

## 苦情申立て及び審査結果等の概要について

### 1 苦情申立ての状況 (H19. 1. 31～R8. 3. 31)

| 区 分          | 件 数   |
|--------------|-------|
| 申 立 件 数      | 8 4 件 |
| 受理（うち2件は審査中） | 1 9 件 |
| 不受理          | 6 0 件 |
| 取下げ          | 2 件   |
| 対応中          | 3 件   |

### 2 受理案件の概要

| 受理日      | 申立ての内容  | 審査結果   |
|----------|---|--|
| H19.4.5  | 介護保険事業に係る行政指導において、県の担当者が威圧的言動や、申立人が経営する事業所の信用を無くすような言動を行った。             | <p>行政指導については、担当者の説明が申立人に正確に伝わっていなかったといわざるを得ないものの、法的に問題となる事実は確認されなかった。</p> <p>指導の際の言動については、言葉遣いが厳しい点も見受けられるが、地方公務員法や行政手続法に抵触するものではないと判断される。</p> <p>なお、担当者の説明が正確に伝わらなかった点については、改めて申立人に説明すること、そして、今後の指導に際しては、誤解を生じることのないよう、事業者等と十分な意思疎通を図り、適正な説明に努めることを担当部局あてに通知した。</p> |
| H19.7.19 | 文化関連のイベント運営等について、県の担当課との間で10年以上に亘り面談を重ね、改善を訴えてきたが、聞く耳を持たれず、何一つ改善がなされない。 | <p>これまでの担当課における組織としての対応は、通常取り得るべき対応がなされているものと判断され、全く聞く耳を持たないような対応がなされていた事実は確認されなかった。</p> <p>また、担当課では、申立人からの要望に応えるものとして、一部改善も行っている。申立人の従来からの要望については、担当課において、関係機関・関係者への確認、協議等を踏まえて要望内容が検討され、県としての見解が既に申立人へ伝えられており、担当課の組織としての対応が不適切であったとはいえない。</p>                      |

| 受理日      | 申立ての内容   | 審査結果   |
|----------|--|--|
| H24.7.3  | <p>納税に関する相談電話に対して、県の担当者は不適切な発言や一方的に電話を切る対応を行った。</p> <p>また、担当者が謝罪をするために申立人を訪問した際、挨拶もなく建物に足を踏み入れるなど、非常識な態度をとった。</p> <p>さらに、申立人のもとに警察が出動し、周辺が騒然とした状況となった。</p> | <p>申立人からの納税に関する電話相談に対する担当者の言動は、丁寧な対応ではなかった。また、申立人を訪問した際の担当者の言動も、謝罪を目的とした訪問として、不適切であった。さらに、県は謝罪訪問の折、現場の状況把握が不十分な状態で警察に連絡を行ったことにより、申立人の不信感をさらに高めることとなった。</p> <p>担当所属の職員の言動が不適切だったことについて謝罪することなどを担当部局あてに通知した。</p> <p>また、業務の改善として、納税相談に関する対応方針の明確化や、丁寧な納税相談を行うことを税務関係職員へ周知・徹底をすることについて、担当部局あてに通知した。</p>          |
| H24.8.15 | <p>担当所属が施工した側溝改修工事に係る官民境界について、担当所属の説明が二転三転し、意図的に誤解をさせた。</p>  | <p>担当所属の官民境界に関する説明が十分でなかったために、申立人に道路区域と官民境界の区別が理解されず、誤解を与える結果となった。</p> <p>申立人に対して改めて説明し、理解を得るように努めることを担当部局あてに通知した。</p> <p>また、業務の改善として、官民境界等に争いがある箇所において工事せざるを得ない場合には、原則として相手方の同意を得るよう事務手続きを改めることについて、担当部局あてに通知した。</p>  |
| H25.1.31 | <p>担当課に対し、5月に建設業法に基づく調査依頼を求めたが、12月末まで何の対応もなかった。</p>  | <p>5月の時点では、相談内容及び調査依頼の有無について、申立人と担当課との間に認識の差があり、担当課は調査依頼と認識していなかった。</p> <p>夏頃以降には担当者は申立人の調査依頼を認識したが、その内容を書面に記録せず上司へ報告しなかったため、長期間にわたり担当者で留まることとなった。また、担当者は上司へ相談することなく、調査依頼の事案を優先順位の低いものと判断した。</p> <p>なお、担当課は担当者の当時の多忙な状況を認識しつつも、組織としての対応をとらなかった。</p> <p>業務の改善として、調査の依頼においては相談者からの書面様式で確認することを担当部局あてに通知した。</p> |

| 受理日       | 申立ての内容   | 審査結果   |
|-----------|--|--|
| H25.11.20 | <p>用地交渉における説明が、極めていい加減、不誠実で振り回された。</p>   | <p>用地交渉における説明が極めていい加減、不誠実であったかどうかについては、申立人と担当課の主張に差異があり、対応に問題があったかどうかを判断できない。</p> <p>用地交渉において事前に行われた補償金額の提示については、算定に必要な調査が完了していない段階で示されたものであり、不適切な対応であった。</p> <p>事前に行われた補償金額の提示が不適切だったことについて謝罪することを担当部局あてに通知した。</p> <p>また、業務の改善として、用地交渉における相手方への補償金額の提示の手順を整理することを担当部局あてに通知した。</p>                                       |
| H29.6.30  | <p>県有施設のイベントへの出演について、指定管理者に電話で時間変更の依頼等を行った際、職員が大声で怒鳴るなどしたため、対応の改善又は指定管理者の変更を求める。</p> <p>このことについて、県担当課は指定管理者に口頭注意を行うにとどまっております。対応が不十分である。</p> | <p>指定管理者職員の電話対応には、他の職員の対応経過を知らずに調整が困難である旨を大きな声で話すなど、丁寧さや慎重さに欠ける面があった。</p> <p>申立人からの指摘を受けてホームページ掲載のイベント情報を訂正した際、県からの要請どおり、申立人に訂正が完了した旨を連絡するなど、丁寧な対応が必要であった。</p> <p>これらは改善すべき点ではあるものの、申立人の希望に応える形でイベント出演時間の変更が行われており、これらの点をもって指定を取り消し、指定管理者を変更すべきとまでは認められない。</p> <p>指定管理者に対して、改めて文書による指導を行い、改善措置の報告を求めるよう、関係部局あてに通知した。</p> |
| H29.12.21 | <p>県事業の応援団体に登録申請したが、実施要領上の要件に該当しないとして登録が認められなかった。</p> <p>既登録団体には、同要件に該当しない団体があるにもかかわらず、申立人が代表者である団体が登録されない理由を複数回尋ねたが説明がない。</p>               | <p>申立人の応募に対し、別途資料の提出を求めた上で、実施要領のみならず内規等に基づいて登録見合わせを判断したにもかかわらず、担当職員から申立人に対して、「実施要領に基づく判断」という理由のみしか伝えなかったことは、説明として不十分であった。</p> <p>登録可否の判断に、公にされていない内規等を基準として用いていることは、応募する県民からみて分かりづらく、適切でない。</p> <p>申立人に対して、登録可否の判断の経緯や今後の取り扱いについて丁寧に説明すること。また、応募する県民から見ても登録の基準が分かるようにルールを明示することを担当部局あてに通知した。</p>                         |

| 受理日       | 申立ての内容   | 審査結果  |
|-----------|--|---|
| H30.4.24  | <p>担当職員が、申立人の居住する自治会総会において、地域活動に関する説明や自治会から事前に提出されていた質問に対して、説明拒否や疑義を抱く発言をするなど、県職員として不適切と思われる言動をした。</p>   | <p>申立事項と担当職員の回答内容に相違が生じている。その原因は、自治会総会における質疑応答がごく短時間であったこともあり、質問者と回答者である担当職員との間で、質問の趣旨が十分共有されることなく質疑応答が行われたためと考えられる。</p> <p>改めて、自治会総会における申立人の質問の趣旨を十分精査して、趣旨に即した丁寧な説明を行うよう担当部局あてに通知した。</p>  |
| H30.12.14 | <p>担当所属は、猫の不適切飼養者の情報を得ていたにも関わらず、動物愛護法に基づく指導を怠る等職務懈怠し、自治会住民を苦しめた他、猫の大量死を招いた。</p> <p>また、所有者の判明しない猫の引取りに係る質問等に対して、義務ではないことを要求する等の法令に違反する回答をした。</p>                                      | <p>担当所属が得た情報は、県が勧告等を行う要件を満たしていなかったため指導等を行わなかったものであり、職務懈怠とは言えない。</p> <p>また、申立人が主張する猫の大量死等について事実の有無が確認できず、その要因を審査することはできなかった。</p> <p>申立内容にある「義務なきことを要求」したとする点は、申立人と担当課とのやり取りの中で担当課が「お願い」という意図を伝えられなかったことを謝罪し、申立人が受け入れたため、審査対象外。</p> <p>その他申立人からの質問に対しても、警察庁及び環境省の通知や同省告示に基づき回答しており、法令に違反する回答をしたとは言えない。</p>      |
| H30.12.14 | <p>担当課が、県事業への支援者を紹介するサイトに、申立人が代表を務める団体を登録することを、消極的で曖昧な理由により阻んでいる。</p>  | <p>担当課は、選定基準を満たす場合には登録するという方針で対応しているが、申立人からは選定基準に照らし登録に足る資料の提供がなされていないものであって、担当課が消極的で曖昧な理由で登録を阻んでいたとは言えない。</p> <p>引き続き、申立人に対して、登録可否の判断のために必要な情報等の提供を求め、登録の可否について検討することを担当部局あてに通知した。</p>   |
| R 元.7.2   | <p>物品購入業者に係る入札参加資格停止措置期間が、同一の理由で業者によって異なることは、県が特定の業者に対して便宜を図ったものである。</p> <p>建設工事等では工期遅れによる入札参加資格停止措置がなされていない。また建設工事等の措置期間を平成28年度以降は一律で短くしているが、物品の措置期間は一度も見直されなかったため、両者に著しい格差がある。</p> | <p>平成30年度から入札参加資格停止期間の判断基準の在り方が問題視され、当該基準が改正された。</p> <p>申立のあった事案は基準の改正前と改正後の事案であるため、各々の措置期間に差を生じており、申立人が主張するような便宜行為があったと特定できる事実は確認できなかった。</p> <p>建設業者の入札参加資格停止措置は、各々の措置要件に応じて停止期間を定めており、平成28年度以降一律とした事実はない。</p> <p>また、工期変更が伴う案件はすべて所定の手続きがなされていることから、工期遅れによる契約違反事案は存在しない。</p> <p>物品購入業者の措置は必要に応じて改正されている。</p> |

| 受理日      | 申立ての内容   | 審査結果  |
|----------|--|---|
| R 元.9.25 | <p>担当職員が、情報公開請求をした県民に対し、「問題解決に向けて支障となると受け取れる提案」や「近いうちに課題が解決すると思わせる発言」をするなど、情報公開請求を取り下げるよう申し向けた。</p>                            | <p>申立内容のうち、「問題解決に向けて支障となると受け取れる提案」は、担当課職員の「公開・非公開にかかわらず情報公開請求に係る事務が発生するため、取り下げていただけるならありがたい。」旨の発言を指すと考えられる。この発言は、担当職員の「公文書公開請求では得られる情報はほとんどないが、このまま請求するか」との発言に対し、申立人から「取り下げてほしいのか」と聞かれたため説明したと担当課は主張している。</p> <p>当該発言は、申立人の情報公開請求が存否応答拒否事項に当たることを説明した上で、申立人にとって実益のない請求の取り下げを提案したものであるから、「問題解決に向けて情報公開請求が支障となると受け取れる提案」であるとは言えない。</p> <p>また、申立人が「近いうちに課題が解決すると思わせる発言」があったとする点については、担当課職員は課題が間もなく解決するかどうかについては言及していないこと等から、「近いうちに課題が解決すると思わせる発言」があったとは言えない。</p> |
| R2.10.19 | <p>岐阜県新型コロナウイルス感染症対策拡大防止協力金の不支給理由の説明に納得できず、担当係の説明を求めたところ、令和2年6月24日の電話でこれまでと同じ説明を繰り返すのみで一方的に電話を切られた。</p>                        | <p>職員による協力金の不支給理由の説明は誤りとは言えないが、申立人の考え方を踏まえ、不支給決定通知に記載された不支給理由に沿って、より丁寧に説明すべきであった。</p> <p>また、職員が申立人との通話を切電したのは事実であった。職員は協力金の不支給理由をより丁寧に説明したうえで、本件不支給理由とは関係のない話題には回答できないと断って切電するなど、職員が一方的に切電したと受け取られないようにすべきであった。</p>   |
| R7.1.17  | <p>担当課に企業誘致の補助申請を行うにあたり、担当職員が人格を否定するようなことを言われた。</p> <p>また、担当者の変更を申し出たところ、他に担当できる者はいないと言われたほか、県庁に苦情を申し出ると伝えたところ、「どうぞ」と言われた。</p> | <p>職員が申立人の人格を否定する発言をしたのかどうかは判然としない。他方で、業務上、申立人に交付申請に必要な書類の提出について理解してもらうために繰り返し説明を行ったことは誤りではないが、非難されていると申立人から受け取られないよう、申立人が受け止めやすい表現を用いるなどして、より丁寧に説明すべきであった。</p> <p>また、担当者を変更してほしい、県庁に苦情を申し出るといふ申立人の発言に対しては、職員とのやり取りや申請手続が円滑に進まないためなされた発言と考えられることから、例えば、上司と相談すると回答するなど、所属として対応を検討すべきであった。</p>  |

| 受理日     | 申立ての内容   | 審査結果   |
|---------|--|--|
| R7.6.27 | <p>担当職員が、申立人の業務上の詳細情報を許可なく同業者に伝えたことは、守秘義務に違反する行為である。</p> <p>その後の対応において、謝罪する立場の職員が不適切な態度をとるなど、不誠実かつ挑発的な対応、組織全体としての誠意を欠いた対応をされた。</p> | <p>業務上の詳細情報を申立人の許可なく同業者に伝えたことの担当所属による説明は誤りとは言えないが、申立人の主張に対する説明として不十分と受け取られないよう、担当所属は同じ説明内容に終始するのではなく、守秘義務違反に当たるか否かについても、改めて必要な説明を行うべきである。</p> <p>また、謝罪する立場の職員が不適切な態度や発言をしたことは事実と認められるが、職員は申立人の発言意図を誤って理解しており、誤りに気づいてからはその場で不適切な発言を認めて謝罪をしていることから、申立人を挑発する意図があったとまでは言えないが、謝罪の相手方の心情に寄り添った対応をすべきであった。</p> <p>さらに、担当所属の職員が1時間おきに5回にわたって留守番電話に連絡を残したことは事実と認められる。担当所属は、申立人が電話に出られない状況である可能性があること等を考慮し、例えば、次は何時に架電することをメッセージに残すなどすることにより、架電回数は必要最小限に留めるべきであった。</p> |
| R7.12.5 | <p>担当職員に国民健康保険の各給付の中身について教示を求めたが、拒否された。課内で結託して対応を拒否しているのであれば大問題である。</p>  | <p>担当課職員が、教示できないと拒否した事実及び課内で結託して対応を拒否している事実はいずれも確認できなかった。</p> <p>担当課職員は、当初は後日回答することはできると申立人に伝えた上で、回答するに当たって必要となる情報を複数回申立人に尋ねたものの、申立人から具体的な質問内容に関する回答が得られず、申立人からの質問に対して回答するに至らなかったものである。</p> <p>今回の件に関しては、具体的な質問内容を把握できない中で担当課職員は、保険者である市町村に尋ねるべき内容であること、質問内容によってはホームページで確認できる内容であることを申立人に案内しており、可能な限りの対応はしている。一方で、やりとりの中では、申立人から一般的なことを聞きたいと言われたが、国民健康保険制度等は複雑で一般的に答えられないものが多いことなどを説明した上で、理解を求めるなどの対応も必要であったのではないかと。</p>                                     |