

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	<p>・平成 19 年の入院時に、生活保護費の窓口払いから口座払いへの変更について市から何らの説明もなく、口座払いに切り替わっていたら、生活保護費の受領のため市へ行った際に支払ったタクシー代は本来不要な支出であるため、変更の説明や手続きを怠った市は、過失を認め、タクシー代を支払うとともに、反省してほしい。</p>
	処 理	<p>・既に平成 19 年 11 月に相談者の希望どおり口座払いに切り替わっていること、また平成 19 年に発生した事案であり、年数経過により関係者の記憶が定かでないことや相談者のケース記録に当時の経緯が記載されていないことから事実確認が困難であり、これ以上の話ができない。</p>
2	相談内容	<p>1 平成 24 年度の「農地・水保全管理支払交付金」による A 用水路の改修工事について、100%公費による事業で本来負担金が生じないはずなのに、負担金を徴収されたことに納得がいかない。</p> <p>2 新潟中央環状道路のルート変更について、旧 B 市が決めた C 道路の D 区内を通るルートが平成 23 年度の都市計画審議会です突然変更された。この件について、市側から明確な説明がない。</p>
	処 理	<p>・1 については、地元負担がある農業土木支援事業で実施されたものであり、再度土地改良区等へ確認してほしい旨説明をした。</p> <p>・2 については、話は聞いたが、政策問題なので判断しない。</p>
3	相談内容	<p>市が決定した小学校統合について、これまで署名を行ったり、市長への手紙を出したりして反対してきたが、なかなか市側から納得できる回答が得られない。</p>
	処 理	<p>・統合そのものの是非については、政策問題なので判断しない。</p> <p>・統合は、7 回にわたる委員会審議を経て決定しており、市がこれを見直すとなれば、委員会すなわち地域の総意を否定し、行政手続きそのものを自己否定することになるため、見直しは困難である。</p> <p>・統合後に子どもたちがよりよい学校生活が送れるように、今後は、地元と市で協力し合って一緒に考えていくべき。</p>

4	相談内容	同居していた母（認知症で要介護1）の行方が知れず、区の健康福祉課，高齢者支援課の担当からは個人情報なので居場所は家族でも教えられないと言われた。私が虐待していると認定されていてそのため教えられないというのであれば、それを否定するためにはどうしたらいいのか。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・家族間の問題については答えられないので、家族で解決してほしい。 ・相談者の虐待認定はないと聞いているので、教えられないとする理由について、ここでは明確に答えることはできない。
5	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・買い足して地続きとなった土地が、住宅用地の特例に該当することを、市は航空写真や法務局からの通知で容易に知り得たにもかかわらずこれを放置し、申請がなかったとって過去に遡っての還付を当初は拒否し、その後還付を認めたことについて、対応が一貫しておらず、納得できない。 ・また、これまで課税されていなかった家屋（車庫）については、市の調査漏れなのに、過去に遡って賦課することに納得がいかない。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・課税そのものについての是非については、政策問題でもあり、答えられない。 ・還付について、担当職員の対応が一貫していないことは問題であると思うので、担当部署へはしっかり伝える。
6	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・隣地の工場の騒音について、以前から工場へ改善を申し入れたり、市からも騒音の測定をしてもらったが、一向に改善されない。隣地の工場の騒音について、以前から工場へ改善を申し入れたり、市からも騒音の測定をしてもらったが、一向に改善されない。 また、隣地は市有地であり、当初借主と市との契約では指定用途が資材置き場及び駐車場となっていたのに、いつのまにか工場設置が容認されていることに納得がいかない。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・市の測定では、騒音は法規制内の数値であるので、法的な指導、是正勧告等は難しい。 ・当該市有地については、市と使用者の間で、本年4月に用途を仮設建物用地として更地返還を条件とする契約更新がなされており、契約上問題はない。

VIII 委員による感想と所見

私たち委員3名は、本年度、様々な申立てを受けた。委員として申立人の主張と市の担当課の考え方をそれぞれ良く理解することに努め、市民の目線で客観的に公正な判断をするように努力してきた。そうした中で、本年度の審査会を振り返って、下記のとおり感想、所見を述べさせていただく。

また、委員のうち2名が本年3月末で退任するため、併せて任期終了にあたっての感想等も述べさせていただきたい。

□本年度の審査会を振り返って

本年度の申立ては障がい福祉行政に関する案件が多かったと思われる。

申立事案の審議に際して市の担当者からその都度説明を受けたが、初めて知った制度も多かった。その中で、他の政令市にはない制度を独自に行っていたり、国の事業をより充実させた制度もあり、新潟市の福祉に関する事業はそれなりに評価しうるものと思われた。

一方、サービスを受ける市民の立場からすれば、よりきめ細かいサービスを求める心情も当然のことと思われる。特に障がい者が必要とする介助用具や日常生活用具などの改良、新製品などはニーズに応じて進化しているものと思われる。行政としてもこのような変化や市民のニーズに応じてサービスの内容も進化させることが求められよう。

本審査会への申立て及び審議が市民の利益擁護と市の行政サービスの充実拡充の一助となればと願ってやまない。

(吉田 耕二)

□任期終了にあたって

- 1 任期中に審査した苦情申立て案件の全てについて、市行政に明確な非違があると認められるものはなく、市長に「意見」を述べた案件はなかったが、市行政に携わる公僕としての自覚を促すなど「改善・要望」をした案件は多々あった。

苦情申立ての内容は、権利意識の向上に伴う価値観の多様化や個人主義的社会風潮の流れを反映して、市民に身近な区役所や福祉関係を中心に多岐にわたっていた。

市民の権利意識の向上は歓迎するところではあるが、申立ての中には、権利・義務の関係からみて、行政サービスに対する過剰な要求とも受け取られる苦情も少なからず見受けられた。しかしながら、いずれも初期の窓口段階での不用意でちぐはぐな発言や硬直した対応、本庁と区役所間の認識相違や連絡不足、さらには相手の立場に立

った丁寧な説明や迅速な対応がなされなかったために申立人を行政不信に陥らせ、要求・苦情を次々エスカレートさせていったと思われる事案であった。

また、審査会はあくまでも苦情申立てにかかわる行政対応の是非を審査する場であるが、申立人の中には、委員会に対して行政対応の是非の判断だけでなく、問題そのものの解決を求めているのではないかと推測される事案もあった。委員会には苦情に関わる第三の関係者に対して事情聴取する権能はなく、事実を把握することが困難なケースもあり限界も感じた。

新潟市の苦情処理制度は発足から21年を経過し、平成24年度からは、市長の私的諮問機関である任意の懇話会「新潟市行政評価委員会」から、「新潟市附属機関設置条例」による附属機関に移行して、名称も市民にわかりやすい「新潟市行政苦情審査会」となった。条例化されたことにより「審査会及び事務局の独立性と第三者性の保持」が確保されたと思う。

行政需要が多様化する中で、条例化された昨年は上がったものの苦情件数が概ね横ばい状況にあるのは、審査会の存在がなかなか一般市民に浸透せずに、苦情も潜在化しているのが現状と思われることから、今後も一層苦情処理制度の広報に努め、公平で信頼できる市政、開かれた市政の実現を願っている。

(竹田 武英)

- 2 今の時代は、情報通信網の発達や権利意識の浸透により、一昔前に比べると「お役所」の敷居がグンと低くなった感がある。必要な情報や用紙を自宅でダウンロードでき、種々の通信器機で簡便に意思疎通もできる。だが、申立人の要求が次々とヒートアップしていった案件では、この様な時代だからこそその課題を感じた。膨大なメールや長電話の根底には、義憤と共に申立人の寂しさ（人間疎外感）にも似た感情があったのかもしれない…それ故、担当者の対応（回答）に満足する事はなく、時に激しい言葉ともなった…そう考えると、その折の調査結果の評価文に限界を感じて心が痛い。

少子化・高齢化・情報化が進む社会の中で、同様な市民は増えていくと思われる。繁忙を極める行政現場に、このような市民への継続的な対応を求めることは酷に思う。が、時に現場に足を運び、相手の目を見てじっくりと言い分を聞くアナログ的時間や人的組織は、むしろ今迄以上に必要とされる時代であるのかもしれない。

行政を形づくり育てるのは市民である。その視点からの苦情や相談が、市民の方々から当審査会にこれからも多く寄せられることを心から願っている。

(鈴木 理子)

新潟市行政苦情審査会 平成25年度報告書

(平成25年4月1日～平成26年3月31日)

平成26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