



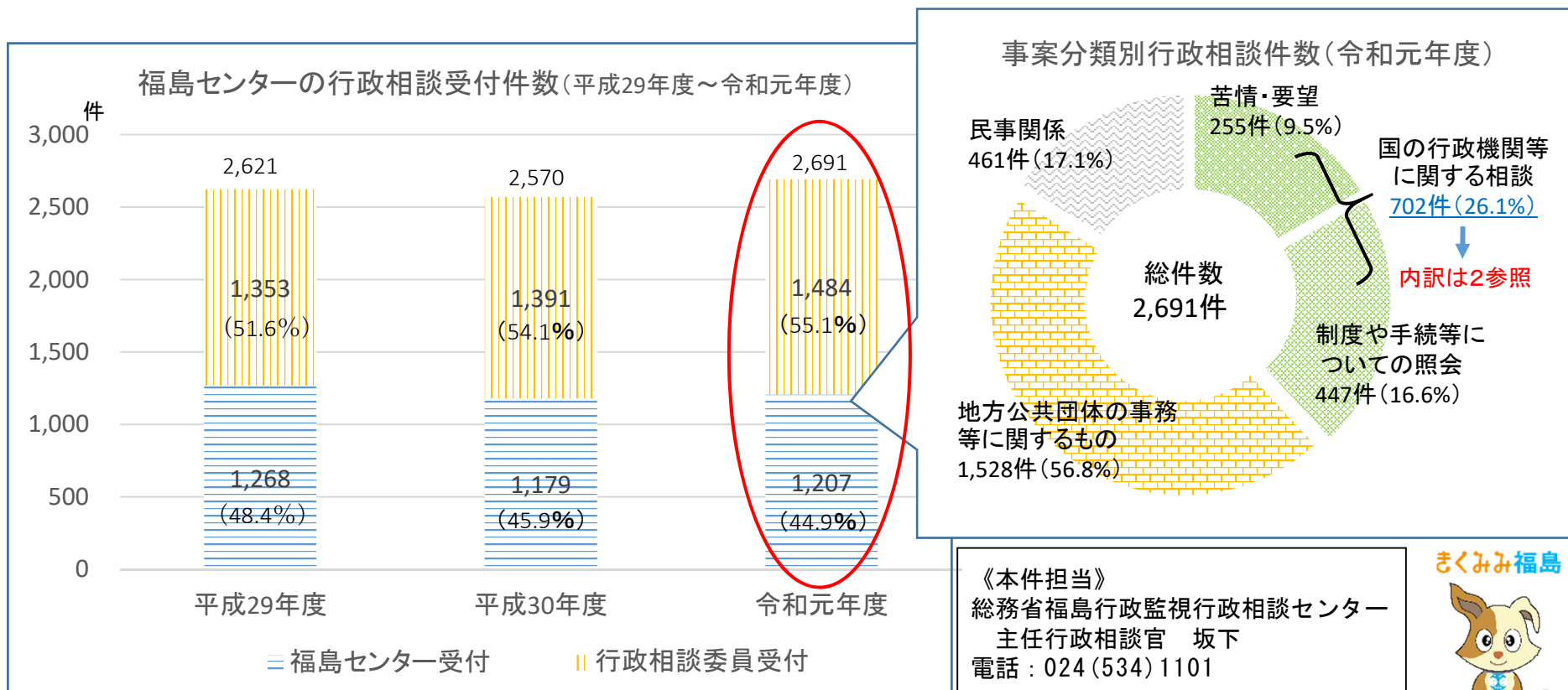
福島行政相談センターの行政相談実績の集計結果(令和元年度)

令和2年7月15日
福島行政監視行政相談センター

1 福島行政相談センターの行政相談受付件数

福島行政監視行政相談センター(以下「福島センター」という。)の令和元年度行政相談受付件数は2,691件

- ・ 行政相談委員が受け付けたものは1,484件(55.1%)
- ・ 福島センターが受け付けたものは1,207件(44.9%)
- ・ 国の行政機関等に関する相談(苦情・要望、制度や手続等についての照会)は702件(26.1%)



《本件担当》
総務省福島行政監視行政相談センター
主任行政相談官 坂下
電話：024(534)1101

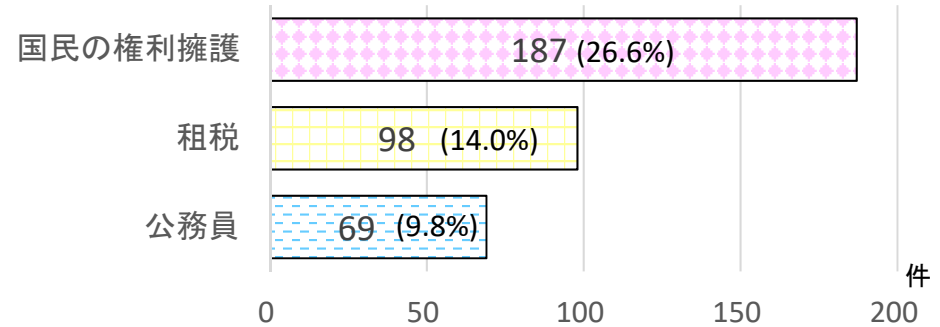


※総務省の行政相談窓口の呼称は「総務省行政相談センター」、愛称は「まぐみみ」です。

2 行政分野別件数(国の行政機関等に関する相談)

国の行政機関等に関する相談(苦情・要望、照会)702件にみる上位3分野

- ① 国民の権利擁護(登記、戸籍・国籍等)
- ② 租税(国税)
- ③ 公務員(サービス、制度等)



3 災害関係相談件数

【東日本大震災】

福島センターが受け付けた相談件数は16件

(単位:件)

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
相談件数 (うち東北管内の件数)	52 (96)	40 (98)	16 (37)

【令和元年台風第19号】

福島センターが受け付けた相談件数は122件

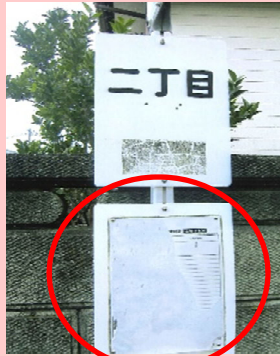
(単位:件)

受付局所	福島センター
相談件数 (うち東北管内の件数)	122 (246)

4 主な行政相談事例

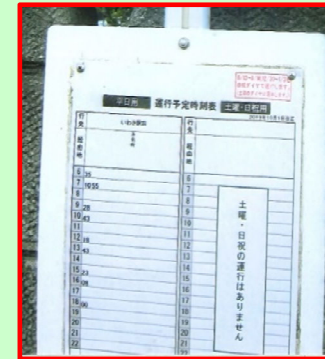
(1) バス停の時刻表が破れているので修繕してほしい(行政相談委員受付)

バス停の時刻表が破れているため、運行時間が分からず不便なので、修繕してほしい。



【改善前】

相談を受けて現地を確認した行政相談委員からバス会社に対応を依頼した結果、その日のうちに新しい時刻表が張り替えられた。



【改善後】

(2) 通行の支障となっている植木を適切に管理してほしい(福島センター受付)

合同庁舎敷地内の植木が高さ3メートルほどに伸びており、隣接する市民会館から車両で公道に出る際、歩行者や自転車の往来が見えにくく、事故が発生するおそれがあるので、当該植木を撤去して見通しがよくなるようにしてほしい。



【改善前】

福島センター（きくみみ福島）が現地調査を行ったところ、相談のとおりであることが確認されたため、合同庁舎の管理官署に相談内容を伝え、検討を依頼した結果、歩行者や自転車の往来が見える高さまで植木が剪定され見通しがよくなった。



【改善後】

5 行政相談とは

総務省の行政相談とは

- ・ 行政相談は、国の行政などへの苦情や意見、要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、その解決や実現を推進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組みです。
- ・ 行政相談は、**無料**で、**秘密**は**厳守**されます。

行政相談委員とは

- ・ 行政相談委員は、総務大臣が行政相談委員法に基づいて住民の信頼の厚い方から委嘱した無報酬のボランティアです。
- ・ 全国で約5,000人、東北管内で526人、その内福島センターでは114人が委嘱されています(令和2年6月1日現在)。
- ・ 行政相談委員は、住民の身近な相談相手として、市役所、町村役場や公民館などで定期的にあるいは巡回して相談をお受けしています。

行政相談の窓口は

上記の**行政相談委員**が各市町村で開設する**相談所**のほか、以下の窓口があります。

○総務省行政相談センター「きくみみ福島」

・来所・郵便：〒960-8021 福島市霞町1-46 福島合同庁舎3階

(おこまりならまる まるくじょー ひゃくとおぼん)

・電話：**行政苦情110番**(全国共通) **0570-090-110**

・FAX:024-534-1102

・インターネット：https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

きくみみ福島



総務省行政相談センター

行政相談窓口の愛称

まくみみ

について

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」としました。

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〉です。行政相談のマスコット「キクーン」ともども、よろしくお願いします。

行政相談
マスコット
「キクーン」



総務省行政相談センター