



令和3年6月15日

茨城における行政相談の受付実績(令和2年度)

総務省では、担当行政機関とは異なる立場から、行政に関する苦情や意見、要望などを受け付け、その解決を促進する行政相談を行っています。

令和2年度における茨城県内の行政相談の受付実績を取りまとめましたので、公表します。



連絡先

総務省茨城行政監視行政相談センター
行政監視行政相談課

担当：原田

電話：029-221-3347

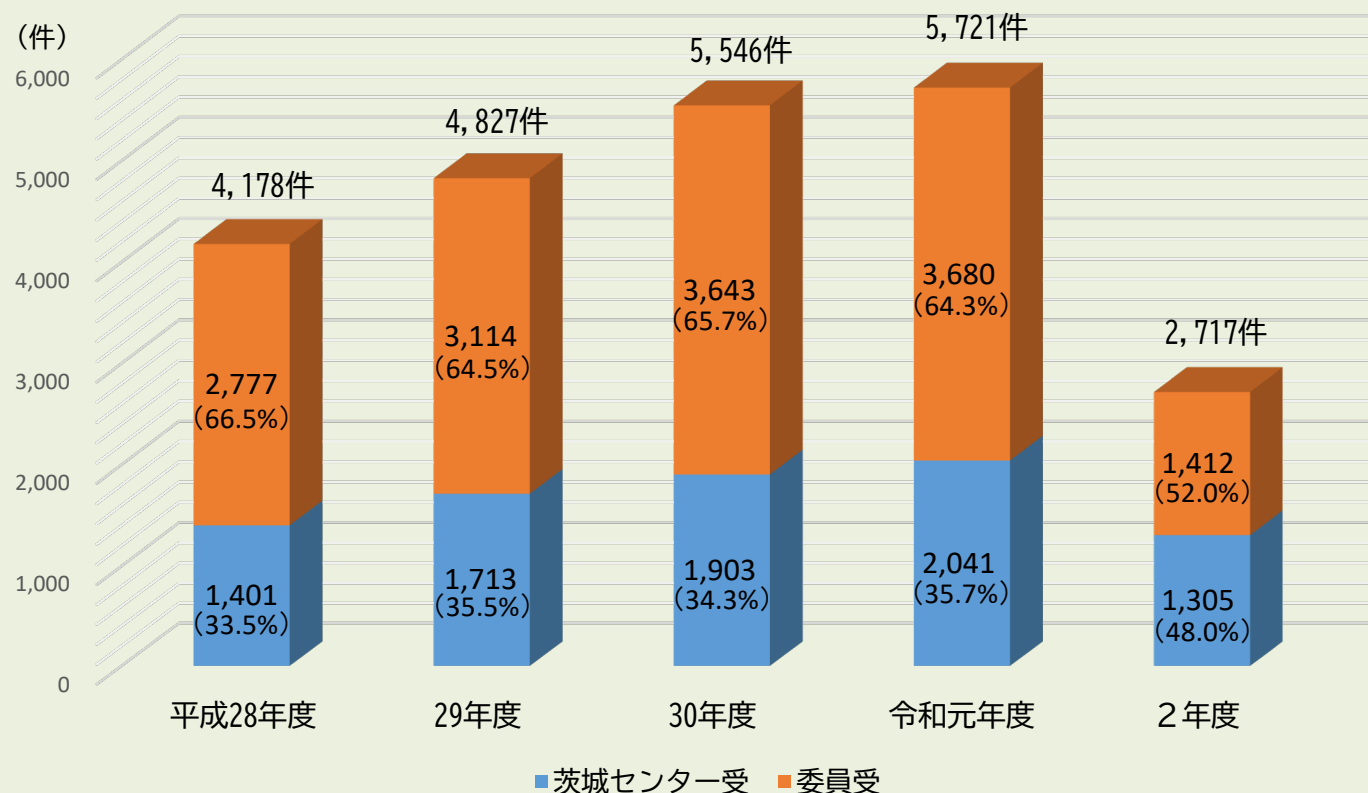
FAX：029-221-3349

E-mail：ibara30@soumu.go.jp

令和2年度の行政相談の受付件数

- ◆ 令和2年度の茨城における行政相談受付件数は2,717件。このうち、茨城行政監視行政相談センター（以下「茨城センター」）の受付件数が1,305件（48.0%）、行政相談委員の受付件数が1,412件（52.0%）となっています。
- ◆ 令和2年度の行政相談受付件数は前年度と比較すると3,004件減少しました。件数が大きく減少した要因は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、茨城センターが例年5か所で開催していた合同相談会を中止・規模縮小したことや、（茨城センターからの要請により）活動を自粛した行政相談委員が多かったことなどです。

行政相談事案件数の推移（平成28年度～令和2年度）



（注）（ ）内は構成比を示す。

行政相談事案の内容別内訳

- ◆ 令和2年度の行政相談事案2,717件を内容別にみると、「国の行政機関等の事務」が774件(28.5%)、「地方公共団体の事務等」が1,427件(52.5%)、「民事」が516件(19.0%)となっています。
- ◆ 更に「国の行政機関等の事務」の内訳をみると、「苦情」が34件(774件のうち4.4%)、「要望陳情」が486件(同62.8%)、「照会」が254件(同32.8%)となっています。

(注)・「国の行政機関等の事務」とは、国の行政機関、独立行政法人、特殊法人、地方公共団体の法定受託事務等に関するもの。

・「地方公共団体の事務等」とは、地方公共団体の自治事務、国会、裁判所、国際機関、外国政府等に関するもの。

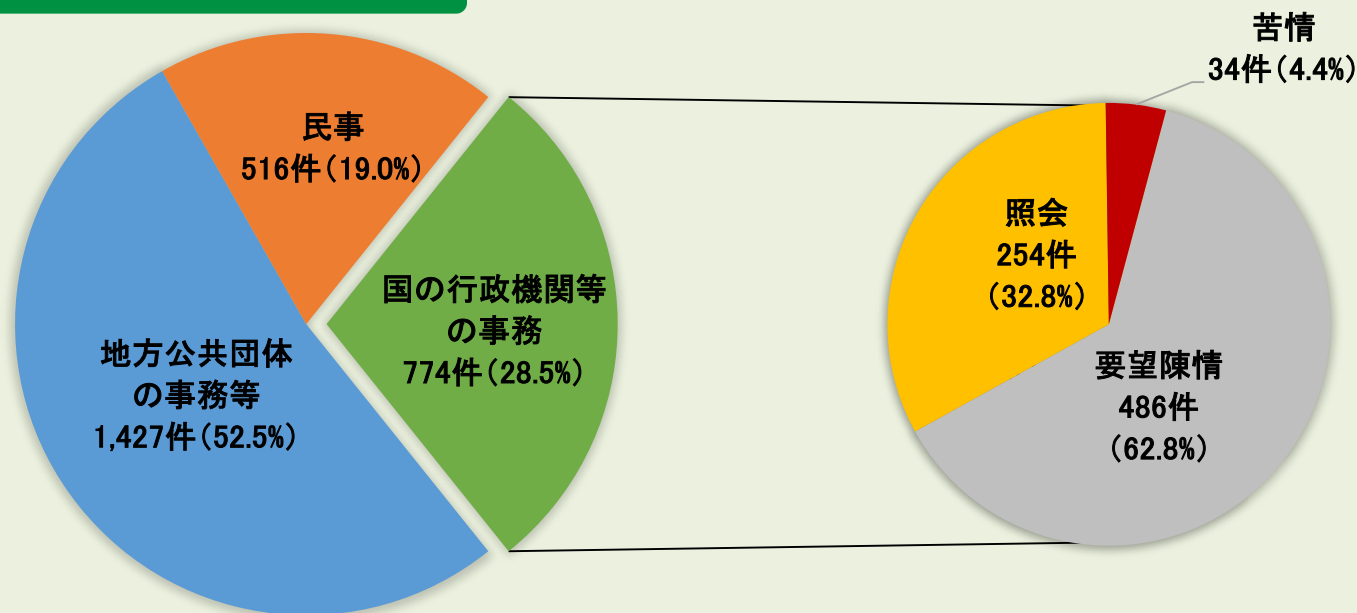
・「民事」とは、私法上の法律関係に関するもの。

・「苦情」とは、国の行政機関等から、相談者が現に何らかの具体的な不利益を受けているか、不利益を受けることが現実に明白な場合、又はその経験した事実に基づいて、そのような事象が継続するおそれがあるものについて、改善を求めるもの。

・「要望陳情」とは、国の行政機関等に対する、一般的な要望、陳情又は意見であって、あつせんに適しないもの。

・「照会」とは、国の行政機関等に係る制度、手続、連絡先等について教示を求めるもの。

令和2年度の行政相談事案の内容別内訳

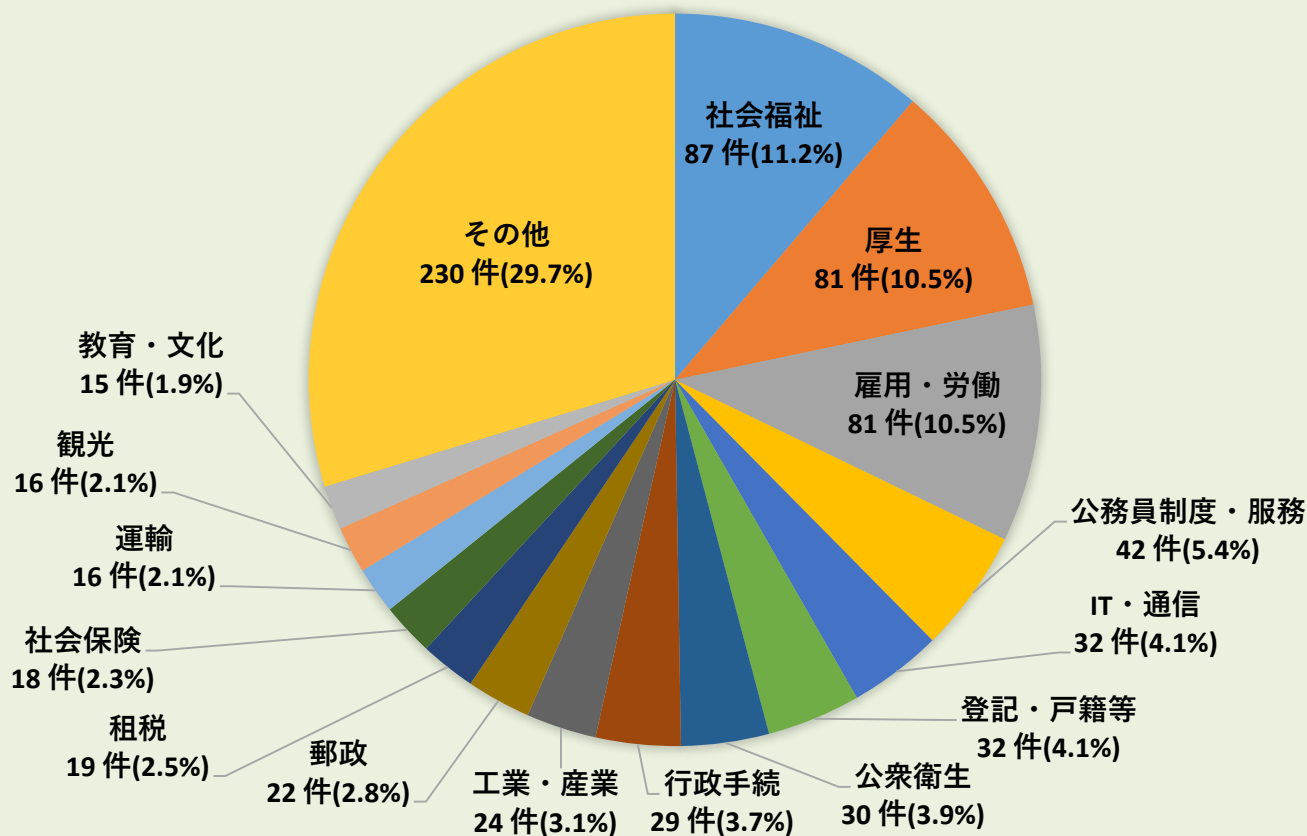


(注) () 内は構成比を示す。

行政相談事案の行政分野別内訳

「国の行政機関等の事務」に関する事案(774件)を行政分野別にみると、「社会福祉」(87件)、「厚生(健康・保健、医事・薬事)」(81件)、「雇用・労働」(81件)、「公務員制度・サービス」(42件)、「IT・通信」(32件)、「登記・戸籍等」(32件)という順に多くなっています。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に関する相談が多く寄せられたことから、「社会福祉」や「厚生」といった行政分野の割合が多くなりました。

「国の行政機関等の事務」に関する行政相談事案の行政分野別内訳



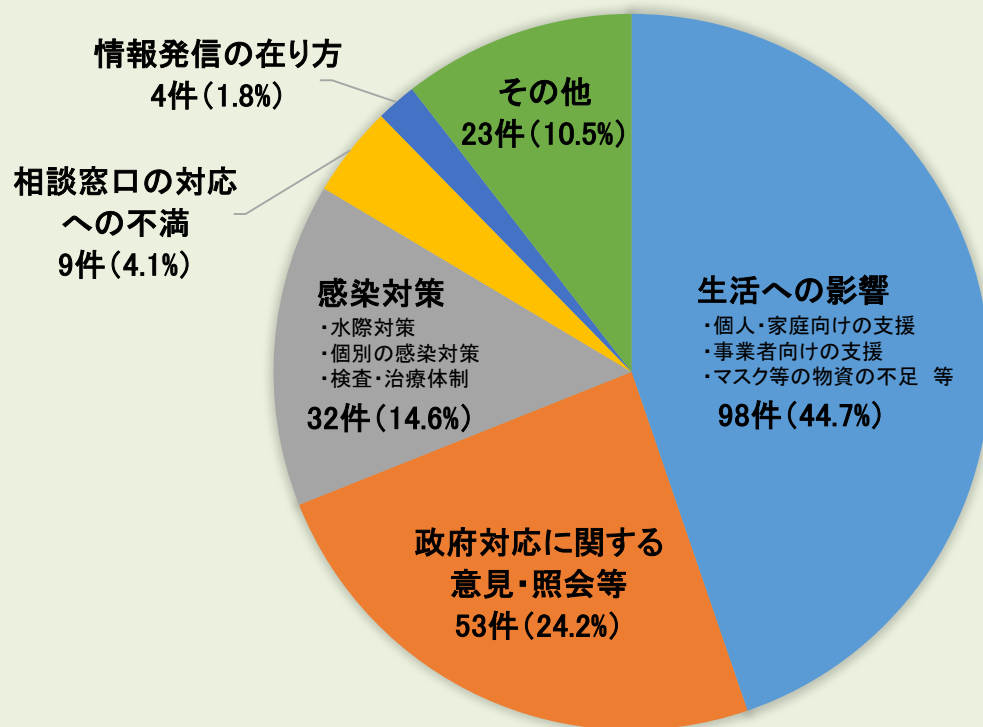
(注) 1 事案の区分は、相談内容の主要な要素により判断している。

2 () 内は構成比を示す。構成比は小数点以下第2位で四捨五入しているため、合計が100%にならない。

新型コロナウイルス感染症に関する相談事案

- ◆ 令和2年度の茨城における行政相談受付件数2,717件のうち、新型コロナウイルス感染症に関する相談事案は219件(8.1%)となっています。
- ◆ 新型コロナウイルス感染症に関する事案(219件)の内訳をみると、特別定額給付金など個人・家庭向けの支援や持続化給付金など事業者向けの支援を含む「生活への影響」に関する相談が98件(219件のうち44.7%)と多く寄せられています。

新型コロナウイルス感染症に関する事案の内容別内訳



(注) 1 事案の区分は、相談内容の主要な要素により判断している。
2 () 内は構成比を示す。構成比は小数点以下第2位で四捨五入しているため、合計が100%にならない。

行政相談事案の改善例

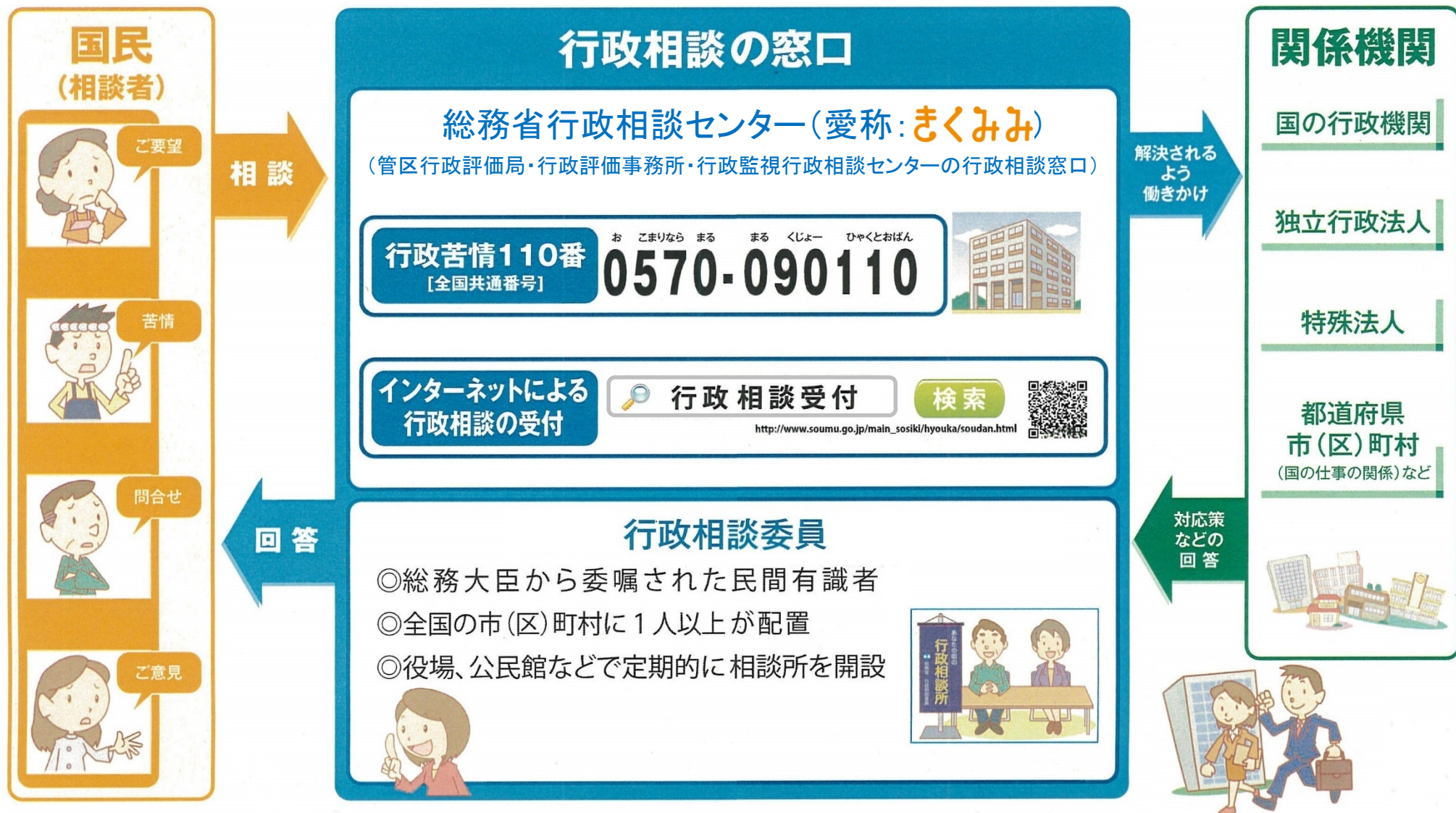
茨城センターと茨城県内の行政相談委員は、「めざそう 住みよい まちづくり 行政相談」を合言葉に、地域住民の皆さまにとって身近な行政に関係する困りごとを解決しています。

令和2年度に寄せられた相談のうち、改善が図られた事案の代表例をご紹介します。

概要	改善前	改善後
剥がれてしまった郵便ポスの表示の改善		
国道50号の歩道（歩道橋下）に放置されたゴミの撤去	 2021/02/09	 2021/02/13

行政相談の仕組み

行政相談は、担当行政機関とは異なる立場から、行政に関する苦情や意見、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。



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、全国に約5,000人、茨城県内では123人(注)が配置されています。

(注)令和3年6月15日現在

- ◆ 無報酬のボランティアとして国民の皆さまから、国の行政活動全般に関する相談を受け付け、相談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。

行政相談委員の活動例

定例相談所・巡回相談所



市役所・町村役場・公民館など、住民の身近な場所で定期的に相談所を開設し、相談を受け付けています。

行政相談出前教室



小学校、中学校、高校、大学等に出向いて、行政の役割や行政相談による改善例を紹介しながら、行政相談についての授業を行っています。

特別相談活動



大規模災害などが発生した際、茨城センターと協働し、「特別行政相談所」を開設するなどして、被災された方々からの相談・問合せに対応しています。