

平成 2 3 年度

県民行政相談員活動状況報告書

平成 2 4 年 6 月 1 3 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23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(15ページ参照)に基づいて設置されたもので、制度発足後、満13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おりのとおりです。

しばた みどり
柴田 緑 (平成18年4月～)

目 次

はじめに	1
I 苦情申立て等への対応	3
1 受付状況	3
(1) 申立て内容別の受付状況	3
(2) 申立て方法別の受付状況	3
(3) 月別の受付状況	4
2 処理状況	5
(1) 処理の概要	5
① 「苦情申立書による苦情」の処理状況	6
② 「苦情申立書以外による苦情」の処理状況	6
(2) 部局別の処理状況	7
(3) 処理に要した日数	9
3 改善等の提言内容	10
II その他の活動	14
1 行政苦情救済・オンブズマン連絡会への出席	14
2 総務省秋田行政評価事務所との連携	14
付：秋田県県民行政相談員設置要綱	15

はじめに

平成23年度の県民行政相談室は、福島第一原子力発電所の事故による放射性物質の飛散を恐れ放射線量の測定を求める声で始まった。秋田に住む相談者自身の健康はもちろん、子供たちの将来や、現地に残された家畜たちを心配する声が届いた。

原子力関係のことは専門家にもよくわからない問題らしく、巷では甲論乙駁、素人の県職員がその危険性の程度など明確に答えることは不可能と思うが、しかし、職員の態度に危機感が感じられない、あまりのんびりしすぎているのではないかとのことのご意見もあった。昨年の初夏のころである。

県職員が悠長すぎるのも職務上一つの問題かもしれないが、しかし、職員の言動ののんびりさは、相手をあきれさせることはあっても、激怒させるほどのことは少ないだろう。

相談室には時に爆発的な怒りをもって訪れる方がある。話を伺うと個人の尊厳が傷つけられた、言い換えれば、職員が自分を馬鹿にしたというような訴えである。それは、職員の何気ない一言に起因することもあるれば、相談者の質問に対し職員がまともに回答しようとしなからだということもある。

これはなかなか難しい問題である。相談者が職員の言葉を一方的に勘違いして受け止めたということもありうるし、あるいは相談者が道徳上の行為者として非がないとは言い切れなかったケースもあるかもしれない。

しかし、職員が相談者を批評してしまった場合が特にいけないのを見ると、職員の中には、上下関係に重点を置く者がいて、彼らはとにかく上下優劣の次元で相手をみなすきらいがあるのではないだろうか。そういう態度は相手に敏感に察知されるに違いない。普段周囲から丁重に遇されている人は軽くあしらわれれば黙ってはいないだろうし、かつて丁重に扱われた記憶を持つ人も現在の優越を主張できないことに不満を持つだろう。謙虚な人であっても劣等の怖れと結びあわされて不愉快になるだろう。プライドの傷ついた人の怒りはたやすく静められるものではない。

また、3400人（平成24年4月1日現在）もいる職場での出世競争という観点からみれば、職場の同僚、上司の賞賛だけが唯一の行動原理であるような性格が形成されている場合もあるのではないだろうか。そのような他人の評価を極度に気にする性格というものは、とにかく他罰的で、責任を他に転嫁するという形になって表出しやすいのではないだろうか。もちろん、これは一部の職員に限った事ではあるが。

さらに言えば、誰も責任を取らないという不満を耳にすることもあるが、職員

に当事者意識が薄く、相談者の言葉に真摯に耳を傾けていないということもあるかもしれない。

それは、集団の中に埋没して自分の名前と顔を出さないで済むところからきているのかもしれない、近年、皆名札を身につけ、電話でも名を名乗るようになったのはその意味でも大変好ましいことである。

ともあれ、職員は県民のどのような批判も受け止めてわが身を省みて欲しいと思う。そして、県民と職員との双方が良質なコミュニケーションを図れるように心がけていきたいものだと最近強く思う。

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23年度の相談室での総受付件数は45件で、前年度の40件と比較すると5件の増加であった。このうち苦情は23件で、前年度より1件増え、総受付件数の51%であった。また「苦情申立書による苦情」の受付件数は前年度より3件少ない8件で、「苦情申立書以外による苦情」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4件多い15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49%にあたる22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	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		
19年度	30	10	20	40	70
20年度	32	9	23	18	50
21年度	23	11	12	12	35
22年度	22	11	11	18	40
23年度	23	8	15	22	45

(2) 申立て方法別の受付状況

受け付けした45件のうち、相談室への来室によるものが11件、郵送が2件、ファクシミリが1件、Eメールが16件、電話が15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	F A X	Eメール	電 話	合 計
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
22年度	7	4	1	12	16	40
23年度	11	2	1	16	15	45

(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)

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
4月	6	6	6	4	3
5月	4	1	2	5	2
6月	4	10	2	8	6
7月	9	4	4	1	3
8月	4	3	2	1	5
9月	8	7	2	1	6
10月	6	4	4	0	5
11月	5	1	4	8	2
12月	9	5	1	3	4
1月	5	4	2	1	3
2月	5	0	3	4	4
3月	5	5	3	4	2
合計	70	50	35	40	45

2 処理状況

(1) 処理の概要

平成23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	申立書以外	
1 申立人の意向に沿ったもの	4		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	2	7	9
(1) 管轄外の機関に係わるもの		(2)	(2)
(2) 申立人自身の利害に係わらないもの	(2)	(4)	(6)
(3) 苦情の事実発生後1年以上経過したもの			
(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		(1)	(1)
4 その他のもの(匿名、回答不要等)		8	8
処 理 終 了 合 計	7	15	22
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰り越し)	1		1
総 合 計	8	15	23

注)「管轄外の機関」は、県警察及び市町村に係わるものである。

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：4件

- ・不動産取得税に係る財産差押え処分についての苦情
- ・児童相談所の姪に対する対応についての苦情
- ・県道に架かる橋梁からの騒音についての苦情
- ・交付申請書と異なる住所、氏名あての特定疾患医療受給者証の交付についての苦情

イ 行政に不備がなかったもの：1件

- ・地域振興局県税部納税課職員の対応についての苦情

ウ 制度対象外のもの：2件

- ・本制度で取り扱うことができない申立人の利害に係わらないものが2件あった。

エ 調査継続中のもの（翌年度へ繰り越し）：1件

- ・申立人は、平成18年にカーポートを設置したが、天井部分の勾配が緩く、カーポート内にしずくが落ちてくるなどの欠陥があったことから、生活センターに相談し業者との斡旋を依頼したが、結局斡旋は不調に終わった。申立人は、生活センター職員の不適切な対応により斡旋が不調に終わったと苦情相談に訪れた。相談室において経緯等を調査し、申立人に説明したが納得を得られず、苦情調査結果通知書も出さなくて良いと言われており、その後も生活センターに責任ある対応を求めることから、話を聞きながら様子を見ていたが、今年度に入り苦情調査結果通知書を出して欲しいと言われている。

②「苦情申立書以外による苦情」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、電話での苦情などは「苦情申立書以外による苦情」として取り扱っている。「苦情申立書以外による苦情」15件を処理結果別に分類すると次のとおりである。

ア 制度対象外のもの：7件

管轄外の機関に関する苦情が2件、申立人自身の利害に係わらないものが4件、行政に係わらないものが1件あった。なお、管轄外の機関に

係わるものについての申立であっても、できるだけ申立人の意向に沿うよう、関係機関等に情報提供するなどの対応を取っている。

イ その他のもの：8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9件と最も多く、次に農林水産部及び産業労働部が3件、健康福祉部が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、産業労働部関係では雇用対策に関連した苦情などであった。(表5参照)

(表5) 部局別の処理状況

区 分	総務部	企画 振興部	健康 福祉部	生活 環境部	農林 水産部	産業 労働部	建設 交通部	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						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			2			3	9
(1) 管轄外の機関に係わるもの												(2)	(2)
(2) 申立人自身の利害に係わらないもの				(1)	(1)	(2)			(2)				(6)
(3) 苦情の事実発生後1年以上経過したもの													
(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												(1)	(1)
4 その他のもの（匿名、回答不要等）	1		1		2	1			3				8
処理終了合計	1		2	1	3	3			9	0		3	22
5 調査継続中のもの （翌年度へ繰り越し）				1									1
総 合 計	1	0	2	2	3	3	0	0	9	0	0	3	23

注) 1. 「管轄外の機関」は、県警察及び市町村に係るもの。

(3) 処理に要した日数

苦情の処理は迅速を旨としており、即日及び10日以内の処理が19件で全体の82.6%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、31日以上を要したものも2件、翌年度へ繰り越したものが1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	2					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	7	2						9
(1) 所管外の機関に係わるもの	(2)							(2)
(2) 申立人自身の利害に係わらないもの	(5)	(1)						(6)
(3) 苦情の事実発生後1年以上経過したもの								
(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		(1)						(1)
4 その他のもの (匿名、回答不要等)	3	4		1				8
処理終了合計	11	8		1	1		1	22
調査継続中のもの (翌年度へ繰越)							1	1
総 合 計	11	8		1	1		2	23

3 改善等の提言内容

平成23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、県民行政相談員からの要請と行政側からの申し出があった。また、苦情が解決された主なものは、

- a 不動産取得税に係る財産差押え処分についての苦情
- b 児童相談所の姪に対する対応についての苦情
- c 交付申請書と異なる住所、氏名あての特定疾患医療受給者証の交付についての苦情

の3件であり、その概要は次のとおりである。

a 不動産取得税に係る財産差押え処分についての苦情

①苦情の内容

父親の死亡により相続した土地について、相続者が県外にもいることから、土地を分割所有することとし、平成23年8月か9月までに分筆等を行うことにしていた。その後、改めて地域振興局県税部と不動産取得税の納付について相談することで、担当職員から了承する文書をもって（H21.6.25付け）にもかかわらず、平成23年6月24日付けで差押え処理が実施された。

②調査の結果

(1) 平成21年6月25日付けで県税部職員が発した文書は、平成21年3月27日及び4月20日に申立人の母親との電話で行われた納税交渉を失念して行った、同年6月4日付けの文書催告への謝罪と電話で申し出のあった納税猶予を了承したことを伝えたものであるが、その書面には、期限等の明記がなく、「最終の取得後」といった曖昧な表現内容であった。

(2) 平成23年6月24日に行った県税滞納処分による財産差押えについては、執行までに文書催告を3回行い、更に申立人の妻に電話による納税催告で説明を行っており、法的には問題がないと認められる。

なお、平成21年6月25日付け文書との整合性については、平成23年1月26日付けで送付した催告文書による滞納処分でその効力は失われたと判断されるが、その旨を申立人に対して明確に伝えなかったことは、説明が不十分であった。

以上により、平成23年6月24日に行った差押え処分については、法的には問題がないと認められるが、期限等の明記がない文書の発付だけで

なく、職員からの説明や納税指導がなされていなかったなど、事務手続きに丁寧さが足りなかったものである。地域振興局長からは、本差押財産については県税に充当せず、申立人に配当することとし（申立人には連絡済み）、今後、改めて納税交渉の場を設けて自主納付を図っていくこと、また、今回の件は、納税者からの延納あるいは分納等の相談に対して、県税部の説明や納税指導が十分でなかったことが、端緒になっていることから、今後は、十分な説明を行うとともに、明確な延納、分納計画を書面で提出させるなど職員を指導、監督していく旨の回答があったことから、これを了承することとした。

b 児童相談所の姪に対する対応についての苦情

①苦情の内容

平成21年12月、姪（姉の子）が母親から「家を出て行け」と言われ、祖母のいる申立人宅に避難してきて、結果的に4ヶ月ほど面倒をみたが、小さい頃から母親が育児放棄状態にあり、面倒みるのは構わないものの食費等の負担も一切得られない状況だったので、児童相談所に「母親と一緒に暮らすべきと思うが、児童虐待ではないのか。」と相談した。

相談当初は担当職員から一生懸命対応してもらったが、その後は姪が母親からの虐待でSOS信号を出していること、また、母親から「出て行け」と言われ、平成23年7月下旬から申立人宅に身を寄せてきたことを通報しても、姪の安全や母子関係改善に向けた対応や支援等が行われず、むしろ担当職員の不適切な言動で姪に苦痛を与えて強い不信感を抱かせたり、姪の発言を否定する担当職員の偽りと思われる発言で問題解決を著しく妨げ、また、十分な説明もなく姪及び申立人に多大な不利益を与えており、子どもの健やかな成長を願い、問題をともに考え、解決していく専門相談機関としての役割を果たしておらず、申立人の気持ちを逆撫するような対応に強い怒りを感じている。

②調査の結果

県民行政相談員が調査した結果、担当職員等の言動に関する事実関係とその経緯について、健康福祉部長からの回答と申立人の主張とは大きく異なっている部分もあり、県民行政相談員としても事の正否までは判断することができなかった。

また、申立人は通報者であり、相談者（姪）の身近な親族ではあるものの、支援事案の当事者とはなり得ないことから、申立人が求めている具体

的な支援方法や相談内容についての説明が、基本的にプライバシー保護の観点から出来ないとする児童相談所の立場・見解は、不適切であったとまでは認めることができなかった。

本苦情事案は、申立人が児童相談所に通報・相談した当初の段階で、親族間で解決すべき問題と児童相談所が対応すべき問題とについて両者間に認識のズレがあり、それが解決されないまま時間の経過とともに拡大し、結果として申立人の不満や不信感につながっていったのではないかと推量しており、担当する職員には、相手側の気持ちも考えながら、児童相談所としての基本的な考え方などについて、明確かつ丁寧に説明を行うべきでなかったかと思っている。

特に申立人が平成23年8月3日に児童相談所を訪問した際、面談できない理由を説明するのならまだしも、門前払いにしたことは関係職員間の「行き違い」や「思い込み」等いかなる理由があったにせよ行き過ぎであり、かつ、言葉使いにも注意すべきであったと判断され、この点については真摯に反省すべきであると考えている。

以上のことから、プライバシー保護との関係で説明できない部分は別としても、児童相談所及び担当職員には、申立人との間で信頼関係を構築していくうえで、不可欠な必要最低限の説明が不足していなかったか自己検証してみる必要があると思われ、申立人がその対応に不快感を持ったことは県民行政相談員としても十分に理解できることから、関係課所に対して今回の苦情申し立てを真摯に受け止め、常に県民目線に立って説明責任を果たしながら、県民に信頼される行政運営に当たるよう、また、県民との信頼関係構築に一層努力するよう申し入れた。

c 交付申請書と異なる住所、氏名あての特定疾患医療受給者証の交付についての苦情

①苦情の内容

平成23年7月に祖父を受給者、申立人が申請者となって地域振興局福祉環境部（保健所）に特定疾患医療受給者証の交付申請を行った。交付申請書には、現在の住所と養子縁組後の氏名を記載したが、交付された際のあて先が、市町村合併前の住所で名前が養子縁組前の旧姓になっていた。

旧姓の時に初回の申請を行ったので、パソコンのデータがそのままであり、送付されるのにも支障はなかったが、行政庁の仕事として不適切で、なにより失礼というものではないか。

②調査の結果

県民行政相談員は、特定疾患医療受給者証交付事務を所管する健康福祉部健康推進課職員から事実関係と経緯等について、聞き取り調査を実施した結果は次のとおりである。

- ・ 特定疾患受給者証交付申請書は福祉環境部(保健所)で受理し、申請書に基づき特定疾患等情報管理システムに受給者情報と申請者情報を入力後、申請書と入力データを記録した光磁気ディスク(MO)を健康推進課に送付。健康推進課では申請書とデータを確認して受給者証を作成し、申請書、MO、受給者証を福祉環境部(保健所)に返送、地域振興局福祉環境部長名で申請者に受給者証を郵送交付している。
- ・ 誤りがあったのは管理システムに登録される申請者の住所と氏名で、福祉環境部(保健所)及び健康推進課の双方において、データの修正等が行われず、また、交付時における住所、氏名のチェックも十分ではなかった。

県民行政相談員としては、福祉環境部(保健所)及び健康推進課の双方において、チェックが不足していたと認められ、申立人に不快な念を抱かせたことは遺憾であると考えている。

しかしながら、このたびの苦情申立を受け、健康推進課では直ちにデータの修正を行うとともに、申立人に対して電話でお詫びをし、さらに、チェック機能の見直しを行うとのことであった。

このため、関係課所に対して今回の苦情申し立てを真摯に受け止め、業務遂行にあたっては、細心の注意を払って県民に信頼される行政運営に当たるよう申し入れた。

Ⅱ その他の活動

1 全国行政苦情救済・オンブズマン連絡会への出席

平成23年12月6日に総務省主催により沼津市で開催された「第13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35機関（平成23年10月10日現在）で構成されている。

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・照会のあった次の議題事項を中心に協議等を行った。

- ① 申立から通知までの処理日数について
- ② 市の委託業者に対するオンブズマンの業務範囲(調査権限範囲)について
- ③ 苦情処理を通じて（直接にでも間接にでも）、苦情に関連する事業が、良き評価を受けていた等、行政評価との関係で課題が生じた事例について
- ④ オンブズマン制度等の広報活動について

2 総務省秋田行政評価事務所との連携

平成23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、大仙市(7月12日)、秋田市(10月18日)、大館市(10月20日)で開催され、秋田県関係分として3件の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。