

# 令和3年度行政相談週間の 取組結果



一日合同行政相談所・行政相談パネル展  
(愛媛県今治市)



令和4年3月

総務省行政評価局



行政相談マスコット  
「キクーン」

- 1 令和3年度行政相談週間の概要 …p. 2
- 2 一日合同行政相談所の開設 …p. 3
- 3 行政相談委員の活動 …p. 5
- 4 多様な手段による行政相談受付の取組 …p. 7
- 5 外国人からの相談対応 …p.10
- 6 SNS等を活用した周知の取組 …p.12

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「きくみみ〇〇」としました。



# 1 令和3年度行政相談週間の概要

- ◎ 令和3年10月18日（月）から24日（日）までの一週間「行政相談週間」を実施
- ◎ 国の行政機関、地方公共団体や弁護士などの各種専門家及び行政相談委員が参加して、さまざまな相談に対応する一日合同行政相談所（全国で113か所）を開設
- ◎ この週間を中心に、重点的に広報活動、相談活動を実施
- ◎ 活動の際は、新型コロナウイルスの感染防止の取組を徹底

総務省幹部が行政相談委員と  
車座で懇談



田畑総務副大臣  
（富山県富山市）

一日合同行政相談所  
の開設



三浦総務大臣政務官  
（茨城県水戸市）



ブース間の距離を確保して  
感染対策（福井県福井市）

各種媒体での広報



ツイッター、  
フェイスブック

新聞広告

LED広告



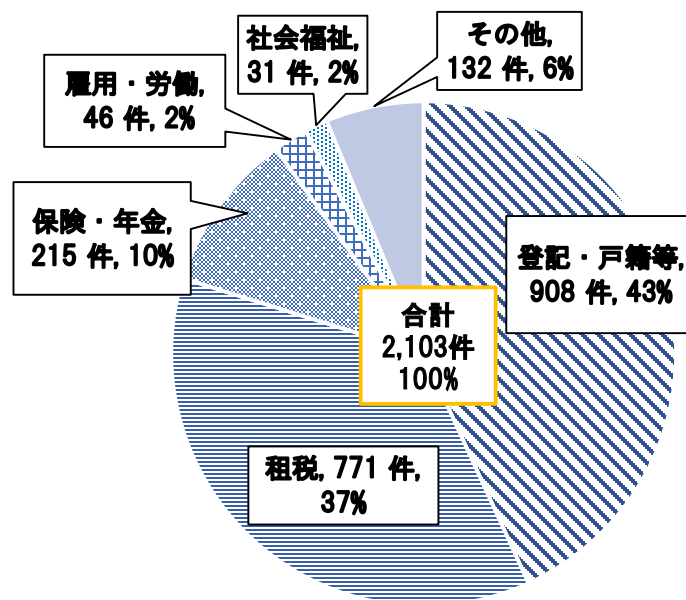
## 2 一日合同行政相談所の開設

- ◎ 全国113か所で開設し、のべ1,034の機関（各種専門家を含む）が参加、4,252件の相談を受付
- ◎ このうち「国の行政機関等の事務」に関する相談は2,103件
- ◎ 一日合同行政相談所の開設に当たっては、安心してご相談いただけるよう、感染防止の取組を徹底

### 行政相談センター別の一日合同行政相談所の開設状況

行政相談センター きくみみ	開設数	開設市区町村	行政相談センター きくみみ	開設数	開設市区町村
北海道	7	札幌(2)、江別、登別、滝川、室蘭、新ひだか	福井	4	越前、坂井、福井、敦賀
函館	1	函館	滋賀	5	近江八幡、彦根、大津、長浜、湖南
旭川	1	旭川	京都	6	南丹、向日、長岡京、京都(2か所)、城陽
釧路	2	釧路、帯広	兵庫	5	西宮、明石、加古川、神戸、姫路
宮城	1	仙台	奈良	4	奈良、宇陀、王寺、生駒
青森	2	青森、弘前	和歌山	4	和歌山、橋本、田辺、那智勝浦
福島	1	会津若松市	広島	9	三原、府中、東広島、庄原、北広島、大竹、安芸高田、福山、呉
埼玉	2	所沢、さいたま	鳥取	3	鳥取、倉吉、米子
茨城	2	水戸、土浦	島根	2	益田、松江
群馬	3	高崎、桐生、伊勢崎	岡山	1	津山
東京	1	稲城	山口	3	宇部、柳井、防府
神奈川	5	横浜、茅ヶ崎、秦野、相模原、横須賀	香川	2	高松、土庄
新潟	2	新潟、長岡	徳島	1	徳島
長野	3	上田、伊那、長野	愛媛	2	松山、今治
愛知	2	名古屋、豊田	高知	1	四万十
富山	2	高岡、富山	福岡	2	筑後、田川
石川	4	かほく、白山、金沢、能美	佐賀	1	佐賀
岐阜	3	高山、岐阜、大垣	長崎	1	五島
静岡	3	浜松、静岡、富士	大分	3	日田、大分、中津
三重	2	名張、亀山	沖縄	3	浦添、那覇、糸満
大阪	2	高槻、大阪			合計 113か所

一日合同行政相談所で受け付けた「国の行政機関等の事務」に関する相談(2,103件)の行政分野別内訳



# 一日合同行政相談所における感染防止の取組

## 一日合同行政相談所（埼玉県さいたま市）

▼相談所入口の感染対策



▼受付の消毒



▲会場入口の案内  
(相談者への協力依頼)



◀マスク着用、飛まつ防止パネルを設置した受付



◀換気状態の目安に、コンパクト二酸化炭素濃度計を設置

## 一日合同行政相談所（福井県敦賀市）



一日合同行政相談所（鳥取県倉吉市（上）・米子市（下））

▲相談ブース、待合席の間隔を空けて配置した会場





### 3 行政相談委員の活動

- ◎ 今年度も行政相談委員の意向を尊重し、感染対策を徹底しながら、市区町村の協力が得られる範囲で実施
- ◎ 令和3年度の行政相談週間を含む**10月中**に、定例相談所や特設（巡回）相談所等で**約6,000件の相談**を受付（前月の**約3倍**）、行政相談懇談会の開催など相談活動や広報活動を実施



特設相談所（東京都中央区）



公民館イベントでの広報活動  
（福井県おおい町）

◀ 公民館長でもある行政相談委員が、公民館イベントにて行政相談ブースを設置しPRを実施



一日合同行政相談所  
（長野県長野市）



特設相談所・パネル展  
（秋田県秋田市）



行政相談懇談会  
（静岡県静岡市）



一日合同行政相談所  
（広島県府中市）

行政相談委員の相談・広報活動

- ◎ 行政相談委員制度は、令和3年に制度創設**60周年**
- ◎ 全国の公共施設、商業施設等で行政相談パネル展を開催し、行政相談及び行政相談委員制度を周知（令和3年4月～12月に、**全国199か所**で開催。うち**82か所**の会場では相談も受付）
- ◎ 行政相談委員が、テレビ・ラジオなどへ出演し、広報活動を実施



津山市役所（岡山県津山市）



鹿角きりたんぼFM出演（秋田県鹿角市）

行政相談パネル展の開催

テレビ・ラジオへの出演による広報活動



新宿駅西口広場  
（東京都新宿区）



イオンモール旭川駅前  
（北海道旭川市）



愛媛CATV出演  
（愛媛県松山市）



NCVケーブルテレビ出演  
（北海道函館市）

## 4 多様な手段による行政相談受付の取組

予約制の導入や感染防止対策を行った相談受付のほか、オンライン、電話、行政相談ボックス、郵便などの多様な手段で相談受付を実施

◆オンライン相談（北海道、宮城、栃木、東京、神奈川、愛知、富山、大阪、滋賀、京都、兵庫、奈良、和歌山、山口、香川、愛媛、福岡、佐賀、沖縄の行政相談センターで実施）

相談週間を中心に、全国19の行政相談センターが、一日合同行政相談所や行政相談パネル展などの40か所の会場で、参加機関などとオンラインでつないだ相談対応を行い、256件の相談を受け付けました。

行政相談パネル展でのオンライン体験コーナーの設置



参加者

対応者

行政相談パネル展会場（きくみみ大阪）

オンライン相談の様子



一日合相会場の相談者  
（佐賀県佐賀市）

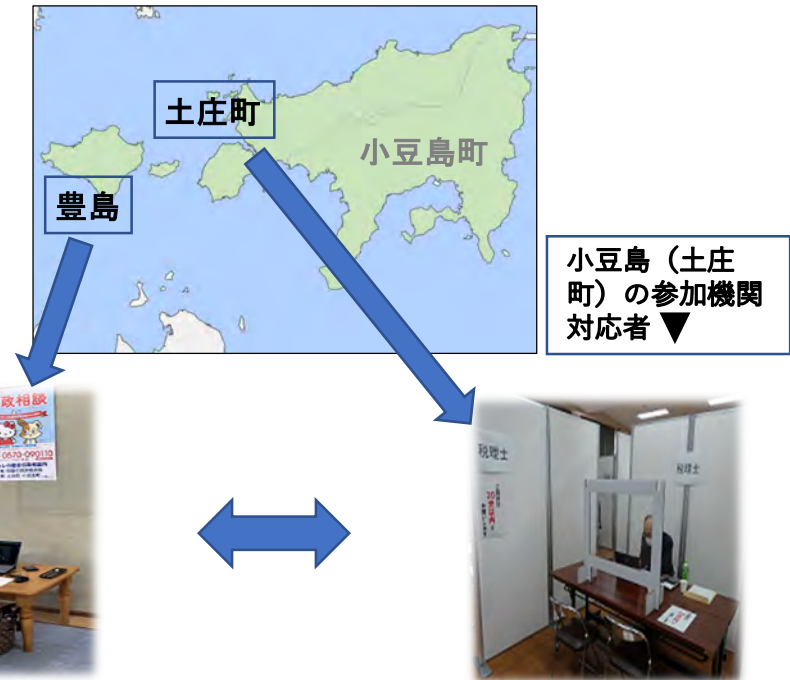
参加機関の対応者  
（きくみみ福岡）



## 離島からのオンライン相談の事例

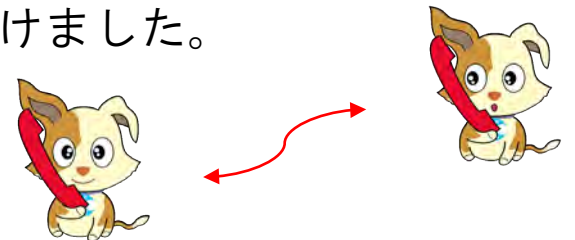
きくみみ香川では、小豆島の一日合同行政相談所会場と豊島（サテライト会場）をオンラインで結んで相談を実施しました。

両島間は、フェリーで50分ほども離れており、相談者からは「とても便利で助かる」と好評でした。



### ◆ 電話を利用した受付（青森、茨城、新潟、山梨、岡山の行政相談センターで実施）

一日合同行政相談所開催当日、相談会場から参加行政機関へ電話する方法や、土日でも電話により相談を受け付ける方法等による電話相談を行いました。きくみみ新潟では、事前の広報をLINEで行うなどして、平日の午後4時間のみで、29件の相談を受け付けました。



## ◆ 行政相談ボックスによる相談受付

一日合同行政相談所やパネル展の会場にボックスを置き、相談内容を書いた用紙を投函してもらう試みです。自動車教習所に設置するなどの取組も行いました。

自動車教習所への相談ボックスの設置  
(きくみみ大阪)



小田原市役所に相談ボックスを設置  
(きくみみ神奈川)

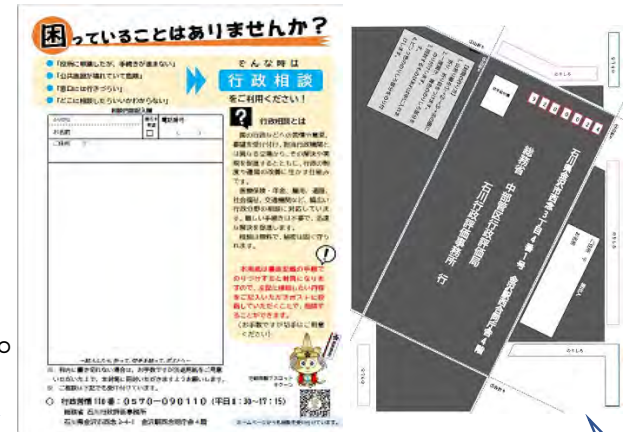
一日合同行政相談所に  
相談ボックスを設置  
(きくみみ茨城)



相談申出用紙兼郵便封筒

## ◆ 郵便による相談受付

きくみみ石川では、用紙の表面に行政相談PR文及び相談内容記入欄、裏面に郵送先を印刷した「相談申出用紙兼郵便封筒（仮称）」を公共施設へ設置しました。封筒は、外から見えないように、色付きの厚い用紙とするなど工夫を凝らしました。



表

裏

## 5 外国人からの相談対応

- ◎ 多言語翻訳アプリをインストールした端末や多言語リーフレット、英語版パンフレットを、一日合同行政相談所などに準備し、外国人の来訪・相談に対応
- ◎ その他、国際交流協会など関係団体との情報共有・連携や広報活動を実施

### ◆ 相談活動

市が開催する外国人のための相談会へ参加し、当日4件の相談を受け付けました。  
(きくみみ大阪)



外国人のための  
相談会 (in東大阪)

### ◆ 広報活動

行政相談パネル展で外国人にもわかりやすいピクトグラムで表示しました。  
(きくみみ広島)



パネル展のピクトグラムの表示 (福山市)

## ◆ 情報共有・連携

- 県の外国人支援センターへ行政相談ポスター、パンフレット、チラシ等を持参し、行政相談との連携を要請しました。（きくみみ奈良） →
- 国際交流協会のパンフレットを一日合同行政相談所会場へ設置するとともに、英語版の行政相談パンフレットを協会へ提供しました。（きくみみ青森）
- 県内の「外国人に対する情報提供及び相談窓口の開設状況調べ」を行い、最新情報（対応可能な言語、対応策、留意点等）を関係機関へ共有しました。（きくみみ埼玉）
- 国際交流協会へ外国人に関する行政課題をお聞きするとともに協会HPへリンク貼付を依頼しました。（きくみみ京都）
- 国際交流協会主催の「かがわ国際フェスタ」へ出展し、同協会のYouTubeにも委員2名と職員が出演して周知啓発しました。（きくみみ香川） →





# 6 SNS等を活用した周知の取組

若い世代をはじめとする幅広い世代の利用促進を目的として、昨年度に引き続き、ICTを活用した取組を実施

YouTube 検索

**行政相談委員**

行政相談委員による定例相談所

毎月第3水曜日 14:00~16:00  
阿倍野区役所 2階 大会議室

阿倍野区担当行政相談委員  
井上 礼子 委員 (写真左)  
香元 博弘 委員 (写真中)  
黒田 美子 委員 (写真右)

第48回オンラインあべのカーニバル【講話（村政太・月亭秀都）、親子の笑クッキング、阿倍野区青少年犯罪防止連絡協議会（阿倍野区中学生絵画・写真コンクール）】

広報用動画と局ツイッター  
(きくみみ大阪)

近畿警察行政評価局 @kinki... 10月5日

【きくみみ大阪】  
総務省では、毎年10月に「行政相談週間」を実施しています。令和3年度の行政相談週間は、10月18日（月）～24日（日）で、この期間を中心に行政相談活動や広報活動を重点的に実施します。この機会に「行政相談」をぜひご利用ください。詳しくは行政相談動画をご覧ください。

静井市 10月21日

一日合同相談所を開設します！（事前予約制）  
10月18日（月）～24日（日）の「行政相談週間」に合わせて、総務省山口行政監視行政相談センター主催「一日合同相談所」を開設します。

相談、離婚、土地の境界、年金、資金、道路などさまざまな困りごとの相談に応じます。

■日時 10月21日（木） 11：00～15：00  
■場所 市役所3階大会議室  
■参加機関 山口地方検察庁、労働基準監督署、山口県中央道徳推進室、年金事務所、弁護士、総理士、司法書士、行政書士、税務士、行政相談委員、山口行政監視行政相談センター

※予約受付は先着順とし、定員になり次第締め切ります。  
○予約受付時間 平日8時30分～17時15分  
○予約・問い合わせ先 山口行政監視行政相談センター  
電話083-922-1591  
○相談時間  
弁護士・司法書士への相談 20分/組  
その他機関への相談 30分/組  
※当日はマスクの着用など新型コロナウイルス感染症対策に協力をお願いします。

一日合同行政相談所の開設市のSNS (facebook, Instagram) を活用 (きくみみ山口)

総務省行政相談センターきくみみ香川 2021年11月3日

【ママフェスタ2021出展！】  
まもなく開催です。

総務省行政相談センターきくみみ... @kikumimi\_kag... 2021年11月3日

【ママフェスタ2021出展！】  
本日10時からサンメッセ香川にて開催される「ママフェスタ2021」に出展します。ご来場を予定されている子育て世代の皆様、きくみみ香川のブースにもぜひお立ち寄りください。

地元のイベント「ママフェスタ」に参加。当日は支局ツイッターで呼びかけ (きくみみ香川)



行政相談委員のことをもっと知ってほしい

行政相談委員制度  
**60周年記念パネル展**  
**11月11日(木)**

総務省  
静岡行政監視行政相談センター

行政相談委員制度 **60周年記念パネル展 11.11(木)**  
総務省 静岡行政監視行政相談センター

スマートフォン用アプリへのバナー広告 (きくみみ静岡)