



報道発表資料の配付日時 1月26日(木) 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報告(令和4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4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報告がありましたので、お知らせします。</p> <p><b>【概要】</b></p> <p>1 苦情申立ての状況(8件) 知事部局8件 (総務部1件、保健福祉部2件、農政部2件、建設部3件)</p> <p>2 苦情申立ての処理状況(10件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・審査を終えた事案 2件 (内訳) 申立ての趣旨に一部沿ったもの 1件 道の機関の行為に不備がないもの 1件(R4年度第2四半期からの継続分)</li> <li>・審査をすることができない事案 4件</li> <li>・審査中の事案 3件<sup>**</sup> ※うち1件はR4年度第2四半期からの継続分</li> <li>・審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案 1件</li> </ul> <p>(参考)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">審査結果の区分</th> <th style="text-align: center;">根拠条文</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>是正又は改善の措置を講ずるよう勧告したもの</td> <td>条例第15条第1項</td> </tr> <tr> <td>制度の改善を求める意見の表明をしたもの</td> <td>条例第15条第2項</td> </tr> <tr> <td>申立ての趣旨に沿ったもの</td> <td rowspan="3">条例第13条第5項</td> </tr> <tr> <td>申立ての趣旨に一部沿ったもの</td> </tr> <tr> <td>道の機関の行為に不備がないもの</td> </tr> </tbody> </table>			審査結果の区分	根拠条文	是正又は改善の措置を講ずるよう勧告したもの	条例第15条第1項	制度の改善を求める意見の表明をしたもの	条例第15条第2項	申立ての趣旨に沿ったもの	条例第13条第5項	申立ての趣旨に一部沿ったもの	道の機関の行為に不備がないもの
審査結果の区分	根拠条文												
是正又は改善の措置を講ずるよう勧告したもの	条例第15条第1項												
制度の改善を求める意見の表明をしたもの	条例第15条第2項												
申立ての趣旨に沿ったもの	条例第13条第5項												
申立ての趣旨に一部沿ったもの													
道の機関の行為に不備がないもの													
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 所長 西澤 正 TEL ダイヤルイン 011-204-5523 内線21-701		
-------------	---	--	--

# 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年条例第45号）第18条第2項に基づき、令和4年10月1日から令和4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5年1月26日

北海道知事 鈴木直道

## 1 苦情申立ての状況

令和4年10月1日から令和4年12月31日までの苦情申立ては8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	8	7	1
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	2	2	0
経 済 部	0	0	0
農 政 部	2	2	0
水 産 林 務 部	0	0	0
建 設 部	3	2	1
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	8	7	1
道 の 機 関 以 外	0	0	0
合 計	8	7	1

(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	訓告書の記載内容について（再審査）
保 健 福 祉 部	2	特定医療費支給認定について
		就業制限解除通知について
農 政 部	2	北海道職員のツイッター投稿について
		鳥インフルエンザ発生に係る発言について
建 設 部	3	玄関前の騒音調査について
		道営住宅解体工事について
		北海道発注工事における不当な対応について

- 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 苦情申立ての処理状況

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	4
審査を中止した事案	0
審 査 中 の 事 案	3
制度の対象外となった事案	0
審査することが適切か申立ての内容を検討中の事案	1
合 計	10

※審査を終えた事案のうち1件、審査中の事案のうち1件は、令和4年度第2四半期からの継続分である。

- 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
是正又は改善の措置を講ずるよう勧告したもの	0
制度の改善を求める意見の表明をしたもの	0
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	1
道の機関の行為に不備がないもの	1
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無い。

# 令和4年度第3四半期 苦情審査事案の概要

令和4年10月1日～12月31日

## ◆訓告書の記載内容について〈総務部〉

### 【申立事項】

申立人は北海道職員であるが、申立人の部下職員であった者が事務懈怠等を理由に戒告処分を受け、申立人も部下に対する指導、監督が不十分であったとして訓告を受けた。

申立人が交付を受けた訓告書には、部下職員の3年間の事務懈怠合計件数とそれによる金額が記載されていたが、申立人が管理職員であった1年間の事務懈怠件数等は記載されていなかった。

訓告を受ける者が責任の量目を承知するため、複数の管理職員が関与している場合、訓告書には個々の管理職員の責任に由来する事務懈怠件数等を記載すべきである。

### 【審査の結果等】一道の機関の行為に不備がないもの一

複数年にわたる不適正事務は、その性質上、継続性、反復性を有しており、特定年度に発生した不適正事務が、翌年度以降の不適正事務の発生に影響を及ぼした可能性は否定できず、管理監督者の責任が自身の在籍していた期間に限定されるものではないことからすれば、特段の事情がない限り、全体を不可分一体のものと評価することも不合理ではない。

また、申立人は、訓告書受領後、申立人が在籍していた期間の事務懈怠件数と金額の告知を受けている。通常は、不適正事務が発生した部局において報告書を作成する際に、対象となる管理監督者に対して事案の概要等を事前に説明するところ、本件では担当部局が申立人に対する説明を失念しており、そのため訓告書交付時に申立人より申し出を受け、事後的に告知するに至ったとのことである。管理監督者に対して事案概要等の説明を行うのであれば訓告書交付までに行うのが望ましいが、事後的であったとしても管理監督者が自身の在籍していた期間の事務懈怠件数と金額を確認する機会、方法が他にあるのであれば、訓告書に記載がなくとも管理監督者がその責任を認識するに不都合はない。

以上から、訓告書に個々の管理職員の責任に由来する事務懈怠件数とそれによる金額を記載されていなかったとしても申立人に不合理な不利益を与えるものとは認められず、個々の管理職員の責任に由来する事務懈怠件数とそれによる金額を記載すべきとまでは言えない。

## ◆玄関前の騒音調査について〈建設部〉

### 【申立事項】

申立人は道営住宅に入居しているが、自宅玄関前に人の気配を感じ、10分位ドアスコープから覗いて様子を見ていたが、その場から立ち去る様子もないので、思い切って扉を開けて声をかけたところ、〇〇振興局職員が騒音調査をしていた。

朝早くから玄関前に立ち続け、家の中の音や様子を探られるのは怖いし、プライバシーの侵害で迷惑なのでやめるよう同職員に伝えたとところ、その場を立ち去った。その後、申立人は、同振興局に電話で同様の申し入れを行った。

しかし、翌日も玄関の扉を開けたところ、突然ドアノブを外から引っ張られ、引き戻そうとした申立人と扉を引っ張り合いとなった。ドアを引き戻した後に聞いたすと、扉を引っ張ったのは、前日と同じ職員であり、話をしたいと言われ、外に出てみると男性が3人おり、1人は〇〇振興局管理職員であった。

前日に申し入れをしたにもかかわらず、これを聞き入れず、反省をするどころか、前日を上回るひどい対応をされ、しかもその場には上司である管理職員も同行していた中でそのような対応を受けたことが納得できない。

### 【審査の結果等】一申立ての趣旨に一部沿ったもの一

「道営住宅における迷惑行為に対する措置要綱」では、総合振興局長又は振興局長は迷惑行為の申立てを受けたときは、申立人等から事情を聴取するとともに、現地調査を行うものとされており、本件道営住宅では騒音についての相談、苦情が寄せられ、令和4年〇月及び〇月の2回、「騒音に関するお願い」を配布し、それでもなお苦情が続く状況にあったことからすれば、本件道営住宅の管理を担当する所属において騒音調査を実施する正当な

理由が認められることは明らかである。

また、騒音調査には一定の時間を要することは避けられず、本件では深夜早朝を問わず騒音が生じているという苦情が申立てられていたのであるから、朝の時間帯に調査を実施する必要性が認められ、不相当とは言えない。

さらに、申立人は騒音調査の中止を申し入れたにもかかわらず、翌日にも騒音調査を実施したことを問題としているが、騒音の有無等を判断するには一定の期間にわたり調査を実施する必要がある、また、現地調査を引き続き実施することを告知した上で、翌日に調査を実施したこともあわせ考慮すれば、その方法、態様において不相当とは言えず、2日間にわたり騒音調査を実施したことは、申立人の受忍の限度を超えるものとは認められず、その権利を不当に侵害するものでもなかった。

もっとも、申立人が閉めようとしたドアのノブに〇〇振興局職員が手をかけ、引き合いとなったことは、騒音調査の方法、態様として相当性を欠き、不適切であった。すでに、〇〇振興局および建設部住宅局住宅課から謝罪があったようであるが、今後、騒音調査を継続するにあたっては、同じことを繰り返さぬよう留意することはもちろん、申立人に限らず入居者の協力を求める際には入居者の生活の平穩を害することのないよう方法、態様に配慮することが必要である。

上記のとおり、申立人の自宅玄関前で〇〇振興局職員が騒音調査を実施したこと自体は問題はないが、一部の行き過ぎた不適切な行動があったと認められ、改善を要するものとする。

### ◆訓告書の記載内容について（再審査）〈総務部〉

#### 【申立事項】

通知のあった「苦情審査実施結果通知書」は、「苦情の審査」の記載が曖昧だったり根拠が明記されていない。「過去の同様の事例についても本件訓告書と同様の記載としているとのことである。」や「過去に同様な事例があるから」とのことであるが、そもそも最初にそう判断した際は、当然、何らかの根拠があるからそう判断したものであるから、単に「過去からそうだったから」ではなく、判断当初の根拠を示し今回の申立てに対して判断すべきである。明確な理由根拠が明記されない中で判断は全く承服できないものである。

「翌年度以降の不適正事務の発生に影響を及ぼした可能性は否定できず」とあるが、この記載も「可能性は否定できない」と断言した書きぶりになっているが、そう判断する明確な根拠が何も記載されていないので、この審査結果内容が妥当かどうか判断のしようがない。

よって、審査結果の内容は到底受け入れられないので、根拠等を明確にした後に再度の審査をするよう、苦情として申し立てる。

#### 【審査の結果等】—審査をすることができない(苦情審査委員の行為に関するもの)—

北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項の規定により審査しない。

\*北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第7号該当

(理由)

苦情審査制度は、二審制度を採用しておらず、苦情審査委員がなした審査結果に対する再度の苦情申立ては、「苦情審査委員の行為に関するとき」に該当し、審査対象とはならない。

### ◆北海道職員のツイッター投稿について〈農政部〉

#### 【申立事項】

北海道における鳥インフルエンザ発生において招集された〇〇振興局関係者と思われる人物がツイッターにおいて、「恨むぜ」という文言を含んだ投稿をしていた。

誰もが鳥インフルエンザなど発生させたくないのにも関わらず発生してしまった養鶏業者を貶めるような文章であると捉えられ、非常に残念でならない。

コンプライアンスが守られない幼稚な組織とならないよう、厳しい指導と処遇がされるようお願いする。

#### 【審査の結果等】—審査をすることができない(苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの)—

北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項の規定により審査しない。

\*北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第8号該当

(理由)

本件は、北海道職員と考えられる人物のSNSにおける投稿が、鳥インフルエンザ発生関係養鶏業者等を「貶めるような文章」であるとして、当該人物の家畜生産者に対する扱いについて、苦情を申立てられていると思われる。

申立人自身の権利利益が侵害された、あるいは侵害される危険があるとの趣旨ではないため、「自己の利害にかかわらないとき」に該当し、審査対象とはならない。

## ◆鳥インフルエンザ発生に係る発言について〈農政部〉

### 【申立事項】

北海道における鳥インフルエンザ発生において招集された〇〇振興局の職員が、鳥インフルエンザの感染経路について△△振興局の職員から尋ねられた際、到着したばかりで農場のことを何も把握していない状況で「結局は人のせい」と生産者の前で発言したと聞いた。

△△振興局の職員からはお詫びがあったが、お詫びで済まされることではない。

このような発言は生産者からの信頼を失う。信頼関係があつてこそ、鳥インフルエンザをはじめとした法定伝染病の早期通報がある。

生産者との信頼関係に関して、厳しい教育をお願いします。そして、二度と他の生産者前に現れることがないようにしてほしい。北海道の信頼のため、北海道にとって大切な生産者のためにも、相応の教育と責任のある発言・仕事をよろしく願います。

### 【審査の結果等】—審査をすることができない(苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの)—

北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項の規定により審査しない。

\*北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第8号該当

(理由)

申立人は〇〇振興局職員の生産者に対する発言を問題としているが、申立人の自己の利害にかかわるものと思われず、また、その点を明らかにするために行った2度の照会にも応じなかった。

そこで、本件苦情申立ては申立人の「自己の利害にかかわらないとき」と判断し、審査を行わないものとする。

## ◆道営住宅解体工事について〈建設部〉

### 【申立事項】

道営住宅解体工事において、当初、全面が防音シートで覆われていたが、工事が終了していないにもかかわらず南側のシート及び足場が撤去された。

不審に思った私の妻、及び工事現場に直面する隣人(妻)が、直接現場および建設部建築局建築整備課に電話し状況を確認したところ、重機の入るスペースを確保するためには、防音シート及び足場を撤去する必要がある、シートで覆ったままでは解体作業が出来ないとのことで、粉塵等の発生については散水で極力飛散を防止するとの説明を受けた。

また、隣人においては、自宅から注意したところ「降りてこい」と威圧的な態度で怒鳴られたとのことで、私が帰宅後その話を聞いた。

まず、第一に、女性に対する威圧的な態度はそれだけで「傷害罪」に値する行為である。

第二に、この説明については、事前より判明していた事実でありそれを見越して入札が実施されたものであると考える。従って、土盛りによる重機進入困難についても重機に対する足場を設置しなければならないことは、当然盛り込まれていることだと思われる。

しかし、説明は、「建設部建築局建築整備課もしくは担当部署が確実に必要となる事項を仕様に盛り込まずに入札を行った」と取ることが出来る。担当した業者の説明が正しく北海道の手落ちであるのか、あるいは業者が不正に手抜きを行っているのか、どちらにしてもゆゆしき問題であり、後者であれば構造計算書偽装問題のような刑事事件相当と考える。

### 【審査の結果等】—審査をすることができない(苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの)—

北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項の規定により審査しない。

\*北海道苦情審査委員に関する条例第12条第1項第8号該当

(理由)

本件において申立人は、①隣人に対する威圧的な態度、②住宅解体工事の入札に際しての建設部建築局建築整備課もしくは担当部署の仕様指定の不備あるいは落札受注業者の不正な手抜きを問題として取り上げているが、①は、隣人の利害にかかるものであって、申立人の利害にかかわるものではなく、また、申立人は隣人の代理人でもない。

②についても、工事の施工により申立人の利益が何らかの侵害をされたという内容ではなく、自己の利害にはかかわらないものと思われる。

したがって、本件苦情申立てはいずれも申立人の「自己の利害にかかわらないとき」と判断し、審査を行わないものとする。

#### ◆特定医療費支給認定について〈保健福祉部〉

##### 【申立事項】

保健福祉部健康安全局地域保健課の行った特定医療費(指定難病)支給決定は、支給認定日が令和4年〇月20日付けで、申立人の手元に届いたのは10日後であった。

また、認定日が令和4年〇月20日でありながら、有効期間は令和4年〇月1日からで、法律行為の遡及適用を行っているため効力を生じず、行政処分として重大な瑕疵ある行為であることから無効である。

##### 【審査の結果等】

(審査中)

#### ◆就業制限解除通知について〈保健福祉部〉

##### 【申立事項】

〇〇振興局の保健所から郵送されてきた「就業制限解除通知書」には、就業制限期間が令和4年〇月〇日～〇月〇日の7日間が記載されていたが、新型コロナウイルスの陽性が判明した際、保健所から10日間は外部との接触を一切避けて下さいと電話で指示を受け、10日後に体調に異変等が無ければ職場への復帰は出来ると言われた。

申立人は、その指示に従い就業制限をしていたのだから、就業制限期間を〇月〇日までの10日間とするよう訂正又は通知書の再発行を、保健所に対しお願いした。

しかし、担当者からは「9月8日から療養期間は7日間に変更となった為、訂正も再発行も致しません」と言われた。

電話等の連絡もなく、何週間後に郵送で「7日間でした」というのは対応が間違っていないか？

共済金や保険金の請求をする中で、請求期間についても実質損害が出る事になり、しかも職場を3日間も余計に休まなければならなかった事等を考慮すると今回の保健所の対応には納得がいかない。

また、同封されてきた「感染症の病原体保有及び就業制限通知書」には、『この規定に違反した場合、…50万円以下の罰金に処せられます』と記載されている。これだけの強制力があるにも拘らず、自ら発信した指示についての対応が出来ないのであれば安心した生活は出来ない。

##### 【審査の結果等】

(審査中)

## ◆地方卸売市場に関する調査について〈経済部〉

### 【申立事項】

〇〇地方卸売市場(以下、「市場」という。)における差別的取り扱い及び、不当な取引に関して〇〇振興局に相談や通報を行ってきたが、「卸売市場法(以下、「市場法」という。)が変わってから、道としては、何もできない」との返答をされた。これは、本庁と相談した上での返答であると強調していたので、本庁の経済部地域経済局中小企業課(以下、「中小企業課」という。)に電話をしたところ、中小企業課で相談した結果とのことであった。しかし、市場法が変わっても、道は指導監督はもちろんのこと、市場取引の透明性を確保するための調査は行わなければならないはずであるから、上記返答は虚偽の回答であり、職務の放棄ではないか。

その後、申立人の3度の訴えで、〇〇振興局は、ようやく市場への聞き取りを実施したが、薄っぺらい回答を持って帰ってくるだけで、しっかり調査してほしいとの申立人の訴えに、「道は市場に対して調査はしません、できない。」と何度も言われた。

また、申立人自ら、〇〇振興局の聞き取りに対応した市場の取締役に電話したところ、「担当者には軽くしか聞いてない」、「買受人には調査はしていない」、「業務妨害行為及び名誉棄損にあたる行為の証拠がない、若しくは正式な警察・弁護士・道からの要請ではないので調査はしない」とのこと、道からの調査が正式に入るなら誠心誠意対応する、弁護士・警察からの聞き取りがあったら誠実に対応するとの回答であった。

知事から認定を受けた市場は、市場取引の透明性を保つために、担当する道職員及び買受人・荷主からの要請には、誠意ある対応をするべきだと思うが、市場にとって都合が悪いことは、警察、弁護士、道からの正式な要請が必要というのは明らかに異常な対応であり、それを問題視しない〇〇振興局及び中小企業課は、市場を指導・監督する気がないと思えない。

〇〇振興局には、買受人・荷主に聞き取りを行ってほしいと何度も伝えたが、あくまで隠蔽してくる市場に対してのみの調査で終わらせている。

また、令和4年〇月に新たな通報をしたが、〇〇振興局と中小企業課は、過去20年以上にもわたって荷主への損害が発生している明らかな不当な取引ですらも、虚偽の返答をしてくと承知の上で、市場に対してのみの聞き取りで対応を終了している。

知事が市場を認定しているのに、現時点では、市場及び〇〇振興局と中小企業課により、市場法違反が伏せられているが、今後、別の組織により(若しくは別の方法で)、市場法違反が明らかになったとき、職務怠慢・意図的で不十分な調査では、責任問題が発生すると考える。

### 【審査の結果等】

(審査中)

## ◆北海道発注工事における不当な対応について〈建設部〉

### 【申立事項】

〇〇振興局の発注工事において、不当な対応により設計変更を拒否し、設計変更が認められた場合でも、発注者の主張する標準施工が不可能な現場条件の為、設計変更により更に不採算となった。

また、〇〇振興局発注の他の工事においても、発注者の悪意によって工事着手を遅滞させ、現場中止期間の損害を受け、協議済みの設計変更を含む不当に低い請負代金について全ての設計変更を拒絶した。

指導する立場の北海道が、本来あるべき設計変更が行われていなかった事を知りながら対応せず、又、監督員によるパワーハラスメントについても検証を依頼したが隠蔽し、それ以降も、〇〇振興局発注工事の現場で、同様の事象が発生しており、再び被害を受けている。

北海道発注工事の受注者に対する発注者の不当な対応の改善と、現場監督員の責任を明確にし、再教育によるパワーハラスメント対策と改善を求める。

### 【審査の結果等】

(審査することが適当か申立ての内容を検討中)