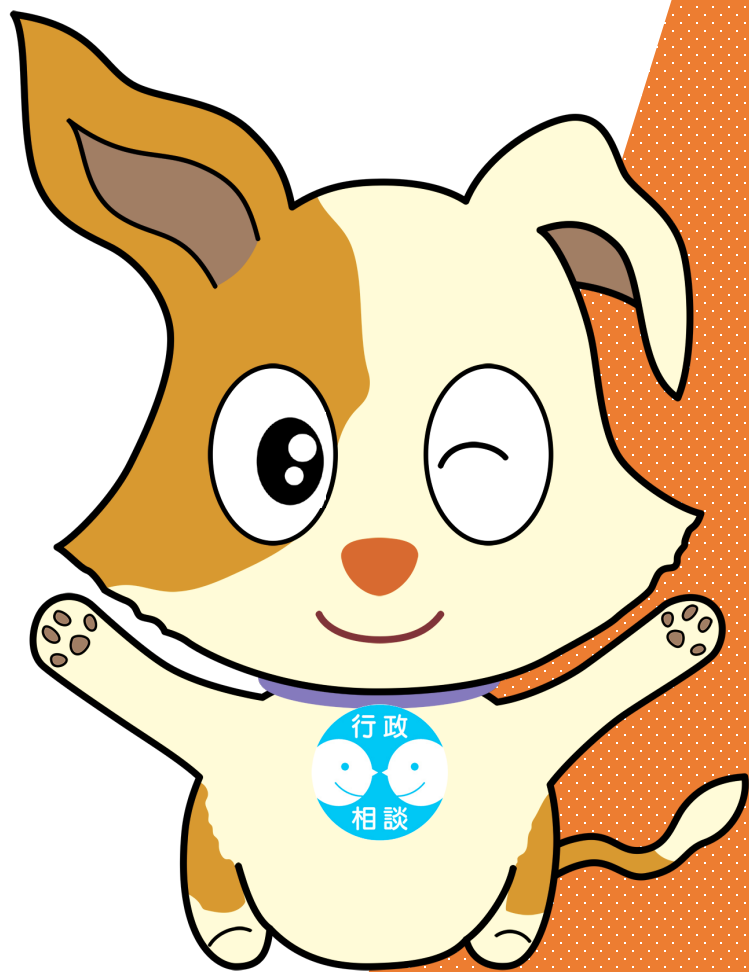




あなたのそばに 行政相談

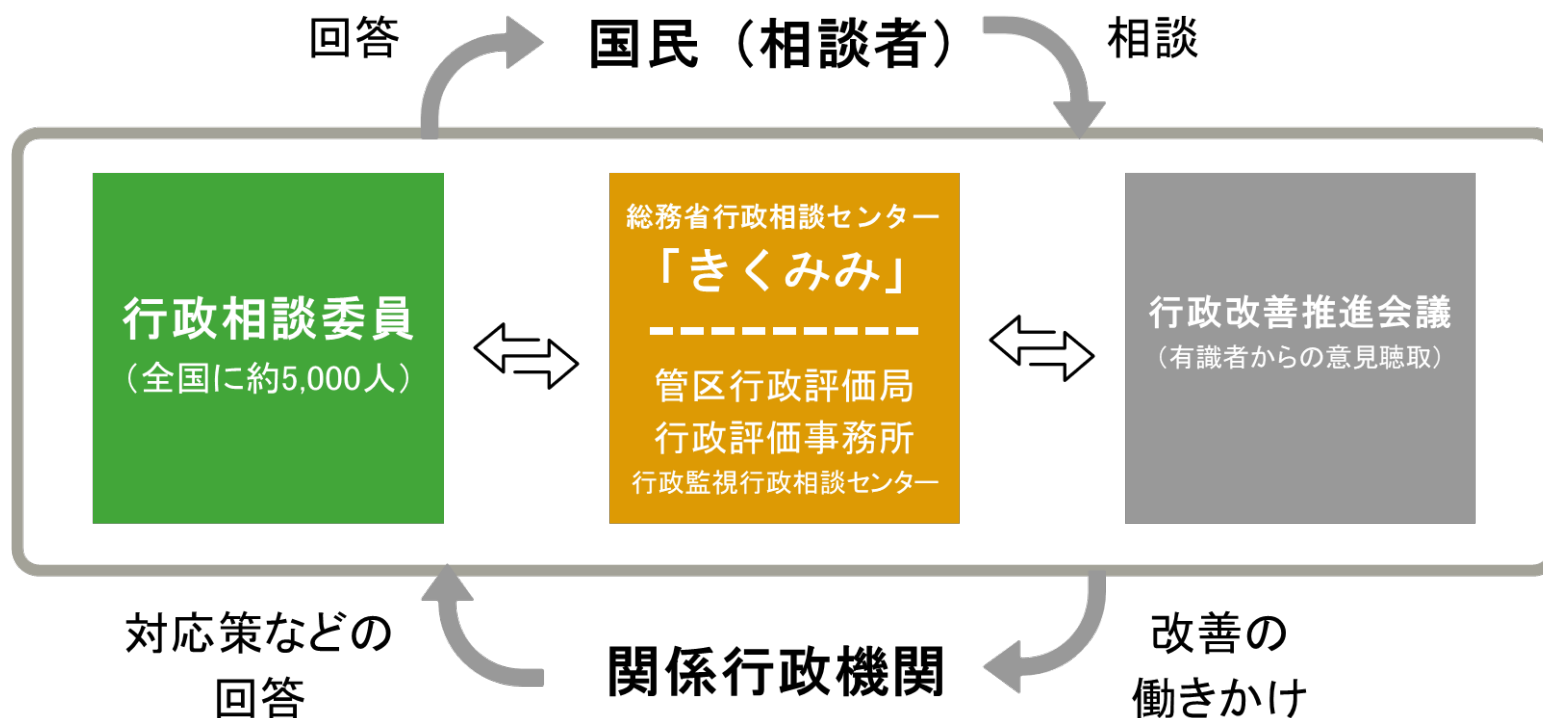
令和6年度の行政相談実績

令和7年7月24日
総務省島根行政監視行政相談センター
「きくみみ島根」

行政相談とは

1

行政への苦情や意見・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しています。



行政相談のマスコット
「キクーン」

ご相談はこちら

2

ご相談は、国民の皆様に身近な「きくみみ」や、行政相談委員にお寄せください。

行政相談センター〔きくみみ〕 (全国50か所)

きくみみ島根



総務省行政相談センター

来所・手紙

〒690-0841
松江市向島町134-10
松江地方合同庁舎2階

電話（行政苦情110番）

全国共通番号 0570-090110
きくみみ島根直通番号 0852-24-1100

FAX 0852-21-2444

インターネット

- ☞ 「行政相談受付」で検索
- ☞ QRコードからご利用できます



行政相談委員 (全国約5,000人)

- ◆ 総務大臣から委嘱された民間有識者
- ◆ 全国の市町村に1人以上配置
島根県内には65人
- ◆ 無報酬のボランティアとして活動
- ◆ 役場、公民館等で相談所を開設
- ◆ 地域の身近な相談相手として、行政の仕事についての苦情や意見・要望、問い合わせなどの相談をお聞きし、相談者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。

行政相談の主な改善事例（令和6年度）

3

事例Ⅰ

トイレで非常ボタンが押されたことを、他の人に分かるようにしてほしい。

道の駅の多目的トイレに設置されている非常ボタンが押され、大勢の人が警報音やランプの点滅に気づいていながらも、どうしていいかわからず、トイレに駆けつける人がいませんでした。

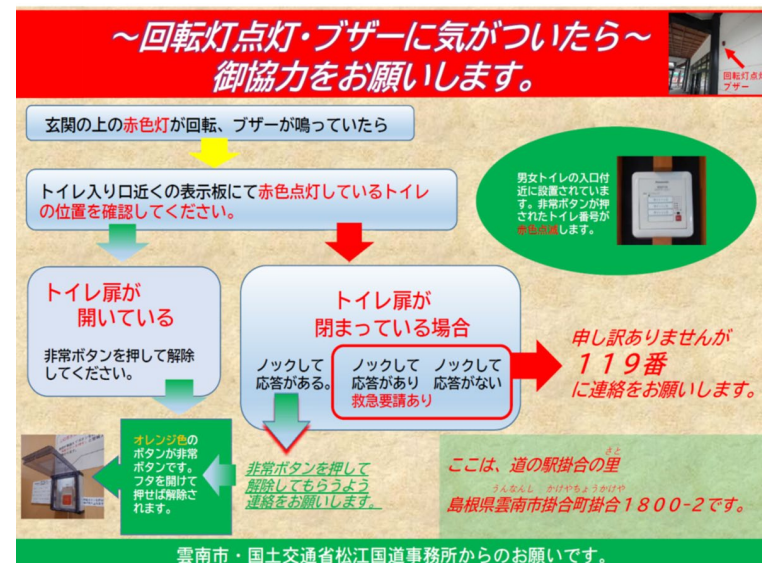
多目的トイレの非常ボタンが押されたことが分かるよう、対策を講じてください。

現地を確認したところ、ランプの下にある掲示に、「ご協力をお願いします。」と書かれているが、具体的に何をすべきか記載されていない状況でした。

このため、行政監視行政相談センターから管理者に対し、警報音やランプの点滅に気づいた人にどう対応してほしいかを具体的に記載するようあっせんしました。



警報音やランプの点滅に気づいた人がどのような対応をすればいいのかを説明するポスターが掲示されました。



行政相談の主な改善事例（令和6年度）

4

事例2

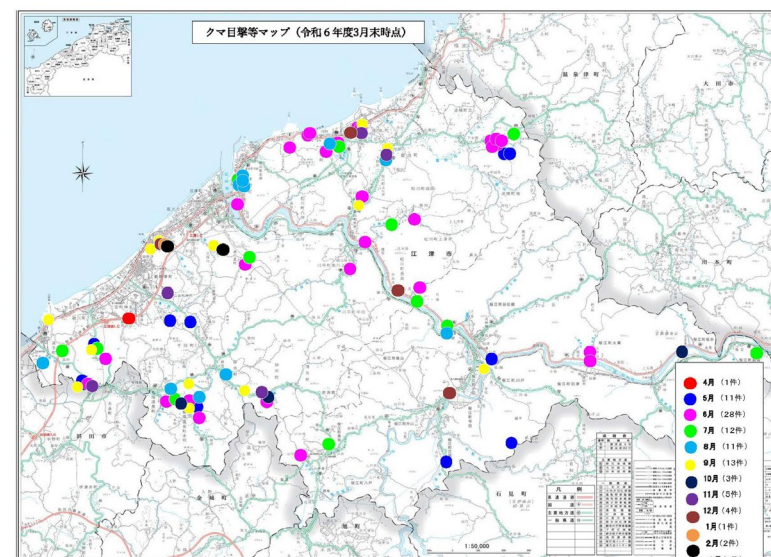
クマの目撃情報について、過去の分布が分かるようにしてほしい。

市は、クマの目撃情報をLINE、防災メール、防災行政無線でその都度、市民に提供している。一方、過去にさかのぼっていつどこで目撃されたのかが一目で分かるような情報がないので、市内のどこでいつ出没することが多いのかといった長期的な傾向が分からない。

相談を受けた行政相談委員は、市に相談内容を伝えるとともに、市民の安全を守るためのより良い周知方法について、市と協議しました。



令和3年度以降に、毎月、市内のどこでクマが目撃されたのかを時系列で図示した地図が新たに作成され、市のホームページに掲載されるとともに、防災メールや広報LINEでも市民に提供されました。

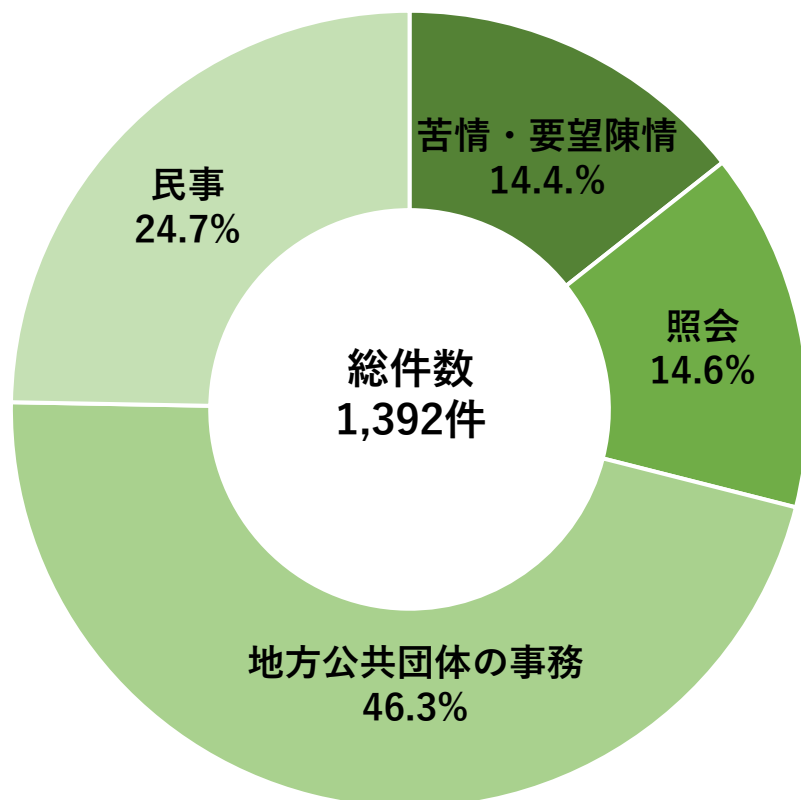


島根県内における令和6年度の相談受付件数

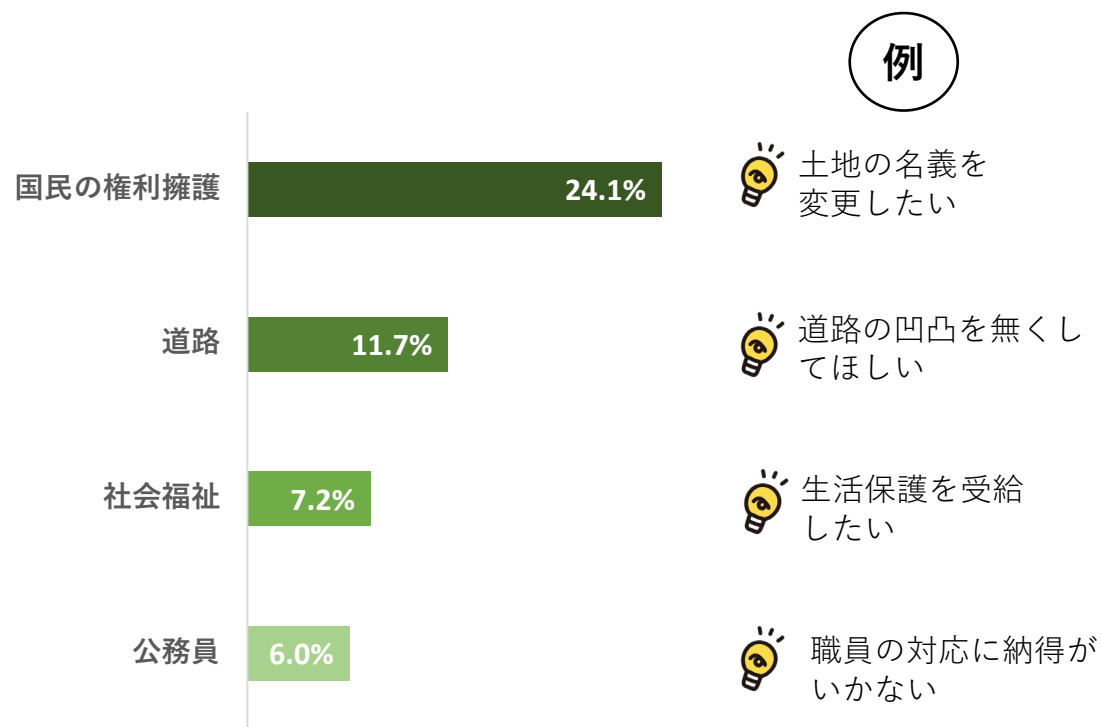
5

令和6年度の相談受付件数は1,392件でした
また、登記や道路等に関する相談が多く寄せられました

総件数



多く寄せられたご相談



(注) 「多く寄せられたご相談」の割合は、令和6年度の苦情・要望陳情及び照会事案の総件数に対するもの。