

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

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) 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 -----	1
II	苦情申立て処理状況一覧 -----	2
	◇処理状況別件数	
III	年次別苦情申立て処理状況 -----	3
	◇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 -----	7
	(1) 苦情申立てについての処理 -----	7
	(2) 行政苦情審査会委員の面接相談による苦情の処理 -----	9
V	苦情申立て -----	12
	(1) 調査したもの -----	12
	A 提言・意見表明したもの -----	12
	B 市に非がないとしたもの -----	16
	(2) 調査しなかったもの -----	27
VI	行政苦情審査会委員による面接の苦情相談 -----	29
	◇相談内容 -----	29
VII	委員による感想と所見 -----	32

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。

なお、27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27年4月1日から平成28年3月31日までの平成27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	11	0	0	0

(2) 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、調査して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27年度は6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2ページの「苦情申立処理状況一覧」を参照]

平成27年度は、13件の苦情申立てと前年度からの継続案件が1件あり、そのうち2件は調査の対象外であり、継続案件を含め、12件の苦情申立てについて調査を行った。

調査を行った12件のうち、所管外などで調査をしない決定をしたものが3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8件であった。

調査結果を通知した8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6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27年度は、合計21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	8
(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	6
2. 調査しない決定をしたもの	3
(1) 所管外事項のもの	2
(2) その他	1
3. 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの	0
(1) 取り下げられたもの	0
(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26年度からの継続案件1件を含む)	12
5. 申立てを不受理としたもの	2
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)	14

◇所管別件数 (受理分)

◇市民生活部	件
◇福祉部	2 件
◇保健衛生部	件
◇都市政策部	件
◇建築部	件
◇土木部	件
◇下水道部	1 件
◇財務部	件
◇教育委員会	1 件
◇区役所	7 件
◇消防局	件
◇市民病院	件
◇選挙管理委員会	2 件
合 計	13 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28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	
27年度	13					2							1			7					1	2
累計	181	12	11	2	2	29	4	1	1	4	6	5	2	3	10	68	2		8		9	2

※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28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	27 年 度
1. 調査（評価）したもの	76	15	8	5	11	7	12	6	7	8
（1）提言したもの										
（2）意見表明したもの	36	7	6	3	4	5	4	4	2	2
（3）市に非がないとしたもの	40	8	2	2	7	2	8	2	5	6
2. 調査（評価）しない決定をしたもの	40	2	6	3	3	4	9	5	5	3
（1）所管外のもの	6			1	1		1		3	2
（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	27	2	6	2	2	3	6	2	1	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	126	17	14	8	16	13	25	12	13	11

※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27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	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	申立人に対する本庁所管課の担当職員の対応については、結果的には謝った回答をしてしまったものの、不適切であるとまでは言えない。	27. 4. 24
2	27. 7. 17	過去の生活保護費返還に疑義があるので、明確な説明を求める。	区役所保護課	所管課のこれまでの対応について非があるとは言えない。なお、申立人に対しては、今後とも資料を提示しながら丁寧に説明を続けていく必要があると考える。	27. 8. 25
3	27. 8. 25	隣接する公園奥の開放部に門扉を設置し、また公園入口の車止め柵を撤去若しくは移動してほしい。	区役所建設課	申立人の主張にかかる所管課の対応に非があるとは認められない。	27.10. 9
4	27.11. 6	NPO法人から現住居の退去を求められている。	区役所保護課	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せず、調査することが適当でないと認められるため調査しない。	27.11. 6
5	27.11. 6	Aセンターのセンター長及び係長の配置転換と適任者への交代並びに公平な対処を求める。	地域教育推進課	職員の人事について審査会で調査することが適当でないと認められるため調査しない。	27.11. 6
6	27.11.25	生活保護受給中のNHK受信料免除申請手続変更に関しA区保護課に書面での回答を求める。	区役所保護課	NHK受信料免除申請手続及びその変更については、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せず、調査することが適当でないと認められるため調査しない。	27.11.26

7	27. 11. 25	区により異なる新潟市の建築入札の実質的入札参加資格について改善を求める。	区役所総務課	<p>工事实績要件は入札参加を決定する上で必要かつ重要な情報であり、入札参加者に誤解が生じないように明確に公示するよう改善されたい。</p> <p>また、工事实績要件の設定が、区の担当者により恣意的または異なる運用がされているため統一すべきという指摘は、個々の工事内容が多種多様であり、その都度関係課と協議の上個別に設定することから難しいと判断する。</p>	28. 1. 18
8	27. 11. 30	新潟市下水道条例の改定及び本年 9 月と 10 月分の下水道使用料金減額とそれまでの過払い分の返金を求める。	経営企画課	<p>水道メーターの複数設置については、新潟市給水条例等により対応可能であるので、条例を改正しなければならない理由は認められない。9・10月分の下水道使用料の減免と貴納付分の還付ができないとする所管課の対応が不適切であるとは認められない。</p>	28. 1. 27
9	28. 2. 12	最寄りの投票所での投票を可能にしてほしい。	区選挙管理委員会 選挙管理委員会	<p>指定された投票所以外では投票できないとするC区選挙管理委員会の対応に非があるとは認められない。ただし、申立ての趣旨は当審査会としても十分理解できるものであるので、所管部署においては、改めて現状を確認し、投票区の見直しの必要性について検討されるよう要望する。</p>	28. 3. 9
10	28. 2. 12	市には開発道路との接続道路設置の法的義務があるが、未だに設置されていないので早急に設置してほしい。	区役所建設課		継続中

1 1	28. 2.19	<p>1 介護制度における虐待認定の適正性に不透明感がある。</p> <p>2 母親の銀行口座凍結についての経緯の説明及び早急に凍結を解除してほしい。</p> <p>3 母親の意思を尊重して早急に私との生活を復帰させてほしい。</p>	区役所健康福祉課	<p>申立ての趣旨の1については、平成27年12月28日における具体的事実に基づき所管課で判断したものであり、要綱等に則った適正な手続きであると考えている。</p> <p>2については、口座の凍結を市が依頼できるものではなく、あくまでも銀行の判断で進めることであるので、本審査会では意見を述べることはできない。</p> <p>3については、主治医の意見及び申立人の母親の状態などを総合的に判断した上で現状を維持している所管課の対応に非があるとは言えない。</p>	28. 3.25
1 2	28. 2.19	老人福祉センター及び老人憩いの家の休館日を変更してほしい。	高齢者支援課	老人福祉センター及び老人憩いの家の休館日が一律月曜日であることについて、合理的理由は認められない。所管課においては、今後、利用者のニーズ調査などを行った上で、必要に応じて見直しを検討されたい。	28. 3.25

(2) 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	27. 5.20	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	区役所地域課

2	27. 5.20	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	区役所建設課
3	27. 7.22	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	区役所建設課
4	27. 8.20	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・また、先の下水管埋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ため改善してほしい。 	区役所建設課
5	27. 9.16	<ul style="list-style-type: none"> ・二男が、本年8月に児童扶養手当の現況届を市の窓口へ提出した際に、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。 ・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。 ・もっと早く指摘してもらえていれば返還金もこのように高額にならなかつたはずであり、このことは、窓口担当者に責任があるのではないかと。 	区役所健康福祉課

6	28. 3. 15	<ul style="list-style-type: none"> ・ 港湾隣接区域で、A施設の従業員が荷捌き等のために、A施設が県から借りている土地からはみ出して、岸壁側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おり、市に改善指導をお願いしたが一向に改善されない。岸壁からの落下等の危険も懸念されるため、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。 ・ 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た、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。 	港湾課
---	-----------	---	-----

V 苦情申立て

- (1) 調査したもの 8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 6件

A

1. 区により異なる新潟市の建築入札の実質的入札参加資格について改善を求める

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>新潟市が実施する建築入札における実質的入札参加資格は、事前に公示されていないのみならず、その根拠の内規すら存在しないものがある。その結果、区により資格が不統一で、担当者により恣意的な運用がされている。</p> <p>これは、入札制度の信頼を著しく損なうとともに、入札者に不測の損害を与えるもので、改善を求める。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>申立人は、A区総務課（以下「所管課」という。）が平成 27 年〇月〇日付けで一般競争入札により公告した「B施設外部改修工事（建一第〇〇号）」に入札した。同工事の公示による入札資格の「実績要件」は、「平成 17 年 4 月 1 日以降に竣工した、下記いずれかの工事の元請実績があるもの。ただし、1 については、公共工事又はコリンズ（CORINS）登録の公共発注機関等の工事に限る。1. 延床面積 700 ㎡以上かつ複数階非木造の大規模改修（大規模改造）工事 2. 延床面積 700 ㎡以上かつ複数階非木造の新築、増築、もしくは改築の建築一式工事」というものであった。</p> <p>申立人は、〇月〇日に同工事について落札者と決定した旨の通知を受領したが、その後の〇月〇日付け「入札資格参加審査結果通知書」によれば、「資格なし」と判定された。</p> <p>申立人がその理由について説明を求めたところ、所管課の担当者は、実績調書に記載の「市営住宅〇号棟外壁改修工事（建一第〇〇〇号）」は、上記 1 及び 2 のいずれにも該当せず、また該当する他の工事実績の提示もないことから、入札参加資格がないものと判断したとし、上記要件の 1 に定める「大規模改修（大規模改造）工事」に該当するか否かについては、主要構造部 2 箇所以上に係る工事を目安に判断していると答えた。</p> <p>申立人は、工事実績として「市営住宅〇号棟外壁改修工事（建一第〇〇〇号）」を単独で落札し、新潟市と工事請負契約を締結し竣工させている。同工事は、延床面積 1, 175.63 ㎡の外壁改修工事であった。</p> <p>申立人は、前記A区の建一第〇〇号工事の入札に先立ち、D区が実施した「E小学校屋内体育館天井改修工事（建二第〇〇号）」を一般競争入札で落札し、工事請負契約を締結しているが、同工事について、D区が平成 27 年〇月〇日付けでした入札公告による実績要件によれば、「平成 17 年 4 月 1 日以降に竣工した、下記いずれかの工事の元請実績があるもの。ただし、1 については、公共工事又はコリンズ（CORINS）登録の公共発注機関等の工事に限る。1.延床面積 600 ㎡以上かつ非木</p>

	<p>造の建築物の大規模改修（大規模改造）工事 2.延床面積 600 m²以上かつ非木造の新築、増築、もしくは改築の建築一式工事」というものであり、建一第〇〇号工事とは、延べ床面積と建物の階数が異なるのみであり、他の文言は全く同一であった。そして、この工事に関しては、申立人の前記「市営住宅〇号棟外壁改修工事（建一第〇〇〇号）」を工事实績として入札資格が認められて、契約に至っている。</p> <p>建築基準法第 2 条第 14 号は、「大規模の修繕」について「建築物の主要構造部の 1 種以上について行う過半の修繕をいう。」と定義し、「主要構造部」とは「壁」を含んでいる。この文言について、所管課の担当者が記載しているような「2 箇所以上に係る工事を目安に」というような要件は、同法に存在しないばかりか、同法は、明確に「1 種以上」と定義している。</p> <p>申立人が所管課の担当者に「2 箇所以上に係る工事を目安」とする根拠を尋ねたところ、規則等の明文根拠はなく、「慣行」であると説明している。しかし、新潟市に区制が導入されたのは、平成 19 年であり、D 区においては、そのような要件が設定されていないことは、前記建二第〇〇号工事を申立人が同一工事を実績として掲げて契約を締結していることに照らしても明らかである。</p> <p>結局、所管課の工事担当者が、何ら法令根拠もないまま、「慣行」と称して、事前に告知もせず、しかも、法律の明文に反する恣意的な要件を付加して、入札資格を否定しているものである。</p> <p>申立人のような中小企業は、個々工事の受注の可否が、経営に直接影響をしている。落札ができた段階で、工事の手配をして契約できるものとして準備を行っている。これを上記のように根拠なく否定され契約を拒否された場合には、公共工事の何を信頼して入札すべきか判断することもできない。</p> <p>本件については、審査会において、上記実態を調査のうえ、入札資格という入札業者にとって場合によっては死命を制するような工事实績要件については、区ないし担当者により恣意的または異なる運用がなされないように統一すること、そして、これを事前に判断できるように明確に公示するよう是正すべく勧告することを求める。</p>
受 理 年 月 日	平成 27 年 11 月 25 日
所 管 課	A 区総務課
意見の趣旨	<ol style="list-style-type: none"> 1 工事实績要件は入札に参加するかどうかを決定する上で必要かつ重要な情報であり、入札参加者に誤解が生じないように、明確に公示するよう改善されたい。 2 工事实績要件の設定が区の担当者により恣意的または異なる運用がなされているので統一すべきという指摘については、一つ一つの工事内容が多種多様であり、その都度関係課と協議の上、個別に要件設定を行わなければならないという事情があることから、統一することは難しいと判断する。

意見の理由

1 について

申立人は、平成 27 年 9 月 1 日に公告された当該工事入札参加資格の実績要件中、「大規模改修（大規模改造）」の解釈を建築基準法第 2 条第 14 号にある「大規模の修繕」（建築物の主要構造部の 1 種以上について行う過半の修繕）の定義を類推し、また D 区が実施した別施設の「大規模改修（大規模改造）」工事の実績もあることから、入札資格があると判断して一般競争入札に参加した。

その結果、最低価格で落札候補者となるも、所管課からは実績要件の「大規模改修（大規模改造）」（主要構造部 2 箇所以上にかかる工事）の実績がないため入札資格なしとの審査結果を受け、契約には至らなかった。

所管課によれば、今回の入札で実績要件として設定した「大規模改修（大規模改造）」は建築基準法の用語「大規模の修繕」ではなく、本庁契約課の一般競争入札の要件例示の中で示されている用語であり、同じものとは考えていないとのことであった。

入札参加者にとっては「大規模改修（大規模改造）」について明確な定義が示されていない以上、建築基準法の定義や過去の工事实績から類推するか、所管課に直接問い合わせなければ入札資格を判断することは困難と思われるが、「大規模改修（大規模改造）」該当の可否における主要構造部の箇所数は重要な要素であり、本件の工事については、主要構造部 2 箇所以上の工事实績が必要であると明確に公示すべきであった。

また、所管課によれば、本庁契約課（以下「契約課」という。）による実績要件等の例示に縛られる形で表記していたというが、あくまでも例示であり、そこに表記されていない重要な要件があれば、先ずもって契約課に協議すべきであったと考える。

なお、契約課によれば、大規模改修（大規模改造）は工事ごとに多種多様な内容が考えられ一律の基準は存在しないため、単純に「主要構造部何箇所以上」で表現できるとも限らず、一括りでできないのであれば、その用語を用いずに適切な表現にすべきとの見解である。また、工事請負契約については予定価格で本庁と各区で権限が分かれており、区の権限に対して契約課が総括的に指導する立場にはないとのことであるので、各区で調整すべき事項があれば、連絡会議などで協議・研究していくことも必要であろう。

これらの状況から、今後は本件のような事態の発生を防止すべく、入札参加資格要件の重要な部分については、可能な限り明確に公示できるよう改善されたい。

2 について

当審査会で確認したところ、工事实績などを含む入札参加資格要件は、各区の「請負工事等審査委員会」が工事ごとに決定しているものであり、区だけでなく工事によっても統一されてはいないとのことであった。しかしながら、その最終決定は同委員会が行うものであり、申立人の言う「担当者による恣意的な運用」によるものではないと考える。

	<p>また、工事ごとに多種多様な要件設定が必要になってくるため、統一的な要件設定は困難であり、最終的に要件の内容については各区の裁量に委ねられることもやむを得ないものと思われる。なお、所管課においては、相手方への説明について、工事内容に基づく明確な根拠を示しながら、適切かつ丁寧な対応を心がけられたい。</p> <p>以上のことから、上記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 28 年 1 月 18 日
所管課処理方針	A 区の発注工事では、一般競争入札における建築物の改修工事の実績要件において、入札参加者に誤解が生じないように、「大規模改修（大規模改造）」という表現は用いず、明確な内容で公示するように改善していきます。

2. 老人福祉センター及び老人憩いの家の休館日を変更してほしい

苦情申立て の趣旨	老人福祉センター及び老人憩いの家の休館日を変更してほしい。
苦情申立て の理由	申立人は老人福祉センター及び老人憩いの家を利用しているが、申立人が利用しているどの施設についても休館日が月曜日となっており、月曜日の利用ができない。どこかの施設の休館日を、火曜日から金曜日のいずれかの曜日に変更するなどして、月曜日でも利用できるようにしてほしい。
受理年月日	平成 28 年 2 月 19 日
所管課	高齢者支援課
意見の趣旨等	老人福祉センター及び老人憩いの家の休館日が一律月曜日であることについて、合理的理由は認められない。所管課においては、今後、利用者のニーズ調査などを行った上で、必要に応じて見直しを検討されたい。
意見の理由	<p>公の施設の休館日は条例で定めることとされている。「新潟市老人憩の家条例」は主に旧新潟市に所在する施設の管理条例で、昭和 40 年に制定され、現在は 30 施設あり、「新潟市老人福祉センター条例」は合併市町村に所在する施設の管理条例で、平成 16 年に制定され、現在は 11 施設あるが、一部例外を除き休館日は基本的に月曜日となっている。また、施設は主に地域の老人クラブなどを指定管理者に指定し、管理運営を行っている。</p> <p>所管課からの聞き取りでは、条例制定から相当年数が経過しているため、今となつては休館日を月曜日としている正確な理由は分からないが、施設メンテナンスの必要性から週 1 回の休館日は必要との説明があった。また、施設の設置趣旨上は地域の高齢者を主な利用者と考えており、申立人のように自家用車に乗って複数の施設を利用するといった形態は当初想定していなかったことや、これまで利用者から特段要望もなく、休館日を変更する必要性は感じていなかったとのことである。</p>

	<p>一方、施設の利用者数は年々減少してきている。仮に休館日を分散したとすると、申立人のような利用形態の市民にとっては毎日利用することが可能となるだけでなく、施設全体の利用者数が増加する可能性があるが、駐車場の整備など他の課題も出てくるため、簡単にはできないことと考える。</p> <p>しかしながら、利用者の要望などにより、すでに市立図書館など一律月曜日休館を変更している例もある。</p> <p>いずれにせよ、今まで利用者アンケートなどは行っていないとのことであるので、今後、時代に合った施設の在り方を考えていく中で、休館日についても利用者のニーズ調査などを行った上で、必要に応じて見直しを検討されたい。</p> <p>以上のことから、上記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 28 年 3 月 25 日
所管課処理方針	<p>休館日を一律月曜日としていたことについては、これまで、当該施設のある地域の方からの利用が主であり、広域的な利用を想定していなかったためであるが、今後は、利用者のニーズ調査を実施し、実態把握に努め、利用しやすい施設運営が行えるよう検討します。</p>

B

1. 障がい者施設の事故報告に係る市職員の対応について

苦情申立て の趣旨	<p>市民からの質問に対して、市職員はきちんと調査・確認をして正確に回答してほしい。</p>
苦情申立て の理由	<p>昨年の 9 月 10 日に、申立人が同じ地域にある障がい者施設との懇談会開催の件で障がい福祉課（以下「本庁所管課」という。）へ相談に行った際、6 月 14 日に同施設で起きた事故の報告書が届いているかと本庁所管課の担当職員に尋ねたところ、確認して後日報告するとのことであった。</p> <p>そして、9 月 12 日に同人から電話があり、「9 月 11 日に施設へ確認したところ、理事長が提出を失念していたようだ。」との報告を受けた。</p> <p>しかし、その後、施設との懇談会を翌日に控えた 9 月 26 日になって本庁所管課の担当職員から電話があり、「実は事故報告書が 9 月 24 日に本庁所管課に届いた。9 月 11 日に理事長へ電話をした折、副理事長が事故報告書は A 区役所へ提出したはずであると言っていたが、A 区健康福祉課（以下「A 区所管課」という。）へ確認したら届いていないということであり、事故報告書がその時点で本庁所管課に届いていなかったのも、理事長が提出を忘れていたものと私が自分で思い込み、きちんと A 区所管課や施設に確認することなく、『理事長が提出を失念していた。』と報告をしてしまった。」と、申立人に対して、当初の説明内容を訂正する旨の話があった。</p> <p>懇談会前日にわざわざ訂正の電話をしてきたのには何か意図があるのかどうかは分からないが、申立人としては、担当職員の当初の発言はその場しのぎで自己保身</p>

	<p>のために故意に嘘をついたのではなかったのかと思っている。</p> <p>事故報告に係る一連の本庁所管課の担当職員の対応等についてのやりとりについては、これまで計4回本庁所管課へ質問書を送り、その都度回答ももらっているが、納得できるものではないため、本申立てに及んだものである。</p>
受 理 年 月 日	平成27年 2月25日
所 管 課	障がい福祉課
調 査 の 結 果	<p>申立人に対する本庁所管課の担当職員の対応については、結果的には誤った回答をしてしまったものの、不適切であるとまではいえない。</p>
調査結果の理由	<p>本案件について、申立人及び所管課に確認した上で、市の対応等の経緯を時系列で整理すると、以下のとおりであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6月14日 申立人と同じ地域の障がい者施設で早朝に事故が発生し、救急車・パトカーが出動した。 ・6月19日 施設側が事故報告書をA区所管課に提出した。 ・6月23日 事故に遭った人の「訓練等給付」の支給決定者がB区役所であることから、 A区所管課が事故報告書をB区健康福祉課（以下「B区所管課」という。） に転送したが、そのまま本庁所管課に進達されないままとなる。 ・9月10日 本庁所管課の担当職員が、申立人から事故報告が届いているかについて尋ねられ、確認して後日申立人に報告すると話した。 ・9月11日 本庁所管課の担当職員がA区所管課に事故報告書の有無を確認したが、その時点でA区所管課は無いと答える。 ・9月12日 本庁所管課の担当職員が申立人に、施設が事故報告書の提出を失念していたと報告した。 ・9月16日 A区所管課から本庁所管課に、事故報告書はB区所管課に転送した旨の連絡が入る。A区所管課はB区所管課にそのことを確認した。 ・9月24日 B区所管課から本庁所管課に事故報告書が到達した。 ・9月26日 本庁所管課から申立人へ連絡し、9月12日の報告内容を訂正した。 <p>本庁所管課の担当職員からの聞き取りによると、最初の相談があった9月10日の段階では施設での事故報告書が手元に届いていなかったため、翌11日に施設に電話をして、施設の副理事長にその旨を伝えたが、副理事長はA区所管課に提出したはずだと答えたので、施設が提出を失念しているのであれば提出してもらいたいと伝えた。また、A区所管課にも電話をし、施設からの事故報告書について確認をしたが、無いとのことであったため、本庁所管課の担当職員は、9月12日に申立人に電話をした際に、施設側が提出を失念していたと伝えたとのことである。</p> <p>この段階では本庁所管課の担当職員は、事故に遭った人の「訓練等給付」の支給決定者がB区役所であることまでは分からず、A区所管課においても事故報告書は</p>

	<p>B区所管課に回送済みで残っていなかったため確認できなかったと思われる。本庁所管課の担当職員はA区所管課へ問い合わせ、事故報告書について確認した上で申立人に回答をしており、結果的には誤った回答をしているが、その対応が不適切であったとまではいえない。</p> <p>また、申立人は、本庁所管課の担当職員が自己保身のために故意に嘘をついたと思っているようだが、本庁所管課の担当職員は自分のところへ届いていなかったため、施設側が提出を失念したとの思い込みで誤った回答をしてしまったと話していることから、主張は平行線のままであり、申立人の主張のとおり認定することはできない。</p> <p>本庁所管課の担当職員が誤った回答をしてしまった原因は、市内部の連絡ミスと考えられる。</p> <p>本審査会では、今回申立人の信頼を損なう原因となった事故報告書の進達の遅延について、本庁所管課を含め各区の所管課において進達簿を備えるなど、手続きシステムの見直しを検討した上で改善を図り、再発防止に努めていただくよう要望する。</p> <p>以上、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27年4月24日</p>

2. 過去の生活保護費返還に疑義があるので、明確な説明を求める

<p>苦情申立て の趣旨</p>	<p>過去の生活保護費返還に疑義があるので、明確な説明を求める</p>
<p>苦情申立て の理由</p>	<p>平成20年9月24日付け新〇保第〇〇〇号の生活保護法第63条の規定による費用返還の通知書によれば、判決日（判決の言い渡し日）を資力発生日として、同年9月4日支給の9月分の生活保護費の全額がそのまま返還決定額となっており、当時の担当職員から明確な説明がないままよく理解せずにそのまま返還に応じてしまった。</p> <p>本年3月になって、担当職員と別件で相談しているときに、生活保護費の返還については、判決の言い渡しがあっても、判決書の送達を受けた日から2週間を経過しなければ判決は確定しないのであるから、「判決日」は判決の言い渡しの日ではなく、判決の確定日ではないのかという疑義が生じ、同職員に対して、口頭あるいは資料送付により説明を求めたが、何ら回答がなかった。</p> <p>その後4月に担当職員が替わり、6月30日の家庭訪問時に再度前記の疑義に関して説明を求め、7月6日に電話で確認したところ、上司には伝えたが、回答はいつになるか分からないとの返答であった。</p> <p>この件は、職務上早急に対応すべき事案ではないのか。もし早急に回答できな</p>

	いのであれば、その理由をきちんと説明するべきではないのか。
受 理 年 月 日	平成27年7月17日
所 管 課	A区保護課
調 査 の 結 果	所管課のこれまでの対応について非があるとは言えない。なお、申立人に対しては、今後とも資料を提示しながら丁寧に説明を続けていく必要があると考える。
調査結果の理由	<p>所管課からの聞き取りによると、申立人に対する説明の経緯は以下のとおりである。</p> <p>本年3月18日に申立人から担当職員に電話があり、約2時間にわたり様々な会話をした。その中の話題の一つとして、過去の生活保護費の返還の資力発生日についての話があったが、担当職員は、既に処分が終わった過去の話であり、申立人からも具体的な対応は求められなかったとの認識であった。</p> <p>その後、申立人から生活保護費返還時の資料が郵送されたが、対応等を求める文書は同封されていなかった。</p> <p>本年4月に担当職員が替わった後、6月16日に申立人から担当職員に電話があり、平成18年12月13日付けの生活保護法第63条の適用についての通知文中、費用返還が月額計算になっている理由を聞かれたので、当時の計算方法について説明を行った。</p> <p>その後、6月30日に担当職員が申立人宅を訪問した際、様々な話があった中の一つとして、平成20年当時の生活保護費返還の話が出て、日割り計算による過払い分の返還を求められた。その際、担当職員は、その場で答えられなかったため、上司と相談後電話をすると回答し、帰庁後に担当係長へ報告した。</p> <p>7月6日に申立人から担当職員に電話があった際には、現在調査中であり、きちんと回答できるようになったら係長同行の上で訪問して回答すると返答している。</p> <p>7月15日に担当職員が申立人に対し7月27日に係長と同行訪問して回答したい旨を電話で伝えたところ断られ、その後、担当係長から申立人に電話をし、平成20年当時の申立人の生活保護台帳は保存期間を過ぎているため廃棄されており、詳細な書類は残っていないが、訴訟関係の返還金の資力発生日を判決の確定日であるとする申立人の主張に沿う生活保護事務の取扱いは、平成21年3月31日厚生労働省社会・援護局保護課長事務連絡の「生活保護問答集について」から採用されているため、判決日を資力発生日としたのは当時の判断で決定したと思われる旨を説明した。しかし申立人は納得せず、その後所管課からの説明を拒否している状況である。</p> <p>7月15日以降も所管課では調査を続け、本庁の所管課と協議を行う中で新たな検証資料も出てきており、それに基づいた説明を行いたいと言っている。</p>

	<p>これらの経緯から、詳細な書類が廃棄されているため検証が困難な中で、所管課としては申立人に対してその時々において可能な限りの説明を行ってきていると考えられ、所管課の対応について非があるとはいえない。</p> <p>一方、説明の内容について申立人は未だ納得していないので、今後とも資料を提示しながら丁寧に説明を続けることは必要と考える。</p> <p>なお、生活保護業務にあつては、特に職員と受給者の間の信頼関係が大切であると考えられるので、職員は、日ごろから受給者とコミュニケーションを密にしながら、お互いの信頼関係を深めるように努めていってほしい。</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27年8月25日

3. 隣接する公園に門扉を設置し、公園入口の車止めを撤去もしくは移動してほしい

苦情申立て の趣旨	隣接する公園奥の開放部に門扉を設置し、また公園入口の車止め柵を撤去もしくは移動してほしい。
苦情申立て の理由	<p>平成24年8月に隣地の公園建設の話があり、当時A区建設課（以下「所管課」という。）は、私どもとB自治会（以下「地元自治会」という。）の話を聞きながら良い公園を作っていきたいと言っていたにもかかわらず、私どもには、公園をフェンスで囲んで内側に除草シートを敷くという説明をしたのみで、他には何の説明もなまま地元自治会の要望だけを聞き入れて公園を整備してしまった。結局、私どもの要望はフェンスに目隠しをつけないというほかは何一つ聞き入れてもらえなかった。</p> <p>所管課では、幅1mの用水路が延々と続く方向にある公園奥のフェンスを開放し、その先に階段まで設置して、わざわざ公園から階段を通して用水路へ行ってくれと言わんばかりの整備を行った。他方で、公園隣接の他の住民の要望を聞いて別の箇所に門扉を付けたり、公園外の道路や水路の管理に必要であるという理由でほとんど利用もない無駄な門扉を付けている。門扉を付けるなら、子どもが用水路に落ちる危険性が高い、公園奥の開放されている出入口に門扉を設置してほしい。</p> <p>また、私どもは、これまで公園入口付近での車の転回により容易に自宅駐車スペースへの駐車ができしたが、公園の車止め柵ができたために車庫入れが非常に面倒になった。車止め柵を撤去するか、もっと公園の内側に移動してほしい。</p> <p>公園整備に伴い、その管理が私どものC自治会から地元自治会に移ったが、所管課は、家が公園に隣接している私どもの要望を無視し、必要な説明もせずに勝手に公園を整備した上、私どもに対しては、公園整備については説明をしてきたと発言したり、さらには説明したり要望を聞く必要もないとまで言われて現在に至っている。</p>
受理年月日	平成27年8月25日

所 管 課	A区建設課
調査の結果	申立人の主張にかかる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それぞれ資料を提供してもらい、聞き取りを行った。</p> <p>申立人は、所管課が自分たちの要望を一切聞かずに地元自治会や特定個人の要望だけを聞いて勝手に公園を整備したと主張している。</p> <p>しかしながら、所管課によれば公園整備の過程において、地元自治会のほか隣接地であることを勘案し、申立人とも協議を行ったが、申立人の要望とかみ合わないながらも公園管理上譲れない部分もあったとのことである。</p> <p>当審査会としては、申立書や聞き取りで申立人から聞いた私人間のさまざまなトラブルについては判断する立場にはないので、申立ての趣旨にある公園奥の出入口に門扉を設置すること及び車止め柵の撤去もしくは移動することの2点について調査・判断を行った。</p> <p>所管課からの聞き取りでは、公園奥の出入口については、公園利用者の緊急避難の観点から門扉で塞ぐべきではないとのことであり、「新潟市開発行為技術基準」の「公園等の整備基準」においても開放された出入口を2箇所以上とすることとされている。</p> <p>また、申立人は公園奥の出入口が開放されているとその先に用水路があり危険だと主張しているが、現在は通行人も限定されており、市道に通じる農業用水路を跨ぐ橋には転落防止柵が付けられていることから、日常の通行に際して著しく危険であるとまでは言えず、門扉設置の必要性は低いと判断せざるを得ない。</p> <p>車止め柵は、公園内への自動車の進入や長時間の駐車を防止するものであるが、その撤去や移動については、個人の生活上の利便性を考慮して対応する性質のものではなく、公園管理上の必要性などから判断すべきである。その判断にあたっては、地域の公園であることを踏まえると、少なくとも公園を管理している地元の公園愛護会（＝地元自治会）の合意形成が必要であると考えます。</p> <p>申立人にとっては、隣接する土地が公園として整備されたことで納得がいかない点もあるようであるが、当該公園が都市公園という公の施設である以上、申立てで主張している2点について、所管課の対応に非があるとは認められない。</p> <p>なお、公園の整備時に申立人に対しての意思疎通や説明が十分であったかどうかについては現時点では確認が取れないが、所管課においては今後とも地域住民には丁寧な対応をされたい。</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27年10月9日

4. 新潟市下水道条例の改定及び平成 27 年 9 月、10 月分の下水道料金の減額とそれまでの過払い金の返還を求める

<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>新潟市下水道条例の改定及び平成 27 年 9 月、10 月分の下水道料金の減額とそれまでの過払い金の返還を求める。</p>
<p>苦情申立ての理由</p>	<p>申立人は現在妻と 2 人暮らしであるが、平成 27 年 11 月に、9 月、10 月分の水道料金及び下水道使用料として合わせて 43,148 円を請求された。</p> <p>それまでの請求額に比べて大幅増となっていたため、最初は水道メーターが壊れているのではないかと思い、検針を担当している公益財団法人新潟水道サービス（以下「水道サービス」という。）の職員に来てもらって調査をしたが、メーターの故障でないことが判明した。</p> <p>そのため申立人は、中越地震や東日本大震災により自宅内の池のひびが次第に大きくなって、そこからの漏水がひどくなったのではないかと判断した。そこで、池からの漏水量とそれにかかる過払いの下水道使用料を計算するため、水道サービスの職員の立会いで、申立人の自宅の風呂の浴槽で、蛇口から池に出すのと同程度の水を出して水量を測る実験を行った。その結果、池の漏水分を除くと 9 月、10 月分の下水道料金は 23,619 円ではなく 12,696 円が正しく、また、既に支払っている平成 24 年 5 月から平成 27 年 8 月分についても、118,480 円が過払いとなっていると計算した。</p> <p>池のひび割れからの漏水分についてはすべて地下に浸透しており、一滴も下水道管には流れていないことは明らかである。しかしながら、現在の新潟市下水道条例では、同じ 1 つの水道メーターを使用していればそのメーターが示す水道の使用量によって計算される下水道使用料が発生することになる。</p> <p>下水道管に入らない、すなわち下水道使用をしていない水についても下水道使用料が発生するというのはどう考えてもおかしいので、現在の新潟市下水道条例第 22 条の汚水排除量の認定の規定に、「市民の選択により水道メーターを 2 つ付けることができる。1 つは家庭用のメーター、いま 1 つは下水道に関係なく、池、庭、畑、玄関前の水撒きなど地下に浸透する水で、下水道使用料の対象外の水道メーター。」という内容を入れていただきたい。</p> <p>また、計算した結果をもとに 9 月、10 月分の下水道料金を減額、それ以前の過払い分を返還していただきたい。</p>
<p>受理年月日</p>	<p>平成 27 年 11 月 30 日</p>
<p>所管課</p>	<p>経営企画課</p>
<p>調査の結果</p>	<p>1 水道メーターの設置については、新潟市下水道条例ではなく、新潟市給水条例及び同施行規程において規定されている。一般家庭に水道メーターを複数付けることについては、現行の制度でも対応可能であるので、条例を改正しなければならない理由は認められない。</p> <p>2 9 月、10 月分下水道使用料の減免と既納付分の還付ができないとする所管課の対応が不適切であるとは認められない。</p>

調査結果の理由

1 について

申立人は、公共下水道に排除した汚水の排除量は水道使用水量をもってみなすという現行の制度に疑問を持っており、池や庭の散水などで地下に浸透していて下水管に入らない水道水については下水道の使用量から除外すべきであり、そのために市民の意思により別水道メーターを取り付けることができるように条例に明記すべきであると主張している。

水道メーターを1つの建物に複数付けることは集合住宅や店舗併用住宅などでも一般に考えられることから、現行制度でも市民が希望すれば対応可能となっており、条例を改正しなければならない理由は認められない。

ただ、申立人は、下水道の供用開始時の説明会において複数の水道メーターを付けられることについて説明を受けてはいなかった。所管課への聞き取りでは、市のホームページにはその情報を載せているが、供用開始時の説明会においても積極的に情報提供はしておらず、質問があれば説明する程度とのことであった。

所管課においては、今回のような別水道メーターを付けた場合の具体的な料金シミュレーションをした上で、供用開始時の説明会や町内に配布する資料などでわかりやすく情報提供することについて、今後検討していただきたい。

2 について

申立人は、自分で計算した池の漏水分は100%地下に浸透しており、下水道は使用していないわけであるから、9月、10月分下水道使用料の減免と既納付分の還付を求めている。

新潟市下水道条例では、汚水排除量の認定は水道使用水量をもってみなすと明確に規定している。所管課によれば、農地などで専用の水道栓を敷設し単独で水道局のメーターが設置されている場合は、申告により100%地下浸透が確認されれば、下水道使用者とみなさず使用料を賦課しないとしている。汚水排除量の認定に水道使用水量をもってみなす方式については、全国的に採用されていることや、仮に下水道への排除量を計量するためのメーターを設置したとすると莫大な経費がかかり、下水道使用料にその分も転嫁され、結果的に全ての使用者の負担が増大することを鑑みれば、合理的であると判断できる。従って、申立人への下水道使用料の請求は、水道メーターによる使用水量に基づいて算定するほかはないと判断する。

なお、所管課から、新潟市下水道条例で規定している「製氷業等の営業利用による減量認定」及び「漏水に伴う下水道使用料の減免」の適用についても検討したが、本件の場合はいずれも必要な要件を満たしていないため適用できないという説明があり、本審査会としても関係規程を調査したが、やはり現行制度においては減免の適用となる要件を満たさないことを確認した。

以上のことから、9月、10月分下水道使用料の減免と既納付分の還付ができないとする所管課の対応が不適切であるとは認められない。

	以上、調査結果のとおり判断する。
苦情等調査結果 通知年月日	平成 28 年 1 月 27 日

5. 最寄りの投票所での投票を可能にしてほしい

苦情申立て の趣旨	最寄りの投票所での投票を可能にしてほしい。
苦情申立て の理由	<p>申立人の自宅は、投票所が開設されている「A小学校」の近くにあるにもかかわらず、指定されている投票所が約 1 キロメートルも離れている「B中学校」となっている。</p> <p>年齢を重ねるに従ってこの距離が特に冬期には辛いものとなってきたため、1 年ほど前に、新潟市選挙管理委員会に「A小学校」で投票ができるように文書でお願いしたが、平成 28 年 2 月 2 日付けで、「投票区の境にお住まいの方々にはご不便をおかけすることもあります、ご理解いただきますようお願いいたします。」と文書回答があり、その願いは棄却された。</p> <p>その理由が、投票区は、投票所までの距離以外に投票区の有権者数や街区の他、投票所となる施設の有無も考慮して設定するため、一定の箇所では線引きを行わなければならない、その結果として現在の区分けとなっているということで、要は現状変更には応じられないということのようである。</p> <p>また、B中学校を投票所とする投票区は有権者数 3,655 人で、A小学校を投票所とする投票区は有権者 8,086 人であることから、A小学校の投票区における有権者数の拡大は、適正な投票所の運営や全体のバランスの観点からも適当でないとも書かれていた。</p> <p>しかしながら、「適正な投票所の運営」は、物理的問題で対処可能なことであるうえ、有権者数の多少の変更が適正な投票所の運営に支障を来すとは思われないし、全体のバランスと言っているが、投票所ごとに有権者数が違って何の問題があるのか理解できず、それはあくまでも行政側の発想であり、住民目線からの観点が抜け落ちていると考える。</p> <p>最寄りの投票所での投票が実現できるようにしていただきたい。</p>
受理年月日	平成 28 年 2 月 12 日
所管課	C 区選挙管理委員会、選挙管理委員会
調査の結果	<p>指定された投票所以外では投票できないとする C 区選挙管理委員会の対応に非があるとは認められない。</p> <p>ただし、申立ての趣旨は当審査会としても十分理解できるものであるため、所管部署においては、改めて現状を確認し、投票区の見直しの必要性について検討されるよう要望する。</p>

調査結果の理由	<p>申立人は、指定された投票所「B中学校」ではなく、距離的に最寄りの「A小学校」での投票ができるよう主張しており、その趣旨は当審査会としても十分に理解できる。</p> <p>しかしながら、選挙人は、公職選挙法第 39 条及び第 44 条により、区の選挙管理委員会の指定した投票所で投票しなければならないと規定されていることから、あらかじめ指定された投票所以外では投票できないとする C 区選挙管理委員会の対応に非があるとまでは認められない。</p> <p>よって、現行の法律下で申立人の要望を実現するためには、申立人の現行の投票区を A 小学校投票区に変更するしかないと考える。平成 28 年 2 月 2 日付けで新潟市選挙管理委員会及び C 区選挙管理委員会の連名により申立人に回答した文書では、「住民の総意として地域を代表する自治会から街区単位での投票区変更の要望があれば考慮する。」としているので、申立人は先ずもって地元自治会に相談され、地域としての要望を形成されたい。</p> <p>一方、C 区選挙管理委員会は、当該申立てを一個人の要望として捉えるに止まらず、地元自治会にその声を届けて、住民の総意として検討してもらうなどの前向きな対応があつてしかるべきと考える。</p> <p>なお、新潟市選挙管理委員会では、平成 5 年 11 月に投票区の見直しに係る基本的な考え方を示しており、平成 17 年の市町村合併後もそれに基づいて運用しているとしているが、近年は各選挙において投票率の低下が問題となっており、今後急速に高齢化が進展する社会状況を踏まえれば、有権者の負担の軽減に向けたあらゆる見直しや対策によって投票率向上に結び付けていく必要があると考える。</p> <p>また、先の基本的考え方でも「地域の利便性という観点から、地域住民の要望については真摯に受け止め、見直しに努める。」とあることから、新潟市選挙管理委員会及び各区選挙管理委員会においては、改めて現状を確認し、投票区の見直しの必要性について検討されるよう当審査会として要望する。</p> <p>以上、調査結果のとおり判断する。</p>
苦情等調査結果 通知年月日	平成 28 年 3 月 9 日

6. 介護制度における虐待認定の適正性に不透明感がある 他

苦情申立て の趣旨	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護制度における虐待認定の適正性に不透明感がある。 2 銀行口座凍結についての経緯の説明及び早急なる再開を懇願する。 3 母の意思を尊重して早急に申立人との生活の復帰を懇願する。
苦情申立て の理由	<p>申立人は、父親が他界した後も、別居している弟とともに一生懸命母親の介護をして来た。母親の今後についても、申立人は、日頃から弟と話し合っていて、より良い生活を送るための相談を市の担当者等と呼んで相談しようとしていたところ、平成 27 年 12 月 28 日に、事実のない母親への虐待により虐待者と認定されてしまった。</p>

	<p>そして、同日母親はA病院に入院させられ、申立人はその後母親に会わせてもらえず、面会を許された弟を通じて母親の様子を聞いていた。弟の話では、母親も早く退院して、自宅で申立人と一緒に暮らしたいと言っていたとのことで、申立人としては少し安堵していた。</p> <p>しかし、平成28年1月18日に、申立人及び母親の生活費の要である母親の銀行口座が凍結されてしまった。申立人は現在無職であり、母親からは「もしもの時は私の口座を少しずつ取り崩して生活しなさい。」と言われていたが、その口座が凍結され、申立人は生活困窮者となってしまった。申立人には弟がいるが、金銭的な迷惑はかけられないので、一刻も早く口座の凍結を解除してもらいたい。</p> <p>また、1月19日に突然母親が施設に入所させられてしまい、申立人は、市の担当者から一連の経緯を聞き、話し合いもしたが、納得できる回答が得られなかった。母親は元気だった頃、「自分は施設なんか行かない。自分は自分の家にいる。」と強く言っていたし、申立人は、母親と会えなくなってから、母親が毎日どのような生活を送っているのか心配で気苦労が絶えない。母親は今施設に入所させられて、申立人や弟も1か月以上も居所がわからず、会うことができないでいる。母親は申立人に会いたいと強く言っているはずであり、申立人としては、これまでと同様に、母親と一緒に生活ができるようにしてもらえよう、強く懇願する。</p>
<p>受 理 年 月 日</p>	<p>平成28年2月19日</p>
<p>所 管 課</p>	<p>B区健康福祉課</p>
<p>調査の結果</p>	<p>申立ての趣旨の1については、平成27年12月28日における具体的事実に基づき所管課で判断したものであり、要綱等に則った適正な手続きであると考え。</p> <p>2については、口座の凍結を市が依頼できるものではなく、あくまでも銀行の判断で進めることであるので、本審査会では意見を述べることはできない。</p> <p>3については、主治医の意見及び申立人の母親の状態などを総合的に判断した上で現状を維持している所管課の対応に非があるとは言えない。</p>
<p>調査結果の理由</p>	<p>1について</p> <p>申立人及び所管課からそれぞれ聞き取りを行った。</p> <p>平成27年12月28日に申立人からの要請により地区担当保健師と地域包括支援センター職員が申立人宅を訪問した際に、その時の状況及びやりとりの様子など具体的事実に基づいて申立人が母親を虐待していると判断し、受診の必要から母親をA病院に入院させ、その後平成28年1月19日に施設に入所させている。この一連の流れは、新潟市が定める「老人福祉法に基づくやむを得ない事由による措置要綱」及び内部規定によるマニュアルに則ったものであり、虐待の判断を行った理由については平成28年1月4日、同12日、同19日の申立人及び代理人との面接時に伝えていることから、適正な手続きで行われているものと考え。</p> <p>2について</p> <p>所管課によれば、口座に凍結について所管課が銀行に依頼できるということは法</p>

	<p>的にあり得ないし、実際に依頼した事実はない。銀行がどういった経緯及び判断で口座を凍結したかを調査する権限は本審査会にはないため、意見を述べることはできない。</p> <p>3について</p> <p>申立人によれば、代理人が母親の入院時に録音した「申立人と住みたい」と発言したデータがあるとのことである。また、自宅で介護できるよう、それなりの改造も考えており、母親の早期の帰宅を望んでいる。</p> <p>一方、所管課によれば、平成28年2月2日時点での母親の主治医の診断書による意見、同2月23日時点での母親との面談及び要介護度など現在の状態を総合的に判断し、在宅での介護は困難としている。</p> <p>母親の生命を守るために、これまでのケース記録等に記載されている内容を客観的根拠として現状を維持している所管課の対応に非があるとは言えない。</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28年3月25日

(2) 調査しなかったもの……………3件

1. NPO法人から現住居の退去を求められている

苦情申立て の趣旨	NPO法人から現住居の退去を求められている。
苦情申立て の理由	<p>現在NPO法人が運営するA区の共同住宅で生活保護を受給しているが、他の入居者が食事に異物を混入させたので共同食事を断っている。そのため、NPO法人の担当者から、共同食事をしないことが約定に反するとして口頭で退去を求められている。</p> <p>自分としては転居したいと思っているが、転居費用の公費支出について、市は、NPO法人から口頭ではなく退去を求める文書が発せられなければ支出できないとしているため、市で解決を図ってほしい。</p>
受理年月日	平成27年11月6日
所管課	A区保護課
調査しない理由	<p>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せず、調査することが適当でないと認められるため。</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27年11月6日

2. Aセンターのセンター長及び係長の配置転換と適任者への交代並びに公平な対処を求める

苦情申立ての趣旨	Aセンターのセンター長及び係長の配置転換と適任者への交代並びに公平な対処を求める。
苦情申立ての理由	Aセンターは、センター本来の機能を果たしておらず構造的欠陥がある。また、私が平成25年にAセンターからの退去という不利益処分が既になされているにもかかわらず、その後もAセンターのセンター長、係長が、不公平な条件を付けて私のセンター利用を妨げており、自省の態度が見られない。これらのことから、センター長、係長の配置転換または適任者への交代を強く要求する。
受理年月日	平成27年11月6日
所管課	教育委員会地域教育推進課
調査しない理由	職員の人事について審査会で調査することが適当でないと認められるため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号)
調査しない旨の通知年月日	平成27年11月6日

3. 生活保護受給中のNHK受信料免除手続変更に関しA区保護課に書面での回答を求める

苦情申立ての趣旨	生活保護受給中のNHK受信料免除手続変更に関しA区保護課に書面での回答を求める。
苦情申立ての理由	生活保護受給により平成21年6月からNHKの受信料を免除されていたが、NHKから事前の説明もなく平成25年に免除手続が変更になり、NHKから請求書が届いた。NHKに説明を求めたが、説明が二転三転するため、文書回答を求めたが拒否された。 そのため、A区保護課にNHKからの通知内容について説明を求めたが、口頭での説明に納得できないため文書回答を求めたが応じてくれない。
受理年月日	平成27年11月25日
所管課	A区保護課
調査しない理由	NHK受信料免除申請手続及びその変更については、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せず、調査することが適当でないと認められるため。 (新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号)
調査しない旨の通知年月日	平成27年11月26日

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"> ・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。 ・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。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
2	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
3	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

4	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。
5	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・二男が、本年8月に児童扶養手当の現況届を市の窓口へ提出した際に、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。 ・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。 ・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。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。

6	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
	処 理	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

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どころです。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、理解できなかつたり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、必ずしも満足して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ところですが、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