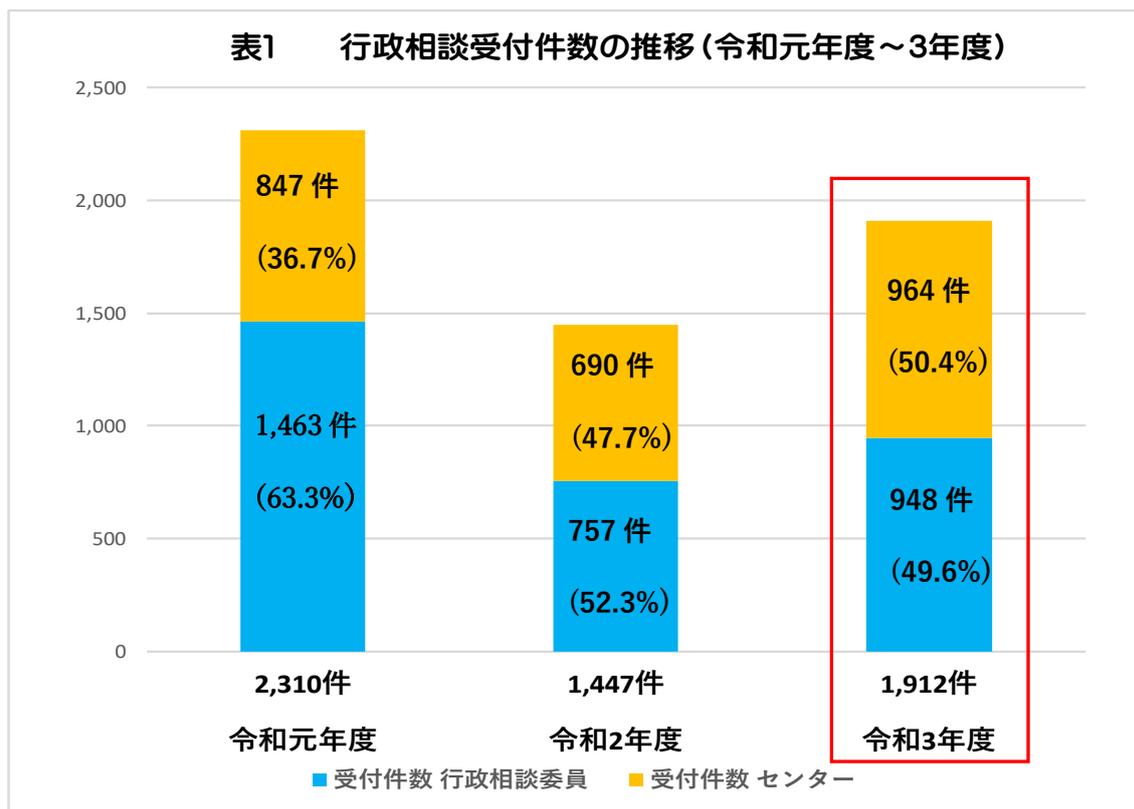


令和 3 年度 (2021 年度) 行政相談実績の公表

令和 3 年度の行政相談受付件数は、表 1 のとおり 1,912 件で、行政相談委員受付のものが 948 件、山口行政監視行政相談センター受付のものが 964 件です。

前年度（令和 2 年度）比で 132.1%、465 件の増加となっており、これは行政相談委員による定例相談所や特設相談所、当センターと県内自治体が共催する一日合同相談所など、前年度は新型コロナウイルス感染症の影響で中止などの制限を受けた活動について、令和 3 年度は感染対策を徹底し、可能な範囲で実施したことによるものと考えられます。

なお、行政相談委員の受付件数は、全体の 49.6% を占めており、総務省の行政相談において、行政相談委員は大きな役割を担っています。



☆行政相談とは？

総務省の行政相談は、担当行政機関とは異なる立場から、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です。相談は無料で、秘密は固く守られます。

☆行政相談委員とは？

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国には約 5,000 人が、山口県内には 78 人が配置されています（各市町に 1 人以上。令和 4 年 6 月 1 日現在）。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国民の皆様から国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

<相談内容別の割合>

令和3年度に県内の行政相談委員及び山口行政監視行政相談センターが受け付けた相談（計1,912件）の内容別の割合は、表2のとおりです。

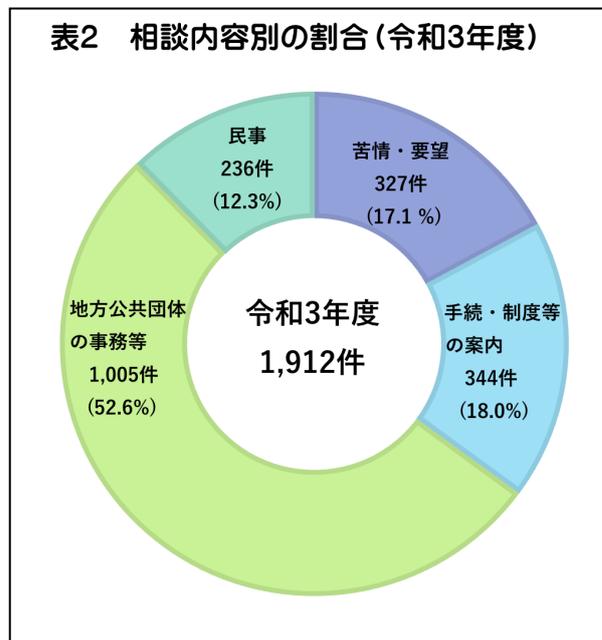
国の行政に係る「苦情・要望」が327件（17.1%）、「手続・制度等の案内」が344件（18.0%）。

その他、「地方公共団体の事務等」が1,005件（52.6%）、「民事」が236件（12.3%）。



行政相談のマスコット
キクーン

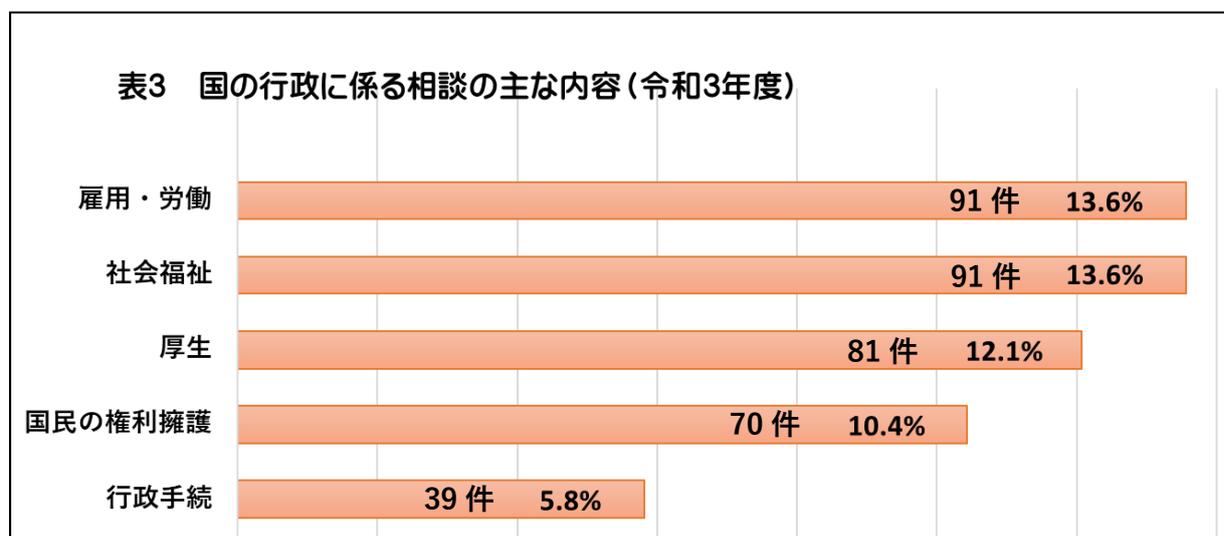
表2 相談内容別の割合（令和3年度）



<相談の主な内容>

表2の国の行政に係る「苦情・要望」及び「手続・制度等の案内」（計671件）の内容（行政分野）は、表3のとおり、雇用・労働（職業安定、雇用保険等）、社会福祉（生活保護、児童・母子福祉等）、厚生（健康・保健、医事・薬事）、国民の権利擁護（登記、戸籍・国籍、人権擁護等）、行政手続（行政救済、個人情報保護）に関するものが多くなっています。

表3 国の行政に係る相談の主な内容（令和3年度）



なお、令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を多数受け付けており（センター受付 207 件）、行政相談は国民の身近な相談窓口として役割を果たしています。

相談は、新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金など個人・家庭向けの支援や事業復活支援金など事業者向けの支援に関するものが多く寄せられました。相談内容（例）は以下のとおりです。

- 新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金の申請窓口を知りたい。
- 緊急小口資金や総合支援資金を借りたいので申込先を教えてください。
- 夫が新型コロナウイルス感染症にかかり会社を休んだため生活が苦しいので公的支援がないか教えてください。
- 家族全員が新型コロナウイルス感染症に感染して外出できないが食料品の支援などがないか教えてください。
- 新型コロナウイルス感染症で売上が減少した個人事業者に対する国の支援金がないか知りたい。
- 事業所の従業員に PCR 検査を受けさせたいが公的支援がないか教えてください。



総務省行政相談センター

まくみみ山口

（連絡先）

山口行政監視行政相談センター
担当：行政監視行政相談課 沖、山下
電話：083-922-1591

<行政相談の主な改善事例>

事例 1

誤認しやすい車両進入禁止の標識

行政相談で解決しました！

高速道路のインターチェンジで…

高速道路の本線へ向かう途中、進入禁止の標識が目に入り、入ってはいけない経路なのかと勘違いしかけた。



改善前



改善後

高速道路会社に対応を求めたところ、勘違いを防ぐため、行き先と進行方向とが路面に標示された。



事例2

傷んだ国道の修繕

行政相談で解決しました！

自宅前の国道に亀裂があり、大型車が通行すると振動が起こる。なんとかならないでしょうか。



改善前



改善後



行政相談センターが国土交通省国道維持出張所に改善を要請した結果、路面の再舗装が行われた！



傷んだ郵便ポストの交換

行政相談で解決しました！

近所のポストがボロボロ。なんとかならないでしょうか。



改善前



改善後



行政相談委員から連絡を受けた郵便局が、新しいポストに交換してくれた！

