



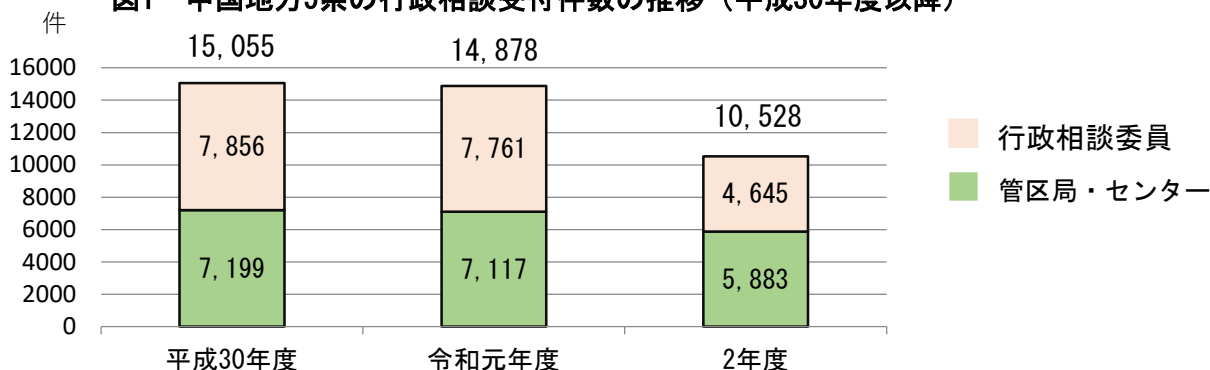
行政相談シンボルマーク

中国地方の行政相談実績(令和2年度)

1 行政相談受付件数

- 中国地方5県の令和2年度行政相談受付件数は10,528件（内訳は、行政相談委員の受付件数が4,645件(44%)、中国四国管区行政評価局（以下「中四国管区局」という。）及び管内4県（鳥取、島根、岡山、山口）に所在する各行政監視行政相談センター（以下「センター」という。）の受付件数が5,883件(56%)）
- 受付件数は、前年度より4,350件減少（内訳は、行政相談委員の受付件数が3,116件減少、中四国管区局及びセンターの受付件数が1,234件減少）
- 行政相談委員の受付件数が大幅に減少した主な理由は、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、相談所における対面での相談受付の一定期間中止など、委員活動の減少によるもの

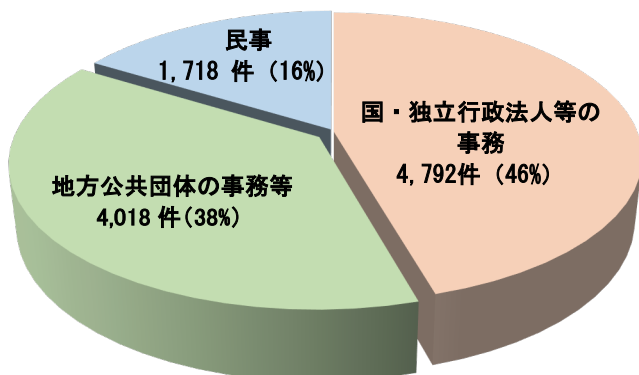
図1 中国地方5県の行政相談受付件数の推移（平成30年度以降）



2 相談内容別件数

受付件数10,528件を相談内容別にみると、国・独立行政法人等の事務4,792件（46%）、地方公共団体の事務等4,018件（38%）、民事1,718件（16%）

図2 相談内容別件数（令和2年度）

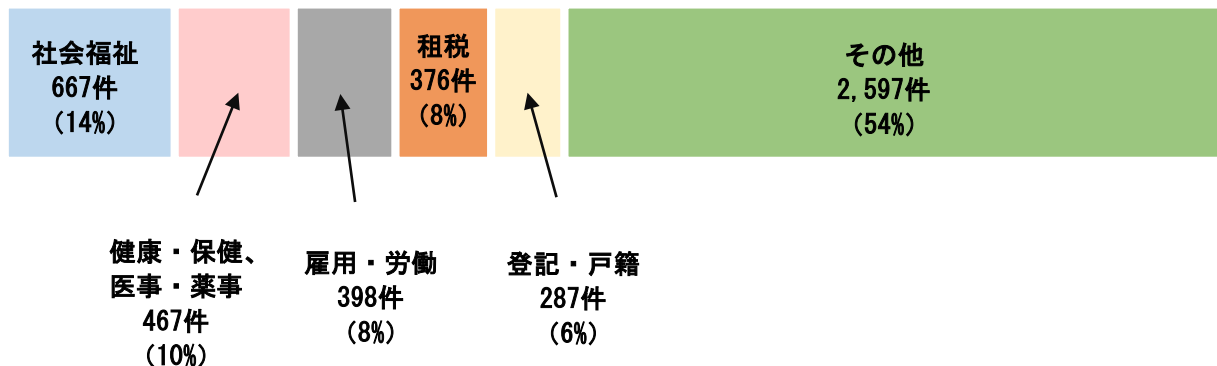


(本件照会先)
 総務省 中国四国管区行政評価局
 総務行政相談部 行政相談課長 楠田辰也
 首席行政相談官 高橋慎治
 [電話] 082-228-6173
 [FAX] 082-228-4955
 [メール] cgk31@soumu.go.jp

3 行政分野別件数(国・独立行政法人等の事務に関する相談)

国・独立行政法人等の事務に関する相談4,792件を行政分野別にみると、①社会福祉、②健康・保健、医事・薬事、③雇用・労働、④租税、⑤登記・戸籍の順に多い。

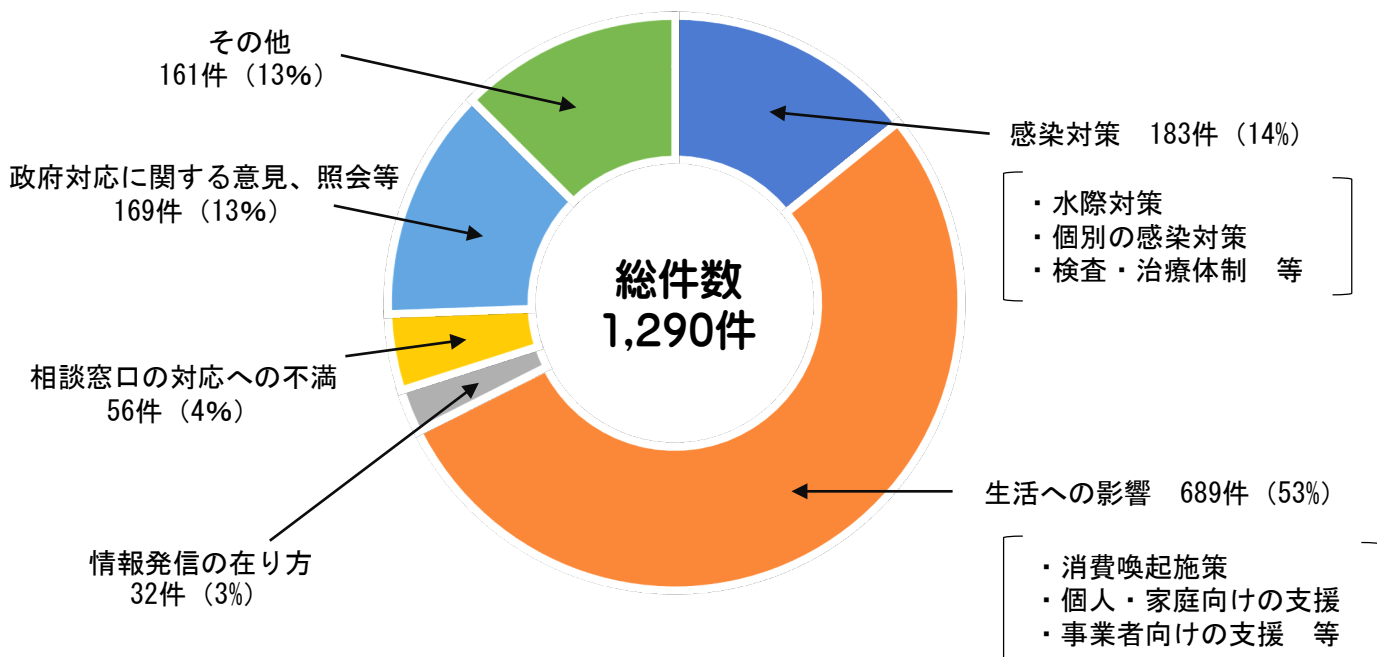
図3 国・独立行政法人等の事務に関する相談の行政分野別件数（令和2年度）



4 新型コロナウイルス感染症関連の相談受付件数

中四国管区局及びセンターでは、令和2年度に新型コロナウイルス感染症に関連する相談を1,290件受付。相談内容は、消費喚起施策や個人・家庭向けの支援など「生活への影響」に関するものが689件(53%)と多い。

図4 新型コロナウイルス感染症関連の相談内容（令和2年度）

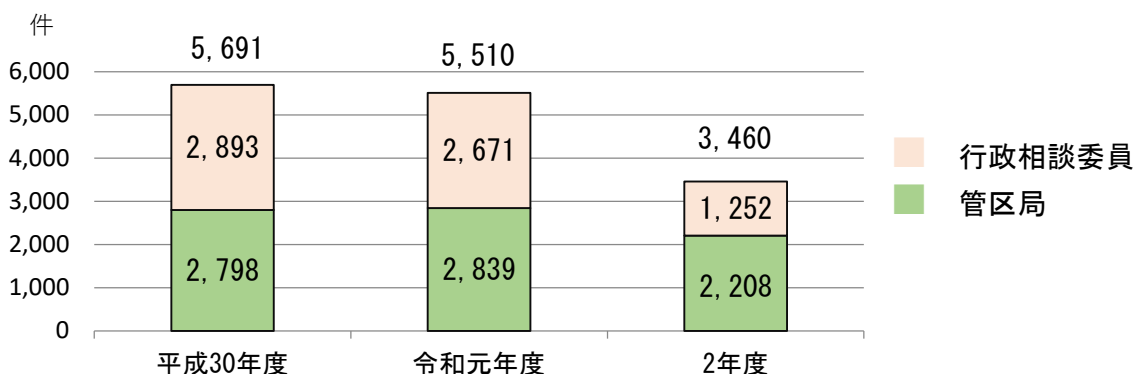


広島県内の行政相談実績(令和2年度)

1 行政相談受付件数

- ・ 広島県内の令和2年度行政相談受付件数は3,460件（内訳は、行政相談委員の受付件数が1,252件(36%)、中四国管区局の受付件数が2,208件(64%)）
- ・ 受付件数は、前年度より2,050件減少（内訳は、行政相談委員の受付件数が1,419件減少、中四国管区局の受付件数が631件減少）
- ・ 行政相談委員の受付件数が大幅に減少した主な理由は、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、相談所における対面での相談受付の一定期間中止など、委員活動の減少によるもの

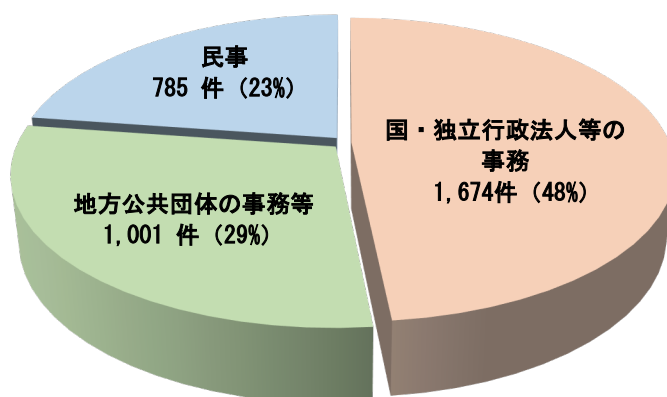
図5 広島県内の行政相談受付件数の推移（平成30年度以降）



2 相談内容別件数

受付件数3,460件を相談内容別にみると、国・独立行政法人等の事務1,674件(48%)、地方公共団体の事務等1,001件(29%)、民事785件(23%)

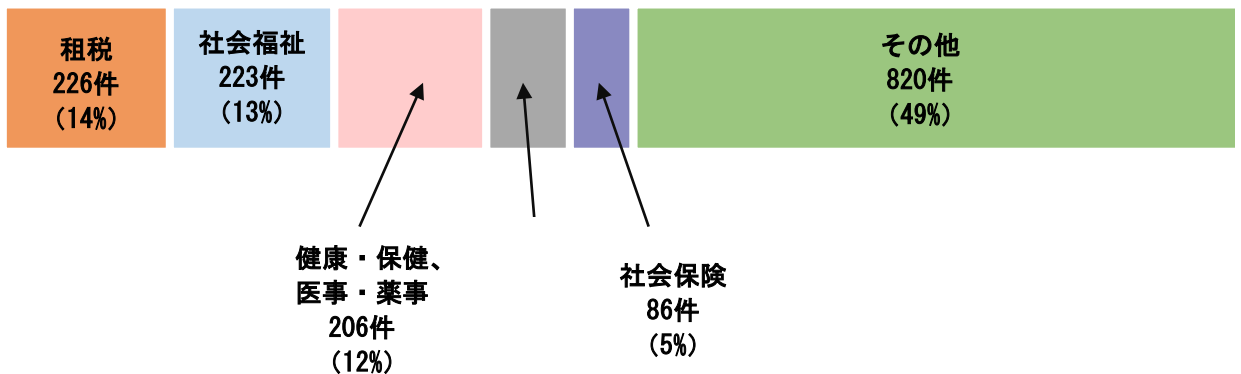
図6 相談内容別件数（令和2年度）



3 行政分野別件数(国・独立行政法人等の事務に関する相談)

国・独立行政法人等の事務に関する相談1,674件を行政分野別にみると、①租税、②社会福祉、③健康・保健、医事・薬事、④雇用・労働、⑤社会保険の順に多い。

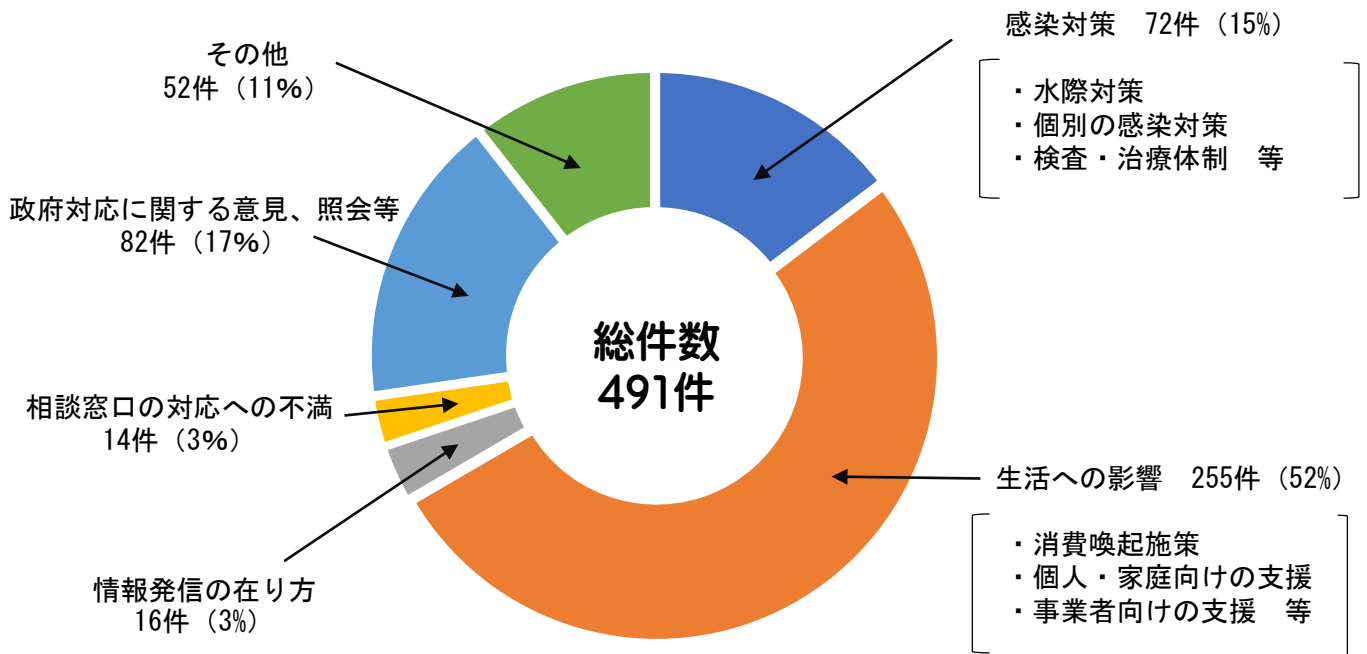
図7 国・独立行政法人等の事務に関する相談の行政分野別件数（令和2年度）



4 新型コロナウイルス感染症関連の相談受付件数

中四国管区局では、令和2年度に新型コロナウイルス感染症に関連する相談を491件受付。相談内容は、消費喚起施策や個人・家庭向けの支援など「生活への影響」に関するものが255件(52%)と多い。

図8 新型コロナウイルス感染症関連の相談内容（令和2年度）



(注)合計した割合は、四捨五入しているため100%にならない。

身近な行政相談改善事例（令和2年度）

事例1 簡易郵便局の廃止に伴い郵便ポストが撤去されたので設置してほしい

住宅団地の近くにあった簡易郵便局の廃止に伴い、郵便ポストが撤去された。このため、住宅団地の住民は、郵便物を投函するのに遠く離れた郵便ポストまで行かなければならなくなり、高齢者の負担となっている。高齢者が郵便物を投函しやすいよう住宅団地の近くに郵便ポストを設置してほしい。



廃止された簡易郵便局



設置された郵便ポスト

<処理結果>

相談を受けた行政相談委員は、廃止された簡易郵便局と住宅団地の位置を確認した上で、地元の郵便局を通じて相談内容を日本郵便株式会社に連絡しました。その結果、住宅団地の入口に郵便ポストが設置されました。

事例2 広島合同庁舎の入居官署職員の適切な喫煙対策の実施

令和元年7月1日から、原則禁煙となった広島合同庁舎に入居する官署の職員らしき人たちが、勤務時間中にもかかわらず、近くの駐車場、倉庫などで相当な時間喫煙しており、煙の被害で困っている。

広島合同庁舎周辺は、「広島市ばい捨て等の防止に関する条例」（平成15年7月10日条例第47号。※1）の喫煙制限区域に指定されているので、喫煙をやめさせてほしい。

※1 広島市は喫煙制限区域を指定し、区域内の屋外の公共の場所においては指定喫煙所を除き、喫煙を禁止しています。違反者には罰則（2万円以下の科料）が科されます。

<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（※2）の意見を踏まえ、広島合同庁舎の入居官署21機関に対し、適切な喫煙対策を実施するようあっせんしました。

その結果、入居官署21機関のうち、喫煙者がいる20機関で、職員に対する勤務時間中の喫煙に関する指導の徹底や禁煙サポートの充実等が図られました。

また、令和3年8月以降、広島合同庁舎の敷地内に特定屋外喫煙場所が設置されることが決まりました。

※2 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の処理について、民間有識者の意見を聴取することにより、よりの確かつ効果的な処理を推進するために設置しているものです。

総務省の行政相談とは？

総務省の行政相談は、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。

令和2年度には、全国で11万9,116件の相談を受け付けています。

医療保険・年金、登記・戸籍、道路、社会福祉、交通機関など、幅広い行政分野の相談に対応しています。

相談は、**無料**、**秘密厳守**で、難しい手続は不要です。

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、無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付け、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。

全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）、中国5県に437人、広島県に137人が委嘱されています（令和3年7月1日現在）。

行政相談委員は、①国民に身近な場所（市役所や公民館など）での相談所の開設、②地域の方々との行政相談懇談会の開催、③小中学校等での行政相談に関する授業（出前教室）などで相談を受け付けているほか、イベント会場等での広報活動もを行っています。

行政相談の窓口は？

行政相談の窓口は、以下のとおりです。

〔総務省行政相談センター「**きくみみ広島**」(担当：中四国管区局首席行政相談官室)〕

○来所・郵便：〒730-0012 広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎4号館13階
(おこまりなら まるまる くじょー ひやくとおぼん)

○電話：行政苦情110番(全国共通) **0570-090110**

○総務省ウェブサイトからの受付：

行政相談受付

検索

<https://www.soumu.go.jp/form/hyouka/gyousei-form.html>

〔行政困りごとなんでも相談所〕

○来所：そごう広島店本館9階(広島市中区基町6-27)

○電話：(082) 223-6030

〔行政相談委員が各市町で開設する相談所〕

○広島県内の行政相談委員が開設する相談所の日程は、当局のホームページをご覧ください。

https://www.soumu.go.jp/kanku/chugoku/chugoku_soudan.html

ご不明な点は、中国四国管区行政評価局行政相談課(電話：082-228-6173)にご照会ください。

行政相談窓口の愛称

きくみみ 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「きくみみ」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