

平成 30 年 6 月 20 日  
群馬行政監視行政相談センター

## 総務省の行政相談窓口の愛称等及び 平成 29 年度行政相談実績の公表！

総務省では、公正・中立な立場から、国の行政などへの苦情や意見、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」を実施しています。

このたび、行政相談を国民の皆様にとって親しみやすく利用しやすいものとするため、総務省の行政相談窓口の愛称が「**きくみみ**」に決まり、**ロゴとマスコット(キクーン)**も作成されました。

当センターも、「**総務省行政相談センター きくみみ群馬**」の愛称で、行政相談業務に一層取り組んでまいります。

また、平成 29 年度の全国における行政相談の実績を併せて公表します(群馬における実績は5月7日に公表)。

- 総務省「行政相談窓口」の愛称とマスコットについて
- 平成 29 年度行政相談活動実績(全国)
- 【参考】平成 29 年度行政相談活動実績(群馬)

### 【照会先】

総務省 群馬行政監視行政相談センター  
行政監視行政相談課 井澤、西、水上  
(電話) 027-221-1648  
(FAX) 027-221-1649  
(E-mail) gunma30@soumu.go.jp

# 総務省「行政相談窓口」の愛称とマスコットについて

## 愛称とマスコット

- ◆ 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「**まぐみみ**」とし、ロゴと行政相談のマスコット（キクーン）を決定
- ◆ 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>**

## ロゴ

総務省行政相談センター

**まぐみみ**群馬

## ロゴとマスコット

**まぐみみ**群馬



行政相談のマスコット  
キクーン

総務省行政相談センター

- ◆ 行政相談広報用動画を「YouTube」で配信
  - ・ 「ご存じですか？行政相談」 [https://youtu.be/xMke1Co\\_tBE](https://youtu.be/xMke1Co_tBE)
  - ・ 「困ったら一人で悩まず行政相談」（ドラマ編） <https://youtu.be/LGiYTQKYPJA>



行政相談シンボルマーク

# 総務省の行政相談の実績 (平成29年度)

まぐみみ



平成30年6月20日

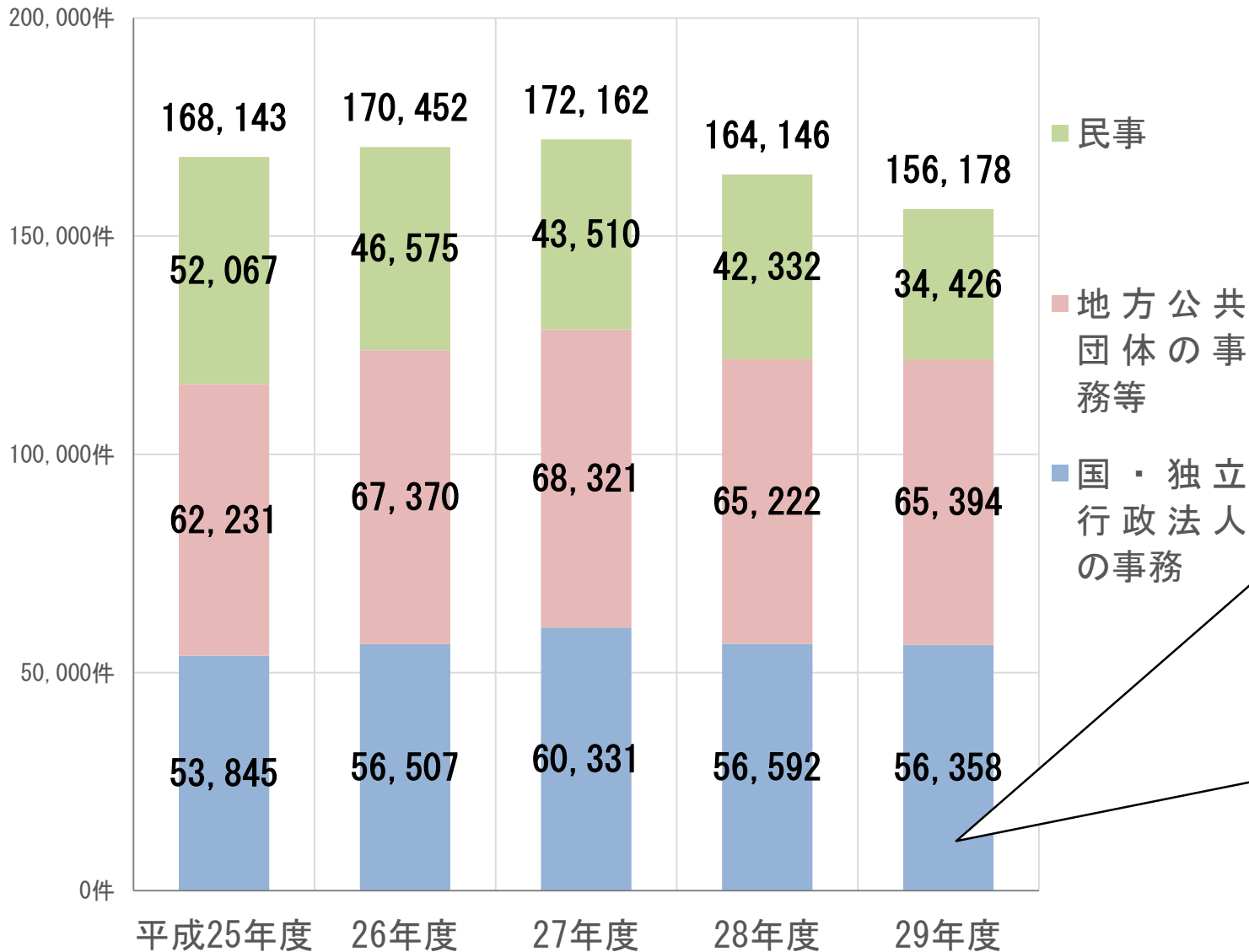
総務省行政評価局

総務省行政相談センター

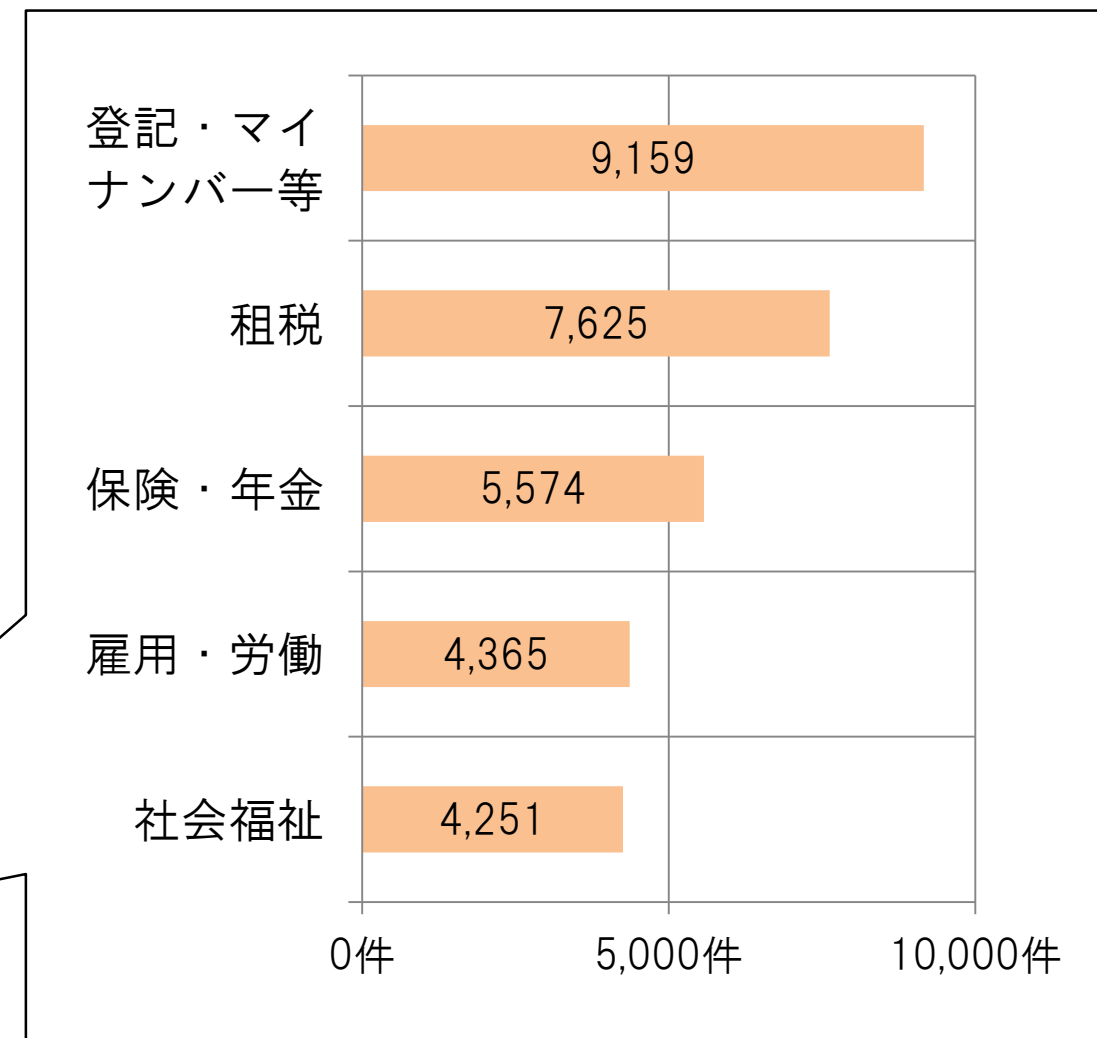
# 1 行政相談受付件数

- ◆ 平成29年度の行政相談受付件数は15万6,178件（行政相談委員受付8万709件〈51.7%〉、総務省本省・総務省行政相談センター受付7万5,469件〈48.3%〉）
- ◆ 相談内容別では、①国・独立行政法人の事務：36.1%、②地方公共団体の事務：41.9%、③民事：22.0%
- ◆ 国・独立行政法人の事務を行政分野別にみると、①登記・マイナンバー等、②租税、③保険・年金、④雇用・労働、⑤社会福祉の順に受付件数が多い。

## 行政相談受付件数の推移



## 行政分野別件数 (国・独立行政法人の事務)



## 2 行政相談委員の活動

- ◆ 行政相談委員は、社会的信望があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者から、市区町村長の推薦を得て、総務大臣が委嘱する無報酬の民間有識者
- ◆ 全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）を配置
- ◆ 行政相談委員は、①国民に身近な場所での相談所の開設、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制度の授業（行政相談出前教室）などで相談を受け付けるほか、イベント会場等での広報活動も精力的に展開

### 定例相談所・巡回相談所



- ◇ 市区町村役場・公民館・集会所等で定期的に相談所を開設
- ◇ 遠隔地の住民向けに市区町村内を巡回して相談を受け付け  
(延べ4万5,405回開設 (29年度))

### 行政相談懇談会・出前教室



- ◇ 自治会・婦人会・社会福祉団体など地域の方々との行政相談懇談会を開催 (349回開催 (29年度))
- ◇ 小中学校等で行政相談制度を説明する行政相談出前教室を開催 (343回開催 (29年度))

### 行政相談の広報活動



- ◇ コミュニティFM、ケーブルTVなどの地域密着型メディアへ出演し、行政相談制度のPRを実施 (130回出演 (29年度))
- ◇ イベント会場や街頭で広報活動を展開

### 3 総務省行政相談センターの活動

- ◆ 総務省行政相談センター（全国50か所）では、面談、電話（「行政苦情110番」全国共通番号0570-090110）、インターネット等の様々な方法で行政相談を受け付け
- ◆ 各センターでは、国の行政機関や地方公共団体などの機関がワンストップで相談を受け付ける「一日合同行政相談所」や全国19都市のデパートや公共施設などにおいて「総合行政相談所」を開設
- ◆ 大規模な災害が発生した場合、支援制度をまとめたリストの作成など特別行政相談活動を実施

#### 総務省行政相談センター

まくみみ



総務省の行政相談窓口の愛称と行政相談のマスコット「キクーン」

#### 総務省行政相談センター

- ◇ 総務省行政相談センターとは、管区行政評価局・四国行政評価支局・行政評価事務所及び行政監視行政相談センターの行政相談窓口の呼称（平成29年10月に組織再編を実施）

#### 一日合同行政相談所 総合行政相談所

- ◇ 一日合同行政相談所  
10月の「行政相談週間」を中心に、国の行政機関、地方公共団体、士業者団体等が一堂に集まり、ワンストップで相談を受け付け（239か所開設（29年度））
- ◇ 総合行政相談所  
デパートなどの商業施設や公共施設において、相談を受け付け（21か所、計3,541日開設(29年度)）

#### 災害時の行政相談活動

- ◇ 災害発生時には、被災者支援のため、特別行政相談所開設、被災者支援窓口リストの作成・配布などの特別行政相談活動を実施

#### 九州北部豪雨（H29.7）の際の相談活動

特別行政相談所開設のお知らせ（九州、大分）

平成29年7月九州北部豪雨被災者支援行政なんでも相談会

平成29年7月九州北部豪雨により被災された皆様へ生活支援

8月10日(木)に被災者支援特別合同行政相談所を開設します。

7階 大会議室 10時～15時

●電話による相談受付：平日8:30～17:45  
行政相談専用ダイヤル 092-473-1100

「被災者の皆様への生活支援」（九州）

## 4 行政相談による改善事例①

### 見づらい信号機の改善

【相談要旨】 信号機に電線が重なっていて見づらいので改善してほしい。



改善前

【改善状況】 相談を受けた行政相談委員がN T Tに連絡。N T Tが電線の位置を信号機に重ならないように調整し、信号が見やすくなった。



改善後

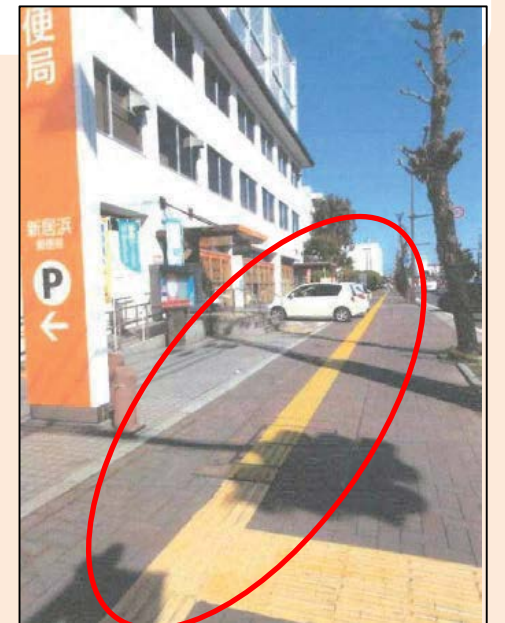
### 壊れた点字ブロックの修繕

【相談要旨】 県道の歩道に設置している点字ブロックが壊れているので、修繕してほしい。



改善前

【改善状況】 相談を受けた行政相談委員が現地を確認し、県に連絡。その結果、点字ブロックの張り替え工事が実施された。

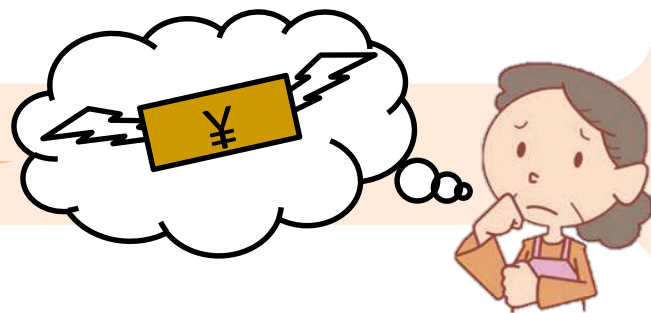


改善後

## 4 行政相談による改善事例②

### 就学支援金受給決定前の授業料納付猶予

【相談要旨】 私立学校入学後、就学支援金が支給されるまでの約半年間は授業料の全額を納付しなければならないと言われた。負担は一時的であるとしても、授業料の全額納付は負担が大きいので、就学支援金に相当する授業料の納付を猶予してほしい。



### 【改善状況】

- 文部科学省は、都道府県に対し、
  - ① 就学支援金の支給前に授業料を徴収する場合は、原則、支援金相当額を差し引いて徴収する、
  - ② やむを得ず支給前に授業料全額を徴収する場合でも、授業料の負担が困難な生徒・保護者に十分配慮するよう、学校設置者に対して指導すること等を依頼した。
- さらに、同省は、支援金相当額を差し引いて授業料を徴収するための学校設置者の取組事例などを周知するとともに、上記内容を反映した支援金の事務処理要領の改訂を行った。

### 視覚障害者への年金に関する通知書等の改善

【相談要旨】 視覚障害で障害年金を受給しているが、日本年金機構から送付される年金額改定通知書の文字が読めずに困っている。

通知書に点字を表記するなど視覚障害者にも内容が分かるようにしてほしい。



【改善状況】 日本年金機構は、視覚障害の障害年金受給者に対する年金額改定通知書等について、平成30年度から音声コード※を印刷して発送することができるよう、システムの改修などの見直しを行うこととした。

※ 音声コードとは  
紙に印刷された音声コードを読上げ装置等で読み込むと、コード内に格納された文字が読み上げられる。





## 4 行政相談による改善事例③

### 自動車登録における戸籍謄本等の原本の返却

#### 【相談要旨】

相続した自動車の廃車手続を運輸支局で行った際、戸籍謄本等は返却されなかった。相続時は、複数の戸籍謄本等が必要となり、手数料の負担が大きいため、提出した戸籍謄本等の原本を返却してほしい。

#### 【行政評価局調査を実施】

平成28年度に行政評価局調査（「申請手続等の見直しに関する調査」）を実施

その結果、戸籍謄本等の提出が必要な手続について、①住民票の写しの提出に代えること（14手続）、②提出を求める者の範囲の見直し（26手続）、③戸籍謄本等の原本を返却すること（17手続）を関係府省に勧告（平成29年3月）

#### 【改善内容】

- ・ 自動車の相続手続（名義変更、廃車手続）の際に提出する戸籍謄本等については、上記調査の途上で、国土交通省が自主的な改善を図り、希望する者には戸籍謄本等の原本が返却されるようになった。
- ・ そのほか、上記①～③については、勧告内容に沿った改善措置が講じられることとなった。



# 【参考】 総務省の行政相談とは

- ◆ 公正・中立の立場から、行政などへの苦情や意見、要望を受け、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仕組み
- ◆ 医療保険・年金、雇用、道路、社会福祉、交通機関など、いろいろな行政分野の幅広い相談に対応（複数機関にまたがる場合や申出先が分からない場合も受け付け）
- ◆ 相談は無料、秘密厳守、難しい手続は不要



(参考)

## 平成 29 年度行政相談受付実績 (群馬)

平成 29 年度の行政相談受付実績は、図 1 及び表 1 のとおり、センター受付 1,536 件、委員受付 1,123 件、合計 2,659 件 となっており、前年度より 353 件増加しています。増加の理由としては、一日合同行政相談所の受付件数が、開催回数の増加、広報の強化等により増加したことなどが挙げられます。

図 1 行政相談受付実績の推移

(単位：件)

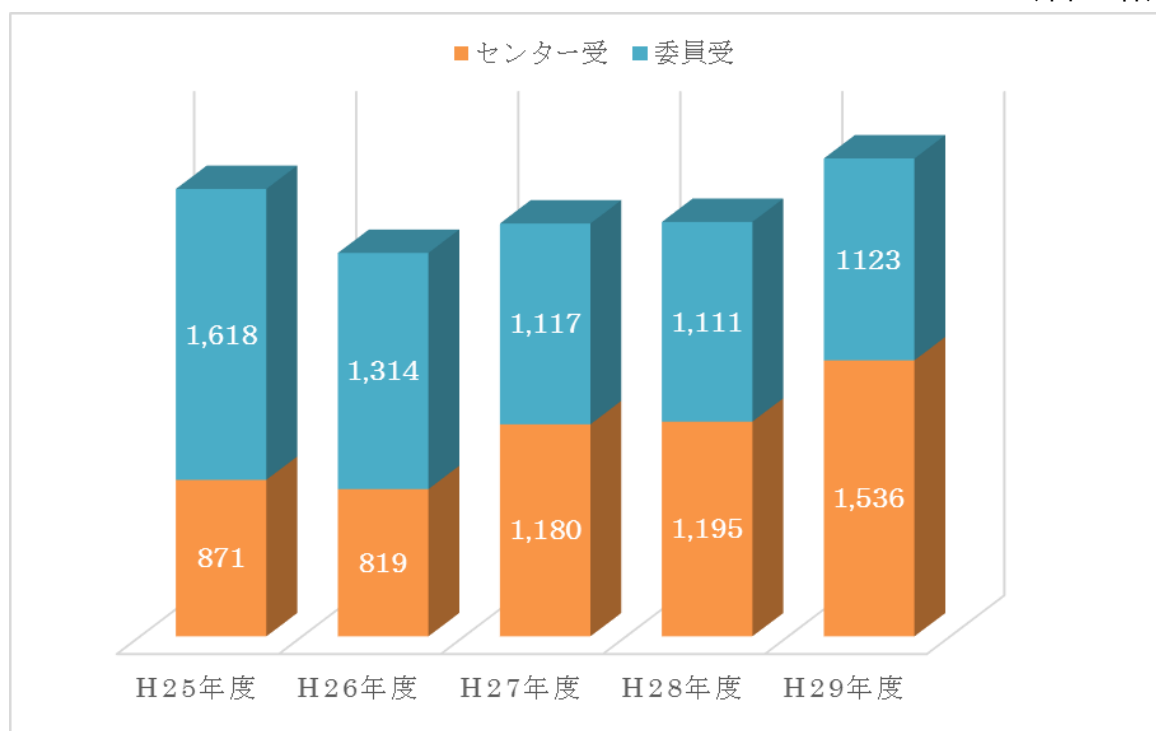


表 1 行政相談受付実績の推移

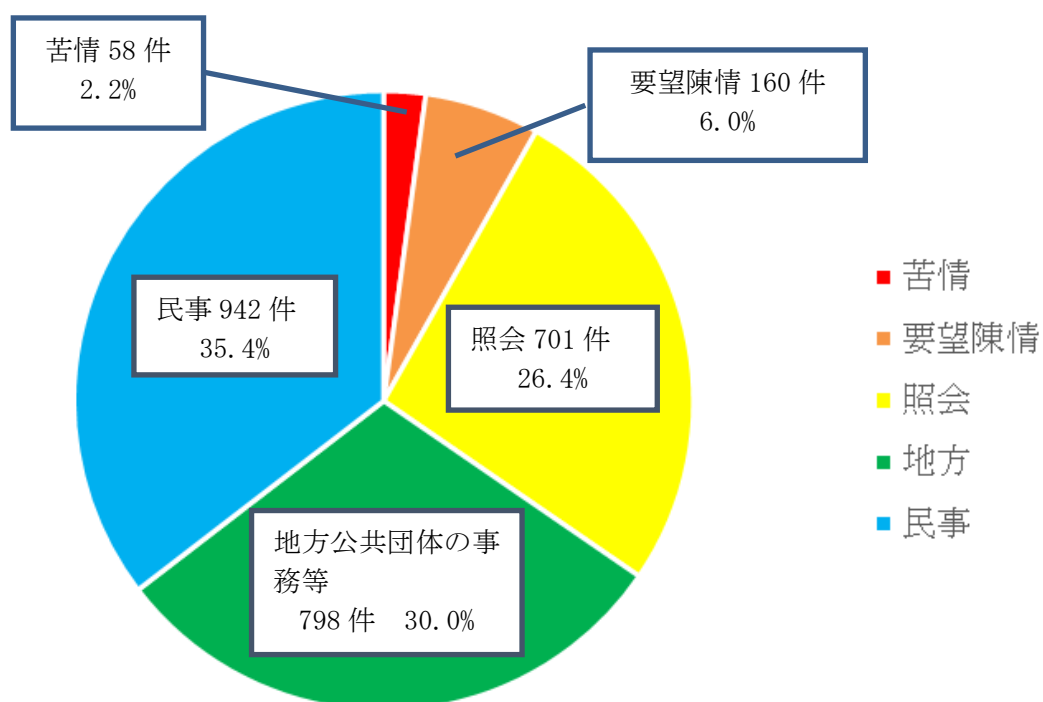
年 度	平成 25	26	27	28	29
セ ン タ ー	871 件	819 件	1,180 件	1,195 件	1,536 件
	<-1.7%>	<-6.0%>	<44.1%>	<1.3%>	<28.5%>
行 政 相 談 委 員	1,618 件	1,314 件	1,117 件	1,111 件	1,123 件
	<35.5%>	<-18.8%>	<-15.0%>	<-0.5%>	<1.1%>
合 計	2,489 件	2,133 件	2,297 件	2,306 件	2,659 件
	<19.7%>	<-14.3%>	<7.7%>	<0.4%>	<15.3%>

(注) 〈 〉 は前年度からの伸び率を表す。

## 行政相談事案の内容別内訳

平成 29 年度の行政相談事案 2,659 件について、内容別にみると図 2 のとおり、国の行政に関する苦情 58 件 (2.2%)、要望陳情 160 件 (6.0%)、照会 701 件 (26.4%) であり、地方公共団体等の事務等が 798 件 (30.0%)、民事が 942 件 (35.4%) となっています。

図 2 平成 29 年度の行政相談事案の内容別内訳



・ **主な行政相談事案**

○ 群馬行政監視行政相談センターが取り扱ったもの

相談の内容	対応結果
<p>3姉妹の三女であるが、脳梗塞、認知症を患っている要介護5の次女を介護している。長女にも介護について負担してほしいので、その居場所を把握するために町役場に長女の戸籍の附票の写しを請求したが、妹には交付を受ける権利がないとして、拒まれた。</p>	<p>行政相談センターは、町役場に対して、住民基本台帳法では、権利の行使、義務の履行のために戸籍の附票を確認する必要がある者は、その写しを請求できるとされていること等を説明した。</p> <p>その結果、町役場で再検討を行い、相談者に戸籍の附票の写しを交付することとなった。</p>
<p>妹と2人で賃貸住宅に同居し、生活保護を受けている。生活保護費は世帯主である妹の口座に振り込まれているが、妹は生活保護費を一切自分に渡さず、自分が僅かな収入から家賃を支払わねばならない。ケースワーカーに妹を指導するよう頼んだが、家庭内への介入は難しいとして対応してくれず、困っている。</p>	<p>行政相談センターは、相談者に対し、住宅扶助費（家賃相当額の生活保護費）については、制度上、生活扶助費とは別に、実施機関から直接大家に支払うことが可能であるため、市役所に現状を説明して、住宅扶助費の直接の支払を求めるよう助言しました。</p> <p>その結果、相談者は市役所に要望し、住宅扶助費が市から大家に直接支払われることになった。</p>

○ 行政相談委員が取り扱ったもの

相談の内容	対応結果
<p>町道の十字路で、脇から草が繁茂してガードレールを覆い、見通しが悪くなっている。過去に死亡事故もあった危険な場所なので、除草して、安全を確保してほしい。</p> 	<p>行政相談委員は、町役場に相談内容を連絡し、除草を依頼した。</p> <p>その結果、町役場が自治会に連絡し、除草が行われた。</p> 
<p>朝の時間帯は車両の通行が禁止されているスクールゾーンにおいて、その旨を示す看板が壊れており、車が進入してきて危険な状態であるので、看板を修理してほしい。</p> 	<p>行政相談委員は、市役所支所に相談内容を連絡し、看板の修理を依頼した。</p> <p>その結果、新しい看板が設置された。</p> 