

## VI 行政苦情審査会委員による面接の苦情相談

### ◇相談内容

1	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開請求で取得した北部総合及び駅南コミュニティセンターの決算資料等を見ると、指定管理者である各々の管理運営委員会において不適切な会計処理が続いており、指定管理を行っている中央区地域課等に対して質問書を提出するなどして改善を要求しているがなかなか納得できる回答が得られない。</li> <li>・所管課である中央区地域課は、早急に会計処理の専門家に依頼して精査するなどして、スピード感を持って改善を図るべきである。</li> </ul>
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の指摘については、(委員は) 会計の専門家ではないので、この場ですぐに適否について判断はできないが、所管課に対して、不適切な会計処理があればその改善を図ること、及び専門家の導入についても検討するように伝えることとする。</li> </ul>
2	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅前の道路(各所有者の持ち出し道路)について、将来的に市から私道整備の助成を受けたいと考えている。そのため、当該道路と一方を接する現況道路(他方は袋路)を助成要件である接道道路としたいため、土地の管理者であるA課に相談したり、B区建設課に市道認定をお願いしているが、話が進まない。</li> </ul>
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現段階では相談者個人の要望にとどまっており、自宅前道路の他の地権者及び市道認定を希望する道路に接する住民の同意を得て、地元の総意として自治会長に話を上げて市へ要望していくなど、手順を踏まないと実現は難しいと思う。</li> </ul>
3	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅前の私道について、改修工事が必要になったときに市から助成が受けられるように、接続する道路を市道に認定してもらいたいと思っているが、そもそも市側で市の開発技術基準の幅員6mを確保して公道とする義務があるのではないかと。</li> <li>・また、地元の理解を進めるため、市職員から地元住民に市道認定のメリットについて説明会を開いてもらいたい。</li> </ul>
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接続道路については、市の道路管理者が権原を取得して公道にする義務はないと思われる。</li> <li>・市職員の地元への説明については、市の「市政さわやかトーク宅配便制度」の利用を検討してみたらどうかと伝えた。</li> </ul>

4	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅のある団地で下水の側溝改良工事が行われているが、側溝・自宅のある団地で下水の側溝改良工事が行われているが、側溝の蓋掛けにより清掃が困難になるので、L型側溝への変更もしくは側溝なしとしてほしい。現在、自治会長の独断で工事が進められているが、無駄な工事であり、市は工事を中止してほしい。</li> <li>・また、先の下水管設工事により団地内の道路部分が高くなって側溝との高低差ができており、道路の実効幅が狭くなっているので改善してほしい。</li> </ul>
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市では、効率的な雨水処理のためには側溝による排水処理が必要であり、現在のU型側溝の改良により排水機能の向上を図っていきたいとのことであり、ご理解いただきたい。</li> <li>・現在行われている工事は、地元自治会と市が話し合っ進められているものであり、不適切な工事と認められない限り、市が工事を中止することはなく、今後については、自治会長や役員等とよく話し合っていくことが必要である。</li> <li>・道路と側溝の高低差の解消については、所管課に確認して改善を指示したい。</li> </ul>
5	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・二男が、本年8月に児童扶養手当の現況届を市の窓口に提出した際に、平成25年4月から、併給禁止になっている手当と障害年金の両方が誤って支給されていたことが判明し、約120万円の手当の返還を求められた。</li> <li>・過去2年間、提出時に対応した窓口担当者からは何も言われなかった。</li> <li>・もっと早く指摘してもらえれば返還金もこのように高額にならなかったはずであり、このことは、窓口担当者に責任があるのではないか。</li> </ul>
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心情は理解できるが、手当の返還は法律で決まっているので、返還の是非についてここでどうのこうのとは言えない。</li> <li>・担当課も分割納付等返納方法については相談してほしいと言っているのですからと相談してほしい。</li> <li>・なお、関係部署の連携がうまくいかずに二男が障がい者であることを担当課で認知できなかったとか、併給禁止について事前の説明が不十分であったと相談者が考えるのであれば、行政苦情審査会あてに苦情申立書を提出することもできると教示した。</li> </ul>

6	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・港湾隣接区域でA施設が県から借りている土地からはみ出して、同施設の従業員が荷捌き等のために長時間駐車しているため、漁業関係者の作業や車両通行に支障を来しているとともに、岸壁からの落下等の危険が懸念されるため、市に改善を要望したが一向に改善されない。市は以前に約束したとおり、A施設に対し強く指導してほしい。</li> <li>・また市は、A施設、漁業協同組合及び港湾関係者である県を交えて、改善に向けた話し合いの場を早急に設定して、A施設の岸壁側の無秩序な駐車を解消してほしい。</li> </ul>
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A施設裏の駐車の状況については、提示された写真等で理解したが、相談者は、市というよりも、まず港湾管理者である県に状況改善を働きかけるべきである。</li> <li>・ただし、迷惑駐車している車のほとんどがA施設関係者のものであると相談者からの指摘があったので、市に対し、相談者が希望するように、「漁業協同組合、A施設、県、市」による改善に向けた話し合いの場を可及的速やかに設定するように伝える。</li> </ul>

## Ⅶ 委員による感想と所見

□本年度の審査会を振り返って

### 1 「任期を終えて」

審査会委員に就任し、苦情申立ての審議をするたびに、市の行政範囲の広さを実感しました。国や県の行政サービスに比べて市民に最も身近な行政ですから当然と言えば当然のことながら、福祉や税、施設利用や道路問題など、市は極めて広範囲の行政サービスを担っています。その行政サービスは法令や条例、運用規則などに基づいて市民に公平・平等に提供されなければなりません、どうしても限界事例が出現します。市民が法令や条例、規則があることは分かっているにもかかわらず自分のケースは例外として認めてもらいたい、あるいは条例、規則を改定するべきであるとの考えや要望を持つ心情も理解できるところです。また、少子高齢化や技術革新・情報化、市の広域化など市民を取り巻く環境の変化も大きく、これまでは疑問に思わなかったことも改善の必要があると気づかされることもあります。審査会の権限には限界もあり、市に対して非違を指摘し意見表明を行うまでには至らなくても、審査会としても要望するとの案件も少なからずありました。このような申立ては今後ともなくなることはないでしょうし、市としてもきめ細かなサービスを目指すため真摯に受け止める必要があるでしょう。

他方で、かつて苦情申立ての相当数を占めていた職員の態度や物言いに対する苦情は減少しているように思います。これは市を挙げて職員の意識改革をし、行政は市民に対するサービスであるとの認識が地について来たものではないかと思われます。市民に対する親切丁寧な対応を常に心がけ、この種の申立てがなくなることを願っています。

今後ともこの審査会への申立て及び審議が市民の利益擁護にとっても市の行政サービスの充実にとっても一助になればと願ってやみません。

(吉田 耕二)

2 早いもので、行政苦情審査に関わらせていただき、2年が経過しました。なかなか難しい問題が多く、頭を悩ませることが多いです。高齢化が進んだために、いろいろな変化に対応できなかつたり、知らずに過ごしていたものが、気がついたら、多くの支払いを請求されたケース。その他にも文書やホームページには書いてあるけれど、それを読まなかつたり、理解できなかったケースがありました。情報は紙やネットなど気軽に見たり、聞いたり、確認したりできる世の中にはなつたけれど、地域で生活している多くの方々が年齢

を重ね、情報を上手く取り出せなくなっているようにも思えます。家人など、多くの情報豊かな方々とのコミュニケーションがあつたりしたらいいのにと、もどかしく思っています。私もそうですが、必要な情報がどれなのかさえ分からないことも、どこを探したら良いのか分からないこともあります。わからない、おかしいなあと思って市役所に問いかけてきた人たちに、窓口や電話などで職員が根気よく対応している姿もたくさん目にします。本当に素晴らしいことだと感じます。けれども政令指定都市になって、多くの人々が交流するまちとなり、組織が大きくなると、どんどん便利になる一方で、どこかに置き去りにされている人がいるような気がします。安心、安全とともに高齢者や弱者が暮らしやすい市政を期待しています。本来の苦情は「困ったこと」であり、その先には「より良くなる」ことが望まれます。多くの案件が今後もスムーズにより良く変わって行くことが苦情から学ぶことかと考えます。行政の方々と市民が益々良い関係になれるように、がんばれる行政苦情審査会でありたいと思っています。

(栗山 靖子)

- 3 苦情審査会の委員を引き受け、2年目が終了しようとしています。本年度の申立ての審査に当たって、市政でいろいろな取組みが為されていること、そして私自身知らないことを昨年度以上に学ぶ機会となりました。

法に則って運営されていて、日頃の市行政で明らかな間違いが認められるような調査結果はありませんでした。しかし、苦情申立てが出されるまでには、何かしらの発端があり、その原因等を探ることにより、今後のより良い行政の対応へのヒントがあるように感じられます。その点からは、この苦情審査会の存在が大事な役割を果たしていると改めて感じました。これからも今まで以上に案件が出されるように苦情審査会の存在を広報して、より多くの市民の声を聴く工夫をしていきたいものです。

振り返ってみますと、苦情を申し立てた市民の立場からは、必ずしも満足のいく結果が出せなかったかもしれません。申立人の苦情の内容から、経済的・身体的リスクを抱えた中で、周りから閉ざされている、自ら心を開こうとしない、人間関係のつながりのない現代社会の一面を見たような気がします。行政サービス等が実施されていてもその内容を知り得ず、また求めずに追い込まれた生活を余儀なくされている現実もあるようです。今後ますます高齢化が進む中で障がい等弱者となる市民から、行政への要求が高まり、行政が配慮すべき内容も増加していき、対応する職員の大変さの増大も苦慮されるころですが、高齢者に優しい新潟市を目指し、より市民の立場に立った市政の周知の徹底、及びより良い市政への改善の工夫がさらに求められていくことと思われま

従来の方法で良しとするのではなく、変わりつつある現状に合わせた改革への視点を探していくことも大切であると考えます。

最後に、東京都で開催されました、今年度の「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」では新潟市が幹事自治体となり、吉田代表委員が司会の大役を果たされ、充実した運営ができたとのこと、感謝を申し上げたいと思います。

(小林 のり子)



# 新潟市行政苦情審査会 平成27年度報告書

(平成27年4月1日～平成28年3月31日)

平成28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

☎ 025-226-1025

FAX 025-223-8775