

平成24年度

県民行政相談員活動状況報告書

平成25年6月17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24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(11ページ参照)に基づいて設置されたもので、制度発足後、満14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

I	苦情申立て等への対応	1
1	受付状況	1
	(1) 申立て内容別の受付状況	1
	(2) 申立て方法別の受付状況	1
	(3) 月別の受付状況	2
2	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	改善等の提言内容	8
II	その他の活動	10
1	行政苦情救済・オンブズマン連絡会への出席	10
2	総務省秋田行政評価事務所との連携	10
	付：秋田県県民行政相談員設置要綱	11

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24年度の相談室での総受付件数は36件で、前年度の45件と比較すると9件の減少であった。このうち苦情は18件で、前年度より5件減り、総受付件数の50%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2件少ない6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3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50%にあたる18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		
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
24年度	18	6	12	18	36

(2) 申立て方法別の受付状況

受け付けした36件のうち、相談室への来室によるものが13件、郵送が5件、ファクシミリが1件、Eメールが2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
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
24年度	13	5	1	2	15	36

(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)

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
4月	6	6	4	3	6
5月	1	2	5	2	2
6月	10	2	8	6	2
7月	4	4	1	3	3
8月	3	2	1	5	0
9月	7	2	1	6	1
10月	4	4	0	5	3
11月	1	4	8	2	1
12月	5	1	3	4	3
1月	4	2	1	3	5
2月	0	3	4	4	4
3月	5	3	4	2	6
合計	50	35	40	45	36

2 処理状況

(1) 処理の概要

平成24年度に処理した苦情の件数は18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	3	7	10
2 行政に不備がなかったもの	1	3	4
3 制度対象外のもの		2	2
(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			
(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			
4 その他のもの(匿名、回答不要等)			
処 理 終 了 合 計	4	12	16
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰り越し)	2		2
総 合 計	6	12	18

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：3件

- ・あきたクリーンパートナーの活動報告書のホームページへの掲載についての苦情
- ・保健所職員の対応についての苦情
- ・地域振興局職員の対応についての苦情

イ 行政に不備がなかったもの：1件

- ・生活環境部相談窓口職員の対応についての苦情

ウ 調査継続中のもの（翌年度へ繰り越し）：2件

- ・申立人は、平成23年9月に特定施設内での医療行為についての疑義を、県健康福祉部内の相談窓口（以下「担当部署」という）に相談し、担当職員が事実調査を行ったが、その結果説明において、担当部署では医療行為の適否については判断・指導できないと説明したことについて、行政の対応として納得できないというもの。担当部署側の説明の仕方に不明瞭さを感じた申立人は、改めて説明を求めている状況であるが、担当部署側の主張や対応状況等については、申立人の要望にも一部斟酌すべき点が認められると行政相談員が判断したところである。
- ・平成25年3月下旬に、鹿角市で、世界遺産への登録推薦手続きを行う旨関係者向けの説明会があったが、申立人は自己の耕作地については同意していないので、調べてほしいというもの。県教育委員会に対して対応状況等を照会し、申立人に対しては、必要な説明等が実施され、また、今後も引き続き実施される機会があることに一応の合理性を見いだせると判断したところである。

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」12件を処理結果別に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：7件

- ・河川の草刈り作業での誤伐採についての苦情

- ・農林水産部公署の電話対応についての苦情
- ・地域振興局職員の対応についての苦情
- ・スポーツ施設職員の対応についての苦情
- ・軽油免税申請事務についての苦情
- ・出納局職員の対応についての苦情

イ 行政に不備がなかったもの：3件

制度上の取扱等に関する抗議などを内容とするものであったが、必要かつ十分な説明を行い、相手方の理解を得られるよう対応した。

ウ 制度対象外のもの：2件

管轄外の機関に関する苦情が2件あった。なお、管轄外の機関に関わるものであっても、できるだけ本人の意向に沿うよう、関係機関等に情報を提供するなどの対応をとっている。

(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、次いで健康福祉部並びに教育委員会が3件の順となっている。

主な内容は、地域振興局関係、健康福祉部関係ともに職員の対応に対する苦情等であった。(表5参照)

(表5) 部局別の処理状況

区 分	総務部	企画 振興部	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	4		1		10
2 行政に不備がなかったもの				1	1					1		1		4
3 制度対象外のもの													2	2
(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														
(3)苦情の事実発生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														
4 その他のもの(匿名、回答不要等)														
処理終了合計	1		1	2	1	1				5	0	2	2	16
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰り越し)				1								1		2
総 合 計	1	0	1	3	1	1	0	0	1	5	0	3	2	18

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12件で全体の66.7%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が1件、翌年度へ繰り越したものが2件あったが、慎重な対応に配慮しつつ概ね迅速に処理されている。

(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	4	3	1	2				10
2 行政に不備がなかったもの	2	1					1	4
3 制度対象外のもの	2							2
(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								
(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								
4 その他のもの (匿名、回答不要等)								
処理終了合計	8	4	1	2			1	16
調査継続中のもの (翌年度へ繰越)					2			2
総 合 計	8	4	1	2	2		1	18

3 改善等の提言内容

平成24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ものが3件あった。その概要は次のとおりである。

a あきたクリーンパートナーの活動報告書のホームページへの掲載について

①苦情の概要

あきたクリーンパートナーの活動報告書を23年度と24年度にそれぞれ提出したがホームページに掲載されなかった。担当課に問い合わせた際、担当職員は即時対応する旨回答したが、実行されなかった。

②調査結果

23年度は掲載について失念があったこと、24年度についても問い合わせ後に即時対応しなかったことは事実であった。そのため、生活環境部長から今後同様の事態が起きないように業務遂行に係る管理や職員への指導等を行っていく旨の回答があったので、ホームページに掲載されたことを確認した上で、本人に伝え、了承を得た。

b 保健所職員の対応について

①苦情の概要

申立人が保健所に書類を持参し提出した際、書類に不備があったことに対する同保健所職員の言動が横柄であった。

②調査結果

同保健所職員が窓口で、申立人持参の書類中の記入漏れや誤記について指摘し、訂正を指導した際、申立人に対して誤解を与えるような表現があり、対応の仕方に不適切な点があったのではないかと思量されること及び相手方に不快な思いをさせたという事実があったことを踏まえ、健康福祉部長から、今後は、次のとおり改善し、相手の立場に立った対応をしていく旨回答があった。①来庁者及び電話での問い合わせに対しては、誤解を与えるような対応を行わないように気を配るとともに、来庁者の利便性に考慮して対応する。②話す内容が正しくとも、話し方や表現方法が適切でなければ、相手に不快感や誤解を与えることがある点に注意をして対応する。もし、相手に不快感や誤解を与えたと自覚した場合は、その旨を上司に報告し、誤解を解消するように努める。③対応が長時間に及ぶことが予想される場合は、カウンターではなく応接コーナーを使用し、来庁者の身体的な負担を軽減するよう配慮する。

以上の回答があったことから、当該職員には反省を求め、また、所属

長等管理監督する立場の職員には、このようなことが二度と起こらないよう、職員一人ひとりが県職員としての初心を忘れずに県民と接するよう指導するとともに、上記の改善策を徹底し、県民との信頼関係の構築に努力するように申し入れた。

c 地域振興局職員の対応について

① 苦情の概要

申立人が地域振興局職員から行政文書の公開を受けている最中に、同地域振興局職員が公開とは全く関係のない他の県職員の個人情報をおろそかに言葉にしたことは、公務員としての適格性に欠けるのではないかと。公開日時についても担当窓口（広報広聴課）を通じて決定したにもかかわらず、そのことで再度指摘され文句を言われた。

② 調査結果

地域振興局職員2人が、申立人に行政文書の公開及び説明を行い、その中で、申立人から指摘されたように他の県職員の個人情報を話したことは事実であった。

今回の事例を見ると、情報公開の説明とは全く関係のないことを唐突に申立人に話したことについては、申し開きの出来ないことであり、当該職員には反省を求めた。また、公務員には業務に関して、県民にわかりやすく丁寧に説明することが求められており、今回、申立人が文句を言われたと感じたところも、当該職員の不必要な発言による不信感から感情を害されたものと思料される。

所属長等管理監督する立場の職員には、このようなことが二度と起こらないよう、職員一人ひとりが県職員としての初心を忘れずに県民と接するよう指導するとともに、県民との信頼関係の構築に努力するよう申し入れた。

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24年11月14日に総務省主催により中央合同庁舎で開催された「第14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・地方を通じる行政苦情救済・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33機関（平成24年10月1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市の重点施策に位置づけられている事業に係る苦情申立てについて、オンブズマン会議に事業の妥当性・合理性等の判断を求められた場合の対応について
- ②行政苦情に対する審査制度について、スピードアップのための仕組み・工夫について
- ③自治体間で給付内容や条件が異なる福祉サービスに関して、他都市並みのサービスを求める苦情について
- ④オンブズマン制度における、是正を求める「勧告」の要件と「勧告」の現状と分析について
- ⑤苦情申立ての事例公表について
- ⑥発意調査について

2 総務省秋田行政評価事務所との連携

平成24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、10月12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。