

令和8年度行政相談月間実施計画

令和8年度の行政相談月間は、次のとおり実施する。

1 行政相談月間の趣旨

行政相談制度及び行政相談委員制度について、広報及び行事を集中的かつ重点的に実施し、広く国民の理解と認識を深め、認知度の向上と利用促進を図る。併せて、相談者の満足度の向上により、制度に対する信頼を醸成し、継続的な利用につなげることを目的とする。

2 期間

令和8年9月1日（火）から10月31日（土）まで

3 行政相談に取り組むに当たっての基本的な考え方**（1）災害時における特別行政相談活動の充実**

管区行政評価局等が災害対策基本法（昭和36年法律第223号）に基づく指定地方行政機関に指定されたことも踏まえ、災害発生時に生活支援情報の提供や被災者からの相談など被災者に寄り添う特別行政相談活動が円滑に実施できるよう、引き続き、平時からの地方公共団体等との連携を強化する。

具体的には、地方公共団体（主に防災部局）や各種団体（行政書士、建築士、災害NPO等）との間に、

- ・ 生活支援情報を届けるためのガイドブックに掲載する情報について協議を進めるとともに、地方公共団体におけるガイドブックの活用の定着に向けた連携
- ・ 特別行政相談所の開設場所や参加についての協力依頼
- ・ 地方公共団体等から国への意見・要望の聴取

などの取組を深化させることである。

さらに、特別行政相談活動の実効性を高めるため内閣府政策統括官（防災担当）や今後、設置される予定である防災庁との連携を深めていくことが重要であるとともに、各都道府県においては、各都道府県や市町村、他の指定地方行政機関との連携も深め、地域防災計画における総務省の役割を明確にするなど、災害発生時に向けた取組を着実に進める必要がある。

（2）能動的に困りごとを「取りに行く」活動

能動的行政相談活動とは、困りごとを抱える方々に寄り添い、地域の行政課題や相談ニーズが見込まれる現場に積極的にアプローチする、いわば困りごとを「取りに行く」取組である。

具体的には、地域の行政課題を把握し、解消するため、地域住民にとって身近な地方公共団体、行政相談委員、郵便局等との懇談会、困りごと等を抱

えた方々との接触の機会を多く持つ社会福祉協議会等の関係機関との意見交換等を開催するなど、相談ニーズを踏まえた相談所の開催や広報活動に取り組み、従来の相談受付では把握し切れなかった困りごとを積極的に拾い上げ、困りごとを抱える者への適切な支援につなげる。

また、上記の活動を充実させ、実効性のあるものとするため、地域に根ざして活動する行政ボランティア（行政相談委員、民生委員、保護司、人権擁護委員等）との連携の在り方等を検討する。

（３）国・地方共通相談チャットボット（Govbot（ガボット））

国民が行政機関に直接問い合わせる前にまずアクセスするツールとして活用されるよう、国民や国・地方公共団体の職員等に周知するとともに、国・地方共通相談チャットボット（Govbot（ガボット））と同等の機能を有する独自のチャットボットを整備できる仕組み（テンプレート機能）を各府省に展開して主体的に運用してもらい、当該チャットボットの FAQ をガボットに集約することで、ガボットの搭載分野の拡充や FAQ の充実を進めるなど、機能改善を図る。

また、ガボットを含め、行政相談業務への生成AIの効果的・効率的な活用を目指した調査研究を実施し、その結果を踏まえて業務負担を軽減することにより、より解決の難しい事案対応に多くの時間を割けるようにし、行政相談業務の質の向上を目指す。

４ 本省、管区局等、行政相談委員の実施事項

行政相談月間期間を中心に以下の事項に取り組む。

（１）本省が実施する事項

ア 各府省・地方公共団体への協力依頼

イ 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）を活用したポスターの製作・配布
- ・ 政府広報の活用
- ・ 総務省ホームページ、行政相談公式Xによる情報発信
- ・ 孤独・孤立の問題を抱える方々に対する SNS を活用した広報等の実施

ウ 住民や地方公共団体といった利用者からの意見・要望を踏まえた質問や回答の精度向上、対応分野の追加など継続的な Govbot（ガボット）の改善

エ 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（以下「管区局等」という。）への支援

- ・ Govbot（ガボット）の各種機能の活用に関する情報提供及び住民向け広報資料の提供
- ・ 外国人に対する相談対応の強化についての管区局等への呼びかけや推奨的な取組の共有、一日合同行政相談所における外国人相談対応への支援、外国人への広報の強化

- ・ 一日合同行政相談所の広報効果の分析（実証的共同研究）
- ・ 行政相談委員と他の行政ボランティアとの地域課題の解決に向けた取組の推進

オ 業績が顕著な行政相談委員の総務大臣表彰

（２）管区局等が実施する事項

以下の事項について、行政相談委員の協力を得て実施するとともに、その活動全般について支援を行う。特に、委嘱期間が短い委員については、行政相談委員団体及び先輩委員の協力を得て、活動意欲の向上やモチベーションの維持など委員を長く務めてもらうための取組を積極的に実施する。

なお、管区局等においては、月間中における行事の分散など、既存業務の見直しに取り組み、職員に係る業務負担の軽減に取り組んでいただきたい。

ア 地方公共団体との連携の基盤作り

地域における行政課題や困りごとを的確に把握し、その解決につなげていくためには、地方公共団体との連携強化が重要である。このため、地方公共団体に対して行政相談への協力を依頼するとともに、以下に例示する取組の実施に向けた働き掛け等を行う。

（ア）地方公共団体に寄せられる国に関する相談を総務省に回付する仕組みを構築するなど地方公共団体職員の負担を軽減する取組

（イ）地域の現状と課題を共有する意見交換会を開催するなど地方公共団体が抱えている地域課題の把握・解決に貢献する取組

また、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を行い、災害発生時における円滑な対応にも資する関係構築を図る。

イ 地域における広報活動

地域の実情を踏まえ、地域の広報媒体や関係機関等の協力を得つつ、地域の行政課題や相談ニーズに応じて対象を絞った効果的な広報を実施するなど、工夫を凝らした取組により、困りごとを抱える方々に対する確かな周知を図る。

なお、令和７年度行政相談月間においては、高齢者層の一日合同行政相談所への来場者を更に増やすため、統計データを参考に高齢化率が高い地域に集中的に新聞折込を実施するなどの取組が行われた。

また、近年、地方公共団体が運用するXやLINE 公式アカウントを通じた情報発信によって、行政相談月間に関係する行事の周知が大きく伸び、相談件数の増加につながるなど一定の効果がみられている。

これらの取組を踏まえ、令和８年度においては、広報の実施に当たって統計データ等を活用し、対象地域や対象層の特性を踏まえた効果的な手法の選定に努めるとともに、各地方公共団体や関係機関に対し、SNS アカウントを通じた情報発信への協力を依頼し、地域の実情を踏まえた多様な広報手段の活用を検討する。

さらに、郵便局に行政相談ポスターの掲示等依頼を行うほか、各地方公共団体のホームページから Govbot（ガボット）へアクセスするためのバナーやURL リンクの掲載についても引き続き協力を依頼する。

ウ 一日合同行政相談所等の開設

一日合同行政相談所については、関係機関、会場施設等の協力を得て、地域の実情に応じて開設する。また、開設に当たっては、来場者の相談ニーズや広報効果等を意識し、限られた時間の中での的確に対応できるよう行政相談委員との連携の下、運営方法を工夫し、相談者からの満足度の向上に努める。

具体的な例としては、令和7年度行政相談月間において、講演会と組み合わせて開設した一日合同行政相談所にて、「相談に満足した」との回答が全国平均を上回るなど、満足度の向上につながる成果がみられた。

令和8年度においても、こうした、講演会と相談所を組み合わせた実施を推進するなど、地域の課題やニーズに基づき、相談者の関心が高いテーマの設定等の工夫を行う。

あわせて、一日合同行政相談所や広報の実施結果について、参加状況や相談内容等の観点から分析を行い、その結果を翌年度以降の取組に反映する。

エ デジタルを活用した行政相談の推進

(ア) インターネットによる相談の推進を、行政相談委員オフィシャルウェブサイト及び行政相談特設サイト「行政相談センターきくみみ～あなたのそばに～」を通じて行っていることから、これらのサイトに誘導できるよう、本省が提供するバナーやQRコードを管区局等で作成する広報媒体に活用する（例：配布するチラシ、ティッシュ等の広報物品に記載）。また、本省が制作した「行政相談委員オフィシャルウェブサイトのPR動画」を活用する。

(イ) 既にチャットボットを運用している地方公共団体のうち、Govbot（ガボット）の「自治体のチャットボットを探す」機能に掲載されていない地方公共団体に対し、Govbot（ガボット）への掲載についての協力を依頼する。

オ 行政相談における外国人対応の強化

外国人の方からの相談アクセスの確保・質の向上に向けて、総務省ホームページ、行政相談パンフレット（英語）や多言語のリーフレットなどにより相談窓口を周知するとともに、相談に際しては、翻訳アプリや通訳サービスを利用して相談者との意思疎通を図るほか、国際交流協会などの外国人相談機関と連携して相談会を開催するなどの取組を行っているところ。

行政相談月間においても、相談対応機関として国際交流協会などの主催する相談イベントへの参加や、国際交流協会などに対し管区局等の開催する一日合同行政相談所への通訳者などの職員の派遣を依頼するなど、関係機関との連携を通じて外国人に対する相談対応の強化を図る。

カ 行政相談委員が実施する各種活動への支援

行政相談委員は、地域における行政との「懸け橋」として、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、これらの活動が円滑に行われるためには、市区町村等の地方公共団体における

行政相談制度及び行政相談委員制度への理解が深まることが重要である。

このため、行政相談委員が活動しやすい環境の整備に向けて、地方公共団体をはじめとする関係機関等に向けて、行政相談委員活動の説明や啓発を図り、それら機関との連携を深め、協力の進展を図る。また、多様化・複雑化する地域課題の解決に向け、行政相談委員と、民生委員、保護司、人権擁護委員などの他の行政ボランティアとの連携を推進する。

(3) 行政相談委員が実施する事項

ア 地域における広報活動

地域の実情を踏まえ、委員が所属する各種団体など、委員が身近で活動する場や地域のイベント等を活用し、行政相談の周知を実施する。

イ 現地関係機関、地方公共団体、他の行政ボランティア等との連携・協力による行政相談所の開設、行政相談懇談会の開催等

地域の実情や関係機関等の意向も踏まえ、委員自身の発意により、行政相談所の開設、行政相談懇談会の開催等を実施する。

ウ 一日合同行政相談所等への参加

地域の実情や委員自身の意向を考慮し、管区局等が開設する一日合同行政相談所等へ可能な範囲で参加する。