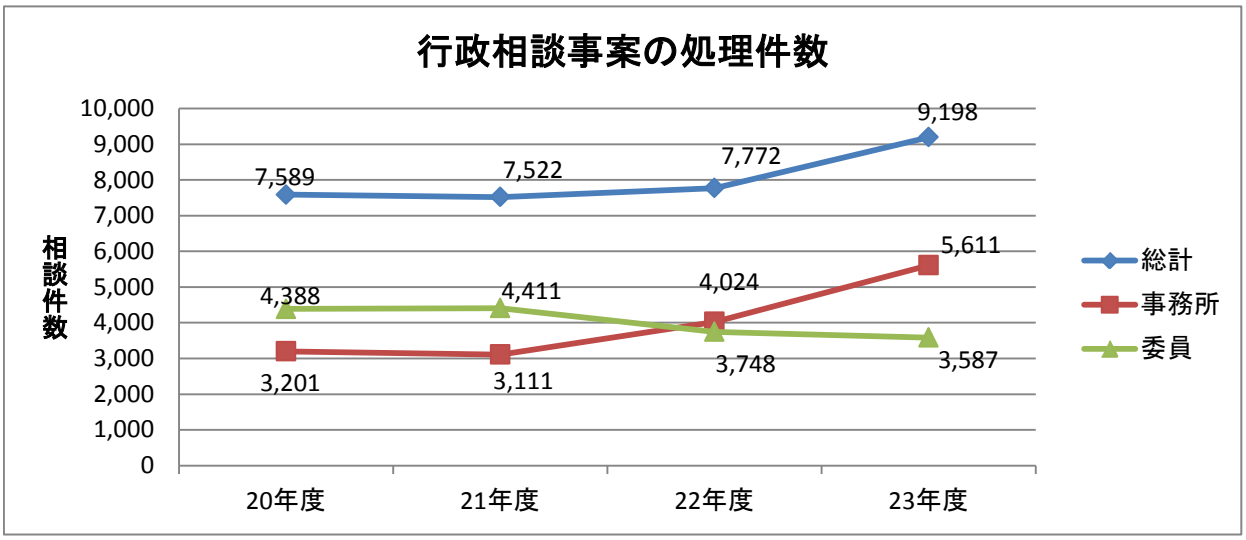
平成23年度　行政相談実績（東京行政評価事務所）

(1) 行政相談事案の処理実績

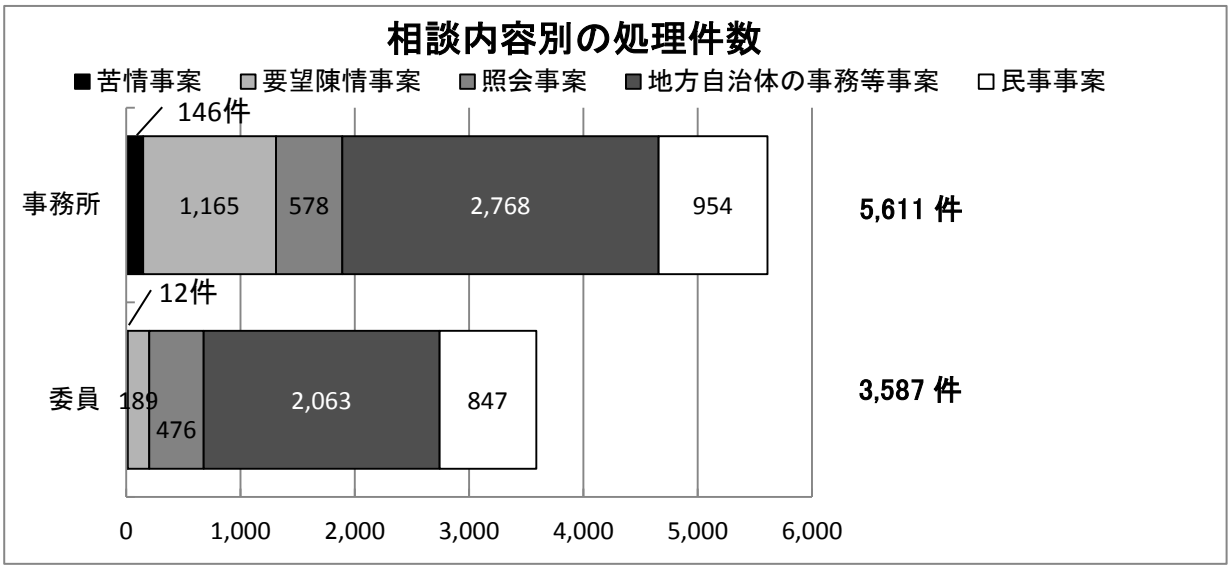
平成23年度における行政相談処理件数は9,198件となっており、平成22年度実績(7,772件)と比較して1,426件(18.3%)増加しています。

また、この内訳をみると、事務所が処理した件数は5,611件で前年度に比べ39.4%増となっており、委員が処理した件数は3,587件で前年度に比べ4.3%減となっています。



(2) 相談内容別にみた行政相談処理件数

平成23年度における行政相談事案の処理件数を相談内容別にみると、事務所処理事案(5,611件)については、行政苦情事案が 146件(2.6%)、要望陳情事案が1,165件(20.8%)、行政に係る照会事案が578件(10.3%)、地方自治体の事務等に関する事案が 2,768件(49.3%)、民事事案が 954件(17.0%)となっています。また、行政相談委員処理事案(3,587件)については、行政苦情事案が 12件(0.3%)、要望陳情事案が 189件(5.3%)、行政に係る照会事案が 476件(13.3%)、地方自治体の事務等に関する事案が 2,063件(57.5%)、民事事案が 847件(23.6%)となっています。



(3) 行政苦情事案及び要望陳情事案の行政分野別内訳

行政相談事案のうち、苦情事案及び要望陳情事案について、行政分野別にみると、下表のとおり、事務所処理事案（1,311件）では、「電波・通信」（94件:7.2%）が、行政相談委員処理事案（201件）では、「医療保険・年金」（49件:24.4%）が最も多くなっています。

また、2位以下をみると、事務所処理事案では、「医療保険・年金」が 93件（7.1%）、「雇用」が 87件(6.6%)、「租税」が 56件（4.3%）の順、行政相談委員処理事案では「社会福祉」が33件（16.4%）、「租税」が21件（10.4%）、「教育・文化振興」、「電波・通信」がそれぞれ7件（3.5%）の順となっています。

事務所処理

順位	行政分野	件数（件）	構成比(%)
1	電波・通信	94	7.2
2	医療保険・年金	93	7.1
3	雇用	87	6.6
4	租税	56	4.3
5	教育・文化振興	53	4.0
6	郵政	48	3.7
7	社会福祉	44	3.4
8	農林・林野等	28	2.1
9	環境保全・公害	22	1.7
10	登記・戸籍	21	1.6
	その他	765	58.3
合　計		1,311	100.0

行政相談委員処理

順位	行政分野	件数（件）	構成比(%)
1	医療保険・年金	49	24.4
2	社会福祉	33	16.4
3	租税	21	10.4
4	教育文化振興	7	3.5
4	電波・通信	7	3.5
6	環境保全・公害	5	2.5
6	保健・医療	5	2.5
6	雇用	5	2.5
9	郵政	4	2.0
9	道路	4	2.0
	その他	61	30.3
合　計		201	100.0