

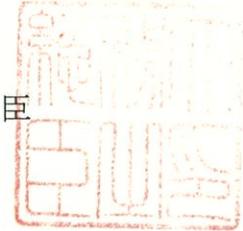


総評相第70号
令和2年7月8日



文部科学大臣 殿

総務大臣



令和2年度行政相談週間の実施について（依頼）

総務省では、行政相談制度について、広く国民に理解され、利用していただけるよう、毎年10月の一週間を「行政相談週間」と定めております。

今年度は、来る10月19日（月）から25日（日）までの一週間を「行政相談週間」と定め、別紙「令和2年度行政相談週間実施計画」に基づき、各種関連行事等を実施することとしております。

貴省におかれましては、「行政相談週間」の趣旨に御賛同をいただくとともに、各種関連行事等の実施に対する御協力をお願いいたします。

また、貴省の関係部局並びに所管の独立行政法人及び特殊法人に対する周知につきましても、貴職の格別の御配慮を併せてお願いいたします。

担当：行政評価局行政相談企画課長
電話：03-5253-5420

(別紙)

令和2年度行政相談週間実施計画

令和2年度の行政相談週間の実施に当たっては、次に定めるところによる。

1 行政相談週間の趣旨

行政相談制度について、広報及び行事を集中的かつ重点的に実施することにより、広く国民の理解と認識を深め、その利用を促進し、もって同制度の一層の発展と行政の民主的な運営に資することを目的として実施する。

2 実施期間

令和2年10月19日（月）から25日（日）までの一週間

3 令和2年度の行政相談週間実施に当たっての基本的な考え方

行政は、行政施策に関する困り事や心配事を抱えた国民からの相談に、誠意をもって対応しなければならない。

今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、社会経済や国民生活に大きな影響をもたらした。その中であって、行政相談は一定の役割を果たしてきた。

コロナ禍に対応するため、国民生活に影響を与える様々な施策が講じられてきており、国民からの相談ニーズが、更に高まることを想定する必要がある。

他方、行政相談における対面による相談受付、従来からの行政相談及び行政相談委員制度の周知、利用促進を目的とした広報活動は、現在及びコロナ禍を経た将来において、様々な制約を受けざるを得ない状況にある。

このような認識の下、令和2年度の行政相談週間では、コロナ禍の時代に、国民からの相談ニーズにどのように応えていくべきかを探るため、「コロナ禍を踏まえた新しい行政相談の進め方」に挑戦する。

行政相談週間関連行事の企画・立案及び実施に当たっては、感染者の発生状況等の地域の実情、行事を実施する会場等の状況を勘案するとともに、次の点に留意する。

- (1) 合同行政相談所は、ワンストップでの相談受付が最大のセールスポイントであるが、対面での相談対応に限定せず、テレビ電話等のICTを利用した相談所を開設するなど、これまで使用しなかった技術の導入を図る。

また、コロナ禍の時代における対面での相談を可能とするための工夫（関係者間の距離の確保、感染防止のための様々な手当）について、会場ごとにノウハウの蓄積に努める。

なお、これらの試みを実施するに当たっては、従来の相談所に増して、運営に必要な人員が必要であること、会場確保の制約があることから、開設箇所数や参加機関数については、選択と集中が必要である。

- (2) 広報活動の実施に当たっては、現在の社会状況を考慮し、持ち帰ってもらいやすい広報用品を用意する。

人との接触を伴わない、インターネットを活用した広報、地域の広報媒体や関係団体等の協力を得た広報活動に取り組む。

- (3) ボランティアである行政相談委員については、委員の発意による活動を支援するとともに、合同行政相談所に参加してもらうことなどを通じ、新しい行政相談の進め方について、協働して考える機会を提供する。

4 本年度の重点事項

上記3の基本的な考え方の下、各府省庁、地方公共団体、各種委員等と連携・協力し、コロナ禍を踏まえた新しい行政相談の進め方を探りつつ、以下の事項に重点的に取り組む。

- (1) 新型コロナウイルス感染症関連の支援措置や相談窓口に係る情報を積極的に発信するとともに、新型コロナウイルス感染症に関連する相談に迅速・的確に対応する。

- (2) 多文化共生総合相談ワンストップセンター等の外国人対応に係る関係機関との連携など、在留外国人からの相談対応を推進する。

- (3) 行政相談を国民にとって親しみやすく利用しやすいものとするための広報を実施するとともに、地域の文化・社会や関連する広報主体（地方公共団体、各種広報媒体等）の状況などに適合し、かつ、コロナ禍に関する社会全般の状況を踏まえた、効果的・効率的な広報活動を展開する。

また、令和3年に迎える行政相談委員制度60周年（以下「委員制度60周年」という。）を、同制度及び行政相談制度のPRと利用促進の好機と捉え、行政相談委員と協働し、委員制度60周年に関連した行事、広報活動を実施する。

5 重点事項を踏まえた実施事項

- (1) 本省が実施する事項

ア 各府省庁及び地方公共団体に対する協力依頼

イ 管区行政評価局、四国行政評価支局、沖縄行政評価事務所、行政評価事務所及び行政監視行政相談センターに対して、新型コロナウイルス感染対策を踏まえた取組の考え方や全国で試みられる取組を示すなど、行政相談週間における事業実施を支援

ウ 新型コロナウイルス感染症関連の支援措置や相談窓口に係る情報発信を含めた全国的な広報活動

- ・ 行政相談窓口の愛称（きくみみ）、ロゴ及び行政相談マスコット（キクーン）を活用した広報活動
- ・ ポスター、等身大パネルの製作

- ・ 映像コンテンツの制作
- エ 業績が顕著な行政相談委員に対する総務大臣の表彰（注1）
（注1）式典の開催については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況等により判断
- オ 委員制度60周年に関連し、下記5（2）及び（3）に掲げる各種取組の実施に当たっての支援

(2) 管区行政評価局、四国行政評価支局、沖縄行政評価事務所、行政評価事務所及び行政監視行政相談センターが実施する事項

ア コロナ禍を踏まえた新しい行政相談の進め方を探るための試行を含めた多様な方法による相談の受付等

- ・ テレビ電話等のICTを利用した相談所の開設
- ・ 新型コロナウイルス感染対策を講じた上で、現地関係機関、地方公共団体等との連携・協力による合同行政相談所を開設（注2）

（注2） 現地関係機関、地方公共団体等とは、行政相談週間の趣旨に係る認識を改めて共有し、それぞれの機関等の状況、意向等を把握した上で十分な調整を行う。

また、例年参加いただいている機関の中で、参加を控えていただく機関が発生する場合には、今般のコロナ禍による事情であることをよく説明し、当該機関の業務に関する相談を受け付けた場合には、相談者の利便を損なわないような代替手段（例：相談会場から当該機関に電話を接続し、当該機関の職員に相談できる体制を確保しておく等）について調整しておくこと。

- ・ 新型コロナウイルス感染対策を講じた上で、現地関係機関、地方公共団体等との連携・協力による行政相談懇談会を開催

イ 各種広報活動、相談所の開設等及び行政相談委員が実施する各種活動への支援の際、新型コロナウイルス感染症関連の支援措置や相談窓口に係る情報を併せて発信

ウ 行政相談窓口における多言語対応の推進、外国人対応に係る関係機関との連携

エ 感染者の発生状況等の地域の実情、行事を実施する会場等の状況に応じた、愛称（きくみみ）、ロゴ及びマスコット（キクーン）を活用した地域に根付いた積極的な広報活動

- ・ 本省作成のポスター、等身大パネル、映像コンテンツを活用した広報活動

オ コロナ禍の時代に適した広報活動

- ・ 広報用品の配布は、「人と人との距離の確保」の観点から、窓口、相談ブースに備え置くことにより持ち帰ってもらう等の対応とし、備え置いてもらえる窓口の開拓に努める。その際、現在の社会状況を考慮し、持ち帰ってもらいやすい広報用品を新たに考案する。
- ・ 人との接触を伴わない、インターネットを活用した広報、地域の広報媒体や関係団体等の協力を得た広報活動に取り組む。

カ 行政相談委員が実施する各種活動への支援（注3）

（注3） 行政相談委員はボランティアであること改めて意識し、支援の実施に当たっては、地域における新型コロナウイルスの感染拡大状況、現地行政機関の動向を踏まえ、行政相談委員団体と調整の上、各行政相談委員の意向を十分把握すること。

さらに、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年3月28日新型コロナウイルス感染症対策本部決定、2年5月25日変更）等により策定されている、業種や施設ごとに定められた、新型コロナウイルスの「感染拡大予防ガイドライン」に基づく対策を講ずること。

キ 委員制度60周年に関連した行政相談パネル展の開催、各種イベント等におけるPR映像の放映等

(3) 行政相談委員が実施する事項

ア 新型コロナウイルス感染対策を講じた上で、現地関係機関、地方公共団体又は各種委員との連携・協力による行政相談所の開設、行政相談懇談会の開催等（注4）

（注4） 行政相談委員によるこれらの活動を支援するに当たっては、地域における新型コロナウイルスの感染拡大状況、現地行政機関の動向を踏まえ、行政相談委員団体と調整の上、各行政相談委員の意向を十分把握し、慎重に判断すること。

さらに、新型コロナウイルスの「感染拡大予防ガイドライン」に基づく対策を講ずること。

イ チラシ、広報用品の手渡しによる配布等の従来の取組とは異なる、感染者の発生状況等の地域の実情、活動する会場等の状況に応じた新たな広報手段による広報活動の展開

ウ 合同行政相談所への参加を通じ、新しい行政相談の進め方について体験することにより、コロナ禍の時代の行政相談委員の活動について検討する。

エ 上記5(2)キに掲げる取組に係る提案及び協働

6 その他

(1) 令和2年度の行政相談週間の実施に当たっては、行政相談の機能及び信頼性を維持するとともに、相談者、相談担当職員、行政相談委員などの関係者から感染者を出さないことが重要である。

行政相談週間関連行事の企画・立案及び実施に当たっては、感染者の発生状況等の地域の実情、行事を実施する会場等の状況を勘案するとともに、次の点に留意する。

ア 新型コロナウイルス感染症対策専門家会議による「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（令和2年5月4日、同年5月11日一部訂正）等における感染対策を踏まえ、必要かつ十分な感染対策を取ること。

イ 上記6(1)アの感染対策の実施の必要性、コロナ禍における関係機関や行政相談委員の参加状況、動員可能な人員及び予算等を考慮して、可能な取組を無理のない範囲で行うこと。

特に、合同行政相談所については、平時と異なり、感染対策の取組が必要なことを踏まえ、多くの開設箇所数や参加機関数を確保すること自体を目標としないこと。

ウ 行事の実施に当たっては、新型コロナウイルス感染症を取り巻く状況を注視し、当初の予定に拘泥することなく、柔軟かつ臨機応変に対応すること。

- (2) 本実施計画は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況等を踏まえ、必要に応じ、見直しを行うこととする。