

平成 29 年 8 月 18 日  
 福島行政評価事務所

## 福島行政評価事務所における 平成 28 年度の行政相談実績

福島行政評価事務所では、国の行政などへの苦情や意見要望等を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の改善に生かす「行政相談」を実施しています。昨年度の実績を取りまとめたので公表します。

### 相談処理件数

- 福島行政評価事務所及び県内の行政相談委員（※）による 28 年度の行政相談処理件数は 3,250 件。前年度より 96 件増加  
 （内 訳）
 

・ 国の行政に関するもの	1, 590 件	(48.9%)
・ 地方公共団体等の事務に関するもの	891 件	(27.4%)
・ 民事に関するもの	769 件	(23.7%)

### 各種相談所の開設実績等

- 関係機関との合同相談所を福島市及び郡山市で開催（計 4 回）
- 仮設住宅等における特別相談所をいわき市、郡山市、二本松市及び相馬市で開催（計 4 回）（3 か所は福島県歯科医師会（歯の健康相談）とタイアップして開催）
- 県内 59 市町村に配置された行政相談委員が延べ 696 回、相談所を開催
- 行政相談に関する「出前授業」を 11 校（小学校 9、中学校 2）で実施。参加児童・生徒数は計 446 人

### ※行政相談委員

行政相談委員法に基づき、総務大臣が委嘱する民間ボランティア（任期 2 年）。地域の方々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っています。

各市町村に最低 1 人以上配置することとされており、全国で約 5,000 人、福島県内で 114 人（平成 29 年 8 月 1 日現在）配置されています。



<行政相談シンボルマーク>

<お問い合わせ先>

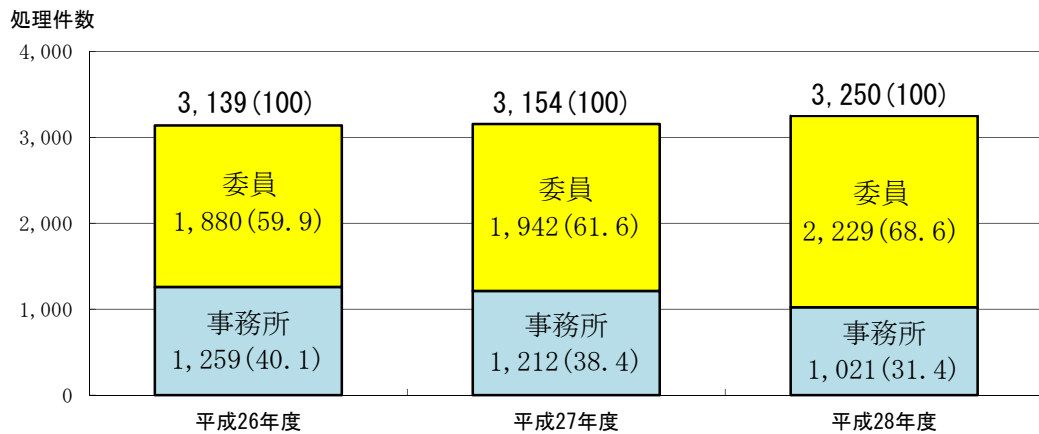
福島行政評価事務所 行政相談課長 五十嵐文敏  
 福島市霞町 1-46 福島合同庁舎 3 階  
 電話：024-534-1101

# 1 平成 28 年度 行政相談実績

## 行政相談件数

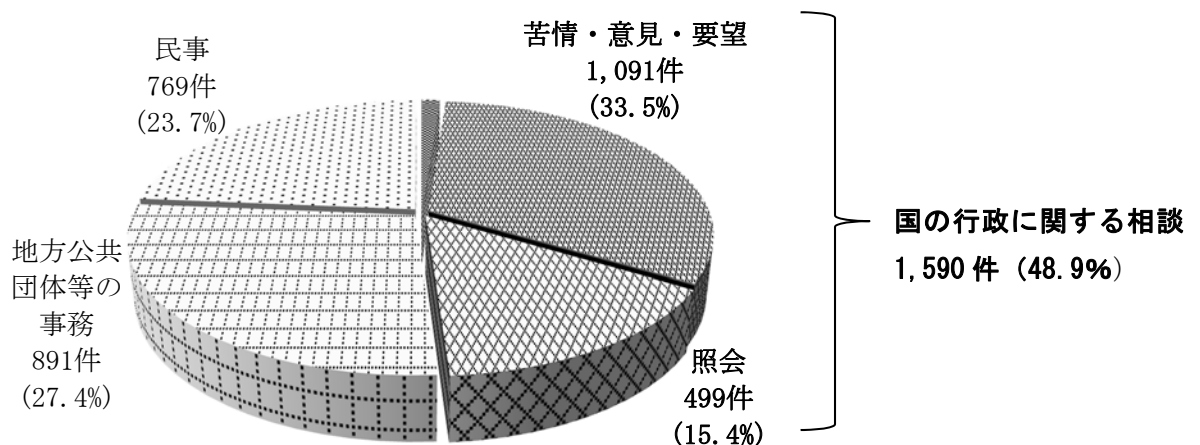
福島行政評価事務所における平成 28 年度の行政相談件数は 3,250 件で、前年度に比べて 96 件増加しました。行政相談委員の処理件数は 2,229 件で全体の約 7 割を占め、事務所による処理件数は約 3 割となっています。

<図 1> 相談処理件数の推移（平成 26～28 年度）  
（単位：件、%）



相談内容は、国の行政に関するものが 1,590 件（48.9%）、地方公共団体等に関するものが 891 件（27.4%）、民事に関するものが 769 件（23.7%）となっています。

<図 2> 平成 28 年度における事案分類別件数



国の行政に関する相談 1,590 件の内訳は、苦情・意見・要望が 1,091 件（68.6%）、制度や手続等に関する照会が 499 件（31.4%）であり、事務所が処理した事案を行政分野別で見ると、租税、社会福祉、保険・年金に関するものが多くなっています。

## 2 各種相談所等の開設実績

### 関係機関との合同相談所

- 福島行政評価事務所では、関係機関等の協力を得て、福島市及び郡山市の4か所において合同相談所を開設しました（受付相談件数：203件）（表1）。

表1 合同相談所の開設実績

	開催年月日	相談所名	開催場所	主な参加機関
1	28. 5. 26	行政困りごと特設相談所	イトーヨーカ堂福島店	県、福島市、人権擁護委員、環境再生プラザ
2	10. 19	一日合同行政相談所	福島市アオウゼ	法務局、国税局、労働局、河川国道事務所、運輸支局、環境再生プラザ、年金事務所、県、県警本部、福島市等
3	10. 25	行政困りごと特設相談所	イトーヨーカ堂郡山店	国税局、県、郡山市、人権擁護委員、環境再生プラザ
4	29. 1. 25 ～26	行政日替わり専門相談所	こむこむ館（福島市）	税理士、人権擁護委員、司法書士

### 【一日合同行政相談所】



### 仮設住宅等における相談所

- 東日本大震災の被災者の支援活動の一環として、平成23年12月から、県内の仮設住宅の集会所等において特別相談所を開設しています。

平成26年度からは、仮設住宅居住者の健康問題にスポットを当て、福島県歯科医師会の協力を得て、「歯の健康相談」と併せて相談所を開設しています。

平成28年度は、いわき市（保健師等）の協力を得て実施した特別相談所を1か所で開設したほか、郡山市、二本松市及び相馬市において「歯の健康相談」と合同の相談所を開設しました（受付相談件数：65件）（表2）。

表 2 仮設住宅等における相談所の開設実績

	開催 年月日	相談所名	開催場所	参加機関
1	6. 20	特別相談所	いわき市四倉災害公営住宅	いわき市
2	7. 28	仮設住宅特別相談所	郡山市おだがいさまセンター	福島県歯科 医師会
3	9. 15	仮設住宅特別相談所	二本松市安達運動公園仮設住宅	
4	11. 17	仮設住宅特別相談所	相馬市大野台仮設住宅	

【仮設住宅特別相談所】



行政相談委員による相談所

- 行政相談委員は、市町村役場、公民館・集会所、その他の公共施設等住民の身近な場所で相談所を開催しており、平成 28 年度の開設数は、696 か所となっています。

行政相談出前授業

- 福島行政評価事務所は、行政相談制度の P R 活動の一環として、行政相談出前授業を実施しています。

行政相談出前授業では、当事務所職員や行政相談委員が学校に出向いて、児童生徒に対し、日常生活と行政のかかわり、行政相談の仕組み・改善事例等について紹介するとともに、児童生徒から地域での困りごとや行政への要望等を受け付けています。

《平成 28 年度実績》

- ・開催校数：県内 7 市町村の 11 校（小学校 9、中学校 2）
- ・参加児童・生徒数：446 人

【行政相談出前授業】



### 3 行政相談による主な改善事例

#### 事務所による改善事例

#### ○ 無人駅のホーム及び階段の除雪要望

##### 【相談要旨】

よく利用する鉄道の無人駅には、ホームに上がる階段に屋根が無く、ホーム上もごく一部にしか屋根が設置されていない。

私は、視覚に障がいがあり、特に積雪時には階段の踏み外しやホームからの転落の不安を抱えながら歩行しているので、積雪時にはせめて階段とホームの列車乗車位置までを除雪してもらえないか。

##### 【対応結果】

現地を確認した上で、東北管区行政評価局を通じて、東北運輸局に対し、鉄道会社において、積雪時の利用客（特に視覚などに障がいのある方）の安全確保のための措置を講じることについて指導するよう要請した。

その結果、東北運輸局から鉄道会社に対し、冬季除雪を適切に行うこと、特に視覚障がいのある方が安全に乗降できるよう指導が行われ、同社からも「旅客通路、ホーム及び点字ブロック等の除雪を適切に実施して安全確保に努める。」との回答が得られた。

後日、積雪があった日に、相談者から同駅の除雪が適切に行われており、安全に乗り降りできたとの電話があった。

#### ○ 道路関連工事に伴い所有する水田が冠水することがあるので改善してほしい

##### 【相談要旨】

復興支援道路の整備事業の一環として、所有する水田の近くにある農業用水路をせき止めて他方向に流す仮水路が建設された。

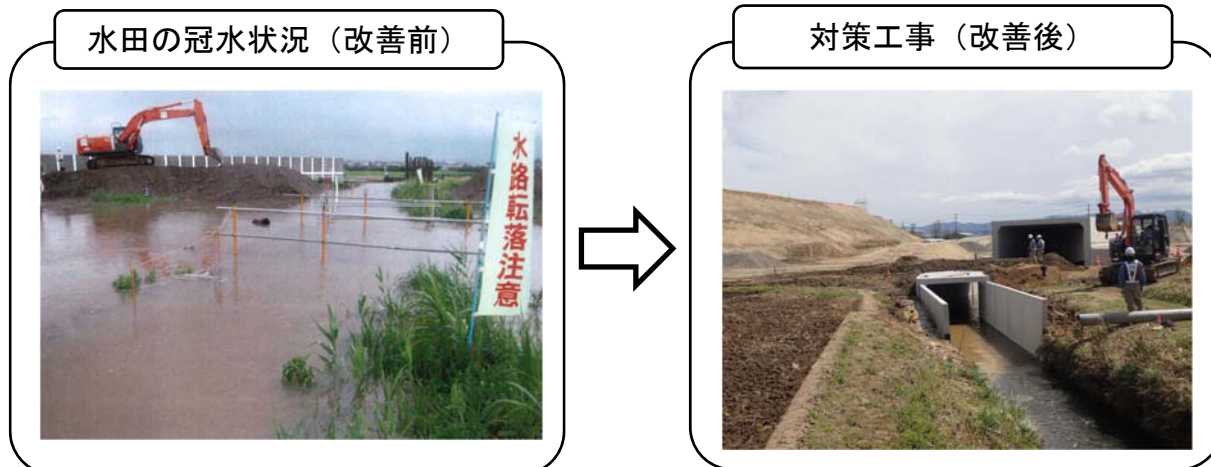
しかし、設置された排水路の暗渠（地中に埋設された水路）が従前の用水路の流水許容量に比べて少ないため、大雨が降ると、暗渠で処理しきれない水が逆流し、水田が冠水してしまうので、対策を講じてほしい。

##### 【対応結果】

当事務所から管轄の河川国道事務所に事実関係を確認したところ、相談内容が事実であることが確認されたことから、同事務所に対し、改善策の検討を依頼した。

その結果、許容水量が十分ではなかった排水路の暗渠を撤去した上で、新たにU字溝を設置する水路入替え工事を行うなどの対策が講じられた。





### 委員による改善事例

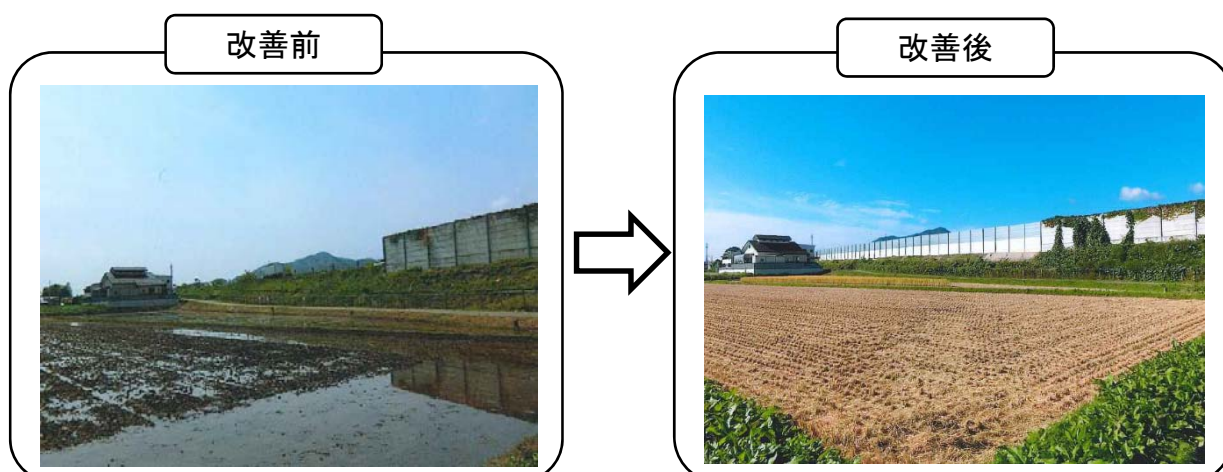
#### ○ 高速道路からの飛散物を防止してほしい

##### 【相談要旨】

自宅そばにある高速道路の道路敷で大きな落下物を見つけた。自宅敷地と高速道路の間には、進入禁止用のフェンスしかなく、今後、落下物が自宅に飛んでくるのではないかと不安なので、何らかの対策を講じてほしい。

##### 【対応結果】

相談を受けた行政相談委員が現地を確認し、NEXCO 東日本に連絡した結果、相談者の自宅付近の高速道路に、飛散防止と騒音防止のための防護柵（150メートル）が設置された。



## ○ 畜産公害による水質汚濁を改善してほしい

### 【相談要旨】

A河川の漁協から、ヤマメが死んでいるのが発見された旨の通報があり、どこからか流れ込んでいる汚濁水による影響と考えられるので、対応してほしい。

### 【対応結果】

相談を受けた行政相談委員が現地を確認した結果、A河川上流で畜産業者の畜舎から汚水が河川に流れ込んでいる状況が確認されたため、委員が町の担当部署に連絡し、改善を依頼した。

その結果、県及び町が数度にわたり業者を指導し、汚濁水の流出防止工事が行われた。

