

令和3年度第3四半期 苦情審査事案の概要

令和3年12月31日現在

区分	申立事項	審査結果等
総合政策部	<p>道職員の対応等について(継続分) 申立人は、新型コロナウイルス感染症対策について気になった部分を聞くため道庁に電話したところ、総合政策部知事室道政相談センター(以下「センター」という。)の職員の対応により、精神的な不利益を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対応したAから、会話の途中で、「お客さん、そろそろ話をまとめてください」と言われた。行政の人間が住民を客と呼ぶことは不適切である。 ○ この件について、人事課等を通じてセンターからの謝罪を求めたが、対応したBは、謝罪せず、電話をしてきたから客である、悪いのは電話を勝手に切った申立人であると発言。 ○ 道庁に新型コロナウイルス感染症に関することやセンター職員の対応に関する苦情電話をかけるとセンターにつながる。道民が発言できるところがセンターだけという体制は如何なものか。 	<p>道の機関の行為に不備はない</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員の電話対応について <ul style="list-style-type: none"> ・ 申立てにある職員A及びBの対応については、具体的な言葉や口調に関しての事実確認はできなかったが、以下のとおり考える。 ・ お客様という呼称は、道職員研修テキストや複数の自治体の接遇テキストにも丁寧に接するための言葉遣いとして「お客様と呼びましょう」といった記述があり、一概に不適切な言葉とは言い切れない。 ・ 一方で、「お客様」と呼ばれた場合、違和感や不快感を感じる人がいることも事実。 ・ Bは、不快な思いをさせたことについてお詫びを述べているようだが、お詫びと受け取ってもらえなかったと考えられる。 ・ 「話をまとめて欲しい」との発言については、架電者の意見や要望のポイントを適切に担当部署へ伝えるために必要なことで、不適切であったは思われぬ。 ○ 新型コロナウイルス感染症に関する電話がセンターにつながることにについて <ul style="list-style-type: none"> ・ 道民からの問合せの急増で、新型コロナウイルス感染症対策本部の業務に支障が生じたため、センターが電話対応する扱いとしたもので、合理性があると考ええる。 ○ センター職員に係る苦情電話がセンターにつながることにについて <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員に関する苦情はその所属の業務に関わることであり、原則、その所属の上司が対応することは組織として適切であると考ええる。 ○ 苦情審査委員の独立性への懸念について <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情審査委員は公平で中立的な立場で任務を遂行するため、公平性と地位が保障されねばならない旨、条例で定められており、事務局がセンター内にあったとしても公平中立な立場に影響が生じることはない。 <p>センターでは、本事案を踏まえ架電者に対する呼称について不快な気持ちを与えないよう改善しているが、今後も相談者の状況や心情の受け止め方等、きめ細かい対応に一層注意を払っていく必要があると考ええる。</p>
建設部	<p>道道における用地処理について(継続分) 申立人が相続(相続人多数)した土地(相続登記未了)が道道の一部として使用されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人の土地が道道として使用占拠され、違法性がある。 ○ ○○総合振興局○○建設管理部(以下「建設管理部」という。)の担当者が一度謝罪にきた以降、土地買収に関する話し合いなどがないのは職員の怠慢。 ○ 道は当該土地を道道として使用するための売買、譲渡について話し合うべきである。 	<p>申立ての趣旨に一部沿う</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 道道の未処理用地について <ul style="list-style-type: none"> ・ 隣接する土地の寄附や買収等の記録から、当該土地が未処理用地となったのは不法行為によるものではないと推測される。 ・ また、相続関係者の大半が相続の代表者に相続分を譲渡する意思が示され、土地の利用について了解が得られていると考えられることから、違法性があるとはまでは言えない。 ・ 一方で、未処理状態を解消するのは道の責務であることを考えると、以前の苦情申立て後、現在に至るまで未処理のままであることは不適切である。 ○ 未処理用地の処理について <ul style="list-style-type: none"> ・ 建設管理部が申立人との間で、相続手続に

		<p>は道が介入すべきでないことを確認し、遺産分割協議終了の連絡を待つとしたことは適切。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一方、申立人は、建設管理部が話し合いに来ると認識しており、双方の認識に齟齬がある。 建設管理部が、約10年に渡り、遺産分割協議の進行状況を確認することなく、申立人からの連絡を待っていたことは、十分な対応とは言えない。 <p>○ 未処理状態の解消について</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺産分割協議に道が踏み込むべきではないというのは当然のことであるが、今回の苦情申立てを受けて、申立人に遺産分割を巡る現状を問い合わせるなどし、関係者の意向を十分に踏まえた上で、道として可能な働きかけや手続の協力をしながら、当該未処理用地の解消に努めてほしい。
<p>教育委員会</p>	<p>道立高校の編入手続きについて(継続分)</p> <p>申立人は、父親の転勤に伴い道立A高校から道立B高校への転学を希望したが、道立B高校から教育課程の相違を理由に転学願書の受理を拒まれた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 転居を伴う場合の高校の編入学の円滑な実施については、文部科学省から改善を求める通知があるほか、道教育庁から道立高校に対して適切な対応を図るよう通知されており、学習指導要領でも単位履修の弾力的な取扱いができるよう配慮が求められているが、B高校は転学願書を受理しなかった。 ○ 教育課程の相違は本人の瑕疵によるものではないので、転学のための受検の機会を与えない対応は不適切である。 ○ B高校の教育課程は、単位制高校としては不適切であり、適切に編成されていたら転学による未履修単位の履修が可能であった。 	<p>道の機関の行為に不備はない</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 申立人にとっては望む転学先ではなかったが、受け皿自体は失っておらず、特に不平等な扱いを受けたというようなことはなく、B高校は不足単位の読み替えの検討を行うなど、受け入れのための努力をしたが、特定の単位については読み替えができないとの判断となったもの。 ○ 道教育委員会が発出した文書では、転学できる場合について、希望する高校に受け入れの余地があることが要件とされており、B高校が行った転学願書を受理できないという判断は、不適切であったとはいえないと考える。 <p>B高校の場合、多様な科目の設置、半期での修得可能科目の設置、習熟別指導などの方策を取られているが、当地に高校が少なく受け皿に限られることなどを鑑みて、各学年や各クラスのカリキュラム作成の際には、より多様な履修が可能となるよう、継続的な工夫を行ってほしい。</p>
<p>保健福祉部</p>	<p>道職員による侮辱行為について</p> <p>申立人は、道の後援名義の使用申請の手続について、保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課（以下「障がい者保健福祉課」という。）に照会したが回答がなかったため、同課を訪問したところ、次のような対応をされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 後援名義の使用申請の手続を電子メールで照会したところ、受理メール受信後6日間も障がい者保健福祉課から連絡がないため電話したが、知らないと言われた。 ○ 障がい者保健福祉課を訪問して問いただしたところ、課長らしき職員等に廊下へ連れ出された上に、警察を呼ぶと脅迫され、申立人からのメールは来ていないし、誰も知らないと言われた。 <p>また、この課長らしき職員は名乗らず、当方の名刺を要求したが、自分の名刺は出さなかった。</p> <p>このような道民を侮辱した行為が許されるのか。</p>	<p>審査中</p>