

報道発表資料の配付日時 4月19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(平成30年度第4四半期)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、平成31年1月1日から3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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 苦情申立ての状況 苦情申立はありませんでした。</li> <li>2 苦情申立ての処理状況(2件:前期からの継続分) <ul style="list-style-type: none"> <li>・審査を終えた事案 2件</li> <li>・審査をすることができない事案 0件</li> <li>・審査中の事案 0件</li> <li>・制度の対象外となった事案 0件</li> <li>・申立ての内容を検討中の事案 0件</li> </ul> </li> <li>3 苦情審査結果の内訳(2件) <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立ての趣旨に沿ったもの 1件</li> <li>・申立ての趣旨に一部沿ったもの 1件</li> <li>・道の機関の行為に不備がないもの 0件</li> </ul> </li> </ol>		
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)	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(担当者:長谷部) TEL ダイヤルイン 011-204-5523、内線21-706		

# 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1項に基づき、平成31年1月1日から平成31年3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報告します。

平成31年4月19日

- 1 苦情申立ての状況  
苦情申立てはありませんでした。
- 2 苦情申立ての処理状況  
苦情申立ての処理の内訳は、表1のとおりである。

表1 苦情の処理状況

区 分	件 数
審査を終えた事案	2
審査をすることができない事案	0
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	0
申立ての内容を検討中の事案	0
合 計	2

※今回の処理件数は、継続分2件です。

- 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2のとおりである。

表2 審査の結果

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

- 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。

平成30年度第4・四半期 苦情審査事案の概要

道政相談センター

区分	申立事項	審査結果等	備考
<p>総務部 経済部</p>	<p>被災地支援時におけるボランティアへの対応について 申立人は平成30年10月15日、本人が道庁に来庁した際の道側の対応について苦情審査を申し立てる。 発端は、 ①(同年9月25日)に申立人が家族3人で、むかわ町の被災地支援のボランティア活動に参加したところ、まじめに作業に取り組んでいた子供に対し、その職員は威圧的態度で、怒鳴る、理由もなく怒る、無視するなど、申立人が抗議しても謝罪はなかった。 ②(~10月11日)その後の道庁との電話でのやりとりでは、問題の担当者の確認に時間がかかった。 ③その後の電話のやりとりで、担当者との面会の上謝罪を受けることで話がつき、申立人は10月15日に来庁したが、道の対応には失望し不快感を覚えた。 (1)当該担当者から一応口頭の謝罪はあったが、形だけで気持ちがなかった。 (2)担当者の直属の上司は事前にこの内容を全く承知していなかった。 (3)謝罪文を頂くことを事前をお願いしていたが、二転三転したあげく、結局謝罪文を出さなかった。 (4)道側から謝罪文との引き替えに『慰謝料請求しないとの確認書』の提出を再三要求された。 申立人としては、謝罪文を子供に見せることにより傷ついた子供の心を癒やし、子供の大人への不信感などを払拭できるのではないかと思っていたが、気持ちはないがしるにされた。 更に、道庁に呼びつけられて何時間も待ったのに謝罪文一つ頂けないこのような理不尽な対応に怒りを抑えられないとのこと。 (5)後日(10月17日)、道政相談センターから担当者個人のお詫びの手紙等が送付されたが、道職員の職務中の行為に関し、組織として普通のお詫び行為をする体制が全くできていないと感じ苦情申立に至った。</p>	<p><b>申立の趣旨に沿ったもの</b> 今回の件は 申立人の趣旨を認め、道としては謝罪の仕方を十分検討して頂きたい。 経済部が今後の対応として、『道民と接する業務に当たっては常日頃から言動や態度が注視されていることを十分自覚し、丁寧な対応を努めるよう、真摯に対処してまいりたい。』と結びを記されているが、本当にそのようにして頂きたい。 はじめは道職員の市民への接遇態度において礼儀を求めたにすぎなかった。失礼な行為に対する謝罪要求であり、社会人として、大人としての礼儀を求めたにすぎない。それが初動の対応を掛け違えて、どんどん傷口を広げていってしまった。 申立人等が道に来庁した折の対応として、どうしてももう少しスムーズに謝罪行為を進行できなかったのか。謝罪の方針を決定していたのであれば、多少のリスクは覚悟の上で、最低限謝罪の上の和解という結果を得るべきだったのではないかと。 組織として、「個人名の謝罪文は個人に責めを負わせることになるので、できない」というのであれば、それを貫いて組織として謝罪文を示すという方向性は出せなかったのか？また、謝罪文との引き替えに「慰謝料請求しないとの確認書」を相手に請求したのはどうか？組織として、リスク管理を考えてのことは思いますが、この場合、相手に反感を募らせるだけでかえって問題の解決を遠ざけることになってしまったのではないかと。</p>	
<p>教育委員会</p>	<p>北海道教育庁への通報の対応について 道立高校内で発生した職員等による不適切な事務処理等について公益通報した。 北海道教育庁は通報を基に調査を行ったが、公益通報として扱わず、受付処理も調査結果、措置内容の通知等の連絡もない状態が続いている。結果として本人たちへの適正な処分等を行っていないことから、本件を隠蔽した。 また、当該職員等から受けた申立人への「パワーハラ」についても証拠を提出し訴えたが、教育庁は相談員もおかず、当該高校に丸投げし、一方的に加害者から状況を聞き「問題ない」と結論づけ、加害者に「パワーハラ」に該当する旨伝えなかった。両件訴えが申立人であることが加害者に知られ職場で働き続けることが困難となり退職に至った。 以上について、改めて調査し、関係者の適正な処分と公金の返還がなされるよう指導して欲しい。</p>	<p><b>申立での趣旨に一部沿ったもの</b> 苦情審査制度で審査対象となる事項は、条例で定められており、苦情申立人の自己の利益にかかわらないことは、審査の対象とすることができないと定められている(条例第12条1項8号)。 今回、申立人が直接求めている「改めて調査していただき、事実を明らかにし、関係者の適切な処分と着服金等の返還がなされるような指導」は、申立人の利益に関する事項とはいえないので、審査の対象とはならないものと考えざるを得ない。 しかし、事実の隠ぺい等を行おうとする意図までは確認できなかったものの、北海道教育庁が、申立人の通報に対して、同通報がどのように扱われるか、それはどのような理由に基づくのか等について何ら説明や助言をすることなく、申立人において、無視をされている、ないし、事実が隠ぺいされていると感じるような対応をとったことは、公益通報制度の趣旨から考えて、十分ではなかったと考える。 また、本件におけるパワーハラスメントの訴えについては、指針が期待しているような対応が行われなかったもので、北海道教育庁の対応は適切ではなかったと考える。 以上について、北海道教育庁には、通報の取り扱いには、十分な注意と配慮をお願いしたい。</p>	