



行政相談シンボルマーク



行政相談委員制度60周年

総務省の行政相談における 新型コロナウイルス感染症への対応 － 令和2年 1年間の実績 －

令和3年3月30日
総務省行政評価局



感染対策を行って相談所を開設する
行政相談委員（京都府宮津市）

総務省の行政相談では、生活支援・事業支援を始め、新型コロナウイルス感染症に関連する様々な相談に対応するとともに、各種支援制度や相談窓口に関する情報の発信に取り組んでいます。

P.1

1 相談の受付状況

令和2年1月からの1年間で、約1万7,000件の相談を受付

P.8

2 国民への情報提供

支援制度や相談窓口に関する情報を発信

P.10

3 相談窓口における感染対策

感染対策を徹底するとともに、テレビ電話等を活用した相談対応を試行



行政相談マスコット
「キクーン」

総務省の行政相談における新型コロナウイルス感染症への対応については、令和2年8月12日付けで、令和2年1月からの半年間の実績を整理して公表しています。本資料は、その後の状況を含め、1年間の実績を整理したものです。

(参考) 令和2年8月12日付け公表資料「総務省の行政相談における新型コロナウイルス感染症への対応」

https://www.soumu.go.jp/main_content/000702324.pdf

※ 資料に掲載している相談内容の区分「生活への影響」の内訳（本資料では、P.1、P.4及びP.6に掲載）は、令和2年8月12日公表資料では、「マスク等の物資の不足」、「臨時休校」、「金銭面の支援・補償・キャンセル料」及び「行政手続等の特例」としていましたが、受付件数が突出していた「金銭面の支援・補償・キャンセル料」の相談傾向をよりの確に把握するため、本資料では「生活への影響」の内訳を「消費喚起施策（GoTo事業等）」、「個人・家庭向けの支援」及び「事業者向けの支援」に見直しています。

- ◆ 総務省行政相談センター「きくみみ」(注)では、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を、令和2年1月からの1年間(令和2年12月末まで)で、1万6,821件受付

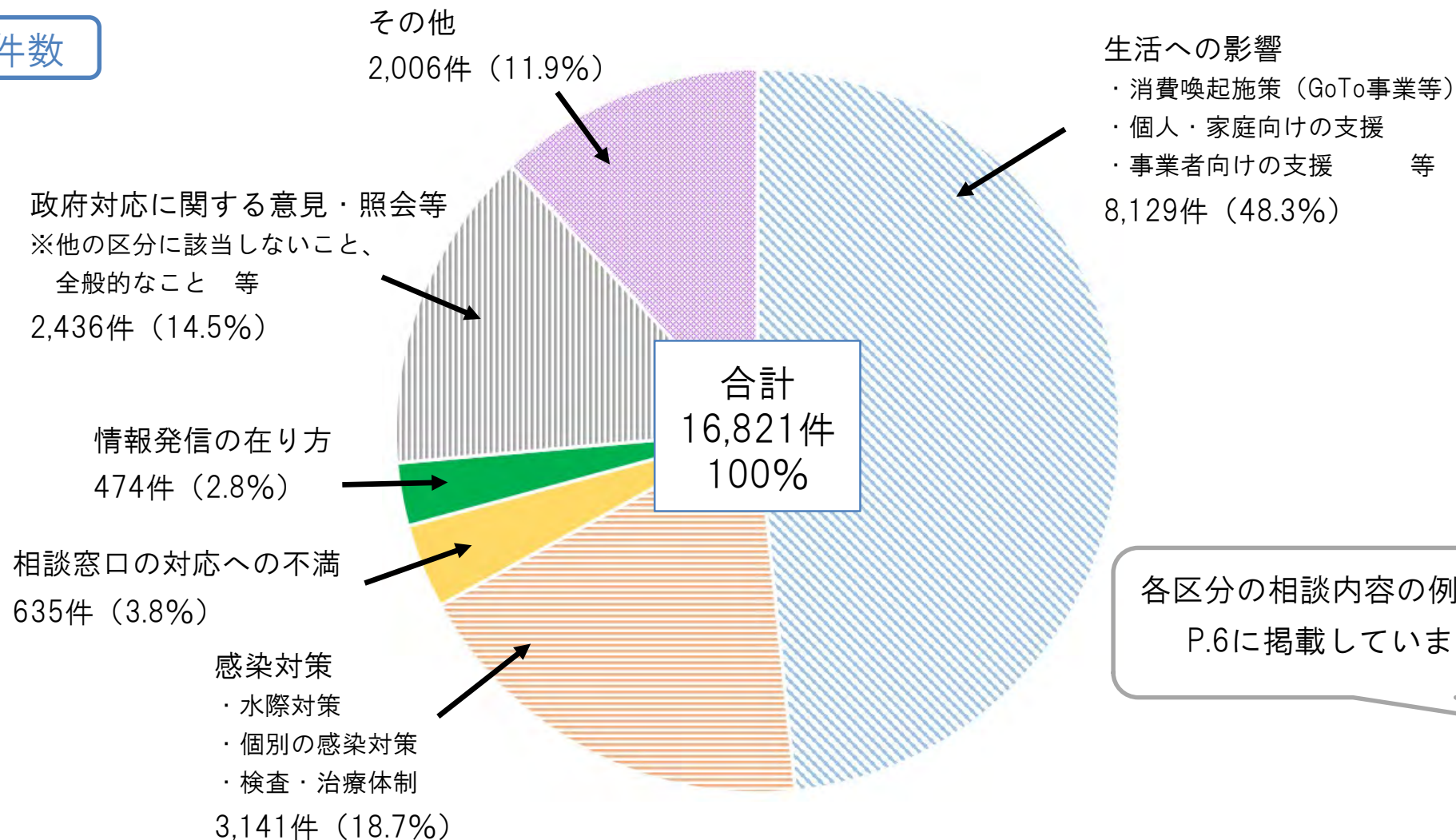
【参考】令和2年1月から3年2月までの1年2か月間で、1万9,617件受付(P.2参照)

(注)「総務省行政相談センター」は、管区行政評価局・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であり、「きくみみ」は愛称

- ◆ 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る。

1年間の相談受付件数(令和2年1月~12月)

累積受付件数



各区分の相談内容の例は
P.6に掲載しています

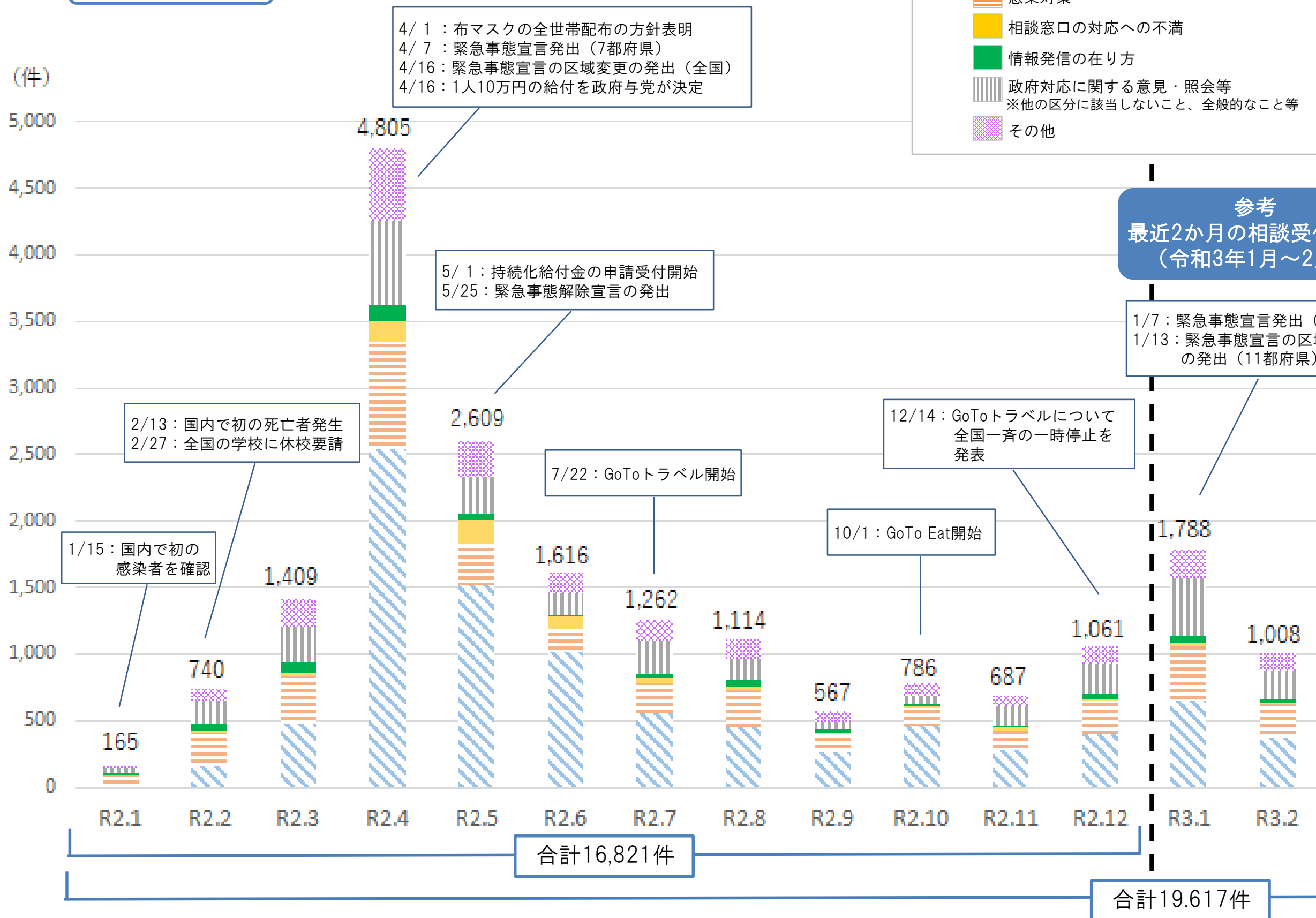


行政相談マスコット
「キクーン」(アマビエ風)

(注) 行政相談の受付件数は、令和3年3月8日時点のデータに基づく。また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

1年間の相談受付件数（令和2年1月～12月）








月別受付件数



（注）行政相談の受付件数は、令和3年3月8日時点のデータに基づく。また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

約1年間の相談受付の動向



- ◆ 令和2年1月～2月は国内での感染は限定的であり、当初は、水際対策を中心とした「感染対策」（棒グラフ ）に関する相談が多く寄せられた。
- ◆ 2月中旬以降、国内での感染の広がりとともに、感染対策やマスク等の物資の不足に関する相談が増加。その後、外出の自粛や店舗の営業自粛など日常生活への影響が大きくなり、「生活への影響」（棒グラフ ）に関する相談が、感染対策に関する相談を大きく上回る状況になった。
- ◆ 4月は、政府等による各種給付金が国民の高い関心を集めるとともに問合せが殺到し、前月の3倍超となる4,805件の相談を受付。特に、特別定額給付金と持続化給付金に関する相談（棒グラフ  「生活への影響」に含まれる）の増加が、相談受付件数の増加に大きく影響した。
- ◆ 各種給付金の支給事務の進捗とともに、相談受付件数は9月にかけて減少。しかし、日常生活への影響は依然として続き、各種給付金に関する相談を含む「生活への影響」に関する相談が、新型コロナウイルス感染症関連の相談の過半を占める状況が続く。
- ◆ 10月以降も「生活への影響」に関する相談が多く、GoTo事業などの「消費喚起施策」（P.4の折れ線グラフ ）、各種給付金などの「個人・家庭向けの支援」（P.4の折れ線グラフ ）及び持続化給付金などの「事業者向けの支援」（P.4の折れ線グラフ ）に関する相談が、それぞれ3分の1ずつを占める状況
- ◆ 令和3年1月は、令和2年末からの感染拡大を受け、年始にかけて、緊急事態宣言の発出など、「政府対応に関する意見・照会等」（棒グラフ ）が増加

令和2年末の約3か月間の相談受付件数（令和2年10月3日～12月25日）

週別受付件数

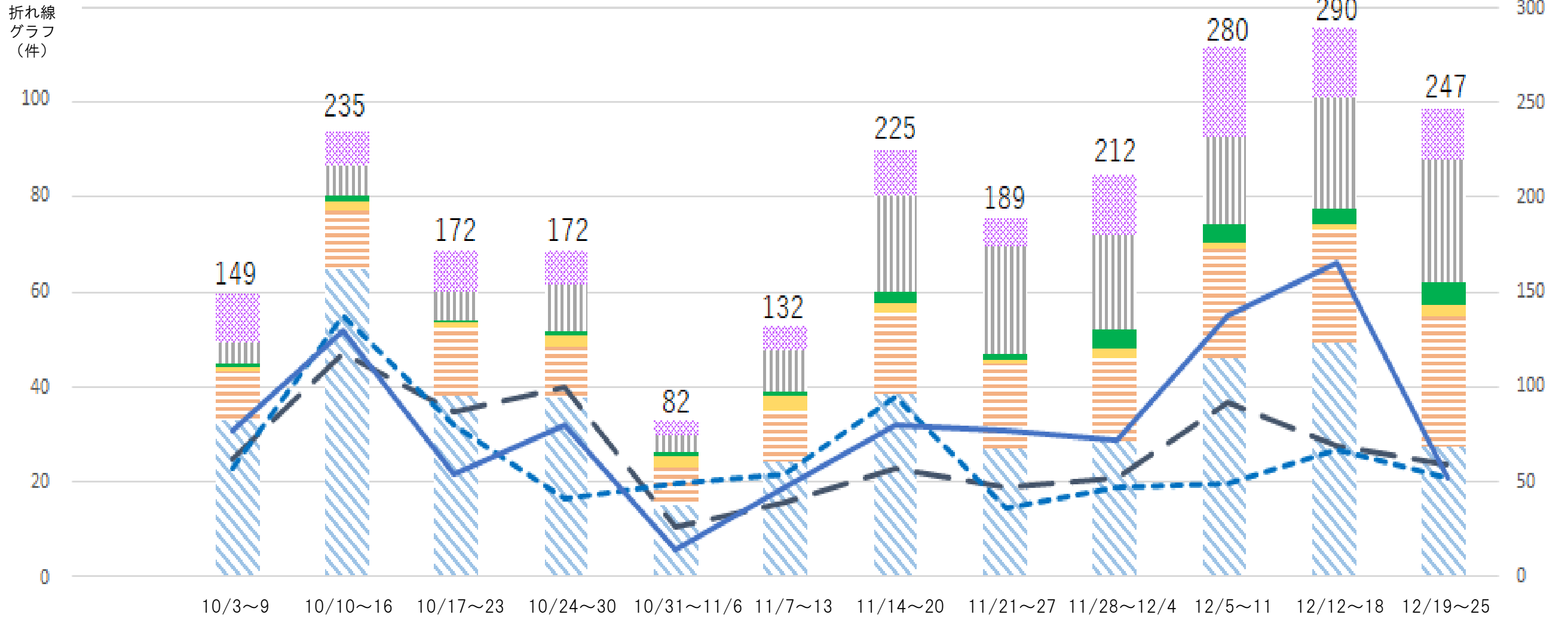
グラフの凡例

＜棒グラフ＞

- 生活への影響
- 感染対策
- 相談窓口の対応への不満
- 情報発信の在り方
- 政府対応に関する意見・照会等
※他の区分に該当しないこと、全般的なこと等
- その他

＜週別受付件数の折れ線グラフ＞

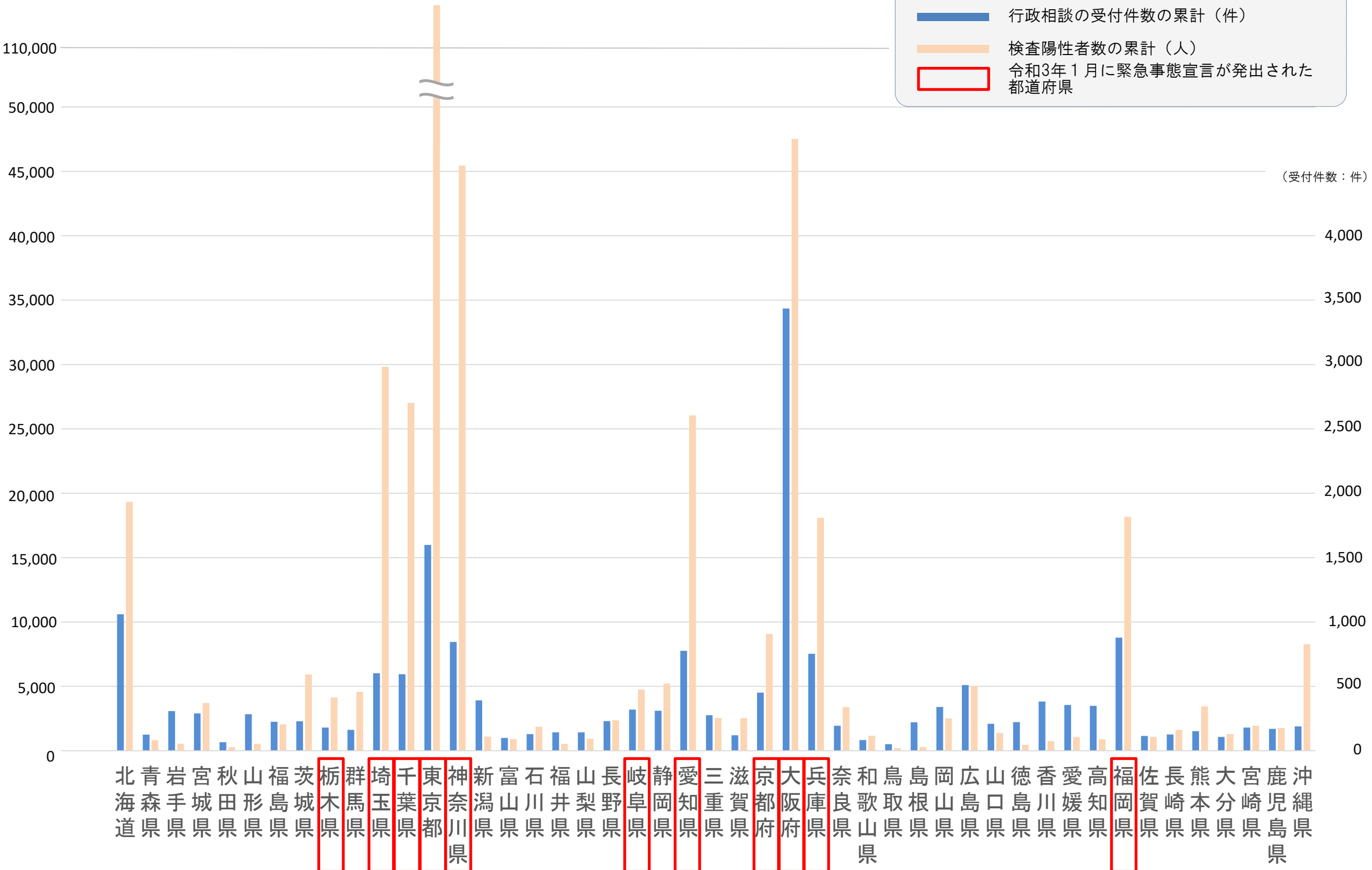
- 「生活への影響」の区分の主な内訳
- 消費喚起施策（GoTo事業等）
- 個人・家庭向けの支援
- 事業者向けの支援



（注） 行政相談の受付件数は、令和3年3月8日時点のデータに基づく。また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

都道府県別の新型コロナウイルス感染症関連の行政相談受付件数と検査陽性者数

(検査陽性者数：人)



(注1) 行政相談の受付件数は、令和3年3月5日受付分までの件数（令和3年3月8日時点のデータに基づく）

なお、北海道の受付件数は、道内4か所の総務省行政相談センターで受け付けた件数の合計である。

(注2) 検査陽性者数は、厚生労働省ホームページで公表された「各都道府県の検査陽性者の状況（空港・海港検疫、チャーター便案件を除く国内事例）」（令和3年3月5日24時時点）による。

相談内容の例（令和2年8月以降に受け付けた相談事案から）

○生活への影響

【消費喚起施策（GoTo事業等）】

- ・感染が拡大している状況でのGoToトラベルの実施は反対である。
- ・GoToトラベルやGoTo Eatは、スマホやインターネットを使えない高齢者は利用が難しく、不公平である。
- ・GoToトラベルを利用した1月4日出発の旅行をキャンセルしたい。キャンセル料の無料措置の関係で、急いで手続きしたいが、どうすればよいか。
- ・国内の観光地が、新型コロナウイルス感染症流行以前のにぎわいを取り戻せるように、継続的な消費喚起支援事業を実施してほしい。
- ・GoToトラベルではなく、期間限定の商品券を個人や企業に配布すべきである。

【個人・家庭向けの支援】

- ・特別定額給付金など個人向けの給付金は、世帯主にまとめて支給するのではなく、個人に直接支給してほしい。
- ・入院中に新型コロナウイルスの影響で仕事を解雇されてお金に困っている。支援策を教えてください。
- ・新型コロナウイルスの影響で家賃支払、市民税、国民健康保険税、水道料金などの納付にも困窮している。相談窓口を教えてください。
- ・国は、大学生だけでなく、定時制や通信制の高校に通っている学生についても、返済が不要な支援金を給付してほしい。
- ・ひとり親世帯臨時特別給付金の支給要件について教えてください。

【事業者向けの支援】

- ・持続化給付金を申請して1か月になるが、まだ振り込まれない。いつ頃支給されるのか教えてください。
- ・持続化給付金の不正受給は厳しく取り締まるべきである。
- ・新型コロナウイルスの影響で事業所の売上が半減した。家賃支援給付金についての相談先を教えてください。
- ・事業者が感染防止対策としてパーティションを購入した場合の補助について教えてください。
- ・飲食店を営業しているが、休業すれば協力金が支給されるのか。

○感染対策

【水際対策】

- ・海外からの入国制限の緩和をやめてほしい。
- ・日本に帰国の際、空港からの移動手段と14日間の待機場所について、国からの支援はあるのか。
- ・新型コロナウイルスの変異種の国内流入を水際で阻止すべきである。

【個別の感染対策】

- ・従業員が新型コロナウイルスに感染した時に備えて事前に準備しておきたいので、保健所以外に相談できる窓口があったら教えてください。
- ・スーパーの買物客が分散して来店するような措置を講じてほしい。
- ・行政機関の職員でマスクを着用していない者を見掛けた。新型コロナ対策を適切に行ってほしい。
- ・今年度の〇〇のイベントは延期し、規模を縮小して開催してほしい。

【検査・治療体制】

- ・国は、ワクチンの安全性をきちんと示してほしい。
- ・帰省するに当たってPCR検査を受けたいが、どこで受けられるか。
- ・子の体調が悪く、新型コロナウイルスに感染しているのではないかと心配である。どこに相談すればよいか。

○相談窓口の対応への不満

- ・厚生労働省の電話相談窓口の対応に不満である。
- ・GoToトラベル事務局に何度電話してもつながらない。改善してほしい。

○情報発信の在り方

- ・政府は、国民が必要以上に不安を抱くことがないように配慮した説明（記者会見）に努めるべきである。
- ・クラスター等が発生した場合の公表基準は、都道府県によって異なっているため、国の基準を示して統一すべきである。

○政府対応に関する意見・照会等 ※他の区分に該当しないこと、全般的なこと等

- ・緊急事態宣言は都道府県を限定せずに全国を対象とすべきである。
- ・国会議員や政府関係者は会食を控えるべきである。
- ・感染の第3波に対する具体的な政策を国民にきちんと示すべきである。

相談の対応例（令和2年8月以降に受け付けた相談事案から）

行政相談で受け付けた国民からの意見・相談に対して、行政評価局では、相談者への助言、関係行政機関に対応を求める連絡を行うなどにより、迅速な問題解決を図っています。

相談等の要旨

持続化給付金

持続化給付金を受領した後に、申請内容の誤りが判明したため、持続化給付金事業コールセンター（中小企業庁）に相談したところ、返金手続を教示された。返金後に申請内容を修正すれば、再申請できるかと質問したところ、持続化給付金を一度申請した者は、再申請できないとの返答だったが、再申請できないのはおかしいのではないかと。

家賃支援給付金

国の家賃支援給付金を商工会議所のサポートセンターで申請したところ、市のガイドラインに沿って作成した書類の一つである△△（施設）の使用許可証が、「賃貸借契約書の写し」と同類とみなせないとわれ、給付されずに困っている。

病院での面会

A県の病院に入院中の父の容態がかなり悪いが、新型コロナウイルスの影響で面会禁止が続いている。病院によると、A県ではどこの病院でも禁止にしている、ということだが、自分が住んでいるB県の多くの病院では面会できるようだ。なんとかして、少しでも会える方法はないか、A県でも、B県の病院のような対応をしてもらえないか。

対応の概要

総務省行政相談センターが持続化給付金事業コールセンターに確認したところ、「修正の内容によっては、再申請できる場合もある。相談者とコールセンターの対応者とのやり取りは不明だが、一概に再申請不可というようなことはない」旨の回答を得た（※1）（※2）。

これを受け、相談者に対してコールセンターに再度相談することを提案するとともに、コールセンターに対して、再申請の取扱いに係る職員への周知や、申請内容の誤りの修正に関する相談に対しては、修正内容により、返金後の再申請が可能であることを教示して本件のような苦情が発生しないようにすることをあつせんした。

（※1）その後、職員の対応に誤りがあったことが判明

（※2）申請内容の誤りの修正に関する同様の相談は、コールセンターに多数寄せられていることも確認

総務省行政相談センターが市に確認したところ、「△△（施設）の使用許可証は賃貸借契約の写しの代わりとなる書類であり、サポートセンターで申請の際、市のガイドラインに沿って作成していることを話し、提出してほしい」旨の回答を得た。また、経済産業省家賃支援給付金コールセンターに確認したところでは、「市のガイドラインに沿って作成しており、要件を満たしていると思われるので、各サポートセンターの対応が、統一したものとなるよう周知する」旨の回答を得た。

これを受け、相談者に対して、今後の手続についてサポートセンターに確認するよう回答した。

総務省行政相談センターが厚生労働省に確認したところ、同省から都道府県に対して、「面会については、感染経路の遮断という観点から、感染の拡大状況を踏まえ、必要な場合には一定の制限を設けることや、面会者に対して、体温を計測してもらい、発熱が認められる場合には面会を断るといった対応を検討すること。また、面会のやり方としてオンライン面会の実施等も考えられるので、検討すること」という内容が盛り込まれた事務連絡が発出されていること、最終的にはこの事務連絡を参考に、各医療機関の判断によることとされていることが判明した。

また、A県では、この事務連絡を医療機関に周知し、県として特段の制限を加えていることはないこと、病院に関する意見・要望は、県の医療相談窓口で受け付けていることを確認した。

これを受け、相談者に対して、上記事務連絡の内容などを参考にして病院へ面会を申し出ることや、病院の対応に納得できない場合は県の医療相談窓口へ相談することについて助言した。

- ◆ 令和2年2月以降順次実施した、以下の取組について、年間を通じて継続して実施
 - ・ 総務省本省（行政相談）及び各総務省行政相談センターのホームページのトップに、感染対策、各種支援措置や相談窓口など国民の関心の高い情報に関する案内を掲載し、行政相談ツイッターでも情報を発信
 - ・ 47都道府県の総務省行政相談センターにおいて、新型コロナウイルス感染症に関する支援措置や相談窓口をまとめたガイドブック（支援措置の窓口リスト）を作成し、ホームページや行政相談委員等を通じて国民や地方公共団体等に情報提供
- ◆ 行政相談週間（注）における各種行事においても、支援措置の窓口リストの備置き等により、国民へ情報提供

（注）令和2年度は、10月19日（月）から25日（日）までの1週間。この期間を中心として、全国で一日合同行政相談所の開設、パネル展開催等の各種行事を実施

ホームページでの情報提供

行政相談

- 行政相談とは
- 令和3年行政相談委員制度60周年
- 行政相談委員制度60周年をテーマとした政府広報ラジオ番組のお知らせ
- 新型コロナウイルス感染症に関する情報
- 各種支援措置や手続きの特例などについて、お住まいの地域の情報をまとめた「窓口リスト」はこちら
- 新型コロナウイルス感染症ワクチンに関する特設サイト(首相官邸HP)
- 感染リスクが高まる「5つの場面」特設サイト(内閣官房HP)
- 新型コロナウイルス感染症に備えて(首相官邸HP)
 - 政府の取組に関する新着・注目情報
 - 一人ひとりができる新型コロナウイルス感染症対策に関する情報など
- 厚生労働省の電話相談窓口

電話番号:0120-565653(フリーダイヤル) 受付時間:9時~21時(土日・祝日も実施)
- 関係省庁・都道府県等が開設している主な相談窓口(首相官邸HP)
- 行政相談とは
- 行政相談は、担当行政機関とは異なる立場から、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です。

京都行政監視行政相談センター トップページ

総務省行政相談センター
きくみみ京都

トピックス

【新型コロナウイルス感染症に関する情報】 NEW!!

- 〇【新型コロナウィルス感染症に関する相談窓口一覧】(令和3年2月24日現在)を掲載しました。
- 新型コロナウィルス感染症に関して、「どこに相談したらよいか分からない」といった際にご利用ください。
- 【ワクチンについて】**
- 〇新型コロナウィルス感染症ワクチンに関する特設サイト(首相官邸HP)
- 〇厚生労働省新型コロナワクチンコールセンター

電話番号:0120-781770(フリーダイヤル) 受付時間:9時~21時(土日・祝日も実施)
- 〇京都新型コロナワクチン相談センター(京都市) ※2月28日開設

電話番号:075-414-0490 受付時間:9時~19時(土日・祝日も実施)
- 〇京都市新型コロナワクチン接種コールセンター

電話番号:075-930-0908 受付時間:9時30分~17時30分(土日・祝日も実施)
- 【新型コロナウィルスについて】**
- 〇感染リスクが高まる「5つの場面」特設サイト(内閣官房HP)
- 〇新型コロナウィルス感染症に備えて(首相官邸HP)
- 政府の取組に関する新着・注目情報
- 一人ひとりができる新型コロナウィルス感染症対策に関する情報など
- 〇厚生労働省の電話相談窓口

電話番号:0120-565653(フリーダイヤル) 受付時間:9時~21時(土日・祝日も実施)
- 〇関係省庁・都道府県等が開設している主な相談窓口(首相官邸HP)
- 〇京都市HP [【新型コロナウィルス感染症に関する情報について】](#)

【重要なお知らせ】感染防止対策へのご協力をお願いいたします。

新型コロナウィルス感染症の拡大防止のため、ご相談については、極力、電話、インターネット、FAX及び手紙によりお願いします。詳細は、こちらをご覧ください。

なお、県下の出勤規制の状況においては、お電話に回答できない場合もあることをご承知おきください。

「きくみみ京都」（京都行政監視行政相談センター）のホームページ
総務省本省（行政相談）のホームページ

支援措置の窓口リストの作成、提供

- 窓口リストは、都道府県単位で地域の情報を分かりやすく整理
- 掲載内容は、支援制度の拡充等に合わせて随時更新
- 各都道府県の総務省行政相談センター「きくみみ」のホームページで公開しているほか、総務省ホームページで全国の窓口リストの一覧ページを掲載（下図）



※掲載ページ

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/covid19_uketuke.html

新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口のご案内

全国の総務省行政相談センター「きくみみ」では、新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口を紹介した「窓口リスト」を作成しています(随時更新中)。
各種支援措置や手続きの特例などについて、お住まいの地域の情報を分かりやすくまとめた1冊のガイドブックになっておりますので、ご活用ください。

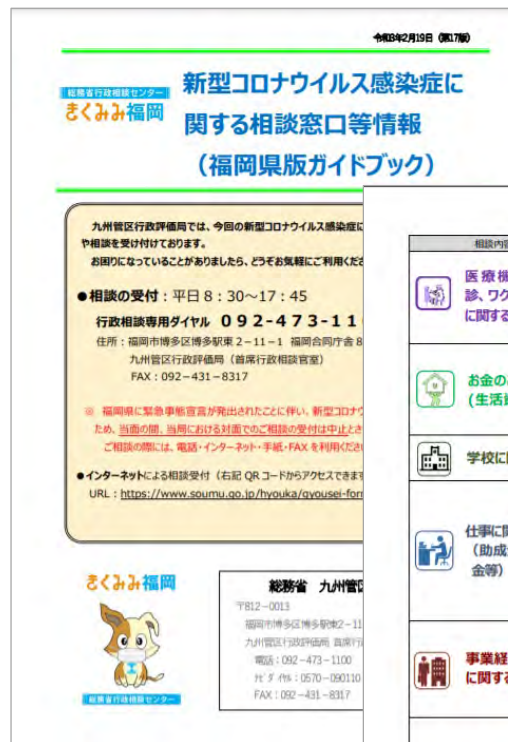
北海道	東北	関東	甲信越	東海・北陸
北海道	宮城県 青森県 岩手県 秋田県 山形県 福島県	埼玉県 茨城県 栃木県 群馬県 千葉県 東京都 神奈川県	新潟県 山梨県 長野県	愛知県 富山県 石川県 岐阜県 静岡県 三重県
近畿	中国	四国	九州	沖縄
大阪府 福井県 滋賀県 京都府 兵庫県 奈良県 和歌山県	広島県 鳥取県 島根県 岡山県 山口県	香川県 徳島県 愛媛県 高知県	福岡県 佐賀県 長崎県 熊本県 大分県 宮崎県 鹿児島県	沖縄県

クリックで各都道府県の窓口リストにジャンプ

47都道府県
ごとに作成!



「きくみみ奈良」（奈良行政監視行政相談センター）が開設した相談所での備置き状況



表紙と目次

相談内容	項目	ページ
医療機関の受診、ワクチン接種に関すること	1 厚生労働省の電話相談窓口（自身の症状に不安がある場合など、一般的な問合せ）	1
	2 医療機関受診に関する相談、新型コロナウイルス感染症に関する一般的な相談	1
	3 新型コロナウイルス感染症ワクチンに関する相談窓口	2
	4 電話・オンライン相談に関する情報	3
お金のこと（生活資金）	5 生活福祉資金の貸付	4
	6 生活保護、お金・仕事・住宅などの生活に関する相談（自立相談支援機関）	4
学校に関すること	7 家賃についての補助（住居確保給付金）、住宅ローンの相談	7
	8 ひび割れ世帯への支援	7
仕事に関すること（助成金、給付金等）	9 就労援助制度、高校学校等就労支援金、大学・短期大学等の学費等に関する相談	8
	10 持続化給付金に関する相談	9
事業経営等に関すること	11 家賃支援給付金等に関する相談	9
	12 特別労働相談（解雇、休業等に関する相談）	11
	13 雇用調整助成金に関する相談	11
	14 新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金	13
	15 新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金	13
	16 売上の減少した中小事業主に対する一時金の支給	14
	17 新卒者や中途退社、入職遅延に関する相談	15
	18 小学校休業等対応助成金・支援金に関する相談	15
	19 金融機関との取引に関する相談	16
	20 中小企業・小規模事業者等からの経営上の相談	16
役所の手続きや公共料金に関すること	21 農業や食品事業者等からの相談	18
	22 ホテル・旅館等宿泊事業者、旅行業者等からの相談	19
	23 パス、レンタカー、タクシー・トラック事業者等からの相談	19
	24 テレワーク導入に関する相談	20
	25 雇用保険の受給手続きの特例	21
	26 所得控除等の給付の給付	21
	27 所得控除の申告・納付期限の繰上	22
	28 国民年金保険料、厚生年金保険料の納付の繰上	23
29 労働保険料の納付の繰上	24	
30 県税の滞りなどの申し立て、滞り住宅の滞りなどの申し立て	25	
31 市町村税、国民健康保険料（税）等の特別措置	25	
32 電気、ガス料金、NTT電話料金、NHK受信料の支払いに関する相談	26	

窓口リストの例

「きくみみ福岡」（九州管区行政評価局）
令和3年2月19日更新・第17版

医療機関の受診、ワクチン接種等に関すること

お金のこと（生活資金）

5 生活福祉資金の貸付

6 生活保護、お金・仕事・住宅などの生活に関する相談

仕事に関すること（給付金、助成金等）

10 持続化給付金に関する相談

11 家賃支援給付金等に関する相談

支援措置、相談窓口の紹介

3 相談窓口における感染対策

感染対策を徹底するとともに、 テレビ電話等を活用した相談対応を試行

- ◆ 総務省行政相談センター「きくみみ」などの相談窓口では、行政相談の機能及び信頼性を維持し、かつ、相談者、行政相談委員や職員等の関係者から感染者を出さないことが最重要事項との認識の下、新型コロナウイルス感染防止のため、飛まつ感染対策等の感染対策を徹底し、相談者にはマスクの着用や手指の消毒等の協力をお願い
- ◆ 行政相談週間（令和2年10月19日～25日）を中心として全国各地で開設した一日合同行政相談所では、上記に加えて、地域の実情に応じ、予約制の導入や人と人との間隔を確保した会場設営といった「三つの密」を発生させないための取組を行うとともに、テレビ電話等を活用した相談対応を試行

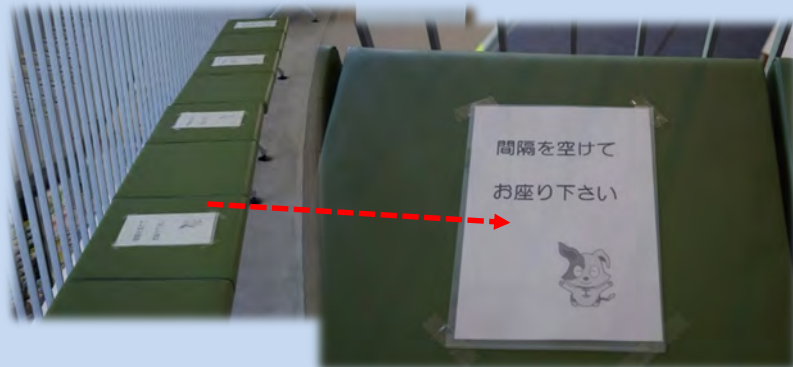
対面での相談における感染対策



フェイスガードを着用した職員による相談ブースの消毒作業（富山市の一日合同行政相談所）



飛まつ防止パネルの設置（静岡市の一日合同行政相談所）



左：待合スペースにおける人と人との間隔の確保（長崎県内の一日合同行政相談所）
右：消毒液の設置と非接触型体温計による検温（東京都福生市の一日合同行政相談所）



テレビ電話での相談対応

行政相談週間を中心とした期間において、テレビ電話を活用した相談対応を11か所の総務省行政相談センターで実施するなど、人との接触をできるだけ減らした相談活動を実施



対応者

相談者



対応者

相談者

一日合同行政相談所での
テレビ電話での相談対応の様子



行政相談委員

対応者

相談者



対応者

相談者

左上：富山市
右上：兵庫県西宮市
左下：香川県東かがわ市
右下：那覇市