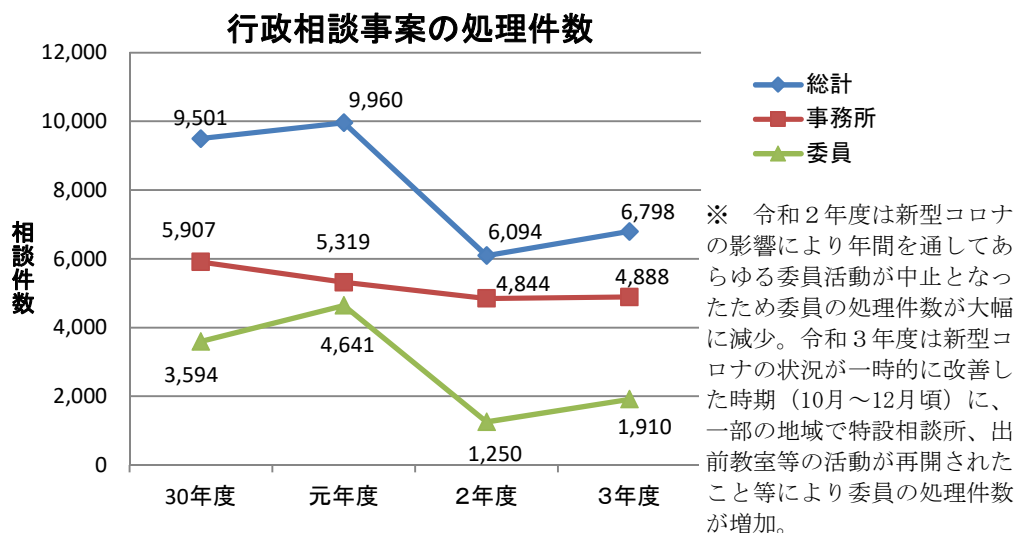


行政相談実績（令和3年度）

(1) 行政相談事案の処理実績

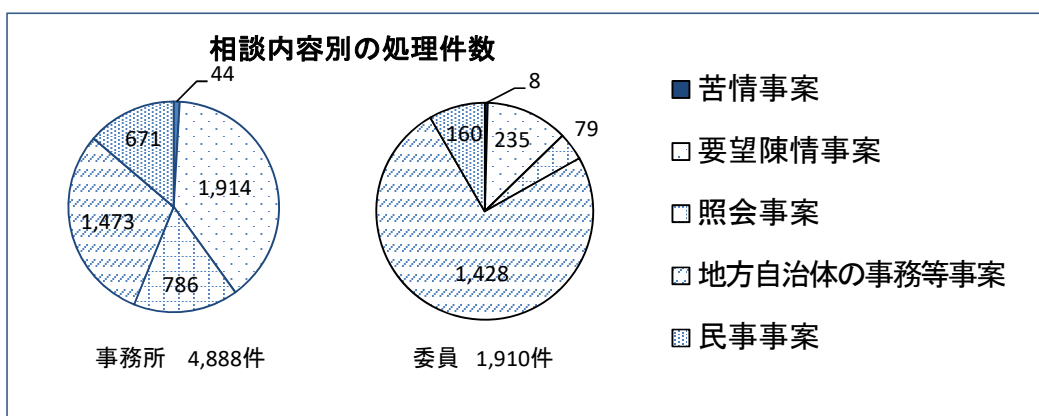
令和3年度における行政相談処理件数は、6,798件となっており、令和2年度実績（6,094件）と比較して704件の増加となっています。

また、この内訳をみると、事務所処理件数は、4,888件で前年度比44件増、委員処理件数は、1,910件で前年度比660件増^(※)となっています。



(2) 相談内容別にみた行政相談処理件数

相談内容	事務所対応		行政相談委員対応	
	件数	割合	件数	割合
苦情事案	44件	0.9%	8件	0.4%
要望陳情事案	1,914件	39.2%	235件	12.3%
照会事案	786件	16.1%	79件	4.1%
地方自治体の事務等に関する事案	1,473件	30.1%	1,428件	74.8%
民事事案	671件	13.7%	160件	8.4%
計	4,888件	100.0%	1,910件	100.0%



(3) 苦情事案及び要望陳情事案の行政分野別内訳

○ 事務所対応事案 (1,958件)

「厚生」435件(22.2%)、「公務員」270件(13.8%)、「社会福祉」134件(6.8%)、「IT・通信」118件(6.0%)、「雇用・労働」90件(4.6%)の順

○ 行政相談委員対応事案 (243件)

「厚生」119件(49.0%)、「社会保険」18件(7.4%)、「安心・安全なくらし」12件(4.9%)、「国民の権利擁護」12件(4.9%)、「教育・文化」8件(3.3%)、「運輸」8件(3.3%)の順

事務所対応事案

順位	行政分野	件数(件)	構成比(%)
1	厚生	435	22.2
2	公務員	270	13.8
3	社会福祉	134	6.8
4	IT・通信	118	6.0
5	雇用・労働	90	4.6
6	安心・安全なくらし	87	4.4
7	教育・文化	80	4.1
8	社会保険	79	4.0
9	工業・産業	77	3.9
10	行政手続	70	3.6
	その他	518	26.5
合 計		1,958	100.0

行政相談委員対応事案

順位	行政分野	件数(件)	構成比(%)
1	厚生	119	49.0
2	社会保険	18	7.4
3	安心・安全なくらし	12	4.9
4	国民の権利擁護	12	4.9
5	教育・文化	8	3.3
6	運輸	8	3.3
7	行政手続	6	2.5
8	社会福祉	6	2.5
9	IT・通信	5	2.1
10	道路	5	2.1
	その他	44	18.1
合 計		243	100.0

(4) 委員意見（行政相談委員法第4条に基づく意見）

行政相談委員は、行政相談委員法第4条に基づき、総務大臣に対して日常の行政相談業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることでできるとされています。この大臣に意見を述べることでできる制度は、他の類似の委員制度にはない重要な制度です。

提出された意見は、制度確認等を行った上、関係行政機関等への通知のほか、行政評価・監視の実施、行政苦情救済推進会議への付議、行政情報として収集・蓄積するなど、有効に活用しています。

令和3年度は13件の委員意見がありました（令和2年度は12件）。