

# 北海道苦情審査委員

## 平成30年度活動状況報告書

令和元年5月

北海道苦情審査委員

## I 活動状況の概要

1 はじめに	1
2 苦情申立ての受付状況	1
3 苦情申立ての処理状況	1
4 勧告・意見表明	2
5 その他	2

## II 苦情審査委員の所感

北海道苦情審査委員 野口 幹夫	5
北海道苦情審査委員 塚田 厚子	7

## III 苦情申立て事案

### 1 審査を終えた事案

(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	9
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	13
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	15

### 2 審査をすることができない事案（該当なし）

### 3 審査を中止した事案（該当なし）

### 4 審査中の事案（該当なし）

### 5 制度の対象外となった事案

### 6 検討中の事案（該当なし）

20

## IV 関係規程等

・苦情審査委員制度について	21
・「北海道苦情審査委員」制度の概要	22
・北海道苦情審査委員に関する条例	23
・苦情審査の流れ	27
・統計資料	28
・苦情受付窓口一覧	30

# I 活動状況の概要

- 1 はじめに
- 2 苦情申立ての受付状況
- 3 苦情申立ての処理状況
- 4 勧告・意見表明
- 5 その他

# I 活動状況の概要

## 1 はじめに

北海道苦情審査委員制度は、権利利益の救済等の諸制度を補完し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図り、開かれた道政を一層推進するとともに、道民の皆様の道政に対する信頼の確保に資することを目的として平成11年6月からスタートした公的オンブズマン制度です。

道の機関による違法・不当な行為や誤った行政処分などによって、道民の権利利益が侵害された旨の申し立てがあれば、苦情審査委員は速やかにその申し立てに関する審査を行い、その結果を苦情申立人と道の機関等に通知します。特に苦情審査委員が必要と認めるときは、道の機関に対し、業務の執行の是正又は改善の措置を求める勧告、制度の改善を求める意見表明を行い、その内容は公表され、道の機関によって改善が図られます。

この苦情審査委員制度の審査を通じて、道民の正義感情、公平感覚などが行政に浸透するとともに、行政への監視が行われ、健全な道政の実現が期待されます。

これまで受け付けた苦情申立ては、平成30年度末の累計で459件を数えており、この制度が道民にある程度定着が図られてきたものと考えております。

この報告書は、平成30年度における苦情審査委員の活動状況の概要を取りまとめたものですが、多くの方々にご覧いただき、本制度の趣旨や内容がより一層理解され、より良い道政の実現を図るために、本制度がより一層利用されることをお願いする次第です。

## 2 苦情申立ての受付状況

平成30年4月1日から平成31年3月31日までの間に受け付けた苦情申立て件数は5件となっており、対象機関別にみると、知事部局に対するものが4件、教育委員会に対するものが1件でした。

知事部局の内訳では、総務部・経済部が1件、総合政策部1件、保健福祉部が1件、水産林務部が1件となっており、被災地支援やパスポート、社会福祉など道民と直接関わりのある業務に対する申立てとなっています。(表1参照)

苦情の内容をみると、総務部の所管業務では被災地支援時におけるボランティアへの対応、総合政策部ではパスポートセンターの窓口対応、保健福祉部の所管業務では母子福祉資金の返済に関するもの、教育庁の所管業務では通報への対応に関するもののほか、水産林務部の所管業務では森林整備に関するものとなっています。

苦情申立人の居住地による(総合)振興局別の件数では、石狩2件、胆振2件、上川1件となっています。

## 3 苦情申立ての処理状況

平成30年度の処理件数は、当年度に苦情申立てを受け付けた5件と、昨年度からの継続分5件を合わせた10件を処理しています。その内訳は、審査を終えて申立人に結果を通知した案件が7件、審査することができない旨通知したものが3件となっています。

なお、審査を終えて申立人に結果を通知した7件は、申立ての趣旨に沿ったもの2件、申立ての趣旨に一部沿ったもの1件、道の機関の行為に不備がないもの4件となっています。(表2参照)

#### 4 勧告・意見表明

苦情審査を終えたものの中には、道の業務の執行に関して是正又は改善の措置を求める勧告や制度の改善を求める意見の表明はありませんでした。

#### 5 その他

「北海道苦情審査委員」制度は、制度の発足から20年が経過しました。

この間、苦情審査委員諸先輩や事務局のご努力もあり、道民の皆さんの理解が一定程度進んできたと思います。

今後も、道民の皆さんに、道庁ホームページや「広報紙ほっかいどう」、新聞広告による広報活動を行うとともに、市町村の広報誌に制度の紹介記事を掲載していただくなど、この制度がさらに定着し利用していただけるよう、各種の機会をとおした取り組みを進めていきたいと考えています。

表1 対象機関別の苦情申立て状況

対 象 機 関		苦情の申立て事項	受付番号
知 事	総 務 部 経 済 部	被災地支援時におけるボランティア対応について	30- 4 号
	総合政策部	パスポートセンターの対応について	30- 1 号
	保健福祉部	母子福祉資金の返済について	30- 5 号
	水産林務部	森林整備に係る違反行為について	30- 3 号
教 育 委 員 会		教育庁への通報の対応について	30- 2 号

表2 審査区分別の苦情申立て処理状況

審 査 区 分	件数
1 審査を終え、結果を通知した事案	7
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	2
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	1
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	4
2 審査をすることができない旨を通知した事案	0
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの	0
(2) 裁判所において係争中及び審査請求の審理中のもの	0
(3) 監査委員又は外部監査人に監査請求を行っているもの	0
(4) 監査委員等において現に監査を行っているもの	0
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの	0
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの	0
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	0
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	0
(9) 事実のあった日の翌日から1年を経過したもの	0
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの	0
(11) その他審査することが適当でないもの	0
3 審査を中止した事案	0
4 審査中の事案	0
5 制度の対象外となった旨を通知した事案	3
(1) 道の機関の行為でないもの	3
(2) 事実が確認できないものなど	0
6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案	0
計	10

※ この処理状況の件数には、前年度からの継続分5件が含まれている。

## Ⅱ 苦情審査委員の所感

北海道苦情審査委員 塚田 厚子

北海道苦情審査委員 野口 幹夫



## 二年目の所感

### 苦情審査委員 塚田厚子

私が、苦情審査委員を拝命しまして、早くも2年がたちました。私は司法書士で、成年後見制度を中心にやってきましたが家事調停員をした関係で、本職を務めさせていただくことになりました。行政問題には疎くいつも一から勉強させていただいております。1年目は、無我夢中であり事件数も当初から多かったのであつという間に過ぎたのですが、今年度は特に後半の事件数が少なかったです。道政相談センターへの電話・問合せ等はたくさんあるようですが、苦情審査までは上がらなかったようです。理由としては制度自体の広報、期待度等の問題もあると思いますが、また利便性の問題があるのではないかと感じも受けました。

また、全国行政苦情救済・オンブズマン連絡会(総務省管轄)にも参加させていただきましたが、全国レベルでの取り組みをお聞きし、その指針、仕組み、方法、効果等との違いもいくらか見受けられ、私としても苦情審査委員としての立場や役割を再認識させていただくとともに、今後の審査に取り組む上でとても貴重な機会となりました。

全国レベルで、同じような悩みとして、議題となっていたのは審査結果の判断に対して申立人の納得が得られなかった場合の対応です。これは本当に悩ましいのですが、やはり時間がかかっても真摯に誠実に説明していく道のほかないようです。ただもう一步踏み込んでみると、不満・不服の根源は必ずしも、結果だけではないと感じられました。結果に納得がいかないというのは勿論あるでしょうが、必ずしも審査結果だけではなく審査のプロセス、経過の説明不足等にもあるのではないかと反省を含め感じております。気持ちの整理、納得という点からすればむしろ、審査の経過をいかに詳しくご説明できるか、誠実に努力している調査して、こういう理解になるのだからこのように判断せざるを得ないというプロセスをわかっていただけにかかってくるのではないかと感じられた面もありました。また審査の範囲がわかりにくいいため、せっかく申し立てても審査問題として不該当として、取り上げなかったため、門前払いの結論になり納得をいただけなかった場合もありました。

行政行為は法律の規定に基づいてなされます。要件を当てはめてそれに不該当であればその問題を扱うことすらなく、門前払いの判断がなされてしまいます。しかし、申立人の側からすれば、この門前払いが一番腹立たしいのではないのでしょうか。もちろん、行政側からすれば理由はあります。行政は幅広い分野を有します。よって際限なくそれを認めれば、收拾がつかなくなります。従ってあらかじめ枠を作り具体的な要件・効果を定めるものです。管轄等も厳格に定められます。しかし行政の区割りの問題は、住民にとってはわかりにくい線引きです。人々は、道民であり、且つ市民、町民、村民であり、行政側がつける区割りは頓着がないといえます。そんな時、要望を述べた先が、「これはうちの管轄でないから別のところへいってくれ」とたらい回

しにされたら、軋轢の生ずる危険は大きいものです。

北海道は地域が広く、従い扱う問題は多く、各地域との関わりも複雑なものがあります。それが故に、取り扱いには注意が必要だと感じられました。

今年度の案件の中でもやはり、道の守備範囲という問題を痛感しました。まず生活協同組合の事案ですが、この団体はある程度公的性格を有する存在であり、行政機関が指導監督するものとされており生協のガバナンスに関して、道の責任関与があるのは確かです。しかし店舗営業を展開し、利益追求に創意工夫が求められるビジネスの分野は組織の自由活発な活動がなされる場所であり、上部組織からの過度な締め付けはふさわしくないと考えられます。申立は行政からの強い指導を求めるものでしたが、本件に関してはむしろ、市民個人個人に、積極的に組合活動に関わることにより、組織の活性化や適正化に資する関わりをもってもらうことが大切であると思われました。行政が取り締まりをする場合は、組織の自立性・活性化、さらに経済活動の発展性を阻害しないための慎重な配慮が必要になることも想起されました。

次に森林整備の違反行為に関する申し立ての場合も広義に捉えれば北海道にかかわりがあります。北海道は、森林が多く広大な地域に広がり、そしてそれはかけがえのない財産です。道もその保全・保護・育成には大きな責任を持ちます。しかし今回の具体的案件の場合、町有林についての町の違反行為であり、指摘された道の違反行為とは認められるものではありませんでした。勿論、道は指導監督する立場なので、その点から今回の申立を「法令違反行為の通報」と受け取り現地調査の端緒とできたことは、よい結果を得られたとおもいます。

これらは、道への苦情審査申立てとしては結実しませんでした。日常生活上の問題として存在しており、北海道の住民としてはどこへ要求したらいいのか悩んでしまうことになったと思われれます。その交通整理もまた行政サービスだとは思いますが、やはり住民とすれば行政の区割りには相当難しいのではないかという印象を持ちました。

最後に一言だけ付け加えさせていただきたいのは、職員の対応態度に関する住民の不満の問題です。昨今は行政サービスの接遇態度に関する住民の反応については厳しいものがあります。職員の方たちが、皆さん誠実に職務に励んでいらっしゃるのも十分理解できます。しかし、多くの事務処理の中には水が漏れる場合もあり、また事務取扱の手順、方法、取扱い先が頻繁に変更され、住民にわかりにくくなっている場合があったり、また説明する態度がおざなりであったり、時には横柄な態度であったりする場合があったようです。住民からの指摘が、すべて正しかったわけでもありませんが、是正すべき事案があったことも確かです。小さなことでも、切実な声に対しては誠実に答えていく姿勢が、なお一層要求されていく状況だと思われました。

## 平成30年度の所感

### 苦情審査委員 野口 幹夫

平成30年9月に、前任者である浅井俊雄先生から、本職を引き継ぎ、8か月を経過いたしました。北海道苦情審査委員は、2名のうち1名を弁護士が勤めておりますが、歴代の弁護士委員は、初代の渡部保夫先生を始め、皆様、私が先輩として尊敬し、お世話になった方々です。私が、そのような諸先輩が担当してこられた重要な職に就くということは、まことに畏れ多いことであり、本委員に就任するにあたり諸先輩の名を汚さぬよう、誠心誠意本職を務めさせていただく決意であります。

私は、釧路市出身で、今年、還暦を迎えます。これまで、弁護士会では、民事介入暴力対策委員会、子供の権利に関する委員会、両性の平等に関する委員会等に所属し、北海道労働委員会、労働審議会、家庭裁判所の家事調停委員などの仕事をさせていただいておりました。まだまだ、勉強することばかり多い身ではありますが、これまでの自分の経験を活かすことが出来るよう努力をしていきたいと考えております。

私は、就任後、それほど時間が経っておりませんが、これまでに、2件を担当させていただきました。前年度には、例年になく多かった申立件数が、平成30年度は、随分と少なくなっているようです。もっとも、苦情を申し立てられるような案件が急に無くなるということはないでしょうし、申し立てには、一種の波のようなものがありますので、いつまた申し立てが増加するかわからず、私としても、それに備えるべく、いつも緊張をしております。

いうまでもなく行政は、一般の市民の方々に利益をもたらすべきものかと思えます。しかし、多種多様性を持つ現代の社会では、すべての人が満足を得られるような結果を得ることは至難でありましょうし、市民の皆様にご満足をしていただくことができないばかりか、ご迷惑をおかけするような間違いも、そう簡単になくなるものではありません。

そこには、ほとんど気にする人もいないような些細なことから、犯罪になるような極端な間違いまで、あらゆる種類、程度のもがあります。しかし、行政の重要性やそれに対する信頼ということからは、事の大小にかかわらず、無視をすることは許されない問題といわなければなりません。

説明不足や思いやりを欠いた対応など、理由が比較的はつきりしているものにとどまらず、勘違いや、思い込み等によるポタンの掛け違いなどは、よくあることです。

しかし、避けることが出来るにもかかわらず、そのもつれた糸を解かなければ、ますます不満が募ってこじれてしまい、是正される手段がないとしたら、より大きな不満、不信感へとつながります。そのような、もつれた糸を解きほぐしたり、もつれないようにするための重要な手段となり得るのが、市民の「苦情」を契機とした本制度であると考えています。

もちろん「苦情」があった場合に、適切な対応がなされなければ、制度がある故に、かえっ

て、不満が大きくなってしまふことになりかねませんので、それを意味あるものにする審査委員である私たちの役割は、重要なものかと思ひます。

私が、これまでに担当させていただいた案件は、もう少し配慮をしていれば、「苦情」という形での不満の発現はなかつたのではないかと思はれるものでした。その不満のすべての責任が行政にあるというものとも思えないものでしたし、現場では異なつた判断があつたのかもしれませんが、事後的客観的にみれば、申立人に対する説明をもう少し工夫していれば、違つた結果となつていたのではないかと思はれるもので、申立人が、不満をもつて、苦情を申し立てることも理解ができるものでした。

行政、市民、そして法律や条例など、種々の要素が複雑に絡み合つているのが現在の社会です。苦情審査委員の役割は、法律や条例などを根拠としつつも、市民の行政に対する信頼を得るとともに、行政側の市民に対するサービスを実のあるものにするため、審査を通じて、行政と市民との緩衝材となつていくものであると思ひますので、私も、そのために研鑽を積んで、真摯に取り組んでいきたいと思ひております。

## Ⅲ 苦情の申立て事案

### 1 審査を終えた事案

#### (1) 申立ての趣旨に沿ったもの

30- 1号 パスポートセンターの対応について

30- 5号 被災地支援時におけるボランティアへの対応について

#### (2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

30- 2号 教育庁への通報の対応について

#### (3) 道の機関の行為に不備がないもの

29-13号 生活協同組合への道の指導について

29-22号 障害者が暮らしやすい地域づくり委員会への申立書の対応について

29-24号 学校法人の会計処理の指導監督について

30- 4号 母子福祉資金の返済について

### 2 審査をすることができない事案

該当なし

### 3 審査を中止した事案

該当なし

### 4 審査中の事案

該当なし

### 5 制度の対象外となった事案

29-25号 狩猟者登録について

29-26号 北海道警察の対応等について

30- 3号 森林整備に係る違反行為について

### 6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

該当なし

# 1 審査を終えた事例

## (1) 申立ての趣旨に沿ったもの

### 30- 1号 パスポートセンターの対応について

#### 1 苦情の内容

申立人は〇〇市に居住しているが、札幌に出かける用事があり、以前には地方在住でも北海道パスポートセンター(以下「センター」という。)で手続きができた経験があったので、平成29年9月にセンターに赴き旅券の切り替え申請をしたところ、できないと断られ、『受付窓口変更』手続きがあることについても故意に教えてもらえず、十分な説明もしてもらえなかった。

事情の経緯は

- ① センターの窓口の対応は、単身赴任とか、学生で札幌居住している場合の居所申請に関するやりとりの後、「今は受付権限を市に委譲したので、〇〇市の人は〇〇市役所でしか申請できない」とのことだった。
- ② 申立人が以前の申請では、〇〇町居住であったがセンターで発給を受けたこと、そのため直接センターに来た旨を伝え、センター側はまず〇〇市役所へ電話するよう指示し、電話をしたらどうにかなるのか等の説明は一切なしにやりとりを終了された。
- ③ 申立人はせっかく来たのだからと更に「なぜ北海道の旅券を作成する本家本元に来ているのに〇〇市役所に電話しなければならないのか、更に電話をすると、ここで申請ができるようになるのか、各市町村で受け付けるようになったとしても、その受付方法や手続について指導しているのはここではないのか？以前できたことができなくなった理由がわからない。」と質問したところ、センター側は、電話の指示を繰り返し、更に市役所へ電話してもセンターで『できるかどうかはわかりません』と紋切り型の対応をした。その際に、後日申立人が市役所で聞いた「市役所窓口からFAXにて送信する『受付窓口変更』の手続きがあること」もセンター側は説明しようとはしなかった。
- ④ 以上から申立人としては「センター側は故意にこの『受付窓口変更』手続について説明しなかった」のであり、自分はセンターから取り扱い要領等により分からず屋の申請者として追い払われたような心持ちとなった。道職員の対応は特権意識見え見えのお上目線のものであると感じた。

#### 2 審査の結果

時間の経過も有りセンター対応が、故意に「受付窓口の変更による方法」を説明しなかったとは、確認できなかったが、そのような印象を持たれたことは確かであり、又数は少ないものの権限委譲市町村在住者の直接申請に当たり、今回と同様な苦情、トラブルが生じたケースがあることが判明した。よって、パスポートセンターの対応の中には、旅券発給申請に係る十分な説明が足りなかったり、担当者が不親切な応接態度をしたことがあったという苦情には理由が認められる。

弁明書にもあるとおり

1. まずは説明不足や、丁寧さを欠いた不適切対応を認め申立人に深くお詫びを申し上げることが重要だ。
2. 次は、今後このようなことがないように再発防止策を徹底する措置を講ずることが必要だ。

問題はセンターの対応が申立人の個別的質問には対応せず、市役所への電話指示を繰り返す

だけのマニュアル対応となったことが、結果的に申立人から見て、不親切で、意地悪にさえ思われる状況を作り出してしまったようである。

- ① センターは、一日に250から400人ほどの来所者に対応しており、一人当たり10分程度で処理していかないと対応しきれない事務処理数で有り、込み入った説明が容易でない場面もあるかもしれない。しかし、だからといって上記のことが許されるわけではない。
- ② 次に、現在旅券申請事務は市町村への権限委譲が推進されている。実際旅券の申請・交付が、より身近な市町村で受けられることは住民にとって、交通費、移動時間等の負担の面で大きなプラスとなる施策であり。申立人もこの施策を批判した訳ではない。
- ③ しかしこの施策の運用の中でほんの少しデリケートな対応を要求される箇所、取りこぼしのような取り扱いが起きてしまったのが、権限委譲市町村に住民票がある人がセンターに直接申請した場合の原則及び例外措置の説明だ。原則の説明と例外の説明は確かに時間もかかるのだ。
- ④ しかし、センターの説明では、この例外措置は日常的に行われていたとのことで、そうであるなら今回の事案はそれこそ残念な例だと言わざるを得ない。普通に説明されるはずの例外措置である「受付窓口の変更」の方法が、必要な人に正確に情報伝達されていれば起こらなかったのだから。
- ⑤ 1日に300人以上の来所者のうち、地方の市町村の人は2～3人、それでも月間30～90人となり、年間ではさらにかかりの数となる。その方たちにも気持ちよく行政サービスを受けて頂く必要があるわけで、例外措置の説明を適切、且つ効率よくするための工夫が求められる。
- ⑥ センターからは、口頭だけの説明では、不十分さが残るので、例外措置については、文書化しプリントで説明して、道民のご理解を頂きたいとの対応策をご提案頂いた。完璧な方法というのは難しいのかもしれないが、現状では最善の策ではないか。
- ⑦ センターが効率的事務処理ときめ細かな丁寧な対応の実現のために、日夜努力されている苦勞は十分お察しするところ。今後とも上手の手から水が漏れないよう配慮頂き、気持ちのよい住民サービスの提供をお願いします。

## 30- 5号 被災地支援時におけるボランティアへの対応について

### 1 苦情の内容

申立人は、平成30年10月、本人が道庁に来庁した際の道側の対応について、苦情審査を申し立てる。発端は、

- ①(同年9月)に申立人が家族3人(両親と子供:発達障害があるも元気に学校へ行って頑張っている)で、むかわ町の被災地支援のボランティア活動に参加したところ、まじめに作業に取り組んでいた子供に対し、その職員は威圧的態度で、怒鳴る、理由もなく怒る、無視するなどし、その後母親が抗議しても不愉快な表情で謝罪はなかった。
  - ②その後の道庁との電話でのやりとりでは、問題の担当者名を何度も確認したが時間がかかった。
  - ③(同年10月)その後の電話のやりとりで、担当者と面会の上謝罪を受けることで話がついたので申立人は約束の日に来庁したが、道の対応には失望し不快感を覚えた。
- (1)当該担当者から一応口頭の謝罪はあったが、『自分には非がない』と繰り返しており、形だけで気持ちがなかった。
  - (2)担当者の直属の上司は事前にことの内容を全く承知していなかった。
  - (3)謝罪文を事前をお願いしていたが、二転・三転したあげく、結局謝罪文を出さなかった。
  - (4)道側から謝罪文との引き替えに『慰謝料請求しないとの確認書』の提出を再三要求された。申立人としては、謝罪文を子供に見せることにより傷ついた子供の心を癒やし、子供の大人への不信感や公務員への不信感を払拭できるのではないかと思っていたが、気持ちはないがしろにされた。更に、道庁に呼びつけられて何時間も待ったのに謝罪文一つ頂けないこのような理不尽なことに怒りを抑えられないとのこと。
  - (5)後日(面談の2日後)、道政相談センターから担当者個人のお詫びの手紙等が送付されたが、道職員の職務中の行為に関し組織として普通のお詫び行為をする体制が全くできていないと感じ苦情申立に至った。

### 2 審査の結果

今回の件は 申立人の趣旨を認め、道としては謝罪の仕方を十分検討して頂きたい。経済部が今後の対応として、『道民と接する業務に当たっては常日頃から言動や態度が注視されていることを十分自覚し、丁寧な対応を努めるよう、真摯に対処してまいりたい。』と記されているが、本当にそのようにして頂きたい。

今回の件については、個人の対応と組織の対応の2点がある。

まず、個人の問題について考える。申立人と子供が災害ボランティアに参加した際、そこにいた道職員の男性の態度と言動が横柄で、子供の心が大変傷つけられた。申立人は「子供は発達障害を持っているが一生懸命頑張っているのに」と抗議したが、その職員からは何の反応もなかった。その後、子供はカウンセリング受ける深刻な状況にあるので、担当者本人からの謝罪文をもらい、それを見せて大人への不信感を除きたいと、非公式なものでいいのでと謝罪文をお願いしたが、頂けなかったというものである。つまり、はじめは道職員の市民への接遇態度において礼儀を求めたにすぎなかった。失礼な行為に対する謝罪要求であり、社会人として、大人としての礼儀を求めたにすぎない。それが初動の対応を掛け違えて、どんどん傷口を広げていってしまった。

これまでも、道職員の接遇態度に関する苦情は少ないとはいえない回数に上る。謝罪というのは、もし自分に非があるのであれば、まず第一に言い訳をせずに、お詫びをするところから始まる。言



い分けは考え出せば際限無く出てくる。しかし、相手に納得して頂くには、真摯にお詫びをする気持ちをいち早く、何の条件もなくお伝えすることが肝要であると思う。

人間は間違いを犯す動物であるから、できてしまった時にその間違いを如何に直していくかが問われるのである。必要があれば、誠意をもって謝罪することが必要だ。その場合、ぐずぐずして時期を逸するとか、何かと言い訳をして弁解することは、相手に信用されない一番の原因となる。この場合、いきすぎた言動があったのなら、当日どうしてすぐに謝らなかったのか？申立人が帰り際抗議したのなら、どうして追いかけていって声をかけなかったのか？総務部から確認された時点で、個人的にお詫びの電話、お手紙等はできなかったのか？手書きの手紙を拝見したが、これをもう少し早く、しかも何の条件も付けずに出すことはできなかったのか。もしこれらのうちのどれか一つでもできていたなら、今回の件は起きなかったのではないか。

次に組織の問題を考えたい。弁明書には、組織としての不手際を謝罪していることは認められる。ただ、文言内に度々散見される「被災された住民の皆さんを優先し、ボランティアへは気が回らなかった」とか、「被災住民を優先したことをご理解いただきたい、」の発言には納得しかねる。災害時に被災住民支援を優先するのは当然のことで、道がボランティアの人々をないがしろに扱っている理由は見あたらない。

また「結果的に不快な思いをさせたすれば申し訳ない」という表現は結果はともかく、自分の方には言い分があるといっているように聞こえ、真摯に謝罪をしているようには聞き取れなくなる。道の仕事は多岐にわたる。しかしどれをとっても優劣がつくわけではなく、住民サービスの際の接遇態度、苦情の際の謝罪の対応はしっかりわきままなければならない問題である。

第二に、10月に申立人等が道に来庁した折の対応として、どうしてももう少しスムーズに謝罪行為を進行できなかったのか。謝罪の方針を決定していたのであれば、多少のリスクは覚悟の上で、最低限謝罪の上の和解という結果を得るべきだったのではないか。

組織として、「個人名の謝罪文は個人に責めを負わせることになるので、できない」というのであれば、それを貫いて組織として謝罪文を示すという方向性は出せなかったのか？また、謝罪文との引き替えに「慰謝料請求をしないとの確認書」を相手に請求したのはどうなのか？組織として、リスク管理を考えてのこととは思いますが、この場合、相手に反感を募らせるだけでかえって問題の解決を遠ざけることになってしまったのではないか。

## (2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

### 30- 2号 教育庁への通報の対応について

#### 1 苦情の内容

申立人は、平成29年9月に教育庁へ、道立〇〇高校内で発生した、職員等による不適切な事務処理等について、証拠書類を提出し「公益通報」をした。

教育庁は通報後、申立人に相談なく証拠書類を元に、黙って調査し、結果としては、当該職員は認めたと聞いているが、教育庁は本件に対し「公益通報」として扱わず、現在まで「受付処理」も「要件審査や調査結果・措置の内容通知」等の連絡もない状態を続けている。未だ、当該職員への適正な処分等を行っていない事から、本件を隠ぺいしたと思われる。

また同日、申立人が当該職員等から受けた「パワハラ」に関しても証拠を提出し訴え出たが、教育庁は相談員もおかず、勝手に〇〇高校に丸投げした。高校の対応はまず被害者から状況を聞くべきであるにも関わらず、一方的に加害者から状況を聞き「問題ない」と結論づけ、加害者に「パワハラ」に該当する旨伝えなかった。最悪な事は、「公益通報」「パワハラ」の訴えが苦情申立人であることについて加害者が知る事となり、職場で働き続けることが困難となり退職に至った事である。

以上の事について、改めて調査していただき事実を明らかにし、関係者の適切な処分と着服金等の返還がなされるような指導をしていただきたく、苦情処理申立てを行う。

#### 2 審査の結果

(1) まず、苦情審査制度で審査の対象となる事項は、条例で、苦情申立人の自己の利益にかかわらないことは、審査の対象とすることができないと定められている。(条例第12条1項8号)。

申立人に、ご指摘いただいた不適切な事務処理等については、事実とすれば、看過できるものではないが、本制度に係る条例にいう利害とは、もっと直接的に、行政行為により、申立人が、具体的な被害を受けている場合を指しているものとされている。申立ての事実は、そのような申立人の利益に関する事項とはいえないので、審査の対象とすることはできない。

したがって、申立人が希望している「改めての調査」「関係者の適切な処分と着服金等の返還がなされるような指導等」はできないことになる。

(2) しかしながら、このたびの申立人の苦情は、公益通報を行ったにもかかわらず、放置されたというご主張であると推察する。この点は、申立人について、行政行為により不利益に扱われたというご主張になり、本制度による審査の対象となり得るので、当該事実について検討する。

教育庁は、教育庁及び北海道教育委員会が所管する教育機関に勤務し、地方公務員法第3条第2項に規定する一般職に属する職員から、日常業務を遂行する上で生じた課題や意思決定課程において感じた疑問、法令等に違反する行為等について、提案及び通報を受け付けることにより、迅速な業務改善や不正の未然防止などを図り、効率的で公正な職務遂行を確保しなければならない(北海道教育委員会の業務改善提案・通報制度に関する要綱1)。

そして、教育部長は、提案等の内容を確認の上、提案等のあった日から20日以内に提案者に対して調査開始の有無について通知し(同要綱5(1))、調査をした結果、提案等の対象となる事項事実が確認できなかった場合等は、その旨を提案者に通知しなければならない(同要綱5(5))。

そこで、今回の申立人の通報が同要綱に基づく通報となるかであるが、道教育庁総務課は、申

立人が、地方公務員法第3条3項3号に規定される「特別職」に該当し、「一般職」にはあたらないことから、同要綱に基づく上記手続きはとられていない。

もともと、教育庁が、申立人に対して、申立人の通報が同要綱の通報に該当するか否か、通報した事項の取り扱いはどうなるのか等について、申立人に説明された形跡はなかった。

- (3) 公益通報があった際には、調査を開始することができるか否か、調査をした場合にその結果がどうであったのかについて、通報者に通知されるのが通例だから、申立人が、このたびの通報に対する調査の開始の有無や調査結果について、教育庁から何らかの報告、通知があると考えるのは、当然と思われる。

ところが、教育庁は、申立人の通報後、1年ほど、申立人の通報がどのような手続でどのように扱われたか、連絡をしておらず、申立人が、教育庁が公益通報を無視している、あるいは、事実を隠ぺいしていると考えたとしても無理からぬところかと思う。

教育庁としては、そのようなことがないよう、公益通報をしたと考えている申立人に、同人の通報についてどう取り扱われるか、またどういふ対応がされたかについて、報告すべきであった。

- (4) 申立人が、北海道教育委員会の「業務改善提案・通報制度に関する要綱」で予定する「職員」に該当しないとしても、通報を行った者が不利益な扱いを受けることがあってはならないのは、自明のことである。教育庁としては、可能な限り、申立人が通報者であることがわからないよう配慮をすべきである。

しかし、本件は、それほど広くない職場で、人間関係等も緊密であるので、通報者は限られ、秘匿しようとしても、申立人が通報者であることが容易にわかってしまうことは避けられないし、教育庁も事前に申立人にそのことを説明をして了解を得ており、申立人も、通報の事実が知られることは、相当程度覚悟していたものと思われる。そのほかに、教育庁において、配慮を欠いてたという事情は確認されず、この点について、教育庁に落ち度はなかった。

- (5) 教育庁は、「パワハラ」について、「パワー・ハラスメントの防止等に関する指針」に基づきパワーハラスメント相談員をおいて対応しているが、今回は、他の事項と総合的に調査をするという理由で、「指針」に基づく措置をとっていなかった。

しかし、パワーハラスメントは、個人の人権に関わる重要な事項であり、上記指針も、手続的側面からそのことに配慮をしていると思われ、相当の理由なくして、その保障を奪ってよいものではない。

今回、申立人の了解なく、安易にその余の通報を端緒とする調査に埋没させて、相談員による対応等をしなかったのは、上記指針の意義を失わせかねないもので、適切さを欠いた対応であったといわざるを得ない。

### (3) 道の機関の行為に不備がないもの

#### 29-13号 生活協同組合への道の指導について

##### 1 苦情の内容

- 1 申立人は、〇〇町に居住する〇〇生協の組合員である。過去に生協〇〇店は、店舗出店からわずか4年ほどで閉店したが、その際、組合員には何の説明、報告もなく、管理者の引責辞任もなかった。
- 2 生協組織では、業務執行は理事会の専権事項だが、組合員の選挙で選ばれた総代が構成する総代会が最高の意思決定機関であり、総代会の運営状況は、組合員の意思を反映すべきものとされている。しかし、実際には総代と個々の組合員相互間の双方向の情報開示・共有、意見集約・交換の機会等はなく、総代会が組合員の意思の反映を担っているかどうかはなほ疑問である。組合員としては生協組合の透明性ある組織運営を求め、監督庁の指導監督を求める。
- 3 道は、生協に対する指導、監督庁として、生協の内部管理体制、ガバナンス状況が適正か、総代会が組合員の意思を反映したものとなっているか、又会計・業務に関する財務状況の検査について、どのように検査・指導をしているのか。  
必要最小限度の監督体制とのことだが、実際の指導・検査実施の周期、内容についてはどのようにしているのか。

##### 2 審査の結果

本件苦情に関し、現状では道の指導監督に付き不備は認められなかった。

勿論、道には、生協組織の行政監督庁として、本件で問題提起された、「総代会が、生協の最高意思決定機関として個々の組合員の意見を反映しているか」という生協のガバナンス状況、内部管理体制への監督と、理事会、職員が担う部分の業務、財務状況等の運営管理面の両方に関し、指導監督を行う責務があるわけだが、道では生協の総代会の終了にあたり総代会終了届を受理し、総代会で決議された予算・決算及び事業計画の内容をチェックする他、又、これとは別に道による生協法94条に基づく立入検査が別個にあり、その結果必要となった場合には道がその指導監督に当たっているとのことである。

又、四半期毎に〇〇生協の役員等が来庁しており、その際には道としては生協の経営状況や事業計画の進捗状況などの情報提供を受けるとともに意見交換を行っているとのことである。

又、〇〇生協では、総代及び総代以外の組合員が参加する「総代会議」を地区ごとに開催する中で、総代は他の組合員の意見をきくことが可能であり、又、組合員発言を聞く催しを全店舗で実施するなど組合員の意見把握も行っているとのこと。

以上から現状の〇〇生協の総代会運営のあり方や情報開示に、生協法や定款に違反する事実は認められず、また個々の組合員の意見の反映の仕組みもある程度担保されているとの判断となりました。従い、道の監督としても不備といえるものはなかった。

## 29- 22号 障がい者が暮らしやすい地域づくり委員会への申立書の対応について

### 1 苦情の内容

平成28年6月付で、〇〇圏域障がい者が暮らしやすい地域づくり委員会事務局(以下「地域づくり委員会」と言う)宛に申立書を提出したが、僅か1月後、なんら解決に結びつく助言や対応が一切ないのにも関わらず、解決の見込みがないと理不尽な理由で協議あっせん終了の回答があった。

一連のやり取りで、地域づくり委員会事務局、〇〇主査よりA(株)の従業員が「病気で退職された」等と連呼され、更にその内容をFAXで自宅に送信する等、私やFAXを見た家族の精神的負担は計り知れず、相談を受ける窓口、立場として資質を疑い、差別発言にもあたると感じた。

私の要望

- ① 私が地域づくり委員会に求めている事は早期終了の回答ではなく問題解決だ。私の申立て、相談に関して必要に応じ関係機関と連携して協議あっせんの継続、状況により指導や知事による改善勧告と公表等、本来地域づくり委員会が行って頂ける対応を求める。
- ② 〇〇主査の発言は私と地域づくり委員会との信頼関係を破壊した。発言の撤回と今後の相談、対応を〇〇主査以外の方をお願いする。

### 2 審査の結果

まず地域づくり委員会の早期終了の回答に対する不服の件だが、そもそもこの委員会は道の機関とは独立して、障がい者問題に関する専門的知識、見識、経験を有する専門家により構成される第三者機関である。この委員会は障がいを理由とする差別を解消することを推進するもので、障がい者に対する虐待、権利侵害、差別の有無を調査し判断するところである。そして当委員会は当該案件において、差別や合理的配慮にかける行為があったということではないと判断している。その上で、当該事案は私人間の取引行為上の問題として、行政が介入・強制はできないので終了するとの通知が出されている。行政手続としては、権限外のことはできないので、これ以上は無理なことになり、通知書は理由を示していることになる。

〇〇振興局主査の発言と対応に関する苦情の件ですが、振興局からの回答によれば、担当者は平成28年4月から平成29年12月までの間、電話、及び面談での対応だけでも70回以上を行い、関係機関への問合せ、連絡も60回以上行い、申立人にたいし、真摯に対応しているとのことである。相手方、販売店、メーカーは勿論その他の関係機関(心身障害者総合相談所、保健所、難病連、市町村等々)と何度となく連絡し、対応を協議し、申立人に連絡し、アドバイスも行ってきたとのこと。

問題発言についても、申立人から「相手の言っている『これまでのクレーム対応の経過』とは何を指しているのかを相手に聞いて欲しい」と懇願され、相手方代理人から聞いた言葉(確認できた客観的事実のみ)を伝えたもので、連呼もしていないし、何の意図もなければ、誇張もないとのこと。その後も当主査は、申立人に対し、ご本人の、意思、判断をよく確認した上で辛抱強く、丁寧に対応を継続しているとの回答となっている。

〇〇振興局では毎日の相談活動に関して、文書で記録しており、取り寄せた記録は、申立人と当主査のやりとり、当主査の関係機関への問合せへ等が克明に記載されており、内容について不自然であったり不合理な点は見当たりなかった。結果として、申立人がショックを受けたことがあったのかもしれないが、現状ではこれ以上当職としても職員に関する守秘義務違反、人権侵害、差別発言の存否について、判断はできない。

以上から、今回申立案件について不当性は認められなかった。

## 29- 24号 学校法人の会計処理の指導監督について

### 1 苦情の内容

申立人は、学校法人〇〇学園に通う生徒の父兄である。平成26年度から、従前のPTA会費のほかに、新たにPTA特別建築積立金(以下積立金という)が徴収されるようになった。

しかし、積立金の徴収にあたって、生徒の父兄(保護者)と、教職員の間で特に規則は制定されず、そのため、使用目的、資金を管理運用する主体、会計監査等があいまいなままであり、これまでの用途についての説明はない。

この不明朗な状態について、監督官庁である北海道が調査をしたうえ是正を命じるべきなのに、それをしないのは不当である。

### 2 審査の結果

本件の苦情の対象である積立金は、学校が生徒の父兄に金銭の支出を義務付けているのではなく、任意に設立されたPTAという私設の団体が父兄に金銭の支出を義務付けているものと理解される。

道が、学校に対してではなく、私的団体であるPTAに関して介入をするのは、法的な根拠を欠いているものと考えられる。道は法的な根拠なしに調査や指導を行うことはできない。

従って、本件苦情に対する道の見解は、「PTAの運営に関する問題は、PTAにおいて解決されるべきである」ということであり、道がPTAの問題について調査や指導をしないことが、不当なことであるとは考えられないので、本件苦情は理由がないものとする。

## 30- 4号 母子福祉資金の返済について

### 1 苦情の内容

申立人は、母子福祉資金の貸し付けを受け、生活が苦しく、予定通りの額を返せず2年前から月々〇千円の返済。申立人の子は重い障害の認定を受けていて、自立できる見込みがない。

胆振東部地震で暖房・給湯器機などに被害があり、買い換えにより、学資資金の少額の返済も難しくなり、総合振興局や保健福祉部へ事情を説明し、母子福祉資金償還の免除や猶予を申し出たが、回答は、免除や猶予の対象にはならない。元々の遅延があるから、今までどおり返済しなさいというものであった。

又、振興局からは、電話が何度もかかってきて、長時間話され、申立人にとって、大変苦痛だ。保健福祉部は、振興局に対し、回収できぬなら保証人にも督促を行い債権回収を民間へ委託せよと指示を出しているようである。

申立人は、再三、生活の困窮を訴えていたが、納付書が届けられ、そこには、納入及び連絡がない場合は債権回収を委託すると書かれていて、もはや脅かされているようにしか感じず、生活ができなくなるという恐怖を感じた。

この状態で特例も何もなく、ただ払えという非情な対応に、申立人は、強い憤りを感じている。

## 2 審査の結果

申立人が、償還開始時に減額の理由とした事情は、記録では貸付時に考慮をされていた事情であり、現在の返済額は、制度で定められた期間内での完済が不可能なほど少額なことから、運用段階で、申立人の事情を鑑みて、一時的に同額での償還が了承されたものと考えられる。災害等を理由とした支払いの延期も、申立人が償還しているのは過年度の債権であることから対象とならず、総合振興局の判断は、誤っていなかったと考える。

償還を求める際に、先に電話等で説明をすることは、申立人の納得をいただく等、より丁寧な対応をする目的によるものとして許容され、納付書の送付は、通常の手続きである。

また、納付されなかった場合に、どのような措置がとられるかを事前に説明した文書を送ることは、より丁寧な対応をしているということであり、違法性はないと考える。

催告書の送付は、その記載を見ると、償還金の納入を求めるとともに、将来とられるであろう手段について記載しているに過ぎず、事実の告知であって、その記載内容を脅迫的ということはできない。保証人への催告書の送付について、申立人の滞納がある場合に、保証人に請求がされるのは避けられないし、請求されずに放置されれば、保証人に不利益となることも考えられる。

本件は、貸付金の償還を求めるという意味では、保健福祉部や総合振興局の対応に、不備はなかった。しかしながら、本件貸付制度の趣旨が、福祉制度に基づく母子に対する公的支援にあることを考えれば、償還についての話し合いに際して、担当窓口には、今後、より親切な対応を心がけていただけよう希望する。

## 2 審査をすることができない事案

該当なし

## 3 審査を中止した事案

該当なし

## 4 審査中の事案

該当なし

## 5 制度の対象外となった事案

### 29-25号 狩猟者登録について

#### 1 苦情の内容

申立人は、猟友会〇〇支部に所属する者であるが、身に覚えのない不祥事を理由に同支部から懲戒処分を受けた。道の職員に対する不祥事とされているので、それは誰なのか、またどういう不祥事が明らかにしてもらいたい。

また、道の指導監督の根拠法令、狩猟登録事務を扱う者の身分がどういう位置づけなのかなどを明らかにしてもらいたい。

#### 2 制度対象外の理由

北海道苦情審査委員制度は、北海道の機関、ないし職員による行為や言動につき、権利侵害を受けた者の権利回復を基本的な使命として創設されたものであるが、本件苦情については、猟友会の行為(懲戒処分)に対する不服を主題とするものであり、そもそも制度の対象ではないというほかない。

申立人に対しては、期間を定めて補正をお願いしたが、特に回答もないようですので、制度の対象外として終了させていただくこととする

### 29-26号 北海道警察の対応等について

#### 1 苦情の内容

- 1 北海道警察道警本部長宛てに質問状を送付したが無視をされたこと、
- 2 刑事時効の無効の訴えに関して司法行政にたいし、北海道知事を含めて苦情を言いたい。
- 3 慰謝料込み3,000万円の返還

#### 2 制度対象外の理由

この度の苦情は、北海道警察に対するもので、当条例に基づく対象機関とはなっていないため、苦情審査委員制度で取り扱うことはできない。(条例1.2.4条)。

警察職員の職務執行についての苦情は、警察法79条に基づいて公安委員会が窓口となっており、更に警察職員の信用失墜行為の申出を警察本部の監察官室が受け付ける仕組みがある。

また、時効の問題、民事賠償請求も、苦情審査では取り扱うことができない。

### 30- 3号 森林整備に係る違反行為について

#### 1 苦情の内容

道の補助事業としての〇〇町が行った森林整備工事において、知事の許可を受けずに、



土地開墾、土地変形工事がなされ、無許可で河川敷地、保安林への立入及び使用があり、残木放置、産業廃棄物の違法投棄、立木の違法伐採、更に林業作業道が計画通り施工されていない等の違反がある。

## **2 制度対象外の理由**

この度の苦情内容は、〇〇町が行った、森林法違反の土地変形、残木放置、違法伐採、違法な集材路・作業道敷設等に関するものであり、道の機関の行為の位置づけには該当しない。

今回の申立ては、道として、行政手続法36条の3の法令違反行為の通報に当たると判断し、〇〇総合振興局において当該申立を受け、現地調査を行うなど適切に対処されている

## **6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案**

該当なし

## IV 関係規程等

苦情審査委員制度について

「北海道苦情審査委員」制度の概要

北海道苦情審査委員に関する条例

苦情審査の流れ

統計資料

苦情受付窓口一覧

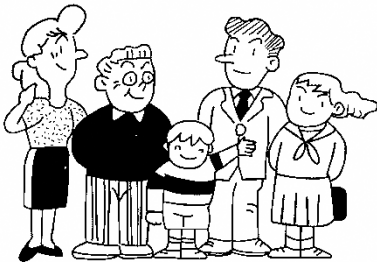
# 苦情審査委員制度について

道政に対する皆さんの苦情を道民の立場から公平・中立な苦情審査委員が審査する制度です。皆さんの苦情を簡単な手続きで受け付けて、苦情審査委員がその内容を調査します。苦情審査の結果、行政運営上や行政制度などに問題があった場合、必要に応じて道に対して仕事の仕方の改善を求めたり、制度の改善を求める意見の表明をいたします。

## 誰でも苦情の申立てができるのですか？

道が行った仕事に対する自己の利害に関する苦情を持つ方であれば、どなたでも申し立てることができます。

個人、法人、その他の団体はもちろんです。未成年者、道外居住者、外国人なども問いません。



## 苦情はどのように審査するのですか？

苦情の申立てを受けた苦情審査委員が公平で中立的な立場から道の機関を調査します。

調査方法は、書類や記録を調べたり、道の関係者から説明を求めたり、場合によっては実地調査なども行います。



## 道のどこの機関が対象となるのですか？

道の機関のうち、知事部局、教育委員会、選挙管理委員会、連合海区漁業調整委員会、海区漁業調整委員会、内水面漁場管理委員会、公営企業管理者、病院事業管理者が行った行為に関する苦情を申し立てることができます。

なお、公安委員会、監査委員、人事委員会、地方労働委員会、収用委員会、道が出資する法人や補助金等を交付している団体は対象となりません。

行政指導  
行政処分

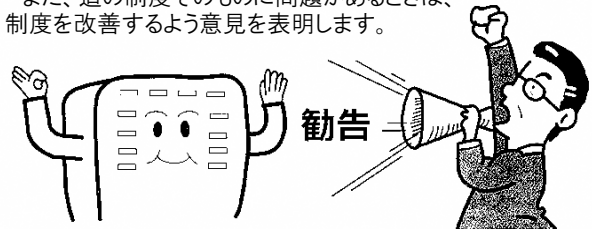
「知事部局」とは、道庁の各部局、総合振興局・振興局のことです。



## 審査結果はどのように活かされますか？

苦情の原因が道の機関が行った行為にある場合、苦情審査委員が必要と認めるときは、道の機関に対して問題点を改めるよう勧告します。

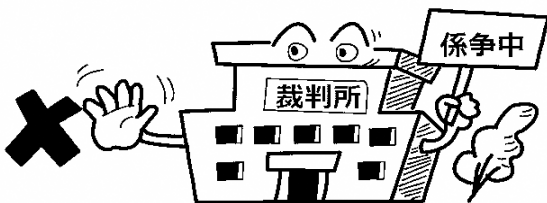
また、道の制度そのものに問題があるときは、制度を改善するよう意見を表明します。



## 審査できない苦情はありますか？

苦情の申立てを受けても審査できない場合は、次のとおりです。

- ・苦情の申立人の自己の利害にかかわらず
- ・苦情申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年を経過しているとき
- ・判決、裁決等により確定した権利関係
- ・裁判所で係争中の事案
- ・国、道、市町村において審査請求の審理中の事案
- ・議会に請願または陳情を行っている事案
- ・その他



## 審査結果はどのように知らされますか？

審査の結果は、直接、申立人に通知します。また、道のホームページにおいて、その審査結果の概要を公表し、道民の皆さんにもお知らせします。

公表の際には、個人情報の保護はもちろん、個人のプライバシーを侵害しないように配慮します。



お問い合わせは各相談窓口へ

## 「北海道苦情審査委員」制度の概要

### 1 目的

権利利益の救済等の諸制度を補完し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図り、もって開かれた道政を一層推進するとともに、道民の道政に対する信頼の確保に資する。

### 2 名称

北海道苦情審査委員

### 3 根拠

北海道苦情審査委員に関する条例(平成10年 北海道条例第45号)

### 4 施行日

平成11年6月7日

### 5 定数及び身分

2名(特別職非常勤)

### 6 資格要件

人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者(知事が委嘱)

### 7 任期

2年(1期に限り再任可)

### 8 所掌

- (1) 道の機関の業務の執行に関する苦情の審査をすること。
- (2) 道の機関の業務の執行に関し、その是正又は改善の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見の表明をすること。
- (3) 勧告、意見の表明等の内容を公表すること。

### 9 対象機関

知事、教育委員会、選挙管理委員会、連合海区漁業調整委員会、海区漁業調整委員会、内水面漁場管理委員会、公営企業管理者、病院事業管理者

### 10 審査対象外事案

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係
- (2) 裁判所において係争中の事案、行政庁において審査請求の審理中の事案
- (3) 監査委員又は外部監査人に監査請求を行っている事案
- (4) (3)の場合のほか、監査委員又は外部監査人において現に監査を行っている事案
- (5) 議会に請願又は陳情を行っている事案
- (6) 職員の自己の勤務条件に関するとき
- (7) 苦情審査委員の行為に関するとき
- (8) 申立人の自己の利害にかかわらないとき
- (9) 事実のあった日の翌日から起算して一年を経過しているとき
- (10) 虚偽その他正当な理由がないとき
- (11) (1)～(10)に掲げる場合のほか、審査することが適当でないとき

### 11 活動状況の報告

苦情審査委員は、四半期ごとに、知事に活動状況を報告する。  
知事は、活動状況報告を一般に公表する。

# 北海道苦情審査委員に関する条例

平成10年12月17日公布  
北海道条例第45号  
平成11年6月7日施行

改正 平成28年3月31日条例第30号  
行政不服審査法の施行に伴う関係条例の  
整備に関する条例第4条による改正

改正 平成29年3月31日条例第15号  
北海道病院事業条例の一部を改正する  
条例の施行に伴う関係条例の整備に関す  
る条例第2条による改正

## 目次

- 第1章 総則(第1条、第2条)
- 第2章 北海道苦情審査委員(第3条～第9条)
- 第3章 苦情の申立て、審査、勧告等(第10条～第17条)
- 第4章 雑則(第18条～第20条)
- 附則

### 第1章 総則

#### (目的)

第1条 この条例は、北海道苦情審査委員に関し必要な事項を定めることにより、権利利益の救済等の諸制度を補完し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図り、もって開かれた道政を一層推進するとともに、道民の道政に対する信頼の確保に資することを目的とする。

#### (定義)

第2条 この条例において「道の機関」とは、知事、教育委員会、選挙管理委員会、連合海区漁業調整委員会、海区漁業調整委員会、内水面漁場管理委員会、公営企業管理者、病院事業管理者若しくはこれらに置かれる機関又はこれらの機関の職員であって法律若しくは条例上独立に権限を行使することを認められた職員をいう。

### 第2章 北海道苦情審査委員

#### (設置)

第3条 簡易迅速に道民の権利利益の保護を図るため、北海道苦情審査委員(以下「苦情審査委員」という。)を置く。

#### (所掌事項)

第4条 苦情審査委員の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 道の機関の業務の執行に関し、審査をすること。
- (2) 道の機関の業務の執行に関し、是正又は改善の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見の表明をすること。
- (3) 勧告、意見の表明等の内容を公表すること。

(苦情審査委員の責務)

第5条 苦情審査委員は、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

- 2 苦情審査委員は、その職務の遂行に当たっては、道の機関と有機的な連携を図るとともに、権利利益の救済等の諸制度の趣旨を損なうことがないように配慮しなければならない。
- 3 苦情審査委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。
- 4 苦情審査委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(道の機関の責務)

第6条 道の機関は、苦情審査委員の公正な職務の遂行が図られるよう、これに積極的に協力しなければならない。

(定数等)

第7条 苦情審査委員の定数は、2人とする。

- 2 苦情審査委員は、人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。
- 3 苦情審査委員の任期は2年とし、1期に限り再任されることができる。

(解嘱)

第8条 知事は、苦情審査委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、又は苦情審査委員に職務上の義務違反その他苦情審査委員たるに適しない非行があると認めるときは、これを解嘱することができる。

- 2 苦情審査委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。

(兼職の禁止)

第9条 苦情審査委員は、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

- 2 苦情審査委員は、道と特別の利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。

### 第3章 苦情の申立て、審査、勧告等

(苦情の申立て)

第10条 何人も、苦情審査委員に対し、道の機関の業務の執行に関する苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第11条 前条の規定による苦情の申立てをしようとするものは、次に掲げる事項を記載した申立書を提出しなければならない。ただし、苦情審査委員が当該申立書の提出ができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

- (1) 氏名及び住所(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の内容
- (3) 前二号に掲げるもののほか、審査に当たって参考となるべき事項

(審査)

第12条 苦情審査委員は、前条の苦情の申立てがあつたときは、速やかに当該苦情の申立てに関する審査をするものとする。ただし、当該苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、審査をすることができない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するとき。

- (2) 裁判所において係争中の事案及び行政庁において審査請求の審理中の事案に関するとき。
  - (3) 監査委員又は外部監査人に監査請求を行っている事案に関するとき。
  - (4) 前号に掲げる場合のほか、監査委員又は外部監査人において現に監査を行っている事案に関するとき。
  - (5) 議会に請願又は陳情を行っている事案に関するとき。
  - (6) 職員の自己の勤務条件に関するとき。
  - (7) 苦情審査委員の行為に関するとき。
  - (8) 苦情の申立てをしたもの(以下「苦情申立人」という。)の自己の利害にかかわらないとき。
  - (9) 苦情の申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年を経過しているとき(正当な理由があるときを除く。)
  - (10) 虚偽その他正当な理由がないとき。
  - (11) 前各号に掲げる場合のほか、審査することが適当でないとき。
- 2 苦情審査委員は、前項ただし書の規定の趣旨を踏まえ、必要に応じ前条の苦情の申立てに関連する道の機関の業務の執行に関し審査をすることができる。

(審査に係る通知)

- 第13条 苦情審査委員は、前条第1項又は第2項の審査をするときは、関係する道の機関及び監査委員に対し、その旨を通知しなければならない。
- 2 苦情審査委員は、前条第1項の審査をしないときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨及び理由を通知しなければならない。
  - 3 苦情審査委員は、前条第1項の審査をした場合において、当該審査を中止したときは、速やかに苦情申立人並びに関係する道の機関及び監査委員に対し、その旨及び理由を通知しなければならない。
  - 4 苦情審査委員は、前条第2項の審査をした場合において、当該審査を中止したときは、速やかに関係する道の機関及び監査委員に対し、その旨及び理由を通知しなければならない。
  - 5 苦情審査委員は、前条第1項の審査を終えたときは、速やかに苦情申立人並びに関係する道の機関及び監査委員に対し、その結果を通知しなければならない。
  - 6 苦情審査委員は、前条第2項の審査を終えたときは、速やかに関係する道の機関及び監査委員に対し、その結果を通知しなければならない。

(調査等)

- 第14条 苦情審査委員は、第12条第1項又は第2項の審査のため必要があると認めるときは、関係する道の機関に対し、必要な説明を求め、関係する書類等の閲覧若しくは提出を請求し、又は実地に調査をすることができる。

(勧告及び意見の表明)

- 第15条 苦情審査委員は、第12条第1項又は第2項の審査の結果必要があると認めるときは、関係する道の機関に対し、当該機関の業務の執行に関して是正又は改善の措置を講ずるよう勧告することができる。
- 2 苦情審査委員は、第12条第1項又は第2項の審査の結果必要があると認めるときは、関係する道の機関に対し、当該機関の業務の執行に関して制度の改善を求める意見の表明をすることができる。
  - 3 道の機関は、第1項の規定による勧告又は前項の意見の表明があったときは、これを尊重するものとする。
  - 4 苦情審査委員は、第12条第1項の審査に係る第1項の規定による勧告又は第2項の意見の表明をしたときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨を通知しなければならない。

(措置の状況の報告)

第16条 苦情審査委員は、前条第1項の規定による勧告をしたときは、関係する道の機関に対し、その是正又は改善の措置の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の報告を求められた道の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内に、苦情審査委員に対し、是正又は改善の措置の状況について報告するものとする。

3 苦情審査委員は、第12条第1項の審査に係る前項の規定による報告があったときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨を通知しなければならない。

(勧告等の公表)

第17条 苦情審査委員は、第15条第1項の規定による勧告若しくは同条第2項の意見の表明をしたとき、又は前条第2項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。

2 苦情審査委員は、前項の規定による公表をするに当たっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

第4章 雑則

(活動状況の報告等)

第18条 苦情審査委員は、四半期ごとに、その活動状況に関する報告を知事に提出するものとする。

2 知事は、前項の規定による報告の提出があったときは、これを公表するものとする。

(専門調査員)

第19条 苦情審査委員の職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

2 専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。

3 第5条、第8条及び第9条の規定は、専門調査員について準用する。

(知事への委任)

第20条 この条例の施行に関し必要な事項は、知事が定める。

附 則

この条例は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。

附 則(平成28年3月31日条例第30号)

〔行政不服審査法の施行に伴う関係条例の整備に関する条例の附則〕

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

附 則(平成29年3月31日条例第15号)

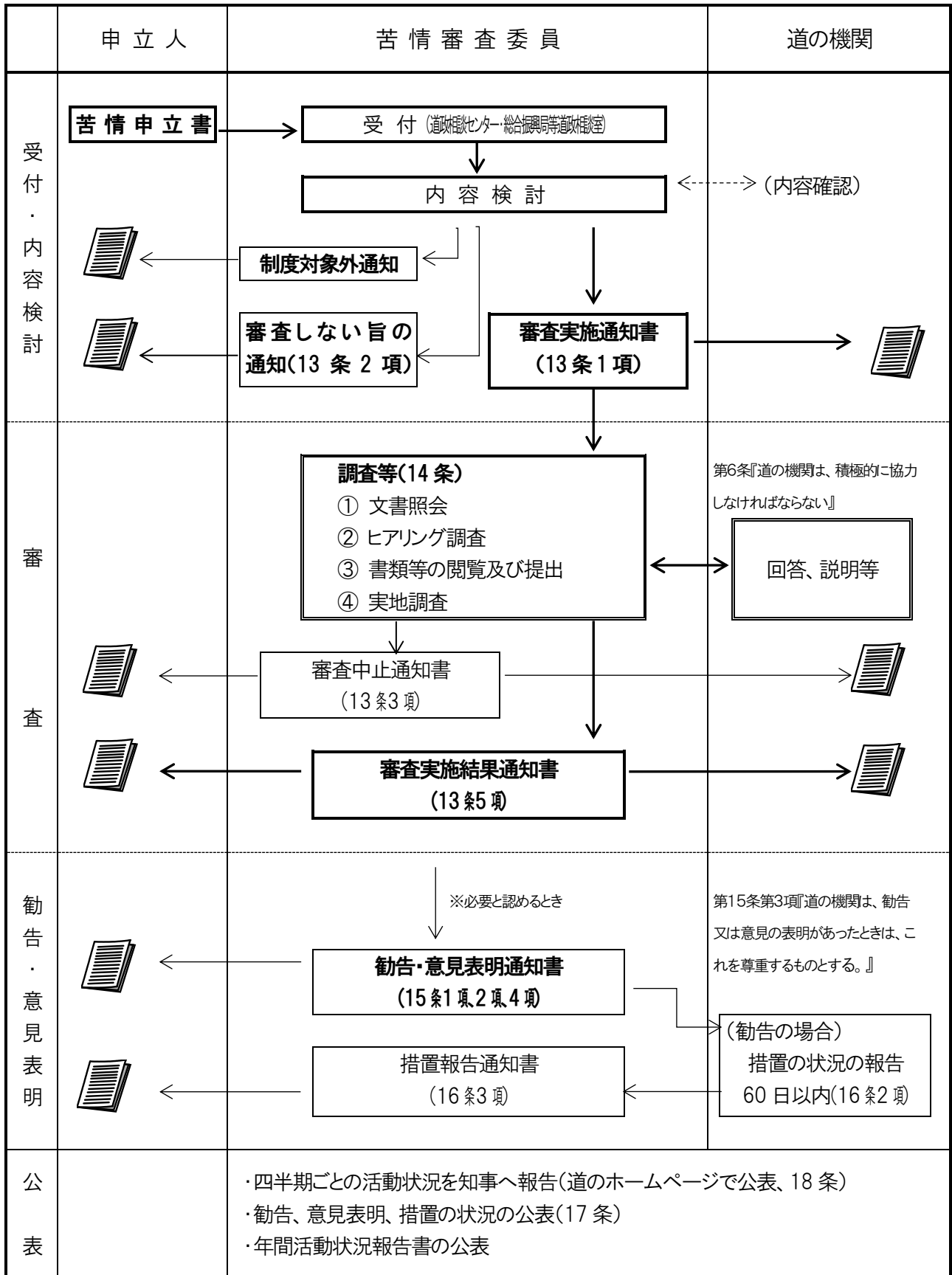
〔北海道病院事業条例の一部を改正する条例の施行に伴う関係条例の整備に関する条例の附則〕

1 この条例は、平成29年4月1日から施行する。

2 (省略)



## 苦情審査の流れ



## 統 計 資 料

資料1 年度別の苦情申立て受付件数

対象機関		年 度																				
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	計
知 事	総 務 部	3	3	1	1	5	2	2	2		3		4	4	2				2	5	1	40
	総 合 政 策 部	1	6	4		3	1					1	2	2			1			1	1	23
	環 境 生 活 部	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3		2				6		1	3		31
	保 健 福 祉 部	10	6	7	7	7	4	3	3	6	1	5	5	5	2	2	5	6	3	5	1	93
	経 済 部	1	2	1	2			1	2	1	3	1		1	1		1					17
	農 政 部	2	1	1	4	1	1	2				1	4	1					1	1		20
	水 産 林 務 部		2	1	1		3		1			1		1								11
	建 設 部	10	7	5	9	14	7	3	4	4	11	6	3	6	5	5	3	5	5	4		116
	出 納 局	2						2														4
教 育 委 員 会		2	1	3		3	2	2	1	1		6	2		1	1	1		2	1	1	30
選 挙 管 理 委 員 会																						0
連 合 海 区 漁 業 調 整 委 員 会																						0
海 区 漁 業 調 整 委 員 会													1									1
内 水 面 漁 場 管 理 委 員 会																						0
公 営 企 業 管 理 者																						0
病 院 事 業 管 理 者																				1		1
道 の 機 関 以 外		7	5	9	4	8	5	7	2	5		2	2			3	3	4		6		72
計		39	34	35	30	42	26	25	18	18	21	23	25	20	11	11	20	16	14	26	5	459

※ 条例改正により病院事業管理者を平成29年度から保健福祉部から分離

審査区分	年 度																				計
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
<b>1 審査を終え、結果を通知した事案</b>	19	20	19	21	29	14	17	11	12	19	15	15	16	8	7	11	2	5	15	7	282
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	6	3	2	2	5	1	3	1	3	3	1	4	2		1	1		1	4	2	45
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	3	6	4	6	11	5	6	3	5	6	5	4	2	4	1	2		2	4	1	80
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	10	11	13	13	13	8	8	7	4	10	9	7	12	4	5	8	2	2	7	4	157
<b>2 審査をすることができない事案</b>	7	9	6	5	6	6	4	4	3	4	3	7	4	2		9	8	5	4		96
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの						1										2		1	1		5
(2) 裁判所において係争中及び不服申立て審理中のもの		1	1	1							1					1	1				6
(3) 監査委員又は外部監査人に監査請求を行っているもの										1											1
(4) 監査委員等において現に監査を行っているもの																					0
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの																					0
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの					1	1															2
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	1	5	2		1	2		1				2	2			2	3	1			22
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	4	3	3	4	3	1	3	1	1		1					2	2	2	3		33
(9) 事実のあった日の翌日から1年を経過したもの	2				1		1	1				1	2			1					9
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの																					0
(11) その他審査することが適当でないもの						1		1	2	3	1	4		2		1	2	1			18
<b>3 審査を中止した事案</b>	1										1	2	1					3			8
<b>4 審査中の事案</b>	4	3	5	3	3	5	1	2	2	1	3	2	1	2	1			2	2		42
<b>5 制度の対象外となった事案</b>	6	7	9	4	8	5	7	2	3		2	2			3	3	4		5	3	73
(1) 道の機関の行為でないもの	4	5	9	4	8	5	6	2	3		2	2			3	3	4		5	3	68
(2) 事実が確認できないものなど	2	2					1														5
<b>6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案</b>	2	1		2	1		1	1	1						2		2	1	3		17
<b>合 計</b>	39	40	39	35	47	30	30	20	21	24	24	28	22	12	13	23	16	16	29	10	518

## 受付窓口一覧

□道庁 道政相談センター(本庁舎1階)  
〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目  
電話 011-204-5523  
FAX 011-241-8181  
メール kujyou.koueki@pref.hokkaido.lg.jp

□空知総合振興局  
〒068-8558 岩見沢市8条西5丁目  
電話 0126-20-0013(直通)  
FAX 0126-25-5588

□後志総合振興局  
〒044-8588 倶知安町北1条東2丁目  
電話 0136-23-1317(直通)  
FAX 0136-22-5834

□胆振総合振興局  
〒051-8558 室蘭市海岸町1丁目4-1  
電話 0143-24-9902(直通)  
FAX 0143-23-1443

□日高振興局  
〒057-8558 浦河町栄丘東通56号  
電話 0146-22-9030(内線4700)  
FAX 0146-22-2911

□渡島総合振興局  
〒041-8558 函館市美原4丁目6番16号  
電話 0138-47-9400(内線4706)  
FAX 0138-47-9201

□檜山振興局  
〒043-8558 江差町字陣屋町336-3  
電話 0139-52-6500(内線2120)  
FAX 0139-52-5384

□上川総合振興局  
〒079-8610 旭川市永山6条19丁目1番1  
電話 0166-46-5901(直通)  
FAX 0166-46-5201

□留萌振興局  
〒077-8585 留萌市住之江町2丁目1番2  
電話 0164-42-8404(直通)  
FAX 0164-42-1651

□宗谷総合振興局  
〒097-8558 稚内市末広4丁目2番27号  
電話 0162-33-2903(直通)  
FAX 0162-33-2568

□オホーツク総合振興局  
〒093-8585 網走市北7条西3丁目  
電話 0152-41-0603(直通)  
FAX 0152-45-0336

□十勝総合振興局  
〒080-8588 帯広市東3条南3丁目1番地  
電話 0155-26-9017(直通)  
FAX 0155-24-3060

□釧路総合振興局  
〒085-8588 釧路市浦見2丁目2番54号  
電話 0154-43-9102(直通)  
FAX 0154-41-1031

□根室振興局  
〒087-8588 根室市常盤町3丁目28番地  
電話 0153-24-5414(直通)  
FAX 0153-24-5328

---

令和元年5月発行

## 北海道苦情審査委員

〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目  
北海道総合政策部知事室道政相談センター  
TEL 011-204-5523  
FAX 011-241-8181

北海道のホームページアドレス

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp>

---