

都道府県知事 殿
市区町村長 殿

行政相談活動と困りごと解決への連携のお願い

行政相談は、国民から国の行政などに関する相談を受け付け、その解決を図るとともに、行政の制度・運営の改善に活かす仕組みです。平素より御協力をいただいております、厚く御礼申し上げます。

総務省の行政相談窓口や地方公共団体の窓口には、日頃より多くの相談が寄せられておりますが、総務省においては、国が一定程度統一的に回答できる質問に対応する「国・地方共通相談チャットボット」を本日リリースしました。

住民の皆様のご利便性向上とともに、地方公共団体の職員の皆様にとって、事務負担の軽減や問合せ対応の一助となればと考えております。

提供開始後も、地方公共団体の職員の皆様のご要望や御意見を踏まえ、回答の精度や操作性の向上、対象分野の拡充等に取り組み、使い勝手の良いものに改善してまいりたいと考えておりますので、是非ご活用いただければと思います。

また、行政相談については、日頃から、総務省の職員と地域の行政相談委員が、二人三脚で、困りごとを抱えている方々に寄り添い、その解決に向けて活動しております。窓口で相談に来られる方々は、自分が抱える困りごとが、国に関するものか、地方公共団体に関するものか判然としないままお出でになる場合が大半と考えられ、実際に様々な相談が寄せられております。このため、一人一人の困りごとを円滑かつ効果的に解決していくためには、総務省と地方公共団体が連携を密に対応していくことが重要と考えております。

加えて、令和6年能登半島地震対応においては、被災された地方公共団体と連携して、被災者の方々に生活支援情報の提供や困りごとの解決を図る特別行政相談所の開設等に取り組んでおりますが、今後の災害の発生に備え、平時から、ノウハウの共有や連携方策の確認等の関係構築に取り組んでおくことも重要です。

以上を踏まえ、具体的な連携方策について、別途連絡させていただきますので、住民一人一人に寄り添う行政相談活動における総務省と地方公共団体の連携について、改めて御理解と御協力を賜りますよう、よろしく願いいたします。

令和6年3月26日

総務大臣 松本 剛明