

新潟市行政苦情審査会

平成30年度報告書

《平成30年4月1日～平成31年3月31日》

平成31年4月

新潟市行政苦情審査会

目 次

	ページ
I 運営状況の概要 -----	1
1. はじめに -----	1
2. 運営状況 -----	1
(1) 苦情申立て	
(2) 委員による苦情相談	
3. 審査会の開催状況 -----	1
II 苦情申立ての処理状況一覧 -----	2
◇処理状況別件数	
◇所管別件数（受理分）	
III 年次別苦情申立ての処理状況 -----	3
◇組織別受付状況（区制施行前・施行後）	
◇評価・調査〔評価〕区分別状況（区制施行前・施行後）	
IV 処理案件の概要 -----	7
1. 苦情申立ての状況 -----	7
2. 苦情相談の状況 -----	14
V 苦情申立て -----	15
(1) 調査したもの -----	15
(2) 調査しなかったもの -----	27
(3) 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの -----	45
VI 委員による苦情相談 -----	46
◇相談概要	
VII 委員による感想と所見 -----	48
■本年度の審査会を振り返って	

I 運営状況の概要

1. はじめに

新潟市行政苦情審査会は、市政や市の職員の対応に関する市民からの苦情申立てについて公正・中立の立場で調査を行い、必要があれば市長に意見を述べる審査会である。

平成30年度は、鈴木高志、仲川容子、真木美智代の3名で審査会を構成し、対応した。

2. 運営状況

(1) 苦情申立て

- 平成30年度に提出のあった手段別の苦情申立ては、次のとおりである。

合計受付件数	来訪	郵送	電話	FAX	Eメール
68	13	55	0	0	0

- 平成30年度は、68件の苦情申立てがあり、そのうち12件は匿名などで調査の対象外であったため、56件の苦情申立てについて受理をした。

- 受理をした56件のうち、取り下げられたものが2件あり、所管外や調査が不適當などで調査をしない決定をしたものが49件であり、このうち30件については審査会に関連したもので審査会の運営や審査結果などについての苦情であった。

- 調査をして結果を通知したものは5件であったが、すべて市の処理に非がないとしたものであった。

(2) 委員による苦情相談

- 市の業務や市職員が行った行為への不満について、委員による苦情相談を設けており、毎月1回の相談日を市報や市ホームページで広報し、平成30年度については4件の苦情相談を受けた。

3. 審査会の開催状況

行政苦情審査会は毎月2回程度開催しており、平成30年度は合計23回開催した。

II 苦情申立ての処理状況一覽

◇処理状況別件数

区 分	件 数
1. 調査したもの	5
(1) 提言したもの	0
(2) 意見表明したもの	0
(3) 市に非がないとしたもの	5
2. 調査しない決定をしたもの	49
(1) 所管外事項のもの	29
(2) 利害関係を有しないもの	7
(3) 事実発生から1年経過のもの	1
(4) 虚偽等正当な理由がないもの	
(5) 調査が適当でないもの	12
3. 申立ての取下げ又は調査中止したもの	2
(1) 取り下げられたもの	2
(2) 調査を中止したもの	0
4. 調査を継続中のもの	0
申立てを受理したものの合計	56
5. 申立てを不受理としたもの	12
申立ての総合計 (他に上記申立てと一括で処理した申立て0件)	68

◇所管別件数 (受理分)

◇市民生活部	7 件
◇建築部	1 件
◇土木部	1 件
◇財務部	2 件
◇市民病院	11 件
◇教育委員会	1 件
◇区役所	4 件
◇行政苦情審査会	30 件
合 計	57 件

複数の部署にわたる案件や所管のない案件があるため、所管別件数と処理状況別件数が異なります。

◎「提言」や「意見表明」をしたものについて、市長等は、60日以内に是正等の処理方針報告を行政苦情審査会にしなければならない。

◎平成24年度より行政苦情審査会になり、処理状況の内容を変更しました。

Ⅲ 年次別苦情申立ての処理状況

◇組織別受付状況（区制施行前）

区分	合計	総務部	国際文化部	企画部	財政部	市民生活部	保健福祉部	環境部	商工労働部	農林水産部	都市計画部	開発建築部	土木部	下水道部	市民病院	消防局	水道局	教育委員会	支所	その他
1年次	24	2	1		3	5	2	1				1	1	4	1	1		1		1
2 "	11						2				1		2	2			1	3		
3 "	8				1							3	1	2				1		
4 "	6					2	2						1	1						
5 "	4					1						1	1					1		
6 "	5					1	1						1				1	1		
7 "	10						2					1	4	1	1			1		
8 "	10	2				1	2			1		1	1					2		
9 "	6						2		1				1					1		1
10 "	14	1			2	1	1	1				3	1						3	1
11 "	12	2				1	3	2											1	3
12 "	10					1	3	1				1	1				1			2
13 "	23	1				1	5	1				3	3	1	2		1	1	3	1
18年度	13						4	1			1	3	1		1				2	
累計	156	8	1	0	6	14	29	7	1	1	2	17	19	11	5	1	4	12	9	9

※組織別受付件数は、複数部署にわたるものがあり、受付件数と異なります。

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日
 13年次は、2月1日～翌3月31日
 18年度以降は、4月1日～翌3月31日

◇組織別受付状況（区制施行後）

区分	合計	地域・魅力創造部	市民生活部	文化・スポーツ部	観光・国際交流部	環境部	福祉部	ハジメ未来部	保健衛生部	経済部	農林水産部	都市政策部	建築部	土木部	下水道部	総務部	財務部	区役所	消防局	水道局	市民病院	教育委員会	その他
19年度	23	3	1				4						1	2		1		7			2	2	
20年度	19	5					3							1		1	1	7			1		
21年度	15	4		1		1	2						1					5				1	
22年度	21		4	1		1	2						3	1		1	1	6			1		
23年度	16		2				2							1			1	8			1	1	
24年度	33		1		1		5		1		1	1	1				2	19			1		
25年度	23						7		3			1					1	8	2			1	
26年度	18		3				2					2			1		4	1			2	3	
27年度	13						2								1			7				1	2
28年度	22						8		1									11					2
29年度	12						1	1					1		1		1	6				1	
30年度	57		7										1	1			2	4			11	1	30
累計	272	12	18	2	1	2	38	1	5		1	4	8	6	3	3	13	89	2		19	11	34

※組織別受付件数は、複数部署にわたるものがあり、受付件数と異なります。

※組織名は30年度の組織を基準にしています。（一部調整あり）

※行政苦情審査会については、その他に入れています。

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日

13年次は、2月1日～翌3月31日

18年度以降は、4月1日～翌3月31日

◇評価区別状況（区制施行前）

区 分	累計	1年次	2年次	3年次	4年次	5年次	6年次	7年次	8年次	9年次	10年次	11年次	12年次	13年次	18年度
1. 評価したもの	84	11	7	5	6	4	2	3	7	4	6	4	7	11	7
（1）意見表明・是正要望したもの	24	3										2	5	8	6
（2）市に非がないとしたもの	60	8	7	5	6	4	2	3	7	4	6	2	2	3	1
2. 調査・検討を中止したもの	6	1					1	2	1		1				
3. 評価しなかったもの	34	5	4	1			1	3		1	3	4	2	7	3
（1）所管外のもの	12		1					2		1	2	3	2	1	
（2）利害関係を有しないもの	3		1	1			1								
（3）事実発生から1年を経過したもの															
（4）虚偽その他正当な理由がないもの	1		1												
（5）評価することが適当でないもの	18	5	1					1			1	1		6	3
4. 取り下げられたもの	21	5	2	1	1		1		4	1	1		1	3	1
合 計	145	22	13	7	7	4	5	8	12	6	11	8	10	21	11

※複数の苦情申立てを、合わせて審議し、一括で評価決定しているものもあり、申立て受付件数と評価数は一致しません。

1年次～12年次は、2月1日～翌1月31日
 13年次は、2月1日～翌3月31日
 18年度以降は、4月1日～翌3月31日

◇調査〔評価〕区別状況（区制施行後）

区 分	累計	19 年 度	20 年 度	21 年 度	22 年 度	23 年 度	24 年 度	25 年 度	26 年 度	27 年 度	28 年 度	29 年 度	30 年 度
1. 調査（評価）したもの	100	15	8	5	11	7	12	6	7	8	9	7	5
（1）提言したもの													
（2）意見表明したもの	38	7	6	3	4	5	4	4	2	2	1		
（3）市に非がないとしたもの	62	8	2	2	7	2	8	2	5	6	8	7	5
2. 調査（評価）しない決定をしたもの	97	2	6	3	3	4	9	5	5	3	7	1	49
（1）所管外のもの	40			1	1		1		3	2	2	1	29
（2）利害関係を有しないもの	15					1	2	2			3		7
（3）事実発生から1年を経過したもの	3							1	1				1
（4）虚偽その他正当な理由がないもの													
（5）調査（評価）が適当でないもの	39	2	6	2	2	3	6	2	1	1	2		12
3. 取り下げ又は調査を中止したもの	18				2	2	4	1	1		2	4	2
（1）取り下げられたもの	17				2	2	3	1	1		2	4	2
（2）調査を中止したもの	1						1						
合 計	215	17	14	8	16	13	25	12	13	11	18	12	56

※複数の苦情申立てを、合わせて審議し、一括で調査結果決定しているものもあり、申立て受付件数と調査結果・評価数は一致しません。

※平成24年度より行政苦情審査会になり、従来の「評価」を「調査結果」に変更し、区別状況を変更しました。

IV 処理案件の概要

所管課名は、平成30年度の課名を表示しています。

1. 苦情申立ての状況

	受理日	申立ての内容	所管課	調査結果	決定日
1	H30 4.9	新潟市民病院の患者に対する対応に納得がいかない。	市民病院管理課	市に非なし	H30 6.7
2	4.25	A大型商業店付近の道路の水たまりを改善してほしい	B区建設課	*4.16 取下げ	4.25
3	5.10	「公共の用に供する道路」と認定されている私道の通行制限を撤去してほしい	財務部資産評価課・ 市税事務所資産税課	調査しない	5.23
4	6.7	民主的な運営となっていない自治会について市は指導すべきである	—	調査しない	6.7
5	6.21	審査会は事実に基づいて結果通知を出さなければならないのでは	行政苦情審査会	調査しない	6.21
6	6.21	6月8日の結果通知書の理由に記載された内容が理由になっていない	行政苦情審査会	調査しない	6.21
7	6.21	審査会は申立人の申立ての趣旨内容を理解し、正面からの回答を求む	行政苦情審査会	調査しない	6.21

8	6.21	苦情申立てに対する調査基準が明確でない	行政苦情審査会	調査しない	6.21
9	6.21	高齢者運転免許証返納サポート事業について特例を認めてもらいたい	市民生活部市民生活課	調査しない	6.21
10	7.5	新潟市立図書館の運営及び管理について納得できる説明・回答を求める	教育委員会C図書館	調査しない	7.5
11	7.5	岩石採取計画認可に当たり、適切な対応をしてほしい	土木部土木総務課	*7.17 取下げ	7.19
12	7.5	審査会で自ら審査すると決定しているにもかかわらず調査対象外とはどういうことか	行政苦情審査会	調査しない	7.5
13	7.5	苦情等調査結果通知書は審査会の委員が作成すべき	行政苦情審査会	調査しない	7.5
14	7.5	市長への手紙の回答が遅延する場合の通知	行政苦情審査会	調査しない	7.5
15	7.5	審査会の委員の肩書の公表	行政苦情審査会	調査しない	7.5
16	7.5	市民病院の患者に対する不誠実な対応	市民病院管理課	調査しない	7.5

17	7.5	市民病院は基本事項を守ること	市民病院管理課	調査しない	7.5
18	7.19	審査会は事実に基づかない市民病院に寄り添った結果通知書を作成している	行政苦情審査会	調査しない	7.19
19	7.19	通知書は苦情申立日を間違っ て作成しているので訂正を	行政苦情審査会	調査しない	7.19
20	7.19	「審査会の行為に関する事項」に該当し調査しないとしているが、具体的に説明を	行政苦情審査会	調査しない	7.19
21	7.19	市長への手紙の回答が遅延しても非がないとした理由が通知書に記載されていない	行政苦情審査会	調査しない	7.19
22	7.19	審査会の委員の肩書の公表について審議の場で委員と面談する場合は利害を有している	行政苦情審査会	調査しない	7.19
23	7.19	規則11条1項5号に該当するから調査しないとしているが、具体的に説明を	行政苦情審査会	調査しない	7.19
24	8.2	通知書の内容が明らかに間違っているのに一切訂正しないのはどうしてか	行政苦情審査会	調査しない	8.2
25	8.2	カルテ開示で医療情報管理室に電話するが「あなたの担当はAだ」とし取り次がない	市民病院管理課	調査しない	8.2

26	8.20	市長への手紙の回答期限を延長する場合は、その旨を通知してもらいたい	市民病院管理課 市民生活部広聴相談課	調査しない	8.20
27	8.20	6月8日の通知書は、審査会の決済を受けずに送付されている	行政苦情審査会	調査しない	8.20
28	8.20	通知書に異議を唱えても審査終了とのみ回答しているが、内容が正しいと言えるのか	行政苦情審査会	調査しない	8.20
29	8.20	なぜ審査会に申立てした場合に受理をキチンとできないのか	行政苦情審査会	調査しない	8.20
30	8.20	市民病院は主治医名を全く明示していない	市民病院管理課	調査しない	8.20
31	8.20	「委員長以外の肩書の公開」の矛盾	行政苦情審査会	調査しない	8.20
32	8.20	通知書に「画像をみせなかったのであれば」の記載があるが、間違っている	行政苦情審査会	調査しない	8.20
33	8.20	通知書に「審査会での受付日をもって申立日としています」は継続して表示すべき	行政苦情審査会	調査しない	8.20
34	8.20	市長への手紙の返事が遅延した場合返信メールに20日以内とある以上通知義務がある	市民生活部広聴相談課	調査しない	8.20

35	8.20	審査会は市民病院の調査を 尽くしていない	行政苦情審査会	調査しない	8.20
36	8.20	市民病院の繰り返しの虚偽 の説明の改善を求む	市民病院管理課	調査しない	8.20
37	8.20	市民病院の虚偽の説明を承 知しながら，申立人の提出し た資料を黙殺している	行政苦情審査会	調査しない	8.20
38	9.3	市民病院の市長への手紙の 返事は20日以内を守るべき	市民病院管理課 市民生活部広聴相談課	調査しない	9.3
39	9.3	市民病院は質問に回答しな い姿勢をいつまで続けるのか	市民病院管理課	調査しない	9.3
40	9.20	市民病院の説明を鵜呑みに し，申立人の主張，資料を無 視した審査をしている	行政苦情審査会	調査しない	9.20
41	9.20	主治医を明示しないことは 職務規定に反しており，申立 人自身の不利益になる	行政苦情審査会	調査しない	9.20
42	9.20	回答期限を延長する場合に 通知する義務がないとの結論 は，受信メールに矛盾する	行政苦情審査会	調査しない	9.20
43	9.20	通知書の内容の日付は申立 人が分かるようにできないの でしょうか	行政苦情審査会	調査しない	9.20

4 4	9. 20	審査委員の肩書は申立人の利害に関係している	行政苦情審査会	調査しない	9. 20
4 5	9. 20	審査委員の決済を受けずに広聴相談課員の決済のみで発行された通知書は無効である	行政苦情審査会	調査しない	9. 20
4 6	10. 3	法定外公共物の使用形態が条例に違反しており，違法行為の即時解決を求める	C区産業振興課	市に非なし	12. 20
4 7	10. 22	審査委員の肩書きを非公開にしたが，公開すべき	行政苦情審査会	調査しない	10. 22
4 8	10. 22	市民病院の電子カルテのシステムを改善すべき	市民病院管理課	調査しない	10. 22
4 9	10. 22	市民病院の複数主治医制の内容を公表すべき	市民病院管理課	調査しない	10. 22
5 0	10. 22	歩道に障害物があって視覚障がい者等が安全に通行できない	A区建設課	市に非なし	12. 20
5 1	11. 7	法42条2項道路内にある構築物について除却を命ずるか，少なくとも除却の指導をせよ	建築部建築行政課	市に非なし	H31 1. 23
5 2	12. 20	受給資格の不適合の者に生活保護費を支給している	A区保護課	調査しない	H30 12. 20

5 3	H31 1. 9	平成26年度固定資産税の一部に係る延滞金の取消し	財務部 市税事務所納税課	市に非なし	H31 3. 6
5 4	1. 23	市長への手紙の受信メールに虚偽記載があり，市は記載をやめるべき	市民生活部広聴相談課	調査しない	1. 23
5 5	1. 23	市民厚生常任委員会の請願での虚偽答弁を是正すべき	市民生活部広聴相談課	調査しない	1. 23
5 6	2. 7	法律無料相談は，市と県弁護士会の契約に基づいた運用を実施していない	市民生活部広聴相談課	調査しない	2. 7

2. 苦情相談の状況

	相談日	相談の内容	所管課
1	H30 4.18	<ul style="list-style-type: none"> ピアサポーター養成講座について 障がい者施設の運営について 	保健衛生部こころの健康センター 福祉部障がい福祉課
2	8.8	<ul style="list-style-type: none"> 市民税の変更通知について ふるさと納税について 	財務部市税事務所市民税課
3	9.10	<ul style="list-style-type: none"> 市管理の土地（法定外公共物）について 	C区産業振興課
4	12.13	<ul style="list-style-type: none"> 旧小学校跡について 市議会議員の定数について 	A区地域課 —

V 苦情申立て

(1) 調査したもの…………… 5 件

- A 提言・意見表明したもの…………… 0 件
- B 市に非がないとしたもの…………… 5 件

A 提言・意見表明したもの

なし

B 市に非がないとしたもの

1. 新潟市民病院の患者に対する対応に納得がいかない。

苦情申立ての趣旨	新潟市民病院の患者に対する対応について、3月20日、外科部長以下4名に説明を求めたがその回答に納得できないので、改善を求む。
苦情申立ての理由	<p>1 3月5日の病院長の文書にも記載されているように複数の医師が主治医としているが、患者に対する責任と情報共有がされておらず適切な治療ができていないので、責任を明確にするためにも本来の主治医の基本に戻って1名とし、担当する複数の医師に指示し、患者の治療にあたってもらいたい。外科部長は「入院手術の期間1回も患者と面接しない主治医もいる」と話していたが、患者と全くコミュニケーションをとらないで治療あできるのか、全く理解できない。</p> <p>2 「CT・MRI」の画像を患者に見せて説明してもらいたい。外科部長の説明では、「画像を見せてほしいと言う患者はほとんどなく、見たくない患者もいるので、『画像を見せずに異常なかった』と説明している」としていたが、患者の申し出がなくても、基本、画像を見せるべきではないか。見たくないという患者には、見せなければいけないのではないか。</p> <p>3 患者の相談態勢を構築してほしい。2月22日の病院長の文書には「当院では、医療などに関する心配ごとについて、相談窓口で相談やご意見を随時お受けし、患者さんが安心して治療に臨めるようにお手伝いしていますので、ご理解をお願いいたします。これからも、患者さんやご家族の気持ちに寄り添い、信頼されるぬくもりのある医療をめざしてまいります」との記載があり、このとおりであればよいが、実際は平成22年から再三電話や相談窓口に出向いても、相談員が「取り次げない」として、門前払いの状況であった。今回「市長への手紙」を出したが、病院へ回され、病院の回答文書は質問事項に答えておらず、病院の都合のよい言い訳に終始していた。病院では上記の「安心」「寄りそい」「ぬくもりのある</p>

	<p>医療」にはなっておらず、再々、市役所を通じて申し入れて、今回、初めて病院側と面談できたが、なぜ、病院自身で相談を受けることをしないのか。</p> <p>4 「MRI」画像をとっても、画像を「手術」「病状説明」の際に活用していない。放射線医の画像診断をなぜ上記などの際に済ませていないのか。外科部長は「手術には、CTがあれば、MRIは必要ない」と話していた。「病状説明」では転移の状況を聞いても「わからない」と答えるのみであった。「なぜ、MRIをとるのか」と尋ねると、「画像を保管しておいて、将来の抗がん剤治療の見比べに使う」と答えていたが、患者のための活用を第一にするべきでないか。</p>
受 理 年 月 日	平成30年4月9日
所 管 課	市民病院管理課
調 査 の 結 果	所管課の対応について非があるとは認められない。
調査結果の理由	<p>当審査会では、申立人及び所管課からそれぞれ資料を提出してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>申立人の本申立ての趣旨は、聞き取り及び「申立の理由」等によると、平成22年に申立人の妻が市民病院に入院していた当時における市民病院側の説明・対応等について不満を有しており、これについて市民病院側と平成30年3月20日に面談し話し合ったものであるが、市民病院側の対応、回答に納得できなかったということである。</p> <p>申立人は、「原因となった事実のあった日」を面談がなされた平成30年3月20日とし、同日の面談を本申立ての対象としているということで、回答内容と対応の2点について調査、検討した。</p> <p>まず、回答内容については、平成22年当時の事柄であると言わざるを得ず、新潟市行政苦情審査会規則第11条では、「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」は当該苦情について調査しないものとされていることから、本審査会の調査対象外である。</p> <p>なお、申立て理由に書かれている事項1～4については、いずれも要望事項であって、本審査会の調査対象となるものではない。</p> <p>次に、面談における市民病院側の対応についてである。</p> <p>同日の面談において、市民病院側は、複数人で対応したこと、平成22年当時担当した医師も列席し、申立人に対して資料に基づき説明したこと、予定時間で終了とせず予定時間を超えて対応したこと、加えて、平成22年当時のことであるので不明確だとしつつも、申立人の言うように画像を見せなかったのであれば申し訳ない旨の謝罪をしたことが認められた。</p> <p>このようなことから、同日の申立人との面談における市民病院側の対応について、非があったものとは認められない。</p>

	よって、調査結果のとおり判断する。
苦情等調査結果の決定年月日	平成 30 年 6 月 7 日

2. 法定外公共物の使用形態が条例に違反する。

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>法定外公共物の使用形態（①鉄骨柵のコンクリート基礎据付，②プレハブ小屋の設置，③廃車等の放置）は、「新潟市法定外公共物の取扱いに関する条例」（第 5 条・使用許可 等）に違反する。申立人は、自身が所有する土地（C 区 B 地区内）の活用を平成 21 年に計画して、里道の使用権侵害を C 区産業振興課に訴えて改善を求めたが、その妨害行為の解消は得られていない。故に、それら違法行為の即時解決を求め、C 区産業振興課長の怠慢に対する制裁並びに違法行為者に対して厳罰（同条例第 28 条・罰則 5 万円以下の過料）を科すことを求める。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>私の自宅は C 区 B 地区内にあり、その近くに土地を所有しているが、その土地に隣接して市（C 区）が管理している法定外公共物（いわゆる里道）がある。この申立ては、その法定外公共物について、「新潟市法定外公共物の取扱いに関する条例」の第 5 条（使用許可）及び第 8 条（使用料）による適正な管理を行っていないことに関するものである。</p> <p>この法定外公共物は、誰もが通ることのできる、利用できる道であり、自宅の裏側から私の所有する土地への通行に利用できるはずであるが、次のような状況があつてそれができない。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 私は、その所有している土地の活用を計画し、排水管を埋めて南側の排水路に排水を流す許可を受けたが、その土地と法定外公共物（里道）との境界に、鉄骨の柵が設置されているため、その敷設ができない。 2 私が所有している土地にぴったりと接するように、隣の民地から法定外公共物を跨ぐようにしてプレハブ小屋が設置されている。そのため道路である法定外公共物について、通行ができない、通り抜けができない。 3 隣の民地に置かれている廃車等があふれて法定外公共物にも放置されている。 4 私の所有地に面した当該里道は、東方向の約 150m 先の公道（幅員約 18m）に通じ、その途中には里道に約 20m 面した自宅用地があるが、プレハブ・鉄骨柵に遮られているため、自宅又は当該公道から所有地への出入りが不能な現状である。 <p>官地である法定外公共物であれば、そこを使用するに当たっては、「新潟市法定外公共物の取扱いに関する条例」によって使用許可の手続きをとって、決められた使用料を払わなければならないはずである。平成 19 年 10 月 30 日付けで市長に対して、「市が管理している土地が、私が使えないような状態になっているから、</p>

	<p>きちんと管理してくれ。」という内容の質問書を出したところ、「市有財産、法定外公共物の適正な管理を行っていきます。」という回答であった。その後大分時間が経ったので、平成 27 年 5 月 28 日付けでC 区長あてに「8 年間経っても全く改善されていない」として、抗議を含めて管理を求めた文書を送付したが回答がないままであり、市の担当の話では、「あれは不法に許可なく使っているわけだから、退去するよ」ということは言っている、指導している」とのことであるが、10 年前と変わりがなく、進展がない状況である。</p>
受 理 年 月 日	平成 30 年 10 月 3 日
所 管 課	C 区産業振興課
調 査 の 結 果	所管課の対応について非があるとは認められない。
調査結果の理由	<p>当審査会では、申立人及び所管課からそれぞれ資料を提出してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>鉄骨柵、プレハブ小屋が不適切に設置され、廃車などが放置されていることについては、所管課においても実態を把握しているところであり、対応状況としては次のとおりである。</p> <p>1 平成 19 年に申立人から申し出がなされて以降、所管課では、プレハブ小屋等所有者に対して、平成 21 年までは口頭で指導し、平成 22 年から平成 28 年までは文書での指導を、平成 29 年からは撤去指示文書で指導するとともに、プレハブ小屋等所有者本人と直接面会して撤去を求めていることが認められる。</p> <p>2 プレハブ小屋等所有者は許可なく工作物を設置したものであり、これに対して必要な措置を命ずることができることと条例に定めがあるので、所管課では、行政代執行について検討し法制担当課と協議した。その結果行政代執行を行うには当該法定外公共物の境界を確定させる必要があり、境界確定のため隣接地の全てについて測量を実施しなければならず、その費用は多額に上ることが見込まれる。本件と同様に境界が不明確な法定外公共物は市内に多数存在し、公平性の観点から、それらについても本件と同様に境界を確定させることが要請されることとなるが、それにかかる費用は莫大なものになってしまう。当該法定外公共物について境界を確定させることにかかる費用と境界を確定させることによって享受する利益との比較衡量という観点において、市民生活に影響する他の案件と比べ、公益性の面から法定外公共物の境界確定について予算措置が講じられていないのが現状である。</p> <p>申立人は、条例の適用による使用料の徴収などを求めているが、所管課としても不適切な現状については把握しているものの、境界が確定できない中、現段階で対応できる範囲として指導、交渉を粘り強く行ってきたことが確認できるものである。</p> <p>以上から、調査結果のとおり判断する。</p> <p>なお、所管課では、所有者による自発的対応がもっとも望まれる解決方法であると</p>

	考え、粘り強く指導、交渉を継続して行っていく方針とのことであるが、さらによく現状を把握し、より効果的な指導ができるように検討してもらいたい。
苦情等調査結果の決定年月日	平成 30 年 12 月 20 日

3. 歩道に障害物があって視覚障がい者等が安全に通行できない。

苦情申立ての趣旨	歩道に障害物があって、視覚障がい者や車いす利用者が安全に通行できないので、障害物の撤去や点字ブロックの設置をしてほしい。
苦情申立ての理由	<p>次の 3 か所の市道においては、歩道に障害物があるため、申立人をはじめ視覚障がい者や車いす利用者が安全に通行できない状況となっているので、速やかに障害物を撤去してほしい。</p> <p>①B道路と市営C団地の間の道路</p> <p>申立人は、毎週ボランティアで友人の車イスの介助をしているが、歩道にはみ出ている住宅の構造物（庭、建物など）によって、歩道の通行ができず、車道を通行せざるを得ず大変危険な状況である。C団地には障がい者や高齢者も多く、歩道が通行できずに困っている。当該道路については、以前より歩道にはみ出ている住宅の構造物の撤去など改善をお願いしてきたが、ようやく庭の撤去はされたものの、依然として建物や玄関（階段）、車の駐車による歩道占拠が続いている。</p> <p>②D地区内の道路</p> <p>申立人は、毎週当該地区にある医療機関に通院しているが、歩道が地先の商店や露天商により、昼間は荷物置き場や作業場に、夕方は車の置き場となっており、また駐輪による自転車も多く（常に 30～50 台が 3 か所くらい。延べ 300 台ほどが駐輪している。）歩道の通行ができず、荷物や車にぶつかったり、転倒したりして、大変危険な状況である。ここは市場や商店街があり、また地区付近に医療機関も以前に比べ多くなっていて、昔から多くの視覚障がい者が利用しており、歩道が通行できずに困っている。車乗入れ禁止地区のためタクシーで目的のところに乗り入れることもできない状況である。</p> <p>③EビルとF施設間の道路</p> <p>申立人は、週 4 回G会館にボランティアのため通っているが、歩道がなく点字ブロックの設置もないため、車道を通行せざるを得ず、大変危険な状況である。HビルとIビルのように点字ブロックを設置する、あるいは仮歩道を作って安全に通行できるようにしてほしい。</p> <p>申立人は、これまで市に対して、これらの改善をお願いしてきたところであるが、全く改善がみられない状況となっている。国では「障害者差別解消法」が制定され、市においても「障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例」が制定され</p>

	ている中、障がい者が安全に暮らせる新潟市にしてほしい。
受 理 年 月 日	平成 30 年 10 月 22 日
所 管 課	A区建設課
調 査 の 結 果	所管課の対応について非があるとは認められない。
調査結果の理由	<p>当審査会では、申立人及び所管課からそれぞれ資料を提出してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>申立ての対象となっている市道 3 か所の歩道についての所管課の対応状況などはそれぞれ次のとおである。</p> <p>①B道路と市営C団地の間の道路</p> <p>所管課では、現地の状況を確認し、官有地（市道）に越境している障害物の撤去を求め、一部区間の舗装工事を行っている。</p> <p>当該歩道については、利用者も少なく、現在のところ整備の緊急度・優先度は高くない状況にあり、自治会等から歩道拡幅整備の要望は出されていない。</p> <p>②D地区内の道路</p> <p>所管課では、申立人からの要請を受け、その都度自転車整理をし、市道上に張り出した状態での営業店舗に対しては、口頭あるいは文書で注意・指導を行うとともに、決められた区画を越えた範囲で営業している露天商に対しては、A区地域課から注意・指導を行ってもらっているところであるが、なかなか改善に至らないのが現状である。</p> <p>当該歩道の今後の対応策として、駐輪については、啓発活動と各店舗への協力依頼、理解を求めていくとともに、店舗・露天商の道路不法占有については、A区地域課主体で、啓発・指導を徹底し、改善が図られない場合には土木総務課とも協議の上、警告文の発出などの対応を検討していきたいとのことである。</p> <p>③EビルとF施設の間の道路</p> <p>所管課では、当該歩道部分が官有地でなく、市が点字ブロックを設置することができないため、所有者に対して点字ブロックの設置を依頼したものの、協力が得られない状況となっている。</p> <p>今後は、J施設撤去後のK地区のリニューアル等整備の動向を注視し、歩道整備について協力を求めるなどの対応をしていきたいとのことである。</p> <p>申立人は、市道 3 か所の歩道における障害物の撤去や点字ブロックの設置を求めており、その意向は十分理解できるものであるが、所管課としてもそれぞれについて障害物等の実態を把握しているものの、前記の状況もある中、現段階で可能な範囲で対応していることが確認できるものである。</p> <p>以上、調査結果のとおり判断する。</p>

苦情等調査結果 の決定年月日	平成 30 年 12 月 20 日
-------------------	-------------------

4. 42 条 2 項道路内にある構築物について、除却を命ずるか少なくとも除却の指導をせよ。

苦情申立て の趣旨	<p>建築基準法の特定行政庁である新潟市長が、新潟市B町地内にある建築基準法第 42 条第 2 項道路内に存在する構築物について、敷地の所有者及び設置者に対して、建築基準法第 9 条に基づき除却を命ずるか、少なくとも除却を指導するよう求める。</p>
苦情申立て の理由	<p>1 建築基準法第 42 条第 2 項道路指定</p> <p>新潟市A区B町 16 番 9, 同 16 番 11 は、いずれも地目は「公衆用道路」とされ、建築基準法第 42 条第 2 項により新潟市により道路指定がなされている（以下「本件道路」という）。</p> <p>申立人C社は、同区B町 18 番 8, 同 18 番 9 及び同 18 番 25 の地上に所在する「アパートD」「アパートE」の 2 棟の共同住宅（以下「本件アパート」という）を建築し、その後、管理を受託している会社である。</p> <p>本件アパートの居住者は、専ら本件道路を生活道路として使用しており、引っ越しの際にも、これを使用するほかはない。</p> <p>2 新潟市A区B町 16 番 3 の建築物（所有者F氏）</p> <p>A 区B町 16 番 3 所在の敷地及び地上建物はF氏が所有するものであるが、地上建物は、①昭和 42 年 10 月に新築したと表示登記を行い、②昭和 50 年 8 月に床面積を 122.13 m²に増築する建築確認申請を新潟市に出しているが表示登記は存在せず、③平成 22 年 3 月に床面積を 132.45 m²に増築したと表示登記があるが、③の 10.32 m²の増築は建築確認申請を出していない。</p> <p>上記②の建築確認の際には、道路反対側境界から 4mの幅をみなし道路として建築物の「後退」（いわゆるセットバック）させることが建築の条件とされている。本件道路の対面の土地であるB町 18 番 27, 同 18 番 4 と道路との境界には、当時からブロック塀が存在し、前記建築確認等台帳記載証明書によれば既存道路幅は 2.73mであり、これを 4mの幅の道路に拡幅することを条件として建築確認を得ていることになる。</p> <p>ところが、現在同氏の敷地には、本件道路にブロック塀と土留が設置され、反対敷地のブロック塀との間の道路幅は 2.4mないし 2.5mとなっており、前期②建築申請の際に自己申告した道路幅より狭くなっている。これらの土留等は、上記みなし道路内に建築してあり前期建築条件に違反し、結果的に建築基準法第 44 条第 1 項本文「建築物又は敷地を造成するための擁壁は、道路内に、又は道路に突き出して建築し、又は増築してはならない」との法令に違反するものである。</p> <p>F氏が言うには、ブロック塀等は上記③の増築の際にG工務店が設置したとのこと</p>

である。

3 新潟市A区B町16番6の建築物（所有者H氏）

A区B町16番6所在の敷地及び地上建物はH氏が所有するものであるが、同人は平成12年12月に建物を新築したとの保存登記を行い、当該建築に際して平成12年9月に新潟市に対して建築の建築確認申請を提出している。

上記建築確認申請においては、道路反対側境界から4mの幅をみなし道路として建築物の「後退」（いわゆるセットバック）させることが建築の条件とされていた。前記建築確認申請書によれば既存道路幅は2.7mであり、これを既存道路の中心線から2mの線まで道路とし、最終的に幅員4mの幅の道路に拡幅することを条件として建築確認をえていることとなる。その後、道路対面の住宅は、平成23年の増築時に既存道路幅を2.43mとしてセットバックを履行している。

既存道路幅は同氏の平成12年新築時の2.7mから平成23年に2.43mに狭まっており、本件道路にブロックフェンスが設置され、反対敷地のブロック塀との間の道路幅は3.25mとなっている。これらのブロックフェンスは、上記みなし道路内に建築してあり前記建築条件に違反し、結果的に建築基準法第44条第1項本文の「建築物又は敷地を造成するための擁壁は、道路内に、又は道路に突き出して建築し、又は増築してはならない」との法令に違反しているものである。

4 新潟市A区B町18番27の建築物（所有者I氏、J氏）

A区B町18番27、同18番28所在の敷地及び地上建物はI氏、J氏が所有するものであるが、同氏らは平成19年1月に建物を新築したとの保存登記を行い、当該建築に際して平成18年6月に新潟市に対して建築の建築確認申請を提出している。

上記建築確認申請においては、道路反対側境界から4mの幅をみなし道路として建築物の「後退」（いわゆるセットバック）させることが建築の条件とされていた。前記建築確認申請書によれば、既存道路幅は2.7mであり、これを既存道路の中心線から2mの線まで道路とし、最終的に幅員4mの幅の道路に拡幅することを条件として建築確認を得ていることとなる。

ところが、現在同氏らの敷地には、本件道路にブロック塀が設置されたままであり、反対敷地のブロック塀土留等との間の道路幅は2.4mないし2.5mとなっている。これらのブロック塀は、上記みなし道路内に建築してあり、前記建築条件に違反し、結果的に建築基準法第44条第1項本文「建築物又は敷地を造成するための擁壁は、道路内に、又は道路に突き出して建築し、又は増築してはならない」との法令に違反しているものである。

5 道路通行の困難

前述したように、本件アパートは単身者向け賃貸を目的とするワンルームで構成されており、学生の入居者が多く、移動が定期的に存在する。これらの引っ越しの際に、

	<p>上記のような 2.5m程度の幅員の道路では、引越し用の車両が建物近くまで入ることが困難であり、著しい不便を甘受させられている。</p> <p>今般、上記各氏に、建築基準法のみなし道路上への構築物の存在の確認と撤去意思の有無を照会したところ、私有地であるから、構築物を作るのは自由であり、そのようなことを言うのであれば、今後通行を認めないとの対応もなされた。</p> <p>6 特定行政庁新潟市長への要請</p> <p>建築基準法、都市計画法は、都市の健全な発展と秩序ある整備を図り、緊急時の緊急車両の出入の確保等、国民の生命、健康及び財産の保護を図るために最低の基準を設定しているものである。</p> <p>建築基準法上の特定行政庁は、同法第9条に基づき、当該構築物の建築主、工事の請負人等に対して是正措置を命ずることができるとされ、これは公法上の義務に属するものである。</p> <p>申立人は、平成30年3月26日付けで特定行政庁である新潟市長に対して、上記建築基準法違反の構築物の除却を命じられたいとの要請書を発し、これは同月28日午前10時28分に担当課に到達した。</p> <p>7 特定行政庁新潟市長の職務懈怠</p> <p>建築基準法は、都市計画区域内では、建築物について幅員4m以上の道路への接道を義務付けており、都市計画区域に指定された時点でこれを満たさない道路についても、いわゆる「みなし道路」として接道義務を尽くしているものと認めるが、当該道路に接する建物を新築する場合等には、4mの幅員を確保させるため、いわゆるセットバックを建築の条件としている。</p> <p>本件前記建物は、これらの条件を前提として建築が許可されているにもかかわらず、それを遵守せずにみなし道路上に擁壁等を設置しているものである。</p> <p>これを放置した場合には、火災等の災害時、あるいは急病時に緊急自動車が入れず、住民の避難や救護に重大な危害が及ぶ可能性もあり、また都市計画法、建築基準法が優良な都市環境を整備しようとしている立法目的が換骨奪胎されることも考えられる（みなし道路は道路交通法上も道路とされており、ここに建築物を設置することは、自らの敷地に条件違反の建築物を建築するより、公衆への危害が及ぶ可能性が高い）。</p> <p>しかし、上記新潟市長は、書類受領後6か月以上経過する本日に至っても、この違法状態を認識しながら、是正に向けた除去命令はもとより、行政指等を行った形跡もなく、現場は前述のまま放置されている。</p> <p>これは公務員としてその任務を著しく懈怠するものであり、その旨の意見を発出されることを求めるものである。</p>
受理年月日	平成30年11月7日
所管課	建築部建築行政課

調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない。
調査結果の理由	<p>当審査会では、申立人及び所管課から資料を提出してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>申立人は、B町16番9及び同16番11の道路（以下「当該道路」という。）上に突き出ているブロック塀や土留について、建築物所有者が除却するよう市に命令あるいは指導することを求めているものである。</p> <p>当該道路は、建築基準法第42条第2項で定めるいわゆる「みなし道路」であり、都市計画区域の指定時に幅員4mの基準を満たさない道路について、道路中心線からそれぞれ両側に2mずつの幅を道路として認めるもので、その後の建物等建築の際のセットバックなどでその幅員を確保することを条件としているものである。</p> <p>違反建築物への対応手順としては、①違反に係る情報を入手する ②現地確認により状況を把握する ③建築物所有者に対するヒアリングを行い事実確認をする ④違反があった場合には、是正に向けた指導、さらに勧告を行う、ということになる。</p> <p>所管課においては、この対応手順に従って、平成30年3月における申立人からの指摘を受けて、直ぐに現地を確認するとともに、対象建築物の所有者など関係者に面会し、状況確認と当該道路に係る法規制等を説明し、違反状態がある場合には是正の必要がある旨を伝えているほか、対象建築物の設計に携わった者からも経緯等を聴取している。</p> <p>当該道路が、いわゆる「みなし道路」の指定を受けたのは、昭和26年1月23日であって、その当時の道路の中心線が基準となるものであり、当該道路上に突き出ているブロック塀や土留が、「違反建築物であるか否か」を判断するためには、「当該道路の中心線の位置がどこか」を確定する必要がある。</p> <p>申立人は、「平成12年あるいは平成19年当時の道路の中心線が当該道路の中心線である」と主張しているが、当該道路であるB町16番9及び同16番11については、昭和61年11月20日に分筆されており、分筆前である昭和26年当時には、当該道路部分がそれぞれB町16番6又は同16番3の一部であったこと、また昭和26年当時における道路としての使用範囲が不明確であることや、対象建築物所有者の中には当該道路の中心線の位置について申立人と全く異なる認識である者もいることが確認されていることなどから、「当該道路の中心線は明確である」とは言えないものである。</p> <p>道路の中心線が確定して初めて、当該道路の使用が「法令に違反しているか否か」が明らかになり、違反している場合には是正の指導さらには勧告を行うことになるが、現状では、その中心線が未確定であることから、所管課としては申立人が求める除却の命令あるいは指導を行うことができないものである。</p> <p>以上によって、調査結果のとおり判断する。</p> <p>なお、当該道路の状況は、申立人が指摘しているとおり、改善されることが望まし</p>

	いものであることから、所管課においては、当該道路の中心線が速やかに確定されるよう、当該道路の関係者に対して協議を促す等の働き掛けを行い、その結果違反が確認された場合には是正の指導等を行っていただきたい。
苦情等調査結果の決定年月日	平成 30 年 1 月 23 日

5. 平成 26 年度の固定資産税の一部に係る延滞金の取消しを求める。

苦情申立ての趣旨	平成 26 年度の固定資産税の一部に係る延滞金の取消しを求める。
苦情申立ての理由	<p>内容 平成 30 年の 4 月に納税課の職員が納税者の私のところに電話をして来た時に、平成 26 年度の固定資産税の一部が未納だったことがわかった。しかし、納税者の私は 4 年も前のことで覚えていないし、今さら請求して来られても困る。「何で今さら請求してくるんだ」とその職員に怒った。それ以降の請求分については分納であるが、納税している。年数が経過しないうちに役所が再度請求して来ること。毎年であるのかもしれないが、職員の人事異動で変わるのであれば、引き継ぎがあいまいであって、このようなことになったのではなかろうか。納税課の職員の管理がずさんであったため、延滞金を発生させたものである。延滞金は 1,600 円である。</p> <p>経過 納税課の職員と平行線であり、未納であった本税 4,900 円は納めている。</p>
受理年月日	平成 31 年 1 月 9 日
所管課	財務部市税事務所納税課
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない。
調査結果の理由	<p>当審査会では、申立人に申立内容等について書面により確認を行うとともに、所管課から資料を提出してもらい聞き取りを行った。</p> <p>調査の結果、以下のような事項が認められた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申立人においては、固定資産税を口座振替の方法により納付していたが、平成 27 年 2 月期分については残高不足のため引き落されなかった。 ・ 地方税法（以下「法」という。）第 371 条及び新潟市市税条例（以下「条例」という。）第 10 条には、納期限までに固定資産税の納付がない場合には督促状を发出すべきと規定されている。 ・ 所管課では、法第 371 条及び条例 10 条に基づき、申立人に対して、平成 27 年 3 月 10 日付けで督促状（口座振替不能のお知らせ）を送付したが、その後申立人からの納付はなかった。 ・ 平成 30 年 4 月に、申立人は、平成 27 年 2 月期分が未納であることを所管課から知らされ、平成 30 年 11 月 21 日に本税 4,900 円を納付した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・法第 369 条及び条例第 9 条によると、納期限後に税金を納付した場合においては、「納期限の翌日から納付のあった日までの日数に応じて算定される延滞金額を加算して納付しなければならない」とされている。 ・本件については、納期限の翌日である平成 27 年 3 月 1 日から納付のあった平成 30 年 11 月 21 日までについての延滞金額は 1,300 円となっている。 <p>申立人は、市（所管課）から「未納である旨の通知」がなかったとして、延滞を生じさせたのは新潟市の責任である旨を主張しているため、この点について検討した。</p> <p>所管課では、平成 27 年 2 月期分について納付がなかったため、法及び条例に基づき、申立人に対して、督促状送付している。</p> <p>法及び条例には、未納者に対して定期的に催告（未納であることのお知らせ）をしなければならない旨の規定はなく、したがって、申立人に対して催告しなかったことが法規に違反するものではない。</p> <p>所管課においては、法や条例に定める督促のほか、未納者全員に対して一律・定期的に催告するという取扱いをしておらず、申立人に対してのみ催告をしなかったということではなく、申立人に対する取扱いが不公平であったとも言えない。</p> <p>以上のことから、延滞金は、納期限内の納付を徒過したことによって生じたものであり、通知（催告）がなかったことをもって取り消されるべきものではない。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p> <p>なお、法や条例の定める督促がなされた後、催告がなく年数が経過することで、納税者が滞納の事実を失念することもあり、また延滞金額も増えていくこともあり、今回のようなケースに繋がらないようにすることが望ましいと考える。所管課において、催告を出す時期等について検討していきたいとのことであるので、期待したい。</p>
<p>苦情等調査結果 の決定年月日</p>	<p>平成 31 年 3 月 6 日</p>

(2) 調査しなかったもの・・・49件

1. 「公共の用に供する道路」と認定されている私道の通行制限を撤去してほしい。

苦情申立ての趣旨	「公共の用に供する道路」と認定されている私道の通行制限を撤去してほしい。
受理年月日	平成30年5月10日
所管課	財務部資産評価課, 市税事務所資産税課
調査しない理由	申立ての内容が, 新潟市行政苦情審査会規則第10条第1項に規定する市長等が所管する業務の執行又は当該業務に関する職員の行為に該当しないため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年5月23日

2. 民主的な運営となっていない自治会を市は指導すべきである。

苦情申立ての趣旨	民主的な運営となっていない自治会を市は指導すべきである。
受理年月日	平成30年6月7日
所管課	—
調査しない理由	申立ての内容が, 新潟市行政苦情審査会規則第10条第1項に規定する市長等が所管する業務の執行又は当該業務に関する職員の行為に該当しないこと, 並びに同規則第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)に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年6月7日

3. 審査会は事実に基づいて結果通知を出さなければならないのでは。

苦情申立ての趣旨	審査会は市民の利益を擁護するため, 中立的な立場で公正かつ適切に調査し, 事実に基づいて結果通知を出さなければならないのでは。
受理年月日	平成30年6月21日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が, 新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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)に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年6月21日

4. 6月8日の結果通知書の理由に記載された内容が理由になっていない。

苦情申立ての趣旨	6月8日の苦情等調査結果通知書の「所管課の対応について非があるとは認められない」とした「調査結果の理由」に記載された内容が「理由」になっていない。
受理年月日	平成30年6月21日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年6月21日

5. 審査会は申立人の申立ての趣旨内容を理解し、正面からの回答を求む。

苦情申立ての趣旨	審査会は申立人の申立ての趣旨内容を理解し、正面からの回答を求む。
受理年月日	平成30年6月21日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年6月21日

6. 苦情申立てに対する調査基準が明確でない。

苦情申立ての趣旨	苦情申立てに対する調査基準が明確でない。
受理年月日	平成30年6月21日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。

調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 6 月 21 日
------------------	------------------

7. 高齢者運転免許証返納サポート事業について特例を認めてもらいたい。

苦情申立て の趣旨	当事者の感違いにより、高齢者運転免許証返納サポート事業の特典が受けられなかった事に対し、救済の手段として特例を認めてもらいたい。
受理年月日	平成 30 年 6 月 21 日
所管課	市民生活部市民生活課
調査しない理由	申立ての内容が、施策への要望事項であり、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認められる場合）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 6 月 21 日

8. 新潟市立図書館の運営及び管理について納得できる説明・回答を求める。

苦情申立て の趣旨	新潟市立図書館の運営及び管理について、納得できる説明・回答を求める。
受理年月日	平成 30 年 7 月 5 日
所管課	教育委員会 C 図書館
調査しない理由	申立てのあった苦情については、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認められる場合）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 7 月 5 日

9. 審査会で自ら審査すると決定しているにもかかわらず調査対象外とはどういうことか。

苦情申立て の趣旨	審査会で自ら審査すると決定して調査してるのにもかかわらず、調査対象外と決定し直すのはどういうことか。
受理年月日	平成 30 年 7 月 5 日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 号第 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）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 7 月 5 日

10. 苦情等調査結果通知書は審査会の委員が作成すべき。

苦情申立ての趣旨	苦情等調査結果通知書は審査会の委員が作成すべき。
受理年月日	平成30年7月5日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年7月5日

11. 市長への手紙の回答が遅延する場合の通知。

苦情申立ての趣旨	市長への手紙の回答が、遅延する場合の通知もなく1か月後であったが、これも「非がない」と結論づけるのか。
受理年月日	平成30年7月5日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、既に完結している事案であって、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。 なお、申立てにおいて引用されている事案（平成29年10月19日審査会決定）については、遅延の日数が3日であるから「非がない」としたものではない。
調査しない旨の決定年月日	平成30年7月5日

12. 審査会の委員の肩書の公表。

苦情申立ての趣旨	審査会の委員の肩書の公表について、申立人は審議の場で委員と面談する場合は利害を有している。
受理年月日	平成30年7月5日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第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）に該当するため。

調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 7 月 5 日
------------------	-----------------

1 3. 市民病院の患者に対する不誠実な対応。

苦情申立て の趣旨	市民病院の患者に対する不誠実な対応。電話を掛けても交換や担当係は名前を 言わず、情報公開決定通知書も 1 日遅れの郵送であり、再考を。
受理年月日	平成 30 年 7 月 5 日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第 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。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 7 月 5 日

1 4. 市民病院は基本事項を守ること。

苦情申立て の趣旨	市民病院は基本事項を守ること。
受理年月日	平成 30 年 7 月 5 日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第 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。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 7 月 5 日

1 5. 審査会は事実に基づかない市民病院に寄り添った結果通知書を作成している。

苦情申立て の趣旨	審査会は事実に基づかない市民病院に寄り添った結果通知書を作成している が、是正しては。
受理年月日	平成 30 年 7 月 19 日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する 新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 号第 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）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 7 月 19 日

16. 通知書は苦情申立日を間違っ作成しているので訂正を。

苦情申立ての趣旨	通知書は苦情申立日を間違っ作成しているので訂正を。
受理年月日	平成30年7月19日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。 *「申立日については、申立人記載の日付けではなく、審査会での受付日をもって申立日としている」と欄外に記載。
調査しない旨の決定年月日	平成30年7月19日

17. 「審査会の行為に関する事項」に該当し調査しないとしているが、具体的に説明を。

苦情申立ての趣旨	「新潟市行政苦情審査会の行為に関する事項」に該当するから調査しないとしているが、具体的に説明を。
受理年月日	平成30年7月19日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年7月19日

18. 市長への手紙の回答が遅延しても非がないとした理由が通知書に記載されていない。

苦情申立ての趣旨	市長への手紙の回答が遅延しても「非」がないとした理由が結果通知書に記載されていない。
受理年月日	平成30年7月19日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年7月19日

19. 審査会委員の肩書の公表について審議の場で委員と面談する場合は利害を有している。

苦情申立て の趣旨	審査会の委員の肩書の公表について、審議の場で委員と面談する場合は利害を有している。
受理年月日	平成30年7月19日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年7月19日

20. 規則11条1項5号に該当するから調査しないとしているが、具体的に説明を。

苦情申立て の趣旨	規則第11条第1項第5号に該当するから調査しないとしているが、「調査することが適当でないと認められる場合」について具体的に説明を。
受理年月日	平成30年7月19日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容が、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年7月19日

21. 通知書の内容が明らかに間違っているのに一切訂正しないのはどうしてか。

苦情申立て の趣旨	審査会は通知書の内容が明らかに間違っているのに一切訂正しないのはどうしてか。日付の訂正もしない。説明もしない。
受理年月日	平成30年8月2日
所管課	行政苦情審査会

調査しない理由	申立ての内容については、既に審査の終了した事項に関するものであり、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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)に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年8月2日

2.2. カルテ開示で医療情報室に電話するが「あなたの担当はAだ」として取り次がない。

苦情申立ての趣旨	市民病院に電話で医療情報部医療情報管理室にカルテ開示のことで電話するが「あなたの担当は管理課のAだ」として取り次がない。
受理年月日	平成30年8月2日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容については、申立人自身が状況を管理課に伝えることで改善される内容であり、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。
調査しない旨の決定年月日	平成30年8月2日

2.3. 市長への手紙の回答期限を延長する場合は、その旨を通知してもらいたい。

苦情申立ての趣旨	「市長への手紙」の回答期限を延長する場合は、その旨を通知してもらいたい。
受理年月日	平成30年8月20日
所管課	市民病院管理課, 市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての内容については、新行苦第30-14号の2(平成30年7月9日付け)でも通知したとおり、既に完結している事案であって、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。
調査しない旨の決定年月日	平成30年8月20日

2.4. 6月8日の通知書は、審査会の決済を受けずに送付されている。

苦情申立ての趣旨	6月8日の通知書は審査会の決済を受けずに送付されている。通知文の伺いも決済も広聴相談課のみ。審査会名で出せないのでは。
受理年月日	平成30年8月20日

所 管 課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容は、新潟市行政苦情審査会の事務手続きに係るものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 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）に該当するため。
調査しない旨の 決 定 年 月 日	平成 30 年 8 月 20 日

25. 通知書に異議を唱えても審査終了とのみ回答しているが、内容が正しいと言えるのか。

苦 情 申 立 て の 趣 旨	審査会の苦情等結果通知書の決定に異議を唱えても審査終了とのみ回答しているが、どうして通知書の内容が正しいと言えるのか。
受 理 年 月 日	平成 30 年 8 月 20 日
所 管 課	市民生活部広聴相談課（行政苦情審査会）
調査しない理由	申立ての内容は、新潟市行政苦情審査会の審査結果に対するものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 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）に該当するため。
調査しない旨の 決 定 年 月 日	平成 30 年 8 月 20 日

26. なぜ審査会に申立てした場合に受理をキチンとできないのか。

苦 情 申 立 て の 趣 旨	なぜ審査会に申立てした場合に受理をキチンとできないのでしょうか。
受 理 年 月 日	平成 30 年 8 月 20 日
所 管 課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、新行苦第 30-19 号の 2（平成 30 年 7 月 20 日付け）でも通知したとおり、新潟市行政苦情審査会の事務手続きに係るものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 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）に該当するため。
調査しない旨の 決 定 年 月 日	平成 30 年 8 月 20 日

27. 市民病院は主治医名を全く明示していない。

苦情申立ての趣旨	市民病院は主治医名を全く明示していない。市民が診察を受ける際に不利益になる。安心して治療を受けられる改革を。
受理年月日	平成30年8月20日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容については、制度などへの要望事項であって、苦情申立人に直接的、具体的な不利益がないため、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第2号（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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年8月20日

28. 「委員長以外の肩書の公開」の矛盾。

苦情申立ての趣旨	「委員長以外の肩書の公開」の矛盾。
受理年月日	平成30年8月20日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、新行苦第30-15号の2（平成30年7月9日付け）でも通知したとおり、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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年8月20日

29. 通知書に「画像を見せなかったのであれば」の記載があるが、間違っている。

苦情申立ての趣旨	通知書に「画像を見せなかったのであれば」の記載があるが、間違っている。
受理年月日	平成30年8月20日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容は、新潟市行政苦情審査会の審査結果に対するものであり、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。

調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 8 月 20 日
------------------	------------------

30. 通知書に「審査会での受付日をもって申立日としています」は継続して表示すべき。

苦情申立て の趣旨	通知書に「※なお、申立日については、申立人記載の日付ではなく、審査会での受付日をもって申立日としています。」の表示をするのであれば、継続して表示すべき。
受理年月日	平成 30 年 8 月 20 日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、新潟市行政苦情審査会の事務手続きに係るものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 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）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 8 月 20 日

31. 市長への手紙の返事が遅延した場合、返信メールに 20 日以内とある以上通知義務がある。

苦情申立て の趣旨	市長への手紙の返事が遅延した場合に、市に通知する義務はないとしているが、返信メールに 20 日以内と表示している以上通知義務がある。
受理年月日	平成 30 年 8 月 20 日
所管課	市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての内容については、既に完結している事案であって、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認められる場合）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 8 月 20 日

32. 審査会は市民病院の調査を尽くしていない。

苦情申立て の趣旨	審査会は市民病院の調査を尽くしていない。
受理年月日	平成 30 年 8 月 20 日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容は、新潟市行政苦情審査会の審査結果に対するものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例

	別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年8月20日

3.3. 市民病院の繰り返しの虚偽の説明の改善を求む。

苦情申立て の趣旨	市民病院の繰り返しの虚偽の説明の改善を求む。
受理年月日	平成30年8月20日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容については、苦情が平成22年当時の事実・説明内容を対象とした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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年8月20日

3.4. 市民病院の虚偽の説明を承知しながら、申立人の提出した資料を黙殺している。

苦情申立て の趣旨	審査会は、市民病院の虚偽の説明を承知しながら、申立人の提出した資料を黙殺している。
受理年月日	平成30年8月20日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容は、新潟市行政苦情審査会の審査結果に対するものであり、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年8月20日

3.5. 市民病院の市長への手紙の返事は20日以内を守るべき。

苦情申立て の趣旨	市民病院の市長への手紙の返事は20日以内を守るべき。
受理年月日	平成30年9月3日

所 管 課	市民病院管理課，市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての内容は，市長への手紙の回答がないとの趣旨であるが，申立人も申立書理由欄に記載していることから，既に病院からの回答（回答が遅延する旨の連絡）があったことが確認できるものであるので，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認められる場合）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年9月3日

36. 市民病院は質問に回答しない姿勢をいつまで続けるのか。

苦情申立て の 趣 旨	市民病院は質問に回答しない姿勢をいつまで続けるのか。キチンと回答すべき。
受理年月日	平成30年9月3日
所 管 課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容については，市民病院における「主治医の明示」「画像を見せての説明」に関するものであり，既に新行苦第30-17号の2（平成30年7月9日付け），及び同30-30号の2，同30-36号の2（いずれも平成30年8月21日付け）によって通知している案件と同様の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5号（調査することが適当でない認められる場合）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年9月3日

37. 市民病院の主張を鵜呑みにし，申立人の主張，資料を無視した審査をしている。

苦情申立て の 趣 旨	審査会は，市民病院の主張を鵜呑みにし，公正な調査をせず，申立人の主張，資料を無視した審査をしている。
受理年月日	平成30年9月20日
所 管 課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については，既に新行苦第30-28号の2（平成30年8月21日付け）により通知した申立てと同内容のものであり新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成30年9月20日

38. 主治医を明示しないことは職務規定に反しており、申立人自身の不利益になる。

苦情申立ての趣旨	主治医を明示しないことは「新潟市民病院診療部職務規定」に反しており、苦情申立人自身の不利益になる。
受理年月日	平成30年9月20日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、既に新行苦第30-30号の2（平成30年8月21日付け）により通知した申立てと同内容のものであり、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年9月20日

39. 回答期限を延長する場合に通知する義務がないとの結論は、受信メールに矛盾する。

苦情申立ての趣旨	「市長への手紙」の回答期限を延長する場合にその旨を通知する義務がないとの結論は、受信メールに矛盾する。
受理年月日	平成30年9月20日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、既に新行苦第30-26号の2及び30-34号の2（いずれも平成30年8月21日付け）により通知した申立てと同内容のものであり、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第1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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成30年9月20日

40. 通知書の内容の日付は申立人が分かるようにできないのでしょうか。

苦情申立ての趣旨	通知書の内容の日付は明確に申立人が分かるようにできないのでしょうか。
受理年月日	平成30年9月20日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、既に新行苦第30-29号の2及び30-33号の2（いずれも平成30年8月21日付け）により通知した申立てと同内容のものであり、

	新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 9 月 20 日

4 1. 審査委員の肩書は申立人の利害に関係している。

苦情申立て の趣旨	審査委員の肩書は申立人の利害に関係している。
受理年月日	平成 30 年 9 月 20 日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、既に新行苦第 30-15 号の 2 (平成 30 年 7 月 9 日付け)、30-22 号の 2 (平成 30 年 7 月 20 日付け) 及び 30-31 号の 2 (平成 30 年 8 月 21 日付け) により通知した申立てと同内容のものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 9 月 20 日

4 2. 審査委員の決済を受けずに広聴相談課員の決済のみで発行された通知書は無効である。

苦情申立て の趣旨	審査委員の決済を受けずに、広聴相談課員の決済のみで発行された通知書は無効である。
受理年月日	平成 30 年 9 月 20 日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、既に新行苦第 30-13 号の 2 (平成 30 年 7 月 9 日付け) 及び 30-27 号の 2 (平成 30 年 8 月 21 日付け) により通知した申立てと同内容のものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 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)に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 9 月 20 日

4 3. 審査委員の肩書を非公開にしたが、公開すべき。

苦情申立ての趣旨	審査委員の肩書を全て非公開にしたが、公開すべき。
受理年月日	平成 30 年 10 月 22 日
所管課	行政苦情審査会
調査しない理由	申立ての内容については、既に新行苦第 30-15 号の 2（平成 30 年 7 月 9 日付け）、30-22 号の 2（平成 30 年 7 月 20 日付け）、30-31 号の 2（平成 30 年 8 月 21 日付け）、30-44 号の 2（平成 30 年 9 月 21 日付け）により通知した申立てと同内容のものであり、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号で引用する新潟市附属機関設置条例別表中新潟市行政苦情審査会の項第 1 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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成 30 年 10 月 22 日

4 4. 市民病院の電子カルテのシステムを改善すべき。

苦情申立ての趣旨	市民病院の電子カルテのシステムを改善すべき。
受理年月日	平成 30 年 10 月 22 日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容については、電子カルテに係る制度等への要望事項であって、苦情申立人に直接的、具体的な不利益がないため、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 2 号（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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成 30 年 10 月 22 日

4 5. 市民病院の複数主治医制の内容を公表すべき。

苦情申立ての趣旨	市民病院の複数主治医制の内容を公表すべき。
受理年月日	平成 30 年 10 月 22 日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	申立ての内容については、複数主治医制に係る制度等への要望事項であって、苦情申立人に直接的、具体的な不利益がないため、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 2 号（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) に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 10 月 22 日

46. 受給資格の不適合の者に生活保護費を支給している。

苦情申立て の趣旨	新潟市A区保護課が平成28年5月11日から今日まで生活保護費を支給している受給者については、当初受給資格を付与する際、本来受給資格の不適合な者に審査の落ち度で受給資格を付与した疑いがある。また、生活保護費を受給する際、毎月所定の申告書により収入を報告する決まりになっているが、この受給者が収入をごまかして申告し、生活保護費を実家への帰省旅費に流用しているという違反行為があったにも関わらず、支給の取消しをせずにいる。
受理年月日	平成 30 年 12 月 20 日
所管課	A区保護課
調査しない理由	申立ての内容については、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て人自身の利害を有しない場合) に該当するため。
調査しない旨の 決定年月日	平成 30 年 12 月 20 日

47. 市長への手紙の受信メールに虚偽記載があり、市は記載をやめるべき。

苦情申立て の趣旨	市長への手紙の受信メールには、「いただいたお手紙は、市長がきちんと拝見し、お返事は原則として市長からさせていただいております」と記載し、メール送信者に返信しているが、虚偽記載であり、市は記載したことを守ることができないのであれば、記載をやめるべき。
受理年月日	平成 31 年 1 月 23 日
所管課	市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての内容は、市長への手紙の処理件数や処理方法の捉え方に関するものであり、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。
調査しない旨の 決定年月日	平成 31 年 1 月 23 日

48. 市民厚生常任委員会の請願での虚偽答弁を是正すべき。

苦情申立て の趣旨	市民厚生常任委員会の請願での虚偽答弁を是正すべき。
--------------	---------------------------

受理年月日	平成31年1月23日
所管課	市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての内容については、市議会において判断されるべきものであり、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認められる場合）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成31年1月23日

49. 法律無料相談は、市と県弁護士会の契約に基づいた運用を実施していない。

苦情申立ての趣旨	法律無料相談は、市と県弁護士会の契約に基づいた運用を実施していない。
受理年月日	平成31年2月7日
所管課	市民生活部広聴相談課
調査しない理由	申立ての対象となっているものは、市と県弁護士会との間の契約であり、両者間においてのみ効力を有する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）に該当するため。
調査しない旨の決定年月日	平成31年2月7日

(3) 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの・・・2件

*取下げ年月日の(＊)は取下げの申し出のあった日

1. A大型商業店付近の道路の水たまりを改善してほしい。

苦情申立ての趣旨	A大型商業店新潟南付近道路の水たまりを改善してほしい。
所管課	B区建設課
受理年月日	平成30年4月25日
取下げの決定年月日	平成30年4月25日 (＊4月16日)

2. 岩石採取計画認可に当たり窓口担当者に適切な対応をしてもらいたい。

苦情申立ての趣旨	岩石採取計画認可に当たり、以前窓口の県の対応と違い困惑しており、窓口担当者の適切な対応をお願いしたい。
所管課	土木部土木総務課
受理年月日	平成30年7月5日
取下げの決定年月日	平成30年7月19日 (＊7月17日)

VI 委員による苦情相談

◇相談概要

1	相談日	平成30年4月18日
	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市としてピアサポーターの養成講座を開催してほしい。 ・障がい者の通う施設の運営について、市からチェックし、指導をしてもらいたい。
	処理	<ul style="list-style-type: none"> ・講座の開催については、要望的なものであるため、所管課に要望するよう話をし、所管課へも相談内容を伝えた。 ・障がい者施設に関しては、所管課に相談してみるよう話をし、所管課へも相談内容を伝えた。
	所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・保健衛生部こころの健康センター ・福祉部障がい福祉課
2	相談日	平成30年8月8日
	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・土地を売った分を税務署で申告したら、その後市民税の変更通知が届いた。何が変わったのかわからないので、分かるように説明書を同封するなどしてもらいたい。 ・ふるさと納税については、所得によって控除額が違っていることなど、市も税金の措置等をちゃんと広報してほしい。
	処理	<ul style="list-style-type: none"> ・住民税の変更が申告によるものであり、変更通知に変更理由が記載されていることを説明するとともに、改めて説明してほしいとの希望があったので、所管課に相談内容を伝え、説明を依頼した。 ・ふるさと納税に係る税金の措置については、総務省や市のホームページ・パンフレットにも記載されていることを説明し、所管課へも相談内容を伝えた。
	所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・財務部市税事務所市民税課 ・総務部総務課
3	相談日	平成30年9月10日
	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市管理の土地（法定外公共物）が、不法占拠されており通行できない。平成19年に市長あて出した質問の回答では「適正な管理を行う」とのことであったが、10年経過しても進展がない。
	処理	<ul style="list-style-type: none"> ・審査会への苦情申立て、市長への手紙という方法があることを説明し、所管課へも相談内容を伝えた。 ＊この案件については、後日苦情申立書の提出があった。
	所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・C区産業振興課

4	相 談 日	平成 30 年 12 月 13 日
	相 談 内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・旧小学校跡にコミュニティ施設が移転するよう工事が行われているが、近くにある建物の老朽化している保育園も合わせて、そこに移転してはどうか。 ・市議会議員の定数が 8 区で 51 名であるが、数を減らしてもいいのではないか。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・跡地の利用については、要望的な内容であることから、市長への手紙の方法があることを説明し、所管課へも相談内容を伝えた。 ・最近も議員の発議で削減していることを説明するとともに、市長への手紙という方法があることも伝えた。
	所 管 課	<ul style="list-style-type: none"> ・ A 区地域課 —

VII 委員による感想と所見

■本年度の審査会を振り返って

○感想

本年度は、土地の利用・管理状況についての苦情申立てが多く提出され、審査会で調査対象とした5件中の3件を占めました。

それぞれの案件において、申立人が困っている状況はよく理解できましたが、他方ので所管課においてもできる範囲で対応し、苦勞しているという状況もわかり、結果としていずれも「市に非はない」という結論となりました。

審査会に対して、期待して苦情申立てをされるというケースがありますが、残念ながら、審査会も本来的な人権救済機関ではないことから、「どうしようもない」ということを感じてしまうことがあります。

また、昨年度、審査会で自己発意調査の対象とした「窓口におけるトラブル」に係る事案については、本年度、苦情申立てがありませんでした。

このことが、審査会の調査報告を、各窓口において生かしていただいた結果ということであれば幸いです。

今後とも、審査会が苦情申立て及びその調査結果を通して、市の行政活動の改善に資するような役割を果たせるように努めていきたいと思えます。

(鈴木 高志)

○苦情に学ぶ一年

本年度より行政苦情審査会委員となりました。さまざまな苦情の審査や相談を通して、市の行政業務が広範囲且つ多岐にわたっていることを実感させられ、私にとっては、まさに、苦情から学んだこの一年でした。

調査した案件はいずれも「所管課の対応に非があるとは認められない」という結果でした。苦情を申し立てた市民の立場からすると、その結果は満足のものではなかったかもしれません。ただ、私たち委員は、面談を通して、申立ての趣旨や内容を直接確認させていただき、文面だけでは分からない申立人の状況や心情などをできる限り汲み取るように努めました。同時に、所管課からも、説明を聞き質疑応答を重ね、関連する法令等と照らし合わせたりして調査を進めました。この苦情申立てが契機となり、たとえ「非はない」という結果でも、これまでを見直し、市民のためにより工夫改善に努めようとすることは、開かれた市政の推進の姿であると考えます。

11月には、「第20回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に出席させてい

いただきました。他自治体との意見や情報の交換から、新潟市がすでに実施していることも多くあり、新潟市の体制が充実していることを再認識しました。報告の中には、申立人が結果になかなか納得されず、半年以上継続しているという事案もあり、行政苦情対応の難しさを感じさせられました。

「市民の権利・利益の保護と開かれた市政の一層の発展のために」とは、新潟市行政苦情審査会のパンフレットにある文言です。この趣旨を忘れず、今後とも、申立人と所管課双方について十分に調査し理解した上で、市民の目線で、客観的に公正な判断をするよう努めてまいりたいと思います。

(仲川 容子)

○委員に就任して

行政苦情審査会委員に就任してから初めての1年を終えようとしています。振り返りますと、今年度は1回目の審査会からこの仕事の難しさを知ることとなりました。苦情を抱える人たちの心情は穏やかなものではなく、面談時の室内には殺伐とした空気が流れます。けれども、その重苦しい空気に支配されることなく、ニュートラルを保ち、やさしい言葉使いで「聴き取る姿勢・集中力」を崩さない、コミュニケーションをとることの大切さを学ばせていただきました。

受理件数では昨年度よりも今年度の方が多くなりましたが、調査した数は5件と、昨年の7件を下回りました。受理されたものを所管別に見ますと、市民生活部、建築部、土木部、教育委員会、財務部、区役所、市民病院、行政苦情審査会と多岐にわたりました。ただ単に一方的な苦情もあり、一度の回答では中々ご納得いただけないケースもありました。また、本来、当事者同士の思いやりがあれば「苦情」というレベルまでならず済んだのではないかと感じる事例もありました。

新潟市の行政は、条例や規則などにに基づき執り行われていますが、それだけでは、現状改善は見込めない難しい事例もありました。さらに、所管課に話を聞くことで、市職員が問題に対して真摯に取り組んでいる姿勢も見えました。その取り組みが、今年度調査した5件すべてで、市に非はなし、といった結果につながっていると思います。しかし、申立人が不満を持ちながら暮らしているとしたら少しでも良い方向へ向かう様にと感じます。この行政苦情審査会が、行政と市民の懸け橋となりより良い新潟市に近づくための「知恵の輪」となりますよう願います。

(真木 美智代)

新潟市行政苦情審査会 平成30年度報告書

(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

平成31年4月発行

《 新潟市行政苦情審査会 》

事務局：新潟市市民生活部広聴相談課内

〒951-8550 新潟市中央区学校町通1-602-1

☎ 025-226-2098

FAX 025-223-8775