

# 新潟市行政苦情審査会

## 令和3年度報告書

《令和3年4月1日～令和4年3月31日》

令和4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 -----	7
<b>V 苦情申立て</b> -----	<b>8</b>
1. 調査したもの -----	8
2. 調査しなかったもの -----	42
3. 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの -----	46
<b>VI 委員による苦情相談</b> -----	<b>4 7</b>
◇相談概要	
<b>VII 審査会の開催状況</b> -----	<b>4 8</b>
<b>VIII 委員による感想と所見</b> -----	<b>5 3</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>5 5</b>
1. 新潟市附属機関設置条例（抜粋） -----	55
2. 新潟市行政苦情審査会規則＜本文のみ＞ -----	56
3. 新潟市行政苦情審査会運営要領 -----	60

## 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3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3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
29	7	20	0	0	2

・令和3年度は、29件の苦情申立てがあり、そのうち10件は匿名や要望などで調査の対象外であったため、19件の苦情申立てについて受理を行った。

・受理をした19件に、前年度（令和2年度）に受理したが調査が継続中又は調査の実施が未定となっていた3件を合わせた22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の22件については、所管外や調査が不適當などで調査しない決定をしたものが11件で、調査をして結果を通知したものが11件であった。

・調査をして結果を通知した11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、2か月に1回の相談日を市報や市ホームページで広報したが、令和3年度については苦情相談の申込みがなかった。

### 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3年度においては合計21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	29
(1) 申立てを不受理としたもの	10
(2) 申立てを受理したもの	19
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	3
3. 結果の出たもの又は完了したもの	22
(1) 調査したもの	11
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	11
(2) 調査しない決定をしたもの	11
1) 所管外事項などのもの	5
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	3
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	3
(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	0

### ◇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	2 件
◇福祉部	1 件
◇子ども未来部	1 件
◇保健衛生部	1 件
◇建築部	1 件
◇下水道部	2 件
◇区役所	11 件
◇教育委員会	3 件
◇市民病院	2 件
合 計	24 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				
	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度	3年度
1. 調査したもの	12	6	7	8	9	7	5	9	7	11
(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	11
2. 調査しない決定をしたもの	9	5	5	3	7	1	49	9	6	9
(1) 所管外事項等のもの	1		3	2	2	1	29	3	2	5
(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	3
(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
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	22

※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		1		2		1	1	2	6		1	1	2		
令和																				
2年度	16	1		3		1					2	1	2	4		1			1	
3年度	24	2		1	1	1			1		2			11		3		2		

※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3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3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	R3 2.24	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。	A区建設課	市に非なし	R3 6.21
2	3.29	下水道工事の家屋被害について原因をきちんと調査してもらいたい。	下水道部 B地域下水道事務所	市に非なし	7.19
3	3.31	建築確認を受けていないカーポートが危険なので対応してもらいたい。	建築部建築行政課	市に非なし	7.19
4	4.5	学校教諭の人事異動について理由の説明をしてもらえない。	教育委員会事務局 学校人事課	調査しない	4.19
5	4.27	白山神社境内での犬の散歩の見張りを中止してもらいたい。	A区建設課	市に非なし	7.19
6	5.6	下水道受益者分担金に係る受益者の取扱い及び高齢者への説明。	下水道部 C地域下水道事務所	市に非なし	8.23
7	5.17	母を施設から自宅に帰してほしい。	B区健康福祉課	調査しない	6.21



8	R3 5.31	区役所の窓口対応に納得がいかない。	B区窓口担当課	市に非なし	R3 9.9
9	6.7	市民病院が「交通事故による」と診断書に記載してくれない。	市民病院管理課	調査しない	6.21
10	6.7	市民病院の医師が私の個人情報を開示した。	市民病院管理課	調査しない	6.21
11	6.21	受給できたはずの過去の児童扶養手当などを請求したい。	C区健康福祉課	調査しない	7.5
12	6.28	集落内にある私道部分について市道認定してもらいたい。	A区建設課	市に非なし	10.4
13	8.23	児童扶養手当の申請をさせてもらえるまでに時間が掛かった。	C区健康福祉課	調査しない	9.9
14	10.4	日赤への募金に係る個人情報保護と市職員の日赤業務への従事。	B区健康福祉課 福祉部福祉総務課	調査しない	10.4
15	10.4	L区役所が私の質問に詳しい説明をしようとしなない。	L区保護課	市に非なし	12.20
16	10.13	相談員が利用者の個人情報を漏えいしている。	教育委員会事務局 地域教育推進課	市に非なし	11.29

17	10.13	就学支援委員会の検討内容に係る情報公開の対応が不適切である。	教育委員会事務局 学校支援課	市に非なし	R4 3.18
18	11.16	A病院に措置入院させられたことに納得できない。	保健衛生部 こころの健康センター	調査しない	R3 11.29
19	11.29	現自治会長は虚偽申請によるものなので無効通知を出してほしい。	C区地域課	調査しない	12.20
20	12.13	ひとり親家庭等医療費助成の停止処分について取り消しを求める。	B区健康福祉課 こども未来部 こども家庭課	市に非なし	R4 3.7
21	R4 1.26	情報公開請求の補正文書の「命じられた」の印字は是正が必要である。	市民生活部広聴相談課	調査しない	2.3
22	1.26	「市長への手紙」の受信メールは速やかに送信すること。	市民生活部広聴相談課	調査しない	2.3

\*申立案件 1, 2, 3 は, 令和2年度に受理した案件です。

## 2. 苦情相談の状況

該当はありません。

## V 苦情申立て

### 1 調査したもの …………… 11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 …………… 11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. 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。

<p>苦情申立て の趣旨</p>	<p>自宅車庫前に設置されている街路灯の位置が、毎日の車の出し入れ時に支障となっているので、昨年10月から区に移設を要望しているが対応してもらえない。</p>
<p>苦情申立て の理由</p>	<p>昨年10月、区長への手紙等を介して ①車庫前の縁石の調整 ②街路灯の移設を要望している者です。A区（建設課）からの回答内容に理解、納得できず、本申立てを行っています。</p> <p>区から示された内容は、順を追うと</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人の利益となることはしない</li> <li>・歩道用の照明ゆえ、車両のために移動できない</li> <li>・縁石を下げれば、車両の進入制限の役割が阻害される</li> </ul> <p>で、最終的には、①②の要望に共通して、道路交通法を引用し、「同法（第17条と思われる）で言う例外的な横断にあたらぬ」というものです。車体の一部被さりの適否を判断するのに、道路交通法での「横断」の概念を持ち出し、それを根拠とすることに違和感を覚えます。また、理由が二転三転しており、どれを理由とするのかを尋ねても回答はありません。</p> <p>最終回答では、「歩行者の安全優先の視点から歩道内へ車体が入る施工は認められないと当初から一貫して伝えている」とのことですが、回答の都度、理由が変遷し、また歩道側の縁石の工作、街路灯の移動によって、どのように歩行者の安全が阻害されるのか繰り返し説明を求めても、具体的な回答がなされない状況です。また現地立会い時の「組織としての回答だ」とする発言についても、その真偽のほどを尋ねても、それに答えることなく、いつ行われたか承知していない 2回目の調査を持ち出して、「これは組織としての回答だ」と。このような失礼極まりない対応がまかり通るのでしょうか。縁石の扱いについても、車両の進入の制</p>

	<p>限のためという回答に対して、歩道側の高さ調整が車両の進入にどのような負の影響を及ぼすのか説明を求めても、それには答えることなく、返ってきたのは道交法を引用したものの内容です。自ら回答した内容に市民が尋ねても答えない、論点をはぐらかす、理由が変遷する、これが誠実な一貫した回答と言うのでしょうか。結論は一貫していますが、その根拠とする説明はその場しのぎの軽薄な内容にしか思われません。</p> <p>離合が困難、狭いT字路等での右左折時等、車体の一部が歩道等に被らなければ走行できない道路事情を抱える地域でも、新潟市では今回のような対応をしているのでしょうか。切り返しによる滞留は受忍の範囲内ということでしょうか。住民の福祉の向上という視点からすれば、街路灯の移動により照明に支障が生じるでもなく、滞留が解消されるなら、しかるべき対応を講じても然るべきではないでしょうか。幅の広い、歩行者も疎らな歩道内に設置されている街路灯の僅かな移動が、なぜできないのか理解できません。「歩行者の安全確保」はもちろん大事な概念ですが、今回は、それを御旗にしたマニュアル的な行政の不作为のように思われます。</p> <p>以上、①街路灯の取扱いについて、現地の状況を踏まえたところで検討頂きますようお願い申し上げます。②市民の声を聴く立派な仕組みを生かすべく、今回のような不誠実と思われる対応については、市の将来の発展のためにも、改善に取り組むべく、関係部署に提起されるよう、要望させていただきます。なお、縁石については、窮屈ながらも出し入れができていますので、要望からは外させていただきますが、現地調査の機会があれば、この状況もご覧になって頂ければ幸いです。区長への手紙、市長への手紙をお目通し頂ければ、経緯等が把握できると存じます。調査、検討のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
受理年月日	令和3年2月24日
所管課	A区建設課（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い、所管課より聞き取りを行った。</p> <p>申立人の苦情の内容は、申立ての趣旨及び理由に記載されているが、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 自宅車庫前に設置されている街路灯の位置が車の出し入れ時に支障となっているため、移設を要望しているが対応してもらえない。</li> <li>2 今回の要望からは外すものの、車道と歩道を区分する縁石について、本来は歩道側の高さを調整する（歩道部分と縁石上部の高さの差を小さくする）ことを要望しているが対応してもらえない。</li> </ol>

3 所管課が説明する上記要望に対応できない理由が、次のとおり二転三転しており、その場しのぎの軽薄な内容にしか思われない。

- ① 個人の利益となることはしない
- ② 歩道用の照明ゆえ、車両のために移動できない
- ③ 縁石を下げれば、車両の進入制限の役割が阻害される

4 歩行者の安全確保は大事であるが、それを御旗とした不作為となることなく柔軟な対応をするべきではないか。

次に、上記 1～4 の前提となる事実関係を整理すると次のとおりである。

ア 申立人の自宅の車庫は幅約 3m の車道に面しており、車道の反対側には歩道が設けられ、車道と歩道の間は縁石で仕切られている。

イ 申立人が移設を要望している街路灯は歩道を通行する歩行者用のものであり、歩道内のうち車道との境界である縁石に接するようにして（すなわち、縁石を挟んで車道に接するようにして）設置されている。

ウ 車道と歩道を仕切る縁石については、申立人の自宅前付近では車道と縁石上部の高さの差は数cmと小さいが、歩道と縁石上部の高さの差はそれよりも大きい。

エ 申立人が自宅の車庫から車を左折する形で道路（車道）に進入しようとする時、車両の右前部が街路灯に衝突しそうになるため、申立人は何度も切り返しを行う必要があり、そのため申立人は街路灯の移設を要望している。

以上を踏まえ、当審査会では、前述の申立人の苦情の内容について次のとおり検討した。

1 について

(1) 道路交通法第 17 条は「車両は、歩道又は路側帯（以下この条において「歩道等」という。）と車道の区別のある道路においては、車道を通行しなければならない。ただし、道路外の施設又は場所に入出するためやむを得ない場合において歩道等を横断するとき、又は第 47 条第 3 項若しくは第 48 条の規定により歩道等で停車し、若しくは駐車するため必要な限度において歩道等を通行するときは、この限りでない。」と規定している。

(2) 換言すれば、車両は、やむを得ない場合を除いて歩道又は路側帯（以下「歩道など」という。）を通行することが禁止されている。なお、通行禁止とはタイヤが歩道などを通行することが禁止されるのみならず、車両のうちタイヤよりも外側の部分が歩道などの上部に被さるような状態になることも禁止されると解されている。この点は、歩道などを通行する歩行者の安全を確保するという意味で当然の解釈と言える。

(3) 上記によれば、駐車場もしくは車庫（以下「車庫など」という。）が歩道に面していて、車両は歩道などを横断しなければ車庫などに出入りすることができ

	<p>ない場合には、車両は歩道などを横断（通過）することができる。これに対して、申立人の自宅の車庫のように、車庫などが車道に面していて、車道の反対側に歩道などが設けられている場合には、車両は歩道などを通行することを禁止される。</p> <p>(4) 申立人が移設を要望している街路灯（縁石を挟んで車道に接するように設置されている街路灯）を移設すれば、その部分を車両が通行する（車両のうちタイヤよりも外側の部分が上部に被さるような状態になることを含む）ことが容易になってしまう。すなわち、申立人の要望にしたがって街路灯を移設すると、道路交通法に違反する行為を作り出しやすくしてしまうこととなる。</p> <p>(5) この点に鑑みれば、所管課が街路灯の移設に応ずることができないのは当然と言える。</p> <p>2 について</p> <p>この点については、申立人が今回の要望からはずしているため、検討しない。</p> <p>3 について</p> <p>所管課の申立人に対する説明内容について、所管課が要望に応じないことの理由が変更している（申立人が言うところの「二転三転している」）というのではなく、全てが理由であり、複数の理由を、順次、説明しているに過ぎないものであることが理解できる。</p> <p>4 について</p> <p>(1) 一般論として行政の遂行に際しては柔軟な対応が望ましいことは当然と考えるものであるが、他方、歩行者の安全確保は極めて重要な課題であり、これに優先する行政課題が認められることは通常では考えにくい。したがって、柔軟な対応が望ましいとしても、歩行者の安全確保が低下するような対応を取るべきでないことは当然である。</p> <p>(2) 申立人の要望に応じた場合には、道路交通法に違反する状態が発生する可能性が高まることとなるが、歩行者の安全確保や道路交通法の趣旨に鑑みれば、行政として要望に応ずることができないことは当然と考える。</p> <p>以上より、所管課が申立人の要望に応じないことは相当であると思料する。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 6 月 21 日</p>

2. 下水道工事の家屋被害について原因をきちんと調査してもらいたい。

<p>苦情申立て の趣旨</p>	<p>下水道工事に伴う道路の舗装復旧工事で、大きな騒音と強い振動があつて建物に被害があつたが、通常の音や振動とは考えられないので、市は原因をきちんと</p>
----------------------	--

	<p>調査して補償してもらいたい。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>新潟市発注の前面道路作業工事中の激震により、当アパートが多大なる被害を受けたことで、下水道事務所より舗装作業についての報告書らしきものを提出して貰ったが、建物全体の被害を点検することなく、激震発生的事实を解明することもなく、その後も被害を与えたことに対する謝罪もなく、むしろないことにしようとしている節が見られる。</p> <p>国は国民の生命と財産を守る義務があるはずである。</p> <p>一瞬で、アパート全体の機能が失われ、資産価値がなくなったのである。防音、断熱もない寒い家に、強風や地震におびえながら住み続けねばならないのか。</p> <p>施工業者は事故報告をしないのか、したのか。</p> <p>何故、下水道事務所は、私が疑っている陥没、振動の地質調査をしないのか。12月21日の事故をきちんと調査しないで仕事を続行したのか。報告がなかったのか、あったが隠蔽したのか。</p> <p>まだ居住できるのか、どうしたら改修し、健全な建物にできるのかを必死に考えている私からすれば、下水道事務所の職員の方は、危機感も、誠意もなく、これが一般市民に対する態度で、市の姿勢なのか。確かに被害は、直後に解ったことと、4か月も経って解ったことがある。でも早く調査点検をして原状回復してもらいたい。</p> <p>以上が市に対する苦情、要望であり、具体的には次のとおりである。</p> <p>新潟市発注の前面道路作業工事中の激震により、当アパートが多大なる被害を受けたが、ここにまだ居住することができるのか、何処を修復すれば大丈夫といえるのかを確認してほしい。そのための①②の調査点検依頼である。</p> <p>①事実解明</p> <p>市道 5m の当家前面道路の地質調査と地中の配管状態の確認をしてほしい。今回、B地域下水道事務所発注の下水道本管及び支管の縦管と横管と接続部に、この激震によるヒビ割れ、折れ、外れ、空洞陥没による沈下等が地中でなかったかどうか、異常が起こっていないかどうか。</p> <p>この下水道管は、今年10月頃から使用開始されるので、その前に調査しないと、不具合があれば地中で汚水が流れ続けるので、確認がどうしても必要である。当アパートの前の道路は数年前から道路全面に斜めの亀裂が入ったり、浅い陥没があったりして直してもらっている。当アパートはその現場の隣地なので、地中陥没があっても不思議ではなく、市が地域の土地柄を把握し事前調査をしていたら防げたことである。</p> <p>地質変化があれば、何かトラブルが発生したと考えられる。道路に新設した汚水マンホール本体に、操作ミスでグレーダー重機が当たったのではないのか。縦管</p>

を通じて強い振動が地中に起こり、地下 1.2m 下にある本管横管にも伝わり、より下にある地下 2~3m にある自然にできていた空洞に、強い振動が伝わることにより地中陥没が起こり、より加速、増幅、強力となったのではないかと。又は新設したマンホール本体に過失でグレーダー重機が直接乗って圧縮したのではないかと。本来砂利、碎石の整地時には、その後 5 cm厚さのアスファルト舗装をする訳だから、整地の時は 5 cm首が見えていてもよいはずである。事後の写真には首が出ていない。これが直接、縦管、横管ほか全部を圧縮し、上記と同じようになったのではないかと。

新設汚水マンホールと地下 1.2m 下の本管横管と当アパートの新設汚水柵は接続しており、その振動と圧縮空気が当アパートを直撃したと思われる。施工業者の方々は会社で連絡、相談はないのか、これは些細なことで必要なかったのか。私は、これは生活全体及び生命に関わることだと思うが、それでも下水道事務所は認めないのである。

12月21日の件追加

“ガキューン”という天に上るような音はエア（空気）の抜けた音である。小千谷市の17号線を走ると河岸段丘にある帝国石油近辺で時々聞こえる。

窓を開けて見ると、重機が止まって「どうした、どうした」の声と人だかりがあった。何か事故でも起きたのではないかと思った。ここから・・・強振動直後、写真撮影しようと窓を開けてみると、グレーダー重機を止めた中から、運転者が“フラフラ”と出てきた。そばにいたヘルメット着用の人たちに支えられて作業車から降り、両脇を支えられて運ばれて行った。

暫く耳をすましていたが、救急車の音はしなかったもので、大事ではなかったと思った。その後撮影したつむりの写真を確認したら写っていないので、もう一度外に出て撮影した。ツルハシが写真に写っていたのでその作業員もいたはずである。

## ②建物全体の調査点検

震源地の上で起きた事故のように、建物構造体全体に強い振動が一瞬にかかったのではないかと。ただ単に建築会社から点検をしてもらい直せないかと思ったが、床が沈下した、階段が歪んで踏板に亀裂が入った、防音が切れた、断熱が切れた等は、一般の建築会社では手に負えない。また1社だけの知識ではなく、公平と安全を図るために専門会社に調査点検をもらい、未だ住み続けることができるのかを確認したい。そしてどこをどう直せばいいのかを是非教えてもらいたい。

受理年月日

令和3年3月29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>申立人の苦情の内容は申立ての趣旨に記載されているとおりであり、「申立人が主張する被害の具体的内容」「申立人が考える被害の原因」を整理すると次のとおりになる。</p> <p>1 申立人が主張する被害の具体的内容</p> <p>(1) 配管キャップが外れた。</p> <p>(2) 混合水栓が飛び上がった。</p> <p>(3) 階段が歪んで隙間風が入るようになった。</p> <p>(4) 階段の踏板にひびが入った。</p> <p>(5) 202号室の床が下がって、幅木と床の間に隙間ができた。</p> <p>2 申立人が考える被害の原因</p> <p>(1) 重機がマンホールに引っ掛かった。</p> <p>(2) 必要以上に大きな重機を使用した。</p> <p>(3) 矢板を打ち込んだ。</p> <p>(4) 陥没の恐れのある道路である。</p> <p>(5) 水道管を伝う振動の共振によるもの。</p> <p>(6) 地質に異常がある。</p> <p>当審査会では、申立人の苦情の内容として、「申立人が主張する被害の具体的内容」「申立人が考える被害の原因」について個々に検討した。</p> <p>1 申立人が主張する被害の具体的内容</p> <p>(1) 「配管キャップが外れた」について</p> <p>所管課の調査によれば、配管キャップは蛇腹管に取り付けられるものであり、手で容易に抜き差しすることが可能となっており、また、蛇腹管は、構造上可動する。以上のことから、配管キャップは、日常的に使用する中で外れる可能性があり、申立人が指摘する舗装復旧工事（以下「本件工事」という。）が原因で外れたか否かを特定することができない。また、配管キャップの構造等から、これが外れたとしても直ちに損害が発生するものではないと考えられ、実際、申立人からも具体的に何らかの損害が発生した旨の主張はされていない。</p> <p>(2) 「混合水栓が飛び上がった」について</p> <p>申立人は、水栓が「飛び上がった」と説明するが、具体的にどのような状態となったものであるかは特定できないが、いずれにしても、現在、申立人からは、「水栓の形状、取付状況等に異常がある」「何らかの不具合が発生している」というよ</p>

うな主張はなされていない。

(3)「階段が歪んで隙間風がものすごく入るようになった」について

所管課の調査によれば、階段の踏板と幅木について、本件工事前と工事後において、水平方向の隙間に変化は認められない。垂直方向についても工事前から隙間の存在が認められていたが、事前の計測をしていないため変化の有無は確認することができないが、水平方向の隙間と比べても特に大きいとは言えず、所管課が調査した日時においては、隙間風は確認されていない。

(4)「階段の集成材の踏板にひびが入った」について

所管課の調査によれば、踏板に用いられている集成材の接着部が剥がれ隙間が生じていることが認められる。所管課では、本件工事前に該当部分を確認しておらず、「本件工事が原因で生じたものであるか否か」を特定することができない。

なお、踏板の本体部分が割れた訳ではなく、踏板の表面に張り付けられている集成材の接合部が剥がれて開いた状態になったものであると考えられる。

(5)「202号室の床が下がって幅木と床の間に隙間ができた」について

所管課の調査によれば、本件工事前から隙間の存在が認められていたが、事前の計測をしていないため変化の有無は確認することができないが、写真によれば、隙間の大きさは特に大きいとは言えず、また、家屋周囲の地盤の高さ、建物の傾斜、1階の床・壁面の傾斜に変化は認められない。

## 2 申立人が考える被害の原因

(1)「重機がマンホールに引っ掛かった」について

本件工事で使用した重機がマンホールの蓋に引っ掛かった場合には、蓋または受枠が損傷・変形し、使用不可能になる可能性が高いと考えられる。しかしながら、申立人が「事故が発生した」と主張する日（令和2年12月21日）には通常どおりマンホールの蓋を設置して舗装を完了しており、加えて、重機にも損傷が見受けられないことから、重機がマンホールに引っ掛かった可能性は低い。なお、マンホールの蓋表面から約5cmの部分はマンホール本体とは別の受枠部分であり、仮に重機が引っ掛かるとすれば受枠部分であると考えられるが、重機が受枠部分に引っ掛かったとしても、周辺に大きな影響が出ることは考えにくい。

また、申立人は、「重機がマンホールに引っ掛かった」と考える根拠として

- ・大きな音と振動がしたこと。
- ・重機（グレーダー）の止め方が不自然であった（片側の側溝に寄せていた）こと。
- ・重機の運転手がよろよろと人に掴まりながら降りたこと。

を主張するが、この点について、所管課の調査によれば、

・申立人以外に、「通常の工事で発生する音以外の大きな音や振動を感じた」という近隣住民からの報告はないこと。

・歩行者の通路幅を確保する意味で、重機を道路の端に寄せて停めることは通常であり、不自然ではないこと。

・施工業者に確認したが、「そのような事実はない」との回答であった。なお、重機の乗降口は高所にあり、乗降しづらいものであることから、降りる際の動作が、“よろよろ”と降りたように見えた可能性は考えられること。

が認められる。

(2)「必要以上に大きな重機を使用した」について

所管課の調査によれば、標準的な機械（重機）が使用されており、必要以上に大きな重機を使用した事実は認められない。

(3)「矢板を打ち込んだ」について

所管課の調査によれば、下水道工事では、通常、矢板の打込み作業は行っておらず、本件工事でも行われていない。

(4)「陥没の恐れのある道路である」について

申立人は、「陥没の恐れがある道路である」との根拠として、「陥没が起き続けていること」を主張するが、所管課の調査によれば、少なくとも記録が残されている平成 29 年以降には「道路陥没が発生した」との記録はない。

(5)「水道管を伝う振動の共振によるもの」について

申立人が何を根拠として「振動もしくは共振による」と主張をするのか、明確ではないが、所管課の調査によれば、令和 2 年 2 月 16 日に実施された申立人宅の現地確認に際しては、水道メーター及び水栓、並びに宅内の混合水栓に異常は認められておらず、また、令和 3 年 1 月 27 日に、汚水管内に光を照射して「管が直線に通っているか」検査を行っているが、汚水管に異常は認められていない。

(6)「地質に異常がある」について

申立人が何を根拠として「地質に異常がある」と主張をするのか、明確ではないが、所管課の調査によれば、以前、実施された周辺のボーリング調査結果では「砂質土の地盤であり、地下水位も低く、良質な地盤である」との結果が報告されている。

以上より、所管課は、申立人が主張する被害に関して、既に必要な調査を実施しているものと思料される。

よって、調査結果のとおり判断する。

なお、所管課では、補償の対象とすることが相当と認められる箇所について相応の補償を行うべく、今後、申立人と協議を行う予定とのことである。

苦情等調査結果 の決定年月日	令和 3 年 7 月 19 日
-------------------	-----------------

### 3. 建築確認を受けていないカーポートが危険なので対応してもらいたい。

苦情申立て の趣旨	隣家の建築確認を受けていない違法カーポートが危険なので、数年前に所管課に対応を依頼していたが、今になっても未だ対応してくれていない。
苦情申立て の理由	<p>2016 年の夏頃の土曜日か日曜日に、隣家が 5m×9m、高さ 3m～4m くらいのカーポートを設置した。カーポートの屋根には、1 枚 15 kg～20 kg のソーラーパネルが 24 枚も設置され、境界線ギリギリの柱で、基礎的に大丈夫かと思った。</p> <p>設置後 2～3 週間後に、A 区役所に「建築確認申請が出ているのか」を確認したら、「業者が新潟でなかったら、日数が掛かる」と言われた。</p> <p>2020 年 9 月に、新潟市役所（建築行政課）に「建築確認申請が出ているのか」を確認したところ、「2020 年 9 月時点では出ていない」ということであった。</p> <p>2021 年 3 月に再度確認したところ、「半年前に手紙を出した」と言われた。</p> <p>2016 年の夏の話であるが、今になっても未だ対応してくれていない。</p>
受理年月日	令和 3 年 3 月 31 日
所管課	建築部建築行政課（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い、聞き取りを行った。</p> <p>その結果、次の事実が認められた。</p> <p>1 所管課においては、建築基準法に基づく「建築基準法違反取締り事務手続きフロー（以下「事務手続きフロー」という。）」が作成されており、これによれば、建築基準法違反の疑いのある建築物が発見された場合には、概ね次の手順に従って違反取締事務が行われる。</p> <p>(1) 違反事実の有無の確認を行うために、当該建築物の所有者に対し建築基準法第 12 条第 5 項に基づく「報告」を求める。</p> <p>(2) 期限内に報告がなされない場合は「督促」を行う。</p> <p>(3) 所有者等から報告がなされ、違反事実のないことが確認できれば事務は終了する。これに対して違反事実のあることが確認された場合には、適法状態にするための「是正計画」を提出してもらおう。</p> <p>(4) 是正計画が提出され、計画が履行されれば事務手続きは終了する。これに対して是正計画が提出されない、または是正計画が提出されても計画にしたがった改善の動きが見られないなど、所有者等の対応状況によっては「指導」を行う。</p> <p>(5) さらに不特定多数が利用する施設や人命にかかわる防火避難関係規定に関する</p>

	<p>る違反の事実がある場合など、「放置することが著しく公益に反する」と判断された場合には、「是正勧告」を発出する。</p> <p>(6) 是正勧告が発出されてもなお改善がなされない場合には、建築基準法第9条に基づく「命令」を発出する。</p> <p>2 申立人は、2016年（平成28年）に、「A区役所に問合せを行った」との趣旨を説明しているが、所管課には当時の記録が残されておらず、そのため、所管課としては当時の経緯等が不明となっている。</p> <p>3 申立人は、2020年（令和2年）9月に、所管課を訪問し、必要な手続きを執った上で、「本件で問題となっているカーポート（以下「本件カーポート」という。）に関する建築計画概要書が存在しないこと」を確認した。また、これによって、所管課も本件カーポートが建築確認許可を受けずに建築されていることを把握した。</p> <p>4 これを受け、所管課においては、以後、本件に関して、事務手続きフローに従って手続きを進めている。</p> <p>5 なお、所管課は、国土交通省住宅局建築指導課長名で発出された平成18年5月11日付け文書による助言を踏まえ、「市民等から違反建築物の対応状況に係る問い合わせがあったとしても、原則として違反指導の有無自体を回答しないこと、これは、建築物が建築基準法に違反していることが明らかな場合であっても同様であること」を方針として取り決めている。</p> <p>6 上記の理由から、本件に関して所管課がどのような手続きを行っているかについて具体的な内容を明らかにすることはできないが、当審査会としては、上記4のとおり、「所管課が本件に関して、事務手続きフローに従って手続きを進めていること」を確認した。</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7月19日</p>

#### 4. 白山神社境内での犬の散歩の見張りを中止してもらいたい。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が公務で白山神社境内に、犬の散歩で入る人を入らないよう毎日見張っている行為を中止し、これに充てられている職員をコロナやワクチンの対応部署に回してもらいたい。</li> <li>・公園内に設置されている「白山神社境内に犬の散歩で入らないように」との看板を撤去してもらいたい。</li> </ul>
<p>苦情申立て</p>	<p>建設課職員が公務で白山神社境内に犬の散歩で入る人を入らないよう毎日</p>

の理由	<p>見張っているが、これは市民のための行為でしょうか。やるのなら、神社自身でやるべきで、市が公務で行うのは合理的でないと思われます。建設課でこのような人員に余裕があるなら、コロナやワクチン接種で忙しい部署に回してほしいと思います。税金の使い道について、整合性を審査してその結果を市報に公表していただきたいと思います。</p> <p>「白山神社境内に犬の散歩で入らないように」との看板を公費で公園内に設置した。これも同じ理由ですので、審査・公表よろしくお願いします。</p>
受理年月日	令和 3 年 4 月 27 日
所管課	A 区建設課（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、所管課から資料を提出してもらい聞き取りを行った。</p> <p>その結果、次の事実が認められた。</p> <p>(1) 白山公園と白山神社は隣接するような形になっており、外部から訪問した一般客等には白山公園と白山神社が一体の施設のように感じられるが、実際は別の施設であり、公園用地と神社境内（白山神社の所有地）の境界も確定している。</p> <p>(2) 白山公園では犬の散歩を禁止していないが、白山神社は神社境内地への犬等の立ち入りを禁止している（犬の散歩を禁止している）。</p> <p>(3) 新潟市では、かつて「白山公園について国名勝指定を得ること」を計画したが、国名勝指定されるためには白山公園と白山神社の用地境界を明確にする必要があったことから、用地測量等について神社の協力を得るため、市と神社で国名勝指定に向けた相互協力の協定書を取り交わした。</p> <p>(4) 白山神社からは相互協力の一環として「犬の散歩のマナー」について要望があり、「公園内をペット禁止にすること」を要望された。しかしながら、公園は様々な用途で、広く市民に利用してもらうため、犬の散歩を禁止していない。そこで、所管課では、犬の散歩を禁止にするのではなく、犬を連れた散歩者に神社境内地を歩かないよう看板により周知を図ることとした。</p> <p>(5) 看板設置により周知を図ったが、犬を連れて神社境内地を歩く散歩者が減少しなかったため、白山神社より再度「公園内をペット禁止にすること」を求められた。また、「犬を連れた散歩者が無くならないのであれば、神社と公園の境界を仕切らざるを得ない」との趣旨の申し入れもされた。</p> <p>(6) 白山公園は、白山神社と一体となっていることで価値が高まり、国名勝指定にも繋がっていることから、所管課としては、公園と神社の境界が仕切られる事態は避けなければならないため、平成 30 年度以降、現地で公園と神社の境界が分かるよう木柵（看板付き）を設置し、併せて犬を連れた散歩者への直接指導を行うこととした。</p>

	<p>(7) 犬の散歩に係る指導については、年に、数回程度実施しているものであって、年間を通じて、毎日行っているものではない。</p> <p>(8) 木柵の設置や指導により、犬を連れた散歩者が白山神社境内に入ることは目に見えて減少した。しかしながら、ゼロにはなっていないため、白山神社からは、引き続き指導等を実施することを求められている。</p> <p>以上によれば、所管課においては、白山公園と白山神社の境界が仕切られてしまうことがないようにするために、すなわち白山公園の価値を維持するために、木柵（看板付き）を設置するとともに、犬を連れた散歩者に対する指導を行っていると思われるものである。したがって、このような木柵（看板付き）の設置、犬を連れた散歩者への指導を継続することは、やむを得ない対応であると考えられる。</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 7 月 19 日

#### 5. 下水道受益者分担金に係る受益者の取扱い及び高齢者への説明。

苦情申立ての趣旨	<p>下水道事業受益者分担金について、受益者の取扱いや高齢者への説明・対応が適切でなかったことから、本来の受益者に賦課されず、前納報奨金も受けられない状態である。</p>
苦情申立ての理由	<p>新潟都市計画下水道事業受益者負担に関する条例第2条は、この条例において「受益者」とは、次条の規定により告示された区域内に存する土地の所有者をいう。ただし、地上権、永小作権、質権又は使用貸借若しくは賃貸借による権利の目的となっている土地については、当該土地の所有者と当該土地について地上権等を有する者が協議して、当該土地について地上権等を有する者のうちから当該土地の所有者に代わり分担金を納めるものを定めています。</p> <p>令和元年に、市の担当である職員 A から受益者負担金のお願いの連絡の際、協議にて地上権等を有する子である私が受益者である旨の連絡をしていたにもかかわらず、翌年6月の説明会開催案内、7月の受益者申告書が当該土地所有者である父へ郵送された。そして受益者変更の手続きを市担当者が失念していたため、私は前納の意思があるにもかかわらず、前納できず、前納報奨金の交付が受けられない状態であります。</p> <p>70過ぎの高齢者である父への説明は慎重に行うべきであるとともに、実態上の受益者である私への説明責任について、市長より連絡を頂きたいと思っております。条例に</p>

	は、受益者保護の記載がなく今後のトラブルも懸念されます。
受 理 年 月 日	令和 3 年 5 月 6 日
所 管 課	下水道部 C 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>前提として、申立人が申立ての理由として記載している内容について、申立人が誤解している点があると思われる。具体的には次のとおりであり、それぞれ記載のように読み替えるものとする。</p> <p>(1) 申立ての理由中に『新潟都市計画下水道事業受益者負担に関する条例』とあるが、本件で問題となるのは『受益者分担金』であることから、『新潟市公共下水道事業受益者分担金条例』と読み替える。</p> <p>(2) 申立ての理由中に『受益者負担金』とあるが、本件で問題となるのは『受益者分担金』であることから、『受益者分担金』と読み替える。</p> <p>(3) 申立ての理由中に『「受益者」とは・・・(中略)・・・所有者をいう。ただし、(地上権等の目的となっている土地については) 地上権等を有する者のうちから当該土地の所有者に代わり負担金を納めるものを定めています』との記載があるが、新潟市公共下水道事業受益者分担金条例の条項によれば『「受益者」とは・・・(中略)・・・所有者をいう。ただし、(地上権等の目的となっている土地については) 地上権等を有する者のうちから当該土地の所有者に代わり分担金を納めるものを定め、市長に届け出た場合はその者をいう、と定めています』と読み替える。</p> <p>上記の読み替えを前提として、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、次の事実が認められた。</p> <p>1 前提となる下水道事業及び規定の内容等</p> <p>(1) 下水道事業が実施された場合には受益者に負担金等が賦課されることになるが、申立人の自宅所在地について、次の日程で下水道事業に係る受益者分担金が賦課された。</p> <p>平成 30 年 3 月 23 日 下水道事業計画の変更協議</p> <p>令和 2 年 4 月 1 日 賦課予定区域の告示</p> <p>令和 2 年 6 月 24 日 処理開始前説明会の開催を予定していたが、コロナ禍のため、説明資料の発送に変更する。</p> <p>令和 2 年 7 月 15 日 下水道事業受益者申告書の発送</p> <p>令和 2 年 10 月 1 日 供用及び処理開始の公示</p> <p>令和 2 年 11 月 13 日 下水道事業受益者分担金決定通知書及び納付通知書の発送</p> <p>令和 2 年 11 月 30 日 第 1 期納期限（前納報奨金の期限）</p>



(2) 受益者について、新潟市公共下水道事業受益者分担金条例（以下「本件条例」という）第2条では「告示された区域内に存する土地の所有者をいう。ただし、地上権、永小作権、質権又は使用貸借若しくは賃貸借による権利の目的となっている土地については、当該土地の所有者と当該土地について地上権等を有する者が協議して、当該土地について地上権等を有する者のうちから当該土地の所有者に代わり分担金を納めるものを定め、市長に届け出た場合は、その者をいう。」と規定している。したがって、地上権等を有する者については、所有者に代わり分担金を納めるものとして、市長に届け出た場合に「受益者」とされることになる。

(3) 受益者の申告について、本件条例施行規則第3条では「告示の日現在において賦課予定区域内に土地を所有する者は、市長が別に定める日までに、下水道事業受益者申告書を市長に提出しなければならない。この場合において、当該土地について受益者を条例第2条第1項ただし書の規定による分担金を納めるものとして定めた地上権等を有する者に変更しようとするときは、当該申告書は、第13条第1項に規定する下水道事業受益者変更届出書を兼ねるものとし、当該土地所有者と当該土地について分担金を納める者が連署して提出しなければならない。」と規定している。したがって、受益者を地上権等を有する者に変更するときは、土地の所有者と分担金を納める者が連署して申告書を提出する必要がある。

## 2 本件に関する経緯等

### (1) 令和元年11月某日

令和2年度受益者分担金の賦課作業のため、所管課担当者が賦課予定地調査を電話で行っていたところ、土地所有者である申立人の父親と受益者分担金の納付の話となり、「分担金は子ども達（申立人ほか）に任せたい」との話があった。しかし、賦課告示前であり当該時点では変更手続をすることができないことから、「来年の7月中旬に発送する受益者申告書にその旨を記載してほしい」と説明した。

### (2) 令和元年12月4日

所管課担当者は、申立人の父親とその子ども達（申立人ほか）の計3名に、受益者分担金の受益者変更の方法を含む今後の流れを説明した文書を送付した。同文書には、分担金は土地所有者に掛かること（したがって、所有者の子らである申立人ほかではなく、申立人の父親に案内をすることになる）、令和2年7月中旬に「受益者申告書」を送付すること、の趣旨が記載されている。更に赤字で「申告書の返送の際に、負担される方を使用者に変更をしていただくことも可能です」と記載されている。なお、所管課は、通常、このような文書を送付しないが、本件では、申立人の父親が電話での説明を正確に理解したか不安であったことから、特別に作成し送付したとのことであるが、申立人は同文書を受け取ったものの内容は読んでい

	<p>ないとのことである。</p> <p>(3) 令和元年 12 月某日</p> <p>申立人から所管課に問合せの電話がなされる。電話の内容について記録が残されていないため正確な内容は不詳であるが、「何故、今の時期に受益者分担金が賦課されるのか」との問合せと、それに対する説明であったと思われる。</p> <p>(4) 令和 2 年 6 月 24 日</p> <p>コロナ禍を考慮して説明会を開催せずに、土地所有者へ受益者負担金・分担金の説明資料を送付する方法に変更して送付した。</p> <p>(5) 令和 2 年 7 月 15 日</p> <p>土地所有者である申立人の父親に対して、下水道事業受益者申告書、受益者負担金・分担金について、受益者申告書の書き方を送付した（提出期限は令和 2 年 8 月 14 日）が、その後、提出期限までに申立人の父親及び申立人が連署した受益者変更の届出はなされなかった。</p> <p>(6) 令和 2 年 11 月 13 日</p> <p>土地所有者である申立人の父親に対して、下水道事業受益者負担金・分担金決定通知書及び納付通知書を送付する。</p> <p>(7) 令和 3 年 1 月 25 日</p> <p>土地所有者である申立人の父親から、電話で受益者変更の申し出がなされたため、受益者変更届出書を送付したところ、その後、申立人の父親及び申立人ほかから連署した受益者変更届出書が提出され、受益者を申立人ほかに変更する決定がされる。但し、既に分担金の第 1 期納期（令和 2 年 11 月 30 日）の経過後であったため、申立人ほかは、前納報奨金の対象となることはできなかった。</p> <p>以上によれば、所管課は、申立人の父親に対して必要な説明を行うとともに、通常では送付することのない説明文書も送付しており、所管課としては十分な対応を行っていたことが認められる。</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 8 月 23 日</p>

6. 区役所の窓口対応に納得がいかない。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>区役所の窓口対応に納得がいかない。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>職場から児童手当用の所得証明書の提出を求められ、5 月 12 日に B 区役所にて、令和 2 年度用ものを発行されたが、令和 3 年度用ものを職場で提出を求められた。</p>

	<p>窓口での説明が雑で、理解できなかったことを5月26日に伝えたが、今回の説明も理解できず、納得できるものではない。</p> <p>以前、C区に住んでいた時にも同様のことがあったが、丁寧な対応をして頂き、必要な証明書を発行してくれたが、今回はひどい対応だった。</p> <p>何らかの回答を頂きたい。</p>
受 理 年 月 日	令和3年5月31日
所 管 課	B区窓口担当課（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、所管課から資料を提出してもらい、申立人、所管課それぞれから聞き取りを行った。</p> <p>調査の結果、以下のような事項が認められた。</p> <p>(1) 利用者（市民）が所得証明書の発行を申請する場合には、所得証明書交付申請書に必要な事項を記入する必要がある。</p> <p>(2) 交付申請書には、証明書の課税年度等「何年度の課税（何年中の所得）の証明書が何通必要であるか」を記入する箇所が設けられている。</p> <p>この箇所が空欄のまま交付申請書が提出された場合には、所管課では、「どの年度のものが必要であるのか」を確認し、申請者本人に記入してもらい、または職員が申請者の面前で確認の上補記するようにしている。</p> <p>(3) 本件においては、所管課担当者が、該当箇所に「令和2年度の課税証明（令和元年中の所得証明）を申請する」との趣旨を補記している。</p> <p>(4) 令和3年5月12日時点で、令和3年度の課税（令和2年中所得）証明書を発行することは不可能であった。</p> <p>(5) しかしながら、既に新年度になって1カ月以上が経過していることから、発行してもらえると考える利用者（市民）が令和3年度課税（令和2年中所得）証明書の交付申請をすることも予想された。</p> <p>そのため、令和3年度の所得証明書が発行可能になる前の段階となる令和3年5月12日頃に、利用者（市民）が所得証明書の発行を申請した場合、所管課では、通常、次のように対応することとしている。</p> <p>① 「現時点では、令和3年度課税分の所得証明書は発行できません。発行できる最新の証明書は令和2年度課税分になりますが、よろしいでしょうか。」と確認をする。</p> <p>② 「令和2年度課税分でよい」ということであれば、所得証明書を発行する。</p> <p>(6) 令和3年5月12日における申立人と所管課担当者との口頭でのやり取りの内容等は、所管課の記録には残されていない。また、担当者の記憶にも残っていない。</p> <p>(7) 令和3年度において、児童手当申請の関係で所得証明書を使用する場合には、一般的には令和3年度課税分の証明書をを用いるが、事情によっては令和2年度課税</p>

	<p>分の証明書が必要になる場合もある。</p> <p>このことから、申立人が令和3年5月26日に所管課を訪れた際に、所管課担当者は申立人に対して「児童手当用でも令和2年度課税分の証明書が必要なケースもあるため、申請者が『令和2年度課税分の課税（所得）証明書でよい』ということであれば、窓口では当該証明書を交付している」との趣旨の説明を行っている。</p> <p>以上によれば、所管課は、通常、証明書の交付申請者に対して必要な説明等を行っていることが認められる。申立人に対して具体的にどのような説明等がなされたかは明確でないが、申立人に対してだけ通常とは異なる説明等がなされたという形跡はない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p> <p>なお、結果的に、申立人は不要な証明書の交付を受けることとなってしまったことから、このような事態の再発を防ぐため、所管課においては、「対応策を検討する」とのことであるので、期待したい。</p>
<p>苦情等調査結果の決定年月日</p>	<p>令和3年9月9日</p>

7. 集落内にある私道部分について市道認定をしてもらいたい。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>集落内にある私道部分について市道認定をしてもらいたい。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>永年（50年以上）に渡り、畑を2つに分けている私道は集落の人たちの生活のために利用されてきました、しかし、現状は市道には認定されておらず「砂利道」法定外道路の扱いになっています。よって固定資産税は土地名義人である「Bさん」より徴収されています。C市が新潟市に統合される前に、元々ある市道（赤道）を「6尺から9尺に拡張する」道路整備計画がありましたが、一部の人たちの同意が得られず、該当の私道のみがそのままになり今日に至っています。</p> <p>その後、行政にはBさん親子が数年に亘り市役所に陳情に伺ったが、話は聞けけれど取り上げてもらえずにいたのが当時の状況で、真摯に向き合って対応した職員は少なかったです。</p> <p>2020年4月9日の「現状道路の（地目変更）申請の件」の時には、A区建設課に要望書を提出したが、同建設課より「自治会に相談した結果を報告してください」との要請でしたが、前出の反対者のところに市道認定の協力をお願いに伺ったが、同意を得ることができませんでした。それで、弁護士に対応をお願いして、漸く2021年1月29日に、赤道の払い下げ手続きが完了しました。</p>

現状は、行政に前出の砂利道を市道認定してもらうことを要望中ではありますが、無番地の土地の扱いに苦慮しています。無番地の土地には建物が建っており、「Eさん」が使用している状況です。新潟市に統合される際にはこの家族が住居として使用していましたが、その時には行政の指導があり、その後は車庫として使用しているのが現状です。

このことから行政は当時から無番地（の土地）の存在を把握していたが、法的処置を怠り、放置されていたのが現状です。「この問題については、自治会で対応してほしい」との行政からの要望事項なのが懸念されます。

ここから、自治会の対応と経過を説明します。

令和3年2月17日（水曜） 初めて今回の道路問題についてA区建設課に自治会長と副会長とで相談に行った。相談の内容は、私有地の中を通っている集落の生活道路である私道を市道に認定してほしい旨の内容で、その時私道の両端は市道に接続していることとBさんが今道路として使用している土地を無償提供することを話した。A区建設課担当者（F、G）からそれに対する説明を受けた。説明内容は、新潟市には道路認定基準があり、道路幅が4m以上ないと認定できない旨の説明を受け、このままの状態です市道として認定してもらうには問題が多くあり、自治会としては対応できないので、市の協力をお願いしないと解決できない問題だと認識した。

令和3年3月9日（火曜） 前回説明を受けた道路幅については、Bさんをお願いをして4mまで無償提供をしてもらうことを承諾してもらい、周りの人たちからアドバイスをもらい文書にして「市道認定要望書」として会長がA区建設課担当者（G）に説明して受け取ってもらい、（内容は添付資料の「D集落内私道の市道認定について」を参照ください）市道として認定してもらえるよう市の協力をお願いした。しかしその時の担当者からの説明で「Eさん」の無登録地使用の問題があることを初めて説明を受けた。自治会側は、Bさんの私道の両端は市道に接続していることと道幅4mを確保したということで認定してほしいとの考え方をしていましたが、行政側はそこに接続している市道の道幅までを含めて考えていることが分かりました。このようなことで前回と同じ回答を受けて市の積極的な協力はもらえなかった。

令和3年4月20日（火曜） Eさんの問題について、自治会で協議を重ねた結果を持って、自治会長がA区建設課担当者（F、G）に会いに行って、「Eさん利用の無登録地については、自治会の方から話ができる立場ではなく、市の方から話をし、解決してほしい」と要望をしましたが、「市としてもこの問題は法務局の管理管轄なので話ができない」「Hさんの無登録地利用の問題が解決できない限り市道認定ができない」との説明を受けた。そう言われても、こちらとして

	<p>は市の積極的な対応と協力をお願いするしかありません。</p> <p>以上のことから、自治会は法的根拠の裁量権を有しないので、自治会では対応できません。</p> <p>よって、行政での対応をお願い申し上げます。</p>
受 理 年 月 日	令和 3 年 6 月 28 日
所 管 課	A 区建設課（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聞き取りを行った。</p> <p>調査の結果、以下のような事項が認められた。</p> <p>(1) 新潟市土木総務課では、内部基準として市道認定基準を制定し、「道路を市道として認定するためには同基準に該当することが条件である」との取扱いを行っている。また、条件に合致していない場合は、地元負担で道路整備工事を行ってから市道認定の手続きに入ることが可能となる。当然ながら、所管課も同取扱いに従っている。</p> <p>(2) 市道認定基準に規定されている条件を例示すると次のとおりである。</p> <p>① 道路を構成する敷地幅員が 6.0m 以上であること。特例として生活道路にあつては 4.0m 以上のもの。</p> <p>② 市の除雪道路とする場合は、市道幅員 5.0m 以上が必要。</p> <p>③ 起終点とも公道に接続していること。</p> <p>④ 道路の側溝が整備されており、流末処理されていること。</p> <p>⑤ 路線状態が良好であり、現状で一般通過交通に支障が認められないもの。</p> <p>⑥ 道路管理上支障物件がなく、又は支障物件を排除できるもの。</p> <p>(3) 加えて、所管課の取扱いとして、市道認定のためには、道路用地について、認定要望路線（起終点が公道に接続する路線）の関係者全員の同意が必要とされている。その際、私有地である道路用地は、市に対する無償寄付が条件となる。また、無償寄付の前提となる用地測量費（分筆登記費用を含む）は、地元負担となる。</p> <p>(4) なお、幹線道路の渋滞解消に資する、公共施設に繋がる道路である等の事情があれば、道路整備事業とすることについて検討の対象となり、市の道路整備事業として採用されると、道路整備工事費（測量費含む）は市が費用負担することになる。</p> <p>(5) これに対し、申立人が市道認定を希望している私道（以下「認定要望路線」という）は生活道路であるが、道路の幅員は概ね 3.0m 程度であり、舗装されておらず、側溝もない。また、認定要望路線の隣接地所有者等、関係者全員の同意</p>

	<p>が得られるかも不明の状況にある。</p> <p>(6) 加えて、認定要望路線は起終点とも公道に接続しているものの、当該接続道路（公道）は道路幅員 2.7m～3.64mの狭小市道であり、これと接続しても幹線道路の渋滞解消に資することはなく、また、認定要望路線及び接続道路（公道）は公共施設には繋がっていない。</p> <p>以上によれば、認定要望路線が市道認定基準等を満たしていないことは明白であり、また、市の財源には一定の限度があることに鑑みれば、市道認定基準が不合理ということもない。</p> <p>加えて、認定要望路線は市の道路整備事業として採用されるための条件も満たしていない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果の決定年月日	令和 3 年 10 月 4 日

#### 8. L区役所が私の質問に詳しい説明をしようとしぬ。

苦情申立ての趣旨	L区役所が私の質問に詳しい説明をしようとしぬ。
苦情申立ての理由	<p>平成 26 年 5 月初め、ベッドで目が覚めた。ここは何処？ 何故？ 病院みたいだった。廊下を歩いていたら、ナースステーションがあったので事情を聞いたら、「M 市の兄貴に電話をして聞いてくれ」と言われた。公衆電話から兄貴へ電話をしたら、「手紙を書いて送るから着いたら読め」と言われた。約 1 週間後手紙が届いた。読んでみると、「医師から“病名 N”の診断がされて、O 病院に入院している」ということだった。確かに 1～2 ケ月間の記憶が全くなかった。ただ、今の自分は正気で、どこも悪くない。私は担当看護師に退院を申し出たが、「6 ケ月の入院診断が出ているので駄目」と言われた。やむなく、おとなしく入院していたが、1 ケ月、2 ケ月経っても全く正気でどこも悪くない。生活もきちんとできていた。それどころか、他の入院患者の面倒をみる程だった。7 月に再び退院願いを出したら、院長先生から「ヘルパー付きのアパートに入居するのであれば」と了承された。</p> <p>O 病院のソーシャルワーカーがアパートを探してくれて、平成 26 年 8 月〇日退院。即日 P アパートに入居となった。そのアパートも認知症のような 80～90 歳くらいの老人ばかりだった。入居者は 40 名程いたろうか。</p> <p>しばらくして、また体調が悪くなり、平成 27 年 1 月下旬から 2 月初めまでの 2 週間、O 病院に再入院となった。その間に再検査を 3 回された。その結果、私</p>

は“病名 Q”ということになった。

退院後楽しい生活を送っていたが、徐々に他の入居者が私にアパート職員の苦情を相談するようになった。私は、その都度、日記を書き、定期的に施設責任者に見せるようにした。その数はあまりにも多く、アパート側は私を疎ましく思うようになり、退去命令を出すようになった。私には退去理由がないため、拒絶し続けた。今度は連帯保証人であった M 市の兄貴を責めるようになった。兄貴は心労に悩まされ、「私と兄弟の縁を切る」と言ってきた。頭にきた私は、平成 28 年 10 月末頃、自殺を図ったが、未遂に終わった。その頃 20～30 万円の貯金を持っていたと思う。警察に保護された。警察の方が L 区役所と連絡を取り、「次のアパートを探すので、それまでホテル住まいをしてもらいたい」ということだった。当時、さく乱状態であったため、あまり詳しいことは覚えていない。

結局、平成 28 年 11 月〇日 現アパートに入居した。その後、担当は職員 B に。職員 B はしょっちゅう直帰や休みが多く、大事な連絡を取りたくても全く取れないことが多かった。その件について、平成 30 年 9 月〇日 C 課長より謝罪の電話があった。その後、L 福祉事務所 D 所長に意見を求めたが、諮られたように警察を呼ばれ、任意同行を求められた。警察が書いた調書はまるっきりでたらめだったため、事実調書を書き直させ署名してきた。その後、L 区役所は、私に敵意を見せるようになり、度々私を激怒させ、結局、平成 30 年 11 月〇日～12 月〇日 O 病院院長の“病名 R”の診断で 3 回目の入院となった。当然私は L 区役所に反感を持つようになった。平成 31 年 4 月から担当は職員 E に。これが全く、仕事が遅くて、仕事のできない職員であった。苦情を言えば、ただ言い訳をするばかり。私は完全に職員 E を拒絶するようになった。L 区役所に、何度も担当替えを申し入れたが、受け入れられなかった。

L 区役所からは、「8 月、12 月の家庭訪問を職員 E で受けるように」と言われたが、私は「他の職員でなければ嫌だ」と拒否し続けた。その結果、令和元年 12 月〇日付けで保護停止にされた。私は人生が嫌になり死を決意。「残っている金で充分楽しんでから」と思った。令和元年 12 月〇日 友人と日帰り温泉へ行っている最中、F 課長補佐から執拗に電話がきた。無視していたが、あまりにもしつこく、他のお客に迷惑が掛かるので、やむなく電話に出た。すると、「保護を再開するので、本日家庭訪問を受けろ」と言ってきた。私は温泉にいたため拒否したが、あまりにもしつこかったので、「19 時から」と了承した。帰宅後、19 時に F 課長補佐、G 係長、職員 E の 3 名が訪問に来た。無理矢理、職員 E の相手をさせられ、翌日 12 月〇日付けで保護再開となった。この件について、令和 2 年 2 月〇日付けで審査請求書を提出した。

令和 2 年 4 月から担当が職員 H に。その後、私の保護申請書はことごとく却



下されたため、その都度審査請求書を提出した。令和2年2月〇日付け審査請求書に対し、令和3年3月〇日に裁決が出た。結果は私の完全勝訴。L区役所職員数名が転属させられたらしい。その後、I課長から謝罪の電話や手紙がきた。私に対する職員の態度は一変した。私も極力、協力的にするようにした。

令和3年4月から担当は職員Jに。これがまた何とも頼りない。私は、障害年金を受け取っているため、毎月の病院へのタクシー代数万円と合わせて15万円前後を、年金が振り込まれる日まで立替えという形になっている。そのため令和3年7月分の家賃が払えそうもなかったのも、不動産屋へ「年金振込後の8月〇日に2ヶ月分を払い込む」という手紙をやった。そうしたら、不動産屋から「もし8月〇日に支払いがなかった場合、2ヶ月分滞納になるので、退去せよ」という手紙がきた。私が滞納したのは、7月分1回だけ。もう1回滞納があるとすれば最初代理納付をしていたL区役所である。そこでL区役所へ問い合わせをしても“ちんぷんかんぷん”の回答が来る。自分で調べたら、今度は入居時に私が立替えた引っ越し費用約16万円が振り込まれていない。この件についても、L区役所に問合せをしたら、また“ちんぷんかんぷん”の回答。生活保護法や地方公務員法に定められている説明責任が全くなされていない。令和3年3月にL区役所が敗訴したときに、私に何と言ったか。「今後は丁寧に説明をして、納得してもらえるようにします」と言ったはず。にもかかわらず、未だにこのような体たらくである。

私が所持している書類、録音テープを列記すると次のとおり。

(1) 平成28年11月〇日、現アパートに入居の際、私が立替え払いをした領収書がある。その支払い決定書もある。しかし、私の口座には、入金記録がなかったため、K係長へ問い合わせをしたら、「現金払いをしたが私の領収書はない。新潟市の内部処理をした。その書類に私にサインをしてもらった」と言う。「その書類をコピーしてください」と言ったら、「出せません」と言われた。当時、私は自殺未遂直後で、さく乱状態であったため、どんな書類かは全く記憶がない。詳しい説明を求めても説明しようとしなない。

(2) 前述のとおり、担当していた職員Bは、連日、直帰、直帰、休みと、肝心な時に全く連絡が取れない職員であった。その件につき、平成30年9月〇日C課長より電話で謝罪された。(録音テープあり) その後、その件につきL福祉事務所D所長に録音テープを送付して意見を求めたが、回答がなかった。問い合わせをしたら、「再生機がないので聞いていない」と言われた。「明朝、私の再生機を持参するので」と言って、して行ったら、A係長とD所長が対応に出て、諮られたように警察が来た。その時持参した録音機をA係長に壊され、損害賠償請求をしたが、組織ぐるみで「壊していない」と隠蔽され、拒否された。

	<p>(3) 平成 31 年 4 月から担当は職員 E に。私は、首の痛み、肩こり、手のしびれ、不眠を訴え、マッサージの申請をしたが、医師の意見書により却下とされた。その後、医師の意見書の開示請求をしたが「私と医師との信頼関係が損なわれるため」とこれも却下された。この時点で既に私は医師への信頼などとくに失せていた。</p> <p>この他にも、多々、L 区役所への不信感はあるが、書き切れないので、後は口頭で陳述したいと思う。今まで書いたように、L 区役所の対応は公共の福祉とはとても言い難い対応である。証拠書類、録音テープはいっぱいある。どうか審査を願いたい。</p> <p>令和元年 11 月〇日付けの審査請求以降 5 件の審査請求書を提出したが、裁決が出たのは 1 件だけ。既に 2 年経過するものもある。簡易迅速を目的としている審査請求に 2 年も要することは、新潟県を含め行政全体の対応がひどすぎる。</p>
<p>受 理 年 月 日</p>	<p>令和 3 年 10 月 4 日</p>
<p>所 管 課</p>	<p>L 区保護課（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>申立人が申立ての理由として記載している内容は多岐に渡っているが、本件苦情申立てに関係する部分を整理すると、次のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 申立人は、アパートの令和 3 年 7 月分の家賃を支払うことができない見込みとなったため、管理会社に対して「年金振込後の 8 月〇日に 2 ケ月分（7 月分、8 月分）を払い込む」という手紙を発信した。これに対し、管理会社から「承知した。もし 8 月〇日に支払いがなかった場合、2 ケ月分滞納になるので退去せよ」との趣旨の返信があった。</li> <li>2 申立人は、「自分が滞納したのは 7 月分 1 回だけであるから、もう 1 回滞納があるとすれば、最初代理納付をしていた L 区役所である」と考え、L 区役所に問い合わせをした。しかし、“ちんぷんかんぷん”の回答であった。</li> <li>3 申立人が調べたところ、「入居時に申立人が立替えた引っ越し費用約 16 万円が振り込まれていないことが分かった」ため、この件についても L 区役所に問合せをした。しかし、また“ちんぷんかんぷん”の回答であった。</li> </ol> <p>そこで、当審査会では上記 2 及び 3 について検討した。</p> <p>2 について</p> <p>(1) 所管課によれば、申立人が現在のアパートに入居したのは平成 28 年 11 月であり、「平成 28 年 11 月分の賃料（金 35,500 円）については、他の支給分と合</p>

	<p>わせて同月〇日に申立人の銀行口座に送金する方法で送金済み」とのことであり、「賃料は申立人自身が支払っており、所管課もしくはL区役所が申立人に代わって賃料を代理納付したことはない」とのことである。</p> <p>(2) 所管課からは、上記の内容を説明する書面が提出されているが、「申立人に対しても同じ書面を送付するとともに、その内容を説明した」とのことである。</p> <p>(3) なお、管理会社からの「8月〇日に2か月分の支払いがなかった場合には2か月分の賃料が滞納になる」との返信は、8月〇日に2か月分(7月分、8月分)の支払いがなされなければ、既に未払いとなっている7月分に加え、8月分も未払いとなり2か月分が未払いとなることを指摘したに過ぎないものと思われる。</p> <p>3について</p> <p>(1) 所管課によれば、申立人は、入居時に上記の平成28年11月分の賃料を含めて管理会社から合計金162,267円を請求されている。</p> <p>したがって、「引越し費用約16万円」とは、この金162,267円を指していると考えられる。</p> <p>(2) 所管課によれば、平成28年11月〇日に申立人及び管理会社担当者がL区役所を訪問し、次のとおり金銭の授受がなされている。</p> <p>① 所管課が申立人に対して、契約一時金相当額(敷金等)として金138,600円を現金で支給した。なお、この一時金には平成28年11月分の賃料は含まれていない。</p> <p>② 申立人が管理会社に対し、上記金162,267円を支払った。</p> <p>上記の金162,267円と金138,600円の差額については申立人が別に用意して支払ったことになるが、これは同月〇日に振り込まれた上記2に係る送金分の一部を充てたものと推察される。</p> <p>(3) 所管課からは、上記の内容を説明する書面が提出されているが、「申立人に対しても同じ書面を送付するとともに、その内容を説明した」とのことである。</p> <p>以上に鑑みれば、「所管課は申立人に対して十分な説明を行っている」と評価できる。</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12月20日</p>

9. 相談員が利用者の個人情報を漏えいしている。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>施設の相談員が利用者の個人情報を度々漏えいしているため、改善と厳重な指導をお願いしたい。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>相談員Aへの相談時に、他の利用者の障がい名や経済状況などを、以前から話されることについて、施設へ改善するように、相談員Bに相談もしました。他の利用者の相談員Aとの相談支援の再開なども、利用者の私へ口頭で告げるなど、利用者間で相談員への不信感が募っています。</p> <p>施設の相談員Aによる利用者の個人情報の再三にわたる漏えいについて改善と指導をお願いしたい。</p> <p>私も利用者として利用させて頂いています。他の利用者の障がい名や経済状況を相談時に口頭にて相談員Aが話されることについて不信感があります。相談員Bへも、直接、この件について伝えました。明確な回答はもらえませんでした。</p> <p>直接、施設へ伝えても、利用者ということでののか、適切な回答も対応もしてもらえません。また「外部へ口外するな」と相談員Aから口頭で口止めされました。しかし、この件については、利用者間にて共有されている話です。</p> <p>相談員という立場に、利用者は、守秘義務の基で信頼関係を構築し、支援を受けています。また、障がいの有無や障がい名などを利用者間での会話で知ることであっても、相談員から聞かされるということは、本人に無許可で公開していると考えます。</p> <p>この件についての申立ては、初めてではありません。何度もお願いとして申し出ています。公の支援機関として、これから新しく利用する人達のこともあるので、よろしくお願いいたします。</p> <p>対応策と、どう改善、指導をされたのかを書面にて、私へもいただきたいです。お忙しいとは思いますが、よろしくお願いいたします。</p>
<p>受理年月日</p>	<p>令和3年10月13日</p>
<p>所管課</p>	<p>教育委員会地域教育推進課（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>申立人が苦情として主張する事実は、相談員との相談時に、他の利用者に係る障がい名や経済状況、相談・支援の再開などの個人情報について話をされた、というものである。</p> <p>当審査会では、所管課から資料を提出してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>その結果、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人は、相談・支援の対象者ではなく、単にスペースを利用している一般利用者であること</li> <li>・相談員においては、当然、利用者などの個人に関する情報を、本人の同意なく</li> </ul>

	<p>第三者に話をするとは一切ないこと</p> <p>という事実を確認したものの、申立人が主張する事実の存在を推認させるような事情は全く認められなかった。</p> <p>また、申立人においても、申立書を提出するのみで、自らの主張を裏付ける資料等の提出はなされていない。</p> <p>以上に鑑みれば、申立人が主張する事実が存在し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>
苦情等調査結果の決定年月日	令和 3 年 11 月 29 日

#### 10. 就学支援委員会の検討内容に係る情報公開の対応が不適切である。

苦情申立ての趣旨	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 就学支援委員会での討論内容が記録されていない。</li> <li>2 個人情報開示請求への回答は中身が分からない。</li> <li>3 就学支援委員会での討論内容は当事者に非公開とすべきでない。</li> <li>4 当事者に対して、真摯に誠実に対応してほしい。</li> </ol>
苦情申立ての理由	<p>以下の問題を解決・検討して頂きたく、以下に述べます。よろしくお願い申し上げます。</p> <p>(解決・検討してもらいたいこと)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 就学支援委員会での子どもの処遇を巡っての討論内容は、後々の検証のために、かつ会議の主催者である教育委員会が責任を持つために、記録すべきであること。</li> <li>2 申立人 A による個人情報開示請求への回答が、内容がシンプルすぎて、中身が分からないので、詳細を答えていただきたいこと。</li> <li>3 学校支援課は、当事者の教育の処遇を巡っての議論は、当事者に対しては非公開にすべきではなく公開すべきであることを確認すべきであること。確認後、速やかに討議過程を今回の当事者に説明をすべきであること。</li> <li>4 教育委員会は、権利の主体者である子ども、子どもの保護者並びに支援者に、真摯に誠実に対応してほしいこと。</li> </ol> <p>(具体的な内容と経過)</p> <p>経緯は1年以上前に遡ります。</p> <p>C 氏の中学校入学に向けての令和元年 12 月とその後の就学支援委員会（令和元年度第 2 回 D 区就学支援委員会、令和元年度第 2 回新潟市・全体・就学支援委員会）の討議内容は、そもそも記録されていないことが、母による個人情報開示</p>

請求で判明しました。(本年 2021 年 8 月 23 日)

就学支援委員会での意見・意思決定(令和元年 12 月)は、「病院内病虚弱学級への入学(入院ないしは病院のある長岡市や吉田町といった遠隔地への通学前提)」との意見で、医療関係者との連携を図ることが結論の中では言われていましたが、主治医を含め入院先の医療関係者への相談なしで意見決定をした経緯があるなど、決定的に不備でした。かつ「就学支援委員会の意見を取りまとめるまでの討議過程の記録がない」とのことで、ますます教育委員会学校支援課の会議体制の不備が明らかになりました。最終的には学校支援課が就学支援委員会としての意見をまとめたと推測されますが、「誰が」「どこで」「どう」決定したかが分からない状態といえます。責任の所在がない不可解な意見が、その後ひとり歩き(当時学校支援課スタッフは当方側にうまく説明ができないまま、現在もそうです)しました。これは、当時も今も非常なる違和感を感じ、学校支援課担当者にその内容の不可解さと無責任さを伝えてきましたが、明確な回答がないままに、総括を教えてもらえることができていないままです。これらに対し、素直に不信感や怒りの感情が芽生えてもおかしくはないでしょう。これらの感情は、今も現在も申立て側にあります。不備があったのであれば、内容を説明し、謝罪に繋がる訳ですが、それがないということは、修正すべき体制の不備があると考えるのが、社会通念上の常識と思っています。

この就学支援委員会でのまとめとしての意見(直接に入院を勧めてきました。しかも相手先の病院との話し合いはせず、意見書を提出した主治医にも相談をせずにです)は現実的ではないことを家族と支援者から述べ、教育委員会はその後考えを改め、「地元有病虚弱学級を新設した」との経過と現実にはなりました(残念ながら、この経過過程も教えてもらえていません。現在でも説明責任はあると思います)。

その後の地元中学校での本児の受け入れを巡って、申立て側と教育行政は個別支援会議を反復した経緯がこの間にあります。地元教育現場への本人の適応へ向けての受け入れの工夫が、行政・家族・支援者の個別支援会議の中でなされてきました。しかしながら地元への病虚弱学級新設の中での個別支援会議、又はそこへの不適応に関連しての他の教育現場との交渉などを巡ってのこの間の経緯の中でも(詳細は今回述べる余裕は書面スペース上ありませんが)、教育行政に対する不信/不満などがその都度芽生えることが多々あり、今もこれらはぬぐえていません。

以上のような経緯の中で、以下のことを解決して頂きたいと思います。

1 について 教育行政として、あとあと今回のように検証作業が必要になる例がある訳であり、記録を保存すべきと考えます。内閣府からも公文書管理法が出

されている中で、会議録を保存すべきと考えます。今回の様な事例では、保存をしなくて良いはずはないからです。今回の経緯からみると、教育委員会の会議録保存に対する考えは、権利主体側の利益を主体に考えるべき行政側としては怠慢と考えるのがいかがでしょうか。権利主体を守る姿勢がないことになり、無責任と考えますがいかがでしょうか。住民側（権利を受ける主体側）としては受け入れ難く、不信を募らせても致し方ない事象と考えますがいかがでしょうか。

2について 再度の確認をして頂きたいこととして、「この間新潟市が就学支援委員会の会議録をいつから記録していないのか」「就学支援委員会に関係者から提出された資料は保管してあるのか」「保管してなければいつ処分するのか、したのか」を教えてくださいたいと思います。今回母が個人情報開示請求し、「記録は録ってないので、公開する物がない」とのことでしたが、市民感覚としては、到底「記録がない」ということ、「資料が保管されていない」ということは考えられません。「今回提出した親や支援者の情報提供書がない」とすれば処分されたこととなりますが、いつ、どのような根拠で処分されたのでしょうか。「提出された資料は保管してあるが、討議内容の会議録がない」ということでしょうか。誠意をもって担当者から明確に答えて頂ければと思います。個人情報開示請求への答えは、あまりにもシンプルでこの疑問への答えがなく、不親切だと思いますがいかがでしょうか。

3について 1月に、母と主治医が教育委員会に出向き、学校支援課長と教育委員会担当者と情報の公開を交渉した際、就学支援委員会の内容は「非公開」とされました。しかし当事者が自分の処遇を巡っての話し合いの内容を知らされないうで、説明なしに結論だけを知らされること、不当と言わざるを得ない決定に至る話し合いの内容を知ることができないこと、これらは当事者側にとって理解できないことであり、公として個人の情報といったプライバシーを弄んでいるといえるのではないのでしょうか。非公開の根拠を明確にしてください。会議に出席し、内容を承知している担当者は、内容を説明してください。新潟県の他市町村では、就学支援委員会での内容は記録してあり、かつ当事者に内容説明をしていることは聞いて知っております。

4について 今回は、個人情報開示請求をして、「記録がない」と確認するまでは、学校支援課 E 課長（担当の F 氏、G 氏同席）と1月に行った話し合いでは、教育行政側も「文書は残っているもの」として認識していたことは直接交渉の中で分かっていました（E 課長から「本人が請求するのであれば可能」という発言があったのでした）。個人情報開示請求後には、当の行政側が「元々記録をとっていない」と対応してきました。この経緯は、権利の主体者である子どもの後見人である母親並びに当該親子を支援する側の医療関係者としては、不信感と不快

	<p>を感じさせられるに十分なものではないでしょうか。また 1 の話に戻りますが、文書を保存していない中で、就学支援委員会の意見決定が「根拠のないもの」となり、「責任体制がないこと」も明るみになった訳です。この問題は 1 年以上前の話ではありますが、「会議のあり方」「会議録のあり方」が問われており、「行政として不備であり、怠慢であると言わざるを得ない」と考えますがいかがでしょうか。また真摯に、行政は住民側に謝罪し、善処（記録を録るようにするべく議論を開始し、今年の就学支援委員会は記録を録る）すると表明し、前に進もうと確約すべきではないでしょうか。また記録がないならば、会議に出席していた学校支援課担当者が、現在も説明責任があるのではないのでしょうか。今もって担当者から会議内容についての説明、発言はありません。「非公開」という理由ですが、「子どもの母が教えてもらえない」ということは理解できません。これらをして頂いてこそ、市民のための行政として評価されることになるのではないのでしょうか。</p> <p>追記 今回苦情申立てをした 2 人のうちの 1 人である申立人 B は、新潟県や新潟市の発達障害体制整備へ向けての会議構成メンバーを長年務め、かつ新潟市の教育委員会への協力を行ってきた立場であり、現在まで児童精神科として仕事をしてきた者です。新潟市の就学支援委員会への専門医師派遣を、平成 28 年まで長年にわたり組織し、新潟市に協力してきた立場です。この立場にいた者として、今回の教育委員会の一連の対応は看過しがたく、これまでの医療者として新潟市教育委員会へ協力してきた医療側の立場を否定された感覚、このような対応では医療者として信頼して教育行政をバックアップすることは困難になるとの感覚を持つに至っています。その思いの中で、ここに母と主治医が共同で、本文章を書くに至ったことを申し添えます。</p>
受 理 年 月 日	令和 3 年 10 月 13 日
所 管 課	教育委員会事務局学校支援課（以下「所管課」という。）
調 査 の 結 果	<p>申立ての趣旨 1 項及び 3 項については、調査しない。</p> <p>申立ての趣旨 2 項及び 4 項については、所管課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、申立人及び所管課から資料を提出してもらうとともに、それぞれから聞き取りを行った。</p> <p>調査の結果、以下のような事項が認められた。</p> <p>(1) 令和元年 12 月、C について、就学支援委員会で「(近隣にはなく、遠隔地に存する) 病弱特別支援学校」に進学させることが相当との判断結果が出る。</p> <p>なお、所管課に対しては、「C については H 特別支援学校へ進学させることが</p>



相当」との趣旨が記載された C の主治医（申立人 B）作成の書面が提出されていた。

(2) その後、上記判断結果が、C の在籍校と保護者（申立人 A）に通知される。

(3) その後、所管課と申立人 A、所管課と申立人 B との間で面談、電話協議などを実施。申立人 A は、C を H 特別支援学校へ入学させることを希望する。

(4) その後、所管課は、C を H 特別支援学校へ入学させることを検討する。しかしながら、C に大きな知的な遅れはなく、H 特別支援学校の教育課程とも合わないと判断される。そこで、C が入学することを前提として、新潟市の市立中学校に「病弱特別支援学級」を設置することを決定する。

これを受け、所管課は I 中学校校長に病弱特別支援学級の設置を依頼する。

(5) その後、所管課と申立人 A との面談、申立人 A と C による I 中学校見学等を経て、C が I 中学校に入学する。

(6) 入学当初は順調に推移したものの、しばらくすると各種トラブルが発生し、C が I 中学校に通学することは困難な状況となる。

(7) 所管課、申立人 A、申立人 B、その他の関係者らによる協議、面談等を経て、その後、C は J 中学校に通学することを決定する。

(8) その後も、所管課と申立人 A 及び申立人 B との折衝、文書の授受等がなされる中、令和 3 年 7 月、申立人 A から、C の就学先の判断に係る就学支援委員会の出席者と同委員会の判断にかかわる会議の記録の開示を求める個人情報開示請求がなされた。

これに対し、同委員会出席者については委員名簿が開示されたが、会議の記録については「請求に係る個人情報を保有していないため」との理由で不開示となった。

なお、会議の記録（会議録や会議概要など）は作成したものの廃棄したのではなく、元々作成していないために所管課において保有していないものである。

(9) 同年 8 月、所管課、申立人 A、申立人 B、その他の関係者らによる支援会議が行われるなどしたが、同年 10 月、本苦情申立てがされた。

(10) なお、申立人は、当初、C を H 特別支援学校へ進学させることが相当と考え、また、そのようにすることを希望していたが、現在も、その点に変更はない。

（申立ての趣旨 1 項及び 3 項について）

上記より、申立ての趣旨 1 項及び 3 項の内容は、令和元年度の就学支援委員会における検討内容に関する事（保護者や医療関係者が関わらなかったこと）やその会議記録に関する事（会議録が作成されていなかったこと）についての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)に該当することが判明した。

よって、これ以上の調査は行わないこととする。

なお、申立ての趣旨1項に関して、所管課としては、今後、会議概要形式の書類を作成する取扱いとすることに変更したとのこと、参考までに付言する。

(申立ての趣旨2項及び4項について)

申立ての趣旨2項について、申立人Aが開示を求める書面(協議の記録)が所管課に存在しない以上、個人情報開示請求に対する回答は「請求に係る個人情報を保有していないため」を理由として不開示とするほかない。

また、申立ての趣旨4項に関して、所管課は申立人と複数回にわたって面談等の機会を設け、加えて、申立人の要望を受けて、病弱特別支援学級を設置することを決定するとともにCが通学する中学校を変更する等、一定の対応をしていることが認められる。

このように、所管課が一定の対応をしていることに鑑みれば、所管課に非があるとまでは認められない。

よって、調査結果のとおり判断する。

もっとも、次の事情も認められる。

(1) 申立ての趣旨2項に関して、一般の市民の立場としては「請求に係る個人情報を保有していないため」を理由として不開示決定を受けたとしても、その意味を直ちに正確に理解することは難しいことが予想される。

(2) 仮にCを遠隔地に通学させる、または通学のために入院等をさせることになるのであれば、申立人Aにとっては極めて大きな負担となることが明白であるところ、申立人Aに対しては、当初、何らの説明もなく「Cを(遠隔地に存する)病弱特別支援学校に進学させることが相当」との就学支援委員会の判断結果が記載された書面だけが送付されている。保護者としては、何らの説明もなく、このような書面を受け取れば、非常に困惑することが予想される。

(3) 所管課は、令和元年12月時点では、Cについて(遠隔地に存する)病弱特別支援学校に進学させることが相当と判断していたものの、申立人からの申入れや申立人との協議を踏まえ、翌月には新潟市の市立中学校に病弱特別支援学級を設置することに方針を変更している。この点は、市民の意見・希望等を踏まえて柔軟な対応がなされていると評価できる面もあるが、他方において事前の検討や関係者との協議等が充分であったと言えるのか、疑問の余地なしとしない。

(4) 申立人は、所管課が「CはH特別支援学校の教育課程と合わない」と判断

	<p>したことについて、現在も納得していない。換言すれば、申立人を納得させることができるだけの説明等がなされていない。</p> <p>これらに鑑みれば、所管課においては、より丁寧な対応をすることが期待される。</p>
苦情等調査結果の決定年月日	令和 4 年 3 月 18 日

### 1 1. ひとり親家庭等医療費助成の停止処分の取り消しを求める。

苦情申立ての趣旨	ひとり親家庭等医療費助成の停止処分の取り消しを求める。
苦情申立ての理由	<p>源泉徴収票の給与所得控除後の金額が 230 万円以上あったことで、ひとり親家庭等医療費助成の停止処分を受けた。実際には、会社命令にて令和 2 年 4 月 1 日から 12 月 31 日まで期間限定にて役職に就いたことにより、一次的に収入が増えたが、令和 3 年 1 月 1 日より役職がなくなり収入が減り、生活困窮に陥ったにも関わらず、前年所得を基準にされ、現状の収入を無視し、ひとり親家庭等医療費助成が受けられなくなった。</p> <p>現状、受診をしたくても医療費が高額のため受診できず体調不良に至っている。</p> <p>ひとり親家庭等医療費助成制度は、ひとり親家庭の父又は母及び児童等の医療費に対して助成を行い、ひとり親家庭等の保健の向上に寄与し福祉の増進を図ることが目的とされている。</p> <p>早急に停止処分の取り消しを求める。</p> <p>ひとり親家庭等医療費助成制度の所得制限について 扶養親族等の人数 1 名 本人限度額 230 万円</p> <p>「所得超過などにより却下となった場合でも、所得や家族の状況の変化により認定される場合があります」と記載されているにも関わらず、C 区役所健康福祉課児童福祉係の窓口では、全く対応がされず、「来年の 8 月の更新申請までできません」と言われました。その対応にも誤りがあるかと思えます。</p>
受理年月日	令和 3 年 12 月 13 日
所管課	C 区健康福祉課、こども未来部こども家庭課（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	当審査会では、申立人及び所管課から資料を提出してもらうとともに、聞き取りを行った。

調査の結果、以下のような事項が認められた。

(1) 市では、ひとり親家庭等医療費助成を行っており、一定の所得要件を満たした場合に医療費を助成している。

(2) 医療費助成の対象となるか否かは前年の所得によって決定される。また、所得要件は、扶養人数等によって異なる。そのため、所得超過等の理由で助成申請が却下された場合であっても、①税の修正申告により所得が下がった場合、②税の修正申告により扶養人数が変化し、所得制限額が上がる場合等のケースでは、再申請することで認定されることがある。

(3) 助成制度の制度案内用チラシ（以下「チラシ」という。）には、上記を踏まえ「所得超過などにより却下になった場合でも、所得や家族の状況の変化により認定される場合があります」「(担当部署まで) お問い合わせください」と記載されている。

(4) 前年の所得が所得制限額を超えているものの、当該年度（医療費助成を申請した年度）においては制限額を下回る所得となることが確実であるというような事情があるだけでは、助成申請は認められない。

(5) 申立人は、勤務先の事情等により、前年の所得が増額して所得制限額を上回った。但し、当該年度（医療費助成を申請した年度）の所得は従前の水準（所得制限額を下回る金額）となることが確実と考えられる。

(6) なお、申立人には扶養家族となっていない同居の親族がいるところ、同親族を申立人の扶養家族に加えるように修正申告することで、医療費助成制度の所得要件を満たす可能性がある。所管課の担当者は申立人に対して、この点について説明している。

以上によれば、所管課は、本件医療費助成制度について規定に従った運用をしており、また、規定の範囲内で適切な説明も行っていると認められる。

なお、申立人は、チラシに記載されている文言を読んで、「収入が減少した場合には助成制度が適用される」と誤解したものと推察されるところ、確かにチラシの文言だけを読んだ場合にはそのような誤解をすることもないとは言えないと思われる。しかしながら、チラシに記載できる文章量は限られており、正確な条件等を列挙することは困難である。そのため、チラシには「(担当部署まで) お問い合わせください」とも記載されており、詳細については所管課または担当部署に問い合わせるように注意喚起している。この点に鑑みれば、チラシの記載内容としても問題はないと考えられる。

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 4年 3月 7日
-------------------	-------------

## 2 調査しなかったもの・・・11件

### 1. 学校教諭の人事異動について理由の説明をしてもらえない。

苦情申立て の趣旨	教育委員会学校人事課に令和2年度末市立小学校教諭の人事異動についての理由の説明を申込んだが、十分な説明がなかった。
受理年月日	令和 3年 4月 5日
所管課	教育委員会事務局学校人事課
調査しない理由	申立ての内容は、趣旨や理由から、申立人自身の人事異動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 4月 19日

### 2. 母を施設から自宅に帰してほしい。

苦情申立て の趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・母を施設から自宅に帰してほしい。</li> <li>・成年後見制度を適用したのは正しかったのか。</li> </ul>
受理年月日	令和 3年 5月 17日
所管課	B区健康福祉課
調査しない理由	<p>申立てにおいて苦情の対象としているものは、趣旨に記載のとおり、母への成年後見制度の適用及び母の施設への入所に関するものであります。</p> <p>母への成年後見制度の適用については家庭裁判所における審判により行われたものであり、母の施設への入所については成年後見人の判断により行われているものであり、いずれも市において判断や対応を行うことのできるものではないことから、新潟市行政苦情審査会規則第 10 条第 1 項に規定する「市長等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」に該当しないため、調査しません。</p>
調査しない旨の 決定年月日	令和 3年 6月 21日

3. 市民病院が「交通事故による」と診断書に記載してくれない。

苦情申立ての趣旨	新潟市民病院の診断書に「令和元年5月21日の交通事故における外傷と思われる」と記載してもらいたい。
受理年月日	令和3年6月7日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容は、令和元年5月における治療等についての市民病院の診断書の記載に係る苦情に関す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6月21日

4. 市民病院の医師が私の個人情報を開示した。

苦情申立ての趣旨	新潟市民病院は、私の個人情報を開示した。
受理年月日	令和3年6月7日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容は、令和元年5月の診療に関連して、市民病院が申立人の同意を得ることなく個人情報を外部に開示したとの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6月21日

5. 受給できなかった過去の児童扶養手当などを請求したい。

苦情申立ての趣旨	過去に受けられるはずであった児童扶養手当、ひとり親家庭等医療費助成、特別給付金を請求したい。
受理年月日	令和3年6月21日
所管課	C区健康福祉課
調査しない理由	申立ての内容は、申立書の理由（別紙）に記載されているとおり、平成29年11月17日、令和2年6月11日における市職員の対応に関する苦情に関す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3年7月5日
------------------	----------

6. 児童扶養手当の申請をさせてもらえるまでに時間が掛かった。

苦情申立ての趣旨	児童扶養手当の申請をさせてもらえるまでに時間が掛かったことに納得がいかない。もらえるはずだった分を請求したい。
受理年月日	令和3年8月23日
所管課	C区健康福祉課
調査しない理由	申立ての内容は、児童扶養手当の申請に係る市職員の対応に関するものであり、当該事案については、既に令和3年7月5日付け新行苦第3-8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9月9日

7. 日赤への募金に係る個人情報保護と市職員の日赤業務への従事。

苦情申立ての趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本赤十字社への募金に関して個人情報保護が適切でない。</li> <li>・市職員が日本赤十字社の業務に従事していることは違法である。</li> </ul>
受理年月日	令和3年9月28日
所管課	福祉部福祉総務課, B区健康福祉課
調査しない理由	申立ての内容は、日本赤十字社の募金に関する個人情報保護と市職員の日赤業務への従事に関するものであり、当該事案については、既に令和3年1月25日付け新行苦第2-7号の7により苦情等調査結果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10月4日

8. A病院に措置入院させられたことに納得できない。

苦情申立ての趣旨	A病院に措置入院させられたことに納得できない。
受理年月日	令和3年11月16日
所管課	保健衛生部こころの健康センター
調査しない理由	申立ての内容は、申立人をA病院に措置入院させたことの適否についての判断を求めるものであるが、当審査会においては、法（精神保健及び精神障害者福祉に関する法律）に基づいて行われた措置入院の適否について判断する立場にないものであることから、新潟市行政苦情審査会規則第11第1項第5号（調査することが適当でない場合）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11月29日

9. 現自治会長は虚偽申請によるものなので、無効通知を出してほしい。

苦情申立ての趣旨	現自治会長は虚偽申請によるものなので、無効通知をだしてほしい。
受理年月日	令和3年11月29日
所管課	C区地域課
調査しない理由	申立ての内容は、「現町内会長は町内会の規約に反して選任されたものである」との事実を前提とした指摘であり、自治会内部の問題であると思料されることから、新潟市行政苦情審査会規則第10条第1項に規定する「市長等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」に該当しないため、調査しません。
調査しない旨の決定年月日	令和3年12月20日

10. 情報公開請求の補正文書の「命じられた」の印字是正が必要である。

苦情申立ての趣旨	情報公開請求の補正についての文書が送付され、別添補正書により補正するように求められたが、その補正書には「補正を命じられた」と印字されていたが、条例には「補正を求めることができる」とされているので是正が必要である。
受理年月日	令和4年2月3日
所管課	市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての内容は、情報公開請求について補正を求める文書に関しての苦情で



	あつて、情報公開を所管する新潟市情報公開・個人情報保護審査会に対して判断を求めるべき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4年2月3日

1 1. 「市長への手紙」の受信メールは速やかに送信すること。

苦情申立て の趣旨	「市長への手紙」の受信メールは速やかに送信し、確認の電話に対しては「確認中」を連発しないで、回答すること。
受理年月日	令和4年2月3日
所管課	市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての内容は、市長への手紙（メール）に対しての受信メールの送信が遅かったことに関する苦情であるが、当該メールについてもすでに送信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4年2月3日

3 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの・・・0件

\*取り下げ年月日の（\*）は取り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**

該当はありません。

## **VII 審査会の開催状況**

### **第1回**

日時：令和3年4月12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 <報告, 審議>
  - 2 下水道工事の家屋被害について原因をきちんと調査してもらいたい <取扱い→調査をする>
  - 3 建築確認を受けていないカーポートが危険なので対応してもらいたい  
<取扱い→調査をする>
  - 4 行政苦情審査会令和2年度報告書と市長報告 <報告, 説明>
  - 5 その他
    - ・ 案件の取扱いについて <報告>

### **第2回**

日時：令和3年4月19日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名, 申立人1名

- 議題
- 1 下水道工事の家屋被害について原因をきちんと調査してもらいたい <申立人面談>
  - 2 学校教諭の人事異動について理由の説明をしてもらえない <取扱い→調査しない>
  - 3 令和2年度行政苦情審査会の市長報告 <市長への報告>

### **第3回**

日時：令和3年5月10日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名, 申立人1名, 所管課職員4名

- 議題
- 1 建築確認を受けていないカーポートが危険なので対応してもらいたい <申立人面談>
  - 2 下水道工事の家屋被害について原因をきちんと調査してもらいたい <所管課事情聴取>

### **第4回**

日時：令和3年5月24日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名, 所管課職員3名

- 議題
- 1 建築確認を受けていないカーポートが危険なので対応してもらいたい <所管課事情聴取>
  - 2 白山神社境内での犬の散歩の見張りを中止してもらいたい <取扱い→調査をする>
  - 3 下水道受益者分担金に係る受益者の取扱い及び高齢者への説明 <取扱い→調査をする>
  - 4 その他
    - ・ 案件の取扱いについて <報告>

### **第5回**

日時：令和3年6月9日（水） 午前10時～

出席：審査会委員3名, 所管課職員6名

- 議題
- 1 白山神社境内での犬の散歩の見張りを中止してもらいたい <所管課事情聴取>

- 2 下水道受益者分担金に係る受益者の取扱い及び高齢者への説明 <所管課事情聴取>
- 3 母を施設から自宅に帰してほしい <取扱い>
- 4 区役所の窓口対応に納得できない <取扱い→調査をする>
- 5 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 <審議>
- 6 その他
  - ・ 第 22 回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の中止等について <報告>

#### 第 6 回

日時：令和 3 年 6 月 21 日（月） 午前 10 時～

出席：審査会委員 3 名，申立人 1 名，所管課職員 2 名

- 議題
- 1 下水道受益者分担金に係る受益者の取扱い及び高齢者への説明 <申立人面談>
  - 2 区役所の窓口対応に納得できない <所管課事情聴取>
  - 3 母を施設から自宅に帰してほしい <取扱い→調査しない>
  - 4 市民病院が診断書に「交通事故による」と記載してくれない <取扱い→調査しない>
  - 5 市民病院の医師が私の個人情報を開示した <取扱い→調査しない>
  - 6 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 <審議>
  - 7 その他
    - ・ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の情報共有事項について <協議>

#### 第 7 回

日時：令和 3 年 7 月 5 日（月） 午前 10 時～

出席：審査会委員 3 名，申立人 1 名

- 議題
- 1 区役所の窓口対応に納得できない <申立人面談>
  - 2 受給できたはずの過去の児童扶養手当などを請求したい <取扱い→調査しない>
  - 3 下水道工事の家屋被害について原因をきちんと調査してもらいたい <審議>
  - 4 その他
    - ・ 自己発意調査について <説明>
    - ・ 案件の取扱いについて <報告>

#### 第 8 回

日時：令和 3 年 7 月 19 日（月） 午前 10 時～

出席：審査会委員 3 名

- 議題
- 1 集落内にある私道部分を市道認定してもらいたい <取扱い→調査をする>
  - 2 下水道工事の家屋被害について原因をきちんと調査してもらいたい <審議>
  - 3 建築確認を受けていないカーポートが危険なので対応してもらいたい <審議>
  - 4 白山神社境内での犬の散歩の見張りを中止してもらいたい <審議>
  - 5 その他
    - ・ 自己発意調査について <協議>
    - ・ 案件の取扱いについて <報告>

#### 第9回

日時：令和3年8月2日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

議題 1 その他

- ・自己発意調査について <協議>

#### 第10回

日時：令和3年8月23日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，所管課職員3名

議題 1 集落内にある私道部分を市道認定してもらいたい <所管課事情聴取>

2 下水道受益者分担金に係る受益者の取扱い及び高齢者への説明 <審議>

3 その他

- ・自己発意調査 <協議>
- ・調査結果に係る質問・回答 <報告・協議>
- ・案件の取扱い <報告>

#### 第11回

日時：令和3年9月9日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人1名，関係人1名

議題 1 集落内にある私道部分を市道認定してもらいたい <申立人面談>

2 児童扶養手当の申請をさせて貰えるまでに時間が掛かった <取扱い→調査しない>

3 区役所の窓口対応に納得がいかない <審議>

#### 第12回

日時：令和3年10月4日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

議題 1 集落内にある私道部分を市道認定してもらいたい <審議>

2 日赤への募金に係る個人情報保護と市職員の日赤業務への従事 <取扱い→調査しない>

3 その他

- ・案件の取扱いについて

#### 第13回

日時：令和3年10月25日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

議題 1 区役所が私の質問に詳しい説明をしようとならない <取扱い→調査をする>

2 相談員が利用者の個人情報を漏えいしている <取扱い→調査をする>

3 就学支援委員会の検討内容に係る情報公開の対応が不適切である <取扱い>

#### 第14回

日時：令和3年11月8日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，所管課職員3名

- 議題
- 1 区役所が私の質問に詳しく説明しようとしなない <報告，取扱い>
  - 2 就学支援委員会の検討内容に係る情報公開の対応が不適切である <取扱い→調査をする>
  - 3 相談員が利用者の個人情報に漏えいしている <所管課事情聴取>

#### 第15回

日時：令和3年11月29日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，所管課職員6名

- 議題
- 1 区役所が私の質問に詳しく説明しようとしなない <所管課事情聴取>
  - 2 就学支援委員会の検討内容に係る情報公開の対応が不適切である <所管課事情聴取>
  - 3 A病院に措置入院させられたことに納得いかない <取扱い→調査しない>
  - 4 相談員が利用者の個人情報に漏えいしている <審議>
  - 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12月20日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人2名

- 議題
- 1 就学支援委員会の検討内容に係る情報公開の対応が不適切である <申立人面談>
  - 2 現自治会長は虚偽申請によるものなので，無効通知を出してほしい <取扱い→調査しない>
  - 3 区役所が私の質問に詳しく説明しようとしなない <審議>

#### 第17回

日時：令和4年1月6日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 ひとり親家庭等医療費助成の停止処分の取り消しを求める <取扱い→調査をする>
  - 2 就学支援委員会の検討内容に係る情報公開の対応が不適切である <審議>
  - 3 第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の開催など <説明・協議>

#### 第18回

日時：令和4年1月17日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名，申立人1名，所管課職員4名

- 議題
- 1 ひとり親家庭等医療費助成の停止処分の取り消しを求める <所管課事情聴取>
  - 2 ひとり親家庭等医療費助成の停止処分の取り消しを求める <申立人面談>

#### 第19回

日時：令和4年2月3日（木） 午前10時～

出席：審査会委員 3 名

- 議題 1 情報公開請求の補正文書の「命じられた」の印字は是正が必要である <取扱い→調査しない>  
2 「市長への手紙」の受信メールは速やかに送信し、確認の電話に「確認中」を連発しない  
<取扱い→調査しない>
- 3 行政苦情審査会 令和 3 年度報告書 <協議>  
4 その他  
・ 案件の取扱いについて（報告）

#### 第 20 回

日時：令和 4 年 3 月 7 日（月） 午前 10 時～

出席：審査会委員 3 名

- 議題 1 ひとり親家庭等医療費助成の停止処分の取り消しを求める <審議>  
2 行政苦情審査会 令和 3 年度報告書 <協議>  
3 第 22 回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の開催結果 <説明>

#### 第 21 回

日時：令和 4 年 3 月 18 日（金） 午後 1 時 30 分～

出席：審査会委員 3 名

- 議題 1 就学支援委員会の検討内容に係る情報公開の対応が不適切である <審議>

## VIII 委員による感想と所見

### ■本年度の審査会を振り返って

#### ○ 本年度を振り返って

本年度は、委員に就任して2年目となり、余裕をもって審査にあたることができるのではないかと考えていましたが、昨年に引き続いて幅広い分野に亘る多様な苦情申立てを調査・審査することとなり、判断に悩む一年となりました。

調査の結果としては、昨年に続き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、申立人が所管課の担当者の説明を誤解し、または理解できずに苦情を申し立てたと思われる事案でしたが、中には専門的な判断を要するような事案もありました。個別の内容には触れませんが、苦情の対象はバラエティに富んでおり、委員である当方が勉強させていただいたという感想です。

但し、市全体として問題なのは、申立人が所管課の担当者の説明を誤解し、または理解できずに苦情を申し立てたと思われる事案であると感じました。これらの事案では、担当者は申立人に対して正確な説明等を行っているのですが、正確を期すために説明等が複雑になり、その結果、説明を受けた側が説明内容を誤解したり、理解することができないという事態に陥り、ひいては苦情申立てにつながるという例が多く見受けられたように思います。

理想としては、簡易かつ正確な説明等がなされることが望ましいことは言うまでもありませんが、制度が複雑であったり、制度利用に関して様々な条件が付せられていたりすると、どうしても説明等が複雑になってしまいます。この点、どのように対応すれば良い結果を導くことができるのか、来年以降も一委員として検討していきたいと考える次第です。

(櫻井 英喜)

#### ○ 架け橋として

行政苦情審査会に関わらせていただき、早いもので4年が経過し、本年度をもって任期満了となります。この間、市政及び市職員の対応への苦情について、公正かつ中立的な立場からの審査に努めてきました。難しい案件が多々あり、審議する中で重い気持ちになることがあったのも事実です。

今年度の結果は、すべて「市の対応に非はなし」でした。苦情を申し立てた市民の立場からは、必ずしも満足のいく結果ではなかったかもしれませんが、市に対して意見表明を行うまでには至らなくても、限られた権限の中で、審査会とし



での考えを伝える案件も少なからずありました。

委員としての4年間、常に願っていたのは、「市として、市民からの『苦情』を単なるクレームとして処理せず、これを『改善へのヒント・契機』として捉え、今後のよりよい市政に確実に繋げていただきたい」ということです。新潟市が「行政苦情審査会制度」を設置した一番の目的がここにあると思うからです。

本制度の案内パンフレットの表紙には、「市民の権利利益の保護と開かれた市政の一層の発展のために」と書かれてあります。今後も、行政苦情審査会制度が、市民と行政を繋ぐ架け橋の一つとして有効に活用されていくことを切に願っています。

(仲川 容子)

## ○より質の高い行政を目指すための審査会へ

行政苦情審査会委員として4年を終えました。本年度も途切れることなく様々な苦情の申立てがありました。申立人と所管課、双方の話を聴いた上で、中立の立場で審査を行うよう努めました。

合計22件のうち、調査したものは11件で、すべて「市の対応に非はなし」との調査結果ではありましたが、内容から、行政側の対応に疑問を感じるものもありました。申立ての内容は、世相を反映し、自宅にかかわる問題、下水道敷設にかかわる問題、介護にかかわる問題、窓口対応にかかわる問題、社会福祉・障がい福祉にかかわる問題など、多岐にわたっています。特に印象的だったのは、障がいのある生徒の中学校就学時における教育委員会と学校、父母、医師との連携の大切さに関しての案件で、私たちが、各種の障がいに対してもっと理解を深めることの必要と同時に、現場でケアにあたる教員・エキスパートを増やすことも必要なのではないか、と感じられものでした。

申立人、担当課との面談時には、積極的に言葉掛けを行い、“ざっくばらん”な話が引き出せるよう、より深く話を展開いただけるよう心掛けました。申立人がこの審査会で話を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思っています。

「同じような不満を持ちながらも諦めている方もいらっしゃるのでは」と思う反面、「どこまでその苦情の声に耳を傾け、対応をすべきなのか」と疑問に思う面もあります。そんな中でも、新潟市の審査会では、広く、優しく、聞く耳を持ち続け、より質の高い行政を目指して前に進んでいただきたいと願います。

(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3年度報告書

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

令和4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