

北海道苦情審査委員

平成27年度活動状況報告書

平成28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

1 審査を終えた事案	
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの (該当なし)	
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの (該当なし)	
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	9
2 審査をすることができない事案	13
3 制度の対象外となった事案	17

IV 関係規程等

・苦情審査委員制度について	19
・「北海道苦情審査委員」制度の概要	20
・北海道苦情審査委員に関する条例	21
・苦情審査の流れ	25
・統計資料	26
・苦情受付窓口一覧	28

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立てがあれば、苦情審査委員は速やかにその申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27年度末の累計で414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27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27年4月1日から平成28年3月31日までの間に、受け付けた苦情申立て件数は16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、道の機関以外に対するものが4件でした。

知事部局の内訳では、保健福祉部が6件、建設部が5件、農政部が1件となっており、社会福祉や道路等工事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、保健福祉部の所管業務では、医療相談や生活保護、児童相談に関するもの、また、建設部の所管業務では、補償工事や指名停止処分に関するものがありました。

なお、苦情申立人の居住地による(総合)振興局別の件数では、石狩が1件、渡島2件、檜山1件、後志1件、胆振2件、上川2件、オホーツク1件、十勝2件、釧路4件となっています。

3 苦情申立ての処理状況

平成27年度の処理件数は、本年度に苦情申立てを受け付けた16件を処理しており、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2件、審査することができない旨通知したものが8件、道の対象機関外として申立人に通知したものが4件、現在、申立ての内容を検討しているものが2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2件は、道の機関の行為に不備がないものとなっています。(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、発足から17年を迎え、道民に対する理解が一定程度進んできたと思われませんが、その一方で、利用件数に減少傾向がみられることから、「広報誌ほっかいどう」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	保健福祉部	児童相談所の対応について	27- 1号
		生活保護費の決定について	27- 4号
		生活保護費の決定について(再審査)	27- 5号
		生活保護費の決定について(再審査)	27- 6号
		保健所職員の対応について	27- 8号
		保健所職員の対応について(再審査)	27- 13号
	農政部	農協への指導・改善の対応について	27- 12号
	建設部	補償工事等の対応について	27- 7号
		振興局との用地交渉について	27- 10号
		道営住宅の苦情の対応について	27- 14号
		指名停止処分について	27- 15号
砂防えん堤協議会の対応について		27- 16号	
道の機関以外		生活保護費支払の対応について	27- 2号
		給水管漏水の対応について	27- 3号
		道道に係る相談対応について	27- 9号
		市営団地建設の影響について	27- 11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	2
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	0
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	0
(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	8
(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不服申立ての審理中のもの	1
(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請求を行っているもの	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	3
(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	2
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	4
(1) 道の機関の行為でないもの	4
(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	2
計	16

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

「平成27年度を振り返って」

北海道苦情審査委員 島田 淳子

北海道苦情審査委員に就任し、まもなく3年が過ぎようとしています。

2月初旬、総務省による「地方公共団体における公的オンブズマン制度の実態把握のための調査研究」に協力し、総務省職員、委託研究機関、大学の先生によるヒアリングを受けました。参列にあたり、この3年間に携わった各事案のファイルをあらためて開いてみました。

審査を終え、「申立ての趣旨に沿ったもの」「申立ての主旨に一部沿ったもの」と判断した事案には、審査の過程や結果通知に、「今後～していただきたい事項」を示してきました。苦情が申し立てられた部署に対し「～を目的とした課内マニュアルの作成」や「～という内容が記された道民への説明書類の作成」などを、具体的に要望してきました。その結果、申立人に結果通知を発送する前に迅速に書類が作成され、「担当部署では、今後～を利用することで、二度と過ちを繰り返さないとのことです」と記すことができた事案もあります。あるいは、結果通知の発送後直ちに、担当部署から要望に応えた書類を作成したと報告いただいたこともあります。このような場合には、本庁の担当部局からも「全道の関係部署で二度と同じような問題が起きぬよう、同様の書類の使用を関係部署すべてに徹底した」とその年度内に報告をいただいております。

また、審査の結果「道の機関の行為に不備がないもの」として通知した事案においても、「今後についての要望」を記してきました。「申し立てられた苦情内容においては、担当部署の行為は条例等に沿っており問題はありませぬ」と通知する一方「ただし、各方面からのデータを参考にすると、将来は～ということが予測されます。それに備えるために、既に対策を講じている地方自治体もあるようです。それらの情報を収集すると共に、道内においても、今後を見据えて状況把握のための調査が必要な時期にさしかかっていると考えます」とか「～規定の表現については、想定と違う解釈をされぬために、改訂されることが望ましいと思います」と記してきました。また、審査している過程で、申立人の苦情とは全く異なる箇所に別な問題が潜んでいることに気がつき、結果通知とは別に、ご参考までにと担当部署にお伝えしたこともあります。いくつかは、自主的に対処したと報告をいただいております。しかし、今回ファイルをあらためて見直すと、その後の連絡はなく、何か進展しているのだろうかと感じたものもありました。

上記ヒアリング調査の中で「対象外事案の対応についてご教示ください」という質問項目がありました。本年度で言うと、後記「Ⅲ苦情の申立て事案」の18ページに掲載の「道道に係る相談対応について」などが該当します。苦情審査委員は申立書が提出されると、直後から、質問事項や補足していただきたい事項について、申立人と手紙をやりとりし、申立書に書かれた内容の把握に努めます。その結果、道の機関の業務執行に関する事案でないことが判明した場合には、「北海道苦情審査員に関する条例」に沿い「制度の対象外となった事案」と判断しています。このような場合には、条例で該当する条文を付し、「道の機関の業務の執行ではないため」等の理由により、「苦情審査委員制度の対象とはなりませんのでお知らせいたします」と申立人にお手紙を差し上げております。この場合でも、「苦情審査の対象外です」

とだけ通知するのではなく、なるべく「他に～という方法もありますので、ご利用されてはいかがでしょうか」等の情報を付したいと心がけてきました。

申し立てられた苦情内容を条例に沿って判断すると、「審査を行うことができない場合の要件」に該当するため「審査をすることができない事案」になったり、あるいは前述のように「制度の対象外となった事案」になる場合にも、苦情審査委員からの手紙や通知書を手にした申立人が、「参考になる新しい情報が得られた」あるいは「通知書の内容は納得できた」と感じ、「思い切って苦情申立てをしてよかったかも」と思えるよう、これからも丁寧に職責を果たして参りたいと思います。

「初年度の所感」

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拝命し、現在まで、1年弱を経過いたしました。

自己紹介をさせていただきますと、私は札幌弁護士会に所属する弁護士であり、弁護士経験は32年になります。年齢は次の誕生日で59歳です。大学時代と司法修習時代を除きまして、ずっと北海道で暮らしております。

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名ずつがその任にあたっております。渡部保夫さん、山本穂さん、山口均さん、松浦正典さんに続き、私が5代目にあたります。諸先輩はいずれも札幌弁護士会を代表するに足る立派な方々であり、不釣り合いな私があとを継ぐことにためらいもありましたが、せっかく弁護士会が推薦して下さるということでしたので、お引き受けいたしました。

2 自分にもできるのではないかと考えた理由はもうひとつあります。

前提として、弁護士会の仕組みを少し説明いたします。弁護士という職業は、場合によっては国に対峙して人権を擁護しなくてはならない使命を負っております。そのため、弁護士に監督官庁というものは存在せず、公益法人である弁護士会を組織して自治をしております。不心得な弁護士が不祥事を起こしても、法務省や裁判所が弁護士に対し指導をしたり懲戒することはできません。弁護士会が弁護士を指導し、懲戒をくださるのです。市民から懲戒請求がなされた場合には、綱紀委員会という部署が調査を行い、明らかに懲戒不相当なものは棄却し、懲戒相当かどうか、検討を要するものは懲戒委員会という部署に送致します。懲戒委員会において、懲戒に処するかどうか、処する場合はどのような処分にするかを決定するという仕組みになっています。

私はその綱紀委員会に所属し、後半は副委員長として、多くの事案を処理いたしました。懲戒請求の中には、明らかに理由のない、嫌がらせのような申立てのあるいっぽう、弁護士が市民に迷惑をかけているけしからん事案もあります。前者は早期に弁護士を手続きから解放してやらなくてはいけませんし、後者は迅速に懲戒委員会に送らなくてはなりません。結論を出す場合には決定書を起案するのですが、これに当初はたいへん苦心をいたしました。というのも、われわれ弁護士は普段の業務においては依頼者というものがあり、依頼者の主張を前提として、その権利を擁護するために努力をするものです。真実をゆるがせにしなければならないのは当然のことであり、またできれば当事者双方が円満に幸福な解決となるようには心がけていますが、決して第三者的なものの見方をするわけではありません。それが、綱紀委員会の調査と決定においては、どちらかに偏ることなく、申立人の言うことも十分聞き、弁護士側の弁明も聴取して、公平な第三者として処理をしなくてはならないのです。いわば、裁判官のような役割を果たすことになるわけです。この役割に慣れるのにかなりの時間がかかりました。

弁護士会から北海道苦情審査委員に推薦したいというお話をいただいたときに、この経験が生かせるのではないかと思いました。苦情の申立人の言いたいことを的確に汲み上げることと、苦情の対象者の弁明もよく聞くこと、そして根拠法や良識にしたがって、できるだけ公平で合理的な結論を導くことが、求められていることであると考えたのです。

3 制度発足当初に比べますと、北海道に対する苦情の申立て件数は減っております。

これが、北海道の行政の改善の結果であるとするとは結構なことですが、あるいは制度の周知不足や、信頼性の不足(どうせきちんと審理してもらえないだろうというような)の結果であるとするとは残念なことです。

私としては、是非とも制度の本来の趣旨を生かせるような、それまで見落とされていた行政の不備を発見して、是正に向けた勧告ができるような事案が来ることを心待ちにしているのですが、現在のところ、そうになっておりません。

ただ、常に緊張感と誠実さをもって審査にあたりたいと思っております。

例えば生活保護制度の運用にかかわる苦情は、市町村の管轄なので、北海道に対する苦情としては的外れであり、審査できないという決定をくだすことになりまして、あるいは、北海道の機関・職員に対する苦情の審査の結果として、北海道に不相当な点は発見されず、申立てに理由がないという決定を書く場合もありますが、予断を持たず、できる限り申立人の心情に寄り添い、申立書の一言一句を熟読するようにしています。申立人の多くはこうした文書を書くことに慣れていません。行間から、本当に不満なのはどういうことなのか、読み取るために何度も読み返します。

決定書を書く際にも、なるべく紋切り型にならないように、いわゆる木で鼻をくくったような文書にならないように、理解、共感を表現し、難解な言葉使いを排し、平易で優しい文章を書くように努力をしております。

これは、4人の先輩方のお書きになった文書が残っておりますので、それをよく研究し、及ばずながらその水準に近づけようとしているということでもあります。

先任の同僚である島田淳子委員の聡明にして慈愛にあふれた仕事ぶりに敬意を表します。骨身惜しまずサポートをしてくださる村部貴弘専門調査員、道政相談センターのスタッフの皆様方にも感謝にたえません。

苦情審査だけではなく、道政相談センターには、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ます。スタッフの労苦もたいへんなものです。

お互いに励ましあいながら、これからもこの制度が道政の発展に寄与するよう、努力を続けていきたいと思っております。

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

該当なし

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

該当なし

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

27- 1号 児童相談所の対応について

27- 8号 保健所職員の対応について

2 審査をすることができない事案

27- 4号 生活保護費の決定について

27- 5号 生活保護費の決定について(再審査)

27- 6号 生活保護費の決定について(再審査)

27- 7号 補償工事等の対応について

27-10号 振興局との用地交渉について

27-13号 保健所職員の対応について(再審査)

27-15号 指名停止処分について

27-16号 砂防えん堤協議会の対応について

3 制度の対象外となった事案

27- 2号 生活保護費支払の対応について

27- 3号 給水管漏水の対応について

27- 9号 道道に係る相談対応について

27-11号 市営団地建設の影響について

4 審査することが適切か申立ての内容を検討中の事案

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

1 審査を終えた事案

(1) 申立ての趣旨に沿ったもの

該当無し

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

該当無し

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

27-1号 児童相談所の対応について

1 苦情の内容

- ・ 苦情申立てをする機関は〇〇児童相談所。
- ・ 源泉徴収票のコピー等個人情報の紛失を繰り返し、改善するようお願いしても取り合ってくれず、最終的には「無かったこと」として処理。
- ・ 校長と一緒に面会の日時を予約しても、平気で約束の日を忘れ、何度もすっぽかされ、自分の非を認めない。
- ・ 方針がコロコロ変わるうえ、約束したこと(子供の病院受診等健康に関すること)を平気で忘れる等他多数。
- ・ この様な事実をずっと、何とかして欲しいと言い続けてきました。
- ・ 管轄は〇〇にするのが(法的には)決まりでしょうが、能力のない、だらしない担当者に任せられません。
- ・ 児相に是正を求めるのではなく、もう、管轄を子供がいるA市に移して欲しい。それが願いです。

2 審査の結果

(結論)

- ・ 申立内容の道(〇〇児童相談所)の業務について、問題があるとは認められませんでした。

(理由)

- ・ 思春期を迎えた本児との親子間に生じた問題を、申立人と〇〇児童相談所(以下「〇〇児相」という。)は、面談を繰り返しながら様々な角度から検討し対処してきました。
- ・ しかし、その過程における個々の事例については、申立人の述べる苦情と〇〇児相の書面による弁明の間にはかなりの食い違いが見られます。
- ・ 苦情審査委員としては、本件を判断するため、申立人に対し申立書以上に詳細な説明を手紙で求めました。それを踏まえて、食い違いの部分につき、〇〇児相の担当者に、直接ヒアリングを実施し、回答を得ました。
- ・ 中には、受診予約票の件のように、発見と同時に申立人に連絡を取れば、その後の苦情は防げたのではと思われる点もありましたが、総じて〇〇児相の個々の事例への回答に大きな問題は認められませんでした。

(今後に向けて)

- ・ 調査、ヒアリングの結果「総じて〇〇児相の個々の事例への回答に大きな問題は認められませんでした」と判断しました。しかし、申立人の記載の苦情の趣旨にはありませんが、調査の段階で気になったことが1点あります。

- ・ 本件は、苦情審査の申立てまでに、同じ内容について何度も言った言わないの論議を繰り返しています。これを見ると、当事者らが必要を感じた「文書でやりとり」が実行されていれば、結果的に時間的ロスが少なかったであろうと感じました。
- ・ ○○総合振興局総務課が作成した道政相談等処理票(別記第1号様式)の処理区分には、「関係部長等に処理及びその結果報告を依頼する」場合と「関係部長等に照会し、知事室長が申出人への回答等を処理する」場合には、「別記第4号様式による報告を依頼する」と記されています。
- ・ しかし「総合振興局及び振興局における道政相談の事務処理方法について」には、別記第1号様式と同2号様式についてのみ定めがあり、同3号様式と同4号様式については定めがありません。
- ・ 事務処理の曖昧さを残さぬためにも、総務課が関係部局の回答を正確に把握するためにも、別記第3、4号様式等による書面での依頼や報告は総合振興局及び振興局における道政相談においても活用すべきではないかと感じます。
- ・ 申立人が、切望されている「児相の管轄は○○にするのが(法的には)決まりでしょうが、管轄を子供がいるA市に移して欲しい。それが願いです」につきましては、残念ながら、現在の規則では申立人がA市に転居をされない限り、A市児相へ移管の協議に入れないとのことです。
- ・ 厚生労働省ホームページのe-ヘルスネット「思春期のこころの発達と問題行動の理解」に、「両価性は思春期を考えるキーワードのひとつです。両価性とは、例えば些細なことで母親を罵ったり壁を殴ったりしていた子どもが、ほんの数分後にはベタベタと甘えた仕草を見せるといった、一見矛盾した態度のことを言います。思春期は親からの自立と親への依存の間で揺れる時期なので、両価性が高まります。子どもが、その揺れを社会生活に支障がない範囲で収められるように支援することが周囲の大人の役割になります。子ども自身では十分に対応できず、不登校や身体症状などの形で現れてきた場合には『適切な対応』を学校や専門家と相談することが必要です。教育センターや保健所・児童相談所などは相談機関の情報を持っています」という記事があります。
- ・ 申立人、○○児相、B児童養護施設が本児の思春期におけるよりよき成長のため、適切な情報交換をしながら連携をしていただきたいと強く願います。

27-8号 保健所職員の対応について

1 苦情の内容

- ・ ○○保健所企画総務課医療業務係A氏にコンタクトレンズのトラブルの相談を持ちかけました。
- ・ 当初前向きに対応して頂きましたが、次第に眼科、販売店、メーカーと関係が悪化するとA氏は、「保健所は法的に権限を持っていない」とか、「専門的知識がない」と逃げ腰になり、最終的に販売店メーカーよりコンタクトレンズの販売を止められてしまうといった異例の事態になってしまいました。
- ・ 何れにしろ販売拒否の結果を考えると、相談対応や今の業務には不向きだと思いますので、何らかの処分を望みます。
- ・ 他に代用が無いコンタクトレンズの販売を止められて私は大変困り、今後、生活や健康、仕事に多大な影響が考えられます。何とかならないでしょうか。

2 審査の結果

(結論)

- ・ ○○保健所企画総務課医療業務係A係長の、メーカーB、C病院、D眼鏡店に対する対応、言動に、不相当なものは見当たりませんでした。
- ・ 苦情審査委員としては、事実経過からすると、A係長は申立人の呈示する難題に真摯に対応しており、非難すべき点はないと考えますので、不向きであるとか、処分すべきであるとは到底評価できません。
- ・ なお、メーカーB、C病院、D眼鏡店の申立人に対する対応が不当なものなのかどうかは、苦情審査委員が言及すべき問題ではありません。

(理由)

- ・ 本件の場合、メーカーBが商品を申立人に売るか売らないか、C病院がその商品の購入や返品を仲介するかしないか、D眼鏡店がメーカーBから商品を仕入れて申立人に売るか売らないかは、いずれも法律上、行政が各関係者に強制できる根拠を欠いており、A係長としては、申立人の役に立ちたいとは思っても、できることは申立人の要望を相手方に伝えること程度であり、それ以上のことはできませんし、実際にやってはおりません。
- ・ 相手先に申立人の氏名住所を明らかにするかどうかという点に関しても、A係長は慎重に対応しており、最初にメーカーBに電話をした時点では、(申立人は氏名等を明らかにしてもらって構わないと述べていましたが)申立人が特定されるようなことは告げていません。○月○日には、これを明らかにしてメーカーBに電話をしていますが、申立人の承認を得てのことであると認められます。
- ・ ほかに全部の記録を検討しても、A係長の言動に不相当であると思われるものは見当たりませんでした。
- ・ また、申立人は、A係長の対応を原因として、メーカーBがコンタクトレンズを売ってくれないという結果が生じた、とお考えのようですが、事実経過からすると、○月○日の最初の相談時に、申立人はメーカーBからレンズの販売を拒否されていることを述べており、A係長が対応をする前に、すでにメーカーBは申立人との取引を忌避する傾向にあることが明らかです。
- ・ その後のメーカーBの態度硬化は、主に申立人がメーカーBの指示に従ってコンタクトレンズ全部の返品に応じないこと、保健所を通じて繰り返しレンズの販売を要望したことにあるように思われます。もっとも、レンズの返品に応ずるか否かは申立人の自由ですから、苦情審査委員は「レンズを返品しなかったのが悪いのだ」と言いたいわけではありません。
- ・ また保健所を通じて繰り返し販売を要望したことは、メーカーB側が「権威の力を借りて圧力をかけてきた」と受け止めたのではないかと推測されるということであって、A係長の物言いに問題があったわけではないと思います。A係長は、むしろ、販売の要望を繰り返すことが申立人の印象を悪くする可能性があることについて、申立人に警告をしています。
- ・ ですから、申立人の推測は成立していないと考えます。

- ・ 同様に、C病院、D眼鏡店についても、A係長の対応に問題があった結果、申立人が不当と考える事態が生じたものとは認められません。
- ・ 申立人は、A係長に対し「相談対応や今の業務には不向き」であるとし「何らかの処分を求めます」という希望を述べておられます。
- ・ A係長は、ほかにも多くの医療相談に対応しながら、上述のとおり相当な回数にわたり、また1回あたりかなりの長時間、申立人の相談に応じており、繰り返しメーカーB、C病院、D眼鏡店にも電話(時には訪問)をしております。
- ・ なんとか、申立人とメーカーBとの関係が宥和し、申立人が必要とするコンタクトレンズが供給されないものかと願うばかりですが、苦情審査としては、以上のとおり、申立てに理由がないものと判断せざるを得ません。

2 審査することができない事案

27-4号 生活保護費の決定について

1 苦情の内容

- ・ 申立人は、〇〇振興局社会福祉課で生活保護を受給している。
- ・ 〇〇振興局社会福祉課は、申立人の同意を得ることなく、一方的・強制的に平成24年2月～同27年8月の期間申立人の受領している年金を収入と認定し、その分、生活保護費が減額された。
- ・ 申立人はこれを不服とし、平成25年4月8日付けの書面をもって道に対し、審査請求をなしたが、同知事は、生活保護法が憲法違反であることを知りながら、申立人の審査請求を認容しない裁決を下した。
- ・ 申立人は〇〇振興局社会福祉課に減額された年金の返還を求めたが、同課はこれに応じない。
- ・ 申立人は、本件につき、担当者である〇〇振興局福祉課のA課長の行為につき〇〇振興局から改善と指導を行うよう希望したが、実現しなかった。以上の4点について苦情を申し立てる。

2 審査をすることができない理由

- ・ 本件苦情申立てについては、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第1号及び第9号並びに第11号に該当するものと判断し、審査をしないことといたしました。
- ・ 〇〇振興局社会福祉課の下した、平成26年8月中ままでになされた保護決定(変更)については、苦情申立ての時点で各処分があった日の翌日から起算して1年を経過しているものと認められます。よって、条例第12条第1項第9号に該当します。
- ・ また、平成24年2月29日付け～同25年3月26日付けの保護決定(変更)についての審査請求については、平成26年9月16日付けで知事の裁決がなされており、この裁決は確定をしているものと認められます。この部分については、条例第12条第1項第1号に該当します。
- ・ 決定(変更)について審査請求を申し立てても、この時期の違いが知事の判断に影響を与えるものとは思われず、同じ理由で、同じ裁決がくだされるものと考えられることから、条例第12条第1項第1号の趣旨に鑑みますと、すなわち同第11号に該当すると考えます。
- ・ 上記、個々の理由により、審査をしないことといたしました。

27-5号 生活保護費の決定について(再審査)

1 苦情の内容

- ・ 苦情申立てを審査しない旨の通知書を受け取りました。
- ・ 条例第12条第9号の規定により、平成26年8月以前のは、審査の対象にならないが、それ以後のものは、有効であると思われしますので、平成26年9月以降の期間について再度苦情を申し立てます。(請求権は、全額有効)

2 審査をすることができない理由

- ・ 貴殿は、前回の苦情審査実施結果通知書を熟読された上で、再度、平成26年9月以降の行為を対象に申立てをされると述べていらっしゃいます。
- ・ しかし、この期間につきましても、前回の通知書において、審査をした結果を記載し通知いたしました。
- ・ 北海道苦情審査委員に関する条例では二審制度は想定しておりません。苦情審査委員がなした審査結果につきましては、苦情審査委員の行為とみなし、条例の第12条第1項第7号に該当することより、審査することができないこととなっております。

27-6号 生活保護費の決定について(再審査)

1 苦情の内容

- ・ 申立人は、裁決は違憲無効であると考えているので、苦情は認められるべきであると考え、平成27年9月10日付で再度苦情を申立てた。
- ・ 申立人の苦情に対し、審査をしないことは、苦情審査委員の職権乱用である。また、審査をしないという判断は、条例条項にも違反する。
- ・ また審査請求に係る裁決の文中にある「審査庁は法が憲法に違反するか否かを判断する権限を有しない」という文章の意味の説明を求める。

2 審査をすることができない理由

- ・ 本件苦情申立てについては、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第7号に該当いたしますので、審査をしないことといたしました。
- ・ 本件苦情申立ては、苦情審査委員が判断済みの内容について、再審査を求めるものです(裁決に関する論評をしないことも、判断済みの内容に含まれます)。
- ・ 苦情審査委員がなした審査結果は、苦情審査委員の行為そのものですから、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第7号により、これを審査の対象とすることはできないこととなっております。
- ・ 今後同趣旨の申立てがあっても同様ですので、ご理解をお願いします。

27-7号 補償工事等の対応について

1 苦情の内容

- ・ 公文書開示申請(請求)について
平成24年度〇〇公園〇線工事につき、北海道に対し次の情報に関する公文書開示請求をなしたが、多くの部分が墨塗りされており、読めないことに納得ができない。
- ・ 〇〇公園〇線工事(補正明許)について
平成25年〇月着工～平成25年〇月完成、完成から現在まで約2年余り、何の目的もなくただ草、雑草原となっている。着工するのは目的がはっきりしてからでもよいのではないか。また、工事には不履行部分があり、補償金の返還もありうるのではないか。
- ・ 以上の2点について、苦情を申し立てる。なおこの問題について〇〇総合振興局と協議をしてきたが、説明に納得できない。

2 審査をすることができない理由

- ・ 工事未収金の回収は私人間の紛争であり、もともと自治体が介入すべき問題ではない上、申立人が問題とされている、公文書開示請求に関するご不満、〇〇公園〇線工事に関するご不満のいずれも、それが申立人個人の利害に直接かわると理解することはできません。
- ・ 本件の苦情の対象となっている事実のうち、公文書開示請求については、開示決定が平成25年12月24日であることが認められ、本件申立ての日である平成27年10月22日には、すでに1年以上が経過しています。
- ・ 〇〇公園〇線工事については、平成25年12月2日完成ということですから、やはり本件申立ての日である平成27年10月22日には、すでに1年以上が経過しています。
- ・ なお、申立書には、この問題について〇〇総合振興局と協議してきた旨も書かれていますが、「苦情の対象となっている事実の翌日から起算して1年を経過」したか否かという期間制限は除斥期間と解され、時効のように中断するものとは解せられません。したがって協議をしてきたとしても、やはり、各事実の翌日から起算して1年を経過している場合には、審査をすることはできません。

27-10号 振興局との用地交渉について

1 苦情の内容

- ・平成27年〇月〇日裁判所で裁判官1名、双方の弁護士2名、北海道の職員約10名のいる所で私Aが発言致しました。平成18年から約8年以上にわたって、この問題の解決のため話し合いをして下さいと言いつづけてきました。
- ・平成26年〇月〇日私が〇〇総合振興局の用地課へ訪問、B課長、C係長と解決のため話し合いをしたいと申し上げましたが裁判をやるという話しを聞き入れてもらえませんでした。
- ・この問題の解決に向けて一度も話し合いがありませんでした。突然の裁判に私は納得ができません。私は道路拡幅のため土地を提供しただけです。これから、話し合いで解決する事を希望致しません。

2 審査をすることができない理由

- ・本件について、〇〇総合振興局の用地課より、「貴殿が札幌高等裁判所に控訴を提起された平成27年〇月〇日付けの訴訟はまだ現在係属中であり、判決言渡が平成28年〇月〇日に予定されている」との報告を受けました。
- ・これにより、本件苦情申立てについては、審査は行わないことといたしました。

27-13号 保健所職員の対応について(再審査)

1 苦情の内容

- ・改めて審査の結果〇月〇日に記載がある「メーカーB担当者からは、もう当社のレンズはあなたには販売しないともしられた。」の内容は私が発言していない事を再度お伝えしました。
- ・もし本当に〇月〇日から購入出来ないお話があれば〇月〇日直後から毎回C氏に相談します。このつじつまが合わない内容を苦情審査委員はどう説明されます。
- ・これはC氏の聞き間違いか当時メーカーから供給されない状態を踏まえ保健所側に不利益にならないように改ざんしたのではと疑う行為です。
- ・〇月〇日私がお話の最中にC氏は薄ら笑いをしている時もありC氏の常識の無さ責任感の無さに呆れました。
- ・再度審査を行って頂く事を望みます。

2 審査をすることができない理由

- ・「〇月〇日を含む期日に、A様から保健所へ相談された内容及び相談内容記録について」の再審査を望む申立てにつきましては、苦情審査委員はご要望にお応えすることができません。
- ・お応えするためには、再度調査、検討することが必要となりますが、「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おりません。
- ・平成28年2月5日に委員から通知致しました審査結果は、苦情審査委員の行為と見なされます。よって北海道苦情審査委員に関する条例の第12条第1項第7号の規定により、審査できないこととなります。

27-15号 指名停止処分について

1 苦情の内容

- ・ 当職は、「競争入札参加指名停止書」(平成28年〇月〇日付け建管第〇〇号北海道知事)による指名停止措置に対し、苦情を申し立てます。
- ・ 苦情の内容
 - 指名停止期間を以下のとおり変更するよう申し立てます。
 - 指名停止書に記載の指名停止の期間
 - 自平成28年〇月〇日 至同年〇月〇日
 - 変更後の指名停止期間
 - 自平成28年〇月〇日 至同年〇月〇日

2 審査をすることができない理由

- ・ 本件は、「工事等に係る指名停止等における苦情処理要領」に基づく北海道知事あての苦情申立てを行うことが相当であり、北海道苦情審査制度により審査することが適当ではありませんので、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第11号により、審査をすることができません。

27-16号 砂防えん堤協議会の対応について

1 苦情の内容

- ・ 事務局が自己の制作した資料を提示し、理解不能な複雑な計算式を掲げ、一方的に決めて押し切りました。
- ・ これでは〇日の協議会は河床低下の進行を止めサクラマスに戻すという地区の意見を反映したものになっていませんし、「公共の安全を保持し、かつ、公共の福祉を推進する。」と言う改正河川法の目的に反しています。
- ・ 多数の行政関係者と学識者一名が連携し、少数の漁業者の意見を無視する当該協議会は河川法の目的を逸脱した不備があります。従って、第三者の前で、河川法の目的に即したサクラマスの再生産する河川環境の整備と保全について協議できる場を設けてください。魚を戻し、地場産業を振興することによって人口減少に歯止めをかけることができると考えます。
- ・ 以上のこと、苦情申立てをいたします。

2 審査をすることができない理由

- ・ 本件の苦情申立書には、申立人自ら、「直接的の自己の利害に係わりませんが」と書いてあります。
- ・ 苦情の内容及び理由も読みましたが、たんに、地域経済を衰退させ、人口を減少させるものである、という理由では、申立人の利害にかかわっているとはいえません。
- ・ 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8号により、審査をすることはできません。

3 制度の対象外となった事案

27-2号 生活保護費支払の対応について

□ 苦情の内容

- ・ 当該苦情申立ては、国からの委理事務を対象としている。
- ・ 当該苦情申し立ての相手方は、原処分庁である〇〇市である。
- ・ これにおける行政処分の上級庁は北海道。
- ・ 苦情の内容は、銀行送金予定の「被保護者」への「生活保護費(お金)」が支払方法変更と支給日が遅延されたこと。
- ・ 今後の対応改善を期待したい。という、苦情申立てである。

■ 制度対象外の理由

- ・ 本件は、「〇〇市保健福祉部において、申立人に対する生活保護費の支払い方法を変更し、また支給日が遅延した」という申立てですが、これについては、〇〇市の担当業務であり、北海道の機関の業務の管轄外ですので、「北海道苦情審査委員に関する条例」の第4条第1項により、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。

27-3号 給水管漏水の対応について

□ 苦情の内容

- ・ 私所有の敷地内で漏水している現在の被害、止めた後の地盤沈下、建物への影響の確認調査も無く、それに対する費用負担が2軒と確約されてないのに、町が給水管の布設工事と既給水管の停止を無償とする事に憤慨しています。私が被害を受けているのに情報も届かず、各方面に奔走する事自体間違っていると思います。
- ・ 町長へ水道管のどこまでが町の責任範囲なのか、持ち主の範囲はどこまでなのか訊ねても回答がありません。
- ・ 私は緊急を要しております。どちらに相談すればよいのか分かりません。どうかこの工事を話し合いが着くまで止めてください。正しいご判断をいただきたく、何卒早急にご対応いただきますようお願い申し上げます。

■ 制度対象外の理由

- ・ 本件は、「申立人の所有する〇〇町所在のアパート敷地内で、水道管から漏水があったことに対し、〇〇町が、原因や今後の影響を調査することなく、既存の給水管を使用停止にし、新たな給水管を敷設しようとしていること、またこれに付随する町の対応に不服がある」という申立てですが、これについては、〇〇町水道課の担当業務であり、北海道の機関の業務の管轄外ですので、「北海道苦情審査委員に関する条例」第4条第1項により、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。

27-9号 道道に係る相談対応について

□ 苦情の内容

- ・ 近くにあります〇〇市〇条〇丁目コンビニの前、道道におきまして、昨年、死亡事故も有り、私も皆様方も、向えのコンビニに行く為には大変危険な思いをしており、道道管理センターにお願い致しましたが、〇〇市警察署が管理と責任を果たす様子が見受けられません。
- ・ どうぞ近隣住民や昨年の死亡事故が無い様に信号の設置など、ご配慮願うばかりです。

■ 制度対象外の理由

- ・ 申立書及び二度にわたる内容確認の手紙に対する申立人からのご回答を参考にしても、対象となる道の機関を特定することができなかつたこと（北海道警察と北海道公安委員会は道の機関ではありません）、また申立人の架電に対する窓口の対応については特に苦情を述べていらっしゃらないこと、要望される内容の直接の所管は北海道警察と思われることから、苦情審査の対象とすることはできないと判断いたしました。

27-11号 市営団地建設の影響について

□ 苦情の内容

- ・ 〇〇市〇団地〇号棟建設について昨年〇月〇日第1回建替説明会があつて、初めて自宅の前に9階建高さ28mの高層市営住宅が建つことを知りました。
- ・ そして、我が家は冬至に午前11時15分まで日が入らず、正午まで同市営住宅の影が我が家の敷地境界線にかかると説明を受けました。
- ・ 私としては、現在の〇〇市の対応に周辺住民や利害関係者の共通認識を完全に放棄したと受け止めています。なぜなら、同市営住宅の担当者から「すでに計画は決まったことだから建設を強行します。」と言われたからです。
- ・ 私としては、このまま、自分の意に背き、生活環境が劇的に悪化されるのを指をくわえて見ているわけにはいかないので〇〇市では埒が明かないと思い同書を北海道に送り苦情を申し上げます。

■ 制度対象外の理由

- ・ 苦情審査委員制度は、中立的立場にある苦情審査委員が、道政に関する苦情を審査し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図ることを通じて、道政に対する道民の信頼を確保することを目的としております。
- ・ この制度では、苦情審査委員が「道の機関の業務の執行に関し、審査すること(条例第4条第1項)」と定めております。
- ・ 北海道の機関において、〇〇市営住宅の建築について〇〇市と共に管轄する部署はなく、要望される内容の所管は〇〇市のみとなります。このことから、本件は苦情審査委員制度の対象とすることはできないと判断いたしました。

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

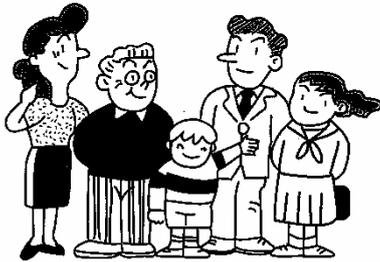
苦情受付窓口一覧

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したりします。

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ないとき
- ・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
- ・議会で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 施行日

平成11年6月7日

4 定数

2名

5 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)

6 任期

2年(1期に限り再任可)

7 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。

8 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

9 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

10 活動状況の報告

四半期ごとに公表

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

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つ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は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

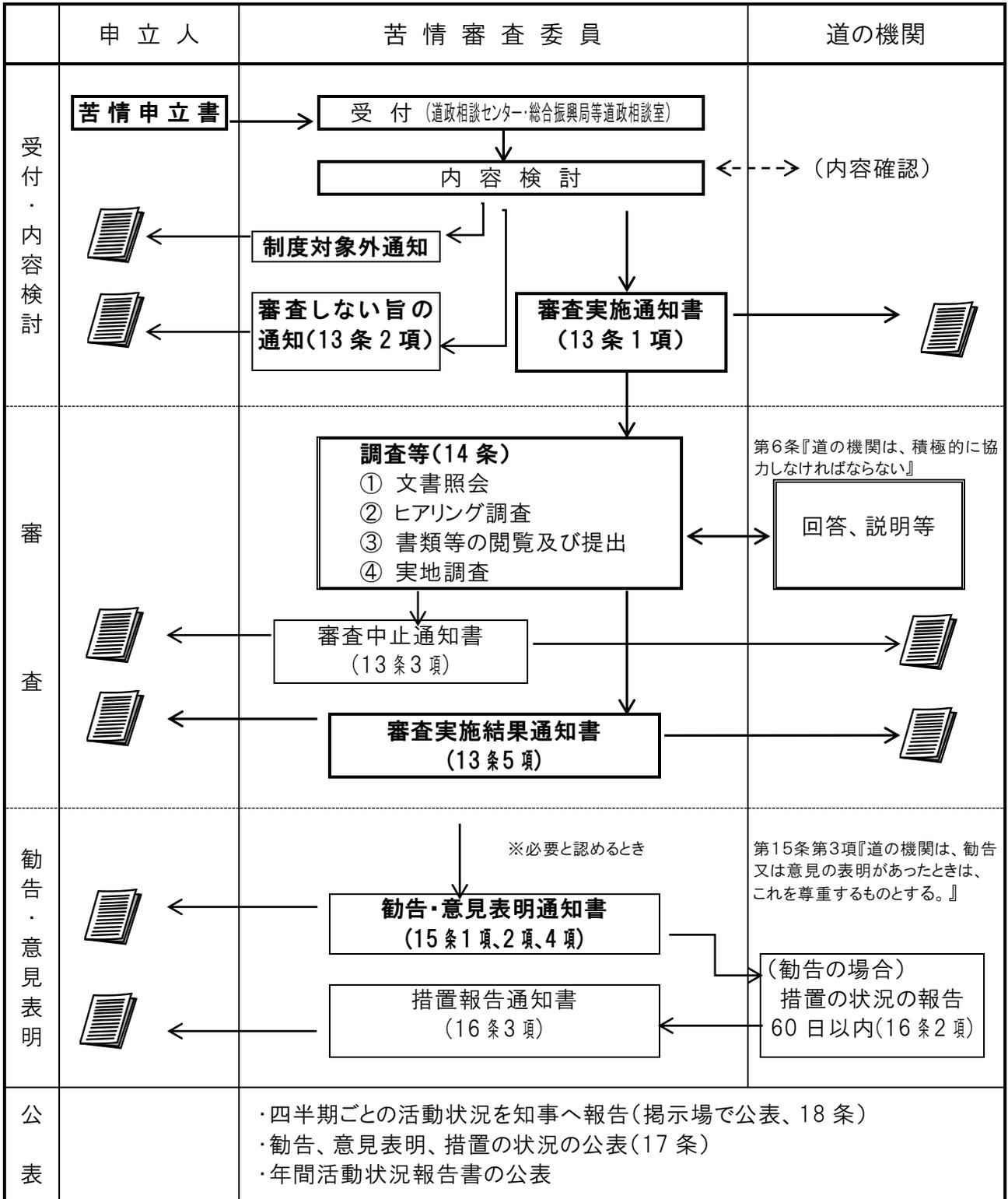
この条例は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。

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。

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	
知 事	総 務 部	3	3	1	1	5	2	2	2		3		4	4	2				32
	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		27
	保 健 福 祉 部	10	6	7	7	7	4	3	3	6	1	5	5	5	2	2	5	6	84
	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	19
	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	107
	出 納 局	2						2											4
教 育 委 員 会		2	1	3		3	2	2	1	1		6	2		1	1	1	26	
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	414

審査区分	年 度																	計
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
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	255
(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		38
(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		73
(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	144
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	87
(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		3
(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	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請求を行っているもの																		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	21
(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	28
(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	17
3 審査を中止した事案	1										1	2	1					5
4 審査中の事案	4	3	5	3	3	5	1	2	2	1	3	2	1	2	1			38
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	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	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	13
合 計	39	40	39	35	47	30	30	20	21	24	24	28	22	12	13	23	16	463

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-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

平成28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>
