平成２１年度

県民行政相談員活動状況報告書

平成２２年５月２６日

秋田県県民行政相談員　柴田　　緑

この報告書は、県民行政相談員の平成21年度の活動状況を取りまとめたものです。

県民行政相談員は、平成11年5月に秋田県県民行政相談員設置要綱(12ページ参照)に基づいて設置されたもので、制度発足後、満11年になります。

役割は県政に対する県民の苦情を調査・処理し、必要があれば是正措置や制度等の改善を県に提言することであり、県の機関から独立した立場で公正に対応することが求められています。

現在の県民行政相談員の氏名等は次のとおりです。

□柴田（しばた）　緑（みどり）　（平成18年4月～)

目　　次

はじめに ―― 1

Ⅰ　苦情申立て等への対応 ―― 2

1　受付状況 ―― 2
（１）申立て内容別の受付状況 ―― 2
（２）申立て方法別の受付状況 ―― 2
（３）月別の受付状況 ―― 3

2　処理状況 ―― 4
（１）処理の概要 ―― 4
①「苦情申立書による苦情」の処理状況 ―― 5
②「その他の苦情」の処理状況 ―― 5
（２）部局別の処理状況 ―― 6
（３）処理に要した日数 ―― 8

3　改善等の提言内容 ―― 9

Ⅱ　その他の活動 ―― 11
1　行政苦情救済・オンブズマン連絡会への出席 ―― 11
2　秋田行政評価事務所との連携 ―― 11

付：秋田県県民行政相談員設置要綱 ―― 12

はじめに

県民行政相談員制度は、発足以来11年の時を刻みました。県民の権利利益を擁護するとともに、県政に対する信頼の確保及び開かれた県政の推進を図ることをその目的とし、県民からの苦情などの相談に対応しています。

相談内容は様々です。行政側に情報開示してほしいとか、手続き上のミスを正してほしいという相談はもちろんですが、最近は単にそういった問題にとどまらず、裏に、例えば家族関係、経済的困窮、雇用、精神医学上の問題など、それらに深いつながりを持つ困難な事案が増えています。

相談室に話をすることで相談者の悩みの幾分かでも軽くなるのならと傾聴に努めているのですが、家庭内のことは誰に対してでも話せるものではありませんから、同じような悩みを抱えた人は、今のこの世の中にどれほどいることかと想像しています。

県職員の方たちには、県民の声が世相を反映して複雑になっていることを前提として、県民の皆さんに相対してほしいと考えます。先入観を排し、言葉の背景にある事情を推し量りながら、その方が何を言おうとしているのかに耳を傾けていただきたいと思います。

さて、ここ数年、総じて相談件数は減少傾向にあります。件数が少ないのは県政の非違がない証拠と安心していいのか、あるいは県民が疲弊して苦情を申し立てるという行為にも至らないからなのか、それともそれ以外の理由によるものなのか、少し検証をしてみたいと思っています。ともあれ、看板を出せば「能事終われり」では困るので、制度の周知ももう少し必要かと感じています。

県民の営みの姿をありのままに見て、それに即した行政運営を図るためには、相談室に寄せられる事案もヒントになるのではないでしょうか。そのためにも県民の皆さんには気軽に相談をしていただきたいですし、そうしていただければ、皆さんが必要とされる情報を相談員からお伝えすることもできるのではと思っています。

Ⅰ　苦情申立て等への対応

１　受付状況

（１）申立て内容別の受付状況

平成21年度の相談室での総受付件数は35件で、前年度50件と比較すると15件の減少であった。このうち苦情は23件で、前年度32件と比較すると９件の減少であり、総受付件数の66%であった。また「苦情申立書による苦情」の受付件数は11件で、前年度から２件増加している。「その他の苦情」は、書面による正式な苦情申立てを望まないものや書面の提出に至る前に解決したもの、匿名のもの等であり、前年度より11件少ない12件であった。

一方、問い合わせに応じて事務の取扱窓口を紹介したものなどの「照会等」は、総受付件数の34%にあたる12件であった。（表１参照）

（表１）申立て内容別の受付状況　　（単位：件）

区　分	苦　情			照会等	合　計
		苦情申立書による苦情	その他の方法による苦情		
１７年度	３５	５	３０	６９	１０４
１８年度	３３	８	２５	２９	６２
１９年度	３０	１０	２０	４０	７０
２０年度	３２	９	２３	１８	５０
２１年度	２３	１１	１２	１２	３５

（２）申立て方法別の受付状況

受け付けした35件のうち、相談室への来室によるものが６件、郵送が２件、Ｅメールが14件、電話が13件となっている。（表２参照）

（表２）申立て方法別の受付状況　　（単位：件）

区　分	来　室	郵　送	ＦＡＸ	Ｅメール	電　話	合　計
１７年度	２６	７	２	３２	３７	１０４
１８年度	２０	３	１	１４	２４	６２
１９年度	１７	９	１	１７	２６	７０
２０年度	９	６	１	１７	１７	５０
２１年度	６	２	０	１４	１３	３５

（３）月別の受付状況

月別の受付状況は、次のとおりである。（表３参照）

（表３）月別の受付状況　（単位：件）

	１７年度	１８年度	１９年度	２０年度	２１年度
４月	１１	6	6	6	6
５月	6	8	4	1	2
６月	１４	6	4	１０	2
７月	8	5	9	4	4
８月	6	3	4	3	2
９月	7	7	8	7	2
10月	１１	6	6	4	4
11月	3	3	5	1	4
12月	3	6	9	5	1
１月	8	3	5	4	2
２月	１５	5	5	0	3
３月	１２	4	5	5	3
合計	１０４	６２	７０	５０	３５

2　処理状況

（１）処理の概要

平成21年度に処理した苦情の件数は23件である。（表４参照）

（表４）処理の概要　　（単位：件）

区　　分		苦　　情		合　計
		申立書	その他の方法	
1　申立人の意向に沿ったもの		3	1	4
2　行政に不備がなかったもの		1		1
3　制度対象外のもの		5	7	１２
	(1) 管轄外の機関に係わるもの	（３）	（４）	（７）
	(2) 申立人自身の利害に係わらないもの	（１）		（１）
	(3) 苦情の事実発生後１年以上経過したもの		（１）	（１）
	(4) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの	（１）	（１）	（２）
	(5) 行政が係わらないもの		（１）	（１）
4　その他のもの（匿名等）		2	4	6
処理終了合計		１１	１２	２３
5　調査継続中のもの（翌年度へ繰り越し）				
総　合　計		１１	１２	２３

①「苦情申立書による苦情」の処理状況

ア　申立人の意向に沿ったもの：３件

・不動産取得税の納税通知書についての職員の説明に対する苦情

・児童福祉施設に入所措置となっている子どもとの面会についての苦情

・河川改修事業に係る問い合わせの手紙への対応に関する苦情

イ　制度対象外のもの：５件

・本制度で取り扱うことができない、管轄外の機関に係わるものが３件、申立人自身の利害に係わらないものが１件、法的な裁決等が予定されているものが１件であった。ただし、このような申立であってもできるだけ申立人の意向に沿うよう、他機関や他制度を紹介するなどの対応をとっている。

ウ　その他のもの：２件

・職員への任用等内部管理に関するものなどであった。

②「その他の苦情」の処理状況

本制度においては、書面による苦情申立てを原則としているが、書面による正式な苦情申立てを望まないものや書面の提出に至る前に解決したもの、匿名のものなどは、「その他の苦情」として取り扱っている。「その他の苦情」12件を処理結果に基づき分類すると次のとおりである。

ア　申立人の意向に沿ったもの：１件

・県が実施する工事についての説明に対する苦情

イ　制度対象外のもの：７件

管轄外の機関に関する苦情が４件、年数経過から調査できないもの１件、確定した権利関係に関するもの１件、行政が係わらないもの１件であった。

ウ　その他のもの：４件

匿名のため本制度で扱えないものや、苦情の対象と認められるものの、その後正式な申立がなかったものなどであるが、県関係機関で対処する必要があると思われるものについては、各担当部局へ情報提供し、適切

な対応を依頼した。

（２）部局別の処理状況

部局別の処理件数は、地域振興局が５件と最も多く、次に健康福祉部が３件、生活環境文化部と教育委員会が各２件の順となっている。

主な内容は、地域振興局関係では職員の対応に対する苦情、健康福祉部関係では子どもの児童福祉施設への入所処置に対する苦情などがあった。（表５参照）

（表５）部局別の処理状況

区　　分	知事公室	総務企画部	学術国際部	健康福祉部	生活環境文化部	農林水産部	産業経済労働部	建設交通部	出納局	地域振興局	教育委員会	管轄外の機関	合　計
1　申立人の意向に沿ったもの				1						3			4
2　行政に不備がなかったもの										1			1
3　制度対象外のもの		1		1	2					1		7	１２
(1)管轄外の機関に係わるもの												（７）	（７）
(2)申立人自身の利害に係わらないもの					（１）								（１）
(3)苦情の事実発生後１年以上経過したもの		（１）											（１）
(4)判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの				（１）						（１）			（２）
(5)行政が係わらないもの					（１）								（１）
4　その他のもの（匿名等）				1		1		1	1		2		6
処理終了合計		1		3	2	1		1	1	5	2	7	２３
5　調査継続中のもの（翌年度へ繰り越し）													
総　合　計		1		3	2	1		1	1	5	2	7	２３

注）１.「管轄外の機関」は、市町村、県警等に係るもの。

- 7 -

（３）処理に要した日数

苦情の処理は迅速を旨としており、即日処理が12件で全体の52.2%となっている。（表６参照）

一方で、事実確認に時間を要したため、21日以上を要したものが４件あったが、概ね迅速な対応がなされている。

（表６）苦情の処理日数の状況　　（単位：件）

区　　分		即 日	10日以内	11日～20日	21日～30日	31日～60日	61日～90日	91日以上	合 計
1　申立人の意向に沿ったもの			1		3				4
2　行政に不備がなかったもの					1				1
3　制度対象外のもの		9	2	1					12
	(1) 所管外の機関に係わるもの	(5)	(1)	(1)					(7)
	(2) 申立人自身の利害に係わらないもの		(1)						(1)
	(3) 苦情の事実発生後１年以上経過したもの	(1)							(1)
	(4) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの	(2)							(2)
	(5) 行政が係わらないもの	(1)							(1)
4　その他のもの（匿名等）		3	2	1					6
処理終了合計		12	5	2	4				23

3　改善等の提言内容

平成21年度中に苦情等を調査した結果、県に対して改善等の措置を提言したものはなかったが、相談員側からの要請と行政側からの申し出があり、苦情の内容が解決されたものが、

ａ　不動産取得税の納税通知書についての職員の説明に対する苦情

ｂ　河川改修事業に係る問い合わせの手紙への対応に関する苦情

の２件であり、その概要は次のとおりである。

ａ 不動産取得税の納税通知書についての職員の説明に対する苦情

①苦情の内容

不動産取得税の納税通知書を受け取ったが、その内容がよく分からなかったため、地域振興局に直接出向き説明を受けた。その際に「申請書を出せば払わなくていい」と言われた。そこで、必要な書類を整え、再度出向いて申請書を提出したが、その後、職員から電話で「見まちがいであったので納付してください。」と連絡を受けた。自分は足を運んで説明を受けたのに、訂正を電話１本で済まそうとしているのはおかしいのではないか。納税すべき金額をすぐに準備できる状況にもない。

②調査の結果

対応した職員は「地域振興局に直接来る人は、軽減の申請をする人だ」と思い込んでしまったようで、課税金額を軽減前の金額と誤って認識し間違った説明をしてしまった。また、照会作業に使用するコンピュータシステムがメンテナンスにより使用できなかったことも、十分な確認の妨げになったものと思われる。しかしながら、申立人が納税通知書を持参して説明を受けており、納税通知書をよく確認すれば問題は起こらなかったものと考える。

ｂ 河川改修事業に係る問い合わせの手紙への対応に対する苦情

①苦情の内容

申立人の所有する土地を河川改修事業で利用したい旨、地域振興局の職員から連絡を受けていたところであるが、疑問な点があり、問い合わせの手紙を送付したのだが、返事がない状況である。

②調査の結果

申立人からの問い合わせに半年もの間全く対応をしなかったという事実があった。災害発生という予期せぬ事態が起こったこと、また申立人が回答に

ついていくつか条件を出していたということもあったが、適正に事務処理を行うとの認識が欠如していたと言わざるを得ず、信頼を損なうものであった。

Ⅱ　その他の活動

1　行政苦情救済･オンブズマン連絡会への出席

平成21年11月26日に総務省主催により東京都で開催された「第11回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に出席した。

この連絡会は、国・地方を通ずる行政苦情救済・オンブズマン機関相互の意見・情報交換の場を設け、相互の連携を図ることで、苦情救済制度の充実・発展に資することを目的としたもので、全国の31機関で構成されているもの。

連絡会には、各地方公共団体のオンブズマンやそれに類似した制度を所管する地方公共団体の職員などが参加し、次の議題事項を中心に協議を行った。

①オンブズマン制度等の広報活動について

②苦情申立ができる範囲を定める場合の利害関係があるかどうかの判断基準はどのように考えるべきか。またその具体的例について。

③高度の専門性が認められる分野ないし一定の自治が認められる分野に関する苦情の取扱いについて

④世界同時不況と生活保護申請への対応について

⑤同一人物から類似案件について、複数回に亘り申し立てをされた場合の対応について

⑥相談苦情等を処理した結果を申立人に通知をした場合において、申立人からその内容に不満の意を表された場合の対応について

2　総務省秋田行政評価事務所との連携

平成21年度の総務省秋田行政評価事務所主催の「一日合同行政相談所」は、秋田市(５月22日)、能代市(５月28日)、大仙市(10月16日)、鹿角市(10月21日)で開催され、苦情相談を受け付けた。

秋田県県民行政相談員設置要綱

（目　的）

第１条　県政に対する県民の苦情を簡易かつ迅速に処理し、県民の権利利益を擁護するとともに、公正な行政運営を図り、県政に対する信頼の確保及び開かれた県政の推進を図るため、県民行政相談員（以下「相談員」という。）を設置する。

（定　義）

第２条　この要綱において「苦情」とは、県民の自己の利害にかかわる県の機関の業務の執行に関する事項又は県の機関の業務に関する職員の行為についての不平若しくは不満をいう。

２　この要綱において「県の機関」とは、知事並びに教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、労働委員会、収用委員会、海区漁業調整委員会及び内水面漁場管理委員会をいう。

（所　管）

第３条　相談員の所管は、県の機関の業務の執行に関する事項及び県の機関の業務に関する職員の行為とする。ただし、次の各号に掲げる事項については、この限りでない。

(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項

(2) 裁判所において係争中の事項及び不服申立てを行っている事項

(3) 職員の勤務条件、身分等に関する事項

(4) 相談員の行為に関する事項

(5) その他苦情等処理に適しない事項

（相談員の職務）

第４条　相談員の職務は、次のとおりとする。

(1) 県政に対する県民の苦情申立てを受理し、これを調査し、簡易かつ迅速に処理すること。

(2) 県政の非違等について是正等の措置を講ずるよう提言すること。

(3) 県政に関する制度等の改善を講ずるよう提言すること。

（相談員の責務）

第５条　相談員は、県民の権利利益を擁護するため、公正かつ適切に職務を遂行しなければならない。

２　相談員は、その地位を政治的又は経済的な目的のために利用してはならない。

（県の機関の責務）

第６条　県の機関は、相談員の行う職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

２　県の機関は、相談員の職務の遂行に関し、積極的に協力しなければならない。

（相談員の身分等）
第７条　相談員の定数は、１人とする。
２　相談員は、地方公務員法（昭和２５年法律第２６１号）第３条第３項第３号に規定する非常勤の特別職とする。
３　相談員は、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。
４　相談員の任期は１年とする。ただし、再任を妨げない。
５　相談員の報酬及び費用弁償の額は、特別職の職員で非常勤のものの報酬および費用弁償に関する条例（昭和３１年秋田県条例第３５号）の定めるところによる。
６　相談員の服務・勤務条件等については、昭和５７年２月２６日付け人―４７８「非常勤職員の勤務時間等取扱要綱」について（通知）に定めるところによる。

（秘密を守る義務）
第８条　相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

（解職）
第９条　知事は、相談員が次の各号のいずれかに該当するときは、解任することができる。
(1) 心身の故障のため業務の遂行に支障があり、又はこれに堪えられないと認めるとき。
(2) 職務上の義務違反があると認めるとき。
(3) その他相談員にふさわしくない行為があると認めるとき。

（兼職の禁止）
第10条　相談員は、次の職を兼ねることができない。
(1) 衆議院議員又は参議院議員
(2) 地方公共団体の議会の議員又は長
(3) 政党その他の政治団体の役職員
(4) 本県と特別な利害関係を持つ企業その他の団体の役職員

（苦情の申立て）
第11条　県民は、相談員に対し、県政に対する苦情を申し立てることができる。

（苦情の申立て手続）
第12条　苦情の申立ては、書面により行わなければならない。ただし、書面により難い特別な理由があると認めるときは、口頭により行うことができる。

（苦情の調査等）
第13条　相談員は、県民から苦情の申立てがあったときは、速やかに当該苦情に関して調査をするものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、この限りでない。
(1) 第３条ただし書の規定に該当するとき。
(2) 申立ての原因となった事実が、苦情を申立てた者（以下「苦情申立人」という。）

自身の利害にかかわらないとき。
(3) 正当な理由があると相談員が認める場合を除くほか、申立てに係る事実が発生した日から１年を経過しているとき。
(4) 申立てに係る事項が虚偽であるとき、その他正当な理由がないとき。
(5) その他調査することが適当でないとき。
２　相談員は、前項ただし書の規定により調査しないことに決定したときは、その旨を、理由を付して苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

（関係する県の機関への通知等）
第14条　相談員は、前条第１項の規定により調査をする場合は、関係する県の機関に対しその旨を通知するものとする。
２　相談員は、前条第１項の規定により調査を開始した後であっても、同項ただし書の規定に該当すると認めるときは、調査を中止することができる。
３　相談員は、前項の規定により調査を中止したときは、その旨を、理由を付して苦情申立人及び関係する県の機関に速やかに通知しなければならない。

（調査の方法）
第15条　相談員は、苦情の調査のため必要があると認めるときは、関係する県の機関に対し説明を求め、当該調査に係る事案に関連する文書、記録その他の資料を閲覧し、若しくは提出を要求し、又は実地に調査を行うものとする。

（協議、提言等）
第16条　相談員は、苦情の調査の結果必要があると認めるときは、県の機関に対して改善等の措置について協議することができる。
２　相談員は、苦情の調査の結果必要があると認めるときは、県の機関に対して改善等の措置を講ずるよう提言することができる。
３　相談員は、前項の規定により提言したときは、県の機関に対し改善等の措置について報告を求めるものとする。
４　前項の規定により報告を求められた県の機関は、当該報告を求められた日から６０日以内に、相談員に改善等の措置について報告するものとする。

（提言の尊重）
第17条　県の機関は、前条第２項の規定による提言を受けたときは、当該提言を尊重しなければならない。

（苦情申立人への通知）
第18条　相談員は、申立てに係る苦情の処理の結果について、速やかに苦情申立人に通知しなければならない。

（公表等）
第19条　相談員は、第１６条第４項の規定による改善等の措置についての報告の内容を公表するものとする。
２　相談員は、毎年度、その活動状況について年次報告をとりまとめ、知事に報告するものとする。
３　知事は、前項の規定による年次報告を受けたときは、その内容について公表するものとする。
４　相談員は、前３項の規定による公表及び報告に当たっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

（事務）
第20条　相談員に関する事務は、総務部広報広聴課において処理する。ただし、相談員固有の権限に属する事務については、この限りでない。

（その他）
第21条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、知事が別に定める。

附　則
（施行期日）
１　この要綱は、平成１１年５月１０日から施行する。
（経過措置）
２　この要綱は、この要綱の施行の日（以下「施行日」という。）前１年間になされた事実に係る苦情についても適用し、施行日の１年前の日前になされた事実に係る苦情については、適用しない。

附　則
この要綱は、平成１２年４月１日から施行する。

附　則
この要綱は、平成１４年４月１日から施行する。

附　則
この要綱は、平成１７年５月９日から施行する。

附　則
この要綱は、平成１８年４月１日から施行する。

附　則
この要綱は、平成１９年４月１日から施行する。

附　則
この要綱は、平成２２年４月１日から施行する。