

平成28年度

県民行政相談員活動状況報告書

平成29年5月24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28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（9ページ参照）に基づいて設置されたもので、制度発足後18年が経過しました。

その役割は、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は、次のとおりです。

しばた みどり
柴田 緑 （任命：平成18年4月～）

目 次

I	苦情申立て等への対応	1
1	受付状況	1
(1)	申立ての内容別の受付状況	1
(2)	申立ての方法別の受付状況	1
(3)	申立ての月別の受付状況	2
2	苦情の処理状況	3
(1)	処理の概要	3
①	「苦情申立書による苦情」の処理状況	4
②	「苦情申立書以外による苦情」の処理状況	4
(2)	部局別の処理状況	6
(3)	処理に要した日数	7
3	改善等の提言	8
II	その他の活動	8
1	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への出席	8
2	総務省秋田行政評価事務所との連携	8
付	秋田県県民行政相談員設置要綱	9

I 苦情申立て等への対応

1 受付状況

(1) 申立ての内容別の受付状況

平成28年度の行政相談室での総受付件数は29件と、前年度の30件に比べて1件少なくなっています。このうち苦情は、総受付件数の69%に当たる20件で、前年度より1件少なくなっています。

苦情全体のうち「申立書による苦情」受付件数は3件で、前年度より2件少なく、また、「申立書以外による苦情」受付件数は17件で、前年度より1件多くなっていますが、書面の提出に至る前に解決したもの、管轄外の機関に関する苦情、そのほか匿名のもの等がありました。

なお、申立ての内容から適切な情報提供等を求めているとみられる場合（照会等）が9件ありました。（表1参照）

苦情の全体件数が減った主な要因としては、行政相談室への相談に至る前の段階で、担当部署に直接相談することにより解決するような場合があったことが考えられます。

（表1）申立ての内容別の受付状況

（単位：件）

区 分	苦 情	申立書による苦情		照 会 等	合 計
		申立書による苦情	申立書以外による苦情		
24年度	18	6	12	18	36
25年度	9	1	8	17	26
26年度	28	6	22	6	34
27年度	21	5	16	9	30
28年度	20	3	17	9	29

(2) 申立ての方法別の受付状況

受け付けた29件のうち、行政相談室への来室によるものが4件、郵送が3件、電子メールが13件、電話が9件（次頁表2参照）となっています。

(表2) 申立ての方法別の受付状況

(単位：件)

区 分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
来 室	13	6	11	9	4
郵 送	5	1	4	6	3
F A X	1	—	—	—	—
電子メール	2	11	6	5	13
電 話	15	8	13	10	9
合 計	36	26	34	30	29

(3) 申立ての月別の受付状況

申立ての月別の受付状況は、次のとおりです。(表3参照)

(表3) 申立ての月別の受付状況

(単位：件)

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
4月	6	1	2	4	1
5月	2	4	1	2	2
6月	2	1	4	3	2
7月	3	6	3	5	3
8月	—	1	1	1	2
9月	1	1	1	3	5
10月	3	1	7	5	2
11月	1	3	2	4	3
12月	3	1	4	1	4
1月	5	4	2	1	3
2月	4	1	3	—	1
3月	6	2	4	1	1
合計	36	26	34	30	29

2 苦情の処理状況

(1) 処理の概要

平成28年度に処理した苦情の件数は、20件でした。(表4参照)

(表4) 処理の概要

(単位：件)

区 分	苦 情		合 計
	申 立 書 によるもの	申立書以外 によるもの	
1 申立人の意向に沿ったもの	1	8	9
2 行政に不備がなかったもの	1		1
3 制度対象外のもの		7	7
(1) 管轄外の機関に係わるもの		(3)	(3)
(2) 申立人自身の利害に係わらないもの		(2)	(2)
(3) 苦情の事実発生後1年以上経過したもの		(2)	(2)
(4) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの			
(5) 行政に係わらないもの			
4 その他のもの(匿名、回答不要等)	1	2	3
処 理 終 了 合 計	3	17	20
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰越し)			
総 合 計	3	17	20

注)「管轄外の機関」は、国、市町村及び警察に係るものです。

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：1件

◆ 県南の高等学校の運動部の騒音について

県南の高等学校において、運動部の練習が朝早くから夜遅くまで行われていること等により、うるさいため、対策を検討してもらいたいというものでしたが、担当部署に対して、同校の運動部の練習時における音について配慮するように申し入れました。

イ 行政に不備がなかったもの：1件

◆ 職員の対応について

担当部署の部長に面会を申し出たところ、当該担当部署の職員に面会を拒否されたことに憤りを感じたというものでしたが、調査の結果、当該職員の対応については、不備がなかったことを確認しました。

ウ その他のもの（匿名、回答不要等）：1件

◆ 職員の対応について

観光に関する苦情を担当部署に伝えたところ、対応した職員の接客の態度等に問題があり、かつ、当該職員の上司には管理者としての責任があるというものでした。調査の結果、苦情申立人と担当部署の見解には異なる部分がありましたが、当該職員の上司は、不快な思いをさせたことについて、苦情申立人に謝罪をしていました。

このことを踏まえ、県民等への対応に当たっては、できる限り複数の職員で行うこと等により、提案や意見には真摯に耳を傾けることに努めるように、担当部署に申し入れました。

② 「苦情申立書以外による苦情」の処理状況

面談や電話など書面による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などが17件ありましたが、処理結果別に分類すると、次のとおりです。

ア 申立人の意向に沿ったもの：8件

- ◆ 県立武道館の駐車場等について
- ◆ 事業の案内のメールについて
- ◆ 県立図書館の植栽について
- ◆ 道路改築事業の進め方について
- ◆ 職員の対応について（4件）

イ 管轄外の機関に係わるもの：3件

- ◆ 地籍調査の結果について
- ◆ 林道の工事について
- ◆ 職員の対応について

ウ 申立人自身の利害に係わらないもの：2件

- ◆ 知事の発言について
- ◆ 秋田犬を活用した事業について

エ 苦情の事実発生後1年以上経過したもの：2件

- ◆ 国道101号について
- ◆ 道路工事による家屋の損害について

オ その他（匿名等）：2件

- ◆ 職員の対応について（2件）

(2) 部局別の処理状況

部局別の処理件数は、地域振興局が4件、観光文化スポーツ部が3件、健康福祉部、生活環境部及び教育委員会が各2件、総務部、企画振興部、建設部及び労働委員会事務局が各1件となっています。（表5参照）

(表5) 部局別の処理状況

区 分	総務部	企 画 振興部	観光文 化スポ ーツ部	健 康 福祉部	生 活 環境部	農 林 水産部	産 業 労働部	建設部	出納局	地 域 振興局	委員会 事務局	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	1	1	1			1		2		2		9
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			3	7
(1)管轄外の機関に係わるもの													(3)	(3)
(2)申立人自身の利害に係わらないもの	(1)		(1)											(2)
(3)苦情の事実発生後1年以上経過したもの										(2)				(2)
(4)判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの														
(5)行政に係わらないもの														
4 その他のもの(匿名、回答不要等)			1	1							1			3
処理終了合計	1	1	3	2	2			1		4	1	2	3	20
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰越し)														
総 合 計	1	1	3	2	2			1		4	1	2	3	20

注)「管轄外の機関」は、国、市町村及び警察に係るものです。

(3) 処理に要した日数

苦情の処理は迅速を旨としていますが、即日及び10日以内で処理したものが16件で全体の80%となっている一方、31日以上を要したものは1件で、事実確認や対応方針の決定に時間を要したものがありません。

(表6参照)

(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	7	1	1					9
2 行政に不備がなかったもの				1				1
3 制度対象外のもの	2	4	1					7
(1) 管轄外の機関に係わるもの	(1)	(2)						(3)
(2) 申立人自身の利害に係わらないもの	(1)	(1)						(2)
(3) 苦情の事実発生後1年以上経過したもの		(1)	(1)					(2)
(4) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの								
(5) 行政に係わらないもの								
4 その他のもの (匿名、回答不要等)	1	1			1			3
処理終了合計	10	6	2	1	1			20
調査継続中のもの (翌年度へ繰越し)								
総 合 計	10	6	2	1	1			20

3 改善等の提言

平成28年度は、県に対する改善等の措置を求める行政相談員の提言に至った案件はありませんでしたが、申立人の要望等を担当部署に伝え、以後の対応に関する配慮等の申入れを行ったことがありました。

II その他の活動

1 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への出席

平成28年11月18日に総務省主催の「第18回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に出席しました。

この連絡会は、国・地方を通じ、行政苦情救済・オンブズマン機関相互の意見交換・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34機関（平成29年4月1日現在）で構成されています。

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、各機関から提案・照会のあった次の事項を中心に協議等を行いました。

- 勧告若しくは意見表明を行った事案又は調査結果通知で地方公共団体に不備ありとした事案について、当該地方公共団体が当該勧告等に沿った改善等を実施しないときの対応について
- オンブズマン等の設置根拠等について

2 総務省秋田行政評価事務所との連携

平成28年度の総務省秋田行政評価事務所主催「一日合同行政相談所」が、平成28年10月19日に秋田市で開催され、秋田県関係分として1件の相談を受け付けました。

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、書面により難し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。