



行政相談シンボルマーク



行政相談委員制度60周年

令和2年度 行政相談週間の取組結果

令和3年3月30日
総務省行政評価局



一日合同行政相談所で活動する
行政相談委員（埼玉県飯能市）

行政相談について広く国民の皆様を知っていただき、利用していただくため、
総務省では、毎年度10月に行政相談週間を設定しています。

令和2年度の行政相談週間における各種活動では、新型コロナウイルスの感染対策を徹底するとともに、
コロナ禍における行政相談の在り方を探るべく、テレビ電話を活用した相談対応を行うなど、
新たな取組にもチャレンジしました。



行政相談マスコット
「キクーン」

P.1

1 取組の概要

P.2

2 一日合同行政相談所の開設

P.6

3 行政相談委員の活動

P.7

4 新型コロナウイルス感染症に対応した相談活動等

P.10

5 新型コロナウイルス感染症に対応した広報活動

P.12

6 都道府県や市区町村の協力を得た活動

P.13

7 新型コロナウイルス感染症に関する情報提供等

P.13

8 行政相談委員制度60周年に関連した取組

P.14

9 外国人からの相談対応の推進

1 取組の概要

- ◆ 令和2年度の行政相談週間は、10月19日（月）から25日（日）までの一週間実施に当たり、総務大臣が閣議において、各府省の大臣に協力を依頼
- ◆ 様々な相談にワンストップで対応する一日合同行政相談所を全国91か所に集約して開設（令和元年度は178か所）するとともに、行政相談委員が、地域の身近な場所で相談所の開設や広報活動を実施
- ◆ 活動の際は、新型コロナウイルスの感染防止の取組を徹底するとともに、一部の相談所ではテレビ電話を活用した相談を行うなど、新型コロナウイルス感染症に対応した相談活動や広報活動を実施
- ◆ 新型コロナウイルス感染症に関連する支援制度等の情報提供、外国人からの相談対応、令和3年に迎える行政相談委員制度60周年に関連したパネル展の開催等の取組を重点的に実施
- ◆ 総務副大臣を始めとする省幹部が、4か所の一日合同行政相談所へ出席、会場の視察や行政相談委員との懇談等を通じて行政相談業務の実態を把握

一日合同行政相談所の開設



香川県東かがわ市で開設の一日合同行政相談所

行政相談委員の相談・広報活動



京都府宇治市のイベント会場での特設相談所

総務省幹部の一日合同行政相談所出席



熊田総務副大臣
(愛知県名古屋市)

テレビ電話を活用した相談対応



宮城県気仙沼市で開設の一日合同行政相談所

パネル展の開催



広島県尾道市で開催のパネル展



谷川総務大臣政務官
(大阪府堺市)

2 一日合同行政相談所の開設

◆ 令和2年度は、行政相談週間の期間を中心に、38の総務省行政相談センター「きくみみ」(注)において、一日合同行政相談所を開設し、3,090件の相談を受付

(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

◆ 相談所の開設に当たっては、「三つの密」を発生させない会場設営や飛まつ対策が可能か等、新型コロナウイルスの感染対策を徹底できるか検討の上、全国91か所に集約して開設

◆ 予約制の導入(59か所)やテレビ電話等を活用した非接触型の相談の実施(18か所)等、新型コロナウイルス感染症に対応した一日合同行政相談所を開設

◆ 国の行政機関、地方公共団体、士業団体等、延べ775機関が参加(密集回避のため、参加機関や相談対応者の数を例年よりも絞り込み)して、ワンストップで相談に対応

○：予約制を導入(全ての機関)
●：予約制を導入(一部の機関)
赤文字・下線付き：テレビ電話を活用した対応を実施 ※P.8参照
青文字・斜体字：電話を活用した対応を実施 ※P.9参照

総務省行政相談センター別の一日合同行政相談所の開設状況

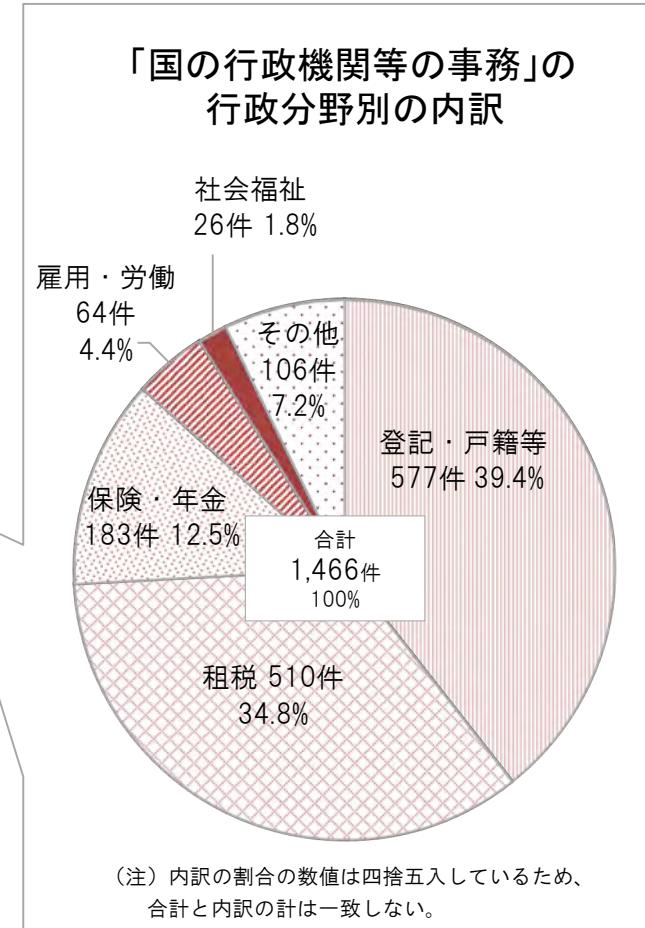
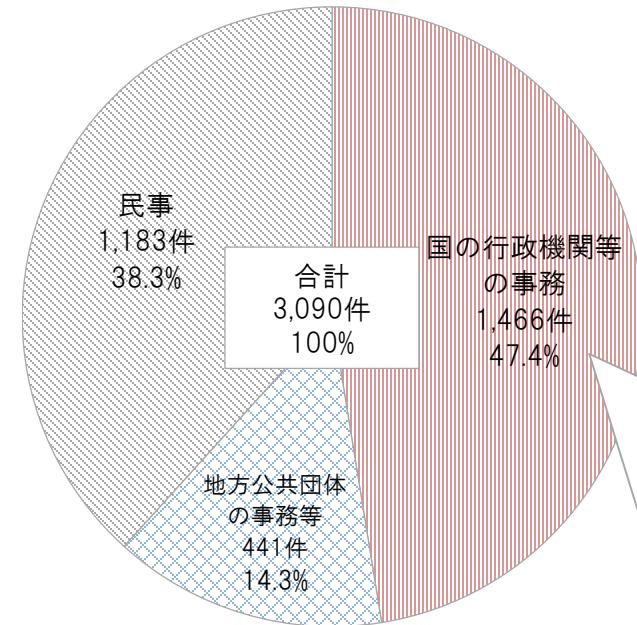
| センター | 開設数 | 開設市区町村 | センター | 開設数 | 開設市区町村 | センター | 開設数 | 開設市区町村 |
|---------|-----|------------------------|---------|-----|---------------------------|---|-----|----------------------|
| きくみみ北海道 | 6 | 札幌(2か所)、室蘭、苫小牧、江別、新ひだか | きくみみ東京 | 1 | ○福生 | きくみみ兵庫 | 5 | 神戸、姫路、明石、●西宮、加古川 |
| きくみみ函館 | 1 | ○函館 | きくみみ神奈川 | 3 | ●相模原、●横須賀、●小田原 | きくみみ奈良 | 3 | ○奈良、宇陀、王寺 |
| きくみみ旭川 | 1 | 旭川 | きくみみ新潟 | 2 | ●新潟、●村上 | きくみみ和歌山 | 4 | ○和歌山、○橋本、○田辺、○那智勝浦 |
| きくみみ釧路 | 2 | 釧路、帯広 | きくみみ長野 | 1 | ○長野 | きくみみ島根 | 1 | ○松江 |
| きくみみ宮城 | 2 | ○仙台、○気仙沼 | きくみみ愛知 | 2 | ●名古屋、●豊田 | きくみみ香川 | 2 | ●高松、●東かがわ |
| きくみみ青森 | 2 | ○青森、○八戸 | きくみみ富山 | 2 | ○富山、○高岡 | きくみみ愛媛 | 1 | ●松山 |
| きくみみ岩手 | 1 | ○盛岡 | きくみみ石川 | 3 | ●白山、能美、津幡 | きくみみ高知 | 1 | ○高知 |
| きくみみ秋田 | 2 | ○秋田、○由利本荘 | きくみみ岐阜 | 2 | 岐阜、大垣 | きくみみ福岡 | 5 | ○大牟田、○田川、○筑後、○大川、○中間 |
| きくみみ福島 | 1 | ○福島 | きくみみ静岡 | 2 | ○静岡、○浜松 | きくみみ佐賀 | 1 | ○鹿島 |
| きくみみ埼玉 | 3 | ○さいたま、○熊谷、○飯能 | きくみみ三重 | 2 | ○名張、○亀山 | きくみみ長崎 | 3 | ●大村、●雲仙、●南島原 |
| きくみみ茨城 | 1 | ○水戸 | きくみみ大阪 | 3 | ○大阪、堺、●高槻 | きくみみ熊本 | 1 | ○八代 |
| きくみみ栃木 | 1 | 足利 | きくみみ滋賀 | 7 | ●大津、彦根、●長浜、近江八幡、湖南、高島、東近江 | きくみみ沖縄 | 4 | ○那覇、○浦添、○糸満、○沖縄 |
| きくみみ千葉 | 1 | ○茂原 | きくみみ京都 | 6 | 亀岡、城陽、向日、長岡京、京丹後、南丹 | 福岡県大牟田市、佐賀県鹿島市、熊本県八代市は、令和2年7月豪雨災害の特別行政相談所を兼ねて開設 | | |

参加機関別の相談受付状況

※ 同じ日に、電話相談により開設した新潟市と村上市の一日合同行政相談所に参加した機関は、本表では、1か所の一日合同行政相談所に参加したものとして数を計上している。

| 区分 | 参加機関 | 参加数 (延べ数) | 受付 件数 |
|---------------------|---|--------------|----------|
| 国の機関 | 【総務省】総務省行政相談センター「きくみみ」 | 90 | 184 |
| | 総合通信局 | 2 | 2 |
| | 【法務省】法務局（支局）、地方法務局（支局）、出入国在留管理局 | 49 | 164 |
| | 【財務省】財務局（財務事務所）、税関、国税局（国税事務所） | 26 | 61 |
| | 【厚生労働省】都道府県労働局（労働基準監督署、公共職業安定所） | 26 | 29 |
| | 【国土交通省】地方整備局（河川国道事務所）、北海道開発局（開発建設部）、地方運輸局（運輸支局） | 14 | 8 |
| 地方公共団体 | 都道府県 | 35 | 33 |
| | 都道府県警察（警察署） | 12 | 16 |
| | 市区町村 | 82 | 291 |
| 特殊法人 各種専門家 など | 日本年金機構（年金事務所） | 50 | 147 |
| | 弁護士会 | 63 | 641 |
| | 司法書士会 | 67 | 655 |
| | 行政書士会 | 41 | 190 |
| | 税理士会 | 51 | 408 |
| | 社会保険労務士会 | 26 | 55 |
| | 公証役場 | 15 | 48 |
| | 行政相談委員 | 76 | 87 |
| 上記以外の機関 | 50 | 71 | |
| 合計 | | 775 | 3,090 |

一日合同行政相談所で受け付けた相談の内容



北海道帯広市
(藤丸百貨店)



千葉県茂原市
(茂原ショッピングプラザアスモ)



京都府京丹後市
(京丹後市峰山総合福祉センター)



高松市
(高松丸亀町壱番街前ドーム広場)

一日合同行政相談所で受け付けた相談事例

一日合同行政相談所では、皆様の暮らしの中の幅広い相談に対応しています。
主な参加機関に寄せられた相談事例を紹介します。

登記・戸籍



法務局・地方法務局、弁護士会、司法書士会、行政書士会など

- ・夫名義の土地を相続したが、自分が死亡した後の相続をどのようにすべきか教えてほしい。
- ・死亡した父の名義の不動産登記の変更手続きについて教えてほしい。
- ・自宅と土地の権利証の名義が、旧姓のままとなっているので、変更手続きを教えてほしい。
- ・豪雨による浸水で不動産の権利証を紛失した。将来、不動産を売却したいと思っているが、どうしたらよいか。
- ・成年後見を申し立てる際に必要な戸籍謄本等の取り寄せ方を教えてほしい。

税金



国税局、税理士会など

- ・100万円程度のアルバイト収入があるが、確定申告は必要か教えてほしい。
- ・子の歯の矯正費用について、医療費控除の対象となるか知りたい。
- ・夫と別居する場合の扶養控除の取扱いについて教えてほしい。
- ・子と共有名義になっている家屋を全て子供に譲りたいが、この場合の贈与税はどのようになるのか教えてほしい。
- ・不動産売却所得と年金所得がある場合のふるさと納税の寄附金控除について、計算方法等に誤りがないか確認してほしい。

仕事



都道府県労働局、社会保険労務士会など

- ・職場で正社員のみ休業補償が支給され、パートは休業補償が支給されていないがおかしいのではないか。
- ・夫の勤め先の残業代が適正ではない。どうしたらよいか教えてほしい。
- ・雇用保険や傷病手当金の受給期間と、その受給が終了した後の公的な援助について知りたい。
- ・職場でパワハラやいじめを受けているが、どうすればよいか。

河川・道路



地方整備局、都道府県、市区町村など

- ・去年の台風と今年の豪雨で自宅裏の河川から水があふれ、周辺道路が浸水した。今後の浸水対策の予定を教えてほしい。
- ・公道の市の樹木や草が伸びており、車にぶつかりそうになったり、車のセンサーが作動したりして困っている。
- ・狭い市道をトラックなどがスピードを出して通り抜けるので、通行できないよう、看板などを設置してほしい。
- ・陸橋の横にある階段に、買物用カートで通行できるよう、スロープを設けてほしい。

安全・安心



都道府県警察、市区町村など

- ・交通事故防止のため、右折禁止等の規制を行ってほしい箇所がある。
- ・信号機のない横断歩道を利用する度に、自動車が頻繁に通行するため渡れないでいる。信号機のない横断歩道でも自動車が止まるよう、交通マナーの徹底が必要ではないか。
- ・借りている土地への侵入者について困っているので相談したい。
- ・子が学校で嫌がらせを受けた場合、警察にも相談した方がよいか。

生活



都道府県、市区町村など

- ・4年ほど前に仕事を辞めて生活が困窮してきた。生活保護について教えてほしい。
- ・緑道で喫煙している人が多く、困っている。喫煙禁止区域に加えるか注意看板を増やすなどの対策を強化してほしい。
- ・雨が降ったときに、自宅の駐車場に土のうが必要となるが、どこでもらえばよいか。
- ・独身で将来が不安である。自分に何かあった時にどのような福祉サービスが受けられるか知りたい。
- ・新型コロナの影響で、友人が家賃を補助してもらっているとの話を聞いたが、そのような制度があるのか教えてほしい。

年金



日本年金機構、社会保険労務士会など

- ・所得が低いため国民年金保険料を滞納しているがどうしたらよいか。
- ・学生納付特例期間で猶予してもらっていた国民年金保険料の追納について教えてほしい。
- ・妻より先に自分が亡くなった場合の遺族年金について教えてほしい。
- ・子の障害年金について、親である自分が代理で手続きしたいと考えているがどのようにすればよいか。
- ・年金生活者支援給付金の支給要件に該当しなくなったが、給付を受けるにはどうしたらよいか。

法律相談



弁護士会

- ・離婚に伴う財産分与について知りたい。
- ・マンションの賃貸借契約のトラブルについて相談したい。
- ・父が亡くなったため相続手続中であるが、遺産のことで親族と折り合いがつかず困っている。どうしたらよいか。
- ・土地を無断で使用されている。返還してもらおう方法を教えてほしい。

3 行政相談委員の活動

- ◆ 令和2年度の行政相談週間における委員活動は、コロナ禍の状況の下、委員の意向を十分に尊重し、感染対策を行うことができ、市区町村等の関係者の協力が得られる範囲で実施
- ◆ 委員活動を取り巻く環境が厳しい状況において、地域の状況に応じた活動を展開し、令和2年10月中に、定例相談所や特設（巡回）相談所等で約7,000件の相談を受付（前月の約2倍）
- ◆ 委員独自の活動に加えて、総務省行政相談センターと協働して相談活動や広報活動を行い、全国91か所で開設した一日合同行政相談所では、76か所の相談所に参加

令和2年度 行政相談委員による相談受付件数の推移



行政相談委員の活動

定例相談所の開設

市（区）役所・町村役場・公民館など、住民の身近な場所で定期的に相談所を開設



沖縄県浦添市の定例相談所

特設（巡回）相談所の開設

地域のイベント会場や市（区）町村内を巡回して特設の相談所を開設



京都市で開設した特設相談所

一日合同行政相談所への参加

国の行政機関、地方公共団体、士業団体等とともに参加し、相談を受付



宮城県気仙沼市の一日合同行政相談所 滋賀県長浜市の一日合同行政相談所

行政相談懇談会の開催

自治会や婦人会の代表者などの地域の方々の懇談会を開催し、行政に関する苦情や意見・要望を受付



岡山県美作市での行政相談懇談会

行政相談出前教室の開催

学校などに出向いて、行政の役割や行政相談による改善事例を紹介しながら、行政相談についての授業を実施



北海道別海町での出前教室

4 新型コロナウイルス感染症に対応した相談活動等

◆ コロナ禍の状況を踏まえ、以下の取組を地域の実情に応じて実施

① 対面での相談では、予約制の導入、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や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

② テレビ電話を活用した相談対応を11か所（注）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

（注）次ページ上表の9か所（一日合同行政相談所）及び下表のうち2か所（きくみみ神奈川・きくみみ岡山）。このほかに、テレビ電話による相談対応を行政相談委員が体験する取組を2か所（次ページ下表のうち、きくみみ京都・きくみみ奈良）で実施

対面での相談における感染対策

※写真の地名は、一日合同行政相談所の開設地を示します

「三つの密」の発生回避



待合所の間隔確保
（さいたま市）



相談ブースの間隔確保
（大阪府堺市）

- ・ 一日合同行政相談所における予約制の導入、参加機関や対応職員の絞り込み
- ・ 十分な換気を行える相談会場の確保
- ・ 人と人との間隔を確保した相談会場の設営

飛まつ感染対策・消毒



マスク着用、飛沫防止パネル設置
（神奈川県横須賀市）
消毒液の設置（京都府城陽市）



- ・ マスクやフェイスガードの着用
- ・ 飛まつ防止パネルの設置
- ・ 消毒液の設置
- ・ 使用後の備品の消毒作業



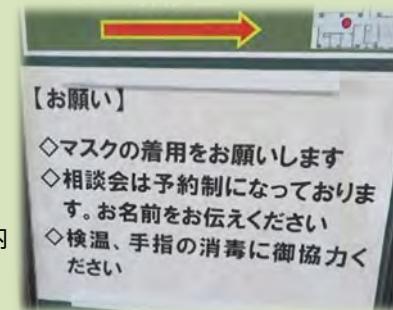
備品の消毒
（上：北海道旭川市、下：秋田市）



相談者への協力依頼



検温係の配置（兵庫県明石市）



相談会場入口の案内
（富山市）

- ・ マスク等の着用や手指の消毒
- ・ 健康状態の聴き取りや体温測定
- ・ 連絡先の確認
- ・ 相談時間の制限（最長で30分程度）

相談所運営（全般）

- ・ 上記取組などの感染症予防対策について実施手順書を作成

テレビ電話を活用した取組（一日合同行政相談所での相談対応）

接続

| センター | 開設市 | テレビ電話で対応の機関 | 相談者の場所 | テレビ電話での対応者の場所 |
|--------|-----------------|-------------------------|-------------|------------------------------------|
| きくみみ宮城 | 気仙沼市 | 法務局 | 相談会場 | 相談会場施設の別室 |
| きくみみ愛知 | 名古屋市、豊田市 | 都道府県労働局、地方整備局 | 相談会場 | 行政相談センターの会議室 |
| きくみみ富山 | 富山市、高岡市 | 地方法務局、市、行政相談委員、行政相談センター | 相談会場 | 合同庁舎の会議室 |
| きくみみ岐阜 | 岐阜市、大垣市 | 地方法務局、都道府県労働局、行政相談委員 | 相談会場 | 行政相談センターの会議室、都道府県労働局の執務室、相談会場施設の別室 |
| きくみみ滋賀 | 大津市 | 総合通信局 | 相談会場の別室 | 総合通信局の執務室 |
| きくみみ兵庫 | 西宮市 | 市、司法書士会など合計6機関 | 自宅等 | 相談会場 |
| | | 税理士会 | 相談会場 | 税理士事務所 |
| きくみみ香川 | 東かがわ市 | 県、市、弁護士会、司法書士会など合計13機関 | 相談所のサテライト会場 | 相談所のメイン会場 |
| きくみみ愛媛 | 松山市 | 司法書士会 | 相談会場 | 司法書士会 |
| きくみみ沖縄 | 那覇市、浦添市、糸満市、沖縄市 | 弁護士会 | 相談会場 | 行政相談センターの会議室 |



対応者



対応者

相談者



対応者

行政相談委員



対応者

相談者

テレビ電話を活用した取組（一日合同行政相談所以外）

接続

| センター | 取組の概要 | テレビ電話で対応の機関 | 相談者等の場所 | テレビ電話での対応者の場所 |
|---------|---|-----------------------------------|----------|---------------|
| きくみみ神奈川 | 相談者が自身のPCやスマホ等を使って、職員と対面で相談できる取組（予約制、実施期間：10月12日～30日） | 行政相談センター | 自宅等 | 行政相談センターの執務室 |
| きくみみ京都 | 行政相談委員が開設する特設相談所において、委員が、テレビ電話による相談対応を体験（行政相談委員とセンター職員との間での試行的な取組） | 行政相談センター | 相談会場 | 行政相談センターの執務室 |
| きくみみ奈良 | 同上 | 行政相談センター | 相談会場 | 行政相談センターの執務室 |
| きくみみ岡山 | 総合行政相談所における専門相談員（各士業等）への相談について、10月はテレビ電話により対応する取組（予約制、テレビ電話での相談を希望しない場合は来所による対面での相談で対応） | 税理士、司法書士、土地家屋調査士、心配ごと相談員、行政相談センター | 行政相談センター | 総合行政相談所 |

電話を活用した取組

| センター | 取組の概要 | 電話で対応の機関 | 相談者の場所 | 電話による対応者の場所 |
|--------|---|---|--------|------------------------|
| きくみみ新潟 | 新潟市及び村上市の住民を対象として、電話による一日合同行政相談所を開設 | 弁護士会、司法書士会、行政書士会、税理士会、行政相談センター | 自宅等 | 各士業団体の事務所、行政相談センターの執務室 |
| きくみみ山梨 | 閉庁日である土日に電話相談を受付 | 行政相談センター | 自宅等 | 行政相談センターの執務室 |
| きくみみ佐賀 | 鹿島市で開設の一日合同行政相談所において、市、行政相談委員、行政相談センター以外の機関への相談は電話で対応 | 国税局、公共職業安定所、労働基準監督署、県、日本政策金融公庫、住宅金融支援機構 | 相談会場 | 各参加機関の執務室 |

その他の特徴的な取組

意見箱の設置

- ◆ きくみみ新潟において、新潟市内の都タクシー株式会社の協力を得て、3か所の営業所のドライバー休憩室に「行政相談ボックス」を設置、相談を受付（令和3年1月下旬までに、日の出交通株式会社、株式会社三洋タクシー、新潟市西区社会福祉協議会、社会福祉法人穂波の里の協力を得て、同様の取組を実施）
- ◆ きくみみ岐阜において、明知鉄道株式会社の協力を得て、三つの駅に意見箱を設置し、相談を受付（11/9～13の5日間にわたり実施）

交通が不便な場所での相談所開設

- ◆ きくみみ高知において、公共交通機関減少のため、相談所の利用が困難である土佐清水市下川口地区で、特設の相談所を開設



都タクシー本社営業所に設置の意見箱
タクシードライバーの方々は、市内の道路状況を熟知し、また、多くの乗客と接していることから、様々な情報をお持ちではないかと考え、設置したもの



明知鉄道株式会社渡辺代表取締役専務へ意見箱をお渡しする模様（左）と、駅舎内に設置された意見箱（鍵付きワイヤーで固定、営業時間外は駅事務室で保管）

◆ 相談対応のほかにも、各種行事・会合において、Web会議システムを活用した取組を実施

| センター | 取組の概要 | 参加者 |
|---------|--|---|
| きくみみ大阪 | 学校法人立志社大阪法律専門学校大阪校で実施の出前教室について、感染防止対策としてZoomを利用。別々の教室にいる生徒と講師（行政相談センター職員）を結び、リモートによる授業を実施 | ・生徒（教室A：100人） ・教員（生徒側の教室Aに数名、講師側の教室Bに1人） |
| きくみみ和歌山 | センターの執務室と新宮市の福祉センターをSkypeで結び、行政相談懇談会を開催。事前に寄せられた相談6件に回答するとともに、懇談会の最後に2件の相談を受付 | ・民生委員児童委員・福祉委員（15人） ・市社会福祉協議会職員（15人） |
| きくみみ山口 | 山口大学では感染防止対策として、受講者50人以上の講義をZoomによる遠隔授業として受け、同大学での出前講座について、学生の自宅等・教授の研究室・センターの3者を結ぶ遠隔授業で実施。講義資料やアンケート用紙の配布等は、同大学の修学支援システムを使用 | ・学生（自宅等：35人） ・教授（大学内研究室：1人） |



遠隔授業の実施（きくみみ山口執務室）

5 新型コロナウイルス感染症に対応した広報活動

- ◆ 広報用品の配布は、従来、街頭等での手渡しによる方法が広く行われていたが、密集回避や接触機会の低減の観点から、相談所や公共施設等に備え置き、持ち帰っていただく方法に変更
- ◆ 持ち帰っていただきやすい広報用品を備え置くこととし、一部の総務省行政相談センターでは、マスクやマスクケースなど、新型コロナウイルスの感染予防に資する物を広報用品に使用
- ◆ 映像コンテンツやインターネットを活用するなどして、人との接触を伴わない広報を、関係機関の協力を得て積極的に展開

相談会場等での広報用品の備置き



特設相談所での広報用品等の備置き
(滋賀県豊郷町)



左：マスクを封入した広報用品（きくみみ東京）
右：マスクケースを作成、非接触で相談できる電話等による相談受付をPR（きくみみ大分）



広報用品の備置きに合わせて回収箱を設置（きくみみ奈良）

行政相談委員が地元の病院等に備置きを依頼（大分県九重町）



映像コンテンツ・インターネット等による広報



「熊谷市ウェブ産業祭」への参加（きくみみ埼玉）

行政相談委員のケーブルテレビやコミュニティFMへの出演（上：愛知県一宮市、下：奈良市）



マルチビジョンを活用した広報
(きくみみ京都)

このほか、学内LANを活用した大学生向けの広報（きくみみ新潟）、人が接触する回覧板をやめて町内会掲示板での広報実施（きくみみ大阪）等の取組あり



◆ 政府広報（新聞突出し広告、政府広報オンライン、BSテレビ番組）、首相官邸広報（LINE、メールマガジン）、総務省ホームページなど、インターネットを利用した媒体を中心に、全国レベルでの広報を展開

政府広報

新聞突出し広告

政府広報オンライン
暮らしに役立つ情報

BS朝日「宇賀なつみのそこ教えて！」番組冒頭お知らせコーナー

行政相談委員へのインタビューを通じたPR
鳥取県北栄町担当の福光正子委員
(鳥取行政相談委員協議会会長)

職員と行政相談マスコット「キクーン」によるPR

「政府広報オンライン」で、番組のアーカイブを御覧いただけます。
<https://www.gov-online.go.jp/pr/media/tv/kasumigaseki/movie/20201016.html>

首相官邸LINE・メルマガ

LINE

メールマガジン

総務省ホームページ

トップページのバナー

総務省ホームページ・広報誌

総務省広報誌10月号
巻頭特集

6 都道府県や市区町村の協力を得た活動

- ◆ 行政相談週間の実施に先立ち、総務大臣から都道府県知事及び市区町村長へ協力を依頼
- ◆ 日頃から、各市区町村を担当する行政相談委員の活動に協力いただいているのに加え、行政相談週間に合わせて開設する一日合同行政相談所への都道府県・市区町村の関係部局の参加や、特設相談所の会場提供等の協力を頂いた。
- ◆ 広報誌への記事掲載やチラシ回覧等による周知について、例年、協力いただいているのに加え、令和2年度の行政相談週間では、新型コロナウイルス感染症に対応した広報活動（広報用品の備置きを始めとした人との接触を伴わない広報）やパネル展開催についても一層の協力を頂いた。

相談所開設への協力

全国で開設した一日合同行政相談所91か所のうち、

- ・ 都道府県は32か所
- ・ 都道府県警察は12か所
- ・ 市区町村は77か所

の相談所に参加、地域住民の相談にワンストップで対応（合計で340件の相談を受付）



沖縄県浦添市で開設の一日合同行政相談所

市区町村の庁舎、公民館等の公共施設のスペースを借りて、特設の相談所を開設



山口県柳井市役所の会議室で開設した特設相談所

広報活動への協力



奈良県庁玄関ホールに設置された大型ディスプレイによる広報

都道府県や市区町村が有する広報媒体を活用した周知や、パネル展など行政相談センター開催の行事に協力いただき、広報活動を実施

香川県では、県のツイッターで、きくみみ香川のツイートをリツイートしていただき、SNSによる周知でも協力いただいた。



秋田県湯上市役所でのパネル展開催



広島県呉市役所での広報用品の備置き（パネル展開催に併せて実施）

7 新型コロナウイルス感染症に関する情報提供等

- ◆ 総務省行政相談センターにおいて、令和2年10月中に、新型コロナ関連の相談を786件受付
- ◆ 全47都道府県の総務省行政相談センターごとに作成・提供している「窓口リスト」（新型コロナ関連の支援制度や相談窓口をまとめたガイドブック）の掲載内容を更新するなどして、最新の情報を国民に提供（令和2年9月～11月の間に、全てのセンターで情報を更新、ホームページや相談所での備置き等により提供）

「窓口リスト」は、総務省ホームページの以下URLのページから御覧いただけます。

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



きくみみ東京作成の窓口リスト

| 都道府県 | 市町村 | 名称 | 電話番号 | 受付時間 |
|------|-------|---------------|--------------|---------------|
| 青森県 | 青森市 | 青森市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 八戸市 | 八戸市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 岩手県 | 盛岡市 | 盛岡市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 一関市 | 一関市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 秋田県 | 秋田市 | 秋田市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 大館市 | 大館市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 山形県 | 山形市 | 山形市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 酒田市 | 酒田市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 福島県 | 福島市 | 福島市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 郡山市 | 郡山市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 茨城県 | 水戸市 | 水戸市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 宇都宮市 | 宇都宮市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 栃木県 | 宇都宮市 | 宇都宮市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 宇都宮市 | 宇都宮市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 群馬県 | 高崎市 | 高崎市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 高崎市 | 高崎市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 埼玉県 | さいたま市 | さいたま市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | さいたま市 | さいたま市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 千葉県 | 千葉市 | 千葉市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 千葉市 | 千葉市行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| 東京都 | 東京都 | 東京都行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |
| | 東京都 | 東京都行政相談センター | 019-652-2171 | 平日 9:00-17:15 |

表
裏

感染症対策 への取り組みをお願いします

新型コロナウイルスを含む感染症対策の基本は、「手洗い」や「マスクの着用を含むエチケット」です。

正しい手の洗い方

3つのエチケット

正しいマスクの着用

チラシ裏面を活用した感染症対策の周知（きくみみ奈良）

8 行政相談委員制度60周年に関連した取組

- ◆ 令和3年に迎える行政相談委員制度60周年を、行政相談について国民の皆様にご存知いただく良い機会と捉え、総務省行政相談センター・行政相談委員が、全国の公共施設、商業施設等で行政相談パネル展を開催（令和2年9月～11月に、37県163市区町村の延べ198か所で開催、116か所の会場では相談を受付）

パネル展示に併せて動画でのPRや広報用品の備置き等を実施



広島県竹原市（竹原市役所） 仙台市（せんだいメディアテーク） 茨城県鹿嶋市（鹿嶋市役所） 千葉県（官民複合ビルきぼーる） 香川県丸亀市（ゆめタウン丸亀）

9 外国人からの相談対応の推進

- ◆ 総務省行政相談センターや一日合同行政相談所等の相談窓口にて、多言語音声翻訳機器や翻訳アプリをインストールしたタブレット端末を配備するなどして、多言語に対応した相談窓口を開設
- ◆ 多言語リーフレットやメールによる英語での相談受付のチラシ等を配布・備置き
- ◆ 国際交流協会、県や市の国際担当課等の外国人対応の関係機関と連携して、相談活動、広報活動、意見交換・情報共有を実施

相談活動

- ・ きくみみ大阪では、東大阪市が、外国人の生活支援を目的として11月に開催した相談会に参加
⇒8件の相談を受付
- ・ きくみみ滋賀では、大津市の一日合同行政相談所で、滋賀県国際協会へ通訳対応を依頼
⇒同協会が、相談者を伴って来所
- ・ 島根県大田市担当の行政相談委員が、外国人住民の困りごとなどを解決するため、行政書士業務研究会の協力（通訳・相談対応）を得て、外国人対応が可能な定例相談所を開設
⇒3人の来訪があり、7件の相談を受付

関係機関と連携した取組

- ・ 多文化共生総合相談センターや国際交流協会等へ、多言語リーフレット等の配布協力を依頼（きくみみ静岡、奈良、和歌山、岡山、沖縄）
- ・ 市発行の外国人向け生活ガイドへの案内の掲載（きくみみ広島）
- ・ 国際交流協会主催の展示イベントでのPR（きくみみ香川）
- ・ 外国人生活相談センターの協力を得て、英語とやさしい日本語でのチラシを作成、同センターのHPに掲載（きくみみ高知）
- ・ 大学3校の協力を得て、留学生向けの広報（チラシの設置や学内メール等での周知）を実施。留学生からの相談を受付（きくみみ新潟）

広報活動



意見交換・情報共有

- ・ きくみみ青森では、一日合同行政相談所の会場で、青森県国際交流協会と相談所に参加した関係機関等との情報共有の場を設け、外国人対応に関する関係機関等の連携を図った。
- ・ きくみみ埼玉では、埼玉県官公庁苦情相談連絡協議会の構成機関に対し、外国人に対する情報提供と相談窓口開設に係る最新の取組状況を調査。取りまとめ資料を構成機関へ共有
- ・ きくみみ和歌山では、和歌山県国際交流協会を訪問。今後、多文化共生に係る協議会が発足する場合、構成員に加わるよう検討を依頼。また、外国人からの生活相談の現状に係る意見交換等を実施
- ・ きくみみ岡山では、岡山県国際交流協会、岡山市国際課及び倉敷市国際課を訪問。情報交換を行うとともに、相談対応や広報活動等に係る連携を依頼
- ・ きくみみ徳島では、徳島県及び徳島県国際交流協会が主催する大規模災害時外国人支援訓練に参加。災害時における外国人への情報提供や相談対応といった支援の在り方を関係団体とともに検討



「外国人のための1日相談サービスin東大阪」

【参考】総務省の行政相談とは

- ◆ 担当行政機関と異なる立場から、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
- ◆ 医療保険・年金、雇用、道路、社会福祉、交通機関など、いろいろな行政分野の幅広い相談に対応（複数機関にまたがる場合や申出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

国民（相談者）
● ご要望 ● 苦情 ● 問合せ ● ご意見

↓ 相談
↑ 回答

総務省行政相談センター（愛称 **まぐみみ**）

（管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターの行政相談窓口）全国50か所

行政苦情110番 全国共通番号

おこまりならまる まるくじょー ひゃくとおぼん

0570-090110

インターネットによる行政相談の受付

行政相談受付

検索 🔍

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

総合行政相談所
全国17都市のデパートなどで開設

特別行政相談所など
災害時などに随時開設

行政相談委員（全国に約5,000人配置）

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市（区）町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設

解決されるよう働きかけ

必要に応じて ・ 行政苦情救済推進会議に付議
 ・ 行政評価局調査の実施

対応策などの回答

関係機関

- 国の行政機関
- 独立行政法人
- 特殊法人
- 都道府県、市（区）町村（国の仕事の関係）など

行政相談について、
動画で分かりやすく
紹介してるよ！
みんな見てね♪

行政相談マスコット「キクーン」

YouTube 総務省動画チャンネル

ミニドラマで親しみやすく紹介

<https://www.youtube.com/watch?v=LGiYTQKYPJA>

2分弱でコンパクトに紹介

https://www.youtube.com/watch?v=xMke1Co_tBE

相談による改善事例を紹介

<https://www.youtube.com/watch?v=sJC-kNpleI>

15