

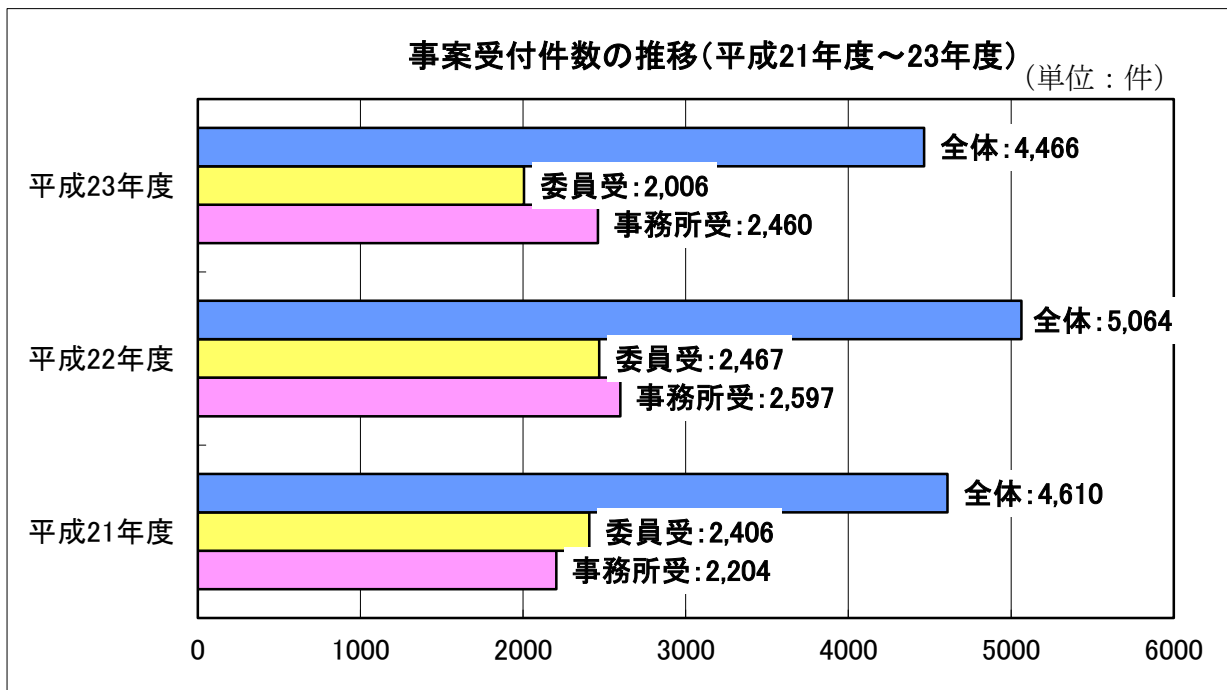
平成 23 年度行政相談業務実績

1 行政相談実績

(1) 事案受付件数の状況

平成 23 年度における行政相談事案の受付件数は4,466 件で、事務所受が 2,460 件 (55.1%)、行政相談委員受が 2,006 件 (44.9%) である。前年度に比べ、事務所受が 137 件、行政相談委員受が 461 件それぞれ減少し、全体では 598 件 (11.8%) 減少している。

また、事務所受事案の受付窓口別内訳については、過去 3 か年とも電話・来所等による受付が約半数を占めている。



(参考) 事務所受け事案の受付窓口別内訳の推移 (平成 21～23 年度)

(単位：件、%)

年度	合計	電話・ 来所等	合同行政 相談所	総合行政 相談所	電子 メール	手紙・ F A X	その他
平成 23	2,460 (100)	1,135 (46.1)	573 (23.3)	459 (18.7)	206 (8.4)	43 (1.7)	44 (1.8)
22	2,597 (100)	1,054 (40.6)	669 (25.8)	511 (19.7)	279 (10.7)	41 (1.6)	43 (1.7)
21	2,204 (100)	1,039 (47.1)	552 (25.0)	445 (20.2)	149 (6.8)	8 (0.4)	11 (0.5)

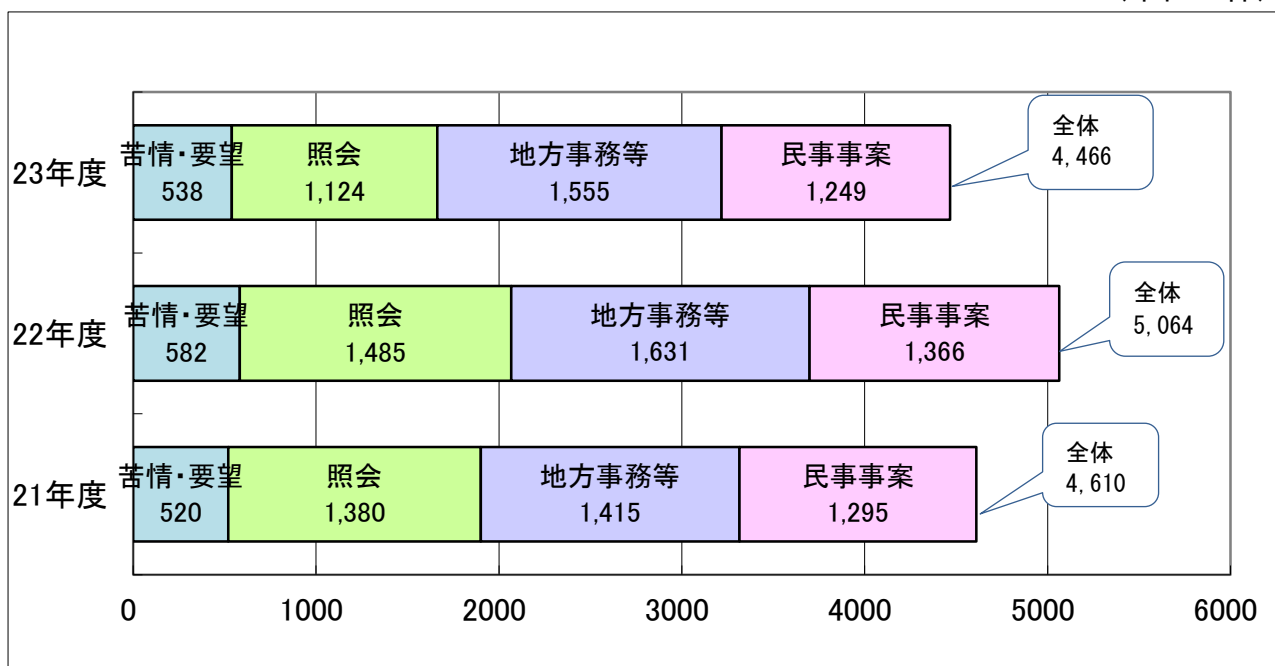
(2) 相談内容別受付の状況

平成 23 年度の受付件数 4,466 件のうち、1,662 件 (37.2%) が対象内事案（苦情・要望事案及び照会事案）となっている。

また、平成 23 年度の事務所受け事案について、苦情・要望事案の行政分野別内訳をみると、医療保険・年金（12.1%）、電波・通信（11.4%）、社会福祉（7.2%）など、国民生活に密着した分野の事案が多い。

相談内容別受付件数（平成 21～23 年度）

（単位：件）



（参考）事務所受け事案に係る苦情・要望事案の行政分野別内訳の推移（平成 21～23 年度）

（単位：件、%）

年度	合計	医療保険・年金	社会福祉	雇用	保健医療	電波・通信	その他
平成 23	430 (100%)	52 (12.1)	31 (7.2)	30 (7.0)	18 (4.2)	49 (11.4)	250 (58.1)
22	419 (100%)	57 (13.6)	42 (10.0)	43 (10.3)	7 (1.7)	36 (8.6)	234 (55.8)
21	455 (100%)	47 (10.3)	44 (9.7)	38 (8.4)	27 (5.9)	26 (5.7)	273 (60.0)