



岡山県内における行政相談実績（令和4年度）



総務省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4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。

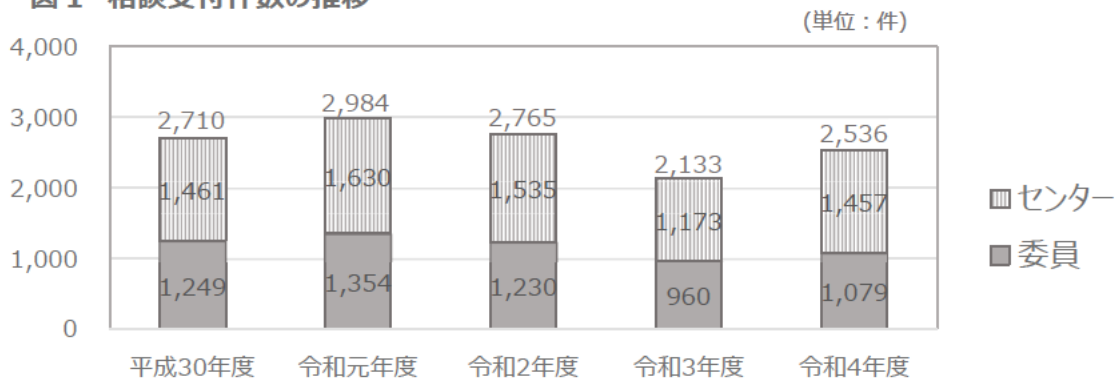
1 受付件数の推移

令和4年度に岡山県内で受け付けた行政相談は2,536件

- ▶ そのうち、センターが受け付けたものが1,457件（57.5%）、行政相談委員（以下「委員」という。）が受け付けたものが1,079件（42.5%）
- ▶ **令和元年度受付件数2,984件の84.9%まで回復**

令和2、3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のためセンター及び委員が開設する相談所を一部中止したことから、件数が減少したが、令和4年度はこれらを再開したことから、件数は回復基調となった。

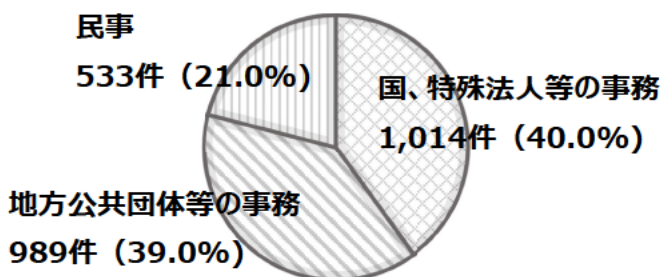
図1 相談受付件数の推移



2 相談事案の分類

2,536件の内訳は、①国、特殊法人等の事務1,014件（40.0%）、②地方公共団体等の事務989件（39.0%）、③民事関係533件（21.0%）

図2 相談事案の分類



3 国、特殊法人等の事務のうち、多く寄せられた相談

行政相談のうち、集計可能な国、特殊法人等の事務に関する相談 1,014 件における行政分野上位 5 位は、「**国民の権利擁護**」（登記、戸籍、住民基本台帳など）が **215 件**、「**社会福祉**」が **102 件**、「**厚生**」（医療・健康など）、「**雇用・労働**」がいずれも **86 件**、「**安心・安全なくらし**」（交通・生活安全など）が **56 件**

図3 国、特殊法人等の事務における行政分野上位5位

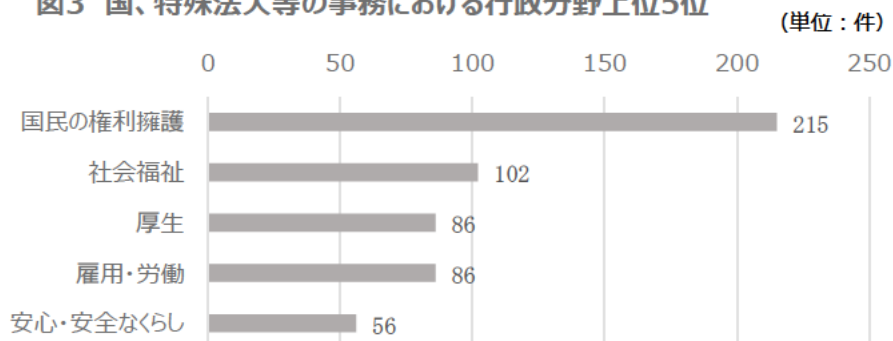


表 1 行政分野上位 5 位の相談例

順位	行政分野	相談例
1	国民の権利擁護	<ul style="list-style-type: none">・ 相続登記手続きについて、どこに相談すればよいか。・ 相続登記が義務化になると聞いた。長期間、不動産名義を変更していない土地があるが、どうしたらよいか。・ 医療機関でマイナンバーカードの電子証明書の有効期限が切れていると言われた。どこに手続きに行けばよいか。
2	社会福祉	<ul style="list-style-type: none">・ 生活保護の支給額について教えてほしい。・ 低所得世帯への給付金は、いつ支給されるか。
3	厚生	<ul style="list-style-type: none">・ コロナに感染し、後遺症がある。後遺症に関する相談窓口を教えてください。・ 県内の医療機関の医療サービスについて苦情がある。相談窓口を教えてください。
4	雇用・労働	<ul style="list-style-type: none">・ 上司のパワハラについて相談したい。・ ブラックバイトについて、ネット等で相談できる機関はあるか。
5	安心・安全なくらし	<ul style="list-style-type: none">・ 自転車乗車時のヘルメット着用の努力義務化について、違反者には罰則はあるか教えてください。

4 センターが受け付けた新型コロナウイルスに関する相談

件数は **180 件**（令和 2 年度受付 332 件の **54.2%**）。相談内容は、「**個人・家庭向け支援関係**」が 86 件と最多、次いで「**事業者向け支援関係**」が 24 件

図4 新型コロナウイルスに関する相談受付件数の推移

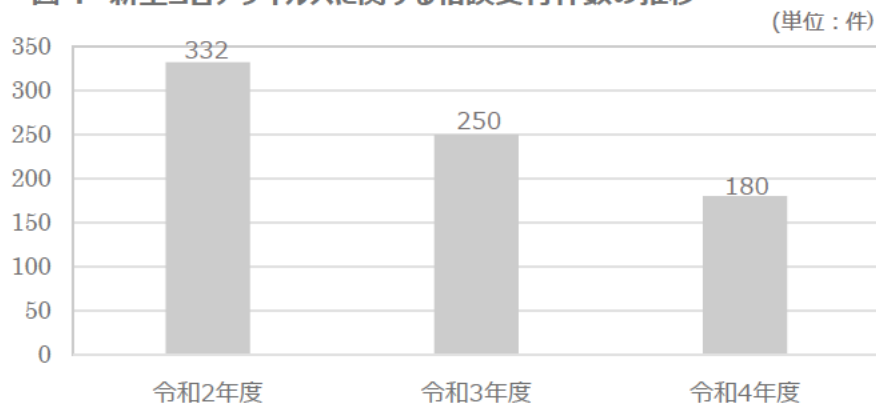


表2 新型コロナウイルスに関する主な相談例

分野	相談例
個人・家庭向け支援関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナに感染したが、会社を休んだ場合に受けられる手当等を教えてほしい。 ・ コロナ感染者に対する配食サービスは、どこに依頼したらよいか。 ・ 他県に住民票があり、岡山に帰省している間にコロナに感染した。療養証明書はどこから発行されるのか。
事業者向け支援関係	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナの影響で休業した事業者向けの支援策を教えてほしい。 ・ コロナ感染により個人事業主が休業した場合の支援金はないか。

5 行政相談委員が対応した身近な改善事例

改善事例1 中学校前の道路に横断歩道がなく危険

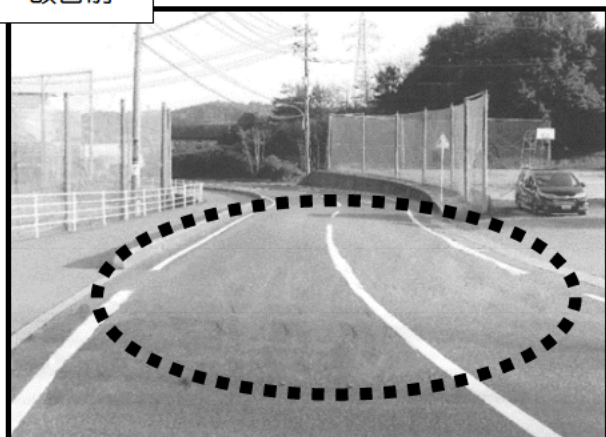
【相談内容】

中学校から道路を隔てた反対側に教職員や生徒を送迎する保護者が利用する駐車場があるが、道路に横断歩道がないため、交通量が多い通勤時間帯は横断時に危険を感じている。

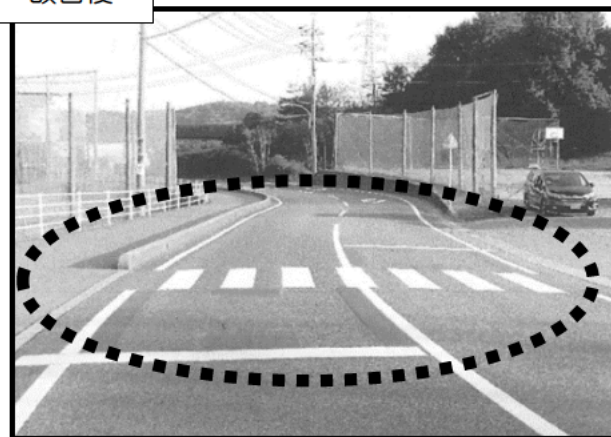
【対応結果】

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、申出のとおりであったため、管轄の警察署に横断歩道の設置要望を伝えた結果、横断歩道が設置され、生徒・学校関係者等が安全に道路を通行できるようになった。

改善前



改善後



改善事例 2 踏切近くの水路沿い道路に柵がなく危険なので、何とかしてほしい。

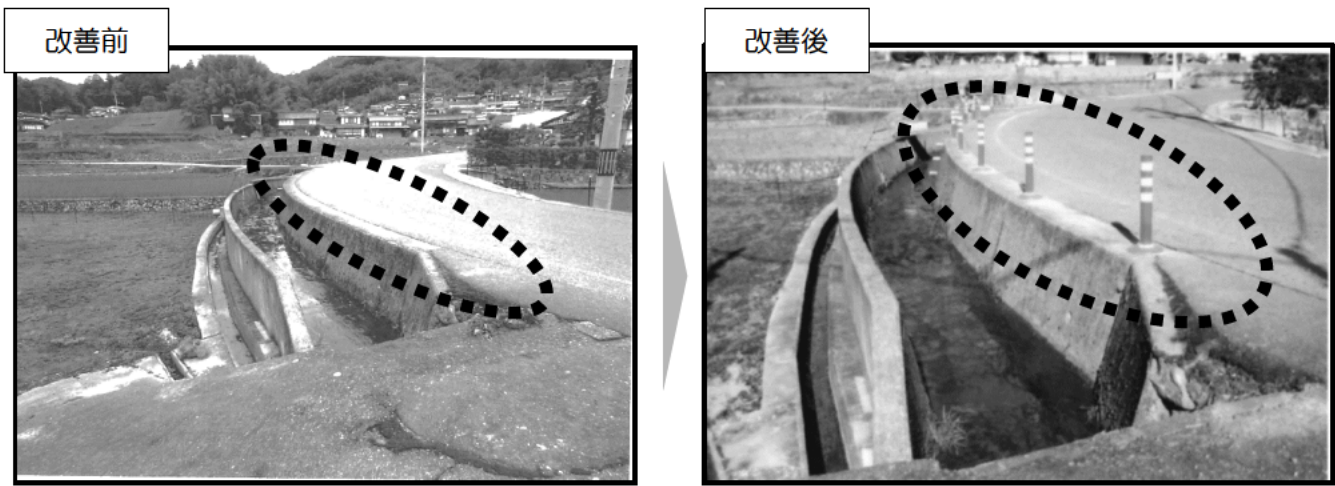
【相談内容】

踏切近くの水路沿い道路に柵がなく、夜は危険なので、柵を設置するなど何とかしてほしい。

【対応結果】

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、申出どおりであり、道路がカーブしているため夜間は水路に転落する危険もあると考えられたことから、道路を管理している市に連絡した結果、「用水路に降りる階段もあることと予算面でも柵の設置は厳しい。注意を促すポールを設置を検討したい。」と回答があった。その後、市が補正予算でポールを設置した。

ポール設置後、地域の人からも設置してもらって良かったとの声が聞かれた。



【総務省の行政相談とは】

- ◆ 担当行政機関と異なる立場から、国の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。
- ◆ 医療保険・年金、雇用、道路、社会福祉、交通安全など、様々な行政分野の幅広い相談に対応しています（複数機関にまたがる場合や申出先が分からない場合も受付）。
- ◆ 相談は無料、秘密厳守、難しい手続は不要です。

【行政相談委員とは】

- ◆ 社会的信望があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者から、市区町村長の推薦等を基に、総務大臣が委嘱した無報酬の民間有識者です。
- ◆ 行政相談委員法に基づき、相談を受け付け（令和4年度は全国で約4万8,000件）、相談者への助言や関係行政機関等に対する改善の申入れ、普及啓発活動を行っています。
また、業務遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に述べることができます。
- ◆ 住民に身近な相談相手として、全国に約5,000人（各市区町村に1人以上、岡山県内に107人）を配置しています。

まぐみみ岡山



総務省行政相談センター

（照会先）行政監視行政相談課

電話：（086）231-4323

（担当：木森、白神）

E-mail：okaya30@soumu.go.jp