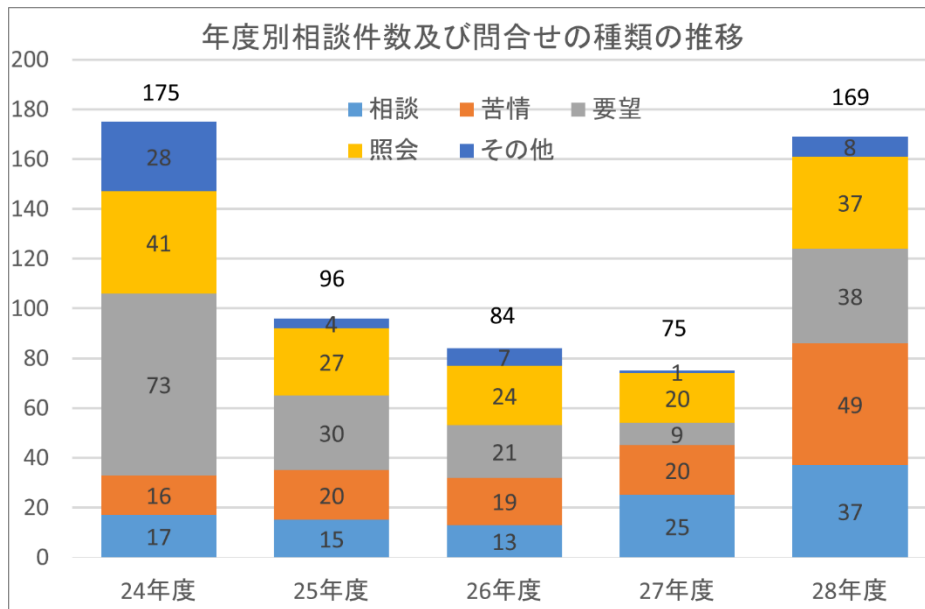


平成28年度 行政相談の概要

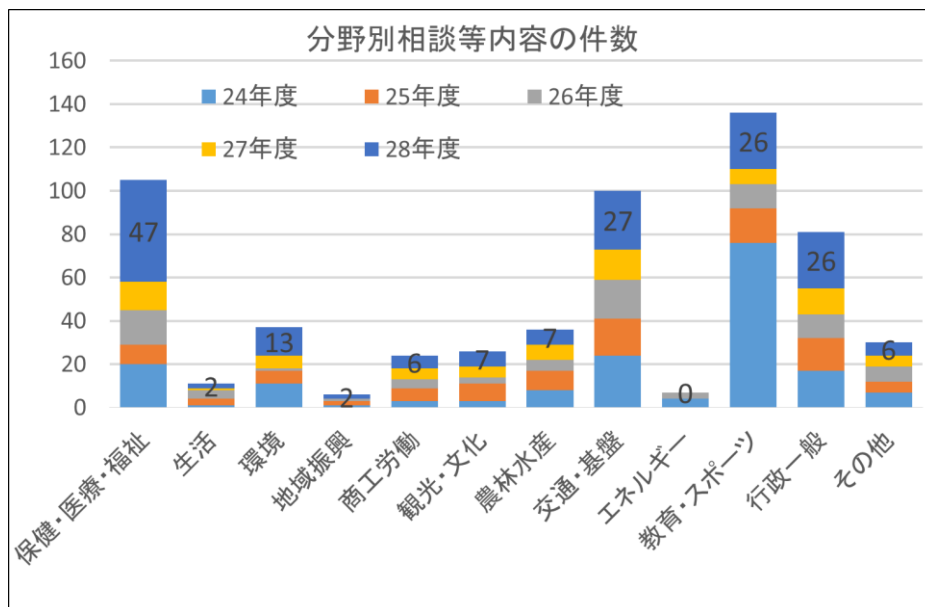
行政相談室では、県政全般についての相談、照会、要望、苦情などに応じています。
平成28年度の行政相談の概要は、次のとおりです。

■ 相談等の件数



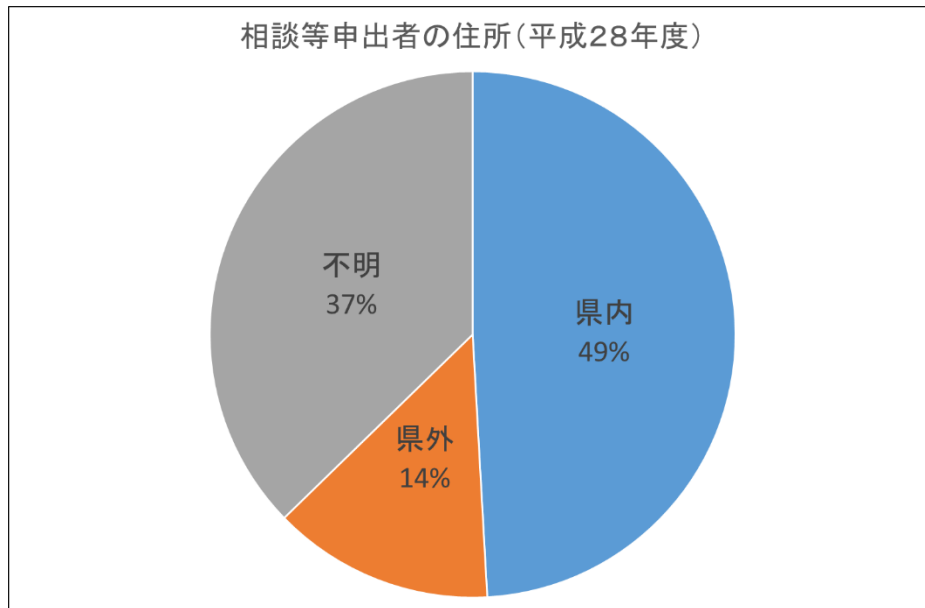
- 平成28年度の相談等の件数は169件で、前年度の2倍以上の件数でした。
- 相談等の種別では、相談37件、苦情49件、照会37件、要望38件などとなっています。
- ※ この他、電話や電子メール等による軽易な照会が、172件ありました。(内訳は後述)

■ 分野別相談等の内容



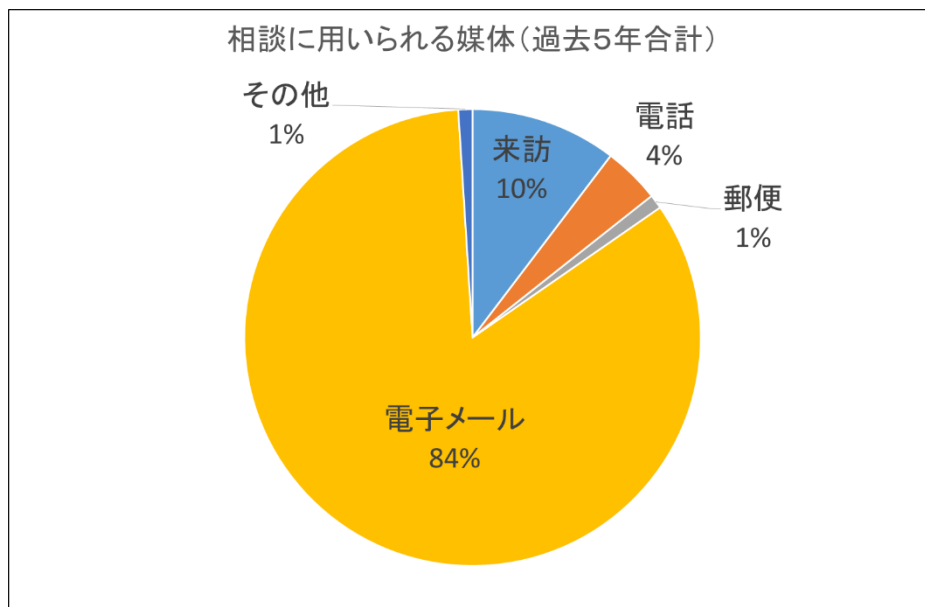
- 平成28年度は「保健・医療・福祉」(47)、「交通・基盤」(27)、「教育・スポーツ」(26)、「行政一般」(26)が多くなっています。
- 過去5年間の合計では、「教育・スポーツ」が多く、次に「保健・医療・福祉」「交通・基盤」の順となっています。

■ 相談等申出者の住所



○住所別では、県内の方が49%、県外の方が14%を占めています。

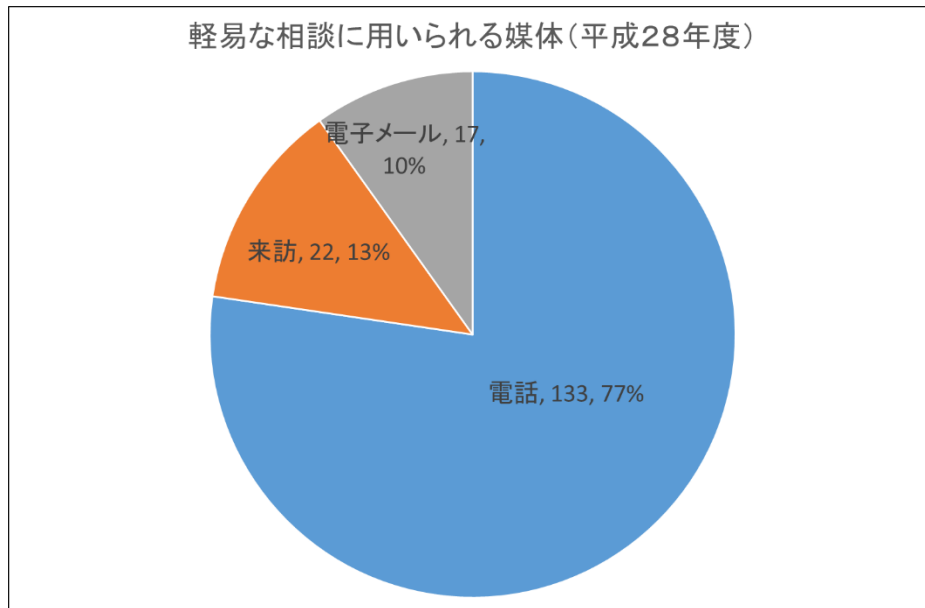
■ 相談等の方法 ①



○相談件数の8割以上は、電子メールが用いられています。電子メールの比率は、年々、高まっています。(27年度:82%、26年度:70%、25年度:79%)

○次いで、来訪(10%)、電話(4%)の順となります。

■相談等の方法 ② 軽易な照会の場合



- 軽易な照会は、そのほとんどが電話(133件、77%)により行われています。
- 次に来訪(22件、13%)、電子メール(17件、10%)の順となっています。