

# 新潟市行政苦情審査会

平成31年度（令和元年度）報告書

《平成31年4月1日～令和2年3月31日》

令和2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 -----	28
3. 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの -----	31
<b>VI 委員による苦情相談</b> -----	<b>3 3</b>
◇相談概要	
<b>VII 審査会の開催状況</b> -----	<b>3 4</b>
<b>VIII 委員による感想と所見</b> -----	<b>3 8</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>4 0</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。

平成31年度（令和元年度）は、鈴木高志、仲川容子、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

・平成31年度（令和元年度）に提出のあった苦情申立ての手段別の内訳は、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
28	14	12	0	0	2

・平成31年度（令和元年度）は、28件の苦情申立てがあり、そのうち5件は匿名などで調査の対象外であったため、23件の苦情申立てについて受理を行った。

・受理をした23件のうち、2件については、平成31年度（令和元年度）において調査の実施が未定となった。

・処理結果の出たもの又は完了したもの21件については、取り下げられたものが3件あり、所管外や調査が不適當などで調査をしない決定をしたものが9件であり、調査して結果を通知したものが9件で、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、平成31年度（令和元年度）については2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、平成31年度（令和元年度）においては合計23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. 調査したもの	9
(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	9
2. 調査しない決定をしたもの	9
(1) 所管外事項のもの	3
(2) 利害関係を有しないもの	1
(3) 事実発生から1年経過のもの	1
(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	4
3. 申立て取下げ又は調査を中止したもの	3
(1) 取り下げられたもの	3
(2) 調査を中止したもの	0
結果の出たもの又は完了したものの合計	21
4. 調査継続中又は調査実施の未定のもの	2
申立てを受理したものの合計	23
5. 申立てを不受理としたもの	5
申立ての総合計	28

### ◇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	3 件
◇子ども未来部	1 件
◇農林水産部	1 件
◇建築部	2 件
◇下水道部	1 件
◇総務部	1 件
◇財務部	2 件
◇区役所	6 件
◇教育委員会	1 件
◇水道局	1 件
◇市民病院	2 件
合 計	21 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	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
(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
2. 調査しない決定をしたもの	9	5	5	3	7	1	49	9
(1) 所管外のもの	1		3	2	2	1	29	3
(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
(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
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

※処理結果の出たもの又は完了したものの件数である。

※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
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	

※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、31年度(令和元年度)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、平成31年度（令和元年度）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	H31 3.20 *	生活保護費と収入について 決定内容の撤回を求める	C区保護課	市に非なし	R1 6.24
2	R1 5.15	「法律相談業務委託契約書」に基づいた運営に改善すべき	市民生活部広聴相談課	調査しない	5.27
3	5.31	松くい虫防除の農薬の空中 散布をいっさいやめてほしい	農林水産部農林政策課 B区産業観光課	市に非なし	7.22
4	5.31	公示文書の写しを請求・交付の際、差別的発言を職員が公然と行った	B区地域総務課	市に非なし	8.19
5	6.7	A小学校の施設管理、運営等を適切に行ってほしい	教育委員会 学校支援課，地域教育推進課，施設課	市に非なし	7.11
6	6.12	新潟市監査委員は，市と関係のない委員を一人でも加えてもらいたい	総務部人事課	調査しない	6.24
7	7.5	児童相談所は面談の打ち合わせどおりに行動してほしい	こども未来部 児童相談所	調査しない	7.11



8	7.10	市長への手紙で同一趣旨のものには回答しないなどとするが、キチンとした回答が前提となる	市民生活部広聴相談課 市民病院管理課	調査しない	7.22
9	7.16	市は町内会長の虚偽申請を受理し800万円という大金を支給した	—	調査しない	8.8
10	7.5	A堀（背割排水路）の“どぶさらい”を実施してもらいたい	A区建設課	*7.29 取下げ	8.8
11	7.24	市民病院は「カルテの管理」を適正に行うよう改善を求める	市民病院管理課	調査しない	8.8
12	8.5	空き家への下水道負担金の賦課と私有地内堀の公費による補修について	下水道部 G地域下水道事務所	市に非なし	9.19
13	8.14	職員が適切な対応をしなかったため市民税の減免を受けられなかった	財務部市税事務所 市民税課, 納税課	市に非なし	10.7
14	8.19	建築基準法42条2項道路失格の真意と是正を求める	建築部建築行政課	*10.21 取下げ	11.7
15	8.26	所有地に埋設された水道管の所有者名義について	水道局B事業所 工務課, 営業課	調査しない	9.19
16	9.4	自治会等事務委託費について適正な契約, 執行がされるよう是正を求める	C区地域総務課 市民生活部市民協働課	調査しない	10.7

17	10.9	建築基準法42条2項道路内にある塀について除却を命ずるよう求める	建築部建築行政課	市に非なし	12.2
18	10.21	固定資産税延滞金に係る催告、差押予告があったが、覚えのないものである	財務部市税事務所納税課	市に非なし	12.2
19	12.2	母を自宅介護したいので、母と通帳とお金を返してほしい	C区健康福祉課	市に非なし	R2 2.20
20	12.9	不正申請が通ったことへの反省と慎重な審査力の発揮	—	調査しない	R1 12.16
21	12.27	駅南口駐輪場の看板に貼られたシールを剥がしてきれいにするべき	A区建設課	*1.16 取下げ	R2 1.20

\*申立案件 1：改正前規則を適用のため、年度区分は調査実施の決定日（4/25）を基準としている。

## 2. 苦情相談の状況

	相談日	相談の内容	所管課
1	R2 2.18	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案に対する市職員の対応に納得できない</li> <li>市役所の受付のやり方について見直すべき</li> </ul>	介護保険課 —
2	3.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の団体が市の補助金を不正受給している</li> </ul>	B区健康福祉課

## V 苦情申立て

### 1 調査したもの …………… 9 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 …………… 9 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. 生活保護費と収入について決定内容の撤回を求める

苦情申立ての趣旨	生活保護費の収入認定及びこれに係る市職員の対応に納得できないので、厳正な調査と市の決定した内容の撤回を求める。
苦情申立ての理由	<p>私はC区役所管轄で生活保護を受けている者であるが、C区役所の方で理不尽な扱いを受けている。父親の老齢年金が支給されたことでC区役所とトラブルになっている。父親も事情があり別世帯としてC区役所管轄で生活保護を受けた者でしたが、昨年平成30年10月8日に病死した。トラブルの内容は誰が手続きをしたのかわからないが、父親の老齢年金の手続きが私の知らない所でされていて、昨年2月分から遡って支給された。父親の担当ケースワーカー（以下「担当A」という。）から「年金と生活保護の二重受給になって、父親は身体障がい者であり重病であったので、あなたが代わりに生活保護費の返還をしてほしい」と電話と書面で頼まれたので協力をして、2回にわたって銀行で振込み、返還を代行して行った。1回目は平成30年9月18日に26万5千988円で、2回目は平成31年1月15日に返済をした。担当Aが「金額が大きいのので2回に分けた」とのことであり、1回目の支払いは問題がなかったが、2回目の支払いに問題が起きた。担当Aは、父親が病院に入院していた時期があり入院費に理由付けして返還させようとしたり、金額も変わってきたりして不信感を感じた。不正をしているのではないのか。父親の資産も、生活保護費は8月の一部支給以降は不支給で、介護施設利用費、本人の生活費、電話料金等支出ばかりで収入がなくなり、2回目の支払い額に満たない状態になったので、担当Aに「不足して払えない」と話をしたら、「10月分まで年金が支給される」と誘導をされたように私は感じた。役所勤めの人言うこととは思えず耳を疑ったが、「あまり大きな声では言えないが、年金が支給されるまで父親の死は伏せて置いた方がいいんじゃないか」と言われた。後日そのことを言ったら、「私は言って</p>

ない」ととぼけている。私としては、不正受給になり後々問題になると悪いので、年金事務所に死亡したことを報告した。年金事務所からは「10月に亡くなったので、10月分は本人の銀行口座でなく、遺族年金になりあなたの銀行口座に振込みになる」と言われた。そのことも含めて年金事務所とのやり取りを担当Aに話をし、「10月分の年金が支給されないと4万数千円であるが払えない」と言った。担当Aは「年金の支給額と合わせて支払うこと」を把握していたことになる。当然、私としては担当Aの上司や担当者、私の担当ケースワーカー（以下「担当B」という。）に報告していると思っていて、私の収入になるとは思っていなかった。後日担当Bが「あなたの口座に振り込まれたのであなたの収入になるから、4万4千330円の支払い義務があり、仕方がない気持ちは分かるが、分割でも良いので支払え」と言って来て、納付書まで送って来た。私としては「使っていないで、返還に使ったお金であり、納得がいかないので払えない」と言ったところ、会議をしたようだが状況も変わらなかった。担当Aに「あなたに話をして説明したよね、あなたが責任を取れ」と言って電話で話をしたら、「そんな話は聞いてない」と言って、逆に「年金は出ないと私が言った」と逆のことを言って、年金で支払いをしたことをとぼけているのか、触れられたくないのか、若年性認知症なのか分からないが、どちらにしても大問題である。

父親が死亡した2日目に葬儀をしたが、そんな時期に返還額のこと担当Aは私の携帯電話に業務が終わった17時半に電話してきた。悲しみで憔悴していて電話に出る状態でないのはまともな神経をしている人なら分かると思う。当然、私は電話に出なかった。後日、頭にきて担当Aに「あんた常識を考えろよ」と言って怒鳴った。担当Aに「あまりに無礼千万だ」と言った。「父親をも冒瀆することだ」と言った。そして「あんた勘違いしているのじゃないのか。そんなにあんたは無礼なことをするほど偉いのか」と言い、「公務員は国民を代表して公務（国・県・市の仕事）をしている訳で、特別に偉い訳ではない」と言った。そう言ったら「早く返済額等を知りたい人も過去にいて電話をした」みたいなことを言い、言い訳をした。エリートで優秀で挫折したことがないのか知らないが、高飛車な感じが行動や対応に出ている。保護受給者は格下だと思っているからこういう常識のないことを平気で出来るのだと思う。これが真実だ。会議をしたと言っているが不透明でこちらが分からない所でやっていて、不公平で反論できないのも問題である。

担当Aは、遺族年金が私の口座に入金されることも含めて年金事務所とのやり取りを聞いていた訳である。説明を聞いていながら隠ぺいし私の収入になり返還義務が生じることを説明（話さない）をしないのは問題があるのではないかと。私が生活保護受給者だと知っていて損害を与えること自体ひどいことである。騙し討ちと一緒である。要はどんな汚い手段を使ってでも徴収できれば良いと思っているとしか

	<p>考えられない。役所がやることとは思えない。私の収入になり返還義務が発生するなら初めから協力していない。私を巻き込んでおいて、協力をしたら恩を仇で返されたようなばかげたことである。そのような職員を担当させていることで私が被害を受けたし他の利用者や担当される人も被害者になる。人と接する部署に置いておかない、若しくは退職させるべきだと思う。苦情として電話をC区にしたら保護課の職員が出て対応してもらい、この問題を全て話をしたら「担当Aの上司の課長と担当Bの上司に話をする」とのことだったが、その上で「電話が来ると思う」と言われた。3週間以上経ったが、私も体の具合が悪く病院に行っているので電話に出られない時には電源を切っているが、出られないときに短い時間、30分ぐらいの間に区役所の方から複数回掛けて来て、1分以上もコールされてバッテリーがなくなりそうになったことがあるので電源を切っていたが、用事のない日や時間帯には電源を入れていたが電話はなく、こちらは課長の名前も知らないで待っていた。担当Bが振込用紙を送って来たので、結局、課長あたりに言っても無駄だったと分かった。</p> <p>担当Aは、相続放棄により遺族年金を受け取らなければ、父親の保護費の返還金を回収できなくなることを恐れて、都合の悪いこと、即ち「遺族年金を私が受取れば、父親の保護費の返還に使っても、私の収入に見なされて返還（返金）しなければならなくなること」を説明（話さず）せず、隠ぺいして私を利用した訳である。当然、私も返金しなければならないのなら協力しなかった。私が年金事務所とのやり取りを全て話して説明したのに、「聞いてない」ととぼけて、生活保護の身分の私を騙し討ちと隠ぺい工作で損害を与えようとして、非常に汚いやり方である。担当Bとのやり取りで不信感と違和感を持った。家庭訪問の時と電話で、「遺族年金は父親の保護費の返還に充てていて、私が使っている訳ではないので、私が返金するのはおかしいじゃないか」と話をすると、この話と関係のない「父親の葬儀費用をこちらが出した（役所）」と言って来た。圧力を掛けて来ていると思って、「何が言いたいのか」と私が聞いても、何も返答がなく「要は私が泣いて折れて、遺族年金分を収入扱いで返金しろということか」と聞いても、返答がなかった。私が弁解や反論をしても聞く耳を持たず無反応で返答がない状態であった。担当Aを庇って守るために組織的（保護課）に騙し討ちや隠ぺい工作をしている可能性もあるのではないか。結論ありきで会議をしても、私がいくら担当Bに苦情や説明を言っても、C区役所側の言い分を言うだけで、こちらの話には聞く耳を持たない態度だったので私は疑いを持っている。</p>
受理年月日	平成31年3月20日
所管課	C区保護課
調査の結果	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>	<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>調査の結果、以下のような事項が認められた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人及び申立人の父親（以下「父親」という。）はそれぞれ別世帯で生活保護を受けていた。</li> <li>・父親について、年金の受給資格が判明したため、担当 A が父親から委任を受けその手続きを取り、老齢年金として平成 29 年 11 月分～平成 30 年 7 月分の 39 万 8 千 981 円が支給され、平成 30 年 7 月 13 日に父親の銀行口座に振り込まれた。</li> <li>・所管課では、父親が受給した年金と同額の生活保護費（平成 29 年 11 月分～平成 30 年 7 月分）の返還を求めた。</li> <li>・返還額のうち 26 万 5 千 988 円（平成 29 年 11 月分～平成 30 年 4 月分）については平成 30 年 9 月 18 日に父親が支払った。</li> <li>・平成 30 年 10 月 8 日に父親が死亡し、生活保護費の返還額の残り 13 万 2 千 993 円（平成 30 年 5 月分～7 月分 *生活保護費との相殺後では 12 万 8 千 115 円）が未払いとなった。</li> <li>・父親の年金の未支給分（10 月分）4 万 4 千 330 円が、遺族あての給付として平成 31 年 1 月 15 日に申立人の銀行口座に振り込まれた。</li> <li>・平成 31 年 1 月 15 日に、申立人は父親の生活保護費の返還額の残り 12 万 8 千 115 円を支払った。</li> <li>・所管課では、申立人の銀行口座に振り込まれたこの未支給年金について、申立人の収入（平成 31 年 1 月分）として認定し、申立人に対して生活保護費 4 万 4 千 330 円（平成 31 年 1 月分）の返還を求めた。</li> </ul> <p>申立てに係る苦情、納得できないという内容は、申立書の理由や聞き取りから</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・父親の年金手続が担当者 A により勝手に行われたこと</li> <li>・遺族年金は、父親の生活保護費の返還に充てたものであり、申立人自身が使ったものではないのに、申立人の収入と認定されたこと</li> <li>・遺族年金を父親の生活保護費の返還に充てることについては、事前に担当 B に話をしており、市の職員（担当 B や上司）にそのことを説明し苦情を言っても、市側の説明をするばかりで、自分の話を聞いてくれないこと</li> </ul> <p>であって、当審査会では、この 3 点について検討した。</p> <p>1 父親の年金手続が担当者 A により勝手に行われたとの苦情について</p> <p>生活保護法（以下「法」という。）では、生活保護は、生活困窮者があらゆるものを活用してもなお最低限度の生活を維持できない場合に限り行われるものであり（法第 4 条）、年金を受けることができる場合には、その利用に努めさせることも定められており（次官通達第 6）、実施機関である市は必要な指導又は指示をすること</p>
----------------	--

	<p>ができ（法第 27 条）、被保護者はその指示に従わなければならない（法第 62 条）と定めている。</p> <p>このようなことから、担当 A は、父親から委任を受けて年金手続を取ったものであり、申立人の知らないところで手続がなされたとしても、問題となるものとは認められない。</p> <p>2 遺族年金は、父親の生活保護費の返還に充てたものであり、申立人自身のために使ったものではないのに、申立人の収入と認定されたとの苦情について</p> <p>父親の預貯金、未支給年金等の財産と生活保護費の返還義務については、平成 30 年 10 月に父親が亡くなったことにより、申立人が相続したものと認められる。</p> <p>父親の未支給年金は、遺族あての給付として申立人の銀行口座に振り込まれたものであり、申立人が受給した未支給年金は申立人の収入と認定されるため、同額を返還しなければならないものとされている（法第 63 条）。</p> <p>したがって、受給した未支給年金を申立人自身のために使わなかったからといって返還義務が免除されるというのではなく、申立人に対して生活保護費の返還を求めた所管課の対応に問題があるとは認められない。</p> <p>3 遺族年金を父親の生活保護費の返還に充てたことは担当 B に話をしており、市の職員（担当 B や上司）にそのことを説明し苦情を言っても、市側の説明をするばかりで、自分の話を聞いてくれないとの苦情について</p> <p>申立人が主張している「遺族年金は父親の生活保護費の返還に充てた」という説明については、その事実が資料の提出等により確認できず、そもそも法の諸規定からすると、返還義務を免除することはできないものであり、所管課としてもこの説明を繰り返さざるを得ず、対応として問題があるとは思われない。</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 元年 6 月 24 日</p>

## 2. 松くい虫防除の農薬の空中散布をいっさいやめてほしい。

<p>苦情申立て の趣旨</p>	<p>松くい虫防除の農薬の空中散布をいっさいやめてほしい。</p>
<p>苦情申立て の理由</p>	<p>スミパイン MC 剤（農林水産省登録農薬）は人体に害を及ぼす薬剤である。人が飲めないものを、無人ヘリコプターを操縦して上空から散布する訳なので、子どもたち、地域住民、作物に影響を及ぼし、大迷惑である。地域住民全員の署名と印鑑が必要となるが、地域住民は大反対である。</p> <p>チラシに「交通規制（国道 N 号線）一部片側交互通行」と書かれているがでたらめで、地域住民の民家に車を停めてやっていた。</p>

	<p>①自分の家にも、周辺にも畑・作物に散布していた。3年前から無責任な行為と行動。家から外に出ようとすると注意される。</p> <p>②子どもたちの小学校の登校に影響を及ぼす。</p> <p>③チラシの注意事項に「車両は塗装を傷める」と書かれているが、自分の家のように車庫のない駐車場もあるので影響を及ぼす。</p> <p>④チラシに「薬剤が掛かった場合すぐに石鹸水で洗ってください」と書かれていて、人体に害を及ぼすものであり、子どもたち、地域住民に大変迷惑を掛けている。</p> <p>地方公務員は、国民、市民の命を守る使命と義務がある。無責任である。人の命をどのように考えているのか、いい加減すぎる。刑法に触れ、処罰の対象である。責任をとってもらいたい。人体に害を及ぼす薬剤を散布する犯罪である。虫にもいろんな虫がいる。ぜいたくだ。</p>
受 理 年 月 日	令和 元年 5 月 31 日
所 管 課	農林水産部農林政策課, B区産業観光課
調 査 の 結 果	所管課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>申立人の申立てに係る「松くい虫防除の農薬の空中散布」は、森林病虫害等防除法に基づき、森林病虫害等を早期に、かつ徹底的に駆除し、及びそのまん延を防止し、もって森林の保全を図ることを目的としてなされているものである。</p> <p>県内における松くい虫による被害は、昭和 63 年度には 40,459 m<sup>3</sup>となったが、被害対策により約 6,000 m<sup>3</sup>まで減少した。下越海岸松林において平成 20 年から薬剤散布を一時的に中止していたことなどから、平成 25 年度には調査開始以来最大の 41,310 m<sup>3</sup>を記録した。</p> <p>そこで今回実施のような無人ヘリによる薬剤の空中散布を含む被害対策を徹底することになり、平成 26 年度以降には被害が減少に転じている。</p> <p>使用薬剤については、農薬を使用する者が遵守すべき基準を定める省令及び環境省水・大気環境局長通知「住宅地等における農薬使用について」に従うとともに、散布方法については、農林水産航空事業実施ガイドライン及び空中散布における無人航空機利用技術指導指針に従って行われている。</p> <p>松くい虫防除の実施にあたっては、森林病虫害等防除法第 7 条の 2 第 1 項の規定に基づく「防除実施基準」に従い、地域住民等を含む関係者で構成される安全対策協議会を通じて地域住民等関係者の理解と協力を得て行っており、地域住民には事前にチラシ配布等により周知し、受託業者には交通規制・気中濃度測定・監視を義務付けている。</p> <p>これらの点において、所管課による松くい虫防除薬剤の空中散布に問題は認められ</p>



	<p>なかった。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p> <p>なお、申立人は以前に散布した薬剤が家や車に掛かった旨を主張していることから、薬剤散布に当たっては、民家に掛からないよう、一層の配慮を望むものである。</p>
苦情等調査結果の決定年月日	令和 元年 7月 22日

### 3. 公示文書の写しの請求・交付の際、差別的発言を職員が公然と行った。

苦情申立ての趣旨	公示文書の写しを請求，交付された際，「こだわり」「新潟市民の税金」と差別的発言を職員が公然と行ったが，人権を守ることを心がけてほしい。
苦情申立ての理由	B区地域総務課において，公示文書の写しを請求し，交付された際，「こだわり」「新潟市民の税金」と差別的発言を職員が公然と行った。
受理年月日	令和 元年 5月 31日
所管課	B区地域総務課
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，申立人に申立内容等について書面により確認を行うとともに，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>調査の結果，当審査会では次のとおり判断した。</p> <p>申立人のいう「こだわり」とは，申立人からはそれまで掲示文書のコピー請求に際してコピーの汚れ等を指摘して何度もコピーのやり直しを要求したことや掲示板に関する要求が多数なされてきたことを，所管課職員が指摘したことを指すものと思われる。</p> <p>「こだわり」という表現を所管課が用いたかは定かではないが，申立人が掲示文書のコピーを繰り返し請求したり，掲示板に関する要求を多数行ってきた事実が認められた。</p> <p>コピー請求については，コピー機のはこりやプリンタトナーの微細な汚れを理由として所管課に何度もコピーのやり直しを要求したことが認められ，そのことは印刷品質への「こだわり」と言えることであって，仮に「こだわり」という表現を用いたとしても，そのことをもって申立人に対する差別的発言であるとは認められない。</p> <p>申立人のいう「新潟市民の税金」とは，申立人の請求に応じてコピーのやり直し等を行うことについて，少額とはいえ経費が掛かっており，それは全て市民の税金で運営されているから，税金を無駄にする後出し要求には対応できない旨，所管課職員から言われたことを指すものと思われる。</p> <p>この点に関しては，所管課では，僅かな取り扱い差や軽微な点について事務の手</p>

	<p>戻りの要求に対して全て応じることは、市政の停滞を招き市民に損害を与えることになるので、毅然とした対応を取らざるを得なかったということであり、差別的発言であるとは認められない。</p> <p>なお、「差別的発言を公然と行った」とあるが、他の部署の職員の面前での発言については、閉庁後のことでもあり「公然」とは言えないものとする。</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 元年 8月 19日

#### 4. A小学校の施設管理、運営等を適切に行ってほしい。

苦情申立ての趣旨	A小学校の施設管理、運営等を適切に行ってほしい。
苦情申立ての理由	<p>A小学校（以下「小学校」という。）のプール監視員が、お互いのプライバシー保護のために設置された柵から顔を出している。昨年、教育委員会に対し改善を求めたところ、「児童の安全は確保できるので、監視イスの置き場を変える」との回答を得たが、今年も改善されていない。また、この監視イスは、風が吹くとあおられる。イスの上部は常に柵を越えているので、風の強い日は大変危険な状態になるが、小学校は放置している。</p> <p>小学校のグラウンドの利用。住宅側で大きな音や声を出す。土日はサッカー等で多くの親子が来て住宅側で遊んだりしながらグラウンドにいる。見る、見ないに関わらず、部屋に向かって視線があるのはストレスになる。小学校改修前は樹木があり、お互いの視線を感じることはなかった。指導員は怒鳴ることが多い。子供たちは大きな声を出し練習に励んでいるが、他の小中学校等も利用し負担を軽減してほしい。</p> <p>適切な駐車場の管理。小学校に用事のない人が駐められないようにすると約束していたが、土日、夜間も自由に入出入りできる状態にある。公平性が保たれるよう適切に管理いただきたい。</p>
受理年月日	令和 元年 6月 7日
所管課	教育委員会学校支援課，地域教育推進課，施設課
調査の結果	所管課に非は認められない。
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状況の確認を行い、申立てに係る苦情内容について検討した。</p> <p>1 プール監視台（監視イス）について</p> <p>プールのある屋上周囲には、高さ 1.8m～1.95m の目隠しパネルが設置されており、普通であれば大人でもパネルの上から顔を出すことはできず、プールから申立人居住のマンション（以下「マンション」という。）の5階以下を直接見ることはできない。</p>

	<p>プール監視台は、当初（平成 28 年頃）、マンションに向かって設置されていたようであるが、現在はマンションを背にした配置になっており、風が吹くとあおられて危険とのことから、監視台にロープを掛けて壁面に固定するなど、プライバシーや安全面に配慮した設置となっており、申立人が指摘するような「改善されていない」「放置している」とは言えない。</p> <p>2 グラウンドの利用について</p> <p>土日のグラウンド利用は、子どもの健全育成を図るために学校施設を開放しているもので、利用者は、小学校校長の許可を得て、施設（グラウンド）を利用している。</p> <p>申立人は「見る、見ないに関わらず、部屋に向かって視線があるのはストレスになる」「指導員は怒鳴ることが多い。子どもたちは大きな声を出し練習に励んでいる」と指摘しているが、マンションが小学校より後に建築されたこと、小学校とマンションの位置関係（市道を挟んでおり約 20m 離れていること、改修前よりもグラウンドとの距離が遠くなっていること）等を踏まえると、グラウンドを子どもたちに利用させていることが不適切であるとは言えない。</p> <p>3 駐車場の管理について</p> <p>駐車場について、土日・夜間も自由に出入りできる状態であり、適切な管理をせよとの苦情であるが、当該苦情内容については、苦情申立人自身の利害を有しないものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 2 号に該当し調査をしない。</p> <p>なお、駐車場については、利用者への許可証の交付、駐車場出入口へのチェーンの設置などにより、適切な管理を行っているとのことである。</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 元年 7 月 11 日</p>

5. 空き家への下水道負担金の賦課と私有地内堀の公費による補修について。

<p>苦情申立て の趣旨</p>	<p>空き家が増える過疎高齢化集落内への下水道工事とその費用の無差別賦課徴収の不合理性と、一方で私有資産への法的根拠のなき公費流用の不当性の解消と是正を求める。</p>
<p>苦情申立て の理由</p>	<p>1 申立人はA区B地区に先祖伝来の家屋敷 400 坪を所有しているが、永年空き家状態で空き巣やコソ泥にも入られて狐狸の巣同然のところ。この度平成 30 年 9 月から同年 12 月までの工期で行われる「C処理分区枝線D下水道工事」に伴う私に対する受益者負担金の賦課額が金 40 万円相当と市担当職員から説明を受けました。当初から空き家に下水道は不要との現実を鑑みて、その旨を市下水道事務所へ申し渡していましたが、担当職員等は法律を盾にして通り一遍の答弁で、彼等 4 人が連れだって B 地区へ来て、まるで押し売り、押し込みまがいの徴収取立予告をして行き</p>

	<p>ました。金 40 万円があれば、私は 1 年間生活ができます。とても当該賦課金の負担までは及びません。これは私が生活を防衛するため何人からも侵害されない基本的権利であると心得ます。</p> <p>2 本件下水道工事対象道路の向い側はE氏所有の邸宅屋敷で、道路境界上に存在する塀、石垣の一部について永年経過と現状放置により多少劣化が認められても、本件下水道工事作業に直接的危険性までは客観的に認められない旨等、工事業者責任者から証言を得ています。担当職員が事前に現場視察に来てE氏関係者と談合して、業者をして市の公費を以って修復させました。その法的根拠を問えば、当該職員は「主観的判断でやった」と答弁したのみで、ついにその法的根拠を示すことはありませんでした。右事実関係は、工事業者の告白と担当職員からの対面返答により両者の言動が一致しており事実です。</p> <p>3 ちなみに、去る 6 月 29 日付け新聞の記事に、村上市では震災家屋の被害屋根瓦の補修費の一部を、市の「制度設計」に基づいて補助するが、塀、石垣等については制度設計に当たらず、あくまで個人負担に委されているとのことでした。新潟市では、何ら法的根拠の無いまま一職員の単なる「主観的判断」のみで市民の血税である公費を、いとも簡単に私有資産へ流用することが可能なのでしょうか、申立人が最も疑念とする所であります。</p> <p>4 よって申立人は、不公正不可解要素が混在する本件下水道工事費の受益者負担には承服しかねる故以です。</p>
受 理 年 月 日	令和 元年 8 月 5 日
所 管 課	下水道部G地域下水道事務所
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、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家への下水道整備に係る受益者負担金の賦課について</li> <li>・他者の所有する私有地内にある塀、石垣の公費による修復工事について</li> </ul> <p>であって、当審査会ではこの 2 点について検討した。</p> <p>1 空き家への下水道整備に係る受益者負担金の賦課について</p> <p>申立人の苦情は、建物を利用しておらず、下水道は不要であるので受益者負担金の賦課に納得できないというものである。</p> <p>しかしながら、申立てにかかる空き家のある土地については、都市計画法第 75 条の規定に基づいて定められた新潟都市計画下水道事業受益者負担に関する条例に基づき、平成 31 年 4 月 1 日付けで新潟市長より告示された区域となっている。</p> <p>所管課が申立人に対して受益者負担金の内容説明等を行ったことは、上記条例及</p>

	<p>び」同条例施行規則の規定に基づくものであり、何ら問題は認められない。</p> <p>2 私有地内にある塀、石垣の公費による修復工事について</p> <p>申立人の苦情は、申立てに係る空き家向い側の他者が所有する私有地内にある塀、石垣の公費による修復工事について不当だというものである。</p> <p>しかしながら、当該苦情内容については、苦情申立人自身の利害を有しないものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 2 号（苦情の申立ての原因となった事実について申立人自身の利害を有しない場合）に該当し調査対象外であるため。</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 元年 9 月 19 日

#### 6. 職員が適切な対応をしなかったため市民税の減免を受けられなかった。

苦情申立ての趣旨	<p>職員が適切な対応をしなかったため市民税の減免を受けられなかった。必要な制度が受けられなかったことに対して、市として謝罪と弁償、平成 30 年度市民税の減免をしてほしい。</p>
苦情申立ての理由	<p>私は、2018 年 7 月に市民税の納付相談に行きましたが、市職員の迷惑な態度により、納付困難者の対象であったにも拘わらず、必要な制度が受けられませんでした。具体的には、2018 年 7 月に市民税の減免申請をするために A 税務センターに行ったところ、窓口の職員から新潟市役所の納税課職員 B に内線電話を回され、私の話を聞くこともなく、何の説明もなく、一方的に「分割で払ってください」と威圧的な態度で強要されて少額のお金を支払わされました。とても不快で怖い思いをしたので、また相談に行こうと思う気持ちも起こらなくなっていたのですが、失業状態が長く続いており、納付が非常に困難であったため、2019 年 2 月に減免を希望する手紙を納税課職員 B、C 宛てに郵送したところ、納税課職員 B から電話があり「払えないのであれば、親に払って貰って下さい」「世帯の収入で減免するかどうかを決める」などと、一方的に威圧的な態度で再度分割納付を強要され、最終的には減免申請について「こちらでは分割納付しかできません」と言われました。相談する場所が担当課ではないと分かっているにもかかわらず威圧的な態度を取っていたこと、「所得が皆無であり、非自発的失業のため生活が困難になり納付が困難である」という制度の必要条件を満たしているにも拘わらず、私の相談に対する市職員の考慮のない対応に対して、とても憤りを覚えました。とても不快な気持ちになりました。その翌日、A 税務センターの職員 D から「申請期限が過ぎているためできない」と言われ、誠意のない態度にとても不快な気持ちになり、また憤りを覚えました。</p> <p>職員それぞれが、必要で適切な対応を行っていれば、今回のようなことにはなり</p>

	<p>ませんでした。市の職員が必要な対応を行わなかったために、市民が必要な制度を受けられなかったことに対して、新潟市としては弁償と平成 30 年度市民税の減免をしてほしいです。それがその職員の行った仕事です。社会人であれば、その責任を取ってほしいです。また今後このような対応を受けないために、市職員の対応を改善してほしいです。</p>
受 理 年 月 日	令和元年 8 月 14 日
所 管 課	財務部市税事務所市民税課，納税課
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>本申立てで、申立人が苦情としているものは、2018 年 7 月及び 2019 年 2 月の相談に関してのものであり、当審査会ではこの点について検討した。</p> <p>1 2018 年 7 月の相談に関する苦情について</p> <p>2018 年 7 月の相談に関する苦情については、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、調査しない。</p> <p>2 2019 年 2 月の相談に関する苦情について</p> <p>(1) 申立人は納税課に対して、所得が少ないのに課税されたことについて不満を述べ、減免を求めたが、納税課は納税・滞納等に関する業務を担当する部署であり、減免については申請期限が過ぎていたため申請できないことは明らかで、納付方法などを申立人に説明したことはやむを得なかったものと言える。</p> <p>また、このときの職員の態度が「威圧的であった」とのことであるが、「対応が威圧的であった」との事実は認めることができなかった。</p> <p>(2) A 税務センターでの相談では、職員から「世帯の収入で減免するかどうかを決めると」「家族を扶養にすればいいのではないか」等と言われ、「誠意がなかった」とのことであるが、市県民税の減免事務処理要綱において「生活が著しく困難であると認めるもの」の判断は世帯単位で行うものと定められており、「世帯の収入で減免するかどうかを決める」との職員の発言は要綱の定めに従ったものである。</p> <p>また、「家族を扶養にすればいいのではないか」との言葉は、扶養親族追加の申告をすることで税額が減額になる旨のアドバイスであり、これを受けた申立人が扶養親族の追加を申告したことにより、平成 30 年度の税額が減額され、滞納がなくなって、督促も止まった。</p> <p>結果として、申立人が希望した「減免」は提出期限や世帯収入からできなかったが、職員のアドバイスによって、扶養親族の追加という別の方法を取ることで申立人の希望が実質的に実現されており、職員の対応に「誠意がなかった」とは言えないものである。</p>

	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 元年 10 月 7 日

**7. 建築基準法 42 条 2 項道路内にある塀について除却を命ずるよう求める。**

苦情申立ての趣旨	<p>A 区 B 町にある建築基準法第 42 条第 2 項道路内に存在する構築物(塀)について、敷地の所有者及び工事監理者に対して、建築基準法第 9 条に基づき除却を命ずるよう求める。</p>
苦情申立ての理由	<p>1 建築基準法第 42 条第 2 項道路指定</p> <p>A 区 B 町 2050 番 1 の地目は「公衆用道路」とされ、市により建築基準法第 42 条第 2 項の道路指定がなされている。(以下「本件道路」という。)</p> <p>申立人は、同区 B 町 2051 番 2, 同 2050 番 3 及び 2050 番 5 の地上に居宅を所有し、本件道路を使用しているものである。</p> <p>2 A 区 B 町 2050 番 8 所在の敷地及び地上建物は、C 氏が所有するものであるが、平成 13 年 7 月に新築したとの保存登記を行い、当該建築に際して F 指定確認検査機関により建築確認(平成 13 年 2 月 1 日)と完了検査(平成 13 年 8 月 3 日)が行われているものである。</p> <p>上記 2 の建築確認の際には、道路反対側境界から 4m の幅をみなし道路として「建築物後退」(いわゆるセットバック)をさせることが建築の条件とされていた。前記建築確認申請によれば、既存道路幅は 2.25m であり、1.75m 後退することを条件として建築確認を得ている。</p> <p>ところが、現在、同氏の敷地には、本件道路にブロック塀が設置されたままである。このブロック塀は、上記みなし道路内に建設してあり、前記建築条件に違反し、結果的に建築基準法第 44 条第 1 項本文の「建築物又は敷地を構成するための擁壁は、道路内に、又は道路に突き出して建築し、又は築造してはならない。」との法令に違反しているものである。</p> <p>3 特定行政庁 新潟市長への処分等の求め申出</p> <p>建築基準法、都市計画法は、都市の健全な発展と秩序ある整備を図り、緊急時の緊急車両の出入りの確保等、国民の生命、健康及び財産の保護を図るために最低限の基準を設定しているものである。</p> <p>建築基準法上の特定行政庁は、同法第 9 条に基づき、当該建築物の建築主、工事の請負人等に対して是正措置を命ずることができるとされ、これは、公法上の義務に属するものである。</p> <p>申立人は、平成 29 年 9 月 14 日付けで特定行政庁である新潟市長に対して、行政手続法第 36 条の 3 並びに新潟市行政手続条例第 36 条の規定により「処分等の求め</p>

	<p>申出書」を担当課に提出し、同日、受領された。</p> <p>4 特定行政庁 新潟市長の職務懈怠</p> <p>建築基準法は、都市計画区域内では、建築物について幅員 4m以上の道路への接道を義務付けており、都市計画区域内に指定された時点でこれを満たさない道路についても、いわゆる「みなし道路」として接道義務を尽くしているものと認めるが、当該道路に接する建物を新築する場合等には、4mの幅員を確保させるため、いわゆるセットバックを建築の条件としている。</p> <p>本件前記建物は、これらの条件を前提として建築が許可されているにもかかわらず、それを遵守せずに、みなし道路上にブロック塀を放置しているものである。</p> <p>然るに、「処分等の求め申出書」を受領後 2 年以上経過するに至っても是正されることなく、現場は依然として、前述のまま放置されている。</p> <p>これは公務員として、その任務を著しく懈怠するものであり、その旨の意見を発出されることを求めるものである。</p> <p>尚、本件申立てに係り、念のため次の事項を申し添える。</p> <p>(1) 本件建築確認と完了検査は民間機関により行われているが、「指定確認検査機関の事務は市が責任を負う」と最高裁が決定している。[事件番号 平成 16 年（行フ 7 号） 事件名 訴えの変更許可に対する抗告棄却決定に対する許可抗告事件 平成 17 年 6 月 24 日]</p> <p>(2) 本件道路中心線について</p> <p>本件道路は、鍵の手の袋路状道路で、道路に接面する 5 軒で共有する私道である。底地は旧地番が 2050 番と 2051 番であったが、現在は 6 軒に分割され、1 軒は本件道路に面せず、市道のみ面にしている。</p> <p>本件道路南側対向地は、旧地番が 2049 番で、3 軒に分割され、本件道路を利用することを要していない。このことから、旧 2049 番に対向する中心線は、対向境界から 2mで確定するものである。このことは、平成 22 年 10 月 18 日付け 新建第 431 号の 2 文書名「A 区 B 町 2050 番地 7 地先の法 42 条 2 項道路の資料」でも確認できる。</p> <p>(3) 改定版新潟市建築行政マネジメント計画では、</p> <p>「Ⅱ 具体の取組内容 4 違反建築物等への対策の徹底 市民の生命、健康及び財産を保護するため、関係機関と連携し、違反建築物を把握するとともに、違反建築物対策を計画的かつ強力に推進する」としている。</p>
受 理 年 月 日	令和元年 10 月 9 日
所 管 課	建築部建築行政課
調 査 の 結 果	所管課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>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」が作成されており、本件についてもこれに従って手続きを進めている。</p> <p>所管課では、申立人からの通報を受け、すぐに現地を確認するとともに、所有者からのヒアリングの実施、記録の確認等による調査を行っている。</p> <p>調査により、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人が土地分譲を受けた昭和 43 年当時、既にブロック塀が存在していたこと</li> <li>・平成 13 年に建物が建て替えられたが、その際にブロック塀は撤去されるべきであったこと</li> <li>・建築計画概要書にはブロック塀の記載がなかったためか、建物建替え後も撤去されないまま残ったこと</li> </ul> <p>等が判明したが、当時の完了検査資料については保存期間経過により廃棄されていたため、経緯・事情等の詳細は不明である。</p> <p>いずれにせよ、現状の当該ブロック塀は、建築基準法に違反する建築物であることは明らかである。</p> <p>そこで、所管課では、平成 30 年 5 月、所有者に対して、「除却を要するものであり、早急に是正するよう」指導を行い、その後も改善が見られないため、平成 31 年 3 月、再び所有者に対して指導を行っていることが確認された。</p> <p>したがって、所管課が事態を放置しているものとは認められない。</p> <p>違反建築物に対する指導にあたり、本件では、当該道路の幅員は 2.25m ではあるが、歩行通行には支障がないこと、防火避難関係規程の違反ではないこと、第三者への重大な生活利益の侵害まで生じていないこと等から、今のところ是正措置命令（建築基準法第 9 条第 1 項）には至らないものと判断していることが認められた。</p> <p>以上のことから、所管課の対応が、申立人の指摘する「公務員として、その任務を著しく懈怠するもの」とは認められない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p> <p>なお、所管課においては、当該ブロック塀の除却、是正に向けて指導を続けてもらいたい。</p>
苦情等調査結果の決定年月日	令和 元年 12 月 2 日

8. 固定資産税延滞金に係る催告、差押予告があったが、覚えのないものである。

苦情申立ての趣旨	<p>本年 9 月と 10 月に、固定資産税の延滞金に係る催告と差押予告があったが、5 年以上過去の覚えのないものなので、厳密に調査をしてもらいたい。</p>
----------	---

<p>苦情申立ての理由</p>	<p>平成 26 年 7 月 31 日の納期限の延滞金 3,100 円の催告が、本年 9 月 19 日に郵送で届いた。また、差押予告通知が、本年 10 月 17 日に郵送で届いた。</p> <p>固定資産税納付については、過去において市から請求が故意に未調査のまま、住宅用地特例をかけずに高額な固定資産税を課せられ続けた事案があったため、それまでの口座自動引き落としを廃止して、その都度現金にて金融機関に納付してきたものである。口座残高不足で督促を受けた時は、その都度納付してきている。</p> <p>不審なる差押通知である。</p>
<p>受理年月日</p>	<p>令和元年 10 月 21 日</p>
<p>所管課</p>	<p>財務部市税事務所納税課</p>
<p>調査の結果</p>	<p>所管課に非は認められない。</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うとともに、申立人から聞き取りを行った。</p> <p>平成 26 年度固定資産税第 2 期分（以下「本税」という。）について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・納期限は平成 26 年 7 月 31 日であること</li> <li>・平成 26 年 8 月 29 日に督促状が発送されたこと</li> <li>・平成 27 年 5 月 1 日に催告書と納付書（再発行）が発送されたこと</li> <li>・平成 27 年 5 月 12 日に本税が納付されたこと</li> </ul> <p>が認められた。</p> <p>また、本税に係る延滞金について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 27 年 5 月 20 日に納付書が発行・送付されたこと</li> <li>・平成 27 年 10 月 6 日に催告書が送付されたこと</li> <li>・平成 28 年 7 月 11 日に催告書が送付されたこと</li> <li>・平成 30 年 6 月 15 日に催告書が送付されたこと</li> <li>・令和元年 9 月 17 日に差押等の滞納処分を行う場合がある旨が記載された催告書が送付されたこと</li> <li>・令和元年 10 月 15 日に差押予告通知書が送付されたこと</li> <li>・調査時点において延滞金は支払いがなされていないこと</li> </ul> <p>が認められた。</p> <p>申立人は、平成 26 年以降の固定資産税については、初回に送付された納付書では支払わず、督促状が届いてから支払いをするようにしていたと述べている。</p> <p>督促状は滞納した者に対して送付されるものであるが、申立人は、平成 26 年度固定資産税について、納期限を徒過し、延滞していたという状況が生じていたことが認められた。</p> <p>納期限を徒過した場合には、地方税法にもとづき、納期限の翌日から納付日までの期間の日数に応じて計算された延滞金が加算されることになる。利率については</p>

	<p>同法、同法附則、租税特別措置法に定められている。</p> <p>本件では、申立人は、納期限である平成 26 年 7 月 31 日までに支払いをしなかったため、同年 8 月 1 日から延滞金が発生することとなり、申立人が本税を納付したのは平成 27 年 5 月 12 日であるから、平成 26 年 8 月 1 日から平成 27 年 5 月 12 日までの期間の延滞金が加算され、その額は 3,100 円であることが認められた。</p> <p>催告書や差押予告通知書は、督促状の送付を受けてもなお支払いがなされない場合に発送されるものであり、本件はこれに該当するものであることが認められる。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果の決定年月日	令和 元年 12 月 2 日

### 9. 母を自宅介護したいので、母と通帳とお金を返してほしい。

苦情申立ての趣旨	母を自宅介護したいので、母と（とられた）通帳と使途不明金 195,000 円を返してほしい。
苦情申立ての理由	<p>母（A）は、6月9日頃具合が悪くなり、11日に私（B）が救急車を呼び、D病院に運ばれた。主治医から「脱水」と聞かされたが、しばらく目が開かず長期入院に。話せるようになったが、しばらくまともに歩けず、紙おむつをした状態だった。寝たきりの時、介護認定を受け、8月15日頃「5」との書類が届く。5階の相部屋にいたが、7月に7階リハビリの相部屋になる。入院してすぐ（私は希望していたわけではないが、病院相談室職員のE（以下「相談室E」という。）とともに、区役所にタクシーで行くことになり）、生活保護の用紙を書いて出しました。2人きりで、収入はほぼ母の年金しか無かった。若い頃は、相当面接を受けたが、山程断られていた。「少しでも楽になれば」と思い、母と私の名で書類を書き、後日認められたが、区役所保護課の担当F（以下「保護担当F」という。）いわく「お母さんの年金は多い方です」と。なので、1カ月1万4千円～後に1万2千円くらいしか収入として増えなかった。エアコンは安いモデルだが、買うお金を出してもらった。母が入院したが、（2、3日はあっても）長期は初めてで、わけがわからない毎日だった。書類は山程来るし、バスタオルは1回の入浴で3枚使用し、手洗いのため大変だった。病院で、介護施設Gという所のケアマネジャーのH（以下「ケアマネH」という。）を紹介される。ケアマネジャーという言葉は今まで知らなかったので「この人に頼めば何かしてくれるのか」と思いました。他のケアマネジャーの紹介はなかった。ところが、最初から介護施設Iの名前ばかり、このケアマネHが言っており、自宅での介護には熱心でなかった。弱気になって施設に頼もうかとも一時思い、商業施設Jの反対側の飲食店Kのかなり奥にある「介護施設I」の案内の紙をもらって見て話を聞いた。「差し入れはダメ、外出も施設の外はダメ、後見人が必要」との事で、自由</p>

が無く（母ともっといたいと思ったのと、後見人はトラブルも多いと読んだので）かわいそうだと思い、思いきって断って、相談室 E にも「自宅にしたい」と早々に言った。その後、何とかケアマネ H から、トイレ、手すり、ベッドなどのカタログを見せてもらう。後で（9月30日、区役所会議室で、区役所健康福祉課の担当 L（以下「担当 L」という。）から「ケアマネ H とは契約していない」と言われた）、契約の事（有無）を言われたが、9月30日まで区役所健康福祉課の担当 M（以下「担当 M」という。）や担当 L からも、相談室 E からも、ケアマネ H からも「契約の必要がある」とは全く言われなかったもので、知らなかった。だから、今までケアマネジャーはいなかった。今もいないと思います。後に8月26日に、大型商業施設 N に手すりを探しに行った時、ケアマネ H から電話があって、その時（何もしないと思いつつ）ベッドなどを頼んだが、その後は未連絡。トイレはネット通販で買い、おむつは近所で買って用意してあった。7階に移ってから、病院でおむつ替えの練習をして、リハビリの見学もしました。母は、上段の歯が（前あたり）1本くらいしかないで、プリンやゼリーなどの差し入れもしていた。病院からはその2つくらいで、「入院診療計画書」にあるような「在宅サービスの調整」などの話は無いまま8月最終週になった。26日には「（退院が）もうすぐだね」と。28日夕方には、ゼリーなど一度に全部食べようとするので、「ちょっと待て」と私が言うと、「2日かけて食わんとダメだ、また今度な」と、これが最後に聞いた母の言葉です。その後、トイレに付き合ったが、（歩ける事は何とか出来るが）手すりが無いと不安な感じだった。8月29日朝に、電話でいきなり「母が退院して施設に入った」と言われた。退院日は8月30日の予定だった。「家にこれから行く」と言われ、包括支援センターの女の人と担当 M と担当 L が10時頃来た。ただただびっくりしているだけの私に、担当 M が「教えないし、会わせない」と、ぶっきらぼうに一言。担当 L が「整っていないから（ベッドの事らしい）」と。しかしケアマネジャー不在の、何もわからない状態で、私一人ではムリがあるのは当たり前で、ハメられた気分だった。その後、今まで3回区役所で話をしたが、どうやら私をぎやく待女に仕立て上げて、会わせないのを狙っている感じで、のらりくらりして、全く母を返したり、会わせる様子が無い。私は今まで、母と2人暮らしで、家事をほとんどやり、欲しい物は出来るだけ買って来ました。（母に）注意する事はあったが、ぎやく待はしていない。むしろ昔（小学生時代）は、母が頭を（思いきり）たたいたりしていた。通帳は8月29日にも要求してきて「出さないと新しく作る」と。後日、1万5千円を入れて、（顔も見たくない為）保護担当 F から渡してもらった。二言目には「帰りたくないと言っている」「会いたい人はいないと言っている」と担当 M が言って、会わせようとしな。だいたい「母本人」の意思確認、健康状態の確認をして何が悪いのでしょうか。住民票も移したらしく、転居届も郵便局に勝手に出していて、請求書だけ渡

してきている。9月30日には、封を切って「督促状が来ています。早く払わないと止められるよ」と担当Mが言って、ガスなども（ハガキをわざわざ）開いて渡してきた。その時（お金が全くない為）紙おむつ業者O（以下「業者O」という。）からの紙おむつ代の封筒を「払ってほしい」と渡して、受け取ったので、さすがに払ったのかなと思ったが（1万5千円を入れて通帳は渡しておいた）、10月23日まで払っていない。（業者Oに聞いたところ）11月5日にやっと払ったらしい。2カ月たっても会わせないので、通帳から18万円も下して説明が一切ない為、たまりかねて区長への手紙で数回文句を言っても「本人の希望で施設にいる。この件はこれまでにしたい」とかいう冷淡な返答しかありませんでした。しかし、「たった2人しかいない家族の意思確認もさせないのはおかしい」と。P銀行Q支店の人も、相談室Eも「会う権利はあると思う」と言っていました。500歩くらい譲って、「死ぬまで施設にいたい」と母が言うなら仕方がないですが、区役所と一緒に母を隠して会わせない今の施設でなく、母や母の妹達と話し合っ決めてほしいと思います。相談室Eの書いた紙にあるとおり、母は最初から施設なんて考えてはいなかったと思います。事実「施設に入りたい」なんて聞いていませんでした。大人しいし、イヤと言えない性格なので、（状況上）行くしかなかったと思います。本人希望なら、人さらいみたいに前日に連れていく必要はないはず。本人が会いたいと言っていないとか課長がメールで返事してきた時がありますが、母本人がそう言っているという証拠はありますか。実際、本人の意思確認をさせないように高齢福祉課、区役所が母をかくしている為、私にとって行方不明でしかありません。大変に心配しています。母を引き取って在宅介護したい、というのが希望であります。9月30日、しかし「介護について話し合っていく」と担当Mが言っても、全く先に進んでいません。（私の側に立つ人を入れてとの事でも）11月11日に、やっと電話がきたものの「電気料のフウトウをどうするかなどの内容でしかなく、（とっくの昔に転送する事に決めてあった）すぐ、自分の事を棚に上げて「同じ事ばかり言っているから切る」と。都合が悪くなると「Aさんの通帳」「課長と相談する」と、不誠実な内容であった。9月下旬には、電話してきて、「ケアマネHの役割はお母さんを施設に入れたら終わりです」「カタログはケアマネHが善意で見せた」「ケアマネHからもう連絡は来ないでしょう」などと失礼な発言もしているが、30日に「言っていない」と。私が話をしている途中で自分から電話を切ったのに、「Bさんから切った」と堂々と担当Mがウソを言っていて、全く信用できません。「そろっ」と切って、音がほぼしなかったので、私は切られても5分以上話をしていました。9月30日などは、2人して最初から「ニヤニヤ、ニタニタ」して大変感じが悪く（こちらが困っているのに）、他の人にしてほしくても、毎回担当Mと担当Lが出てきて不快です。11月19日のC区からのメールでは、「母は今面会を望んでいない。ケアマネジャーなら包括支援センタ

	<p>一R に電話してくれ」と課長から来ましたが、「本人（母）」がいない、行方不明状態なのに（自宅に来ると思うので、様子見に）この返事は無いと思いました。このように心無い言動なので困っています。課長も含めて、わざと時間かせぎで「のらりくらり」と不誠実な言動を続けている。11月28日現在、会えていないし、連絡（面会出来るなどの）もありません。</p>
受 理 年 月 日	令和元年 12 月 2 日
所 管 課	C 区健康福祉課
調 査 の 結 果	所管課に非は認められない。
調査結果の理由	<p>苦情申立ての内容は、「施設入所させられた母親を返してほしい」「とられた母親の通帳を返してほしい」「使途不明の母親の年金を返してほしい」の3点である。</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うとともに、所管課から聞き取りを実施するなどにより調査を行った。</p> <p>調査の結果、以下の事実が認められた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同居していた母親が脱水症状に陥りD病院に入院することになった。</li> <li>・同病院では、その際所持金などから生活保護の対象になるものと考え、申立人に生活保護申請を勧めた。</li> <li>・母親と申立人は生活保護を申請し、受給することとなった。</li> <li>・主治医等の病院関係者から母親の要介護状態や施設利用についての説明を行ったが、申立人は母親を自宅に連れて帰り、自宅で介護したいとの意向であった。</li> <li>・母親が施設への入所を希望したことから、その心身の健康の保持及び生活の安定のため、老人福祉法に基づく対応として施設に入所することとなった。</li> <li>・母親の通帳は母親の所有する物であり、申立人が使途不明と訴える年金については、この施設入所に係る費用に充てられた。</li> <li>・母親の施設への入所により、申立人と母親が別世帯となったため、母親について後見開始の審判申立が行われた。</li> <li>・令和元年 11 月 29 日に、新潟家庭裁判所より母親の成年後見人として S 弁護士が選任された。</li> <li>・母親の通帳については、母親の成年後見人の管理下にあり、所管課では所持していない。</li> </ul> <p>以上のことから、当審査会では申立人の申立てについて次のとおり判断した。</p> <p>母親の施設入所については、要介護の状態や本人の希望を受けて、心身の健康保持及び生活の安定のため、老人福祉法に基づいて適正になされた対応であることが認められた。</p> <p>母親の通帳については、所管課で所持していないことから、「返せ」との申立人の要望には応えられないものである。</p>

	<p>母親の年金については、申立人は「使途不明」と訴えているが、母親の施設入所の費用に充てられており、不正に費消されたとの事実は認められなかった。</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2月20日

## 2 調査しなかったもの・・・9件

### 1. 「法律相談業務委託契約書」に基づいた運営に改善すべき。

苦情申立ての趣旨	「法律相談業務委託契約書」に基づいた運営に改善すべき。
受理年月日	令和元年5月15日
所管課	市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての内容については、既に新行苦第30-56号の2（平成31年2月8日付け）により通知した申立てと同趣旨のものであり、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。
調査しない旨の決定年月日	令和元年5月27日

### 2. 新潟市監査委員は、市と関係のない委員を一人でも加えてもらいたい。

苦情申立ての趣旨	新潟市監査委員は、市と関係のない委員を一人でも加えて、公正中立な監査結果を出すようにしてもらいたい。
受理年月日	令和元年6月12日
所管課	総務部人事課
調査しない理由	申立ての内容は、監査委員の選任に関するものであって、その選任については、地方自治法第196条第1項に基づいて、議会の同意を得て行われているものであるから、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もの）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	令和元年6月24日

3. 児童相談所は面談の打ち合わせどおりに行動してほしい。

苦情申立ての趣旨	児童相談所は面談の打ち合わせどおりに行動してほしい。
受理年月日	令和元年 7 月 5 日
所管課	こども未来部児童相談所
調査しない理由	申立ての内容は、平成 25 年 9 月に発生している事案についての苦情であるから、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。
調査しない旨の決定年月日	令和元年 7 月 11 日

4. 市長への手紙で同一趣旨のものには回答しないなどとするが、キチンとした回答が前提となる。

苦情申立ての趣旨	新潟市は「同一趣旨のお手紙に対して回答しない」、市民病院は「市長への手紙以外の方法により寄せられる質問に対して同一案件、同一趣旨の内容について回答しない」としているが、質問に対してキチンと回答することが前提となる。
受理年月日	令和元年 7 月 10 日
所管課	市民生活部広聴相談課、市民病院管理課
調査しない理由	申立て（苦情）の内容は、市長への手紙等に対してキチンとした回答がないというものであって、審査会において判断すべきものではないことから、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 5 号（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。
調査しない旨の決定年月日	令和元年 7 月 22 日

5. 市は町内会長の虚偽申請を受理し 800 万円という大金を支給した。

苦情申立ての趣旨	市は町内会長の虚偽申請を受理し、800 万円という大金を支給した。
受理年月日	令和元年 7 月 16 日
所管課	—
調査しない理由	申立ての内容は、自治会集会所建設費等補助金について、「町内会長による虚偽申請があった」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。
調査しない旨の決定年月日	令和元年 8 月 8 日



6. 市民病院は「カルテの管理」を適正に行うよう改善を求める。

苦情申立ての趣旨	市民病院は「カルテの管理」を適正に行うよう改善を求める。
受理年月日	令和元年 7 月 24 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、カルテ開示に関しての対応についての苦情であって、個人情報開示を所管する新潟市情報公開・個人情報保護審議会に対して判断を求め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。
調査しない旨の決定年月日	令和元年 8 月 8 日

7. 所有地に埋設された水道管の所有者名義について。

苦情申立ての趣旨	購入した不動産（住宅、アパート）について、埋設水道管の所有者名義の変更が必要と言われたが、不動産の取引（登記）と連動して一括して行えるようにしてもらいたい。
受理年月日	令和元年 8 月 26 日
所管課	水道局 A 事業所工務課，営業課
調査しない理由	申立ての内容は、埋設水道管の所有者名義の変更が不動産の取引（登記）と連動して一括して行えるようにしてもらいたいというものであって、市の制度への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。
調査しない旨の決定年月日	令和元年 9 月 10 日

8. 自治会等事務委託費について適正な契約，執行がされるよう是正を求める。

苦情申立ての趣旨	自治会等事務委託費について適正な契約，執行がされるよう是正を求める。
受理年月日	令和元年 9 月 4 日
所管課	C 区地域総務課
調査しない理由	申立ての内容は、自治会等事務委託契約について、「決算書の提出を求める」「契約に不備がある」というもので、いずれも申立人に直接的具体的な利害（不利益）が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 条第 1 項第 2 号（苦情申立人が苦情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) に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	令和元年 10 月 7 日

### 9. 不正申請が通ったことへの反省と慎重な審査力の発揮。

苦情申立て の趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不正申請が通ったことへの反省と慎重な審査力の発揮</li> <li>・「補助金は容易に受給できる」と公言することへの注意指導</li> <li>・補助金申請の形式（机上）手続きから真相（厳格）審査導入への制度改革</li> </ul>
受理年月日	令和元年 12 月 9 日
所管課	A 区地域課
調査しない理由	申立ての内容は、自治会集会所建設費補助金について、「町内会長による不正申請があった」とのことを前提とした指摘であって、あくまで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。
調査しない旨の 決定年月日	令和元年 12 月 16 日

### 3 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの・・・3 件

\* 取下げ年月日の（\* ）は取下げの申し出のあった日

#### 1. A 堀（背割排水路）の“どぶさらい”を実施してもらいたい。

苦情申立て の趣旨	A 堀（背割排水路）の“どぶさらい”を実施してほしい。
所管課	A 区建設課
受理年月日	令和元年 7 月 23 日
取下げの 決定年月日	令和元年 8 月 8 日 （* 7 月 29 日取下げ）

#### 2. 建築基準法 42 条 2 項道路失格の真意と是正を求める。

苦情申立て の趣旨	建築基準法 42 条 2 項道路失格の真意と是正を求める。
所管課	建築部建築行政課

受 理 年 月 日	令和元年 8 月 19 日
取 下 げ の 決 定 年 月 日	令和元年 11 月 7 日 (*10 月 21 日取下げ)

3. 駅南口駐輪場の看板に貼られたシールを剥がしてきれいにすべき。

苦 情 申 立 て の 趣 旨	駅南口駐輪場の看板に貼られたシールを剥がしてきれいにすべき。
所 管 課	A 区建設課
受 理 年 月 日	令和元年 12 月 27 日
取 下 げ の 決 定 年 月 日	令和 2 年 1 月 20 日 (*1 月 16 日取下げ)

## VI 委員による苦情相談

### ◇相談概要

1	相談日	令和2年2月12日
	相談内容	1) 介護保険サービスに関連して市に提案したが、その際の職員の対応（コスト、労力が掛かるからダメだと相手にしてくれない）に納得できない。 2) 市役所の受けのやり方を見直してほしい。
	処 理	1) 「白黒付きたい訳ではなくこういう苦情があったことを伝えてくれればよい」とのことであったため、所管課に相談内容を伝えた。 2) 提案ということであれば、市長への手紙という方法があることを説明した。
	所 管 課	福祉部介護保険課
2	相談日	令和2年3月9日
	相談内容	地域の団体（老人クラブ）が市の補助金を不正受給しており、市はそのことを知りながら看過し、職務上のチェックを怠っている。
	処 理	相談者の利害に関わらない案件であることから、苦情申立ての対象にならないこと、市長への手紙や住民監査請求という方法があることを説明するとともに、所管課に相談内容を伝えた。
	所 管 課	B区健康福祉課

## VII 審査会の開催状況

### 第1回

日時：平成31年4月11日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 生活保護費と収入について決定内容の撤回を求める <取扱い>
  - 2 平成30年度報告書及び市長報告 <報告, 説明>
  - 3 行政苦情審査会規則及び運営要領の改正 <報告>

### 第2回

日時：平成31年4月25日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 平成30年度行政苦情審査会の状況 <市長への報告>
  - 2 生活保護費と収入について決定内容の撤回を求める <取扱い→調査をする>
  - 3 その他 行政苦情審査会規則逐条解説の修正 <説明>

### 第3回

日時：令和元年5月13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 生活保護費と収入について決定内容の撤回を求める <所管課事情聴取>

### 第4回

日時：令和元年5月27日（月） 午前10時45分～

出席：審査会委員3名, 申立人1名

- 議題
- 1 生活保護費と収入について決定内容の撤回を求める <申立人面談>
  - 2 法律相談業務委託契約書に基づいた運営にすべき <取扱い→調査しない>
  - 3 その他 案件に係る質問への回答 <報告>

### 第5回

日時：令和元年6月10日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 生活保護費と収入について決定内容の撤回を求める <審議>
  - 2 松くい虫防除の農薬の空中散布をいっさいやめてほしい <取扱い→調査する>
  - 3 公示文書写しの請求・交付の際, 職員が差別的発言をした <取扱い→調査する>
  - 4 その他 自己発意調査 <説明>

### 第6回

日時：令和元年6月24日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名, 所管課職員4名

- 議題
- 1 生活保護費と収入について決定内容の撤回を求める <審議>
  - 2 松くい虫防除の農薬の空中散布をいっさいやめてほしい <所管課事情聴取>
  - 3 A小学校の施設管理, 運営等を適切に行ってほしい <取扱い→調査する>

- 4 監査委員に市と関係のない委員を1人でも加えて公正中立な監査結果を出すようにしてもらいたい <取扱い→調査する>
- 5 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 <説明>

#### 第7回

日時：令和元年7月11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2名

- 議題
- 1 松くい虫防除の農薬の空中散布をいっさいやめてほしい <申立人面談>
  - 2 公示文書写しの請求・交付の際，職員が差別的発言をした <所管課事情聴取>
  - 3 A小学校の施設管理，運営等を適切に行ってほしい <審議>
  - 4 児童相談所は面談の打ち合わせどおりに行動してほしい <取扱い→調査しない>
  - 5 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 <提案議題の協議>
  - 6 その他 案件の取扱い <報告>

#### 第8回

日時：令和元年7月22日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 松くい虫防除の農薬の空中散布をいっさいやめてほしい <審議>
  - 2 公示文書写しの請求・交付の際，職員が差別的発言をした <確認事項の報告>
  - 3 市長への手紙で同一趣旨のものには回答しないなどとするが，キチンとした回答が前提となる <取扱い→調査しない>

#### 第9回

日時：令和元年8月8日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 公示文書写しの請求・交付の際，職員が差別的発言をした <確認事項の報告，審議>
  - 2 市は町内会長の虚偽申請を受理し800万円の大金を支給した <取扱い→調査しない>
  - 3 A堀（背割排水路）の“どぶさらい”を実施してもらいたい <報告申立ての取下げ>
  - 4 市民病院は「カルテの管理」を適正に行うよう改善を求める <取扱い→調査しない>
  - 5 その他 案件の取扱い <報告>

#### 第10回

日時：令和元年8月19日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題
- 1 公示文書写しの請求・交付の際，職員が差別的発言をした <審議>
  - 2 空き家への下水道負担金の賦課と私有地内堀の公費による補修 <取扱い→調査する>

#### 第11回

日時：令和元年9月2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5名

- 議題
- 1 空き家への下水道負担金の賦課と私有地内堀の公費による補修  
<申立人面談，所管課事情聴取>

- 2 職員が適切な対応をしなかったため市民税の減免を受けられなかった <取扱い→調査する>
- 3 建築基準法 42 条 2 項道路失格の真意と是正を求める <取扱い→調査する>
- 4 第 21 回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 <報告>

#### 第 12 回

日時：令和元年 9 月 19 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 7 名

- 議題
- 1 建築基準法 42 条 2 項道路失格の真意と是正を求める <申立人面談，所管課事情聴取>
  - 2 職員が適切な対応をしなかったため市民税の減免を受けられなかった <所管課事情聴取>
  - 3 空き家への下水道負担金の賦課と私有地内堀の公費による補修 <審議>
  - 4 所有地に埋設された水道管の所有者名義 <取扱い→調査しない>

#### 第 13 回

日時：令和元年 10 月 7 日（月） 午前 10 時～

出席：審査会委員 3 名

- 議題
- 1 職員が適切な対応をしなかったため市民税の減免を受けられなかった <審議>
  - 2 建築基準法 42 条 2 項道路失格の真意と是正を求める <審議>
  - 3 自治会等事務委託費について適正な契約執行がされるよう是正を求める  
<取扱い→調査しない>
  - 4 第 21 回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 <議題回答 協議>

#### 第 14 回

日時：令和元年 10 月 21 日（月） 午前 10 時～

出席：審査会委員 3 名

- 議題
- 1 建築基準法 42 条 2 項道路失格の真意と是正を求める <確認内容，回答>
  - 2 建築基準法 42 条 2 項道路内にある堀について除却を命ずるよう求める <取扱い→調査する>

#### 第 15 回

日時：令和元年 11 月 7 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 3 名

- 議題
- 1 建築基準法 42 条 2 項道路内にある堀について除却を命ずるよう求める  
<所管課事情聴取，申立人面談>
  - 2 固定資産税の延滞金に係る催告，差押予告があったが，覚えがないものである  
<取扱い→調査する，協議（手紙への回答）>
  - 3 その他 <報告（案件の取下げ），報告（案件の取扱い）>

#### 第 16 回

日時：令和元年 11 月 18 日（月） 午前 10 時～

出席：審査会委員 3 名，申立人 1 名

- 議題
- 1 固定資産税の延滞金に係る催告，差押予告があったが，覚えがないものである <申立人面談>
  - 2 建築基準法 42 条 2 項道路内にある堀について除却を命ずるよう求める <審議>

#### 第17回

日時：令和元年12月2日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題 1 建築基準法42条2項道路内にある塀について除却を命ずるよう求める <審議>  
2 固定資産税の延滞金に係る催告，差押予告があったが，覚えがないものである <審議>  
3 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 <報告>

#### 第18回

日時：令和元年12月16日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題 1 母を自宅介護したいので，母と通帳とお金を返してほしい <取扱い>  
2 不正申請が通ったことへの反省と慎重な審査力の発揮を <取扱い→調査しない>

#### 第19回

日時：令和2年1月6日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題 1 母を自宅介護したいので，母と通帳とお金を返してほしい <取扱い→調査する>  
2 行政苦情審査会の平成31年度（令和元年度）報告書 <協議>

#### 第20回

日時：令和2年1月20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 母を自宅介護したいので，母と通帳とお金を返してほしい <所管課事情聴取>  
2 駅南口駐輪場の看板に貼られたシールを剥がしてきれいにすべき <報告（取下げ）>  
3 その他 <報告（案件の取扱い）>

#### 第21回

日時：令和2年2月3日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題 1 母を自宅介護したいので，母と通帳とお金を返してほしい <審議>

#### 第22回

日時：令和2年2月20日（木） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題 1 母を自宅介護したいので，母と通帳とお金を返してほしい <審議>  
2 2月12日の苦情相談について<報告>

#### 第23回

日時：令和2年3月16日（月） 午前10時～

出席：審査会委員3名

- 議題 1 行政苦情審査会の平成31年度（令和元年度）報告書 <協議>  
2 3月9日の苦情相談について<報告>



## VIII 委員による感想と所見

### ■本年度の審査会を振り返って

#### ○本審査会が有意義なものとなることを願って

本年度は、9件の苦情申立てについて調査を行い、いずれも「市に非がない」という結果になりました。

市の職員は、国の法令、市の条例・施行規則・事務処理要綱等の定めに従って業務を行うこととされ、実際にも職員は諸規定に従って業務を行っているのですが、申立人からすると、「自分の希望するとおりにしてもらえない」ということで不満に思っ苦情申立てがなされるという例がみられました。

ある案件について、事務処理手続がどのように構築されているのか、その中において当該案件はどこに位置するのか、ということが市民に理解されていれば、「市の職員に「できること」「できないこと」も理解できて、苦情も少なくなるのではないかと思います。

行政手続の公平・公正・適切な遂行のため担当者の恣意的判断が入らないようにしようという観点から事務処理手続を細かく規定していくと、市民にはますます分かりにくく、杓子定規でいわゆる「お役所的」と捉えられがちになり、市民に寄り添うようには見えなくなってしまうという行政の難しさを感じました。

職員は、事務処理フローについて市民に理解してもらえるように説明し、市民もこれを理解するように努めることが大切だと感じました。結局、十分なコミュニケーションが必要なのだということだと思います。

本審査会が、新潟市と新潟市民にとってさらに有意義なものとなることを願っております。

(鈴木 高志)

#### ○「より良くなる」ことを願って

行政苦情審査会の委員として2年が終了しました。本年度も、途切れることなく様々な案件が提出されましたが、これらに係わるにあたり、公正中立な立場で審査を行うよう努めてまいりました。

申立ての内容は、社会の風潮や価値観の多様化を反映して、税金、所有地、福祉、自治会等々、多岐にわたっていました。それぞれ、やむにやまれぬ思いから苦情申立てがなされたことは、申立人との面談や提出された詳細な資料から理解できました。反面、案件の中には、権利・義務の関係からみても、行政サービスに対する過度な要求とも受け取れるものが少なからずあったことも事実です。

案件の調査段階では、所管課から、事実関係の記録や関連する法律等をもとに説

明を受け、検討を重ねました。調査案件については、いずれも「所管課の対応に非があるとは認められない」という結果であったことから、申立人の立場からは満足のいくものではなかったかもしれません。ただ、「非はなし」であったにしても、所管課においては、苦情を今後の業務改善に生かしていこうとする姿勢が見えました。

行政苦情審査会は、市民の権利・利益を保護し、市政への信頼性を高めていくために設置されている制度です。その意味から、途切れることのない苦情申立ては、この制度が市民に浸透してきていることのあらわれと捉えています。

行政をより良い方向に形づくっていくのは私たち市民です。幾多の苦情の先には、行政が「より良くなることが望まれているもの」と考えます。これからもそういう視点からの苦情が、当審査会に寄せられることを願います。

(仲川 容子)

### ○審査会を振り返って

行政苦情審査会委員として2年目を終えました。振り返りますと、今年度の申立ての内容は、町内会に係る問題から建築基準法など法律にかかわるもの、福祉関係のものまでと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。

申立人との面談時には、「緊張」感により張り詰めた雰囲気になるのですが、言葉かけを行い、なるべくリラックスしてお話をしていただけるような雰囲気づくりを心掛けました。申立人が、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思っています。

今年度の受理件数は23件で、昨年度よりも少なくなりましたが、調査した件数は9件で、昨年度の5件を上回っています。その内容は様々で、受理されたものを所管別にみますと、市民生活部、こども未来部、農林水産部、建築部、下水道部、総務部、財務部、区役所、水道局、市民病院、教育委員会と、バラエティに富んだものとなっています。その中で、トラブルになる原因として、電話や窓口での対応、さらに問題が生じた際の職員の言葉使いの難しさであると感じました。

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りました。その中には市職員が問題に対して真摯に取り組んでいる姿勢も見えました。その取り組みが、今年度調査した9件すべてにおける「市に非はなし」という結果につながっているものと思います。

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つた事実のあつた年月日
- (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つ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つた事実のあつた日から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 平成31年度（令和元年度）報告書

（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

令和2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