

## 平成 22 年度行政相談業務実績 (神奈川県行政評価事務所管内)

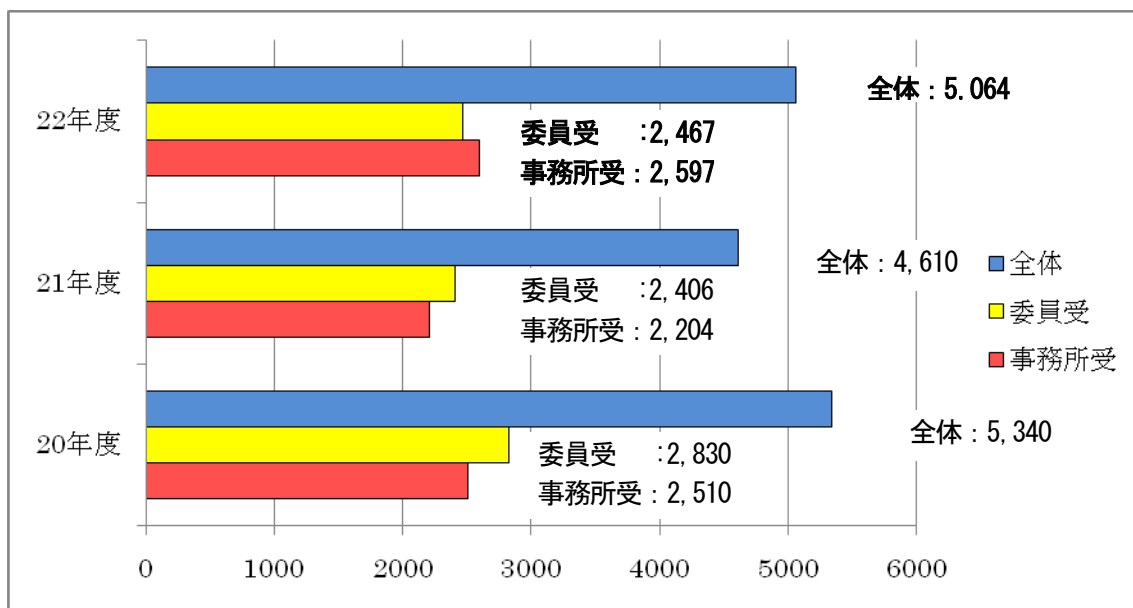
### 1 事案受付件数の状況

平成 22 年度における行政相談事案の受付件数は **5,064 件** で、事務所受が **2,597 件 (51.3%)**、行政相談委員受が **2,467 件 (48.7%)** である。前年度に比べ、事務所受が 393 件、行政相談委員受が 61 件それぞれ増加し、**全体では 454 件 (9.8%) 増加**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最も多い。

### 事案受付件数の推移 (平成 20~22 年度)

(単位: 件)



### (参考) 事務所受け事案の受付窓口別内訳の推移 (平成 20~22 年度)

(単位: 件、%)

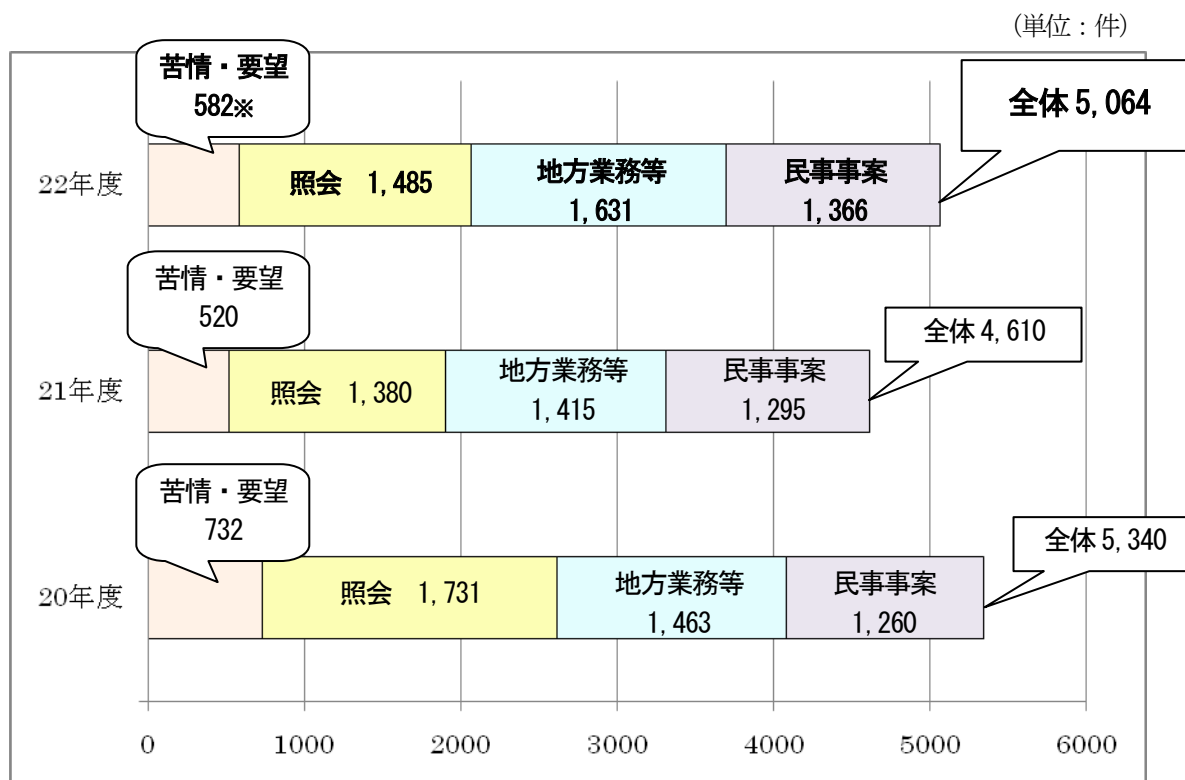
年度	合計	電話・来所等	合同行政相談所	総合行政相談所	電子メール	手紙・FAX	その他
平成 22	2,597 (100)	1,054 (40.6)	669 (25.8)	511 (19.7)	279 (10.7)	41 (1.6)	43 (1.7)
21	2,204 (100)	1,039 (47.1)	552 (25.0)	445 (20.2)	149 (6.8)	8 (0.4)	11 (0.5)
20	2,510 (100)	1,200 (47.8)	610 (24.3)	483 (19.2)	170 (6.8)	13 (0.5)	34 (1.4)

## 2 相談内容別受付の状況

平成 22 年度の受付件数 5,064 件のうち、**2,067 件(40.8%)**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 22 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(13.6%)、雇用(10.3%)、社会福祉(10.0%)など、**国民生活に密着した分野の事案が多くなっている。**

相談内容別受付件数 (平成 20~22 年度)



- ※1 「苦情・要望」…国・独立行政法人・特殊法人の業務及び地方公共団体の業務で法定受託事務に該当するもの・補助を受けて行っているものに関する苦情又は要望  
 2 「照会」…制度、手続、所管行政機関等に関する問い合わせに対し教示したもの  
 3 「地方事務等」…地方公共団体の自治事務、国会、裁判所等に関するもの

### (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 20~22 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 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)
20	556 (100%)	114 (20.5)	33 (5.9)	153 (27.5)	40 (7.2)	40 (7.2)	176 (31.7)