

平成 27 年 5 月 18 日
総務省福島行政評価事務所

平成 26 年度 行政相談実績について

- 平成 26 年度における福島行政評価事務所及び県内の行政相談委員（注1）による行政相談の処理件数は **3,139 件** で、25 年度（3,037 件）に比べて 102 件増加しました。
- 事務所の処理件数（**1,259 件**）を事案分類別にみると、「苦情、意見・要望」など国の行政に関する相談が 503 件で、事務所処理件数の約 4 割を占めています。
また、事務所の処理件数を相談内容別にみると、「原子力発電所事故関係」が 123 件、「健康関係」が 179 件、「住居関係」が 80 件など、**東日本大震災に関する相談が合計 457 件** で、事務所の処理件数（1,259 件）の **4 割近く** を占めており、依然として震災関係の相談が多く寄せられております。
- 県内の行政相談委員の処理件数は **1,880 件** で、全体（3,139 件）の **約 6 割** を占めています。
- 仮設住宅特別相談所（注2）、において、住民の皆さんから様々な意見・要望が寄せられていますが、今回、そのなかのいくつかを紹介しています（P 7 参照）。

（注1）行政相談委員とは、

行政相談委員法（昭和 41 年法律第 99 号）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）。無報酬で国民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う。各市町村に最低 1 人以上配置することとされており、平成 27 年 5 月現在、全国で約 5,000 人、**福島県内で 115 人** が配置されている。

（注2）当事務所では、平成 23 年 12 月から、県内の仮設住宅の集会所等において、東日本大震災の被災者の皆様を対象とした「**仮設住宅特別相談所**」を開設しており、26 年度については **10 か所** で開設しました。

昨年度は、仮設住宅には高齢者が多く居住していること等から、居住者の健康問題にスポットを当て、県、市の保健師、看護師、県歯科医師会等の協力を得て、**行政相談と併せて健康相談所も開設** しました。また、開設時期に際して、**熱中症予防対策、インフルエンザ予防対策、生活不活発病予防対策** 等のテーマを設定し、対策講座も併せて実施しました。



<行政相談シンボルマーク>

<問い合わせ先>

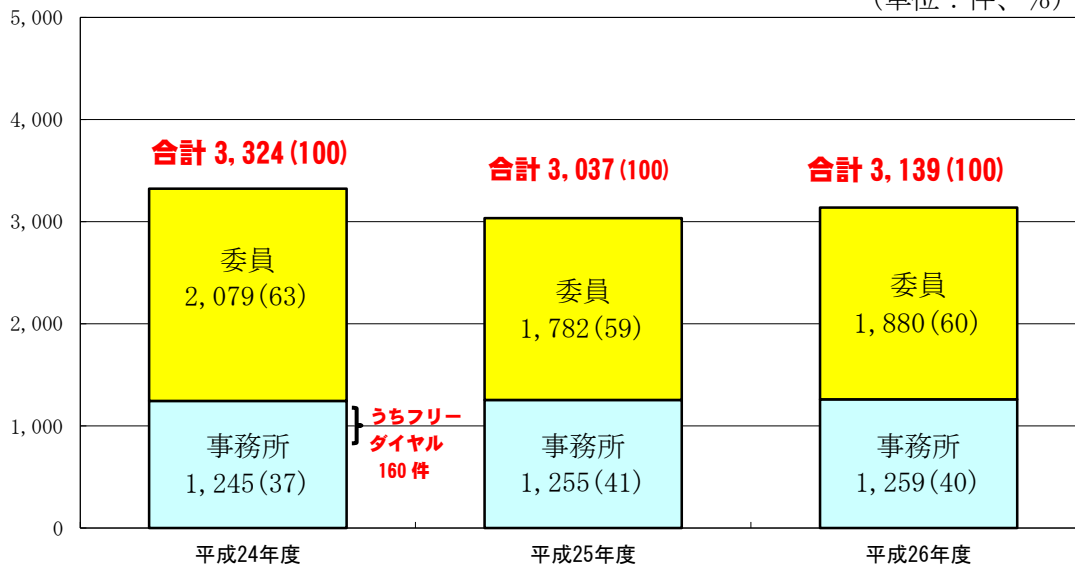
総務省福島行政評価事務所 行政相談課長 熊谷 文彦
福島市霞町 1-4-6 福島合同庁舎 3 階
電話：024-534-1101
FAX：024-534-1102

平成 26 年度 行政相談処理実績

1 処理件数

平成 26 年度の行政相談処理件数は、図 1 のとおり、3,139 件（事務所処理：1,259 件、委員処理：1,880 件）で、前年度より 102 件増加（事務所処理：4 件増、委員処理：98 件増）しました。

＜図 1＞ 相談処理件数の推移（平成 24～26 年度）
処理件数 (単位：件、%)

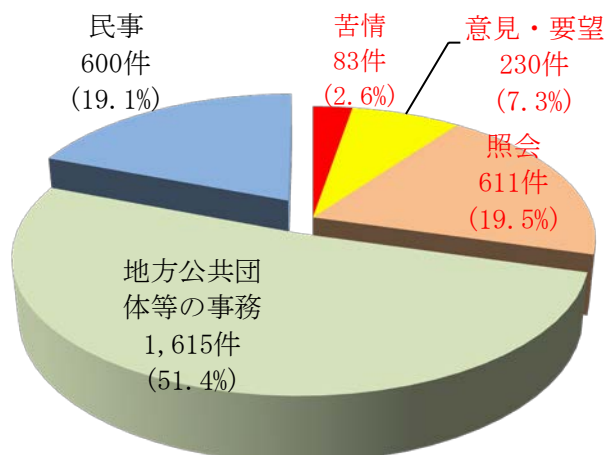


(注) ()内の数値は、各年度の相談総処理件数を 100 とした場合の、事務所処理と委員処理の割合 (%) です。

2 相談事案の事案分類

平成 26 年度における相談事案 3,139 件を事案分類別にみると、図 2 のとおり、国の行政に関する相談は 924 件（全体の 29.4%）であり、このうち、苦情及び意見・要望事案は 313 件（10.0%）となっています。

＜図 2＞ 平成 26 年度における事案分類別件数



**国の行政に関する相談
924 件 (29.4%)**

(注) 国の行政機関等に関する相談には、日本年金機構等の特殊法人の業務や地方公共団体への法定受託事務、補助に係る事務も含まれています。

行政相談処理事例（平成 26 年度）

事務所による解決事例

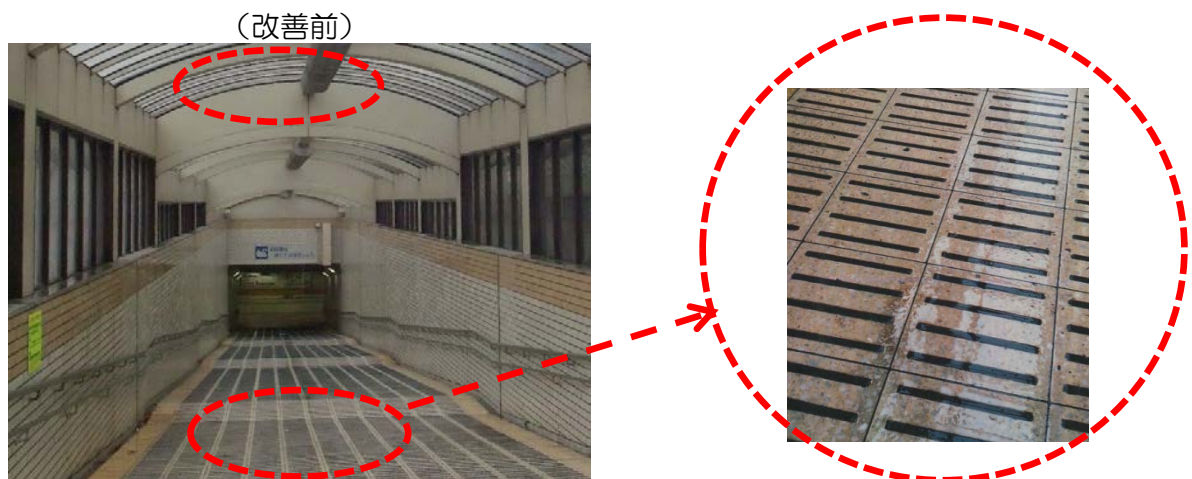
国道 4 号線の交差点地下道の天井の雨漏りを改修してほしい

〔相談内容〕

国道 4 号線の交差点にある地下道入口の傾斜路は、降雨時、天井付近からの雨漏りのため滑りやすく危険である。冬期間は、凍結による転倒事故も心配なので、早急に対策を講じて欲しい。

〔措置結果〕

当事務所が、現地を確認した上で、国道維持出張所に対して改善措置を講じるようあつせんしたところ、降雪期に入る前に改修工事が行われた。



(改善中)



(改修中の現場の様子)

委員による解決事例

1 中学校前で実施している工事の防護壁の隅切りをしてほしい

〔相談内容〕

近所の中学校付近で建物の取り壊し工事が行われており、現場周囲には、高さ約3メートルの仮囲いが設置されているが、敷地いっぱいに設置されているため、交差点の見通しが悪くなってしまった。当該道路は車の通行量も多く、中学生の通学路でもあり、交通事故が起きないか心配である。交差点の見通しを改善してほしい。

〔措置結果〕

委員は現地を確認した上で、関係機関に対して対応を依頼した。その結果、数日後には仮囲いの隅が斜めに切られて交差点の見通しが改善された。

(改善前)



(改善後)



※ 上段の写真は中学校正面から撮影、下段の写真は中学校校舎側から撮影

2 現在の道路状況に即していない古い標識を改善してほしい

〔相談内容〕

県道にある2か所の道路標識は、現在の道路状況とは異なった表示がなされている。他市町村からの通行者が道を間違える恐れがあるため、現状に即した標識に改めてほしい。

〔措置結果〕

委員が現地を確認した結果、当該標識は、標識の役割を果たしていないと考えられたことから、道路管理者である県土木事務所に対応を依頼した。その後、当該標識のうち1つは、既存の標識があるため撤去され、もう1つは、新しいものに替えられた。

(改善前)



(改善後)



3 暗くて人通りの少ない通学路に街灯を増やしてほしい

〔相談内容〕

通学路の途中のA施設付近は、街灯が少なく人通りも少ない、下校時、暗くて怖い思いをしているので街灯を増やしてほしい。

※本件は、小学校で行政相談委員及び当事務所が実施した「行政相談出前授業」において、複数の生徒から要望が出されたものである。

〔措置結果〕

委員が現地を訪れたところ、夕暮れ時、A施設付近の道路はかなり暗くなり、子供たち

が怖がったりするのは当然であると判断

申出箇所がA施設付近であったことから、A施設の施設長にも申出内容を伝えたところ、A施設により、新たにLED仕様の街灯が設置された。



委員と事務所の協働による解決事例

踏切内の安全確認の妨げになる屋外広告物をなんとかしてほしい

〔相談内容〕

JR 在来線の踏切に隣接する私有地内に、大きな屋外広告物が設置されており、当該私有地側から踏切を通行する際、踏切内の視界が遮られ、安全確認が十分できず危険である。

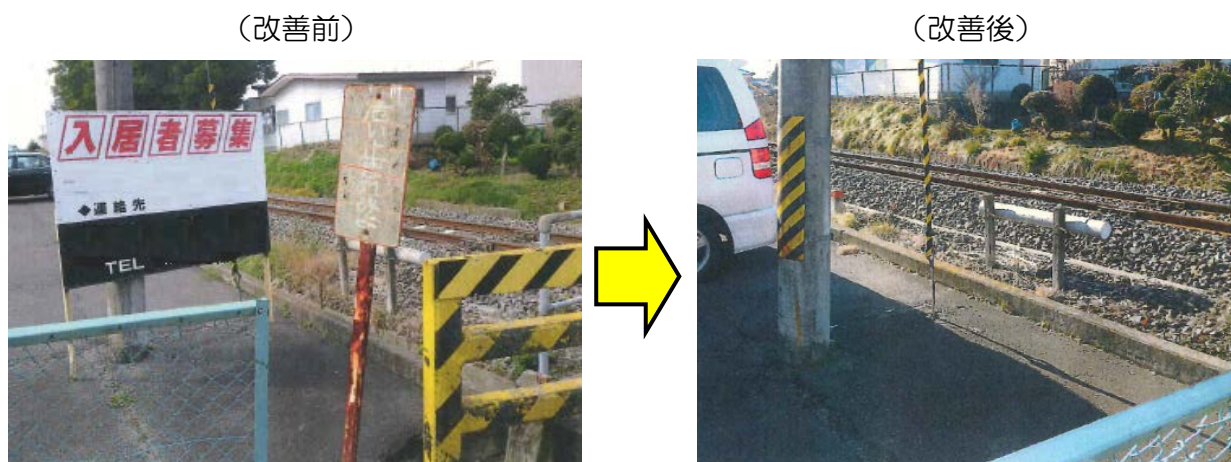
広告物を移動させる等の措置を講じてほしい。

〔措置結果〕

委員から依頼を受けた当事務所は、市町村に相談内容を連絡

当該市町村の調査により、屋外広告物は、市町村の許可を受けずに設置されていたものであることが判明。市町村から所有者に対して、移動等の措置を講じるよう指導を行ったところ、まもなく撤去された。

※福島県屋外広告物条例に基づき、屋外広告物の規制は市町村に委任されている。



※ 上記写真は、看板に事業者名、連絡先等の記載があるため、当事務所で加工修正した。