

平成 28 年 5 月 19 日
総務省福島行政評価事務所

平成 27 年度 行政相談実績について

- 平成 27 年度における福島行政評価事務所及び県内の行政相談委員（注1）による行政相談の処理件数は **3,154 件** で、26 年度（3,139 件）とほぼ同じでした。
- 事務所の処理件数（**1,212 件**）を事案分類別にみると、「苦情、意見・要望」など国の行政に関する相談が 403 件で、事務所処理件数の約 3 割を占めています。
また、事務所の処理件数を相談内容別にみると、「租税関係」が 80 件、「公務員の制度（サービスなど）」が 65 件、「登記」や「人権擁護」など国民の権利に関するものが 69 件などとなっています。
- 県内の行政相談委員の処理件数は **1,942 件** で、全体（3,154 件）の **約 6 割** を占めています。

（注1）行政相談委員とは、

行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）に基づき、総務大臣が委嘱する民間ボランティア（任期 2 年）。無報酬で国民から国の仕事に関する苦情などの相談を受け付け、助言や関係機関への通知を行う。各市町村に最低 1 人以上配置することとされており、平成 27 年 5 月現在、全国で約 5,000 人、**福島県内で 115 人** が配置されている。

（注2）当事務所では、平成 23 年 12 月から、県内の仮設住宅の集会所等において、東日本大震災の被災者の皆様を対象とした「**仮設住宅特別相談所**」を開設しており、27 年度については **9 か所** で開設しました。

前年度同様、仮設住宅には高齢者が多く居住していることを踏まえ、居住者の健康問題にスポットを当て、県歯科医師会等の協力を得て、**行政相談と併せて健康相談所も開設** しました。また、開設時期に応じて、**熱中症予防対策、生活不活発病予防対策** 等のテーマを設定し、対策講座も併せて実施しました。



<行政相談シンボルマーク>

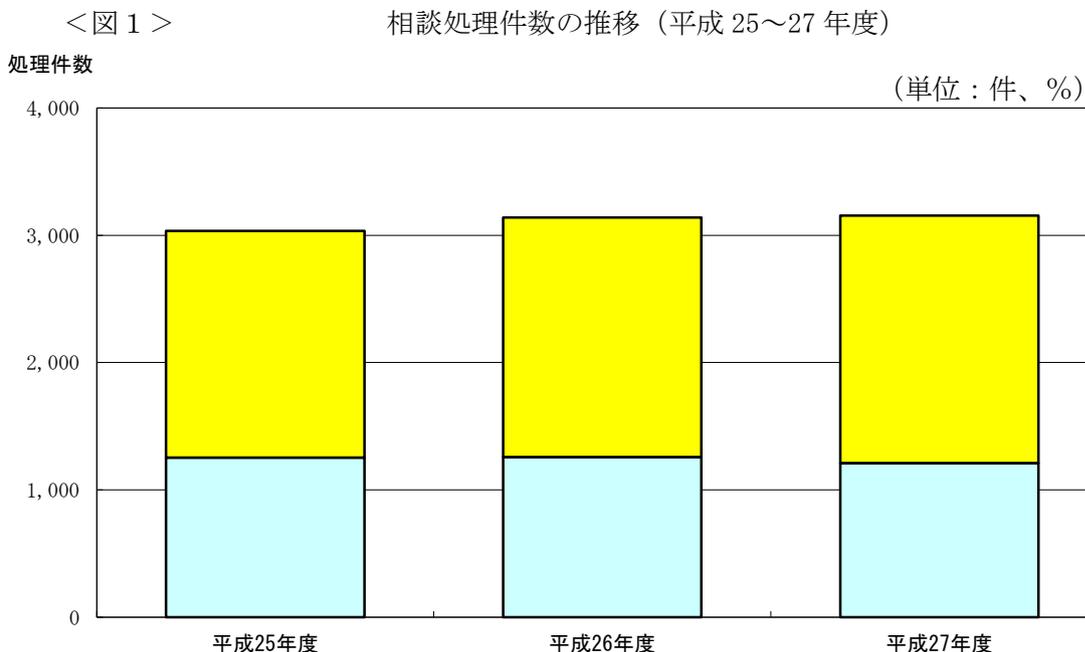
<問い合わせ先>

総務省福島行政評価事務所 行政相談課長 熊谷 文彦
福島市霞町 1-46 福島合同庁舎 3 階
電話：024-534-1101
FAX：024-534-1102

平成 27 年度 行政相談処理実績

1 処理件数

平成 27 年度の行政相談処理件数は、図 1 のとおり、3,154 件（事務所処理：1,212 件、委員処理：1,942 件）で、前年度と比較して大きな増減は見られません。

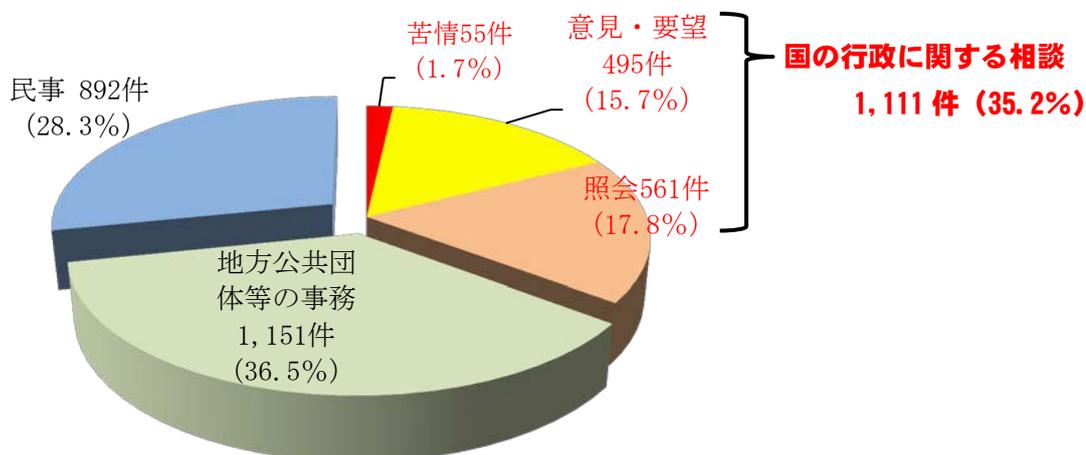


(注) ()内の数値は、各年度の相談総処理件数を 100 とした場合の、事務所処理と委員処理の割合 (%) です。

2 相談事案の事案分類

平成 27 年度における相談事案 3,154 件を事案分類別にみると、図 2 のとおり、国の行政に関する相談は 1,111 件（全体の 35.2%）であり、このうち、苦情及び意見・要望事案は 550 件（17.4%）となっています。

<図 2> 平成 27 年度における事案分類別件数



行政相談処理事例（平成 27 年度）

- 1 歩道に設置されている点字ブロックシートが剥がれている、歩行者にとって危険なので早急に補修してほしい

〔相談内容〕

国道 13 号線の交差点角にある地下歩道の出入口付近を歩行していたら、点字ブロックシートにつまずいて転びそうになった。よく見ると、シート 1 枚は完全に剥がれ、そのほかにも角の部分が剥がれて路面から浮いている状態のものがある。視覚に障害のある人はもちろん、一般の歩行者にとっても危険なので早急に補修してほしい。

〔措置結果〕

当事務所が相談を受け、現地確認した結果、申出のとおりであることを確認し、道路管理者である河川国道事務所に改善措置を講じるよう通知した。その結果、剥がれた点字ブロックシートについて補修が行われた。

（改善前）



（改善後）



委員による解決事例

2 危険なポプラの木を伐採してほしい

〔相談内容〕

公園内にあるポプラの大木の根本が空洞化している。このままの状態を放置すれば、公園で遊ぶ子ども達や付近の家屋に倒れてくるかもしれないので、大きな事故になる前に木を伐採してほしい。

〔措置結果〕

委員は現地を確認した上で、市役所に速やかな対応を依頼した。市は専門家と協議を行った結果、公園内のポプラは倒木の危険性が高いと判断し、迅速に伐採が行われた。

(現地確認)



(市の対応)



3 歩道橋に電気配線が露出しており危険である

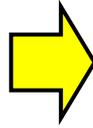
〔相談内容〕

県道福島安達線の油井歩道橋において、床面から電気配線がループ状に露出しており、通行者にとって危険な状態となっている。地元の学童がよく利用する歩道橋であることから、修繕工事を行ってほしい。

〔措置結果〕

道路管理者である県土木事務所に対応を依頼したところ、これは消雪用の配線であり、現在は通電させていないが、危険なので早急に修繕工事を行う旨回答があった。後日、破損していた床面の復旧工事が行われた。

(改善前)



(改善後)



委員と事務所の協働による解決事例

4 交通事故で壊れたままになっている歩道橋の階段を早急に復旧させてほしい

〔相談内容〕

郡山市菜根3丁目にある国道49号線五百淵歩道橋は、平成24年6月に大型車両が歩道橋の階段部分に衝突、破損した階段が撤去されたままになっている。この歩道橋は、地元の小学生が通学でよく利用するので、早急に復旧工事を行ってほしい。

〔措置結果〕

委員から国道事務所に相談内容を伝えたところ、当初、「平成26年度早々には復旧工事に着手する」との回答であった。ところが、26年度を過ぎても着手されないことから、委評価事務所に処理を依頼した。

評価事務所からも働きかけを行った結果、平成27年8月に階段が取り付けられた。

(改善前)



(改善後)



5 交通規制の取締りを徹底してほしい

〔相談内容〕

自宅前の道路は、近所の小学校の通学路になっており、平日の午前7時30分から8時30分までは自転車歩行者専用道路とされている。しかし、それを無視して進入してくる車が多く、いつか事故が起きるのではないかと不安を感じている。ドライバーに規制標識を守らせるためにも、交通規制の取締りを徹底してほしい。

〔措置結果〕

委員から連絡を受けた評価事務所は、現地を確認した上で、福島県警察本部に対応を依頼した。その結果、管轄の警察署によって数回にわたる集中取締りが行われ、以後、違反車両は激減した。後日、警察署には学校関係者から「子どもたちの安全のために取締りをしていただき、ありがとうございます。」との感謝の言葉が寄せられた。

(現地確認)

