

新潟市行政苦情審査会

平成27年度報告書

《平成27年4月1日～平成28年3月31日》

平成28年4月

新潟市行政苦情審査会

目 次

ページ

I	運営状況の概要 -----	1
	1. はじめに -----	1
	2. 運営状況 -----	1
	(1) 苦情申立て受付状況	
	(2) 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談	
	3. 苦情申立ての処理状況 -----	1
	4. 開催状況 -----	1
II	苦情申立て処理状況一覧 -----	2
	◇処理状況別件数	
III	年次別苦情申立て処理状況 -----	3
	◇組織別受付状況 ◇評価、調査（評価）区分別状況	
IV	処理案件の概要 -----	7
	(1) 苦情申立てについての処理 -----	7
	(2) 行政苦情審査会委員の面接相談による苦情の処理 -----	9
V	苦情申立て -----	12
	(1) 調査したもの -----	12
	A 提言・意見表明したもの -----	12
	B 市に非がないとしたもの -----	16
	(2) 調査しなかったもの -----	27
VI	行政苦情審査会委員による面接の苦情相談 -----	29
	◇相談内容 -----	29
VII	委員による感想と所見 -----	32

I 運営状況の概要

1. はじめに

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

なお、27年度は、吉田耕二、栗山靖子、小林のり子の3名で審査会を構成し、対応した。

2. 運営状況

(1) 苦情申立て受付状況

平成27年4月1日から平成28年3月31日までの平成27年度に新潟市行政苦情審査会が受け付けた手段別の苦情申立ては、次のとおりである。

合計受付件数	来訪	郵送	電話	FAX	Eメール
13	2	11	0	0	0

(2) 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談

市の業務や市職員が行った行為について不満がある場合、行政苦情審査会に苦情申立てをすることができる。しかし、正式な苦情申立てを行った場合、調査して結果が出るまでにある程度の日数を要することになるが、簡便に面接による相談の場面から、第三者の立場で相談し、意見を求めることで、市政に対する市民の信頼を一層高めることができ、市民の権利利益の充実につながるものとして、毎月1回開催する相談日を市報で広報し、平成27年度は6件の苦情相談を実施した。

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

平成27年度は、13件の苦情申立てと前年度からの継続案件が1件あり、そのうち2件は調査の対象外であり、継続案件を含め、12件の苦情申立てについて調査を行った。

調査を行った12件のうち、所管外などで調査をしない決定をしたものが3件、現在調査を継続中のものが1件あり、調査して結果を通知したものが8件であった。

調査結果を通知した8件のうち、制度の改善を求め提言したものはなかったが、是正その他の改善措置を講ずるよう意見表明したものが2件、市の処理に非がないとしたものが6件であった。

4. 開催状況

行政苦情審査会は毎月2回程度開催しており、平成27年度は、合計21回開催した。

II 苦情申立て処理状況一覧

◇処理状況別件数

区 分	件 数
1. 調査したもの	8
(1) 提言したもの	0
(2) 意見表明したもの	2
(3) 市に非がないとしたもの	6
2. 調査しない決定をしたもの	3
(1) 所管外事項のもの	2
(2) その他	1
3. 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの	0
(1) 取り下げられたもの	0
(2) 調査を中止したもの	0
4. 調査を継続中のもの	1
申立てを受理したものの合計 (平成26年度からの継続案件1件を含む)	12
5. 申立てを不受理としたもの	2
申立ての総合計 (他に上記申立てと一括で処理した申立て0件)	14

◇所管別件数 (受理分)

◇市民生活部	件
◇福祉部	2 件
◇保健衛生部	件
◇都市政策部	件
◇建築部	件
◇土木部	件
◇下水道部	1 件
◇財務部	件
◇教育委員会	1 件
◇区役所	7 件
◇消防局	件
◇市民病院	件
◇選挙管理委員会	2 件
合 計	13 件

複数の部署に渡る案件がある場合、所管別件数と処理状況別件数が異なる。

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

◎平成24年度より行政苦情審査会になり、処理状況の内容を変更しました。

Ⅲ 年次別苦情申立て処理状況

1. 組織別受付状況

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

※組織別受付件数は、複数部署にわたるものがあり、受付件数と異なります。

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日

13年次は、2月1日～翌3月31日

18年度以降は、4月1日～翌3月31日

2. 区制施行後の組織別受付状況（平成28年3月31日現在）

区分	合計	地域・魅力創造部	市民生活部	文化観光・スポーツ部	環境部	福祉部	保健衛生部	経済・国際部	農林水産部	都市政策部	建築部	土木部	下水道部	総務部	財務部	区役所	消防局	水道局	市民病院	議会事務局	教育委員会	その他
19年度	23	3	1			4					1	2		1		7			2		2	
20年度	19	5				3						1		1	1	7			1			
21年度	15	4		1	1	2					1					5					1	
22年度	21		4	1	1	2					3	1		1	1	6			1			
23年度	16		2			2						1			1	8			1		1	
24年度	33		1			5	1	1	1	1	1				2	19			1			
25年度	23					7	3			1					1	8	2				1	
26年度	18		3			2				2			1		4	1			2		3	
27年度	13					2							1			7					1	2
累計	181	12	11	2	2	29	4	1	1	4	6	5	2	3	10	68	2		8		9	2

※組織別受付件数は、複数部署にわたるものがあり、受付件数と異なります。

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日
 13年次は、2月1日～翌3月31日
 18年度以降は、4月1日～翌3月31日

3. 評価区分別状況

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

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

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日

13年次は、2月1日～翌3月31日

18年度以降は、4月1日～翌3月31日

4. 区制施行後の調査（評価）区分別状況（平成28年3月31日現在）

区 分	累計	19 年 度	20 年 度	21 年 度	22 年 度	23 年 度	24 年 度	25 年 度	26 年 度	27 年 度
1. 調査（評価）したもの	76	15	8	5	11	7	12	6	7	8
（1）提言したもの										
（2）意見表明したもの	36	7	6	3	4	5	4	4	2	2
（3）市に非がないとしたもの	40	8	2	2	7	2	8	2	5	6
2. 調査（評価）しない決定をしたもの	40	2	6	3	3	4	9	5	5	3
（1）所管外のもの	6			1	1		1		3	2
（2）利害関係を有しないもの	5					1	2	2		
（3）事実発生から1年を経過したもの	2							1	1	
（4）虚偽その他正当な理由がないもの										
（5）調査（評価）することが適当でないもの	27	2	6	2	2	3	6	2	1	1
3. 取り下げ又は調査を中止したもの	10				2	2	4	1	1	
（1）取り下げられたもの	9				2	2	3	1	1	
（2）調査を中止したもの	1						1			
合 計	126	17	14	8	16	13	25	12	13	11

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

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

IV 処理案件の概要

所管課名は、平成27年度の課名を表示しています。

(1) 苦情申立てについての処理

	受理日	申立ての内容	所管課	調査結果決定	決定日
1	27. 2. 25	障がい者施設の事故に係る市職員の対応について。	障がい福祉課	申立人に対する本庁所管課の担当職員の対応については、結果的には謝った回答をしてしまったものの、不適切であるとまでは言えない。	27. 4. 24
2	27. 7. 17	過去の生活保護費返還に疑義があるので、明確な説明を求める。	区役所保護課	所管課のこれまでの対応について非があるとは言えない。なお、申立人に対しては、今後とも資料を提示しながら丁寧に説明を続けていく必要があると考える。	27. 8. 25
3	27. 8. 25	隣接する公園奥の開放部に門扉を設置し、また公園入口の車止め柵を撤去若しくは移動してほしい。	区役所建設課	申立人の主張にかかる所管課の対応に非があるとは認められない。	27.10. 9
4	27.11. 6	NPO法人から現住居の退去を求められている。	区役所保護課	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せず、調査することが適当でないと認められるため調査しない。	27.11. 6
5	27.11. 6	Aセンターのセンター長及び係長の配置転換と適任者への交代並びに公平な対処を求める。	地域教育推進課	職員の人事について審査会で調査することが適当でないと認められるため調査しない。	27.11. 6
6	27.11.25	生活保護受給中のNHK受信料免除申請手続変更に関しA区保護課に書面での回答を求める。	区役所保護課	NHK受信料免除申請手続及びその変更については、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せず、調査することが適当でないと認められるため調査しない。	27.11.26

7	27. 11. 25	区により異なる新潟市の建築入札の実質的入札参加資格について改善を求める。	区役所総務課	<p>工事实績要件は入札参加を決定する上で必要かつ重要な情報であり、入札参加者に誤解が生じないように明確に公示するよう改善されたい。</p> <p>また、工事实績要件の設定が、区の担当者により恣意的または異なる運用がされているため統一すべきという指摘は、個々の工事内容が多種多様であり、その都度関係課と協議の上個別に設定することから難しいと判断する。</p>	28. 1. 18
8	27. 11. 30	新潟市下水道条例の改定及び本年 9 月と 10 月分の下水道使用料金減額とそれまでの過払い分の返金を求める。	経営企画課	<p>水道メーターの複数設置については、新潟市給水条例等により対応可能であるので、条例を改正しなければならない理由は認められない。9・10月分の下水道使用料の減免と貴納付分の還付ができないとする所管課の対応が不適切であるとは認められない。</p>	28. 1. 27
9	28. 2. 12	最寄りの投票所での投票を可能にしてほしい。	区選挙管理委員会 選挙管理委員会	<p>指定された投票所以外では投票できないとするC区選挙管理委員会の対応に非があるとは認められない。ただし、申立ての趣旨は当審査会としても十分理解できるものであるので、所管部署においては、改めて現状を確認し、投票区の見直しの必要性について検討されるよう要望する。</p>	28. 3. 9
10	28. 2. 12	市には開発道路との接続道路設置の法的義務があるが、未だに設置されていないので早急に設置してほしい。	区役所建設課		継続中

1 1	28. 2.19	<p>1 介護制度における虐待認定の適正性に不透明感がある。</p> <p>2 母親の銀行口座凍結についての経緯の説明及び早急に凍結を解除してほしい。</p> <p>3 母親の意思を尊重して早急に私との生活を復帰させてほしい。</p>	区役所健康福祉課	<p>申立ての趣旨の1については、平成27年12月28日における具体的事実に基づき所管課で判断したものであり、要綱等に則った適正な手続きであると考えている。</p> <p>2については、口座の凍結を市が依頼できるものではなく、あくまでも銀行の判断で進めることであるので、本審査会では意見を述べることはできない。</p> <p>3については、主治医の意見及び申立人の母親の状態などを総合的に判断した上で現状を維持している所管課の対応に非があるとは言えない。</p>	28. 3.25
1 2	28. 2.19	老人福祉センター及び老人憩いの家の休館日を変更してほしい。	高齢者支援課	老人福祉センター及び老人憩いの家の休館日が一律月曜日であることについて、合理的理由は認められない。所管課においては、今後、利用者のニーズ調査などを行った上で、必要に応じて見直しを検討されたい。	28. 3.25

(2) 行政苦情審査会委員の面接相談による苦情の処理

	相談日	相談の内容	所管課
1	27. 5.20	<ul style="list-style-type: none"> 情報公開請求で取得した北部総合及び駅南コミュニティセンターの決算資料等を見ると、指定管理者である各々の管理運営委員会において不適切な会計処理が続いており、指定管理を行っている中央区地域課等に対して質問書を提出するなどして改善を要求しているがなかなか納得できる回答が得られない。 所管課である中央区地域課は、早急に会計処理の専門家に依頼して精査するなどして、スピード感を持って改善を図るべきである。 	区役所地域課

2	27. 5.20	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅前の道路（各所有者の持ち出し道路）について、将来的に市から私道整備の助成を受けたいと考えている。そのため、当該道路と一方を接する現況道路（他方は袋路）を助成要件である接道道路としたいため、土地の管理者であるA課に相談したり、B区建設課に市道認定をお願いしているが、話が進まない。 	区役所建設課
3	27. 7.22	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅前の私道について、改修工事が必要になったときに市から助成が受けられるように、接続する道路を市道に認定してもらいたいと思っているが、そもそも市側で市の開発技術基準の幅員6mを確保して公道とする義務があるのではないかと。 ・また、地元の理解を進めるため、市職員から地元住民に市道認定のメリットについて説明会を開いてもらいたい。 	区役所建設課
4	27. 8.20	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅のある団地で下水の側溝改良工事が行われているが、側溝の蓋掛けにより清掃が困難になるので、L型側溝への変更もしくは側溝なしとしてほしい。現在、自治会長の独断で工事が進められているが、無駄な工事であり、市は工事を中止してほしい。 ・また、先の下水管埋設工事により団地内の道路部分が高くなって側溝との高低差ができており、道路の実効幅が狭くなっているため改善してほしい。 	区役所建設課
5	27. 9.16	<ul style="list-style-type: none"> ・二男が、本年8月に児童扶養手当の現況届を市の窓口へ提出した際に、平成25年4月から、併給禁止になっている手当と障害年金の両方が誤って支給されていたことが判明し、約120万円の手当の返還を求められた。 ・過去2年間、提出時に対応した窓口担当者からは何も言われなかった。 ・もっと早く指摘してもらえていれば返還金もこのように高額にならなかったはずであり、このことは、窓口担当者に責任があるのではないかと。 	区役所健康福祉課

6	28. 3. 15	<ul style="list-style-type: none"> ・ 港湾隣接区域で、A施設の従業員が荷捌き等のために、A施設が県から借りている土地からはみ出して、岸壁側に長時間駐車しているため、漁業関係者の作業や車両通行に支障を来しており、市に改善指導をお願いしたが一向に改善されない。岸壁からの落下等の危険も懸念されるため、市は以前に約束したとおり、A施設に対し強く指導してほしい。 ・ また市は、A施設、漁業協同組合及び港湾関係者である県を交えた、改善に向けた話し合いの場を早急に設定して、A施設の岸壁側の無秩序な駐車を解消してほしい。 	港湾課
---	-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----