

V 苦情申立て

(1) 調査したもの …………… 6件

A 提言・意見表明したもの …………… 4件

B 市に非がないとしたもの …………… 2件

A

1. 市職員の不法行為について

苦情申立ての趣旨	Aコミュニティセンター(以下、「センター」という。)に対し、A地域コミュニティ協議会(以下、「協議会」という。)の資料の情報公開を求めたところ、同センター所長(以下、「所長」という。)から、独断で「情報公開は拒否する。」と一喝された。所長には協議会の意思を決定する権限はなく、市職員として市民への対応は親切かつ丁寧であってほしい。
苦情申立ての理由	申立人は平成24年9月7日、センター事務所を訪ね、協議会の会長と面談し、協議会の資料の公開を求めたところ、会長からは、役員及び所管課であるB区地域課等の意向を確認する必要がある旨の返答を受けた。その直後、外出先から戻った所長に同様の要望をしたところ、「情報公開は拒否する。」と一喝された。所長は市の非常勤職員で、協議会の補助的事務を行うことが職務であり、申立人の請求に対しては所長が判断すべき事項ではない。状況もよく聞かずに一蹴する発言は問題である。
受理年月日	平成25年2月6日
所管課	区地域課
意見の趣旨	所長が、関係機関等との協議もなく、即断で要望を「拒否したい。」と述べたことは好ましいとは言い難く、一般論としても、市民からの要望や意見に対しては十分意を尽くし、市職員として親切で丁寧な対応を要望する。
意見の理由	<p>1 B区に居住する申立人は、同区内の地域コミュニティ協議会の会計処理等に疑念を持ち、これを調査する中で、協議会の資料の情報公開を求めた際の所長の対応を問題視し、当審査会に申し立てたものである。</p> <p>2 当審査会は、申立人及び所長並びにB区地域課職員から事情を聴取した。所長によれば、</p> <p>(1) 申立人には「協議会の資料については、協議会が所有するものであり、市の情報公開の対象には該当しないので拒否したい。」と話した。</p> <p>(2) 今思えば、事前に文書で資料請求があれば、会長の承諾を得て公開することができたのではないかと思う。</p> <p>(3) 当時は多忙で、自身即答は避けるべきだとは思いつつも、言葉足らずで発言してしまった。言葉には出していないが個人的にはという意味で「拒否したい。」と言った。</p>

	<p>(4) 協議会が保有する情報については、市に公開義務がなく、自分にはその公開について権限がないので、会長と相談し、会長は役員と相談してから、公開できるもの、できないものについて回答するものと認識している。</p> <p>というものであった。</p> <p>3 協議会が保有する補助金等に関する事業に係る資料について、所長が即座に「情報の公開を拒否したい。」と発言したことは必ずしも適切であったとはいえない。</p> <p>所長には、行政側で意思決定をしてはならない事案もあることに十分留意し、市民からの意見・要望には親切丁寧な対応をするなどの配慮が必要であった。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成25年5月14日
所管課処理方針	<p>行政苦情審査会からの、市民からの要望や意見に対しては十分意を尽くし、市職員として親切で丁寧な対応を要望する、との意見を受け、平成25年5月23日開催のコミュニティセンター所長会議において当該コミュニティセンター所長を含む各コミュニティセンター所長に経過を説明した。</p> <p>その上で、市民に対しては相手の立場になって分かりやすく丁寧な対応を心掛けること、事務内容によって即答できない場合は理由を説明し、利用者に納得していただくように努めることを指示し、同時に文書でも通知して再発防止対応を図った。</p>

4. 高齢者、障がい者、難病患者の紙おむつの支給枚数について

5. 紙おむつの支給品目におしり拭きを追加してほしい

6. 区により枚数が異なる紙おむつの支給枚数を是正し、不足分を追加支給してほしい

※4～6については同一人からの関連申立てであるため一括して回答した。

苦情申立て の趣旨	<p>1 高齢者、障がい者、難病患者の紙おむつ支給枚数が、受給者の体型により、また、区により異なるので同じになるように是正してもらいたい。また、区で差がある支給枚数の不足分を支給開始時に遡って補てんしてもらいたい。</p> <p>2 紙おむつの支給品目におしり拭きを追加してもらいたい。</p>
苦情申立て の理由	<p>1 申立人の配偶者は難病のため、市から紙おむつを1か月60枚相当支給してもらっていたが、それまで使用していた紙おむつが小さく感じるようになったため、大きなサイズの3Lの紙おむつに変更したら、実際に支給された枚数は28枚と半分以下になってしまった。</p> <p>紙おむつの支給についての考え方は支給金ではなく支給品であるので、金額より配付する枚数の方が重要ではないかと思う。すなわち、一方の受給者は支給品で全て援助され、他方の受給者は殆ど援助されないこととなり、その差が受給者としてはどうすることもできない体の大きさの差であるのは、体の大きな人への差別だと考える。</p> <p>また、市が決めている1か月の支給枚数の30枚相当または60枚相当の枚数には意味があると思うが、実際に支給される時に半分以下の枚数では30枚相当や60枚相当の意味はどうなるのか。</p> <p>さらに、高齢者の紙おむつ支給事業で、他区では、申立人の配偶者と同じく</p>

	<p>3 Lサイズで1 か月 6 0 枚相当と認定されている方に対して、支給枚数 2 8 枚の 1. 5 倍にあたる 4 2 枚が支給されている。同じ市の事業でありながら区により支給枚数が異なるのは市民の平等権利に反するので、3 Lサイズが支給開始となった本年 8 月分まで遡ってその不足枚数を補てんするとともに、今後、少なくとも他区と同数の 4 2 枚は支給してもらいたい。</p> <p>2 申立人の配偶者は市から紙おむつを支給してもらっているが、おしり拭きを使用しないと排泄物を拭き取りにくいとため、市はおしり拭きを紙おむつの支給品目に加えて選択肢の一つに加えてもらいたい。</p> <p>また、以前の市長への手紙で同様の要望を行ったが、その回答は、「紙おむつは介護用品の中で排泄物を受容する重要な介護用品であり、排泄に支障がある方が共通に必要なとする、なくてはならない用品であるため、本市では、品目を紙おむつに限定して支給している」というものであり、回答に納得がいかない。</p> <p>何故なら、排泄の支障の原因もさまざまであり、必ずしも紙おむつだけが排泄に支障がある方にとって共通に必要なものではないと考えるので、そのことが支給品目を紙おむつに限定する理由にはならない。排泄に支障がある方が共通に必要なのは、排泄物を受容する物とその後におしりを拭く物であり、健常者と同様である。その中で、どうしてもおしり拭きでないと上手く排泄物を拭き取れない方がおしり拭きを使用している。</p>
<p>受 理 年 月 日</p>	<p>4－平成 2 5 年 9 月 2 0 日 5－平成 2 5 年 1 0 月 1 5 日 6－平成 2 5 年 1 1 月 1 5 日</p>
<p>所 管 課</p>	<p>保健所保健管理課、高齢者支援課、障がい福祉課</p>
<p>意見の趣旨</p>	<p>1 紙おむつの支給枚数については、予算に限りがあり、仕組みの中で柔軟に対応しているため、高齢者、障がい者、難病患者的紙おむつ支給枚数が受給者の体型により異なってしまうことは、あながち不当とは認められない。</p> <p>しかしながら、今回の場合、要綱でパンツ型 6 0 枚相当の引換券を受給していたものが、3 Lサイズに変更したら 2 8 枚になったということは著しい枚数の減少であるため、支給枚数を要綱に記載されている枚数にできるだけ近づけるとともに、3 Lサイズについても仕様書に明確に記載するよう検討してもらいたい。</p> <p>また、同じ市の事業でありながら区により支給枚数が異なることは公平性に反しており、できるだけ早く是正してもらいたい。</p> <p>ただ、現在仕様書に記載のない 3 Lサイズについては、仕様書に従い、それぞれの区と業者で個別協議を行って支給しており、手続き的には特段瑕疵はなく、区により支給枚数に差があることをもってただちに市に責任があるとまでは言えないことから、他区との支給枚数の差を不足分として支給開始時の 8 月まで遡及させて追加支給することは難しい。</p> <p>2 おしり拭きを支給品目に加えるかどうかについては、政策上の問題であるため、当審査会で可否の判断はできないが、今後、紙おむつの受給者の要望等を把握したうえで必要があれば検討していつてもらいたい。</p>

意見の理由

1 紙おむつの支給枚数について

- (1) 申立人の配偶者は、難病認定を受けており、また総合等級1種1級の身体障がい者手帳を保有しており、紙おむつの受給者である。
- (2) 所管課に対する聞き取りによると、紙おむつの支給に関しては、特定疾患患者を支援する「新潟市在宅難病患者紙おむつ支給事業実施要綱」（以下「在宅難病患者紙おむつ支給要綱」という。）のほか、在宅の要介護老人等を支援する「新潟市紙おむつ支給事業実施要綱」及び在宅で紙おむつが必要な障がい者を支援する「新潟市障がい者紙おむつ支給事業実施要綱」により、各区の健康福祉課がそれぞれ、共通の新潟市紙おむつ支給事業実施仕様書により一括して高齢者、障がい者、難病患者の紙おむつ支給の入札を行い、落札した業者が業務を請け負っている。
- (3) 新潟市在宅難病患者紙おむつ支給事業は、在宅の寝たきり状態にある特定疾患患者等の衛生を確保するとともに、介護に当たる家族の精神的及び経済的負担の軽減を図ることを目的としており、申立人の配偶者には、在宅難病患者紙おむつ支給要綱第5条により、1か月あたりパンツ型60枚または平型200枚相当の紙おむつ引換券が交付されている。
- (4) この紙おむつ引換券によるパンツ型商品の取扱いについて所管課と申立人で調整し、申立人の配偶者は、今年7月分まで1か月あたりL～LLサイズの紙パンツを30枚と尿取りパッド99枚を受給していたが、その後、所管課では申立人から支給品目一覧に記載されていない3Lサイズを希望する旨の相談を受け、支給業者と調整した結果、今年8月から申立人の配偶者に3Lサイズ28枚を支給しているとのことである。
- (5) 申立人の主張する体型の変化に伴う支給枚数の減少については、在宅難病患者紙おむつ支給要綱で、現在、受給資格者の世帯全員が市民税非課税である場合には、1か月あたりパンツ型60枚または平型200枚相当の紙おむつ引換券の交付とあることから、申立人にとっては、紙パンツの枚数が60枚相当の支給が28枚の支給と半分以下になったことは著しい変化であり、要綱の支給基準の妥当性を問われかねない。
- (6) しかし、市は当該年度の予算の中で事業を実施しており、予算には上限がある。
また、市民にわかりやすいように紙おむつの支給を支給金額で算定し、それを支給品に換算して相当枚数の支給とした考え方は理解できるものである。
このため、金額の公平性の観点に重きを置き、支給枚数が異なってくることはやむを得ない。
- (7) さらに、他の政令市では難病患者に対して紙おむつを支給していないこと、また、本市では、3制度の中で最も利用されている在宅の要介護老人等に対する紙おむつ支給事業について、支給対象要件を本人市民税非課税となる介護保険料段階第1～6段階の方、かつ要介護1～5で常時おむつを必要とする方として対象を幅広く設定しており、平成24年度事業予算をみても他の政令市と比較する

	<p>と突出して多いことなどから、手厚い支援になっていると考える。</p> <p>(8) 一方、所管課の調査により、申立人が在住している区と他に3Lサイズが支給されている方が在住している区を比較したところ、パンツ型の紙おむつの支給枚数に1.5倍の開きがある区があることが判明した。</p> <p>(9) 競争原理が働く入札であるため、各区で支給枚数に多少の差があることはしかたがないと思われるが、各区とも統一された新潟市紙おむつ支給事業実施仕様書を用いていることから、仕様書に記載がない3Lサイズについても、市民の立場から考えた場合、各区で相当な開きがある時は、情報共有を図るなどして、受給者にとって不利にならないよう支給枚数の是正が必要であると考えます。</p> <p>(10) しかしながら、現在は区ごとに入札を行っており、仕様書に記載がない3Lサイズの支給については、仕様書に定められたとおり、区が業者と個別協議のうえ決定していることから、手続的には市の瑕疵はなかったものと認められる。</p> <p>また、区により支給枚数に差が出た理由としては、受給者数やそれぞれの業者とメーカーとの取引関係による仕入れ価格の差などが考えられるが、その結果として区により支給枚数が異なってしまったことをもってただちに市の責任が問われるものではなく、過去に遡って追加支給することは難しいと考える。</p> <p>2 おしり拭きの支給品目への追加について</p> <p>(1) 新潟市紙おむつ支給事業実施仕様書を見ると、支給品目に入っていない。これは市の政策的な判断によるものであり、当審査会で当否の判断はできない。</p> <p>(2) しかしながら、紙おむつを支給されている方の様態によってはおしり拭きが必要な日用品であることは理解できるし、所管課に確認したところ、いくつかの政令市では支給品目に入れているとのことであり、事業の目的や重要度を勘案しながら、将来的に検討していただきたいと思います。</p> <p>3 よって、以上のとおり意見の表明を行う。</p>
<p>苦情等調査結果 通知年月日</p>	<p>平成25年12月2日</p>
<p>所管課処理方針</p>	<p>1 3Lの紙おむつ支給について</p> <p>(1) 仕様書への記載</p> <p>3Lサイズの紙おむつについては、平成26年度の仕様書に記載することで、希望者に支給されるように努めます。</p> <p>(2) 支給枚数</p> <p>平成26年度の仕様書に3Lサイズの紙おむつの支給枚数を記載します。支給枚数については、他の商品や価格等のバランスに配慮し、8区において支給枚数の差異が生じないようにします。</p> <p>2 おしり拭き</p> <p>本市では紙おむつを利用される家庭の経済的負担の軽減を図る目的で、各利用者が必要としている紙おむつの一部を支給していることから、補助用品であるおしり拭きまでを支給品目に追加することは、現時点では考えていません。</p>

B

1. 市職員等の対応について

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>市職員等が申立人に対し、相談を希望しても真摯に対応してくれず、申立人の母親を誹謗中傷するような内容の発言をしたり、自分の行動等について頭ごなしに否定し、強く叱責したことに恐怖を感じている。</p> <p>また、二度にわたって引越しの相談をしたが、担当の市職員から、どんな理由があっても引越しはさせないと言われたことに納得がいかない。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>1 申立人が生活相談をしているA区健康福祉課の職員からものすごくがみがみ言われたり、同課の他の職員から、申立人の母親を「売春婦である」などと誹謗中傷するような内容の発言をされたりして、自分の行動等について頭ごなしに否定され、強く叱責されたことに対して恐怖を感じている。</p> <p>2 申立人は、昨年11月16日に、母親へ電話をかけた際の声が大きいと言われて隣人の外国人とトラブルになり、隣人が警察へ通報したことで大騒ぎになって近所に迷惑をかけてしまったので、同年11月20日に、A区保護課の職員に引越しをしたいから、どれくらいの費用がもらえるのか尋ねた。これに対し、同課の職員から、「近所迷惑をかけたという理由では引越しは許さない。引越しをしたければ、障がい年金を使うか、誰かからお金を借りて引越しをしたらどうか」と言われた。近所迷惑をかけたのは、「新潟東自閉症・知的障害支援センターおれんじぼーと」（以下、「おれんじぼーと」という。）に申立人が対応してもらえなかったためであり、「おれんじぼーと」の相談員が嫌だから上越市に引越しをしたいのに、同課の職員にいじめられ、引越しができない。</p> <p>3 本年7月17日にA区保護課に小口借金を申し込んだ後、A区保護課の職員に引越しについて相談をした。申立人は、障がい者施設「あどぼんす」を利用したために「あどぼんす」の近くに引越したいが、相談の際に、同課の職員から、どんな理由があっても引越しはさせないと言われた。</p>
<p>受理年月日</p>	<p>平成25年6月27日、(追加)7月16日、(追加)7月26日</p>
<p>所管課</p>	<p>区健康福祉課、区保護課</p>
<p>調査の結果</p>	<p>A区健康福祉課、A区保護課の職員の対応は不適切であるとは認められない。</p>
<p>調査結果の理由</p>	<p>1 調査の経緯について</p> <p>(1) 苦情申立書にある「おれんじぼーと」の職員は民間施設職員であるため、市職員の対応についての調査とした。</p> <p>(2) 7月24日に、A区健康福祉課職員2名と同区保護課職員1名から事情聴取を行ったが、申立人自身が希望した面談は二度にわたり申立人から直前にキャンセルされ、今後の面談も不要であるとの申し出があったため、当審査会では申立人から直接話を聞くことができなかった。</p> <p>2 A区健康福祉課の職員からの事情聴取によると、申立人ががみがみ言ったり、申立人の母親を誹謗中傷するような内容の発言をしたり、申立人の行動等につい</p>

	<p>て頭ごなしに否定し、強く叱責したようなことは一切ないとのことであった。上述のとおり、申立人から事情聴取ができなかったため、当審査会では、実際に職員にそのような言動があったかどうかについて判断することはできない。</p> <p>3 A区保護課の職員からの事情聴取によると、昨年11月20日に申立人から転居費用を支給してもらえるか尋ねてきたので、転居理由が、大家から退去を言い渡された場合や基準額より高い家賃の所から基準額内の家賃の住居へ転居する場合などの合理的理由に当たらず、転居費用を認定する要件に該当しないため、費用は認定できない旨説明をしたところ、同月28日に申立人から、アパートの住人と和解し、転居しなくても良くなった旨の電話をもらったとのことであった。</p> <p>4 本年8月5日に事務局を通してA区保護課の職員に電話で確認したところ、申立人が小口借金の申込みで来課した際に、通所を希望している市内の障がい者施設「あどぼんす」近くへの転居について相談をされたが、やはり転居理由が合理的理由に当たらず、転居費用を認定する要件に該当しないので、費用は認定できない旨を説明したとのことであった。</p> <p>以上、申立人の申立内容と所管課職員から事情聴取した内容に違いがあるものの、申立人に対する所管課職員の対応は不適切とは認められないので、調査結果のとおり判断する。</p>
<p>苦情等調査結果 通知年月日</p>	<p>平成25年9月5日</p>

2. 障がい者の日常生活用具の補助に係る市職員の説明の相違について

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>聴覚障がい者にとって利便性の高い、テレビ対応ワイヤレス・スピーカー（以下、「スピーカー」という。）の購入をA区健康福祉課に相談したことに関連して、以下の苦情申立てを行いたい。</p> <p>(1) 昨年10月19日にA区健康福祉課の職員にスピーカーの補助について確認し、本年8月16日に補助申請をしたところ、本年対応した同課の別の職員から補助対象ではないと説明があった。納得がいかないため補助してもらいたい。</p> <p>(2) 窓口対応は、今後、最初から正確な説明をしてもらいたい。</p> <p>(3) 本年8月16日の窓口での対応が機械的な応答で納得できないと感じた。今後窓口での対応は丁寧に対応してもらいたい。</p> <p>(4) 現時点でスピーカーに対して補助できないならば、補助対象を拡大してもらいたい。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>1 昨年10月19日、A区健康福祉課に身体障がい者手帳（聴覚障がい）を夫婦で受け取りに行った。その際に、申立人は、「障がい者（児）福祉のしおり」を用いた簡単な諸説明を受け、その後、スピーカー購入について補助してもらえるか質問した。質問を受けた窓口の職員は後方の職員に確認し、後方の職員がすぐにパソコンで調べ、高級なオーディオのようなものには補助できないが、2万円位ならば9割の補助が出ると回答し、スピーカーの見積書とパンフレットを提出し</p>

	<p>てくださいとも説明した。このため、申立人が本年8月16日に見積書とパンフレットを持参し、補助申請をしようとしたところ、補助はできないと言われた。</p> <p>昨年尋ねた当初の説明は補助できるという説明であり、納得がいかないので補助してもらいたい。</p> <p>2 スピーカーについて補助できないならば、昨年10月19日の窓口での説明が誤りであったということなので、今後、窓口では最初から正確な説明をしてもらいたい。</p> <p>3 昨年10月19日に尋ねた時には補助できると聞き、その際スピーカーの見積書とパンフレットを提出してくださいと言われた。このたびスピーカーが故障したので、本年8月16日にスピーカーの見積書とパンフレットを提出したら、A区健康福祉課の窓口の職員が後ろに下がって後方にいた職員と相談し、後方の職員から厚い資料を見せられながら補助できないという説明があり、窓口で職員と押し問答になった。</p> <p>昨年尋ねた時には補助できるという説明であり、今回の説明と食い違いがあるものの、時間をかけて検討するようなこともなく、上司も説明に出て来ず、また、窓口の職員の即断で、補助できないと話すばかりで、なぜ説明が違ったのか理由もわからず、対応が機械的であると感じた。このため、今後は丁寧な対応をしてもらいたい。</p> <p>また、併せて窓口の職員は対応時に、補聴器をしていれば健常者と同じであるというような話しをしていたが、補聴器をしていれば健常者と同じに聞こえるかと思っているのか。補聴器をしていれば健常者と同じテレビ等の音量で良いかと思っているのか答えてもらいたい。</p> <p>4 スピーカーは、聴覚障がい者には有益な日常生活用具である。スピーカーに対して補助をすることができないならば、今後、補助対象の追加要望についてはどうなるのか教えてもらいたい。</p>
受 理 年 月 日	平成25年8月19日、(追加) 9月5日
所 管 課	区健康福祉課, 障がい福祉課
調 査 の 結 果	<p>申立の趣旨(1)のスピーカーの補助については、新潟市重度障がい者児日常生活用具給付事業実施要綱(以下、「要綱」という。)の対象外であることから、補助できないことが不相当であるとは認められない。</p> <p>申立の趣旨(2)の正確な説明については、申立人の主張に対して、当時のA区健康福祉課職員の事情聴取によっても、当時の職員の対応がはっきりしないため審査会としては判断できない。しかしながら、申立人は昨年10月19日になされた説明が正しいものとして行動したのであり、A区健康福祉課は、誤解を与えることのないよう、当初から共通かつ正しい説明ができるようにしていただきたい。</p> <p>申立の趣旨(3)の窓口対応については、やり取りがあった当時の状況についての双方の説明を聞いた限りにおいては、特に対応した職員に非があったと断定することはできない。しかしながら、申立人が機械的に感じたということであるので、A区健康福祉課は常日頃から相手方の立場に立って丁寧な対応を行うよう職員に徹底</p>

	<p>を図っていただきたい。</p> <p>申立の趣旨（４）の補助対象については、現時点では要綱に記載はなく、今すぐには拡大できないものと思われる。</p>
<p>調査結果の理由</p>	<p>1 スピーカーの補助については、A区健康福祉課の職員からの事情聴取及び障がい福祉課からの説明により、要綱第4条から、スピーカーは用具の種類の対象には当たらないということであったので、補助できないことが不適當であるとは認められない。</p> <p>2 正確な説明については、当時、後方にいたA区健康福祉課の職員から事情聴取をしたところ、実際、毎日何人もの方から問い合わせがあり、さらに約10カ月前のことであるので、今回の申立ての件については記憶していないとのことであった。また、パンフレットの提出を求めたということは、申請が可能である場合でなく、そのスピーカーがどのようなものかを確認したいという考え方であるため、通常では補助できると言ったとは考えにくいとのことであり、もしそのように受け取られたのなら、わかるように説明ができずに申し訳ないとのことであった。これらのことから、申立人が主張する当時の説明でしか状況がわからず、当時の担当職員の記憶にないため、当審査会で昨年10月19日のやり取りの当否を判断することはできない。</p> <p>しかし、判断は差し控えるが、申立人の主張は具体的であり、申立人が誤った捉え方をしたとも言えない。このため、A区健康福祉課においては、今後、職員が共通の認識をもって正しい説明が行えるよう再確認をお願いしたい。</p> <p>3 窓口対応については、A区健康福祉課の職員から事情聴取したところ、機械的な対応をしたつもりはなかったとのことである。また、納得がいかなかったことに対する事情説明については、要綱で明らかに対象外の製品となっているため、要綱にしたがって対応したものであり、話を検討課題として預かることにならなかったとのことである。</p> <p>しかしながら、申立人が主張する昨年からの事情を聞けば、経緯を確認するなどの対応が必要ではなかったかと思われる。このため、A区健康福祉課においては、常日頃から窓口に来られた方の話を良く聞き、丁寧な対応を行うことの確認をお願いしたい。</p> <p>また、補聴器をしていれば健常者と同じに聞こえると思っているのか、補聴器をしていれば健常者と同じテレビ等の音量で良いと思っているのかというお尋ねについては、A区健康福祉課への問いであるので当審査会での判断は差し控えたい。なお、同職員にその旨尋ねたところ、「聴覚に障がいを持っておられる方は様々な場面においてハンディキャップがあるものと考えており、相手の立場に立って話を聞くこととしているが、相手の方が不快に思ったとすれば申し訳なかった。」とのことであった。</p> <p>4 現状、補助対象は要綱に記載のとおりとなっている。補助対象については、障がい福祉課によると、様々な要望を聞く中で優先順位を決めて、できる範囲内で年1点ほど補助対象を拡大しているとのことであった。</p>

	<p>5 以上、申立人の申立内容と所管課職員から事情聴取した内容に相違があったり、不明な部分があるものの、補助に係る所管課の対応については不相当とは認められないので、調査結果のとおり判断する。</p> <p>なお、本調査の結果をふまえて、審査会として次のとおり要望したい。</p> <p>現時点では、スピーカーは用具の種類の対象外であるということは審査会も理解したが、スピーカーは聴覚障がいの方にとって有用なものであるという申立人の主張は審査会でも十分理解できるものであり、他にも様々な要望はあると思うが、スピーカーについても、これを機会に対象の検討に加えてもらえるよう要望するものである。また、併せて「障がい者（児）福祉のしおり」に記載のある「聴覚障がい者用情報受信装置」の対象者の説明がわかりづらいので、誤解を与えないよう、わかりやすいように修正するよう要望する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成25年10月10日

(2) 調査しなかったもの……………5件

1. 市長への手紙に対する消防局の対応について

苦情申立て の趣旨	<p>市長の手紙として機能していない。(特に新潟市消防局)</p> <p>(内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 マイカーを消防署に置くな 2 A署のBさんや上司に厳しい処分を 3 市長と意見の違う市長の手紙の代行人の更迭を
苦情申立て の理由	<p>A署敷地内に職員が自家用車を駐車しており、市長への手紙で何度かそのことを正してきたが、消防局C課長名による市長への手紙の回答内容が、最初に市長名で回答された内容と違っている。実際にA署に自家用車を駐車していたBさん及びその上司並びに市長名での回答内容に沿わない回答をしたC課長の処分を求める。</p>
受理年月日	平成25年5月13日
所管課	消防局企画人事課
調査しない理由	<p>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ため。</p> <p>(新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第2号)</p>
調査しない旨の 通知年月日	平成25年5月27日

2. 自転車駐輪場及び市街地の自転車と歩行者通路の問題等について

苦情申立て の趣旨	自転車駐輪場及び市街地の自転車と歩行者通路の問題等について
--------------	-------------------------------

苦情申立ての理由	<ul style="list-style-type: none"> ・古町モール内に一定の駐輪場がない。 ・不法に駐車する自転車が多いので、防犯登録の義務化や市条例で取締りを強化してほしい。 ・高校生の自転車の暴走運転や高齢者のマナーを守らない運転が多い。 ・盗難自転車や乗らなくなった自転車の放置が万代付近、駅南口付近の駐輪場に多くみられるので、市中心部に防犯カメラ付きの無人駐輪場やリサイクルでない統一カラーのレンタル自転車を置いてください。 ・中央区水島町付近の自転車専用道路は通行しにくい。 ・一方通行の自転車専用道路と歩行者専用道路を、中央区の県庁前にするか、中央区だけでなく、全区の協議会で住民の意見を集約し、モデル事業として、自転車にも歩行者にもやさしい専用道路を設置してください。 ・東堀通の冬場の駐輪場の社会実験はやめて、春から秋に実施してください。 ・官・民・学で知恵を出し合って問題を解決してください。 ・官は全区の建設課、民は民間道路整備の老舗会社、学は新潟大学工学部と環境・道路関係の専門学校でプロジェクトを組んで検討してください。 ・万代シティから新潟駅及び駅南口付近のヒートアイランドの解消（緑地化、水辺のスペース）及び景観を損なわないまちづくりや自然再生可能エネルギーを取り入れたまちづくりを、官は担当部署、民は環境にやさしいまちづくりに取り組む会社、学は新潟大学の環境工学専門の学部、環境系の専門学校の連携で、また、議会と、専門委員会、民、学の第三者委員会で議論してください。
受理年月日	平成25年7月16日
所管課	区建設課
調査しない理由	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認められるため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号)
調査しない旨の通知年月日	平成25年7月24日

3. 出張所の冷房の使い方を考えてほしい

苦情申立ての趣旨	出張所の冷房の使い方を考えてほしい
苦情申立ての理由	7月下旬にA出張所へ行ったら寒いほど冷房が効いており、もったいないと思った。
受理年月日	平成25年8月26日
所管課	区地域課
調査しない理由	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ため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第2号)

調査しない旨の 通知年月日	平成25年8月28日
------------------	------------

4. 公衆道路の土地窃盗と国土調査の八百長について

苦情申立て の趣旨	公衆道路の土地窃盗と国土調査の八百長について
苦情申立て の理由	<p>1 公衆道路の土地窃盗について</p> <p>(1) 申立人の土地と隣接する土地を所有するA氏は、過去に合併前のB村（現C区）内の国有地である堤防斜面の土地を不法に取り込んで自分の梨畑を拡大するとともに、A氏宅地前の村道（現市道）の一部を自分の土地として不法に取り込んでその間の道路幅を狭くした。</p> <p>(2) また、合併前のB村が、防火水槽を設置する際、前記村道に接した施工地であるA氏所有土地（農地）について、B村が勝手に農地を転用し、施工地に隣接する土地を所有する申立人に何らの断りもなく分筆をし、境界杭を打ったことは違法である。</p> <p>2 国土調査の八百長について</p> <p>1について、合併前当時B村村長であったD及びB村建設課長であったEは、それぞれ道路管理者であり責任者であったにもかかわらず、国土調査の際に調査の八百長に手を貸し、A氏名義に登記をかけた、国土調査の八百長の共犯者である。</p>
受理年月日	平成25年9月18日
所管課	区建設課
調査しない理由	苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第3号)
調査しない旨の 通知年月日	平成25年9月25日

5. 何でもかんでも私に要求しないでもらいたい

苦情申立て の趣旨	何でもかんでも私に要求しないでもらいたい
苦情申立て の理由	A氏から要求されて購入したり、あげたりしている品物の代金を、A氏から支払ってもらえない。
受理年月日	平成26年1月21日
所管課	区健康福祉課
調査しない理由	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認められるため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号)

調査しない旨の 通知年月日	平成26年1月24日
------------------	------------

(3) 申立ての取下げ又は調査を中止したもの …………… 1件

1. 危険物取扱所変更許可及び仮使用承認申請に対するA消防署の審査対応について

苦情申立て の趣旨	平成25年7月8日にA消防署に受理された危険物取扱所変更許可等申請書について、約1か月経った8月6日現在もまだ許可が下りてこない。申請から許可までの時間がかかりすぎており、これは、A消防署の審査体制に問題があると思われるので、改善してほしい。
所管課	消防局A消防署
受理年月日	平成25年8月9日
取下げ年月日	平成25年8月22日

VI 自己発意に基づく調査、検討

- (1) 自己発意として選定した案件
【 新潟市重度障がい者児日常生活用具給付事業実施要綱及び障がい者（児）福祉のしおりにおける聴覚障がい者（児）用情報受信装置等の説明について 】
- (2) 苦情等調査結果通知書（自己発意）

苦情等調査結果通知書

新行苦第25-12号の2
平成26年2月13日

新潟市長 篠田 昭 様

新潟市行政苦情審査会 印

新潟市行政苦情審査会規則第15条第1項の規定により、次のとおり調査の結果を通知します。

所 管	障がい福祉課
調査実施通知書の文書番号及び通知年月日	新行苦第25-12号 平成26年1月27日
申 立 人	住 所
	氏 名 新潟市行政苦情審査会による自己発意
調 査 の 結 果	別紙「新潟市重度障がい者児日常生活用具給付事業実施要綱及び障がい者（児）福祉のしおりにおける聴覚障がい者（児）用情報受信装置等の説明について」のとおり。

新潟市重度障がい者児日常生活用具給付事業実施要綱及び障がい者（児）

福祉のしおりにおける聴覚障がい者（児）用情報受信装置等の説明について

【自己発意調査として選定した理由】

平成 25 年度審査案件の一つに、障がい者の日常生活用具の給付品目である「聴覚障がい者用情報受信装置」（以下「受信装置」という。）について、当初市の窓口担当から給付対象となるとの説明を受けたテレビ対応型ワイヤレススピーカー（以下「スピーカー」という。）の補助申請をするため同じ窓口に行き約 10 か月後に行ったところ、別の職員からスピーカーは障がい者の日常生活用具の給付品目である受信装置ではないから申請できないと言われたことに対する苦情の申立てがあった。

当審査会では、職員の窓口対応は共通の認識をもって正しい説明が行えるよう担当課において再確認してほしいことを要望した。

この調査の過程で、障がい者の日常生活用具の給付品目の給付の根拠となっている「新潟市重度障がい者児日常生活用具給付事業実施要綱」（以下「要綱」という。）の別表及び新潟市福祉部障がい福祉課が毎年度発行する「障がい者（児）福祉のしおり」（以下「しおり」という。）の説明文が市民の立場で適切であるかどうかについて、自己発意調査として確認、検討することとした。

【所管部署】

障がい福祉課

【当行政苦情審査会の意見の趣旨】

当審査会として、対象品を現在の性能に限定するのであれば、しおりの「種類」欄の「受信装置」の記載については、要綱の別表 1、別表 2 と同様に、その製品の規格が容易にわかるように、テレビ画面に字幕及び手話通訳の映像が出力される機能を有するものである旨を付け加えることを要望する。

また、しおり全体について、説明がわかりにくく、市民に誤解を与えるような箇所が他にないかどうか、所管課において今一度精査していただき、必要があれば修正することを要望する。

【付帯意見】

現時点では、スピーカーは給付品目の対象外であるということは審査会も理解したが、将来的には聴覚障がい者児にとって日常生活の利便性向上に寄与すると思われるスピーカーについても対象に加えることを検討することについても要望する。

【調査・検討対象】

- 1 新潟市重度障がい者児日常生活用具給付事業実施要綱

2 障がい者（児）福祉のしおり（平成 25 年度版）

1 新潟市重度障がい者児日常生活用具給付事業実施要綱 [抜粋]

（実施主体）

第3条 本事業の実施主体は、新潟市とする。

（用具の種類及び基準額）

第4条 給付の対象となる用具は、次の6種の用具とし、その対象となる用具の種類及び基準額は、別表1、別表2及び別表3の「種類」欄及び「基準額」欄に掲げるものとする。

（点字図書を除く）

（1）から（3）省略

（4）情報・意思疎通支援用具 障がい者児等の情報収集、情報伝達や意思疎通等を支援する用具であって、利用者が容易に使用でき、実用性があるもの

（5）から（6）省略

（給付対象者）

第5条 用具の給付対象者（以下「対象者」という。）は、在宅で重度の障がい者児等であって、別表1、別表2及び別表3の「対象者」欄に掲げるものとする。

※ただし書き以下省略

別表1 重度身体障がい者の日常生活用具の種類及び性能

種類	基準額(円)	対象者	性能	耐用年数
聴覚障がい者用情報受信装置	88,900	聴覚障がい者であって、本装置によりテレビの視聴が可能になる者	字幕及び手話通訳付きの聴覚障がい者用番組並びにテレビ番組に字幕及び手話通訳の映像を合成したものを画面に出力する機能を有し、かつ、災害時の聴覚障がい者向け緊急信号を受信するもので、聴覚障がい者が容易に使用し得るもの。	6年

別表2 重度障がい児及び知的障がい者児の日常生活用具の種類及び性能

種類	基準額(円)	対象者	性能	耐用年数
聴覚障がい者用情報受信装置	88,900	聴覚障がい児であって、本装置によりテレビの視聴が可能になる児童	字幕及び手話通訳付きの聴覚障がい児用番組並びにテレビ番組に字幕及び手話通訳の映像を合成したものを画面	6年

			に出力する機能を有し、かつ、災害時の聴覚障がい児向け緊急信号を受信するもので、聴覚障がい児が容易に使用し得るもの。	
--	--	--	---	--

2 障がい者（児）福祉のしおり（平成25年度版）〔抜粋〕

「重度障がい者（児）日常生活用具の給付」（P.22～P.24）

P. 23の＜身体障がい者・児・難病＞の「聴覚障がい」欄の3段目

障がい	者・児の別		難病	種 類	対 象 者
	者	児			
聴覚障がい	○	○		聴覚障がい者用 情報受信装置	聴覚障がい児者であって、本装置によりテレビの視聴が可能になる方