

# 新潟市行政苦情審査会

## 平成28年度報告書

《平成28年4月1日～平成29年3月31日》

平成29年4月

新潟市行政苦情審査会



# 目 次

ページ

<b>I</b>	<b>運営状況の概要</b> -----	<b>1</b>
	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
<b>II</b>	<b>苦情申立て処理状況一覧</b> -----	<b>2</b>
	◇処理状況別件数	
<b>III</b>	<b>年次別苦情申立て処理状況</b> -----	<b>3</b>
	◇組織別受付状況      ◇評価、調査（評価）区分別状況	
<b>IV</b>	<b>処理案件の概要</b> -----	<b>7</b>
	(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 -----	10
<b>V</b>	<b>苦情申立て</b> -----	<b>11</b>
	(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 -----	16
	(2) 調査しなかったもの -----	28
	(3) 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの -----	31
<b>VI</b>	<b>行政苦情審査会委員による面接の苦情相談</b> -----	<b>32</b>
	◇相談概要	
<b>VII</b>	<b>委員による感想と所見</b> -----	<b>33</b>
	■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、28年度は、鈴木高志、栗山靖子、小林的り子の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28年4月1日から平成29年3月31日までの平成28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
25	7	16	0	0	2

#### (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28年度は3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「苦情申立て処理状況一覧」を参照]

平成28年度は、24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7件は調査の対象外であり、継続案件を含め、18件の苦情申立てについて調査を行った。

調査を行った18件のうち、所管外などで調査をしない決定をしたものが7件、取り下げられたものが2件、調査して結果を通知したものが9件であった。

調査結果を通知した9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1件、市の処理に非がないとしたものが8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28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	9
(1) 提言したもの	0
(2) 意見表明したもの	1
(3) 市に非がないとしたもの	8
2. 調査しない決定をしたもの	7
(1) 所管外事項のもの	2
(2) その他	5
3. 申立ての取り下げ又は調査を中止したもの	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 (平成27年度からの継続案件1件を含む)	18
5. 申立てを不受理としたもの	7
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)	25

### ◇所管別件数 (受理分)

◇危機管理防災局	1 件
◇市民生活部	件
◇福祉部	8 件
◇保健衛生部	1 件
◇都市政策部	件
◇建築部	件
◇土木部	件
◇下水道部	件
◇財務部	件
◇教育委員会	件
◇区役所	11 件
◇消防局	件
◇市民病院	件
◇選挙管理委員会	1 件
合 計	22 件

複数の部署にわたる案件があるため、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29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
28年度	22					8	1									11						2
累計	203	12	11	2	2	37	5	1	1	4	6	5	2	3	10	79	2		8		9	4

※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29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	28 年 度
1. 調査（評価）したもの	88	15	8	5	11	7	12	6	7	8	9
（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	50	8	2	2	7	2	8	2	5	6	8
2. 調査（評価）しない決定をしたもの	47	2	6	3	3	4	9	5	5	3	7
（1）所管外のもの	10			1	1		1		3	2	2
（2）利害関係を有しないもの	8					1	2	2			3
（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	2
3. 取り下げ又は調査を中止したもの	12				2	2	4	1	1		2
（1）取り下げられたもの	11				2	2	3	1	1		2
（2）調査を中止したもの	1						1				
合 計	147	17	14	8	16	13	25	12	13	11	18

※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28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	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	取り下げ	28. 4. 11
2	28. 4. 8	地域の茶の間の検便提出について	保健所 食の安全推進課	苦情申立人自身の利害を有しないため調査しない。	28. 4. 8
3	28. 4. 8	民生委員の活動費の開示について	福祉総務課	苦情申立人自身の利害を有しないため調査しない。	28. 4. 8
4	28. 4. 8	市災害時要援護者名簿の取扱いについて	福祉総務課	苦情申立人自身の利害を有しないため調査しない。	28. 4. 8
5	28. 4. 22	期日前投票立会人を拒否されたことに納得がいかない。	区選挙管理委員会 選挙管理委員会	投票立会人は市の非常勤特別職であり、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。	28. 4. 22
6	28. 4. 22	本年度入札予定の賃貸借契約の仕様書について公正な競争を行うための解決を望む。	保育課	申立人の主張に係る所管課の対応に非があるとは言えない。	28. 5. 25
7	28. 5. 25	A地区、B地区の防犯灯設置については、C地区等との不公平を解消し、LED化も住民負担なしで進めることを求める。	区役所 地域課	所管課のこれまでの対応について非があるとはいえない。	28. 6. 27
8	28. 6. 27	法令違反となる市の事務手続きを改めてほしい。	介護保険課	法令解釈については当審査会で調査することが適当でないため調査しない。	28. 6. 27

9	28. 9. 7	誤った国民健康保険証の交付については是正してほしい。	区役所 区民生活課	6月27日に申立人が行った住民異動届について、所管課に手続上の明白な瑕疵を見出すことはできないため、手続を取り消すことはできない。 したがって、6月20日に申立人の母親が行った住民異動手続の際に発行されたものと同じ番号の母親の保険証を交付することは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。	28.10. 7
10	28. 9.26	福祉電話の貸与中止の経緯及びあんしん連絡システムとの整合性について納得のいく説明を求める。	障がい福祉課 区役所 健康福祉課	1 福祉電話について 要綱その他制度の改正、制定等、従前の内容が実質的に変更される場合の運用にあたっては、対象となる障がい者の生活に与える影響等を十分考慮し、事前説明・周知を徹底し、猶予期間を十分設けるなどして、障がい者の生活に支障が生じないように配慮していただきたい。 2 あんしん連絡システムについて システムの工事を行う際には、今回のようにシステムが稼働しない期間が生じることがないように十分注意し、改善措置を講じられたい。	28.12. 5
11	28.10.26	児童相談所からの謝罪を求める。	児童相談所	取り下げ	28.10.31
12	28.11. 1	1 介護保険負担限度額認定の決定年月日を遡ってほしい。 2 介護保険施設利用負担額が増額変更になることを、市からあらかじめ申立人に知らせてくれないことに納得がいかない。	介護保険課 区役所 健康福祉課	認定の決定年月日を遡ることはできない。 また、負担額の変更についてあらかじめ申立人に知らせていない所管課の対応に非は認められない。	28.12. 9

1 3	28. 11. 10	支払を拒否された海外療養費を支給してほしい。	区役所 区民生活課	申立人が主張する、必要書類の説明や交付がなかったとの事実は確認できず、所管課の対応に非があったとは判断できない。	28. 12. 14
1 4	28. 11. 10	母親の重度心身障がい者福祉手当を遡って支給してほしい。	区役所 健康福祉課 障がい福祉課	規則によれば、手当は申請に基づいて認定され支給されるものであるため、申請日より前に遡って支給することはできず、所管課の対応に非があったとは判断できない。	28. 12. 22
1 5	28. 11. 28	1 公園建設の際、隣接者である私どもに何の説明もなく、要望も聞かなかったことに納得がいかない。 2 公園前の駐車禁止の看板のために自治会役員から嫌がらせを受けている。 3 公園の立ち入り禁止の看板を外したために自治会役員から嫌がらせを受けたが、区はなぜ工事完了前に看板を外したのか納得がいかない。	区役所 建設課	審査会による苦情審査終了事項であるため、また、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。	28. 11. 28
1 6	28. 12. 22	平成 28 年 11 月 28 日付けの通知書について、A 区役所の一方的な判断は納得がいかない。	区役所 建設課	審査会による苦情審査終了事項であるため調査しない。	28. 12. 22
1 7	29. 1. 12	市の道路改良事業に係る書類の不正転写の是正と再発防止について	区役所 建設課	申立てに関する書類の作成について所管課に非は認められない。	29. 2. 9
1 8	29. 2. 9	1 公園内設置の園名板の文面を変更してほしい。 2 平成28年6月の公園防草対策工事の立ち入り禁止看板撤去に伴う雨水流入被害について早急に対応してほしい。	区役所 建設課	1 園名板の文面について、所管課が申立人の要望するとおりに変更しないからといって、そのことに非があるとは認められない。 2 雨水流入被害については、所管課において既に対策工事を実施したとのことであり、申立人の苦情に対応したものと認められる。	29. 3. 24