



## 令和 4 年度行政相談件数は前年比 17%増の 1,845 件 新型コロナウイルス禍以降で初めての増加

総務省では、国民から行政に関する苦情や意見・要望を受け付け、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「行政相談」業務を行っています。

新潟県内では、新潟行政評価事務所及び各市町村ごとに委嘱されている行政相談委員（約 120 人）が、国民（地域住民）の皆さまから行政に関する相談をお聴きしていますが、令和 4 年度における件数は、1,845 件（事務所受付：1,222 件、委員受付：623 件）と、前年度に比べて 268 件（17.0%）の増加となりました。

新潟県内の行政相談件数は、新型コロナウイルス禍の影響を受けた令和 2 年度から減少傾向でしたが、今回 3 年ぶりに増加しました。

件数が増加した要因としては、新型コロナウイルス感染防止のために行われていた行政相談委員の活動自粛（行政相談所の中止等）が一段落し、行政相談委員活動を活性化したこと（中止していた行政相談所の再開や、商業施設や地域イベント等で相談所を開設するなど新しい取り組みをはじめた等）が考えられます。

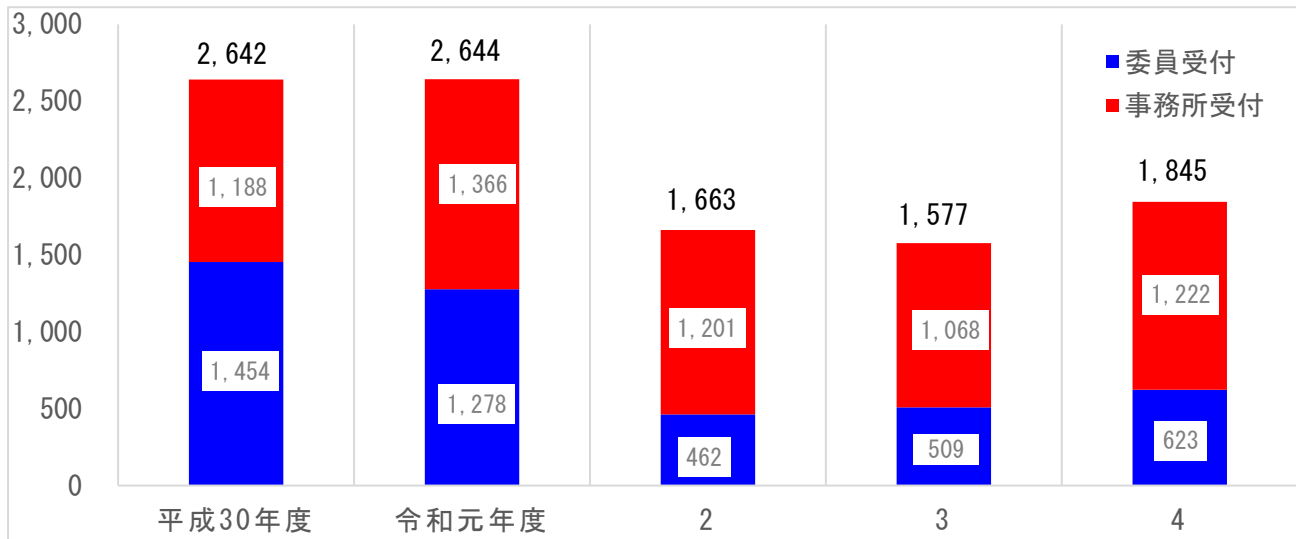
令和 4 年度において受け付けた行政相談の傾向としては、新型コロナウイルス関連の相談は減少し、代わりに、高齢化や人口減少に関する相談、物価高騰等からの生活困窮や生活不安に係る相談（児童扶養手当、年金、給付金など）、空き家等の管理に関する相談、雪の影響での除雪要望・大雪による停電や水道管破裂への対応などに関する相談が目立ちました。

そのほか、道路や信号機の改善に関する要望、マイナンバーカード（マイナポイントに関しても含む。）などに関する照会、相続・贈与に係る様々な問題や近隣問題などの民事関係に関する相談などもみられました。

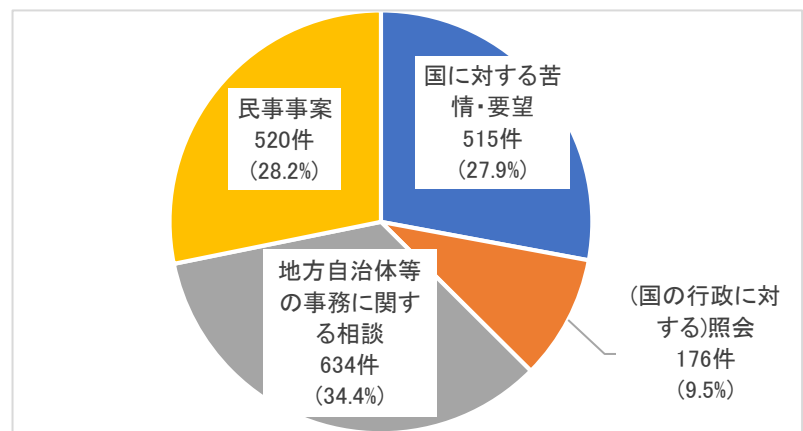
本件照会先：行政相談課 小林  
TEL：025-282-1112 FAX：025-282-1124

## 新潟県内における行政相談の受付実績（令和4年度）

- ① 令和4年度に、新潟行政評価事務所及び新潟県内の行政相談委員が受け付けた行政相談件数は1,845件（事務所受付：1,222件、委員受付：623件）で、前年度に比べて268件（17.0%）の増加となっています。



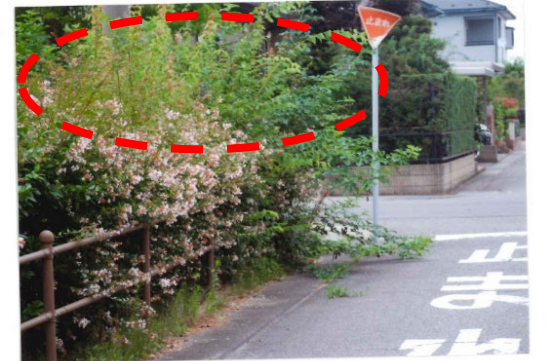
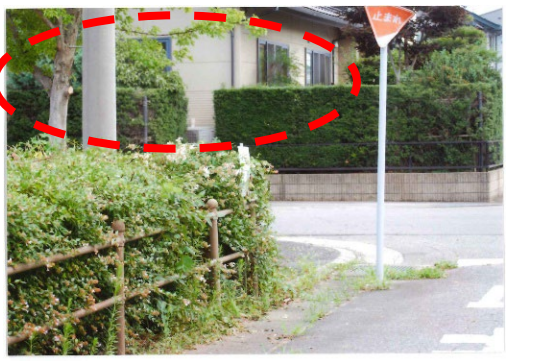


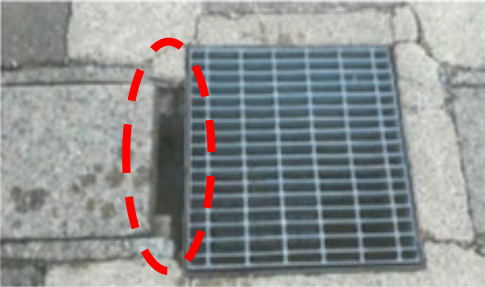
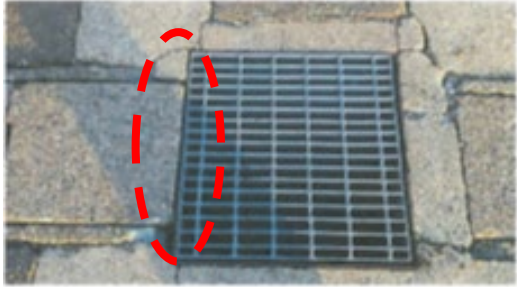


- ② 受け付けた行政相談件数（1,845件）の内訳をみると、「国に対する苦情・要望」が515件（27.9%）、「（国の行政に対する）照会」が176件（9.5%）、「地方自治体の事務に関する相談」が634件（34.4%）、「民事事案」が520件（28.2%）となっています。



- ③ このうち「国に対する苦情・要望」（515件）について、行政分野別でみると、
- i) マイナンバー・マイナンバーカードに関する相談も含まれる「国民の権利擁護（登記、戸籍、人権擁護など）」（60件）、
  - ii) 生活困窮に関する相談も含まれる「社会福祉（生活保護、高齢者福祉、児童福祉など）」（48件）、
  - iii) ワクチンなど新型コロナウイルス感染症対策に関する相談も含まれる「保健（健康、医事・薬事など）」（45件）
- に関する相談が多くみられました。

## 行政相談による具体的な改善事例（主なもの）

概要	改善前	改善後
<p>信号を見えにくくしている街路樹の剪定</p>		
<p>交差点の視界を遮る植え込みの剪定</p>		
<p>通学路（歩道）を通行しにくくしている雑草の除去</p>		
<p>歩行者転倒の危険がある道路側溝の改善</p>	 <p data-bbox="328 1899 815 1955">コンクリートが破損して10 cm幅の隙間</p>	 <p data-bbox="903 1899 1302 1955">コンクリート蓋を動かして補修</p>

## (参考)「行政相談」とは？

総務省の行政相談は、行政に関する相談（苦情、要望陳情など）をお聴きし、相談者（国民）と関係行政機関の間に立って、その解決や実現を促進するとともに、国民の皆さまの声を行政の制度や運営の改善にいかしています。

したがって、「行政について、こうしてほしい」、「行政機関の説明や対応に納得できない」、「どこに相談したら良いかわからない」などということがあれば、行政相談をご利用ください。

### ○ 行政相談の窓口

#### ① 総務省行政相談センター「きくみみ新潟」

総務省は、各都道府県に、管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターを設置し、行政相談を受け付けています。

**きくみみ新潟** 新潟県内には、新潟行政評価事務所（総務省行政相談センター「きくみみ新潟」）が設置されています。



総務省行政相談センター

〒950-8628 新潟市中央区美咲町 1-1-1 新潟美咲合同庁舎 1号館 7階  
おこまりならまる まるくじょーひゃくとおぼん  
電話：0570-090110（全国共通番号）、FAX：025-282-1124  
インターネット：で検索

#### ② あなたの街の「行政相談委員」

全国の市町村には、総務大臣から委嘱された「行政相談委員」（全国で約5千人、新潟県内には116人）が配置され、国民の皆さまの身近な相談相手として活躍しています。

行政相談委員は、それぞれの担当市町村において、定例の行政相談所を開設するほか、地域のイベント等における特設相談所、地域で活動する有識者等を対象とした行政相談懇談会、次代を担う児童・生徒・学生を対象とした行政相談出前教室の開催などを通じて、国民の皆さまから、行政に関する苦情や要望などをお聞きする活動をしています。



(行政相談所)



(行政相談懇談会)



(行政相談出前教室)