



その先の、道へ。北海道
Hokkaido. Expanding Horizons.
2018年は北海道150年

北海道苦情審査委員

平成29年度活動状況報告書

平成30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 浅井 俊雄	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	14
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	18
2 審査をすることができない事案	23
3 審査を中止した事案(該当なし)	25
4 審査中の事案	25
5 制度の対象外となった事案	26
6 検討中の事案	28

IV 関係規程等

・苦情審査委員制度について	29
・「北海道苦情審査委員」制度の概要	30
・北海道苦情審査委員に関する条例	31
・苦情審査の流れ	35
・統計資料	36
・苦情受付窓口一覧	38

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29年度末の累計で454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29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29年4月1日から平成30年3月31日までの間に受け付けた苦情申立て件数は26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18件、教育委員会に対するものが1件、病院事業管理者に対するものが1件でした。

知事部局の内訳では、総務部が5件、保健福祉部が5件、建設部が4件、環境生活部が3件、総合政策部が1件となっており、道営住宅や道税、社会福祉など道民と直接関わりのある業務に対する申し立てが多くなっています。(表1参照)

苦情の内容をみると、総務部の所管業務では、開示文書や道税、屋外喫煙所、職員公宅に関するもの、また、保健福祉部の所管業務では、研修事業や児童相談業務、奨学金に関するもの、環境生活部の所管業務では有害鳥獣捕獲事業や狩猟免許登録に関するものがありました。

苦情申立人の居住地による(総合)振興局別の件数では、空知が1件、石狩13件、後志1件、胆振4件、日高1件、上川2件、十勝2件、道外2件となっています。

3 苦情申立ての処理状況

平成29年度の処理件数は、当年度に苦情申立てを受け付けた26件と、昨年度からの継続分3件を合わせた29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15件、審査することができない旨通知したものが4件、現在、審査中のものが2件、申立ての内容を検

討しているものが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15件は、申立ての趣旨に沿ったもの4件、申立ての趣旨に一部沿ったもの4件、道の機関の行為に不備がないもの7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19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	開示文書の疑義に対する職員の対応について	29- 1 号
		振興局道税窓口職員の対応について	29- 9 号
		道庁別館の屋外喫煙所について	29-15 号
		道の空き公宅について	29-21 号
		学校法人の会計処理の指導監督について	29-24 号
	総合政策部	パスポート手続き等に係る対応について	29- 6 号
	環境生活部	生活協同組合への道の指導について	29-13 号
		有害鳥獣捕獲事業での電波法違反について	29-16 号
		狩猟者登録について	29-25 号
	保健福祉部	相談支援従事者研修の開催方法について	29- 5 号
		児童虐待報告に関する調査について	29-11 号
		奨学金の返還について	29-17 号
		温泉施設の硫化水素測定結果の公表について	29-20 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	29-22 号
	建 設 部	道営住宅の迷惑行為に対する道の対応について	29- 2 号
		道営住宅連帯保証人免除申請の取扱いについて	29- 3 号
道営住宅の苦情の対応について		29- 4 号	
建築審査会の裁決について		29-10 号	
教 育 委 員 会		教職員の処分に対する教育庁の対応について	29-23 号
病 院 事 業 管 理 者		道立病院の対応について	29-18 号
道 の 機 関 外	地方公務員災害基金北海道支部の対応について		29- 7 号
	地方公務員災害基金北海道支部の電子メールの取扱いについて		29- 8 号
	公務災害の認定について		29-12 号
	市民墓地使用取り下げについて		29-14 号
	定住応援補助金の返還について		29-19 号
	北海道警察の対応について		29-26 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	15
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	4
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	4
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	7
2 審査をすることができない旨を通知した事案	4
(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) 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	3
(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	2
5 制度の対象外となった旨を通知した事案	5
(1) 道の機関の行為でないもの	5
(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	3
計	29

※ この処理状況の件数には、前年度からの継続分3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 浅井 俊雄

北海道苦情審査委員 塚田 厚子

平成29年度の所感

北海道苦情審査委員 浅井 俊雄

- 1 私は、平成27年6月から北海道苦情審査委員を務めており、3年弱を経過いたしました。
北海道苦情審査委員は、制度の発足時から、2名のうち、札幌弁護士会所属の弁護士から1名がその任にあっております。私は、弁護士の委員として、5代目にあたります。

- 2 この間に、20件を超える数の苦情を担当し、中には判断に迷うものもありましたが、一生懸命に考えて、自分なりに誠実に結論を出してきたつもりです。
考え方の基本は、苦情を申し立てられた方の思いに寄り添うということであり、たとえ結論が苦情としては理由がない、あるいは、苦情として取り扱うことができないものであっても、できればご納得を得られるように、ていねいに説明をするということに心がけています。

- 3 具体的には、文章は、できる限り紋切り型にならないように、また、いわゆる木で鼻をくくるような印象を与えないように、ですます調で、語りかけるような、やわらかいものになるように工夫しています。
また、苦情の中には、一見しますとなかなか成り立ちにくいようなものもありますが、まず共感を示すように、突き放したような感じにならないように、意識をしています。

- 4 とりわけ、しばしばみられるものが、苦情を申し立てられた方の利害にかかわっていないと思われる苦情です。
苦情審査制度は、申立人の利害にかかわる問題でなければ、審査をすることはできません。これは、制度を規定している北海道の条例で決められていることであり、条例の考え方の基本は、この制度は、道政の誤りにより、何らかの権利侵害を受けた方を救済するということに眼目があると思われるのです。
当然ながらわれわれは、条例に反して審査をすることは許されていません。もとより、苦情を申し立てられる方は、条例の文言を調査してから苦情を申し立てられるわけではありませんから、何かの折に、正義に反するような事態を見聞して、義憤にかられて、苦情の申立てをなさることが多くあるというわけです。なかには、お怒りはごもつとも、と感じるものもありますが、やはり申立人の利害にかかわらない苦情は、審査できないのです。
その場合は、いわば門前払いの決定を書かざるを得ないのですが、私としては、申立人が、「なんと役に立たない制度だ」という気持ちにならないよう、制度の説明をするだけでなく、申立人に一定の共感を示すように(全面的に支持をしますと、そこだけ利用されるおそれもありますので、慎重を要しますが)、しています。
このため、比較的早期に結論が定まっても、文章を起案するのに時間がかかるという場合もあります。

これまで扱った苦情の中には、相当の長期間を要した難産の事案もありましたが、平均すると2ヶ月から3ヶ月で結論を出しています。逆に、あまりにあっさり結論を決めてしまうのも軽率に感じられ、いったん決定文を起案してから、少し寝かせて、再度見直すということもしています。不思議なもので、一度こうかと思ったものが、時間をおくと、また迷うこともあり、あまりお待たせしては申立人に申し訳ないと思いながら、拙速に陥らないようにしています。

5 同僚の塚田厚子委員は、偶然にも古くから家族ぐるみでお付き合いのある友人であり、私のほうが先任ですので、苦情処理についてお問い合わせを受けることもあるのですが、委員はそれぞれ独立しており、合議制ではありませんので、判断そのものには立ち入らないようにしています。それでも、塚田委員の女性らしい繊細な視点には、しばしば感心し、委員が男女ペアであることにも意味があるのだなあと感じています。

6 私と塚田委員のデスクは、道庁内の道政相談センターという部署にありますが、常駐しているスタッフは、苦情申立て以外の多くの相談・問い合わせの対応に追われながら、さらにわれわれのサポートもしてくださり、おかげで、私も何とか職責を果たせています。

残り1年と少しの任期となりましたが、充実した苦情処理ができるように、さらに精進したいと思っています。

初年度の所感

北海道苦情審査委員 塚田厚子

私は平成29年6月に苦情審査委員を拝命しまして、早10ヶ月がたちました。本年は26件の審査案件が出ておりそのほぼ半数に近い11件程を担当いたしました。

私はこれまで司法書士として個人事業を営んでおり、成年後見制度には自分なりに関わってきました。ここ数年は家庭裁判所の調停委員もさせて頂いておりましたが、政治問題・行政問題について特別の関心を持ってきたわけではなく、これと言ったキャリアもありません。また公務員の経験も無く、当初はどうなることかと不安でいっぱいでした。特に国でもなく、市町村でもない、道の立ち位置は微妙であり、又行政の区割りはかなり複雑でありわからないことばかりでした。救いは、ごく普通の一般市民の目線で考えることが大切であると言われたことだけでした。そして、振り返ってみるといろいろなことを勉強させて頂きました。

いきなり引き継ぎ案件で、地方振興局の職員が懲戒となった案件がらみの道営住宅の騒音被害申立事件(29-4号)の担当になりました。これについては迷惑行為に関する道制定の措置要綱が出てきて、それがとても参考になりました。行政の努力義務を定めたものでしたが、これに沿ったきめ細かな対応がなされれば、苦情など出てこないのではないかと思う位のものでした。審査結果として現状では道の不備は認められませんでした。振興局の今後の働きかけの早期実現に期待を込めたものとなりました。どちらにしろ、道の建設部が平成23年に制定していた、道営住宅における迷惑行為に対する措置要綱は充実した内容で迷惑行為の定義、範囲を明らかにして、統一した手続をさだめ、入居者当事者間、自治会内で解決困難な深刻な迷惑行為について、当事者間のみの問題として突き放すのではなく、道営住宅の管理の問題であるとの視点に立ち、道総合振興局等がなすべき具体的措置、手順を示したものでした。これらが絵に描いた餅にならぬよう、実施機関が実際の運用を実効的に行って頂きたいと思います。又道営住宅の空室状況も目立ってきている中、住み替え条件の検討も示唆された内容でした。

次に担当した、道が行う介護関係の相談支援従事者研修の開催方法に関する案件(29-5号)では、北海道の広大さを感じました。研修の開催地(ex 十勝)、開催方法の不公平感、定員募集選考プロセスに対する不透明感がポイントでしたが、ずっと札幌に居住してきたものにはわからない北海道が扱う地域の大きさと、そこに住む道民の行動半径と現状の交通機関の不便さを感じずにはいられません。広くて交通網が不十分な地域における、障がい福祉サービスの担い手に対する配慮とコストの問題、必須研修としながら300名以上の応募に対し、定員50名という供給体制など問題山積の現状が浮き彫りとなりました。選考基準の明確性等に付き対策がとられ研修の募集定員増も見込まれていくと思いますが今後の展開に期待したいと思います。

その他、温泉施設硫化水素測定結果公表事案(29-20号)では広大な自然の利用と健康被害、その利用と規制のあり方について、複雑な調整の困難さを感じました。他に生協問題(29-13号)や、災害基金問題(29-7号)等々どれも印象がありますが、一番興味深かったのは奨学金の返還問題(29-17号)案件です。

これは、苦情申立人の長女が借り入れた北海道〇〇協議会が行っている介護福祉士等修学資金貸付制度におけるいわゆる奨学金の返還手続において、最後の通知から3年以上、高額な延滞利息(年率14.5%)が発生し始めてから2年弱の間何の連絡も無くいきなり、高額な延滞加算金23万円を含む返還残額金120万円程の一括返済を迫る督促は奨学金制度として納得がいかないというものでした。

この案件では、申立人は、返還債務の存在は認めており、既に延滞金含め完済済みの状況があり、また苦情審査としても、〇〇協議会に補助金を交付している保健福祉部の指導監督が適切になされているかとの観点からのものとなりました。結論として道側に不備は認められませんでした。一度ならず、複数回にわたり弁明・回答を頂き、実施状況、課題、予算措置監督体制につき検討させて頂きました。返済に関する通知・督促に関する規則がないので、規則違反という結論は出てきません。

しかし、催促をしなかった結果延滞利息が際限無く発生して、貸主のさじ加減で膨大な利息を取ることがあればそれは信義則に反することになります。本来の奨学金制度趣旨からすれば人に優しい仕組み作りを目指す立場において、行政は実際の運用面で心配りが足りなかった言わざるを得ません。道としても、実施団体への注意喚起を約束して頂きました。

又延滞利息年率 14.5%という数字は高額であり経済的余裕のない学生への支援としての奨学金制度としていかなるものかという疑問もあり、他府県の制度も検索してみました。すると基本的枠組は同じでも、延滞利率、催促手続、返済期間等につき地域により多少の違いがあることがわかりました。特に平成 26 年には税金の滞納措置に対する特例基準割合(7.3%加算)が導入されるなど新たな動きも見られる時期で、地域によっては延滞利息5%を採用する所や、新基準の遡及的適用を認める地域も出ておりました。その中で、北海道はひととき厳しい条件であると感じましたが、道では平成 28 年の『新貸付』制度からは延滞利子 5%を採用し但し、この基準についての平成 28 年以前の旧貸付案件に対する遡及的適用に関しては、「検討はしたが採用にはならなかった」ことが判明しました。

延滞利息の問題は修学資金制度の本質的部分ではないかもしれませんが、本来の制度目的である北海道の介護福祉士の人材確保の観点からすれば、多くの学生が資格を取得し、本道に定着し修学資金返還の免除を受けるのが望ましい姿であり、ここには他の奨学金等貸付制度とは異なる面もあるかと思えます。しかし一方で、俗にいう「奨学金破産」が社会問題化しているのも事実であり、厳しいペナルティを科すことで、返済できにくくなってしまいうこともあってはならないでしょうか。

本件を検討する中で修学資金貸付制度への認識が深まり、又制度の変遷、課題、現状を見て国が行う事業でも都道府県により制度に違いがあることもわかりました。違いはそれぞれの事情、特徴を出すと言う面もあるでしょうが、本案のようなペナルティ要素に関する地域差は正直違和感もありました。そこで道に対しては、今後の制度改正に際してはこうした点もご検討頂きたいとお願いいたしました。今回の件では道の予算措置、補正予算措置等も説明頂き、また修学資金制度に関する変遷、現状、実施状況、課題等も勉強させて頂きました。

最後になりましたが、思いもよらず苦情申立人から「ねぎらいのメール」を頂いたことがとてもうれしく思われました。今後も普通の市民目線で共鳴感をもちながら、一方軸ぶれせず、毅然とした姿勢を保ちながら職務遂行できるよう精進したいと思います。

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

- 28-11号 振興局職員の相談対応について
- 28-14号 道営住宅の苦情に対する職員の対応について
- 29- 2号 道営住宅の迷惑行為に対する道の対応について
- 29- 9号 振興局道税窓口職員の対応について

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

- 29- 5号 相談支援従事者研修の開催方法について
- 29- 6号 パスポート手続き等に係る対応について
- 29-15号 道庁別館の屋外喫煙所について
- 29-18号 道立病院の対応について

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

- 28-10号 自動車税の納付について
- 29- 1号 開示文書の疑義に対する職員の対応について
- 29- 3号 道営住宅連帯保証人免除申請の取扱いについて
- 29- 4号 道営住宅の苦情の対応について
- 29-11号 児童虐待報告に関する調査について
- 29-17号 奨学金の返還について
- 29-20号 温泉施設の硫化水素測定結果の公表について

2 審査をすることができない事案

- 29-10号 建築審査会の裁決について
- 29-16号 有害鳥獣捕獲事業での電波法違反について
- 29-21号 道の空き公宅について
- 29-23号 教職員の処分に対する教育庁の対応について

3 審査を中止した事案

該当なし

4 審査中の事案

- 29-13号 生活協同組合への道の指導について
- 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

5 制度の対象外となった事案

- 29- 7号 地方公務員災害基金北海道支部の対応について
- 29- 8号 地方公務員災害基金北海道支部の電子メールの取扱いについて
- 29-12号 公務災害の認定について
- 29-14号 市民墓地使用取り下げについて
- 29-19号 定住応援補助金の返還について

6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

- 29-24号 学校法人の会計処理の指導監督について
- 29-25号 狩猟者登録について
- 29-26号 北海道警察の対応について

1 審査を終えた事例

(1) 申立ての趣旨に沿ったもの

28-11号 振興局職員の相談対応について

1 苦情の内容

申立人は歯科衛生士の資格を有している者であり、患者が自ら口腔内に薬剤を塗布し歯を美しくするセルフホワイトニングの店を経営するという事業を起業すべく準備中である。

起業にあたり、保健所の許認可が必要かどうかを確認しようと、空知総合振興局保健環境部を訪れたが、総合案内の横で作業している職員からは声はかけられず、通りすがりの職員に歩きながら対応され、案内された場所は、相談窓口のような所ではなく、大勢の職員がいる中、立たされたままで対応された。

用件を話すと、「いわゆる「歯みがきサロン」等について」という国の通知を見せられ、「あなたがやろうとしている店は違法で、警察に逮捕される」、「保健所は一切関与しない」と言われた。札幌の同様の業態の店のチラシを見せて、「捕まるとかそういうのでは…」と言っても、「他の地方がどうかは知らない、この店は逮捕される」と、一方的に言われた。

また、私は「出店にあたり保健所への申請は必要ないのですね」と確認すると、「一切関係ない。ただ、その店を出すということは警察に捕まることだ」と他職員にも聞こえるような声で言われた。

帰宅後、父に相談し、父が、振興局に電話した際、電話に出た職員は「歯みがきサロンですよね？」と、「セルフホワイトニング」とは別の話になっていた。対応の酷さを伝えると「そのようなことは一切していない。」と謝罪の言葉はなかった。

申立人の参加している起業塾には沢山の方が学び将来自分の店を出す為に取り組んでいます。その方達が保健所に行くと、また私と同じような対応をするのか？何の相談にも役にも立たず、ただ不快な思いをさせるのか。このずさんな体制や対応は改善していただきたい。

2 審査の結果

実際にどのようなやり取りがあったのか、確実な事実認定はできませんが、次のように考えられます。

- 1 空知総合振興局の弁明では、申立人の父親が抗議の電話をした際、申立人が家に帰ってから泣いているという説明があったようです。振興局の対応が親切なもので、「警察に捕まる云々」が念のために注意喚起をしたに過ぎないというのであれば、申立人が泣くわけがないと思います。泣いていないのに、泣いているという嘘をついてまで事実無根の抗議をするような動機が、申立人やその父親にあったとは考えにくいところです。ですから、振興局側の対応に何らかの問題があったのではないかと考えます。
- 2 申立人は、起業を考え、起業塾に通い、歯科衛生士の資格を有しているのですから、歯磨きサロンとセルフホワイトニングの区別を十分知っていたはずであり、保健所から、念のための注意喚起として「警察に捕まる云々」を言われたのであれば、聞き流すか、自分がやろうとしているのは適法な店である、と説明をしたか、どちらかになると思われます。
申立人は聞き流してはいないのですから、自分が開業しようとしているのは適法なセルフホワイトニングの店であることを説明しようとしたことは、まず間違いないと思います。
- 3 振興局係長は歯磨きサロンが違法であるという認識はあったが、セルフホワイトニングについては、よ

く理解をしていなかったように思われるのです。仮にそうだとすると、誤解に基づいて、頭ごなしに叱責されたという申立人の苦情がにわかに真実味を帯びてきます。

そうではなく、歯磨きサロンとセルフホワイトニングの区別を知っていたのであれば、申立人が開業しようとしていたのはどちらなのか、確認すべきです。弁明からは、歯磨きサロンとセルフホワイトニングの区別の確認はしておらず、セルフホワイトニングというものを知らなかったからではないか、と思われます。その結果、申立人がセルフホワイトニングの説明をしても、直ちには理解できず、正当性のない弁解をしているものと思込んだという推測が成り立つように思います。

この流れからは、担当係長が、申立人は違法な営業(歯磨きサロン)を開始しようとしている、と誤解をした可能性が高いように思われます。

以上から、振興局担当係長が、申立人に対し、「あなたがやろうとしている店は違法であり、警察の方に逮捕されます」と断定的に叱責したという可能性が非常に高いように思われます。振興局に対する本件苦情申立ては、理由のあるものと判断をいたします。

空知総合振興局保健環境部が、一般論として来訪者に不親切な対応をしているということまでは認定できませんが、公務員はできる限り役所を訪問する市民・利用者に対して、親切に、また親身になって対応をすべきことはいうまでもありません。

空知総合振興局においては、相談にみえた方に対しての応接の方法に問題はないかどうか(失礼がないかどうか、親身になっているかどうか)、よく再検討がなされるべきであると考えます。

28-14号 道営住宅の苦情に対する職員の対応について

1 苦情の内容

道営住宅に入居する申立人は、隣室のA氏宅から聞こえる怒鳴り声や壁をたたく音に悩まされ、平成27年10月頃から上川総合振興局旭川建設管理部に陳情書を提出するなど、対応と改善を求めている。上川総合振興局は、A氏宅を訪問して注意を促すなど対応してきたが、申立人によると事態は改善しなかった。

そのため、申立人は、同28年3月に苦情審査委員に苦情申立てを行い、さらに、騒音の状況を伝えるため同年5月に、上川総合振興局を訪問したところ、その際に、対応したB主査から苦情申立ての取下げをお願いするような発言があり、申立人は苦情申立てを取り下げた。

時期は不明であるが、これと前後して、B主査は、ラインや電話により申立人をカラオケやパークゴルフに誘い、数回行動を共にしている。その費用は基本的に折半としていたが、申立人が支払ったこともある。申立人は、このようなB主査の態度に対し、苦情を申し立てたものである。

2 審査の結果

本件において、上川総合振興局のB主査の行為には次のとおり問題がありました。

B主査が行った申立人の苦情申立てに対する取下げのお願いにより、申立人は本意ではなかったものの、審査中の苦情申立てについて「苦情申立取り下げ書」を提出されました。苦情審査委員は、その「取り下げ書」をもって審査を途中で中止致しました。

道が北海道苦情審査委員制度を運用するにあたって、苦情が申し立てられた問題を担当する職員が、申立人に苦情申立てを取下げて欲しいとお願いをすることは、あってはならない行為であり、制度の根幹にも関わる問題と考えます。

また、職員が職務上の利害関係者と私的行為を共にする場合には、わきまえねばならぬ倫理があると思いますが、本件においては、それに対する自覚が足りなかったと言わざるを得ません。

申立人は「今も隣人のA氏の騒音被害に悩まされている」と訴えていらつしやいます。よって、申立人の本意でない「取り下げ書」の提出により中止をした苦情審査については、取下げから現在に至るまでの経緯も含めて、もう一度申立人から詳細を伺い、苦情の趣旨を整理した上で、審査すべき案件と判断した場合には、29年度の新件として審査を開始したいと考えます。

北海道苦情審査委員制度の「苦情の申立てに係る事務取扱について」の「制度の周知」の項によると、この制度は「道民の権利利益の保護を図ることを目的に導入した制度であり、道政に不服のある道民からはこの制度を大いに活用していただき、また、事案の審査に当たり、道政の改善に反映させることも期待しているところから、道民の参画する開かれた道政の実現に向け、積極的な制度の周知に努める」と規定されています。

苦情が申し立てられた問題を担当する職員が、自分の職務が大変だからと、申立人に取下げをお願いすることは、苦情審査委員制度の設立目的を否定しかねない行為です。今後も、この制度を道が運用していく限り、二度とこのようなことが起きぬようお願いしたいと思います。

また、弁明書の「今後の対応」に上川総合振興局が記された「職場における公務員倫理研修の実施、及び道営住宅の相談対応や入居者宅の訪問時には、複数体制で実施」については是非徹底されることを切望いたします。

29- 2号 道営住宅の迷惑行為に対する道の対応について

1 苦情の内容

1 申立人は、平成4年10月以来〇〇市所在の道営住宅に入居している。道営住宅においては、ペットの飼育を含め、近隣に迷惑を及ぼす行為は禁止されている。しかるに、申立人と同じ建物に入居している入居者Aが、猫を3匹飼育しているほか、野生のカラスに餌付けをしており、そのために、申立人は、猫の匂いや糞、尿、さらにカラスの糞などに悩まされている。

また、申立人は、入居者Aに対し、入居者A宅のベランダにカラスが近づかないような措置を求め、入居者Aはこれに応じてネットを張ったが、ベランダを破損する方法でネットを取り付けているため、すがもりがして迷惑を被っている。

2 申立人は、入居者Aの猫の飼育とカラスの餌付けについては、石狩振興局と指定管理者Bに対し、何度も苦情を申し立てており、またベランダのすがもりについても、指定管理者Bに申告しているのに、さしたる進展がないことから、苦情を申し立てた。

道営住宅における迷惑行為については、平成23年に決定された措置要綱が存在し、事情聴取や現地調査、是正指導などは振興局長が行うことと定められているので、苦情の相手方は石狩振興局長である。

2 審査の結果

「北海道営住宅条例」や「道営住宅における迷惑行為に対する措置要綱」では、犬や猫の飼育は必ずしも禁じられていません。また、「道営住宅入居者のしおり」に書いてあるペット飼育禁止というのは、行政指導であり、強制力を持つものではないということです。

北海道としては、道営住宅で犬や猫は飼わないでもらいたいと思っはいるが、それをすべて禁止し、何らかの強制的な措置をとれる根拠法規はなく、犬や猫を飼うことで、他の居住者等に迷惑をかけているという事態に至って、注意や警告、最終的には退去を求めるといった強制的な措置が取れる、というルールになっているものと理解されます。また道の弁明によると、野生動物への餌付けは、ペット飼育より

強力に禁止されているように読めます。

以上から、本件では、猫の飼育とカラスの餌付けの2つが問題とされているのですが、このうち、猫の飼育については、当然に許されないことではなく、それが他の居住者等に迷惑をかけているという場合に許されないことになり、これに対し、カラスの餌付けは、迷惑かどうかを検討するまでもなく、許されないことになるようです。

要綱により、措置をする責任主体は振興局長なのですが、その具体的実施については、振興局から指定管理者Bに委託しています。振興局に指定管理者Bに対する指導監督の権利と義務があるので、本件苦情審査では、まず指定管理者Bの措置が十分であったかどうか、検討が必要です。

現状では、指定管理者Bが入居者Aに対して何らかの強制的な措置をとることは困難と思われます。可能なのは、猫の飼育をやめるように申し入れるということで、指定管理者B課長は、これは行っています。申立人は大いに不満を感じると思いますが、猫の悪臭が申立人に迷惑をかけていることを客観的に証明する資料がない以上、これを不当と断じることはできないと思います。

指定管理者Bがとってきた措置の内容としては、非難を加えるのは難しいと考えますが、全体的に指定管理者Bの対応は時間がかかりすぎており、これが申立人の不信を増幅したと思われます。

申立人が指定管理者Bにカラス及び猫の問題を申立ててから、指定管理者Bがこれを振興局に報告したのが、3週間。さらに指定管理者B課長が申立人に被害の実情を聞き取りしたのは5週間後、入居者Aとの面談は、申立ての2ヵ月後です。処理の遅滞は甚だしいといえます。

5月の時点で、指定管理者B課長は振興局に事態を報告、振興局は継続対応の指示をしましたが、特に、対応が遅いという指導はなかったように思われます。

振興局の態度は、「丸投げ」そのもので、ほとんど、申立人の悩んでいる問題に関心を示していません。本来、要綱により、問題に対処すべきなのは振興局(長)です。委任先がきちんと役割を果たしているかどうか、しっかり指導監督する責任があるというべきです。

道の弁明の中で、振興局が具体的な指示をしたという形跡はみられません。

以上から、振興局(長)には、問題の解決に真摯に取り組んでおらず、指定管理者B任せにして、適切な指導監督の役割を果たさなかった結果、カラス問題やベランダのすがもりの問題について、より迅速な解決が可能だったのにそれを遅らせたという点で落ち度があったものと考えます。

猫問題に関しては、たんに猫を飼っているというだけでは、何らかの強制的な措置をとることが困難であるという事情も斟酌しなければなりません。現時点においては、これまでの検討から、入居者Aに猫の飼育をやめるように強制することは困難であるというのは、やむをえないところであると考えますが、やはり指定管理者Bに対し、迅速な対処をするように指導監督をせず、問題解決が長引いているという点では、落ち度があったものと考えます。従って、本件苦情には理由があるものと考えます。

振興局(長)に対しては、入居者Aの猫の飼育が申立人に迷惑を及ぼしているのかどうか、さらに実証性に重きをおいた検討を重ねることを要望したいと思います。そのように指定管理者Bを指導するにとどまらず、必要に応じて自ら動くことも検討していただきたいと思います。ベランダのすがもりの問題も、迅速に調査し、是正するようにしていただきたいと思います。

29- 9号 振興局道税窓口職員の対応について

1 苦情の内容

平成29年〇月中頃、平成29年〇月〇日の2回にわたり(1回目は窓口対応、2回目は電話対応)空知総合振興局道税窓口にいる職員Aから、不愉快きわまりない対応をうけ、我慢ならず苦情申立てに至った。

職員Aの対応はとて横柄な態度で、いかにもめんどうくさそうなそぶり、手続を申し込むと、事

前に確認しているにもかかわらず、「ここではできないっす」と拒否し、再度細かく説明し申し込むと更に横柄なしゃべり方でいやそうに応じた。

2回目の電話対応の場合も車税の還付時期を訪ねたのに対し、「わからないっすね、札幌に聞いた方がいいんじゃないですか。3、4ヶ月かな」と面倒くさそうにたらい回ししようとしてました(私は事前に札幌に電話しており、岩見沢じゃないとわからないと言われていました)。

職員Aは、不親切で、横柄で、すぐ逆ギレし、すぐできる手続を滞留させ、そこを利用する市民に不愉快きわまりない思いを与えています。行政手続の窓口で対応する職業人としての自覚がないように思います。

2 審査の結果

本件について振興局に対し調査した結果、A専門主任の対応は、故意ではないにしろ来庁者から見ると、横柄と受け取られかねない対応があり、来庁者の目的が達成できるよう話をよく聞くことや親切で分かりやすい、丁寧な説明をするという点で不十分であったとされ、又電話対応についても問合せ事項について、可能であった他の担当部署への電話確認をすることなく対応したことが判明し、一般の来庁者の行政手続を親切、丁寧にサポートする立場の窓口職員としては不十分な行為・対応であったと認められました。

- ① A専門主任は道税窓口の穴のあいた円形部分に顔を近づけると、テーブルに手をつくことが多く横柄な態度に見える状況でした。
- ② 申立人は「減免制度で、車両の名義を換えたいんですけど」と申し込んでおり、納税課の職員であれば通常ある程度は、「自動車税の減免対象となる自動車を変更する手続」のことであると予想がつく事柄です。又誤解があったとしても、窓口職員としての接遇のポイントとしては、行政手続に疎い一般来庁者の話はよく聞き、来庁目的をきちんと把握するよう努め適切に対応することを求められるものであり、それをしなかった点は不十分な対応であったといえます。
- ③ 自動車税の還付時期に関する電話の問合せへの対応も、振興局から電話確認できる事項であり、利用者の強い要望があればやはり行政サービスとしては提供していただきたい事柄です。
- ④ A専門主任の言葉使いに関しては、道からは「本人及び周囲の職員に確認したところ丁寧語での対応であった」という弁明がありました。仮に申立てにあるような言葉遣いをしたとすれば職員として配慮を欠いて適当ではないと思慮しますが、苦情審査委員としてはそのような発言があったかどうか事実認定できるだけの資料がありませんので苦情として理由があるものとの判断はできません。

行政手続の窓口では来庁者の目的を達成できるよう話をよく聞くことや、親切で分かりやすい丁寧な説明をすることが重要でお客様本位の接遇が求められます。個別職員への指導は勿論、全体、係内研修も企画されているとは存じますが、組織全体の意識を、納税者のための行政サービスの適切なあり方の実現にむけて、尚一層高めていってくださるようお願いいたします。

事務処理上のミスはできるだけ避けるべきではありますが、結果として出てしまうことはあり仕方のないこともあります。しかしその際のミスに対する対応如何によってその後の成り行きが大きく異なることもあります。今回の件はどうでしょうか。初動段階で、行政サービスの趣旨に沿った、相手が納得するような真摯な謝罪と丁寧な説明があったら、相手の立場に寄り添える対応がもう少しあれば大事にはならなかったかもしれないと思うと残念です。日頃の意識、態度、行動指針をこの機会に是非ご確認くださるようお願いいたします。

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

29- 5号 相談支援事業者研修の開催方法について

1 苦情の内容

申立人は、〇〇地方で障がい者向けグループホームを営んでいる。

相談支援従事者研修(サービス管理責任者、児童発達支援管理責任者向け研修)の開催地について、不公平感があり、また、研修の募集プロセス、選考基準が不明確である。

相談支援従事者研修の受講者人数枠について、各事業所の組織運営が適切に行える数字を確保していただきたい。

2 審査の結果

1 開催場所、地方会場についての不公平感について、現時点での道の対応が不適切とまではいえないと判断しました。

2 募集プロセス、選考基準の不透明性については、保健福祉部からは、現在の受講申込フォーマットについて、受講希望者の勘違いや、解釈誤りを誘引し、記入誤りが少なくない状況であるので、今後はより分かりやすい表示を検討するとの弁明があり、苦情には理由があるものと判断します。

3 受講者人数枠については、確かに平成29年第1回目は50名の定員に対し大きく上回る応募があったとのことです。

但し道としては、これまでもこれからも人数枠拡大を検討しており、実績としても今年は昨年より総枠として50名増加させており、来年度の更なる枠拡大も検討しているとの回答でした。従って現時点の判断として、道の対応が不適切とはいえませんが、やはり早期の改善、ニーズに沿う枠拡大の充実をお願いします。

29- 6号 パスポート手続き等に係る対応について

1 苦情の内容

申立人は、平成29年〇月〇日、胆振総合振興局に、申立人を含む2人分のパスポートの申請を行った。

その際、申立人が2人分のパスポートを受け取ることができるか質問をすると、担当者は、申請者本人の署名があれば、申請者以外の者が受領することも可能である旨を答えた。

同年〇月〇日、申立人が一人で胆振総合振興局を訪れたが、パスポートを受領できなかった。

1 窓口担当者は経験の浅い人物であり、胆振総合振興局の教育、指導が不十分である。またそういう前提であれば、経験者が立ち会って指導すべきである。

2 パスポート引換証に収入印紙及び北海道収入証紙について誤った情報が記載されたままになっていたのは利用者に迷惑をかけるものである。

3 同年〇月〇日、窓口において、〇月〇日に対応した担当者はいないのかと尋ねると、昼休みなので在席していないと答えたが、申立人自身も昼休みを使って何度も振興局に足を運んでいるというのに、感情を逆なでする言い方だった。

2 審査の結果

窓口担当者は、まだ経験が浅いために、こうした初歩的なこともわきまえていなかったとすれば、確かに振興局の教育、指導が不十分であったように思われます。今後、しっかりとした訓練を実施し、サポート体制をとること、また試行期間を設けたり、実地試験を行うなど、利用者に迷惑をかけないように、よく検討をしていただきたいと希望します。

パスポート引換証には、収入印紙及び北海道収入証紙の購入場所が印刷されているのですが、不要な場所を抹消するとともに、最寄りの購入場所を口頭で知らせるシステムになっていたということですが、窓口担当者はこれを失念したということで、弁解の余地のない過誤というべきでしょう。

誤った対応をした職員はいないのかと問われ、その日の窓口担当者が、当該職員は昼休みなので在席していないと答えたという点は、質問に素直に答えただけですので、落ち度とはいいいがたいように思います。また職員が昼休みをとることは当然であり、そもそも非難すべきことではないと思います。

29-15号 道庁別館の屋外喫煙所について

1 苦情の内容

- 1 申立人は、道庁別館と水産ビル間の道路を通過する際に、多くの職員が喫煙しているため、むせてしまい、副流煙に気持ちが悪くなっている。

別館と比較して本館には小屋があり、フィルターで濾過後、排出するなど分煙対策を講じている。これに対して、別館は分煙施設といえるのか、早急に改善を求める。

- 2 多くの職員が、喫煙とともに、スマホや飲み物(コンビニの)を持って、滞在時間10分以上であり、これらの職員は休暇を取っているのか。1人の職員が6回喫煙すると、60分である。所属長は、これを黙認しているのか、これは、職務専念義務違反ではないか。他の職員はその時間に職務に専念しており、格差が生じていると認識している。早急に改善を求める。

また、喫煙職員に対して、どのように喫煙しないようにしているのか、対策を問いたい。

2 審査の結果

1について

北海道は、喫煙する職員に、なるべく煙が外に流れていかないように注意を喚起しているということです。灰皿を回廊の内側に設置し、灰皿を中心に(喫煙者が灰皿を囲むように、ということだと思います)喫煙するように、などと書かれた掲示を庁舎内に貼りだして、喫煙マナー向上に努めているということでした。そして、今後も同様の掲示を繰り返すなどして周知を図りたいということでした。

ただし、その喫煙マナー向上のための掲示文(本庁別館共通のもの)を見ますと、「道民の皆様から…(中略)…「タバコの臭い」等についてのご意見が度々寄せられています」と書いてあります。このことからしますと、今回の苦情申立人に限らず、別館周辺で、煙草の匂いが迷惑だと感じている人が一定数いるものと思われます。

煙草を吸わない人間からしてみますと、室内でも、道路を歩いている際などでも、煙草の匂いがかがされることは非常に苦痛です。北海道が喫煙マナー向上のために努力を払っているとしても、現実に迷惑を被っている人がいる以上、現状の対策は不十分であるというほかないと思います。

以上から、本件の苦情1については、理由があるものと考えます。

北海道には、早急に、屋外喫煙所から煙草の煙が道路上に流れていくことに対する防止策の再検討をお願いしたいと思います。

2)について

苦情2の趣旨としては、要するに道職員が仕事をサボって喫煙しているのではないかという問題提起かと思います。

問題意識としてはごもつともな面があると思いますが、申立人の利害にはかかわっていません。

よって、本件申立ては申立人の利害にかかわらない事実に対する苦情ですので、条例第12条第1項第8号により、審査をすることはできません。

29-18号 道立病院の対応について

1 苦情の内容

申立人の子は、道立病院に入院し手術を予定していたが、全身麻酔等の措置後、手術使用機器に不具合があり、手術が中止された。申立人の子はそのまま入院を継続し、4日後に手術を受け退院したが、この間の病院の説明、対応に納得がいかない。

- 1 退院の日、申立人が事態の説明を求めていたのに対し、病院側から2名の主幹が病室を訪れたが、手術中止に対する謝罪もなく、また、積極的に説明をしようとせず、申立人が質問をするのを黙って待っていた。

このような態度は、手術中止というミスをおかした病院側の責任者の態度として非常識である。

- 2 申立人が手術中止の説明を求めたのに対し、病院側は、あくまで病院側に落ち度はなく、今回の事案は仕方がないことのような説明や、申立人の職業を持ち出す説明は非常識である。

病院側の機器の取り扱いには問題はなかったという説明だったが、幼い子にリスクのある全身麻酔をかけておきながら、機器メーカーに責任を押し付けるような回答には納得できない。

- 3 病院側は、当初の手術予定が中止になった分の入院費用は請求しない扱いとしたが、延期による入院費用は請求してきた。

帰宅せずに入院を継続したのは、自宅までの距離、子の体調などを考えた上での選択であり、原因は当初の手術中止という病院側のミスにあること、手術の日程は、医師から、事前の検査・診察の結果、早期手術を勧められていたことなどから決めたことなどを説明したが、聞き入れてくれなかった。

病院側のミスで中止となった、当初の手術にかかる往復の交通費は病院側が負担するのかと質問したが、理由の説明もなく負担しないという回答だった。

申立人が病院からの入院費用の請求に不満を感じ、相談する窓口はないのかと問い合わせたところ、「ありません。妥当な請求金額なので」と回答があったが、納得できない。

2 審査の結果

まず苦情1については、病院は弁明で、「当該職員の対応が、ご両親に不快な思いをさせましたことを大変申し訳なくお詫びします」と謝罪しており、丁寧で親切な説明ではなかったのだろうと推測できます。この点については、病院の対応が適切ではなかったという限りにおいて、苦情に理由があるものと考えます。

次に、苦情2について、病院側としては、仮に、機器の不具合について明確な落ち度がないと考えていたとしても、申立人の大事なお子さんに全身麻酔後の手術中止という重大なことが起きたのですから、両親の心情を思いやり、その心情に寄り添うような対応をしてほしかったと思います。

病院側としては、メーカー側の指示に忠実に管理をしており、過失をおかしてはいないということを確認のうえ、申立人にそのことを説明し、メーカーに責任をおしつけるような発言はしていないということでした。

機器の管理(使用後の洗浄、保管など)について、病院に過失があったという根拠(証明)はありません。特に、メーカー側が、センターの管理・メンテナンスに落ち度があったという推測をしていないことなどから、機器は適切に管理されていたという前提で考えるほかないと思います。そうしますと、2人の主幹の態度が防衛的であったために、申立人が不愉快を感じたという可能性はあったかもしれませんが、客観的な事実として、機器の管理に落ち度はないという説明をするのは当然のことと考えます。

もう少し、申立人の感情を害さないような配慮があってもよかったのではないかとは思いますが、メーカーに責任を押し付けるような発言があったと断定することはできませんので、概ね、病院の対応に問題はなかったものと考えます。

ただし、病院側において、予算の制約があり、そのために予備の機器を備えていなかった、という説明をするときに、申立人の職業を引き合いに出す必要はまったくなく、そのような個人的なことを持ち出せば相手の感情を害することは予想がつきそうなものですから、その点に限っては、不適切であったといえます。

3苦情について、病院側では入院費の取り扱いについて、改めて協議し、当初の手術予定と手術延期による入院期間の入院費は免除することを決定し、申立人に説明したとのことでした。

また病院として、医療費検討会を設置し、類似した事案の場合も医療費負担について協議して必要な対応を行っていることも説明したということです。

この苦情に関しては、実質的に解決したものと考えられ、審査の結論を出すことに実益はなくなつたと思いますので、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第11号を適用して、結論を出さない扱いにいたします。

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

28-10号 自動車税の納付について

1 苦情の内容

平成〇年〇月初旬に道税事務所に赴き、自動車税51,700円を支払ったが、領収書ではなく、納付書を2つ折りにして領収書として渡され、領収書と思い確かめずに持ち帰った。

申立人は、平成〇年〇月の車検時に、初めて自動車税が未納になっていることを知った。とりあえず、車検のために自動車税を再納付し、道税事務所に赴いて、調査を依頼した。

〇年〇月「検証結果」を北海道から受領したが、道の調査内容、調査方法などが公正なのか疑問である。このことについてご回答をお願いいたします。

2 審査の結果

本件の申立てを受け、税務課に弁明書を求めましたが、申立人、道双方共に複数の項目について、各々の主張を明確に裏付ける証拠書類が存在しませんでした。調査の結果判明した事柄は、道に問題があったという裏付け証拠がない以上、この審査では、道の担当機関の行為に不備はなかったと判断いたします。

29- 1号 開示文書の疑義に対する職員の対応について

1 苦情の内容

申立人は、〇〇市のスーパーで購入した白菜に数匹の虫が付着していたので、保健所にその白菜を持ち込んだ。

保健所は、道立衛生研究所に検査を依頼し、同研究所は検査を行い、保健所へ決定書(試験成績書)による検査結果を報告した。

申立人は同決定書写しを取得し、同決定書には決裁印が確認できず、決裁がなされていないのではないかという疑問を持ち、道庁総務部人事局人事課へ調査を依頼し、その調査結果の回答書が郵送されてきたが、申立人はその内容に納得せず、同課の管理職が組織防衛のために虚偽の回答書を作成させたものと考えた。

さらに申立人は、この問題につき、道庁法制文書課に出向いて同課主査らと面談したが、途中で主幹に中止させられ、嫌がらせを受けたとして、苦情を申し立てたものである。

2 審査の結果

情報開示の決定書コピーと回答書の決定書コピーは、同一の原本から作成された写しであると判断し、決定書が、所長の決裁を得ないで作成されたという苦情には理由がないものと判断します。

また、人事課が決裁を得ないで作成された文書であることを知りながら、真正な文書であるという虚偽の回答書を作成し、申立人に交付したという苦情には理由がないものと判断します。

面談に関する苦情についても、決定書に関して不正行為があったとは思えませんし、それを隠蔽

する工作があったとも思えません。法制文書課において、申立人の訴えを無理やりに妨害する動機があるようにも思えません。

以上から、この点についても、苦情には理由がないものと判断します。

29- 3号 道営住宅連帯保証人免除申請の取扱いについて

1 苦情の内容

1 申立人は、平成29年〇月〇日、道営住宅の指定管理者に対し、〇〇市所在の道営住宅の入居申し込みをした。申立人は、同月〇日仮当選となったが、入居に際し連帯保証人を求められ、それを確保できないため、同月〇日、同支所に対し、連帯保証人の免除申請を行った。ところが同月〇日、免除申請は同支所により却下された。

申立人は、あらかじめ、連帯保証人の免除申請が却下される可能性があるとは聞かされていなかった。そのような告知があつてしかるべきである。また、事情があつて連帯保証人が用意できないのに、却下するような制度は不合理である。

2 同年〇月〇日、申立人は、北海道建設部担当者と交渉し、親族等の連絡先という表題の文書のファックスを受け、親族等の氏名・連絡先を記入して返送すれば、入居は可能である旨を教示されたが、そのような親族がいれば連帯保証人も頼めるのであり、それがいないから免除申請をしているのに、このような代替措置は不相当である。

3 結局、連帯保証人も用意できず、親族もいない者は道営住宅に入居できないことになり、このような制度は不合理である。

2 審査の結果

苦情に対する審査結果としては、道が道営住宅の入居者に対し、連帯保証人を求め、その免除申請にあたっては、親族がいる場合には、緊急時に備えて、所定の書類に親族の連絡先の記入を求める、というシステムには合理性があるものと考えます。却下の可能性があることが告知されたかどうかは事実認定ができませんが、前述したとおり、仮に明確な告知がないからといって、道に落ち度があるとまではいえないとします。

以上から、本件苦情申立てに理由があるとはいえないと判断します。

ただ、緊急時のため親族の連絡先を書類に記入してもらふ必要があること、先方の同意が不要であること等について、申立人にあらかじめ懇切丁寧な説明がなされたものかどうか、やや疑問に感ずるところでもありますので、道には、あらためて、申立人に対し、制度の趣旨等について、よく説明をしてあげ、また、申立人が感じている不安や恐怖が払拭されるようにしてあげていただきたいと要望いたします。

29- 4号 道営住宅の苦情の対応について

1 苦情の内容

本件の苦情申立ては、平成28年〇月〇日付け第3号で審査の中止を通知した、「27-14号道営住宅の苦情の対応について」を、改めて審査するものです。

申立人は、道営住宅の入居者です。同住宅内の隣家にA氏が入居して以降、申立人はA氏が

発する騒音に悩まされ迷惑しています。

この件で申立人は、平成27年〇月〇日、振興局に初回の苦情の陳情を行いました。(指定管理者への申し入れはその前に行っています)。

その後平成28年〇月〇日、振興局による現地調査が行われ、申立人や、相手方A氏との話し合いも行われたようです。その結果A氏からの、嫌がらせに壁をたたく音はなくなったようです。

しかし平成29年〇月〇日申立人から、同内容の苦情審査再申立があり、その時点で道営住宅における隣家からの騒音等の迷惑行為による、被害が今なお継続中とのことです。

2 審査の結果

1 騒音の常態化、及び振興局の対応への不満について

最初の相談からはかなり長く時間経過してしまいましたが、本事件推移の特殊経過の事情もあるので、現時点で振興局の対応が不適切とは言いがたいと判断しました。但し今後の予定として事情聴取、現地調査を仕切り直してその後の対応も図りたいと具体的に示されているので、今後に期待します。

2 防音工事及び壁に関する構造上の問題に対して

調査の結果、道側に明らかな法律上の違反があるとは認められませんでした。

しかし、例えば工事のアドバイスをするのであれば、完全な防音対策とはいえない、更に少なからず費用もかかる事柄を、予め説明したとはいえ専門知識を持たない一般人に説明するに当たっては慎重を期し、親切丁寧に行っていただきたいと思います。専門家として費用対効果を十分かなえる提言をしてください。

3 迷惑行為を逃れるための住宅の住み替えについて

この点は、法律上規則上厳格なしぼりがあり、基本的に要件が緩和される見通しはありません。

29-11号 児童虐待報告に関する調査について

1 苦情の内容

1 ○○児童相談所の行った調査行為は、行政による調査は通常文書で行われるべきであるところ、本件は口頭で行われたこと、申立人の不倫行為の有無は上司に口頭で尋ねても分かり得ないものであること、口頭による調査は挙証資料になり得ないこと、従ってこの調査は興味本位で行われたと思われること、調査担当者は公務員の守秘義務に反していること、個人情報の保護の要請に反し、申立人のプライバシーを侵害するものであること、以上の人権侵害行為である。

2 ○○児童相談所の回答文は、申立人の自宅あてであったので、「親展」と表記するなどの配慮が必要であったのに、それを欠いていたので、申立人の配偶者が開封したもので、これも、申立人に対する人権侵害行為である。

2 審査の結果

1 児童相談所の調査が書面で行われるべきであるというルールは確認できませんでした。したがって、電話で調査が行われたこと自体を非難することはできません。

また、上司が申立人に、児童相談所から電話で調査があったことを伝え、さらに注意したことについても、児童相談所調査担当者が、この上司の不用意な言動を予測しなかったことは、落ち度とまではいえないと考えます。

2 夫婦といえども、一方配偶者宛に届いた郵便物を、他方の配偶者が無断で開封することは信書開封罪(刑法第133条)にあたります。「親展」と表記したほうが、より他人による開封を防止できた可能性は高いかもしれませんが、発信者＝被害者が親展と表記したかしないかで犯罪の成

立に影響はないものとされています。

すなわち「親展」と表記しなかったことが、発信者の落ち度とは考えられていないということになります。

この観点から、児童相談所側に、「親展」と表記しなければならない義務があるとはいえないと思いますので、苦情の趣旨2に関しましても、理由がないものと判断します。落ち度とまではいえないとしても、簡易書留に「親展」と表記しておけば、申立人が不快な思いをする可能性は低かったかもしれません。

児童相談所には、今後は、できるだけそうした配慮をしていただけるように要望いたします。

29-17号 奨学金の返還について

1 苦情の内容

申立人は、子供が大学の介護福祉科在学時に北海道〇〇協議会から介護福祉士等修学資金貸付金を借受けた際に連帯保証人となった。

本件苦情申立ては、子が借り入れていた貸付制度におけるいわゆる奨学金の返済手続に関して、借受者である子への最後の通知から3年2ヶ月、返還期限が過ぎ延滞利子(年率14.5%)が発生し始めてから1年9ヶ月もの間、借受者及び連帯保証人である申立人宛に何の連絡もなく、いきなり高額な延滞加算金25万円程をも含む返還残額金120万円程の一括返済を迫る督促があったとのことである。

申立人は、1日382円もの利息が加算され続けるよりはと貯金をはたいて返済したが、遅延利息が高額になるまで一度も催告通知がないのは奨学金制度として納得がいかない。

弱者のための制度なのであるから、負の連鎖を減らしてほしい。

2 審査の結果

道の苦情審査委員制度は、「道の機関」の業務の執行等に関して審査するものとされ、道が補助金等を交付している団体に関する事案については、これらの団体が道とは独立した組織であることから、苦情審査委員は、その団体を直接審査することはできません。そのため、補助金を交付している道の指導、監督が適切に行われていたのかという観点で審査を行いました。

本件苦情案件に関して、結論からすると指導、監督機関である、道の行為に違法性は認められませんでした。

しかしながら、本来の奨学金制度の趣旨を鑑みれば、人に優しい仕組み作りを目指す立場において、実際の手続の運用面で心配りが足りなかった面が浮き彫りになったのではないのでしょうか。

借受人等に対する通知、催告、督促の方法について、道は交付補助金の執行に関しては、国が定める「事業実施要綱」に照らして、事の是非を判断していて、その実施要項には通知督促方法の規定がないので、判断のしようがないとのことでした。

通常のお金の貸借では、貸主は返済がなければ頻繁に催促をするものです。これは決まりがなくともなされるもので、その意味からすれば確かに返済の催促をしないということに関する取締規則はありません。従い、催促をしなかったことは規則に触れず違法とはなりません。

しかし、催促をしなかった結果、延滞利息が際限無く(借主の意図を大きく外れて)発生し、貸主のさじ加減で膨大な利息を取ることがあれば、それは信義則に反するもので許されるべきではありません。その意味で常識的範囲での通知督促の手続は備えて頂きたいです。

道においても、「実施団体に対しては、本件苦情の概要を伝達し、注意喚起を行うことします。」との回答を頂きました。

介護福祉士等修学資金貸付制度は平成27年度までの『旧貸付』と、平成28年度からの『新貸

付』の2種類があり、新貸付の遅延利子は5%を採用しているとのことですが、旧貸付案件については、遅延利子の取扱いの検討はしたが、新基準の採用にはならないとのこと。

適正手続の中で行われたことなので、これ以上は無理かもしれませんが、国や道が制度設計を行う事業の執行に関しては、平等公平な取り扱いを望みます。

29-20号 温泉施設の硫化水素測定結果の公表について

1 苦情の内容

申立人は、〇〇市で温泉を営んでいる。

今回、道は硫黄泉の硫化水素ガスの一斉測定を行い、これに関して温泉事業施設名、所在地、測定値、基準越えの評価等を、一律に公表することになったとしているが、施設名などにつき事業者の意思確認を行わず事業者の意思を無視したことになるのは納得がいかない。

昨年までは、施設名等につき、事業者の理解、承諾がなければ公表しないという知事の態度が一貫していたが、いつ、どうして方針が変わったのか。

公表の方法としても、基準値以上の結果であれば、当然注意喚起の必要性は高く詳しい公表もあり得るが、基準値以内であれば施設名等は匿名でも問題ないと考える。泉質・分析表等は各事業者がインターネットや旅行ガイドで広く周知しているのであり、『〇〇温泉地区対象〇箇所。基準を超えたところはありません。』という表現で十分安全性の公表になると考える。

何度か保健所経由で担当部署へ、施設名の公表は、事業者への意思確認を前提に、希望の場合は匿名でお願いしたいと申し入れたが、「すでに決まったこと」という回答で事業者の意思は全く無視された。一方的に従えではなく、事業者側の気持ちも尊重してほしい。

2 審査の結果

硫黄泉利用施設に対する全道一斉点検の結果公表について、道から弁明及び資料の提供を受け調査した結果、今回の公表は、平成29年9月に出された、環境省の「温泉利用施設の設備構造基準」の改正とそれに伴う「硫化水素中毒事故防止のためのガイドライン」の公表を踏まえたものとのこと。

道はこれを受けて道内の硫黄泉利用施設の一斉点検の実施を公表し、更にその結果を公表する旨を道議会で答弁し、関係事業者にも結果公表の旨と基準改正内容を周知したとのこと。道としては、これまでは基準が法的性格を有していなかったが、今回の改正で新基準が温泉事業者の遵守事項と明記されたこと、都道府県の役割として行政指導、行政処分等の監督権限が強化されたことを方針変更の理由としています。

また、基準適合の情報は不利益情報にあたらないこと、さらに、利用者が安心して温泉を利用するためにも、道として公表する必要があると判断したとのことであり、道の行為に不備があるとはいえません。

但し苦情申立人に対する対応としては、公表の趣旨、仕方、今後の状況を丁寧に説明して相手方の理解を得るよう努めるなど、もう少し配慮をお願いしたいと考えます。

2 審査をすることができない事案

29-10号 建築審査会の裁決について

1 苦情の内容

1 平成28年〇月〇日付北海道建築審査会(以下審査会)裁決書及び北海道建設部課員と面談した際の同人の発言 建築基準法における建築確認申請承認においては民法(234条含む)や判決(民法234条違反に係る神戸地裁判決)や憲法99条、地方公務員法第32条で規定している憲法尊重、法令遵守義務を守らず、申立人の生存権を侵害する行為に苦情を申し立てることにより、人間らしい生活の回復を求めるもの。

2 上記裁決書において、行政庁である〇〇町役場により生存権を侵害され被害を受けた申立人に「行政不服審査法や苦情審査制度」を教示されなかった為、不服審査申立期間を経過した為、却下された。

このように、行政庁が自分達に不都合な事案について(国民の生存権侵害など)被害者である国民に教示しない事案について裁判という時間と資金が多く必要とされる裁判に頼らざるを得ず、資金が不足する国民は泣き寝入りを強いられることになることから、改善を求める。

2 審査をすることができない理由

北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第1号にいう、「判決、裁決等により確定した権利関係に関するとき」に該当するものと認められ、苦情審査をすることができません。

以上から、本件苦情については、審査できないものと判断いたしました。

申立人は、審査請求・再審査請求の各却下決定が間違っているというお考えだと思いますが、苦情審査制度において、審査請求・再審査請求の決定内容について審査をすることができないことは、上記の条例上明らかです。

29-16号 有害鳥獣捕獲事業での電波法違反について

1 苦情の内容

申立人は、道外に住んでいるが、全国的なアマチュア無線の不正使用を中止するよう関係機関に対応を求めている。

本件は、道に対して有害鳥獣捕獲事業でのアマチュア無線使用を止めるよう申し入れしたが、道の回答に納得できないため、苦情申立てを行ったものである。

2 審査をすることができない理由

北海道が実施している有害鳥獣捕獲事業において、狩猟者が連絡のためにアマチュア無線を使用しているという実態があり、これが電波法違反であるにもかかわらず、北海道が防止措置を十分にとっていないことに対して不服を述べているものと理解いたしました。

しかし、この内容は、申立人の利害にかかわっているとはいえません。

また同日付の別な苦情申立書も提出されましたが、その内容は、申立人の意見に対する北海道

の回答書について、偽造公文書の発行で職務怠慢であると非難するものであり、苦情の理由を追加したのと思われますが、申立人の利害にかかわっていないという点では変わりがありません。

29-21号 道の空き公宅について

1 苦情の内容

申立人は〇〇町に住んでいますが、道の職員公宅に空きが多いと感じたので、平成29年10月に借上公宅賃貸借に関する文書の開示請求を行いました。

その中からサンプルとして2案件を取り上げ、道に対し質問しましたが、曖昧で現実とは異なる回答であり、これ以上のやり取りは無駄と考え苦情審査委員へ申し立てすることにしました。

2 審査をすることができない理由

北海道が管理している公宅に空きが多く、効率的に運用されていないことに疑問を感じ、これを担当する道に質問をしましたが、その回答に納得がいかないということが苦情の趣旨と理解いたしました。

道側の回答は、総合的な政策判断をしているというものであり、あまり具体的なものではありませんので、申立人が満足できないことも理解できますが、いっぽう、総合的な政策的判断というものは、なかなか具体的な説明が難しいであろうことも想像できるところです。

ただ、いずれにしましても、公宅が効率的に運用されていないという問題について、申立人自身の利害にかかわっているという事情は窺えませんでした。

よって、本件申立ては申立人の利害にかかわらない事実に対する苦情ですので、審査をすることはできません。

29-23号 教職員の処分に対する教育庁の対応について

1 苦情の内容

1 申立人は道立〇〇学校の教諭である。平成29年3月、勤務先で、校内人事等への不満から不祥事が起きたが、学校長が、北海道教育委員会に対し、この不祥事を報告しなかったことは不当である。

2 同年8月、申立人は自ら上記不祥事を道教委へ通報し、道教委の主査とメールでやりとりしたが、申立人の質問に対し回答がなく、道教委が適切に対処しないことは不当である。

3 同年12月、申立人は、「冬の勤勉手当に係る成績区分」において、これまでより下位の判定を受けたが、これは不祥事を通報したことによる学校長からの報復であり、不当である。

2 審査をすることができない理由

苦情1と2は、申立人の勤務先で起きた不祥事に対する学校長や北海道教育委員会の対応が許せないということであり、申立人の利害にはかかわっていません。

よって、申立人の利害にかかわらない事実に対する苦情ですので、審査をすることはできません。

ん。

次に、苦情3は、申立人の人事考課に関する問題であり、条例により、道職員の自己の勤務条件に関わる場合は、審査をすることはできないことになっています。

また、勤務評定が低評価であることを、勤務条件と切り離して、対象者の名誉感情など、別な観点の問題として審査の対象とすることを、条例は予定していないものと考えます。

3 審査を中止した事案

該当なし

4 審査中の事案

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生協の組合員です。生協では過去に〇〇店が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はだ疑問である。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。

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つせん終了の回答があつ

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。

申立事項 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です。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つせんの継続、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します。

5 制度の対象外となった事案

29- 7号 地方公務員災害基金北海道支部の対応について

1 苦情の内容

地方公務員災害補償基金北海道支部に対し、〇〇市の申立人が精神障害による公務災害の認定請求を行い、公務外認定をうけた。

申立人はこれを不服として、支部審査会に審査請求を出したが、請求理由の補正命令が出た。これが非常に難しく、支部に助けを求めたが対応してもらえない。

2 制度対象外の理由

地方公務員災害補償基金は個別の法律に基づく法人であり、東京に本部を有し、独自の不服審査制度を備え、裁判所への取消訴訟の道も開かれています。

以上から、当該基金(支部を含む)は、北海道の機関ではなく管轄外となりますので、苦情審査制度では対象とすることはできません。

29- 8号 地方公務員災害基金北海道支部の電子メールの取扱いについて

1 苦情の内容

地方公務員災害についての問い合わせの際に、総務部人事局A係長、B事務次長、支部書記C氏、により、メールを使用しての連絡を取る権利を侵害されました。

セキュリティー対策の一環として、メールを無害化したりしている。これは、システム上で、安全にメールをやり取り出来る様にする対策で、メールを使う事が前提であり、安全の為にメールを使用しないと言う事ではない。

Aさんは私にメールを拒否しておきながら、〇〇市とメールで連絡を取っていた。添付ファイルも付けたりしていた。

Bさんは道の基準に準じてとあるが、災害補償基金の規定では、メール、ファックス、電話、手紙

等の効率の良い方法で連絡を取ると言うのがある。なぜ基金の規定に準じないのか？

電子メール窓口を設けていないと言いながら、基金支部は、大量のメールを使用している(ある自治体に確認した)。また、道庁でも大量のメールを使用しており、また、その中には、個人情報の送信も含まれる。本年の1月以降も同様に、個人情報を含むメールの送信を多数行っている(ある自治体に確認した)。

2 制度対象外の理由

苦情内容が、道の業務執行に関することではないため、北海道苦情審査委員に関する条例の第4条第1号により、苦情審査委員制度では審査の対象とすることはできません。

29-12号 公務災害の認定について

1 苦情の内容

精神障害による公務災害の請求を行っている者です。申請は、平成28年〇月に行い、公務外の認定が平成29年〇月にしました。そして、審査請求の申し込みを平成29年〇月にしました。しかし、審査請求の理由の補正命令を受け、今その理由を書いている途中です。しかし、事情があり、理由を書き終える事が出来ず、まだ、審理に入っていません。

北海道知事高橋はるみ氏に関して、公務災害認定に必要な調査、検討を一切行わずに、公務外の認定をされて、個人の権利及び利益が著しく侵害されました。

多数の嘘を付かれ、証拠隠滅等の妨害行為も受けました。

2 制度対象外の理由

当該基金(支部を含む)は、北海道の機関ではなく管轄外となりますので、苦情審査制度では対象とすることはできません。今回の苦情内容は前回(29-7号)の内容と同じであり、既に審査は終了し結果は通知しております。

一事不再理の効果から、制度上同一の問題について重ねて審査することは適当ではありませんので、審査することはできません。

29-14号 市民墓地使用取り下げについて

1 苦情の内容

2017年〇月に〇〇市の共同墓地の使用申請及び使用料納付を〇〇市役所の環境課に行いましたが、身内と改めて相談し、〇月に利用の中止を申し出たところ返金ができないとの回答が〇〇市の環境課からありました。

市民の利便のために作った市民墓とのことですが、使用しない人から使用料をとることに納得ができません。

2 制度対象外の理由

〇〇市の担当業務であり、北海道の機関の業務ではありませんので、北海道苦情審査委員に関する条例の第4条第1号により、苦情審査委員制度では、審査の対象とすることはできません。

29-19号 定住応援補助金の返還について

1 苦情の内容

申立人一家は7年前、道外から移住し、2年前に〇〇町の古民家を購入し転居した。

その際に、〇〇町の「〇〇定住応援金(空き屋改修応援金)」を申請し、〇年〇月に助成を受けた。

しかし、小学校の子がいじめ被害にあい、町教育委員会、小学校に相談・対応をお願いしたが対応してもらえず、〇年〇月にやむなく町外に引っ越した。

いじめ問題に対する〇〇町の教育委員会の調査・指導が不十分である。また、やむを得なく転居したのに、応援金の返還を求められたことに納得がいかない。

2 制度対象外の理由

本件苦情は、いじめ問題については〇〇町の教育委員会が所掌しており、また定住補助金の返還問題については〇〇町の行政上の決定ですので、北海道の行政行為には属していません。

以上から、本件苦情は、審査をすることができません。

6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

29-24号 学校法人の会計処理の指導監督について

29-25号 狩猟者登録について

29-26号 北海道警察の対応について

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

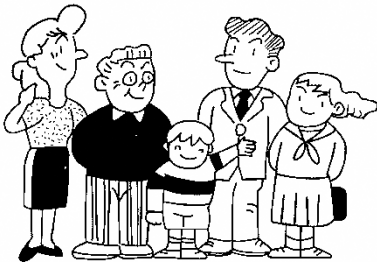
苦情審査委員制度について

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

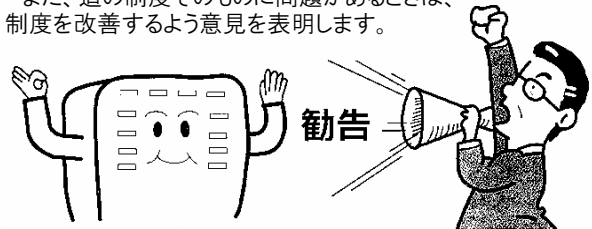
「知事部局」とは、道庁の各部局、総合振興局・振興局のことです。



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。

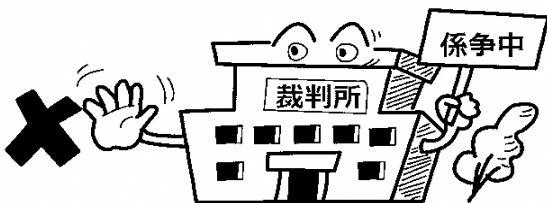
また、道の制度そのものに問題があるときは、制度を改善するよう意見を表明します。



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。

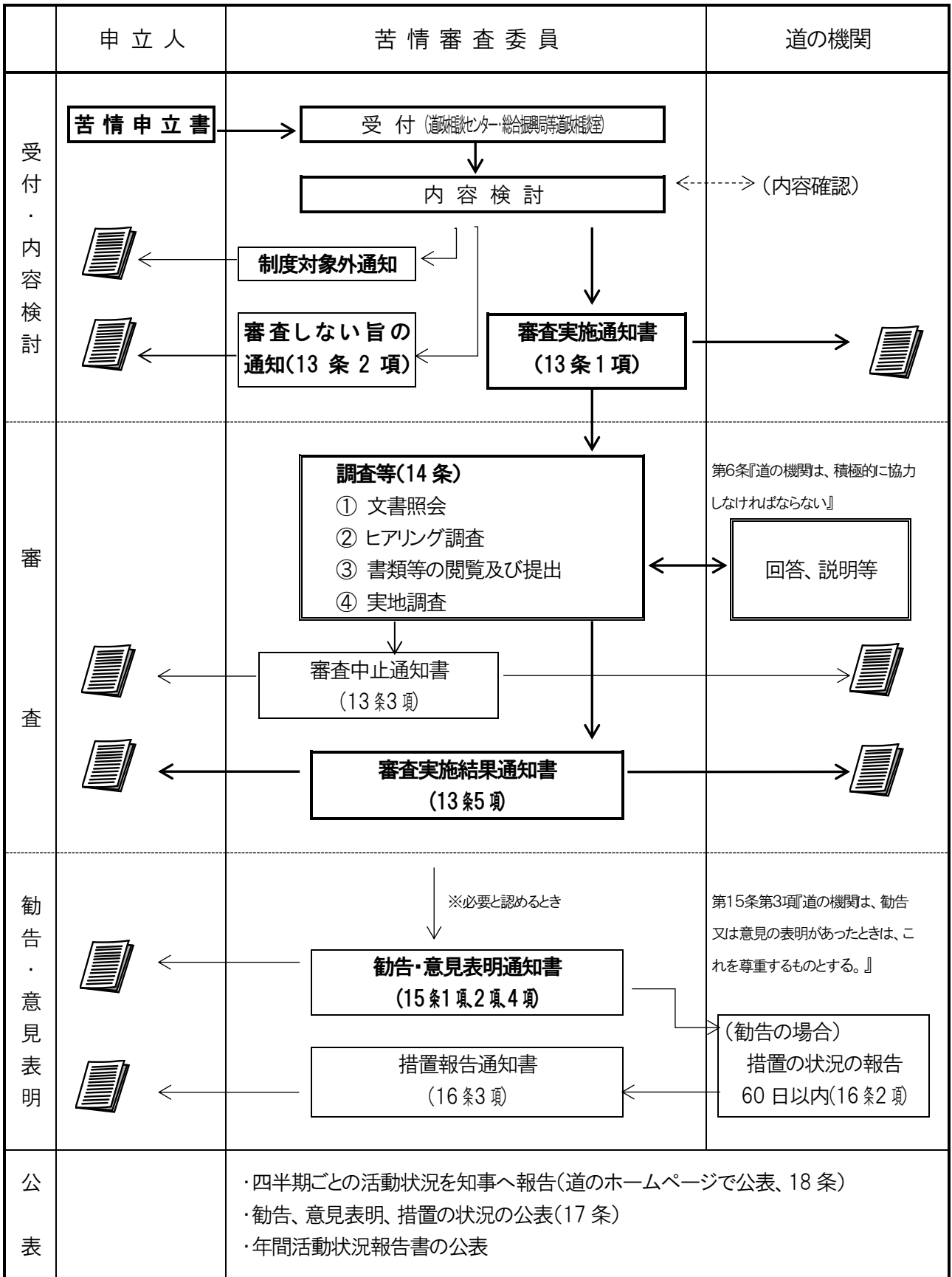
附 則(平成29年3月31日条例第15号)

〔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																			計
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
知 事	総 務 部	3	3	1	1	5	2	2	2		3		4	4	2				2	5	39
	総 合 政 策 部	1	6	4		3	1					1	2	2			1			1	22
	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	92
	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							10
	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	29	
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	454	

※ 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	
1 審査を終え、結果を通知した事案	19	20	19	21	29	14	17	11	12	19	15	15	16	8	7	11	2	5	15	275
(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	43
(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	79
(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	153
2 審査をすることができない事案	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
3 審査を中止した事案	1										1	2	1					3		8
4 審査中の事案	4	3	5	3	3	5	1	2	2	1	3	2	1	2	1			2	2	42
5 制度の対象外となった事案	6	7	9	4	8	5	7	2	3		2	2			3	3	4		5	70
(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	65
(2) 事実が確認できないものなど	2	2					1													5
6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案	2	1		2	1		1	1	1						2		2	1	3	17
合 計	39	40	39	35	47	30	30	20	21	24	24	28	22	12	13	23	16	16	29	508

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



その先の、道へ。北海道
Hokkaido. Expanding Horizons.
2018年は北海道150年

平成30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>
