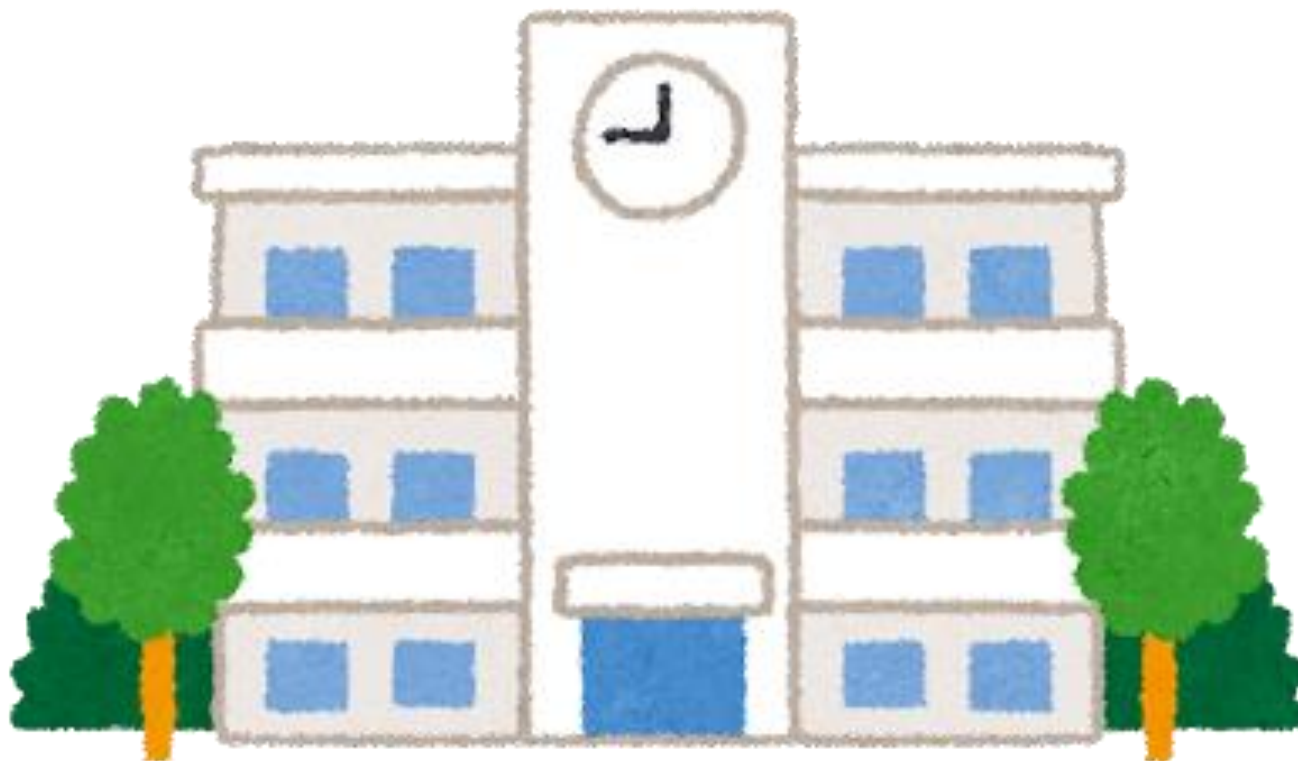


高校出前教室



総務省 行政相談委員 木村優仁
総務省・長崎行政評価事務所

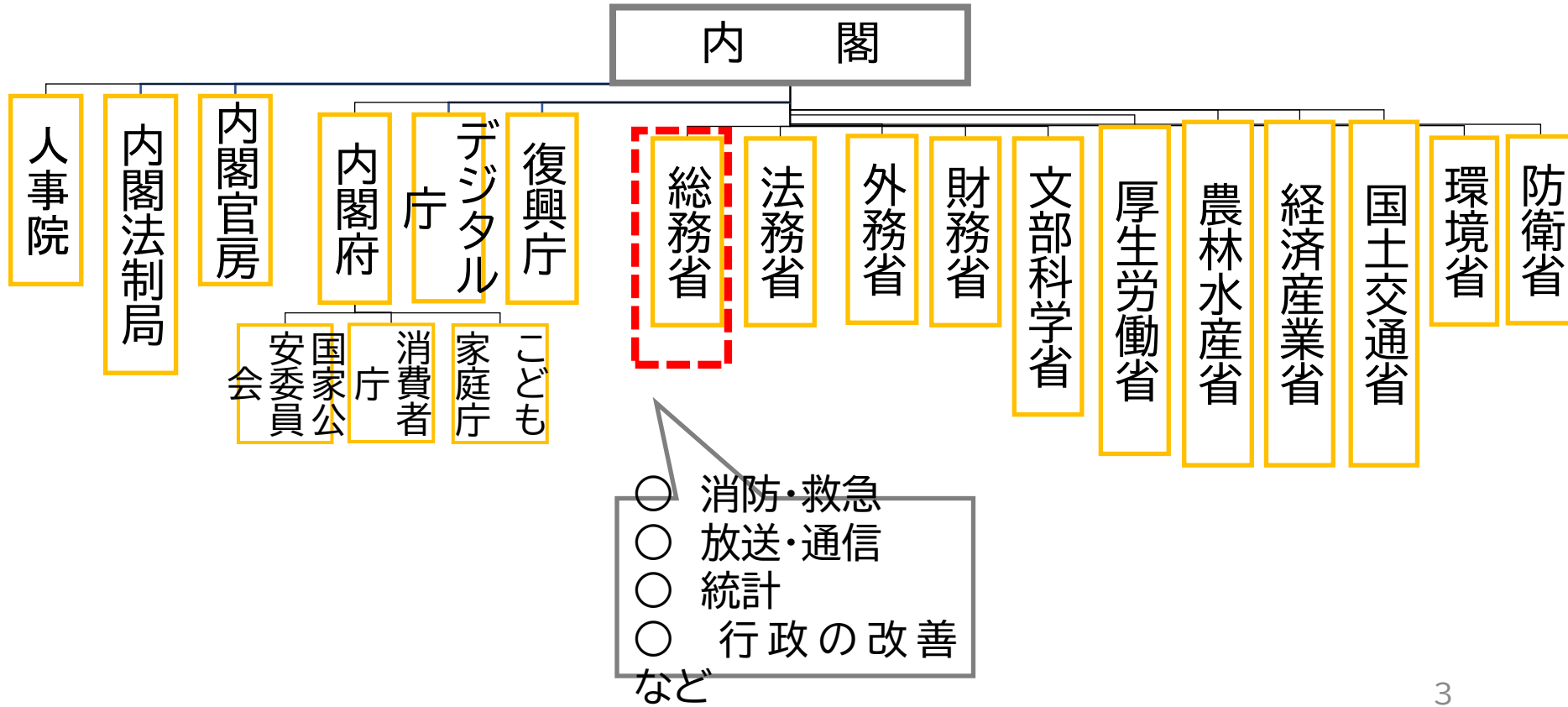
- **皆さん こんにちは**
- **私の母と家内（妻）と娘は、この学校の卒業生です。**
- **大正生まれの母は、尋常小学校から高等女学校（高等小学校を経ず）に86年前に飛び入学しています。周りの人たちが、どうして2歳上なのか疑問に思っていたそうです。**
- 南有馬尋常小学校の1年生から、一度も父親は、成績表を見てくれないので、「おとうさん何故見ないのですか。」と聞くと「私の子なら見ないでわかっている。」との返事で一度も見なかった。女学校時代に母が亡くなり進学を諦めた。
- 母の生家は、1637（寛永14）年に勃発した島原・天草一揆後の1642年の幕府の移住命令により佐賀の鍋島藩の豪族であった豊増市衛門が南有馬に移住してきたのが初代である。水飢饉が続く中、地域の住民が安心して稲作ができるよう自費で曲堤（かねんとつつみ）作ったので「てぼじいさん」と呼ばれていたそうです。

みんなの声が暮らしをかえる

- 学校生活や家庭生活の中で、「役所の仕事」で困ったことはないですか。困ったときに利用でき、要望や苦情を解決する国の制度があります。
- それが、「行政相談制度」です。
- 皆さんの街（南島原市）には相談に乗ってくれる「行政相談委員」がいます。
- 身近な出来事を織り交ぜて、ご紹介しますので、しばらくの間、耳を傾けて下さい。

「行政」とは？

法律や予算に基づき、国民のための仕事を行う



行政とは？

国民の安全や福祉の向上などを目的として

法律に従って国の機関や都道府県、市区町村が業務を行うことです。皆さんとの身近な日常生活との関わりからお話しましょう。

①日常生活と行政の関わり

- 水道　－　維持管理　（市区町村）
- 天気予報　－　観測予測（気象庁）
- 食事　－　安全・衛生（保健所）
- 通学　－　道路の整備管理（市区町村）
交通安全対策（警察・道路管理者）

②人の一生

- 生まれる－出世届・戸籍の管理（市区町村）
- 学ぶ－教育・生涯学習（教育委員会）
- 働く－就職のあっせん（ハローワーク）
- 年金・健康保険（社会保険事務所）
- 税金の徴収（税務署等）
- 投票する－選挙の実施（選挙管理委員会）
- 結婚する－結婚届・新戸籍管理（市区町村）
- 家を建てる－建築確認（都道府県等）
- 土地建物の登記（法務局）
- 老後を迎える－年金支給（社会保険事務所）
- 死亡－死亡届など（市区町村）

◇行政相談って何 ？

役所の手続やサービスなどについて

- 困っているが、何処に相談していいのか。
- 役所の説明や事務取扱が納得できない。
- 制度や仕組みがわからない。

などの苦情や意見・要望をお聴きし、解決していく制度です。

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？

こんなことも相談にのってもらえるんだ！



国の行政活動全般に及ぶ苦情に対応します。

医療保険・年金

厚生労働省・社会保険庁

■教えてほしい

国民年金や厚生年金保険の被保険者の資格条件について教えてほしい。



道路

国土交通省・県土木事務所

■危険箇所の修理

国道に危険箇所があるので、早く改修してほしい。

■分かりにくい標識

分かりにくい案内標識を改善してほしい。

■横断歩道の設置

車の往来が激しい道路に横断歩道がないので、作ってほしい。



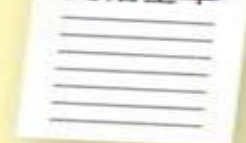
社会福祉

厚生労働省・市（区）町村

■生活保護

「生活保護」や「児童手当の受給基準」について教えてほしい。

受給基準



郵政

〇〇〇郵便局

■ポストの設置

ポストが遠くて不便なので、近くに設置してほしい。



雇用

厚生労働省・労働基準監督署

■長時間労働

長時間労働を強いられているので、労働時間等の労働条件について会社を指導し、改善してほしい。



相談窓口

国・県・市（区）町村

■手続き・申請

手続きや申請をどこにしたらいいいのか分からないので、教えてほしい。



◇具体的な相談内容◇

- ◇道路の補修のどの維持管理を適切に
 - ・郵便ポストを設置して欲しい。
 - ・介護を受けるためにはどうしたらいいのか。
 - ・訪問販売のクーリングオフについて
 - ・不法投棄のゴミを撤去してほしい。
 - ・国民年金の保険料を減額・免除してほしい。
 - ・賃金を支払ってくれない。
 - ・行政の窓口サービスをよくしてほしい。

行政相談の流れ

国の仕事やサービス、各種制度の
手続きなど、お困りことや苦情、
ご意見、ご要望があれば
お気軽にご連絡ください。

ご相談

- インターネット
- FAX
- 手紙
- 電話（行政苦情 110番）
- 来訪

困りごとって
どこに相談するの？



回答

行政相談窓口

管区行政評価局 行政評価事務所

都道府県庁所在地などにある
管区行政評価事務所に窓口を設置
(50か所)しています。



行政相談委員

全国の市(区)町村には、総務大臣が
ら委嘱された行政
相談委員が約 5,000 人配置されています。



総合行政相談所

お買い物 のついでなど実業に相
談を利用していただ
けるように、関係行政機関の参加を得て、全
国主要都市のアパートなどで毎日、
又は定期的に行政相談所を
開設しています。



特別行政相談所

台風や地震 など災害が発生し
た地域では切実な
相談を寄せた人々が数多くいます。被災地
に「特別行政相談所」を設置し、迅速かつ
適切な対応をしています。



回答

あっせん
通知

国の行政機関

独立行政法人
特殊法人

都道府県・市(区)町村
(国の仕事の関係)

国の行政活動全般に及ぶ苦情に対応します。

苦情などをお聞きする範囲は、国や独立行政法人、都道府県・市（区）町村の仕事で法定受託業務（注）に該当するもの、国の委託又は補助を受けて行っている仕事であり、国の行政全般に及んでいます。従って担当の行政機関が不明でどこに相談してよいか分からない問題や、複数の行政機関にまたがるため、連絡や調整が必要な問題についても、総務省の行政相談は有効に対処できます。

（注）国が直接実施すべきであるが、国民の利便性などの観点から、法令により地方公共団体が実施することとされる業務。

無料で
相談できます。

皆様の秘密は
固く守られます。



管区行政評価局 行政評価事務所

都道府県庁所在地などに
設置(50か所)されています。

近くの、私たちに
気軽に声を
かけてください。

全国ネットワークを活用します。

苦情などがどの地域の問題であっても、また、相談者がどの窓口相談されても管区行政評価局・行政評価事務所、行政相談委員、総合行政相談所など総務省が全国に整備したネットワークを活用して、一体となった受付・処理を行うことができます。



行政相談委員

全国の市（区）町村に
配置されています。

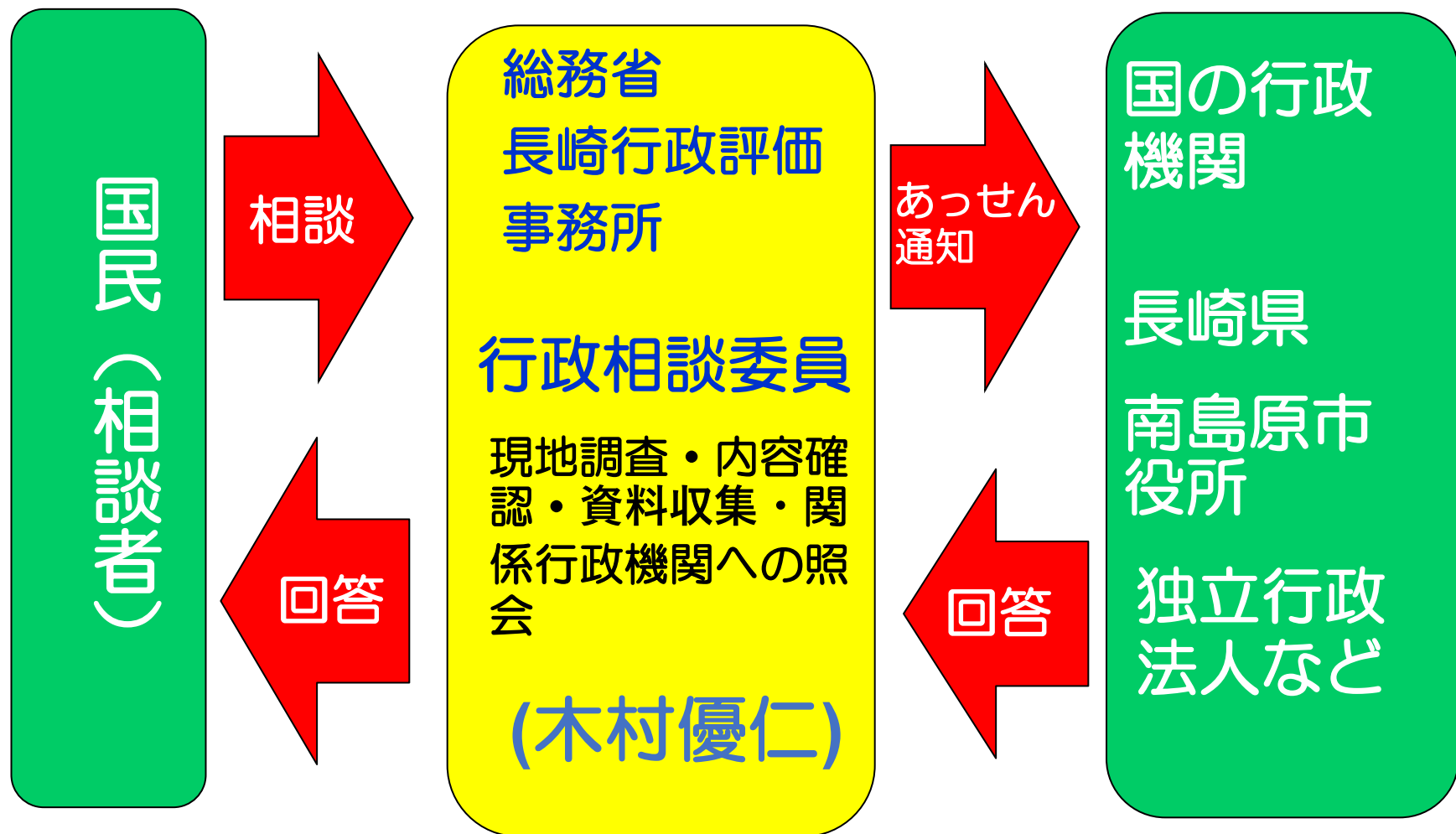
デパートなど、
お買い物
のついでに。

総合行政相談所

全国主要都市で
開設されています。



行政相談のしくみ



行政相談の窓口

「行政相談委員」ってどんな人、その①

- 行政全般（国・県・市町村の仕事）についての苦情や意見や要望を受付けし、その解決や実現の促進を図るとともに、それらを行政の制度及び運営の改善に反映させるお手伝いをしています。
- 地域の人たちが住みやすい社会を作ること
に熱意と知識を持って入る人で、総務大臣より任命されています。南島原市には6名の委員が、皆さんの身近にいます。

「行政相談委員」ってどんな人、その②

そして、これから進学や就職して住む町にも必ずいます。住民皆様からいろいろな相談を聞いて、解決するためにボランティアで活動しています。

総務省の出先が50ヶ所、委員が5千人、定例、巡回、合同相談会を実施しており、市の広報紙、新聞、ケーブルテレビで開催日時など案内しています。

まず、困ったときには、**0570-090110**まで、

改善-1 バス停の屋根

改善前



○まだまだ設置されて
いません。
要望を続けています。
ジャスコ前のバス停。

改善後



○屋根が着いたバス停
十八銀行西有家支店前の
バス停

改善一 2 水路の改善

改善前

改善後



○田に引く水路が瓦礫で埋まってしまい稲作時に水が引けない。

○改善され順調な水稻栽培が行われている。

改善-3◆カーブミラーの設置

改善前



カーブミラーの設置



○停止しないで、左折する人が多く、もう少しで衝突しかねない状況が続いたので事故に成る前に自治会からの設置要望。

○設置され改善された。

改善-4 空き家

改善前



○老朽化が進み
通学路でもある。

改善後



○解体され環境が
改善された。

改善-5 広報誌の改善

市民カレンダー		1月	2月
1/1日	●元日		
2月	ごみの直接搬入・し尿収集休業期間		
3火	市役所閉庁期間		
4水	<ul style="list-style-type: none"> ●南島原市成人式 ありえコレジヨホール 11:00～ *詳細P8 ●行政相談 布津公民館 13:00～16:00 西有家老人福祉センター 10:00～12:00 原城オアシスセンター 10:00～12:00 		
5木	<ul style="list-style-type: none"> ●南島原市消防出初式 10:00～ *詳細P19 布津中学校グラウンド(雨天時:ありえコレジヨホール) 		
6金	<ul style="list-style-type: none"> ●無料法律相談(民事・刑事・行政・訴訟関係) *要予約 市民相談センター(西有家庁舎) 13:00～17:00 		
7土			
8日			
9月	●成人の日		
10火			
11水			
12木	●行政相談 ありえコレジヨホール 17:30～19:00		
13金			
14土	<ul style="list-style-type: none"> ●冬の環境セミナー「南島原のいきもの学習会」 14:00～16:30 口之津公民館 *詳細P7 		
15日	<ul style="list-style-type: none"> ●2011ファミリー元気フェスタ *詳細P9 8:20～11:40 加津佐グラウンドほか ●吉田兄弟～三味線だけの世界～ 開場 18:00～ 開演 18:30～ ありえコレジヨホール 		
16月			
20金		●ハチミツ倶楽部 ありえコレジヨホール 20:00～21:30	
21土			
22日			
23月			
24火			
25水		<ul style="list-style-type: none"> ●年金相談 北有馬庁舎 10:00～15:00 *要予約 ●行政書士無料相談会 *要予約 (相続・遺言・境界・農地転用・不動産関係) 北有馬ビロティー文化センター日野江 13:00～17:00 	
26木			
27金			
28土		<ul style="list-style-type: none"> ●ココロねっこオリジナル劇 ココロのそばに 深江ふるさと伝承館 開演 13:30～ *詳細P8 ●冬の環境セミナー「たこを作って揚げよう！」 10:00～15:00 エコ・パーク論所原 *詳細P7 	
29日			
30月			
31火			
2/1水		<ul style="list-style-type: none"> ●行政相談 布津公民館 13:00～16:00 西有家老人福祉センター 10:00～12:00 原城オアシスセンター 10:00～12:00 	
2木			
3金		<ul style="list-style-type: none"> ●無料法律相談(民事・刑事・行政・訴訟関係) *要予約 深江公民館 13:00～17:00 	

○配布が月に始めにかかるので、月初めの日程の表示

◆出来ないこともあります。
要望：バス停の引き込み線の増設（継続事案）

引き込み線



設置されている



○加津佐方面からは、特に朝に渋滞して困るので引き込み線を設置して欲しい。だが、土地に余裕がないので、できなかった。

○口之津方面からのバス停は、引き込み線があるので渋滞しない。

◆フェリーー棧橋の撤去（継続事案）

改善前



○フェリーの棧橋が老朽化して倒れかかっている。釣り人が出入りするので事故に成る前に早急に撤去して欲しい。

改善中



○潜水夫や専用船など10名にて調査している風景。

◆進学や就職や家業を継がれる皆さんへ◆

■これからは、街のことや暮らしに関心を持ち、各自進まれる道をごんばって下さい。また、人生で困ったときには、本日の出前教室を思い起こしていただき、そしてご連絡ください。

困ったときには、0570-090110までのご連絡を必ずお力に成れると思います。

■本日の出前教室にご協力いただきまして誠にありがとうございました。

ここに深く感謝申し上げます。

全国何処に行かれても、あなたの身近に委員がいますので、ご利用ください。

また何処かでお会いできる日を楽しみにしております。お元気で！



総務省 行政相談所 木村 優仁