

「県政監視委員会等に代わる再発防止策」に係る意見集約の結果について
- 主な意見と回答 - 【総提出件数：80件】

1 苦情対応審査制度について(60件)

(1) 基本的な考え方等について(16件)

<主な意見>

- ・ 審査を行うのは県内部であり、審査結果に県民の納得が得られるか。第三者が判断する仕組みが必要ではないか。
- ・ 制度の創設により、職員が萎縮することにならないか。

- * 第三者が判断する仕組みに必要性は理解しているが、当初「県政監視委員会」が担う予定であった機能を、議会等の意見も踏まえ、既存組織で対応することとしたものであるが、制度を運用する中で実態を見ながら検討していきたい。
- * 本制度は、苦情に対する対応を第三者的な視点で審査し、県が組織として申立人に答えるものであるが、担当職員の対応や考え方が適切であると判断すれば、その旨を県として申立人に伝えるものであり、職員を萎縮させるための制度ではない。

(2) 対応審査窓口について(8件)

<主な意見>

- ・ 様々な苦情・相談窓口があり、県民が通報する際に混乱は生じないか。
- ・ 苦情を受ける中で双方の意見が平行線をたどった場合に、苦情対応窓口を案内するべきか。

- * 本制度では各課から県民に対し、既に十分な説明が行われた案件の審査を行うものであり、この点を制度創設の際には十分に説明していきたい。
- * 苦情への対応は、原則として担当課で行っていただくものであるが、担当課から十分な説明が行われてもなお理解が得られない場合は、本制度を案内することになる。

(3) 制度の対象とする苦情について(6件)

<主な意見>

- ・ どのような苦情が対象となるか、県民にはわかりにくいので例示を示す必要がある。

- * 対象とする苦情は、「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十分行われているもの」であるが、非常に多岐にわたる申立が見込まれる。制度を運用する中で事例を整理していきたい。なお、他県のオンブズマン制度においても、対象となる苦情について、広く捉えているのが一般的である。

(4) 実施方法について(25件)

<主な意見>

- ・専門調査会、審査委員会に時間を要して対応が遅れることがないよう、迅速な処理が必要。
- ・関係課への相談がなく、直接窓口へ申し出られた場合に、単純に不受理としては納得されな
いだろうが、たらい回しにならないよう配慮が必要。

* 最終的な対応方針は知事・副知事に協議し、決定するが、事案の内容や緊急性等に応じて、
審査委員会を持ち回りで開催する等、迅速な対応を心掛けたい。
* 行政改革課において十分説明を行うとともに、関係部局との連絡調整を密に対応する。

(5) 職員の法令違反行為に関する通報について(5件)

<主な意見>

- ・悪質な虚偽情報から職員を守るための仕組みが必要でないか。匿名通報は不受理とするべき
ではないか。

* 内部通報制度の取扱いに準じて、実名による通報を原則としており、虚偽情報は排除でき
ると考える。

2 内部通報制度の見直しについて(17件)

<主な意見>

- ・通報者の保護のため、通報窓口を外部に設置してはどうか。
- ・匿名通報であっても、全て調査することが必要ではないか。

* 外部窓口については、当初設置予定であった「県政監視委員会」においてその機能を担う
予定であったが、議会の意見等も踏まえ、既存組織内に設置することとした。なお、外部
窓口の必要性は、内閣府のガイドラインや全国知事会の公共調達改革指針でも示されてお
り、今後、この指針を踏まえた見直しの議論も踏まえて、別途検討する。
* 議会等の意見も踏まえ、実名通報を原則とする。

3 県政モニターを活用した公金支出情報に関する意見募集について(3件)

<主な意見>

- ・マニュアル作成時に、よく問題視される随意契約の事例を掲載し、理解を得てはどうか。

* モニターの方が意見を出しやすくするよう、マニュアルを作成したうえで、自由に意見を
いただくこととしたい。