



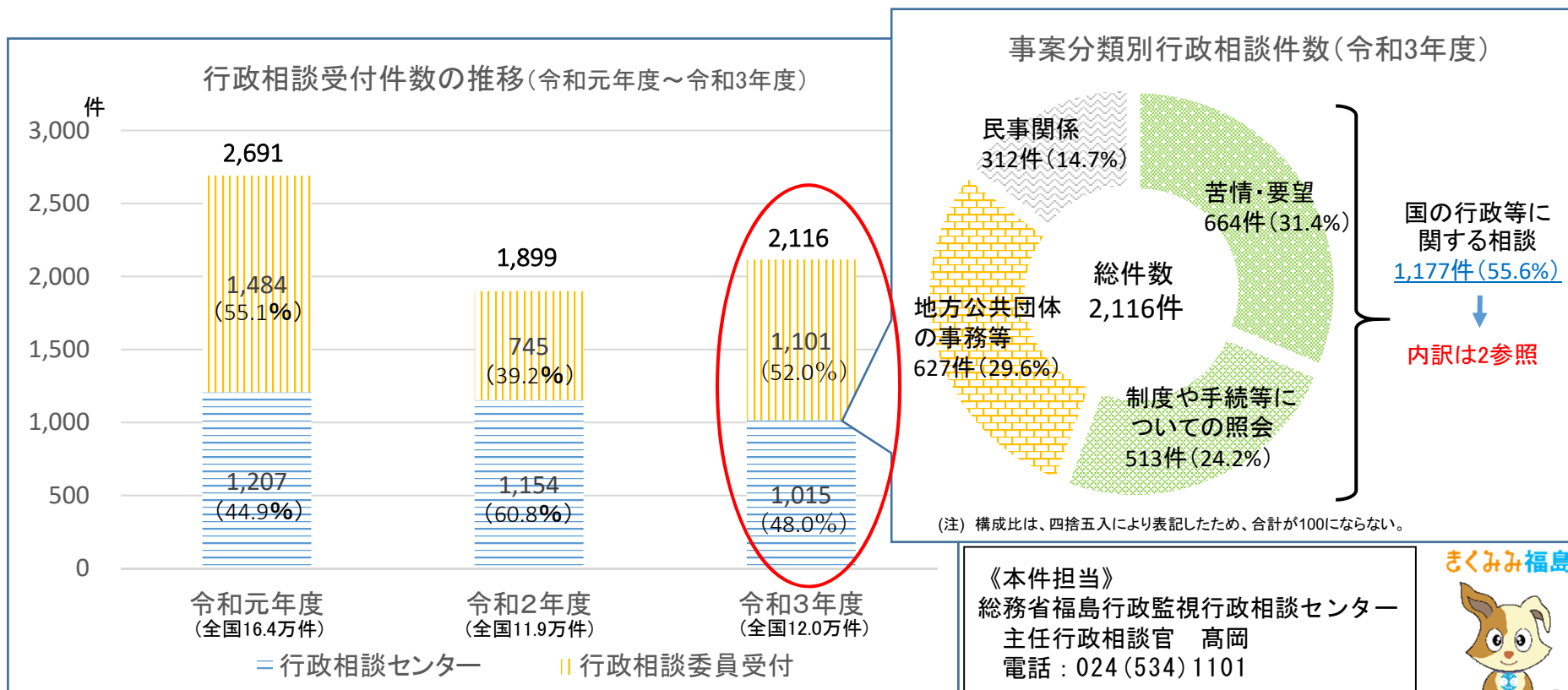
# 福島行政相談センターの行政相談実績の集計結果(令和3年度)

令和4年6月23日  
福島行政監視行政相談センター

## 1 福島行政相談センターの行政相談受付件数

福島行政監視行政相談センター(以下「行政相談センター」という。)の令和3年度行政相談受付件数は2,116件

- ◆ 行政相談センターが受け付けたものは1,015件(48.0%)
- ◆ 行政相談委員が受け付けたものは1,101件(52.0%)  
(令和2年度と比較し、新型コロナウイルス感染症感染対策を講じることで、行政相談委員が各地域で開設する相談所を再開できたこと等により増加)
- ◆ 国の行政等に関する相談(苦情・要望、制度や手続等についての照会)は1,177件(55.6%)



きくみみ福島

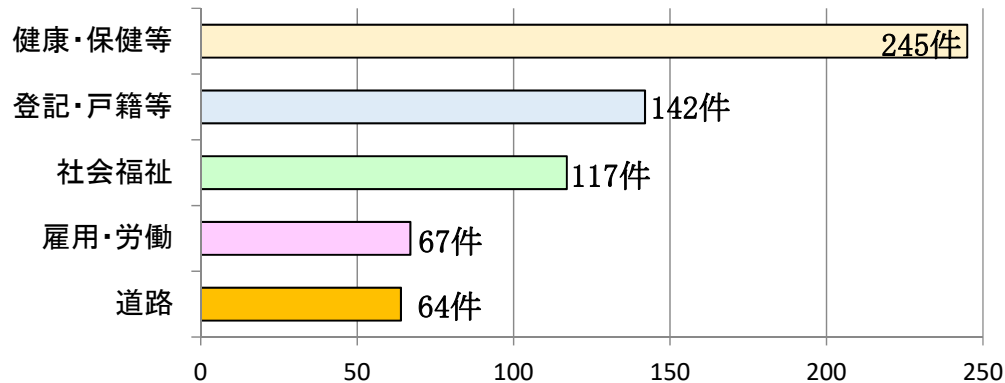


総務省行政相談センター

## 2 行政分野別件数(国の行政等に関する相談)

国の行政等に関する相談1,177件を行政分野別にみると、例年上位の「登記・戸籍等」に加え、新型コロナウイルス感染症に関する相談(下線部)を含む「健康・保健等」、「社会福祉」、「雇用・労働」に関する相談が多い。

行政分野別件数(上位5分野)



### ○ 健康・保健等(245件)の相談内容の例

- ・新型コロナワクチン接種の予約方法を教えてほしい。
- ・住所地以外の場所で新型コロナワクチン接種を受けたいが、手続方法を教えてほしい。
- ・新型コロナワクチン接種の予約ができず、困っている。

### ○ 登記・戸籍等(142件)の相談内容の例

- ・分筆線が記載されていない土地があるが、筆界を確定させる方法を教えてほしい。
- ・意識不明の家族の手続ができず困っている。成年後見制度について教えてほしい。
- ・法定相続情報証明制度の手続窓口を知りたい。

### ○ 社会福祉(117件)の相談内容の例

- ・生活保護を受けているが、住民税非課税世帯等に対する臨時給付金を受給できるのか知りたい。
- ・コロナ禍において困窮しているが、貸付制度以外の支援施策を教えてほしい。
- ・母子家庭福祉資金貸付について相談したい。

### ○ 雇用・労働(67件)の相談内容の例

- ・コロナ関連の事業主向け助成制度を知りたい。
- ・勤務先がコロナの影響で長期休業となったが、給与減額分の補助制度について教えてほしい
- ・シフトの減少により給与が減額されたため、休業支援金・給付金を受給したいが受給できる不安。

### ○ 道路(64件)の相談内容の例

- ・道路標識を分かりやすくしてほしい。
- ・見通しが悪く、停止車両に気付きにくいS字カーブがあるので安全対策を講じてほしい。
- ・走行レーンが分かりにくく危険な箇所があるので、直してほしい。



### 3 行政相談による改善例①



相談要旨	対応状況
<p><b>【新型コロナワクチン接種の予約①】</b>                      新型コロナワクチン接種の予約の電話がつながらず困っている。</p>	<p>相談を受けた行政相談委員が、支所で予約手続を支援していることや、遠方の家族にweb予約してもらうことなどを助言し、予約することができた。</p>
<p><b>【新型コロナワクチン接種の予約②】</b>                      原発事故により、他市町村に居住しているが、住民票がある町からワクチン接種の通知が届かないし、どこに照会すればよいか分からず心配。</p>	<p>相談を受けた行政相談委員が、相談者の住所地の町役場に確認し、町外在住者への接種券の発送日と問合せ先を教示した。</p>
<p><b>【事業復活支援金の申請】</b>                      事業復活支援金の申請には、登録確認機関による事前確認を受ける必要があると聞いた。                      スマートフォンで事業復活支援金のホームページから登録確認機関を調べても、登録確認機関となっている商工会や行政書士に知り合いがいなし、手数料の有無も不明で、どこにお願いしたらよいか分からず困っている。</p>	<p>相談を受けた行政相談センターが、電話にて、具体的に登録確認機関の検索方法を説明しながら、スマートフォンを操作いただいたところ、自宅近所に、手数料を無料とする登録確認機関が見つかったとの返事があった。</p>
<p><b>【国民健康保険高額療養費の申請】</b>                      国民健康保険高額療養費の支給申請の際に領収書の添付を求められているが、高額療養費の支給申請ができるようになるまで数か月を要することから、通院回数が多い高齢者は領収書枚数が多く、紛失してしまうことや破棄してしまうこともある。負担が大きいため、領収書の添付を不要にしてほしい。</p>	<p>相談を受けた行政相談委員と行政相談センターが連携して、高額療養費の支給申請の際に領収書の添付を不要としている市町村の例を参考に、領収書の添付を不要とすることができないか検討を依頼。                      支給申請手続が簡素化され、これに伴い領収書の添付が不要になった。</p>

### 3 行政相談による改善例②

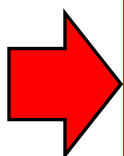


相談要旨	対応状況
<p><b>【傷病手当金の申請】</b>            会社が傷病手当金の支給申請書の事業主記入欄への記入に協力してくれず困っている。</p>	<p>相談を受けた行政相談センターが、保険者に対し、支給申請書の事業主記入欄への記入について、会社に協力要請するよう働きかけ。            保険者から会社に協力要請され、会社は支給申請書の事業主記入欄に記入し、傷病手当金を申請することができた。</p>
<p><b>【歩道橋の補修】</b>            歩道橋の路面がひび割れていて、滑ったり、つまずいたりするおそれもある。            小学校の通学路にもなっていることから、早く補修してほしい。</p> 	<p>相談を受けた行政相談委員が現地確認を行うとともに、道路管理者に補修を依頼。            滑りにくい材質に見直され、舗装された。</p> 
<p><b>【河川の補修】</b>            自宅裏手の河川の護岸の状態が悪く、災害時のことを思うと、不安を感じる。</p>	<p>相談を受けた行政相談委員と行政相談センターが連携して、現地確認を行うとともに、河川管理者に現況確認と対応を依頼。            現況確認の結果に基づき、護岸が補強された。</p>

### 3 行政相談による改善例③



相談要旨	対応状況
<p><b>【河川堤防の木の枝伐採】</b> 河川堤防の法面に植えられた桜の木の枝が、トラクター等の通行の支障となっているので伐採してほしい。</p>	<p>相談を受けた行政相談委員が、河川管理者に対応を依頼し、通行の支障となっている枝が伐採された。</p>
<p><b>【戦没者等の遺族に対する特別弔慰金*】</b> 特別弔慰金の請求受付時に「口頭での説明」があったと思うが、手元に何の書類も残らず、請求後、何の連絡もないため、国債がいつ頃交付されるか不安。</p> <p><small>* 一定範囲内の戦没者等の御遺族に記名国債25万円（無利子5年償還）を交付するもの。</small></p>	<p>相談を受けた行政相談委員と行政相談センターが連携して、実情を調査したところ、請求受付時に国債交付までの期間が記載された「受付票」を交付している市町村もみられたことから、不安軽減のための取組例として、県に情報提供し、県内市町村への周知等を依頼。</p> <p>県内市町村に周知され、国債交付までの期間が記載された「受付票の交付」が進められている。</p>
<p><b>【帰還困難区域内の雑草の刈り取り】</b> 帰還困難区域内にある神社境内の雑草が繁茂しているため、刈り取ってほしい。帰還困難区域のため、住民には対処しようがなく困っている。</p>	<p>相談を受けた行政相談委員が、町を經由して、所管府省の現地事務所に対応を依頼し、雑草の刈り取りが行われた。</p>



◆令和3年度、新型コロナウイルス感染症感染対策を講じることで、行政相談委員が各地域で開設する相談所を再開し、新型コロナウイルス感染症に関する相談など、相談件数が増加しています。

◆令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症感染対策を講じながら、安心してご相談いただける機会を提供してまいりますので、お気軽にご利用いただければ幸いです。

## 4 行政相談とは

### 総務省の行政相談とは

- ・ 行政相談は、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、その解決や実現を推進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組みです。
- ・ 行政相談は、**無料**で、**秘密**は**厳守**されます。

### 行政相談委員とは

- ・ 行政相談委員は、総務大臣が行政相談委員法に基づいて住民の信頼の厚い方から委嘱した無報酬のボランティアです。全国で約5,000人、福島県内では116人が委嘱されています(令和4年6月1日現在)。
- ・ 昭和36年に誕生した行政相談委員は、これまで地域住民の皆様の身近な相談窓口として「行政と国民の懸け橋」の役割を果たしてまいりました。令和3年、行政相談委員制度は60周年を迎えました。
- ・ 行政相談委員は、住民の身近な相談相手として、市役所、町村役場や公民館などで定期的にあるいは巡回して相談をお受けしています。行政相談委員が開設する相談所は**別添**を御参照ください。

### 行政相談の窓口は

上記の**行政相談委員**が各市町村で開設する**相談所**のほか、以下の窓口があります。

#### ○総務省行政相談センター「きくみみ福島」

・来所・郵便：〒960-8021 福島市霞町1-46 福島合同庁舎3階

(おこまりならまる まるくじょー ひゃくとおぼん)

・電話：**行政苦情110番**(全国共通番号) **0570-090-110**

・FAX:024-534-1102

・インターネット：[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)

きくみみ福島



総務省行政相談センター

行政相談窓口の愛称

# まくみみ

について

総務省では、行政相談を国民に親しみやすく、気軽に利用してもらうため、行政相談窓口の愛称を「まくみみ」としました。

コンセプトは、〈地域社会に寄り添って一人ひとりの声を聞く〉です。行政相談のマスコット「キクーン」ともども、よろしくお願いします。

行政相談  
マスコット  
「キクーン」



総務省行政相談センター

別添

行政相談委員が開設する相談所一覧

- 行政相談委員は、住民の皆様の身近な相談相手として、市役所、町村役場や公民館などで、定期的にあるいは巡回して相談をお受けしています(無料・秘密厳守)。
- **新型コロナウイルス感染症の影響により、下記相談所が中止になる場合があります。**
- 詳細は、お住まいの市町村又は福島行政監視行政相談センター(TEL:024-534-1101)にお問い合わせください。

県北地区

令和4年6月23日現在

市町村	行政相談委員	開設日	時間	場所
福島市	渡邊 直子 安達 吉昭 高野 吉晴 栗原 武弘	毎月第1・3木曜日	10:00~12:00	福島市役所 1階市民相談室
	斎須 秀行 齋藤 弘子	毎月第2・4木曜日	10:00~12:00	福島市男女共同参画センター(ウイズ・もとまち) 2階相談室
伊達市	齋藤 美和 浦山 公一 佐々木義伸 中木由美子	毎月第1月曜日	10:00~12:00	伊達市役所
川俣町	齋藤 幸子 丹野 雅直	毎月第2火曜日	13:30~16:00	川俣町役場 1階相談室1
二本松市	原田 慶二	毎月第1木曜日	10:00~15:00	二本松市福祉センター 2階会議室
	関口 博	5/11(水)、6/1(水)、8/3(水)、 12/9(金)、2/1(水)	10:00~12:00	二本松市東和支所 1階市民相談室
	深井総一郎	5/12(木)、6/2(木) 7/7(木)、9/1(木) 10/6(木)、12/1(木)、2/2(木)	10:00~12:00	5/12(木)岩代支所、6/2(木)旭公民館 7/7(木)新殿公民館、9/1(木)岩代支所 10/6(木)旭公民館、12/1(木)新殿公民館、2/2(木)岩代支所
大玉村	佐々木正博	4/15(金)、7/15(金) 12/15(木)、3/15(水)	9:00~12:00	総合福祉センターさくら
本宮市	伊藤 昌男 伊藤 明雄	奇数月第2水曜日	9:00~12:00	えぽか(本宮市民元いきいき応援プラザ)

(注)市町村によっては、掲載している行政相談委員が当番制で対応している場合があります。

県南地区

市町村	行政相談委員	開設日	時間	場所
郡山市	梁取 由紀 北條スミ子 坂上 裕 久保木孝一 城坂 愛 高橋 京子	毎月第2火曜日	13:00~16:00	郡山市民相談センター
三春町	安齊 和夫 遠藤 弘子	毎月第2火曜日	10:00~12:00	三春町役場 3階会議室
田村市	横田弥一郎 松山 秀明 助川富士子 増田 英子	4/5(火)、5/10(火) 6/7(火)、7/5(火) 8/2(火)、9/6(火) 10/11(火)、11/8(火) 12/6(火)、1/10(火) 2/7(火)、3/7(火)	13:30~15:30 (注) 8/2及び12/6は 10:00~15:00	5/10(火)、10/11(火)、3/7(火) 常葉行政局 2階会議室 8/2(火)、12/6(火) 田村市役所 101会議室 6/7(火)、11/8(火) 滝根行政局 2階小会議室 7/5(火)、1/10(火) 都路行政局 2階研修室1 4/5(火)、9/6(火)、2/7(火) 大越行政局 第一会議室
須賀川市	高橋久美子 高橋 英祐 国分紀美子 有我 新一	毎月第1木曜日 毎月第3木曜日	13:00~16:00	須賀川市役所 3階市民相談室



## 県南地区

市町村	行政相談委員	開設日	時間	場所
鏡石町	円谷 光行	毎月第1日曜日	13:30～15:30	鏡石町勤労青少年ホーム
古殿町	水野 信介	4/5(火)、6/7(火) 8/2(火)、10/4(火) 12/6(火)、2/7(火)	10:00～12:00	古殿町役場3階
石川町	郷 貞夫 鎌田寿美子	毎月第4土曜日	9:00～12:00	石川町文教福祉複合施設(モトガッコ)
西郷村	原 節子 鈴木 茂	毎月第2月曜日 (休日の場合は第3月曜日)	13:30～16:00	西郷村文化センター 2階
泉崎村	中目 正紀	毎月第2土曜日	10:00～12:00	泉崎村保健福祉総合センター
中島村	赤坂 貞夫	毎月第3月曜日 (祝日の場合は第4月曜日)	10:00～12:00	中島村総合福祉センター

(注)市町村によっては、掲載している行政相談委員が当番制で対応している場合があります。

## 会津地区

市町村	行政相談委員	開設日	時間	場所
会津若松市	芳賀 清光	4/28(木)、5/26(木) 6/23(木)、7/27(水) 8/25(木)、9/21(水) 10/27(木)	13:30～15:30	会津若松市生涯学習総合センター (會津稽古堂)研修室4
	馬場悦之進			河東農村環境改善センター
	渡部 友喜			会津若松市北会津支所
	岩淵 賢美			
磐梯町	高橋 直美	偶数月の5日 (5日が土日の場合は前日)	9:00～12:00	磐梯町老人福祉センター
猪苗代町	宮澤 重正	毎月第1金曜日	10:00～15:00	猪苗代町役場 3階第3委員会室
	兼田 和子	毎月第3水曜日	13:00～15:00	
喜多方市	大堀由起子	毎月第1月曜日	14:00～16:00	喜多方市塩川保健福祉センター(いきいきセンター)
	小原 良一	毎月第2金曜日	13:00～16:00	喜多方市役所 1階相談室
	佐藤 耕治	毎月第1水曜日	10:00～12:00	喜多方市山都総合支所相談室 ※ 9/1(木)は一ノ木会館、10/6(木)は相川会館で開設
	齋藤 利成	4/21(木)、5/19(木) 6/16(木)、7/21(木) 8/4(木)、9/15(木) 10/20(木)、11/17(木) 12/15(木)、1/12(木) 2/16(木)、3/16(木)	9:00～11:00 ※10/20は10:00～12:00	高郷公民館1階研修室
	遠藤 俊一	毎月第2木曜日	9:00～11:00	熱塩加納保健福祉センター(夢の森)
北塩原村	高橋 光秋	毎月25日頃 (役場広報誌に掲載)	9:30～11:30	4月、8月、12月 自然環境活用センター 5月、9月、1月 檜原出張所 6月、10月、2月 生涯学習センター 7月、11月、3月 構造改善センター
会津坂下町	鶴見 常夫	5/10(火)、6/7(火) 7/5(火)、10/4(火) 12/6(火)、3/7(火)	10:00～15:00	会津坂下町保健福祉センター
	鈴木久仁子	8/2(火)、9/6(火) 11/1(火)、1/17(火) 2/7(火)	10:00～12:00	

会津地区				
市町村	行政相談委員	開設日	時間	場所
会津美里町	松崎 佐吉 佐々木 康 坂内 隆一	毎月10日	13:30～15:30	会津美里町庁舎・複合文化施設 じげんプラザ 6/10(金) 本郷老人福祉センター 11/10(木) 新鶴高齢者福祉センター
三島町	小松けい子	毎月第3水曜日	10:00～15:00	三島町町民センター
金山町	渡邊新太郎	5/11(水)、7/13(水) 8/10(水)、9/7(水) 11/9(水)、1/11(水) 2/8(水)、3/8(水)	10:00～11:00	金山町開発センター
南会津町	舟木由紀子	偶数月第4火曜日 (2月を除く)	13:30～15:30	南会津町役場本庁
	馬場 美光	8月、10月、12月の10日 (10日が土日の場合は前日)	10:00～12:00	南郷総合センター
下郷町	室井 正義	4/21(木)、7/22(金) 11/11(金)、2/17(金)	9:30～12:00	4/21(木)、7/22(金)、2/17(金) 下郷町ふれあいセンター 11/11(金) 下郷町老人福祉センター

(注)市町村によっては、掲載している行政相談委員が当番制で対応している場合があります。

浜通り地区				
市町村	行政相談委員	開設日	時間	場所
相馬市	菅野 良成 荒 知之	毎月第2火曜日	10:00～12:00	相馬市役所 相談室
南相馬市	志賀 了子 田村 早人 杉 重博	毎月第2木曜日	10:00～12:00	南相馬市役所 東庁舎
新地町	小野 俊雄	毎月10日	9:30～11:30	新地町農村環境改善センター
檜葉町	永山 光明	毎月第2木曜日	10:00～12:00	みんなの交流館ならはCANvas 2階和室-2
富岡町	塩澤 龍造	毎月第4水曜日	13:00～16:00	富岡町いわき地区多目的集会施設
		毎月第2土曜日	11:00～15:00	さくらモールとみおか 交流広場
浪江町	橋本由利子	毎月10日	10:00～12:00	浪江町福祉センター
いわき市	渡辺 仁子	毎月第2金曜日	10:00～15:00	いわき市役所
	橋本 一雄	毎月第2金曜日	10:00～12:00	好間公民館
	白土 正衛	毎月第3水曜日 (8月を除く)	10:00～15:00	いわき市小名浜支所 会議室
	佐藤 智春	毎月第3火曜日	13:00～15:00	いわき市小川支所

(注)市町村によっては、掲載している行政相談委員が当番制で対応している場合があります。