

苦情対応審査制度の創設について（案）

1. 趣 旨

県の業務執行及びそれに関する職員の行為に対する県民からの苦情について、組織として真摯に受け止め、その解決を図ることにより、県民の権利利益を保護し、公正な県政運営を実現するとともに、県の制度や行政運営の改善に反映させるため、苦情対応に関する審査制度を創設する。

なお、本制度は、県の業務執行等に対する苦情を受け、その対応を審査するものであるが、県民の便宜上、県職員の法令違反行為に関する通報も一括して受け付ける。

「県政監視委員会」が担う予定であった苦情対応審査制度では、「公的オンブズマン制度」として、第三者の視点で対応をチェックすることを目的としていたのに対し、本制度では、知事を委員長とする「苦情対応審査委員会（仮称）」を設けて審査を行い、問題の早期解決及び行政サービスの向上を図る。

2. 実施体制

庁内に苦情に関する対応方針を決定する機関として「苦情対応審査委員会（仮称）」を、また、同審査会の下に、「専門調査会（仮称）」を設置し、事案の処理にあたる。なお、審査委員会及び専門調査会の事務局は、行政改革課とする。

（1）苦情対応審査委員会

- ・知事を委員長とし、副知事、総務部長、総務部次長で組織する。

（2）専門調査会

- ・総務部次長を委員長とし、行政改革課長、法務・情報公開課長、人事課長、危機管理課長、秘書課長、広報課長により組織。
- ・苦情に関する具体的な調査及び対応方針の審査を行う。

3. 対象となる苦情等

県の機関の業務執行及びそれに関する職員の行為に対する苦情のうち、担当課での対応が既に行われているもの。

- ・次の事項は対象外とする。

判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
 係争中の事案及び不服申立の審理中の事案に関する事項
 許認可等、処分の内容に関する事項
 監査請求を行っている又は当該請求に基づき監査中の事項
 虚偽、単なる悲憤慷慨等、その他正当な理由がないと認められる事項

苦情対応はあくまでも各担当課が行うものであること、また、本制度は各課の苦情対応を審査するものであることから、本制度では担当課が既に、文書や面談により申立人の意向を十分理解し、担当課としての考えが申立人に対して明確に示されていると認められる苦情を対象とする。

本制度においては、別途の救済措置が制度として設けられている事項及び、当該救済制度に基づき、手続が行われている案件は扱わないこととする。

4. 対象となる機関及び職員

申立の対象となる県の機関は、知事に属する機関とし、各行政委員会等については、原則として対象としない。したがって、それぞれにおいて独自に、本制度を参考に制度を設けることを検討いただくが、各行政委員会等の判断により、本制度を活用することができることとする。

5. 実施方法等

(1) 受付窓口の設置及び申立方法

- ・ 苦情等を受付けるための「県行政苦情審査窓口（仮称）」を行政改革課に設置する。
- ・ 申立ては書面（苦情対応審査会委員長宛て）によることを原則とし、郵便、電子メール、ファクシミリ、窓口持参により受付ける。なお、申立人において書面を作成できない事情がある場合は、担当者が申立内容の詳細を聞き取り、受付ける。
- ・ 県民の権利利益の救済を図ることが目的の一つであることから、実名による申立てを原則とする。
- ・ ぎふポータルのトップページに、本制度の専用ページへの入口を設け、制度概要を案内するとともに、申立様式を提供する他、くらしと県政やメルマガ等も活用し、制度の周知を図る。
各課での対応がなされていない案件については、窓口において制度の趣旨を相手方に説明の上、担当課を案内する。
国や市町村等で対応すべきものは、相談先を教示する。

(2) 受付後の処理

申立人に対して受理又は不受理（理由とともに）を通知。

関係部局に対して事実確認を十分行ったうえで受理又は不受理を決定する。

総務部長から関係部局長宛てに上記を通知するとともに、知事・副知事へ報告。

関係部局長は事案の詳細を改めて調査するとともに、部局としての対応方針を検討し、苦情対応審査委員会へ報告。

「専門調査会」において、事案の内容、経過、対応方針について審査

- ・ 必要に応じて担当部局等への聞き取り、追加資料の提出依頼、実地調査等により事実関係を調査する。
- ・ 事案のある都度開催し、必要に応じて担当課長等の出席を求める。
- ・ 法的問題等がある場合は、必要に応じて県顧問弁護士の助言を求める。

専門調査会における調査、審査のポイント

- ・ 申立内容及び経過の正確な把握
- ・ 法的な問題点がないか
- ・ 要綱等、取扱いのルールに問題がないか
- ・ 県民サービス向上の視点での検討
- ・ 他のよりよい解決手段がないか 等

「苦情対応審査委員会」において「専門調査会」の審査結果に基づき、県としての対応方針を決定する。

- ・ 知事（審査会委員長）及び副知事を交えた協議を行う。
- ・ 必要に応じて、持ち回りによる開催も可とする。

申立人に審査結果及び対応方針を回答する。

- ・ 文書（苦情対応審査委員会委員長名）による回答を原則とするが、相手方の事情や申立内容を踏まえ、電話、面談等の方法で回答することもできる。

調査結果の回答は、行政不服審査法という「公権力の行使にあたる行為」ではないため、「処分」に該当しない。したがって、結果通知に対して、申立人から不服申立てが行われることは想定しない。

総務部長から、関係部局長等宛てに審査結果及び対応方針を通知する。
審査結果に基づき、関係部局において必要な対応を行う。
県政再生推進本部会議へ報告する。

- ・全庁的な情報共有を図るため、苦情及び対応の概要を報告。
- ・制度の見直し等が必要な場合は検討及び協議を行う。

主な案件については、個人情報の保護に十分配慮の上、申立内容、対応の概要をホームページで公表する。

(3) 標準処理期間について

- ・受付後、原則 1 ヶ月以内に審査を終了し、申立人へ結果を通知。

(4) その他

審査案件以外の各課に対する苦情についても、苦情対応審査委員会（行政改革課）が関係部局と情報共有を図り、必要に応じた対応をする仕組みを構築する。（別紙のとおり）

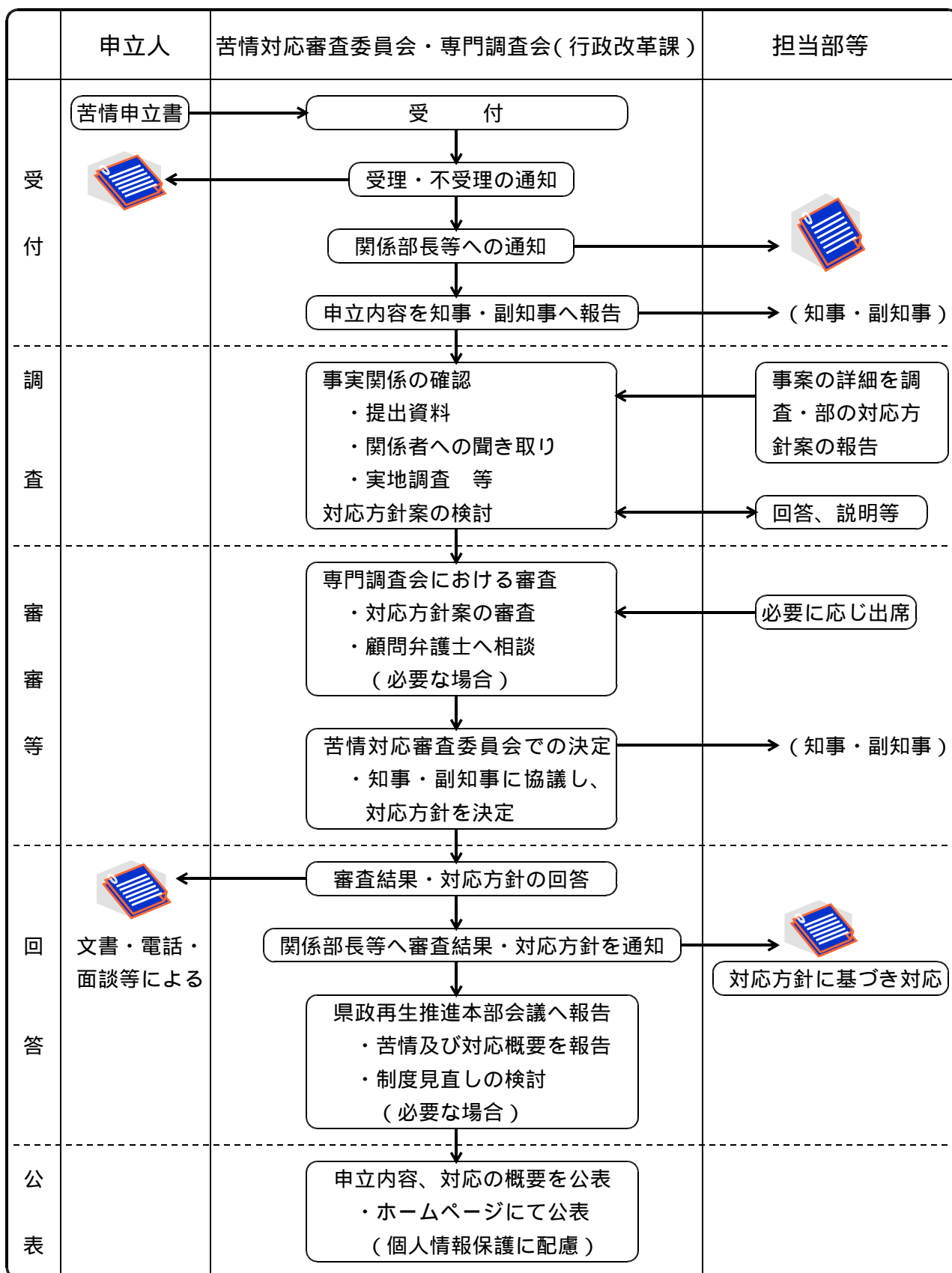
6 . 職員の法令違反行為等に関する通報の取扱い

県職員の法令違反行為（職務の内外を問わない）や職務上の義務違反行為、その他公正な職務の執行を損なうおそれのある行為に関する県民からの通報については、職員による内部からの公益通報制度の取扱いに準じて別途処理する。

7 . 制度創設の時期

平成 1 9 年 1 月中旬に設置

苦情対応審査のフロー



* 申立の受付から1ヵ月以内に処理(回答)を完了することを原則とする。

苦 情 対 応 審 査 申 立 書

年 月 日

岐阜県苦情対応審査委員会委員長 様
（岐 阜 県 知 事）

住 所
氏 名
電話番号

[法人その他の団体にあつては、事務所又は事業所の
所在地、名称及び代表者の氏名を記入してください]

岐阜県苦情審査実施要綱第 条の規定により、次のとおり苦情対応審査の申立をします。

苦情の内容及び理由	
-----------	--

県の機関とのやり取りの経過	
---------------	--

苦情の原因となった事実のあった日	年 月 日
------------------	-------

他制度 等への 手続き ・相談 の有無	有	行政不服審査 直接請求 知事への陳情 その他【	行政事件訴訟 請願	住民監査請求 陳情 】
	無			

（注：該当するものにレ印を記入してください。）

県政に関する苦情の情報共有について

1. 趣旨

各課へ寄せられる苦情については、苦情対応審査制度の対象にはならず、これまでどおり各課において対応していただくが、庁内で発生している問題をいち早く把握し、より早い解決に結びつけるため、苦情対応審査制度を創設するにあたり、各課への苦情に関する情報を苦情対応審査委員会（行政改革課）と情報共有する仕組みを構築するものとする。

2. 情報共有の方法

- (1) 各課は、寄せられる苦情のうち、次に掲げる事項に該当すると認める案件について、当該苦情の内容及び対応状況を所定の様式に記入の上、各月末に主管課を通じて、行政改革課へ報告する。
- (報告の対象とする苦情)
- | |
|--------------------------------|
| 数回に亘り、相手方へ考え方を説明したが、理解が得られないもの |
| 他の部局へも影響が及ぶことが見込まれるもの |
| 同種の苦情が他からも多く寄せられているもの |
| 等 |
- (2) ぎふポータルへのメールや県政モニターから寄せられる苦情等についても、上記と同様に行政改革課へ報告する。
- (3) 苦情対応審査委員会（行政改革課）においては、上記報告を受けた案件については、関係課と連携し、その後の状況把握を行うとともに、必要に応じ各課の対応について、相談に応じることとする。