

総務省行政相談センター
まぐみみ福島


<行政相談マスコット：キクーン>

 平成 30 年 7 月 17 日
 福島行政監視行政相談センター

平成 29 年度の行政相談実績（福島県内）

福島行政監視行政相談センターでは、国の行政などへの苦情や意見要望等を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の改善に生かす「行政相談」を実施しています。平成 29 年度の行政相談実績を公表いたします。

相談処理件数

- 福島行政監視行政相談センター及び県内の行政相談委員（※）による 29 年度の行政相談件数は 2,621 件。前年度より 629 件（19.4%）減少

（内 訳）

- ・ 国の行政に関するもの 692 件（26.4%）
- ・ 地方公共団体等の事務に関するもの 1,134 件（43.3%）
- ・ 民事に関するもの 795 件（30.3%）

各種相談所等の開設実績

- 関係機関との合同相談所を福島市、郡山市及び会津若松市で開催（計 4 回）
- 関係団体とタイアップした被災者支援のための相談会を福島市、いわき市で各 1 回開催
- 県内 59 市町村に配置された行政相談委員が延べ 728 回、相談所を開設
- 行政相談に関する「出前授業」を 11 校（小学校 10、中学校 1）で実施。出席児童・生徒数は計 544 人

※行政相談委員

行政相談委員法に基づき、総務大臣が委嘱する民間ボランティア（任期 2 年で再任可）。地域の方々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っています。各市町村に 1 人以上配置されており、全国で約 5,000 人、福島県内で 115 人（平成 30 年 6 月 1 日現在）います。

<お問い合わせ先>

福島行政監視行政相談センター 五十嵐、鎌本
 福島市霞町 1-46 福島合同庁舎 3 階
 電話：024-534-1101

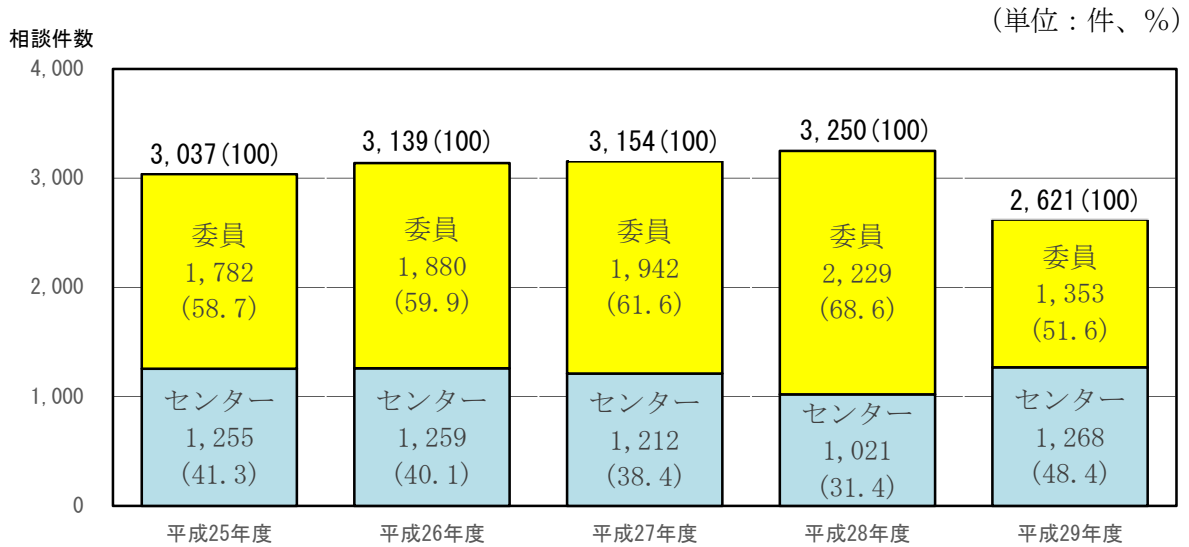
1 平成 29 年度 行政相談実績

行政相談件数

福島行政監視行政相談センター（旧：福島行政評価事務所）における平成 29 年度の行政相談件数は 2,621 件で、前年度に比べて 629 件（19.4%）減少しました。

行政相談委員の処理件数は 1,353 件で全体の 51.6%を占めています。

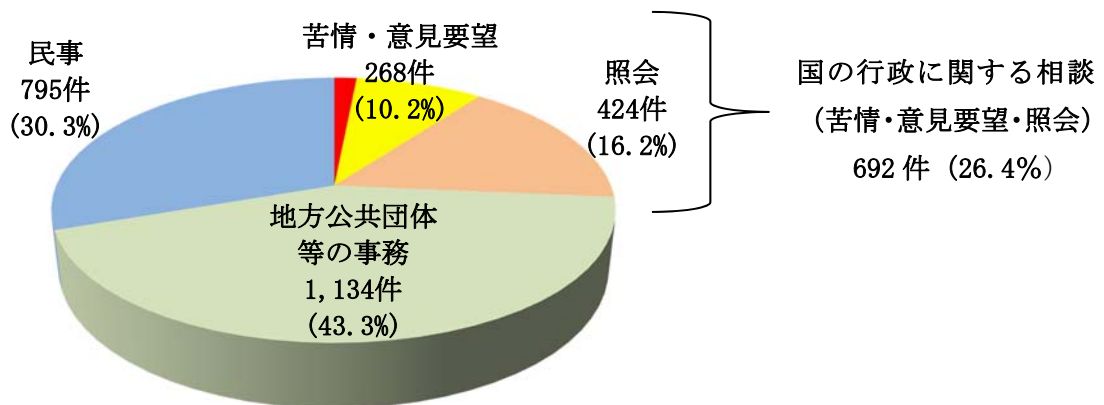
<図 1> 相談件数の推移（平成 25～29 年度）



【参考】全国の相談件数（29 年度）：156,178 件（前年比 7,968 件減）

相談内容は、国の行政に関するものが 692 件（26.4%）、地方公共団体等に関するものが 1,134 件（43.3%）、民事に関するものが 795 件（30.3%）となっています。

<図 2> 事案分類別件数



国の行政に関する相談 692 件の内訳は、苦情・意見要望が 268 件（38.7%）、制度や手続等に関する照会が 424 件（61.3%）であり、行政分野別でみると、センター及び委員受け（国の行政に関するもの）のいずれにおいても、国税、登記、高齢者福祉に関するものが多くなっています。

2 各種相談所等の開設実績

関係機関との合同相談所

- 福島行政監視行政相談センターでは、関係機関等の協力を得て、福島市、郡山市及び会津若松市の4か所において合同相談所を開設しました（受付相談件数：297件）（表1）。

表1 合同相談所の開設実績

	開催年月日	相談所名	開催場所	主な参加機関
1	29.5.25	暮らしの困りごと無料相談会	イトーヨーカ堂福島店	県、福島市、人権擁護委員、除染情報プラザ
2	10.17	一日合同行政相談所	会津若松市生涯学習総合センター	法務局、国税局、労働局、国道事務所、運輸支局、環境再生プラザ、年金事務所、県、県警本部、会津若松市等
3	10.23	暮らしの困りごと無料相談会	イトーヨーカ堂郡山店	国税局、県、郡山市、人権擁護委員、環境再生プラザ
4	30.1.29～31	行政日替わり専門相談所	コラッセふくしま（福島市）	法務局、税理士、司法書士、人権擁護委員、介護福祉士

【合同行政相談所】



被災者支援活動

- 東日本大震災の被災者の支援活動の一環として、平成23年12月から、県内の仮設住宅の集会所等において特別相談所を開設しています。

平成26年度からは、福島県歯科医師会の協力を得て、「歯の健康相談」と併せて相談所を開設しており、29年度は、初めて復興公営住宅（いわき市内）において相談会（1か所）を開催しました。また、初の試みとして、福島市で開催した社会福祉協議会の被災者支援イベントにおいて相談会を開催しました（受付相談件数：計33件）。

行政相談委員による相談所の開設等

- 行政相談委員は、市町村役場、公民館・集会所、その他の公共施設等住民の身近な場所で相談所を開設しており、平成 29 年度の開設数は、728 か所となっています。
- また、民生児童委員や行政区長の会合、社会福祉協議会主催のイベント等に参加し、行政相談制度のPRを行うとともに、行政に関する意見要望等を聴取しています。

【行政相談懇談会】



行政相談出前授業

- 福島行政監視行政相談センターは、行政相談制度のPR活動の一環として、行政相談出前授業を実施しています。

行政相談出前授業では、当センター職員や行政相談委員が学校に出向いて、児童生徒に対し、日常生活と行政のかかわり、行政相談の仕組み・改善事例等について紹介するとともに、児童生徒から地域での困りごとや行政への要望等を受け付けています。

《平成 29 年度実績》

- ・開催校数：県内 7 市町村の 11 校（小学校 10、中学校 1）
- ・出席児童・生徒数：544 人

【行政相談出前授業】



3 行政相談による主な改善事例

事例1 排水不良となる国道の側溝を清掃してほしい

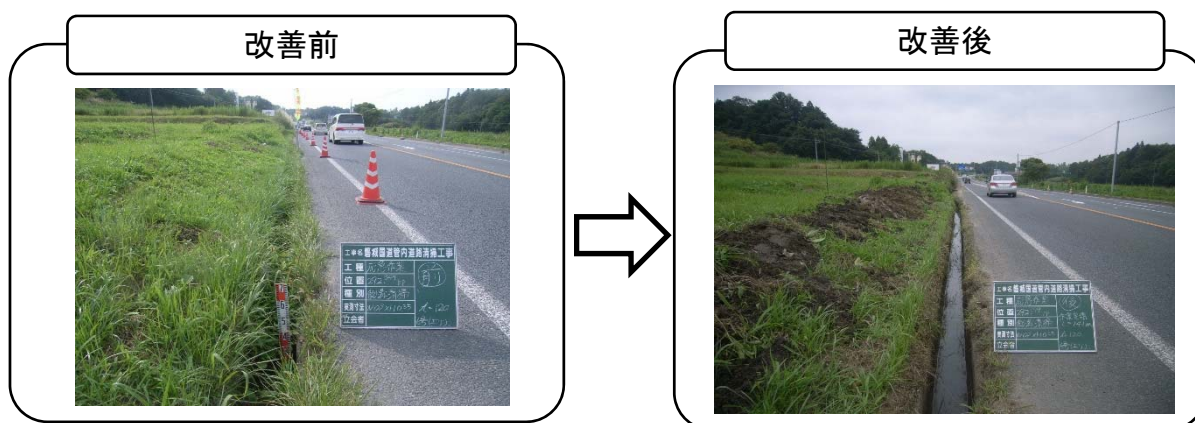
【相談要旨】

国道の側溝に雑草が生い茂り、泥もたまっているため、雨水が流れず、降雨時には側溝から水があふれ道路上に流れ出すことがあり困っている。

【対応結果】

相談を受けた行政相談委員は、道路を管轄する国道事務所に相談内容を連絡するとともに、行政監視行政相談センターにも国道事務所への働き掛けを要請した。

その結果、相談のあった側溝について、除草及び汚泥の除去等の措置が講じられた。



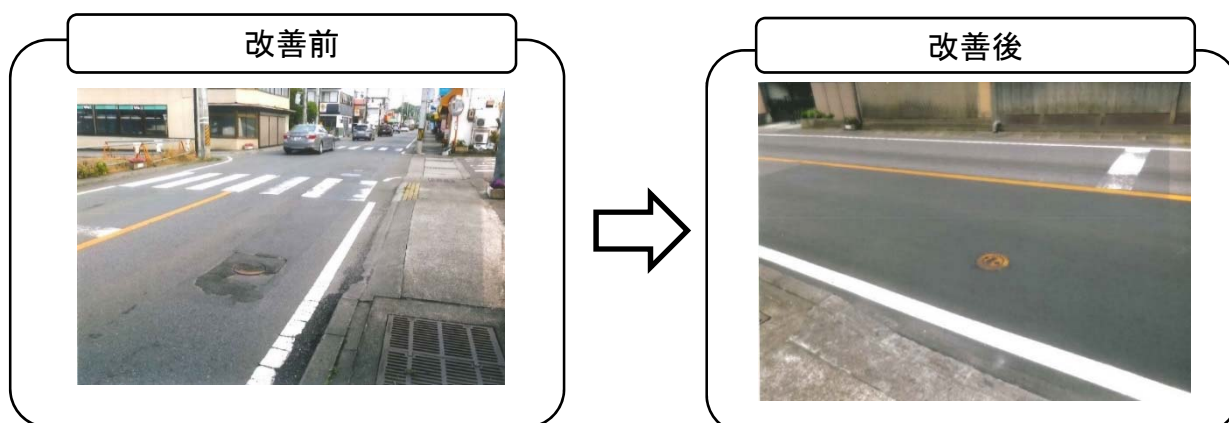
事例2 振動や騒音の原因となっている国道の凸凹を補修してほしい

【相談要旨】

私の家の前を通っている国道上に、水道管の仕切り弁のマンホールがあり、その周辺の路面がくぼみ段差が生じている。そのくぼみをトラックなどが通行する際は、振動や衝撃音が大きく、夜間は眠れないのでなんとかしてほしい。

【対応結果】

相談を受けた行政相談委員は、申立箇所を確認の上、町役場に相談内容を伝えるとともに、行政監視行政相談センターに対し、道路を管轄する土木事務所への働き掛けを要請した。その結果、申立箇所の周辺について、段差解消のための補修が行われた。



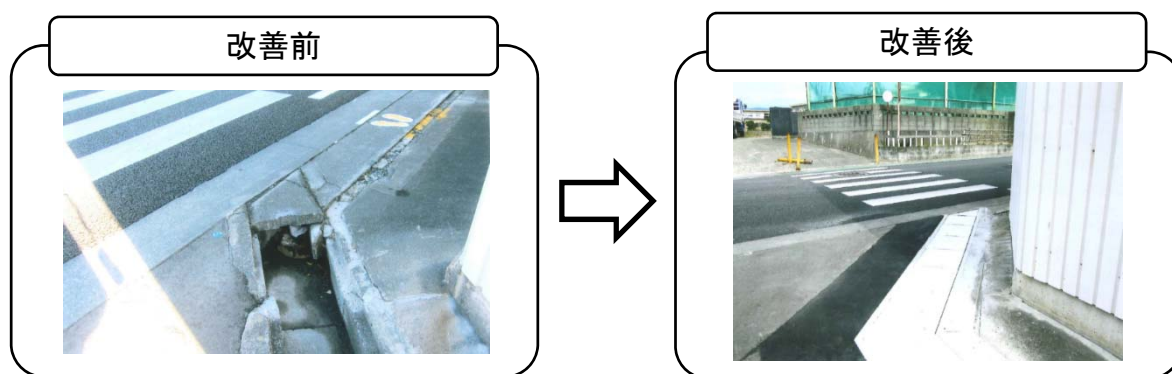
事例3 横断歩道の手前の側溝に蓋をかけてほしい

【相談要旨】

小学校の正門前にある横断歩道の手前の側溝に蓋がかけられていない。児童の通学路でもあるため、けが人が出る前に早く蓋をかけてほしい。

【対応結果】

相談を受けた行政相談委員が相談内容を市役所に伝え改善に向けた検討を依頼したところ、側溝全体に蓋がかけられることになった。



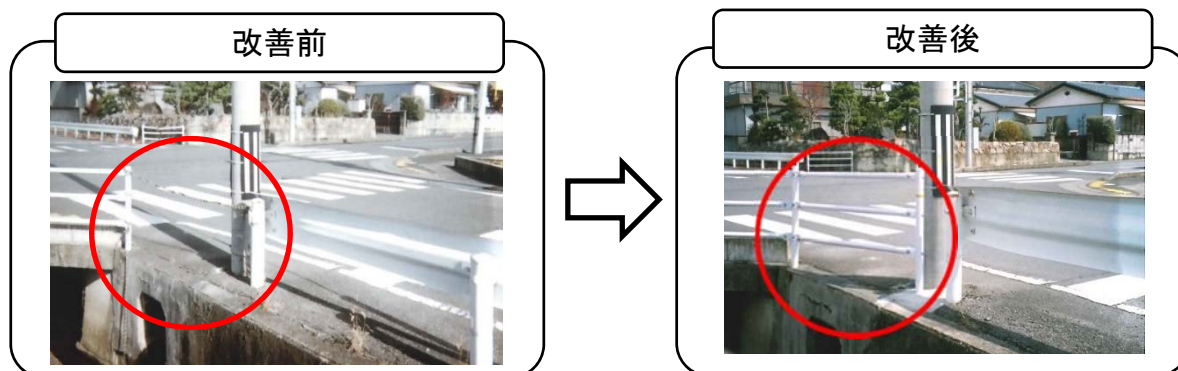
事例4 排水路と道路の境に防護柵がない部分があり危険なので対策を講じてほしい

【相談要旨】

生活排水路と道路の境に防護柵がない部分がある。誤って落下するおそれがあり、危険なので、防護柵を設置してほしい。

【対応結果】

行政相談委員が現地を確認し、市役所に対応を依頼したところ、防護柵が設置された。



事例5 歩行者用青信号の点灯時間を長くしてほしい

【相談要旨】

小学生の通学路となっている国道の横断歩道には押しボタン式の信号機が設置されているが、歩行者用青信号の点灯時間が短く、小学生の足では渡りきれないのではないかと心配なので、点灯時間を長くしてほしい。

【対応結果】

相談を受けた行政相談委員が地元警察署に対し、相談内容の実現を要望したところ、小学生の通学路であること等が考慮され、青信号の点灯時間を数秒長くする措置がとられた。