

令和5年10月12日

行政相談の受付状況（令和4年度）

総務省 兵庫行政評価事務所では、国の行政等への苦情や意見、要望を受け付け、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いかす「行政相談」を実施しています。

この度、令和4年度の相談実績を取りまとめましたので、別紙のとおり公表します。

◆ 令和4年度の受付件数は3,817件であり、前年度に比べ611件(19.1%)の増加

◆ 事務所受2,421件のうち、新型コロナウイルス感染症に関するものが、約10分の1の247件

◆ 対象業務^(注)に関する相談件数は1,960件（全体の51.3%）で、最も多い行政分野は「社会福祉」の226件

(注) 総務省の行政相談の対象業務は、国の行政機関等の業務に関するもので、地方公共団体の事務や民事は対象外

(お問合せ先)

総務省 兵庫行政評価事務所 行政相談課

担当：黒川、高瀬

電話：078-331-9096 FAX：078-333-7919

E-mail：hyogo30@soumu.go.jp



行政相談のマスコット
キクーン

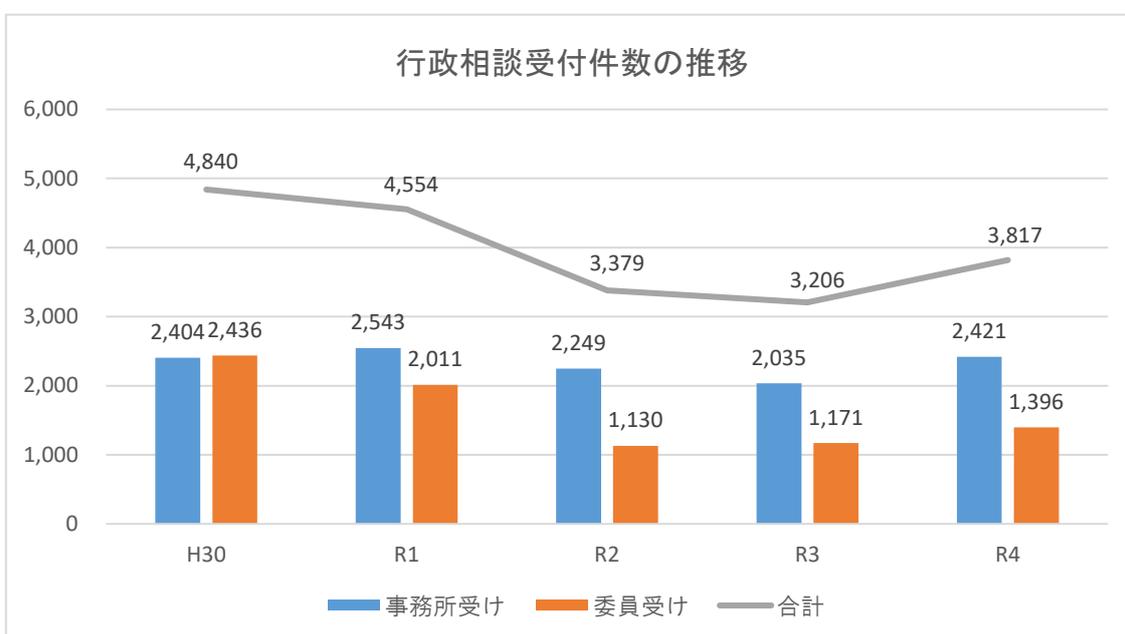
まぐみ兵庫

行政相談の受付状況（令和4年度）

1 行政相談件数の推移

平成30年度から令和4年度までの兵庫における行政相談の受付件数は下図のとおりで、**令和4年度は3,817件**（事務所受け：2,421件、行政相談委員受け：1,396件）であり、**前年度に比べ611件(19.1%)増加**しました。

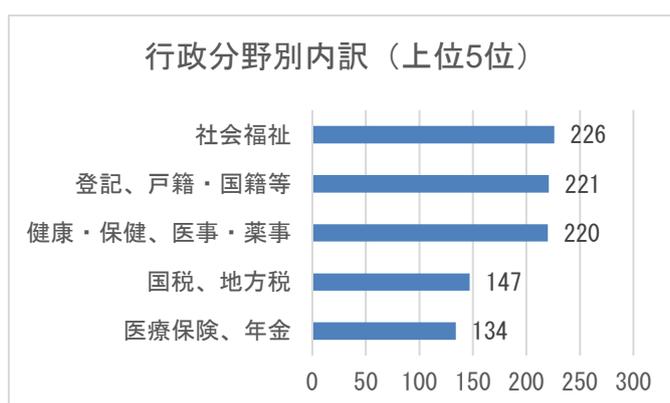
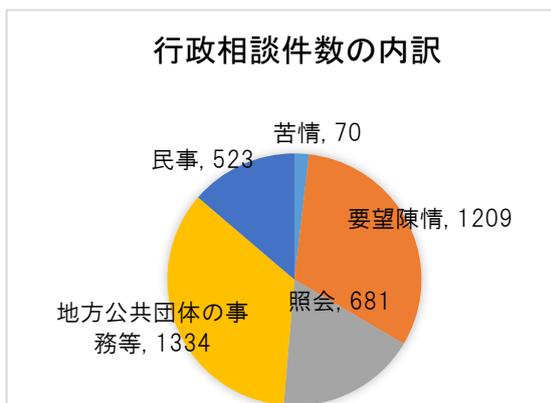
なお、このうち事務所受けの相談件数をみると、2,421件と前年度の2,035件から386件(19.0%)増加している一方、**新型コロナウイルス感染症に関する相談は247件(10.2%)**と、**前年度の537件から290件(54.0%)減少**しました。これらは、新型コロナウイルス感染症によって制限されていた社会活動の緩和が影響したものと考えられます。



2 行政相談処理件数の内訳

令和4年度中に受け付けた相談件数3,817件のうち、対象業務(苦情、要望陳情、照会)に関する相談件数は1,960件と、全体の51.3%を占めています。

対象業務に関する相談のうち、**最も多い行政分野は「社会福祉」**226件で、以下「**登記、戸籍・国籍等**」221件、「**健康・保健、医事・薬事**」220件、「**国税、地方税**」147件、「**医療保険、年金**」134件が続きます。



行政相談制度について

1 行政相談とは

- 国民から寄せられた**役所の仕事**（国の仕事、県や市町の仕事のうち国からの補助等を受けて行っている仕事など）に関する**苦情や意見・要望**について、相談者と関係行政機関等との間に立って、公正・中立な立場から必要なあつせんを行い、その解決や実現の促進を図るものであり、**全国で年間約 13 万件**の相談を受け付けています。
- 行政相談は、行政相談センター（きくみみ）への来訪、手紙（FAX を含む）、全国共通の電話（**行政苦情 110 番**）**0570-090110** やインターネット等のほか、行政相談委員が開設する相談所で受け付けています。

2 行政相談委員とは

- 行政相談委員法に基づき、総務大臣から委嘱された民間有識者であり、国民の身近なところで気軽に相談ができる窓口として、全国に約 5,000 人(各市(区)町村に 1 人以上)が配置されています。
- **兵庫県内には 163 人の行政相談委員が配置**され（令和 5 年 10 月時点）、市(区)役所、町役場、公民館等で定期的に相談所を開設するなどして、様々な行政分野に関する苦情・相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する通知等を行っています。

行政相談委員についての更に詳しい情報は、以下の QR コードから、「行政相談委員 オフィシャルウェブサイト」を御覧ください。



兵庫県内の行政相談委員が開設する相談所の一覧は、以下の QR コードから御覧ください。



3 行政相談委員が取り扱った改善事例

〈相談内容〉

有馬川の堤防沿いに雑木が繁茂している箇所が多数あり、景観や交通に支障をきたしている。



〈対応結果〉

行政相談委員が現地調査の上、関係機関へ対応を依頼した結果、市によって雑木が伐採されました。

