

まぐみみ広島

令和2年10月16日  
中国四国管区行政評価局

総務省行政相談センター

# 困ったら一人で悩まず行政相談 10月19日～25日は行政相談週間

総務省の「行政相談」は、行政への苦情や意見、要望を受け付け、**担当行政機関とは異なる立場から、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**仕組みです。

より多くの方に行政相談を利用していただくため、総務省では、毎年10月に行政相談週間を設け、行政相談委員(※)や関係機関の協力を得て、一日総合相談室の開設やイベントでの広報を行っていますが、今年度は、コロナ禍のため、**パネル展示やデジタルサイネージなどによる広報**を行っています。

この機会に、**ぜひ行政相談をご利用ください。**

**行政苦情 110番 0570-090110** 行政相談センターまぐみみ広島(総務省中国四国管区行政評価局)  
平日 8:30～17:15 夜間休日は留守番電話で対応

身近な相談例としては、「**道路標識が分かりにくい。**」、「**郵便ポストの投函口が車道側にあり、危ない。**」、「**バス停の時刻表が剥がれているのでバス会社に連絡したが、なかなか対応してくれない。**」といったものがあります。登記、社会保険、福祉など行政は生活の多くの場面に関わっていますので、行政相談は、**身近な困りごとの相談**と言えます。

当局における**主な改善事例**(令和元年度)は、**別紙1**のとおりです。

今年度は、行政相談週間の一環として、**別紙2**のとおりパネル展示等により広報しています。

## ※ 行政相談委員とは

行政相談委員法に基づき総務大臣から委嘱された民間の有識者です。住民の身近な相談相手として、県内の各市町に136人(全国で約5,000人)が配置されており、公民館や福祉センター等で開設する定例相談所等で行政相談を年間2,671件(令和元年度)受け付けています。

(本件照会先)

中国四国管区行政評価局  
総務行政相談部 行政相談課(山田明彦)  
電話:082-228-6173  
FAX:082-228-4955  
メール:cgk31@soumu.go.jp

## 当局における行政相談改善事例（令和元年度）

### 【事例 1】 外国人観光客のために、バス停に屋根を設置してほしい

#### ＜相談内容＞

市内を走る観光循環バスは、日々多くの外国人観光客が利用しているが、ある停留所には屋根が設置されておらず、利用者は雨や強い日差しを避けられず困っているようなので、屋根付きの待合所を設置してほしい。

#### ＜処理結果＞

行政相談委員から状況について連絡を受けた中国四国管区行政評価局が、関係機関に連絡し検討を依頼したところ、予算確保等の制約からなかなか実現できなかったが、バス運行会社において関係補助金の利用申請をするなどした結果、予算を確保することができ、屋根が設置され改善された。



改善前



改善後

### 【事例 2】 後期高齢者に対する医療費通知書の記載内容の見直し

#### ＜相談内容＞

後期高齢者医療広域連合が発行する「医療費通知書」に記載された医療費の対象期間の始期は、確定申告の対象期間と一致せず、医療費控除の手続の際に使い勝手が悪いので、申告手続を円滑に行うことができるよう記載内容を改めてほしい。

#### ＜処理結果＞

相談を受けた中国四国管区行政評価局は、行政苦情救済推進会議（※）の意見を踏まえ、管内の後期高齢者医療広域連合に参考連絡し改善された（一部は当局の調査途上に改善）。

※ 行政苦情救済推進会議とは、行政相談事案のうち、様々な視点から検討することが必要と思われる事案について、民間有識者の意見を聴取することにより、より公平・中立かつ的確な処理を推進するために設置



**令和 2 年度行政相談週間の一環として行う広報**

当局では、行政相談週間を中心とした時期に、例年、行政機関・地方公共団体・弁護士等の専門家が参加しワンストップで様々な相談に応じる「一日総合相談室」(県内 9~10 箇所) やイベントでの広報を行っていますが、今年度は、コロナ禍による制約の中、以下のとおり広報を行っています。

**1 行政相談パネル展**

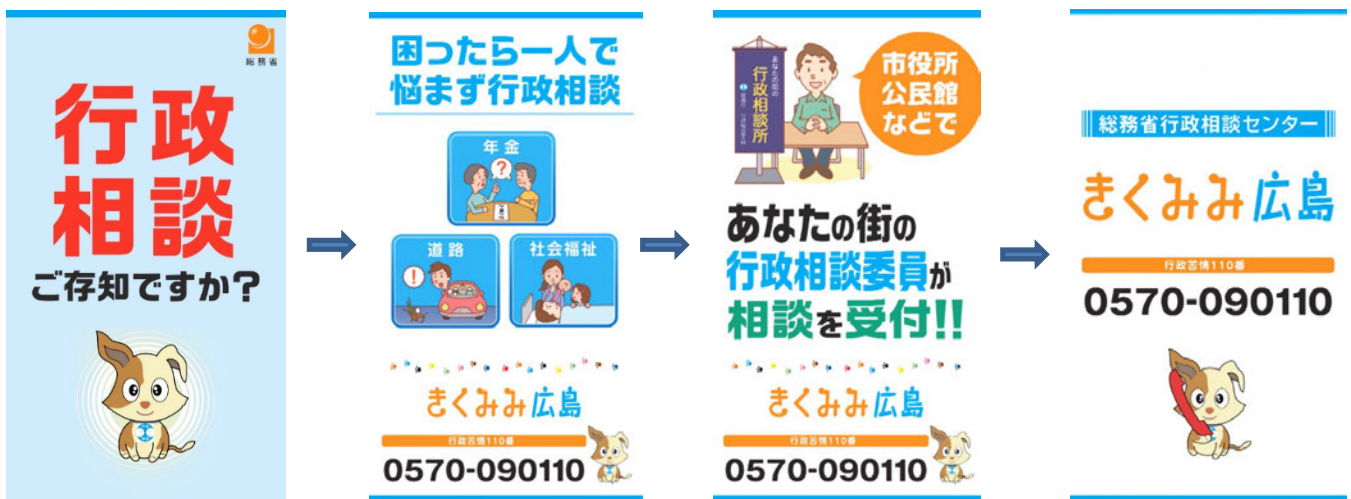
市町名	場所	開設日
広島市	佐伯区役所	9/24 (木) ~30 (水)
福山市	天満屋ハピータウン ポートプラザ店	10/1 (木)
	福山市役所松永支所	10/9 (金) ~16 (金)
尾道市	尾道市役所 2 階	10/12 (月)
北広島町	芸北文化ホール	10/16 (金) ~25 (日)
坂町	坂町町民センター	10/19 (月) ~25 (日)
呉市	呉市役所 1 階	10/19 (月) ~23 (金)
三原市	三原市役所 1 階	10/19 (月) ~23 (金)
竹原市	竹原市民館	10/26 (月) ~30 (金)
府中市	道の駅びんご府中	11/8 (日)
広島市	まちづくり市民交流 プラザ	11/17 (火) ~26 (木)



R2.10.12 尾道市役所でのパネル展

**2 デジタルサイネージによる広報**

J R 広島駅、福山駅、西条駅及び広島バスセンターにおいて、デジタルサイネージ (平面ディスプレイによる電子看板) により、広報用動画を放映しています (10 月中)。



(デジタルサイネージ動画のイメージ)

**3 その他**

ケーブルテレビ、コミュニティFM、新聞折込みチラシ等により広報を行っています。