児の育児相談

相談員 保健師、栄養士、ことばの相談員

相談日時 隔月1回 午後1時半～午後4時
相談場所 ふくとぴあ

●生活保護相談

生活保護に関する相談

相談日時 開庁時 午前8時半～午後5時

相談場所 市福祉課（福岡庁舎）
問い合わせ 市福祉課（福岡庁舎） ☎43・8188

●心配ごと相談



▲心配ごとの相談の様子

日常生活の中での困りごと。相談員がお話を伺い、必要に応じて他の専門機関を紹介します。

相談日時 第2・4水曜日 午前10時～午後3時

相談場所 ふくとぴあ
問い合わせ 市社会福祉協議会 ☎34・3341

申込・問い合わせ 市いきいき健康課（ふくとぴあ） ☎34・3352

●発達相談

子どもの発達に関する相談

相談員 指導員

相談日時 午前9時～午後5時

※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
（土曜日は事前予約による面接相談のみ）
相談場所 ふくとぴあ

問い合わせ のびのび発達支援センター（ふくとぴあ） ☎42・9119

健康福祉

（障がい者、高齢者、こころからだ）

●身体障害者相談

身体障害者の生活全般

相談日時 第4水曜日 午前9時～正午まで

相談場所 ふくとぴあ
問い合わせ 市社会福祉協議会（☎34・3341）

●高齢者の総合相談

高齢者の生活相談、権利擁護、虐待に関する相談・介護予防の支援など、高齢者の多岐に渡る相談に対応

相談員 地域包括支援センター職員

相談日時 月曜日～土曜日（祝日を除く） 午前8時半～午後5時半

相談場所 市地域包括支援センター（上西郷486-1 高齢者専用賃貸住宅みずきの郷1階）、自宅にも訪問します。

女性・人権

●女性のための無料法律相談

女性の権利に関する法律相談（DV、セクハラ、雇用問題、夫婦間の問題など女性の権利に関わる相談）

相談員 弁護士（女性）

相談日時（予約受付開始日）

11月4日（金）（予約開始日10月21日）・平成24年2月3日（金）（予約開始日1月20日） 年3回を予定 午後1時～午後4時45分 ※1回当たり4人まで。1人当たり45分です。

相談場所 福岡庁舎

申込方法 完全予約制です。予約受付開始日以降に、電話予約してください。定員になり次第締め切ります。

申し込み 市男女共同参画推進室（福岡庁舎） ☎43・8116

●ふくつ女性ホットライン

女性に関する相談（女性を対象にした悩み相談、健康、夫婦、家族のこと子育てや介護、仕事のこと、DV、セクハラなど）

相談員 専門の女性相談員

相談日時 毎日 午前10時～午後5時（木曜日は午後7時まで） ※祝日、年末年始を除く
電話相談 ☎092・401・5353

申込方法 相談場所へ直接お越しになるか、電話でも結構です。予約は不要です。
問い合わせ 市地域包括支援センター ☎43・0787

●在宅介護相談

高齢者障害者の介護に関する相談

相談員 ケアマネージャーまたは介護相談員

相談日時 随時（事前にご連絡してください）
相談場所 ふくとぴあ

申込・問い合わせ 市社会福祉協議会 ☎34・3341

●なんでも心の健康相談

心の健康相談。

相談員 臨床心理士など

相談日時 毎月第3金曜日（第3金曜日が祝日のときは第4金曜日） 午後2時～午後4時

相談場所 ふくとぴあ

申込・問い合わせ 市いきいき健康課（ふくとぴあ） ☎34・3352

●保健相談

子ども、成人に対する健康相談

相談員 保健師、栄養士

相談日時 開所時 午前8時半～午後5時

相談場所 ふくとぴあ
問い合わせ 市いきいき健康課（ふくとぴあ） ☎34・3352