

行政相談の主な解決事例

北海道管区行政評価局と行政相談委員は、道民の皆様の暮らしをより良いものにするために、皆様から寄せられた行政相談の解決に努めております。

最近の主な解決事例を紹介いたします。

解決事例① 青い鳥郵便葉書の申込方法が不便である

相談内容

毎年、重度の身体障害者等を対象に青い鳥郵便葉書が無償配布されているが、郵便局の窓口で申込書を受領してその場で記載しなければならない。お知らせチラシに申込書スペースを設け、あらかじめ記載した上、申し込めるようにしてほしい。



(切り取り)

青い鳥郵便葉書配付申込書(整理票)

【手帳の種類】	【級別又は程度】	【手帳番号】
身体障害者手帳	1・2級	第 号
療育手帳	A・1・2・度	
希望する葉書種類	無地・インクジェット紙・くぼみ入り 胡蝶蘭無地・胡蝶蘭インクジェット紙 ※希望する型内番号に一つ〇をしてください。	
本人	住所又は居所	(郵便番号)
	氏名	
代人	住所又は居所	
	氏名	
郵便局使用欄 (備考欄)	受付局 日付印	交付・発送局 日付印

【保存期間1年保存】

注 代人の欄は、本人に代わって青い鳥郵便葉書を申し込む場合に、その代人名等を記入してください。
※ お客さまの個人情報、本件以外の目的には使用いたしません。

措置結果

日本郵便株式会社北海道支社に検討を依頼したところ、平成28年度の青い鳥郵便葉書の「お知らせチラシ」に配布申込書のスペースが加えられました。

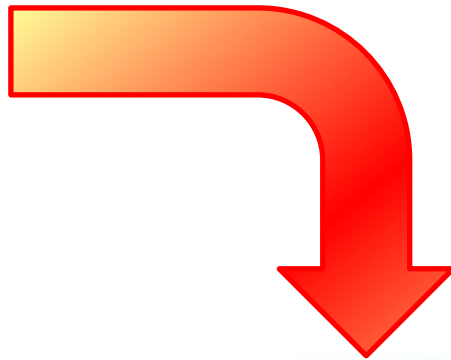
解決事例② 高速道路の案内板が分かりにくい

相談内容

道央自動車道の北広島 I C の料金所を出ると、一般道に合流する手前に「札幌」と「北広島」の2方面に分かれることを示す案内板がある。しかし、北広島 I C から出ているのだから、現在地が北広島であることは当然であり、この標識が何を案内しているのか理解できない。分かりやすい案内標識にしてほしい。



現在地が北広島なのに、なぜ「北広島」なのか…



措置結果

案内標識を管理する N E X C O 東日本に検討を依頼したところ、利用者にとってより分かりやすい案内となるよう、「北広島市街」という補助の案内板が設置されました。

解決事例③ 地下鉄駅の表示板に時計を付けてほしい

相談内容

札幌市営地下鉄の大通駅で、南北線から東豊線に乗り換える場合、地下2階の南北線の改札口を出て地下3階にある東豊線の改札口に下りることとなる。

南北線の改札口を出たところには乗り場案内が設置されており、行き先と発車時刻は分かるものの、時刻表示がないため、あとどれくらいで発車するのか分からず不便である。

表示板に時計を付けてほしい。



措置結果

相談を受け付けた行政相談委員が現地を確認したところ、相談内容のとおりであったため、市営地下鉄を管理する札幌市交通局に相談内容を連絡した結果、乗り場案内の横に新たに時計が設置されました。

解決事例④ 横断歩道に車止めを設置してほしい

相談内容

岩見沢市内のコンビニエンスストアの前の駐車場には、国道から信号機のある横断歩道を通じて進入してくる来店者の車両が多い。歩行者と接触事故が起きる危険があるので、車止めを設置するなど車両進入防止策を講じてほしい。



クッションドラムと車止めポールを設置！
これで安心。

措置結果

相談を受け付けた行政相談委員が現地を確認したところ、相談内容のとおり横断歩道を通じて進入する車両がみられ危険であったため、道路管理者に相談内容を連絡した結果、歩道にクッションドラムと車止めポールが設置されました。

解決事例⑤ 運輸局にメールを送る場合、住所や電話番号を必須入力としないほしい

相談内容

北海道運輸局のホームページで電子メールによる行政相談受付窓口を利用しようとしたところ、住所や電話番号、メールアドレスが必須入力となっていた。連絡先が分かる情報を入力することに抵抗感があるので任意としてほしい。

メールアドレス*(必須) e-mail address	<input type="text"/>
確認用メールアドレス*(必須) e-mail address	<input type="text"/>
姓*(必須) your last name	<input type="text"/>
名*(必須) your first name	<input type="text"/>
郵便番号 postcode	<input type="text"/> <input type="button" value="〒から住所を自動入力"/>
住所*(必須) address	<input type="text"/> ※住所は丁目、番地まで正確にご記入ください。
電話*(必須) telephone	<input type="text"/> ※回答をメールでご希望された場合であっても必ずご記入ください。

氏名 your last name	<input type="text"/>
メールアドレス e-mail address	<input type="text"/>
確認用メールアドレス e-mail address	<input type="text"/>
電話番号 telephone	<input type="text"/> ※回答をメールでご希望された場合であっても、電話で回答することがあります。

措置結果

北海道運輸局に検討を依頼したところ、住所欄が削除され、電話番号、メールアドレス、氏名について、必要に応じて入力を求める任意項目とする様式に改められ、匿名で相談することが可能となりました。