

北海道苦情審査委員

平成21年度活動状況報告書

〈平成21年4月1日～平成22年3月31日〉

平成22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21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	
<input type="checkbox"/> 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	8
・21-9号 道営住宅の応募について	
<input type="checkbox"/> 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	10
・20-21号 土地境界杭の設置等について（前年度繰越分）	
・21-6号 医療相談窓口の対応について	
・21-12号 高等養護学校の事故に対する道教育庁の対応について	
・21-15号 消失した農地の返還について	
・21-18号 職業訓練指導における対応について	
<input type="checkbox"/> 道の機関の行為に不備がないもの	19
・21-1号 河川管理施設等について	
・21-2号 道道の管理責任等について	
・21-3号 保健所の対応について	
・21-4号 カルテの保存等について	
・21-5号 建設業経営事項審査について	
・21-7号 社会福祉施設への運営指導について	
・21-8号 入札事務について	
・21-10号 所有地の消失について	
・21-11号 保健所等の対応について	
2 審査をすることができない事例	24
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	28
○北海道苦情審査委員に関する条例	29
○苦情審査の流れ	33

I 苦情審査委員の所感

「3年目を振り返って」

北海道苦情審査委員 山 口 均

1 苦情審査委員としての2期目の折り返し地点に立って、私自身改めて、苦情審査に向けた姿勢の再確認と新鮮な目線の保持について再点検をしているところです。

昨年11月26日我々北海道苦情審査委員兩名の司会で「第11回全国苦情救済・オンブズマン制度連絡会」が東京で全国26の機関が集まり、持ち寄った議題について議論してきました。この会は国・地方を通じる行政苦情救済・オンブズマン機関相互の意見・情報の交換等の場を設け、相互の連携を図ることにより、我が国の苦情救済制度の充実・発展に資するため、国、地方公共団体等の33機関で構成し、原則として年1回開催しているものです。

議論の中で私と同じ様な悩み、迷いを感じつつ業務に充っている方を知り元気づけられたり、逆に考えたこともなかった問題の指摘がなされたり大いに有益な会合でありました。都道府県レベルでは現在北海道・秋田・山梨・沖縄の4自治体だけにしかこの制度は設置されておりませんが、今後増えることを期待しております。

2 平成21年度の申立件数は、総数で23件となり、昨年より2件増加しました。その中で実質審査がなされた件数は15件（前年度繰越分を含む）で、その内6件に道の機関に何らかの問題が認められました。この40%の比率は例年と比較すると少しずつ低減していますが、まだまだ40%に問題があるということとはとても胸をはれることではないと思います。

私が担当し、実質的な審査をした案件は6件でした。それぞれの申立と審査の概要は、後記「Ⅲ 苦情審査事例」に記載のとおりですが、その中で道の機関に問題があると考えた事案について審査をした感想を若干のべさせていただきます。

(1)「医療相談窓口の対応について（21-6号）」

これは道東にお住まいの方が地元の歯科医院へ電話で治療法の問い合わせをしたところ歯科医から一方的に電話を切られたことについて保健福祉事務所の「医療相談窓口」へ相談した時の対応についてのものでした。相談を受けた窓口担当者は直ちに歯科医へ連絡をとったところ歯科医から「電話対応が無礼であるから今後も一切対応しない。その旨伝えてもらって良い。」といわれ、これをそのまま申立人に伝え、このような歯科医の対応は医師の患者に対する接遇の問題であり、窓口としては、それ以上の対応はできないとしたものでした。

ところで「医療相談窓口」は、医療法第6条の11に定められており「苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院、診療所若しくは助産所の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと」が認められているものです。

そこで私は「中立的な立場で患者さんと医療機関の仲立ちをする窓口としては一定程度歯科医へ感情的な対応を戒める助言をすることは可能であること及び感情的な歯科医の発言をストレートに患者に伝えるのは単なるメッセージに過ぎず、仲立ちの役割を果たすものとはいえないとの指摘をし、相談窓口の対応の改善を求めました。

(2)「道営住宅の応募について（21-9号）」

これは道営住宅の応募方法について郵送による申込受付は行っていない旨のパンフレットに対する苦情でした。この点に関しては北海道営住宅条例施行規則で持参提出を原則としているが、持参が困難な事情があるときは郵送も認めていることと抵触する不適切な記載であり、道も直ちにこれを削除しました。

ところで、道営住宅の入居募集は指定管理者である（財）北海道住宅管理公社が行っ

ているところ、これまでほとんどが持参提出で処理されていたようで、これを前提に郵送は認めないかのパンフレットの記載となったものでした。しかし、道営住宅の入居希望者の当選倍率は近年20倍位であり、ほとんどの方が落選していること、入居希望者にはお年寄・障がいをお持ちの方、さらに平日仕事で休みもとりにくい方も多きことを考えると、持参申込みを原則とする合理性があるのか疑問を持ちました。さらに、もし希望が適って当選すると、さらに資格審査と入居説明会と都合3回も平日の日中に公社へ出向かなければならないとのことでした。この審査の中で全国的な状況を調べてみると逆に郵送のみとする自治体もあり、原則持参あるいは持参のみとするところは極く僅かでした。そこで、私はこれまでの慣れた作業に合わせた方式を旧態依然として続けて行くのではなく、利用者の立場に立った見直しを求める意見を述べました。黙ってても20倍以上の申込みがある道営住宅においては、仲々民間賃貸業者のような競争原理が働かず、得てしてサービスが低下しがちです。募集の方法のみに止まらず業務全般について不断の点検が必要であると思いました。

(3) 「職業訓練指導における対応について(21-18号)」

これは砂川市にある「国立北海道障害者職業能力開発校」へ1年間在籍した訓練生から学校の職業訓練の内容や寮生活全般に対する苦情でした。その内容は多岐に亘るものでしたが、この審査の中で、学校の訓練生に対する対応全体に親身さが欠けており、管理者然とした悪しきお役所仕事になっていないかの疑念を感じました。学校として多くの訓練生を預かる立場に立つと事故防止、安全第一となるのも理解できない訳ではありませんが、訓練生は多くが大人(未成年者は約2割に止まります。)であり、障がいを抱えながらも自立を目指し、その手立てとなる職を身につけようとして学んでいるのですから、もう少し暖かな対応がなされるべきであると感じました。寮生活についても、ここで学生が訓練を離れ、プライベートな交流が活発になされ、学校を出てからもお互い励まし合って行く絆を築けるような寮生活が望まれるところです。昨年度の年報で小沼委員が指摘されていた本校への専門家の関与や定員数に対する充足率の低さの問題を含め、より積極的な対策がとられるべきであると今年は私自身が同様の感想を持ちました。

本年4月、道障がい者条例も施行され、障がいを持った方々が地域の中で差別なく暮らせるような施策が進められつつある中で、本校の役割は増々重要なものとなって行くものと思います。ここで改めて北海道の障がい者に対する施策における本校の位置付けを再確認し、本校の運営についても、訓練生の意見に十分耳を傾けると共に、職員の方にも自分を訓練生の立場に置き換えて想像力を働かせて日々の業務に充ってもらうことが重要なことと考えます。

折角立派な施設があるのに、本校が現在道内の障がい者の方々にとって魅力のある施設となっているのか少し心もとない気がします。道が中心となって各種の関連団体とも協調して障がい者支援策の先頭に立つ組織にして頂きたいものと心から念じております。

- 3 3年目の苦情審査を終え、本制度が発足して満11年となり、この間の苦情申立は311件を数え、うち196件が実質審査がなされ、苦情の対象となった部署も道のほとんどの部署に及んでおります。そこで、ヒアリングしていても本制度は今や道庁の中においては広く浸透していることが実感されます。他方、本制度が道民の中でどれほど知られるようになったかについては未だ心もとないところが残ります。

苦情審査委員としては本来業務である一件一件の審査案件を丁寧に道民の立場から行い続ける以上の有効な手段を持っておりませんが、道においてはこれまで以上に種々の手立てを講じて制度の普及発展に努めて頂きたいと存じます。

「平成21年度苦情審査結果から 道民の期待にこたえる職員の専門性向上を」

北海道苦情審査委員 小 沼 肇 子

平成21年度中に申し立てられた総件数は前年度比2件増の23件でした。

今年度は、慎重な審査が必要となった教育庁関係事案が4件と多かったのが印象的でした。建設部関係事案では、道路管理に瑕疵があり、車で通行中に被害を受けたとの申し立て（平成21年8月27日ほか）が2件あったことが特徴的でした。

結果としては、賠償責任を認められるほどの管理瑕疵があるとは判断できない事案でしたが、通常走行中に所有車両に損害を受ける等の被害を被った当事者からすれば、納得できない心情であろうことは、十分に理解できます。事情は個別的に異なるのに、現場が、ダイレクトに判例による基準を当てはめて賠償請求を退ける説明をすることで、通行者の注意義務の範囲であると断定して、道路管理の責任を打ち消すとすれば、あまりに行政にとって都合の良い法律の運用との印象をもたれかねません。

慎重審査の結果、いずれも道の道路管理瑕疵を問う結果とは判断しませんでした。基本的には、道路管理者には安全確保につとめる義務があり、道路上の落下物処理、道路の凹凸補修において、一般通行者に被害を及ぼすことのないよう、一層の注意を払って職務を遂行するよう求めるものです。

教育庁関係では、大変重要な問題として、慎重に審査した事案がありました。「高等養護学校での事故対応について」（平成22年2月15日）の事案です。学校という、ある意味社会と一線を画した中での事案は、問題のとらえ方、当事者間の力関係、被害の認定の難しさなど、審査も慎重に行う必要がありました。

結果としては、学校内のことであっても、広く社会に受け入れられる説明責任を果たすことの重要性を厳しく問う結果となりました。生徒・保護者・先生・教育庁いずれの間においても、信頼関係の崩れた中ではどんな話し合いも不毛なものとなり、当事者は苦悩の淵にもがくこととなります。そのうえ忘れてならないのは、子供たちが人生の大切な時期において、大きな意味での被害者になるという点です。このことに、最も心を痛めながら、慎重審査に加えて審査期間が徒に長くならないよう、相反する配慮のなかで審査を進めました。

審査の過程では、学校内の会議の正確な記録が残されていなかったり、学校内での申し合わせに反した職員の行動があったり、緊急性の判断に甘さがあるなど、学校組織に改善を要する点が多々判明しました。そのことが、保護者の信頼感を損ね、事後にはその回復のため、担当職員は多大なエネルギーを遣う結果となり、本来業務の外に大きな努力を強いられることとなりました。

一旦失った信頼を取り戻す難しさは、当然ながら、大変なものがあります。ましてそのことが、生徒の人生の上に影を落とすようなことになっては取り返しがつきません。

その後、学校の関係者が精一杯の努力を重ね、審査結果通知送付以後にも、数度にわたり事後報告を頂きました。学校においては審査結果通知を真摯に受け止め、それに沿った具体的な対応を実行していただいた結果、家庭訪問を続けて卒業に漕ぎ着け、卒業証書をお渡しできたことは、不幸中の幸いであったと考えています。

その他の事案では、所有地の消失回復を求める事案（平成22年1月7日・平成22年3月4日）が2件ありましたが、いずれも、数十年前の工事や、境界変更にかかる事案であり、立証が困難であり、関係者の記憶もなく、記録も残されておらず、古い図面や登記簿を比較する難しい審査となりました。この過程で判明したのは、当時問題のあった工事等における記録が、通常の保存年数経過後に廃棄されているということで、正確な調査ができなかったのは残念なことでした。計画が頓挫したり、紛争性が高かった事案については、特別の判断を働かせ、書類の保存期限を一定のシステムのもと延長させる工夫があっても良いのではないかと考えます。

また、道行政に不審のあるときには、申立人にはできる限り早い時期に申し出ていただき、申し出を受けた担当部局もこれを抱え込むことなく、現実的な解決に向けて努力すると同時に、苦情審査制度の活用を決断していただきたいと思います。

審査委員に就任して3年が経過しましたが、この間、自らに原則として、2ヶ月で審査結果通知を出すことを課し迅速処理に努めました。また、必要と認めた場合には、委員自身が現場に赴き、実際にその現況を確認し、体感したうえで、結果通知を書くことで、少しでも、申立人の皆さんのお気持ちを理解するよう努めました。

精神保健福祉センターのカルテ保存現場の確認や、岩見沢市道道における事故賠償請求における実況検分などがそれです。

また、結果通知を受けたあとの当該部局には、何度でも、その事後報告をもとめ、実際どのような改善が実行されたかを、検証してきました。この姿勢が次第に理解され、数年越しのものも含め、事後に改善報告が多く寄せられております。

上記教育庁関係事案のほかにも、具体的には、「消失した農地の返還について」（平成22年3月4日審査）に関する審査の中で判明した「換地の確定測量図との重複登記」が平成22年4月20日付けで解消された旨の報告が、更生登記簿を添付して、後志総合振興局よりありました。

また、河川敷の耕作禁止を巡る事案（平成20年10月審査）の事後報告として、平成21年12月、札幌土木現業所において、不法耕作地を一掃するための工事に踏み切ったとの報告がもたらされました。審査結果通知をしてから約1年後の平成21年11月にも、同河川の不法耕作について、道政相談センターには「土木現業所の役人は撤去の約束を守らない」との苦情電話等が寄せられておりました。この種の問題は全国でも、平成20年12月、京都・桂川の「不法菜園」で簡易代執行が行われたが、希有な例として報告されています。現場としては、不法耕作一掃工事に踏み切るまでには、看板を立てて周知をはかり、住民説明会を開くなどの手順を重ね、時間を要しながらも粘り強く対応を継続したうえで、画期的な工事を実行していただきました。

行政は住民から常に公平・公正を求められるため、時に画一的とのそしり、法律による切り捨てとの批判にさらされる一方、曖昧な運用状況は不公平との批判にもさらされる場合があります。現場のご苦労は十分に理解いたしますが、なお、住民感情と公正な行政との調整をとりつつ、道民の期待に応えるべく精励されることをお願いしておきます。

現場の皆さんにとって、本来業務のほかに、多忙な日常業務の中での苦情対応は大きな負担と思われませんが、一人一人の道民には、行政側とは圧倒的に調査力や専門性において差があることを思えば、あくまで、親切丁寧に説明をおこない、資料の請求等に細かく応える姿勢を持ち続けていただきたいと思います。また、そのための正確な記録を備えること、厳正に引き継ぎを行うこと、長年にわたる公共工事に伴う懸案事項には配慮を働かせた資料保存の方法を考え提案する姿勢を持って頂きたいものです。また、対応経過の中で、不用意な言葉使いで不愉快にさせたり、問題をこじらせたりすることのないよう、配慮を求めます。

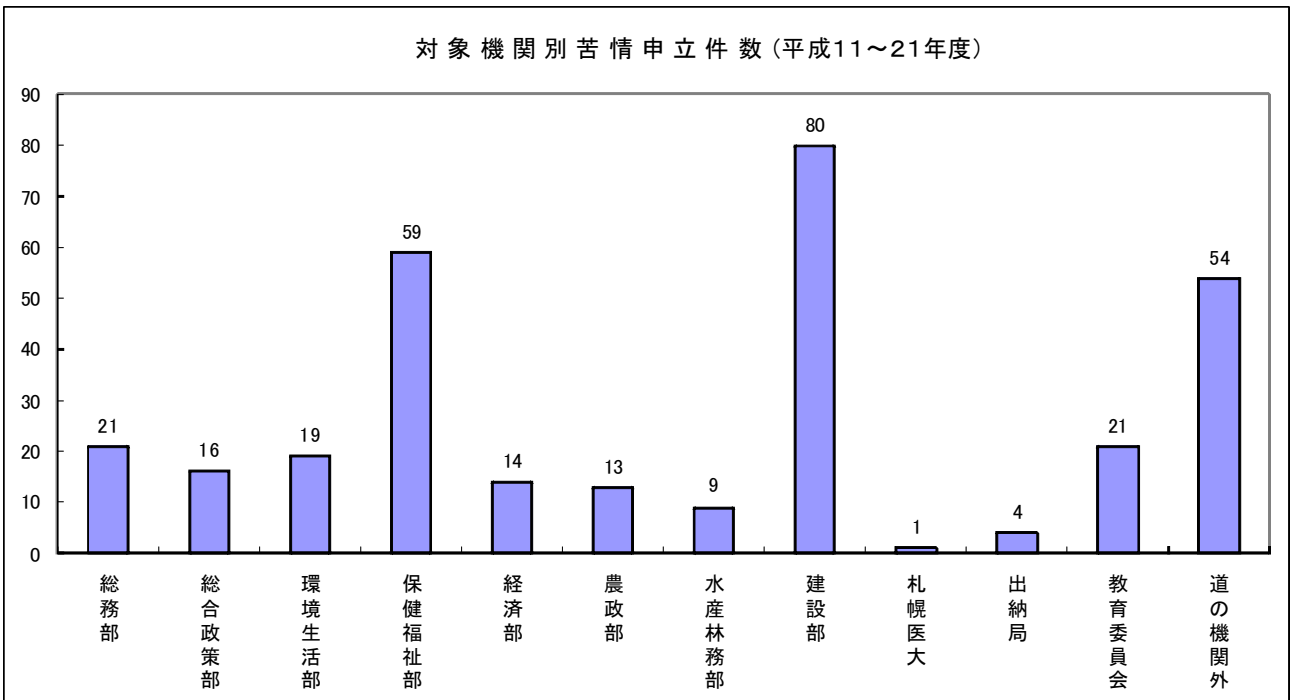
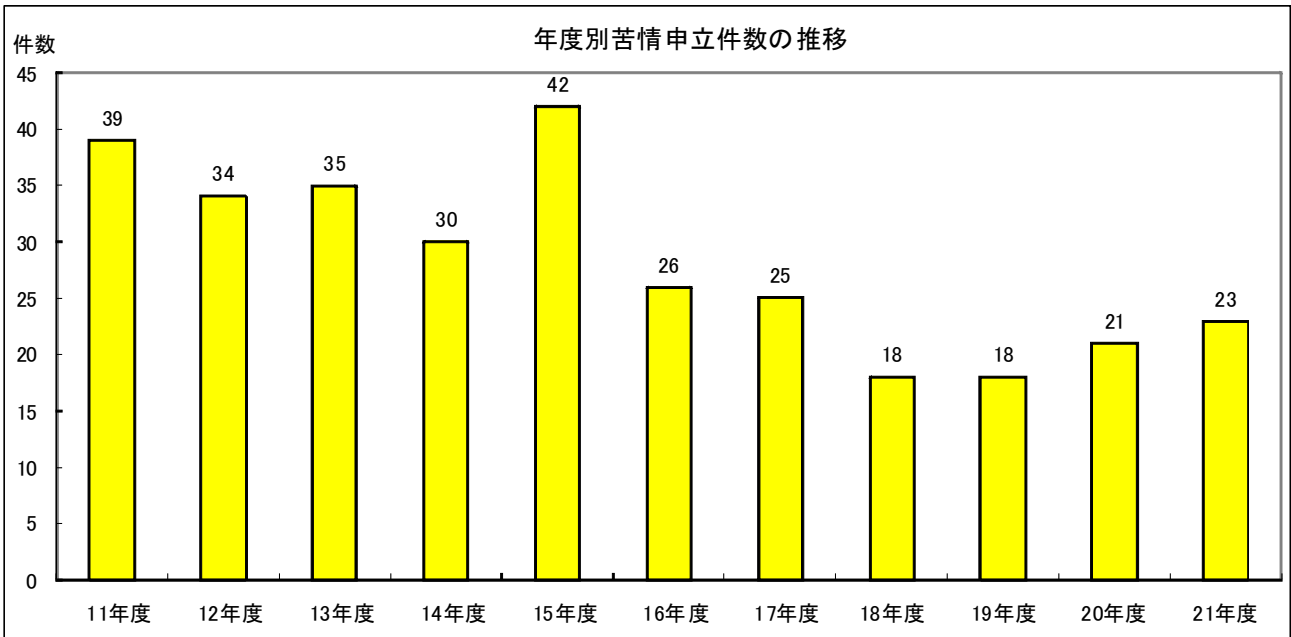
多岐にわたる審査をするなかで、道民の印象として、行政の担当者の専門知識が十分でなく、的確な応答が得られないため紛争性を徒に高めているとの苦情も寄せられており、適材な配置と、専門職の登用を積極的にはかる必要性も感じるところです。行政のサービスとは基本的に全ての住民の気持ちをくみ取る事を基本として、時に専門知識を生かし、時に、正確な資料をもって誠実に対応すべきものであることを、重ねて申し上げておきます。

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11年を迎えますが、これまでの苦情申立ては、平成21年度末の累計で311件を数え、約6割の196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21年度苦情申立処理状況

(1)対象機関別苦情申立状況

平成21年度の苦情申立て受付件数は23件で、その内訳をみると、知事部局に対する申立ては15件、教育委員会に対する申立ては6件、道の機関以外の申立ては2件となっています。

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
総合政策部	1	21-16号 個人情報開示請求等について
保健福祉部	5	21-3号 保健所の対応について
		21-4号 カルテの保存等について
		21-6号 医療相談窓口の対応について
		21-7号 社会福祉施設への運営指導について
		21-11号 保健所等の対応について
経 済 部	1	21-18号 職業訓練指導における対応について
農 政 部	1	21-15号 消失した農地の返還について
水産林務部	1	21-20号 林地開発許可に係る対応について
建 設 部	6	21-1号 河川管理施設等について
		21-2号 道道の管理責任等について
		21-5号 建設業経営事項審査について
		21-9号 道営住宅の応募について
		21-10号 所有地の消失について
		21-19号 道路事故に係る損害賠償について
教育委員会	6	21-8号 入札事務について
		21-12号 高等養護学校の事故に対する道教育庁の対応について
		21-13号 アンケート調査について
		21-14号 アンケート調査について
		21-22号 教員の体罰等に係る道教育庁の対応について
		21-23号 道教委の通知について
道の機関以外	2	21-17号 地方公務員災害補償基金の審査事務について
		21-21号 水利権について
合 計	23	

(2) 審査区分別苦情申立処理状況

平成21年度の苦情申立て23件と前年度繰越分1件を合わせた苦情申立て24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22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 (1)
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	1
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	5 (1)
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	9
2 審査しない旨を通知したもの	3
(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	1
(3) 監査委員又は外部監査人に監査請求を行っているもの	
(4) 監査委員等において現に監査請求を行っているもの	
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの	
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの	
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	1
(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	1
3 審査を中止したもの	1
4 審査を行っているもの	3
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	24 (1)

※ () 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

21-9号 道営住宅の応募について

1 苦情の内容

- ・北海道営住宅条例施行規則第6条第2項但し書きは、道営住宅応募に際し、入居申込書の提出を、郵送その他によっても行うことができる、と明記しているにもかかわらず、同施行規則施行後、今年度第二回募集に至るまで、応募のてびきには、郵送による受付は行っていない旨明記し、規則に反した事務が意図的に行われ、支庁は、その事実を認めないでいる。
- ・よって、事実関係の調査を開始し、過去に遡及して責任の所在を究明すると同時に、知事がこの事実を道議会にて報告し、道民に謝罪することを希望する。

2 調査の内容

- ・道営住宅の入居申込みについては、北海道営住宅条例施行規則（以下「規則」という。）第6条第2項の規定に基づき、支庁長（指定管理者）の指定する場所に持参して行わなければならない。しかし、但し書きの規定により、持参することが困難な事情があるときは、郵送その他の方法により行うことができることとしている。
- ・指定管理者である公社から年間公募計画の協議を受け、支庁で承認を行っている。公社は、申込者の世帯の収入状況、住宅困窮度及び優遇措置に係る書類審査など必要な入居資格要件の確認に慎重を期する必要があることから、申込者の方々に入居申込書等を持参していただき、不足書類等を直接伝えることで、スムーズな入居資格審査を行い、又トラブル等が発生しないよう業務を行ってきたところである。
- ・規則に基づき、持参による入居申込書等の受付業務を実施しているため、規則違反とは考えていない。また、郵送その他の方法の「その他」は、代理人による申し込みを想定していることから、公社では、これまでも申込者からの問い合わせに対しその旨の説明をしてきた。しかしながら、「応募のてびき」に記載された「郵送による受付は行っておりませんので、」の表現は、入居申込者の方々の誤解を招くことから、抹消したところである。

3 審査の結果

- ・申立人の苦情は理由のあるものと判断します。この点に関する道（支庁）の取扱いは道条例及び規則に照らし正されるべきものと考えます。
- ・平成20年度版までは、郵送による受付を行っていないとの記載もなく、提出方法については全く触れられておらず、実務的にはほぼ100%持参受付のみでなされていたようです。ところが、平成20年度より支庁（公社）に郵送申込についての問い合わせが多数寄せられ、入居申込書の提出については、持参が原則であることを事前に入居申込者の方々に対してお知らせするため平成21年度版に「郵送による受付は行っておりません」と明記したとのことです。この点については、支庁も申立人の指摘を受け直ちに応急措置として該当箇所を棒線で抹消し、規則但し書きの趣旨に沿った郵送による受付の説明文を添付することにしました。そして、この件について、本年10月21日申立人に対して書面（FAX）で回答したとのことです。
- ・本件は、単純なミスによって誤った記載がなされたものとして記載の訂正をして終わりというものではなく、相当根深い体制・体質に基づくものと考えられるべきものと考えます。以上、法令の実行に当たる行政の担当者として今回の件については厳しく反省をし、今後の糧として下さい。

（今後に向けて）

- ・今回の事態の契機となったのは、平成20年度より郵送申込についての問い合わせが多数寄せられたことにあったようですが、このことは郵送申込に対する道民のニーズが高いことを示すものと捉えるべきではないでしょうか。また、郵送申込の説明文を添付した平成21年になり郵送件数が急

増したのも道民のニーズを端的に表したものと考えられます。

- 苦情審査委員としては、今後、全道的に規則の範囲内で郵送申込について弾力的に運用すること、最終的には規則改正も視野に入れた抜本の見直しの作業を求めたいと思います。
- 指定管理者制度は、経費の削減だけではなく、いわゆるお役所仕事ではなく、民間のサービスの導入も期待されているものです。長年の手慣れた扱いに安住することなく、道民の声に耳を傾け、他の自治体の状況も参考にしながら不断のサービス向上の意識を忘れず業務に充って頂くことをお願いしたいと考えます。

□ 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの

20-21号 土地境界杭の設置等について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・ A砂防ダム（以下「ダム」という。）設置に伴う砂防指定地による土地利用規制について、土現設置看板（4枚）どおり規制境界杭の明示を求める。
- ・ ダム近隣に所在の道所有・管理する橋の復旧と橋に至る通路の確保と完成を求める。
- ・ ダムの完成図を求める。無いときは現在図。堤体の事実上の長さ（町有地及び当社所有地）境界の明示。
- ・ 当社所有地にあるダムの堤体維持保全のための止水・防水施設、土留め鉄棒工作物等及び高さ約1～2mの土盛りを早急に撤去すること、出来ないときは相応の措置を求める。
- ・ 対岸の堤防を石垣、コンクリート護岸（ダムの維持保全）しているため、当社所有地側が約1.5m低地となり、一昨年秋の出水時に流木が押し寄せた。同じ高さの堤防を求める。
- ・ 当社が土現に上記各項目について、早急な措置を要請したにも拘わらず、これを放置したことによって私権が制限され、ダム規制区域が不明確のため工事が遅延し、且つ、前記の通路の未完成により、当社所有地を無断利用したことは職権乱用に該当するので、早急な措置を求める。
- ・ 土現が測量調査を依頼した会社は、測量調査にあたり、地権者に、事前、事後とも通知もなく、無断で土地に立ち入り、特に、既存規制境界杭を移動する等の疑いのある行為をした上に、無断で当社の竹林を伐採し、仮杭や見出し杭と称して境界杭を打設したことは犯罪である（永久杭を3本打設）。町も町有地に係る境界杭を承認していない。
この境界杭の撤去と土現が測量調査として道費支出している是非について審査を求める。
- ・ 土現は、仮杭や見出し杭で規制境界を示したとしているが、ダム袖部で測量の無資格者である土現職員が紅白の針金状の金具によって、河川側に約2m移動したことにより、全体の仮杭の位置が変わっていることについての土現の説明とその責任を明確にすることを求める。
この移動が原因で、不本意ながら一応の境界としていたものが不明確になり、当社の工事（養魚池、炭焼き事業）は遅延したが、そのことによる不利益に対する措置を求める。
- ・ ダム本体は完成したが、関連施設は未完成と推定され、完成図面等もなく、施設の管理は不十分と思われる。橋や通路の供用開始日の回答を求める。等

2 調査の内容

- ・ 争いとなっている土地は、申立人が平成19年8月の不動産競売において取得したものである。取得地の近隣地区は、ダム工事の際、規制区域及び町の付替道路（補償工事）の事業用地として買収された経緯がある。工事終了後20年間、土現管理の規制区域と接する民有地の間においては、これまで特に問題もなく推移してきた。
- ・ 昭和63年にダムが完成してから20数年経過し、規制区域を示す杭は、埋没や崖の崩落などの影響で数本しか発見されていない。申立人から土地の境界を明らかにしようと再三の要求があったので、土現は、申立人に対して図面や座標値を提供するとともに、平成19年8月から12月にかけて3回、境界を標示するために委託測量し、仮杭や見出し杭でダム規制区域を示している。
- ・ 土現は、橋に至る通路は確保されているものと考えているが、橋の復旧方法は検討中である。
- ・ 土現は、ダムが完成した昭和63年3月に作成した砂防工事現況平面図（規制区域・座標値記載）を申立人に開示している。
- ・ 土現は、ダム及びその付属する施設は申立人の土地には入っていないものと判断しており、申立人自ら「これらの施設が申立人の土地に入っている」ことを証明していただきたいと考えている。
- ・ 土現は、ダム下流左右岸の規制区域内に堤防はないとしており、申立人所有地が低地になっているのは自然の地形であり、申立人は、現況を承知の上で、土地を購入したのと考えている。
- ・ 土現は、申立人とは何度も話し合いを行い、現地でも規制区域を仮杭や見出し杭で示しているが、申立人の同意を得られなかったものと考えている。また、ダムまでは管理用通路が河川敷地内に設けられており、申立人の所有地を通行しなくても支障はないと考えている。

3 審査の結果

- ・ 行政サービス上の対応として道の行った土地境界杭を設置する際、立ち会いの通知について不十分な点があったと考えられます。

また、橋に至る道路の管理については、道と町との間に手続き上の問題があったことを指摘します。道は、町と道路及び橋の安全管理のため協議をすすめるよう求めます。

- 通常は、後発の所有者が測量する際、道としては、座標値を提供する等の協力をしているもので、測量後、境界の同意を求める努力は、後発の所有者がするものであるとの立場をとっています。しかし、本件では申立人の意向を受けて、境界明示の測量を「行政サービス」として行ったと回答しています。道は、電子基準点と二周波GPSを使用し、基準点を設置した上で、トータルステーションを使用して各境界に関わる作業を実施して仮杭を設置しており、この手順をとったとすると、作業上の正確性は保たれているものと考えられます。

このことから、申立人がこれら杭の位置を認めないとの立場をとるのであれば、むしろ、申立人が独自に測量業者に行かせたという測量図を土現に提出して、相違点を明確にするための努力が求められます。

- この測量が有効か無効かについては、経過を含めて、認識の違いがあるといわざるを得ません。しかし、測量を担当した社名の公表を求めていた申立人に対して、社名を「調査中である」として10ヶ月も伝えなかった理由が理解できないとしている点については、申立人主張のとおり、「事実関係の確認に時間を要した」（土現回答）との理由は、不自然であり、具体的な回答をすべきであったと思います。
- 土現主張のように、この測量は測量法に規定する公共測量ではない以上、違法性が問われるような状況にはなかったものと思われまます。申立人が提出した写真では、かなり広範囲なクマザサ等の伐採が認められますが、土現主張では、ポールの周囲のごく狭い範囲であるとしており、写真では時間の経過が確認不能であるため、どちらの主張が正しいかの判断はできませんでした。いずれにしても、審査委員としては、資産価値のある竹木が伐採されたとの立証がないため、賠償責任を問うことまではできないものと考えまます。

さらに、申立人は、自己所有地に立ち入った責任をも追及していますが、土現では、「管理用道路は河川敷内に設けられており、申立人用地に立ち入る必要はなかった」と説明しています。事実関係の確認は今となっては困難です。土現は、立ち入りは申立人の要請によるもので、「無断」ではないと回答していますが、要請があったのは事実としても、申立人は、正確な日時を通知されて立会したいとの意思があったわけで、隣接者も関係する立場であったと考えているわけです。必要な関係者に正確な日時を通告せずに測量をしたとすると、「要請を受けていたから無断ではない」というのは強弁にすぎると言わざるを得ません。また、境界が明確にならないことで、養魚業等の事業が遅延したとの主張については、養魚池の工事は、土現の現認を受けて了承された位置に、掘削がすでに行われています。

- 土現が提出した「堤体付近図面」には、堤体と「予定道路」に一部かかるあたりに「土留め用の金柵」が埋設されていることが斜線で図示されています。これを詳細に検討すると、「予定道路」は申立人所有地と接してはいますが、「土留め用金柵」そのものは、申立人所有地には入っていないものと考えられます。
- コンクリート護岸により所有地が1.5m低地になり、流木が押し寄せたとの主張に対しては、土現は、記録によれば平成19年8月以降氾濫の実績はなく、「流木」の事実は確認していないとしたうえで、地盤高を示す「B川1号砂防えん堤下流河岸高測量結果図・改修断面図」を示して、申立人の目視による高低差は、治水上、堤防を建設する必要の無い程度であることを証明しています。
- 平成20年5月、申立人立ち会いのもと、土現保有の測量機器により直営により実測を行った結果、昭和63年度B川砂防工事竣工平面図に示される砂防えん堤延長230mのうち、袖貫入部左岸右岸各3mを除く224mに対し、実測値223.1mであり、ほぼ図面通りであることを確認したとの報告を得ています。申立人は、重ねて堤体部分の長さへの疑問を主張していますが、この立ち会いでの実測を覆すことにはならないものと考えられます。
- ダムの完成後、道路の所有権は、昭和63年6月に売買契約を行い、同年12月に所有権は町に移転されていることを確認しました。通常その後1ヶ月以内に管理責任の引き継ぎが行われるところ、今に至るまでそれが放置されていた事実が判明しました。今後、管理の主体は町になると思われまますが、引き継ぎを20年以上にわたって理由不明のまま放置してきた道の責任は重く問われるといわざるを得ません。道と町は協議のうえ適切な管理を進めるよう求めまます。

21-6号 医療相談窓口の対応について

1 苦情の内容

- 私は、平成20年4月中旬頃、A歯科医院へ「治療提供」を望む問い合わせをしたが、職員は、唐突に「あんた名前なんていうのさ」と言い、先ず名字を名乗りましたが、次に「下の名前は」と問われたので下の名を名乗り、更に「どこに勤めてんのさ」と聞かれました。そこで、『名前をフルネームで聞かれる事もそうですが、勤め先についても問われるのは、こちらの治療の問い合わせとどういった関係があるのでしょうか?』と問い返すと、「忙しいから」と言われ電話を切られた。そのことについて、B保健所に相談したが、そのようなA歯科医院の対応等が不適切だったという判断にはならないとのことであった。
- しかし、B保健所の【医療安全支援センター(医療相談窓口)のご案内】では、“相談可能な内容”として①医療内容について医師に説明を求めたが納得できる回答がない場合 ②医療機関に診療を断られた場合等の項目を挙げて、「次のような相談や苦情を受け付け、解決方法について助言します。希望により相談者の意向を医療機関に伝え、対応を求めます。」という内容があることから、道の対応には疑問を持っており、改善を求める。

2 調査の内容

- 本件は、申立人が平成20年4月中旬頃、A歯科医院へラバーダム防湿法の治療提供を望む問い合わせをしたが、電話に出た歯科医師は、唐突に「あんた名前なんていうのさ」と言い、先ず名字を名乗ったが、次に「下の名前は」と聞かれたので下の名前を名乗り、更に「どこに勤めてんのさ」と聞かれた。
- そこで「名前をフルネームで聞かれる事もそうですが、勤め先についても問われるのはこちらの治療の問い合わせとどういった関係があるのでしょうか?」と問い返すと、「忙しいから」と言われ電話を切られたことについてB保健所の医療相談窓口にご相談をし、A歯科医院に対する指導を求めたが、これをしない対応について本件苦情を申立てたものです。
- 本件調査によれば、B保健所は平成20年4月中旬申立人から上記申出を受け、同日直ちにA歯科医院へ連絡し、経緯を確認したところ、医師から「電話をとったところ、一方的にラバーダムの話を始め、何度かお名前はと尋ねたが、無視してラバーダムの話を続け、再三促すと答えたが、職業を尋ねると理由がないと詰問され、忙しいこともあって電話を切った。職業を聞いたのは、ラバーダムという専門用語を使ったため医療関係者かどうか、専門用語を使って話をよいか等を判断するために聞いたもの」との回答を得たとのことです。
- 今後の対応として、申立人の電話対応等に関しては、他の事例も含めて保健福祉部及びC歯科医師会等関係機関とも対応を協議しており、必要に応じ連携しながら、申立人の理解が理解が得られるよう今後とも対応していくとしている。

3 審査の結果

- 本件申立にかかる保健福祉事務所の対応には、一部不適切な点があったと判断します。
- 結論的部分である「無礼であるから一切対応しない」との伝え方は、いくら歯科医師がその旨伝えて構わないと言っても、誤った伝達であると共に、仲立ち者としては不適切な伝え方だと考えます。又、申立人から当該歯科がラバーダムをやっているかどうか聞いてもらいたい旨申出があったことについても、「聞かれても答える必要はない」といっている旨伝えたとありますが、B保健所としては中立の立場でB保健所としてこの点を確認して、申立人に回答してあげるべきではなかったかと思えます。歯科医師の感情的な言葉通り「聞かれても答える必要はない」と言ってましたと右から左へ伝えることは、仲立ちの役目を果たすものとは到底いえないと考えます。
- 医療機関が治療法に関する問い合わせに常に名前や職業を名乗らないと答えないとするのは行き過ぎではないでしょうか。又、今後再度電話が来ても切るとかラバーダム治療をしているか否かも答える必要はないという言い方も感情的に過ぎると思われれます。加え医師側から一方的に電話を切ったとすると、これも決して誉められる行為ではないと考えます。保健所としては、申立人に対するのと同じく歯科医師にも冷静な対応を求めるよう助言すべき点はあったのではないかと考えます。

(今後に向けて)

- 本件苦情にかかる保健所の対応には「中立的な立場で患者さんと医療機関の仲立ちをします」と謳っている医療相談窓口として、一言でいうと丁寧さに欠けていたと感じます。あらゆる面で対等とはいえない患者さんと医療機関の問題調整において、「中立」というのは物理的に両者の真ん中に

立つことを意味するのか否か、また、「仲立ち」というのは感情的になっている双方の言い分をストレートにメッセージボーイよろしく伝えれば済むのかについても改めてお考え頂き、今後の業務に充てるよう求めます。

21-12号 高等養護学校の事故に対する道教育庁の対応について

1 苦情の内容

- 平成20年11月下旬、高等養護学校に在学している私の娘が男子生徒の性的悪戯によって、A胃腸科（B市）で「うつ病」と診断され、21年2月頃から休学することとなった。
- 学校の管理下で起きた事故であるにもかかわらず、このことに対する校長や教員の対応には、誠意が感じられないばかりか、校長は私に「今度は恐喝か」と言うなど、告訴したいような気持ちでいる。また、道教育庁は、事情を知らず、対応は遅く、娘の先々をどう考えているのか。
- 娘の自宅療養は長期になり、通院費等の負担があることから、相応の補償を要望する。

2 調査の内容

- 事故の概要は、平成20年12月、授業中、男子生徒（以下「C君」という。）が女子生徒（以下「Dさん」という。）の胸部を触った（Dさん母は「下腹部」と主張）。事故発生当時、授業担当教諭（以下「教諭」という。）は在室しておらず、生徒5名が自習していた（教室を空ける際、残る生徒5名にプリント課題を与えていた）。
- 教諭不在の理由は、事故の当事者とは別の生徒が授業中に体調不良を訴え、教諭が当該生徒を保健室へ連れて行っていたためである（当該生徒はてんかん発作を持っており、発作の前兆に頭痛などの不調を訴えることがこれまでもあったので、教諭は、休養させ様子を見るために保健室に引率した）。その後、教諭が教室に戻った際に、当該行為を現認（目撃）した。
- Dさんは、上下ジャージを着ていて、上着の下にC君の右手が入っているところを現認したが、Tシャツ等下着の下まで手が挿入されていたかは不明であった（現認した直後のDさんの衣服の乱れや身じまいを正すような行為はみられなかった）。C君は、教諭の入室と同時に行為を中断している。なお、C君とDさん以外の生徒は、プリントに集中していたので、当該行為に気がつかずと話している。
- 事故直後、教諭が、C君及びDさんに個別に聞き取りを行い、双方から「胸を触った（C君）」、「胸を触られた（Dさん）」旨を確認している。
- C君の行為の動機は、学校の報告によれば、事故の前日、Dさんに背後から抱きつかれたことに対する仕返しと言っている。

3 審査の結果

- 高等養護学校の対応には不適切な行為がありました。また、本件事故に対する金銭的補償の是非については別途手続きにより判断することが適当と考えます。
- 事故は、平成20年12月、教室内で、授業中に起こりました。教諭が、体調を崩した生徒を連れて保健室に行っている8分ほどの間に、C君が隣の席のDさんの体を触ったということです。
- 保健室から戻った教諭が、ドアの窓越し2階弱の位置からこの事実を見て、ただちに制止しました。教室内には、保健室に行った生徒を除き5人の生徒がいたとのこと。当事者生徒2人と同じ教室内で机を並べて自習していた生徒3人に、この事実について聞き取りを行いました。プリント学習に集中していたので、この行為をしっかりと認識していた生徒はいなかったとのこと。
- 学校の対応は、事故発生を受けて、教諭が当事者生徒らから事情を聴き（1回目）、その後、副担任が確認の聴取を行って（2回目）C君保護者へ連絡、「臨時ケース会議」を開催したとのこと。しかし、当日、肝心のDさん保護者への連絡がつきませんでした。このことについて、Dさん担任に聴いたところ、夜間の連絡にDさん保護者はでないことが多く、5～6回も携帯にかけたが、電源が入っていない状態だったとのこと。やむなく、翌日が寄宿生徒の帰宅日となっていたため、迎えに来る保護者をバス停で待ち、直接事故の説明をして理解を得たとのこと。このような、事故の発生を翌日の通知で良かったかどうか、連絡のため最善の努力をしたのかも疑問があります。
- 校長不在の会議であるにもかかわらず、会議の記録もなく、口頭で報告されているのは、当日には、「軽微」との認識があったことを物語っているような気がします。何よりこの度の調査で、現場を確認した教諭がこの会議に出席していなかったことが判明したことは驚きを禁じ得ません。事実、

後の調査で、生徒支援部長は教諭の説明（教室の机配置状態）を正確に把握していなかったことが判明しています。これらのことから、事故発生直後における学校全体の対応については、不十分な点があったと指摘せざるをえません。

- 初期の認識がこのようなところから出発しているため、その後の対応は、保護者の要望により、様々な方向へとひろがっていったと思われます。Dさん保護者は、これまで数回にわたって、了解したかのような態度を示しているのは事実です。20年12月、担任の説明を最初に受けた時、21年1月、C君保護者から見舞金を受け取った時、2月、校長から見舞金を受け取った時、翌日に校長と教頭が謝罪に訪れた時、上記の時点で学校側としては、保護者の理解が得られたものと考えていたところ、その後新たな保護者の要望が繰り返される事態となりました。
- 学校のDさん保護者への対応には、数々の不手際があったものと考えられます。その第一は、保護者に対して事故の通知が遅れたこと。第二は、事故の確認聴取にDさん保護者の立ち会いを求めなかったこと。第三は、事情の認識が不十分な時点で、Dさん保護者から宥恕を受けた（事情の了承と、寛大な心で許しを受けた）と理解してしまったこと。第四は、21年1月保護者が話し合いの機会を持つため来校した際の応接について、全く非常識な扱い方をして長時間待たせ、感情を害させるに至ったこと。第五は、21年2月、Dさん親子の生活を心配するあまりとのことでしたが、校長自ら、誤解を受ける恐れのある単独行動をして、見舞金を支払ったこと。このことは、学校内の対応の申し合わせで単独行動をしないことを確認している事にも反します。この件については、道教委からの注意を受け、校長自身が深く反省していますが、重ねて遺憾な行為であったことを指摘しておきます。
- 最も大切なDさんの復学・卒業・進路指導について、学校は一定の努力を継続し、それをDさん保護者もDさんも受け入れていたと思われ、最初の対応とは別に、事後においては、担任等はE町・F市間を車で往復して、Dさんの支援に全力をあげてきたと言えるでしょう。卒業後の進路に希望を持っていたはずのDさんの体調が悪化し、「外傷性ストレス反応」（診断書より）の悪化により、嘔吐などの症状を呈して通院していると報告されていることは、憂慮されます。保護者の心労も長期に及び、精神的にも苦しい状態が続いていますから、時に家庭訪問拒否の態度があったとしても、粘り強いDさんへのサポートが望まれるところです。
- 卒業文集の作成も行われていることですから、Dさんのために、卒業の記念として手元に届けられるよう希望します。

（今後に向けて）

- 本件はあってはならない事故の発生であり、今後なんとしても事故の発生は食い止めなければなりませんし、万一発生した場合は、学校の対応が誤ることのないよう、研鑽を積むことはもとより、保護者との間に誤解の生じることを防ぐための方法を内部で十分に検討しておくことを要望します。
- 学校内部はもとより、広く社会に向けての説明責任を果たせるかを自らに問いながら、学校運営をお願いしたいものです。
- 学校は、この後も、全力を尽くしてDさんをサポートするよう希望します。申立人保護者には、長期間の心労と、Dさんの健康状態悪化で心休まる暇がない中のご苦勞されたことに同情を禁じ得ませんが、Dさんの将来のために、学校と相協力して、卒業に向けての努力を継続されることを切望します。お二人の健康が一日も早く回復されることを願ってやみません。

21-15号 消失した農地の返還について

1 苦情の内容

- 昭和56年の道営ほ場整備事業及び支庁が事業主体で行われた改良区道路拡幅工事において町道との接点となる場所の確定図位置がずらされ、そのために町道（改良区用地）も動き、私の所有地に町道が入りこんできた。
- 平成21年3～5月の間にA番地がBの改良区名義に変えられていた。A番地は確定図と現地は不一致で、現地に用地はなく、上から押しずらされて約8㎡不足している。開発局や町の図面も（法務局）確定図がずれた形でできているので困っている。
- 上記のため、私は今日に至るまで面積等かなりの損失を被っている。このままでは、この状態は永遠に続くことになることから、事業を実施した道の責任で登記面積に基づいた用地返還を求めます。

2 調査の内容

- ・当該道路の拡幅工事を支庁が実施した背景

支庁が実施した道路拡幅工事は、土地改良法の手続により地域農業者から知事への事業申請に基づき北海道が実施した道営ほ場整備事業D地区の中で、農道として整備したものである。

町道に関する工事又は維持は、原則として道路管理者であるC町に属するが、当該区間を含めた道路が農業専業地域における農業の生産活動や物流、農村の生活環境の向上を担う重要な農業用道路として位置付けられており、地域からは機械車輛が交差できるよう道路整備の要望があったため、町が水田等のほ場整備と併せて農業用道路を整備できる本事業のD地区として計画し、支庁が道営事業として実施したものである。

支庁が工事を施工する際には、道路法第24条申請手続き（道路管理者以外の者が行う工事）により道路管理者であるC町の承認を得てから拡幅工事を実施し、完成後に町へ引き継いでいる。

- ・事業の具体的内容

＜ほ場整備事業＞

支庁が実施した拡幅工事の本体となるほ場整備事業については、D地区内の用水路が未整備なため用水不足が生じていたことや、ほ場が小区画など土地生産性や労働生産性も低いことから、工種（工事内容）として区画形質の変更（用排水路の整備等を含む）、土層や土壌改良のための暗きょ排水、客土を一体的に整備し、併せて農道整備するため、昭和55年度から実施した事業。

＜拡幅工事＞

砂利道：延長167^{メートル}（町の道路台帳による）

3 審査の結果

- ・道（E支庁）には、道営ほ場整備事業にかかる換地処分登記が不適切な結果となっていることについて、是正する責任のあることを指摘します。
- ・本工事は、道営ほ場整備事業F地区の区画整理工種の中で農業用道路として、拡幅改良したものです。支庁によると当時の道路敷地は、民有地である改良区と、申立人及び隣接者の所有土地を区域設定した形で管理されていました。国道と、町道G線を結ぶ本道拡幅工事に関する用地について、法務局の土地登記簿等により確認したところでは、本件に関係した買収等による権利関係の移動・変更は認められませんでした。申立人が主張する、「町道との接点において、確定図位置がずらされたため改良区用地も動き、申立人所有地に町道が入り込んだ」ことの確認はできませんでした。
- ・支庁の弁明のように、「説明と了解をとりながらこの工事に取り組んでいた」とすれば、このような道路の損壊という、実力行使に出るまでの事態にはなるはずもなく、詳細な記録が残っていないとはいえ、対応経過のなかで、説明が不十分であったのではないかと疑問は強く残ります。ただ、申立人も、工事の概要を全く不知であったり、全く不同意のまま着工されたとまではいえないものと考えられます。支庁の説明を聴く機会、あるいは申立人が意見を主張する機会が無かったわけではないにもかかわらず、道路の損壊という強硬手段をとられたことは、残念に思います。
- ・申立人が主張する、平成21年3～5月の間にA番地がB番地の改良区名義に変えられたとの件ですが、これについては、調査の結果、二重登記であることが、判明しました。
- ・このことの原因は、改良区名義のB番地の抹消を行わずに平成2年の換地処分登記を行ったため、換地処分されたA番地と重複したもので、更正登記すべき責任は道にあります。申立人の誤解を招くような不適切な事務を行ったことを謝罪し、速やかに、更正登記に着手することを希望します。

（今後に向けて）

- ・支庁としては、すでに、二重登記の解消にむけて、検討にはいっているとのことですが、法務局との打ち合わせを経て、土地改良区総代会議の議決が必要になるうとのことですが、さらに、次の段階で登記抹消に関し、新たな測量が必要になった場合の予算措置など、引き続き、B番地の抹消登記が可能になるよう対応することを約束しています。
- ・そもそも、事業主体である道の換地用の地番の見落としに原因があると思われ、今後はかかることのないよう、年1回開催されている「換地業務検討会」で今回の事例を説明したいとのことです。また、北海道土地改良事業団体連合会・換地センターでの換地研修会において、換地エリアの従前地の確認を慎重に行うよう、周知努力することを約束しています。
- ・本件紛争の根本原因は、「期成会」の要望に従い、用地の確保（買収等）ができないうちに着工している、つまり、明確な権利関係の整理のないまま、工事に着手したことにあります。調査に回答した支庁担当者は、「現在ではこのような方法はとっておらず、昔のことではあるが、その点は反省している」との説明がありました。

つまり、本件のような紛争性を残したまま着工した問題のある用地処理については、現在この種の工事は、用地の買収を事前に行ってから着工しており、当時の取り組み方には問題があったことを認めたくて、今後は起こりえないとしています。

- ・今後の対応にしても、道は事業を断念したことから、「今後は対応すべきは町であり、町が十分調整しながら用地処理を進めていくことが必要である」との趣旨を述べていますが、道自らの反省の上で発せられるべき言葉であると思います。
- ・道（支庁）としては、地元の要望を受けて工事をする立場から、受け身な姿勢とならざるを得ないところに、紛争が起きた場合の責任感も希薄になりがちな背景が推察されます。しかし、今後は本件のようなことが起きないように、住民の工事に対する理解度を的確に把握し、その要望するところを十分に調整したうえで工事を行い、財政と年月の無駄を重ねることなく仕事に取り組むよう希望します。

21-18号 職業訓練指導における対応について

1 苦情の内容

- ・私は、個人の尊厳を学校にむしばまれ、社会参加や自主活動への妨害を受けており、精神的にも大きなダメージを受け、狭心症も悪化するなど、自信を失い、生存権さえも侵されている。

1 学校運営上の問題

- ①訓練生の障がいについての配慮がまったく意識されていない。面白がって個人情報を出したり、知的障がい者を馬鹿にする職員がいる。
- ②訓練の内容（建築デザイン科）は、古く、殆どテキストを読み上げるだけであり、現行の建築基準法に合わない建築図面や小学生のお絵かき程度のパースを書かされており、講義資料、製図道具、CADソフトも訓練に必要な条件を満たしていない。福祉住環境コーディネーター講習も同様である。
- ③私は、二級建築士の受験を希望していたが、職員が願書の受付期間や受験日を把握して訓練生に情報提供しないため、今年度は受験できなかった。
- ④私は、「ジョブ・カード講習」を受講希望し、主催事務局に要件を確認し、学校長の推薦状を依頼したが、却下された。
- ⑤車の使用許可制限（訓練生同士の相乗り禁止）は、不必要な干渉である。

2 寮運営上の問題

- ①門限（21時まで）の緩和を要望したところ、22時（舎監の勤務時間）までに帰寮との結論で、「嫌なら寮を出るしかないんじゃないの」と言われたが、これは、私にとって、職業訓練と訓練手当（唯一の収入源）を失うことである。
- ②成年者も含めて、寮内は禁酒とされており、ビールの空き缶一つで「犯人さがし」がされている。
- ③事情により、卒業までに精算することで、寮費の1ヶ月滞納をお願いしたが、翌々月には全額引き落とされたことで残金が少なくなり、受験や病院（狭心症の悪化）にも行けず困窮し、生活保護を受けざるを得なくなった。 等々

2 調査の内容

・職能校について

職能校は、職業能力開発促進法に基づき、国が設置し、北海道が委託を受けて運営する職業能力開発施設である。職能校は、障がいのある方々に、その適性に応じた職種についての知識や技能・技術を習得できるよう指導し、就業による自立を図るとともに、産業の発展に寄与する技能・技術者を養成することを目的としている。

・寮生活について

寮は、寮生相互の友愛と協調のもとに、健康で明朗な共同生活を通じて、人格の向上を目指すとともに、寮生相互の協力により運営する（北海道障害者職業能力開発校寄宿舎規定第3条）。

・学生の抱える種々の問題に対する相談・支援体制について

訓練に関する相談等については、各科の職業訓練指導員が主として対応している。特に学生が希望する場合など、案件によっては訓練課長等の管理職員が対応している。障がいや健康に関する相談等については、保健室に常駐している看護師が主として対応しているが、医療上の判断を要する

場合など、案件によっては職能校が委嘱している医師（嘱託医）が対応している。また、相談者に主治医がいる場合は、主治医との面談を勧めるなど相談者の状況に応じて対応している。

寮生活に関する相談等については、寮生の生活指導と個人相談等を行うために配置している生活支援員が主として対応しているが、案件によっては管理職員が対応している。なお、指導員等が対応する案件であっても、相談等の内容やその対処について管理職員へ報告することとしており、管理職員は、適宜、必要な助言・指導を行っている。

・ジョブ・カード講習について

ジョブ・カードとは、職業能力形成プログラムの修了証のほか、職務経歴や教育訓練経歴、資格取得など、求職者の情報をまとめたもので、幅広く求職活動などに活用されるものである。他方、ジョブ・カード講習は、ジョブ・カードを発行することができる『キャリア・コンサルタント』としての登録を行う講習である。講習の受講対象者は、①キャリア・コンサルタント技能士、②指定されたキャリアコンサルタントの資格取得又は養成講座を修了されている方、③民間教育訓練機関等の長が推薦する方で一定の条件を満たす方、とされている。

申立人が職能校に求めている推薦とは「民間教育訓練機関等の長の推薦」であり、キャリア・コンサルティング技能士や指定されたキャリア・コンサルタントの資格取得又は養成講座の修了に匹敵する者として長が推薦する必要があると考える。

3 審査の結果

- ・申立人の苦情は多岐に亘っており、また申立人と職能校の主張にも食い違いが多く苦情審査の中で全てについて明確な判断をすることはできませんが、職能校の対応には一部不適切なところがあると考えます。そして、申立人の本件申立は真に障がい者教育に対する真面目なものであり、職能校としてこれを真摯に受け止め、今後の改善改革に当るべきものと考えます。
- ・職能校として設立当初からすると訓練生の障がい内容が変化してきている状況を踏まえ、種々の研修を重ね研鑽を積んでいることは分かりますが、なお良かれと思った一言やちょっとした行動が誤解を受けることも多いことを肝に銘じて、なお一層の研鑽を積まれるよう求めたいと考えます。
- ・平成21年7月に、申立人から二級建築士資格の希望をしているとの申出があったことを受け、各訓練生に二級建築士資格取得の意向を調査し、申立人が唯一の希望者であることを確認し、8月から受験専攻コースを設け、訓練に必要な製図板や平行定規などを揃えた上で、二級建築士受験に向けた受験対策を行っているとのこと。人員・予算上の制約もあるようですが、その中でもより細かなニーズに沿った訓練が望まれるところです。
- ・平成21年度の実験申込受付は4月17日まででしたので入学式のあった4月10日から間がなく同年の実験申込ができなかったことが職能校の責任とまではいえないと考えます。ただし、申立人の希望が7月まで伝わっていなかったというのは職能校と申立人間のコミュニケーションがとれていなかったか、あるいはコミュニケーションをとる手段がなかったのか、この点は今後職能校において入学早々に訓練生の希望や要望を聞き出す機会を作るよう求めます。
- ・「ジョブ・カード講習」の件は、結果的に申立人自身の自営業の代表者として自己証明という形で事務局の了解もとれたようですが、本来苦情審査請求が出される前に職能校としての支援活動の中で解決されていて然るべき案件であったと言わざるを得ません。今一度、職能校の原点に立ち還って支援を求めている意欲のある障がい者に対する姿勢について考えて頂くよう強く求める次第です。
- ・車の使用許可制限（訓練生同士の相乗り禁止）は、交通費の不正受給を防ぐためと以前訓練生同士のドライブ中の事故があり、そのような規程となったとのことでしたが、これは過剰反応であると考えます。他校の状況も調査のうえ、速やかに規定の見直しをするべきと判断します。
- ・賃貸アパートとは異なる学生寮である以上、ある程度のルール設定は必要であると考えます。職能校では門限を21時としているものの、例外的扱いも比較的弾力的に概ね22時までは認められているようであり、これは全国の障害者職業能力開発校10校の規則と比較してもかならずしも不当なものとは考えません。職能校としては今後も学生に対し他校の例も引きながら丁寧な説明をし理解を求めるべきと考えます。
- ・職能校としても、今後他の10校がそうであるから、あるいは入寮時に分かって入ったなどという理由だけでなく、未成年者・女子がいること、トラブルの懸念があることとの理由で訓練生の理解が得られるものか調査検討をして頂きたいと考えます。

（今後に向けて）

- ・今まさに、障がいのある人への差別や虐待、暮らしづらさをなくすことを目指した「道障がい者条例」（北海道障がい者及び障がい児の権利擁護並びに障がい者及び障がい児が暮らしやすい地域づく

りの推進に関する条例)が本年4月から本格的に施行されようとしているところです。今後、障がいのある人が障がいのない人と同等の日常生活や社会生活を営めるような施策が実現化されて行くものと期待されておりますが、障がい者に対し、就労の手立てとなる職業訓練により手に職をつけ、就労支援をする職能校はその最先端の役割を担っているといっても過言ではありません。

- 今回の申立人の苦情は学校及び寮生活の全般に亘っての苦情ですが、これらは職能校の運営全般への当事者からの貴重な提言であると考えます。職能校においては、ともすると声を上げられない訓練生が多いことも踏まえ、管理者然と構えることなく、職能校の皆さん自身が訓練生の立場（決して収容されている人ではありません。）であったらどう思うか、どのような希望を持つかの想像力を働かせて日々の業務にあたって下さい。苦情審査委員としては、これこそが条例第1条にある「障がい者及び障がい児の視点に立って」ということの意味ではないかと思っております。

□ 道の機関の行為に不備がないもの

21-1号 河川管理施設等について

1 苦情の内容

- ・ 2年前から、河川敷で蚊の発生がひどく、早朝、畑仕事をしていると蚊に体全体を毎日刺されて、腫れ上がってひどい。
- ・ 2年前から、市や道の河川管理担当者と交渉しているが、道は、二つの川の合流点にある「樋門」は閉められないの一言、市は川に農薬をまく等、道と市の連携による対応は全くなされていない。道は、災害が心配なら3～5日前に大雨の情報はわかるし、何十年間何もなく、何が心配か不明である。水を十分に河川敷に張っておけば蚊の発生はない、やる気の問題である。

2 審査の結果

- ・ 排水樋門のゲート操作に係る申立人の要望に関する道の対応には、問題は認められないと判断しました。
- ・ 申立人の要望は、河川施設等の管理者たる道の立場で、法律上も受け入れられないものであると考えます。
- ・ 現実的に見ても、申立人の要望を入れゲートを常時閉鎖すると、A川の水位が上がるだけでなく、同時にB川の水位も上がることであります。そして、これらせき止められた水を排水するため、B川排水機場をフル稼働させなければならないコストの問題が生じます。更に、現在少ない水量を前提に親水施設も設けられている中で、事故の危険性を増大させることにもなり兼ねません。
- ・ 蚊の駆除対策としては、水位を上げ河川敷の草部分を少なくしても、逆に淀んだ河川も蚊の発生源になるおそれが高いように思われ、効果に疑問が残ります。

21-2号 道道の管理責任等について

1 苦情の内容

- ・ 私が7月中旬、道道A線をバイクで走行中、落下物と思われる厚く重い鉄のプレート跳ね上げ、バイクのオイルパンを損傷して、バイクは使用できなくなった。
- ・ このことについて、私は、土木現業所の職員に、「道路上に危険な物がない様、清掃に努めてほしい」旨の話をしていたところ、いきなり、職員が「私が責任者として、苦情を処理しています。損害の賠償については、前例がありませんので出来ません。裁判でもかけるのであれば、どうぞおかけなさい。」と発言した。
- ・ 私は、一度も弁償して下さいとは言っておらず、道路の維持管理をお願いしているのに、このような職員の対応は問題がある。

2 審査の結果

- ・ 土木現業所は、道道の管理について、一層の注意をはらって職務を遂行するよう希望します。
- ・ 土現には道路管理責任がありますが、このような事故は残念ながら年に数度はあると報告されています。運転者に安全走行の注意義務があるとはいえ、車などに被害を受けた方々にとっては、看過しがたい気持ちになるのは当然です。
しかしながら、予算等の面からも、絶え間ない監視は不可能であり、原則として、規則に定められた以上の義務は課せられていないのが現状です。その意味からこの種の事案においては、賠償責任が問われるような事案はむしろ希であることも事実です。
- ・ 「賠償を請求していないにもかかわらず、賠償はできない」との説明をされたことが許せないとの感情はこうした経緯のうえのことですが、土現が特別不当な説明を行ったとまでは言えません。ただ、愛車を損傷し、動転していたであろう申立人の心情に十分配慮すべきところ、正しい結論であっても短絡的な印象を持たれたことは残念です。
- ・ この事故内容を組織内において共有し、パトロールの実施・監督方針等につき今後生かすと同時に、申立人に対しては、更に、十分な説明を行い理解が得られるよう努める事を希望します。

21-3号 保健所の対応について

1 苦情の内容

- ・私は、19年11月から20年2月にかけて、歯科医院との間で、私のカルテ開示（渡されたコピーがカルテの一部でしかないこと、ある時期から弁護士（医院が依頼）との対応を求められたこと等）に関して、トラブルがあった。
- ・このことについて、私は、保健所に相談したが、保健所が十分な対応をしないていることは問題があり、不満がある。

2 審査の結果

- ・本件申立にかかる保健福祉事務所の対応には、特に指摘すべき問題点はないと判断します。
- ・保健所の医療相談窓口としては、患者さんである申立人の相談について長時間に亘り話を聞き、助言をしており、その助言内容は「診療情報の提供等に関する指針」や紛争における弁護士代理についての一般常識にも適っており、問題は認められません。
- ・医療機関が弁護士を立てるということは、申立人の医療機関に対する、申出・要望等の連絡窓口を弁護士とするというだけであって、決して、説明や照合を拒むということではないのですから、申立人がなお説明を求めたい点やカルテとコピーの照合については、弁護士宛に申入れを行い、回答を求めてはと考えます。

21-4号 カルテの保存等について

1 苦情の内容

- ・私は、障害年金申請に必要な診断書（約3年間、Aセンターに通院）をAセンターに依頼したが、私のカルテが無い（5年間の保存期間を過ぎている）ことから、診断書を発行できないとされた。このことにより、年金の給付対象となるはずの5年間の遡及を受けられず、不利益を被っている。
- ・カルテの保存期間について、他の精神科のある数カ所の病院に照会したが、いずれも永年保存としている旨、回答があった。カルテの存否の再確認と、この様な取り扱いの違い、なぜ永年保存としなかったのか、理由を説明願いたい。
今後、私のように不利益を被ることのないように、カルテを永年保存としていただきたい。
- ・保健福祉部にAセンターへの指導をお願いしたが、対応した職員に不適切な表現や行動があり、精神的に傷つきました。このような職員の対応は、問題がある。

2 審査の結果

- ・Aセンターのカルテの管理及び保存に関して指摘すべき事項はありません。ただし、障害年金申請にかかる、更なる親切な対応に心がけるよう希望します。
- ・申立人にとっては長いと感じた日数ではあったと思いますが、審査委員が時系列に検証したところでは、土・日などの曜日や所長不在期間等を勘案すれば、保健福祉部としては、むしろ出来る限りの素早い対応をしたものと考えられます。
- ・カルテは、独立した書庫に整然と管理が行われており、索引台帳による一覧のほか、①受診5年以内、②受診後5年超保存、③完結判断後廃棄用（医師判断済）の3段階にわけてそれぞれ別の書棚に分別保存されている旨、立会いの相談研究部主査より説明を受け、その書棚を確認しました。第3分類（廃棄）の最下段に保存されている診療録の最も古いものが平成13年完結分であり、当該ファイルが廃棄されて存在しないことはあきらかであると、ファイル表紙の記載事項を確認しながら説明されました。
申立人においては、個人情報開示結果並びに審査委員の現場における文書管理状況確認の結果をもって、カルテの不存在については納得していただきたいと思えます。
- ・医療面の特殊性を勘案したあり方のなかで、カルテの保存期間の延長を検討できないか、電子カルテ等の導入は考えられないかなど、多角的な取り組みをお願いするものです。

21-5号 建設業経営事項審査について

1 苦情の内容

- ・私は、A社から依頼を受けて、平成21年2月に建設業経営事項審査の申請（平成20年9月30日審査基準日）に向けて準備を進めていたが、A社が同年4月から5月にかけて、税務調査を受けたことから、支庁の指導（決算が変動する場合等は、確定してから経営事項の審査を受けること）に基づき申請を保留していた。
- ・同年6月、A社は、落札工事の件で、市に建設業経営事項審査結果通知書（平成19年9月30日審査基準日）を提出したが、市は、平成20年9月30日審査基準日の審査結果通知書の提出がないとして、失格とした。
- ・経営事項審査の再審査は、建設業法第27条の28のみであるので、決算に変動が生じるおそれのある場合等は、経営事項審査の真実性及び公平性からも変動後の数字で審査すると解される。国に、法律解釈について照会するとしていたが、未だ返答がない。
- ・私は、A社から入札失格の責任を問われているので、速やかに返答願いたい。

2 審査の結果

- ・本件苦情申立に係る道の対応については、特に指摘すべき事項はないと判断した。
- ・窓口の指導に有効期間の空白を生じさせない配慮が足りなかった可能性も残りますが、経営事項審査の有効期間及び空白期間を作らないことは、これに関わる関係者の間では常識であったことを考えると、仮に窓口で税務調査間近ないし調査中の経営事項審査受審一般について確定後にして下さいと言ったとしても、そのこと自体対応として間違っていたとはいえないものと考えます。
- ・税務調査は必ずしも終期が始めから明らかでないこと、有効期間切れが間近であったこと等から窓口とも具体的な相談をし、とり合えず準備ができていた資料で、空白期間を作らないよう受審して頂ければ良かったと思います。
- ・道において、全国の各許可行政庁における統一化を図るため、国土交通省における法の解釈・見解を求め、6月19日照会をし、申立人に対し電話回答をし、文書でも回答をしたのが、2ヶ月以上の日数を要したことは、申立人からすると遅いと感じられるのはもっともと思いますが、事は相手先の国土交通省の問題であって本件苦情審査の範囲を超えるもので、この点における道の対応には問題は認められないと考えます。

21-7号 社会福祉施設への運営指導について

1 苦情の内容

- ・昨年の春から、私の家に近接する社会福祉法人A会が運営する福祉施設が開設され、関係車両の出入りが徐々に激しくなり、今までの閑静な周辺環境が悪化し、子供たちを外出させることが心配となる日々へと変わった。
- ・当事業所は、社会福祉法上の第一種社会福祉事業者という「極めて高い公共性が求められる事業者」であり、その公共性ゆえに一般事業者には認められない大規模の施設が、第1種低層住居地区の住宅街でも建設の認可がされているのである。
しかし、この施設は、閑静な環境の保持に努めるどころか、「公益の範囲内の収益事業」と称して、自然食品の宅配車で頻繁に住宅街の往来を繰り返して、周辺環境を悪化させている。
- ・社会福祉法人A会の運営指導を行う道庁では、この諸問題についてどのような見解をお持ちか？また、今後、周り環境を考えた施設づくりに向け、何らかの方策をとらないのか？

2 審査の結果

- ・本事案の対応について、道に指摘すべき事項はありません。
- ・一日中、車両の出入り回数を制限したり、台数を制限することは、困難です。近隣居住者のストレスにどう対処すべきかを考えるとき、事情への理解はできますが、平穏な生活を害するほどの限度を超えている状態かどうかの判断はむづかしいものがあります。
- ・施設開設前に、住民に十分な時間的余裕をとった時期の説明であったか、住民の大多数が出席した場所での均質な説明であったかどうかは疑問があるとしても、上記事実を踏まえれば、各戸訪問等により、一定の説明努力は尽くしているものと考えられます。

- ・「就労移行支援」の就労訓練として、パソコンによる名刺やホームページの作成、自然食品等の販売、農園作業などを行っています。また、「就労継続支援（B型）」の就労訓練は、割り箸の袋詰め、自然食品等の販売補助や農作業を行うなど、障がい者の就業能力を踏まえ、業務を分担して就労の機会の提供を行っています。
これらの事業は、社会福祉法の「第2種社会福祉事業」に該当するとともに、その得られた収益は、障がい者に工賃として支払われています。
- ・道としては、障がいのある方やない方も、それぞれがともに地域で暮らすノーマライゼーションという世界で広まりつつある考え方をご理解いただきたいとの希望をもっており、今後も、具体的な疑問等にはお答えしたいとしています。

21-8号 入札事務について

1 苦情の内容

- ・平成21年4月1日、A高等学校が同校の寮厨房業務委託に係る不正の入札を行ったことに異議を申し上げたく、申立書を提出させていただきました。
- ・学校は、Bに「今年の入札には参加しないで下さい」と話したとの事であった。
- ・7月にC（現在、厨房委託業者）の課長と個人的に話をする機会があったとき、課長から「入札前に、学校が『Cさんをお願いしたい、また、Bさんより入札金額にしても便をはかります。』と言っていた」と聞きました。
今まで、委託業者が変わっても、厨房の職員は引き続き採用されていましたが、3月まで働いていた職員がCに面接にお伺いしても、学校より「前に働いていた人は採用しないように」と言われているとのことで不採用となり、私も働く機会を失いました。

2 審査の結果

- ・北海道教育庁に、A高等学校の厨房委託にかかる入札において違法な行為があったと指摘することはできません。
- ・一連の問題を憂慮していた学校担当者は、教育局において告示した入札参加資格のほかに、同局と相談のうえ口頭で、「従業員のトラブルには注意してほしい」旨、参加業者に説明しました。このことが、誤解のもととなった可能性があると自ら反省を示しています。しかし、この注意の背景には、暴力事件等が事実としてあったわけですから、担当者の心配としてはもっともな面もあります。また、この「注意」は、入札資格者それぞれに説明したとのことで、当該請負会社は「3月上旬の入札公告後に学校から当社に『雇用関係のトラブルがないように』と話しがあった。」と調査に回答している。
- ・申立人によれば、請負会社は学校担当者から、「従業員は入れ替えたほうが良い」と言われていたのので、雇用されなかったものと考えたようです。調査によると、この発言については、請負会社、学校ともに、「そのような発言は無かった」と断言しています。
- ・学校の担当者は、申立人の苦情に対しては、「誤解である」ことの説明を誠心誠意行うべきであり、自らが立ち会うことなく、業者に証言させたやり方そのものが間違いであったと反省すべきです。

21-10号 所有地の消失について

1 苦情の内容

- ・昭和44年頃に、父親（平成20年他界）と兄が所有していたA川沿いの土地が、道の河川敷地境界変更によって消滅していることから、原状を回復していただきたい。

2 審査の結果

- ・北海道の対応に指摘すべき事項はありません。申立人の主張する申し立ての理由はないものと判断します。
- ・土現によれば、周辺の用地買収は昭和50年代に境界の同意を得ながら適正に行われた結果、その

後長きにわたり当事者等からの異議もなく平穩に現状が守られてきたとしています。また、当該土地と河川敷境界の変更は過去に行われたことはないとの報告がなされております。さらに、申立人等は、買収契約の当事者ではないところから、本件に関しては無権利者であると説明しています。

- ・結論として、以上判明したように、申立人が登記上、個人としての所有者として存在したことはありません。また、同じく亡父が、個人としての所有者として存在したこともありません。申立人らが所有していたとされる当該土地原状回復を求めるのならば、申立人はまず自分の手で、民法第177条に規定する不動産に関する物件の変動の対抗要件のとおり、自身または被相続人の所有権を登記簿により証明する必要があります。
- ・土現は行政サービスの範囲で精一杯説明を尽くしていると考えます。申立人には、この調査をもって判明した事実を冷静に受け止めていただき、今後の参考として頂きたいと考えます。

21-11号 保健所等の対応について

1 苦情の内容

- ・A保健所は、私を精神異常者に仕立て上げて、平成20年3月から75日間、措置入院にしたことは職権乱用である。病院の投薬で、退院後も体調悪化により3度も死ぬ目にあっており、謝罪すべきである。
- ・私は、平成21年8月に、知事とA保健所長あてに「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」に基づき、兄夫婦に係る「指定医の診察及び措置入院」について申請していたが、保健福祉部及びA保健所の対応は不適切であり問題があるので、正してほしい。

2 審査の結果

- ・本件苦情にかかる北海道の行為に違法・不当な点はないと判断します。
- ・本件申立人に対する措置入院に至る過程でA保健所に職権の乱用があったかを見ると、措置入院決定は法に基づく手続が厳格に履践されております。そして2名の指定医が「医療及び保護のため入院させなければ、他人に害を及ぼす虞れがある」との診察結果で一致しており、A保健所はこの診察結果に基づき本件措置入院の決定をしたものであって、この点において職権の乱用の事実は認められません。

なお、A保健所は措置入院処分と共に北海道知事名による「措置入院通知書」を申立人の妻へ、「措置入院決定のお知らせ」を申立人に送付しており、同処分に対する不服がある場合の教示も行っているところ、不服申立はなされませんでした。

- ・申立人の23条申請に対する道の対応について見ると、A保健所において速やかに調査を行い、9月には被申請者の診察を要さない旨、結論を出しております。苦情審査委員としては、9月になされた決定について、その報告が理由はともあれ、11月にまでのびたことは、形式的には遅すぎると考えます。A保健所が述べるとおり、申立人が聞く耳を持たないのであれば、FAXで通知しておくことも考えるべきではなかったかとも考えます。しかしながら、A保健所では、この間、伝えるべく方策はとっており、本件報告が遅れたことは、A保健所の故意ないし放置ではありませんでした。申立人において、今少し穏やかに報告を求めて頂ければ、道においても、もっと早い時点で答えられたことからして、この点に関するA保健所や保健福祉部の対応について、格別違法・不当との判断をするには至りませんでした。

2 審査をすることができない事例

21-13号 アンケート調査について

□ 苦情の内容

- ・現在、道教育委員会が各小・中学校の保護者を対象に行っている「子どもの『豊かな心』の育成に関するアンケート」に関して、看過できない不適切な部分があることから、関係者に釈明し、直ちに当該アンケートを中止されたいこと。

■ 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。
- ・苦情の内容は、道教育委員会が保護者を対象に実施している「子どもの『豊かな心』の育成に関するアンケート」に係る実施方法等についてであります。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、本制度では審査することができません。

21-16号 個人情報開示請求等について

□ 苦情の内容

- ・道個人情報保護条例に基づく本人確認情報の提供状況の開示請求に際し、同請求に対する非開示決定が申立人に到達した平成21年11月28日に「平成21年11月26日までに同意書の提出を命じる」旨の文書を知ったのであるから、平成21年11月26日までに同意書を提出することは不可能である。そもそも、住民基本台帳法第30条の8第1項第2号によれば、条例による手続きがある場合には職権でアクセスできることになっており、かつ、条例に基づく本人確認情報の提供状況の開示は、まさに住民基本台帳法第30条の8第1項第2号に該当する「条例」そのものであるから、同意書の提出なしに、条例に基づく本人確認情報の提供状況の開示請求をもって本人の同意があったとして、知事は、請求された情報を職権で開示すべきである。また、条例の開示請求による開示を同意書なしで可能とする旨の制度（住民基本台帳法施行条例）の制定に向けた準備にただちに着手すべきである。
- ・知事は、平成21年12月10日に提出した「個人情報非開示決定通知書」に対する不服審査を受理し、早急な解決に努めるべきである。等

■ 審査をしない理由

- ・苦情の内容は、あなたが行った個人情報の開示請求に対する道の非開示決定等についてであります。裁判所において係争中の事項や不服申立てを行っている事案は、その固有の権限の行使を妨げたり、判断に不当な影響を与えることがあってはならないとの考え方から、苦情審査委員の審査対象から除外しているため、本制度では審査することができません。なお、現在、道においては、不服申立書の記載事項の不備について補正を命じたところである旨、確認しておりますことをお知らせします。

21-23号 道教委の通知について

□ 苦情の内容

- ・道教委は、平成22年2月に、学校教育局義務教育課長ほか3者の連名による各教育局長あて通知（「入学式・卒業式における国旗・国歌の適切な実施について」）を発したが、この通知には、①北海道教職員組合（北教組）に対して悪意を持ち何らかの意図を持っているとしか思えないような全く事実に反することが記載され、なおかつ、②教職員の一定の思想信条の自由を認定した北海道人事委員会裁定（平成18年10月）及び同裁定に係る道教委からの再審請求に対する北海道人事委員会の決定（平成19年11月）に反することを各教育局長から市町村教育委員会と道立学校に対し

て指導するよう求める記載がなされている。さらに、本通知は、③北教組及びその組合員の名誉を著しく毀損している。

このようなことから、本通知は、公的機関である道教委の通知としては真に不適切であるばかりでなく、様々な意味で不当かつ違法であると判断される。

- したがって、本件道教委通知に関して、上記①～③の指摘事項について事実関係を十分調査のうえ、同通知の撤回と訂正文の発出、本件通知発出に係る道教委関係者の処分、並びに、関係者（北教組、北教組組合員及び道内公立学校教職員全員）に対する謝罪文の発出を行うよう求めるものである。等

■ 審査をしない理由

- あなたからの苦情は、道教委の平成22年2月の通知（各教育局長あて）の内容についてであります。この通知は、行政内部に行われたものであり、道民の権利利益について規制するものでないことから、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。
なお、本制度が権利利益の救済等の諸制度を補完するという趣旨からしても、労使間の問題は、紛争を専門的に処理する機関を活用されることが望ましいと考えます。

3 審査を中止した事例

21-14号 アンケート調査について

□ 苦情の内容

- 現在、北海道教育委員会が道内各小・中学校の保護者を対象に行っている「子どもの『豊かな心』の育成に関するアンケート」に関して、当該アンケートに回答するにあたって多様な意見を反映できないような回答形式（回答項目の偏りがあり限定的）になっているなどの看過できない不適切な部分があり、道徳教育の充実に資するために積極的にアンケートに協力し意見表明を行おうとする機会が奪われるという不利益を被った。さらに、こうした多様な意見が反映されない（偏った）アンケートの結果に基づいて策定された誤った施策によって不利益を被りかねない。よって、当該アンケートをこのような形にしたことの釈明を担当者に求めるとともに、ただちに当該アンケートを中止されたい。

■ 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書が提出されたことから、審査を中止するものである。

4 審査を行っている事案

21-19号 道路事故に係る損害賠償について

□ 苦情の内容

- 平成21年9月、道道を走行中「マンホール」らしきものの上を通過した際、車体と接触し損傷し、運転者である私も頭部他を車内の天井などにぶつかり負傷した。それらの修理代と治療代を道路管理者である土木現業所の指示で請求したところ、「一切支払う義務なし」の通告を受けたが、道税、重量税を支払っている私としては、当然、納得いかない。
- 担当職の対応もずさんで、神経を逆なでする発言も多く、又、再三訴えて、やっと動く対応等で、納得いかない。
- 現場の道路は、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いいような事ばかりの報告書になっている。

21－20号 林地開発許可に係る対応について

□ 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、平成11年11月に「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に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であった利益も消えてしまった。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事ができたことから、道に逸失利益の補償を求める。

21－22号 教員の体罰等に係る道教育庁の対応について

□ 苦情の内容

- 道教育委員会に対して、平成18年10月初旬に、A教諭（道立高校）の長女に対する強制わいせつ行為、体罰及びいじめに関する訴えを行ったところ、前任の校長のときには謝罪したにもかかわらず、後任の校長になると、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、ほとんど学校側が言った等、白状していて、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かかわらず、学校側をかばい、これ以上調べる気はないと言われた。
- 校長に「懲戒退学にもできる。」と脅され、平成19年6月に退学を強いられたことにより、本人はもちろん、家族にとっても精神的におおきな負担となった。
- この件により、長女は、19年と21年に大病を患い、いまだに、腹部が時折痛む状態であり、定期的に、この件によって受けた強いストレスが要因と考えられるとのこと。
- 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。

5 制度の対象外となった事例

21－17号 地方公務員災害補償基金の審査事務について

□ 苦情の内容

- 北海道支部の平成18年3月24日付けの障害等級の事前審査について、不服申し立ての権利があるにもかかわらず、担当者に拒否されて、できませんでした。このことにより、私は権利侵害されているので、救済の方法を考えてほしい。

■ 制度対象外の理由

- 同基金は、法に基づき設置された法人であり、道とは独立して自主的に活動している組織であることから、苦情審査委員が道の機関と同じようにその業務の執行等について調査し、勧告するなど直接関わることはできない。

21-21号 水利権について

□ 苦情の内容

- 平成14年11月の水利権の許可は、道の流水説明を水利権に悪用したものであり、22年4月の更新期には、道において法的根拠により調査をお願いしたい。
Aの水は、7～8町位しかなく、外はB川の水で、しかも用水路はC線とD線の水路がなければ水田耕作はできない。昔の水利権に戻してほしい。

■ 制度対象外の理由

- 水利権は、E町普通河川管理条例に基づき許可されていることから、苦情審査委員が道の機関と同じように業務の執行等について調査し、勧告等することはできない。

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。

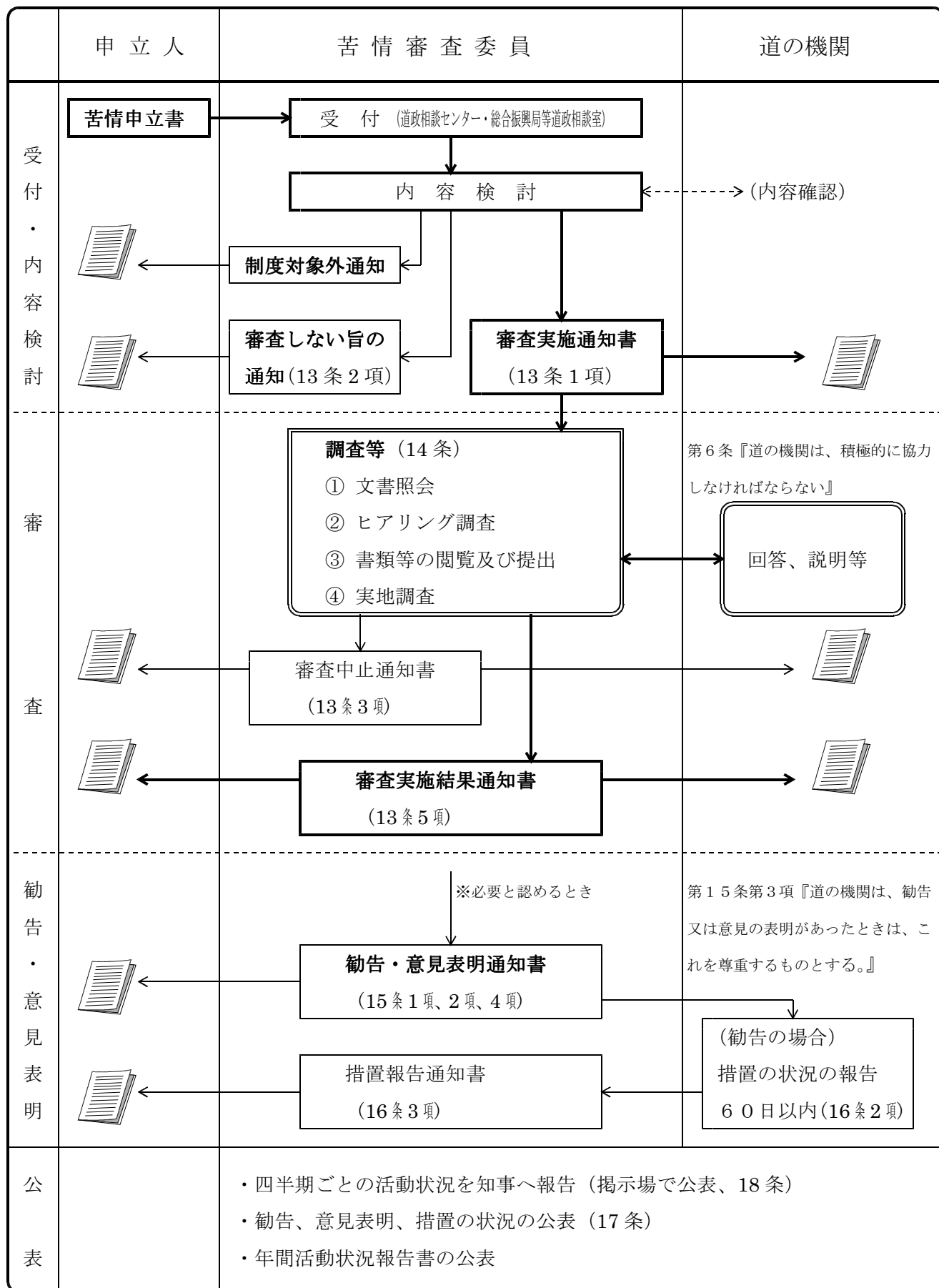
(知事への委任)

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



平成22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>
