

北海道苦情審査委員

平成22年度活動状況報告書

〈平成22年4月1日～平成23年3月31日〉

平成23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	5
2 平成22年度苦情申立処理受付状況	
(1)対象機関別苦情申立状況	6
(2)審査区分別苦情申立処理状況	7
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	8
・22－5号 総合振興局福祉担当窓口の対応について	
・22－9号 小児慢性特定疾患医療受診券の交付について	
・22－21号 建設管理部の対応について	
・22－22号 監督官庁としての対応について	
□苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	13
・21－19号 道路事故に係る損害賠償について（前年度繰越分）	
・21－22号 教員の体罰等に係る道教育庁の対応について（前年度繰越分）	
・22－11号 道営土地改良事業について	
・22－17号 競争入札参加排除決定通知等について	
□道の機関の行為に不備がないもの	18
・21－20号 林地開発許可に係る対応について（前年度繰越分）	
・22－2号 河川用地の払下げについて	
・22－6号 財団を所管する部局の適切な対応について	
・22－12号 自動車税の延滞金について	
・22－16号 自動車課税免除の取消しについて	
・22－18号 退学処分に関する面談等について	
・22－20号 懲戒通知書について	
2 審査をすることができない事例	23
3 審査を中止した事例	25
4 審査を行っている事案	25
5 制度の対象外となった事例	26
IV 関係規程等	
○北海道苦情審査委員制度の概要	27
○北海道苦情審査委員に関する条例	28
○苦情審査の流れ	31

I 苦情審査委員の所感

「苦情審査委員としての任期4年間を振り返って」

北海道苦情審査委員 小 沼 肇 子

平成19年6月に就任以来、4年間に受理した案件は合計87件でした。それぞれの案件毎に、審査過程においては、精一杯道民の気持ちに寄り添って審査しました。道の機関に厳しく改善を求めた案件のある一方、必ずしも申立人の希望するところに合致する結果とならなかったものもあります。判断の結果については、官・民どちらにも偏ることなく、この制度に課せられた公正・中立の立場を守った結果でもあります。道自らが設置しながら、関与を排し、維持存続に努めてきた本制度の理念に改めて敬意を表するものです。

創設から12年を経て、道の各機関にこの制度が浸透するにつれ、長期間にわたる紛争が現場が抱え込むことなく、積極的に苦情審査制度の利用がすすめられています。申立人にも、道にとっても公正な結果を得て紛争の解決となった事案が多くみられたことは、この制度存在の意義ですが、強制力を持たない制度の限界を感じることもありました。

1. 今年度の受理件数は、在任中最高の25件を数えましたが、その審査案件のなかで、印象的だった2つの事案につき以下に報告します。

(1) 特に今日的な事案との印象をもったのは、「ホームページからダウンロードして入手できる書類の、直接交付を求めた際の振興局社会福祉課職員の対応について」(22-5号)という事案です。

道では道民の便宜をはかるため、直接当該部局を訪問して書類の交付を受けなくてもパソコンなどで、ダウンロードできる方式で書類を入手できるサービスを行っています。このこと自体は広く一般的に浸透しており、事実便利な方法であることは言うまでもありません。しかし、本件では、自己のパソコン等にトラブルがあり、やむなく訪問したもので、その際には、担当者と顔を合わせて書類の交付を受けるからには、何らかの説明があるものとの期待があったということです。担当者が開口一番ダウンロードをすすめたのは、申立人には不快なことであったというものです。サービスのための方法が、本末転倒し、道民が目の前に来訪しているのに、担当者がこのような対応を取ったことは反省すべきであり、わざわざの来訪には、何らかの理由があるとの想像力も働かせていません。杓子定規な取り扱いとの印象をあたえたことは残念なことです。しかも他の部署以上に社会福祉課に対しては、一層の親切な対応が道民から期待されていることを、常に念頭に置く必要があると考えます。幸いにも、申立人には「審査結果通知」(平成22年7月12日付)で指摘した道の反省と謝罪を快く受け入れていただきました。このことの審査に付随して、担当職員の名札の着用が徹底していないことも判明し、道民サービスのためにはまずこの徹底が求められることを指摘しました。

(2) 次に、「監督官庁としての業者指導と、建設部「建設ホットライン」担当者の対応について」(22-22号)という事案について報告します。

住宅建築請負契約に付随する「覚書」について電話相談を受けた「建設ホットライン」担当者が、監督官庁として業者への適切な指導を求められましたが、建設業法に照らして許可行政庁として指導できる状況にないと回答したことに対する苦情でした。

これを調査したところ、この相談自体の記録が建設ホットライン事務処理要領に定められている「相談受理票」に残されていないことが判明しました。このことから、消費者問題に該当するのではないかとの視点など、詳しい事案の検討をすることなく担当者が即断していることが覗われ、正確な事務の取扱が行われていなかったことが明らかに

なりました。そのうえ、委員が審査の過程で、聴き取り調査を行って、弁明書の提出を促している最中に、建設部が苦情審査制度の手順（「苦情審査の手順」手交済み）を無視して業者当事者と申立人に接触していたことが判明しました。プライバシーへの配慮に欠けた行為であるばかりか、公正な審査を阻害する行為で遺憾なことでした。「審査結果通知」（平成23年3月31日付）で申立人はこれらの通知の経過を知り、「覚書」自体の適否等については別途手続きで争うこととしたうえで、建設部に謝罪するよう促した審査結果に対し、納得をいただきました。しかし、後日、建設部が申立人に対して行った謝罪が、「誠意が感じられない氏名なしの形式的な文書」（申立人）であったとして、さらに不快感を与え抗議を受けることになりました。

この苦情審査制度の利用が道庁全体に広く認識されるようになって来ている一方、その手順を逸脱する事実があったことを残念に思い、特にここに記載し、道民の心に届く謝罪のあり方にも心を砕くよう、強く要望しておきます。

2. 最後に、4年間道職員とともに机を並べて仕事をした体験を通じて感じた事を述べたいと思います。多くの職員が、日常業務に真面目に取り組み、厳しい人員削減や予算の縮減の中で、この度の大震災においては、率先して人的・物的資源を提供して救援にあたる様子に感銘を受けました。審査の関係で各振興局の様子もつぶさに知ることになりましたが、大組織故の問題も感じるがありました。

最も多かった建設部関係事案において審査していくと、広域・頻繁な転勤や、長年にわたる工事のため、「記憶も記録もない」状態に度々遭遇しました。また、児童相談所のような、特別の職能が必要とされる部署に必ずしもそのような職員配置となっていないために、現場の苦労が増幅されている事案もありました。仕事の引き継ぎ・記録の保存のあり方については、度々提言してきたところです。また、専門家の育成・登用や、適材適所の任用に細かい配置を行き届かせた人事配置が期待されることです。

審査結果が強制力を持たない制度の限界が、申立人に不満足感を与えた事案のあったことも事実です。本制度において外部からの眼と心で委員が道行政に対して指摘したことの全ては、道民の道行政に対する要望であると考え、結果意見が具体的に道政に反映されるよう希望します。また今後も、本制度の設立時の精神が尊重され、独立性の確保と道の機関全体の認識がさらに深まり、紛争解決手段として広く利用されることを願ってやみません。

「4年目を振り返って」

北海道苦情審査委員 山 口 均

- 1 平成22年度の申立件数は、総数で25件となり、昨年より2件増加しました。私の就任した平成19年度が18件で以後21件、23件と漸増傾向にあり今年度も若干の増加となりました。平成11年6月の発足後すでに13年目に入っている本制度ですが、まだまだ道民への周知が十分であるとはいえませんが、それでも道の広報紙や新聞の赤レンガ広告、さらには道内自治体への広報の依頼等により少しずつ知られてきている結果かもしれません。厳しい財政状況の下、今後とも地道な宣伝広告は益々必要なものと思います。
- 2 全25件の概要は後記「Ⅲ苦情申立事例」のとおりですが、このうち審査が実施された15件（前年度繰越分を含む。）中、8件において道の機関の行為に何らかの問題が認められております。この割合は50パーセント強であり、例年とほぼ同様となっております。平成2年にオンブズマン制度を全国に先駆けて発足しようとして立ち上げられた「川崎市市民オンブズマン制度研究委員会」の中において苦情申立てのとおり解決される割合が、野球の打率にたとえて3割打者となれば大成功ではなかろうかと話題になったことがあるという話を本で読んだことがあります。例年50パーセント前後の案件で道の機関に何らかの問題が認められているということは、道において大いに反省して頂かなければならないことですが、他方道自らが条例で本制度を設置し、その自浄作用により、相当数の道民の権利が回復されているとの評価もできるものと考えています。また、1人の道民の申立により道の機関の制度の見直し、改善がなされたとすると、以後同様なことは予め防止できることとなる訳で、本制度の存在意義は大きなものであると考えます。
- 3 私が今年度担当した案件の中から2件事案の概要と感想を述べさせていただきます。
 - (1) 小児慢性特定疾患医療受診券の交付について（22-9号）

これは小児慢性特定疾患に罹患し、道から受診券の交付を受けて入院治療を受けている18歳の息子さんのお父さんからの申立てでした。受診券は有効期間が定められていたのですが、その期間を徒過してから病院で指摘されて更新を申出たところ、期間経過後は要綱や事務処理要領上も失権扱いと定められていることを理由に更新を拒絶されたことに対するものでした。

これに対する道の対応は審査結果を待たず自ら内部検討をし、道自身の側にも有効期間の周知徹底が十分でなかったこともあったとして、内規の形式的な適用ではなく、結果的には更新を認めることとなりました。この件における道の対応は誠に素早く、且つ適正なものであったと評価できるものでした。

しかしながら、法令に基づき道が行っている福祉行政の中で、受診券の交付が申請主義であることから、その後の更新もすべて本人の責任であり、1日たりとも遅れたら更新を認めないという姿勢は事務処理の都合のみを優先するもので問題があるものです。お気の毒な難病に罹患した子供を抱え、入院看護（本件では道東と札幌間の転医もありました。）に明け暮れている御家族に対しては道が病院の協力も仰ぎながら有効期間のチェック位はやってあげる姿勢をとるべきであると考え、事務処理要領の見直しを求めたところです。
 - (2) 競争入札参加排除決定通知等について（22-17号）

これは道内の警備業者が道の発注にかかる警備業務を受注し学校の警備をしている中で、警備員が学校を訪ねてきた卒業生に対し強制わいせつ罪を犯したことから警備業務委託契約を解除され、これを理由に1年間道の発注業務一切への入札参加資格を排除

された措置に対するものでした。申立人の会社は官公庁業務の占める割合が高く、特に道の業務が40パーセントを占めており、この発注業務から排除されると従業員のリス
トラはもとより企業の存続にも直結する深刻な状況とのことでした。

道はこれに対し、地方自治法施行令に基づき定めた要綱により、委託業務が業者の責
任で解除されたときは、このことのみによって1～3年間の参加排除となっており、道
の措置に誤りはないとの姿勢でした。

しかし、本件では申立人会社はこれまで長年に亘って道からの受注業務を格別の事故
や不都合もなく行って来ており、警備業法に定められている従業員採用の手続も履践し、
社員教育も行っており、今回の事件についても何らの行政的処分も受けていませんで
した。また、今回の事件は警備員自身、これまで7年間に亘り問題行動もなく継続して
いた73歳の高齢者であり、会社にとっては防ぎようのないものであったともいえる事案
でした。さらに、申立人会社の事後措置も誠実なもので、道に対しては残務のスムーズ
な引継ぎに協力し、被害者に対しても謝罪等慰藉の措置を講じ、被害者から知事宛参加
排除措置の取消の嘆願もなされている状況にありました。

以上を前提に私は、申立人会社には一定の社会的責任はあるが、他方会社自体に故意
あるいは重大な落度の認められない状況で会社の存続、ひいては従業員の雇用を奪うよ
うな不利益を課すのは過酷ではないかと考え、措置の見直しを求めました。

この審査結果についての道の見直しは期間について、要綱の情状酌量条項を適用して
これを半減するに止まり、結果的には申立人会社は実質的に1年間道の発注業務すべ
てから排除されるのと変わらないことになりました。道は自らが作った内規の形式的適用
が公平さを担保すると考えたようですが、前記(1)の対応と比較すると、その結果を
真正面から見据え、その対応を工夫する姿勢に欠けているのではないかとの印象を受け
ました。行政の執行者としての目線ばかりではなく、道民の立場・状況にもっと目を向
けた姿勢や弾力的な内規の適用ができなかったか残念に思った案件でした。

- 4 私は、本年6月をもって苦情審査委員を退任することとなっております。4年間何とか
最後まで道庁の外部からの目線を維持し続けて終えられたかと思っております。苦情審査
委員の中立性とは道と道民の真ん中ではなく、相当程度申立人寄りであらねばならぬと
の考えの下で審査に当りましたので道からのヒアリングの機会等で少し厳しく当たった
こともありましたが、丁寧に説明して頂いたことを感謝申し上げます。

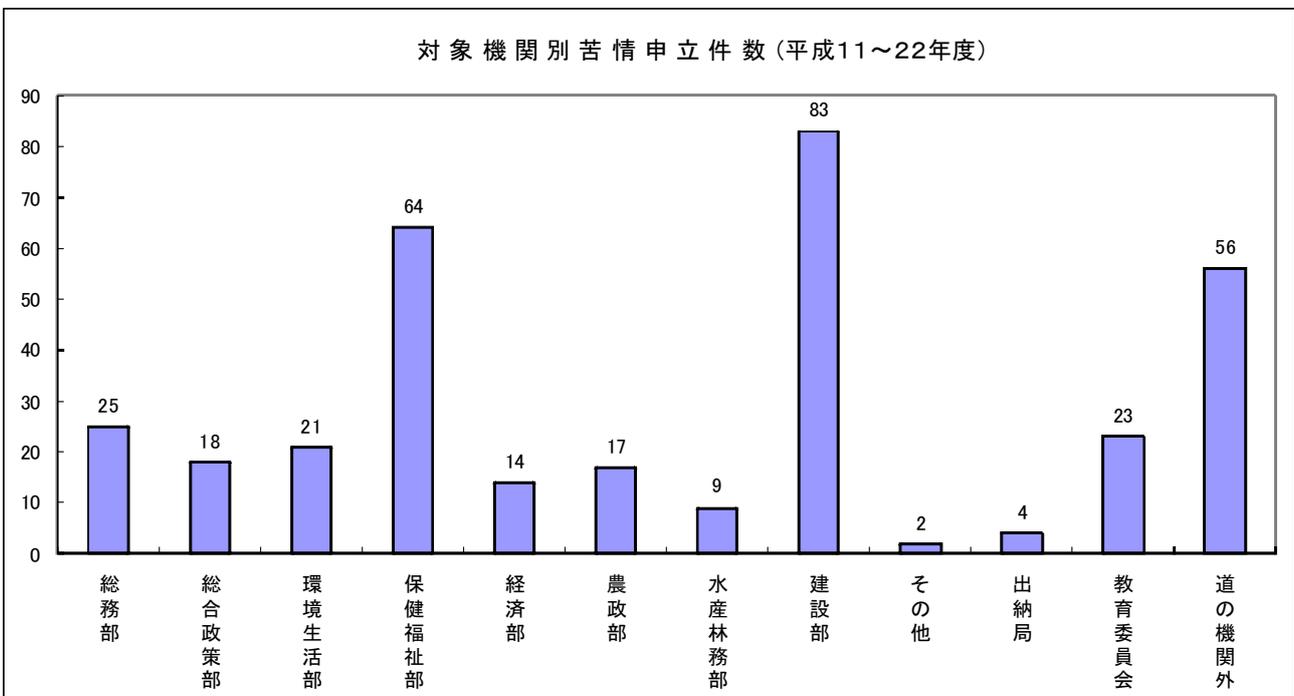
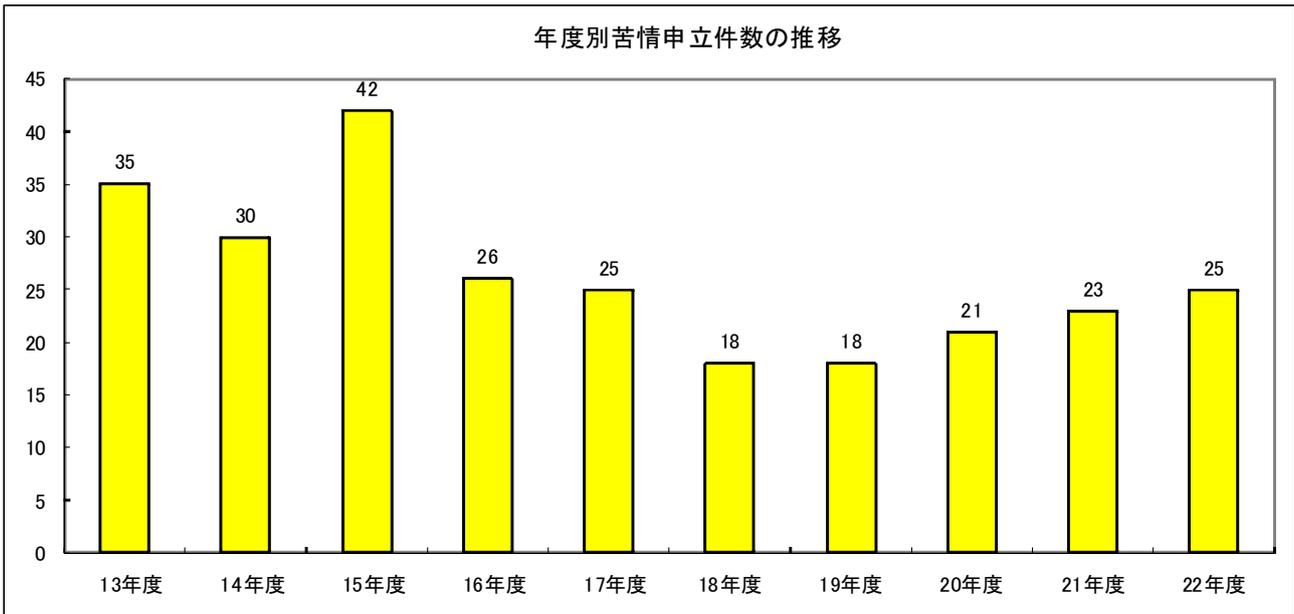
最後に、道民のささやかな正義や常識が少しでも守られる温かな道政が今後益々推進さ
れるためにも、北海道苦情審査委員制度が充実・発展していくことを祈念しております。

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12年を迎えますが、これまでの苦情申立ては、平成22年度末の累計で336件を数え、約6割の211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22年度苦情申立処理状況

(1) 対象機関別苦情申立状況

平成22年度の苦情申立て受付件数は25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	22-12号 自動車税の延滞金について
		22-16号 自動車税課税免除の取消しについて
		22-17号 競争入札参加排除決定通知等について
		22-23号 参加排除期間変更通知について
総合政策部	2	22-4号 苦情申立てを審査しない旨の通知書について
		22-15号 土地所有に係る個人の権利侵害について
環境生活部	2	22-6号 財団を所管する部局の適切な対応について
		22-25号 電話対応について
保健福祉部	5	22-5号 総合振興局福祉担当窓口の対応について
		22-9号 小児慢性特定疾患医療受診券の交付について
		22-14号 医師の対応に関する質問書への回答について
		22-18号 退学処分に関する面談等について
		22-20号 懲戒通知書について
農政部	4	22-1号 国有農地の売払いについて
		22-7号 堆肥管理の照会に対する回答について
		22-8号 補助事業の実施について
		22-11号 道営土地改良事業について
建設部	3	22-2号 河川用地の払下げについて
		22-21号 建設管理部の対応について
		22-22号 監督官庁としての対応について
教育委員会	2	22-3号 遅れている支払いについて
		22-10号 研修事業に係る道教委の対応について
海区委員会	1	22-24号 問合せに対する回答について
道の機関以外	2	22-13号 私有地の無断利用について
		22-19号 行政不服審査法に基づく執行停止について
合計	25	

(2) 審査区分別苦情申立処理状況

平成22年度の苦情申立て25件と前年度繰越分3件を合わせた苦情申立て28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23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	15 (3)
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	4
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	4 (2)
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	7 (1)
2 審査しない旨を通知したもの	7
(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	1
(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	4
3 審査を中止したもの	2
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	2
(1) 道の機関の行為でないもの	2
(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	—
合 計	28 (3)

※ () 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

22－5号 総合振興局福祉担当窓口の対応について

1 苦情の内容

- ・社会福祉課に「福祉介護職員処遇改善計画」についての説明を求めに行ったところ、「HPに載っています。そこからダウンロードして下さい。」の一言であしらわれました。
- ・最初から「忙しいんだ」の素振りで、立ったまま待たされ、わずらわしそうな態度は、道民のために在るべき職員の姿勢とは考えられません。結局、何枚かの書面を渡されたただけでその職員は業務にもどり、一切の説明を受けることができませんでした。
- ・HP上には社会福祉課が「間合わせ先」とされているが、かような状況であり、全く申請書類の作成が進まず停滞しております。まともに話ができる人間に担当を変えてほしいと思います。
- ・同様の苦情が増える前に早急に対応を願う次第です。

2 調査の内容

- ・担当部署の弁明によると、事実関係については、概ね申立人主張のとおりであり、不愉快な思いをさせたことについては、申し訳なかったと答えています。担当職員は、配属されたばかりで、事務精通しているとはいええないことは認めていますが、悪意のある「忙しいそぶり」「ダウンロードできます」という素っ気ない態度をとったつもりはなく、当日申立人以外に来客は無く、直ぐに要望を聞き、必要書類をプリントし渡したとのこと。ただし、途中で要望とは違う書類を渡したことに気づき、改めて、パソコン画面を見て確認してもらい、正しい書類を渡すまでの間、デスク脇に立たせたままの対応と、お待たせする原因となったことについてしっかりと聞き取らなかったことは反省しています。申立人の主張する、説明が一切無かった点は、一般的に当該書類を提出するのは福祉施設の関係者等に限られ、書類入手のために来庁したと思い込み、はっきりと説明を求めたい旨の申出が無かったため、説明は必要ないものと思込んだとのこと。初めて来庁される関係者とは、名刺交換をしたり、名乗ったりをするのが通常ですが、特に名前を問われることが無かったため、自らは名乗らなかったとのこと。
- ・振興局では、職員に名札等は発行していないということですが、本庁における取扱いを確認したところ、名札は発行されているものの、議会对応以外での運用がまちまちで、執務机の上に名札を掲げて対応している部署も多くあり、名札を着用している職員は希であることがわかりました。

3 審査の結果

- ・職員の対応について反省の上、申立人に謝罪し、具体的改善の努力をするよう求めます。
- ・名札の着用については、通達等が出されています。本庁・各振興局においても、統一した表示により、道民の便宜を図ることは当然であり、多くの会社が社員等に身分証明書の着用を義務付け、施設への出入りの安全をも図っています。道にはこの姿勢に著しく欠けるところがあり、申立人の指摘のとおり、名刺交換以外では名乗らない、聴かれないから名乗らない等の対応は、遺憾なことです。いつでも着用した「名札」で、道民が職員名を明確に確認できるようにする必要があります。
- ・説明が無かったとの苦情については、制度を熟知した関係業者のみが来庁するとは限らないこと、また、パソコンでダウンロードする方法が普及しているとはいえ、わざわざ来庁されるからには何かの理由があると考えるべきで、画一的ではない、親切な対応とは何かを十分に検討すべき。

(今後に向けて)

- ・振興局は、庁内のわかりやすい系の表示や、案内図の工夫、名札着用の励行等、組織として道民サービスのために改善できることを具体的に実行するよう希望します。

22-9号 小児慢性特定疾患医療受診券の交付について

1 苦情の内容

- ・小児慢性特定疾患医療受診券の交付を受けているが、更新書類が受理されなかった。病院はじめ保健所にも尽力頂いたが、納得いかない。子どもは発病以来一貫して同一疾病で治療を受けています。一般的に一年間の有効期限が6ヶ月程度だったこと、治療の都合でA病院からB病院に移転入院中に期限を迎えB病院の退院当日に期限切れを知らされたが直ぐにA病院への転院があったこと等様々な要因で手続きが期限切れで受理されなかった。
- ・しかし、当初から期限が短かった事や指定病院の支払窓口職員への対応の徹底等が必要ではないか。
- ・道は申請主義であり連絡義務は無いと言うが、今後私どものような道民を輩出しないよう改善願いたい。当該慢性疾患にかかり長期の療養を必要とする児童等の健全な育成を図るという治療研究事業の趣旨に沿って排除目的ではなく、柔軟な運用をすべきものと思う。

2 調査の内容

- ・本件苦情に至った経過を見ると、先ず、保健所において申立人に対する注意がどのようになされたのか明らかでないことが挙げられる。受診券裏面や受診券を交付する書面には継続申請のことが書かれているが、失権の警告はどこにも記載されていない。特に18歳を超えた時点で有効期間内に継続申請をしないと一切の保護措置がなくなるということであれば十二分の説明がなされるべきであったと考える。次に両病院の窓口対応ですが、病院では入院中は毎月末、あるいは退院時に病院代の精算をし、その都度、受診券の呈示がなされ、会計窓口では間もなく有効期間が切れることを確認できた筈。本件ではB病院の退院時に有効期間が切れていることを指摘されたとのことだが、それ以前に保護者に注意を促すことが出来なかったのか。一言注意を促すことは可能だったはず。
- ・また、保護者への直接的な注意として、18歳を超える人には少なくとも個別通知をする位は考えても良いのではないか。現在道内には本制度を2千人強の患者が利用しているが、各保健所毎に18歳を超える人だけを抽出して個別通知をすることは不可能ではないと考える。
- ・更に委員として、事務取扱要領の規定自体適切なものか疑問を持ちました。本制度は児童福祉法第21条の5の規定に基づき道が実施し対象者は実施要綱で「18歳未満の児童であって、これには18歳到達時点において本事業の対象となっており、かつ18歳到達後も引き続き治療が必要であると認められる場合には、20歳到達までの者を含む」とされている。又、「有効期間の延長を希望するときは、保護者は、期間満了の60日前から申請することができる。」と定められている。
- ・ところが、事務取扱要領ではこの部分を「18歳到達時点で本事業の対象となっており、かつ18歳到達後も継続して治療が必要であると認められる場合（20歳到達までに限る）、18歳又は19歳到達時点に有する受診券の有効期間の満了日までに継続申請を行うこととし、これを超えた場合は、本事業の対象外とする」旨定めています。この規定は国や道の要綱の定める対象範囲を実質的に狭めるもので、下位規範である事務処理の内部基準に過ぎない要領で定めるべきではない。

3 審査の結果

- ・本件申立は充分理由のあるものとする。今後、早急に改善の措置を講ずることを求めます。
- ・事務取扱要領を適用すると当初の道の対応どおり継続申請は認められないが、間もなく道は「保健所での説明等において、有効期限内に継続申請が必要であること等十分な説明が不足している点も認められること等を理由として、再度申立人からの申請の受付が可能となるよう取組を進める」として継続申請を認める扱いとした。委員としても当初の要領の厳格な適用にこだわることなく、事案の内容に踏み込んで継続申請を認めた今回の道の処置は血の通った行政として評価したい。
- ・本要領の規定はあたかも忘れたことへのペナルティとして制度対象外としているものとしか考えられず、福祉行政を担う道の姿勢として不適切であると考えます。
- ・今回の道の対応の転換は、交付決定権者の裁量による判断としているが、単なる運用による特例措置で終らせるべきではないと考えます。

(今後に向けて)

- ・委員としては、事務取扱要領4(1)ウの規定自体を見直すこと、そして少なくとも継続申請が遅れると無条件で制度対象外とするようなことのない体制作りをすることを求めます。

22-21号 建設管理部の対応について

1 苦情の内容

- ・相続該当の土地を道が買収したい旨の連絡があった。その文書は一般的公文書様式をとっておらず、単なる連絡文書の形式でしかなく、公印の押印もない。文書内容は、理解できない内容である。(本文依頼と押印返送文書について、結びつきが理解できない。) 建設管理部の職員は、母の入院治療中で会えない旨伝えているにも関わらず、強引に「会いたい。会って了承を…」と一方的であった。
- ・私の心情を無視した強引な了承の取付けに係る精神的苦痛に対する謝罪を希望する。

2 調査の内容

- ・本件文書は、北海道文書管理規程の定義どおり、道が作成し、道が組織的に用い、道が管理し用地取得業務の過程で作成送付している以上、公文書であり、文書番号、発信年月日、標題等の記載がないのは形式的に不備である。また、当該文書は、元々相続人代表者A氏が取りまとめるべきもので、A氏から他の相続人への依頼文書もあり得たようだが、事務連絡書(書簡文)としても日付も標題も無いのは欠陥のあるものと言える。
- ・公印の押捺については、文書管理規程により依頼文書の押印省略は可能である。また、文書には既に記名され、押印について印鑑登録のされた登録印での押捺を求める旨の注意表記もなく親切さに欠ける不完全なもの。返送期限の明記がない点については、道は時間的に余裕があったことから、敢えて返送期限は記載しなかった旨弁明しているが、一般的には返送、返信を求める依頼文では期限も明記すべきであり、配慮は明記の仕方、表現の工夫によるべきものと考ええる。
- ・本件文書の依頼の趣旨について、道はあくまでA氏から、相続については既に平成5年にも同氏名義にして土地を処分しているとの話を聞き、今回も同様の形で可能であるとの説明を受け、相続人間での合意・了解を前提に登記手続のみを代ってお手伝いするとの趣旨でしたが、その趣旨が判り易く記載されていなかった。道が私人間の相続内容に介入すべきではないことからすると、この点についての道の立場を十分に説明、理解を得た上で手続への依頼をすべきであったと思われる。
- ・返送を求められた遺産分割協議証明書等2通の書面について、申立人は何故昔ことを証明するのかと主張しているがこれはもっともなこと。これらの証明書は相続登記の手続上、戸籍謄本等の本来的必要文書が揃わないときの代替、補完資料として不可欠なものです。仲々一般の方々への理解は得られにくく、相当丁寧に説明、理解を求める必要があったと考ええる。
- ・申立人と道の電話に関するやりとりについては、道の弁明から事実関係の確認ができず、道の電話対応の非を具体的に指摘することはできないが、失礼があれば直接お会いしてお詫びしたいとの申出も、とにかく書類さえもらえればの態度としか感じられなかったようです。

3 審査の結果

- ・本件申立に係る苦情の内容はいずれも理由のあるものであり、道は直ちに申立人に対する謝罪と十分な説明を行うことを求めます。全体として、道においてはA氏から相続人間での共通合意の存在の説明によりかかり過ぎ、他の相続人への説明に手を抜いたことから、十分な理解をされていない方をお願いを強要する印象を与えた結果になったように思われる。

(今後に向けて)

- ・道は、申立人と会い、誤解を与えたことを謝罪するとともに、提出を依頼している書類について説明し、了解を頂いた後、改めて正式な公文書により未処理用地の買収にご協力をお願いしたいと考えているようですが、今回の苦情を厳粛に受け止め、直ちに行動に移ることを求める。
- ・公印事務の簡素化の推進については、文書の受取る側に立ち、道民一般に対する広報を通じてその趣旨の周知を図り、理解を求めることが必要であると考えます。
- ・更に、相続人が多数に及ぶ案件で相続登記が未了のままである相続案件の処理業務は複雑で困難さが伴うことから、その専門的な知識の習得やこれを分り易く道民に説明する能力の習得に向けて、これまで以上の研修・研鑽の機会を増やすこともお願いしたいと考えます。

22-22号 監督官庁としての対応について

1 苦情の内容

- 建設情報課長に、A社の不適切な対応に係る指導をお願いしたが、担当者から、民事不介入につき要望には応じられない旨事務的な回答を頂いた。解決の要望ではなく、監督官庁として適切な指導を希望している。民事不介入を理由に指導もしないのであれば、そんな組織は不要である。
- 許認可している企業が適正な業務を行い、道民とトラブルが生じないようにすることも重要な任務ではないか。本件のような意見が道民からあった場合、先方からも事情を聞き、誠実な対応を促すべきではないか。大半の国や道の機関が国民や道民の生活を守るために親身になって対応している中で、建設情報課長の対応は全く誠実さが感じられない。本件の個別問題の解決を希望しているのではなく、業者への適切な指導を希望しているのだ。きちんと対応してほしい。

2 調査の内容

- 申立人は、建設情報課長あてメールで相応の対応を依頼し、翌日FAXで覚書を送った。「建設ホットライン」担当者が電話で内容を確認したところ、A社に契約時に取り交わした覚書に基づく履行を請求したが、理不尽な対応だったため、道に指導を求めた。その際、担当者は民事上の問題のため指導はできないと説明したが、監督官庁として誠実な対応となっていないとの不満を持った。
- 担当者の説明では、電話による聴取では民事上の問題には介入できないと考え、業者の指導を求められても、建設業法第41条第1項に規定する必要な指導、助言及び勧告ができるとする条項の適用には該当しないと判断し回答した。その根拠として、当該覚書の内容について当事者の主張が正しいかどうかの判断をする立場にないことをあげています。
- 担当者はわずか15分の電話対応で即断したことから、その詳しい経過について、対応記録の提出を求めたが、担当者は電話の内容を記録していないことが判明した。いかなる相談も、「建設ホットライン」の担当者が電話対応した限りは、全て記録に残すべきことは当然です。委員の聴取においても記憶をたどりながら応答するその様子から、日常業務の正確な取扱いという基本姿勢に欠けるものであり、不適切な処理といわざるを得ません。「建設ホットライン」事務処理要領では、迅速・公正な助言と、内容の正確な把握、親切誠実な業務処理をするよう定めています。
- 提出された「相談件数集計表」によれば、21年度実績は建設情報課は15件となっており、2名の担当者が処理に難渋するほどの件数とは考えられない。本件申立てに係る相談の記録は、事務処理要領に定める「相談受理票」が残されていない。このような処理は、「ホットライン」の名に背くものであり強く反省を求めます。

3 審査の結果

- 「建設ホットライン」担当者が行った苦情の処理について、不適切な取扱いがあったことを指摘し、申立人に謝罪するよう求める。担当者は深く検討することなく本件の相談内容を、民・民の問題として切り捨てていますが、覚書があまりにも不備な点に着目すれば、業者が住宅建築契約を結びたいがための不当な保証内容を約束する消費者問題との推量もはたらかせることもできます。申立人に対して、色々な場合を想定しての懇切な対応に欠けるものであったことは明白です。
- 申立人に対しては、弁護士会の法律相談のみならず、北海道消費者センターや住宅紛争処理支援センター等考え得る限りの相談窓口の紹介をすべきであった。更に、その旨相談受理票に記載の上、総括責任者に報告し当該業者への対応は、改めて監督官庁として何ができるかできないかを、法に照らして慎重に検討をする旨伝えるべきであった。「覚書契約」そのものの当否については、申立人自身、別途手段で明らかにする旨表明しておられますから、今後業者への指導はこの結果等を踏まえて行うべきと考えられ、道の今後の対応にまかせたい。

(今後に向けて)

- 建設部は「苦情審査の手順」を無視し、審査途中にもかかわらず、申立人の申立をA社に伝えたことは問題であり、これは、最初の民・民の話に入れなかった説明にも反し、申立人をして目的の一部が達成されたかのような混乱に陥れかねないもの。また、A社にとっては、審査結果が出ていない段階であるのに審査申立てされた事実を知らされ、双方のプライバシーへの配慮も問題で、配慮のない行動といわざるを得ない。申立人に誠意を尽くしたいとの判断だったとしても、本件取扱

いは、審査結果を待つべきであり、具体的指摘事項は審査を進めることによって判明するものです。結果通知を待ってその指摘に沿った行動をすべきであるにもかかわらず、手順を無視した行動は、本件審査の意味を曲げることにもなりかねない。道の機関であれば制度の手順に従い行動するよう、改めて指摘します。

□ 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの

21-19号 道路事故に係る損害賠償について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・道道を走行中「マンホール」らしきものの上を通過した際、車体と接触・損傷し、私も頭部他を車内の天井等にぶつけ負傷した。修理代と治療代を道路管理者である土現に請求したが、「一切支払う義務なし」の通告を受けた。道税、重量税を支払っている私としては、納得いかない。
- ・担当職員の対応もずさんで、神経を逆なでする発言も多く、再三訴えてやっと動く対応等。現場道路は、最近、市道から道道へ格上げ（買い上げ）したものらしく、近く水路の改修工事を行うため、未整備状態とのこと。土現の建設部に対する報告の内容は、虚偽や自分達に都合の良い事ばかりの報告書になっている。

2 調査の内容

- ・申立人は、一般道道A線（以下「本件道路」という。）を走行中、本件道路と用水路が交差してできた勾配の途中で車体底部を接触させ、前部バンパー、エンジンガード等を損傷、申立人等が人身の被害を受けた。翌日、申立人から通報を受け、土現職員2名が直ちに現地に向かい、現場検証をした。以降、聴き取り調査5回、現地確認・調査2回実施。
- ・事故発生場所は、車道幅員5.5m、路肩幅員1.5m、前方には地中に用水路が本件道路を斜めに横切る様に設置され、用水路の設置地点から手前に約13.5mは勾配状であり、高低差は約8.4m。車体底部が接触したのは、登り口から約3.5m用水路の方に進んだ所で、高低差は約3.0mあった。
- ・本件道路が存在する地域は、元々地盤が軟弱であるため、経年変化により路面に勾配が生じやすい環境にあり、車両走行を繰り返すことで、勾配の度合いが大きくなったものと推測される。また、パトロール日誌から、パトロールを毎日実施し、異常無しと報告されていることを確認した。
- ・本件道路は、平成8年に市道から道道に昇格。国道から終点区間は未整備で、幅員は狭小な部分もあるが重要な生活道路であり、終点近くは、大型商業施設の進出で交通量が急増したため、18年度より拡張整備工事に着手し、25年度の完成を目指している。なお、事故直後、現場付近に「徐行」と「段差あり注意」の注意喚起の看板を仮設置し、現在は、鉄製の看板を本設置している。
- ・土現の対応には、次の点で不手際があった。①内部の情報伝達が悪く、申立人に同じ質問を繰り返したこと。②「電話をかける」との約束を翌日に実行しなかったこと。③事故現場の路面の傷の有無について、判断が二転三転したこと。

3 審査の結果

- ・道には、本件事故の発生について指摘すべき点はないものの、対応には改善すべき点がありました。
- ・申立人からの供述書をもとに実況検分を行い、①勾配の頂点では40km/h走行時にはかなりの衝撃を感じ首が前後に振られたが、車体底部のこすりは無かったこと（くぼみ補修前は、速度により、もっと激しい衝撃となったことは推測できる）。②この様な未整備の道路を通行するには、申立人の運転はかなりの注意を払って然るべきであり、多くの通行車両は道路の形状に沿った運転をしていたことを確認した。また、土現の道路管理に係る検証の結果、①事故前後毎日パトロールが実施され、道路に「異常なし」が確認できたこと。②速度制限標識は設置されていないが、運転者には注意義務があること。③注意喚起の看板が事故直後に設置されたことを確認した。
- ・道は、本件道路の整備・完成までの間の安全確保、注意喚起等、十分な配慮義務を有し、また、新たな商業施設の進出による車両の増加等による事故発生を防ぐためにも、注意喚起の看板をもっと早く立てるべきであった。
- ・本件は賠償責任を負うまでの管理瑕疵は無かったものの、この事故の発生を日頃の道路管理に十分活かし、更なる良好な道路管理に努めるとともに、①対応職員が電話連絡の約束を守らなかったこと、②取り次ぎに時間を要したこと、③同じ事を繰り返し聴いたこと等から、日頃の職員の教育・情報の共有等の対応改善に努めるよう求めます。

（今後に向けて）

- ・最終的に調整・納得を得られない場合、判例等をもって説明することはあっても、早い時期に現場職員から判例を持ち出され説明されては、不快に思われる場合もあるでしょう。先ずはその事故の正確で効率的な聴き取りに努め、現場確認を迅速に行い、危険があるとすれば一刻も早く改善につとめた上で、判断を委ねる機関への取り次ぎを急ぐべきであることを指摘しておきます。

21-22号 教員の体罰等に係る道教育庁の対応について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・道教委に対して、A教諭の長女に対するセクハラ等に関する訴えを行ったところ、前任の校長の時には謝罪したにも関わらず、後任の校長になり更なるいじめ等が始まった。再度、道教委にしっかり調べてほしいと伝えたところ、面談の結果、校長、教頭らが隠ぺいしようとしていることが分かっているにも関わらず、学校側をかばい、これ以上調査しないとされた。
- ・校長に「懲戒退学にもできる」と脅され、退学を強いられ、本人はもちろん、家族にとっても精神的に大きな負担となった。長女は21年手術、他の病気も併発し、いまだに患部が時折痛む状態であり、時期的にこの件で受けた強いストレスが要因と考えられる。
- ・面談の結果を正当に判断し、道教委が作成したリーフレットにのっとり、A教諭を処分してほしい。

2 調査の内容

- ・申立人は、修学旅行先でA教諭の服装検査において、セクハラ行為を受け、その後も数回、いじめを受けたとしている。前校長は、この抗議に「不快な思いをさせた」と謝罪したが、新任の校長は、前校長の謝罪は、「セクハラの実態は無いものの、不快にさせたことの謝罪」であることを確認した上で、A教諭に今後誤解を受けない行動をとるよう強く指導し、A教諭は生徒本人に改めて謝罪し、「不愉快な思いをさせ大変悪いことをした」旨を伝えた。申立人は、この謝罪は「セクハラがあったことを認めたから」ととらえ、「不快な思いをさせた事への謝罪。『セクハラ』を認めたわけではない」とするA教諭や校長のとらえ方と対立している。
- ・目撃生徒への事情聴取が前PTA会長が進行役となり行われ、教頭、父親等が出席。内容は録音され、書き起こし文が申立人と道教委から提出されたが、双方に欠落部分が確認された。申立人には、父親の発言が欠落し（後半から、不確実なことをこれ以上追求できない旨申立人を諭す側にまわった）、道教委には、聴取自体を無かったことに誘導している部分が欠落していることが判明した。新たに調査員が書き起こしたものを検討した結果、聴取方法とその結論付けに重大な問題があると感じた。①前会長を進行役としたこと。②学校側の出席者が教頭一人であること。③証言者・被害者等が女性徒であるのに、進行が男性のみであること。④聴取後、全体で情報を共有し今後の対応を組織で検討すべきなのに、聴取の具体的事実が校長等の責任者にフィードバックされていないこと。⑤学校の検証記録として整理されていないこと。⑥事情聴取直後に、母親と生徒にセクハラの実態を確認できなかったことを告げ、確認できない以上、この事情聴取自体を無かったことにするよう誘導を繰り返していること。その結果、「今後、追求しないことの念書」をその場で書かせた。
- ・学校は、証言生徒がどのような決心と心理的重圧の中でこの聴取に出席したか考えるべきであった。証言生徒は黒い目だし覆面をかぶって現れ、申立人に依頼されて、録音機を所持していた。
- ・証言生徒がこれまでのA教諭の行動について話し始めると、進行役が「修学旅行の件のみ」と限定し、「正確な証言でなければ、偽証罪になる」かのような注意を与え、少しでもあいまいさのある表現で話し出そうとすると、即座にその全てを切り捨て、修学旅行当日の状況を語ろうとする証言生徒の話の詳細に聴く機会をも失わせた。
- ・念書の提出により、その後申立人と校長等が話し合い、「セクハラが思い過ぎなら教諭に謝罪し、本学で学び続けるよう」言われたが、2日後、学校に退学届を提出した。申立人は「強制的な退学」としているが、退学届は自己都合による自主退学であり、学校の処分による退学とはなっていない。
- ・学校は、申立人は以前から、学校の進路指導等について様々な希望を出し、それが認められなかった不満がセクハラ事件の背景にあるのではないかと推測しており、A教諭はセクハラ、いじめともに、全くの事実無根・捏造であると主張しているが、申立人提出の同級生へのアンケートには、少数ながら、A教諭の行動をセクハラとして非難する記述、回答もみられ、証言にもそれらをうかがわせる発言もあった。

3 審査の結果

- ・学校には、問題の解明過程において一部不適切な取扱いがあったことを指摘し、道教委には本件再検証の努力を求める。学校内部の生徒と先生というパワーバランスの中では、セクハラ問題は一層慎重に取り扱われなければならない。全職員がセクハラとはどのようなものを指すのかを道教委が度々通達している内容、資料を再確認して、拳拳服膺すべき。
- ・学校関係者から、「(セクハラが) あったら、こんなに時間において(訴えが) 出てくるのは不自然だ」との発言があった。被害者が声をあげるにはかなりの勇気と決断が必要で、直ぐには行動できないことも多いというのは道教委通達にもある、基本的なセクハラ対応として踏まえるべき事柄で

あるにもかかわらず、今だに正しい認識がないことに驚いた。

- ・被害者も証言者も、学校という中で、教えを受ける教師に対して不満を言うことには一定の勇気が必要であり、進学を控えた時期、誰もが余計なことにはかかわりたくないとも考えるでしょう。その中で、ようやく声を上げたとすれば本件は重大な告発であり、真偽を疑う前にまずは生徒の気持ちに寄り添うことから出発するのが教育現場の姿勢であるべき。本件では結局は前途有為な生徒が心理的に追い詰められて退学という結果になったことを重く受け止めていただきたい。
- ・仮に本件が事実無根の捏造であるとすれば、人権擁護委員会に続いて本制度においても、A教諭には過酷な聴取が繰り返されたことになる。学校は対応の初期から生徒の訴えたいことの真実にまずは耳を傾け、すくい取ろうとする姿勢を示したうえで、聴取・記録・検証を行うべきでした。

(今後に向けて)

- ・道教委はわいせつ事故・体罰等の不祥事防止の冊子を作成して啓発に努めているが、近年それが必要なほどの不祥事件数が存在していることは事実であり、学校内での服装検査がセクハラと受け取られるような事案については積極的に検証し、学校運営に反映しなければならないものとする。
- ・世間のセクハラ・パワハラを受け止め方は厳しいものがあり、生徒指導とのバランスを考え、誤解を受けにくい指導のあり方の検討に入らなければならない。本事案を、学校・道教委ともに、たとえ不確かな部分のある訴えであっても、発達途上の生徒を指導すべき教育者が負わざるを得ない責務として受けとめ、もう一度、この事案の顛末を再検証することを求めます。

22-11号 道営土地改良事業について

1 苦情の内容

- ・道営土地改良（集乳農道）事業の計画・立案に対して支庁、役場、JA、兄の4者の結託により、個人名義の宅地に支庁の名の下、事業展開され、ハンコの押印を強要されました。土地の権利・登記されている個人の権利侵害の事実は、良識の府としての行政の取る姿勢とは思えない。
- ・支庁は地権者事業参加資格を保有しているにもかかわらず、参加除外されている。兄とは事業対象地を賃借したことはない。

2 調査の内容

- ・19年9月、測量調査が2回実施され、申立人が立会したことが提出された署名のある立会簿により確認された。この測量を経て20年1月最終的設計図面が提示され立会簿に署名している。これらの時点で、申立人がこの工事に否定的な態度を表明したり、協力を拒否する意思表示をする機会はあったと思われます。それなのに、何故異議を述べること無く測量に立会したのか疑問である。
- ・道は、土地改良法第85条により、申請人15人が申請し計画の公告を行い知事が決定すれば、受益者として申立人が申請者に入っていない場合でも、工事施行の決定手続きに問題は無く、道路の利用や工事の意義を損なうことにはならないとしています。工事が完成し登記終了後の22年4月27日に当該土地改良事業変更計画を決定して、申立人を受益者に加えて公告しています。この事実をとっても、本来申立人を受益者として計画を立案すべきだったことは明白です。そもそも、法第3条には土地改良事業への参加資格として「農用地を所有権に基づき養畜等に供している所有者」である旨規定され、申立人は道路用地の所有者で畜産業に携わっておりその地位は明らかです。
- ・道は、当該事業が牛乳の運搬を効率化を目的とした道路工事計画であり、地域の乳量を把握する必要があることから、農協からの情報により地域農家の乳量を策定した。それによれば、申立人とその兄の営農状況は一体の農業者として農協の勘定上処理されており、道としては、兄を受益者とし、申立人の乳量を合算しているから、事実上問題は無いとしているが、所有権者の確認を登記簿によらず、農協の営農情報によって計画立案し、申立人を受益者としていなかったのは問題です。
- ・道は、申立人がこの工事を理解していなかったことはあり得ないとし、証拠として、その時々申立人から立会・承諾の書面に署名や捺印を徴求しており、道路の完成後には登記についても相協力して現状のように為されていることが何よりの証としています。また、20年7月4日土地境界立会確認書、同月28日起工承諾書、8月8日地上権設定契約締結と手順を踏んで全て申立人から署名や捺印を徴求した書類が整っていることも確認し、更に9月5日、申立人から道路線形変更要望に係る申出書が支庁に提出されたため、地上権設定契約を一旦解消して、同月12日、地上権設定契約を再締結している。このことは、申立人の意思なくできるのではなく、申立人自らの申出に

よる変更の事実は動かし難いものであり、ここに強制が働いたとは認められません。

- ・また、道の事務処理については、B農協支所から抵当権抹消書類を受領が21年11月となり工事完了後から1年を要し、更に土地改良財産の譲与先であるC村への地上権移転登記の完了は、それから3ヶ月後の22年2月であり、その事務処理に要した時間はあまりに長く、いわば工事完了後の無関心さを露呈しています。

3 審査の結果

- ・道には、道営土地改良事業の計画において、法第3条資格者の特定について一部不適切な取扱いがあったことを指摘します。既に計画変更とその公告がなされて、このこと自体は修正されていますが、今後このような事のないよう万全の注意を払って業務に当たるよう求めます。
- ・本件事業計画の実施についてはその過程において問題があったことは認められるものの、計画完結までに修正されており、申立人への権利侵害も認められません。また、集乳の利便性を高めるという公益性の点から、計画そのものの正当性を否定することもできません。

22-17号 競争入札参加排除決定通知等について

1 苦情の内容

- ・申立人は、道立学校警備業務委託契約を締結し、A高校の警備業務を行っていたが22年8月、警備担当の従業員は来校した卒業生に対し強制わいせつ行為に及び、同年11月、懲役1年6月執行猶予4年の判決を言渡された。B教育局長に嘆願書を提出したが、委託契約解除の通知を受け、損害賠償も済ませたが、当該委託契約解除により「競争入札参加排除」及び「競争入札参加資格消滅」の処分を受けた。処分の理由は「本人の責めに帰すべき理由により22年11月をもって契約を解除されたため」であるが、申立人の責めに帰すべき理由はなく、違法乃至不当な処分である。
- ・雇用・配置した警備員が業務中に本件犯行に至ったもので、本件犯行の予見は不可能であり、申立人が負うべき責任はない。事務処理要領には、事故の原因が作業員個人の責めに帰すべきものであると認められる場合、原則として指名停止を行わないものと規定され、本件では、本件犯行が警備員個人の責めに帰すべきものであると明らかに認められる場合であるから、指名停止を行わない場合に該当すると解される。仮に指名停止に該当しても、1年間は長すぎることは明らかである。
- ・警備業法違反の場合の行政処分は、警備業務全般に対してではなく違反のあった業務のみの処分であり、故意の違反と判断された場合でも営業停止期間2ヶ月となっている。決定までの間に事情聴取等もされず、警察の判断や申立人の業務管理体制、実績、事件後の業務遂行状況及び被害者感情を考慮した事件への対応等も斟酌された形跡が伺われなかった。
- ・事務処理要領の自動的かつ画一的運用により、「庁舎等清掃」「庁舎等消防設備保守点検」「ボイラー等運転操作」まで拡大されての処分は、過大かつ過重な懲罰である。被害者は、申立人の事情等に心を痛み、寛大な処分を求める旨の知事宛嘆願書を作成した。
- ・本件処分は違法乃至不当であるから、撤回、取消、指名停止の解除又は軽い処分への変更を求める。

2 調査の内容

- ・措置自体は、地方自治法施行令及びこれに基づき道が定めた競争入札参加資格関係事務処理要綱に従って行われたもので手続に違法を指摘することはできない。
- ・申立人会社は官公庁業務を多く手掛け、道との契約業務が会社の40%強を占めており、これまで長年に亘って格別の事故や不都合も無く、警備業法に定められている従業員採用の手続も履践し、社員教育も行い、今回の事件も何らの行政的処分も受けていないことが認められる。また、事件は警備員自身これまで7年間に亘り問題行動も無く継続していた73歳の高齢者であり、会社には防ぎようのないものであったことも認められる。更に、申立人会社は事件後、直ちに当該警備員を懲戒解雇すると共に全従業員に対し、「倫理行動規定等」を作成配布、改めて倫理教育をし、委託業務契約の解除までの間代替警備員を手配し中断なく業務を遂行。契約解除も受け入れ残務のスムーズな引継ぎに協力しています。加えて被害者に対しても会社としての謝罪等慰藉の措置を講じ、被害者からは知事宛参加排除措置の取消の嘆願もなされている状況にあります。
- ・申立人会社を1年間に亘って全ての道発注業務から排除することは明らかに不利益な措置ですから、それを受けるだけの理由が必要となると考えるべきです。その上で措置の程度も責任の度合いに応じた比例原則に沿った適正さが求められるべきものです。そこで、申立人会社に関する責任を見ると、

犯罪行為は警備員が行ったもので会社に刑事責任はない。公安委員会からの処分もなかったとのこと。被害者に損害が生じたときは使用者として損害を賠償する民事上の責任はあるが、この責任はあくまで会社自身の責任ではなく被害者保護のため認められる代位責任といわれている。また、社会的責任を見ると、企業として一定の社会的責任は甘受しなければならないと考えられます。

3 審査の結果

- 一定の参加排除は止むを得ないものと考えますが、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ます。申立人会社の状況及び責任の程度を総合考慮すると一定程度の入札参加排除の措置自体は止むを得ないものの、その期間が1年に及ぶこと、更に範囲が会社の全業務とされることは過重、過大であるといわざるを得ず、結果的に不当な措置となっていると考えます。そこで、委員としては、その見直しを求め、見直しの骨子について2点を提案します。まず、期間の短縮について、要綱第7の2には情状酌量すべき特別の事由があるときは、参加排除期間を2分の1まで短縮できる旨定めています。申立人会社の申立内容に現れている諸事情は「情状酌量すべき特別の事由」に該当すると考えられるので、本規定の適用について再考して下さい。
- 次に、排除期間を半減しても年間契約の入札の多くが年度末に集中する実情を前提とすると申立人会社の入札参加の機会はほとんど変わらないことに鑑み、要綱の情状酌量条項は期間のみの定めですが、この条項の趣旨を実効あらしめるため措置の範囲を警備業務のみに限定することを検討して頂きたい。前例を見ると業務ごとではなく当該会社全体を排除しているようですが、今回契約が解除されているのは警備業務のみであり、他業務は継続して何らの支障もなく現在も行われていること、警備とその他の清掃やボイラーでは業種が異なっており、かならずしも全業務にしなければならない理由もありません。
- 以上、何よりも本件措置は会社の社会的責任に応じたものに止めるべきであって、決して回復困難なペナルティを科すべきものではないと考えますので直ちに検討して下さい。

(今後に向けて)

- ところで、地方自治法施行令第167条の4第2項の各号の定めについて見ると、1号は「故意」の契約違反、2～4号は「故意」を前提とした入札の妨害行為を規定している。そうすると、本件ケースの5号「正当な理由がなくて契約を履行しなかったとき」も、1～4号とのバランスから「故意」少なくとも重大な過失によって契約を履行しなかった悪質なものとされるべきであって、契約解除が即5号適用との要綱の扱いは乱暴すぎるのではないかと。
- 具体的には、会社の採用手続きに欠陥があり警備業務に不適当な者を使用していた、あるいは常々不適切な行為があり問題を指摘されていたのに十分な対応をとらず事件が起き契約を解除されたケースと、本件のように予測できない突発的、偶発的な事件で解除されたケースも同一の取扱いになるのは余りに硬直した扱いで到底理解を得られない。この点において施行令の趣旨を適格に酌んだ要綱になっているか疑問があります。
- 本件は一般競争入札の参加排除の問題だが、関連して指名停止に関する要領も見したが、参加排除が1～3年に対し、指名停止は2週間～2年間と双方の期間に相当の長短があり、道からはこの違いについて合理的な説明がありません。今後双方の期間の整合性を含めた見直しが不可欠と考えます。また、施行令では「3年以内の期間」と定めているに過ぎないのに要綱では最低を1年としているのも合理的な理由があるのか疑問が残ります。本件は従業員の行為が問題となったケースです。指名停止基準では公衆損害事故のケースに関して「事故の原因が作業員個人の責めに帰すべきものであると認められる場合」は「原則として指名停止を行わないものとする。」とされている。参加排除においても、このような扱いを検討することも必要なことではないかと考えます。
- 道からのヒアリングによれば公共工事の入札については行政内部の不服申立制度もあるとの説明を受けましたが、今後公共工事以外にも拡げて行くことも検討してみる必要のあることと考えます。

□ 道の機関の行為に不備がないもの

21-20号 林地開発許可に係る対応について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・地主より残土受け入れ事業用地としての承諾を得て、「林地開発行為変更」の許可を受けて用地の残土受入地整備をしている最中に、地主から工事及び利用の停止を一方的かつ強制的に受けた。そこで、このままでは事業の継続が危ぶまれるので、支庁に「林地開発行為廃止届出書」を提出したい旨申し出たが、なぜか認められなかった。
- ・認められない上に、用地に入って林地保全及び復帰を試みるも、地主より強行に阻止され、その間、地主や第三者による残土以外の不法な投棄が続き、将来、残土受入事業を行った際に見込まれる予定の利益も消えた。更に、残土受入地整備費用も未払いで、会社は窮地に追い込まれた。
- ・当時、「林地開発行為廃止届出書」を認めてくれたなら、林地の保全復帰にも地主に対して請求でき、業務の妨害も公に訴えることができたことから、道に逸失利益の保証を求める。

2 審査の結果

- ・本件苦情に関する支庁の対応については特に指摘すべき点はないと判断した。本件は申立人が平成11年、道の許可を受け開発行為を行ったが、土地所有者や申立人会社元役員（以下「元役員」という。）とのトラブルから事業の継続が困難となり、12年、支庁に「廃止届」を提出したい申出たが認められなかった事に対するもの。道の記録、当時の担当者への聴取によれば、そのような申出の事実が無いとのことでした。この点に関しては申立人も具体的に申出の事実をこれ以上客観的資料により証明できない以上、これを認定しての調査は進めることはできません。
- ・仮に申出があれば支庁がこれを拒む理由も考えられないこと、申立人自身これまでの支庁との折衝の中では廃止届の指導をしなかったことを問題視していたことや、12年以降も申立人が開発行為の遂行に向け関係者を相手として法的手続きを行っていること等を考慮すると申立人が廃止届を提出しようとした事実は認定できないと考えます。
- ・「廃止届」に係る指導についても念のために検討してみました。12年申立人が支庁を訪れ、A(株)に開発行為の地位承継をするための相談をしているようです。その理由として元役員に邪魔されて現場に入れないこと、地権者から承継の承諾も得られないことを話したが、支庁からは民事上、元役員との問題は介入できないので当事者間で解決するようにとの指導がなされた。そして申立人も元役員の妨害を排斥する法的手続きも行ったようです。
- ・申立人はあくまで自ら開発行為を行う、あるいは地位の承継をして開発行為を継続する意思があり、その方向で事は進んでいたと認めら、このような状況の中で支庁が廃止届を指導することは相当とは言えず、その権限もなかったものと考えます。従って、この点においても支庁の対応に問題は認められないと考えます。
- ・開発行為は元々地権者との合意の下でなければ何一つ進められないものであり、その原因は判然としませんが、本件開発行為はその地権者との足並みが揃わなかったところに事業が中断した原因があることは明らかです。以上、この問題は申立人と関係者間の民事上の問題であって、道には責任はないものと考えます。

22-2号 河川用地の払下げについて

1 苦情の内容

- ・道の依頼により、バーター理論にてA川流域の住民に三面張河川工事を施工する為に陳情書という形式で最先頭に立ち工事完成に寄与した。
- ・当該バーターは、河川上流にある約450坪の河川用地を用途廃止後順次私に払下げするとの方針（計画）を約束し、先ず、120坪を私の希望する箇所を選定交換した。
- ・上記の経緯を続ける約束で450坪の内120坪の払下げを受けた時点で終止し、120坪の土地は当初の事業計画を失するに至った。その後17年間、6代にわたる土現管理部長との申入れにも結論が出ず、今現在まで役所の不作為に依る当方の損害については多大である。

2 審査の結果

- ・本件苦情は理由がないと判断する。他方、これまでの道の対応には一部不適切なところがあった。
- ・本件苦情の原因は、約17年前で道には当時の記録は保管されていない（文書保存年限10年）。申立人も文書化されたものではないとの主張であり、事実の証明は元々難しい。
- ・更に、申立人主張の約束の存在と矛盾する事実、すなわち、道の河川改修工事・用途廃止の告示を経て、交換渡地の所有権移転登記が行われた直後、下流隣接地はB町内会に占有許可が与えられたが、上流隣接地は申立人に占有許可されず、約束の事実是否定的に考えざるを得ない。
- ・当時、土現はA川河川改修の用地処理をする上で申立人所有地を取得する必要があり、対価として交換渡地を申立人所有とする必要はあったが、隣接地まで払下げの理由もなく、売払いは一般競争となる制度の下、あえて実現可能性のない違法なことを約束することは通常はあり得ない。なお、当時は隣接地も現実的には河川の治水・利水上の支障がない状況から、用途廃止の可能性があり、将来申立人が取得する可能性があったことも事実であり、土現担当者の不用意な発言が申立人に誤解を与えたとしたら、厳しく反省されるべきである。
- ・本件が長期間に亘って解決していない状況に鑑み、道の対応に問題が無かったか検討した。経過を見ると、平成8年の精進川旧河川敷地の河畔林伐採事件が大きな契機となり、売払いから保全へと大きく方針転換され、土現は隣接地の用途廃止早期払下げ、あるいは交換渡地の買い戻しの要望には一貫してこの方針に基づき対応し、いずれも物別れに終わった。ところが、C道議が来所し、再度用途廃止等の要望がなされた際、前述の方針を説明しながら、その後の所内検討の結果、用途廃止は可能と判断し、一般競争入札により売払おうとしたが、申立人は一般競争入札に納得しなかった。
- ・この所内決定には、地域住民等からD市に要望書が提出され、用途廃止は実現不可能となった。
- ・土現は、用途廃止は河川管理者の自由裁量に委ねられ、用途廃止後の土地の買受者の利益より地域住民の利益を優先し、用途廃止をしなかったという行政の不作为は、何ら違法性はないとしているが、この考え方からも前述の用途廃止へ向けた所内決定には問題があったと考える。
- ・以上、道の対応は一貫性を欠き、長期化させた原因の一つであると考えます。

（今後へ向けて）

- ・本件苦情の趣旨自体は認められるものではないが、土現は今後共ねばり強く申立人に対し説明を尽くすことを求める。また、平成10年の決定について、どうしてその様な決定がなされたのかについて可能な限り検証して、今後の行政に生かすようにして下さい。

22-6号 財団を所管する部局の適切な対応について

1 苦情の内容

- ・(財)A協会非常勤職員（以下「非常勤職員」）が財団の服務規定に反する活動の事実調査及び情報公開について、NPO法人Bが財団に文章での回答を求めたが、回答が得られない事から当協議会に調査依頼があり、当協議会が今後以下の問題を含め「苦情申立書」として申請します。
- ・非常勤職員からの回答及び当協議会代表幹事C氏がD町総務課長等に聞き取り調査した資料のとおり、D町等の裏金作りの疑いに伴い非常勤職員が不正に関わっている疑いから事実を確認すべく止む無く苦情申立書の提出となりました。
 - 1 非常勤職員は財団の報酬と多数のファシリテーター業務の報酬を得ていますが、全て公人として報酬である事から記載された市町村に報酬の照会をする事で容易に事実を確認する事が出来ると思いますので裏金作りの実態調査を希望します。
 - 2 上記に記載した事実を当協議会として調査をすべく、財団、行政改革課及び道民活動文化振興課に文章で申入れたが、それぞれの担当が責任の擦り合いをして責任ある対応をしていただけないので適切な指導を希望します。

2 審査の結果

- ・苦情の内容1は苦情審査の対象外であり、既にお知らせしているとおりに審査しません。
- ・苦情の内容2の申立人の財団に対する申入れは、道が財団に対し文章で回答するよう指導すべき立場にはなく、これを行わないとする道の行為に違法ないし不当な点はないと判断します。
- ・道と財団の関係は、センター運営の指定管理者として財団を指定し補助金を交付し、あるいは、財団は特例民法法人であることから道は主務官庁として監督する立場にもあります。
- ・しかし、道の指導監督の範囲は環境生活部においては、指定管理業務・補助事業に関するものに限

定され、また、総務部においては、公益法人の業務に関するものに限定されています。

- ・ 申立人の主張はこれら道の指導対象となる財団自体の業務の違法ないし不正を指摘するものではなく、財団の非常勤職員個人の不正、しかも勤務時間外の活動についての指摘です。従って、仮に申立人が指摘する事実が認められたとしても、それは財団と当該職員との服務上の問題として処理されるべき事柄であり、道が介入できることではなく、すべきことでもない。ましてや申入れの回答の仕方に過ぎない口頭か文書かの指導をするということは越権行為といわざるを得ません。
- ・ 道からのヒアリングでは、申立人に対しては、両部とも一貫して以上の趣旨の説明をしたとのことであり、この間の申立人に対する道の対応には特に問題は認められないと考えます。
- ・ なお、申立人からは格別非常勤職員の不正に財団自体も関与しているとの指摘はありませんが、道において念の為これまで財団から提出のあった予算・決算及び事業計画書や事業報告書等、加えて立入検査を行った時の結果を改めて精査し、その事実のないことを確認しているとのことでした。

(今後に向けて)

- ・ 本件苦情については、以上のとおり道の対応に非は認められないと考えます。しかし、正しい道の説明が申立人の納得・理解に至っておらず本件苦情になっていることを受け止め、より一層懇切丁寧な対応を心掛け、道民にいやしくも責任のなすり合いだとか無責任だとの誤解を招かないような接遇のスキルアップに努めて下さい。

22-12号 自動車税の延滞金について

1 苦情の内容

- ・ 車税を分割するよう依頼していたのにも関わらず返答ナシ。延滞金だけ残っています。
- ・ 還付金は1年以上待たせて、しかも最初は「戻りません。」との返答。
- ・ そちら側のミスでの延滞金の為、払う必要は無いと思われます。ご返答ください。

2 審査の結果

- ・ 本件苦情は、申立人の主張からは十分な事実確認ができず、道の行為に対する具体的な問題点の指摘に至らなかったが、苦情への経過を見ると道の対応にも不適切なところがあった可能性も残った。
- ・ 22年度分の申立人名義の自動車に係る納付書、督促状、催告書は確認できたが、納税相談により起票される「自動車税納税誓約等受理票」は存在せず、申立人の主張を裏付ける事実の確認ができなかった。振興局は、分割納付の相談があれば、これを受付けないとか、無視すること等は考えられず、申立人からの分割納付の相談は無かったと考えているとのことでした。
- ・ 他方、自動車税の還付は受理票が存在し、前年度中に廃車を前提に業者へ渡されており、21年8月で車検が切れていたこと、但し、廃車手続が業者のミスで22年5月となったことが確認できた。
- ・ 相談を受けた振興局は課税除却制度による減額・還付が可能であることを説明し、申立人が来庁・減額申請手続をし、5月末決定となり、6月支出されたことも確認できた。本件は約1ヶ月後には還付金が支出され、減額申請から支出までの期間は不当に長いとは言えない。
- ・ 申立人は本税を一括納付しながら延滞金1,100円だけを納付しない行動の底には振興局の電話、面談の対応に対する不満の根強さが表れており、この点においても振興局のどこかの対応に不適切さがあったことを伺わせるものと考えます。

(今後に向けて)

- ・ 振興局では担当部署内での検討は日常的に行っているとのことですが、本件を契機にさらに道民の声を十分聞き理解することと道民に対する説明を丁寧にするこの双方の面で研鑽に努め行政サービスの向上をはかるよう求めます。

22-16号 自動車税課税免除の取消しについて

1 苦情の内容

- ・ 子どもが精神障害2級決定で自動車税免除適用を受けている。同居扶養していたが悪化し21年8

月入院し、主治医から退院後は別生計しないと家族共破綻を勧告され、仮独立させた。就労は不可、日常生活はヘルパー要、時には問題行動を起こして結局は妻が対応。緊急性が多発し入院前よりも車での駆けつけが多くなっている。A課長へ説明するも、通院回数等を理由に取消主張される。本来の免除趣旨は生かされていないと、悪用防止観点等から条件に符号しなければ認められないの一点張りで相談にならず、退院後の方が難渋している旨説明をしても原則論のみで貴委員に仲介を申出た。

2 審査の結果

- ・道の自動車税課税免除の取消処分について、指摘すべきことはありません。
- ・申立人は、22年11月23日『自動車税課税免除現況回答書』を「前回からの変更無」、「使用日数8日」として提出した。この記載内容からすると、免除対象となる印象を受けたことから、その経緯を聞いた。書面受理後、記載内容の確認が必要と担当者が判断して、同月26日申立人に電話し、聴取内容から、免除適用にならないと即断し、その旨申立人に伝えたところ、障がい者のために自動車を使っている実態があるのに、認められないのは納得できない旨話しがあった。
- ・さらに、申立人が12月16日来庁し、同様の主張を行い、課長の裁量で実態をくみ取った形の判断を出せないかとの要望があった。その際、福祉行政のあり方として、実態を斟酌せずに要件に該当しないとの機械的判断には納得できない趣旨の発言があったとのこと。
- ・「即断」の背景には、申立人が障がい者である子どもが扶養家族でないことを述べている上、課税免除要件の一つである「生計の同一性」について、障がい者が障がい年金を受給して独立生活をしている事実があり、生計同一でないことを認めている以上、車の使用頻度や使用実態の事情がどうであれ、適用されないとの判断が先行したものと思われまます。

22-18号 退学処分に関する面談等について

1 苦情の内容

- ・〇月、学校長等から一方的な退学処分に関する面談を受けました。
- ・昨年、授業参加を認められない状況が数ヶ月続き被害を受けています。組織運営に関する道職員の業務について調査の上、早急な改善措置を求めます。
- ・講師陣の言動は昨年7月から顕著となり、これまでの約半年、自主退学を強く促される内容の面談が繰返され、面談頻度は月数回以上、授業時間内に行われることもあり、登校しても学習できず授業を欠課せざるを得ないことも度々ありました。
- ・〇月〇日、課長等から懲戒退学処分にした旨面談が行われました。同日昼過ぎ、電話で「教材費の返金があり学校へ受け取りにきてほしい」との連絡を受け、実際行くと返金の他、退学処分決定の面談が組まれていた。「面談の予定は聞いていない。現在異議申立て中で退学決定の通知を受け取る段階にはない」とお願いした。
- ・〇月〇日提出の学校長宛「処分異議申立」は課長が所持していることが明らかとなりました。
- ・また、学校内他者に対し今回の件に関する個人情報を出し、処分の張紙を見せしめのような扱いにて必要以上に張り出す等、精神的苦痛を与えられています。
- ・学校長宛の書類が隠蔽されていた件等について調査の上、早急な改善措置を求めます。また、この度のような不当な処分施行について道に申立てを行います。

2 審査の結果

- ・学校のとった処分について、指摘すべき事項はありません。申立人の学業成績が思わしくないため、6月から翌年1月までの間に48回の指導が実施されている。
- ・再実習願いの提出については、「過酷なスケジュールによる不可能な課題提出」と感じられたとのことだが、卒業時期や国家試験から逆算してのやむを得ないぎりぎりの日程であった。
- ・〇月27日「再試験申出」の掲示不備に係る再試験願いの提出期限の取り違えは、まず、〇月22日の掲示で「〇月27日〇時、〇番教室の黒板に再試験該当者の出席番号を張り出す」と予告され、27日に〇月定期試験結果が掲示されています。これらの掲示から申立人が「再試験願い」を提出する必要のあることを知り得、かつ、予告文書により掲示日が27日であることがわかる。〇月〇日の面談では、10科目中4科目が不合格、実習が不合格との成績を示し卒業の見込みがないことから他校への転学を勧め、申出がない場合には退学処分となる旨説明。この時点では転学の選択肢が残され、苦情趣旨にある「一方的な退学処分に関する面談を受けた」との内容ではないと判断す

る。「処分異議申立て」は、学校長等が対応を協議し、行政不服審査法第4条の規定により、学生に対して行われる処分は、異議申立て等の対象とはならないことから、一切の対応を行わない旨決定したことを確認。○月○日の処分に関する張り紙については、複数枚の張り出しがあった事実は確認していたが、学校が張出した事実がなく、職員が直ぐに回収した。○月○日の面談については、課長が懲戒通知書を手交したが、受取りを拒否したため、口頭で「懲戒退学に処する」旨伝え、文書は郵送しないことを告げた。

- ・ 検証の結果、成績が卒業基準に達していない上、転学の選択をしなかったのは申立人自身であり、学校の指導に特に指摘すべき内容が認められない以上、学校の処分はやむを得ないと判断する。

22-20号 懲戒通知書について

1 苦情の内容

- ・ 学校より、学校長名で学生Aに対する懲戒通知書が届いたが、内容について保証人として納得できないので、異議を申し出る。①学力劣等に対するの評価基準を明らかにすること、②短時間での自習課題が多過ぎなかったか、③個人攻撃はなかったか、④どこがどう悪くて退学なのか 等
- ・ 学生本人Aに確かめたが、懲戒通知書は受け取っていないとの事。保証人・実父である私に一度として指示書の様な物も無く、説明も無く、いきなり懲戒通知書を送られても納得できるものではない。
- ・ 今期限りで閉鎖される学科のようですし、どうしても卒業前に問題の解決をはかりたいので、早急にお返事を文章にて頂きますようお願い申し上げます。

2 審査の結果

- ・ 学校は、学則第17条に定める学業劣等で成業の見込みがないとして退学処分とした。
- ・ ○月○日現在、37単位中11単位しか履修しておらず、卒業単位を満たしていないのは明らか。成績判定は学内基準に基づき判定会議を重ねて出されたもので、覆すことはできない。また、再実習の日程は過密だが、○月○日までに卒業証明書を国の機関に提出するまでのタイムスケジュールから逆算すると、やむを得ないと考える。指導経過からも個人攻撃やパワーハラスメントといわれるような指導があったとは認められず、むしろ、今年度で閉鎖となる同学科の在籍者を何とか卒業させようと努力した様子が見て取れます。保証人に予め通知しなかった点は、保証人の変更届が○月○日に提出され、併せて必要な誓約書が提出されないことから、学生本人Aに連絡を試みていたが、応答の無いまま、○月○日に成業見込みが無いことを通知し、転学又は退学を勧め、手続きをとらない場合は学則第17条に基づく懲戒処分の検討に入る旨説明しています。
- ・ 保証人への通知等取扱については、明文化された規定は無く、一部手続きが不備のままの保証人変更届けから、日を経ずに今回の処分となったことを考えると、保証人への事前の説明なしに退学処分通知となったことは、やむを得ない。学生本人Aが退学通知書を受け取っていないことについては、○月○日、退学処分通知書を手渡そうとしたが、学生本人Aが受け取らないため、通知書を読み上げて懲戒内容を伝え「受け取らないのであれば、今後郵送もしない」と伝えたということですから、学生本人Aへの申し渡しは事実上完了しています。

2 審査をすることができない事例

22-1号 国有農地の売払いについて

□ 苦情の内容

- ・国有農地に係る売払通知書の交付を受けたが、通知内容と現状が相違し、道に抗議した。道は、「代金納付までは国の土地であり文句は言えない」、「言い分が正しければ当然是正します」とされ、6日遅れて代価を納付したが、売買物件が占有されたままで引渡し是正しない。売主側に売買物件を引渡す義務が存在し、如何様に措置をなされる所存か苦情申立ます。

■ 審査をしない理由

- ・事実の発生から既に1年を経過しており、審査できない。なお、正当な理由により苦情申立期間を徒過した場合はこの限りではないが、本件は既に30年以上の期間が過ぎ、この間、道へも継続した相違事実の確認、損害賠償の請求をしていること、借地人とは訴訟提起により和解し、また、仮に損害が発生したとしても時効により既に消滅していると考えられ審査することは適当ではない。

22-3号 遅れている支払いについて

□ 苦情の内容

- ・道立高校へ納品した教師用教科書等に係る合計約45万円がまだ支払われていない。
- ・遅れの理由を聞いたところ、「28校の28人が行っていた支払業務と発注業務を4月から教育局の4人でしている」と聞き、いくら財政が厳しいからといって余りにも無理な合理化だと思います。
- ・先日、道政相談もしましたが一向に改善されないので、苦情審査委員に苦情を申し立てます。

■ 審査をしない理由

- ・苦情申立を取り下げたい旨連絡があったことから審査しないこととしました。

22-4号 苦情申立てを審査しない旨の通知書について

□ 苦情の内容

- ・審査結果が事実と反するので、証拠物を添付して申立てます。
- ・自作農財産の取得には「時効はない」。又、当方は完全な所有権（財産権）の移転がされていないので法律上、自作農財産に対する旧所有者一般承継人として財産権移転請求権は現在でも有しているので、「農地法詳解」の法律解釈等をご覧頂き、よろしくご判断の程をお願いします。

■ 審査をしない理由

- ・苦情の内容は、22年6月に提出された苦情申立に関するものですが、事実の発生から既に1年を経過していることから審査しない旨の通知書を送付しています。本制度では、苦情審査委員のなした審査結果について二審制度は想定されておりませんので、本件申立てについて苦情審査委員は審査することができません。

22-10号 研修事業に係る道教委の対応について

□ 苦情の内容

- ・A教育局長は、教職員組合B支部長から地方公務員法第55条第1項に基づく適法な交渉の申し入れがあったにもかかわらず、当該申入れ以降も一切これに応じず、また、交渉とは別にこれまで道教委の研修事業の実施等に関して行われてきた意見交流や情報交換についても全く応じない姿勢をとっていることから、これら道教委の対応について苦情を申立てます。

■ 審査をしない理由

- ・ 苦情の内容は、C市教育委員会の通知を起因とした労使間の交渉についてですが、苦情審査委員は道の機関の業務の執行に関する道民の苦情を審査することから、行政内部の管理に関する苦情については審査対象から除外することとしているため、審査することは適当でないと判断しました。

22-14号 医師の対応に関する質問書への回答について

□ 苦情の内容

- ・ 子どもの件について、対応した医師にひどい対応を受けた。それに関し道に苦情を申し質問書により回答を求めたが、納得する回答は得られなかった。このために苦情審査制度に訴ったえた。

■ 審査をしない理由

- ・ 苦情の原因が診断書作成という極めて専門性が高い診療行為に起因したものであること等から、苦情審査委員が審査することは適当でないと判断しました。

22-15号 土地所有に係る個人の権利侵害について

□ 苦情の内容

- ・ 農協の営農情報により計画立案した事自体が法律により保証された個人の権利（土地所有）の侵害である。登記・権利書・法務局の存在さえも否定するものです。
- ・ 苦情申立については双方より事情調取すべきであり、再度の審査を宜しくお願いします。

■ 審査をしない理由

- ・ 苦情の内容は、22年9月に提出された苦情申立に関するものですが、当該苦情については同年11月4日付け苦情審査実施結果通知に対する再審査の請求となり、「苦情審査委員自身の行為に関する事項」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。

22-24号 問合せに対する回答について

□ 苦情の内容

- ・ 海区漁業調整委員会に、A漁協の小型定置網漁業漁場計画は法令に違反し、私の経営する隣網の魚道を遮り、生活に影響するので、元に戻してほしい旨の裁定の申請を行った。応対した一人が、その漁場は6年から設定され、第9次定置漁業権（H6-10）でB漁場として定置免許を受有し現在に至っており、少なくとも同年以降は漁場設定され、場所は確定されていると言って席を立った。私は委員会に当該漁場の謄本の写しを送り、主張は間違っていることを説明した。
- ・ その後、海区委員会に裁定の内容を問い合わせたが、回答が無いので申立てた。

■ 審査をしない理由

- ・ あなたからの苦情は、石狩後志海区漁業調整委員会に対してなした共同漁業権行使に関する裁定内容の問合せですが、当該委員会に確認したところ、共同漁業権行使に係る裁定の申請の提出の事実がないこと、また、仮に提出されていたとしても共同漁業権行使に関する裁定の業務は当該委員会の所管ではないことから、本件申立てについて苦情審査委員が審査することはできません。

3 審査を中止した事例

22-7号 堆肥管理の照会に対する回答について

□ 苦情の内容

- ・堆肥舎で堆肥の管理をしていますが、堆肥の水分が多い場合、堆肥が流れ出ないように水分調整材として牧草、おがくず、もみ殻等を混ぜ込んでいる場合があります。堆肥1/3に2/3の水分調整材を入れても良いのかどうか、道の意見を担当主幹に質問したところ、「お答え出来ない」との回答。
- ・堆肥舎には堆肥を入れるもの。堆肥よりも多い水分調整材を入れては本来の用途から外れると思います。どうして、道の見解を示すことができないのか？こんな回答では納得できません。道の見解を示していただきたく申立ます。

■ 審査を中止した理由

- ・自己の利害にかかわらないことに該当することが判明したため審査を中止します。
- ・法令等で堆肥管理に係る水分調整材の基準が定められていない以上、見解を示さないとの対応は不適切であったとは言えない。申立人へのFAXでの回答内容は適切であったと考えます。水分調整材の基準が示されないことの直接的利害は申立人にはないと判断したものです。

22-8号 補助事業の実施について

□ 苦情の内容

- ・建設予定地には既に2つの堆肥舎が設置され、3つ目が作られることになる。A町では、事業から漏れ自己資金で設置した畜産農家や、廃業を選択した方もいます。堆肥舎の1つは、水分調整材が保管され、道は乾燥調整のためと説明しているが、今年の収穫時から保管されている。3つ作られることは、以前の事業計画に問題があったと考えられる。補助事業を受けられない農家を優先的対象にすべきであり、公平の確保、財政の使い方にも大きな問題であり、是正するよう申立てる。

■ 審査を中止した理由

- ・審査を開始しましたが、「自己の利害にかかわらないとき」に該当することが判明したので、審査を中止することとします。あなたからの苦情の内容は、畜産環境整備事業の実施等についてですが、あなたが直接の当事者でないことから自己の利害にかかわらないため、審査することができません。

4 審査を行っている事案

22-23号 参加排除期間変更通知について

□ 苦情の内容

- ・23年3月4日付の参加排除期間変更通知に係る措置について、資格種別を庁舎等清掃、庁舎等警備及びボイラー等運転操作を庁舎等警備に、参加排除期間を1年を6ヶ月に変更することを求める。
- ・申立人は、同年1月17日苦情審査委員に対し、競争入札参加排除決定通知及び競争入札参加資格消滅通知に係る処分が違法乃至不当であることを理由として、苦情の申立を行った。
- ・苦情審査委員は、審査実施結果通知書において、「一定の参加排除はやむを得ないものとするが、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。」旨表明したが、道が改めて下した結論は、期間はともかく資格種別を庁舎等警備に限定すべき苦情審査委員の意見を無視した内容となっている。
- ・申立人の入札対象となる入札は、ほとんどが23年3月20日で終了し、1年の期間が6ヶ月に変更されるだけでは、申立人の会社自体の存続も危ぶまれる状態である。

22-25号 電話対応について

□ 苦情の内容

- ・消費者安全課の担当者から電話がきて、条例違反で出頭の義務があるとまくしたて、こちらの話も全く聞かず、早口で一方的に話された。その後、上司が義務ではなく任意である旨説明してくれたが、日程の調整は今時点ではわからないと伝えると、協力しないということですねと。更に、脅迫めいた口調で話すので、直接課長と話すとなんな話は言っていない等組織ぐるみで口裏を合わせる。
- ・協力できない等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でしたが、苦情を入れた後には、書面で話を続けたい旨がありました。高圧的かつ脅迫めいた対応を認めるかどうか。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どうか。この3点について書面等形に残るもので返答願います。

5 制度の対象外となった事例

22-13号 私有地の無断利用について

□ 苦情の内容

- ・A町で開催されたイベントにおいて、当社の私有地が無断で駐車場として利用されていた。
- ・当社が書面で回答を求めると発覚せず、事前の許可も得ず、事後報告もなく、悪質である。
- ・会場は3種漁港であり、管理者の責任を問いたい。実行委員会・委員・駐車場誘導員は、地元駐在員・役場職員等であり町ぐるみで容認していた可能性もあり自浄効果は望めない。

■ 制度対象外の理由

- ・開催場所は道が管理する第3種漁港であることから、A町は振興局から使用許可を受けてるが、無断利用された貴私有地は使用許可施設に含まれていないこと、漁港区域内での道の管理は道有施設のみであることから、道の仕事に関わらないため苦情審査委員が審査することはできません。

22-19号 行政不服審査法に基づく執行停止について

□ 苦情の内容

- ・申立人は、競争入札参加排除決定通知書及び競争入札参加資格消滅通知書による処分を違法乃至不当として、撤回、取消等を求めて、苦情申立を行った。申立人は当該処分により、1年間、道が行う一般競争入札及び指名競争入札に参加できない状況となっております。
- ・苦情申立の趣旨を認める結論が出たとしても、この間に、申立人には回復しがたい損害が発生するので、行政不服審査法第34条の規定に基づき本件執行停止の処分を求める。

■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情内容は、平成23年1月17日付け苦情申立の対象とされている処分に対する、行政不服審査法第34条第3項の規定に基づく苦情審査委員への執行停止を求めるものであり、道の機関の業務の執行に関するものではないので、苦情審査委員が審査することはできません。

IV 関係規程等

北海道苦情審査委員制度の概要

- 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。

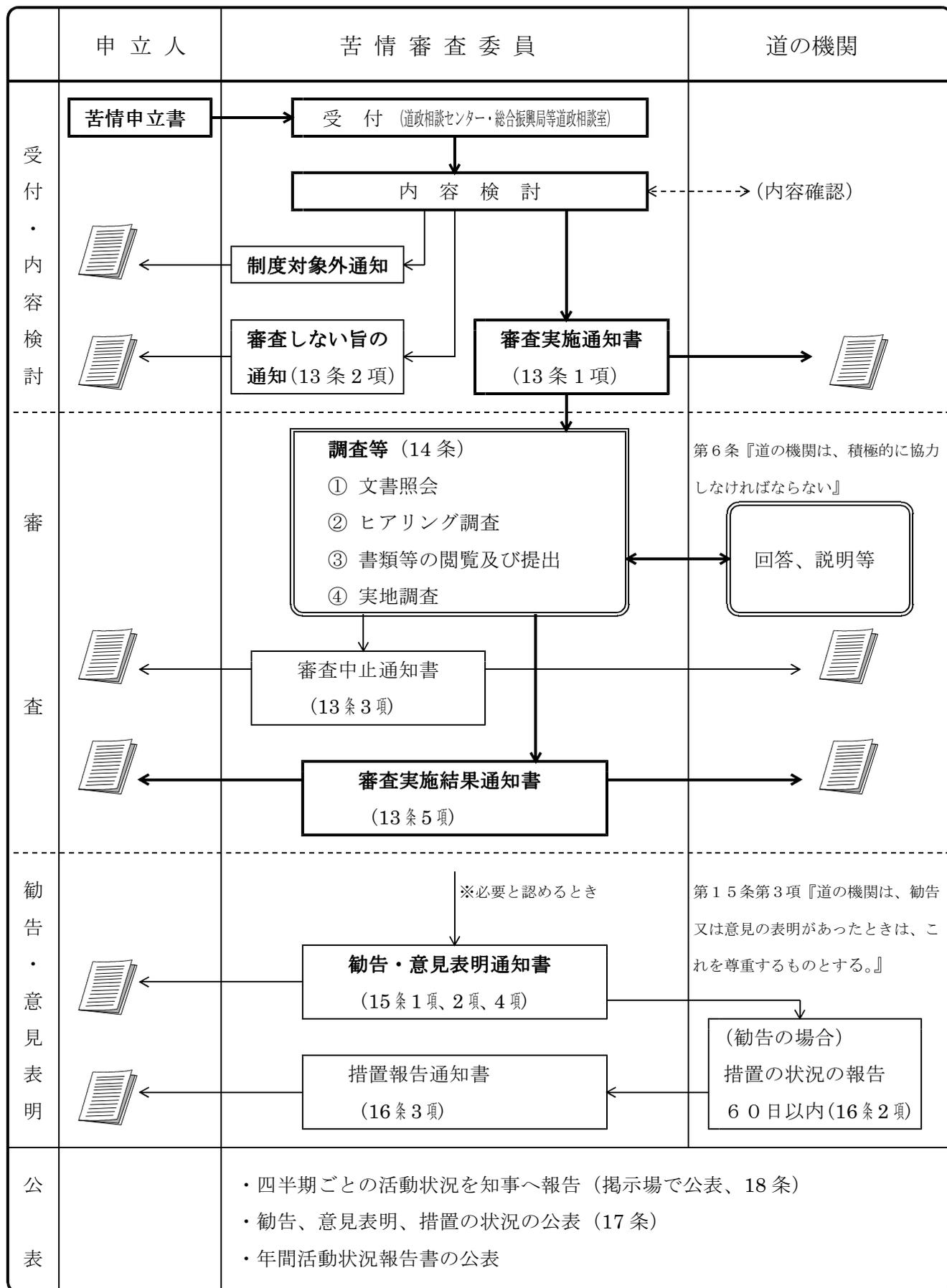
(知事への委任)

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23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>
