

北海道苦情審査委員

平成23年度活動状況報告書

〈平成23年4月1日～平成24年3月31日〉

平成24年5月

北海道苦情審査委員

目 次

I 苦情審査委員の所感	1
II 活動状況	
1 これまでの概況	4
2 平成23年度苦情申立処理受付状況	
(1)対象機関別苦情申立状況	5
(2)審査区分別苦情申立処理状況	6
III 苦情申立事例	
1 審査を終えた事例	
<input type="checkbox"/> 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7
・23-1号 特別児童扶養手当について	
・23-2号 道税事務所の対応について	
<input type="checkbox"/> 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	9
・23-9号 道営住宅の入居申込みについて	
・23-13号 身体障害者手帳について	
<input type="checkbox"/> 道の機関の行為に不備がないもの	12
・22-23号 参加排除期間変更通知について（前年度繰越分）	
・22-25号 電話対応について（前年度繰越分）	
・23-4号 学校法人に対する指導について	
・23-5号 会社に対する指導について	
・23-6号 児童相談所の対応について	
・23-7号 残地処理に係る道の対応について	
・23-8号 教師によるハラスメントについて	
・23-14号 預金の差押えについて	
・23-15号 道営住宅の滞納家賃について	
・23-16号 河川管理者としての対応について	
・23-17号 道道の施工不良について	
・23-18号 措置命令について	
2 審査をすることができない事例	21
3 審査を中止した事例	22
4 審査を行っている事案	22
IV 関係規程等	
○北海道苦情審査委員制度の概要	23
○北海道苦情審査委員に関する条例	24
○苦情審査の流れ	27

I 苦情審査委員の所感

「平成23年度を振り返って」

北海道苦情審査委員 松浦 正典

1 平成23年6月に、任期を2年間として、北海道苦情審査委員に就任いたしました。初めて審査委員としての所感を述べますので、まず自己紹介を致しますと、私は、昭和56年から札幌市内において弁護士をしており、31年が経過いたしました。また、札幌市で生まれ、今年でちょうど60歳の節目を迎えることとなりますが、この間、司法修習時代の2年間を除き、札幌市に居住しておりますので、道産子を自称してもよからうと思えます。

2 就任に当たっては、いわば畑違いである行政行為の当不当についてまで、公正・公平な観点からの判断ができるだろうかとの不安がありました。慢性の肩こり同様に、考え方にも長年の「こり」が溜まってはいないか、経験や知識が偏見や傲慢に変じていないか、改めて考えると自信のないところでした。

後記のとおり、昨年6月から年度末までの間に、合計8件の苦情申立案件に携わりましたが、制度に精通したスタッフのお陰で大過なく年度末を迎えることができ、ひとまずほっとしているところです。また、苦情申立の趣旨に添ったとされる2件については、後日、担当部署から改善策のご連絡を頂いたこともありがたいことでした。

3 そのような不安とは別に、週2日の道庁での勤務は、いわゆる自由業とされる弁護士の経験しかない私にとって、非常に新鮮な体験でした。また、これまでも、他の行政委員として道の仕事に関与する機会はありましたが、改めて道行政の多様さを認識いたしました。

昨年12月には、静岡県沼津市で行われた第13回「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡協議会」、それと並行して行われた第12回「アジア・オンブズマン協会会議」に出席させて頂いたことも印象的なことでした。それらの会議、特にオンブズマンの国際的組織の存在自体を知りませんでした。前者の会議では、各地の苦情申立にかかる審査期間を中心に、具体的事例をまじえて議論し、北海道の制度内容、運用状況も報告して参りました。また、後者の会議では、政治・経済・社会の変化にオンブズマン制度がどう対応していくかなどを中心に参加各国から報告がなされました。

4 私が年度内に関わった苦情申立は合計8件で、うち、苦情申立の趣旨に一部添ったものが2件、道の機関の行為に不備がないものが5件、審査中が1件でした。

「裁判官は弁明せず」のことわざどおり、個々の事例に関し弁解めいたことを述べるのは避けたいと思う反面、事例を通じて、道の行政制度及び苦情審査制度自体を検討することは重要なことであると考えております。ただ、これらの点については、もう少し経験を積んでから意見を述べても遅くはないと思っておりますので、今回は2点だけ「感想」を述べることにします。

① まず、多くの事案は、予想どおり、白か黒かでは判断できない悩ましいものでありました。その悩ましさについてもできる限り、結果通知書に記載したつもりです。

② 苦情の申立件数ですが、制度発足時に比べ、制度発足の6年目である平成16年頃から件数減少のまま、いわば横ばい状態で推移しているようです。この傾向は、見方によっては、悪いことではないのかもしれませんが、道政相談センター全体の状況などからみますと、本来は苦情申立の件数がもう少しあってもよさそうに感じておりました。せっかくの制度です。より多くの道民の方々に制度を知って貰い、状況に応じ的確に利用して貰うことが、道行政全体のレベルアップにつながるものであるといえましょう。

微力ながら、新年度も力を尽くして参りたいと思っております。

「就任一年目を振り返って」

北海道苦情審査委員 伊藤 秀子

辞令交付の日、早めに着いた赤煉瓦庁舎前には、初夏の花々が咲き揃い、外国からの観光客らしき人々が記念撮影する光景が見られました。心痛む東日本大震災から間もない時期だけに、その和やかな光景に安堵する一方、担うべき苦情審査委員としての重責に身が引き締まるのを覚えたものです。

北海道苦情審査委員制度は、「北海道苦情審査委員に関する条例」により、平成11年6月7日施行されました。今年で13年目になる本制度は、その目的を「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」こととし、制度における苦情審査委員の所掌事項を、「道の機関の執行について審査すること」等としています。

審査業務に先立って、「道の機関」に関し実務上で私が再認識したのは、出先機関の名称が、「北海道総合振興局及び振興局の設置に関する条例」により、平成22年4月1日から、空知など9つの「総合振興局」と、石狩など5つの「振興局」に変わったことでした。「網走支庁」が「オホーツク総合振興局」となった他は、長年慣れ親しんだ14支庁と大きくは変わりませんが、苦情申立てがなされる毎に、地図上で当該地を探し道の組織機構表から当該部署を確認して、道の行政範囲が広域であることをあらためて実感しました。

さて、本年度の活動状況については、本報告書Ⅱに、制度の概況と処理状況が示されております。平成23年度の苦情申立受付件数は20件でした。一昨年が23件、昨年度は25件でしたから、申立件数としては結果的に減少傾向にあります。申立てが少ない理由として、制度の周知度の低さがその一つと考えられることは、代々の委員も所感の中で述べておられるところです。制度の活用を高める方策が課題となりますが、幸いこの報告書は道のホームページでも公開されますから、申立てを検討される方がご覧になる機会もあろうかと考えます。

事案ごとの概要は、「Ⅲ苦情申立事例」に記載されておりますので、その後の状況即ち審査結果通知後の処理状況を中心に、私が担当した事案のうちから一例を取り上げてみます。身体障害者手帳の再交付に際しミスが重なった事例（23-13）です。そもそもの原因は、身体障害者手帳交付台帳システムの導入時に、障害のある部位を正当な右でなく左と誤入力してしまったことにありました。障害部位と台帳上の記載が異なったまま長期間を経て、申立人が再交付の申請をした時点で、この誤入力に起因する障害等級認定の誤りなどが重なった事例です。なお、再交付に係る手帳事務は市町村、認定は道が行います。

審査の結果として、苦情審査委員から道に対し、対応の不手際を真摯に反省し、再発防止の対策を速やかに講ずるよう求めました。具体的な指摘事項としては、1. 申立人への真摯な謝罪。2. システム化以前の紙台帳の早急な整備。3. 等級認定時ミスの防止策。4. 訪問先(市町村)で質問を受けた際の対応のあり方。5. 市町村との円滑な連携等です。他に、台帳システム導入のような膨大なデータの入力及要求される場面では、人為的なミスを回避すべく入念なチェック機能を働かせること、障害者手帳の長期間使用に対応し得る台帳でなければ道民の信頼は得られないこと、さらに、転勤となれば部署を離れる道職員と違って地域に居住する申立人の今後において、振興局の誤認定から生じたミスの連鎖が及ばないような配慮も求めました。

この審査結果に対する処理状況について、後日、道から次のような報告がありました。1. 申立人に再度謝罪を行った。2. 再発防止対策を策定した。具体的には、①システム導入前の紙台帳を市町村ごとに整備し、必要に応じて容易に確認できるようにした。②再認定時の手帳確認について、手帳の写しを提出するよう市町村に依頼した。③市町村訪問時に照会を受けた事項については、資料等の提出を求めるなどして確認したうえで回答する。④市町村

との連携に関し、手帳の誤認定により記載内容の変更を行う場合は各市町村へも連絡し、障害認定の錯誤による市町村の書類等の訂正があれば、市町村に訂正依頼をお願いします。また認定を終えた手帳を市町村窓口で交付してもらう際には、記載内容の事前確認をしてもらうようお願いした、との内容でした。

市町村への通知文も添付されたこの報告書から、振興局が指摘事項を真摯に受け止め改善に努めたことが窺われ、制度の趣旨が生かされたことを感じました。苦情の内容には一部制度に馴染まない趣旨も含まれていましたが、この申立てがなされたことにより、再発を未然に防ぐ対策が講じられたことは、道にとっては、日常業務からは得難い外からの視点を得て業務内容を見直す機会となり、申立人には、上記苦情審査委員制度の理念の具現化として、道政への貴重な一石を投じていただいたことになると考えます。

他の担当事案についても、公平・中立を念頭において審査に臨みました。結果として道に不備無しと判断した場合も、調査の過程で道に工夫や配慮を望みたいと考えた事項については事案毎に指摘しました。なお、申立てがなされても、苦情の内容によっては、報告書Ⅳに示される審査規定に鑑み、審査をすることができないと判断した事案もありました。

就任から一年近くの間、赤煉瓦庁舎前には、秋口に野外彫刻作品、厳寒期には大きな雪だるまがお目見えし、訪れる人が庁舎と共にカメラに収める光景が見られました。

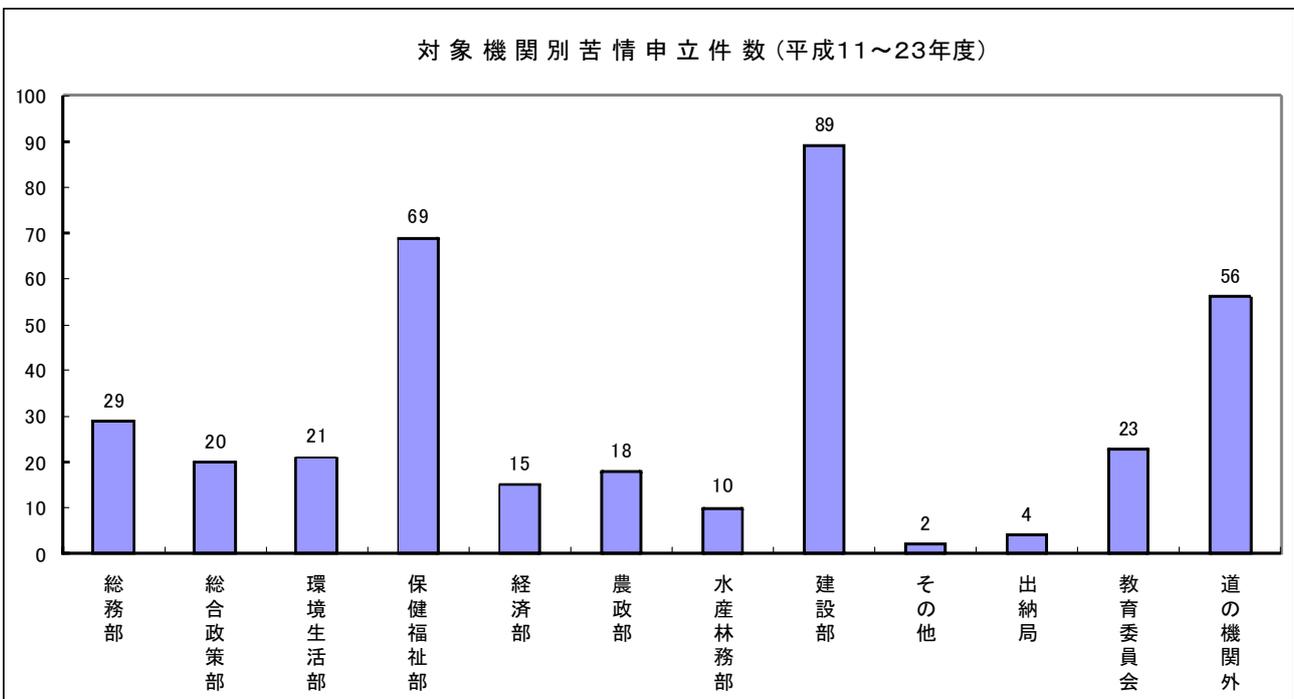
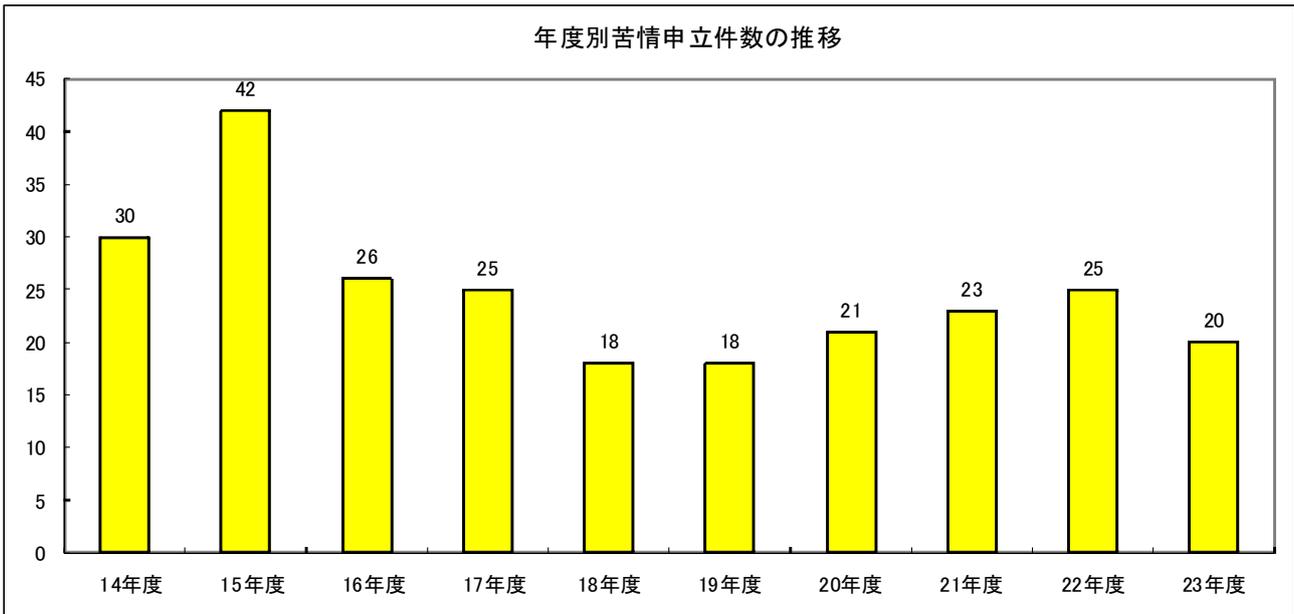
苦情審査委員としては、その間に出先機関の名称等は違和感なく使用するに至った反面、辞令交付の朝の、眼間の風景と共に刻んだ初心を新たにしているところです。

II 活動状況

1 これまでの概況

北海道苦情審査委員制度は、道が行った業務や制度に対する道民の苦情を審査し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図り、開かれた道政を一層推進するとともに道民の道政に対する信頼の確保に資することを目的に、平成11年6月7日にスタートした行政オンブズマン制度です。

制度創設から今年で満13年を迎えますが、これまでの苦情申立ては、平成23年度末の累計で356件を数え、約6割の227件について審査の結果を通知しており、制度の発展に一定の成果をあげてきています。



※総合政策部は、平成11~15年度まで総合企画部、平成16~20年度まで知事政策部と企画振興部(組織変更)の件数を計上しています。

2 平成23年度苦情申立処理状況

(1) 対象機関別苦情申立状況

平成23年度の苦情申立て受付件数は20件、道の機関別苦情申立事項については、次のとおりです。

対 象 機 関	件 数	苦 情 申 立 事 項
総 務 部	4	23-2号 道税事務所の対応について
		23-4号 学校法人に対する指導について
		23-10号 個人情報の取扱いについて
		23-14号 預金の差押えについて
総合政策部	2	23-12号 苦情審査実施結果通知について
		23-19号 審査未了の異議申立てについて
保 健 福 祉 部	5	23-1号 特別児童扶養手当について
		23-6号 児童相談所の対応について
		23-11号 病院での転落事故について
		23-13号 身体障害者手帳について
		23-20号 生活保護費について
経 済 部	1	23-8号 教師によるハラスメントについて
農 政 部	1	23-3号 入札参加資格要件について
水産林務部	1	23-18号 措置命令について
建 設 部	6	23-5号 公社に対する指導について
		23-7号 残地処理に係る道の対応について
		23-9号 道営住宅の入居申込みについて
		23-15号 道営住宅の滞納家賃について
		23-16号 河川管理者としての対応について
		23-17号 道道の施工不良について
合 計	20	

(2) 審査区分別苦情申立処理状況

平成23年度の苦情申立て20件と前年度繰越分2件を合わせた苦情申立て22件の審査区分別処理状況については、次のとおりです。

(平成24年3月31日現在)

審 査 区 分	件 数
1 審査を終え、結果を通知したもの	16 (2)
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	2
(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	12 (2)
2 審査しない旨を通知したもの	4
(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	2
(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	2
(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	1
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	0
(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	
申立ての内容を検討しているもの	0
合 計	22 (2)

※ () は内数で前年度からの繰越分

Ⅲ 苦情申立事例

1 審査を終えた事例

□ 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

23-1号 特別児童扶養手当について

1 苦情の内容

- ・昨年11月中旬、軽度発達障害の子Aの特別児童扶養手当の再判定分と同症状の子Bの新規申請の書類を役場担当係経由で提出したが、4か月を超えて年度が変わった現在も何も通知がない。
- ・今は行政手続条例等で事務処理期間があるはずだし、あまりにも期間が経ち過ぎ、事務の怠慢としか言えない。子どもは年度が変わり次のステップに上がろうとしているのに、早急な回答を求む。

2 調査の内容

- ・特別児童扶養手当は、特別児童扶養手当等の支給に関する法律等に基づき、障がい児（中度以上の障がいのある20歳未満の児童）の父母が障がい児を在宅で監護するとき、又は父母以外の者が障がい児を養育するとき、その父母、養育者に対する手当として、全額国費により支給される制度です。
- ・事務の流れは、市町村の担当窓口で申請を受け、振興局において住民票や戸籍により、在宅での監護、養育の事実及び家族関係等について確認を行うとともに、振興局は道に障がい程度の判定依頼を行います。道は、認定診断書により嘱託医に判定を求め、振興局に判定結果を通知します。振興局は判定結果に基づき等級等を決定し、市町村を通じて受給者に決定通知を行います。
- ・手当は、認定の請求を行った日の属する月の翌月から支給を始め、手当の支給すべき事由が消滅した日の属する月で終わります。支給日は、4月、8月、11月の各月11日であり、それぞれ支給月前の4か月分が支給されます。また、障がい程度の判定は、“2年”等の有期期限付きで行われるため、期限の到来により継続の再認定手続きが必要となり、再認定では、新規申請に準じて、児童の障がい度について再判定が行われます。振興局は、標準処理期間を大幅に超過した事務処理の遅滞原因を踏まえ、再発防止策を講じました。(1)道への程度判定依頼は、一括送付に拘らず市町村から進達があった都度速やかに行い、結果通知についても、入力が終了したものから逐次帳票等を出力し、標準処理期間の50日を遵守し、(2)事務処理が標準期間を大きく超えた場合等は、障がい判定結果を受理した時点で請求者等に連絡をとり、判定結果及び処理状況等についての説明を徹底します。

3 審査の結果

- ・留萌振興局の特別児童扶養手当に係る事務取扱は、北海道行政手続条例に定める期間を越えており、取り扱いは是正と申立人への謝罪を求めます。
- ・事実経過は、町への申請から手当支給まで実に約5ヶ月を要し、留萌振興局が受理してから継続通知書の町への発出まで141日かかり、行政手続条例に50日間と定められている標準処理期間を大きく超えています。道のHPにも標準処理期間として、特別児童扶養手当の受給資格認定の項目に、50日と明記されています。このことから、既に道は、留萌振興局に対して迅速・的確な事務処理を行うよう指導を行っています。弁明書の中で、留萌振興局は、「事務の怠慢である」という申立人の意見には、弁解の余地がないとして謝罪の意を表明しています。
- ・調査によれば、事務遅延の理由は、担当者がまとめて道へ判定依頼するために手もとに書類を留め置いたとの回答、誠に自分本位な理由です。その上、上司らは全く部下の指導監督の責務を果たしておらず、振興局の組織が機能していません。加えて、道が結果通知をした後も速やかに町役場へ「継続通知書」を发出していなかった事実も判明し、審査前、審査後ともに遅延を重ね、緊張感の無い仕事ぶりであったことは甚だ遺憾であるといわざるを得ません。
- ・担当者はもとより、管理職にある者にも深く反省を求めるものです。幸い、事務の遅延に気づいた道の迅速処理により、事実上の手当支給の漏れ・遅れはなかったようです。

(今後に向けて)

- ・留萌振興局では、再発防止策として、これまで、担当者が整理していた特別児童扶養手当受付処理簿を、文書管理主任である担当係長が整理する方法に改め、進達受理の時点から同係長、担当主査が作業の進捗状況を逐次把握するとともに、その結果を毎月担当課長に報告することとしました。今後これを実践することにより、一層の厳正管理・迅速処理に努めるよう強く要望します。

23-2号 道税事務所の対応について

1 苦情の内容

- 平成23年1月上旬、札幌道税事務所に休業の異動届出書を提出しに行ったが、「休業という制度はない」との理由で受理されず、「法人の現況届」の説明もなかった。国税に相談したが「道税だけ異なるのはありえない」との事だったので、札幌道税事務所に電話したところ、「休業の制度はないが、法人の現況届が類似している」と説明されたが、減額の説明はなかった。
- 4月上旬、確定申告書を道税に提出し、「法人の現況届」をその場で記載・提出したところ、「22年12月31日ですか」と冷笑されたので、1月上旬の不受理の件、国税の見解、市税の均等割額減額の件を説明すると、初めて税額の検討を始めた。数分後、税額の間違いは認めしたが、法人の現況届の説明や「1月の件は証明するものがない」との事だったので、「届出書ではなく、休業による正しい税額が主旨」と主張し、国税等の同日付けの書類を見せたところ、謝罪してきた。
- 以上の対応に納得できないので、書面で謝罪を求めたところ、苦情審査委員制度を紹介された。

2 調査の内容

- 法人の異動届出書は、法人に関する事項の変更を国税、道税及び市町村に提出するもので、統一様式です。異動届出書で提出する事項は、登記手続を伴う商号、所在地、代表者等の変更、定款変更を伴う事業年度の変更等はもちろん、登記や定款の変更を伴わない支店や出張所等の変更も含まれます。法人が廃業する場合は、先ず解散決議と清算人の選出及びその登記を行い、解散した法人の法律関係を整理決済しその財産を処分する清算を行います。その清算が終了し、清算結了の登記をもって法人が消滅することとなります。この場合、解散時と清算結了時に異動届出書を提出することとなります。
- 「法人の現況届」は、札幌道税事務所（以下「道税」）の独自様式で、道税で用紙を貰い道税へ提出することとなります。この届出は、前述の廃業手続を行わずに事実上解散又は廃業状態となっている法人から提出を求めるもので、道税ではその内容を確認したうえで課税を保留する等の事務処理を行っています。
- 道税窓口では、来所者の趣旨を把握し、窓口対応者自身の担当税の場合は申告書等を収受しますが、それ以外の場合は、各税目の担当者に引き継ぎます。窓口は、申告書等の収受がほとんどですが、申告等に関する相談で、今後の事務処理に重要と判断されるものは電話（口頭）受理票を作成する場合があります。
- 地方税法では、法人登記されている限り均等割を申告納付する義務があり、「事実上解散した法人で、事業再開の見込みのない法人」、「休業状態で事業再開時期の目処が立っていないような法人」については、「法人の現況届」を提出し、休・廃業日以降の均等割の課税を保留しています。
- 通常、道税窓口で休業の異動届出書が提出された場合は、その場で休業内容を確認して、課税保留に該当するときには、「法人の現況届」を提出してもらおう事務処理となっています。

3 審査の結果

- 道税の対応には、一部不適切な点があったと考えます。
- 1月上旬の対応について、道税では、誰がどのような対応をしたのか不明とし、事実関係は確認できませんが、申立人が平成22年12月31日の廃業を受けて、年明けに国税、道税、市税それぞれに対処するため、各機関を訪れ、廃業に関する届けをしましたが、道税のみ受付けて貰えなかったとする苦情の事実、特に疑義を挟む余地はありません。4月上旬、担当者は、申立人が国税等に提出したと思われる異動届出書の控えも確認しています。
- 1月上旬、道税に休業の異動届出書を提出しましたが、担当者から「休業制度はない」との説明を受け、「法人の現況届」「法人の異動届出書」の制度を教えて貰えなかったもので、この点は説明不足があったことは否定できません。担当者は単に「休業」という言葉にとらわれず、申立人の来所の趣旨（営業廃止に基づく税の減免）を的確に把握し、その主訴に沿った対応をすべきでした。
- 4月上旬の担当者の対応について、申立人は、「法人の現況届」を提出した際、冷笑されたとしています。担当者は冷笑の事実を否定し、確定申告書の提出を受けた際には、事業年度の末日である平成23年2月28日まで営業していたものと理解しましたが、その後に提出された「法人の現況届」に平成22年12月31日廃業との記載があったので、その意外さから「えっ」というような言葉を発し、それが冷笑ととられた可能性があるかと弁明していますが、そこに不自然さは感じられません。
- したがって、その点の事実の確定はできませんが、少なくとも申立人が「冷笑」されたと感じ

た事実は否定できません。そして、その原因となったものは、1月上旬以降の道税の対応の不適切さに対する不満、不信感であったことも容易に推測されます。また、申立人は担当者自身の対応の遅さを指摘しており、担当者も経験不足が影響していた可能性があるかと弁明していますが、この点も道税の対応の不適切さが遠因になっているものと考えられます。

- 担当主査の対応について、同主査は、1月上旬申立人が来所した際、道税が休業の異動届出書を受理しなかったのは、「事業再開の見込みの意思が、1月の時点では明確ではなかったから」と説明していますが、この点は、「法人の現況届の記載要領に“具体的でない場合も含む”と明記がある」旨、申立人が指摘した通りであり、説明と書面（「法人の現況届」）との矛盾を指摘されてもやむを得ません。「法人の現況届」が一見矛盾のある記載になっている理由は、道税の説明により、一応理解できましたが、道民にとってはわかりづらいものであり、改訂を検討すべきです。

（今後に向けて）

- 道税に来られる方に対し、適切な対応ができるように一層の研鑽、研修を望みます。ただ、親身の対応をしていれば、多少の経験不足、知識不足は補えるものです。来所の趣旨が何であるかを的確に把握し、その希望に添うにはどうすべきかを、まず考えて対応すべきでしょう。また、道税でも検討されているようですが、申立人に対しても改めて謝罪すべきであると思います。

□ 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの

23-9号 道営住宅の入居申込みについて

1 苦情の内容

- 公社から線上当選となった旨の連絡を受け、団地へ赴き部屋を確認したが、募集型式は2DKなのに、実際は5.4畳と8.3畳の2部屋でした。(1)間取り表示は、振興局で決めていると聞いているが、一般的な間取り表示と異なる不正確な間取り表示。一般的には2部屋だけの場合は1DKと言います。振興局に苦情を申し入れたが、担当者からは納得いく説明を受けられませんでした。間取り表示を分かりやすいものにしてください。(2)振興局の間取り表示の不手際から辞退せざるを得なかったにもかかわらず、当選確率を初年度に戻される（当選確率を上げる優遇措置を受けられない）ことに納得できません。

2 調査の内容

- 道営住宅は、国の交付金で建設しているため、国が定める規定に基づいた団地の規模や室構成（間取り）等となっています。また、室構成は、“K”が台所、“DK”が台所兼食事室、“LDK”が台所兼食事室兼居間、“LD、K”が台所と食事室兼居間、“L、DK”が台所兼食事室と居間であり、DKは広さ（㎡）とは関係なく、同じDKでも広さが異なる場合があります。
- “DK”の前の“2”は部屋の数を意味しますが、部屋の広さ、間仕切りが可能か、独立した空間か等、法令等で定められたものはなく、確固たる定義はありません。振興局は、本件2部屋のうち8.3畳間は、間仕切りが可能とし、現状では間仕切りをしていない理由は、高齢者や障がい者に配慮した設計と説明しています。また、民間住宅と公営住宅等でも統一的な表示基準が決められておらず、同様の室構成であっても、市営住宅や民間住宅等で表示のばらつきがあります。本件は、1DKと見ることはできなくもありませんが、振興局は、2DKという間取りで入居者を募集しており、間取り図は、申込会場に閲覧場所を設け、申込者が自由に閲覧できる方法をとっているとしています。
- 連続落選の場合には、当選確率が引上げられる優先措置が設けられています。申立人については、今年度分、前年度落選分、障がい者分、子育て世帯分の各1玉、計4玉が与えられていました。他方、当選後に入居辞退をした場合は、優遇措置が解消されることとなります。なお、入院等の諸事情で連続性が断たれた者に対しては抽選玉数を維持させる救済措置はありますが、申立人はこれに該当しないため、今回は、前年度落選分の1玉が与えられず、3玉による抽選となります。
- 振興局は、今後、入居募集案内書に間取り図に関する情報（会場に閲覧場所を設けていること、間

取り図を必ず確認する等)を掲載することや、申込受付時に口頭により閲覧場所の案内や間取り図を確認するよう働きかける等、更なる周知徹底を図る必要があるとしています。

3 審査の結果

- ・振興局の行為には一部不適切な点があったと考えます。
- ・確かに、DKについての法的な定義付けは無く、他県営住宅や民間の賃貸物件から見ても、振興局の主張が違法、不適切とは言えません。しかし、2DKとは、ダイニングキッチンともう2部屋の間取りを意味するというのが一般的な理解であり、かつ、DKという以上は、単なるKとは異なり、台所の他に食卓テーブルを置けるくらいの広さのあるスペースをいうことも一般的な理解です。
- ・本件8.3畳間は、振興局が説明するように物理的には間仕切りが可能かもしれませんが、キッチンの横に食卓テーブルを配置することは通常考えられません。スペース的にも無理があり、玄関から直ぐの場所に食卓テーブルを配置することにも無理があります。従って、間仕切りをしても、8.3畳間をDKともう1部屋にすることは、通常は困難であり、また、間仕切り設備も無いとのことでした。
- ・一般的な理解と振興局の間取り表示との相違は、トラブルを招く可能性が大であり、この点について、振興局は、申込受付場所に間取り図を置き閲覧可能であること、郵送申込者に対しても要望があれば間取り図を送付している旨弁明していますが、認識の相違に基づくトラブル発生が強く考えられるため、現状の周知方法ではなお不親切であり、振興局の行為には不適切な点がありました。振興局は、申込者に対し間取りの確認がきちんと行われるように、より配慮を尽くすべきです。
- ・優遇措置消滅に係る苦情について、振興局は、前年度落選による優遇措置を復活させることはできないとしています。この点は、振興局の考え方で良いと思います。申立人にも、事前の確認不足が指摘されます。申立人が受付会場で間取り図を閲覧したか否かは不明ですが、きちんと閲覧をしていれば、少なくとも2部屋であること自体の確認は容易であったと思われます。これらを併せ考えると、道の扱いは結果として相当であると考えます。

(今後に向けて)

- ・まずは、申込者が自由に閲覧可能ですので、その閲覧が徹底して行われるように配慮すべきです。また、間取り表示が一般的な理解と異なる場合があることを、応募の手引きや申込会場において積極的に表示し、誤解の生じないように工夫すべきです。その際、住宅内部の写真を添えれば、なお親切です。部屋の広さが図で示されていても、一般人には実感として感じ取ることができないことも少なくないからです。公社等のHPで、間取り図や部屋の写真・動画の閲覧が可能であれば、更に親切な扱いです。全住宅は費用的に無理でも、一部の住宅でもそういう工夫があれば、面積対比等で希望の住宅と照らし合わせることが可能です。公社と共に対応策を検討するよう希望します。

23-13号 身体障害者手帳について

1 苦情の内容

- ・古い等級は4級、新しい審査結果は総合等級2級になり、入院、通院、薬代が無料になり生活も良くなると、妻と感謝していた。2級の新しい手帳を読んだら、左肩マヒのことが記載され、へんに思い市役所に行った。振興局の方がいて、左肩マヒの病名がなくても、等級は変わりませんと言われました。市役所の方2名がその話を聞いていた。
- ・2級の手帳は戻し、新しくなった手帳は3級。入院、通院、薬は本人負担、生活が困難になります。振興局のミスで、精神的、心も不安定になった。謝罪では納得しない。慰謝料を請求します。

2 調査の内容

- ・申立人は、昭和47年に「右上肢マヒによる肩関節運動制限」による4級の身体障害者手帳を交付されています。本件申立ての原因となった誤入力とは旧システム時代であり、その誤入力データが新システムへそのまま移行されました。申立人の障害部位が右であるにもかかわらず左と誤入力し、その後、誤入力に気づかないまま左と右を重複して入力し、等級2級という誤認定をしたものです。
- ・平成23年8月、申立人から手帳再交付申請書が提出されました。指定医師の診断書には「右上肢機能障害(3級)」とあり、審査結果は、先の誤入力による「左上肢マヒによる肩関節運動制限(4級)」とあわせて総合2級と誤認定し、手帳を交付しました。同年10月、申立人から「左上肢マヒに

よる肩関節運動制限（4級）」の記載について問合せを受けた市福祉課が振興局に照会し、障がいのない左上肢に関する記載が手帳にある旨指摘を受け、今回の誤りが判明しました。

- 身体障がい者とは、知事から手帳の交付を受けたものとされており、手帳は身体障がい者の方が、各種の福祉サービスを受けることができるものであることを確認する証票となっています。手帳は、障がいのある方が、指定医師の診断書を添えて申請し、法律に定められた身体障がいの範囲・程度に該当する場合に交付されます。なお、障がい重複する場合の等級は、重複する障がいの合計指数に応じて認定されます。
- 市は、重度心身障がい者の健康保持と福祉の増進を図るため、一定以上の障がいのある方の医療費の一部を助成しています。対象者は、1級、2級及び3級（内部障害のみ、自己負担額は、課税世帯で総医療費の1割（月額限度額：入院44,400円、通院：12,000円）、非課税世帯で初診時一部負担金のみ（医科：580円、歯科：510円、柔整：270円））となっています。

3 審査の結果

- 振興局には一部不適切な対応がありました。不手際を真摯に反省し、再発防止の対策を速やかに講ずるよう求めます。あってはならないミスがいくつも重なりました。
- そのそも原因は、台帳システムが導入された際のデータの誤入力でした。膨大なデータの入力が必要される場面では人為的なミスはどうしても起きてしまうものですが、この時の誤入力が本件の不手際に起因することに鑑みれば、当時この任務に当たった責任者は然るべくチェック機能を働かせミスを回避する手だてを講ずるべきでした。システム化以前の紙台帳は、現在、担当課と同じフロアに保管されているとのことですが、「前回申請が昭和47年で書類が確認できない」との弁明から、整備されていない状況であることが窺われます。厚生労働省は再認定の取扱いに関し、「障害の状態が永続的と認定できる場合は、再認定は原則として要しない」とし、一度交付された手帳は、障害の程度に著しい変化がなければ何十年間も維持されることとなります。台帳はこれに対応し得る状態で保管され、必要に応じて引き出せる管理状況でなければ機能しません。手帳が各種サービスや優遇措置を受けることを確認し得る証票になっていることを踏まえれば、その基幹となる台帳に不備があるようでは、障がい者はもとより道民からの信頼は到底得られません。
- 次は、再認定時のミスです。再交付申請時に手帳の写しの提出を求めていれば台帳と突合することができ、この時点でのミスの発見が可能だったと思われます。続くミスは、申立人からの照会に際し、振興局が市福祉課と具体的資料に拠らず口頭によるやりとりだけで、安易に解釈し回答したことです。この場面では、市福祉課から照会事項に関する資料の明示を受け、責任ある回答が可能なら答え、わからない場合は即答を避けて職場に戻り確認してから返答すべきでした。
- 台帳への入力や等級認定も人間のやることですから完璧な処理は至難ですが、そうであればなおさら、日頃から市町村との円滑な連携を図り、市町村の担当職員に認定を終えた手帳を窓口で交付する際に記載内容をチェックしてもらえよう、また、手帳の交付を受ける障がい者の方にも記載内容と実際とが違ってないか確認してもらえよう願う等、幾重にもチェック機能が働くような対策を求めたいものです。
- 組織には往々に不祥事を隠蔽しようとする体質があります。振興局は錯誤が判明したとき、如何にこれを取り繕うかの方策に走るのではなく、真っ先に申立人の心情に思いを致すべきでした。振興局担当職員、何十年にもわたる障害を抱える人の立場に立ち、そのための行政サービスを提供しているのだという自覚を常に持つことです。振興局には、申立人に対し心からの謝罪をした上で、一連の不手際を真摯に反省し、再発防止に向けた対策を速やかに講ずるよう求めます。

□ 道の機関の行為に不備がないもの

22-23号 参加排除期間変更通知について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- 平成23年3月の参加排除期間を変更した参加排除期間変更通知に係る措置について、資格種別を3種類から庁舎等警備のみの1種類に変更することを求める。
- 申立人は、平成22年12月の競争入札参加排除決定通知等に係る処分が違法・不当であるとの理由で、苦情の申立を行った。この苦情申立に係る審査結果が、「一定の参加排除はやむを得ないが、本件措置は、申立人に過酷な結果を惹起し不当と考えるので、直ちにその期間及び措置の範囲について見直しを求める。」であったにもかかわらず、道が改めて下した結論は、資格種別を庁舎等警備に限定すべきとした苦情審査委員の意見を無視した内容となっている。

2 審査の結果

- 本件苦情は、苦情審査委員制度上、苦情審査委員には道の措置を変更する権限がないことから、本件変更措置の変更を求める申立てについては審査することはできません。また、本件変更措置に至る道の対応は、迅速かつ真摯になされ、違法・不当との指摘をすることはできません。
- 本件苦情は、申立てに係る審査結果における苦情審査委員の意見を無視しているとし、改めて本件変更措置の範囲の変更を求めたものです。
- 前回申立てに係る審査結果の後、道がどのような検討をして本件変更措置となったか調査しましたが、直ちに関係部署で構成する競争入札参加資格者審査委員会の幹事会の招集を求め、2月24日から3回の会議を行い措置の見直しを進め、3月上旬の競争入札参加資格者審査委員会で、参加排除期間について1年を半年と変更し、これとは別に今後ルールの見直し作業も行うこととなり、本件変更措置となりました。
- ところで、本件苦情の対象である措置の範囲は、申立人の情状を酌み、その社会的責任に照らして半減だけでは結果的に1年の参加排除と異なる実情は酷と考え、苦情審査委員として要綱の規定を超えても情状酌量条項の精神を生かすため措置範囲の限定という、ある意味超法規的措置をとる余地もあると考え、見直しも提案しました。しかし、道は慎重審議の結果、地方自治法施行令の解釈、国、他県の取扱例との比較、更には本件委託業務のみが入札として特殊なものとはいえないこと等から本件のみを特例措置として扱うことは困難であるとの結論となったとのことです。
- 以上、本件変更措置は前回の審査結果を受け、申立人の本件に関する諸事情をも斟酌した上、委託業務の入札が集中する年度末にかからないよう短期間のうちに精力的に関係部署との協議を重ねてなされたものと認めることができ、前回の審査結果を無視したものとはいえないと考えます。

22-25号 電話対応について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- 道の担当者から電話で、条例違反で出頭の義務があるとまくしたてられ、こちらの話も全く聞かず、早口で一方的な話し方だった。その後、上司が任意であると説明してくれるが、日程の調整は今時点ではわからないと伝えると、「じゃー協力しないということですね」と更に脅迫めいた口調なので、課長と話す、そんな話しは言っていないと組織ぐるみで口裏をあわせられる。協力しないとは一切言っておらず、書面での依頼も最初は無理の一点張りだったが、苦情を入れた後には、書面で話しを続けると連絡があった。
- 高圧的かつ脅迫めいた対応を認めるか。なぜ最初は書面は絶対無理と言った事が覆ったかの、経緯と根拠。任意で説明に行く際に録音機材の使用は可能か。書面での返答を願う。

2 審査の結果

- 本件申立に係る道の対応には指摘すべきことは認められません。
- 北海道消費生活条例違反行為に関する事情聴取は、同条例第50条第1項の規定に基づいて認められていますが、任意であって強制力はありません。従って、担当者が出頭義務がある等と言うことは通常あり得ないことであり、調査でも道はその事実を否定しています。

- ・また、脅迫めいた口調で話をしたり、組織ぐるみの口裏あわせとの主張についても強く否定し、いずれも虚偽であるとのヒアリングや担当者が作成した報告書等からは、申立人の主張する事実が確認できないことから本件苦情に関する道の対応に指摘すべき事項はないと判断しました。
- ・「なぜ、最初は書面は絶対無理と言ったのが覆ったのかの経緯と根拠」及び「任意で説明に行く際に録音機材の使用は可能かどうか」との申立てですが、まず、経緯と根拠については、道は出頭義務が記載された書面あるいは任意の出頭要請書いずれも当初から発出を拒んでおり、この間の申立人とのやりとりからみて、事情聴取ではなく、報告の要求を先行して行うことの方が適当であると判断し、文書を送付することとなったものです。従って、道は調査方法の変更をただけで、出頭要請書の発出については考えを覆したことはありません。そして「報告の要求」は前記のとおり条例に根拠を有するものです。また、録音機の使用の可否については、希望があれば認めるとのことであり、現にこれまでも録音機の使用を認めたケースもあり、道においても記録の正確性を担保する趣旨から録音をしているとのことでした。

(今後へ向けて)

- ・申立人から調査報告が提出され、今後も調査が継続するようですが、道は、条例上の調査権限はあくまで任意であることから今後とも適正妥当な調査活動をする事、他方、申立人については、条例上事業者にも消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理することや道が実施する道民の消費生活に関する施策に協力すること等の責務が定められているので、今後の調査に対する協力をお願いしたいと思います。

23-4号 学校法人に対する指導について

1 苦情の内容

- ・平成23年2月、道に69枚の資料を送付し検討をお願いした。申立人の定年は理事長との話し合いにより決定されるが、話し合いを拒否。理事会の人事案件に申立人の退職が提案されていないのに、内容証明等で、退職勧告、通告書、退職辞令が送付されてきた。
- ・平成23年3月、担当主査の回答が届くが、異常な判断に疑問が生じた。(1)雇用問題であり、調査できない。(2)業務監査等を行ったが、寄付行為や就業規則に違反する事実はなく、理事会運営も正常である。(3)69枚の資料は、虚偽である。この回答に疑問があるので、新たに、異常な理事会運営の資料を送付し、道に回答を求めたが回答なし。

2 審査の結果

- ・道は、申立人に不利益を与えていません。本件は、幼稚園の園長だった申立人が、平成22年3月末に退職、その約1年後、道に「退職は謀略」とする旨の文書に多数の資料を添えて送付しました。これに対する道の回答内容に疑義を持ったことに端を発し、以後5ヶ月に亘る文書のやり取りを経て收拾せず、激化したことから、道の教示を受けて申立てたものです。
- ・申立人は「理事長の恣意による運営の可否は、道の所管事項であり、理事会運営の適否を調査指導すべき」とし、道は「学校法人は、私学法でその自主性が尊重され、所轄庁としての権限は、寄付行為、解散、合併等に関する認可を中心に行使される他、理事会運営に関しては、理事会の成立や議決の要件等、形式的事項の確認等に限定される」としています。
- ・両者の相違は、包括的な権限を道が持つとする申立人と、私学法に則り限定された権限であるとする道との違いであることから、道から申立人に共通理解を得る努力をすべきでした。申立人は、未回答督促文書で、「判断した基本に当る法令等のコピーを頂ければ、道の回答を理解できる。早く理解して処理したい」旨記載しています。この時点で道から申立人に何らかの配慮がなされていれば、その後の展開が違ったのではないかと考えられます。道は、長期間申立人の疑問に答えていますが、この点の配慮を欠いていたようです。
- ・本件事案に関して、道が学校法人に確認すべき事項として、(1)当該就業規則の変更を決定した理事会の成立や議決の要件等に瑕疵がなかったかという点としたこと、(2)申立人が主張する申立人の退職に関し、理事会や理事等が行った対応・行為は、私学法の観点ではなく、労働基準法等他法令への抵触の有無の問題として、労働基準監督署への相談又は司法の判断に基づく解決が相当と判断したこと、については、道の見解及び判断が相当でした。

(今後に向けて)

- ・道に対しては、道民から様々な文書が前触れなく送られることを想定内として捉え、その場合の対応の検討を求めます。まずは初期の対応がポイントのようです。ひたすら回答を待つ側の道民としては、時間の経過と共に不信感が増幅していく傾向があるのではないのでしょうか。道民から送付のあった文書内容やその意図に関して想像力を働かせ、あるいは担当者が1人で抱え込まず組織内で適宜対処法について協議するなどして、速やかなリアクションに努めることです。

23-5号 公社に対する指導について

1 苦情の内容

- ・公社(売主)は、境界紛争を隠ぺいし移転登記を完了。売主の責務を申立人(買主)に転嫁し、説明責任を果たしていない。隣接者が越境占有している地籍の税金は、申立人が昭和54年以来負担している。平成22年4月、知事に、文書で「希望事項」を付して要請したが、回答は頂いていない。
- ・道は、「(公社への)命令は大変重い行為である」と説明し、公社の不当行為に対し一切対処していない。事実を公平に把握され道民から信頼される道政にして頂きたい。

2 審査の結果

- ・道の対応に格別、違法あるいは不適切な点はないと判断します。
- ・本件申立は、申立人と公社との昭和44年の「住宅の積立分譲に関する契約」の不完全履行あるいは瑕疵担保に関する民事上のトラブルに端を発するものです。具体的には、本来、申立人に引き渡されるべき敷地部分が、隣接建物の越境により約11㎡不足したまま移転登記されたため、公社側の責任を追及するものです。長年、公社と話し合いを続けてきたが、解決に至らず、公社法を根拠に道に対し監督、指導を求めたものの、これに対する道側の対応に問題があるとの苦情です。
- ・道は公社に対する監督責任を有し、適切な運営が行われるよう、報告・調査等が可能です(公社法第40条)。また、公社の業務の健全な運営を確保し、「住宅の積立分譲に関する契約」をした者を保護するため、監督命令が可能です(同法第41条)、公社を当事者とする住宅の分譲に関する民事上の紛争については、道の監督責任に限界があります。なぜなら、公社は、公社法に基づき設置された、道とは独立した組織・権限を有する法人であり、道の機関と同じように調査等することはできないからです。
- ・公社は、結果としての管理責任違反を認めています。公社に明らかな違法は認められません。従って、分譲契約に関し、両当事者間に争いのある法的状況が前提では、公社法等に基づく監督にはなじまないものと解され、『公社の不当行為』の有無について当事者間で争いがあり、現在も協議が続いており、一方的に『公社の不当行為』があることを前提として、道が公社に対して法的措置を講ずるべきとする主張には同意できない」との道の弁明は妥当なものです。
- ・ただし、道は、公社法第40条の趣旨から、公社に対し、紛争の早期解決に向けて誠実に対処すべきとの助言を行うべきであり、この点を検討すると、平成20年以降の申立人の申し出に対しては、その都度、公社にその旨の連絡をし、公社側から早期に対応するように伝えてあり、格別の不相当があったとは認められません。また、申立人が指摘する平成22年4月の文書に関しても、提出日の夕方に道から申立人に電話し、公社側から説明をさせる旨を伝え、同年5月に道と公社で対応を協議し、2回、公社から文書回答を行っており、道の対応に格別の不備は認められません。

23-6号 児童相談所の対応について

1 苦情の内容

- ・子どもは、児童福祉法の下に不適切な対偶を受け、現在も受けている。私も、心理的虐待を受けた。
- ・日本国憲法第26条における「教育を受ける権利」の侵害、パワーハラスメント、電話による威圧的恫喝、精神的苦痛を受けた、「職場へ通報する」等の電話による脅迫

2 審査の結果

- ・児童相談所の対応に指摘すべき事項はありません。
- ・申立人は、子どもが児相に一時保護されて以来、長期間にわたり能力に応じた教育を受けていないこと、受験期の学習面に関する児相の対応についての疑義を述べています。
- ・弁明書によれば平成18年4月、教育委員会から虐待通告を受領。21年11月、申立人から子どもを虐待したとの通告を受領。申立人は子どもの一時保護を希望したが、子どもから一時保護の同意は得られませんでした。翌年7月、申立人と子どもそれぞれから虐待通告を受領。申立人は一時保護に拒否的、非協力的であり、児相は身体的虐待等からの安全確保の方法として子どもに一時保護及び緊急時の避難方法・連絡方法を説明しました。一時保護当日は、児相の当直員がA中から電話を受け、課長に連絡。職員がA中に赴き、通告に至った経過の聴取等調査を行いました。子どもは、説明を黙って聞き一時保護に同意、申立人に対しては、課長が架電し、了解を得ました。
- ・申立人が憂慮する子どもの教育面について、児相での一時保護中は、小学校レベルの復習に取り組んでいましたが、一時保護の長期化が予想されたことから、児相は子どもの教育面を考慮し、子どもも施設に行くことを了承したため、中学校への通学が可能なB施設に一時保護委託を行い、平成23年2月からC中に通学を開始しました。申立人は、B施設への一時保護委託については、児相職員との話中で、「施設に行くことは納得するが、転校や住民票の異動手続はしない」と述べ、また、特別支援学級への変更については、B施設から申立人に説明し、了承したとされており、一時保護に係る児相の対応に特段指摘すべき事項はないと考えます。
- ・児相の課長からのパワーハラメントで精神的苦痛を受けたとの申立てについては、双方の言い分は時系列ではほぼ相違はありません。「緊急」に対する認識の違い等、様々な要因が絡まって感情を増幅させた結果、パワハラを受けたとする課長からの「あなた(申立人)の職場の上司に言う」の発言となったようです。課長は「緊急という訴えで止むを得ず私用電話を使用したので、今後は私用に掛けないで頂きたい。繰り返すようであれば、上司に話す」旨注意を促したものであり、脅迫しようという意図は全くない旨弁明していますが、委員としては、脅迫する意図が無かったにせよ、不用意な発言であったと感じざるを得ません。申立人はこの日朝から、緊急と考えることへの児相の回答を得ようとしていたわけですから、様々な行き違いがあったにせよ職場の上司を持ち出すようなことは、申立人に相当の不快感・緊張感を与えた局面があったことは否定できないように感じますが、他に資料がない以上、申立人の言うパワハラ存在を認定することはできません。

23-7号 残地処理に係る道の対応について

1 苦情の内容

- ・A町長と交渉したが、「もう(担当者)Bは役場の人間ではないので、再尋問出来ない」の一点張り。Bが何故説明責任果たさないで退職したのか聞きたい。
- ・道庁C係長とA町アンダーパスの残地の件を何度も話したが、聞き流しでした。C係長には、「A町との問題で残地の件でだまされたからといって、道庁に言われても困る」等と逃げ腰の答弁ばかり。
- ・C係長からは、「アンダーパスの契約はハンコもらっているので役場と道庁は成立しているの、問題ない」と言われた。自分は愚弄されたのだと言ってやりました。

2 審査の結果

- ・道の対応に問題があったとは認められません。
- ・C係長は、平成22年12月、申立人へ境界杭設置に係る立会いを依頼したことを契機に、その後は申立人の苦情対応をしています。申立人との対応を比較的詳細に記録しており、これに基づき弁明書の提出を受けましたが、その対応には問題がないと考えます。申立人の主張を時間をかけて聞き、基本的にはA町の問題であることを説明した上、申立人の希望に添ってA町に善処方を求め、その結果を申立人に伝える等、適切であったと判断します。
- ・申立人の一連の行動や手紙等からは、申立人が用地買収に応じる前提として、担当者Bから、残地補償の外に隣地所有者への残地売却斡旋をする旨の約束を受けたことは、推認できます。仮にそうであれば、その斡旋が不調となったときに、トラブルに発展することは容易に予想されることです。また、その場合、いくら業務委託契約に基づいているといっても、道道の工事に関する事業であることや、道は町の上位組織と思われることを考慮すれば、申立人のように、道に指導監督責任

があると思う心情も理解できるものです。この点、道から見れば、受託業務として交渉等を行っているA町に関するものであり、しかも、外形上、スムーズに任意の買収が行われたケースについて、指導監督を行うことは困難であるとの弁明も理解はできます。

- 本件で、仮に残地売却に関する斡旋があったとしても、恐らくは善意によるものとも推測できますが、他方、委託先のA町が、契約を成立させるために安易な約束をした可能性も否定できません。道には、このように安易な約束に基づく用地買収交渉が行われないよう、常に、受託市町村に対する注意を払うこと、また、不適切な用地買収が認められる場合は速やかな指導監督をすることを求めたいと思います。

23-8号 教師によるハラスメントについて

1 苦情の内容

- 息子（申立人）は、A先生のいじめで精神的に追いつめられ、体調をくずした。「お前はもうこの学校には必要ない。二度と来るな」等の暴言。就職内定を辞退した際には、「後はもう自分で探せ」等と言われ非常に悩み、精神的に追いこまれ、登校できない状態となりました。
- A先生と話し合い、「誠意ある対応をする」との回答でしたが、「今度電話をかけてきたら、警察に通報する」と脅したり、謝罪してほしいというと、「電話でもいいかい」等、全く誠意が感じられません。校長との話し合いでは、「体調をくずしたのは本当にこの事が原因か」、「落ち着いたら又登校する様に」と大した問題ではないという様な対応でした。道との話し合いでは、退学を促す様な発言もあった。指導に問題があった事を認め謝罪し、再び学校で学べる様、体制を整えてほしい。

2 審査の結果

- 学校には一部不適切な対応がありましたが、申立人に不利益を与えてはいないと考えます。
- 平成23年4月、申立人が授業中に機器を損傷させた際、A先生から執拗な叱責を受けました。A先生は、学生全員に注意を喚起させるための指導であり申立人を必要以上に叱責した記憶はないと弁明しています。5月上旬、申立人は学校から紹介されたB社の受験を希望し、6月中旬、内定通知書を受け取りました。同月下旬、授業中にB先生から、「お前はもうこの学校に必要な」等の叱責を受けましたが、弁明書によれば、やるべき課題があるのに授業に関係のない話をしてきたため、私語をしていた全員の名を挙げて注意したもので、申立人を集中攻撃したのではないとのこと。
- 6月下旬、申立人はハローワークで入手したB社の求人票を手に、B社への内定辞退を申し出ました。辞退の理由は、同時期に5枚もの求人票を出す企業は見ることがない、地方営業所の在籍社員数が3～5人となっているがそれでやっていけるのか、もし入社してこの求人票に書いてある勤務時間や業務内容と違っていけば、先生は責任をとってくれるのか等、と言ったとのこと。
- これに対しA先生は、内定承諾書を提出した後にクレームをつけることはおかしいと問い質しました。学校推薦に当たっては、B社の業務内容や申立人の成績等を考慮した上で紹介し、その結果、「受けます」という意志表示があり、納得して受験しています。また、内定取消し後の対応として、学校指定の求人に対しては、未就職者を優先するので、申立人には、一般求人等の中から自分で就職活動することになるとも伝えました。以上が、申立書に「就職の内定を辞退した際には、なぜ事前に会社の事を調べない、断ったら学校長、両親を呼んでの話し合いになるぞ、と脅したり、後はもう自分で就職を探せと言われた」とあることへの学校の回答です。
- 7月〇日朝9時頃、B社から学校に「内定取消の学生から言い掛かりの電話があった。警察に届け出ることも出来るが、その前に学校から事情を聴きたい」との電話があり、直ちに職員がB社に向かい、事情説明を受けました。朝7時頃と9時頃、「B社のせいで学校を辞めることになった」等の電話があったこと、また、「会社も社員を守らねばならない。今後も続くようなら警察に届け出る」との話がありました。申立書に「今度電話をかけてきたら（学校は）警察に通報する」と言われたとあるのは、この「今度B社に電話したら（B社から）警察に通報する」の意味であるとしています。その後、申立人が学校に対し謝罪を求める面談が、学校長や道担当課との間でなされました。これらの面談における対応については、申立人からの要請を受けて面談の場を設け、申立人の主張を傾聴しているのが窺われ、不誠実な対応ではないと思料いたします。

(今後へ向けて)

- ・学校には、指導場面での学生に対する言葉遣い等について、一人一人の性格、個性、就業に関する意志確認等を把握したうえでの対応を求めます。また、申立人が再び学校で学ぶ意志を表した場合の対応については、出来得る限りの配慮を尽くされることを求めます。

23-14号 預金の差押えについて

1 苦情の内容

- ・既に支払い済みの税金の取立てについて、預金の差し押さえにありました。領収書が存在しないため、証明できませんが、どの様な調査をしたのか説明に応じません。

2 審査の結果

- ・道税事務所（以下「道」）の対応に問題は認められません。道は、滞納状態の道税について徴収義務を負っており、道が時機に応じた相当な徴収行為を行わないことは、それ自体が職務怠慢行為となります。道も、本来、督促状の送達後は差押が可能であるとしながら、滞納者に対しては、以後も催告書を送付し、再三にわたり任意の納税を促していることが認められ、催告書等の送付先も、恣意的に限定しておらず、対象者全般とのことであり、不公平な対応を行っているとも認められません。本件においても、督促状送付後5回も催告書を送付していることが認められますが、それにもかかわらず、申立人からは何らの連絡もなかったのですから、差押を行ったことは、徴収義務の観点からもやむを得ないと思います。この点において、道の対応に問題は認められません。
- ・道は地方税法第167条第6項等に基づき、金融機関に対する調査権を有し、本件でも、この規定に基づき銀行等に照会を行い、その結果、申立人の預金が判明したものであることが認められ、預金調査の過程での問題点も認められません。
- ・申立人の主張の前提は、平成22年12月頃、コンビニで支払を行ったとのことのようなようです。これに対し、道は、銀行での支払であれば当該銀行を通じて調査をすることも可能ですが、コンビニでの支払であり、しかも、そのコンビニが特定されていない状況では調査は不可能であると弁明しています。一般的に、金銭の支払については、支払者が支払についての証明責任を負います。申立人は、振込の控え等支払に関する証拠となる書面を保持しておく必要がありました。また、少なくとも、支払をした直後の催告書について、直ちに道に対し連絡をすべきでした。そうしていれば、まだ、対応が可能であったかもしれません。この点に関しても、調査が不可能であるとの道の弁明はやむを得ないものと思われまます。

23-15号 道営住宅の滞納家賃について

1 苦情の内容

- ・既に退去した道営住宅の滞納家賃について交渉することなく、債権として債権回収会社に売られました。こちらとしては、家賃の一部を下げてもらう事で、一括返済可能です。
- ・交渉に乗ってもらえず、債権回収会社からの取り立てが不服であり解消して頂きたい。

2 審査の結果

- ・道の対応に問題は認められません。
- ・「債権回収会社に売却された」点について、道は、債権回収業務の委託であり、債権の売却ではないと弁明しています。本来、滞納家賃の回収は道の業務であり、それに要する費用と回収結果のバランスを考慮の上、委託を行った方が合理的、効率的であると判断し、地方自治法施行令第158条等に基づき、債権回収会社に委託していることが認められ、格別の問題は認められません。また、苦情の趣意である「交渉がなされなかった」点について、道は、申立人の家賃滞納が恒常的になった平成17年12月から、適宜、催告を繰り返し、誓約書の提出を受ける等して交渉していることが認められます。併せて、申立人からは平成21年度分の家賃に関する収入申告がなされなかったことから、この点の指導と共に滞納家賃に関する支払催告を行っていることが認められ、何らの交渉もなかったと

する申立人の苦情は当たらず、道の対応に問題は認められません。

- ・申立人は、平成21年4月から8月分までの家賃が月額37,600円と認定されたことが不満であり、この期間の家賃の一部を減額して貰いたいと申し出たものの、受け入れられないとしています。これに対し、道は申立人に対し、20年7月に収入の申告を求めたが、申告されなかったことから、道営住宅条例第15条に基づき、近傍類似の住宅の家賃の適用を行いました。家賃の算定が、基本的には収入に基づいて行われることは相当であり、その収入額は、行政の知り得ない個人の情報ですので、入居者からの申告に基づき行われるということも相当です。また、適用された家賃額も、近傍類似の住宅の家賃として政令に基づき算定されるものであって、不当に高額であるとも認められません。
- ・家賃の一部減額については、根拠規定がなく、また、利用者間の負担の公平性、秩序維持、道営住宅の適正な管理運営を阻害する要因となることから受け入れることができないとの弁明であり、これも恣意的な運用を避けるためには相当です。道は、支払猶予の要請については、事情に応じて受け入れることができるとしており、支払困難な事情が生じた入居者に対しての配慮に不足があるとも認められません。

23-16号 河川管理者としての対応について

1 苦情の内容

- ・二級河川A川中流左岸河川敷地に近くの事業者数カ所からの汚水の排水管等が実在し、川が下水道のようにされています。
- ・この事について河川管理者の道に水質検査等の対応を実施するよう申し出たが、現地確認だけで、自ら調査を放棄し、無策のまま、現状を黙認し、見逃し、事業者の味方のような態度、事無かれ主義は容認できません。最小限度の立入調査等は、道の環境問題の上からも使命である。

2 審査の結果

- ・申立人の要望に対する振興局の対応に指摘すべき事項はありません。
- ・水質検査をしない振興局の対応が、申立人にとってどのような不都合があるのか確認したところ、「春から秋まで農作物を育てている」、「生活のため、河川水を飲水等にも利用する」、そのため「水質には気を用いています」との回答がありました。申立人は現在はB市在住、かつてはA川の近くに住んでいましたが、今は畑のみがあるようです。
- ・振興局は、河川管理者として、河川への汚水排出の法的規制は河川法施行令第16条の5のとおり、一定以上の汚水を直接河川に排出する者に対し届出の義務を課する量的な規制に留まっていること、届出者として水質検査報告が必要なのは届出時のみであり、届出施設に変更がなければその後の水質検査は必要ないとの説明でした。なお、水質に関する規制権限はありませんが、水質検査は、水質事故（油や有害物質の流出等）により人の健康への影響が懸念される場合に想定されますが、過去10年間振興局で水質検査を行った実績はないこと、環境関係部門で行っている水質検査の数値が、生活環境の保全に関する基準内の範囲であること等に鑑み、現地調査も経て、本件申立てに係る水質検査の実施予定はないと回答しています。
- ・調査の結果、申立人の「現地住所」から1km以上離れた地点において汚濁水の流出があるとされることが、申立人に対し明確に被害を及ぼしているとは判断し難く、振興局が水質検査をしないことでの申立人に対する不利益はないものと考えます。あるいは、申立ての趣旨として、現在申立人が飲水や農作物の耕作用に使用している河川水の今後を危惧しての予防的な水質検査を要望したようにも窺えますが、この場合も、将来はともかく、現時点での不利益は生じていないと考えます。
- ・また、申立人は振興局の不作為に関する不満を述べていますが、振興局は申立人からの指摘を受けて関連機関に照会しその結果を申立人に伝え、河川法に基づく振興局の考え方も説明しています。申立人の要請を受けA町と一緒に現地確認してもらえよう依頼し、実施日時を設定しました。その時刻に申立人が現れなかった事情は不明ですが、振興局はA町と共にその場で30分申立人を待った後、現地調査を実施し、現時点での水質調査の必要性は認められないとの判断でした。電話による申立人への結果報告のほか書面での報告も行っており、振興局の対応に不適切はなかったと考えます。

23-17号 道道の施工不良について

1 苦情の内容

- ・積雪が凍結した歩道で信号機が変わるのを携帯電話を右手に持ち待っていた。現場の歩道は、都会では考えられないような急勾配で、凍結したこの傾斜地は歩行者が多く、一度滑ると車道まで止まらないような傾斜路である。転倒の結果、頭部打撲、右手打撲と持っていた携帯電話を全損した。
- ・当該歩道は、車道側への極端な急勾配で歩道は測定したことはないが、道路法や道路構造令に照らしてみても、法令の基準を逸脱していることは明らかである。

2 審査の結果

- ・本件歩道に法律上の瑕疵（欠陥）はないと考えます。
- ・苦情の趣旨は、本件歩道に法基準に合致しない急勾配があり、いわゆる営造物の瑕疵に相当するところ、振興局はこれを放置し、保守管理の義務違反と職務怠慢があるということと解されます。
- ・振興局の説明では、本件歩道は昭和63年に施工され、その横断勾配は最大箇所7.8%の勾配です。他方、当時の横断勾配に関する基準は、通達によれば、最大8%であり、法令等に違反した施工ではないとのことでした。その後、通達が改正され、すりつけ部の横断勾配についても2%に変更されたので、現行基準には該当しないことは明らかですが、通達は遡って適用されないことから、現在でも、本件歩道の設置や管理に法令等違反は存しないとの弁明でした。また、これらの法令通達は、歩道が通常有すべき安全性を考慮の上、具体的な基準を定めていると解されますので、本件歩道に瑕疵はないものと推測されます。
- ・また、横断勾配が2%に変更された通達の趣旨を考慮するため、本件歩道について、通常有すべき安全性を欠いているか検討しました。振興局から動画の提出を受け、積雪のある状態での歩行や信号待ちをしている状況について確認しました。確かに申立人のいう勾配がきついと主張も理解できますが、著しい不都合や危険性があるとまでは思われません。札幌市内の歩道の勾配について注意して見ておりましたが、本件歩道程度の勾配は、通常、見受けられ、特に横断歩道に続いているすりつけ部の勾配はきつところが目立つように感じました。したがって、通常有すべき安全性を欠いている、瑕疵があるとまでは解されず、道に職務怠慢もないということになります。

(今後へ向けて)

- ・道は「北海道障がい者条例」を平成22年から施行し、障がい者の暮らしやすい地域づくりはその基本柱の一つです。この理念は高齢者にも同様であることはもちろんであり、道路については、「安全な利用のため、効率的な維持補修を行い、適正な維持管理水準の確保に努めること」が建設部の施策の方向性とされています。本件歩道は、冬期に車いすで通る場合、高齢者が杖をつきながら歩行する場合等を想定致しますと、補修が望ましい場所と思われます。現行の通達に沿うための補修には地権者等の協力が必要とのことですが、苦情審査委員としては、特に、冬期の障がい者、高齢者対策として、でき得る限り利用しやすい歩道へと、補修あるいは工夫されることを望みます。

23-18号 措置命令について

1 苦情の内容

- ・A漁協の業務が水産業協同組合法第36条に違反し、私の小型定置網漁業の魚道をさえぎって生活に影響するので、必要措置命令をお願いした。
- ・漁協の業務が法令に違反すると認めるときは、その漁協に対し、期間を定めて必要な措置をとるべき旨を命ずることができることとされているのに期間を定めていません。水産業協同組合法第124条第1項はその法令です。期間を定めてくださるようお願いいたします。

2 審査の結果

- ・申立人の要望に対する道の対応に指摘すべき事項はありません。申立人は、振興局からの「〇〇小型定置網漁業漁場計画（案）を議事とする平成21年度理事会は開催されていないこと及び当該漁場計画（案）に係る議事録は存在しない」とする回答が水産業協同組合法第36条違反だとし、道に対し、必要措置命令を要請しました。A漁協の必要事項の決定機関である理事会の開催が無いことが

常態化しているとするれば、道の指導監督が問われることにもなりかねないことから、平成21年度を挟む以前と以後の開催状況を検証しましたが、平成19年度と20年度は、各年度の理事会に付されて決定されたことが確認され、平成22年度からの漁場計画についても、理事会で決定されていました。

- では、問題とされる21年度理事会が開催されなかったことが、申立人の要望する水産業協同組合法第124条第1項の必要措置命令に当たるか否かです。水産業協同組合法が漁民等の協同組織である漁協の事業、組織及び管理等を規律する法律であり、行政庁の指導監督権限及び措置の発動要件等に鑑みれば、当該漁場計画案に係る平成21年度の理事会が開催されなかったことは、私的団体である漁協内部の問題であり、更に、振興局の指導により平成22年度から理事会が開催されたことから、道はA漁協に必要措置命令を発動するには当たらないと判断しています。苦情審査委員も、申立人が要望する措置の期間の定めについての道の対応に法令違反はないものと考えます。
- 「私の魚道をさえぎり生活に影響する」旨の記載は、A漁協が第二種共同漁業として知事の認可を受け、共同漁業権の管理及び行使規則に基づく行使承認を行っている「〇〇小型定置網漁業」の漁場の問題であることから、道から回答しているとおりの、漁場の設定等、漁業管理上の疑義については、A漁協に照会し、A漁協内部で解決を図る事項となります。

2 審査をすることができない事例

23-10号 個人情報の取扱いについて

□ 苦情の内容

- ・ゴルフ中、友人が「〇〇さんが脱税している」等と、皆が聞こえるような大きな声で言った。扶養家族1名の申告を知っているのは、道税事務所に勤務している友人の娘が業務上で得た私の個人情報を友人に漏らしたからである。道庁に電話したが、「友達同士だもの、たいしたことは無いでしょう」と薄笑いを交えて一蹴され、公務員の秘守義務の認識の希薄さに驚いた。

■ 審査をしない理由

- ・苦情の内容は、道税事務所担当者の税務情報に係る個人情報の漏えい及びそれによる知人からの身に覚えのない中傷に関するのですが、苦情の原因が発生した日については、平成19年とのことです。苦情申立期間は、長期間遡ると事実関係の正確な把握が困難であることや行政の安定性を阻害する恐れがあること等から、一定期間内の事実限定して取り扱うこととしています。

23-11号 病院での転落事故について

□ 苦情の内容

- ・妻は、昭和58年に入院先の病院において、2階の窓から出て、柵もない高所のベランダからの転落事故に遭い、脊髄損傷、第一腰椎圧迫骨折等の障害を負い、下半身麻痺、両下肢機能全廃等になった。
- ・この事故については、既に平成6年の裁判で知事の職務上の義務違反として、争い無く認められているので、被害者の為に謝罪して、救済するよう知事に勧告してもらいたい。

■ 審査をしない理由

- ・苦情の内容は、ご家族の入院先の病院における転落事故に関するもののようですが、苦情の原因が発生した日については、昭和58年とのことです。苦情申立期間は、長期間遡ると事実関係の正確な把握が困難であることや行政の安定性を阻害する恐れがあること等から、一定期間内の事実限定して取り扱うこととしています。

23-12号 苦情審査実施結果通知について

□ 苦情の内容

- ・道のみ資料や説明で審査を行うのは、公平な審査にならない。審査の結果に事実誤認がある。
- ・申立人からも資料提供や説明を行うことで、公平な審査結果が出る。提示資料（一部）が審査の対象になっていない。道の内容に対し、質問や反論したい。

■ 審査をしない理由

- ・あなたからの苦情申立ては、苦情審査実施結果通知に対しての再審査の請求となり、条例第12条第1項の規定に該当することから、審査することができないことになります。

23-19号 審査未了の異議申立てについて

□ 苦情の内容

- ・正しい審査が行われ、申立てた事実が解明されたのなら承服できるが、審査経過や審査結果において、事実誤認や隠蔽事実が多々ある。道の説明は、隠蔽を図った経緯をたどっているに過ぎない。

- ・審査委員は、申立人の苦情内容を把握し、道の説明の矛盾点について確認していない。道の説明に疑問も持たないで、容認しているのみである。申立人の苦情内容の把握をして結論を出していない。
- ・これで審査終了とするならば、道の回答誤りを保護するために審査され、形骸化した苦情審査であり、都合の悪い項目をカットして、事実を審査していない。身内を堂々とかばい合う苦情審査である。

■ 審査をしない理由

- ・あなたからの苦情の内容は、平成23年7月提出のあった苦情申立てに関するものですが、前回同様、苦情審査実施結果通知に対しての再審査の請求となり、条例規定に該当することから、審査することができないこととなります。

3 審査を中止した事例

23-3号 入札参加資格要件について

□ 苦情の内容

- ・A振興局の〇〇入札参加資格要件が条件として不適切と考えるため、是正を求める。
- ・A振興局に問い合わせたら、「施設管理者からの要望で、電気メンテナンスを行える業者」との回答があった。メンテナンスの問題は発注者と受注業者間の約束事であって、特記仕様書、特別契約書等で契約の縛りとするべき。

■ 審査を中止した理由

- ・申立人より、苦情申立てに係る取下げ届が提出されたことから、審査を中止するものです。

4 審査を行っている事案

23-20号 生活保護費について

□ 苦情の内容

- ・ケースワーカーの方から、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と言われ、業者からの見積を提出しましたが、見積が40万円から100万円くらいと高いのでダメと言われ、自分で作りました。風呂釜と浴槽は16万円程で平成17年6月1日に買いました。
- ・その後、お金が出るか出ないかはっきりしません。その後のケースワーカーの方も同じです。「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。

IV 関係規程等

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。

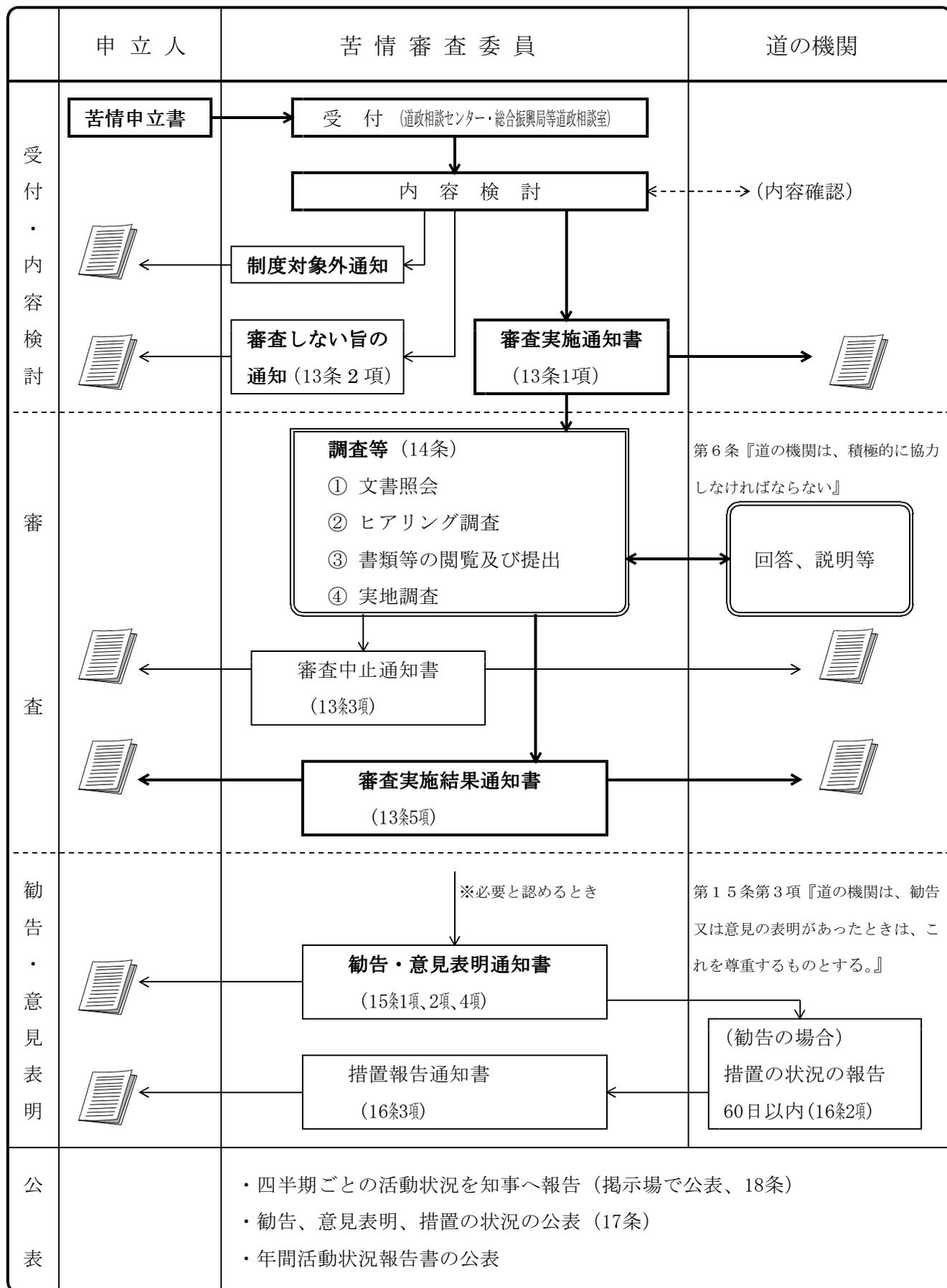
(知事への委任)

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



平成24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)204-5022
FAX (011)241-8181
北海道のホームページアドレス
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp>
