

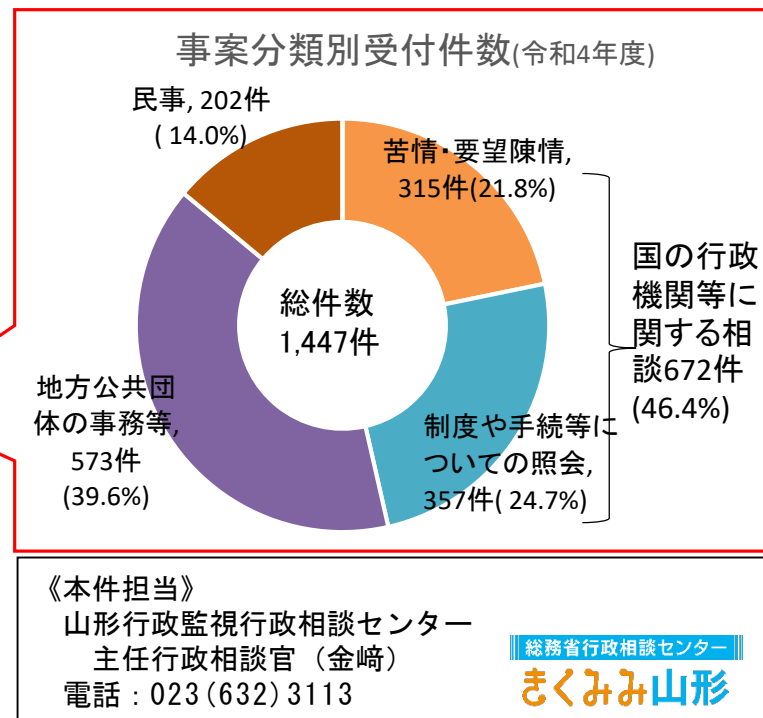
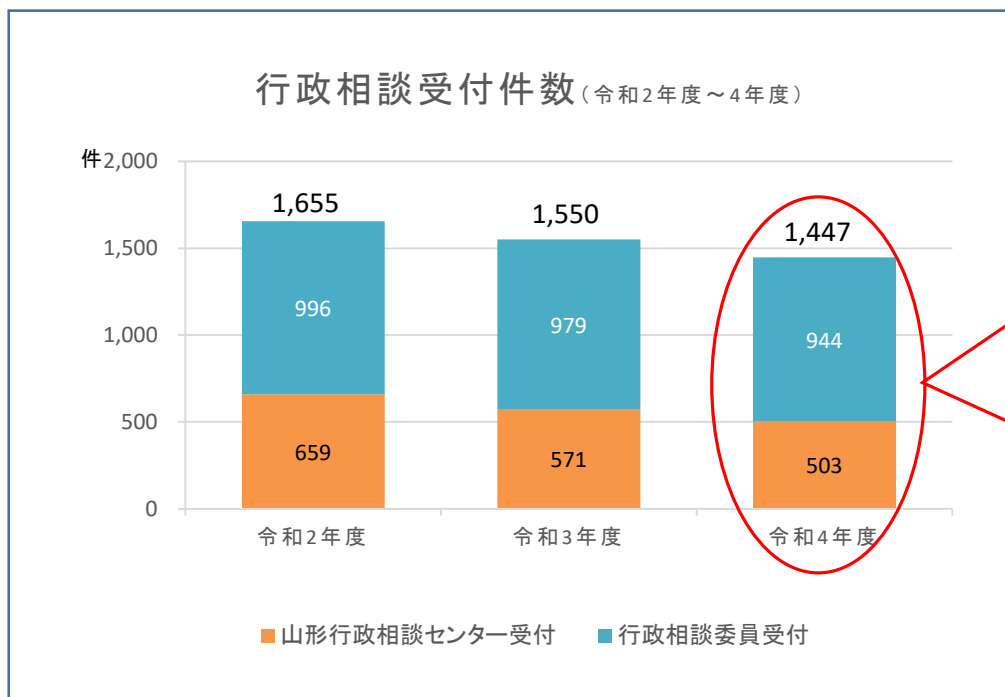


山形県内の行政相談実績（令和4年度）

令和5年10月6日
山形行政監視行政相談センター

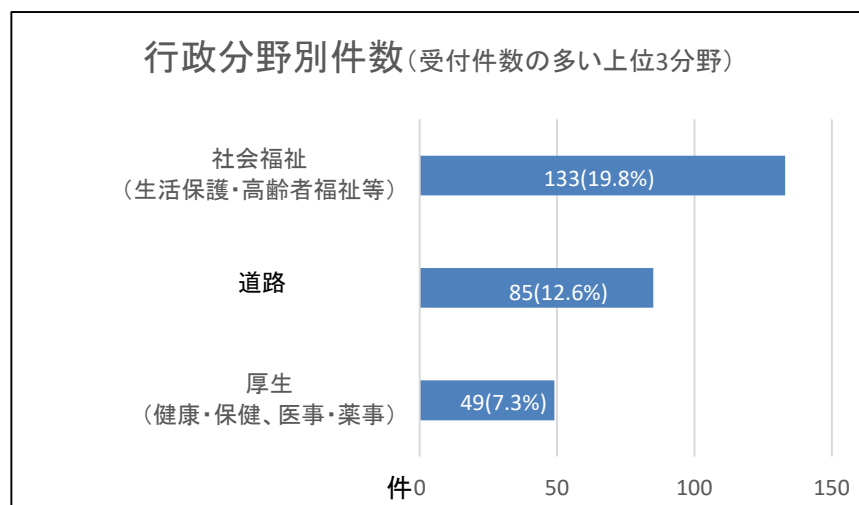
1 行政相談受付件数

- 令和4年度行政相談受付件数は1,447件
- そのうち、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、503件（全体の34.8%）、行政相談委員が受け付けたものは944件（同65.2%）
- 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672件（46.4%）
- 山形行政相談センターで受け付けた新型コロナウイルス感染症関連の相談受付件数は56件、令和3年度より100件以上減少、その一方で同感染症関連の相談以外の相談受付件数は横ばい



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(苦情・要望、照会)672件を行政分野別にみると、上位3分野は、①社会福祉(生活保護、高齢者福祉等)、②道路、③厚生(健康・保健等)」となっている。



生活保護、高齢者福祉等の相談内容の例

- ・民間アパートの家賃が高くもっと安い住宅に住み替えたいが、どこに相談したらよいか。また、生活保護も受けたいがどうすればよいか
- ・入居している介護施設に戻りたくない場合、どこに相談したらよいか教えてほしい
- ・生活保護を受給しているが、臨時特別給付金は支給されるのか知りたい
- ・市から「物価高騰緊急支援給付金」に関する郵便物が送られてきたが、書類を読んでもよく分からないのでどういうものか教えてほしい

道路の相談内容の例

- ・ベルトのようなものが道路上から高架下の歩道に垂れ下がったままとなっていて、風で歩行者等に絡まると危険なので早急に撤去してほしい
- ・街路樹が繁茂しているので、道路を通行する車両が見えにくく危険である。安全確認ができるよう対処してほしい
- ・街灯が切れており暗くなっているが、どこに相談すればよいか教えてほしい

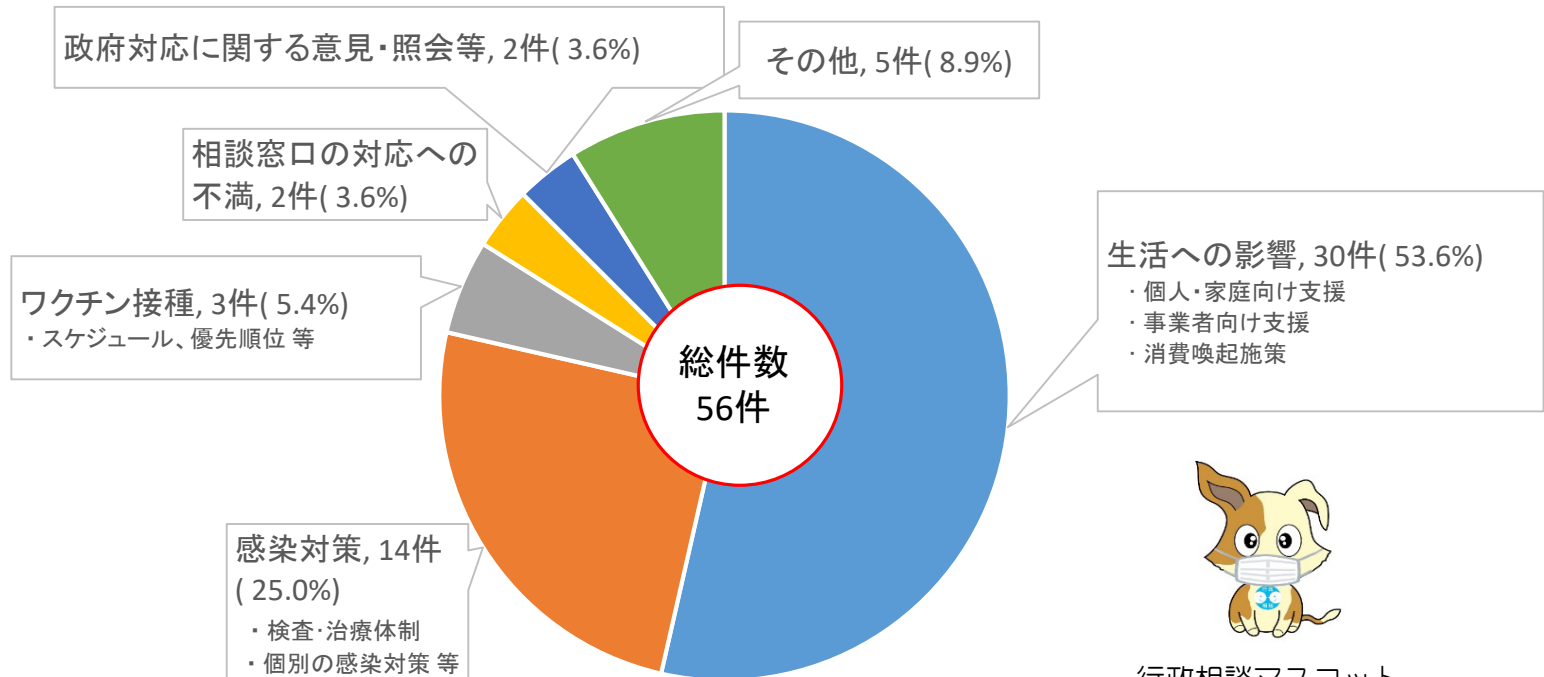
健康・保健等の相談内容の例

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で子どもの世話をするために仕事を休んだ保護者のための公的支援制度の問合せ先を教えてください
- ・新型コロナウイルス感染症に感染し、自宅待機が終わった後も後遺症が残る場合はどこに相談したらよいか
- ・助産師が発行する出生証明書に関する手続きについて知りたいので窓口を教えてください

3 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

- ・ 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56件（山形行政相談センター受付件数503件のうち（11.1%））
- ・ 相談内容別では、「生活への影響」として個人・家庭向けや事業者向けの各種給付金や助成金の公的支援制度等に係るものが半数以上を占め、次いで感染対策に係る相談が多い。

新型コロナウイルス感染症関連相談件数(令和4年度)



(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

○診療所建物のスロープに手すりを設置してほしい

市内の診療所(国民健康保険診療施設)に通所しているが、足が不自由なので建物に隣接している車椅子用スロープを利用している。しかし、歩行の際に支えとなるものがなく不安なので手すりを設置してほしい。



行政相談委員は、相談者立会いのもと、現地調査の上、管理者である市担当課に連絡し対処策の検討を依頼した。

この結果、後日、手すりが設置されるとともに、手すりに耐熱カバーが取り付けられ、相談者から喜ばれた。

○道路脇のデリネーターが多数損傷している

道路脇に設置されているデリネーター(視線誘導線)が多数損傷しており、夜間車が走行する際に危険な状況となっているので修繕の必要がある。(委員が散歩中に気づいたもので、同僚委員と相談して行政相談として対応することとした。)



行政相談委員が改めて現地調査したところ、危険な状況が確認できたことから、市担当課へ対応方依頼した。

この結果、速やかに損傷したデリネーターを取り外し、新たなデリネーターが設置された。

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。
- 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(昭和41年法律第99号)に基づいて、住民の信頼の厚い方々の中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、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 ひゃくとおぼん
- ・ 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>



総務省行政相談センター
行政相談マスコット
「キクーン」