

平成 30 年 6 月 20 日  
関東管区行政評価局

## 総務省の行政相談窓口の愛称等及び 平成 29 年度行政相談実績の公表！

総務省関東管区行政評価局では、公正・中立な立場から、国の行政などへの苦情や意見、要望を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす「行政相談」を実施しています。

このたび、行政相談を国民の皆様にとって親しみやすく利用しやすいものとするため、行政相談窓口の愛称を「きくみみ」とすることとし、ロゴとマスコット(キクーン)としました。

また、平成 29 年度における行政相談の実績を取りまとめましたので、併せて公表します。

- 総務省「行政相談窓口」の愛称とマスコットについて
- 平成 29 年度行政相談活動実績

### 【照会先】

総務省 関東管区行政評価局総務行政相談部  
行政相談課 甲賀、須山、石川  
(電 話) 048-600-2311  
(F A X) 048-600-2335

# 総務省「行政相談窓口」の愛称とマスコットについて

## 愛称とマスコット

- ◆ 総務省では、行政相談を国民に親しみやすく、気軽に利用してもらうため、行政相談窓口の愛称を「**まくみみ**」とし、ロゴと行政相談のマスコット（キクーン）を決定
- ◆ コンセプトは、**<地域社会に寄り添って一人ひとりの声を聞く>**

## ロゴ

総務省行政相談センター  
**まくみみ 埼玉**

## ロゴとマスコット

**まくみみ 埼玉**



行政相談のマスコット  
キクーン

総務省行政相談センター

- ◆ 行政相談広報用動画を「YouTube」で配信
  - ・ 「ご存じですか？行政相談」 [https://youtu.be/xMke1Co\\_tBE](https://youtu.be/xMke1Co_tBE)
  - ・ 「困ったら一人で悩まず行政相談」（ドラマ編） <https://youtu.be/LGiYTQKYPJA>

# 平成 29 年度行政相談活動実績

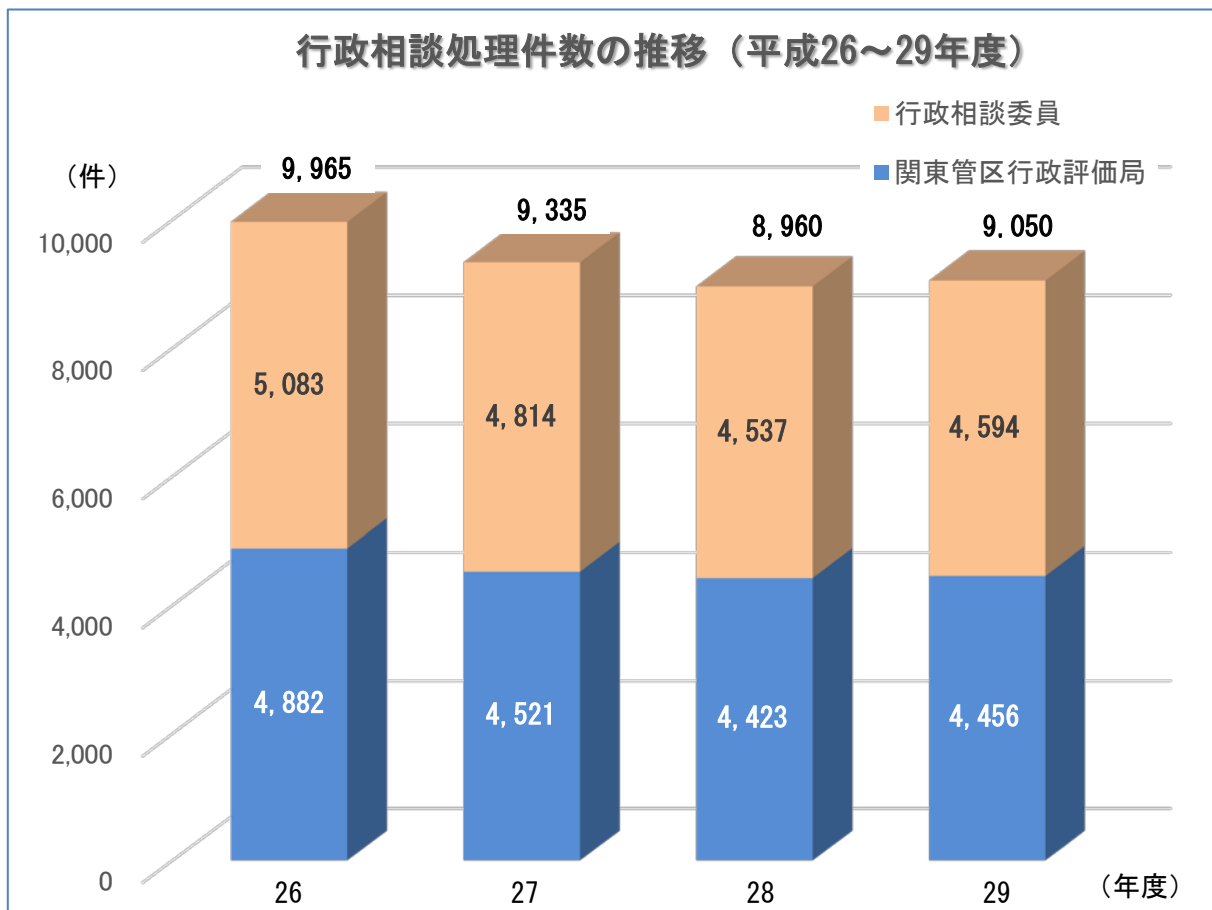
## 1 行政相談処理件数

### (1) 行政相談処理件数の推移（平成 26～29 年度）

平成 29 年度の埼玉県内における行政相談処理件数は 9,050 件 であり、前年度（8,960 件）と比較すると 90 件（1.0%）の増加 となっています。

このうち行政相談委員（※）の処理件数は 4,594 件 で、前年度（4,537 件）と比較して 57 件（1.3%）の増加 となっています。

また、関東管区行政評価局における処理件数は 4,456 件 で、前年度（4,423 件）と比較して 33 件（0.7%）の増加 となっています。

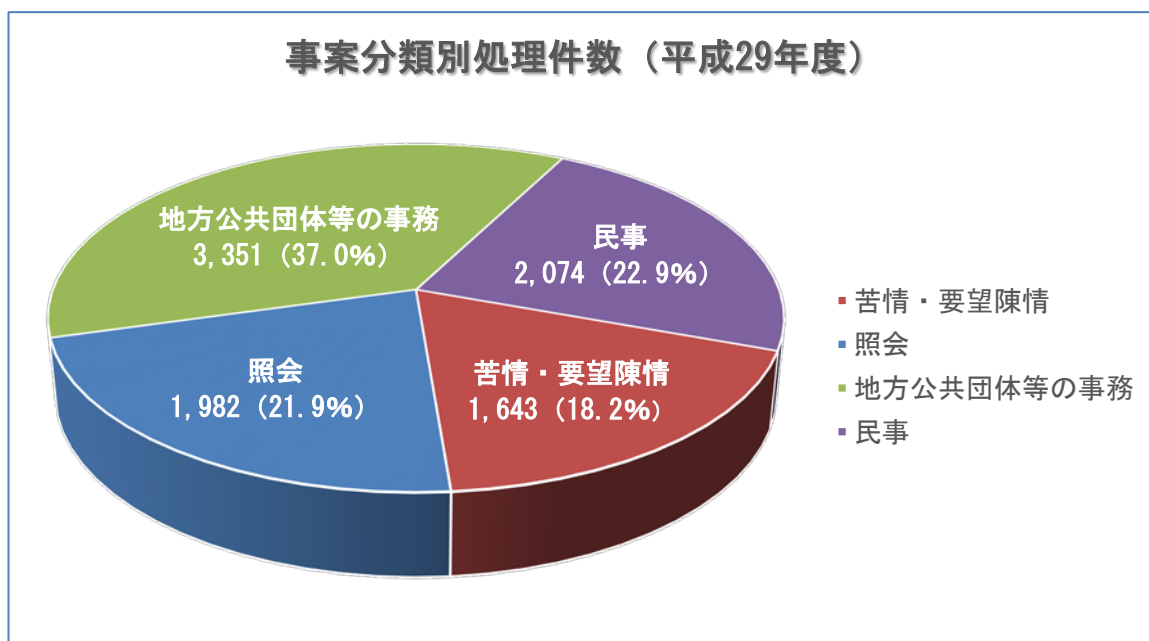


### ※ 「行政相談委員」とは

行政相談委員は、総務大臣から委嘱された民間有識者で、全国に約5千人（各市（区）町村に1人以上）が配置されています。無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、行政に関する苦情、行政の仕組みや手続きに関する問い合わせなどの相談を受け付け、相談者への助言や関係行政機関に対する改善の申入れなどの仕事を行っています（詳しくは巻末ページを参照ください）。

## (2) 事案分類別処理件数

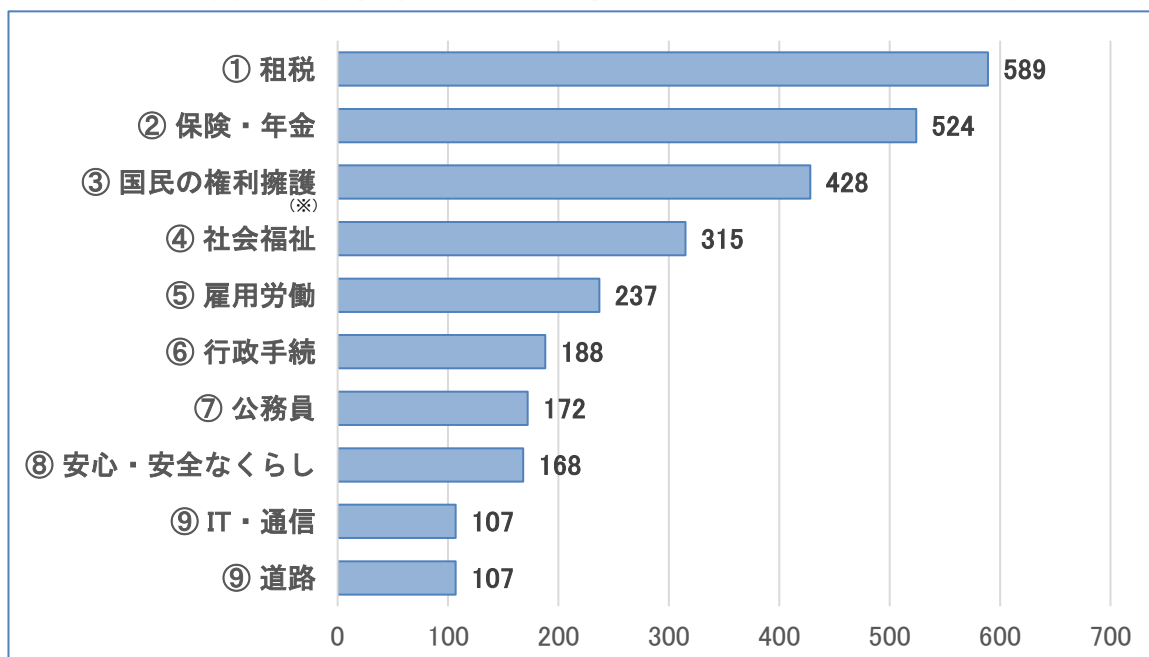
平成 29 年度の相談処理件数 9,050 件を事案分類別にみると、国の行政に対する苦情、要望・陳情が 1,643 件 (18.2%)、行政の制度・手続き等の照会が 1,982 件 (21.9%)、地方公共団体等の事務が 3,351 件 (37.0%)、民事が 2,074 件 (22.9%) となっています。



## (3) 行政相談対象事案の主な分野別処理件数

国の行政に対する苦情、要望・陳情（1,643 件）及び行政の制度・手続き等の照会（1,982 件）として処理した 3,625 件について、行政分野別の件数が多い順をみると、①租税 589 件、②保険・年金 524 件、③国民の権利擁護 428 件、④社会福祉 315 件、⑤雇用・労働 237 件などとなっています。

**行政相談対象事案の主な分野別処理件数（平成 29 年度）**



(※) 登記・マイナンバー等を含む。

## 行政相談による改善事例

### ① 自宅前に建っている電柱の移設

#### 【相談要旨】

自宅前に建っているNTT 東日本が30年以上前に設置した電柱について、庭に車を2台駐車する際に邪魔になるので移設してほしい。

NTT 東日本には、数年前に移設要望を出したが、①電柱の更新時期になっていない、②移設するには、警察や県、東京電力等との調整も必要となるとの理由から移設を認められず、仮に自己都合で電柱を移設するとなると数十万円の費用がかかると言われた。付近の電柱は最近更新されたようであり、自宅前の電柱も設置時期等はそんなに変わらないのだから何とか対応いただきたい。

#### 【対応結果】

委員からの提報を受け、当局が電柱の設置及び管理をしているNTT 東日本に連絡し、NTT 東日本、当局及び委員の三者で現地確認を実施しました。その結果、相談のとおり、電柱により車の出入りが非常に困難であることが判明しました。

そこで、関係各機関（信号については警察、道路管理については県、電線等設置については東京電力・地元ケーブルテレビ会社）との調整を行い、電柱を移設することにより、改善されました。

改善前



改善後



(本庄市担当 石田祐寛 委員、奥原栄一 委員、竹沢弘子 委員)

## ② 道路案内標識の改善

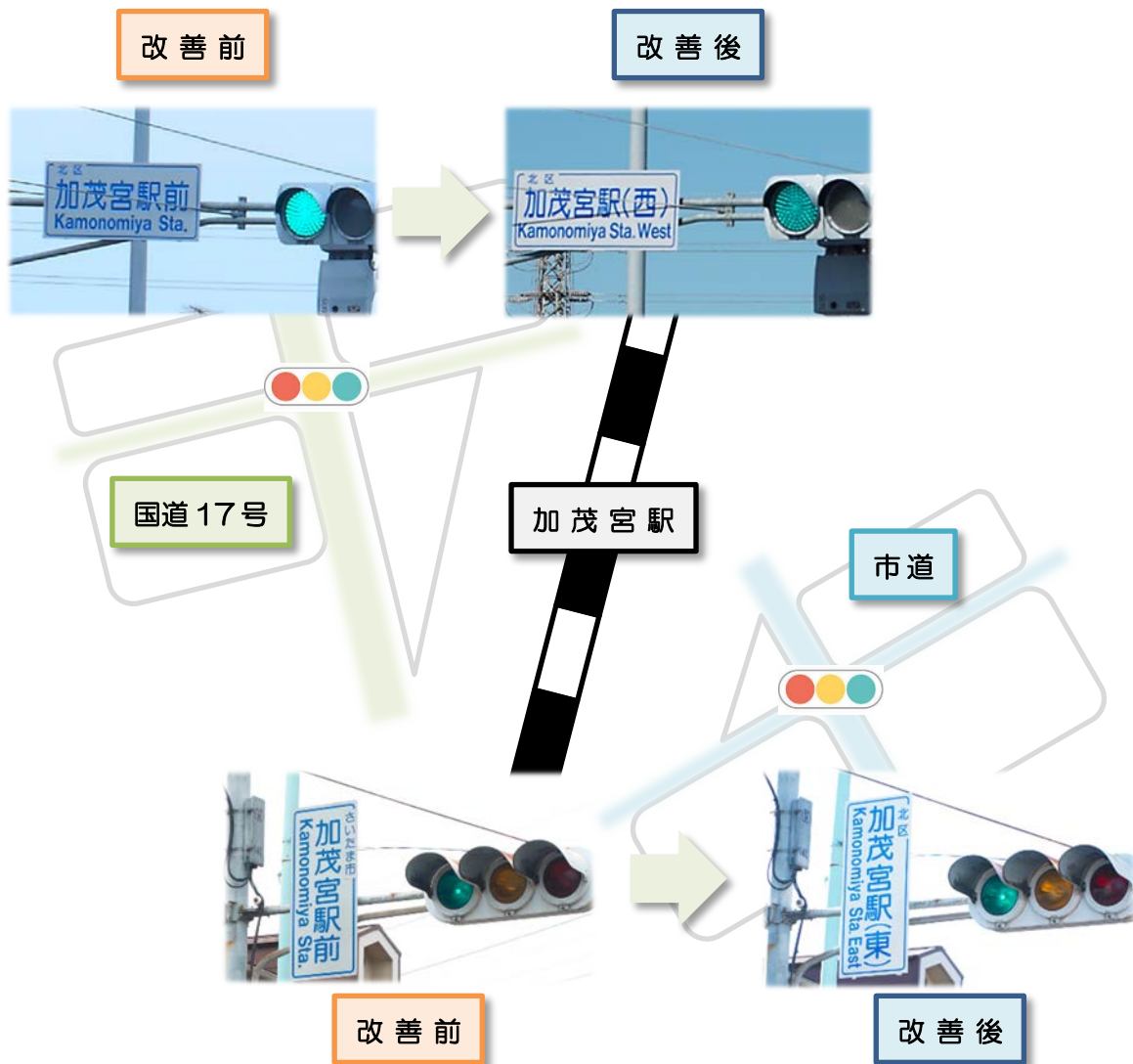
### 【相談要旨】

さいたま市北区内の埼玉新都市交通ニューシャトル加茂宮駅前の西側を走る国道17号には、「加茂宮駅前」という名称の交差点の表示がある一方で、同駅東側市道の交差点にも同じ名称の標識がある。異なる場所の交差点名が同じだとまぎらわしいので、どちらか一方の名称の標識を変更するなどして分かりやすくしてほしい。

### 【対応結果】

相談を受けた委員は、現地を確認し各交差点の標識を撮影するとともに、当局に連絡し、善処を要望しました。

その結果、大宮国道事務所、さいたま市及び埼玉県公安委員会の三者による協議が行われ、同じ名称だった交差点標識は、国道17号側が「加茂宮駅（西）」、市道側が「加茂宮駅（東）」と、それぞれ分かりやすく改善されました。



(さいたま市北区担当 櫻井光子 委員)

### ③ 育児休業給付金の支給対象期間の延長手続の周知徹底

～ 関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（※）の意見を踏まえたあっせん ～

#### 【相談要旨】

平成26年4月に育児休業を終え職場復帰を予定している女性から、25年1月生まれの子について、育児休業給付金の支給対象期間の延長手続をハローワークに対して行ったところ、26年1月からの保育所入所不承諾の通知書を提出していないことを理由として、延長が認められなかったとの相談を受けた。この方は、勤め先の事業所において育児休業給付に係る手続を行った際に、支給対象期間の延長手続について詳しい説明を受けておらず、もし前もって知っていたら、保育所への入所申込を行っていたと主張している。

いわゆる「待機児童」が全国的に多数存在する状況から、上記のような理由で育児休業給付金の支給対象期間の延長手続を希望する方が、他にも多数存在することが予想され、事業所や地方自治体の子育て支援担当者などに対し、育児休業給付制度に係る手続の周知を徹底する必要がある。



また、育児休業者が復職する時期については、年度途中の保育所入所の募集が少ないため、上記の相談者のように、保育所に子を入所させやすい年度初めを選ぶことが多い。

このような育児休業取得者が、育児休業給付金の支給対象期間の延長を申請する場合、「育児休業に係る子が1歳に達しても、当分の間、保育が行われない事実」を証明する必要があるが、実際には、その時期の保育所入所を希望しているわけではない。このような実態を踏まえると、「育児休業に係る子が、1歳に達しても、当分の間、保育が行われない事実」を証明する場合、市町村から保育所入所不承諾通知書等入手する必要があるとするのではなく、例えば、保育所入所の募集が行われていない事実をハローワークに告げるだけで足りるようにするなど、窓口において柔軟に対応することにより、手続の簡素化を図り、育児休業給付制度を利用しやすくしてほしい。

#### ※ 「関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議」

総務省の行政相談は、国の行政に関する苦情その他相談や意見・要望を受け付け、公正・中立な立場から、必要なあっせんを行い、その解決や実現の促進を図っていますが、その処理に当たって、民間有識者の意見を聴取して解決した方が良いと考えられる事案については、「関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議」に付議して、そこでの意見を踏まえて苦情の解決を図っています。この事案は同会議にて解決が図られたものになります。

## 【あっせん要旨】

埼玉、茨城、栃木、群馬、千葉、東京、神奈川、新潟、山梨及び長野労働局は、育児休業給付金の支給対象期間の延長手続について、次のとおり、より積極的に周知を図る必要がある。

- 1 ①育児休業給付金の給付申請者（事業所の事務担当者を含む）に対し、窓口において、必ず、延長手続についても説明する、②各種制度の説明会等の機会を捉えて事業所の事務担当者向けに当該延長手続の説明を行うこと（既に実施している労働局においては、これらの施策を継続すること）。
- 2 育児休業給付金の支給対象期間の延長手続について特化したパンフレット等を作成し、様々な機会を捉えて、被保険者、事業所等に配布すること。その際には、①保育所入所不承諾の通知書等が市町村から発行されない等の場合の注意事項、及び②延長が認められない場合があることについての注意事項を盛り込むこと。



## 【あっせん対応】

厚生労働省からの回答の内容

- 1 育児休業給付金の支給対象期間の延長手続に特化した分かりやすいリーフレットを作成した。同リーフレットには、①市町村により発行された「保育所入所不承諾通知書」等の証明書が手続に必要であること、及び②延長が認められないケースの例示など、手続についての注意事項が記載されている。
- 2 育児休業給付金の給付申請者（事業所の事務担当者を含む）に対し、公共職業安定所の窓口において、上記1のリーフレットを活用するなどして、必ず延長手続について説明することとした。また、各種制度説明会等のあらゆる機会をとらえて、事業所の事務担当者向けに当該延長手続の説明を行う（既に実施している労働局においては、これらの施策を継続する）こととした。







# <「行政相談委員」・「行政相談」とは>

総務省の行政相談は、行政についての苦情、その他相談や意見・要望をお聴きし、相談者と関係行政機関との間に立って、必要なあっせんを行い、その解決や実現を促進するとともに、国民の皆さまの声を行政の制度及び運営の改善に生かしています。

「行政について苦情がある」、「こうしてほしい」、「行政機関の説明や対応に納得できない」、「どこに相談したらよいかわからない」などということがあれば、行政相談をご利用ください（相談は無料です、秘密は厳守します）。

## ① 行政相談委員

全国の市町村には、総務大臣から委嘱された「行政相談委員」（全国で約 5 千人、埼玉県内には 185 人）が配置され、国民の皆さまの身近な相談相手として活躍しています。

行政相談委員は、それぞれの担当市町村において、定例の行政相談所を開設するほか、地域のイベント等における特設相談所、地域で活動する有識者等を対象とした行政相談懇談会、次代を担う児童・生徒・学生を対象とした行政相談出前教室の開催などを通じて、国民の皆さまから、行政に関する苦情や要望などをお聴きする活動をしています。



（特設行政相談所）



（行政相談懇談会）



（行政相談出前教室）

## ② 関東管区行政評価局

総務省は、各都道府県庁所在地に、管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターを設置し、行政相談を受け付けています。埼玉県内では、「関東管区行政評価局」が相談を受け付けています。

来所のほか、電話、手紙、FAX、インターネットでも受け付けています。

総務省 関東管区行政評価局（首席行政相談官室）

〒330-9717 さいたま市中央区新都心 1-1 さいたま新都心合同庁舎 1 号館（19 階）

おこまりなら まるまる くじょー ひゃくとおぼん

電話：0570-090-110（全国共通番号） FAX：048-600-2336

インターネット：[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)

このほか、平成 30 年度は、埼玉県内（川越市 6/26、東松山市 10/16、さいたま市 10/18、上尾市 10/29）において、国民の皆さまからさまざまなお相談をワンストップで受け付ける「一日合同行政相談所」を、国の行政機関、地方公共団体などと合同で開設します。



（一日合同行政相談所）