

北海道苦情審査委員

平成20年度活動状況報告書

〈平成20年4月1日～平成21年3月31日〉

平成21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20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
・19-16号 障害児福祉手当の審査請求について（前年度繰越分）	
・20-4号 所有地の流出に係る補償について	
・20-14号 児童相談所の回答内容及び対応について	
□苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	12
・19-13号 道道（橋掛替）工事に係る土地不法使用等について（前年度繰越分）	
・19-18号 児童相談の対応について（前年度繰越分）	
・20-7号 ○○川河川敷の耕作地について	
・20-10号 一般廃棄物処理業の許可等について	
・20-12号 新商品トライアル制度について	
・20-15号 入学面接試験の対応等について	
□道の機関の行為に不備がないもの	19
・20-1号 道営住宅駐車場使用料の見直しについて	
・20-2号 自動車事故に係る損害賠償について	
・20-6号 道道○○線の拡幅工事について	
・20-8号 ○○川の河川占用許可地（採草放牧地）について	
・20-9号 汚損歩道の舗装工事について	
・20-11号 屋内スピードスケート場に係る情報開示請求について	
・20-13号 河川敷地使用料過払分の還付について	
・20-16号 建設業経営事項審査について	
・20-17号 建築基準法違反等について	
・20-19号 廃棄物処理の試験に係る対応について	
2 審査をすることができない事例	26
3 審査を行っている事案	27
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

「苦情は行政の欠けた視点の提供である」との認識で

北海道苦情審査委員 小 沼 肇 子

苦情審査制度創設から、今年度で満10年を迎えるなかで、本制度が浸透した結果、道民である申立人に加えて、紛争をかかえることになった現場にも、積極的にこの制度をつかって解決しようという考え方が定着し、各職場からの相談も増えています。苦情審査委員就任2年目となった、平成20年度の苦情受付件数は、「Ⅱ 活動状況」に報告のとおり、前年比3件増の21件でした。

20年度に取り扱った案件は、前年からの繰越分3件を加え、実質的には24件ののぼりでしたが、担当職員等の減員のなかでも、受付から結果通知を出すまでを、2ヶ月間で行うことを目標に取り組みました。この点では本制度の目的である、簡易迅速な審査の実現がほぼはかれたものと考えています。

20年度においても、前年度同様、審査結果通知後、担当部署では、どのような改善や対応が行われたかの報告を求めることにより、審査結果の効果を確認しながら仕事を行いました。事案によっては一朝一夕に改善できない場合であっても、責任者が本庁出張のうちに、委員室を訪ねていただき、数回にわたり報告が重ねられている事案もあり、この方法は現場にも受け入れられ、本制度に対する職員の誠意ある対応に感謝しています。

事案ごとの詳細は、「Ⅲ 苦情申立事例」に記載のとおりですが、以下に、印象的だった事案を中心に、私の感想を述べます。

全審査件数24件のうち、道の機関別件数では、建設部が最も多い12件でした。私が審査を担当した7件の建設部関係事案のなかでも、道路や河川工事にかかわるものが6件と、多くを占めたのが本年度の特徴的な傾向でした。審査にあたっては各種図面、工事計画書、契約書など多くの書類の確認作業が必要となりましたが、詳細な検証の結果、主たる担当部署である各地の土木現業所の仕事のありかたに問題があると指摘せざるを得ない事案がみられました。

工事に関する住民説明会を行った資料が残されてない、個別的対応・説明の文書化された記録の引き継ぎがない、工事に係る土地の賃貸借契約を行っていない、不慣れな職員がその誤りを繰り返すなど、調査してみると、組織内の「記録も記憶もない」状態が判明し、長期にわたる公共工事のあり方としては、基本的な仕事の取り組み姿勢が問われるような事案があったことは、深く反省すべきであると思います。書類の保存期間の設定にも問題なしとしません。転勤に伴う引き継ぎの確認についても、所管の責任者には厳しい姿勢を期待するものです。

そもそも、行政への住民参加の潮流を考えれば、長い期間を要する公共工事は、地域住民の皆さんの協力を得るため、丁寧に繰り返し説明することなしに進められるものではありません。土現関係事案の多さについて、自己検証をお願いしたいと考えます。

個別的な事案で印象的であったのは、河川の氾濫により自己所有地が流出したにもかかわらず、河川改修工事の進捗状況が説明されないまま、補償時期の明示を受けられない不安の中、数十年が経過したという事案がありました。

調査の結果、上流部の国の工事計画の完了時期が明確になり、再測量のうえ、流失地の買い取り交渉がはじまることになり、感謝の言葉が寄せられました。

河川関係では、河川敷にかかわる事案の多さも特徴的でした。調査の結果判明したのは、土木現業所の機能と人員の問題です。いずれの事案の聴聞においても、土現の担当者からは、洪水から住民を守るための河川管理が第一の使命であるとして、河川敷使用の管理等については、対応する人員構成となっていない、いわば付随的業務であるとのニュアンスが感じられる発言がありました。

しかし、札幌市内や近郊都市の河川敷は、行政の長年の努力の結果、河川改修が進み、安全で美しい水辺の整備が完了した環境となっており、それを利用する道民にとっては価値ある土地として、その使用を巡って、不公平感や利害の対象となっている事情が判明しました。

その一例は、市街地河川敷での耕作を巡る問題です。安全のため、河川敷での耕作は認められないとして、立て看板などで禁止している土現の対応に対して、一部の住民がそれを無視して、長年耕作を続け、収穫物等の利益を得ているというものです。いわば毎年たちごっこが繰り返される河川敷での耕作は、不公平感に根ざした不満となってあらわれています。

申し立てには至らないものの、道政相談センターには電話やメールで、他の河川敷についても苦情が寄せられており、長い距離に及ぶ河川敷の適正な管理は、土現にとっても大きな負担となっていることは否めません。

河川の安全管理を担う使命の一方、地域住民との軋轢は、看過しがたいものがあります。町内会や札幌市などとの連携も視野に入れた、抜本的対策を講ずるよう求めたところですが、今年も同じ光景が繰り返されるとすれば問題です。ちなみに、今年度の札幌市の市民農園の申し込みは5.3倍の倍率であったことが報じられており、市民・道民に、耕作したいとの希望が強いことが示されています。安全を保ち、公平で住民感情に沿った河川管理のあり方を検討するよう望むものです。

また、2件の児童相談所関係の重い事案があったことが、印象的でした。子供の問題を扱う限り、その保護者との関係構築も重要な要素となることを、これら事案が示しています。

申立人の方々の主張では、児童相談所の対応について、納得できない点を多々指摘しています。当然なことですが、保護者との関係を構築できない限り、子供のための良い解決はありえないとの認識のもとに、仕事に取り組む必要性を改めて感じました。

一方、調査の結果明らかとなったのは、昼夜を問わず対応に迫られる現場の職員の労苦の現実でもありました。この現状を鑑みるに、一般職からの通常の人事配置では対応のできない側面のあることを踏まえ、現場の職員の専門性を高める教育のあり方や、外部専門家の参加を求めるシステム作りにも意をくたくべきであります。児童相談所への支援のありかたについて、道をあげて取り組むことを希望します。対応する職員は深夜にわたる相談・通報のため疲労の極にある状況も事案の審査を通じて知ることになりました。

申し立て事案に見られるような、保護者から発せられる、児童相談所の日常の対応に対する疑問に、丁寧に答える能力とシステムを備え、社会や保護者の信頼を得ることの重要性に、着目すべきであると考えます。

このところ頻発している子供の命までもが奪われるような深刻な事件がこれ以上起こらないようにするためにも、苦情審査制度のなかで顕在化した事案のひとつひとつに内包する問題が、その大きなヒントとされるべきであることを強調しておきたいと考えます。各児相は本報告書が発信する情報を共有し、日常業務に生かすよう希望します。

障害者の就業支援の観点から印象的であった事案としては、障害者職業能力開発校の入学試験での差別的発言を巡る件がありました。調査の過程で判明したのは、平成20年度の同校の定員90名に対する充足率は、全体で42名、46.7%に過ぎず、受験者及び社会の要請に当たっていないという現状でした。

同校には、学校運営上必要な、精神障害者をサポートする精神科医師・精神保健福祉士等の専門家との連携システムが用意されていないため、結果として、せつかくの施設と訓練指導員の指導能力、道の支援が十分に活用されていないことがわかりました。また、その後の報告でも、同校に係る本年度道予算は1億5千2百万円であるのに、21年度の入校者数は、定員90名に対して36名、充足率40%と、改善が見られていません。

政府の障害者雇用推進計画では「福祉から雇用へ」を目標に、障害者の法定雇用率1.8%、64万人達成をめざしており、道も様々な新たな就業支援策を打ち出しているところですが、既存の施設と就業支援システムが十分に活用されていないのは残念というよりほかありません。その運用については、寄宿舎での生活支援者、学校現場での援助者等を有機的に構成するよう、外部との連携が考えられるべきであろうと思います。

上記感想を述べた事例全てが示しているのは、「苦情は行政の欠けた視点の提供」であるということです。道として、その認識を忘れることなく、日常業務に取り組むよう希望するものです。

2年目を振り返って

北海道苦情審査委員 山 口 均

- 1 平成19年6月、北海道苦情審査委員という全く初めての分野の公務について、早くも丸2年が過ぎようとしております。毎週、月曜から金曜までの平日5日間のうち、2日間をほぼ道庁の中で過す生活にも、ようやく慣れて来て違和感が薄れつつあります。

聞くもの、見るものすべてが初めてで、それなりの緊張感もあり、まさに外部からの来訪者然として振舞っていた1年目と比較すると、随分リラックスして日々の業務に当たっております。

公的オンブズマンたる苦情審査委員に就任した1年目に、審査の姿勢として、中立性の実をあげるべく、相当程度、道に厳しく当たるとした決意に緩みはないか。審査業務の中で多くの道の職員に接触する一方、申立人との直接の接触がほとんどないシステムの中で、何年経っても、道庁の中ではアウトサイダーであり続けなければならないと考えております。

- 2 平成20年度の申立件数は、総数で21件となり、昨年より3件増加しました。その中で私が担当し、実質的な審査をした案件は、前年度繰越分を加え9件でした。それぞれの申立と審査の概要は、後記「Ⅲ 苦情申立事例」に記載のとおりですが、審査に当たった感想を若干述べさせていただきます。

まず、行政の処理が遅いという苦情として、「19-16号障害児福祉手当の審査請求について」がありました。同様の審査が遅いとの苦情は、平成11年度に生活保護法に基づく処分に係る審査についてあり、昨年度も特別弔慰金の申請についてなされておりました。これらは多少遅いという程度ではなく、特に本件は、特別児童扶養手当等の支給に関する法律で裁決期間が60日以内と明定されているにもかかわらず、182日が過ぎて裁定されておらず、その目処もついていないというものでした。担当部署の職務怠慢が原因でないことは当然のこととして、長年、平均処理期間が7ヶ月という法定期間の3.5倍を要していた違法状況を放置していたことは強く非難されるべきで、人員配置の見直しや繁忙期における応援態勢等についての検討を指摘致しました。この件については、直ちに早急な処理体制を作り、なお慎重な審査が必要な案件については、経過報告を行うとする是正策が報告されました。

次に、古い時代から解決されないまま苦情審査に登って来たと思われる、道道工事と河川敷に関する苦情「20-6号道道〇〇線の拡幅工事について・20-8号〇〇川の河川占用許可地（採草放牧地）について」がありました。これらは、いずれも古くから申立人と行政の間でくすぶり続けていた案件で、いずれも事実関係が十分確定し得ない嫌いはありましたが、結論としては、道の行為に問題は認められませんでした。まだ他にも古くから未解決のままの案件があれば、道の各部署で抱え込まずに、一度苦情審査のテーブルに載せて処理することも、一方法ではないかと感じました。

道の行った認定、あるいは審査の結果について、取消しを求める苦情が2件ありました（20-12号新商品トライアル制度について・20-16号建設業経営事項審査について）。いずれも、認定・審査の結果及びこれを取消さないこと自体には問題はないと判断しましたが、認定者の責任として、一部申立人に対する対応に不十分な点があることを指摘致しました。

最後に、同種問題が全国的にも見られる比較的ホットなものとして、産業廃棄物・一般廃棄物の処理にかかる苦情（20-10号一般廃棄物処理業の許可等について・20-19号廃棄物処理の試験に係る対応について）と児童相談所に関する苦情（20-14号児童相談所の回答内容及び対応について）がありました。

一般・産業を問わず、廃棄物の処理は、行政に重い責任が課せられている問題です。2件の申立人は、道の環境問題、特に食品残さの飼料化に向けた取組みについて、その

遅れを主張すると共に、この問題に取り組んでいる自身に対する道職員の対応に苦情を述べたものです。この対応については、申立人の主張と道からのヒアリングの結果、一部対応に行き過ぎがあることを指摘し、行政として不法投棄を防止するという使命は使命として、徒らに廃棄物を扱う道民を疑い、糾問的対応に終始するのではなく、あくまでも道民の環境問題への取組みに協力・助力する姿勢で対応するよう求めました。

児童相談所の件は、道が児童虐待と認定し、児童を保護したことに対する保護者と道との間の対応に関する苦情でした。事は子どもの生命身体に関することであると共に、親の監護権を実質的に取り上げるという問題であり、大変難しいことであることを実感しました。最近も、虐待通告がありながら、児童相談所が適切な対応をとらずに幼い命が奪われるという事件が後を断ちません。児童相談所の強制力は、早過ぎても遅過ぎても当事者間に取り返しのつかない被害を与えてしまいます。そして、事の性格上、行政が親子という最もプライベートな関係に入り込まざるを得ないことですから、当事者との対応は口頭でも文書でも、誠にデリケートな問題をはらむので、言葉の一言半句まで細心の注意が求められます。苦情のケースでは、虐待の判定自体は適切なものでしたが、その後の保護者との対応で、一部不適切な文書対応があったと指摘しましたが、児童虐待に関わる部署の職員の心労の大変さと共に、厳しい環境の下で、懸命に養育している保護者の孤独な心情にも、同情の念を禁じ得ませんでした。

- 3 本年度審査を終えての全体的感想として、行政は、これから増々広範且つ複雑化して行くということです。そして、行政サービスにも迅速性が求められていく中で申立や審査請求がなされ、旧態依然の体制のまま、順送りに処理することでは済まないものとなってきております。

また、廃棄物処理や児童相談所の案件を審査してみて、一般の行政処理とは異質な専門性が必須のものとなり、道民との対応においても、カウンセリングの技法の習得が必要になる分野も多いことを実感しました。道の職員の方には、それぞれの分野での行政のプロフェッショナルになって頂くことをお願いする次第です。

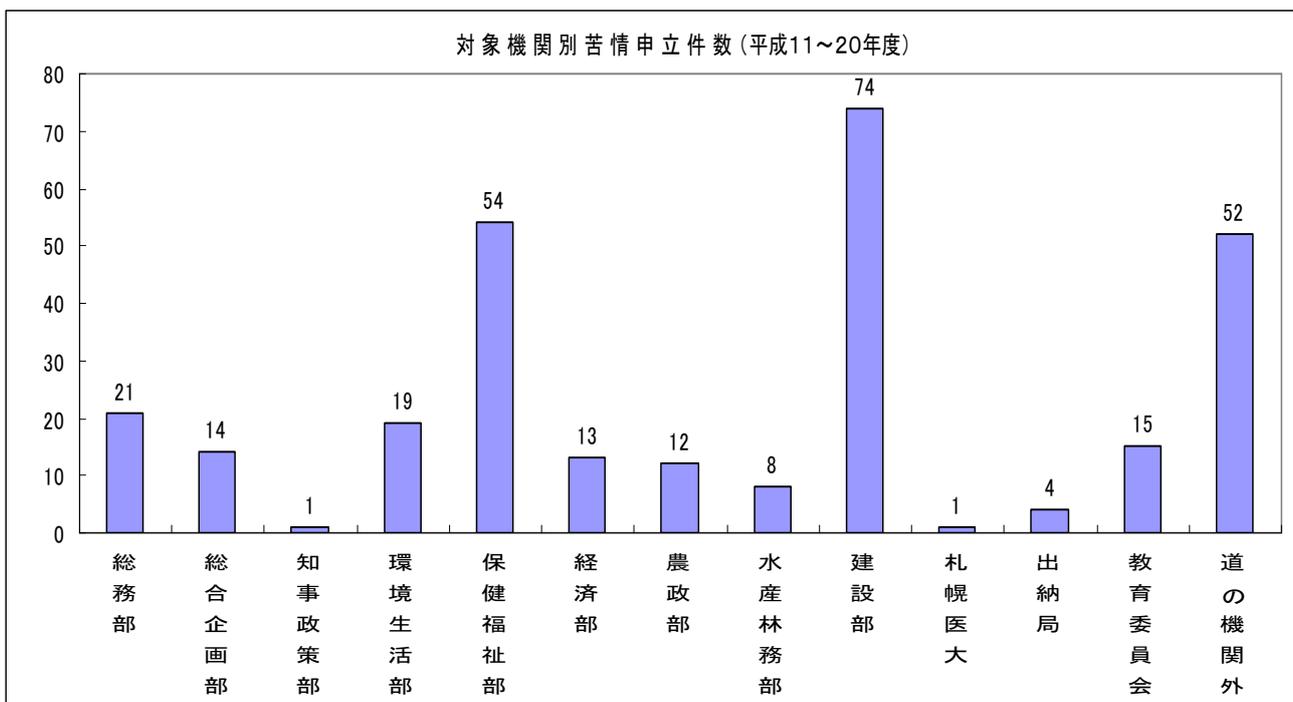
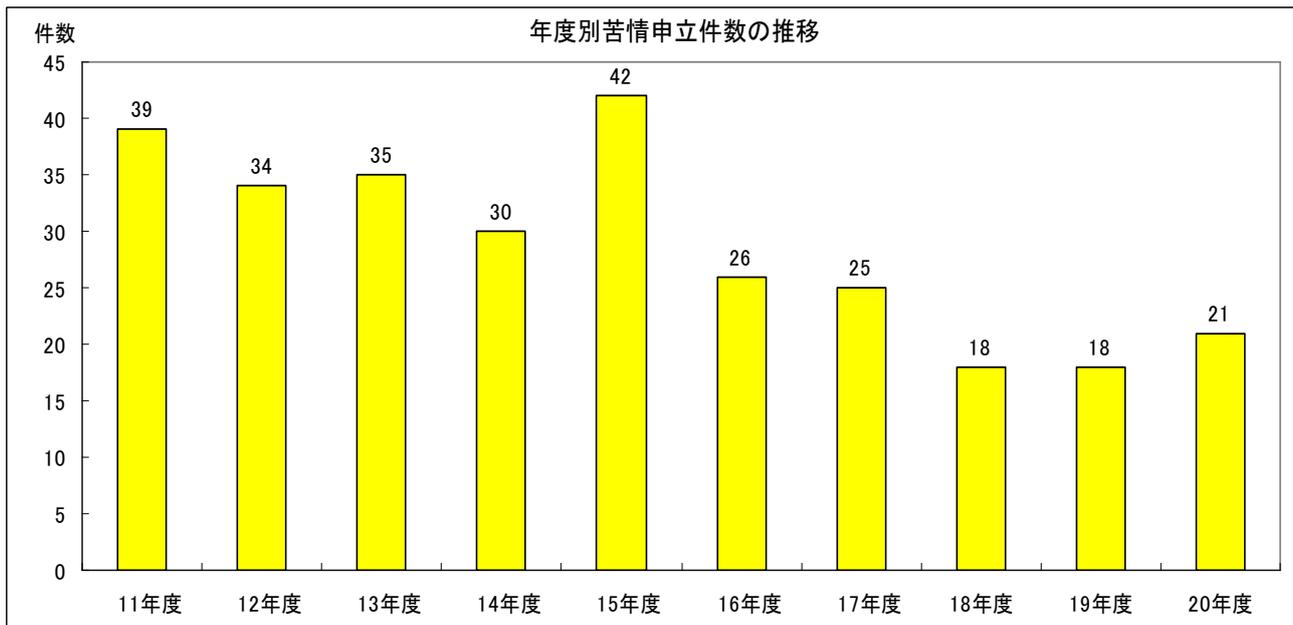
2年目を終えるに当たって、改めて、道民の苦情を通じて道民の権利・利益を守り、道政の信頼を高めるべく、今後共、微力を尽して苦情審査に当たって参りたいと考えております。

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10年を迎えますが、これまでの苦情申立ては、平成20年度末の累計で288件を数え、約6割の181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。



※総合企画部については平成11~15年度まで、平成16年度以降は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20年度苦情申立処理状況

(1) 対象機関別苦情申立状況

平成20年度の苦情申立て受付件数は21件で、全て、知事部局に対する申立てとなっており、約半数の11件が建設部となっています。

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
総務部	3	20-3号 自動車税のグリーン化税制について
		20-5号 職員公宅の管理等について
		20-11号 屋内スピードスケート場に係る情報開示請求について
環境生活部	3	20-10号 一般廃棄物処理業の許可等について
		20-19号 廃棄物処理の試験に係る対応について
		20-20号 補助金の返還について
保健福祉部	1	20-14号 児童相談所の回答内容及び対応について
経済部	3	20-12号 新商品トライアル制度について
		20-15号 入学面接試験の対応等について
		20-18号 シルバー人材センターの対応について
建設部	11	20-1号 道営住宅駐車場使用料の見直しについて
		20-2号 自動車事故に係る損害賠償について
		20-4号 所有地の流出に係る補償について
		20-6号 道道〇〇線の拡幅工事について
		20-7号 〇〇川河川敷の耕作地について
		20-8号 〇〇川の河川占用許可地（採草放牧地）について
		20-9号 汚損歩道の舗装工事について
		20-13号 河川敷地使用料過払分の還付について
		20-16号 建設業経営事項審査について
		20-17号 建築基準法違反等について
		20-21号 土地境界杭の設置等について
合計	21	

(2) 審査区分別苦情申立処理状況

平成20年度の苦情申立て21件と前年度繰越分3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21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	19 (3)
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	3 (1)
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	6 (2)
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	10
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	1
(4) 監査委員等において現に監査請求を行っているもの	
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの	
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの	
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	
(9) 事実のあった日の翌日から1年を経過したもの	
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの	
(11) 審査することが適当でないもの	3
3 審査を行っているもの	1
4 制度の対象外となったもの	—
(1) 道の機関の行為でないもの	
(2) 事実が確認できないものなど	
5 申立ての内容を検討しているもの	—
合 計	24 (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

19-16号 障害児福祉手当の審査請求について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- 市が行った障害児福祉手当申請の却下処分について、平成19年11月、道に審査請求を行ったが、例年の数倍の審査請求があり順番で審理を行っているため、年度内の裁決も約束はできないとのことであった。
- 特別児童扶養手当等の支給に関する法律第29条1項では、裁決は60日以内にしなければならないことになっているが、2倍の120日を超えても裁決されないことは確実であり、諸般の事情を考慮しても、こうした対応は行政不服審査法の趣旨である「簡易迅速な手続きによる国民の権利利益の救済を図る」（第1条）ことに反し、違法なものである。こうした対応によって、著しい不利益を被っており、早急に調査され改善されるよう、要望する。

2 調査の内容

- 平成19年11月に申立人から障害児福祉手当の審査請求があったが、道から処分庁に対して、審査請求に係る弁明書の提出を求めておらず、平成20年2月の申立人の照会に年度内の裁決はできない旨、回答した。
- 過去10年間の審査請求等の平均処理期間は約7ヶ月である。遅延の理由は、他県の類似する案件の調査等、比較考慮すべき要素を十分に検討する必要があること、申請書の受理順に処理しており、困難な事案を抱えると、後に受理した案件の処理まで相当の日数を要してしまうこと等にある。平成19年度の審査請求等は全て未決である。
- 道は今後の事務改善として、次のように考えている。
担当職員の業務繁忙期における業務進行管理や、担当職員の所属するグループ内、課全体での応援体制などをさらに整備していく。審査請求等の受理順にこだわらず、速やかに裁決等が見込まれる事案については、迅速な事務処理を目指し、期日内の事務処理に努める。未決案件8件のうち他県照会を要する1件を除く残り7件を8月を目途に事務処理ができるよう努めるとともに、全請求者に現状報告をする。
今後は本件をふまえ、申請者に受理日や経過を報告するなど臨機応変に対応することで不安要素を取り除いていくよう努める。

3 審査の結果

- 本件苦情は理由のあるものであり、道は審査体制の改善及び処理方法の見直しを行い、早急に申立人の審査請求に対処すべきものと考えます。
- 法第29条1項において審査請求があったときは、60日以内に裁決をしなければならないと明記されているにも拘わらず、既に182日が過ぎている本日現在、裁決に至っていないのは違法状態であることは明らかです。
- 本件審査の処理状況が簡易迅速な手続による国民の権利利益の救済を図るとともに、行政の適正な運営を確保することを目的とする行政不服審査法の趣旨に反している。

（今後に向けて）

- 道の処理がこれほど遅くなったことは、事務処理が慢性的に遅れていたことと申請受理順に審査していたことにありますが、審査体制を見直して最大限急いで申立人の審査を受ける権利・利益を図るよう求めます。
- 法に期間の定めがある以上、道の審査体制は、当然、法定期間を遵守しうるものとしなければなりません。ここに人員不足外如何なる言い訳も通るものではありません。本件を契機に十分原因の究明と制度の改善へ向けた方策を講じるべきものと考えます。
- 道の今後に向けた改善策は、現在道が行い得る方策としてはほぼ網羅されているものと考えます。その中でも特に業務の繁忙期あるいは突発的に案件が増加した時の人員配置の柔軟性・応援体制の

機動性について十分意を払うことが重要なことと考えます。

- ・道は、法定期間内での処理に全力を尽くすこととは別に、審査請求がなされた時に受理案内をすること、60日以内の審査が困難な案件については途中でその経過報告をすることについて検討し、すでに実行に着手したとのことです。苦情審査委員としては道政に対する信頼を得るためには今回の改善案は必要なことと確信します。

20-4号 所有地の流出に係る補償について

1 苦情の内容

- ・私の所有地が道管理河川によって、過去数十年にわたり流出が続いた結果、川が所有地を横断して一部は対岸にある。数回、土現に事情を説明し、明確ではないが平成3年頃に一部を護岸したが、低いため今も流出が続き、植栽してある緑化木も一緒に崩れ落ちている。
- ・平成9年6月に河川改修の説明があり、これで長年の懸案が解決できるものと期待したが、用地測量結果で、所有地が対岸にあることが判明してもそのままになっている。平成17年に土現の説明を受けたが、その時点では測量だけで工事予定はないとのことでした。このまま放置されるのはあまりにも理不尽であり、道に、流出した所有地に相当する換地又は賠償を求める。

2 調査の内容

- ・当該河川は、十勝川に合流する一級河川で、合流点より42.8km区間が国管理で、その上流85.6kmは道管理となっている。
- ・道管理区間の下流及び中流地区は平成6年度から、また、上流地区は平成16年度から河川改修事業を進めている。下流国管理区間の整備が平成20年度で完了することから、第一段階の整備進捗と同時に、下流地区より整備を進めていくよう考えているところである。
- ・今後、土現は、次のとおり対応するとしている。
 - ①要望のあった箇所は河川改修工事区間内であり、河川整備に必要な土地である。平成20年9月以降、再測量により面積等を明確にし、平成21年度に具体的交渉を重ね、計画的に買収していく。
 - ②現段階では、地積測量図を基に図上で修正し、用地買収にあたっては再度現地調査を行い、申立人の立会確認を得た上で用地取得事務を執り行う。申立書にある「平成3年頃一部護岸をしたが低いため今も流出が続き、植栽してある緑化木も一緒にくずれ落ちています。」との主張を受け、流出している土地は買収をし、植栽してある緑化木も補償することを検討している。

3 審査の結果

- ・土現は、申立人の要望に添って一日も早く現地において再測量を行い、用地の買収交渉を行うよう要望します。また、測量に先立ち、河川工事全体にかかる説明と、当該箇所の工事および補償内容を丁寧に説明し理解を得られるよう、速やかに行動するよう求めます。
- ・本件申し立てをうけて、現地確認する平成20年6月まで、土現は何ら積極的対応をしておらず、審査委員の質問に対し、土現には、本件工事の説明会(平成9年6月開催の測量説明会を含む)の記録が存在せず、「記録も記憶もない」状態であることがわかりました。また、平成17年8月の申立人来所に対し、「現地確認を行う」と回答したものの、具体的にどのような行動をし、結果として申立人の納得が得られたのかどうか等は、職員からの引き継ぎがなく不明であると回答しています。
- ・予測困難な大規模河川工事とはいえ、長年に亘り、地権者らに詳しい説明をすることなく放置してきたことは、住民協力が不可欠な公共工事として、あってはならないことであります。できうる限りの計画の概要と進捗状況をきめ細かく、回数を重ねて地域住民に説明しながら仕事を進めるべきであり、今後の大規模工事の進め方について強く配慮を求めるものです。また、スピード感に欠ける対応への批判を常に意識した仕事ぶりを心がけるよう希望します。

20-14号 児童相談所の回答内容及び対応について

1 苦情の内容

- 平成20年6月、児童相談所に8項目の質問に対する文書による回答を求めたところ、7月に「虐待した親には回答する必要性はないと判断する」という公式回答がありました。
- 平成20年8月に、知事・保健福祉部・児童相談所あてに、お詫びとお願いそして20項目の質問書を提出したところ、その公式回答は「平成20年7月に回答済みなので、改めて回答すべき必要性のないものと判断する」という内容でした。
- 誰が読んでも、まちがいなく「虐待した親には回答する必要性はないと判断する」と書かれている文書は、担当部局が「そういう意味ではない」と言っている。そんな意味不明の文書は必要ないと思いますので、次のことを希望します。
 - ①「虐待した親には回答する必要性はないと判断する」の文書を撤回してください。
 - ②可能であれば、改めて誠心誠意児童のことを相談する場としてふさわしい、信頼関係を取り戻し築いていける解答をください。
 - ③平成19年12月の私の子どもへの行為が虐待というのであれば、それではどうすべきだったのか？親には正当防衛はないのか？クールダウンを使ったら絶対虐待となるのか？市の児童相談所の指導はまちがいがかったのか？緊急時警察も含めて複数の支援を求めるのはまちがいか？一日も早く具体的に教えてください。教えられないのなら安易に虐待と言わないでください。回答を求めて一年。何故か未だに未回答です。一日も早く回答願います。

2 調査の内容

- 相談・支援継続中の平成19年12月中旬、申立人の子どもが通学する中学校で子どもの万引き行為が発覚したが、申立人は、子どもの謝り方や態度が許せなかったため、同日深夜、町内の温泉施設に子どもを置き去りにし、警察署にその旨、電話連絡した。
- 翌日、警察署から身柄付き通告された児相は、子どもを一時保護した(申立人は同意している)。その後、子どもの生活支援や学校教育の保障等のため、以前入所していた児童養護施設に一時保護委託し、平成20年3月、児童福祉法に基づき、申立人の同意による正式な入所措置をとった。
- 平成20年4月、申立人が児相を訪れ、前担当者の配慮に欠ける対応や子どもの万引き行為の事実確認等について、児相の対応に不満を述べた。その後、申立人から20数回、児相にFAXの送信があった。この間、児相は、電話や面接による申立人の質問等に対し、児相の考えや対応状況等について説明するとともに、7月には、「不愉快な思いを抱かせたとしたらお詫びします。」との書簡文を送付している。
- 平成20年7月の申立人に通知した文書(平成20年6月、児相あて8項目の質問に対する文書回答)において、前段部分は、申立人が行った児童虐待行為の事実と児相の判断を示したものであり、この事実を踏まえた上で、後段の『このようなことから』の意味する内容は、
 - ①既に、申立人に交付した個人情報非開示決定通知書の内容を、申立人が十分承知していること
 - ②申立人には、個人情報に抵触しない範囲で、誠意を持って説明・対応に努めてきたこと
 - ③8項目の質問に対する回答が個人情報内容を多く含むことであり、このような意味合いから、児相は「回答すべき必要性がないものと判断した」とした。
- 申立人と児相の間では、その後も相当回数文書や面談でのやりとりがなされ、回答書については平成20年11月の電話の結果、申立人は回答書について、その趣旨は「決して虐待した親には答えないという意味ではないこと、これまで何度も口頭で答えられる質問には誠実に答えてきた。今後も子どものことで双方が前向きに話し合っていく中で誠心誠意答えていくものもあるとの認識が共有された」として、これを文書化し、児相側のサインを求めました。他方、児相からは「申立人が児童虐待を認めたこと、申立人の児相に対する質問書の内容については双方で誠心誠意話し合っていくことの確認がなされた」として、本文書は撤回する旨の文書が作成、送付されたが、この両方の行為は共に諸事情により頓挫した。

3 審査の結果

- 申立人が撤回または補足を求めている児相作成の平成20年7月の申立人に対する回答書は、その内容の一部に不適切な表現があると判断しました。
- 本回答書を素直に読むと、児相の意図する趣旨の文書とは到底読めません。文書は一定の事実経過の中で作成されるものであって、その意味内容はその状況を抜きにして考えられるものではありませんが、本来的には文書はそれ自体で独立完結しているべきものです。

- ・本回答書の「このようなことから」という後段は前段を受けたものであるところ、児相の意図したところは、回答書には全く記載されていない個人情報の関係を主たる理由としているとのことで不自然極まりのない説明です。ことに公文書については平易で意味が分かりやすく、しかも正確を旨とすべきものであります。こうして見ると本回答書は意味が分かりにくく、しかも正確ではないと言わざるを得ません。

(今後に向けて)

- ・子どものために何よりも大切な児相と申立人間の信頼関係が築けておらず、終始、後ろ向きの議論となっているように思われます。そして、申立人の訴えではその根本がこの回答書であり、これこそが申立人をして児相に心を開かせないものとのことです。回答書は、児相の意を尽していない欠陥が認められるのですから、児相は直ちに撤回ないし補足をし、早く子どものことで申立人に相談のテーブルについてもらうようにすべきと考えます。
- ・児相の対応に一部不適切なところがあったと考えますが、基本的には、児相は申立人が望んでいる姿勢で申立人に対応していると確信します。誰れ一人、申立人のことを「極悪非道な犯罪行為である虐待をした親」だと思っている人はおりません。申立人とお子さんのこれまでの経過を知ると、申立人の御苦勞がいかばかりであったかと思いますが、どうぞ御一人で背負い込まないで、行政の支援を受けながら進めて頂くことがお子さんにとってだけではなく、お母さんにとっても良いのではないかと思います。個々のなところをとらえると、不満や疑問を持たれるところもあろうかと思いますが、児相に対する信頼感の醸成にも意を払って頂くことを希望します。

□ 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの

19-13号 道道(橋掛替)工事に係る土地不法使用等について(前年度繰越分)

1 苦情の内容

- ・土木現業所は、道道の橋掛替工事に伴い、土地賃貸借契約を不履行の上、土地を返還せず不法に占拠したまま使用し、更に庭木も枯らされたので、知事の謝罪と損害賠償を求める。
- ・土木現業所は、仕事もしないで不祥事を起こし、更にこれを正当化しようと、土地賃貸借契約が未契約だから払えないといっている。私はどうしても納得いかない、早期に解決して欲しい。

2 調査の内容

- ・土現は、工事施工上の不手際で、未契約状態で合計1ヶ月間、申立人の土地を使用した。
- ・植木(ツツジ10本)の撤去・処分のできたかどうかについて、双方の主張は対立しており、今となっては真偽を判定することはできません。しかし、以後の土現の対応では枯死した植木については、補償基準により補償を行うとの認識が確立しています。
- ・平成17年7月以降、申立人から建設部長もしくは土現宛に300万円から573万円の賠償請求する書面が送付されているが、申立人は、この請求した金額についての明確な根拠はなく、およその額であることを認めている。
- ・未契約となっている土地使用料相当額及び庭木移植補償費の支払いについては、平成19年2月の通知で、「損失補償基準・同細則」に基づいて算定した金額を未契約期間相当分の土地使用料及び庭木移植補償費として、当然、支払うことを回答している。
- ・知事の謝罪要求については、申立人との協議や電話応対の中でたびたび要求されているが、公共事業の施工に関する所掌事務は、北海道行政組織規則に基づき、知事から土木現業所に権限委譲されており、事業執行に関する責任は、土木現業所にあることを説明している。
このことから、知事もしくは建設部長が謝罪することにはならないと考えている。

3 審査の結果

- ・道は、公共工事に係る土地賃貸借契約の不手際について、改めて誠意を込めた謝罪をするよう求めます。そのうえで、速やかに「補償契約」を締結し、公共工事に伴う土地の賃借料・庭木の補償の未払い状態を、解消することを求めます。
- ・複数年にわたる工事であっても、単年度ごとの契約を積み重ねるやり方が、このような契約のときれや、契約更新の事務の齟齬を招いたと考えられる。
このことから、平成17年2月に建設部土木局長から、事務手続きに不適切な点があったとの指摘を受け、支庁の会計課と協議し、平成18年度から、長期賃貸借契約ができるよう、事務の改善がおこなわれています。
- ・契約更新の申し出が遅れたのは、単に、新任の不慣れな担当者が更新時期を失念したとのことであり、結局は個人の失敗が大きく後を引くことになったのではあります。当時の上司もグループも情報を共有しておらず、補完機能もはたらいっていなかったことが最も重大な要素であると言わざるを得ません。上司の監督責任は重大であり、一度ならずも二度までも同じ失敗を繰り返した責任に思いを致すべきであろうと考えます。道では、さらなる改善をめざして、平成18年度から発注前準備(用地補償、支障物件、法定協議)の調整状況等を確認し、発注の是非等を審議する機関として「トータルマネジメント委員会」を設置しました。
- ・道の定める「公共事業の施行に伴う損失補償基準」でも、当該算定はこれを根拠として行われています。また、平成18年度北海道苦情審査委員報告書に、公共事業に係る損害賠償に関する見解が示されているとおり、申立人所有の立木を枯死させたことで、申立人が立木価格相当の損害を被っていることはあきらかですから、その価格の損害賠償を請求することはできますが、申立人の被った被害については、通常、慰謝料の発生は認められておりません。よって、道が申立人に対して示している補償額は、妥当なものであると考えます。
- ・現在の組織上、土木現業所の事務の責任及び新たな補償契約締結の当事者は、上川支庁長であると考えられます。しかし機構改革をまたぐ、長期間にわたるこれまでの指導の経緯を踏まえると、支庁と建設部は協議の上、これまでの土現所長等の謝罪で理解が得られなかったことを重く受け止め、解決に向け早急に、然るべき責任者の改めての謝罪を含めた検討を行い、実行すべきと考えます。

(今後に向けて)

- ・真に必要なものを低コストでつくる道路建設に、住民参加、住民協力の潮流をつくるのは、これからの道路行政には欠かせないことであろうと考えます。
- ・本件の解決を強く希望するとともに、道民と共にある行政のあり方について、道は常に厳しい姿勢で、仕事に責任を持って取り組むよう望むものです。財政難の折から最初の失敗が時間的、人的に大きなコスト増につながり、道民の利益を奪うとの観点にたち、一層厳しい認識にたって仕事に取り組むよう希望してやみません。

19-18号 児童相談の対応について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・平成18年12月より、児童相談所の不適切かつ不誠実な対応により、精神的にも肉体的にも疲れ果て、また、家庭崩壊の如き状況におかれた。子供の嘘に始まったことではあるが、それに対する児相の対応は、ありもしない虐待事案のでっち上げに終始し、子供の適切な発育に対する教育的配慮もなく、何をしたいのかさえも全く説明がない。
この様な児童相談所等の責任の追及と謝罪等を求める。

2 調査の内容

- ・両者の主張に相違が見られた。
- ・申立人が早くから望んでいた教育プランを示した時期が、最初の保護から1年ヶ3月後の平成20年3月であり、プランの記述が1ページと、いかにも遅いということ、その内容がはなはだ期待を裏切る簡単なものであった。その際の説明が十分であったかについて疑問が残る。
- ・平成19年11月以降3月までに4回の各種心理テストを実施した後、両親に報告をするのに、最長で5ヶ月以上も経ってから、平成20年5月にまとめて行っている。
- ・家出した本児を、平成19年7月、友人の親が児相に連れてきたにもかかわらず、その場で保護せず、「警察経由とするよう」指示した結果、友人の親が警察に連れて行く途中、本児が行方不明となり、発見まで4日を要した。
- ・平成20年5月になってからも、約束を違えて、担当者が児相名入り封筒で出状し、プライバシー保護への配慮ミスを犯した。
- ・平成20年3月、転勤（退職）が内定していた所長が、実父母と個人対応した。

3 審査の結果

- ・児童相談所は、直ちに申立人に対し、一連の取り扱いに係る不手際について、謝罪するよう求めます。そのうえで、申立人との間に信頼関係を構築するよう努力することを希望します。
- ・本件保護に至る身体的虐待は、そのしつけの延長にあるものと解されるものの、体の傷の様子から、その時点で児相が保護の必要性を判断したこと自体に誤りはないと考えられます。
ただし、その後の本児への対応は、身体生命を保護するのみで足りる年齢でないことから、複雑な経過となったと思われれます。子と分離された父親としては、熱心に教育してきたと考えている自分のもとから専門機関が保護した以上、それを上回る教育的効果を期待したのは、自然なことであつたらうと理解できます。
- ・初回、中学校経由で一時保護をしたときの申立人への連絡のありかたについて、中学校との連絡が不十分であったこと。
2回目の保護時、警察経由で身柄付き保護にこだわった結果、本児の一時行方不明という重大な結果を招いたこと。この対応について、「この対応は現在も誤ったものと考えてはいない」との見解を述べています。この対応の結果、4日間も本児が行方不明になったことへの反省は聞かれませんでした。このような取り扱いの差や保護事実の通告の時間差などが、申立人の不信感を増幅したものと考えられます。
- ・心理テスト結果の送付・説明遅れについて、不明朗な説明がなされたこと。教育プラン提示時期の遅さ・不十分さは、明らかであること。保護者との信頼関係を構築できず、教育プラン作成に欠かせない「生育歴」さえ聴取できない状態が続いたこと。教育プラン作成には親の協力が不可欠であり、各種の心理テストや観察が必要であることを十分に説明すべきであったところ、その説明が不

十分であり、また、信頼関係を醸成できなかつたことに問題があったものと考えられます。

- ・平成20年5月になってからも、約束を違えて担当者が児相名入り封筒で出状し、プライバシー保護への配慮ミスを犯したことは、児相の組織体制として、全体の意識が守秘義務の重大性への認識が薄く、緊張感の欠ける仕事ぶりであると指摘せざるを得ません。

(今後に向けて)

- ・子どもの事件が起つた場合には、専門機関の冷静な判断で、まずは本人の保護をはかった上で、その後の成長を助ける方法を構築する必要があります。その際、親の協力が不可欠であることは、冒頭にも述べたとおりです。
- ・申立人は、自分が軌道修正すべき教育の方法について、真摯に専門家の意見に耳を傾け、第一に子どものために、共に協力しあう姿勢をもっていただきたいものです。
それには、児相が、信頼に足る専門家としての分析・方針を具体的に示し、理解が得られるまで懇切な説明を重ねることが大切です。両親と、専門機関が関わってくれたおかげで、良い方向に歩み出せたと、本児が感じてくれるような方向で事態が改善されるよう強く望むものです。両者が対立関係では、子どもにとってどちらかが都合の良い逃げ場とされる危険があります。

20-7号 ○○川河川敷の耕作地について

1 苦情の内容

- ・私は、長年にわたり河川敷地で耕作を行ってきた。耕作を始めるに当たり、河川法の制限が気になったので、土現に確認したところ、「鉄柵中ではないので、河川管理上は影響がない。他にも耕作を行っていることもあり、あまり目立たなくやるのであれば構わない。」との回答を得ており、管理についても十分に行ってきた。
- ・平成20年5月になり、突然、土現の警告看板が耕作地の中に立てられた。今まで何の周知もなく、5月の苗や種を植えたばかりの時期で、その扱いに納得は出来なかったが、河川法により措置を行うとのことだったので、耕作を直ちに中止した。しかし、周囲の耕作地は依然継続しており、なかには、看板を抜き、切断してゴミ処理に出した人さえいるが、何の措置も行われていないことから、次のとおり申し立てる。
 - ①土現は、どのような理由で黙認する回答を行ったのか。
 - ②長年放置してきたのに、何故、突然警告看板を立てることになったのか。
 - ③警告看板を立てる前に、別の方法で耕作者に周知する方法はなかったのか。
 - ④警告看板を立てた後、どのように巡回し、どのように処理してきたのか。
 - ⑤耕作が確認されているにもかかわらず、河川法等に基づき、厳正に措置されていないのは何故か。
 - ⑥耕作を中止した人と耕作を続けている人との間に生じた不均衡を、どのように認識しているのか。

2 調査の内容

- ・河川敷地は、洪水による被害を除去し又は軽減させるためのものであり、かつ、公共用物として本来一般公衆の自由な使用に供されるべきものであるから、一般公衆の使用を増進する場合や社会経済上の必要性がある場合を除き、占有は、原則として認められるべきではないとされている。
- ・河川敷地は、表面に草が張られていることで、雨水や流水に対してその地表を保護することが目的となっており、表土がむき出しとなっている耕作地では、雨水等に対抗する能力が草地の場合と比べ格段に落ち、容易に水流に負けてしまい、防災上の支障が生じ、大変危険な状態となる。
- ・両岸のほとんどの河川敷地が不法に耕作された状態にあり、耕作していると思われる区画数は、約27区画である。土現は、不法占有の形態や程度により対応に差異はあるが、原因が特定できる場合は口頭で指導を行い、それに応じない場合には、文書指導を行っている。
- ・不法占有が始まった時期及び当時の事実関係は確認できないが、少なくとも、市内では、記録の残る平成11年以降、土現は口頭や文書による指導及び看板設置による周知を継続的に行っており、黙認はしていないとしている。

3 審査の結果

- ・河川法及び河川敷地占有許可準則に照らして、本件申し立てに係る河川敷での耕作を禁じた道の措置に誤りはないものと考えます。

ただし、道は、禁止の措置が唐突なものを受け止められ、公平性を欠くと指摘された点を反省し、今後、地域住民全体に、同法の趣旨についての周知に努めるべきと思われます。

また、河川の安全管理に資するため、現在も不法占有状態にある耕作を看過することなく、迅速に抜本的対策をとるよう望みます。地域住民は、河川の安全管理の重要性を理解し、自主的に耕作地を従前の状態に戻すよう求めるものです。

- ・当該河川の流れる周辺地域の現況は、高度に市街化された住宅密集地域を流下しており、平成6年、12年、14年と度々氾濫し、地域に多くの被害を及ぼした結果、改修が重ねられてきた経緯があります。都市密集地における突然の降雨と急激な流量増加による洪水は、近年各都市で問題となっており、土現としては強い危機感を持っています。
- ・平成22年度着工予定の地下河川トンネル工事が完成するまでの間に、洪水に襲われないとの保証はないだけに、危険性の高い川であるとの認識を地域住民にも共有していただき、この工事の重要性についても周知していく必要があると考えます。

20-10号 一般廃棄物処理業の許可等について

1 苦情の内容

- ・関東周辺、東京都、千葉県、埼玉県等では、飼料の資源高により、セブンイレブン等を中心に食品残さの飼料化等の事業がさかんである。当然、東京都、周辺都市も収集・運搬等の許可を出している。北海道は酪農王国で、その地方公共団体が認めないのはどういうことか。食品リサイクル法、再生事業登録も根底には収集・運搬等の許可が必要であり、北海道では使用されていないのが現実である。
- ・平成19年6月以降、環境生活部と食品残さによるペットフード、飼料化等の活用を協議してきた。農林水産省農村振興局の未活用資源飼料化促進事業(拡充)の交付金・補助金を申請するにあたり、一切認められない。
- ・環境生活部の職員は机をたたいたり、立ち上がり通路をふさいだり、暴力的行為は再三である。廃棄物と循環資源の区分けができる職員と協議して、この事業を北海道に定着させたい。

2 調査の内容

- ・廃棄物とは不要物であり、かつ、そのものが他人に有償で売却することができなくなったものをいい、廃棄物の処理及び清掃に関する法律(以下「廃棄物処理法」という。)等の関係法令によって、その保管、運搬、処分などの方法が規制されている。廃棄物は、「産業廃棄物」と「一般廃棄物」の2つに大きく分けられる。産業廃棄物は、事業活動に伴って生じた廃棄物のうち、廃棄物処理法で定められた20種類と輸入された廃棄物をいい、その処理責任は排出事業者に課せられている。産業廃棄物以外の廃棄物を一般廃棄物といい、その処理は市町村の責務となっている
- ・食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律では、食品の売れ残りや食べ残しにより、又は食品の製造過程において大量に発生している食品廃棄物について、発生抑制と減量化により最終的に処分される量を減少させるとともに、飼料や肥料等の原材料として再生利用するため、食品関連事業者(製造、流通、外食等)による食品循環資源の再生利用等を促進することを定めている。
- ・道は「申立人は、その都度事業内容が変わっている。当方が有価物か廃棄物かを判断するために必要な情報の提供も受けていない。具体的な協議を行ってきたとの認識はない。職員が机をたたいたり、立ち上がり通路をふさいだり、暴力的行為は再三であるとの申立の事実はない。」としている。
- ・申立人が、何らかの許可申請等に係る不許可処分を受けたというような問題に至らない、抽象的な環境問題あるいは食品残さの飼料化への取組みが遅いという不満は、審査の対象とならない。

3 審査の結果

- ・申立人は、道が所管する産業廃棄物の許可に関する申請等をしていないので、本審査の対象は、道との接触の中で、職員の対応に問題はなかったのかということになります。具体的には机を叩いたり、立ち上がり通路を防いだりという暴力的行為の有無、更には、暴力とまではいえなくとも、道民との対応として不適切なところはなかったかという点に尽きることとなります。
- ・道の対応において、暴力的行為は認められないものの、一部不適切な対応が見られたと考えます。道からの聴取りによると、平成20年6月と同年10月の2回に亘って、申立人が協議後人事課へ行き「帰り際に、出口に立ちふさがって威圧された。」「資料を机に放り投げた。立ちふさがって威圧された。」との申出を行った事実があったとのことでした。従って、これらの対応を問題視されてい

るものと判断しましたが、これに対し、道はこのような事実については一切否定しております。審査委員としては、以上の状況で他に資料のない以上、暴力的行為の存在を認定することはできませんでした。しかし、道の対応の中で暴力的行為とまで言えなくとも、一道民が相当の不快感・緊張感を与えられた局面があったことは、否定できないように感じます。

- ・道民が事業を行うに当たって、事前に道に出向き、説明や疑問を質していることに対し、虚心坦懐に話を聞いて事業の健全な進展に助力する姿勢ではなく、不信感に満ちた糾問的な対応となっており、道の行政職員として「くれぐれも法律違反をしないように。」との言い方は、相手が違法行為を起し兼ねないという不信感を前提とするものであって、不適切であったと言わざるを得ません。

(今後に向けて)

- ・道職員が道民と接する中で、一度でも不親切・不適切な発言等がなされると、その後の人間関係のもつれ、不信感は容易には消えず、逆に増幅して行きがちです。行政はサービスであり、プロとして冷静・沈着に、かつ紳士的態度で対応することが望まれる所です。現在、不法投棄が道内外で重大な問題を起し、道がその予防、取締りに熱意をもって取り組むことは必要なことであり、本件における対応もこの一念に基づくものとは思われますが、徒らに、廃棄物を扱う道民を疑ってかかることのないよう注意して下さい。
- ・申立人におかれましては、今後共、食品残さの飼料化という有意義な事業を展開される上で、廃棄物処理法、あるいは食品リサイクル法が定めている諸条件は、種々これまで生じた弊害を未然に防止するための規制であること、そして行政の本質は、法の適正な執行であり職員にはいかに目的が素晴らしいものであっても、その法的規制を弛めるという裁量権はないことについて御理解頂き、道その他の諸関係機関とも十分な協議の上、事業をお進め頂くようお願い致します。

20-12号 新商品トライアル制度について

1 苦情の内容

- ・私は、道に、新商品トライアル制度の平成18年度認定商品となったA社の製品に関する「新たな事業分野の開拓の実施計画書」の開示を請求し、平成20年10月に公文書一部開示が決定されたが、道のホームページで公開されている部分以外については、開示できないとのことであった。この認定商品は、私が平成14年6月に特許出願し、平成20年9月に登録された特許を侵害しているため、早急に当該製品の認定取消を求める。
- ・申請時に道が知り得なかった事実が、トライアル製品認定後に明らかになった場合には、即刻、認定を取り消すことができなければ、トライアル認定制度自体が大きく信頼を欠くことになり、製品自体の信用性がなくなると考える。

2 調査の内容

- ・新商品トライアル制度は、地方自治法施行令の規定により、「新事業分野開拓事業者」を知事が認定し、当該事業者が生産する新商品を道が各種制度を活用して購入することによって、販路開拓のきっかけづくりを支援する制度である。
- ・当該商品は、新規性等の調査を道立試験場及び庁内関係部で行い、購入可能性についても庁内関係課で行った上、平成18年9月、認定審査会の審査を経て認定しており、この認定に至る過程には問題は見られない。
- ・道は、実施要領にある認定取消の一つの要件である「その他重大な問題が発覚した場合」とは、例えば製品の欠陥によって生命、身体又は財産に損害を被ったことが証明された場合や、特許法で定める侵害とみなす行為を申請者が行っていることが証明された場合が想定されるとしています。しかし、申立人の特許権を侵害しているか否かは、現時点において道としては判断できない。仮に、司法の場に判断が委ねられ、特許を侵害しているとの判断が下されれば、認定取消を視野に対応が必要と考えるとしており、今後の対応は、引き続き当事者間での解決を促すとしています。

3 審査の結果

- ・申立人の特許権を侵害しているか否かは明らかではなく、現段階で直ちに新商品トライアル制度に基づく新商品の認定を取消しないこと自体は問題がないと考えますが、申立人に対する道のこれまでの対応には、不適切なところがあったと判断します。

- ・道は、専ら申立人に対し、当事者間での解決を促すことに終始しておりますが、これは不適切な対応であると考えます。基本姿勢は正しいものと考えますが、そうすると道は、まず「申立人」に対しては申し出の内容について確認をし、次に「認定事業者」に対してその旨連絡し、(同者に対し)当事者間での解決を促すべきこととなります。留意事項は、あくまで申請者と道との間の合意事項であって、第三者である申立人を拘束するものではありません。従って、申立人に対し当事者間での解決を促すとするのは筋の通らない話です。道がこれまで認定事業者に対して行ったのは電話連絡のみで、十分なものとは考えられません。
- ・道は、あくまでA社に対し、積極的に申立人との話し合いを働きかけると共に、より詳細な、可能な限り弁理士等専門家の意見書等の提出を求めて、特許権侵害ではないとする資料収集をすべきであると考えます。道は、A社の製品が他人の権利を侵害する違法なものではないという前提で認定している以上、その疑いがわずかでも出てきた時、認定事業者に対し、これを打ち消す資料の提出を求めるのは当然のことであると考えます。道は、可能な調査を果たした上で、なお侵害の有無が明らかでない時に判断不可能と言い得るのであって、現状では、未だ十分な調査を尽くしているとはいえないと考えます。

(今後に向けて)

- ・道は申立人に対し、今後共、これまで同様に当事者間での解決を促すと述べておりますが、道には認定者としての責任があるのですから、新商品トライアル制度の認定によって権利侵害を受けているとの道民の申出について、認定事業者に対する可能な範囲での調査をさらに尽くし、申立人に対する説明責任を果たすよう求めます。

20-15号 入学面接試験の対応等について

1 苦情の内容

- ・平成20年12月に行われた職業能力開発校の入学面接試験において、面接員の一人に精神障害者は合格したとしても、ほとんどが途中で辞めてしまうんだと言われました。現在通っている病院でも、病状は落ちつき大丈夫だという診断書をいただいたにもかかわらず、面接員のその一言が入校拒否ととらざるを得ませんでした。その結果、不合格となり、やっぱりかという印象を受けました。
- ・そのような発言は、まさしく精神障害者を差別しているとしか思えないし、障害者を対象とした学校に携わる人間の言葉とは思えません。今回の不合格という結果に不服とし、異議を申し立てます。

2 調査の内容

- ・学校は、就業の意志があり、知識・技能の習得に意欲を持つ方で、障害の症状が固定して集団生活を行える方を対象に、身体障害者、知的障害者等の身体的事情等に応じてその残存能力等を活用し、就業能力の回復、増進等を可能にするための職業訓練を行うことを目的としている。
- ・選考試験は、学力試験(国語、数学)及び面接試験を実施している。面接試験では、訓練意欲や専攻科への適性などを把握し、能力・適性について総合的に判断し入校者を決定している。
- ・学校は、次のとおり説明している。
苦情のあった発言は、平成20年12月に実施した入校生選考の面接試験において、面接担当職員から「精神障害者の学生で、症状を悪くして学校を続けられなくなった人が何人もいますが、あなたはどうか対応しますか。」との質問を行ったが、この質問の意図は、受験者から訓練生活を継続する意志とその対策を確認するためのものであり、精神障害者を差別する意図で発したのではない。
- ・医師の健康診断書によれば「服薬をつづけていれば症状の再燃の可能性は低い」とあり、症状の再発を否定する内容ではなく、症状が固定していないと判定された。また、訓練生活や寮生活に入れば、服薬などは自立した管理が求められるが、面接の内容や状況から自立した生活は困難であり、自己の統合失調症は服薬により再発が抑制されている状況について、理解が不十分であることから総合的に判定して不合格となったものである。
- ・今後の対応として、学校は2月に行われる第2回選考試験に向け、入校選考委員会において、面接時の質問事項は、質問意図がはっきり伝わるように面接職員に再確認を行い、受験者に誤解や不愉快な感情を与えることがないよう努める。なお、職員の精神障害者への対応やコミュニケーションに関するノウハウを高めるため、本年3月中旬の2日間に渡り、専門家による能力開発校の職員を対象とした研修を実施し、今後共、職員の資質向上に努めていくとしている。

3 審査の結果

- 面接試験において、精神障害をもつ受験者に対して、差別的と受け取られかねない表現の質問がおこなわれたことは事実であると認められます。受験者に対し不快な思いをさせたことに対し、謝罪するよう求めます。今後、このようなことのないよう質問の趣旨を吟味し、表現に留意した面接試験のあり方を全校一丸となって検討すると同時に、専門家の外部識者の意見を取り入れるなどの改善を検討するよう求めます。
しかし、入学試験の判定結果自体については、面接試験に学科試験を加えて総合的に判断したものであり、合否をくつがえすことにはならないと考えます。
- 「差別」の意図がないとして考えた場合でも、「……のような人が何人もいますが、あなたはどうか対応しますか？」との質問に、実際に回答する受験者側に立ってみると、どう答えるのが質問の答えとして相応しいのかに迷う、非常に難しい質問内容であるとの印象を受けました。
- 調査により判明した問題は、「面接試験の質問は、3人の当該学科を受け持つ職業訓練指導員が流れの中で質問をおこなっており、事前のすりあわせや、検討はなされていなかった」との事実です。当然配慮されるべき障害者への対応は、国からの年に数度の一般的研修を受けるにとどまり、必ずしも、福祉の専門家としての知識は十分とはいえず、精神科医はもとより、精神保健福祉士などの専門家はいない。唯一、医師の「診断書」のみが判定のよりどころであるとのことで、このような環境の中で、各専門訓練指導員が入学試験の面接を担当している現状は、問題なしとしません。
- 面接時の質問は、まず、「就職した場合はアパートでの自活が前提になる」といい、「7時間の緊張した訓練のあと、寮でも沢山のひとと緊張した生活ができるか」と質問しています。さらに、問題となった、「症状を悪くして学校を続けられなくなった人が何人もいますが、あなたはどうか対応しますか」と続きます。これら一連の質問は、受験者の不安を強くあおる印象を受け、冷静な回答を引きだせるかについて疑問を感じます。
- 学校側の最終的判定は、「自己の病気への理解が不十分であり、学校・寮での集団生活では他者への安全配慮が必要であり、就業後アパート等での自立生活はできない」と結論づけていることに、飛躍を感じます。

(今後に向けて)

- 職業能力開発校の平成18年度の各科定員合計は170名、入校者数45名で充足率約26.5%、平成19年度は同じく定員170名、入校者数49名、充足率約28.8%、に過ぎず、平成20年度は各科の統廃合を行い全体の定員を合計90名とした結果、入校者数42名、充足率約46.7%となっています。うち精神障害者の入校者数の実数は、各年度5名、2名、8名と小人数にとどまっています。この状況は、同校の重要な使命に鑑みると、看過し難い状況といわねばなりません。
- 国から委託を受けて運営している道は、人件費の超過分として、平成19年度実績で、8,746万円を負担している事実を重く受け止める必要があると思います。道から多額の税金を投入している事情を踏まえ、昨今の厳しい就職事情を考えれば、同校の機能を十分に活用して意欲ある障害者を就業につなげるよう行動すべきは、昨今の社会の大きな要請であると考えます。
- 道としては、前述の社会的背景に鑑みれば、積極的、かつ具体的な支援の方法を検討し、就労支援のために前向きな努力を惜しむことなく、訓練校に求められる本来の職務を果たすよう指導することを希望します。

□ 道の機関の行為に不備がないもの

20-1号 道営住宅駐車場使用料の見直しについて

1 苦情の内容

- 平成20年3月に開催された道の道営住宅駐車場使用料の見直しに係る説明会で、後日回答するとした私の質問について、未だ回答がなされていない。4月に「道営住宅使用料（駐車場）の改正のお知らせ」が配布され、また、4月下旬に「道営住宅駐車場使用料納入通知書」が郵送されたことは、余りにも私たちの言い分を無視したやり方であり、行政の説明責任を果たしていない。
- 道は、道住宅対策審議会答申における使用料見直しに基づきとしているが、既に、その答申によって平成17年4月に30%の3,960円に値上げを実施済みであり、同じ答申を2回使えるのかどうか、再審議が必要ではないのか伺う。
- また、答申では、駐車場使用料の改定は、道の公有財産台帳価格の改定期間に合わせて、5年おきに見直しの検討、値上げの上限が30%であることが基本となっています。僅か3年2ヶ月の間に、単純計算では2回の値上げ（前回：30%、今回：15%）で計45%にもなり、上記答申に反している。この様な駐車場使用料の値上げを撤回していただきたい。

2 審査の結果

- 申立人が苦情を申立てるに至った心情は理解できますが、今回の駐車場使用料の値上げについて、道に違法ないし不当な行為はないと考えます。
- 審議会は、駐車場使用料に関し平成5及び平成16年答申を行っていますが、これらはその時々道からの諮問に応じてなされたものであり、知事は、審議会に対する諮問をしなければ使用料について見直しができないものではありません。そして、今回の値上げは、平成16年8月の答申の基本的考えに則って値上げを行ったものでもあり、本件値上げについて審議会の答申を得ていないことは、手続的に不当なものとはいえないと考えます。
- 民間駐車場料金との差は未だ相当大きく、道には現在の厳しい財政状況の中で、使用料見直しは進めざるを得ない状況にあること、道営住宅駐車場が道民の共有財産であることからすると、道には利用者のみならず、道営住宅に入居を希望しながら入居できていない方、更には、一般道民に対する共有財産の適正な管理責任もあります。加えて、今回も答申の考え方を受け、全庁方針30%のところ、半分の15%を上限とする等の激変緩和措置をとり、利用者の負担増への配慮もしております。従って、今回の値上げについては、やむを得ないものと考えます。

20-2号 自動車事故に係る損害賠償について

1 苦情の内容

- 平成19年11月の事故についての道の見解は、当方に過失がないにもかかわらず、納得できる回答ではなかった。内訳は、タイヤ1本、アルミホイール1本、バランス4本の賠償でした。まず最初に、なぜ回答がでるまでに3ヶ月以上かかるのでしょうか。あまりにもかかりすぎではないでしょうか。
- 破損したホイールが生産終了し、同じアルミホイールの入手が困難で、車の安全走行性を保つために同等額のアルミホイールを4本交換しました。（1本だけ違うホイールをはくということはタイヤのバランスに悪影響をもたらし、タイヤの消耗にも影響する。）また、後輪タイヤも2本交換しました。スタットレスタイヤですので、1本だけの交換だと車停止時に左右に振れる危険性があるために後輪2本の交換にしました。
- 道は、破損したタイヤ、アルミホイール1本ずつの賠償という回答でしたが、この見解は安全という一番大切な命にかかわることを無視し、破損した物を直せばいいという回答で、当方が被害者なのにもかかわらず、納得する回答がまだ得られていません。北海道の冬道で車を運転する者なら左右ききの違うタイヤをはくこと、バランスが悪い車を運転することがいかに危険かわかると思います。当方は被害者です。交換費用の全額を道に賠償してもらおう権利があるはずですが。

2 審査の結果

- ・本件事故に係る道の示した補償内容には合理性があります。また、結論を出すために要した処理日数は、道の現在の機構上、やむを得ないものであったと考えられます。ただし、決定までの間、申立人に対して、進捗状況についての丁寧な説明・連絡をする必要があったものと考えます。道は、落ち度のない通行者が係る被害にあわないよう、道路管理に万全を期すよう求めるものです。
- ・道路事故発生から保険金支払いまでの事務処理フローによれば、17の手順を経て支払いが完了することになります。なかでも、過失割合を決定するには、詳細な事故報告の検証が必要であり、本件においても、土現の検証が完了したのは平成20年1月で、1月下旬保険会社回答、2月中旬関係課への報告を経て、3月中旬申立人への結果連絡という経緯がありました。ここまで要した日数には、年末・年始の期間が含まれていることを勘案すれば、現行では、特に処理日数がかかり過ぎているとまでは言えないものと考えられます。
- ・申立人は、何の落ち度もないのに、道路通行中、予期せぬ被害にあったのであり、賠償結果を一日も早く知りたいと希望することは当然です。決定が出るまでに一定期間を要することは、止むを得ないものであったとしても、その間の対応は、事案ごとにきめ細かいものでなければなりません。
- ・生産終了で、もはや入手できない製品であったとしても、市場では同等の性能、安全性のものを入手できるはずであり、それが原状回復の意味するところであると考えられます。賠償は侵害されたもののみを対象とするとの原則を超えることは、困難であると言わざるを得ません。

20-6号 道道〇〇線の拡幅工事について

1 苦情の内容

- ・道道〇〇線の拡幅工事において、平成4年3月に説明のあった施行内容の工事でないため、何度も当初計画の工事をするようにお願いしてきたが、現在も自宅から近隣の橋にかけて拡幅工事が未実施である。設計図等の図面を提供してほしいと何回も要請したが、無いの一点張りで、提供してもらえなかった。
- ・平成18年8月中旬の大雨で、近隣の橋に廃材が詰まったために、田畑の冠水、納屋や車庫の床上浸水など多大な被害を被った。道道拡幅にともなう橋梁工事を行ってれば防げた可能性もあったこと、狭くなっている工事未実施の道路は交通事故が多く、交通安全上からも問題がある。また、当初の計画とは異なる工事を進めてきた人たちから、人権侵害を受けている。
- ・平成18年8月下旬に町の課長が、私が主張していたとおりの施行で工事が行われたことを認めており、当初計画の施行内容で工事をお願いしたい。

2 審査の結果

- ・道道〇〇線の拡幅工事について、道の行為には格別指摘すべき問題点はないと考えます。
- ・平成16年の工事再開に向けた三者協議以降、土現が申立人の主張する中心線を受け入れたにも拘わらず、結論的には工事の再開に至らなかったのは、申立人の主張する前提条件がクリアされなかったことにあります。申立人の協力が得られない以上、不施行のままにせざるを得なかった土現の判断は、やむを得ないものと考えます。
- ・申立人が、本件工事に端を発し、近隣住民との関係に支障を生じている現状については同情致しますが、「町長でも超えられないハードルが2～3点あると聞いたが、真相を究明してどんなことかはっきり聞きたい。」「工事施行箇所を元の旧道の状態に戻せば、申立人が悪いのではなく、工事が間違っていたことを自治会・道路利用者に知って貰えると考えている。」及び「向かいの工事を何故無断で行ったのか、理由を明確にする。」との工事再開の前提条件は、いずれも本件工事が間違っていたとの主張が確認できない上、本来的に、土現が主体的に関与できる問題ではなく、土現において為す術はなかったものと考えます。

(今後に向けて)

- ・申立人においては前提条件に固執しないことが求められる一方、道においては工事不施行から相当の期間が経過しており、厳しい財政状況の中での予算化が困難であること、加えて現状でも特に安全上の問題が現実化していないことから、優先度の問題もあること等の事情は理解できますが、今後共、申立人の意向にも耳を傾け、地元町の意見も勘案した上、可能な限り道道の整備完成への努力を求めたいと考えます。
- ・平成16年の三者協議の結果は文書化されておりますが、その協議結果を踏まえ、土現としてどのよ

うな提案をしたのか、申立人にどのような形で説明、説得をしたのかの文書化がなされておられません。このことから、この過程において、土現が申立人に対し、土現の立場でできること、できないことを十分、丁寧に説明したのかどうか、若干の疑念が残るところです。今後の資料保存及び業務の記録化に対する検討材料の一つとして、本件を考えて頂くよう求める次第です。

20-8号 ○○川の河川占用許可地（採草放牧地）について

1 苦情の内容

- ・私は、土現から河川占用許可を受け、河川敷地を採草放牧地として利用している。
- ・私が上記占用許可を受けた後の平成12年頃、A社が土地内に、無断でヘリポートを建設した。その後、A社と土現の担当者は、ヘリポートを撤去し、砂利・玉石を取り除き、原状回復する旨約束したが、未だに実行されないままで、土地の完全な利用ができないで困っている。なお、土地の使用料は滞納なく支払っている。

2 審査の結果

- ・本件申立は、その裏付けとなる資料が十分ではなく、道の行為について、特に指摘すべき点はないと考えます。
- ・ヘリポート設置の時期について、申立人は平成12年頃と主張しています。他方、A社は昭和56年5月から60年11月までの間に行われた建設工事において、昭和59年6月から10月までの5ヶ月間、申立人の占用土地の一部を土地使用承諾書を受領し、その補償金も支払った上で使用した旨、土現に回答しております。この関係で、時期が余りも異なることから、改めて申立人に対し平成12年頃とする資料の提出を求めましたが、その提出がありませんでした。以上のことから、設置時期は昭和59年であると認定せざるを得ません。
- ・土地の占用許可に基づく権利は、河川法により河川管理者の承認を受けなければ譲渡することができませんが、本件ヘリポートについて、申立人が土現から承認を受けた資料は、申立人のみならず土現にもA社にも存在しません。A社と申立人が土現に無断で貸借を行った、あるいは土現の黙認の下で当事者間で貸借をしたと推測せざるを得ません。いずれも占用土地の一部のみであり、且つ短期間のもとはいえ、法的に見て許されることではありません。
- ・A社は原状回復をした旨述べており、土現も土地の現状に特に問題となる異常、異変はなく、占用状態に問題はないとのこと。従って、申立人の仰る原状回復がなされていないとの事実自体確認できませんでした。
- ・二者間の貸与に土現の関与があったかの点についても、土現やA社から関与の資料の提出はなく、申立人においても、土現担当者の氏名等土現の関与を認定するに足る資料はないとのことで、これを確認できませんでした。

20-9号 汚損歩道の舗装工事について

1 苦情の内容

- ・平成20年7月に敷地内でトラクターのオイルを交換したが、缶に入れて敷地内のブロックの上に置いていた廃油が歩道にまでこぼれてしまい、降雨により広範囲に広がっていた。
- ・7月中旬、土現の職員が来て、汚損歩道の舗装のやり直しと費用の負担について言っていたが、具体的な説明はされなかった。8月上旬、A社が復旧工事をしたが、事前に私に連絡もなく、土現の方でしてくれたものと思った。
- ・その後、A社から見積書等の書類が届けられて、高額なので驚いた。誰がこぼしたかわからないが、自分が置いた廃油が原因なので、責任がないとは言わないが、もっと安くなる業者があったと思う。支払わないと言わないが、土現から事前の連絡もなく、金額も高いので納得できない。

2 審査の結果

- ・道の申立人に対する汚損歩道の舗装工事にかかる費用請求は、妥当なものであると考えます。申立人は、速やかに工事費用の支払い協議に応じ、費用弁済を行うよう求めます。

- ・対応記録によれば、申立人は、事故の責任が自分であることを認めており、支払いについても、約束をしております。『確認書』等の所定の書類に署名をしている事実から考えて、土現が了解なく勝手に工事を実施したとの申立人の主張は、受け入れ難いと考えられます。
- ・金額の妥当性については、費用軽減のために、アスファルト塊と廃油が混合した汚泥を自己所有地に埋めると言う提案は受け入れるわけにはいかず、産廃処理に関するルールを曲げられるものではない以上、土現の説明は正しいと考えられます。
- ・請求額及び支払い方法も、申立人の経済状況に十分に配慮をしたもので、吸着マット分を請求から控除し、支払時期は農作物の収穫後で良いとし、また、分割での支払いも提案しています。以上の説明は、通常の手順を踏んだ扱いから逸脱したものとは考えられず、意を尽くした対応であったと考えられます。

20-11号 屋内スピードスケート場に係る情報開示請求について

1 苦情の内容

- ・私は、支庁に屋内スピードスケート場に関する情報(市長が知事・教育長に8回要請した内容及びその要請に対する意思決定と対応等の内容を示す文書)の開示を求めた。
- ・支庁の担当者は、「文書等の特定をするためにお待ち下さい」と受理しなかった。10月に建設部と教育庁の職員と面談し、一般情報を求めつつも「情報公開請求したい旨」を伝え、その後も再三、文書特定を要請したが「文書が特定できない」としてきた。先週、支庁に連絡した際、知事室関係は文書不存在である旨の連絡を受けた。10月中旬、教育局から「関係書類はなく、連絡メモはある」とのことであった。
- ・当該施設は、建設事業費約60億円で、道からの償還補助を含め10億円の収入を見込んで着工しており、その関係書類が不存在となれば、市の説明は虚偽であり、今後市民に対し多大な負担を強いることになる。平成18年4月の実施設計費に係る事業補助内示は、担当者一人でしたことになる。また、当該施設問題の新聞報道の内容は、支庁から本庁及び教育庁に報告されている。次の点について、明確な説明を求める。
 - ①知事や教育長は、直ちに関係書類を明示し開示することについて
 - ②10月に訪問した際、「情報開示で」との旨で説明を避けた関係者の対応や何を開示する予定だったのかについて
 - ③補助金の決定権が知事や教育長の職務外になった理由について
 - ④この1ヶ月間の情報開示請求を妨害した理由、やり取りについて

2 審査の結果

- ・本件情報開示に係る道の対応に、指摘すべき事項はありません。
- ・時間がかかり過ぎるとの申立人の苦情となった原因の一つは、同時期に同様な(一部異なるも)他者からの「公文書開示請求書」が提出されており、このことが本件において、より慎重な対応となった背景があります。もちろん、情報開示請求は個別に対応されるべきものであり、守秘義務もあるところから、受付窓口としては、担当部局に対し、請求者の氏名を明かさずに、ほぼ同様の内容の書類の存否について問い合わせを行っています。しかし、現実には、先行して提出された他者からの「公文書開示請求書」に対する調査を行うことで、本件請求に対応すべく準備ができるものと考えたものであります。
- ・照会時には、一旦支庁から各部へ照会情報を送ったものの、10月中旬の「公文書開示請求書」を受けて、これら内容に対応するには、行政情報センターにおいて、「受付・調整」をおこなったほうが、正確で速やかな情報公開ができると判断したことは、もったなことであると思われます。正式請求があつてからは、各部とも10月下旬から11月初旬の間に「公文書開示決定」及び「公文書不存在通知」を行っており、特に事務の遅滞があったということは認められません。
- ・当時、当該市においては、この施設建設について市民の間に大きな関心があり、新聞各紙も連日のように報じていた問題であるだけに、不正確な情報を公開したり、一部情報の公開漏れが生じたりすると、計り知れない影響があることを重く受け止めており、そのため、最終的な「受付・調整」を行政情報センターとすることや書類の存否確認に慎重を期した事情がありました。申立人は、このような背景を理解していただくとともに、道全体の情報開示への取り組み姿勢に、何ら妨害の意図はなかったことを理解していただきたいと思えます。

(今後に向けて)

- ・「情報公開制度」は、道民にとって、手続きが難解でない、使いやすいものでなくてはならず、迅速に情報を得られなければ価値のないものとならないとも限りません。
- ・ホームページで手順等を公開している現状のみでよしとせず、職員が手続きや書類の特定・情報入手までに要する時間等について、理解しやすい説明ができるよう研鑽を積み、あるいは、分かり易いパンフレットの備え付け等も視野にいれた道民サービスを心がけるよう希望します。

20-13号 河川敷地使用料過払分の還付について

1 苦情の内容

- ・昭和54年3月に、河川敷地の使用者Aは、当社に河川敷地の使用权を譲渡する旨の承認申請を土現に提出し、同年6月に承認された。
- ・この度、廃止届けにあたり、土現に使用範囲の確認をしたところ、当初より全く使用していない合計30.5㎡分の使用料を余分に払い続けていたことがわかった。
- ・当初、当社が使用部分の場所や位置を図面等で確認もせず、申請書に求められるままに署名、押印していたことを反省しているが、昭和54年3月からの過払い使用料分の還付、救済をお願いします。

2 審査の結果

- ・道の請求金額は、申請に基づき算出されており、過失はありません。申立人には、未払い占用料金を速やかに支払うよう求めます。
なお、申請時あるいは更新時に、申請人が正確に占有面積・占有場所を認識し、道としても適切に申請内容を許可するための資料として、図面・写真等の添付を義務づけるなどの、正確な事務の遂行をはかるための改善を求めます。
- ・権利取得したあと、申立人が実際に使用したか、しなかったかは、道の関知すべきことではありません。必要がなくなれば、実際に使用する部分のみの申請に変える機会は、更新毎にあったわけであり、それをしなかった申立人が支払い義務を負うことは明白です。
- ・権利譲渡の際に、当事者間で許可内容の把握を怠った結果、誤った申請内容を継続してしまったか、あるいは、当事者が了解のもとに権利譲渡した後、事情の変化に応じた変更申請を行わなかった申立人に落ち度があると考えられます。
- ・土現の取り扱いとしては、実際には許可者とは異なる者が河川敷を使用しているような場合においても、河川敷地の占有は占有者からの申請に基づき許可し、占用料を徴収していることから、還付は不可能であるとの土現主張には理由があります。

20-16号 建設業経営事項審査について

1 苦情の内容

- ・私は、平成19年9月A社に雇用され、平成20年7月に建設業経営事項審査に係る申請のために、会社から私の建設業経理事務士2級資格の合格書（原本）の提出を求められたが、会社代表者と係争中であったことから提出しなかった。
- ・ところが、申請で私の建設業経理事務士2級資格が使用されていることを知り、支庁及び建設部に訂正を求めたが、「3月31日に私がその会社に在籍していて、建設業経理事務士2級の事実確認ができれば、法令に触れていない」と説明し、訂正できないと繰り返すばかりである。
- ・手続きの際、合格証明書は、初めての会社雇用の場合は原本提出、正社員が条件と聞いており、「申請は、コピーで受理」とのことで、私は準社員であることから納得できない。

2 審査の結果

- ・道の行為に、特に指摘すべき点はないと判断します。
- ・基準日である平成20年3月31日現在、申請会社に二級登録経理試験合格者の存否ないしその数を審査対象とするものであるところ、基準日に申立人が申請会社にいたことは争いのない事実ですので、これを審査対象としたことに瑕疵は認められません。
- ・資格の確認方法として原本確認を原則としておりますが、例外的に、基準日に在職している資格者が

申請時点で退職ないし申立人のケースのように休職していて、原本提出が困難であるような場合は、写しの確認でやっているとのこと。これも現実的にはやむを得ないことと思われ。申立人は資格者であることは争いのないことですから、手続的瑕疵も認められません。

- ・法令によれば、経営事項審査における資格者は「建設業に従事する職員」とされており、さらに具体的には「雇用期間を特に限定することなく常時雇用されているもの」とされ、申立人について社会保険や雇用保険の関係書類で、雇用期間を特に限定することなく常時雇用されている職員と認定したものであって、この点においても瑕疵は認められません。

(今後に向けて)

- ・道の行政は、道民の理解と協力の上に成り立っていることを再確認し、本件において、何名もの職員が決して短くない時間の対応をしながら、なお道民から「電話がたらい回しにされた」、あるいは「親身になっての対応がして貰えず非常に侵害を感じました。」との申出がなされたことを今一度振り返り、道民に対する対応に、なお一層の習熟を図るよう研鑽に努めて頂きたいと思います。

20-17号 建築基準法違反等について

1 苦情の内容

- ・平成8年から10年にかけて、自宅に隣接して建築された老人保健施設が建築確認申請書の偽造などにより、建ぺい率・容積率に違反がある。
- ・また、施設の敷地が自分の敷地に食い込んでいるだけでなく、日影図を改ざんして「日照権」を侵害しているので、施設の調査をお願いする。

2 審査の結果

- ・道の行った確認申請許可に係る事務について、指摘すべき事項はありません。また、申立人主張の「日照権」侵害に係る現地調査を実施しなかったことに関しても、完了検査において、当該建物の適法性を確認しているところから、必要性を指摘することはできません。
- ・偽造があったとされる日影図は、この審査結果通知書にも添付しているように、設計会社の有資格者により作成されたものであり、苦情に基づき建設部の担当者が再精査して誤りのないことを確認しており、日影の動きが時間毎に推移する状態が克明に図上に示されていて、疑う余地の無いものであるとの説明を受けた結果、冬至の時点で敷地にかかる影が規定時間内であることを確認しました。
- ・面積の不整合や敷地の重複使用、敷地の食い込みについてですが、建設部は、公図や地積測量図から算出した面積とほぼ一致しており、本申請に不正はみあたらないとの結論を出しています。
- ・何者かが杭を動かした形跡があるとの申立人の主張については、別の方法により不法行為の存在の有無について立証の必要があるものと考えます。
- ・日影図による日影時間に違法性はないとしても、隣接地に生活する住民の受ける苦痛を緩和する方法があるかどうかについて、別な問題として、検討する余地がないのかを考えてしてみました。全国の自治体（川崎市・札幌市など）のなかには、いわゆる「建築紛争調整・調停委員会」を設置して、中立公正な立場の委員が「日照紛争についての調整」を行っています。建築基準法に定められた基準は、受認限度をはかる、ひとつの尺度になりますが、「日照権」は、いわゆるその「我慢の限界」を超えるものかどうか、問題となります。適切な手続きをした建築行為は、建築主としては正当な権利を主張できますが、建築基準法は最低基準なので、モラルをもって、周囲の住環境との調整をはかる必要があります。適法な建物であっても、建設する前に住民と話し合い調整を図る、上記のような機関を道としては設置していません。建設部のなかに設けている相談窓口はあくまで建築基準についての相談であり、「適法」であっても「不利益」を被る場合の相談は受けていません。

20-19号 廃棄物処理の試験に係る対応について

1 苦情の内容

- ・昨年12月、石狩支庁は、当法人の実験土壌場（A組合の土地を借用して、輸出用の作物を栽培するための実験場）に無断で立ち入るとともに、アドバイザーであるB大大学院准教授に実験土壌場の説明と廃棄物の処理に関する試験計画書の提出を求めた。また、「今後も正しく取引しているかを確認する」ため、排出業者（食品製造業者）や販売先企業を調査するとしている。このようなことは、民間の商行為に介入するもので、越権行為であり問題がある。

2 審査の結果

- ・本件苦情に係る道の行為には、特に指摘すべき点は認められないと判断しました。
- ・平成20年12月中旬、道が市と合同で同市所在のA組合とC会社について、産業廃棄物の処分及び保管状況を確認するため同社の産業廃棄物保管場所及び木くずチップによる土壌改良材製造場所に立入検査を実施したことは、廃棄物の処理及び清掃に関する法律(以下「法」という。)第19条に基づくもので、問題は認められません。その過程で、実験場の状況について土地所有者から説明を受けただけであり、D協会の実験場に立入検査をしたものではなく、C会社に対する立入検査の範囲内での調査であって違法・不当とはいえないと考えます。
- ・平成20年12月下旬、申立人に無断でB大大学院准教授に面会し試験計画書の提出を求めたことについて、道は以下のとおり述べています。
同月中旬、申立人から実験についての説明を受けたが、実験の目的を達成するための調査項目や調査を行う上での作業手順など、試験であることを確認するため必要な内容については説明がなかった。申立人に対し、本件は、産業廃棄物の処理と併せて一般廃棄物の処理もあるので、市と連携して対応することと、現段階では調査中であり、必要に応じて関係者への聴き取りを行う場合があることを説明した。堆肥場での実験は、B大との共同研究であるとの説明があったため、助言を受けているという准教授からも説明を受ける必要があると考え、事前に准教授の了解を得て、指定された日時に市と合同で聴き取りを行った。
- ・産業廃棄物を用いた試験研究は、本来的には法第14条の各許可が必要であるところ、営利を目的とせず、期間が短いために反復継続しないものであることから、同条で規定する産業廃棄物に該当しないものと判断されています。しかし、例外的扱いであることから、道は環境省の通知に基づき「廃棄物の処理に関する試験に係る取扱要領」を定め、厳格審査をしているところです。両氏から直接試験研究の内容について説明を受けることは、道の権限の範囲内の行為であると考えられます。また、今回の面談の持ち方や内容においても不当なところは認められず、准教授への面談にも違法・不当な点はなかったと考えます。
- ・道が今後も申立人に対し、排出業者や販売先企業に行くとき平然と恫喝的に言っているとのことについて、道は、環境省の通知や道の取扱要領を踏まえ、産業廃棄物を使用した試験は、試験であることを確認するため厳格な審査が求められており、試験内容を把握し、廃棄物処理法上の不適正処理のおそれがあると考えられるものについては、立入検査を行い確認する必要性がある。排出業者への立入検査は、産業廃棄物の適正処理を確保する上で必要な場合にのみ行っているため、民間の商行為に介入する意図は全くないものである。また、申立人に説明するにあたり、平然と恫喝的に言った事実はないと述べています。
この点について、申立人は「違法があれば行くのは構わないが、違法がなければ行く必要がない筈」と主張されており、しかし、行政は事後的な犯罪捜査とは異なり、事前予防的作用も多く含まれており、本件のような例外的に認められる試験研究は厳格な要件が定められており、これらが試験計画書、あるいは提出者の説明で充足されるケースでは関係者への聴き取り等は不要ですが、不十分な時は、補充的に関係者からの聴き取りが必要となる場合もあろうと考えられます。

2 審査をすることができない事例

20-3号 自動車税のグリーン化税制について

□ 苦情の内容

- ・自動車税に課税されているグリーン化税制で重課税と表現している(重)とは、処分・罰を意味する。車を大事に乗れば10～20年もちます。善良で環境に優しいドライバーに対して人道的配慮がない。
- ・また、この課税自体11年、13年と年数だけで課税されている。年間走行距離を少なく、大事にし、できるだけ乗らないように努力した善良で環境にやさしい人々に課税するのは問題であり、税金を返金してほしい。

■ 審査をしない理由

- ・あなたが所有する自動車の平成20年度の自動車税課税処分に係るグリーン化税制に関して、道財政局税務課に確認したところ、グリーン化税制は大気汚染の悪化を食い止めるための環境に配慮した税制度を創設するもので、排出ガス及び燃費性能の優れた環境負荷の小さい自動車は、その排出ガス性能に応じ税率を軽減し、新車新規登録から一定の年数を経過した環境負荷の大きい自動車は、税率を重くしています。
- ・憲法第84条は、租税法律主義について定めており、道は、地方公共団体が税金を賦課徴収することのできる根拠としている地方税法が、平成13年3月30日に改正されたことを受けて、同年の第2回北海道議会定例会の議決を経て、7月10日に北海道税条例を改正しています。道は、この条例に基づき適正な自動車税の賦課徴収を行っていることから、本件申立てについては、審査することが適当でないと判断しました。

20-5号 職員公宅の管理等について

□ 苦情の内容

- ・自宅所有の道職員が道職員APに廉価で居住している。「道営住宅」や「市営住宅」は、住宅に困窮している方の入居が前提であるが、道職員住宅(公宅)が、自宅を所有し住宅に困窮していなくても低家賃料で入居が許可される合理的理由を釈明されたい。
- ・公宅は、我々道民の税金で設立・保守を受けており、自宅所有者が廉価で公宅に居住することは「税金の無駄遣い」であり、非常識である。

■ 審査をしない理由

- ・あなたからの苦情の内容は、職員公宅の管理等に係る道の対応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、苦情審査委員制度では審査することができません。なお、苦情については、一般広聴文書として関係部に回付します。

20-18 シルバー人材センターの対応について

□ 苦情の内容

- ・私は、平成7年4月にAシルバー人材センター(以下「センター」という。)の会員になり、センターの紹介で平成7年5月からB高校の生徒会館に就業していたが、就業先の苦情により平成20年11月で退職せざるを得なかった。
- ・就業先の苦情は理由がなく、センターも就業先の苦情を鵜呑みにして、「センターと会員の間には雇用関係や契約書など一切ないのだから、センターの都合でいつでも辞めさせることができる。」とのことであった。このようなセンターの対応には不満があり、謝罪と現職復帰をお願いする。

■ 審査をしない理由

- ・当制度の対象となる苦情申立ては、道の機関による行政処分、行政指導、事実行為などに関して、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、センターが行った行為であることから、当制度では審査することができません。
なお、苦情については、一般広聴文書として関係部に回付しますので、関係部から回答いたします。

20—20号 補助金の返還について

□ 苦情の内容

- ・当会は、ボランティアの有志で運営しているが、道から「〇〇事業」の人件費補助を受けて職員を採用した。当会が負担する人件費の半分の捻出に苦慮していたところ、職員から不足分は寄附するとの申し入れがあり、「運営委員会」も了承した。
- ・道の監査の際、「不適切な支出」として、職員の寄附金の返還を言い渡され、当時の代表であった私が自己負担で返還したが、このような道の措置は正確性を欠いていたのではないかと思う。

■ 審査をしない理由

- ・あなたからの苦情の内容は、既に、監査委員が住民監査請求（補助金の全額返還）を棄却し、道が「寄附額と返還された雇用保険料を人件費の補助対象経費から除いて、改めて補助金の額の確定をし、・・・返還額を判断したことに違法性・不当性は認められない。」としていることから、苦情審査委員制度では審査することができません。

3 審査を行っている事案

20—21号 土地境界杭の設置等について

□ 苦情の内容

- ・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と同岸隣接地（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、土留め鉄枠工作物等及び高さ約1～2メートル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1.5メートル低地となり、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2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2メートル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。

IV 関係規定等

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。

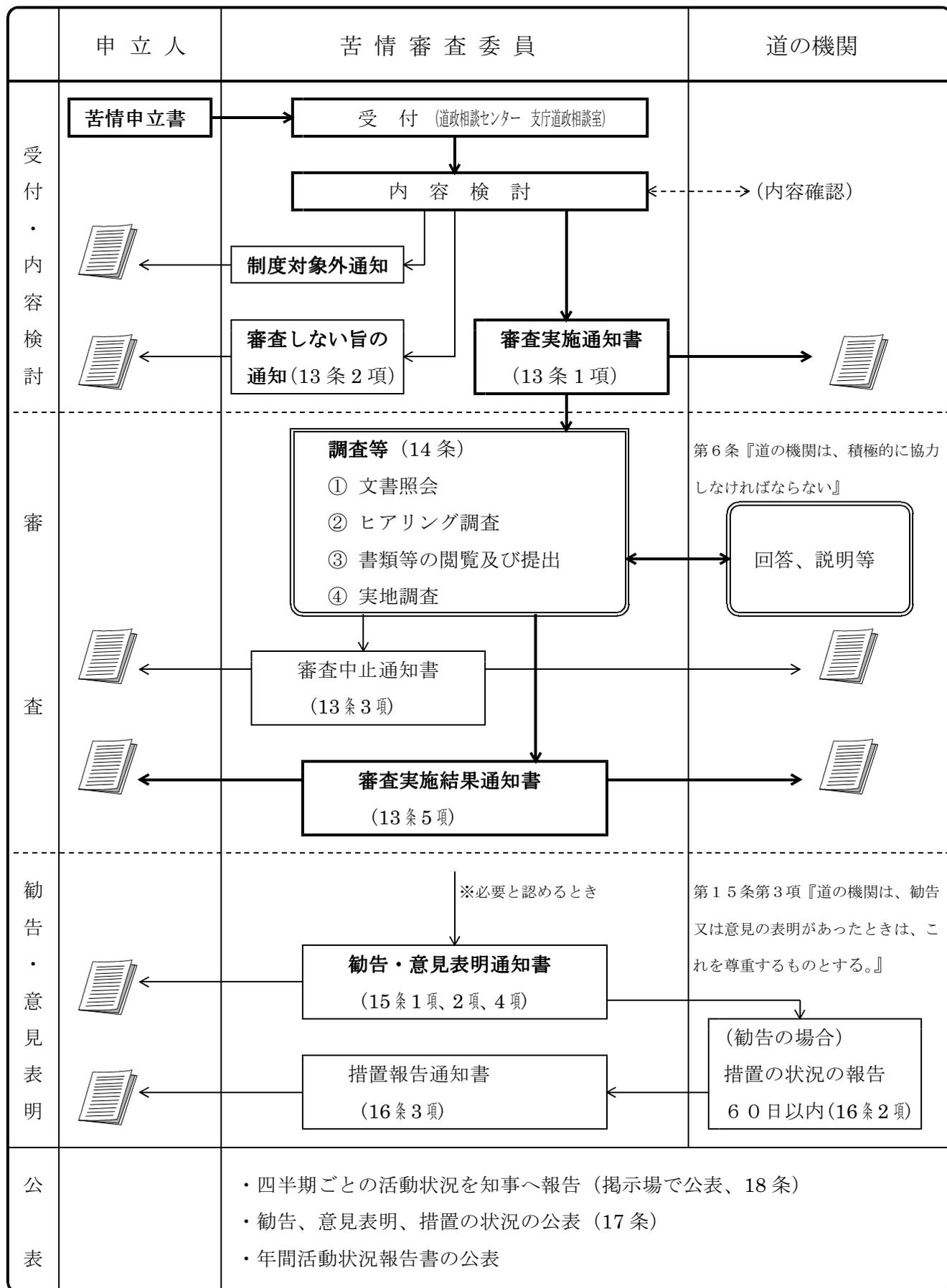
(知事への委任)

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21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>
