

令和5年度第1四半期 苦情審査事案の概要

令和5年4月1日～6月30日

◆公文書開示請求等に対する職員の対応等について〈総務部〉

【申立事項】

申立人は総務部教育・法人局学事課(以下、「学事課」という。)に対し、私立専修学校管理運営費補助金の交付申請に係る公文書の開示請求を行った。なお、申立人は本補助金についての公文書開示請求と、これに対する一部不開示決定処分についての審査請求を数年前から毎年行っている。

開示請求の翌日、これに関する件で連絡するようFAXがあり学事課に架電したが、担当は管理職Aと言われ、不在であったことから、帰庁後に申立人へ電話するよう依頼した。

同日、学事課担当Bから架電があり、FAXを送信したのは自分であるとのことで、その事案については完結したが、別件として、以前、開示文書の説明があった際に回答できなかった質問は議会終了後に改めて回答するとのことであったのに、3か月経過した現在もまだ何ら回答がない状況を伝え、どうするつもりであるのか担当であるという管理職Aに伝え回答してくれるよう担当Bに依頼した。数時間後、管理職Aから架電があり、「恫喝」、「脅し」と曲解して「あんた」、「ふざけんなって」などと「恫喝」する発言を繰り返した。

翌日、申立人は総務部人事局人事課(以下、「人事課」という。)職員2名と面談し、事の顛末と電話の録音データを提供し善処方を求めた。後日、人事課から電話があり、上司Cから管理職Aに対し、丁寧な言葉での対応をするよう指導を行ったと報告があった。

しかし、問題は、正当に行っている開示請求等を迷惑行為であるかのようなこの発言を道としてどう捉えてどう対処するのが問題であり、総務部総務課(以下、「総務課」という。)も含めて改めて聞きたいと申出を行った。

その5日後、人事課及び総務課との面談において、上司Cから管理職Aへ今後気を付けるようにとの指導を行ったと説明を受けたが、開示請求、審査請求をあたかも迷惑行為であるかのような発言については一切触れていないので、恫喝、脅しの認識等の事項について検討の上回答するよう総務課に求めた。しかし、2週間経過しても連絡がないことから、申立人から総務課に状況確認のため架電をした。総務課は「学事課に確認し明日連絡します。」とのことで、まるでやる気が感じられなかった。翌日、総務課より連絡があり、学事課からは「北海道情報公開条例及び行政不服審査法による開示請求、審査請求等については今後も従前どおり受け付け、これらのことについての電話等の対応は管理職Aが行う。なお、これ以外の申出については対応しかねる」という考えられない回答であった。

申立人が数年来行っている北海道情報公開条例及び行政不服審査法による開示請求、審査請求は、道民としての正当な権利であり、「あたかも迷惑行為」であるかのような発言の撤回を求める。また、今後、これらの正当な行為に対して誠実かつ真摯に対応し、管理職Aの暴言及び正当な権利に対する不当な認識に対する謝罪を求める。

【審査の結果等】—申立ての趣旨に沿ったもの—

学事課担当Bは、当時、申立人との電話において、申立人の言動を、責められた、威嚇を受けた、と受け止めていたことが窺われるが、管理職Aがもっぱら担当Bの受け止め方のみを重視し、恫喝を受けたと断定して相手を非難するような言動を行ったことは不適切であったというべきであり、申立人の電話の趣旨、要件や実際の発言内容をより具体的に確認すべきであった。今回の管理職Aの判断は拙速であり、表現も適切ではなかったというべきである。なお、申立人の担当Bに対する電話での発言は、録音データを確認する限り、大声で責めている、威嚇しているとまでは認められない。

また、管理職Aが申立人に対して、「恫喝」する発言を繰り返したという点について、申立人が主張するとおり、通常は道民に対して用いることのないであろう乱暴な言葉遣いをしてきたことは録音データから明らかであり、冷静な対応ができていたとは言い難い。今後は冷静な対応と言葉遣いを行うよう努めていただきたい。

さらに、申立人が正当に行っている開示請求・審査請求をあたかも迷惑行為であるかのような発言を繰り返したという点について、学事課は、管理職Aは開示請求そのものを迷惑だと述べているのではなく、執拗な面談希望や質問などへの対応、威圧的な言動が職員の極めて大きな負担となっていることを伝え、控えるよう求める趣旨であったと主張している。会話を全体的に見れば、発言の趣旨は学事課が述べるとおりであった。

あろうということは了解できるが、誤解を招きかねない表現であり、管理職Aの発言は不適切であった。今後は誤解を招くことのないよう発言には注意していただきたい。

◆審査請求に対する事務処理の遅滞について〈総務部〉

【申立事項】

申立人は総務部教育・法人局学事課(以下、「学事課」という。)に対し公文書一部開示決定処分に対する審査請求を行ったが、審査請求書提出後、既に3か月が経過しても弁明書の送付がないばかりか遅延の理由等についての連絡が一切ない。

公文書開示に係る審査請求に対する事務処理の遅滞については是正を求め、早急に弁明書を送付するとともに遅延した理由と謝罪を求める。

また、今回の遅延している理由は、申立人が数年来行っている開示請求、審査請求を「迷惑行為」として認識し、これら請求に対してはサボタージュしていくとしか考えられない行為(不作為)である。

【審査の結果等】—申立ての趣旨に沿ったもの—

審査請求受理から12週間を経ても、申立人に弁明書が送られなかったことは、審査請求に対する採決までの期間の無為な長期化につながるものであり、公開条例の目的、精神に沿わないものである。また、道が事務遅延の理由としている予算要求事務や議会対応はあらかじめ想定されているものであり、突発的な業務による業務輻輳があったとしても、公開条例において、努力義務とはいえ採決までの期間は3月以内と定められていること、弁明書の送付以降も採決までには多くの事務処理を経る必要があることを鑑みると、とうてい適切であったとはいえないと考える。

また、弁明書の作成送付が遅れていることについて、申立人に何の連絡もせず、本件苦情申立てに至ったことも怠慢な対応であり、申立人に道政への不信の念を抱かせた点、また、対応が後手に回ることで学事課としても、さらなる時間的物理的対応が必要になったという点において、申立人と道政双方の損失につながっていると考える。

さらに、申立人の開示請求、審査請求を迷惑行為であると認識し、消極的に対応しているのではないかという申立人の疑念について、学事課は、そのような理由で事務が遅れた訳では無いとしているが、申立人が疑念を抱いたこと自体は客観的に見て突飛なものとはいえず、疑念を抱かせるに至った原因は、ひとえに学事課の不適切な対応であると考え。

当該弁明書は、本件苦情申立ての審査中に申立人へ送付されたとのことであるが、それで良しとするのでは無く、今後学事課内で事務処理や申立人への対応の不適切さの検証を行い、改めて直接申立人に連絡を取り、誠意ある対応をする必要があると考える。

◆職員の電話対応について〈総合政策部・保健福祉部〉

【申立事項】

指定難病の受給者証の交付遅延とその善後策に対しての質問や申し入れのため、保健福祉部健康安全局地域保健課(以下、「地域保健課」という。)に架電したが、電話がつながったのにすぐ切られ、電話をかけ直し質問したが、明確な回答がなかった。担当者が質問の内容を理解していない、あるいは分からないのであれば、理解している職員あるいは上司に代わり対応すべきである。

また、地域保健課にメールで照会し、回答を受け取ったが、具体的な回答がなかったため、道政全般の相談窓口である総合政策部知事室道政相談センター(以下、「道政相談センター」という。)に電話したところ、対応した職員には内容も聞いてもらえず、担当課に回すとの一点張りで、地域保健課に回そうとするので電話を切った。地域保健課とは散々やりあい納得がいかなかったので道政相談センターに相談しようとしたのに、たらい回しにされた。

さらに後日、北海道知事宛に対して送付した文書の取り扱いがどうなっているか聞きたく、道政相談センターに進捗状況を問い合わせたところ、「地域保健課に回している、進んでいるはずだ」としか答えず、別に提出している苦情申立ての進捗状況について聞いても、「やっているはずだ、他に何か言いたいことはあるのか」と威

圧的な態度で、今にも電話を切るぞという対応であった。

まったく道政相談窓口の対応とは思えなく、不要な組織ではないか。単なる担当課への取次だけのセッションでしかない。

これらのことから、以下の苦情を申し立てる。

- ① 地域保健課の職員、道政相談センターの職員の電話対応の改善及び職員研修の充実を求める。
- ② 道政相談センターのたらい回し行政を深く認識し、意味がない組織であるから廃止を検討すべきである。

【審査の結果等】—申立ての趣旨に一部沿ったもの—

地域保健課の対応については、確認する資料がないため、事実関係を確定できず、電話対応が不適切であったと判断することはできない。

もともと、地域保健課は、本件苦情申立てを受け、申立人の問い合わせの内容や意図の理解が十分でなかった可能性、そのために申立人の意図に沿わない回答あるいは不満を与えた可能性を認め、再発防止に努める意向を示している。本件苦情申立てを組織として業務の質の向上を図る機会として活かしていただきたい。

次に、道政相談センターの電話取り次ぎに係る対応についてだが、道政相談センターは道政全般に関する相談窓口として設置された部署であり、その業務には、担当部局を案内する等、適切な部局への取り次ぎを行うことも含まれる。今回、担当者が、申立人の相談の意図を十分に理解していたか、その説明内容、表現等が相当であったかという問題はあっても、申立人の相談内容から担当部局が対応することが適切と判断し取り次ぎを行ったこと自体は、道政相談センターの位置づけ、機能からして不適切とは言えない。

また、道政相談センターの電話対応について、電話記録及び申立人から受領した手紙の処理記録が作成、保管されており、これらの記録及び担当者からの聞き取りからは、申立人が主張するような威圧的、乱暴な言動等の不適切な電話対応があったかを確定できず、判断することはできない。

もともと、申立人が各担当者の対応に不満を示したことは明らかであり、道政相談センターが認めるとおり、申立人の相談内容や意図の理解が十分でなく、そのために申立人の意図に沿わない回答あるいは不満を与えた可能性がある。特に、2回目の相談対応においては、申立人は直近に手紙を複数回送付し、それらを前提に質問等を行っていたのに対して、担当者はすでに担当部局へ対応を委ねており、十分内容を把握あるいは確認することもないまま、担当部局が対応している旨を繰り返すにとどまり、そのために申立人が強い不満を抱いたことが窺われる。

この点、道政相談センターは、今後、相談者の状況や言葉の受け止め方などに一層注意を払い、丁寧な対応を心がける意向を示している。

特に、多種多様な相談を受け付ける道政相談センターの位置づけ、機能からすれば、相談の内容や意図、感情の理解と柔軟な対応は重要である。多くの件では取次先が対応し、取り次ぎ後の詳細な状況を把握できないとしても、対応によっては「相手にされていない」、「たらい回しにされている」、「クレーマー扱いされている」等、不快を感じ、2次的な苦情につながる可能性がある。本申立てのように担当部署の対応を不満に思い、道政相談センターに相談する場合はなおさらである。

今回、申立人が苦情申立てを行うに至ったことを真摯に受け止め、担当者個人の意識や対応技術の問題にとどめることなく、これまでの電話対応を振り返り、情報共有の方法、心構えを含めた対応の手順等、組織として業務の質の向上を図る機会として活かしていただきたい。

◆農業振興地域整備計画変更協議等について〈農政部〉

【申立事項】

〇〇町は、農業振興地域の整備に関する法律(以下「農振法」という。)に基づき、土地の農業振興地域整備計画変更に係る農地転用計画について道に協議を行い、道は令和3年に同意した。当該土地では太陽光発電事業が行われているが、道が同意した農地転用計画は、以下の理由で虚偽申請ではないかと考え、農地転用計画の協議に道が同意したことについて苦情を申し立てる。

- ① 太陽光発電装置設置場所に入るには、隣接する申立人所有地取付け口からしか入れないにも関わらず、当該所有地は農振法に基づく転用手続きはしていない。
- ② 太陽光発電事業地等に接する土地は保安林であるが、現在、木は一本も無いにもかかわらず、太陽光発電設置業者(以下、「事業者」という。)は農業振興地域整備計画の変更に係る転用計画の申請時には山

林としていた。

また、事業者は、隣接する申立人所有地に無断造成工事を行い、申立人所有地に雨水が流れ込み土砂崩れを起こしている。申立人と事業者は復旧工事に関する合意書を交わしたが復旧はされておらず、なぜ〇〇町は行政執行をしなかったのか、この件について、申立人は〇〇振興局に対して何度か相談し、〇〇振興局には〇〇町に対して行政指導をして欲しいとお願いした。しかし、現在に至るまで事業者による復旧工事が行われておらず、この件について苦情を申し立てる。

さらに、事業者は、北海道知事の認可を受けている業者であり、北海道知事が発注する公共事業から外さないことに苦情を申し立てる。

【審査の結果等】—道の機関の行為に不備がないもの—

当該土地における農業振興地域整備計画変更に係る転用計画について、道が農振法に基づく協議に対して同意をしたのは令和3年〇月〇日付けであり、事実があった日から1年を経過している事案であるため、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第9号により、審査の対象とはならない。また、北海道知事の認可を受けている業者であるという点については、申立人個人の利害に直接関係する内容とは認められないため、同条例第12条第1項第8号により、審査の対象とはならない。よって、〇〇振興局による〇〇町への行政指導等に対する苦情についてのみ審査を行った。

申立人所有の当該土地は、農振法における農業振興地域の農用地区域であり、開発行為には許可が必要であるが、農用地区域内における開発行為の許可に関する事務は北海道から〇〇町に権限委譲されているため、〇〇町が法令に基づき許可・不許可を判断し、違法な開発行為等は自らの権限で、指導・命令等を行うことになる。したがって、事業者の行為が開発行為であるか否か等を判断することや、事業者への指導等を行うのは、〇〇町の役割であると考えらる。

そこで、道の立場は、市町村に対するサポートとして相談等に対応することになるが、〇〇振興局は申立人の相談を受け、〇〇町に聞き取りを行い、また、〇〇町担当者とともに現地を訪れ、申立人立ち会いの下、当該土地の状況を改めて確認した上で、事業者へ申立人の意向を伝えるなど、事業者が申立人の納得できる原状復旧を出来るように仲立ちをするべく務めている。

申立人は〇〇振興局の職員の対応には不満を持っていないが、時間を経ても結果として未だ申立人が求める原状復旧に至っていないことについて、道のさらなる関わりを求めている。

しかしながら、申立人の相談に関して、〇〇振興局の職掌事項に関連する道民の困りごとへの関わり方という点からみても、道の立場として行える限度で十分な対応は行ってきており、本件における〇〇振興局の対応に不適切な点はなかったと考える。

◆生活保護費について

【申立事項】

〇〇市役所から支給されている生活保護費から、住宅扶助及び生活扶助が抜かれている。生活保護費決定書はでたらめで、通帳を確認すると本来支給されるはずの金額より少ない額しか入金されていない。大家と共謀して家賃代が抜かれているのではないかと。

【審査の結果等】—制度対象外(道の機関の行為ではない)—

苦情の内容は、〇〇市から支給されている生活保護費に係るものであり、道の所掌する事務の範囲外であることから、苦情審査委員制度の審査対象にはならない。

◆苦情申立てに係る弁明の事実相違について〈総務部〉

【申立事項】

申立人が提出した公文書開示請求に対する総務部教育・法人局学事課(以下、「学事課」という。)の対応に係る苦情申立てに関し、審査結果が通知されたが、本件に対する学事課及び総務部総務課の弁明が、事実と相違している部分が多数存在しており、申立人の適法且つ社会的、一般常識的においても正当である行為を

恰も不当等の行為があったものとの主張を繰り返し行っている。

これは申立人の人格及び人間性をも貶める意図を持った印象操作であり、その部分の訂正又は撤回そして申立人に対する陳謝を求める。

【審査の結果等】

(審査することが適当か申立ての内容を検討中)

◆北海道お米・牛乳子育て応援事業の同意事項について〈経済部〉

【申立事項】

「北海道お米・牛乳子育て応援事業」について申請しようとしたところ、「誓約・同意事項」への同意を求められ、下記の項目について疑念を抱いた。

- ① 申請書に記載された情報等について、公的機関(市町村、警察、税務署等)の求めに応じて道が情報を提供することに同意します。
- ② 道から私に対し、道の施策に関する情報を申請書記載の住所や連絡先あてに提供することに同意します。
- ③ なお、これら事項に関して、私が不利益を被ることになっても、異議は一切申し立てません。

①②に関しては、この事業に関してという制約が記載されていないため、①は公的機関への無定量な個人情報流出、②は道の施策に関する情報と称する無定量な広告受取に同意させられ、③で異議申立を一切しないことに同意を強要するものである。公金を使って行う本事業において、このような項目に同意を迫り、同意しなければ給付を受け取れないとする行為は不当ではないか。

本件について担当課に問い合わせを行ったところ、不正受給防止のためなどと繰り返すだけで、同意事項の文章のどこに記載があるか等と指摘すると、何ら説明することができず一方的に電話を切った。

①②③ともこの事業の不正受給とは全く関係がない内容であり、自分達に都合が悪いと電話を切るという対応は極めて悪質、かつ厳罰に処されるべきではないか。

一道民の指摘により条項の問題を担当課が理解できるならと思い、高い電話代をかけてわざわざ電話したが、このように踏みにじられたことに強い怒りを感じている。

①～③の各条項は、無定量と受け取られることがないよう具体的に内容を限定するとともに、③については不当条項として削除すべきである。

【審査の結果等】

(審査することが適当か申立ての内容を検討中)