

令和3年7月20日  
島根行政監視行政相談センター

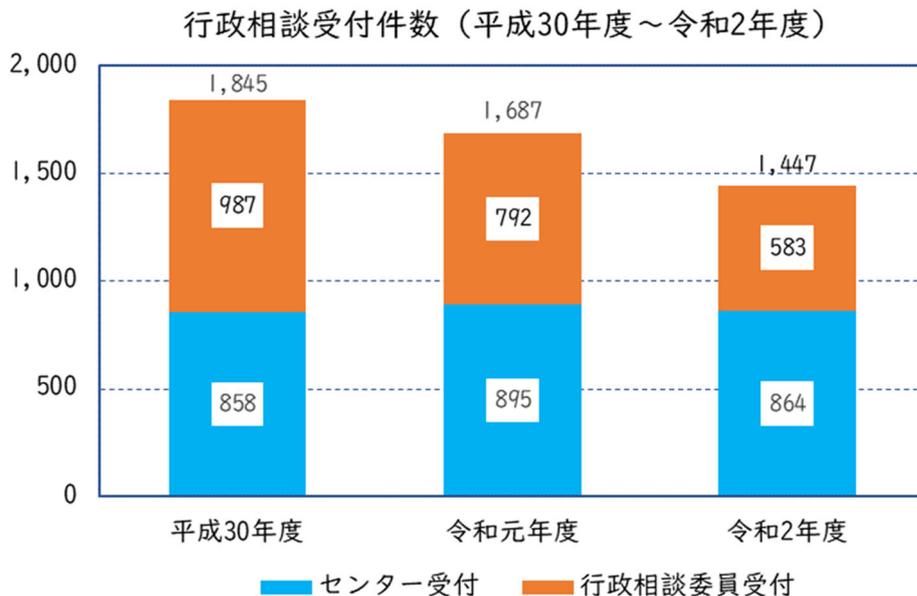
## 令和2年度行政相談実績の公表

総務省島根行政監視行政相談センターでは、島根県内における令和2年度の行政相談実績を取りまとめましたので、公表します。

### 行政相談受付件数（平成30年度～令和2年度）

島根県内の令和2年度の行政相談受付件数は1,447件となり、元年度に比べ240件減少しました。

これは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、行政相談委員が開設する定例相談所（市役所、町村役場等で開催）を中止した期間があるなど、対面での相談を受け付ける機会が確保できなかったことによるものと思われます。



まぐみみ島根



総務省行政相談センター  
行政相談マスコット  
キクーン

#### 【本件照会先】

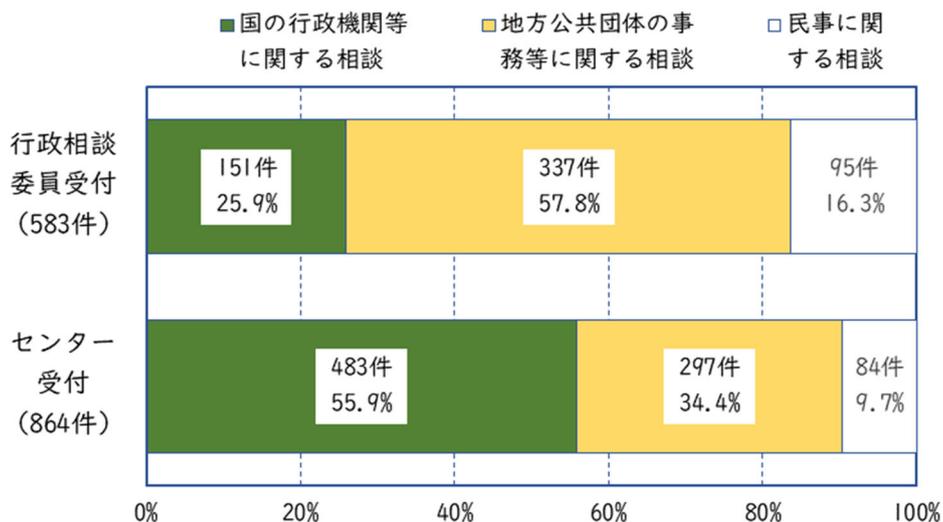
島根行政監視行政相談センター  
主任行政相談官 成相 重行  
TEL：0852-21-3680  
FAX：0852-21-2444

## 2 事案分類別件数（令和2年度）

令和2年度の行政相談を事案の内容別にみると、行政相談委員が受け付けた相談は、地方公共団体の事務等に関するもの（337件、57.8%）が最も多くなりました。

一方、当センターが受け付けた相談は、国の行政機関等に関するもの（483件、55.9%）が最も多くなりました。

事案分類別行政相談件数（令和2年度）



## 3 行政分野別件数（国の行政機関等に関する相談、令和2年度）

令和2年度の国の行政機関等に関する相談（634件）を行政分野別にみると、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて、健康・保険などの「厚生」（79件、12.5%）が最も多くなりました。

また、新型コロナウイルス感染症の関連では、「雇用・労働」（51件、8.0%）が3番目、生活保護などの「社会福祉」（49件、7.7%）が4番目となりました。

行政分野別相談件数上位5位（国の行政機関等に関する相談、令和2年度）

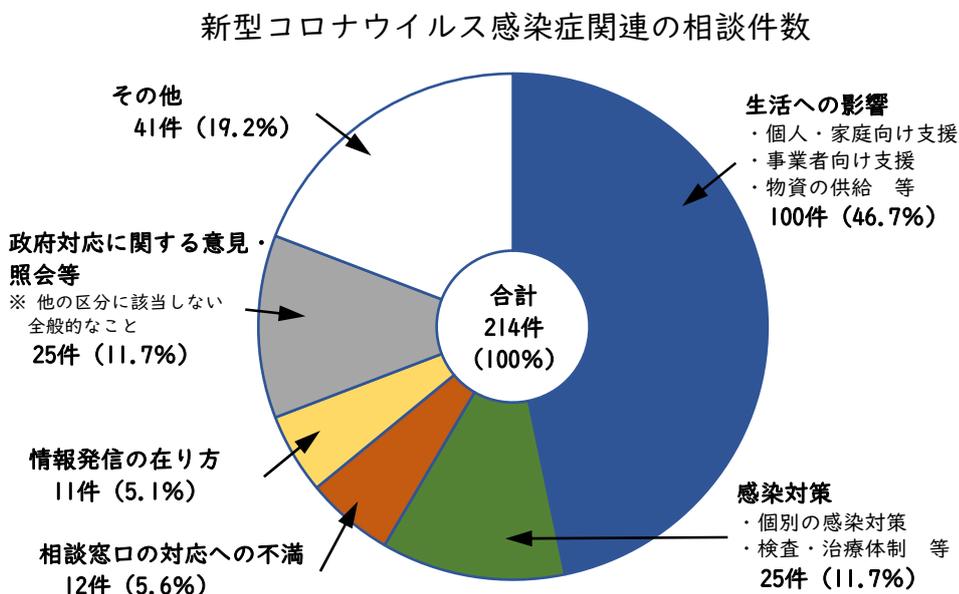
順位	行政分野	件数	割合※	(参考) 元年度	
				順位	件数
1	厚生（健康・保険、医事・薬事）	79	12.5	13	16
2	国民の権利擁護（登記、人権擁護、戸籍、住民基本台帳等）	61	9.6	1	142
3	雇用・労働（職業安定、労働基準、雇用保険等）	51	8.0	2	68
4	社会福祉（生活保護、高齢者福祉、児童・母子福祉等）	49	7.7	4	44
5	IT・通信（電気通信、放送、電波、情報技術）	41	6.5	8	30

※：「国の行政機関等に関する相談」の合計（634件）に対する各行政分野の件数の割合（%）

## 4 新型コロナウイルス感染症関係の相談件数（令和2年度）

令和2年度に当センターが受け付けた新型コロナウイルス感染症に関連した相談は、214件となりました。

相談内容別にみると、特別定額給付金など個人・家庭向けの支援や持続化給付金など事業者向けの支援に関する意見・相談が多く寄せられました。



## 5 主な行政相談事例（令和2年度）

### 相談要旨

バス停の近くの木で道路の視界が遮られており、バスから降りて道路を横断するとき車が見えない。



### 対応結果

警察、自治会、教育委員会などに働きかけ、カーブミラーの設置を検討したが、最終的には自治会と地権者で視界を遮っていた木を伐採した。



## 相談要旨

町道のガードレールが大きく沈下し、かつ、道路が急こう配であるため、車がスリップした場合、転落する危険性が極めて高い。



## 対応結果

道路管理者に対し、早急に補修するよう依頼したところ、ガードレールが規定の高さに戻った。また併せて、当該箇所の道路の舗装も行われた。



## 6 行政相談とは

### ▶ 総務省の行政相談とは

国の業務や特殊法人・独立行政法人の業務のほか、都道府県・市町村の業務のうち、国からの法定受託事務（国が直接実施すべきであるが、国民の利便性等の観点から、法令により地方公共団体が実施することとされている事務）に該当するもの、補助に係るもの等を対象として、国民の皆様からの苦情や意見、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っせんを行い、その解決や実現の促進を図るとともに、皆様の声を行政の制度及び運営の改善に反映させるものです。

※ 相談は**無料**で**秘密厳守**。難しい手続は不要です。

### ▶ 行政相談委員とは

総務大臣から委嘱された民間有識者で、全国に約5,000人、島根県内に66人（原則、各市町村に1人以上）が配置されています。国民の皆様の身近な相談相手として、定例相談所などを通じて、役所の仕事に関する苦情などの相談を受け付け、助言や関係機関に対する通知などを行っています。

※ 昭和36年（1961年）に誕生した行政相談委員は、これまで地域住民の皆様との身近な相談窓口として「行政と国民の懸け橋」の役割を果たしてきました。**令和3年（2021年）、行政相談委員制度は60周年を迎えました。**



行政相談委員制度60周年