

# 新潟市行政苦情審査会 令和4年度活動状況報告書

《令和4年4月1日～令和5年3月31日》

市民の権利利益の保護と  
開かれた市政の  
一層の推進のために

令和5年4月

新潟市行政苦情審査会



# 目 次

## 巻頭 委員の所感

### I 行政苦情審査会制度の概要

1	組織体制	1
2	苦情申立てができる人	1
3	対象となる苦情	1
4	申立ての対象とならないもの	2
5	申立ての手続き	2
6	調査結果の通知	2
7	苦情申立てによらない苦情相談	2
8	行政苦情審査会苦情処理フロー図	3

### II 令和4年度 活動状況の概要

1	苦情申立ての状況	
	(1)苦情申立ての受理件数及び処理件数	5
	(2)受付方法別受理件数	6
	(3)分野別処理件数	6
	(4)苦情処理日数の状況	7
2	審査会の開催状況	7
3	苦情申立てによらない苦情相談の状況	7
4	自己発意調査の状況(自己発意調査とは)	8
5	広報活動の状況	8
6	第23回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会	8

### III 苦情申立ての事例

	苦情申立ての事例(一覧)	9
◆	調査をしたもの(分野別)	10
◆	調査しない決定をしたもの	37
◆	取下げ又は調査を中止したもの	39

### 資料編

◆	令和4年度会議開催状況	42
◆	関係規程	
	1. 新潟市附属機関設置条例	43
	2. 新潟市行政苦情審査会規則	44
	3. 新潟市行政苦情審査会運営要領	48

## 委員の所感

### 3年目を終えての感想

新潟市行政苦情審査会委員（代表委員） 櫻井 英喜

本年度は、委員就任3年目でしたが、調査の結果については、1年目・2年目に続いて調査した全ての案件が「市(所管課)の対応には非がない」との結論になりました。新潟市が平成の大合併を経て政令市に移行してから対応の期間が経過しましたが、その間に市が実施する事務の内容・手続等の整備・徹底が進み、市(所管課)として不適切な対応をする可能性が減少しているのであろうと感じます。

もともと、市民の権利意識の向上や社会の多様化に伴い、行政需要は多様化の一途を辿っています。一般的な対応に止まらず、より丁寧な対応、また個別の事情に即応した対応が求められるケースが増加していることは間違いないと感じます。

本年度の苦情についても、市(所管課)の対応に非はないと考えるものの、同時にもう少し丁寧な対応ができなかったであろうかと思わず案件が多かったです。また、その丁寧な対応をすることが、行政として目指すべき姿なのであると思います。

当審査会への申立て及び審査が、目指すべき行政へ近づく契機になることを願って審査に当たりたいと思います。

### 一年を振り返って

新潟市行政苦情審査会委員 山際 貴子

令和4年度、はじめて委員に選任され、様々な苦情申し立てを調査・検討してきました。はじめてのことが多く、戸惑うこともありましたが、お二人の委員と事務局職員の方に助けていただきながら、何とか1年目を無事に終えることができました。

申立人との面談では、申立人の思いや願いをしっかりと聞き取り、受け止めるように努めてきました。また、所管課との面談では、たくさんの記録や資料を丁寧に読み込むようにしました。どちらもなかなか難しく、思うようにはいきませんでした。多くのことを学ばせていただきました。

本年度、調査した案件は、すべて「市の対応に非がない」でした。これは、すべての案件が、法律や市の施策に基づいて行われていたということです。しかし、なかには、現状の施策に基づいているとは言えるものの、「もう少し、申立人の立場になって、寄り添った対応はできないものだろうか」と感じた案件がありました。特に、制度利用にあたっての細かい条件は改善してほしいと思いました。一方で、市民のニーズが多様化・個別化してきているなか、それらにきちんと、かつ迅速に対応するためには、市の業務量が多く、内容も多岐にわたっていて、市の側の困難さ、大変さも感じました。

本報告書には、調査の結果が詳しく記されています。これが、市政の改善・見直しの一助になることを願っています。

## 新任 1 年目を振り返って

新潟市行政苦情審査会委員 関根 美紀

今年度委員に選任され 1 年が経ちました。

提出された申立書は 16 件あり、その内容は福祉・医療・職員の対応など様々でした。勇気をもって苦情の声を上げたという方もいらっしゃったと思います。申立人の多くが面談を希望されたことから、常に真摯にお話を伺おうと心掛けました。同じく市の担当課からも丁寧に聞き取りを行い、文書だけでは伝わりにくいお互いの思いを掘り起こし、事実関係を明確にするよう努めました。

そこで気づいたのは、それぞれの「普通」と「当然」に違いがあることです。「普通はこう考える」「規則に従えば当然そうなる」など、個人差や携わる行政内容によって、多くの「普通」や「当然」があります。この違いが苦情を生む原因になり得るのではと思いました。そうすると双方が完璧に納得する結果を出すことは大変難しいです。私自身としては多様な考え方を受け止めつつ、お互いの言葉に耳を傾ける、事実の精査を怠らないことを肝に銘じています。

また一年委員を務めて感じたのは、審査会が 3 人の委員による合議制であることの利点です。ひとりひとりの経験や知見を活かし、物事を多角的に見極め、引き続き公正中立な立場で職務に努めたいと思います。



# I 行政苦情審査会制度の概要

新潟市自治基本条例において、「市長等は市政の運営について、公正かつ中立的な立場から監視等を行う第三者機関その他の不利益救済の仕組みを整備する」と規定されています。

新潟市行政苦情審査会は、この条文の理念に基づく機関として、市が行う業務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制度の改善を求める提言や是正その他の改善措置を講じるよう意見を述べる(※)ことで、市民の権利利益を擁護し、市政の公平性と信頼性を高め、開かれた市政の一層の推進を図るための制度です。

※調査の結果、必要に応じて市長等に対し是正等の措置を講ずるよう意見を表明し、又は制度の改善を求める提言をすることができます。

行政苦情審査会の見解には法的拘束力はありませんが、意見表明や提言を受けた場合、市長等はこれを尊重しなければなりません。

## 1 組織体制

市長から委嘱された3人の委員が調査・検討を行っています。

代表委員 櫻井 英喜（弁護士）  
任期 令和2年4月1日～令和4年3月31日  
再任 令和4年4月1日～令和6年3月31日

委員 山際 貴子（元小学校長）  
任期 令和4年4月1日～令和6年3月31日

委員 関根 美紀（フリーアナウンサー）  
任期 令和4年4月1日～令和6年3月31日

## 2 苦情申立てができる人

新潟市に住んでいる人はもちろん、市の行政に対し自らの利害に係る苦情を持つ人は、誰でも申立てをすることができます。

未成年者、新潟市以外の居住者、外国人、法人、その他の団体でも申立てができます。

## 3 対象となる苦情

市が行っている仕事とその仕事に携わっている職員の行為で、苦情申立人自らの利害に係るものです。

また、申立てができるのは、原則として「苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年以内」です。これは、長期間さかのぼると十分な調査が難しくなるからです。

なお、「匿名」による申立ては、本人の利害関係の確認ができませんので、苦情申立ての対象となりません。

## 4 申立ての対象とならないもの

次のような場合は、苦情の申立てはできません。

- 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- 判決、裁決等を求め現に係争中の事項
- 監査が完了した事項及び現に監査を実施している事項
- 本市職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項
- 行政苦情審査会による苦情の審査が終了した事項及び行政苦情審査会の行為に関する事項

## 5 申立ての手続き

所定の「苦情申立書」に必要事項を記入の上、新潟市行政苦情審査会へ提出してください。

※「苦情申立書」の様式は、市役所の庁舎案内や、区役所、出張所、公民館等に備えてあります。また、新潟市ホームページの行政苦情審査会のページから、様式をダウンロードすることができます。

### 提出方法

#### 郵送・FAX

郵送の場合「苦情申立書」と一緒に設置している「専用封筒」をご利用ください。FAX の場合下記あて送信してください。

FAX 025-223-8775

#### 持参

行政苦情審査会事務局(市役所本館 広聴相談課)へ直接来訪ください。

新潟市学校町通 1-602-1 電話 025-226-2098

#### 電子メール

新潟市ホームページから様式をダウンロードし、下記アドレスへ送信してください。

電子メールアドレス:kocho@city.niigata.lg.jp

## 6 調査結果の通知

市の関係機関への事情聴取や希望により申立人からも事情を聞いた上で、制度等に照らした検討を行い、行政苦情審査会の調査結果としてまとめたものを、申立人及び市の関係機関に対して文書で通知します。

## 7 苦情申立てによらない苦情相談

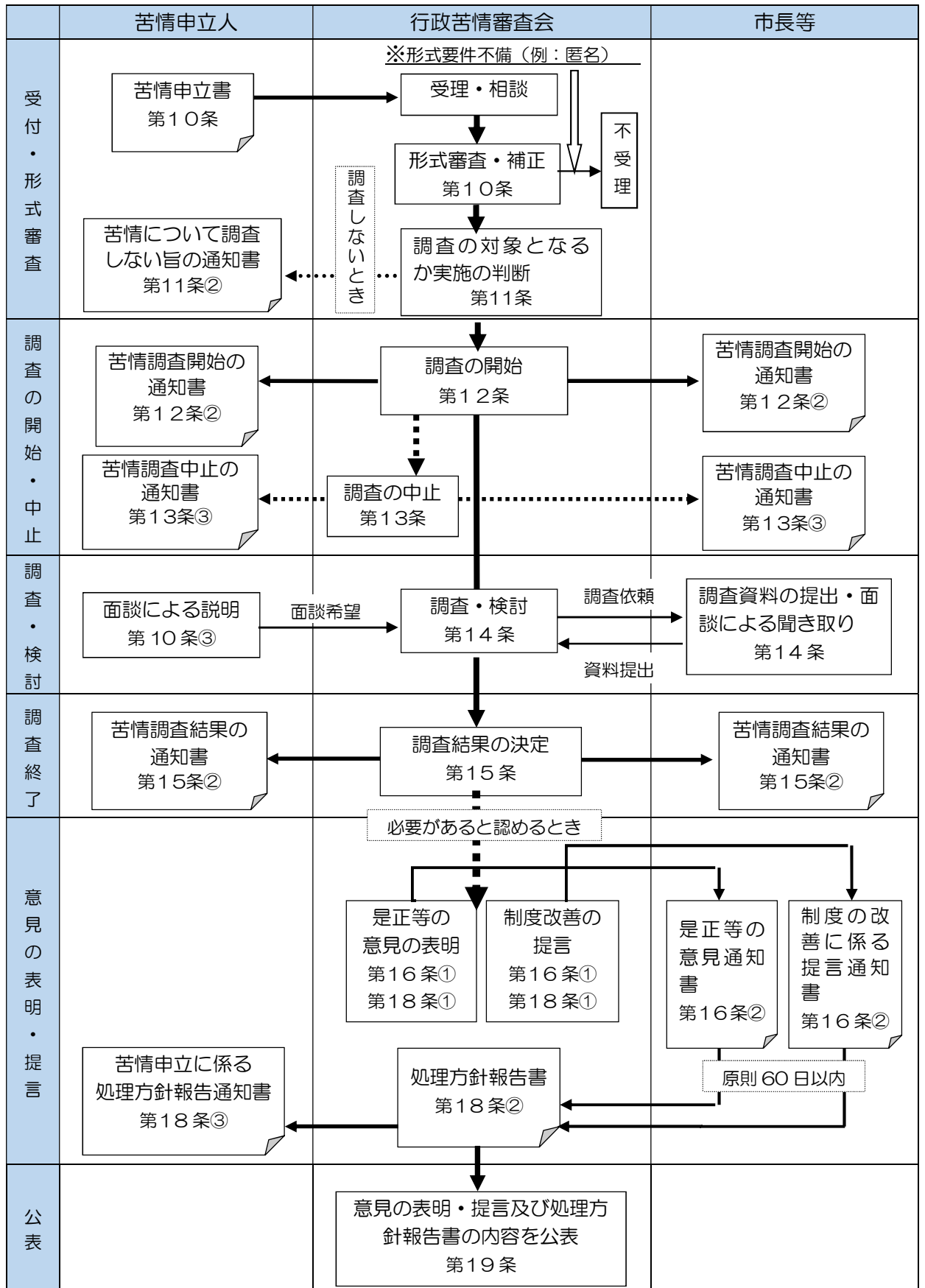
苦情申立てによらないものとして、行政苦情審査会委員との面談での苦情相談を受け付けています。

相談日は、市報にいがた別冊情報ひろば、新潟市ホームページの行政苦情審査会のページでお知らせしています。

※相談は隔月で実施し時間帯は、13:00～14:00、14:30～15:30 です。



## 8 行政苦情審査会苦情処理フロー図





## II 令和4年度 活動状況の概要

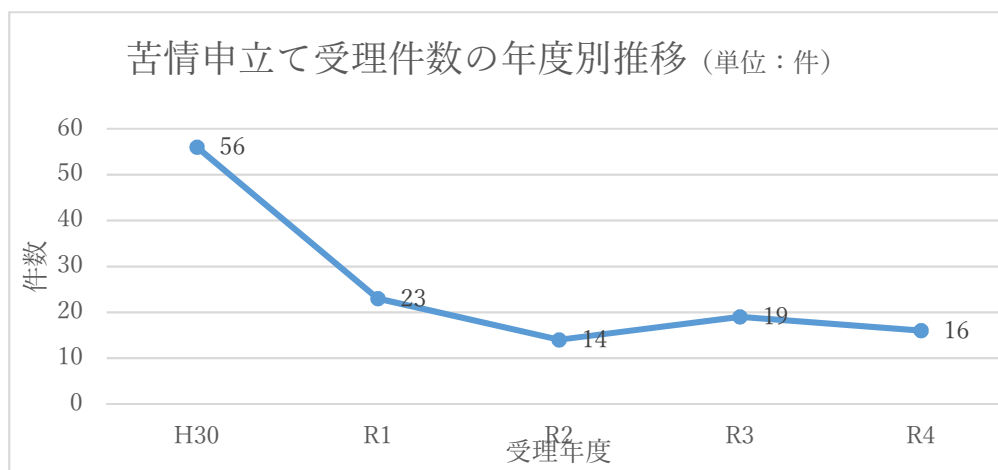
### 1 苦情申立ての状況

#### (1) 苦情申立ての受理件数及び処理件数

令和4年4月1日から令和5年3月31日までの1年間に受理をした苦情申立ての件数は16件で、前年度より3件(15.7%)減少しました。

表1 年度別苦情申立ての受理件数及び処理件数 (単位:件)

区 分	年 度				
	H30	R1	R2	R3	R4
1 申立てを受理したもの	56	23	14	19	16
2 前年度からの繰越分			2	3	
3 当該年度に処理すべき件数(1+2)	56	21	16	22	16
4 結果が出たもの	56	21	13	22	14
(1) 調査をしたもの	5	9	7	11	10
1) 提言したもの					
2) 意見表明したもの					
3) 市に非がないとしたもの	5	9	7	11	10
(2) 調査しない決定をしたもの	49	9	6	11	3
1) 所管外事項など	29	3	2	5	
2) 利害関係を有しない	7	1			1
3) 事実発生から1年経過	1	1	2	3	1
4) 虚偽等正当な理由がない					
5) 調査が適当でない	12	4	2	3	1
(3) 取下げ又は調査を中止したもの	2	3			1
1) 取下げ	2	3			1
2) 調査中止					
5 調査継続中又は調査未実施のため翌年度に繰り越したもの		2	3		2



(2) 受付方法別受理件数

表2 受付方法別受理件数

(単位:件)

区分	年度				
	H30	R1	R2	R3	R4
来 訪	12	14	6	7	4
郵 送	44	7	5	11	7
F A X					
E メール		2	3	1	5
電 話					
合 計	56	23	14	19	16

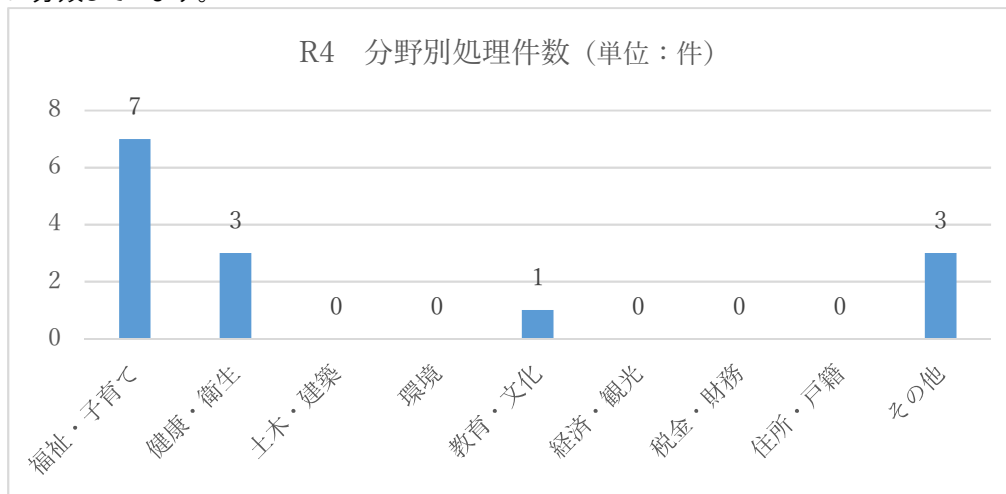
(3) 分野別処理件数

表3 分野別処理件数

(単位:件)

分 野		年度				
		H30	R1	R2	R3	R4
福祉・子育て	生活保護、高齢福祉、障がい福祉 保険・年金、子育てなど	2	4	4	5	7
健康・衛生	保健衛生、医療など	11	2	1	3	3
土木・建築	道路、河川、公園、上下水道 建築・住宅など	4	6	1	6	
環境	ごみ、環境汚染、騒音・振動 ペット・動物など					
教育・文化	学校教育、生涯学習、文化・芸術 スポーツなど	1	2	1	2	1
経済・観光	経済、観光、産業など		1	1		
税金・財務	税金、契約・入札など	2	2	3		
住所・戸籍	戸籍、住民票、証明など				1	
その他	総務、消防、交通など	36	4	2	5	3
合 計		56	21	13	22	14

※P5「表1 年度別苦情申立ての受理件数及び処理件数」の「4結果が出たもの」について分野ごとに分類しています。



#### (4) 苦情処理日数の状況

表4 苦情処理日数の状況 (単位:日・件)

区 分	年 度				
	H30	R1	R2	R3	R4
「調査をしたもの」 平均処理日数	77.0	60.7	102.4	100.1	<b>81.1</b>
----- 上記の件数	5	9	7	11	<b>10</b>
「調査しない決定をしたもの」 平均処理日数	14.4	17.0	36.3	15.9	<b>19.3</b>
----- 上記の件数	49	9	6	11	<b>3</b>

※P5「表1 年度別苦情申立ての受理件数及び処理件数」の「4結果が出たもの、(1)調査をしたもの」及び「(2)調査しない決定をしたもの」について、1件当たりの平均処理日数を記載しています。(苦情申立書を受理した日を起算日としています。)

## 2 審査会の開催状況

表5 審査会の開催状況 (単位:回)

区 分	年 度				
	H30	R1	R2	R3	R4
審査会の開催回数	23	23	20	21	<b>21</b>

※行政苦情審査会の会議は、毎月概ね2回程度開催しています。当年度の会議開催状況の詳細は、資料編(P42)に掲載しています。

## 3 苦情申立てによらない苦情相談の状況

苦情申立てによらないものとして、行政苦情審査会委員との面談により苦情の相談を受け付けています。詳しくは、P2「7 苦情申立てによらない苦情相談」の項目をご覧ください。

表6 苦情相談の状況 (単位:件・回)

区 分	年 度				
	H30	R1	R2	R3	R4
相談受付件数	4	2	1	0	<b>2</b>
相談会設定回数	12	12	12	6	<b>6</b>

## 4 自己発意調査の状況（自己発意調査とは）

行政苦情審査会は行政監視の観点から、個々の苦情申立て以外にも、審査会委員が市政に関して不適切な行為と思われる事項について、自己の発意によりその事項を第三者の視点から調査し、そこに問題があれば市政の改善を求めることができます。

※新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項に規定しています。

令和4年度は、自己の発意に基づき取り上げるまでの事案が存在しなかったことから、自己発意調査を実施しませんでした。

## 5 広報活動の状況

行政苦情審査会制度の周知を図るため、市役所を始め区役所、出張所、公民館などの施設にパンフレット(申立書・専用封筒セット)を設置しています。

広報媒体を利用した広報では、「市報にいがた別冊情報ひろば」に関係情報を随時掲載するとともに、新潟市ホームページには「制度の概要」のほか「会議概要」、「調査の結果」などを随時、速やかに掲載しています。また、市政情報室にも同様の情報を設置し、市民への情報提供に努めています。

## 6 第23回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

総務省ほか全国34の自治体で構成する、全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の会議が、12月にウェブ会議形式で開催されました。本市からは委員2名と事務局職員1名が参加しました。

今回の議題は、「調査期間の短縮に向けた取り組み」や「行政苦情救済制度を住民へ周知する方策」など4つの議題について、構成自治体の取組内容を集約した資料をもとに、国や他の自治体の参加者との意見交換や情報交換、質疑応答を行いました。

また、総務省からは、新型コロナウイルス感染症の行政相談への影響や「旧統一教会」問題に関する相談への対応などについて説明がありました。

## III 苦情申立ての事例（一覧）

### ◆ 調査をしたもの（分野別）

#### 1 福祉・子育て分野

No.	申立ての内容	調査の結果	頁
(1)	生活保護受給者のプライバシー保護及び適正なる個人調査	市の対応に非なし	10
(2)	居宅介護事業者に対する地域保健福祉センターの対応	市の対応に非なし	13
(3)	生活保護期間中に使用したタクシー代を返却してほしい	市の対応に非なし	16
(4)	介護認定調査における様々な不備	市の対応に非なし	19
(5)	自動車燃料費助成金の不支給決定に納得がいかない	市の対応に非なし	23

#### 2 健康・衛生分野

No.	申立ての内容	調査の結果	頁
(1)	退院・処遇改善請求審査の苦情と調査／改善の申し立て	市の対応に非なし	25
(2)	コロナワクチン専用コールセンター並びに所管課への苦情	市の対応に非なし	27
(3)	医師の不適切な治療や病院の体制への指導に対する保健所の対応	市の対応に非なし	30

#### 3 教育・文化分野

No.	申立ての内容	調査の結果	頁
(1)	教育委員会に提出した告発状の調査及び処分の結果を知らせてほしい	市の対応に非なし	32

#### 4 その他の分野

No.	申立ての内容	調査の結果	頁
(1)	救急車を依頼した際の隊員の態度に腹立たしい思いをした	市の対応に非なし	35

### ◆ 調査しない決定をしたもの

No.	申立ての内容	調査しない理由	頁
(1)	自治会等事務委託における不正な契約と委託費の支払い	自身に利害なし	37
(2)	生活保護の制度について誤った説明により不利益を受けた	事実発生1年経過	37
(3)	新潟市職員措置請求の審査結果について（通知）の記載内容に誤りがある	調査不相当	38

### ◆ 取下げのあったもの又は調査を中止したもの

No.	申立ての内容	取下げ・中止の別	頁
(1)	自動車燃料費助成申請用紙の不備	取下げ	39

※次ページ以降の事例に掲載している市の所管部署名は令和4年度のものです。また、個人が特定される可能性がある部分については、記号などに置き換えて掲載しています。

## ◆調査をしたもの（分野別）

### 1 福祉・子育て分野

#### （1）生活保護受給者のプライバシー保護及び適正なる個人調査

苦情申立書受理日	令和4年6月24日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和4年8月19日	56日
所管部署	A区保護課(以下「所管課」という。)	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	
<b>申立ての趣旨</b>		
<p>生活保護の申請者、受給者の個人情報の収集は、生活保護運営のため適正な審査に当たります。また、不正受給や隠し財産発掘のため、公益な調査に該当します。</p> <p>しかしながら、これまでに人権上問題のある言動が2名のケースワーカーから散見されました。このことから、生活保護受給者のプライバシー保護と適正なる個人調査に配慮をしていただきたいため、苦情申立てを行うものです。</p>		
<b>申立ての理由</b>		
<p>新潟市A福祉事務所の個人情報収集、管理に疑念を感じます。法的根拠や厚労省で定められた調査や書類提出に協力しますが、それ以外のことに関する協力は今後できかねます。その個人的判断に至った理由ですが、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 申請者や受給者に根拠や使用範囲、使用目的を通知せずに、個人情報を福祉事務所が収集している。</li> <li>② 提出義務の無い書類も出せ！とケースワーカーが指示している。 (例)家計簿、領収書、病院の通院歴一覧表</li> <li>③ 提出義務の無かった書類を後で返してくださいとケースワーカーに頼んでも、一切無視される。</li> <li>④ 受給者に配送される郵便物には、「保護課」の文字が印刷されております。これにより、郵便局員の口から市中へ個人情報が拡散されます。</li> <li>⑤ 受給者側は、適正なる事務処理と審査のために貴重な個人情報を提供しています。今回の2名のケースワーカーの言動から、不正受給や隠し財産発掘のためにも、受給者の個人情報をやみくもに収集していたのでしょうか。(情報があれば、前もって網を張って待つことができます。)</li> <li>⑥ 障害者加算の申請に対して、福祉事務所は徹底した「沖合作戦」を取りました。年金調査のために、申立人から同意書を取って何らかの調査をしました。同意書が必要な調査は何でしょうか。障害者加算の申請に必要な書類は、R4.2.〇に提出しておりますし、足りない書類は私(申請人)が年金事務所に行って書類をもらえば済むお話です。 今現在の有する症状を診てもらった病院の初診日、国民年金の加入日、障害者年金の受給資格(あるいは受給の有無)がはっきりしておりますので、沖合作戦をしてもでする調査ではありません。非常に私は憤慨しております。</li> <li>⑦ 申請者、受給者にとりまして、異常なる高ストレスと不健康の日々を送るため、認知、判断力、理解力が落ちています。個人情報を具体的にどこまで提出すればよいのかわかりません。その指針になるのが、法的根拠や厚労省の通達だと思います。</li> <li>⑧ 福祉事務所職員は、「要配慮個人情報」の趣旨、運営管理を知らない。日常業務の中で、「そこに受給者がいますよ」、「あのアパートに受給者が住んでいるよ」と、市中</li> </ol>		



に噂を拡散している。

（例）・保護課の文字が印刷された封書を使用する。

- ・家庭訪問時にアパートすぐ近くの料理屋の駐車場に公用車を停めている。
- ・ケースワーカーの不可解な言動が、受給者を苛立たせる。それにより、他部署に様々な書類(苦情申立書、審査請求書)を提出することで、更なるプライバシーが拡散していく。

### 調査の結果

当審査会では、所管課から資料を提出してもらうとともに聞き取りを行いました。

調査の結果、以下のような事項が認められました。

- 1 所管課は、申立ての理由①から③に記載されている事実はない旨を説明する。また、申立ての理由⑧のうち保護課の文字が印刷された封筒を使用していること以外についても、そのような事実はない旨を説明する。
- 2 申立ての理由④に関して、所管課が公務で用いる封筒には「保護課」の文字が印刷されている。そのため、生活保護受給者に配送される郵便物だけでなく、所管課から発送される郵便物には全て「保護課」の文字が印刷された封筒が用いられている。
- 3 申立ての理由⑤に関して、所管課は、担当職員が行った調査は法令に基づいた必要な調査であり、申立人が署名し提出した同意書に記載された範囲の調査であると説明する。更に、申立ての理由⑦に関して、担当職員は生活保護の制度等を説明する資料である「保護のしおり」などを用いて必要な説明を行ったうえで報告や資料の提出を求めている旨を説明する。  
所管課においては通常の業務に際して録音や対応記録等をとることはないため、上記の説明を裏付ける客観的な証拠はないものの、所管課の説明内容は合理的であり、理解することができる。
- 4 申立ての理由⑥に関しては、生活保護受給者に何らかの障がいがあり一定の要件を満たした場合、障害者加算として保護費が増額される。そのため、所管課では、障害者加算が認められる可能性があるケースでは、生活保護申請時に提出いただいた同意書に基づき関係機関に対して必要な調査を行っている。その結果、本件申立人については障害者加算が認められている。
- 5 申立ての理由⑧のうち、家庭訪問時にアパート近くの駐車場に公用車を停めることにより生活保護受給者が付近に住むことを市中に拡散しているとのことについて、所管課が家庭訪問に使用している公用車は白色無地の軽自動車であり、車体には所管課の名称はもとより、新潟市の名称や市章等も表示されていない。
- 6 申立人は、申立ての理由として①から⑧を主張しているが、そのような事実等があったことを裏付ける証拠は提出されていない。

調査により判明した上記1から6の事項を前提とすると、当審査会としては次のとおりに考えます。

- (1) 申立の理由①から③の事実があったと判断することはできません。
- (2) 申立ての理由④に関しては、生活保護受給者に対して「保護課」の文字が印刷された封筒を用いて書類が郵送されたとしても、そのことをもって生活保護に関する個人情報が増え拡散されることはないと考えられます。なお、郵便局職員には守秘義務があるため、郵便局職員から市中へ個人情報が拡散される心配はないと考えます。
- (3) 申立の理由⑤に関して、所管課がやみくもに個人情報を収集したと判断することはできません。
- (4) 申立の理由⑥に記載されているような心配はないと判断できます。
- (5) 申立の理由⑦に関して、所管課としては可能な限りの対応をしていると考えます。
- (6) 申立の理由⑧のうち保護課の文字が印刷された封筒を使用していること以外についても、そのような事実があったと判断することはできません。

なお、保護課の文字が印刷された封筒が使用されていることは間違いありませんが、そのような封筒が使用されていても、上記(2)のとおり、個人情報拡散される心配はないと考えます。加えて、公用車に関しては、仮に所管課の担当職員が申立人の自宅の近隣に駐車したとしても、個人情報拡散の可能性はないと考えます。

これによれば、申立ての理由①から⑧は、いずれもそのような事実があると認めることができないか、あるいは、事実としてはその通りであるとしても、申立人が指摘するような心配や制度を逸脱した取扱いはないと考えられます。

よって、当審査会としては、所管課の対応に非があるとは言えないと判断します。

なお、担当ケースワーカーの言動が不可解であるとの主張について所管課は、申立人を始め生活保護申請者、受給者の理解が得られるよう、引き続きより分かりやすく丁寧な対応を心がけるとのことでしたので、当該関係者に適切かつ丁寧な対応がなされることを期待します。

**（２）居宅介護事業者に対する地域保健福祉センターの対応**

苦情申立書受理日	令和４年７月６日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和４年１０月７日	９４日
所管部署	Ａ区健康福祉課（Ａ地域保健福祉センター） （以下「所管課」という。）	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	

**申立ての趣旨**

- ご家族がそのご子息（障がい者）に対し、虐待と認定されかねない言動が継続されています。ご家族の精神状態、ご子息の生命の危機にあることを行政として認識しながら、対応をいただけていない。
- ご子息の支援を担当している居宅介護従事者に対し、ご家族は法的に認められない医療行為を強要。従事者は医療行為ができない旨をご家族に伝えるも、ハラスメント行為により、違法行為を強要することを繰り返している。これらのご家族の言動を行政は認識されているにも関わらず、改善されるような対応をしていただけない。
- 障がい福祉サービスは、相談支援事業所が作成した計画に基づいて居宅介護事業所が作成した個別支援計画により、実際の支援が行われるが、支援計画にない特例的な支援をご家族から強要される。その支援がご利用者にとって必ずしも必要なものなのか疑問を感じるようなことについても、ご家族の判断で強引に事業所に強要される。行政はその状況を把握しながら、改善を促すような対応をしていない。
- 居宅介護従事者の精神的な負担を鑑み、ご利用者と事業所との契約解除をせざるを得ない状況にあり、事業所としては何らかの形でご子息の生命維持のための保護を行政には依頼しているが、事業所の支援が解除された後にご子息の生命をどのように守るのか具体的な方法が行政からは明確に提示されない。

※ 上記のような状況を踏まえまして、居宅介護事業所との契約が解除される以上は、在宅でのご子息の生活は困難であることを行政にはご認識いただき、また、虐待であることを認定いただき、生命を優先する為には施設等で保護をするしか選択肢がないことを早急にご判断いただくことを当方としては繰り返し求めるも、何ら対応いただかず、当方からの要望や問い合わせに対しても、随時・即時に対応いただけていないことに対し、苦情を申し立てる。

**申立ての理由**

当社は、新潟市より認可をいただき居宅介護事業を運営しております。支援を担当しているご利用者のご家族より、居宅介護従事者に対し、繰り返し医療行為を強要していることが判明しました。

令和４年４月○日に、他事業所がご子息の支援に入った際の報告書が関係する機関に回覧され、ご子息のひっ迫されている状況が初めて確認されました。同４月○日に開催された担当者会議にて、Ａ地域保健福祉センターに行政としての対応を各事業所から相談していましたが、何ら改善することなく２か月以上が経過しています。ご家族はセンターとの面談に応じる様子が無く、課題解決に至らないまま時間だけが過ぎている状況です。

ご子息は、頻繁に緊急事態に陥ることがあり、医療行為とされるカフアシストやバギングなど本来従事者が対応できないことを、その都度ご家族から従事者に高圧的に求められています。

過去、緊急事態の際、居宅介護従事者が別室にいるご家族を呼んだ時には、医療行為はご家族自身で対応することが可能で、別室にご家族がいるにもかかわらず、従事者に対し本来できない行為をハラスメントまがいの方法で強要しました。当方の居宅介護従事者に対し「私を呼ぶのではなく、最初に看護さんに連絡して」等といった不満を言うような状況にあります。また、ご家族は「（ご子息を）殺したらいい」といったような発言もされているようです。これは明確に虐待行為にあたるように推察されます。

そのため、新潟市としてどのように対応されるのか、A 地域保健福祉センターや障がい福祉課にもご相談しましたが、明確な保護方針や対応方法が提示されません。

7月〇日に当社は支援に関わる契約を解除しますが、他の居宅介護事業所も契約解除を予定していると思われます。このままでは、ご利用者の生命に危険が生じることが想像できます。

窓口である A 地域保健福祉センターに対しては、日々ご家族への対応についての要望を上げ情報共有を求めています。即時の対応が一切なされていない状況が続いています。果たしてご子息への生命の危機感を持たれているのか、課題が何ら解決しないことをそのままにしている様子を見ますと、行政の対応としては、大いに疑問を感じてしまいます。

#### 調査の結果

当審査会では、所管課から資料を提出してもらうとともに、申立人及び所管課から聞き取りを行いました。

資料の確認及び聞き取りの結果、以下のような事項が認められました。

- (1) 居宅介護事業者である申立人が、問題を指摘する家族（以下「本件家族」という。）の子息（障がい者）は未成年者で、高度の支援・ケアを要する状況にあり、申立人の他、複数の事業者が支援にあたっている。
- (2) 所管課は、本件家族について、従前から、各種支援等をするに際して各種配慮等を行うことが望ましい家族であると認識していた。  
もともと、令和 4 年 3 月までは、申立人が指摘するような問題（以下「本件問題」という。）は生じていなかった。（少なくとも、所管課はそのような問題が発生していることを認識していなかった。）
- (3) 所管課は、令和 4 年 4 月〇日の支援時に関する事業所（申立人以外の事業所）作成の報告書を受け取ったことにより、同月〇日に本件問題を認知し、同月〇日に関係者会議を開催した。会議後、児童相談所にも状況を報告した。
- (4) 所管課は、上記会議後、本件家族の母及び父との面談を試み、父が在宅している平日夜間や日曜日に合計4回の家庭訪問を行ったが、いずれも面談を拒否された。そこで、本年 6 月、児童相談所の担当者からも同行してもらって 2 回、所管課の担当者のみで 2 回、合計 4 回の家庭訪問を行ったが、やはり面談を拒否された。
- (5) 他方、母はメールでのやり取りを希望していたことから、所管課では、やむなく、面談に代えてメールで母とやり取りを行っていた。このメールでのやり取りの中で、所管課は母に対し、ヘルパーは医療行為ができないこととその根拠等を伝えている。また、母に対し、「ヘルパーへの不適切な行為（申立人が主張している行為）があったのであれば、そのような発言や行動はしないように」との趣旨を伝えたこともある。
- (6) 申立人は、令和 4 年 7 月〇日に本件家族との契約を解除した。加えて、ヘルパーを派遣していた他の介護事業所も同月〇日に契約を解除した。そのため、本件家族に関しては、訪問看護、訪問入浴、訪問リハビリのサービスのみが提供されている状況にある。
- (7) 上記の状況を踏まえ、所管課として子息の一時保護の要否等について児童相談所と相談し、一時保護を実施することになった場合の入所先となる病院又は施設を探している。但し、所管課からの聞き取りを行った時点では、適切な設備・体制等が備わっており、且つ、直ちに入所可能な病院又は施設は見つかっていない。
- (8) 所管課としては、本件家族に関しては配慮すべき多くの課題があり、どのように対応すべきかを速やかに判断することは困難であって、関係者に具体的な対応策を提示することができない状況にあると考えている。

また、申立ての趣旨 3 に関しては、所管課から次の趣旨の説明がなされた。

(ア) 申立人に確認したところ「支援計画にない特例的な支援」とは移動支援のことを指すとのことである。したがって、申立人の指摘は、「移動支援が週間計画に記載されていない」との趣旨であると考える。

(イ) 一般論として、移動支援や通院等介助は不定期に利用する利用者も多いため、サ

ービス等利用計画には記載するが、週間計画には記載しない場合がある。本件家族の計画書も同様であった。

(ウ)具体的には、本件家族は、火曜日および金曜日の午前中に、子息の体調・天候などの条件が良い場合には、散歩、ドライブ等の外出のため、移動支援等のサービスの利用を希望していた。外出できるか否かが、体調・天候に左右されるため、本件家族は当日の状況に応じて、移動支援か身体介護のどちらかのサービスが利用できるように希望しており、この結果、週間計画には移動支援が記載されなかった。

(エ)なお、子息は、自身の意思を的確に伝えることが困難であるため、外出するか否か等について、父母が子息にとって何が望ましいかを考えて決定することもあると考える。

(オ)結論として、週間計画を作成する相談支援専門員が申立人に本件家族の希望・ニーズを正確に伝えることができていなかったことが、申立ての趣旨 3 のような申立てがされることになった要因と考えられる。そこで、所管課は、改善を図るよう相談支援専門員へ伝えた。

ところで、一般論として、未成年者や障がい者の虐待が疑われる場合であっても、行政として安易に強制的な措置を取るべきでないことは当然です。措置を受ける側が強制的に大きな制約を受けることになる以上、強制的な措置をとる前提として慎重な判断が求められると考えます。

また、支援を要する未成年者・障がい者の将来的な福祉を考えた場合、本人、監護者、支援者、行政担当者らが円満な関係を維持しつつ支援にあたることが望ましいことは言うまでもありません。そのため、支援者、行政担当者らは、監護者との信頼関係を崩すことがないように配慮することも求められると考えます。

このような点を考慮したうえで、上記(3)～(7)の事情に鑑みると、申立ての趣旨 1、2 に記載されている事項に関しては、所管課は適切な対応をしていると考えます。また、申立ての趣旨4に関しては、上記(8)記載の所管課の見解が相当であると考えます。

加えて、申立ての趣旨 3 に関しては、所管課は上記(ア)から(オ)の趣旨を説明しているところ、その内容に不合理な点はありません。また、その他に、所管課が不適切な対応をしている、もしくは対応をせずに放置しているというようなことを裏付ける事情は認められません。

よって、当審査会としては、所管課の対応に非があるとは言えないと判断します。

しかしながら、本件家族におかれては、全ての介護事業者が介護支援に係る契約を解除するという異常事態とも言える状況にあります。

所管課におかれましては、本件家族への支援が適切に提供されるよう、引続き丁寧な関与を行っていただきたいと思えます。

**（３）生活保護期間中に使用したタクシー代を返却してほしい**

苦情申立書受理日	令和４年８月２４日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和４年１１月７日	７６日
所管部署	Ａ区健康福祉課(以下「所管課」という。)	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	

**申立ての趣旨**

生活保護期間中に使用したタクシー代を返却してほしい。

**申立ての理由**

(要約)

私は生活保護を受けていましたが、令和４年２月にかかりつけの病院へ行くためにタクシーを使用してよいか、担当のケースワーカーに電話で問い合わせをしたところ「タクシーを使うのは構わない」ということだったので、病院までの往復にタクシーを使用しました。

その時点では、生活保護が切れていたのですが、そのことを認識していませんでした。

後日、担当者に電話をしたときには「タクシーを使用してもよいが、タクシー代が出るとはいいません」といわれました。それであれば、生活保護が切れていることを知らせてほしかったことと、生活保護が切れていることを認識できていればタクシーは使用しませんでした。タクシー代を返してほしいです。

その後、生活保護終了の手紙が一か月以上も後になり届きましたがなぜ一か月以上もかかるのでしょうか。

また、生活保護を受けるため、加入していた火災保険を解約しましたが、生活保護が切れてから再度火災保険に加入する際、当初の保険料より負担が増し不利益を被りました。

**調査の結果**

当審査会では、所管課から資料を提出してもらうとともに聞き取りを行いました。

その結果、以下のような事項が認められました。

１ 事実経過については次のとおりでした。

(1)令和３年１２月３日 申立人が生活保護を申請した。その際、所管課担当者が生活保護制度について次の説明を行った。なお、説明の中で火災保険の扱いについては触れていない。

ア 車や有価証券、不動産等、売却可能なものは売却して生活費に充てる必要があること。

イ 保護費以外の収入があった際には必ず申告が必要であり、その際返還金が出る可能性があること。

ウ その他、自立更生費など保護制度の一般的事項

(2)令和３年１２月６日 所管課担当者が生活状況等の確認のため、申立人宅を訪問した。

(3)令和３年１２月１６日 申立人について生活保護を決定した。(保護開始日は申請日に遡る)

(4)令和３年１２月２１日 申立人が所管課を来訪し、生活保護開始に伴う諸手続きを行うとともに、１２月分保護費を受給した。所管課担当者は申立人に保護のしおりを渡して生活保護制度について改めて説明したが、その際、申立人から、所有する自動車を売却予定であるとの発言があった。なお、火災保険の解約について言及はなかった。

(5)令和３年１２月２４日 申立人は、自身が所有する自動車の売却契約を締結した。

(6)令和４年１月１４日 申立人が自動車の売却代金を受領した。

(7)令和４年１月１５日 申立人が自宅家屋の火災保険を解約した。

(8)令和４年１月１７日 所管課担当者が申立人宅を訪問し、申立人が自動車の売却代金を受領したことを確認するとともに、申立人から火災保険を解約したことの説明を受け

- る。その際、売却収入等により、生活保護が停止・廃止となる可能性があることを説明した。
- (9)令和4年1月26日 所管課担当者が申立人に電話し、2月分保護費が支給された場合、返納になる可能性が高いことを説明した。この時、申立人から自動車に代わる交通手段として原付バイクを購入したいとの申し出があった。原付バイクの購入が自立更生に向けて必要な支出であると認定されれば、購入費用を申立人の収入から控除することになることから、所管課担当者は申立人に対して原付バイク購入費用の見積書の提出を依頼した。
- (10)令和4年2月14日 申立人から所管課に電話があり、生活保護が廃止になるかもしれないことが不安であるとの趣旨の訴えがあった。所管課担当者は申立人に対し、廃止の可能性も含め、改めて生活保護制度について説明した。  
また、同日、所管課担当者からも申立人に電話し、原付バイク購入費用の見積書の提出がないことについて問い合わせた結果、申立人として提出の意向がないことを確認した。
- (11)令和4年2月15日 申立人から所管課に電話があり、タクシーを利用して通院することの可否について問い合わせがなされ、所管課担当者は、タクシーを使用することは構わないとの趣旨を回答した。
- (12)令和4年2月21日 申立人について、自立更生費(原付バイク購入)の希望がないことを確認したため、自動車売却代金を受領した同年1月14日に遡って、生活保護を廃止することを決定した。
- 2 生活保護が臨時的な収入増により廃止される場合のタイムスケジュール等については次のとおりでした。
- (1)臨時的な収入増により廃止される場合は、当該収入を受領した日が廃止日となるが、本件では自動車の売却代金を受領した令和4年1月14日を廃止日としている。
- (2)手続きとしては、売却代金の受領を確認してから生活保護法で規定する算定方法に基づき返還額を確定させ、収入額から返還額を差し引いても6か月以上保護を要しないと見込まれる場合、決裁を経て廃止となる。このため、廃止日は必ず決裁日から遡った日付となる制度設計になっている。したがって、生活保護終了の通知も、廃止日より事後の発送とならざるを得ない。
- (3)他方、自立更生に向けて必要な費用がある場合には、これを収入から控除することができるが、これに関し、申立人は、令和4年1月26日に自立更生に向けて原付バイクを購入したいと申し出たため、所管課担当者は原付バイク購入費用の見積書の提出を依頼した。結局、見積書は提出されなかったが、所管課は見積書の提出を待っていたため、生活保護の廃止決定がされるまでに日数を要した。
- 3 生活保護受給者が通院時にタクシーを利用する場合の費用等については次のとおりでした。
- (1)身体の状態から公共交通機関の利用が難しい場合には、医師の判断に基づき通院時のタクシーの使用が認められ、費用は扶助費より支給される。
- (2)生活保護が廃止された場合には、当然、費用は支給されないし、支給された後に遡って廃止決定がされた場合には支給された金額を返還する必要がある。
- (3)令和4年2月15日に申立人から所管課にタクシーを利用して通院することの可否について問い合わせがなされたが、この時、申立人はタクシー代が保護費から支給されるのかとの趣旨は質問していない。また、上記のとおり所管課担当者は、タクシーを使用することは構わないとの趣旨のみを回答している。
- 4 火災保険の扱いに関しては次のとおりでした。
- (1)前提として、生活保護制度は、国が定めた最低限度の生活を保障するとともに、生活の自立に向けて援助する制度であり、世帯収入と国が定める最低生活費を比較して収入が下回る場合に生活保護を受けることになる。この際、生活するために必要不可欠なも

のを除き、有価証券、車、不動産など、売却可能なものは、売却して生活費に充てる必要がある。

- (2)これに関し、一般的な火災保険については、一定程度必要性が認められることから、一律に解約の依頼を行っていない。
- (3)申立人は、2019年から10年間で保険料40万円超の家財・建物保険に加入しており、解約返戻金が発生すると考えられた。そのため、所管課は、申立人加入の上記保険の扱い(解約を依頼するか否か等)についてケース会議を開催し検討する予定としていた。しかし、上記(2)の理由から解約の依頼はしていないし、解約の依頼をする可能性があることも説明していない。また、上記(2)と同じ理由から、ケース会議で検討した結果、解約を要しないと結論になる可能性もあった。
- (4)しかし、申立人は、事前に解約予定であるとの意向を所管課に知らせることもなく、ケース会議開催前である令和4年1月15日に上記保険を解約した。
- (5)以上のとおり、上記保険については、申立人の自主的な判断で解約したものであった。

以上のとおり、当審査会が調査を行って判明した事実経過などから、所管課は生活保護法の規定に基づき、制度を逸脱することなく業務を進めていることが認められます。

よって、当審査会としては、所管課の対応に非があるとは言えないと判断します。

なお、所管課担当者は、申立人に対しては複数回にわたって生活保護廃止の可能性等を説明していたことから、申立人からタクシー使用の可否の問合せを受けた際に、単に使用の可否だけを回答したものと推察されます。これに対し、申立人は生活保護の制度の詳細を正確には理解しておらず、タクシー代金が保護費として支給されるか否かを確認する意味でタクシー使用の可否を問い合わせたものの、言葉足らずの部分があったものと思われる。この点、所管課担当者が、申立人が、何故、わざわざタクシー使用の可否を問い合わせてきたのかといったことまで思い至れば、申立人の意図に応えることができたものと考えられます。

所管課においては、複数回にわたって説明をしたとしても市民が制度の詳細を正確に理解することは困難である場合があることを前提として、より、丁寧な対応を心がけていただくことを希望します。



**（４）介護認定調査における様々な不備**

苦情申立書受理日	令和 4 年 8 月 29 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 4 年 11 月 21 日	85 日
所管部署	福祉部 介護保険課(以下「所管課」という。)	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	

**申立ての趣旨**

介護認定調査における様々な不備

**申立ての理由**

(要約)

私は、おばの介護認定申請を 4 月〇日に行い、同日、介護保険暫定被保険者証の交付を受けました。5 月初旬に機器のレンタル契約などを行いました。被保険者であるおばが 6 月〇日に亡くなったことで、6 月〇日に包括支援センターから、「認定調査が終わっていないため、介護保険サービスは受けられない。介護申請を取り下げしてほしい」と連絡があり、契約をしていた機器のレンタルなどの費用が全額負担となりました。認定調査を速やかに進めていれば、このようなことにならなかったと思い、以下のことを問題点として苦情を申し立てます。

- 1 介護認定の着手に時間がかかりすぎる。
- 2 認定調査の前に、調査のスケジュールや、「被保険者の死亡のリスク」(重要事項と思われる)などについて説明がない。
- 3 認定前の「被保険者の死亡」の場合の介護サービス利用について、市民に周知されていない。

**調査の結果**

当審査会では、所管課及び申立人から資料を提出してもらうとともに、聞き取りを行いました。資料の確認及び聞き取りの結果、以下のような事項が認められました。

- 1 介護保険サービスに関する制度と運用について
  - (1)介護保険サービスを利用する場合の手順等について
 

介護保険サービスを利用しようとする場合には、次のステップを踏むこととなる。

    - (ア)要介護(要支援)認定申請をする。
    - (イ)調査員が、対象者に対し認定調査を実施し、加えて、主治医に対し意見書の作成を依頼のうえ回収する。
    - (ウ)認定調査の結果と主治医意見書の内容に基づき、介護認定審査会が介護度を決定する。
    - (エ)決定された介護度に基づいてケアマネージャーがケアプランを作成する。
  - (2)介護保険サービスの暫定利用について
    - (ア)上記(ウ)で介護度が決まると、申請日に遡って介護保険サービスが適用される。そのため、上記の(イ)(ウ)を後回しにして(エ)に進み、暫定でケアプランを作成しサービスを利用することも可能である。この場合には、対象者の要介護度がどの程度になるか予想を立てて、暫定のケアプランを作成しサービスの提供を受けることになる。
 

以上の方法で介護保険サービスの提供を受けることは「暫定利用」と呼ばれる。
    - (イ)暫定利用したものの、要介護度の予想が外れて予想よりも軽い介護度と判断された場合や、本人の容態が急変して認定調査実施前に亡くなり介護度の決定をすることができない場合等には、暫定利用で利用した介護サービスの全部または一部について介護保険が適用されず、利用者は利用料金の全額を負担することになる。
  - (3)要介護度認定手続のスケジュール等について
    - (ア)介護保険法第 27 条第 11 項では「申請に対する処分は、当該申請のあった日から三十日以内にしなければならない。ただし、当該申請に係る被保険者の心身の状況の

調査に日時を要する等特別な理由がある場合には、当該申請のあった日から三十日以内に、当該被保険者に対し、当該申請に対する処分をするためになお要する期間及びその理由を通知し、これを延期することができる。」と規定されている。

(イ)新潟市では、申請数の増加に伴い、30日以内の被保険者本人への通知が難しくなっている現状にある。そのため、介護保険法第27条第11項但書きの規定を根拠に30日を超える旨について、被保険者に通知している状況にある。

申請から決定までに要する日数は、令和2年度が平均38.8日、令和3年度が平均36.7日であり、政令指定都市全体の平均は令和3年度で36.4日となっている。

(ウ)新規の要介護認定申請がなされた場合の認定調査の日程については、原則として、調査センターの調査員が、申請日順に調査の立会人のアポイントメントを取り、立会人の都合や、入院中の場合には病院の受入れ可否を踏まえて決定している。

令和4年4月は、申請から認定調査実施日まで平均して25日程度を要している。

(エ)なお、例外として末期がん患者で介護サービスの利用について急を要するとの申し出が申請時または申請後にあった場合には、申請受付窓口（地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等）はその旨を速やかに調査センターへ連絡し、調査センターは連絡を受けてから1週間以内の調査実施に努めている。

(4) 暫定利用の際の費用の公費負担について

(ア)申立人は、暫定利用に係る費用のうち本人が認定調査実施前に亡くなった場合に発生する料金（以下「暫定利用料金」という。）については自治体が負担すべきと考えている。その理由は次のとおりである。

(A)本人の状態が急激に悪化し死亡に至った場合には、暫定利用料金が全額自己負担となる可能性について事前に説明を受けたとしても介護サービスの暫定利用をせざるを得ない。他方で、要介護認定手続をどれだけ速やかに行ったとしても、調査実施前に本人が亡くなる可能性をゼロにすることはできない。

(B)このような場合、本人には落度がないにも拘わらず、それまで介護保険料を支払ってきた本人に費用全額を負担させることは妥当ではなく、公費で負担すべきである。

(イ)この点に関し、暫定利用料金のうち保険給付相当額を被保険者に対し独自の制度により支給している自治体も存する。（政令指定都市では静岡市、大阪市、神戸市）

しかし、所管課としては上記公費負担の問題は全国共通の課題であって、国において対応すべきと考えている。したがって、独自の支給等は行っていない。但し、介護保険制度の拡充や他の制度による支援を検討するよう、他の政令市とともに国に要望している。

2 本件における事実経過等について

(1)申立人のおば（以下「A」という。）は、従前は介護サービスを受けることなく一人で暮らしていたところ、令和4年4月上旬ころから体調を崩し、同月〇日、かかりつけ医の医師から要介護認定の申請等をするよう指示された。

(2)申立人は比較的近隣に居住しており、従前よりAと交流があったことから、同月〇日、地域包括支援センターに電話で相談し、同日、Aの要介護認定を申請した。また、申請の際、暫定利用を希望した。この時、調査のスケジュールや被保険者の死亡などにより認定調査を行えず、介護度の判定ができなかった場合の暫定利用料金の負担に関する説明はなかった。

(3)同年5月〇日、暫定利用の内容が決まり、利用を開始した。

(4)同月〇日、医師の紹介によりAがB病院に入院した。

(5)同月〇日、関係者の日程調整の結果、同月〇日に認定調査を実施することを決定した。

(6)同月〇日、B病院でコロナ感染者が発生したため、病院側から調査日の延期について要請があった。

- (7)同月〇日、再度の日程調整の結果、認定調査を6月〇日に延期することを決定した。  
 (8)同月〇日、B 病院から申立人らに対し、A は腹部に何らかの悪性腫瘍が疑われ、ステージ4、予後1～2ヶ月との説明がなされた。  
 (9)同年6月〇日、A が亡くなられた。認定調査を受ける前に亡くなられたため、介護度を決定することができず、暫定利用をしていたサービスは介護保険を使用できないこととなった。これにより、暫定利用に要した料金は全額自己負担となることが確定した。

以上を前提とすると、当審査会としては次のとおりに考えます。

### 3 介護認定に要する日数について

所管課は、A について要介護認定申請の24日後に認定調査を実施することを予定する等しており、介護保険法第27条第11項の規定に沿った運用を行っています。

且つ、本件については、申請時にはAが末期がん患者であることは判明していませんでした。

すなわち、所管課はAの介護認定の手続に関して法の規定に合致する取扱いをしており、非があるとは認められません。

### 4 要介護認定申請時における調査スケジュール及び被保険者の死亡などにより認定調査を行えず、介護度の判定ができなかった場合の暫定利用料金の負担に関する説明について

上記説明をすべきか否か、また、誰がすべきかに関して、特段、規定等は見受けられません。しかしながら、少なくとも説明されることが望ましいことは当然と考えられます。

他方、要介護認定申請は、市以外の各種窓口に対して行われることも多いため、説明をする主体は各窓口であるケアマネージャー等とならざるを得ません。

この点、本件の要介護認定申請は市に対して行われていないことから、本件における上記説明の主体は市ではありません。よって、本件で上記説明がなされなかったとしても、所管課に非があるとは言えません。

なお、所管課としても上記説明がなされるべきと認識しており、所管課が主催する各種研修会等において引き続き注意喚起等を行うとのことでしたので、この点、付言します。

ちなみに、新潟市では、要介護認定申請がされた場合、新潟市の委託を受けた認定調査センターの担当者が認定調査を実施します。そのため、認定調査センターが上記の説明をすることも考えられます。しかしながら、認定調査センターの担当者が申請者等と連絡を取る時点では既に暫定利用がスタートしている可能性が高く、したがって、認定調査センターが時機に即した説明をすることは不可能です。よって、認定調査センターを説明の主体とするのは適切ではないと考えられます。

### 5 被保険者の死亡などにより認定調査を行えず、介護度の判定ができなかった場合の暫定利用料金の負担に関することを広く市民へ周知することについて

この点は、申立人が指摘するとおり市民に周知されていないと考えられます。

もともと、行政に関して市民に周知することが望ましい事項は多数あり、その全てを周知することは不可能であって、周知の対象や方法は限定せざるを得ません。この点に鑑みれば、このことが市民に周知されていないとしても、所管課に直ちに非があるとは認められません。

但し、市民に周知されることが望ましいことは当然であります。そこで、所管課も申立人からの指摘を受けて、介護保険サービスガイドに記載することを検討しているとのことでしたので、この点、付言します。

### 6 暫定利用料金の公費負担について

この点、現状、新潟市は負担していませんが、市が負担すべき義務があるとは考えられません。したがって、所管課に非があるとは言えません。

以上のとおり判断するものであり、結論として所管課の対応に非があるとは認められませ

ん。

但し、介護認定に要する日数について、所管課の運用が法の規定に合致しているとしても、予想以上の長期間を要しているとの感は否めません。所管課においては、認定に要する期間を一層短縮すべく、効果的な対策を講ずることを希望します。

また、暫定利用料金に関しては、根本的には国が対応すべきであるとしても、現状、国が対応していない以上、自治体が何らかの補完措置を講ずることの必要性は高いと考えます。所管課として、何らかの対応策を検討されることを希望します。

**（５）自動車燃料費助成金の不支給決定に納得がいかない**

苦情申立書受理日	令和 4 年 9 月 20 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 4 年 12 月 5 日	77 日
所管部署	福祉部 障がい福祉課(以下「所管課 A」という。) C 区健康福祉課(以下「所管課 B」という。)	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	
<b>申立ての趣旨</b>		
自動車燃料費助成金の不支給決定に納得がいかない。		
<b>申立ての理由</b>		
(要約)		
過去 3 回支給してきた自動車燃料費の助成金を突然不支給にしたのは納得できない。 2022 年 8 月 23 日付けで、C 区役所健康福祉課より「新潟市心身障がい者自動車燃料費助成の不支給決定について」なる通知が送られてきました。私が 7 月 5 日に申請した「自動車燃料費助成申請」について、不支給とするというものです。私が 2019 年から過去 3 年において支給を受けてきたものを、今回は支給しないというものです。 初めて助成金の支給を受けた 2019 年以降、私の状況は何も変わっていないのに、なぜ今年度は不支給なのでしょう。 この通知は全く承服できないので撤回していただき、燃料費助成金を支給することを求めたいと思います。		
<b>調査の結果</b>		
当審査会では、所管課 A・B 及び申立人から資料を提出してもらうとともに、聞き取りを行いました。 その結果、以下のような事項が認められました。		
1 本件申立ての理由として、申立人は次の趣旨を主張しています。		
(1)新潟市心身障がい者自動車燃料費助成事業実施要綱(以下「要綱」という。)では「障がい者か又はその者と生計を一にする者が、当該世帯の保有する自動車を障がい者のために使用するとき助成する」としながら、所管課 B が発出した助成金不支給決定文書では「『障がい者本人又はその者と生計を一にする者』が使用した分」に燃料費を助成すると述べ、障がい当事者とは関係ない使用でも、例えば同居の家族が自分達のために自由に乗り回している場合でも燃料費を助成するというように読める。他方、申立人が所有する車は、申立人の移動のためにのみ使用されているにも拘らず、申立人の所有車両が燃料費助成の対象外となるのか理解できない。		
(2)要綱は「障がい者が一人暮らしで運転できない場合」について、友人や支援者らが、自らの車を提供して、申立人のような重度障がい者の移動を支えているという、その様な現実・実態を想定していない、認めていないのではないかと思われる。申立人のような生活を実現している障がい者に迫害を加えるべきではない。		
(3)都道府県では「常時介護する者の運転する車」は自動車税の減免対象となっているにも拘らず、要綱では助成の対象外となってしまう、不合理である。		
(4)所管課 B から送付されてきた、自動車燃料費助成金(以下「助成金」という。)を今年度は不支給とする通知文書には「障がい者が一人暮らしで運転できない場合や、移動手段を持たない方については、別途、『新潟市福祉タクシー利用助成事業』の制度を設けているところ」としているが、あたかもタクシー会社に助成しているかのようである。		
(5)当該助成金の目的は、障がい者の移動について支援することであるにも拘わらず、「障がい者の移動にとって何が最善か」を考えない本末転倒なものである。		
(6)申立人は過年度において助成金の支給を受けており、何の落ち度もないにも拘わらずその権利を侵害することは認められない。		

(7)所管課 B からの通知文書に、「過年度に支給した分については C 区の独自判断で受け付けてきた」との趣旨が記載されているが、「C 区の独自判断」とは何であるか理解できない。

2 上記 1 の申立人の主張に対し、所管課は次の趣旨を説明しています。

(ア)上記(1)(2)(5)について

自動車燃料費の助成制度は多くの市町村において実施されているが、国の統一の制度でないため、各市町村においてニーズや地域特性を鑑みながら制度設計を行っている。

新潟市では「障がい者又はその家族が所有する車」を障がい者のために「障がい者本人又は家族が運転」した分の燃料費を助成対象としている。

限りある財源を有効活用しながら障がい者が安心して地域生活を送れるようにすることは所管課の役割と考えており、今回の指摘を重く受け止め、今後の障がい者施策に反映していきたい。

(イ)上記(3)について

新潟市心身障がい者自動車燃料費助成事業は、自動車税の制度とは別の制度として行われているもので、必ずしも自動車税の減免対象者と本制度の助成対象者が一致するものではない。

(ウ)上記(4)について

新潟市福祉タクシー利用助成事業は障がい者の社会参加を目的としており、タクシー会社への助成制度ではない。

(エ)上記(6)(7)について

所管課 B は、過年度の申請受付分において、申立人が所有する車両を生計を共にしない介護者が運転する場合であっても助成対象になると判断して助成していた。しかしながら、「障がい者か又はその者と生計を一にする者が、」 「当該世帯の保有する自動車を」(中略)「使用(運転)」する場合に助成を行うということが正しい判断であった。

以上のとおりであり、本助成制度は法律に基づくものではなく、新潟市が独自の施策として実施しているものです。そして、実施の主体である新潟市が、「障がい者か又はその者と生計を一にする者が、当該世帯の保有する自動車を(中略)使用(運転)する場合」に助成を行うとの制度設計をしたうえで助成金を支給している以上、これに該当しない場合には助成の対象外とならざるを得ません。また、過去に誤った判断がなされて本来は対象外であるにもかかわらず助成金の交付を受けたことがあるからと言って、そのことによって助成金を受給できる権利が発生するものでもありません。

したがって、所管課の対応に非があるとは認められないと判断します。

もっとも、申立人のようなケースも助成の対象とすべきとの申立人の主張には首肯すべき点が多いと思われます。

所管課 A も「今回の指摘を重く受け止め、今後の障がい者施策に反映していきたい」としているところですが、よりよい施策が実現できるよう、制度の改善等を検討することを希望します。

また、助成金の申請窓口である各区役所において、制度と異なる解釈が生じないようにマニュアルの整備や研修の実施などの対応が行われるよう合わせて希望します。

## 2 健康・衛生分野

### （1）退院・処遇改善請求審査の苦情と調査／改善の申し立て

苦情申立書受理日	令和4年4月1日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和4年7月8日	99日
所管部署	保健衛生部 こころの健康センター（以下「所管課」という。）	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	
<b>申立ての趣旨</b>		
退院・処遇改善請求審査について調査及び改善をお願いしたい。		
<b>申立ての理由</b>		
（要約）		
令和3年2月○日付けで提出し、同年2月○日付けで受理された「退院・処遇改善請求書」に関する一連の対応において		
1 退院・処遇改善請求書の受理から令和3年4月○日付けで発出された、退院・処遇改善請求結果通知書を発出するまでの期間が、通常の期限より遅すぎる対応となっていた。		
2 令和3年4月○日に開催された新潟市精神医療審査会は、規定を満たさない3人で開催された。		
3 同日の審査により発出された「退院・処遇改善請求結果通知書」により審査結果の通知を受けたが、何を審議され、自分にはどのような課題があるのかなど、十分な説明がないまま入院を継続させられた。適正化を希望する。		
<b>調査の結果</b>		
前提として、本件苦情申立書における内容に鑑みると、申立人は、申立ての理由に要約し記載されている3点について、調査及び改善を求めるものであると理解できます。		
それを踏まえ、当審査会で確認したところ、申立ての理由として記載されている3点のうち2及び3に関しては、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（以下「精神保健福祉法」という。）に基づいて設置された、新潟市精神医療審査会の運営及び退院請求に対する審査結果に関する内容であることから、当審査会では、その適否について判断する立場にありません。よって、申立ての理由として記載されている3点のうち2及び3は新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第5号（調査することが適当でない場合）に該当するため、調査しないこととしました。		
そこで、当審査会では、申立ての理由として記載されている3点のうち1について調査することとして、所管課から資料を提出してもらい、申立人から聞き取りを行いました。		
調査の結果、以下のような事項が認められました。		
1 関連する法令等の規定の内容について		
（1）精神保健福祉法では、精神科病院に入院中の者等は、政令指定都市の市長に対し、当該入院中の者を退院させ、又は精神科病院の管理者に対し、その者を退院させることを命じ、若しくはその者の処遇の改善のために必要な措置を採ることを命じることを求めることができると規定されている。		
（2）上記請求がされた場合には、政令指定都市（新潟市）の市長は精神医療審査会（新潟市精神医療審査会（以下「本件審査会」という。））に審査を求めなければならない、その審査結果は本件審査会より市長に通知され、市長は請求者に審査結果を通知することとされている。		
（3）旧厚生省（現厚生労働省）が通知した精神医療審査会運営マニュアルでは「請求を受理しておおむね1か月、やむを得ない事情がある場合においてもおおむね3か月以内に		

請求者に対し、審査結果及び理由の要旨を通知するよう努めるものとする」と規定されている。

(4)なお、本件審査会は、退院等の請求の審査を行うに当たり、事前に退院等の請求をした者及び当該患者が入院している精神科病院の管理者(代理人を含む。)の意見を聴かなければならないと規定されている。

## 2 本件に関する経過について

(1)令和3年2月〇日、申立人がA病院に「医療保護入院」として入院。

(2)同月〇日、申立人が本件審査会の事務局を担当する所管課に電話し、精神保健福祉法第38条の4に基づく退院等の請求を行った。

(3)同月〇日、所管課が、申立人が発送した「退院・処遇改善請求書」を受理した。

(4)同日、所管課職員が申立人に電話し、手続きについての説明を行うとともに「退院・処遇改善請求確認書」を提出するよう依頼した。後日、所管課は本人が作成した「退院・処遇改善請求確認書」を受理した。

(5)日程調整の結果、本件審査会による意見聴取日が3月〇日に決定した。他に複数の請求を受理していたことや審査会委員と主治医(精神科病院の管理者の代理人)との日程調整が難航したため、意見聴取実施まで日にちを要した。

(6)同年3月〇日、審査会委員の面接による意見聴取が行われた。

(7)同年4月〇日、本件審査会が開催され、審査の結果、審査会委員全員一致で、「(退院請求について)現時点では引き続き医療保護入院での治療の継続が必要である」と判断された。

(8)上記審査結果を受け、所管課は申立人に対し、市長名で、同日付け「退院・処遇改善請求結果通知書」を郵送(発信)した。

上記によれば、厚労省の通知では、精神科病院に入院中の者等から退院請求等がされた場合には、請求を受理してからおおむね1か月以内に請求者に対して審査結果等を通知するよう努めるとされているにもかかわらず、本件では所管課が請求を受理してから請求結果通知書が送付(発信)されるまで56日を要しています。

もっとも、同通知では、やむを得ない事情がある場合においては、請求を受理してからおおむね3か月以内に審査結果等を通知するよう努める。ともされているところ、本件に関しては、

①他に複数の請求を受理していたこと。(したがって、事務処理等に時間を要する状況にあったこと)

②審査会委員と主治医(精神科病院の管理者の代理人)との日程調整が難航したこと等の事情が存したことが認められます。

これらの事情は、請求受理から1か月以内に結果通知をすることが困難となるやむをえない事情であると評価できます。そして、所管課は請求受理から56日後に(厚労省通知によるやむを得ない事情がある場合の努力目標である3か月以内に)審査結果等を通知(発信)しています。

よって、行政苦情審査会としては、所管課の対応に非があるとまでは言えないと判断します。

なお、申立人は、自分にはどのような課題があるのかなど、十分な説明がないまま入院を継続させられたと主張していますが、退院等の請求を行う者からすれば、一日でも早く審査結果を知りたいと思う気持ちは察することができます。

所管課におかれましては、退院等の請求者の心情に配慮し、退院等の請求を受理してから審査結果を通知するまでの期間について、可能な限り短縮できるよう事務処理を行っていただけたらと思います。



**（２）コロナワクチン専用コールセンター並びに所管課への苦情**

苦情申立書受理日	令和４年４月２１日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和４年７月２５日	８６日
所管部署	保健衛生部 保健所保健管理課（以下「所管課」という。）	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	
<p><b>申立ての趣旨</b></p> <p>コロナワクチン専用コールセンターにワクチン接種券が届かない旨の問い合わせを行った際、行政のミスが判明したにも関わらず謝罪の言葉もなく、自分たちには責任はないかのような説明を受けた。コールセンター職員の対応の改善を望む。</p> <p>また、当該コールセンターを所管する部署の、コールセンターに任せておけばよいという危機感の無さに加え、クレーム苦情を安きにとらえている。クレームに対する意識が低いのではないか。</p>		
<p><b>申立ての理由</b></p> <p>（要約）</p> <p>令和３年８月に２回目のコロナワクチン接種を職域接種により受けた。令和４年３月に入り、２回目の接種を同時に受けた会社の同僚には３回目の接種券が届いたが、私には届かなかった。その後、２週間ほど待っても届かないため、コロナワクチン専用コールセンターに問い合わせをしたところ、接種券が届かないのは郵便による事情か、届いた後の誤廃棄しかありえないと取れる内容の説明だった。その際、届かない理由を調べてほしい旨依頼した。</p> <p>２日後、コールセンターから連絡があり、２回目接種の医療機関からデータが届いていなかったことから、３回目接種券を発送していないことが判明したとの内容であった。誰が悪いのかと問うたところ、「私たちのミスでもなく、あなたのミスでもない、２回目接種を担当した医療機関からのデータ送付漏れが原因」との回答であったが、謝罪もせず他人のせいに行っていることが信じられなかった。この時、接種券の再発行を依頼したが、接種券が届くまでに２週間かかるとの説明であった。なぜ素早い対応をしないのだろうと疑問に思った。</p> <p>その後、２週間経っても接種券が届かないことから再度コールセンターに問い合わせをし、調査をお願いしたところ、コールセンターからの説明で、保健所職員の失念により再発送していなかったことが判明した。</p> <p>保健所職員のミスにもかかわらず、コールセンターオペレーターの説明は「職員の失念」の一点張りで重大なミスを隠蔽しているのではないかと感じるとともに、保健所からの謝罪、説明などが一切ないことに違和感を覚えるとともに納得がいかない。</p>		
<p><b>調査の結果</b></p> <p>当審査会では、所管課から資料を提出してもらい、申立人から聞き取りを行いました。調査の結果、以下のような事項が認められました。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>令和３年８月、申立人は職域接種の方法により、新型コロナウイルス２回目接種を受けた。</li> <li>令和４年３月１日頃、２回目接種を同時に受けた勤務先の同僚に３回目接種券が届いたが、申立人には届かなかった。</li> <li>同月１３日、３回目接種券が届かないため、申立人はコロナワクチン専用コールセンター（以下、「コールセンター」という。）に問い合わせた。その際、オペレーターから説明を受けたが、当該説明について、申立人は「接種券が届かないのは郵便による事情か、届いた後の誤廃棄しかありえない」との内容であると受け取った。これに対し、申立人は届かない理由を調べてほしい旨を申し入れた。</li> <li>同月１５日、申立人はコールセンターから連絡を受け、「２回目の接種医療機関からデータが届いていなかったことから、３回目接種券を発送していないことが判明した」との趣旨の説明を受けた。申立人がオペレーターに対し、「誰が悪いのか」と質問をしたところ、</li> </ol>		

「私たちのミスでもなく、あなたのミスでもない、2 回目接種の担当医療機関からのデータ送付漏れが原因」との回答であり、その際に謝罪もなかった。

また、この時、申立人は3回目接種券の送付を依頼したが、接種券の到着（配達）まで長くて2週間を要するとの説明であった。

- 5 同月31日、接種券の再送付を申し入れてから2週間以上が経過しても3回目接種券が届かないことから、申立人がコールセンターに問い合わせたところ、オペレーターから「確認するが日数を要する」との説明がなされた。これに対し、申立人は「発送したののか否か、発送したのであればなぜ届かないのか経緯を詳しく説明してほしい」旨を申し入れた。
- 6 同年4月2日、申立人はコールセンターから連絡を受け、「保健所職員の失念により発送されていないかった」との説明を受けた。申立人は3月31日の電話の際に詳細な経緯説明を求めていたが、この日の説明は「職員の失念」との説明のみであった。
- 7 この間、申立人が連絡を取り、又は連絡を受けたのはコールセンターのオペレーターのみであり、所管課の責任者等からの直接の連絡はなかった。
- 8 申立人は、本苦情申立と併せて、「市長への手紙」として本申立てと同趣旨の書面を提出しているところ、所管課から申立人に4月28日付けで回答の書状が発送されている。同書面には謝罪の文章とともに経緯の説明等が記載されており、申立人も、当該説明内容については納得している。
- 9 他方、申立人のケースと同じ理由（接種データの送付漏れ）で接種券が発行されない事案は、一定数発生している。そのため、所管課としてワクチン接種記録システムのチェック機能を用いた修正作業も行っているが、全ての事案を確認することはできず、本件のように本人からの申告によって発覚するケースも多い。
- 10 なお、接種券の未発行が発覚した場合には所定の手続きを経て接種券を発行することになるが、本件については所管課担当者のミス（失念）のために接種券が発行されなかった。所管課担当者が失念したことの理由の一つとして、1回目・2回目接種券発行時と同じ書式を用いて事務作業を行っていたことがあげられる。そのため、本件が発生したことを受けて、所管課では事務作業を行う際の書式を見直している。

以上によれば、所管課は、申立人からの連絡を受けて、本件に関する経緯等を説明する「市長への手紙」の回答を速やかに送付していること、担当者のミス（失念）のために申立人に対する接種券の発行がされなかったことを受けて、事務作業を行う際の書式を見直していることが認められます。加えて、申立人は、「市長への手紙」の回答内容に納得しているとのこと。これらの事情を考慮すると、所管課が苦情等を安きに捉えているというようなことはなく、苦情等を踏まえて、適切に対応していると考えられます。

他方、所管課が、3月13日と同月15日のコールセンターにおける通話記録を確認した結果、申立人に対応したコールセンターのオペレーター側に不十分な対応が見られたとして、追加研修を実施したとしています。

新型コロナウイルス感染対策としてワクチン接種の体制を構築・運営することは、膨大な作業量を要する業務であることは言うまでもありません。新潟市のような大規模地方自治体がワクチン接種事業を実施する場合、市民からの問合せ等に関しては、自治体職員自らがその全てに対応することは困難であり、業者に委託してコールセンターを設置したうえで対応することは合理的であると考えられます。もっとも、その場合であっても、コールセンターで市民からの問合せ等に対応するオペレーターが適切に対応するよう、行政（所管課）として可能な限りの指導等を行うことが望まれることは当然です。但し、コールセンターも大規模なものとならざるを得ず、オペレーターの数も多いこと等に鑑みると、指導等には一定の限界があると考えられるところです。

これらの事情に鑑みると、コールセンターのオペレーターの対応に関して、直ちに不備があるとまでは言えないと判断します。また、市民からの問合せ等をコールセンターに任せることについては危機感がないと評価することはできないと考えます。

よって、行政苦情審査会としては、所管課の対応に非があるとまでは言えないと判断します。

なお、新型コロナワクチンに関しては市民の関心が高く、同時にワクチン接種について不安を抱いている市民も多いと考えられます。特に、ワクチン接種を希望する市民に届くはずの接種券が届かないというような事態が発生した場合には、大きな不安に苛まれると考えられます。

所管課におかれましては、今回の苦情申立てをきっかけに、コールセンターを利用する市民が不安や不信、不快感等を抱くことが無いよう、今後も可能な限り指導等を行っていただくとともに、接種券の発行事務に万全を期すよう要望いたします。

**（３）医師の不適切な治療や病院の体制への指導に対する保健所の対応**

苦情申立書受理日	令和４年９月２９日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和４年１２月５日	６８日
所管部署	保健衛生部 保健所保健管理課（以下「所管課」という。）	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	
<p><b>申立ての趣旨</b></p> <p>医師の不適切な治療や病院の体制への指導に対する保健所の対応</p>		
<p><b>申立ての理由</b></p> <p>（要約）</p> <p>９月○日から９月○日までの間、Ａ病院に○の治療で入院をしていましたが、入院中に受けた点滴治療薬の副作用と思われる吐き気や頭痛などの症状が出たことから、担当医師に処方意図を確認したところ、処方に誤りがあったことと、当時薬剤師が不在であったなど病院の体制について弁明がありました。</p> <p>退院後、Ａ病院に対し今回の件を相談したところ謝罪以上の対応は行わないということでした。</p> <p>Ａ病院の対応について保健所に相談したところ、「病院側に事実関係の確認はするが、それ以上のことは約束できないし、もし、何らかの処分を行うにしても、申出た方にその連絡は行わない決まりになっている。」の一点張りで、他に同様の事態が起こる可能性があるなど、事の重要性を理解していないばかりか、クレマーのような扱いを受けました。</p> <p>保健所には、Ａ病院の体制の改善や担当医師の処分など適切な行政処分を行うことを求めます。</p>		
<p><b>調査の結果</b></p> <p>当審査会では、所管課から資料を提出してもらうとともに、申立人及び所管課から聞き取りを行いました。</p> <p>その結果、以下のような事項が認められました。</p> <p>１ 本件に関する申立人の主張の要旨は上記申立ての理由に記載のとおりであります、これをまとめると次の３点となります。</p> <p>（ア）Ａ病院及び担当医師に対して適切な処分をしてほしい。</p> <p>（イ）処分の結果を申立人に教えて欲しい。</p> <p>（ウ）相談時の所管課（担当者）の対応が不適切である。</p> <p>２ 所管課の説明の要旨は次のとおりでした。</p> <p>（１）所管課は、医療法第６条の１３に基づき医療安全相談窓口（以下「相談窓口」という。）を設置しているところ、相談窓口は医療に関する患者・家族等の苦情や不安等の相談に対応するとともに、医療機関への情報提供や助言を行うことにより、患者又はその家族等と医療機関とのより良い信頼関係の構築を図り、市民が安心して医療を受けることができる環境づくりを支援することを設置する目的としている。したがって、患者・家族等の相談に応ずるとともに、相談内容を踏まえて医療機関に対する助言等は行うものの、両者の仲介・仲裁等は行わない。</p> <p>（２）もっとも、相談時の聴取りや毎年行われる立入検査において、設備基準や人員配置などに問題があると疑われる場合には、必要に応じて調査や調査結果に基づく指導・処分等を行うことはあり得る。</p> <p>但し、仮に指導・処分等を行ったとしても、その有無及び内容を相談者に伝えることはしない。</p> <p>（３）医師に関しては、そもそも所管課に指導や処分をする権限がない。</p> <p>（４）申立人から電話で相談を受けた際、申立人に対し同じ説明を何回も繰り返したため、担当職員の口調が強くなってしまった可能性はあるものの、不適切な対応をしたことはな</p>		

い。

以上のおりであるところ、当審査会としては次のとおりを考えます。

所管課には、医師に対して指導や処分を行う権限がないことは、医師法等の法令からも明らかであると認められます。

これに対し、所管課は病院に対する指導や処分の権限を有していますが、指導・処分は新潟市もしくは地域の医療環境等のために指導・処分することが相当であるか否かとの観点からその要否等が判断されるものであり、相談者個人のためになされるものではありません。また、仮に指導・処分がなされた場合に、その事実を公表するか否かについても、新潟市もしくは地域の医療環境等のために公表することが相当であるか否かとの観点から判断されるものであり、指導・処分の契機となった相談を行ったからといって、当該相談者に指導・処分の有無や内容の開示を求める権利が認められるものではないと考えられます。したがって、申立人には病院に対する指導・処分を求めることや、その結果の開示を求める権利は認められないと判断できます。

よって、当審査会では、所管課の対応に非があるとは言えないと考えます。

なお、相談時における所管課担当者の対応が不適切であったか否かに関して、申立人と所管課の説明は食い違っているところ、双方とも説明内容を裏付ける客観的な証拠が存在しません。そのため、所管課担当者の対応が不適切であったか否かの判断は控えたいと思います。

### 3 教育・文化分野

#### (1) 教育委員会に提出した告発状の調査及び処分の結果を知らせてほしい

苦情申立書受理日	令和4年 12月 16日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和5年 2月 27日	74日
所管部署	教育委員会事務局 学校人事課(以下「所管課」という。)	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	
<p><b>申立ての趣旨</b> 教育委員会に提出した告発状の調査及び処分の結果を知らせてほしい。</p>		
<p><b>申立ての理由</b> (要約) 令和4年2月3日付けにて、新潟市立学校教諭の所業に対し、告発状を新潟市教育委員会教育長宛てに送付しました。 その後何らの回答、連絡もなく、現在に至っておりますことに苦情を申し立てます。 なぜ回答が無いのかの連絡と、しっかりと調査した上で調査及び処分の結果について回答を求めます。</p>		
<p><b>調査の結果</b> 当審査会では、所管課から資料を提出してもらうとともに、申立人及び所管課から聞き取りを行いました。 その結果、以下のような事項が認められました。</p> <p>1 事実経過等について</p> <p>(1)令和2年8月、氏名不詳者から申立の理由で問題とされている教諭(以下「本件教諭」という。)が勤務する新潟市立学校(以下「本件学校」という。)に宛てた電話があり、申立人が教育委員会に提出した告発状(以下「本件告発状」という。)に記載されている内容の一部と同趣旨の指摘がされるとともに、注意して欲しいとの趣旨の要請がなされた。その際本件教諭の氏名は明かされなかった。</p> <p>(2)同月、本件学校の学校長は、職員会議において上記(1)記載の電話があったことを周知するとともに、全職員に対して非違行為・信用失墜行為等を行わないよう注意喚起した。</p> <p>(3)同年9月、上記(1)の電話と同じ人物から、本件学校に宛てた電話があり、本件告発状に記載されている内容の一部で上記(1)とは別の事実について指摘がされるとともに、指導して欲しいとの趣旨の要請がなされた。この時も本件教諭の氏名は明かされなかった。また、架電者から今回指摘した事実を証する資料を提供するとの申し出に対し、学校長は資料を送付してもらいたい旨を回答したが、資料は送付されてこなかった。</p> <p>(4)同年11月、氏名不詳者から所管課に宛てた電話があり、上記(1)(3)と同趣旨の指摘がされたが、本件教諭の氏名は明かされなかった。</p> <p>(5)同月、本件学校の学校長は、職員会議において当校職員の非違行為を指摘する電話があったことを周知するとともに、全職員に対して非違行為・信用失墜行為等を行わないよう改めて注意喚起した。</p> <p>(6)令和3年4月、申立人から所管課に宛てた電話があり、これまでと同趣旨の指摘がされるとともに、本件教諭の氏名が明らかにされたことから、所管課は本件学校の学校長に本件教諭の氏名を伝え、学校長は本件教諭に対しヒアリングを行った。 また、同月、申立人が所管課を訪問し、これまでと同趣旨の指摘をするとともに、指摘した事実に関する資料を提示するなどした。</p> <p>(7)所管課は、上記(6)の申立人が指摘した事実に関する資料の提示を受け、担当者2名</p>		

- が本件学校に出向き、学校長同席のもと本件教諭に対しヒアリングを行った。
- (8)令和 4 年 2 月、申立人から所管課に宛てた電話があり、本件教諭を処分して欲しいとの要望が述べられるとともに、所管課に告発状を送付する旨の連絡がされた。
- (9)同月、所管課に本件告発状が郵送にて送付された。本件告発状には、これまでの指摘を含めた複数の事実に関する指摘がされており、所管課に対して調査のうえ本件教諭の処分を行うことを求めるとの趣旨が記載されるとともに、調査、処分の結果を知らせたいとの趣旨の要望が記載されている。
- (10)本件告発状を受領した所管課は、ヒアリングを行うなどしてすでに調査した内容及び教育委員会が調査する必要の無い内容と判断し、調査を行わないこととした。
- また、所管課は申立人に対し、所管課がどのような対応をしたか回答していない。
- 2 令和 4 年 2 月に申立人が所管課に電話した際の経緯等について
- (1)申立人は、上記電話の際、所管課の担当者は申立人を馬鹿にした感じの鼻にかけるような話し方であり、非常に傷ついたとの趣旨を主張する。
- したがって、申立書には記載されていないものの、申立人は、上記電話での対応も苦情の対象に加えることを希望するとのことである。
- (2)所管課は、上記電話の際の応答の内容について、具体的な文言などの記録は残っていないものの、所管課としては不適切な対応をしたとの認識もしくは心当たりはないと主張する。
- 3 本件告発状に対する所管課の対応などを申立人に回答しない理由等について
- 所管課は、次の点を理由等として主張する。
- (1)懲戒処分は、地方公務員法に違反した場合、職務上の義務に違反し、若しくは職務を怠った場合又は全体の奉仕者たるにふさわしくない非行のあった場合になされるものであるが、ある職員がそれらの行為をした事実及びこれに対して懲戒処分がなされた事実は、当該職員のいわゆる個人情報に当たるものであって、原則としてこれを公にし、又は外部提供をすることができないものである。
- 申立人が求める本件告発状に基づく教育委員会の調査の結果及びこれに基づく懲戒処分の内容は、上述のとおり本件教諭の個人情報であり、これを公にし、又は外部提供をすべき例外的事情も認められないのであるから、それらを申立人に通知することはできない。
- (2)所管課は、本件学校や所管課への氏名不詳者からの電話は申立人が架電したものと判断している。(但し、申立人は、自身が架電したことを否定している。)そのため、本件告発状は、これまでの架電などを含めて考慮すると同一人物(申立人)からの 5 回目の訴えであると捉えている。
- 他方、「市長への手紙」の事務取扱要領において、同一人物から同一趣旨の手紙が繰り返し寄せられたものについては回答しないとの趣旨が記載されていることを準用して、これ以上の回答は必要ないと判断し、回答しないこととした。
- 以上のとおりの事項が認められるところ、懲戒処分に関する公表について、法的には所管課が主張する通りであり、所管課が申立人に回答すれば、正当な理由なく個人情報を開示する結果となり違法となることから、調査の結果や処分の内容は回答できないものと当審査会では判断します。
- 他方、申立人が所管課へ電話した際の担当職員の対応への不満に関しては双方の主張が食い違っているところ、双方とも主張内容を裏付ける客観的な証拠が存在しないことから、当審査会としては双方の主張のどちらが客観的事実に即しているかの判断は行わないこととします。
- 当審査会ではこれらを総合的に判断して、所管課の対応に非があるとまでは言えないと考えます。
- もつとも、申立人は本件告発状において所管課からの回答を求めているところ、法律の専

門家ではない一般の市民は懲戒処分を公表することに関する事情を理解しておらず、行政組織に回答を求めた場合には何らかの回答をもらえると期待することが通常であろうと思われます。

この点に関して所管課は、申立人からの「5 回目の訴え」と主張しますが、令和 2 年 8 月から 11 月までに本件学校及び所管課へ宛てた 3 回の電話について、申立人は自身が電話をしたことを否定しており、従って本件告発状が申立人からの「5 回目の訴え」であるとの確証はありません。また、仮に本件告発状が所管課の主張するとおり、申立人による「5 回目の訴え」であったとしても、所管課（もしくは本件学校）が、どのような対応をしたかの回答を求められたのは本件告発状が初めてであり、それ以前には所管課（もしくは本件学校）として回答を求められたことはありません。

以上に鑑みると、所管課としては、申立人が求める内容を回答することはできないとしても、書面または口頭にて、告発状を受取ったことの連絡と回答することができない旨を説明することが望ましいと考えます。

所管課においては、上記の点も勘案のうえ、市民目線に立ったより丁寧な対応を心がけていただくことを希望します。



## 4 その他の分野

### （１）救急車を依頼した際の隊員の態度に腹立たしい思いをした

苦情申立書受理日	令和 4 年 8 月 29 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 4 年 11 月 21 日	85 日
所管部署	消防局 B 消防署地域防災課(以下「所管課」という。)	
調査の結果	所管課の対応に非があるとは認められない	
<b>申立ての趣旨</b>		
救急車を依頼した際の隊員の態度に腹立たしい思いをした。		
<b>申立ての理由</b>		
(要約)		
令和 4 年 8 月○日午前 3 時過ぎに、私の夫の病状が悪化したため救急車を呼びました。		
私の夫は、以前、病気により手術をしていたので、手術を行った C 病院への搬送を指定しましたが、隊員の方が、夜間は医者が不在とか検査ができないから、朝 9 時になったら自分たちで病院へ行くように何度も言われました。私が何度も搬送を頼んだ結果、20 分くらいしてようやく出発した状態です。病院へ到着後の病状は、すぐに入院をして手術になるかもしれない状態でした。救急車の隊員の態度にすごく腹立たしい思いをしました。		
<b>調査の結果</b>		
当審査会では、所管課から資料を提出してもらうとともに、申立人及び所管課から聞き取りを行いました。		
その結果、以下のような事項が認められました。		
1 本件に関する申立人の主張の要旨は次のとおりでした。		
(1) 申立人の夫(以下「A」という。)は、令和 4 年 8 月○日未明、腹痛が我慢できなくなると訴え、申立人が救急車の出動を要請した。		
(2) A は本年 4 月に C 病院で胃の摘出手術を受け、その C 病院への搬送を希望する旨、救急隊員に伝えた。		
(3) 救急隊員は、C 病院に電話などで確認することなく、申立人に対し、「病院に行っても医師はいない」、「検査する器具も使用できない」、「9 時になったら自分で通院(受診)して下さい」といった趣旨を申し向け、申立人の希望に応じようとしなかった。		
これに対し、申立人が何回も C 病院への搬送をお願いしたところ、救急隊員は「病院に行ったとしても追い返される可能性があります」との趣旨を申し向けてきたが、申立人が「追い返されたら仕方ないから連れて行って欲しい」と再度お願いしたところ、救急隊員は漸く病院に連絡を取ってくれ、C 病院に搬送してもらえることになった。		
(4) 上記の問答で 20～30 分を要した。また、申立人とのやり取りにおける救急隊員の態度は横柄であったとともに、希望する病院へ連絡する前にこのような言い方をされたことに納得していない。		
2 所管課の説明の要旨は次のとおりでした。		
(1) 救急隊員は、傷病者である A が救急車に乗車した後、A の状態を観察するとともに、発症経過や既往歴等の聴取を行い、C 病院に電話をかけ、A の観察結果、発症経過、既往歴等を連絡した。その結果、医師から「現在の状態であれば、新潟市急患センターを受診するか、外来受診開始時間である 9 時まで様子を見てはどうか。」と受け入れを断られた。		
(2) 救急隊員が申立人に対して上記の医師の指示を伝えたところ、申立人から直ぐに検査をして欲しいとの申し出があり、その旨を医師に連絡した。これに対し、医師からは		

「夜間であるため詳しい検査はできないし、病床ベッドの空き状況が厳しいため、診察して何もなければ入院等はせず帰宅することになるが良いか。本日 9 時の外来受診時間まで待って受診することはできないか。」との趣旨を A 及び家族に確認するよう言われ、A 及び申立人に伝えた。そうしたところ、申立人から「直ぐに診察して欲しい。診察して何もなければ帰宅しても良い。」との申し出があり、これを医師に伝えて C 病院に搬送することとなった。

(3)本件では救急車が現場に到着した約 7 分後に C 病院に電話をかけて約 5 分間通話し、現場到着の 17 分後に C 病院へ向けて出発している。

(4)救急隊員は通常通りに対応しており、横柄な態度をとったことはない。

以上のとおり申立人と所管課の説明は食い違っているところ、所要時間に関しては、救急活動記録票や携帯電話会社発行の通話記録から、所管課の説明 2(3)のとおりであることが確認できました。したがって、救急隊員と申立人との問答に 20～30 分を要してはいることが認められます。この点について申立人は、A が救急搬送を要する状況となったことで不安感に覆われ、搬送先病院の決定までに要した時間を実際の所要時間よりも長く感じたためと考えられます。

他方、所要時間以外に申立人が不信感を抱いている、希望する病院へ受け入れの可否を確認することもせずに申立人の希望に応じようとしなかったことについては、双方とも説明内容を裏付ける客観的な証拠が存在しないことから、当審査会としては双方の主張のどちらが客観的事実に即しているかの判断は行わないこととします。

当審査会ではこれらを総合的に判断して、所管課の対応に非があるとまでは言えないと考えます。

もっとも、少なくとも申立人は救急隊員の態度が横柄であると感じています。この点、救急搬送を依頼した側としては、救急隊員が搬送を開始するまでの間、何のためにどのような作業を行っているのか説明が無ければ分からず、他方で病人を速やかに病院に搬送して欲しいとの思いは強く、その結果、不安感や救急隊員に対する不信感等を抱きやすいと考えられます。且つ、そのような状況では、仮に救急隊員が通常の対応をしたとしても、不適切な対応であったとの感想を抱きやすいと思われれます。

所管課においては、救急搬送を依頼した利用者の心情に配慮し、より迅速、丁寧な対応を心がけていただくことを希望します。

## ◆調査しない決定をしたもの

### （１）自治会等事務委託における不正な契約と委託費の支払い

苦情申立書受理日	令和４年１０月１３日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和４年１０月２８日	１６日
所管部署	市民生活部 市民協働課 Ａ区地域総務課	
<b>申立ての趣旨</b>		
(要約)		
新潟市自治会等事務委託において、新潟市はＡ区Ｂ１丁目から３丁目の各町内会と運営実態に依拠していない委託契約を交わし、契約実態のないＢ連合町内会に過大な自治会等事務委託費を支払っている。		
これは、Ｂ連合町内会における公金の搾取、あるいは、市職員による長年にわたる公金の支払い誤りである。		
また、Ａ区内の他の町内連合会においても同様の実態があり、これらに対し町内会の運営実態に依拠した委託契約とするよう見直し、是正を求めるとともに苦情を申し立てる。		
<b>調査しない理由</b>		
申立ての内容は、自治会等事務委託契約において、町内会の運営実態に依拠していない契約を行っているが故、新潟市は自治会等事務委託費を過大に支払っているということから、委託契約の見直し、是正を求めているものですが、申立ての趣旨には、申立人に直接的、具体的な利害(不利益等)がないものであることから、新潟市行政苦情審査会規則第１１条第１項第２号(苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しない場合)の調査対象外事項に該当するため。		

### （２）生活保護の制度について誤った説明により不利益を受けた

苦情申立書受理日	令和４年１２月９日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和４年１２月２３日	１５日
所管部署	Ａ区保護課	
<b>申立ての趣旨</b>		
(要約)		
私は２０２１年８月まで新潟市に在住し生活保護を受けていましたが、同月に新潟市から転出する際、生活保護も廃止されました。		
新潟市で生活保護を受けている間、新潟市Ａ福祉事務所から受けていた以下の２点の説明、対応に誤りがあったことが判明し、不利益を被りましたので苦情を申し立てます。		
１.保護費を切り詰め積み立てた貯金に関すること。		
２.新潟市から転出する際に、転出先の自治体へ生活保護の引継ぎを希望する旨伝えたにも関わらず引継ぎがなされなかったこと。		
<b>調査しない理由</b>		
申立てのあった内容は、２０２１年８月以前におけることであるため、新潟市行政苦情審査会規則第１１条第１項第３号(苦情の申立ての原因となった事実のあった日から１年を経過している場合)の調査対象外事項に該当するため。		

**（３）新潟市職員措置請求の審査結果について（通知）の記載内容に誤りがある**

苦情申立書受理日	令和 5 年 3 月 29 日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和 5 年 4 月 24 日	27 日
所管部署	監査委員事務局	
<b>申立ての趣旨</b>		
新潟市職員措置請求の審査結果について(通知)の主張事実の記載内容が、請求書に記載した要旨と違った内容を記載しているので、訂正を求める。		
<b>調査しない理由</b>		
申立ての内容は、申立人が新潟市監査委員に対し「新潟市職員措置請求書」により監査を求めたところ、監査委員から申立人宛てに発出された、審査結果に係る通知文書中において、申立人の意図する内容と相違している箇所があるから訂正を求めるとの内容である。		
このことは、新潟市監査委員が審査に基づいて作成した文書の内容に関することであり、当審査会ではその適否について判断する立場にないことから、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 5 号(調査することが適当でないと認められる場合)の調査対象外事項に該当するため。		

## ◆取下げ又は調査を中止したもの

### （１）自動車燃料費助成申請用紙の不備（取下げ）

苦情申立書受理日	令和４年７月２１日	処理に要した日数
取下げ書提出日	令和４年９月１５日	５７日
所管部署	福祉部 障がい福祉課 Ａ区健康福祉課	
<b>申立ての趣旨</b>		
<p>（要約）</p> <p>私は重度の障がい者で、通院、買い物などの外出は、介助者が運転する私名義の自動車を使用しています。</p> <p>４年前から、自動車燃料費助成を申請し助成金を受けていますが、申請書の運転区分欄には「本人運転」「家族運転」の選択肢しかなく、介助者の運転について選べないが故に、区役所の窓口で職員が困惑し必要以上に待たされることがありました。</p> <p>このような不備のある申請書を維持し続けているのはなぜでしょうか。</p> <p>他人介護を支えに自立生活を実現している障がい者の努力と生き様を軽んじているのではないかと疑いたくなります。</p> <p>申請書に「介助者運転」の選択肢を加えることを望みます。</p>		
<b>取下げの理由</b>		
<p>令和４年度の自動車燃料費助成金を７月に申請したところ、８月下旬に今年度の申請は、制度上、介助者運転の場合は認められないため不支給とする旨の通知が区役所からあり、申立の趣旨である「介助者運転」3 択目を設けてほしいとの主張が意味を成さなくなったため。</p>		



## 資 料 編

### ◆令和4年度会議開催状況

### ◆関係規程

1. 新潟市附属機関設置条例
2. 新潟市行政苦情審査会規則
3. 新潟市行政苦情審査会運営要領

## 令和4年度 会議開催状況

名称	新潟市行政苦情審査会								
	会議開催日時		議 題			出席者数			
						委員	事務局	申立人	所管課
開催日時 議題 出席者数	第1回	4月8日(金) 10時00分～	(1)	行政苦情審査会令和3年度報告書と市長報告について	報告・説明	3	3		
	第2回	4月25日(月) 10時00分～	(1)	退院・処遇改善請求審査の苦情と調査/改善の申し立て	取扱審議	3	3		
	第3回	5月16日(月) 10時00分～	(1)	コロナワクチン専用コールセンター並びに同コールセンター所管課への苦情	取扱審議	3	3		
	第4回	5月27日(金) 10時00分～	(1)	退院・処遇改善請求審査の苦情と調査/改善の申し立て	申立人面談	3	3	1	
	第5回	6月13日(月) 10時00分～	(1)	コロナワクチン専用コールセンター並びに同コールセンター所管課への苦情	申立人面談	3	3	1	
	第6回	7月8日(金) 10時00分～	(1)	生活保護受給者のプライバシー保護及び適正なる個人調査に配慮していただきたい	取扱審議	3	2		
			(2)	居宅介護事業者に対する地域保健福祉センターの対応	取扱審議				
			(3)	退院・処遇改善請求審査の苦情と調査/改善の申し立て	調査結果審議				
	第7回	7月25日(月) 10時00分～	(1)	居宅介護事業者に対する地域保健福祉センターの対応	申立人面談	3	3	1	3
			(2)	生活保護受給者のプライバシー保護及び適正なる個人調査に配慮していただきたい	所管課面談				
			(3)	自動車燃料費助成申請用紙の不備	取扱審議				
			(4)	コロナワクチン専用コールセンター並びに同コールセンター所管課への苦情	調査結果審議				
	第8回	8月19日(金) 10時00分～	(1)	居宅介護事業者に対する地域保健福祉センターの対応	所管課面談	3	3		3
			(2)	自動車燃料費助成申請用紙の不備	所管課面談				
			(3)	生活保護受給者のプライバシー保護及び適正なる個人調査に配慮していただきたい	調査結果審議				
	第9回	9月5日(月) 10時00分～	(1)	居宅介護事業者に対する地域保健福祉センターの対応	調査結果審議	3	2		
			(2)	自動車燃料費助成申請用紙の不備	報告				
			(3)	生活保護期間中に使用したタクシー代を返却してほしい	取扱審議				
			(4)	救急車を依頼した際の隊員の態度に腹立たし思いをした	取扱審議				
			(5)	介護認定調査における様々な不備	取扱審議				
	第10回	9月26日(月) 10時00分～	(1)	生活保護期間中に使用したタクシー代を返却してほしい	所管課面談	3	2		2
(2)			救急車を依頼した際の隊員の態度に腹立たし思いをした	所管課面談					
(3)			介護認定調査における様々な不備	所管課面談					
(4)			自動車燃料費助成申請用紙の不備	取下げ報告					
(5)			自動車燃料費助成金の不支給決定に納得がいかない	取扱審議					
第11回	10月7日(金) 10時00分～	(1)	自動車燃料費助成金の不支給決定に納得がいかない	申立人面談	3	2	2	1	
		(2)	救急車を依頼した際の隊員の態度に腹立たし思いをした	申立人面談					
		(3)	介護認定調査における様々な不備	申立人面談					
		(4)	居宅介護事業者に対する地域保健福祉センターの対応	調査結果審議					
		(5)	医師の不適切な治療や病院の体制への指導に対する保健所の対応	取扱審議					
第12回	10月28日(金) 10時00分～	(1)	医師の不適切な治療や病院の体制への指導に対する保健所の対応	申立人面談	3	2	1	5	
		(2)	自動車燃料費助成金の不支給決定に納得がいかない	所管課面談					
		(3)	自治会等事務委託における不正な契約と委託費の支払い	取扱審議					
		(4)	救急車を依頼した際の隊員の態度に腹立たし思いをした	審議					
第13回	11月7日(月) 10時00分～	(1)	医師の不適切な治療や病院の体制への指導に対する保健所の対応	所管課面談	3	2		3	
第14回	11月21日(月) 10時00分～	(1)	救急車を依頼した際の隊員の態度に腹立たし思いをした	調査結果審議	3	2			
		(2)	介護認定調査における様々な不備	調査結果審議					
第15回	12月5日(月) 10時00分～	(1)	自動車燃料費助成金の不支給決定に納得がいかない	調査結果審議	3	2			
		(2)	医師の不適切な治療や病院の体制への指導に対する保健所の対応	調査結果審議					
第16回	12月23日(金) 10時00分～	(1)	生活保護の制度について誤った説明により不利益を受けた	取扱審議	3	2			
		(2)	教育委員会に提出した告発状の調査及び処分の結果を知らせてほしい	取扱審議					
第17回	1月13日(金) 10時00分～	(1)	教育委員会に提出した告発状の調査及び処分の結果を知らせてほしい	申立人面談	3	1	2		
第18回	1月27日(金) 10時00分～	(1)	教育委員会に提出した告発状の調査及び処分の結果を知らせてほしい	所管課面談	3	2		2	
第19回	2月27日(月) 10時00分～	(1)	教育委員会に提出した告発状の調査及び処分の結果を知らせてほしい	調査結果審議	3	3			
		(2)	香害に関する市の対応に対する市長への手紙の対応	取扱審議					
		(3)	新潟市行政苦情審査会令和4年度活動状況報告書(素案)について	協議					
第20回	3月10日(金) 10時00分～	(1)	香害に関する市の対応に対する市長への手紙の対応	申立人面談	3	1	1		
第21回	3月24日(金) 10時00分～	(1)	香害に関する市の対応に対する市長への手紙の対応	所管課面談	3	2		4	



## 1. 新潟市附属機関設置条例 &lt;昭和 35 年 12 月 21 日条例第 39 号&gt;

(趣旨)

第 1 条 この条例は、他の条例に定めのあるもののほか、市の執行機関の附属機関(以下「附属機関」という。)の設置に関して必要な事項を定めるものとする。

(設置)

第 2 条 別表の左欄に掲げる執行機関に、同表の中欄に掲げる附属機関を置く。

(所掌事務)

第 3 条 附属機関は、それぞれ別表の右欄に掲げる事務を所掌する。

(組織等)

第 4 条 この条例に定めるもののほか、附属機関の組織、運営その他必要な事項は、当該附属機関の属する執行機関が定める。

附 則

省略

別表(第 2 条、第 3 条関係)

附属機関の属する執行機関	名称(関係部分のみ)	所掌事務
市長	新潟市行政苦情審査会	<p>1 市長その他の執行機関及び公営企業管理者(以下「市長等」という。)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であって、次に掲げる事項に該当しないものに係る苦情申立てを調査審議し、必要な事項を市長に建議すること。</p> <p>(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項</p> <p>(2) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項</p> <p>(3) 監査が完了した事項及び現に監査を実施している事項</p> <p>(4) 職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項</p> <p>(5) 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</p> <p>2 市長等が所管する業務の執行に関する事項に関して必要に応じ、市長に建議すること。</p>

## 2. 新潟市行政苦情審査会規則 〈平成4年規則第7号〉

### (趣旨)

第1条 この規則は、新潟市附属機関設置条例（昭和35年新潟市条例第39号）により設置された新潟市行政苦情審査会（以下「審査会」という。）の組織及び運営並びに審査会に対する苦情申立ての手續について必要な事項を定めるものとする。

### (組織等)

第2条 審査会は、委員3人で組織する。

2 委員は、人格が高潔で地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

### (委員の任期等)

第3条 委員の任期は、2年とする。

2 委員は、1回に限り再任されることができる。

### (兼職の禁止)

第4条 委員は、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

2 委員は、市と特別の利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。

### (委員の服務)

第5条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする。

2 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

### (解嘱)

第6条 市長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認める場合又は職務上の義務違反その他委員たるにふさわしくない行為があると認める場合は、委員を解嘱することができる。

### (代表委員)

第7条 審査会に代表委員を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 代表委員は、会務を総理し、審査会を代表する。

3 代表委員が欠けたとき又は代表委員に事故があるときは、あらかじめ代表委員の指名する委員が、その職務を代理する。

### (審査会の責務)

第8条 審査会は、市民の権利利益を擁護するため、中立的な立場で公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

## (会議)

第9条 審査会の会議（以下「会議」という。）は、代表委員が招集し、その議長となる。

- 2 会議は、委員の過半数が出席しなければ、開くことができない。
- 3 会議の議事は、委員の合議により決する。

## (苦情の申立て)

第10条 市長その他の執行機関及び公営企業管理者（以下「市長等」という。）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（以下「市の業務」という。）について苦情を申し立てようとする者は、審査会に対し、別記様式第1号による申立書又は次に掲げる事項を記載した書面により申し立てなければならない。ただし、審査会が当該申立書又は当該書面によることができないと認められた場合は、口頭により申し立てることができる。

- (1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地）
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日
- (3) 審査会に対する苦情の申立て以外の制度の利用の有無

- 2 前項の規定による苦情の申立て（以下「苦情の申立て」という。）は、代理人により行うことができる。
- 3 苦情の申立てを行ったもの（以下「苦情申立人」という。）及び代理人は、審査会に対し、口頭により当該苦情の内容を述べることができる。

## (苦情等の調査及び調査対象外事項)

第11条 審査会は、苦情の申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）について調査する。ただし、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情について調査しないものとする。

- (1) 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項各号に掲げる事項
- (2) 苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しない場合
- (3) 苦情の申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過している場合。ただし、正当な理由がある場合は、この限りでない。
- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められる場合
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査することが適当でないとして認められる場合

- 2 審査会は、前項ただし書の規定により苦情を調査しない場合は、苦情申立人に対し、その旨を別記様式第2号による通知書により速やかに通知しなければならない。

## (調査の開始に係る通知)

第12条 審査会は、苦情等の調査を開始する場合は、苦情申立人及び市長等に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

- 2 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第2号の2による通知書により、市長等に対しては別記様式第3号による通知書により行うものとする。

(調査の中止)

第13条 審査会は、苦情等の調査を開始した後においても、当該調査を継続する必要がないと認める場合は、当該調査を中止することができる。

- 2 審査会は、前項の規定により苦情等の調査を中止した場合は、次の各号に掲げる調査の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

- (1) 苦情の申立てに係る苦情の調査 苦情申立人及び市長等
- (2) 自己の発意に基づき取り上げた事案の調査 市長等

- 3 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第4号による通知書により、市長等に対しては別記様式第5号による通知書により行うものとする。

(調査の方法)

第14条 審査会は、苦情等の調査のため必要があると認める場合は、市長等に対し説明を求め、その保有する文書その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を求め、又は実地調査をすることができる。

- 2 市長等は、審査会の職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積極的に協力し、及び援助するよう努めなければならない。
- 3 審査会は、苦情等の調査のため必要があると認める場合は、関係人又は関係機関に質問し、事情を聴取し、又は実地調査することについて協力を求めることができる。

(調査結果の通知)

第15条 審査会は、苦情等の調査の結果について、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し、速やかに通知しなければならない。

- (1) 苦情の申立てに係る苦情 苦情申立人及び市長等
- (2) 自己の発意に基づき取り上げた事案 市長等

- 2 前項の規定による通知は、苦情申立人に対しては別記様式第6号による通知書により、市長等に対しては別記様式第7号による通知書により行うものとする。

(意見の表明及び提言)

第16条 審査会は、苦情等の調査の結果、必要があると認める場合は、市長等に対し、当該苦情等に係る市の業務について、是正その他の改善措置（以下「是正等」という。）を講ずるよう意見を表明し、又は制度の改善を求める提言をすることができる。

- 2 前項の規定による意見の表明（以下「意見の表明」という。）は別記様式第8号による通知書により、同項の規定による提言（以下「提言」という。）は別記様式第9号による通知書により行うものとする。

## (意見の表明等の尊重)

第 17 条 市長等は、意見の表明又は提言を受けた場合は、これを尊重しなければならない。

## (措置の状況の報告)

第 18 条 審査会は、意見の表明又は提言をした場合は、当該意見の表明又は提言を受けた市長等に対し、是正等又は制度の改善の方針について報告を求めるものとする。

2 前項の規定により報告を求められた市長等は、当該報告を求められた日の翌日から起算して 60 日以内に、審査会に対し、是正等又は制度の改善の方針について別記様式第 10 号による報告書により報告しなければならない。この場合において、是正等又は制度の改善をすることができない特別の理由があるときは、その理由を報告しなければならない。

3 審査会は、苦情の申立てに係る苦情について前項の規定による報告があった場合は、苦情申立人に対し、その旨を別記様式第 11 号による通知書により速やかに通知しなければならない。

## (意見の表明等の公表)

第 19 条 審査会は、意見の表明又は提言をした場合及び前条第 2 項の規定による報告があった場合は、その内容を公表するものとする。

2 審査会は、前項の規定による公表をするに当たっては、個人に関する情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

## (活動状況の報告)

第 20 条 審査会は、毎年、その活動状況について市長に報告するとともに、これを公表するものとする。

## (庶務)

第 21 条 審査会の庶務は、市民生活部広聴相談課において処理する。

## (委任)

第 22 条 この規則に定めるもののほか、審査会の運営に関し必要な事項は、委員の合議により定める。

## 附 則

この規則は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

## 附 則

この規則は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

### 3. 新潟市行政苦情審査会運営要領

(趣旨)

第1条 この要領は、別に定める場合を除き、新潟市行政苦情審査会規則（以下「規則」という。）に定める新潟市行政苦情審査会（以下「審査会」という。）の運営に関して必要な事項を定めるものとする。

(用語)

第2条 この要領において使用する用語は、規則において使用する用語の例による。

(事務局)

第3条 審査会の事務を処理するため、市民生活部広聴相談課に審査会事務局を置く。

2 審査会事務局の事務分掌は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申立ての受付に関すること。
- (2) 苦情申立てに係る通知、調査、意見及び提言等の事務手続きに関すること。
- (3) 苦情申立て等に係る市の機関との連絡に関すること。
- (4) 審査会の庶務に関すること。

(会議)

第4条 規則第9条第1項に規定する会議は、代表委員が必要と認めるときに開催するものとし、原則として、毎月1回以上開催するものとする。

2 会議に付する事項は、次のとおりとする。

- (1) 審査会の職務執行の一般方針に関すること。
- (2) 苦情を調査する適否に関すること。
- (3) 苦情申立てに係る調査の中止又は決定に関すること。
- (4) 苦情申立てに係る是正等の意見又は制度改善の提言に関すること。
- (5) 市長への活動状況報告及び公表に関する事項
- (6) その他審査会に関する事項

(受付場所)

第5条 規則第10条第1項に規定する苦情申立書の受付場所は、審査会事務局とする。

(口頭による申立て)

第6条 規則第10条第1項に規定する苦情の申立てが文書によることができない場合は、口頭による申立てにより事務局職員が必要事項を聴取し苦情申立書を作成するものとする。

(苦情の申立ての聴取)

第7条 規則第10条第3項に規定する、苦情申立人が審査会に対し口頭により苦情の内容を述べる日は、原則として、規則第9条第1項に規定する会議の開催日とし、質疑を含め概ね30分程度とする。

(面接による苦情相談)

第8条 審査会の委員は、必要があると認めるときは、規則第10条第1項に規定する苦情の申立てとは別に、面接による苦情相談をすることができる。

附 則

この要領は、規則の施行の日（平成24年4月1日）から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。



# 新潟市行政苦情審査会 令和4年度活動状況報告書

《令和4年4月1日～令和5年3月31日》

令和5年4月発行

編集・発行

**新潟市行政苦情審査会事務局**

〒951-8550 新潟市中央区学校町通 1-602-1

新潟市市民生活部広聴相談課内

電話 025-226-2098

FAX 025-223-8775

E-mail [kocho@city.niigata.lg.jp](mailto:kocho@city.niigata.lg.jp)

URL <https://www.city.niigata.lg.jp/>