



報道発表資料の配付日時 11月2日(火) 15時00分

発表項目 (行事名)	北海道苦情審査委員の活動状況報告(令和3年度第2四半期)について												
記者レクチャー のお知らせ	(実施日時)	発表者											
		発表場所											
概要	<p>北海道苦情審査委員に関する条例第18条に基づき、令和3年7月1日から9月30日までの苦情審査委員の活動状況報告がありましたので、お知らせします。</p> <p>【概要】</p> <ol style="list-style-type: none"> 苦情申立ての状況(4件) 知事部局3件(総合政策部、経済部、農政部 各1件) 教育庁1件 苦情申立ての処理状況(5件) <ul style="list-style-type: none"> 審査を終えた事案 2件 (内訳:申立ての趣旨に一部沿う 1件、道の行為に不備はない 1件) 審査をすることができない事案 0件 審査中の事案 3件(うち第1四半期分1件) 制度の対象外となった事案 0件 申立ての内容を検討中の事案 0件 <p>(参考)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>審査結果の区分</th> <th>根拠条文</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>是正又は改善措置を講じる勧告をしたもの</td> <td>条例第15条第1項</td> </tr> <tr> <td>制度改善を求める意見表明をしたもの</td> <td>条例第15条第2項</td> </tr> <tr> <td>申立ての趣旨に沿ったもの</td> <td rowspan="3">条例第13条第5項</td> </tr> <tr> <td>申立ての趣旨に一部沿ったもの</td> </tr> <tr> <td>道の機関の行為に不備がないもの</td> </tr> </tbody> </table>			審査結果の区分	根拠条文	是正又は改善措置を講じる勧告をしたもの	条例第15条第1項	制度改善を求める意見表明をしたもの	条例第15条第2項	申立ての趣旨に沿ったもの	条例第13条第5項	申立ての趣旨に一部沿ったもの	道の機関の行為に不備がないもの
審査結果の区分	根拠条文												
是正又は改善措置を講じる勧告をしたもの	条例第15条第1項												
制度改善を求める意見表明をしたもの	条例第15条第2項												
申立ての趣旨に沿ったもの	条例第13条第5項												
申立ての趣旨に一部沿ったもの													
道の機関の行為に不備がないもの													
参考													
報道(取材)に当たってのお願い													
他のクラブとの関係	同時配付(場所)												
	同時レク												
担当(連絡先)	総合政策部知事室道政相談センター 相談苦情審査グループ 主幹 中島 浩昭 TEL ダイヤルイン 011-204-5523、内線21-702												

北海道苦情審査委員の活動状況報告

北海道苦情審査委員に関する条例（平成10年条例第45号）第18条第2項に基づき、令和3年7月1日から令和3年9月30日までの北海道苦情審査委員の活動状況を、次のとおり公表します。

令和3年11月2日

北海道知事 鈴木直道

1 苦情申立ての状況

令和3年7月1日から令和3年9月30日までの苦情申立ては4件となっており、表1及び表2のとおりである。

表1 対象機関別の苦情申立ての状況 (単位：件、人)

対 象 機 関	苦 情 件 数	申 立 人	
		個 人	法人等
知 事	3	2	1
総 務 部	0	0	0
総 合 政 策 部	1	1	0
環 境 生 活 部	0	0	0
保 健 福 祉 部	0	0	0
経 済 部	1	0	1
農 政 部	1	1	0
水 産 林 務 部	0	0	0
建 設 部	0	0	0
出 納 局	0	0	0
教 育 委 員 会	1	1	0
選 挙 管 理 委 員 会	0	0	0
連 合 海 区 漁 業 調 整 委 員 会	0	0	0
海 区 漁 業 調 整 委 員 会	0	0	0
内 水 面 漁 場 管 理 委 員 会	0	0	0
公 営 企 業 管 理 者	0	0	0
病 院 事 業 管 理 者	0	0	0
小 計	4	3	1
道 の 機 関 以 外	0	0	0
合 計	4	3	1

(注) 知事部局の所管部(局)別内訳には、振興局等出先機関に係るものを含む。

表2 申立事項

区 分	件 数	申 立 事 項
総 合 政 策 部	1	道職員の対応等について
経 済 部	1	委託契約手続に関する再申立てについて
農 政 部	1	道職員による業務の妨害等について
教 育 委 員 会	1	道立高校の編入手続きについて

- 2 苦情申立ての処理状況
 苦情申立ての処理の内訳は、表3のとおりである。

表3 苦情の処理状況

区 分	件 数
審査を終えた事案	2
審査をすることができない事案	0
審査を中止した事案	0
審査中の事案	3
制度の対象外となった事案	0
審査することが適切か申立ての内容を検討中の事案	0
合 計	5

※審査中の事案のうち1件は、令和3年度第1四半期の継続分である。

- 3 苦情審査結果の内訳
 審査を終えた事案の審査結果の内訳は、表4のとおりである。

表4 審査の結果

区 分	件 数
是正又は改善措置を講じる勧告をしたもの	0
制度改善を求める意見表明をしたもの	0
申立ての趣旨に沿ったもの	0
申立ての趣旨に一部沿ったもの	1
道の機関の行為に不備がないもの	1
合 計	2

- 4 勧告及び意見表明の状況
 勧告及び意見表明したものはない。

令和3年度第2四半期 苦情審査事案の概要

令和3年9月30日現在

区分	申立事項	審査結果等
総合政策部	<p>道職員の対応等について 申立人は、住民からの問合せに対する道庁内の約束事、職員の対応について、苦情を申し立てる。 申立人は、新型コロナウイルス感染症対策について気になった部分を聞きたく道に電話したところ、道政相談センター（以下「センター」という。）の職員の次のような電話対応により、精神的な不利益を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 電話対応したA氏から、会話の途中で、「お客さん、そろそろ話をまとめてください」と言われた。 行政の人間が住民を客と呼ぶことは不適切である。 ○ この件について、他課に電話し、センターの謝罪を求めたが、電話が来ないので、こちらから電話したところ、対応したB氏は、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、話を一切聞かない。 ○ 道庁に新型コロナウイルス感染症に関することやセンター職員の対応への苦情電話をするとセンターに繋がれる約束事があり、道民が発言できるところがセンターだけという道庁の体制は如何なものか。 	<p>審査中</p>
経済部	<p>委託契約手続に関する再申立てについて 道立〇〇高等技術専門学院（以下「学院」という。）が締結した契約について、本年〇月に苦情申立書を提出し、審査結果通知書が発出されたが、次のとおり再度苦情を申し立てる。</p> <p>本年〇月（令和2年度）に提出した苦情申立書に、現状の職業訓練に係る一者随契が続けば、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「存立援助団体」であることのみを根拠として、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。 苦情申立てを行っても何ら解決に至らず、またしても「競争入札」が実施されることがなく当法人の活動が理不尽に妨げられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「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。 ○ 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、当該一般社団法人の存立援助する根拠は。 ○ 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。 	<p>道の機関の行為に不備はない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、申立人が本申立てで問題としている指名選考委員会は、審査結果通知書が発出される前に実施されたもので、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。 ・ 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、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。（申立人は同等の業務実績あり） ・ なお、学院は、前回の苦情審査結果通知を受けて、今後の契約については、相手方を選定した理由等について、詳細を公表することとしている。

	<p>○ 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。</p> <p>○ 学院や道経済部は一切競争入札を検討しないで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。</p>	
<p>農政部</p>	<p>道職員による業務の妨害等について</p> <p>申立人は、既に道庁を退職していたが、○振興局A氏から、申立人の職場に電話があり、○○振興局で行われているダムの防災訓練の事務について尋ねてきた。道外民である申立人には知る由もないことであったが、A氏は、非礼を詫びることもなく、最後に「頑張ってください」などと失礼なことを言った。この電話の問題点は、以下のとおり。</p> <p>① 一般道外民である組織外の人間に、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。</p> <p>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。</p> <p>③ 電話のやりとりは、長時間であったが、A氏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。</p> <p>以上の内容について、苦情を申し立てるので、審査委員の力で道職員を再教育して欲しい。</p>	<p>申立ての趣旨に一部沿う</p> <p>①については、A氏の携帯電話の履歴によると、通話時間は2分45秒となっており、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。</p> <p>しかし、本件日時に、先方の業務遂行を遅ってしまう等の影響があり得ることを考えると、あえて、申立人の職場に電話をか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。</p> <p>②については、申立人の転職先は、申立人が○○振興局に在籍中に公言しており、A氏にとって既知であり、所属先も従前と同様の関係の仕事をしているだろうと推測したという弁明も合理的であり、A氏が、当該情報を調べ上げたということを裏付けするような事実、ないし、それに応じて情報管理者が情報を開示したという事実は、認められなかった。</p> <p>③については、A氏は、席から離れた所から、自分の携帯電話で架けており、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るので、申立人の主張は、前提となる事実欠けることになる。</p> <p>申立人は、「頑張ってください」と言われたことについて、失礼であり、上司が謝罪すべきと主張しているが、前職場の人間が会話の終了時に使うことが予想される言葉であり、その言葉に悪意や非礼があったは思われない。</p> <p>緊急性や重要性に疑いのある用件で申立人の業務を中断させたのは事実であり、A氏の謝罪は、苦情の原因としてあげられている点を認識して謝罪したわけではないので、申立人が求める謝罪ではなかった。</p> <p>A氏は、当該時間に、申立人の勤務先の職場に、電話をすることは避けるべきであったと思われ、申立人が主張するような程度ではないにせよ、A氏に問題があったことは事実であるので今後は注意していただきたい。</p>
<p>建設部</p>	<p>道道における用地処理について</p> <p>申立人が相続（相続人多数）している土地が道道の一部として使用されている。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>申立人としては 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ます。</p>	<p>審査中</p> <p>令和3年度第1四半期からの継続分</p> <p>※平成22年度に申し立てた事案の再申立て</p>

教育委員会

道立高校の編入手続きについて

申立人は、父親の転勤に伴い道立A高校から道立B高校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。

- 高校の編入学については、転居を伴う等の場合、円滑に行うため、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等について弾力的な取扱いに配慮するよう通知している。
- 「教育課程の相違」とは、A高校で修得した単位では、B高校では実技系の2科目3単位が不足し、卒業できないということ。
一方で、A高校では、B高校では履修しない音楽2単位を修得するので、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弾力的な履修について、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。
- 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対応は不適切である。
- 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。
- 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高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。

審査中