

北海道苦情審査委員

平成24年度活動状況報告書

平成25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	2
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	伊藤 秀子	5
北海道苦情審査委員	松浦 正典	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一部沿ったもの	9
(2)	道の機関の行為に不備がないもの	18
2	審査をすることができない事例	26
3	審査を行っている事案	28

IV 関係規程等

・「北海道苦情審査委員」制度の概要	29
・北海道苦情審査委員に関する条例	30
・苦情審査の流れ	34
・統計資料	35
・苦情受付窓口一覧	37

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

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り、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。

この制度は創設してから14年を迎えましたが、これまでに受け付けた苦情の申立ては、平成24年度末の累計で367件を数えるなど、制度の一定の定着が図られてきたものと考えます。

2 苦情の申立ての受付状況

平成24年4月1日から平成25年3月31日までの間に、苦情審査委員が受け付けた苦情の申立て件数は11件となっています。対象機関別による苦情の申立ての状況をみると、知事部局に対する申立てが10件、教育委員会に対する申立てが1件ありました。

知事部局に対する申立ての内訳では、建設部が5件、総務部と保健福祉部が各2件、経済部が1件となっており、道営住宅や道税、社会福祉などといった道民との直接関わりのある業務に対しての申立てが多いことがうかがわれます。(表1参照)

申立てを受けた苦情の内容をみると、建設部の所管業務では、入札の設計図書の見積単価に関するものや倒木事故に伴う被害対応、土地収用に係る立会等、道営住宅に関する家賃の引下げ申請や隣人トラブル処理に係るものがありました。総務部の所管業務では、自動車税の軽減や課税免除に関するものがありました。保健福祉部の所管業務では、生活保護等に係る回答内容や公文書発行の請求に関する申立てがありました。経済部の所管業務では、助成金の不正受給等に関するものがありました。教育委員会の所管業務では、先生との話し合いに関する苦情の申立てがありました。

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4件、空知3件、後志2件、渡島1件、釧路1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24年度に苦情の申立てを受け付けた11件と、前年度からの繰越1件を合わせて12件となっています。その処理の内訳は、審査を終え申立人に結果を通知した案件が8件、審査しない旨を申立人に通知したものが2件、現在、審査を行っているものが2件となっています。

さらに審査を終え申立人に結果を通知した8件のうち、苦情の申立ての趣旨に一部沿ったものものが4件、道の機関の行為に不備がないとされたものが4件となっています。審査の対象となった苦情申立ての半数が何らかの形で申立ての趣旨に一部沿った結果となっています。(表2参照)

4 勧告・意見表明

苦情審査を終えた中から道の業務の執行に関して、是正または改善の措置を求める勧告、並びに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14年を迎え、道民に対する理解が着実に進んできたと思われれます。一方、制度の利用件数が減少傾向がみられることから、道民に対して制度の周知と利用促進に取り組んできたところです。「広報誌ほっかいどう」や新聞広告、ラジオなどの道の広報媒体を使った広報活動をはじめ、市町村に協力をいただき、70市町村の広報紙に制度の紹介記事を掲載してもらうなど、道民の皆さんへの制度の周知に取り組んできました。

今後も制度の一層の利用促進に向けた広報活動を積極的に展開していくとともに道民の皆さんにこの制度が一般に定着して、利用しやすいものとなるよう制度の利用促進に向けて努めていきます。

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	総 務 部	自動車税の軽減について	24- 3 号
		自動車税の課税免除について	24- 5 号
	保健福祉部	生活保護等に係る回答について	24- 1 号
		公文書発行の請求について	24- 2 号
	経 済 部	助成金の不正受給等について	24- 4 号
	建 設 部	設計図書の見積単価について	24- 7 号
		倒木事故に伴う被害対応について	24- 8 号
		土地収用に係る立会等について	24- 9 号
		道営住宅家賃の引下げ申請について	24-10 号
		道営住宅の隣人トラブル処理について	24-11 号
教育委員会	先生との話し合いについて	24- 6 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	8 (1)
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	4
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	4 (1)
2 審査しない旨を通知したもの	2
(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	2
3 審査を中止したもの	-
4 審査を行っているもの	2
5 制度の対象外となったもの	-
(1) 道の機関の行為でないもの	
(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	-
計	12 (1)

※ () は内数で前年度からの繰り越し分

II 苦情審査委員の所感

北海道苦情審査委員 伊藤 秀子

北海道苦情審査委員 松浦 正典

「平成24年度を振り返って」

北海道苦情審査委員 伊藤 秀子

平成23年6月に苦情審査委員に就任して以来、早くも2年が経過しようとしています。重責ではありましたが、就任当初の緊張感を忘れることなく、公正・中立な立場で担当事案の審査に当たるよう心懸けて参りました。

本年度は、昨年11月に東京で行われた「第14回 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に出席する機会がありました。全国の行政苦情救済・オンブズマン機関相互の意見・情報の交換の場で北海道の制度内容・運用状況について報告し、また参加した各機関からの事例報告等を聴くことにより、苦情審査委員としての任務を再認識する機会となりました。

平成24年度の苦情申立件数は11件でした。私が担当した事案は6件で、審査を終え結果を通知したものが4件、審査できないもの1件、審査継続中のものが1件です。それぞれの申立てと審査の概要については後記「Ⅲ 苦情の申立て事例」に記載がありますが、審査を終えた事案のうち、道の機関の行為の問題点を指摘した2件について、要旨を述べさせていただきます。

1件目は、道の機関を訪れた道民に対する職員の対応についてです(24-4号)。苦情の内容は、相談事があって道の機関を訪れた申立人が、担当の職員から非常に面倒くさそうに対応され、まともに取り合ってもらえなかったというものでした。担当職員としては道民への通常対応であり、特段不親切ではなかったかもしれませんが、しかし、来訪した道民の一人からこのような印象を持たれてしまったわけです。一般に、行政サービス機関の職員が来訪者と対応するときの心構えとして、最初の挨拶、来訪者の言い分を真剣に受け止めじっくり聞くこと、誠意を以ってコミュニケーションに尽くすこと等の配慮があれば、対応に当たった職員を通して行政への信頼感が得られやすいと言います。逆に面倒くさそうな印象、早く切り上げたいというような印象を与えたりすると、来訪者に不満や反発を抱かせてしまい、行政への不信感に繋がりがねないと考え、苦情審査委員から道に対し、信頼を寄せて相談に訪れる道民の不安や不信感に配慮した対応を求めました。審査結果通知後に、道から、当該事案を踏まえた道民への対応について、課内職員に周知、指導したという報告がありました。

2件目は、道民への書類送付に係る説明責任についてです(24-9号)。土地収

用に係る立会要請の通知を受けた申立人から苦情申立がありました。当該通知の内容について、道としては、それまでの交渉経過のなかで申立人に伝えているので理解されていると考えていたということでしたが、申立人には乱暴との印象を持たれてしまったようです。双方の立場の違いを考えると、苦情審査委員には、役所の目線だけで仕事をすると相手の立場に気づきにくいことがあると思われました。道職員は日常的に法令等に基づいて業務を行いますが、一般に、道民は、日々の暮らしにおいては、法律の条文等に接する機会が多くはないと思います。身近に解決せねばならない問題が生じた時、行政サービス機関からの説明や対応に不足があると、十分な検討ができないと考えましたので、道に対し、申立人が土地収用法による手続の中の今どこに位置し、今後どのように進んでいくかを把握するための資料を申立人に提供することを求めました。審査結果通知後に道から、申立人に説明資料を送付したという報告を受けました。当該資料には、受け取る側の立場に立った事務手続等の具体的な内容の説明がなされ、当制度の趣旨を道に尊重していただけていることが感じられた次第です。

なお、道に不備なしとした事案についても、道政に対する道民の信頼の確保という観点から、苦情内容を外部からの視点と捉え、審査の中で気付いた点を述べさせていただきました。

私は、本年6月をもって苦情審査委員の任期を終えます。微力でしたが、任期中何とか役割を果たしてこられたのもスタッフの支えがあってこそと改めて感謝しているところです。

「平成24年度を振り返って」

北海道苦情審査委員 松浦 正典

- 1 苦情審査委員に就任以来2年を過ぎようとしており、弁護士生活のかたわら、週に2日の道庁勤務も違和感がなくなってきました。また、苦情審査の仕事についても、大分慣れてきたつもりではあり、「手ぐすねを引いて」とまでは言わないまでも、申立てに対応する準備を行ってきました。

ただ、残念ながら、平成24年度の申立ては11件に止まりました。もっとも、この「残念ながら」という表現には大いに異論があるところかもしれません。苦情審査制度が発足して14年が経過し、それなりに、制度に関する周知はなされたでしょうし、それにもかかわらず、苦情申立件数は減少傾向にあるのですから、喜ばしいことというべきなのかもしれません。

いずれにせよ、道民の方が「そのようは制度は知らなかった。」ということのないように、制度の周知徹底をお願いしたいと思います。

- 2 今年度中に、私が審査を行い、その結果を通知・公表した件数は、昨年度からの継続分を含め5件でした。このほか、申立人の直接の利害に関わるものではないことから、「審査しない」としたものが1件あります。

本文に記載のとおり、実質判断を行った事案では、「道の業務の執行に不備がないもの」が3件、「申立ての趣旨に一部沿ったもの」が2件という結果でした。

- 3 ところで、常々考えますのは、これらの境界線の引き方には微妙な点もあることです。審査結果の結論部分は、通常、道の業務の執行に「不備があった」、「一部に不備があった」、「不備がなかった」、と表現することが多いのですが、その振り分けについては悩むことがあります。

「一部に不備があった」はいわゆるグレーゾーンですが、黒に近いものから白に近いものまで程度は様々です。

また、「不備がなかった」場合といっても、申立事件は、通常、何らかのトラブルが発端となり、それへの対応が問題とされ、結果として苦情の申立てがなされているのですから、道の対応に100パーセント問題がなかったと言い切れる例はむしろ少ないのかもしれません。不備とまではいえないが、「こうしておけば、より良かった。」ということは、日常生活を含め、どのよ

うな場面でも、必ずといって良いほどあろうかと思えます。審査を行う中で、競争のある民間会社では、もっと違った対応をしていたのではないかと感じることもあります。法の支配や公平性が強く要請される道の業務執行とは、一線を画する必要があることも当然です。

4 いずれにせよ、その点については、常識的なところで判断しているつもりですが、判断内容については、なお、ご批評等を頂ければ幸甚です。

また、道職員の方には、不備がないとされた事例についても、より相当な方法がなかったか、更にご検討いただき、いわばベストを目指して業務に当たっていただきたいと考えます。

私も、道の業務執行に求められる水準は何か、よく考えながら、新年度も苦情審査に当たってまいりたいと思っております。

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一部沿ったもの

- 24-2号 公文書発行の請求について
- 24-4号 助成金の不正受給等について
- 24-6号 先生との話し合いについて
- 24-9号 土地収用に係る立会等について

(2) 道の機関の行為に不備がないもの

- 23-20号 生活保護費について (前年度繰越分)
- 24-1号 生活保護等に係る回答につい
- 24-7号 設計図書の見積単価について
- 24-8号 倒木事故に伴う被害対応について

2 審査をすることができない事例

- 24-3号 自動車税の軽減について
- 24-5号 自動車税の課税免除について

3 審査を行っている事案

- 24-10号 道営住宅家賃の引下げ申請について
- 24-11号 道営住宅の隣人トラブル処理について

1 審査を終えた事例

(1) 苦情の申立ての趣旨に一部沿ったもの

24-2号 公文書発行の請求について

1 苦情の内容

- ・空知総合振興局(以下「振興局」という。)に対し、平成24年3月末に父A(平成23年〇月死亡)に関する生活保護費の過払い分の債権放棄についての正式な公文書の発行を申し出たが、公文書は出せないと言われ、私文書しか送られてこなかったため、改めて公文書(通し番号、担当部局、担当者名、日付)の発行を請求します。

2 調査の内容

- ・平成21年7月、申立人の父Aに対する生活保護費の過支給が発見された。過支給の原因は、生活保護電算システム更新時におけるシステムの不具合で、年金額が過少に計算されたことによるものでした。同月、振興局は父Aに対しての過支給に関する経緯と返還の必要性を説明し、了解を得ましたが、過支給された生活保護費は既に消費済みで一括返済は困難であるとのことでした。
- ・このため、振興局は、60回分割支払い(各月2千円、最終月のみ74千円)で受けることとし、納入通知書を父Aに送付しました。なお、父Aが平成22年8月に入院した後は申立人が父Aの年金を管理し支払う扱いとし、納入通知書を申立人に送付しました。
- ・父Aの死亡により、平成23年10月で生活保護は廃止されましたが、これまでの間に合計17回の支払いがなされ、残債務額は◇◇千円でした。
- ・同月〇日、申立人から父Aの葬儀経費の支払いや介護・医療費の本人支払額に係る支払いのため、父Aの未支給年金を受領するつもりだが、本件分割金の支払いはどうなるのかとの問合せがあり、父Aの死亡に伴い、納入通知書の送付を今後は取り止めることとしました。
- ・平成24年4月〇日、申立人から振興局に対し、「払わなくて良い」という文書が欲しいとの申し出があり、振興局は事実確認の上で連絡するので、少し時間をもらいたい旨回答を行いました。
- ・同月〇日、申立人に対し、分割金を支払わなくても良いという公文書は出せないの、理解して欲しい旨を伝えましたが、申立人の理解を得られなかったことから、後日改めて連絡することとしました。
- ・同月〇日、申立人に対し、父Aが死亡した段階で納入通知書の送付を取り止めており、申立人に請求されることはないの、理解してほしい旨を伝えました。しかし、申立人の納得は得られず、支払わなくても良いことを誰の名前でも良いから文書で欲しいとの申し出がありました。振興局は、何らかの形で文書を出す旨を申立人に伝え、4月△日付け文書を発送しました。
- ・公文書とは、本庁及び出先機関等(以下「本庁等」という。)が作成し、又は取得した文書、図画及び写真並びに電磁的記録であって、本庁等が組織的に用いるものとして、当該本庁等が管理しているものとされています。
- ・文書の施行に当たって、文書の名義、文書の記名、記号及び番号、公印の押印については、それ

ぞれ文書管理規程に定められており、記号及び番号等の一部省略も認められ、それら全てが具備されていない場合においても公文書であり、公印等が省略されていてもその効力に違いはありません。4月△日付け文書も公文書に該当することとなります。

3 審査の結果

- ・本件申立ては、前提に誤解があるものの、振興局の対応には一部不適切な点があったと考えます。振興局は、申立人から問合わせがなされた初期の段階から、申立人に対し、父Aの死亡後における振興局と申立人間の法的関係、申立人の対応策、振興局の今後の方針に關した的確な説明をすべきでした。また、4月△日付け文書を作成、交付するに当っては、文書の作成名義人を明示した上、文書の性質についても的確な説明を行うべきでした。振興局は、まず、父Aの死亡後の権利関係等や4月△日付け文書について、これまでの申立人に対する説明のどの点に不足や誤りがあったのか、何故噛み合わない部分が生じているのかを検討し、その上で、父Aの死亡後の権利関係等を申立人に説明し、改めて、振興局と申立人の現在の権利関係を整理すべきです。
- ・振興局が把握している限りでは、申立人を含む3人の子供が相続し、父Aの残債務◇◇千円は相続人3人の分割債務となった、すなわち、父Aの死亡と同時に、振興局は申立人に対して、その相続分である約□□千円について請求権を有することとなりました。
- ・本件申立ては、分割金債務について、振興局から債務免除がなされたことを前提としていますが、振興局は債務免除はしていないと弁明しています。この点は、4月△日付け文書がそのように読めなくもないものの、それ以前には、そのような事実は認めることができませんでした。また、申立人は当該文書が私文書であるとの理解のもとに、公文書の交付を求めておりますが、明らかに公文書です。ただし、振興局も当該文書は公文書ではない、あるいは、通常の公文書とは異なるものであると認識していたのではないかと考えられます。
- ・振興局は、4月△日付け文書の趣旨について、申立人が返還代行手続きを今後は行う必要がないとしたものであり、債務免除を行ったものではないから、相続人としての債務は存続していると弁明していますが、当該文書から、振興局の説明のように読み取ることは困難です。文書名は「生活保護費の返還について」、そして、文書末尾には「今後は返還することを要しませんので、お知らせます。」としており、逆に、債務免除、あるいは事実上請求しないとの趣旨に読めるのではないのでしょうか。申立人もそう理解した上、しかし、自分に対する請求が今後もなされないことの証拠としては、文書番号等の不記載等、文書形式に不備があると考えたものと推察されます。

(今後に向けて)

- ・振興局が生活保護事案に関して有する債権は、その性質上、債務者あるいはその相続人からの回収が事実上困難な例は多いと思われませんが、債務者側の立場も考慮した過不足がない適切な説明等をされるように希望します。

24-4号 助成金の不正受給等について

1 苦情の内容

- ・平成23年8月から平成24年2月まで勤務していたA協会に係る助成金の不正受給と虚偽報告等について、道に相談したが、非常に面倒くさそうに対応され、簡単な聴き取りのみでまともに取り合ってもらえなかった。説明が終わり、私が部屋を出ると、面倒くさそうな笑い声が聞こえてきた。
- ・担当者には、調査の結果「確かに本人の承諾がない書類にA協会で用意した印鑑が押されたものが確認できたが、不正ではなく不適切な処理で、悪質ではなく、不明点が多いので指導した。」と言われた。また、私が出たような虚偽の書類にハンコはつけないという、「適正に処理されるよう努力した事実があるので、あなたが印鑑を付こうが付くまいが問題ないこと。」と言われた。
- ・担当者の対応は一貫してなるべく荒立てないようにという意図が見て取れ、非常に不満の残る説明で全く納得できません。A協会への調査も打合せをしてから訪問するなど、不正を発見するためなのか、調整のためであったのか甚だ疑問です。
- ・偽造した私印の使用を確認したのに、返還も修正もなく指導だけでそのまま助成金が支払われるのであれば、どんな事業でも嘘の報告書で助成金が受けられるということではないのか。
- ・「不正ではなく不適切」で悪質ではないため指導のみとのことだが、本人に無断で印鑑を偽造して書類を作っているのに、なぜ悪質ではないといえるのか。
- ・このような不適切な税金の使われ方は大きな問題で、道政に対して強い不信感をおぼえます。このまま私の印鑑や名義が勝手に使われて、不正が行われていることに恐怖を感じております。不正を確認しているならば、助成金の返還請求と告訴・告発をして頂きたい。明確な回答と真の意味での適切な処置を願います。

2 調査の内容

- ・A協会が経済部から委託された地域課題解決型NPO法人等支援事業は、地域住民が芸術・文化に触れる機会をつくるための体験型ワークショップの企画・実施等による交流促進の基盤づくり等を、若年者を雇用して実施するというものです。
- ・問題の2月分給与は、申立人名義の銀行口座に振込まれていること、当該期間の勤務内容は申立人が日報を提出せず、また、申立人のパソコンからデータを全て消去していたことから、申立人に命じていた“自己研修”を行ったものとして処理していたこと。また、給与は月給制であることから委託金額に影響はなく、他への流用の事実はないものであり、2月分給与の取扱いについて問題はないと経済部は判断しました。
- ・旅費については、現地調査で書類等を確認するとともに、申立人が指摘するB町役場課長等からも直接事情を聴取しました。復命書から、旅行日程、用務地、用務内容を確認し、また、A協会の旅費支給規程に基づき積算、支出されており、他への流用は確認できませんでした。しかし、申立人退職後に事後処理を行っており、適切な事務処理とはいえなかったため、経済

部はA協会に対して指導をしました。その他、申立人からの相談事項についても、経済部はメールや電話により申立人に対して回答しています。

- ・不正と不適切の違いについて、経済部では、不正とは、実施していない事業を実施したかのように見せる、または、失業者を雇用していないにも関わらず、新規雇用したように偽り、それらに係る経費を委託料として請求し、着服、あるいは他に流用していたなど、悪質であると判断した場合であるとし、一方、不適切とは、不正とまではいえないものと説明しています。
- ・2回の現地調査・確認では、委託業務と直接関係のないB町役場職員にも直接確認をしており、その結果、不適切な部分については既に行政指導がなされ、支出や事業の内容においては不正はなかったことから、刑事訴訟法第239条でいう職務上「犯罪」を発見した、とまでは言えないと判断し、A協会への委託料返還請求や告発等は行わないものとしたと弁明しています。

3 審査の結果

- ・申立人に対する経済部の5月11日及びその後の対応において、不親切な対応が見受けられたので、経済部に対し、申立人の不安や不信感に配慮した説明を求めると共に、道民に対する行政サービスを行う機関の職員として相応しい対応に努めるよう求めます。
- ・職員が来訪者と対応するときの心構えとして、最初の挨拶、来訪者の言い分を真剣に受け止めじっくり聞くこと、誠意を以ってコミュニケーションに尽くすこと等の配慮があれば、対応に当たった職員を通して行政への信頼感を得られ易いと言われます。逆に、面倒そうな印象等を与えたりすると、来訪者に不満や反発を抱かせてしまい、行政への不信感に繋がりがねません。苦情審査委員としては、この初期対応が、後に調査方法についての疑義、自身の書類を経済部に開示するのを拒むこと等、行政への不信感に繋がったような印象を持たざるを得ません。
- ・2月分の給与に関して、経済部がA協会が口頭命令をした自己研修を認めた判断はやむを得なく、また、申立人の2月分給与については申立人名義の銀行口座に振込まれているのを確認しており、申立人には不利益を与えてはいないと考えます。ただし、申立人とのやりとりの中で、十分な説明がなされていないと見受けられますので、今後申立人から説明を求められたときは、月給制の考え方や他への流用がなかったこと等各種法令等の定めにより処理されていることについて説明するよう求めます。
- ・旅費については、規定通り支払われていること、当事者が不正とされる事実を否定しており、また、他への流用は確認できなかったことから、現在確認できる書類等で判断せざるを得ないとするのは致し方ないものと考えます。そして、この判断により申立人に金銭的な不利益が及ぶものではないと思料します。
- ・支援事業の目的は失業者や若年者の雇用創出にあります。委託業務処理要領において、1名以上の若年者を雇用すること、新規雇用・就業者の募集に当たっては公共職業安定所への求人申込により行うこととされているところ、A協会の雇用・就業の実績報告書を見ると、新規雇用者のうち公共職業安定所への求人申込による者2名（失業者）、知人の紹介によるもの1名（失業者）、計3名を雇用しています。若年者も含まれており、雇用創出に係る要件は満たされ、経済部の判断は相当であるとの印象を持ちます。経済部としては、事業の結果に深刻な影響を及ぼすものではなく、行政上の措置によっては是正し得るとの考えから、不適切として処理し、適正な書類にするようA協会を指導しています。

24-6号 先生との話し合いについて

1 苦情の内容

- ・高等支援学校（以下「支援学校」という。）のA先生に平成23年4月の授業中、娘が「赤ちゃん」呼びされました。その後、平成23年5月から現在まで学校に行けなくなり、幾度か生活支援センターを入れて話し合いをしましたが、平行線でした。平成24年7月、道教育委員会で校長先生、教育庁、私（母）とで話し合いをしましたが、また平行線でした。その後で、A先生から当時の説明と謝罪はありましたが、改める気が全くないように見受けられました。
- ・一日も早く解決したいので、私（母）、A先生、第三者を入れて今までより深く実りのある話しをし、きちんとした対応を求めます。学校に復学するかは、話し合いの後で考えたいと思います。

2 調査の内容

- ・申立人は、入学時から体調不良を訴え、また、精神的に不安定であったところ、赤ちゃん発言のあった日も、登校後直ぐに「怖い、怖い」と言い不安感を示していました。このため、当日予定されていた心電図検査について、申立人が落ち着くのを待ち、順番を変更し、最後に心電図検査を受けさせたようです。その後の授業の際も申立人は不安定な状況で参加することができずにいた際に、授業の参加を促そうとしたB先生に暴言を吐いた。
- ・A先生の赤ちゃん発言は、生徒の指導場面において申立人に対して直接言ったものではなく、また、申立人の混乱状態に対する個別配慮を意図したものであったにせよ、高校生に対する発言としては不適切な行為でした。
- ・赤ちゃん発言が申立人の不登校の直接の原因であると申立人や申立人の母（以下「母」という。）は主張していますが、環境の変化とそれに対する適応問題など、複合的な要因によって不登校状態になったと学校側は考えています。
- ・赤ちゃん発言の翌日、A先生は、赤ちゃん発言により申立人に不愉快な思いをさせたことについて謝罪しました。A先生の説明に対し、申立人は納得していた様子であり、申立人も暴言について謝罪しました。以降、申立人は連休をはさんで6日間登校しており、A先生の挨拶に対しても拒否的様子を見せておらず、当該発言により、不登校になるほどの強いダメージを受けたと推察される様子は見られませんでした。
- ・申立人の不登校後も、学校と母は、電話や手紙で、頻繁に連絡を取っています。電話対応の回数としては、5月は11回、6月は2回、7月は8回、9月は16回でした。
- ・その後、申立人側と4回面談を行っています。1回目は支援センターにおいて、母、相談員、学年主任等4名。2回目は、母、センター相談員、学校長等4名。公共施設の会議室で、申立人が歩けなくなった経緯や他の生徒から、いやがらせを受けていたこと等に関する話がありました。学校長は、赤ちゃん発言に至る状況やその後の対応に関する説明、申立人が学校生活に

うまく適応できずにいたことの説明、今後の方向性について提案しました。3回目は支援センターで、母、センター相談員、教頭等4名。教育庁特別支援教育課に対する要求等を聞きました。4回目は道庁会議室で、母、学校長、特別支援教育課が、申立人が歩行困難になったことに対する医療費等についての話し合いがなされました。母から、どういう気持ちや考えで赤ちゃん発言をしたのかA先生から直接に聞きたいとの申出があったので、別室で待機していたA先生が途中から同席し、赤ちゃん発言に至る状況や意図について説明し、謝罪をしました。

- ・学校長はA先生に対し厳重に注意を行っています。A先生も、今回の自己の発言に対して強い後悔の念を抱いており、申立人側の抗議を真摯に受け止めています。A先生は、赤ちゃん発言後、生徒に対する関わり方に注意をしながら指導に臨んでいる姿が見受けられました。母と直接の面談をした際、赤ちゃん発言に至った説明をした上で、高校生に対して「赤ちゃん」という言葉を使ったことが不適切であったことについて、誠実に謝罪しており、「改める気が全くない」ということはありません。

3 審査の結果

- ・道の行為には一部不適切な点があったと考えます。A先生の赤ちゃん発言は、不適切なものであったと考えますが、その後の謝罪や支援学校側の対応に問題があるとは認められませんでした。今後も、当事者間において、あるいは第三者を交えて、どういう対応をすることが申立人に対する教育にとって適切であるかを、建設的な方向で検討していただきたいと思えます。
- ・今般の赤ちゃん発言は、(1)申立人が支援学校に入学後、10日不足のことであり、未だ、学校生活や集団生活に対する不安を抱えている時期においてなされたものであること。(2)当時、申立人とA先生との間の信頼関係が築かれていたとは思われないこと。(3)特に、その当日は、申立人において様々な不安を訴えており、精神的に不安定な状況にあったと認められることを前提とすると、不適切な発言であったといわざるを得ません。この点において、A先生や支援学校には強く反省を求めます。
- ・赤ちゃん発言がなされた状況やそれに至る経過、A先生の反省状況等について、苦情審査委員は、直接、A先生に会い話を聞きました。A先生は、赤ちゃん発言の不適切さについて反省していると述べており、委員の目から見て、改める気持ちがないとは認められませんでした。また、A先生が申立人に赤ちゃん発言の翌日に謝罪し、さらに、母に対しても平成24年7月に謝罪したことが認められます。もとより、「謝罪の気持」やその前提となる「反省」は、人の心の奥底に関わることであり、外からは容易にうかがい知ることの難しいものです。第三者からみれば反省しているように見えても、被害者側からみれば、反省がない、あるいは不足していると感じられることは、往々にしてあり得ることですし、そういう被害者側の感情もやむを得ないことではあると思えます。A先生が反省をしていないとまでは思えませんでした。申立人が、赤ちゃん発言後も登校を続けていたことを考慮すると、申立人に対する謝罪も不適切なものではなかったと推測するものです。
- ・その後の経過は、残念ながら、申立人が再登校するとの状況には至っておらず、その意味にお

いて「解決」がなされたとはいえません。しかし、学校側からの再登校に向けた働きかけや申立人側の希望する第三者を交えた善後策の検討については、ベストであったか否かは別として、想定しうる範囲のことは行われていたと考えられます。

24-9号 土地収用に係る立会等について

1 苦情の内容

- ・平成24年12月○日付け、A町都市計画道路事業に係る土地収用の通知がありました。
- ・現在まで、実施に関する説明や測量の承諾、立会等の事業に関する行為が実行されていません。
- ・提示を受けた実測平面図に対して、提案しましたが、返答がありません。現況での土地収用は乱暴ではないでしょうか。苦情審査委員により審査をお願いします。

2 調査の内容

- ・A町都市計画道路事業は、平成13年8月、都市計画法の認可を受け、「A町の顔」として魅力的な空間の整備が望まれている駅前広場や車道及び歩道の拡幅整備等による交通の円滑化及び歩行者の安全確保を図るため、事業が着手され、3回の施工期間の変更の認可を受け、平成27年3月完了を予定しています。現在まで本工事の95%が完了し、用地取得面積では、99%が取得完了しており、申立人と共有者の2名を残すのみとなっておりますが、この所有者の同意が得られていません。
- ・申立人との用地交渉等は、平成19年5月から49回にわたって積み重ねられましたが、買取価格の不満や隅切り部分の代替用地の不調等により用地買収に理解が得られないまま現在に至っています。
- ・平成14年3月、事業説明会が実施され、申立人も出席しています。申立人との交渉は、平成19年5月から土地開発公社が行っていましたが、申立人との交渉が難航したことから、平成20年度より渡島総合振興局（以下「振興局」という。）が担当することとなりました。
- ・平成19年10月にA町から申立人の私有部分の土地と町有地の町道側の出入り口との交換の提案がありましたが、申立人は拒否しました。平成20年7月に振興局から隣接する別の町有地を隅切り用地とする提案を行い、同年10月に現地にて申立人と立会を行いました。同年12月に拒否されました。また、平成21年7月、別の隣接する町有地の一部との交換の提案もありましたが、A町から交換後の形状が非常に使いにくくなると拒否されました。
- ・平成23年2月、申立人から、隅切りの設置ができないのであれば、A町に対し隣接する町有地と事業用地以外の残地の交換の要望がありました。しかし、この提案は、A町から等価交換ではないため利益供与になると拒否されました。
- ・隣接地の土地所有者に、A町の協力を得て振興局が、申立人が隅切り部分の買収をしたい意向

であるとの申し入れを行ったが、買収は拒否されました。

- ・平成24年1月、申立人から、今後新しい提案がないようであれば次の段階である土地収用法に基づく収用の手続きを進めてほしいとの要望があり、任意交渉が拒絶されました。
- ・平成24年11月、本件が土地収用法に基づく裁決申請等の手続きを行うことが妥当であるとして、建設部長から承認を受けました。同年12月、立会要請書によりA町役場にて土地収用法第36条に基づく土地調書・物件調書の作成を行うべく申立人及び共有者2名に立会いを要請しましたが、申立人は欠席しました。

3 審査の結果

- ・裁決申請の手続きを行うこととした振興局の判断に不適切は認められませんでした。立会要請の通知に関しては、説明責任を果たしていないと考えます。

(1) 用地交渉について

- ・事業実施の説明については、平成14年3月に開催された「A町都市計画街路事業現地説明会」の出席者名簿に、申立人の住所・氏名の記入があることが確認されました。また、測量の承諾・立会についても、「土地境界確認書」に立会人として申立人が本人外2名の共有者の欄には代表者と記して申立人の押印のあることを確認しました。申立人は、振興局による事業の説明会や測量の立会に参加しておられます。
- ・申立人が提案した隣接地を隅切り用地とする案に返答がないとする件については、振興局から提出された代替地を表す図面の他、車の出入りが所有地から道路へ、道路から所有地へ、安全・円滑に可能であることを想定した車軌図、さらには、振興局が提案した町有地を隅切り用地とする案への申立人の同意が得られるよう、交差点附近の縁石の切り下げ範囲について警察と協議した経緯を確認しました。
- ・用地交渉が合意に至らない理由として、振興局は買収価格の不満や隅切り部分の代替地取得の不調等があるとしています。しかし、買収価格は、土地所有者にとっては大変重要な問題です。振興局は、本件対象地の評価に当たって、近傍類似の取引価格等を考慮して算定した価格と、不動産鑑定士による鑑定価格とを比較検討して単位面積当たりの価格を決定し、これに収用しようとする面積を乗じて得た価格を損失補償金として申立人との交渉に当たったとのことでしたが、合意が得られず、申立人から交渉を拒絶された状況にあるといたします。
- ・土地収用という強制的な公共用地取得の法的手段は、土地所有者がどうしても用地買収に応じてくれないという極限の場合の方法ですが、当該事業を遂行し効果を確実に発生させなければならない振興局が、工事の進捗状況等に鑑み、申立人の要望でもある土地収用法による解決やむなしと判断し、調査を経て、収用委員会への裁決申請の手続を行ったことは相当であり、不適切とはいえないと思料致します。

(2) 立会要請書について

- ・立会要請書には、文書自体の不備は認められませんが、文中に「土地収用法第36条第1項の規定による…」、「土地収用法に基づく手続を進めさせて…」等の文言が見られ、この要請書を受け取った申立人は、収用が決定したかのような印象を持たれたのではないのでしょうか。振興局は、「申立人に送付した内容は、土地収用の通知ではなく、土地収用に係る裁決申請を行う前段として、土地及び土地の上に存在する物件について、事実確認を行うために、土地所有者の立会を要請する内容の通知であり、収用が決定された通知ではありません」と説明しています。
- ・振興局は、これまでの交渉経過から、申立人には収用委員会に裁決申請を行うことを伝えており、申立人もそれを望んでいたもので、裁決申請を行うことについて理解されていると考えていたとし、裁決申請等の事務手続についての説明も、申立人から電話や訪問等の接触を拒否する発言があったことから、詳細な説明を行う機会がなかったとのことでした。
- ・また、「打合せ記録」に申立人の押印があることから、申立人は土地収用法に基づく収用の手続に進むことは承知していたと思われれます。しかし、土地収用法に係る事務手続について振興局から説明がなかったというのであれば、振興局の回答にある「収用が決まった通知ではない」、「裁決申請を行う前段として」という意味合いは不明なのではないのでしょうか。「立会要請書」や「留意事項」の文面だけでは、その趣旨が伝わらないと思います。
- ・振興局には、申立人が土地収用法による事務手続の中で今どこに位置し、これからどのように進んでいくかを把握するための、手続の流れや期間の目安がわかる資料を申立人に郵送等により提出することを求めます。加えて、同手続の中で意見を述べる機会が与えられるとのことですので、申立が意見を述べる時はどの機会なのかを資料中に示していただきたいと思えます。

(今後に向けて)

- ・土地収用に係る裁決申請後でも、申立人と振興局との間で合意が成立し任意契約を締結した場合は、裁決申請を取下げることができるかとされています。申立人が十分に検討された結果として合意が得られるのならば望ましいことと考えます。

(2) 道の機関の行為に不備がないもの

23-20号 生活保護費について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・当時のAケースワーカーが、身体障害者手帳を持っていれば風呂をつける事ができるのでとのことでしたので、業者3社に見積をしてもらい提出しました。しかし、業者見積が40万円から100万円程では高すぎてダメ、自分で作りなさいと言われたので、少しずつ作った。
- ・風呂釜と浴槽は15万7,290円で平成17年6月に買いました。その後、お金が出るのか出ないのかははっきりしません。Aさんにはいつも「聞いてくるから」と言われていました。その後のケースワーカーも同じです。「前の事は言わないで、先の事を話しましょう」と言われ、今日までできています。

2 審査の結果

- ・振興局の対応に問題は認められませんでした。
- ・本件は、生活保護費受給に関する苦情で、その主意は必ずしも明白ではありませんが、(1)風呂の設置費用に関する保護費について、基準を超えた部分は借入等により補う予定であったにもかかわらず、基準内の生活保護費すら支給もなされなかった、(2)その点に関する振興局の説明が当初から曖昧であり、その状態が現在も続いているとするものです。
- ・風呂の設置費用に関する保護費について、基準を超えた部分は借入等により補う予定であったにもかかわらず、基準内の保護費すら支給されなかった点については、申立人は心臓の機能障害があるとして身体障害者程度等級1種3級の認定を受けていることから、風呂設備の設置が必要な者に該当し、住宅維持費の生活保護費を受給することができます。その基準額は平成17年当時は117千円でした。申立人の場合のように、設備費用がこの基準を超えた場合、基準内の保護費だけは支給されるのか、あるいは全額支給されないのかですが、生活保護の制度上、このような場合、全額が支給されないこととなります。言い換えれば、不足分を借入等によって補うということはできない制度になっています。従って、申立人に基準内での保護費の支給がなされなかったことは適法で、かつ、基準額は生活保護法の根拠に基づく国の生活保護行政の問題ですので、当苦情審査委員が、制度自体を論評する立場にはありません。
- ・振興局の説明が曖昧であり、その状態が現在も続いているとする点については、振興局が当時の担当者から直接電話で事情を確認しました。その結果は、平成15年頃から平成18年頃まで、再三にわたって、申立人との間で風呂設備の設置費用に関する話し合いがもたれていましたが、担当したケースワーカーはいずれも一貫して基準額を超える場合については、全額の保護費支給はできないことを説明しているとのことでした。他方、申立人からも、継続して、風呂設備の設置費用に関する要求や不満が出されているように、申立人の誤解を招く、説明が曖昧であ

ると感じるなにかの事情があったのではないかということも推測されます。しかしながら、その事情を特定することはできませんでしたし、少なくとも、振興局が申立人に制度内容を説明するに際し、不備があったとまでは認めることができませんでした。

(今後へ向けて)

- ・生活保護受給者からの様々な要請に対し、振興局として、制度上は困難と思われることであっても、できる限り希望に沿う対応をしたいということはあるのでしょうかし、そのように思う気持ちは、重要なことです。他方、制度上可能なことと不可能なことの線引きを明確にしておく必要があることも言うまでもありません。その兼合いは、保護費受給者との信頼関係の構築にも関わることであって、難しい問題であることは承知しています。
- ・その上で申しますと、より書面を活用してはいかかとの感想を持ちました。本件申立てに当って苦情審査委員に提出されたような生活保護制度や保護の基準等に関する資料のコピーと共に、支給が不可能である理由について書面で交付することを検討されても良いのではないかと思います。
- ・さらに、例えば、住宅の補修に関する要望が出された場合に備え、保護の基準額とともに、それを超える場合は保護費そのものが支給がなされない扱いであること等、誤解を生じやすい点に関する説明を1枚の書面にまとめておき、それを申し出者に交付することもあり得るのではないのでしょうか。

24-1号 生活保護等に係る回答について

1 苦情の内容

- ・ 何度も振興局に対し苦情を訴え、回答文が送られてきたが、納得する回答が得られていない。その回答は事実と反するので、謝罪、事実の解明、問題の解決に向けた話し合いの場を設けるよう求めます。
- ・ (1)内縁関係にあったAの年金や生活保護費をAの子供が無断で私的に使ったのに、どうして振興局はAの子供に返済を求めないのか。(2) Aが施設から退所させられた原因は料金の滞納であり、振興局がこの事実を把握し私に教えてくれれば、Aは施設を退所せずに済んだ。滞納を把握しなかったのは振興局の業務怠慢である。このことの回答がなされていないことが納得できない。(3)「…〇〇様がAとの同居を解消したことについて生活保護上の取扱いをご説明し、…」とあるが、聞いた覚えがなく事実ではない。(4) Aの緊急措置としての施設入所について、世帯主である私に一切説明が無かったことは納得ができない。(5) Aの施設入所に対し、振興局は関与していないと回答してきたが、この回答は、B町担当者の証言に反する。なぜこうなったのか事実を解明してほしい。

2 審査の結果

- ・ 振興局に、業務上の不備は認められません。
- ・ 苦情(1)の保護費の返還請求については、生活保護の制度上、保護費受給者に対してのみ実施可能な措置であり、非保護者に対する返還請求は制度上想定されていないので、A自身の不正受給等の違法行為が認められない限り、保護費の返還措置は実施されません。そして、保護費の返還請求とAの親族の不正使用やAに対する貸金請求とは別の問題で、行政機関である振興局が介入して解決に当たる性質の案件ではないと思料されます。
- ・ 苦情(2)の施設への支払いの滞納に関してですが、同施設入所中は、生活保護制度上において申立人とAとは別世帯になっていたことから、生活保護業務を担う振興局がAの生活状況に関し申立人に教示することはできないこととなります。なお、業務怠慢については、施設入所者には年一回担当者が訪問し、施設職員や入所者との面会を行っており、当該施設についても実施していることの報告を受けています。
- ・ 苦情(3)の経過説明を受けていないとする点ですが、支援事業所から振興局に、Aの今後の生活保護上の対応を協議したい等の要望があり、A本人、Aの親族、支援事業所等が集まり、生活保護上、Aを申立人世帯から転出させることが決まりました。Aの転出根拠について振興局は、「保護は、世帯を単位としてその要否及び程度を決めるが、これによりがたいときは、個人を単位として定めることができる」旨規定している生活保護法第10条としています。1週間後、振興局が申立人宅を訪問し、申立人が今後Aと生活を共にしない旨の意志を確認し、Aを世帯員削除しましたが、振興局の訪問が1週間後となったことで、言わば「ないがしろにされた」

ような状況への憤りが収まらないところへ、あたかも申立人の意志を確認してから振興局が転出措置を行ったとも受け取れる回答書面に接し、振興局への不信感や憤りが増幅したように感じられました。

- ・ 苦情(4)のAの緊急措置の施設入所の説明が無かったことについてですが、申立人の主張する世帯主は住民基本台帳上のことのようにですが、保護の決定機関が保護の実施及び決定を行うに当たり、住民基本台帳上の異動を要する規定はないことから、生活保護上の取扱として別世帯としたため、事前相談をしていません。
- ・ また、苦情(5)のAの施設入所に関する道職員の関与については、主張されるのであれば、主張する側に立証責任があります。
- ・ 以上、振興局は、Aの置かれた状況を人権及び福祉的観点から緊急を要する事態と判断し、法令に則ってAの転出措置を行いました。苦情審査委員としては、保護の決定機関としてのこの措置自体に瑕疵はなく、申立人に不利益を与えてもいないと考えます。

(今後へ向けて)

- ・ 振興局は保護の決定機関であるとともに、保護に関する道民への支援を実施する機関でもあります。本件のような緊急事態が発生した際には、行政サービスを提供する側としての日頃の保護受給者との関わり方が問われます。今後に向けて、申立人との信頼関係を構築する努力を期待します。

24-7号 設計図書の見積単価について

1 苦情の内容

- ・平成24年9月〇日に開札した振興局発注の工事（橋補修）に係る設計図書の内、「特別管理産業廃棄物処理費〇〇最終処分」の単価について、今案件の処分搬出先であるB社に確認したところ、〇〇の処理費は1 t当り65千円との回答が得られています。しかし、先日振興局に問い合わせたところ、1 t当り50千円との回答でした。B社では、1 t当り50千円の見積は提出したことがなく、仮に今工事の落札業者と取引することになるとしても、1 t当り65千円の処分費になるとのことでした。
- ・以上のことから、B社では1 t当り50千円に相当する単価は存在しないこととなりますので、1 t当り65千円で再積上げをしていただきまして、あらためて、落札業者の決定を求めます。

2 審査の結果

- ・処理費の策定における振興局の不適切は認められませんでした。
- ・当該工事は橋梁を補修し塗り替える工事で、入札に必要な競争参加資格確認申請書や入札書の提出は、電子入札システムを利用して行います。この電子入札システムにより公示、入札説明書及び入札に参加する者に必要な資格等の情報を得られますが、設計図書の閲覧場所は、入札説明書で、振興局内の閲覧室と定められています。
- ・北海道建設部及び振興局が施工する土木工事における、工事用資材の設計単価策定についての基本的事項は、「工事用資材設計単価策定要領」に定められていますが、本件処理費は、使用頻度が低く特殊なもので単価表にないため、見積による策定としたところです。当該単価の見積に当たり、特別管理産業廃棄物処理の資格を有するB社を含む4社への依頼を決め、平成24年6月に、規定の様式等の書類を4社に送付。B社より処理数量について電話で問い合わせがあったため、概数で約120 tと口頭にて返答し、他社からも数量の問い合わせがあり、同様に返答しました。期限までに4社から郵送での送付を受けた後、4社の中で一番安価であったB社の1 t当り50千円で単価を策定しました。
- ・策定の検証に当たり、振興局が見積を依頼した際の「見積書の提出依頼について」と題する決定書の確認の他、依頼先各社に送付した様式1、見積有効期間を平成24年4月1日から平成25年3月31日としてあること、依頼先から返送のあった、B社の代表取締役所長の押印のある見積書及び同様に他の3社から提出のあった様式2を確認しました。その上で、4社の単価を一覧表にした「特別管理産業廃棄物処分費（最終）料金比較表」に各社の数値が書き込まれ、B社の見積額が一番安価であることも確かめました。この「料金比較表」は、当該見積単価の採用に当たり処理費と運搬費の合計金額を比較するため、決定の根拠が明確になるこの書式を採用したということです。
- ・以上、処理費の1 t当り50千円は規定どおり策定されており、当該単価の策定における振興局の業務執行に不適切は認められませんでした。従って、申立人が求める、当該単価を原因とする落札業者の再決定は理由がないこととなります。

(今後に向けて)

- ・ 振興局には、本事案を道政に対する外部からの視点、要望と捉え、次の点について今後の業務に生かしていただきたい。まず、見積依頼の際、処理数量は当然ながら依頼文書中に記載すべきでした。本件においては、見積依頼先から問合せがあったことにより、数量を伝えた上で見積を頂くことができましたが、今後このようなことを繰り返すようでは道民からの信頼を得られません。
- ・ 次に、見積依頼先からの見積書の記載に関し、本件単価の記載は各社とも明確ですが、他の事項の記入がまちまちです。依頼する側の振興局が依頼先への説明責任を果たす等、常に緊張感をもって職務に当たるよう求めます。三つ目として、設計図書の摘要欄で、当該単価が「地方資材単価」と表記されていることについて苦情審査委員が指摘したところ、一般に産業廃棄物処理費は「地方資材単価」として策定されるが、当該単価は特殊なため見積で策定したので「見積策定単価」と表記すべきであったということでした。この表記により単価が変わるものではありませんが、道民の期待に応えるよう、慎重な表記を心掛けていただきたい。

24-8号 倒木事故に伴う被害対応について

1 苦情の内容

- ・10月1日、振興局の職員が持参した、私宛「1級河川B川水系C川河川敷地における倒木事故に係る賠償責任について」の文書において、事故に関し「道は賠償責任なし」は承服できない。よって、苦情申し立てする。
- ・道が管理する河川敷地からの倒木により、私有財産で育成していた樹木等を傷め損害を与えたにも拘わらず、謝罪の言葉も無く、何らの賠償をしないことに承服できない。実害に対し弁償を求める。
- ・道の対応の不十分さから、道の判断に“泣き寝入り止むなし”を強要している傲慢さしか思えず、一連の対応に苦情申し立てする。

2 審査の結果

- ・道の対応に問題があるとは認められませんでした。
- ・本件苦情申立の主旨は、申立人の損害賠償請求に対し、損害賠償義務がないとする道の対応です。
- ・本件事故に関し、損害賠償の義務があるか否かを判断する立場にはありませんが、損害賠償義務がないと主張する道側の対応の是非については判断が可能であり、これに関わる範囲で損害賠償義務についても検討します。
- ・まず、道の判断過程が相当であるか否かについてですが、提出された資料によれば、振興局内のみならず、本庁の総務部法制文書課や建設部河川課とも検討を重ね、倒木事故に関する過去の事例、判例等と比較検討し結論を得たものと認めることができます。これは、損害賠償義務の判断について道の正規のルートによる判断と認めることができ、判断過程自体には問題があるとは認められません。
- ・次に、判断自体の相当性についてですが、道が損害賠償義務を負うか否かは、通常、国家賠償法第2条第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。本件事故に関する、具体的個別的な事情等は、次のとおりです。

(1) 倒木の性質等について

倒木が植木であった場合は、より管理責任が大きくなると考えられます。道は、植木であると確認ができなかったことから自生していたものと推定するとしています。この推論が正しいかは、やや疑問ですが、この点は不明というほかありません。また、幹に空洞があったことが、倒木後に判明しましたが、事故前に目視によって分かる程度の幹の空洞等の異常が存在していれば、管理責任が大きくなり、損害賠償義務が認められる方向に働きます。この点、パトロールでは異常が明らかではなかったということですが、近くから見るとどうであったのかは不明

というほかありません。

(2) 倒木が生育していた環境について

倒木の立地されていた場所的環境を考慮することは重要なことで、判例も「竹木の栽植又は支援についていかなる場合に瑕疵があるかは、その土地又は竹木の置かれた環境と相対的に判断されるべきもの」としております。本件倒木は申立人の居住する敷地に近く存していたものであり、近くには遊歩道もありました。一つ間違えれば、人身被害や建物損傷もあり得たと認められます。もっとも、この遊歩道については、平成23年4月22日頃から通行自体が禁止され、この点の危険性は相対的に少なくなります。なお、申立人宅との距離関係を考えれば、管理責任は相対的に大きくなるというべきです。

(3) 倒木の原因について

倒木の原因は、本件倒木の幹に空洞があったことに加え、倒木時に突風が吹いたことに間違いはないと思われ。提出された気象に関する資料によりますと、当時のD市の最大瞬間風速は25m毎秒程度であることが伺われ、この最大瞬間風速は平成23年では最大の風速のようです。瑕疵の判断に際しては、不可抗力は免責されるという考え方が普通であり、当時の風速が不可抗力といえるか否かということはありませんが、この風速の点については、損害賠償義務を否定する方向に大きく働くことは、過去の判例をみても明らかであると思われ。

(4) 管理の状況について

河川敷地に関する具体的な管理の状況について、本件倒木に関しては、定期のパトロールによって管理されているとのことですが、問題は管理がなされているか否かではなく、どのような頻度や方法によりなされているかです。道の説明では、公物管理員2名による、橋梁や道路からの目視の方法で、ほぼ月に1回程度行っていました。本件倒木についての最終確認は、平成23年11月〇日に約10分間をかけて行われています。これにより樹木の枯損や空洞化については、どれ程分かるのかは疑問ではありますが、外形に異常がない樹木について空洞化を発見することは、実際には不可能であると思われ。結局は、前記の環境との兼ね合いで決められるものではないでしょうか。本来的に樹木は危険物ではありませんし、危険を過大視して安易に伐採することは、判例も指摘するように、緑のない地域社会を作ってしまう。

以上、道がパトロール管理を一応行っていたこと、本件事故の原因が強い突風によるものであること、本件倒木に明らかな異常は認められなかったこと等からすると、損害賠償義務がないとする道の判断は一つの法的な判断であると思われ。損害賠償を行うということは、道民の税金の支出を伴うことですので、判断に慎重さが求められることはいまでもありません。今回の道の法的判断については、その過程、内容とも、それ自体問題はないといえます。

(今後に向けて)

- ・結果的に、本件苦情に至ったことを考えると、申立人に対するこれまでの説明にやや不足があったとも考えられます。道は、今後も、苦情審査委員に提出した判例や国家賠償法に関する資料などを示しながら、より具体的、詳細な説明を行っ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。

2 審査をすることができない事例

24-3号 自動車税の軽減について

□ 苦情の内容

- ・私は66歳の年金生活者です。家内（61歳）は難病（多系統萎縮症）で、病院生活を送っています。今迄、車は軽自動車でしたが、この1月に車椅子を容易に収納できるように小型自動車にしました。
- ・軽の場合は、税金、ガソリン助成金等（市）の優遇策がありましたが、小型の場合（道）はゼロでした。一応、障害者への支援等はあるのですが、条件は週に3～4回本人を自宅と病院を送迎する場合です。家内の場合は、月1回位で該当しません。ですが、2日に1回は私が病院へ行くので車を利用します。家族にとっては重い負担です。
- ・外出がいつもしょっちゅうできる軽度には対象で、重度の場合は考慮されません。余りにも市と道の障害者及び家族に対する考え方に乖離が大きいには理解できません。市と同じようにとは思っていませんが、もっと道では障害者の家族に向けた優遇策を望みたいです。

■ 審査をしない理由

- ・「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。また、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業務の執行に関する不平・不満となっております。
- ・あなたからの苦情の内容は、難病である奥様のために使用されている小型自動車に係る自動車税の軽減措置についての要望のようですが、この苦情に係る道の機関による業務の執行がないことから、苦情審査委員が審査することが適当でない判断しました。

24-5号 自動車税の課税免除について

□ 苦情の内容

- ・身体障害者手帳を持っていて、自動車を購入しました。
- ・自動車税は申請で、免除手続きで、免除になりましたが、この様な人が自動車リースの制度を利用して車を購入される時は、自動車税は免除になりません。自動車リースで車を購入される方も、メンテナンスを付けないで、ファイナンスリースで購入される場合は、自動車ローンで買った人と何ら変わりません。
- ・愛知県、沖縄県は、リース車両で、身体障害者の方の車税は免除されています。北海道も身体障害者の方が自動車をリースで購入された時は、自動車税を免除して下さる様、条例を変えて下さい。

■ 審査をしない理由

- ・「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・不満の他、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。また、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業務の執行に関する不平・不満となっております。
 - ・あなたからの苦情の内容は、身体障害者の方のリース自動車に係る自動車税の課税免除についての要望のようですが、この苦情に係る道の機関による業務の執行がないことから、苦情審査委員が審査することが適当でないと判断しました。
- なお、今回の要望につきましては、自動車税の担当部局にお知らせしております。

3 審査を行っている事案

24-10号 道営住宅家賃の引下げ申請について

□ 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26日に北海道住宅管理公社へ相談したところ、2月28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。総合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などの改善を要望する。

24-11号 道営住宅の隣人トラブル処理について

□ 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、A振興局職員及び指定管理者職員の対応について申立てする。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、振興局及び指定管理者B公社の言動と対応について申立てする。

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。

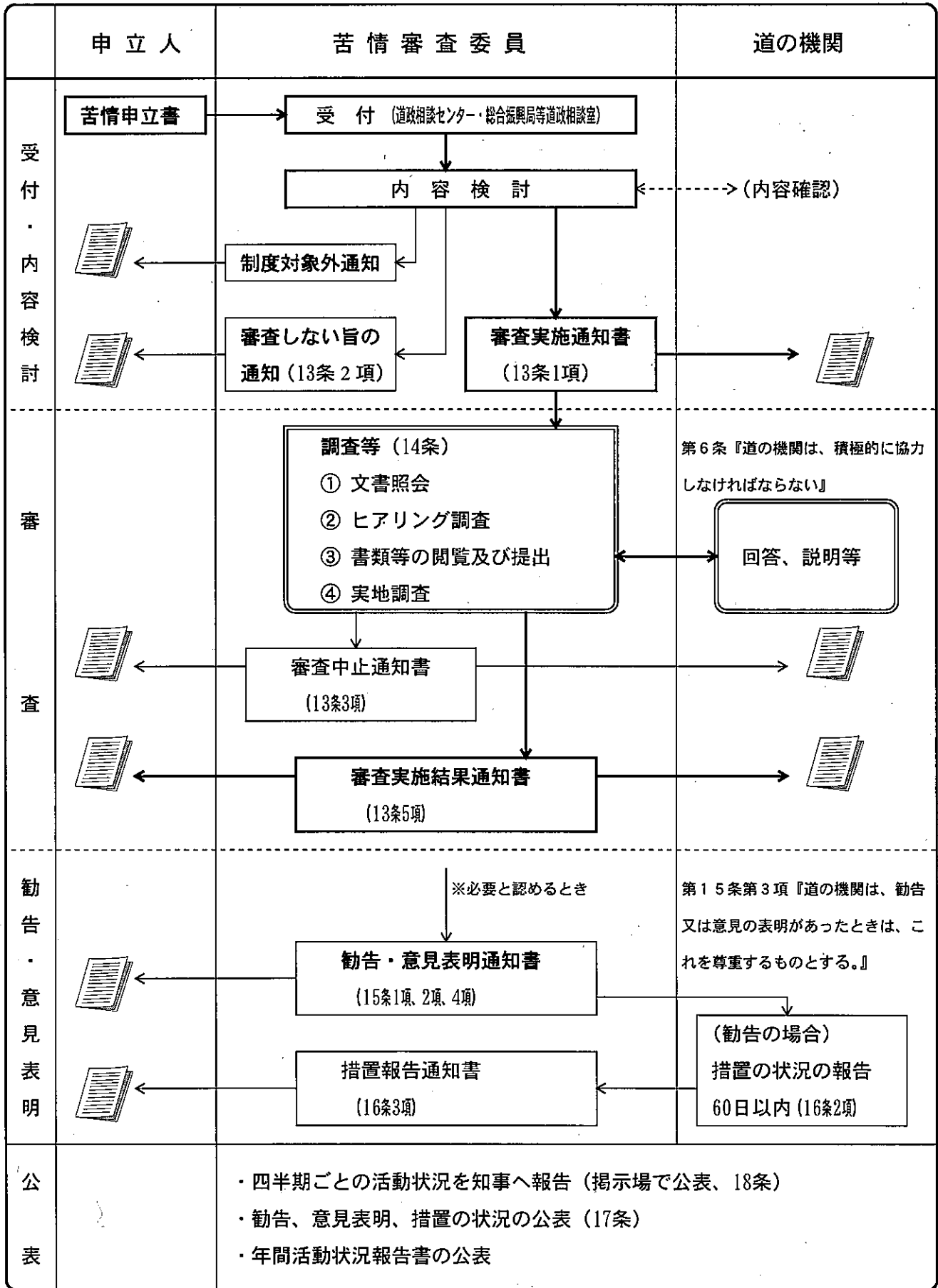
(知事への委任)

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														
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	計
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	71
	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	94
	出納局	2						2								4
	企業局															
教育委員会		2	1	3		3	2	2	1	1		6	2		1	24
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			56
計		39	34	35	30	42	26	25	18	18	21	23	25	20	11	367

* 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														
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	計
1 審査を終え結果を通知したもの	19	20	19	21	29	14	17	11	12	19	15	15	16	8	235
(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		36
(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	70
(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	129
2 審査しない旨を通知したもの	7	9	6	5	6	6	4	4	3	4	3	7	4	2	70
(1)判決等で確定した権利関係						1									1
(2)裁判所で係争中、不服申立て審理中		1	1	1					1						4
(3)監査委員等に監査請求を行っている								1							1
(4)現に監査請求を行っている															
(5)議会に請願・陳情を行っている															
(6)職員の自己の勤務条件に関する					1	1									2
(7)苦情審査委員の行為に関する	1	5	2		1	2		1				2	2		16
(8)申立人の自己の利害にかかわらない	4	3	3	4	3	1	3	1	1		1				24
(9)事実の日の翌日から1年を経過	2				1		1	1				1	2		8
(10)虚偽その他正当な理由がない															
(11)審査することが適当でない						1		1	2	3	1	4		2	14
3 審査を中止したもの	1										1	2	1		5
4 審査を行っているもの	4	3	5	3	3	5	1	2	2	1	3	2	1	2	37
5 制度の対象外となったもの	6	7	9	4	8	5	7	2	3		2	2			55
(1)道の機関の行為でないもの	4	5	9	4	8	5	6	2	3		2	2			50
(2)事実が確認できないものなど	2	2					1								5
6 申立て内容を検討しているもの	2	1		2	1		1	1	1						9
合 計	39	40	39	35	47	30	30	20	21	24	24	28	22	12	411

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.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 道政相談室
〒044-8588 倶知安町北1条東2丁目
電話 0136-23-1317
FAX 0136-22-3475

□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 0143-23-7272

□日高振興局 道政相談窓口
〒057-8558 浦河町栄丘東通56号
電話 0146-22-9030
FAX 0146-22-2911

□渡島総合振興局 道政相談
〒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 0139-52-6420
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 0166-46-5903
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 道政相談窓口
〒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 0152-44-7171 (内線2143)
FAX 0152-44-7185

□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 0154-43-9102

□根室振興局 道政相談室
〒087-8588 根室市常盤町3丁目28番地
電話 0153-24-5414
FAX 0153-24-5323

平成25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>
