

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

北海道苦情審査委員 令和元年度活動状況報告書

令和2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 塚田 厚子	7

III 苦情申立て事案

1 審査を終えた事案	9
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	9
(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	11
2 審査をすることができない事案	15
3 審査を中止した事案	18
4 審査中の事案	18
5 制度の対象外となった事案	19
6 審査をすることが適当か申し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
・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し立てがあれば、苦情審査委員は速やかにその申し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、令和元年度末の累計で472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、令和元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お願いする次第です。

2 苦情申立ての受付状況

平成31年4月1日から令和2年3月31日までの間に受け付けた苦情申立て件数は13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、教育委員会に対するものが1件、選挙管理委員会に対するものが1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2件、環境生活部が1件、保健福祉部が2件、経済部が3件、水産林務部が1件、建設部が1件となっており、介護保険サービス、道への問合せに関することなど様々な分野での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復興支援に関するもの、保健福祉部の所管業務では介護保険サービスに関するもの、水産林務部の所管業務では道有林の境界に関するもの、建設部では不動産取引に関するもの、教育庁の所管業務では教員免許の申請に関するものとなっています。

苦情申立人の居住地による(総合)振興局別の件数では、空知1件、石狩5件、胆振4件、オホーツク1件、十勝1件、道外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、令和元年度に苦情申立てを受け付けた13件となっています。その内訳は、審査を終えて申立人に結果を通知した案件が6件、審査することができない旨通知したものが6件となつて

います。

なお、審査を終えて申立人に結果を通知した6件は、申立ての趣旨に一部沿ったもの2件、道の機関の行為に不備がないもの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」制度は、制度の発足から20年が経過しました。

この間、苦情審査委員諸先輩や事務局のご努力もあり、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」、新聞広告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、この制度がさらに定着し利用していただけるよう、各種の機会をとおした取り組み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	寺社の復興支援に関する要望について	元- 7号
		幼稚園の無償化について	元- 12号
	環境生活部	アイヌ施策に関する情報提供について	元- 5号
	保健福祉部	訪問介護サービスに伴う不正指摘の対応について	元- 6号
		国民年金と生活保護基準について	元- 13号
	経 済 部	砂利採取に係る違反行為について	元- 2号
		苦情審査結果の再審査の申立てについて	元- 4号
		苦情審査結果の再々審査の申立てについて	元- 8号
	水産林務部	道有林の境界について	元- 10号
	建 設 部	不動産取引に係る違反行為について	元- 1号
教 育 委 員 会		教育免許の申請について	元- 11号
選 挙 管 理 委 員 会		北海道選挙管理委員会への問合せについて	元- 3号
道 の 機 関 外		北海道警察の対応について	元- 9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	6
(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	2
(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	4
(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	0
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	13

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 塚田 厚子

Ⅱ 苦情審査委員の所感

令和元年度所感

苦情審査委員 野口幹夫

平成30年9月に、本職に就任し、1年半が経過いたしました。この間、道民の皆様の悩みや不安、不満などに接せさせていただいております。

本制度は、道政に対する道民の苦情を受け付け、中立的な立場から原因を究明し、是正等の措置を勧告することによって、簡易迅速に問題を解決する制度とされています。

これは、行政におけるもっとも重要な役割のひとつであると思われまます。

したがって、本制度において、審査をするということは、単に、道民の皆様の主張が認められるか否かを安易に判断するのではなく、なぜ、そのような苦情に至ったのかという原因を明らかにして、道の対応はどうであったのか、それは正しかったのか、どうすべきであったのか、今後どうすべきなのか等を含めた真の解決を見越した上で考え、判断しなければならないものと考えております。

しかし、実際には、申し立てる側である道民の皆様は、現状がどのようなものであるのかとか、苦情の内容がどのようなものであるのかを、十分に説明できない場合が、少なくありませんし、それを理由あらしめる資料を十分に持っていない場合も多くあります。

裁判では、主張をする側に、「主張責任」「証明責任」という重い責任があり、自らの力で主張・立証できなければ、認められないという、ある意味冷たい対応がされてしまいます。しかし、本制度の趣旨からすると、道民の皆様に、そのような重すぎる責任を負わせて、苦情を述べる機会を奪ってしまうことなく、簡易迅速に権利保護をしなければならないと考えます。

そのため、苦情審査委員としては、審査を進める上で、主張の補充や資料の追加を申立人側をお願いするだけでなく、対象となる機関に対しても、事案を明らかにするための協力をお願いをすることが多々あります。

私も、苦情の申立人はもとより、対象機関に、重ねてお尋ねをしたり、足りない資料をお送りいただいたり、可能な限りの協力を繰り返しお願いして、ようやく申立人の苦情とはどういうものであるのか、なぜ苦情を申し立てることになったのか、その苦情に理由があるものであるのかどうか等苦情の実態を把握することに繋げております。

本年度も、申立人や行政機関に繰り返しお手紙等で、お話を伺い、20年以上前の資料や、詳細な交信記録等を出していただいて、ようやく事情がわかってきたという事案がありました。

近年の社会情勢の変化は、極めて急で大きく、且つ複雑で、予想も困難となっております。

実際、毎年のように、地震や、台風、国際情勢の激変、経済の混乱などに見まわっております。今年も年明けから、予想もしていなかった新型コロナウイルスの流行で、本所感を作成している時点では、北海道、日本のみならず、世界が混乱し続けており、その混乱は、道民の皆様に、これまで予想していなかった苦痛を生み出しております。

行政は、それらの変化や突発的出来事に即応した対応を迫られておりますが、その中で、「より良い」ではなく「最良の」選択をして即時実行していくことは簡単ではないでしょうし、仮にそれが可能であったとしても、道民の皆様が納得できるような対応が出来るものではないでしょう。

道民の皆様にとっては、到底、甘受出来ないような事態が生じ、道政に対する苦情となってくるのは避けられないところであります。今回の新型コロナウイルスへの対応でも、今後苦情という形で上がってくることが予想されますが、新しく、複雑であるが故に、その苦情をどう説明したら良いか、それを裏付ける資料はあるのか、あったとしてどういう意味を持つのか、申し立てる道民の皆さんにとっては、苦慮するところかと思えます。

そのような社会において避けようのない変化や状況における道民の皆様の不利益を苦情という形で吸い上げ、裁判などとは違う方法で検討・判断していくことができる本制度が利用されることは、本制度の意義からして、重要性を増しております。

これからも、苦情審査委員としての責任を果たさなければならない場面が増えていくのではないかと考えております。

私も、そのような重い職責を果たせるよう、精進をしていきたいと考えております。

以上

三年目の所感

苦情審査委員 塚田厚子

あっという間に月日が過ぎ去っていきます。

特にここ数ヶ月は不安と焦燥感ばかりが増大しています。

平成から令和へと時代の移り変わりに遭遇したかと思ったら今度は新型コロナウイルス問題が世の中を震撼させています。

ウイルス感染による生命・健康被害、その防疫のための都市封鎖による経済的疲弊・恐慌と甚大な被害があり、これまで経験がない恐怖を感じさせるものがありますが、よく考えてみるとこれは決して予知できなかったものではなく、近くはサーズ・マーズ・エボラ出血熱、古くはコレラ・ペストの感染流行の歴史、また経済的には世界恐慌、リーマンショック等々教訓とすべきものは数多く存在してきました。

2009年にも新型インフルエンザ流行で日本でも3000人以上の死者が出て、その際に新しい防疫体制構築の必要性を含んだ報告書が出ていたにもかかわらず人類はなかなかその教訓を生かせないのが実情のようです。

今や社会に渦巻く問題は単純な形では集約しきれず、(貧困、格差社会問題、人権虐待、労働環境、原発問題から、地球規模の気候変動、地球環境保護、食糧・農業被害問題等々)本当に多種多様な問題が満ちあふれています。

その中で自分に何ができるのかと忸怩^{じくじ}たる思いはありますが、やはり身近にできることをコツコツとささやかにしていくしかないのだと思います。

苦情審査の問題についても小さなことを見逃さずに、地道に問題の掘り起こしに努めなければと思います。

昨年度の案件で、感じたことをいくつか述べてみたいと思います。

一つは、アイヌ政策に関する道の情報提供に対する姿勢の問題です。

申立人は、道が行っているアイヌ子弟大学等修学資金等貸付制度の運用状況について予算総額・貸付状況・猶予・減免状況、返済状況について、情報提供を要望し、情報開示請求の手続きまで行ったのに、道としてはのりくらりとなかなか応じないものでした。

内容的には別に非開示事項でもなく、道議会でも公表されている統計的数値で、道の担当課が集計してまとめる報告事項的なものと思われました。

それなのに再三の、要望、請願手続き、更に開示請求に対して、何ら根拠を示さず拒絶し、更に情報開示請求の煩瑣^{はんさ}で細かな手続き要件を逆にとり、容易に見て取れる申立人の意図をくみ上げない姿勢はむしろ情報公開をないがしろにする姿勢にすら見えました。

情報公開制度は、勿論国民の「知る権利」を具体化するもので市民側からすれば権利性が強調されますが、行政の側から言っても行政の執行を市民に示し、説明責任を果たし、よって市民から行政への信頼をえて執行手続を確かなものとするための有効な手段となるものなのです。

つまり情報公開は行政側にとって適正な政治・行政のプロセスを透明化し、行政に対する国民の納得や信頼を得るための重要なツールとなるものなのです。

道の担当課にはその意識が希薄で、何か情報公開を躊躇する雰囲気が見られたので、ヒアリングを何度か行いその意識を伺ってみました。

その結果申立人の照会内容に答えるレベルに近づいたと思われます。

今後も自分たちの業務は適正にやっているのだと自信を持って公開すべきことは公開して頂きたいと思います。

また、私としてはヒアリングの中で、北海道環境生活部が担当している「アイヌの人たちの生活向上に関する推進策」の話の聞いたことは大きな収穫でした。

北海道では現在ウポポイ、イランカラプテ・キャンペーン等もなされていますが、実際には北海道に住みながら、アイヌ民族のことは余り知らないのが現状です。

生活格差がある現状、更に独特の伝統、文化の継承、発展のための担い手への支援の必要性、自然と深く交わり合理的なリサイクル循環を身につけた生活習慣自体、少数民族・零細規模事業への保護支援策の必要性、次世代の担い手養成の必要性等々、これらは時代の文化を高める北海道独自の重要な施策だと思います。

北海道にはこのことを大いに道民に知らせ、情報公開して議論を経て、人々の信認をえて、自信と誇りをもって、この施策を進めていって頂きたいと思います。

もう一点は、平成31年4月の教育職員免許法改正施行という改正法律施行時に起きやすい、手続き変更への準備不足がもたらした不手際とも言うべき苦情でした。

しかしこれは結果的には落ち度といえるものはなく、法改正に伴う経過措置による救済策により、事なきを得て審査実施には至りませんでした。

早めにヒアリングを行い、実態を把握し、申立人にもお手紙を差し上げ、いろいろなことを確認して、申立人の不利益となる事態は避けることができました。

法律改正の端境期、移行期には混乱が生じるのはある意味避けられませんが、円滑な行政のためにはやはり、日頃の準備が必要であり、それに関わる人々が互いに助け合い、信頼し合ってことを進めるという当たり前のことが必要です。

私の印象としては、ヒアリング等で実際に顔を合わせながら詳しくお話を伺い、その中で最善策を講じられたらベストなのではないかと思いました。

今回はヒアリング等を活用できたことが収穫でした。

苦情審査の問題は、案件の問題のみならずシステム自体の問題もあります。

やはり、スピードを要求される現在には時代遅れで使い勝手の悪さがあると思われます。

また長年経ていながら浸透しているとは言いがたい点もあります。

手続きや仕組みの見直しの議論が必要かと思っています。

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

元 - 5号 アイヌ施策に関する情報提供について

元 - 6号 訪問介護サービスに伴う不正指摘の対応について

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

元 - 1号 不動産取引に係る違反行為について

元 - 2号 砂利採取に係る違反行為について

元 - 3号 北海道選挙管理委員会への問合せについて

元 -10号 道有林の境界について

2 審査をすることができない事案

元 - 4号 苦情審査結果の再審査の申立てについて

元 - 7号 寺社の復興支援に関する要望について

元 - 8号 苦情審査結果の再々審査の申立てについて

元 -11号 教育免許の申請について

元 -12号 幼稚園の無償化について

元 -13号 国民年金と生活保護基準について

3 審査を中止した事案

該当なし

4 審査中の事案

該当なし

5 制度の対象外となった事案

元 - 9号 北海道警察の対応について

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

該当なし

(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの

元-5 アイヌ施策に関する情報提供について

ア 苦情の内容

申立人が、2019年5月、6月(請願)の2回にわたり、環境生活部にアイヌ子弟大学等修学資金の貸付制度の運用状況(予算総額、貸付状況、総数、総額、猶予状況、減免状況、延滞状況、返済状況等)について、資料の情報提供を要望し、6月には電話確認し、さらには公文書開示請求まで行っているにもかかわらず、3ヶ月を経過しても誠実に対応されていないことに関し苦情を申し立てるというもの。

また8月に公文書の一部開示決定通知がなされたが、そこには自分が要望した上記請願書について請願法に基づく誠実な処理がなされていないことが判明した。

イ 審査の結果

当初、環境生活部は、メールで「道の貸付状況は情報提供できない旨」回答しており適切に対応したと結論づけていたが、次の点で適正さを欠くものと言わざるを得ない。

- ①提供すべき情報の理解について、環境生活部と申立人との間に齟齬が生じていたが、環境生活部の対応に丁寧さを欠いていた点
- ②情報提供できないと結論づける根拠を何ら示してしていない点
- ③前段の情報提供の要望と、後段の公文書開示請求の取り扱いを、異なる行政事務取扱手続きの違いから分断し、申立人の意図に沿った対応ができなかった点

上記①について、5月、6月の時点での申立人照会内容は、北海道から市町村への貸し付け内容に関するものであり、実際道が行っているのは、市町村へではなく、直接住民に対するアイヌ子弟大学等修学資金等貸付制度なので、前段について情報提供できないと述べるのは当然のことであり問題はない。

しかし、6月以降の申立人と道側とのやりとりの中で、申立人の要望は「道が行っている、貸付制度の運用状況(予算総額、貸付状況、総数、総額、猶予状況、減免・延滞・返済状況等)で

あることが、道側には認識できていたにもかかわらずこれに対応していない点である。

上記②については、情報提供できるものと、できないものがあるのであれば、それを区別し、できないものについては理由を示して説明すべきであるが何ら根拠をしていない点である。

上記③は、道の弁明としては、この時点で申立人が公文書開示請求を行うとの予告をしていたので、こちらで対応しようとしていたが、申立人から出された公文書開示請求の対象内容が大学修学資金貸付状況に係るものではなく、アイヌ政策推進局長決裁文書というものだったので、申立人の依頼内容に変更があったものとして解釈して2年分の局長決裁文書を開示したとのことである。

ちなみに、大学等修学資金貸し付け状況にかかる文書は、アイヌ政策課長、各(総合)振興局決裁文書に含まれるもので、アイヌ政策推進局長決裁には含まれないとのことである。

しかしこれでは、申立人の意図が理解できていたのに形式的体裁にとらわれた対応に終始したということになる。

初期段階で、取り扱う内容に関して、双方に齟齬(そご)があったことは考慮できるとしても、その後の問い合わせ、連絡状況から申立人の意図は十分くみ取れたにも関わらず、道側としては適切なアドバイス、指摘をしなかったことがうかがわれる。

最終的には、申立人の照会内容に答えるレベルに近づいたが、迅速な処理とは到底いえず、不手際な対応があったことは否めない。

申立人が求めるものの確認をせず、開示請求についてのみ対応したことは、丁寧さが不足していた。

環境生活部は、今後情報提供依頼や開示請求等があった場合は、請求者の要望や真意を確認するなど、齟齬の生じないよう、丁寧な対応に努めるとしており、具体的改善の努力を求める。

元-6 訪問介護サービスに伴う不正指摘の対応について

ア 苦情の内容

平成28年、指定居宅サービス事業所Aは、要介護状態区分が「4」である申立人の妻の訪問介護に際し、不正行為(居宅介護サービス費の不正請求、虚偽文書提出、虚偽報告)を反復・継続して実行した。

〇〇振興局は、事業所の行った不正の請求等に関し、介護保険が適用されない事象について介護保険が適用されるとしたり、時間の水増しを行って料金を水増し請求した事案で、事実を誤認し、介護保険法第77条第1項第6号及び7号、11号の要件について不当な判断を行っている。

また、令和元年10月に電話等で問い合わせた際に、大声で抑圧的に発言する等しており、対応が不適切である。

イ 審査の結果

本件申立人の苦情のうち、以下の3点については、条例第12条第1項9号に基づき、審査をすることが出来ない。

- ①平成28年6月に、申立人が、訪問介護サービスについて、苦情を申し立てた際に、〇〇振興局が、「不正請求として認められるような事実は確認出来ない」と判断したこと。
- ②平成30年9月に、申立人の苦情に対して、平成28年に確認した内容と同じで、新たな事実がないとして、調査を行わないと判断したこと。
- ③令和元年10月に、不正の事実は確認出来ないとの判断をしたこと。

上記①については、平成28年6月、申立人から、保健福祉部施設運営指導課に、訪問介護によるヘルパーの介護役務不存在等、訪問介護サービスに関して不正があった旨の苦情申立があり、同課から〇〇振興局に情報提供された。

〇〇振興局は、事業者に事実確認を行い、同月〇日、〇〇市、〇〇警察署、事業者に、申立人を含む会合を実施し、不正請求として認められる事実は確認出来ないと判断した。

同課は、申立人に対して、同年7月に、会合後の経緯(会合時の申立人の要望を上司への報告を行ったこと)を含む再度の説明をしたが、申立人は、上記〇日の結論について、納得できなかったものである。

上記②については、平成30年7月〇日、〇〇市より、同月〇日及び〇日に、申立人から〇〇市に対して、平成28年時と同様の内容での苦情の申し立てがあるとの連絡があり、同月〇〇日、〇〇市、申立人、申立人の妻、〇〇振興局により話し合いが実施されたものである。

申立人の主張内容は、平成28年時の主張と同様であったため、同年9月〇日、〇〇振興局は、申立人に対し、再調査を行わないことを伝えたが、申立人からは、平成28年時の会合については、納得をしていないとの回答がされている。

上記③については、令和元年8月、申立人から保健福祉部施設運営指導課に、同年10月には、〇〇振興局に、訪問介護事業者の水増し請求について、〇〇市及び〇〇振興局が適切な対応をしていないとの苦情申立てがなされたものである。

同日、上記申し立てを受けて、〇〇振興局は、申立人に連絡をして、不正の事実が認められなかったことを説明したが、申立人の納得は得られなかった。

上記①から③について、事件の起算点は、①の申立人が平成28年6月に申し立てた苦情に対して、〇〇振興局が申立人に状況を報告した平成28年7月〇日となり、条例第12条第1項9号に該当する。

しかしながら、令和元年10月の〇〇振興局職員の発言については、〇〇振興局が、市民の苦情や意見を受けることが想定されている公的機関であることから、苦情を申し立てた市民に対しては、陰悪な状況に陥ることがないように丁寧な対応をし、自身の話す言葉の意味を理解してもらわなければならない。

令和元年10月における、〇〇振興局の対応は、その点の配慮が十分ではなかったものと思われるので、今後、同様のことがないように、注意すること。

(3) 道の機関の行為に不備がないもの

元一 不動産取引に係る違反行為について

ア 苦情の内容

申立人は、平成30年5月より、メールや電話によって、1年近くかけた不動産取引に関する違反行為の案件を建設部にうやむやにされており、指示処分以上の処分を行った場合、道庁のサイトに載せなければならないのに載せていない。

担当者とのやり取りでは、必ず処分するとの約束をしていたのに、平成31年2月頃からは、電話をしても取り合ってもらえない。

このような対応は公務員の違法な行為になり、監督省庁がしかるべき処分や対応をすることが法治国家における行政の在り方だと思うので、徹底した調査と厳正な処分、報告、告知を求める。

なお、国交省に問合せ中との回答は嘘であり、平成31年1月に〇〇振興局と打ち合わせをしたとあるが、実際には現地にも行っておらず、正確な打ち合わせなどしていなかった。

嘘や隠蔽は許されない行為だ。

イ 審査の結果

申立人が主張している苦情の趣旨のうち、違反行為の案件がうやむやにされているという事実は認められなかったし、処分内容を公表する必要は無いと思われるので、処分内容を公表しなかったことにも違法性はない。

ただ、申立人の相談ないし申告後、事案について処分が出されるまでの期間は、短縮が可能であったと思われる。

この点は、担当部局において、円滑な業務執行についてご検討いただきたい。申立人と処分の内容についての約束をしたといえるような事情は無かったと考えるが、メールの文面からは、申立人に処分内容を約束したとの期待を持たせるような表現がある。

メール等で状況を伝える際には、誤解を与えない表現を用いるように注意をしていただきたい。

なお、平成31年2月初頃、建設部は、申立人に対して、対応が終了することを伝え、申立人においても、そのことは了知していると思われる。

加えて、申立人は、同月には、〇〇振興局において、長時間にわたる説明を受けており、申立人が電話をした際に期待する対応がされなかったとしても、対応に問題があったとまでいえる事情はなかったと考える。

元-2 砂利採取に係る違反行為について

ア 苦情の内容

道の許可を得てなされている砂利採取事業に関して、申立人と事業者間で事前の土地賃貸借の契約に関し折り合わなかったところ、申立人の土地に越境して砂利の掘削や土

砂の放置がなされた。

申立人が〇〇振興局の担当課に相談したところ、担当者が現地調査をして越境事実を確認したにもかかわらず、道が是正措置等をしなかった。

イ 審査の結果

本事案の砂利採掘事業は、砂利の採取に伴う災害の防止、河川・国土の保全、採取業の産業保全、経済育成、さらに周辺住民の災害防止、環境保全、生活保全等多方面からの配慮を必要とする。

したがって、行政は、事業執行にあたり、厳格に法律を守ることを遵守している。

また、当事者間に争いがあるなら、公正中立な立場が必須である。

今回の事案についても〇〇振興局は、事情の聴取・確認、現地の確認・調査、法制度・実測図面の調査・確認等を行い、行政の現場担当者としては法律に基づいて、公平にできる限りのことを行っていると認められる。

また、〇〇振興局と申立人との面談記録では、申立人が申し立てている境界は、法務局備置の図面(土地実測図)記載の境界から、北東に約4メートルずれているとの指摘がある。

正式な図面に対して、ずれているとの主張があるのであれば、ずれを主張する側(申立人)が、それを証明する、新たな実際の測量、およびその測量図面の提出をする必要が出てくる。

行政としては、現在存在している公正な資料等(法務局の図面等)及び現地調査、実測による確認がなされ、それに基づく判断がなされているので、道の機関の行為に不備はないと判断される。

元-3 北海道選挙管理委員会への問合せについて

ア 苦情の内容

申立人は、北海道選挙管理委員会に、疑問点等を、令和元年7月にインターネットメールで問合せをしたが、一切連絡がなく、その後文書で問合せをした。

しかし、1か月半が経過し、回答が無い。道民の質問事項に対し、1か月半も無回答ということは、職務怠慢と言わざるを得ず、申立人は、質問事項を無視されていると感じ、非常に不愉快である。

また、行政機関として非常に不適切な行為であると考え、改善を求める。

イ 審査の結果

選挙管理委員会の事務が多岐にわたっており、特に当該時期は多忙であったことは容易に想像できる。

同委員会のなし得る事務量にも限りがあり、回答までの期間について、事務における優先順位に従わざるを得ないことは理解できる。

本件質問内容は、当該選挙後においても回答可能なもので、特に緊急性を要するような事情はなく、選管において事実の調査をし、見解の統一を図るべき事項でもあったこと等を考えると、回答まである程度の日数がかかるのはやむを得ない。

本件は1か月程度では回答をしており、懈怠（懈怠）していたと評価するほどの事情はなく、不当な期間遅延をしていたとまでは言えず、北海道選挙管理委員会の今回の対応に不備があったとまでは言えない。

しかし、応答を待っていた申立人に対して、1か月以上何ら対応をしていなかったことは、申立人に不審を抱かせるのがもっともであると思われる側面もある。

今後、本件のような場合には、回答するのに時間を要するのであれば、その状況を説明する等、質問者に配慮した対応を心がけていただきたい。

元-10 道有林の境界について

ア 苦情の内容

申立人は、私有林を有するが、〇〇振興局により、私有林の境界を4.3mも入り込まれて、それが境界であると宣言されている。

現場は道有林との間に防風林（あるいは国有未開地）が有るが、それを乗り越えて測量の杭らしきものが打ってあったので、振興局に、それは間違っていると注意したところ、それは測量でも境界でもない、調べて連絡すると言っていた。

ところが、令和元年12月担当者が、前回までの測量で境界でない言ったところを指し、「測量の結果これを境界とする」と宣言した。しかし、申立人は役場に地積図が2種存在し、60年程前から越境問題が生じている等の主張をしている。

申立人は、間にある防風林を乗り越えてくる権利はないと思う。正確な判断を求める。

イ 審査の結果

申立人が、自分の所有地であると長年信じて同地を管理してきた事実の有無や、改めて境界について協議する（境界を確定する）必要があるか否かは、ともかく、本申立てにおいては、役場は申立人に地籍図は1種類であることを説明しており、また、境界を、昭和46年及び同56年の合意に基づくもの、すなわち、今回振興局が主張する境界簿記載の内容から考えるより他ない。

本件境界についてそのように考えた場合、植栽した樹木の枝が申立人の所有地へ出ているという事実は認められるようだが、振興局が伐採・植栽した土地が、申立人所有地を侵犯しているという事実は認められなかった。

なお、申立人所有地と道有地との間に、防風林ないし国有未開拓地の存在は確認できず、本件境界は、申立人所有地と、道有地との境界になる。

本件における振興局の伐採及び植栽は、公的に認められた境界線に従ったものであり、不備はない。

2 審査をすることができない事案

元-4 苦情審査結果の再審査の申立てについて

ア 苦情の内容

苦情審査を申し立てた「元-2 砂利採取に係る違反行為について」に関して、令和元年7月に「道の機関の行為に不備はない」旨の苦情審査実施結果通知書が発出されたが、この結果を白紙撤回し、やり直してほしい。

まず、1点目は、砂利採取業者から申立人に対して、土地の賃貸借に関する金銭を支払うよう道が指導してほしい。

2点目は、工事終了した現地を原状回復することを指導してほしい。

イ 審査をすることができない理由

苦情審査制度は、北海道苦情審査委員に関する条例（以下、Ⅲにおいては、「条例」という第12条1項7号により、委員の職務及び地位の公正中立性をはかる上での単独制のため二審制は想定されておらず、再度の申立は審査できないものとされている。

前回審査では、審査実施に基づく調査、弁明、聴取によれば、公正な資料及び現地調査の結果が示され、違反行為は認められない。

また、今回指摘の1点目の金銭授受に関する契約当事者間の問題は、道の機関の関与するところではない。

2点目の工事終了後の原状回復の問題も地権者と工事事業者間の問題で、申立人の自己の利害に関わる問題とはいえないので、同条例第12条1項8号により、やはり審査をすることはできない。

元一七 寺社の復興支援に関する要望について

ア 苦情の内容

北海道胆振東部地震で神社と寺が大きな被害を受け復旧のめどが立っていない事が新聞報道された。自身の出身町の神社も1億円も掛かることが判明し、資金調達に困窮している。

そこで、調べたところ、東日本大震災・熊本地震で寺社再建のための個人からの寄付を国が「指定寄付金」と定め、所得税の寄附金控除の対象としていることが判明した。

この件で、総務部に対し、北海道もその対象となるよう文化庁に要請して欲しい旨をお願いしているが、門前払い状態が続き、職務放棄をしていると感じている。

寺社に伴う宗教法人のみ指定寄付金の対象とすべく要望書を国に提出し、調整を図ることを期待する。

イ 審査をすることができない理由

寺社の修繕等に関わる指定寄付金制度について、同制度の要請は行政判断でなされるもので、実際に、制度を利用して申請の上、寄付金の募集を行うかは、当該寺社の自由意思に基づくものであり、寺社には、それに伴う情報開示等の負担も伴う。

財務大臣に「指定寄付金」として、指定を求めるのは、行政判断に基づく政策の一環であり、また、同制度に基づき、所轄庁へ申請するのは、当該寺社の判断となる。

仮に、寄付をするに際して、寄付者に所得税控除という利益があるとしても、それは、政策上の問題であり、寺社の申請の有無に係る不確実なもので、寄付者に不利益を課しているものでもなく、本件において苦情の対象となっている行政の対応が、申立人の権利利益を損なっているとの評価は困難である。

申立人の苦情は、条例で求められている「自己の利害にかかわるもの」には、該当しないものであり、本条例に基づく苦情審査の対象とはならない。

元一八 苦情審査結果の再々審査の申立てについて

ア 苦情の内容

苦情審査を申し立てた「元一七 砂利採取に係る違反行為について」に関して、苦情審査を申立てを行い、「道の機関の行為に不備はない」と審査結果が出たが、納得がいかない。

道政相談センターは、業者と振興局に騙されている。

工事の原状回復を求める。

イ 審査をすることができない理由

本案件については、令和元年7月、9月と2回にわたり、丁寧に説明し、回答した。

苦情審査制度は、条例第12条第1項7号により再審査の手続きはとられておらず、審査できない。

元－11 教育免許の申請について

ア 苦情の内容

令和元年12月に高等学校教諭一種免許状(美術)の申請を教育庁へ行ったが、後日、平成31年4月から教員免許制度が変わったため、取得できないと担当者から電話があった。

ただし、平成30年10月に同じ教員免許の申請を行い、免許取得には1単位足りないとの事務連絡があり、電話で確認したところ、教科又は教職に関する科目で1単位足りないので、必要な単位を取得する必要があるとの説明があった。なお、このやり取りの際には、教員免許の制度が変わることについては全く説明がなかった。

申立人は、平成31年2月に〇〇大学に、4月からの前期課程の科目等履修生の申請を行った。

申立人は、教育庁総務政策局教職員課から免許制度の改正について全く説明がなかったため、新たな教員免許制度について知る機会を失い、高等学校教諭一種免許状(美術)の免許を取得するために、再度授業料や入学金、交通費を払い直した上で大学へ通う必要があり、さらに仕事にも制限をかける必要が生まれた。

このような教育庁の対応に疑義がある。また、このような事態となった原因を追及していただき、同様な事例が生まれぬよう、事務の見直しをお願いしたい。

イ 審査をすることができない理由

苦情申立を受理後、申立人から新制度で読み替えた履修証明書が提出され、教員免許の取得要件を満すことが確認され、免許取得が可能となったとのこと。

従って、申立人の不利益は解消され、苦情処理審査の要件である「申立人の利害に関わる事」条例第12条条第1項第8号と言えなくなり、審査することはできない。

検討する中で、教育庁からヒアリングを行ったが、まもなく半年後には改正される手続きについて、役所が対象者に全くお知らせしないのは不親切と言われても仕方がない。

法改正の狭間にあつて混乱が予想される場合は、特に細心の注意をはらって対応して頂きたい。

元－12 幼稚園の無償化について

ア 苦情の内容

消費税の増税後に保育園・幼稚園の無償化が始まり、高等教育機関等も無償の方向へ進んでいる。

申立人らは、自分の子供が幼稚園や大学に行くために、時には借り入れをしたり、本人が、奨学金を借りて現在も返済しており、他人の子供が幼稚園に通う費用のために納税しなくてはならないのか、もしくは園児減少の幼稚園の救済に納税しなくてはならないのかと考える。

幼稚園に、行くか行かないかは、まず親の方針のはずで、大学は、学生が多額の奨学金を借り、返済に苦労している人もいる。

イ 審査をすることができない理由

申立人の苦情は、道の条例で求められている「道の機関の業務」(条例第4条)にかかわるものではなく、また、「自己の利害にかかわるもの」(条例第12条第1項第8号)には該当せず、本条例に基づく苦情審査の対象とはならない。

元-13 国民年金と生活保護基準について

ア 苦情の内容

申立人は、生活保護受給が国民年金の受給額より高額なことについて、異なる窓口に問い合わせたが、それぞれ回答は得られたものの、理解には至らない。
長年納付してやっと受給できる国民年金に対して、生活保護は何もしないで、何もできないで、仕事せずに受給できてしまうのは問題だ。

イ 審査をすることができない理由

申立人の苦情は、道の条例で求められている「道の機関の業務」(条例第4条)にかかわるものではなく、また、本申立は、国民年金の支給基準と生活保護の最低生活費の基準に関する疑問、要望にとどまり、申立人自身の「自己の利害にかかわるもの」(条例第12条第1項第8号)には、該当せず、本条例に基づく苦情審査の対象とはならない。

3 審査を中止した事案

該当なし

4 審査中の事案

該当なし

5 制度の対象外となった事案

元-9 北海道警察の対応について

ア 苦情の内容

北海道警察所属の警察官による申立人に対する対応について、道警本部に苦情を伝えるに行った際等に提示された警察手帳の真偽が疑わしいので調査して欲しい。

イ 制度対象外の理由

苦情審査制度の対象となる苦情は、「道の機関」による行政処分、行政指導その他事実行為等に関するものとなっており、この「道の機関」からは「議会」、「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」等は除外されている。

従って、今回の苦情内容は、北海道警察に対するものなので、道の苦情審査委員制度で取り扱うことはできない。

6 審査することが適切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

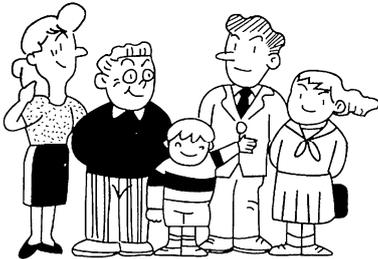
IV 関係規定等

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道民の立場から公平・中立な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、行政運営上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いたします。

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、知事部局、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。

行政指導
行政処分

「知事部局」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
- ・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。



お問い合わせは各相談窓口へ

「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
- (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。

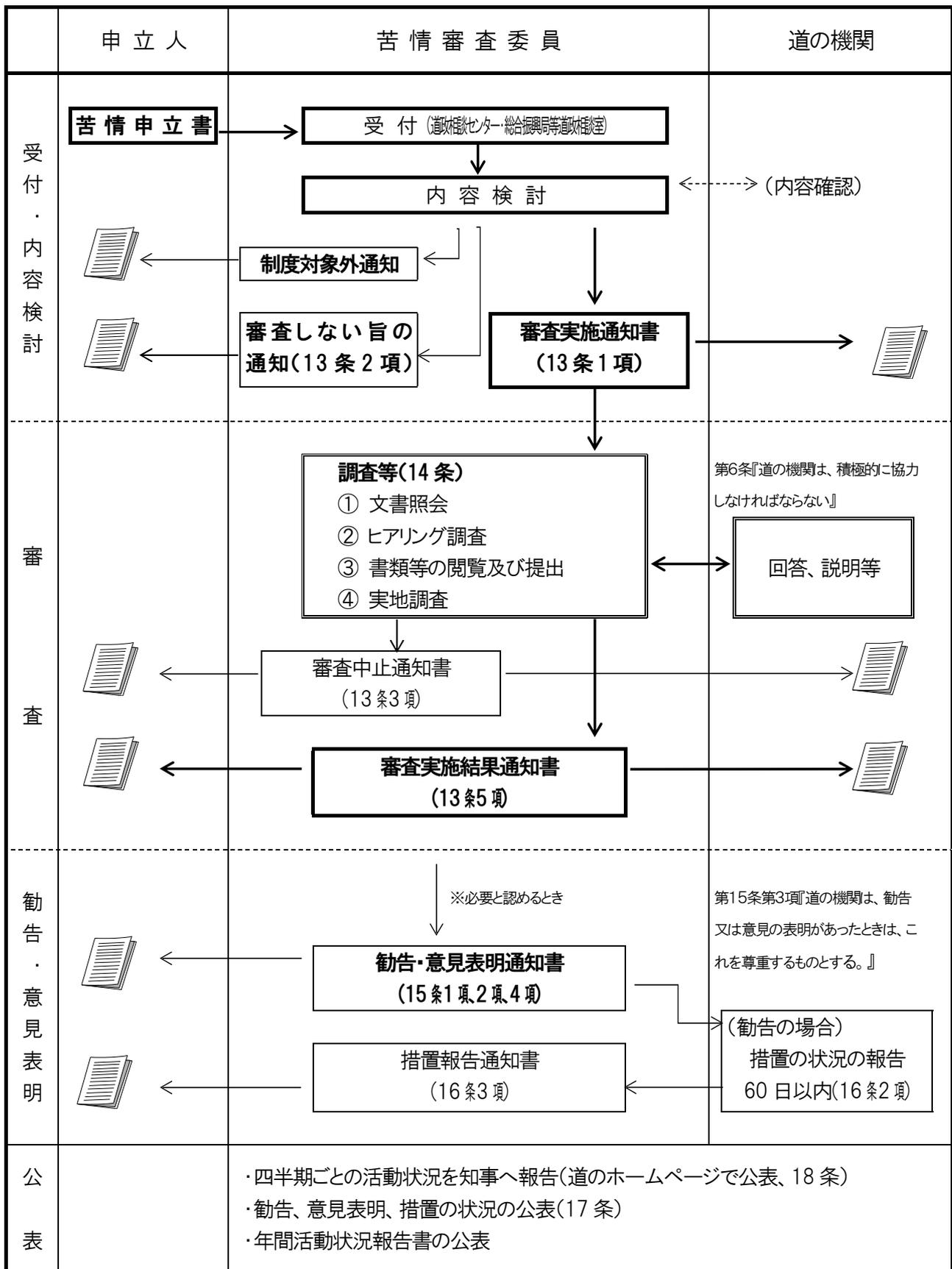
附 則(平成29年3月31日条例第15号)

〔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																				元	計
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
知 事	総 務 部	3	3	1	1	5	2	2	2		3		4	4	2			2	5	1	2	42	
	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	32	
	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	95
	経 済 部	1	2	1	2			1	2	1	3	1		1	1		1					3	20
	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	117
	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	73	
計	39	34	35	30	42	26	25	18	18	21	23	25	20	11	11	20	16	14	26	5	13	472	

※ 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

審査区分	年 度																				元	計
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
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	288
(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		45
(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	82
(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	161
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	103
(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					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	37
(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		19
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			42
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	73
(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	68
(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	531

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 0126-20-0013(直通)
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 0153-24-5414(直通)
FAX 0153-24-5328

令和2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>
