

# 行政相談の主な改善事例

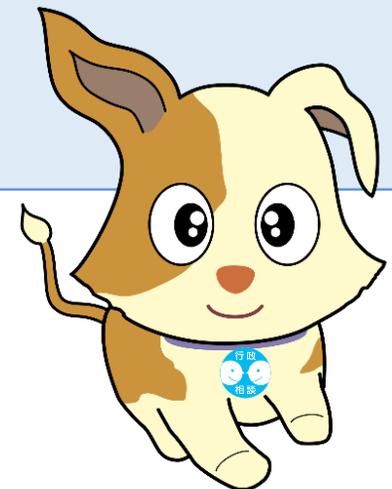
(滋賀県内)

- ① 税務署来庁者への案内表示の改善
- ② 国道を横切る地下道の清掃
- ③ 国道のり面の倒木の伐採
- ④ 市役所における戸籍事務の改善
- ⑤ 公衆電話の設置

総務省 滋賀行政監視行政相談センター

総務省行政相談センター

まくみみ滋賀



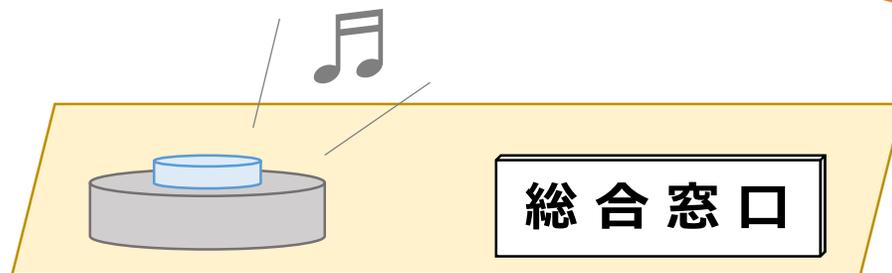
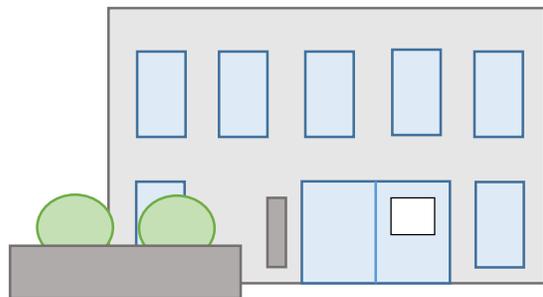
行政相談のマスコット  
キクーン

## 税務署来庁者への案内表示の改善

先日、夕方に税務署へ確定申告に行きましたが、閉庁時刻の表示と総合窓口の呼び出しボタンの設置場所がわかりづらく、結局、後日改めて出直すことになってしまいました。税務署における来庁者への案内表示などを改善してほしいです。

行政相談委員及び滋賀行政監視行政相談センターが現地調査及び他の税務署の状況確認を行い、同センターから当該税務署に相談内容を伝え、対応を求めるあっせんを行った結果、以下のとおり改善されました。

- ① 入口の自動ドア及び案内窓口に閉庁時刻を表示した。
- ② 総合窓口の呼び出しボタンの表示を従来よりも大きなものに変更した。
- ③ 総合窓口の職員が不在の場合においても、その背後に他の職員が在席するようにし、来庁者に職員が気付けるようにした。



## 国道を横切る地下道の清掃

国道を横切る地下道の壁面に、大量の青かびが発生しています。小中学生の通学路でもあり不衛生なので、何とかしてほしいです。

相談を受けた行政相談委員が現地確認を行い、地下道を管理する国道事務所に相談内容を伝えて対応を働きかけた結果、同事務所により清掃作業が行われ、地下道がきれいになりました。



(改善前)



(改善後)



# 国道のり面の倒木の伐採

国道の本線のり面の樹木が台風の影響により倒れたままになっています。安全のため倒木を伐採してほしいです。

行政相談委員及び滋賀行政監視行政相談センターが現地確認を行い、道路管理者である国道事務所に現状を連絡し、倒木の伐採を働きかけた結果、倒木が伐採されました。



(改善前)



(改善後)

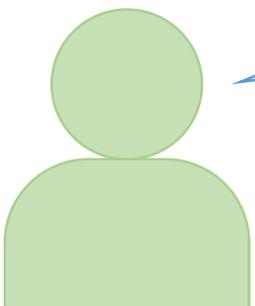


## 市役所における戸籍事務の改善

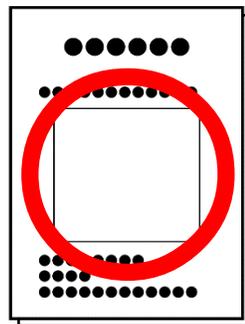
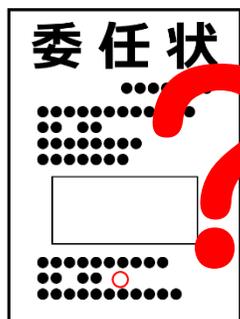
親族が亡くなり、自身がその法定相続人となったことから、相続手続を行うため、故人の親族の戸籍謄本が必要となりました。そこで、市役所に対し、戸籍謄本の交付請求を行ったところ、「故人の直系親族からの委任状が必要である」旨の案内を受けました。本来、相続手続のため必要な場合には、委任状は必要とされていないはずですが、委任状を提出しなければいけないのでしょうか。

滋賀行政監視行政相談センターでは、戸籍謄本の交付事務について制度及び現状の調査を行うとともに、市役所にヒアリングを行い、今回のケースでは、本人等からの委任状が不要であることを確認しました。

その後、本件については、市役所において、委任状を不要とし、他の必要書類を追加提出することで戸籍謄本が交付されることになりました。



(改善前)



(改善後)



## 公衆電話の設置

JRの駅前に公衆電話を設置してほしいです。  
以前は設置されていましたが、撤去されてしまい、携帯電話を持っていない人が家族と連絡を取るとき等に困っています。

行政相談委員及び滋賀行政監視行政相談センターが現地確認を行い、NTT西日本（特殊法人）に対し、①災害時の連絡手段として必要、②携帯電話を持たない子供や高齢者など社会的弱者への配慮という理由から、公共施設である同駅へ公衆電話を設置するよう検討を依頼した結果、同駅前にボックス型公衆電話が設置されました。



(改善前)



(改善後)

