北海道苦情審査委員

平成１９年度活動状況報告書

〈平成１９年４月１日～平成２０年３月３１日〉

平成２０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 ---------- 6

２ 平成19年度苦情申立処理受付状況

（1）対象機関別苦情申立状況 ---------- 7

（2）審査区分別苦情申立処理状況 ---------- 8

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 ---------- 9
・負傷事故に係る損害賠償について
・投書に係る道教育庁の対応について
・特別弔慰金の申請について

□苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの ---------- １０
・訪問介護事業所の住所変更手続き等について（前年度繰越分）
・医療相談の対応について
・道営住宅家賃の減免について
・浮き桟橋の設置について
・支庁職員との面談事実について

□道の機関の行為に不備がないもの ---------- １４
・土地区画整理事業に係る質問・要望に対する回答について　（前年度繰越分）
・道道切替工事に伴う倉庫への影響について　（前年度繰越分）
・水道漏水事故に係る回答について
・身体障害者手帳の申請について

２ 審査をすることができない事例 ---------- １８

３ 審査を行っている事案 ---------- １９

４ 制度の対象外となった事例 ---------- ２０

５ 申立ての内容を検討している事案 ---------- ２０

Ⅳ　関係規程等

〇北海道苦情審査委員制度の概要 ---------- ２１

〇北海道苦情審査委員に関する条例 ---------- ２２

〇苦情審査の流れ ---------- ２６

Ⅰ　苦情審査委員の所感

苦情審査委員の４年間を顧みて

北海道苦情審査委員　山　　口　　均

平成１５年６月、北海道苦情審査委員に就任して４年がたち、退任することになりました。その間、道民から申し立てられた苦情の審査を担当し、幾つか行政の不備を指摘もさせてもらいました。いささかでも、役に立ってくれればと思っております。

４年間に私が担当し審査を終えた事案のうち、形式審査で終わったものを除いて、実質審査事案は３７件でした。そのうち申立ての趣旨に沿ったもの３件（８．１％)、申立ての趣旨に一部沿ったもの１３件（３５．１％)、道の機関の行為に不備がないもの２１件（５６．８％）でした。何らかの形で申立ての趣旨に沿った結果になったものは、４３．２％で、前任者のそれが約４０％だったということですのでほぼ同じだったといえると思います。

４年間を振り返って、思いつくままに感想を述べてみます。

就任した最初の年の平成１５年度は、苦情申立件数が多く、まだ慣れていなかったこともあり、一時は手持ち事案数７件を抱え、処理に追われる日々でした。その後は次第に申立件数が減り、特に平成１８年度は手持ち事案が途切れるほどでした。苦情申立てが少ない理由は、正確には分かりませんが、道職員が相応の緊張を持って努力していることも一因であることも確かであると感じています。

苦情申立ては、制度改正など大きな問題に対するものもありましたが、総じてそれほど大きくない問題についてでありました。特に審査結果が一部又は全部申立ての趣旨に沿ったものは、私が担当したものに関する限り、大きな問題に関するものではありませんでした。

まず遺憾に感じたことは、行政側に重大ではないミスがあるのに、それを認めようとせず、あるいは認めても、関係の部課をあげて、極力責任を回避しようとする態度が認められたことです。

たとえば、企画競争等の業者募集に係る説明書の郵送を拒否した事例（平成１７年度活動状況報告書１０頁記載）では、遠隔地の者へ説明書を郵送すべきことはいわば常識であるのに、説明書は本庁で直接交付するとしたことを正当化するために、直接交付でなければならない理由をいろいろ挙げました。私には、「入札の公告」の書式を何の配慮もしないで見習ってしまったために起こった単純な不手際であるとしか見ませんでした。さらに、担当者が即時に判断して郵送することをしなかった理由として、郵送を受けた者と、説明書は郵送してもらえないと応募をあきらめた者との間に不公平が生じるためだと、私には全く理解できない理由まで挙げました。

また、訪問介護事業所の変更届の処理が遅延した事例（２０～２１頁記載）があります。訪問介護事業所を平成１８年４月１日に札幌市から江別市に変更し、支庁に届け出ましたが、担当職員が誤って１０月１８日まで事業所台帳システムに正しいデータを入力しませんでした。事業所は江別市への変更により介護報酬地域単位単価が変わるのに、４月から１０月までの介護保険報酬を従前の単価で請求し受領していました。そこでその間の過誤請求の処理の必要が生じました。遅滞なく正しいデータの入力がなされていれば、間違いがすぐに分かり、こんなに長期間の過誤請求が起こり得ませんでした。

支庁はデータ入力の遅延は認め、事業所に謝罪しましたが、過誤処理のための責任（過誤処理に必要な費用の損害賠償等）は認めようとしません。事実経過についても、苦情審査委員にすべてを開示しようとせず、苦情審査委員が他からの調査で把握した事実を突きつけると、その後にようやく陳弁しながら認めるということがありました。

私は、事情聴取の際、道の公務員の明らかな過失により第三者に損害を与え、その損害も

比較的小額であるから、道は事業所に双方の協議で定めた相当の損害賠償を支払うべきであると考え、その可能性を打診したところ、担当者は予算等の関係から司法判断を待たずに損害賠償を支払うことは不可能であると答えました。後述のように、関係部課の努力により、可能なはずなのに、なんとか責任を回避して、相手の泣き寝入りを待つ正義にもとる態度に見えました。

二つの事例で、部課の担当者特に責任者に度量の広さ、潔(いさぎよ)さがあったなら、苦情など生まれる余地がなかったと感じられます。

苦情審査委員としての無力を痛感させられることがしばしばありました。

先にも書きましたように（平成１７年度活動状況報告書２頁記載)、苦情申立ての趣旨に沿わない結果報告をする場合などに、そのようになる道理を私なりに意を尽くして説明しているつもりですが、申立人の理解が得られないことが多くありました。事務局に不満の電話が入ることは時折ありましたし、知事宛に手紙が送られたり、道議会議員を動かそうとした例もありました。

つぎに、稀にですが、苦情審査委員が軽視されているのではないかと感じさせられることもありました。例えば、上述の訪問介護事業所の変更届の処理が遅延した事例では、事情聴取において、課の担当者は司法判断を待たずに損害賠償を支払うことは不可能であると答え、私がそんな不合理なことはないはずであると再考を求めましたが、無視するような対応でした。審査の最終段階に、当方から道には損害賠償委員会も組織されており司法判断を待たない損害賠償の支払も可能であることを指摘するとようやく、損害賠償支払いを検討する意向を示しました。

最後に、苦情審査の運営に関して、一つ述べます。

苦情の趣旨を把握するため、又は事案の心証を得るため、申立人又は代理人に直接面談して事情を聴取したいと感じることが多くあります。道の行政範囲は広大なので、申立人が遠隔地に居住することもあります。事情聴取には申立人又は代理人に原則として来庁してもらわねばなりませんが、その旅費支給も含めて検討していただきたいと思います。

私が事情聴取したのは、申立人又は代理人が札幌市やその近郊に居住した数例と巡回相談の折に支庁へ来てもらった１例のみでした。その他の事案では、事務局に電話や書簡で確認してもらうに留まり、なにか消化不良の感を否めませんでした。

是非、苦情審査委員が申立人又は代理人に面談して直接事情聴取することを原則的運営とするよう言い残しておきます。

任期終了にあたって

北海道苦情審査委員　　小　　沼　　肇　　子

平成１８年度の苦情申立件数は、苦情審査委員制度の発足以来、最少となりました。
私が苦情審査委員に就任した年は、過去最高の４２件でしたが、２年目は２６件、3年目は２５件と減少し、４年目は１８件でした。これは、苦情がなくなるほど行政サービスの質が向上したためであると解釈したいところです。

任期終了にあたり、苦情の審査過程をとおしての雑感を述べさせていただきます。

１．苦情の原因について

以前の所感にも書かせていただきましたが、苦情の原因は、道側に問題があった場合と、申立人の側に問題があった場合があります。
まず道側に問題があった場合ですが、第一に、職員の人為的なミス（データの入力ミス、職員指導の不徹底、書類保管の不備など）に起因し、道民の怒りを招いたケースがあります。
人為的なミスはどうしても起きてしまうものですが、チェック機能がうまく働いていれば十分回避できることだと私は思います。職員への指導の不徹底と、書類の保管不備につきましても、十分対応が可能だと思います。今後これらの理由からの苦情が少なくなることを期待します。
第二に、道民への対応のまずさ（態度の尊大さ、説明不足、知識不足）に起因し、道民の怒りを招いたケースがあります。
職員は、知らず知らずのうちに道民に尊大と感じさせるような対応をしてしまう場合があるようです。職員の応対に誠意が感じられなかった、見下された、親切に説明をしてくれなかった、こちらが聞いたことについて応対した職員が知らなかった、などという苦情が出ることは、道職員として恥ずかしいことだと私は思います。職員は行政サービスを提供しているという自覚を常に持ち、道民の目線で対応することが求められると思います。
それには職員の資質の向上を図ることが必要でしょう。特にコミュニケーション・スキルを身につけることが求められると思います。

次に、申立人の側にも問題があるのではないか、と思わざるを得ない場合についてですが、
第一に、私的利益の追求と言っても良いと思いますが、補償金等の額の過大な要求があります。特に土木現業所の立ち退き補償関連では、目に余る要求もあり、私はとても残念に思いました。
第二に、進んで情報収集をしない、必要な時に意思表示をしないという問題があります。自分の権利を守るためには、道民自ら情報を得る努力をし、言うべき時にはっきりと意思表示をすることが求められています。昨今は何もかも行政（お上）にお任せではなく、自己責任が原則の時代なのです。
第三に、情報を自己中心的な解釈をすることも問題です。担当部局の説明が自分の思い通りにならないからといつまでも不満を抱くということがあります。
また、高齢化が進む昨今、年齢を重ねて身体が不自由になっても現在の住居に住み続けるためには、何をすべきか、私たち一人一人が真剣に考えていかなければいけないと思います。

２．職員に期待すること

信頼される職員として、必要であると思われることを述べさせていただきます。
第一に、職員には、「過ちて改むるに憚ることなかれ」を実践していただきたいと思います。組織には往々に、不祥事を隠蔽しようとする体質があります。道民から問題を指摘された場合、もしそれが正しいのであれば、ミスを隠そうとしたり、正当化したりせずに勇気を持って認めて、迅速に対応することが道民の信頼を得ることだと思います。

これまでの苦情の中には、もっと早い段階で適切に処理していたのであれば、苦情が申し立てられなかったのではないかと思われる事例が散見されました。
第二に、職員にコスト意識を持っていただきたいと思います。道財政が逼迫している時に、道の財産の適正な運用は当然だと思いますが、まだ職員の中にはコスト意識などは「民間の発想」であると考えている人が見受けられます。財政が逼迫している今こそ、民間の発想が重要であると私は思います。
端的に表れたのが、平成１６年度巡回相談で受けた道営住宅の空き駐車場の使用についての苦情で、２台目の車を、空いている駐車場に市価でも良いので止めさせて欲しいとお願いしたのに断られたというものでした。調査の結果、同じ道営住宅でありながら２台目の使用を許可している住宅とそうでない住宅があるという不公平がある、全駐車スペースの２割が空いたままになっていることに疑問を持たない職員のコスト意識の欠落が問題である、と私は指摘しました。道は平成１７年９月に「道営住宅の駐車場における保管区画の使用許可に係る運用」を設け、２台以上の自動車を保有する世帯に対しても使用を許可することになりました。このことは昨年度の知事報告の際に指摘させていただいたところ、迅速な対応で職員に徹底していただきました。
道庁内部でも、照明や事務用品の節約を徹底するなど、涙ぐましい努力がされていますが、既存の組織や、運営方法の見直しも引き続き必要だと思います。夕張市の財政破綻が道民全体に与えたショックは大きかったと思いますが、発想の転換が必要であるという認識を道民一人一人が持てたのではないでしょうか。
第三に、しばしば指摘されていることですが、縦割り行政意識を取り除いていただきたいと思います。例えば、１２ページの「自動車税の還付手続きについて」の事例は、道税事務所と支庁とが連携をとっていれば苦情は生じなかったと思います。このように複数の関連部署が関わっている場合は、相互の連携が必要ですし、職員は関連部署の手続き等の知識をある程度持つことが求められると思います。
第四に、組織を客観視し、勇気を持って積極的な改善策の提案をしていただきたいと思います。上司は良い提案であれば、進んで検討していただきたいと思います。職員の立場にありますと、個人的に考えてはいるけれど組織の中では発言が憚られることがらが多いようです。
最後に、職員は、苦情審査委員制度を尊重していただきたいと思います。苦情審査委員のヒアリングへの積極的な協力は当然のことですが、審査結果を、担当部局は尊重していただきたいと思います。苦情審査委員は、審査結果のフォローをしていますが、この制度が信頼されるためには大切なことだと私は思っています。

３．今後の検討事項
まず、苦情審査委員への報告内容についてです。苦情審査委員は、苦情の担当部局にヒアリングをし、それに基づいて審査実施結果通知書を作成しています。ヒアリングをしますと、申立人の主張とヒアリング調査の結果とが食い違うことが往々にしてあり、苦情審査委員は、どちらが正しいのか、判断できないことがあります。苦情審査委員は、公正・中立な立場で判断をしなければなりません。万が一、苦情審査委員に対して虚偽の報告があったとしたら、苦情審査委員制度そのものの冒涜であり、許されるものではありませんし、この制度への道民の信頼を失わせるものだと思います。
道が監督権限を持つ団体からの報告の場合、不利な情報は出さない傾向があるように思ったことがありました。苦情審査委員に正確な情報を提供することは、この制度を支える根幹だと思います。
第二に、苦情申立人と苦情審査委員との関わりについてです。山本委員も指摘しておられますが、北海道は広大ですので、必要であると思っても、遠方の申立人から直接事情をお聞きすることができないのは、残念なことだと思います。申立人にとっても、結果はどうであれ、苦情審査委員に直接話ができることはメリットだと思います。こちらからの出張あるい

は申立人の来訪が経費の問題で無理なのであれば、現在使用しているテレビ会議を利用することもできるのではないかと思います。
　第三に、発意調査について述べたいと思います。札幌市オンブズマンの場合、札幌市オンブズマン条例第４条（職務）において「常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査すること」と、定められています。私は個人的には、北海道苦情審査委員にも、将来的に発意調査権を検討する余地があるのではないかと思っています。
　第四に、苦情の申立ての勧めについてです。いろいろな部局に行ってもなかなか解決されないような苦情をお持ちの方には、第三者の判断を仰ぐという意味で、一方、これまで申立人に対して誠実に対応してきたのに、なかなか本人の理解を得ることができない担当部局の方には、一区切りをつけるという意味で、苦情審査委員制度を遠慮なく利用していただきたいと思います。

　最後になりますが、私は、任期中、熱心に職務に取り組んでおられる多くの優秀な職員にお会いし、心強く思ったことでした。これからも道民のためにご尽力いただきたいと思います。

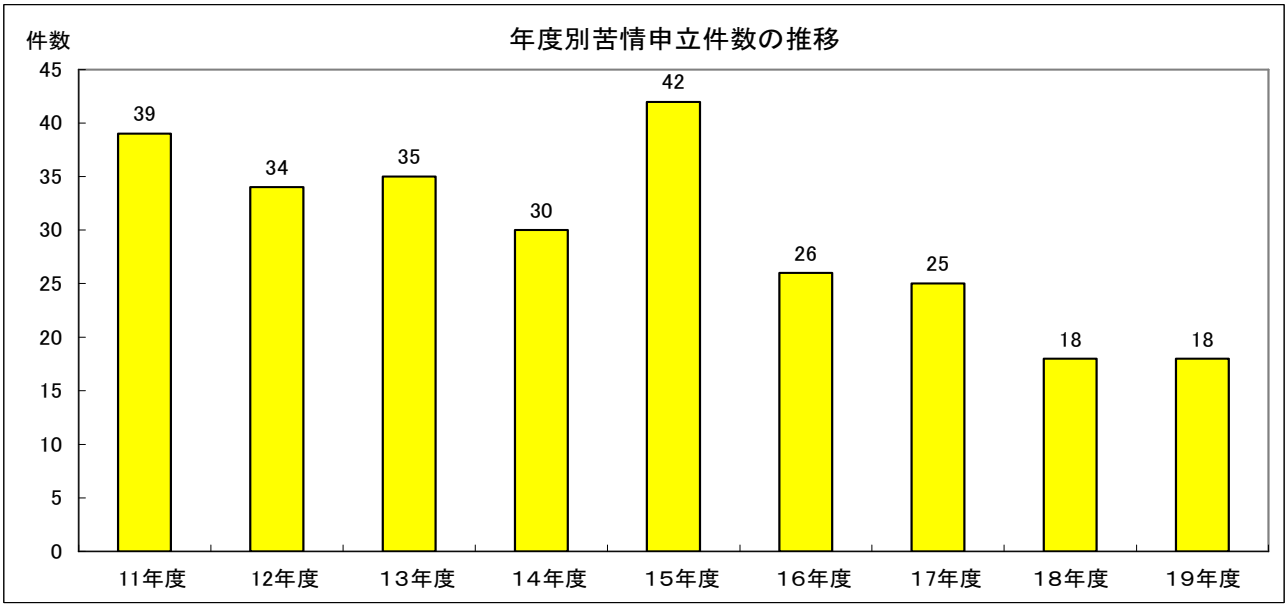
　この制度が道政と道民にとって役立っていくことを願っております。

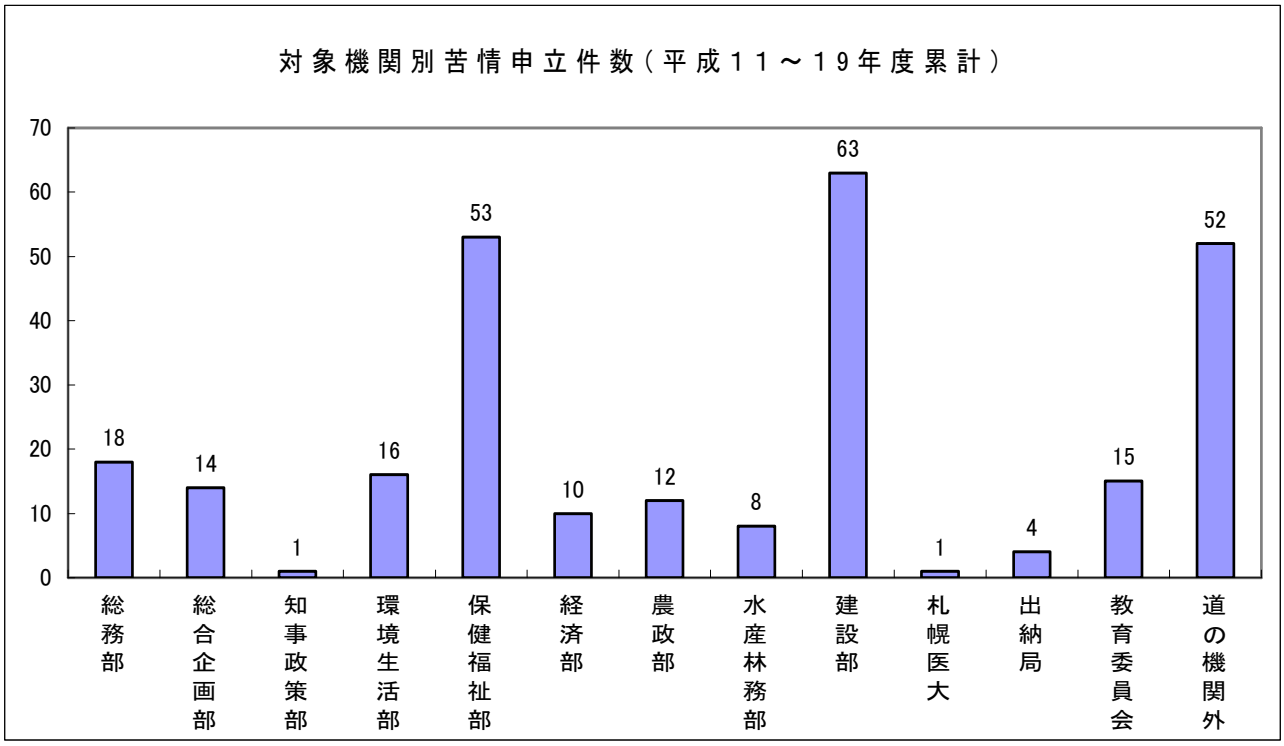
Ⅱ　活動状況

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９年を迎えますが、これまでの苦情申立ては、平成１９年度末の累計で２６７件を数え、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19年度苦情申立処理状況

（1）対象機関別苦情申立状況

平成１９年度の苦情申立て受付件数は１８件で、その内訳をみると、知事に対する申立ては１２件、教育委員会に対する申立ては１件、道の機関以外の申立ては５件となっています。

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
環境生活部	1	・水道漏水事故に係る回答について
保健福祉部	6	・医療相談の対応について
		・身体障害者手帳の申請について
		・支庁職員との面談事実について
		・特別弔慰金の申請について
		・障害児福祉手当の審査請求について
		・児童相談の対応について
経済部	1	・貸金業の規制に関する取り扱いについて
建設部	4	・負傷事故に係る損害賠償について
		・道営住宅家賃の減免について
		・浮き桟橋の設置について
		・道道（橋掛替）工事に係る土地不法使用等について
教育委員会	1	・投書に係る道教育庁の対応について
道の機関以外	5	・障害者の法定雇用義務について
		・水産加工場の悪臭・騒音等について
		・騒音による健康被害について
		・北方領土問題等について
		苦情の趣旨が不明
合計	１８	

(2)審査区分別苦情申立処理状況

平成１９年度の苦情申立て１８件と前年度繰越分３件を合わせた苦情申立て２１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２０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	**１２（３）**
（１）申立ての趣旨に沿ったもの	３
（２）申立ての趣旨に一部沿ったもの	５（１）
（３）道の機関の行為に不備がないもの	４（２）
２　審査しない旨を通知したもの	**３**
（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	
（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	**２**
４　制度の対象外となったもの	**３**
（１）道の機関の行為でないもの	３
（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	**１**
合　計	**２１（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

負傷事故に係る損害賠償について

１　苦情の内容

・平成１６年１１月に起きた負傷事故に係る損害が未だに賠償されていない。土現から示された休業補償の算定が個人に対する休業補償となっているが、負傷事故当時、私は会社の代表取締役社長で、整体院院長であったことから、事業所に対する休業補償とすべきである。

・平成１８年７月の建設部職員との面談においても、事業所に対する休業補償とすべきであると説明したところ、「検討して、保険会社と交渉するので、１６年、１７年の決算書を提出してほしい」と依頼された。以後、決算書や領収書などを土現に提出したが、必要のない事まで調べているように思われ、督促しているが、損害賠償されないまま現在に至っている。
１年間事業所を休業し、収入がなくて事業計画に大きな負担となり、不況の中で経営維持がいよいよ難しくなっているので、早急に賠償してほしい。

２　調査の内容

・被害者である申立人の症状はほぼ１年後には固定し、後遺障害等級についても平成１８年３月に認定されています。従って事故発生から２年８ヶ月以上経過し、後遺障害が認定され示談交渉を開始しうる条件が整ってからでも、本件苦情申立まで１年４ヶ月強がたっており、早期適正な示談を求める被害者に対し加害者たる立場にある道の示談交渉としては、長くかかり過ぎていることは明らかであります。

・示談経過を見ても、個人の休業補償ではなく企業損害（整体院）を認める方向性が定まった平成１８年７月の本庁との会談以降も、本件苦情申立までほぼ１年が経過しています。この間、企業損害が損害賠償の実務上も複雑且つ困難な問題であることを考慮しても、申立人に対する資料収集及び資料精査、あるいはその結果の報告等が適宜になされていないことが伺われます。

・具体的経過を見ても、土現が要求した諸資料は平成１９年１月までに申立人からすべて提出を受け、あとの作業は土現において行うだけとなっていました。土現の突合作業では、作業開始から間もなく２月には申告書の数字と領収書の数字が合わないことがほぼ判明しているにも拘わらず、この事態の説明と対策について具体的対応をせず、苦情申立まで５ヶ月以上が経過しています。

・この間、道においても作業を放置していたものではなく、本来的には申立人が整理すべき膨大な領収書１枚１枚との慣れない突合作業をしていたこと、あるいは保険会社との連絡調整をしていたことは認められるが、申立人に対してその経過説明が十分にはなされておらず、放置ととられても止むを得ないものと考えます。

３　審査の結果

・道は何よりも道民の生命、身体、財産の安全を守るべき立場にあるところ、逆に道民の身体を害してしまったもので、道はその原因の究明や再発の防止策を講ずることは当然として、これに劣らず被害者に対して、十分な被害の回復と慰藉の途を講ずることが責務と考えます。

・道は、直ちに申立人との協議を再開すると共に、本庁と土現及び保険会社間連絡を密にして、早急に道としての最終示談案を示すようにすべきものと考えます。

・なお、その過程で、企業損害（事業補償）の問題だけに拘泥せず、申立人においても経費を補償してくれたり、あるいは休業期間を治療期間の１年分見てくれれば、事業補償に拘わらないとも述べていることから、十分に申立人の真意を確認し、いろいろな示談の余地がないかも検討して、早期且つ適正な示談解決の途をさぐってほしいと考えます。

（**今後に向けて**）

・交渉窓口としては、複数対応ないし上司の強力なフォロー体制等が必須と考えます。また、担当者も常時示談交渉を継続的に行っている訳でもなく、且つ人事異動で途中交代もあり得るこ

とからすると、これ迄の経験に基づくマニュアルづくりも必要になるように思われます。
・示談交渉における窓口と賠償業務の分担を定めるのは良いとしても、少なくとも本件のように被害者から強い希望のあるときには、土現に委せっぱなしにするのではなく、本庁の方でも直接連絡をとるなど、より強く示談交渉に関与することが被害者に対する誠意の表れとして必要なのではないかと思います。
・賠償責任保険普通保険約款によれば、「保険会社は、必要と認めたときは、被保険者に代わって自己の費用で被害者による損害賠償請求の解決に当ることができます」となっており、例えば保険会社の担当者の同道を求め、申立人に説明をしたり、直接保険会社から電話説明をしてもらう等の方策もとり得たように思います。
・今後、保険会社と対等な立場で適正な示談をするためには、保険会社から専門的知識やノウハウを習得するだけではなく、逆に保険会社を説得する知識、ノウハウを自ら培う努力が必要と思われます。

投書に係る道教育庁の対応について

１　苦情の内容

・平成１９年７月初旬に中学校に納品した図書の代金が、８月下旬になっても支払われないことから、学校の事務職員に督促したが、９月になっても未支払いのため、市教育委員会に事情を説明したところ、９月下旬に支払われた。同じ事務職員による支払の遅延行為は過去何年間も続いており、他の業者も困っている状況であり、職務怠慢と言わざるを得ない。
・市教育委員会や学校が事務職員の職務怠慢を把握しているにも拘わらず一向に改善されていないこと、仕事上の取引が多い市教育委員会や学校に苦情を言いにくいことから、９月下旬に道教育委員会教育長宛の手紙で、事実関係の確認と厳正な指導を訴えた。道教育庁から連絡がないことから、１０月下旬に電話をしたが、説明の内容から、教育局や市教育委員会に対応を丸投げしているように感じられ、このような道教育庁の対応には納得できない。

２　調査の内容

（支払遅延について）
・申立人の平成１９年７月上旬の納入図書に対する支払いのみならず、ここ数年、支払いが慢性的に遅延していました。さらに、中学校においては、市教育委員会の当初の「事実関係確認表」による回答とは異なり、平成１８年度・１９年度（１１月末迄）においても、申立人以外の納入業者に対する支払いも３０日超ないし６０日超が平成１８年度で８４．６パーセント、平成１９年度で８０．２４パーセントも存在することが判明しました。
・市会計室の説明では支払のシステム上は、納品後１５日以内の支払いは十分に可能だとのことですが、１５日以内の支払いに至っては、２年度共、０ないし１パーセントに過ぎません。
・平成１８年度以降、市では指定物品の単価契約が廃止されたことから、「政府の支払遅延防止に関する法律」第１０条に基づき、「支払の時期を書面により定めをしなかった契約」に係る支払は「請求日から１５日以内」となったが、市教育委員会の一部職員は平成１８年度以降も「１５日以内の支払」について認識が不十分であったため、学校に十分な指導がされていなかったことが、本件遅延行為の一因となりました。

（道教育庁の対応について）
・道教育庁は申立人からの手紙受理し、迅速な処理で短期間に投書内容が事実であることを把握したにも拘わらず、申立人の投書には指導の内容を知らせてほしいとの記載がなかったことから申立人に対しては何らの対応もとりませんでした。また申立人への具体的対応は市教委が行うものと考えていたとも釈明しています。

３　審査の結果

・苦情の趣旨の２点いずれにおいても申立人の苦情は理由があり、道教育庁の対応に問題がある

ものと考えます。

・一部の取引だけが何らかの理由で遅れたのではなく、恒常的に支払遅延があり、申立人のこれまでの市教育委員会への申出にも拘わらず一向に事態が改善されていなかったことも明らかです。道教育庁は申立人からの手紙を受理し、直ちに調査を行ってはおりますが、市教育委員会から「平成１８年度以降は、事務処理支払いに対する苦情もなく速やかな事務処理がなされていた。今回の支払遅延については学校を指導し、業者にも謝罪した。」旨の報告を受け、これ以上の調査をせずにいたことは不十分であったと考えます。

・道教育庁の投書に対する一般的対応方針で、相手方から回答が求められているか否かを基準に回答の要否を決めているとするのは余りに形式的で、本件は申立人の投書内容は概ね事実であり、行政側に非があったことが判明したのですから、何らかの対応をすべきであったと考えます。市教育委員会における対応を期待していたとの釈明もしておりますが、投書は地元では埒が明かないので道教育庁へなされた経過があるのですから、きちんと道教育庁が対応すべきであったと考えます。

（今後に向けて）

・道教育庁は、本件苦情審査結果を待たず、既に市教委、学校、担当職員に対し支払遅延防止法の存在、趣旨及び具体的な防止措置策の指導徹底を行った旨の説明を受けましたが、この事態は単に担当事務職員の資質だけではなく、学校ないし市教委を含めた管理監督者の意識の低さにも基因していることから、継続して教育局を通じ指導監督することを強く求めます。また、道政のすみずみまで「支払遅延防止法」の精神が伝わっていないのではないかとの強い危惧の念を持たざるを得ないことから、今後さらに、道教育庁には道内全体に亘っての指導監督を行って頂きたく希望致します。

・今回の件は直接的には道庁ないし道職員自体というより、その指導監督下にある地元の問題という側面はありますが、道教育庁には単に支払遅延防止法という法律の周知だけではなく公僕としての基本的心構えについてもさらに研修等の機会をとらえ指導教育をして頂きたいと考えます。

特別弔慰金の申請について

１　苦情の内容

・平成１８年７月に第八回戦没者等の遺族に対する特別弔慰金申請書を、区役所を経由して道保健福祉部に提出したが、平成２０年２月に至っても裁定通知が届いていないことから、道保健福祉部に出向いて処理状況を聞いたところ、不備があるとのことであったので、その場で訂正したいと申し出たが、他に不備があるかもしれないので、審査後に区役所経由で書類を返送する予定であるとのことであったが、現在も届いていない。

・特別弔慰金申請書受付書に「裁定が下り、国債が発行されるまで、長期間を要します。」とあり、職員も「申請者の数が多く、膨大な書類を処理するのに相当な時間を要する」との説明であるが、処理期間を明確にした責任のある対応ができない理由、処理が遅滞している理由を明らかにしてほしい。

２　調査の内容

・道保健福祉部福祉援護課は平成１８年７月に申立人の特別弔慰金請求書を受理し、平成１９年２月～３月頃、一次審査（空欄がないか、記載漏れがないか、添付すべき書類があるか、印が付いているかなどを点検）を実施した結果、申立人の請求書内容に、調査・整備を要する点が確認されたため、申立人の請求書は二次審査（より詳細に内容を深く調査）を行うための順番待ちとなっているが、現在、平成１８年６月受理分まで二次審査が進んでいることから、審査まであと少しというところであります。

・請求書毎に審査に要する時間が全く異なり、受理件数の３割以上の請求書が調査・整備が必要な状態で提出されます。請求見込件数が約４万４千件と膨大な上、３年間の受付期間中、時期によって請求書の提出数にバラツキがあります。（最大月６千６百件以上、最少月約百件）
・申立人は、「その場で訂正させてもらえないか」と申し出たが、福祉援護課は「請求書は受理した順番に処理しており、整備依頼が必要なため順番待ちになっている請求書についても受理した順番に処理させてもらっている。申立人の申し出を受け、先に処理をすると、申立人より前に請求して、同じように順番を待っている請求者に対して不公平になるので、大変申し訳ないが順番が来るまで待ってほしい」旨、説明しました。

３　審査の結果

・戦没者等の遺族に対する特別弔慰金請求が、提出後１年半以上に亘って裁定が行われていない状況について、処理が遅いとの申立人の苦情は十分に理由のあることと考えます。道はその原因及び対策について真剣に対処されるよう求めます。
・すでに第２回目の償還日も迎え弔慰金８万円を受領し得る状況であるにも拘わらず、請求後１年半以上も未処理のためその受領が待たされていることは、戦後６０周年という特別な機会をとらえた本制度の趣旨からしても遅きに失っしているといわざるを得ません。
・道は国からの受託事務として行っているものであり、国の制度に対する予算を含めた責任も大きいものがあり、道のみを責めるのは酷な面もありますが、特に受給権者が高齢化している現状も考えると現在の状況で良しとすることは認め難いと考えます。

（今後に向けて）

・第八回戦没者等遺族に対する特別弔慰金の処理は請求期間も間もなく終了し、全体的な処理状況は全受付件数の９５パーセント以上を処理している状況にあり、未処理の複雑案件である本件申立人の件については、今回はこれまでの審査の手順に従って順番どおり進めることはやむを得ないことと考えますが、福祉援護課において道民に対する行政サービスの観点からなお一層の迅速処理を求めます。
・確かに、本件は膨大な請求数であり、提出される時期がバラバラであること、他方現在の道の財政状況を考えると人員の十分な確保が困難である事情は理解できるところです。加えて、処理に当たっている職員が残業を重ね健康面でも産業医から過重労働と指摘指導を受けている内情も知りました。従って本件は福祉援護課の事務処理の怠慢であるとは決していい得ません。この点は申立人にも御理解を頂きたいものと思います。
・処理の遅れの元凶は二次審査案件数の多さにあり、一度二次審査に回されると、この処理までの順番待ちのため長期間保留されてしまいます。
従って一次審査で問題の見付かった案件のうち、専門的調査を要する件に充てる人員（現在２名）の増強、そのため担当者の能力の向上をはかり、全員がより専門的な問題にも対応しうるためのスキルアップをはかることが重要なことと考えます。また、考え得る対策を講じても処理日数が相当かかることが見込まれる時は、その事前告知を十分に行うことやホームページで進捗状況を開示するなど、請求者の理解を得るよう努力すべきではないかと思います。

□ 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの

訪問介護事業所の住所変更手続き等について　（前年度繰越分）

１　苦情の内容

・平成１８年４月に訪問介護事業所の場所を変更し、４月上旬に石狩支庁に届け出た。
しかし、支庁は１０月まで住所変更の処理を怠っていた。さらに住所変更により介護報酬地域単位単価（以下「単位単価」という。）が変更になるが、支庁の誤った指導により事業所は４月から９月分までの単位単価を誤って請求した。その結果、６ヶ月分の介護報酬を過誤調整することとなり、大きな不利益を被ったので、苦情を申し立てる。

①平成１８年２月、訪問介護事業所の場所を変更することを検討した際、支庁担当者が単位単価を「変わらない」と間違って教示したことは不当である。

②支庁に抗議したところ、支庁は単位単価のことは支庁の管轄外とのことの一点張りである。
本庁の介護保険課も、単位単価を事業所が知らないこと自体に問題があり、保険者に聴くべきことで支庁に聞くのはおかしいとの見解であった。更に、事業所は責任をとり過誤調整処理しないと最終的に処罰されるとして、逆に事業所を脅迫するようなことを言った。
これらの対応は不当である。

③事業所の住所変更届が速やかに処理されていれば過誤請求も発生しなかった。半年間も事務処理されなかったのは不当である。

④支庁の業務怠慢のせいで、事業所は精神的苦痛と物質的損害を被った。過誤調整の処理は半年間もの業務怠慢があった支庁が責任をもって処理すべきである。

２　調査の内容

・申立人は、訪問介護事業所の場所を変更することを検討した際、支庁に電話して単位単価が変わるかどうかを問い合わせたところ、担当職員が変わらないと誤った教示をしたと主張している点について、苦情審査委員は申立人代表者と担当職員から直接事情聴取をしましたが、両者の事情聴取の結果が全く食い違っており、いずれが正しいか確信するに至らなかった。
・職員が単位単価は事業者が把握しておくべきこと、その照会先は市町村が望ましいこと、過誤調整について保険者の指示に従わなければ告発などもあることなどを述べたことは認められる。職員としては、その言い分をできるだけ理解してもらいたい一心で、申立人にはやや刺激的過ぎると思われる言葉も使われたことは容易に推測できます。
・支庁職員が事務所（事業所）変更の処理を８月まで行わなかったこと、変更日を誤って入力したこと、そして１０月国保連に指摘されるまでその誤りに気付かなかったことは認められます。

３　審査の結果

・申立人の過誤請求の原因が、支庁職員が単位単価について誤った教示をしたことに基づいたとは認定できません。
・申立人が問題とする支庁及び本庁職員の対応は、申立人は支庁職員が誤った単位単価を教示したと主張し、道側がこれを否定するやり取りの中でなされたものですが、道側は、つとに事務所（事業所）変更届出の処理の遅れが支庁に責任があることを認めて謝罪していたのですから、職員の対応が適切さを欠いたものとは言えないと考えます。
・支庁職員が事務所（事業所）変更の処理を８月まで行わなかったこと、変更日を誤って入力したこと、そして１０月国保連に指摘されるまでその誤りに気付かなかったことは、極めて不適切であったと言わなければなりません。
・申立人の過誤調整のために要する費用は、支庁の事務所変更手続きの遅れが主原因であり、支庁職員の職務を行うについての過失によったものであることが明らかですから、道は申立人が被った損害を賠償する責任があると考えられます。
・苦情審査委員は、支庁及び本庁の事情聴取の際、「損害は、手続きの遅れと相当因果関係のあるものですが、過誤調整事務に要した費用、利用者へ過徴集金返還費用、損害賠償請求に必要な弁護士費用などが考えられます。申立人は精神的苦痛による損害を主張する如くでありますが、本件のような場合、財産的損害の賠償により被害は回復され、慰謝料は発生しない」との内容の協議による解決の可能性を打診したところ、予算等の関係から、道が司法判断を待たずに損害賠償金を支払うことは不可能であるとのことでした。
道がその公務員の明らかな過失により第三者に損害を与えながら、比較的小額な損害も、司法機関の判断を待たずには賠償しないというのは、あえて相手方の泣き寝入りを待つ正義にもとる態度に見られなくもなく、行政機関としてとるべきではないと考えます。

医療相談の対応について

１　苦情の内容

・日赤病院での口腔外科の医師の説明に納得がいかず、問いただしたところ、一方的に診療拒否されたことで保健所に相談したが、医療相談担当者は病院に話をすると言って、その後どうなったかの電話もない。こちらから聞くと、「自分は病院と話をしたが、その際のやり取りについては一切お話することはできない。あなたにお話する義務はない。自分のことは自分でやりなさい。」と言って、何も取り合ってくれない。医療相談機関として、今後どうしたらよいのかも含めて、アドバイスすべきではないのか。

・市立病院での口腔外科の医師の説明の件で、病院に対して保健所から促してもらうことで保健所の医療薬務担当者から連絡があったのに、翌日に別の担当者から「そういうことはできない。保健所を介して病院にあなたへの詳しい説明を促すことは意味がわからない。だからできないし、やりません。」と言われたので、そのことを本人に「できないということですね。」と確認したところ、「はい、そうです。」との回答であった。そのことで保健福祉部医務薬務課の担当者に確認してもらうと、担当者は「できないとは言っていない。何か取り違えや行き違いがあったのではないか。」と言ったとの話でした。このような保健所の医療相談の対応を改めるよう強く求める。

２　調査の内容

・担当者は、17 年９月に病院で事実関係の調査を行い、病院からは、診療拒否の認識はない、治療方針変更について十分説明をしたとの回答を得ました。担当者が申立人に病院の回答を伝えたところ、申立人は「病院が何と言っていたか」と聞いたのに対し、担当者は「それについては病院の意向を確認していないので伝えられない」、「病院に再説明をしてもらうよう伝える」と答える、というようなやりとりが４時間にわたり繰り返されました。また担当者は、相談窓口としては診療拒否が生じていたかどうかの判断はつけられないこと、医療の内容に踏み込むことはできないことを説明し、医療相談窓口の基本も説明したそうです。

・担当者は、保健所に来所した申立人に、病院が「診療拒否とは考えていない、今後は病院として申立人に説明対応する」と回答したことを申立人に伝え、再説明は病院の総務課長を訪ねて欲しいこと、そして「自ら」説明を求めて欲しい旨を伝えました。申立人は「病院は何と言っていたか」という質問を繰り返し、「『自ら』とは要するに『自分のことは自分で行え』ということか」と聞いたのに対し、担当者は「そうです」と答えました。

・平成１８年に申立人は市立病院の歯科を受診し、B 型肝炎対策について歯科医師に相談しましたが、病院の説明と、実際に行っていることが違うので理解できないことから、保健福祉部健康推進課や保健所に連絡をしました。ところが申立人は保健所の担当者の「市立病院にあなたへの詳しい説明を促すことは、そんなことはできません」との対応に不信感を持ち、１１月に医務薬務課に電話をしました。その後、保健所の企画主幹が対応し、その仲介により１１月下旬に申立人は市立病院を訪れ、説明を受けました。

・申立人は、まだ、１年前の担当者の対応にこだわりを持ち続けて、特定の職員に不信感を持ってしまったように思います。この点が今回の苦情の原点であることは明白だと思います。

３　審査の結果

・担当者は医療相談窓口で対応できることとできないことの説明に時間をかけたようですが、その際、わかりやすい資料があれば良かったのではないかと思います。更に、４月の保健所長名の「担当職員の対応に特に問題ありません」という回答についてですが、苦情審査委員から見ましても、これはあまりにも不親切なぶっきらぼうな回答だと思います。例えばこれにマニュアルなどの資料を添えるとか、対応の事実関係を列挙するとか、もう少し親切な回答をしても良かったのではないかと思います。

・本件苦情の相談対応での担当者の発言については、申立人の主張が正しいのか否か、その食い違いについては、苦情審査委員は判断できません。担当者は原則として中立的な立場で患者と医療機関との話し合いにポイントを置いているのに対し、申立人は保健所が患者の側に立って医療機関の指導をしてくれるものと期待していたように思われます。

・保健所では、今後とも、相談者の意向（要望）に対し、中立的な立場で適切なアドバイスとサポートを行い、医療相談に対応していきたい、引き続き研修等により相談担当職員の資質の向上を図っていきたいとのことですので、相談者の立場に立って臨機応変に職務を全うしてくださるよう、お願いいたします。

道営住宅家賃の減免について

１　苦情の内容

・今年２月末に会社を辞めたため、道営住宅家賃の減免申請を行った。この間、減免決定通知書及び７月分家賃納付書が自宅に届かず、８月末に７月分家賃未払いの督促がきて初めてわかった。自分は求職活動をしており、収入状況は４～６月の減免期間の状況と変わらない。
・支庁は減免期間が３ヶ月と言うことを知っていたはずというが、収入状況が変わらないため、３ヶ月という期間を知っていれば、必ず再申請した。
・今後もあり得るため、減免申請書の注意書きに明記するなどの改善をしてほしい。
・７月にも収入がなかった月と証明できる書類があるため、７月分は遡って免除してほしい。
・現在も求職中でぎりぎりの生活をしており、７月分家賃は支払えない。

２　調査の内容

・申し立ての直接の原因は、失業状態にある申立人の、家賃減免申請に対する決定通知書が、申立人に届かなかったことにあります。道は、４月に減免決定書（平成１９年４月～６月の家賃減免）を、北海道住宅管理公社に委託して、申立人居住棟１階郵便受けに投函させたことで、当然に、申立人に届いたものとしましたが、申立人は当時求職活動中であったため、連絡郵便物には気を配っており、自宅郵便受けの確認は毎日行っていたので、減免決定書が送られてくれば、見逃すはずはないと主張しています。
・申立人とすれば、決定書を受け取っていないのだから、減免期間が決定された内容について不知であったわけであり、再申請できなかったやむを得ない事情があるのであって、遡って、減免を決定してもらいたいという希望をもったものと考えられます。
・支庁の対応は、遡っての減免は規則によりできないことを伝え、書類が届かなかったという申立人の主張に対し、委員の聴聞にも、過去にそのような事故は一度もなかったと陳述しています。また、そのような理由で遡って減免を認めれば、影響の大きな前例となることから、今後も支払いがない限り、未払い家賃の督促状を発送し、あくまで、督促を続ける考えを表明しています。
・申立人は、支庁は書類が届いていないという事実をまったく受け入れようとせず、「住んでいれば、家賃を払うのは当然でしょ」という担当者の言葉に感情を害したことが、あくまで支払いを拒否し続けることを決心させ、督促状を送り返した理由の一つであるとしています。

３　審査の結果

・それぞれの陳述から、当該文書が、届いたかどうかをはっきりと検証することはできませんでした。支庁の担当者は、委員の聴聞時点においても、管理公社職員の文書配達状況の確認を行って来なかったと述べています。当然するべき確認をこの時点でも行っていないことは、対応姿勢として遺憾なものであり、書類の到達についてしっかりとした検証をする前に、支庁に非はないという対応に終始したことが、申立人の感情を害し、紛争を長引かせる一因となったものと考えられます。
・各種申込書類でも色刷りで記載例を示し、注意事項をわかりやすく解説した文書が添付されており、この点で、当該申請書はきわめて不親切であり、理解しにくい形式であると言わざるを得ません。まして、委員の聴聞に、担当者が答えているように、申請者が記入すべき「(減免を）受けたい月」を記入しないよう指導しているとの事実は、書類の様式に合致したものではありません。道に対し、申請書式の改善と同時に、具体例を示した、記入に関する説明書、および、住民が理解しやすい適用根拠・区分を示す資料を、新たに作成して管理事務所・支庁に備え付けるよう求めます。
・問題となった居住棟１階郵便受けに、手入れする方法で送達する際の事故防止方法について、道と管理公社は委託業務の範囲でいかに改善すべきかを早急に協議すべきであると考えます。
・道として、減免制度理解への啓発努力を惜しむべきではありません。申立人によれば、住民は、道の減免制度についての PR は、はなはだ消極的であるとの印象を持っています。入居者用パンフレット等の記載についての工夫も必要となりましょう。生活困窮者がこの制度の存在を知り、利用しやすい制度とするための努力を求めるものです。
・本件が、書類の送達について、誰の責任に帰すべき事故かの特定が困難であることを踏まえると、現在未払い家賃に関しては、遡って減免できないという規定がある以上、申立人には支払い義務があると、考えられます。幸いにも、申立人は、求職活動が実り、就業の見通しが立ったとのことであり、収入の見込まれる１２月以降、分割による支払意思のあることが示されました。ただし、「苦情の趣旨」で述べている減免申請に関する改善がなされることを、条件にし

たいと述べています。
道は、早急に申立人と、支払い方法について協議すべきであると考えます。その際、本件提起の原因となった事柄について、十分に検証し、具体的改善策を講じて申立人に説明し、納得が得られるよう真摯な姿勢をもって臨むことが必要であると考えます。

浮き桟橋の設置について

1　苦情の内容

・申立人が共有・管理する共同漁業権が設定されている海域内に、平成１８年７月頃、ホテルが浮き桟橋（総延長 56．5㍍× 1．5㍍）を設置したが、この海域はウニ漁をするポイントであり、近くには小型ます定置網が設置されており影響が大きい。土現の説明では「ホテルからの相談内容は、総延長 5．0㍍程度の規模で、漁協の同意を得ているとのことであった。現地を確認し、施設の実態を把握した上で、説明する。」とのことであった。
一般的な占用許可手続きは、関係する書類（構造図、位置図、期間等）を提示した時点で関係法令と照合した上で判断するものと理解するが、今回のケースは、土現が事実関係（漁協との協議）を調査することなく、電話相談のみで届出も不要な施設として処理したことは、拙速な対応であり問題がある。
・同年７月の四者会議（土現、支庁水産課、町水産林務課、漁協）で、現地確認の結果と法令判断について、土現から「当該施設は簡単に移動・撤去できるもので、仮設的であることから届出も不要である。」との説明を受けた。申立人は、ホテルが大型機械を搬入して浮き桟橋の設置作業をしていたことから、簡単に移動・撤去できないと考えている。又、「海岸法等の許認可対象にならない」ことの法令解釈の詳細な説明が、経緯経過を十分に理解している土現管理部管理課以外の土現企画総務部企画調整室からの説明であったが、所管課からの説明があってしかるべきであり、疑義がある。
・同年１１月の町の照会に対し、「海岸法等の許認可対象にならない」旨の公式な見解が支庁名で平成１９年３月に提示されたが、申立人への直接的説明は同年７月に至っている。以上のとおり、土現の対応は不誠実で納得できないこと、当該施設は、漁業生産・活動に影響が生じることから、今後は事前に利害関係者の一人でもある申立人に対し、速やかな説明をするように求める。

2　調査の内容

・浮き桟橋の設置について、ホテルは、平成１７年４月（電話照会）、平成１８年３月（面談）及び同年５月（面談）に、土現と事前相談していた。
・四者会議には、道の主張するとおり土現からは管理課長等が出席し説明しており、当日は企画調整室からは誰れも参加しておりません。
・１８年１１月の町の照会について、道は、本照会は町水産林務課の発議であり、四者会議の際、申立人からの要請があったことに端を発したものであり、申立人と土現との打合せの際には町水産林務課長らが同席していることや町と漁協は一体となって行動していることなどから、照会先の町に回答文書を送付すれば、その内容は申立人に伝わると想定していたとのことです。
・申立人が土現の対応は不誠実で納得できないこと、当該施設は、漁業生産・活動に影響が生じることから、今後は事前に利害関係者の一人でもある申立人に対し、速やかな説明をするように求めていることについて、土現は法令の説明にあたって、砂防災害課や支庁水産課などとも事前相談し、関係人に対して真摯に対応、回答してきており、申立人に理解してもらえていないことは、説明責任がある土現の力が及ばぬものと残念に思っていること、今後、本件に類似する案件については、平成１９年８月の「海域における工作物の設置に係る対応について」により、全道的に対応が統一されているので、当然、この通知に従って対応することとなる旨、表明しています。

3　審査の結果

・道（土現）が所管する海岸関係三法令上は許可を要する施設ないし工事でないことを前提にすると、道には事前相談でこれが確認できる時は速やかに相談者に対し回答をすべきであって、徒らに求められていない調査をすることは越権でもあり不適当であると考えます。また本件では面接相談もあったことが認められ、本件事前相談は拙速とはいい難いと考えます。なお、道の関連三法令の解釈の適否については本来的には裁判所で争って頂く以外に方法はないと考え

ますので、本審査は道の法令解釈を前提に行うこととなりますので御了承下さい。

・四者会議は道の主張するとおり土現からは管理課長等が出席し説明しており、当日は企画調整室からは誰れも参加しておりません。また申立人の苦情の趣旨が四者会議ではなく、その前後の別な機会のことをいっているとしても、土現において、本件問題解決にあたり、ある時期から地域における観光と漁業活動の調整について地域全体の視点からの検討も必要であると考え、対外的な総合調整窓口である企画調整室をこの問題の対応窓口としたということで、この点において特に問題はないものと考えます。但し、この対応窓口の変更の理由について申立人において主張のような不満があることからするとその説明が十分なされていたかについて疑念が残ります。

・１８年１１月の照会と回答については、実質的な照会者は地元漁民の切実な訴えに基づいて行動している申立人であったのですから、道は形式的に行政内部文書による回答形式にこだわらず申立人からの照会に直接回答する形にすべきではなかったかと考えます。本件は申立人と道が直接当事者であり、申立人の背後には多くの組合員もいることを考え、きちんと申立人の当事者性を認め、より丁寧な対応をすべきであったと考えます。

・申立人において不信感を有していることは理解しますが、これはかならずしも道の対応の不誠実さによるものとは思えません。本件の根本には現行法令で浮き桟橋を規制対象とすべきとする申立人の考え方と現行法令では対処し得ないとする道の法令解釈の対立があるものと思います。すでに申立人の働きかけによって道において平成１９年８月の「海域における工作物の設置に係る対応について」と題する書面を各沿海支庁長宛送付し、現行法令下で可能なトラブル予防策を講じることとなりました。これは申立人のこれまでの活動の成果であり、今後はこの扱いで行政の対応がなされることになり申立人の要求は一定程度実現したものと考えます。

（今後に向けて）

・我が国の法制上国土の保全を目的とした海岸法等は存在しますが、マリン・レジャーによる「海」の利用などの漁業利用以外の海面の利用について、これを一般的に管理する法律は存在しません。これを受けて海面利用をめぐる漁業とマリン・レジャーとのトラブルが近年日本の各地で顕在化してきており裁判にまで発展しているものも見られる状況です。

・本件の調整については、漁業者側にマリン・レジャーを「招かれざる客」として忌避する傾向があり、他方マリン・レジャー側には海は公共のものであり、自由に使用することができるものであるという考えがあり、当事者のみでは調和ある共存が確保しにくい状況にあり、漁業とマリン・レジャーの海面利用の調整は行政の重要な課題となっている旨、すでに指摘されているところです。

・苦情審査委員としては、申立人に対しても漁業権という権利が一定範囲の漁業を独占排他的に営み、その利益を享受することができる権利ではあっても、必ずしも海面そのものを排他独占できるものではないことを踏まえ、他の観光・レジャー産業等との共存の道も探るようにお願いしたいと思います。

我々道民が世界に誇る知床の海で関係各位が知恵をしぼり、これまた道民が誇れるような海面利用に関する自主的な「知床ルール」の作成に向け尽力されますことを道民の一人として心より願っております。

支庁職員との面談事実について

１　苦情の内容

・支庁職員に呼び出され面会したにもかかわらず、支庁からはその事実がない、その話は捏造だといわれた。このことにより、私は、事実を侵害され捏造呼ばわりされ、非常に心外である。以下のことについて対処してほしい。

①○月○日は、職員は出張していたので、会っていないとする根拠を説明してほしい。

②職員に会えば事実がわかるはずなのに会わせられないとする理由を説明してほしい。

③面会した事実について、「捏造」と判断した根拠を説明してほしい。
④支庁は公的調査をしたというが、面会の事実がないとする根拠を説明してほしい。
⑤職員が、業務上知り得た資料を申立人に見せながら業務内容等を聞くことは、地方公務員法の守秘義務違反となるのではないか。厳正な処分を求める。

２　調査の内容

・申立人らによれば、支庁の職員より電話があり、「○月○日午前１０時に支庁５階社会福祉課に来て下さい」といわれたということですが、支庁では、そのような事実はないとしており、双方の言い分に食い違いがあります。
・申立人らが、面談していないとする根拠を示すよう求めたのに対し、支庁では、応対したとされる職員は、当日は出張していたので面談はしていないと主張して、その根拠となる証拠物を提出しました。
・申立人らは、面会した事実について、「捏造」と判断した根拠の説明を求めていますが、委員の聴聞に対して、支庁では、面会したことはなく、事実でないという説明を繰り返す中で「捏造」という発言になったものであると釈明しています。

３　審査の結果

・申し立ての平成１９年○月○日の面談はなかったと判断します。また、この件に関する道の対応の過程で、不適切な言葉遣いがあったことを、指摘しておきます。
・支庁職員に呼び出されたかどうかは、双方の主張は食い違っており、そのどちらが真実であるかを判断することは、できませんでした。
・提出された旅行命令簿・自動車運行管理簿・復命書等証拠物を詳細に検討したところ、当日、同乗４名（運転者：当該職員）にて、実地指導のため３カ所の用務地、同日９時から１７時まで、走行距離６５キロの出張記録が確認されたことから、申立人らのいう、当日午前１０時に、支庁において当該職員が面談することは不可能であると考えます。また、申立人は、平成１９年１１月、自ら行政情報センターで、個人情報保護条例に基づく開示請求を行っており、自らの来庁記録を入手しています。この日付は、平成１９年○月△日１０時となっており、支庁の主張を裏付けるものとなっています。
・「捏造」という表現には強い意味が含まれますが、事実関係を争う中での発言であることを踏まえれば、事実でないことを強調するあまりの表現であろうと感じられます。しかし、話し合いの過程で使用してよい言葉であったとはいえません。当事者との対話のなかで、いかなる経緯があろうとも、１０月中旬の発言であったとすれば、証拠の提出の可能性があった時点であり、事実の存否が証明されない段階で、「捏造」という言葉は軽々に使うべきではなく、このような配慮に欠ける言葉使いは、問題をこじらせる要因の一つとなったとも考えられます。
・申立人らは支庁が行った公的調査にも言及していますが、公的調査とは、とりもなおさず、旅行命令簿等の証拠物に記載された事実の調査であり、この調査結果を以て申立人に面会の事実がないことを説明したのは、妥当なものであると考えます。
・申立人らは、面談の際、支庁職員が守秘義務違反を犯しているとして、厳正な処分を求めていますが、当日における面談の事実がない以上、その面談時の守秘義務違反も生じ得ません。
・申立人らは、当該職員に会えば事実がわかるはずなのに会わせられないと支庁として回答したのは、対応として、納得できないとの気持ちを抱いており、申立人の感情として理解できる側面もありますが、支庁の対応が、個人対応ではなく、組織対応とすることにしたことについて、支庁は、委員の聴聞に対して、申し立ての当該面談の件以外にも、申立人らと支庁の間には、調査報告に詳述のとおり、他の事案についての微妙なやりとりが多くなされており、そこでの申立人らの発言の重大性から、慎重な対応とならざるを得なかったと答えています。

結果として、支庁が申立人らに対して、「公的調査の結果、面談の事実はなかった」と回答したのは、責任者である副支庁長が、当日の当該職員の稼働実態の確認を行った上で、申立人らの質問に答えたものであり、これをもって対応したのは、妥当性を欠くものとは考えられません。

□ 道の機関の行為に不備がないもの

土地区画整理事業に係る質問・要望に対する回答について　（前年度繰越分）

１　苦情の内容

・私達５軒は従来道道に接していて、冬期間の除雪など何の心配もなかったが、土地区画整理事業によって行き止まりの市道に接することになった。昨年１月の大雪の時には、これまで道道に接している時には一度として夜間に除雪をすることがなかったが、隣人が夜に帰宅する家族のために除雪をしたところ、除雪の疲労も重なり持病が悪化したせいなのか、翌朝その人が急死するという不幸な事故も起きてしまった。

・道路がこのような行き止まりの袋小路に変わることの説明を初めから受けていたのであれば、その時の対応があったと思う。私達５軒に全く説明がないままに道路工事が施工された。

・土地区画整理事業の認可、指導監督官庁としての道への質問・要望に対して、これまでの回答では納得がいかないので、次のことについて具体的に調査をして回答して欲しい。

・冬期間の除雪については、今までの道道と同じように除雪されるよう特段の配慮をお願いする。

・道に具体的な調査をして回答をしていただきたいことは、次のとおりである。

①平成１２年７月に私達の区画区域は道路用地に含まれていないので組合補償となる予定との説明であったが、どのような経過と理由で変更されたのか。

②平成１３年６月に新道道の事業計画が都市計画決定されたと聞いているが、道路計画の縦覧及び意見書の処理はいつどのように行われたのか。また、道道の事業計画について、土木現業所で現地説明会を開催したと聞いているが、いつどのように案内して開催したのか。その際、行き止まりの市道（区画道路）についても説明したのか。

③道の回答によると、土地区画整理法２０条に基づき区画道路事業計画の縦覧及び意見書の処理が行われたとあるが、それはいつどのように行われたのか。また、区画道路を配置した街区の設計を行ったとあるが、私達５軒の意見を反映したのか。

④平成１４年４月にコンサルタントが説明したときに、新旧道道が２本平行に並んだ図面を見せて、「旧道道は一人でも反対したら残します。先にＡさんが来て反対したので残します」と言っていたことが、どのような経過と理由で変更されたのか。また、そのことを私達にいつどのように説明したのか。その後に区画道路である市道の平面図（仮換地指定通知書に添付）を見たが、その道路が段差で行き止まりとなることについては一切説明を受けていない。そのことを私達にいつどのように説明したのか。

２　審査の結果

・発起人会は、問題提起はしていますが、「組合補償となる予定」とは回答しておらず、報告書の記述は正確ではないと苦情審査委員は考えます。

・主要道道の事業計画は、事業主体である土木現業所が平成１５年３月上旬の２日間にわたり市民会館において現地説明会を開催しました。区画道路は、区画整理事業施工者が説明する事項であるため、説明内容には含まれていないことから、行き止まりの説明はありませんでした。

・○○地区土地区画整理事業計画の縦覧及び意見書の処理は、法律に基づき行われましたが、縦覧者及び意見書の提出はありませんでした。一般的に街区の基本設計は事業準備段階で行われますが、平成１２年の発起人会の地区別説明会や個別面談で申立人への説明は行われました。

・Ｂさんが旧道道は残ると誤解したのは、一つはコンサルタントの旧道道を残しますとの説明であり、二つめは組合事務所の会議室ドア横壁に貼ってあった図面が現況図に新たに整備される公共施設等を重ねて表示している図面であり新旧道道が２本平行した道路計画に見えたものと思われます。道道は切り替えにより新しくなることから旧道道は廃止されます。誤解を招かないように正確に言いますと、旧道道のような新しい区画道路として残します、と説明すべきだったのではないでしょうか。旧道道の言葉は誤解を与えたと思われますが、どうしてそのような説明になったのか、どちらの主張が正しいのかにつきましては、苦情審査委員は残念ながら判断できません。

・区画道路は市が維持管理する市道になりますので、道が除雪をするという約束は残念ながらできないものと思われます。これまでの基幹道路から生活道路に変わったことから、実態としてそれらの除雪の違いが現れるのではとの危惧の念を抱かれるのも理解できますが、これまで以上に地域の人たちのより一層の協力関係が必要となってくると苦情審査委員は考えます。

・今回の申立ては、申立人が今後生活されていく上でマイナスではなかったと思います。現在Ｙでは新しいまちづくりに向けて市民の方々が真剣に取り組んでおられるようですが、申立人もその一員として貴重なご意見やご提案をなさってくださるよう、お願いします。

道道切替工事に伴う倉庫への影響について　（前年度繰越分）

１　苦情の内容

・道道の切り替え工事に伴い、倉庫が湿気るようになった。これまで道に対応を求めてきたが誠意ある回答がないのが非常に不満である。このままだと、家業（精米業）に著しい支障をきたすため、道は誠意をもって早急に解決してほしい。
・上記について申し立てた民事調停で、道の答弁書に事実誤認があったので糺してほしい。

２　審査の結果

・工事後に倉庫が湿気る状態になったとの申立人の主張については、苦情審査委員が確信を持って判断できる資料がなく、仮に本件工事に起因すると理論的に判定するためには科学的な専門的調査による解明が必要となります。
・盛土は、旧道と新道の接する部分及び窪み部分で行われ、旧道敷地を平坦にしたものにすぎなく、介在面積が増加したことは確かであるが、それが雨水等の流れを変えるほどのものであるとは認められません。
・倉庫土台部分の構造上、倉庫の屋根から落下した雨水を含め、倉庫敷地内の水分が比較的容易に倉庫内に浸み透っていき倉庫内を湿気らせる可能性も否定できません。
・結局、申立人の主張する倉庫の湿気ることと本件工事との間に因果関係が認められないので、道の対応は不適切ではありません。
・裁判所において係争中の事案は、北海道苦情審査委員に関する条例で苦情審査委員が審査をすることができないことになっており、事案が裁判所の係属を離れた場合であっても、苦情審査委員が審査できないものと解されるため、民事調停内容について審査しないこととします。

水道漏水事故に係る回答について

１　苦情の内容

・漏水事故について、認可庁として、一般論を示すだけではなく、特別な事情や背景を十分に汲み取った上で、個々具体的な回答をしてほしい。
①水道法でいう、給水契約をしていない場合の止水栓の開閉管理は誰が行うのか明確にしてほしい。
②水道事業に係る市町村等が行う事務については、水道事業者のそれぞれの判断により行っているということだが、止水栓の開閉管理については給水契約締結との関連において、認可庁で統一した指導をしてほしい。

２　審査の結果

・道の申立人に対する対応には、現在の「水道法」における道の権限の範囲に照らして、特別指摘すべき事項があるとは考えられません。申立人の漏水事故による被害に対しては、市町村と申立人との間で解決すべきものであり、道として、意見を述べる立場にないとの回答は妥当なものであると、判断します。
・道は、認可監督庁としての権限は、○○簡易水道事業給水条例および、同施行規則の内容に及ぶことはないとの見解に基づき、「異動届」と止水栓の取り扱いは、市町村の裁量に委ねられるとの考えを示しておりますが、申立人は市町村の裁量の範囲・あるいは裁量そのものについて、各々裁量が許されれば、統一した行政が行われないのではないかとの反論をされています。
しかし、監督庁が細部に亘る指導を行うことは、むしろ行政現場の硬直化をもたらすことになりかねないこともあります。したがって、市町村は住民に適切なサービスを提供するため、その土地柄に適合した行政の実務を行うことが期待されていると言えます。

・現場での申立人と真狩村の応答、その後の村との話し合いの場での担当者の発言については、道を通して確認をしましたが、それぞれ相反する主張がなされており、真偽を特定することはできませんでした。更に、道として、個別的事案について、見解を示す必要があるかどうかについては、一概に断じるものではありませんが、本件のような水道法にかかる事案については、水道法第６条第２項に定めるところにより、水道事業は原則として市町村が経営するものであり、一般に水道供給契約は、給水事業者と使用者の間で締結される、私法上の契約であることから、道が判断や、見解を示さないという態度は、容認されるべきものと考えられます。

（今後に向けて）

・止水栓の事実上の管理は、水道事業者において行っていることが現実であるにもかかわらず、明文上は、止水栓の所有権と管理責任が所有者本人にあるとされている現状を踏まえ、水道事業者は「異動届」の受理時には、慎重な対応を行う必要があると思われます。現状の運用を維持するのであれば、水道使用者に対し、止水栓の開閉・維持管理・所有権について、あいまいさのない、懇切な説明が必要となりましょう。長期不在時には、安全のため閉栓を促し、その際には、条例に定める「協力義務」のみが水道事業者にあることを知らせる必要があろうと考えます。

身体障害者手帳の申請について

１　苦情の内容

・申立人は、平成１９年３月市役所を経由して、保健福祉事務所に身体障害者手帳の新規交付申請を行った。５月下旬、手帳の交付が遅いため不審に思い、保健福祉事務所社会福祉課に照会したところ、病院の診断書が不備のため時間がかかっていると知らされた。
申立人が調べたところ、社会福祉課は医師名が書き換えられた不正な診断書を基に審査を進め、障害の程度を判定し、著しい障害に該当しないとの意見を付して、５月下旬に北海道社会福祉審議会に諮問する手続きを進めていたことがわかったため、不適正に事務が処理されていると不満に思い、手続きの停止と道の説明を求めたが、納得できるものではなかった。結果的に、手帳は別な病院の新しい診断書を基に８月上旬に交付されたが、本来なら１ヶ月程度で交付されたはずで、交付が遅れたことにより税の減免等で不利益を受けた。それにも拘わらず、現在も病院から謝罪もなく、診断書料の返却もない状況である。

・保健福祉事務所は上記状況を放置し、更に、病院の診断書が自ら診察しないで作成されており、医師法２０条に違反しているとの見解をもちながら、刑事告発しないで看過しようとしていることは行政の怠慢である。

２　審査の結果

・本件苦情申立で指摘されている道の対応はいずれも妥当なもので行政の怠慢とは認められないと判断します。

・道は医療法に基づき病院の開設許可を与えてはおりますが、同法において開設許可後の病院の運営全般に亘っての指導監督権限まで有しているものではありません。本件における申立人と病院間の診断書作成にかかるトラブルは患者さんと病院間のことであり、本来的には両者の間で調整協議されるべき問題であって、道が病院に対し、謝罪や診断書料の返還を指導することはその権限もなく、却って不当な介入となると考えます。

・病院が本件手続の中で当初肢体不自由の身体障害について、診断書を作成できない泌尿器科の医師による診断書が提出され、支庁からの指摘で書き直しをする過程で内科医師が現実に申立人を診察することなく医師名だけを訂正した診断書を作成したことは、医師法第２０条に抵触する行為であることは間違いありません。しかし、本件については公務員の告発義務規定についても当該案件を告発して刑事司法のルートに乗せることが、かえって、その後の行政運営に重大な支障が生ずると見られ、行政上の措置によってその違法状態が十分是正し得る場合には、行政機関の裁量により告発を見合わせることができるものと解されていること、加えて今回の案件は病院において何らか不正の目的があって行ったものではなく逆に身体障害者手帳交付の手続の迅速処理の為に行った面も認められ、かならずしも悪質なものではないこと、同病院においても十分反省をし再発を防止すべく述べていること等の事情が認められます。よって、本件について道が再発防止に向けた行政指導

の範囲で留め、今回は刑事告発を行わない措置は相当なものと判断します。

（今後に向けて）

・申請書提出後申立人から電話が入るまで５４日間、支庁と病院間のやり取りの経過一切が申請者に知らされていなかったことになります。道政の執行にあたる職員には申請者である道民の立場に立った行政が求められているところであり、遅れる時の説明・連絡の必要性について十分に思いを致し、今後申請者への経過説明が徹底されることを期待します。

・今回の医師法違反行為は本来的には医師ないし病院の責任ではありますが、道にもこれを容認する素地があったのではないかと思わざるを得ません。法の指定医制度や医師法２０条の趣旨を再確認することと共に、健全な社会的感覚に裏付けられた事務処理を心掛けるよう注意を喚起しておきたいと思います。

・手続遅延の一因となったのは、肢体不自由の障害については整形外科等関連性の深い診療科名を標榜している医師でなければ診断書を作成できない扱いであるところ、泌尿器科の医師が診断書を作成したことです。
道は指定医に対し法の趣旨を説明してその理解と協力とを確保するように努めなければならないのですから、もし本例の様なことが他にも散見されるのであれば、指定医の自覚を待つだけではなく改めてこの点について注意を促すなど何らかの措置をとる必要があるのではないかと考えます。

２　審査をすることができない事例

貸金業の規制に関する取り扱いについて

□　苦情の内容

・私と道知事登録の貸金業者であるＡとの間の債権は、時効の援用通知により消滅しており、貸金業の規制等に関する法律第２２条の解釈から、債権証書の返還義務があるにもかかわらず返還しないのは法令違反である。
・このことについて、道経済部商工局商工金融課に平成１９年 １ 月から５月の間に８回、Ａへの改善是正措置などの苦情を申し立てたが、誠実適正に対応していない。
・商工金融課は、法第２２条に係る金融庁の見解判断を速やかに提示説明するとともに、債権証書を返還しないＡに対して速やかに是正措置と処分を実施すべきである。

■　審査をしない理由

・商工金融課に確認したところ、①申立人の平成１９年１月の苦情を受けて、２月中旬に北海道財務局経由で、金融庁に法第２２条の解釈について照会していること、②照会以降も回答の督促に努めていること、③申立人には４月と６月に文書で金融庁に照会中であり、その結果を踏まえて、Ａに対する対応などを検討する旨、お知らせしているとの説明を受けております。
・したがいまして、苦情審査委員は、商工金融課が金融庁の回答結果を得ずに、現時点において本件に対応することは相当でないものと考えておりますので、本苦情申立てについては審査しないことと判断いたしました。なお、商工金融課には、今後共、申立人に経過などについて、適宜、お知らせすることが望ましい旨、要請しております。

（苦情の趣旨が不明）

□　苦情の内容

・苦情の趣旨が不明

■　審査をしない理由

・この制度に基づく申立ては、道の機関による違法、不当な行為その他あなたが被っている不利益に対する不平・不満など、自己の利害にかかわる苦情となっております。
あなたの苦情申立書は、苦情の趣旨が不明であったことから、９月２１日付け「苦情申立書の内容について」で、あなたに「具体的に、関係する道の機関、事実の発生した日、道の機関が行った行為の内容、被った不利益の内容及び道に何をしてほしいのか等」を明らかにしてほしい旨、照会しました。しかし、９月２５日に受け付けたあなたからの書面でも、残念ですが苦情の趣旨が明らかにされていないことから、審査しないことにしました。

北方領土問題等について

□　苦情の内容

・北方領土問題の早期解決してほしい。
・労働保険制度を充実して労働条件の改善をしてほしい。
・政治結社を安全保障の観点から、企業に引き受けてほしい。
など

■　審査をしない理由

・苦情審査委員制度の対象となる苦情申立ては、道の機関の業務の執行に関して、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。

・あなたからの苦情の内容は、北方領土問題などに対する道の対応についてですが、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、上記に記載したとおり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

道道（橋掛替）工事に係る土地不法使用等について

□　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ている。
・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、早期に解決してほしい。

障害児福祉手当の審査請求について

□　苦情の内容

・申立人は、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月初旬に北海道知事に審査請求を行ったが、現在に至っても、市から道に弁明書が送付されてもいない状態である。平成２０年２月下旬に道障害者保健福祉課の担当に問い合わせたところ、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　制度の対象外となった事例

障害者の法定雇用義務について

□　苦情の内容

・障害者の雇用の促進等に関する法律に法定雇用義務があるが、罰則がないため各企業が守っていない。私の元の会社も守っていないのに、道は年間８億もの公共事業を発注している。なぜ雇用率を指名条件の一つにして守らすことができないのか。

■　制度対象外の理由

・あなたからの苦情内容は、障害者の法定雇用義務のことのようですが、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に係る法定雇用率につきましては、厚生労働省（北海道労働局）が所管しておりますので、道の業務でないことから北海道苦情審査委員制度の対象外となり審査することができません。また、事業発注に係る指名条件につきましても、北海道苦情審査委員に関する条例第１２条第１項第８号の自己の利害にかかわらないときに該当するため、審査をすることが

できませんのでよろしくお願いします。
・なお、委員より、道経済部労働局雇用労政課に対し、障害者雇用に係る、北海道の取り組みについて、説明を求めたところ、以下のような報告がありました。
道においては、雇用対策の一環として、平成１８年度は、北海道知事・北海道労働局長・北海道教育委員会教育長の３者連名で北海道経済連合会、北海道中小企業家同友会など、経済６団体に対して、障害者雇用の一層の推進について、訪問による要請を行ったところです。また、道庁１階道民ホールにおいて、障害者雇用就労パネル展を開催し、多数の入場者があったと、報告されました。委員からは、今後も一層の努力を継続すると同時に、道としての雇用努力の実情についても、道民に対し、積極的に説明するよう促しました。

水産加工場の悪臭・騒音等について

□　苦情の内容

・自宅近隣にある、水産加工場の悪臭、騒音、排水などについて、市、海上保安庁、警察、行政評価局などに相談したが解決されない。北海道苦情審査委員で解決できないか。

■　制度対象外の理由

・あなたからの苦情内容は、水産加工場の悪臭・騒音などのことと思われますが、対象となる水産加工場は市内に所在しております。また、市におきましては、平成１７年１０月１日から中核市として政令施行されております。これに伴い、多くの行政事務が道から市に権限委譲がされており、市内に所在する施設に係る騒音・悪臭などの苦情も、その指導権限等が市の所管となります。
・したがいまして、あなたからの苦情申立ては道の仕事に関わらないため、北海道苦情審査委員が審査することはできません。なお、市役所の市民相談窓口につきましては、次のとおりとなっており、すでに苦情審査委員事務局より相談窓口に連絡しておりますので、市の担当者に連絡のうえ、訪問等により苦情内容をお話いただきたいと存じます。

騒音による健康被害について

□　苦情の内容

・自宅に隣接するスーパーマーケットの機械音（冷凍機類、換気ダクト等）の影響で日常生活及び健康被害があり、自宅での生活ができない。
・この被害に対し「道庁、支庁、市」の対応は被害をなくす姿勢が感じられない。
・平成 19 年９月の騒音測定では昼間測定だけで、朝・夕・夜間の測定は行われなかった。
・行政は「これ以上対応はできない。直接相手方と話し合ってください。」とのことで、道や市からは業者へ自主的な改善策を講じるようお願いしてくれません。
・根本的な解決に至っていないので、この被害を早くなくして自宅で仕事や生活をできるようにして欲しい。

■　制度対象外の理由

・苦情内容は、スーパーマーケットの騒音などのことのようですが、関係法律の騒音規制法では、知事は騒音を防止するため地域を指定し、また、地域内で著しい騒音を発する施設を特定施設として定め、規制基準を設けています。また、道は、この目的を達成するため必要があると認めるときは、関係市町村長に対し、特定施設の騒音の防止に関し意見を述べることができるものとされております。
・市町村長は、指定地域内に設置されている特定施設において発生する騒音が規制基準に適合しないことによりその特定施設の周辺の生活環境が損なわれると認めるときは、その施設を設置している者に対し、必要な限度において騒音の防止の方法の改善などを勧告できるものとなっていますが、申立人が騒音の発生源と主張しているスーパーマーケットにつきましては、特定施設としての指定はされておりません。

・更に、市町村長は、指定地域について、騒音の大きさを測定するものとすると定めており、地方分権の推進を図るための関係法律の整備に関する法律（平成 11 年 7 月 16 日法律第 87 号）の施行に伴う、市町村長の自治事務とされております。結論としまして、騒音に係る苦情等は市の業務となることを確認いたしましたので、本件苦情申立てにつきましては、北海道苦情審査委員が審査することはできません。

５　申立ての内容を検討している事案

児童相談の対応について

□　苦情の内容

・2006 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てしまいました。子供の嘘に始まったことではありますが、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ありません。
さらに、約束の不履行は日常茶飯事。虚言を弄して人を陥れようと企むは、自分たちに都合の悪い部分は記録に無いと言うは、事案を捏造（善意の第三者を巧みに誘導し、他の機関経由で自分たちに調査を依頼）するはで、全く信用がおけない言行に終始しています。
特に許せないのは、子供が社会に出る上で乗り越えなければいけない障害の筈が、甘言を呈して安易に逃げる道のみを選択させ、健全な発達を阻害していることです。児相と接触してからというもの、子供の心はどんどん社会性を失っていく状況にあり、最近ではまるで世捨て人のような振る舞いしかしない状態です。「児相が正しいと思う方法」により指導すると言われて数ヶ月経過後の結果がこの状態であり、「変なことをされて、余計に悪くされては困る」という私どもの心配には「プランを示す」と約束したのですが、全く履行ないまま月日が流れてしまっています。

①速やかに長男の更正および将来へつながる（ 熟考された） 最善の道を、北見児童相談所職員以外の専門かつ優秀な人物にお示しいただく。

②私ども夫婦の名誉を回復いただく。

③人の道を外れた対応を平然と行った、児童相談所職員及び中学校長、６名の責任の追求並びに謝罪を求める。

④自らの権力の行使が善良な一般道民・家庭を傷つける力を持つことを知り得ながら、その行使を自らの支配欲を満たすため、客観的視点に立った歯止めの措置を講じないままに乱用し、「人間性」を無視した価値観に胡座し、善良な北海道民に精神的、身体的、そして金銭的苦痛を与えた上、事実でない事項で巧みに人を騙し続ける詐欺行為を働き、さらに、その在籍期間中に北見児童相談所の信用および職員の質を著しく貶めた、児童相談所長に対し、刑事責任を問い、被害者および北海道への損害賠償を行わせる。

⑤これ以上、我々のような不幸な境遇に陥れられる家庭が安易に生み出されないようにするため、自身の下した判断に対する合理的説明さえもする能力が無く、また、その説明責任さえ果たそうともしないような人格・知見しか持ち合わせない人物が、責任の重大さを認識しないまま、ただ嬉々として主観的判断によって強権を振り回すことの無きよう、今後の児童相談所の運営を図っていただくため、生命に危険が及んでいる事態を除き、今回のような安易な一時保護がなされないよう、歯止めを設ける条例を制定いただく。

⑥間違った対応をしてしまったときには、組織の面子よりも児童・家庭の将来を第一に考え、速やかに謝罪・賠償する制度を設けていただく。

⑦児童相談所および学校等、児童生徒に接する職業に従事するものは、常に一方の話のみを聞いて誤った判断をすることがなきよう、双方の言い分を聞いた上で対処するよう、また、生命に危機が及ばない状況下で安易に親子を引き離すような措置をとらぬよう、「人格、教養、判断力」の研鑽に務めなければならない義務を課す。

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っ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っては、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ったときは、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っ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）

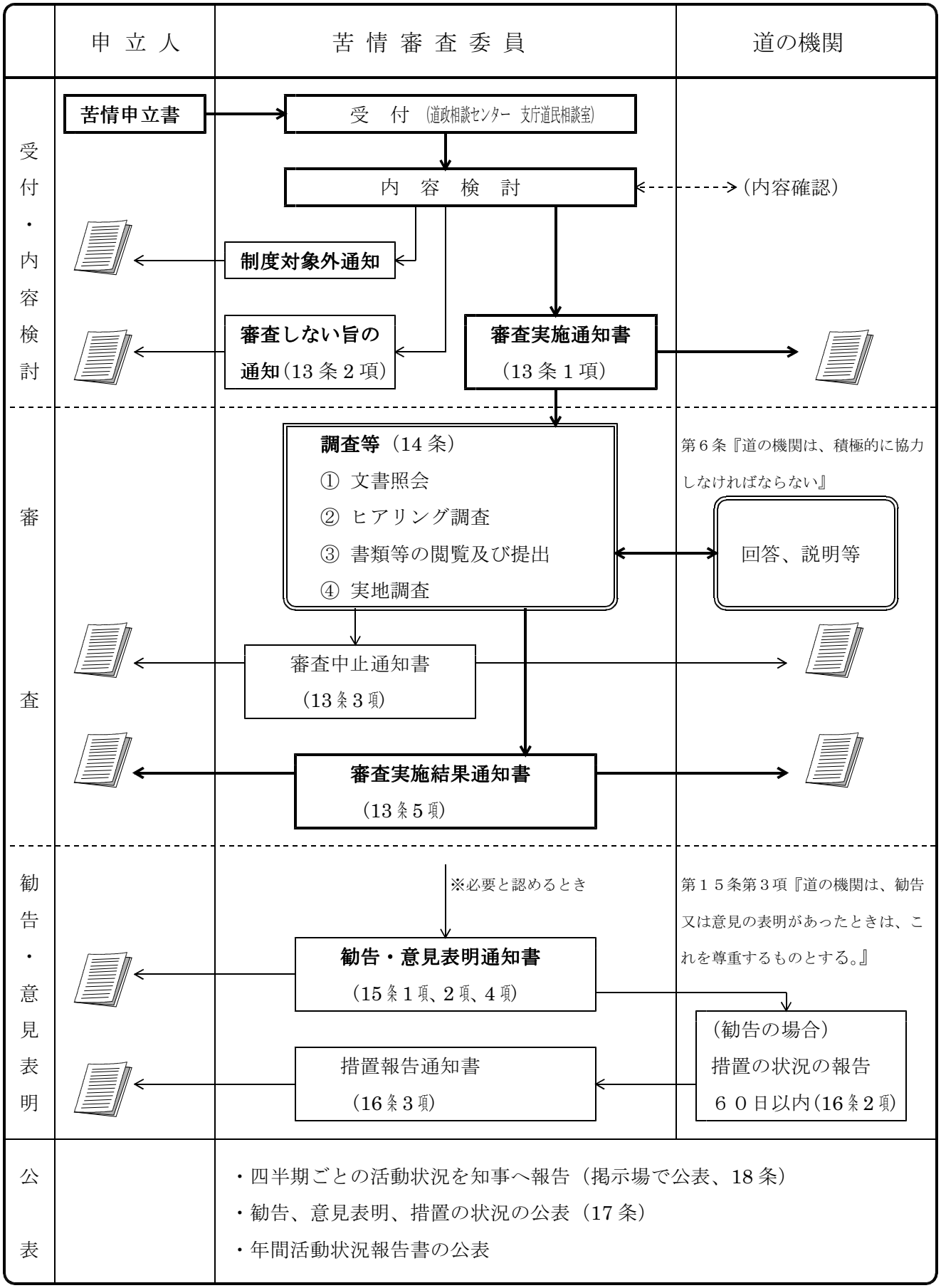
第19条　苦情審査委員の職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。
２　専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。
３　第５条、第８条及び第９条の規定は、専門調査員について準用する。

（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


申 立 人
苦 情 審 査 委 員
道の機関
受付・内容検討
苦情申立書
受　付（道政相談センター　支庁道民相談室）
内　容　検　討
（内容確認）
制度対象外通知
審査しない旨の通知（13 条 2 項）
審査実施通知書（13 条 1 項）
審査
調査等（14 条）
① 文書照会
② ヒアリング調査
③ 書類等の閲覧及び提出
④ 実地調査
第６条『道の機関は、積極的に協力しなければならない』
回答、説明等
審査中止通知書（13 条 3 項）
審査実施結果通知書（13 条 5 項）
勧告・意見表明
※必要と認めるとき
第１５条第３項『道の機関は、勧告又は意見の表明があったときは、これを尊重するものとする。』
勧告・意見表明通知書（15 条 1 項、2 項、4 項）
（勧告の場合）措置の状況の報告 ６０日以内（16 条 2 項）
措置報告通知書（16 条 3 項）
公表
・四半期ごとの活動状況を知事へ報告（掲示場で公表、18 条）
・勧告、意見表明、措置の状況の公表（17 条）
・年間活動状況報告書の公表

平成20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
北海道知事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