

# 北海道苦情審査委員

## 平成25年度活動状況報告書

平成26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	苦情の申立ての受付状況	1
3	苦情の申立ての処理状況	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	松浦 正典	5
北海道苦情審査委員	島田 淳子	7

## III 苦情の申立て事例

1	審査を終えた事例	
(1)	苦情の申立ての趣旨に沿ったもの	9
(2)	苦情の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	13
2	審査を行っている事例	19
3	申立ての内容を検討している事例	19
4	制度の対象外となった事例	20

## IV 関係規程等

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

# I 活動状況の概要

- 1 はじめに
- 2 苦情の申立ての受付状況
- 3 苦情の申立ての処理状況
- 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、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があると、苦情審査委員が申立人に代わって、道の行った業務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、道民の権利利益の保護を図るものです。

この制度は創設から15年目を迎え、これまでに受け付けた苦情の申立てが平成25年度末までの累計で378件を数えるなど、道民に一定の浸透が図られてきたものと考えています。

### 2 苦情申立ての受付状況

平成25年4月1日から平成26年3月31日までの間に、受け付けた苦情申立て件数は11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7件、教育委員会に対するものが1件、道の機関以外に対するものが3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2件となっており、道営住宅や社会福祉など道民と直接関わりのある業務に対するの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、道営住宅の共益費の取扱いや退去手続に係るもの、空港の建物管理に関するもの、用地補償交渉に関するもの、また、保健福祉部の所管業務では、生活保護や特別児童扶養手当の認定に関するもの、教育委員会の所管業務では、先生の体罰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2件、桧山1件、胆振2件、上川1件、留萌1件、釧路2件、オホーツク2件となっています。

### 3 苦情申立ての処理状況

処理件数は、平成25年度に苦情申立てを受け付けた11件と、前年度からの繰越し2件を合わせて13件となっています。その処理の内訳は、審査を終えて申立人に結果を通知した案件が7件、道の対象機関外として申立人に通知したものが3件、現在、申立ての内容を検討しているものが2件、審査を行っているものが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7件のうち、苦情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1件、道の機関の行為に不備がないものが5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、発足から15年目に当たり、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、30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取組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	特別児童扶養手当の認定について	25- 5 号
		生活保護担当職員の対応について	25- 7 号
	建 設 部	道営住宅退去手続きの対応について	25- 1 号
		道営住宅に係る共益費について	25- 2 号
		空港の屋根飛散による被害の対応について	25- 3 号
		物件補償の見直し要求について	25- 8 号
		用地補償交渉について	25- 9 号
教育委員会	教員の体罰に係る道教育庁の対応について	25- 6 号	
道の機関以外	猟友会の除名について	25- 4 号	
	子供の権利条例に係る調査結果について	25-10 号	
	給食費の未納について	25-11 号	

表2 審査区分別の苦情申立処理状況

審査区分	件数
1 審査を終え、結果を通知したもの	7 (2)
(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	1
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	5 (2)
2 審査しない旨を通知したもの	
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの	
(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	
(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	
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	
(9) 事実のあった日の翌日から1年を経過したもの	
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの	
(11) 審査することが適当でないもの	
3 審査を中止したもの	
4 審査を行っているもの	1
5 制度の対象外となったもの	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 申立ての内容を検討しているもの	2
計	13 (2)

※ ( ) 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 松浦 正典

北海道苦情審査委員 島田 淳子



## 「平成25年度を振り返って」

北海道苦情審査委員 松浦 正典

- 1 北海道苦情審査員に就任し、早くも3年が経過しようとしています。

平成25年度を振り返って所感を述べるに当たり、まず、平成25年11月25日に、東京（総務省）において開催された「全国行政苦情救済・全国オンブズマン会議」に出席したことをご報告致します。

第15回目になるようですが、今回も全国27自治体ほどが参加しました。ちなみに、都道府県レベルでオンブズマン制度があるのは北海道と秋田、沖縄、山梨のみであり、また、今回、道内の市町村レベルでは札幌、函館、北見からの参加がありました。

各地から提出のあった懸案事項（オンブズマン活動を潤滑に行うための方策）について、事前に、それぞれの自治体が過去の事例や取扱いについて書面による回答を出しておき、更に、当日の会議において熱心な検討を行いました。

- 2 次に、平成25年度中に苦情審査を行った事案に関して、2点ほど感想を述べます。

① 25-1号 道営住宅退去手続きの対応について

DV被害により夫と別居中の申立人から、道営住宅の退居手続きに関する苦情の申立てがなされたものです。申立人は、退去時の道の対応（説明）の不備に関し苦情を申し出たものですが、その中で、DV被害者に対する配慮が足りないとの指摘がなされておりました。

この件を調査する中で、私も初めて知ったことですが、道は、平成21年にDVの防止や被害者の救済のための基本計画を発表しております。これに基づき、申立人のDV被害のケアについては、被害当初から、道のDV担当課において懇切丁寧な対応がなされていたようであり、申立人の了解のもとに、この担当職員からも事情を確認したところではあります。

しかし残念ながら、道営住宅の担当課においては、そのような配慮が今ひとつ欠けているように思われましたので、その点についても指摘したところではあります。

以前にも、例えば障がい者の方への対応について、担当する部署においては先進的な取組がなされているにもかかわらず、直接的な関わりのない部署では配慮に欠けるというようなことがありました。

このような場合の申立人の思いとしては、同じ道庁内であるのに対応が異なる、とこのことがあるのではないのでしょうか。

マンモス化した組織の中で大変であろうとは思いますが、道職員の方には、常に、道全体がどのような方向を向き、どのような具体的施策を行っているか、敏感に把握しておいて頂きたいと考えます。

② 25-3号 空港の屋根飛散による被害の対応について

道に対する損害賠償請求に関する苦情です。道の管理する営造物の「瑕疵」に基づく国家賠償法の適用に関するもので、以前にも同類型の申立がありました。正直なところ、大変「しんどい」パターンです。

このパターンは、裁判所においても原告被告双方の代理人弁護士が主張を尽くし、場合によっては専門家の鑑定を行い、それでも判断が困難である、というのが、むしろ

普通だからです。本件では、私が出した結論はいわば「請求棄却」ながら、一応は申立人のご理解を得られたようで安心致しました。

難しい判断を求められますが、これも苦情審査委員制度に対する期待の現れであると前向きに受け取り、更に審査業務に当たって参りたいと思います。

## 「平成25年度を振り返って」

北海道苦情審査委員 島田 淳子

苦情審査委員に就任して1年、未知の世界に足を踏み入れ、日々緊張しながら過ごして参りました。わからぬことが生じるたびに、道政相談センターの職員の方々や専門調査員に伺い、手取り足取り教えていただいております。

苦情審査委員の仕事は、申立書を拝見し、「申立人は事実 A に対して、気持ち B を抱き、道に C を求めているらしい。」と文面から申立ての趣旨を読み取ります。申立書で不明な点については、申立人に追加資料をお願いしたり、補足質問をします。それを基に審査実施通知書を作成し、道の担当部署に送付。「把握している事実 A の経過や概要から、D と考えており、今後の対応は E としていきたい。」という弁明書を提出していただきます。弁明書や添付資料、パソコンで検索し入手した情報等を基に、質問項目を用意し、担当部署にヒアリングを行います。追加資料や宿題の提出を繰り返しお願いし、ヒアリングが複数回に及ぶ場合もあります。「今後事実 A と類似したことが起こらぬためにはどうすればよいか。」「事実 A は、現段階の法律や条例等ではやむを得ないとしても、今後、道民が気持ち B を抱かぬためにはどうしたらよいか。」「申立人が求める C は、担当部署の対応 E だけで可能だろうか。よりよき解決のために、他にできることはないだろうか。」などと考えながら、審査に当たって参りました。

今年度の苦情の申立件数は、昨年度と同じ11件に止まりました。しかし、道政相談センターでは、職員の方々が、毎日多数の相談や苦情を、電話やメール、手紙で受け、あるいは来訪者から聞き取り、「すぐに関係部署 F にお返しします。」とスピーディーに処理していらっしゃいます。

苦情審査の対象となるのは、そこで対応しきれなかったような問題を、申立人が申立書という書面で提出してくる事案です。道民の抱える苦情は多数存しているものの、道政相談センターから回された関係部署で解決している事案が多数あること、残念ながら書面での申立ては大変そうだと躊躇してしまう方がいらっしゃることも、苦情審査の制度そのものが道民の中に浸透しているとはまだまだ言い難いこと等が、申立件数の少なさにつながっているのかもしれません。

事案毎の概要は、後記の「Ⅲ 苦情の申立て事例」に詳細を記載いたしました。ここでは担当した二つの事案を通じて感じたことを、簡単に述べてみたいと思います。

「25-5号 特別児童扶養手当の認定について」は、平成23年度にも、「手当の認定事務処理が、道の定めている標準処理期間を遙かに超えて遅延している」と、本件の申立人が苦情審査を申立て、それに対し担当部署より謝罪と再発防止策が提示されておりました。にもかかわらず、同じ部署で、申立人他複数の手当申請者に対して、再び事務処理の遅延を生じ、手当の支給が2か月も遅れてしまったというものです。遅延はいろいろな要因が絡み合っただけですが、どの部署でも留意が必要と感じた点が一つありました。

職場では、多数のマニュアルが作成されています。本件の担当職員にとっても、平成23年度の苦情審査を経て作製された「再発防止策」や、厚労省から通知された「特別児童扶養手当都道府県事務取扱準則」等手元資料は複数ありました。それぞれを拝見したところ、管理職が担当者の仕事の流れをつかみ、一声注意を喚起するには適してはいるものの、初めて担当する者が、間違えずに事務処理することを目的としたものではありません。

でした。職員数は限られ、異動もあり、経験者が OJT で時間をかけて仕事を伝授することは、どの部署でも難しいことと思います。今回の遅延発覚後、担当部署が直ちに作成した「再発防止策」や「事務処理状況のチェックポイント」は、平成23年度の「再発防止策」をどう徹底したらよいかという視点に立っていました。

私は、担当部署に対し、本件を引き起こしてしまった職員や、後任の職員から担当事務遂行上不明な点、不安な点等を聞き取るようお願いしました。その上で、それらが解消でき、仕事の流れが一目瞭然に分かり、担当が変わっても利用すれば短時間で引き継ぎが可能という視点を持って、マニュアルを作成していただきました。“新規の認定請求”や“再認定届”等特別児童扶養手当に関する事務は、ほぼ同じ流れで進行しますが、作成する書類や手順が少しずつ違います。異なる8つのカテゴリー別に、流れの最初から最後まで項目、内容、事務遂行者を表にまとめてもらいました。そして完成、提出されたものが、「特別児童扶養手当受付処理簿に沿った事務の流れ」です。

担当者にとって必要なマニュアルは、「手元に置いて常にチェックをしながら、ミスなく仕事を遂行できるガイド」であると感じています。

「25-2 道営住宅に係る共益費について」は、申立て内容については、道に不備はありませんでした。しかし、北海道の高齢化率は現在の26.0%から2040年には40.7%、伸び率全国1位という将来予測が出ています。また、生活に追われて自治会活動に参加する余裕のない人の増加、共同体意識の希薄化など、社会経済情勢の変化もあり、現在の「共益費は自治会が中心となって一括処理」という考え方については、何らかの対策を講じるべき時期が来ていると感じます。調べたところ複数の地方自治体で、新たな対策を始めていました。当該自治体の条例や業務仕様書等をパソコンで入手し、それを基に、担当部署に各自治体の具体的対策内容についての質問事項の作成、送付をお願いし、回答結果の一覧を提出していただきました。各対策にメリットとデメリットがあり、まだ試行の段階と感じましたが、担当部署にとっても、今後につながるデータとなったようです。

担当部署からは、「道営住宅においても、入居者の高齢化等により自治会機能が低下し、共益費の徴収が困難となる場合も考えられることから、道としては、入居者や自治会の状況を把握するとともに、他の自治体での事例も参考としながら、共益費の徴収方法を地方自治体や指定管理者が行う場合の課題を整理し、必要に応じて対処してまいりたい。」と前向きに、先行自治体を参考に、道営住宅入居者や自治会の状況把握調査の実施を約束していただきました。調査を踏まえ、なるべく道の財政や入居者の負担増にならず、入居者へのサービス向上につながる方向を模索していただきたいと思います。

次年度も、パソコン等を使用して判例や他地方自治体の条例なども入手し、社会経済情勢の変化をも踏まえた広い視野から、「道民のために望ましい行政とは」を念頭に置いて、苦情審査に当たって参りたいと考えております。

### Ⅲ 苦情の申立て事例

#### 1 審査を終えた事例

##### (1) 苦情の申立ての趣旨に沿ったもの

25-5号 特別児童扶養手当の認定について

##### (2) 苦情の申立ての趣旨に一部沿ったもの

25-1号 道営住宅退去手続きの対応について

##### (3) 道の機関の行為に不備がないもの

24-10号 道営住宅家賃の引き下げ申請について(前年度繰越分)

24-11号 道営住宅の隣人トラブル処理について(前年度繰越分)

25-2号 道営住宅に係る共益費について

25-3号 空港の屋根飛散による被害の対応について

25-7号 生活保護担当職員の対応について

#### 2 審査を行っている事例

25-6号 教員の体罰に係る道教育庁の対応について

#### 3 申立ての内容を検討している事例

25-8号 物件補償の見直し要求について

25-9号 用地補償交渉について

#### 4 制度の対象外となった事例

25-4号 猟友会の除名について

25-10号 子どもの権利条例に係る調査結果について

25-11号 給食費の未納について

## 1 審査を終えた事例

### (1) 苦情の申立ての趣旨に沿ったもの

#### 25-5号 特別児童扶養手当の認定について

##### 1 苦情の内容

- ・平成23年にも同様の苦情申立てをしたが、この度も発生した。
- ・平成24年1月下旬に軽度発達障害がある長女の特別児童扶養手当の再認定に係る書類一式を地元役場を通じて提出したが、4月の支給日になっても送金されなかった。
- ・このため、4月12日に留萌振興局に電話で確認したところ、認定事務が遅れているとの回答があった。謝罪があったが、何も連絡がなければ、認定になったのか分らないし、支給されるかも分らない。
- ・認定がどれくらいの期間遅れているかも不明、支給の目途も不明では、申請者には書類を期日まで提出という義務を課して、支給する側が何もしていないとはあきれてものも言えない。
- ・私がこのような状態なら、当然ほかの受給者だって同じ境遇にあるはず。しかし、道という相手に物言えない方や、言う術がわからない方々だってたくさんいらっしゃるはず。
- ・何も是が非でもと言っているのではない。普通のこととしてやらなければならないことを組織としてやってほしい。

##### 2 調査の内容

- ・申立人から、平成24年11月末に特別児童扶養手当の有期期限を迎える子の再認定に係る届出が地元の町にあり、振興局では、平成24年12月3日に地元町からの進達を受付したにもかかわらず、その後の事務処理を遅延させたことにより、保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課(以下「福祉課」という。)に対する障がい程度の判定依頼が、平成25年4月25日と大幅に遅れたため、手当の支給が本来の支給日である同年4月11日から同年6月11日へと2か月遅延した。
- ・平成23年度の前回の手当の申請の際にも、振興局で標準処理期間を超えた遅延があり、苦情審査(23-1号)を経て、謝罪と再発防止策の提示を受けていたにもかかわらず、同様の遅延が発生した。
- ・前回の平成23年度苦情審査の際に振興局は再発防止のため適正・迅速な事務処理と事務処理の進捗状況管理を徹底することとしたが、当時、策定した再発防止策が形骸化し、本来、チェック機能、相談機能を果たすべき課長、主査が、申立人から道にメールをいただくまで、事務処理の遅延に気づかなかった。
- ・道の福祉課は、今回の事案を受け、平成25年5月2日付で全振興局保健環境部社会福祉課長に対して適切な事務の執行について通知した。また、5月7日には全振興局の社会福祉課長及び事務担当者を参集して、手当等に関する適切な事務の執行や事故の再発防止に関する会議を開催し、同様の事例が生じないように注意喚起するとともに、事務処理のチェック体制等について、より適切な対応を図るよう指示した。
- ・振興局は5月より、受付処理簿を中心に組織としての事務の進捗状況の把握、チェック体制が適切に働くようにすることを目的として、「再発防止策」、「事務処理状況のチェックポイント」を策定し、既に実施している。

### 3 審査の結果

#### (結論)

- ・振興局は、今回申立人からの指摘を受けるまで、手当に係る事務処理の遅延に気づかず、北海道行政手続条例に定める標準処理期間をはるかに超えて、申立人に多大な迷惑をかけておりました。深く反省し、二度とこのような事案が起きないように、再発防止のためのマニュアルに沿って真摯に業務に取り組まれることを切望します。

#### (理由)

- ・振興局に対する調査の結果、今回の遅延の原因として、担当職員の事務処理の停滞、組織として手当事務等の進捗状態を把握できない状態が続いていたと思われる。
- ・事務処理を進める上で、厚生労働省の「特別児童扶養手当都道府県事務取扱準則」(平成23年4月1日障発0401第4号)によると、受付処理簿に事務の進捗状況をすべて記載していくことが規定されているが、今回提出された過去2年間の受付処理簿には、本来記載されるべき事項が未記載だったり、単純な記載ミスと思われる項目も見受けられた。
- ・申立人による平成23年の苦情審査の際に、振興局は再発防止策を策定し、適切・迅速な事務処理と受付処理簿による事務処理の進捗管理を徹底したにもかかわらず、再発防止策策定から半年も経ずして対策は形骸化し、チェック機能は働いていなかった。

#### (今後に向けて)

- ・福祉課は、全振興局の社会福祉課長に対して適切な事務の執行について通知するとともに、今後も適切な時期に注意喚起するなどして、こうしたことのないように努めていただきたいと思います。  
また、厚生労働省の準則を基に、全道の手当担当職員が北海道で使用している様式に沿って、皆同じ手順で作業可能な北海道版の「事務取扱いのてびき」等を福祉課において作成されたいかがでしょうか。
- ・振興局は、「再発防止策」や「事務処理状況のチェックポイント」を5月に策定し、既に運用を行っていますが、今回、受付処理簿の流れに沿って仕事の内容と事務遂行者が一目でわかり、引き継ぎにも使用可能な、ガイドのようなマニュアル「特別児童扶養手当受付処理簿に沿った事務の流れ」も作成いたしました。これらの対応策を机上の空論にすることなく、常にチェックしながら、今後は道民の信頼を裏切らない福祉行政に努めていただきたいと思います。

### 4 その後の対応

- ・福祉課においては、「特別児童扶養手当等審査等マニュアル」を作成し、平成25年11月26日付けで各振興局へ配布するとともに、事務処理に関するチェック体制の整備について通知した。

## (2) 苦情の申立ての趣旨に一部沿ったもの

### 25-1号 道営住宅退去手続きの対応について

#### 1 苦情の内容

- ・ 申立人は、元々賃貸名義人を夫として〇〇市内の道営住宅を賃借し、夫や子どもと居住していた。その後、夫からのDV被害を受けたことから離婚係争状態となり、夫は他に居宅を移したため、申立人は子どもと道営住宅に居住していたが、平成25年2月以降、胆振総合振興局建設指導課(以下、「振興局」という。)に対し、道営住宅からの退去を告げ、その手続き等について相談を行ってきた。
- ・ しかし、担当者の異動により、その前後で、退去に伴う家賃の日割り分及び敷金返還の説明が変わったことや、担当職員の電話連絡等の対応が不満である。
- ・ 発生した家賃の日割り分は振興局の申し送り等のミスであるから、敷金から差し引くのではなく、「仮に、発生した場合は夫に対し請求する。」と振興局が言ったとおり、夫に対して請求すべきである。
- ・ DV被害者であると申立人は当初から担当者に伝えてあるが、DV被害者に対する配慮が足りない。

#### 2 審査の結果(調査内容)

- ・ 申立人は、平成25年2月から3月にかけて、振興局に対して退去に関わる相談を行っており、この際、申立人はDV被害に遭っていることを述べ、夫とは直接、連絡がとれないことを伝え、退去については3月末日までに行うことを申し出ています。
- ・ 他方、振興局は、平成23年10月頃から、①申立人夫婦が離婚手続中であること、②その原因については夫のDVによるものであること、③夫が家を出る形で別居状態にあって、本件住宅には申立人と子どもらの合計3名が居住していること、④申立人親子が生活保護を受給していることを承知しており、これらの状況は、平成25年2月頃の段階でも、同様であることを確認できていたものと認められます。
- ・ したがって、申立人が本件住宅から退去をすれば、実際上は明渡しも完了すると考えてよい事案であったと思われます。また、振興局は夫の勤務先や居住先を把握しており、電話での連絡も可能であり、夫の意思を確認することは容易であったと認められます。
- ・ 苦情審査委員は、振興局において、もっと柔軟な対応をすべきではなかったかと考えております。
- ・ 明渡し届出書は、原則的にはその提出を求めるべきですが、状況により臨機応変な対応をすべきであると考えます。本件についていえば、例えば申立人名義の明渡し届出書の提出を求め、夫に対しては電話等で明渡しの意思を確認した上、電話受理票のような形で記録上、残しておくことによって3月末日を退去日とする対応が十分に可能であったと思います。
- ・ 本件は、夫から明渡し届出書が4月〇日付けで提出がなされたため日割家賃は〇日分で済みましたが、仮にこの提出がなされないとすれば、どのような対応をする予定であったのかも疑問に思うところです。
- ・ また、道は平成21年3月に「第2次北海道配偶者暴力防止及び被害者保護・支援に関する基本計画」を発表し、DV被害者の適切な保護を道の責務としております。そして、この「保護」には施設内への保護ばかりではなく、一般的な意味での保護が含まれると解されます。この観点か



らえば、道は、明渡届出書等の提出については、弁護士を経由してといっても、直接当事者同士のやりとりに委ねるべきではなく、まず、自らの手で試みるべきものであり、本件ではそれが可能であったと考えます。したがって、申立人の「DV被害に対する配慮が足りない」との苦情は、もったもたであると考えます。

### 3 審査の結果

(結論)

- ・道の業務執行について、その一部に不備があったと考えます。今後は、末尾「今後に向けて」記載のとおり、業務を行っていただきたいと考えます。

(理由)

- ・振興局においては、未納家賃が発生した場合についての権利関係、すなわち最終的には敷金から差し引くことになる旨の説明が不十分であったと思われます。振興局の弁明によると、3月の段階では、そのような意識がなかったとのことですが、その説明不足のために申立人には請求しないと受け取られた可能性が多分にあるのではないかと考えられます。
- ・振興局の申し送りのミスとまでいえるかは明かではありませんでした。振興局からの電話受理報告書が提出されておりますところ、これを見る限り、格別間違った指導はしていないようであり、後任の担当者が、これを見ないで、事後の対応をしていたとも思えません。ただし、上記電話受理報告書では、申立人が4月分の家賃については夫に請求してほしいと述べているのに対し、それに対する返答が明確ではありません。この点においても事前の説明不足の感がぬくえませんでした。
- ・担当主査は、申立人と連絡の日時について約束をした事実はないが他の業務のため、連絡が遅くなったことについてお詫びをすることです。したがって、連絡の日時について約束があったとする申立人と、なかったとする担当主査の、いずれが正しいかを認定することはできませんし、担当主査も他の業務があるのしょうから一概に責めることもできないようにも思います。しかし、DV被害を受けている方は、継続的に身体的あるいは精神的な被害を受けている結果、常に緊張状態や不安状態にあることが少なくありません。このことは加害者に対するばかりではなく、周囲の者に対しても同様です。DV被害者に対する保護義務を負担している道としては、最大限の配慮を払うべきであり、振興局のDV被害に対する対応は、配慮が欠けていたと考えます。

(今後に向けて)

- ・明渡届出書の提出については、条例に従った対応をすることは当然のことです。しかしながら、明渡届出書の提出は、それ自体が目的ではなく手段に過ぎないのですから、余計な日割家賃が発生しないように配慮すべきでした。
- ・本件は、妻名義の、あるいは、署名の代行方式による明渡届出書の提出を求めるべきでした。ケースバイケースとはいえるでしょうが、明渡届出書については、臨機応変な対応を行うべきであると考えます。
- ・DV被害者の保護に関しては、道の責務として最大限の配慮を払うべきです。

### 4 その後の対応

- ・「道営住宅DV被害者の住宅明渡届出書に関する取扱いについて(内規)」を定め、DV被害者に配慮した取扱いを行うこととした。

### (3) 道の機関の行為に不備がないもの

#### 24-10号 道営住宅家賃の引き下げ申請について（前年度繰越分）

##### 1 苦情の内容

- ・妻が会社を退職し、扶養人数が増えることによって道営住宅の家賃が下がると聞いて2月〇日に指定管理者へ相談したところ、2月〇日までに退職証明などの申請書類の提出がなければ、2月分の家賃引き下げには間に合わないと言われた。妻の退職証明書を会社から取り寄せるには2、3日かかるため提出期限に間に合わないので、勤め先に電話等で退職した事実を確認してもらっても構わないと説明したが、規則なので待てないとのことであった。振興局にも問い合わせをしたが、納得のいく回答が得られなかった。
- ・今後、このようなことが起きないように退職証明書の提出については、道営住宅応募の手引等にも分かりやすく明記すべきであること、やむを得ない事情がある場合には書類の提出期限に融通をもたせるなど、平等に家賃引き下げの申請の機会を与えること、道から管理をまかされている公社は、制度や手続きをよく理解した上で親切な対応に心がけること、などの改善を要望する。

##### 2 審査の結果

(結論)

- ・道の業務の執行に不備があるとは認められませんでした。

(理由)

- ・本件に関しては、指定管理者の対応も問題となりうるものですが、当審査委員は条例に基づき「道の機関の業務の執行」に関して判断を行います。
- ・退職証明書の提出については、全件について義務化したことにより生ずる、入居者の負担や対応する職員の負担の増加を考慮すると、1年に1度の定時の申告で足りるものであり、その間の期間については、あえて義務化する必要はないものと考えます。世帯主の失職など、明らかに家賃額に影響の認められるようなケースでは、随時申告が行われることになるが、退職証明書の提出を任意とすることによる弊害はあまり考えられないと思われまます。
- ・しかし、入居者に配布される「住まいのハンドブック」には、「退職証明書の提出が必要になる場合もあるので、できる限り事前に問い合わせをしてほしい。」との記載をしておくことは親切で有意義なことであると思えます。
- ・振興局が、申立人に対し、本来は入居の際の説明書である「応募のてびき」を用いて退職証明書の必要性を説明したことの不適切や、退職証明書の提出が義務であるのか任意であるかの説明にやや不足があったのではないかと感じる受けまますが、基本的な指示や対応に不備があるとまでは認められませんでした。
- ・申立人には、道営住宅が、民間の賃貸借契約とは異なり、条例等に基づき公平に管理運営がなされる必要があることをご理解いただきたいと思います。

(今後に向けて)

- ・振興局が法令等を遵守することは最低限のことですが、その中で、入居者が住みやすい住環境等を確保できるように、一層、親切な対応を心がけていただきたいと思います。
- ・また、次回の「ハンドブック」の改訂作業の際には、是非、できる限りわかりやすい「ハンドブック」の作成を求めまます。

## 24-11号 道営住宅の隣人トラブル処理について（前年度繰越分）

### 1 苦情の内容

- ・道営住宅での長期に亘る隣人との生活権（騒音、喫煙臭、駐車等）等のトラブルについての、振興局職員及び指定管理者職員の言動と対応について申立てする。

### 2 審査の結果

#### （結論）

- ・振興局の対応に不適切は認められませんでした。

#### （理由）

- ・当該道営住宅の苦情処理について、道と指定管理者は協定書において苦情の内容が指定管理者の業務範囲である場合には、指定管理者の責任において対処することとしています。入居者からの苦情や相談に関する取扱いは「指定管理者が行う業務の基本事項」に含まれていますので、振興局担当者（以下「担当者」という。）の対応についてみの判断します。

- ・担当者の申立人への発言について

担当者は申立人に、感情的にならず冷静な話し方をお願いしたとのことですが、申立人はどのような話し方をなさるのでしょいか。本件における会議室での話し合いは、時間にして40分程のようですが、相当険悪な状況がうかがえますし、当該箇所だけをそのまま取り上げた場合、道民に対して不愉快な思いを与える言い方との感触を持たざるを得ません。しかしながら、今となつては正確に再現し得ない担当者の発言を、苦情審査委員が著しく不適切と判断することはできません。ただし、担当者に対しては、どのような主旨であれ、受け手の誤解を招くような言い方は厳に慎むべきことを付言します。

- ・担当者等の申立人への対応について

申立人が、会議室を出ていきなり局長室に入ろうとしたので、説得するため申立人の前に立ったところ、「行動を妨害された」と言って110番に電話をし始めたとしています。申立人の前に立ったのは担当者と指定管理者職員の2名であり、担当者は申立人に、「振興局での担当者は私ですから、私に対応します」と説明・説得に当たったとのこと。申立人の言われる「10数名でのバリケード」の意味合いがどのようなものかわかりませんが、当制度への申立ての主旨は担当者の対応についての苦情と解されるところ、苦情審査委員としては、急に会議室を出た申立人に対して説明・説得に当たった担当者の行為が、来訪された道民の方への対応として不適切とは考えません。

#### （今後に向けて）

- ・道営住宅にお住まいの方々の快適な生活のため、入居者から信頼される振興局の業務執行に期待します。

## 25-2号 道営住宅に係る共益費について

### 1 苦情の内容

- ・私が住んでいる道営住宅においては、エレベーター等の電気料を含む自治会費の未納が多く、これが問題となっている。私は以下について道に苦情申立をする。
  - ①エレベーター等の電気料金は、家賃未納者に対する請求及び退去命令権のある振興局が、共益費として家賃に上乗せして請求してほしい。
  - ②電気使用に係る契約は、道営住宅入居者が道営住宅管理会社に手数料を支払うこととし、道営住宅管理会社と電力会社間で行ってほしい。また、電気料金の徴収及び電力会社への支払いについては、道営住宅管理会社を窓口としてほしい。また、未納者に対する請求も道営住宅管理会社が行ってほしい。
- ・行政からのご指導あってこそこの問題を解決へと導くことができると感じている次第です。共益費の長期未納が無く、公平な負担で団地生活をしたいところですので、上記ご検討の程宜しくお願い申し上げます。

### 2 審査の結果

#### (結論)

- ・現状においては、申立て内容についての道の対応に問題は見られませんでした。

#### (理由)

- ・道営住宅の共益費は、北海道営住宅条例第20条に“入居者の負担とする”と規定されています。また、入居者のしおり「住まいのハンドブック」5頁に“自治会は大きな役割を果たすこととなりますので、全員が積極的に加入して住みよい団地にしましょう。”“住宅や共同施設の維持管理に必要な費用は、自治会が中心となり一括して処理しています。”と記載されており、“共益費は入居者の負担、その徴収は自治会が行う”ことは入居者全員に周知徹底されています。
- ・道営住宅は、“住宅に困窮する低額所得者に住宅を供給するため（同条例第3条）”に設置されている公的賃貸住宅です。
- ・道の報告では、道営住宅の共益費は、前月の共益費の支払い総額を戸数で均等割して算定し、自治会費に含めて徴収しており、道からの補助金や管理委託費のようなものは発生していないということでした。この方法は、低額所得の入居者にとっては、経済的には最も適した徴収手段と思われる。
- ・これより現状では、“共益費滞納については各自治会が対策を講じ、道は関与しない”という道の対応に問題はないと思います。
- ・しかし、調査を進める過程で、全国的に、高齢化の加速等に伴う自治会による共益費徴収困難事例が報告されてきており、近年、複数の地方自治体でそれに呼応した対策（①自治体が共益費を徴収、②指定管理者に徴収業務を代行させる、③指定管理者の利用料金制度の活用）が少しずつですが施されていることが判明しました。
- ・道においても、今後、今以上に進行が予想される道営住宅入居者の高齢化や共同体意識の希薄化等に対応するために、適切な共益費徴収方法を探っていただきたいと思います。

#### (今後に向けて)

- ・道においては、他地方自治体や道営住宅入居者の状況等把握のために調査を実施し、得たデータを踏まえ、①道の財政負担増につながらない、②自治会の負担軽減につながる、③入居者の経済的負担増を招かない等、なるべく道や入居者の負担増にならずに入居者へのサービス向上につながる方向を模索し、今後の共益費の徴収方法を考えていただきたいと思います。

## 25-3号 空港の屋根飛散による被害の対応について

### 1 苦情の内容

- 平成24年12月、発達した低気圧の強風により、○空港消防車庫の屋根が破損し、屋根の破片は風下にあった駐車場へ飛散し、駐車してあった車両○台（被害者は○名）に傷を付けた。この被害に対しては、北海道では国家賠償法に基づき判断し、北海道は瑕疵がないとの判断を平成25年3月上旬に下し、3月○日被害者に伝えた。
- 本件車庫は、平成16年に新築し、平成21年にも強風により屋根の一部が破損している。今回の被害者の一人である申立人としては、平成21年の被害の際に、強固な復旧をしていれば、今回の事態には至らなかったと考える。この時の復旧方法に問題がなかったか？
- 現在は、昨年の被害から半年以上経過しているもので、当該建築物の修理は既に完了していると思われるが、この修理が以前の強度以上の補修をしているのであれば、過去に破損したのは復旧方法に問題があったからと指摘（瑕疵がある）できるし、同じ強度で復旧したのであれば、今後も同様の破損により、場合によっては人的被害も想定され、利用者を危険にさらしている状況といえる。
- 被害者としては建物の管理に問題があると考え、不当な決定に対して苦情を申立てるものである。

### 2 審査の結果

#### (結論)

- 損害賠償義務がないとする道の判断や、申立人に対する説明の方法に疑問も残りますが、道の対応に、基本的には、不備があるとは認められませんでした。

#### (理由)

- 本件車庫は、建築基準法に定められた安全性に関する基準を踏まえて予想される強風を考慮した設計施工をしており（耐風性基準風速36m/sの風圧力に対応）、また、屋根の点検も通常は週1回行っており、「通常有すべき安全性を有していた。」といえる。
- 道が損害賠償義務を負うか否かは、通常、国家賠償法2条1項の適用があるか否かの判断になり、営造物の設置又は管理に瑕疵がある場合に、賠償義務を認めるものです。瑕疵の意味については「営造物が通常有すべき安全性を欠いていること。」（判例）とされ、また、「当該営造物の構造用法、場所的環境及び利用状況等諸般の事情を総合考慮して具体的個別的に判断する。」（判例）ともされています。
- 損害賠償義務の有無の判断については道の正規のルートによるものと認めることができ、また、通常、想定される資料に基づき判断されていると思われ、殊更に判断過程自体に問題があるとは認められませんでした。
- 以上のことから、道には国家賠償法2条1項に基づく賠償責任はないものとする。

#### (今後に向けて)

- 基本的な部分に関する判断は以上のとおりですが、本件事故後の対応について疑問を感じたのは、申立人に対する道側の説明の際に、ほとんど資料の提示がなされていないことです。
- 道は、その結論に至った考え方について申立人の理解を得られるように、内部的に検討をした際の資料や写真を積極的に提示し、説明を尽くしていくことが可能であったように思われます。
- 道は、苦情審査委員に提出した資料などを示しながら、より具体的、詳細な説明を行って道側の考え方について申立人の理解を得られるよう努力していただきたいと考えます。

### 3 その後の対応

- ・ 振興局から申立人へ説明について連絡したところ、「一定の理解はできたので、一部資料を送付することで説明は不要」との回答で、理解を得られた。

## 25-7号 生活保護担当職員の対応について

### 1 苦情の内容

- ・ 平成25年〇月〇日付け、行政不服審査請求裁決書にまつわる、北海道の担当職員の対応に関する苦情を申立てる。
- ・ 申立人は、行政不服審査請求を前提として、この審査庁の道の担当職員の指示のもと、「保護変更申請書」を〇〇市に提出し、自動車の使用許可を求めた。これに対して処分庁である〇〇市は、これを却下と決定。これを受けて申立人は同年〇月〇日に審査庁に審査請求書を提出した。
- ・ しかしながら、同年〇月末、審査庁の担当者から、処分庁の「却下通知書」の内容が「処分」なのか今一度、処分庁に確認する様に求められ、直後申立人が、処分庁の課長に対しその旨の確認を行った。処分庁の担当課長より申立人に対し、「その却下通知書をもって審査請求を行うことに問題は無い。」と回答があった。
- ・ この様に、当該審査請求を行うにあたっては、そもそも申立人の一方的な行為ではなく、審査庁職員の指示・助言に基づき、処分庁側にも確認を行いながらとられた行為であり、申立人には一切の落ち度も無く、この状況にて、行政不服審査請求が不適法ゆえ却下とされても、その瑕疵原因はすべて行政(道)職員にあり、不適切な対応と考える。

### 2 審査の結果

#### (結論)

- ・ 申立人から苦情があった審査請求に関し、審査庁には、審査請求前の申立人との対応および審査請求後裁決までの審理手続について、不備は認められませんでした。

#### (理由)

- ・ 審査庁の申立人への対応について、電話記録等は残していなかったことについては、電話対応の件数があまりに多く、全件を残していると他の仕事に手が回らなくなるため、記録に残すものは取捨選択しているそうです。
- ・ 生活保護や審査請求に関して一般的な回答を示す場合には、原則記録に残していないとのことでした。申立人への電話対応はこの分類となり、記録されなかったと思われます。
- ・ 一方、審査庁の業務に関するもので具体的である、特異である、対応が継続する、検討の必要性がある、内容に発展がある等の事例については、記録に残しているとのことでした。
- ・ 申立人への職員の指示助言については、平成24年〇月〇日、〇〇市の担当課長からの問い合わせに回答したのが、審査庁が本件に接した最初となります。
- ・ その後、申立人と思われる人物と数回(回数、日時等不明、記録なし)やりとりを実施し、審査請求の制度の内容や、請求書の記載方法について説明を行ったものです。
- ・ 平成25年〇月〇日、申立人が来庁し、審査請求書の提出があり受理し、審査庁は、申立人の審査請求書及びその添付資料において、本件事案の内容を初めて承知することとなりました。

(今後に向けて)

- 一般道民には、処分や教示、審査請求等、言葉の意味だけでも理解が難しいと思います。審査庁においては、生活保護費受給者のみならず、日常生活の中で法律や条例などに触れることがない道民は、行政不服審査法等の法律の条文も、運用に関しても全く知識がないということを前提に、是非、今まで以上にわかりやすく具体的で丁寧な説明を心がけ、「正しい理解をしていただくためにはどうしたらよいか。」を常に念頭に置いて日々の対応をしていただきたいと希望します。

## 2 審査を行っている事例

### 25-6号 教員の体罰に係る道教育庁の対応について

#### □ 苦情の内容

- 道立高校において、体罰に該当すると思われる行為の件、及び、この体罰の件につき保護者が学校へ問題提起したが約1年あまり学校の管理職が放置した件について、保護者と〇〇教育局が相談中に、同教育局と学校が口裏を合わせた行為が発覚したため、平成25年2月〇日に北海道教育委員会にこの問題を指摘した。しかし、同教育委員会による調査を通じての行政機関の対応、関係者の処分及び理由について納得できないので、苦情を申し立てる。

## 3 申立て内容を検討している事例

### 25-8号 物件補償の見直し要求について

#### □ 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×月×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。

### 25-9号 用地補償交渉について

#### □ 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。



## 4 制度の対象外となった事例

### 25-4号 猟友会の除名について

#### 1 苦情の内容

- ・私は猟友会A部会員でしたが、一方的に除名処分されました。
- ・猟友会A部会とA村に、有害鳥獣を駆除する権利を剥脱した根拠と理由を聞いても明確な説明がない。
- ・近々裁判にて損害賠償責任、名誉毀損で訴える予定ですが、その前に、裁判にならないよう対処、措置をお願いしたい。

#### 2 制度対象外の理由

- ・「苦情審査委員」制度の対象となる苦情申立ては、道の機関の業務の執行に関して、道民が不利益を被っている場合の不平・不満のほか、不利益の原因になっている制度への異議・意見となっております。
- ・本件苦情内容は、猟友会の除名処分に係るものですが、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ないものとなっております。

### 25-10号 子どもの権利条例に係る調査結果について

#### 1 苦情の内容

- ・〇〇市の子どもの権利条例に基づく申立ての調査結果通知書について、その無効処分又は廃棄処分を要求する。
- ・また、関係する担任教師については、嚴重注意が必要。

#### 2 制度対象外の理由

- ・「苦情審査委員」制度の対象となる苦情申立ては、道の機関の業務の執行に関して、道民が不利益を被っている場合の不平・不満のほか、不利益の原因になっている制度への異議・意見となっております。
- ・あなたからの苦情の内容は、〇〇市の子どもの権利救済委員会の調査結果ならびに〇市立小学校教諭の子どもへの対応に係る不服ですので、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ないものとなっております。

### 25-11号 給食費の未納について

#### 1 苦情の内容

- ・毎年、〇〇市の就学援助制度を利用していたが、平成〇年度の給食費が未納で市学校給食会より督促状がきた。
- ・市教育委員会に確認すると、その年は申立人からの申請はなく、学校にも非はないとのことで、給食費は支払ってくださいと強い口調で言われた。
- ・給食費は支払わなければならないのか。

## 2 制度対象外の理由

- ・「苦情審査委員」制度の対象となる苦情申立ては、道の機関の業務の執行に関して、道民が不利益を被っている場合の不平・不満のほか、不利益の原因になっている制度への異議・意見となっております。
- ・あなたからの苦情の内容は、〇市、市教育委員会等に関する不服ですので、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ないものとなっております。

## **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)

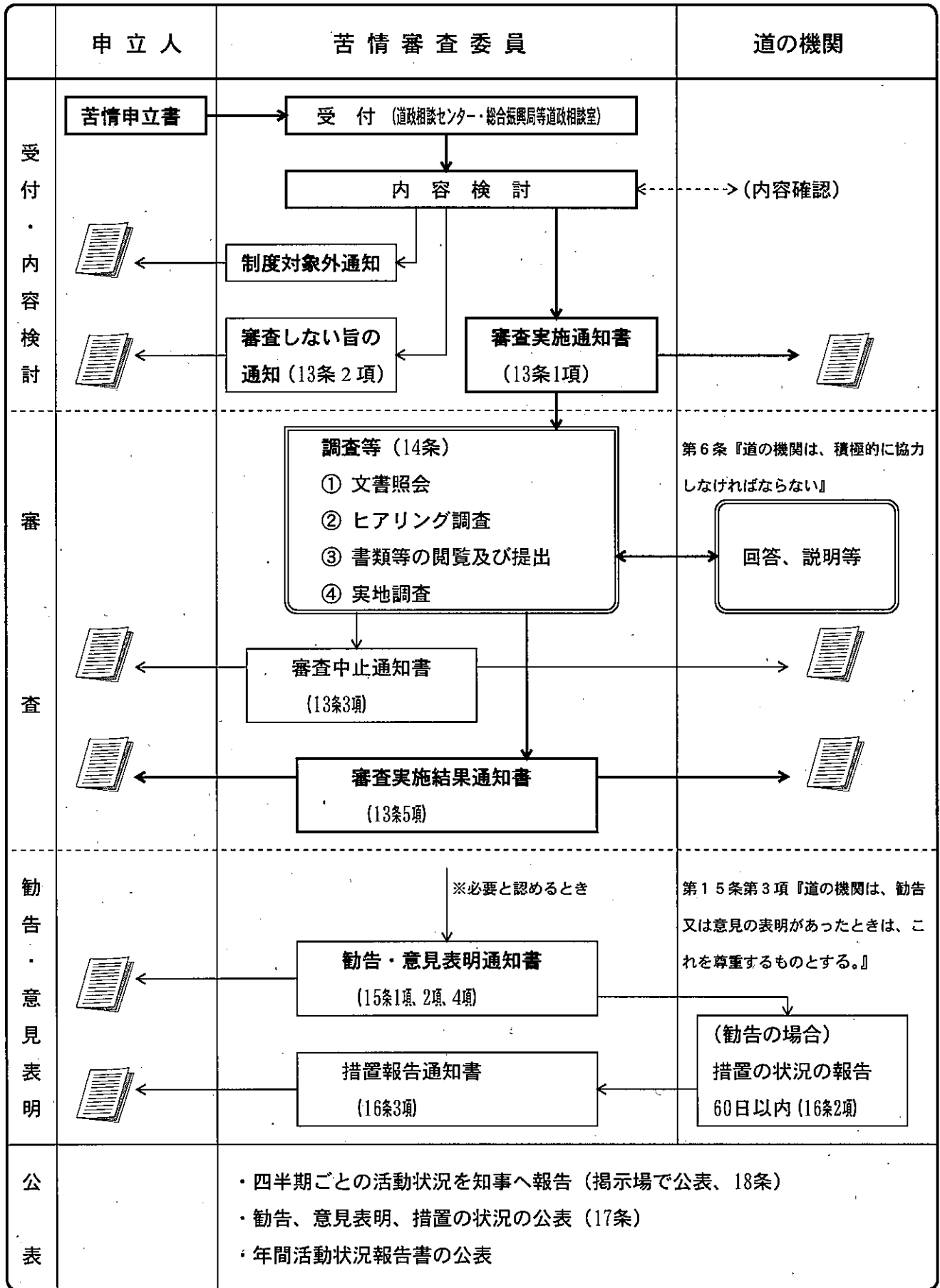
第20条 この条例の施行に関し必要な事項は、知事が定める。

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。



## 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	
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			20
	環境生活部	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3		2				21
	保健福祉部	10	6	7	7	7	4	3	3	6	1	5	5	5	2	2	73
	経 済 部	1	2	1	2			1	2	1	3	1		1	1		16
	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	99
	出 納 局	2						2									4
教育委員会		2	1	3		3	2	2	1	1		6	2		1	1	25
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	59
計		39	34	35	30	42	26	25	18	18	21	23	25	20	11	11	378

\* 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
1 審査を終え、結果を通知したものの	19	20	19	21	29	14	17	11	12	19	15	15	16	8	7	241
(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	37
(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	71
(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	134
2 審査しない旨を通知したものの	7	9	6	5	6	6	4	4	3	4	3	7	4	2		70
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの						1										1
(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						4
(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																
(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	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			16
(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						24
(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			8
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの																
(11) 審査することが適当でないもの					1	1	1	2	3	1	4		2			14
3 審査を中止したものの	1									1	2	1				5
4 審査を行っているものの	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ものの	6	7	9	4	8	5	7	2	3		2	2			3	58
(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	53
(2) 事実が確認できないものなど	2	2					1									5
6 申立ての内容を検討しているもの	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	424

## 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.hokkaidou.lg.jp

□空知総合振興局 道政相談室  
〒068-8558 岩見沢市8条西5丁目  
電話 0126-20-0013  
FAX 0126-25-5588

□後志総合振興局 道政相談窓口  
〒044-8588 倶知安町北1条東2丁目  
電話 0136-23-1317  
FAX 0136-22-5834

□胆振総合振興局 道政相談窓口  
〒051-8558 室蘭市海岸町4番1号  
電話 0143-24-9902  
FAX 0143-23-1443

□日高振興局 道政相談窓口  
〒057-8558 浦河町栄丘東通56号  
電話 0146-22-9042  
FAX 0146-22-2911

□渡島総合振興局 道政相談室  
〒041-8558 函館市美原4丁目6番16号  
電話 0138-47-9000 (内線4706)  
FAX 0138-47-9201

□檜山振興局 道政相談室  
〒043-8558 江差町字陣屋町336-3  
電話 0139-52-6452  
FAX 0139-52-5248

□上川総合振興局 道政相談室  
〒079-8610 旭川市永山6条19丁目  
電話 0166-46-5901  
FAX 0166-46-5201

□留萌振興局 道政相談室  
〒077-8585 留萌市住之江町2丁目1番2  
電話 0164-42-8402  
FAX 0164-42-1651

□宗谷総合振興局 道政相談室  
〒097-8558 稚内市末広4丁目2番27号  
電話 0162-33-2903  
FAX 0162-33-2622

□オホーツク総合振興局 道政相談室  
〒093-8585 網走市北7条西3丁目  
電話 0152-41-0601  
FAX 0152-45-0336

□十勝総合振興局 道政相談室  
〒080-8588 帯広市東3条南3丁目  
電話 0155-26-9017  
FAX 0155-24-3060

□釧路総合振興局 道政相談室  
〒085-8588 釧路市浦見2丁目2番54号  
電話 0154-43-9102  
FAX 0154-41-1031

□根室振興局 道政相談窓口  
〒087-8588 根室市常盤町3丁目28番地  
電話 0153-24-5414  
FAX 0153-24-5328

---

平成26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>

---