

令和4年6月28日  
中国四国管区行政評価局



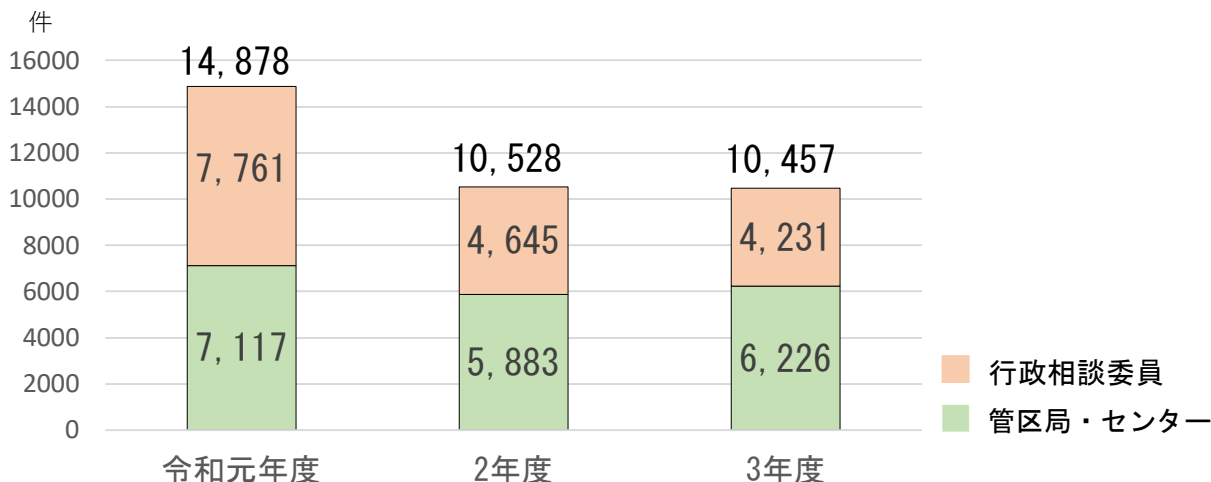
行政相談シンボルマーク

## 中国地方の行政相談実績(令和3年度)

### 1 行政相談受付件数

- 中国地方5県の令和3年度行政相談受付件数は10,457件（内訳は、行政相談委員の受付件数が4,231件(40%)、中国四国管区行政評価局（以下「中四国管区局」という。）及び管内4県（鳥取、島根、岡山、山口）に所在する各行政監視行政相談センター（以下「センター」という。）の受付件数が6,226件(60%)）
- 受付件数は、前年度より71件減少（内訳は、行政相談委員の受付件数が414件減少、中四国管区局及びセンターの受付件数が343件増加）

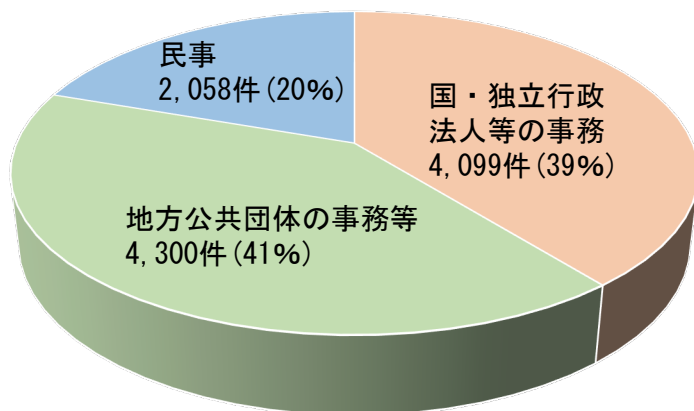
図1 中国地方5県の行政相談受付件数の推移（令和元年度以降）



### 2 相談内容別件数

受付件数10,457件を相談内容別にみると、国・独立行政法人等の事務4,099件（39%）、地方公共団体の事務等4,300件（41%）、民事2,058件（20%）

図2 相談内容別件数（令和3年度）



(本件照会先)  
 総務省 中国四国管区行政評価局  
 総務行政相談部 行政相談課長 楠田辰也  
 首席行政相談官 河野治仁

[電話] 082-228-6173  
 [FAX] 082-228-4955  
 [メール] cgk31@soumu.go.jp

### 3 行政分野別件数(国・独立行政法人等の事務に関する相談)

国・独立行政法人等の事務に関する相談4,099件を行政分野別にみると、①登記・戸籍等、②健康・保健、医事・薬事、③租税、④雇用・労働、⑤社会福祉の順に多い。

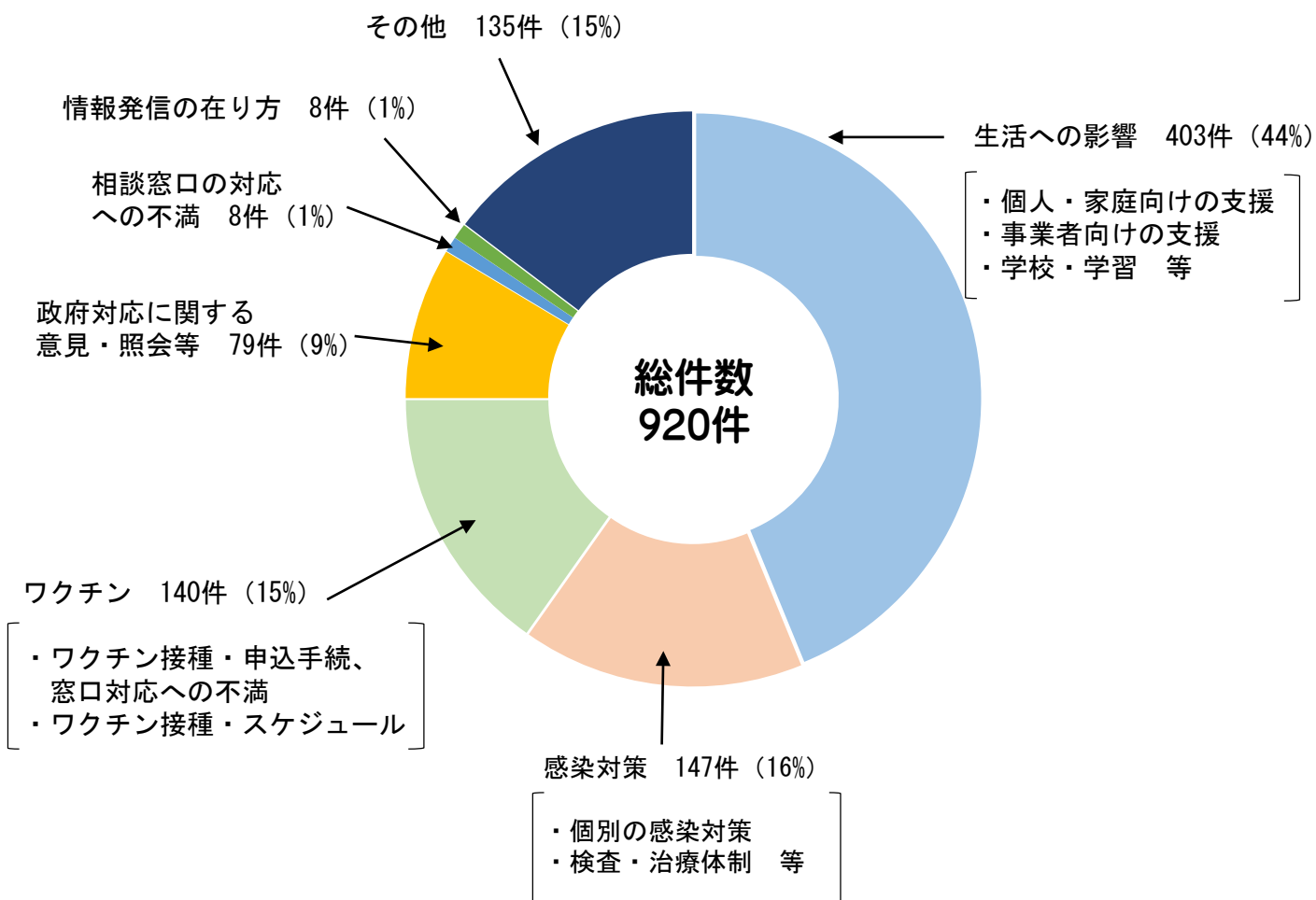
図3 国・独立行政法人等の事務に関する相談の行政分野別件数（令和3年度）

登記・戸籍等 591件 (14%)	健康・保健、 医事・薬事 548件 (13%)	租税 368件 (9%)	雇用・労働 368件 (9%)	社会福祉 350件 (9%)	その他 1,874件 (46%)
-------------------------	----------------------------------	--------------------	-----------------------	----------------------	------------------------

### 4 新型コロナウイルス感染症関連の相談受付件数

中四国管区局及びセンターでは、令和3年度に新型コロナウイルス感染症に関連する相談を920件受付。相談内容は、個人・家庭向けの支援や事業者向けの支援など「生活への影響」に関するものが403件(44%)と多い。

図4 新型コロナウイルス感染症関連の相談内容（令和3年度）

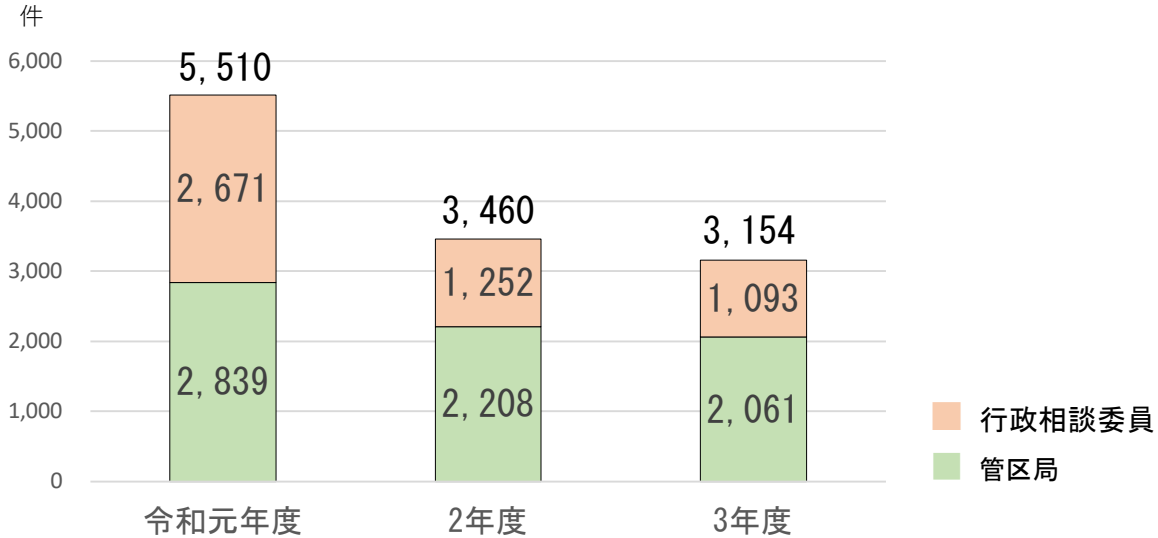


# 広島県内の行政相談実績(令和3年度)

## 1 行政相談受付件数

- ・ 広島県内の令和3年度行政相談受付件数は3,154件（内訳は、行政相談委員の受付件数が1,093件(35%)、中四国管区局の受付件数が2,061件(65%)）
- ・ 受付件数は、前年度より306件減少（内訳は、行政相談委員の受付件数が159件減少、中四国管区局の受付件数が147件減少）

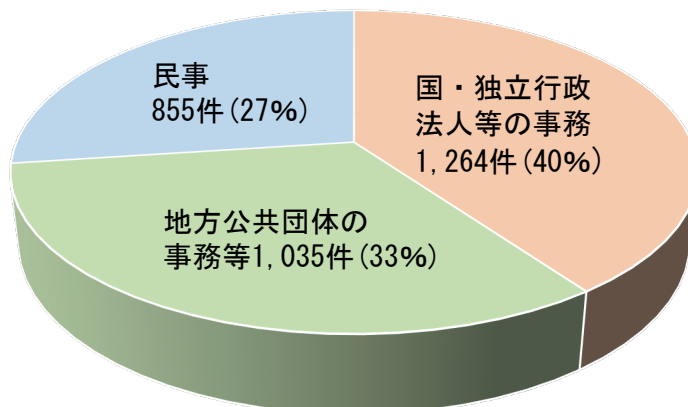
図5 広島県内の行政相談受付件数の推移（令和元年度以降）



## 2 相談内容別件数

受付件数3,154件を相談内容別にみると、国・独立行政法人等の事務1,264件（40%）、地方公共団体の事務等1,035件（33%）、民事855件（27%）

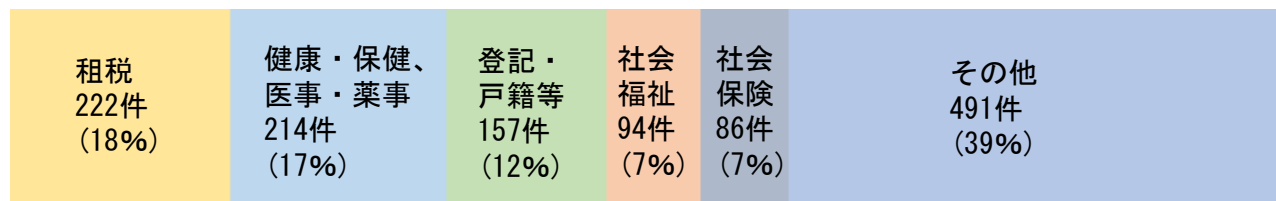
図6 相談内容別件数（令和3年度）



### 3 行政分野別件数(国・独立行政法人等の事務に関する相談)

国・独立行政法人等の事務に関する相談1,264件を行政分野別にみると、①租税、②健康・保健、医事・薬事、③登記・戸籍等、④社会福祉、⑤社会保険の順に多い。

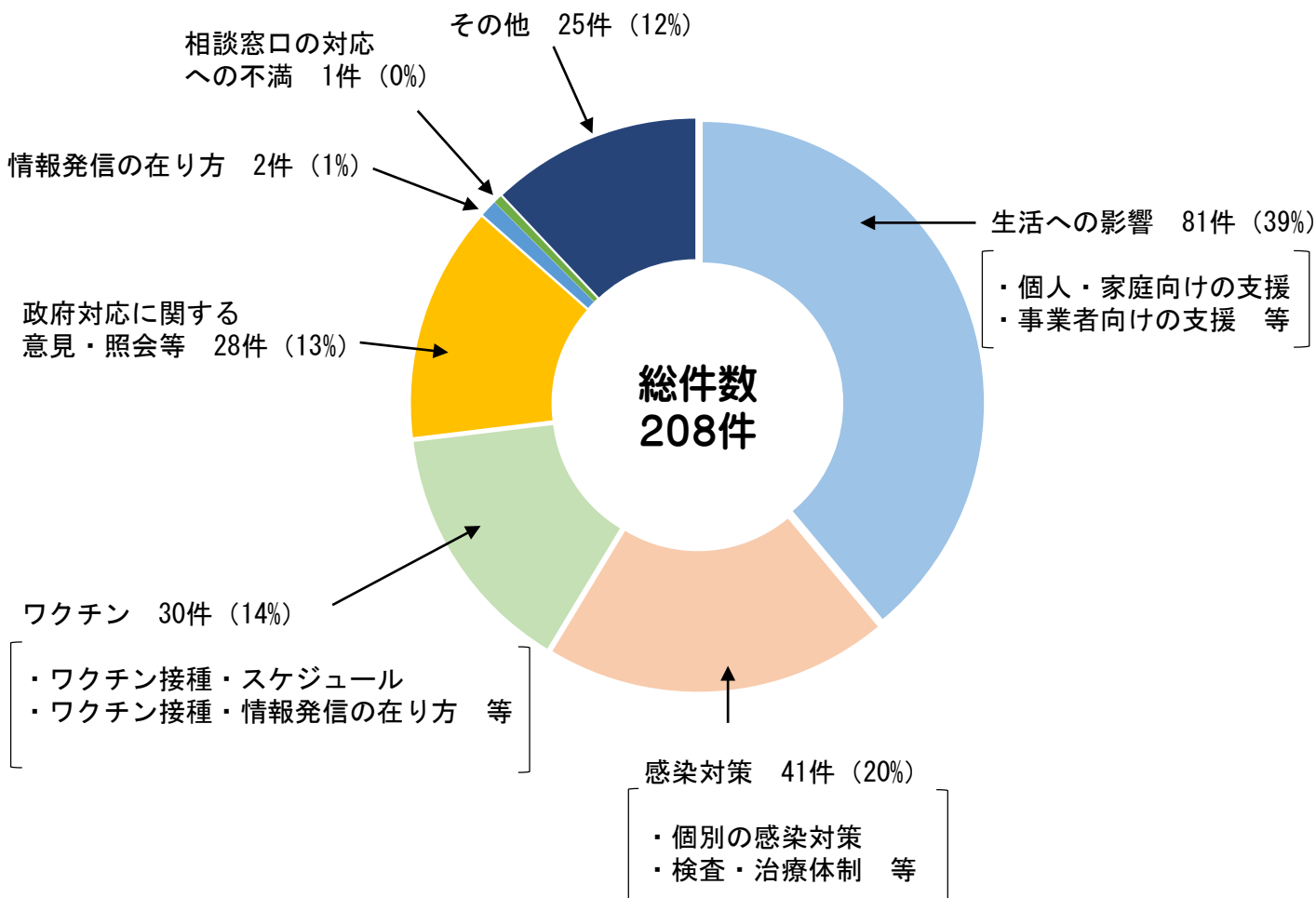
図7 国・独立行政法人等の事務に関する相談の行政分野別件数（令和3年度）



### 4 新型コロナウイルス感染症関連の相談受付件数

中四国管区局では、令和3年度に新型コロナウイルス感染症に関連する相談を208件受付。相談内容は、個人・家庭向けの支援や事業者向けの支援など「生活への影響」に関するものが81件と多い。

図8 新型コロナウイルス感染症関連の相談内容（令和3年度）



## 事例1

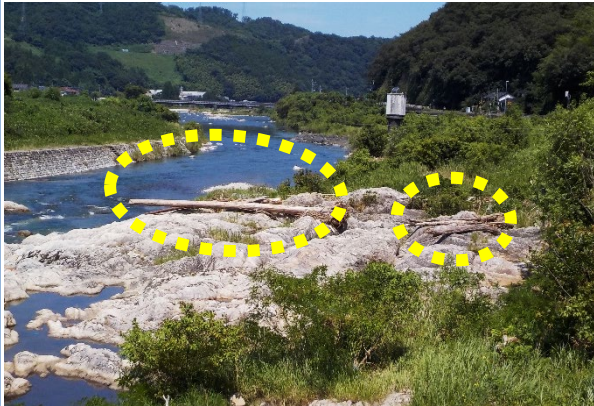
### 「河川内の大きな流木を取り除いてほしい」

#### 【申出要旨】

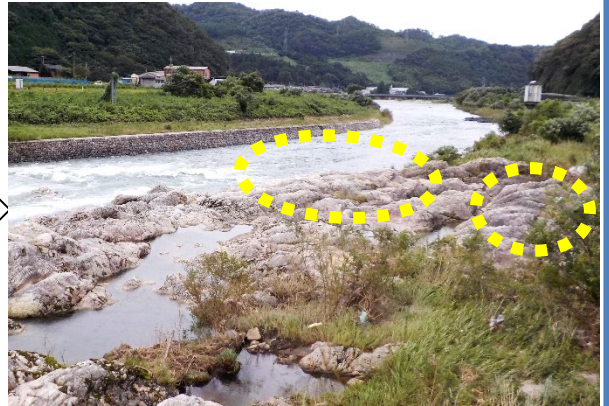
河川内に大きな流木が横たわっている。大雨で川が増水すると、流木が押し流され、下流の橋にぶつかって橋が壊れるおそれや、橋に引っかかって洪水被害が発生するおそれがあるため、流木を取り除いてほしい。

#### 【処理結果】

行政相談委員が現地を確認し、河川国道事務所に相談内容を連絡したところ、早急に流木が取り除かれた。



改善前



改善後

## 事例2

### 「失踪宣告を受けている人にも新型コロナウイルスワクチンの接種を認めてほしい」

#### 【申出要旨】

現在、失踪宣告を受けているが、居住しているA市に新型コロナウイルスワクチンの接種を求めたところ、「失踪宣告中のため住民登録がなく、本人確認書類も所持していないのでワクチン接種の手続きができない。」と言われた。失踪宣告を受けている人にも新型コロナウイルスワクチンの接種を認めてほしい。

#### 【処理結果】

相談を受けた行政相談センターが厚生労働省に照会したところ、失踪宣告を受けている人であっても、A市が相談者の居住の実態を確認できれば、ワクチンの接種を認めてもよいとの見解であったことから、A市に厚生労働省の見解を連絡し、再検討を依頼した。

その後、A市では、厚生労働省の見解を確認するとともに、再検討を行った結果、相談者本人から、現在の状況に至った経緯等を聞き取り、関係資料の提出を受けることにより、居住の実態が確認できれば、ワクチンの接種を認めることになった。

## 総務省の行政相談とは？

総務省の行政相談は、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です。

令和3年度には、全国で12万47件の相談を受け付けています。

医療保険・年金、登記・戸籍、道路、社会福祉、交通機関など、幅広い行政分野の相談に対応しています。

相談は、**無料**、**秘密厳守**で、難しい手続は不要です。

## 行政相談委員とは？

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）、中国5県に434人、広島県に136人が委嘱されています（令4年6月1日現在）。

行政相談委員は、①国民に身近な場所（市役所や公民館など）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に関する授業（出前教室）などで相談を受け付けているほか、イベント会場等での広報活動もを行っています。

## 行政相談の窓口は？

行政相談の窓口は、以下のとおりです。

〔総務省行政相談センター「**きくみみ広島**」(担当：中四国管区局首席行政相談官室)〕

○来所・郵便：〒730-0012 広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎4号館13階  
(おこまりなら まるまる くじょー ひやくとおぼん)

○電 話：行政苦情110番(全国共通) **0570-090110**

○総務省ウェブサイトからの受付：

行政相談受付

検索

<https://www.soumu.go.jp/form/hyouka/gyousei-form.html>

〔行政困りごとなんでも相談所〕

○来所：そごう広島店本館9階(広島市中区基町6-27)

○電話：(082) 223-6030

〔行政相談委員が各市町で開設する相談所〕

○広島県内の行政相談委員が開設する相談所の日程は、当局のホームページをご覧ください。

[https://www.soumu.go.jp/kanku/chugoku/chugoku\\_soudan.html](https://www.soumu.go.jp/kanku/chugoku/chugoku_soudan.html)

ご不明な点は、中国四国管区行政評価局行政相談課(電話：082-228-6173)にご照会ください。

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