

令和5年度

県政相談の概要

(令和6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
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	5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、相双地方は令和4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、木曜日、金曜日に実施。

(2) 相談日時

月曜日から金曜日の9時から12時まで及び13時から16時まで（祝日、年末年始を除く）

(3) 巡回相談

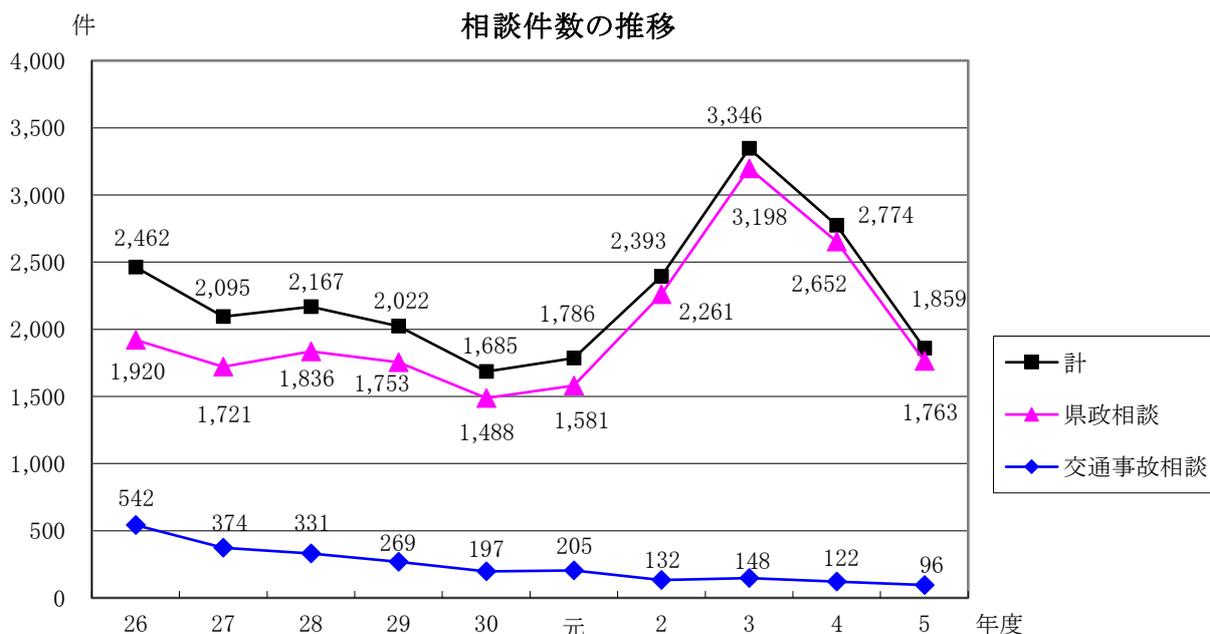
県政相談についての巡回相談は国と合同で1回実施し、交通事故相談についての巡回相談はいわき地方において1回実施した。

2 相談件数

令和5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1,859件で、前年度の2,774件より915件減少し、対前年度比は67.0%であった。

内訳では、県政相談が1,763件で、前年度2,652件より889件減少して対前年度比66.5%となった。交通事故相談は96件で、前年度122件より26件減少して対前年度比78.7%となった。

近年、新型コロナウイルス感染症に関連する相談の増加に伴い県政相談件数は増加していたが、令和4年度から減少に転じている。



(過去10年間の相談受理状況)

(単位: 件)

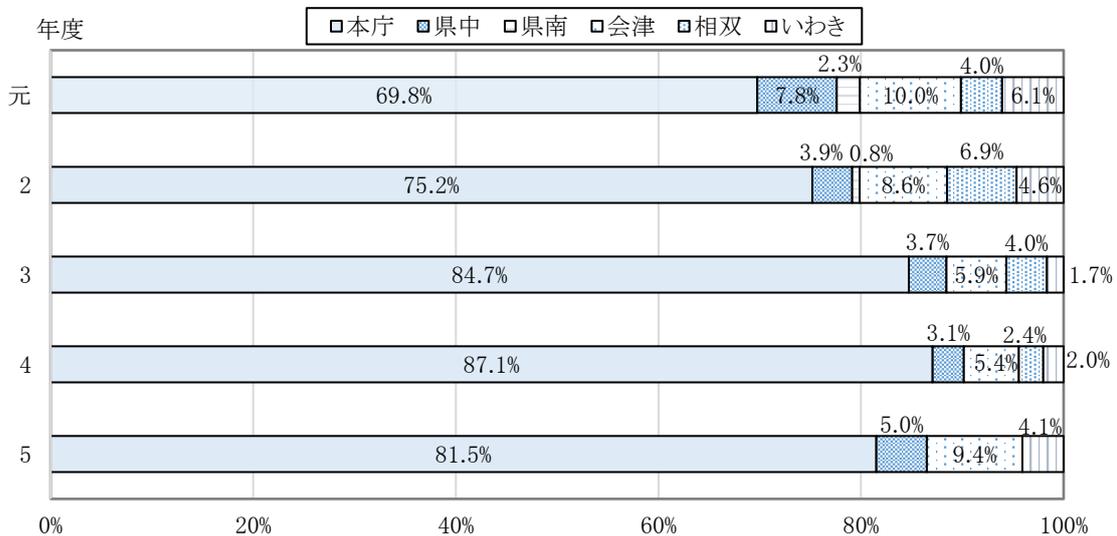
年度	26	27	28	29	30	元	2	3	4	5
県政相談	1,920	1,721	1,836	1,753	1,488	1,581	2,261	3,198	2,652	1,763
(対前年度比較)	+486	-199	+115	-83	-265	+93	+680	+937	-546	-889
(相談員1人当たり処理数)	240.0	215.1	229.5	219.1	212.6	225.9	323.0	456.9	442.0	352.6
指数 H26=100	100.0	89.6	95.6	91.3	77.5	82.3	117.8	166.6	138.1	91.8
(H21 1,334件=100)※	(143.9)	(129.0)	(137.6)	(131.4)	(111.5)	(118.5)	(169.5)	(239.7)	(198.8)	(132.2)
交通事故相談	542	374	331	269	197	205	132	148	122	96
(対前年度比較)	-61	-168	-43	-62	-72	+8	-73	+16	-26	-26
(相談員1人当たり処理数)	271.0	187.0	165.5	134.5	98.5	102.5	66.0	74.0	61.0	48.0
指数 H26=100	100.0	69.0	61.1	49.6	36.3	37.8	24.4	27.3	22.5	17.7
(H21 642件=100)※	(84.4)	(58.3)	(51.6)	(41.9)	(30.7)	(31.9)	(20.6)	(23.1)	(19.0)	(15.0)
計	2,462	2,095	2,167	2,022	1,685	1,786	2,393	3,346	2,774	1,859
(対前年度比較)	+425	-367	+72	-145	-337	+101	+607	+953	-572	-915

※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 1,763 件のうち、「本庁」が 1,437 件で、全体の 81.5%を占めた。次いで「会津」が 166 件(9.4%)であった。

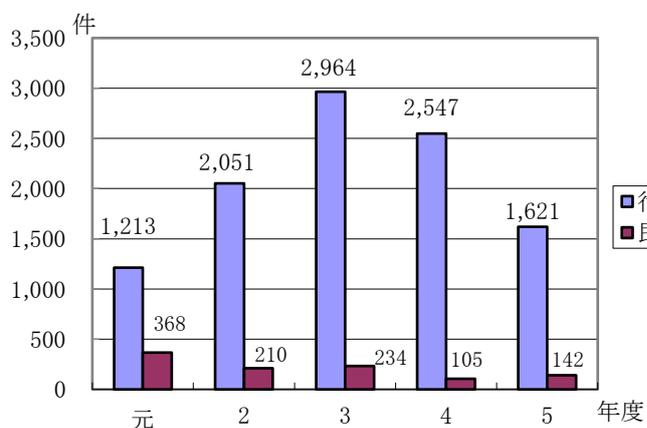


(過去5年間の相談コーナー別受理状況)

(単位：件)

区分 年度	本庁	県中	県南	会津	南会津	相双	いわき	計
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
4	2,309	82	-	144	-	64	53	2,652
5	1,437	88	-	166	-	-	72	1,763

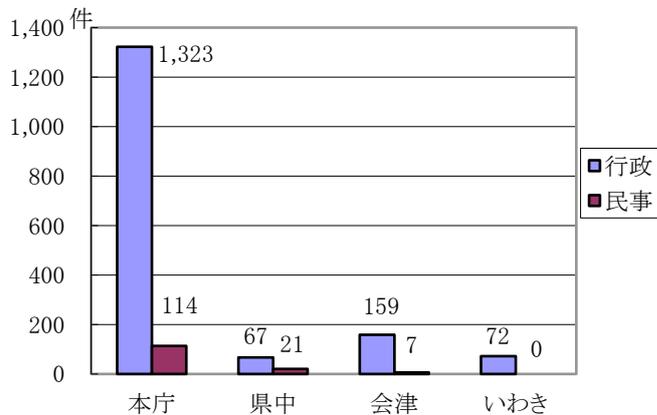
(2) 行政・民事別相談受理件数



行政に関する相談は 1,621 件で、前年度 2,547 件より 926 件減少し、全体の 91.9%を占めた。

一方、民事に関する相談は 142 件で、前年度 105 件より 37 件増加し、全体の 8.1%を占めた。

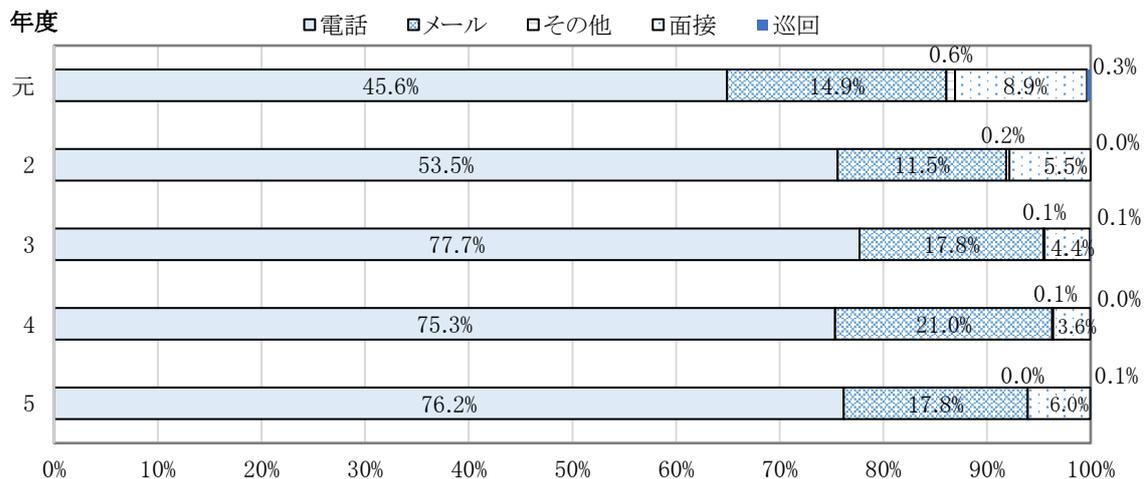
(3) 相談コーナー別行政・民事相談受案件数



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1,323件で、相談全体の75.0%を占めた。

(4) 相談方法別受案件数



「電話」相談は1,343件(76.2%)で、前年度1,998件(75.3%)より655件減少した。「面接」相談は106件(6.0%)で、前年度95件(3.6%)より11件増加した。「メール(令和3年度以前は「文書」)」相談は313件(17.8%)で、前年度556件(21.0%)より243件減少した。「巡回」相談は国と合同で実施したもの(合同)について1件実績があり、また、地方振興局で実施したもの(県政)については、実績はなかった。

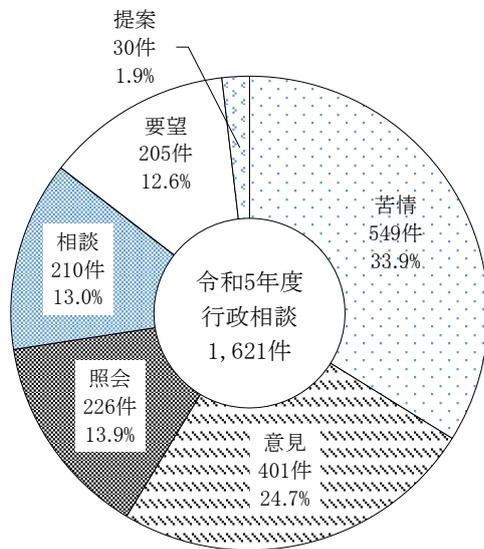
(過去5年間の相談方法別受理状況)

(単位: 件)

区分 年度	在庁相談					巡回相談		合計
	面接	電話	メール	その他	計	合同	県政	
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
4	95	1,998	556	2	2,651	1	0	2,652
5	106	1,343	313	0	1,762	1	0	1,763

(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、「苦情」が549件(33.9%)で最も多く、前年度744件(29.2%)より195件減少した。

「意見」は401件(24.7%)で前年度819件(32.2%)より418件減少した。

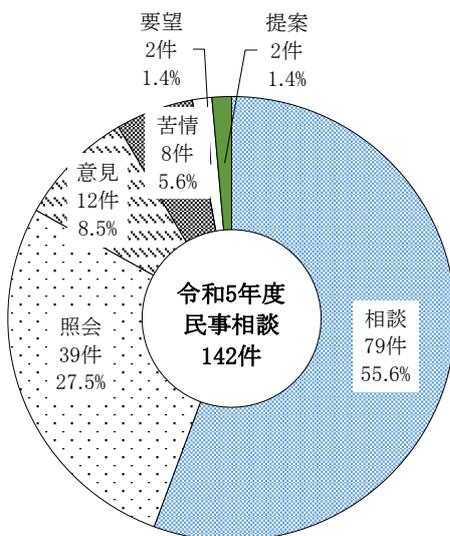
「照会」は226件(13.9%)で前年度607件(23.8%)より381件減少した。

「相談」は210件(13.0%)で前年度238件(9.3%)より28件減少した。

「要望」は205件(12.6%)で前年度128件(5.0%)より77件増加した。

「提案」は30件(1.9%)で前年度11件(0.4%)より19件増加した。

イ 民事相談



民事相談を種類別に分類すると、「相談」が79件(55.6%)で最も多く、前年度55件(52.4%)より24件増加した。

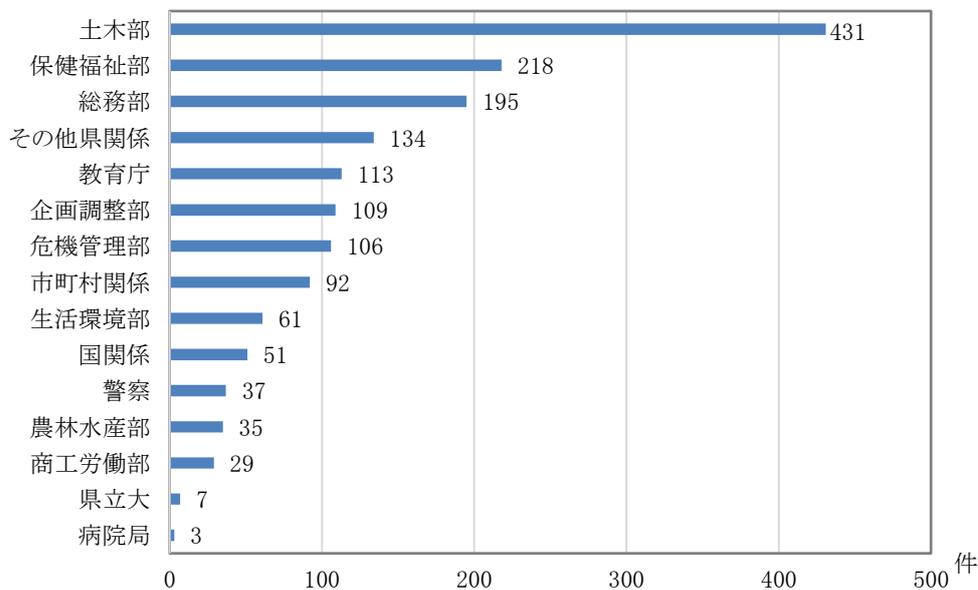
「照会」は39件(27.5%)で前年度26件(24.8%)より13件増加した。

(過去5年間の相談方法別受理状況)

(単位：件)

区分	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
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
4	238	607	128	744	819	11	2,547	55	26	2	6	16	0	105
5	210	226	205	549	401	30	1,621	79	39	2	8	12	2	142

(6) 行政相談部局別内訳



行政相談 1,621 件のうち、県の事務に関するものは 1,478 件(91.2%)で、国の事務に関するものは 51 件(3.1%)、市町村の事務に関するものは 92 件(5.7%)であった。

県の事務に関しては、「土木部」が 431 件(26.6%)と約 4 分の 1 を占め、道路や県営住宅に関する相談が多くみられた。

次いで「保健福祉部」が 218 件 (13.4%)で、医療や福祉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「道路」関連の 263 件で、次いで「災害」関連 171 件、「教育」関連が 113 件であった。

(過去 5 年間の行政相談事項別内訳)

(構成比：%)

	元年度		2年度		3年度		4年度		5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			
1	災害	149	12.3	医療	748	36.5	医療	1,466	49.5	医療	1,049	41.2	道路	263	16.2
2	教育	128	10.6	福祉	128	6.2	道路	344	11.6	道路	323	12.7	災害	171	10.5
3	道路	98	8.1	災害	107	5.2	福祉	131	4.4	福祉	170	6.7	教育	113	7.0
4	福祉	70	5.8	教育	103	5.0	災害	116	3.9	災害	92	3.6	医療	111	6.8
5	医療	68	5.6	道路	102	5.0	住宅	105	3.5	住宅	92	3.6	住宅	96	5.9
6	住宅	49	4.0	住宅	83	4.0	教育	87	2.9	教育	91	3.6	福祉	82	5.1
7	観光	48	4.0	職員サービス	51	2.5	県政全般	64	2.2	県政全般	44	1.7	県政全般	57	3.5
8	その他	603	49.7	その他	729	35.5	その他	651	22.0	その他	686	26.9	その他	728	44.9
	計	1,213	100.0	計	2,051	100.0	計	2,964	100.0	計	2,547	100.0	計	1,621	100.0

(8) 民事相談事項別内訳

民事相談 142 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、近所間でのトラブルに関する「近隣関係」で 20 件、次いで「離婚」が 13 件、「契約関係」が 11 件であった。

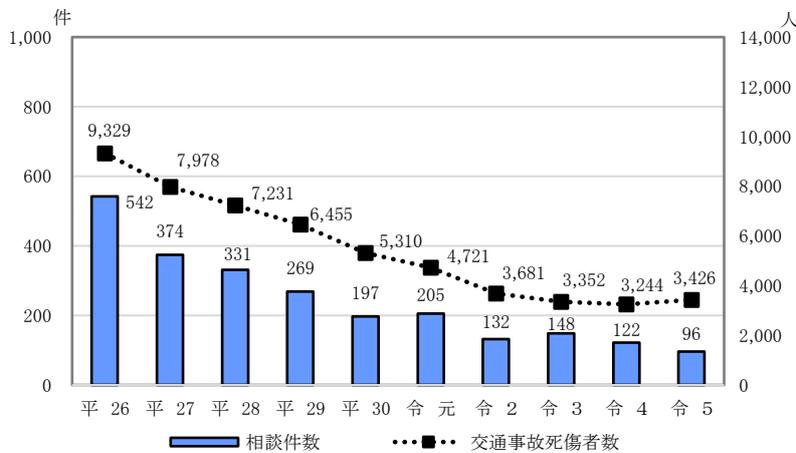
(過去 5 年間の民事相談事項別内訳)

(構成比: %)

	元年度			2年度			3年度			4年度			5年度		
	項目	件数	構成比												
1	家庭内問題	34	9.2	近隣関係	22	10.5	家庭内問題	34	14.5	近隣関係	11	10.5	近隣関係	20	14.1
2	近隣関係	28	7.6	相続	17	8.1	相続	20	8.5	家庭内問題	9	8.6	離婚	13	9.2
3	相続	17	4.6	家庭内問題	12	5.7	近隣関係	18	7.7	相続	7	6.7	契約関係	11	7.7
4	契約関係	9	2.4	不動産取引	10	4.8	離婚	7	3.0	交通事故	6	5.7	相続	9	6.3
5	賃貸借	5	1.4	交通事故	9	4.3	交通事故	6	2.6	契約関係	4	3.8	家庭内問題	7	4.9
6	サラ金等	5	1.4	契約関係	6	2.9	不動産取引	5	2.1	損害賠償	4	3.8	交通事故	6	4.2
7	離婚	4	1.1	離婚	5	2.4	金銭貸借	4	1.7	賃貸借	3	2.9	賃貸借	5	3.5
8	その他	266	72.3	その他	129	61.4	その他	140	59.8	その他	61	58.1	その他	71	50.0
	計	368	100.0	計	210	100.0	計	234	100.0	計	105	100.0	計	142	100.0

4 交通事故相談

(1) 交通事故相談率



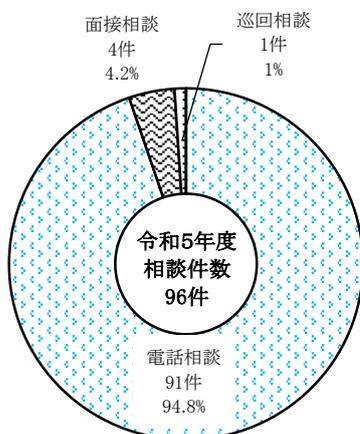
令和5年度の交通事故相談件数は96件で、前年度の122件より26件減少した。

また、交通事故死傷者数（県内）は3,426人で、死傷者に対する相談率は2.8%となり、前年度3.8%を1.0ポイント下回った。

(過去10年間の相談受理状況)

事項	年度	平 26	平 27	平 28	平 29	平 30	令 元	令 2	令 3	令 4	令 5
相談件数 (A)		542	374	331	269	197	205	132	148	122	96
交通事故死傷者数 (B)		9,329	7,978	7,231	6,455	5,310	4,721	3,681	3,352	3,244	3,426
相談率 (A / B)		5.8%	4.7%	4.6%	4.2%	3.7%	4.3%	3.6%	4.4%	3.8%	2.8%

(2) 相談方法別受理件数



「電話相談」は、91件(94.8%)で、前年度118件(96.7%)より27件減少した。

「面接相談」は、4件(4.2%)で、前年度4件(3.3%)と同数だった。

「巡回相談」は、1件(1.0%)で、前年度0件(0.0%)より1件増加した。

(相談方法別受理件数)

(構成比：%)

方法	区分	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
		件数	構成比								
在 庁 相 談	面 接	28	13.7	14	10.6	8	5.4	4	3.3	4	4.2
	電 話	174	84.9	116	87.9	139	93.9	118	96.7	91	94.8
	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		3	1.5	2	1.5	1	0.7	0	0.0	1	1.0
計		205	100.0	132	100.0	148	100.0	122	100.0	96	100.0

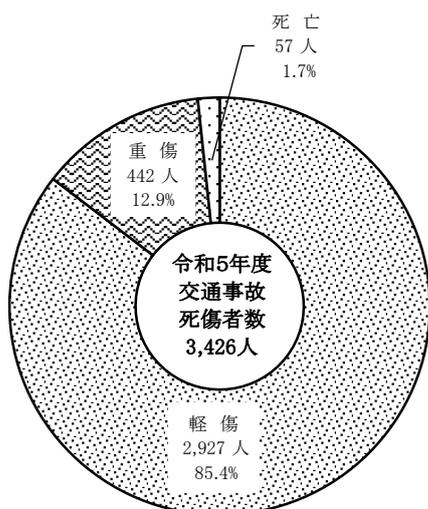
(3) 相談者別受理状況

(単位：件)

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
加害者相談	39	24	30	27	16
被害者相談	159	104	114	89	76
その他	7	4	4	6	4
合計	205	132	148	122	96
加害者相談 構成比(%)	19.0	18.2	20.3	22.1	16.7

加害者からの相談は16件で、全体の16.7%を占め、前年度の27件(22.1%)より11件減少した。相談内容としては、賠償問題に関するものが多かった。

(4) 交通事故の被害状況



令和5年度に県内で発生した交通事故の死傷者数は3,426人で、軽傷者数が2,927人(85.4%)、重傷者数が442人(12.9%)、死亡者数が57人(1.7%)であった。