

V 苦情申立て

(1) 調査したもの …………… 7件

A 提言・意見表明したもの …………… 2件

B 市に非がないとしたもの …………… 5件

A

1. 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

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 固定資産税の恣意的な過重課税がなされたので是正してもらいたい。 2 22 年間未調査であった建物に対して過去に遡っての課税には応じられない。また、土地に関する過払い分との相殺にも応じられない。 3 所有する土地や建物の固定資産税の還付、課税に関するやり取りの際の、市職員の対応に問題があるので是正してほしい。 4 住宅用地の特例軽減について広く広報すべきである。
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>申立人が説明したこれまでの経緯の概要は以下のとおりである。</p> <p>昨年 11 月上旬、所有権移転があったことから、資産税課 A 分室の家屋担当の職員が家屋の用途を確認するため、所有者である私のところに調査に来た。その際、家屋担当から住宅用地の特例措置について教えられたので、私の自宅庭として利用している周辺の 6 筆について、特例措置が適用になっているか確認を求めたところ、家屋担当は、新潟市の場合は担当が現地調査をしているので、特例措置になっているはずであるが、土地担当の所管であるので、帰って調査させると言って帰った。</p> <p>その後、12 月 3 日に家屋担当が来宅し、その担当から当該土地が特例扱いになっていない旨の説明を受けた。また、土地担当から預かってきたという申請書を示し、申請主義なので、今、申請書に記載してもらえれば平成 26 年度分から特例措置で約 3 万円安くなると説明された。ただし、過去 7 年分には遡れないとのことであった。なお、その申請書は、B5 版を半分に切ったような小さな用紙で、わら紙のような安っぽい簡単な書類だった。</p> <p>次に未登記の車庫の課税について尋ねたところ、家屋担当から、固定資産税の対象として課税扱いになるので来年から課税させてもらいたいとの話があった。</p> <p>このため、私が、土地を特例措置にしなかったこと、車庫の課税をしなかったことの両者とも市の誤りであるのに、土地特例措置の部分は過去に遡って返還できず、また、車庫は未課税物件なので新たに課税するというのはひどい取り扱いではないかと話したところ、家屋担当から、土地特例措置の過去 7 年分は返還できないので、平成 26 年度分から申請書に記載してもらえれば車庫の課税の件はなかったことにしようと言われた。</p> <p>これに対し、私は「土地特例措置分は、特例にしてこなかった市が悪い。車庫の</p>

件については、平成4年に建てて22年も経過している建物について、今課税対象と言われても困るし、既に時効で本来ならば請求できないだろう。」と言った。そして、その日はそれ以上話の進展はなかった。

その後、12月6日に資産税課A分室に出向いて、土地の固定資産税の過払い分の返還を請求したところ、応対した2名の職員から、特例については広報しており、毎年春に送付するその年の納税通知書にも記載がある旨説明を受け、土地の固定資産税の過払い分は返還できないが、今申請書を記載してもらえれば、平成26年度分から特例扱いで計算すると言われた。

これに対し、私は、税の専門家でもないのに特例措置があることを知らなかった。一般の人が知らないことは十分に知らせてから相手の了解を得たのちに行うのが普通ではないか。知らなかった人が悪い、申請しなかったことが悪いということはないと思うので返還してほしい旨要求した。その後、上司が出て来て、申請主義なので過去の過払い分は返還できないと言った。

このため、私が裁判を行ってでも請求する旨話すと、上司から土地特例措置分について、地続きになったのが平成19年であり、課税は平成20年から課税されているので、平成20年度分から、還付の利息分を加算して返還する旨説明があり、さらに、未課税であった車庫の固定資産税と相殺する提案があった。その時はわかったと答えたが、帰宅後、この特例措置について広報もなく、冊子などで、「申請してください。」との文言もなく、車庫の固定資産税の未課税に対して過去に遡って課税されることに納得できないと感じた。

その後、12月25日にA分室職員3名に私の家へ来てもらい、車庫の件については、合併前から、また合併した後も課税調査しなかった市の落ち度であるから、過去に遡っての請求には応じられない旨述べた。

年が明けて、1月24日に市から資産税課長名で、車庫の固定資産調査について2月5日までに返事をお願いしたい、返事がない時は外観から算定して強制的に課税する旨の通知文書を受け取った。

担当が住宅特例は申請主義であると言っていたが、地方税法第408条には、「市町村長は固定資産評価補助員に当該市町村所在の固定資産の状況を毎年少くとも一回実地に調査させなければならない。」とあり、申請主義ではないのではないかと考え、2月13日にメディア関係者を連れて資産税課A分室に行って説明を求めたところ、申請主義でないことを認め、メディア関係者から、私に謝罪したらどうかと話しがあり、担当が私に頭を下げた。

その後、2月20日までに車庫の固定資産調査をしたいので調査させてもらえる日について返事がほしいとのことだったが、無視していたところ、2月21日の午後2時過ぎに、私の妻に外観から調査させてもらおうとあいさつして調査を行ったようである。

	<p>以上の経緯を踏まえ、申立ての理由は次のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 所有する土地について、新潟市が平成 19 年からの住宅用地の特例軽減について、調査の上、特例軽減すべきであったのに行わなかったのは、市の落ち度であるから、土地に関する過払い分は計算して返還してもらいたい。 2 所有する建物について、車庫を隠していないのに、当時、平成 4 年から車庫について課税調査せず、合併した後も課税調査しなかったことが悪い。このため、過去に遡っての請求には応じられないし、また、土地に関する過払い分との相殺にも応じられない。 3 上記経緯のとおり、固定資産税の還付、課税に関するやり取りの際の市職員の対応に不満がある。特に、12 月 3 日に家屋担当が来宅し、土地が特例扱いになっていないこと、土地担当から申請書を預かってきた旨述べた上で、申請主義なので、今申請書に記載してもらえれば平成 26 年度分から特例措置で約 3 万円安くなるとして申請書を渡された。その時の申請書は、B5 版を半分にしたような小さな用紙で、わら紙のような安っぽい簡単な書類であったが、その後に申請書を見せてもらった時はそれとは異なる申請書になっていた。これは公文書偽造ではないのか。また、特例措置の適用は申請主義との説明であったのに、12 月 6 日にももらった書類には申請主義との記載はなく、調査を行うのならば申請主義ではないのではないのか。さらに、何も知らない市民に対して、「このような措置手続きを行うと税金が安くなります。どうしますか。お手間をかけますが、立ち会ってもらって建物の中を見させてください。基準表があって計算させてもらいますが、これも皆様のための行政で使わせてもらう税金ですから、ご協力をお願いします。」と丁寧に言えないものか。また、問い詰めないと非を認めないことに憤りを覚える。 4 隣地の買い足しによる住宅用地特例軽減が適用されるかどうかについて、市民向け向けの主な冊子を見ても記載がないことは不親切であるので、住宅用地の特例軽減について広く広報すべきである。
受 理 年 月 日	平成 26 年 2 月 13 日
所 管 課	資産税課
意見の趣旨	<p>1 及び 2 について 還付、課税については別に不服の申立てができるので、当審査会ではその適否の判断を差し控える。</p> <p>3 について 申立人と所管部署はそれぞれの主張で一部説明が異なるため、当審査会でのその適否の判断はできない。しかし、申立人は理解及び納得していないようであるので、今後丁寧に説明してもらおうとともに、即座に回答できない場合は、持ち帰って上司と相談するなどして所管部署で共通認識を図ったうえで、後日改めて正確な回答を行うなど工夫をしてもらいたい。</p>

	<p>4について</p> <p>固定資産税のしおりなどの冊子には住宅用地の特例軽減に関する記載はなされているが、一般市民にはわかりにくい。隣地の買い足しによる特例の適用など、具体例を挙げて基本的な部分はさらなる広報を行うとともに、「詳細な部分については職員にお問い合わせください。」と記載するなど工夫をしてもらいたい。</p>
意見の理由	<p>1及び2について</p> <p>申立人の所有する土地、建物で還付、課税が予定されているが、制度上、不服を申し立てることができるので、当審査会ではその適否の判断を差し控える。</p> <p>3について</p> <p>申立人は、12月3日に渡され、その場で記載した申請書と、その後再度写しをもらった申請書の様式が異なるので偽造であると申し立てたが、これに対し所管課では、12月3日には申請書に記載してもらえず、12月6日に来庁した際に申請書に書いてもらったとの説明であった。また、申立人に渡した申請書の写しの原本は、申立人から署名してもらったもので間違いのないことであった。両者の主張が異なるところであるが、これ以上の調査は困難であるため、当審査会では適否の判断をしかねる。</p> <p>また、申立人は、住宅用地の特例の適用について、当初所管課から申請主義と言われたが、その後家屋の比準評価の実施について実地調査の協力依頼文書が送付されてきたので、実際には申請主義ではなかったということがわかったと主張している。これに対し、所管課では、基本的には実地調査で認定しており、申請がないから住宅用地の特例が適用できないということではないが、どの用地が住宅用地になるかは認定が必要とされる場所、その対象が極めて多数にのぼるため、これらを把握する必要から、市の調査に加え市民から申告してもらっていることである。</p> <p>さらに、申立人は、所管課から、「対象家屋の固定資産税の賦課は今年度判明したので翌年度からとなる。しかし、土地の還付があるので、対象家屋の賦課も5年遡り、土地の還付と相殺してもらおう。」と説明を受けたとのことであった。</p> <p>今回、この説明に至るまでに、申立人と市の担当との間で申立人の誤解を招くようなやり取りがなされたと思われる。申立人に対しては、申立人に関わる課税と還付の流れを理解して納得してもらい、今後、説明を丁寧にしていただくとともに、即座に回答できないような場合は一旦所管部署へ持ち帰り、共通の認識を持って申立人には正確な回答をしていただきたい。</p> <p>4について</p> <p>申立人は、隣地の買い足しによる住宅用地特例軽減が適用されるかどうかについて、市民向けの主な冊子を見ても記載がないことは不親切であるので、住宅用地の特例軽減について広く広報すべきであると主張する。これに対し、所管課は、課税明細書と課税明細書の見方を記載したチラシを同封するほか、課税状況が変わっている場合には通信用ハガキを添付し、市に申出することができるようにしている。また、市報やホームページ、市税のしおりによる広報をしているとのこ</p>

	<p>とである。しかしながら、固定資産税の課税について熟知していない市民にとって、これらの広報はわかりやすいとは言えない。ただ、固定資産税の賦課、還付等については専門的で一般的な広報にはなじまないということも理解できる。このため、基本的な部分や多くある事例についてはさらなるわかりやすい広報をするとともに、「詳細な部分については職員にお問い合わせください。」と記載するなどの工夫をしてもらいたい。</p> <p>よって、以上のとおり意見の表明を行う。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成 26 年 4 月 2 日
所管課処理方針	<p>1 及び 2 について</p> <p>申立人に地方税法の規定による課税について、真摯に説明を行ってきたが理解を得られませんでした。不服申立てが提出された場合は、同法の規定により対応します。</p> <p>3 について</p> <p>今後、現地で納税者へ課税説明をする際、担当者が即答できない事案などについては、必ず所管部署に持ち帰り、上司と相談のうえ、正確な回答及び情報を納税者にお知らせするよう、職員に徹底するとともに、相談者への丁寧な説明を行います。</p> <p>4 について</p> <p>(1) 住宅用地特例軽減の隣地買い足しによる申告のお願いを、「平成 26 年度市税のしおり」に掲載し、「暮らしのガイド」にも掲載することとしました。</p> <p>(2) 固定資産税制度について、基本事項や多くある事例を中心にチラシ等の限られたスペースの中で、わかりやすく工夫し広報することとします。</p> <p>(3) 広報の最終部分に「詳細な部分については、職員にお問い合わせください。」などの趣旨の文言を記載します。</p>

2. 下水道管理施設に設置する錠の指示と管理及び職員の対応について

苦情申立て の趣旨	<p>公共下水道行為許可申請に係る工事で設置する南京錠（以下「錠」という。）・錠について、新潟市指定の仕様があるにもかかわらず、事前連絡が徹底されず、3 度にわたり錠・錠を購入することになった。</p> <p>このことについて、以下のとおり下水道管理センター維持管理課（以下「所管課」という。）及び担当職員の対応の改善を要求する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 当該業務における指定の錠・錠について、事前の口頭と書面での徹底した周知及び確認 2 所管課の錠の管理がずさんであったことから、管理フローの見直し 3 担当職員に対しての業者への対応姿勢の教育
苦情申立て の理由	<p>開発行為に伴い市管理の都市下水路の一部改良工事（道路築造のための暗渠化）を行い、安全対策等のため門扉を設置して錠を取り付けることとなった。</p>

	<p>申立人が1度目の錠・鍵を購入して施錠し、所管課の指示を受けた申請代理人担当者（以下「代理人担当者」という。）に鍵を渡し、代理人担当者が担当職員にその鍵を渡した。その後、代理人担当者から、担当職員に鍵が指定したものではないので変更してほしいと言われたので申立人に直接所管課へ行って確認してほしい旨の連絡が入った。</p> <p>そのため、申立人は所管課に行き、指定の錠を担当職員から見せてもらって写真を撮った。その際、錠の品番の下2桁がAかBの錠を付けるように言われた。</p> <p>このため、申立人は9月5日に指定されたBの錠・鍵を購入（2度目）して施錠し、その鍵を所管課の窓口職員に渡し、担当職員に渡してもらうよう伝えた。</p> <p>9月10日に錠の鍵が合わないと代理人担当者から申立人の会社に連絡があったので、その後申立人が錠の鍵を代理人担当者から受け取り確認したところ、申立人が購入した鍵ではなかった。</p> <p>そこで、申立人は9月11日に所管課に行き、その鍵を窓口職員に返却した。その後担当職員から電話があり、申立人は、指摘のあった鍵は申立人が購入した鍵ではないため開かなかったと説明したが、担当職員からは、「指定した仕様の錠の鍵ではなかったので、この鍵に合う錠を買って来い。」と言われ、非常に気分を害した。そして、申立人が購入した錠の鍵を返してほしいと要求したところ、担当職員から「知らない」「受け取っていない」「わからない」などと言われ、鍵を返却してもらえなかった。</p> <p>9月12日に、担当職員から電話連絡があり、鍵が見つかったので取りに来るように、併せて、新しい鍵を購入（3度目）したら確認するので持って来るようにとの話があった。この時点でも連絡の不徹底、鍵の紛失についての謝罪は一切なかった。</p>
受 理 年 月 日	平成 26 年 9 月 26 日
所 管 課	下水道管理センター維持管理課
意見の趣旨等	<p>1については、当該業務における指定の錠・鍵の取り付け指示について、事前に書面等により周知徹底を図ってほしい。</p> <p>2については、鍵の受け渡しにおける職員間の連携ミスをなくし、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。</p> <p>3については、担当職員の対応が不適切であったかどうか審査会では判断できない。</p>
意見の理由	<p>1 当該業務における指定の錠・鍵の取り付け指示の事前確認について</p> <p>所管課に聞き取りをしたところ、錠・鍵の取り付け指示の際、市の発注工事であれば承諾行為として文書交換をするが、今回の許可申請については、申請代理人が、近隣の施設と同様の錠・鍵を取り付けることを申請書に記載していたとのことであった。また、代理人担当者はこれまでも同様の許可申請をしたことがあり、今回も申請書記載のとおり、近接の門扉に付けてある錠・鍵と同じものを付ける旨担当職員に話したため、担当職員は、代理人担当者が錠・鍵の仕様について理解しているものと思い、特に錠・鍵の仕様について説明をせず、これを了承したとのことであった。</p>

	<p>しかし、仕事を依頼された申立人には、錠・鍵の種類など詳細について、申請代理人を通じて所管課の指示が伝わっていなかった。</p> <p>また、申立人によれば、1度目の錠の設置の後、申立人は代理人担当者から連絡を受けて所管課へ行き、担当職員から指定の仕様の錠を見せてもらって写真を撮ったが、錠に合う鍵が3種類あり、そのうち指定の鍵は、品番Aの錠であればaであり、品番Bの錠であればbであるという具体的な説明がなかったため、仕様が異なる品番Bの錠で鍵番号cの錠・鍵を設置したとのことであった。</p> <p>これらの状況から、錠の設置作業を正確かつ効率的に実施するためには、錠・鍵の仕様について書面等で事前に周知徹底を図ることが必要であると考えている。</p> <p>2 錠・鍵の管理について</p> <p>所管課からの聞き取りでは、窓口には1日40～50人と来客が多く、そのような状況の中で、担当職員が不在であったため別の職員が鍵を受け取ったが、その確認、連絡を忘れてしまったことから、9月11日に申立人が来庁した際に鍵を返却できなかったとのことであった。最終的に鍵が見つかったが、職員間で連絡体制が整っていれば、このような事態は避けられたものと思われる。</p> <p>3 担当職員の対応について</p> <p>申立人によれば、9月11日に申立人が所管課に行き、担当職員とは別の職員に、前日代理人担当者に返却された鍵は申立人が購入した錠の鍵ではないため開かなかったと説明をして帰った。その後に担当職員から申立人に電話があり、「指定した錠の鍵ではないから、この鍵に合う錠を買って来い。」と言われ、申立人は非常に気分を害したとのことであった。</p> <p>これに対し、担当職員の話では、「買って来い」と言っただけで「換えてください」という言い方であったとのことであり、そもそも、申立人の会社は申請代理人ではないので「買って来い」と指示することはできないということであった。</p> <p>これら両者の説明から、審査会では担当職員の言動が不適切であったかどうか判断できない。</p> <p>しかしながら、申立人は不快に感じていたということであるので、所管課においては、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。</p> <p>以上のことから、上記のとおり意見の表明を行う。</p>
<p>苦情等調査結果 通知年月日</p>	<p>平成26年10月29日</p>
<p>所管課処理方針</p>	<p>1 当該業務における協議等は、申請者または申請代理人と「打ち合わせ簿」等の書面により行うこととし、錠及び鍵の設置については、品番・仕様記号（鍵番号）を明記します。</p> <p>2 鍵の受け渡しにおける職員間の連携ミスをなくすため、来庁者等から預かった鍵</p>

	<p>は「伝言メモ」を添付した「クリアファイル」に入れて、確実に担当職員に受け渡すことを徹底します。</p> <p>鍵の貸出しは「貸出簿」により管理し、鍵は「保管箱」に入れ、扉付きの書庫で保管します。</p> <p>3 この度の苦情申立てを受け、所属長から課員に対して、市民対応については親切かつ丁寧な対応を心がけるよう改めて指示し、全員で確認をしました。</p>
--	--

B

1. BRT 連節バス説明会会場において市職員から多大な嫌がらせを受けた

苦情申立ての趣旨	BRT 連節バス説明会会場等において市職員等から多大な嫌がらせを受けた
苦情申立ての理由	<p>1 平成 25 年 5 月 28 日（火）午後 7 時からの BRT 連節バス説明会に出席したところ、説明会場にいた市職員が、1 時間 30 分以上、ニヤニヤしたり、腕組み、足組みで睨みつけ、大変不快であった。</p> <p>また、申立人の質問に答える時、眼を向き出し、顔を突き出して、大きな顔を上下に振り、相手を見下した態度をとったことにも憤った。</p> <p>2 平成 25 年 12 月 20 日（金）の本会議で、BRT 連節バス導入が可決されると、当該職員は傍聴席の申立人を見上げ、顔をニヤニヤさせて睨みつけたので、不快で憤った。</p> <p>3 平成 25 年 8 月 25 日（日）午後 2 時からの説明会でも、他の市職員の説明の言い方が強かったり、説明を間違えたりした。</p> <p>4 平成 25 年 11 月 19 日（火）午後 7 時から行われた「まちづくりトーク」における、申立人の質問に対する市長の回答や動作に市民の多くが憤っていた。</p> <p>5 説明会で会った人達と調べたら、BRT 連節バス導入は、市長が会社の救済と自分がバックマージンをポケットマネーにしたいと考えている事がわかった。安全安心な市ではなく、悲しくて辛くて深く憤っている。</p> <p>6 BRT の導入については市民が望んでおらず、市政はこれまでの市政より良くなってほしいと考えている。</p>
受理年月日	平成 26 年 3 月 10 日
所管課	新交通推進課、広聴相談課
調査の結果	<p>申立人、所管部署双方の説明を聞いたが、双方の主張に相違があり、当審査会では、客観的に市に非違があるような市職員等の不当な態度、対応があった事実を確認することができなかったため、意見表明を行わない。</p> <p>なお、今後、市職員等に対しては、市民が参加される会議などにおいて、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に、なお一層丁寧な態度や説明を心がけることを要望する。</p>

調査結果の理由	<p>申立人からは、BRT の導入に関して、「これまでの市政より良くなってほしい。また、BRT の説明会などで市職員の言い方がきつかったり、腕組みをしたりするといった威圧的な態度に対して嫌がらせを受けたと感じた。私が何かしたのか、なぜなのか、そのため憤りを覚えた。」という申立の趣旨の説明を受けた。</p> <p>このことについて、それぞれ説明会に参加した所管部署を通じて確認したところ、理解していただけるようにはっきりと説明したことで、申立人が一部申立人の説明に近いような発言に感じられ、不快に思われたことはあったかもしれないが、当日の発言の要旨を見る限り、また参加した職員に確認したところ、そのような態度はとっていないという回答があり、それ以上のことはわからないとのことであった。</p> <p>なお、市職員等の態度や発言については、市民の皆さんが参加された説明会で、その流れの中におけるものであり、説明会の規模、及び説明会場の雰囲気、その緊張している状況下に置かれた時の態度や発言ということが言える。</p> <p>以上のことを踏まえ、一般的に市職員等の態度や発言が不適切であれば、市側でその旨しっかりと受け止めてもらい是正していかねばならないところであるが、この度は、当審査会としては両者からの説明により判断せざるを得ないところである。従って、申立人に対して嫌がらせが行われた、あるいは憤りを感じられるような市職員の態度があったかどうかについては、それぞれの説明からだけではその当時の状況を正確に判断できないので、本件について当審査会では意見表明を行わない。</p> <p>なお、BRT の導入については政策的なもの、また、これまでの市政より良くなってほしいという意見については具体性に欠けるものであり、当審査会で審査する内容ではないため言及しない。</p> <p>ところで、説明会においては当然に市側からは丁寧な対応がなされていると思われるが、この度、市職員等の態度や発言に対して申立人が憤りを感じたということであるため、改めて、市職員等は、今後、市民が参加される会議などにおいては誤解を招かないよう、また不快な思いをさせないよう、一層丁寧な対応を心がけられたい。</p> <p>よって、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果通知年月日	平成26年5月2日

2. 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

苦情申立ての趣旨	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。
苦情申立ての理由	申立人は家族で本年3月に本市に引っ越してきた。申立人の次女（以下「次女」という。）は、年度初めから市立A幼稚園（以下「園」という。）に転入したところ、次女に対し入園直後から男女を問わず複数の同級生からいじめや嫌がらせに近い乱暴な行為が続いた。次女は、以前通っていた幼稚園では楽しそうであったが、

園では雰囲気は暗くなり一人で遊んでいた。そして嫌なことに遭って悲しいと毎日のように訴えた。同じ子どもたちが、昨年度にも他の同級生を相手に同種のトラブルを起こして問題化したという話を聞いたので、次女にとっては限度を超えるものであったと考える。

そこで、園に迎えに行った時などの機会を通じ、乱暴な行為が続いていることを具体例を挙げて伝え、園として気をつけてほしいと繰り返しお願いをした。その後次女を巡る改善は見られなかったが、何らかの対策をとってもらえると思っていたので、園を信じて任せていた。

そして、同年4月25日午前中、保育中のフルーツバスケットという遊戯（椅子取りゲームの一種）の最中に、次女が他の子どもとぶつかって怪我をしたとの電話があった。急いで駆け付けいたら、上顎の前歯1本がグラグラし、その周辺の歯茎が紫色に内出血している状態であった。近所の歯科医に連れていくと、「前歯の根の部分が強くぶつかった影響で死滅してしまっているが、無理に抜くと生えてくるまでの数年間は痛みを耐えながら自由に物を食べられない状態を我慢しなければならない。」という診断を受けた。

誰とどのようにぶつかったのか次女に聞いたところ、「フルーツバスケットのルールが良くわからず、動きについていけず立っていたら、男の子がぶつかってきた。

男の子のおでこと自分の口がぶつかったので痛くて泣いたが、男の子はそのままゲームを続けた。自分は友だちに保健室に連れて行かれ、担任の先生は教室に残った。」と教えてくれた。

申立人としては、担任の先生が怪我をした次女を自分で保健室に連れて行かなかったということについていかなものかと思った。それを抜きにしても、フルーツバスケットは子ども同士が衝突する危険性が高く、事故前から乱暴な行為をさせているから気をつけてほしいと繰り返し要望してきたのであるが、フルーツバスケットの動きについて行けなかった次女に対し、適切なフォローをしなかったことが事故の主な原因でないかと感じた。

また、担任の先生が教室に残ったのであれば、子どもから経緯を聴取し、誰がどうしてぶつかったのかという状況を確認しているものと考えていた。なぜなら、加害者側の子どもに反省等をさせるために誰がぶつかったのかを特定しようとする事、そして、教室内で同種の事故が再発しないようにするため原因を突き止めようとする事は、教育者として当然だと思うからである。しかし、事故直後から次女が園に行きたくないと言い、そのために園長先生や教頭先生と話し合いをした過程で、担任の先生は次女に乱暴な行為が続いていたこと等を園側に全く伝えていなかったこと、事故後に教室に残ったのに経緯を一切確認しようとしていなかったことが明らかになった。

一方で、B小学校（以下「小学校」という。）と園との交流授業が予定され、4年生と年長組の子どもがペアを組んで1年間交流することになっていた。4年生には長女がおり、そのペアの相手が怪我をさせた男の子であった。その事実を小学校に

	<p>連絡したところ、小学校から園に連絡が行き、それから事故当時の話しを子どもたちに聞いたということである。当方の連絡からぶつかった子どもの名前を認知するまで、担任の先生を含めて誰一人事実関係を調べようとしなないことはお粗末な対応だった。</p> <p>以上のことから、担任の先生については、少なくとも現時点では幼児の担任を単独でさせるには指導力が不足していると考え。市立幼稚園に教員を配置する際には予め指導力が備わっているか確認し、指導力の不足する教員は十分な指導力が備わるまでは担任として配置しないことを徹底してほしい。</p> <p>また、それ以上、新潟市教育委員会の幼児教育軽視の姿勢に怒りを覚える。</p> <p>幼児は判断力や体力が小学生よりも未熟なので、丁寧に指導すべきであり、そのため、現在、1つの組に担任の先生以外の補助教員を置くことは珍しくない。しかし、園では、元々、補助教員が複数の組を担当させられていた上に、今年度から1人削減されて、次女が在籍していた年長組は補助教員のフォローがなく、担任の先生が常時単独で指導に当たる状態になっていた。落ち着きがないように感じられる子どもが多いにも関わらず補助教員を削減するとはどういう判断なのか。また、長女が通う小学校には園に比べて教員が多く在籍しているので、指導体制に差がつけられている理由がわからない。</p> <p>これらのことから、新潟市教育委員会の、市立幼稚園の指導体制を手厚くする必要性を軽視する姿勢が見える。次女の事故についても、遊戯中にもう1人指導者がいれば、全体の動きについていけずに立っていた次女が放置されることはなく、事故が起きるようなことはなかったと思う。</p> <p>ついては、どのような経緯と根拠に基づいて本年度から園の補助教員を削減するという判断に至ったのか教えてもらうとともに、今後、園を含む全ての市立幼稚園で補助教員を増員する考えの有無（考えがない場合にはその理由も）を教えていただくよう要望するものである。</p>
受 理 年 月 日	平成26年5月15日、(補正)平成26年6月4日
所 管 課	教職員課、学校支援課
調 査 の 結 果	<p>当審査会として個々の教員の指導力や教員配置の適否については判断できない。</p> <p>また、要望のあった市立幼稚園で補助教員を増員する考えの有無、理由等については直接所管部署に問い合わせさせていただきたい。</p> <p>しかしながら、申立てに至った背景を調査、考察した結果、以下の点について要望する。</p> <p>1 園に対して</p> <p>事故発生時の対応、その後のフォロー、確認や連絡の不備などに問題があったと考えられる。結果として、申立人には多大な不信感を抱かせて次女を退園させ</p>

	<p>るまでに至ったことが推測される。</p> <p>日頃の担任の先生と保護者との情報交換や意思疎通、対応の在り方、また万が一事故が発生した場合の対応マニュアルを充実させ、教職員間で有効活用してもらいたい。</p> <p>また、園と園児の家族（以下「家族」という。）の思いに乖離があったように思うので、今後、一層、家族との信頼関係を築くことに注意を払ってもらいたい。</p> <p>2 教育委員会に対して</p> <p>幼稚園教育を充実させる観点から、各市立幼稚園の状況を踏まえて、園児に適切に対応できるように人的配置を行うなど、環境整備に配慮してもらいたい。</p>
<p>調査結果の理由</p>	<p>申立人が説明するように、一般的には、園に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という申立ては理解できるものである。しかし、教員配置は教育委員会において配置基準に基づいて決められ、政策的な判断を要することも理解できるものであり、当審査会として教員配置の適否については判断できない。</p> <p>なお、市立幼稚園で補助教員を増員する考えの有無、理由等についても政策的判断を要すると考える。</p> <p>次に、申立人が申立てに至った背景などを踏まえ、「調査の結果」の中で要望した理由について説明したい。</p> <p>1 園について</p> <p>日頃、申立人は、複数の同級生からいじめや嫌がらせに近い乱暴な行為が続いていると具体例を挙げて担任の先生に繰り返し適切な対応をお願いしてきた。それに対して担任の先生は、4月に入園したばかりの次女が園になじめないと心配して対応してきたつもりであったが、申立人にはその思いは伝わっておらず、サポートできていなかったと反省している。</p> <p>事故は、4月25日（金）月1回の誕生会の日、ゲームで園児たちも興奮している中で発生した。ぶつかった際に歯茎から出血していたため、すぐに養護教諭に見てもらおうよう配慮した。うがい後は出血も止まっており、歯茎が紫色に腫れた様子も見られなかったが、園では念のため申立人に連絡し園医に受診してもらった。園医の診察から戻った次女は、誕生会のケーキを食べることができて降園したこともあり、園として、その後の様子をうかがう等の配慮もなく、降園時刻と重なったこともあり、ぶつかった相手の確認がなされないまま週末が過ぎた。</p> <p>これらのことから、申立人が次女の永久歯が生えるまでの歯のことをずいぶん心配をしていたが、園ではそれほど大きな事故とまでは捉えていなかったと思われる。さらに、園には事故対応時の一定のマニュアルがあると聞いているが、それが生かされていなかったとも考えられる。</p> <p>日頃、園では、毎日親が園児を迎えに来ている。その毎日の親との関わりがお互いの信頼の構築の場となっている。しかし、担任の先生は、以前勤務していた幼稚園や小学校ではそうしたことがなかったので、4月からの異動ですぐには降</p>

	<p>園時に親に話しかけて、コミュニケーションをとるようなことが難しかったようである。園長からは、その点について指導されたばかりであったという。</p> <p>これらの事情などを踏まえ、当審査会から、上記のとおり園に対して要望するものである。</p> <p>2 教育委員会について</p> <p>小学校に入学したばかりの1年生が集団行動をとることが難しいなど、いわゆる「小1プロブレム」の問題等の解決を図るため幼・小連携の必要性が高まり、その体制づくりを進めるために実施された「新潟市立幼稚園・小学校教員の交流人事に関する要綱」に基づき、幼稚園の教諭免許もあり、勤務経験もある担任の先生が、この4月A幼稚園に異動した。</p> <p>申立人は「元々、補助教員が複数の組を担当させられた上に、今年度から一人削減されて、次女が在籍した年長組は補助教員のフォローがなく、担任の先生が常時単独で指導に当たる状態になっていた。課題のある子どもが多いにも関わらず補助教員を削減するとはどういう判断なのか。」と言われているが、本年度、園で一人減とされた理由は、</p> <p>(1) 平成24年度には、園側の諸事情により暫定的に正規職員を1名加配した。</p> <p>(2) 平成25年度には、暫定加配職員の代わりに1年間限定で短期臨時職員を配置した。</p> <p>(3) 平成26年度には、短期臨時職員も外し、従来職員数に戻した。</p> <p>とのことである。</p> <p>また、補助教員のほかに幼稚園の先生をサポートする介助職員が配置されているが、その介助職員についての配置基準は各園に1名であり、園にも現在配置されている。</p> <p>しかしながら、申立人は、幼児教育が軽視されているものと捉えている。</p> <p>また、受け入れる側の園でも、課題のある子どもを多く受け入れている中で、小学校との交流事業の実施について懐疑的であったこと、介助員の配置も安全面から1・2階にそれぞれに配置してほしいなど、園側の現状、課題を教育委員会の所管部署に説明し、要望していたとのことである。</p> <p>これらの事情などを踏まえ、当審査会から、上記のとおり教育委員会に対して要望するものである。</p> <p>以上のことから、調査結果のとおり判断する。</p>
<p>苦情等調査結果 通知年月日</p>	<p>平成26年7月23日</p>

3. 地域教育コーディネーターの発言について

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>平成25年7月、A学校の地域教育コーディネーターであるB氏（以下「コーディネーター」という。）の発言により精神的苦痛を受けたので、市教育委員会からコー</p>
-----------------	--

	ディネーターに対し何らかの処分をしてほしい。
苦情申立ての理由	<p>平成 25 年 7 月、下校時に A 学校の玄関前で他の保護者と事案 C に反対の署名の話をしていたら、賛成の人がコーディネーターを呼んできた。コーディネーターから強い口調で、「学校でこんな事はしないでほしい。事案 C の検討会に出席しないで今さら何を言っているのか。」などと言われた。</p> <p>上記の件について、平成 26 年 7 月、新潟市行政苦情審査会に苦情相談し、同審査会を通じて回答をもらった。回答の中でコーディネーターは、校長の許可のない校内での署名活動は禁止されており校外で行うべきと伝え、署名活動を妨害する意図はなかったとあるが、このような発言はなく、事実と異なっているので苦情申立てをする。</p> <p>コーディネーターは申立人がひとり親であることを知っており、そのような中で検討会が開催されたが、申立人は家族が入院中のため看病や家事で精一杯であったため、平成 24 年 7 月の第 1 回検討会には出席していなかった。しかし、平成 25 年からは、途中で帰ったこともあったが、検討会には出席していた。検討会に出席していないコーディネーターが、なぜ申立人が検討会に出席していなかったと断言できるのかが分からない。他の人から検討会の情報を得ていたのか、それとも自身の思い込みなのか。</p> <p>また、賛成の人がコーディネーターを呼んできたとき、コーディネーターは一方的に話したが、申立人の話を聞いて確認することもなく、賛成の人の主張を全て信じるのは配慮が足りず、両者の状況を確認するべきであったと思う。</p> <p>今回のコーディネーターの発言は、申立人だけでなく他の方にもされており大変いやな思いをしている。コーディネーターの発言は反対署名を妨害するものであり、誹謗中傷され、ひとり親であることを侮辱され、屈辱な思いでいっぱいである。また、一方的に心理的な攻撃を受け精神的な苦痛を感じた。</p> <p>本来、大人が子どもの見本になるような行動をするべきなのに、コーディネーターが、子どもの前で保護者に対してこのような言動を行うことが許されることなのか。納得できない。</p>
受理年月日	平成 26 年 8 月 28 日
所管課	生涯学習課
調査の結果	コーディネーターの申立人に対する言動が不適切であるとは認められない。
調査結果の理由	<p>コーディネーターからの聴き取りによると、申立人が平成 25 年 7 月に校地内で署名活動をしようとしたのをコーディネーターが止めた際には、「校長の許可のない校内での署名活動は禁止されており、校地外でやってください」と確実に言ったとのことであった。</p> <p>また、その際、申立人が抗議したため双方で言い争いになり、申立人は話の途中で怒って帰ってしまったため、「検討会に出席もしないで今さら」という発言については、具体的にどう発言したかの詳細な記憶はないが、決して申立人個人のことを</p>

	<p>言ったつもりはないとのことであった。</p> <p>このように、申立人とコーディネーターの主張が異なっており、当審査会では、当日に両者の間でどういうやりとりがあったかについて確認することができない。</p> <p>以上により、申立人の申立内容とコーディネーターからの聴き取った内容に相違があり、コーディネーターが申立人に対して、署名活動を妨害したり誹謗中傷するような発言があったとは認定できないので、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成26年10月9日

4. 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

苦情申立て の趣旨	<p>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</p>
苦情申立て の理由	<p>以下のような流れの中で、新潟市に対して、国税徴収法（以下「法」という。）第79条第1項第2号を採用しない理由や一部納付での差押え解除に応じない理由の明確な説明を求めたが、解除の条件として完納することが市の方針であるため、という以外何ら根拠となる判例・通達・方針決定時の議事録等の資料の提示や明確な説明は得られなかったことから、苦情を申し立てる。</p> <p>申立人は、その所有する不動産（土地・建物）に対して、第一抵当権者より競売の申立てを受けたが、競売による売却よりも、より市場の実勢価格に近く有利な売却が望める任意売却を希望し、申立代理人に任意売却の相談をした。申立代理人は債務額の調査等を進め、その中で当該不動産に関する固定資産税等の滞納による市の差押えがあることを確認した。</p> <p>平成26年9月29日に、申立人は申立代理人とともに所管課窓口を訪問し、未納市税等内訳書を取得した。</p> <p>その後、申立代理人は、第一抵当権者と売却価格や経費の負担等について合意できる感触を得たので、平成26年10月16日に、劣後する差押え権者である市との交渉のため所管課窓口を訪問した。その際担当職員が不在で、申立代理人は、対応に出た職員に、申立人から取得した委任状、債務の確定元本・利息・延滞損害金等が記載されている資料（裁判所より取得）及び不動産鑑定士による当該不動産の鑑定資料（同）を手渡して事情を説明したが、「担当職員ではないので具体的な返答はできない」とのことであったため、その対応職員に担当職員より連絡をもらえるよう伝えた。</p> <p>またその際に、同様の件について、以前申立代理人から提出した質問書（平成26年8月26日付け）に対する市財務部市税事務所所管課長名の回答書（平成26年9月18日付け）の内容に関する再質問書を提出した。</p> <p>平成26年10月17日に、担当職員より平成26年10月20日午後1時30分から</p>

	<p>在庁している旨電話連絡があり、面談のアポイントを取った。その際、担当職員だけでなくその上司も同席することを確認した。</p> <p>平成26年10月20日午後1時30分に、申立代理人は、所管課窓口を訪問し、各種資料を提示しながら、滞納税額の一部を納付するので、法第79条第1項第2号を適用し、差押えの解除をお願いしたが、差押えの解除には滞納税の完納が条件であり、一部納付による差押えの解除には応じられないと、従来と同様の返答であった。</p> <p>そして所管課は、再質問書の回答については後日組織として対応することになると説明した。</p>
受 理 年 月 日	平成26年10月29日
所 管 課	納税課
調査の結果	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。
調査結果の理由	<p>苦情申立てに至った事案について、申立人は市税納付に関する一切の件を申立代理人に委任していた。</p> <p>また、本苦情申立てについても申立人が申立代理人に委任しているので、審査会では本案件は申立人が申し立てたものであることを確認し、申立人自身に利害関係があるものとして調査を進めた。</p> <p>申立代理人は、所管課に不動産鑑定士の評価書や被担保債権目録等の競売資料を提出し、競売になれば市への配当は見込めないの、滞納税額の一部納付による差押え解除の要求を行った。しかし、所管課からは、差押えられた不動産について、法第79条第1項第2号を採用しない理由や一部納付での解除に応じない理由を聞いても、市の方針としては完納することが解除の条件であるというだけで、それ以外に何ら根拠となる判例・通達及び方針決定時の議事録といった資料の提示や明確な説明が得られなかった。</p> <p>また、申立代理人が「無益な差押え」にあたるとして、法第79条第1項第2号を適用し、一部納付による差押え解除に応じるべきであると主張していることに対して、所管課は、名古屋地裁の判決が「無益な差押え」か否かは最終的に配当が行われる段階で確定するものとしていることから、この判決を根拠として「無益な差押え」には当たらないと主張し、法第79条第1項第1号を適用して、一部納付による差押え解除には応じることはできないと回答しており、何をもって「無益な差押え」に当たるのかという基準については、判例・通達が出されていないので提示できないとの説明である。</p> <p>しかしながら、申立代理人は、今回は具体的な数字に基づいた資料を所管課に提示して一部納付による差押え解除を要求しているので、もし、所管課が、一部納付による差押え解除ができないという方針ならば、具体的に納得のいく説明をしてもらいたいと主張している。</p> <p>双方の主張から今回の苦情申立ての原因は法第79条第1項第2号の「無益な差押</p>

	<p>え」をどのように捉えるのかということになるが、判例・通達が出ていない「無益な差押え」の法的解釈については、当審査会では判断できない。従って、今回の苦情申立てについても、何を根拠として、どこまで説明する必要があるのか、これ以上の根拠を申立代理人に提示できないものなのか、また申立代理人に対する所管課の説明が明確であったのかどうか等について判断できないので、所管課の対応が不適切であるとまではいえない。</p> <p>以上のことから、上記の調査結果のとおり判断する。</p> <p>[本苦情申立て関連の別案件について]</p> <p>本案件と同様の別案件について、申立代理人は、所管課へ説明を求めため、平成 26 年 8 月 26 日付けで質問書を所管課へ提出し、平成 26 年 9 月 18 日付けで文書で回答を受けた。</p> <p>しかしながら、申立代理人は、回答内容が説明になっておらず、納得がいかなかったため、平成 26 年 10 月 16 日に再質問書を所管課へ提出した。</p> <p>再質問書については、11 月 13 日の審査会当日に申立代理人から聞いたところでは未だに回答がないとのことであった。</p> <p>その後所管課から、文書回答について時間を要したが、平成 26 年 11 月 14 日付けで回答書を送付したと聞いたところである。</p> <p>今回の案件に係る申立代理人の質問と以前からの申立代理人の質問との整理が難しい部分もあるが、今後も申立代理人を含めた市民からの問い合わせに対しては、事情を鑑みながら速やかにかつ丁寧に対応してもらうことを要望する。</p>
<p>苦情等調査結果 通知年月日</p>	<p>平成 26 年 11 月 28 日</p>

5. 障がい者の自動車燃料費助成金の支払いと職員の対応について

<p>苦情申立て の趣旨</p>	<p>本年 6 月 16 日に昨年度分の障がい者の自動車燃料費助成金の請求をしたが、請求期限の経過を理由に A 区健康福祉課（以下「所管課」という。）に助成を断られた。昨年 4 月 22 日の申請時に所管課の窓口職員が「請求書は来年申請するときに持って来れば良い。」と説明したのだから、市は支払うべきである。</p> <p>また、担当職員はきめ細かな誠意ある対応をしてほしい。</p>
<p>苦情申立て の理由</p>	<p>申立人は、平成 25 年 4 月 22 日に、じん臓機能障害 1 級の身体障害者手帳（以下「手帳」という。）の交付を受けるために所管課に行った際、障がいの種類や等級に応じた利用可能なサービスの説明を受け、自動車燃料費助成申請書を提出した（請求期限：平成 26 年 4 月 30 日）。</p> <p>平成 26 年 6 月 16 日、申立人は、所管課へ同申請に係る助成金支給の請求をした</p>

	<p>ところ、4月30日の請求期限を過ぎていたため、請求はできないと担当職員に言われた。申立人は申請時に「請求書は来年申請するときを持って来れば良い。」と説明を受けたので請求を認めてほしいと主張したところ、所管課は課内で検討してから連絡すると言って一旦請求書類を預かった。</p> <p>申立人は6月25日に電話で所管課から「請求期限を過ぎたため請求できない。」と言われたので、「電話ではなく、家に来て納得がいく説明をしてほしい。」と言った。その後6月30日に所管課担当職員2名が自宅へ来たが、請求はできないと言われ、申立人が話の途中で具合が悪くなって2階に上がったら、担当職員は請求書を玄関先に置いて帰って行った。</p> <p>11月28日、申立人は所管課に行って、「なぜ6月30日に請求書を玄関先に置いたまま帰ったのか。話が終わっていないのになぜその後一度も連絡や報告がないのか。また所管課に落ち度があるのに支払いがされないことにも納得がいかない。」と話をした。そして、納得がいかないのであればと、その場で初めて行政苦情審査会制度の説明を受け、苦情申立ての書類を渡された。申立人が所管課へ行かなければ制度の説明もせず、その書類さえ渡さないという職員の対応は承服できない。</p>
受 理 年 月 日	平成26年12月2日
所 管 課	区健康福祉課
調 査 の 結 果	所管課が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所管課の担当職員の対応について、不適切であるとは認められない。
調 査 結 果 の 理 由	<p>所管課からの聞き取りによると、自動車燃料費助成については、3月末までの使用分を翌年度の4月末までに請求するということになっているが、申立人の場合は、申請日の平成25年4月22日から平成26年3月31日までの使用分について、今年の4月30日までに請求書を提出しなければならなかったところ、請求書を持って来たのが期限を過ぎた6月16日であったとのことである。</p> <p>一方、所管課窓口では、手帳の交付時に、障がいの種類や等級に応じて受けられる各種サービス毎に資料を見せながら説明をし、その場で申請を受けている。平成25年4月22日の対応では、申立人に対して明確にいつまでに、また、どのように説明したかまでは担当職員の詳細な記憶がないとのことである。しかしながら、申立人が提出した請求書のコピーでは、平成26年4月30日という期限が記載されている請求書裏面に、担当職員によるマーカーがしてあるので、説明はひととおり行っているものと考えられる。</p> <p>申立人に確認したところでは、平成25年4月22日に申請の時は、体の具合が悪かったため、その場で書類に目を通すこともままならず、説明についても良く理解ができていなかったとのことである。また所管課によれば、その後も申立人から請求期限について質問を受けたことはなかったとのことである。</p> <p>本助成金は、申請後、請求期限前に実際にかかった費用を請求することで受け取ることができるという仕組みであり、所管課では手帳交付の際に一つ一つ可能なサービスを資料に基づいて説明しているので、対応は適切であったと考える。また、</p>

	<p>これまで他の市民から期限を過ぎて請求があった場合には、説明をして請求書を受理しないという対応を取っていることから、公平性を保つことも必要であると考え</p> <p>る。</p> <p>また、行政苦情審査会制度の説明についても、特段の非があったとはいえない。</p> <p>なお、所管課においては、この度の事案を参考にし、請求書類や説明方法の改善を逐次図りながら、今後とも市民に対しては親切丁寧な対応をお願いしたい。</p> <p>以上、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成26年12月25日

(2) 調査しなかったもの……………5件

1. 市の相談担当者を変更し早急に支援を開始してほしい

苦情申立て の趣旨	市の相談担当者を変更し早急に支援を開始してほしい
苦情申立て の理由	<p>市のA施設へ平成26年2月4日に初回相談に行った。その際新年度の4月から支援を開始するので4月に入ったら電話をすと言われた。</p> <p>しかし、4月18日になっても連絡がなかったため、同日に詳細を聞くためA施設に電話をしたところ、担当者が外出していたため、対応した職員に14時に担当者に折り返させると言われた。その後14時5分前から25分までの30分間仕事の持ち場を離れて電話を待ったが電話はかかって来ず、14時30分に着信があったが仕事のため電話に出られなかった。</p> <p>それ以来4月25日までA施設から一切の連絡はない。「4月に入ったら電話をする」とは、4月のいつなのか。民間の感覚ではありえない対応であり、当該担当者については全く信用のおけない人物と判断せざるを得ない。このような人物に、デリケートな子供の問題を相談できるはずもない。</p> <p>担当者の変更と早急な支援の開始を願いたい。</p>
受理年月日	平成26年4月25日
所管課	障がい福祉課
調査しない理由	<p>申立ての趣旨に係る内容についてはすでに解決が図られているため、さらに調査を継続する必要がないため。</p> <p>(新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号)</p>
調査しない旨の 通知年月日	平成26年5月2日

2. 3月1日の申立てに対し解決されなかったこと

苦情申立ての趣旨	3月1日の申立てに対し解決されなかったこと
苦情申立ての理由	平成26年3月1日の苦情申立てに対し、3月10日に受理され、4月10日に審査会委員の前で市職員等からの嫌がらせについて話をした。その後5月3日に調査結果通知が届いたが、内容は市に都合の良い身内寄りのものであり、審査会は話を聴くだけで、何も解決してくれない。
受理年月日	平成26年5月7日
所管課	広聴相談課
調査しない理由	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ついては、所管外の事項であるため。 (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5号)
調査しない旨の通知年月日	平成26年5月15日

3. 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

苦情申立ての趣旨	市民病院で職員に車いすを後ろに引っ張られ、床に落とされたことについて病院側は謝ってほしい。また、その記録が未記載であることに納得がいかない。
苦情申立ての理由	平成23年12月13日頃市民病院で、職員が私の車いすを無理に後ろに引いたため、私は車いすから落とされた。その時の記録が病院に残っているはずなのに、市民病院からは、私が車いすから落とされたという記録はないと回答された。それ以前の、車いすから落とされそうになった時の記録は残っているのに、それより重大な事故である落とされたという記録がないというのはおかしい。市民病院が隠し立てをし、なかったことにしたに相違ない。
受理年月日	平成26年6月5日
所管課	市民病院管理課
調査しない理由	苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第3号)
調査しない旨の通知年月日	平成26年6月12日

4. 市側の主張を一方的に認めた審査会の決定について

苦情申立ての趣旨	市側の主張を一方的に認めた審査会の決定については承服できない。
苦情申立ての理由	自動車燃料費助成金支払いに係る苦情申立てに対する審査会の決定は、市所管課の主張のみを採用して決定された一方的なものであり、納得がいかない。
受理年月日	平成27年1月14日

所 管 課	広聴相談課
調査しない理由	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ついては、所管外の事項であるため。 (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 5 号)
調査しない旨の通知年月日	平成 27 年 1 月 15 日

5. 新潟市の不当な請求について

苦情申立ての趣旨	新潟市の不当な請求について
苦情申立ての理由	市民病院での交通事故による治療開始から約 6 年半を経過した平成 23 年 12 月に病院から突然診療費等の請求があり、その後督促状が届いた。未払いの診療費等が発生したのは、市民病院の不適切な事務処理によるものであるから、現在市が進めている支払督促手続きは不当であり、地方自治法施行令第 171 条の 5 を適用し、未払い診療費徴収を停止してほしい。
受理年月日	平成 27 年 1 月 22 日
所 管 課	債権管理課、市民病院経営企画課
調査しない理由	判決、裁決等を求め現に係争中の事項については、所管外の事項であるため。 (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)
調査しない旨の通知年月日	平成 27 年 2 月 2 日

(3) 申立ての取下げ又は調査を中止したもの …… 1 件

1. A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

苦情申立ての趣旨	A裁判所平成 25 年 (B) 第〇号C事件に関し、平成 26 年〇月〇日付にてA裁判所より調査囑託がなされた件について、新潟市が回答を拒否したことには問題がある。
所 管 課	納税課
受理年月日	平成 26 年 6 月 26 日
取下げ年月日	平成 26 年 7 月 24 日

VI 自己発意に基づく調査、検討

- (1) 自己発意として選定した案件
【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】
- (2) 苦情等調査結果通知書（自己発意）

苦 情 等 調 査 結 果 通 知 書

新行苦第26-11号の2
平成27年2月2日

新潟市長 篠田 昭 様

新潟市行政苦情審査会 印

新潟市行政苦情審査会規則第15条第1項の規定により、次のとおり調査の結果を通知します。

所 管	教職員課 学校支援課
調査実施通知書の文書番号及び通知年月日	新行苦第26-11号 平成27年1月14日
申 立 人	住 所
	氏 名 新潟市行政苦情審査会による自己発意
調 査 の 結 果	別紙「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」のとおり。

別紙

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

【自己発意調査として選定した理由】

平成 26 年度審査案件の一つに、園児の事故への対応に起因して、個々の教員の指導力や教員配置に対する要望があり、政策的な事柄は当審査会では判断できないとしたが、事故が起きた園に対し、日頃の担任の先生と保護者との情報交換や意思疎通、対応の在り方、また万が一事故が発生した場合の対応マニュアルを充実させ、教職員間で有効活用を求める意見を述べた。

当審査会では、この調査の過程で園児の事故に対するマニュアルが有効に活かされていないのではないかと考えた。そこで本市の他の幼稚園における事故対応時のマニュアルがどのように整備され、かつ有効に活用されるようになっているかどうかについて、自己発意調査として確認、検討することとした。

【所管部署】

教職員課、学校支援課

【当行政苦情審査会の意見の趣旨】

事故発生時の対応マニュアルは、それぞれの園で作成されているものと考えられる。しかし、本件の例のように実際に活用されていない状況も見受けられる。

これを機に、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、各園に提示をして、各園の実情に合わせて再確認・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・活用されたい。

【調査・検討内容及び意見の理由】

園児の事故後の幼稚園の対応などについて教職員課に確認したところ、その概要は以下のとおりであった。

(質問)

- ・当該幼稚園の園児の事故については、他の市立幼稚園でも情報を共有しているのか。
- ・情報共有が図られているとしたら、具体的にどのような方法で共有を図ったのか。

<回答>

- ・園児の事故については、園長会で事故の経緯と対応について他の市立幼稚園でも情報共有している。

(質問)

- ・具体的な再発防止策についてはどう考えているか。

<回答>

- ・事故が発生した際の対応について市立幼稚園に再確認させ、まず、それぞれの幼稚園が

本年度中に事故対応マニュアルの整備・修正をするよう教頭会に指示した。

(質問)

- ・教育委員会で各園の事故報告をデータベース化し、各園で情報を共有しているのか。

<回答>

- ・園児の事故は学校支援課、教職員の事故は教職員課が集約している。それを基にデータベース化している。また、大きな事件・事故については、園長会で情報共有をしている。

(質問)

- ・当該幼稚園の園児の事故を契機に、園児の事故に対応する全市統一のマニュアル作成は考えているか。

<回答>

- ・統一したマニュアルを作成する予定はない。なぜならば、市立幼稚園は、兼務園長の園、教頭職のいない園、養護士（学校の養護教諭と同様の仕事をする職員）のいない園などがあり、統一したマニュアルの作成が難しいからである。ただし、より実態に即したマニュアルにするため、各園で共通に記載すべき内容を教育委員会より指示し、見直しをしたマニュアルの作成を求める予定であり、来年度、教頭会で各園の事故対応マニュアルについて検討協議していく場を設定させる。

また、11市立幼稚園それぞれの園児の事故への対応マニュアルについて、教職員課を通して確認したところ、以下のとおり、緊急連絡体制や具体的なケースをそれぞれ事故発生フローチャートにより記載した詳細なマニュアルを整備している園がある一方、すべてのケースを救急連絡体制として一括りにした簡単なマニュアルを整備してある園もあり、内容・レベルともにばらつきがあった。

- ・園内緊急連絡体制のみ---5園
- ・園児の事故対応について---1園 *本件事故発生後修正あり
- ・事故災害発生時の対処・救急及び緊急連絡体制+参考資料---1園
- ・管理下における事故と幼稚園の対応について（火災、水害、不審者対応、事故対応等）---1園
- ・緊急連絡体制+具体的対応---1園
- ・危機管理マニュアル---1園
- ・作成中---1園

以上のことを踏まえ、個々に状況が違うので完全に統一したマニュアルまでは作成できなくとも、基本的な部分を統一したマニュアルの整備は必要であると考え。

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、怪我等に応じた応急処置（初期対応）、園内事故におけるフローチャート及び保護者へのマニュアルの開示を標準的なものとして盛り込んでいく必要があると考える。

一方、怪我などの緊急時にしっかり対応するためにはマニュアルを作成するだけでは足りず、必要に応じて各園で、職員・園児が参加する訓練や職員間でのマニュアルの読みあわせなど情報共有を行うなどの対応を望む。