

令和7年度

県民行政相談員活動状況報告書

令和8年6月3日

秋田県県民行政相談員 菊地 京幸

この報告書は、県民行政相談員の令和7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に基づいて設置されたものです。

その役割は、県政に対する県民の苦情を調査し、簡易かつ迅速に処理するとともに、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。

きく ち きょう こう
菊地 京幸 （委嘱：令和7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 5
(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 9
1 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 9
2 総務省秋田行政監視行政相談センターとの連携 9
(参考) 秋田県県民行政相談員設置要綱 10

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7年度の県民行政相談室での総受付件数は31件と前年度から10件増加しました（次年度繰越案件を含む）。相談内容については苦情が30件となっており、苦情以外の情報提供を求めているものや意見（以下「照会等」という。）が1件となっています。

なお、クマ対策に関する苦情が2件ありました。

表1 申立て内容別の受付状況 (単位：件)

区分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
苦情	45	41	41	15	30
照会等	7	1	1	6	1
合計	52	42	42	21	31

(2) 申立ての方法別の受付状況

受け付けた31件のうち、電子メール（ホームページ入力フォームを含む）による書面が17件、書面以外が14件となっています。

表2 申立ての方法別の受付状況 (単位：件)

区分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
書面	34	19	26	10	17
書面以外	18	23	16	11	14
来室	(8)	(10)	(6)	(4)	(5)
電話	(10)	(13)	(10)	(7)	(9)
合計	52	42	42	21	31

(注) 括弧 () は、「書面以外」件数の内数。

(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 申立ての月別の受付状況

(単位：件)

	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
4月	3	5	6	—	1
5月	6	7	3	2	7
6月	4	2	3	4	3
7月	3	4	3	—	6
8月	4	5	4	1	2
9月	3	6	3	3	2
10月	2	5	8	4	3
11月	4	—	2	1	0
12月	3	1	1	—	1
1月	1 1	1	4	1	2
2月	5	4	1	1	3
3月	4	2	4	4	1
合計	5 2	4 2	4 2	2 1	3 1

注) 令和7年度の3月の件数には、次年度繰越分を含む。

2 苦情の処理状況

(1) 処理の概要

令和6年度から繰り越した苦情（1件）と令和7年度に受け付けした苦情（31件）の処理状況は以下のとおりです。

令和7年度内に処理した案件は31件であり、このうち調査実施の可否を判断するために担当部局から資料の提出や電話聴取による調整を行った結果、事前調査で終結した案件が27件ありました。

調査を実施した案件は4件であり、申立内容の事実確認と担当部局の見解をただすため、担当部局から資料提出を求めた上でヒアリングを行い、申立内容について行政相談員が判断し、調査結果を申立人及び担当部局に通知しました。このほか、令和8年度の繰越案件が1件ありました（4月上旬に終結）。

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	10
2 申立人の意向に一部沿ったもの	7
3 行政に不備がなかったもの	6
4 制度対象外のもの	6
5 その他のもの（匿名、回答不要等）	2
処理終了合計	31
6 処理継続中のもの（翌年度へ繰越し）	1
総 合 計	32

(2) 区分ごとの処理状況

ア 申立人の意向に沿ったもの	10件
・対応の遅れなど、行政手続きに関する苦情	(6件)
・職員の態度・応対に関する苦情	(4件)
イ 申立人の意向に一部沿ったもの	7件
・対応の遅れなど、行政手続きに関する苦情	(5件)
・職員の態度・応対に関する苦情	(2件)
ウ 行政に不備がなかったもの	6件
・法令又は制度の規定等に関する苦情	(6件)
エ 制度対象外のもの	6件
・管轄外 : 市町村 (教育委員会含む)	(4件)
・利害関係なし : 申立人と直接利害なし	(1件)
・行政外 : 施設管理者 (県委託)	(1件)
オ その他 (匿名、回答不要等)	2件
・匿名 : 職員の態度に関する苦情	(1件)
・民事案件 : 町内会	(1件)
カ 処理継続中のもの (翌年度へ繰越し)	1件
・人事委員会に関する苦情	(1件)

(3) 部局別の処理状況

部局別の処理件数は、地域振興局10件、総務部5件、生活環境部5件
その他11件となっています (令和8年度繰越し1件を含みません) 。

表5 部局別の処理状況

(単位：件)

区 分	総務部	企 画 振興部	あきた 未 来 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 (注1)	合 計 (注2)
1 申立人の意向に沿ったもの		1		1	2	3		1			2		1		11
2 申立人の意向に一部沿ったもの	1				1	1					4				7
3 行政に不備がなかったもの	1				1						4				6
4 制度対象外のもの	1			1		1								4	7
5 その他のもの (匿名、回答不要等)	2														2
処理終了合計	5	1		2	4	5		1			10		1	4	33
6 調査継続中のもの (翌年度へ繰越し)													1		1
総 合 計	5	1		2	4	5		1			10		1	4	34

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等に関わるものです。

2. 上表1～5までの「処理終了合計」には令和6年度受付・令和7年度処理の1件を含むほかに複数部局に関わる案件が2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、処理が終了した31件のうち、即日を含む10日以内に処理したものが18件、1か月以内に処理したものが22件となっています。

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	5	1		1	1		10
2 申立人の意向に一部沿ったもの		3	1		2	1		7
3 行政に不備がなかったもの	2	1			2	1		6
4 制度対象外のもの	1	3	1	1				6
5 その他のもの (匿名、回答不要等)	1					1		2
処理終了合計	6	12	3	1	5	4		31
処理継続中のもの (翌年度へ繰越し)								1
総 合 計	6	12	3	1	5	4		32

3 改善等の提言

令和7年度、県政の非違についての是正や県政の制度に対する改善等の措置を求める提言に至った案件はありませんでした。

本年度に受付した案件のうち、担当部局の協力を得て解決した案件を2つ挙げます。

(1) 食品衛生営業許可の更新手続きに関する県の対応について

① 苦情の概要

令和6年に店舗の営業許可の更新を窓口で申請書の提出による方法によって行ったが、オンライン申請するための国システム（厚労省）に関する案内がなかった。この件について、令和7年度、国システムに入力する方法がないか保健所に照会したが、国システムへの事後入力はできないとの回答であり、その際の職員の電話対応も良くなかった。

② 調査結果

令和6年の保健所職員の対応（国システムの案内がなかったこと）は不適切とまでは言えないが、電話対応での職員態度については申請者に寄り添った態度が必要である。また、国システムへの事後入力については、調査の結果、入力する方法があることが判明したので、入力方法を申立人に連絡するとともに、今後、入力システムの案内や広報・啓発について改善するよう県に申し入れた。

その結果、申立人は国システムに事後入力することが可能となったほか、県のホームページにおいて食品衛生営業許可の更新手続きに関してより丁寧な広報・案内に改善された。

(2) 秋田県名義の抵当権抹消について

① 苦情の概要

父親と兄から相続した店舗兼住宅に昭和40年代の抵当権（秋田県名義）が設定されており売買できないので、抹消してほしい。

② 対応結果

抵当権が設定されていた建物を含む地域が過去に大火に遭った地域であることから、市街地の大規模火災による中小企業向けの融資に伴う抵当権の設定ではないかと推測されたが、現存する債権管理には該当がなく、また所管課と思われる課の電子データにも該当するものがなかった。そこで、当時の紙による関係書類が存在する可能性があることから、所管課の書庫を調査した結果、同様の抵当権の抹消手続を行って

る資料を発見したため、その後の手続きを所管課に引き継ぐことにより、最終的に申立人が抵当権を抹消することができた。

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

総務省が主催する「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」は、令和7年度は令和7年12月5日に開催されました。

議題は、①オンブズマン制度と苦情解決期間の役割・住み分け、②何度も苦情申し立てを繰り返す相談者への対応、及び③こどものオンブズパーソンについて、提案した自治体からの趣旨説明の後、質疑応答と意見交換等を行ったほか、総務省行政評価局からは、最近の行政相談の動きについて説明がありました。

本年度は当県が幹事となっており、総務省と連携して議題の選定など、会議開催のための準備を行いました。また、会議当日は当県から2名が出席し、当県の行政相談員が司会・進行を行いました。

本連絡会は、行政苦情救済・オンブズマンに係る機関相互の意見交換と情報交換の場を設け、相互の連携を図ることで制度の充実と発展に資することを目的としたもので、総務省、4道県、30市区及び1公益社団法人による全国36機関（ほかにオブザーバーとして3大学）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

総務省では、9月から10月の2か月間を「行政相談月間」と定めて取組を強化しています。本県では、総務省秋田行政監視行政相談センターが事務局を務める「秋田官公庁行政相談連絡協議会」に参加し、制度の利用促進に向けた連絡調整、PR等を実施しました。

また、令和7年10月9日（木）、総務省秋田行政監視行政相談センターが主催する「一日合同行政相談所」が秋田拠点センターアルヴェ1階で開催され、相談員として広報広聴課職員を派遣しました。

(参考) 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、再任を妨げないものとし、再任の上限は5回とすることを原則とする。
- 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、相談員が書面により難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。

- 2 相談員は、苦情の申立てを受理するに当たり、申立て内容について確認する必要がある場合は、県の機関に対して照会等を行うことができる。ただし、相談員が、申立て内容の関係事実の把握や整理に必要と判断した場合に限り、県の機関以外にも照会等を行うことができることとする。
- 3 前項の照会等に当たっては、書面又は口頭にて、申立人の同意を得たうえで行うものとする。

(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。

（関係する県の機関等への通知等）

- 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、関係する県の機関及び苦情申立人に対し、申立書を添付して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。

（苦情申立人等への通知）

- 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。
- 2 相談員は、前項の通知後速やかに、通知書の写しを添付して県の機関に通知しなけれ

ばならない。

- 3 県の機関は、前項の通知を受けた後、所要の措置を講じた場合、その結果について相談員に報告するものとする。

(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、総務部秘書課報道・広聴室において処理する。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。

附 則

この要綱は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。