

特別行政相談活動と 行政相談委員への期待

近畿管区行政評価局長 竹中 一人



1 はじめに

行政評価局等が指定された。

令和6年1月1日の能登半島地震後、総務省行政評価局やその被災地域の地方出先機関は「特別行政相談活動」を実施した。この取組等を踏まえ、同年6月28日に改訂された国の防災基本計画（中央防災会議）では「国〔総務省〕は、被災者に対する各種支援措置の案内等に対応する特別行政相談活動を行うものとする」と明記された。さらに、令和7年6月10日、災害対策基本法（以下「災対法」という。）第2条第4号の「指定地方行政機関」に総務省の管区

これらの記述が防災基本計画等で触

れられる以前にも、同計画では「国及び地方公共団体は、被災者の自立に対する援助、助成措置について、広く被災者に広報するとともに、できる限り総合的な相談窓口等を設置するものとする。居住地以外の市町村に避難した被災者に対しても、従前の居住地であった地方公共団体と避難先の地方公共団体が協力することにより、必要な情報や支援・サービスを提供するものとする。」と記載されていた。総務省行政評価局では、平成5年北海道南西

沖地震や平成7年阪神・淡路大震災、平成23年東日本大震災等多くの災害の後に特別行政相談活動を行ってきた。近年では地震だけではなく、大雨や山林火災等の地震以外の自然災害発生後にも特別行政相談活動を行っている。この活動は、本来行政相談が持つ行政救済の性格だけでなく、災対法第8条第2項第16号「被災者の生活再建」や同項第19号「被災者への情報提供や相談」など国の防災施策に資するものでもある。

本論は、小職が令和6年1月1日の能登半島地震発災後に北海道管区行政

評価局長として職員を石川行政評価事務所（以下「石川事務所」という。）に派遣した経験、同年7月から中部管区行政評価局長として石川事務所や富山行政監視行政相談センター（以下「富山センター」という。）の特別行政相談活動に携わった経験、及び令和7年9月に大阪で開催された日本オンブズマン学会において「災害時における特別行政相談活動―能登半島地震を例にして」と題した発表を行ったこと、を基に記述したものである。^(注)

(注)新潟行政評価事務所でも特別行政相談活動は行われたが、今回は筆者が関係する管轄区域に限定した。

2. 総務省行政評価局が行う「特別行政相談」

通常時の行政評価局が行う国民・住民からの相談は、電話・インターネット等での受付、役場等で定期的に開催される行政相談所での受付が基本である。しかし、大規模な災害が発生した場合の特別行政相談活動は、通常の活動に加え、①国・県・市町村等の行政の生活支援情報が一覧で見ることができ、生活支援ガイドブックの作成・配布、②特別行政相談所の開設、③フリーダイヤルの開設、のすべて又は3つの活動のどれかを行うことになる。通常の行政相談は国民・住民からの苦情や困りごと等を聴取する受け身の活動が中心であるが、同活動では①のプッシュ型の情報提供が加わることが大きな特徴である。

3. 能登半島地震発生後に行った特別行政相談活動

(1) 生活支援ガイドブックの作成・配布

中部管区行政評価局及び石川事務所は、各行政機関等が発信した被災者支援に関する情報等をまとめた生活支援ガイドブックを作成した。震災発生から10日後の令和6年1月10日に初版を発表し、各行政機関等の生活支援メニューが発表されるごとに更新していった。

生活支援ガイドブックの掲載項目は

目次	目次
<p>住まいや身の回りのこと</p> <p>1. 緊急避難の申し付け (P.21)</p> <p>2. 住宅の緊急修繕制度 (P.22)</p> <p>3. 被災建物の解体・撤去 (P.23)</p> <p>4. 生活圏内に向けた帰宅支援 (P.25)</p> <p>5. 住宅確保への支援 (P.26)</p> <p>6. 被災地内での生活支援 (P.27)</p> <p>7. 住宅料金を低減する支援 (P.28)</p> <p>8. 被災住宅の修繕や仮設住宅に関する相談 (P.29)</p> <p>9. 災害ごみの処分 (P.30)</p>	<p>民間の手続きのこと</p> <p>10. 被災者生活支援金の申請 (P.31)</p> <p>11. 被災者生活支援金の申請 (P.32)</p> <p>12. 被災者生活支援金の申請 (P.33)</p> <p>13. 被災者生活支援金の申請 (P.34)</p> <p>14. 被災者生活支援金の申請 (P.35)</p> <p>15. 被災者生活支援金の申請 (P.36)</p> <p>16. 被災者生活支援金の申請 (P.37)</p> <p>17. 被災者生活支援金の申請 (P.38)</p>
<p>お金のこと</p> <p>18. 被災者生活支援金の申請 (P.39)</p> <p>19. 被災者生活支援金の申請 (P.40)</p> <p>20. 被災者生活支援金の申請 (P.41)</p> <p>21. 被災者生活支援金の申請 (P.42)</p> <p>22. 被災者生活支援金の申請 (P.43)</p> <p>23. 被災者生活支援金の申請 (P.44)</p> <p>24. 被災者生活支援金の申請 (P.45)</p> <p>25. 被災者生活支援金の申請 (P.46)</p>	<p>医療・健康のこと</p> <p>26. こころの悩みや不安に関する相談 (P.47)</p> <p>27. 医療機関や介護サービスの利用に関する相談 (P.48)</p>
<p>役所の手続きのこと</p> <p>26. マイナンバーカードに関すること (P.47)</p> <p>27. 自動車に関すること (P.48)</p> <p>28. 免許更新などに関する相談 (P.49)</p> <p>29. 被災者生活支援金の申請 (P.50)</p> <p>30. 被災者生活支援金の申請 (P.51)</p> <p>31. 被災者生活支援金の申請 (P.52)</p> <p>32. 被災者生活支援金の申請 (P.53)</p> <p>33. 被災者生活支援金の申請 (P.54)</p> <p>34. 被災者生活支援金の申請 (P.55)</p> <p>35. 被災者生活支援金の申請 (P.56)</p> <p>36. 被災者生活支援金の申請 (P.57)</p> <p>37. 被災者生活支援金の申請 (P.58)</p>	<p>事業者の方へ</p> <p>38. 被災者生活支援金の申請 (P.59)</p> <p>39. 被災者生活支援金の申請 (P.60)</p> <p>40. 被災者生活支援金の申請 (P.61)</p> <p>41. 被災者生活支援金の申請 (P.62)</p> <p>42. 被災者生活支援金の申請 (P.63)</p> <p>43. 被災者生活支援金の申請 (P.64)</p> <p>44. 被災者生活支援金の申請 (P.65)</p> <p>45. 被災者生活支援金の申請 (P.66)</p> <p>46. 被災者生活支援金の申請 (P.67)</p> <p>47. 被災者生活支援金の申請 (P.68)</p> <p>48. 被災者生活支援金の申請 (P.69)</p> <p>49. 被災者生活支援金の申請 (P.70)</p> <p>50. 被災者生活支援金の申請 (P.71)</p> <p>51. 被災者生活支援金の申請 (P.72)</p> <p>52. 被災者生活支援金の申請 (P.73)</p> <p>53. 被災者生活支援金の申請 (P.74)</p> <p>54. 被災者生活支援金の申請 (P.75)</p> <p>55. 被災者生活支援金の申請 (P.76)</p> <p>56. 被災者生活支援金の申請 (P.77)</p> <p>57. 被災者生活支援金の申請 (P.78)</p> <p>58. 被災者生活支援金の申請 (P.79)</p> <p>59. 被災者生活支援金の申請 (P.80)</p> <p>60. 被災者生活支援金の申請 (P.81)</p> <p>61. 被災者生活支援金の申請 (P.82)</p> <p>62. 被災者生活支援金の申請 (P.83)</p> <p>63. 被災者生活支援金の申請 (P.84)</p> <p>64. 被災者生活支援金の申請 (P.85)</p> <p>65. 被災者生活支援金の申請 (P.86)</p> <p>66. 被災者生活支援金の申請 (P.87)</p> <p>67. 被災者生活支援金の申請 (P.88)</p> <p>68. 被災者生活支援金の申請 (P.89)</p> <p>69. 被災者生活支援金の申請 (P.90)</p> <p>70. 被災者生活支援金の申請 (P.91)</p> <p>71. 被災者生活支援金の申請 (P.92)</p> <p>72. 被災者生活支援金の申請 (P.93)</p> <p>73. 被災者生活支援金の申請 (P.94)</p> <p>74. 被災者生活支援金の申請 (P.95)</p> <p>75. 被災者生活支援金の申請 (P.96)</p> <p>76. 被災者生活支援金の申請 (P.97)</p> <p>77. 被災者生活支援金の申請 (P.98)</p> <p>78. 被災者生活支援金の申請 (P.99)</p> <p>79. 被災者生活支援金の申請 (P.100)</p>
<p>その他の情報</p> <p>78. マイナンバーカードに関すること (P.47)</p> <p>79. 自動車に関すること (P.48)</p> <p>80. 免許更新などに関する相談 (P.49)</p> <p>81. 被災者生活支援金の申請 (P.50)</p> <p>82. 被災者生活支援金の申請 (P.51)</p> <p>83. 被災者生活支援金の申請 (P.52)</p> <p>84. 被災者生活支援金の申請 (P.53)</p> <p>85. 被災者生活支援金の申請 (P.54)</p> <p>86. 被災者生活支援金の申請 (P.55)</p> <p>87. 被災者生活支援金の申請 (P.56)</p> <p>88. 被災者生活支援金の申請 (P.57)</p> <p>89. 被災者生活支援金の申請 (P.58)</p> <p>90. 被災者生活支援金の申請 (P.59)</p> <p>91. 被災者生活支援金の申請 (P.60)</p> <p>92. 被災者生活支援金の申請 (P.61)</p> <p>93. 被災者生活支援金の申請 (P.62)</p> <p>94. 被災者生活支援金の申請 (P.63)</p> <p>95. 被災者生活支援金の申請 (P.64)</p> <p>96. 被災者生活支援金の申請 (P.65)</p> <p>97. 被災者生活支援金の申請 (P.66)</p> <p>98. 被災者生活支援金の申請 (P.67)</p> <p>99. 被災者生活支援金の申請 (P.68)</p> <p>100. 被災者生活支援金の申請 (P.69)</p>	<p>教育のこと</p> <p>70. 日本学生支援機構 (JASSO) による奨学金の貸付 (P.24)</p> <p>71. 奨学金の返済・貸付金の返還 (P.25)</p>

令和6年1月18日(初版) 令和7年10月30日(第2版)

石川行政評価事務所

令和6年能登半島地震による被災者の皆様への生活支援窓口案内 (ガイドブック)

令和6年能登半島地震により被災された皆様には、心よりお慶び申し上げます。本ガイドブックは、被災者の皆様への生活支援に関する情報を提供しております。

【本ガイドブックについて】

ガイドブックには、石川行政評価事務所が収集した各種機関等における支援策の情報を掲載しています (情報は随時更新)。
最新情報は、石川行政評価事務所ホームページに掲載しています。

【石川行政評価事務所での相談の受付について】

石川行政評価事務所では、いかなる場合でもご相談を受け付けております。お困りになっていることがありましたら、どうぞお気軽にご利用ください。

● 行政相談専用ダイヤル (行政相談110番)
076-264-1100 又は 0570-090110
※ 受付時間：平日9時00分～18時00分
※ 受付場所：受付時間中は受付専用電話です。
※ NTTコミュニケーションズが受発着の業務を行います。

● インターネットはこちら

● FAX: 076-222-5233

石川行政評価事務所

〒920-0024
富山県富山県下田町4番 金沢行政評価事務所
電話：076-222-5233

成し、12月末までに21版、約2600部を配布した。また、福井行政監視行政相談センター(以下「福井センター」という。)は、同年1月12日に同ガイドブックの初版を作成し、2月末までに4版を配布した。

(2) 特別行政相談所の開設

能登半島地震では、震災同日に石川県内17市町、富山県内13市町村に災害救助法が適用されたことから、石川事務所及び富山センターは特別行政相談所を開設することを決めた。今回の特別行政相談所の開設形態は4つのタイプに分類することができる。

i 合相型

「合相」とは各行政機関等の行政相談窓口が同じ会場に集まり、相談者からの苦情や困りごと等を聴取する行政相談所のことである。

このタイプの相談所の開設は、震災後1か月を目途に奥能登6市町で開設することを目指し、令和6年2月3日に七尾市の勤労者総

合福祉センター「ワークパル七尾」

で震災後初の開設となった。石川県内の各地で12月末までに計20回開設した。特に需要が多かった住宅金融支援機構、弁護士、行政書士、建築士にはほとんどの合相型特別行政相談所に協力いただいた。

また、同タイプの相談所を富山センターでは令和6年3月までに2回開設した。

ii 定例拡大型

行政相談委員が各市町で普段開催している定例行政相談所を活用し、特別行政相談所としても広報するとともに、各市町や行政相談委員、関係行政機関等の協力を得て開催したものである。このタイプの行政相談所は行政相談委員や市町からの要望により、12月末までに計64回開設した。

また、同タイプの相談所を富山センターでは令和6年2月までに13回開設、福井センターでは同年1月に5回開設した。

iii 巡回型

定例拡大型の特別行政相談所の開設ができなかった奥能登6市町等では、開設可能な会場の確保が困難であった。しかしながら、市町の職員と調整の結果、役場の庁舎のロビーの一角など空きスペースを利用する形で開設した。このタイプの相談所は広域避難所、2次避難者への支援物資の配布拠点等でも行われた。令和6年12月末までに計27回開設した。

また、同タイプの相談所を富山センターでは令和6年2月までに2回開設した。

iv 特別設置型(スポセン型)

令和6年1月8日、金沢市内にある「いしかわ総合スポーツセンター(スポセン)」に1・5次避難所が開設されたため、スポセンの管理者である石川県に特別行政相談所の設置を依頼し、同月13日から相談ブース1か所確保した。相談ブース設置から3月までに45回開設した。

(3) フリーダイヤルの開設(無料の電話相談)
 各行政機関等に被災者支援策に関する行政相談が相当数寄せられることが見込まれたことから、各行政機関等が

「スポセン型特別行政相談所の開設状況」

開設期間	1月13日～2月12日	2月13日～3月28日
受付日	土日を含む毎日	毎週火曜日、木曜日
受付時間	10時～15時	同左

「フリーダイヤルの開設状況」

開設年月日	1月12日 石川事務所及び本省評価局 1月18日 中部管区局
電話番号	0120-776-110
受付時間	8時30分～17時15分(5月31日まで土日及び祝日も受付)
対象地域	石川県内全域
回線数	各局所2回線、計6回線
報道発表	1月11日に石川事務所及び本省評価局がそれぞれ実施

実施する被災者支援策に関する情報提供やその相談窓口の案内等を行うフリーダイヤルを令和6年1月12日から順次開設していき(最大6回線)、令和7年3月31日まで無料電話相談を行った。

4. 特別行政相談活動における行政相談委員への期待

行政評価局は、行政相談委員を通じて市町村の協力が得やすく、特別行政相談活動が行いやすい状況を生み出している。能登半島地震発生直後に市町村内の緊急時オペレーションが行われている中でも、比較的早い段階から特別行政相談所が開設できたのは、行政相談委員が普段から市町村と行政評価局の橋渡しをしていただいでいる所以と考える。

また、通常の行政相談活動において各種ボランティアと共同で相談所を開設していることがある。さらに、行政相談委員の中には、民生委員児童委員や保護司等の行政ボランティアを兼職している方や自治会の世話役、NPO活動等に従事している方が多数いる。このため、ボランティア活動の横の連携も期待できる。被災地域の行政相談委員の中には、住民への安否確認等の実施、炊き出しへの参加、悩み事への傾聴、士業としての無料相談への参加

など行政相談活動以外の支援活動を行っていた(令和6年能登半島地震における行政相談委員の活動の記録P5)。

「地方創生2・0基本構想施策集」(令和7年6月13日内閣官房)には「国・地方公共団体や「産官学金労言士」の各種団体をも巻き込んだシンポジウムやワークショップなどの実施を通じて、行政ボランティアと産官学金労言士等での地域課題解決力を向上させ、安心して働き、暮らせる地方の生活環境の創生を推進する」と記載されており、このようなボランティア間の連携は特別行政相談活動にとって心強い。

一方で、災害発生直後に特別行政相談所を開設した際、被災者の行政相談への遠慮がちな様子が見られたとの報告を受けた。このような状況を早期に解消した要因の一つには、行政相談委員が普段からの行政相談活動やそのPR活動を通じて地域住民との信頼関係を構築していたことが考えられる。

石川事務所で受け付けた行政相談件数が令和元年度から4年度までの平均

件数が576件であったのに対し5年度3,254件、6年度2,752件と大幅に増えている。

また、石川事務所管内の行政相談委員が受け付けた行政相談件数も元年度から4年度の平均件数が598件であったのに対し5年度911件、6年度1,027件と約2倍になっており、普段行政相談に縁がなかった人も相談に結び付けている。

行政相談委員の平常時の活動は、メディアを活用した広報ほど目立つものではないが、着実に行政相談の信頼性の構築と地域におけるPRに貢献していると考えられる。

ここまで行政相談委員への期待を述べましたが、災害発生後は、行政相談委員も被災者となる場合もあるため、まずは行政相談委員ご本人やご御家族等の安全確保・体調管理が第一に考えていただき、災害時の行政相談委員としての活動は、無理のない範囲で対応していただくことが望まれる。

謝辞

能登半島地震発災をはじめ特別行政相談活動に従事した職員や行政相談委員、関係機関に感謝申し上げます。

【主な参考文献】

総務省行政評価局 特別行政相談活動の最新情報(2025年12月20日最終閲覧)
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/tokubetu.html

総務省行政評価局行政相談企画課(2024)「能登半島地震における特別行政相談活動」(季刊行政相談181号)P8-11

中部行政相談委員連合協議会(2025)「令和6年能登半島地震における行政相談委員の活動の記録」