

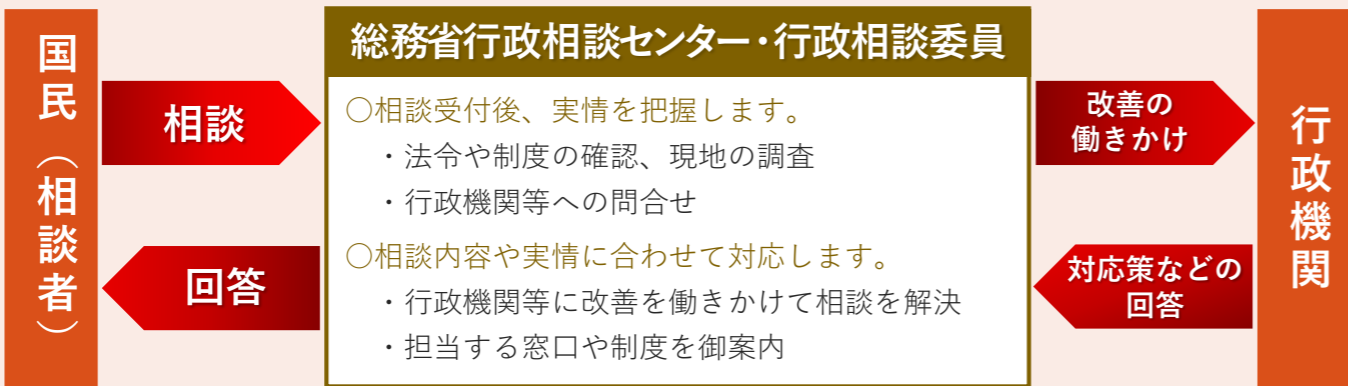
## 行政に関するお困りごとはお気軽に相談を！

保険・年金    子育て    道路・交通    労働・雇用    福祉    防災

### こんなお困りごとはありませんか？

- ・窓口での対応に納得できない
- ・道路など公共施設が壊れていて危険
- ・手続きが進まない
- ・どこに相談すればよいか分からない

これって相談できるのかな？  
と迷う場合も、まずは御相談ください。



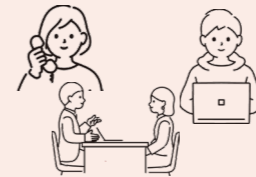
## ここで受け付けています

### 総務省行政相談センター まくみみ

来訪、電話、インターネット（オンライン・メール）など ※ 電話番号等の詳細は裏表紙参照

### 行政相談委員

右側を御覧ください。



### 総合行政相談所

百貨店に開設。買い物ついでに立ち寄れます。

### 一日合同行政相談所

行政機関、弁護士・税理士など多くの機関が集まり、一度で様々な専門家に相談できます。

### 災害発生時には

- ・総務省行政相談センターや行政相談委員が相談所を開設
- ・相談窓口一覧を作成・ホームページに掲載  
＜大阪府北部地震、新型コロナウイルス感染症など＞

## あなたの街の行政相談委員

- 地域に根ざした身近な相談相手
  - ・総務大臣委嘱のボランティア
  - ・各市町村に1人以上配置されています（全国に約5,000人）。
  - ・市町村役場、公民館、地域のイベントなど身近な場所で相談を受け付けています。



- 行政相談全体の約4割を受付
  - ・住民と行政をつなぐ重要な役割を担っています。



- 総務大臣に意見を述べられる

・行政相談委員は、相談活動を通じて得られたさまざまな行政運営上の改善についての意見を総務大臣に述べることができます（行政相談委員法第4条）。



行政相談についての  
詳細はこちら

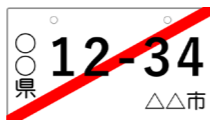
## 行政改善推進会議の結果を踏まえた改善

### 自動車の仮ナンバーの適切な管理を！

他県の市が発行した**仮ナンバー**（自動車臨時運行許可番号標）を付けた車両が、市内の駐車場に**長期間駐車**されている。**整備不良などによる事故**を招かないか不安である。

当局が管内12市町を抽出して調査した結果、**貸与を受けた仮ナンバーの約4分の1が法定の返納期間**（有効期間満了から5日以内）を超過しており、中には**6か月超のものも**みられました。

**改善** 当局は、近畿運輸局に対し、市町村が法律に基づき貸与する仮ナンバーについて、管内の市町村に対し適切な管理のための**技術的助言等を行うようあつせん**。同運輸局は、管内市町村に調査を実施し、その調査結果の提供や業務に係る**指針の拡充・更新、セミナーの開催により市町村の取組を支援**しています。



【行政改善推進会議とは…】 行政相談を端緒として、行政制度及び行政運営の基本に係るもの等について高い識見を有する公平な第三者（弁護士など）による国民的立場からの意見を聴取し、その的確かつ効果的な改善を推進するため開催（管内では近畿管区行政評価局に設置。令和6年3月に行政苦情救済推進会議から名称変更。p.2フロー図参照）



## 行政相談委員が地域の課題を橋渡し

### 生活者目線で管理者不明の危険箇所を改善！

国道・市道の交差点の**水路の溝蓋が外れ**かつ**転落防止柵が一部にしかなく**、誤って転落するおそれがある。水路は、深さ1.5m程度あり、**小中学校等の通学路**にもなっていることから、早急に**転落防止対策**を講じてほしい。

相談を受けた**行政相談委員**から連絡を受け当局が関係機関を調査した結果、同箇所は管理対象として把握している機関がない**管理者不明**の状況でした。当局は水路横の国道・市道の管理者であるA自治体・B自治体において**調整**するよう求めたところ、**A自治体が管理することとなり**、**安全対策**（転落防止のための溝蓋、ポストコーン及び段差部分への両面反射式の道路鏡の設置）が講じられました。



【Before】  
水路の溝蓋が外れ柵が一部にしかなく、児童生徒が転落するおそれあり



【After】  
交通量が多い場所でしたが、安全対策が講じられました。

## 当局への相談から**全国的な改善**に！

### 本人限定受取郵便（特定事項伝達型）の受取時の本人確認に関する取扱いを改善してほしい！

クレジットカード会社から**本人限定受取郵便（特定事項伝達型）**が届き、受取りの際に**本人確認書類**としてマイナンバーカードと運転免許証を提示したが、どちらも**マンションの部屋番号の記載がない**として、郵便物を渡してもらえず、クレジットカードを作れなかった。

**改善** 当局は、関係機関等に調査を実施し、**本人確認に関する取扱いの改善等について日本郵便株式会社にあつせん**。その結果、本人確認書類に集合住宅の部屋番号まで記載されていない場合、**必要な確認を行った上で郵便物が引き渡されるよう運用が変更され**、同社ホームページにおける案内も改善されました。



### 年金申請書類の受付日を統一してほしい！

一部の年金事務所の「**スイスイポスト**」（窓口にはばず申請書の提出が可能）では、**投函日の翌営業日**が受付日とされており、月末の場合、受付が**1日遅れる**と支給開始時期に影響しかねない。当日受付に統一してほしい。



**改善** 当局から日本年金機構に確認。その結果、申請書類の**受付日が「投函日当日」とする取扱いに統一**されました。