



めざそう 住みよい まちづくり 行政相談

28年度の行政相談件数は4,178件に

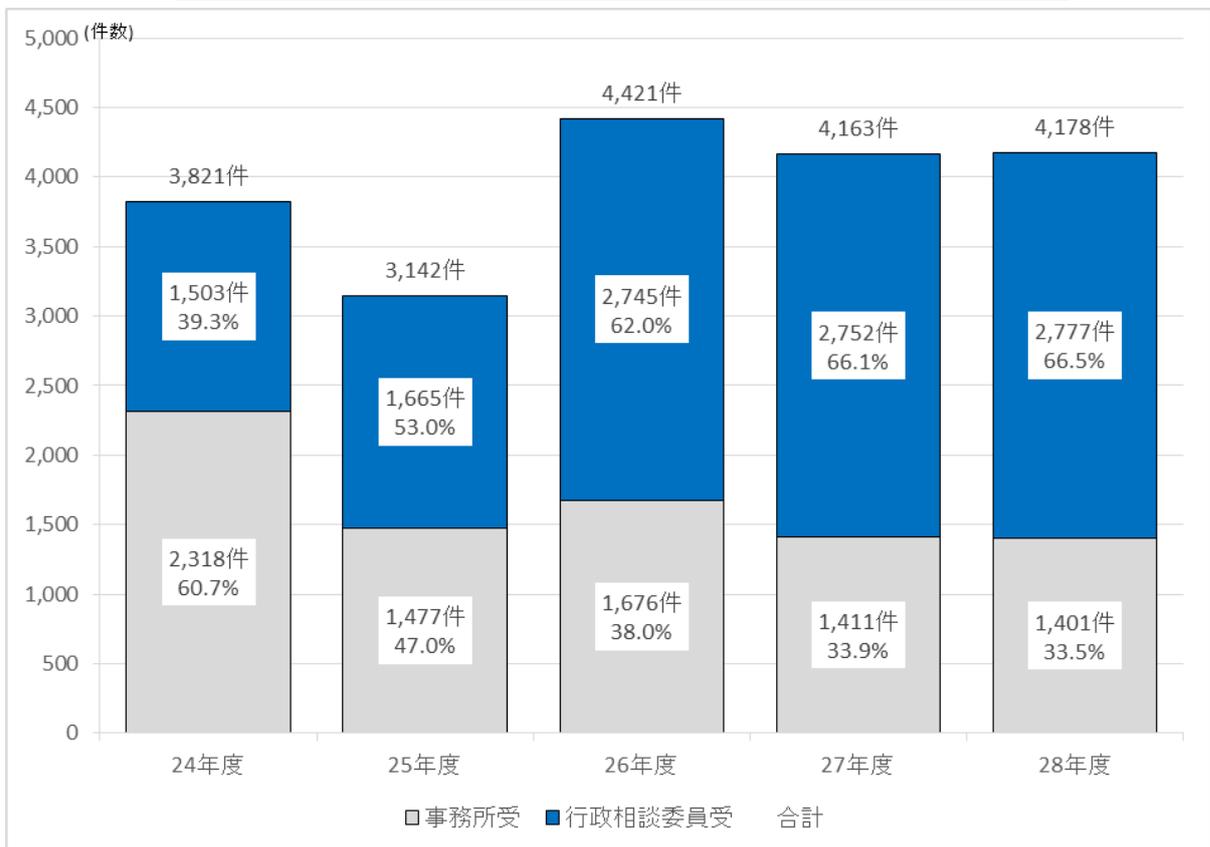
平成 29 年 7 月 7 日
茨城行政評価事務所
所長：田口 たぐち 美孝 よし たか

1 平成 28 年度行政相談受付件数

総務省では、行政に関する苦情や意見・要望を受け付け、国民（相談者）と関係行政機関の間に立って必要なあっせん等を行い、その解決を促進する「行政相談」業務を行っています。

平成 28 年度の茨城県内の行政相談件数は 4,178 件（27 年度より 15 件増加）であり、このうち、茨城行政評価事務所受の相談件数が 1,401 件（全体の 33.5%）で前年度より 10 件減少しましたが、県内の行政相談委員受が 2,777 件（全体の 66.5%）で、前年度より 25 件増加しています（図 1 参照）。

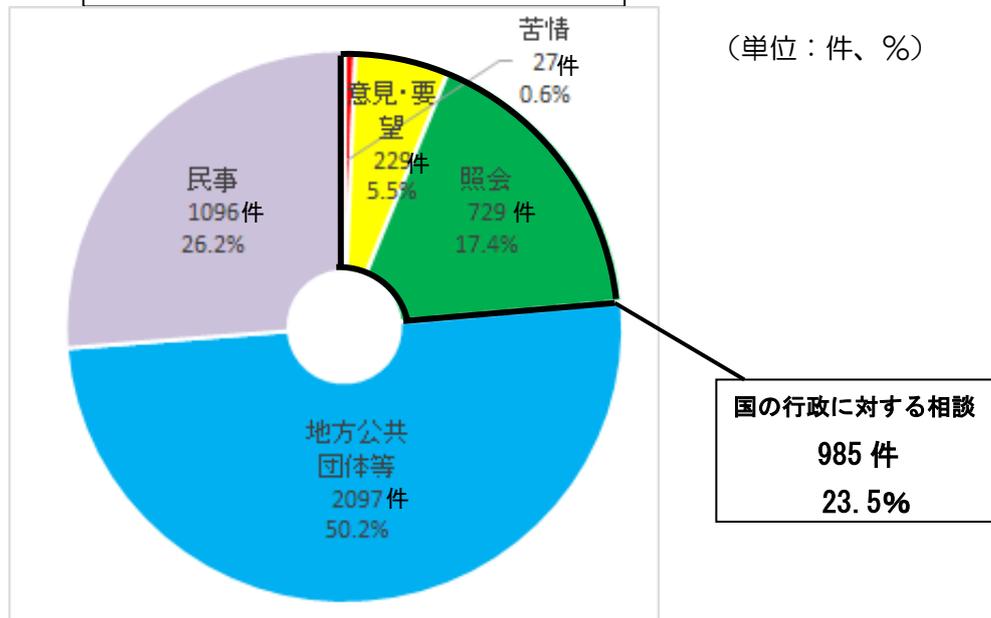
図 1 茨城県内の行政相談件数の推移（平成 24～28 年度）



2 内容別受付件数

相談の内容別内訳は、国の行政に対する相談が 985 件（苦情 27 件、意見・要望 229 件、窓口や制度の照会 729 件）（23.5%）、地方公共団体等の業務に対する相談が 2,097 件（50.2%）、民事が 1,096 件（26.2%）となっています（図 2 参照）。

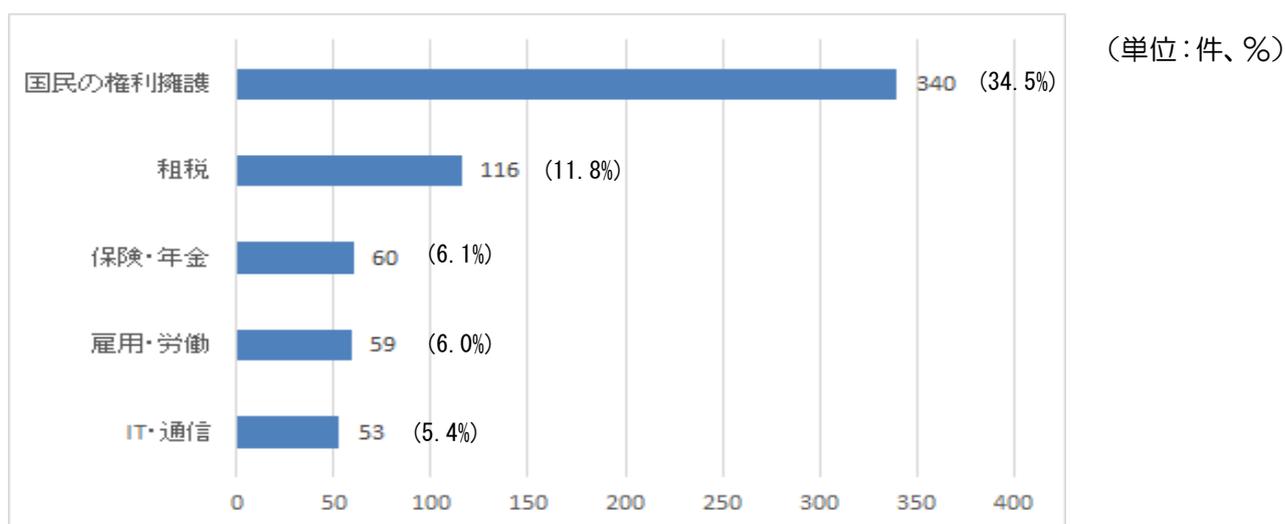
図 2 平成 28 年度内容別相談件数



3 行政分野別受付件数

平成 28 年度に受け付けた国の行政に対する相談 985 件について、行政分野別に件数が多い順にみると、①国民の権利擁護（登記、戸籍、マイナンバー含む住民基本台帳など）が 340 件、②租税（国税、地方税など）が 116 件、③保険・年金（医療保険、年金など）が 60 件、④雇用・労働（労働基準、職業安定など）が 59 件、⑤ I T ・通信（電気通信、放送など）が 53 件となっております（図 3 参照）。

図 3 平成 28 年度行政分野別受付件数（上位 5 分野）



発表記者クラブ
茨城県政記者クラブ

本件照会先：行政相談課 小林
TEL：029-221-3347、FAX：029-221-3349

< 行政相談の具体例 >

茨城県内の行政相談委員が処理した主な事例を紹介します

茨城県内の行政相談委員は、「めざそう 住みよい まちづくり 行政相談」をスローガンに、国民の皆さまにとって身近な、行政に関係する困りごとを解決しています。

〔事例1〕 養鶏場から発生する害虫及び悪臭の解消

【相談要旨】

近くにある養鶏場から発生するハエの大群や悪臭に悩まされている。特に春秋の時期はハエが著しく発生し、車や軒下にびっしりと留まっている状況である。当該養鶏場に改善を申し入れたが何ら対応をしてもらえないため、行政で指導してほしい。

【処理結果】

相談を受けた委員は、相談者と当該地域の区長、市担当者を交えた意見交換会をセットし、害虫及び悪臭の実態や地域住民の要望を市に伝えました。要望を受けた市は、県の担当課と同行して当該養鶏場の立入り検査を実施しました。立入り検査の結果、当該養鶏場に対して薬剤散布のタイミング及び方法並びに補助金を活用した鶏舎とその付帯施設の老朽化対策の促進について指導が行われ、相談があつてから約3か月後、相談者及び委員にその旨回答がありました。

その後、相談者から委員あてに、秋の時期のハエの発生が昨年度までと比べて格段に減少し、委員の丁寧な対応に対して感謝する旨の連絡がありました。

(市及び県による立入り検査の様子)



〔事例2〕 電話線に架かる倒木の除去

【相談要旨】

台風10号により、道路脇にある直径約70センチ位の松の木が倒れ電話線の上に落ちて、今にも電話線が切断され、道路通行上危険な状況にあるので改善してほしい。

【処理結果】

現地を確認した委員はすぐに対応が必要であると判断し、電線を管理しているNTTに連絡をし、至急対応するよう依頼しました。その結果、NTTから土地の所有者に連絡が行われ、5日程度で倒木が撤去されました。

(改善前)



(改善後)



〔事例3〕カーブミラーの取り替え

【相談要旨】

2つ並んでいるカーブミラーのうち右側がくもっていて機能を果たしておらず、毎回車を降りて右側の通行状況を確認している。大変不便で危険な状態である。

【処理結果】

相談を受けた委員は、現地を確認したところ危険であると感じ、すぐに市担当課に伝えました。その結果2週間後にカーブミラーが新しい物に交換され、通行しやすくなりました。また、その結果を相談者に伝えたところ、大変喜ばれ、委員に対して感謝の言葉がありました。

(改善前)



(改善後)



〔事例4〕空き家に住み着いたハトへの対策

【相談要旨】

近くの空き家にハトが住みついているために、周辺で糞害などが発生し迷惑しているのでなんとかしてほしい。

【処理結果】

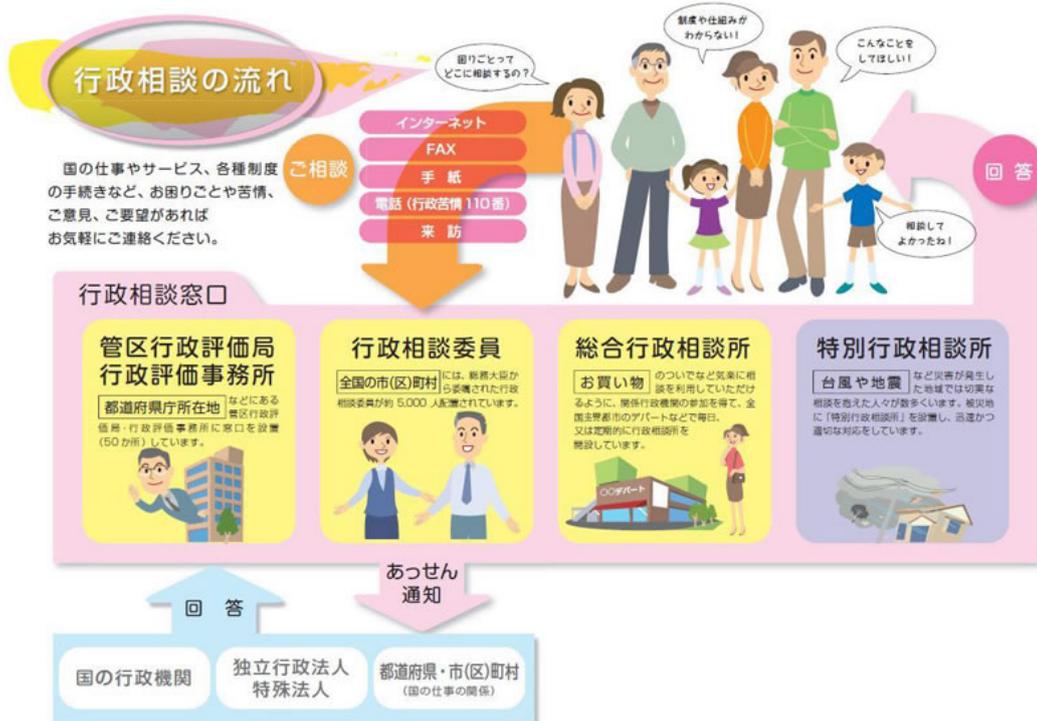
相談を受けた委員は、市担当課に対応を依頼したところ、市で当該空き家の清掃、ハトが出入り口として利用していた破損箇所への補修及び周辺の樹木の伐採などを行いました。その結果、ハトは当該空き家からいなくなり糞害がなくなりました。



< 「行政相談」とは >

総務省の行政相談は、行政についての苦情、その他相談や意見・要望をお聞きし、相談者と関係行政機関との間に立って、必要なあっせんを行い、その解決や実現を促進するとともに、国民の皆さまの声を行政の制度及び運営の改善にいかしています。

したがって、「行政について苦情がある」、「こうしてほしい」、「行政機関の説明や対応に納得できない」、「どこに相談したらよいかわからない」などということがあれば、行政相談をご利用ください（相談は無料です、秘密は厳守します）。



○ 「どこで聞いてくれるの？」

① 行政評価事務所

総務省は、各都道府県庁所在地に、管区行政評価局・行政評価事務所を設置し、行政相談を受け付けています。茨城県内には、「茨城行政評価事務所」が設置されています。

直接事務所に来所しても、電話、手紙、FAX、電子メールのいずれでも大丈夫です。

総務省 茨城行政評価事務所（行政相談課）
 〒310-0061 水戸市北見町 1-11 水戸地方合同庁舎（2階）
 おこまりならまる まるくしょーひゃくとおぼん
 電話：0570-090110（全国共通番号）、FAX：029-221-3349
 インターネット：http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

② 行政相談委員

全国の市町村には、総務大臣から委嘱された「行政相談委員」（全国で約5,000人、茨城県内には124人）が配置され、国民の皆さまの身近な相談相手として、ボランティアで相談を受け付け、相談者への助言や関係行政機関への通知などを行っています。