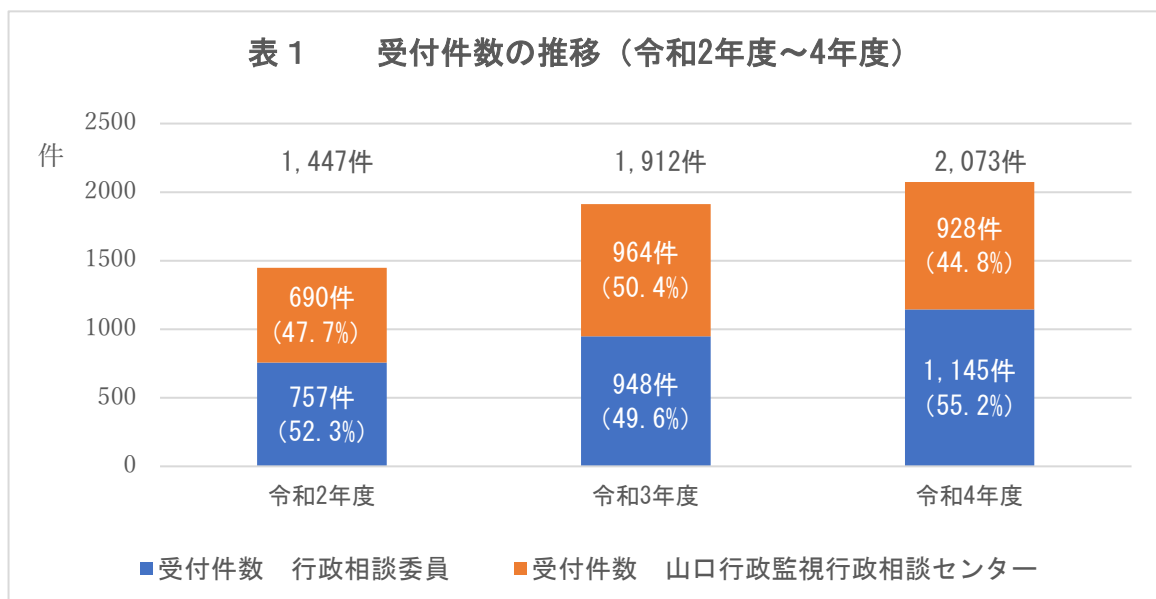


令和 4 年度（2022 年度）行政相談実績

1 行政相談受付件数

- 山口県内の令和 2 年度から 4 年度の行政相談受付件数の推移をみると、表 1 のとおり増加傾向
- 令和 4 年度の受付件数は 2,073 件（行政相談委員が 1,145 件（55.2%）、山口行政監視行政相談センターが 928 件（44.8%））で、前年度より 161 件増加（行政相談委員が 197 件増加、山口行政監視行政相談センターが 36 件減少）
- 行政相談委員の受付件数が増加したのは、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から控えていた自主的な行政相談活動（定例相談所、行政相談出前教室の開催等）が活発化したことが一因



総務省の行政相談とは？

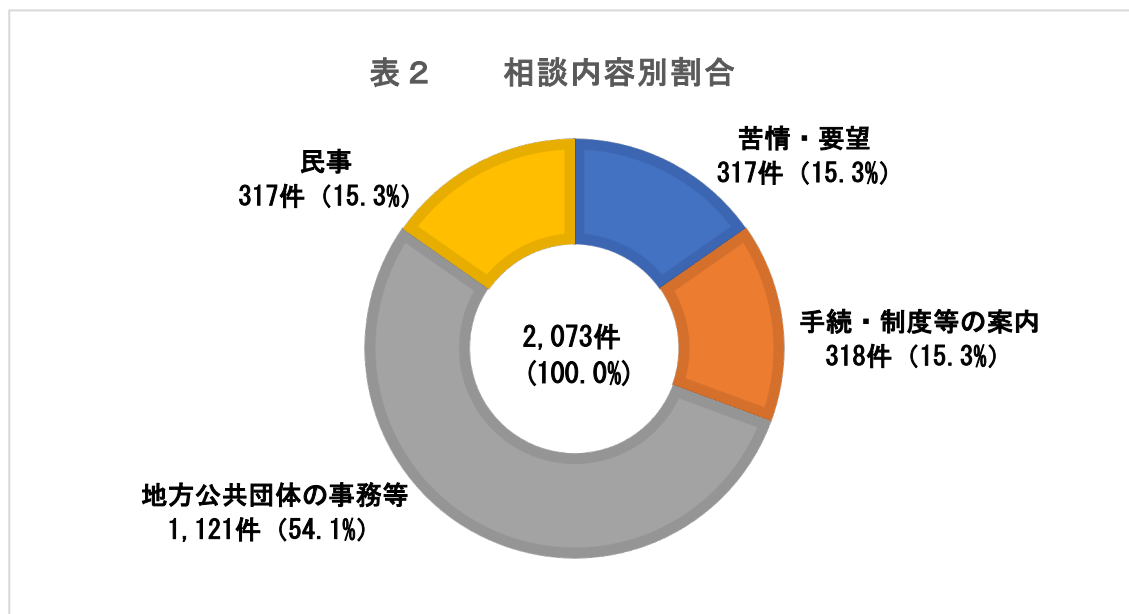
国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組み。相談は無料で、秘密厳守で、難しい手続は不要

行政相談委員とは？

総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約 5,000 人、山口県内に 78 人(各市町に 1 人以上)が配置（令和 5 年 6 月 1 日現在）。無報酬のボランティアとして、市役所、町役場、公民館などの身近な場所で定期的に相談所を開設するなどして、国民の皆様から国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、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実施

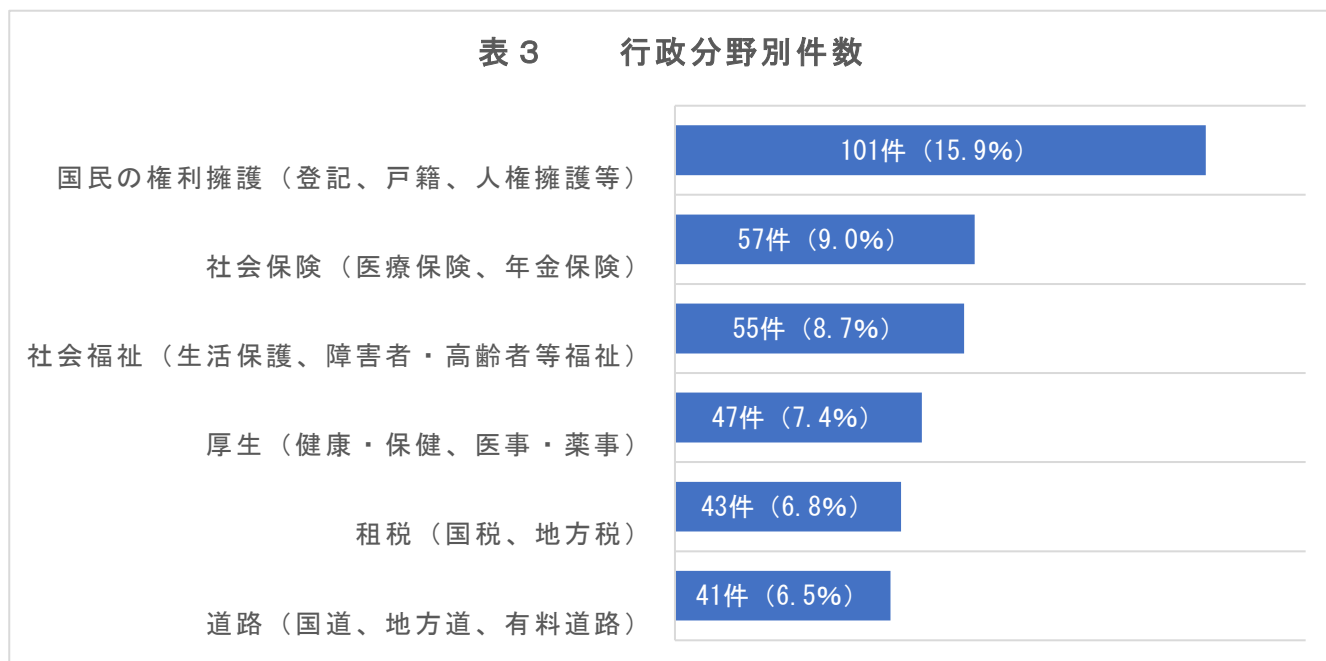
2 相談内容別件数

令和4年度に受け付けた2,073件を相談内容別にみると、国の行政に係る「苦情・要望」が317件（15.3%）、「手続・制度等の案内」が318件（15.3%）。「地方公共団体の事務等」が1,121件（54.1%）、「民事」が317件（15.3%）



3 行政分野別件数

国の行政に係る「苦情・要望」及び「手続・制度等の案内」（計635件）を行政分野別にみると、国民の権利擁護、社会保険、社会福祉、厚生、租税、道路の順に多い。



4 新型コロナウイルス感染症関連の相談受付件数

- ・ 新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付件数（山口行政監視行政相談センター受付分）の推移をみると、令和2年度200件、3年度207件、4年度202件と横ばいとなっているが、4年度は上期（4月～9月）144件、下期（10月～3月）58件と、下期は著しく減少
- ・ 4年度に受け付けた202件を相談内容別に多い順でみると、個人・家庭向け支援に関するものが110件、検査・治療体制に関するもの（ワクチン接種に関するものは除く。）が65件、事業者向け支援に関するものが9件



総務省行政相談センター

きくみみ山口

（連絡先）

山口行政監視行政相談センター

担当：行政監視行政相談課 松田、上野

電話：083-922-1591

参考

<行政相談の主な改善事例>
事例 1

川の水位標示が片岸からしか見えない！

行政相談で解決しました！

改善前

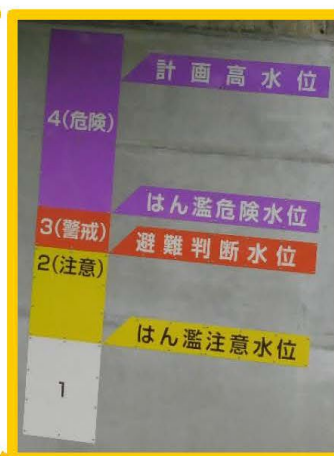
こちら側の岸からも見える
水位標示をつけてほしい。



(改善後の写真を加工して改善前の状態を再現)

改善後

行政相談委員が河川管理者に連絡した結果、
新たに水位標示がつけられた。



道路の傷んだ路面を直してほしい！

行政相談で解決しました！

改善前



自宅前の道路の路面が傷んでいるため、大型車が通ると大きな振動を感じる。路面を直してほしい。



相談内容を道路管理者へ連絡したところ、道路の路面の傷んでいる箇所が舗装し直された。

改善後

