

北海道苦情審査委員

平成26年度活動状況報告書

平成27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	P 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	1
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	松浦 正典	7

III 苦情申立て事案

1	審査を終えた事案	9
(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	1 1
(3)	道の機関の行為に不備がないもの	1 5
2	審査をすることができない事案	2 3
3	制度の対象外となった事案	2 9

IV 関係規程等

・「北海道苦情審査委員」制度の概要	3 3
・北海道苦情審査委員に関する条例	3 4
・苦情審査の流れ	3 8
・統計資料	3 9
・苦情受付窓口一覧	4 1

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

1 活動状況の概要

1 はじめに

「北海道苦情審査委員」制度は、開かれた道政の一層の推進を図り、道政に対する道民の信頼の確保に資することを目的として、平成11年6月7日にスタートした、いわゆる「公的オンブズマン制度」です。

この制度は、道民から道政に関する苦情の申立てを受けて、苦情審査委員が、道の行った業務の執行や制度の内容を審査し、必要に応じて道の機関に是正や改善を求めることにより、申立人の権利利益の保護を図るものです。

2 苦情申立ての受付状況

平成26年度に受け付けた苦情申立て件数は20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16件、教育委員会が1件、道の機関以外が3件でした。

知事部局の内訳では、総合政策部が1件、環境生活部6件、保健福祉部5件、経済部1件、建設部3件となっており、生活、環境、医療、福祉、契約など道民生活と直接関わりのある業務を所管する部局に対する申立てが多くなっています。(表1参照)

また、苦情の内容をみると、環境生活部関係では、消費生活や開発行為に関するもの、保健福祉部関係では、生活保護や児童福祉に関するもの、建設部関係では、用地売買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12件、渡島1件、空知1件、上川2件、オホーツク1件、日高1件、十勝2件となっています。

3 苦情申立ての処理状況

苦情申立ての処理件数は、平成26年度に申立てを受け付けた20件と、前年度からの繰越し3件を合わせて23件となっています。

その内訳は、審査を終えて結果を通知したものが11件、審査をすることができない旨を通知したものが9件、制度の対象外として通知したものが3件となっています。

なお、審査を終えて結果を通知した11件のうち、申立ての趣旨に沿ったものが1件、申立ての趣旨に一部沿ったものが2件、道の機関の行為に不備がないものが8件となっています。(表2参照)

4 勧告・意見表明

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」制度がスタートしてから約16年が経過し、その間に苦情申立ての処理件数は447件を数え、制度に対する道民の皆さんの理解も進んできているものと考えておりますが、その一方で、ここ数年は申立て件数に減少傾向がみられることから、道の「広報紙ほっかいどう」を使った広報活動を行うとともに、全道62市町村のご協力をいただいて市町村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PRに積極的に取り組んできました。

その効果もあってか、平成26年度の申立て件数は、前年度の約2倍になっており、今後もこの制度がより多くの道民の皆さんに利用していただけるよう努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	総合政策部	行政書士の違反の対応について	26-4号
	環境生活部	北海道青少年会館売却について	26-2号
		無許可の特定の開発行為について	26-6号
		生協法違反の対応について	26-9号
		無許可の特定の開発行為について(再審査)	26-15号
		生協法違反の対応について(再審査)	26-18号
		生協法違反の対応について(再審査)	26-19号
	保健福祉部	指名停止期間中の下請等の禁止について	26-5号
		生活保護法に係る審査請求について	26-8号
		児童相談所の対応について	26-11号
		児童相談所の対応について	26-16号
		医療保護入院の対応について	26-17号
	経 済 部	条例違反の花き取引について	26-12号
	建 設 部	行政指導等の違法性等について	26-1号
		用途廃止に係る振興局の対応について	26-7号
		歩道の安全対策について	26-10号
	教育委員会	見積書提出に係る高校の対応について	26-3号
道の機関以外	道営住宅の自治会費について	26-13号	
	農地法違反の対応について	26-14号	
	生活保護費支払の対応について	26-20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	11(3)
(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	8(3)
2 審査をすることができない旨を通知した事案	9
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの	2
(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	
(4) 監査委員等において現に監査請求を行っているもの	
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの	
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの	
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	2
(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	1
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの	
(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	
4 審査中の事案	
5 制度の対象外となった旨を通知した事案	3
(1) 道の機関の行為でないもの	3
(2) 事実が確認できないものなど	
6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案	
計	23(3)

※ () は内数で前年度からの繰越分

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 松浦 正典

「平成26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て、まもなく2年が過ぎようとしています。

「北海道苦情審査委員に関する条例」に「(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。」と定められています。

この2年間、苦情申立ての内容を適切に判断するために、インターネットを活用し、必要な知識や最新の情報を取得してきました。

苦情審査委員は、苦情申立人と道の機関のどちらにも公平であることが求められています。苦情審査実施結果通知書の「今後に向けて」の中で、新しい視点からの提案をすることもあります。申立人提出の申立てに至った経緯や、道の機関提出の弁明書や関係資料だけでは、必要な情報が不足し、正しい審査を行うことができません。

16年前に北海道苦情審査委員制度がスタートした頃は、国や地方公共団体、各企業が、今のように充実した内容、情報をインターネット上に公開することはありませんでした。必然的に、当時の苦情審査委員は、多くの書物等を利用して情報収集をせざるを得ず、手間、時間、費用がかかっていたのではないかと推察されます。現在では、法律、条例、施行規則はもとより要綱、要領、業務の仕様書、議会の答弁、会議のレジュメ、そして判例やその解説に至るまでインターネット上に公開され、検索することができます。

今年度中に、私が審査を行い、結果を通知、公表した事案は、昨年度からの継続分も含めて6件でした。このうちの一つの事案を例に、どのようにインターネットから資料を取得し、調査に活用し、審査を実施したかを簡単に述べてみたいと思います。

後記の「Ⅲ 苦情の申立て事案」の13、14ページに詳細は記載しておりますが、「26-16号 児童相談所の対応について」は、「一時保護扱いをするときの対応と健康保険証の使用の仕方に問題があった。」という苦情審査の申立てでした。

児童虐待、一時保護について正しく理解するために、厚生労働省のホームページで「児童相談所運営指針の改正について」、「子ども虐待対応の手引き」を閲覧し、道庁の子ども未来推進局で作成した「子ども虐待対応マニュアル」を拝見しました。さらに、児童虐待関連の法律である「児童福祉法」「児童虐待の防止等に関する法律」の関連条文を検索し、これらの情報から「子どもの虐待は、保護者の意図の如何によらず、子どもの側にとって有害な行為であれば虐待であり、子どもの側に立って判断すべきである。」という考えが、児童虐待の考え方の根底にあることを確認しました。

一時保護中の児童の医療費の公費負担や、受診券の使用等について、各地方公共団体がどのように公開しているかを検索したところ、東京都、鹿児島県、千葉県などのホームページに概要の説明が掲載されており、横須賀市の「措置児童等に係る医療事務取扱要綱」についても閲覧することができました。申立人が居住している町の役場のホームページで、子どもの医療費助成について確認し、医療費の取扱いにつき、一時保護について保護者の同意がある時には、一時保護中と一時保護解除後に児童福祉司指導措置となった場合にどのように扱いが変わるのかを理解しました。一時保護に保護者の同意が得られない場合の医療費の取扱いについては、子ども未来推進局からのヒアリングで聴取しました。これらにより、旭川児相の最初の対応が適切ではなかったことで、本事案の児童が受診したA

病院への本児分の診療報酬の振込みが、本来の支給日より4か月も遅れるという事態を引き起こしていることもわかりました。

本児の受傷の原因に「揺さぶられ症候群」が挙げられていたため、平成24年にNHKニュース「おはよう日本」で採り上げた特集を元に作成されたNHK生活情報ブログ「『乳幼児揺さぶられ症候群』の実態」と厚生労働省が平成25年からYouTubeで公開している「乳幼児揺さぶられ症候群の予防と赤ちゃんの“泣き”への対処法の動画『赤ちゃんが泣きやまない』」の内容を文字にした資料を閲覧し、その実態と現状を理解しました。厚生労働省は、「ホームページ掲載により保護者はもちろん、赤ちゃんに関わる周りの方にも、赤ちゃんの泣きの特徴や乳幼児揺さぶられ症候群の危険性を知ってもらいたい。」と述べおり、申立人を含め、乳児の保護者すべてに是非視聴してもらいたい内容と感じました。

その他、子ども未来推進局発行の「一般医療機関における子ども虐待初期対応ガイド」、厚生労働省の「児童虐待への対応における警察との連携の推進について」、札幌児童相談所発行の「子ども虐待対応・医学診断ガイド」などにも目を通した上で、申立人と旭川児相、子ども未来推進局から提出された書面を改めて見直し、両部署に対するヒアリングを実施し、審査結果にまとめました。

苦情審査を経て、私が「苦情の申立の趣旨に一部沿った事案」と判断したのは、前記「26-16号」の他に11、12頁に記載の「26-3号 見積書提出に係る高校の対応について」があります。これら二つの事案に共通して感じたことが一つあります。

どちらも、道の機関の職員の業務執行において丁寧さが欠けていたり、説明が不十分だったことが発端となり、申立人はもちろんのこと、それと同様あるいはそれ以上に「26-16号」においてはA病院に、「26-3号」においては見積参加の他業者に多大なご迷惑をかけたしまったということです。道の機関の職員の皆様には、各自の業務上の対応が、苦情申立人だけでなく、その事案に関係した他の道民に対しても大きな影響を及ぼすことがあるということを忘れないでいただきたいと思います。苦情審査委員としても、このことも念頭に置き、苦情の申立てを通じ、道政が道民が期待するレベルに近づくよう、今後も審査に当たって参りたいと考えております。

「平成26年度を振り返って」

北海道苦情審査委員 松浦 正典

苦情審査委員に就任してから2期4年が経過し、本年6月でその任務を終了することになりました。

いわゆる自由業とされる（内実は違いますが）弁護士としての生活を30年間続けてきた者にとって、週2日の道庁勤務や、全く異なった職場環境に身を置くことに不安と共に新鮮な気持ちで臨んだことを昨日のように覚えております。

この間、有能なスタッフや働きやすい環境にも恵まれ大過なく役目を果たせたことに安堵している反面、職を終えることについての寂しさも感じている次第です。

さて、私がこの4年間の間に、道の業務執行について「申立ての趣旨に沿った」あるいは「一部沿った」として、要するに何らかの不備を認める判断したものは1年に1、2件程度です。かつ、そのほとんどが道側においても何らかの不備を認めていたというケースでありましたので、仕事にある程度の間違いはつきものであるという前提では、比較的健全に道の業務が執行されていると考えて良いように思います。

しかし、他方、道側においては不備があると考えていなかったケースもあり、本年度中に判断した一件もそのような事例でした。

詳細は、本文中の26-4号事案をご覧頂ければよいと思いますが、申立人から担当課に対し、行政書士に対する懲戒処分の申立てを行い、相当期間が経過しているにもかかわらず、道側の対応が消極的であるという不満を苦情の趣旨とする事案でした。

確かに、担当課において、北海道行政書士会に対する調査依頼は行ったものの、当該行政書士に対する事情聴取も行っておらず、証拠の収集にも熱心さが認められない状況でありました。この点、道の担当者からは、なぜ調査に消極的であるかという説明が縷々なされましたが、私の感覚からは合理性があるとは思われませんでしたので、業務執行について不備があるとの結論になりました。

遺憾であったことは、担当課において、早い段階に、調査や処分が困難であると判断したために、対応が消極的になっていたと感じられたことです。やや皮肉っぽくはなりますが、調査に消極的であるという理由はよく考えておりましたので、その能力を積極的な方向で発揮して頂きたかったものです。

道に対して道民から様々な要請がなされますが、無謀は困るものの、まずは極力、その要請に沿えないだろうかという意識、方向でお考えいただきたいと思います。

なお、本件はその後、当該行政書士に対する事情聴取等を行ったものの、詳細は不明ですが、行政書士の廃業により処分（あるいは不処分）には至らなかったようです。

他人の仕事ぶりを客観的に評価するという大変良い経験をさせて頂きました。自分はもちろん、他人の仕事も内実は分かりませんので本当の評価は難しいものです。その意味で、第三者が道民と道の双方から説明等を受け、道の業務のあり方を客観的にチェックするという苦情審査委員制度は有意義であり、この後も健全に伸展させて頂きたいと願っております。

また、私自身もこれまでの経験を全て自戒として、今後も他の仕事に役立てていこうと考えております。

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

26-4号 行政書士の違反の対応について

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

26-3号 見積書提出に係る高校の対応について

26-16号 児童相談所の対応について

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

25-6号 教員の体罰に係る道教育庁の対応について (前年度繰越分)

25-8号 物件補償の見直し要求について (前年度繰越分)

25-9号 用地補償交渉について (前年度繰越分)

26-1号 行政指導等の違法性等について

26-5号 指名停止期間中の下請等の禁止について

26-6号 無許可の特定の開発行為について

26-9号 生協法違反の対応について

26-17号 医療保護入院の対応について

2 審査をすることができない事案

26-2号 北海道青少年会館売却について

26-7号 用途廃止に係る振興局の対応について

26-8号 生活保護法に係る審査請求について

26-10号 歩道の安全対策について

26-11号 児童相談所の対応について

26-12号 条例違反の花き取引について

26-15号 無許可の特定の開発行為について (再審査要請)

26-18号 生協法違反の対応について (再審査要請)

26-19号 生協法違反の対応について (再審査要請)

3 制度の対象外となった事案

26-13号 道営住宅の自治会費について

26-14号 農地法違反の対応について

26-20号 生活保護費支払の対応について

1 審査を終えた事案

(1) 申立ての趣旨に沿ったもの

26-4号 行政書士の違反の対応について

1 苦情の内容

- ・〇〇町の行政書士であるAは、登記事務等を行っており、行政書士法違反行為があると思われる。
- ・そこで、平成26年〇月〇日に、調査依頼のため、証拠書類を持って道の市町村課に行きました。
- ・ところが、行く前に、電話でこの件の話をしていたので、市町村課では、既に北海道行政書士会に調査依頼をしており、かつ、同行政書士会でA行政書士本人と面談した結果、問題ないと報告を受けていると、同日、口頭で説明を受けました。
- ・また、行政書士と司法書士の違いの説明も受け、この件は司法書士法違反なので、司法書士会の相談窓口へ訴えてくださいとのことでした。
- ・道は、行政書士について、調査・処分の権限をもっているはずですので、道、自らが調査を行い、A行政書士に対する適正な処分をしてほしいと考え苦情申立をしました。

2 審査の内容及び結果

(結論)

- ・道（市町村課）の業務執行には不備があるものと考えます。
- ・申立人からの、A行政書士に対し懲戒処分等の措置をとるべきであるとの請求に対し、市町村課が適切な調査義務を果たしていたとは認めることができず、また、その弁明にも合理性を認めることができませんでした。
- ・市町村課は、更に、自ら調査を継続すべきです。
- ・また、今後、行政書士に対する懲戒処分の申立てがなされた場合に、具体的にどのように対応するか検討を行った上、様式なども含めた事務処理要領を定めるべきであると考えます。

(理由)

- ・行政書士について、法律違反などがあつたとき、あるいは、重大な非行があつたときは、何人も都道府県知事に対し当該事実を通知し適当な措置をとることを求めることができるとされ、また、そのような通知があつたときは、知事は必要な調査をする義務を負うとされています（行政書士法第14条の3）。
- ・そして、その結果、懲戒処分が適当であると判断するときは、知事は懲戒処分を行うことができます（同法第14条）。
- ・行政書士に対し、行政書士会には懲戒権限がなく、権限を有するのは知事のみですから、行政書士事務所への立入検査も認められていること（同法13条の22）からも明らかなように、権限とともに調査義務や責任も大であるというべきです。
- ・平成24年〇〇月〇〇日、申立人から市町村課に対し、行政書士の業務に関する問い合わせ、平成25年〇〇月〇〇日、A行政書士の処分を求める電話があり、少なくともこの段階において、市町村課は、申立人から懲戒処分を含めた適切な措置を講じることを求められたと認められます。
- ・市町村課において必要な調査をなすべき法律上の義務を果たしていたか否かが、本件苦情審査の

対象となります。しかし、市町村課がその調査義務を適切に果たしていたとはいえ、苦情審査委員は市町村課の業務執行に不備があったものと判断いたします。

- ・市町村課は、平成25年〇〇月〇〇日と翌〇〇日に、北海道行政書士会に電話をして確認調査を行ってはいるものの、北海道行政書士会から「明らかな違法行為が確認できない。」との連絡を受けた結果、申立人に対しその旨を伝えてはいるものの、市町村課自身が具体的な調査を行うことをしていません。
- ・市町村課は、申立人との面会后、平成26年〇月〇〇日に〇〇法務局〇〇支局に、同月〇日に〇〇警察署生活安全係に、同月〇日に〇〇司法書士会に対し、それぞれ連絡を取り調査を開始致しましたが、それまでの約7か月の間、自らが具体的な調査を行わなかったことに合理性があるとはいえ、調査義務を履行していないと評価せざるを得ません。
- ・また、市町村課は今日まで、A行政書士に対する事情聴取も行っておらず、証拠となり得る帳簿類、領収書等の提出を求めることも一切行っていません。
- ・実際上は、どの段階で行政書士本人から事情を聴取するかは、他の証拠方法との兼ね合いもあり、難しい面もあるでしょうが、この点も申立人が不満に思うことは当然であると思われまます。
- ・市町村課は、必要に応じ、関係者からの事情聴取を行い、また、仮に、違反事実の立証が困難であると判断される場合（明かに違反事実がないと思われる場合を除きます。）でも、A行政書士から事情聴取を行うべきであると考えられます。
- ・調査が消極的であった理由として、市町村課は調査のために、例えば、筆跡鑑定費用がかかることや関係者に交通費の負担を強いる場合があることを懸念していたようです。しかし、前記のとおり、法律によって課せられた調査義務である以上、一定の費用負担が生ずることはやむを得ないことであると思えます。

(今後に向けて)

- ・A行政書士に関する調査については、今後も継続するとのことですので、速やかに相当な調査を行うよう求めます。その結果として、立証が困難であると判断されれば、それはやむを得ないことであると思えます。
- ・本件に関し、総じていえば、申立件数も少なく担当者も慣れていないため、取扱いに戸惑い、行政書士会に調査を命じることや関係諸機関からの事情聴取など、言葉は悪いですが「他人任せ」以外の方策を取り得ていないとの印象を受けました。
- ・苦情審査委員が調査したところ、愛知県では懲戒申立てがなされた場合の事務処理要領が整備されているようです。例えば、懲戒申立てについては、様式に従った書面の提出を促すことなどが規定されており、こういう対応を行ってれば、少なくとも、正式な懲戒申立てがあったか否か判然としないという状態は避けることができたはずです。
- ・懲戒処分手続は、道民側だけではなく、申し立てられる側（行政書士）にとっても重大な手続です。
- ・他の都府県の手続も参考にして、なるべく詳細な要領や様式の整備をされるよう強く求めます。

3 その後の対応

- ・市町村課においては、A行政書士に対して面談及び事務所の立入検査を実施した。
- ・A行政書士は行政書士業務を廃業。
- ・また、「行政書士法に基づく行政書士及び行政書士法人に対する懲戒処分事務処理要領」を作成した。

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

26-3号 見積書提出に係る高校の対応について

1 苦情の内容

- ・北海道有朋高等学校より、平成26年〇月〇日「北海道有朋高等学校単位制カードリーダーデータ収集及び書込みプログラム仕様変更業務」の契約業務名で見積書の提出を求められました。
- ・この見積書を作成するに当たり、次のような質問を行いました。対応された担当者らにより、回答に食い違いがありました。
 - 1 カードリーダー新機種 WB-1G の OS は何か。
 - 2 開発用に WB-1G は貸与してもらえるか。
 - 3 貸与可能な場合には、いつから機器を使用させてもらえるのか。
 - 4 上記質問に対する回答を、申立人ならびに見積りに参加する全ての業者に文書にて連絡して欲しい。
- ・当該質問は見積りに重大な影響を与えるものであり、担当者らの回答の食い違いにより弊社は見積書提出を断念せざるを得ませんでした。
- ・また、この間の同校の対応も不誠実極まりないものです。
- ・他見積業者とその与えられた情報に置いて著しく不平等な扱いを受けました。本案件に労した見積作業がすべて無駄になった上、平等に与えられるべきビジネスチャンスを不誠実な対応により損なわれたことに、強く抗議します。
- ・見積参加各社に対して情報が平等に与えられたのかの事実調査をお願いすると共に、このような不誠実な対応の元に行われる予算の執行の停止を求めます。

2 調査の内容

- ・プログラム仕様変更の為に必要となる、カードリーダー（次期、高校が導入予定機種）の本体価格は1台約10万円で、これが手元にないと、プログラム仕様変更の作業を進めることは不可能。
- ・今回の見積予定価格は、約99万円で、この価格には、契約の相手方となった会社がカードリーダーを購入する代金も含まれています。
- ・高校が作成した5月〇〇日の「見積書の提出について」と、申立人他2社に送付した「カードリーダーデータ収集／書込みプログラム要求仕様書」に「開発に当たっての条件（5）学校からの要望にて作成した新規ソフトウェアおよびカスタマイズ部分のソフトウェア著作権、及びその他開発のために購入した機材等の所有権は学校に譲渡するものとする。」と記載があり。カードリーダーの購入についてもこの項目の適用が推察されます。
- ・1回目に申立人がカードリーダーの貸出しについて問い合わせた時に、A事務主任は、「ハードウェア業者の選定にあたって、1台は早期に使用可能なようにするという条件を付けている。時期については、確認する。」と回答。
- ・予定価格にカードリーダー購入代金が含まれ、仕様書にも購入した場合の記載があるにもかかわらず、貸出しすると答えたことが、今回の問題を引き起しました。
- ・申立人は、本件申立書の中で「機器の貸与について、他業者は等しく貸与されないという認識があった（貸与されると認識したのは私だけだった）のかの調査をお願いいたします。」と要望されていますが、他業者には貸与の認識はなかったのではないかと思います。
- ・高校は、本件の申立てを受け、随意契約における見積書提出依頼の事務手続について、調査、検

討をし、その結果、苦情の趣旨にあるような申立人と他業者との間の、与えられた情報の不平等は認められませんでした。申立人への対応は、説明が十分だったとは言えず、申立人にご迷惑をおかけしたことを率直に認め、見積合わせの再執行を行いました。

3 審査の結果

(結論)

- ・高校の業務執行において、次の通り一部に問題がありました。
- ・今後は、本事案の反省に立って、今回のように、道および相手方双方が、結果余計な手続に大幅に時間をとられることにならぬよう、より一層の注意を払って業務に取り組んでいかれることを切望いたします。

(理由)

- ・貸出しが行われるのか、契約相手方が自分で用意するのか、同じ電話の件に対して、申立人と高校では記憶が真っ向から対立しています。
- ・電話内容がどちらであったにせよ、高校はこの時点で、「プログラム仕様変更業務処理要領」の見積予定価格の1割近い額に影響が及ぶ重要な内容について、申立人から指摘されたと認識し、当然に、申立人および他の2社に対して、この内容についての文書を作成、送付すべきであったと思います。文書が作成されていないため、苦情審査委員としても、電話内容の事実を確認することはできません。
- ・しかし、高校は審査委員とのヒアリング時においても、貸与しない理由を、「学校からは貸し出せない。リース契約は8月〇日からとなっている。」ということ以上に踏み込んだ回答はできないことを説明。予定価格等で記載している点を指摘することはなく、上記の答弁のみを繰り返していました。
- ・高校は、6月〇日の見積期限で業者に見積依頼をしたということは、見積額を算出するのは、やりとりに費やされた1週間であることも想定していたはずですが、その期間のすべてを上記のような経過で無駄に過ごすことになったのは、高校の瑕疵であったと言わざるを得ません。

(今後に向けて)

- ・1回目の見積書提出期限に提出した業者はX社のみで、予定価格の範囲内でした。高校は、翌日、X社に決定の決裁を予定していましたが、その前に本件申立てが伝えられました。検討の結果、1週間後に瑕疵を認め、先の見積合わせを無効とし、再見積合わせを決定、処理要領及び仕様書を改訂の上、3社が等しい情報のもとに同一条件で臨める態勢を構築し、再執行致しました。
- ・高校は、1回目の見積書提出期限の翌々日、校内事情で決定が遅れていること、結果連絡を1週間待つてほしい旨をX社に連絡をしたところ、お怒りを頂いたそうです。今回の件は、申立人のみならず、X社にまで大変なご迷惑をおかけしてしまいました。
- ・一般道民、業者等に応対する際には、相手の主張を傾聴し、疑問については真摯に答え、道の考え方については丁寧に説明を行っていただき、今回のように、双方ともが余計な時を過ごすことにならぬように努めていただきたいと思います。
- ・高校において、貸出しについての事前検討はなかったとのことでしたが、1か月しか使用しない機器のために、予定価格が10万円近くも高くなってしまうのは、無駄としか思えません。
- ・1台だけ先に調達することによる契約期間の設定や、追加賃借料の課題の発生もありますが、プログラム仕様変更業務契約の見積予定価格については、10万円近く安価に見積もることができるのではないのでしょうか。次回には、ご検討いただければと思います。

4 その後の対応

- ・学校長から職員に、事業者への説明に際しは誤解を生じないように、十分な説明を果たすよう訓示を行った。
- ・事務長から職員に、関係職員での事前協議を十分に行い、共通理解を深めるよう周知を行った。

26-16号 児童相談所の対応について

1 苦情の内容

- ・一時保護扱いをするにあたり、状況を確認する時間があったにもかかわらず、一方的に行政処分を下す行為は問題があるのではないか？
- ・医師から、四男の入院の必要性和保護者も同意していることに対し、翌日に一時保護を強行する必要性があったのか？
- ・保険証の無断使用は問題あるのではないか？
- ・措置決定にかかる協議が2回行われ、A氏に「次に何かあったら、また児相が直ちに介入しますので。」と言わせた人物の発言は、行政の民間に対する脅迫ではないのか？
- ・他にもいろいろありますが、大まかに上記4つとなります。
- ・調査をよろしくお願いいたします。

2 調査の内容

- ・「子ども虐待対応の手引き」(平成25年8月改訂版(厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課)によると、虐待の定義はあくまで子ども側の定義であり、親の意図とは無関係です。その子が嫌いだから、憎いから、意図的にするから、虐待と言うものではありません。親はいくら一生懸命であっても、その子をかわいいと思っていなくても、子どもの側にとって有害な行為であれば虐待なのです。
- ・入院を保護者が同意しているということと、A病院に一時保護委託するということは、目的が違います。本児の傷の治療のためには、入院加療が必要でした。
- ・一時保護は、子どもの生命の安全を確保することが第一の目的とされますが、目的は一つでなく、今回は、一時保護をすることにより、本児の受傷の原因を探り、また様々な角度からの調査を実施し、「同じことが再び起きないようにするためにはどうしたらよいかを旭川児相と申立人らが一緒に考えていくため」という目的も持っており、旭川児相もその点については、繰り返し申立人に説明を行ってきたようです。
- ・子ども未来推進局に対しても、ヒアリングを実施いたしましたが、その際に「一時保護に完全に納得していない保護者であっても、医療費については、受診券により自己負担がゼロになることで、健康保険証の使用について不満を述べるケースはほとんどない。しかし、全く一時保護に同意をせず、話し合いができない場合には、今回と同様に公費単独(道が全額費用を負担)となる。」という報告がありました。
- ・A病院の窓口で、申立人に入院手続をとってもらうことで、A病院に健康保険証を提示してもらいました。
- ・旭川児相で作成する受診券には、申立人の保険証の記号番号などを記入する必要があるため、申立人から保険証を借用しようとしたのですが断られ、番号のみを申立人から聞いたが、受診券についての詳細な説明は行っていません。

3 審査の結果

(結論)

- ・旭川児相の業務執行において、一部保険証の扱いに関しては問題がありました。
- ・申立人が一時保護決定に同意していないにもかかわらず、旭川児相は、申立人の同意なく保険証の番号を利用して受診券を発行しました。それを受けてA病院の医療費請求は「受診券と申立人の国保の併用」で行われました。
- ・しかし、その後、子ども未来推進局が申立人と旭川児相からの状況説明を受け、医療費を「道が

単独で負担するよう修正する。」と決定し、現在、A 病院はレセプトの返戻、再請求の手続を申請中とのことです。

- ・ 今後は、今回の反省に立って、保護者のみならず医療機関に対してもご迷惑をおかけすることのなきよう、丁寧に業務に取り組まれることを望みます。

(理由)

- ・ A 病院が重傷を負った本児を、「虐待の疑いがある」として、旭川児相に通告しました。この通告を受け、旭川児相が「虐待の疑い」の段階で、「手引き」の「躊躇せず一時保護を行い、その上で虐待の事実等を調査するということが子どもの最善の利益にかなうといえる。」に従い、一時保護の決定をしたことには、全く問題はないと思います。
- ・ ただ、残念ながら10月〇日には、警察の事情聴取が長時間実施されており、「最低限の一時保護通知とならざるを得なかった。」ということがあります。「手引き」の「一時保護の判断は、基本的に児童相談所長の責任と権限において実施する。ただし、当事者にその理由を説明して、理解と協力を得る努力はその後の対応に影響する重要な場面であるので丁寧にを行うこと。」とあるように、〇日にゆっくりと時間がとれず、初日の段階で申立人に一時保護の必要性をご納得いただけるまで説明しきれなかったことが、その後大きな影響を及ぼしているように思われます。
- ・ 旭川児相が受診券の利用について詳細に説明を行わなかったこと、申立人の了解を得ずに勝手に申立人の国保の番号を使用したことが、その後、申立人や、A 病院にご迷惑をおかけしていることが分かります。
- ・ 脅迫ではないかについては、「一時保護委託を解除し、児童福祉司指導措置とするに当たって守ってもらう項目が提案され、実行がされない場合には、再度の一時保護等を旭川児相が行う。」という記載があり、その趣旨に従ってこの発言はなされたと思われまます。前後の会話がないため、そのときの状況は分かりませんが、旭川児相の弁明と、前記の趣旨で判断する限り問題があるとは認められません。

(今後に向けて)

- ・ 「一時保護を行った児童に関する各種手続については、『北海道児童相談所業務取扱要領（平成23年度改訂版）北海道保健福祉部』ほか、各種通知類等に拠っているところであり、医療事務のみに係る取扱要綱等は定めていない。」とのことでした。
- ・ 当該要領を拝見しましたが、医療費に関して、旭川児相が保護者に口頭説明する際に、それを補助書面として提示したとしても、保護者の理解を深めるために役に立つとは思えませんでした。
- ・ 「一時保護」と言われた際の保護者の心理を思うに、ほとんどの方が動揺をきたしたり、拒否反応を感じたり、冷静な判断ができる状態ではないと思います。
- ・ 子ども未来推進局で、一時保護期間中の医療費について、児童相談所が説明する際に用いて、保護者の理解を深めるために役立つような書面を作成し、全道の児童相談所で活用されてはいかがでしょうか。
- ・ 児童虐待防止法の施行以降、虐待の疑いでの特告件数も年々大幅に増加し、一般道民が児童相談所へ期待する仕事量も増すばかりです。このような書面作成が、保護者の理解を深め、わずかでも児童相談所の仕事軽減につながり、本来の「子どもの視点に立った」児童相談所の業務執行により集中していただけることを望みます。

4 その後の対応

- ・ 児童相談所が保護者等に説明する際に使用する「一時保護中の児童の医療費の取扱いに関する保護者等への説明について」を作成し、各児童相談所へ通知した。

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

25-6号 教員の体罰に係る道教育庁の対応について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・北海道〇〇商業高等学校の①体罰行為及び保護者に対して体罰行為の隠蔽、②保護者からの訴えを放置した行為、③保護者に対して学校が口裏を合わせた行為、④保護者に対して学校長の何もしない行為、⑤保護者からの訴えを放置し、学校全体として虚偽の報告書を作成し隠蔽した行為、⑥体罰行為の調査において、適正な調査を怠り虚偽の調査報告書を作成し隠蔽した行為、⑦保護者に対して不信感を与え、信頼を損ねた学校の対応及び行為。
- ・〇〇教育局の⑧保護者からの体罰行為の訴えに対して、適切な対応及び指導をしていない行為、⑨保護者からの訴えを放置した行為について、適切な対応及び指導をしていない行為、⑩保護者に対して口裏を合わせた行為、及びその行為をさらに隠蔽した行為、⑪保護者に対して不信感を与え、信頼を損ねた対応及び行為。
- ・北海道教育委員会の⑫保護者に対し権力を濫用し、又は裁量権を逸脱・濫用し、体罰行為を隠蔽した行為、⑬保護者からの訴えを放置した行為を、さらに隠蔽した行為、⑭保護者に対し学校と上川教育局が、口裏を合わせた行為の隠蔽に加担をした行為、⑮保護者に対して不信感を与え、信頼を損ねた対応及び行為。
- ・このことについて、苦情を申し立てる。

2 審査の結果

(結論)

- ・本件申立てのうち、苦情の内容に記載された「問題」①から⑪については、北海道苦情審査委員に関する条例（以下「条例」という。）12条1項（11）により、審査をすることが適当でない場合に該当すると判断いたしますので、審査の対象とは致しません。
- ・「問題」⑫から⑮については、道の業務執行に格別の不備があるとは認められませんでした。

(理由)

- ・「問題」①から⑪については、高等学校、教育局の各担当者の対応、及び行為についての苦情ですが、申立人は、各担当者の行為が不適切であったとして懲戒処分等があったことを知っているのですから、本件苦情申立は、結局のところ、処分の軽いことに対する不満であると解されます。
- ・教育庁において懲戒処分等の検討がなされ、ある人は懲戒処分等が執行されたり、ある人は検討の対象とされたが、不適切な行為は認められるものの、懲戒処分等には至らないとの判断がなされております。
- ・懲戒処分等に関する通達等や過去の類似例と比較検討し、適切な処分（判断）を行ったものと解されますので、審査をすることが適当でない場合に該当すると判断いたします。
- ・「問題」⑫から⑮については、教育庁本庁職員の対応に関する苦情であると解されますが、関係する職員は懲戒処分等の対象とはされておりません。
- ・しかるところ、総務課及び教職員課の対応は、申立人の電話を契機として、申立人からの事情聴取を含め事実調査を遂げ、B教諭らの懲戒処分等を行うに至ったものと認められます。
- ・申立人が本庁に対し電話をした頃は、既に、商業高校や教育局の間でトラブルになっておりましたので、申立人の不信を高めるような対応があったとも推察はされますが、殊更に、苦情審査員が不備と判断するような事情は認められませんでした。

25-8号 物件補償の見直し要求について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・平成21年頃、道道〇〇線（〇地区）の道路整備（拡幅）事業（以下「本件事業」という。）が計画され、平成22年〇月〇日には現地説明会も〇会館で行われた。
- ・本件事業に伴い、(株)〇〇〇が経営している〇荘の敷地買収や一部移築の補償に関し、平成24年〇月〇日に補償契約を締結して、補償金の支払いを受けた。しかしながら、その後、道の予算の関係で、工事が遅延することとなり、〇荘の移築、営業再開が見込まれず、休業期間が補償契約締結時予想よりはるかに長期化することとなり、契約の前提に変更が生じてきた。
- ・また、その補償金では、補償契約に際し、道側から説明を受け、また、自分が考えていた移築方法が実現できないことが、後に判明した。道が行った補償は、道の損失補償基準を無視したものであり、詐欺的である。このこと（補償契約のあり方）について苦情を申し立てる。

2 審査の結果

(結論)

- ・振興局には、申立人から苦情のあった契約締結に至る対応に、問題はなかったと考えます。

(理由)

- ・申立人は、移転補償の協議を平成24年〇月〇日に開始した時点から、自分の質疑に対して、「納得のいく説明がなかった。」とおっしゃっています。振興局が申立人に提示した「残地に総2階建ての建築が可能な建物（以下「照応建物」という。）を再築する。」という案に対する、契約締結までの申立人の主張内容を提出資料から抜き出し、それに対して振興局がどのような対応をとったのかを、協議記録に基づいて回答してもらいました。この回答、および道が、用地取得業務に携わる職員に対して配布している「用地補償協議にあたって」の中に、「補償費は金銭渡し切りが原則（追加補償は原則できない）」と記載している点などを参考に検討した結果、上記結論のように判断いたしました。
- ・移転補償は、北海道用地対策連絡協議会が定めた統一単価に基づき計上しており、契約の締結（平成24年〇月〇日）後、直ちに前払金の支出を行い、補償物件移転完了確認（〇月〇日）後、直ちに完成払の支出を行っています。
- ・申立人は、契約の補償金を使用して、想定工法どおりの照応建物を再築することも、全く別な方法で別な場所に再築することも、あるいは営業を廃止し再築しないことも選択することができることを、平成24年〇月〇日に移転工法及び補償額を、初めて申立人に提示した時から説明を行ってきました。
- ・さらに、「ただし申立人が想定工法以外を選択した場合には、法的規制の確認は申立人が行うこと。また、想定工法を直ちに実施すれば生じないであろう不利益等については申立人が受忍すべきものであり、振興局が責任を負うものではない。」という説明も協議の中で行ってきました。
(今後に向けて)
- ・今後も、補償協議の中で申立人のように権利者の理解を得にくいケースは多々生ずると思いますが、是非、「用地補償協議にあたって」に記載されているように、高圧的な態度をとらず、誠意を持って合意がきちんと確認できるまで何度でも協議を重ね、紛争にならぬように心がけていただきたいと思っております。必要があれば、早い時点で第三者に見解を求める事なども考えていただきたいと思います。

25-9号 用地補償交渉について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- 平成21年頃、道道〇〇線（〇地区）の道路整備（拡幅）事業（以下「本件事業」という。）が計画され、平成22年〇月〇日には現地説明会も〇会館で行われた。また、その頃、申立人を会長とする「〇地区道道〇〇線道路整備促進協議会」（以下「協議会」という。）が結成され、本件事業に協力してきた。
- 本件事業の計画に基づき、対象用地等の買収について、一部は交渉が成立したが、道の予算の関係で、整備事業が進まない状況にある。しかし、事業計画について変更があっても、振興局からは連絡が無く、また、説明を求めても、適切な対応がなされないため、協議会の会員に対し説明ができない状況である。このような振興局の対応（説明不足）に対し、苦情申立をする。

2 審査の結果

（結論）

- 振興局の協議会への対応に、問題は見られませんでした。しかし、今後は、申立人らの協議会に対する連絡をより細やかに実施し、情報不足によって申立人ら地元関係者が不安や不信を抱くことのないよう、常に心がけながら事業を進めていただきたいと思います。

（理由）

- 協議会は設立当初から、役所と連絡を取り合ってきたようです。
- 振興局も、予算の状況などに伴う工事の進捗状況の遅れ等に関しても、変更状況が生じる都度、地元関係者に説明会や書面の送付を行ってきました。
- しかし、平成23年〇月〇日に委託測量会社による用地測量が終了しました。本来、関係者に境界立会をしていただくことにより、土地の筆界を土地の所有者が確認し合い、紛争を未然に防止しています。今回も関係者に立会で確認していただいたので、完了となるはずでした。
- しかし、平成24年〇月一部の地権者から、「自分が思っているところと境界が違っている。」という申し出があり、確認したところ、地震補正を行うべき地域であるにもかかわらず、補正が抜けていたことが判明しました。
- 直ちに委託測量会社に連絡し、対応してもらうことにしましたが、測量会社から振興局への最終報告が平成25年〇月となりました。この間、振興局から当該地権者ならびに協議会に対し、この件の進捗状況等についての連絡は行われませんでした。「この一連の対応が、一部の地権者の不満の原因の一つとして考えられます。」とのことでした。
- 地権者全員にかかわる問題ではなかったにせよ、当該地権者ならびに協議会の会長である申立人に対して、途中経過等を随時連絡することが、信用、信頼を積み重ねていくために必要な対応であるという意識が、振興局には不足していたのではと感じます。

（今後に向けて）

- 今後も、予算の関係等で、工事完了までの事業計画は、年度が替わるたびに変更が生じる可能性があるようです。
- 振興局の態度が、「協議会と振興局が必要な情報を同レベルで共有し合えていない」、「振興局と十分な調整を行えていない」等の印象を与えるようでは、今後も、地元関係者が多数いる今回のような場合、中には前掲したような不信や不満を抱く方が生じる可能性があります。
- 振興局は協議会との連絡を密にすることで情報の共有化を図り、地元関係者の十分な理解の上に事業を進めていっていただきたいと思います。

26-1号 行政指導等の違法性等について

1 苦情の内容

- ・当社は、多様化・細分化する物流ニーズに対応し、「安全、確実、迅速、効率的」な全国ネットの輸送体制を確立させており、さらに、事業運営の効率化を図り安定経営を目指して、「〇〇市〇地区物流センター増築計画」を道に相談したが、不許可処分を前提とする不当な行政指導等があり、苦情を申し立てる。
- ・本計画は、開発許可を受けて完成した物流施設を増改築する事案である。
- ・新規に総合効率化法の申請をされれば、工業団地ができているのでこれを利用するとの行政指導は分らないわけではないが、許可取得時の土地の一部が重なった形での増築を、新規案件とする行政指導は、著しく不当である。
- ・工業団地(許可後に完成)に移転を求めるなど、中小企業の事業者の経営を無視した経済的負担を強いるなど、無理難題を押し付けてくる。
- ・「最初からこの場所にこの規模を申請していた場合には認められる」(道担当課談)ものに対し、別棟を新設工業団地に求める行政指導が正しいのか、増築をするのが正しいのか、判断を求めたい。

2 審査の結果

(結論)

- ・道の対応に不備があるとは認められませんでした。

(理由)

- ・苦情申立人との対応の内容については、全て面談記録が書面で残されておりました。
- ・特に、申立人代表者らの来庁を受け、道が直接の対応を行った平成26年〇月〇日及び同月〇日の面談に関しては、その内容が全て録音されており、〇日分については15ページ、〇日分については29ページにわたる録音反訳書が道から提出されております。
- ・したがいまして、申立人と道のやり取りについては、この録音反訳書を中心に検討することとなりました。
- ・他の発言も含め、移転や建築を「強制」しているとは認めることができませんでした。
- ・申立人は、本件開発行為に関し、開発審査会の見解を書面で求めており、道は最終的にこれを拒否しております。
- ・これについては、3月〇日の面談の冒頭に、T主査が明確に拒否理由を説明しており、この点に関しても不備は認められませんでした。
- ・すなわち、開発審査会への付議は、許可申請後、許可基準に適合していると認められる場合のみであり、事前相談の段階では開発審査会に付議を行ったり、見解を書面で求めたりすることは、法律上できませんので、その旨の回答をせざるを得なかったものと認められます。
- ・苦情審査委員は、本件開発行為について、許可が困難であろうという道側の見解が一つの法的見解であると申しあげているに過ぎず、正しいかどうかを判断しているものではありません。
- ・法規定の解釈運用には、一定の幅がありますので、ある事実法規定を適用する場合において「解釈の違い」や「見解の相違」が生ずることも、何ら珍しいことではありません。
- ・そこで、都市計画法(50条)は、そのような場合には、有識者で組織される開発審査会の判断によると定めているものです。
- ・申立人は平成26年〇月〇日付けで正式に許可申請を行ったと聞き及びましたが、今後は、都市計画法等の手続に従っていただきたいと考えます。

26-5号 指名停止期間中の下請等の禁止について

1 苦情の内容

- ・補助金を交付されている民間（社会福祉法人）の建設工事では、「北海道の指名停止中の業者（資格者）は、建築業者の一部の下請け工事を、請け負うことができない」との法的な根拠を文書で頂きたい。
- ・A社は、北海道知事より「競争入札参加指名停止書」を受理。
- ・平成26年〇月〇日、A社は、「〇〇学園改築工事」（以下「改築工事」という。）の下請け工事見積書を元請けの入札参加〇社に提出。平成26年〇月〇日、〇社落札の発表。直後に、発注元の社会福祉法人が振興局に、A社の下請け参加可否を問い合わせたところ、道に確認の上、関係書類の提示ならびに関係書類の内容を引用し、「A社は北海道の指名停止期間中のため改築工事に施行参加できない。」との判断が示された。
- ・また、厚生労働省に問い合わせた結果として、「A社が、平成26年〇月、道の建設関係の担当課から『指名停止中の業者の建設工事の一部下請け工事請け負い』についての問いに『道の補助金事業であっても、北海道執行入札案件以外であれば北海道はその案件には関与しない。』との見解を受けた事」は、本件改築工事とは無関係で当てはまらないとの判断が伝えられた。
- ・A社は、道の見解により、改築工事への施行参加の機会が明確な理由もなく失われ、受注機会の喪失と今日に至る営業経費の無効と消失は、極めて深刻な状況である。

2 審査の結果

(結論)

- ・申立ての内容についての道の対応に、問題は見られませんでした。
- ・しかし、道が説明のために用いた資料の条文や規定には、「指名停止中の業者は、補助金が交付されている社会福祉法人発注工事の下請け業者となることができない。」といった直接的な表現がありません。そのため、使用した資料で、A社にご納得いただける説明を組み立てるのは難しかったと思われまます。

(理由)

- ・道の建設関係課の所管は、道の公共工事であり、「指名停止事務処理要領」には、「(下請等の禁止)第6支出負担行為担当者等は、指名停止の期間中の資格者が当該支出負担行為担当者等の契約に係る工事等の全部若しくは一部を下請し、又は受託することを承認してはならない。」が明記されており、「公共工事においては、指名停止中の業者は、下請けとしても参加できません。」ということですが。
- ・しかし、「厚生労働省補助金交付要綱」および「道の補助金交付要綱」の交付条件には、「国庫や道費の補助金を活用した社会福祉法人においては、事業を行うために締結する契約手続については、道が行う公共事業に準じた取り扱いとしなければならない。」旨が明記されています。
- ・そのため、公共工事と同様に、指名停止中は下請けにも参加できなくなります。

(今後に向けて)

- ・「建設工事手続マニュアル」内「1 社会福祉法人等における施設整備事務取扱要領」の「4. 施設整備工事について」の規定は、誤解を招かぬよう、今後改訂されることが望ましいと思います。
- ・社会福祉法人は「道の補助金交付要綱」に則って、補助金が交付されていますので、「社会福祉法人の施設工事については、道の公共工事に準ずる」ことを社会福祉法人に喚起し、本件のような申立てに対して、補助金を受けた入札執行者である社会福祉法人でも回答できるように指導されることを望みます。

26-6号 無許可の特定の開発行為について

1 苦情の内容

- ・北海道自然環境等保全条例（以下「条例」という。）第34条に基づいて下記表示の土地における無許可の特定開発行為を中止し、原状回復を命ずることを求める。
- ・施設運営者A社に対して、関連団体において開発行為の手続きを求め（平成25年〇月、平成26年〇月、〇月）、また、それ以外にも再三開発行為の許可取得を促したにもかかわらず、A社は平成26年〇月〇日に施設をオープンして営業を続けている。平成26年〇月〇日に関連団体において施設の査察が行われた折にも「特定の開発行為の許可制度のあらまし」（北海道）を提示し、営業を中止し原状回復を行い開発行為の許可取得を強く求めるも、無許可で開発区域の拡大と整備を公言している。
- ・関連団体の部会員にA社のメンバーが3名おり、悪質極まりなく、このまま放置することはできない。
- ・本件土地は、山の斜面に位置しモトクロスコース、私設道路等の造成によりコース及び道路が集中豪雨のとき、水走りの水道になる可能性が大きく、災害が起こる前に原状回復が急がれる。
- ・原状回復後、開発行為の事前協議を行って防災工事等、当局と打合せが必要である。
- ・よって条例第34条に基づいて開発行為の中止はもちろんのこと、原状回復を命ずることを強く求める。

2 審査の結果

(結論)

- ・道の対応に不備があるとは認められませんでした。

(理由)

- ・本件苦情申立ては、A社が本件モトクロス場を建設するに当たり行った開発行為の面積が1 ha以上であることを前提とするものであり、まず、その事実があるか否かの検討を行いました。
- ・道がA社や申立人からの情報提供もあり、3回にわたって、現地での調査を行っていることが確認できました。
- ・この結果については、報告書が提出されており、それに添付された「〇〇村で設置されているモトクロス場の状況」という図面では、「段差がある土地をバイクで行き来できるように切土されていた部分」と「草等を除去するためブルドーザーで押した部分」がそれぞれ計測され、また、8枚の現地確認写真も提出され、それら部分の合計は、4,306.41㎡とされております。
- ・その後に行われた、ビギナーズコース、本コース、道路の別に、それぞれ開発のなされた各部分に関する詳細な計測結果（形状、縦・横の長さ、一部については高さが記載され、それと共に面積が記載されています。）でも合計は8,216.96㎡とされております。また、その際の計測方法等を示す多数の写真も提出されました。
- ・これらの報告書の内容や道からの説明については、格別、不審な点は認められませんでしたので、A社の行った開発行為の面積は1 ha未満であり、したがって許可は不要であると判断した道の業務執行には不備はないものと考えます。
- ・なお、いずれ、A社の開発行為は1 haを超えることが予定されているようですので、その際には、条例等に沿った適正な手続の指導がなされるように付言致します。

26-9号 生協法違反の対応について

1 苦情の内容

- ・北海道に対し、〇〇生活協同組合が、消費生活協同組合法第17条、第26条の5の1、2、第28条の1、7、8、9、第30条の3、7-3等に違反している事実を平成25年〇月〇日以来、道の関係部署に、上記の消費生活協同組合法違反事実の一部についてはメールで、他は、面談で、知らせたにもかかわらず、道は、頑として動かないという不可思議な対応を取り続けた。
- ・以上、「北海道苦情審査委員に関する条例」第1条、第3条、第4条、第5条、第6条並びに第10条、第11条、第12条、第14条、第15条、第16条、第17条等に法的論拠をおく苦情の申立てを行うものである。
- ・厳正な審査・調査及び勧告（公表も）を行うことを、切に望むものである。

2 審査の結果

(結論)

- ・本件申立てまでに、申立人から寄せられた〇〇生活協同組合についての苦情や相談に対する道の対応には、問題は認められませんでした。
- ・苦情審査委員は条例の中で、「道の機関の業務の執行に関し、審査をすること」と定められておりますので、申立人の〇〇生活協同組合に対する不満については、本件の中で審査することはできません。

(理由)

- ・法第17条及び法第26条に関しては、道は申立人からの相談等は受けていないとのことですので、審査の対象とはなりません。
- ・法第28条に関しては、〇〇生活協同組合は選任制を採用しており、道の対応に問題はありませんでした。
- ・法第30条の3に関しては、模範定款例に「この定款に特別の定めがあるもののほか、次の事項は、理事会の議決を経なければならない。(1) この組合の財産及び業務の執行に関する重要な事項」により、財産や業務の執行に関する重要な事項は理事会の議決事項と規定されています。そのため今回、新規事業案が理事会に提案され、可決されたことには問題はありません。通常はこの理事会の可決を経て、予算や事業計画の立案、総会での承認に移行していくものと考えられます。よって、この段階で申立人から相談を受けた道の対応には問題はありませんでした。
- ・法第30条の7に関しては、道は〇〇生活協同組合に対して事実関係の確認を行い、拒否の事実が認められたため、生協法、定款に従うよう口頭指導を行い、苦情申立時点では申立人は閲覧・謄写が可能となっています。

(今後に向けて)

- ・〇〇生活協同組合のホームページに、代表理事が『本当の意味での「終の住処（すみか）」を』と題する記事を掲載しています。
- ・「生協の主人公は、入居者（利用者）であり、組合員であり、運営者であり、そしてまたそこで働く人々です。ですから、その主人公の『想いを大切にすること』が、私たちの当然の理念です。」
- ・〇〇生活協同組合が、これを理念だけに終わらせず、具体的に実現させるためには、「入居当事者の高齢者が日々の生活で感じている意見」に耳を傾け、運営に反映させていくために、定款や規約をより一層遵守していくことが重要と考えますので、監督官庁の道においては、今後もそれを念頭に置いて対応していただきたいと思います。

26-17号 医療保護入院の対応について

1 苦情の内容

- ・平成22年に医療保護入院の措置を受けた。
- ・これは違法な入院措置であると考え、平成26年〇月〇日付けで、道に対し書面を送付したが、同年〇月〇日付けの回答は、入院の違法性に関する回答がないなど不十分であり、その後も具体的な説明がない。
- ・このような道の対応について、苦情を申し立てる。

2 審査の結果

(結論)

- ・道の業務について不備があるとは認められませんでした。

(理由)

- ・本件は申立人が平成22年〇月に医療保護入院の措置を受けたことに関する苦情申立てですが、先に、申立人に対してはお伝えしてあるように、その入院の相当性や手続に関する違法性については審査の対象とすることができません。申立ての1年以上前のことですし、主として、A病院など道以外の機関の判断などに関する事柄だからです。
これらについては、別途、民事訴訟等の方法によるべきものです。
- ・本件苦情申立ての対象は平成26年〇月〇日以来の道の対応についてです。
- ・道が直接対応したのは、平成26年〇月〇日付けの申立人からの書面に関し、同月〇日付け書面で回答を行ったことと、その翌日の電話対応です。
- ・同月〇日付けの書面を拝見しましたところ、やや簡潔すぎる面もありますが、道は申立人からの同月〇日付け書面を受け、当時の保管資料を精査の上、問題がないとの判断を行い回答したものであり、かつ、申立人自身も、既に、同年6月に情報開示請求手続によって入手した道の保管に係る資料を確認していたものでありますので、道の説明については理解が可能であったと思われます。また、同月〇日に、申立人から道に対し電話があり、申立人自身が電話を切るまでの間、1時間以上にわたって対応(説明)をしております。
- ・その後、道は申立人の居住地を考慮し、かつ、対面による対応が相当であると判断し、保健所に対応を依頼したことも妥当であると思えます。
併せて、同年〇月には、その要請を受けた形で、同保健所が申立人と面談し直接の対応を行った上、関係資料の交付等もしていることなどを考慮すると、道の対応に不備があるとは認められませんでした。
- ・申立人にとってはご不満な結果でしょうが、仮に、上記の制度上の制約がなくとも、A病院が平成22年に行った入院相当との診断について、道(担当課)や苦情審査委員が判断を行うことは極めて困難であることをご理解ください。

2 審査をすることができない事案

26-2号 北海道青少年会館売却について

1 苦情の内容

- ・本日、桜のしらせもあり真駒内公園を散歩し、公園内のカタクリ群生地を登り北海道青少年会館の坂を下り自宅に戻る道で驚きの光景を目にしました。
- ・公園と一体となっている雑木林が無造作に伐採されているではありませんか。
- ・昨年より道から施設の売却を受けた〇〇〇が運営しているようですが、あまりに商業的な行為にショックを受けています。
- ・青少年を育成する立場のものがする行為としてこのような行為が適切であるのか確認したいと思います（売却にあたる条件に抵触していないか）。
- ・また、環境保全と言う面で今回の売却にあたり、土地を分割し公園に組み入れるなどの措置をすべきではなかったか？これから買い戻すべきではないか？道の施策のあり方も問いたいと思います。
- ・環境基本条例の基本理念はどこにあるのでしょうか・・・

2 審査をすることができない理由

- ・本件苦情申立の趣旨は、道が、北海道青少年会館を民間企業に売却した際の売却条件や事前調査の不備を指摘するものであると解されるところ、当該事項は、申立人自身の利害にかかわるものであるとは認められません。
- ・よって、北海道苦情審査委員に関する条例12条1項(8)により、審査を行わないものとします。
- ・なお、今回の要望につきましては、北海道青少年会館を所管していました道の担当課にお知らせしております。

26-7号 用途廃止に係る振興局の対応について

1 苦情の内容

- ・総合振興局に訪問し、かねてより道有地売り払いの買受予定者として隣接する当該物件について、何故平成21年まで細長いヒモ状の土地を河川敷として残したのかと質問しましたが、判らないとしか答えがありません。
- ・昭和50年当時、河川敷を用途廃止する際、民家との間にその一部を残した理由、経緯を質問しましたが、判らない、何度来られても答えは同じですと、事実上の説明拒否をされました。
- ・私共は、この不思議な土地について十分な説明を受け、納得したうえで買受けしたいと考えています。なお詳細については、これまでの経過及び参考資料等を、道政相談センターへ相談の際、御検討頂いています。
- ・どうぞ宜しくお願い申し上げます。

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、苦情の趣旨や申立人らとの利害関係が不明でしたので、3度にわた

- って釈明を内容とする通知を出し返答を頂きました。
- ・その結果、申立人らの苦情の主たる趣旨は、申立人らの居住地（問題となっている河川敷地の隣地部分）を買受けた際の被害について、道に何らかの責任があるとの点であると理解されます。
 - ・しかしながら、その買受けは昭和50年～昭和62年頃であって、その当時の道の業務執行を審査することはできません（条例第12条第1項9号）。
 - ・また、苦情の趣旨は、河川敷地を残したことについて、道からは「分からない」との説明しかないことであるとも理解されます。しかしながら、審査するか否かについての、この判断を行うに際し、道の担当課に釈明したところ、道は積極的に河川敷地の売渡しを希望しておらず、かつ、道の評価した金額以外での処分はできないとのことでした。他方、申立人らにも買受けの義務はないと認められます。そうすると、河川敷地の売買は道の設定する処分価格での売買が成立するか否か、当事者の任意に係ることであり、道の「分からない」との回答が、申立人の利害に関することであるとは認められず、苦情審査委員が審査をすることはできません（条例第12条第1項8号）。
 - ・また、仮に、この点について、利害関係が認められるとしても、道の「分からない」との回答の適否についての判断を行うに当たっては、昭和50年頃までの道の業務執行に遡らずを得ず、やはり、審査をすることはできません（条例第12条第1項9号）。
 - ・なお、条例第12条第1項9号にいう「正当な理由」も認められません。

26-8号 生活保護法に係る審査請求について

1 苦情の内容

- ・道を審査庁（上級庁）として、現在、行政不服審査法に基づく審査請求によって原処分庁の行政処分についての裁決を待っている状況である。
- ・審査請求において、無理なく、適正で十分な審理の上で、上級庁である審査庁（北海道）は裁決を表示されたい。
- ・上級庁である審査庁（北海道）は、審査請求人（苦情申立人）に行政不服審査法第23条に規定される「反論書」を求めている。
- ・諸事情が双方にあって、文書を再度郵送している。
- ・法律用語で言うところの「発信主義」を用いていると考えられうるが、現実には可能な審理の日程設定を希望したく、苦情を申し立てる。

2 審査をすることができない理由

- ・本件は、生活保護法に基づく処分に関する苦情の申立てであるところ、既に行政不服審査法による審理中であると認められます。
- ・よって、北海道苦情審査委員に関する条例12条1項（2）により、審査を行わないものとします。

26-10号 歩道の安全対策について

1 苦情の内容

- ・「安心・安全な歩道の在り方」について、平成26年〇月に総合振興局に対し、施設の改善を求め要望書を提出の処、担当者が現場を視察し、現状が良いとの考えある旨の回答を受けたが、爾後4か月間状況を注視して、不都合な場面を再三に亘り現認するに至りましたので、審査案件として直訴しますので対応をお願いします。
- ・道々〇〇新道沿線の各店舗駐車場に出入りする際、歩道上の歩行者に危険が及ぶので、官民の境界にフェンスを建てる事と、低縁石の箇所の閉鎖を求めたい。
- ・特に、交差点を抜けて直ぐの位置でコンビニ店に入る車両の左折は後続車の追突事故の危険が顕著であり緊急に改善を要する。

2 審査をすることができない理由

- ・本件申立ては、店舗駐車場に出入りする車両が歩道上の歩行者に及ぼす危険性を減らすために、苦情の趣旨のように、改善提案をいただきましたが、申立ては直接的に貴殿の自己の利害にかかわらないため、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項8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。

26-11号 児童相談所の対応について

1 苦情の内容

- ・〇〇児童相談所では、嘘をついて、子供を返してくれません。
- ・道政相談センターに苦情も入れても、〇〇児童相談所にはきちんと、指導も何もしてくれません。
- ・〇〇児童相談所では、裁判を起こすと言って子供を返してくれません。
- ・虐待もしていないのに虐待していると、嘘を言ってます。体に、あざも何もないのに、虐待していると、嘘を言ってます。家にも相談所の人がないのに、裁判にかけるとだけ、言ってきました。
- ・電話で話をしても、裁判にかけるとだけ言って話し合いになりません。
- ・2ヶ月、子供を返すと言ったのに、今になって裁判にかけると言って話し合いになりません。

2 審査をすることができない理由

- ・〇月〇日午後、苦情審査委員は、「北海道〇〇児童相談所長より〇家庭裁判所〇〇支部に対し、審判の申立がされた」との報告を受け、書面にて確認いたしました。(申立人：北海道〇〇児童相談所長 事件本人：A、B、C、D 事件本人の親権者：E、F)
- ・これにより、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項2号の規定により、本件苦情申立てについては、審査しないことといたしました。

26-12号 条例違反の花き取引について

1 苦情の内容

- ・北海道が許可している地方市場の〇〇市の卸売市場内で、〇〇市の条例に違反をした花き取引が行われていました。
- ・卸売業者と買受人組合の理事長が代表者である(有)〇〇は他の買受人がセリに参加せず、セリ前の先取り、電話注文による仕入、休日等の相対取引分は、(有)〇〇がすべて1度仕入をした上で再度セリ場内で手数料、消費税を加えて販売をしていました。
- ・この事が発覚し、私は弁護士と相談をして、〇〇署の内偵捜査、〇〇検察庁の詐欺罪として受理、捜査、民事裁判をして事実を解明しようと実行してきましたが、〇〇市、〇〇市監査委員会、道は再三の相談にも一切調査もせず、また、裁判等で虚偽の陳述、回答をし裁判官をだました上での判決で、相手側が勝訴したのです。
- ・私も損害を受けており、国の法律を守らず、一切調査に応じない〇〇市、道を決して許せません。

2 審査をすることができない理由

- ・本件苦情申立ては、〇〇市が開設した公設地方卸売市場において違法な取引が行われているにもかかわらず、同市場に対する指導監督権限を有する道の対応が不十分であることを内容とする趣旨であると認められます。
- ・しかしながら、審査を開始するか否かの判断に当たり、苦情審査委員が道から説明を求めたところ、同様の趣旨で、申立人から道に対し、損害賠償請求訴訟が提起されており(〇〇地方裁判所 〇〇支部 平成24年【ワ】第〇号損害賠償請求事件)、かつ、既に、請求を棄却するとの判決が確定しております。
- ・したがって、北海道苦情審査委員に関する条例12条(1)により、審査はできませんので、その旨通知申し上げます。

26-15号 無許可の特定の開発行為について(再審査要請)

1 苦情の内容

- ・無許可の特定の開発行為について、下記理由により再審査実施をお願い致します。
- ・「段差があり切盛した部分の写真」及び現況写真で明らかに30cm以上の切盛土が必要であることが確認。以上により無許可の特定開発行為である。
- ・「工事現場ではないので建築基準法の規制を受ける。基礎を打つかその代わりとなる措置をしなければならぬ」と記載されている。現況写真で分かる様にブロックの上にスーパーハウスを乗せているだけである。以上により建築基準法違反である。
- ・事業エリア拡大及びエンデューロコースの建設で、①実面積は当初公表していたものと異なり、総体は、1,323.955㎡である。②エンデューロコースは、未確認のまま放置されたままで全ての確認作業を行っていない。
- ・以上により再審査をお願いしたい。

2 審査をすることができない理由

- ・本件苦情申立ては、平成26年10月14日付けで審査結果を通知した26-6号事件と実質的に同内容であると認められ、かつ、開発行為の面積の確定など本来的に苦情審査委員の業務にな

じまないものですので、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項(11)の規定により審査することが適当でない判断致します。

26-18号 生協法違反の対応について(再審査要請)

1 苦情の内容

- ・貴職から私宛ての「苦情審査実施結果通知書」(平成26年12月18日)に対する疑問と誤りの指摘、並びに、それらに対する回答書の要求について。
- ・標記の「苦情審査実施結果通知書」は、平成26年8月1日付けの、私からの「苦情申立書」を送付して以来、数度のやりとりの結果を、貴職が総括した最終的な結論であるとの認識のうえに立ち、同「通知書」を繰り返し熟読させていただいた結果に基づき、同「通知書」における疑問と誤りを指摘するとともに、これらに対する回答を、至急、「書面」をもって「苦情申立人」に送付することを求めます。

2 審査をすることができない理由

- ・本件苦情申立てでご指摘に至った内容につきましては、苦情審査委員は回答することができません。
- ・回答するためには、平成26年12月28日付けで審査結果を通知した26-9号事件について再度検討、審査することが必要となりますが、苦情審査委員がなした審査結果については苦情審査委員の行為と見なされ、「北海道苦情審査委員に関する条例」第12条第1項7号により、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。

26-19号 生協法違反の対応について(再審査要請)

1 苦情の内容

- ・貴職から私宛ての「苦情申立てを審査しない旨の通知書」(第30号、平成27年2月2日)が、北海道苦情審査に関する条例第1条及び第4条の趣意に反するとともに、このたび貴職が論拠としている同条例第12条(7)に該当しないとの判断に基づく、正常な再審査を要求するに至った論拠の提示と、改めての「再審査」を要求する。
- ・貴職が、この「通知書」において、「審査しない理由」の論拠としている「北海道苦情審査委員に関する条例」第12条第1項7号は、私が貴職当てに送付した「貴職から私宛の『苦情審査結果通知書』(第28号、平成26年12月18日)に対する疑問と誤りの指摘、並びに、それらの回答書の要求について」の内容を拒絶できるものでないことは、明らかである。

2 審査をすることができない理由

- ・前回及び今回、貴殿から書面にてご指摘いただいた内容、それに対する回答につきましては、苦情審査委員は審査することができません。
- ・「北海道苦情審査委員に関する条例」第4条第1項にあるように、苦情審査は道の機関の業務の執行に関し審査をいたしますので、「苦情審査結果通知書」に記載のとおり、申立人からの要望、指摘等に対する道の業務の執行については審査いたしましたが、〇〇生活協同組合の行為について

は、苦情審査委員の所掌事項外であり、審査いたしませんでした。

- ・また、本条例においては二審制度は想定しておらず、苦情審査委員がなした審査の結果については、苦情審査委員の行為と見なし、第12条第1項7号により苦情申立ての審査をすることはできないこととなっております。

3 制度の対象外となった事案

26-13号 道営住宅の自治会費について

1 苦情の内容

- ・〇〇市都市住宅施設公社に道営住宅の自治会費の支出に疑問があり、2年くらい前に相談したら、自治会費は自治会の話合いになるとのことで、どこにも自治会の会計について適正かどうか審査してくれるところがなく、毎年の繰越が多いのに、還付もできない、自治会費も安くない等納得が出来ず、自治会費は払っていません。
- ・自分なりに繰越金から考え、共益費分は還付できない分で充当できると思いました。
- ・今年になり、自治会費には対応しないと言っていた施設公社から共益費はかかるのだから払いなさいと言われ、共益費分は払おうと思いましたが、請求されたのは今までと変わらない金額の自治会費だったので払いませんでした。
- ・このことについて減免申請を提出しに行った窓口で払っていない理由も聞こうともせず一方的に払って下さいと感情的に大声で窓口で言うのはどうなのでしょう。
- ・払わない自分が悪いとは思いますが、自治会の問題を相談できる所はないのでしょうか。

2 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。
- ・この制度の対象となる苦情は、道の機関による行政処分、行政指導その他事実行為など、道の業務の執行に関するものとなります。(北海道苦情審査委員に関する条例第4条)
- ・この度の苦情内容は、〇〇市都市住宅施設公社の窓口の対応に係るものですが、道が所掌する事務の範囲外であることから、苦情審査委員がその業務の執行等について調査し、勧告するなど直接関わることはできません。
- ・なお、「自治会の問題を相談できる所はないのでしょうか。」とのお尋ねですが、道営住宅の担当として、総合振興局の建設指導課がごさいます。まずはそちらにご相談をされてみてはいかがでしょうか。

26-14号 農地法違反の対応について

1 苦情の内容

- ・人工林広葉樹を植栽する目的で購入することにした土地の中に農地が含まれていたために農地法第5条による山林に転用する転用許可申請書を売主、買主の連名で〇〇町農業委員会に提出し、転用許可書が交付され、所有権移転登記申請をして登記が完了した。
- ・その後、購入した土地(農地を含)が産業廃棄物、一般廃棄物(以下「廃棄物」とする)や建設残土の捨て場になっていたことを近隣住民から教えられた。売主は農地法第4条の許可を受けずに建設業者に依頼して廃棄物や建設残土の捨て場に無断転用していた。
- ・廃棄物除去のため最低でも400万円以上の費用がかかることがわかった。土地に廃棄物が埋まっているため植栽もできず困っている。
- ・その結果、農地法第51条第1項第1号による原状回復等の措置を〇〇町農業委員会、総合振興

局に相談したが、基本的な内容も理解できず話し合いにならないため道に相談した結果、既に農地法第5条の許可をしているので、農地法第4条の無断転用違反の処分をすることはできないとの回答であった。後日、〇〇町農業委員会からも同様な回答があった。

- ・しかし、農地法第5条の許可をしたから過去に売主がした農地法第4条の無断転用の処分をできない法的な根拠を聞いても一切説明できなかった。買主としては違法行為をした売主が「やり得」になるようなことを許す行政機関の考え方は納得できない。
- ・農地法第5条の転用許可をしたら過去に売主が行った農地法第4条の無断転用の違反行為について農地法第51条第1項第1号により命ずることが「できるのか、できないのか」審査をお願いいたします。

2 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。
- ・この制度の対象となる苦情は、道の機関による行政処分、行政指導その他事実行為など、道の業務の執行に関するものとなります。(北海道苦情審査委員に関する条例第4条)。
- ・この度の苦情内容は、〇〇町の業務に関するものであって、道が所掌する業務の範囲外であること(北海道農政部の事務処理の特例に関する条例)から、苦情審査委員がその業務の執行等について審査することはできません。
- ・また、申立ての内容は農地法51条1項1号の適用範囲の解釈という高度な法的判断を求めるものであって、この点においても苦情審査制度になじまないものであることをご了解願います。

26-20号 生活保護費支払の対応について

1 苦情の内容

- ・当該申立人は、〇市の名義により行政処分の書面を金額の変更がある都度、「変更通知書」として郵送の手段によって受領している。
- ・しかしながら、当該通知書は平成26年〇月〇日付けの発行を最後に現在まで申立人に文書(行政処分)未達の状態である。
- ・この事実確認を行う上で、必要とされる申立人の金額受領証拠である指定銀行口座の通帳謄写(コピー)を添付しておくので参照されたい。
- ・当事案で推定されるのは、
 - 一 法令が改正など行われて、行政処分である「通知書」が発行されなくなった。
 - 二 〇市に何かしらの事情が当期において発生して、当該書面(「通知書」)が申立人に郵送未達の状態のいずれか又は他の理由である。
- ・当該苦情の内容を精査の上、文書回答願いたい。

2 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。
- ・この制度の対象となる苦情は、道の機関による行政処分、行政指導その他事実行為など、道の業務の執行に関するものとなります。(北海道苦情審査委員に関する条例第4条)

- ・本件は、「〇市保健福祉部発行の『保護決定（変更）通知書』ならびに『生活保護費支払通知書』が昨年6月〇日以降現在に至るまで、申立人に未達である」という申立てですが、これについては、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。

IV 関係規程等

「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

「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、行政庁において不服申立ての審理中の事案
 - (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

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って法律若しくは条例上独立に権限を行使することを認められた職員をいう。

第2章 北海道苦情審査委員

（設置）

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

（所掌事項）

第4条 苦情審査委員の所掌事項は、次のとおりとする。

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

（苦情審査委員の責務）

第5条 苦情審査委員は、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

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

（道の機関の責務）

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

（定数等）

第7条 苦情審査委員の定数は、2人とする。

- 2 苦情審査委員は、人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が

委嘱する。

3 苦情審査委員の任期は2年とし、1期に限り再任されることができる。

(解嘱)

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

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

(兼職の禁止)

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

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

第3章 苦情の申立て、審査、勧告等

(苦情の申立て)

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

(苦情の申立手続)

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

(1) 氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2) 申立てをしようとする苦情の内容

(3) 前二号に掲げるもののほか、審査に当たって参考となるべき事項

(審査)

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

(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するとき。

(2) 裁判所において係争中の事案及び行政庁において不服申立て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つ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、又は实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。

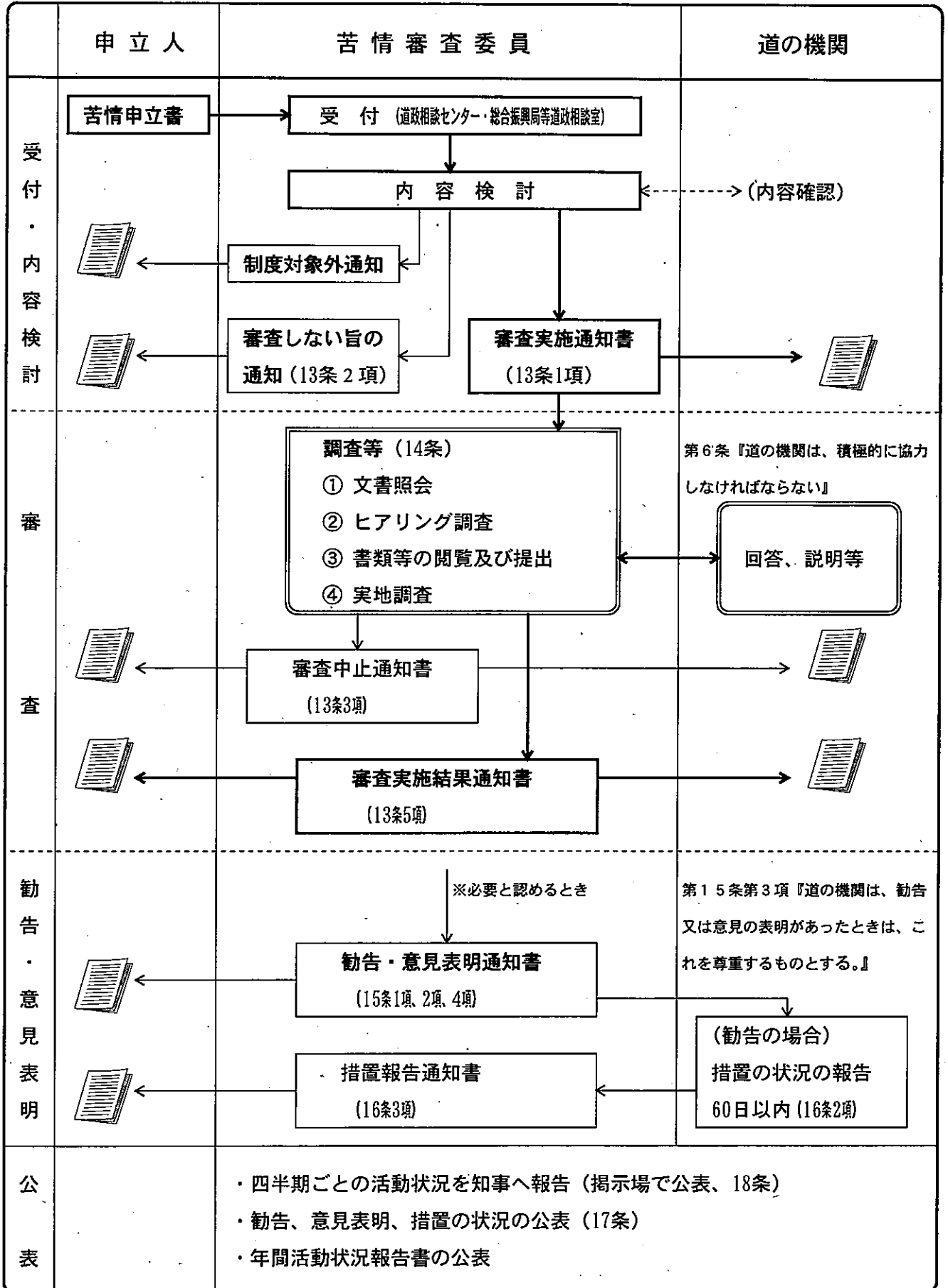
(知事への委任)

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。

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	
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	78
	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				18
	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	102
	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																		
連合海区漁業調整委員会																		
海区漁業調整委員会												1						1
内水面漁場管理委員会																		
公営企業管理者																		
道の機関以外		7	5	9	4	8	5	7	2	5		2	2			3	3	62
計		39	34	35	30	42	26	25	18	18	21	23	25	20	11	11	20	398

* H15：総務部に札医大1件を含む

資料2 年度別の苦情申立ての処理件数

審査区分	年												度					計
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
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	16	8	7	11	253		
(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	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	142		
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	79		
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの						1										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				2	3		
(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	5		
(4) 監査委員等において現に監査請求を行っているもの										1						1		
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの																		
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの					1											2		
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	1	5	2	2	1	2		1				2	2		2	18		
(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						2	26		
(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																		
(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	15		
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	61		
(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	56		
(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		11		
合 計	39	40	39	35	47	30	30	20	21	24	24	28	22	12	13	23	447	

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
✉ 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27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>
