

VI 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談

◇相談概要

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

VII 委員による感想と所見

■本年度の審査会を振り返って

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

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

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

(鈴木 高志)

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

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

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

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

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

(栗山 靖子)

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

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

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

(小林 のり子)

新潟市行政苦情審査会 平成28年度報告書

(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

平成29年4月発行

《 新潟市行政苦情審査会 》

事務局：新潟市市民生活部広聴相談課内

〒951-8550 新潟市中央区学校町通1-602-1

☎ 025-226-2098

FAX 025-223-8775