

令和元年 6月10日
関東管区行政評価局

一日合同行政相談所(イオンモール羽生)の開催

総務省関東管区行政評価局では、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、6月19日(水)に、イオンモール羽生において、様々な相談を「ワンストップ」で受け付ける一日合同行政相談所を開催します。

なお、併せて、平成30年度における行政相談の実績を取りまとめましたので、お知らせします。

- 一日合同行政相談所のお知らせ
- (参考) 平成30年度行政相談実績



行政相談マスコット
キクーン

【照会先】

<一日合同行政相談所について>

総務省関東管区行政評価局総務行政相談部

行政相談課 甲賀、石川

(電話) 048-600-2311

(FAX) 048-600-2335

<平成30年度行政相談実績について>

総務省関東管区行政評価局総務行政相談部

首席行政相談官室 松橋、菅野

(電話) 048-600-2313

(FAX) 048-600-2336



くらしの中に

総務省



一日合同行政相談所 6月19日



11:15~16:30 (受付 11:00~16:00)

★ イオンモール羽生 ★
★ 1階西コート ★

ボクの名前は **キクーン**

登記・雇用・年金などの行政のお困りごとや
相続や税金などの疑問や問題を **予約不要・
無料・秘密厳守** で相談することができるよ！
ぜひ来てね！！



参加行政機関等

さいたま地方法務局、埼玉労働局、関東地方整備局、埼玉県、羽生市、加須市、行田市
日本年金機構熊谷年金事務所、羽生市民生委員・児童委員協議会、埼玉弁護士会
埼玉司法書士会、関東信越税理士会埼玉県支部連合会、埼玉県行政書士会
埼玉行政相談委員協議会、関東管区行政評価局 ----- 計15機関等

- ✿ 主催：総務省関東管区行政評価局
- ✿ 後援：埼玉県
- ✿ 協力：羽生市・加須市・行田市・埼玉行政相談委員協議会

総務省行政相談センター

きくみみ埼玉

関東管区行政評価局行政相談課

048-600-2311

【お問合せ】

きくみみ埼玉



※「きくみみ」は、総務省の行政相談窓口の愛称です。

「ご存じですか？行政相談」 https://youtu.be/xMke1Co_tBE
行政相談広報用動画を「YouTube」で配信中

6月19日



くらしの中に

総務省

一日合同行政相談所

at イオンモール羽生

埼玉初お目見え!

行政相談のマスコット
キャラクター

キクーン がやってくる!

まってるよ!



「ご存じですか?行政相談」 https://youtu.be/xMke1Co_tBE



行政相談広報用動画を「YouTube」で配信中



(参考)

平成 30 年度行政相談実績

1 関東管区行政評価局による主な改善事例

<自動車検査登録事務所における混雑の解消>

【相談要旨】

私が車検で利用している自動車検査登録事務所は、他県などの同事務所の管轄区域外の者も利用しているため、いつも大変混雑しており予約が取れないので、改善してほしい。

【対応結果】

当局から自動車検査登録事務所・運輸局に連絡し、継続検査については、全国どこの運輸支局・自動車検査登録事務所でも受けることができることを相談者に説明した上で、運輸局に対して、混雑解消のための手段を求めたところ、当該自動車検査登録事務所における車検の予約枠が拡大されることとなりました。



<国有地の維持管理の徹底>

【相談要旨】

国土交通省の施設に隣接する畑を所有しているが、当該施設に特定外来生物である雑草が繁茂しており、その種子が畑に飛来して困っているため、どうにかしてほしい。

【対応結果】

当局から国土交通省へ連絡したところ、除草作業については毎年2回実施していましたが、除草作業を前倒しで実施するなど、他の土地に種子が飛散しないよう、対応が取られました。



2 行政相談委員による主な改善事例

<危険な交差点の安全確保>

【相談要旨】

信号機が設置されていない交差点で、車両が交差点の中まで侵入して停車してしまい、歩行者が横断する際に困っている姿をよく見かけるので、何か対策を講じてほしい。

【対応結果】

委員が現地を確認し、市役所、警察署及び地元の区長に連絡したことにより、可視性を高めるための赤色の表示がなされ、通行上の危険が解消されました。

改善前



改善後



<危険な歩道の安全確保>

【相談要旨】

市内を流れる川と道路の境に張られている転落防止フェンスの一部が川側に曲がっており、歩道との段差が生じて通行者の足がはさまるなどの危険があるため、補修してほしい。

【対応結果】

委員が現地を確認した結果、相談のあった箇所以外にもフェンスの支柱が湾曲している状況がみられました。そこで、関東管区行政評価局を通じて県に連絡した結果、湾曲していたフェンスが全て補修され危険が解消されました。

改善前



改善後



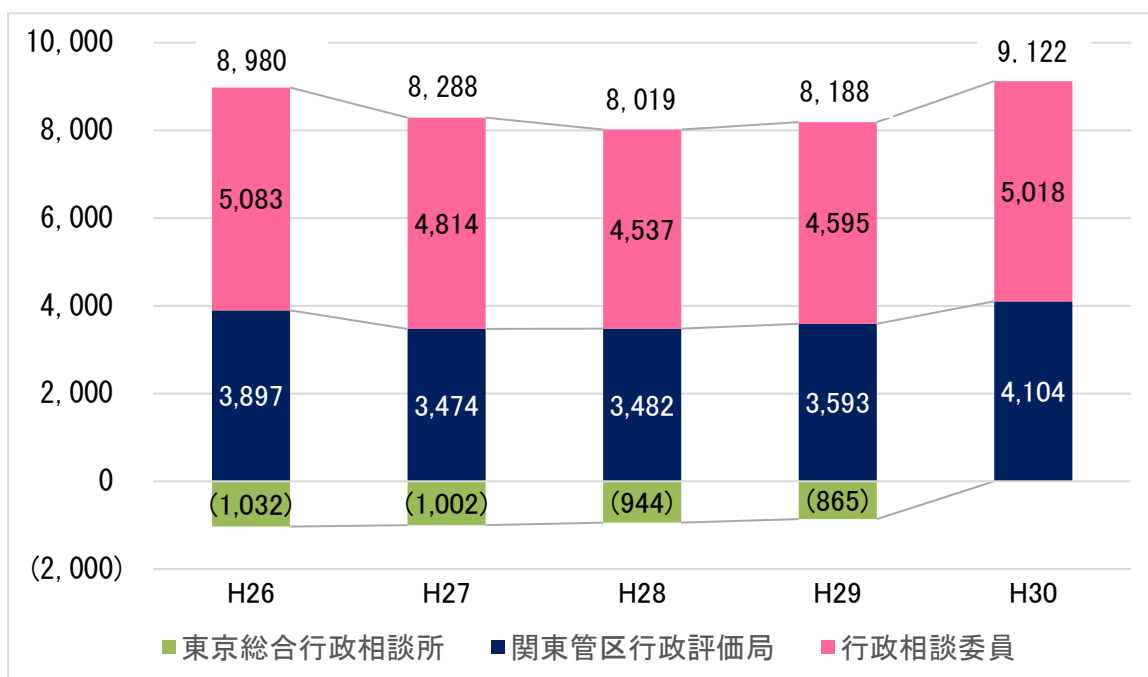
3 行政相談受付件数

(1) 行政相談受付件数の推移（平成 26～30 年度）

平成 30 年度の相談受付件数は **9,122 件** であり、前年度（8,188）と比較すると **934 件（11.4%）の増加**で、過去 5 年間で最大となっています。

※ 東京総合行政相談所（西武池袋本店 7 階において年末年始を除いて毎日開設）の実績は、平成 30 年 4 月に東京行政評価事務所へ移管。

行政相談受付件数の推移（平成 26 年度～30 年度）



※ 「行政相談委員」とは

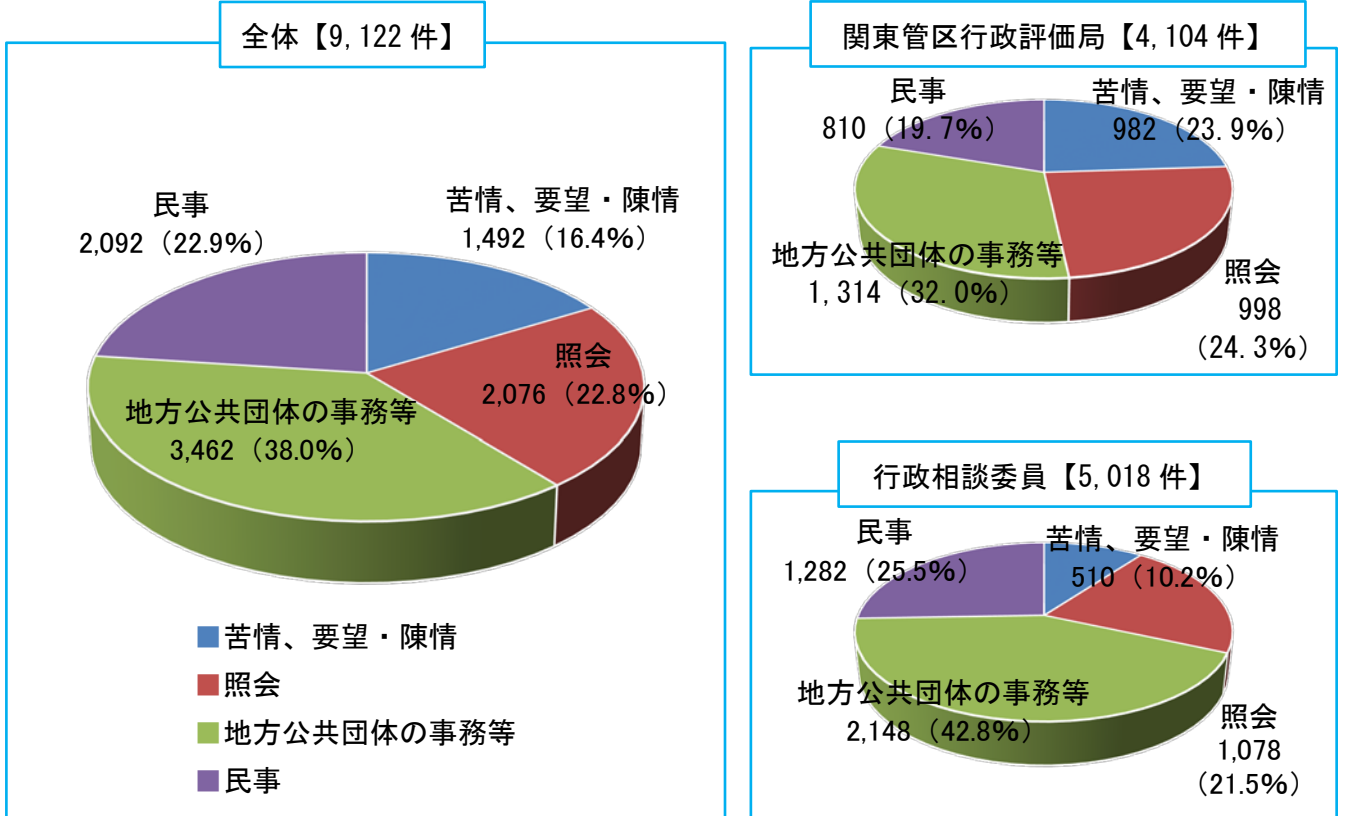
行政相談委員は、総務大臣から委嘱された民間有識者で、全国に約 5 千人（各市（区）町村に 1 人以上）が配置されています。無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、行政に関する苦情、行政の仕組みや手続きに関する問い合わせなどの相談を受け付け、相談者への助言や関係行政機関に対する改善の申入れなどの仕事を行っています。

(2) 事案分類別受付件数

平成 30 年度の相談受付件数 9,122 件を事案分類別にみると、**国の行政に対する相談（苦情、要望・陳情、照会）が全体の 4 割**を占めます。

また、これを局、行政相談委員別にみると、**局は国の行政に関する相談が 5 割**を占める一方、**行政相談委員は国の行政機関に関する相談が 3 割**を占めるなど、局と行政相談委員で傾向が異なります。

事案分類別受付件数（平成 30 年度）

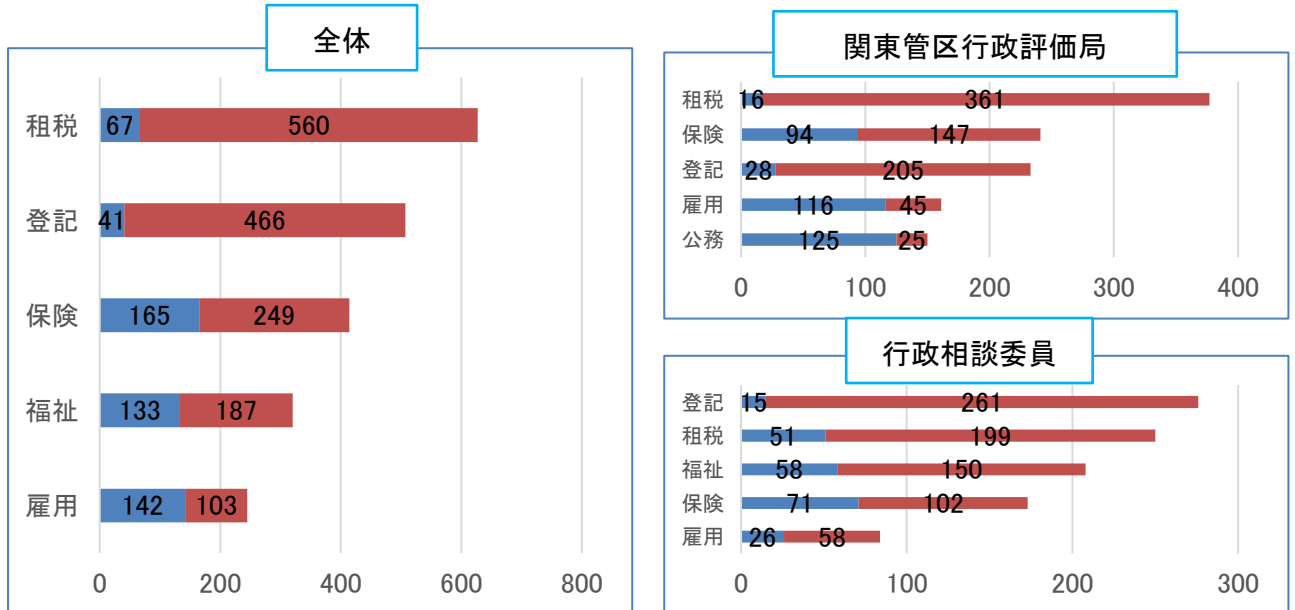


※ 集計結果は小数点第二位を四捨五入しているため、合計が 100%にならない場合があります。

(3) 主な行政分野別受付件数

国の行政に対する相談（苦情、要望・陳情、照会）について、行政分野別に主な分野をみると、全体では、①租税、②登記・マイナンバー等、③保険・年金、④社会福祉、⑤雇用・労働の順となっておりますが、行政相談委員は、登記・マイナンバー等が最も多くなっております。

苦情、要望・陳情、照会事案の主な行政分野別受付件数（平成 30 年度）



■ 苦情、要望・陳情 ■ 照会

租税：租税、登記：登記、マイナンバー等、保険：保険・年金、福祉：社会福祉、雇用：雇用・労働、公務：窓口対応、職務態度等