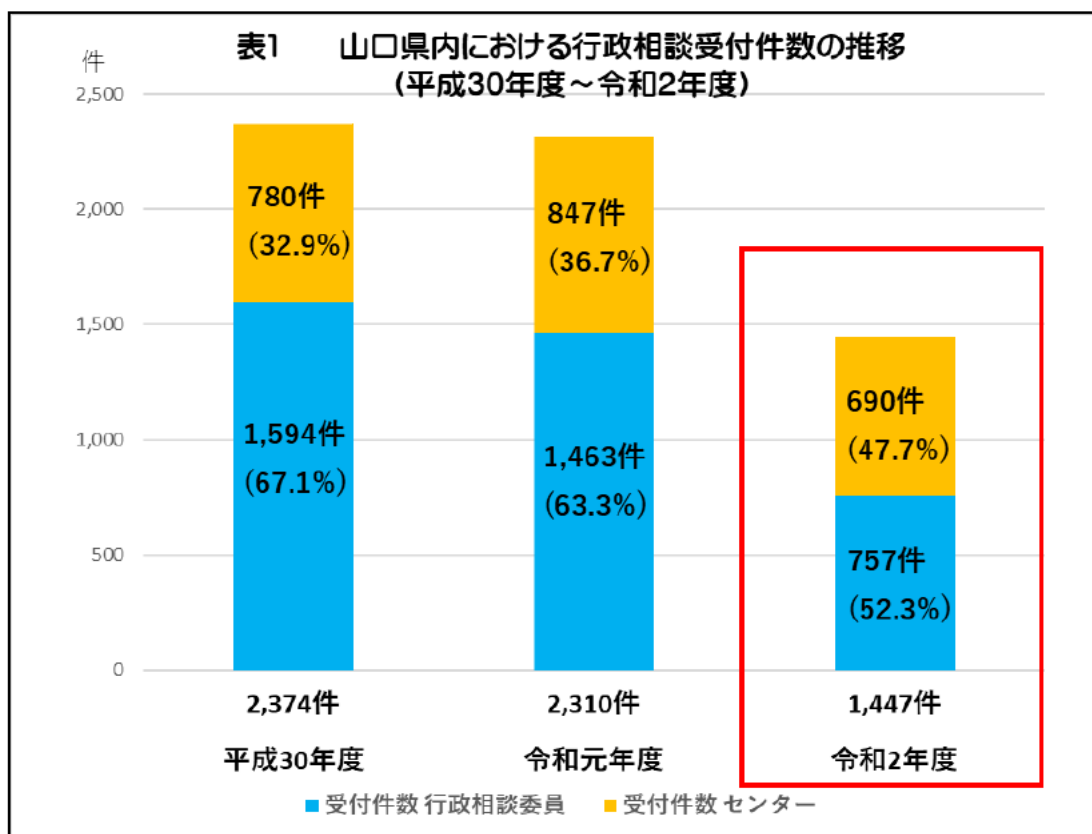


令和 2 年度 (2020 年度) 行政相談実績の公表

山口県内の令和 2 年度行政相談受付件数は、表 1 のとおり、行政相談委員 757 件、山口行政監視行政相談センター 690 件、合計 1,447 件です。

前年度比で 62.6%、862 件の減少となりましたが、これは新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、行政相談委員の相談所を一定期間中止するなど、委員活動の大幅な減少や当センター主催の一日合同相談所の中止などによるものです。

なお、令和 2 年度においても行政相談委員の受付件数は、全体の 52.3% を占めており、総務省の行政相談において、行政相談委員は大きな役割を担っています。



☆行政相談とは？

総務省の行政相談は、担当行政機関とは異なる立場から、行政などへの苦情や意見、要望を受け、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仕組みです。相談は無料で、秘密は固く守られます。

☆行政相談委員とは？

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国には約 5,000 人が、山口県内には 78 人が配置されています (各市町に 1 人以上。令和 3 年 7 月 1 日現在)。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国民の皆様から国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

なお、昭和 36 年に発足した行政相談委員制度は、令和 3 年、60 周年を迎えました。

<相談内容別の割合>

令和2年度に県内の行政相談委員及び山口行政監視行政相談センターが受け付けた相談（計1,447件）の内容別の割合は、表2のとおりです。

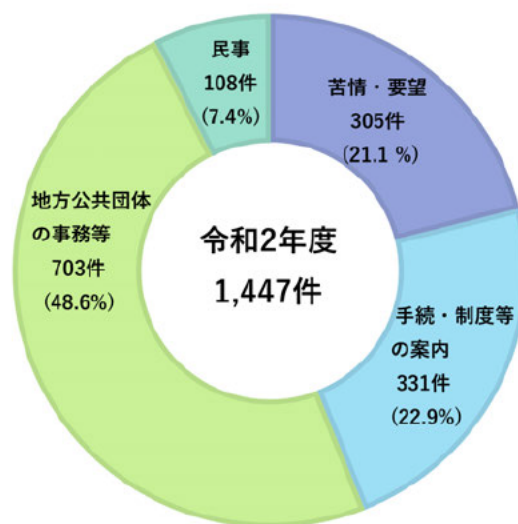
国の行政に係る「苦情・要望」が305件（21.1%）、「手続・制度等の案内」が331件（22.9%）。

その他、「地方公共団体の事務等」が703件（48.6%）、「民事」が108件（7.4%）。



行政相談のマスコット
キクーン

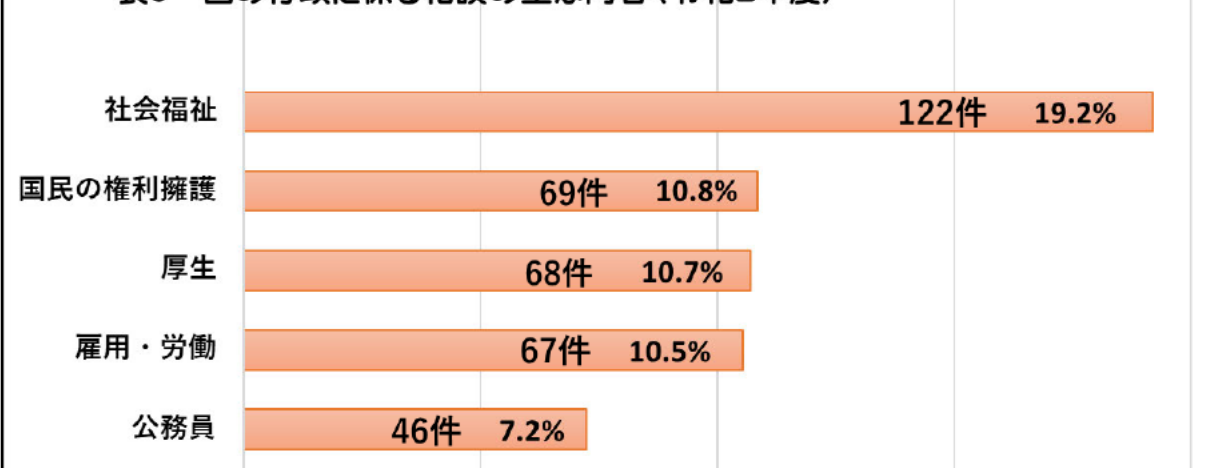
表2 相談内容別の割合（令和2年度）



<相談の主な内容>

表2の国の行政に係る「苦情・要望」及び「手続・制度等の案内」（計636件）の内容（行政分野）は、表3のとおり、社会福祉（高齢者福祉、生活保護等）、国民の権利擁護（登記、戸籍・国籍、人権擁護）、厚生（健康・保健、医事・薬事）、雇用・労働、公務員に関するものが多くなっています。

表3 国の行政に係る相談の主な内容（令和2年度）



なお、令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を多数受け付けており（センター受付 200 件）、行政相談は国民の身近な相談窓口として役割を果たしています。

相談は、特別定額給付金など個人・家庭向けの支援や持続化給付金など事業者向けの支援に関するものが多く寄せられました。相談内容（例）は以下のとおりです。

- 新型コロナウイルスの影響で仕事が減り、生活の見通しが厳しいので早く特別定額給付金を支給してほしい。
- 私は母子家庭であるが、新型コロナウイルスの影響で失職して、生活が苦しいので、何らかの支援がないか知りたい。
- 新型コロナウイルス感染症対策のため、家族が介護施設から自宅待機を命じられ、その期間が無給であった場合に受けられる支援がないか知りたい。
- 新型コロナウイルス関連で持続化給付金のような個人事業者が受給できる国の補助金や給付金はないか知りたい。
- 私は飲食業を営んでいるが、新型コロナウイルスの影響で経営が苦しいので、支援がないか知りたい。
- 会社に私が新型コロナウイルスに感染していないことを証明するため PCR 検査を受けたいがどこに相談したらよいか教えてほしい。



総務省行政相談センター

まぐみみ山口

（連絡先）

山口行政監視行政相談センター
担当：行政監視行政相談課 沖、庵谷
電話：083-922-1591

<行政相談の主な改善事例>

事例 1

誤認しやすい車両進入禁止の標識

行政相談で解決しました！

高速道路のインターチェンジで…

改善前

高速道路の本線へ向かう途中、進入禁止の標識が目に入り、入ってはいけない経路なのかと勘違いしかけた。



改善後

高速道路会社に対応を求めたところ、勘違いを防ぐため、行き先と進行方向とが路面に標示された。



事例2

国道の雑草を刈ってほしい！

行政相談で解決しました！

国道沿いに雑草が茂って景観が悪い。通行にもさしつかえるので、**雑草を刈り取ってほしい。**



改善前



改善後

行政相談委員が道路管理者に対応を依頼したところ、**雑草が刈り取られました。**



傷んだ郵便ポストの交換

行政相談で解決しました！

近所のポストがボロボロ。なんとかならないでしょうか。



改善前



改善後



行政相談委員から連絡を受けた郵便局が、新しいポストに交換してくれた！



事例4

マンホールの周りの水たまり解消

行政相談で解決しました！

歩道のマンホールの周りに水たまりができるので、歩きにくい。
(児童からの相談)

改善前



改善後

行政相談センターがマンホールを管理するNTTへ連絡した結果、改修工事が行われ、雨の日でも歩きやすくなった。

