新潟市行政苦情審査会
令和６年度活動状況報告書

《令和６年４月１日～令和７年３月31日》

市民の権利利益の保護と

開かれた市政の

一層の推進のために

令和７年５月

新潟市行政苦情審査会

目　　次

巻頭　審査会委員の所感

Ⅰ　行政苦情審査会制度の概要

1　組織体制 …… 1
2　苦情申立てができる人 …… 1
3　対象となる苦情 …… 1
4　申立ての対象とならないもの …… 2
5　申立ての手続き …… 2
6　調査結果の通知 …… 2
7　苦情相談 …… 2
8　行政苦情審査会苦情処理フロー図 …… 3

Ⅱ　令和６年度　活動状況の概要

1　苦情申立ての状況
(1)苦情申立ての受理件数及び処理件数 …… 4
(2)受付方法別受理件数 …… 5
(3)分野別処理件数 …… 5
(4)苦情処理日数の状況 …… 6
2　審査会の開催状況 …… 6
3　苦情相談の状況 …… 6
4　自己発意調査の状況（自己発意調査とは） …… 7
5　広報活動の状況 …… 7
6　第25回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会 …… 7

Ⅲ　苦情申立て及び苦情相談の事例

1 苦情申立て及び苦情相談の事例（一覧） …… 8
1　福祉・子育て分野 …… 10
2　健康・衛生分野 …… 18
3　土木・建築分野 …… 22
4　環境分野 …… 28
5　住所・戸籍分野 …… 31
6　その他の分野 …… 36
2　苦情相談の事例 …… 39

資料編

◆　令和6年度会議開催状況 …… 41
◆　関係規程
1　新潟市附属機関設置条例 …… 42
2　新潟市行政苦情審査会規則 …… 43
3　新潟市行政苦情審査会運営要領 …… 47

審査会委員の所感

2024 年度行政苦情審査会を振り返って

新潟市行政苦情審査会委員（代表委員）　山田　晶久

本年度から新潟市行政苦情審査会の委員となり 1 年が経ちました。

本審査会の委員になる前は、恥ずかしながら、私自身、本審査会のことを全く知らず、当初、右も左も分からないような中、山際委員、関根委員及び事務局の皆さまに支えていただき、何とか委員を続けることが出来ました。本当にありがとうございました。

本審査会を担当してまず驚きましたのが（驚いてはいけないのかもしれませんが）、本審査会の皆さまが苦情内容を一件一件とても丁寧に分析して、真摯な議論をしておられることです。私は本業が弁護士のため、ややもすると事案を冷淡に整理してしまいがちなのですが、本審査会の皆さまは 1 つ 1 つの事案に親身になって寄り添っておられ、そのような姿勢に私自身学ぶべきところが多い 1 年でした。

令和 6 年度は合計 19 件の苦情申立受理がありました。うち 9 件については、本審査会の調査を実施し、その中の 1 件につきましては市長に対して運営の是正を求める意見表明を致しました。また、意見表明等に至らないまでも、放置すべきではないと感じた苦情内容につきましては、より良い市政運営につなげていただけるよう、審査会意見に付言を述べるなど致しました。

少子高齢化の波は新潟市にも及んでおり、そのような中、限られた資源や財源で充実した行政サービスを行うことはときに困難な課題を伴うものと思いますが、本審査会が市民と市政のより良い橋渡しになれればと思います。

本審査会の活動が、新潟市民の皆さまのより良い生活につながるようこれからも尽力したいと思います。

一年を振り返って

新潟市行政苦情審査会委員　山際　貴子

委員を仰せつかって3年が経ちました。今年度も、お二人の委員や事務局の方に支えていただきながら何とか務めを果たすことができました。

今年度は、調査したもの 9 件のうち、運用の是正・改善を求めた案件が1件ありました。この件では、所管課がミスを認め、見落としを防ぐ取組を検討し改善を図ったとの報告をいただきました。所管課から提出のあった処理方針報告書によると、各区で異なっていた手引きを全区共通のものにして同じようなミスが起こらないようにしたということです。また、別の案件では、一つの申立てが広報活動の見直しになり、市ホームページや区だよりにその事業の進捗情報を掲載することになったこともありました。これらのことは、一市民の思い切った申立てが、従来どおりの業務を見直すきっかけになり、よりよい行政サービスの向上になったと思います。

今年度の案件には、あたかも市民の方に誤りがあったかのような職員の言動や、職員が同僚をかばい隠蔽したかのような対応があったとする申立てもありました。このこと

は事実ではなかったのですが、そのような誤解を招いたことについては、襟を正す必要があると感じます。市政においては、資料や記録をきちんと残すとともに、市民の気持ちに寄り添った対応をお願いしたいと思います。

本報告書には、調査の結果が詳しく記されています。これが市政の見直し・改善の一助になることを願っています。

市民の皆さんのよりよい生活のために

新潟市行政苦情審査会委員　関根　美紀

当行政苦情審査会では、はじめに書面にて市民の皆さんからの苦情を受け付け、面談を希望される方からは直接お話を伺える機会を頂いています。面談では文章では書ききれなかった思いを聞くことができます。また委員の質問によって、改めてわかる事実もあります。「丁寧に聞くこと」「多角的に物事を見ること」の大切さを痛感しております。

令和６年度で印象に残っているのは、地震や大雪、植栽管理など災害や自然が起因する苦情申立てです。地球環境が変化する中、自然が起こすことをなかなか止めることはできませんが、人や行政の力でその後の生活を少しでもよい方向に進めることができたらと感じます。寄せられた苦情から行政側のよりきめ細かい説明や対応が求められていることがわかりました。市民の皆さんのよりよい生活のため、職員の皆さんが担う力がより大きく優しくなることを期待しています。

そして当審査会が市民と行政を結ぶ懸け橋として機能するよう、委員の一人として気を引き締めて務めてまいります。

Ⅰ　行政苦情審査会制度の概要

新潟市自治基本条例において、「市長等は市政の運営について、公正かつ中立的な立場から監視等を行う第三者機関その他の不利益救済の仕組みを整備する」と規定されています。

新潟市行政苦情審査会は、この条文の理念に基づく機関として、市が行う業務や市の職員の対応に関する市民等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制度の改善を求める提言や是正その他の改善措置を講じるよう意見を述べる（※）ことで、市民の権利利益を擁護し、市政の公平性と信頼性を高め、開かれた市政の一層の推進を図るための制度です。

※調査の結果、必要に応じて市長等に対し是正等の措置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ます。
行政苦情審査会の見解には法的拘束力はありませんが、意見表明や提言を受けた場合、市長等はこれを尊重しなければなりません。

1　組織体制

市長から委嘱された 3 人の委員が調査・検討を行いました。

代表委員　山田　晶久（弁護士）
任期　令和 6 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
委員　山際　貴子（元小学校長）
任期　令和 4 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日
再任　令和 6 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日
委員　関根　美紀（フリーアナウンサー）
任期　令和 4 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日
再任　令和 6 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

2　苦情申立てができる人

新潟市に住んでいる人はもちろん、市の行政に対し自らの利害に係る苦情を持つ人は、誰でも申立てをすることができます。

未成年者、新潟市以外の居住者、外国人、法人、その他の団体でも申立てができます。

3　対象となる苦情

市が行っている仕事とその仕事に携わっている職員の行為で、苦情申立人自らの利害に係るものです。

また、申立てができるのは、原則として「苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年以内」です。これは、長期間さかのぼると十分な調査が難しくなるからです。

なお、「匿名」による申立ては、本人の利害関係の確認ができませんので、苦情申立ての対象となりません。

4　申立ての対象とならないもの

次のような場合は、苦情の申立てはできません。

- 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- 判決、裁決等を求め現に係争中の事項
- 監査が完了した事項及び現に監査を実施している事項
- 本市職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項
- 行政苦情審査会による苦情の審査が終了した事項及び行政苦情審査会の行為に関する事項

5　申立ての手続き

苦情申立ての手続きとして、市役所の庁舎案内や、区役所、出張所、公民館等に備えてあります所定の「苦情申立書」に必要事項を記入の上、下記事務局宛てに持参、郵送、FAX、電子メールのいずれかの方法により提出してください。

また、新潟市ホームページの行政苦情審査会のページから、「苦情申立書」をダウンロードすることもできます。

<u>新潟市行政苦情審査会事務局</u>

〒951-8550　新潟市中央区学校町通 1-602-1　市役所本館 1 階　広聴相談課内
電話:025-226-2098　FAX:025-223-8775
電子メールアドレス:kocho@city.niigata.lg.jp

6　調査結果の通知

市の関係機関への事情聴取や希望により申立人からも事情を聴いた上で、関連制度等や社会通念に照らした検討を行い、行政苦情審査会の調査結果としてまとめたものを、申立人及び市の関係機関に対して文書で通知します。

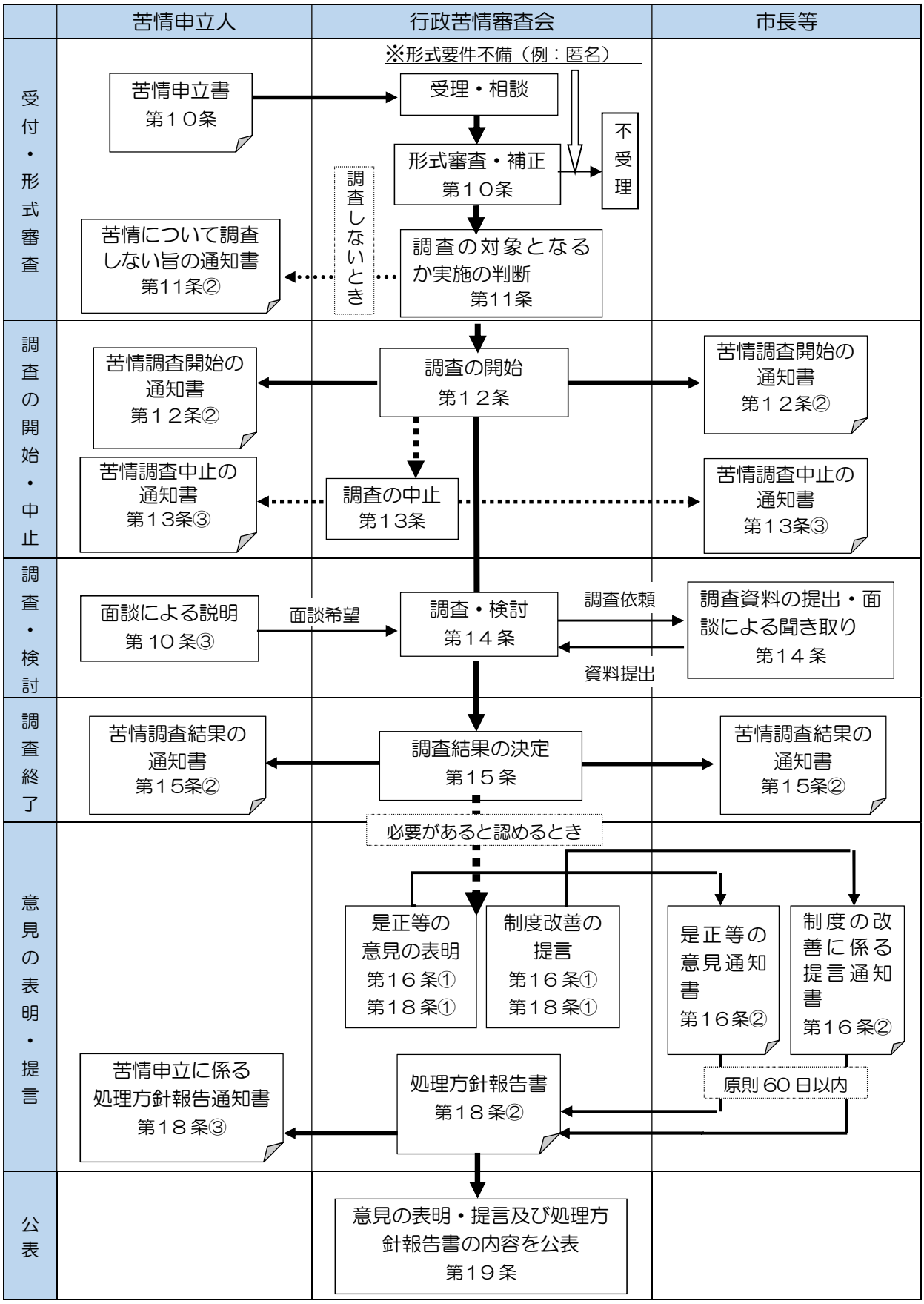
7　苦情相談

行政苦情審査会委員との面談での苦情相談を受け付けています。

相談日は、市報にいがた別冊情報ひろば、新潟市ホームページの行政苦情審査会のページでお知らせしています。

※相談は隔月で実施し時間帯は、13:00～14:00、14:30～15:30 です。

8　行政苦情審査会苦情処理フロー図



Ⅱ　令和６年度　活動状況の概要

１　苦情申立ての状況

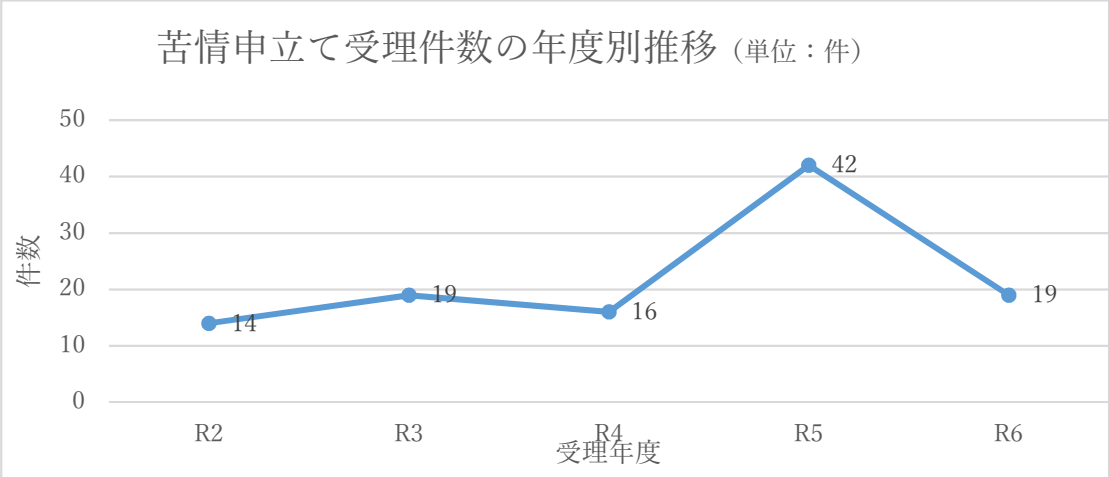
（１）苦情申立ての受理件数及び処理件数

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日までの 1 年間に受理をした苦情申立ての件数は 19 件で、前年度より 23 件(54.7%)減少しました。

表 1　年度別苦情申立ての受理件数及び処理件数　（単位:件）

区　分	年　度				
	R2	R3	R4	R5	R6
1　申立てを受理したもの	14	19	16	42	19
2　前年度からの繰越分	2	3		2	
3　当該年度に処理すべき件数(1＋2)	16	22	16	44	19
4　結果が出たもの	13	22	14	44	16
（1）調査をしたもの	7	11	10	9	9
1）提言したもの(※)					
2）意見表明したもの(※)				1	1
3）提言･意見表明を不要としたもの	7	11	10	8	8
（2）調査しない決定をしたもの	6	11	3	30	7
1）所管外事項など	2	5		12	1
2）利害関係を有しない			1	4	3
3）事実発生から 1 年経過	2	3	1		
4）虚偽等正当な理由がない					
5）調査が適当でない	2	3	1	14	3
（3）取下げ又は調査を中止したもの			1	5	0
1）取下げ			1	4	
2）調査中止				1	
5　調査継続中又は調査未実施のため翌年度に繰り越したもの	3		2		3

※「提言」:制度改善を求めるもの。「意見表明」:運用等の是正、改善を求めるもの。



（２）受付方法別受理件数

表２　受付方法別受理件数　（単位：件）

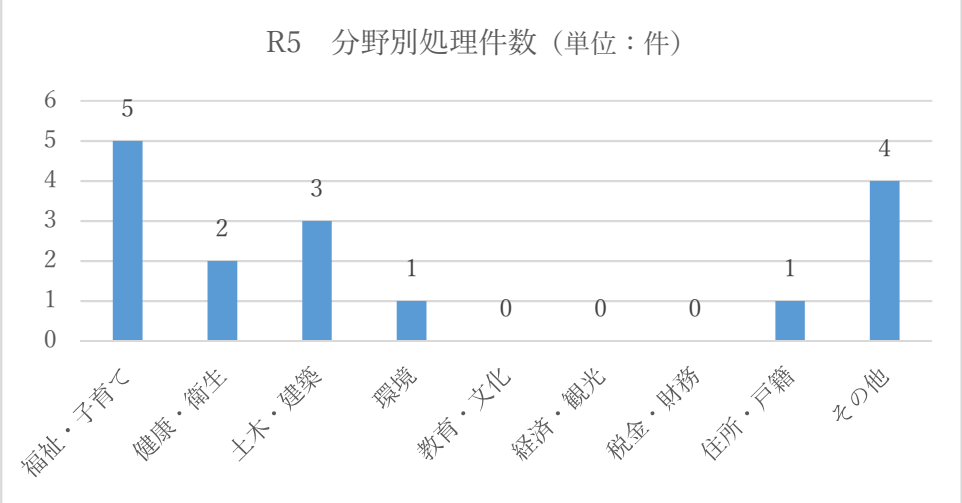
区分	年度				
	R2	R3	R4	R5	R6
来　　訪	6	7	4	10	4
郵　　送	5	11	7	3	7
ＦＡＸ				27	
Ｅメール	3	1	5	2	8
電　　話					
合　　計	14	19	16	42	19

（３）分野別処理件数

表３　分野別処理件数　（単位：件）

分　野		年度				
		R2	R3	R4	R5	R6
福祉・子育て	生活保護、高齢福祉、障がい福祉 保険・年金、子育てなど	4	5	7	4	5
健康・衛生	保健衛生、医療など	1	3	3	3	2
土木・建築	道路、河川、公園、上下水道 建築・住宅など	1	6		2	3
環境	ごみ、環境汚染、騒音・振動 ペット・動物など					1
教育・文化	学校教育、生涯学習、文化・芸術 スポーツなど	1	2	1		
経済・観光	経済、観光、産業など	1				
税金・財務	税金、契約・入札など	3			4	
住所・戸籍	戸籍、住民票、証明など		1			1
その他	総務、消防、交通など	2	5	3	31	4
合　計		13	22	14	44	16

※P4「表１　年度別苦情申立ての受理件数及び処理件数」の「４結果が出たもの」について分野ごとに分類しています。



（４）苦情処理日数の状況

表 4　苦情処理日数の状況　（単位:日･件）

区　分	年　度				
	R2	R3	R4	R5	R6
「調査をしたもの」 平均処理日数	102.4	100.1	81.1	107.2	98.0
上記の件数	7	11	10	9	9
「調査しない決定をしたもの」 平均処理日数	36.3	15.9	19.3	31.1	17.4
上記の件数	6	11	3	30	7

※P4 「表1　年度別苦情申立ての受理件数及び処理件数」の「4結果が出たもの、(1)調査をしたもの」及び「(2)調査しない決定をしたもの」について、1 件当たりの平均処理日数を記載しています。(苦情申立書を受理した日を起算日としています。)

２　審査会の開催状況

表 5　審査会の開催状況　（単位:回）

区　分	年　度				
	R2	R3	R4	R5	R6
審査会の開催回数	20	21	21	21	23

※行政苦情審査会の会議は、毎月概ね 2 回程度開催しています。当年度の会議開催状況の詳細は、資料編(P41)に掲載しています。

３　苦情相談の状況

行政苦情審査会委員との面談により苦情の相談を受け付けています。詳しくは、P2 「7　苦情相談」の項目をご覧ください。

表 6　苦情相談の状況　（単位:･件･回）

区　分	年　度				
	R2	R3	R4	R5	R6
相談受付件数	1	0	2	3	1
相談会設定回数	12	6	6	6	6

４　自己発意調査の状況（自己発意調査とは）

行政苦情審査会は行政監視の観点から、個々の苦情申立て以外にも、審査会委員が市政に関して不適切な行為と思われる事項について、自己の発意によりその事項を第三者の視点から調査し、そこに問題があれば市政の改善を求めることができます。

※新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項に規定しています。

令和６年度は、審査会の発意に基づき取り上げるまでの事案が存在しなかったことから、自己発意調査を実施しませんでした。

５　広報活動の状況

行政苦情審査会制度の周知を図るため、市役所を始め区役所、出張所、公民館などの施設にパンフレット（申立書・専用封筒セット）を設置しています。

広報媒体を利用した広報では、「市報にいがた別冊情報ひろば」に関係情報を随時掲載するとともに、新潟市ホームページには「制度の概要」のほか「会議概要」、「調査の結果」などを随時、速やかに掲載しています。また、市政情報室にも同様の情報を設置し、市民への情報提供に努めています。

また、1 月には、市職員に対し改めて当審査会制度の周知を図るとともに、12 月末までに調査結果が出たものについて、業務の参考となるよう職員用電子掲示板に調査結果事例を掲示しました。

６　第 25 回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

総務省ほか全国34の自治体で構成する、全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の会議が、 12 月にウェブ会議形式で開催されました。本市からは委員 2 名と事務局職員1名が参加しました。

今回の議題は、「同じ申立人から、趣旨が同一の苦情申立てをされた際の対応について」、「申立人との面談について」、「こどものオンブズパーソンについて」の 3 つの議題について、構成自治体の取組内容を集約した資料をもとに、国や他の自治体の参加者との意見交換や情報交換、質疑応答を行いました。

また、総務省からは、行政相談における最近の取組みとして、令和 6 年能登半島地震への対応や行政相談月間の取組み結果について報告がありました。

Ⅲ　苦情申立て及び苦情相談の事例（一覧）

１　苦情申立ての事例（分野別）

１　福祉・子育て分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	法人が運営する障がい福祉施設から差別を受けた	調査しない	所管外事項	10
(2)	障がい福祉課の差別対応と不作為	調査実施	提言・意見表明なし	10
(3)	介護保険料の期別誤り納付に対する対応	調査実施	提言・意見表明なし	12
(4)	国民健康保険料の誤った説明により不利益を被った	調査実施	市長に意見を表明	14
(5)	高齢者の紙おむつ支給事業について	調査しない	自己の利害なし	17

２　健康・衛生分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	措置入院に対する説明不足	調査実施	提言・意見表明なし	18
(2)	市民病院医師の不適切な診察	調査しない	調査不適当	21

３　土木・建築分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	水道使用量がゼロでも料金の請求があることについて	調査実施	提言・意見表明なし	22
(2)	違法建築に対する不適切な指導	調査実施	提言・意見表明なし	23
(3)	○○工事に関する関係者への説明不足	調査実施	提言・意見表明なし	26

４　環境分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	能登半島地震による被災家屋の公費解体について	調査実施	提言・意見表明なし	28

５　住所・戸籍分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	住民票交付制限等制度の不備と市長への手紙の対応の不備	調査実施	提言・意見表明なし	31

６　その他の分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	情報公開請求関連文書記載内容の是正を求める	調査しない	調査不適当	36
(2)	市管理施設からの落葉により自宅家屋に損害を被った	調査しない	調査不適当	36
(3)	地域活動補助金の不適正な交付	調査しない	自己の利害なし	37
(4)	Ａ公共施設の館内放送設備について	調査しない	自己の利害なし	37

※１０ページ以降の個別事例に掲載している市の所管部署名は令和６年度のものです。また、個人が特定される可能性がある個所については、記号などに置き換えて掲載しています。

２　苦情相談の事例

No.	相談の内容	頁
(1)	介護保険サービスによる住宅改修費の支給について	39

１　苦情申立ての事例（分野別）

１　福祉・子育て分野

（１）法人が運営する障がい福祉施設から差別を受けた（調査しない）

苦情申立書受理日	令和６年６月10日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和６年６月24日	15日
所管部署	Ａ区健康福祉課	

申立ての趣旨

（要約）

私は、A 区にある法人が運営する障がい福祉施設の登録利用者であったが、当法人の理事長に施設運営に対する意見をしたら、突然、車両送迎がなくなった。施設長に連絡を取るも「あんた」呼ばわりされ、「施設職員の前であんたが施設の利用をやめる」と言ったとの嘘をつかれ怒鳴り声で怒られた上、理事長、理事、職員が結託して、私を施設から追い出した。

当法人は、施設利用者に交付する「利用登録決定通知書」の交付がなされていない。また、当法人の元理事、施設長は以前、施設内で利用者に対し新興宗教の布教活動と勧誘を行っていた。私は、これらの件で精神を患い病気が一層重くなった。

添付した資料は、施設利用者であった知り合いの B さんに宛てた代表（理事長）からの文書で、ランチ代を不正に請求していた証拠となるもの。

このように、当施設は障がい者に対して理不尽なことが多くあり、施設を追い出された人が何人もいる。調べてくださるようお願いする。

調査しない理由

申立ての内容は、新潟市地域活動支援センター事業を実施する法人の、施設運営や利用者であった申立人への対応に関する苦情であり、そのこと自体は市の業務ではない。よって、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号、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」に該当しないことから、当審査会の所管外事項であるため調査をしない。

また、市に対し当該法人を告発するとも取れる内容であり、当該法人に対する調査実施の要望は所管課である A 区健康福祉課へ行うべきものと考える。

（２）障がい福祉課の差別対応と不作為（調査実施）

苦情申立書受理日	令和６年６月13日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和６年９月９日	89日
所管部署	福祉部障がい福祉課（以下「所管課」という。）	
調査の結果	市長等に対する提言及び意見表明の必要はない。	

申立ての趣旨

当社は、障がい者グループホームを設立するために、障がい福祉課指定係の担当者に指定が取れるかどうか問い合わせたところ、要件を満たしていれば指定を出すと言われたため、代表の私が事前相談に計 4 回訪問しました。

事前相談の際、応対した職員は最初から敵対しているかのような態度で、まったく指導を

してもらえず、終始高圧的に「本に書いてあることがすべて」などと言い、結局は明確な答えが分からないまま、毎回追い返されました。
　また、当社顧問の特定行政書士・特定社労士が問合せたことについても、当事者ではない者に質問させるなと言われ回答をいただけませんでした。
　私は、指定をいただくための勉強をしていますが、それでも解らないパズルのようなルールを設けているのは行政です。素人が来るなというなら専門の行政書士に依頼するよう最初から指示してください。事前相談の意味もないため無くしてください。
　特定行政書士や社労士、全国対応の福祉事業専門の行政書士に高額なコンサル料を支払って書類を提出しても、明確な理由もなく返されました。指定を出せない理由を言わず、何回も東京と新潟を往復させ、高圧的な態度をとることについて明らかに害意があり嫌がらせだと思います。また、県外在住者である私に対する差別だと思います。
　このような不誠実な対応が続いたため、多額の経費をかけたにも拘わらずグループホームを開業することを断念せざるを得ませんでした。
　今回の件で、不当な行政指導を受けた、なされるべき指導がなされなかったという不作為があったと考えています。
　当社は、市の対応により損害を被ったため、100 万円（予定額）を賠償請求します。

調査結果の要旨

　申立人の主張及び所管課の説明と所管課から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

1　申立書によれば、申立人は、事前相談の際、応対した職員から、最初から敵対しているかのような態度で、まったく指導をしてもらえず、終始高圧的に「本に書いてあることがすべて」などと言われ、結局は明確な答えが分からないまま、毎回追い返されたと述べています。
　これに対し、所管課は、「基準等については事業者ハンドブックに記載されています」という発言はしたが、「書いてあることがすべて」という発言は行っていない。申立人が提示した計画書は、勤務形態一覧表に人員配置不足があったり、一週間のうち常勤職員が勤務すべき時間数や常勤換算数についても理解が出来ていないようだった（例えば、労働基準法上の法定労働時間は週40時間であるが、申立人の計画書では週80時間といった状態であった）。そのため上記のように基準に関する説明を行った。
　通常、事業実施計画の事前相談は、約 1 回で終了しているところだが、申立人に対しては電話及び面談にて計5回、1 回につき約1時間程度をかけて対応しており、その中で初歩的な書類の書き方から計画書の不備に係る是正指導、説明等を繰り返し行ったことから、他の事業所と比較してもより時間をかけて説明してきた。しかし結局、申立人の計画は、常勤換算数の計算方法については一部是正したものの、所管課が当初から指摘していた法定労働時間等の間違いについては是正されず基準に合致しないものであった旨回答をしました。
　所管課の上記説明内容は、「新潟市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例」（以下、「基準条例」）に沿った具体的な内容で、不自然な点はありません。事業者が、障害福祉サービスの事業等の基準を理解しないままその運営をした場合、行政監査等により行政処分に伴う指定取消や給付費の返還が求められる可能性があり、その結果、もし事業所が廃止になった場合、最も被害を受けるのは利用者です。そのため、事業者は基準を正確に理解する必要があり、そのため所管課としては基準等に関する指導を行うのは当然であって、今回の対応は不当なものとは言えません。
　なお、申立人が所管課を訪れ相談を行った際に、応対した職員は最初から敵対しているかのようで、終始高圧的な態度であったと主張している点、また、申立書に記載された、相談の際に職員が発言したとする文言については、録音などの記録が存在せず事実確認が

できないためその適否について判断することはできません。
　ただし、所管課においては、相談者がこのような感触を受けたことを真摯に受けとめ、丁寧な対応を心掛けてほしいものです。

2　申立書によれば、顧問の特定行政書士・特定社労士が所管課に問合せをしたが、所管課から「当事者ではない者に質問させるな」と言われ、回答をもらえなかったとされています。
　これに対し、所管課は、申立人から委任を受けたことを明示した行政書士や社会保険労務士から、申立人の事業について問合わせを受けたことはない。また、事業所の情報等を明らかしない行政書士等からの問合せについては、通常、一般的な事項であれば回答しているものの、事業所の計画内容や状況を確認しなければ回答できない事項等については、事業所から連絡をするよう依頼することがある旨の説明がありました。
　この点、行政書士や社会保険労務士等の専門職にある者が依頼者から正式に依頼を受けて行政に照会等をしたのであれば、それを裏付けるべき記録等が存在するはずですが、本件では、申立人が主張するところの「顧問の特定行政書士・特定社労士」は氏名等も不明であり、申立人の主張を裏付ける記録等もありません。

3　なお、申立人は、本件で損害を被ったため市に 100 万円（予定額）を賠償請求する旨述べていますが、当審査会では損害賠償請求責任の有無等を判断することはできません。

4　以上、調査の結果、本件では、申立人が主張する不当な行政指導や不作為があったとは認められません。よって、本件では、新潟市行政苦情審査会規則第16条に基づく是正等の意見表明ないし制度改善の提言をする必要性はないものと判断致します。

（３）介護保険料の期別誤り納付に対する対応（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 6 年 6 月 28 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 6 年 9 月 27 日	92 日
所管部署	福祉部介護保険課（以下「所管課」という。）	
調査の結果	市長等に対する提言及び意見表明の必要はない。	

申立ての趣旨

　私宛てに介護保険料第 2 期分の督促状が届きました。手元の領収書を確認したところ第 3 期となっており、第 2 期と取り違えて納入していることが判りました。
　そこで、区役所に電話をして、納入した第 3 期分を第 2 期分として振替えてくれるよう依頼しましたが、第 2 期分への充当はできないとの回答であり、それであれば、当方が取り違えて納入したので一旦当方に返金していただき、速やかに第 2 期分として支払う旨申出ましたが、それもできないとの回答でした。
　そこで、以下の 4 点について指摘します。
1.間違えて納入した第 3 期分を第 2 期分に振替えることがどれだけ難しいことなのか。法律、電算システム、事務処理要領等によることと考えられますが、所詮は人が決めたことであり変更することはできると考えます。

2.間違えて支払ったと申し出ても「返せない」という仕組みが理解できません。

3.そもそも、このような想定される事案に対して、取扱い方法が役所優先で構築されており、納入者の立ち位置をどのように考えているのでしょうか。

4.今回の件であらためて気づきましたが、納付書の文字が極めて小さいと思います。高齢者相手にどういう視点で納付書を作成しているのでしょうか

調査結果の要旨

申立人の主張及び所管課の説明と所管課から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

1　事実経過

(1) 令和 6 年 6 月 20 日、申立人が A 区役所介護保険料担当課(以下、「A 区担当課」という。)に架電。令和 6 年度介護保険料について、第 2 期分(納期限 5 月 31 日)を納付するつもりが、誤って第 3 期分(納期限 7 月 1 日)を先に納付してしまい、2 期分の督促状が届いた。もともと 2 期分を納付するつもりでいたので、2 期分に振り替えてほしいとの依頼をした。A 区担当課は、介護保険システムにて第 3 期分が 5 月 24 日に納付されていることを確認した。

(2) 令和 6 年 6 月 21 日、申立人が A 区担当課に架電。A 区担当課は申立人に介護保険課賦課収納係に確認した結果、前日の説明のとおり、2 期分を 3 期分に振替することはできないことを伝えた。その後、申立人は、A 区担当課に対し、振替ではなく、取り違えて納付した 3 期分を返していただき、改めて 2 期分として納付したい旨の申し出をしたが、A 区担当課はそのような運用はしていない旨を回答した。

2　審査会の判断

(1) 申立人は、間違えて納入した第 3 期分を第 2 期分に振替えることがどれだけ難しいことなのか、法律、電算システム、事務処理要領等によることと考えられますが、所詮は人が決めたことであり変更することはできるはずと主張しています。また、間違えて支払ったと申し出ても「返せない」という仕組みが理解できない旨主張しています。

これに対し、本件所管課からの回答は、「期別をとばして納付した場合でも、納付自体は正当な納付とみなされますので、とばした期に充てることやお返しすることはせず、改めてとばした期分を納付していただいています。同じ期別に二重の納付があった場合などの過誤納金に対しては、還付や充当を行っています。」旨の説明がありました。また、「申立人が希望している他の期別への充当や還付については、要綱改正やシステム改修が必要となり、費用や負担が生じます。これまで同様の要望などは寄せられていないことや、政令市をはじめとする各自治体の取扱いを踏まえ、費用対効果を勘案すると、申立人の希望に沿うことは難しいのが現状です。」と説明がありました。

この点、介護保険料の賦課期日は、当該年度の初日である 4 月 1 日であり(介護保険法第 130 条)、賦課期日以降に期別をとばして介護保険料を納付した場合でも、地方税法第 17 条及び同第 17 条の 2 で定める過誤納金には当たらず、したがって市がこれを還付又は充当すべき法律上の義務はありません。また、過誤納金に該当しない介護保険料を市が充当ないし還付をするためには、市の要綱改正やシステム改修の必要があるほか、そのための費用や負担も生じる結果となり、市に対してこのような対応を求めるべき必要性や合理性はないものと考えます。

(2) また、申立人は、そもそもこのような想定される事案に対して、取扱い方法が役所優先で構築されており、納入者の立ち位置をどのように考えているのかと主張しています。

この点、介護保険料の徴収は、各市町村が介護保険法等の関係法令に基づいて行うものであり、役所優先という評価は当たらないものと考えます。

(3) 最後に、申立人は、納付書の文字が極めて小さく、高齢者相手にどういう視点で納付

書を作成しているかと主張しています。
　これに対する所管課の回答は、「納付書については、記載が必要な情報と規定されている様式やスペースの関係もあり、文字を大きく表示することは難しいと考えますが、例えば、領収日付印の欄に領収印に影響しないように期別を表示するなど、できる範囲で検討してまいります。」旨説明しています。
　当審査会としても、今回のような件を事前に防止するため、納付書の体裁は出来る限り分かりやすい記載がなされるべきことに異論はなく、所管課に対しては更なる検討と改善を期待するところです。

　以上、調査の結果、本件で、当審査会は、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく意見表明ないし提言をする必要性はないものと判断致します。

（４）国民健康保険料の誤った説明により不利益を被った（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 6 年 7 月 23 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 6 年 10 月 28 日	98 日
所管部署	A 区国民健康保険料担当課（以下「所管課」という。）	
調査の結果	市長に対し運用の是正を求め意見を表明する。	

申立ての趣旨

　令和 6 年 3 月 8 日 A 区役所にて、令和 6 年度の国民健康保険料の試算をお願いし担当職員から試算表を作成してもらった。その試算表によれば、年間保険料が 20,900 円と記載されているが、7 月に届いた国民健康保険料納入通知書兼決定通知書では、年間保険料が 209,700 円と、試算の 10 倍の額であった。
　国民健康保険料の試算を依頼した目的は、4 月末に退職する予定の会社の社会保険を任意継続とするか国保に加入するかの判断をするためであり、試算の金額を判断材料として国民健康保険に加入したものである。ところが、試算の約 10 倍の保険料で決定した旨の通知が突然届き、納得のいくものではない。
　また、決定通知書が届いた後に、A 区役所にて試算額と決定額の相違について説明を求めたが、試算の相談時に適正な情報を提供いただけなかった可能性があるなど、あたかもこちらに非があるような発言をされたことに怒りしかない。その後、試算時に必要な情報は提供されていたことを示す資料があった旨の連絡があり、当初からミスを隠蔽しようとしていたかのようで不信感しかない。

調査結果の要旨

　申立人の主張及び所管課の説明と双方から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

第 1　事実関係の概要（すべて令和 6 年）

(1)　3 月 5 日、申立人が所管課の窓口へ相談のため訪問。申立人は会社員であるが、病気休職のため昨年（令和 5 年）は働いておらず、社会保険の任意継続加入との比較検討のため令和 6 年度の国民健康保険料の試算を希望した。所管課の対応記録では、「R5 はほとんど働いていなかった。給与収入 30,000 円。ほかに、株式等を売却した収入が通帳に入った額で 160 万前後あるそうだが、申告するかどうか思案中とのこと。ただ、具体的に何の名目で幾らのものがあるかは把握していないとのことなので、確定申告書を用意いただければ、その分を反映させた試算も可能であると説明。とりあえず 30,000 円の給与収入をもとに試算：20,900 円／年」と対応を記録した。

(2) 3 月 8 日、申立人が所管課へ来所。申立人の相談内容から職員が令和 6 年度の国民健康保険料を試算し、「国民健康保険料の試算について」と題する試算表を交付した。同試算表には手書きで「申告しなかった場合の国民健康保険、R6 年度保険料（収入　給与：3 万円）20,900 円／年、1,741 円／月」との記載があり、同試算表の右上には同じく手書きで「申告した場合も同じ金額」との記載が試算に対応した職員によりなされている。なお、当時の所管課の対応記録によれば、「配当所得を申告した場合の保険料の試算依頼。→給与 30,000 円、配当所得：123,335 円。仮計算：20,900 円、1 か月あたり：1,741 円、期別：2,322 円と伝える。配当を申告しても保険料は変わらないのですかと問われる。基礎控除 43 万円を引くと所得割がないためと説明。医療費の限度額について確認希望、給付係を案内。」と記録されているとのことである。

(3) 7 月 18 日、申立人の下に令和 6 年度国民健康保険料納入通知書兼決定通知書（令和 6 年 7 月 16 日付け）が郵送され、同通知書の年間保険料額は 209,700 円であった。

同日夕方、申立人が同通知書、上記試算表、確定申告書控えを持参して所管課に来所し、3 月 8 日の試算額と決定保険料額が大きく違うと訴える。所管課の職員は 3 月 8 日の記録を確認して対応するも開庁時間外であったため、明日に改めることになった。なお 3 月 8 日に上記試算をした職員は既に退庁していた。

(4)　7 月 19 日、所管課内で国民健康保険料の試算時に入力する国民健康保険税（料）賦課額試算確認票の申立人の情報が残っていないか調べたが、4 月以降のものしか残っていなかった。

同日夕方、申立人が所管課に来所した際、所管課が申立人に、3 月 8 日の対応記録では確定申告書の持参はなく本人の申し出により給与収入と配当所得を基に試算していること、申立人に交付した試算表にも給与収入と配当所得しか記載しておらず上場株式等譲渡所得を聞き取りしていたことを確認できないと説明した。申立人は、3 月 8 日の試算時に、確かに確定申告書を見せた、試算表に給与収入と配当所得しか記載がなくても確定申告書を見せたのだからそちらの見落としである旨主張した。途中から課長補佐が同席し、国民健康保険料は下げられないことを伝え、分割納付を提案したが、「分割納付しても保険料が下がらない。差額の補償をしてほしい。」と訴えた。

(5) 7 月 22 日、所管課内で、試算に対応した職員個人のノートに備忘録を残していないか改めて確認したところ、3 月 8 日の対応職員のノートが存在し、同ノートには「まだ提出していない確申（控）持参」との記載があることを発見したことから、所管課長が申立人に架電し、3 月 8 日に確定申告書の提示がなかったと回答したが、当日対応した職員のノートに「まだ、提出していない確申（控）持参」とのメモがあったことを伝え、謝罪した。

第 2　当審査会の判断

1　申立人の苦情内容は、国民健康保険料の試算を依頼した目的は、4 月末に退職する予定の会社の社会保険を任意継続とするか国保に加入するかの判断をするためであり、試算の金額を判断材料として国民健康保険に加入したものである。ところが、試算の約 10 倍の保険料で決定した旨の通知が突然届き、納得のいくものではないというものです。

この点、所管課からは、当時の確定申告書の写しを保有していないため断言はできないが、試算時に上場株式等譲渡所得を見落とした可能性が否定できないと回答がありました。

当審査会としても、本件では所管課が試算時に申立人の上場株式等譲渡所得を見落とし、その結果、試算時に比べて約 10 倍の保険料決定に基づく通知がなされたものと考えます。本件試算は、申立人にとって、退職後に社会保険を任意継続するか国保に加入する

かの判断をするための重要な要素であり、そのため、所管課としては申立人の所得等情報を正確に把握し、出来る限り正確な試算をすることが必要であったと考えます。本件では所管課が申立人の上場株式等譲渡所得を見落としたこと自体に不注意があったものですが、このような見落としは常に発生する可能性がありますので、出来る限り、見落としを防ぐ取組みが必要と考えます。具体的には、統一したマニュアルの策定や研修会の実施等によって知識や経験を課内で共有すること、試算時にはダブルチェックをすること、資料の写しをとって保管すること等の対応が求められるものと考えます。

2　また、申立人は、決定通知書が届いた後、A 区役所にて試算額と決定額の相違について説明を求めたが、あたかも申立人に非があるような発言をされた。そして、その後、試算時に必要な情報は提供されていたことを示す資料があった旨の連絡があり、当初からミスを隠蔽しようとしていたかのようで不信感しかないと苦情を述べています。

この点、所管課は、約 4 か月前のことであり、試算対応職員に当時の記憶はなかった。相談対応した職員が対応記録を基に説明することは基本ですが、こちらの記録に誤りはなく、これまでにもあった例のように、先方の記憶違いだという思い込みで対応していた可能性があり、そのことの危険性を痛感した。なお、7 月 25 日に申立人と面談し、申立人の申出のとおり確定申告書の提示があったことを確認したことを伝え、謝罪したということです。

当審査会としても、本件では職員のノートが現存したため事実が明らかとなりましたが、もしこれが残っていなければ、問題の本質が埋没してしまっていた可能性もあります。所管課においては試算時に相談者が持参した資料の写しを保管するなどして、後日、水掛け論にならないような対応が求められるところです。

以上、当審査会は、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条 1 項に基づき、下記のとおり運営の是正等を求め意見を表明します。

(1)　意見の趣旨

市民の要請に基づく国民健康保険料の試算について、本件のような誤りが発生しないための方策を検討し、実行していただきたい。

(2)　意見の内容

国民健康保険料の試算は、申立人のように退職後の社会保険を任意継続とするか国民健康保険に加入するかの判断において重大な関心事であり、今後、本件のような上場株式等譲渡所得等、国保料を算定する上で必要な所得の見落としなどの誤りを出来る限り防止する対策が必要であると考えられます。他の区においても同様の問題が生じる可能性を否定できないところ、現在はそれぞれの区でマニュアルを整備して研修等を行っているとのことですが、本市の国保制度を所管する保険年金課が主体となり、全区共通のマニュアルの策定や研修等による必要な知識の習得、本件のような「好ましくない事例」の共有を図るとともに、試算時のダブルチェック、持参資料の写しの取得、保管等の方策を検討し、実行していただきたいと考えます。

市長（所管課）による処理方針の内容　（令和 6 年 12 月 25 日報告）

今回の事案を各区国民健康保険料担当課と共有し、再発防止のため保険年金課が主体となって全区共通の試算の手引きを作成しました。

この手引きでは、受付･聞取り方法のポイントやダブルチェックの徹底、試算額を提示する際に必ず説明する事項を明記し事務の平準化を図るとともに、誤りや説明不足を防止します。また試算に使用した資料の保管方法と保管期間も統一しました。

この手引きを各区に配布し、保険料担当係長に事務処理方法の再点検を指示し、各区で係内研修を実施しました。毎年の係内研修に活用し、適正な事務の執行に努めます。

（５）高齢者の紙おむつ支給事業について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 7 年 3 月 19 日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和 7 年 3 月 28 日	10 日
所管部署	福祉部高齢者支援課	

申立ての趣旨

（要約）

私は母の介護をしていて、母は、新潟市紙おむつ支給事業を利用し、紙おむつの支給を受けています。

この事業は、在宅寝たきりの高齢者や在宅介護にあたる家族への支援を目的としている事業で、令和 5 年度には 2 億 8 千万円ほどの多額な事業費が掛かっていますが、実際には非対象者にも紙おむつが支給されている現状があります。私の母がこの事業を利用していることで、いくつかの問題点が見えてきたので、以下に示し、適切な管理運営を望みます。

【問題点】

1.申請により、毎月 1 回一月分の紙おむつが支給されます。当制度は在宅の方へのサービスであり、医療機関に入院中、老人福祉施設に入所中など、在宅でない方は利用できないルールになっていますが、例えば、月の初日又は最終日は在宅であって、その他の日は入院、入所していても一月分の紙おむつが支給される仕組みとなっています。市はそのことを把握していながら放置(黙認)しています。

2.当事業の注意事項に、「入院中は利用できない」と記載されています。その理由は、入院中は医療機関の介護や支援を受けているためで、入院中の期間は支給の対象外で、上記 1.で記したとおり、その期間の分まで支給することは二重の支援となっています。

3.このようなことから、入院前後に支給された紙おむつは使いきれずに余ってしまうことが多分にあって、余った紙おむつはリサイクルショップ等に売却されるケースもあり、新潟市紙おむつ支給事業用とみられる未開封の商品が店舗に陳列されています。

以上 3 点の問題が見えてきましたが、これらの問題点を解決するために、「紙おむつ引換券に在宅日数を記載する」、「20 日以上在宅の場合に支給する」など支給要件を明確にする。「在宅日数の確認をするために、支給日は翌月に変更する」、「使われずに余った未開封のおむつは回収する」などを行うことで、虚偽や非対象者への不必要な支給の解消となり、事業費の削減につながるとともに、不公平感の軽減にもつながるのではないでしょうか。

調査しない理由

申立人は、新潟市紙おむつ支給事業の支給申請を行い、紙おむつの支給を受けているが、支給の運用方法が不適切であることにより、市が負担する事業費が不当に過大となっているため運用の改善を求めると主張しているものであるが、申立人自身は、不当と主張する運用によって不利益を被っているとは言えず、申立人自身に生じている固有の利害があるとは言えない。

よって、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場合）の調査対象外事項に該当するため。

２　健康・衛生分野

（１）措置入院に対する説明不足（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 6 年 7 月 25 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 6 年 12 月 27 日	156 日
所管部署	保健衛生部こころの健康センター（以下「所管課 A」という。） 福祉部障がい福祉課（基幹相談支援センター）（以下「所管課 B」という。） C 区健康福祉課（以下「所管課 C」という。）	
調査の結果	市長等に対する提言及び意見表明の必要性は認められない	

申立ての趣旨

令和 4 年に、私の次男が新潟県 A 保健所の措置により B 市の B 病院に措置入院となった。その後、新潟市に転入したが、新潟市の担当部署は退院までの間に行政の役割や支援制度などについて、本人や家族に対し説明も無く役割を果たしていない。また、退院までに要した期間に納得できない。

調査結果の理由

申立人の主張及び所管課の説明と双方から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

第１　事実経過

所管課 A の記録によれば、本件の事実経過は次のとおりです。

(1)令和 4 年 2 月 20 日、申立人次男が措置入院(B 病院)。事案が新潟県 A 保健所管内で発生した関係で、新潟県 A 保健所が措置入院の手続を実施。

(2)令和 4 年 3 月 24 日、医師の判断をもとに、新潟県 A 保健所が措置解除の手続きをとり、申立人次男の措置入院が解除。その後は任意入院で入院継続(B 病院)。

(3)令和 4 年 6 月 10 日、新潟県 A 保健所から所管課 A へ連絡。申立人の新潟市への転居に伴い、新潟市へ措置入院者退院後支援のケースとして引き継ぎたい旨の一報。

(4)令和 4 年 6 月 18 日、申立人が新潟市へ転居。

(5)令和 4 年 7 月 12 日、B 病院で、申立人次男に関するカンファレンス実施。参加者は、申立人、申立人次男、B 病院、新潟県精神保健福祉協会、所管課 A 及び所管課 B。同カンファレンスでは、担当医師から、申立人次男の症状等から保護的な環境下で生活し、ストレスに対する対応能力を上げていくことが重要との意見があった。その上で、申立人次男については任意入院のまま新潟市内の D 病院へ転院し、その入院中に、退院後の生活に向け、障害福祉サービスの利用を中心に検討していくとの方針となった。

(6)令和 4 年 7 月 14 日、申立人次男が D 病院へ転院（任意入院継続）。D 病院入院中は、病院の相談員が中心となり、所管課 B、所管課 C 及び相談支援事業所等が連携し、申立人の次男や申立人の意向を確認しながら退院後の支援体制の調整が行われた。

(7)令和 4 年 9 月 20 日、関係者カンファレンス実施。参加者は、D 病院、所管課 A、所管課 B、所管課 C、相談支援事業所及び新潟県精神保健福祉協会。申立人と申立人次男の意

向を参加者間で共有し、今後の進め方について検討した。

(8)令和 4 年 10 月 4 日、D 病院相談員と所管課 A が電話の上、申立人次男の診断名や病状などから、本ケースの支援は、精神科医療中心ではなく、環境調整等を重視し、障がい福祉サービスを中心に考えていくという方針を再確認。その後、所管課 A は、1～2 ヶ月毎に病院や所管課 B と電話連絡により進捗状況の確認を行っていた。

(9)令和 5 年 4 月 24 日、関係者カンファレンス実施(D 病院)。参加者は、D 病院、所管課 A、所管課 B、相談支援事業所。情報共有と退院に向けてのスケジュール確認を行う。

(10)令和 5 年 5 月 24 日、医療保護入院に切り替え入院継続(D 病院)。決まりかけていたグループホームから入所を断られたことで、申立人次男の精神状態が不安定となり、任意入院から医療保護入院に切り替わる。

(11)令和 5 年 6 月 12 日、申立人次男の精神状態が安定したため、医療保護入院から任意入院に切り替え入院継続(D 病院)。

(12)令和 5 年 7 月 20 日、D 病院相談員と所管課 A が電話により情報共有。申立人次男の入所先グループホームが決まり、同年 8 月 4 日退院予定となる。

(13)令和 5 年 7 月 24 日、所管課 A が D 病院を訪問して申立人次男と面談。措置入院者の退院後支援の制度について改めて説明した上、入院中に地域の支援体制が整い、計画相談を担当する相談支援事業所が中心となり、障がい福祉サービスを組み立てていることから、所管課 A では退院後支援計画は作成しないこととする旨申立人次男に伝える。

(14)令和 5 年 8 月 4 日、申立人次男が D 病院を退院し、新潟市内のグループホームに入所。

第 2　審査会の判断

1　申立人の苦情内容は、令和 4 年に申立人次男が新潟県 A 保健所の措置により B 病院に措置入院となり、その後、新潟市に転入したが、新潟市の担当部署は退院までの間に行政の役割や支援制度などについて、本人や家族に対し説明も無く役割を果たしていない。また、退院までに要した期間に納得できないというものです。具体的には、申立人の主となる相談先は所管課 A であるにもかかわらず何も役割を果たさず、退院が決まった時には「これで支援を終了する」と次男に言ったこと。また、所管課 B からは、申立人や申立人の次男の意向とかけ離れた支援策を提案されたことで、申立人次男が極度の行動に出ることを恐れていたが、所管課 B はそういった気持に寄り添ってくれず、信頼関係を築くことが難しかった。このように、制度を利用していく際の不安を、申立人も申立人の次男も相談したり、舵を取ってくれる人が新潟市にはおらず、申立人家族は路頭に迷ったとのことでした。

2　これに対する各所管課の回答内容の概要は次のとおりです。

(1)所管課 A(保健衛生部こころの健康センター)

本件は約 1 か月で行政処分としての措置入院は解除となっている。その後の申立人次男の入院は、任意入院および医療保護入院で、これらの入院については、医師の判断と本人や家族の同意により病院との治療契約として行われるため、その決定に当センターを含む行政の関与する余地はない。

また、申立人の次男が新潟県 A 保健所の措置により措置入院となり、新潟市への転居に伴い当センターが措置入院者支援のケースとして引継いだことは事実であるが、令和 4 年 7 月

のカンファレンス（申立人の次男、申立人も同席）で、退院後の支援体制については、精神科医療中心ではなく、障がい福祉サービスを中心に考えていくこととなったことから、障がい福祉を担当していない当センターは、病院や本市障がい福祉担当機関である所管課 B 及び所管課 C と連携をとりながら進捗状況の確認を行ってきた。その上で本ケースでは、措置入院の解除後も、入院を継続（任意入院と一時的に医療保護入院）し、所管課 B と相談支援事業所が中心となり退院後の支援体制の調整が行われていたが、申立人と申立人の次男の意向の違いや受け入れ先施設の辞退などで時間を要したものと認識している。入院の継続や退院後の入所先の調整の進捗状況については、病院や所管課 B、相談支援事業所、所管課 C が随時申立人の次男、申立人に説明を行い、同意、了解を得た上で進めていたものと確認している。

(2)所管課 B（福祉部障がい福祉課（基幹相談支援センターB））

令和 4 年 7 月 26 日に申立人の次男と D 病院が面談をした際の情報を共有し、申立人次男の希望、申立人の希望に相違があることを確認した上で、どのような地域生活の方法が良いのかを確認した。令和 4 年 8 月 30 日には申立人及びその次男に障がい福祉サービスの説明をし、生活の方法について一緒に考えていくことを提示した。併せて、地域生活の準備を整えていけるだけの期間としてのおおよそのゴールを示し説明した。当課としては退院までに要する期間について関与する立場にない。

(3)所管課 C（C 区健康福祉課）

当課では、障がい福祉サービスの利用希望の相談があった場合、本人や関係者に対し、障がい福祉サービス利用までの流れや手続きにかかる事項について説明を実施する。また、障がい福祉サービス以外でも必要な支援や制度についてはその都度説明を行う。本件についても同様に、障がい福祉サービス利用に必要な内容について説明を実施し、障害福祉サービス申請の受付や障がい支援区分認定調査、利用先決定の連絡を受けての受給者証交付の手続き等を行った。

申立人次男の入院期間については、その決定に当課が関与するものではないため、退院までに時間を要したことについて説明はしていない。

3　以上を踏まえ当審査会は次のとおり判断します。

まず、本件で、申立人次男は、令和 4 年 3 月 24 日に措置入院（精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第 29 条）が解除され、その後の入院は任意入院または医療保護入院であるところ、行政処分である措置入院とは異なり、任意入院は本人の同意に基づくものであり、また医療保護入院は精神保健指定医の診断の下、家族等の同意の下で行う入院であって（同第 33 条）、本件の各所管課は申立人次男の任意入院または医療保護入院の退院時期等について関与できる立場にはありません。そして、令和 4 年 6 月 18 日に申立人が新潟市へ転居し、同年 7 月 14 日に申立人次男が D 病院へ転院（任意入院）した以降は、各所管課は、申立人次男の入院先である D 病院の相談員等と連携し、申立人ないし申立人次男の意向を適宜確認の上、退院後のグループホーム入所に向けた調整を行い、その中で適宜、申立人らに対して説明を行っていたことが認められます。

また、申立人次男が退院までに時間を要したのは、申立人と申立人次男の意向の違いや、申立人次男の精神状態の変化、受入れ先施設の辞退や調整等で時間を要したためであって、各所管課の業務遂行等に過誤等があったとは言えないと考えます。一般的に、措置入院解除後、任意入院等を継続している場合、新規の障がい福祉サービス利用の検討にあたっては、その決定までに時間を要することは少なくありません。入院中の場合、ご本人の病状、病院の外出許可と事業所や相談支援員との日程調整、サービス開始時期、退院時期の決定との兼ね合いがある等の点から事業所の確定が難しいことが要因と考えられます。本件でも申立人次男が希望しかつ空きのあるグループホームについて計画相談員等が調整して

いたところ、当初入所予定のグループホームから入所を断られたことや、申立人次男が精神的に不安定となり医療保護入院に切り替わること等もあり、グループホームの決定及び退院までに時間を要したと考えられます。
以上のことから、各所管課はそれぞれが所掌する業務を遂行するにあたり、特段の過誤等があったとは認められないと判断します。
一方で、申立人としては、「制度を利用していく際の不安を、申立人も申立人の次男も、相談したり舵を取ってくれる人が新潟市にはおらず、私たち家族は路頭に迷った。」と述べています。本ケースの支援においては、本市の体制上複数の所管課が関与している状況にありますが、このような気持ちを抱かせてしまった原因の一つとして、各所管課が担当している分野や業務について支援開始当初に説明していないことが考えられます。具体的には、所管課 A は精神保健福祉を担当する部署であり、障がい福祉は担当していないため、所管課 B、所管課 C が主となり支援を進めて行くことの説明と理解を求める必要があったものと考えられ、今後はそのケースごとに説明の必要性を判断し対応されることを希望します。
また、業務の遂行に特段の過誤は認められないものの、要支援者が不安をいだくこととなったことは事実であり、そのような不安を抱かせないよう寄り添った対応が望まれることは言うまでもないことであり、今回のケースを今後の業務遂行に活かしていただきたいと思います。

以上、調査の結果、当審査会は、本件申立てについて、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく、市長等への意見表明ないし提言をする必要性はないものと判断致します。

（２）市民病院医師の不適切な診察（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 6 年 9 月 5 日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和 6 年 9 月 27 日	23 日
所管部署	市民病院管理課	

申立ての趣旨

（要約）
私は 2 月初旬にかかりつけの婦人科医を受診し、2 月末に紹介状を持参のうえ市民病院で診察を受けました。診察の結果、〇〇症と診断され 4 月下旬に MRI の予約をしました。その後、左脇腹あたりの痛みがひどく、耐えられなかったため 3 月〇日に診察をしていただきました。
担当医の A 医師から診察を受けましたが、痛みは内科的な他の原因があるのではないか、今回の件とは別物と考えてもらった方がいいと言われるとともに、4 月下旬に予約した MRI の結果を見てからの来院でも良かったのにという発言をされ、混雑しているからか迷惑そうで、それ以上の相談ができるような感じではありませんでした。
その後、他院内科を受診し検査するも内科的な問題はなく、最終的には 7 月下旬に〇〇手術を受けました。
痛みに苦しみ、精神的に不安定になっているにもかかわらず、3 月〇日の診察は何だったのか。他院の内科受診は時間的にも金銭的にも無駄でした。
A 医師からは、診察が適切ではなかったことを認め謝罪してもらいたい。

調査しない理由

当審査会は、第三者の立場で医療行為や医師の診断結果の適否について、調査という形で介入する権限を有していない。
よって、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）の調査対象外事項に該当するため。

３　土木・建築分野

（１）水道使用量がゼロでも料金の請求があることについて（調査実施）

苦情申立書受理日	令和６年７月４日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和６年10月11日	100日
所管部署	水道局総務部中央料金事務所（以下「所管課」という。）	
調査の結果	市長等に対する提言及び意見表明の必要性は認められない	

申立ての趣旨

当社が購入したアパートの居室清掃を実施するため、これまで使用していなかった水道を令和５年８月に開栓の申入れをし、清掃は１日で終了した。

その後、水道の使用を示す基本料金の請求書が届いた。使用していないのに料金の請求が来ることを不審に思い電話で問い合わせを行ったところ、閉栓の連絡が無かったので基本料金が発生するとの説明であった。その際に閉栓の申出を行い請求のあった料金は納入した。

使用量がゼロでも料金が請求されることに納得がいかない。

調査結果の理由

申立人の主張及び所管課の説明と双方から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

１　事実関係

所管課の記録によれば、本件の事実経過は以下のとおりです。

(1)　令和５年９月８日（なお申立書では同年８月と記載）、申立人が購入したとするアパートの水道について、使用開始の申込み。

(2)　同年９月11日、当面の間はハウスクリーニングで使用する旨の申出。

(3)　所管課が、申立人に対し、同年10月・11月分及び同12月・令和６年１月分の水道料金を請求。なお、上記10月・11月分は督促状の納期経過後も未納となっていたため「催告書（３回目の請求）」を送付。

(4)　令和６年２月１日、申立人が所管課に対し、「現地は空き家のため、使用中止の連絡をしたはずだ。夏に清掃で使用して以来、水道は使っていない。」旨の申出。これに対し、所管課は、中止は未届けであること、このほか届出日までの精算分の料金が発生する旨を伝える。

(5)　同年５月20日、申立人が所管課に対し精算分の納付書が届いたことに対して、「いつまでも納付書が届く。以前、中止の連絡をして、支払いは済んでいるはずである」旨の連絡。所管課が同納付書は、精算分のものであることを説明。申立人は納得せず、所管課が収納業務受託事業者に転送して、同担当者が説明をしたが、同じく申立人の納得は得られなかった。

２　審査会の判断

(1)　申立人は、令和６年１月12日から２月１日までの「水道料金・下水道使用料等領収済通知書」（以下「通知書」）を当審査会に資料として提出の上、上記のとおり水道の使用量がゼロでも料金が請求されることに納得がいかない旨の苦情を述べています。

これに対する所管課の回答は次のとおりです。「水道料金は、2 か月に 1 回、定例検針日を定めまして、検針員により計量した使用水量で料金を算出し、メーター口径に応じた基本料金との合計額で請求いたします。また、料金算定の特例として、使用を開始し、廃止し、または中止した場合は、必要に応じて定例検針日以外の臨時検針日に使用水量を計量して、料金を算定します。その場合の基本料金は、使用日数に応じて日割り計算で得た額となります。（新潟市給水条例第 26 条第 1 項（料金の額）、同第 28 条第 2 項（料金の算定）、同第 28 条の 2（料金の算定の特例）」との回答がありました。

この点を考察すると、申立人は、令和 5 年 9 月の開栓後、令和 6 年 2 月 1 日に閉栓の連絡をしており、それ以前に閉栓の連絡をした事実は認められません。そうすると、所管課の回答にあるとおり、申立人はこの間、水道の使用がなくとも、閉栓日までの使用日数に応じた日割り計算に基づく基本料金を支払う必要があります。申立人が苦情申立書に添付している通知書の対象期間は令和 6 年 1 月 12 日から 2 月 1 日までの水道料金で、これは本件閉栓日である令和 6 年 2 月 1 日までの水道料金であり、申立人が支払う必要がある水道料金であると認められます。

(2) また、短期的または一時的な開栓が想定される届け出に対し、閉栓の届け出がない場合の水道料金等の発生について、一般的にはどのような周知・説明をしているかという点について、所管課は、「工事、解体、ハウスクリーニングなどに伴う短期使用または一時的開栓で使用される特殊な場合、お客様からの少しの情報でも頂ければ、閉栓の手続きを同時に受付するほか、閉栓日が未定な場合は、決定後に連絡をしていただけるようアナウンスすることで、閉栓連絡を忘れないように注意を促しております。」とした上で、「本件では、申立人から、当面の間、ハウスクリーニングで使用する。アパートの入居者が決定したら業務委託先の会社に名義を変更する予定であるとの申し出から、その際には届出を忘れないようアナウンスするとともに、閉栓日未定の届け出として、通常の開栓と同様の取扱いをいたしました。」との回答がありました。加えて、所管課は、媒体を用いた対応として、水道局ホームページ「お客様コールセンター」のメニューの使用中止届に関する項目中に、「届け出がないと使用がなくても基本料金がかかります。」旨掲載していること、水道の使用（給水契約）が継続している間は「使用水量等のお知らせ（検針票）」を発行し、その中で今回の請求予定金額を表示し、料金が発生していることを通知することで、上記のような場合における水道料金等の発生について周知・説明を図っており、本件において事業運営の過誤等はありません。

以上、調査の結果、当審査会は、本申立てについては理由がないと認め、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく意見表明ないし提言をする必要性はないものと判断致します。

（２）違法建築に対する不適切な指導（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 6 年 10 月 10 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 6 年 12 月 27 日	79 日
所管部署	建築部建築行政課（以下「所管課」という。）	
調査の結果	市長等に対する提言及び意見表明の必要性は認められない	

申立ての趣旨

隣家の違法な増築に対し家主に抗議をしてもらちが明かず、市の建築行政課に指導のお願いをしましたが改善は見られませんでした。

今年の能登半島地震以降、防災への意識の高まりもあり、再度建築行政課に指導監督を要請したところ、増築した 3 階部分だけは撤去に至りました。

隣家の増築は家主が行っており、敷地いっぱいに建物を増築した結果、降雪時には屋根の雪が我が家の敷地内に落ちてきます。また、建築強度も耐震強度も無く、強度不足による倒壊や火災時の延焼の可能性は大きいと思われます。隣家には苦情を言ってきましたが、それよりも新潟市の生ぬるい対応には怒りを覚えます。

重大な実害が発生する前に、防災減災の観点からも新潟市には適正な指導監督を強く要望します。

調査結果の理由

申立人の主張及び所管課の説明と所管課から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

第１　事実経過

本件の事実経過は次のとおりです。

(1)令和 5 年 2 月 1 日、申立人が所管課に対し、隣家から「雪やツララが我が家の車庫に落ちてきて困っている。また、隣の家は基礎も打たずに主人が自ら増設を重ねたもので、極めて危険な状態であり指導をしてほしい」旨のメールを送る。

(2)同年 2 月 3 日、所管課が申立人に対し、違反建築物に関しては調査を行うこと、屋根からの落雪については建築基準法で規制することができないため、当事者同士で解決して頂くものとの趣旨をメールにて回答した。

(3)同年 2 月 8 日、所管課が現地確認を実施した結果、申立人が主張する建築物（一部 3 階建て）を確認した。なお、屋根からの落雪については近隣との当事者同士の話し合いにより改善する可能性もあるため経過観察とした。

(4)令和 6 年 1 月 9 日、申立人が所管課に対し「以前通報した隣家の状況が改善されないため、再度指導をしてほしい」旨のメールを送る。所管課は、近隣住民間での協議により改善されていないため、指導助言に向けて進めることとした。

(5)同年 1 月 10 日、申立人が「市長への手紙」を送る。内容は前記(4)1 月 9 日のメールと同旨のものであった。

(6)同年 1 月 19 日、所管課が申立人から提出された市長への手紙に対し回答を行った。回答内容は、建築確認申請がなされないなどにより、法令に適合しない又はその疑いのある建築物を把握した場合、所有者等に対し是正指導を行っている。情報提供をいただいた建築物についても引き続き対応を進めて行く。なお、指導状況に関する情報については第三者に開示することができない旨の回答であった。

(7)同年 11 月 8 日、所管課が現地確認を実施した結果、3 階建て部分が除却されていることを確認した。この間及びこの後においても所管課は、本件隣家の建築主に対し所要の対応を行ってきた。

第２　審査会の判断

1　申立人の苦情内容は、隣家の家主が違法な増築（建築強度も耐震強度も無く、強度不足による倒壊や火災時の延焼の可能性は大きいと思われる）をしているところ、新潟市の建築行政課に指導を求めたが改善は見られないこと、隣家の家主が敷地いっぱいに建物を増築した結果、降雪時には屋根の雪が我が家の敷地内に落ちてくることについて、新潟市の生ぬるい対応には怒りを覚えるという内容です。

2　これに対する所管課の回答の概要は次のとおりです。
　申立人からの通報により、本件隣家に対する所要の対応は行っているが、その内容等詳細について申立人に開示することができないことは、これまでもメールに記載するなどの方法により申立人に伝えてきた。
　なお、一般的に建築物の違反の有無は外観だけで判別できるものではなく、個別の建築物の詳細（図面等）を把握するなどしなければ違反の有無は容易に確認できない。違反の疑いがある情報提供があった場合、建築確認申請の履歴などを確認した上で、建築確認申請がなされていない等、明らかな手続き違反があるものは、建築主に対して当該建築物において違反の疑いがあることを通知した上で、当該建築物の構造など実態的な報告を求め、それにより違反の有無を確認する。建築主等の建築確認申請の手続きに関する認識不足などによる建築確認の手続きを行わない「手続違反」はあるが、手続違反以外の建築基準法違反の実態が確認されない場合、建物として改善を要する内容が無いため、その場合は建物の改善の指導や命令は実施しない。手続違反があった場合、建築物が存在し続ける限りは違反建築物があるという事実は改善されないが、改善すべき実態違反が無ければ建築物の使用は可能と考えられる。建築物は個人の財産であるため、違反建築物の改善に向けた対応も建築主により行われなければならず、改善までに相当の時間を要することが多い。そのため、建築主に粘り強く改善を働きかけるなどの対応を行っている。
　また、建築主への指導状況を始め建築主からの建築基準法上の報告内容等は、個人情報に該当するため、情報公開請求等の正当な理由がなければ、申立人ら第三者に開示することはできない。

3　当審査会の判断は次のとおりです。
まず、一般的に、所管課では、建築基準法違反の建築物の所有者等に対する指導にあたり、建築基準法第 9 条（違反建築物に対する措置）に基づき、「新潟市違反建築物是正指導業務マニュアル（以下「是正指導マニュアル」という。）」の業務フローにより、違反建築物等への指導を行っています。また、建築基準法上の違反の有無は、建築基準法及び建築基準関係規定により確認しています。
　本件で、所管課は、申立人からの情報提供を受けた後、是正指導マニュアルの業務フローに沿って、本件隣家の建築計画概要書の確認や隣家建築主からの事情聴取等を行い、建築基準法違反の有無について確認作業を実施している状況です。
　このように、本件所管課は、申立人からの情報提供を受けた後、建築基準法第 9 条（違反建築物に対する措置）に基づく是正指導マニュアルの業務フローにより、本件隣家建築主に対して建築基準法及び建築基準関係規定により建築基準法上の違反の有無を確認しており、以上につき制度上の不備や業務上の過誤、不作為等は認められません。
　なお、申立人が苦情で述べている降雪時の落雪の問題は、民事上の相隣関係の問題であって、所管課は同問題に関与できる立場にはありません。また、本件隣家建築主への指導状況の詳細や建築主からの建築基準法上の報告内容等は、個人情報に該当するため、情報公開請求等の正当な理由がなければ、申立人ら第三者に開示することはできないとの所管課の説明はもっともであり、この点でも所管課の業務遂行に過誤等はありません。

　以上、調査の結果、当審査会は、本申立てについて、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく市長への意見表明ないし提言をする必要性はないものと判断致します。

（３）〇〇工事に関する関係者への説明の不備（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 6 年 11 月 14 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 7 年 2 月 28 日	107 日
所管部署	土木部 A 地域土木事務所（以下「所管課」という。）	
調査の結果	市長等に対する提言及び意見表明の必要性は認められない	

申立ての趣旨

〇〇工事について、令和 6 年 7 月に工区付近の農地（田）の借地利用に関する説明会がありましたが、その説明会には地権者だけに案内され、私のような耕作者や土地改良区の関係者には案内がありませんでした。

工期も当初の説明では 4～5 年程度とのことでしたが、令和 15 年度までかかるとの説明に変わり、その説明も信用できません。

借地予定の田は埋め立てるため、数年後に復旧した時の状態が不安なことや、私の場合借地に関係する耕作面積が 100 アールほどになるため、工事期間は耕作ができないことで収益が減少するなど大変不安であるにもかかわらず、耕作者に対する説明がないことは行政の不作為であり不満です。

調査結果の理由

申立人の主張及び所管課の説明と双方から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

第 1　事実経過

所管課の記録によれば、本件の事実経過は次のとおりです。

(1)令和 4 年 9 月、〇〇工事（以下「本件工事」という。）に伴う事業説明会を実施
対象者：事業用地の土地所有者（申立人不参加、後日資料送付）
内容：事業計画および事業スケジュール（案）等について説明し、工期は令和 9 年度までと説明

(2)令和 5 年 11 月、所管課職員が他の用務のため申立人宅を訪問
内容：会話の中で、用地買収が難航しているため工期が 1～2 年遅れる見込みと説明

(3)令和 6 年 7 月、本件工事の説明会を実施
対象者：工事実施時に作業スペースとして借地を依頼する土地所有者（申立人も土地所有者の代理として出席）
内容：事業計画および事業スケジュール（案）等について説明し、本件工事を委託する JR 東日本との工程調整の結果、工期を令和 15 年度までと説明するとともに、工事期間中に作業スペースとする箇所の借地を依頼した。その際、申立人より耕作用道路の迂回路確保、農業施設の移設などの要望があったが、借地箇所の耕作者への説明に関する発言はなかった。

(4)令和 6 年 7 月、所管課職員が申立人に耕作用道路の迂回路確保、農業施設の移設方法などを相談したところ、申立人から、地権者への説明だけではなく耕作者へも説明するよう要望があった。

(5)令和 6 年 10 月、市が作業スペース造成工事の契約及び作業スペースの地権者との借地契約を完了したことを申立人に報告したところ、耕作者への説明を行わずに事業を進めたことが原因と思われる不満を主張した。

(6)令和 6 年 11 月、所管課が申立人と今後の進め方を話し合い、耕作者への説明会の開催を約束した。

(7)令和 6 年 12 月、本件工事の説明会を申立人の他、関係する耕作者、B 土地改良区に案内し実施した。内容は、事業計画、借地範囲と期間、農業施設の移設方法等、耕作者への補償を説明し理解を得た。

第 2　審査会の判断

1.申立人は、上記のとおり本件工事について、所管課は地権者だけに借地利用に関する説明会をしたのみで、申立人を始めとする耕作者や土地改良区の関係者には説明会の案内がなく、また工期に関する説明も変遷しており、耕作者としては上記工事期間中、耕作ができないことで収益が減少するなど大変不安な状況であり、耕作者に対する説明がないことは行政の不作為であるとともに、市は借地に係る地権者への補償と同様に、耕作者に対しても直接補償をするべきである旨苦情申立てをしています。

2.これに対し、所管課は次のとおり説明しています。

本件工事に関する借地利用については、まず作業スペースに関わる地権者と借地契約を締結し、作業スペースの造成工事の契約後、申立人から要望のあった農業施設の移設方法について了解を得た後に、耕作者に対する説明会を行うことと考えていた。そのため、申立人との間で耕作者へ説明する時期の考え方に相違が生じ、この考え方の相違について説明や調整を行わなかったために、申立人ら耕作者には説明を行わないような誤解を与え不満をいだかせてしまった。もっとも、令和 6 年 12 月に申立人も含めて耕作者を対象に説明会を開催したということです。

3.以上をふまえ、当審査会は次のとおり判断します。

借地契約は土地所有者と借地人である市との契約であり、また本件では申立人の借地権登記もない以上、本件所管課の契約や工事の進め方、即ち、地権者との間で借地契約ないし作業スペースの造成工事に関する契約を進め、その上で耕作者に対する説明会を行う旨予定していたという進め方自体に、行政としての不作為があったとまでは言えないものと考えます。もっとも、申立人を含め耕作者は、借地である耕作地で実施される工事内容等について重大な関心があることは当然のことで、そうであれば、所管課としては、地権者に対する交渉や説明等と併せ、耕作者に対しても出来る限り丁寧に工事内容等の説明を実施した方がより望ましい対応であったと言えます。この点、所管課は令和 6 年 12 月に申立人ら耕作者に対する本件工事の説明会を既に開催しており、そうすると申立人の苦情内容は現時点では一定程度解消されているものと思料致します。

なお、申立人は、市は耕作者に対しても地権者と同様に金銭補償を行うべきとの主張をしていますが、前述のとおり、借地契約は地権者と市との契約であることから、借地により耕作ができなくなることで生じる耕作者の不利益は、地権者と耕作者の間で解決するべき問題であり、市が耕作者に対し直接補償することはもちろんのこと、双方の間に入るなどの関与ができる立場にはありません。

以上、調査の結果、当審査会は、本申立てについて、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく市長等への意見表明ないし提言をする必要性はないものと判断致します。

なお、本件工事を進めるに際しては、上記のとおり、申立人を含む耕作者に対しても丁寧な説明が望まれますので、所管課に対しては、今後も引き続き、耕作者の意向把握に努め、連絡を密に行うことで、本事業を円滑に進めていただくよう付言致します。

４　環境分野

（１）能登半島地震による被災家屋の公費解体について（調査実施）

苦情申立書受理日	令和６年７月10日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和６年９月27日	80日
所管部署	環境部廃棄物対策課（以下「所管課」という。）	
調査の結果	市長等に対する提言及び意見表明の必要性は認められない	

申立ての趣旨

能登半島地震による被災家屋の公費解体制度について、事前相談を経て４月に申請を行った。その後の担当課とのやり取りで、７ 月末に解体が完了できるよう努力するとの説明に合わせて、アパートの借用、引っ越しの手配、電柱の移設や建築業者の手配のほか、解体後の新築家屋に設置するソーラーパネルの設置補助金（県・市）の申請など、解体への対応や新たな生活拠点の再生に向け自身も動いていた。

ところが、６ 月に入り一方的に解体の延期を告げられたことで、これまでに行ってきた作業がやり直しや無駄になり、住宅の建て替え計画の予定を立てることもできず、建築業者などの関係者に迷惑をかけ費用も嵩むこととなった。

また、生活再建支援金についても令和７年１月末で申請受付が終了することから、支援金が受けられない可能性もあり困惑している。

当初の説明から解体の実施が延びたことに対し所管課に説明を求めたが、納得のいく説明がなかったため、市長への手紙を書き、回答を得たが、自分は全体で何番目の受付で、どのような支障により解体着手が延びたのかなど具体的な説明がなく納得できる回答ではなかった。

また、対応した職員が私への電話連絡を約束しておきながら、連絡もなく退庁したことは無責任な行為である。

一度打ち出した方針や担当課職員の言動について責任をもって対応してほしい。

調査結果の理由

申立人の主張及び所管課の説明と双方から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

1.事実関係

(1) 本件に関する事実経過は次のとおりです。（すべて令和６年）

４月４日、申立人が公費解体申請、所管課が同日に受付。

５月１日、１回目現地調査を実施。

５月16日、申立人が所管課担当者に公費解体決定通知に関する進捗確認の電話連絡。

５月22日、所管課が申立人に公費解体決定通知書を送付。

６月６日、申立人が所管課担当者に現地調査の進捗確認の電話連絡。

６月７日、所管課担当者が申立人に公費解体管理委託業者と同月10日に打合を実施し、翌11日に申立人に連絡する旨電話連絡。

６月10日、所管課が公費解体管理委託業者と公費解体の進捗について打合せ実施。

６月11日、申立人が所管課に電話連絡。担当者不在。

６月12日、所管課長が申立人に連絡。公費解体スケジュールが全体として遅れていること、連絡が遅くなったことへのお詫び。また申立人宅の解体時期が６か月程度遅れることを伝える。同日、申立人が市長への手紙を送付。

７月２日、市長への手紙の回答を申立人へ返信

(2) 公費解体のスケジュールは当初予定から次のとおり延期されています。（すべて令和 6 年）
・2 月 26 日～3 月上旬：申請から解体完了まで 2 か月程度
・3 月上旬～4 月上旬：申請から解体完了まで 3～4 か月程度
・4 月上旬～5 月上旬：申請から解体完了まで 4～5 か月程度
・5 月中旬～6 月上旬：申請から解体完了まで 4～5 か月程度
・6 月上旬～6 月下旬：申請から解体完了まで 8 か月程度
・6 月下旬～7 月上旬：申請から解体完了まで 10 か月程度
・7 月中旬～：申請から解体完了まで 10～12 か月程度

2.審査会の判断

(1) 申立人は、「当初の説明から解体の実施が延びたことに対し所管課に説明を求めたが、納得のいく説明がなかったため、市長への手紙を書き、回答を得たが、自分は全体で何番目の受付で、どのような支障により解体着手が延びたのかなど具体的な説明がなく納得できる回答ではなかった。」旨の苦情を述べています。

この点、所管課は、当初予定していた申請から解体までのスケジュールが延びたことを認めた上で、その理由について、「初めての事業のため、経験に乏しい中で解体期間を設定したこと、申請開始時から申請が殺到したため混乱が生じたこと、また業務管理の委託先についても小規模な公費解体の経験しかなく、公費解体の期間延長の判断が出来なかったことなどにより、申請開始当初から計画に遅れが生じた。また、解体工事が始まってからも、当初見込んでいた工期（2 週間程度）よりも期間を要し（4 週間程度）、また解体工事の際、周辺住民からの苦情等により、より慎重な工事を求められるなどが原因でスケジュールが遅れた」旨説明をしています。また、公費解体の進捗に関する情報提供については、「電話での問い合わせがあった際や公費解体決定通知書発送時に連絡事項として、次の手続きである三者立会までの概ねの期間をお知らせしていた」旨の説明をしています。その上で、所管課としては、「解体スケジュールが大幅に伸びたことについて、こちらのスケジュールの見込みが甘く、ご迷惑をおかけしたことをお詫びする。しかしながら、申立人からの強い主張（解体の順番を早めてほしい、スケジュール通りに進めてほしいなど）が度々あったため、なるべく穏便に済ませようとしたことが、申立人に期待を持たせ、結果的に失望させてしまったと考える。」との説明がありました。

当審査会としては、能登半島地震が稀に見る大規模災害であったこと、公費解体制度は所管課にとってもはじめての事業であったこと、申請件数が当初の想定を遥かに超えるものであったことなどから考えると、申請から解体完了までの期間が当初の予定よりも延びてしまったこと自体はやむを得ないものと考えます。

もっとも、所管課は本案件の申立人との対応を進めて行く過程で、他にも同様の事態がある可能性に思い至り、申立人ら申請者に対する公費解体の進捗状況に関するアナウンスについて工夫を行う必要があったのではないかと考えます。被災した申立人ら申請者にとって公費解体の時期は極めて関心の強い事項であるところ、申請者から問合わせを受けたときに進捗状況を伝達するといった受け身の姿勢ではなく、出来るだけ積極的に公費解体の進捗状況を申請者はもちろんのこと、外部に発信することがより望ましかったものと考えます。ただし、このような対応をするためには所管課だけの対応では限界があるとも考えられます。

そこで、所管課や当事業を統括する立場の方、広報担当部署等と連携し、市のホームページや市報等に公費解体の進捗状況の掲載を行うほか、報道を通じての情報発信など、適時に正確な情報が伝わるようその方策を検討していただき、今後は本案件のような事態が生じないよう対処していただくことをお願いしたい旨付言します。

(2) 申立人は、「対応した職員が私への電話連絡を約束しておきながら、連絡もなく退庁したことは無責任な行為である」と苦情を述べています。

この点、所管課は、課内の伝達ミスで約束していた連絡が申立人に出来なかったことを率直に謝罪しています。
当審査会としても、所管課に対しては、課内できちんと意思伝達を行い、申立人らに対して約束した応答を執るべきであったと考えます。

(3) なお、今回の事態が生じてしまった原因には、申立人から所管課担当者に対する強い主張等による申入れ等により所管課担当者が萎縮してしまったという面も否定できません。今回のような大地震に伴う公費解体は、申立人はもちろん、所管課にとってもはじめての事柄です。このような状況下では、当事者が協力して円滑なコミュニケーションがとれるよう、お互いの立場を配慮することが望まれます。

(4) 最後に、申立人は、被災者生活再建支援金（以下「支援金」という。）の申請が令和７年１ 月末で受付を終了することから、支援金が受けられない可能性もあり困惑しているとしています。
この点、所管課の説明では、支援金を担当する福祉部署が申請期限の延長について県と共に国に要望しているとのことですので、公費解体の進捗状況を福祉部署とも共有し、支援金申請の期限延長に最大限の努力をお願いしたいと思います。

以上、本件では、上記(1)の付言のとおりお願いすることをもって、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく是正等の意見表明ないし制度改善の提言を行う必要はないものと判断し調査結果とします。

※上記（1）の付言に対する所管課の対応
新潟市ホームページ内の公費解体関連のページに、公費解体の進捗情報を新たに設置し、申請した方を対象に管理番号ごとに解体完了までの目安について情報を掲載することとした。
また、被害の多かった西区の区だよりにおいて、新たな申請者を対象に 9 月末現在の申請状況と、申請から解体完了までの目安をお知らせした。

５　住所・戸籍分野

（１）住民票交付制限等制度の不備と市長への手紙の対応の不備（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 6 年 12 月 10 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 7 年 2 月 28 日	81 日
所管部署	市民生活部市民生活課（以下「所管課 A」という。） 市民生活部広聴相談課（以下「所管課 B」という。）	
調査の結果	市長等に対する提言及び意見表明の必要性は認められない	

申立ての趣旨

私は、3 年ほど前に当時勤めていた会社における度重なる不正行為を確認し、内部通報部門や警察、行政機関などに公益通報しましたが、どこも動いてくれず 2 次被害に遭う始末で現在も解決していません。職場での不正行為を確認した頃から通報先とされる窓口に相談するとともに、証明書の発行や相談等から市役所、区役所を利用することが多くなりました。そこで、以下の問題を把握しました。

1.　3 年ほど前に広聴相談課に相談をすると、弁護士などの専門家や他の相談機関を案内されましたが、その案内先や市役所のサイト、庁舎内に掲示、設置してあるポスター、パンフレットを頼りに電話などをしても繋がらないことや対応できないと言われるなど、機能していないことが多かった上に、相談先からは再び市役所に相談してくださいとループ案内されたこともあり市役所からは的確な助言を得られませんでした。現在も同様です。

2.　(1)私は、会社の不正行為を通報した関係で、自分の住所などが関係者に知れることを恐れ、住民票の交付制限や本人通知制度を利用しようとしましたが、新潟市の場合、交付制限の条件が厳しく利用することができないとともに、本人通知制度は通知までに時間がかかりすぎる上に、誰が交付請求したのか分からない仕組みになっているため制度の意味がなく、制度を改正してほしいです。このことを 12 月 4 日に市民生活課窓口で相談し A 区役所の窓口も紹介されましたが当該制度の問題について解決することができませんでした。

(2)また、事件やトラブルなどで困っている人に対する支援金制度（新潟市犯罪被害者等見舞金・助成金）は、被害を防ぐためではなく深刻な被害が生じた後に、税金を原資に支給されるだけの措置で悪循環だと思います。

3.　上記 1.2.などを主訴として市長への手紙を数回に渡り投稿しましたが、以下の問題点があり不満です。
(1)私が投稿した市長への手紙に対し、受理を知らせる返信はあるものの内容に対する回答がありません。

(2)市長への手紙は、市長に直接届くことはなく、その声が必ず公開されるわけではありません。広聴相談課が間に入り、担当者の機嫌や判断により市民の意見を選んで公開しています。市民の数に対し公開されている声の数が少なくて不自然です。私は、単なるクレームやイタズラの声であっても公開すべきと思います。

(3)現在、手紙をお送りし私の被害状況をお話しした上で対応を求めているにも拘わらず、広聴相談課の担当者からは、住所、氏名の記載がない手紙には回答できないなどと言われ意思疎通ができない状態で、12 月 6 日にも追い打ちをかけるようなメールが届き、嫌がらせを目的としており陰湿と感じます。

（4）私は 3 年ほど前から市の公益通報窓口である広聴相談課に電話相談をし、最近も相談しました。このたび、市長への手紙を利用し、上記冒頭に記載しました会社との問題や、市その他の機関の相談体制における問題を指摘し回答を求めましたが、内容が市の業務外で回答ができないことだとしても、市に寄せられた意見等を市ホームページで公表することで、社会に大きく注目されることにより事件や被害を未然に防ぐことができると思います。しかしながら、行政や職員にとって否定的で、現状を変えるような意見、要望は届きにくく公表もされないことは遺憾です。以上のとおり、公益のためにも苦情を申し立てます。

調査結果の理由

申立人の主張及び所管課 A、B の説明と申立人及び所管課 A、B から提出のあった資料に基づき、当審査会では以下のとおり判断し調査結果とします。

第 1　事実経過

本件の調査に基づく事実経過は次のとおりです。

【趣旨 1 に関して】

(1)令和 3 年 5 月 11 日、申立人が所管課 B に公益通報の件として電話で問い合わせをした。内容は、職場での他の従業員による顧客への迷惑行為（わいせつ行為）について、職場も会社も迷惑行為を黙認している。公益相談ダイヤル、警察、弁護士に相談したところ、法律違反とはいえないと言われたが、適当な相談先があれば教えてほしいとのことであった。これに対し、所管課 B は検討し折り返し連絡する旨対応した。

(2)同年 5 月 13 日、所管課 B 担当者が公益通報者保護制度相談ダイヤルに、上記事案について公益通報の対象となるか相談したところ、同ダイヤルとしては、従業員による顧客へのわいせつ行為とはいえず、刑法違反とも捉えられないため、警察で取り扱うことは無理であろうという見解であった。その上で、適当な相談先として「ハラスメント悩み相談室」はどうかとの回答であった。

(3)同日、所管課 B 担当者が申立人に電話連絡し、公益通報者保護制度相談ダイヤルによれば、申立人の相談内容は法律違反とはいえず、公益通報として扱うことはできない。市に対応できる部署がないが、ハラスメントとして「ハラスメント悩み相談室」や労働局の総合労働相談センターに相談してはどうかと助言した。これに対し、申立人は、労働局は以前相談したがだめであった。このような事象そのものを周知公表するような手段が市にないかと申し出たが、所管課 B はそのような対応部署はない旨回答した。申立人は、ハラスメント悩み相談室を調べてみる旨を述べ、やりとりを終えた。

【趣旨 2(1)に関して】

(1)令和 6 年 12 月 4 日、申立人が来庁し、第三者による住民票の写し等の交付請求における「本人通知制度」について、第三者等から交付請求のあった日から 30 日経たないと本人に通知されないのはおかしい等の申出があった。所管課 A は、交付請求者の権利を守る期間も必要なため 30 日と決めている等と回答した。

また、「住民票交付制限」について、申立人が以前に当制度を受けるべく申出をしようとしたが、相手方が大量にいた場合、相手方が絞れないと対象にならないと言われた。なぜ絞らなければ対象にならないのか納得がいかないとの申出があった。

所管課 A は、住民票交付制限の制度は、DV、ストーカー、児童虐待等（以下「DV 等」という。）の被害者の申出に基づき開始され、住民票の閲覧等を制限する制度で、住民基本台帳法などに基づき全国の市区町村で実施されているもので、交付制限を申出る方には、DV 等に準ずる状況で被害を受け、相談機関等から申出者の交付制限の必要性の確認を行い、各区役所で可否を決定するものであると説明し、もう一度自身の状況を振り返り整理した上で、住所

地の区役所へ相談してほしい旨告げた。

【趣旨 3 に関して】
(1)令和 6 年 11 月 26 日、申立人が所管課 B に匿名（氏名以外の名称）で「市長への手紙」をメール送付した。内容は上記職場の相談や住民票交付制限等についてのもの。

(2)同月 27 日、所管課 B が、申立人に「市長への手紙」を受理した旨と、意見の内容は国が所管する内容のため市として回答できないことから、国の相談機関を紹介する内容を記載したメールを返信した。同日、申立人が所管課 B に回答を求める旨のメールを送信した。これに対し、所管課 B は匿名者には回答できない旨メールを送り、以降両者でメールのやりとりが続いた。

(3)同年 12 月 6 日、所管課 B が、住所、氏名の正しい記載のないものには回答していないこと等を伝える。これに対し、申立人は、自分の住所は架空ではない等とメールを送信し、この日をもってメールのやりとりが終わっている。

第 2　審査会の判断
1.　申立人は、申立ての趣旨（要約）の冒頭に記載したことについて、趣旨 1 のとおり所管課 B に相談し、その際、弁護士などの専門家や他の相談機関を案内されたが、電話などをしても繋がらないことや対応できないと言われるなど機能していないこと、相談先からは再び市役所に相談してくださいとループ案内されたこともあり市役所からは的確な助言を得られなかったと苦情を述べています。
　これに対し、所管課 B は、市役所で対応ができない市民からの相談については、他の行政機関や関係機関、弁護士などの専門家への相談を案内しており、今回の申立人の相談については、公益通報に該当しない職場のハラスメントに関する相談であったため市役所での対応は難しく、厚生労働省の委託事業である「ハラスメント悩み相談室」等への相談を助言する旨の対応となったと回答しています。
　この点について、当審査会の判断は次のとおりです。
　所管課 B は、当時、申立人からの相談に対して関係機関や弁護士などの専門家への相談を案内している上、所管課 B 担当者自ら公益通報者保護制度相談ダイヤルに連絡して、申立人の相談内容が公益通報に該当するか確認し、該当しないことが分かった段階で、申立人に対し、「ハラスメント悩み相談室」に相談することを提案するなど、所管課 B として出来うる範囲で丁寧な対応を実施しています。このような所管課 B の対応について行政の過誤等があったとは認められないものと判断します。

2.　次に、申立人は申立ての趣旨 2(1)で、新潟市の住民票の交付制限は、制度の対象となり得るための条件が厳しく利用することができない。また、本人通知制度は通知までに時間がかかりすぎる上に、誰が交付請求したのか分からない仕組みになっているため制度の意味がない。
　また、申立ての趣旨 2(2)では、新潟市犯罪被害者等見舞金、助成金制度は、被害を防ぐためではなく深刻な被害が生じた後に、税金を原資に支給されるだけの措置で悪循環だと苦情を述べています。
　この点、所管課 A は次のとおり回答しています。
　まず、趣旨 2(1)について、新潟市の住民票交付制限は根拠法令に基づいた制度であり、全国の市区町村で同様の対応であることから、新潟市の交付制限の条件が厳しいわけではない。
　次に、本人通知制度においては、住民基本台帳法や戸籍法では、住民票の写し等の交付請求ができる第三者を、自己の権利行使や義務履行に必要がある場合など正当な理由がある

者や、そのような者から依頼を受け、業務上交付を受ける必要がある特定事務受任者（弁護士等）と規定している。そのため、本制度の運用にあたっては請求者の権利にも配慮が必要であり、特に、民事保全や訴訟手続等は相手方に知られることなく作業を進める密行性が求められることが多く、交付の事実が相手方に直ちに知られることで正当な権利の実現が妨げられる可能性があることから、密行性が一定程度解消される期間として 30 日と規定している。また、「誰が交付請求したのか分からない仕組みになっている」という部分について、通知される内容は、交付年月日、交付請求者の種別、交付した証明書の種類、交付通数であり、通知のあった交付請求書の内容については、新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、開示請求を行うことが可能である。

次に、趣旨 2(2)について、新潟市で行っている犯罪被害者等支援に関する見舞金支給や助成金制度は、犯罪被害にあってしまった方への慰謝の気持ちを示すために支給、助成しているもので、犯罪被害を防ぐためのものとは意味合いが異なる。

この点について、当審査会の判断は次のとおりです。

まず、趣旨 2(1)について、新潟市の住民票交付制限は根拠法令に基づいて、全国の市区町村と同様に施行されており、新潟市の交付制限の条件が全国の市区町村と比べて厳しい条件を課している運用はありません。そして、新潟市の本人通知制度は、第三者等に住民票の写し等を交付したときは、交付日から 30 日を経過する日以降速やかに本人に通知する運用となっていますが、これは第三者等に交付された事実を知る権利と法律上の正当な利益等を有する請求者の権利のバランスを考慮し、不動産仮差押命令（民事保全手続）の申立て時に提出する不動産登記事項証明書が証明日から 1 か月以内のものとされている等の理由から、同期間の経過をもって密行性が一定程度解消されるものと考えられる等の根拠に基づくもので、このような運用にも特段過誤は認められません。また、本人通知制度は、前述したとおり住民票の写し等が第三者等に交付された事実に対し、その知る権利を保障することを目的とした制度であり、仮に、本人が交付請求者の情報を確認したければ、別途、新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づいて開示請求を行うことが可能であって、このような制度上の立付けも不適正なものとは言えません。

なお、趣旨 2(2)の主張については、そもそも申立人自身に固有の利害が存在するものではなく、制度に対する意見、要望であることから当審査会による調査の対象外です。また、所管課 A が回答しているように、同制度は犯罪被害を防ぐための制度ではなく、不幸にも犯罪被害に遭ってしまった方への慰謝を示す制度であるとの所管課 A の説明は理解できます。したがって、申立人の同苦情内容は妥当なものではないと判断します。以上、上記苦情の点について、市政運営の過誤等や制度改善の必要はないものと判断します。

3. 次に、申立人は、趣旨 3(1)で、市長への手紙に対し受理を知らせる返信はあるが内容に対する回答がない。(2)市長への手紙は、市長に直接届かず、必ず公開されるわけではない。所管課 B が担当者の機嫌や判断により市民の意見を選んで公開している。単なるクレームやイタズラの声も公開すべき。(3)市長への手紙を送り対応を求めているにも関わらず、匿名では回答できないと言われ、追い打ちをかけるようなメールが届き、嫌がらせ目的で陰湿だと感じる。(4)手紙の内容が市の業務外で回答できないことだとしても、市ホームページで公表することで、事件や被害を未然に防ぐことができると思う旨の苦情を申し立てています。

これに対し、所管課 B は、趣旨 3(1)については、「『市長への手紙』事務取扱要領」により、匿名のものは回答しないとしている。（市長への手紙事務取扱要領第 4 条(3)オ）申立人の手紙は、趣旨が不明確な部分が多いが、本人通知制度については回答できる内容もあったため、回答が必要であれば匿名ではなく住所や氏名を教えてほしい旨申立人にメールで伝えたが、正しい氏名の記載がなされず不明であるため回答することはできなかった。(2)については、「市長への手紙」は後日市長も確認しており、そして、公表するかどうかは「『市長への手紙』公表基準」に基づき判断している。同基準によれば、手紙に対する回答をしていないものは公表対象外としており、また、公表する目的は市の施策の考え方等で、広く市民に対して説明する必

要性が高いものを周知することであって、所管課 B が担当者の機嫌や判断により市民の意見を選んで公開しているわけではない。(3)については、上記で述べたとおり、匿名の手紙に対しては回答しておらず、当課としては繰り返し伝えたが、理解いただく必要があると考え送信したものである。(4)については、上記で述べたとおり、公表する目的は市の施策の考え方等を周知することであり、また手紙の内容が市の業務外で回答できないものについては、市の考え方を伝えることもできないため公表の対象にはならないとの説明がありました。

当審査会としても、「市長への手紙」は、新潟市政に対する市民の意見や提案を基に健全な市政運営をするための制度であって、匿名の手紙に対する回答を要求するほか、単なるクレームやイタズラの声も公開すべきといった申立人の苦情内容は妥当なものとは言えないと考えます。また、今回の所管課 B の申立人に対する対応は「『市長への手紙』事務取扱要領」及び「『市長への手紙』公表基準」に則したものであるとともに、同要領や基準が不適切な状態にあるとは認められません。

以上、調査の結果、当審査会は、本申立てについて、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく市長等への意見表明ないし提言をする必要性はないものと判断致します。

６　その他の分野

（１）情報公開請求関連文書記載内容の是正を求める（調査しない）

苦情申立書受理日	令和６年４月４日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和６年４月22日	19日
所管部署	市民生活部広聴相談課	

申立ての趣旨

（要約）

令和 6 年 3 月〇日付け新広聴第〇号で、情報公開請求の請求内容の確認についてとの文書が届いた。

当該文書には、「4.本件に関する当課への問合せ等について」との項目に、「新潟市長名による〇〇により、問合せがあれば書面にて提出のこと。」と記載され、私に対して命令しているが、このように命令することができるのか。是正を求める。

調査しない理由

上記、申立ての趣旨については、当審査会が真に苦情を取り上げ、調査・検討するに値するものではないとの裁量判断から、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）の調査対象外事項に該当するため調査しない。

（２）市管理施設からの落葉により自宅家屋に損害を被った（調査しない）

苦情申立書受理日	令和６年６月10日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和６年６月24日	15日
所管部署	A 区地域担当課	

申立ての趣旨

（要約）

私の自宅に隣接している市管理施設敷地内の松の葉が、自宅屋上に大量に落ちたため排水溝が詰まったことが原因で雨漏りの被害を被り、多大な修理代がかかった。この費用の負担をお願いしたい。

当該施設の管理者である、A 区担当課宛てに上記の旨の「上申書」を提出したが、市は松葉が落ちたことには故意・過失がなく、工事費用を負担することができないとの回答であった。屋上にある松葉は、当該施設のものであるとの認識を市役所も示しており、莫大な修繕費用が生じた以上、重大な損害であることから、故意・過失が全くなかったとは言い難い。

調査しない理由

本申立ての趣旨は、申立人の自宅家屋に生じた損害は市に過失があるから、当該修繕に要した費用の負担を市に求めるとしているところ、当審査会は、市の個別の業務等に対する損害賠償請求の可否等について審査等するものではなく、また、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 項第 2 号において、「判決、裁決等を求め現に係争中の事項」は審査会の所管外事項とされていることに鑑みると、仮に本件が訴訟等に至った場合、当審査会の調査結果が当該訴訟等に影響を与えないよう配慮する必要があり当審査会における調査は避けるべきものと考える。

よって、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。

（３）地域活動補助金の不適正な交付（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 6 年 7 月 23 日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和 6 年 8 月 23 日	32 日
所管部署	A 区地域担当課 市民生活部市民協働課	

申立ての趣旨

（要約）

市が A コミュニティ協議会に交付した、地域活動補助金は不適正な支出である。また、そのことに関する私の質問への回答が不適切である。

調査しない理由

申立人は、当該コミュニティ協議会の構成組織である町内会の会員であり、当該コミュニティ協議会が行った補助金申請に対する市の交付決定において、申立人自身のみが有する個別具体的な利害（不利益等）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場合）の調査対象外事項に該当するため。

（４）A 公共施設の館内放送設備について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 7 年 1 月 20 日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和 7 年 1 月 27 日	8 日
所管部署	C 区 D 課	

申立ての趣旨

（要約）

私は、C 区にある A 公共施設に併設された B 館を毎日のように利用している者です。A 公共施設は C 区 D 課が管理している施設で、指定管理者に管理運営を委託しています。

A 公共施設に併設された B 館では、開館時と閉館時に放送設備による案内放送が流れていましたが、2024 年 4 月 1 日から、B 館の閉館時間が変更となり、そのタイミングで放送設備による案内放送が取りやめとなりました。

私は案内放送を再開してほしかったため、2024 年 10 月〇日に A 公共施設を管理する C 区 D 課へ出向き、取りやめた理由について説明を求めたところ、放送設備の老朽化と放送にノイズが入ることで修理には多大な経費がかかるため案内放送を取りやめたとのことでした。私はほぼ毎日 B 館を利用していたので、案内放送にノイズなどは入っていないことを認識していました。C 区 D 課は指定管理者の説明を鵜呑みにして自ら確認することを怠っていました。

そのようなことから、私は C 区 D 課に対して、私を含めて、C 区 D 課と指定管理者、B 館職員による現場でのノイズに関する検証を求めましたが、その後何の連絡もなかったことから 10 月〇日に区長への手紙によりこのことを訴えました。区長への手紙の回答が中々来なかったため 11 月〇日に進捗状況を問い合わせたところ、翌日の〇日に「機器の確認やその後の対応について検討中のため回答に時間がかかる」との回答がありました。

その後に判明したことですが、10 月〇日に私を除く三者で現地調査を実施したことが判りました。これは、案内放送をやめるために放送設備の現状における事実を隠蔽し、不当な理由を作り上げるためであり、C 区 D 課と指定管理者の対応については大変不満です。

疑惑の客観的な事実の詳細を述べますと、10 月〇日に立ち会った B 館館長との 11 月〇日の面談で、10 月〇日の検証の報告を受けました。放送機器は CD を挿入できなかった（利用できなかった）とのことでした。4 月 1 日から使っていなかったのに現地調査の時に使用でき

なくなっていた。代わりに CD プレーヤーを持参していた。直前に使用できないように細工した疑惑がある。更に都合よく持参した CD プレーヤーで再生し、若干ノイズが入っていると見せた。これは放送機器の問題でなく CD の問題と主張していることになる。それなら、なぜ 4 月 1 日の時点で新品の CD に録音して使用しなかったのか。地域総務課と指定管理者の行動は、あまりにも不自然です。C 区 D 課からは、時系列に沿った論理矛盾のない詳細の説明を求めたいです。

調査しない理由

申立人が不満を抱く原因となった「市の業務」は、A 公共施設に併設された B 館の開館・閉館を知らせる館内放送による案内に関することであるが、当該案内放送を取りやめたとする事実が苦情の発端である。このことは、施設利用者の誰もが受ける利害とは言えるものの、申立人自身のみに生じる固有の利害とは言えない。

また、所管課への事前の聴き取りによれば、放送設備による館内放送に代えて職員による案内がなされているとのことである。したがって、来館者への周知方法に違いはあるものの、案内の目的は達成できているものであることから、苦情の趣旨は極めて些細なことであり、当審査会が真に苦情を取り上げ、調査・検討するに値するものではないと判断する。

なお、上記不満の原因に対する所管課とのやり取りについても不満であるとのことであるが、上記のとおり不満の原因自体に利害が認められないことから、この点についても調査対象外と判断する。

よって、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場合）及び同規則同条同項第 5 号（調査することが適当でないと認められる場合）の調査対象外事項に該当するため調査しない。

２　苦情相談の事例

（１）介護保険サービスによる住宅改修費の支給について

資　料　編

◆令和６年度会議開催状況

◆関係規程

１．新潟市附属機関設置条例

２．新潟市行政苦情審査会規則

３．新潟市行政苦情審査会運営要領

令和６年度　会議開催状況

名称	新潟市行政苦情審査会								
開催日時 議　題 出席者数	会議開催日時		議　題			出席者数			
						委員	事務局	申立人	所管課
	第1回	4 月 5 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	代表委員及び代表委員職務代理者の選出		3	3		
			(2)	行政苦情審査会令和5年度活動状況報告書について	報告・説明				
	第2回	4 月 22 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	情報公開請求関連文書記載内容の是正を求める	取扱審議	3	2		
	第3回	5 月 13 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	行政苦情審査会令和5年度活動状況の市長報告について	報告・説明	3	2		
	第4回	5 月 27 日（月） 11 時 00 分 ～	(1)	行政苦情審査会令和ア5年度活動状況の市長報告	市長報告	3	3		
	第5回	6 月 10 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	事務局に提出のあった苦情申立書の取扱いについて	報告	3	3		
	第6回	6 月 24 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	市管理施設からの落葉により自宅家屋に損害を被った	取扱審議	3	3		
			(2)	法人が運営する障がい福祉施設から差別を受けた	取扱審議				
			(3)	障がい福祉課の差別対応と不作為	取扱審議				
	第7回	7 月 12 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	介護保険料の期別誤り納付に対する対応	取扱審議	3	2		
			(2)	水道使用量がゼロでも料金の請求があることについて	取扱審議				
			(3)	能登半島地震による被災家屋の公費解体について	取扱審議				
	第8回	7 月 29 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	障がい福祉課の差別対応と不作為	所管課面談	3	3		3
			(2)	能登半島地震による被災家屋の公費解体について	申立人面談			1	
			(3)	国民健康保険料の誤った説明により不利益を被った	取扱審議				
	第9回	8 月 23 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	介護保険料の期別誤り納付に対する対応	所管課面談	3	1		3
			(2)	水道使用量がゼロでも料金の請求があることについて	所管課面談				3
			(3)	能登半島地震による被災家屋の公費解体について	所管課面談				2
			(4)	地域活動補助金の不適正な交付	取扱審議				
	第10回	9 月 9 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	国民健康保険料の誤った説明により不利益を被った	申立人面談	3	2	1	
			(2)	措置入院に対する説明不足	取扱審議				
			(3)	障がい福祉課の差別対応と不作為	調査結果審議				
	第11回	9 月 27 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	国民健康保険料の誤った説明により不利益を被った	所管課面談	3	3		2
			(2)	介護保険料の期別誤り納付に対する対応	調査結果審議				
			(3)	能登半島地震による被災家屋の公費解体について	調査結果審議				
			(4)	市民病院医師の不適正な診察	取扱審議				
	第12回	10 月 11 日（金） 9 時 00 分 ～	(1)	水道使用量がゼロでも料金の請求があることについて	調査結果審議	3	2		
			(2)	措置入院に対する説明不足	申立人面談			2	
			(3)	苦情相談会の概要について	報告				
	第13回	10 月 28 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	措置入院に対する説明不足	所管課面談	3	3		2
			(2)	国民健康保険料の誤った説明により不利益を被った	調査結果審議				
			(3)	違法建築に対する不適切な指導	取扱審議				
			(4)	「能登半島地震による被災家屋の公費解体について」の調査結果に対する所管課の対応	報告				
	第14回	11 月 11 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	違法建築に対する不適切な指導	申立人面談	3	2	1	
			(2)	「措置入院に対する説明不足」の案件の進捗状況について	報告				
	第15回	11 月 25 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	違法建築に対する不適切な指導	所管課面談	3	2		2
			(2)	○○工事に関する関係者への説明の不備	取扱審議				
			(3)	措置入院に対する説明不足	審議				
	第16回	12 月 20 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	○○工事に関する関係者への説明の不備	申立人面談	3	2	1	
			(2)	住民票交付制限等制度の不備と市長への手紙の対応の不備	取扱審議				
	第17回	12 月 27 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	措置入院に対する説明不足	調査結果審議	3	3		
			(2)	違法建築に対する不適切な指導	調査結果審議				
			(3)	「国民健康保険料の誤った説明により不利益を被った」所管課処理方針報告書について	報告				
	第18回	1 月 10 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	住民票交付制限等制度の不備と市長への手紙の対応の不備	申立人面談	3	1	1	
			(2)	○○工事に関する関係者への説明の不備	資料説明				
	第19回	1 月 27 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	○○工事に関する関係者への説明の不備	所管課面談	3	3		3
			(2)	住民票交付制限等制度の不備と市長への手紙の対応の不備	所管課面談				5
			(3)	Ａ公共施設の館内放送設備について	取扱審議				
	第20回	2 月 14 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	防風林の管理に関する不備について	取扱審議	3	3		
			(2)	「Ａ公共施設の館内放送設備について」問い合わせへの回答について	報告				
	第21回	2 月 28 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	防風林の管理に関する不備について	申立人面談	3	3	1	
			(2)	○○工事に関する関係者への説明の不備	調査結果審議				
			(3)	住民票交付制限等制度の不備と市長への手紙の対応の不備	調査結果審議				
	第22回	3 月 10 日（月） 10 時 00 分 ～	(1)	防風林の管理に関する不備について	所管課面談	3	2		3
	第23回	3 月 28 日（金） 10 時 00 分 ～	(1)	高齢者の紙おむつ支援事業について	取扱審議	3	3		
			(2)	行政苦情審査会令和６年度活動状況報告書（案）について	提案				

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	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。 (1)　判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項 (2)　判決、裁決等を求め現に係争中の事項 (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 (4)　職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項 (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 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。

２．新潟市行政苦情審査会規則　〈平成 24 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続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っては、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った事実のあった年月日

(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

(3) 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。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　令和６年度活動状況報告書

《令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日》

令和 7 年 5 月発行

編集・発行
新潟市行政苦情審査会事務局
〒951-8550　新潟市中央区学校町通 1-602-1
新潟市市民生活部広聴相談課内
電話　025-226-2098
FAX　025-223-8775
E-mail　kocho@city.niigata.lg.jp
URL　https://www.city.niigata.lg.jp/