



令和3年6月30日

山形行政監視行政相談センター

令和2年度の行政相談実績について

この度、山形県内の令和2年度の行政相談実績がまとまりましたので、お知らせします（別紙参照）。

総務省の行政相談は、担当行政機関とは異なる立場から、国の行政などへの苦情や意見・要望をお聞きし、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しています。

また、山形行政監視行政相談センターのほか、県内35市町村に配置されている行政相談委員（67人）も身近な相談相手として相談をお受けしています。

令和2年度行政相談実績（概要）

1 行政相談受付件数 1,655件（前年度より180件減少）
（内訳）センター受付 659件（全体の39.8%、前年度より30件減少）
委員受付 996件（同 60.2%、同 150件減少）

2 事案分類別件数

- ① 国の行政機関等に関する相談 644件（全体の38.9%）
- ② 地方公共団体の事務等に関する相談 896件（同 54.1%）
- ③ 民事に関する相談 115件（同 6.9%）

※「①国の行政機関等に関する相談」は、(1)社会福祉、(2)雇用・労働、(3)厚生、(4)国民の権利擁護、(5)金融・財務に関する分野の順に相談件数が多くなっています。

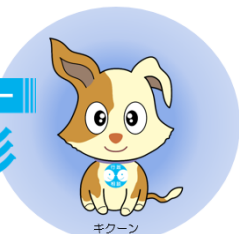
特に新型コロナウイルス感染症に関する相談が多く寄せられました。

(%)は、小数点以下第2位で四捨五入しているため、合計と一致しない。

3 各種相談所等の開設

当センター及び行政相談委員は、定例相談所、特設（巡回）相談所、行政相談懇談会、行政相談出前教室等を開設・開催し、地域住民の行政に関する苦情・意見要望等をお聞きし、その解決に努めています。

総務省行政相談センター
まぐみみ山形



〔照会先〕

総務省山形行政監視行政相談センター

主任行政相談官 遠藤

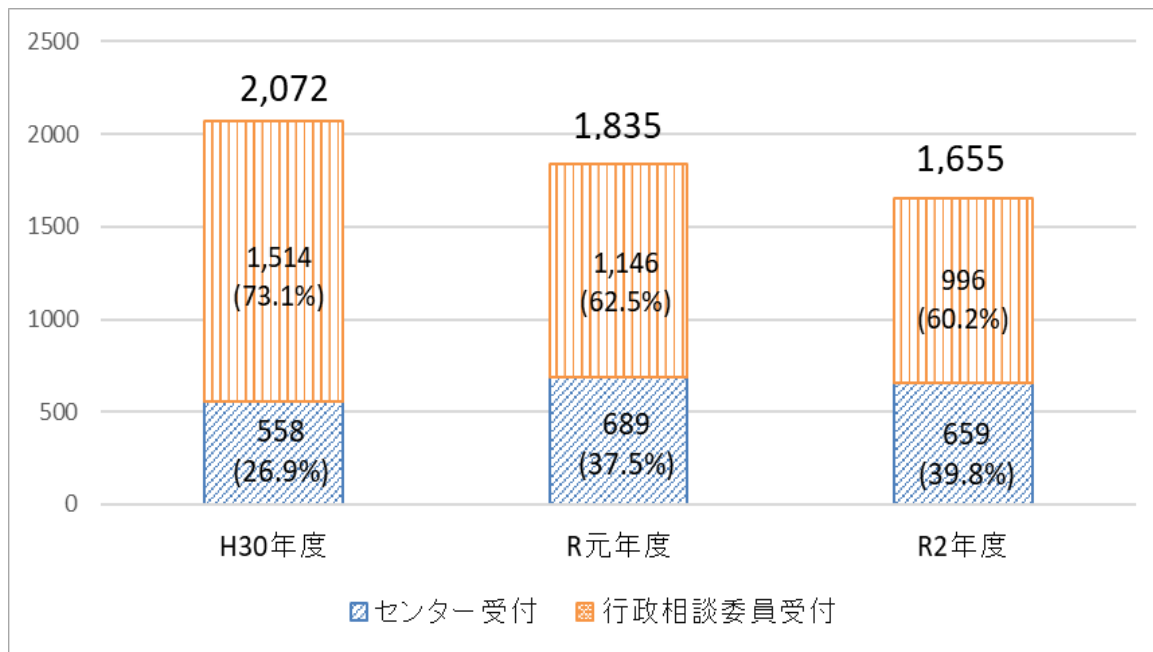
TEL 023-632-3113

(別紙)

令和2年度行政相談実績

1 行政相談受付件数（平成30～令和2年度）

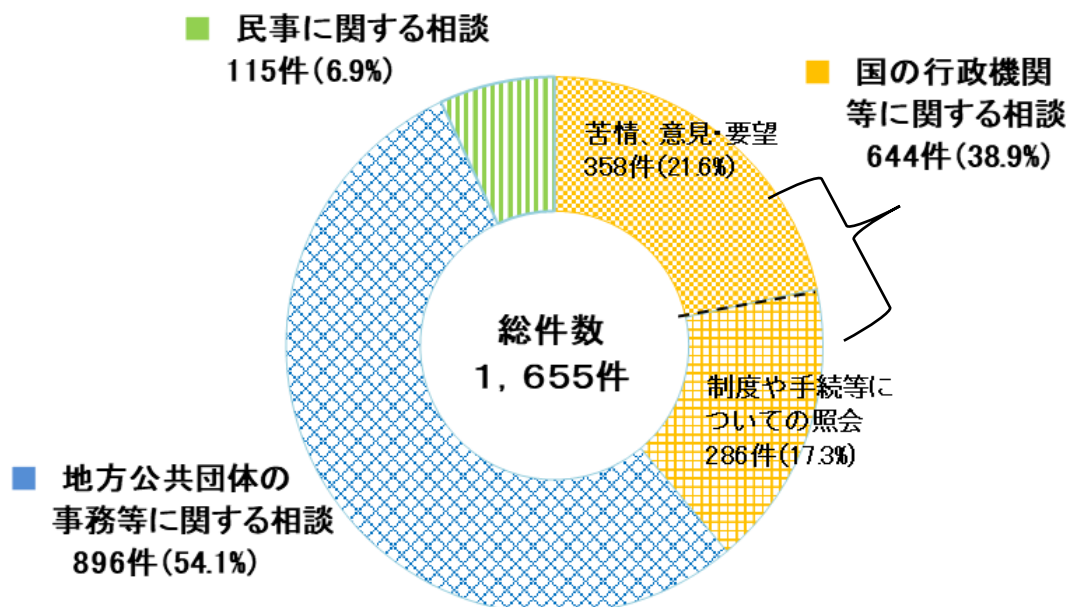
(単位：件)



令和2年度の行政相談受付件数の減少は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、センター開催の合同相談所を中止したほか、行政相談委員の定例相談所（市町村役場等で開催）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を自粛したことによるものと思われます。

2 行政相談の事案分類別件数（令和2年度）

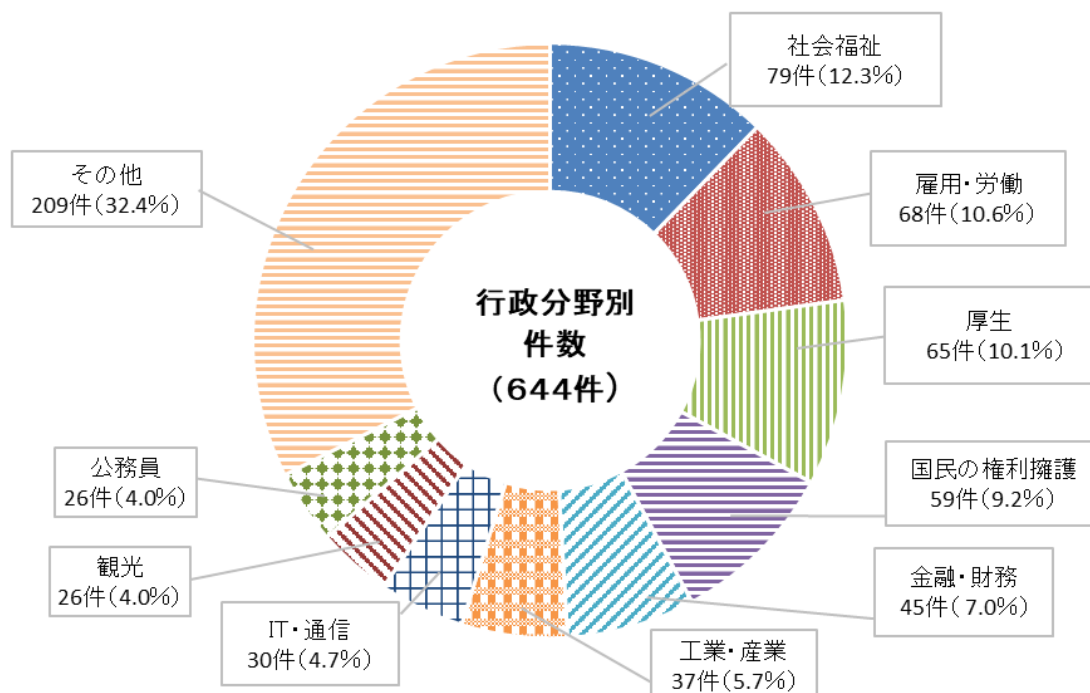
(単位：件)



(注) (%)は、小数点以下第2位で四捨五入しているため、合計と一致しない。

3 「国の行政機関等に関する相談」に係る行政分野別件数（令和2年度）

（単位：件、％）



令和2年度の国・独立行政法人等国の行政機関等に関する相談を行政分野別に見ると、新型コロナウイルス感染症に関連する社会福祉（生活保護）、雇用・労働、厚生（健康・保険）、金融・財務（経済・財務）、工業・産業（企業再建・企業支援）、観光（観光）の受付件数（割合）が増加しています。

表 行政分野別件数（単位：件、％）

行政分野	件数	割合
社会福祉（生活保護、高齢者福祉、児童・母子福祉、障害者福祉）	79	12.3
雇用・労働（職業安定、労働基準、雇用保険等）	68	10.6
厚生（健康・保険、医事・薬事）	65	10.1
国民の権利擁護（登記、人権擁護、戸籍、住民基本台帳等）	59	9.2
金融・財務（経済・財政、証券・保険、預金・貸出等）	45	7.0
工業・産業（企業再建・企業支援、エネルギー事業等）	37	5.7
IT・通信（電気通信、放送、電波、情報技術）	30	4.7
観光（観光）	26	4.0
公務員（制度、サービス、恩給）	26	4.0
その他	209	32.4

（注）割合欄の数値は、「国等の事務に関する相談」の合計（644件）に対する各分野の件数の割合である。

4 山形県内の新型コロナウイルス感染症関連の相談件数（令和2年度）

当センターは、令和2年度において新型コロナウイルス感染症に関連する相談を、271件を受け付けました。

相談内容別では、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、家賃支援給付金、GOTOキャンペーンなど事業者向けの支援に関する意見・相談が多く寄せられています。

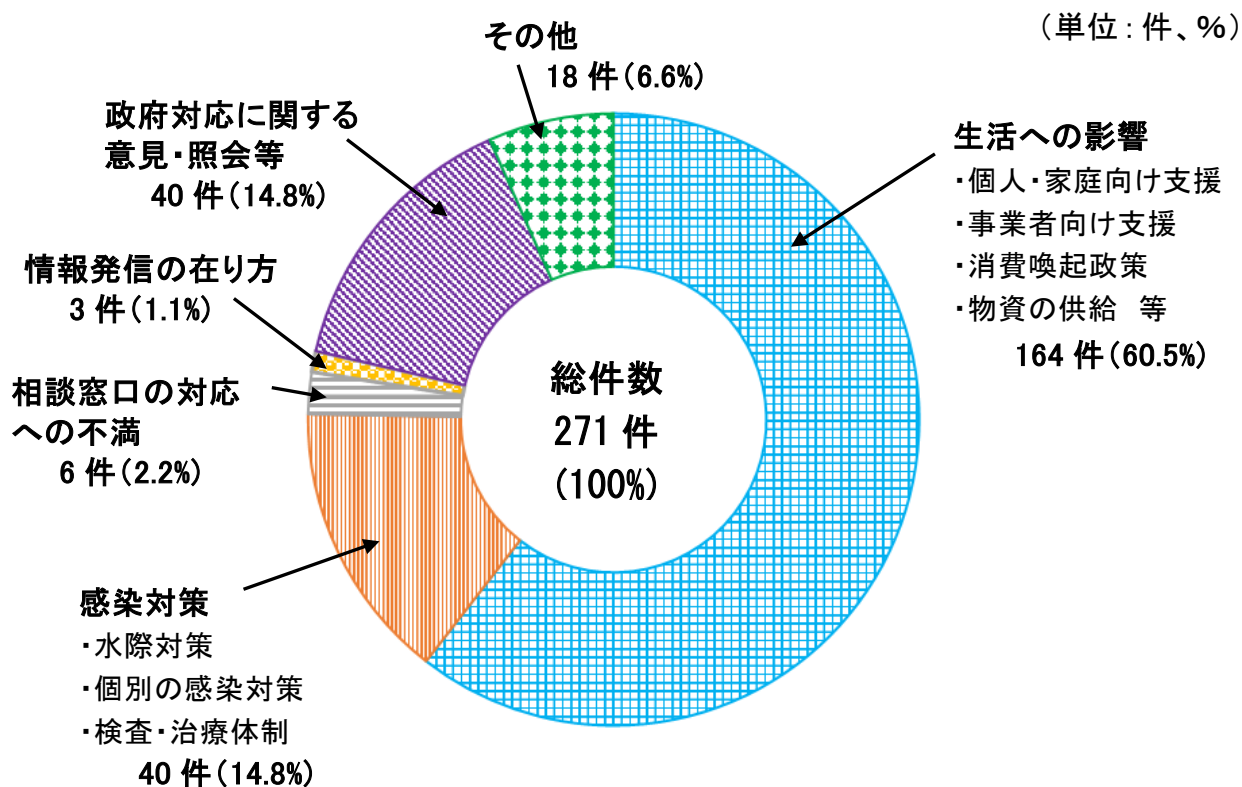


表 行政内容別件数

（単位：件、％）

相談内容の区分	件数	割合
生活への影響	164	60.5
感染対策	40	14.8
相談窓口の対応への不満	6	2.2
情報発信の在り方	3	1.1
政府対応に関する意見・照会等	40	14.8
その他	18	6.6

（注）相談内容の区分は、相談内容の主要な要素により判断している。

5 行政相談の主な改善事例

事例 1 郵便局前の郵便ポスト利用者の路上駐車をやめる様にしてほしい。

【相談要旨】

郵便局の郵便ポストに投函するため、県道に駐車している者がいる。危険なので路上駐車をせず、郵便局の駐車場を利用するよう注意してほしい。

【対応結果】

相談を受けた委員から当センターに対応を依頼、当センターから郵便局に連絡し、相談内容を伝え、対応を要請した。

その結果、郵便ポストと郵便局の壁に「路上駐車はご遠慮ください」の張り紙が張られ、路上駐車禁止対策が行われた。



事例 2 国道の交差点部に除雪作業でできた雪壁があり、見えづらく危険なので何とかしてほしい。

【相談要旨】

市道から国道に出る際、交差点部に雪壁があり、通行車が見えづらく安全確認ができなく危険なので、雪壁の排雪をお願いしたい。

【対応結果】

相談を受けた委員が現地を確認したところ、雪壁で見通しがきかず危険であることがわかった。委員から国道の管理者に連絡したところ、後日、除雪・排雪作業が行われ、交差点部の見通しが良くなり、安全確認の改善が図られた。

(改善前)



(改善後)



事例 3 旧合同庁舎敷地が雑草に覆われ廃屋の様なので草刈などの管理をしてほしい。

【相談要旨】

現在使用されていない旧合同庁舎敷地は、毎年、春になると雑草が背丈まで繁茂し、冬になると枯れ草となり廃屋の様になっている。草刈などの管理をしてほしい。

【対応結果】

委員が現地を確認したところ、旧合同庁舎敷地が雑草に覆われていたため、委員から当センターに連絡があった。当センターでも現地確認を行ない、相談内容のとおりであったことから、旧合同庁舎の管理を行っている管理者に草刈を依頼したところ、旧合同庁舎敷地の草刈が行なわれた。

(改善前)



(改善後)



事例 4 小学校の通学路となっている県道の横断歩道の白線が消えかかっているので塗り直してほしい。

【相談要旨】

小学校児童の通学路となっている県道上の横断歩道の白線が消えかかっているため、児童が横断歩道を渡る際、通行する自動車がかたがた停止してくれず、困っている。横断歩道の白線を塗り直してほしい。

【対応結果】

相談を受けた委員が現地を確認したところ、横断歩道の白線が消えかかっていることが分かった。役場に確認したところ、要望しているものの解決には至っていないとのことであったことから、所管している警察署に相談内容を連絡した。なお、周辺でも、同様に横断歩道の白線が消えてしまっている所が1か所見られたため、同様に連絡した。その結果、2か所の横断歩道の白線が塗り直しされた。

(改善前)



(改善後)



○ 新型コロナウイルス感染症に関連する相談事例

事例 5 緊急事態宣言の中、郵便局の配達職員のマスク着用を徹底してほしい。

【相談要旨】

令和2年4月上旬、時間指定郵便物を配達した職員がマスクをしてなかった。押印のため対面で応対せざるを得なかったが、緊急事態宣言の中、郵便局は職員のマスク着用を徹底してほしい。

【対応結果】

県から当センターへ連絡があり、当センターから相談者の居住区域にある A 郵便局に相談内容を連絡し、同郵便局を通じ、配達を担当する B 郵便局の集配センターへマスク着用を徹底してもらうよう要請した。

その結果、B 郵便局では配達職員向けにマスクを確保し、マスク着用の対策が図られた。

事例 6 畜産業を営んでいるが、国の持続化給付金の対象にならないか。

【相談要旨】

畜産業を営んでいるが、コロナの影響で牛市場が閉鎖になり、牛の価格も下落している。

国の持続化給付金の対象にならないか。



【対応結果】

地元の農協に相談するようすすめたところ、相談者は農協に相談した。

相談の結果、持続化給付金の対象になることが判明し、農協が申請を手伝ってくれたので、相談者は 100 万円受給できることになった。

事例 7 コロナで帰省できなくなった息子のマイナンバーカードを受け取りたい。

【相談要旨】

息子がマイナンバーカードを申請したが、コロナで帰省ができなくなった。市から運転免許証のコピーでは代理受領は不可能と言われたが、現物は仕事に使うので提出できず他に方法もないので大変困っている。

【対応結果】

当センターで確認したところ、総務省では新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として外出を自粛している場合も代理人交付を認めており、本人確認書類としては、運転免許証以外でも、パスポート、顔写真が貼付された許可証や資格証明書でも可能であることが判明した。

相談者は運行管理者技能検定合格証明書であれば現物を準備できるとのことで、代替方法がわからなかったが、これでマイナンバーカードを受け取れることができると大変喜ばれた。

6 各種相談所等の開設実績

山形行政監視行政相談センターは、「行政苦情 110 番」（全国共通 0570-090110）による電話相談のほか、行政相談委員と協働して各種相談所等を開設し、日々、住民の相談に応じています。

(1) 合同行政相談所

当センターは、新型コロナウイルス感染防止の観点から、合同相談所の開設を中止しました。

(2) 行政相談委員が開設する相談所

① 定例相談所、特設（巡回）相談所

行政相談委員は、定期的に市役所・町村役場等で開設する定例相談所のほか、各種イベントや公民館等を回り開設する特設（巡回）相談所で相談を受け付けています。

定例相談所等の開設は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、対面での相談受付を地域の感染状況を考慮し、一定期間中止しました。

【令和 2 年度実績：定例相談所 421 回、特設（巡回）相談所 41 回】



鶴岡市温海定例



山形市巡回相談所

② 行政相談懇談会

行政相談委員は、自治会、町内会、各種団体等を対象に行政運営の改善に関する意見要望等をお聞きする行政相談懇談会を開催しています。

【令和 2 年度実績：開催回数 2 回】

白鷹町行政相談懇談会



③ 行政相談出前教室

行政相談委員は、小中学校の児童生徒やその保護者を対象に、行政相談制度の周知啓発、行政運営の改善に関する意見要望等を把握するため、行政相談出前教室を開催しています。

【令和 2 年度実績：小学校 3 校】

上山市出前教室





[行政相談委員のご紹介]

総務省 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

しんみ なるぞう よく きくよ
親身 成 三 良 聴代

1 行政相談委員は、総務大臣から委嘱された民間の有識者

行政相談委員は、社会的信望があり、かつ、行政運営の改善について理解と熱意を有する方に、総務大臣が委嘱します。

行政相談委員は、法律委員ですが、国家公務員ではなく民間人で、全国に約 5,000 人（各市（区）町村に 1 人以上）、山形県内に 67 人配置されています。

委嘱期間は 2 年以内ですが、更新可能です。

（行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号））

2 行政相談委員の職務は？

国の行政機関や独立行政法人、特殊法人等の業務に関する苦情の相談に応じて相談者に必要な助言をし、関係行政機関等に苦情を通知します。

また、地方公共団体の業務に関する苦情を受け付けた場合には、必要に応じて関係市町村に連絡いたします。

さらに、総務大臣に対して、行政運営の改善に関する意見陳述ができます。

**行政相談委員は、総務大臣から
委嘱されたボランティアです。**



3 行政相談委員の活動は？

市町村役場、公民館などで定例的に相談所を開設したり、地域を巡回して相談を受け付けます。

また、町内会や地域団体等の方々との懇談会を開催し、行政に関する苦情や意見要望をお聴きします。

このほか、会合やイベント等を通じて、行政相談（委員）制度を PR します。



相談解決のお手伝いをします！

相談事例トピック 夏の祝日の移動、ご存知ですか？

- 東京オリンピック・パラリンピックの実施に伴い、7月と8月の国民の祝日が変更されていることを知らない人が多いので国民にもっと周知してほしい

【相談要旨】

今年東京オリンピック・パラリンピックの開会・閉会式に合わせて、祝日が通常年と違う日に移動している。祝日の変更は昨年12月末に決まったため、ほとんどのカレンダーが変更前の記載となっている。

先日、県外の知人とお盆休みの帰省の件で話をしたら、祝日の変更されていることを全く知らなかった。出勤したら祝日だったとか、休みだと思って旅行や結婚式等の予定を入れたら平日だったとか間違いが起こるかもしれない。

国民の生活に大きな影響があるので、国民に対し広く周知してほしい。



【対応結果】

東京オリンピック・パラリンピックに関する特別措置法改正により、令和3年に限り、「海の日」は7月22日、「スポーツの日」は7月23日、「山の日」は8月8日に移動となっている。

当センターが確認したところ、祝日の移動については内閣府や首相官邸のホームページに掲載され、内閣府から全国の自治体に対し周知依頼の文書が発出されていることが判明。

同様の相談が何度もセンターに寄せられていることから、当センターから内閣府に連絡している。また、山形県では、県の広報紙やSNSのツイッター等で周知を行なっているとしている。



行政相談窓口の愛称 **まくみみ** 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「まくみみ」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