

1 / 2 4 (金) の発表



ウポポイ
NATIONAL INSTITUTE OF REGIONAL AND LOCAL
民族共生象徴空間

北海道白老町に2020 OPEN!

報道発表資料の配付日時 1月24日(金) 15時00分

発表項目 (行事名)	北海道苦情審査委員の活動状況(令和元年度第3四半期)について		
記者レクチャー のお知らせ	(実施日時)	発表者	
		発表場所	
概要	<p>北海道苦情審査委員に関する条例第18条に基づき、令和元年10月1日から12月31日までの苦情審査委員の活動状況について報告がありましたので、お知らせします。</p> <p>【概要】</p> <p>1 苦情申立ての状況(5件) 知事部局4件(総務部1件、保健福祉部1件、経済部1件、水産林務部1件) 道の機関以外1件</p> <p>2 苦情申立ての処理状況(7件 ※前期からの継続2件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査を終えた事案 3件 ・審査をすることができない事案 2件 ・審査中の事案 0件 ・制度の対象外となった事案 1件 ・申立ての内容を検討中の事案 1件 <p>3 苦情審査結果の内訳(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立ての趣旨に沿ったもの 0件 ・申立ての趣旨に一部沿ったもの 2件 ・道の機関の行為に不備のないもの 1件 		
参考			
報道(取材)に当たってのお願い			
他のクラブとの関係	同時配付(場所)		
	同時レク		
担当 (連絡先)	<p>総合政策部知事室道政相談センター 相談苦情審査グループ 主幹 松村 俊哉 TEL ダイヤルイン 011-204-5523、内線21-702</p>		

北海道苦情審査委員の活動状況報告

北海道苦情審査委員に関する条例（平成10年北海道条例第45号）第18条第2項に基づき、令和元年10月1日から令和元年12月31日までの北海道苦情審査委員の活動状況を、次のとおり公表します。

令和2年1月24日

1. 苦情申立ての状況

苦情申立ては5件となっており、表1及び表2のとおりである。

表1 対象機関別の苦情申立ての状況 (単位：件、人)

対 象 機 関	苦 情 件 数	申 立 人	
		個 人	法人等
知 事	4	4	0
総 務 部	1	1	0
総 合 政 策 部	0	0	0
環 境 生 活 部	0	0	0
保 健 福 祉 部	1	1	0
経 済 部	1	1	0
農 政 部	0	0	0
水 産 林 務 部	1	1	0
建 設 部	0	0	0
出 納 局	0	0	0
教 育 委 員 会	0	0	0
選 挙 管 理 委 員 会	0	0	0
連 合 海 区 漁 業 調 整 委 員 会	0	0	0
海 区 漁 業 調 整 委 員 会	0	0	0
内 水 面 漁 場 管 理 委 員 会	0	0	0
公 営 企 業 管 理 者	0	0	0
病 院 事 業 管 理 者	0	0	0
小 計	4	4	0
道 の 機 関 以 外	1	1	0
合 計	5	5	0

(注) 知事部局の所管部(局)別内訳には、振興局等出先機関に係るものを含む。

表2 申立事項

区 分	件 数	申 立 事 項
総 務 部	1	復興支援に関する要望について
保 健 福 祉 部	1	介護保険サービス事業の不正について
経 済 部	1	苦情審査の再々申立てについて
水 産 林 務 部	1	道有林の境界について
道 の 機 関 以 外	1	北海道警察に関する苦情について

- 2 苦情申立ての処理状況
苦情申立ての処理の内訳は、表3のとおりである。

表3 苦情の処理状況

区 分	件 数
審 査 を 終 え た 事 案	3
審査をすることができない事案	2
審 査 中 の 事 案	0
審 査 を 中 止 し た 事 案	0
制度の対象外となった事案	1
申立ての内容を検討中の事案	1
合 計	7

※今回の処理件数には継続分2件が含まれています。

- 3 苦情審査結果の内訳
審査を終えた事案の審査結果の内訳は、表4のとおりである。

表4 審査の結果

区 分	件 数
申立ての趣旨に沿ったもの	0
申立ての趣旨に一部沿ったもの	2
道の機関の行為に不備がないもの	1
合 計	3

- 4 勧告及び意見表明の状況
勧告及び意見表明したものはありません。

令和元年度第3四半期 苦情審査事案の概要

令和元年12月31日現在

区分	申立事項	審査結果等	備考
総務部	<p>復興支援に関する要望について 北海道胆振東部地震で神社と寺が大きな被害を受け復興のめどが立っていない事が新聞報道された。自身の出身町の神社も1億円も掛かることが判明し、資金調達に困窮している。 そこで調べたところ、東日本大震災・熊本地震で寺社再建のための個人からの寄付を国が「指定寄付金」と定め、所得税の寄付金控除の対象としていることが判明した。 この件で、総務部に対し、北海道もその対象となるよう文化庁に要請して欲しい旨お願いしているが、門前払い状態が続き、職務放棄をしていると感じている。 寺社に伴う宗教法人のみ指定寄付金の対象とすべく要望書を国に提出し、調整を図る事を期待する。</p>	<p>審査しない(自己の利害にかかわらない) 寺社の修繕等に関わる指定寄付金制度について、同制度の要請は行政判断でなされるもので、実際に、制度を利用して申請の上寄付金の募集を行うかは、当該寺社の自由意思に基づくものであり、寺社には、それに伴う情報開示等負担も伴う。 財務大臣に「指定寄付金」として、指定を求めるのは、行政判断に基づく政策の一環であり、また、同制度に基づき、所轄庁へ申請するのは、当該寺社の判断となる。仮に、寄付をするに際して、寄付者に所得税控除という利益があるとしても、それは、政策上の問題であり、寺社の申請の有無にかかる不確実なもので、寄付者に不利益を課しているものでもなく、本件において苦情の対象となっている行政の対応が、申立人の権利利益を損なっているとの評価は困難である。 申立人の苦情は、条例で求められている「自己の利害にかかわるもの」には該当しないものであり、本条例に基づく苦情審査の対象とはならない。</p>	
環境生活部	<p>アイヌ施策に関する情報提供について 申立人が、2019年5月、6月(請願)の2回にわたり、担当部局にアイヌ子弟大学等修学資金の貸付制度の運用状況(予算総額、貸付状況、総数、総額、猶予状況、減免状況、延滞状況、返済状況等)について、資料の情報提供を要望し、6月〇日には電話確認し、さらには公文書開示請求まで行っているにもかかわらず、3ヶ月を経過しても誠実に対応されていないことに関し苦情を申し立てる。また8月に公文書の一部開示決定通知がなされたが、そこには自分が要望した上記請願書に関する処理がなされていないことが判明した。</p>	<p>申立ての趣旨に一部沿ったもの 当初環境生活部は、メールで「道の貸付状況は情報提供できない旨」回答しており適切に対応したと結論づけていたが、次の点で適正さを欠くものと言わざるを得ない。 1. 提供すべき情報の理解について異なるものが混在しているのに確定していない点 2. 情報提供できないと結論づける根拠を何ら示してしていない点 3. 前段の情報提供の要望と、後段の公文書開示請求の取り扱いを、異なる行政事務取扱手続きの違いから分断し、申立人の意図に沿った対応ができなかった点 最終的には、申立人の照会内容に答えるレベルに近づいたが、迅速な処理とは到底いえず不手際な対応があったことは否めない。申立人が求めるものの確認をせず、開示請求についてのみ対応したことは、丁寧さが不足していた。環境生活部は、今後情報提供依頼や開示請求等があった場合は、請求者の要望や真意を確認するなど、齟齬の生じないよう、丁寧な対応に努めるとしており、具体的な改善の努力を求める。</p>	継続分
保健福祉部	<p>介護保険サービス事業の不正について 平成28年、指定居宅サービス事業所Aは、要介護状態区分が「4」である申立人の妻の訪問介護に際し、不正行為(居宅介護サービス費の不正請求、虚偽文書提出、虚偽報告)を反復・継続して実行した。 オホーツク総合振興局は、事業所の行った不正の請求等に関し、介護保険が適用されない事象について介護保険が適用されるとしたり、時間の水増しを行って料金を水増し請求した事案で、総合振興局は、事実を誤認し、法第77条第1項第6号及び7号、11号の要件について不当な判断を行っている。また、令和元年10月に電話等で問い合わせた際に、大声で抑圧的に発言しており、対応が不適切である。</p>	<p>申立ての趣旨に一部沿ったもの 本件申立人の苦情のうち、以下の3点については、条例第12条第1項9号に基づき、審査をすることが出来ない。 ①平成28年6月に、申立人が、訪問介護サービスについて、苦情を申し立てた際に、振興局が、「不正請求として認められるような事実は確認出来ない」と判断したこと。 ②平成30年9月に、申立人の苦情に対して、平成28年に確認した内容と同じで、新たな事実がないとして、調査を行わないと判断したこと。 ③令和元年10月に、不正の事実は確認出来ないとの判断をしたこと。 しかし、令和元年10月の振興局職員の発言については、振興局が、市民の苦情や意見を受けることが想定されている公的機関であることから、苦情を申立てた市民に</p>	

区分	申立事項	審査結果等	備考
		<p>対しては、陰悪な状況に陥ることがないように丁寧な対応をし、自身の話す言葉の意味を理解してもらわなければならない。</p> <p>令和元年10月における、振興局の対応は、その点の配慮が十分ではなかったものと思われるので、今後、同様のことがないように、注意すること。</p>	
経済部	<p>苦情審査の再々申立てについて 審査結果に納得がいかない。 道政相談センターは業者と振興局に騙されている。 工事の原状回復を求める。</p>	<p>審査しない(苦情審査委員の行為) 本案件については、令和元年7月、9月と2回にわたり、丁寧に説明し、回答した。 苦情審査制度は「北海道苦情審査委員に関する条例」第12条第1項7号により再審査の手続きはとられておらず、審査できない。</p>	
水産林務部	道有林の境界について	・申立内容を検討中	
選挙管理委員会	<p>北海道選挙管理委員会への問合せについて 申立人は、北海道選挙管理委員会に、疑問点等を、7月にインターネットメールで問合せをしたが、一切連絡がなく、その後文書で問合せをした。 しかし、1か月半が経過し、回答が無い。道民の質問事項に対し、1か月半も無回答ということは、職務怠慢と言わざるを得ず、申立人は、質問事項を無視されていると感じ、非常に不愉快である。また、行政機関として非常に不適切な行為であると考え、改善を求める。</p>	<p>道の行為に不備はない 選挙管理委員会の事務が多岐にわたっており、特に当該時期は多忙であったことは容易に想像できる。 同委員会のなし得る事務量にも限りがあり、回答までの期間について、事務における優先順位に従わざるを得ないことは理解できる。 本件質問内容は、当該選挙後においても回答可能なもので、特に緊急性を要するような事情はなく、選管において事実の調査をし、見解の統一を図るべき事項でもあったこと等を考えると、回答まである程度の日数がかかるのはやむを得ない。 本件は1か月程度では回答をしており、懈怠していたと評価するほどの事情はなく、不当な期間遅延をしていたとまではいえず、北海道選挙管理委員会の今回の対応に不備があったとまではいえない。 しかし、応答を待っていた申立人に対して、1か月以上何ら対応をしていなかったことは、申立人に不審を抱かせるのがもっともであると思われる側面もある。 今後本件のような場合には、状況を説明する等、質問者に配慮した対応を心がけていただきたい。</p>	継続分
道の機関外	<p>警察に対する苦情について 警察官による申立人に対する対応について、警察手帳を提示しなかったり、申立人が苦情相談を行った際に不適切な言動があった。</p>	<p>制度の対象外 苦情審査制度の対象となる苦情は、「道の機関」による行政処分、行政指導その他事実行為等に関するものとなっており、この「道の機関」からは『議会』、『公安委員会』、『監査委員』、『人事委員会』、『地方労働委員会』、『収用委員会』等は除外されている。 従い今回の苦情内容は、(北海道警察に対するもので、)道の苦情審査委員制度で取り扱うことはできない。</p>	