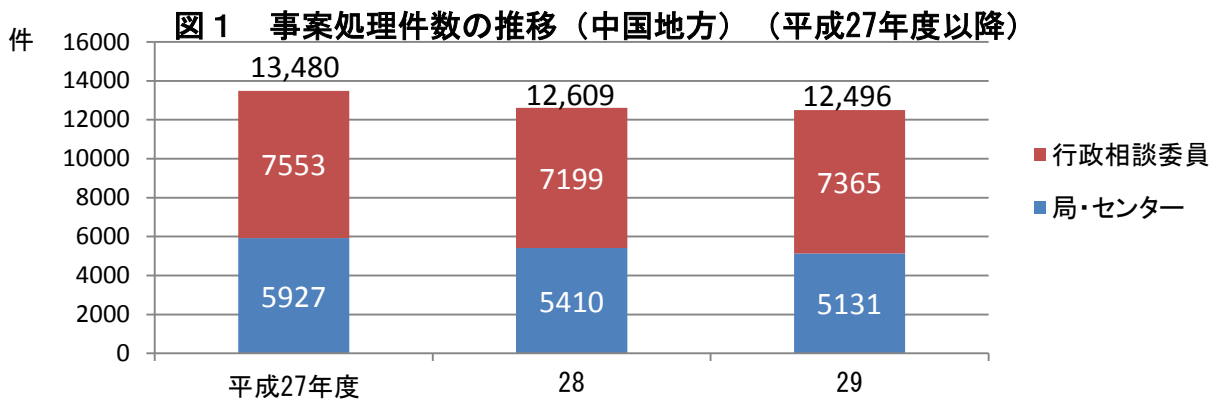


中国地方における行政相談(平成29年度実績)

1 事案処理件数

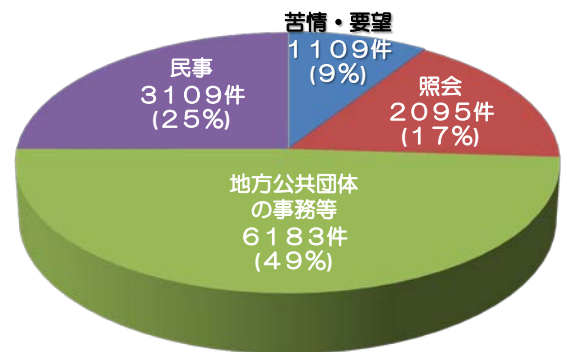
平成29年度に管内の中国地方5県で処理した行政相談は、12,496件です。近年の処理件数の推移は図1のとおりで、おおむね1万2～3千件で推移しています。また、処理した件数のうち、行政相談委員が自宅や定例相談所で受け付けたものが7,365件(59%)、5県の局・センター(中国四国管区行政評価局、鳥取行政監視行政相談センター、島根行政監視行政相談センター、岡山行政監視行政相談センター及び山口行政監視行政相談センター)が窓口、電話や合同行政相談所等で受け付けたものが5,131件(41%)となっています。



2 相談事案の内容区分

平成29年度の行政相談処理件数12,496件のうち、国の行政機関等への苦情・要望事案が1,109件(9%)、同じく照会事案が2,095件(17%)、地方公共団体の事務等事案が6,183件(49%)、民事事案が3,109件(25%)となっており、おおむね例年どおりの傾向となっています。

図2 相談事案の内容区分(平成29年度)



3 行政分野別処理件数(苦情・要望、照会事案)

苦情・要望、照会事案3,204件の行政分野をみると、「租税」関係が540件と最も多く、次いで「登記」関係500件、「年金」関係249件、「道路」関係180件、「雇用・労働」関係170件の順で、おおむね例年どおりの傾向となっています。

図3 行政分野別処理件数(苦情・要望、照会事案)

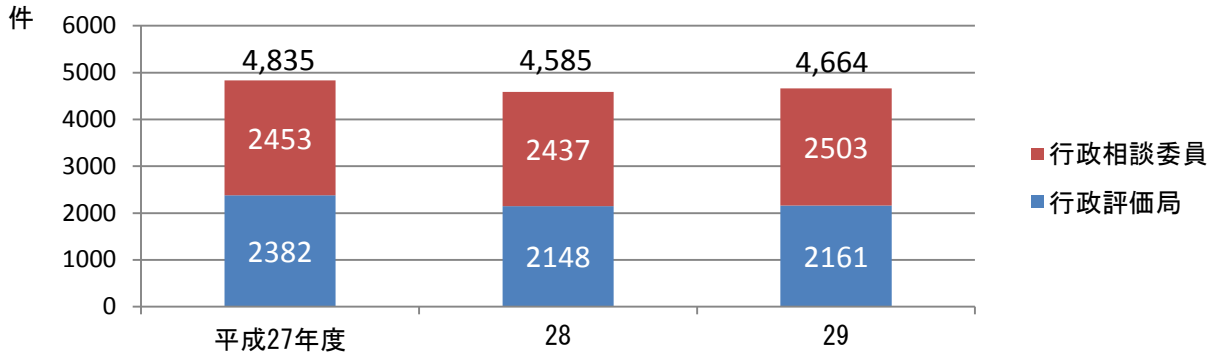


*その他は、河川、農林水産、郵便など

1 事案処理件数

平成29年度に広島県内で処理した行政相談は、4,664件です。近年の処理件数の推移は図4のとおり、おおむね4千件台で推移しています。また、処理した件数のうち、行政相談委員が自宅や定例相談所において受け付けたものが2,503件（54%）、中国四国管区行政評価局が窓口、電話や合同行政相談所等で受け付けたものが2,161件（46%）となっています。

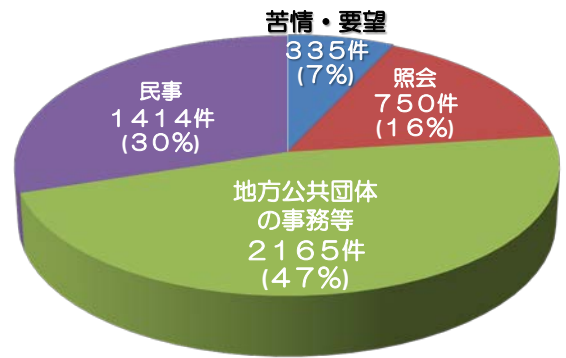
図4 事案処理件数の推移（広島県内）（平成27年度以降）



2 相談事案の内容区分

平成29年度の行政相談処理件数4,664件のうち、国の行政機関等への苦情・要望事案が335件（7%）、同じく照会事案が750件（16%）、地方公共団体の事務等事案が2,165件（47%）、民事事案が1,414件（30%）となっており、おおむね例年どおりの傾向となっています。

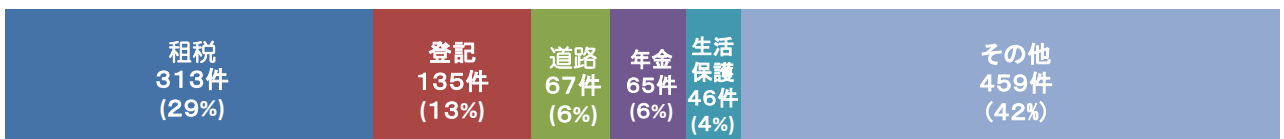
図5 相談事案の内容区分（平成29年度）



3 行政分野別処理件数（苦情・要望、照会事案）

苦情・要望、照会事案1,085件の行政分野をみると、「租税」関係が313件と最も多く、次いで「登記」関係135件、「道路」関係67件、「年金」関係65件、「生活保護」関係46件の順で、おおむね例年どおりの傾向となっています。

図6 行政分野別処理件数（苦情・要望、照会事案）



*その他は、河川、農林水産、郵便など

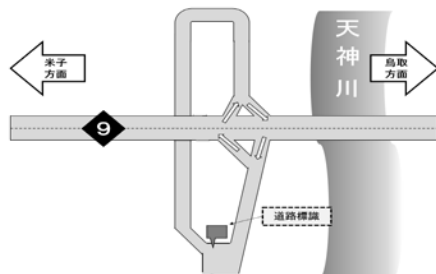
事例 1

「道路標識が見えづらい、危険なので改善してほしい」

【申出要旨】

県道倉吉江北線を北上し、国道9号線に合流する手前の道路標識が薄くなっている。

鳥取方面に向かう場合、本来、迂回して左折により国道9号線に合流しなければならないが、標識が見えにくいいため、直接右折して国道9号に合流する車がある。一方通行を逆走することとなり、正面衝突の危険があるので改善してほしい。

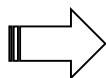


【処理結果】

相談を受けた行政相談委員及び行政監視行政相談センターが国土交通省倉吉河川国道事務所に対し改善を要請したところ、新しい標識に取り替えられました。



改善前



改善後

事例 2

「入院費用等の担保について、連帯保証人以外の選択肢を設定してほしい」

【申出要旨】

病院に入院することになったが、入院手続の説明において、連帯保証人が署名・押印した書類の提出を求められた。高齢で同居の妻以外に身寄りはなく、連帯保証人を依頼できる人がいないけれども、自分には入院費用を払う資力があると病院側に説明したが、それでも連帯保証人が必要だといわれた。

患者自身に資力がある場合には、他人に頼みづらい連帯保証ではなく、入院預り金の支払い等、他の選択肢があってもいいのではないかと。

【処理結果】

相談を受けた行政評価局は、同局の行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、中国地方に所在する国が設置した各病院に対して、他の選択肢の設定について検討するよう要請しました。

その結果、特に鳥取大学医学部付属病院では、新たに、入院時にクレジットカードの提示と登録を行った患者には、連帯保証人の求めを免除する措置が講ぜられました。