

令和元年度

県民行政相談員活動状況報告書

令和2年6月10日

秋田県県民行政相談員 柴田 緑

この報告書は、県民行政相談員の令和元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21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	5
(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参加	8
2	総務省秋田行政監視行政相談センターとの連携	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

令和元年度の県民行政相談室での総受付件数は35件と、前年度の31件に比べて4件多くなっています。このうち苦情は、総受付件数の80%に当たる28件で、前年度より15件多くなっています。

苦情全体のうち「申立書による苦情」受付件数は3件で、前年度よりも2件多くなっており、また、「申立書以外による苦情」受付件数は25件で、前年度より13件多くなっています。これらの中には、申立人の意向に沿ったもの、管轄外の機関に関わるもの、行政が関わらないもの等がありました。

なお、申立ての内容から情報提供等を求めていると思料されるもの（照会等）が7件ありました。（表1参照）

苦情の全体件数が増えた主な要因としては、同一申立人が複数の案件で利用したり、担当部署に直接相談せずに、行政相談室を介して申し立てをする場合が相当数あったことなどが考えられます。

（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		
27年度	21	5	16	9	30
28年度	20	3	17	9	29
29年度	26	3	23	9	35
30年度	13	1	12	18	31
元年度	28	3	25	7	35

(2) 申立ての方法別の受付状況

受け付けた35件のうち、電子メールが16件、県民行政相談室への来室によるものが15件、電話が3件、郵送が1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	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
来 室	9	4	8	7	15
郵 送	6	3	3	—	1
F A X	—	—	—	—	—
電子メール	5	13	16	17	16
電 話	10	9	8	7	3
合 計	30	29	35	31	35

(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)

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
4月	4	1	1	4	1
5月	2	2	1	2	6
6月	3	2	4	1	4
7月	5	3	8	1	3
8月	1	2	7	5	1
9月	3	5	2	3	3
10月	5	2	1	2	3
11月	4	3	2	4	—
12月	1	4	4	1	2
1月	1	3	1	3	3
2月	—	1	3	3	4
3月	1	1	1	2	5
合計	30	29	35	31	35

2 苦情の処理状況

(1) 処理の概要

令和元年度に処理した苦情の件数は、28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		11	11
2 行政に不備がなかったもの	2		2
3 制度対象外のもの		9	9
(1) 管轄外の機関に関わるもの		(3)	(3)
(2) 申立人自身の利害に関わらないもの		(2)	(2)
(3) 苦情の事実発生後1年以上経過したもの		(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			
(5) 行政に関わらないもの		(3)	(3)
4 その他のもの(匿名、回答不要等)		5	5
処 理 終 了 合 計	2	25	27
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰越し)	1		1
総 合 計	3	25	28

注)「管轄外の機関」は、国及び市町村に係るものです。

① 「苦情申立書による苦情」の処理状況

ア 行政に不備がなかったもの：2件

◆ 職員の対応について

担当部署が所管する要綱の適切な運用や、職員の申立人に対する発言の内容の撤回等を求める内容のものでした。

調査の結果、担当部署の対応については一定の妥当性を確認することができましたが、要綱のわかりやすい運用や、職員の発言の趣旨についてあらためて申立人に説明をするように担当部署に申し入れました。

◆ 担当部署の対応について

担当部署への申立人の要望について、対応してもらえないという内容のものでした。

調査の結果、担当部署が申立人の要望に対応していないとは認められませんでした。申立人に対して誤解を与えるような対応をしないように担当部署に申し入れました。

イ 調査継続中のもの：1件

◆ 職員の対応について

担当部署が所管する条例の適切な運用や、職員の申立人に対する対応に係る苦情について現在調査中です。

② 「苦情申立書以外による苦情」の処理状況

ア 申立人の意向に沿ったもの：11件

◆ 県有施設の管理について（3件）

◆ 職員の対応について（5件）

◆ 道路の安全について

◆ 騒音について

◆ パスポート発行の手続きについて

イ 管轄外の機関に関わるもの：3件

◆ 措置入院制度について

◆ 年金について

◆ 職員の対応について

ウ 申立人自身の利害に関わらないもの：2件

- ◆ シャトルバスについて
- ◆ 知事の発言について

エ 苦情の事実発生後1年以上経過したもの：1件

- ◆ 県有地の境界について

オ 行政に関わらないもの：3件

- ・本制度で取り扱いのできないものが3件ありました。

カ その他（匿名、回答不要等）：5件

- ◆ 職員の対応について（2件）
- ◆ コロナウイルスについて（2件）
- ◆ 自動車税の減免について

(2) 部局別の処理状況

部局別の処理件数は、生活環境部及び教育委員会が各5件、地域振興局4件などとなっています。（表5参照）

(表5) 部局別の処理状況

区 分	総務部	企画振興部	あきた未創造部	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	3			2		1		4		12
2 行政に不備がなかったもの				1							1				2
3 制度対象外のもの	1				1				1		1			5	9
(1) 管轄外の機関に関わるもの					(1)									(2)	(3)
(2) 申立人自身の利害に関わらないもの	(1)								(1)						(2)
(3) 苦情の事実発生後1年以上経過したもの											(1)				(1)
(4) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの															
(5) 行政が関わらないもの														(3)	(3)
4 その他のもの(匿名、回答不要等)	2					1					1		1		5
処理終了合計	3		1	1	2	4			3		4		5	5	28
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰越し)						1									1
総合計	3		1	1	2	5			3		4		5	5	29

注) 1. 「管轄外の機関」は、国、市町村等に係るものです。 2. 複数部局に関わる案件が1件あり、部局別件数の合計と実件数は一致しません。

(3) 処理に要した日数

苦情の処理は、迅速を旨としており、28件のうち、即日処理したものが6件、10日以内で処理したものが15件となっています。(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	2	9						11
2 行政に不備がなかったもの					1		1	2
3 制度対象外のもの	3	3	2		1			9
(1) 管轄外の機関に関わるもの		(1)	(1)		(1)			(3)
(2) 申立人自身の利害に関わらないもの		(2)						(2)
(3) 苦情の事実発生後1年以上経過したもの	(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								
(5) 行政に関わらないもの	(2)		(1)					(3)
4 その他のもの (匿名、回答不要等)	1	3			1			5
処理終了合計	6	15	2		3		1	27
調査継続中のもの (翌年度へ繰越し)					1			1
総 合 計	6	15	2		4		1	28

3 改善等の提言

令和元年度は、県に対する改善等の措置を求める県民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参加

令和元年11月28日に行われた総務省主催の「第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に出席をしました。

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35機関（平成31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等が参加し、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。

- 特徴ある事例や傾向等、それらに有効だった対応策・解決策について
- 苦情申立て受付から決定した評価を通知するまでの処理日数について
- 政策提言が盛り込まれた苦情申立ての取扱いについて
- 苦情申立てにおける住所の取扱いについて
- 申立てに係る情報の取扱いについて

2 総務省秋田行政監視行政相談センターとの連携

令和元年度の総務省秋田行政監視行政相談センター主催「一日合同行政相談所」が、令和元年10月2日に秋田市で開催され、広報広聴課職員が代理出席しました。

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、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。
- 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、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。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。