

新潟市行政苦情審査会

平成26年度報告書

《平成26年4月1日～平成27年3月31日》

平成27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) 苦情申立て受付状況	
	(2) 自己発意に基づく調査、検討	
	(3) 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談	
	3. 苦情申立ての処理状況 -----	1
	4. 開催状況 -----	2
II	苦情申立て処理状況一覧 -----	3
	◇処理状況別件数	
III	年次別苦情申立て処理状況 -----	4
	◇組織別受付状況 ◇評価、調査（評価）区分別状況	
IV	処理案件の概要 -----	8
	(1) 苦情申立てについての処理 -----	8
	(2) 自己発意に基づく意見についての処理 -----	10
	(3) 行政苦情審査会委員の面接相談による苦情の処理 -----	10
V	苦情申立て -----	11
	(1) 調査したもの -----	11
	A 提言・意見表明したもの -----	11
	B 市に非がないとしたもの -----	18
	(2) 調査しなかったもの -----	29
	(3) 申立ての取下げ又は調査を中止したもの -----	31
VI	自己発意に基づく調査、検討 -----	32
	(1) 自己発意調査として選定した案件 -----	32
	(2) 自己発意調査結果通知書 -----	32
VII	行政苦情審査会委員による面接の苦情相談 -----	35
	◇相談内容 -----	35
VIII	委員による感想と所見 -----	36

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り、平成24年4月1日からそれまでの新潟市行政評価委員会を条例に基づく附属機関とし、併せて名称を変更したものである。

なお、26年度は、吉田耕二、栗山靖子、小林のり子の3名で審査会を構成し、対応した。

2. 運営状況

(1) 苦情申立て受付状況

平成26年4月1日から平成27年3月13日までの平成26年度に新潟市行政苦情審査会が受け付け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
13	2	7	0	1	3

(2) 自己発意に基づく調査、検討

市政への苦情の申立てがあった場合の調査のほか、新潟市行政苦情審査会が自ら市民の権利利益を保護する観点から、検討する必要があると考える事案について取り上げ調査、検討し、必要があると認めるときは市長等に対し意見を述べるため実施した。

(3) 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談

市の業務や市職員が行った行為について不満がある場合、行政苦情審査会に苦情申立てをすることができる。しかし、正式な苦情申立てを行った場合、調査し結果が出るまでにある程度の日数を要することになるが、簡便に面接による相談の場面から、第三者の立場で相談し、意見を求めることで、市政に対する市民の信頼を一層高めることができ、市民の権利利益の充実につながるものとして、毎月1回開催する相談日を市報で広報し、平成26年度は1件の苦情相談を実施した。

3. 苦情申立ての処理状況 [詳細は3ページの「苦情申立処理状況一覧」を参照]

平成26年度は、13件の苦情申立と前年度からの継続案件が2件あり、そのうち1件は調査の対象外であり、継続案件を含め、14件の苦情申立について調査を行った。

調査を行った14件のうち、所管外などで調査をしない決定をしたものが5件、取下げ又は調査を中止したものが1件、現在調査を継続中のものが1件あり、調査して結果を通知したものが7件であった。

調査結果を通知した7件のうち、制度の改善を求め提言したものはなかったが、是正その他の改善措置を講ずるよう意見表明したものが2件、市の処理に非がないとしたものが5件であった。

4. 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26年度は、合計22回開催した。

II 苦情申立て処理状況一覧

◇処理状況別件数

区 分	件 数
1. 調査したもの	7
(1) 提言したもの	0
(2) 意見表明したもの	2
(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	5
(1) 所管外事項のもの	3
(2) その他	2
3. 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの	1
(1) 取り下げられたもの	1
(2) 調査を中止したもの	0
4. 調査を継続中のもの	1
申立てを受理したものの合計 (平成25年度からの継続案件2件を含む)	14
5. 申立てを不受理としたもの	1
申立ての総合計 (他に上記申立てと一括で処理した申立て0件)	15

◇所管別件数 (受理分)

◇市民生活部	3 件
◇福祉部	2 件
◇保健衛生部	件
◇都市政策部	2 件
◇建築部	件
◇土木部	件
◇下水道部	1 件
◇財務部	4 件
◇教育委員会	3 件
◇区役所	1 件
◇消防局	件
◇市民病院	2 件
合 計	18 件

複数の部署に渡る案件がある場合、所管別件数と処理状況別件数が異なる。

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

◎24年度より行政苦情審査会になり、処理状況の内容を変更しました。

Ⅲ 年次別苦情申立て処理状況

1. 組織別受付状況

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

2. 区制施行後の組織別受付状況（平成27年3月31日現在）

区分	合計	地域・魅力創造部	市民生活部	文化観光・スポーツ部	環境部	福祉部	保健衛生部	経済・国際部	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	議会事務局	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			5	1	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	
累計	168	12	11	2	2	27	4	1	1	4	6	5	1	3	10	61	2		8		8	

※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

3. 評価区分別状況

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

4. 区制施行後の調査（評価）区分別状況（平成27年3月31日現在）

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
1. 調査（評価）したもの	71	15	8	5	11	7	12	6	7
（1）提言したもの									
（2）意見表明したもの	35	7	6	3	4	5	4	4	2
（3）市に非がないとしたもの	36	8	2	2	7	2	8	2	5
2. 調査（評価）しない決定をしたもの	37	2	6	3	3	4	9	5	5
（1）所管外のもの	6			1	1		1		3
（2）利害関係を有しないもの	5					1	2	2	
（3）事実発生から1年を経過したもの	2							1	1
（4）虚偽その他正当な理由がないもの									
（5）調査（評価）することが適当でないもの	24	2	6	2	2	3	6	2	1
3. 取り下げ又は調査を中止したもの	10				2	2	4	1	1
（1）取り下げられたもの	9				2	2	3	1	1
（2）調査を中止したもの	1						1		
合 計	118	17	14	8	16	13	25	12	13

※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。

※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、区分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26年度の課名を表示しています。

(1) 苦情申立てについての処理

	受理日	申立ての内容	所管課	調査結果決定	決定日
1	26. 2. 13	市の固定資産税の恣意的な過税と22年間未調査物件の違法な新課税	資産税課	職員の対応については、双方の主張が異なり、審査会ではその適否の判断はできないが、職員は、即座に回答できない場合は上司に相談してから後日回答するなど、申立人が納得するように丁寧かつ正確な説明を心がけてほしい。 また、住宅用地の特例軽減については、しおりなどの冊子に記載はあるものの一般市民にはわかりにくいため、具体例を挙げるなど、さらに工夫をして広報を行ってほしい。	26. 4. 2
2	26. 3. 10	BRT連節バス説明会会場において多大な嫌がらせを受けた	新交通推進課 広聴相談課	申立人、所管部署双方の主張に相違があり、審査会では市職員等に不当な態度、対応があったと確認できないため、意見表明を行わない。 なお、市職員等に対しては、今後市民に誤解を招かないよう、また不快な思いをさせないよう、なお一層丁寧な態度や説明を心がけるよう要望する。	26. 5. 2
3	26. 4. 25	市の相談担当者を変更し早急に支援を開始してほしい	障がい福祉課	すでに解決が図られており、調査を継続する必要がないため調査しない。	26. 5. 2
4	26. 5. 7	3月1日の申立てに対し解決されなかったこと	新交通推進課 広聴相談課	すでに審査会による審査が終了している案件と申立ての趣旨が同様であるため調査しない。	26. 5. 15
5	26. 5. 15	幼稚園には指導力の不足する教員を担任として配置しないでほしい	教職員課 学校支援課	審査会では、個々の教員の指導力や教員配置の適否の判断はできない。また、補助教員増員の有無及びその理由等については直接所管部署に問い合わせしてほしい。 しかしながら、申立てに至った経緯から、審査会として以下について要望する。 1 園に対して 事故発生時の対応等が申立人に多大な不信感を抱かせ、申立人の子どもの退園に至ったと推測されることから、担任は、日ごろから保護者との意思疎通を図り、一層園児の家族との信頼関係を築くことに注意を払い、また、園では事故対応マニュアルを充実させて教職員間で有効活用してほしい。	26. 7. 23

				2 教育委員会に対して 幼稚園教育充実の観点から、各園の状況を踏まえ、園児に適切に対応できるような人的配置など、環境整備に配慮してほしい。	
6	26. 6. 5	市民病院での事故への謝罪と事故記録の未記載について	市民病院管理課	原因となった事実のあった日から1年を経過しているため調査しない。	26. 6. 12
7	26. 6. 16	A 地方裁判所の調査囑託に対し新潟市が回答を拒否したことについて	納税課	取り下げ	26. 7. 28
8	26. 9. 4	地域教育コーディネーターの発言について	生涯学習課	申立人に対する言動が不適切であるとは認められない。	26. 10. 9
9	26. 9. 26	下水道管理施設の鍵の指示と管理及び職員の対応について	下水道管理センター 維持管理課	鍵の取り付け指示については事前に書面等で周知徹底を図ってほしい。 鍵の受け渡しの職員間の連携ミスがなくし、鍵の管理を徹底できるよう事務処理を見直すべきである。 担当職員の対応が不適切であったかどうかは審査会では判断できないが、申立人が不快に感じたということなので、所管課に置いては、今後とも市職員として親切丁寧な対応を心がけるよう要望する。	26. 10. 29
10	26. 10. 23	新潟市が差押え不動産に対する滞納税の一部納付による差押え解除に応じない根拠や明確な説明を求めたい	納税課	申立人及び申立代理人と所管課のやりとりについて、所管課の対応は不適切とまではいえない。	26. 11. 28
11	26. 12. 2	障がい者の自動車燃料費助成金の支払いと担当職員の対応について	区役所 健康福祉課	申立人の請求を受理せず助成金を支払わなかったこと及び担当職員の対応については不適切であるとは認められない。	26. 12. 25
12	27. 1. 14	市側の主張を一方的に認めた審査会の決定について	広聴相談課	当審査会で取り扱う苦情として適当でないため調査しない。	27. 1. 25
13	27. 1. 22	新潟市の不当な請求について	債権管理課 市民病院 経営企画課	現に裁判で係争中のため調査しない。	27. 2. 2
14	27. 2. 25	障がい者施設の事故に係る市職員の対応について	障がい福祉課	審議中	

(2) 自己発意に基づく意見についての処理

	検討開始日	調査、検討した内容	所管課	意見の内容	決定日
1	27. 1. 14	市立幼稚園における実効性のある事故対応マニュアルの整備・活用について	教職員課 学校支援課	<p>本年度の園児の事故に係る苦情申立ての審査で、事故発生時の対応マニュアルが活用されていない状況が見受けられたため、所管部署で速やかに基本的な事故対応マニュアルを作成して園に提示し、各園の実情に合わせて検討したうえで、実効性のある事故対応マニュアルを整備・活用されることを望む。</p> <p>なお、基本的な部分の項目としては、関係機関等を網羅した緊急連絡網、園児の怪我等に応じた応急処置（初期対応）、事故発生フローチャート及び保護者へのマニュアルの開示等を標準的な内容として盛り込んでいく必要があると考える。</p> <p>また、緊急時にしっかりと対応できるように、マニュアルの作成にとどまらず、各園において、職員・園児が参加する訓練の実施及び職員間でのマニュアルの読み合わせ等により情報共有を図っていただきたい。</p>	27. 2. 2

(3) 行政苦情審査会委員の面接相談による苦情の処理

	相談日	相談の内容	所管課
1	26. 7. 17	<p>相談者が平成25年7月にA学校の玄関で、学校に関して提案されている問題について反対署名を行おうとしたところ、他の保護者の前で、同校の地域教育コーディネーターB氏から強い口調で統合の反対活動を抑制する発言を浴びせられながら校外に追い出され、署名活動を中止せざるを得なくなりました。B氏の言動に納得がいかず、その後すぐに教育委員会に対し、B氏の言動に対する注意・指導を要求したが、1年経過した現在も、B氏に対し教育委員会から何ら注意も指導もなされていないと思われるため、改めてB氏に対し謝罪を求めるとともに、教育委員会の対応についてもきちんとした説明を求めたい。</p>	教育総務課 生涯学習課