

地域県土警察常任委員会資料

(令和6年9月17日)

# 陳情6年地域第26号

(インターネット公開版)

鳥 取 県 議 会

## 陳 情 文 書 表

議 会 資 料

## 陳情（新規）・地域県土警察常任委員会

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名	議決結果
6年-26 (R6.7.22)	地 域	県民の声や照会等への適切な対応について	
<b>▶陳情事項</b> 県民の声の回答について、県民の声実施要領等に基づき、適切に対応することを、執行部に求めること。			

## ▶陳情理由

私は、令和6年5月30日、鳥取県に、県民の声として、県政に係る質問をした。県が決定した内部協議に基づいて、その協議の内容をいまでも適切に履行しているか、お尋ねしたいという内容だった。すると、当日、「ご連絡ありがとうございます。状況を確認したうえで、改めて連絡いたします。」と返信があったが、6月10日、つまりおおむね2週間経過しても返信がなかったことから、「あのメールはどうなっていますか？」という旨、催促のメールを送った。しかし、その後、7月12日時点で、一切返信がない。

県民の声の処理に係る要領においては、ご承知のように、県民の声は、原則5営業日以内に回答することとされている。また、仮にその期間内に間に合わない場合にも、県民にその旨を適切に伝えるなどして、県民に不安を与えない対応が必要なはずである。

平成26年10月14日付けで、未来づくり推進局長・県民課長連名で、各所属に対して次のとおり通知がなされている。

- ・各所属に意見等が寄せられた際には、原則として県民の声の登録をし、県民の声実施要領等に基づき、適切に対応（処理依頼を受けた日から原則5勤務日以内に回答）すること。
- ・県民の声に登録しなかった質問等については、法令等の定めがある場合を除き、県民の声実施要領等に準じて適切に対応すること。

については、県民の声やそれに準じる照会などについて、適切な対応を執行部に求めていただきたく、陳情するものである。

## ▶提出者

足羽 佑太 （倉吉市）

## 現状と県の取組状況

地域社会振興部（県民課）

### 【現 状】

- 1 各所属で県政に対する意見、提言等（以下「意見等」という。）を聴取した場合は、県民課に送付し、県民課では集約した意見等を「県民の声」として受付け、回答が必要な意見等に対しては受付日の翌日から起算して5勤務日以内に回答するよう担当所属に依頼している。なお、回答に時間を要するときは、担当所属からその旨を回答期限までに意見者に連絡することとしている。
- 2 近年の県民の声の受付及び処理状況は次のとおり。

	令和6年度 (4月1日～8月31日受付分)	令和5年度	令和4年度
受付件数	333件	1,248件	1,767件
回答件数	111件	334件	393件
うち期限が超過した件数	12件 (10.8%)	30件 (9.0%)	51件 (13.0%)

- 3 各所属が行う県民課への意見等の送付にあたっては「県民課へ送付する必要がないもの」として次のとおり例示しており、これらについては各所属で対応し、「県民の声」には登録されない。
  - ア 「県内で選出された一定の公職にある者からの提言、要望、意見等に関する取扱要領」（平成14年7月16日付県民第331号知事通知）に基づき処理（回答等）するもの
  - イ 所管する相談窓口に寄せられた相談であり、当該相談窓口のルールに基づき処理（回答等）するもの
  - ウ 所管する各種支援制度や申請手続き等に関する照会、県が行った処分に対する質問又は資料の提供依頼等で、明らかに意見等ではないもの
  - エ 国や市町村等が所管する業務に関する意見等で、県に権限等がなく、適切な窓口を案内するもの

### 【県の取組状況】

- 1 県民の声の適正な対応の徹底については、庁内に毎年通知しており、その中で所管業務に関する問い合わせなど、県民課へ送付する必要がないものについても、県民の声と同様に誠実な対応に努め、対応に時間を要する場合はその旨を相手方に連絡するよう注意喚起している。
- 2 県民課では、各所属から県民課に送付する必要がない意見等の取扱いについて相談があった場合は、担当所属で判断することとしつつ、県民の声実施要領等県民の声の取り扱いに準じた助言をしている。
 

なお、県民の声では、匿名の意見等や同一者からの繰り返し寄せられる意見等に対しては次のとおり対応することとしている。

  - (1) 匿名で寄せられる意見等
 

県民参画の観点からは、県民も名乗ることで、より対話性と回答の具体性向上も期待できると考えられることから、匿名の意見等には回答しておらず、県民の声のホームページでも匿名の意見等には回答できない旨を周知している。

なお、匿名でなければ寄せられない事情に配慮する必要があるため、食品衛生や不正行為等、県民の生活・安全を脅かす恐れのあるも

のや、道路工事、廃棄物関係など緊急に対応を要するものについては、記名・匿名に関わらず早急に事実確認し、必要な対応を行っている。

(2) 同一の者から繰り返し寄せられる意見等

同一の者から同じ意見等が繰り返し寄せられ、既に回答した内容以上の回答ができない場合は、その旨を意見者に回答することとしている。なお、当該意見者の行為が社会的常識を逸脱した対応困難行為に該当する場合は、対応を打ち切るなど、組織として毅然した対応を行う。