

## 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、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。
- 3 相談員の任期は1年とする。ただし、再任を妨げないものとし、再任の上限は5回とすることを原則とする。
- 4 相談員の謝金の額は、予算の範囲内で定める。

(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、相談員が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。

- 2 相談員は、苦情の申立てを受理するに当たり、申立て内容について確認する必要がある場合は、県の機関に対して照会等を行うことができる。ただし、相談員が、申立て内容の関係事実の把握や整理に必要と判断した場合に限り、県の機関以外にも照会等を行うことができることとする。
- 3 前項の照会等に当たっては、書面又は口頭にて、申立人の同意を得たうえで行うものとする。

(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。

（関係する県の機関等への通知等）

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、関係する県の機関及び苦情申立人に対し、申立書を添付して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。

(苦情申立人等への通知)

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。

2 相談員は、前項の通知後速やかに、通知書の写しを添付して県の機関に通知しなければならない。

3 県の機関は、前項の通知を受けた後、所要の措置を講じた場合、その結果について相談員に報告するものとする。

(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 相談員及び知事は、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、総務部秘書課報道・広聴室において処理する。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。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。

## 秋田県県民行政相談員事務取扱要領

### (趣旨)

第1条 この要領は、秋田県県民行政相談員設置要綱（平成11年4月16日付け知事決裁。以下「要綱」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

### (謝金)

第2条 要綱第7条第4項に規定する謝金は、当月の実績に基づき、翌月行政相談員の口座へ振り込むものとする。

### (苦情申立書)

第3条 要綱第12条に規定する書面は、苦情申立書（様式第1号）とする。

### (苦情を調査しない旨の通知)

第4条 要綱第13条第2項の規定による苦情申立人への通知は、苦情を調査しない旨の通知書（様式第2号）により行うものとする。

### (調査実施の通知)

第5条 要綱第14条第1項の規定による県の機関及び苦情申立人への通知は、苦情に基づく調査実施通知書（様式第3号及び様式第3-1号）により行うものとする。

### (苦情調査中止の通知)

第6条 要綱第14条第3項の規定による苦情申立人及び県の機関への通知は、苦情調査中止通知書（様式第4号）により行うものとする。

### (身分証明書の携帯)

第7条 県民行政相談員（以下「相談員」という。）は、要綱第15条の規定により苦情の調査を行う場合は、身分証明書（様式第5号）を携帯し、関係者に提示するものとする。

### (苦情申立てに係る改善等の通知)

第8条 要綱第16条第2項の規定による県の機関への通知は、苦情申立てに係る改善等通知書（様式第6号）により行うものとする。

### (改善等措置の報告)

第9条 要綱第16条第4項の規定による相談員への報告は、改善等報告書（様式第7号）により行うものとする。

### (苦情調査結果の通知)

第10条 要綱第18条第1項の規定による苦情申立人への通知は、苦情調査結果通知書（様式第8号）により行うものとする。

2 要綱第18条第2項の規定による県の機関への通知は、苦情調査結果通知書（様式第8-1号）により行うものとする。

（公表等）

第11条 要綱第19条第1項の規定による報告の内容の公表は、県政だより県のホームページ等への掲載等により行うものとする。

（活動状況の報告及び公表）

第12条 要綱第19条第2項の規定による知事への活動状況の報告は、年度毎の苦情申立ての件数、苦情調査件数、改善等報告の要旨等について行うものとする。

2 要綱第19条第3項の規定による活動状況の公表は、前項に掲げる事項について県のホームページへの掲載等により行うものとする。

（県の機関への協力要請）

第13条 相談員は、県の機関に対し調査等を行う場合は、当該調査等の対象となる業務を所管する広報広聴委員課所の職員に協力を要請するものとする。

（事務局）

第14条 相談員の業務に係る事務を処理するため、総務部秘書課報道・広聴室に事務局を置く。

2 事務局の事務分掌は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申立ての受付に関すること。
- (2) 苦情申立てに係る通知、調査、意見、協議及び提言等の手続きに関すること。
- (3) 苦情申立て等に係る県の機関等との連絡に関すること。
- (4) 前1号から3号に係る記録及びその保存に関すること。
- (5) その他、相談員が必要と認めること。

（補則）

第15条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成11年5月10日から施行する。

附 則

この要領は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和8年4月1日から施行する。

## 秋田県県民行政相談員事務決裁要領

### (趣旨)

第1 この要領は、秋田県県民行政相談員設置要綱（平成11年4月16日付け知事決裁。以下「要綱」という。）及び秋田県県民行政相談員事務取扱要領（以下「要領」という。）に基づく秋田県県民行政相談員（以下「相談員」という。）の権限に属する事務の決裁及び手続について定めるものとする。

### (決裁)

第2 相談員の決裁を受けなければならない事項は、次に掲げる事項とする。

- (1) 要綱第13条第2項の規定により、苦情を調査しない旨を苦情申立人に通知すること。
- (2) 要綱第14条第1項の規定により、苦情を調査する旨を県の機関及び苦情申立人に通知すること。
- (3) 要綱第14条第3項の規定により、苦情の調査を中止した旨を苦情申立人及び県の機関に通知すること。
- (4) 要綱第16条第1項の規定により、県の機関に改善等の措置について協議すること。
- (5) 要綱第16条第2項の規定により、県の機関に改善等の措置を講ずるよう提言すること。
- (6) 要綱第16条第3項の規定により、県の機関に改善等の措置について報告を求めること。
- (7) 要綱第18条の規定により、苦情の調査結果を苦情申立人に通知すること。
- (8) 要綱第18条第2項の規定により、苦情の調査結果を県の機関に通知すること。
- (9) 要綱第19条第1項の規定により、県の機関からの報告の内容を公表すること。
- (10) 要綱第19条第2項の規定により、年間の活動状況を知事に報告すること。

### (記録)

第3 要領第14条第2項第4号の記録については、秘書課報道・広聴室長の意見を踏まえ、相談員が決定するものとする。

### (補則)

第4 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

#### 附 則

この要領は、平成11年5月10日から施行する。

#### 附 則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要領は、令和8年4月1日から施行する。