

新潟市行政苦情審査会

平成28年度報告書

《平成28年4月1日～平成29年3月31日》

平成29年4月

新潟市行政苦情審査会

目 次

ページ

I	運営状況の概要 -----	1
	1. はじめに -----	1
	2. 運営状況 -----	1
	(1) 苦情申立て受付状況	
	(2) 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談	
	3. 苦情申立ての処理状況 -----	1
	4. 開催状況 -----	1
II	苦情申立て処理状況一覧 -----	2
	◇処理状況別件数	
III	年次別苦情申立て処理状況 -----	3
	◇組織別受付状況 ◇評価、調査（評価）区分別状況	
IV	処理案件の概要 -----	7
	(1) 苦情申立てについての処理 -----	7
	(2) 行政苦情審査会委員の面接相談による苦情の処理 -----	10
V	苦情申立て -----	11
	(1) 調査したもの -----	11
	A 提言・意見表明したもの -----	11
	B 市に非がないとしたもの -----	16
	(2) 調査しなかったもの -----	28
	(3) 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの -----	31
VI	行政苦情審査会委員による面接の苦情相談 -----	32
	◇相談概要	
VII	委員による感想と所見 -----	33
	■本年度の審査会を振り返って	

I 運営状況の概要

1. はじめに

新潟市行政苦情審査会は、市政や市の職員の対応に関する市民からの苦情申立てについて公正・中立の立場で調査を行い、必要があれば、市長に意見を述べる審査会であり、平成24年4月1日からそれまでの新潟市行政評価委員会を条例に基づく附属機関とし、併せて名称を変更したもの。

なお、28年度は、鈴木高志、栗山靖子、小林のり子の3名で審査会を構成し、対応した。

2. 運営状況

(1) 苦情申立て受付状況

平成28年4月1日から平成29年3月31日までの平成28年度に新潟市行政苦情審査会が受け付けた手段別の苦情申立ては、次のとおりである。

合計受付件数	来訪	郵送	電話	FAX	Eメール
25	7	16	0	0	2

(2) 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談

市の業務や市職員が行った行為について不満がある場合、行政苦情審査会に苦情申立てをすることができる。しかし、正式な苦情申立てを行った場合、調査して結果が出るまでにある程度の日数を要することになるが、簡便に面接による相談の場面から、第三者の立場で相談し、意見を求めることで、市政に対する市民の信頼を一層高めることができ、市民の権利利益の充実につながるものとして、毎月1回開催する相談日を市報で広報し、平成28年度は3件の苦情相談を実施した。

3. 苦情申立ての処理状況 [詳細は2ページの「苦情申立て処理状況一覧」を参照]

平成28年度は、24件の苦情申立てと前年度からの継続案件が1件あり、そのうち7件は調査の対象外であり、継続案件を含め、18件の苦情申立てについて調査を行った。

調査を行った18件のうち、所管外などで調査をしない決定をしたものが7件、取り下げられたものが2件、調査して結果を通知したものが9件であった。

調査結果を通知した9件のうち、制度の改善を求め提言したものはなかったが、是正その他の改善措置を講ずるよう意見表明したものが1件、市の処理に非がないとしたものが8件であった。

4. 開催状況

行政苦情審査会は毎月2回程度開催しており、平成28年度は、合計22回開催した。

II 苦情申立て処理状況一覧

◇処理状況別件数

区 分	件 数
1. 調査したもの	9
(1) 提言したもの	0
(2) 意見表明したもの	1
(3) 市に非がないとしたもの	8
2. 調査しない決定をしたもの	7
(1) 所管外事項のもの	2
(2) その他	5
3. 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの	2
(1) 取り下げられたもの	2
(2) 調査を中止したもの	0
4. 調査を継続中のもの	0
申立てを受理したものの合計 (平成27年度からの継続案件1件を含む)	18
5. 申立てを不受理としたもの	7
申立ての総合計 (他に上記申立てと一括で処理した申立て0件)	25

◇所管別件数 (受理分)

◇危機管理防災局	1 件
◇市民生活部	件
◇福祉部	8 件
◇保健衛生部	1 件
◇都市政策部	件
◇建築部	件
◇土木部	件
◇下水道部	件
◇財務部	件
◇教育委員会	件
◇区役所	11 件
◇消防局	件
◇市民病院	件
◇選挙管理委員会	1 件
合 計	22 件

複数の部署にわたる案件があるため、所管別件数と処理状況別件数が異なります。

◎「提言」や「意見表明」をしたものについて、市長等は、60日以内には是正等の処理方針報告を行政苦情審査会にしなければならない。

◎平成24年度より行政苦情審査会になり、処理状況の内容を変更しました。

Ⅲ 年次別苦情申立て処理状況

1. 組織別受付状況

区分	合計	総務部	国際文化部	企画部	財政部	市民生活部	保健福祉部	環境部	商工労働部	農林水産部	都市計画部	開発建築部	土木部	下水道部	市民病院	消防局	水道局	教育委員会	支所	その他
1年次	24	2	1		3	5	2	1				1	1	4	1	1		1		1
2 "	11						2				1		2	2			1	3		
3 "	8				1							3	1	2				1		
4 "	6					2	2						1	1						
5 "	4					1						1	1					1		
6 "	5					1	1						1				1	1		
7 "	10						2					1	4	1	1			1		
8 "	10	2				1	2			1		1	1					2		
9 "	6						2		1				1					1		1
10 "	14	1			2	1	1	1				3	1						3	1
11 "	12	2				1	3	2											1	3
12 "	10					1	3	1				1	1				1			2
13 "	23	1				1	5	1				3	3	1	2		1	1	3	1
18年度	13						4	1			1	3	1		1				2	
累計	156	8	1	0	6	14	29	7	1	1	2	17	19	11	5	1	4	12	9	9

※組織別受付件数は、複数部署にわたるものがあり、受付件数と異なります。

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日

13年次は、2月1日～翌3月31日

18年度以降は、4月1日～翌3月31日

2. 区制施行後の組織別受付状況（平成29年3月31日現在）

区分	合計	地域・魅力創造部	市民生活部	文化観光・スポーツ部	環境部	福祉部	保健衛生部	経済・国際部	農林水産部	都市政策部	建築部	土木部	下水道部	総務部	財務部	区役所	消防局	水道局	市民病院	議会事務局	教育委員会	その他
19年度	23	3	1			4					1	2		1		7			2		2	
20年度	19	5				3						1		1	1	7			1			
21年度	15	4		1	1	2					1					5					1	
22年度	21		4	1	1	2					3	1		1	1	6			1			
23年度	16		2			2						1			1	8			1		1	
24年度	33		1			5	1	1	1	1	1				2	19			1			
25年度	23					7	3			1				1	8	2					1	
26年度	18		3			2				2			1		4	1			2		3	
27年度	13					2							1			7					1	2
28年度	22					8	1									11						2
累計	203	12	11	2	2	37	5	1	1	4	6	5	2	3	10	79	2		8		9	4

※組織別受付件数は、複数部署にわたるものがあり、受付件数と異なります。

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日

13年次は、2月1日～翌3月31日

18年度以降は、4月1日～翌3月31日

3. 評価区分別状況

区 分	累計	1年次	2年次	3年次	4年次	5年次	6年次	7年次	8年次	9年次	10年次	11年次	12年次	13年次	18年度
1. 評価したもの	84	11	7	5	6	4	2	3	7	4	6	4	7	11	7
（1）意見表明・是正要望したもの	24	3										2	5	8	6
（2）市に非がないとしたもの	60	8	7	5	6	4	2	3	7	4	6	2	2	3	1
2. 調査・検討を中止したもの	6	1					1	2	1		1				
3. 評価しなかったもの	34	5	4	1			1	3		1	3	4	2	7	3
（1）所管外のもの	12		1					2		1	2	3	2	1	
（2）利害関係を有しないもの	3		1	1			1								
（3）事実発生から1年を経過したもの															
（4）虚偽その他正当な理由がないもの	1		1												
（5）評価することが適当でないもの	18	5	1					1			1	1		6	3
4. 取り下げられたもの	21	5	2	1	1		1		4	1	1		1	3	1
合 計	145	22	13	7	7	4	5	8	12	6	11	8	10	21	11

※複数の苦情申立てを、合わせて審議し、一括で評価決定しているものもあり、申立て受付件数と評価数は一致しません。

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日

13年次は、2月1日～翌3月31日

18年度以降は、4月1日～翌3月31日

4. 区制施行後の調査（評価）区分別状況（平成29年3月31日現在）

区 分	累計	19 年 度	20 年 度	21 年 度	22 年 度	23 年 度	24 年 度	25 年 度	26 年 度	27 年 度	28 年 度
1. 調査（評価）したもの	88	15	8	5	11	7	12	6	7	8	9
（1）提言したもの											
（2）意見表明したもの	38	7	6	3	4	5	4	4	2	2	1
（3）市に非がないとしたもの	50	8	2	2	7	2	8	2	5	6	8
2. 調査（評価）しない決定をしたもの	47	2	6	3	3	4	9	5	5	3	7
（1）所管外のもの	10			1	1		1		3	2	2
（2）利害関係を有しないもの	8					1	2	2			3
（3）事実発生から1年を経過したもの	2							1	1		
（4）虚偽その他正当な理由がないもの											
（5）調査（評価）することが適当でないもの	27	2	6	2	2	3	6	2	1	1	2
3. 取り下げ又は調査を中止したもの	12				2	2	4	1	1		2
（1）取り下げられたもの	11				2	2	3	1	1		2
（2）調査を中止したもの	1						1				
合 計	147	17	14	8	16	13	25	12	13	11	18

※複数の苦情申立てを、合わせて審議し、一括で調査結果決定しているものもあり、申立て受付件数と調査結果・評価数は一致しません。

※平成24年度より行政苦情審査会になり、従来の「評価」を「調査結果」に変更し、区分別状況を変更しました。

IV 処理案件の概要

所管課名は、平成28年度の課名を表示しています。

(1) 苦情申立てについての処理

	受理日	申立ての内容	所管課	調査結果決定	決定日
1	28. 2. 12	市には開発道路との接続道路設置の法的義務があるが、未だに設置されていないので早急に設置してほしい。	区役所 建設課	取り下げ	28. 4. 11
2	28. 4. 8	地域の茶の間の検便提出について	保健所 食の安全推進課	苦情申立人自身の利害を有しないため調査しない。	28. 4. 8
3	28. 4. 8	民生委員の活動費の開示について	福祉総務課	苦情申立人自身の利害を有しないため調査しない。	28. 4. 8
4	28. 4. 8	市災害時要援護者名簿の取扱いについて	福祉総務課	苦情申立人自身の利害を有しないため調査しない。	28. 4. 8
5	28. 4. 22	期日前投票立会人を拒否されたことに納得がいかない。	区選挙管理委員会 選挙管理委員会	投票立会人は市の非常勤特別職であり、職員の人事について審査会で調査することが適当でない認められるため調査しない。	28. 4. 22
6	28. 4. 22	本年度入札予定の賃貸借契約の仕様書について公正な競争を行うための解決を望む。	保育課	申立人の主張に係る所管課の対応に非があるとは言えない。	28. 5. 25
7	28. 5. 25	A地区、B地区の防犯灯設置については、C地区等との不公平を解消し、LED化も住民負担なしで進めることを求める。	区役所 地域課	所管課のこれまでの対応について非があるとはいえない。	28. 6. 27
8	28. 6. 27	法令違反となる市の事務手続きを改めてほしい。	介護保険課	法令解釈については当審査会で調査することが適当でないため調査しない。	28. 6. 27

9	28. 9. 7	誤った国民健康保険証の交付については是正してほしい。	区役所 区民生活課	6月27日に申立人が行った住民異動届について、所管課に手続上の明白な瑕疵を見出すことはできないため、手続を取り消すことはできない。 したがって、6月20日に申立人の母親が行った住民異動手続の際に発行されたものと同じ番号の母親の保険証を交付することはできないとする所管課の対応が不適切であるとは認められない。	28.10. 7
10	28. 9.26	福祉電話の貸与中止の経緯及びあんしん連絡システムとの整合性について納得のいく説明を求める。	障がい福祉課 区役所 健康福祉課	1 福祉電話について 要綱その他制度の改正、制定等、従前の内容が実質的に変更される場合の運用にあたっては、対象となる障がい者の生活に与える影響等を十分考慮し、事前説明・周知を徹底し、猶予期間を十分設けるなどして、障がい者の生活に支障が生じないように配慮していただきたい。 2 あんしん連絡システムについて システムの工事を行う際には、今回のようにシステムが稼働しない期間が生じることがないように十分注意し、改善措置を講じられたい。	28.12. 5
11	28.10.26	児童相談所からの謝罪を求める。	児童相談所	取り下げ	28.10.31
12	28.11. 1	1 介護保険負担限度額認定の決定年月日を遡ってほしい。 2 介護保険施設利用負担額が増額変更になることを、市からあらかじめ申立人に知らせてくれないことに納得がいかない。	介護保険課 区役所 健康福祉課	認定の決定年月日を遡ることはできない。 また、負担額の変更についてあらかじめ申立人に知らせていない所管課の対応に非は認められない。	28.12. 9

1 3	28. 11. 10	支払を拒否された海外療養費を支給してほしい。	区役所 区民生活課	申立人が主張する、必要書類の説明や交付がなかったとの事実は確認できず、所管課の対応に非があったとは判断できない。	28. 12. 14
1 4	28. 11. 10	母親の重度心身障がい者福祉手当を遡って支給してほしい。	区役所 健康福祉課 障がい福祉課	規則によれば、手当は申請に基づいて認定され支給されるものであるので、申請日より前に遡って支給することはできず、所管課の対応に非があったとは判断できない。	28. 12. 22
1 5	28. 11. 28	1 公園建設の際、隣接者である私どもに何の説明もなく、要望も聞かなかったことに納得がいかない。 2 公園前の駐車禁止の看板のために自治会役員から嫌がらせを受けている。 3 公園の立ち入り禁止の看板を外したために自治会役員から嫌がらせを受けたが、区はなぜ工事完了前に看板を外したのか納得がいかない。	区役所 建設課	審査会による苦情審査終了事項であるため、また、調査することが適当でない認められるため調査しない。	28. 11. 28
1 6	28. 12. 22	平成 28 年 11 月 28 日付けの通知書について、A 区役所の一方的な判断は納得がいかない。	区役所 建設課	審査会による苦情審査終了事項であるため調査しない。	28. 12. 22
1 7	29. 1. 12	市の道路改良事業に係る書類の不正転写の是正と再発防止について	区役所 建設課	申立てに関する書類の作成について所管課に非は認められない。	29. 2. 9
1 8	29. 2. 9	1 公園内設置の園名板の文面を変更してほしい。 2 平成28年6月の公園防草対策工事の立ち入り禁止看板撤去に伴う雨水流入被害について早急に対応してほしい。	区役所 建設課	1 園名板の文面について、所管課が申立人の要望するとおりに変更しないからといって、そのことに非があるとは認められない。 2 雨水流入被害については、所管課において既に対策工事を実施したとのことであり、申立人の苦情に対応したものと認められる。	29. 3. 24

(2) 行政苦情審査会委員の面接相談による苦情の処理

	相談日	相談の内容	所管課
1	28. 6. 17	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅前を通る市道の舗装と側溝補修の工事が昨年度から実施されているが、今年になって自宅前の箇所については舗装工事のみ実施するとA区建設課から伝えられた。約束が違うと言ってやり取りをしていたら、舗装工事も今年はやらないと言われた。A区長に電話で調査依頼をし、まちづくりトークでも苦情を言ったが、A区長からはこの場で発言するべきではないと言われ、その後もA区長及びA区建設課からは連絡がない。 ・側溝補修工事の変更理由について、区長から口頭及び書面で説明してほしい。また、今年度中に自宅前の側溝を補修してほしい。 	区役所 建設課
2	28. 11. 16	<ul style="list-style-type: none"> ・居住している市営住宅の床が揺れたり音がして安眠できない日が続いており、指定管理者に相談したが解決されないため、静かなところへ転居させてもらいたい。 ・隣室の住民が突然理由もなく怒鳴り込んで来たり、夜中に自宅玄関のブザーを鳴らしたりしたので困っている。警察に相談して注意してもらった後はなくなっているが、隣室住民の嫌がらせが怖い。 	住環境政策課
3	28. 12. 14	<ul style="list-style-type: none"> ・狂犬病の予防注射の接種率を上げるための方策を行政側で議論して考えてほしい。 ・違反者には罰則を適用して、予防接種を真面目に受けている飼い主とそうでない飼い主の不公平感をなくしてほしい。 	保健所 環境衛生課 (動物愛護センター)

V 苦情申立て

(1) 調査したもの…………… 9 件

- A 提言・意見表明したもの…………… 1 件
- B 市に非がないとしたもの…………… 8 件

A 提言・意見表明したもの

1. 福祉電話の貸与中止の経緯及びあんしん連絡システムとの整合性について納得のいく説明を求める

苦情申立ての趣旨	福祉電話の性急な返還要求と長期中断を生じた「あんしん連絡システム」との整合性について、市から納得のいく説明を求める。
苦情申立ての理由	<p>1 福祉電話を 10 日以内に停止するという横暴さについて</p> <p>本年 7 月上旬に、7 月 22 日を提出期限とする「身体障がい者福祉電話等現況届兼同意書」(以下「現況届」という。)が送付されて来たので、7 月 20 日に A 区健康福祉課に持参したところ、その場で携帯電話の所持を理由に市から貸与されている福祉電話の停止と返還を求められた。そして、2、3 日後に 7 月末で電話を止めると同課から連絡があった。期日までは 1 週間、書類の提出期限から数えても 10 日もなかった。</p> <p>障がい福祉課へ確認したところ、現況届については、本年 4 月の「新潟市身体障がい者福祉電話等設置事業運営要綱」(以下「福祉電話要綱」という。)の改正で初めて規定され、利用者に提出を求めたものであることが分かった。</p> <p>性急な電話回線の停止の影響は甚大で、様々な契約の連絡先を直ちに失うことになり、クレジットカード、公共料金の支払い及び銀行口座開設等の契約について連絡先の変更手続きをしたり、何よりもそのハンディを補うために健常者とは比較にならないほどインターネットに依拠した生活を送っている申立人のような障がい者が、これらの変更作業をするために膨大な時間と労力を要し、時間の十分な確保が必要であることを障がい福祉課はきちんと認識するべきである。</p> <p>なお、福祉電話の回線をそのまま利用できるように障がい福祉課に福祉電話の回線の有償譲渡を申し入れたが、市の所有であるとして拒否された。ひかり回線の有効性を認識しながらも、当方で勝手に回線をいじることができず、また手続きが煩雑である等の理由でひかり回線への移行をこれまで幾度となく断念してきた。福祉電話は利用者の利益になることを目的に考えられた施策であるはずなのに、利用者の生活実態を反映していない。</p> <p>また、平成 8 年当時、私は電動車いすで外出する機会が多く、介助者やヘルパーとの連絡には携帯電話の所持がどうしても必要であったため、障がい福祉課に事情を説明して携帯電話の所持については了解をもらっていた。携帯電話を持つと福祉電話は貸与しないということであれば、私が 20 年以上携帯電話を利用していた状</p>

態は誤った状態であったはずであり、この間何の調査も行わず、何の警告も行わなかった市は行政の無作為という責任が問われなければならない。また、市がこの誤った状態を確認した場合には、障がい者の利益を最優先し、最大限の激変緩和措置を講じて正しい状態に戻すというのが正しいやり方ではないのか。1週間程度で返還を要求するなどはもってのほかであり、少なくとも数か月の猶予を設けるべきである。現況届に始まる福祉電話に係る一連の施策はあまりに性急すぎて到底納得できるものではない。

また、福祉電話要綱第3条の「福祉電話の貸与対象者」で、同条第1項第3号に規定する「電話（携帯電話を含む）が設置されていない世帯に属する者」のかつ書きの「携帯電話を含む」という文言は本年4月の改正により初めて明示されたものであり、かつ同要綱第14条の「現況届の提出」は、本年4月に新たに加えられた規定である。そして、これらの規定に基づく今回の福祉電話の貸与中止に基づく一連の処理については、利用者に対して十分な周知を行わないまま実施されたものであり、日常生活に関わる重要な事柄で知らないうちにルールが変更されたら安定した生活を維持することは難しい。

障がい福祉課は、障がい者の自立を支え、社会参加を促す部署であるのに、今回のやり方は到底納得ができない。

2 あんしん連絡システムの中断について

新潟市の「身体障がい者あんしん連絡システム」（以下「あんしん連絡システム」という。）は、在宅で緊急事態が生じた時に、緊急通報装置の発信によって24時間体制で現在はB社が「あんしん連絡センター」として緊急対応を行うというものである。

ところが、8月6日にKDDIのauひかり回線の工事を行うことをB社に連絡したところ、同日にB社が来宅し、既存システムの解除手続きを行った。本来は同時にauひかり回線に対応した新システムへの移行が必要であったが、B社は「市から連絡がないので新システムに移行できない」として、あんしん連絡システムが使えなくなった。その後16日間の中断を経て8月22日に、B社の工事により新システムが稼働した。

24時間体制で連絡センターが緊急対応をすると謳っているが、約400時間という長い間緊急対応が不可能な状態が継続していたことになる。

今回の福祉電話の引き上げについては、あんしん連絡システムを中断させるだけの緊急性があったとは思えず、あんしん連絡システムを中断させることなくスムーズに移行することは可能であったはずである。現にB社が解除工事に来ているが、市から連絡がないために、同日中に新システムを設置できなかっただけのことであるから、市が福祉電話の撤去のみに躍起となり、あんしん連絡システムとの整合性など念頭にないまま作業を進めていた結果ではないかと思わざるを得ない。

	<p>障がい福祉課はこれまでの回線を7月いっぱい打ち切ると言っていたが、私の抗議により、確かに新回線への移行までの猶予を与えてはくれた。しかしこれは、猶予というより、障がい福祉課自身が、回線を停止するとあんしん連絡システムが停止してしまうという自己矛盾に陥り、回線を停止することができなかつただけではないのか。</p> <p>これらのことから、今回の福祉電話やあんしん連絡システムに係る一連の障がい者施策が極めて場当たり的なもので、障がい福祉課は、障がい者の生活実態を無視し、自分たちの都合だけで障がい者の生活を混乱させたと言える。</p> <p>3 結論</p> <p>今回の福祉電話の貸与中止に関連して、本年4月の福祉電話要綱の改正で、現況届の規定が新設された経緯及び貸与対象者となる「電話が設置されていない世帯」という規定の「電話」にかっこ書きで「携帯電話を含む」の文言が加わった経緯、また、改正された同要綱の内容について周知がきちんとなされなかったことや提出期限日から間もない7月いっぱいという性急な返還期限を設定した経緯について、そして、あんしん連絡システムとの整合性についての考え方等について、市から納得のいく説明をしていただきたい。</p>
<p>受 理 年 月 日</p>	<p>平成28年9月26日</p>
<p>所 管 課</p>	<p>障がい福祉課、A区健康福祉課</p>
<p>意見の趣旨等</p>	<p>1 福祉電話について</p> <p>要綱その他制度の改正、制定等、従前の内容が実質的に変更される場合の運用にあたっては、対象となる障がい者の生活に与える影響等を十分考慮し、事前説明・周知を徹底し、猶予期間を十分設けるなどして、障がい者の生活に支障が生じないように配慮していただきたい。</p> <p>2 あんしん連絡システムについて</p> <p>システムの工事を行う際には、今回のようにシステムが稼働しない期間が生じることがないように十分注意し、改善措置を講じられたい。</p>
<p>意見の理由</p>	<p>1 調査の結果、以下の事実が確認できた。</p> <p>新潟市では、次の①及び②の制度を設けている。</p> <p>① ひとり暮らしの重度身体障がい者等に対して、日常生活における安全の確保と社会活動の便宜供与をし、福祉の増進を図ることを目的として福祉電話を貸与する制度</p> <p>② 在宅のひとり暮らしの重度身体障がい者に対して、緊急時に24時間体制で連絡できるようにし、福祉の向上を図ることを目的として自動通報装置を給付する「あんしん連絡システム」制度。新潟市はこの事業をB社に委託している。</p> <p>①及び②は、NTTの回線を使用するものであったが、申立人はその利用者であった。</p>

福祉電話要綱では、「電話が設置されていない世帯に属する者」が福祉電話の貸与対象者とされているが、申立人は、同要綱が施行された平成2年4月以前から、既に従前の制度から引き続いて貸与を受けており、また平成8年頃から携帯電話を所持していた。

その後、携帯電話が普及したため、新潟市は、平成25年度から「電話」に携帯電話を含むとしたが、携帯電話所持者から福祉電話廃止の届出がなされなかったため、平成28年4月1日に同要綱を改正し、利用者から現況届を提出してもらうこととした。

所管部署では、福祉電話の利用者が携帯電話を所持していることが判明した場合にはすぐに福祉電話廃止の手続きをとっているとのことで、本年7月20日に提出された現況届により携帯電話を所持していることが判明した申立人に対して、7月末で貸与解除となる旨を伝えた。

申立人は、福祉電話回線でインターネットを利用していたが、その利用ができなくなることから、KDDIに回線開設の申込をした。

あんしん連絡システムは福祉電話のNTT回線を使用していたため、障がい福祉課は、申立人宅のKDDIの工事が完了するまではNTT回線を撤去しないこととした。

8月1日、A区健康福祉課は、自動通報装置解除依頼書と同設置依頼書をB社に提出した。

8月6日、KDDIがauひかり回線の工事に入った。B社は、従前の自動通報装置を解除したが、ひかり回線対応の機器が調達できておらず、同日に設置することができなかった。

8月22日、B社が、申立人宅に自動通報装置を設置した。

そのため、8月6日から22日までの間、申立人宅のあんしん連絡システムは稼働していなかったが、この点について、B社から新潟市に対して、毎月の実績報告書提出までは特段の報告はなされなかった。

障がい福祉課は、B社に対して、電話で、今後このようなことがあった場合は障がい福祉課に連絡するよう依頼し、了承を得たとのことである。

2 福祉電話の撤去について

申立人は、次の①及び②について指摘する。

① 携帯電話所持者は福祉電話を持っていないことの問題

② 福祉電話撤去が性急すぎることの問題

①については、確かに、申立人の言うように福祉電話は固定電話のため自宅内のみしか利用できず、外出時に携帯電話が必要であることは理解できるが、固定電話のほかに携帯電話を所持することが障がい者の当然の権利とまでは言えず、新潟市の福祉施策として福祉電話が提供されていることからすれば、福祉電話要綱に携帯

電話を含めたことに非があるとは認められない。

②については、確かに、障がい福祉課の言うように、携帯電話があるから直ちに福祉電話を止めても連絡手段がなくなる訳ではないことから、支障がないとも言えそうである。障がい福祉課では、現況届の提出については事前に市報に掲載して周知したうえ、1週間余り猶予したので、柔軟に対応したという。

ところで、申立人は電話回線を利用してインターネットを利用しており、福祉電話の撤去によって回線の新設・電話番号の変更手続等が必要となり、健常者でも相当の猶予期間が必要なところ、障がい者に対してはより配慮が必要と思われる。

障がい福祉課では、現況届の提出について市報に掲載したというが、「現況届を提出し携帯電話を所持していることが判明した場合には福祉電話の貸与が解除される」旨を予告しているものではない。

また、障がい福祉課では、資格喪失理由が判明した場合には速やかに廃止してもらっていると言うが、猶予期間が1週間程度というのはいかにも短く、障がい者の生活に支障を生ずる恐れがないとはいえず、さらなる配慮が必要というべきである。

3 あんしん連絡システムの停止について

A区健康福祉課は、委託先であるB社に対して従前機器の解除依頼書と新しい機器の設置依頼書を一緒に送付したが、工事日程は申立人とB社とで決めたことで、新潟市には非がないと主張する。

B社は、新潟市との業務委託契約に基づき、緊急対応業務を24時間体制で実施するものとされているところ、本件では8月6日から22日までの間申立人宅に機器が設置されておらず、そのことをB社は、新潟市に速やかに報告せず、その結果、あんしん連絡システムは16日間稼働していなかったものである。申立人は、障がい福祉課から回線の廃止を求められたためKDDIの工事日を早くしてもらったと言う。B社は、申立人が電話回線工事日を6日としたために交換機手配が間に合わなかったと言い、責任を感じていないかのようである。

障がい福祉課は、B社に対して、電話で、今後このようなことがあった場合は障がい福祉課に連絡するよう依頼し、了承を得たというだけで終わっている。

あんしん連絡システムは、障がい者が「緊急時に24時間体制」で通報できるよう、事業主体である新潟市が「新潟市身体障がい者あんしん連絡システム事業実施要綱」（以下「システム事業実施要綱」という。）を定めて、この事業をB社に委託した。新潟市とB社との委託契約書では、B社はシステム事業実施要綱及び事業実施仕様書のとおり業務を受諾しており、同要綱及び同仕様書にはいずれも「24時間体制」で実施するとあるところ、本件では、あんしん連絡システムが16日間も稼働していなかったのであり、同要綱及び契約に違反する事態が生じたことは明白である。

	<p>今回は何事も起きなかったから良かったものの、システムが稼働しない状態でもし不幸な事態が生じた場合には、事業主体である新潟市の責任問題ともなりかねない。</p> <p>このような要綱及び契約違反が生じたことについて、事業主体である新潟市の所管部署としては、これを重く受け止めて、原因を究明し再発防止の対策を講ずべきではないかと思われるが、積極的な対応や意向が示されなかったのは残念である。</p> <p>以上のことから、上記のとおり意見の表明を行う。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成28年12月5日
所管課処理方針	<p>1 福祉電話について 要綱その他制度改正等により、従前の内容を実質的に変更する場合は、事前説明・周知を徹底し、対象者へ十分に配慮するとともに適正な事業実施に努めます。</p> <p>2 あんしん連絡システムについて 工事日確定後、業者から担当区へ工事日の報告をすることとします。また、機器交換は原則同日付で行い、同日付でできない事態が発生した場合は、業者が担当区へ連絡し、稼働していない期間が生じることのないよう利用者・業者・市で協議することとします。</p>

B 市に非がないとしたもの

1. 本年度入札予定の賃貸借契約の仕様書について公正な競争を行うための解決を望む

苦情申立て の趣旨	<p>新潟市保育課（以下「所管課」という。）が本年度入札を予定している自動体外式除細動器（以下「AED」という。）の賃貸借（リース）契約について、公正な競争を行うため仕様書を変更してほしい。</p>
苦情申立て の理由	<p>申立人は、当該契約について、リース会社を通して参考見積書を提出している医療機器メーカーである。</p> <p>当該契約に係る仕様については、当初の昨年10月の時点では、使用方法の音声ガイド（日本語）機能を有することということであったが、本年3月にはディスプレイにより支援する機能を有することとの条件が加わり、なおかつ、3月30日の所管課担当者からのメールでは、一旦仕様書を昨年10月の仕様に戻すと明記していたにもかかわらず、半月後の4月14日には、それが、液晶画面でのガイダンス機能を有することというように変更され、それぞれ申立人と取引のあるリース会社へ参考見積書の提出依頼があった。</p> <p>なお、4月の液晶画面付きという仕様書の変更理由については、所管課からは、新潟市救命サポーター制度発足に伴い、誰でもより安心して使用できるためとか、停電時などの暗い場合でも明るい液晶ディスプレイによる操作が可能のため変更し</p>

	<p>たとの説明があったが、そもそも消防の救命講習においては音声ガイドのみのAEDが使用されており、市場でも液晶画面付きのAEDの普及が進んでいないこと及び暗闇の状態では救助者の安全の確保や傷病者の容態の確認が難しく、いきなりAEDを使用することは想定しづらいことから、メーカーである申立人が到底納得できるような説明になっていない。</p> <p>申立人にも液晶画面によるガイダンス機能という仕様を充たす機種はあるが、参考見積価格において、1、2回目の仕様に対応する機種を大幅に上回っており、価格面において明らかに不利な仕様への変更となっている。</p> <p>所管課においては、既設の教育委員会や消防局等多方面の意見も参考に、1回目ないしは2回目の仕様書で入札を実施していただきたい。</p>
受 理 年 月 日	平成28年 4月22日
所 管 課	保育課
調 査 の 結 果	申立人の主張にかかる所管課の対応に非があるとは認められない。
調査結果の理由	<p>当審査会では、申立人及び所管課からそれぞれ資料を提供してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>申立人は、仕様書が2回にわたり変更されたこと、2回目の液晶ディスプレイタイプへの変更の必要性について所管課からの説明に納得できないとのことであった。</p> <p>しかしながら、仕様書の変更は通常ありうることであり、仕様書を変更してはならないとする理由は認められない。よって、所管課が2回にわたり仕様書を変更したことに非は認められない。</p> <p>次に、仕様書変更の理由について、所管課は申立人らの了解を得なければならないというものではない。入札に付する旨の表示は申し込みの誘因と解されており、申立人と所管課との間において権利義務関係を発生させるものではない。</p> <p>よって、所管課の説明に納得がいかないからといって、仕様書の変更が不当だということとはできない。</p> <p>これら仕様書は参考見積のために示されたものであり、入札手続自体の問題ではない。</p> <p>以上から、調査結果のとおり判断した。</p> <p>なお、申立人らから参考見積を提出してもらい商品の説明を受けることにより、所管課としても仕様書内容に必要な多くの情報収集ができ、適正な入札の実施に資することにもなるのであるから、今後、所管課においては、仕様変更にあたって可能な限り説明し丁寧な対応を心掛けていただきたい。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成28年5月25日

2. A、B地区の防犯灯設置については、C地区等との不公平を解消し、LED化も住民負担なしで進めることを求める

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>A、B地区の防犯灯設置については、C地区等との不公平を解消し、LED化も住民負担なしで進めることを求める。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>これまでA、B地区では、市に対して、同じD区内における防犯灯の地区における差別について解消を求めて来たが、市ではLED化による自治会負担の軽減は進めているものの、抜本的な見直しを避けている。</p> <p>防犯灯については、A、B地区では、自治会が設置・管理し、維持管理費だけでも年間で1世帯約1,400円、2自治会では約95万円強を負担している。従って、2自治会では、合併10年間で約950万円強(1世帯約14,000円)も自治会費から負担を強いられてきた。現在進められているLED化も、2自治会288灯で約288万円の負担と経年劣化時の器具取替には、更に約288万円の負担が発生する。</p> <p>しかし、同じD区のC地区では、8割強の道路照明灯(防犯灯相当)の自治会負担はなく、LED化も8割強の道路照明灯(防犯灯相当)は自治会負担なしで進められており、器具取替時にも自治会負担はない。C地区の道路照明灯(防犯灯相当)の維持管理費には、合併10年間で約1億円強の市費が投入されている。</p> <p>これは、旧C町等(他に旧5町村あり)においては、防犯灯電気料の自治会負担がなかったこともあり、合併後の自治会負担への影響を考慮して、合併前に町村道等に設置された自治会管理の防犯灯を道路照明灯として各町村へ移管し、合併後に市が管理することとなったためである。</p> <p>また、市は、合併1年前に、旧C町の町道等で自治会管理の防犯灯を移管により町有の道路照明灯にして「防犯灯設置等事業」の対象から除外し、合併後は全市統一の制度となり不公平感は一切なしとD区自治協議会への提出資料で説明をした。</p> <p>上記資料は、合併協議で合意されたものではないものを含む、極めて疑義のあるものである。</p> <p>以上のことから、市は、行政の公平性の原則からも、合併協議で決定した「各種事務事業調整の原則」からも、合併後約10年間放置してきた地区による差別を直ちに解消するべきである。</p>
<p>受理年月日</p>	<p>平成28年5月25日</p>
<p>所管課</p>	<p>D区地域課</p>
<p>調査の結果</p>	<p>所管課のこれまでの対応について非があるとはいえない。</p>
<p>調査結果の理由</p>	<p>当審査会では、申立人及び所管課からそれぞれ資料を提供してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>申立人は、防犯灯・道路照明灯の設置等について、A、B地区とC地区(旧C町)とでは、同じD区内であるにもかかわらず、自治会負担について差異があることから、その解消を求めているものである。</p> <p>確かに申立人が指摘する差異が認められないわけではないが、その差異は、合併</p>

	<p>前における各自治体の政策的判断に基づくものであって、各自治体間において差異が生ずることはやむを得ないものであることから、合併後に地域間で差異が生じているとしても、そのこと自体に非があるとはいえない。</p> <p>なお、合併後は、平成 23 年度から段階的に LED 設置の補助制度を全市的に拡充し、自治会負担の軽減が図られていることが認められ、また、D 区においても、本年度から特色ある区づくり予算事業として、独自に LED 防犯灯設置等を含む事業を展開していることから、市ないし区としても、申立人の指摘する差異に基づく不公平感の解消に努めているものと評価できる。</p> <p>以上のことから、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成 28 年 6 月 27 日

3. 誤った国民健康保険証の交付について是正してほしい

苦情申立て の趣旨	<p>職員の誤った住民異動届の処理により国民健康保険料の納付義務者となったためその取消しを求めるとともに、母親が単独世帯で届け出た際に交付された国民健康保険証（以下「保険証」という。）と同じ番号の保険証の再交付を求める。</p>
苦情申立て の理由	<p>本年 6 月 20 日に、申立人の母親が単独世帯として現住所への転居届を A 区役所へ提出した。</p> <p>その後、6 月 27 日に申立人が母親と同居するため転居届を A 区役所へ提出しに行ったところ、職員から母親と生計が同一か否かについて尋ねられた。そのときは急いでいたため、職員の言われるがままに生計同一であると答えたが、母親の意見を聞いて慎重に届出をしたかったため、昼休みか終業前にまた来るので届出を保留にしてほしいと職員に言って帰った。</p> <p>しかしながら、一切の説明もなく、その届書は一方向的に受理されてしまった。何故その時に、届書の保留はできないので届書を一旦持ち帰ってほしいという説明をしてくれなかったのか。</p> <p>職員の誤った対応により、一時的ではあるが申立人が国民健康保険料の納付義務者となってしまったことを取り消してほしい。また、母親が 6 月 20 日の届出の際に受け取った保険証が使えなくなり、医療機関の受診ができずに困っているので、一刻も早く 6 月 20 日に交付された保険証と同じ番号が付いた保険証を母親に交付してもらいたい。</p>
受理年月日	平成 28 年 9 月 7 日
所管課	A 区区民生活課
調査の結果	<p>申立人が行った住民異動届については、所管課が窓口で申立人に確認を取りながら通常の事務処理手続に沿って処理されたものと推認され、手続上の明白な瑕疵を</p>

	<p>見出すことはできない。</p> <p>したがって、6月27日に申立人が行った住民異動手続を取り消すことはできず、6月20日に申立人の母親が行った住民異動手続の際に発行されたものと同じ番号の母親の保険証を交付することはできないとする所管課の対応が不適切であるとは認められない。</p>
<p>調査結果の理由</p>	<p>6月27日、申立人が転居に伴う住民異動届を提出した際に、所管課職員が申立人に確認したところ、その場で、母親と同居し生計が同一である旨の回答を受け（届書の備考欄の記載から世帯同一の確認がなされたことが推認される）、申立人と母親が同一世帯となる（世帯主は申立人）届書を受理したことが認められる。</p> <p>その翌日の6月28日、申立人が窓口へ母親の保険証を受け取りに行った際、この時点では世帯主欄が申立人になっていたため、母親とは生計が別であることを申し出たが、その届出は後日行うとのことであった。</p> <p>月が変わり、7月4日に申立人は母親との世帯分離届を提出し、申出に基づき所管課は7月5日に新しい番号が付いた母親の保険証を郵送したが、7月12日に母親から変更された番号の保険証は認めないと電話で連絡があり、7月15日に返送されてきたとのことである。</p> <p>申立人は、6月27日に届書を提出した際、世帯主については保留にしてほしいと職員に言ったと述べているが、所管課によれば、そのような申出はなく、そもそも保留の意向が示された場合には、窓口では届書を受け取らないこととしているとのことであり、本件についても通常の取扱いと同様に適法な手続がなされたと推認される。</p> <p>所管課においては、手続及びその処理に明白な瑕疵が認められない以上、申立人の住民異動届に関する手続を取り消すことはできず、申立人の母親に対して変更前の番号の保険証を交付することはできないとのことである。</p> <p>なお、申立人の母親に対しては既に新たな番号の保険証が交付され、医療機関の受診はその保険証を利用することで可能となっており、所管課においては、申立人の母親に対して、これまでも電話や文書による説明を行ったり、保険証を再三郵送するなど保険証を引き渡すべく努力していることが認められる。</p> <p>また、申立人が6月27日の住民異動届により一時的に国民健康保険料の納付義務者となったことは制度上やむを得ないものであり、所管課の手続上の瑕疵によるものではないことは明らかである。</p> <p>以上のとおり、申立人の要望に対して所管課が応じられないことには正当な理由があり、所管課の対応が不適切であるとは認められない。</p>
<p>苦情等調査結果 通知年月日</p>	<p>平成28年10月7日</p>

4. 介護保険の負担限度額認定決定日を遡ってほしい

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>1 介護保険負担限度額認定（以下「認定」という。）の決定年月日を平成28年8月1日に遡ってほしい。</p> <p>2 介護保険施設利用負担額（以下「負担額」という。）が増額変更になることを、市があらかじめ申立人に知らせてくれないことに納得がいかない。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>本年10月7日より前に母親が利用している施設の担当者から電話をもらい、利用料金の支払い遅延と本年度の認定申請が却下されたことを初めて知りました。</p> <p>すぐにA区健康福祉課の担当者に電話で問い合わせをし、負担限度額が認定されなかった理由について、私が本年1月に病気の娘を引き取った関係で、娘の前年度収入が世帯収入とみなされたためである旨の説明を受けました。</p> <p>その後母親を世帯分離する手続きをしてから改めて認定申請を行いました。</p> <p>世帯分離については、A区区民生活課の担当者に、世帯分離があった日を8月1日に遡ってほしいとお願いしましたが、それはできないと言われ、気を失いそうになりました。</p> <p>また、以前仙台市で、不動産売却により世帯収入が一時的に増加して、私どもの負担額について不利益変更になることとなった際に、市の担当者からも施設担当者からも、あらかじめ親切に制度の説明を受けていたため、納得の上、早目に母親の世帯分離手続きを取り、母親の年金の範囲内で継続して施設利用ができました。</p> <p>今回の負担額の増額変更について、もっと早く結果通知が私もしくは母親のところへ届いていれば、8月、9月分の利用料金は10万円程度で済んだはずであり、この2か月分の施設利用の請求とその流れに納得がいかないため、認定の決定日を8月1日に遡って、請求額を減額していただきたい。</p>
<p>受理年月日</p>	<p>平成28年11月1日</p>
<p>所管課</p>	<p>A区健康福祉課、介護保険課</p>
<p>調査の結果</p>	<p>認定の決定年月日を平成28年8月1日に遡ることはできない。また、負担額の変更についてあらかじめ申立人に知らせていない所管課の対応に非は認められない。</p>
<p>調査結果の理由</p>	<p>1 認定は、申請に基づいて決定されるものであり、申立人が10月5日に世帯分離手続きを行って、母親の認定について再申請を行った結果、10月7日に認定の決定がなされ、負担額が減額されることとなった。</p> <p>しかしながら、世帯分離の日は届出日とされており、それより前に遡及させることができないため、認定決定年月日を平成28年8月1日に遡ることはできない。</p> <p>2 認定は、一定の要件を満たす場合に、申請によって負担額の一部が介護保険から給付されるものであって、あらかじめ負担額について知らせる義務が市に課せられているものではない。</p> <p>3 所管課は、通常の事務処理手続に沿って行ったものと認められ、手続上の瑕疵を見出すことはできない。</p>

	以上、調査結果のとおり判断する。
苦情等調査結果 通知年月日	平成28年12月9日

5. 支払いを拒否された海外療養費を支給してほしい

苦情申立て の趣旨	海外療養費の一部支給について、あらかじめ必要な書類の説明や交付がなかったために、申請手続が止まっており、支給されないことに納得がいかない。
苦情申立て の理由	<p>私は、昨年春にしばらく米国へ行くことになったが、持病があり毎日薬の服用が必要であったため、その費用について、国民健康保険料を支払ったまま渡米して帰国後に海外療養費の一部支給を受けるか、国民健康保険料を支払わないで実費を負担するかで悩み、結局前者を選択することとした。</p> <p>以前から私は、国民健康保険に加入していると、帰国後の申請により海外で実費を支払った療養費の約7割が戻るということを知っていたが、念のため出発前にA区区民生活課の国民健康保険の窓口（以下「区の窓口」という。）に行き、職員から制度の説明を受けた。その際、職員から、海外で支払った領収書があれば支給されると言われた。また、その数日後に、出発前の申込み等が必要かもしれないと思い、再度同じ区の窓口へ行ったが、その時も職員から同じ内容の説明を受け、領収書があれば支給されると言われた。</p> <p>その後、昨年12月に帰国し、今年1月ごろに海外療養費の一部支給を受けるための申請をしようと区の窓口へ行ったが、必要書類が添付されていないということで受け付けてもらえず、Form A（診療内容明細書）等（以下「明細書等」という。）の用紙をその場で渡された。しばらく忙しかったため、申請を忘れていたが、10月19日に窓口へ行き、申請書を書いて、明細書等と領収書（原本）を一緒に提出した。しかし、その後職員から、明細書等に、現地で診察を行った医師の署名と医師が書いた病気についての説明の記載がないと受け付けられないと言われた。</p> <p>私としては、渡航前に区の窓口へ行った際に、書類の説明や交付もなかったため、一部支給の申請に必要な書類が揃えられなかったのであり、納得がいかず、本申立てに及んだ。</p>
受理年月日	平成28年11月10日
所管課	A区区民生活課
調査の結果	申立人の主張するところの、必要な書類の説明や交付がなかったとの事実は確認できず、そのため所管課の対応に非があったとは判断できない。
調査結果の理由	所管課では、海外療養費について相談を受けた場合には「海外療養費の受付手順」という文書の内容を説明し、申請に必要な書類と一緒に渡しており、少なくとも5年前から実施しているとのことである。したがって、申立人から相談等があれば上記の書類を渡しているはずであるという。

	<p>しかしながら、申立人は上記書類を受け取っていないと主張し、また、所管課では、平成 27 年春ごろに窓口で申立人から相談を受けたと記憶している職員はいないとのことである。</p> <p>申立人が相談したという平成 27 年春ごろに、窓口においてどのような説明がなされたのか、あるいは書類が渡されたか否かについて客観的に明らかにする資料はない。</p> <p>したがって、調査結果記載のとおり判断せざるを得ない。</p> <p>なお、支払いから 2 年間は申立人の海外療養費を請求する権利が失われるわけではないので、所管課においては、今後申立人から申請があった場合には丁寧な対応をされたい。</p> <p>以上、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成 28 年 1 2 月 1 4 日

6. 母親の重度心身障がい者福祉手当を遡って支給してほしい

苦情申立ての趣旨	平成 25 年 1 月に母親の転入手続きをした際、新潟市重度心身障がい者福祉手当(以下「手当」という。)について記載のある「障がい者(児)福祉のしおり」(以下「しおり」という。)をもらわず、説明も受けなかったため申請しなかった。母親の手当を当時に遡って支給してほしい。
苦情申立ての理由	<p>申立人は、10 月半ばくらいにニュースで手当がもらえることを知り、翌日に A 区健康福祉課へ行き、「母親の転入時は身体障がい者手帳を交付されただけで、しおりをもらえず、説明も一切なかった」と障がい福祉係の係長に言ったところ、手帳交付時には 1 時間ほど各種制度の説明をしているとのことであった。そのとおりであれば、その日のうちに手当の申請をしているはずであるので、「遡って支給してくれないか」と言ったら、できないとのことであった。その後、手当の申請をしたが、転入時の説明がなかった件では水かけ論になっている。</p> <p>申立人が、同係長に、遡って支給できない文言が書いてあるものを見せてほしいと言ったら、「新潟市重度心身障がい者福祉手当の支給に関する規則」(以下「規則」という。)を見せられたが、「認定の請求をした日の属する月の翌月から支給する」とあり、遡って支給できないとの文言は一切なかった。また、A 区健康福祉課及び障がい福祉課の課長、補佐、係長などと話をしても、説明の記録を残していない件については申し訳ないが、手当は遡って支給できないとのことであった。これではとても納得がいかない。</p>
受理年月日	平成 28 年 1 1 月 1 0 日
所管課	A 区健康福祉課、障がい福祉課

調査の結果	<p>手当の支給を平成 25 年 1 月に遡ることはできず、所管課の対応に非があったとは判断できない。</p>
調査結果の理由	<p>A 区健康福祉課からの聞き取りでは、障がい者から転入届がなされた際には、必ず各種制度の説明をした上でしおり等を渡しており、したがって、申立人から転入届がなされた際にも同様の説明をして、しおりを渡しているはずであるとのことであった。</p> <p>一方、申立人はそのような説明をしてもらったこともしおりを渡されたこともないと主張している。</p> <p>ところで、申立人が転入届を提出した平成 25 年 1 月 31 日に、窓口においてどのような説明がなされ、どのような書類が渡されたのかについては、客観的に明らかにする資料は残っていないため確認はできなかった。</p> <p>しかしながら、規則によれば、手当は申請に基づいて認定され支給されるものであるため、申請日より前に遡って支給することはできない。</p> <p>なお、A 区健康福祉課においては、今回の件を受け、窓口で説明を行う際にチェックシートに記入し、確認の上そのコピーを来庁者に手渡すといった改善を実施したとのことである。</p> <p>以上、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成 28 年 1 月 2 日

7. 市の道路改良事業に係る書類の不正転写の是正と再発防止について

苦情申立て の趣旨	<p>市の道路改良事業に係る用地測量の関係書類に署名押印したが、他の書類に不正転写されたため、市は正当な書類を作成し、新たに署名押印を求めるとともに、不正の再発防止策を講じてほしい。</p>
苦情申立て の理由	<p>申立人は、市の道路改良事業に伴う用地取得に際し、市が取得を予定している土地と申立人所有の土地の境界確認のため、隣接者として、平成 28 年 8 月 30 日に A 区建設課（以下「所管課」という。）が作成した用地平面図及び土地境界立会確認書（3 通）に署名押印した。</p> <p>しかしながら、その後、既に上記の書類の確認を終えている、市が取得を予定している土地の所有者及びその隣接地の土地所有者（以下「確認者」という。）に無断で別途作成された書類に確認者の署名押印が次のように不正に転写されていることが判明した。</p> <p>すなわち、用地平面図については、図面の余白上下に「土地境界立会確認書」の文言及び「説明文」が加筆されているとともに、確認者の署名押印欄が上下に分割され、申立人の署名押印欄が右上部から右下部へ転写されている。</p> <p>また、土地境界立会確認書（3 通）については、文書名や説明文が加筆されるなど</p>

	<p>しており、当初申立人が署名押印した際のものとは、書式・内容のすべてが相違している。さらに、当初申立人は、申立人と土地の名義人との関係を示す「子」の文字を同書類に記載していたがそれがなく、確認者の署名押印も不正転写されている。</p> <p>市は、この不正事実を認めて正当な書類を作成し、確認者に説明の上、改めて署名押印を求めるべきである。</p> <p>また、所管課とのこれまでのやり取りの中で、申立人は所管課に対して強い不信感を抱くに至った。</p> <p>まず、平成 28 年 6 月に、誤った隣地との土地境界線を表記した図面を委託業者が持参したため、申立人がこれを指摘したところ、現地で杭を確認して、改めて同年 7 月に訂正した図面を持参した。しかし、その図面の 3 箇所に確認作業範囲外の境界線を意図的に表記していたので、さらに所管課へ文書で削除を要請した。</p> <p>また、所管課は、同年 8 月 26 日付けの、用地測量についてのお知らせという課長発の公文書に、本来は前述した用地平面図の写しを添付すべきところ、意図的にこれと異なる用地実測図の写しが添付されており、署名押印した 30 日には事前に何の説明もなかった。そして、これら 2 種類の図面についての説明が所管課において二転三転した。</p> <p>さらに、用地平面図及び土地境界立会確認書の署名押印について、申立人が行った個人情報開示請求の一部開示決定通知において事実と異なるものが開示され、この市長名による開示までも信じられないものであった。</p> <p>これらのことから、今後法務局へ書類を提出する際に、所管課が図面の差替え等を行うことが危惧されるため、申立人が不利益を受けないよう、監視機能の強化等、不正の再発防止策を求める。</p>
受 理 年 月 日	平成 29 年 1 月 12 日
所 管 課	A 区建設課
調査の結果	申立てに関する書類（用地平面図及び土地境界立会確認書）の作成について所管課に非は認められない。
調査結果の理由	<p>当審査会で、所管課から関係資料を提出してもらい、事情を聴取した結果、以下の事実が認められた。</p> <p>平成 28 年 6 月に委託業者が持参した図面に表記されていた地番〇〇〇〇-〇との境界線には誤りがある旨を申立人が指摘した。そこで委託業者が現地を再調査したところ埋没杭が発見され、隣接者の確認を得て、当該境界線を訂正した図面が改めて作成された。</p> <p>平成 28 年 8 月 26 日、所管課では、申立人に対し、隣接者の確認・承諾を得て図面を修正した旨を公文書で通知することとし、申立人に分かりやすいようにとの配慮から、寸法の入った用地実測図を付記し、そこに確認作業範囲外の境界線も表記し、これが「最終図面」と記載した。</p> <p>平成 28 年 8 月 30 日、申立人は「用地平面図」「土地境界立会確認書」に署名押印</p>

	<p>した。</p> <p>その後、申立人は、「最終図面」だとされた「用地実測図」と署名押印した「用地平面図」とが異なることを指摘し、確認作業範囲外の境界線について削除を要請した。</p> <p>所管課では申立人の要請に応じて確認作業範囲外の境界線を削除したが、申立人は所管課に対して不信感を抱くようになった。</p> <p>この点、「最終図面」だとして記載された図面（用地実測図）と署名押印した図面（用地平面図）とは、厳密には同一の図面ではないのであるから、申立人が不信に思ったのも理解できる。</p> <p>所管課では、申立人に対して、境界確認の手続きにおいて不信感や不安な思いをおかけして、大変申し訳なかったと謝罪の意向を示したが、申立人の理解を得ることはできなかった。また、申立人は、本件申立ての趣旨として書類が不正に転写された旨を主張しているので、当審査会で、この点について所管課から関係資料を提示してもらい、原本を確認した。</p> <p>その結果、用地平面図については、申立人が主張している「文言・説明文の加筆」「署名押印が不正に転写されている」との事実を認めるには至らなかった。</p> <p>土地境界立会確認書についても、申立人が主張している「文書名・説明文の加筆」「署名押印が不正に転写されている」との事実を認めるには至らなかった。</p> <p>また、申立人に開示された資料については、原本の写しと認められた。</p> <p>以上のおり、申立人指摘の文書について不正を確認することはできなかった。</p> <p>経緯を確認すると、申立人が所管課に対して不信感を抱いた心情は理解できるが、用地実測図も用地平面図も「市道〇〇線用地測量」事業において作成された図面であり、寸法等の記載の有無に差はあるものの、内容に基本的な相違はなく、所管課が申立人に実測図を送付したことについては特段の害意等の意図で行ったものとは認められなかった。</p> <p>しかしながら、土地は重要な私有財産であり、その境界は所有者にとって重大な問題であることから、所管課においては、土地の境界に関わる業務については、より慎重かつ丁寧な対応を心掛けてもらいたい。</p> <p>以上、調査結果のとおり判断する。</p>
<p>苦情等調査結果 通知年月日</p>	<p>平成29年2月9日</p>

8. A区の公園管理等について

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 公園内設置の園名板の文面を変更してほしい。 2 平成28年6月の公園防草対策工事の立ち入り禁止看板撤去に伴う雨水流入被害について早急に対応してほしい。
-----------------	--

<p>苦情申立ての理由</p>	<p>1 申立人の自宅駐車場の前が公園の出入口になっていて、そこに車を停めていると、近隣住民から張り紙をされるなどのいやがらせをたびたび受けた。</p> <p>A区建設課（以下「所管課」という。）が公園内に設置した園名板に「公園出入口前の長時間の駐車はご遠慮をお願いします」という文面があるため無用なトラブルが起きている。そのため、この文面を削除していただきたい。</p> <p>また、わざわざ公園内の自宅に近い防草シートの部分を通して異常に自宅に接近して犬の散歩をしている人がおり、見張られているようで怖いし、申立人のプライバシーを侵害していると思う。本来園名板には公園付近の住民の安心と安全が守られるような内容を書くべきであり、「防草シート上を散歩している方がいるようですが防草シートの劣化を早めますのでできるだけ止めてください」という文面及び「近隣住民のプライバシーを考慮してトラブルを起こさないようお願いいたします」という文面を入れていただきたい。</p> <p>2 昨年6月に公園の防草対策工事が行われた。当初工事期間が6月20日から30日までとなっていたが、期間終了前に突然工事の立ち入り禁止看板が外された。コンクリート工事が終了しただけで、防草シートが張られていない状態のままなぜ工事看板を撤去したのか。コンクリート工事部分に上がったりしても何の問題もないというのか。</p> <p>雨が降ると、防草シートが下がっているところからコンクリートの方へ水が流れ、コンクリートも下がっているため、自宅敷地内へ水が流れてきて非常に迷惑している。</p> <p>そのことは既に所管課に連絡しており、早急に対応していただきたい。</p>
<p>受理年月日</p>	<p>平成29年2月9日</p>
<p>所管課</p>	<p>A区建設課</p>
<p>調査の結果</p>	<p>1 園名板の文面について、所管課が申立人の要望するとおりに変更しないからといって、そのことに非があるとは認められない。</p> <p>2 雨水流入被害については、所管課において既に対策工事を実施したとのことであり、申立人の苦情に対応したものと認められる。</p>
<p>調査結果の理由</p>	<p>1 申立人は、公園の園名板に「公園出入口前の長時間の駐車はご遠慮をお願いします。」という文面があるために、トラブルが起きているというが、同文面それ自体は一般的な注意事項が書かれているにすぎず、不当であるとは認められない。また、園名板の文面については、近隣住民の意見も聞きながら、公園愛護会と協議の上決定されているものであり、所管課が単独で変更することはできない。</p> <p>したがって、所管課が、申立人の要望する園名板の文面変更に応じないことについて、特段非があるとは認められない。</p> <p>なお、あくまでも公園は地域のものであり、公園管理の課題については、地元の公園愛護会や自治会との話し合いによる解決が大切であると考えてるので、所管課においては課題解決に向けた関係者の話し合いの場を設けることも検討されたい。</p>

	<p>2 申立人の自宅敷地内に雨水が流れてくることは問題であり、迷惑を被っていたことは推測できる。しかしながら、所管課によれば、既に平成 29 年 3 月 18 日に対策工事を実施し、これにより申立人に被害が生じないようにしたとのことである。</p> <p>なお、申立人は、当初所管課が防草対策工事期間を 6 月 20 日から 30 日と告知しながら、工事が完了していないにもかかわらず立入禁止の工事看板が撤去されたことを問題視している。</p> <p>この点について、所管課では、コンクリート工事が終了したこと、防草シート工事は公園利用者がいても工事に支障がなく、安全面でも問題がないことから、公園利用者のために立入禁止を解除したとのことであり、所管課の判断に非は認められない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成 29 年 3 月 24 日

(2) 調査しなかったもの …………… 7 件

1. 地域の茶の間の検便提出について

苦情申立ての趣旨	地域の茶の間での食事提供について、保健所では、要綱上調理関係者の検便は不要と言っているが、利用者の安全のためには必要ではないのか。
苦情申立ての理由	市保健所によれば、地域の茶の間における飲食物の提供については、提供者側に検便を義務付ける市の要綱がないため検便は不要としているが、食中毒等が心配なので、誰でも安心して利用できるよう、検便を実施するべきである。
受理年月日	平成 28 年 4 月 8 日
所管課	保健所食の安全推進課
調査しない理由	苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しないため。 (新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 2 号)
調査しない旨の通知年月日	平成 28 年 4 月 8 日

2. 民生委員の活動費の開示について

苦情申立ての趣旨	民生委員の活動費については、市から社会福祉協議会へ補助金が支出され、同協議会から民生委員に支払われているが、個々の領収書の添付が為されておらず、用途が不明となっているため、是正してほしい。
苦情申立ての理由	民生委員は国からの謝礼の他、年数回市の社会福祉協議会から活動費の名目で補助金を受け取っているが、一括領収書の提出のみで可とし、個別領収書が提出されておらず、用途の確認ができないため是正するべきである。

受理年月日	平成28年4月8日
所管課	福祉総務課
調査しない理由	苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しないため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第2号)
調査しない旨の通知年月日	平成28年4月8日

3. 市災害時要援護者名簿の取扱いについて

苦情申立ての趣旨	現在、市の災害時要援護者については、民生委員の友愛訪問事業による見守り活動が受けられていないが、受けられるようにしてほしい。
苦情申立ての理由	市の災害時要援護者の申請者には、高齢者、障がい者、要介護者が含まれているが、市の社会福祉協議会が実施している民生委員の友愛訪問事業による見守りが受けられていない。民生委員は、災害時要援護者に対しても友愛訪問事業により見守り活動をするべきである。
受理年月日	平成28年4月8日
所管課	福祉総務課、防災課
調査しない理由	苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しないため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第2号)
調査しない旨の通知年月日	平成28年4月8日

4. 期日前投票立会人を拒否されたことに納得がいかない

苦情申立ての趣旨	期日前投票立会人を拒否されたことに納得がいかない。
苦情申立ての理由	投票立会人の選任については法的根拠がなく、市の担当者が勝手に決めている。また、A区では公募しないでコミュニティ協議会に丸投げしており、立会人をやりたいという市民に何故やらせないのか納得がいかない。
受理年月日	平成28年4月22日
所管課	A区選挙管理委員会、選挙管理委員会
調査しない理由	投票立会人は市の非常勤特別職であり、その選任等、職員の人事について審査会で調査することが適当でないと認められるため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号)
調査しない旨の通知年月日	平成28年4月22日

5. 法令違反となる市の事務手続きを改めてほしい

苦情申立ての趣旨	申請者が市の事務手続きに従って行っていたら法令違反になってしまう市の事務手続きを改正してほしい。
苦情申立ての理由	市は、介護保険の被保険者以外の家屋所有者が居宅介護住宅改修を行う際の申請に必要な家屋所有者の承諾書の提出を、国の通知を根拠に工事完成後で可としているが、介護保険法施行規則では事前申請時の提出書類に添付することとなっている。 通知は国の規則より下位に位置するものであり、承諾書を事後申請時に提出させているのは法令違反であり、市の手続きに従って申請をした私が法令違反者となったため、誤った市の手続きの改正を求める。
受理年月日	平成28年6月27日
所管課	介護保険課
調査しない理由	法令解釈については当審査会で調査することが適当でないと認められるため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号)
調査しない旨の通知年月日	平成28年6月27日

6. 公園建設の際に市から隣接者への説明がなく、要望も聞いてもらえなかった 他

苦情申立ての趣旨	1 公園建設の際、隣接する私どもに何の説明もなく、要望も聞けなかったことに納得がいかない。 2 公園前の駐車禁止の看板のために自治会役員から嫌がらせを受けている。 3 公園の立ち入り禁止の看板を外したために自治会役員から嫌がらせを受けたが、区はなぜ工事完了前に看板を外したのか納得がいかない。
苦情申立ての理由	1 当該公園は2つの自治会に隣接しており、公園建設の際には双方の自治会への説明がなされなければならないはずであるが、結果的に一方の自治会の要望のみを聞き入れて整備されたことに納得がいかない。 2 公園の入口が自宅駐車場の入口にもなっており、自宅前に少しの間車を止めただけで、自治会役員が駐車禁止の紙を持って大声でどなって来たり、警察へ通報したりする。公園入口看板の「公園出入口前への長時間の駐車はご遠慮をお願いします」という駐車禁止の看板のおかげで嫌がらせを受けており、必要な文面だとは思えない。 3 区職員が、工事期間終了前に公園への立ち入り禁止の看板を外すよう業者に指示した途端、自治会役員が公園で犬の散歩をさせていた。その自治会役員の要求で区が看板を外したとしか思えない。
受理年月日	平成28年11月28日
所管課	A区建設課
調査しない理由	新潟市行政苦情審査会による苦情の審査が終了した事項であるため。また、調査

	することが適当でないと認められるため。 (新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号及び第 5 号)
調査しない旨の 通知年月日	平成 28 年 1 1 月 2 8 日

7. 平成 28 年 1 1 月 2 8 日付けの調査結果通知書に関して A 区役所の一時的な判断は納得できない

苦情申立て の趣旨	平成 28 年 1 1 月 2 8 日付けの通知書について、A 区役所の一時的な判断は納得がいかない。
苦情申立て の理由	1 公園建設についての様々な A 区建設課の対応に納得がいかない。 2 公園内の看板内容と B 自治会役員の対応が違っている。 3 公園工事中の立入禁止の看板は、子どもや申立人が入りたいので外してほしいと言え外すのか。
受理年月日	平成 28 年 1 2 月 2 2 日
所管課	A 区建設課
調査しない理由	新潟市行政苦情審査会による苦情の審査が終了した事項であるため。 (新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号)
調査しない旨の 通知年月日	平成 28 年 1 2 月 2 2 日

(3) 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの・・・2件

1. 市には開発道路との接続道路設置の法的義務があるが、未だに設置されていないので早急に設置してほしい

苦情申立て の趣旨	市には開発道路との接続道路設置の法的義務があるが、未だに設置されていないので早急に設置してほしい。
所管課	A 区建設課
受理年月日	平成 28 年 2 月 1 2 日
取下げ年月日	平成 28 年 4 月 1 1 日

2. 児童相談所からの謝罪を求める

苦情申立て の趣旨	子どもが児童相談所の検査員に怖い思いをさせられ傷つけられたので、児童相談所から謝罪をしてほしい。
所管課	児童相談所
受理年月日	平成 28 年 1 0 月 2 6 日
取下げ年月日	平成 28 年 1 0 月 3 1 日

VI 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談

◇相談概要

1	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅前を通る市道の舗装と側溝補修の工事が昨年度から実施されているが、今年になって自宅前の箇所については舗装工事のみ実施するとA区建設課から伝えられた。約束が違うと言ってやり取りをしていたら、舗装工事も今年はやらないと言われた。 ・A区長に電話で調査依頼をし、まちづくりトークでも苦情を言ったが、A区長からはこの場で発言するべきではないと言われ、その後もA区長及びA区建設課からは連絡がない。 ・側溝補修工事の変更理由について、区長から口頭及び書面で説明してほしい。また、今年度中に自宅前の側溝を補修してほしい。
	処 理	<p>※相談者の希望により、事前に所管課からの情報収集ができなかったため、相談終了後に所管課へ苦情内容を伝え、対応を依頼することとし、その旨相談者も了解した。</p>
2	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・居住している市営住宅の床が揺れたり音がして安眠できない日が続いており、指定管理者に相談したが解決されないため、静かなところへ転居させてもらいたい。 ・隣室の住民が突然理由もなく怒鳴り込んで来たり、夜中に自宅玄関のブザーを鳴らしたりしたので困っている。警察に相談して注意してもらった後はなくなっているが、隣室住民の嫌がらせが怖い。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅の住み替え制度があるので、早めに医師の診察を受けて診断書を書いてもらって市へ申請してみたらどうか。 ・隣人とのトラブルについてはここでは対応できないが、別に相談できるところがあり、そちらへ相談に行ってみたらどうか。必要があればまた警察へ相談してみても良いと思う。
3	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・狂犬病の予防注射の接種率を上げるための方策を行政側で議論して考えてほしい。 ・違反者には罰則を適用して、予防接種を真面目に受けている飼い主とそうでない飼い主の不公平感をなくしてほしい。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・大勢の方から声を出していただいて社会的気運を盛り上げてほしい。また、マナー等で放置できないようなケースがあれば、警察への被害届、告発ということも考えられる。 <p>※相談者の希望により、事前に所管課からの情報収集ができなかったため、相談終了後に所管課へ苦情内容を伝えることとし、相談者も了解した。</p>

VII 委員による感想と所見

■本年度の審査会を振り返って

本年度から審査会に加わることになりましたが、福祉に関する案件が多かったという印象です。

福祉政策を拡充することは市民サービスの拡充に寄与するものの、他方で、手続が多岐にわたって複雑になり、それを説明するためには時間がかかるし、本人の集中力も落ちて、必要な申請や手続を失念したりすることが生じてしまい、本人申請が基本であることから、かえって福祉サービスを受けられない者が生ずることになってしまう。そのようなことが生じないように、担当課ではチェックシートを作るなどして工夫をこらしているとのこと。制度をつくるだけでは終わらず、制度を適切に運用していくことの必要性、そのためには市職員の適切な対応が大切だと、あらためて感じます。

昨年度より件数が大幅に増えたそうですが、特段の問題が生じたためではないので、市民が心理的に申立てをしやすくなっているためではないかと推測しており、開かれた市政の推進が実現されているものと評価できると思います。

(鈴木 高志)

平成28年度の審査会を振り返ると11月に「第18回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に参加させていただいたことが思い返されます。初めて他自治体の方々の話を聞き、他県や他市ではまだまだ体制が整っていなかったり、新しい法制度上の取り組みが不十分であったりするのに比べ、新潟市の苦情相談体制は大変うまく機能しているということに気づかされました。担当の職員の皆さんの努力の賜物と本当に誇らしく感じました。

一方1年を通しての行政苦情審査会の調査で気になる案件もありました。すなわち、窓口業務において、職員からは申立人にきちんと伝えた、渡したという話を聞く一方で、申立人からは聞いてない、もらってないという話を聞き、明確な証拠もなく、実際にどうであったのか難しい判断を迫られるケースがいくつかありました。

また、福祉行政の中で期限が決められていてどうにもならないものや、高齢者の家族として、福祉制度や税制度の理解や確認ができていなかったものがありました。本市の窓口業務に関してはきめ細かく行われているようですが、制度的な間違いはない中で救えないものが多くあるとも感じました。これからさらに、老老介護といわれるように高齢者を介護する高齢者、または高齢になる子供世代がどんどん増えて益々説明に説明を加えないとなかなか理解すること

が難しいといった状態になるのではと不安を感じます。今後は一層コンシェルジュ的な窓口の充実が必要なのではと思ってしまいます。その他、ハンディキャップを持つ人たちからは、時間をかけてゆっくり、期限にゆとりをもって対応してほしいという苦情もありました。ハンディキャップをもつ人々への支援の手を、優しくおおらかに進めて行ってほしいと感じます。

苦情として声を上げる人たちのバックには、まだまだ不満を持ってあきらめている人が地域にはいらっしゃると思う反面、どこまで配慮すべきなのかという問題があり、なかなか解決が進まない現状があります。でも知恵を絞って暮らしやすい新潟市になるように多くの聞く耳を持って前に進む市政であってほしいと思います。緊張感のある中で人にやさしい新潟市であってほしいと願っています。

(栗山 靖子)

苦情審査会の委員をお引き受けして3年目の年度末を迎えようとしています。毎年のことながら市政でいろいろな取り組みがなされていること、そして私自身知らないことを学ぶ機会となりました。

本年度は、「説明を受けた、受けなかった」「書類を渡したはず、書類は受け取っていない」等はつきり確認できない事例があり、そのために市、担当としてどう対応するかと工夫され、チェックシートを作成したりコピーを渡すなどして、証拠となる記録を残す等改善策を示すことができたのではないかと思います。この苦情申立てを契機によりよい方法が示され、この審査会制度が有効活用されたものと考えます。また福祉電話貸与の中止の案件では、担当係は決められたとおりの対応をしたとの認識でしたが、申立人にしてみれば、その制度の趣旨には添いがたい面があったと受け取られていました。職務内容が相手の生活にどのように影響するかまで深く思いやる意識の深さを求めたいと感じました。

政令市10年目を迎える市として、障がい者、高齢者に優しい新潟市を目指し、より市民（相手）の立場に立った対応、市政の周知の徹底及びよりよい市政への改善の工夫が求められていくことと思われまます。行政職員の日頃の業務に敬意を表すると共に、今後も期待したいと思います。

(小林 のり子)

新潟市行政苦情審査会 平成28年度報告書

(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

平成29年4月発行

《 新潟市行政苦情審査会 》

事務局：新潟市市民生活部広聴相談課内

〒951-8550 新潟市中央区学校町通1-602-1

☎ 025-226-2098

FAX 025-223-8775