

VII 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談

◇相談内容

1	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者が平成 25 年 7 月に A 学校の玄関で、学校に関して提案されている問題について反対署名を行おうとしたところ、他の保護者の前で、同校の地域教育コーディネーター B 氏から強い口調で活動を抑制する発言を浴びせられながら校外に追い出され、署名活動を中止せざるを得なくなりました。B 氏の言動に納得がいかず、その後すぐに教育委員会に対し、B 氏の言動に対する注意・指導を要求したが、1 年経過した現在も、B 氏に対し教育委員会から何ら注意も指導もなされていないと思われるため、改めて B 氏に対し謝罪を求めるとともに、教育委員会の対応についてもきちんとした説明を求めたい。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・当審査会から教育委員会の関係課に対し、当日の B 氏の発言を含めた経緯等について確認を行い、その内容について相談者に報告をすることとした。 ・その後、当審査会から相談者に対し、調査報告を行うとともに、相談者と関係者（A 学校長等）の双方で、話し合いの場を設けてよく話をするよう提案した。

VIII 委員による感想と所見

□本年度の審査会を振り返って

- 1 本年度の申立てには市税に関する案件が数件あった。税を徴収する行政側と納付を求められる市民側との対立は止むを得ない面があり、また税制度に関する知識が広まっていなかったり法的解釈にも難しい面がある。そのような困難な状況でも行政側には懇切丁寧な説明を心掛け、市民の理解を得るよう努める必要はあろうと思われた。

この市税に関する案件の他にも本来は訴訟等で司法判断に委ねるしかないのではないかと思われる案件があったが、当審査会に申し立てられたのは、訴訟等に比べれば市民に身近な制度になっているのかと思われ、当審査会がそれなりに存在意義のある制度となっているように思われた。

もともと、平成24年度に「新潟市行政評価委員会」から「新潟市行政苦情審査会」に名称変更が行われたことから申立件数が増加したことはあったが、これは一時的なものであり、その後は減少傾向にあることを考えると当審査会がどの程度広く認知されているのか心もとなくもない。

市民の権利意識が高まり、行政需要も多様化する中で、行政はこれまで以上に市民の声に耳を傾け、懇切丁寧に対応していくことが求められよう。当審査会への申立て及び審査があるべき行政への契機になることを念願し、審査に当たりたいと思う。

(吉田 耕二)

- 2 本年度より初めて行政苦情審査に関わらせていただきました。冷静に苦情を処理することの難しさを痛感しています。苦情の多くは感情のもつれや言葉の足りなさが発端のように感じられました。また、その他には市の規定（決められた期日など）に照らし合わせてどうにもならないこともありました。社会の高齢化に伴って、ますますきめ細かな対応が望まれたりするでしょう。お互いに、もっとも広い心で、もっとゆとりを持ってと思ったりします。ストレスやクレームの多い世の中だからこそ、決まりが厳しくなったり、守りが堅くなったりするような市政ではなく、優しい、市民に寄り添った市職員であってほしいと望みます。

また一方ではサービスという名のもとにどんどん要望が膨らむ市民がいたりとも感じる場面もあります。行政への苦情は根深くならないうちに、市民と担当者の心の通い合う、顔の見える場所で早めに解決できたらと望みます。

(栗山 靖子)

- 3 苦情審査会の委員を引き受け、当初はどのようなものか役目を果たせるかと心配であった。他の委員の方や担当課の職員のお陰で年度末を迎えることができそうである。

前任者からは苦情審査会と名称が変わってから案件数が増えたと聞いたが、今年度の受理件数、調査件数は意外と少なかったのではないかと感じている。行政苦情審査会委員の面接相談による苦情処理も1件のみであり、私は該当者がいなくて、担当せずに終了した。自己発意調査については、常日頃私個人としても主体的に行政への目をしっかりもっていないといけないのだと、反省することしきりであった。

調査した案件の内いずれも、市職員等に不適切な態応があったかは認められない、市行政に対して明らかな間違いは認められなかった、という調査結果が主であった。調査の段階で担当部署の職員からの説明を受けたり、関連する法律的な解釈を聞いたりして、私個人として初めて知ったこと、日頃の行政の努力も感じることができ、学ばせてもらった。苦情を申し立てた市民の立場でみると、満足のいく結果が出せなかったかもしれない。一方的にも取れる苦情の内容から、苦情を申し立てる人の閉ざされている心、孤独感、感情的なやりきれなさのようなものを感じる。現代人の心の闇か。現場の職員の大変さを思う。それでも苦情に耳を傾ける場を提供し、よりよい方法を探ることは大事なことと感じた。

市行政側も、苦情から得た対応等について不備な点、説明の仕方の修正、書類の改正など、その都度工夫、改善してよりよい行政に生かそうとしている姿を感じ取った。

このように、苦情を申し立てる機会、方法があることは、嬉しいことであり、ひいてはよりよい行政にと活用されるべきものである。これからも今まで以上に案件が出されるように苦情処理審査会の存在を広報して、より多くの市民の声を聴くことを工夫していきたいものである。

(小林 のり子)

新潟市行政苦情審査会 平成26年度報告書

(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

平成27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

☎ 025-226-1025

FAX 025-223-8775