

北海道苦情審査委員  
令和4年度活動状況報告書

令和5年5月

北海道苦情審査委員

## I 活動状況の概要

1	はじめに	1
2	苦情申立ての受付状況	1
3	苦情申立ての処理状況	1
4	勧告・意見表明	2
5	その他	2

## II 苦情審査委員の所感

北海道苦情審査委員 馬場 むつみ	5
北海道苦情審査委員 難波 徹基	7

## III 苦情申立て事案

1	審査を終えた事案	8
(1)	申立ての趣旨に沿ったもの	8
(2)	申立ての趣旨に一部沿ったもの	9
(3)	道の機関の行為に不備がないもの	14
2	審査をすることができない事案	19
3	審査を中止した事案	23
4	審査中の事案	24
5	制度の対象外となった事案	25
6	審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案	26

## IV 関係規程等

苦情審査委員制度について	27
「北海道苦情審査委員」制度の概要	28
北海道苦情審査委員に関する条例	29
苦情審査の流れ	33
統計資料	34
苦情受付窓口一覧	36

# I 活動状況の概要

- 1 はじめに
- 2 苦情申立ての受付状況
- 3 苦情申立ての処理状況
- 4 勧告・意見表明
- 5 その他

## I 活動状況の概要

### 1 はじめに

北海道苦情審査委員制度は、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、開かれた道政を一層推進するとともに、道民の皆様の道政に対する信頼の確保に資することを目的として、平成11年6月からスタートした公的オンブズマン制度です。

道の機関による違法・不当な行為や誤った行政処分などによって、道民の権利利益が侵害された旨の申立てがあれば、苦情審査委員は速やかにその申立てに関する審査を行い、その結果を苦情申立人と道の機関等に通知します。特に苦情審査委員が必要と認めるときは、道の機関に対し、業務の執行の是正又は改善の措置を求める勧告、制度の改善を求める意見表明を行い、その内容は公表され、道の機関によって改善が図られます。

この苦情審査委員制度の審査を通じて、道民の正義感情、公平感覚などが行政に浸透するとともに、行政への監視が行われ、健全な道政の実現が期待されます。

これまで受け付けた苦情申立ては、令和4年度末の累計で512件を数えており、この制度が道民にある程度定着が図られてきたものと考えております。

この報告書は、令和4年度における苦情審査委員の活動状況の概要を取りまとめたものですが、多くの方々にご覧いただき、本制度の趣旨や内容が一層理解され、より良い道政の実現を図るために、本制度がさらに利用されることを願います。

### 2 苦情申立ての受付状況

令和4年4月1日から令和5年3月31日までの間に受け付けた苦情申立て件数は、22件（うち1件は2つの機関を対象とした苦情）でした。

内訳は、総務部4件、総合政策部1件、環境生活部1件、保健福祉部4件（うち1件は総合政策部と重複掲載）、経済部2件、農政部4件、建設部4件、選挙管理委員会1件、道の機関以外が2件となっています（表1参照）。

苦情の内容をみると、職員の対応に関するものが最も多く、その他には、支給認定や審査請求などの事務処理に関するもの、行政調査に関するものなどがあります。また、最近の特徴としては、ソーシャルメディアの投稿内容がきっかけとなり苦情に至るものが増えてきています。

苦情申立人の居住地による（総合）振興局別の件数では、石狩7件、胆振6件、日高2件、渡島1件、上川2件、留萌1件、十勝1件、道外が2件となっています。

### 3 苦情申立ての処理状況

処理件数は前年度からの継続分1件を合わせて23件で、審査を終えて申立人に結果を通知した事案が10件、審査をすることができない旨を通知した事案が6件、審査を中止した

案件が1件、審査中の事案が2件、制度の対象外となった旨を通知した事案が2件、審査することが適当か内容を検討中の事案が2件となっています。

なお、審査を終えて申立人に結果を通知した事案の内訳は、申立ての趣旨に沿ったものが1件、申立ての趣旨に一部沿ったものが5件、道の機関の行為に不備がないものが4件となっています（表2参照）。

#### 4 勧告・意見表明

苦情審査を終えたもののうち、道の業務の執行に関して是正又は改善の措置を求める勧告や制度の改善を求める意見の表明に該当するものはありませんでした。

#### 5 その他

「北海道苦情審査委員」制度がスタートしてから、苦情審査委員諸先輩のご努力もあり、この制度に対する道民の皆さんの理解が一定程度進んできたと思います。

今後も、道民の皆さんに向けて、北海道公式ホームページや広報誌等による広報を行い、この制度を利用していただけるよう、様々な機会を通じて取組を進めていきたいと考えています。

表1 対象機関別の苦情申立て状況

対象機関		苦情の申立て事項	受付番号
知 事	総 務 部	生活困窮に係る相談について	3－ 7号
		訓告書の記載内容について	4－ 7号
		訓告書の記載内容について（再審査）	4－10号
		公文書開示請求等に対する職員の対応等について	4－19号
		審査請求に対する事務処理の遅滞について	4－21号
	総合政策部	【再掲】生活困窮に係る相談について	3－ 7号
		職員の電話対応について	4－22号
	環境生活部	北海道のヒグマ対策について	4－ 1号
	保健福祉部	特定医療費支給認定について	4－14号
		就業制限解除通知について	4－15号
		精神障害者保健福祉手帳交付について	4－18号
		【再掲】職員の電話対応について	4－22号
	経 済 部	火薬類取扱保安責任者免状再交付について	4－ 4号
		地方卸売市場に関する調査について	4－ 8号
	農 政 部	北海道職員のツイッター投稿について	4－11号
		鳥インフルエンザ発生に係る発言について	4－12号
		区分地上権設定契約の解消等について	4－17号
		農業振興地域整備計画変更協議等について	4－20号
	建 設 部	道道の除排雪について	4－ 2号
		玄関前の騒音調査について	4－ 9号
		道営住宅解体工事について	4－13号
		北海道発注工事における不当な対応について	4－16号
	選挙管理委員会	北海道行政手続条例に基づく対応について	4－ 3号
道の機関以外	薬害肝炎被害者の権利等について	4－ 5号	
	コロナ感染者名の公表について	4－ 6号	

※受付番号3－7号は令和3年度受理の事案

表2 審査区分別の苦情申立て処理状況

審 査 区 分	件数
1 審査を終え、結果を通知した事案	10
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	1
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	5
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	4
2 審査をすることができない旨を通知した事案	6
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの	0
(2) 裁判所において係争中、行政庁において審査請求の審理中のもの	0
(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	0
(4) 監査委員等において現に監査を行っているもの	0
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの	0
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの	0
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	1
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	4
(9) 事実のあった日の翌日から1年を経過したもの	1
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの	0
(11) その他審査することが適当でないもの	0
3 審査を中止した事案	1
4 審査中の事案	2
5 制度の対象外となった旨を通知した事案	2
(1) 道の機関の行為でないもの	2
(2) 事実が確認できないものなど	0
6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案	2
計	23

## Ⅱ 苦情審査委員の所感

北海道苦情審査委員 馬 場 むつみ

北海道苦情審査委員 難 波 徹 基



## 1期2年目を終えるにあたって ～コロナ禍の時代に～

### 北海道苦情審査委員 馬場 むつみ

私が苦情審査委員を拝命した令和3年、世界は新型コロナウイルス感染症の禍の中になりました。誰もが大切な人々と気軽に会うことも出来なくなり、鬱屈と不安を自らで抱えこんでいるしか無い状況でした。

人々の声というものはやはり時代を映すもので、私の一期目二年間で扱った苦情案件にもそんな世相が背景になっていると感じられるものが増えました。

1年目は道政相談センターの対応に対する苦情申立てが続きました。1件は、新型コロナウイルス感染症に関連して膨大な数の意見や問合せが電話相談に押し寄せた中で、相談者に対して「お客様」と呼びかけたことと、その意味合いや是非を巡るやりとりが電話対応への苦情の発端となったものでした。審査の課程で感じたのは、言葉使いの問題は苦情の表面上のことであること、その根底には、道民が感染症対策行政に対する不満や不安をつのらせる中、自分たちの意見など聞いてくれない、声など届かないという怒りが元々あり、それが意味よそ者を意味する「お客様」という呼びかけへの憤りという形になって表れたということでした。

もう一つは、居住している市町村の業務への不満を道に相談してきた事案でした。相談者に対して管轄が違うことを納得して貰うのに時間が掛かり、また、本来の電話相談業務を守ることへの焦りを持ちながら対応したため、結果的に、道は寄り添った対応をしてくれないという不満を相談者に抱かせてしまった例でした。

どちらも、不安の時代にあって、電話相談対応には非常に高いスキルが求められることが浮き彫りになった事例でした。ひどい対応やぞんざいな対応では全くなくとも、細かく検証していくと、苦情申立てにまで至った小さな岐路やきっかけと思われるものが見つかります。対応に落ち度があったというよりは、今後の電話相談業務の一助になればと思い、それぞれ問題と思われた点を指摘させていただきました。

別の意味で時代を表していると思ったのが、SNSへの投稿に端を発した苦情申立てが複数あったことでした。

1件は、選挙候補者が自身の選挙活動の様子をYouTubeに投稿し、その動画を見た人からのものでした。申立人は、投稿された動画から伺われることとその候補者が公職選挙法に基づいて公表している書類の内容に齟齬があるという疑念を持ち、道に調査等をするよう求めましたが、それに対する道の対応が不十分だ、ということで寄せられた苦情でした。これについては調査を行った結果、道の機関の業務に不適切な点はないとの審査結果となりました。

もう1件は、鳥インフルエンザを巡って道職員と思われる人物がTwitterに投稿した発言が、関係者を傷つけ貶めるものであり問題がある、という内容でした。確認したところ、申立人が直接利害のある立場では無かったという点から審査の対象にはなりません。北海道苦情審査委員の業務は条例によって定められており、申立てを行った人の「自己の利害に関わらないもの」は審査の対象とは

していません。自己の利害と直接関係無い苦情まで対象にすると、制度の本来の趣旨を超え、また直接の利害関係者の意思に反した申立てが行われることなども考えられるからです。

結果的にこの苦情は、道職員の行為に対する道民の意見として関係部署に報告されました。しかし、もしこの苦情が仮に投稿内容に関係のある方自身からのものであれば、審査対象として調査を進めていくことになった可能性があります。

SNSは現代社会において利用価値の大きいもので、民間企業や各自治体でも、積極的に使用されています。個人が情報や心情を発信したり、人とのつながりを保持するのにも今や無くてはならないものになっています。しかし、冗談や単なる愚痴を発信したつもりでも、それが大きく取り上げられて、いわゆる炎上したり、時には犯罪の証拠になってしまうことは、日々のニュースでもよく知られているところです。自らは身分を明かさずとも、これまでの書き込み等から特定されてしまう可能性が大いにあり、秘匿の設定をしてもテクニク的に完全にクローズなコミュニケーションツールは無いとも言われています。今や”つぶやく”という言葉の持つささやかなイメージとは裏腹になった影響力の大きさや、自分の情報は丸裸にされているかも知れないという危うさを、改めて感じた案件でした。

コロナ禍は、それまでも進んでいたIT技術を使った交流を加速度的に進め、私も初めてZoomによる会議を経験しました。全国各自治体の苦情審査委員、オンブズマンと意見を交換する全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の会議でした。移動をしなくても、各地の同じ立場の人たちと接点を持ち、共通の問題点について意見を聞いて道の仕組みにフィードバック出来ることの利点を感じました。

一方で、ある意味の不足感も改めて感じました。直接対面の場では、たまたま隣あった参加者と「こんなことはありますか。どうされていますか。」と気軽に情報交換を行ったり、雑談の中でインスパイアされて改めて問題意識を持ったりというのは良くあることです。それがオンライン画面上で許可を求めて改めて発言や質問するということになると、ハードルが高くなるように思います。しかし、時間的・物理的負担の軽減とのバランスを考えれば、それまでのように毎年一同が会する必要も無いのだろうと感じました。

一期目の苦情審査全体を振り返ると、苦情の対象となった部署のほとんどは緊張感を持って対応し、早急に自らの業務について検証を行い、審査結果が「勧告」といった結果に至らない場合でも、審査委員の考え方を真摯に受け止めてくれたと感じています。しかし時には、審査委員の考えはあくまで個人の意見であるとして、今後の対応変更の検討すら必要なしという受け止めをしていると伺われる事例もありました。

審査結果の内容が以後の業務にどう反映されているかを検証していくのは、道自身の業務に係ることであるとは思いますが、しかし、一向に道政に反映されない、若しくはその検討すらされないことがもしあるとすると、苦情審査委員制度が存在する意味にも関わってくると考えます。道に大きな問題が無かった場合においても、苦情審査をきっかけとして、より適切な行政に向けて検討の余地があるのではないかと考える姿勢を持っていただけることを望みます。

## 令和4年度所感

### 北海道苦情審査委員 難波 徹基

令和4年9月に苦情審査委員に就任し、半年が経過しました。就任するまでこのような制度があることすら知らなかったのですが、縁あって弁護士会の推薦を受けるにあたり、苦情審査制度とは、既存の制度・手続きでは必ずしも適切に対処しきれない苦情に対応し、簡易迅速に道民の権利利益を保護するもので、それによって道民にわかりやすく、開かれた道政の一層の推進と、道政に対する信頼の確保を目的とした重要な制度であることを知りました。また、都道府県では同様の制度を設けているところは多くないことを知り、貴重な経験を積ませていただけることに感謝するとともに、このような重要な役割を担うことに身が引き締まる思いがしました。

この半年間で私が担当した申立て案件は11件です。ようやく審査の流れや手続きの全体像を把握したところで、まだ、申立て内容の傾向や行政の課題等について何か述べるような段階には至っていませんが、審査を通じて感じるの、一つには、申立ての対象や内容が多岐にわたるということです。諸制度を補完し、他の制度では対応しきれない声に応えるという苦情審査制度の性質上、当然かもしれませんが、申立ての対象や内容はさまざまです。要件を満たさず、審査を開始することができずに終わる案件も一定数ありますが、そのような案件であっても苦情申立てにまで至った事情や思いを読むと理解できる場所も少なからずあり、このような思いや声を拾いあげ、今後の道政に生かすことができないものかと思うことがあります。

また、もう一つ言わせていただくと、行政が申立てを受けたことに真摯に向き合おうとする姿勢が十分か疑問に感じることがあります。申立人の誤解や思い込みに基づく申立てと思われる案件もありますが、行政に非があるとは言えないにしても対応に問題がないとは言えないと感じる案件もあります。申立てに対する弁明や補充事項に対する回答等担当部局とのやり取りを行っている、審査に至ってもこのような対応をしているのであれば現場での対応も推して知るべしではないかと思うこともありました。道政への信頼確保という苦情審査制度の目的を考えれば、申立てを単なる面倒なクレームと捉えず、行政内部の常識や感覚に世間一般とのずれはないか等、業務の見直しや改善に活かすという視点をもって対応することも必要ではないかと思えます。

今後も多くの案件に関わることとなりますが、公平中立な立場から審査を行い、少しでもこの制度の目的、趣旨の実現に貢献できるよう励んでまいります。

## Ⅲ 苦情申立て事案

### 1 審査を終えた事案

#### (1) 申立ての趣旨に沿ったもの

4 - 4号 火薬類取扱保安責任者免状再交付について

#### (2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

3 - 7号 生活困窮に係る相談について

4 - 2号 道道の除排雪について

4 - 9号 玄関前の騒音調査について

4 - 14号 特定医療費支給認定について

4 - 15号 就業制限解除通知について

#### (3) 道の機関の行為に不備がないもの

4 - 3号 北海道行政手続条例に基づく対応について

4 - 7号 訓告書の記載内容について

4 - 8号 地方卸売市場に関する調査について

4 - 18号 精神障害者保健福祉手帳交付について

### 2 審査をすることができない事案

4 - 1号 北海道のヒグマ対策について

4 - 10号 訓告書の記載内容について（再審査）

4 - 11号 北海道職員のツイッター投稿について

4 - 12号 鳥インフルエンザ発生に係る発言について

4 - 13号 道営住宅解体工事について

4 - 17号 区分地上権設定契約の解消等について

### 3 審査を中止した事案

4 - 16号 北海道発注工事における不当な対応について

### 4 審査中の事案

4 - 19号 公文書開示請求等に対する職員の対応等について

4 - 21号 審査請求に対する事務処理の遅滞について

### 5 制度の対象外となった事案

4 - 5号 薬害肝炎被害者の権利等について

4 - 6号 コロナ感染者名の公表について

### 6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

4 - 20号 農業振興地域整備計画変更協議等について

4 - 22号 職員の電話対応について

### Ⅲ 苦情申立て事案

#### 1 審査を終えた事案

##### (1) 申立ての趣旨に沿ったもの

#### ◆ 4-4号 火薬類取扱保安責任者免状再交付について〈経済部〉

##### 【申立事項】

昭和〇〇年に交付された火薬類取扱保安責任者免状の手書きで記されていた文字が消えて判読できず、免状として使用できない状態となった。これは経年劣化によるものと考えられるが、当該免状より8年も前に交付され同様に額縁に入れて屋内の部屋で保管してきた調理師免許証の文字には問題がないことから、原因は作成時に使用した筆記用具に起因する疑いが濃厚であり、当該免状を交付（作成）した道に瑕疵があるのではないかと考え、これまでその点を核心として何度も〇〇振興局に質問してきた。

最初に当該免状を持参して免状再交付について〇〇振興局に問い合わせた際、上司と相談の上回答するとのことであった。後日、申請用紙とともに免状の再交付には2,400円の手数料がかかるという旨の文書が届いた。しかし、道の瑕疵が疑われることから、無条件（手数料無料）で再交付してはもらえないかと考え、これについても2度にわたり質問してきた。これまでの〇〇振興局の返答は次のとおりである。

- ・免状作成の筆記用具については定めが無いため、作成時に問題があったとは言いがたい。
- ・文字の判読可能であるべき期間には特に定めが無い。
- ・免状再発行の手数料を免除できる規定がないので、再発行手数料は必要である。
- ・過去に手数料免除をした前例が無い。

これらの回答は、全く不十分であり理解ができない。

筆記用具に定めが無いとしても、道として究明し、真摯に説明をするのが道理ではないか。また、定めが無いので説明ができないのであれば、行政による被害者であるといっても過言ではないと考える。併せて、制度上にも問題があるのではないかと考える。

##### 【審査の結果等】

まず初めに、免状の手書き文字が消失したこと、長年の経過に耐え得ない筆記具が使われていたのかもしれないこと自体については、1年以上を経過している事項のため、北海道苦情審査委員に関する条例第12条第9項により審査の対象とはならない。しかし、申立人が〇〇振興局の対応や免状の再交付には手数料が必要であるという結論を出したこと、及びその検討過程や説明が十分理解できるものではないことを苦情内容としている部分を審査するにあたり、前提となる事項として免状作成に問題があったかどうかについても当職の考えを述べると、免状作成時の筆記用具に関しては、結果的に手書き文字が消えていることからすると全く問題が無かったとは思われないが、耐光性という概念や筆記具のインクに関する知識や情報、それに対する配慮がどこまで当時の行政業務として平均的に要求されるスタンダードであったかは分からず、道に法的な瑕疵があったとまで結論付けるのは難しく、違法性があったとまでは言えないと考える。

その上で、免状再交付の手数料について考えると、北海道経済部手数料条例第4条で「特別の理由があると認めるときは、手数料を減免することができる。」と規定されているが、これは大規模災害発生時の被災者救済などの特例的な措置であるとのことで、本件

の場合、道に瑕疵があったと結論付けるのが難しいという前提の元で、経年劣化は火薬類取締法施行規則第78条の5に規定の「汚損」にあたと解釈し、手数料の免除はできないという結論に至ることも否定はできない。

次に、申立人への説明についてだが、申立人に負担を負わせることになる結論であればなおのこと、定めが無いところから結論に至るまでの空白を埋めるための十分な検討と説明が必要であると考え。

しかし、道の説明によると、免状交付後かなりの年数が経過していることや、取扱保安責任者としての業務執行に支障が生じたものではないことを、道の瑕疵があったとはならないという理由の一つとし、今回の回答は、申立人個人案件に対するものであり、一般に経年劣化を汚損とする見解を出したのではないとのことであった。この考え方は、道が個々の事情によって不公平な扱いをすることにもなりかねない。

これらのことから、本件苦情に関し次のように考える。

- ① 免状の手書き文字が経年劣化により消失し判読不能であるという事象について、その原因や影響、同様事例の可能性、今後必要な対策などに考えを及ぼしながら、この問題の本質を十分検討すべきであったにも関わらず、それが行われていない。
- ② 免状作成にあたって使うべき筆記用具や、免状の判読可能であるべき期間、また、経年劣化が規則における「汚損」にあたるか否かについて、いずれも定めが無いというところから、〇〇振興局が申立人に回答した結論に至るまでの検討過程について、申立人に理解を得るための真摯な説明を行う姿勢が欠けている。
- ③ 結果的に今回の結論を、単に本件申立人の事例のみについての見解とするに留め、今後同様の事例があった場合の指針として位置づけないとしていることは、十分な対応とは言えず、行政事務の一貫性や公平性に欠ける恐れがある。

以上のことを踏まえ、〇〇振興局は経済部環境・エネルギー局環境・エネルギー課と連携の上、行政としての責務を果たすべく申立人に誠意ある対応をするとともに、本件を今後活かすための十分な検討をお願いする。

なお、道に期待する今後の対応としては、公平を期すために、本件事例やその取扱いについて手引きに記載するなどにより周知し、関係部署間で共有することが必要であると考え。

また、現在使われているプリンターによる免状作成時の留意事項等についても併せて周知するなど、再発防止のための努力を期待する。さらに、将来に渡っても免状の経年劣化による判読不能という事象を可能な限り防ぐために、常により適切な作成方法を導き出すための検討をお願いする。

## (2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

### ◆ 3-7号 生活困窮に係る相談について〈総務部・総合政策部〉

#### 【申立事項】

申立人は生活保護受給者であるが、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。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に同市役所からFAXは一切受け取らない旨の連絡が届いた。

そのような状況から、生活保護法に基づく〇〇市の対応に対する不服申立てと審査請

求の方法を保健福祉部福祉局地域福祉課（以下、「地域福祉課」という。）に尋ねたが、「教える立場にない」の一点張りで答えなかったため、この状況を打開しようと道の代表電話に架電した。

- ① 代表電話の電話交換業務員に、生活困窮に係る相談で地域福祉課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。）以外の部署に繋げて下さいと何度も頼んだが、相談センター以外に繋がら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。
  - ② 相談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。
- 以上、電話交換業務員と相談センターの対応について、苦情を申し立てる。

### 【審査の結果等】

電話交換業務員は、申立人からの最初の電話で、生活困窮に係る相談という要請に応じ、担当部署である地域福祉課に繋いでおり、その後、地域福祉課の対応に不満を持った申立人が再度架電し、他の部署で生活困窮に係る相談のできる部署へ繋ぐよう要請があったため、相談センターへ取り次いでいる。

さらに、相談センターでの対応にも不満を感じた申立人から再度架電があり、地域福祉課と相談センター以外の部署に繋ぐよう要請があったが、地域福祉課以外では相談センターが窓口になることを説明の上、相談センターに取り次いだ。この対応が4回行われたことから、その後、電話交換業務員は20回ほど申立人からの電話を一方的に相談センターへ取り次いだ。

このような状況下で、相談センターに繋ぎ続けたのは、やむを得なかったとし、対応には不備はないと考える。

また、申立人は、相談センター職員の対応の様子について、「威圧的な話し方」や「脅す」等の表現を使って申立てを行っているが、当該日の電話でのやり取りについては録音記録などの客観的証拠となるものが無いため判断ができない。

なお、相談センターへの2回目の電話において、膠着状態を打開するために対応者を交代しており、申立人はその際、交代者の名を訪ねたにもかかわらず、職員が名乗らなかったことを苦情の1つにあげている。相談センターの説明によると、本件対応の責任者が最初の対応者であり、すでに名乗っていることから、改めて名乗らなかったとのことだが、この点については疑問を感じるところであり、一部対応に不適切な部分があったと考える。

さらに、申立人は「訴える」と言われたとし、一方、相談センターは「威力業務妨害に該当する可能性がある」旨を伝えたと双方の主張に違いはあるが、申立人から同じ趣旨で20回以上も電話があり、道政相談業務の妨げになっていることからの発言であったのは理解できる。しかし、威力業務妨害という非常に強い言葉は訴えると脅されたという印象を受けることは予想され、これは道政にとってもあまり望ましいことではないと思われる。

以上のことから、相談センターの対応は一部不適切な点があったと思われるが、基本的にやむを得ないものであったと考える。

## ◆4-2号 道道の除排雪について〈建設部〉

### 【申立事項】

申立人は、居住地において、長年、道道における除雪車騒音、振動に迷惑している。

- ① 家の建っている地域は地盤がゆるく（配水管工事で家の壁に亀裂が入るなど）、こ

の地盤のゆるさを知っていて悪質的に騒音を立て、振動をおこして除雪をしている。

- ② ○○役場や○○振興局に苦情の電話をすると、さらに騒音、振動をたてて除雪する。
- ③ 2年前に道路の舗装を行っているが、その冬の雪解けには亀裂が入っていて、歩道には除雪車の刃先で削ったような痕が2m位の長さで2本ある。
- ④ 今年は、家のセメント製の煙突に1本亀裂が入っていた。
- ⑤ ○○振興局は、現場を見て改善に取り組もうとせず、指導、監督ができていない。
- ⑥ 長年、同じ業者が受注している。

以上の理由により、精神的苦痛、ストレス、安眠妨害、家の損壊などの被害をうけているので、改善を求める。

### 【審査の結果】

○○役場の対応については、北海道苦情審査委員に関する条例第4条で定められている「道の機関の業務」にかかわるものではないことから、審査の対象外である。また、1年を経過している事項は、条例第12条第1項第9号に該当するものであることから、同条同項ただし書きの規定により審査することができない。今回の審査は、今冬の除雪作業が適切さを欠いて、騒音や振動を生じさせ、また、苦情を申し立てているにも関わらず適切な対応がとられていないということが対象となる。

まず、本件において、申立人の騒音や振動についての主張や心配は、理解できるものであるが、申立人が主張している騒音や振動の程度、除雪作業と煙突の亀裂等との関係性を推測させるような資料等がなく、申立人の主張を基礎としても、通常の除雪作業と異なる作業を行っていたということは認定できなかった。

また、申立人以外の本件道路に面した住宅の住民の方々から、除雪作業に対する苦情等はなく、本件除雪作業の騒音等は許容できるものであったと思われる。

さらに、申立人は、必要のないときにも除雪をしているのではないかという疑問を呈しているが、降水量の記録とともに、除雪作業の記録をみると、不合理な部分は見受けられず、処理要領に反している、あるいは反していることを推測させるような事実は確認できなかった。

申立人は、除雪業者が故意に振動や騒音を立てて作業し、除雪作業の様子を動画撮影すると、常識的な範囲で作業を行うとの主張もしているが、あえて騒音を大きくしたり、振動をたてたり、乱暴に扱うなどを推測させるような事実や事情を確認することはできず、本件除雪作業が、不適切になされていたとの事実を認めることはできなかった。

以上から、今回の除雪作業が、受忍の限度を超えたものであるとまでの判断をすることはできず、申立人に不合理な不利益を与えているとまでは認められなかった。

次に、○○振興局における申立人への対応についてだが、申立人の主張を業者へ伝えることを繰り返していただいただけであり、苦情の実態を把握していた様子はなく、当該苦情に対応したものではなかったようである。

本件における申立人の苦情は、相当程度の回数にのぼり、その主張の内容や態様もかなり強く厳しいものであったことから、当該苦情が一時的なものでないことは理解できていたはずで、業者に対する指導も効果がなかったのであればなおのこと、○○振興局は、本件苦情が認められるものか否かについて、早期かつ適切に判断し、苦情が受け入れられないものであるというのであれば、実際に申立人が納得するか否かにかかわらず、口頭ないし、状況によっては書面をもって、説明をして理解を得る努力を行うべきであったと考える。

以上から、本件の場合、○○振興局は申立人に対して、より丁寧な説明の機会を設けるべきであったと思われる。



## ◆ 4－9号 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。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問いただすと、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、反省をすることで、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】

「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穏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考えられる。

#### ◆ 4-14号 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】

関係者の利害に関わらない場合、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、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り対象者に不利益は生じず、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。

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に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のことであり、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。

#### ◆ 4-15号 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、就業制限期間が発症日(9月上旬)から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、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】

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。

### (3) 道の機関の行為に不備がないもの

#### ◆ 4-3号 北海道行政手続条例に基づく対応について〈選挙管理委員会〉

##### 【申立事項】

申立人は、衆議院議員総選挙候補者〇〇氏の選挙運動費用収支報告書に不記載があると思料し、北海道行政手続条例（以下、「条例」という。）34条の3に基づき「処分等の求め申出書」を北海道選挙管理委員会（以下、「道選管」という。）に提出した。

申立人は、処分等の進捗状況を道選管事務局（以下、「事務局」という。）に架電し確認したところ、「本人よりそういった事実はないとの回答があり、書面で回答するよう要請した」「捜査権限がないから口頭で報告を求められない」と回答を受けた。しかし、事務局の説明に納得できず、同日、再度詳細を確認すべく事務局に架電したところ、捜査権限が無いことを理由に「書面送付等で調査する意思はない」「収支報告書には宣誓がある」などと行政指導を行わない旨の回答を受けた。なお、当該申出書等の宛先は道選管としていたが、これらの判断は道選管としての判断なのかを訪ねると事務局が判断していると述べ、宛先である道選管には報告せず、事務局で対応との回答があった。

以上のことから、事務局職員が道選管への報告を怠ったこと、書面ではなく申出書の一部についての電話確認のみで処理しようとした対応は極めて不適切であり、条例に基づく対応を引き続き求める。

##### 【審査の結果等】

申立人は、事務局が一部に関する調査しか行わなかったと主張しているが、当該調査を行うに当たっての根拠となる条例第34条の3第2項（5）「当該処分又は行政指導がされるべきであると思料する理由」として、申出書の添付資料であった電話記録やSNS上の記録を基に、次の3点について、まず電話による口頭で、さらに文書にて確認を行い、〇〇氏は当該申出書において何を指摘されているか把握したうえで回答していると考える。

- ① ○○氏の選挙運動費用の借入があったのに記載されていないのではないか。
- ② 当該選挙運動に従事したと思われる人物に対する実費弁済の記載が無いのではないか。
- ③ 当該選挙運動の労務者としてポスター貼りをしたという人物についての人夫費に係る記載が無いのではないか。

結果として、いずれについても収支報告書に記載すべき事実の存在を否定しているが、申立人の主張するような、事務局が申出内容の一部しか調査しなかったという事実は無かったと考える。なお、条例第7条には「遅滞なく当該申請の審査を開始しなければならず」とあり、本件の場合、○○在住の○○氏に来庁を求める等の方法をとることは迅速さという点において申立人の益に資するものではなく、また○○氏に過重な負担を負わせるのは公正性という点において適切ではない、若しくは必要が無いと考える。従って、事務局がまず電話により○○氏に伝え、その回答を求めたことに問題は無かったと考える。さらに事務局は、上記電話聞き取り調査の内容を、確認事項として○○氏から署名入り文書で提出してもらっている。

申立人は道選管の調査権の根拠として、公職選挙法の第193条もあげている。同法の解説によると、調査に関して必要があると認めるときは、報告又は資料の提出を求めることができることとされているが、その必要の有無の認定はそれぞれの選挙管理委員会において自由にできるものとし、その「報告」又は「資料」は両者を併せてこの法律の執行に関し参考となるべき文書又は口述と解すべきとされている。さらに、選挙管理委員会は上記の調査を行うことができるだけで実地における調査権限は無いとも解されている。これらの点から、事務局はその権限で出来る限りの対応を行っていたと考える。

また、道選管と事務局の関係は、地方自治法第191条第3項、および北海道選挙管理委員会規程第11条並びに第12条により、事務局長（書記長）は委員長の命を受け、また、事務局次長（書記）、主幹（書記）、主査（書記）は上司の指揮を受け、それぞれ委員会の事務に従事することとなっている。

つまり事務局は、全般的に道選管委員長から委任を受けて道選管の事務を執行しており、一般に事務局長以下事務局内で対応を検討し調査等を行うことについて問題は無いと考える。なお、本件苦情に係る申出については、月に2回の委員会開催を待たずに早急にまず○○氏への口頭での調査を行うと判断したもので、その対応には合理性があったと考え、電話での調査、文書での照会と並行し、道選管委員長との事務打ち合わせの中で当該申出書を委員長に示し調査中であることを報告しており、不適切な対応ではなかったと考える。

以上から、事務局の対応にいずれも不適切な点はないと考える。

#### ◆ 4-7号 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】

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。

#### ◆ 4－8号 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。」と何度も言った。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、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】

「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道の役目であると考えますが、他者からの証言や客観的な証拠がない段階で、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。

#### ◆ 4-18号 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、手帳の更新に係る連絡は、現時点でまったくない。

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】

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。

## 2 審査をすることができない事案

### ◆4-1号 北海道のヒグマ対策について〈環境生活部〉

#### 【申立事項】

〇〇市において、クマの生態調査を行った職員等が、巣穴から出てきたクマに襲われるという事故が発生し、その際、クマが逃げ、巣穴には子グマが2頭いた。春先にクマの巣穴を発見した時点で、その周辺はクマがいる可能性が極めて高いと判断し、立ち入り禁止区域にすべきである。

- ① 小グマ2頭の速やかな保護を強く求める。
- ② 巣穴調査を行った際、母グマに飼育放棄させる原因を作った行為に責任を負うべきであり、道・市の長に対し、指揮監督改善を強く求める。

#### 【審査をすることができない理由】

〇〇市役所に関する部分は、北海道苦情審査委員に関する条例第4条で定められている「道の機関の業務」にかかわるものではないことから、審査の対象外である。

また、苦情申立ての趣旨は、子グマの保護とヒグマ対策についての今後の道の指揮監督の改善等であり、道のヒグマ対策に対する申立人の主張は、道の業務に対する意見にとどまり、道の業務が、申立人の法律上ないし事実上の利益を損なっているとの評価は困難である。

したがって、条例第12条第1項(8)の「自己の利害にかかわらないとき」に該当するものであることから、同条同項ただし書きの規定により審査をすることができない。

### ◆4-10号 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」の記載が曖昧で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の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。

#### 【審査をすることができない理由】

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。



## ◆4-11号 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。

### 【審査をすることができない理由】

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。

## ◆4-12号 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する。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・仕事をよろしくをお願いする。

### 【審査をすることができない理由】

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は思われず、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。

## ◆ 4-13号 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、説明からすると「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。

### 【審査をすることができない理由】

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。

## ◆ 4-17号 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。

### 【審査をすることができない理由】

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。

### 3 審査を中止した事案

#### ◆ 4-16号 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、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。

##### 【審査を中止した理由】

申立人より、苦情申立てが取り下げられたため、審査を中止した。

## 4 審査中の事案

### ◆ 4-19号 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。なお、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かねる」という考えられない回答であった。

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摯に対応し、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。

### ◆ 4-21号 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不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。

## 5 制度の対象外となった事案

### ◆ 4－5号 薬害肝炎被害者の権利等について

#### 【申立事項】

申立人は薬害肝炎事件の被害者であり、臨床試験（治験）にも参加している。

GCP調査を受ける権利が存在すると思料し、薬害肝炎事件の検証の文中にある「GCP調査の厳格化」を要望する。

また、薬害は医原性疾患であり、国がその責任を認めているにも関わらず、自衛官在職中の当時、長期の入院加療により、休職処分に処せられた。

#### 【制度対象外の理由】

GCP (Good Clinical Practice)は、薬事法の下で厚生労働省の省令により定められた臨床試験の実施に関する基準であり、本件要望は、厚生労働省の業務に係ることであり、北海道苦情審査委員に関する条例第4条に規定の「道の機関の業務」とはならないため、本制度においては審査の対象とはできない。

また、自衛隊員の身分は防衛省所管の特別職国家公務員であり、その処分等の措置も、自衛隊法の下、各関連法令等により行われていることに従い、これについても「道の機関の業務」ではないため、本制度の審査対象にはならない。

### ◆ 4－6号 コロナ感染者名の公表について

#### 【申立事項】

〇〇町において、コロナに感染した職員の個人名を公表するという行為が見受けられると同町に勤務する親族を伝い伺った。

職員各々万全の感染症対策を行っているとは思いますが、職場でのクラスターなど防ぎようのない事例も多々ある中で、職員の個人名を公表するのは秘密保護法や個人情報保護法の違反になるのではないかと。実際にコロナに感染した人の実名を晒しあげて裁判になっている事例もある。

〇〇町は小さな町で噂もすぐに広まり、村八分や人口減少を助長しかねないと思われる。一般の方から裁判などを起こされる前に行政において改革をしていただきたい。

#### 【制度対象外の理由】

本件苦情の対象となっている〇〇町は、北海道苦情審査委員に関する条例（以下、「条例」という。）第4条に規定の「道の機関の業務」とはならないため、本制度において審査することはできない。

また、条例第12条第1項には、苦情審査委員が審査をすることができない場合が具体的に定められており、第8号として「苦情申立人の自己の利害にかかわらないとき」と挙げられており、今回の申立て内容については、苦情申立人自身にとっての具体的な利害にかかわるものとは判断できず、この点においても、本制度における審査の対象にはならない。

なお、〇〇町職員の感染について、町のホームページを確認した限りにおいては、感染した職員の人数、当該職員に対する対応、役場内消毒等の対応、濃厚接触者の有無、当該職員担当部署業務への影響について公表されているが、個人名は確認できなかったことを申し添える。

## 6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

### ◆ 4-20号 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立てる。

### ◆ 4-22号 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】

指定難病の受給者証の交付遅延とその善後策に対し、保健福祉部健康安全局地域保健課（以下、「地域保健課」という。）へ電話で質問し申し入れを行ったが、担当者の対応がひどく、電話がつながったのにすぐ切られ、電話をかけ直し質問したが明確な回答がなかった。担当者が質問の内容を理解していないのであれば、理解している職員あるいは上司に代わり対応すべきである。

また、地域保健課にメールで照会し回答を受け取ったが、具体的に回答してくれなかったため、法律的に詳しい部署に相談したく、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。）に電話したが、対応した職員には内容も聞いてもらえず、担当の地域保健課に回すとの一点張りであったため、いいですと言い電話を切った。

さらに後日、北海道知事宛に送付した文書の取り扱いがどうなっているか聞きたく、相談センターに進捗状況を問い合わせたところ、「地域保健課に回している、進んでいるはずだ」としか答えなかった。また、同じ相談センター内であれば情報は共有されていると思い、先に提出している苦情申立ての進捗状況について聞いても「やっているはずだ、他に何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、苦情審査の担当者が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。

単なる担当課への取次だけしかしないセクションであれば不要な組織ではないか。

## IV 関係規程等

- ・ 苦情審査委員制度について
- ・ 「北海道苦情審査委員」制度の概要
- ・ 北海道苦情審査委員に関する条例
- ・ 苦情審査の流れ
- ・ 統計資料



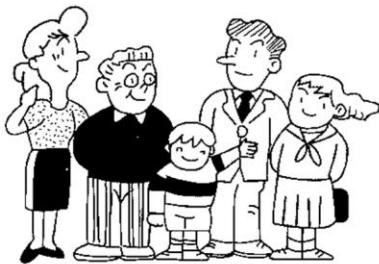
## IV 関係規程等

### 苦情審査委員制度について

道政に対する皆さんの苦情を公平・中立な立場から苦情審査委員が審査する制度です。皆さんの苦情を簡単な手続きで受け付けて、苦情審査委員がその内容を調査します。苦情審査の結果、行政運営や行政制度などに問題があった場合、必要に応じて道に対して仕事の仕方の改善を求めたり、制度の改善を求める意見の表明をします。

#### 誰でも苦情の申立てができるのですか？

道が行った仕事に対する自己の利害に関する苦情を持つ方であれば、どなたでも申し立てることができます。個人、法人、その他の団体はもちろんです。未成年者、道外居住者、外国人なども問いません。



#### 苦情はどのように審査するのですか？

苦情の申立てを受けた苦情審査委員が公平で中立的な立場から道の機関を調査します。調査方法は、書類や記録を調べたり、道の関係者から説明を求めたり、場合によっては実地調査なども行います。



#### 道のどこの機関が対象となるのですか？

道の機関のうち、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、病院事業管理者が行った行為に関する苦情を申し立てることができます。

なお、公安委員会、監査委員、人事委員会、労働委員会、収用委員会、道が出資する法人や補助金等を交付している団体は対象となりません。

行政指導  
行政処分

「知事」とは、道庁の各部局、総合振興局・振興局のことです。



#### 審査結果はどのように活かされますか？

苦情の原因が道の機関が行った行為にある場合、苦情審査委員が必要と認めるときは、道の機関に対して問題点を改めるよう勧告します。

また、道の制度そのものに問題があるときは、制度を改善するよう意見を表明します。



#### 審査できない苦情はありますか？

苦情の申立てを受けても審査できない場合は、次のとおりです。

- ・苦情の申立人の自己の利害にかかわらず
- ・苦情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)
- ・判決、裁決等により確定した権利関係
- ・裁判所で係争中の事案
- ・国、道、市町村において審査請求の審理中の事案
- ・議会に請願または陳情を行っている事案
- ・その他



#### 審査結果はどのように知らされますか？

審査の結果は、直接、申立人に通知します。また、道のホームページにおいて、その審査結果の概要を公表し、道民の皆さんにもお知らせします。

公表の際には、個人情報の保護はもちろん、個人のプライバシーを侵害しないように配慮します。



## 「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 根拠

北海道苦情審査委員に関する条例（平成10年 北海道条例第45号）

### 4 施行日

平成11年6月7日

### 5 定数及び身分

2名（特別職非常勤）

### 6 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）

### 7 任期

2年（1期に限り再任可）

### 8 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。

### 9 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、病院事業管理者

### 10 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、行政庁において審査請求の審理中の事案
- (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（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) (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

### 11 活動状況の報告

苦情審査委員は、四半期ごとに、知事に活動状況を報告する。  
知事は、活動状況報告を一般に公表する。

# 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

改正 平成28年3月31日条例第30号  
行政不服審査法の施行に伴う関係条例の  
整備に関する条例第4条による改正

改正 平成29年3月31日条例第15号  
北海道病院事業条例の一部改正に伴う  
関係条例の整備に関する条例第2条によ  
る改正

## 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、病院事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に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つては、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つたときは、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審査請求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。

#### 附 則（平成28年3月31日条例第30号）

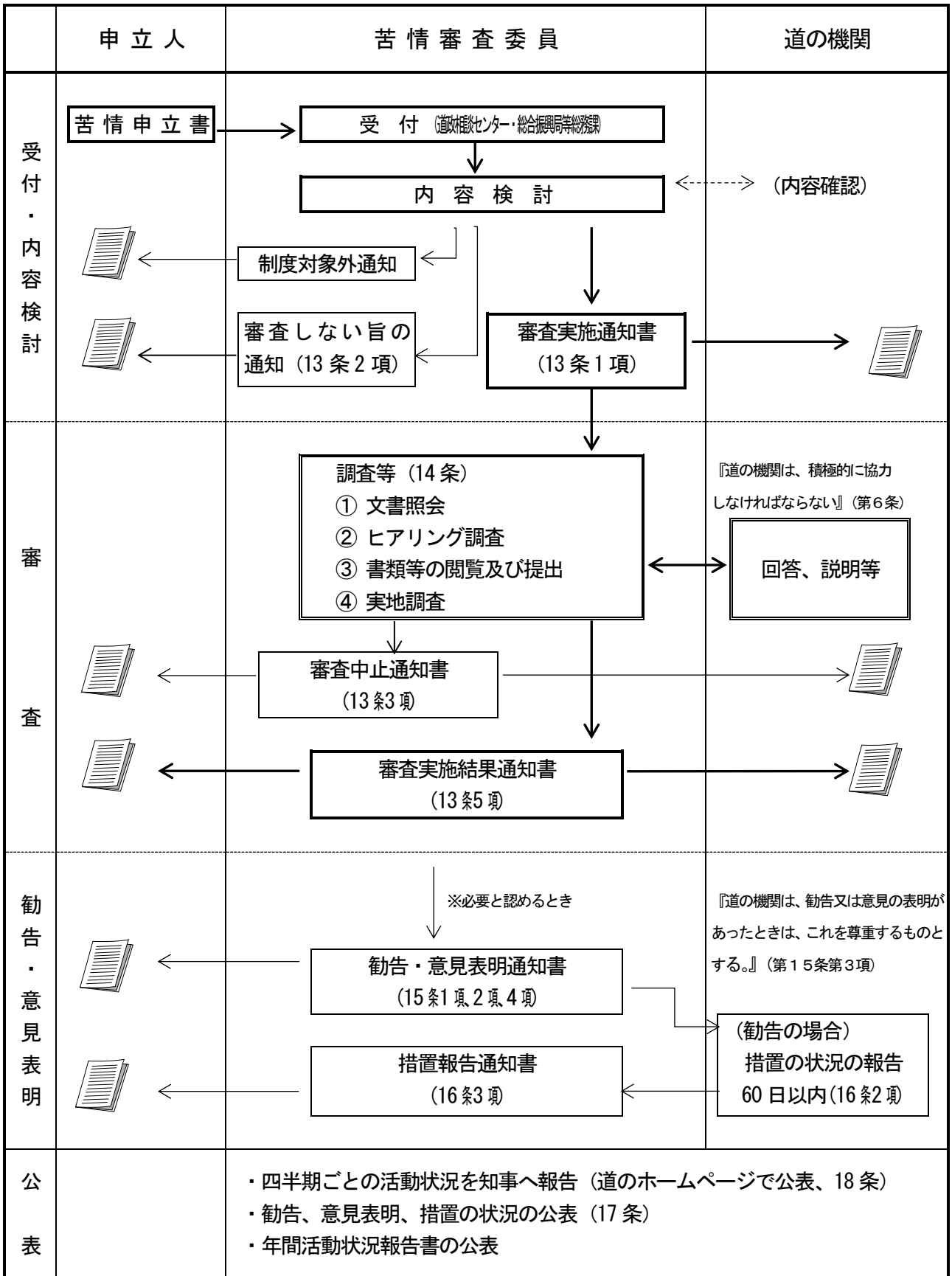
〔行政不服審査法の施行に伴う関係条例の整備に関する条例の附則〕  
この条例は、平成28年4月1日から施行する。

#### 附 則（平成29年3月31日条例第15号）

〔北海道病院事業条例の一部を改正する条例の施行に伴う関係条例の整備に関する条例の附則〕

- 1 この条例は、平成29年4月1日から施行する。
- 2 (省略)

## 苦情審査の流れ



統計資料

資料1 年度別の苦情申立て受付件数

対象機関		年 度																									
		H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	計	
知事	総務部	3	3	1	1	5	2	2	2		3		4	4	2				2	5	1	2	1	1	4	48	
	総合政策部	1	6	4		3	1					1	2	2			1			1	1			1	1	25	
	環境生活部	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3		2				6		1	3		1	2		1	35	
	保健福祉部	10	6	7	7	7	4	3	3	6	1	5	5	5	2	2	5	6	3	5	1	2	2	1	3	101	
	経済部	1	2	1	2			1	2	1	3	1		1	1		1						3	3	1	2	26
	農政部	2	1	1	4	1	1	2				1	4	1					1	1					1	4	25
	水産林務部		2	1	1		3		1			1		1								1	1			12	
	建設部	10	7	5	9	14	7	3	4	4	11	6	3	6	5	5	3	5	5	4		1	2	1	4	124	
	出納局	2						2																		4	
教育委員会		2	1	3		3	2	2	1	1		6	2		1	1	1		2	1	1	1		1	32		
選挙管理委員会																						1			1	2	
連合海区漁業調整委員会																										0	
海区漁業調整委員会													1													1	
内水面漁場管理委員会																										0	
公営企業管理者																										0	
病院事業管理者		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1				1		
道の機関以外		7	5	9	4	8	5	7	2	5		2	2			3	3	4		6		1	1		2	76	
計		39	34	35	30	42	26	25	18	18	21	23	25	20	11	11	20	16	14	26	5	13	11	7	22	512	

※ 条例改正に伴い平成29年度より病院事業管理者を保健福祉部から分離

※ 対象機関が2以上の場合は、申立事項の主となる機関に計上



資料2 年度別の苦情申立て処理件数

審査区分	年 度																								計
	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	
1 審査を終え、結果を通知した事案	19	20	19	21	29	14	17	11	12	19	15	15	16	8	7	11	2	5	15	7	6	4	8	10	310
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	6	3	2	2	5	1	3	1	3	3	1	4	2		1	1		1	4	2		1		1	47
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	3	6	4	6	11	5	6	3	5	6	5	4	2	4	1	2		2	4	1	2	1	4	5	92
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	10	11	13	13	13	8	8	7	4	10	9	7	12	4	5	8	2	2	7	4	4	2	4	4	171
2 審査をすることができない旨を通知した事案	7	9	6	5	6	6	4	4	3	4	3	7	4	2		9	8	5	4	1	6	4		6	113
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの						1										2		1	1						5
(2) 裁判所において係争中、行政庁において審査請求の審理中のもの		1	1	1							1					1	1								6
(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										1															1
(4) 監査委員等において現に監査を行っているもの																									0
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの																									0
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの					1	1																			2
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	1	5	2		1	2		1				2	2			2	3	1			2			1	25
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	4	3	3	4	3	1	3	1	1		1					2	2	2	3		4	2		4	43
(9) 事実のあった日の翌日から1年を経過したもの	2				1		1	1				1	2			1								1	10
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの																									0
(11) その他審査することが適当でないもの						1		1	2	3	1	4		2		1	2	1		1		2			21
3 審査を中止した事案	1										1	2	1						3					1	9
4 審査中の事案	4	3	5	3	3	5	1	2	2	1	3	2	1	2	1			2	2			2	1	2	47
5 制度の対象外となった旨を通知した事案	6	7	9	4	8	5	7	2	3		2	2			3	3	4		5	2	1	1		2	76
(1) 道の機関の行為でないもの	4	5	9	4	8	5	6	2	3		2	2			3	3	4		5	2	1	1		2	71
(2) 事実が確認できないものなど	2	2					1																		5
6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案	2	1		2	1		1	1	1						2		2	1	3					2	19
合 計	39	40	39	35	47	30	30	20	21	24	24	28	22	12	13	23	16	16	29	10	13	11	9	23	574

苦 情 受 付 窓 口 一 覧

□道庁 道政相談センター（本庁舎1階）  
 〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目  
 電話 011-204-5523  
 FAX 011-241-8181  
 メール kujyou.koueki@pref.hokkaido.lg.jp

□空知総合振興局  
 〒068-8558 岩見沢市8条西5丁目  
 電話 0126-20-0200(代表)  
 FAX 0126-25-5588

□後志総合振興局  
 〒044-8588 倶知安町北1条東2丁目  
 電話 0136-23-1317(直通)  
 FAX 0136-22-5834

□胆振総合振興局  
 〒051-8558 室蘭市海岸町1丁目4-1  
 電話 0143-24-9902(直通)  
 FAX 0143-23-1443

□日高振興局  
 〒057-8558 浦河町栄丘東通56号  
 電話 0146-22-9030(内線4700)  
 FAX 0146-22-2911

□渡島総合振興局  
 〒041-8558 函館市美原4丁目6番16号  
 電話 0138-47-9400(内線4706)  
 FAX 0138-47-9201

□檜山振興局  
 〒043-8558 江差町字陣屋町336-3  
 電話 0139-52-6500(内線2120)  
 FAX 0139-52-5384

□上川総合振興局  
 〒079-8610 旭川市永山6条19丁目1番1  
 電話 0166-46-5901(直通)  
 FAX 0166-46-5201

□留萌振興局  
 〒077-8585 留萌市住之江町2丁目1番2  
 電話 0164-42-8404(直通)  
 FAX 0164-42-1651

□宗谷総合振興局  
 〒097-8558 稚内市末広4丁目2番27号  
 電話 0162-33-2903(直通)  
 FAX 0162-33-2568

□オホーツク総合振興局  
 〒093-8585 網走市北7条西3丁目  
 電話 0152-41-0603(直通)  
 FAX 0152-45-0336

□十勝総合振興局  
 〒080-8588 帯広市東3条南3丁目1番地  
 電話 0155-26-9017(直通)  
 FAX 0155-24-3060

□釧路総合振興局  
 〒085-8588 釧路市浦見2丁目2番54号  
 電話 0154-43-9102(直通)  
 FAX 0154-41-1031

□根室振興局  
 〒087-8588 根室市常盤町3丁目28番地  
 電話 0153-24-6801(直通)  
 FAX 0153-24-5328

---

令和5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  
北海道総合政策部知事室道政相談センター

TEL 011-204-5523

FAX 011-241-8181

北海道公式ホームページ

<https://www.pref.hokkaido.lg.jp>

