

その先の、道へ。北海道
Hokkaido. Expanding Horizons.

北海道苦情審査委員 令和2年度活動状況報告書

令和3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 塚田 厚子	5
北海道苦情審査委員 野口 幹夫	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	11
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	12
2 審査をすることができない事案	14
3 審査を中止した事案	16
4 審査中の事案	17
5 制度の対象外となった事案	18
6 審査をすることが適当か申立ての内容を検討中の事案	19

IV 関係規程等

・苦情審査委員制度について	20
・「北海道苦情審査委員」制度の概要	21
・北海道苦情審査委員に関する条例	22
・苦情審査の流れ	26
・統計資料	27
・苦情受付窓口一覧	29

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2年度末の累計で483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2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う次第です。

2 苦情申立ての受付状況

令和2年4月1日から令和3年3月31日までの間に受け付けた苦情申立て件数は11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10件、道の機関以外に対するものが1件でした。

知事部局の内訳では、総務部が1件、環境生活部が2件、保健福祉部が2件、経済部が3件、建設部が2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、総務部の所管業務では道職員のマスクの着用に関するもの、環境生活部の所管業務ではアイヌ政策に関する審査請求等に関するもの、保健福祉部の所管業務では道立教育施設における単位取得に関するもの、経済部の所管業務では道産品消費回復事業に関するもの、建設部の所管業務では災害復旧事業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4件、後志1件、渡島1件、上川2件、オホーツク2件、十勝1件となっています。

3 苦情申立ての処理状況

処理件数は11件で、審査を終えて申立人に結果を通知した案件が4件、審査することができない旨を通知したものが4件、審査中が2件、制度の対象外が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、申立ての趣旨に沿ったものが1件、

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2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で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、道庁ホームページや「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	道職員のマスクの着用等について	2 - 3号
	環 境 生 活 部	北海道立消費生活センターの対応について	2 - 1号
		アイヌ政策に関する審査請求及び公文書開示請求について	2 - 5号
	保 健 福 祉 部	道立教育施設における単位取得について	2 - 7号
		道立教育施設における単位取得及び過去の不正行為の確認について	2 - 8号
	経 済 部	道産品消費回復事業に係るプロポーザルについて	2 - 2号
		道立高等技術専門学院の委託契約について1	2 - 9号
		道立高等技術専門学院の委託契約について2	2 -11号
	建 設 部	災害復旧事業の工事実施手続について	2 - 4号
		道営住宅建設に伴うテレビ電波受信障害について	2 - 6号
道 の 機 関 外		市立病院の診断等について	2 -10号

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	4
(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	1
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	2
2 審査をすることができない旨を通知した事案	4
(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及び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	2
(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	2
3 審査を中止した事案	0
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	1
(1) 道の機関の行為でないもの	1
(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	11

Ⅱ 苦情審査委員の所感

北海道苦情審査委員 塚田 厚子

北海道苦情審査委員 野口 幹夫

II 苦情審査委員の所感

四年目の所感

北海道苦情審査委員 塚田厚子

平成29年に委員を拝命して、早4年を経過し任期終了の時を迎えることになりました。ここ数年は大災害が多く北海道も例に漏れず胆振東部地震では、北海道全体で296万戸の電力喪失というブラックアウトに見舞われ、昨年来は新型コロナウイルス感染症の世界的パンデミックの中で、日本全体が騒然とした状況下にありました。その中で行政の果たすべき役割も大きく、道の職員の方々も日々苦慮されていました。苦情審査まで上がってくるものは限られていましたが、ある時期道政相談センターの電話窓口はひっきりなしの対応に追われ疲労もピークに達していました。日本の国自体に斬新で効果的な感染症対策が充実しているとは言い難い状況下で、各自治体は最悪の結果を回避すべく右往左往しながら最大限の努力を続けていたのではないのでしょうか。

私も無力感にさいなまれながら、行政問題に決して明るいとはいえない私が、この役目を頂きこの場に身をおいて考えたことは行政事務といえど、決して先例規則にとらわれすぎず、その状況下で臨機応変に変化を恐れずよりよい対応策を検討し続けることが大切ではないかということでした。人間ですから失敗もあるでしょうし、挫折もあります。それらを恐れず真摯に受け止めつつ、経験のない新しいことにも対応できる前進のための次のステップを考え続けることが肝要ではないかと痛感いたしました。

今年度の苦情審査の案件では3件ほど感想を述べたいと思います。【2-2号】は「道産品消費回復に係るプロポーザルが出来レースではないか」という苦情でした。

新型コロナウイルス感染症対策としての一環である道産品消費回復緊急対策事業の民間委託についての公募型プロポーザルに関する問題ですので、タイムリーでもあり、行政の手腕を問われるものでありました。結果的に道の機関に不備はなかったのですが、緊急性のため十分な考慮時間がとれていない点、税金投与の経済対策に公正、透明性が要請される点、民間活力利用の意欲の点など、道が行う民間委託事業の問題点も浮かび上がりました。苦情が必ずしもそのとおりではなくとも、一種の疑念を抱かせた点はあるそのような問題点は今後の事業執行に当たり改善点として大いに活用して頂きたいと思います。また民間活力利用は行政にとって必要なことであり、そこで行政のプロポーザル審査が民間活力を更に向上させるものとなれば相互作用が倍加します。その意味でプロポーザルの結果発表も単なる合否ではなく、今後の同種事業の進歩発展につながる示唆に富む報告的内容が盛り込まれることを期待したいと思います。

次は令和2年9月3日に申し立てられ同年9月18日に取下げられたため事案化し

なかったのですが道の「休業協力・感染リスク低減支援金」の再審査請求に関する苦情がありました。複数回の支援金の不支給の決定に納得のいかない申立人が、苦情審査を申し立てたものです。この問題もタイムリーで、緊急性があると思われたので、審査開始以前に即、道の担当へ電話確認したところ、担当部で即座に再調査が開始されました。その後支援金の支給が決定されたため苦情としては事なきをえたものでした。このことは、苦情審査が最後の砦となって機能した点は喜ばしいのですが、道の担当部の再調査自体がもう少し、うまく早く機能していれば、申立人の手間はかなり省くことができているのではないかと思います。当該事業に関する窓口業務のチームワーク体制、そのチームでの再確認作業、それを統括する道の担当部署、そこでの再確認体制等は、緊急時であればしょうがないと妥協するのではなく緊急時だからこそ尚更、丁寧に処理していく必要性が求められるのではないのでしょうか。苦情審査に上がってくるものは大抵、それ以前に少なくとも複数回の問合せ、申込み、連絡があるにもかかわらず、話がかみ合わなかった事案です。それまでの間に、申立人と担当者との間の行き違いが大きくなり修復できない溝ができあがって申立てに及んでくるのです。調査や検討が一度ならず複数回になる事案については殊更慎重に、丁寧に対応することが必要と感じられました。

第3は【2-4号】「災害復旧工事に係る建設管理部の対応について」の苦情です。これは当初疑念が想起された、河川工事の地元地権者への用地先行取得原則の違反行為があったのではなく、その意味で道の行為に大きな違反は認められなかったのですが、委託業者による立木の無断伐採、未買収地の形質変更、畦畔補償における地権者対応に関し、道自体の関わりもおおいに認められ反省材料は少なくありませんでした。民間委託事業に関する道のあるべき姿勢は、これが道本来の事業である意識を念頭に細部にわたり注意深く検討・実施する意気込み・スタンスを継続的に保つことです。クレームが発生したときこそ、他人任せではなく自らの問題として取り組み早期解決に向けての真摯な取り組みを実践することです。人間同志のトラブルは人間同志の真心なくして払拭できません。法的解決の中にさえ胸襟を開いて訴えかける心情のやりとりが必要ではないのでしょうか。さらに現状の喫緊の課題は本来緊急性を要する災害復旧工事が、地元地権者との信頼関係が絶たれたことにより大きく進行を阻害されたことです。苦情審査の経過が工事再開のための両者の話し合い、相互の信頼関係修復のための機会の実現に役立つことを祈念してやみません。

最後になりますが、この4年間道の職員の方々には大変お世話になりました。

不慣れな点は一から教えていただき、また市民感覚から厳しい意見も言わせていただきましたが、いつも丁寧に対応して頂きました。苦情審査委員制度はその方法等につき時代のニーズに沿った変容もありうるところでしょうが、その精神、制度趣旨はこれからも尊重されるべきと考えます。市民の声に丁寧に耳を傾け、行政のあるべき姿を模索する一助となるべき努力が肝要かと考えます。またこの4年間は、正門付近で

ずっと立ち続けの販売員さんに一言かけ、ビッグイシューを購入するのが私の朝の習慣になりました。この雑誌はとても啓発的でためになる記事もあり昼休みに楽しみながら読んでいました。重責を感じつつ、楽しい時もありました。本当にありがとうございました。

令和2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、2年半が過ぎました。

ところが、そのうち1年以上にわたって、まさに異常と思えるような状況が続いています。

昨年1月ころより拡大し始めた新型コロナウイルス感染症は、これまで、普遍とも思われていた社会や経済に、大きなダメージを与えるとともに、未だ、終息したとはいえない状況が続いています。

かつてのリーマンショックや東日本大震災に遭遇したときも社会や経済は混乱しましたが、そのときは、それまでの経験等から、回復、復興、復活といった将来のビジョンを見つけることができました。しかし、今回は、まさに、体の中に正体の分からないウィルスを取り込んでしまったように、出口の見えない暗中模索の状態が続いています。

市民も行政も、ベストの選択が何であるのかはもちろん、何がベターであるのか、いまだ正解が見えない状態です。

このような混乱の中、苦情審査申立件数も増えてくるかとも思われましたが、コロナ禍にかかわる苦情は、確かに申立てこそあったものの、実際には、コロナ禍が深刻になるにつれて、苦情申立件数そのものが、減少していきました。行政と市民の関わりが、一気に変化したわけではないでしょうから、喜ばしい結果というより、コロナ禍が、苦情を申し立てる余裕を奪うほど深刻であったということなのかも知れません。

実際、コロナ禍そのものが異常から日常になり、ある意味落ち着いてきた昨今では、思い出したように、苦情申立件数が、増加に向かってきているようです。

さて、本年度においては、特に印象に残っている事案がありました。これは、当たり前のことをしていれば、苦情に対する判断が容易であったのに、それをしていなかったために、判断が難しくなったという事案でした。

苦情となる事案には、「やるべきことをやっていれば苦情とはならなかったのに」という反省が必要な場合があります。しかし、今回は、必要な手続きについて記録を残していなかったために、理由がある苦情なのかどうか、行政側が「やるべきことをやっていたか」の判断が難しくなってしまったものでした。

そもそも、行政は、市民から付与された権力を行使していますが、その権力は大きなものです。もし、その権力が行使される際に適正な行使がされないと、市民の権利を損なう危険があります。ですから、そのような事態が生じないよう、種々の法が定められ、権力の行使は、定められた手続に従うよう求められています。

したがって、行政は、法を守らなければならないのは当然ですが、実際には、それに加えて、行政が法を守っていることを、明らかにして、市民の信頼を得ていく作業が必要になります。こ

の作業については、あまり目が向かないのですが、いざ問題が生じた場合には、行政の信頼を損なう大きな要因となってしまいます。

今回、私が担当した事案では、行政側は、通達に定められた手続きを守っているか否か、苦情申立人の主張する事実と、行政が主張する事実とが、対立している事案でした。ところが、行政側には、いつ何をしたかといった記録、つまり定められた手続きを守っていたことを明らかにする直接の資料が残されていませんでした。

その事案では、最終的に、他の種々の資料から、行政が、通達で定められた手続きを守っていたとの判断をすることになりましたが、何をどうしたかを示す直接の記録があれば、その判断は容易でしたし、もし、今回、その他の資料から判断できなければ、通達を守っていたという判断をすることはできなかつたと思われます。

行政側には、法を守っていくことに対して、重い責任が課せられていますが、法に従っていることを明らかにすることも、行政の重要な役割として、当然に求められる作業であつたであつたと思われます。

その事案においては、苦情審査委員として、あえて、その点を指摘させていただき、改善をしていくよう注意を喚起させていただきました。

今年度は、コロナ禍によるこれまで経験をしたことがなかつた社会状況が続きましたが、新型コロナウイルス感染症の流行が終息するまでは、年単位の時間がかかり、終息後も元の生活に戻れるという保証はないとも言われています。

そのような混乱の中、裁判等と異なり、厳格な手続きや要件を必要としない本制度は、道民の権利を守るため手軽に利用できる有用な制度であろうと考えております。私としても、これまでも増して、誠心誠意、職務を尽くしていかなければならないと考えております。

以上

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

2 - 4号 災害復旧事業の工事実施手続について

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

2 - 1号 北海道立消費生活センターの対応について

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

2 - 2号 道産品消費回復事業に係るプロポーザルについて

2 - 5号 アイヌ政策に関する審査請求及び公文書開示請求について

2 審査をすることができない事案

2 - 3号 道職員のマスクの着用等について

2 - 7号 道立教育施設における単位取得について

2 - 8号 道立教育施設における単位取得及び過去の不正行為の確認について

2 - 9号 道立高等技術専門学院の委託契約について1

3 審査を中止した事案

該当なし

4 審査中の事案

2 - 6号 道営住宅建設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

5 制度の対象外となった事案

2 -10号 市立病院の診断等について

6 審査することが適当か申立ての内容を検討中の事案

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

2-4号 災害復旧事業の工事实施手続について

ア 苦情の内容

申立人は、道が管理する河川に係る災害復旧事業に関係する地権者の一人である。
当該事業において、〇〇建設管理部(以下「建設管理部」という。)は、地権者の了解を得ないまま、次のような工事等を実施した。

- (1) 隣接者(申立人)への説明をせずに河川工作物の移転・改築工事(国有地)を発注
- (2) 立木の無断伐採、未買収地の形質変更
- (3) 申立人から賃借している土地の耕作者に対する畦畔の移転補償

申立人は、建設管理部に上記工事の経緯について説明を求めたが、不誠実な説明に終始するばかりで、解決に向けた対応がされない状況だったので、道政相談センターに苦情のメールを送信したところ、建設管理部から時間を有するとのことで明解な回答を得られていない状況である。

今回の事案は建設管理部の複数課が関係しているにも関わらず、違法性が認識されていないのであれば、建設管理部の事業執行の進め方に問題があると思われ、他建設管理部においても同様の不適切な工事实施や用地処理が行われているものと思慮される。

このような事案の積み重ねが道の信頼を損ね、大きな事件に発展することになりかねないので、今回の事案の不適切な部分の改善を求め申し立てるものである。

イ 審査の結果

建設管理部に対するヒアリングの実施や文書により確認したところ、次の事項が明らかとなった。

- (1) 申立人の主張によると河川工作物の移転工事を建設管理部が発注した際、隣接者である申立人に個別の説明がなかった。
- (2) 立木の無断伐採、未買収地の形質変更は、国有地の工事に伴う申立人所有地に対する任意仮設工事であるが、工事の受注者が国有地と錯誤して申立人に無断で行ったものである。

受注者の錯誤の主な原因は、発注者である建設管理部が作成した特記仕様書の不備によるものであり、無断工事の責任は地権者を確認をせずに施工した受注者にもあるが、発注者である同部も責任を認めている。

- (3) 畦畔補償に関する権利者の特定は、物件調査の受託会社の業務であり、同社は、電話により、申立人及び耕作者に確認の上、耕作者を権利者とする報告書を提出し、建設管理部はそれに基づいて畦畔補償契約を締結したものである。

しかしながら、申立人は、電話で了解した事実はないと主張しており、その事実認定は困難であるが、権利者を特定する場合、その確認は慎重になされるべきで、今回のようなトラブルが起こらないための予防策をしっかりとシステムに組み込む責任が建設管理部にはある。

建設管理部ではこの事案を契機に、権利者を特定する際には、確認、合意した内容については、関係者が記名、押印した文書を作成するなどの事務改善にすでに取り組んでいるとの説明があった。

また、立木の無断伐採、未買収地の形質変更については、申立人は、本来、緊急性を要件として用地取得前に事前着工を可能とする「起工承諾書」を建設管理部に提出していたが、その書面の内容は、申立人の土地を売却することについて事前承諾する内容であり、申立人もその認識で提出したものであったが、この書面を根拠に事前工事をされたのではないかと疑念を持った。

建設管理部は、この書面について、本来の「起工承諾書」の性格ではなく、事業の円滑な推進のために用地売却の事前承諾を得ることを目的とした書面であり、その標題が不適切であったと認め、今後改めることとした。

本事案においては、地権者である申立人への説明を建設管理部が受託者に任せっきりにしてきたことと、迅速さを欠いていたことなどが、申立人の信頼を得ることができなかった要因であると考える。

行政は工事全般の責任者としての在り方を認識して、トラブル対応は受託者任せではなく、今回のように住民との信頼関係が揺らぐようなことは防いで欲しい。

今後は、申立人との信頼関係の構築に向け、適切な対応をし、災害復旧工事の再開が必要である。

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

2-1号 北海道立消費生活センターの対応について

ア 苦情の内容

申立人は、転居に伴うインターネットの回線移転の遅れに関する事業者との問題の解決を期待して、北海道立消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)に相談をしたところ、消費生活センターは、

- (1) 消費生活センターから事業者に問合せをしても回答は同じであるとして、事実上、対応を忌避し、
- (2) 申立人が消費者ではないとして、法令解釈について虚偽の説明を行い、
- (3) 当該地域唯一の事業者との契約であるのに、安易に解約を促すなど、地方蔑視・地方切り捨てとなる対応をしたため、

消費生活センターが正しい職務を果たし、北海道の地域情勢を理解して北海道全域の生活向上に資する姿勢を有するようになることを希望し、本件において、消費生活センターは、相談受付の意思がなく、その機能への信頼を強く疑わざるを得ない状況があるとして、状況の是正を求めて苦情を申し立てたものである。

イ 審査の結果

消費生活センターの対応については、

- (1) 事業者への問合せやあっせんについては、必ず行わなければならないものではなく、本事案では、相談員は、その必要はなく、自主交渉をするべきと判断したものである。
しかしながら、相談員は、事業者に対して問合せ等をしない理由について、申立人に納得しうる説明をするべきであった。
- (2) 法令解釈について、申立人に虚偽の事実を述べて、事業者への問合せ等を拒否したとは言えないと考えるが、本件回線が事業用か否かは、問合せ等に関わる重要な事項であることから、その点を曖昧にしたまま相談を進めるべきではなかった。
- (3) やりとりの中で、取り得る手段についての一般論を論じたもので、相談員が解約や裁判を促したとか、相談員に地方蔑視の意思があるとまでは言うことはできない。

以上、問合せ等の実施は、相談員の判断が重視されることは理解できるが、本件の消費生活センターの申立人への対応として、説明や確認が十分ではなかったと思われ、今後、所管部である環境生活部においては、より充実した相談等を行えるよう、ご配慮いただきたい。

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

2-2号 道産品消費回復事業に係るプロポーザルについて

ア 苦情の内容

申立人は、令和2年に公告のあった経済部食関連産業室参事による道産品消費回復事業に係る公募型プロポーザルについて、

- (1) 審査会では、申立人による説明を聞いている様子はなく、持ち時間終了の30秒前に説明を打ち切られた。
- (2) 審査会の翌日、審査結果の通知前に、知り合いの事業者から連絡があり、本事業と酷似した内容の事業が実施予定であり、運営を行う企業名などの詳細な情報を聞いた。

といった状況から、本件公募型プロポーザルによる事業者の選定は予め決まっていたのではないかと疑念を持つに至り、道に対して説明を求めるため、苦情を申し立てたものである。

イ 審査の結果

受託者の会員団体が審査結果の決定前から、受託者が通信販売する商品を募集する準備行為をあらかじめ行ったことが今回の苦情の発端となっているが、

- (1) 受託者は、受託した場合に備えて準備行為を行い、受託できなくても自社の事業として行う予定であった。
- (2) 受託者が提出した企画提案書にも、「契約締結からキャンペーン開始までの期間が短く商品を取り揃えることは困難。そのため、自己負担による準備行為を開始し、契約締結後直ちにサイトを立ち上げられるようスケジュールを構築した。」と明記しており、また、受託者が

ら会員各位へ送った文書にも「自社が受託者となった場合に備えて、販売商品を集めることとしましたので、別紙要領に沿って商品登録書を自社まで提出をお願いします。」、「なお、受託できなかった場合も自社が通販事業を行う予定です。」との記載があった。

- (3) しかし、受託者の会員団体が発信した営業案内では、受託した場合に備えている旨の表現が抜けており、あたかも受託者が決定したと読み取れる内容となっていて、明らかに誤解の原因となった。

以上より、準備行為は、受託者が独自に行ったもので、道の行為に問題はないと認められる。

ただし、審査会での申立人による提案説明の時間管理については、弁明書で道側の手違いを認め、謝意を表しており、申立人に対して丁寧に説明していただきたい。

2-5号 アイヌ政策に関する審査請求及び公文書開示請求 について

ア 苦情の内容

申立人は、環境生活部アイヌ政策課(以下「アイヌ政策課」という。)に対して、行政不服審査法に基づく審査請求をしているが、3ヶ月を経過しても審査請求に関する道の弁明書の提出等がなされていない。また、公文書開示請求も行っているが、1ヶ月以上経過しても文書の開示がなされていない。

申立人は、不作為による職務怠慢であるとして、苦情を申し立てたものである。

イ 審査の結果

- (1) 行政不服審査法の規定に基づく弁明書提出の遅れについては、行政庁における審査請求の審理中の事案に関することであり、北海道苦情審査委員に関する条例(以下本Ⅲ項において「条例」という。)第12条第1項2号(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)に該当し、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。
- (2) 公文書開示請求については、アイヌ政策課は開示決定期間の延長を行ったと主張し、申立人はその通知書を受領していないと主張しているが、延長通知書に知事印が押印されたと思われるなどの状況から延長通知書は申立人に送付されたものと考え、手続上の不備があるとまでは認められない。

しかし、アイヌ政策課が開示決定期間の延長通知の送付に関する、明確な記録を残し、かつ、申立人に対して、早期に状況を説明しておけば、本件のような苦情は、避けられたと考える。

アイヌ政策課においては、早急に、郵便物の発送記録を含めた記録の管理について改善する必要があるとともに、より丁寧な対応が必要と思われる。

2 審査をすることができない事案

2-3号 道職員のマスクの着用等について

ア 苦情の内容

申立人は、新型コロナウイルス感染拡大が深刻な折、知事が、不要不急の行動、業務縮小を訴え、出勤制限などを提案しても、〇〇総合振興局において職員がマスクを着用せずに職場で業務をすることは、新型コロナウイルス感染の発生源になりかねないことについての認識の甘さであり、誠に遺憾であるとして、苦情を申し立てたものである。

- (1) 知事がマスク着用の必要性を行動で示し、道職員も道民に対し指導する側であることから、率先して感染リスク回避へ細心の注意を払うべきではないか。
- (2) 〇〇総合振興局の単身赴任者が、毎週末札幌と〇〇を往来していることの自粛を求める。

イ 審査をすることができない理由

申立人による苦情は、条例第12条第1項第8号(自己の利害にかかわらない)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。

申立人は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、感染回避のために細心の注意を払わなければならない中、道民に対して指導すべき〇〇総合振興局の職員が、マスクを着用せずに業務を行っている状況や単身赴任者の毎週末の札幌・〇〇間の移動について、適切な対応を求めている。

申立ての趣旨は、適切な対応がされないことによる、新型コロナウイルスの感染拡大の危険等への懸念そのものであり、申立人自身の利益が侵害された、あるいは侵害される危険にあるということの主張ではなく、自己の利害にかかわるものとは言えないので、苦情審査の対象とはならない。

2-7号 道立教育施設における単位取得について

ア 苦情の内容

申立人は、道立の教育施設(以下「教育施設」という。)に在籍中の学生であるが、不正行為を行ったことにより単位を取得できなかった。

自らの過ちについて深く反省しており、二度とこの様なことを行わないと考えているので再履修をお願いしたい。

イ 審査をすることができない理由

本件申立ては、条例第12条第1項第11号(審査することが適当でないとき)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、審査することができない。

(理由)

- ・ 本件申立ては、自身の不正に対する教育施設の処分に関わるものであるが、申立ての理由からは、教育施設の処分が、不当、不適切等であるとの主張は読み取れない。
- ・ また、申立人は、自己の不正行為を認めて反省し、教育施設の処分が不当、不適切であったとの主張がなされているとは思われない。

以上、本件申立ては、審査をすることが適当ではない。

2-8号 道立教育施設における単位取得及び過去の不正行為の確認について

ア 苦情の内容

申立人は、道立の教育施設(以下「教育施設」という。)に在籍中の学生であるが、教科の単位取得にあたり、不正行為を行ったことにより留年となった。

自らの過ちについて深く反省しており、二度とこの様なことを行わないと考えているので再履修をお願いしたい。

また、過去における同様の不正行為の有無について確認をお願いしたい。

イ 審査をすることができない理由

本件申立ては、条例第12条第1項第11号(審査することが適当でないとき)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、審査することができない。

(理由)

- ・ 本件申立ては、自身の不正に対する教育施設の処分に関わるものであるが、申立ての理由からは、教育施設の処分が、不当、不適切等であるとの主張は読み取れない。
- ・ また、申立人は、自己の不正行為を認めて反省し、教育施設の処分が不当、不適切であったとの主張がなされているとは思われない。
- ・ なお、過去にも不正行為により単位を取得できた卒業生がいるとの不満も持っているが、当該卒業生の不正行為が発覚して、申立人と異なった処分となった具体的事実の主張もなく、今回の処分そのものが、不当、不適切であるということと、結びつくものではない。

以上、本件申立ては、審査をすることが適当ではない。

2-9号 道立高等技術専門学院の委託契約について1

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。)が締結した委託契約について、随意契約によって行われていることから、次のとおり申し立てたものである。

- (1) 随意契約の相手方となっている一般社団法人A(以下「A」という。))が北海道財務規則運用方針に規定する「存立援助を必要とする」団体であることが疑問である。
- (2) 平成29年度に行ったAとの随意契約の理由は、「地域において業務可能な唯一の法人であり、当該業務を実施するための体制が整っているため。」とあるが、A以外の2団体とも随意契約を行っており、これは誤った選定である。
- (3) 令和元年度は、Aを「存立援助を必要とする」団体から外し、上記2団体の内の1団体のみを「存立援助を必要とする」団体として随意契約している。
- (4) 専門学院に存立援助を必要とする団体との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から存立援助団体との随意契約の相手方リストの通達があり、必ずそのリストの中の相手と随意契約を行うとのことであった。

以上、当該教育施設の契約行為は、公平・公正を害し、税金が特定の者の利益として使われている。

随意契約をやめて、プロポーザルによる契約を行うべきである。

イ 審査をすることができない理由

申立人は、専門学院が行っている随意契約について、その相手方の選定理由に疑問を呈するとともに、その選定が誤っていること、併せて、税金が一部の者の利益のために使われている可能性があることを指摘している。

確かに公的性質を有する組織が、法の趣旨に反し、公平・公正に反する行為を行ったり、税金が適切に利用されなくなったり、しかも、それにより一部の者が不当な利益を得ているのであれば、看過できない。

- ・ しかしながら、仮に、申立人が指摘することが事実であったとしても、申立人自身の利益が損なわれているとの主張はなく、本件随意契約が申立人個人の利害にかかわることとは考えることはできない。
- ・ また、税金の使途が適正か否か、一部の者の不当な利益となっていないかという疑念も、道民を代表した問題提起とはなるが、申立人個人についての利害にかかわる問題とはならない。

したがって、今回の申立人の苦情の内容及び理由は、条例第12条第1項第8号(自己の利害にかかわらない)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。

3 審査を中止した事案

該当なし

4 審査中の事案

2-6号 道営住宅建設に伴うテレビ電波受信障害について

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え工事に伴い、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) 協定書について、建設部住宅課(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ため、苦情審査を申し立てたものである。

2-11号 道立高等技術専門学院の委託契約について2

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5月から10月に実施する事業の委託契約(令和2年12月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12月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はじ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。)から存立援助が必要とされるリストが示され、このリストに記載し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、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。
- (5) 申立人も存立援助に該当すると思われ、なぜ指名選考の対象にならなかったのか疑問である。
- (6) 道出納局財務指導課に「存立の援助の必要性」について尋ねたところ、「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。
「個別、具体的に検討する」としながら、不存在となった公文書に基づき約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。
- (7) 令和3年5月から10月の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。
プロポーザル方式は、審査員の全員が専門学院の役職員であり、選考委員に第三者等の外部の人員の参加や、審査手続、審査基準も公表するべきである。
- (8) 随意契約が続くと令和3年度の契約は全てAが受注することが予想される。
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や〇市OBが就いており、道の関係団体なので存立援助団体としているのではと疑念を持つ。
- (9) 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。
- (10) 「北海道財務規則運用方針」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得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。
- (11) 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により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いる。

「存立支援」による一者随契をやめ、「競争入札」とすべき。

また、本年5月から10月に実施する事業に係る委託契約のやり直し・再検討を求める。

5 制度の対象外となった事案

2-10号 市立病院の診断等について

ア 苦情の内容

申立人は、市立〇〇病院をはじめ13か所余りの病院の〇〇科を受診したが、申立人が病

気であるにも関わらず、各病院は、それを隠蔽し異常はないとの診断結果を出している。

また、〇〇警察署に被害届を出したが隠蔽された。

申立人は、下記(1)及び(2)について苦情を申し立てるとともに、(3)について苦情審査委員に要望する。

(1) 〇〇市長及び市立〇〇病院をはじめとした各病院による病気の隠蔽工作

(2) 〇〇警察署長による被害届の隠蔽

(3) 申立人の治療に最適な〇〇病院への治療の依頼

イ 制度対象外の理由

条例では次のとおり規定されている。

・第1条

苦情審査委員制度は道政に対する苦情を審査することが目的であること

・第2条

苦情の対象となる機関は道の機関であること

・第4条

苦情審査委員の所掌事務は道の機関の業務に対する苦情を処理すること

本事案は、以上の規定に合致しないものであり、第12条第1項第11号(審査することが適当でないとき)に該当することから、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。

(理 由)

(1) 〇〇市、市立〇〇病院他の各病院及び〇〇警察は道の機関ではない。

(2) 病院の紹介は、苦情審査委員の権限ではない。

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

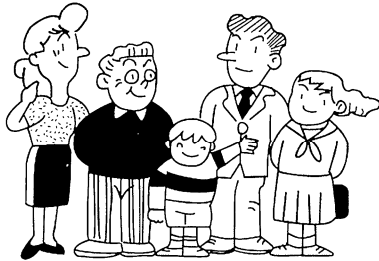
IV 関係規程等

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、地方労働委員会、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。

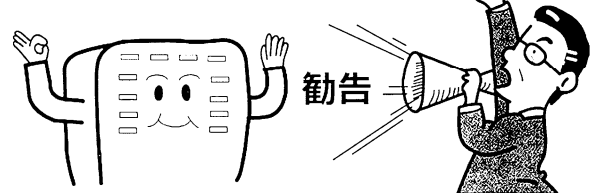
「知事」とは、道庁の各部局、総合振興局・振興局のことです。

行政指導
行政処分



審査結果はどのように活かされますか？

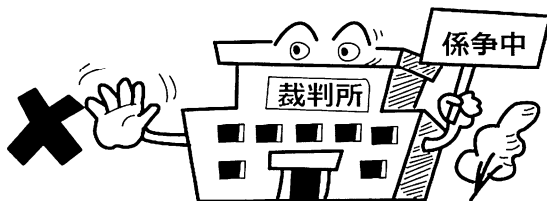
苦情の原因が道の機関が行った行為にある場合、苦情審査委員が必要と認めるときは、道の機関に対して問題点を改めるよう勧告します。また、道の制度そのものに問題があるときは、制度を改善するよう意見を表明します。



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ないとき
- ・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。

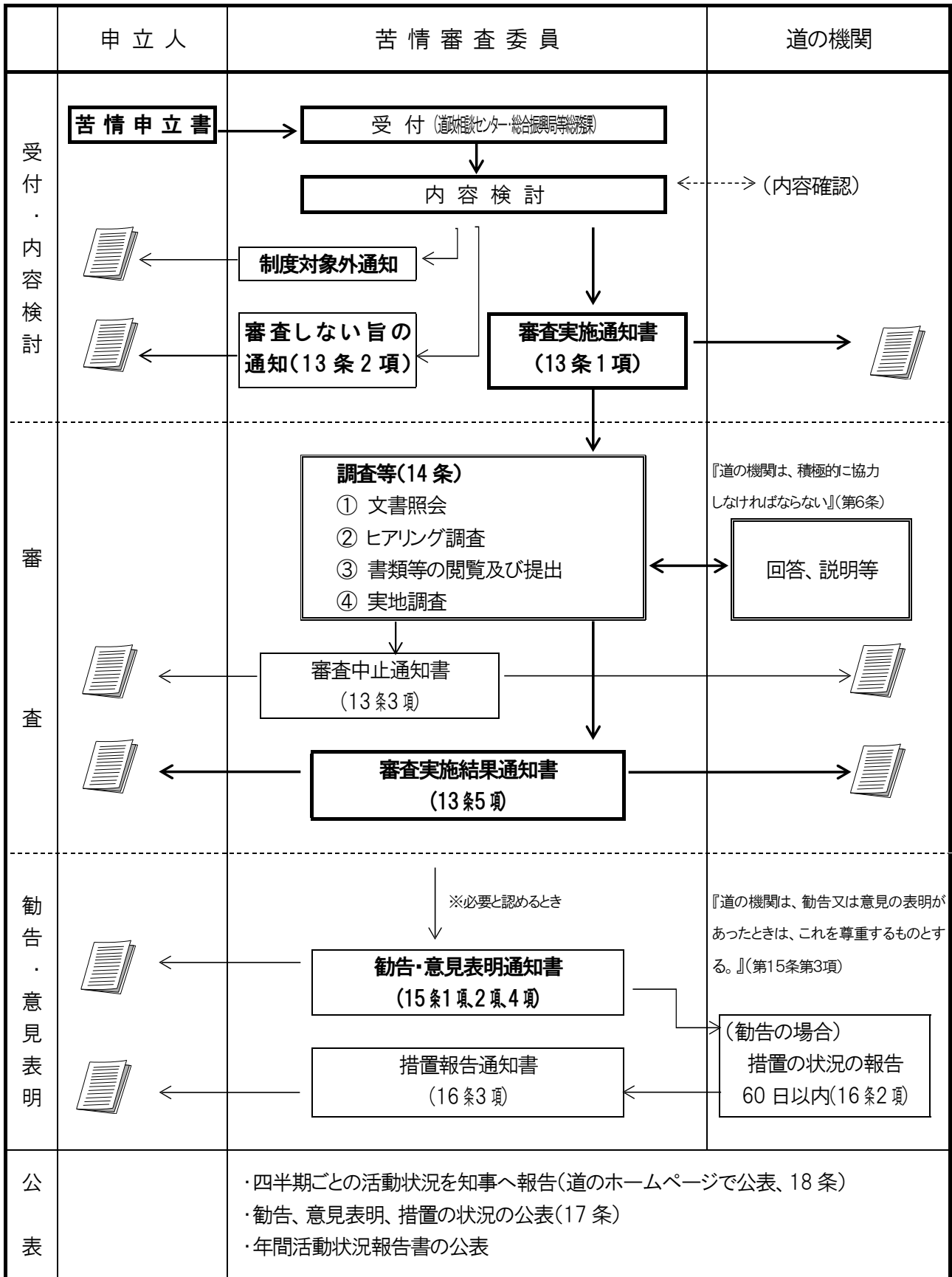
附 則(平成29年3月31日条例第15号)

〔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	
知 事	総 務 部	3	3	1	1	5	2	2	2		3		4	4	2				2	5	1	2	1	43
	総 合 政 策 部	1	6	4		3	1					1	2	2			1			1	1			23
	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	97
	経 済 部	1	2	1	2			1	2	1	3	1		1	1		1					3	3	23
	農 政 部	2	1	1	4	1	1	2				1	4	1				1	1					20
	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	119
	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	31	
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	483

※ 条例改正により病院事業管理者を平成29年度から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
	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			
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	292		
(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	83		
(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	163		
2 審査をすることができない事案	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及び不服申立て審理中のもの	1	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	1	2		1			2	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	1	1	1			2	2	2	3	4	2	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	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	1	1	2	3	1	4		2		1	2	1	1		2	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	1		2	2				44		
5 制度の対象外となった事案	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	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	542		

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-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3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

北海道のホームページアドレス

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