

平成 23 年度行政相談実績

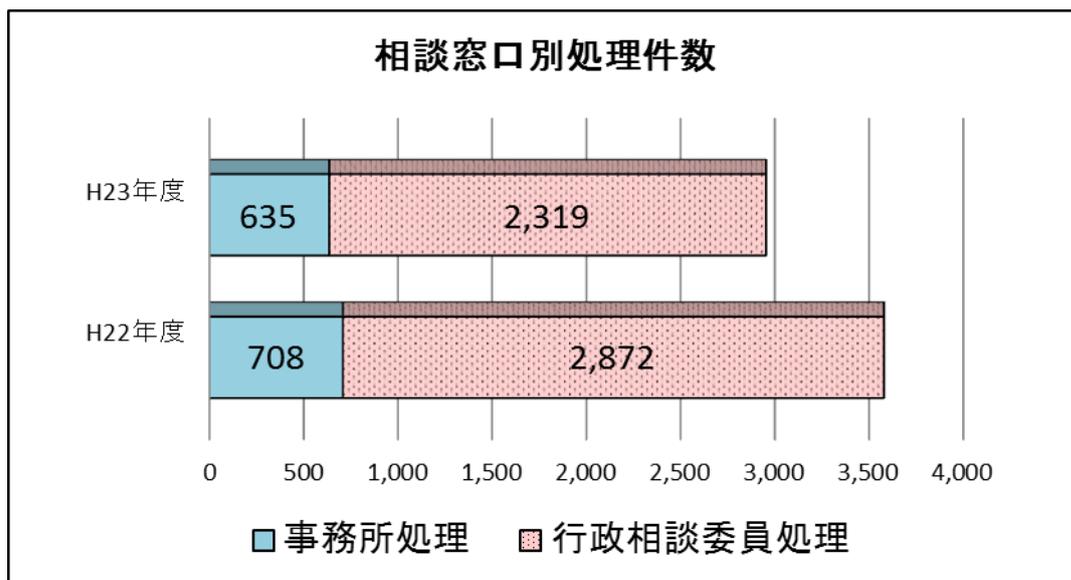
行政相談は、住民から寄せられた苦情や意見・要望について、住民と関係行政機関との間に立って、公正・中立な立場から必要なあっせんを行い、その解決や実現の促進を図るものです。

青森行政評価事務所管内における行政相談実績等は、次のとおりです。

1 相談処理件数

平成 23 年度の相談総処理件数は 2,954 件で、前年度と比較して 626 件の減となっています。

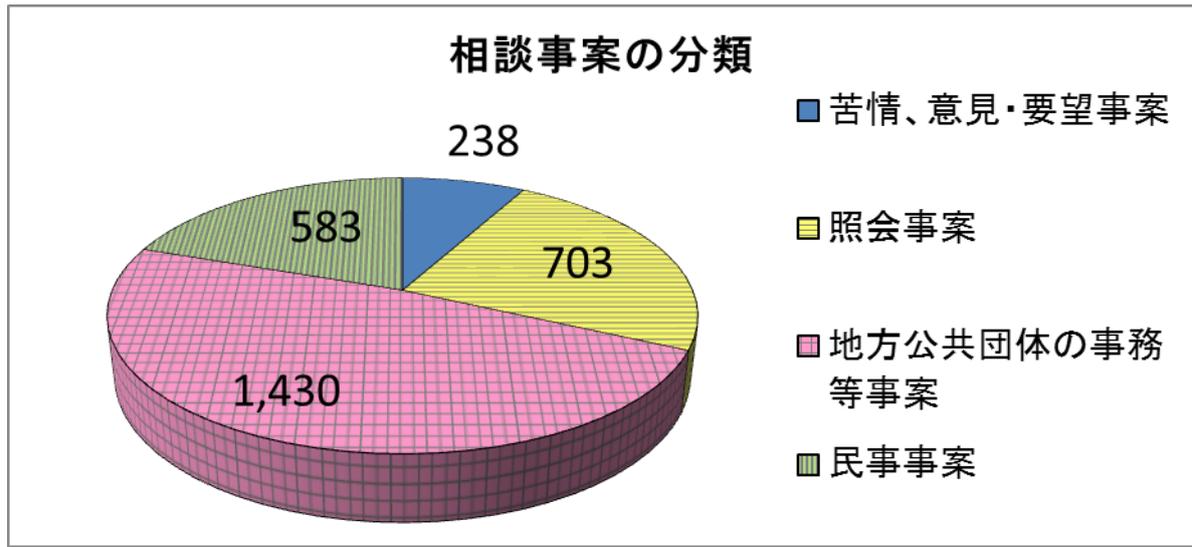
このうち、行政相談委員(総務大臣委嘱、県内 40 市町村に 86 名配置)の処理したものが 2,319 件と全体の 78.5%を占めています。



区分 年度	総処理件数		
	事務所処理	行政相談委員処理	
23 年度	2,954 件	635 件	2,319 件
構成比	100.0%	21.5%	78.5%
22 年度	3,580 件	708 件	2,872 件
構成比	100.0%	19.8%	80.2%
増減	▲ 626 件	▲ 73 件	▲ 553 件

2 相談事案の分類

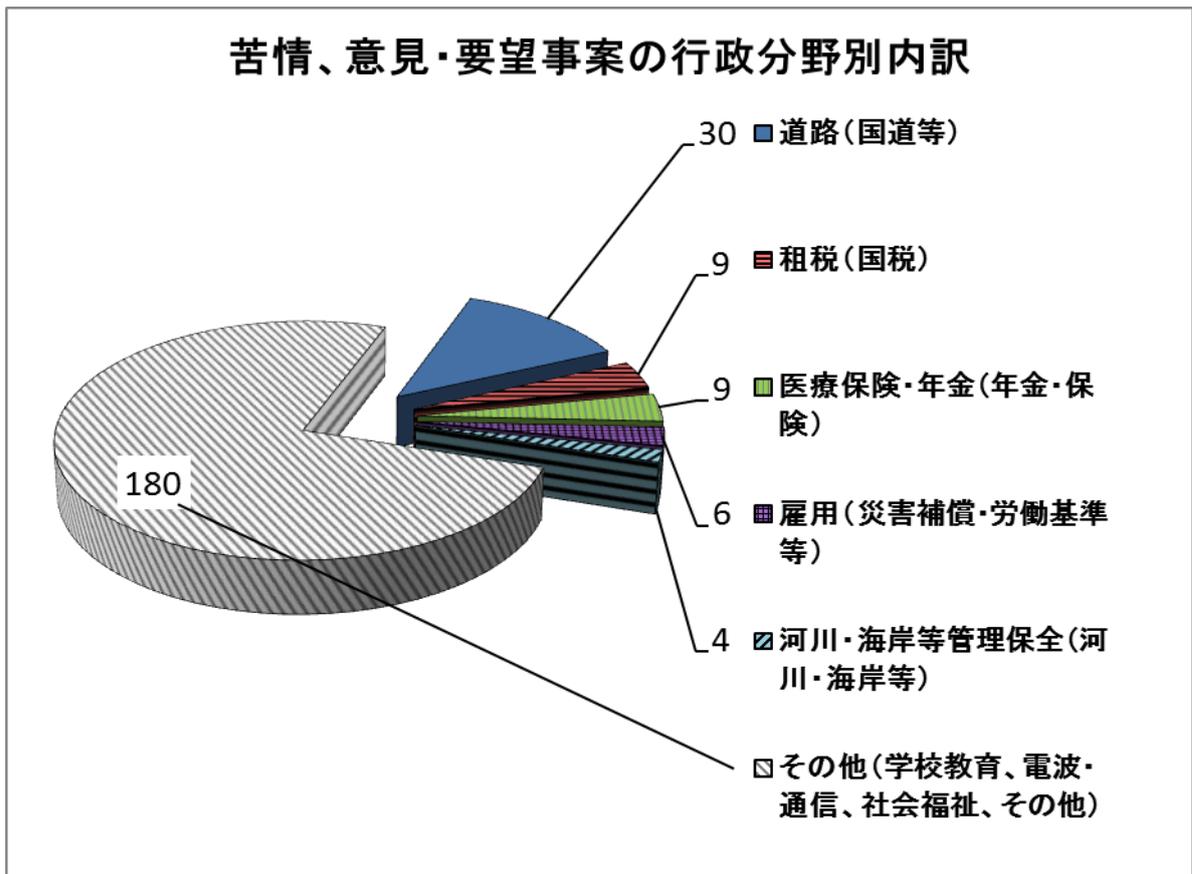
平成23年度の相談事案の分類をみると、総処理件数2,954件のうち、相談者が具体的な不利益の救済等を求める苦情及び行政に対する意見・要望に関するものが238件(8.1%)、行政の制度・手続等についての照会に関するものが703件(23.8%)、地方公共団体の事務等に関するものが1,430件(48.4%)、民事に関するものが583件(19.7%)となっています。



総処理件数	23年度		22年度	
	2,954件	構成比	3,580件	構成比
苦情、意見・要望事案	238件	8.1%	203件	5.7%
照会事案	703件	23.8%	879件	24.6%
地方公共団体の事務等事案	1,430件	48.4%	1,541件	43.0%
民事事案	583件	19.7%	957件	26.7%

3 苦情、意見・要望事案の行政分野別内訳

平成23年度に苦情、意見・要望事案として処理した238件を、行政分野別にみると、件数が多い順に、道路関係（国道等）30件（12.6%）、租税9件（3.8%）、医療保険・年金関係9件（3.8%）、雇用関係6件（2.5%）、河川・海岸等管理保全関係4件（1.7%）となっています。



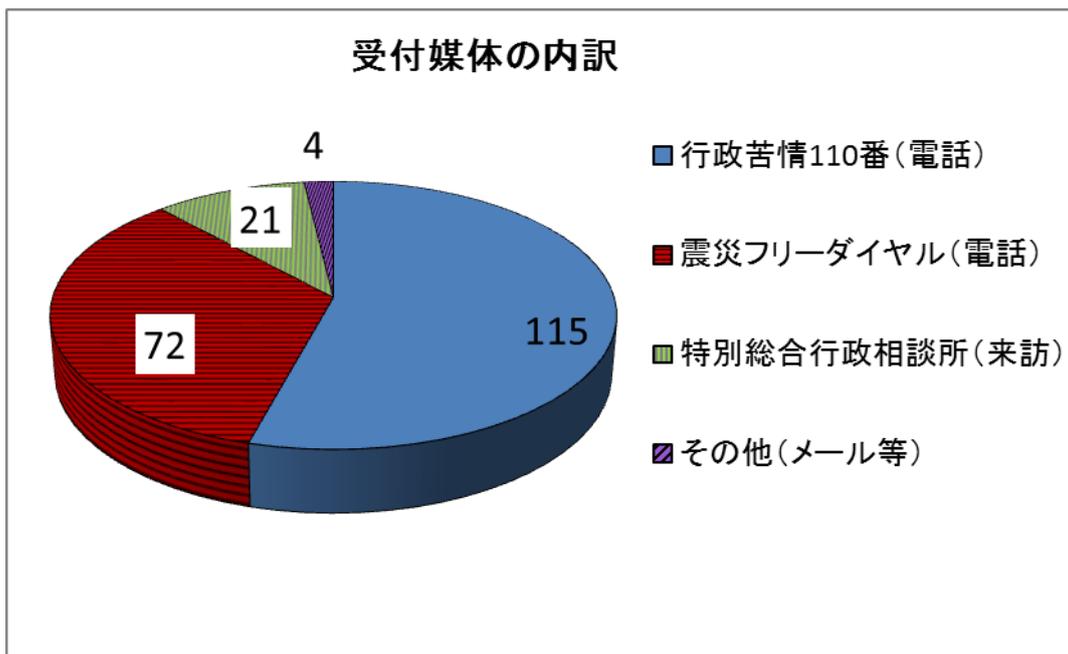
行政分野別内訳		件数	構成比
	道路（国道等）	30件	12.6%
	租税（国税）	9件	3.8%
	医療保険・年金（年金・保険）	9件	3.8%
	雇用（災害補償・労働基準等）	6件	2.5%
	河川・海岸等管理保全（河川・海岸等）	4件	1.7%
	その他（学校教育、電波・通信、社会福祉、その他）	180件	75.6%
合 計		238件	100.0%

4 震災関係行政相談

(1) 受付媒体の内訳

平成23年度の事務所の処理件数635件のうち、東日本大震災関係の行政相談処理件数は212件(33.4%)となっています。

これを受付媒体別にみると、件数が多い順に、行政苦情110番(電話)115件(54.2%)、震災フリーダイヤル(電話)72件(34.0%)、特別総合行政相談所(来訪)21件(9.9%)となっています。

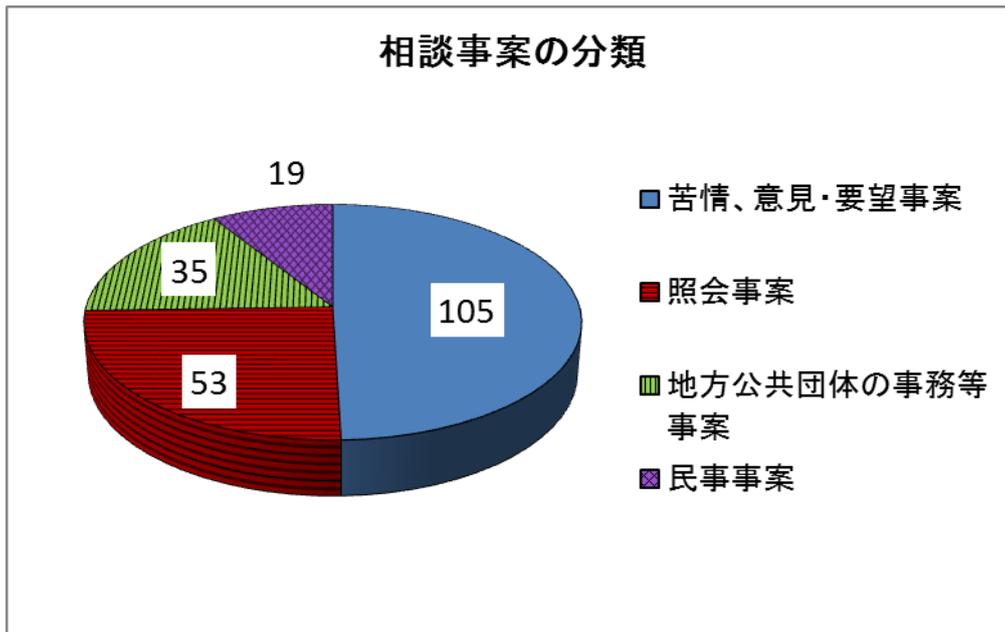


受付媒体の内訳		件数	構成比
	行政苦情110番(電話)	115件	54.2%
	震災フリーダイヤル(電話)	72件	34.0%
	特別総合行政相談所(来訪)	21件	9.9%
	その他(メール等)	4件	1.9%
合計		212件	100.0%

※ 震災フリーダイヤルは、平成23年3月24日～平成23年8月31日まで開設。

(2) 相談事案の分類

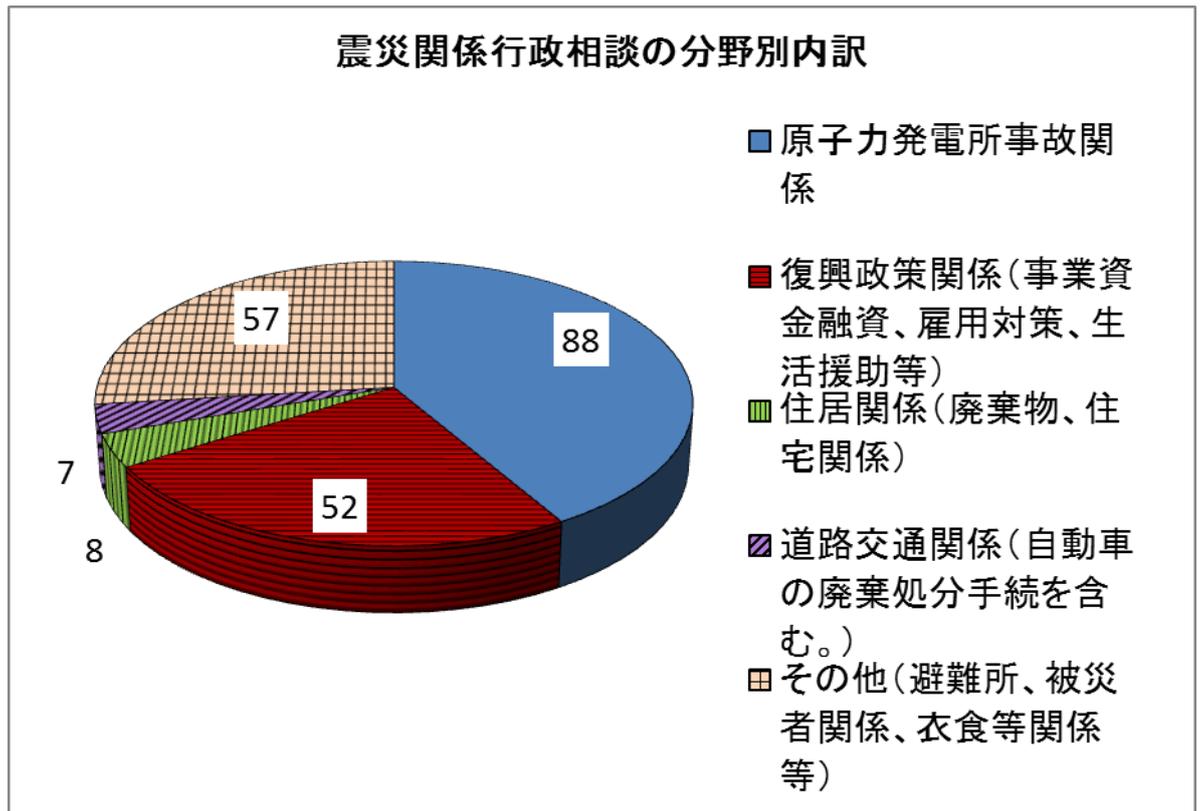
震災関係行政相談事案 212 件の分類をみると、相談者が具体的な不利益の救済等を求める苦情及び行政に対する意見・要望に関するものが 105 件(49.5%)、行政の制度・手続等についての照会に関するものが 53 件(25.0%)、地方公共団体の事務等に関するものが 35 件(16.5%)、民事に関するものが 19 件(9.0%)となっています。



相談事案分類	件数	構成比
苦情、意見・要望事案	105件	49.5%
照会事案	53件	25.0%
地方公共団体の事務等事案	35件	16.5%
民事事案	19件	9.0%
合計	212件	100.0%

(3) 震災関係行政相談の分野別内訳

震災関係行政相談として処理した212件の内容別内訳をみると、件数が多い順に、原子力発電所事故関係88件（41.5%）、復興政策関係（事業資金融資、雇用対策、生活援助等）52件（24.5%）、住居関係（廃棄物、住宅関係）8件（3.8%）、道路交通関係（自動車の廃棄処分手続きを含む）7件（3.3%）となっています。



震災関係行政相談の分野別内訳		件数	構成比
	原子力発電所事故関係	88件	41.5%
	復興政策関係（事業資金融資、雇用対策、生活援助等）	52件	24.5%
	住居関係（廃棄物、住宅関係）	8件	3.8%
	道路交通関係（自動車の廃棄処分手続きを含む）	7件	3.3%
	その他（避難所、被災者関係、衣食等関係等）	57件	26.9%
合計		212件	100.0%