



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28年度活動状況報告書

平成29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 島田 淳子 .....	5
北海道苦情審査委員 浅井 俊雄 .....	7

## III 苦情申立て事案

<b>1 審査を終えた事案</b>	
(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 .....	11
(3) 道の機関の行為に不備がないもの .....	15
<b>2 審査をすることができない事案</b> .....	17
<b>3 審査を中止した事案</b> .....	20
<b>4 審査中の事案</b> .....	22
<b>5 制度の対象外となった事案 (該当なし)</b>	
<b>6 検討中の事案</b> .....	22

## IV 関係規程等

・苦情審査委員制度について .....	23
・「北海道苦情審査委員」制度の概要 .....	24
・北海道苦情審査委員に関する条例 .....	25
・苦情審査の流れ .....	29
・統計資料 .....	30
・苦情受付窓口一覧 .....	32

# 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28年度末の累計で428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28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28年4月1日から平成29年3月31日までの間に受け付けた苦情申立て件数は14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12件、教育委員会に対するものが2件でした。

知事部局の内訳では、建設部が5件、保健福祉部が3件、総務部が2件、環境生活部及び農政部が各々1件となっており、道路や公園、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が多くなっています。(表1参照)

苦情の内容をみると、建設部の所管業務では、道路工事や道立公園、公営住宅に関するもの、また、保健福祉部の所管業務では、助成金申請や相談業務、生活保護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3件、石狩4件、胆振1件、上川3件、オホーツク2件、根室1件となっています。

なお、条例施行後初めて申立人が未成年者(高校生)の苦情申立てが1件ありました。

## 3 苦情申立ての処理状況

平成28年度の処理件数は、当年度に苦情申立てを受け付けた14件と、昨年度からの継続分2件を合わせた16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5件、審査することができない旨通知したものが5件、審査を中止したものが3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1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5件は、申立ての趣旨に沿ったもの1件、申立ての趣旨に一部沿ったもの2件、道の機関の行為に不備がないもの2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18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が、その一方で、利用件数に減少傾向がみられることから、「広報紙ほっかいどう」や新聞広告、ラジオなどの媒体を使った広報活動を行うとともに、市町村の広報紙に制度の紹介記事を掲載していただくなど、道民の皆さんへの制度の周知に取り組んできました。

今後も、道民の皆さんに、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	道主催ワークショップ参加申込みの取扱いについて	28- 5号
		自動車税の納付について	28- 10号
	環境生活部	廃棄物処理違反への行政の不適切対応について	28- 9号
	保 健 福 祉 部	生活保護審査請求に係る対応について	28- 7号
		振興局職員の相談対応について	28- 11号
		不妊治療費助成金申請に係る職員の対応について	28- 12号
	農 政 部	家畜糞尿の臭気対策について	28- 4号
	建 設 部	道立公園における事故の対応について	28- 1号
		道道の市街地道路整備について	28- 2号
		苦情審査結果通知書の再度見直しについて	28- 6号
		道庁職員の地域住民対応姿勢・態度の改善について	28- 13号
		道営住宅の苦情に対する職員の対応について	28- 14号
教 育 委 員 会	教育局職員の対応について	28- 3号	
	高校生のアルバイト禁止について	28- 8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	5
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	1
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	2
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	2
2 審査をすることができない旨を通知した事案	5
(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	1
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	2
(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	1
3 審査を中止した事案	3
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	0
(1) 道の機関の行為でないもの	0
(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	1
計	16

※ この処理状況の件数には、前年度からの継続分2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 島田 淳子

北海道苦情審査委員 浅井 俊雄



## 「この4年間を振り返って」

北海道苦情審査委員 島田 淳子

北海道苦情審査委員として、2期4年の任期がこの6月で終了します。

委員に就任する前は、自分が日常利用したり見聞きしているものについて、国、北海道、札幌市のどこが担当しているのだろう、どういう仕組みになっているのだろうと考えたことはほとんどありませんでした。

「北海道苦情審査委員に関する条例」の中に、委員の所掌事項は「北海道の機関の業務の執行に関し、審査をすること」とあります。通常、苦情審査が申し立てられると、まずその申立内容を理解するために、申立人と手紙をやりとりしながら内容確認を行います。同時に、道の機関の業務について予備知識がない私は、申立内容を正しく理解するために、道政相談センターの職員の方々から、担当部署の仕事の流れや分担などについて多くのことを教えていただきました。さらに、担当部署からの弁明書提出期限までに、インターネット等を駆使しながら基本の知識や情報を検索しました。弁明書が提出された後も関連情報の検索を重ねた上で、担当部署にヒアリングを実施しました。その結果、得た多くの情報を整理し、最終的に「審査実施結果通知書」としてまとめ、通知してきました。

この4年間の苦情申立て受付件数は合計60件、私はそのうちの約半数を担当致しました。その中には、指定管理者制度の運用が絡む事案がいくつかありました。北海道のHPには「指定管理者制度は、多様化する住民ニーズに効果的・効率的に対応するため、民間ノウハウを活用し、住民サービスの向上と経費の削減等を図ることを目的として、民間事業者等も公の施設の管理を行うことができることとした制度です。」という記載があります。道営住宅や道立公園等に関する苦情申立て事案では、指定管理者として指定され、住民に直接サービスを提供している民間事業者と、その業者を評価し選定、指定している道の機関が、各々申立内容のどの部分にどのように関与し、責任を負っているのかを見極めた上で、道の機関についての審査をする必要がありました。

私が就任当初に担当した25-2号は、道営住宅における共益費徴収についての事案でした。道の条例では、共益費については自治会による徴収が規定されていますが、「共益費の未納が大きな問題となっている」という申立てで、審査を行いました。北海道は、2040年までの高齢化率の伸び率は全国一位という将来予想が出ており、今後、ますます入居者の高齢化等により自治会機能は低下し、徴収が困難になっていくことが考えられます。そのことも念頭に置きながら、他の自治体の条例等をインターネット検索していくと、自治会以外で徴収を実施している自治体が複数ありました。担当部署からそれらの自治体に対して、書面での調査をしていただき、各方法の実情や長所短所について整理していただきました。その結果、自治体自身や指定管理者が共益費を徴収し、電力会社等に支払をしていたり、指定管理者が収益が出ない共益費と利益の大きい駐車場の利用料金をセットにして利用料金制度を活用し、出た利益は指定管理者のものとするを計画している自治体があることもわかりました。この事案を経験したことで、指定管理者制度を効果的に活用することにより、今までの固定観念に囚われない発想を生み出すことができることを学びました。

一方、本年度の28-1号は、申立人が道立公園の施設を利用中に大けがをしたという事案です。指定管理者と道の担当機関の問題が複雑に絡み合っていました。調査を進めていくと、まず、事故前から、公園の指定管理者の遊具の管理運営に問題がありました。ついで、事故後の指定管理者から道の担当、道の担当から国交省への各々の事故報告についても、事故事務処理要領の「遅滞なく迅速に」が遵守されていませんでした。また、申立人や保険会社に対する指定管理者や道の担当者の対応にも問題がありました。

道立公園での事故の場合、事故に遭った人が、事故の原因やその後の対応について、その責任が指定管

理者と道の担当機関のどちらにあるかと考えることは不可能です。本件も双方を一つのもののみなし、苦情が申し立てられました。多数の項目について、詳細に経緯を調べてもらいたいという申し立てでした。審査の中では、大きく13の項目に分類して調査していきましました。各項目について、条項や要領、指針などに基づいて指定管理者や道の機関が求められている業務と、弁明書やヒアリング等で聞き取った実態について、相違があったかのかを調べ、その上で、道の機関に問題があったのか否かという判断をしていきました。結果は、道に問題なしが6項目、問題ありが4項目、残り3項目中の1項目については、2年も前に国土交通省から通知や指針が出されたにもかかわらず、それに沿った関係要領等の改正がまだ行われていませんでした。また他の2項目については、法律的な問題はありませんでした。道が指定管理者を管理、評価する立場を意識して調査等をしていければ、指定管理者の改善すべき点に気づき、事故前にアドバイスができたであろうと感じました。

道と指定管理者の関係を見てみると、指定管理者は、毎年度、道に事業報告書を提出することが義務づけられています。道は、指定管理者に対し、報告の聴取、実地調査、指示を行い、その結果、指定管理者が指示に従わなかったり、管理を継続することが適当でないと認められるときは、指定の取消や業務の停止を命ずることができることと定められています。

今後も、道が公共施設の管理に、指定管理者制度を運用する場合には、指定管理者に管理業務の内容についての報告を求めると共に、道民の安全やニーズに即した運用となるように利用者の声を広く聴取し、実地についての調査も定期的に行うなど、指定管理者の管理の徹底を図っていただくことを期待しています。

最後に、この4年間、苦情審査委員として、弁明書の依頼やヒアリング等においては、道の職員の皆様に対し、何度も資料の追加をお願いし、一般道民の視点からやや厳しい意見も述べさせていただきましたが、都度、丁寧に対応していただいたことを心から感謝申し上げます。苦情審査委員の仕事は重責ではありましたが、他では得がたい貴重な経験を積むことができました。

北海道苦情審査委員制度の充実、発展により、今後ますますより良き道政が執行されますことをお祈り申し上げます。

## 「平成28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、2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 苦情の申立はそれほど多くはないのですが、1件1件それぞれに、申立人の思い入れがあり、それをまず汲み取れるようにと思っています。  
苦情の申立は書面で行われますので、それを熟読するところから始まるのですが、中には、残念ながら、苦情の内容が理解できないものもあります。多くの方は、自らの言い分を要領よく整理して文章化するという作業には慣れていません。誰に対する苦情なのか、どういう行為に対する苦情なのか、「違法」と書いてあるが、どういう法律に違反しているというのか、目を凝らして苦情申立書を読み込んで、よく分からないという場合もあるのです。  
たいていの場合、苦情には、それに先立つ経緯、背景事情というものがあると思いますが、その説明がないために理解ができないというものもありますし、逆に、本筋と関係のない周辺事情を詳しく書きすぎて、混乱しているものもあります。  
そこで申立人に質問の手紙を送り、苦情の内容や前提事実を補完していただくのですが、たんに「もっと詳しく書いてください」では混乱がますます増すことも懸念されますので、申立人が何を言いたいのか、忖度した上で「これこれこういうことかと理解したのですが、正しいでしょうか」とか、「あなたが言いたいことは、〇〇ですか、それとも××ですか」というような書き方をしたり、一種のアンケート用紙のような回答欄を設けて、書き込んでいただく形式にしたり、工夫をしています。  
できれば、苦情申立書をお知り合いに読んでいただいて、よく分かるかどうか、ご意見を聞いてみてから提出していただけるとありがたいのですが、他人には打ち明けられない苦情もあるでしょうから、難しいかもしれません。
- 3 苦情の内容を理解できないことには審査ができませんので、この質問が2度、3度にわたる場合もあります。それでも、質問の仕方が悪いのか、回答がくるたびに、混迷の度が深まるというものもあります。  
おそらく、苦情を申立てされる方からすると、苦情審査委員が何かを質問してくると、ああ、そこに関心があるのかと思い、そこを攻めれば苦情が通るかもしれない、という期待を抱くという面もあるのではないかと思います。実際にはそうではなく、たんに、矛盾点をはっきりさせたいだけの質問だったりもするのですが、ともかく期待を抱いて、質問の意図から外れて、どんどん横道にそれていくという場合もあります。
- 4 私が扱った苦情で、最初は狭い範囲の苦情だったのですが、なにやら背景事情があるように思われ、そのところが不明だったので、説明を求める質問書を送ったところ、その背景事情のほうはるかにボリュームがあり、苦情が拡大していったという事案がありました。  
その拡大していった苦情の内容がまた難解で、そこを尋ねる質問書を送りますと、さらに苦情の追加がやってきました。  
これも、苦情申立人の内心を想像しますと、苦情審査委員がせっかく聞いてきてくれた、苦情審査委員は

些細な点もゆるがせにはしない人らしい、あれもこれも、これまでの不満を全部聞いてもらいたい、ということではなかったかと思います。

最終的には、たいへん多数の対象者に対し、膨大な数の苦情が申し立てられた結果となり、審査に長期間を要し、審査結果通知書も長文となりました。

結果としては、質問が苦情を拡大させたことにはなりますが、これは、失敗であったということではありません。苦情の内容に不明な点があれば、質問して解明するのは当然のことであり、その結果、苦情が拡大していったとしてもやむをえないことで、手間を惜しんで大事なことを見落としてはいけないと思っています。

5 私と、同僚である島田淳子委員のデスクのある道政相談センターには、苦情審査のほかにも、メールや電話・面談などで多くの相談・問い合わせなどが来ており、スタッフの皆さんが毎日対応に追われています。道政への信頼を保つための重要な作業であると同時に、道政がどのように見られているのかを知る貴重な機会でもあります。

私もさらに気を引き締め、職責を果たしたいと思います。

## 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

28-12号 不妊治療費助成金申請に係る職員の対応について

#### (2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

28-1号 道立公園における事故の対応について

28-3号 教育局職員の対応について

#### (3) 道の機関の行為に不備がないもの

28-2号 道道の市街地道路整備について

28-8号 高校生のアルバイト禁止について

### 2 審査をすることができない事案

28-4号 家畜糞尿の臭気対策について

28-6号 苦情審査結果通知書の再度見直しについて

28-7号 生活保護審査請求に係る対応について

28-9号 廃棄物処理違反への行政の不適切対応について

28-13号 道庁職員の地域住民対応姿勢、態度の改善について

### 3 審査を中止した事案

27-12号 農協への指導・改善の対応について

27-14号 道営住宅の苦情の対応について

28-5号 道主催ワークショップ参加申込みの取扱いについて

### 4 審査中の事案

28-10号 自動車税の納付について

28-11号 振興局職員の相談対応について

### 5 制度の対象外となった事案

該当なし

### 6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

28-14号 道営住宅の苦情に対する職員の対応について

## 1 審査を終えた事例

### (1) 申立ての趣旨に沿ったもの

#### 28-12号 不妊治療費助成金申請に係る職員の対応について

### 1 苦情の内容

- ・平成〇年〇月〇日、振興局に不妊治療費助成金の申請書類一式を提出しに行く。担当者が不在とのことだったが、病院の領収書と合わせて、薬局の領収書も一緒に提出。病院からもらった助成制度のパンフレットが古く、必要書類に戸籍謄本の記載がなかったため、戸籍謄本を持って行っていなかった。明日、持参すると書類を提出して帰る。
- ・平成〇年〇月〇日付けの文書で、助成額の確定の通知が届く。所得課税証明書、病院の領収書、薬局の領収書が同封されていた。助成額には薬局分が含まれておらず、薬局の領収書には不妊治療請求済のスタンプも押されていない。
- ・同年〇月〇日午前10時頃、振興局に電話。担当Aをお願いするが、不在とのこと、問い合わせ内容を聞かれる。助成決定がおりたが薬局の分が含まれていなかった事を説明。少し保留で待たされたのち、書類の内容を確認して折り返し電話すること。「12時過ぎてから電話が欲しい」と告げ、電話を切る。
- ・同日12時30分頃、こちらから折り返し電話する。「薬局の分は保険適用外なのか、金額はいくらか」を聞かれ、答えると、「担当の者が、木曜日まで来ないので、木曜日に折り返し電話する」とのことだった。結局、担当者が居ないと分からないのなら、一度目の電話でそう言って欲しかった。そして、担当が居なくても問い合わせに対しては答えられる体制を作っていなければならないのではないのか。
- ・同年〇月〇日、12時台の電話を希望していたにもかかわらず、13時15分頃、振興局より着信。振興局を名乗る男性から電話。開口一番「領収書を送ってもらわなければならない」と言われる。「領収書は返送してこっちは何も残っていないから分からないから必要だ」と送るのは当然だと言わんばかりの言い方。人を疑い、ばかにしているかのようなものの言い方で、そちら側の都合で何日も回答を待たされたこと、不備のあった事務処理に対しても謝罪の言葉は全くなく、とても横柄な言動で対応され、非常に不快な気持ちにさせられた。
- ・結局、もう一度、申請書と領収書を提出しなければならないので、申請書を送付すること。〇月〇日自宅に申請書が届き、その書類にも担当Aと記載があったので、電話で対応したのは担当Aという職員だと思われる。同年〇月〇日申請書、領収書を投函した。
- ・問い合わせしなければ、申請したにもかかわらず、12,700円分、助成を受けることができなかった。
- ・事実と事務の経緯を確認し、報告願います。そして、今後の事務処理の確認の徹底、担当者の執務態度の反省と謝罪、今後の事務態度の更生を望みます。

## 2 審査の結果

### (結論)

- ・本件について保健行政室に対し調査をした結果、担当Aの事務処理に過ちがあり、また申立人と対応した職員らにも問題があった。
- ・保健行政室は、苦情審査への調査結果報告と平行して、申立人に対し過ちを認め、直ちに申請のあった助成金について当初の決定書の金額を正しい金額に変更する追加交付を決定し、支払を実施、また追加交付については、一回目の申請に対しての決定として整理を行った。

- ・ 保健行政室は申立人に改めて謝罪すると共に、本件の反省に立って、前記「今後の対応」に記載された内容を徹底し、一層の注意を払い業務を遂行されることを望みます。

#### （今後に向けて）

- ・ 申立書に、「病院からもらった助成制度のパンフレットが古く、必要書類に戸籍謄本の記載がなかったため、戸籍謄本を持って行っていなかった。翌日、戸籍謄本を持参し再び振興局へ行く。」の記載がありました。北海道保健福祉部子ども未来推進局子ども子育て支援課のホームページ「不妊でお悩みの方へ | 妊娠・出産に関する悩み」に記載の「北海道特定不妊治療費助成事業指定医療機関名簿」には、28の医療機関が記されています。保健福祉部は、制度等に変更がある都度、迅速にこれらの医療機関には新しいパンフレットが具備されるよう手配いただきたいと思えます。
- ・ また、「特定不妊治療費助成事業事務取扱要領」の〈別添1〉「特定不妊治療費の窓口チェックシート」についても、「添付書類は揃っているか」のチェック項目から戸籍謄本が漏れています。保健福祉部においては、こちらも早期に様式を改正し、合わせてこのシートを活用したチェック体制の整備も検討いただきたいと思えます。
- ・ 不妊に悩まれているご夫婦は、赤ちゃんを授かることを信じて、時間や経費のリスクもかかる中で不妊治療を選択されています。精神的にも落ち込んだり、不安がいつばいで、治療に気持ちが向かなくなったりすることもあるとお聞きします。そのようなご夫婦の一助となるように、特定不妊治療費助成事業が設けられているということを、受付窓口で申請者と向き合う担当者は片時も忘れないでいただきたいと思えます。
- ・ 保健行政室のみならず、すべての本事業担当窓口において、本事案で保健行政室が述べている改善すべき点に留意の上、同様の案件が二度と起きぬよう業務を遂行していただきたいと思えます。

## (2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

### 28-1号 道立公園における事故の対応について

#### 1 苦情の内容

- ・ 平成〇年〇月〇日、北海道の施設である道立都市公園内に設置されている滑り台において、滑り方利用の注意看板に記載されている滑り方にならい、娘を抱えて滑走したところ、急勾配後の右カーブにおいて、左足がパイプ状の滑り台の側壁に引っかかり3本骨折しました。
- ・ 虚偽の発言をしたり、対応が遅かったり等、度重なる北海道等の対応の悪さに不信感を抱いております。
- ・ また、北海道の担当者からは北海道の弁護士及び保険会社と協議した結果、保険対応が出来ないとの結論であるとの回答でありましたが、指定管理者の加入している保険会社だけの見解でしかなかったことがわかりました。
- ・ 上記のようなことから、きちんと北海道という組織において本当のことははっきりさせ、担当者レベルではなく北海道としての見解を示すとともに、誠意をもって事実を認識し保険対応をしてほしいと思っております。
- ・ また、行政としての対応の悪さが多々ありますので、速やかな是正を求めます。

#### 2 審査の結果

##### (結論)

- ・ 本件の申立てを受け、〇〇建設管理部、都市環境課、指定管理者に質問を重ね、必要書面の提出及びヒアリングにより調査を行いました。それを基に、当該遊具の新設から苦情申立ての間に北海道と指定管理者が行った業務内容を、時系列に整理検討した結果、道の業務執行において、一部に問題がありました。

##### (理由)

- 申立人への指定管理者D課長の間違い発言の訂正について

滑り台のシリコン塗布について、面談に同席し、同じ説明を聞いた〇〇建管課長は指定管理者からの訂正が持つ意味を認識し、直ぐに申立人に伝えるべきでした。その後も連絡の機会が複数回あったにもかかわらず半月も忘れていたことについて、申立人が職務怠慢と指摘していますが、その通りと感じます。

審査の中で、指定管理者も〇〇建管も「事故当時、当該遊具にシリコン剤の塗布をしていなかったことや、塗布していたか否かが、事故に密接に関係するとは考えておりませんでした。」と述べています。

しかし、指定管理者からの訂正電話当日に、〇〇建管から都市環境課には訂正内容が伝えられたそうです。苦情審査委員も面談時の録音テープを聞くと申立人と同じ印象を抱き、課長が、何故都市環境課と同時に申立人に訂正の一報を入れなかったのか、その対応には疑問を抱かざるを得ません。

- その後の事故報告について

指定管理者から〇〇建管への報告及び都市環境課から国土交通省への報告は、5日から10日と日数がかかっており、「遅滞なく、速やかに」という上記要領が遵守されておらず、道の対応に問題があったと考えます。

- 甲保険会社との対応について

最終決定のように申立人に伝えるのであれば、〇〇建管は意思決定の手順を踏み、書類を残すべきと考えます。



また、申立人がおっしゃるように、早い段階で申立人と甲保険会社が面談をしていれば、双方にとって、直接自分の主張を相手に伝え、相手から聞くことで、正しい判断に近づけたらと思うと思います。その段階で、〇〇建管が面談の席を設けなかったことで、機を逸してしまったように感じます。

○ 損害賠償請求について

申立人から道へ正式に書面で請求が提出されて、初めて本格的に手続が進められるのなら、申立人が口頭で上記のような意向を示した段階で「書面で提出して欲しい。」と伝えるべきだったと考えます。申立人のみならず、一般の道民はその一言があつて初めて、「正式手続をしないと自分の意向を検討してもらえない。」ことに気がつくのではないのでしょうか。気がついたとしても、法的知識のない一般道民が、「損害賠償請求をします。」という書面を根拠や要求内容も含めて作成することは至難の業であり、弁護士等の専門職に依頼すればそれだけで相当な費用が発生します。それをも理解された上での、今回の発言であるとすれば不親切ではないかと考えます。

**(今後に向けて)**

- ・ 申立人は、事故原因の究明、今後同様の事故が起きないために何をすべきかの検討、改善、事故発生時対応マニュアルや事務処理要領に則ったスピーディーで丁寧な負傷者との対応、事実を認識した上での保険対応を希望しています。担当が道、指定管理者に関わらず、その関連情報、判断、是正等についても求めていらっしゃると思います。
- ・ しかし、苦情審査制度は指定管理者の業務については審査の対象外です。本件のように指定管理者と道とが一緒に協議してきた案件において、道の業務に関してのみ判断するのは難しいことですが、前記理由に記載した事項については、問題があつたと判断いたしました。特に、指定管理者D課長の間違い発言の訂正については、都市環境課には直後に架電したにもかかわらず、申立人への連絡は2週間近く遅滞しています。是非職員は一般道民の方をしっかりと向いて業務をして頂きたいと強く感じました。
- ・ 「注意看板」や「日常点検」については、法律的には道に問題はありません。しかし、道が策定した「指定管理者制度の導入について(平成16年8月)」によると、  
「V事業報告・調査等  
・指定管理者は、毎年度終了後に事業報告書を道に提出することとなります。  
・道は、指定管理者に対して報告の聴取、実地調査及び指示を行います。  
・道は、指定管理者が道の指示に従わないとき、或いは、当該指定管理者による管理を継続することが適当でない認められるときは、指定の取り消し又は業務の停止を命ずることができます。」  
とあり、道が利用者のことも念頭に置いて指定管理者を管理、評価をするなら、本件の指定管理者と共に、注意看板や対象年齢表示シール、日常点検表のもつ欠陥に気がついて、事故前に改善するようアドバイスをすることも可能だったのではと感じました。
- ・ 現在使用している要領等については、国土交通省から通知や指針が出されているのに、それに沿った関係要領等の改正が2年も行われないうものなのかと驚きました。
- ・ 道立都市公園は、一般の人が余暇を楽しみに行くところです。道、指定管理者共に、利用者にとって不便があつたり、あるいは事故に繋がる可能性のある事柄については、法律的には問題がないからと放置せず、啓発や規準の内容をもとに、利用者の目線に立って業務を遂行していただきたいと思います。

## 28-3号 教育局職員の対応について

### 1 苦情の内容

- 平成〇年〇月まで主査とし〇〇教育局で勤務していたF氏の職務遂行意識に問題を感じる行為が数多く認められるため、苦情を討える事にしました。また、その上司であるP氏、T前教育局長、〇月からF氏と交代で異動してきたR氏にも同様の問題を感じます。彼らを含むチームの問題行動と捉えてこの訴えをお聞きください。
- 問題行為の多くが表現し難いものですので、具体的に記載できる内容3つに絞りました。
  - (1)法令に基づかない情報開示請求の手段の提示。
  - (2)「北海道いじめの防止に関する条例」の解釈確認要求に対する不誠実な対応。
  - (3)息子の支援情報提供義務違反。SSWの権限剥奪とケース会議開催等に対する意図的な遅延行為の疑い。

※ 申立人は、道立〇〇高校に入学したA氏の父親です。

申立人によると、〇〇高校の教諭により、A氏がハラスメントを受け、またそれに起因して他の生徒からのいじめにもあい、不登校という状態に陥ってしまった。申立人はこれの是正を目指したが、〇〇高校の担当教諭や校長ほかの関係者が誠実な対応をしない、これを所管する〇〇教育局、その上部組織である北海道教育委員会が、申立人に対し適切な支援をしないという事態につき、組織としての〇〇高校、〇〇教育局、道教委と、それぞれに所属する各関係者に対して、苦情を申し立てたというものです。

その後、申立人からの追加申立て等を苦情審査委員が整理させていただき、苦情の相手方を13名(機関)、苦情項目を94項目に整理しました。

相手方	項目数
〇〇高校及び関係者	71
B教諭(高校)	13
D教頭(高校)	22
N主任(高校)	5
M校長(高校)	18
※追加	12
〇〇高校	1

相手方	項目数
〇〇教育局及び関係者	21
F主査	2
P教育支援課長	2
R主査	11
※追加	1
T前教育局長	3
U教育局長	1
〇〇教育局	1
北海道教育委員会	2
教育長	1
教育委員会	1
合計 13名(機関)	94

### 2 審査の結果

#### (結論)

- 94項目のうち、苦情に理由がある、一部に理由がある、もつともであると考えられるものは15件になります。残りは、苦情の対象たる事実を認定できるだけの資料がないものや、申立人の誤解に基づくものなどです。

- ・ ○○教育局の弁明を検討した結果として、高校や○○教育局がこの問題について、真剣に取り組むをしてこなかったと非難することはできないと思います。しかし万全であったかどうかという点においては、なお疑問が残ります。
- ・ 特に、校長とA氏の会談の様子を録音した資料を聞きますと、校長の生徒に対する接し方としては、権威をかさに着ているといわれかねない言動もみられ、いじめ問題にどう対処してくれるのかという質問に正面から回答をしていない点など、率直に言って不相当と感じられる場面も多くありました。
- ・ しかし、このときの校長の態度が代表例ですが、その前に、高校と申立人家族との間に、相互不信の大きな溝ができていました。
- ・ その原因の一端は、確かに高校にあると思われれます。しかし、深い相互不信の原因を、高校だけに求めることは相当ではないかもしれない、と苦情審査委員は感じました。
- ・ ○○教育局に対する請願も、請願の形を借りた詰問という印象を受けました。このような文書を受け取った○○教育局が、強い警戒心を持って不思議ではないのですが、○○教育局は、その後も、A氏のいじめ問題について、できる限りの対処をしようと努力しているものと見受けられます。
- ・ 高校も、早い段階から申立人が強い不満を表明していることを認識し、警戒的・防衛的になってしまい、温かみのある対応が困難になってしまっていたように感じられるのです。その結果が相互不信の大きな溝であり、申立人からみると、高校のやることなすことが不正でありその隠蔽であるように感じられ、高校からみると、申立人家族が言葉尻を捕らえたり揚げ足取りをしているように感じられ、相互不信は昂進していったものと考えられるのです。
- ・ 本件は、非常に不幸な経過をたどったといえるでしょう。
- ・ このように、苦情審査委員としては、紛争の端緒は高校にあるとは思いますが、その後の極めて深刻な相互不信は、○○教育局の責任だけとは思えず、事態收拾のために○○教育局も相当の尽力をしてきた経緯からみて、条例上の勧告や意見表明をすべき事態とは判断しませんでした。

### (3) 道の機関の行為に不備がないもの

#### 28-2号 道道の市街地道路整備について

##### 1 苦情の内容

- ・ 申立人は、道道〇〇線〇〇市街地道路整備に関し、地域住民有志で結成した、本件道路整備計画について、地域住民の要望(主に道路の拡幅)を道側に伝え、協議することを目的とした団体である。
  - ・ 苦情の相手方は、主に振興局〇〇建設管理部であるが、一部、道庁建設部に対する苦情もある。
- 1) 平成〇年〇月〇日、〇〇建設管理部によって、本件道路の整備工事の説明会が行われた。申立人はこれに関連して、説明が虚偽であり、また一方的なものであるという不服に基づき、苦情を申し立てている。
  - 2) 同〇年〇月〇日、〇〇建設管理部は、申立人に対し、本件道路の再整備工事案を示した。申立人はこの内容に違法な点及び不当な点があること、またこの工事案に関連して、〇〇建設管理部と道庁建設部の職員に不当な行為があったと苦情を申し立てている。

##### 2 審査の結果

###### (結論)

1 苦情の「1 平成〇年〇月〇日開催の説明会に関連する苦情」については、審査をすることができません。

本件苦情の申立ては平成〇年〇月〇日です。平成〇年〇月〇日開催の説明会に関連する苦情については、その説明会から苦情の申立てまで1年以上が経過していることが明らかですので、審査をすることはできません。

なお、本件道路の第3種第4級への区分については、現在の計画では第3種第3級として扱われていますので、これについても除外にかかるものとして判断しないこととします。

2 苦情の「2 平成〇年〇月〇日提案の再整備工事案に関連する苦情」については、現在進行中の再整備工事案で違法、あるいは不相当とは考えられません(近隣住民との協議を通じ改善していく余地がないという意味ではありません)。

計画は現在も進行中ですが、道側が申立人を含む近隣住民の疑問や希望をないがしろにしているという印象はありません。ただ、納得していない住民がいるということを念頭に、道にはなお一層の丁寧な説明が求められると思います。

できるかぎり円満に道路整備が実施されることを願っております。

#### 28-8号 高校生のアルバイト禁止について

##### 1 苦情の内容

- ・ 現在、私の住む〇〇市内の高校では、アルバイトについて許可制をとっています。また、同じく市内にアルバイトを「原則禁止」としている高校もあるようです。
- ・ これは明らかに法に違反していると考えます。最近では教師にアルバイトの相談をしたところ、「成績の芳しくない生徒については許可を出さない」旨の回答を受けました。これについても先述と同様に違法と考えます。理由は以下の通りです。
  - ・ 憲法第27条において労働の権利が認められている。

- ・労働基準法第56条2項における「児童」の定義が、同第57条1項にある「満18歳に満たない者」という文言より、満18歳未満の者でないことがわかる。つまり高校生の就業にあたり学校長の許可は不要である。
- ・学校に裁量権があったとしてもそれが憲法に定められる労働の権利を妨げることはできない。
- ・以上のことより、アルバイトに関する実態把握(許可を目的としない申請)は必要と考えますが、アルバイトに関して許可を必要とする、また原則禁止とすることはあってはならないはずで、この件に関して調査と妥当な対応を求めます。

## 2 審査の結果

### (結論)

1 結論としては、苦情に理由があるということできません。

2 高校には校則があり、その中には「アルバイトをするものは、事前に担任に届け出て許可を受ける」という条項があります。

仮に許可制ではなく、届出制であったり、無制限であった場合には、判断力の未熟な生徒が劣悪な環境のもとで労働させられる危険性があつたり、あるいは、例えば経済力の乏しい親が子である生徒に労働を強いることなどの弊害も考えられ、その結果、学業がおろそかになる可能性もありますし、生徒が健全な成長を果たせないという可能性もあると思われれます。

したがって、アルバイトを許可制にするという高校の校則には、合理性が認められると考えます。

3 教諭が申立人に対し、「成績の芳しくない生徒については、(アルバイト)の許可を出さない」と発言したことについてですが、教諭は、「本校では、赤点があるなど成績が芳しくなく、進級や進路に影響がある場合は、届出があっても許可しないこともあること、申立人は、進学を希望しており、部活動や生徒会の活動も行っていることから学習時間の確保が必要であり、そのような観点から積極的に賛成できないが、保護者とよく話し合い結論を出すよう指導した」ということです。そして、申立人が保護者も同意している旨話したので、同教諭はアルバイトについて了解をしたということでした。

上記の、同教諭の説明・指導には、上述した校則を具体的に運用する際の説明・指導として不合理的なものは認められません。

4 なお、苦情申立書には、申立人が通っている高校ではない市内の他の高校の一部がアルバイトを原則禁止としていることも違法であるとする記載がありますが、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第8号により、苦情が、苦情申立人の利害にかかわらない場合には、審査をすることができないと定められております。申立人が通っていない高校校則については、申立人直接の利害にかかわらないものと考えられますので、この点に関する苦情は審査できません。

以上のとおり、申立人の申し立てた苦情については、理由がないものと判断いたしました。苦情審査委員が、高校の校則や、教師の指導に生徒は盲従すべきだと考えているわけではないことはもちろんです。

申立人が校則に問題を感じたときに、憲法上の権利はどうなっているのだらうと考えたことは、非常に有意義なことだと感じました。

申立人がさらに充実した高校生活を送られますように願っております。

## 2 審査することができない事例

### 28-4号 家畜糞尿の臭気対策について

#### 1 苦情の内容

- ・ 近年では畜産経営が拡大になり家畜糞尿が多くなり、春と秋に畑(牧草地)などにまくと町内全体が糞尿の臭いで洗濯物が干せません。
- ・ この厄介な家畜糞尿を利用出来ないかと思い平成10年〇月〇日にMM-化学反応機を個人で導入しました。
- ・ 生石灰と糞尿を機械の中に入れ3分間攪拌して化学反応をおこすと有機肥料になります。
- ・ そこで公開試験にふみきました。〇〇農業改良普及センター、〇〇農業試験場、農協、振興局の人達も来ました。臭気を測定する機械をもって来ているのに数値を出さない、何日やっても数値をださない、どうしてでしょうか。もう18年になります。
- ・ 〇〇農業改良普及センターも〇〇農業試験場も何のためにあるのか理解に苦しみます。今の〇〇農業改良普及センター、〇〇農業試験場は臭気問題も解決出来ず、数値を測定する機械をもって来て数値を測っているのに数字を出さないのはどうなっているのか。苦情審査で調べて下さい、お願いいたします。

#### 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8号(苦情申立人の自己の利害にかかわらないとき)及び第9号(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)により、本件苦情申立てについては「審査をすることができない」項目に該当すると判断いたしました。
- ・ 本件申立内容につき、「臭気測定をした〇〇農業改良普及センター等が数値を出さないことで、申立人たちが苦渋されていらっしゃることを、道政相談センターの道政相談担当者に相談したところ、いただいたご返答も含め、道政相談センターにお寄せ頂いた相談案件として業務を所管する農政部におつなぎし、担当部局で内容を確認の上、回答または今後の道政運営の参考にさせていただくことにしました。なお、担当部局の判断によって回答に日数を必要とする場合や回答できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

### 28-6号 苦情審査結果通知書の再度見直しについて

#### 1 苦情の内容

- ・ 道道〇〇線改築工事に伴う物件補償契約の見直し要求について、平成〇年〇月〇日北海道苦情審査委員より通知を受理しました。
- ・ 内容を時間をかけて精査しましたが審査の結果が協議事項と異なり、担当者の説明のみの質疑で審査結果としていますので、再度物件補償の見直しを要求します。

#### 2 審査をすることができない理由

- ・ 一点目の「審査結果の見直し」については、「北海道苦情審査委員に関する条例」においては、二審制度は想定していません。平成〇年〇月〇日付けの苦情審査実施結果通知書は、苦情審査委員の行為とみなされます。よって、同条例第12条第1項第7号の規定により、審査できないことになります。
- ・ 二点目の「物件補償の見直し要求」については、前回審査結果の中で、4頁4の1)2)3)6)および5頁2の(3)に、道の損失補償に対する考え方を記しています。また、営業補償については、5頁

の(4)に記してあります。温泉源については、残地に照応建物を再築する案による補償契約が締結済みですから、新たな発生はないと思われます。6頁(8)に記したように、申立人は、契約補償金を使用して、想定工法通りの照応建物の再築も、他の場所への移転再築もどちらも選択することが可能とのことですから、今回の二点目の要求も、前回の苦情審査によって回答済みであり、新たな審査は行いません。

## 28-7号 生活保護審査請求に係る対応について

### 1 苦情の内容

- 1) 生活保護問題への質問に対する回答は、どこが正しい担当者か。〇〇市は私の四年間に及ぶ質問全てに回答を不正拒否。当然、この上の立場の北海道が回答者ではないか。この他、以前より道に質問の分すべてについて。また、道が回答拒否の分は、どこか。  
いずれも回答すると、〇〇市・道の不正が全て自己暴露になることは、全ての者が私からの書状によって知っている。そのための回答拒否だが、違法行為に違いはない。いつまで不正拒否するか。それであれば次の審査請求を行う。そこには、今回の道の不正が全て明かされており、国に上がれば、その看過は難しい。
- 2) Aから裁判に掛けられたように、時間的な余裕のなさは理解・同情するが、あまりにも不正すぎる。上記、簡単に回答できるはずの質問にいつまでも回答がないのは、なぜか。それとも質問への回答まで、苦情処理として手続きが必要というなら、それは生活保護該当者には生死の問題となる不正に等しいが、その旨、回答すべきではないか。
- 3) 〇〇市のあくどい不正拒否・申請妨害・申請権侵害等に対し、次の生活保護審査請求を行うが、その場合、前回の審査請求で使用した資料類をそのまま次回の審査に使えるかどうか。枚数と送料がバカにならない。

### 2 審査をすることができない理由

- ・ 北海道の苦情審査委員としては、北海道苦情審査委員に関する条例第4条第1号により、申立人から申立てられた〇〇市の内容については、「道の機関の業務執行」ではないため苦情審査制度の対象外となりますので、審査をすることはできません。
- ・ 本件は、平成〇年〇月〇日付けの北海道の裁決書に「生活保護申請に対して処分庁が応答しないとの主張はその前提を欠き、行政不服審査法による審査請求の対象となる不作為には該当しないものであることから、本件審査請求は不適法である」とあります。  
不適法により却下の場合には、再審査請求に関する教示をする必要はないと決められています。よって、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第1号に基づき、また、この裁決が申立ての一年以上前のことでもありますので、同条例第12条第1項第9号にも該当し、申立人からの申立てについて審査をすることができません。

## 28-9号 廃棄物処理違反への行政の不適切対応について

### 1 苦情の内容

- ・ A(株)は、長年に渡り違法行為を繰り返しています。  
その結果、地域の環境破壊が拡大し、深刻な問題となっています。  
行政側の不適切な対応とその場しのぎの指導が原因で、環境配慮義務を軽視しても罪を問われる事はないと認識されたため、カラスや鳶などの大量発生、更には事業所から排出された大量の汚水による土壌汚染や大気汚染などの環境破壊が加速し歯止めがきかない現状となってしまったのです。

私は会社に対し違法行為を止めるように再三、申し入れをしましたが、全く受け入れてくれなかったため、振興局担当課、保健所担当課、市担当課の、3機関に会社の現状を告発し、行政の力で会社が再生できる唯一のチャンスと考え徹底した調査が成されると期待していたのですが、あろう事が行政は社内に告発者がいる事だけを強調し、告発した内容是对応してもらえなかったのです。その結果私は、○月○日解雇となり、理不尽な処分とされた。

告発者が特定出来ない様に配慮を願い出たにも関わらず、なぜこのような対応になってしまったのか。会社との個人的な癒着があるのか、行政に対し不信感でいっぱいです。

今一度、貴委員会の指導の元で、適切な調査をするようお願いいたします。

## 2 審査をすることができない理由

- ・ 苦情審査を求めている「振興局や保健所などが実施した調査や指導は、申立書に付された『要望内容』に記載の点について不十分である」という点につきましては、「北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項(苦情の申立内容が、次に該当すると認めるときは、審査をすることができない。)第8号(苦情の申立てをしたものの自己の利害にかかわらないとき)」に該当すると判断いたしました。

また、「その結果私は、○月○日解雇となり、理不尽な処分とされた」という点につきましても、貴殿がご回答に、「北海道の職員の行為に問題がなかったかどうかということよりも、悪いのは会社であって行政のことは分からない」と記されていることから、この制度では審査をすることができないと判断しました。

貴殿が「公益通報制度」をご利用され、担当部局が貴殿のご要望を検討し、必要なことを実施していくことが適当なのではないかと感じています。

## 28-13号 道庁職員の地域住民対応姿勢、態度の改善について

### 1 苦情の内容

- ・ 道庁職員の地域住民対応姿勢、態度についての苦情。
  - 1 事案に対し自らが誠心誠意、真摯な姿勢での取り組みに欠け優柔不断な態度を積み重ね事案の早期解決を阻害している。
  - 2 上記行為が関係住民の行政不信感を増幅させております。道庁組織内専決規定、諸規定運用等まではわたくしたちは全く理解出来ないのが事実です、だから理解出来る説明をお願いしているのです。道庁は組織内の点検を行い、早急な組織内改善を進めるべきと痛感しております。

### 2 審査をすることができない理由

- ・ 本件の苦情は、既に終了した同じ問題(28-2号)について、重ねて審査を求めているものといわざるを得ません。制度の性質上、同一の問題について重ねて審査をすることは、明らかに適当ではないと考えられます。



### 3 審査を中止した事案

#### 27-12号 農協への指導・改善の対応について

□ 苦情の内容

〇〇市で農業をやっています。〇〇農業協同組合の組合員です。

今農協にいやがらせを受けている、元々は旧農協とのトラブルを道行政に訴え出たが、解決しないまま今の農協に合併をさせてしまった。

農水省に農協とトラブルになっている内容を聞かれ、道の文書の農協の不正な書類を持って行き説明をしました。

農水省の回答は、道の行政に解決をさせろというものでした(平成〇年〇月、農水省に行く)。

その後、道行政に農協の指導・改善をお願いしているが、未だに何の進展もない。

このままでは、税金を納める事も出来ない。

■ 審査を中止した理由

苦情申立人より、苦情申立てに係る取り下げ届けが提出されたことから、審査を中止した。

#### 27-14号 道営住宅の苦情の対応について

□ 苦情の内容

隣に入居した住人が、一人者の入居室に夫婦で入り、入居当時より口論が絶えなく、壁が非常に薄い棟らしく一ヶ月くらい我慢。物を叩いたり、暴言はしょっちゅう。

改善処置として、旧〇〇支庁建設部、管理会社に何回も行き、隣の騒音の為に壁を造作、費用は自己負担と言われた。

私がうるさいと言っていると管理会社の部長が相手に言ったことで壁をたたかれた。一番最初に管理会社に、言ったとき、どうも腑に落ちなかった。「実態がない。」、「聞いた人が誰も居ない。」、「二階も聞こえない。」、「警察が見回りに来たときは何もなかった。」といわれた。

〇〇支庁部長からは、「録音すれ。」といわれたが私の機械では駄目で、「壊れている。」とまで言われた。

人間的な扱いをされていない状況下であり、何が恐くて相手にきちんと問題意識をもたせ今度したら退去ぐらい強気になれないのか。とくに〇〇支庁から来た人は、自分のことしか考えていないようだった。私に我慢すれとできなければ他に住めばというのは間違っていないませんか？

根本を正す方向を考え、証拠がないからというなら、わたしをいったん他に住ませ、自分でどのようなものか、なんか月か泊まって体験して欲しい。切望いたします。

■ 審査を中止した理由

苦情申立人より、苦情申立てに係る取り下げ届けが提出されたことから、審査を中止した。

#### 28-5号 道主催ワークショップ参加申込みの取扱について

□ 苦情の内容

平成〇年〇月〇日北海道庁赤れんが庁舎にて北海道主催の「赤れんが庁舎の活用を考える道民ワークショップ」のイベントが開催されるとのことで、私は北海道庁ホームページやホームページ上にアップされている「参加募集要項」に目を通した上、募集期間終了の1日前である〇月〇日に「赤れ

んが庁舎の活用を考える道民ワークショップ事務局」へ電話でイベント概要の問い合わせをした後、参加申込書を同事務局にメールで送付いたしました。参加募集要項では「結果については、全員に通知をさせていただきます。メールでのお申し込みの方にはメールで・・・の通知となります」と記載されていたため、送付した次の日から毎日メールを確認しましたが、開催日1日前になってもメールが届かないため、当日参加募集要項に記載されている問い合わせ先の事務局の電話番号に電話をかけましたが不在のため連絡が付きませんでした。そして開催日当日までメールを確認しましたが、結局参加可能かどうかの結果が知らされないまま開催日時が過ぎてしまいました。

主催者または事務局に対しては私としても本事業の目的に寄与すべく、別途赤れんが庁舎地下や小屋裏など、普段は公開していない場所等の見学をさせていただき、それを踏まえた提案等を申し上げる機会を設けていただきたいと思います。また、今後も類似のイベントを予定されている場合は再発防止の措置も講じていただきたいと思います。

■ 審査を中止した理由

苦情申立人より、苦情申立てに係る取り下げ届けが提出されたことから、審査を中止した。

## 4 審査中の事案

### 28-10号 自動車税の納付について

□ 苦情の内容

平成○年○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、○月○日以降に配布される納付書を2つ折りにして領収書として渡されたものです。

領収書と思い確かめずに持ち帰ったものです。この事が、本事案の始まりです。

申立人は、平成○年○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。

○年○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。

### 28-11号 振興局職員の相談対応について

□ 苦情の内容

私は○○市に住む歯科衛生士です。現在“セルフホワイトニング”といって患者様自ら口の中に薬剤を塗布し歯をキレイにする店を資格を持つ私がアドバイスしていく形で起業しようと思い、○○市が主催する起業塾に通い勉強しています。起業を前に進める為、調べていく中で衛生面のことで店をかまえる際の保健所への申請の要否がわからず平成○年○月○日、振興局に行きました。その際対応があまりにも酷く今回このような申立書を送った次第です。

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もた私のような対応をされるのですか？何の相談にも役にも立たずただ不快な思いをすればいいのですか？私と対応した2人の職員の方には絶対に伝えていただきたいですし、このずさんな体制や対応は改善していただきたいです。「職員の教育を徹底します」なんてありきたりな言葉はいりません。この件を軽く流さずしっかり対応して下さい。お願いします。

## 6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

### 28-14号 道営住宅の苦情に対する職員の対応について

□ 苦情の内容

平成○年○月○日に苦情審査を申し立てた「道営住宅の苦情対応」の件について、同年○月○日に取り下げ書を提出し、受理されました。しかし、これは「職員に取り下げを懇願された」ためであり、私の本意ではありませんでした。この職員の態度について苦情審査の申立てをいたします。

また、この職員の行為に問題があったと判断された折には、取り下げた「道営住宅の苦情対応」の苦情審査も、再開していただきたいと思っております。

## 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

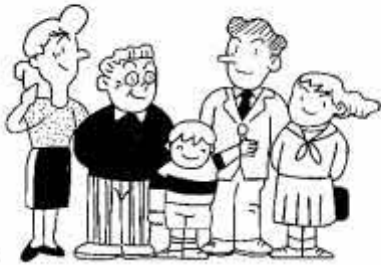
# 苦情審査委員会について

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会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、苦情審査委員会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が、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会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、苦情審査委員会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、道のホームページや公報などにより、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できない。

(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。

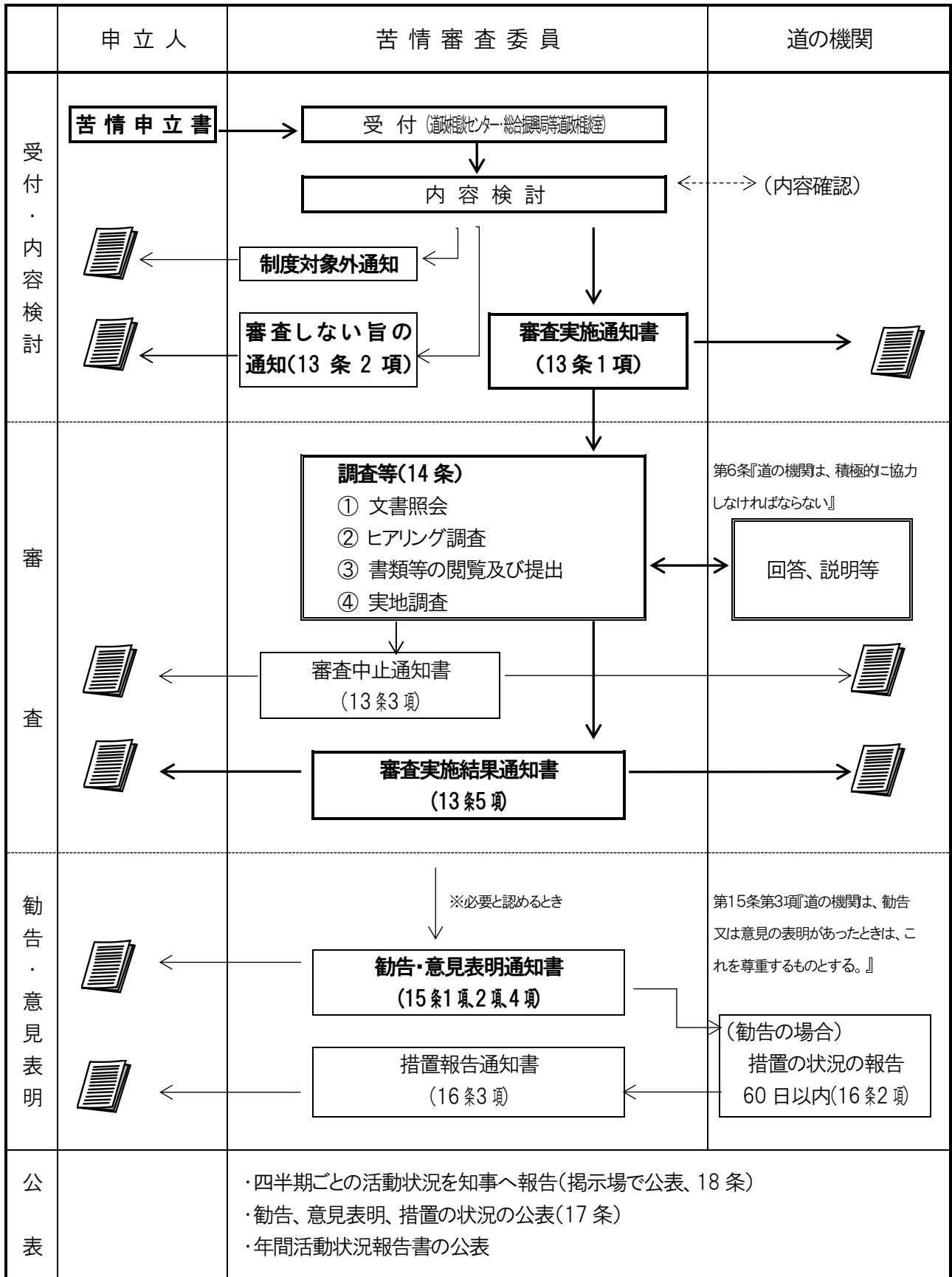
附 則(平成29年3月31日条例第15号)

〔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	計
知 事	総 務 部	3	3	1	1	5	2	2	2		3		4	4	2				2	34
	総 合 政 策 部	1	6	4		3	1				1	2	2				1			21
	環 境 生 活 部	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3		2				6		1	28
	保 健 福 祉 部	10	6	7	7	7	4	3	3	6	1	5	5	5	2	2	5	6	3	87
	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	112
	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	28
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
道 の 機 関 以 外		7	5	9	4	8	5	7	2	5		2	2			3	3	4		66
計		39	34	35	30	42	26	25	18	18	21	23	25	20	11	11	20	16	14	428

審査区分	年												度					計
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
<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	16	8	7	11	2	5	260
(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	1	39
(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	75
(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	146
<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	92
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの						1												4
(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	30
(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				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	1	2	3	1	4	2	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	40
<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	65
(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	60
(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	14
<b>合 計</b>	39	40	39	35	47	30	30	20	21	24	24	28	22	12	13	23	16	479

## 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  
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  
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29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>

---