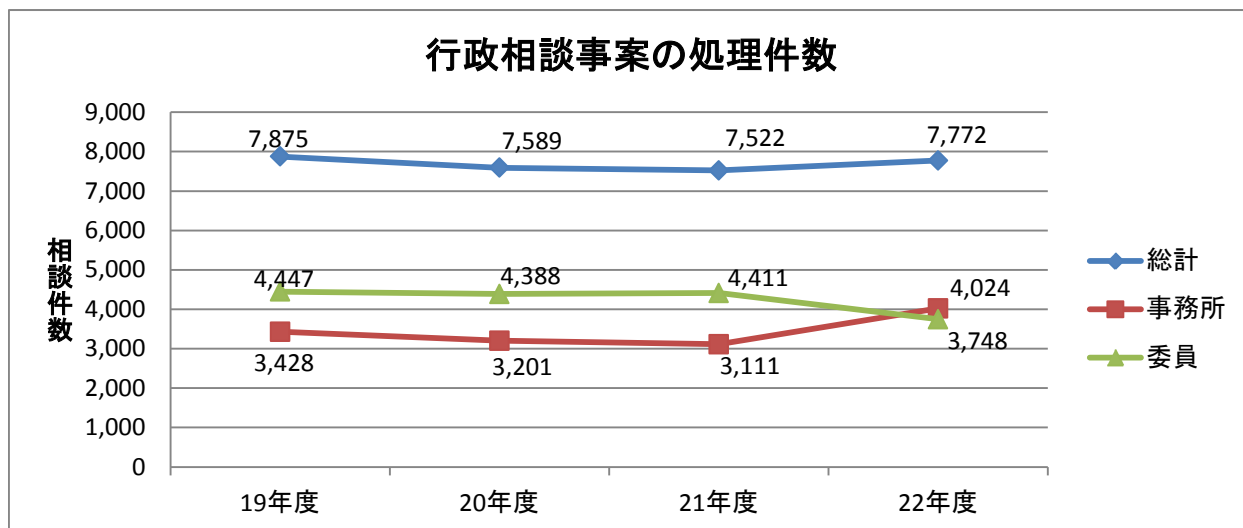


## 平成22年度 行政相談実績（東京行政評価事務所）

### (1) 行政相談事案の処理実績

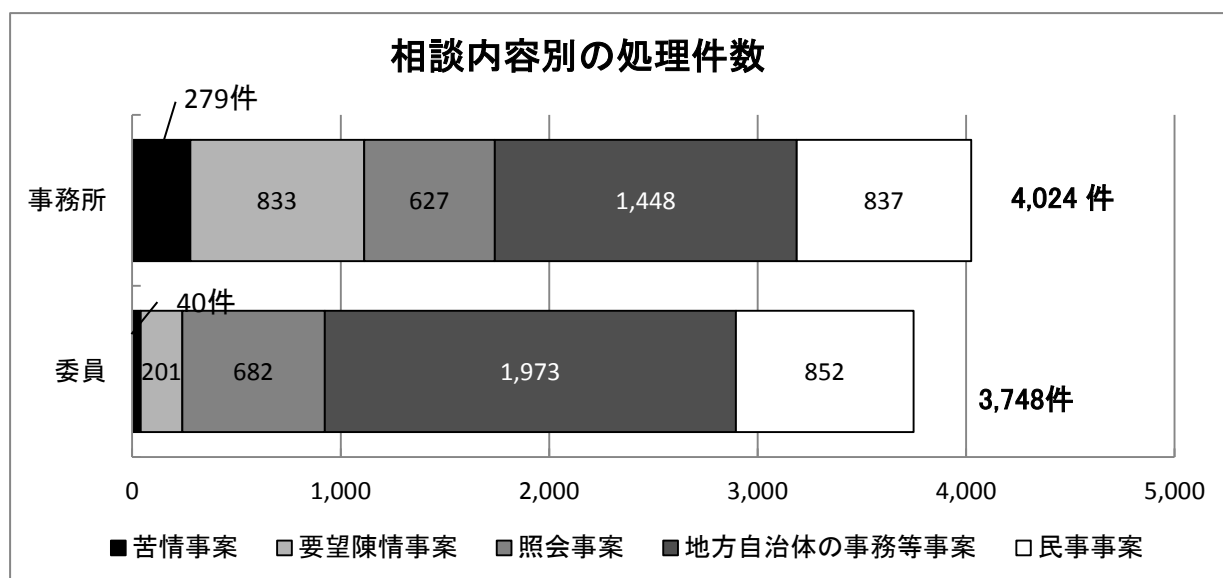
平成22年度における東京行政評価事務所全体の行政相談処理件数は7,772件となっており、平成21年度実績(7,522件)に比べ250件(3.3%)増加しています。

また、この内訳をみると、事務所が処理した件数は4,024件で前年度に比べ29.3%増となっており、委員が処理した件数は3,748件で前年度に比べ15.0%減となっています。



### (2) 相談内容別にみた行政相談処理件数

平成22年度における行政相談事案の処理件数を相談内容別にみると、事務所処理事案(4,024件)については、行政苦情事案が279件(6.9%)、要望陳情事案が833件(20.7%)、行政に係る照会事案が627件(15.6%)、地方自治体の事務等に関する事案が1,448件(36.0%)、民事事案が837件(20.8%)となっています。また、行政相談委員処理事案(3,748件)については、行政苦情事案が40件(1.1%)、要望陳情事案が201件(5.4%)、行政に係る照会事案が682件(18.2%)、地方自治体の事務等に関する事案が1,973件(52.6%)、民事事案が852件(22.7%)となっています。



### (3) 行政苦情事案及び要望陳情事案の行政分野別内訳

行政相談事案のうち、苦情事案及び要望陳情事案について、行政分野別にみると、下表のとおり、事務所処理事案(1,112件)では、「電波・通信」(150件:13.5%)が、行政相談委員処理事案(320件)では、「社会福祉」(43件:17.8%)が最も多くなっています。

また、2位以下をみると、事務所処理事案では、「雇用」が119件(10.7%)、「医療保険・年金」が89件(8.0%)、「社会福祉」が65件(5.8%)の順、行政相談委員処理事案では、「医療保険・年金」が31件(12.9%)、「郵政」が16件(6.6%)、「租税」が12件(5.0%)の順となっています。

事務所処理

順位	行政分野	件数(件)	構成比(%)
1	電波・通信	150	13.5
2	雇用	119	10.7
3	医療保険・年金	89	8.0
4	社会福祉	65	5.8
5	教育・文化振興	53	4.8
6	郵政	40	3.6
7	租税	37	3.3
8	環境保全・公害	24	2.2
9	保健医療	20	1.8
10	農地・林野等	12	1.1
	その他	503	45.2
合 計		1,112	100.0

行政相談委員処理

順位	行政分野	計(件)	構成比(%)
1	社会福祉	43	17.8
2	医療保険・年金	31	12.9
3	郵政	16	6.6
4	租税	12	5.0
5	電波・通信	11	4.6
6	教育・文化振興	10	4.1
7	雇用	10	4.1
8	保健医療	9	3.7
9	道路	6	2.5
10	鉄道・旅客運輸	5	2.1
	その他	88	36.5
合 計		241	100.0

### (4) 行政苦情事案の処理結果の状況

事務所が処理した行政苦情事案279件の処理結果の状況を見ると、あっせんの結果解決したものが68件(24.4%)、未解決のものが10件(3.6%)、事実関係が確認できなかったり、技術的判断を要する内容であること等から、あっせんに至らなかったものが201件(72.0%)となっています。