

平成 2 5 年度

# 県民行政相談員活動状況報告書

平成 2 6 年 6 月 1 1 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25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15年になります。

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	9
1	行政苦情救済・オンブズマン連絡会への出席	9
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25年度の行政相談室での総受付件数は26件と、前年度の36件に比べて10件少なくなっています。このうち苦情は、総受付件数の35%にあたる9件で、前年度に比べて9件少なくなっていますが、そのうち「申立書による苦情」の受付件数は1件でした。

また、「申立書以外による苦情」は8件で、前年度より4件少なくなっていますが、その中には、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、匿名のもの等がありました。

一方、申し立ての内容が、実は、適切な取扱窓口の情報を求めているとみられる場合も相当数あり、こうした照会等は、総受付件数の65%にあたる17件でした。(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、関係課所へ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		
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
25年度	9	1	8	17	26

### (2) 申立て方法別の受付状況

受け付けした26件のうち、相談室への来室によるものが6件、郵送が1件、Eメールが11件、電話が8件で、全体として少なくなっています(次頁表2参照)が、特に来室の減少については、電話やEメールによる照会で相談者の疑問が解決したり、直接関係課において処理されることで、相談室への来室に至らないという結果に結びついたことが要因と考えられます。

(表2) 申立て方法別の受付状況

(単位：件)

区 分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
来 室	6	7	11	13	6
郵 送	2	4	2	5	1
F A X	—	1	1	1	—
Eメール	14	12	16	2	11
電 話	13	16	15	15	8
合 計	35	40	45	36	26

## (3) 月別の受付状況

月別の受付状況は、次のとおりです。(表3参照)

(表3) 月別の受付状況

(単位：件)

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
4月	6	4	3	6	1
5月	2	5	2	2	4
6月	2	8	6	2	1
7月	4	1	3	3	6
8月	2	1	5	—	1
9月	2	1	6	1	1
10月	4	—	5	3	1
11月	4	8	2	1	3
12月	1	3	4	3	1
1月	2	1	3	5	4
2月	3	4	4	4	1
3月	3	4	2	6	2
合計	35	40	45	36	26

## 2 処理状況

### (1) 処理の概要

平成25年度に処理した苦情の件数は、前年度からの繰り越し分2件を含む11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	5	6
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
(1) 管轄外の機関に係わるもの	(1)		(1)
(2) 申立人自身の利害に係わらないもの		(1)	(1)
(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)		2	2
処 理 終 了 合 計	3	8	11
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰り越し)			
総 合 計	3	8	11

注)「管轄外の機関」は、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 申立人の意向に沿ったもの：1件

◆相談窓口の対応について

申立人が県健康福祉部内の相談窓口相談した事項に関する対応について、当該担当部署の職員からなされた「同担当部署では判断等できない事項である」との説明には納得できないという申し立てでしたが、当該申し立ての内容には一部斟酌すべき点があると判断し、上記申立人が十分に理解できるよう担当部局に配慮を求める旨申し入れしました。

イ 行政に不備がなかったもの：1件

◆世界遺産登録推薦に係る手続きについて

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に関する関係者向けの説明会があったが、申立人は同意していないので、当該推薦手続きについて調べてほしいというものでした。県教育委員会に対応状況等を照会したところ、申立人に対しては、必要な説明等を実施し、また、引き続き説明を実施する予定もあることを確認しました。

ウ 管轄外の機関に係わるもの：1件

◆滞納整理について

市町村税の滞納整理への不満に関して、県の責任を求める内容でしたが、市町村の処理に属する事務であり、市町村において適切に処理するよう担当部局で助言等を行っていることを確認しました。

②「苦情申立書以外による苦情」の処理状況

本制度は、書面による苦情申立てを原則としていますが、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ます。「苦情申立書以外による苦情」8件を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：5件

◆県営住宅の家賃滞納に対する職員の対応について

◆農地転用の手続きについて

◆地域振興局における職員の対応について

◆秋田空港立体駐車場の領収書の発行について

◆障害者手帳に関する要望への対応について

イ 申立人自身の利害に係わらないもの：1件

申立人が直接の利害関係にない苦情が1件でした。なお、利害関係にない場合であっても、できるだけ本人の疑問等が解消されるよう、関係部署に情報提供するなどの対応をとりました。

## (2) 部局別の処理状況

部局別の処理件数は、健康福祉部が3件と最も多く、次いで建設部並びに地域振興局が各2件の順となっています。(表5参照)

なお、主な内容としては、職員の対応等に関するもののほか、手続き等に関するものもありました。



(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				2		1		1		2				6
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
(1)管轄外の機関に係わるもの													(1)	(1)
(2)申立人自身の利害に係わらないもの								(1)						(1)
(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)	1			1										2
処理終了合計	1			3		1		2		2		1	1	11
5 調査継続中のもの(翌年度へ繰り越し)														
総 合 計	1			3		1		2		2		1	1	11

注) 1. 「管轄外の機関」は、市町村に係るものです。

(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7件で全体の63.6%となっています。一方、事実確認に時間を要したため、31日以上を要したものが3件ありました。苦情の内容によっては、慎重な対応に配慮する必要があります。(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	2	1		1			6
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
(1) 所管外の機関に係わるもの					(1)			(1)
(2) 申立人自身の利害に係わらないもの	(1)							(1)
(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)	2							2
処理終了合計	5	2	1		3			11
調査継続中のもの (翌年度へ繰越)								
総 合 計	5	2	1		3			11

### 3 改善等の提言内容

平成25年度は、県に対する改善等の措置を求める提言はありませんが、申立人の要望等に鑑み、県民行政相談員から以後の対応に関する配慮等の申し入れを行いました。その概要は次のとおりです。

#### ◆相談窓口の対応について

##### ●苦情の概要

申立人が県健康福祉部内の相談窓口にご相談した事項について、後日、相談窓口の担当部署の職員から、「同担当部署では判断等できない事項である」旨の説明を受けたところ、行政の対応として納得がいかないというもの。

##### ●調査結果

申立人からの聴き取りや担当部局への照会により事実確認・照合を行ったところ、申立人が相談した事項については、窓口で受け付けた当初に、担当部署の調査・指導権限の範囲などについて、申立人に対して明確な説明がなされていなかったため、少なくとも担当部署が意図していた程度には申立人において理解されていなかったことが分かりました。また、相談者と担当部署の間で「行政が判断等できない」という説明の意味や「調査」という言葉についての認識のズレがあったことも分かりました。申立人においては、それまでの担当部署の説明では、十分に理解することができなかつたため、改めて説明を聞きたいという強い要望が依然としてありましたので、当該申し立てには斟酌すべき点があると判断し、申立人が十分に理解できるように対応いただくよう、担当部局に配慮を求める旨申し入れました。

また、行政の対応に特段の不備はありませんでしたが、行政側で、その後も説明会を開催し、一層の周知を図った事例がありました。その概要は次のとおりです。

#### ◆世界遺産登録推薦に係る手続きについて

##### ●苦情の概要

平成25年3月下旬に鹿角市で開催された説明会において、「北海道・北東北を中心とした縄文遺跡群」世界遺産登録推薦書協議案を3月末までに国に提出するという説明がありましたが、今回の推薦に関して申立人の土地については同意していないので、当該推薦書協議案の提出手続きについて調べてほしいというもの。

## ●調査結果

県教育委員会に対応状況等を照会したところ、申立人の土地に関しては、既に同意手続きが済んでいて、世界遺産登録にあたっての新たな同意は必要ない旨文書により説明が実施されています。また、同文書において、以後も地元での説明会を実施する予定である旨を本人に伝えているとのことでした。なお、同年7月には同市で地元住民向けに「北海道・北東北を中心とした縄文遺跡群」世界遺産登録推進説明会が開催されたのを確認しています。

## 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25年11月25日に総務省主催の「第15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33機関（平成25年9月20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。

- 苦情処理が完了していない段階での苦情処理情報の公開請求に対する扱いについて
- 認可保育所における苦情の取り扱いについて
- 苦情申立の趣旨及び理由を明確にするための工夫と申立趣旨の特定について
- 申立内容について本人から確認することが困難な者が申立人となっている苦情申立に係る審議の進め方等について
- 市長への便りや市民の声ポストに投稿された方の住所、氏名等個人情報をオンブズパーソンに開示することの有無について
- 調査終了後の調査結果において、行政指導や勧告に値する事案が生じた場合の、各所管課や専門機関との連携のあり方について

## 2 総務省秋田行政評価事務所との連携

平成25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25年10月24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。