

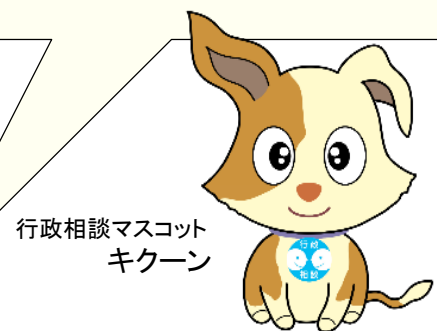
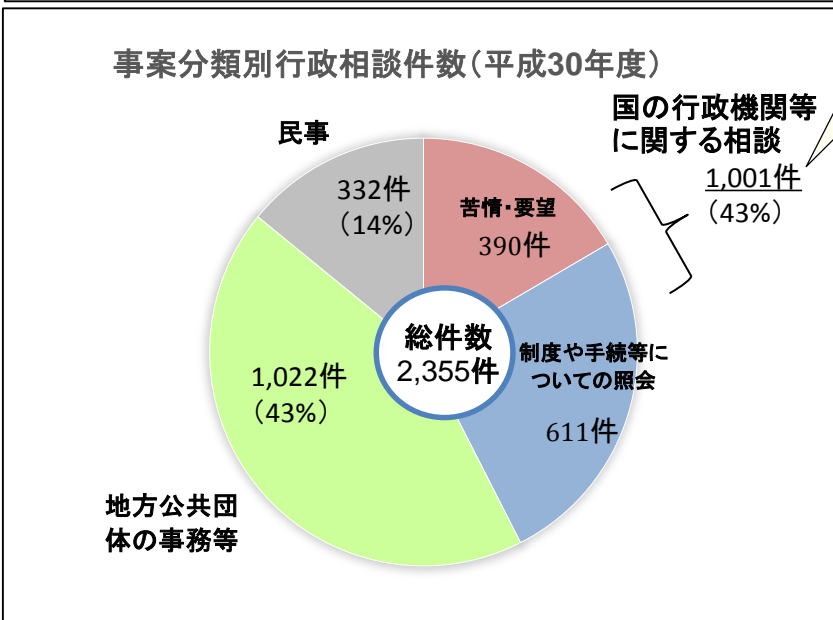
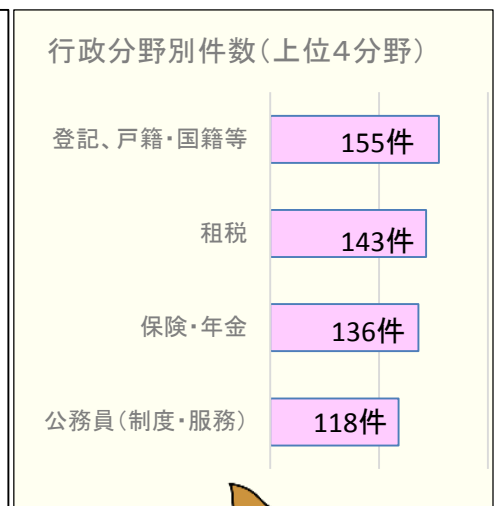
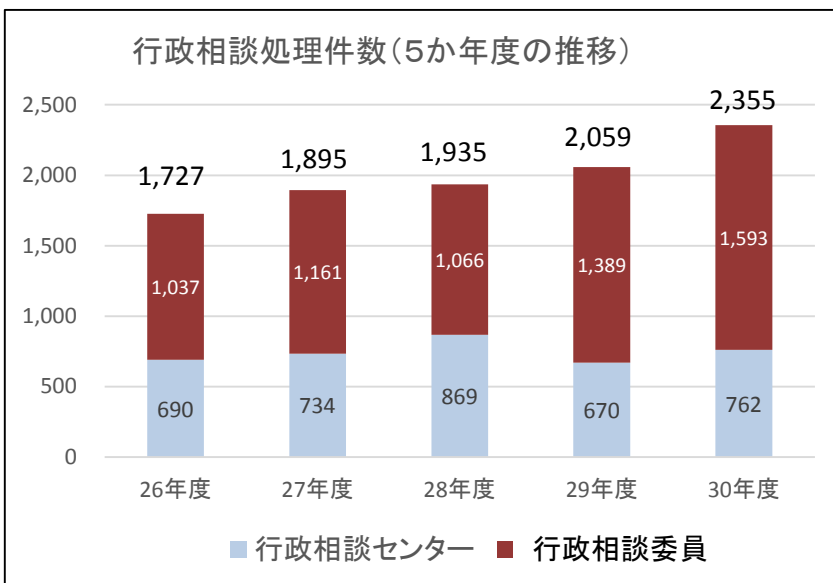


秋田県内の平成30年度行政相談業務実績

1 行政相談の受付状況

平成30年度における秋田県内の行政相談件数 2,355件 (前年度比14.3%増)

- ・ 行政相談委員(秋田県内83人)が処理したものは1,593件(67.6%)
- ・ 秋田行政監視行政相談センターが処理したものは、762件(32.4%)
- ・ 国の行政機関等に関する相談(苦情・要望、制度や手続等についての照会)は、1,001件(行政分野別にみる相談の上位4分野:①登記、戸籍・国籍等、②租税、③保険・年金、④公務員(制度・服務))



行政相談マスコット
キクーン

総務省行政相談センター
きくみみ秋田

【お問合せ先】

総務省
秋田行政監視行政相談センター
主任行政相談官 杉山
電話:018(824)1426

2 行政相談による改善事例

タクシーの障害者割引適用時の本人確認

【相談要旨】

タクシーの障害者割引を適用する際には、障害者手帳の写真により本人確認を行うこととされているが、県内A市でタクシーを利用した際に、障害者手帳の個人情報を経営手に記録された。

本来、障害者手帳の写真の提示のみで割引が受けられるはずであることが守られていない。



【対応状況】

相談を受けた秋田行政監視行政相談センターでは、国土交通省の秋田運輸支局に照会した結果、複数のタクシー会社が障害者手帳の番号等を記録していることが判明。秋田運輸支局は、これらのタクシー事業者を指導しました。

東北6県内のタクシー事業者には、東北運輸局から、障害者割引適用時の本人確認は、提示された障害者手帳の写真で確認し、個人情報を記録しないことを徹底するよう再周知されました。

また、東北管区行政評価局は、本件行政相談を契機として、障害者割引の実態を把握するため、東北6県の法人タクシー事業者等を調査し、障害者割引の対応について改善を促すため、東北運輸局に必要な事項を通知しました。



東北運輸局は、タクシー事業者等に対し、①障害者手帳の個人情報を記録しないよう、②車内に本人確認方法を分かりやすく表示するなど、苦情・トラブル防止に努めるよう指導するとともに、③障害者割引に係る本人確認方法等の周知について、障害者団体等にも理解と協力を求めるよう要請しました。

更に、通達を改正し、写真の提供に限らず、「障害者に過度な負担とならない合理的な方法」による本人確認も可能であることを明確化しました。

行政相談委員の主な取扱事例

(行政相談委員とは)

行政相談委員とは、行政相談委員法に基づき、総務大臣から委嘱を受けた民間有識者(ボランティア)で、住民と行政のパイプ役として、住民から行政に関する苦情や意見・要望を受けつけ、これを関係行政機関に通知し、その解決の促進を図る活動を行っています。

市町村役場、公民館などで定期的に相談所を開設したり、地域を巡回して相談を受け付けています。

(相談事例1)

【相談要旨】 国道から町道への分岐箇所をわかりやすくしてほしい。

国道と町道の分岐箇所には、分岐を示す矢印の道路標識や、一方通行を示す規制標識が設置されているものの、視界が悪くなると、分岐を確認しづらいため、ふらふらと蛇行している自動車を何台も見かけた。

分岐が認識しやすくなるように対応してほしい。

【改善前】



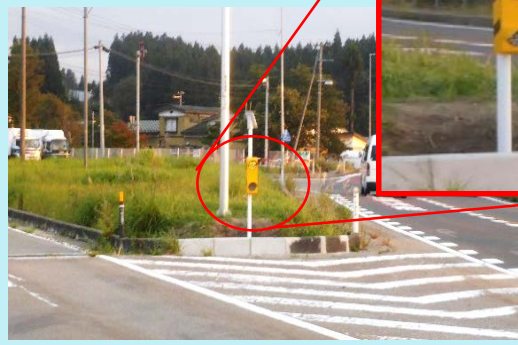
【対応結果】



現地を確認した行政相談委員から秋田行政監視行政相談センターへ提報があり、同センターから国土交通省河川国道事務所に相談内容を伝え、改善を依頼した。

後日、分岐箇所に点滅灯が設置され、導流帯として、破線が表示され、安全が確保された。

【改善後】

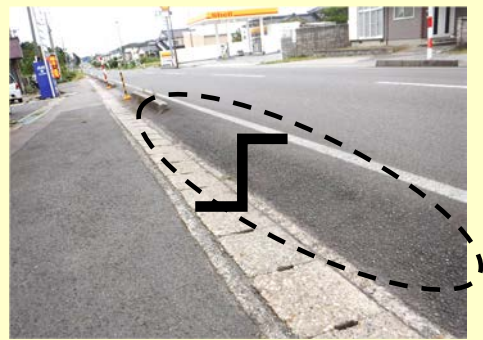


(相談事例2)

【相談要旨】 車道と道路の段差を解消してほしい。

バス路線にもなっている県道の車道と歩道の段差が約14センチメートルあり、冬期間に地域住民が歩道の除雪をする際、除雪機の刃が引っかかりスムーズに除雪できないので段差をなくしてほしい。

【改善前】



【対応結果】



現地を確認した行政相談委員は、県道を管理している秋田県に相談内容を伝えたところ、後日、段差が解消され、安全が確保された。

【改善後】



(相談事例3)

【相談要旨】 自宅裏の河川が氾濫しないよう対策してほしい。

自宅裏は二つの河川が合流している。
平成29年7月及び8月の大雨の際、河川が氾濫し、床下浸水の被害を受けた。氾濫対策の河川改修工事は下流から始まっているが、上流部にある自宅裏までには時間がかかりそうだ。その間に、また大雨により氾濫するかもしれないと思うと心配だ。
早く対策を講じてほしい。

【改善前】



【対応結果】



現地を確認した行政相談委員は、河川を管理する秋田県に相談内容を伝えたところ、災害対策の一環として、『大型土のう』が設置されることとなり、安全が確保された。

【改善後】

