

新潟市行政苦情審査会 令和 7 年度活動状況報告書

《令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 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 8 年 4 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7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26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	19
3 土木・建築分野	24
4 環境分野	28
5 教育・文化分野	31
6 税金・財務分野	34
7 住所・戸籍分野	37
8 その他の分野	42
2 苦情相談の事例	49

資料編

◆ 令和7年度会議開催状況	51
◆ 関係規程	
1 新潟市附属機関設置条例	53
2 新潟市行政苦情審査会規則	54
3 新潟市行政苦情審査会運営要領	58

審査会委員の所感

令和7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

委員に就任してから2年が経過しました。本年度の審査会の活動を振り返りますと、各案件について慎重かつ丁寧な議論を重ねることができ、有意義な年月であったと感じております。これもひとえに、委員各位及び事務局の皆様のご尽力の賜物であり、深く感謝申し上げます。

令和7年度は、受理件数18件に加え、前年度からの繰越3件を含め、合計21件の事案を取り扱いました。このうち12件について調査を実施しております。分野としては、福祉・子育てに関するものが最も多く、その他にも健康・衛生、土木・建築など、多岐にわたる分野に及びました。いずれの事案も個別の事情が複雑に絡み合うものであり、審査会としても対応に苦慮する場面が少なくありませんでしたが、その都度、制度の趣旨や公平性の観点を踏まえ、慎重な検討を重ねてまいりました。

本年度は、市税に関する不当な納付要求に係る事案について、審査会として意見を表明いたしました。当該事案は、人的作業に起因する誤登録や誤送付といったミスが重なったことにより生じたものであり、行政事務の正確性及び信頼性の確保の重要性を改めて認識させるものでした。今後においては、より一層丁寧な事務処理の徹底と再発防止策の確実な実施が図られることを期待するところです。

本年度で任期を終えられる山際委員及び関根委員におかれましては、これまで4年間にわたり委員として審査会の運営を支えていただくとともに、各事案に対して真摯かつ示唆に富むご意見を賜り、審査会の議論の充実に大きく寄与していただきました。関根委員におかれましては、問題の核心に鋭く切り込むご意見を示されるとともに、当事者の置かれた状況に親身に寄り添った視点からのご指摘を随所に賜り、審査会の審議に厚みを与えていただきました。また、山際委員におかれましては、物事の本質を丁寧に捉えた、洞察に富む温かみのあるご示唆を随所に賜り、審査会の審議に深みを与えていただきました。そのご尽力に対し、改めて深甚なる敬意と感謝の意を表する次第です。

今後のさらなるご活躍をお祈り申し上げます。

任期を振り返って

新潟市行政苦情審査会委員 山際 貴子

委員就任4年目になりました。この間、様々な視点から意見を述べられる委員の方々と、論点をわかりやすく整理してくださる事務局の皆さんのおかげで、何とか任期を満了することができました。

今年度調査したもののうち、本審査会として意見表明した案件は1件で、その他は、意見表明を行う必要のないものと判断いたしました。意見表明した案件については、担当課からさっそく事務処理体制の見直しを図ったとする報告書をいただきました。また、意見表明に至らなかった案件については、その後の対応等について報告を求めていますし、本審査会に報告が届くこともありません。しかし、意見表明に至らなかった

ものは、市の側に全く落ち度がなかったかという、そういうわけではありません。そのなかには、「もう少し丁寧な対応をしていれば……」「もう少し実効性のある取組はできないのか」と感じるものもありました。そのような案件については、調査結果の中で付言を述べて、市の側には、より適切な対応に努めてほしい旨を伝えてきました。

これまでも同じように行ってきましたが、今年度は、過去に、このような付言をした案件と同様の申し立てが1件、また、付言を受けてその後どのようにしたか、直接、市の担当者から聞き取る機会を得た申し立てが1件ありました。この2件については、残念ながら、付言をもとに「接遇について研修をした」「情報提供のしかたを工夫した」等の見直しを図ったものはみられませんでした。このことから、調査結果報告における付言は、市政の現場においてあまり生かされていないのではないかと感じました。

限られた資源・財源の中で、一人一人に応じた行政サービスを行うことはとても困難なことです。しかし、苦情を申し立てた市民の方が、申し立てをしたことで「以前より少し変わった」「ほんの少しだけよくなった」と感じるようになってほしいと思います。そして、本審査会の取組が、日々の行政サービスを振り返るきっかけになり、よりよい市政運営につながっていくことを切に願っています。

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

令和4年度から7年度までの4年間、行政苦情審査会委員として申立人・市職員双方からお話を伺い調査・検討してまいりました。苦情の内容は福祉や災害、窓口対応など多岐に渡るものでした。その苦情に至る原因の多くは個々の「普通」と「当然」が違うことから起こる「認識のずれ」ではないかと思いました。その「ずれ」はどうして起こってしまったのか、申立人と市職員双方の事情を丁寧に読み解き審査に当たりました。お話を伺って感じたのはやはり市職員の皆さんが個々のケースごとにきめ細やかな対応をすることが必要ではないかということです。

苦情申し立てにより市の業務が改善された事例もあります。また申立人面談では行政を信頼・期待しているからこそ声を上げたとおっしゃる方もいました。市職員の皆さんが多くの仕事を抱え忙しいことは重々承知していますが、その気持ちにこたえるべくより丁寧で迅速な対応をお願い申し上げます。

最後に、今後も市民の声が確実に行政の改善につながる仕組みとして審査会の役割が一層発揮されることを期待しています。4年間ありがとうございました。

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。

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 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。

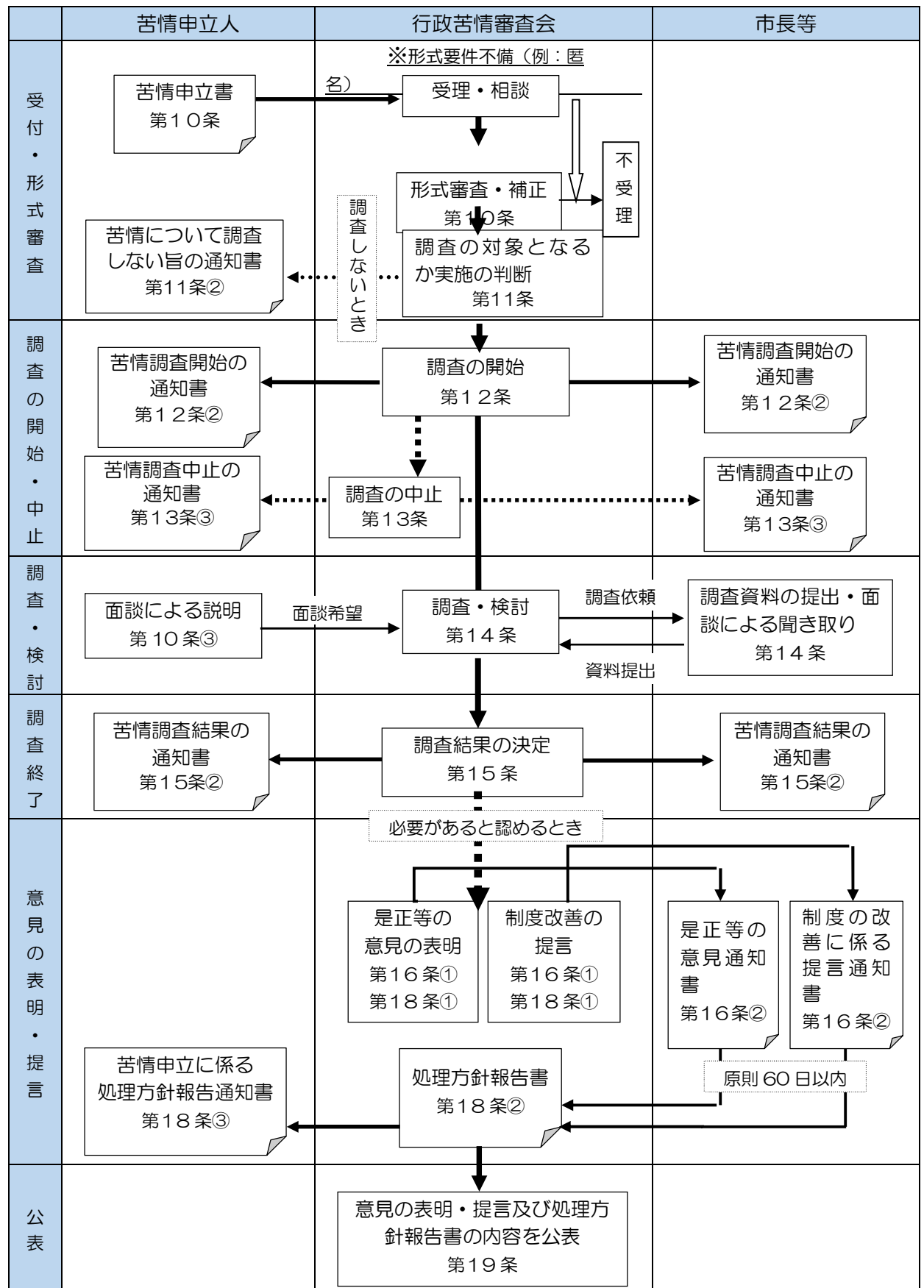
7 苦情相談

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7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

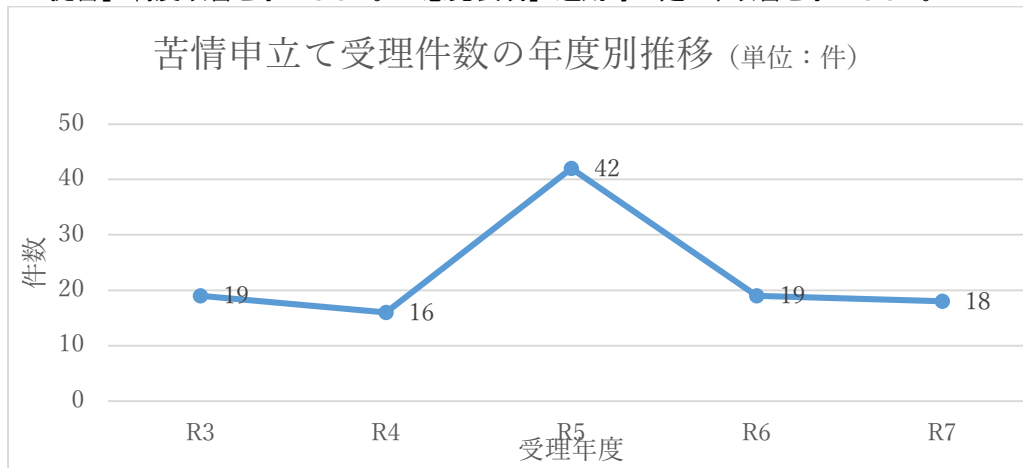
令和7年4月1日から令和8年3月31日までの1年間に受理をした苦情申立ての件数は18件で、前年度より1件(5.2%)減少しました。

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				
	R3	R4	R5	R6	R7
1 申立てを受理したもの	19	16	42	19	18
2 前年度からの繰越分	3		2		3
3 当該年度に処理すべき件数(1+2)	22	16	44	19	21
4 結果が出たもの	22	14	44	16	19
(1) 調査をしたもの	11	10	9	9	12
1) 提言したもの(※)					
2) 意見表明したもの(※)			1	1	1
3) 提言・意見表明を不要としたもの	11	10	8	8	11
(2) 調査しない決定をしたもの	11	3	30	7	4
1) 所管外事項など	5	0	12	1	1
2) 利害関係を有しない	0	1	4	3	2
3) 事実発生から1年経過	3	1			1
4) 虚偽等正当な理由なし					
5) 調査が適当でない	3	1	14	3	
(3) 取下げ又は調査を中止したもの		1	5	0	3
取下げ		1	4		2
調査中止			1	0	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		2		3	2

※「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				
	R3	R4	R5	R6	R7
来 訪	7	4	10	4	4
郵 送	11	7	3	7	
F A X			27		
E メール	1	5	2	8	14
電 話					
合 計	19	16	42	19	18

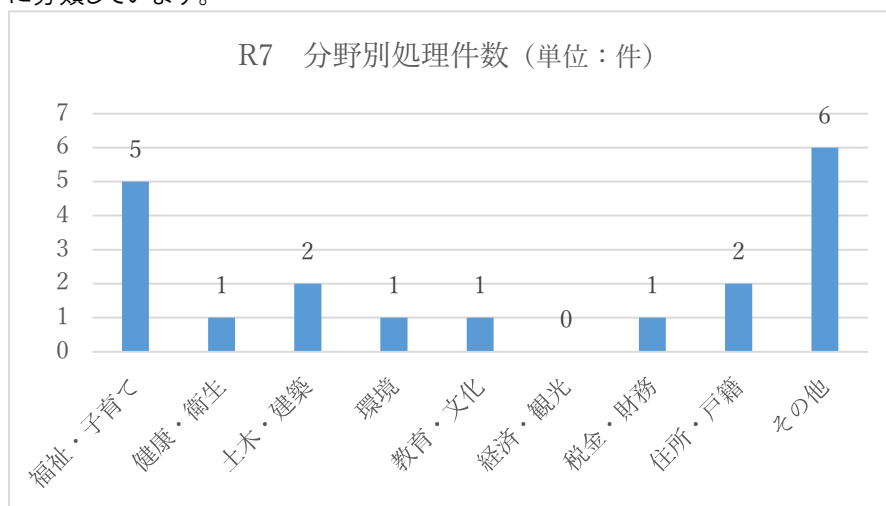
(3) 分野別処理件数

表3 分野別処理件数

(単位:件)

分 野		年度				
		R3	R4	R5	R6	R7
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	5	7	4	5	5
健康・衛生	保健衛生、医療など	3	3	3	2	1
土木・建築	道路、河川、公園、上下水道 建築・住宅など	6		2	3	2
環境	ごみ、環境汚染、騒音・振動 ペット・動物など				1	1
教育・文化	学校教育、生涯学習、文化・芸術 スポーツなど	2	1			1
経済・観光	経済、観光、産業など					
税金・財務	税金、契約・入札など			4		1
住所・戸籍	戸籍、住民票、証明など	1			1	2
その他	総務、消防、交通など	5	3	31	4	6
合 計		22	14	44	16	19

※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				
	R3	R4	R5	R6	R7
「調査をしたもの」 平均処理日数	100.1	81.1	107.2	98.0	104.8
----- 上記の件数	11	10	9	9	12
「調査しない決定をしたもの」 平均処理日数	15.9	19.3	31.1	17.4	18.0
----- 上記の件数	11	3	30	7	4

※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				
	R3	R4	R5	R6	R7
審査会の開催回数	21	21	21	23	20

※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(P51・52)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				
	R3	R4	R5	R6	R7
相談受付件数	0	2	3	1	0
相談会設定回数	6	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 7 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、5 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、前年度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 26 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 月に集合形式とウェブ会議形式の併用で開催されました。本市からは委員 2 名と事務局職員 2 名が参加しました。

今回の議題は、「オンブズマン制度と苦情解決機関の役割、住み分けについて」、「何度も苦情申立てを繰り返す相談者への対応について」、「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、「最近の行政相談の動き」と題して、最近の相談の傾向や相談件数などの実績等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)	男性の育児休業奨励金について	調査実施	提言・意見表明なし	10
(2)	児童相談所職員の対応について	調査実施	提言・意見表明なし	12
(3)	生活保護決定の不備と市長への手紙の不備	調査実施	提言・意見表明なし	13
(4)	子ども条例推進事業に関する不備	調査しない	自己の利害なし	16

2 健康・衛生分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	香害に関する市の不適切な対応	調査実施	提言・意見表明なし	19

3 土木・建築分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	防風林の管理に関する不備について	調査実施	提言・意見表明なし	24

4 環境分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	能登半島地震に係る被災家屋の自費撤去費用償還について	調査実施	提言・意見表明なし	28

5 教育・文化分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	体育施設使用料に係る定期券の運用について	調査実施	提言・意見表明なし	31

6 税金・財務分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	市税の不当な納付要求	調査実施	市長に意見を表明	34

7 住所・戸籍分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	住居表示の誤りによる不利益	調査しない	事実から1年経過	37
(2)	住民票交付制限等制度、市長への手紙制度及び行政苦情審査会が機能していない	調査しない	審査終了事項	37
(3)	住居表示確認体制の不備	調査実施	提言・意見表明なし	39

8 その他の分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	新潟市オープンデータ利用規約の不備	調査しない	自己の利害なし	42
(2)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	調査実施	提言・意見表明なし	43
(3)	市長への手紙制度の是正	調査実施	提言・意見表明なし	44
(4)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	調査実施	提言・意見表明なし	47

※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7年度のものであります。また、個人が特定される可能性がある箇所については、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

令和7年度は、苦情相談の受付がありませんでした。

1 苦情申立ての事例（分野別）

1 福祉・子育て分野

（１）男性の育児休業奨励金について（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年4月1日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年5月30日	60日
所管部署	市民生活部男女共同参画課(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		
私は 2025 年 1 月 1 日から 2 月 28 日まで育児休業を取得し、3 月 1 日に職場復帰しました。 市の、男性の育児休業奨励金は、令和 6 年度が 20 万円(2025 年 2 月 28 日まで)、令和 7 年度が 5 万円(2025 年 3 月 1 日から)となっていて、担当課に減額の理由を問い合わせたところ、4 月からは国として育休に対する手当が充実するので市としては減額の方角としたとの回答でした。 私は 3 月 1 日に職場復帰したため、令和 7 年度の対象となり奨励金が減額となりますが、下記 2 点の市の対応について納得できません。 (1)4 月から手当が増えるため 4 月から減額するということであれば理解できますが、3 月に職場復帰した場合は、ただ減額されているだけです。4 月 1 日からの取得者に対しては 5 万円とするのが一般的な考え方ではないでしょうか。 (2)制度の変更については、事前に発表されていたわけではなく、3 月 25 日に市ホームページで発表されたと思われ、後出し周知です。 以上、当制度について見直しを希望するとともに、市の対応について苦情を申し立てます。		
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。		
第 1 事実経過		
本件の事実経過は次のとおりです。 (1) 令和 7 年(2025 年)1 月 1 日、申立人が勤務先で育児休業を取得。 (2) 同年 1 月 28 日、所管課が、市ホームページで、令和 7 年度「新潟市男性の育児休業取得促進事業」(以下「本事業」という。)の実施は未定であり、詳細が決定次第(同年 3 月下旬を予定)、同ページで公表する旨を掲載。なお、所管課はこの以前にも令和 6 年度の奨励金の対象者は令和 7 年 2 月 28 日までに職場復帰した者が対象である旨を令和 6 年 3 月からホームページで公表していた。 (3) 同年 3 月 1 日、申立人が育児休業を終えて職場に復帰。 (4) 同年 3 月 25 日、新潟市が本事業の奨励金支給要綱を改正(同年 4 月 1 日施行)。労働者の支給額が 5 万円となる(改正前は 20 万円)所管課が市ホームページで同改正内容を公表。 (5) 同年 4 月 1 日、申立人が新潟市行政苦情審査会に苦情申立書を提出。		
第 2 審査会の判断		
1. 申立人は、上記申立ての趣旨(要約)のとおりに、本事業について、(1)令和 7 年 4 月か		

ら 5 万円に減額するというのであれば理解できるが、同年 3 月に職場復帰した場合は、ただ減額されているだけであり不合理であること、(2)本事業の制度の変更については事前に発表されていたわけではなく、3 月 25 日に市ホームページで発表されたと思われる後出し周知である旨の苦情を述べています。

2. これに対し、所管課は、まず、本事業の目的が育児休業を取得した男性労働者及びその労働者を雇用する中小企業等の事業主に対し奨励金を支給することにより、男性の育児参画を促進し、育児を通して職場や家庭における固定的な性別役割分担意識の解消を図ることにあるとした上で、申立人の上記苦情(1)については、本事業は単年度毎に市の予算の議決を経て実施しており、毎年年度内(4 月 1 日～3 月 31 日)の申請を対象としていること、本事業の奨励金支給要綱では、育休取得後すぐに会社を辞めてしまうことを防ぐために、復職後 1 か月の通常勤務を要件としていること、そのため 3 月に育児休業から復職した場合は 1 か月間勤務した上で 4 月以降の新年度での申請となること、そのため年度毎の支給対象を例年 3 月 1 日から翌年の 2 月末までに育休から復職した方としている旨の説明をしています。なお、支給額が 20 万円から 5 万円となった理由については、法改正等社会情勢の変化により、労働者の育休取得への意識醸成が進んでおり、男性の育児休業取得率の上昇とともに、本奨励金の申請件数も年々増加していることから、少しでも多くの市民に奨励金を支給するため、他の政令市(千葉市:5 万円)や県内市(燕市:5 万円、南魚沼市:3 万円)、新潟県(5 万円。令和 6 年度まで。)の制度を参考に変更した旨説明しています。

また、申立人の苦情(2)については、本事業は単年度ごとに市の予算議決を経て実施しているものであり、予算の議決後に初めて令和 7 年度の事業実施を公表できるため、制度変更の周知は令和 7 年 3 月 25 日とならざるを得ないこと、また、制度変更の周知前である令和 7 年 1 月 28 日の時点で、令和 7 年度事業の実施は未定であり、詳細を 3 月下旬に公表する旨を市ホームページに掲載していたこと、さらに、令和 6 年 3 月から令和 6 年度の奨励金の対象者は令和 7 年 2 月 28 日までに職場復帰した方が対象である旨を市ホームページで公表していること、加えて区役所窓口で母子手帳交付時に配布している周知カードには本事業の制度内容は変更する可能性がある旨を記載しており、これらの周知によって今回の制度変更についても事前に案内をしていた旨の説明をしています。

3. 以上を踏まえた当審査会の判断は次のとおりです。

まず、申立人の苦情(1)について、本事業の趣旨は、育児休業に伴う減給分を補填するためのものではなく、あくまで育児休業取得促進のためのインセンティブとして制度化されているもので、このような制度趣旨からすれば、育休取得後すぐに会社を辞めてしまう事態を防止すべく、奨励金支給にあたり復職後 1 か月の通常勤務を支給要件としていることには合理性があり、そのため、3 月中に復職した方の申請が翌 4 月以降の取扱いとなることについても不合理ではありません。なお、同様の奨励金事業を行っている他の自治体(千葉市、仙台市、つくば市、燕市、柏崎市、魚沼市、見附市)でも同様の取扱いとなっています。

そもそも、本事業は、上記のとおり育児休業に伴う減給分を補填するためのものではなく、あくまで育児休業取得促進のためのインセンティブとして制度化されているものであり、そのため、本件のように 3 月に復職した方が翌 4 月以降に本事業の奨励金支給申請を行った場合の支給額が 4 月以降の制度変更後の金額(本件では 5 万円)になったとしても特段不合理なものとは言えません。

次に、苦情(2)の点については、所管課の説明にあるとおり、本事業が単年度ごとの市の予算議決を経て実施しているものである以上、令和 7 年度の本事業の内容については令和 7 年度の市の予算議決後に公表せざるを得ず、そのため、本事業の制度変更の市ホームページの掲載が市の予算議決後である令和 7 年 3 月 25 日となったことについてはやむ

を得ないものと言えます。また、所管課は、令和 7 年 1 月 28 日の時点で、令和 7 年度事業の実施は未定であり、詳細は 3 月下旬に公表する旨を掲載していました。加えて、所管課が令和 6 年度の奨励金の対象者は令和 7 年 2 月 28 日までに職場復帰した方が対象である旨を令和 6 年 3 月から市ホームページで公表していたこと、区役所の母子手帳交付窓口で配布する周知カードには制度は変わることがある旨を記載していたことからすれば、今回の制度変更の周知が後出しとは言えないものと考えます。

ところで、本事業の趣旨は、育児休業に伴う減給分を補填するためのものではなく、あくまで育児休業取得促進のためのインセンティブとして制度化しているとの所管課の説明がありましたが、市ホームページの「奨励金の目的」の項目にはそのような趣旨は記されておらず、「減給補填」と捉えられてしまう余地は否定できません。

また、自治体の予算執行における制度の構造上、令和 7 年度予算の議会議決を得て事業に係る予算の執行ができることから、議決後の 3 月 25 日に事業の詳細を公表したとの説明ですが、奨励金の額を 20 万円から令和 7 年度は 5 万円に減額する予定であることなど、制度の重要な変更を伴う場合においては、市長が市議会に対し新年度予算の提案をした 2 月 18 日の時点で、予定している変更等の情報をホームページ上でお知らせすることも可能であり、そのことにより市民にとってはより正確な情報の取得ができたのではないかと考えます。

所管課には、これらの意見も参考にいただき、本事業に関し丁寧な情報提供をお願いしたいものと思います。

4. 以上、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。

（２）児童相談所職員の対応について（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年4月24日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年7月4日	72日
所管部署	児童相談所（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はない。	
申立ての趣旨 本案件の概要は以下のとおりです。 申立人の子どもが児童相談所で一時保護下に置かれ後、帰宅に向けた調整が続けていたが、当該児童は一貫して帰宅を拒否する意思を示していたため、児童相談所は短期間のうちに親子関係を修復することは困難であると判断し、児童福祉法第 27 条第 1 項第 3 号（以下「3 号措置」という。）に基づく措置を講じ、当該児童が施設又は里親のもとで生活しながら家庭復帰の可能性を模索する方針を採ることとし、申立人に対して、今後の対応方針について複数回に渡り説明を行ったが、申立人は納得せず3号措置に反対の姿勢を示していた。 申立人は、3 号措置となった場合、子どもの生活や学校などはどのようになるのか伺いたいと要望し、説明の場を設けてもらうこととしたが、説明を受ける前に、児童相談所は家庭裁判所に対し3号措置の承認審判を申立て、手続きに着手していると伝えられたことから、話が違くと抗議したところ、申立人の意思を無視する発言、行動を取られた。 申立人は、里親あるいは施設への移行手続きを行う方針に決定したことに対し異議を申し立てる気はないが、担当職員の対応については抗議すると主張しているものです。		
調査結果の要旨 本件に関する調査結果の要旨については、18 歳未満の児童に関する情報が含まれてお		

り、当該児童のプライバシーに配慮し詳細は公表しないこととします。

なお、当審査会は、本件苦情に係る児童相談所の対応について、不適切な点は認められず、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の表明または提言を行う必要はないものと判断しています。

（３）生活保護決定の不備と市長への手紙の不備（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年5月29日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年 9 月5日	100日
所管部署	A 区市長への手紙担当課（以下「所管課 A」という。） A 区生活保護担当課（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はない。	

申立ての趣旨

1.令和 6 年 12 月〇日付け新〇〇第〇〇号、新潟市 A 福祉事務所長名で発出された、生活保護の停止を延長する旨の保護決定通知書について、停止処分に至った法的根拠を示した上で停止処分の改善をしていただきたい。

（理由）

上記の「保護決定通知書」に同封された「生活保護の再開の件について」の文書に記載されている生活保護の再開に向けた確認事項には、私が主張している居住地である新潟市 A 区には、居住地が確保されていると言い難い状況にあるとして保護を再開することができない旨記載されているが、そのことは第三者からの居住地に関する報告によるもので、担当職員の個人的裁量判断であり法令に基づいた判断がなされていない。

また、上記、保護決定通知書には停止処分に至った理由として記載されていないが、令和 6 年 12 月 13 日に行われた保護再開に向けた面談では、上記居住実態の件の他、私の場合は車の保持を認めていないこと、車を保持する場合は任意保険に加入しなければならないことを口頭により指導を受けたが、日本で定める法律の趣旨とは異なる発言であり、法律に基づく指導を担当者に求めたが適正な指導はなされなかった。

なお、今回の保護決定通知書による決定事項については、通知書に記載された教示により、令和 7 年 1 月〇日付けで新潟県知事に対し、行政不服審査法による審査請求を行っている。

2.上記担当職員の対応は公平性が欠如した個人裁量の判断であったため、その内容を市長への手紙の制度を利用し手紙を送付したが、A 区役所内における事務処理では、市長、区長、福祉事務所長に宛てた手紙が、上記の処理、指導をした職員がその対応をしている状況で、不正を隠蔽できる構造となっているため改善をしていただきたい。

（理由）

私は、市長、A 区長、A 区生活保護担当課長の三者宛てに、令和 6 年 12 月 19 日付けで「生活保護制度の偏見改善人権保護に関する嘆願書」を、令和 7 年 1 月 28 日付けで「生活保護受給停止の判断基準に関する嘆願書」を A 区市長への手紙担当課に提出したが、通常 20 日程度で届くはずの回答が 3 月になっても届かなかったことから不審に思い、3 月初旬に提出先に問い合わせたところ、嘆願書の内容が生活保護に関するものであるため、担当課に対応を引き渡したとの返答があった。

手紙の内容は上記 1.にあるように、生活保護担当職員の不正について指摘しているのに、不正を疑われる担当職員のいる所属に対応を引き渡し、その担当職員が事務対応をするという仕組みが理解できない。また、担当職員からは、嘆願書に回答を希望する旨の記載がなかったため回答していないとの発言があり、上席に申告されることを妨害するため自分のところで差し止めていると感じた。

その後、一か月が経過しても回答がなかったため、令和 7 年 4 月 3 日付けで改めて「新潟市 A 区役所職員から新潟市民に対する人権侵害事例について被害報告書」と題した市長への手紙を作成し、以前に提出した嘆願書二通を証拠書類として添付し提出した。

令和 7 年 4 月 28 日付けで、A 区長名による回答が届いたが、回答内容は私が指摘した内容の回答とは程遠い記述しかなかった。これに違和感があったので、市長への手紙担当課に問い合わせを行い再度の回答を求めたところ、一度取扱って対応した事案については今後対応しない旨の説明を受けた。

結論として、市長への手紙は、市職員の不正を指摘する内容であっても、その事案を担当する職員が回答を作成するという形式になっていて、不正事実の確認など第三者的な視点からの事実確認の作業が行われないまま、不正職員が自らの主張を繰り返す回答を作るだけの隠蔽制度になっている。別の区の生活保護担当職員が、第三者的な視点で、「法令に基づいた指導であったのか、公平公正な対応であったのか」などが確認できる制度内容、仕組みに改善を求める。

調査結果の要旨

申立人の主張及び所管課 A・B 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

- (1)令和 5 年 6 月 20 日、申立人が生活保護を申請。同日付で受理。
- (2)令和 6 年 11 月 23 日、新潟市 A 福祉事務所長が、申立人に対する生活保護停止処分。
- (3)同年 12 月 19 日、申立人が新潟市長、A 区長及び A 区生活保護担当課長宛に「生活保護制度の偏見改善人権保護に関する嘆願書」を提出。
- (4)同年 12 月〇日、新潟市 A 福祉事務所長が申立人に対する生活保護停止を令和 7 年 5 月〇日まで延長する旨の決定(新〇〇第〇〇号)。
- (5)同日、所管課 B が申立人に対し居住地が確保されているとは言い難く生活保護を再開することができないこと、再開するために必要な確認事項(生活実態)を書面で連絡。
- (6)令和 7 年 1 月〇日、申立人が新潟県知事宛に行政不服審査法による審査請求書を提出。
- (7)同年 1 月 28 日付けで申立人が新潟市長、A 区長及び新潟市 A 福祉事務所長宛に「生活保護受給停止の判断基準に関する嘆願書」を提出。
- (8)同年 4 月 3 日付けで申立人が新潟市長、A 区長及び新潟市 A 福祉事務所長宛に「市長への手紙新潟市 A 区役所職員から新潟市民に対する人権侵害事例について被害報告書」を提出。
- (9)同年 4 月 28 日、A 区長が市長の指示の下、申立人に対し上記(8)の手紙に対する回答を実施。

第 2 審査会の判断

1 生活保護停止処分に関する苦情について

まず、申立人は、令和 6 年 12 月〇日付け新〇〇第〇〇号新潟市 A 福祉事務所長名で発出された生活保護の停止を延長する旨の決定について、停止処分に至った法的根拠を示したうえで処分の改善を求める旨の苦情を述べています。しかしながら、当該停止処分は生活保護法に基づき行われたものであり、申立人は既に令和 7 年 1 月〇日付けで新潟県知事に対し行政不服審査法による審査請求を行っています。したがって、本苦情は、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 項第 2 号「判決、裁決を求め現に係争中の事項」の調査対象外事項に該当するため、当審査会において判断することはできません。

2 「市長への手紙」制度の運用に関する苦情について

(1)申立人は、所管課 B の生活保護担当職員の不適切な対応を指摘する嘆願書や手紙を、市長への手紙の窓口である所管課 A に提出したが、手紙への対応は担当課である所管課 B に引き渡され、不適切な対応をしたとする当該担当職員が事務対応を行っており、第三者的視点による検証がなされていない。市長への手紙制度は、不正を隠蔽する構造になっているため制度の改善を求める旨苦情を述べています。

(2)これに対し、所管課 A は、申立人の手紙は、「市長への手紙」事務取扱要領に則り、所管課 B が回答案を作成し、区長が確認のうえ回答した。この対応は組織として適切に対応しており、個人の裁量によるものではなく、職員の不正を隠蔽できるものでもないと説明しています。

(3)以上をふまえた当審査会の判断は次のとおりです。

「市長への手紙」事務取扱要領（以下「要領」という。）第 4 条は、原則として市長が回答することを定める一方、「地域に関する、日常生活に即したもの」（同条第 1 項第 1 号ア）、「区に限定されるもの」（同号イ）、「その他、市長が区長からの回答が適当と判断したもの」（同号ウ）については区長が回答し、また「所属の具体的及び個別的な所管事務に関するもの」（同条同項第 2 号ア）等については所属長が回答することを規定しています。本件手紙は、生活保護制度の具体的運用に関するものであり、所管課 B の判断が必要となる事案です。このため、要領に基づき、区長が所管課 B から事実関係等を確認のうえ回答を行ったことは、制度の趣旨に則った適正な取扱いであるといえます。

申立人は「不正を指摘した内容を当該職員が処理するのは不適切」と主張していますが、上記要領では、所属の具体的及び個別的な所管事務に関するものや詳細な説明が必要なものについては所管課が調査や回答を行うことを予定し、その結果を市長に報告する仕組みとなっています。これは、市政に寄せられた意見等に対し迅速かつ的確に対応するための制度設計であって、不正を隠蔽することを目的としたものではなく、むしろ、最終的には市長または区長が確認し報告を受けることにより、組織的な統制が図られていると言えます。

したがって、本件所管課の対応は「市長への手紙」事務取扱要領に則り適正に処理されたものと判断します。

また、申立人は、別の区の生活保護担当職員が、第三者的な視点で、法令に基づいた指導であったか、公平公正な対応であったかを確認し回答するなどの体制、仕組みへの改善を求めています。市長への手紙制度においては、手紙により指摘された事項を、第三者的な職員がその対応を判断して回答するなどといった、監査的なことを想定しているものではありません。

(4)なお、申立人が令和 6 年 12 月 19 日付及び令和 7 年 1 月 28 日付で提出した「嘆願書」について、所管課 B は回答を実施しておりません。その理由として、申立人には嘆願書提出以前から保護再開に向けた手続について、A 福祉事務所の担当現業員及び査察指導員が口頭や電話により繰り返し説明してきたこと、また嘆願書の内容が従前の説明と同様であったため、改めて回答が必要かどうかの確認を行わず、手続を進めていなかった旨を説明しています。その後、申立人から回答を求める申出があり、回答の作成に着手しましたが、申立人が嘆願書を取下げ、同内容の「市長への手紙」を提出されたため、最終的に回答には至らなかったということです。

この点、可能な限り丁寧に意思確認を行うよう注意することが望ましいと考えます。特に、申立人の意向や要望が明確でない場合であっても、回答の要否について十分に確認し、誤解や不信を生じさせないよう配慮を心掛けてほしいと考えます。

以上のとおり、当審査会としては、本件苦情に係る所管課の対応に不適切な点はなく、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の表明または提言を行う必要はないものと判断いたします。

（４）子ども条例推進事業に関する不備（調査しない）

苦情申立書受理日	令和8年1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8年2月20日	33日
所管部署	こども未来部こども政策課	

申立ての趣旨

1. こども政策課やこどもの権利相談室の実態

令和 7 年 11 月 20 日、私は自身の通信環境に「新潟市子ども条例関係」の広報が表示されたことを不思議に思い、管轄のこども政策課に連絡しました。対応した職員から「子どもの権利相談室」への相談を勧められ、相談室にも連絡しました。しかしながら、対応した相談員は業務知識が欠けており、対応中に笑う等の不適切な対応もありました。広報内容自体も実態と異なっていました。そのため、市の公表情報を調査したところ、「子どもの人権救済委員」の不祥事等、様々な問題が確認できました。

これらの問題について、こども政策課の職員達に追求しましたが、問題の対処をしないどころか、集団で私を「カスハラ」のような問題行為者に仕立て上げることで、問題ごと隠蔽しようとするだけでした。

なお、同相談室は、電話が繋がらない、約束の連絡がないといった不備のほか、肝心の相談対応自体も行っていないませんでした。

2. こども政策課の予算と広報の問題

新潟市サイトによれば、令和 6 年から、「新潟市子ども条例推進事業」の名目で、年間約 3 千万円近い予算額が充てられています。職員へ問い合わせたり、公開請求を行いました、用途は不明確でした。外部機関へ報酬が支払われていたとしても、広報と実態が異なる機能不全の事業に多額の公金が支払われていることとなります。

広報対象は「おとな女性」です。広報の際、「おとな女性」を対象にしたメディアや 13 歳以上の年齢制限がある SNS が選択されていました。

予算額もおかしいです。ウェブ広告料金は月約 30 万円、広報費は年約 630 万円、毎月 1 時間は活動をしていたと考えても外部委託職員 17 名に年間約 270 万円、月給約 20 万円しない相談員の給与を入れたとしても、なぜ 2 千万円以上が必要なのでしょう。

公共施設を借り、関連イベントを開催していましたが、市が選択した特定対象者（女性・報道機関・教育機関・弁護士）限定で女性向けのイベントを開催していました。「困っている男子」も存在するはずですし、「すべて」の子どもを対象とする子ども条例の目的と明らかにかけ離れています。

施設の利用率は 1 日約数万円前後です。こども政策課は、物価高の現状を把握した上で、高額な印刷費や人件費をかけ、特定対象者のために散財イベントを行っています、的外れな行動で矛盾しています。

子どもの権利相談室の営業時間は、既にある学校や代表的な相談窓口の時間と同じ平日の日中です。こども家庭庁ほか相談や救済機関も既にたくさん設置されています。公共施設が開いていないからこそ困る夜間や祝日の時間帯を補うわけでもないのに、わざわざ市で新しく新設する必要はありません。

明らかに「困っている子ども」の助けになっておらず、特定対象者に利益を与えるだけの作業になっています。機能不全の事業に 1 年以上お金が流れ続けていますが、不透明な上に、隠蔽するため、このように「やりたい放題」ができてしまいます。公金を使う前には市民に説明

し、実績に応じた支払をすべきです。

3. 職員給与や委員報酬額設定が妥当ではありません

市は、子ども政策課関係委員に1時間につき約1万円の報酬を、こども政策課の職員達にも各給与が支払われています。業務知識を身に着けようとする名ばかりの委員達や案内先の確認さえしない無責任な職員達が受け取る金額が、終日児童を預かり激務に従事している保育士や小学校教員の日給よりはるかに高いということはおかしいです。また、例え職員達が真面目に仕事に取り組んでいたとしても、地域相場と比較して高すぎる報酬設定だと感じます。

現在、全国的に人手（先生）不足が深刻な社会問題になっています。そもそも本業以外の仕事を抱えた上で、時間に余裕のある委員が複数存在していること自体がおかしいです。「先生」の仕事はしようとせず、社会が求めている中身の無い委員活動に拘る必要はあるのでしょうか。

4. こどもの人権救済委員達の深刻な問題

(1) 専門家ではなく、児童保護の意識もありません。

救済委員達は、新潟市サイト等でまるで、「子ども問題の専門家」である旨掲げていますが、実態は異なり、業務知識や救済意欲がなく、専門家でさえありませんでした。

事実、私は委員2名と話しましたが、子どもではなく自身の心配をしていました。相談者に対して、虚偽の説明を行い、対応を拒否していました。拒否の際に明確な説明を行わないことから、説明をしなくても問題がない対象を選別しており、不適切な対応が常態化していることがうかがえます。

(2) 委員達が現在も抱える深刻な不祥事

委員達の各所属機関は、深刻ないじめ問題を起こし続けている等、不祥事がとても多く、それらの問題は現在も解決していません。委員たちは、既にいじめを受けていたり、帰る場所がないといった深刻な児童問題を複数抱えているはずですが、それらを放置し、新潟市規模で困っている子どもたちを助ける活動を新しく始めているということになります。

(3) 職員達が児童被害を創ってしまっています。

職員達は、児童被害を利用することで、不祥事を隠し、「慈善事業をしているいい人」という自身を飾る経歴づくりに努めています。事実、児童被害内容は「秘密厳守」するべきですが、職員達の手によって、大勢に長期間公開されていました。

このような大人に抵抗する力を持っていない子どもに対しての残酷な行為であり、市による公認の虐待行為です。弱っている児童に悪意を持った大人が近づいてくることを示すわかりやすい例でもあります。

5. こども政策課職員の深刻な問題

(1) 業務知識や責任感がありません。

問い合わせに対して「誰一人」明確な回答ができませんでした。確認せず、その場限りの説明もするため、案内が二転三転していました。

(2) 児童保護意識や倫理観が欠けています。

上記問題について追及すれば、話を逸らし他者に仕事や責任を押し付けていました。話しかけても無視をしたり、私や職員が困っている様子を見て笑う職員もいました。最終的に、責任者とも話しましたが、事態を収束させるどころか、私に対して説教やマウント話を始め、あろうことか性的な話に話題を変えることもありました。

(3) 虚偽通報と隠蔽工作

職員達は、上記の問題を追及した私に対して「児童を無断撮影した」「イベント会場に無理やり入ろうとした」旨の警察への虚偽通報を行い、不祥事ごと私を社会的に消そうとしました。警察官達はすぐに帰りましたが、職員達が集団で警察官達に証言したため、当初、私は警察

官達に疑われました。警察官達が去ると、職員達は説明をせずに現場から逃走しました。その後、職員達に対してメールや書面を送りましたが、現在まで、明確な回答はありませんでした。

以上のとおり、私たちが納めた税金は子どもたちのために使われていません。本気で子どもを救う気はなく、日頃、市に付度する特定対象者への優遇措置や、「良い人」アピールに利用されてしまっています。「可哀想な子ども」が必要であり、公金で子ども被害を創っています。児童を食い物にする、市ぐるみの酷い児童虐待行為です。

市民が市に連絡しただけで、虚偽通報や嫌がらせの被害に遭うのであれば、安心して通報や相談ができません。不正受給といった金銭被害だけではない、児童被害の利用や問題の放置に耐えられず、本申立てを行いました。

国で対策するほど児童は将来を担う未来の宝です。大人の我欲で犠牲にしていけない存在ではありません。これ以上、「可哀想な子ども」を創らないで欲しいです。1 名がただ責任をもって仕事をするだけで、事件や被害を防ぐことができます。我欲を抑えて真面目に仕事をするようお願いいたします。

調査しない理由

申立の内容は、新潟市子ども条例推進事業に関する予算額や事業の実施内容、事業の運営状況に係る不満である。

また、新潟市子ども条例の規定による、本市の附属機関である、「子ども権利救済委員」の人選や活動の実態などへの不満を趣旨として申し立てたものである。

上記の趣旨は、市民としての一般的な意見や不満というべきであり、申立人における固有の利害が何ら認められない。

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）香害に関する市の不適切な対応（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年 7 月15日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年12月17日	156 日
所管部署	都市政策部都市交通政策課(以下「所管課 A」という。) 保健所食の安全推進課(以下「所管課 B」という。) 保健所環境衛生課(以下「所管課 C」という。) 福祉部障がい福祉課(以下「所管課 D」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		
1. 2024 年 3 月から 4 月の間に行われた「新潟市地域公共交通計画(素案)」に対するパブリックコメント及び 2025 年 1 月から 2 月の間に行われた「新潟市食の安全基本方針(第 4 次改訂素案)」に対するパブリックコメントに、香害に関する意見を送付した。 令和 7 年 7 月 1 日に各回答を確認したところ、いずれの回答も「本市では市民の皆様へ香害に関する情報をホームページに掲載する等周知啓発の取り組みを行っています。」や「本市ではこれまでもホームページへの香害に関する情報掲載及び庁舎内掲示板へのポスター掲示等により香料によって体調を崩す人がいることの周知や人が集まる場所等での配慮をお願いしてきました。」と記載されていた。しかし、「新潟市香害」と市ホームページを検索しても該当する記載がなく、上記の回答は虚偽であるため、回答の訂正と訂正理由の公表を求める。 ○所管部署：都市交通政策課、保健所食の安全推進課 2. 国が五省庁として、2021 年、2023 年の 2 回に渡り香害への周知と配慮を呼びかける事務連絡を行っているのに対し、市が市民に対し積極的に周知啓発を行っていない。 新潟市のホームページには、「シックハウス症候群と化学物質過敏症」と題したページがあり、香害に関する外部サイトへのリンクはあるものの、画像や事例などを使った直接的な周知はなされていない。そのほかでは、2023 年 2 月の北区役所だよりに掲載されている程度であり、市として香害を周知するページは見当たらず、積極的な周知を行っているとは言い難い状態である。 ○所管部署：保健所環境衛生課 3. 内閣府が開設している、障がい者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」に、オーガニック食材を扱う店舗や銀行、郵便局に対し、従業員への無香料化や商品への移香が起らないよう対策を講じてほしい旨要望した。これは、障がい者差別解消法の合理的配慮と新潟市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例の理念に合致すると考え新潟市障がい福祉課につないでもらったが、令和 7 年 7 月 3 日に障がい福祉課は、前述の店舗や機関に対し次の理由により「つながない」とした回答があった。 (1)香害に対し直接的な法律がなく国は日用品使用を規制していない。 (2)本当に悪いものを日用品に使用しているのなら国が規制するはず。 (3)市としての発言は重く影響力が大きいと言えない。 この返答を何度熟考しても国からの香害に関する事務連絡や周知依頼は軽い扱いで良く、国の事務連絡は影響力が無いため市が協力する必要は無いという判断としか思えない。また、内閣府の「つなぐ窓口」は、相談のあった事項が障害者差別解消法の合理的配慮の対象となる案件か否かを審査の上、つなぐ必要があるものだけを相談者在住の市町村につなぐ仕組みであることから、障がい福祉課の「つながない」とする独自判断は国の施策や条例に反		

する行為であり、香害による人権侵害に対する認識が軽微かつ希薄である。

なお、2024 年末に、「つなぐ窓口」に相談した「薬局の薬への移香問題」に関しては同課からつないでもらった結果、双方の話し合いも進み、香害への理解が少しずつ深まっている経緯がある。なぜ、今回の件はつながらなかったのか理解できない。

○所管部署：障がい福祉課

上記のような事例が起こる要因として、市は香害や化学物質過敏症に対し、職員が理解しているか否かの確認もしておらず、香害への対応を職員個人の裁量に任せっきりのため、ここ数年間殆ど変化がないという現状がある。最初の訴えから四年経過した現在でも市は香害で苦しむ市民への配慮が必要だと認識していないとしか思えない。

また、香害は化学物質過敏症患者だけの話しではなく、妊婦や抗がん剤を使用している方、喘息や皮膚疾患等に関係する問題であるにもかかわらず、全くと言っていいほど取り組みがなされないことは、障害者差別解消法の合理的配慮への理解と人権意識が不十分であることが要因である。

調査結果の理由

申立人の主張及び各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

- (1)令和 6 年 3 月 27 日から同年 4 月 25 日まで、所管課 A が「新潟市地域公共交通計画（素案）」に対するパブリックコメントの意見募集を実施した。
- (2)同年 4 月 24 日及び同月 25 日、申立人が電子メールにより上記パブリックコメントに対する意見を提出した。意見の内容は「公共交通の無香料化を目指し、香害に対する正しい情報をこの計画に組み込んでほしい。」というものであった。
- (3)同年 6 月 7 日、所管課 A が「令和 6 年度第 1 回にいがた都市交通戦略推進会議」を開催し、パブリックコメントの「意見に対する市の考え方」や「新潟市地域公共交通計画（最終案）」等について説明を行った。
- (4)同年 6 月 25 日、所管課 A が市ホームページ等にパブリックコメントの実施結果を掲載した。掲載内容は「本市では、市民の皆様は香害に関する情報をホームページに掲載など周知・啓発の取り組みを行っています。交通に関する個別計画内への位置づけは行いませんが、引き続き周知・啓発に努めていきたいと考えています。」というものであった。
- (5)令和 7 年 1 月、申立人が、内閣府の「つなぐ窓口」に対し、オーガニック食材を扱う店舗、銀行及び郵便局の香料使用に関する配慮を求める旨の相談を行った。
- (6)同年 1 月 10 日から同年 2 月 9 日まで、所管課 B が「新潟市食の安全基本方針（第 4 次改定素案）」に対するパブリックコメントの意見募集を実施した。
- (7)同年 2 月 9 日、申立人が電子メールにより上記パブリックコメントに対する意見を提出した。意見の内容は「私は香害によって化学物質過敏症を発症し、体調不良が起きるなどして困っています。食という観点からも、『無香料商品の推奨』『無香料石鹸やアルカリ剤の推奨』『オーガニック化の推進』を行うなどしてほしい。」というものであった。
- (8)同年 3 月 3 日、所管課 B が令和 6 年度第 2 回新潟市食の安全意見交換会を開催し、第 4 次改定（案）及びパブリックコメントにおける回答案について、各委員と意見交換を実施した。
- (9)同年 4 月 1 日、所管課 B が市ホームページ等にパブリックコメントの実施結果を掲載した。掲載内容は「本市では、これまでもホームページへの香害に関する情報の掲載及び、庁舎内掲示板へのポスター掲示等により、香料等によって体調を崩す人がいることの周知や人の集まる場所等での配慮をお願いしてきました。今後も取り組みは続けていきますが、本計画内での位置付けを行う予定はございません。」というものであった。
- (10)同年 5 月 30 日、申立人と所管課 D 担当職員が電話連絡を行い、申立人は「つなぐ窓

口」に相談した内容と同様に、オーガニック食材を扱う店舗、銀行及び郵便局の香料使用に関する配慮を求める旨の説明を行った。

(11)同年 6 月 30 日、所管課 D が「つなぐ窓口」から電子メールで申立人の具体的な相談内容の提供を受けた。内容は、同年 5 月 30 日に申立人が説明した内容とほぼ同趣旨であった。

(12)同年 7 月 3 日、所管課 D 担当係長と申立人が電話連絡を行い、所管課 D としては、合理的配慮提供の余地は認識しつつも、過重な負担が伴うことが見込まれるため対応が困難である旨を説明した。

第 2 審査会の判断

1 申立ての趣旨 1 について

申立人は、所管課 A と所管課 B のパブリックコメントに香害への配慮を求める意見を提出したが、市の回答では「香害に関する情報をホームページで周知している」などと記載されていた。しかし実際に市ホームページで「香害」で検索しても該当情報が見つからず、回答は虚偽であるとして、回答内容の訂正と理由の公表を求めています。

これに対し、所管課 A と所管課 B は、所管課 C が市ホームページ上で化学物質過敏症に関する説明を掲載し、その中で香水・芳香剤等の化学物質が症状を引き起こす可能性に触れていること、また国（消費者庁）が作成した柔軟剤等の香りに関する啓発ポスターへのリンクが掲載されていること、さらに消費生活センターによる香りのマナー啓発情報も掲載されていることを理由に、これら一連の情報が「香害に関する情報の掲載」に該当すると判断し、回答は虚偽ではないとの見解を示しています。

当審査会の判断は次のとおりです。新潟市のホームページには、所管課 A と所管課 B が説明するように、所管課 C による化学物質過敏症に関する情報の中で香水や芳香剤等が化学物質を発散し症状を引き起こす可能性に触れた記載が掲載されているほか、国（消費者庁）が作成した柔軟剤等の香りに関する啓発ポスターへのリンク、そして消費生活センターにおける香りのマナーに関する啓発ポスターも掲載されています。申立人としては、これらの掲載内容のみでは十分な周知とは言えないとの受け止めに至ったことは理解できるのですが、「香害（こうがい）」という用語は法律上の明確な定義がないため、行政内部でも表記や扱いに幅が生じ得ます。そのため、市ホームページ上で「香害」という語を検索しても該当情報が表示されなかったという事実のみをもって、所管課 A・B の回答が虚偽であると評価することはできないと判断いたします。

2 申立ての趣旨 2 について

申立人は、国が 2021 年（令和 3 年）及び 2023 年（令和 5 年）に香害への周知や配慮を呼びかけているのに対し、市では十分な周知が行われていないと訴えています。市ホームページには「シックハウス症候群と化学物質過敏症」のページと外部リンクはありますが、画像や事例を使った直接的な周知はなく、2023 年 2 月（令和 5 年 2 月）の北区役所だよりに掲載された程度で、市の周知は不十分としています。

これに対し、所管課 C は、国の事務連絡発出後、本市においても啓発ポスターの市公式サイトへの画像付き掲載、市立学校・幼稚園や保育施設、建築物衛生関係者、医療関係団体への周知依頼など、複数の手段で周知啓発を行ってきたと説明しています。また、消費生活センターの「その香り困っている人もいます」ページにおいてはポスター画像を用いた直接的な周知を行っており、「香害」という用語は公的に明確な定義が存在しないため、市ホームページ上での表記には困難があるものの、関連情報の掲載や外部リンクの提供を通じて可能な範囲で情報提供に努めているとの見解を示しています。

当審査会の判断は次のとおりです。「香害（こうがい）」という用語には法律上の明確な定義がなく、行政内部でも表記や取扱いに幅が生じ得る概念であることから、市が公式ホームページで同語を使用していないからといって、直ちに不当と評価することはできません。また、市

においては、関係部局がそれぞれの所掌に応じて周知啓発に取り組んできた経緯もあり、対応が直ちに不足しているとまではいえません。

もっとも、申立人が訴える症状や生活上の負担は日常生活に著しい支障を生じさせる重大なものであり、その困難の程度は当審査会としても軽視できません。しかし、香料等の化学物質に対する反応は個々で大きく異なること、香り付き製品が多様な形で広く流通している現状、さらに公共施設等が不特定多数の利用者により共用されている状況を踏まえると、特定の物質を一律に規制したり、公共空間において香料使用を包括的に制限したりすることは現実的に困難です。他の利用者の利益や自由との調整も避けられず、市として積極的な周知・啓発にも一定の限界があるといえます。

なお、当審査会が過去の同趣旨案件の調査結果（令和 5 年 12 月 11 日付新行苦第 5-14 号の 7）において、市に対し「より実効性の高い、職員への周知方法の検討」を要望していた点について、所管課 C は、その後も庁内掲示板での掲示や、特定建築物施設に該当する市施設の庁舎管理者に改訂ポスターを送付するなど、継続的に職員向け周知を行ってきたと説明しています。しかし、その内容はこれまでの間に大きく変わるものではなく、実効性の高い職員への周知方法が、検討されたのか疑問が残る現状であり大変残念です。

この点については、なお一層の見直しと改善が求められるものといえます。

3 申立ての趣旨 3 について

申立人は、内閣府の「つなぐ窓口」を通じて、オーガニック食材店、銀行、郵便局に対し、従業員の無香料化や商品への移香防止策を講じてほしいと要望し、これは障害者差別解消法上の合理的配慮に当たるとして、所管課 D につないでもらったと主張しています。しかし、同課は令和 7 年 7 月 3 日、香害に関する直接の法規制がなく、香り付きの日用品については国が規制すべき領域であること、市の要請は社会的影響が大きく慎重な対応が必要であることなどを理由として、当該店舗・機関への働きかけは行わないとの回答を行いました。申立人は、これが国の事務連絡の趣旨を軽視し、制度の目的にも反すると考え、不当であると訴えています。

これに対し、所管課 D は、香害が合理的配慮の対象となり得る場合があることは認めつつも、香り付き製品が社会全体に広く普及している現状では、個別事業者は無香料化などを求めることは現実的に困難であると説明しています。合理的配慮の具体的内容は、当事者と事業者が建設的な対話を通じて検討すべきものであり、行政が一律に求める性質のものではないとも述べています。また、「つなぐ窓口」は合理的配慮該当性を審査する機関ではなく、自治体が対応可能と判断される案件を取次ぐ仕組みにすぎず、「つながない」と明示した事実も確認されていないとしています。そのうえで、情報提供や周知啓発には取り組んでいくが、抜本的解決には国による制度的対応が必要であるとの見解を示しています。

当審査会の判断は次のとおりです。まず、所管課 D が申立人に対し「つながない」という冷淡で事務的な対応を実際に行ったかどうかについては、記録上確認できず、この点を断定的に判断することはできません。むしろ、申立人と所管課 D 双方の説明からは、令和 7 年（2025 年）5 月以降、複数回にわたり具体的なやり取りが行われていたことが認められ、この間、一定の意思疎通が図られていたものと考えられます。

他方、申立人が訴える症状や生活上の負担は日常生活に著しい支障を生じさせる重大なものであり、その困難の程度は当審査会としても真摯に受け止める必要があると考えます。しかしながら、合理的配慮の内容を検討するにあたっては、香料等への反応が個々で大きく異なること、香り付き製品が多様な形で社会全体に広く流通している現状、さらに公共施設等が不特定多数の利用者により共用されている実情を踏まえると、公共空間において香料の使用を一律に制限することは極めて困難です。他の利用者の利益や自由との調整も避けられず、合理的配慮は一方の権利のみを絶対的に優先するものではなく、公共の利益や過重な負担との衡量のもとで実施されるべきものとされています。

このため、香害や化学物質過敏症に関する合理的配慮は法の趣旨には沿うものの、物理

的・社会的・財政的制約を踏まえると、市が事業者等に対し一律的・包括的な対応を求めることは現時点では現実的でないと判断せざるを得ません。現状で取り得る実効性のある対応としては、幅広い情報提供や周知啓発を通じて、個々の事業者や市民の理解と自発的配慮を促すことにとどまるものと考えます。なお、抜本的な解決には、原因物質の規制や製品表示の改善など、国による制度的対応が不可欠であり、市としてはこうした動向を踏まえつつ、今後も関係部局が連携して理解促進と周知啓発に取り組むことが望まれます。

4 以上の調査結果を踏まえると、本件申立てに関し、所管各課の対応が虚偽であるとか、著しく不適切であると評価すべき事情は認められません。したがって、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づき、市長等に対して意見表明又は提言を行う必要はないものと判断いたします。

もともと、本件申立てを通じて、香り付き製品により日常生活に深刻な影響を受けている市民が存在すること、またその困難が周囲に理解されにくい性質を有していることが改めて示されたものといえます。市としても、こうした市民の実情に配慮し、引き続き丁寧な情報提供や周知啓発の在り方について検討を進めることには意義があると考えます。特に、当審査会が過去の同趣旨案件（令和 5 年 12 月 11 日付新行苦第 5-14 号の 7）において指摘した「より実効性の高い職員周知」の必要性については、所管課が一定の取組を継続しているものの、その内容が前回と大きく変わっていない点も確認されました。この点については、香り付き製品をめぐる社会的関心の高まりも踏まえ、今後さらに改善の余地があるものと考えられ、継続的かつ効果的な職員周知の方法について、より積極的な検討が望まれます。

また、市ホームページにおける市民への周知の現状も積極的とはいえず、むしろ後退した感が否めません。香り付き製品の使用を規制することは現状不可能としても、「香により体調を崩す人がいること、そのような人への配慮を求めること」この点についても、周知内容のなお一層の見直しと改善が求められるものといえます。

3 土木・建築分野

（１）防風林の管理に関する不備について（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年2月 4 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年4月14日	70日
所管部署	A 区建設課（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		
私の自宅に隣接する防風林、防砂林の松の木の老木化と手入れを行わないことで、強風時には大きな枝が折れて自宅の壁に当たったり、屋根や付近の小路に多量の松葉が積もり、清掃をすると 30 キログラムの米袋で 10 袋ほどになります。また、自宅の雨どいが詰まったり、20 センチメートル程度の折れた小枝が窓を叩くなどの被害が生じていたため、2023 年 1 月に被害の状況を示す写真を添付した改善要望文書を担当課に提出しました。また、自治会の協力も得て担当課に請願書を提出していただきました。 その後、何ら改善されないため引き続き担当課に相談をしてきましたが、担当職員は「他にもっと大変な個所がある」というだけで、その個所も解決した様子も見えず、取り組まなければならない事案を先送りしていると思えません。 令和 6 年 9 月にも自治会長、担当課長、担当課職員で話し合いを行い、全体的な対応策を策定することになったと思いますが、今になっても具体的なことが決定されていない様子で、適切な対応をいつ行うのかも全く分からず、担当課の対応はあまりにもスピード感が無く不誠実であることから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		
(1)令和 5 年 7 月、申立人が所管課に要望書を提出。内容は「強風や降積雪で枝が折れて家に当たる。松の葉が屋根に落ち樋が詰まる。家屋より低くなるよう松の木上部の伐採を要望する。」というもの。本要望に関して所管課からは未回答であった。なお、枝折れについては過去に処理済みであった。 (2)同年 10 月 17 日、申立人が所管課に上記要望書について、所管課から反応がないため状況について電話で問い合わせを行った。（あわせてコンクリート杭破損についても連絡した。）これに対し、所管課は、後日現地確認を行うので可能であれば立会いを依頼したい旨申立人に伝えた。 (3)同年 10 月 18 日、申立人と所管課が両者立会いのもと現地確認を実施。所管課としては現状緊急的に対応が必要となるものはないことを確認するとともに、破損したコンクリート杭については破片を撤去した。所管課は申立人に口頭で、一般的に枝折れや越境など緊急対応が必要と判断したものについては市民個人からのものも対応しているが、緊急でないものや、要望内容が地域や公園全体にかかるものについては、自治会などの地域単位での要望とするよう、自治会長に相談してほしいこと、限られた予算の中で〇〇公園を含めた A 区全体の公園(約 270 公園)の維持管理を行っているため、他の地域で越境や枯木など緊急性があるものがある場合はどうしてもそれらを優先せざるを得ない状況であること、申立人からの要望は保安林の機能維持に関わるものであり、申立人以外の家屋や他の地域との公平性から、申立人の住宅付近を限定して対応することは難しいこと、今年度（令和 5 年度）、〇〇公園にかかる住宅際の樹木について調査を行い、その結果をもとに予算の範囲内で順次対応していくことを考えているため現状で何か対策することは難しいこ		

と、状況が変われば、その都度対応したいと考えているので、何かあれば連絡してほしい旨を説明した。

(4)同年 11 月 2 日、申立人が所管課に要望書を提出。内容は、10 月 18 日の立会いのお礼とあいかわらず屋根等に松葉がたまる量が多いことの苦情、今後について課長の考えを知りたいこと、同年 7 月の要望書に対して書面による回答を希望するもの。これに対し所管課は、電話で、松葉の処理については難しいが、再度現地確認を行うので、可能であれば立会いを依頼したい旨連絡した。

(5)同年 11 月 9 日、申立人と所管課が両者立会いのもと 2 回目の現地確認を実施。所管課としては 10 月 18 日の 1 回目の現地確認のときと状況は変わっていないことを確認し、所管課担当者が申立人に口頭で 1 回目の立会いのときと基本的な考えは同じであること、これまでは担当者としての考えを伝えてきたが、所管課としてどこまで対応可能であるか課内で協議した上、書面にて後日回答することを約束した。

(6)同年 12 月 6 日、申立人、所管課担当者及び造園業者同行の下、3 回目の現地確認を実施し、所管課が申立人に回答書を提出した。回答書の内容は、現在、〇〇公園にかかる住宅際にある樹木の調査を実施中であり、緊急性があるものは順次対応していく予定であること、前回伝えたとおり当初、対応は難しいと考えていたが、住宅への影響を踏まえて所管課として検討した結果、要望通りとはいかないかもしれないが、可能な範囲で対応する旨の内容であった。また、現地で、作業内容を確認した結果、要望 12 本に対し、6 本を剪定することにした。その他、現地で所管課から申立人に口頭で、所管課で現状対応可能な対策は行うこと、今後はこれではしばらく様子をみてもらうこととし、状況が変わればその都度連絡をもらい対応を考えることとする旨回答した。

(7)同年 12 月末、所管課・造園業者が現地で剪定作業を実施し、申立人の要望 12 本に対し、6 本を剪定した。

(8)令和 6 年 9 月、〇〇町目自治会（以下「自治会」という。）が、所管課に対し要望書を提出した。要望書の内容は、住宅に影響のない海側の樹木はそのままとして防砂・防風効果を維持しながら、倒木、落枝、落葉などから住宅を守るため、住宅と隣接する樹木を低くすることを要望するもの。（段階型林型化による隣接住宅への災害回避に関する要望）これに対し所管課は自治会に口頭で、今年度について、緊急的なものがあれば対応すること、パトロール等でも確認すること、保安林であることから伐採などについては制限があるため、伐採して低く植え替えることについては困難であること、他の箇所も含め、倒木や越境の可能性があるといたした緊急性が高いものを優先する必要があることのほか、予算も含めて A 区内の公園全体を捉えた上で検討していく必要があることから、方針決定には時間を要すること、今後については、〇〇公園全体の課題として捉え、検討していくことを回答した。

(9)令和 7 年 1 月 20 日、申立人が所管課に電話で連絡をした。内容は、令和 5 年に剪定してもらったが、松葉が自宅に飛散してくる状況については変わらないこと、春までになんとかしてほしい等とし、1 週間を目途に返事がほしい旨であった。これに対し所管課は、現地確認し、越境枝があれば対応すること、回答については、以前に自治会から要望書をもっていることから自治会長へ連絡する旨回答した。

(10)同年 1 月 27 日、所管課が現地確認を実施した。越境やその可能性があるもの、枝折れ、枯木などは確認できなかった。

(11)同年 1 月 28 日、所管課が自治会に電話で連絡した。内容は、上記 1 月 20 日の申立人からの要望に対する回答であり、緊急的なものはなかったため作業は行っていないこと、前回要望書の回答のとおり、公園全体を捉えた課題として検討していく旨伝えた。

(12)同年 2 月 3 日、申立人が本審査会に本件苦情申立書を提出した。

第 2 審査会の判断

1. 申立人は、上記のとおり、所管課が申立人の自宅に隣接する防風林、防砂林の松の木

の老木化と手入れを行わないことで、強風時には大きな枝が折れて自宅の壁に当たったり、屋根や付近の小路に多量の松葉が積もる。（清掃をすると 30 キログラムの米袋で 10 袋ほどになる旨）また、自宅の雨どいが詰まるなどの被害が生じていたため、令和 5 年 1 月に改善要望文書を担当課に提出したほか、自治会の協力も得て所管課に請願書を提出したが、その後、何ら改善されず、問題を先送りしている。令和 6 年 9 月にも自治会長、所管課長らで話し合いを行い、全体的な対応策を策定することとなったはずだが、今になっても具体的な決定がなされていない様子で、適切な対処をいつ行うのかも全く分からず、所管課の対応はあまりにもスピード感が無く不誠実であるというものです。

2.これに対する所管課の回答概要は次のとおりです。

〇〇公園の松林は、飛砂防備保安林として海岸付近の住宅はもとより、背後の市街地を守る機能を維持する必要がある、また、都市公園として利用者や周辺住民の安全を優先としながら、公園機能を維持する必要がある。申立人の要望は自宅の屋根や雨どいへ飛散する松葉の清掃に対する負担軽減が理由と思われるが、飛砂防備保安林としての機能の観点から樹木の伐採には制限がかけられているため、松葉飛散解消のみを理由とした松の伐採は難しい。公園に接する住宅に対しては、倒木や越境など緊急性のあるものについては優先して剪定などを行いながら対応しているが、樹木の伐採など景観や機能、一定の予算確保をふまえ、他の場所との公平性の観点から地域の課題への要望として受理して検討することとしている。検討の際には、要望の理由や現状確認を行いながら、他の要望や予算状況から対応の必要性や度合いを決定していくが、複数本の伐採など規模が大きくなった場合、整理には時間を要する。〇〇公園においては、今回の申立人と同様に公園と近接した家屋が多数あることから、状況に応じた緊急対策や定期パトロールを実施していくとともに、公園全体として現在把握している危険性がある樹木については、優先度を見極めながら、予算の範囲内で順次対応していく。もっとも今回は申立人や地元自治会との調整が不足していたことは反省しているため、今後は住民や地元自治会と必要に応じて情報共有を行っていく。

3.以上の内容を踏まえた当審査会の判断は次のとおりです。

まず、本件で問題となっている防風林・防砂林は、飛砂防備保安林として、新潟県が指定しているものです。その目的は、海岸の砂地を森林で被覆することにより、飛砂の発生を防止し、また、飛砂が海岸から内陸に進入するのを遮断防止することで、住民の生活環境の保護を図るためであり、そのため、この飛砂防備保安林に対しては、森林法に基づく伐採制限や伐採許可、植栽の義務等が課せられています。（森林法第 34 条本文）

本件申立人の要望内容は、同条但書に定められている伐採制限除外事由にあたるべき事情ではなく、そのため所管課が申立人等の要望に基づき、その判断で本件の飛砂防備保安林を早急に伐採することはそもそも法令上困難なものと言えます。加えて、本件の飛砂防備保安林は、その面積が約 57 ヘクタールと非常に広大で、樹木も約 38 万本と非常に多く、これは上記のとおり海岸の砂地を森林で被覆することにより、飛砂の発生を防止し、また、飛砂が海岸から内陸に進入するのを遮断防止することで、住民の生活環境の保護を図る目的があります。加えて、本件飛砂防備保安林は、樹木数約 38 万本と非常に多いものの、その生育環境には場所によって違いがあります。したがって、この飛砂防備保安林伐採の判断にあたっては、残念ながら申立人自宅付近の状況のみで判断できるのではなく、〇〇公園全体の樹木に対して計画的な伐採や剪定等を行う必要があり、申立人の要望に添った伐採を行わなかったからといって、所管課の市政運営に過誤等の不当な状態があるとは言えず、また運用の改善が必要とは言えないものと考えます。

他方、飛砂防備保安林の伐採などについては、前述のとおり法律による制限もあることを説明した上で、理解を求める工夫も必要であったと考えます。

所管課も反省として述べているとおり、申立人からの連絡に回答をしなかったり、回答が遅

れるなどしたことについては、所管課として調整不足があったものと考えます。この点については今後、申立人ら住民等や自治会との間で適切な調整を求める旨付言致します。

なお、申立人は高齢になってきたため、自宅屋根に積もった松葉の清掃が自身では難しくなってきたと述べています。実際に屋根に堆積した松葉の状況を示す写真を見ると、切実な問題であるように思います。

この問題を解決する方策として、例えば、豪雪地域では除雪ボランティアを募り除雪作業の援助を行っていますが、このような取り組みを参考にした仕組みづくりができないか、また、そういった作業を行ってくれる専門業者を市で紹介し、可能であれば作業に要した費用に対し一部補助金を交付するなど、何らかの対応ができないものか検討をしていただくことを希望します。

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項に基づく市長等に対する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 環境分野

（１）能登半島地震に係る被災家屋の自費撤去費用償還について（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年3月24日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年7月4日	103日
所管部署	環境部廃棄物対策課 環境部循環社会推進課（以下、2 課をまとめて「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		
令和6年1月に発生した能登半島地震における被災家屋の自費解体について、市が設置した被災相談窓口で事前に相談した際、公費解体非対象分は償還されないが、それ以外は全額償還するとの説明を受け、自費も公費も変わらないので、すぐに解体しても構わないとのことであった。また、その時点では、解体に対する判断基準、細かな作業費用の目安、消費税の扱いの説明はなかった。 解体業者と実際に契約した金額は 4,730,000 円であったが、市から示された償還額は 2,286,324 円であった。当該箇所は旗竿地で、重機などが一部使えない、人手による解体であることが考慮されていない杜撰な内容であった。 その後、解体業者が工事の詳細について市に資料を提出したところ、担当職員から「勝手に自費解体を行ったのだから公費解体を待てばよかった。」旨の発言があったとともに、後日 2 回目の償還額が示され 3,018,930 円に増額となった。 それでもまだ契約額との差が大きく納得できないため、以下のことについて担当課に相談、質問した。 (1)公費解体非対象経費以外は全額償還とし、見積書の項目で算定してほしい。 (2)公費解体対象経費について、項目ごとにいくらで計算しているのか詳細を示してほしい。 (3)償還費の内訳で消費税分も計上されているならば、自費解体分の消費税は返還すべきではないか。 上記 3 点の質問に対しては、それぞれに納得のいく回答ではなかったこと。被災相談窓口での事前相談時には、自費解体、公費解体のどちらを選択するかの判断を行うため、きちんとした説明をするべきではなかったのか。		
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 (1)令和6年1月1日、令和6年能登半島地震により、申立人が所有する住宅が被害を受け、その後の調査により半壊の判定を受ける。 (2)令和6年1月下旬から2月上旬頃、申立人が、被災者相談窓口で自費撤去に関する相談を行う。 (3)令和6年2月2日、申立人が、解体業者2社から見積書を取得し、金額が安価であったA社と契約(金額4,730,000円、税込)した。 (4)令和6年3月下旬から4月初旬、申立人が、A社に依頼して自宅の解体工事を実施させた。工事は旗竿地であったため、手壊しによって行われた。 (5)令和6年5月31日、申立人が、所管課に対し、自費撤去に係る費用償還申請書及び償還申請に係る申出及び同意書を提出。提出された同意書には、「償還額は公費解体費用を上限とする」旨の記載があった。		

- (6)令和 6 年 8 月 30 日、所管課が、上記申請内容に基づき償還額を 2,286,324 円と算定。
 (7) 令和 6 年 10 月 7 日、所管課が、申立人に対し、償還額決定通知書を送付した。
 (8)令和 6 年 10 月中旬以降、申立人が、償還額の内容について、A 社に相談したところ、A 社が、所管課に対して工事内容に関する詳細資料及び現場写真を提出した。
 (9)令和 6 年 12 月頃、所管課が、上記提出資料をもとに手壊し解体の実態を確認し、償還額を 3,018,930 円に変更した。
 (10)令和 7 年 3 月 4 日、申立人が、新潟市環境対策課に電話連絡を行い、所管課の対応に関する不満を申し出る。

第 2 審査会の判断

1 上記のとおり、申立人は、令和 6 年 1 月に発生した能登半島地震における被災家屋の自費撤去について、被災相談窓口で事前に相談した際、公費解体非対象分は償還されないが、それ以外は全額償還するとの説明を受け、自費も公費も変わらないので、すぐに解体しても構わないとのことであった。また、その時点では、解体に対する判断基準、細かな作業費用の目安、消費税の扱いの説明はなかったと述べた上、(1)公費解体非対象経費以外は全額償還とし、見積書の項目で算定してほしい、(2)公費解体対象経費について、項目ごとにいくらで計算しているのか詳細を示してほしい、(3)償還費の内訳で消費税分も計上されているならば、自費撤去分の消費税は返還すべきではないかと苦情を述べています。

2 これに対し、所管課は、本件の自費撤去費用償還制度について、公費解体と同様の基準に基づいて償還額を算定する制度であり、自費解体に要した実費を全額補填する制度ではないと説明しています。また、申立人が主張する「公費解体非対象分は償還されないが、それ以外は全額償還される」「自費でも公費でも償還額は変わらないので、すぐに解体しても構わない」といった説明については、そのような説明は行っていないと否定しています。申請時には、制度の概要を口頭で説明し、「償還額は公費解体に準じた金額が上限となる」旨を伝え、その内容を記載した同意書にも署名を得ていると述べています。償還額については、延床面積や構造に応じた標準単価に基づき、当初は 2,286,324 円と算定したが、その後、申立人から提出された工事資料や現場写真を踏まえ、本件が重機を使用できない旗竿地で手壊し解体であったことを確認し、再算定を行って 3,018,930 円に増額したと説明しています。また、消費税の取扱いについては、制度上、償還額の算定に消費税相当額を含める運用としており、自費撤去の場合も同様に対応していると述べています。その上で、所管課としては、本件について申請者の提出資料等に基づき必要な再検討を行い、制度の趣旨に沿ってできる限りの対応を行ったものと認識している旨説明しています。

3 審査会の判断は次のとおりです。

本件は、令和 6 年 1 月の能登半島地震により、申立人が所有する住宅が半壊したことを受け、自費で家屋を解体し、その費用の償還申請を行ったところ、新潟市から提示された償還額が支出額を下回っていたことから、苦情を申し立てたものです。

申立人は、被災直後に、相談窓口において職員に自費撤去について相談した際、「公費解体の対象外部分を除けば全額が償還される」「公費でも自費でも変わらないので、すぐに解体しても問題ない」との説明を受けたと主張しております。

これに対し、所管課はそのような説明は一切行っておらず、申請時に「償還額は公費解体基準に基づき算定され、上限がある」と説明し、その旨が記載された同意書への署名も得ていると主張しております。

この点については、償還制度の運用基準および同意書に明確に記載された内容に照らしても、申立人の主張する「全額償還される」との説明が実際に行われたと認めるに足る証拠は存在せず、その事実を認定することはできません。

また、申立人は、重機の入らない旗竿地に所在する自宅を手作業で解体せざるを得なかつ

たため、約 473 万円の費用がかかったと述べております。これに対し、市は制度で定められた単価に基づいて当初 2,286,324 円の償還額を算定し、申立人からの詳細資料および現場写真等を踏まえた再検討を経て、令和 6 年 12 月には償還額を 3,018,930 円に増額しております。

更に、消費税の取扱いについて、公費解体も市が依頼した解体業者に対し工事費に消費税を加えて支払っており、自費撤去の場合も基準単価により算定した金額に消費税を加えた金額を償還費用としているため、公費解体と自費撤去において消費税の取扱いに相違はないと説明しており、その算定手続に不合理または整合性を欠く点は見受けられません。

以上の事情から検討すると、所管課は制度の趣旨および運用基準に則り、適切な説明と算定手続を行っており、申立人からの申出に対しても柔軟かつ誠実な対応を重ねてきたことは明らかなです。よって、所管課の対応は妥当かつ適切であり、行政機関として必要な措置を尽くしていると認められます。

以上、当審査会は、本件苦情に係る所管課の対応について、不適切な点は認められず、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく市長等に対する意見の表明または提言を行う必要はないものと判断いたします。

5 教育・文化分野

（１）体育施設使用料に係る定期券の運用について（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年4月30日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年7月28日	90日
所管部署	文化スポーツ部スポーツ振興課（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		
私は、A 体育施設の利用者で、定期券を購入し個人利用をしています。新潟市は令和 7 年 4 月 1 日付けで、体育施設の使用料について増額改定をしましたが、私が所有する定期券は 4 月 9 日が利用期限であり、継続した場合の新旧料金適用について、2024 年 12 月頃から A 体育施設のスタッフやスポーツ振興課の職員に対し質疑応答を繰り返し行ってきました。その上で、2025 年 4 月 7 日、同年 4 月 16 日、同年 4 月 21 日付けでスポーツ振興課長及び文化スポーツ部長宛てに、これまでの質疑応答に対する対応と定期券購入規則の改定、公開について要望書を提出してきたところ、同年 4 月 22 日付けでスポーツ振興課長名による回答がありました。 当該回答については、下記のように記載されておりますが、満足のいく回答ではないため審査をお願いします。 市は、新料金の適用日は、新潟市体育施設条例附則第 3 項により利用開始日が令和 7 年 4 月 1 日以降の定期券について新料金を適用すると規定したうえで、定期券の継続購入とは、所有する定期券の利用期間最終日の翌日を利用開始日とするもので、これ以外に利用開始日を設定する場合は新規購入となるとしている。定期券を初めて購入した時に「定期券購入に関する確認事項」と題する文書が受付窓口で渡され、その文書には「継続購入する場合は、新しい定期券の利用開始日の 7 日前から購入可能」と明記してあるが、私は 4 月 1 日から新料金が適用になることは分かっているのに、旧料金で定期券購入が可能な最終日 3 月 31 日に継続購入して、利用開始日を 4 月 7 日にする。現在の定期券は 4 月 9 日が利用期限であるが、2 日分の利用の権利を放棄する。今回の 4 月 1 日以降の定期券についての料金改定は「不遡及の原則」に反する。 質問事項 1 市は使用料金改定に伴って、事前対応・対策、想定問答集を作成してあったか疑問である。 （市の回答） 事前対応・対策を検討したうえで、各施設に料金改定に関する利用者の皆様への周知依頼・想定問答を送付した。この統一的な取扱いに基づき、市民への対応を行っている。 質問事項 2 令和 7 年 2 月 21 日に通達された、「新規定期券は混雑緩和を目的に、購入可能期間を 3 月 15 日から 3 月 31 日までとする。」は新規定期券だけで、継続定期券の記述がないのは事前検討されていない証拠ではないか。定期券購入規則を改正しなくてもよいのか。 （市の回答） 定期券の継続購入は、これまでも利用開始日の 7 日前から購入することが可能であった。一方で、定期券の新規購入は、利用開始日当日のみ購入可能としていたことから、3 月 31 日を利用開始日とする定期券の新規購入の窓口混雑が予想されたため、3 月 15 日からの購入を可能とする取扱いを定め、ホームページでお知らせをしたもの。 質問事項 3 以前質問した際に、定期券の有効期限が使用料金改定開始日の 4 月 1 日に近い利用者		

に対する救済措置は、全く話してくれなかった。（対策がなかったので話すことができなかったのでは。）

（市の回答）

使用料改定後 4 月 1 日以降に、定期券の有効期限を迎える方の負担軽減のため、所有する定期券とは別に、3 月 31 日を利用開始日とする定期券の新規購入を可能としている旨説明した。

質問事項 4

4 月 1 日から使用料金改定ということで、全て新規購入であり、継続購入に関して全く検討せず、恣意的運用のように感じた。新規、継続ともに「利用開始の 7 日前に購入可、改定日前に定期券を購入すれば、改定日前の料金となる。」に改定すればよかったように思う。

（市の回答）

使用料改定後の 4 月 1 日以降に定期券の有効期限を迎える方の負担軽減のため、所有する定期券とは別に、3 月 31 日を利用開始日とする定期券の新規購入を可能としている。

質問事項 5

令和 6 年 12 月 24 日の、私とスポーツ振興課職員との間で行った使用料改定に関する質疑応答に対して、当該職員は上司に報告し課内で情報共有を行ったのか。

（市の回答）

課内の職員間で情報共有は行われていた。12 月 24 日時点では、対応職員は必要な説明ができたものと認識していたため、課長への報告はしていない。

質問事項 6

上記、12 月 24 日に対応した職員から情報共有がなされているはずなのに、別の職員に話しをしても全く無視していた。

（市の回答）

12 月 24 日にお話を聞いた職員とは別の職員がお話を聞き回答していたが、電話が途中で終わってしまったこともあり、その際は十分な説明ができなかったと考えている。

質問事項 7

4 月の途中で旧料金から新料金に移行する定期券所有者への継続に対する救済措置（当然の権利）について、新しい定期券の利用開始日が 4 月中であっても、3 月 31 日に購入し、新しい定期券を窓口で保管し利用開始日に新旧定期券を交換すればよい。

（市の回答）

新旧料金の適用は、購入日ではなく、条例の規定に基づき利用開始日で判断していることをご理解ください。

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

- (1) 令和 6 年 10 月 10 日、「新潟市体育施設条例」改正条例（以下「本条例」という。）が公布され、体育施設使用料に係る新料金の適用開始日は令和 7 年 4 月 1 日とされた。
- (2) 同年 12 月初旬から下旬、申立人が A 体育施設のスタッフに対し、料金改定に伴う定期券購入について質問。12 月 24 日、所管課にも電話で問い合わせた。
- (3) 令和 7 年 3 月 31 日、申立人が A 体育施設において、利用開始日を 4 月 7 日とする定期券の継続購入を申し込んだところ、現場スタッフが所管課に確認し、3 月 31 日に継続購入しても 4 月 7 日利用開始は認められない旨を伝えた。申立人は再度所管課に電話したところ、現在所有している 4 月 9 日が有効期限の定期券を継続する場合、7 日目の 4 月 2 日に購入可能であるが新料金となるとの回答を受けた。
- (4) 同年 4 月 7 日、申立人が所管課長宛に、「スポーツ施設の使用料改定に伴う対応・対策の検証と定期券購入規則の改定を望む」と題する文書を送付。

- (5) 同年 4 月 16 日、申立人が文化スポーツ部長宛に、上記と同趣旨の文書を送付。
- (6) 同年 4 月 21 日、申立人が、誤記の訂正および説明図表を追加した文書を、同部長宛に持参した。
- (7) 同年 4 月 22 日、所管課長が申立人に対し、書面により回答を行った。その内容は、新料金の適用は「利用開始日」によって判断され、3 月 31 日に購入した場合でも、利用開始日が 4 月 1 日以降であれば新料金が適用されるというもの。

第 2 審査会の判断

1 申立人の苦情内容は、当時所持していた定期券の有効期限は令和 7 年 4 月 9 日であり、2 日分の利用権を放棄することになるものの、同年 3 月 31 日に継続購入を行った場合には旧料金が適用されるべきという主張です。今回の定期券継続に係る料金改定の運用は、「不遡及の原則」に反するものであるとして、その妥当性に疑問を呈しています。

2 これに対し、所管課は、定期券の継続購入とは、所有する定期券の利用期間最終日の翌日を利用開始日とする購入方法であり、それ以外は新規購入に該当すると説明しています。新旧料金の適用については、本条例上、定期券の購入日ではなく利用開始日により判断されるとしています。その上で、申立人が当時所持していた定期券の有効期限は 4 月 9 日であるため、継続購入の場合の利用開始日は 4 月 10 日となり、新料金が適用されることになるとしています。また、その他の質問事項については、同年 4 月 22 日付で回答しているとおりとの説明がありました。

3 当審査会としては、本条例附則第 3 項により、本件定期券の新料金は条例施行日（令和 7 年 4 月 1 日）以後の体育施設の利用に係る使用料に適用されると規定されていることから、申立人の事案は不遡及に当たるものではないと判断します。申立人のその他の質問事項についても、令和 7 年 4 月 22 日付で所管課が回答しており、内容に不適当な点は認められません。また、職員の対応についても、不適切と評価すべき事情は見当たりません。

以上のとおり、当審査会としては、本件苦情に係る所管課の対応に不適切な点はなく、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の表明または提言を行う必要はないものと判断いたします。

6 税金・財務分野

（１）市税の不当な納付要求（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年3月24日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年6月23日	92日
所管部署	財務部納税課(以下「所管課 A」という。) 財務部資産税課(以下「所管課 B」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 7 年 3 月 14 日付けで、「市税納付計画の立案と提示について」と題した文書 2 通を受取りました。内容は、令和 3 年度から令和 6 年度までの固定資産税・都市計画税に滞納があるから、本税と延滞金について完納するよう催告する。期限までに具体的な納付計画について相談してほしい旨でした。 私は令和 3 年以降、新潟市 A 区地内の不動産のみを所有していますが、滞納と指摘されている期間の当該税金は全て納付済みであり、領収証書も保存しています。 また、上記 3 月 14 日付けの文書裏面の滞納金額明細書には、期別ごとに督促発布日が記載されていますが、督促状を受取ったこともなくこの納付要求は違法であります。 なぜこのような異常な事態が生じたのか説明を求めるとともに、再発防止策についても説明を求めます。		
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 事実経過		
本件の事実経過は次のとおりです。 (1) 令和 7 年 2 月 25 日、所管課 B が、令和 6 年中に新潟市内で転居があった者の課税情報修正作業を実施していたところ、A 氏と新潟市内で転居した申立人とを、誤って同一人物と判定し、A 氏の住所を申立人の新住所として変更する処理を行った。 (2) 同 3 月 14 日、所管課 A は、上記(1)の誤登録により、本来 A 氏に送付すべき滞納に係る催告書を誤って申立人に送付した。 (3) 同 3 月 24 日、申立人の親族(息子)が、行政苦情審査会事務局(広聴相談課)に電話にて問い合わせを行い、同日付で苦情申立書を電子メールにて提出した。 (4) 同 3 月 28 日、申立人側より所管課 A に、催告書が誤りであることからその取消しを求める旨のメールが送信された。所管課 A が所管課 B に問合せをしたが担当者が不在であったことから原因の特定には至らず、令和 6 年度第 4 期に係る督促状を発送。なお、令和 6 年度第 4 期に係る督促状は既に発送段階にあったため、発送停止は実務上不可能であった。 (5) 同 3 月 31 日、所管課 A 及び所管課 B において、所管課 B での事務処理誤りが明確となったため、両課で協議を行い税務監に報告のうえ、所管課 B が申立人から送信された 3 月 28 日のメールによる要請に対して、両所管課長の連名でメールによりお詫びし、追加で令和 6 年度第 4 期の督促状 3 通が届くため、それらを含め誤って郵送した文書を回収したい旨を通知した。これに対し、申立人は市長名による正式な公文書での説明を求めた。 (6) 同 4 月 1 日、行政苦情審査会事務局(広聴相談課)から所管課 A に対して苦情申立の受付が正式に通知された。 (7) 同 4 月 7 日、申立人が所管課 A 及び所管課 B に対し、誤送付文書発送の停止ができなかった理由の説明を求めるとともに、3 月 31 日の連絡以降市からの応答がないことを指摘し、4 月 9 日までに公文書による説明と電子メールでの回答を要求した。これを受け、所管課		

B 及び所管課 A は、申立人に対し、公文書作成の遅延について謝罪し、当該文書を同週中に送付予定である旨を電子メールで通知した。

(8) 同 4 月 9 日、所管課 A が、申立人の要請に基づき、催告書が無効である旨の市長名によるお詫びの文書に、事務処理誤りの発生原因・再発防止策・延滞金計算方法に関することを記載し、所管課 A・B 両課長の連名により、特定記録郵便にて発送した。同日、所管課 A 及び所管課 B は、誤送付文書の回収と面会による謝罪の意向を改めて申立人に伝えた。

第 2 審査会の判断

1 本件で、申立人は、令和 7 年 3 月 14 日付で送付された催告書について、申立人は自身に課税された固定資産税及び都市計画税をすでに全額納付済みであり、領収証書も保管していると主張し本会に資料として提出しています。あわせて、催告書に記載された納税者番号が自分のものと異なること、また督促状などが事前に一切通知されていなかったことから、この納付の要求は違法であると訴え、事実経過の説明と再発防止策の提示を求めています。

2 これに対し、所管課 A 及び B は、本来、別人である A 氏に送付すべき催告書を、誤って申立人に送付した事実を認めています。その原因は、課税情報の修正作業の際に申立人の情報を誤って参照し、入力ミスが生じたことによるものと認めています。なお、誤送付が判明した後は、申立人に速やかに謝罪し、誤送付文書の取消しや公文書による説明を行っています。

3 以上の事実を踏まえ、当審査会は、申立人の主張は妥当であり、市税の賦課名義人を誤って課税したことは、市の信頼喪失につながる重大な事案と考え、本件の誤送付及びそれに伴う対応の不備についての責任は、所管課 A・B にあると判断します。特に、申立人とは別人を、誤って同一人物として取り扱ったことに関する確認体制が不十分であった点、さらに、誤送付後の説明や対応について関係部署間の連携が不十分であった点は、市民サービスの観点からも問題であったと言えます。

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

(1) 意見の趣旨

市税における誤謬賦課による催告書の誤送付といった事務的な誤りについて、再発防止に向けた具体的な方策を検討し、正確で確実な事務処理体制の整備を速やかに行うことを強く求めます。

(2) 意見の内容

課税情報の修正などの事務処理においては、住民票や納税者番号、生年月日など複数の情報を照合し、同一人物かどうかを慎重に確認する手続きを徹底してください。ついては、同様の事務誤りを防止するため、以下の措置を講じてください。

(ア) 複数の点検者間で見解の相違が生じた場合でも、必ず連携と情報共有を行い、統一的な判断のもとで処理を行う体制の整備

(イ) 住所、生年月日、納税者番号等に不一致がある場合における、点検者同士によるダブルチェックの徹底

(ウ) 人的作業によるミスを防ぐため、機械的・自動的な確認処理を可能とするシステムの改善及び運用体制の強化

以上を踏まえ、各所管課におかれましては、市民からの信頼を損なうことのないよう、今後の運営における改善を速やかに実施されることを強く求めます。

市長(所管課)による処理方針の内容

誤送付が発覚した直後から、発生原因を調査し、再発防止策について検討しました。

誤送付の発生原因が、複数の処理担当者が目視による確認および手作業による修正処理を行う中、担当者間における判断の差異についての情報伝達が不適切であったものと特定

されたため、今後は次のように処理し再発防止を図っていきます。

毎年2月頃に実施している目視による人的な作業部分について、判断材料となる情報項目を増やし担当者間において判断に差異が生じないよう、また、複数の処理担当者間におけるダブルチェックなど確実な連携・情報伝達を徹底するため、処理対象一覧表をチェックリストとして兼用できるよう、令和8年度の賦課に向けて今年度の作業から運用を見直します。

人的作業を機械的に自動処理させるため、国が進めているシステム標準化や国に要望している制度改正などに合わせ、引き続きシステムやデータの整備を検討していきます。

7 住所・戸籍分野

（１）住居表示の誤りによる不利益（調査しない）

苦情申立書受理日	令和7年7月14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7月28日	15日
所管部署	A 区住居表示担当課	

申立ての趣旨

2016 年に土地を文筆し住宅を新築した際、当家の住居表示の番号が隣の敷地と被っていて、宅配物の誤配送が度々起きたことからその実態を知った。

当時、市役所の担当部署に電話で問い合わせ、市役所の手違いによる誤った住居表示番号の設定なので解決を求めたところ、まともに対応していただけず話し合いにならなかった。

現在も宅配物の誤配送が起きており、2016 年当時に解決を求めた際の市の対応に納得がいかない。

調査しない理由

本件申立ての趣旨において、申立人宅の住居表示が設定され、その同番解消について市に対応を求めたのは 2016 年のことであることから、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 3 号（苦情の申立ての原因となった事実のあった日から 1 年を経過している場合）の調査対象外事項に該当するため。

（２）住民票交付制限等制度、市長への手紙制度及び行政苦情審査会が機能していない（調査しない）

苦情申立書受理日	令和7年8月28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9月5日	9日
所管部署	市民生活部市民生活課 市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨 1. 申立人につきまして 私は新潟市の会社に勤める会社員です。約 10 年前に新潟市に移り住み、陰湿な体質や治安が悪いことに驚きました。事実、全国展開している企業の新潟支社に入社しましたが、そこで度重なる不正行為を確認しました。平成 27 年から会社の内部通報部門や警察、行政機関等に公益通報しましたが、どこも動かずそれらの機関で 2 次被害に遭うこともありました。なお、令和 7 年になった現在も、通報した問題自体さえ解決していません。 2. 新潟市の支援措置や制度、案内が機能していないこと 約 4 年前から通常職場で不正や悪事があった際に適当な通報先とされる窓口相談していました。事件に巻き込まれるまでは、利用する機会はほとんどありませんでしたが、以降、証明書の発行や相談等から区・市役所を利用することがとても多くなりました。 (1)相談先案内について 市役所に相談すると、専門家であったり他の機関に案内されます。市民相談として弁護士への案内もありました。多様な相談先が区・市役所ホームページに表示されてあったり、庁舎内の至るところに相談先のパンフレット、ポスターが貼ってあります。しかしながら、その案内先は繋がらなかったり、相談先が機能しておらず着手金詐欺など深刻な 2 次被害に遭うこともありました。また、新潟県警や県弁護士会などの不祥事は報道のとおりです。そのような、相談先として相応しくない外部機関を、市民の相談先として市役所のホームページへの掲載や庁		

舎内に案内パンフなどを設置していることは不適切だと思います。このことは現在も改善されていません。

(2) 犯罪等被害者のための支援措置

住民票の交付制限は警察が認めれば利用できますが、新潟市の場合は警察が機能していないこともあり利用できません。本人通知制度は、通知が遅い上に（30 日経過後）交付請求者も直ちに確認できず意味がありません。長岡市のように 1 週間で通知するなど新潟市の制度を直ちに變更できないのであれば、「速やかに」本人に送付するといった表記を使用し、新潟市ホームページやチラシで案内するのではなく、私のような実際に利用した人の注意を案内、表示してほしいです。また、上記の新潟市独自の状況に合わせて、新潟市の条例で対応できればありがたいです。国は県の決まりは今日や明日で變更できませんが、市条例で強化したり、特に周知であればすぐにできるはず。（例：市長判断や診断書、証拠書類での認可で OK など）

犯罪被害者支援金は深刻な被害後に税金で金銭が支払われるだけの措置で悪循環だとも感じますので、被害を防ぐための制度を構築してください。

(3) 正確な市民の声は隠蔽されてしまう現状

市の制度や職員に関する苦情窓口は主に広聴相談課が担当しています。市長への手紙に意見を入力しても、その声が市長に届いたり、必ず公開されるわけではありませんでした。広聴相談課で声を選別した上で公開しており、担当した職員の機嫌や判断次第で大事な声が届かなくなっています。事実、市民の数に対し声が少なすぎて不自然です。行政機関の対応が不服だったという理由で事件に繋がった例もありますし、クレーマーやイタズラが多いのであれば、多い原因が存在します。市長への手紙などで寄せられた市民からの意見や苦情などが市長に届かないばかりか、選別して公開している方法は適切ですので改善してください。

3. 広聴相談課の対応者について

令和 3 年から会社の問題を相談するため広聴相談課の窓口を利用しました。法務局への相談を案内されましたが、法務局からは新潟市への相談を案内されるというループ案内がありました。当然のごとく、問題は解決せず令和 6 年にも市長への手紙を利用しましたが、返信がなかったり、内容と的外れな定型文が届きました。不思議に思い来所して対応者に詳細を確認したところ、手紙の内容を確認せず、ただ回答の定型文を送っていることが判明しました。また、職員からは「メールが長くてわかんない」旨の意欲さえない回答もありました。事実、広聴相談課の対応者は新年度の令和 7 年になり變更されましたが、昨年から行っていた手続きの返信自体がなく、新しい対応者になっても杜撰で内容を確認しないことは変わりませんでした。広聴相談課は適切な対応をしてください。

4. 行政苦情審査会について

これらのことから年々対応が悪化していると感じ、令和 6 年に行政苦情審査会に苦情申立てを行いました。しかしながら、その審査を行うのは、上記 2.(1)に記載したとおり苦情の対象でもあった弁護士等です。苦情の趣旨は都合の悪い声だったため、調査結果においてはスルーされ、声ごともみ消されて、適正な調査がなされなかったことは遺憾です。

以上のことから公益のために再度苦情を申立てました。見ぬふりをせず、ご確認、適切な審査をお願いします。

調査しない理由

今回提出のあった苦情申立書に記載された苦情の趣旨・理由の 2 及び 3 については、同申立人より令和 6 年 12 月 6 日付けで提出された苦情申立書の趣旨と同一であり、令和 7 年 2 月 28 日付け、新行苦第 6－14 号の 5 で通知した「苦情等調査結果通知書」により、既に当審査会の判断を示している。

また、苦情の趣旨 4 については、当審査会の行為に関する事項に該当する。

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 5 号「新潟市行政苦情審査会による苦情の審査が終了した事項及び新潟市行政苦情審査会の行為に関する事項」の調査対象外事項に該当するため。

（３）住居表示確認体制の不備（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年12月10日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和8年3月6日	87日
所管部署	A 区住居表示担当課（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

住居表示を聞いたところ、最新のものではない古い住所を教えられました。再確認した時も古い住所を教えられ、3 回目に新しい住所となっていることを言われました。

建築確認申請に記載するための住居表示を問合せ、地番から「12 番 21 号」とであると回答をもらい、その住所で確認済となりました。工事完了検査申請時点で、建て主が普段使う住所「12 番 20 号」と異なることに気づき、令和 7 年 12 月 8 日に A 区担当課担当係に問い合わせたところ、「12 番 21 号」で昭和 48 年に記録されていると回答をもらいました。

翌日に、建て主の免許証の住所を確認したところ「12 番 20 号」であつたので、担当係に問合せたところ、「12 番 20 号」で平成 15 年に記録されているという、異なる回答をもらいました。

なぜ回答が異なるのかを聞いたところ、最新の住居表示から地番はわかるが、地番からは、台帳に最初に記載した住居表示しかわからないのが今のシステムなので、古い住居表示を回答したとことでした。

世間に通用しない古い情報を平然と回答するシステムは大問題です。

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つた資料に基づき、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

(1)(具体的な時期は不詳)申立人が、本件対象地に係る住居表示について、所管課に対し電話照会。

(2)令和 7 年 12 月 8 日、申立人が所管課に架電し、本件対象地に係る住居表示が「12 番 20 号」か「12 番 21 号」かについて照会。

所管課は、照会者が住居表示実施前の地番を明確に述べたことから、新旧・旧新対照表を確認し、住居表示実施当時(昭和 48 年)においては「12 番 21 号」である旨を説明。ただし、建替え等があつた場合は住居表示実施当時と異なる住居番号が設定されている可能性があることに言及し、居住者の現住所や建替え年次等を確認の上、再度問い合わせるよう案内した。

(3)同月 9 日、申立人が所管課に架電し、前日には「12 番 21 号」と説明を受けたが、居住者に確認したところ住所は「12 番 20 号」とであるとして、いずれが正しいかを照会。

所管課は、居住者名、現住所、建替え年(平成 15 年頃)等を聴取し、住居表示台帳により建物を特定した上で、当該建物の住居番号は「12 番 20 号」である旨を回答した。

申立人から前日と回答が異なる点について説明を求められたため、所管課は、前日は土地の地番のみが明確であつたことから新旧・旧新対照表により住居表示実施当時の内容を説明した可能性があること、当日は建物特定に足る情報が得られたため住居表示台帳により確認して回答したことを説明した。申立人は、建築確認申請の記載訂正が必要となる旨を述べた。

第2 審査会の判断

1 申立人は、上記申立の趣旨のとおり、特定の地番から住居表示を問い合わせたところ、最新のものではない過去の住所を教示されたとし、市の説明によれば、住居表示から地番を特定することは可能であるが、地番から把握できるのは台帳に最初に記載された住居表示に限られるのが現行のシステムであるためそのような回答に至ったとのことであり、このような、現状に即していない情報が回答される仕組みは問題であるとして苦情を述べている。

2 これに対し、所管課は、住居表示の実施区域においては、(1)住居表示実施前の地番を基にした住所と実施後の住居表示を一对で対照する「新旧・旧新対照表」と、(2)街区ごとに建物に関する必要な情報を記載する「住居表示台帳」を作成し、管理していると説明する。「新旧・旧新対照表」は、住居表示実施時点（本件では昭和48年）における旧住所と新住所の対応関係を示す資料であり、実施時点の状況を示すものであるため、その後の変更内容は反映されない。他方、「住居表示台帳」は、住居表示実施後に建物の新築、増改築又は建替えがあった場合に、建物に関する必要な情報を記載・修正の上、住居番号を設定し、現況に即して管理するものである。

その上で、本件では、12月8日の照会は地番のみの情報であったことから、新旧・旧新対照表に基づき住居表示実施当時の内容（12番21号）を説明し、その上で建替え等があった場合には住居表示実施当時と異なる住居番号が設定されている可能性があるとして追加情報の確認を求めたという。そして翌9日の照会では対象建物を特定するに足る情報が得られたため、住居表示台帳に基づき現行の住居番号（12番20号）を回答したものであると説明している。

この点、12月8日の照会においては、居住者の氏名、現住所及び建替えの有無等について十分な聞き取りを行わないまま住居表示実施当時の番号を説明したことにより、結果として誤解を生じさせた可能性があるとし、住居表示に関する問い合わせは簡潔な形で行われることが多く、限られた情報のみで回答すると照会者の真意と異なる回答となるおそれがあることを改めて認識した旨を述べている。

3 当審査会は、住居表示制度が不動産登記法上の地番を用いない合理的な住所の表示方法を定めたものであり（不動産登記法に基づく土地特定のための符号である地番は、分筆・合筆による枝番や欠番の発生、番号の不連続、町の境界の複雑さ等により住所として分かりにくい場合がある）、このような住居表示実施区域においては、制度実施以来、「新旧・旧新対照表」及び「住居表示台帳」により管理が行われていると理解する。そして、「新旧・旧新対照表」は住居表示実施時点における旧住所と新住所の対応関係を示すための資料であるのに対し、「住居表示台帳」は実施後の新築、増改築又は建替え等に伴う住居番号の設定及び管理を目的とする資料であって、その対象時点及び目的等を異にするものであるから、照会時に提供された情報の内容に応じて回答内容が異なり得ること自体は、制度上やむを得ないものと考えられる。

その上で、本件における所管課の対応をみると、12月8日の時点では、申立人から提供された情報が地番のみであったことから、「新旧・旧新対照表」に基づき住居表示実施当時の内容（12番21号）を説明し、それとともに、建替え等により実施当時とは異なる住居番号が設定されている可能性にも言及し、追加情報の確認を求めている。このような所管課の対応は、直ちに不正確な情報を断定的に提供したものとはまではいえない。また、12月9日の対応についても、追加情報を確認した上で現行の住居番号（12番20号）を回答しており、その対応が著しく妥当性を欠くものとは認められない。

他方、所管課も述べているとおり、電話による照会は、制度に必ずしも精通していない市民等からの問い合わせである場合が多いのであるから、回答に当たっては、照会者から可能な限り必要な情報を確認するとともに、「新旧・旧新対照表」及び「住居表示台帳」に基づく情報が、住居表示実施当時のものであるのか、あるいは実施後に建替え等があった場合の住居番号で

あるのかといった位置付けをより明確に伝えるなど、誤解を生じさせないための説明上の工夫が望ましい。

もっとも、これらは今後の電話等対応における留意事項であり、申立人が述べるような世間に通用しない古い情報を平然と回答するシステムを所管課が使用していると評価すべき事情があるとは認められない。

4 以上のとおり、当審査会は、本件苦情に係る所管課の対応について不適切な点は認められず、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく、市長等への意見の表明又は提言を行う必要はないものと判断します。

8 その他の分野

（１）新潟市オープンデータ利用規約の不備（調査しない）

苦情申立書受理日	令和7年5月15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5月30日	16日
所管部署	デジタル行政推進課	
申立ての趣旨 (要約) 新潟市は、新潟市ウェブサイト上でオープンデータを公開しているが、それらオープンデータについて、基本的に「クリエイティブ・コモンズ・ライセンス表示 2.1 日本」(以下、「CC ライセンス」という。)を付与して公開しているにもかかわらず。「新潟市オープンデータ利用規約」では、以下の禁止事項を規定している。 ・本市又は第三者に損害を与える行為又は損害を与える恐れのある行為 ・本市又は第三者の名誉を棄損する行為又は名誉を棄損する恐れのある行為 ・本サイトの運営を妨害する行為 ・本サイトのコンテンツを有害なプログラムに利用する行為 ・その他、法令に違反する行為又はその恐れがある行為 つまり、新潟市オープンデータには CC ライセンスが付与されているとしながら、実際にはオープンデータのライセンスとして「CC ライセンス+新潟市オープンデータ利用規約」を付与して公開していることとなり、CC ライセンスで公開しているとはいえない状況であるか、あるいは、利用規約のすべてが CC ライセンス上で上書きされているため、利用規約はそもそも無効ということになる。また、オープンデータに付与されているライセンスである CC ライセンスでは、「あなたは、この利用許諾条項及びこの利用許諾によって付与される利用許諾受領者の権利の行使を変更又は制限するような、本作品又はその二次的著作物に係る条件を提案したり課したりしてはならない。」との規定がある。 これは、CC ライセンスに追加の条項を課してはならないという趣旨の規定である。逆に、CC ライセンスによってそのままの形で再配布すること自体を認めている以上、新潟市のオープンデータをそのまま再配布すれば、利用規約を無効化することも可能ということになる。 また、それ以外の利用規約の規定についても、法人としての自治体の持つ法的な権利が羅列されているに過ぎないが、CC ライセンスは法的な権利を放棄するものではないため、禁止事項以外の事項についても、事実上何も規定していない。したがって、利用規約の全部は CC ライセンスの趣旨と矛盾しているため不要であり、その全部の取下げを求める。 なお、仙台市、大阪市、千代田区では、オープンデータの公開に際して利用規約を設けておらず、CC ライセンスの採用の事実だけを掲示していることを付け加える。		
調査しない理由 申立人は、新潟市がホームページ上で公開しているオープンデータについて、「クリエイティブ・コモンズ・ライセンス表示 2.1 日本」(以下、「CC ライセンス」という。))を付与し利用条件を設定した上で、更に「新潟市オープンデータ利用規約」(以下、「利用規約」という。))を設けて運用していることは、CC ライセンスにより公開しているとはいえず、利用規約は無効であり利用規約の取下げを求めると主張している。 本件における申立人の主張については一般的な指摘であり、申立人自身のみが有する個別具体的な利害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。		

（２）情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年6月16日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和7年11月10日	148日
所管部署	総務部人事課	
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		
私が情報公開請求を行った件に対し、令和6年10月8日付新人第672号の2で一部公開決定通知書(以下「本件通知書」という。)の送付がありましたが、本件通知書の記載内容において、下記の点で誤り及び誤字があります。 1. 「該当条文」の欄に、一般的に「条項」と呼ばれるものしか記載されていないことから、記載内容は誤りであります。 2. 「理由」の欄に、「存否を応える」と2回記載されていますが、新潟市情報公開条例第6条の3の条文上「存在しているか否か答える」となっておりますし、意味合いからも「存否を答える」が正しいと考えることから、「応える」は誤字であり、記載内容は誤りであります。 これまでに、市の他の部署から受けた同種の通知書について記載内容の誤りを指摘したところ、当該公文書を取り消し新たに訂正した公文書をいただいた経緯があります。そのため、本件通知書を発出した人事課に対し、メールにより上記のことを指摘し、新たに訂正した通知書の発出を求めたところ、誤りや誤字について人事課の考えにより否定され、本件通知書を訂正し新たに発出することはないとの回答がありました。 上記1.、2.の点については明らかな誤りであることから、本件通知書を取り消し、指摘した箇所を訂正した通知書を発出すべきであるとともに、謝罪及びお詫びを行うことが然るべきものと考えます。		
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 (1)令和6年9月23日、申立人が本件情報公開請求を実施。 (2)同年10月8日、所管課が本件情報公開請求に対して一部公開決定通知書(本件通知書)を発出。本件通知書の該当条文欄には条項が記載され、理由の欄には「存否を応える」と記載されてあった。 (3)同年12月14日、申立人が情報公開に係る審査請求書等を提出。 第2 審査会の判断 1 申立人は、上記の申立の趣旨のとおり、本件通知書について、一部非公開とした決定のほか (1)「該当条文」の欄には条文を記載しなければならないところ、条項のみが記載されており記載内容は誤りである。 (2)「理由」の欄に「存否を応える」と2か所記載されているが、新潟市情報公開条例第6条の3は「存否を答える」と規定しており、また通常用語法としても「答える」が正当であることから、記載は誤字であって、本件通知書については加筆訂正をした上で再発出すべきであると主張し、加えて謝罪(お詫び)を行うことを求めています。 2 これに対し、所管課は次のとおり回答しています。 (1)「該当条文」については、新潟市の運用として「条文」と記載されている箇所に「条項」を記載する扱いとされており、理由欄において条文を補足説明することで足りるとの整理がなされている。情報公開制度を所管する市政情報室に確認したところ、全庁的に同様の取扱いであると		

の回答を得ている。

(2)「存否を応える」の記載については、条例上は「答える」を用いるのが適切であり、所管課としても「答」を用いるべきであったとの認識はある。しかし、本件通知書の決定趣旨を損なうものではなく、公文書の加筆訂正、再発出は不要であると判断した。また、所管課は、申立人に対して経緯を丁寧に説明してきたが、文書の再発出はしない旨を繰り返し回答しており、法制部門にも確認したうえで、通知書の差替えは必要ないとの見解を得ている。

3 当審査会の判断は次のとおりです。本件苦情は、本件通知書に記載された「条項」および「応える」の表記が誤っているため、本件通知書の取消しと当該箇所を訂正した通知書の再発出並びに謝罪を求めるものです。

この点、本件通知書に対しては、前記 1 に記載した趣旨により、申立人により行政不服審査法による審査請求書が提出され審議が行われていることから、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 項各号に掲げる事項のうち、第 2 号「判決裁決等を求め現に係争中の事項」に該当するため、当審査会としては判断を行うことができません。

そのため、公文書を受取った方から、記載内容に誤りがあると指摘された場合、一般的にはどのように対応し得るのかについて以下に見解を述べたいと思います。

4 行政行為が違法または不当なものである場合、その行政行為には瑕疵があるといえ、瑕疵ある行政行為は取消しの対象となります。もっとも、軽微な瑕疵にとどまる場合には、取消事由となる瑕疵には当たらず(最判昭和 49 年 12 月 10 日・民集 28 卷 10 号 1868 頁)、また、行政行為が特定の内容を意味していることが関係当事者間に疑いを容れない程度に看取しうる場合には、その内容は特定されていると解して差し支えないとされています(最判昭和 32 年 11 月 1 日・民集 11 卷 12 号 1870 頁参照)。

5 したがって、公文書に誤りがあると指摘された場合、行政はこれらの判例などに照らし、文書の訂正や再発出について個別に判断する必要があるものと考えます。

なお、その際には、公文書を発出した相手方に対して、丁寧な説明を行った上で、十分に理解を得て対応する必要があるものと考えます。

(3) 市長への手紙制度の是正（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年11月4日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和8年3月23日	140日
所管部署	市民生活部広聴相談課(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

私は、令和 6 年 11 月 10 日に、「新潟市福祉部福祉監査課及び高齢者支援課に関する要望」として市長への手紙を提出しました。それに対し、令和 6 年 11 月 26 日付けであった回答は、市長への手紙事務取扱要領第 4 条(2)ア「所属の具体的及び個別的な所管事務に関するものや詳細な説明が必要なもの」に該当するとのことで、担当課長から回答を受けました。しかし、その回答内容は、私が手紙で厚生労働省のガイドライン等の根拠を示して指摘しているにもかかわらずその指摘を無視し、調査や是正に必要な措置を自らに有利となる形で行うなどの中立性・公正性を欠く対応がなされ、根拠のない抽象的な責任回避の回答となっています。

例えば、公益通報においては、公益通報者保護法に基づく指針本文に「内部公益通報受付窓口において受け付ける内部公益通報に関し行われる公益通報対応業務について、事案に関係する者を公益通報対応業務に関与させない措置をとる。」とあり、その趣旨の概要として、

内部公益通報に係る事案に関係する者が公益通報対応業務に関与する場合は、中立性・公正性を欠く対応がなされるおそれがあり法令の遵守を確保することができない。実質的に公正な公益通報対応業務の実施を阻害しない場合を除いて、内部公益通報に係る事案に係る者を公益通報対応業務から除外する必要があるとしています。

市長への手紙は内部公益通報ではないかもしれませんが、前述の市長への手紙の回答では、厚生労働省のガイドライン等を根拠とした私の指摘を無視し、調査や是正に必要な措置を自らに有利となる形で行う等の中立性・公正性を欠く対応がなされた事実がありますので、苦情に関するものについては、事案に係る者を対応業務から除外する必要があるためこの点は正をお願いします。

また、市長への手紙の回答に、市長の指示を受け業務の担当課長から回答する旨の記載がありますが、前述の市長への手紙においては、11月10日に提出してから回答のあった11月26日までの間に、市長は関与していないことが情報公開請求により判明しましたので、「市長の指示を受け」との表現は不正確であります。

このことについて、市長への手紙制度を担当する広聴相談課に問い合わせたところ、「市長への手紙制度は、市長への手紙事務取扱要領に基づいて対応しており、これをもって「市長の指示を受け」と表現しているものです。」との回答でした。しかしながら、市長への手紙事務取扱要領には「市長の指示を受け」と表現する規定は無いことが判明しましたので、表現するとすれば「市長への手紙事務取扱要領に基づいて」等に是正するようお願いします。

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

(1) 申立人が令和6年11月10日に、「新潟市福祉部福祉監査課及び高齢者支援課に関する要望」と題する市長への手紙をメールで提出。

(2) 令和6年11月26日付けで、所管課が申立人に対し、市長への指示を受け、業務担当課長から順に回答させていただきます旨を回答。

第2 審査会の判断

1 申立人は、市長への手紙による苦情に関する事項については、公益通報保護法に基づく指針の趣旨と同様、事案に係る者を対応業務から除外すべきであるにもかかわらず、そのような措置がとられていない点は不当であり、是正されるべきであると主張しています。

また、市長への手紙に対する回答に「市長の指示を受け」、との記載があるが、市長への手紙事務取扱要領によれば「市長の指示を受け」と表現する規程はないことが判明したので、「市長の指示を受け」ではなく、「市長への手紙事務取扱要領に基づいて」等の表現に改めるべきであると主張しています。

2 所管課は、申立人の苦情内容に対し、まず、「市長への手紙」制度は市政全般に対するご意見、ご要望等を寄せていただくものであり、組織内の不正行為の通報者保護を目的とする内部公益通報とは制度の目的が異なるとした上で、「市長への手紙」では制度上、組織内の不正行為の通報に関する内容は想定しておらず、仮にそのような内容の手紙をいただいた場合は、「市長への手紙」としては受理せず、それ以外の方法で、事案ごとに対応を検討することとなる。

今回の申立人からの「市長への手紙」(令和6年11月10日付け)については、内部公益通報ではなく、要望の内容であることが明らかであったため、要望案件と判断して対応したものである。

また、「市長への手紙」に対する回答が、市長からではなく所属長からの回答となる場合、回答文の冒頭で、「市長の指示を受け」業務を所管する担当課長から回答させていただく旨記載

しているが、「市長への手紙」制度は、「市長への手紙」事務取扱要領に基づき事務処理を行っており、同要領では、受理した手紙について回答するかどうか、回答する場合は誰から回答するか、回答はいつまでに行うか等、一連の事務処理方法について定めており、この点、市長にも確認済みである。回答で「市長の指示を受け」と表現しているのは、同要領に基づき処理することを、包括的に市長からの指示と捉えているためであり、「市長への手紙事務取扱要領に基づいて」と表現することも一つの方法であるが、手紙という性質を考えると「市長の指示を受け」という表現の方がふさわしいと考えていると説明しています。

3 当審査会は、次のとおり判断します。

まず、申立人は、市長への手紙に対する回答について、公益通報者保護制度における中立性・公正性確保の考え方を援用し、事案に関係する者を回答又は対応業務から除外すべきであると主張しています。

しかしながら、所管課の説明にもあるとおり、「市長への手紙」制度は、市民等から市政全般に対する意見又は要望等を受け付ける制度であり、法令違反行為等の通報を受けて調査・是正を図ることを制度目的とする内部公益通報制度とは、その趣旨及び目的を異にしています。

したがって、内部公益通報制度における事案関係者の排除に関する考え方が、そのまま「市長への手紙」制度に当然に妥当するものとはいえません。

また、申立人の令和6年11月10日付け、市長への手紙の内容をみても、福祉部福祉監査課及び高齢者支援課に関する要望を述べたものであり、これを内部公益通報に該当するものとして取り扱うべきであったとは認められません。

そうすると、所管課が当該手紙を要望案件として取り扱い、当該業務を所管する課において回答したことが、不合理又は不公正な取扱いであったとはいえないものと判断します。

次に、回答文中の「市長の指示を受け」との表現について検討します。

確かに、市長が個別の手紙ごとに回答内容を確認し、その都度具体的な指示を行っている事実は認められず、また、市長への手紙には多数の意見や要望が寄せられていることに照らしても、市長が個別の手紙について逐一内容を確認し指示を行うことは、制度の運用上現実的に困難であるといえます。

しかしながら、市長への手紙制度は「市長への手紙事務取扱要領」に基づいて運用されており、同要領において回答主体や処理方法が定められているところ、このような制度運用の枠組み自体について市長の確認がなされています。

これらの点に照らせば、同要領に基づく事務処理を包括的に「市長の指示を受け」と表現することが、不当な表示に当たるとはいえないと考えます。申立人が主張するように、「市長への手紙事務取扱要領に基づいて」等の表現の方が、より事務処理の実態に即しているとみる余地はあるものの、市長への手紙という制度の性質に鑑みれば、直ちに是正を要するほど不正確なものとは認められないものと判断します。

4 以上のとおり、当審査会は、本件苦情に係る所管課の対応について不適切な点は認められず、新潟市行政苦情審査会規則第16条第1項に基づく、市長等に対する意見の表明又は提言を行う必要はないものと判断します。

（４）情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備（調査実施）

苦情申立書受理日	令和7年11月4日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和8年3月23日	140日
所管部署	市民生活部広聴相談課(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		
令和7年8月20日付新広聴第230号の2「一部公開決定通知書」について、該当条文の欄に箇条書きした文章が記載されていません。日本語として「条文」とは、「箇条書きにした文章」を意味するものですので記載内容は誤りです。 そのため、情報公開請求における処分庁であります広聴相談課に、一部公開決定通知書を取消し、「該当条文」の欄に、該当する条文を記載した新たな文書を発出すべきではないかと確認しましたが、広聴相談課からの回答では、本市では「該当条文」欄に法令の該当箇所を示し「理由」欄に公開できない理由を記載する運用としているとの回答がありました。「運用」については、上司等の誤った指示や前例踏襲、前任者の引継ぎ、個人の資質等の理由で、漫然と誤った運用をしていることはあり得ることであり、法令、条例、規則、規程等の根拠が無ければ誤った運用と言えます。 通知書の様式に「該当条文」という枠があるのに箇条書きにした文章を記載していないことは明白な誤りです。 誤りは素直に認めた上で、当該、一部公開決定通知書を取消し、新たに「一部公開決定通知書」を発出するか、訂正するか、少なくともお詫びがあつて然るべきと考えます。		
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 事実関係 (1)令和7年8月20日付で所管課が申立人に対し、新広聴第230号の2「一部公開決定通知書」(以下、「本件通知書」という。)を発出。本件通知書には、「公開できない部分の概要及びその理由」として、「概要」、「該当条文」及び「理由」の各欄が設けられており、「該当条文」欄には、新潟市情報公開条例の該当条項の記載がなされていた。 第2 審査会の判断 1 申立人は、一部公開決定通知書の「該当条文」欄には条文の文章が記載されるべきであり、条項のみを記載する現在の記載方法は誤りであると主張しています。そのため、本件通知書を取消し、条文を記載した新たな通知書を発出するか、訂正するか、少なくともお詫びがあつて然るべきと主張しています。 2 この点、所管課によれば、行政文書の一部公開又は非公開の決定については、その内容を書面により請求者に通知することとされており(新潟市情報公開条例第9条第4項)、当該通知書の様式には「公開できない部分の概要及びその理由」として「概要」、「該当条文」及び「理由」の各欄が設けられている(新潟市情報公開条例施行規則第3条第2項、同規則別記様式第4号)。また、処分の理由提示に当たっては、根拠条項のみならず、当該条項に該当する事実等を併せて示す必要があるとされている(新潟市行政手続条例第8条)。 このような制度の趣旨を踏まえ、所管課では、一部公開決定通知書の記載方法について、「該当条文」欄に公開できない根拠となる条例の該当条項を記載し、「理由」欄に当該条項に該当する事実や要件を記載することにより非公開理由を示す取扱いとしている。本件通知書についても、この取扱いに従って作成したものである。 そして、この記載方法は本市において統一的に運用されているものであり、本件通知書の作成に誤りはなく、本件通知書の取消しや訂正等の必要はないと説明しています。		

3 当審査会の判断は次のとおりです。まず、本件苦情は、本件通知書には、該当条文を記載する欄に該当条項が記載されているが、日本語として「条文」とは箇条書きにした文章であるため、「該当条文」欄に「該当条項」を記載した本件通知書は誤りであるとして、本件通知書を取消して、新たに通知書を発出するか、訂正するか、少なくともお詫びがあつて然るべきとしています。

この点、行政行為が違法又は不当なものである場合には、その行政行為には瑕疵があるといえ、瑕疵ある行政行為は取消しの対象となる。もっとも、軽微な瑕疵にとどまる場合には取消事由となる瑕疵には当たらない(最判昭和 49 年 12 月 10 日民集 28 巻 10 号 1868 頁)。また、行政行為が特定の内容を意味していることが関係当事者間に疑いを容れない程度に看取り得る場合には、その内容は特定されていると解して差し支えない(最判昭和 32 年 11 月 1 日民集 11 巻 12 号 1870 頁)といった判例が示されています。

本件通知書は、「該当条文」欄に新潟市情報公開条例の該当条項を記載しており、当該行政行為の根拠となる法令は明確に示されています。また、所管課の説明によれば、この記載方法は情報公開制度の所管課における取扱いに基づくものであり、本市において統一的に運用されているものであると認められます。

行政文書において該当条文を摘示する趣旨は、当該行政行為の法的根拠を示し、処分理由を理解し得るようにする点にあると解されます。本件通知書においては、「該当条文」欄に条例の該当条項が記載され、「理由」欄に非公開とする理由が記載されていることから、非公開決定の根拠及び理由は全体として把握することが可能です。

以上によれば、「該当条文」欄に箇条書きにした条文ではなく条項が記載されていることをもって、通知書の記載が違法又は不当であるとは認められず、また、当該行政行為の内容は関係当事者間に疑いを容れない程度に特定されていると認められるから、本件通知書を取消し、条文を記載した新たな通知書を発出し、又は訂正若しくはお詫びを行うべきものとはいえないと考えます。

4 以上のとおり、当審査会は、本件苦情に係る所管課の対応について不適切な点は認められず、新潟市行政苦情審査会規則第 16 条第 1 項に基づく、市長等に対する意見の表明又は提言を行う必要はないものと判断します。

2 苦情相談の事例

令和7年度は、苦情相談の受付がありませんでした。

資 料 編

◆令和 7 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7年度 会議開催状況

名称	新潟市行政苦情審査会						出席者数			
	会議開催日時		議 題				委員	事務局	申立人	所管課
開催日時 議題 出席者数	第1回	4 月 14 日 (月) 10 時 00 分 ~	(1)	防風林の管理に関する不備について	調査結果審議		3	3		
			(2)	能登半島地震による被災家屋の自費撤去費用償還について	取扱審議					
			(3)	市税の不当な納付要求	取扱審議					
			(4)	男性の育児休業奨励金について	取扱審議					
			(5)	行政苦情審査会令和6年度活動状況報告書(案)について	審議					
	第2回	5 月 12 日 (月) 10 時 00 分 ~	(1)	市税の不当な納付要求	所管課面談		3	2		4
			(2)	能登半島地震による被災家屋の自費撤去費用償還について	所管課面談					
			(3)	男性の育児休業奨励金について	所管課面談					
			(4)	児童相談所職員の対応について	取扱審議					
			(5)	行政苦情審査会令和6年度活動状況の市長報告について	説明					
	第3回	5 月 30 日 (金) 10 時 00 分 ~	(1)	能登半島地震による被災家屋の自費撤去費用償還について	申立人面談		3	3	1	
			(2)	男性の育児休業奨励金について	調査結果審議					
			(3)	体育施設使用料に係る定期券の運用について	取扱審議					
			(4)	新潟市オープンデータ利用規約の不備	取扱審議					
				行政苦情審査会令和6年度活動状況の市長報告	市長報告					
	第4回	6 月 9 日 (月) 10 時 00 分 ~	(1)	児童相談所職員の対応について	所管課面談		3	1		3
	第5回	6 月 23 日 (月) 10 時 00 分 ~	(1)	体育施設使用料に係る定期券の運用について	所管課面談		3	3		5
			(2)	市税の不当な納付要求	調査結果審議					
			(3)	生活保護決定方法の不備と市長への手紙制度の不備	取扱審議					
	第6回	7 月 4 日 (金) 10 時 00 分 ~	(1)	生活保護決定方法の不備と市長への手紙制度の不備	申立人面談		3	3		1
			(2)	能登半島地震による被災家屋の自費撤去費用償還について	調査結果審議					
			(3)	児童相談所職員の対応について	調査結果審議					
			(4)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	取扱審議					
	第7回	7 月 28 日 (月) 10 時 00 分 ~	(1)	生活保護決定方法の不備と市長への手紙制度の不備	所管課面談		3	2		4
			(2)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	所管課面談					
			(3)	体育施設使用料に係る定期券の運用について	調査結果審議					
			(4)	住居表示の誤りによる不利益	取扱審議					
			(5)	「児童相談所職員の対応について」の案件HP公表形態について	審議					
	第8回	9 月 5 日 (金) 10 時 00 分 ~	(1)	市税の不当な納付要求	処理方針報告		3	3		
			(2)	生活保護決定方法の不備と市長への手紙制度の不備	調査結果審議					
			(3)	香害に関する市の不適切な対応	取扱審議					
			(4)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	審議					
			(5)	生活困窮者自立支援に関するホームページ掲載内容と区役所担当職員の説明対応について	取扱審議					
			(6)	住民等交付制限等制度、市長への手紙制度及び行政苦情審査会が機能していない	取扱審議					
	第9回	9 月 19 日 (金) 10 時 00 分 ~	(1)	香害に関する市の不適切な対応	申立人面談		3	3	1	1
			(2)	生活困窮者自立支援に関するホームページ掲載内容と区役所担当職員の説明対応について	申立人面談					
			(3)	第26回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の開催について	説明					
	第10回	10 月 17 日 (金) 10 時 00 分 ~	(1)	香害に関する市の不適切な対応	所管課面談		3	3		7
			(2)	生活困窮者自立支援に関するホームページ掲載内容と区役所担当職員の説明対応について	所管課面談					
			(3)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	審議					
	第11回	10 月 31 日 (金) 10 時 00 分 ~	(1)	私有土地の寄附申し出に対する不適切な対応	取扱審議		3	2		
			(2)	生活困窮者自立支援に関するホームページ掲載内容と区役所担当職員の説明対応について	審議					
			(3)	香害に関する市の不適切な対応	審議					
			(4)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	資料提供					
	第12回	11 月 10 日 (月) 10 時 00 分 ~	(1)	私有土地の寄附申し出に対する不適切な対応	申立人面談		3	3	1	
			(2)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	調査結果審議					
			(3)	市道の改善意見に関する担当課の不作為	取扱審議					
	第13回	11 月 21 日 (金) 10 時 00 分 ~	(1)	私有土地の寄附申し出に対する不適切な対応	所管課面談		3	3		2
			(2)	市道の改善意見に関する担当課の不作為	取下報告					
			(3)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	審議					
			(4)	香害に関する市の不適切な対応	調査結果審議					
	第14回	12 月 8 日 (月) 10 時 00 分 ~	(1)	私有土地の寄附申し出に対する不適切な対応	取下報告		3	2		
			(2)	香害に関する市の不適切な対応	調査結果審議					
			(3)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	報告					
			(4)	市長への手紙制度の是正	取扱審議					
			(5)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	取扱審議					
	第15回	12 月 26 日 (金) 10 時 00 分 ~	(1)	市長への手紙制度の是正	申立人面談		3	1	1	1
			(2)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	申立人面談					
			(3)	住居表示確認体制の不備	取扱審議					

開催日時 議題 出席者数	第16回	1月16日(金) 10時00分～	(1)	障がい福祉関係事業所へのハラスメント対応	取扱審議	3	2		
			(2)	行政苦情審査会委員の改選について					
	第17回	2月9日(月) 10時00分～	(1)	住居表示確認体制の不備	所管課面談	3	3		2
			(2)	市長への手紙制度の是正	所管課面談				
			(3)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	所管課面談				
	第18回	2月20日(月) 10時30分～	(1)	こども条例推進事業に関する不備	取扱審議	3	2		2
			(2)	医療機関における患者虐待事案への対応	取扱審議				
			(3)	市民ニーズとかけ離れた図書館運営	取扱審議				
			(4)	障がい福祉関係事業所へのハラスメント対応	申立人面談				
	第19回	3月6日(金) 10時00分～	(1)	障がい福祉関係事業所へのハラスメント対応	所管課面談	3	3	1	2
			(2)	医療機関における患者虐待事案への対応	申立人面談				
			(3)	住居表示確認体制の不備	調査結果審議				
			(4)	行政苦情審査会委員の改選について	報告				
	第20回	3月23日(月) 10時00分～	(1)	医療機関における患者虐待事案への対応	所管課面談	3	3		3
			(2)	市長への手紙制度の是正	調査結果審議				
			(3)	情報公開請求に係る一部公開決定通知書記載内容の不備	調査結果審議				
			(4)	市民ニーズとかけ離れた図書館運営	報告				
			(5)	行政苦情審査会令和7年度活動状況報告書(素案)について	協議				

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つて、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續について必要な事項を定めるものとする。

（組織等）

第 2 条 審査会は、委員 3 人で組織する。

2 委員は、人格が高潔で地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

（委員の任期等）

第 3 条 委員の任期は、2 年とする。

2 委員は、1 回に限り再任されることができる。

（兼職の禁止）

第 4 条 委員は、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

2 委員は、市と特別の利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。

（委員の服務）

第 5 条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする。

2 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

（解嘱）

第 6 条 市長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認める場合又は職務上の義務違反その他委員たるにふさわしくない行為があると認める場合は、委員を解嘱することができる。

（代表委員）

第 7 条 審査会に代表委員を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 代表委員は、会務を総理し、審査会を代表する。

3 代表委員が欠けたとき又は代表委員に事故があるときは、あらかじめ代表委員の指名する委員が、その職務を代理する。

（審査会の責務）

第 8 条 審査会は、市民の権利利益を擁護するため、中立的な立場で公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

（会議）

第9条 審査会の会議（以下「会議」という。）は、代表委員が招集し、その議長となる。

2 会議は、委員の過半数が出席しなければ、開くことができない。

3 会議の議事は、委員の合議により決する。

（苦情の申立て）

第10条 市長その他の執行機関及び公営企業管理者（以下「市長等」という。）が所管する業務の執行又は当該業務に関する職員の行為（以下「市の業務」という。）について苦情を申し立てようとする者は、審査会に対し、別記様式第1号による申立書又は次に掲げる事項を記載した書面により申し立てなければならない。ただし、審査会が当該申立書又は当該書面によることができないと認めた場合は、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 7 年度活動状況報告書

《令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日》

令和 8 年 4 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/>