

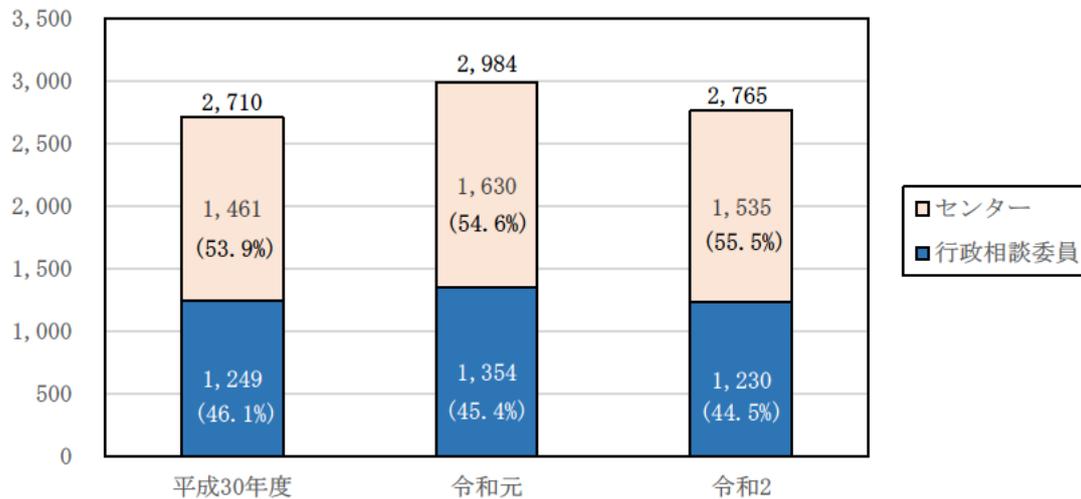
令和2年度の岡山県内における行政相談実績

総務省岡山行政監視行政相談センターは、令和2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2年度に岡山県内で受け付けた行政相談は 2,765 件(元年度に比べ 219 件減)。このうち、行政相談委員が受け付けたものが 1,230 件(44.5%)、岡山行政監視行政相談センターが受け付けたものが 1,535 件(55.5%)。

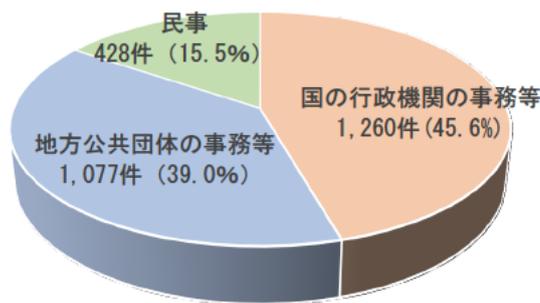
図1 相談受付件数の推移(平成30年度～令和2年度)

(単位:件)



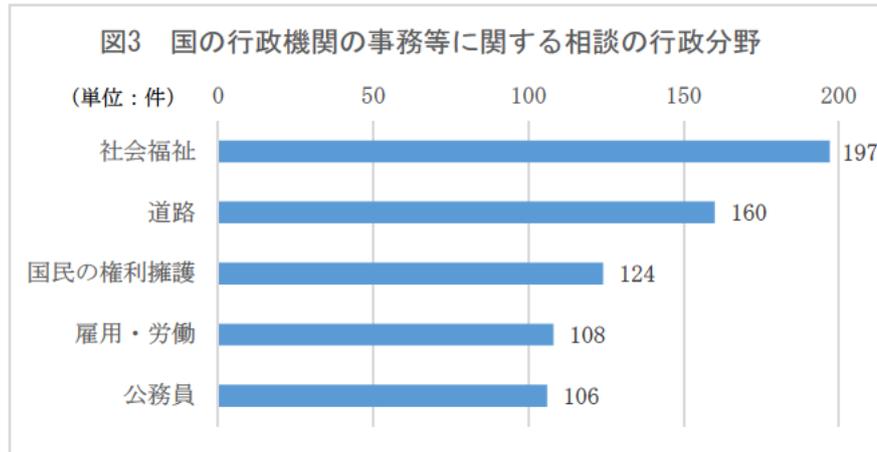
- ② 行政相談 2,765 件の内訳は、i) 国の行政機関の事務等に関する相談 1,260 件(45.6%)、ii) 地方公共団体の事務等に関する相談 1,077 件(39.0%)、iii) 民事に関する相談 428 件(15.5%)。

図2 相談事案の内容区分



(注) 構成比は、四捨五入により表記したため、合計が 100 にならない

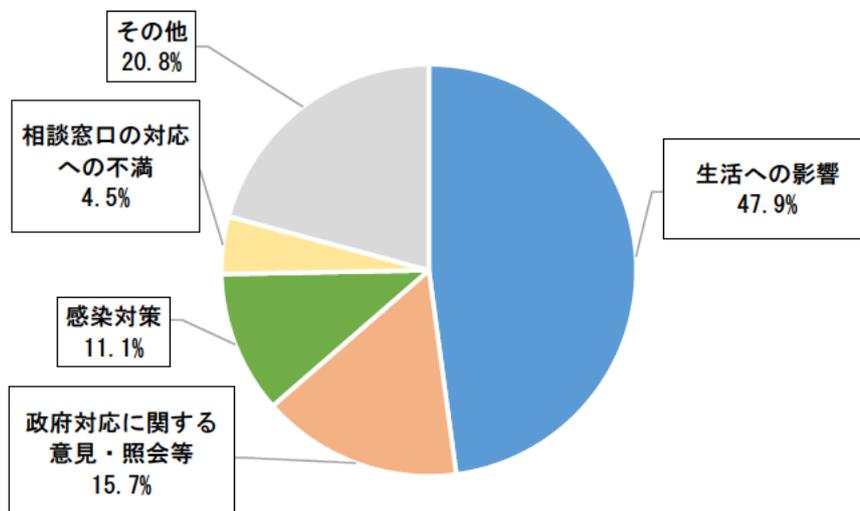
③ 国の行政機関の事務等に関する相談 1,260 件の行政分野上位 5 位は、i) 社会福祉 197 件、ii) 道路 160 件、iii) 国民の権利擁護(登記、戸籍、住民基本台帳等)124件、iv) 雇用・労働 108 件、v) 公務員(制度、恩給等)106 件。



順位	行政分野	相談例
1	社会福祉	<ul style="list-style-type: none"> ・特別定額給付金を申請しているが振込みはいつになるか教えてほしい。 ・貯金がなくなり生活に困っているので相談窓口を教えてほしい。
2	道路	<ul style="list-style-type: none"> ・道路に凹凸があるので修繕してほしい。 ・自宅前の道路を大型車が通ると家屋が振動するので改修してほしい。
3	国民の権利擁護	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナポイントの申請方法について教えてほしい。 ・相続に関する相談窓口を教えてほしい。
4	雇用・労働	<ul style="list-style-type: none"> ・パワハラについての相談窓口を教えてほしい。 ・会社都合による退職になったが、今後の手続きについて知りたい。
5	公務員	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の応接態度に不満がある。 ・公務員採用試験の受験のためにどのような準備が必要か。

④ 令和2年度に岡山行政監視行政相談センターが受け付けた新型コロナウイルスに関する相談は 332 件。相談内容は、特別定額給付金などの個人・家庭向けの支援や、持続化給付金など事業者向けの支援等の生活への影響に関する相談が 159 件(47.9%)と最多。

図4 新型コロナウイルスに関する相談内容



新型コロナウイルスに関する相談（生活への影響）の相談例

分野	相談例
個人・家庭向けの支援に関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・特別定額給付金について、申請開始後すぐに申請したが未だに入金されない。 ・特別定額給付金について、申請書類不備の通知が届いたが、何の書類を添付すればよいか教えてほしい。 ・派遣社員として働いていたが、新型コロナウイルスの影響で仕事がなくなったので、受けられる給付金がないか教えてほしい。
事業者向けの支援に関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で休業した事業者向けの支援策を教えてほしい。 ・新型コロナウイルスの感染により個人事業主が休業した場合の支援金はないか。 ・持続化給付金を受給していても、市町村が実施する支援金を受け取ることができるか教えてほしい。

⑤ 岡山県内の行政相談による改善例

改善例 1 緊急事態宣言下でのマイナンバーカードの代理受領について

【申出要旨】

県外に住んでいる私の息子(学生)は、住民登録上の住所が実家である県内A市となっているため、A市にマイナンバーカードの交付申請を行った。その後、交付通知書が実家に届いたが、息子は新型コロナウイルスによる緊急事態宣言の発令を受けて県外で外出自粛を行っているため、A市役所に直接受取りに行くことができない。このため、A市に対して、母親である私が代理で受け取りたいと申し出たが、総務省自治行政局に対する照会結果に基づき認めることはできないとの回答があった。新型コロナウイルスによる緊急事態宣言下での外出自粛により本人の受取りが難しい場合には、代理人による受取りを認めてほしい。

【対応状況】

岡山行政監視行政相談センターが、総務省自治行政局に対して事実関係を確認したところ、あくまで市町村が決定する事項という前提ではあるが、同局としては、「新型コロナウイルスによる外出自粛」は代理人による受取りを認める理由に該当すると解釈しており、市町村からの照会に対してもそのように回答している。」との説明があり、A市の説明内容と齟齬があることがわかりました。

このため、同センターから同局に対して、「新型コロナウイルスによる外出自粛」が代理人による受取りを認める理由に該当することについて全国の自治体への周知を要請したところ、令和2年4月21日、全国の都道府県及び政令市に対して事務連絡による周知が行われました。

また、この事務連絡を受け、A市においては、「新型コロナウイルスによる外出自粛」を行っている場合に、代理人による受取りを認める取扱いを開始することとなりました。

改善例2 住民票への通称の記載について（留学生からの相談）

【申出要旨】

私は外国人留学生（大学院生）であるが、本名は外字を使用する必要があるなど、日本国内での生活（諸手続等）に不便があることから、通称を使用して生活しており、大学での講義登録やレポート提出も通称を使用し、電気、水道等の契約も当該通称を使用している。

また、卒業した後も帰国せず日本国内で就職しようと考えており、行く行くは帰化したいとも考えているところであるが、先般、市役所において住民票への通称の記載を申請したところ、通称使用実績の確認のため、通称が記載された在学証明書等の提出が必要であるとのことであった。

このため、大学に対して通称を記載した在学証明書の発行をお願いしたところ、大学では通称が記載された住民票の提出がなければ、通称を記載した在学証明書は発行できないという。

双方とも、いずれか一方の発行する資料を提出することを求めるが、双方ともに証明書を発行してもらえず、結果的に申請できない状態に置かれている。何とかしてほしい。

【対応状況】

岡山行政監視行政相談センターが、住民基本台帳法を所管する総務省自治行政局に確認したところ、i) 相談者から大学に対し、今般の市の対応（通称が記載された在学証明書等の提出がない場合は、申請に応じられないとしていること）、住民基本台帳制度や関係法令・通知の内容を説明した上で、通称が記載された在学証明書の発行を改めて依頼してみてもどうかとの助言、ii) 仮に i) によっても大学側で対応が難しいとする場合には、市において個別事情を勘案し、在学証明書以外の他の書類（公共料金の領収書等）をもって通称の使用実績が確認できるようであれば、住民票への通称の記載を認めても差し支えないものと考えられる、との回答を得ました。

これを受け、同センターから相談者に、上記 i) の総務省自治行政局の助言を伝えた上で、改めて大学に対応を依頼してみるよう案内しました。あわせて、同センターから上記 ii) の自治行政局の見解を市に伝えた上で、大学側で対応が難しいとする場合には、相談者に係る住民票への通称の記載を認める余地について検討いただくよう依頼しました。

上記 i) の結果、大学において通称が記載された在学証明書が発行され、住民票に通称が記載されることとなりました。

改善例3 通学路の落下防止対策について（行政相談委員が取り扱った事例）

【申出要旨】

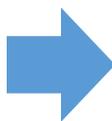
国道にある橋付近の取合道路が鋭角となっている場所があるが、橋と取合道路の間に隙間がある。この道路は通学路にもなっているため、子どもの落下事故が起きるのではないかと不安である。落下防止対策をしてほしい。

【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が現地調査を行ったところ、申出箇所は、小中学生等の通学路であり、また住民も多く通る場所であるため、事故が起きる前に安全対策が必要と考えました。

このため、同委員は、岡山行政監視行政相談センターを通じて、道路管理者に対し、改善を申し入れた結果、落下防止柵が設置されました。

改善前



改善後



【総務省の行政相談とは】

- ◆ 担当行政機関と異なる立場から、国の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。

【行政相談委員とは】

- ◆ 行政相談委員は、社会的信望があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者から、市区町村長の推薦等を基に、総務大臣が委嘱した無報酬の民間有識者です。
- ◆ 行政相談委員法に基づき、相談を受け付け（令和2年度：約4万5,000件）、相談者への助言や関係行政機関等に対する通知を行うとともに、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に対して述べるすることができます。
- ◆ 住民に身近な相談相手として、全国に約5,000人（各市区町村に1人以上、岡山県内に108人）を配置しています。
- ◆ 令和3年（2021年）に、行政相談委員制度は60周年を迎えます。

まくみみ岡山



総務省行政相談センター

（照会先）行政監視行政相談課

電話：（086）231-4323

（担当：松田、武下）

E-mail：okaya30@soumu.go.jp