

令和3年度

県政相談の概要

(令和4年6月)

福島県総務部県民広聴室

目 次

1	相談体制	1
(1)	県政相談コーナー	1
(2)	相談日時	1
(3)	巡回相談	1
2	相談件数	2
3	県政相談	3
(1)	相談コーナー別受理件数	3
(2)	行政・民事別相談受理件数	3
(3)	相談コーナー別行政・民事相談受理件数	4
(4)	相談方法別受理件数	4
(5)	相談種類別受理件数	5
ア	行政相談	5
イ	民事相談	5
(6)	行政相談部局別内訳	6
(7)	行政相談事項別内訳	6
(8)	民事相談事項別内訳	7
4	交通事故相談	8
(1)	交通事故相談率	8
(2)	相談方法別受理件数	8
(3)	相談者別受理件数	9
(4)	交通事故の被害状況	9

1 相談体制

(1) 県政相談コーナー

相談コーナー	所在地	相談内容	相談員数
県民広聴室県政相談コーナー (県庁 本庁舎 2階)	福島市杉妻町 2-16	県政相談 交通事故相談	2名 2名
県中地方振興局県政相談コーナー (郡山合同庁舎 本庁舎 1階)	郡山市麓山一丁目 1-1	県政相談	1名
会津地方振興局県政相談コーナー (会津若松合同庁舎 1階)	会津若松市追手町 7-5	県政相談	1名
相双地方振興局県政相談コーナー (南相馬合同庁舎 北庁舎 1階)	南相馬市原町区錦町 1-30	県政相談	1名
いわき地方振興局県政相談コーナー (いわき合同庁舎 3階)	いわき市平字梅本 15	県政相談	1名
		県政相談員計 交通事故相談員計	6名 2名

※ 南会津地方は平成29年度末、県南地方は令和2年度末で廃止。

当該地方の面接相談は予約制で、それぞれ毎週水曜日、毎週金曜日を実施。

(2) 相談日時

月曜日から金曜日の9時から16時まで(祝日、年末年始を除く)

(3) 巡回相談

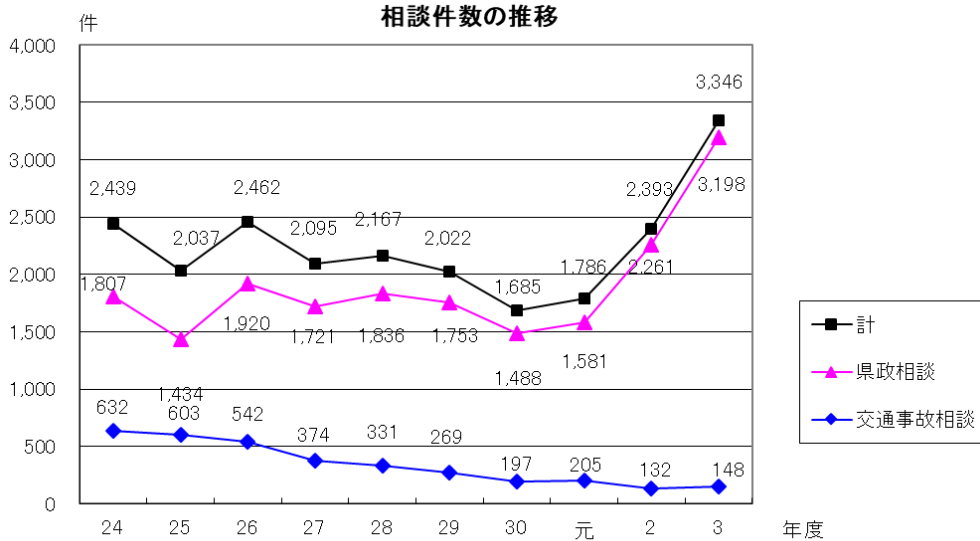
各地方振興局における交通事故相談は予約制の巡回相談で、令和3年度は県中地方において1回実施した。

2 相談件数

令和3年度において、県政相談及び交通事故相談で受理した相談件数の合計は3,346件で、前年度の2,393件より953件増加し、対前年度比は139.8%であった。

内訳では、県政相談が3,198件で、前年度2,261件より937件増加して対前年度比141.4%となった。交通事故相談は148件で、前年度132件より16件増加して対前年度比112.1%となった。

近年、県政相談件数は減少傾向にあるが、新型コロナウイルス感染症に関連する相談が多く寄せられていることに伴い、増加に転じている。



(過去10年間の相談受理状況)

(単位: 件)

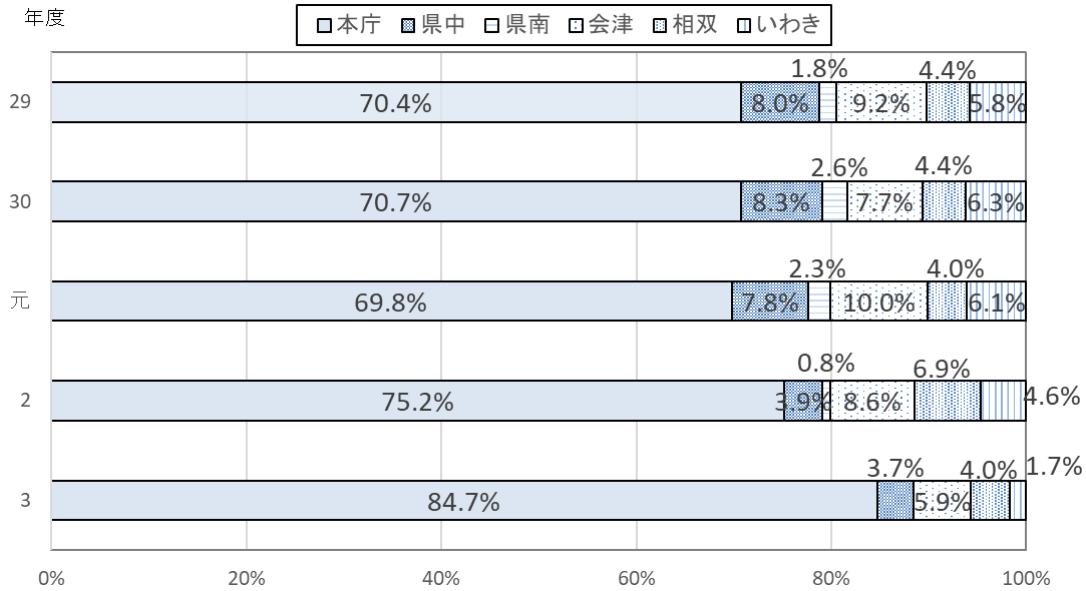
年度	24	25	26	27	28	29	30	元	2	3
県政相談	1,807	1,434	1,920	1,721	1,836	1,753	1,488	1,581	2,261	3,198
(対前年度比較)	-952	-373	+486	-199	+115	-83	-265	+93	+680	+937
(相談員1人当たり処理数)	225.9	179.3	240.0	215.1	229.5	219.1	212.6	225.9	323.0	456.9
指数 H24=100	100.0	79.4	106.2	95.2	101.6	97.0	82.3	87.5	125.1	177.0
(H21 1,334件=100)※	(135.5)	(107.5)	(143.9)	(129.0)	(137.6)	(131.4)	(111.5)	(118.5)	(169.5)	(239.7)
交通事故相談	632	603	542	374	331	269	197	205	132	148
(対前年度比較)	+89	-29	-61	-168	-43	-62	-72	+8	-73	+16
(相談員1人当たり処理数)	316.0	301.5	271.0	187.0	165.5	134.5	98.5	102.5	66.0	74.0
指数 H24=100	100.0	95.4	85.8	59.2	52.4	42.6	31.2	32.4	20.9	23.4
(H21 642件=100)※	(98.4)	(93.9)	(84.4)	(58.2)	(51.6)	(41.9)	(30.7)	(31.9)	(20.6)	(23.1)
計	2,439	2,037	2,462	2,095	2,167	2,022	1,685	1,786	2,393	3,346
(対前年度比較)	-863	-402	+425	-367	+72	-145	-337	+101	+607	+953

※東日本大震災前の年度との比較。

3 県政相談

(1) 相談コーナー別受理件数

相談件数 3,198 件のうち、「本庁」が 2,709 件で、全体の 84.7%を占めた。次いで「会津」が 189 件(5.9%)、「相双」が 128 件(4.0%)であった。

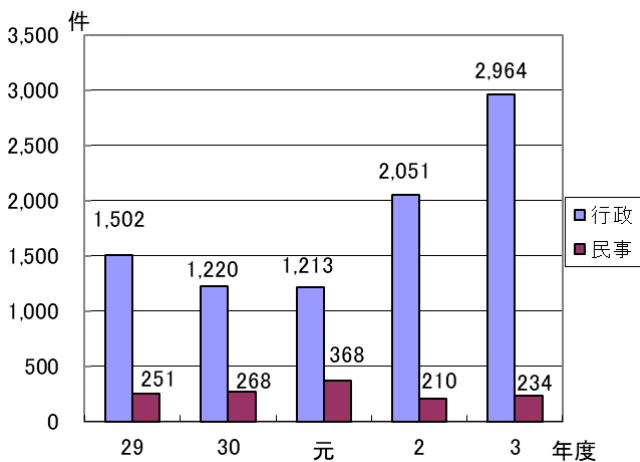


(過去 5 年間の相談コーナー別受理状況)

(単位：件)

年度	本庁	県中	県南	会津	南会津	相双	いわき	計
29	1,234	140	32	161	7	77	102	1,753
30	1,052	124	39	114	-	66	93	1,488
元	1,103	124	36	158	-	64	96	1,581
2	1,700	89	17	195	-	155	105	2,261
3	2,709	119	-	189	-	128	53	3,198

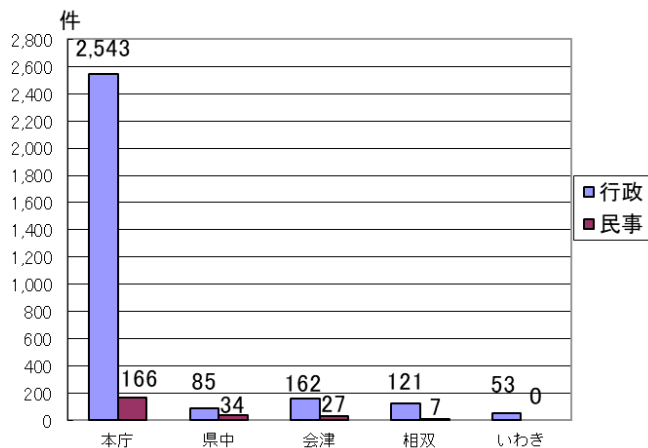
(2) 行政・民事別相談受理件数



行政に関する相談は 2,964 件で、前年度 2,051 件より 913 件増加し、全体の 92.7%を占めた。

一方、民事に関する相談は 234 件で、前年度 210 件より 24 件増加し、全体の 7.3%を占めた。

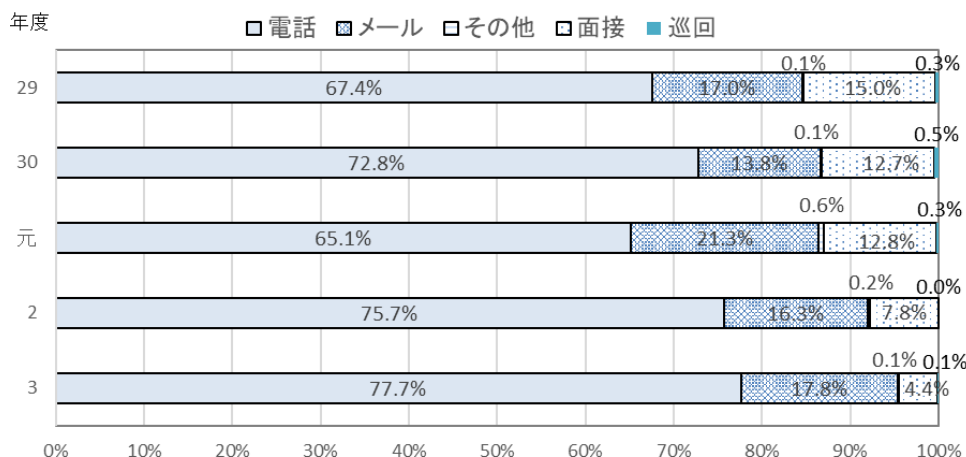
(3) 相談コーナー別行政・民事相談受案件数



全ての相談コーナーで行政相談が民事相談を上回った。

また、「本庁」の行政相談が2,543件で、相談全体の79.5%を占めた。

(4) 相談方法別受案件数



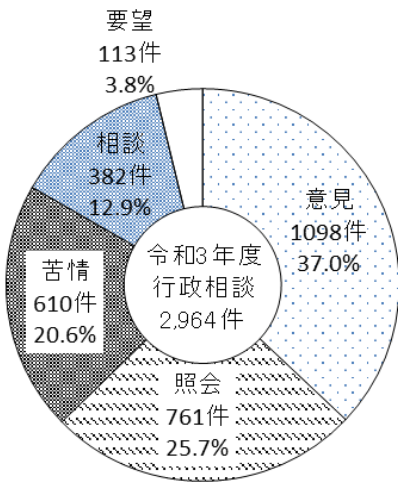
「電話」相談は2,485件(77.7%)で、前年度1,711件(75.7%)より774件増加した。「面接」相談は140件(4.4%)で、前年度177件(7.8%)より37件減少した。「文書」相談571件(17.9%)のうち、メールが568件で文書相談全体の99.5%を占めた。「巡回」相談は国と合同で実施したもの(合同)については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の関係で1回開催されたが実績はなかった。また、地方振興局で実施したもの(県政)については、南会津で2回実績があった。

(過去5年間の相談方法別受理状況)

(単位：件)

年度	在庁相談					巡回相談		合計
	面接	電話	メール	その他(郵便、FAX)	計	合同	県政	
29	263	1,184	299	1	1,747	6	0	1,753
30	189	1,083	206	2	1,480	8	0	1,488
元	202	1,030	336	9	1,577	4	0	1,581
2	177	1,711	368	5	2,261	0	0	2,261
3	140	2,485	568	3	3,196	0	2	3,198

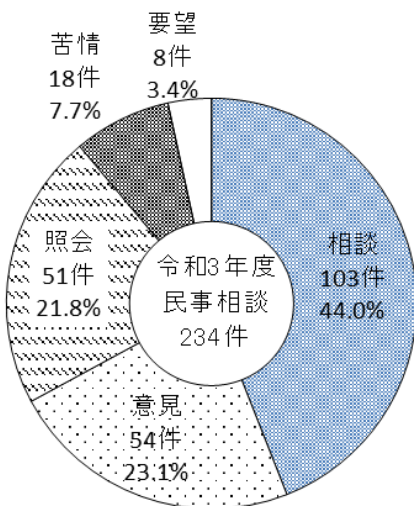
(5) 相談種類別受理件数



ア 行政相談

行政相談を種類別に分類すると、「意見」が 1,098 件(37.0%)で最も多く、前年度 924 件(45.1%)より 174 件増加した。

「照会」は 761 件(25.7%)で前年度 367 件(17.9%)より 394 件増加した。「苦情」は 610 件(20.6%)で前年度 295 件(14.4%)より 315 件増加した。「相談」は 382 件(12.9%)で前年度 333 件(16.2%)より 49 件増加した。「要望」は 113 件(3.8%)で前年度 126 件(6.1%)より 13 件減少した。



イ 民事相談

民事相談を種類別に分類すると、「相談」が 103 件(44.0%)で最も多く、前年度 90 件(42.9%)より 13 件増加した。

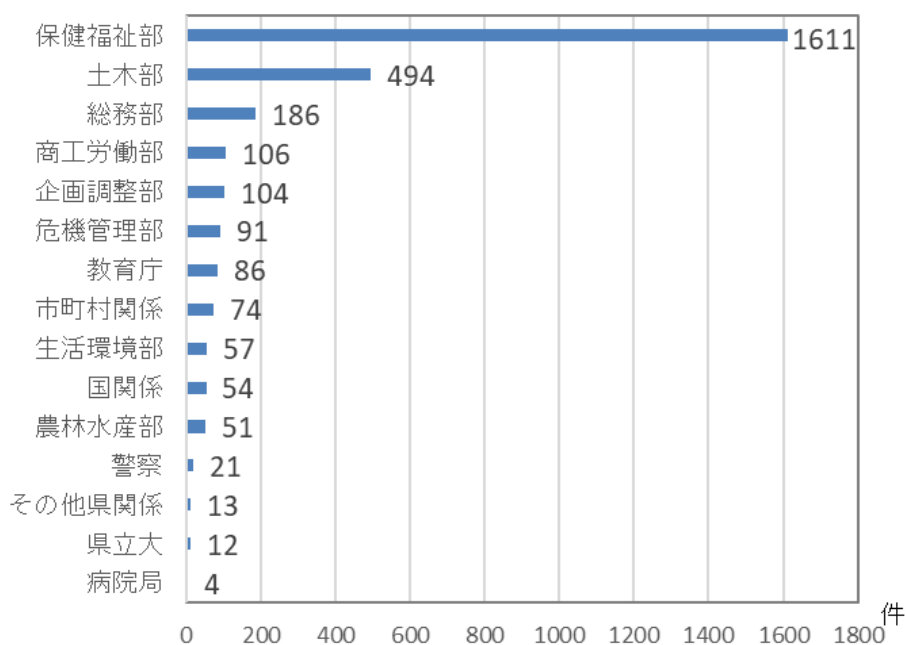
「意見」は 54 件(23.1%)で前年度 74 件(35.2%)より 20 件減少した。

(過去5年間の相談方法別受理状況)

(単位：件)

区分 年度	行政相談							民事相談						
	相談	照会	要望	苦情	意見	提案	計	相談	照会	要望	苦情	意見	提案	計
29	197	392	63	643	201	6	1,502	149	58	2	27	6	9	251
30	277	275	46	244	375	3	1,220	170	37	1	10	50	0	268
元	296	222	109	224	356	6	1,213	161	30	4	7	166	0	368
2	333	367	126	295	924	6	2,051	90	31	1	13	74	1	210
3	382	761	113	610	1,098	0	2,964	103	51	8	18	54	0	234

(6) 行政相談部局別内訳



行政相談 2,964 件のうち、県の事務に関するものは 2,836 件(95.7%)で、国の事務に関するものは 54 件(1.8%)、市町村の事務に関するものは 74 件(2.5%)であった。

県の事務に関しては、「保健福祉部」が 1,611 件(54.4%)と約半数を占め、新型コロナウイルス感染症に関する相談が多くみられた。

次いで「土木部」が 494 件 (16.7%)で、県道に関するものが多かった。

(7) 行政相談事項別内訳

行政相談のうち、最も多かったのは「医療」関連の 1,466 件で、次いで「道路」関連が 344 件、「福祉」関連が 131 件であった。

(過去 5 年間の行政相談事項別内訳)

(構成比：%)

	29年度			30年度			元年度			2年度			3年度		
	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比
1	道路	263	17.5	教育	160	13.1	災害	149	12.3	医療	748	36.5	医療	1,466	49.5
2	災害	188	12.5	農業	123	10.1	教育	128	10.6	福祉	128	6.2	道路	344	11.6
3	教育	155	10.3	災害	95	7.8	道路	98	8.1	災害	107	5.2	福祉	131	4.4
4	福祉	82	5.5	道路	94	7.7	福祉	70	5.8	教育	103	5.0	災害	116	3.9
5	住宅	68	4.5	福祉	89	7.3	医療	68	5.6	道路	102	5.0	住宅	105	3.5
6	税金	47	3.1	住宅	59	4.8	住宅	49	4.0	住宅	83	4.0	教育	87	2.9
7	県政全般	46	3.1	観光	53	4.3	観光	48	4.0	職員服務	51	2.5	県政全般	64	2.2
8	その他	653	43.5	その他	547	44.8	その他	603	49.7	その他	729	35.5	その他	651	22.0
	計	1,502	100.0	計	1,220	100.0	計	1,213	100.0	計	2,051	100.0	計	2,964	100.0

(8) 民事相談事項別内訳

民事相談 234 件については、内容的にも多種多様で広範囲にわたっており、家庭内問題について相談できる相手がいなかったり、適切な相談機関が分からなかったりして相談してくる人が多かった。

最も多かったのは「家庭内問題」で 34 件、次いで「相続」が 20 件、「近隣関係」が 18 件であった。

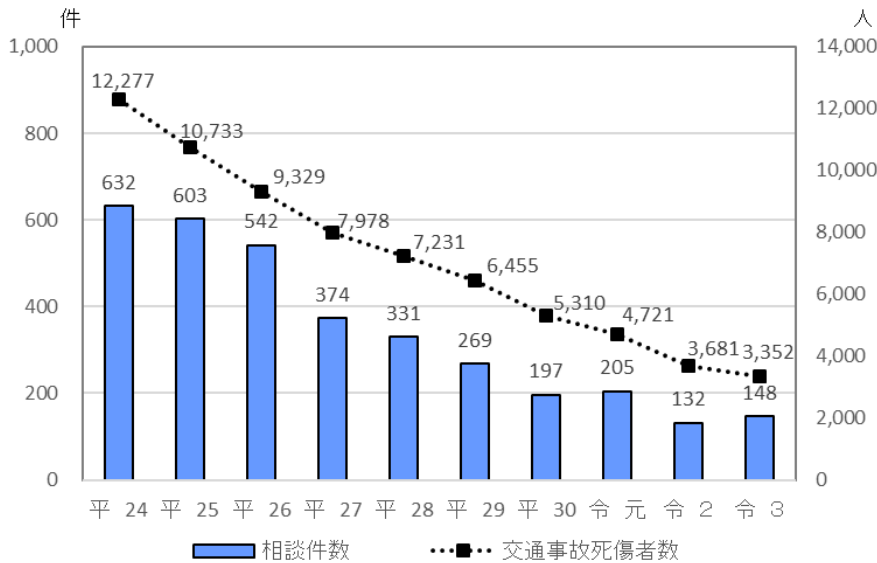
(過去 5 年間の民事相談事項別内訳)

(構成比：%)

	29年度			30年度			元年度			2年度			3年度		
	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比	項目	件数	構成比
1	家庭内問題	61	24.3	家庭内問題	53	19.8	家庭内問題	34	9.2	近隣関係	22	10.5	家庭内問題	34	14.5
2	近隣関係	20	8.0	近隣関係	24	9.0	近隣関係	28	7.6	相続	17	8.1	相続	20	8.5
3	相続	16	6.4	相続	15	5.6	相続	17	4.6	家庭内問題	12	5.7	近隣関係	18	7.7
4	離婚	13	5.2	不動産取引	14	5.2	契約関係	9	2.4	不動産取引	10	4.8	離婚	7	3.0
5	契約関係	11	4.4	契約関係	7	2.6	賃貸借	5	1.4	交通事故	9	4.3	交通事故	6	2.6
6	不動産取引	10	4.0	離婚	6	2.2	サラ金等	5	1.4	契約関係	6	2.9	不動産取引	5	2.1
7	金銭貸借	9	3.6	金銭貸借	6	2.2	離婚	4	1.1	離婚	5	2.4	金銭貸借	4	1.7
8	その他	111	44.2	その他	143	53.4	その他	266	72.3	その他	129	61.4	その他	140	59.8
	計	251	100.0	計	268	100.0	計	368	100.0	計	210	100.0	計	234	100.0

4 交通事故相談

(1) 交通事故相談率



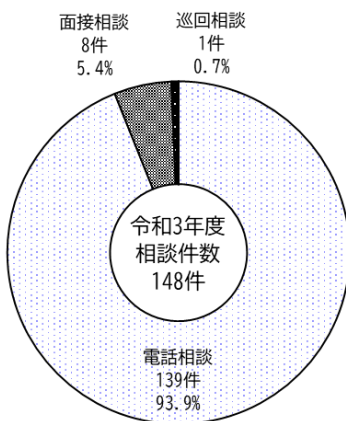
令和3年度の交通事故相談件数は148件で、前年度の132件より16件増加した。

また、交通事故死傷者数(県内)は3,352人で、死傷者に対する相談率は4.4%となり、前年度3.6%を0.8ポイント上回った。

(過去10年間の相談受理状況)

事項 \ 年度	平 24	平 25	平 26	平 27	平 28	平 29	平 30	令 元	令 2	令 3
相談件数 (A)	632	603	542	374	331	269	197	205	132	148
交通事故死傷者数 (B)	12,277	10,733	9,329	7,978	7,231	6,455	5,310	4,721	3,681	3,352
相談率 (A / B)	5.1%	5.6%	5.8%	4.7%	4.6%	4.2%	3.7%	4.3%	3.6%	4.4%

(2) 相談方法別受理件数



「電話相談」は、139件(93.9%)で、前年度116件(87.9%)より23件増加した。

「面接相談」は、8件(5.4%)で、前年度14件(10.6%)より6件減少した。

「巡回相談」は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて中止した期間があることを受けて、実績は1件(0.7%)で、前年度2件(1.5%)より1件減少した。

なお、巡回相談は、「県中」1件であった。

(相談方法別受理件数)

(構成比：%)

方法	区分	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度	
		件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
在庁相談	面接	41	15.2	29	14.7	28	13.7	14	10.6	8	5.4
	電話	219	81.4	163	82.7	174	84.9	116	87.9	139	93.9
	文書	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	巡回相談	9	3.3	5	2.5	3	1.5	2	1.5	1	0.7
	計	269	100.0	197	100.0	205	100.0	132	100.0	148	100.0

(3) 相談者別受理状況

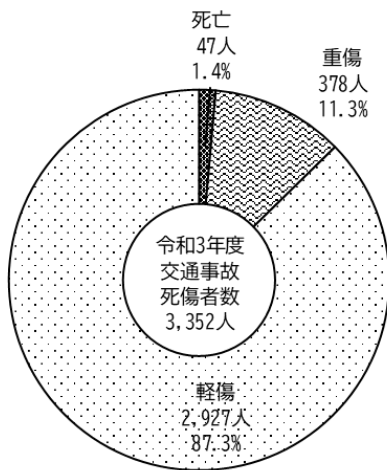
(単位：件)

区分	年度	29	30	元	2	3
加害者相談		61	31	39	24	28
被害者相談		201	153	159	104	107
その他		7	13	7	4	4
合計		269	197	205	132	139
加害者相談 構成比 (%)		22.7	15.7	19.0	18.2	20.1

加害者からの相談は 28 件で、全体の 18.9%を占め、前年度の 24 件(18.2%)より 4 件増加した。

相談内容としては、被害者に対する賠償内容に関するもののほか、物損事故の補償や過失割合に関するものが多かった。

(4) 交通事故の被害状況



令和3年度に県内で発生した交通事故の死傷者数は 3,352 人で、軽傷者数が 2,927 人 (87.3%)、重傷者数が 378 人 (11.3%)、死亡者数が 47 人 (1.4%)であった。