



めざそう 住みよい まちづくり 行政相談

27年度の行政相談件数は4,163件に

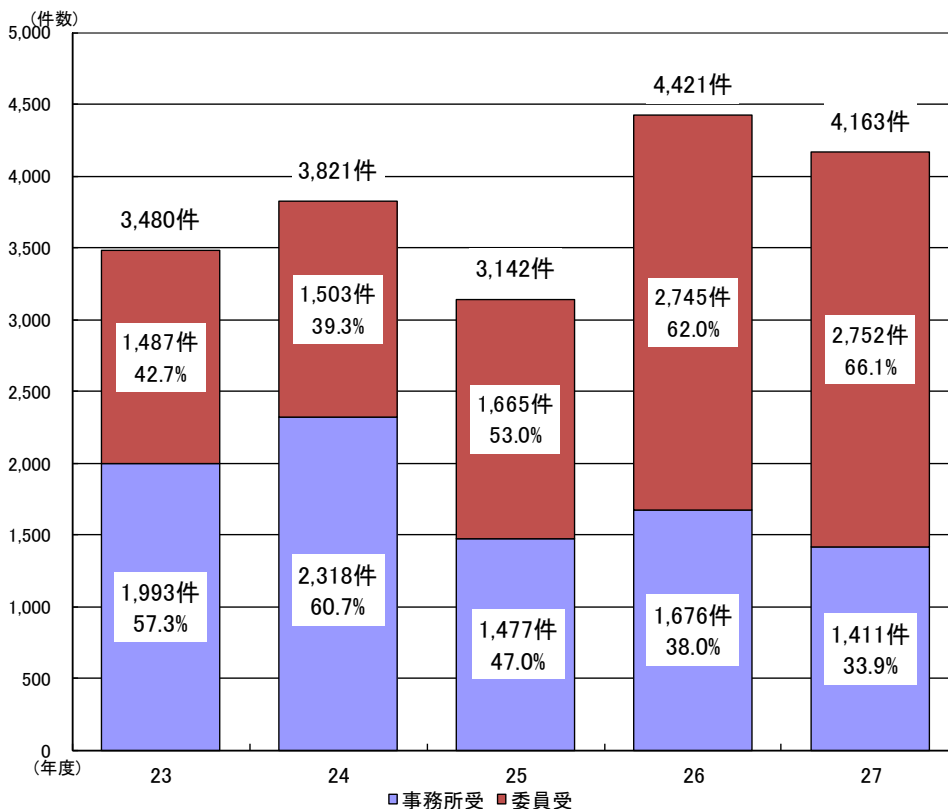
平成 28 年 5 月 24 日
茨城行政評価事務所
所長：田口 たぐち 美孝 よし たか

1 平成 27 年度行政相談受付実績

総務省では、行政に関する苦情や意見・要望を受け付け、国民（相談者）と関係行政機関の間に立って必要なあっせん等を行い、その解決を促進する「行政相談」業務を行っています。

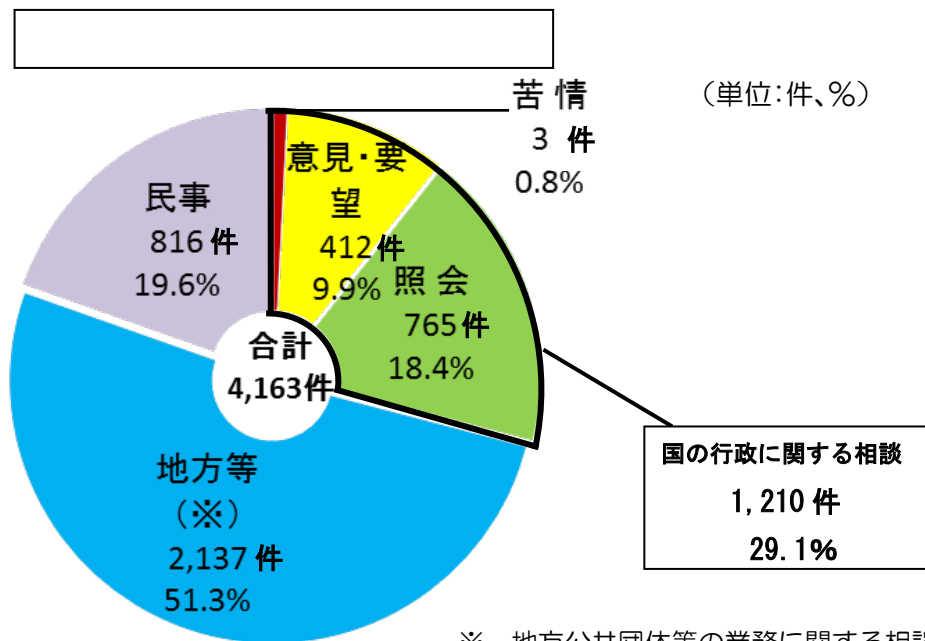
平成 27 年度における茨城県内の行政相談件数は 4,163 件（26 年度より 258 件減少）であり、このうち、茨城行政評価事務所受の相談件数が 1,411 件（全体の 33.9%）で前年度より 265 件減少しましたが、県内の行政相談委員受が 2,752 件（全体の 66.1%）で、前年度より 7 件増加しています（図 1 参照）。

図 1 茨城県内の行政相談件数の推移(平成 23~27 年度)



2 内容別受付状況

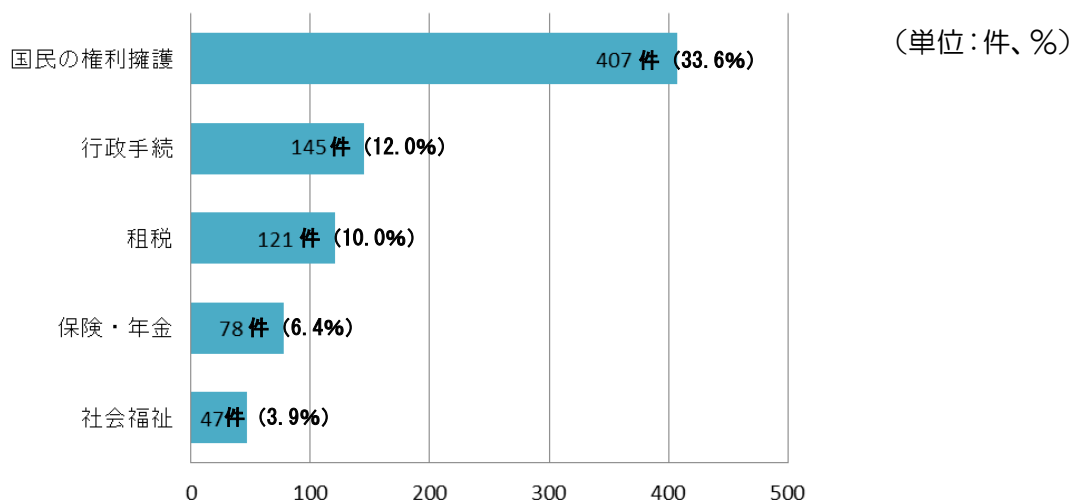
相談の内容別内訳は、国の行政に関する相談が1,210件（苦情33件、意見・要望412件、窓口や制度の照会765件）（29.1%）、地方公共団体等の業務に関する相談が2,137件（51.3%）、民事が816件（19.6%）となっています（図2参照）。



3 行政分野別受付状況

平成27年度に受け付けた国の行政に関する相談1,210件について、行政分野別に件数の多い上位5分野をみると、①国民の権利擁護（登記、戸籍、マイナンバー含む住民基本台帳など）が407件（33.6%）、②行政手続（情報公開、個人情報保護など）が145件（12.0%）、③租税（国税、地方税など）が121件（10.0%）、④保険・年金（医療保険、年金など）が78件（6.4%）、⑤社会福祉（高齢者、障害者、児童に関する福祉、生活保護など）が47件（3.9%）となっています（図3参照）。

図3 平成27年度行政分野別受付件数（上位5分野）



本件照会先：行政相談課 甲賀・佐藤
 TEL：029-221-3347、FAX：029-221-3349
 電子メール：ibara30@soumu.go.jp

< 行政相談の具体例 >

茨城県内の行政相談委員が主な処理した事例を紹介します

茨城県内の行政相談委員は、「めざそう 住みよい まちづくり 行政相談」をスローガンに、国民の皆さまにとって身近な、行政に関係する困りごとを解決しています。

〔事例1〕 高速の逆走への注意表示の改善

【相談内容】

常磐道にある電光表示板に『逆走車を見たら速度を落として緊急ダイヤル#9910へ』の表示が出ていたが、この文言では、低速走行しながら携帯電話をかけてもよいと読めるので、別の表現にすべきである。

【処理結果】

NEXCO東日本に対応を要望したところ、確かにその文言では走行しながら携帯電話をかけてもよいという印象を与えてしまうので、『～安全確認して#9910へ』に直すとの回答がありました。

<参考>

【#9910】は、路上落下物などの道路に関する緊急通報のためのダイヤルです。固定電話、公衆電話、携帯電話などから無料で利用できます。

〔事例2〕 国道の歩道の草刈り

【相談内容】

国道118号線茨城大学の脇から千歳橋方向に向かうと、歩道の草が繁茂している。通りにくいし、治安上不安なので、草刈りしてほしい。

【処理結果】

委員が現地確認を行った後、行政評価事務所を通して、県に連絡したところ草刈りが実施されました。その結果、歩行者が通りやすくなり、見通しもよくなりました。

(改善前)



(改善後)



〔事例3〕点字ブロックの修繕

【相談内容】

点字ブロックが壊れて草が生えており、機能を果たしていないため修繕してほしい。

【処理結果】

委員が、現地確認をした上で道路管理者に連絡したところ、写真のとおり修繕され、視覚障害者の方が安心して通行できるようになりました。

(改善前)



(改善後)

