

新潟市行政苦情審査会

平成29年度報告書

《平成29年4月1日～平成30年3月31日》

平成30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 (2) 自己発意による調査 (3) 苦情相談	
3. 審査会の開催状況 -----	1
II 苦情申立ての処理状況一覧 -----	2
◇処理状況別件数 ◇所管別件数(受理分)	
III 年次別苦情申立ての処理状況 -----	3
◇組織別受付状況(区制施行前・区制施行後)	
◇評価, 調査(評価)区分別状況(区制施行前・区制施行後)	
IV 処理案件の概要 -----	7
1. 苦情申立ての状況 -----	7
2. 自己発意による調査の状況 -----	8
3. 苦情相談の状況 -----	9
V 苦情申立て -----	10
1. 調査したもの -----	10
2. 調査しなかったもの -----	20
3. 申立ての取下げ又は調査を中止したもの -----	21
VI 自己発意による調査 -----	23
1. 調査のテーマ -----	23
2. 調査の結果 -----	23
3. 調査の実施期間 -----	26
別紙 窓口におけるトラブル事例及び防止の取り組み -----	27
VII 委員による苦情相談 -----	32
◇相談概要	
VIII 委員による感想と所見 -----	34
■本年度の審査会を振り返って	

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29年度は、鈴木高志、栗山靖子、小林的り子の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

・平成29年度に受け付けた苦情申立ての手段別の状況は、次のとおりである。

合計受付件数	来訪	郵送	電話	F A X	Eメール
13 件	4	9	0	0	0

・平成29年度は、13件の苦情申立てがあり、そのうち1件は調査の対象外、取り下げられたものが4件で、8件の苦情申立てについて調査を行った。調査を行った8件のうち、所管外などで調査をしない決定をしたものが1件、調査をして結果を通知したものが7件で、すべて「市の処理に非がない」としたものであった。

(2) 自己発意による調査

・平成29年度は、「区役所窓口における説明や書類交付に係るトラブル事例及びこれを防ぐための取り組み」について調査し、意見をまとめた。

<対象> 各区区民生活課（中央区窓口サービス課含む）及び各区健康福祉課

<結果> 窓口トラブルの事例は34件であり、このうち説明に係るもの（説明した、聞いてない）が23件、書類交付に係るもの（書類を渡した、もらってない）が8件であった。

トラブル防止のための取り組みは53件であり、このうちトラブル事例を受けてのものが34件、事例はないがトラブルの予防措置としてのものが19件であった。

(3) 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毎月1回実施しており、相談日を市報で広報し、平成29年度は6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29年度は合計20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	7
(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	7
2. 調査しない決定をしたもの	1
(1) 所管外事項のもの	1
(2) その他	0
3. 申立ての取下げ又は調査を中止したもの	4
(1) 取り下げられたもの	4
(2) 調査を中止したもの	0
4. 調査を継続中のもの	0
申立てを受理したものの合計	12
5. 申立てを不受理としたもの	1
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)	13

◇所管別件数 (受理分)

◇福祉部	1 件
◇こども未来部	1 件
◇建築部	1 件
◇下水道部	1 件
◇財務部	1 件
◇教育委員会	1 件
◇区役所	6 件
合 計	12 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、所管別件数と処理状況別件数が異なります。

◎「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。

◎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

◇組織別受付状況（区制施行前）

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

◇組織別受付状況（区制施行後）

区分	合計	地域・魅力創造部	市民生活部	文化・スポーツ部	観光・国際部	環境部	福祉部	ハジメも未来部	保健衛生部	経済部	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	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		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			2	3	
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	
累計	215	12	11	2	1	2	38	1	5		1	4	7	5	3	3	11	85	2		8	10	4

※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。

※組織名は29年度の組織を基準にしています。（一部調整あり）

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

◇評価区分別状況（区制施行前）

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

◇調査（評価）区別状況（区制施行後）

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	28年度	29年度
1. 調査（評価）したもの	95	15	8	5	11	7	12	6	7	8	9	7
（1）提言したもの												
（2）意見表明したもの	38	7	6	3	4	5	4	4	2	2	1	
（3）市に非がないとしたもの	57	8	2	2	7	2	8	2	5	6	8	7
2. 調査（評価）しない決定をしたもの	48	2	6	3	3	4	9	5	5	3	7	1
（1）所管外のもの	11			1	1		1		3	2	2	1
（2）利害関係を有しないもの	8					1	2	2			3	
（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	2	
3. 取下げ又は調査を中止したもの	16				2	2	4	1	1		2	4
（1）取り下げられたもの	15				2	2	3	1	1		2	4
（2）調査を中止したもの	1						1					
合 計	159	17	14	8	16	13	25	12	13	11	18	12

※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、区別状況を変更しました。

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

IV 処理案件の概要

所管課名は、平成29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	決定日
1	H29 5.29	老人憩の家・A荘の公平で適 正な運営を求める	B区健康福祉課	市に非なし	H29 7.21
2	6.9	私道通行のための情報とし て、税の減免状況を教えてほし い	財務部市税事務所 資産税課	市に非なし	7.21
3	7.7 (6.30)	農用地証明願の手続きについ て	C区産業振興課	(取下げ)	7.7
4	7.7 (7.3)	公園の管理について	A区建設課	(取下げ)	7.7
5	8.18 (7.31)	福祉電話の貸与について	A区健康福祉課	(取下げ)	8.18
6	8.18	建築物の用途制限に違反して いる工場に対し適切な指導・対 応をしてほしい	建築部建築行政課	市に非なし	10.4
7	9.22	市長への手紙の回答期限を延 期する場合は、その旨を通知し てもらいたい	福祉部 地域包括ケア推進課	市に非なし	10.19

8	11.13	隣人の生活態度が悪く迷惑しているので、注意するなどし改善させてほしい	—	調査しない	11.13
9	11.13	児童扶養手当の支給開始年月が違う	A区健康福祉課 こども未来部 こども家庭課	市に非なし	12.26
10	11.13	背割排水路への生活排水流入があり、害虫が発生して困っているのので何とかしてもらいたい	下水道部 D地域下水道事務所 普及推進課	市に非なし	12.26
11	H30 2.7	A小学校における担任の言動とこれを受けての学校の対応について是正を求める	教育委員会 学校支援課	市に非なし	H30 3.22
12	2.23 (2.14)	障がい者の虐待について	B区健康福祉課	(取下げ)	2.23

*受理日の()は取下げの申し出があった日

◎ 是正等意見通知に係る処理結果の報告

申立て案件についての審査会意見に対して所管課の処理方針で「検討する」とされていたもの	
申立て案件	平成27年度 老人福祉センター及び老人憩の家の休館日を変更してほしい
処理方針	今後利用者のニーズ調査を実施し、利用しやすい施設運営が行えるよう検討する。
処理結果の報告	休館日の変更は行わない。(H29.6.19)
所管課	高齢者支援課

2. 自己発意による調査の状況

	実施期間	調査のテーマ	所管課	通知日
1	H29. 11. 30 ～ H30. 3. 15	区役所窓口における説明や書類交付に係るトラブル事例及びこれを防ぐための取り組みについて	各区区民生活課 中央区窓口サービス課 各区健康福祉課	H30. 3. 15

3. 苦情相談の状況

	相談日	相談の内容	所管課
1	H29 7. 11	建築許可にあたっての要望	建築部 建築行政課 住環境政策課
2	10. 13	自治会の中にある所有者不明の土地を自治会で所有したいが、その手続きにあたっての市の説明や対応がおかしい。	B区総務課
3	H30 1. 18	A小学校における、娘の気持ちに寄り添うことのない担任の言動及びこれにより失われた娘との関係を修復せずに放置していた学校の対応について納得がいかない。	教育委員会 学校支援課
4	2. 16	市営住宅のトイレが度々詰まって困っているが、サービスセンターがちゃんと対応してくれない。	建築部 住環境政策課
5	2. 16	文芸誌の表紙に掲載された写真に納得がいかない。それで市長への手紙を出して回答をもらったが、内容がずれている。	教育委員会 B地区公民館
6	3. 14	市で管理している駐車場が一つの会社によって独占利用されているが、市はその状態を放置している。	C区産業振興課

V 苦情申立て

1 調査したもの …………… 7 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 …………… 7 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. 老人憩の家・A荘の公平で適正な運営を求める

苦情申立ての趣旨	老人憩の家・A荘（以下「A荘」という。）の管理人は、管理人としての資質に欠けており、利用者に大きな被害（損害）を与えている。公平で適正な運営となるよう指定管理者への適切な指導を要望する。
苦情申立ての理由	<p>指定管理者としてB区老人クラブ連合会C地区協議会が管理するA荘では、公平適正な運営が行われていない。</p> <p>A荘の管理人は、管理人としての適性に欠けている。冷静さに欠け、直ぐ激昂し、威嚇的になり、利用者等と冷静な対話ができない。日常の管理態度は、利用者には威圧的と受け止められることが多い。利用者への依怙臆員（えこひいき）があり、管理人として大切な公平さに欠けている。そうした行為や行動により、利用者との口論やトラブルを多数招いており、結果的にA荘を利用しなくなるなど、利用者に大きな被害（損害）を与えている。さらに、玄関脇の看板に間違った利用時間が書かれていたほか、管理人によるA荘の利用時間外・休館日での私的な使用や自家用車の周辺施設への不法駐車についての疑義もある。</p> <p>このような事態が長期にわたっているにもかかわらず改善されておらず、施設における平等利用が確保されていないため、条例や事業計画に沿って、公平で適正な運営が行われるよう、市から指定管理者へ適切な指導を要望する。</p>
受理年月日	平成29年 5月29日
所管課	B区健康福祉課
調査の結果	所管課のこれまでの対応について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供してもらい、聞き取りを行った結果、以下の事実が認められた。</p> <p>1 A荘の指定管理者について</p> <p>老人憩の家については、利用者の中心が地元の方々であり地元団体による管理が望ましいこと、施設規模が小さく公募しても応募が見込めないことから、地元団体等を非公募により選定し地域に密着した施設として管理していくことが基本方針と</p>

されている。

A 荘の指定管理者は、老人憩の家A 荘管理運営委員会（平成 29 年 4 月からは B 区老人クラブ連合会 C 地区協議会に名称変更。以下「管理運営委員会」という。）であり、構成する老人クラブ数は 3 団体である。

管理運営委員会会長の就任状況は次のとおり。

平成 27 年 4 月～平成 28 年 7 月（管理人が管理運営委員会会長を兼務していたので、管理人は会長を辞任し、兼務を解消した。）

平成 28 年 7 月～平成 29 年 3 月（会長辞任）

平成 29 年 4 月～5 月（会長辞任）

平成 29 年 5 月～（現会長）

なお、管理人の雇用主は管理運営委員会であるので、管理人に不適任等の事由が認められたとしても、管理人に対して指導・監督を行うべきは雇用主である管理運営委員会であって、所管課ではない。

2 所管課の対応

地方自治法第 244 条の 2 第 10 項に「指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる」と規定されている。

所管課では、A 荘について苦情が寄せられていたことから、平成 27、28 年と、事実確認を行い、管理人と管理運営委員会会長との兼務の解消を要請してきた。

平成 28 年 5 月、所管課は、管理運営委員会に対して、管理人の業務範囲等に関するルール作成や苦情処理等に係る体制整備を要請し、同年 6 月には、管理人兼管理運営委員会会長と面談し、文書で要請した。

同年 7 月、管理人は会長職を辞任したことにより、兼務が解消された。

その後も苦情が絶えなかったため、同年 11 月、所管課は、管理運営委員会に対して「利用者からの意見・苦情処理に係る対応」及び「自主事業、運営体制の強化」を文書で要請した。管理運営委員会からは、意見箱の設置の提案を受けるとともに、寄せられた意見等について対応する旨の回答を受けた。

平成 29 年 3 月、利用者からの要望書を受けて、所管課は、管理運営委員会会長と協議し、管理運営委員会の体制強化と管理人の業務範囲の整理を行うことで意思統一を図り、管理人に説明し、会長、次期会長予定者及び管理人と協議を行った。

同年 4 月、管理人から提出された管理運営委員会の役員名簿で、会長予定者ではない者が会長と記載されていたため、所管課は全役員との面談を求めた。出席したのは新会長、副会長及び管理人のみで、他の役員は欠席したが、部門ごとにワーキンググループ的な組織を設置し、そこに所管課も参加しながら協議することで了承され、後日他の役員も含めて協議を行うこととなった。しかし、その後、会長が辞任した。

同年 5 月、所管課は、管理運営委員会役員に対して再度協力を依頼した。

	<p>同年 6 月、所管課は、新たに就任した管理運営委員会会長及び役員に対して、経過、要望書等について説明し、管理運営委員会が脆弱であり、所管課も交えて管理運営委員会の体制強化を図りたい旨を伝え、理解を得た。また、「今後の対応（案）」「対応スケジュール」を示して、対応を協議した。</p> <p>管理運営委員会では、全役員を招集し、改めて意志統一を図ることとし、「対応スケジュール」の実施には所管課もかかわることが了承された。</p> <p>以上のとおり、指定管理者である管理運営委員会が十分に機能していないことがうかがわれることから、所管課では、施設の管理の適正を期するために、管理運営委員会に対し、報告を求め、調査し、必要な指示を行ってきたことが認められる。</p> <p>ただ、平成 28 年から 29 年にかけて、管理運営委員会会長が就任数か月で交替することが続いたため、管理運営委員会の活動が停滞してしまったものと認められる。</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、新会長のもとで管理運営委員会の体制強化が図られ、A 荘が公平・適正に運営されるよう、さらに必要な指示等を行うことで積極的に関与されることを期待したい。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成 29 年 7 月 21 日

2. 私道通行のための情報として、税の減免状況を教えてほしい

苦情申立て の趣旨	排水路を埋め立てて市が整備した市道（以下「遊歩道」という。）から私道を通行し、反対側のバス通りへ通り抜けをしたいが、そのための情報として私道に対する固定資産税の減免状況を教えてほしい。
苦情申立て の理由	<p>A 土地改良区の排水路を市が改修し、遊歩道を整備したが、この遊歩道と接続する形の私道はバス通りに通じていることから、地域住民としてこの私道を通行し反対側のバス通りへ通り抜けしたいと思っている。</p> <p>しかしながら、遊歩道と私道との接続箇所には、「私有地につき通り抜け禁止」と書かれている立札と鉄柵が設置されており、遊歩道から私道への通り抜けができない。</p> <p>そこで、この私道について、公衆用道路として固定資産税などが減免されているのであれば、当然私道の通行（通り抜け）は認められるべきもので、このような対応はおかしいのではないかと思ひ、資産税課に当該私道の減免状況についての情報提供を求めたところ、個人情報であるから教えられないとの回答であり、納得できない。</p>
受理年月日	平成 29 年 6 月 9 日
所管課	財務部市税事務所資産税課
調査の結果	所管課の対応に非があったとは認められない。

調査結果の理由	<p>申立人は私道の減免状況についての情報提供を求めているものであるが、当該私道は9名の者が共有する土地（私有地）である。</p> <p>新潟市個人情報保護条例では、第2条で個人情報を「個人に関する情報であつて、特定の個人が識別できるもの」と定義し、第8条で保有個人情報を提供してはならないとし、違反した者に対する罰則を設けている。</p> <p>本件では、申立人に対して、所管課は、「課税・非課税については個人の財産に関すること（個人情報）なので守秘義務により第三者に教えることはできない。当該土地の評価が妥当か調査はするが、結果を第三者に伝えることはできない。」と回答した。</p> <p>個人の資産の評価に関することは地方税に関する調査事務で知りえた秘密に該当し、これを教えることは、地方税法第22条の秘密漏えいに関する罪に問われることになるので、所管課の申立人に対する上記回答は、適正であったと認められる。</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 通知年月日	平成29年7月25日

3. 建築物の用途制限に違反している工場に対し適切な指導・対応をしてほしい

苦情申立て の趣旨	<p>隣家の工場騒音がうるさくて困っているが、この地域は建築物の用途制限により工場が建てられない地域であるので、これに違反している工場に対して適切な指導・対応をしてもらいたい。</p>
苦情申立て の理由	<p>私どもが居住するA区B町地内は、新潟市都市計画図によると第1種中高層住居専用地域としての建築物の用途制限があり、工場としての操業はできない地域である。</p> <p>そこに、平成18年8月C工業所が移転してきて、工場としての操業を始め、土曜、日曜を問わず毎日、早朝から夜間にかけての車両の出入り、敷地内での配管・金属類の積み下ろしによる騒音、配管の溶接・切断・研磨による騒音・排気が生じており、住宅地としての特性を著しく欠いている。</p> <p>操業による騒音がひどいのでその都度C工業所に対し注意をしてきており、市のA区区民生活課（騒音の担当）からも指導してもらった。</p> <p>この地域での工場としての操業はできないはずということで、平成29年6月に、市の建築行政課に相談に行ったところ、「C工業所に対し、工場として操業できないことを通知する。」との話であったが、後日、その結果を問い合わせると、「C工業所から『今、移転する地域を探している途中だ』との返答があったが、移転の期日については無回答であった」とのことであった。</p> <p>現在も移転の兆候が見られず、相変わらず敷地内に配管が山積みされ、材料が日々運び込まれ、工場として操業している状態である。</p> <p>警告を無視し、継続して操業するC工業所に対し、いつ操業を停止するのか、い</p>

	つ移転するのかが明確になるよう、適切な指導・対応をしてもらいたい。
受 理 年 月 日	平成 29 年 8 月 18 日
所 管 課	建築部建築行政課
調査の結果	所管課のこれまでの対応について非があるとはいえない。
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。その結果、以下の事実を確認した。</p> <p>第 1 種中高層住居専用地域において C 工業所（以下「同社」という。）が工場として操業を行っており、そのために騒音が発生し困っている旨の申立人からの苦情を受けて、所管課では、現地に赴き、同社が建物を事務所及び鉄骨配管の加工をする工場の用途で使用している事実を確認するとともに、この地域では建物を工場の用途として建築・使用できない旨を伝えるなど、必要な指導を行った。</p> <p>この指導を受けて、同社から「工場を移転することを内容とした是正計画」の提出があったので、所管課では、同社が是正計画のとおりには正を進めていくよう、その後も引き続き監督・指導を行ってきた。</p> <p>しかしながら、所管課では、同社の是正計画の内容及び同社に対する指導等について、同社の了解なく申立人を含めた第三者に明らかにすることができなかったことから、申立人においては、所管課の指導や同社の是正の状況が分からず、更なる不安・不満に繋がったものと思われる。</p> <p>結果的に、同社の是正計画が、ほぼ間違いなく実現されそうな状況となり、同社からは是正計画の進捗状況について明らかにしてよい旨の回答を受けたことから、所管課は、当審査会において是正計画の進捗状況について明らかにした。</p> <p>同社では、工場の移転先を探し、移転先土地の賃貸借契約を締結し、同土地上に建築する新たな工場の建築確認申請を行っており、建物建築工事は、本年 10 月末から 11 月初旬に完了し、移転の完了については、業務の合間を縫っての作業となり、機械等の移転もあるため 12 月末までを予定しているとのことであった。</p> <p>以上から、調査結果のとおり判断した。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成 29 年 10 月 4 日

4. 市長への手紙の回答期限を延期する場合は、その旨を通知してもらいたい

苦情申立て の趣旨	「市長への手紙」の回答期限を延期する場合は、その旨通知してもらいたい。
苦情申立て の理由	8 月 15 日付けで「市長への手紙」を出したが、受信確認メールには「回答に 3 週間程度かかる」と書いてあったので、3 週間経った 9 月 5 日に広聴相談課に電話をして担当課に催促してもらったが、いまだに回答がきていない。「市長への手紙事務取扱要領（以下「取扱要領」という。）」で 4 回答の(4)には「回答は原則 20 日以内に行

	うこととする。ただし、次の各号に該当するものは、その旨を通知することに努め、回答期限を延長することができる。」と書いてあるが、通知が来ないのに理由なく待たされるのは大変迷惑である。
受 理 年 月 日	平成 29 年 9 月 22 日
所 管 課	福祉部地域包括ケア推進課（以下「所管課」という。）
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>申立人は、受信確認メールに「回答に 3 週間程度かかる」とあり、また、取扱要領に「回答は原則 20 日以内に行うこととする」とあることから、その期間内に回答がもらえるものと期待していたが、上記期間内に回答がなされなかったことが認められる。</p> <p>所管課から資料を提出してもらい確認したところ、以下の事実が確認できた。</p> <p>平成 29 年 8 月 15 日に申立人からの「市長への手紙」をメールで受信した広聴相談課は、同日、所管課に対応を依頼した。</p> <p>所管課では、地域包括支援センター区役所担当者会議で、各区役所の担当職員に『暫定（予防）ケアプランを「自己作成扱い」とする場合の取り扱いについて』の通知内容を説明し、その意見を聴取した後に、各地域包括支援センター、各居宅介護支援事業所及び各区役所健康福祉課に通知し周知した上で、その内容を申立人に回答したものであり、上記の諸手続きを経たために 20 日以内の回答ができなかったということである。所管課が無為に放置していたというものではない。</p> <p>申立人からの「市長への手紙」は 8 月 15 日に受信され、その翌日から回答日である 9 月 8 日まで 24 日間かかったわけであり、当初回答にかかる期間として示された「3 週間（21 日）程度」を若干超過したことは認められる。</p> <p>取扱要領は、職員の内部規律を定めたものであり、市民の権利関係を規定したものであるのではない。</p> <p>回答は 20 日以内に行うことを原則としているが、時間を要する場合などに延長することができることとされ、その旨の通知については「努める」ととどめられ、義務とはされておらず、申立人に対して延長の通知がなかったことをもって非があるとはいえない。</p> <p>本件では、当初回答期限を「3 週間程度」と連絡しており、3 週間（21 日）を 3 日経過したにすぎず、3 週間程度といえないこともない。</p> <p>以上から、調査結果のとおり判断した。</p> <p>なお、回答期限については、本件では申立人に対して「3 週間程度」と連絡しているのに対して、取扱要領では 20 日と定められており、取扱要領が市民に対するものではないとはいえ、取扱要領と異なる期限を示すことは望ましくなく、統一的に運用すべきであろう。</p> <p>また、回答期限を延長する場合に、その旨の「通知」が義務ではないものの、回答</p>

	を待たされる心情は理解できるので、期限延長となる場合にはできる限り「通知」するように運用してもらいたい。
苦情等調査結果 通知年月日	平成 29 年 10 月 19 日

5. 児童扶養手当の支給開始年月が違う

苦情申立て の趣旨	4月に児童扶養手当の申請（認定請求）を行ったが、5月になって日付を4月から5月に訂正をするよう強要され、やむなく改めた。その結果児童扶養手当の支給開始が1か月遅くなり6月となったので、5月分の支給をしてもらいたい。
苦情申立て の理由	平成 29 年 4 月に A 区健康福祉課で児童扶養手当の申請を行った。その後 5 月になってから書類に不備があると呼び出され、戸籍謄本の日付と違うとの理由で、既に提出していた申請書の日付を 4 月から 5 月に訂正するよう強要されて、やむなく二重線を引き書き改めた。その結果、児童扶養手当の支給開始が 1 か月遅れて 6 月分からとなってしまったので、損失となった 5 月分の手当支給をしてもらいたい。
受理年月日	平成 29 年 11 月 13 日
所管課	A 区健康福祉課，こども未来部こども家庭課
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>児童扶養手当は、児童扶養手当法第 7 条で「認定請求の翌月から支給する」と規定されているが、認定請求は、児童扶養手当法施行規則第 1 条各号に掲げる書類等を添えて行わなければならないとされており、「請求時点」については、昭和 60 年 10 月 9 日児企第 34 号厚生省児童家庭局企画課長通知で、「必要とされる添付書類及び認定請求書に不備がないものとして認定請求書を受理した時点である」とされている。</p> <p>児童扶養手当法施行規則第 1 条各号には、「受給資格者及びその者が監護し、かつ生計を同じくする児童の戸籍謄本（又は抄本）及び世帯全員の住民票の写し等」が必要な添付書類として掲げられている。</p> <p>国が示す児童扶養手当事務処理マニュアルによれば、「生計を同じくするか否か」を判断するに当たっては、住民票が分離されているか否かが重視され、住民票が分離されていない場合には、生計が同一関係にないことを明らかにする確実な証拠が必要だとされている。</p> <p>本件においては、以下の事実が認められる。</p> <p>申立人のいう「申請」「申請書」は、児童扶養手当法に規定する児童扶養手当の「認定請求」「認定請求書」のことである。</p> <p>「平成 29 年 4 月 27 日、申立人から離婚判決確定書が提出され、離婚について確認できた。同日時点では、元夫の住民票が分離されておらず、「申立人と対象児童との住民票の写し」が整わなかった。したがって、平成 29 年 4 月 27 日付けの認定請求は書類不備のため、受理に至らなかったものと認められる。</p> <p>同年 5 月 8 日、元夫の住民票が分離されたことから、「申立人と対象児童との住民</p>

	<p>票の写し」の要件を満たすに至った。これを受けて所管課では、認定請求書について日付の訂正を求め、正式に受理をしたものである。</p> <p>申立人は、認定請求書の日付を4月から5月に訂正するよう強要されたため支給開始が6月となったと主張しているが、元夫の住民票の分離が5月8日になされたために児童扶養手当の支給が翌6月となったものであって、認定請求書の日付が訂正されなければ5月分から支給されたということではない。仮に認定請求書の日付が当初の平成29年4月27日のままであったとしても、正式な受理は元夫の住民票が分離された5月8日以降となることから、いずれにせよ、児童扶養手当の支給は6月分らとなるものであった。</p> <p>また、所管課が申立人に対して日付の訂正を強要したか否かについては、そのような事実を認めるには至らなかった。</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 通知年月日	平成29年12月26日

6. 背割排水路への生活排水の流入があり、害虫が発生して困っているので何とかしてもらいたい

苦情申立て の趣旨	背割排水路への生活排水の流入があり、害虫が発生して困っているので何とかしてもらいたい。
苦情申立て の理由	<p>B地区6丁目と7丁目の境を通っている背割排水路に、生活排水・汚水等を流している家庭やアパートがいまだにある。春3月から秋11月頃までユスリカ、アカイエカ、シマカなどの害虫が大量に発生し、住宅の周りや排水路の上に渦を巻いていて、洗濯物に着いたり、窓から家の中に入ってきたりして困っている。保健所から駆除の指導をしてもらい、自治会で薬剤散布をしているが、雨が降るとすぐに流れてしまう。この排水路は、本来雨水しか流せないところであるので、抜本的な対策が必要である。下水道法第10条には、公共下水道の供用が開始された場合、遅滞なく下水を公共下水道に流入させるための排水設備を設置しなければならないと定められており、市の条例では、柵の設置後3か月以内に接続せよと定めている。下水道担当職員が、接続していない家庭に出向いて再三要請しても、罰則がないことが分かったと、後は聞く耳を持たないようである。何とか解決できるような方法をお願いしたいということで、平成27年度のまちづくりトークで質問したところ、今後、新規に下水道工事を行う場合は住民に接続の確認書を取り、既に供用されているところで未接続の住民にペナルティを科すことができるかどうか検討するとの市長回答であった。平成29年度のまちづくりトークでも同様の質問をしたが、C区区長からは、未接続の住宅やアパートには、ただ接続をお願いするだけとの回答であり、行政の怠慢により25年位の間未接続が放置されたままである。</p>
受理年月日	平成29年11月13日

所 管 課	下水道部D地域下水道事務所普及推進課
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>「公共下水道の供用が開始された場合には、当該公共下水道の排水区域内の土地の所有者又は占有者は、遅滞なく、その土地の下水を公共下水道に流入させるために必要な排水管、その他排水設備を設置しなければならない。」と下水道法第 10 条で規定し、新潟市下水道条例第 3 条は、「法の規定により排水設備を設置しなければならない者は、公共下水道の供用開始の日から 3 月以内に排水設備を設置しなければならない。」と規定している。</p> <p>下水道法は、未接続者に対して接続を義務付けしているが、排水設備の設置については罰則を設けておらず、また、汲み取り便所の改造については罰則を設けているものの、罰則を適用するための資産調査等の権限が規定されていないため罰則規定は形骸化しており、実効性のある法律とはなっていないことが認められる。</p> <p>一方、国の定める下水道法が十分に機能しない中であって、所管課においては未接続者に対して接続のお願いチラシを郵送するとともに、職員による戸別訪問を重ねるなど粘り強く勧奨活動を行っていることが認められる。</p> <p>下水道への未接続の問題は、法整備や政策構築を要するものであることから、市政運営の是正だけでは解決できない事柄であって、一概に行政の怠慢によるものであるとは言えないものである。</p> <p>また、全国的にも同様の事例が発生しており、新潟市では、法整備を含め実効性のある総合的な接続促進政策の構築を国に要望しているとのことであるが、下水道への未接続による地域住民や環境への影響も見過ごせないものであることから、国等への一層の働き掛けに努めてもらいたい。</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 通知年月日	平成 29 年 12 月 26 日

7. A小学校の担任の言動及びこれを受けての学校の対応について是正を求める

苦情申立て の趣旨	A小学校（以下「学校」という。）における、娘の気持ちに寄り添うことのない担任の言動及びこれにより失われた娘との関係を修復せずに放置していた学校の対応について是正を求める。
苦情申立て の理由	<p>家族が亡くなったので、「娘が学校を休む」という連絡をした。担任の B 先生は「C さんは、家族が亡くなって大きなショックを受けているのでしばらく休みます」とクラスのみなさんに伝えた。娘は「何で、亡くなったことをクラスみんなに言ったのか」と落ち込んでしまい、「学校に行きたくない」と言って学校を休んだ。その後学校へ登校したら、クラスの男子に「今日も休むと思っていたのに来た」という態度で「うわっ」と驚かれて、辛い思いをした。</p>

	<p>娘がこのことを B 先生に話したら、娘の SOS を受け止めてくれず「悪気はなかったと思うよ」と言われて、娘は一層辛い気持ちになった。数日後、腹痛を訴えるようになり学校へ行けなくなりました。後日、私から B 先生に「娘は家族の亡くなったことをクラスみんなに言ってほしくなかった」と伝えると、娘の気持ちに寄り添うことなく「3 日以上休む場合は理由を言います」と間違っていないことを主張した。娘は B 先生の不適切な言動、対応で精神的苦痛を感じ、不登校になりストレス性胃炎を発症した。</p> <p>娘は、4 月から登校したものの、B 先生とは会話やあいさつすらできない状態がしばらく続いていた。私があることを校長先生に相談したら、「この状態のことは認識しており、夏休み明けに手を打とうと考えていた」と話された。学校は、早期に娘と B 先生との信頼関係の修復に取り組むことなく、数か月もの間放置していました。上記のことで、娘は深い心の傷を負った。よって改善を求める。</p>
受 理 年 月 日	平成 30 年 2 月 7 日
所 管 課	教育委員会学校支援課
調査の結果	所管課及び学校のこれまでの対応に非があったとは認められない。
調査結果の理由	<p>当審査会では、申立人及び所管課・学校からそれぞれ聞き取りを行い、事情を確認した。</p> <p>申立人は、担任教師である B 先生が娘（以下「C さん」という。）の休んだ理由を公表したことが、C さんの意向に寄り添っていない対応であったことと、C さんと B 先生との関係修復に向けた学校の対応が遅かったことを問題とし、是正を求めているものである。</p> <p>事実関係について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ C さんの家族が亡くなり、申立人が学校を休む旨の連絡をした。その際、申立人は学校に対して、家族が亡くなったことを公表してもらいたくない旨の要請をしていない。 ・ 間接的に連絡を受けた B 先生は、クラスで「C さんは、家族が亡くなって大きなショックを受けているのでしばらく休みます」と発言した。 ・ B 先生としては、3 日以上のお休みとなる場合にはその理由を公表するのが通常取り扱いであり、C さんについてことさら異なった取り扱いをしたものではなかった。 ・ 新年度からは、B 先生は、C さんのクラス担当ではなくなった。 ・ 4 月から C さんは登校した。 ・ 学校側では、C さんに対して配慮をするように指示し、これを受けて B 先生は自分からあいさつをするようにした。 ・ C さんは、気持ちの面で快く思うことができず、しばらくの間はあいさつを返すことができない状態であった。 ・ 学校は、適宜所管課に状況を報告し、対応について指導を受けていた。

	<p>Cさんは、「理由を言わないだろう」と思っていたのに理由を言われたこと、自分の気持ちを知らないのに分かったように「大きなショックを受けている」と発言されたこと、に辛い思いをしたということであるが、B先生は、Cさんの内心を推測することが容易な状況にあったとは認められず、その言葉によってCさんが傷つくだろうと予測できる特段の事情も認められない。</p> <p>B先生の発言は「家族が亡くなって大きなショックを受けているのでしばらく休みます」というものであり、発言はごく一般的な内容であり、それ自体は発言がはばかれるような言葉でも、他人を傷つけるような言葉でもない。</p> <p>学校側では、CさんとB先生との関係修復をしようと、Cさんへの配慮を指示するなどしており対応が遅いということにはなかったが、すぐには結果が表れなかったことで、「放置している」との誤解を与えてしまったものと思われる。</p> <p>こうしたことから、B先生と学校側に特段の落ち度があったとは認められない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成30年3月26日

2 調査しなかったもの ……………1件

1. 隣人の生活態度が悪く迷惑しているので、注意するとかし改善させてほしい

苦情申立て の趣旨	アパート隣人の生活態度が悪く迷惑しているので、注意するとかし改善させてほしい。
苦情申立て の理由	私は、3年2か月ほど前に今住んでいるアパートに引っ越してきた。隣の部屋に住んでいるAが、毎日出入りし、うるさくて夜も安心して寝てられない。昼間は部屋から出ず、夜（深夜0時から3時半の間）になると行動している。Aは生活保護を受けていて第三者に部屋を借りてもらっている。この件でB区保護課に相談したが改善されない。生活保護受給者が部屋を又借りし、深夜に不審者が出入りし、夜中にうるさくしているのを放っておくのはおかしいので、B区保護課で注意するとかし改善させてほしい。
受理年月日	平成29年11月13日
所管課	—
調査しない理由	申立ての内容が、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 通知年月日	平成29年11月13日

3 申立ての取下げ又は調査を中止したもの ----- 4 件

取下げ年月日の（ ）は取下げの申し出のあった日

1. 農用地証明願の手続きについて

苦情申立ての趣旨	市のホームページには、農用地証明願の手続方法として「土地の地番が記載された書類」の提出を求める旨の記載がある。平成 29 年 6 月 2 日に C 区産業振興課に課税証明書を持参し農用地証明の発行を依頼したところ、登記事項証明書又は固定資産の名寄帳が必要と指示された。他の区ではそのような指摘がないことやホームページにもそのような記載がないことを伝え、 「こちらが正しい」「ホームページの記載は直す」と言われ、指示は変わらないままであった。対応についての法的な根拠を示してほしい。
所管課	C 区産業振興課，農林水産部農業政策課
受理年月日	平成 29 年 7 月 7 日
取下げ年月日	平成 29 年 7 月 7 日（* 6 月 30 日）

2. A公園の管理について

苦情申立ての趣旨	A公園は、B社が随意契約により管理しているが、仕事をしていないのに支払金額が多い。虫だらけで、草刈りなどもあまりしていない。また、木への水やりで、自分のところの小松菜に水がかかって被害を受けたのに、弁償してくれない。
所管課	A区建設課
受理年月日	平成 29 年 7 月 7 日
取下げ年月日	平成 29 年 7 月 7 日（* 7 月 3 日）

3. 福祉電話の貸与について

苦情申立ての趣旨	福祉電話について、以前の使用に係る平成 26 年 6 月及び 7 月請求分に係る未納分を何故関係のない姉に支払させたのか。姉弟ではあるが、金銭については他人である。 また、福祉電話の再貸与を受けたいということで、A 区の健康福祉課の言うとおりに申請書を提出したが、どうだ、こうだと言われた挙句「申請書は保管させてもらう」ということで、全く手続きが進まない。
所管課	A 区健康福祉課
受理年月日	平成 29 年 8 月 18 日
取下げ年月日	平成 29 年 8 月 18 日（* 7 月 31 日）

4. 障がい者の虐待について

苦情申立ての趣旨	平成 27 年 3 月，事業所のヘルパーさんに同行援護をしてもらった時に，私がセクハラ発言をした（私自身はハッキリ覚えていないが）ということで，A区健康福祉課の職員と事業所の相談員が来て，セクハラの言葉を言ったことを認めるように強く迫られたので，やむを得ず「言いました」と答えた。このことはとてもショックであり，私は視覚障がい者であるが，障がい者虐待防止法にふれるのではないか。
所管課	A区健康福祉課
受理年月日	平成 30 年 2 月 23 日
取下げ年月日	平成 30 年 2 月 23 日（* 2 月 14 日）

◎ 是正等意見通知に係る処理結果の報告

申立て案件についての審査会意見に対して，所管課の処理方針で「検討する」とされていたもの	
申立て案件	(平成 27 年度) 老人福祉センター及び老人憩の家の休館日を変更してほしい
所管課	高齢者支援課
審査会の意見	今後，時代に合った施設の在り方をお考えしていく中で，休館日についても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。
意見に対する所管課処理方針	今後，利用者のニーズ調査を実施し実態把握に努め利用しやすい施設運営が行えるよう検討する。(平成 28 年 3 月 31 日)
所管課の処理(検討)結果報告	利用者を対象にアンケートを実施し，施設の休館日の変更について，全体の半数以上が現状のままで良いとの回答であったため，休館日の変更は行わないこととする。
	平成 29 年 6 月 19 日

VI 自己発意による調査

1. 調査のテーマ

区役所窓口における説明や書類交付に係るトラブル事例及びこれを防ぐための取り組み

2. 調査の結果

【自己発意調査として選定した理由】

平成 28 年度の行政苦情審査案件において、苦情申立人と担当者との間で、「説明した」「聞いてない」あるいは「書類を渡した」「もらってない」という区役所窓口でのトラブルに起因した苦情が多く見られた。

そこで、当審査会では、各区役所におけるこのようなトラブル事例及びこれを防ぐための取り組みについて調査し、調査結果を踏まえて、今後の窓口に係るトラブル防止に向けた検討を行うこととした。

【所管部署】

各区区民生活課（中央区窓口サービス課を含む）、各区健康福祉課

【意見の趣旨】

窓口におけるトラブルを防ぐための取り組みについて、各区においては既に情報共有を行ってしっかり対応されているところであるが、レアなケースへの対応についても、それぞれの区だけの取り組みとせず、市全体で情報共有することにより、予防措置として窓口でのトラブルを無くすあるいは減らすことに繋げてもらいたい。

【調査・検討内容】

当審査会で各区の区民生活課（中央区窓口サービス課を含む）及び健康福祉課を対象に行った「区窓口におけるトラブル事例及びこれを防ぐための取り組み」についての調査結果の概要は次のとおりである。

* 調査結果の整理票については、別紙のとおりである。

* 別紙 窓口におけるトラブル事例及び防止の取り組み

1. 窓口トラブル事例

○ 区民生活課・窓口サービス課

トラブル事例は 13 件であり、このうち説明に係るもの（「説明した」「聞いてない」というもの）が 10 件、書類の交付などに係るもの（「書類を渡した」「もらってない」というもの）が 2 件、その他のものが 2 件となっている。

* 説明、書類のいずれにも該当する事例があるため、内訳と合計の件数は一致しない。

<主な事例>

- ・住民票の異動届の際、同一生計・別生計については保留したはずである。
- ・国保の海外療養費の給付で、渡航前に申請時に必要な書類の交付や説明がなかった。
- ・国民年金の付加年金にともなう付加保険料に係る説明がなかった。
- ・電話照会の際、マイナンバーカードの交付手続に必要な書類に係る説明がなかった。
- ・国保の加入脱退の際に、手続きに必要な書類の説明がなかった。
- ・国保の加入脱退の際に、任意継続や社保扶養、失業軽減の説明がなかった。
- ・マイナンバーカードを代理人が手続きする際に必要な書類に係る説明がなかった。
- ・住民票を代理人が交付を受ける際に必要な書類に係る説明がなかった。
- ・国保の保険料が減免や軽減される場合についての説明がなかった。
- ・マイナンバーカード交付の手続きで、交付申請書の交付を受けていなかった。

○ 健康福祉課

トラブル事例は 21 件であり、このうち説明に係るもの（「説明した」「聞いてない」というもの）が 13 件、書類の交付などに係るもの（「書類を渡した」「もらってない」というもの）が 6 件、その他のものが 2 件となっている。

<主な事例>

- ・心身障がい燃料費助成で、クレジットカード払いの場合に必要な書類の説明を受けていなかった。
- ・自立支援医療で有効期限切れの際の再認定に必要な書類の説明を受けていなかった。
- ・高額介護サービス費の申請で、申請を受け付けた(受領した)はずなのに、受け付けられていなかった。
- ・社会福祉施設の施設利用料の減免の際に必要な書類の説明を受けていなかった。
- ・児童扶養手当・ひとり親医療費助成について、新規申請時の認定時期の説明がなかった。
- ・精神障がい手帳再認定の際、年金証書で申請の場合の年金等級の説明がなかった。
- ・障がい手帳（身体・精神）の交付にあたり手帳交付で受給可能な制度の説明がなかった。
- ・児童手当の受給者変更で、生計中心者の変更により受給者が変更となる説明がなかった。
- ・母子寡婦福祉資金の貸付にあたり、申請書の記載や添付書類について説明がなかった。
- ・母子寡婦福祉資金の貸付にあたり、事後貸付ができないなどの説明がなかった。

2. 窓口トラブルを防ぐための取り組み

○ 区民生活課・窓口サービス課

取り組みは 25 件であり、このうちトラブル事例の対応となるものが 13 件、トラブル事例はないが予防としての対応になるものが 12 件であり、取り組みの 25 件を見ると、区独自のものが 18 件（72%）、全市共通のものが 7 件（28%）となっており、区独自の取り組みが 4 分の 3 を占めている。

また、内容としては、確認を徹底するためのチェックシートなどの利用に係るものが 8 件（32%）、説明をしっかりと行うためのチラシなどの配付に係るものが 9 件（36%）で、これらが大きな割合を占めている。

<主な事例>

1) トラブル事例の対応に係るもの

- ・マイナンバーカード交付申請書の交付では受領確認のため交付記録票に署名をもらう。
- ・住民票の異動届の際、同一・別生計を確認し備考欄に記載する。保留のときは届出を返却する。
- ・国保の海外療養費について相談があった際は、受付手順により説明する。
- ・国保保険料の滞納額について電話による照会には回答しない。やり取りの経過を記録する。
- ・国民年金の付加保険料（任意）については、パンフレットに記しを付けて渡す。
- ・マイナンバーカード手続きの電話照会にはチェックリストで確認し必要書類などを説明する。
- ・国保の加入脱退の際に、手続きに必要な書類を記載したお知らせを渡して説明する。
- ・国保の加入脱退の際の任意継続・社保扶養等の説明確認のため資格喪失届に確認欄を設ける。
- ・代理人がマイナンバーカードの手続きをする際の必要書類について委任状にチェック欄を設ける。
- ・代理人が住民票交付の手続きをする際の必要書類について委任状に記載例を表示する。
- ・国保の加入時に、保険料の減免や軽減についてのチラシを渡して説明する。

2) トラブルの予防に係るもの

- ・国保の加入脱退・療養費給付、後期高齢者医療の加入・療養費給付、国民年金の加入脱退・年金給付の手続きに必要な書類を説明し、チェックシートを渡す。
- ・国保の保険料試算では、試算申込書に条件などを記載してもらう。
- ・出生届、乳幼児減免ごみ袋配付、死亡届、住所異動（転入・転出）などの際、手続きに必要な事項が記載されたチラシを渡して説明する。
- ・各種手続きの際に必要なものを、チェックシートで確認してもらう。

○健康福祉課

取り組みは28件であり、このうちトラブル事例の対応となるものが21件、トラブル事例はないが予防としての対応になるものが7件であり、取り組みの28件を見ると、区独自のものが24件（86%）、全市共通のものが4件（14%）となっており、区独自のものがほとんどとなっている。

また、内容としては、確認を徹底するためのチェックシートなどの利用に係るものが17件（61%）と、大きな割合を占めている。

<主な事例>

1) トラブル事例の対応に係るもの

- ・心身障がい燃料費助成の申請で、クレジットカード払いの場合の注意事項記載のチラシで説明する。
- ・自立支援医療で、再認定に必要な書類を案内送付時に蛍光ペンでマークし送付する。
- ・高額介護サービス費の申請受付時に受付表を申請者に渡す。
- ・社会福祉施設に係る利用料減免の際に必要な書類を申請者とチェックリストで確認する。
- ・児童扶養手当・ひとり親医療費助成の新規申請時の認定時期について、不足書類案内資料（一覧）に注意書きで記載するほか、受付連絡票を渡す。

- ・精神障がい手帳の再認定を年金証書で申請の際の年金等級の説明を、申請書チェック欄で確認する。
- ・障がい手帳（身体・精神）の交付で受給可能となる制度を説明一覧で説明する。
- ・障がい手帳（身体・精神）、自立支援医療給付、特障・障害児手当、特別児童扶養手当の受付にあたり、添付資料受領の際にチェックシートで確認する。
- ・母子寡婦福祉資金貸付で、申請書や添付資料をチラシで説明の際チェックシートで確認する。
- ・母子寡婦福祉資金貸付で、事後貸付ができないなどをチラシや対象経費の例で説明する。
- ・児童扶養手当の申請に必要な書類を申請時にリーフレットで説明し、対応内容をシステムの経過記録に入力する。

2) トラブルの予防に係るもの

- ・地域保健福祉センターでの精神障がい医療費助成、肝炎治療費助成、NHK 受信料免除、重度障がい医療費助成、母子手帳交付の受付では、チェックシートにより窓口で確認する。
- ・特定不妊治療費助成の申請時の添付資料について、コピーし返却する際、申請者と確認する。
- ・障がい手帳の交付にあたっては、説明もれがないようチェックシートで事前に準備する。

【意見の理由】

- ・今回の調査（区の窓口でのトラブル事例及びこれを防ぐための取り組み）を通じて、各区の窓口において、「説明した」「聞いてない」あるいは「書類を渡した」「もらってない」というトラブルが様々な事務で発生していること、それに対してこのトラブルを防ぐためにそれぞれの区で様々な工夫、取り組みを行っていることが確認できた。
- ・取り組みを見ると、他の区との重複があまりなかった（同じような取り組み例があまりなく、各区における独自の取り組みが多かったこと・・・区民生活課・窓口サービス課（72%）、健康福祉課（86%）・・・は注目すべき点である。
- ・窓口での対応においては、「説明した」「聞いてない」あるいは「書類を渡した」「もらってない」というトラブルは避けて通れないものである。
- ・様々な対応（説明や書類交付など）がある中で、すべてのケースで対応について相手の確認（署名や録音など）をとることは取扱いの件数から難しいものであり、結局、対応のレベルと取扱いの件数を踏まえて、どこで折り合いを付けるかということになる。
- ・同様の事務を行っている他の区での取り組み、特にトラブル事例を踏まえた上での取り組みは、この折り合いを付けるにあたり参考になるのではないと思われる。
- ・各区の区民生活課長あるいは健康福祉課長が定期的集まる連絡会などを通じて、窓口でのトラブル事例やこれを防ぐための取り組みについて情報共有し、窓口でのトラブルを無くすあるいは減らすことに繋げてもらいたい。

3 . 調査の実施期間

平成 29 年 11 月 30 日～平成 30 年 3 月 15 日

別紙 窓口におけるトラブル事例及び防止の取り組み

注：窓口トラブル事例 区分欄 説明→説明をした・聞いてない 書類→書類を渡した・もらってない

：防止の取組 区分欄 確認→チェックシート等で確認 説明→チラシ等で説明

内容欄 網掛け→全市共通の取組

■区民生活課・窓口サービス課

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
各種手続き			1 情報を共有する、メモを活用する		その他
			2 必要によりチェックシートで確認してもらう	各種手続きの案内<チェックシート>	確認
マイナンバーカード	1 本人確認書類のコピー	その他	3 コピー拒否の場合、複数職員で交付確認票により確認し、経過を記録	個人番号カード交付確認票	確認
	2 暗証番号の設定	その他	4 覗き見防止シートに加え、パーテーションを設置する		その他
	3 カード交付申請書の交付	書類	5 交付記録票に署名をもらう	マイナンバーカード交付申請記録票	他
	4 手続きに必要な書類の説明	説明	6 電話照会にチェックリストで確認しながら必要書類等を回答する	電話予約受付チェックリスト	確認
	5 代理人が手続する際の必要書類の説明	説明	7 委任状に必要な書類のチェック欄を表示する	委任状<マイナンバー>	確認
住民票の異動	6 異動届出の際、異動後の同一・別世帯を保留	説明	8 同一生計か別生計かを確認し、備考欄に記載する *保留の場合は届出を返却		他
出生届			9 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
乳幼児減免ごみ袋配付			10 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
死亡届			11 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
住所異動・転入			12 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
住所異動・転出			13 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
住所異動・転出（マイナンバー有）			14 手続きに必要な事項記載のチラシを渡して説明する		説明
住民票の交付（代理人）	7 代理人が交付を受ける際の必要書類の説明	説明	15 記載例付きの委任状を渡す	委任状<住民票>	その他
国保加入脱退	8 任意継続・社保扶養、失業軽減の説明	説明	16 資格取得喪失届に説明確認の確認欄を表示する		その他
	9 手続きに必要な書類の説明	説明	17 国保の加入脱退手続きに必要な書類を記載したお知らせを渡して説明する	国保加入脱退手続きに必要なもの	説明
国保加入脱退・療養費給付			18 手続きに必要な書類を説明、チェックシートを渡す	手続きに必要な書類<チェックシート>	確認
国保の療養費給付	10 渡航前の書類説明や交付	説明・書類	19 相談の際には受付手順により説明する	海外療養費受付手順	確認
国保の保険料	11 電話による滞納額照会への回答	説明	20 やり取りの経過を記録する *電話での照会には回答しない		他
			21 試算申込書に条件等を記載してもらう	国保試算申込書	他
	12 保険料が減免や軽減される場合の説明	説明	22 加入時に制度の冊子と減免や軽減の案内（説明）チラシを渡す	国保料の軽減減免案内	説明
後期高齢医療の療養費給付			23 手続きに必要な書類を説明、チェックシートを渡す	手続きに必要な書類<チェックシート>	確認
国民年金の加入脱退・年金の給付申請			24 手続きに必要な書類を説明、チェックシートを渡す	手続きに必要な書類<チェックシート>	確認
国民年金の付加年金受付	13 付加保険料（任意）の説明	説明	25 説明項目についてパンフに記しを付けて渡す		説明

■健康福祉課

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
各種申請相談	1: 窓口で相談対応した者の確認	その他	1: 相談や申請受付対応について、窓口相談票に記入し、相談や申請内容を共有できるようにする	窓口相談票	その他
障がい手帳の受付・交付	2: 障がい手帳（身体）交付により受給可能な制度の説明	説明	2: 説明一覧で説明し、写しを来庁者に交付する（原本は保管）	身体手帳交付説明一覧	確認
	3: 障がい手帳（精神）交付により受給可能な制度の説明	説明	3: 説明一覧で説明し、写しを来庁者に交付する（原本は保管）	精神手帳交付説明一覧	確認
	4: 障がい手帳（身体）受付の際、申請書添付の資料（診断書等）の受領	書類	4: 資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	身体障害手帳受付チェックシート	確認
	5: 障がい手帳（精神）受付の際、申請書添付の資料（診断書等）の受領	書類	5: 資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	精神障害手帳受付チェックシート	確認
			6: チェックシートにより説明や必要書類を事前に準備し、交付時に説明モレがないようにする		確認
精神障がい手帳の再認定	6: 年金証書で申請の場合の年金等級の説明	説明	7: 障がい手帳申請書に説明のチェック欄を設ける	障がい手帳申請書	確認
重度障がい医療費助成			8: 受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	重度障害医療費受付チェックシート	確認
自立支援医療の受付	7: 申請書添付の資料（診断書等）の受領	書類	9: 資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	自立支援医療受付チェックシート	確認
	8: 有効期限切れの再認定に必要な書類の説明	説明	10: 案内送付時に必要書類に蛍光ペンでマークする		その他
精神障がい医療費助成（南地域センター）			11: 受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	精神医療費助成受付チェック票	確認
NHK受信料免除			12: 受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	NHK受信料免除受付チェックシート	確認
心身障がい燃料費助成	9: クレジットカード払の際の申請に必要な書類の説明	説明	13: クレジットカード払の際の注意事項を記載したチラシにより説明する	自動車燃料費助成の案内	説明

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
特障・障害児手当の受付	10:申請書添付の資料（診断書等）の受領	書類	14:資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	特障・障害児手当受付チェックシート	確認
特別児童扶養手当の受付	11:申請書添付の資料（診断書等）の受領	書類	15:資料受領の際にチェックシートでチェックし申請者と確認する	特別児扶手当受付チェックシート	確認
児童扶養手当・ひとり親医療費助成	12:新規申請時の認定時期の説明	説明	16:口頭説明に加え不足書類案内資料に注意書きを記載する		その他
	13:新規申請時の認定時期の説明	説明	17:新規申請者には口頭説明に加え受付連絡票を渡す	児扶・医療費助成受付連絡票	その他
	14:新規申請時の認定時期の説明	説明	18:受付時に不足書類一覧にチェックし、原本を申請者に交付する（控えは保管）		確認
	15:申請に必要な書類などの説明	説明	19:申請時にリーフレットの内容を説明し、対応内容をシステムの経過記録に入力 問題の方? には複数人で窓口対応する		説明
高額介護サービス費の申請	16:申請の受付（受領）・・・確認モレ	書類	20:受付時に受付表を申請者に渡す	高齢介護サービス受付表	その他
母子寡婦福祉資金	17:申請書の記載や添付書類の説明・・・添付書類不足、記載不備	説明	21:案内チラシで説明の際にチェックシートで確認する	母子寡婦資金書類チェックシート	確認
	18:事後貸付ができないなどの説明	説明	22:案内チラシや対象経費の例により説明する		説明
母子手帳の交付			23:受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	母子手帳受付チェックシート	確認
特定不妊治療費助成			24:申請時の添付資料（領収書や明細書）をコピーし返却の際、持参時と返却時に申請者と確認する		その他
児童手当受給者の変更	19:生計中心者変更で受給者変更となる説明	説明	25:毎年、本課による担当者研修に窓口職員が参加する		その他

事務	窓口トラブル事例		窓口トラブル防止の取組		
	事例内容	区分	取組内容	資料名	区分
肝炎治療費助成			26 受付の際、チェックシートにより窓口でチェックする	肝炎治療受付 チェックシート	確認
社会福祉軽減の受付	20 施設利用料減免の際の必要書類の説明	説明	27 チェックリストにより申請者と確認する	社福軽減対象確認 申請	確認
日赤協力金の集金	21 日赤協力金を納入者名簿の回覧で集金	他	28 納入者名簿に自治町内会の了解があれば使用可能と記載する	日赤協力金納入者 名簿	他

VII 委員による苦情相談

◇相談概要

1	相談内容	<p>家の近くに空地があり、そこに老人ホーム(サービス付き高齢者向け住宅)が建てられることになった。地元には何も説明がない中で、業者は工事を進めようとしていた。この地域は住宅地であるが、市は現地も確認せず許可をしているが、駐車場は少なく、路上駐車によって近隣住民が迷惑することになる。今回は、地域の住民が反対し建設中止になったが、今後このようなことのないよう次のように要望する。</p> <p>①建築許可に当たっては、事前に地元説明会を開催し、住民の納得を得た上で行ってほしい ②基準を横並びに適用することなく、地域により違う問題を解消できるような方法を考えてほしい</p>
	処 理	今回は建物が建たなくなったので相談の対象外となるが、所管課にも要望の内容を伝える。
	所 管 課	建築部建築行政課，住環境政策課
2	相談内容	<p>自治会内に持ち主不明の土地があり、これまで自治会で草刈りなどの管理をしてきたことから、ここを自治会で取得したい。以前市に相談に行ったときに「自治会を法人化すれば譲渡する」との説明を受けた。その後相談に行ったときは「地域全体(自治会が8つある)のものなので、各自治会の了解が必要」と言われ、扱いを変更された。なぜ変更されたのか説明してほしい。また、自治会がこの土地を取得するにあたり、調整役になるなど市からもっと積極的に関わってもらいたい。</p>
	処 理	所管課に対し、所有にこだわらず、土地の管理面で苦情がないようにするにはどうしたらよいかで対応してほしい旨を伝えるとともに、相談者には所管課とよく相談するよう話をした。
	所 管 課	B区総務課
3	相談内容	<p>小学生の娘の家族が亡くなり、学校へ休みの連絡をしたところ、担任が「家族が亡くなってショックを受けているのでしばらく休む」とクラスに伝えた。娘が登校した時に男の子から「今日は休むはずなのに来た」みたいに驚かれて、とても辛かったので、それを担任に伝えると「悪気はないよ」と言われショックを受けた。自分の気持ちを分かってもらえなかったことで、学校を休むようになった。娘は4月から登校したが、当時の担任とは会話やあいさつができない状態が続いていたが、学校はこの状態を知っていながら娘と当時の担任の関係修復に取り組むことなく、数か月の間放置していたことは納得できない。</p>
	処 理	委員より、審査会で職員の対応が適切だったかを調査することもでき

		るが、小学校卒業まであと少しなので、その間をどうやって過ごさせてあげたら気持ちが軽くなり、希望を持って中学校に進めるかを考えてあげた方がよいのではないかとアドバイスするとともに、所管課にも苦情の内容を伝える。
	所管課	教育委員会学校支援課
4	相談内容	市営住宅に去年の12月1日から入居した。すぐにトイレが詰まって、Aサービスセンターに連絡したら、「そんなのは自分でやってくれ」と言われたが、何とか来てくれて詰まりを流して帰って行った。その後も数回詰まって、その都度Aサービスセンターに連絡し来てもらったが、対応も渋々で態度が悪く、作業が終わっても何の説明もせず帰ってしまう。
	処 理	所管課に苦情の内容を伝える。 *相談者も、今回は既に所管課が調査し原因を確認しているので、市が修理工事をしてくれればそれでよいということに。
	所管課	建築部住環境政策課
5	相談内容	文芸誌Bは、随筆、俳句、短歌などの登校作品をまとめ、年1回発行されてきたもので、合併後に11号、合併前から通算すると34、5号になる伝統ある素晴らしいもの。今年度発行の11号の表紙にある写真が使用されていて驚いた。文芸誌には相応しくないもので、とても納得できない。市長への手紙を出して回答をもらったが、内容がずれている。
	処 理	委員より、編集委員会があって、写真はそこで選んだとある。作品も絵も感性のもので、相談者が嫌だと思えるものでも、それに何も感じない人もいる。写真の掲載にどうしても納得がいかないのであれば審査会に申し立てもできることを話すとともに、所管課に苦情の内容を伝える。
	所管課	教育委員会B地区公民館
6	相談内容	家の近くに市が管理している商店街に来た人が利用するための無料の駐車場がある。隣接のB会社が社員の車やトラックなど会社の車をずっと置いている。市は何の注意もせずこういう状態を放置している。このことを区に言ったら「B会社は停めていいが、あなたはだめだ」と言われた。今冬、近くの同じような駐車場は除雪しなかったのに、ここは2回も除雪をしていたのはなぜか。市(区)の考えを教えてほしい。
	処 理	質問の回答を文書でほしいということなので、委員より「市長への手紙」として出してはどうかとアドバイスするとともに、所管課にも相談(苦情)の内容を伝える。 *相談者は「市長への手紙」として出すことにした。
	所管課	C区産業振興課

VIII 委員による感想と所見

■本年度の審査会を振り返って

○所見

今年度は委員2年目ということで、多少は余裕をもって事案をみることができたのではないかと思います。

- 1 今年度の事案では、排水路に関してのものが2件あり、1件は排水路を遊歩道にしたものの接続する私道の所有者が通行に反対であるというもので、もう1件は公共下水道に接続せず排水路に下水を流しており不衛生だというものでした。

いずれも私人に対して協力を要請するほかに、市の職員が頑張ってみても行政側としては強制的に事態を改善することができない、という案件でした。

従前は農地であったところが宅地化され、排水路としての役割を終えているところが市内の市街地には結構あって、環境整備等で難しい面を抱えることになっていますが、行政としてできる範囲が限られており、対応は容易ではないことが垣間見られました。

- 2 昨年度の審査案件において区役所窓口でのトラブルに起因するものが多く認められたことから、規則第15条第1項第2号の自己発意として「区役所窓口におけるトラブル事例及びこれを防ぐための取り組み」について調査を行いました。その結果、トラブル防止策については区独自の方式で対処している状況が多いことが分かりました。

窓口でのトラブルはどの区役所でもありうることであり、各区役所ごとの取り組みのみにとどめず、市役所全体で情報共有し予防措置を講ずることが有用かと思えます。

(鈴木 高志)

○任期を終えて

行政苦情に関わらせていただいて、4年。市の行政苦情を通して行政には様々な部署があること、また住民サービスの幅広さを感じ、多くの経験を積ませていただきました。一昨年は総務省の会議にも出させていただき、新潟市は全国的に見ても取り組みが先進的であると確信いたしました。ですが、市民からの苦情はなくなるどころか、少々増えているのが実情です。一人一人のわがままがそのまま苦情となってくるものもあれば、広域合併をしたことによって広い地域を管轄する、いわゆる全体が同じように取り組みが進まない現状もありました。10年が経過してもなお地区による格差があるようにも感じられます。ただ単に一方的な苦情もあり、一度の回答ではなかなか納得いただけない案件もありました。地域(町内)との円満な話し合いができない協調性が欠如するがための案件も多く出ています。多くの案件では行政的な落ち度はあまりない、けれども申立人(住民)は不満やクレームを持って暮らしているとし

たら、少しでもいい方向へと思ってしまいます。行政の担当者には多忙を極める中で、さらに寄り添い手を差し伸べてというのも酷な気もしますが、コミュニティや地域の力で不満が少しでも解決されたらと感じています。この2年ほど窓口対応でのトラブルが多かったように感じました。自己発意の調査でも各区役所、各窓口によって取り組み方が様々であることが分かりました。高齢化による聞き手の物忘れもあるでしょう。また行政側の伝え忘れもないとは言えません。録音録画やチェックシート、再確認など検討の余地がまだまだあるように思われます。高齢化社会には明確な、優しいサービスが必要なのかもしれません。

新潟は人が優しいとよく言われます。その優しさが行政サービスにも活かされることを願います。「市役所に行ったらこんないいことがあったわ」とか「お得な情報を聞いてきたよ」など、温かさがにじむ愛される新潟市になってほしいと切に望みます。

(栗山 靖子)

○任期を終えて

行政苦情審査会委員に就任して4年を終えようとしています。

受理件数では昨年度より今年度が少なくなったのに、所管別にみると区役所関係はいつものように挙げられますが、今年度はその他福祉部、こども未来部、農林水産部、建築部、下水道部、財務部、教育委員会等々多岐に渡っていたことが印象的でした。ですから、毎回審査会で苦情申立の審議をする度に、改めて市行政の取組内容の多いことを実感し、いつも私自身の学びの場でもありました。

市行政は、法令や、条例、規則などに基づき執行されていますが、市職員が真摯に取り組もうとしている姿を感じてきました。意見表明も減少し、今回調査結果のすべてが、市に非がなしとした結果に繋がってきていると思います。しかし法令や、条例、規則だけでは、現状どうしようもない事例もあり、今後社会情勢の変化に合わせた対応が求められてくることもあるでしょう。また高齢化に伴い、行政サービスの説明を聞いても上手く理解できなかつたり、情報を上手く活用できなかつたりしてサービスを受け損ねることもあるかもしれません。近隣との繋がりががないために、本来地域の話合いで解決すべきことも相談事例として出されたことがありました。現代社会の抱える問題を見たような気がします。

最後に、昨年度、区役所窓口における説明や書類交付に係るトラブル事例が目立ったことから、今年度の自己発意調査として検討を行いました。各担当部署で、よりよい行政サービスが滞りなく行われるように工夫、対応していることも知らされました。是非情報を共有し、トラブル予防措置として参考にさせていただけるよう望みます。そしてこの行政苦情審査会が、今後も市民の声や思いに耳を傾け、よりよい行政の姿に近づけるための一助となりますことを願っています。

(小林 のり子)

新潟市行政苦情審査会 平成29年度報告書

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

平成30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