

北海道苦情審査委員
令和3年度活動状況報告書

令和4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 野口 幹夫	5
北海道苦情審査委員 馬場 むつみ	8

III 苦情申立て事案

1	審査を終えた事案	10
(1)	申立ての趣旨に沿ったもの	10
(2)	申立ての趣旨に一部沿ったもの	10
(3)	道の機関の行為に不備がないもの	15
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	19
4	審査中の事案	19
5	制度の対象外となった事案	20
6	審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案	20

IV 関係規程等

・苦情審査委員制度について	21
・「北海道苦情審査委員」制度の概要	22
・北海道苦情審査委員に関する条例	23
・苦情審査の流れ	27
・統計資料	28
・苦情受付窓口一覧	30

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3年度末の累計で490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3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より一層理解され、より良い道政の実現を図るために、本制度がより一層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3年4月1日から令和4年3月31日までの間に受け付けた苦情申立て件数は7件となっており、対象機関別にみると、知事部局に対するものが6件、教育委員会に対するものが1件でした。

知事部局の内訳では、総務部（総合政策部関連を含む）1件、総合政策部1件、保健福祉部1件、経済部1件、農政部1件、建設部1件となっており、様々な分野で道民と直接関わりのある業務に対する申立てとなっています（表1参照）。

苦情の内容をみると、総務部、総合政策部、保健福祉部及び農政部の事案はいずれも職員の対応に関するもの、経済部の事案は委託契約手続に関するもの、建設部の事案は道路用地の買収に関するものなどとなっています。

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3件、胆振1件、留萌1件、オホーツク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2件を合わせて9件で、審査を終えて申立人に結果を通知した事案が8件、審査中の事案が1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、申立ての趣旨に一部沿ったものが4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20年余りが経過しました。

この間、苦情審査委員諸先輩や事務局のご努力もあり、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、道ホームページや「広報紙ほっかいどう」による広報を行うとともに、市町村の広報誌に制度の紹介記事を掲載していただくなど、この制度を利用していただけるよう、各種の機会をとおした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
	総合政策部	道職員の対応等について	3 - 4号
	保健福祉部	道職員による侮辱行為について	3 - 6号
	経済部	道立高等技術専門学院の委託契約について2	2 - 11号
		委託契約手続に関する再申立てについて	3 - 3号
	農政部	道職員による業務の妨害等について	3 - 2号
	建設部	道営住宅建設工事に伴うテレビ電波受信障害について	2 - 6号
道道における用地処理について		3 - 1号	
教育委員会	道立高校の編入手続きについて	3 - 5号	

※受付番号2-6号及び2-11号は、令和2年度に受け付けた事案

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	8
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	0
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	4
(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	0
(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	0
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	0
(9) 事実のあった日の翌日から1年を経過したもの	0
(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	0
4 審査中の事案	1
5 制度の対象外となった旨を通知した事案	0
(1) 道の機関の行為でないもの	0
(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	0
計	9

Ⅱ 苦情審査委員の所感

北海道苦情審査委員 野口 幹夫

北海道苦情審査委員 馬場 むつみ

令和3年度所感

北海道苦情審査委員 野口 幹夫

私が、本職に就任してから、3年半が過ぎ、残りの任期も僅かとなってきました。

任期の後半2年間は、新型コロナウイルス感染症の拡大、蔓延があり、今年2月には、ロシアのウクライナ侵攻という事態も生じました。

任期の後半は、まさに、社会の混乱と、不安の中にありました。

令和元年末に発生し、その後も治まりをみせなかった新型コロナウイルス感染症は、次々に新しい変異株が出現し、世界規模で感染者が増えたり減ったりを繰り返し、最近では、生活様式の変化とともに、感染力や毒性も変化し、ワクチンや治療薬の開発、危機感の鈍化などで、コロナがあるのは当たり前ようになってきています。

行政、民間ともに、悩みは尽きないものの、以前の暗中模索という状態からは、脱しつつあるようにも思われます。今後、これ以上、予想ができないような事態に戻ることがないように祈るばかりです。

さて、コロナに気をとられていたからでしょうか、この間、本苦情審査に申し立てがされる件数は、例年ほど多くはありませんでした。それでも、市民と行政とのトラブルは、尽きることがないように、考えさせられる案件もありました。

苦情が現出する理由には、適用される法や規則、制度などが問題となる場合、それらの運用方法が問題となる場合、運用時のやりとりが問題となる場合等様々な場面があります。

運用方法については、今年度、民間に事業を委託する場合の相手方選定という制度の運用についての苦情がありました。民間に事業を委託する場合には、入札により受託者が決められるのが原則ですが、事業によっては、プロポーザル方式や随意契約を採用する場合があります。苦情は、それらの方法を採用する理由や実施方法の合理性について納得できないというものでした。

そこで、それらの方式を採用した受託者選定の合理性について調査をすることになりますが、実際に、調査をしてみますと、確かに、同方式を採用したことには、それなりの理由がありました。しかし、時間の経過とともに、運用は、半ば慣習化していて、社会状況の変化とともに、当初の理由に説得力がなくなっていることが否定できないものでした。

例外となる方法を使うのですから、その時々にあった具体的な根拠と考察が、常に必要であるのに、十分でなかったのではないかと疑問を持たざるを得ず、以前良かったから今も良いという理屈は成り立たないと感じた事案でした。

また、運用時の市民と職員とのやりとりについての苦情は、絶え間なく存在しています。職員に、「こんな態度をとられた。」「こんなことを言われた。」「許せない。」というものです。

近年では、メールを活用したやりとりが頻繁に利用されるようになり、やりとりがある程度具体的に分かりやすくなり、記録も残るといった側面がある反面、相手の顔が見えないことから、お互いの認識の違いなどがその場で解決しないまま話が進んでしまったり、主張が先鋭化したりして、対面では期待できる信頼関係の構築ができず、感情的対

立が生じてしまうことが増えてしまい、それが、苦情となって噴出する場合が増えているように思います。

本年度も、職員の対応に対する苦情が、複数申し立てられています。もちろん、市民の希望に唯々諾々と従うだけが正しい態度ではありませんが、会話の際の言葉遣いや説明方法に気をつけることによって、事態が悪化することを防げたのではないかと思える事案もありました。

また、近時、改めて、感じるのですが、苦情の理由となった事実が、具体的にどのようなものかを明らかにすることができない事案が複数ありました。

申立人は、職員が、申立人を、一方的に、恫喝し、嘘をついたと、交わされた言葉等を具体的に述べて主張していましたが、当該職員は、そのような具体的事実の存在自体を否定し、それとは異なる別な事実を主張していました。通常、両者の説明が異なる場合は、事実の受け取り方の違いや、思い込み、誇張等から生じる場合が多いのですが、その事案では、そのようなことでは、到底説明のつかない相違でした。

このような場合、苦情審査委員としては、事実の存否を調査した上で、判断しなければなりません。申立人はもとより、職員側からも、面談や通知等の記録が十分出てこない場合が多いですし、録音等の交信記録が出てくることは、ほとんどありません。結局は、「言った言わない。」の話になってしまいます。

対面等による職員の対応に不満を持つ場合の多くは、市民の側に、そのような記録の提出を期待するというのは難しいでしょうから、行政側において、面談記録や交信記録、郵送記録、そして、それらのほかにも、録音、録画といった方法での記録を残すことが、必要ではないかと考えています。

よく、行政の窓口とのやりとりを録音等の記録に残すことは、プライバシーを侵害するとか、市民と道との間のハードルが高くなって、言いたいことを言えなくなる等の問題点が指摘されますし、道側の負担が大きなものになることは間違いありません。確かに、行政側における録音等の記録は、これまで、主に、行政対象暴力における不当要求に対処するという側面から検討、実施されてきたもので、限られた範囲であったように思います。

しかし、実際には、市民の主張を正確に記録し、仮に行政側に不備があれば、その事実を明らかにして、改善を図って、市民の権利を守るという重要な側面があります。事前に市民側に録音や録画がされることが伝えられていれば、プライバシーの問題も生じません。

市民にとっては、記録に残ることについて、何らかの不利益を受けるのではないかと、いう不安感はあると思いますが、その主張が、正当なものであれば、障害となるものではないはずです。

もちろん、導入には、費用を要しますし、手間も増えてしまいます。しかし、どのような場合に利用するかを検討していけば、範囲は限られますし、データの保管も、近時、それほど負担になるものではなくなっています。

いつ、どのような場合に、どうやって、記録をとり、どのように利用できるか、その基準について検討をしても良いのではないかと考えます。今後、ご検討いただければ幸いです。

最後に、本職に就任して以来、関係部局の皆様に変にお世話になり、私自身も、これまで、触れることのなかった方向からの人権問題や社会問題等を考えていくことができたのは、大きな財産になりました。今後も、何らかの形で、活かしていきたいと考えております。

今まで、ありがとうございました。

以上

苦情審査委員 1年目の所感 ・ ・ ・ 過去の記憶から

北海道苦情審査委員 馬場 むつみ

北海道苦情審査委員を拝命してやっと10ヶ月が過ぎようとしています。

このお話をいただいたとき、その役目の重大さに戸惑いました。住民が行政に持つ不満の思い、その対象となる業務の適切不適切などを審査判断する資格が私にあるだろうかとしばし逡巡しました。折しも世界はコロナ禍の雲に覆われていました。人々は不安の中で日々発表される感染者数に神経をとがらせ、検査体制、保健所の業務状況、経済への影響等について多くの対立する意見が飛び交い、そして希望の光であるワクチンについてもその効果、安全性、実施政策、人々の意識等について議論喧しい最中でありました。

その世情の中で私はかつて自分がまだ若い母親であった頃に「行政への不満」を抱いたある出来事を思い出したのです。

30年以上前のMMRワクチン薬害事件を覚えている方はいるでしょうか。このワクチンは従来各々単独で子供に用いられていた麻疹、おたふく風邪、風疹の予防生ワクチンを混合して一度に接種できるよう利便性を向上させたものでした。

平成元年、私は2歳の長女を抱えて二人目の子の出産直前であり、産後しばらくは外出が不自由になるだろうと考えて長女にこの新しいMMRワクチンを接種させました。私が無事出産を終え退院した直後、長女が高熱を出しました。近所の小児科では扁桃腺炎と言われ二度の受診を経ても熱が続く中、長女は頭を押さえながら痛い痛いと言って何度も吐きました。様子が変わらなかつた私は医師である夫の出張先に電話し「症状は髄膜炎っぽいなあ」という夫の言葉を受けて大学病院の小児科を受診しました。病院へ向かうタクシーの中でも「アタマイタイ…」と訴えていた長女でしたが、着いた頃には元気に走り回っておりその様子を見た小児科医師は子供に負担の大きい髄液検査までは不要と判断し、確定診断には至りませんでした。私はMMRワクチンと症状との関係を尋ねましたが、返答は「あのワクチンに副作用は無いですよ」というものでした。幸いなことに長女はその日を境に熱も頭痛も治まり元気になりました。既に発熱から12日が経っていました。その後二人の子の育児に忙殺されながら1ヶ月ほど経ったある日、テレビのニュースが、MMRワクチンを受けた子供たちに髄膜炎の副作用が起きている、と報じていました。私は「ああ、やっぱり・・・」と唇を噛みました。

すぐに保健所に連絡をして長女の経緯を伝えました。電話に出た担当者の反応は「そうですか、そう(副作用の髄膜炎)だったのかも知れませんねえ」というものでした。住所氏名、接種した病院名や詳しい症状等を聞かれることは一切ありませんでした。拍子抜けしたまま私は電話を切りました。その後MMRワクチンの副作用は稀であるとする国の姿勢に対して前橋市医師会等が異を唱えるなど議論がある中で、接種は平成5年まで継続され、中止になるまでに複数の子供たちが重篤な副作用で死亡したり高度の障害を負う結果となりました。

こんな過去のことを持ち出して私が伝えたいのは、決してワクチンの危険性の話では無く、私が保健所担当者の対応から漠然と抱いた行政への不信感や落胆の体験です。MMR副作用発生頻度についての議論報道を聞くたびに私は、発生率はもっと高いはずだ、何

故ならここに副作用発生の数に入れて貰えなかった子供が現にいるから、そして保健行政はそれを積極的に把握しようともしていないから、とっていました。

北海道苦情審査委員制度ができたのは平成11年ですが、当時私の住んでいた自治体にもしこの様な仕組みがあったとしたら、そして私がワンオペ育児に疲弊していなかったなら、制度を利用して苦情を申し立てたかも知れません。

そうであったとしたら私は審査委員に何を望むだろうかと過去に立ち帰って考えます。苦情の内容は予防接種の副作用について通報を行ったのに適切に対処して貰えなかったという点でしょう。私は電話でひどい対応をされた訳ではありませんでした。対応者は私の通報に戸惑いながらも、大変でしたね、というねぎらいの気持ちはその口調から伝わってきました。しかし私はそれだけでは不満でした。一般に予防接種の副作用が出た場合は接種した医療機関若しくは保健所に連絡を、と言われていました。ニュースで報道される事態になっているのなら当然に公的機関は通報者の情報を聞き取って、自治体として副作用発生の実情を把握するのに役立てる体制があると思っていました。ワクチンのリスクを判断するにはそういったデータ収集の積み重ねが必須だと思うからです。

電話に出た職員の対応は適切だったのでしょうか。仮に不適切であったとしたら、それは職員の意識や知識の欠如という個人の資質の問題だったのでしょうか。若しくは対応の問題というよりは、そもそも副作用発生を把握する仕組みなど整ってはいなかったのでしょうか。仕組みがあっても職員に十分行き届かせる研修等が足りなかった可能性もあるのでしょうか。

それとも対応に特に不備は無く、行政に過大な期待をした私が世間知らずで、誤解や勘違い、思い込み等があったのかも知れません。もしそうであったとして、私の通報を擲り上げてその後の業務に生かして貰える余地や方法は無かったのでしょうか。

ワクチン接種を選んで子を危険にさらしたことを悔やみ、その後悔を今後何らかの改善に生かしてもらわなければならないと思う一母親として、その時の私には知りたいことが沢山あったのです。審査を通じて知りたいことが明らかになることを望んでいただろうと思ひ返します。この経験は私が今後も苦情審査委員の仕事をしていただく上での道しるべになっています。

民間企業においてはクレームは商売上のヒントの宝庫と言われています。苦情審査委員としての私の経験は僅かなものですが、この制度が始まって以来の過去の苦情申立て記録を読み込んでいくと(申し立てられる苦情をクレームだと言っている訳ではありません)、公的業務においても、道民からの苦情を調査することにより、結果的に道の業務に不備が無かった場合でも道民はどういうことで自治体のあり方に不満を抱くのかということが分かってきます。そして実際の具体的な申立てに至る事例の背後には道民の様々な生活と思いがあることが実感されます。業務に不備があって道民に不利益が生じた場合、それを是正改善するのは勿論のことですが、標準レベルの対応としては不備が無かったとしても、住民がよりきめ細かい対応を望んでおりそれが理にかなっているものなら、それに応えるように行政は進化していくべきでは無いかと考えます。

これからの任期の中で苦情審査委員として住民からの苦情を受け止め、その審査を通じて道の業務の振り返り・フィードバックが行われて行き、行政と住民の幸福な信頼関係を築くための一助になるという形で双方のお役に立って行きたいと思っています。

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

該当なし

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

2 - 6号 道営住宅建設工事に伴うテレビ電波受信障害について

2 - 11号 道立高等技術専門学院の委託契約について 2

3 - 1号 道道における用地処理について

3 - 2号 道職員による業務の妨害等について

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

3 - 3号 委託契約手続に関する再申立てについて

3 - 4号 道職員の対応等について

3 - 5号 道立高校の編入手続きについて

3 - 6号 道職員による侮辱行為について

2 審査をすることができない事案

該当なし

3 審査を中止した事案

該当なし

4 審査中の事案

3 - 7号 生活困窮に係る相談について

5 制度の対象外となった事案

該当なし

6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

該当なし

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

該当なし

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

2-6号 道営住宅建設工事に伴うテレビ電波受信障害について

ア 苦情の内容

申立人は、自己が所有する建物の近隣で行われた道営住宅の建替工事に伴い、テレビ電波受信障害が発生することから、道との間でテレビ共同受信施設の設置と利用に関する協定書を締結した。

- (1) 協定書の作成について、建設部住宅局住宅課（以下「住宅課」という。）との協議は、面談でも電話でも行っておらず、その提案すらされていない。
- (2) 住宅課が主張する協定書なるものの捺印を求めに来た者は、工事の受託事業者で、住宅課の代理人であることも、その書面が協定書であることも説明は一切なかった。
- (3) その際に申立人には、その写しを渡されなかったため、その書面の細部や概略について理解していない。
- (4) この時点までに住宅課からは一度も面談や電話による連絡も受けていない。

申立人は、以上をもって協定書なるものは、受託事業者との間でなされたことと考える。

また、受託事業者の社員に詰問したいことがあるので、住宅課の責任において、その機会を作ることを要求する。

イ 審査の結果

協定書には、当事者が申立人と道であると明記されており、甲欄に知事名が印字されていた。

また、協定書に署名押印した際、費用負担に関する話が出ていたことから、道が当事者であるとの認識がなかったとは考えられず、協定書は道と申立人との間で締結されたものとする。

申立人は、受託事業者が道の代理人であることを示さなかったと指摘しているが、協定の相手方が道であることを認識していたことから、協定書の成否には影響はない。

協定書は、原本を2通作成し、双方が所有することと規定されているが、道は協定書の1通を受託事業者に預けていたものの、当該事業者は申立人に渡していなかった。

なお、この1通は、申立人が押印した協定書のカラーコピーに知事印を押印したもので、原本とはなりえないことから、原本は1通しか作成されていないこととなり、協定書の文言に反している。これは道の落ち度であるが、協定書の成否にはかかわらない。

申立人は、設備の費用負担の詳細について、時間をかけて吟味することは難しく納得していなかったのは事実で、説明が不十分だったことが原因である。申立人と受託事業者及び道との間で認識に齟齬があったのは、受託事業者及び道に重い責任がある。

以上より、協定書は苦情申立人と道の間で有効に成立していると考えるが、苦情の原因は署名押印の際の説明不足に起因していること、協定書が1通しか作成されていなかったこと、協定書を渡していなかったことは協定そのものを軽視していると言われても仕方がない。

担当部局においては、受託事業者の監督などの対応を改善するとともに、早急に協定書を渡すなどの手続を了するよう求める。

なお、苦情申立人が主張する受託事業者への詰問の機会を作ることは、苦情審査委員制度では対応することはできない。

2-11号 道立高等技術専門学院の委託契約について2

ア 苦情の内容

道立〇〇高等技術専門学院(以下「専門学院」という。)が令和3年事業の委託契約(令和2年指名選考委員会開催。以下「委託契約」という。)について、競争入札とすべき内容にもかかわらず、4事業中3事業を特定の一般社団法人との間で理解しがたい理由で随意契約を行った。

同事業の内容については、申立人も十分実施可能であり実績も有することから、競争入札であれば参加できたはずであり、申立人の活動が理不尽に妨げられたので、次のとおり主張する。

- (1) 地方公共団体の契約においては、随意契約は例外的な方法であるが、申立人を含め実施可能な法人は複数存在しており、令和2年開催の指名選考委員会で決定された随意契約は、契約の相手方の代替性がないとは言えないため、無効である。
- (2) 同指名選考委員会では、地方自治法施行令及び北海道財務規則運用方針の規定により、その性質又は目的が競争入札に適しないもの、存立を援助する必要があること(以下「存立援助」という。)のみを根拠として、具体的理由を示さず一般社団法人A(以下「A」という。)を随意契約の相手方とした。この事実は申立人が公文書開示請求を行って初めて知り得たことであり、その契約内容は公表されていない。
- (3) 令和3年2月に専門学院を訪問し、この存立援助を理由とした随意契約について尋ねたところ、経済部労働政策局産業人材課(以下「産業人材課」という。)から存立援助のリストが示され、このリストに記載されている法人と必ず随意契約を行うことになっているとの説明があった。

- (4) 令和3年2月に、産業人材課に対して、このリストについて公文書開示請求を行ったが、文書保存期間満了のため廃棄したとの理由で、不存在通知があった。不存在のリストを基にAが存立援助の必要があるとして随意契約したことは、専門学院の説明と矛盾している。したがって、存立援助を根拠とした一者随契は不当であり、申立人も指名選考の対象にならなかったのか疑問である。
- (5) 道出納局財務指導課に「存立の援助の必要性」について照会したところ、「その法人の設立目的の観点から個別、具体的に検討することとしている」との回答を得たが、約7年にわたり特定の一般社団法人と「一者随契」を行ってきたことは看過することはできない。
- (6) 本事業について実施された公募型プロポーザル方式による選考に申立人も応募したが選考されずAが契約の相手方となった。プロポーザル方式が正しくその使命を果たすためには、審査員の構成・人選の適正、審査自体の適性が担保されなければならないが、審査員の全員が専門学院の役職員であり、審査基準も公表されていない。選考委員に第三者等の外部の人員の参加や、審査手続、審査基準も公表すべきである。
- (7) Aには道から補助金が支出され、専務理事や事務局長には道OBや市OBが就いており、道の関係団体として存立援助団体としているのではと疑念を持つ。
- (8) 道では、平成18年2月に「関与団体見直し計画」を策定し、競争の困難なものに限り随意契約で委託先を決定できることになっているが、産業人材課で存立援助のリストを作成し各関係出先機関に通知したことは、この「見直し計画」から完全に逸脱したものである。
- (9) 「北海道財務規則運用方針」随意契約関係の存立援助に関する条項は、早急に見直しまたは破棄が必要である。当該条項を根拠とした随意契約が認められるのであれば、道の補助金を定期的に分けることができる一般社団法人に適用するのではなく、申立人のような真の非営利活動法人を対象とすべきである。
- (10) 専門学院の恣意的な一者随契により活動が妨げられることで、非営利法人である申立人の運営が安定せず、解散も考えている。

以上の理由により、専門学院の契約行為は公平・公正ではなく、本来の正当な競争が妨げられており、「存立支援」による一者随契をやめ、「競争入札」とすべきである。また、本事業に係る委託契約のやり直し・再検討を求める。

イ 審査の結果

申立人は、一者随契とした事業について、無効であると申し立てているが、本件は一者随契とした経緯に関する問題で、契約の相手方の責任はなく、本件に責任のない利用者の利益を損なうおそれもあるので、契約自体を無効なものとすることはできない。

また、存立援助に関する北海道財務規則運用方針の規定については、本制度の適正な運用がされるのであれば、申立人の正当な利益を損なうものではなく、同規定の改廃は必要ない。

なお、存立援助に関する通達については、文書が廃棄されても、効力は存続しているが、その内容は業者選定の際の配慮を求めるもので、同通達を根拠として、調査・検討することなく随意契約をすべきではない。

本件の契約手続は、随意契約とした理由の公表が十分ではないことや、選定に関す

る議事録が作成されていないなど、委託契約の相手方の選定過程については、改善する必要があり、担当部局は諸規定の趣旨を確認の上、適正な手続によって選定すること。

3-1号 道道における用地処理について

ア 苦情の内容

申立人が相続している土地（相続人多数、相続登記未了）が、未処理用地の状態で道道の一部として使用されている。

- (1) 個人の土地を道道として使用占拠している状態は違法性がある。
- (2) ○○振興局建設管理部の管理職と担当者が一度謝罪に来た以降、土地買収に関する話し合いなどが無いのは職員の怠慢である。

道は当該土地を道道として使用するための売買、譲渡について話し合うべきであると考ええる。

イ 審査の結果

当該土地について、隣接地の町への寄附や公衆用道路敷地の買収記録などから、被相続人が道路として使用していた土地を町を通じて道に寄附した際の手続き漏れにより未処理用地となったという建設管理部の推察は合理性のあるものと思われ、不法行為によって発生したのではないであろうことが推測される。

また、当該土地の共有持分2分の1は道が買収済みであること、相続関係者一覧によって46人中45人が相続人の一人に相続分譲渡の意を示していたことが確認できることから、土地の利用については、関係人大部分の了解が得られていると考えられ、違法性があるとまでは言えないと考える。

一方で、公共工事にあたっては用地先行の原則があり、また、未処理用地を解消するのは道の責務であることを考えると平成22年度の苦情申立て後においてもさらに未処理のままであることは不適切である。

平成23年に建設管理部が申立人宅に謝罪のため訪問した際、相続手続きについて道が介入すべきではないことが確認され、遺産分割協議終了の連絡を待つ方針をとったことは適切であり、職員の怠慢があったと断じることはできない。

一方で、申立人は建設管理部から話し合いに来ると認識しており、建設管理部との間で認識の齟齬が生じていた。

建設管理部としても、一定期間が過ぎた後には、遺産分割協議の進行状況を確認する必要があったと思われ、また、遺産分割協議のキーパーソンとなっていた人物が平成24年に逝去したことを知ったときに遺産分割協議が難航することが予見できたにも関わらず、漫然と申立人からの連絡を待っていたことは、十分な対応ではない。

遺産分割協議に道が踏み込むべきではないというのは当然のことであるが、今回の苦情申立てを受けて申立人に遺産分割を巡る現状を問い合わせるなどし、関係者の意向を十分に踏まえた上で、道として可能な働きかけや手続の協力をしながら、当該未処理用地の解消に努めて欲しい。

3-2号 道職員による業務の妨害等について

ア 苦情の内容

申立人は既に道庁を退職していたが、〇〇振興局担当職員（以下「職員」という。）から、申立人の転職先に電話があり、同振興局で行われているダムの防災訓練事務について尋ねてきた。

道民ではない申立人には知る由もないことであったが、職員は非礼を詫びることもなく、最後「頑張ってください」などと失礼なことを言った。

- (1) 道外に居住する組織外の人間に、緊急性のない業務の話勤務中に尋ねられ、業務を妨害された。
- (2) 教えていなかった申立人の職場の連絡先を調べ上げ、個人情報保護を破り、プライバシーを侵害された。非常に憤り、嫌悪感を感じ、精神的な苦痛を受けた。
- (3) 電話のやりとりは、長時間であったが、職員を止める者がいなかった。課長などの幹部が、電話をかけているのは承知していたはずで、管理能力に著しく欠けている。

以上の内容について、苦情を申し立て、道職員の再教育を求める。

イ 審査の結果

職員の携帯電話の通話履歴によると、2分45秒となっており、申立人との会話は、2分から2分30秒程度と推測され、長時間とは言えず、また、申立人から会話を打ち切ることも可能であったことなどから、業務を妨害されたとまで認めることはできなかった。

しかしながら、職員が申立人に架けた電話の用件は、あえて申立人の職場に電話を架けてまで尋ねるほどの緊急性や重要性があったかは疑問がある。

職員は、申立人の転職先について、申立人本人から聞いて知っていたことや、所属部署も従前と同様の職種だろうと推測したという弁明も合理的であり、職員が当該情報を調べ上げたということを書付けするような事実、ないし、情報管理者が情報を開示したという事実も、認められなかった。

職員は、席から離れた所から、自分の携帯電話を利用して話をしており、周りに当該電話を止め得る人物は、そもそも存在していなかったと思われ、申立人の主張は、前提となる事実欠けることになる。

申立人は、電話の最後に「頑張ってください」と言われたことについて、失礼であり、頑張っている申立人に対し、業務の把握すらできない（頑張っていない）人間にそのようなことを言われることが非常に屈辱で、怒りを感じ、上司がすぐに謝罪するべきと述べている。

しかし、職員が頑張っていないというのは、申立人の憶測であり、実際の職員の業務を把握した上でのものではない。「頑張ってください」という言葉は職場を変った者に対して会話の終了時に使うことが予想される言葉であり、悪意や非礼があったとは思われない。

以上より、申立人が主張するような程度ではないにせよ、当該時間に、申立人の職場

に電話をすることは避けるべきであったと思われ、緊急性や重要性に疑いのある要件で申立人の業務を中断させたことなど、職員に問題があったことは事実であることから、今後は注意していただきたい。

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

3-3号 委託契約手続に関する再申立てについて

ア 苦情の内容

申立人は、道立〇〇高等技術専門学院（以下「専門学院」という。）が締結した契約について、本年提出した苦情申立書に「現状の一者随契が続けば、令和3年度の職業訓練はすべて一者随契となることが予測される」と記述したにも拘らず、苦情審査の審査中に実施された指名選考委員会において「競争入札に適さない」及び「存立援助」のみを根拠として、具体的理由を示さず特定の一般社団法人との一者随契を決定した。

- (1) 「競争入札に適さない」とする具体的な根拠はあるのか。競争入札を検討しなかったのか。
- (2) 特定の一般社団法人を「存立援助」を理由に一者随契の相手方とするならば、特定非営利活動法人である申立人を契約相手として検討しないのか。また、当該一般社団法人を存立援助する具体的かつ定量的根拠はあるのか。
- (3) プロポーザルへの参加資格において過去1年間における受託実績を求められているので、次年度以降申立人はプロポーザルにも参加できなくなることが懸念される。
- (4) 新規参入が可能となる選考が行われることを希望するとともに、選考過程を可視化し、オープンな形での選考・入札を求める。
- (5) 専門学院や経済部は、競争入札の検討なしに一者随契を行ったのは会計法及び地方自治法に違反しており、契約が無効なのは当然である。

以上のような不公平かつ不透明な一者随意契約の手続きを速やかにやめ、公平・公正な選考方法を強く求める。

イ 審査の結果

本苦情申立ては、再度の申立てであるため、前回審査の対象となった事項については、条例の規定により、審査の対象とすることはできない。（前回判断しなかった事項について審査対象とする。）

一者随契を行った理由が十分ではないことは、前回の審査結果で指摘したところであるが、本申立てで問題としている指名選考委員会は、苦情審査実施結果通知書が発出される前に実施されたもので、専門学院にとっては新たな判断材料ないし規範とはならなかったため審査の対象としない。

前回判断しなかった事項としては、プロポーザルへの参加資格について、過去1年間

の受託実績を求められているとの苦情であるが、専門学院の企画提案書募集要領では、過去1年間の受託実績又はそれと同等の業務実績を求めているので、申立人を排除するような扱いをしている事実は認められなかった。

また、専門学院は、前回の苦情審査結果通知書の内容を踏まえ、今後の契約においては、相手方を選定した理由等について、より詳細に公表することとしている。

専門学院においては、今後の適切な対応を重ねて願います。

3-4号 道職員の対応等について

ア 苦情の内容

申立人は、新型コロナウイルス感染症対策等に関する問い合わせの電話をしたところ、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。）の職員の対応に疑問・怒りを感じた。

- (1) 相談センターの電話対応したAから、会話の途中で、「お客さん、そろそろ話をまとめてください」と喧嘩腰で言われた。
- (2) 行政の人間が住民を「客」と呼ぶことは不適切である。
- (3) また、再度、相談センターに電話したところ、対応したBは、謝罪もせず、電話をしてきたから客である、悪いのは電話を勝手に切った申立人であると発言し、話を一切聞かなかった。
- (4) 道民の電話に対応する部署が相談センターだけという道庁の体制（約束事）はいかがなものか。

以上の理由により、申立人は、傷つき、屈辱的な思いをし、精神的な不利益を受けたので、苦情を申し立てる。

イ 審査の結果

Aの喧嘩腰の口調や、Bの「悪いのは勝手に電話を切ったあなたである」といった発言については、申立人との相談記録を特定できないこと、録音等の客観的証拠がないことから、具体的な言葉、口調、雰囲気について事実認定はできなかった。

また、Bは、不快な思いをさせたことについてお詫びを述べているが、「お客様」という呼称を使った理由を説明したため、お詫びと受け取ってもらえなかったとも考えられる。

「話をまとめて欲しい」ということへの不満については、架電者の意見要望のポイントを適切に担当部署へ伝えるために必要なことでもあり、不適切であったとは思われない。

「お客様」という呼称については、道職員研修テキストや複数の自治体の接遇テキストにも「職場に来た人はすべてお客様です。お客様と呼びましょう。」といった趣旨のことが書かれていることから、丁寧に接しようとする言葉であり、一概に不適切な言葉遣いをしたとは言い切れない。

一方で、「お客様」という呼称に違和感や不快感を感じる人もいることは事実である。申立人は道行政に意見のある道民として電話をしており、それに対して「お客様（ある意味部外者）」と呼ばれた怒りであることに、相談センター側は理解が及んでいなかったようにも思われる。

新型コロナウイルス感染症対策本部指揮室の本来業務に支障が生じるため、新型コロナウイルス感染症に関する問い合わせは、昨年から相談センターが対応することにしており、電話、メール等による相談件数の状況を勘案すると、上記対策本部に繋ぐのは現実的・効率的ではなく、相談センターで対応することは、合理性のあることだと考える。

相談センター職員に対する苦情電話を総務部人事課、同総務課にかけても相談センターに繋がれることについて、「かん口令」、「もみ消される」という強い苦情を申し立てているが、職員に対する苦情は原則、所属の上司が対応することが組織として適切であり、本事案は相談センターの上司が対応することが適切である。

申立人は、相談センター職員を苦情審査委員の身内と表現し、苦情審査委員の独立性を懸念しているが、苦情審査委員は条例で公平性と地位を確保されており、苦情審査の事務局が道庁内にあったとしても中立的な立場に影響が生じることはない。

相談センターは、本事案を踏まえ架電者に対する呼称について不快な気持ちを与えないよう改善済みであることを確認した。

なお、相談センターにおいては、相談者の状況や心情の受け止め方、その表し方等のきめ細かい対応に一層注意を払っていく必要があると考える。

3-5号 道立高校の編入手続きについて

ア 苦情の内容

申立人は、父親の転勤に伴い道立A高等学校（以下「A高校」という。）から道立B高等学校（以下「B高校」という。）に転校を希望したが、「教育課程の相違」との理由で転学願書の受理を拒まれた。

- (1) 高校の編入学については、転居を伴う場合や帰国子女の場合など必ずしも円滑に行われていない等の問題点が指摘され、文部科学省及び道教育庁から道立高等学校長に対して履修や修得について弾力的な取扱いに配慮するよう通知等が出ている。
- (2) 「教育課程の相違」とは、A高校の第1学年で修得した単位では、B高校に転校しても体育実技1単位、家庭基礎2単位が不足し、卒業認定ができないということ。一方では、A高校は第1学年で音楽2単位を修得するがB高校では履修しないので、芸術教科2単位が余分となる。各通知では、卒業認定に必要な単位の履修について、配慮を求めているが、B高校は教育の機会均等の確保を怠った。
- (3) B高校では「補欠募集（転学・編入学）要項」を定めていないため、「教務規定」にある「卒業し得る見通しがあること。」という項目を根拠に願書の受理を認めなかった。教育課程の相違は本人の瑕疵によるものではないので、受検の機会を与えないという対応は不適切である。
- (4) B高校の教育課程は、単位制高校としては不適切であり、適切に編成されていたら転校による未履修単位の履修が可能であった。
- (5) B高校校長から「1単位足りなくても進級できないことがある。」と説明され

たが、単位制の教育課程では原級留置は存在しないので、単位履修の理念を理解していない。

以上、一般市民として有する公の施設を利用する権利を侵害され、公共の施設である道立校の利用を拒まれたことにより不利益を被ったので苦情を申し立てる。

イ 審査の結果

申立人にとって望む転学先ではなかったかも知れないが、受け皿自体は失っておらず、特に、不平等な扱いを受けたというようなことはなく、B高校においても、不足単位5科目中3科目の読み替えの検討を行うなど、受け入れのための努力をしたが、「体育」、「家庭」2科目については、読み替えができないと判断した。

道教育委員会が発出した通知では、転校できる場合について、希望する高等学校に受け入れの余地があることが要件とされている。

したがって、B高校校長の転学願書を受理できないという判断は、不適切であったとはいえないと考える。

また、B高校校長の「1単位が足りなくとも、進級できないことがある」との言葉は、申立人とB高校校長との「原級留置にかかわる弾力的扱い」等が話題となっていた際の高等学校全般に関する発言であったので、不適切であったとまでは、認めることはできない。

ただし、苦情審査委員としては、次のような意見を述べたい。

B高校の場合、多様な科目の設置、半期での修得可能科目の設置、習熟別指導などの方策を取られているようであるが、当地に高校が少なく受け皿に限られることなどを鑑みて、各学年や各クラスのカリキュラム作成の際には、より多様な履修が可能となるよう、継続的な工夫を行うことを希望する。

3-6号 道職員による侮辱行為について

ア 苦情の内容

申立人は、保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課（以下「障がい者保健福祉課」という。）職員に暴言をはかれ、脅迫されたうえに廊下へ移動させられた。

- (1) 申立人は、後援名義申請の様式や手続きについて、道精神保健福祉センターを通して、障がい者保健福祉課に電子メールで照会したところ、6日間連絡がなく、電話してもけんもほろろで知らないと言われた。
- (2) そこで同日、障がい者保健福祉課を訪問し問いただしたところ、職員2名に廊下へ連れ出された上に、警察を呼ぶぞと脅迫され、申立人からのメールは受信していない、他の者も知らないと言われた。
- (3) また、職員は名前も名乗らず、当方の名刺を要求したが、自分の名刺は最後まで出さなかった。

申立人は、このような道民を侮辱した行為に対し、苦情を申し立てる。

イ 審査の結果

申立人が照会した後援名義の使用申請に係る手続について、障がい者保健福祉課が、6日間応答しなかったのは事実であり、迅速な処理を欠いたと言わざるを得ない。

双方の発言については、申立人の主張を裏付ける資料も、障がい者保健福祉課の対応が適切であったことを明らかにする資料もないが、申立人が相当程度の大声を出していたことが推測でき、喧噪状態にあったことは間違いなく、障がい者保健福祉課による警告等の対応が間違いであったとまでは断定できない。

しかし、申立人が障がい者保健福祉課に電話をし来庁までした原因は、対応に問題があったことが契機になっているので、今後は、情報を共有できる体制と対応の迅速化を図ってほしい。

なお、近年、民間はもちろん、行政機関においても、録音録画等のデータを活用している例が散見される。活用に当たっては、十分かつ慎重な検討が必要であるが、行政の適正化や道民の権利保護のために、活用を検討してほしい。

2 審査をすることができない事案

該当なし

3 審査を中止した事案

該当なし

4 審査中の事案

3－7号 生活困窮に係る相談について

苦情の内容

申立人は、生活保護受給者であるが、昨年12月に防寒着・冬底靴・スマートフォンが壊れ、外出不能の監禁に似た生活になった。

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、本年2月には同市役所から、FAXは一切受け取らない旨の連絡が届いた。

なお、防寒着等が壊れる前から、生活保護法に基づいた家庭訪問がなく、道知事と〇〇市長に内容証明郵便で問い合わせたが、返信がなかった。

また、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。

- (1) 代表電話の電話交換業務員に、生活困窮に係る相談で、保健福祉部と総合政策部知事室道政相談センター（以下「相談センター」という。）以外の部署に繋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。

5 制度の対象外となった事案

該当なし

6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

該当なし

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
- ・ 苦情受付窓口一覧

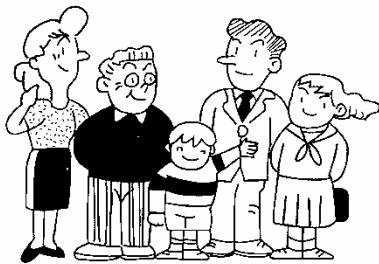
IV 関係規程等

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が、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

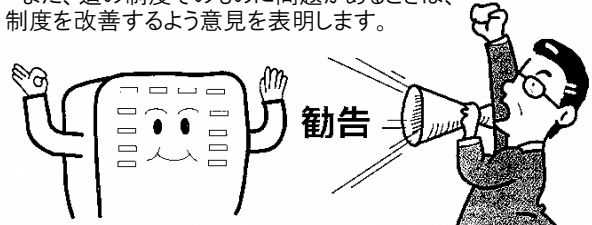
「知事」とは、道庁の各部局、総合振興局・振興局のことです。



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。

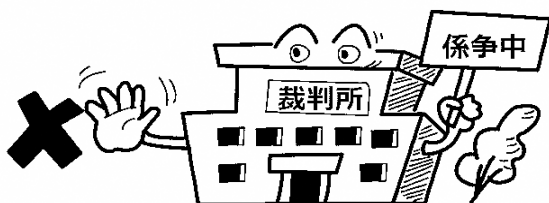
また、道の制度そのものに問題があるときは、制度を改善するよう意見を表明します。



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）

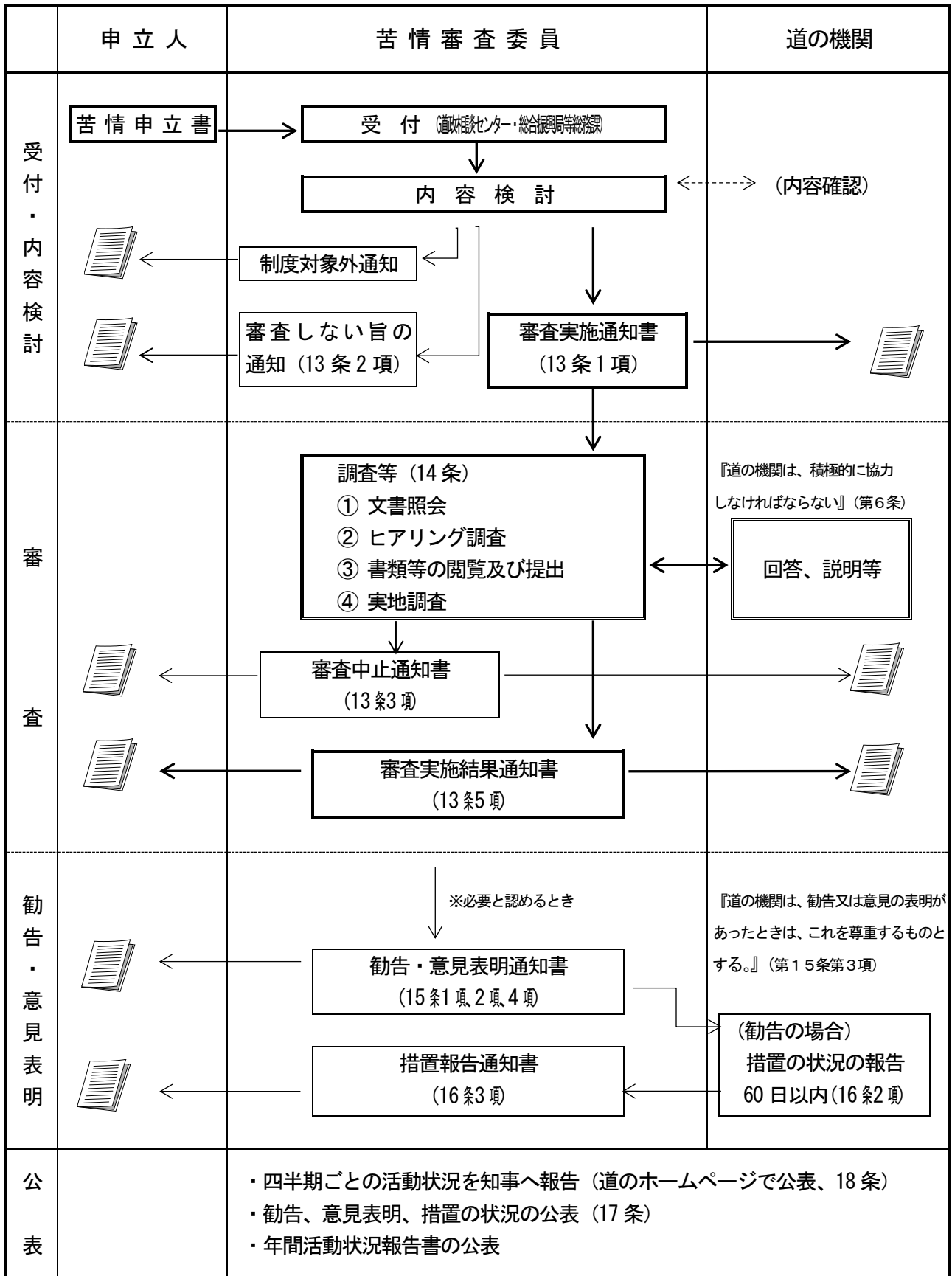
〔行政不服審査法の施行に伴う関係条例の整備に関する条例の附則〕
この条例は、平成28年4月1日から施行する。

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																							計
		H 11	H 12	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19	H 20	H 21	H 22	H 23	H 24	H 25	H 26	H 27	H 28	H 29	H 30	R 元	R 2	R 3	
知事	総 務 部	3	3	1	1	5	2	2	2		3		4	4	2				2	5	1	2	1	1	44
	総 合 政 策 部	1	6	4		3	1					1	2	2			1			1	1			1	24
	環 境 生 活 部	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3		2				6		1	3		1	2		34
	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	98
	経 済 部	1	2	1	2			1	2	1	3	1		1	1		1					3	3	1	24
	農 政 部	2	1	1	4	1	1	2				1	4	1				1	1					1	21
	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	120
	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	
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		74	
計	39	34	35	30	42	26	25	18	18	21	23	25	20	11	11	20	16	14	26	5	13	11	7	490	

※ 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

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		
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	300	
(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		46	
(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	87	
(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	167	
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		107	
(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) 議事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			24	
(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		39	
(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								9	
(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					8	
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	45	
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		74	
(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		69	
(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					17	
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	551	

苦 情 受 付 窓 口 一 覧

<p>□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</p>	<p>□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</p>
<p>□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</p>	<p>□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</p>
<p>□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</p>	<p>□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</p>
<p>□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</p>	<p>□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</p>
<p>□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</p>	<p>□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</p>
<p>□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</p>	<p>□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</p>
<p>□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</p>	<p>□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</p>

令和4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>

