

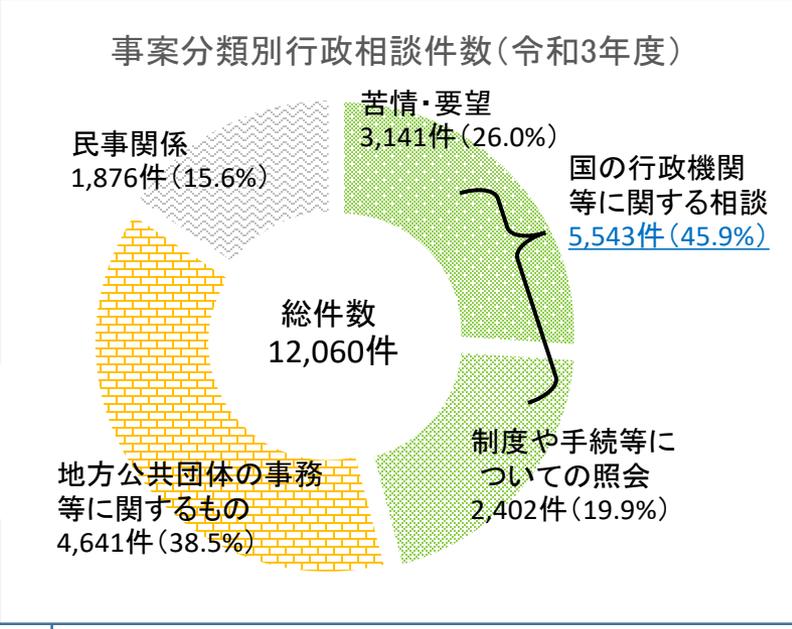
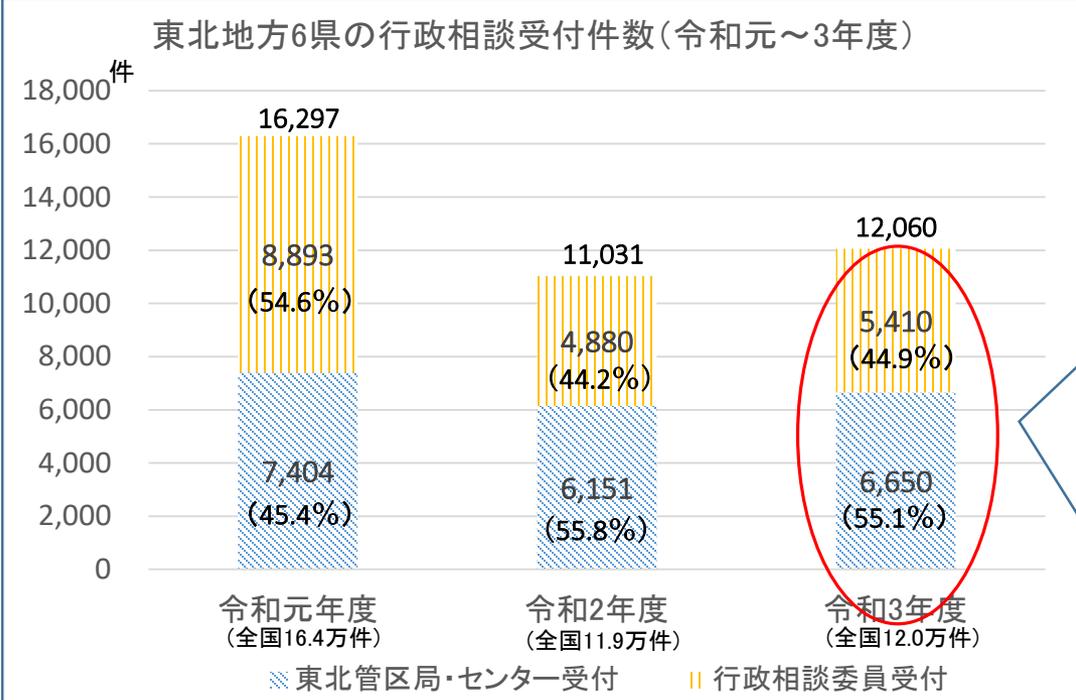


# 東北地方の行政相談実績(令和3年度)

## 1 行政相談受付件数

東北地方6県の令和3年度行政相談受付件数は12,060件

- 行政相談委員が受け付けたものは5,410件(44.9%)
- 東北管区行政評価局(以下「東北管区局」という。)及び各行政監視行政相談センター(青森、岩手、秋田、山形、及び福島。以下「センター」という。)が受け付けたものは6,650件(55.1%)
- 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5,543件(45.9%)



- 令和2年度の行政相談委員の受付件数が大きく減少しているのは、新型コロナウイルス感染防止の観点から、定例相談所(市区町村役場等で開催)における対面での相談受付の一定期間中止など、委員活動の自粛によるもの
- 令和3年度は、行政相談委員が感染防止対策を講じた上で、定例相談所等を開催したこと等により、相談件数が増加

《本件担当》  
総務省東北管区行政評価局  
首席行政相談官室 伊藤、佐々木  
電話：022(262)7840

まぐみ宮城

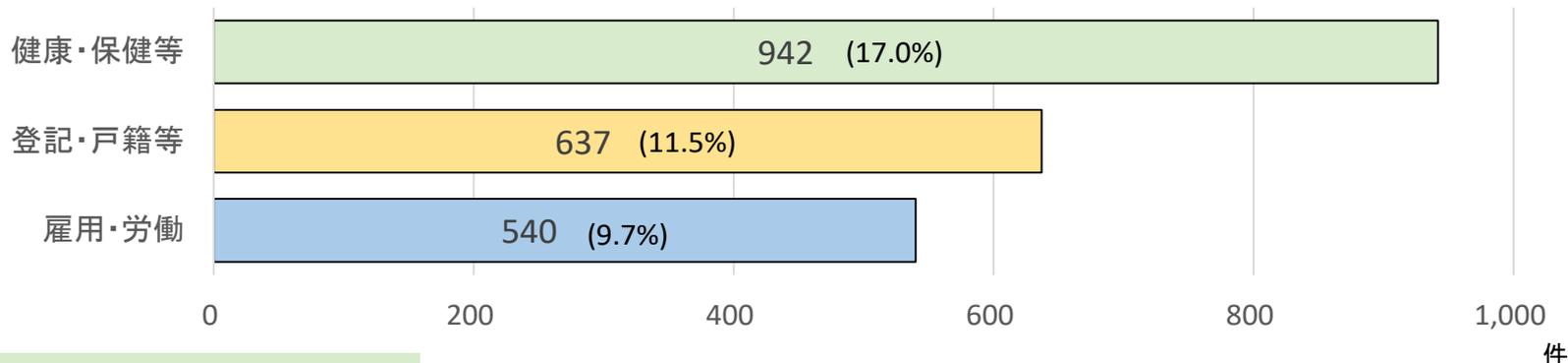


※東北管区局及びセンターの行政相談窓口の呼称は「総務省行政相談センター」、愛称は「まぐみみ」です。

## 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5,543件を行政分野別にみると、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を含む「健康・保健等」が最も多く、次いで、「登記・戸籍等」、「雇用・労働」の順に多い

国の行政機関等に関する相談における行政分野別件数  
(受付件数の多い上位3分野)



### 健康・保健等の相談内容の例

- ・ 住所地以外の場所で新型コロナウイルスワクチンの接種を受けたいので、どうすればよいか教えてほしい
- ・ 新型コロナウイルスワクチン接種の予約方法を教えてほしい
- ・ 政府が調達し、在庫になっている布マスクを配布してほしいので、問合せ先を教えてほしい

### 登記・戸籍等の相談内容の例

- ・ 亡母名義の建物について、相続登記が必要か教えてほしい
- ・ 他市町村に住む親族の戸籍謄本等の請求手続について教えてほしい
- ・ 成年後見について相談窓口を教えてほしい

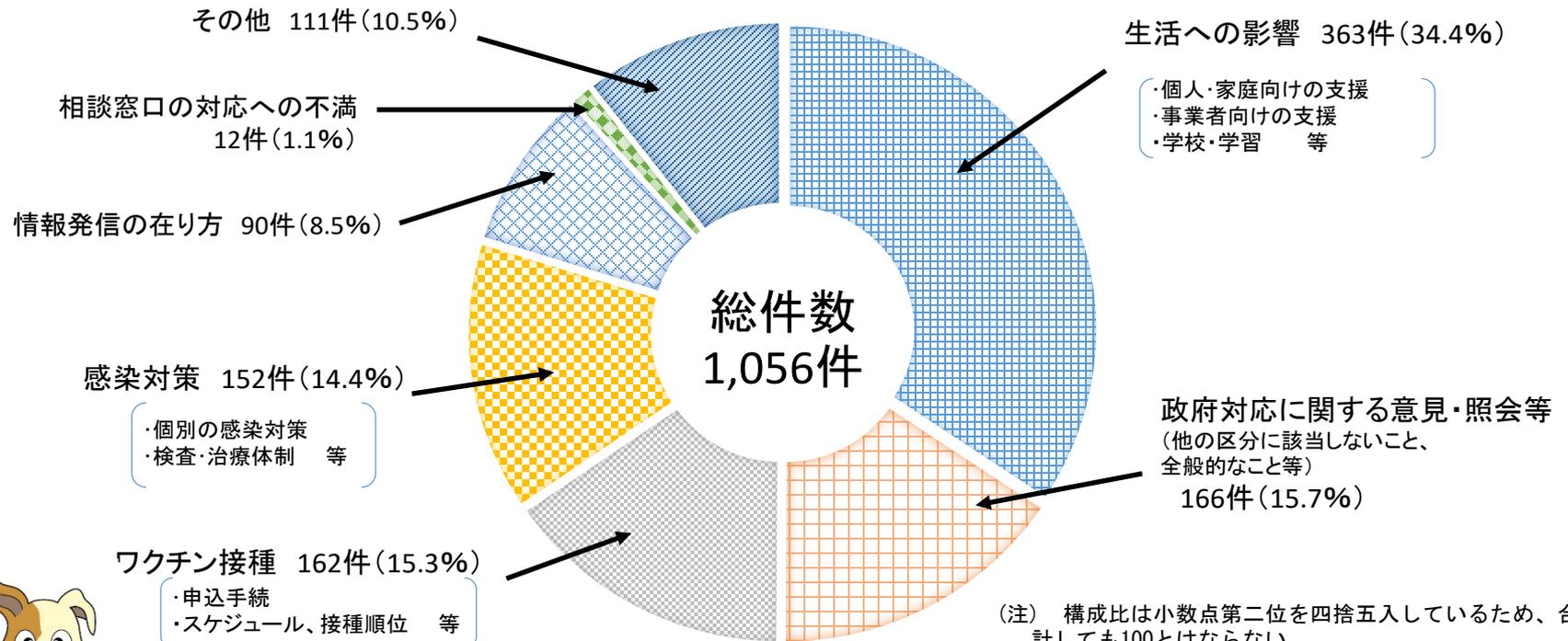
### 雇用・労働の相談内容の例

- ・ 病気で退職となるが、失業保険の給付について教えてほしい
- ・ 新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金について教えてほしい
- ・ 労災保険について知りたいので相談窓口を教えてほしい

### 3 東北管区局及びセンターにおける新型コロナウイルス感染症関係の相談件数

- ・ 東北管区局及びセンターにおける令和3年度の新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付件数は1,056件
- ・ 相談内容別では、子育て世帯、住民税非課税世帯等への臨時特別給付金関係などの「個人・家庭向けの支援」、事業復活支援金関係や県新型コロナウイルス感染症拡大防止協力金などの「事業者向け支援」など、生活への影響に係る相談(363件)が全体の34.4%

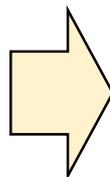
新型コロナウイルス感染症関係相談件数(令和3年度)



## 4 主な行政相談事例

### (1) 駐車場の白線が消えてしまい分かりにくい

町の生涯学習センターの駐車場の白線が消えてしまい、分かりにくいので、白線を引き直してほしい。  
(令和2年度末に相談のあった事案)



生涯学習センターで行われていたイベントの当日、参加者から相談を受けた行政相談委員は、相談内容を同センターに連絡し、白線の引き直しを要請した。



後日、白線が引き直されたことを委員が確認した。

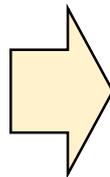
また、区画幅が以前よりも広くなり、利用者から大変喜ばれた。

まぐみみ宮城

### (2) 転居先に新型コロナウイルスワクチン接種券が届かない

他市から3月末に転入したが、新型コロナウイルスワクチン接種券が届かないため市に連絡したところ、「転入した方でワクチン接種を希望する方は、接種券の交付を申請する必要がある。」と言われた。

厚生労働省の通知では、申請しなくても市町村が接種券を発送することとなっており、配慮してほしい。



厚生労働省の通知によれば、年齢別の発送区分のデータ抽出基準日から発送期間の末日までに転入した者については、本人からの申請を経ず、当該市町村が速やかに発送をすることとされているが、センターから市担当課に確認したところ、通知を把握しておらず、本人からの申請に任せ、該当の転入者に接種券を送付していないことが確認された。

センターから市にあっせんした結果、対象の未申請者16人に接種券が発送された。

まぐみみ青森

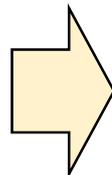
## 4 主な行政相談事例

### (3) 駅男子用トイレの小便器の横に取り付けられている傘掛け用フックの位置を変更してほしい

まぐみみ岩手

駅男子用トイレの小便器の横に取り付けられている傘掛け用フックは、取付位置が子供用の傘が掛けられる高さとなっているため、大人用の傘を掛けることができない。

また、トイレの床は滑りやすいため、傘を壁に立てかけても、傘が床に滑り落ちてしまう。



相談を受けた行政相談委員が現地確認の上、当該トイレの管理者である町担当課に対応を依頼した。

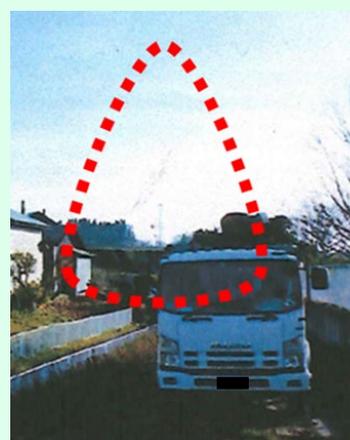
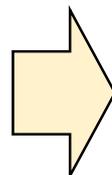
その結果、町担当課は、新たに、傘掛け用フックを大人用の傘が掛けられる高さにも取り付けた。

駅利用者の利便性向上のために、傘掛け用のフックを大人用の傘が掛けられる高さに付け替えてほしい。

### (4) 自宅のテレビの映りが悪いので、なんとかしてほしい

まぐみみ秋田

長年、自宅のテレビのBS放送の受信状態が悪く、困っている。そこで、行政相談委員のすすめでNHKに受信相談をしたところ、現地調査の結果、BS放送の電波が弱いので受信できておらず、その原因として自宅のそばにある杉の大木に電波が遮られていることが考えられるとのことであった。



相談を受けた行政相談委員は、NHKの受信相談の結果を踏まえ、市に対し、市有地内の大木の伐採を要望した。その後、市がこの大木を伐採したところ、相談者宅のテレビのBS放送は鮮明に映るようになった。

この杉の大木は市有地にあり、長年伐採を要望してきたものなので、なんとかしてほしい。

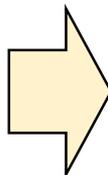


## 4 主な行政相談事例

### (5) 児童の安全確保のため、通学路に注意喚起の看板を設置してほしい

まぐみみ山形

小学校の児童の通学路となっている町道のスクールバス発着所付近は見通しが悪く、交通事故が起きないか心配なので、児童の安全確保のため、注意喚起の看板を設置してほしい。



相談を受けた行政相談委員が現地確認の上、町役場に対し、改善を依頼した。

この結果、町役場は、スクールバス発着所付近の見通しの悪いカーブ地点に、「児童横断注意」の注意喚起の看板を設置した。

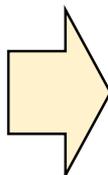


### (6) 事業復活支援金の申請の際に必要な登録確認機関による事前確認をどこに依頼したらよいか分からない

まぐみみ福島

事業復活支援金の申請には、登録確認機関による事前確認を受ける必要があると聞いた。

スマートフォンで事業復活支援金のホームページから登録確認機関を調べても、登録確認機関となっている商工会や行政書士に知り合いがないし、手数料の有無も不明で、どこに依頼したらよいか分からず困っている。



相談を受けたセンターが、電話にて、具体的に登録確認機関の検索方法を説明しながら、スマートフォンを操作いただいたところ、自宅近所に、手数料を無料とする登録確認機関が見つかったとの返事があった。

## 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。



【東北管区行政評価局 行政相談委員イメージキャラクター】

### 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、東北管内全体で令和4年6月1日現在523人(うち宮城県内は98人)が委嘱されています。
- 行政相談委員は、住民の身近な相談相手として、市役所、区役所、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

- 行政相談委員が各市町村で開設する相談所
- 電話による相談(行政苦情110番): 全国共通番号 ▶ **0570-090110**
- インターネットによる相談: <https://www.soumu.go.jp/form/hyouka/gyousei-form.html>
- 来訪・手紙・FAXによる相談(下記「総務省行政相談センター きくみみ 所在地等一覧」参照)

おこまりなら まる まる くじょー ひやくとおばん



総務省行政相談センター

### 〈総務省 行政相談センター きくみみ 所在地等一覧〉

東北管区行政評価局	きくみみ宮城	〒980-0014	仙台市青葉区本町3-2-23	仙台第2合同庁舎	FAX:022-262-7844
青森行政監視行政相談センター	きくみみ青森	〒030-0801	青森市新町2-4-25	青森合同庁舎	FAX:017-734-3355
岩手行政監視行政相談センター	きくみみ岩手	〒020-0045	盛岡市盛岡駅西通1-9-15	盛岡第2合同庁舎	FAX:019-624-1155
秋田行政監視行政相談センター	きくみみ秋田	〒010-0951	秋田市山王7-1-3	秋田合同庁舎	FAX:018-824-1427
山形行政監視行政相談センター	きくみみ山形	〒990-0041	山形市緑町1-5-48	山形地方合同庁舎	FAX:023-632-3117
福島行政監視行政相談センター	きくみみ福島	〒960-8021	福島市霞町1-46	福島合同庁舎	FAX:024-534-1102

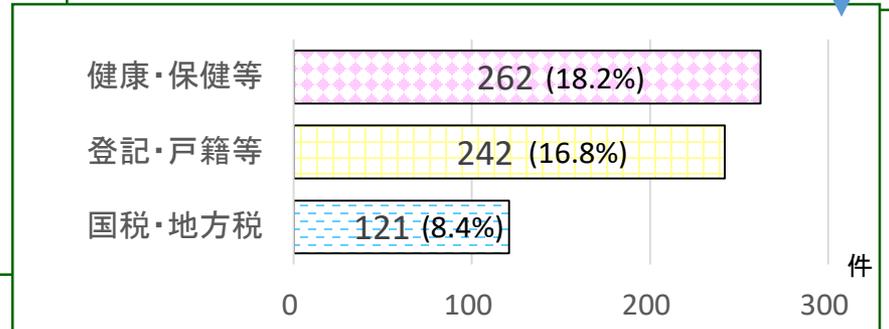
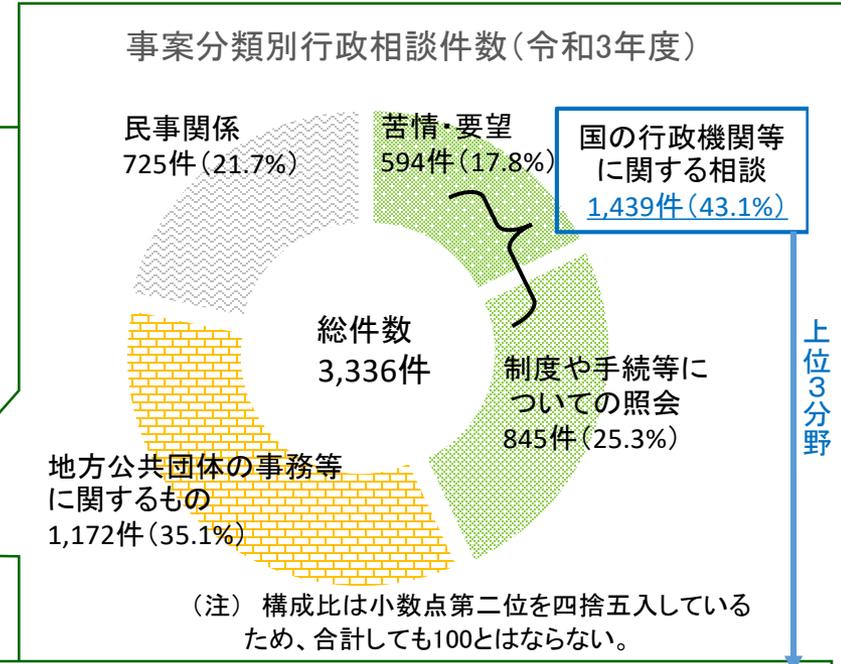
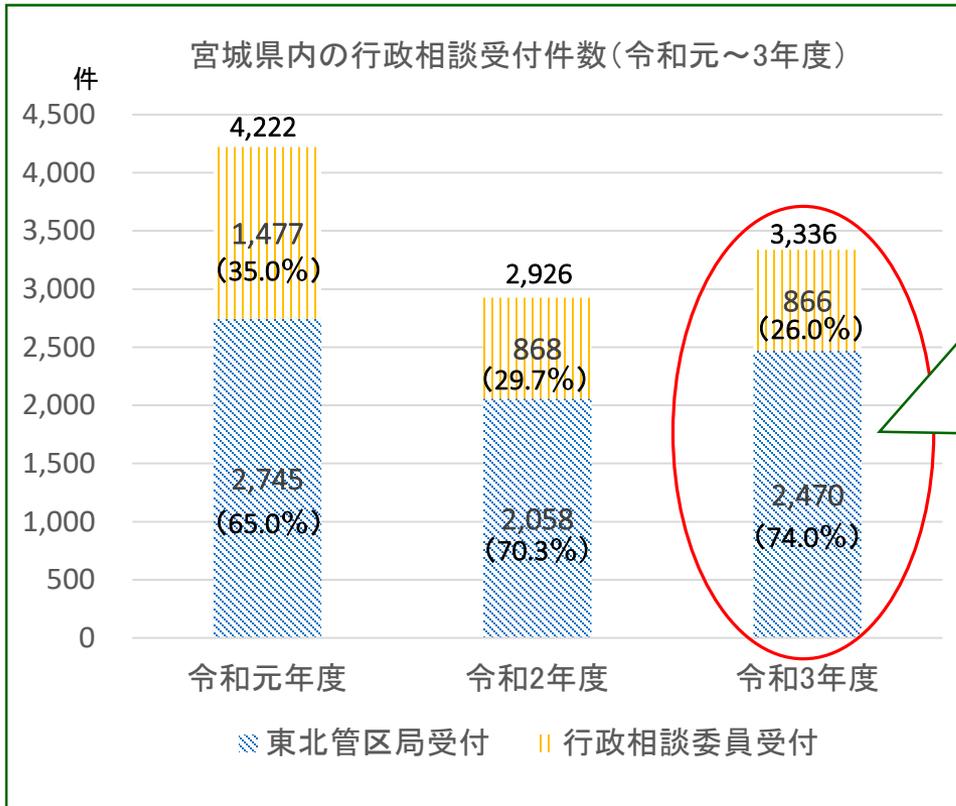
- 行政困りごと相談所(仙台総合行政相談所): 買い物のついでなどにお気軽に相談いただけます。  
藤崎一番町館6階 〒980-8652 仙台市青葉区一番町3-4-1 電話:022-263-6201(FAX兼用)

# 宮城県内の行政相談実績(令和3年度)



<宮城県内の令和3年度行政相談受付件数は3,336件>

- 行政相談委員(宮城県内で98人(令和4年6月1日現在))が受け付けたものは866件(26.0%)
- 東北管区局が受け付けたものは2,470件(74.0%)
- 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1,439件(43.1%)  
(行政分野別にみる上位3分野は、健康・保健等、登記・戸籍等、国税・地方税)

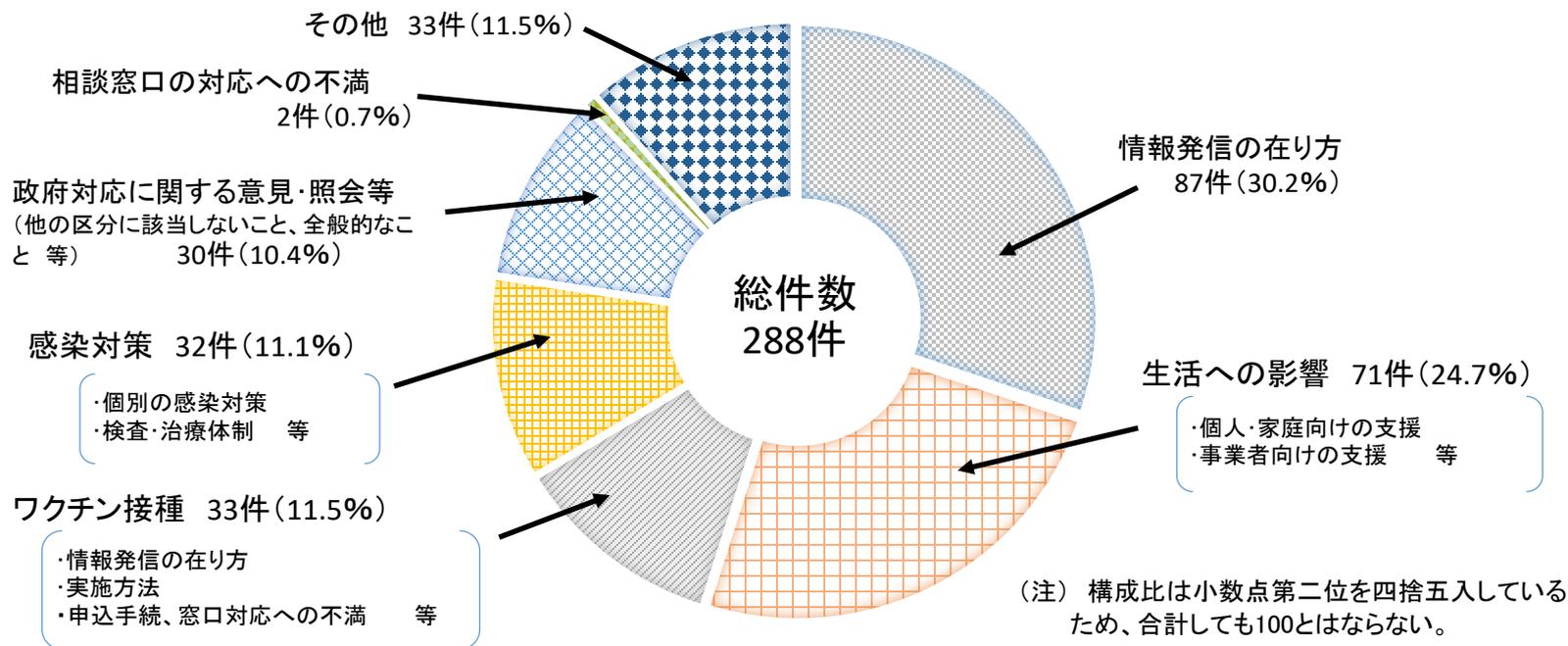


上位3分野

## ＜東北管区局が受け付けた宮城県内の新型コロナウイルス感染症関係の相談件数＞

- 東北管区局における令和3年度の新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付件数は288件

新型コロナウイルス感染症関係相談件数(令和3年度、東北管区局受付)



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、よろしくお願ひします。



行政相談  
マスコット  
「キクーン」

総務省行政相談センター