

岐阜県教育委員会苦情等対応審査実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、県教育委員会の機関の業務執行及びこれに伴う教職員の行為に対する県民からの苦情等への県教育委員会の機関の対応（以下「苦情等対応」という。）に関する審査について必要な事項を定めることにより、県民の権利利益の保護に資し、公正な教育行政を実現するとともに、県教育委員会の制度及び教育行政の運営に反映し、改善することを目的とする。

(審査対象)

第2条 この要綱において、審査の対象とする「苦情等対応」とは、県教育委員会の機関の業務執行及びこれに伴う教職員の行為に対する県民からの不平、不満、異議等のうち、所管部署の対応、説明等について納得が得られず、軋轢を生じているものをいう。ただし、次に掲げる事項を除く。

- (1) 裁判等、他の法令の規定に基づく手続により確定した事項若しくは現に手続が進行中の事項、又は他の法令の規定に基づく手続により権利利益の救済を求めることが適当と認められる事項
- (2) 苦情の申立てをする者（以下「申立人」という。）の自己の利害に関わらない事項
- (3) その他審査することが適当でないと認められる事項

(定義)

第3条 この要綱において「県教育委員会の機関」とは、県教育委員会に属する機関をいう。また、「教職員」とは、県教育委員会に属する職員（会計年度任用職員を含む。）をいう。

2 この要綱において「県民」とは、県内に住所を有する個人又は県内に勤務する個人及び県内に事務所等を有する法人をいう。

(苦情等対応審査委員会の設置)

第4条 苦情等対応を審査するため、岐阜県教育委員会苦情等対応審査委員会（以下「審査委員会」という。）を設置する。

(審査委員会の所掌事項)

第5条 審査委員会の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 苦情等対応に対する県教育委員会の対応方針を決定すること。
- (2) 苦情等対応の内容及び関係課の対応に関する調査を行うこと。

(審査委員会の組織)

第6条 審査委員会は、委員長及び委員をもって組織する。

2 委員長は、教育長をもって充てる。

3 委員は、副教育長、参与（教育長が指名する者に限る。）、教育次長、義務教育総括監、総合教育センター長、教育総務課長、教育管理課長及び高校教育課長の職にある者をもって充てる。

(審査委員会の開催)

第7条 委員長は、必要に応じて、審査委員会を招集する。ただし、委員長が認める場合は、持ち回りにより開催することができる。

2 委員長は、必要に応じて、委員以外の関係職員に対し、審査委員会への出席を求めることができる。

(苦情等対応審査の申立て)

第8条 県民は、審査委員会委員長に対して、苦情等対応審査を申し立てることができる。

(申立窓口の設置)

第9条 県民からの苦情等対応審査の申立てを受け付けるため、教育管理課に「県教育行政苦情等対応審査窓口（以下「審査窓口」という。）」を設置する。

(申立手続)

第10条 前条の規定による苦情等対応審査の申立てをしようとする者は、次に掲げる事項を記載した書面（別記第1号様式）を郵便、電子メール、ファクシミリ又は持参により審査窓口へ提出しなければならない。ただし、当該書面の提出ができない特別の理由があると認められる場合は、この限りでない。

(1) 氏名、住所及び電話番号（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2) 申立てをしようとする苦情等対応の内容及び理由

(3) 県教育委員会の機関とのやり取りの経過

(4) 前3号に掲げるもののほか、審査にあたって参考となるべき事項

(申立人の責務)

第11条 申立人は、不正の利益を得る目的、他人に損害を加える目的その他不正の目的で申立てを行ってはならない。

2 申立人は、客観的事実に基づき、誠実に申し立てなければならない。

3 申立人は、当該申立てに係る調査に協力しなければならない。

4 申立人は、県教育委員会が定める「カスタマーハラスメントの防止及び対応に関する指針」の「2 カスタマーハラスメントの定義」に該当するような対応を伴う申立てを行ってはならない。

(申立ての処理にあたる職員の責務等)

第12条 申立ての処理に係る責任者（以下「申立処理責任者」という。）は、教育管理課長とする。

2 申立てのあった苦情等対応の処理に従事する職員（以下「申立処理職員」という。）は、申立てに関する秘密を漏らし、又は自らが関係する申立事案の処理に関与してはならない。

(申立人及び関係課長への通知等)

第13条 申立処理責任者は、第10条の規定による苦情等対応審査の申立てを受け付けたときは、速やかに、当該申立てを受理する旨又は受理しない旨を申立人に対して通知（別記第2号様式及び第3号様式）しなければならない。

2 申立処理責任者は、前項の規定による通知を行ったときは、速やかに、関係課長に対して、申立内容及び受理又は不受理とした旨を通知（別記第4号様式及び第5号様式）するとともに、受理された苦情等対応についての事実及び経過の確認並びに対応方針案の報告を求めるものとする。

(対応方針案の報告)

第14条 前条第2項の通知（受理された苦情等対応に係る通知に限る。）を受けた課長は、対応方針案を速やかに申立処理責任者へ報告しなければならない。

(申立処理責任者による調査)

第15条 申立処理責任者は、前条の規定による対応方針案の報告があつた場合において、必要

に応じて、申立人に対して説明を求め、また、関係する県教育委員会の機関に対して、必要な説明や関係する書類等の提出を求めるほか、実地に調査をするものとする。

(申立処理責任者による審査)

第16条 申立処理責任者は、前条に規定する調査を終えた後、速やかに、第14条の規定により報告された対応方針案を審査する。

2 申立処理責任者は、前項の審査に関して法的な疑義事項がある場合には、必要に応じて県顧問弁護士の助言を求めることができる。

(審査委員会における対応方針の決定)

第17条 審査委員会は、前条の規定による申立処理責任者の審査結果を踏まえ、対応方針を決定する。

2 審査委員会は、必要に応じて、第15条に定める調査及び前条に定める審査を実施することができる。

(申立人及び関係課長への通知)

第18条 申立処理責任者は、前条の規定による審査結果を速やかに申立人及び関係課長に対して通知(別記第6号様式及び第7号様式)しなければならない。

2 前項の規定による通知は、文書によることを原則とする。

(県教育委員会の機関の対応)

第19条 前条の通知を受けた関係課長は、当該通知に基づき、速やかに必要な対応をとらなければならない。

2 前項の通知を受けた課長は、当該通知に基づき対応をとった場合は、速やかにその内容を申立処理責任者に報告するものとする。

(報告及び公表)

第20条 申立処理責任者は、第18条第1項の規定による通知を行った場合は、必要に応じて当該通知及び前条第2項による報告の概要を幹部会議に報告する。

2 苦情等対応及び審査結果等の概要は、県ホームページで公表するものとする。

3 前項の規定による公表にあたっては、個人情報保護等について、最大限の配慮をしなければならない。

(審査委員長への委任)

第21条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、審査委員長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成19年1月31日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30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3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和５年４月１日から施行する。

附 則

この要綱は、令和８年１０月１日から施行する。