

令和3年度第4四半期 苦情審査事案の概要

令和4年3月31日現在

区分	申立事項	審査結果等
保健福祉部	<p><b>道職員による侮辱行為について</b></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"> <li>○ 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。</li> <li>○ 障がい者保健福祉課を訪問して問いただしたところ、職員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。</li> </ul> <p>また、この職員は名乗らず、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><b>道の機関の行為に不備はない</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申立人が照会してから、障がい者保健福祉課が、6日間応答しなかったのは事実であり、イベント開催という時間的制約があったことなどを考えると、迅速な処理を欠いたと言わざるを得ない。</li> <li>○ 今回の場合、申立人の主張を裏付ける資料も、同課の対応が適切であったことを明らかにする資料もないが、申立人の主張からしても、申立人が相当程度の大声を出していたことが推測でき、同課と喧嘩状態にあったことは間違いがなく、同課による警告等の対応が間違いであったとは断定できない。</li> <li>○ 申立人からすれば、対応の遅れがありながら、自身の抗議等に素直に応じないというのは、許し難いと思われるが、同課の対応が、不適切であったとまでの事実を確認することはできなかった。</li> <li>○ 申立人が同課に電話をし、来庁までした原因は、対応に問題があったことが契機となっているので、それを防止するため、今後は、職員間で情報を共有できる体制と対応の迅速化を図ってほしい。</li> <li>○ なお、近年、民間はもちろん、行政機関においても、録音録画等のデータを活用している例が見られる。 記録が残るということが、道と道民との間の敷居を高くすることもあり得る。また、道民のプライバシーの点から、消極的評価をされる面もあるので、十分かつ慎重な検討が必要である。</li> <li>○ しかし、道民がその権利を正当に行使していることを明らかにし、行政が適切な対応をしているかを判断するには、有用な資料となるので、より客観的かつ正確な記録を残すことは、適正な行政を遂行するための行政側の責務でもありと考える。</li> <li>○ 苦情審査委員としては、道として、道民からの苦情や意見を伺う場合には、客観的データを取得して、行政の適正化や道民の権利保護のために活用することを検討してほしいと思う。</li> </ul>
総務部・総合政策部	<p><b>生活困窮に係る相談について</b></p> <p>申立人は、生活保護受給者であるが、昨年12月に防寒着・冬底靴・スマートフォンが壊れ、外出不能の監禁に似た生活になった。</p> <p>収入認定除外の〇〇市社会福祉協議会の貸付を受けるべく、ボランティア団体に頼み、毎日のように〇〇市役所と同市社会福祉協議会にFAXを送っていたが、徹底した門前払いを受けた上、本年2月には同市役所から、FAXは一切受け取らない旨の連絡が届いた。</p> <p>なお、防寒着等が壊れる前から、生活保護法に基づいた家庭訪問がなく、道知事と〇〇市長に内容証明郵便で問い合わせたが、返信がなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 代表電話の交換手に、保健福祉部と総合政策部知事室道政相談センター（以下「相談センター」という。）以外の部署に繋がって下さいと何度も頼んだが、相談センター以外に繋がれない旨の説明が一切なく、一方的に何回も相談センターに繋げ続け、申立人の貴重な時間を奪った。</li> </ul>	<p><b>審査中</b></p>

○ センターで電話対応を行った男性相談員は、名前を尋ねたにも関わらず最後まで名乗らず、「知らない」、「わからない」、「〇〇市に電話しろ」の三つの回答に終始し、挙げ句の果てに、申立人を「威力業務妨害で訴える」と脅した。  
「威力業務妨害で訴える」と言って訴えなかった場合は、「脅迫罪」である。