

# 令和4年度第4四半期 苦情審査事案の概要

令和5年1月1日～3月31日

## ◆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が行った特定医療費(指定難病)支給決定は、支給認定日が令和4年10月中旬で、申立人の手元に届いたのは10月下旬であった。

また、認定日が令和4年10月中旬でありながら、有効期間は令和4年10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】—申立ての趣旨に一部沿ったもの—

遡及して効力を発生させることが関係する者の利害に関係しない場合、あるいは利益になる場合には遡及効を認めても不都合は生じないため、一律に遡及効が禁止されるものではなく、例外的に許容されるものと考えられている。本件は、効力発生日を遡及させることによる対象者の不利益は生じず、他に特段の問題もないため、支給決定を無効とする理由はないと言うべきである。

なお、本件支給決定が有効だとしても、有効期間の重複する複数の受給者証が交付されることにより対象者の混乱を招くことは否定できず、適切な状態ではない。保健福祉部健康安全局地域保健課においては、同様の事態が生じないよう来年度に向けた改善を要する。この点、令和3年度同様、本件支給決定において、有効期間の始期を令和5年1月1日とする対応も考えられるが、本年度に関しては、延長決定の時点ですでに一部の申請者に対して令和4年10月1日を有効期間の始期とする受給者証が交付されていたとされており、さらなる混乱を招く恐れがあることを考慮すれば、すでに発行された受給者証に有効期間の始期を合わせ、有効期間の始期を令和4年10月1日としたこともやむを得ず、不当とは言えない。

## ◆就業制限解除通知について〈保健福祉部〉

### 【申立事項】

〇〇振興局から令和4年9月下旬に郵送されてきた「就業制限解除通知書」には、発症日(9月上旬)から7日間の就業制限期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、〇〇振興局から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9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対応には納得がいかない。

### 【審査の結果等】—申立ての趣旨に一部沿ったもの—

令和4年9月7日付けの厚生労働省通知「新型コロナウイルス感染症の患者に対する療養期間等の見直しについて」により陽性かつ有症状の者の療養期間は変更されている。したがって、通知書の就業制限期間の記載を本件見直し前の基準とすることはできず、申立人の要求に応じなかったことに問題はない。

なお、〇〇振興局は申立人に対し本件見直しによる療養期間の変更を直接連絡していない。確かに、自宅療養者に対する連絡方法は個別に電話をかけるという手間と時間のかかる方法しかなかったこと、日々、新型コロナウイルス感染症への罹患者が相当数発生し対応を要する状態が続き、外部からの応援職員の手を借りて通常の業務をこなしている中で、さらなる緊急業務の追加に人員を割く余裕が乏しいと思われること、本件見直しの内容が行政により関係機関へ周知されマスコミ等の報道でも大きく取り上げられていたこと等、当時の状況を考慮すれば、短期間に自宅療養者全員に個別連絡を行うことは不可能と判断し、マスコミ報道等に低リスクの自宅療養者への周知を委ねたことは、やむを得ない面があった。

しかし、マスコミ報道等のみでは漏れなく十分な周知を行うことはできず、実際、申立人は本件見直しの内

容を認識できず、従前の自宅療養期間終了まで自宅療養・待機を継続している。これにより申立人が被った不利益は決して小さなものとは言えない。

北海道職員は、道民が不利益等を被ることがないようできるだけ配慮と対応を行うべき責務を負っているのであって、可能な限りは、低リスクの自宅療養者にも個別連絡を行うべく、その方策を検討すべきであったが、〇〇振興局が低リスクの自宅療養者に対して個別連絡を行うことの可否についてどこまで具体的に検討を行った上で判断したのかは、弁明書の記載あるいは事情聴取においても明らかではなく、十分ではなかったという印象は否めない。時間、人員等制約の多い中、実際に個別連絡を実施することができたかどうかは明らかではないが、具体的な検討を行う姿勢に欠けていたことは適切とは言いがたい。

## ◆精神障害者保健福祉手帳交付について〈保健福祉部〉

### 【申立事項】

自立支援医療(精神通院)支給認定(再認定)及び精神障害者保健福祉手帳交付(更新)のため、〇〇町に申請した。受給者証は6週間を過ぎた頃に届いたが、手帳の更新は、9週間が過ぎた現時点においても、連絡がまったくない。

〇〇町担当者が北海道に照会したところ、障害年金支給先に照会中につき遅くなっている旨の回答があったとのことである。行政手続法による標準処理期間が設定されていると思い調べたところ、両方とも30日となっていた。標準処理期間とは守らなくてもよいものなのか。

現状で約2か月半が経過するものの、何の連絡もないのは事務処理がなされていない、放置されていると感じざるを得ない。

### 【審査の結果等】—道の機関の行為に不備がないもの—

福祉手帳及び受給者証の交付手続きについては、北海道行政手続条例によって、標準処理期間が30日間(経由機関7日、処分機関23日、総期間30日、ただし、休日を除く。)とされている。もっとも、標準処理期間はあくまで通常の態様による処理を想定し設定されたものであり、申請書の記載事項及び添付書類に不備があり補正等を要する期間は想定していない。したがって、添付書類に不備があり、書類作成者への照会、再送付等に期間を要した場合、標準処理期間の遵守を判断するにあっては、この期間は除外する必要がある。

受給者証については、添付資料の診断書に不備があり、医療機関への照会及び診断書の再提出を受けるまでに6日(10日より休日3日及び再提出を受けた日を処理再開日として控除)を要している。この期間を差し引くと、処理に要した総期間28日、処理機関である〇〇振興局が処理に要した期間は23日となり、いずれも標準処理期間内に処理を終えている。

福祉手帳については、添付資料の同意書に不備があり、〇〇町を通じた同意書の再提出依頼及び提出までに42日(66日より休日23日及び同意書受理日は処理再開日として控除)を要しており、この期間を差し引くと、処理に要した総期間は16日、〇〇振興局が処理に要した期間は11日となり、いずれも標準処理期間内に処理を終えている。

以上のとおり、受給者証及び福祉手帳の交付手続きは標準処理期間内に処理を終えており、問題はなかった。

## ◆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。」と何度も言いつた。また、申立人自ら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」とのことで、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・監督を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、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。

### 【審査の結果等】—道の機関の行為に不備がないもの—

「市場法が変わってから道としては何もできない」という発言の有無は確認できなかった。しかし、申立人からの通報に対して、道が市場法の枠組みにおいてどのような対応ができるかについて説明しており、職務放棄があったとは判断できなかった。なお、〇〇振興局は、申立人の今後の不利益につながらないように配慮しながら、市場に対しての確認調査と、今後のガバナンスの問題についての指導を複数回行っていることから、〇〇振興局の対応が不十分、不適切であったとは言えないと考える。また、通報内容の立証のために道が買受人に対して聞き取るといったことはできないと申立人に回答したことについても、市場法を踏まえたうえで適切であったと考える。〇〇振興局は、申立人の通報を十分尊重し、市場法等の違反に繋がる行為の可能性を意識した上で、市場に対する聞き取り、現場視察を含めた調査を行ったと考えられ、それが「軽率」で地方公務員法第35条に抵触する対応であったとは判断できなかった。

〇〇振興局が市場からの聞き取りと現場視察を行い、市場の回答に矛盾もないとして追加調査等を実施しないと判断したこと、その上で新たな第三者からの情報提供等があった場合には、その内容に基づいて対応していくとしている方針については、不適切ではなかったと考える。

荷主からの損害の相談や訴え、また他の取引関係者からの通報等があったなら、それをもって対応することは北海道の役目であると考えているが、他者からの証言や客観的な証拠がない段階で、北海道がそれを自ら掘り起こすべく取引関係者に聞き取りをすることは、立場を超えたことであり、それを行わなかったことが職務怠慢という非難には当たらないと考える。

## ◆区分地上権設定契約の解消等について〈農政部〉

### 【申立事項】

平成〇年に〇〇振興局と申立人の亡父との間で締結した区分地上権設定契約に基づく北海道の義務が完全には履行されておらず、精神的苦痛等の損害を被り続けている。

北海道に対し、信頼関係を維持することはできず、被った不公平に対する慰謝料等、対象地の原状回復、上記契約の完全解消を希望する。

### 【審査の結果等】—審査をすることができない(事実のあった日の翌日から1年を経過したもの)—

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9号該当

(理由)

苦情の内容、要望等は多岐にわたるが、いずれもその原因となる主要な事実は、平成〇年に締結した区分地上権設定契約であり、発生から優に1年を経過している。なお、契約の解消等については、すでに区分地上権が〇〇土地改良区に移転しており、北海道が対応することは困難である。

## ◆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、同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、同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】— 審査を中止 —

申立人より、苦情申立が取り下げられたため、審査を中止した。

## ◆公文書開示請求等に対する職員の対応等について〈総務部〉

### 【申立事項】

申立人は総務部教育・法人局学事課(以下、「学事課」という。)に対し、私立専修学校管理運営費補助金の交付申請に係る公文書の開示請求を行った。申立人は本補助金についての公文書開示請求と、これに対する一部不開示決定処分についての審査請求を数年前から毎年行っている。

開示請求の翌日、これに関する件で連絡するようFAXがあり学事課に架電したが、担当は管理職Aと言われ、不在であったことから、帰庁後に申立人へ電話するよう依頼した。同日、学事課担当Bから架電があり、FAXを送信したのは自分であるとのことで、その事案については完結したが、別件として、以前、開示文書の説明があった際に回答できなかった質問は議会終了後に改めて回答するとのことであったのに3か月経過した現在もまだ何ら回答がない状況を伝え、どうするつもりであるのか担当であるという管理職Aに伝え回答してくれるよう担当Bに依頼した。数時間後、管理職Aから架電があり、「恫喝」、「脅し」と曲解して「あんた」、「ふざけんなって」などと「恫喝」する発言を繰り返した。

翌日、申立人は総務部人事局人事課(以下、「人事課」という。)職員2名と面談し、事の顛末と電話の録音データを提供し善処方を求めた。後日、人事課から電話があり、上司Cから管理職Aに対し、丁寧な言葉での対応をするよう指導を行ったと報告があった。しかし、問題は、正当に行っている開示請求等を迷惑行為であるかのようなこの発言を道としてどう捉えてどう対処するのかが問題であり、総務部総務課(以下、「総務課」という。)も含めて改めて聞きたいと申出を行った。

その5日後、人事課及び総務課との面談において、上司Cから管理職Aへ今後気を付けるようにとの指導を行ったと説明を受けたが、開示請求、審査請求をあたかも迷惑行為であるかのような発言については一切触れていないので、恫喝、脅しの認識等の事項について検討の上回答するよう総務課に求めた。

しかし、2週間経過しても連絡がないことから、申立人から総務課に状況確認のため架電をした。総務課は「学事課に確認し明日連絡します。」とのことで、まるでやる気が感じられなかった。

翌日、総務課より連絡があり、学事課からは「北海道情報公開条例及び行政不服審査法による開示請求、審査請求等については今後も従前どおり受け付け、これらのことについての電話等の対応は管理職Aが行う。なお、上記以外の申出については対応し兼ねる。」という考えられない回答であった。

これらの状況から、申立人が数年来行っている北海道情報公開条例及び行政不服審査法による開示請求、審査請求は、道民としての正当な権利であり、「あたかも迷惑行為」であるかのような発言の撤回を求める。また、今後、これらの正当な行為に対して誠実かつ真撃に対応し、管理職Aの暴言及び正当な権利に対する不当な認識に対する謝罪を求める。

### 【審査の結果等】

(審査中)

## ◆審査請求に対する事務処理の遅滞について〈総務部〉

### 【申立事項】

申立人は総務部教育・法人局学事課に対し公文書一部開示決定処分に対する審査請求を行ったが、審査請求書提出後、既に3か月が経過しても弁明書の送付がないばかりか遅延の理由等についての連絡等が一切ない。

公文書開示に係る審査請求に対する事務処理の遅滞についての是正を求め、早急に弁明書を送付するとともに遅延した理由と謝罪を求める。

### 【審査の結果等】

(審査中)

## ◆職員の電話対応について〈総合政策部・保健福祉部〉

### 【申立事項】

道政の執行(指定難病の受給者証の交付遅延とその善後策)に対して申し入れを行ったが、保健福祉部健康安全局地域保健課の対応が酷かった。

その後、総合政策部知事室道政相談センターに、地域保健課の業務に関する回答の進捗状況について問い合わせたところ、職員は、「地域保健課に回している。進んでいるはずだ」とだけしか答えなかった。

また、別の日、苦情審査の進捗状況について聞くと、「やっているはずだ」、「他になんか言いたいことはあるのか」と威圧的な態度で、今にも電話を切るぞという対応であった。また、苦情審査の担当者はいつ戻るのかと聞いても、「わからん」「就業時間に戻ってくるかもわからん」と言われ、「来週電話をよこせ」と言われた。

まったく苦情相談窓口の対応とは思えなく、道政相談センターと名乗る意味がわからない。不要な組織ではないか。単なる担当課への取次だけしかしないセクションでしかない。

### 【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)

## ◆農業振興地域整備計画変更協議等について〈農政部〉

### 【申立事項】

〇〇町は、農業振興地域の整備に関する法律(以下「農振法」という。)に基づき、土地の農業振興地域整備計画変更に係る転用計画について道に協議を行い、道は令和3年〇月に同意した。当該土地では太陽光発電事業が行われているが、太陽光発電装置設置場所は、以下の理由で虚偽申請ではないかと考え、農地転用計画の協議に道が同意したことについて苦情を申し立てる。

(1) 太陽光発電装置設置場所に入るには、隣接する申立人所有地取付け口からしか入れないにも関わらず、農振法に基づく転用手続きはしていない。

(2) 太陽光発電事業地等に接する土地は公募保安林であるが、現在、木は一本も無いにもかかわらず、太陽光発電設置業者は農業振興地域整備計画の変更に係る転用計画の申請時には山林としていた。

また、太陽光発電設置業者は、隣接する申立人所有地に無断造成工事を行い、申立人所有地に雨水が流れ込み土砂崩れを起こしている。申立人と太陽光発電設置業者は、令和3年〇月に復旧工事に関する合意書を交わしたが復旧されていない。この件について、申立人は〇〇振興局に対して今まで何度か相談し、太陽光発電設置業者が〇〇町の行政指導に従っていないので、〇〇振興局には〇〇町に対して行政指導をして欲しいとお願いした。しかし、現在に至るまで太陽光発電設置業者による復旧工事が行われておらず、この件について苦情を申し立てる。

さらに、太陽光発電設置業者は、北海道知事の認可を受けている業者である。このような業者を北海道知事が発注する公共事業から外さないことに苦情を申し立てる。

### 【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)