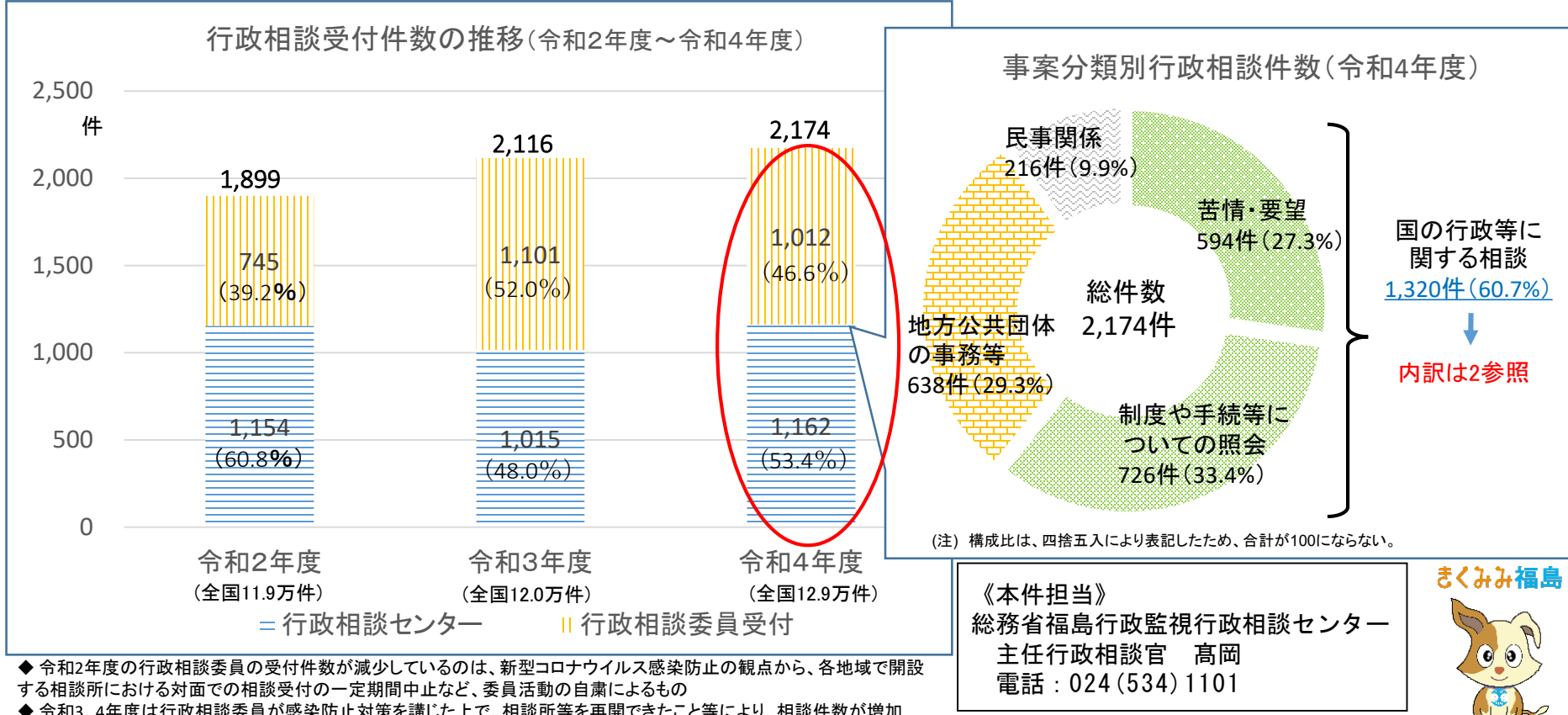


令和5年10月6日
福島行政監視行政相談センター

1 福島行政相談センターの行政相談受付件数

福島行政監視行政相談センター(以下「行政相談センター」という。)の令和4年度行政相談受付件数は2,174件

- ◆ 行政相談センターが受け付けたものは1,162件(53.4%)
- ◆ 行政相談委員 が受け付けたものは1,012件(46.6%)
- ◆ 国の行政等に関する相談(苦情・要望、制度や手続等についての照会)は1,320件(60.7%)

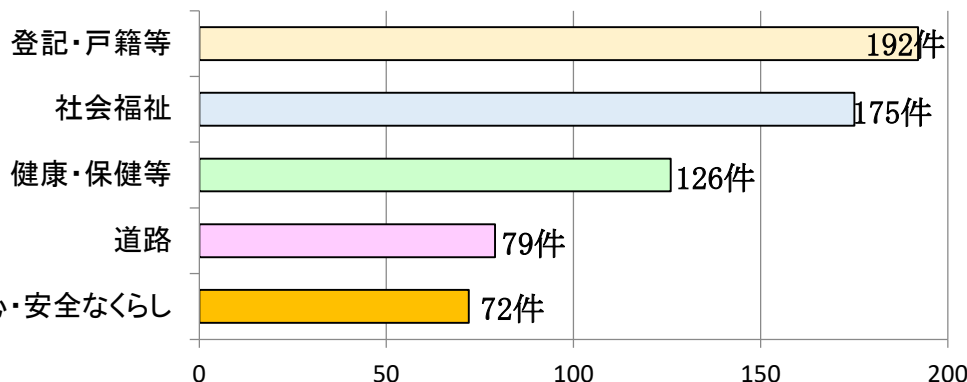


◆ 令和2年度の行政相談委員の受付件数が減少しているのは、新型コロナウイルス感染防止の観点から、各地域で開設する相談所における対面での相談受付の一定期間中止など、委員活動の自粛によるもの
◆ 令和3、4年度は行政相談委員が感染防止対策を講じた上で、相談所等を再開できたこと等により、相談件数が増加

2 行政分野別件数(国の行政等に関する相談)

国の行政等に関する相談1,320件を行政分野別にみると、例年上位の「登記・戸籍等」に加え、新型コロナウイルス感染症に関する相談(下線部)を含む「社会福祉」、「健康・保健等」に関する相談が多い。

行政分野別件数(上位5分野)



○ 登記・戸籍等(192件)の相談内容の例

- ・隣接地宅地との境界に誤りが判明した。どう対応したらよいか教えてほしい。
- ・自筆証書遺言保管制度について教えてほしい。
- ・マイナポイントの取得手続きを教えてほしい。
- ・マイナンバーカードに公金受取口座を登録する際、預貯金通帳が必要とされたが、キャッシュカードで代替できないか教えてほしい。

○ 社会福祉(175件)の相談内容の例

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減っており、緊急小口資金を借りたいと考えているので、どこに相談すれば良いか教えてほしい。
- ・認知症の家族をどのように支援していったら良いか分からず困っている。
- ・生活困窮の相談窓口を教えてほしい。

○ 健康・保健等(126件)の相談内容の例

- ・新型コロナワクチン接種4回目の予約方法を教えてほしい。
- ・新型コロナワクチン接種の予約ができず、困っている。
- ・新型コロナウイルス感染症の後遺症と思われる症状が治らないので、相談先を教えてほしい。

○ 道路(79件)の相談内容の例

- ・車道外側線が除雪等により見えにくくなっているので補修してほしい。
- ・道路の交差部に雑草が繁茂し、見通しが悪く危険である。
- ・道路中央線が摩耗し、標示を確認できない区間があるので補修してほしい。

○ 安心・安全なくらし(72件)の相談内容の例

- ・交通事故に関する相談窓口を教えてほしい。
- ・見通しの悪い交差点にカーブミラーを増設してほしい。
- ・近隣住民から嫌がらせ行為を受けているが、どのように対応したら良いか教えてほしい。

3 行政相談を契機として改善された例①

相談要旨	対応状況
【新型コロナワクチン接種の予約】 新型コロナワクチン接種の予約ができず困っている。	行政相談委員が、予約手続を支援し、接種を受けることができた。
【新型コロナウイルス感染症に係る所得補償】 新型コロナウイルス感染症の療養のため仕事を休んだ場合の所得補償について相談できる窓口を教えてほしい。	傷病手当金による所得補償を受けられる場合があることから、加入している保険者に相談するよう案内した。
【福島県沖地震に関する相談①】 福島県沖地震で被災したが、公費解体による支援を受けられず困っている。	他市町村の例等を踏まえて、検討を依頼したところ、公費解体の対象と認められた。
【福島県沖地震に関する相談②】 福島県沖地震以降、道路の通行車両の騒音が聞こえてくるようになり、困っている。	行政相談委員が、現地確認した上、道路管理者に対応策の検討を依頼。 舗装の段差等に原因があるとみられたことから、対策工事が実施され、騒音が軽減された。
【郵便ポストに関する相談】 速達郵便物(定形内)を投函しようとしたところ、ポスト投函口の左右の表示が消えており、どちらに投函すれば良いか迷ってしまった。 投函時に迷わないようにしてほしい。	郵便局に補修を依頼し、投函口の表示が補修された。 

3 行政相談を契機として改善された例②

相談要旨	対応状況
【相続土地国庫帰属制度の案内】 農地を所有しているが管理負担、税負担が重たい。国に土地を返したいがそのような制度があるか教えてほしい。	令和5年4月からスタートする相続土地国庫帰属制度及び農地の利活用を支援する制度として農地バンク制度を案内した。
【マイナンバーカードの受取】 旧住所のままのパスポートしか本人確認書類を保持していないため、マイナンバーカードを受け取ることができず困っている。 役場に相談したが、パスポートの住所変更を指示され、マイナンバーカードを受け取れずにいる。	パスポートの住所変更は、自ら最終ページにある「所持人記入欄」の住所欄を二重線で訂正し、新住所を記入するだけで良いこととされていることから、住所欄を訂正した上、マイナンバーカード受取の際の本人確認書類とするよう助言した。
【一人暮らし高齢者への支援】 一人暮らしの高齢者の健康状態が芳しくないの で心配である。何とかならないだろうか。	行政相談委員が手配し、地域包括支援センター、ケアマネージャー及び親族が連絡を取り合いながら今後必要な介護サービスの内容等について協議・調整されることになった。
【道路案内標識の設置】 国道、東北中央道、常磐道の3方面に分岐する交差点があるが、交差点近辺に、高速道路入口を示す案内標識はあるものの、3方面に分岐する案内標識がなく、どの車線を進めばよいか判断が遅れ、慌てて車線変更せざるを得ず、危険な思いをした。 分岐を分かりやすく案内してほしい。	行政相談委員と行政相談センターが連携して、道路管理者に検討を依頼。道路管理者において検討がなされ、3方面への分岐を案内する案内標識が設置された。 

3 行政相談を契機として改善された例③

相談要旨	対応状況
【道路法面の竹木の伐採】 道路法面に竹木が繁茂し、側道にはみ出してきている。降雪時に雪の重みで竹木が倒れかかり、側道を塞ぎ、通行できなくなり困っている。 	行政相談委員が、現地確認を行うとともに、道路管理者に伐採を依頼。 伐採され、通行できるようになった。 
【歩道橋の階段の改修】 歩道橋の階段の滑り止めの劣化が進んでいる。小学校の通学路にもなっていることから、大変危険である。 	行政相談委員が、道路管理者に補修を依頼。 階段が改修され、児童・生徒、地域住民ともに安全に通行できるようになった。 
【窓口の混雑の焦燥の緩和】 手続のため国の行政機関の窓口を訪ねたところ、混雑し、順番が回ってこなかった。 負担を軽減してほしい。	時期によって混雑することはやむを得ないとしても、来所者の負担感の軽減のための工夫の余地がないか検討を依頼。利用者に受付番号札を交付し、窓口には手続中の受付番号を表示することで、混雑に対する焦燥の緩和が図られた。

4 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いて住民の信頼の厚い方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、**福島県内では114人が委嘱**されています（令和5年10月1日現在）。
- 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あるいは巡回して相談をお受けしています。行政相談委員が開設する相談所の日程・会場等は、当センターホームページを御参照ください。

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「きくみみ福島」

・来所・郵便：〒960-8021 福島市霞町1-46 福島合同庁舎3階

（おこまりならまる まるくじょー ひゃくとおばん）

・電話：**行政苦情110番**（全国共通番号） **0570-090-110**

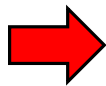
・FAX:024-534-1102

・インターネット：https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

きくみみ福島



総務省行政相談センター



全国の行政相談活動の紹介、行政相談実績については、別添「あなたのそばに行政相談」（総務省 行政評価局）を御参照ください。

行政相談窓口の愛称

まくみみ について

総務省では、行政相談を国民に親しみやすく、気軽に利用してもらうため、行政相談窓口の愛称を「きくみみ」としました。

コンセプトは、〈地域社会に寄り添って一人ひとりの声を聞く〉です。行政相談のマスコット「キクーン」ともども、よろしくお願いします。

行政相談
マスコット
「キクーン」



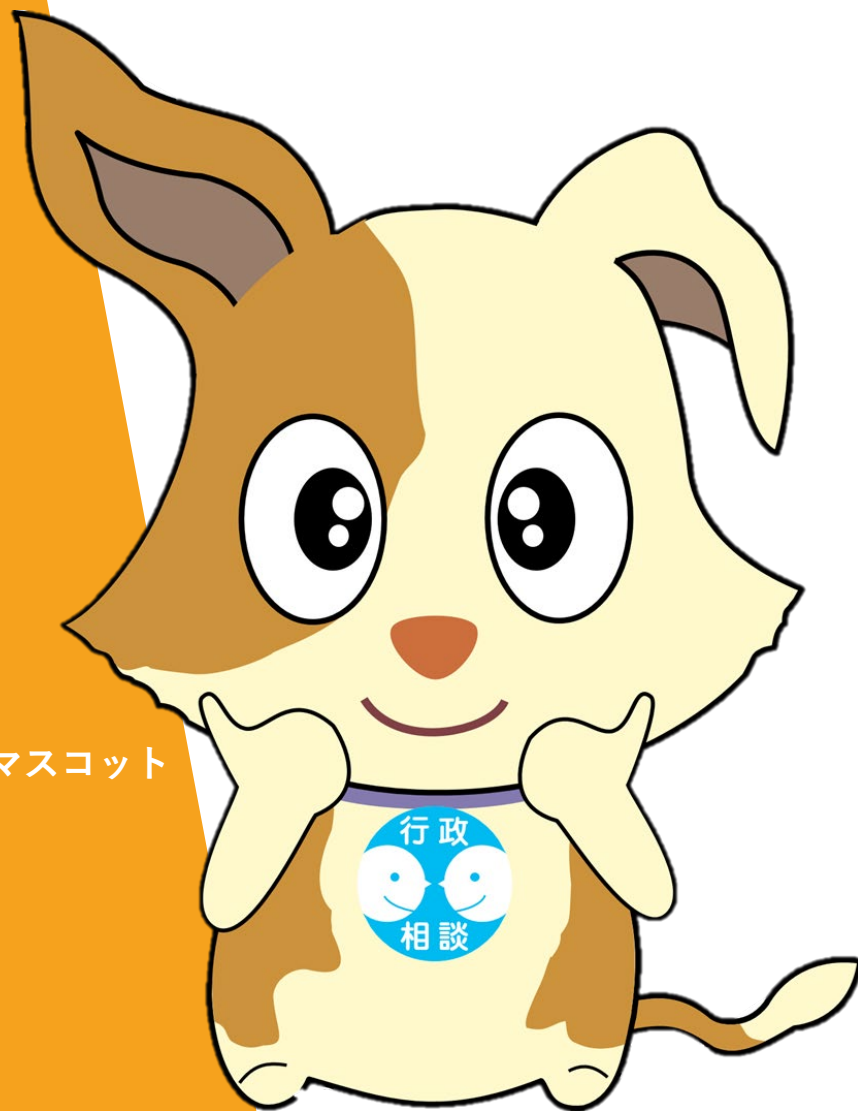
総務省行政相談センター

別 添

あなたのそばに 行政相談

行政相談のマスコット
「キクーン」

令和5年10月6日 総務省行政評価局
(令和4年度の活動)



行政相談とは

1

国の仕事や手続、サービスに関するお困りごとの解決に向けて対応しています



公共インフラ

流木がたまって
このままだと危ない！

改善前



改善後



いろいろな手続

加入電話契約の契約者本人
が死亡した場合の解約
手続をホームページでも
受け付けてほしいなあ



ホームページでも
解約申込みが可能に



どこに相談したらいいのかわからない、
相談窓口で解決しない

- ・申請先の窓口がわからない
- ・相談窓口に行ったけど納得できない

など

(国の仕事に対するご意見も承っています)

きくみみ

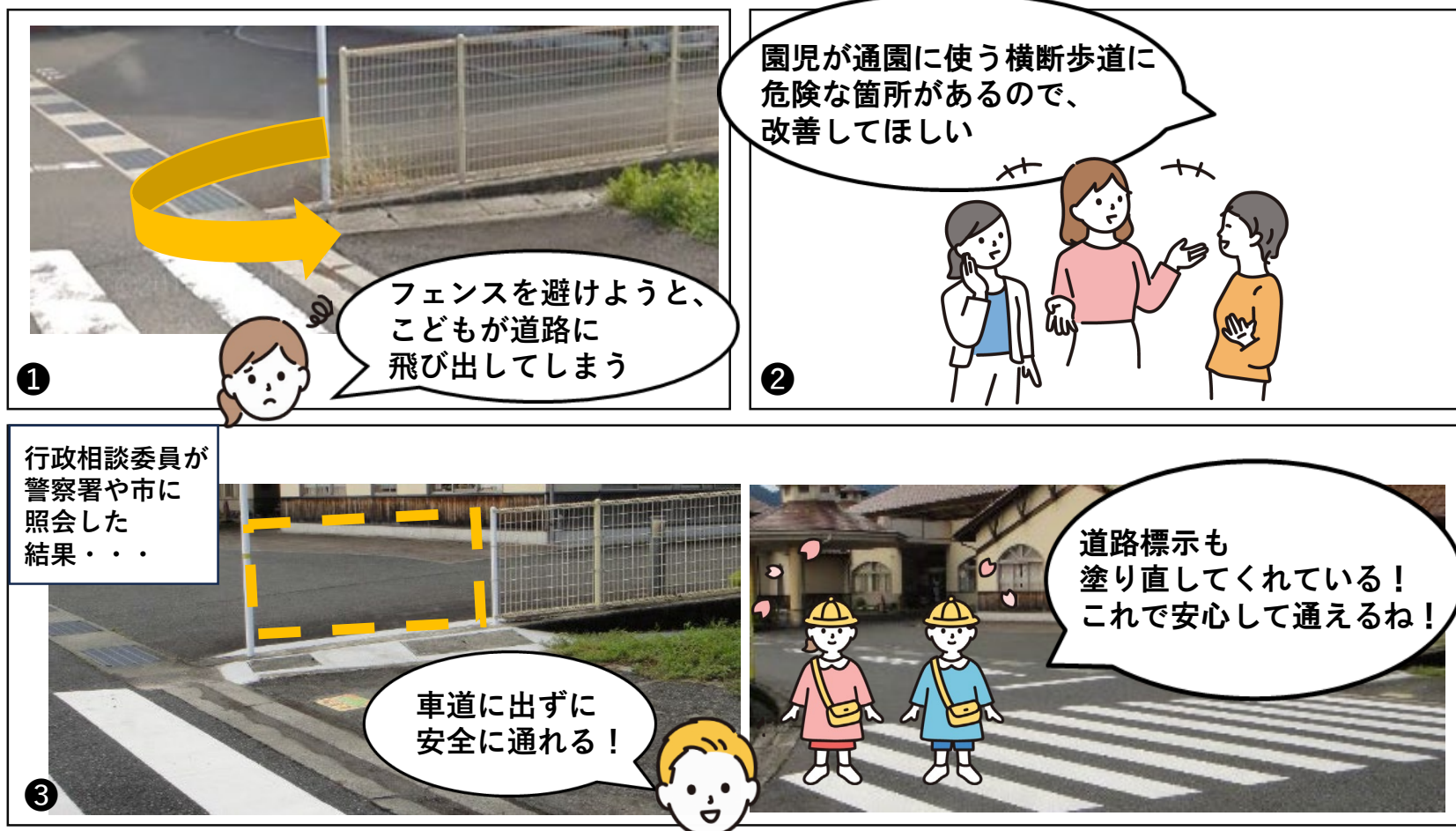


行政相談の
マスコット
「キクーン」

相談トピック①：こどもの通園が安全に

2

こどもの通園が不安だという保護者からの相談を契機に、こどもが安全に通園できるようになりました



相談トピック②：身近な行政相談委員が解決

3

住民に身近な郵便ポストやマイナンバーカードの窓口の問題が解決しました



空き家の入口に設置された郵便ポストを安全な場所に移してほしい！



行政相談委員が
郵便局に照会した結果・・・



近隣の町有地に、
郵便ポストが移されました！



マイナンバーカードを作りたいが、
交通手段がなく離れた窓口に行けないので、どうしたらいいか？



行政相談委員が
住民の希望を取りまとめ、
市に照会した結果・・・



公民館に出張申請窓口が設けられ、
住民がマイナンバーカードを取得
できました！



相談トピック③：災害時やその予防に行政相談が活躍

4

大雨で被災した／被災のおそれのあるインフラの課題を解決しました



バイパス高架下の道路に
水があふれて通れないので、
改善してほしい！



行政相談委員が
町に照会した結果・・・



ポンプを使って、
道路の水が抜かれました！



被害が広がらず
安心しました



川に雑草がたくさん生えており、
また、土砂もたまっているので、
洪水の心配がある！



行政相談委員が
土木事務所に照会した結果・・・



雑草や川底の土砂が取り除かれ、
洪水被害の防止に役立ちました！



相談トピック④：外国人の生活を支援

5

外国人が安心して生活できるよう、関係機関のネットワークで支援しました



こどもを保育園に入りたい留学生家族への説明会が大変なので、支援してほしい！



現在A国に住んでおり、日本に居住できるよう支援してほしい！



行政相談委員と職員が
市に照会した結果・・・



職員が出入国在留管理局や
大使館に照会した結果・・・



国際交流協会から
保育園に通訳を派遣
してもらい、
留学生家族が説明を
受けやすい環境に！



ビザや難民の
申請を行う手続と
適切な窓口を案内し、
スムーズな申請が
可能に！

ご相談は、国民の皆様に身近な「きくみみ」、行政相談委員にお寄せください



(総務省行政相談センター)

管区行政評価局・行政評価事務所・
行政監視行政相談センターの
行政相談窓口（全国50か所）



お近くのきくみみを来訪



行政苦情 110番
0570-090110



メール・オンライン
による相談



(全国に約5,000人配置)

- 総務大臣から委嘱された
民間有識者
- 全国の市区町村に1人以上が
配置
- 役場、公民館などで定期的に
相談所を開設



お近くの
行政相談委員を来訪



行政相談委員
オフィシャルWebサイト

行政相談について 詳しくお知りになりたい方へ



行政相談委員の主な活動

7

身近なお困りごとを行政相談委員にお寄せください。
行政相談委員の活動は、各種メディアで紹介されています。ぜひご覧ください

相談所での相談対応

役所や公民館で定期的開設し、
市区町村内を巡回して相談対応



令和4年度は約4万回開設！

広報活動

ラジオ、テレビへの出演や
イベント等で行政相談をPR



小中学校等で授業も行います！

行政相談委員オフィシャルウェブサイト

(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/iin_official/index.html)

8

皆様に身近な行政相談委員を検索し、相談の予約ができます

① 検索する



行政相談委員
オフィシャルウェブサイト



② ホームページに
アクセス

行政相談委員オフィシャルウェブサイト



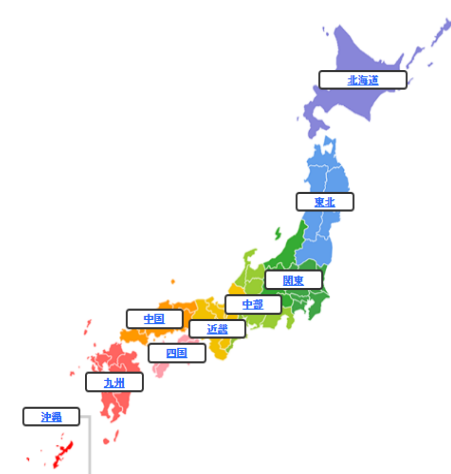
ご相談はこちら

をクリック

③ 身近な行政相談委員
を検索

相談窓口 - 地図から行政相談委員を探す -

お住まいの地域をクリックしてください。



外国人からの相談にも対応

9

外国人の皆様にも届くよう、多言語対応を進めています

多言語リーフレット作成



リーフレット
掲載QRコード

英語、中国語、
ベトナム語、韓国語等
12言語版を作成

イベント参加



国際交流イベントでの行政相談（東京都三鷹市）

勉強会開催



外国人留学生を相手に
翻訳アプリで対応練習（広島県広島市）

行政苦情救済推進会議

11

概要

相談を受け、全国的な制度・運営の改善が必要な場合には、有識者（総務大臣が委嘱する有識者）の意見も踏まえた上で、関係省庁に改善を要請しています



最近の相談トピック



毎年の保険証の更新のたびに、市町村から有効期限切れの保険証の返却を求められるが、自分で破棄してもよいのでは？



会議の
意見を
踏まえ
・・・



- 自分で破棄しても構わないこととするよう、厚生労働省にあっせん
- 厚生労働省が関係省令を改正し、自分で破棄しても構わないこととなったため、被保険者の負担が軽減！

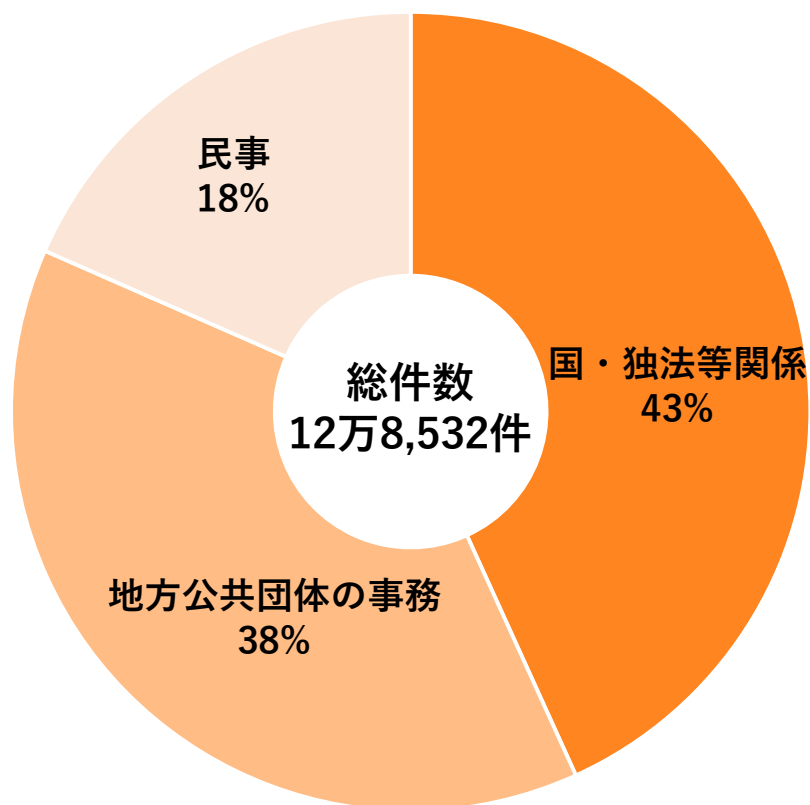


(参考) 令和4年度の相談受付件数

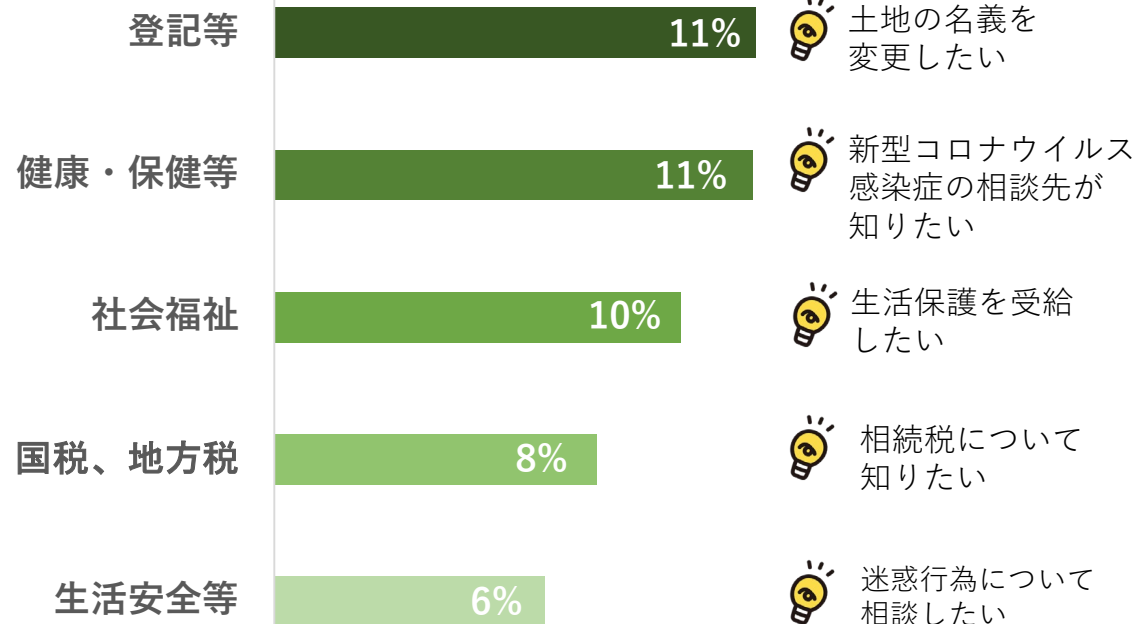
12

令和4年度の相談受付件数は約13万件でした。
また、登記等や健康・保健等に関する相談が多く寄せられました

総件数



多く寄せられるご相談



(注) 割合は、令和4年度の総件数に対するものであり、
四捨五入の関係で合計は100%にならない

（参考）新型コロナウイルス感染症関連の相談件数（令和2年1月～5年3月）

13

新型コロナウイルス感染症の感染状況を反映したお困りごとが多く寄せられました

- 緊急事態宣言発出（7都府県）
- 当月の全相談件数の56%が
新型コロナウイルス感染症に関する相談！

4,808

5000

4000

3000

2000

1000

0

R2.4

R3.4

R4.4

最近の相談トピック



コロナ禍で所持金を
5千円しか持ってい
ない生活困窮状態の
留学生がいる、何と
かならないか？



- 社会福祉協議会の
貸付金を利用でき
ることをすぐに回答！
- 留学生は貸付金
を利用することができ、
大変喜ばれた！

(参考) 行政相談に関する各種サイトはこちら

14

行政相談の受付窓口



行政相談 受付窓口



行政相談委員へのご相談



行政相談委員
オフィシャルウェブサイト



英語でのご相談



Contact Administrative
Counseling



総務省行政相談公式 YouTubeチャンネル



行政相談 YouTube



総務省行政相談 X (旧ツイッター)

@MIC_soudan

災害時の活動



行政相談 災害

