

令和 3 年度

# 県民行政相談員活動状況報告書

令和 4 年 5 月 2 5 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３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（８ページ参照）に基づいて設置されたもので、制度発足後２３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) | 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               |   |
| (1) | 処理の概要                 | 3 |
| (2) | 区分ごとの処理状況             | 4 |
| (3) | 部局別の処理状況              | 4 |
| (4) | 処理に要した日数              | 6 |
| 3   | 改善等の提言                | 7 |
| II  | その他の活動                | 7 |
| 1   | 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会  |   |
| 2   | 総務省秋田行政監視行政相談センターとの連携 |   |
| 付   | 秋田県県民行政相談員設置要綱        | 8 |

## 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３年度の県民行政相談室での総受付件数は５２件と、前年度の３８件に比べて１４件多くなっています。このうち苦情は、総受付件数の約９割に当たる４５件で、前年度より１２件多くなっています。

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）は７件ありました。（表１参照）

苦情全体の約３割に当たる１４件が、新型コロナウイルス感染症やその対策にかかるものでした。

（表１）申立ての内容別の受付状況（単位：件）

| 区 分  | 苦 情 | 照 会 等 | 合 計 |
|------|-----|-------|-----|
| ２９年度 | ２６  | ９     | ３５  |
| ３０年度 | １３  | １８    | ３１  |
| 元年度  | ２８  | ７     | ３５  |
| ２年度  | ３３  | ５     | ３８  |
| ３年度  | ４５  | ７     | ５２  |

#### (2) 申立ての方法別の受付状況

受け付けた５２件のうち、電子メールが３２件、県民行政相談室への来室によるものが８件、電話が１０件、郵送が２件（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   | ２９年度 | ３０年度 | 元年度 | ２年度 | ３年度 |
|-------|------|------|-----|-----|-----|
| 来 室   | ８    | ７    | １５  | ４   | ８   |
| 郵 送   | ３    | －    | １   | １   | ２   |
| F A X | －    | －    | －   | －   | －   |
| 電子メール | １６   | １７   | １６  | ３０  | ３２  |
| 電 話   | ８    | ７    | ３   | ３   | １０  |
| 合 計   | ３５   | ３１   | ３５  | ３８  | ５２  |

(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)

|     | 2 9 年 度 | 3 0 年 度 | 元 年 度 | 2 年 度 | 3 年 度 |
|-----|---------|---------|-------|-------|-------|
| 4 月 | 1       | 4       | 1     | 1 1   | 3     |
| 5 月 | 1       | 2       | 6     | 1     | 6     |
| 6 月 | 4       | 1       | 4     | 3     | 4     |
| 7 月 | 8       | 1       | 3     | 4     | 3     |
| 8 月 | 7       | 5       | 1     | 3     | 4     |
| 9 月 | 2       | 3       | 3     | 2     | 3     |
| 10月 | 1       | 2       | 3     | —     | 2     |
| 11月 | 2       | 4       | —     | —     | 4     |
| 12月 | 4       | 1       | 2     | 5     | 3     |
| 1 月 | 1       | 3       | 3     | 4     | 1 1   |
| 2 月 | 3       | 3       | 4     | 2     | 5     |
| 3 月 | 1       | 2       | 5     | 3     | 4     |
| 合 計 | 3 5     | 3 1     | 3 5   | 3 8   | 5 2   |

## 2 苦情の処理状況

### (1) 処理の概要

令和3年度に受付した苦情は以下のとおり処理しました。(表4参照)

(表4) 処理の概要

(単位：件)

| 区 分                 |                             | 合 計 |
|---------------------|-----------------------------|-----|
| 1 申立人の意向に沿ったもの      |                             | 6   |
| 2 申立人の意向に一部沿ったもの    |                             | 23  |
| 3 行政に不備がなかったもの      |                             | 4   |
| 4 制度対象外のもの          |                             | 8   |
|                     | (1) 管轄外の機関に関わるもの            | (6) |
|                     | (2) 申立人自身の利害に関わらないもの        |     |
|                     | (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) 行政に関わらないもの              | (2) |
| 5 その他のもの(匿名、回答不要等)  |                             | 3   |
| 処 理 終 了 合 計         |                             | 44  |
| 6 調査継続中のもの(翌年度へ繰越し) |                             | 1   |
| 総 合 計               |                             | 45  |

注)「管轄外の機関」は、県の業務に関わらないもの、県外の住民からの苦情、国の機関等に関わるものです。

(2) 区分ごとの処理状況

ア 申立人の意向に沿ったもの：6件

- ◆ 職員の対応について（3件）
- ◆ 県有施設の管理について
- ◆ 道路の管理について
- ◆ 事業者に対する指導について

イ 申立人の意向に一部沿ったもの：23件

- ◆ コロナウイルス感染症関係の対応について（11件）
- ◆ 職員の対応について（5件）
- ◆ 県有施設の管理について（2件）
- ◆ 道路の安全について（2件）
- ◆ その他（3件）

ウ 行政に不備がなかったもの：4件

- ◆ 道路・河川の管理について（2件）
- ◆ 事業者に対する指導について
- ◆ 職員の対応について

エ 管轄外の機関に関わるもの：6件

- ◆ 国の機関等に関わるものについて（3件）
- ◆ その他（3件）

オ 行政が関わらないもの：2件

- ◆ 本制度で取り扱いのできないもの（2件）

カ その他（匿名、回答不要等）：3件

- ◆ 県の対応について（2件）
- ◆ コロナウイルス感染症関係の対応について

キ 調査継続中のもの：1件

- ◆ 県の業務の手続きについて  
担当部署が所管する業務の手続きに疑問があるとの内容でした。  
業務が適切に行われていたか調査を行いました。年度内に終了しなかったため、引き続き調査を継続します。

(3) 部局別の処理状況

部局別の処理件数は、総務部13件、地域振興局11件、健康福祉部5件などとなっています。（次頁表5参照）

(表 5) 部局別の処理状況

(単位：件)

| 区 分                     |                                     | 総務部 | 企 画<br>振興部 | あきた<br>未 来<br>創造部 | 観光文<br>化スポ<br>ーツ部 | 健 康<br>福祉部 | 生 活<br>環境部 | 農 林<br>水産部 | 産 業<br>労働部 | 建設部 | 出納局 | 地 域<br>振興局 | 委員会<br>事務局 | 教 育<br>委員会 | 管轄外<br>の機関 | 合 計 |
|-------------------------|-------------------------------------|-----|------------|-------------------|-------------------|------------|------------|------------|------------|-----|-----|------------|------------|------------|------------|-----|
| 1 申立人の意向に沿ったもの          |                                     | 1   |            |                   |                   |            |            | 1          |            | 1   |     | 3          |            |            |            | 6   |
| 2 申立人の意向に一部沿ったもの        |                                     | 9   |            |                   | 3                 | 3          |            |            | 2          | 1   | 1   | 5          | 1          | 2          |            | 27  |
| 3 行政に不備がなかったもの          |                                     | 1   |            |                   |                   |            | 1          |            |            |     |     | 2          |            |            |            | 4   |
| 4 制度対象外のもの              |                                     |     | 1          |                   |                   | 1          |            |            |            |     |     |            |            |            | 6          | 8   |
|                         | (1) 管轄外の機関に関わるもの                    |     | (1)        |                   |                   |            |            |            |            |     |     |            |            |            | (6)        | (7) |
|                         | (2) 申立人自身の利害に関わらないもの                |     |            |                   |                   |            |            |            |            |     |     |            |            |            |            |     |
|                         | (3) 苦情の事実発生後<br>1年以上経過したもの          |     |            |                   |                   |            |            |            |            |     |     |            |            |            |            |     |
|                         | (4) 判決、裁決等により<br>確定した権利関係<br>に関するもの |     |            |                   |                   |            |            |            |            |     |     |            |            |            |            |     |
|                         | (5) 行政が関わらない<br>もの                  |     |            |                   |                   | (1)        |            |            |            |     |     |            |            |            |            | (1) |
| 5 その他のもの（匿名、回答不要等）      |                                     | 2   |            |                   |                   | 1          |            |            |            |     |     |            |            |            |            | 3   |
| 処理終了合計                  |                                     | 13  | 1          |                   | 3                 | 5          | 1          | 1          | 2          | 2   | 1   | 10         | 1          | 2          | 6          | 48  |
| 6 調査継続中のもの<br>（翌年度へ繰越し） |                                     |     |            |                   |                   |            |            |            |            |     |     | 1          |            |            |            | 1   |
| 総 合 計                   |                                     | 13  | 1          |                   | 3                 | 5          | 1          | 1          | 2          | 2   | 1   | 11         | 1          | 2          | 6          | 49  |

注) 1. 「管轄外の機関」は、県の業務に関わらないもの、県外の住民からの苦情、国の機関等に関わるものです。

2. 複数部局に関わる案件が4件あり、部局別件数の合計と実件数は一致しません。

(4) 処理に要した日数

苦情の処理は、迅速を旨としており、４５件のうち、即日処理したものが２９件、１０日以内で処理したものが９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<br>以内 | 11日～<br>20日 | 21日～<br>30日 | 31日～<br>60日 | 61日～<br>90日 | 91日<br>以上 | 合 計 |
|-----------------------------------------|-----|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----|
| 1 申立人の意向<br>に沿ったもの                      | 4   | 2         |             |             |             |             |           | 6   |
| 2 申立人の意向<br>に一部沿った<br>もの                | 14  | 4         | 2           |             | 2           |             | 1         | 23  |
| 3 行政に不備がな<br>かったもの                      | 2   | 1         |             |             |             | 1           |           | 4   |
| 4 制度対象外のも<br>の                          | 7   | 1         |             |             |             |             |           | 8   |
| (1) 管轄外の機関<br>に関わるもの                    | (5) | (1)       |             |             |             |             |           | (6) |
| (2) 申立人自身<br>の利害に関わ<br>らないもの            |     |           |             |             |             |             |           |     |
| (3) 苦情の事実<br>発生後１年以上経過したも<br>の          |     |           |             |             |             |             |           |     |
| (4) 判決、裁決<br>等により確定<br>した権利関係<br>に関するもの |     |           |             |             |             |             |           |     |
| (5) 行政に関わ<br>らないもの                      | (2) |           |             |             |             |             |           | (2) |
| 5 その他のもの<br>(匿名、回答不要等)                  | 2   | 1         |             |             |             |             |           | 3   |
| 処理終了合計                                  | 29  | 9         | 2           |             | 2           | 1           | 1         | 44  |
| 調査継続中のもの<br>(翌年度へ繰越し)                   |     |           | 1           |             |             |             |           | 1   |
| 総 合 計                                   | 29  | 9         | 3           |             | 2           | 1           | 1         | 45  |

### 3 改善等の提言

令和３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できました。

## 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

例年行われている総務省主催の「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」は新型コロナウイルス感染症の拡大によりオンライン形式で開催されました。各構成自治体における新型コロナウイルス感染症関連の対応や取り組みなどについて情報共有を行いました。

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（令和４年４月１日現在）で構成されています。

### 2 総務省秋田行政監視行政相談センターとの連携

例年１０月の１週間を「行政相談週間」と定め、総務省秋田行政監視行政相談センターと連携して、行政相談制度の利用促進に向けたＰＲを実施していますが、令和３年度は行政相談週間の広報活動等を行いました。

## 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。