

# 新潟市行政苦情審査会

## 令和2年度報告書

《令和2年4月1日～令和3年3月31日》

令和3年4月

新潟市行政苦情審査会



# 目 次

	ページ
<b>I 運営状況の概要</b> .....	<b>1</b>
1. はじめに .....	1
2. 運営状況 .....	1
(1) 苦情申立て	
(2) 苦情相談	
3. 審査会の開催状況 .....	1
<b>II 苦情申立ての処理状況</b> .....	<b>2</b>
◇処理区分別件数	
◇所管別件数	
<b>III 年次別苦情申立ての処理状況</b> .....	<b>3</b>
1. 処理区分別状況 .....	3
2. 所管別状況 .....	4
<b>IV 処理案件の概要</b> .....	<b>5</b>
1. 苦情申立ての状況 .....	5
2. 苦情相談の状況 .....	6
<b>V 苦情申立て</b> .....	<b>7</b>
1. 調査したもの .....	7
2. 調査しなかったもの .....	30
3. 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの .....	32
<b>VI 委員による苦情相談</b> .....	<b>33</b>
◇相談概要	
<b>VII 審査会の開催状況</b> .....	<b>34</b>
<b>VIII 委員による感想と所見</b> .....	<b>38</b>
■本年度の審査会を振り返って	
<b>IX 資料（関係規定等）</b> .....	<b>40</b>
1. 新潟市附属機関設置条例（抜粋） .....	40
2. 新潟市行政苦情審査会規則<本文のみ> .....	41
3. 新潟市行政苦情審査会運営要領 .....	45

## 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る。

令和2年度は、櫻井英喜、仲川容子及び真木美智代の3名の委員で審査会を構成し、対応した。

### 2. 運営状況

#### (1) 苦情申立て

・令和2年度に提出のあった苦情申立ての件数及び手段別の内訳は、次のとおりである。

合計申立て件数	来訪	郵送	電話	F A X	Eメール
21	6	12	0	0	3

・令和2年度は、21件の苦情申立てがあり、そのうち7件は匿名や要望などで調査の対象外であったため、14件の苦情申立てについて受理を行った。

・受理をした14件のうち、翌年度に調査を継続することとなった3件を除く11件に、前年度（平成31年度）に受理したが調査の実施が未定となっていた2件を合わせた13件が、処理結果の出たもの又は完了したものとなった。

・処理結果の出たもの又は完了したもの13件については、所管外や調査が不適当などで調査をしない決定をしたものが6件であり、調査をして結果を通知したものが7件であった。

・調査をして結果を通知した7件については、すべて「市の処理に非がない」としたものであった。

#### (2) 委員による苦情相談

・市の業務や市職員が行った行為への不満について、委員による苦情相談を設けており、毎月1回の相談日を市報や市ホームページで広報し、令和2年度については1件の苦情相談を受けた。

### 3. 審査会の開催状況

行政苦情審査会は毎月2回程度開催しており、令和2年度においては合計20回開催した。

## II 苦情申立ての処理状況

### ◇処理区分別件数

区 分	件 数
1. 今年度に提出のあった申立て	21
(1) 申立てを不受理としたもの	7
(2) 申立てを受理したもの	14
2. 前年度において調査継続中又は調査実施が未定となっていたもの	2
3. 結果の出たもの又は完了したもの	13
(1) 調査したもの	7
1) 提言したもの	0
2) 意見表明したもの	0
3) 市に非がないとしたもの	7
(2) 調査しない決定をしたもの	6
1) 所管外事項のもの	2
2) 利害関係を有しないもの	
3) 事実発生から1年経過のもの	2
4) 虚偽等正当な理由がないもの	
5) 調査が適当でないもの	2
(3) 申立て取下げ又は調査中止したもの	0
(1) 取り下げられたもの	0
(2) 調査を中止したもの	0
4. 調査継続中又は調査実施の未定のもの	3

### ◇所管別件数

(結果の出たもの又は完了したもの)

◇市民生活部	1 件
◇福祉部	3 件
◇保健衛生部	1 件
◇下水道部	2 件
◇総務部	1 件
◇財務部	2 件
◇区役所	4 件
◇教育委員会	1 件
◇農業委員会	1 件
合 計	16 件

※複数の部署にわたる案件や所管のない案件があるため、所管別件数と処理区分別件数は一致しない。

◎「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。

### Ⅲ 年次別苦情申立ての処理状況

#### ◇処理区分別状況

区 分	平成										令和 2年度
	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度			
1. 調査したもの	12	6	7	8	9	7	5	9			7
(1) 提言したもの											
(2) 意見表明したもの	4	4	2	2	1						
(3) 市に非がないとしたもの	8	2	5	6	8	7	5	9			7
2. 調査しない決定をしたもの	9	5	5	3	7	1	49	9			6
(1) 所管外のもの	1		3	2	2	1	29	3			2
(2) 利害関係を有しないもの	2	2			3		7	1			
(3) 事実発生から1年を経過したもの		1	1				1	1			2
(4) 虚偽その他正当な理由がないもの											
(5) 調査が適当でないもの	6	2	1	1	2		12	4			2
3. 取り下げ又は調査を中止したもの	4	1	1		2	4	2	3			
(1) 取り下げられたもの	3	1	1		2	4	2	3			
(2) 調査を中止したもの	1										
合 計	25	12	13	11	18	12	56	21			13

※処理結果の出たもの又は完了したものとの件数である。

※複数の苦情申立てを合わせて審議し、一括で調査結果を決定しているものがある。

◇所管別状況

区分	合計	市民生活部	観光国際交流部	福祉部	こども未来部	保健衛生部	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	教育委員会	水道局	市民病院	その他	
平成																				
24年度	33	1	1	5		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		3		2		
27年度	13			2							1			7		1			2	
28年度	22			8		1								11					2	
29年度	12			1	1				1		1		1	6		1				
30年度	57	7							1	1			2	4		1		11	30	
31年度	21	3			1				2		1	1	2	6		1	1	2		
令和																				
2年度	16	1		3		1					2	1	2	4					1	

※処理結果の出たもの又は完了したものの件数である。

※所管別件数は、複数部署にわたる案件や所管のない案件があるため処理区分別状況の件数と一致しない。

※組織名は、令和2年度の組織を基準にしている。(一部調整あり)

※行政苦情審査会については「その他」に入れている。

## IV 処理案件の概要

所管課名は、令和2年度の課名を表示しています。

### 1. 苦情申立ての状況

	受理日	申立ての内容	所管課	調査結果	決定日
1	R2 3.17	契約内容の確認を（市が行うべきところを業者に行わせている）。	下水道部 B地域下水道事務所	市に非なし	R2 6.22
2	3.23	A課の対応に納得がいかない。	教育委員会A課	調査しない	4.9
3	4.9	苦情相談の対応に納得がいかない。	市民生活部広聴相談課 保健衛生部保健管理課	市に非なし	8.24
4	4.27	火災にあった家の固定資産税は減免にならないのか。	財務部 市税事務所資産税課	市に非なし	7.6
5	5.12	区保護課職員の礼儀なく、失礼、無礼、横柄な態度を改善せよ。	C区保護課	市に非なし	7.30
6	8.26	国勢調査の調査員について高齢者への要請をやめさせること。	総務部総務課	調査しない	9.17
7	9.1	道路の下を通っている私有排水管の破損箇所を補修してもらいたい。	下水道部 A地域下水道事務所	調査しない	9.17

8	R2 9.8	世帯分離時の国民健康保険料の負担について保険年金課の対応の不手際。	福祉部保険年金課	調査しない	R3 1.12
9	9.23	日本赤十字社への町内会を通じた募金に関して。	B区健康福祉課 福祉部福祉総務課	市に非なし	1.25
10	10.6	市民税課職員の職務遂行の問題点。	財務部 市税事務所市民税課	市に非なし	1.12
11	10.26	燃料費助成の助成額変更の理由を明確に示してほしい。	福祉部障がい福祉課	市に非なし	2.8
12	12.7	農地中間管理機構を通しての田んぼの受委託で被った不利益について。	C区産業振興課 農業委員会	調査しない	R2 12.17
13	R3 1.4	生活保護下でのNHK受信料の請求。	A区保護課	調査しない	R3 1.25

\*申立案件 1, 2 については、平成31年度（令和元年度）に受理した案件で、調査の実施が未定であったものです。

## 2. 苦情相談の状況

	相談日	相談の内容	所管課
1	R2 9.8	国民健康保険で、世帯分離した場合の保険料について、保険年金課と区保険料係の説明が違っている。	福祉部保険年金課 A区窓口担当課

## V 苦情申立て

### 1 調査したもの …………… 7件

A 提言・意見表明したもの …………… 0件

B 市に非がないとしたもの …………… 7件

#### A 提言・意見表明したもの

なし

#### B 市に非がないとしたもの

##### 1. 契約内容の確認を（市が行うべきところを業者に行わせている）。

<p>苦情申立て の趣旨</p>	<p>下水道工事において、市が行うべきところを施工業者に行わせているので、契約内容を確認して、それに掛かった費用を支払ってほしい。</p>
<p>苦情申立て の理由</p>	<p>当社は、当初、下水道工事を1億2,000万円という工事費で請け負ったけれども、最終的に1億8,000万円と、6,000万円くらいの増額になった。現場と当初の設計がまるっきり合わなかったため増工になったものである。</p> <p>当初設計では、道路を全面通行止めで行うような簡易な工法だったけれども、地元との話で、「車を日中通す」ということになって、当初の設計書、図面、すべてを全部変更という形にならざるを得なくなった。</p> <p>普通であれば、設計を行ったコンサル会社がやる仕事だと思うけれども、それを全部施工業者である当社の方に振られ、実際、7か月くらい掛けて図面と工法、位置関係の確認を、全部当社の方でやったのだが、それについての費用が全くみられていない。施工業者は、図面があつて、それに基づいて工事を行うだけであつて、その図面を作ることまで仕事ではないと思うが、それを「やって当然」というスタンスで全部当社の方に振られた。</p> <p>新潟市工事請負契約約款（以下「契約約款」という。）の19条4項の(1)から(3)、ここに「設計図書を訂正する必要があるものは発注者が行う」と書いてあるが、実際、全部受注者である施工業者がやっているということは、契約に違反しているのではないか。</p> <p>それと、契約約款の19条3項に「発注者は受注者の意見を聞いて、調査の結果、これに対して執るべき措置を指示する必要がある」とあり、発注者が段取りして行わなければいけないような書き方をされているけれども、これも受注者である当社の方で、段取りして、業者を見つけて、伺いを立てて、市の方に立会いを求</p>

	<p>めているような状況である。その立会いも机上だけで済ませているが、今回のような特殊な調査の場合、机上ではなく現地で立会わなければならないのではないのか。また、一応調査費的なもの、実費的なものは費用でみてくれるけれども、調査後の成果図、図面等の作成費用は全くみてくれていない。</p> <p>契約約款の内容に合わなければ、契約違反であり、設計書を作るのに、これまでに掛かった費用、その費用を支払ってもらいたい、工事費としてみてもらいたい。</p>
受 理 年 月 日	令和 2 年 3 月 17 日
所 管 課	下水道部B地域下水道事務所（以下「所管課」という。）
調 査 の 結 果	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出してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>本申立てに係る苦情、納得できないという内容は申立ての理由記載のとおりであり、これを整理すると次のとおりになる。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 当初設計では、道路を全面通行止めで工事を行う簡易な工法を前提としていたところ、道路を片側交互通行として工事を行うことになったために工法が変更となった。その場合、設計会社が設計をやり直すべきと思われるが、施工業者である申立人が図面の変更等を行わされた。これは契約約款第 19 条第 4 項に違反するのではないのか。</li> <li>2 上記の図面の変更等に要した費用を支払ってもらうことができない。</li> <li>3 受注者である申立人が工事に関する各種段取りをして、業者を見つけて、伺いを立てて、市の方に立会いを求めているような状況であるが、これは契約約款第 19 条第 3 項に違反するのではないのか。</li> <li>4 上記に伴う調査費的なもの、実費的なものは支払ってもらえるが、調査後の成果図、図面等の作成の費用を支払ってもらうことができない。</li> <li>5 上記 3 の立会いも机上だけで済ませているが、特殊な調査の場合、机上ではなく現地で立会うべき。現地で立会ってもらうことができなかったため、事前探査の必要性を理解してもらうことができず、必要な探査費用の一部しか支払ってもらうことができなかった。</li> </ol> <p>そこで、当審査会では以上の 5 点について検討した。</p> <p>1 について</p> <p>(1) 所管課は次のように説明する。</p> <p>① 当初設計では道路を全面通行止めにして工事を行う予定であったものが、その後、片側交互通行として工事を行うことになるという例はあり得る。本件工事では、そのことによって立坑を掘削する位置等が変更になる等の影響が発生</p>

	<p>したが推進工法自体に変更はなく、設計の変更には該当しない。</p> <p>② 新潟市土木工事共通仕様書で示すように、申立人が作成したのは、元々受注者により作成することが予定されている書面（設計図との対比図、取り合い図、施工図等）であって「設計図書」ではない。よって、契約約款には違反しない。</p> <p>(2) 契約約款第 19 条第 1 項及び第 4 項に鑑みれば、上記説明は正しいと考えられる。また、上記所管課の説明が誤りであることを示す資料・事情等も見受けられない。</p> <p>2 について</p> <p>(1) 所管課は、元々受注者により作成することが予定されている書面の作成費用等は当初の請負代金等に含まれるため追加で支払うことはないが、道路の通行止めの変更等に伴って追加の作業等が必要になった分については変更契約を締結することで追加して支払っていると説明する。</p> <p>(2) この点に関しても、所管課の説明が誤りであることを示す資料・事情等は見受けられない。</p> <p>3 について</p> <p>(1) 所管課は次のように説明する。</p> <p>① 契約約款第 1 条第 3 項では、施工方法等については、原則として受注者がその責任において定めることとされている。</p> <p>② 受注者である申立人が工事に関する各種段取りをして、業者を見つける等は当初から予定されていることであり、契約約款第 19 条第 3 項の問題ではない。</p> <p>(2) 契約約款第 1 条第 3 項に鑑みれば、上記説明は正しいと考えられる。また、上記所管課の説明が誤りであることを示す資料・事情等も見受けられない。</p> <p>4 について</p> <p>(1) 所管課は 2 と同趣旨を説明する。</p> <p>(2) この点に関しても、所管課の説明が誤りであることを示す資料は存在せず、誤りであることを伺わせる事情も見受けられない。</p> <p>5 について</p> <p>(1) 所管課は、申立人が調査の際に指摘した探査費用については、これを認めて全額を支払っていると説明する。</p> <p>(2) この点に関しても、所管課の説明が誤りであることを示す資料は存在せず、誤りであることを伺わせる事情も見受けられない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
<p>苦情等調査結果 の決定年月日</p>	<p>令和 2 年 6 月 22 日</p>

2. 火災にあった家の固定資産税は減免にならないのか。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>市税条例施行規則 67 条 1 項 3 号に「家屋，全焼，全壊・・・により，家屋の原形をとどめないとき又は復旧不能のとき 減免割合全部」とあって，消防署のり災程度が「全損 建物の火災損害額がり災前の評価額の 70%以上のものをいう」となっているので，私の家は固定資産税の減免対象ではないのか。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>新潟市 C 区の自宅が，隣家の火災が燃え移り全損したため，住めなくなった。消防隊員が区役所に連絡を入れてくれ，市営住宅 E サービスセンターから市営住宅を紹介され 2 か月間居住することを許された。消防署り災証明書は「住宅 1 棟部分焼及び 1 世帯全損」となっていた。この間に資産税課 A 係長と B 主査が火災にあった家に来て，「固定資産税は 1 円もまかりません」「見た目は関係ない り災証明書の部分焼しか見ない 全損は見ない」「生活保護なら簡単でいいけど」「隣家のように全焼なら全額免除だけど」「部分焼なら直せば住めるのではないか」などと言われ，この時のことを思い出すと悔しくて未だに涙が出てくる。私の家は復旧不能のため取り壊しが決まっている。</p>
<p>受理年月日</p>	<p>令和 2 年 4 月 27 日</p>
<p>所管課</p>	<p>財務部市税事務所資産税課（以下「所管課」という。）</p>
<p>調査の結果</p>	<p>所管課の対応に非があるとは認められない。</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出してもらい，申立人から聞き取りを行った。</p> <p>その結果，次の事実等が判明した。</p> <p>1 火災による固定資産税の減免については，次のとおりに規定されており，これを基に運用されている。</p> <p>(1) 固定資産税は家屋と土地に課税されるが，火災に係る減免については火災により被災した家屋のみが対象となる。</p> <p>(2) 新潟州市税条例（以下「条例」という。）第 67 条第 1 項第 3 号では，「市長は，災害により著しく価値を減じた固定資産のうち必要があると認めるものについては，その所有者に対して課する固定資産税を減免する。」のように規定している。</p> <p>(3) 新潟州市税条例施行規則（以下「規則」という。）第 17 条，第 18 条及び別表第 4 では，条例第 67 条第 1 項第 3 号で規定する固定資産税の減免に該当する場合として，家屋に関して次のように規定している。</p> <p>① 下壁，畳等に損傷を受け，居住又は使用目的を損じ，修理又は取替えを必要とする場合で，当該家屋の価格の 10 分の 2 以上 10 分の 4 未満の価値を減じたときは，固定資産税の 5 分の 2 を減ずる。</p>

② 屋根，内装，外壁，建具等に損傷を受け，居住又は使用目的を著しく損じた場合で，当該家屋の価格の 10 分の 4 以上 10 分の 6 未満の価値を減じたときは，固定資産税の 5 分の 3 を減ずる。

③ 主要構造部分が著しく損傷し，大規模な修理を必要とする場合で，当該家屋の価格の 10 分の 6 以上の価値を減じたときは，固定資産税の 5 分の 4 を減ずる。

④ 全焼，全壊，流出，埋没等により，家屋の原形をとどめないとき，又は復旧不能のときは，固定資産税の全部を免ずる。

(4) したがって，家屋が火災により被災した場合において，火災による被災で家屋の価格の 10 分の 2 以上（20%以上）の価値を減じたときは火災による被災の程度に応じて固定資産税の全部または一部が減免されるものの，価値の減額が家屋の価格の 10 分の 2 未満（20%未満）にとどまる場合，固定資産税は減免されないこととなる。

(5) 所管課においては，火災により被災した家屋の固定資産税の減免を判断する際は，同じ新潟市の機関である消防署で発行する「火災発生通知書」及び「り災証明書」における「焼損」の程度を基準とし，条例第 67 条第 1 項第 3 号及び規則第 17 条及び別表 4（第 17 条，第 18 条関係）を適用することとしている。

(6) 新潟市消防署が発行する「り災証明書」では，「焼損」の程度と「罹災」の程度の判定結果が「証明内容」として記載されている。

このうち「罹災」は建物（＝家屋）だけでなく収容物を含む損害を判定したものであるが，「焼損」は火災前の建物の評価額に対する建物の焼き損害の割合等を判定したものであり，建物のみの損害を判定したものである。

2 本件における「り災証明書」では，「焼損」については「部分焼」と，「罹災」については「全損」と記載（証明）されている。

なお，所管課では，念のため本件の「焼損」の程度の判定について再確認し，「変更なし」との回答を得ている。

3 「り災証明書」において，「焼損」の判定結果として「部分焼」と記載されている場合は「建物の焼き損害額が火災前の建物の評価額の 20 パーセント未満のもので「ぼや」に該当しないもの」を意味するとされている。

したがって，本件では建物の焼損による減額が家屋の価格の 10 分の 2 未満（20%未満）にとどまることとなる。

4 ちなみに，「り災証明書」の「罹災」の判定結果として「全損」と記載されている場合は，「建物（収容物を含む）の火災損害額が火災前の評価額の 70 パーセント以上のもの」を意味するとされているが，これは収容物を含めた損害額についての判定であって，建物の固定資産税の減免の判断には関係しないものである。

	<p>申立人の事情は気の毒と言わざるを得ず、その心情は察するに余りあると言うほかない。しかしながら、上記のことから、本件においては火災により被災した建物の固定資産税は減免の対象にはならないものである。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果の決定年月日	令和 2 年 7 月 6 日

### 3. 区保護課職員の礼儀なく、失礼、無礼、横柄な態度を改善せよ。

苦情申立ての趣旨	<p>C区保護課職員の社会人としての礼儀もなく、失礼、無礼、横柄な態度を改善せよ。</p>
苦情申立ての理由	<p>令和 2 年 4 月 15 日の午後 2 時に、C 区保護課職員 A と事前アポの上で、午後 1 時 55 分保護課に受付対応して同受付前で待機する。時間が 15 分経過した（午後 2 時 10 分）段階で、受付職員にアポ時間から 10 分過ぎたことを伝え、職員 A に伝言してもらおう。その後数分して職員 A が姿を現す。市民を保護課受付で待たせ、職員 A 自身が指定した時間の午後 2 時を 10 分程過ぎて、私から受付職員を通じて催告を受け、姿を現したにもかかわらず、私の方から挨拶しても頭一つ下げる行為もなく、その場で立ったままの姿勢であった。さらに自分の都合で指定した時間が過ぎ、私の方から催告されて初めて私の前に現れた事実がありながら、「待たせて申し訳なかった」などの一言の詫びる言動もなく、挨拶する態度も一切なく、私の前で単に立っている姿に、極めて不快な心証を感じ、同時に行政職として横柄、無礼な思い上がった態度に人間不信感を感じた。</p> <p>その後相談室で相談に入るも、関連機関の女子職員も同席（途中で退席）の上で、生活保護申請に関する相談、話し合いになったが、途中 1 時間くらい経過している状況下で、職員 A が「自分 1 人では手に負えないので、上司を呼んで来ます」と言って席を立ち上司の席に向う。席を立って 5～6 分で、上司と名乗る男性職員 B と席に再び座り向き合う。そのシーンで上司の立場であれば、人間社会通念上「私は職員 A のどんな立場の上司で、〇〇係長の B です」と自己紹介の上で、職員 A の立場を明確にして、相談者（市民）の前に座るのが本来の行政職員の姿でなければならない。B 係長が 30 分前後に席を立ち、その後職員 A と 30 分前後で相談結果を終了した。</p> <p>相談終了後、私の方から職員 A に対し、立った姿勢で「時間を取ってもらいお世話になりました」と挨拶しても、無視してその場で立ったまま無言の姿勢。保護課の職員の横柄で非礼、無礼な言動、市民目線に立っていない思い上がった態度</p>

	は、市民が主権者である原点意識の欠如、地方公務員としての社会標準から照らしてレベルが低い公衆接遇の現状は是正を要する。
受 理 年 月 日	令和 2 年 5 月 12 日
所 管 課	C区保護課（以下「所管課」という。）
調 査 の 結 果	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、所管課それぞれから聞き取りを行うとともに、所管課から資料を提出してもらい事案に係る状況の確認を行った。</p> <p>申立人の苦情の内容は、令和 2 年 4 月 15 日に所管課の担当職員と相談した際の職員の対応等についてであり、これを整理すると次のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 申立人が受付で待っていたところに職員 A が来たため、申立人は挨拶したが、職員 A は頭一つ下げる行為もなく、その場で立ったままの姿勢であったこと。</li> <li>2 職員 A は、約束の時間に 10 数分遅れて来たにもかかわらず、「待たせて申し訳なかった」などの謝罪の言動がなく、挨拶する態度も一切なかったこと。</li> <li>3 その後、相談室で相談していた途中で、上司と名乗る B 係長が同席したが、そのような場合には「私は職員 A のどのような立場の上司で、〇〇係長の B です」と自己紹介し、自らの立場を明確にしてから相談者（申立人）の前に座るのが本来の姿であるが、そのような自己紹介がなかったこと。</li> <li>4 相談終了後、申立人が職員 A に対して、立った姿勢で「時間を取ってもらいお世話になりました」と挨拶したにもかかわらず、職員 A は無視して、その場で立ったまま無言の姿勢であったこと。</li> </ol> <p>なお、申立人は、これらの状況を踏まえて、不適切な職員の配置換えや市全体の職員教育の徹底を求めている。</p> <p>そこで、当審査会では上記 1～4 について検討した。</p> <p>1・2 について</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 所管課では、「職員 A が約束の時間に約 10 分遅刻したことは事実である」とするものの、「挨拶や謝罪をしないことはあり得ない」と説明している。</li> <li>(2) 仮に、受付という衆人の耳目が集まる場所において、職員が申立人の指摘するような態度を取ったならば、他の職員、利用者（市民）らからも問題提起等がされてしかるべきであるが、そのような問題提起等はされていない。</li> <li>(3) 申立人との相談に際しては、当初、職員 A に加えてもう 1 名女性職員も同席していたが、この女性職員も「職員 A が挨拶や謝罪をしないことはあり得ない」と説明している。</li> <li>(4) これらに鑑みると、「職員 A が申立人の指摘するような態度を取った」と認定することはできない。</li> </ol> <p>3 について</p>

	<p>(1) 所管課の説明によっても、B 係長が、申立人の主張するような詳細な自己紹介をしていないことが認められる。</p> <p>(2) もっとも、一般論としては、常に申立人が主張するような詳細な自己紹介をする必要があるとは言えない。</p> <p>(3) 本件における相談が行われた経緯、B 係長が同席することとなった経過等に鑑みても、本件について、申立人の指摘するような詳細な自己紹介をする特別な必要性があるとは思えない。</p> <p>4 について</p> <p>(1) 所管課は、「職員 A が挨拶等をしないことはあり得ない」と説明する。</p> <p>(2) 申立人は、上記 4 のとおり主張するところであるが、所管課の説明についても、申立人の主張についても、他に裏付けとなる資料はない。</p> <p>(3) 所管課が否定し、申立人の主張を裏付ける他の資料がないことに鑑みると、「職員 A が、申立人の指摘するような態度を取った」と認定することはできない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p> <p>なお、約束の時間より早めに到着し、約束の時間を過ぎても特段の説明等がないまま 10 分以上待たされたとすれば、一般論としては腹立たしい感情を抱くことも多いと考えられることから、所管課においては、利用者・相談者らを必要以上に待たせること等がないよう、一層の注意、配慮をされるよう望むものである。</p>
<p>苦情等調査結果の決定年月日</p>	<p>令和 2 年 7 月 30 日</p>

4. 苦情相談の対応に納得がいかない。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>苦情相談の対応に納得がいかない。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 29 年に、市が私に迷惑をかけたことを口頭では認めながら、文書にして平等に扱ってくれなかった。</li> <li>・その後相談に行った際には、口頭で回答したものについては、私を傷付けたことについては対応しないと言われている。</li> <li>・事実関係は口頭で説明し、文書では説明せず、それで終わらせようとしている。</li> </ul>
<p>受理年月日</p>	<p>令和 2 年 4 月 9 日</p>
<p>所管課</p>	<p>市民生活部広聴相談課及び保健衛生部保健管理課（以下、前者を「所管課 A」、後者を「所管課 B」といい、両課を併せて「所管課ら」という。）</p>
<p>調査の結果</p>	<p>所管課らの対応に非があるとは認められない。</p>

調査結果の理由	<p>当審査会では、申立人及び所管課らから、それぞれ資料を提出してもらうとともに、聞き取りを行った。</p> <p>申立人が苦情、納得できないとして申立ての趣旨や理由に記載している内容について、具体的には次のとおりであることを確認した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 平成 20 年に、行政評価委員会が出した評価結果に納得がいかないとして、所管課 A に苦情相談に来た際、警察に通報したことについて、平成 29 年に、当時の職員 C が、申立人に迷惑をかけたこと、市が間違っていたことを、口頭で認めたにもかかわらず、そのことを文書にしてくれるよう求めても、対応してくれなかった。</li> <li>2 その後も引き続き、所管課 A に文書にしてくれるよう求めても対応してくれない。</li> <li>3 所管課 A では、平成 29 年に、当時の職員 C が、申立人の苦情相談に関して関係機関（大学病院、市民病院、警察署など）と連絡を取っていたにもかかわらず、その内容などが記録として、文書にして残されていなかった。</li> <li>4 大学病院のことなどで、所管課 B に相談したが、口頭で相談したものについては、相談記録として文書にして残されていない。</li> </ol> <p>そこで、当審査会では、1 から 4 について検討を行った。</p> <p>1 について</p> <p>1 については、平成 29 年の事実に関するものであり、新潟市行政苦情審査会規則（以下「規則」という。）第 11 条第 1 項第 3 号（苦情の申立ての原因となった事実のあった日から 1 年を経過している場合）に該当し調査対象外となるものである。</p> <p>しかしながら、2 についての検討の前提となるものであることから、敢えて検討を行った。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 申立人は、「平成 29 年に、当時の職員 C が、申立人に迷惑をかけたこと、市が間違っていたことを、口頭で認めた」と説明するが、そのことを裏付ける客観的な資料はない。</li> <li>(2) 上記について、所管課 A は「そのような事実はない」と説明し、「平成 20 年当時の対応には問題がないと認識している」と説明する。</li> <li>(3) 双方の説明が異なっていること、客観的な資料がないことを考慮すると、平成 29 年に申立人が説明するような事実（当時の職員 C の発言）があったと認定することはできず、そうであれば、申立人が主張する点（所管課 A が文書化の要求に対応しないこと）が問題とされる余地はない。</li> <li>(4) なお、所管課 A が「平成 20 年当時の対応に問題がない」と認識しているにもかかわらず、職員 C が「市が間違っていた」等と発言することは考え難く、</li> </ol>
---------	---

	<p>当時の職員Cは申立人の理解を得るために様々な説明を試みた模様であることから、申立人は、その説明内容を、「市が間違っていた等と認めたもの」と誤解した可能性がある」と推察される。</p> <p>2 について</p> <p>上記 1 の(1)から(3)のとおり、所管課 A が文書化の要求に対応しないことが問題とされる余地はない。</p> <p>3 について</p> <p>3 についても、上記 1 と同様に、平成 29 年の事実に関するものであり、規則第 11 条第 1 項第 3 号に該当し調査対象外となるものである。</p> <p>しかしながら、4 についての状況と同様であることから、敢えて検討を行った。</p> <p>(1) 一般論として、法令等において文書化することが定められている場合を除き、地方公共団体の業務内容について、その全てを文書化する必要がないことは当然である。</p> <p>(2) この点、申立人が説明する内容については、法令等において文書化することが定められているものではなく、したがって、所管課 A には文書化の義務はなく、文書化しないことに問題はない。</p> <p>(3) なお、文書化が義務付けられていない場合であっても、任意に文書化することはあり得るが、文書化が義務付けられていない業務内容について文書化するよう要望を受けた場合に、同要望に応ずる義務がないことは当然である。</p> <p>(4) また、文書の内容によっては、個人のプライバシーに関わる情報や、個人・団体の秘密に関わる情報等が含まれることもあり、文書化が義務付けられていない業務内容で、そのような情報等が含まれている場合には、文書化については慎重な対応が求められることになる。</p> <p>(5) 以上より、所管課 A が文書を残さないことに問題はない。</p> <p>4 について</p> <p>申立人が説明する内容については、法令等において文書化することが定められているものではなく、したがって、上記 3 と同じ理由から、所管課 B が文書を残さないことに問題はない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
<p>苦情等調査結果 の決定年月日</p>	<p>令和 2 年 8 月 24 日</p>

5. 日本赤十字社への町内会を通じた募金に関して。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>新潟市B区健康福祉課では、日本赤十字社の活動資金を、町内会に封筒で募金を求めています。封筒には、個人情報保護違反となる名前を書く欄がありますが、募金封筒に名前を書く欄を作らないようにしてください。</p> <p>また、市と係わりのない民間団体の募金をやめて、集めた募金を区役所に届けさせるようなことはさせないでください。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>① 7月末日、新潟市から町内会を通して隣組長である私のところへ「令和2年度日本赤十字社活動資金（協力金）の取りまとめについて」の文書と封筒が届きました。8月1日までに隣組に回覧して、募金を町内会長に届けるよう求められました。</p> <p>② 封筒には、個人情報である個人名を書く欄があります。任意としていますが、町内会、新潟市B区、日本赤十字社は個人情報保護法に違反しています。隣組長として苦痛です。</p> <p>ア 町内会は、個人情報保護法の改正（2015年）によって、件数5,000件未満の適用除外が撤廃となったため、一定の保護規定や対策を取らない限り、個人情報を取得できなくなりました。A町町内会にはそのような規定もなく、町内会として個人情報を集めることができません。それにもかかわらず、B区健康福祉課は、個人名が入った封筒現物を町内会に返しているとのこと。これは、本来持てない第三者である町内会に情報を提供していることとなり、書かれている保護規定に反しています。必要であれば、領収印のところだけ渡せばよいのです。町内会では、この封筒をさらに再回覧しており、個人情報を隣近所に暴露しています。つまり「誰々さんは募金したが、誰々さんは募金していない世帯（家庭）」「誰々さんは500円寄付したが、誰々さんは幾らだった」とかを近所に晒しています。世帯においては、貧困や年金暮らしなど、様々な理由で寄付ができない事情があります。私を含め、これらの家庭にとって、名前入りの封筒を再回覧されることは人権侵害として恐怖を感じます。「氏名の記載は任意です」と書かれています。任意であっても、集められた個人を特定できる氏名は保護されなければなりません。ましてや本人の同意なくして第三者に渡してよいものではありません。それなのに、何故、新潟市は町内会に個人情報を渡すのでしょうか。B区職員は、町内会から要請があるから封筒を渡していると答えています。しかし、実際に町内会から要請された文書はなく、誰がそのような要望をしたのかの書類や根拠もありませんでした。B区職員は、社会的変化、法律の改定があつたにもかかわらず、漫然と仕事をしていたこととなります。B区健康福祉課は、このように氏名の収集をするため、法令に違反して封筒に氏名欄を作っています。個人情報を書かせることに脅威を感じま</p>

す。隣組長としては、このような封筒を配ることは苦痛であり、侵害を受けています。氏名欄がなくなるよう申立てるものです。

イ 配布する封筒は、B区職員が作っていました。担当者は「新潟市は個人情報を集めていない」と言っていました。この配布する封筒はB区の職員が作っていました。証拠は、1回目の情報公開請求に対する回答、8月11日の通知第1517号の2による「情報一部公開」で明らかです。公開された支出調書では、日本赤十字社B区地区に対して、新潟市職員が事務員として封筒を作り、支出をしたことが記載されています。しかし、新潟市職員が日本赤十字社の仕事をしてもよいとの規定は、新潟市の条例・規則のどこにもありません。後で問合わせて分かったことですが、条例、規則の根拠はなく、「昔からの慣例」で仕事をしているとの返事でした。市民は、職員が法令・条例・規則で仕事をしていると思っている訳ですから、呆れるばかりにひどいことです。仮に新潟市職員が、日本赤十字社新潟市B区地区事務員として仕事をしていたとしても、身分は市職員です。仕事をした時間に対して、日本赤十字社から報酬が支払われている訳ではありません。新潟市職員が、新潟市で規定している個人情報保護条例に違反して、不必要な情報を取得することはしてはならないはずですが。この協力金納入封筒には、個人情報の保護をうたうかのような記入いただいた情報は・・・(略)・・・第三者に提供したりすることはありません」と書かれています。しかし、この記載では、新潟市が保護するのか、日本赤十字社が保護するのか、一見分からない記載です。集めた個人情報を保護するのであれば、法令の定義にあるように、封筒に何のために個人情報を収集するのか、の目的が書かれていなければなりません。しかし、個人名を収集する目的が書かれていません。そもそも規定は、募金額が2,000円以上の者の氏名を日本赤十字社新潟県支部に知らせるために氏名欄があると職員が話していました。第2回情報公開請求によって公開された8月28日の通知第1896号の2による「情報一部公開」によれば、B区で該当者はたった2人しかいませんでした。2人は「別口で窓口納付」をしており、封筒に記載した者でなかったということでした。ということは、実質的に氏名欄は不必要で、無意味なものであった、ということになります。B区健康福祉課では「新潟市は個人情報を集めていない」と言っています。第2回情報公開請求で「A町の納入袋コピー」が公開されました。氏名欄が白く塗りつぶされていました。氏名欄は張り紙をして控えを取っており、コピーされていないことが分かりました。だとするならば、いったい何のために氏名欄がある封筒を作っているのでしょうか。このことから、実質的に氏名欄は必要なく、無意味なものであると思われれます。新潟市は、募金額2,000円以上の者の氏名を聞き取りして、日本赤十字社新潟県支部に知らせて

います。B区の担当係長は、この情報の控えがないと話していました。しかし、公開された書類「令和元年度地区・分区における協力金2,000円以上の支援者報告」（令和2年2月10日起案）に、支援者氏名、住所、協力年月日等の個人情報取得、保存されていました。新潟市は「個人情報を集めていない」と言っていたようですが、矛盾しています。本当に「個人情報は集めていない」と言えるのですか。この個人を特定できる氏名情報は新潟市個人情報保護条例に基づいて非公開となっています。新潟市は、日本赤十字社新潟県支部に係る個人情報を書類として保存していると認めるべきです。協力金封筒に書かれている「保護規定」は新潟市として併記する必要があります。

ウ その後、B区健康福祉課の斡旋により、8月19日に協力金と封筒について説明したいとのことで、日本赤十字社新潟県支部と話し合いをしました。話し合いに出席された方は、職員AとBでした。B区職員2名が同席されました。「何故、このような封筒に氏名欄を記載しているのか」という理由については、はっきりした回答がありませんでした。昔からお願いしていると言うだけで、法的根拠はありませんでした。敢えて言えば、日本赤十字社は、氏名欄を作ることにより寄付が多くなるから作っているというニュアンスを感じました。言わば、隣組で右倣えという同調圧力が働き、全体として「寄付が増える」ということを望んでいるものと伺えました。氏名欄の設置と個人情報の保護は、そもそも2,000円以上の寄付者に対するものだそうです。2,000円以上の寄付者は日本赤十字社の会員となります。会員の名前を把握するため氏名欄があるとのことでした。日本赤十字社は、500円の活動資金（協力金）の寄付者について氏名の報告を求めているそうです。そうすると、「いただいた個人情報は・・・第三者に提供したりすることはありません」と書かれた保護規定は、一体何のために、誰に対するものなのか、と疑問だらけです。日本赤十字社は、日本赤十字社法に基づき設置された認可法人で一般社団法人等の規定を準用する法人だと聞きました。このような民間の認可法人が、何故自治体職員に仕事をさせたりできるのでしょうか。日本赤十字社はどうして市長を市地区本部長に、区長を地区長に任命できるのでしょうか。1回目の情報公開請求で公開された「新潟市における日本赤十字社の組織に関する規程」が根拠だそうです。これは日本赤十字社の規程であり、新潟市の条例、規則ではありません。B区職員である健康福祉課長Dを日本赤十字社新潟県支部の地区事務局長として委嘱しています。どうして民間法人の社長が勝手に市職員に「委嘱状」などを発行することができるのでしょうか。日本赤十字社は、国や県と違い行政機関ではありません。何故、上部行政機関でもない法人が、こんな指示を勝手にできるのでしょうか。戦前、日本赤十字社は、陸軍・海軍大臣が管轄し、国策と

して働いた団体でした。今はそんなことはないはずですが。新潟市は、日本赤十字社が決めた規定や委嘱で市職員を働かせ、町内会に協力金を集めさせています。私は隣組長として、日本赤十字社の会員集めを手伝わされ、集金させられています。日本赤十字社は、行政を使い、封筒に氏名を書かせることにより、町内会や世帯の貢献度を試しています。圧迫感と苦痛を受けている者として苦情を申立てます。国内に限らず、国際的な救援組織、災害資金等を集めている団体は日本赤十字社に限ったものではありません。これらボランティア団体は自ら様々なファンド・レイジングを行い、資金集めをしています。私たちは、自分の意思で自由に寄付をすることができます。このような募金は、市長をはじめ区長（B区地区長）が町内会を通して、あたかも日本赤十字社に協力せよと述べているようで苦痛です。私たちは寄付を自由に、任意で募金できます。このような募金は町内会を通して行わないでください。日本赤十字社新潟県支部は、B区で9,336千円（令和2年度）のお金を集めています。新潟市全体では69,941千円（平成30年度実績）の協力金があったようです。このB区協力金は、自治会・町内会長が現金を区役所の窓口を持参しています。市の職員が公金でないお金を扱い、その管理を任されていることは異常です。過去において、日本赤十字社の現金取扱い管理過程での事故や事件が報道されています。新潟市職員が他の団体の金を取り扱うことにより、事故・事件があった場合、公務員としての身分に影響を及ぼします。日本赤十字社は、町内会に現金を届けさせるようなことを直ちにやめるべきです。日本赤十字社新潟県支部は、県内各自治体の自治会・町内会を通して239,762千円（平成29年度）を集めています。募金（協力金）は、様々な活動に使われています。災害救援活動や物資、AEDの設置、交通安全帽の交付、赤十字ボランティア活動に使われ、支援しています。その活動を否定するものではありません。しかし寄付は、日本赤十字社新潟県支部の人件費に使われ、各地区の交付金として配布されています。B区担当の話では、寄付金9,336千円（令和元年度）の内20%が還元され、地区本部の配分を除いた約18.5%が交付金として戻っています。この交付金から町内会に10.0%（5%が協力金収納人件費、もう5%が広報活動費）が、その場で現金で渡されています。日本赤十字社は協力金の実態を市民に知らせないでいます。寄付は全てが「災害から、いのちを守る赤十字」として使われている訳ではありません。チラシやホームページでは、これらの情報を明らかにしていません。市民の善意が様々に中抜きされて、自治会の運営費にまで使われていることを、どう弁明できるのでしょうか。

- ③ 新潟市は、日本赤十字社の依頼について、市職員の職務専念義務に反して仕事をさせています。赤十字社の仕事をするのは慣例としていますが、条例等

の規定がなく、市民に損害を与えています。新潟市は、職員を日本赤十字社新潟県支部の仕事させる条例・規則等の規定を持っていません。しかし現実には新潟市職員を勤務時間中に民間団体である日本赤十字社県支部の仕事させています。勤務時間に対する対価・報酬が支払われている訳ではありません。職員の職務専念義務に反しています。新潟市職員は、地方公務員法第 30 条で職務専念義務が課せられています。第 25 条ではその職務専念義務が免除されるのは「法律又は条例に特別の定めがある場合を除く」と定められています。法律で定められている休暇、あるいは条例で定められている研修、厚生等の場合以外に、職務以外の仕事をする事はできないものとなっています。8 月中旬に、福祉部福祉総務課職員（新潟市地区本部事務局）に「市職員が日本赤十字社新潟県支部の仕事をする事ができる根拠は何か」と聞きました。担当係長 C は、特に「職務専念義務の免除（職専免）の規定や手続きを取っていない」と回答しました。担当係長 C は「担当となった 8 年前からずっと職専免の手続きを取っていない」と答えました。市の職員としての職務と日本赤十字社との仕事が曖昧になっており、グレー化していたという返事でした。何時から「職務専念義務の免除（職専免）」の手続きを取っていなかったのかは、はっきりと分かりませんでした。新潟市は日本赤十字社の仕事と市の職務を区分できず、過去から麻痺していたこととなります。特別職を含めて全ての区役所職員は、根拠なく条例に反して日本赤十字社の仕事をしていたこととなります。これは市民に対する裏切り行為であり、重大な地方公務員法違反です。いったい誰に責任があつてこんなことを続けていたのでしょうか。何時から市職員は日本赤十字社職員として許可されたのですか。私たち町内会、そして隣組長は、こんな違法、条例の違反をして募金活動をしていたとは知りませんでした。驚きであり、苦情を申立てるものです。今後、新潟市は日本赤十字社の活動について、「職務専念義務の免除」を検討されるのでしょうか。しかし長期にわたり事業まで展開し、多額の金額を扱っていることから、職専免などという一時の職務適用除外で済む話ではないはずです。大阪市では、市長がこのような協力依頼を断ったという事例があります。新潟市は職員が日本赤十字社の職員となるような組織活動は止めるべきです。公務優先の原則に照らし、支障がないかどうか十分に判断し措置すべきです。新潟市は、日本赤十字社の活動を、単に職務免除とするような安易な方法でなく、規則で定め、関係書類（定款、規則、依頼文書等）を添付し、公務に支障がないよう求められます。この職専免における事件や事故が、地方公務員による責任や処分との関係においてどうなるのか、明確にすることが必要と思われまます。私たち町内会としては、市と係わりのない他団体が募金を求め、集めた募金を区役所に届けさせるようなことをさ

	<p>せないよう要望します。</p> <p>④ これらの苦情理由は、情報公開請求と聞き取りによって明らかになりました。</p> <p>申立ては下記で公開された「新潟市情報公開請求通知書」において明らかになりました。</p> <p>1 回目情報公開請求 2020 年 7 月 28 日 8 項目請求 一部公開 8 月 11 日通知第 1517 号の 2 情報一部公開</p> <p>2 回目情報公開請求 2020 年 8 月 14 日 5 項目請求 一部公開 8 月 28 日通知第 1896 号の 2 情報一部公開</p>
受 理 年 月 日	令和 2 年 9 月 23 日
所 管 課	B 区健康福祉課（以下「所管課 E」という。）、福祉部福祉総務課（以下「所管課 F」という。）
調 査 の 結 果	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、所管課 E 並びに所管課 F からそれぞれ資料を提出してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>申立人の苦情の内容は多岐にわたるが、その要旨は申立書の趣旨に記載のとおりであり、これを整理すると次のとおりになる。</p> <p>1 所管課 E は B 区内の自治会に対して、封筒を配布した上で日本赤十字社の会費（活動資金）の募集（募金）を行うように求めているが、配布する封筒には、募金者氏名の記載欄が印刷されている。この氏名の記載欄は個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という）に反するから、封筒に氏名の記載欄を印刷すべきでない。</p> <p>2 新潟市の職員が、民間団体である日本赤十字社の事務、募金活動を行うことはやめるべきである。</p> <p>そこで、当審査会では上記 1 及び 2 について検討した。</p> <p>1 について</p> <p>(1) 所管課 E は次のように説明する。</p> <p>① 会費（協力金）の納入袋については、かつて自治会から氏名の記載欄が必要であるとの要望があり、それ以降、氏名の記載欄を設けるようになった。</p> <p>② 所管課 E が自治会に対して封筒を利用して募集（募金）を行うように求めたことはない。</p> <p>③ 封筒は自治会の要望に応じて配布しており、所管課 E が用意した封筒を不要とする自治会に対しては配布していない。</p> <p>④ （日本赤十字社の会員資格を持ちうる 2,000 円以上の募金者を除き）B 区として募金者の氏名の報告は求めている。</p>

⑤ 封筒には「協力金の納入と氏名の記入は任意です」との文言も記載している。

(2) 上記の説明によれば、所管課 E が用意した封筒を使用して募集（募金）を行うか否かは自治会の判断に任されており、所管課 E が自治会に対して、封筒を使用して募集（募金）を行うように求めているものとは認められない。

(3) 所管課 E 作成の封筒に印刷されている氏名の記載欄については、氏名の記載欄を利用して自治会によって収集された個人情報（氏名）の取扱い方法が個人情報保護法に違反することはあり得るし、場合によっては自治会が個人情報（氏名）を収集すること自体が個人情報保護法に違反することもあり得ると考えられる。

しかしながら、氏名の記載欄を設けること自体が個人情報保護法に違反することになるとは考えられない。

なお、所管課 E においては、他の区の状況も踏まえて、封筒利用の見直しについて検討することである。

## 2 について

(1) 所管課 F は次のように説明する。

① 日本赤十字社は、日本赤十字社法に基づき、中立性を持った人道的な活動を行う認可法人であり、民間団体ではあるが、災害救助法に基づいて行政が行う災害救護事務に従事するなど、地方公共団体に協力し、補完的な役割を果たしている。

② 具体的には、日頃から、各地区にある奉仕団との連絡調整や、火災で被災した方に救援物資を届けるなどの仕事をして頂いている。また、災害発生時の救護など、日本赤十字社が行う業務は新潟市の業務と密接に関連している。

③ 旧厚生省の事務次官通知や厚生労働省社会・援護局長名の協力依頼等においても、各自治体に対して日本赤十字社の活動への協力要請・依頼がなされている。

(2) 申立人は、新潟市の職員が、業務時間中に日本赤十字社のための事務を行うのであれば、当該職員について職務専念義務の免除の手続きを取るべきところ、同手続きが取られていないことを根拠として、新潟市の職員が日本赤十字社のための募金活動をすることはやめるべきであるとしている。

(3) 日本赤十字社の活動内容が公益に資するものであること、また、行政が行う援助活動等の各種業務と密接に関連していることは、上記説明を待つまでもなく、いわば公知の事実と評価できる。

したがって、新潟市の職員が日本赤十字社のための事務を行うことは公益に資するものであるし、加えて、国からの協力依頼等もなされていることに鑑みれば、新潟市の職員が日本赤十字社の事務を行うことは認められて然るべきで

	<p>ある。</p> <p>確かに、申立人が指摘するように手続的な疑義はあるものの、上記のとおり新潟市の職員が日本赤十字社のための事務を行うことは公益に資するものであり、そうであれば、手続的な疑義を解消すべきであって、手続的な疑義を理由として公益に資する活動を否定することは本末転倒であると考えます。</p> <p>なお、所管課 F において、手続的な疑義の解消に向けて、必要な検討が行われることを望むものである。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果の決定年月日	令和 3 年 1 月 25 日

#### 6. 市民税課職員の職務遂行の問題点。

苦情申立ての趣旨	<p>市・県民税の特別徴収の督促状が法人あてに送付されましたが、職員の仕事の仕方不備と判断されますので、次について調査願います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・再発防止のため、事象発生の問題点、対策、是正措置</li> <li>・令和元年度の市・県民税普通徴収税額が異常に高額</li> <li>・令和 2 年度の市・県民税決定・納税通知書の年金特別徴収税額と普通徴収税額の按分が平成 30 年度と違っている</li> </ul>
苦情申立ての理由	<p>年金所得者及び確定申告者について、市民税課から市・県民税特別徴収に係る督促状が法人あてに送付されてきたため、担当者に問い合わせをしました。</p> <p>その結果、当事者の仕事の仕方不備と判断し、再発防止のため、事象発生の問題点・対策・是正措置の回答並びに督促取り消しの提起方法について調査依頼をするものです。</p> <p>令和元年度の市・県民税普通徴収税額が異常に高額ですので、併せて調査願います。</p> <p>平成 29 年度 255,300 円 平成 30 年度 254,000 円 令和元年度 286,200 円 令和 2 年度 配当所得申告なし 251,100 円 あり 261,400 円</p> <p>また、令和 2 年度の市・県民税の徴収は、給与所得に係る特別徴収、公的年金所得に係る特別徴収、普通徴収の 3 者に按分されていましたが、今回発生した事象解決により、公的年金所得に係る特別徴収、普通徴収の 2 者に按分されることになり、令和 2 年度給与所得に係る市・県民税決定通知書（口座振替用）が 9 月 15 日に発行されました。</p> <p>按分が平成 30 年度と違っており、地方税法第 321 条の 7 の 2（公的年金等に係る個人の市・県民税の特別徴収）が遵守されていないと推察しますので、調査</p>

	<p>願います。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 30 年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和 2 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金特別徴収税額</td> <td>126,600 円</td> <td>105,400 円</td> <td>82,000 円</td> </tr> <tr> <td>普通徴収税額</td> <td>127,400 円</td> <td>180,800 円</td> <td>179,400 円</td> </tr> </tbody> </table>		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	年金特別徴収税額	126,600 円	105,400 円	82,000 円	普通徴収税額	127,400 円	180,800 円	179,400 円
	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度										
年金特別徴収税額	126,600 円	105,400 円	82,000 円										
普通徴収税額	127,400 円	180,800 円	179,400 円										
受 理 年 月 日	令和 2 年 10 月 6 日												
所 管 課	財務部市税事務所市民税課（以下「所管課」という。）												
調 査 の 結 果	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出してもらうとともに、所管課から聞き取りを行った。</p> <p>申立人の苦情の内容は市民税課の対応と課税額、特別徴収等の税額に対するものであるが、これを整理すると次のとおりになる。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 申立人は法人（以下「本件法人」という）の代表者であり、従前は申立人の給与から市・県民税を特別徴収していなかった。ところが、令和 2 年度は、突然、特別徴収に係る督促状が本件法人あてに送付された。これは、担当職員が事務処理等を誤ったためと考えられる。</li> <li>2 令和元年度の市・県民税普通徴収税額が、平成 29 年度・平成 30 年度の金額に比べて異常に高額であり、課税額が間違っていると思われる。</li> <li>3 令和 2 年度の市・県民税は、結果的に公的年金所得に係る特別徴収と普通徴収の二種類の方法で徴収されることになったところ、公的年金所得に係る特別徴収の金額と普通徴収の金額の比率が、平成 30 年度の比率と大きく異なっている。これは公的年金等に係る個人の市・県民税の特別徴収税額の計算方法が間違っていると思われる。</li> </ol> <p>そこで、当審査会では上記 1～3 について検討した。</p> <p>1 について</p> <p>(1) 所管課は次のように説明する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 本件法人は、申立人の給与の支払いをする際に所得税を源泉徴収しているところ、地方税法では、その場合、市・県民税についても特別徴収することが定められている。すなわち、本件法人は法律上市・県民税を特別徴収する義務を負う。</li> <li>② 他方、本件法人が所得税の源泉徴収を行うのは申立人 1 名についてのみである。このような小規模事業者が市・県民税について特別徴収する場合、事務負担が大きい。そこで、新潟市では、従前から本件法人のような小規模事業者については、市・県民税の特別徴収義務を課さない、特別徴収ではなく普通徴収とする取扱いを行ってきた。</li> <li>③ 令和 2 年度については、担当職員の引継ぎが十分でなかった面があり、本件</li> </ol>												

法人については上記の取扱いを行っていなかった。

④ 令和2年5月18日、本件法人に対し、申立人の給与所得に係る市・県民税を特別徴収とした令和2年度市民税・県民税特別徴収税額の決定通知書及び納付書を郵送しており、納付期限までに特別徴収税額の納付がなされなかったため、督促状を送付した。

⑤ 上記市民税・県民税特別徴収税額の決定通知書及び納付書を郵送した時点で、本件法人から所管課に対して異議もしくは連絡等がなされれば、市・県民税を特別徴収とする取扱いを変更することができたが、本件法人からは連絡等がなかった。

⑥ 督促状送付後、申立人から異議が申し立てられたため、本件法人については従来どおり市・県民税の特別徴収義務を課さないことに変更した。

(2) 上記①について、地方税法第321条の4によれば、所得税を源泉徴収する事業者は、市・県民税についても特別徴収する義務を負うものであるから、上記②の新潟市の取扱いは、法律を超える特別なサービスといえる。

(3) 上記④記載の令和2年5月18日付決定通知書及び納付書について、申立人は受け取っていないと説明するが、同決定通知書及び納付書は機械的に発送されており、返戻がなかったことから、所管課の記録上も「送付されたもの」とされている。

(4) 申立人の立場から見て、所管課が従前の取扱い（市・県民税を普通徴収とする取扱い）を継続してくれた方が望ましいと言えるが、同取扱いが法律を超えるサービスであることに鑑みると、所管課が従前と違う取扱いをしたことをもって「非がある」とは認められないものである。

また、上記(3)から、所管課が督促状を発送したことについても「非がある」とは認められない。

なお、所管課においても、今後このような対応にならないよう是正の措置を講ずるとのことであった。

## 2 について

2については、令和元年度の普通徴収税額に関するもので、その決定通知が令和元年6月14日付で送付されているものであることから、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第3号（苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過している場合）に該当し、調査対象外となるものである。

## 3 について

(1) 所管課は次のように説明する。

① 税額控除がある場合、年金特別徴収税額から控除されることになる。他方、普通徴収税額は、年税額から年金特別徴収税額を差し引いて算出する。したが

	<p>って、年税額が同程度であっても、一方の税額控除が高額で、他方の税額控除が少額のようなケースでは、特別徴収の税額と普通徴収の税額の比率が異なることとなる。</p> <p>② 申立人の令和 2 年度の税額控除の金額は配当にかかる税額控除がある分、高額であり、53,810 円であった。これに対し、平成 30 年度の税額控除の金額は 2,500 円であった。</p> <p>③ この結果、平成 30 年度の年金特別徴収税額は令和 2 年度に比べて高額であり、その分、普通徴収税額は平成 30 年度の金額が令和 2 年度に比べて低額であった。</p> <p>(2) 上記説明に鑑みると、申立人の令和 2 年度の市・県民税の特別徴収の金額と普通徴収の金額の比率が、平成 30 年度の比率と大きく異なっていることは当然であり、計算方法等に疑義等はない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
<p>苦情等調査結果の決定年月日</p>	<p>令和 3 年 1 月 12 日</p>

7. 燃料費助成の助成額変更の理由を明確に示してほしい。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>燃料費助成の助成額変更について、当該利用者に対して理由を明確に示してほしい。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>障がい施策の「燃料費助成制度」の内容変更について異議があります。</p> <p>「燃料費助成制度」について、昨年度（2019 年度）まで 26,000 円上限だったものが、①本年度から 18,000 円に減額され、②来年度以降は 10,000 円になる、という変更についてです。それぞれ結論が 1 行だけ書かれた通知のはがきが、本年 2 月に私あてに届きました。理由も何も示されないで、電話で「どういう理由か」と A 区役所に問い合わせたのですが、要領を得ないので、本庁の障がい福祉課に問合せました。</p> <p>理由として、タクシー利用券助成との公平をはかったとのことでした。タクシー券の助成上限枚数で移動できる距離と、燃料費助成の上限金額で移動できる距離が平等ではないということらしいのですが、ではそうした事情・理由をなぜ利用者に示さないのかと質したところ、「議会で決まったこと」と言うのみで、最後は「意見として伺っておく」と、「相手にしない」という意味のお役所言葉で切られました。「市議会で決まったこと」と、「利用者への理由の説明」は全く別次元のことであり、障がい福祉課の目線は、利用者の方に向いていないのではないかと感じています。</p>

	<p>2月から、すでに半年以上経過していて、「今ごろ」という感もしますが、新型コロナのことがあり、忙しいであろう新潟市の福祉部に余計な課題を持ち込むことがはばかれて、そのまま放置していたのですが、やはり、何の落ち度もない利用者に対して不利益変更を強いる訳ですから、理由について何の説明もない一方的な通知はおかしいと思う次第です。</p> <p>助成金額の変更自体について認めないと主張するものではありません。何の説明もないことが問題だと考えるものです。</p> <p>理由について、納得できる合理的な説明があれば、それで済むと思うのですが、何の説明もない、このようなたった1行の結論だけの通知というのは、私たち利用者に対する誠実さに欠け、とても受け入れられません。</p>
受 理 年 月 日	令和2年10月26日
所 管 課	福祉部障がい福祉課（以下「所管課」という。）
調 査 の 結 果	<p>所管課の対応に非があるとは認められない。</p> <p>なお、制度変更を行う場合、所管課においては、制度利用者（特に、制度の変更等によって不利益を受ける利用者である市民）に対して、制度変更の理由について可能な限り詳細かつ丁寧な説明を行うよう、きめ細やかな対応を心掛けていただきたい。</p>
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出してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>その結果、次の事実等が判明した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 所管課において所管する制度の変更等があった場合には、通常、市報にいがたに変更内容等を掲載する方法で対象者への周知を図っている。</li> <li>2 本件で問題となっている障がい者に対する燃料費助成制度の変更（助成額の減額）は、交通費助成制度全般の変更（見直し）の中の一つであり、他にも変更がなされている。大きな制度変更であったため、市報にいがたへの掲載に加えて、過去3年間に当該制度を利用したことがある対象者に対して圧着ハガキでも案内をした。</li> <li>3 変更の内容が多岐に亘っていたため、圧着ハガキに制度変更の理由まで印刷することは困難であり、また、市報にいがたに掲載する際のスペースがハガキよりも小さかったため、やはり制度変更の理由まで掲載することはできなかった。</li> </ol> <p>そのため、所管課としては、制度変更を前提として、質問等があれば、区役所もしくは所管課において着実に回答するとのスタンスで手続きを進めることとした。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4 所管課は区役所に対して事前にQ&amp;A等の回答例を配付し、利用者から質問</li> </ol>

等があった場合に対応することができるように態勢を整えた上、区役所で対応できない場合には所管課が対応することとした。実際、申立人からの質問に関しても、当初は区役所が対応し、その後、所管が対応しているが、申立人は所管課の回答内容には納得していない。

5 なお、今回の交通費助成制度の変更において、対象者（利用者）にとって不利益となる変更は、本件で問題となっている障がい者に対する燃料費助成制度の変更のみであり、その他については、概ね、対象者（利用者）にとって有利な変更であった。

以上のとおり、所管課は、所管課から利用者に対して積極的に制度変更の理由を説明するという対応はとらず、上記3記載の理由により、利用者から質問等があった場合に区役所もしくは所管課において回答するという方法で対応している。

積極的な説明に関しては、所管課は、本件で不利益を受ける利用者だけを対象として、別途、郵便物（制度変更の理由を説明する書面）を送付する、あるいは広告媒体を利用して広報するといった方法をとることにより、利用者に対して積極的に制度変更の理由説明をすることが可能であったと考えられる。

もっとも、これらの方法（別途の郵便物の送付や広告媒体を利用した広報といった方法）をとる場合には、当然ながら相当な費用やマンパワー等を要することとなるが、所管課としては、限られた財源や人的資源の中で業務を遂行しなければならないことから、取りうる手法に一定の限界があることは言うまでもない。

このような事情を考慮すると、所管課が上記3記載の理由により制度変更の理由について積極的な説明をしなかったことは、妥当とは評価できないものの、止むを得なかったと言える。

また、利用者から質問等があった場合の区役所・所管課の回答内容は客観的事実に即し、制度変更の理由を正しく回答していると認められるものであり、したがって、利用者から質問等があった場合の所管課の対応に落度があるとは認められない。

他方、本件で問題となっている燃料費助成制度の変更（助成額の減額）は、年間の助成額が合計6割以上削減されるという大幅な減額変更であり、利用者への影響は大きく、利用者としては、事後的に変更の理由について説明を受けた場合でも（その説明内容が正しいものであったとしても）容易には受け容れ難いのは当然であり、実際、申立人は区役所・所管課の説明に納得していない。

所管課としては、単に正しい説明をするのみならず、利用者の心情に沿った応答をするとともに、利用者の観点から理解を得やすいように詳細かつ丁寧な説明をすることが望ましいことは当然と言える。

	よって、調査結果のとおり判断する。
苦情等調査結果の決定年月日	令和 3 年 2 月 8 日

## 2 調査しなかったもの・・・6件

### 1. A課の対応（パワハラ、嫌がらせ、解嘱）に納得がいかない。

苦情申立ての趣旨	A課の対応（パワハラ、嫌がらせ、解嘱）に納得がいかない。
受理年月日	令和 2 年 3 月 23 日
所管課	教育委員会A課
調査しない理由	申立ての内容は、理由や添付された資料から、申立人自身の解嘱に関するものであると判断されることから、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1項第4号（職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項）に該当し、調査しません。
調査しない旨の決定年月日	令和 2 年 4 月 9 日

### 2. 国勢調査の調査員について高齢者への要請をやめさせること。

苦情申立ての趣旨	令和 2 年 9 月 より行われる国勢調査の調査員について、高齢者への要請をやめさせること。
受理年月日	令和 2 年 8 月 26 日
所管課	総務部総務課
調査しない理由	申立ての内容は、国において全国一律に実施する国勢調査に対する要望事項であることから、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号（調査することが適当でないと認められる場合）に該当するため、調査しません。
調査しない旨の決定年月日	令和 2 年 9 月 17 日

3. 道路の下を通っている私有排水管の破損箇所を補修してもらいたい。

苦情申立ての趣旨	道路の下を通っている私有排水管の破損箇所を市から補修してもらいたい。
受理年月日	令和2年9月1日
所管課	下水道部B地域下水道事務所
調査しない理由	申立ての内容は、理由や添付された資料から、私有排水管の破損が平成26～27年度施工の市下水道工事に起因するものであるとの立場からの苦情であると判断されることから、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第3号（苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過している場合）に該当するため、調査しません。
調査しない旨の決定年月日	令和2年9月17日

4. 農地中間管理機構を通しての田んぼの受委託で被った不利益について。

苦情申立ての趣旨	農地中間管理機構を通しての田んぼの受委託で被った不利益について、行政としての責任を果たし回復してもらいたい。
受理年月日	令和2年12月7日
所管課	C区産業振興課，農業委員会
調査しない理由	申立ての内容は、農地に係わる経営転換協力金を受けられなかったのは、平成31年3月当時における、市職員の対応が不適切であったことが原因であるとする苦情であることから、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第3号（苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過している場合）に該当するため、調査しません。
調査しない旨の決定年月日	令和2年12月17日

5. 世帯分離時の国民健康保険料の負担について保険年金課の対応の不手際。

苦情申立ての趣旨	世帯分離時の国民健康保険料の負担について保険年金課の対応の不手際。
受理年月日	令和2年9月8日
所管課	福祉部保険年金課
調査しない理由	申立ての内容は、相談時における保険年金課職員の対応が不適切であったとする苦情であるが、申立書の理由欄に「別紙」としか記載がなく、再三の「別紙」提出の依頼にも応じていただけなかったため、具体的な苦情の内容や状況

	についての把握ができないことから新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号（審査会において調査することが適当でない認められる場合）に該当するため、調査しません。
調査しない旨の 決定年月日	令和3年1月12日

#### 6. 生活保護下のNHK受信料の請求。

苦情申立て の趣旨	生活保護下のNHK受信料請求について、NHKと保護課の不可解な関係があり、書面1（新潟市行政苦情審査会の通知）が正なら、書面2（A区保護課の回答）にある職員の行為は是正が必要である。
受理年月日	令和3年1月4日
所管課	A区保護課
調査しない理由	申立ての内容は、NHK受信料の請求（免除）に関するものであるが、当該案件については、平成27年11月27日付け新行苦第27-5号の2により調査しない旨の通知をしているものであることから、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表の新潟市行政苦情審査会の項第1項第5号（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）に該当するため、調査しません。
調査しない旨の 決定年月日	令和3年1月25日

### 3 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの・・・0件

\*取下げ年月日の（\*）は取下げの申し出のあった日

該当はありません。

## VI 委員による苦情相談

### ◇相談概要

1	相談日	令和2年9月8日
	相談内容	・国民健康保険料について、世帯主は国民健康保険でない世帯で、世帯員の障がい者が世帯分離した場合に障がい者世帯の保険料負担はどうか、との質問に対して、保険年金課と区保険料係の説明が違っていた。
	処理	・所管課へも相談内容を伝えた。 ・審査会への苦情申立てについて説明した。 *この案件については、その場で苦情申立書の提出があった。
	所管課	福祉部保険年金課，A区窓口担当課

## VII 審査会の開催状況

### 第1回

日時：令和2年4月9日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

議題 1 契約内容の確認を（市が行うべきことを業者に行わせている）<取扱い→調査をする>

2 地域教育推進課の対応（パワハラ、嫌がらせ、解囑）に納得がいかない

<取扱い→調査しない>

3 平成31年度（令和元年度）報告書及び市長報告 <報告，説明>

### 第2回

日時：令和2年4月20日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人1名

議題 1 契約内容の確認を（市が行うべきことを業者に行わせている）<申立人面談>

2 平成31年度（令和元年度）審査会の市長報告 <市長への報告>

### 第3回

日時：令和2年5月14日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名，所管課職員3名

議題 1 契約内容の確認を（市が行うべきことを業者に行わせている）<所管課事情聴取>

2 苦情相談の対応に納得がいかない <取扱い>

3 火災にあった家の固定資産税は減免にならないのか <取扱い→調査をする>

### 第4回

日時：令和2年5月28日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人1名

議題 1 火災にあった家の固定資産税は減免にならないのか <申立人面談>

2 契約内容の確認を（市が行うべきことを業者に行わせている）<審議>

3 苦情相談の対応に納得がいかない <取扱い>

4 区保護課職員の礼儀なく，失礼無礼な態度を改善せよ <取扱い→調査をする>

### 第5回

日時：令和2年6月8日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人1名

議題 1 契約内容の確認を（市が行うべきことを業者に行わせている）<審議>

2 火災にあった家の固定資産税は減免にならないのか <審議>

3 苦情相談の対応に納得がいかない <取扱い→調査をする>

4 区保護課職員の礼儀なく，失礼無礼な態度を改善せよ <申立人面談>

#### 第6回

日時：令和2年6月22日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，所管課職員2名

- 議題
- 1 区保護課職員の礼儀なく，失礼無礼な態度を改善せよ <所管課事情聴取>
  - 2 苦情相談の対応に納得がいかない <所管課事情聴取>
  - 3 契約内容の確認を（市が行うべきことを業者に行わせている） <審議>
  - 4 火災にあった家の固定資産税は減免にならないのか <審議>

#### 第7回

日時：令和2年7月6日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 火災にあった家の固定資産税は減免にならないのか <審議>
  - 2 区保護課職員の礼儀なく，失礼無礼な態度を改善せよ <審議>
  - 3 その他
    - ・ 調査結果についての問合せ（報告）

#### 第8回

日時：令和2年7月30日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人1名，所管課職員1名

- 議題
- 1 苦情相談の対応に納得がいかない <申立人面談，所管課事情聴取>
  - 2 区保護課職員の礼儀なく，失礼無礼な態度を改善せよ <審議>
  - 3 その他
    - ・ 調査結果に係る問合せへの回答（報告）

#### 第9回

日時：令和2年8月24日（月） 午前10時～

出席：審査会委員2名

- 議題
- 1 苦情相談の対応に納得がいかない <審議>

#### 第10回

日時：令和2年9月17日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 国勢調査の調査員について高齢者への要請をやめさせること <取扱い→調査しない>
  - 2 道路の下を通っている私有排水管の破損箇所を補修してもらいたい <取扱い→調査しない>
  - 3 9月8日の苦情相談について <報告>

#### 第11回

日時：令和2年10月8日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題 1 日本赤十字社への町内会を通じた募金に関して <取扱い→調査をする>  
2 その他  
・ 案件の取扱いについて <報告>

#### 第12回

日時：令和2年10月26日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人1名

- 議題 1 日本赤十字社への町内会を通じた募金に関して <申立人面談>  
2 市民税課職員の職務遂行の問題点 <取扱い→調査をする>  
3 その他  
・ 案件の取扱いについて <報告>

#### 第13回

日時：令和2年11月12日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名，所管課職員2名

- 議題 1 市民税課職員の職務遂行の問題点 <所管課事情聴取>  
2 燃料費助成の助成額変更の理由を明確に示してほしい <取扱い→調査をする>

#### 第14回

日時：令和2年11月26日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人1名，代理人1名，所管課職員4名

- 議題 1 日本赤十字社への町内会を通じた募金に関して <所管課事情聴取>  
2 燃料費助成の助成額変更の理由を明確に示してほしい <申立人面談>  
3 その他  
・ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会からの新型コロナウイルス感染症関連の取組みについての意見照会 <説明>  
・ 案件の取扱いについて <報告>

#### 第15回

日時：令和2年12月17日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題 1 市民税課職員の職務遂行の問題点 <審議>  
2 日本赤十字社への町内会を通じた募金に関して <審議>  
3 農地中間管理機構を通しての田んぼの受委託で被った不利益 <取扱い>  
4 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の調査への回答 <協議>  
5 その他  
・ 案件の取扱いについて <報告>

#### 第16回

日時：令和3年1月12日（火） 午前10時～

出席：審査会委員3名，所管課職員4名

- 議題
- 1 燃料費助成額の変更理由を明確に示してほしい <所管課事情聴取>
  - 2 日本赤十字社への町内会を通じた募金に関して <審議>
  - 3 市民税課職員の職務遂行の問題点 <審議>
  - 4 世帯分離時の国保負担 <取扱い→調査しない>

#### 第17回

日時：令和3年1月25日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 日本赤十字社への町内会を通じた募金に関して <審議>
  - 2 生活保護下でのNHK受信料請求 <取扱い→調査しない>
  - 3 苦情相談について <協議>

#### 第18回

日時：令和3年2月8日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 燃料費助成の助成額変更の理由を明確に示してほしい<審議>
  - 2 行政苦情審査会 令和2年度報告書 <協議>

#### 第19回

日時：令和3年3月8日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 自宅車庫前の街路灯の移設を要望したが対応してもらえない<取扱い→調査をする>
  - 2 行政苦情審査会 令和2年度報告書 <協議>
  - 3 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の調査結果<報告>
  - 4 その他
    - ・ 案件の取扱いについて <報告>

#### 第20回

日時：令和3年3月22日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，所管課職員2名

- 議題
- 1 自宅車庫前の街路灯の移設を要望したが対応してもらえない<所管課事情聴取>
  - 2 行政苦情審査会 令和2年度報告書 <協議>

## VIII 委員による感想と所見

### ■本年度の審査会を振り返って

#### ○新任委員として

本年度、新たに委員として選任され、審査会の活動に初めて携わりましたが、幅広い分野に亘って多様な苦情申立てがなされているという感想です。また、そのような苦情が申し立てられていることにより、改めて市が担当する業務の種類の高さや、業務遂行に際しての困難さ等に思い至ったというのが正直なところではあります。

審査会による調査の結果としては、本年度は調査した全ての案件が「市（所管課）の対応には非がない」との結論でした。多くは、申立人が誤解しているために苦情が申し立てられたといえる事案であったと思います。

但し、何件かについては「制度上もしくは規程上は『市（所管課）の対応に非はない』ものの、（申立人のために）もう少し何とかならないだろうか」と考えさせられる事案がありました。加えて、申立人が誤解しているために苦情が申し立てられたといえる事案の中にも、市（所管課）が工夫して説明すること等によって、申立人が誤解することなく「市（所管課）の対応に非がない」ことを理解できたのではないかと（そのことによって、申立人が納得して市（所管課）の対応等を受け入れることができたのではないかと）と思われる事案もありました。

市（所管課）においては、本審査会の調査結果として「市（所管課）の対応には非がない」との判断がなされている場合であっても、苦情申立てがなされるに至った経緯や決定書の調査の結果欄以外の記載内容について斟酌していただき、今後の業務遂行や政策立案等に際して、多少なりとも反映させていただければと思っております。

（櫻井 英喜）

#### ○ 聴き合う

本年度も様々な申立てを受け、申立人と所管課双方の主張・説明を聴いた上で、審査会委員として公正中立な立場で判断するよう努めてきました。

調査結果は、すべて「市の対応に非は認められない」ではありましたが、それらの苦情から、今後の行政対応の改善に向けたヒントが見付かる案件が幾つかありました。

少子高齢化、情報化、市の広域化など市民を取り巻く環境の変化はますます大きくなり、また、価値観も多様化しています。そのため、これまでは当然のように受け止めていた行政の対応に疑問をもつようになり、それが苦情の背景となっているようです。「法・条例・規則に則っているのだから従来の方法に問題は無い」とする

のではなく、環境の変化や価値観の多様化等にシステムが柔軟に対応できているのか、財政の関係でどこまで応えていけるのかを検討するなど、『苦情』を改善への契機とされることを願っています。

また、話し合いが十分に機能していたら苦情申立てまでには至らなかったと思われる案件もありました。初期の対応段階での不用意な発言、担当間の連絡不足、さらには相手の状況に思いを馳せた説明がなされなかったために行政不信に陥らせてしまったもの、反対に行政側が何度も説明の機会を設けたにもかかわらず、聞く耳を持ってもらえずに拒否されてしまったものもありました。

「聴」には、「耳」扁に「十四の心」と見立て、柔らかな感受性で相手の言葉を受け止めるという解釈があります。苦情の場では、話す方も聞く方も平常心ではいられないのでしょけれども、双方が、あと半歩ずつ歩み寄って「聴き合う」ことができたと思います。

(仲川 容子)

## ○ 審査会、この一年

行政苦情審査会委員 3 年目を終えました。

今年度の処理件数は 13 件で、昨年度よりも 8 件減少し、調査した件数も 7 件と、昨年度の 9 件を下回りました。所管別にみますと、下水道部、市民生活部、財務部市税事務所、区保護課、区健康福祉課、福祉部障害福祉課と、様々です。申立ての内容も、窓口での対応にかかわるもの、火災にあった方の固定資産税の問題、障がいのある方に対する苦情対応など、税務処理から福祉関係のものまで多岐にわたっており、この仕事の難しさを再認識いたしました。

申立人、担当課との面談時には、それぞれの事情についてより深くお話を展開いただけるよう言葉がけを行い、なるべく臨場感ある言葉を引き出すよう心掛けました。申立人にはこの審査会でお話していただくことにより、少しでも楽な気持ちになり、笑顔を取り戻して良い方向へと歩みだすきっかけとなればと、また、担当課には、ここで「振り返る」ことにより、その業務に改善の余地はあるのかどうかを改めて吟味していただくことになればと思っています。

新潟市の行政は条例や規則に基づいて執行されていますが、それだけでは現状改善が見込めないという難しい事例もあって、案件の理解には現場感覚も必要となることを勉強させていただきました。

今後も、申立人と行政側について十分に調査させていただき、客観的に公正な意見を述べられるよう努めてまいりたいと存じます。

(真木 美智代)

## IX. 資料（関係規定等）

### 1. 新潟市附属機関設置条例〈昭和35年12月21日条例第39号〉

（趣旨）

第1条 この条例は、他の条例に定めのあるもののほか、市の執行機関の附属機関（以下「附属機関」という。）の設置に関して必要な事項を定めるものとする。

（設置）

第2条 別表の左欄に掲げる執行機関に、同表の中欄に掲げる附属機関を置く。

（所掌事務）

第3条 附属機関は、それぞれ別表の右欄に掲げる事務を所掌する。

（組織等）

第4条 この条例に定めるもののほか、附属機関の組織、運営その他必要な事項は、当該附属機関の属する執行機関が定める。

附 則

省略

別表（第2条、第3条関係）

附属機関の属する執行機関	名称（関係部分のみ）	所掌事務
市長	新潟市行政苦情審査会	<p>1 市長その他の執行機関及び公営企業管理者（以下「市長等」という。）が所管する業務の執行又は当該業務に関する職員の行為であって、次に掲げる事項に該当しないものに係る苦情申立てを調査審議し、必要な事項を市長に建議すること。</p> <p>(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項</p> <p>(2) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項</p> <p>(3) 監査が完了した事項及び現に監査を実施している事項</p> <p>(4) 職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項</p> <p>(5) 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及び新潟市行政苦情審査会の行為に関する事項</p> <p>2 市長等が所管する業務の執行に関する事項に関して必要に応じ、市長に建議すること。</p>

## 2. 新潟市行政苦情審査会規則 〈平成4年規則第7号〉

(趣旨)

第1条 この規則は、新潟市附属機関設置条例（昭和35年新潟市条例第39号）により設置された新潟市行政苦情審査会（以下「審査会」という。）の組織及び運営並びに審査会に対する苦情申立ての手續について必要な事項を定めるものとする。

(組織等)

第2条 審査会は、委員3人で組織する。

2 委員は、人格が高潔で地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

(委員の任期等)

第3条 委員の任期は、2年とする。

2 委員は、1回に限り再任されることができる。

(兼職の禁止)

第4条 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 委員は、市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。

(委員の服務)

第5条 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、また同様とする。

2 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。

(解嘱)

第6条 市長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認める場合又は職務上の義務違反その他委員たるにふさわしくない行為があると認める場合は、委員を解嘱することができる。

(代表委員)

第7条 審査会に代表委員を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 代表委員は、会務を総理し、審査会を代表する。

3 代表委員が欠けたとき又は代表委員に事故があるときは、あらかじめ代表委員の指名する委員が、その職務を代理する。

(審査会の責務)

第8条 審査会は、市民の権利利益を擁護するため、中立的な立場で公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

(会議)

第9条 審査会の会議（以下「会議」という。）は、代表委員が招集し、その議長となる。

2 会議は、委員の過半数が出席しなければ、開くことができない。

3 会議の議事は、委員の合議により決する。

(苦情の申立て)

第10条 市長その他の執行機関及び公営企業管理者（以下「市長等」という。）が所管する業務の執行又は当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）について苦情を申し立てようとする者は、審査会に対し、別記様式第1号による申立書又は次に掲げる事項を記載した書面により申し立てなければならない。ただし、審査会が当該申立書又は当該書面によることができないと認められた場合は、口頭により申し立てることができる。

(1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地）

(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日

(3) 審査会に対する苦情の申立て以外の制度の利用の有無

2 前項の規定による苦情の申立て（以下「苦情の申立て」という。）は、代理人により行うことができる。

3 苦情の申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）及び代理人は、審査会に対し、口頭により当該苦情の内容を述べることができる。

(苦情等の調査及び調査対象外事項)

第11条 審査会は、苦情の申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について調査する。ただし、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場合は、当該苦情について調査しないものとする。

(1) 新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第1項各号に掲げる事項

(2) 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場合

(3) 苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過している場合。ただし、正当な理由がある場合は、この限りでない。

(4) 虚偽その他正当な理由がないと認められる場合

(5) 前各号に掲げるもののほか、調査することが適当でないとして認められる場合

2 審査会は、前項ただし書の規定により苦情を調査しない場合は、苦情申立人に対し、その旨を別記様式第2号による通知書により速やかに通知しなければならない。

(調査の開始に係る通知)

第12条 審査会は、苦情等の調査を開始する場合は、苦情申立人及び市長等に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

- 2 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第2号の2による通知書により、市長等に対しては別記様式第3号による通知書により行うものとする。

(調査の中止)

第13条 審査会は、苦情等の調査を開始した後においても、当該調査を継続する必要がないと認める場合は、当該調査を中止することができる。

- 2 審査会は、前項の規定により苦情等の調査を中止した場合は、次の各号に掲げる調査の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

- (1) 苦情の申立てに係る苦情の調査 苦情申立人及び市長等
- (2) 自己の発意に基づき取り上げた事案の調査 市長等

- 3 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第4号による通知書により、市長等に対しては別記様式第5号による通知書により行うものとする。

(調査の方法)

第14条 審査会は、苦情等の調査のため必要があると認める場合は、市長等に対し説明を求め、その保有する文書その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地調査をすることができる。

- 2 市長等は、審査会の職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積極的に協力し、及び援助するよう努めなければならない。
- 3 審査会は、苦情等の調査のため必要があると認める場合は、関係人又は関係機関に質問し、事情を聴取し、又は実地調査することについて協力を求めることができる。

(調査結果の通知)

第15条 審査会は、苦情等の調査の結果について、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し、速やかに通知しなければならない。

- (1) 苦情の申立てに係る苦情 苦情申立人及び市長等
- (2) 自己の発意に基づき取り上げた事案 市長等

- 2 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第6号による通知書により、市長等に対しては別記様式第7号による通知書により行うものとする。

(意見の表明及び提言)

第16条 審査会は、苦情等の調査の結果、必要があると認める場合は、市長等に対し、当該苦情等に係る市の業務について、是正その他の改善措置（以下「是正等」という。）を講ずるよう意見を表明し、又は制度の改善を求める提言をすることができる。

- 2 前項の規定による意見の表明（以下「意見の表明」という。）は別記様式第8号による通知書により、同項の規定による提言（以下「提言」という。）は別記様式第9号による通知書により行うものとする。

(意見の表明等の尊重)

第 17 条 市長等は、意見の表明又は提言を受けた場合は、これを尊重しなければならない。

(措置の状況の報告)

第 18 条 審査会は、意見の表明又は提言をした場合は、当該意見の表明又は提言を受けた市長等に対し、是正等又は制度の改善の方針について報告を求めるものとする。

2 前項の規定により報告を求められた市長等は、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、審査会に対し、是正等又は制度の改善の方針について別記様式第 10 号による報告書により報告しなければならない。この場合において、是正等又は制度の改善をすることができない特別の理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

3 審査会は、苦情の申立てに係る苦情について前項の規定による報告があった場合は、苦情申立人に対し、その旨を別記様式第 11 号による通知書により速やかに通知しなければならない。

(意見の表明等の公表)

第 19 条 審査会は、意見の表明又は提言をした場合及び前条第 2 項の規定による報告があった場合は、その内容を公表するものとする。

2 審査会は、前項の規定による公表をするに当たっては、個人に関する情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

(活動状況の報告)

第 20 条 審査会は、毎年、その活動状況について市長に報告するとともに、これを公表するものとする。

(庶務)

第 21 条 審査会の庶務は、市民生活部広聴相談課において処理する。

(委任)

第 22 条 この規則に定めるもののほか、審査会の運営に関し必要な事項は、委員の合議により定める。

附 則

この規則は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規則は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

### 3. 新潟市行政苦情審査会運営要領

(趣旨)

第1条 この要領は、別に定める場合を除き、新潟市行政苦情審査会規則（以下「規則」という。）に定める新潟市行政苦情審査会（以下「審査会」という。）の運営に関して必要な事項を定めるものとする。

(用語)

第2条 この要領において使用する用語は、規則において使用する用語の例による。

(事務局)

第3条 審査会の事務を処理するため、市民生活部広聴相談課に審査会事務局を置く。

2 審査会事務局の事務分掌は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申立ての受付に関すること。
- (2) 苦情申立てに係る通知、調査、意見及び提言等の事務手続きに関すること。
- (3) 苦情申立て等に係る市の機関との連絡に関すること。
- (4) 審査会の庶務に関すること。

(会議)

第4条 規則第9条第1項に規定する会議は、代表委員が必要と認めるときに開催するものとし、原則として、毎月1回以上開催するものとする。

2 会議に付する事項は、次のとおりとする。

- (1) 審査会の職務執行の一般方針に関すること。
- (2) 苦情を調査する適否に関すること。
- (3) 苦情申立てに係る調査の中止又は決定に関すること。
- (4) 苦情申立てに係る是正等の意見又は制度改善の提言に関すること。
- (5) 市長への活動状況報告及び公表に関する事項
- (6) その他審査会に関する事項

(受付場所)

第5条 規則第10条第1項に規定する苦情申立書の受付場所は、審査会事務局とする。

(口頭による申立て)

第6条 規則第10条第1項に規定する苦情の申立てが文書によることができない場合は、口頭による申立てにより事務局職員が必要事項を聴取し苦情申立書を作成するものとする。

(苦情の申立ての聴取)

第7条 規則第10条第3項に規定する、苦情申立人が審査会に対し口頭により苦情の内容を述べる日は、原則として、規則第9条第1項に規定する会議の開催日とし、質疑を含め概ね30分程度とする。

(面接による苦情相談)

第8条 審査会の委員は、必要があると認めるときは、規則第10条第1項に規定する苦情の申立てとは別に、面接による苦情相談をすることができる。

附 則

この要領は、規則の施行の日（平成24年4月1日）から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。



新潟市行政苦情審査会 令和2年度報告書

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

令和3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