

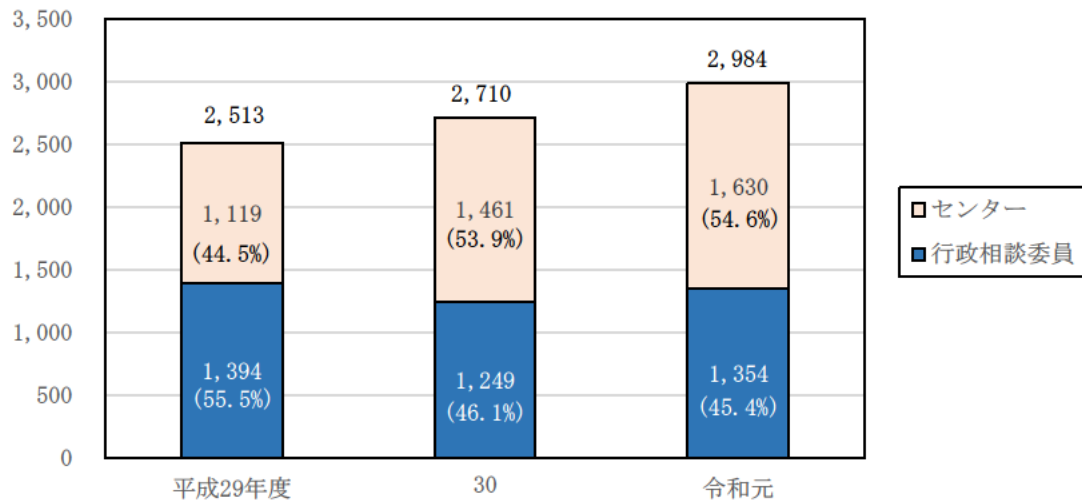
令和元年度の岡山県内における行政相談実績

総務省岡山行政監視行政相談センターは、令和元年度の岡山県内における行政相談実績を取りまとめました。その結果は、次のとおりです。

- ① 令和元年度に岡山県内で受け付けた行政相談は、2,984件（平成30年度に比べ274件増）。このうち、行政相談委員が受け付けたものが1,354件（45.4%）、岡山行政監視行政相談センターが受け付けたものが1,630件（54.6%）。

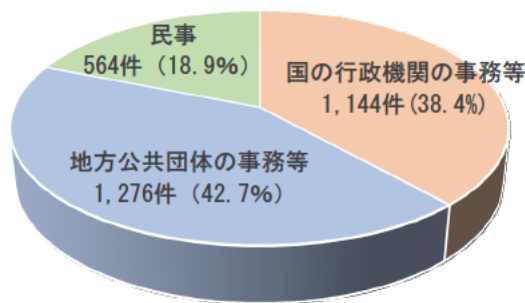
図1 相談受付件数の推移（平成29年度～令和元年度）

（単位：件）

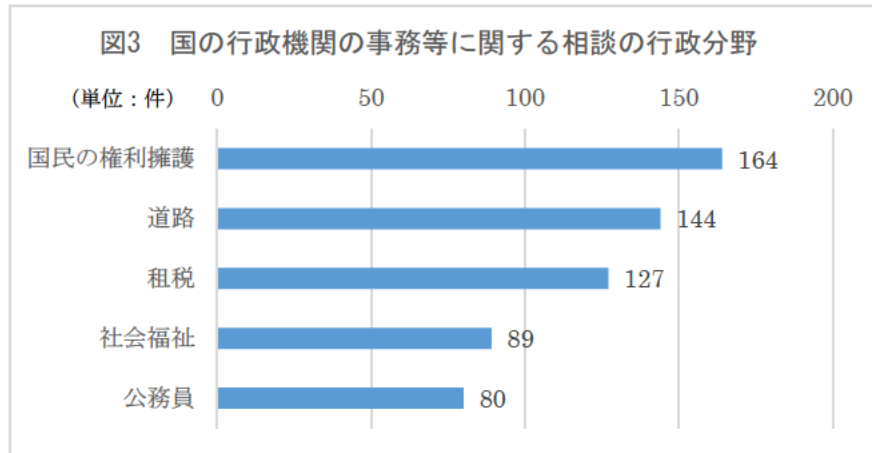


- ② 行政相談2,984件の内訳は、i) 国の行政機関の事務等に関する相談1,144件（38.4%）、ii) 地方公共団体の事務等に関する相談1,276件（42.7%）、iii) 民事に関する相談564件（18.9%）。

図2 相談事案の内容区分



③ 国の行政機関の事務等に関する相談 1,144 件の行政分野上位 5 位は、i) 国民の権利擁護(登記、戸籍、住民基本台帳等) 164 件、ii) 道路 144 件、iii) 租税 127 件、iv) 社会福祉 89 件、v) 公務員(制度、恩給等) 80 件の順に多い。



順位	行政分野	相談内容の例
1	国民の権利擁護	不動産登記の名義変更手続きについて教えてほしい マイナンバーカードの作り方を教えてほしい
2	道路	道路に凹凸があるので修繕してほしい 夜間に誤って高速道路に進入しないように表示を設置してほしい
3	租税	土地を名義変更した場合の贈与税について教えてほしい 相続税について教えてほしい
4	社会福祉	生活に困っているので相談窓口を教えてほしい 生活保護費が減額されたことに納得いかない
5	公務員	国家公務員の採用についての相談窓口を教えてほしい 恩給を受給していた母親が亡くなったので手続きを教えてほしい

④ 岡山県内の行政相談による改善例

改善例 1

【申出要旨】

「技術・人文知識・国際業務」の在留期間の更新許可申請を行うに当たり、A 出入国在留管理局では入国在留審査要領に定められた提出書類リストにない在職証明書について、一律に提出を求めている。他の出入国在留管理局では一律に求められることはないので、改善してほしい。

【対応状況】

岡山行政監視行政相談センターが、A 出入国在留管理局に対し、申出内容について事実関係を確認したところ、同局では、技術・人文知識・国際業務の在留資格の期間更新許可申請については、入国在留審査要領にある提出書類リストにない在職証明書の提出を一律に求める取扱いとはしていないものの、改めて申請窓口における実際の取扱状況を確認した結果、かなり高い割合で在職証明書の提出を求めていたことが判明しました。

これを受け A 出入国在留管理局では、今後の窓口における在留資格更新の申請審査において、在職証明書の提出の必要性をより一層検討した上で、真に必要と認められる場合にのみ提出を求めるよう窓口担当職員に対し指導を行い、改善が図られました。

改善例 2

【申出要旨】

通学路に木の根が浮き上がり凸凹になっている箇所があり、自転車で通る際に危険。タイヤがパンクするおそれもあるので、困っている。

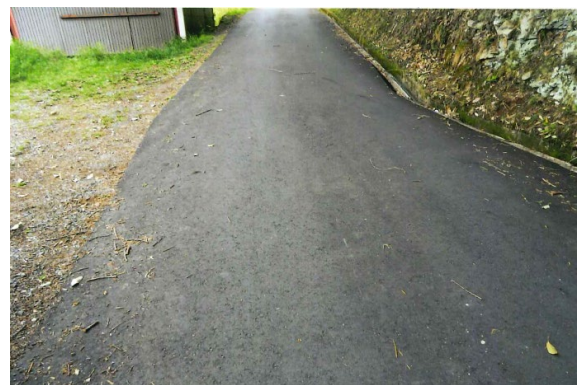
【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、申出のとおり状況でした。そのため、道路を管理する市町村に申出内容を連絡し、対応を依頼した結果、写真のとおり、改善されました。

改善前



改善後



●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、必要なあつせんを行い、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。

●行政相談委員とは

総務大臣が委嘱した無報酬のボランティア(民間有識者)で、各市区町村に1人以上(岡山県内に108人、全国で約5,000人)が配置され、役場や公民館等で定期的に相談所を開設するなどして、国民の皆様から相談を受け付け、助言や関係機関に対する通知などを行っています。

(照会先) 行政監視行政相談課 (松田、貝原)

電話 : (086) 231-4323

E-mail : okaya30@soumu.go.jp

まぐみ岡山



総務省行政相談センター