

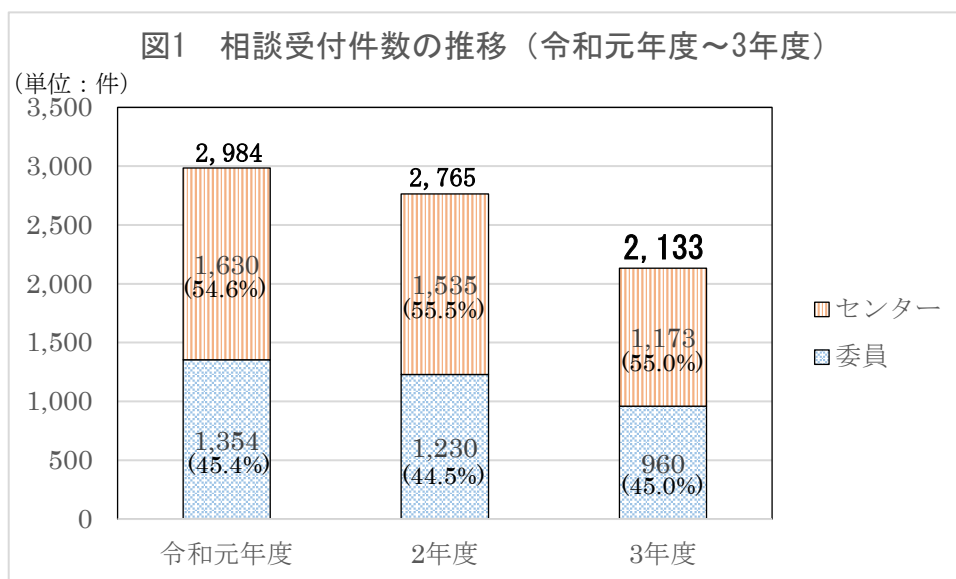
令和 3 年度の岡山県内における行政相談実績

岡山行政監視行政相談センター（以下「センター」という。）は、令和 3 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 相談受付件数の推移

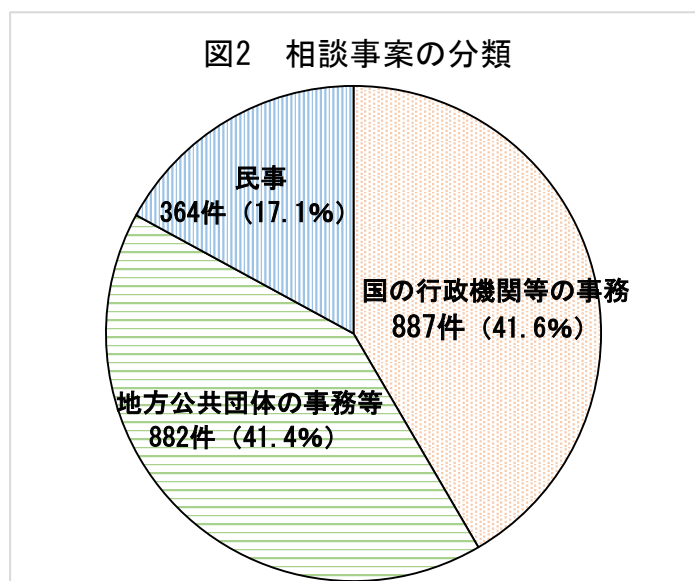
令和 3 年度に岡山県内で受け付けた行政相談は 2,133 件で、2 年度に比べ 632 件（22.9%）減少しました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、相談活動を縮小したことが、原因とみられます。

また、受け付けた 2,133 件のうち、行政相談委員（以下「委員」という。）が受け付けたものは 960 件（45.0%）、センターが受け付けたものは 1,173 件（55.0%）となっています。



② 相談事案の分類

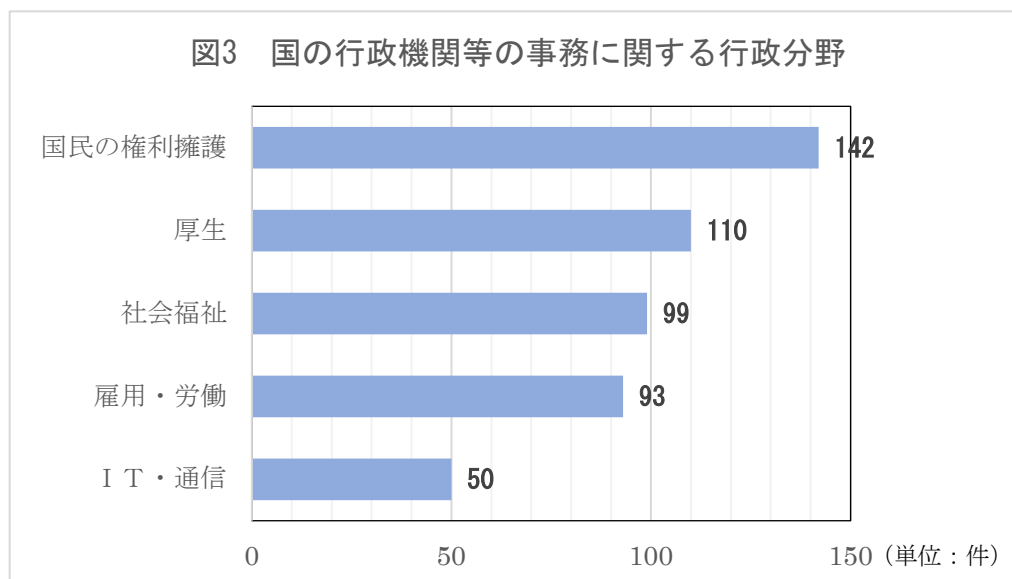
令和 3 年度に受け付けた行政相談 2,133 件の内訳は、i) 国の行政機関等の事務に関するもの 887 件（41.6%）、ii) 地方公共団体の事務等に関するもの 882 件（41.4%）、iii) 民事に関するもの 364 件（17.1%）となっています。



（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。

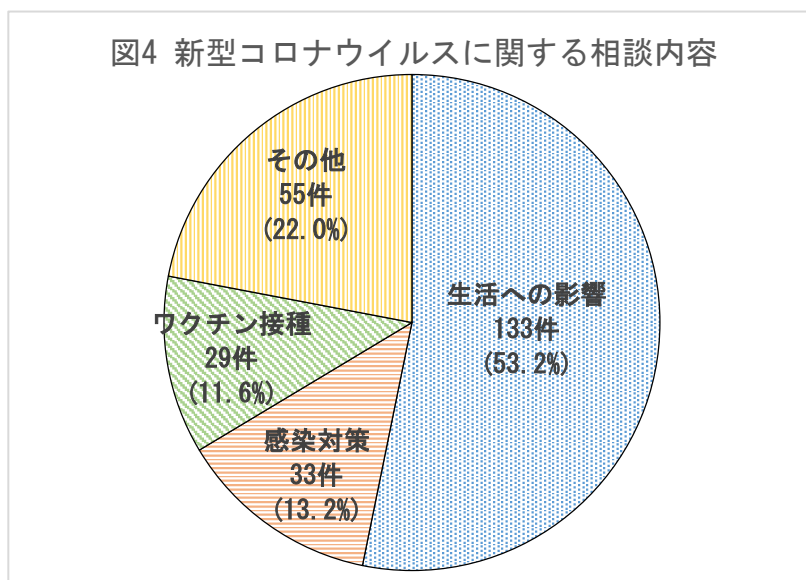
③ 国の行政機関等の事務に関する行政分野

国の行政機関等の事務に関する相談 887 件の行政分野をみると、上位 5 位は、i) 国民の権利擁護(登記、戸籍、住民基本台帳等)142 件、ii) 厚生(感染症、医療等)110 件、iii) 社会福祉 99 件、iv) 雇用・労働 93 件、v) IT・通信 50 件となっています。



④ 新型コロナウイルスに関する相談

令和 3 年度にセンターが受け付けた 1,173 件のうち、新型コロナウイルスに関する相談は 250 件です。相談内容別にみると、図 4 のとおり、「生活への影響」(個人・家庭向けの支援、事業者向けの支援等)に関する相談が 133 件(53.2%)と最も多く寄せられました。



⑤ 岡山県内の行政相談による改善例

改善例 1 失踪宣告を受けている者に対する新型コロナウイルスワクチンの接種券の発行について（代理人である行政書士からの相談）

【申出要旨】

現在、失踪宣告を受けている者が、新型コロナウイルスワクチンの接種を希望しているが、居住しているA市から接種券の送付がなかった。このため、直接A市に対して接種の希望を伝えたところ、「失踪宣告を受けた者は、戸籍上は死亡したものとみなされ、住民票も作成できない。身元を確認できないことから、ワクチンの接種券を発行することはできない。」とのことであった。

しかし、厚生労働省の事務連絡において、ホームレス等いずれの市町村においても住民登録がない者であってもワクチンの接種が可能とされているため、失踪宣告を受けているとは言え、A市に現に住所を有する者が接種できないのは納得ができない。A市の対応が国の方針に沿ったものかも確認の上、対応してほしい。

【対応状況】

センターが、厚生労働省健康局に対して失踪宣告を受けた者に係るワクチン接種の取扱いを確認したところ、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、i)失踪宣告を受けた者の取扱いを明示して定めてはいないが、ホームレス等と同様の取扱いにより接種を認めても差し支えないこと、ii)住民票等の本人確認資料が無い場合は、市の担当者が氏名・生年月日を聞き取った上で、本人確認を実施した旨の書面を作成して接種時の本人確認資料とするなど、市町村の裁量により柔軟な対応が可能であることの説明がありました。

このため、センターからA市に対して、同局の見解を伝えたと、A市は同局、県とも協議の上、接種希望者本人から失踪宣告を受けることになった経緯や居住の実態を確認し、必要な書類を提出いただいた上で、接種券を発行することとなりました。

改善例 2 各種証明書のコンビニ交付サービスについて、外国人向けのホームページの表記の改善（外国人からの相談）

【申出要旨】

私はB市に居住する外国人であるが、個人番号カードにより、コンビニのマルチコピー機で住民票の写しの交付を受けた。手続きの途中、「世帯主」と「続柄」を記載するかどうかの確認は画面上でされたが、それ以外の事項については特に確認がなかった。念のため、B市のホームページを確認したところ、一部事項を省略した住民票の写しはコンビニ交付できないといった記載はなかったため、そのまま手続をしたところ、本来省略してほしい「国籍」、「在留資格」、「在留期間」等が全て記載されていた。これらの情報は、プライバシー保護の観点から、記載が省略かの確認がなければ、当然省略されるべきものと考え、B市に苦情を伝えたが、謝罪はあったものの、誤って発行した住民票の写しの発行手数料の返金はされなかった。このような対応はおかしいのではないかと。

【対応状況】

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、原則として、基本情報（氏名、生年月日、男女の別、住所等）以外の情報は省略できる事項となるが、必ず省略しなくてはならないとの趣旨ではなく、どのような記載内容とするかの最終的な判断は各地方公共団体が行うとの説明がありました。

このため、相談内容及び同局の見解をB市に参考連絡したところ、B市から「お申出の内容は市民か

らのご意見として承りました。コンビニ交付に係る今後の対応等について検討していきたいと思えます。」との説明がありました。

その後、B市のホームページのコンビニ交付に係る記載内容に「※外国人の方は「国籍・地域」、「在留資格等」、「在留カードの番号」等が記載されます。」との注意書きが追記され、コンビニ交付の住民票では国籍等の情報を省略できないことがわかりやすく記載されました。

改善例3 危険なカーブミラーの交換について（委員が取り扱った事例）

【申出要旨】

廃止された鉄道の踏切跡に立っているカーブミラーが古くなり、鏡面の被膜がひび割れたり曇ったりしてしまっていてよく見えない。危険なのでミラーを新しくしてほしい。

【対応状況】

相談を受けた委員が現地調査を行い、申出のとおり状況であることを確認した上で、道路管理者に申出内容を伝えました。後日、道路管理者がミラー部分を新しいものに交換し、危険が解消されました。

改善前



改善後

