



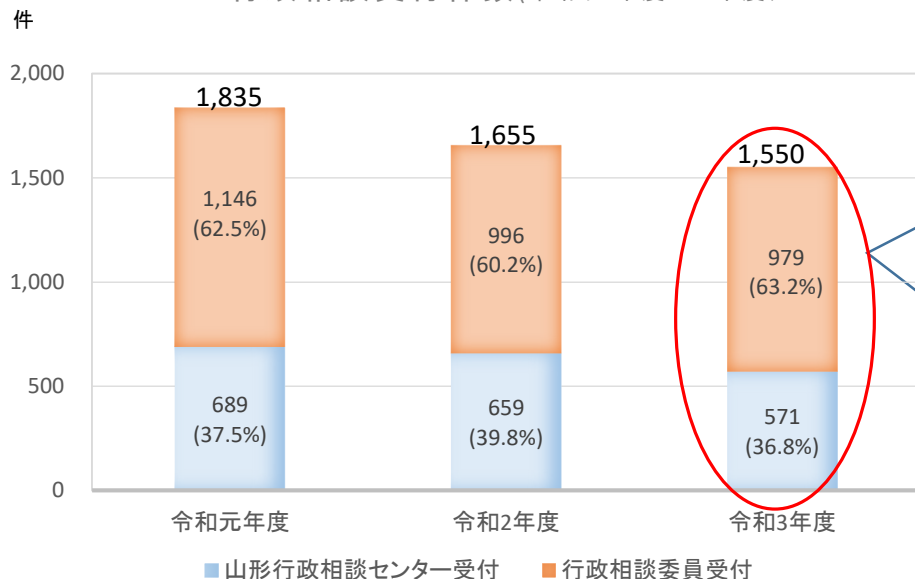
# 山形県内の行政相談実績（令和3年度）

令和4年6月23日  
山形行政監視行政相談センター

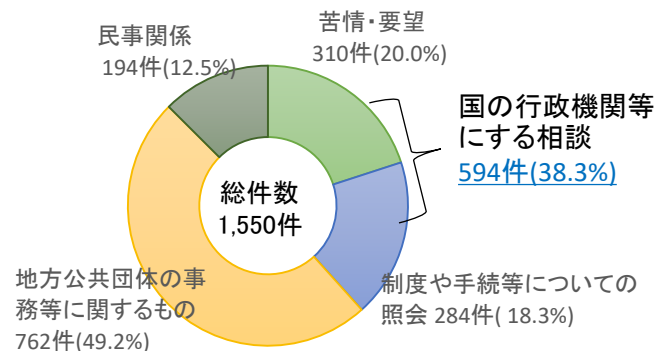
## 1 行政相談受付件数

- 令和3年度行政相談受付件数は1,550件
- 山形行政監視行政相談センター（以下「山形行政相談センター」という。）が受け付けたものは、571件（全体の36.8%）、行政相談委員が受け付けたものは979件（同63.2%）
- 令和元年度と比較すると、2年度及び3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、一日合同行政相談所、定例相談所等を中止したことなどから減少する結果となった。
- 国の行政機関等に関する相談（苦情・要望、制度や手続等についての照会）は594件（38.3%）

行政相談受付件数（令和元年度～3年度）



事案分類別行政相談件数（令和3年度）



《本件担当》

山形行政監視行政相談センター

主任行政相談官 金崎

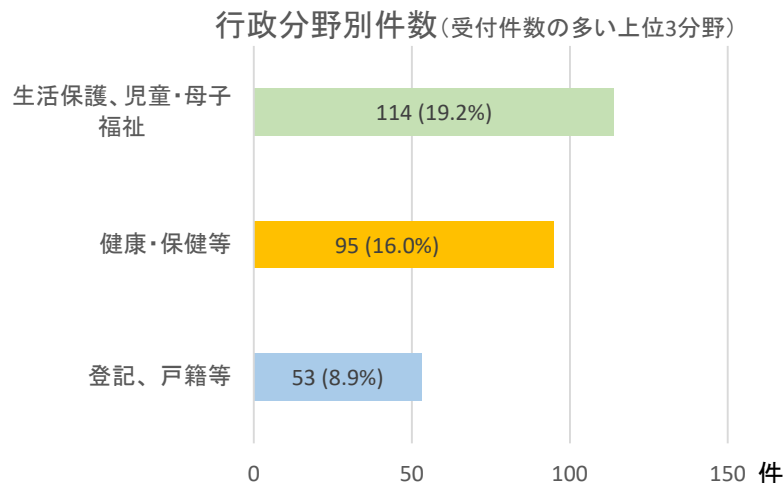
電話：023(632)3113

総務省行政相談センター

**まぐみみ山形**

## 2 行政分野別件数(国の行政機関等に関する相談)

国の行政機関等に関する相談594件を行政分野別にみると、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を含む「生活保護、児童・母子福祉」、「健康・保健等」が全体の35%以上を占め、次いで「登記・戸籍」となっている



### 生活保護、児童・母子福祉の相談内容の例

- ・住民税非課税世帯に対する一律10万円の現金支給はいつから始まるのか、また、その制度について確認できる相談窓口を教えてください
- ・子育て世帯への給付金は子ども一人当たりの給付であるが、住民税非課税世帯に対する給付金は一世帯当たりであり、給付が不公平である
- ・市内で生活保護を受けながら生活しているが、昨今の灯油等の値上がりで生活はますます困窮している。生活保護受給者にも経済支援があってもいいのではないか
- ・新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者として保健所から自宅待機を要請され仕事を休んだため、会社から賃金をカットすると言われた。何らかの支援がないか教えてください

### 健康・保健等の相談内容の例

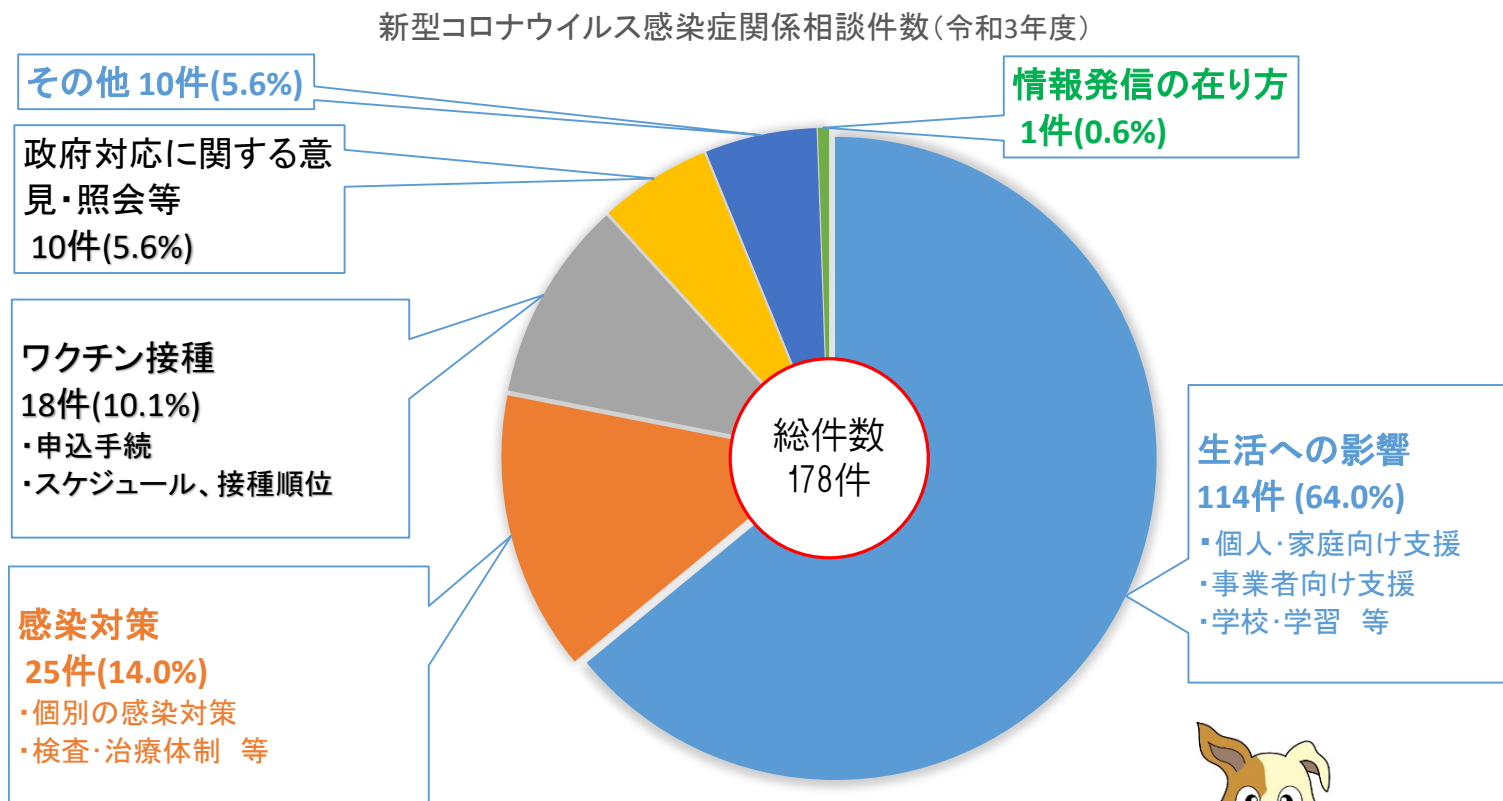
- ・市のワクチン接種可能日は平日が少ない。土日に営業している個人経営者のために平日の接種可能日を増やしてほしい
- ・自分が経営する飲食店で働く従業員の家族が通っている学校でクラスターが発生したため、このまま従業員を就業させていいのか判断できないため、相談できる窓口を教えてください
- ・ワクチンによる副反応が生じた場合の相談窓口を教えてください
- ・新型コロナウイルス感染症に感染し病院で治療し退院したが、頭痛や物忘れ等の後遺症に悩まされているので相談窓口を教えてください
- ・政府が調達し保管している布マスクを配布するとの報道があったが、どこに申込みをすればいいのか教えてください

### 登記・戸籍等の相談内容の例

- ・父から相続した家が空き家になったが、その空き家を自分の子に譲渡したいがどのような手続き方法があるのか教えてください
- ・自分が所有する土地の筆界について関係者ともめているので、相談窓口を教えてください

### 3 新型コロナウイルス感染症関係の相談件数

- 山形行政相談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する相談件数は178件(山形行政相談センター受付件数571件のうち31.2%)
- 相談内容別では、子育て世帯、住民税非課税世帯等への臨時特別給付金関係などの「個人・家庭向けの支援」、事業復活支援金関係や県賃金向上推進事業支援金関係などの「事業者向け支援」など、生活への影響に係る相談件数(114件)が総件数(178件)の64.0%



(注) 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

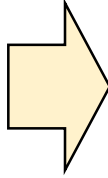


行政相談マスコット  
「キクーン」

## 4 行政相談対応事例

### ○児童の通学路の安全確保のため、注意喚起の看板を設置してほしい

小学校の児童の通学路となっている町道のスクールバス発着所付近は見通しが悪く、交通事故が起きないか心配なので、児童の安全を確保するため、注意喚起のための看板を設置してほしい。



相談を受けた行政相談委員が現地確認の上、町役場に対し、改善を依頼した。

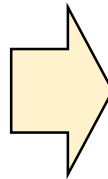
この結果、町役場は、スクールバス発着所付近の見通しの悪いカーブ地点に、「児童横断注意」の注意喚起の看板を設置した。



### ○近隣の町に設置されている橋の照明灯が点灯していないので、夜の通行に支障があり困っている。 早く点灯するようにしてほしい（委員の連携：B市担当委員からA町担当委員へ）

近隣のA町に向かう途上の橋に設置されている照明灯5基が点灯していない。日が落ちてから通行する際、見通しが悪く困っているため、早急に点灯するようにしてほしい。

相談を受け付けたB市の担当委員は当センターと連携し、橋が設置されているA町の担当委員に連絡して対応を依頼した。



連絡を受けたA町の担当委員が町担当課に確認したところ、同町では現地確認を終え、現在点灯に向けて対応中であり、早急に改善する旨の回答だった。

その後、町から担当委員に連絡があり、本年度予算で対応可能な2基の照明工事が完了した。委員は、全長約129メートルを超える橋であり交通量が少ないとしても橋の中央部に1基は早期に必要なのではないかと引き続き町に対し要望した。



## 5 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き、住民の信頼が厚い方に委嘱した無報酬のボランティアです。
- 全国で約5,000人、山形県内には67人(定員)が配置されています。
- 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又は巡回して相談をお受けしています。



### 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「きくみみ山形」

- ・ 来所・郵便：〒990-0041 山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎3階  
おこまりなら まる まる くじょー ひやくとおぼん
- ・ 電話：行政苦情110番(全国共通) **0570-090110**
- ・ FAX：023-632-3117
- ・ インターネット：<https://www.soumu.go.jp/form/hyouka/gyousei-form.html>



行政相談  
マスコット  
「キクーン」

総務省行政相談センター