

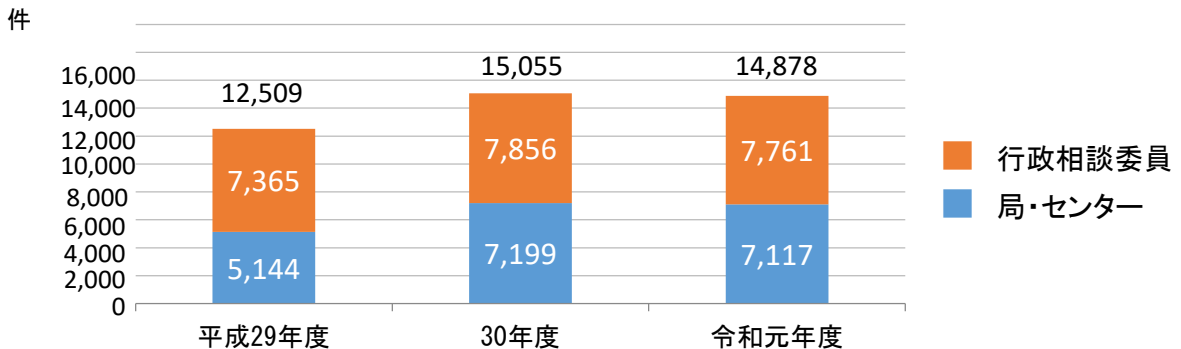
中国地方の令和元年度行政相談実績

1 事案受付件数

令和元年度に管内の中国地方5県で受け付けた行政相談件数は、14,878件であり、前年度並みの件数です。

また、受付件数のうち、行政相談委員が受け付けたものが7,761件(52%)、中国四国管区行政評価局及び管内の4行政監視行政相談センター(鳥取、島根、岡山、山口)が受け付けたものが7,117件(48%)となっています。

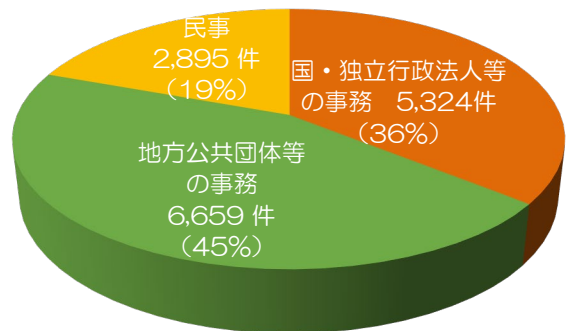
図1 中国地方の事案受付件数の推移(平成29年度以降)



2 相談事案の内容区分

受付件数14,878件のうち、国・独立行政法人等の事務が5,324件(36%)、地方公共団体等の事務が6,659件(45%)、民事が2,895件(19%)となっています。

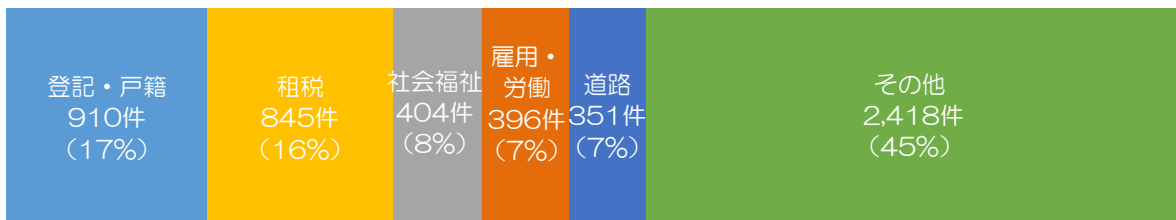
図2 相談事案の内容区分(令和元年度)



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5,324件の行政分野をみると、登記・戸籍関係が910件(17%)と最も多く、次いで租税関係が845件(16%)、社会福祉関係が404件(8%)、雇用・労働関係が396件(7%)、道路関係が351件(7%)の順となっています。

図3 国・独立行政法人等の事務に関する相談の行政分野(令和元年度)



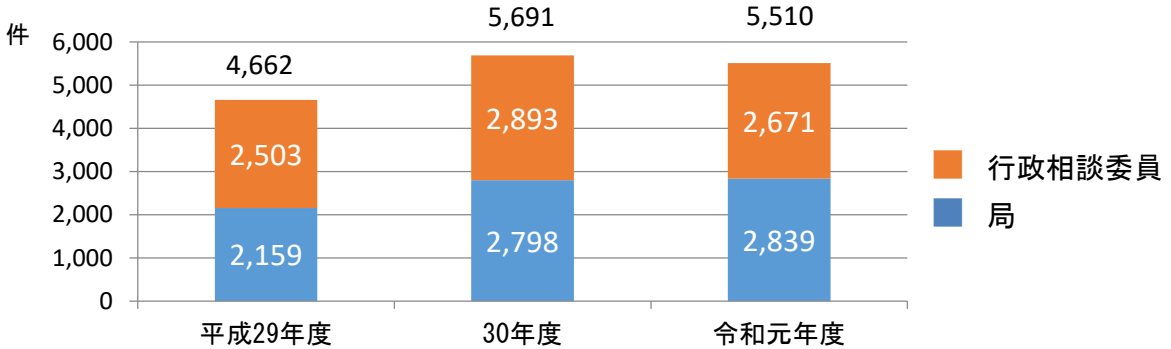
広島県内の令和元年度行政相談実績

1 事案受付件数

令和元年度に広島県内で受け付けた行政相談件数は、5,510件であり、前年度並みの件数です。

また、受付件数のうち、行政相談委員が受け付けたものが2,671件(48%)、中国四国管区行政評価局が受け付けたものが2,839件(52%)となっています。

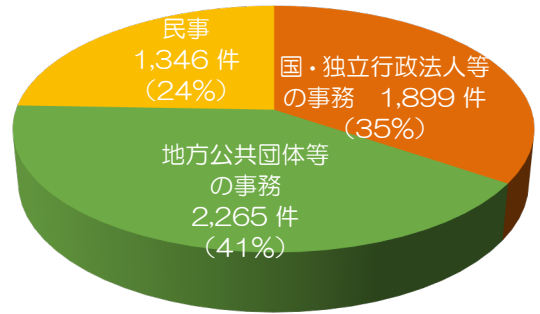
図4 広島県内の事案受付件数の推移（平成29年度以降）



2 相談事案の内容区分

受付件数5,510件のうち、国・独立行政法人等の事務が1,899件(35%)、地方公共団体等の事務が2,265件(41%)、民事が1,346件(24%)となっています。

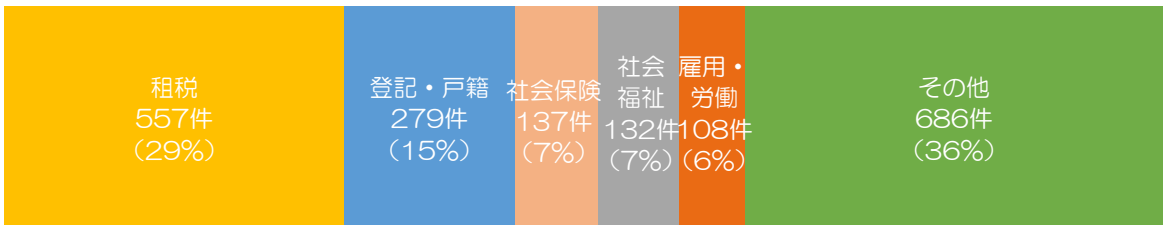
図5 相談事案の内容区分（令和元年度）



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1,899件の行政分野をみると、租税関係が557件(29%)と最も多く、次いで登記・戸籍等関係が279件(15%)、社会保険関係が137件(7%)、社会福祉関係が132件(7%)、雇用・労働関係が108件(6%)の順となっています。

図6 国・独立行政法人等の事務に関する相談の行政分野（令和元年度）



身近な行政相談改善事例（令和元年度）

事例1 外国人観光客のために、バス停に屋根を設置してほしい

市内を走る観光循環バスは、日々多くの外国人観光客が利用しているが、ある停留所には屋根が設置されておらず、利用者は雨や強い日差しを避けられず困っているようなので、屋根付きの待合所を設置してほしい。

<処理結果>

行政相談委員から状況について連絡を受けた中国四国管区行政評価局が、関係機関に連絡し検討を依頼したが、予算確保等の制約からなかなか実現できなかった。

その後、バス運行会社において関係補助金の利用申請をするなどした結果、予算を確保することができ、屋根が設置され改善された。



改善前

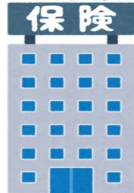


改善後

事例2 後期高齢者に対する医療費通知書の記載内容の見直し

後期高齢者医療広域連合が発行する「医療費通知書」に記載された医療費の対象期間の始期は、確定申告の対象期間と一致せず、医療費控除の手続の際に使い勝手が悪いので、申告手続を円滑に行うことができるよう記載内容を改めてほしい。

後期高齢者医療広域連合などの医療保険者



かかった医療費の合計額を被保険者に通知

医療費通知



合計額の転記で済んで楽だ

医療費控除申告



ところが、確定申告対象期間(1月～12月)と、医療費通知の期間が一致しておらず、かかった医療費を自分で集計しなければならない。

<処理結果>

相談を受けた中国四国管区行政評価局は、行政苦情救済推進会議（※）の意見を踏まえ、管内の後期高齢者医療広域連合に参考連絡（一部は当局の調査途上に改善）

※ 行政相談事案のうち、様々な視点から検討することが必要と思われる事案の処理について、民間有識者の意見を聴取することにより、より公平・中立かつ的確な処理を推進するために設置

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。全国で、16万3,689件（令和元年度速報値）の相談を受け付けています。

医療保険・年金、雇用、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（複数機関にまたがる場合や相談先が分からない場合も受付）。

相談は無料、秘密厳守、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435人、広島県に136人が委嘱されています（令和2年7月1日現在）。

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に関する授業（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行っています。

行政相談の窓口は？

行政相談は、中国四国管区行政評価局や各市町村の行政相談委員に直接おたずねいただくのはもちろんのこと、郵送していただいても結構です。

また、電話やウェブサイトでも相談を受け付けています。

○住所：〒730-0012 広島市中区上八丁堀6-30
中国四国管区行政評価局
広島合同庁舎4号館13階

○電話：082-222-1100（行政苦情110番）

○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/hyouka/gyousei-form.html>