

新潟市行政苦情審査会 令和5年度活動状況報告書

《令和5年4月1日～令和6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6年5月

新潟市行政苦情審査会

目次

巻頭 審査会委員の所感

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5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	4
(2)受付方法別受理件数	5
(3)分野別処理件数	5
(4)苦情処理日数の状況	6
2 審査会の開催状況	6
3 苦情申立てによらない苦情相談の状況	6
4 自己発意調査の状況(自己発意調査とは)	7
5 広報活動の状況	7
6 第24回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会	7

III 苦情申立て及び苦情相談の事例

1 苦情申立ての事例(分野別)	8
1 福祉・子育て分野	10
2 健康・衛生分野	18
3 土木・建築分野	25
4 税金・財務分野	26
5 その他の分野	28
2 苦情相談の事例	50

資料編

◆ 令和5年度会議開催状況	53
◆ 関係規程	
1 新潟市附属機関設置条例	55
2 新潟市行政苦情審査会規則	56
3 新潟市行政苦情審査会運営要領	60

審査会委員の所感

任期を終えて

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4年目で、委員としては最終年度となりました。3年目までは調査した全ての案件が「市(所管課)の対応には非がない」との結論でしたが、本年度、初めて、市(所管課)に対して意見表明をする決定を1件発出することとなりました。

意見表明をしたのは、やや特殊な事例に関するものであり、所管課としては前例等もない中で事務処理等の対応が滞ったのではないかと推察されました。しかしながら、特殊なケースであるからといって事務の滞り等が許されるものでないことはいうまでもありません。個別の事情に即応した適切な対応をしていただきたいと思います。

他方、昨年までは、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える案件が多いとの印象でした。そして、当審査会では、そのような案件に関しては、「市(所管課)の対応に非はないものの、より丁寧な対応がされることを希望する」といった趣旨の決定を発出していました。

しかし、この点に関し、本年度は、上記のような案件が少なくなったと感じます。これは、職員が、より丁寧な対応を心がけていることの表れではないかと推察します。当審査会の審査(上記のような趣旨の決定の発出)が、職員の皆さんがそのような心がけをすることの動機付の一つになっているとすれば幸いです。

今後とも、当審査会の活動が、充実した行政サービスの実現や市民の利益増進の一助となることを願います。

一年を振り返って

新潟市行政苦情審査会委員 山際 貴子

委員就任2年目になりました。今年度も、問題をわかりやすく整理してくださった事務局の方や、様々な視点から意見を述べられるお二人の委員に支えていただきながら、何とか委員の務めを果たすことができました。

今年度は、調査したものが9件あり、そのうち8件は「市の対応に非があるとは認められない」という結論でした。しかし、非がないとはいふものの、「もう少し迅速に対応できないか」「より丁寧な対応はないのか」「もっとわかりやすく説明できないか」と感じる案件もありました。市民の苦情が多様化・個別化していくなかで、それらに適切に対応することの難しさも想像できますが、行政には、「もう少しの配慮」や「問題解決のための一工夫」をお願いしたいと思います。特に、香害の問題では、多くの市の職員に問題の深刻さを理解してもらい、対応を考えてほしいと思いました。

このように考えると、調査の結果通知に、「市の対応に非があるとは認められない」というこれまでの表現について、勇気を出して申立てをした市民の心情を想像すると、もう少し市民に寄り添った表現の検討が必要ではないかと考えているところです。

当審査会が、市民の苦情を受け止める場になり、さらに、そうした市民の声が今後のよりよい市政につながっていくきっかけになるよう努めてまいります。

一年を振り返って

新潟市行政苦情審査会委員 関根 美紀

委員就任 2 年目となった令和 5 年度は、前年度に比べ申立件数が多くありました。「ひとつひとつ丁寧に対応する」「申立てを行った市民の皆さんの声にしっかりと耳を傾ける」を心掛けるあまり、結論に至るまで時間を要することもありました。そのため、申立てを行った市民の皆さんをお待たせすることもあったかもしれません。櫻井委員、山際委員とともに議論を尽くしたためでありますので、ご理解いただければと思います。

前年度同様、言葉や行動の行き違いで、市民の皆さんが不快に思うケースがあったと感じました。新型コロナウイルス感染症が収束し、顔を合わせて話をする機会が増えているからこそ、対応する職員には市民に寄り添った言動がより求められています。新潟市政に携わるすべての人が常にそうあってほしいですし、私もそうありたいと思っています。ありがたいことに、当審査会では他の委員の方々とともに事実を精査しながら、心をひとつにすることができております。

今後もよりよい市政の一助になるため、市民の皆さんに寄り添いながら努めてまいります。

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等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・検討を行いました。

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。

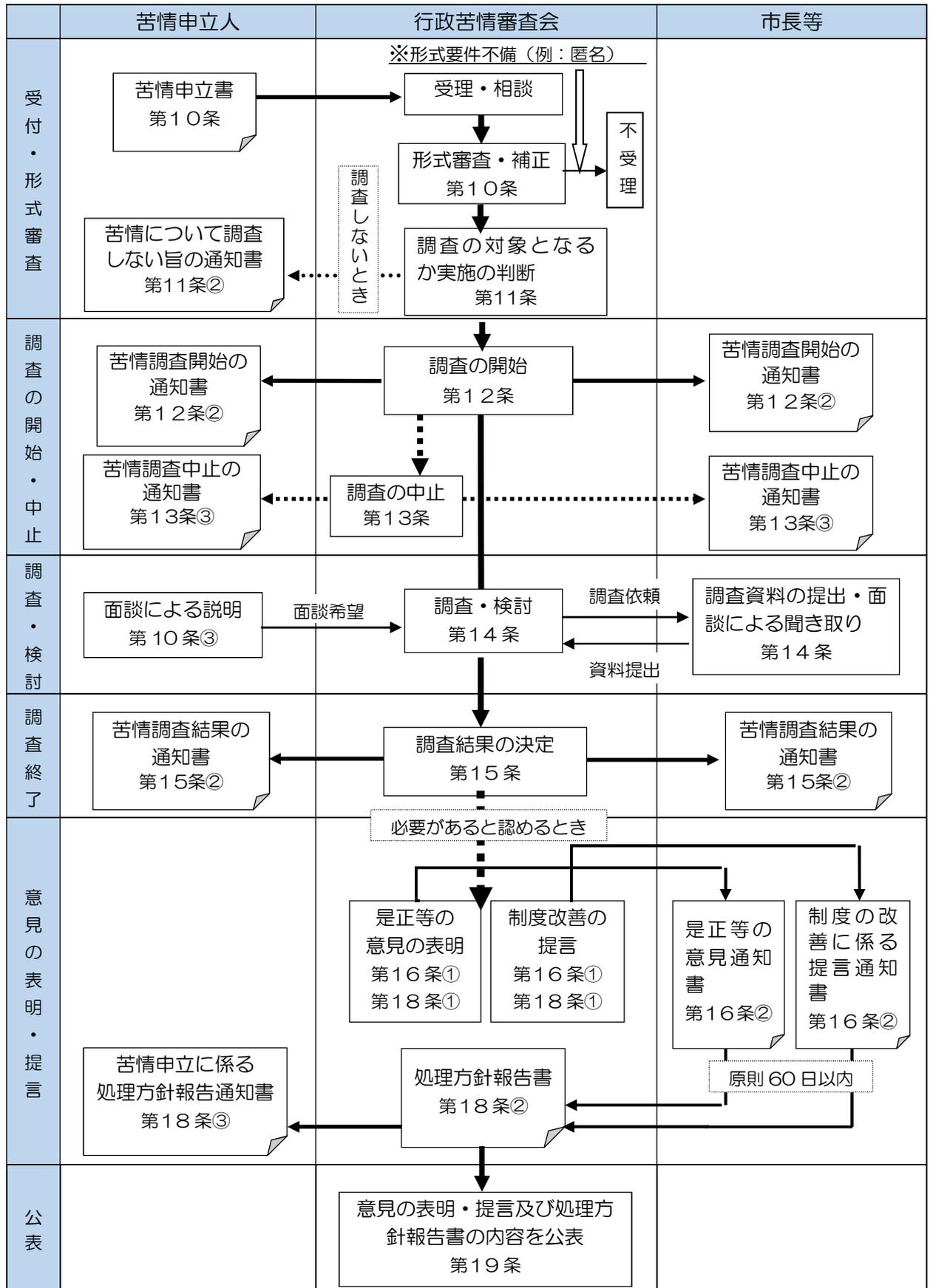
7 苦情申立てによらない苦情相談

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5年度 活動状況の概要

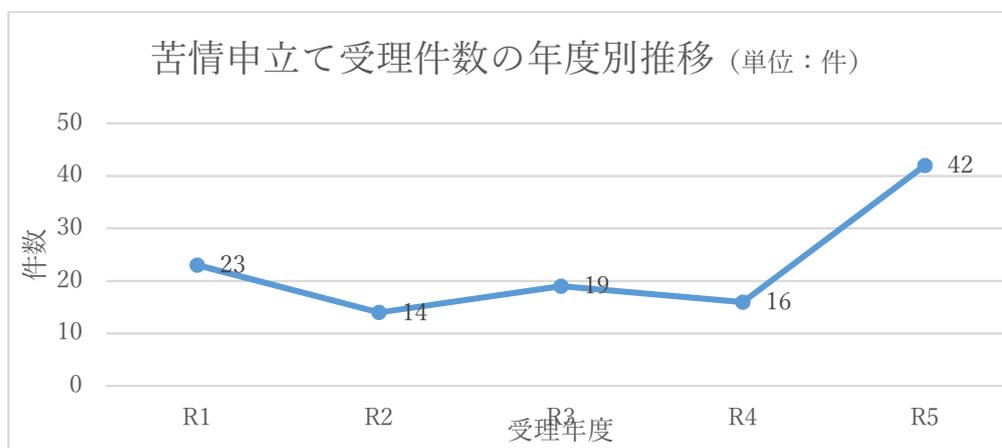
1 苦情申立ての状況

(1) 苦情申立ての受理件数及び処理件数

令和5年4月1日から令和6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42件で、前年度より26件(162.5%)増加しました。

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				
	R1	R2	R3	R4	R5
1 申立てを受理したもの	23	14	19	16	42
2 前年度からの繰越分		2	3		2
3 当該年度に処理すべき件数(1+2)	23	16	22	16	44
4 結果が出たもの	21	13	22	14	44
(1) 調査をしたもの	9	7	11	10	9
1) 提言したもの					
2) 意見表明したもの					1
3) 市に非がないとしたもの	9	7	11	10	8
(2) 調査しない決定をしたもの	9	6	11	3	30
1) 所管外事項など	3	2	5		12
2) 利害関係を有しない	1			1	4
3) 事実発生から1年経過	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	4	2	3	1	14
(3) 取下げ又は調査を中止したもの	3			1	5
1) 取下げ	3			1	4
2) 調査中止					1
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				
	R1	R2	R3	R4	R5
来 訪	14	6	7	4	10
郵 送	7	5	11	7	3
F A X					27
Eメール	2	3	1	5	2
電 話					
合 計	23	14	19	16	42

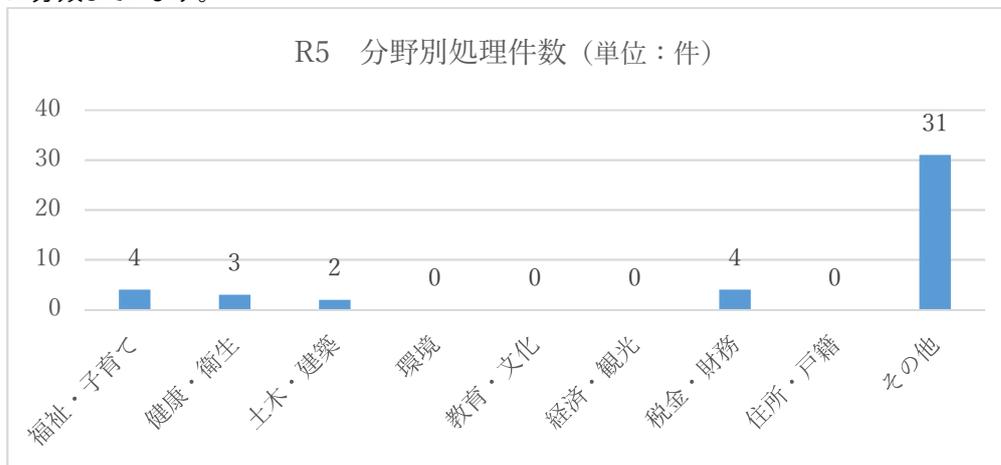
(3) 分野別処理件数

表3 分野別処理件数

(単位:件)

分 野		年度				
		R1	R2	R3	R4	R5
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	4	4	5	7	4
健康・衛生	保健衛生、医療など	2	1	3	3	3
土木・建築	道路、河川、公園、上下水道 建築・住宅など	6	1	6		2
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	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	3			4
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	4	2	5	3	31
合 計		21	13	22	14	44

※P4「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				
	R1	R2	R3	R4	R5
「調査をしたもの」 平均処理日数	60.7	102.4	100.1	81.1	107.2
----- 上記の件数	9	7	11	10	9
「調査しない決定をしたもの」 平均処理日数	17.0	36.3	15.9	19.3	31.1
----- 上記の件数	9	6	11	3	30

※P4 「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				
	R1	R2	R3	R4	R5
審査会の開催回数	23	20	21	21	21

※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(P53・54)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				
	R1	R2	R3	R4	R5
相談受付件数	2	1	0	2	3
相談会設定回数	12	12	6	6	6

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5年度は、審査会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。

また、1月には、市職員に対し改めて当審査会制度の周知を図るとともに、12月末までに調査結果が出たものについて、業務の参考となるよう職員用電子掲示板に調査結果事例を掲示しました。

6 第24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、本市が提案した「特性のある方からの複数回の申立てへの対応等について」や「勧告や意見表明等の事務処理方法等について」など3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、全国に設置されている国の行政相談窓口における活動状況などについて説明がありました。

III 苦情申立て及び苦情相談の事例（一覧）

1 苦情申立ての事例（分野別）

1 福祉・子育て分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	障がい福祉事業者に対する監査の在り方	調査実施	市の対応に非なし	10
(2)	生活保護における葬祭費給付の運用に差別がある	調査実施	市の対応に非なし	13
(3)	国民健康保険高額療養費申請の簡素化	調査実施	市の対応に非なし	15
(4)	生活保護担当課職員の不誠実な対応	取下げ	-	17

2 健康・衛生分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	香害に関する市の対応に対する市長への手紙の対応	調査実施	市の対応に非なし	18
(2)	香害に関する情報について職員への周知が不十分である	調査実施	市の対応に非なし	21
(3)	公共施設における喫煙所の在り方	調査実施	市の対応に非なし	23

3 土木・建築分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	新潟市 A 施設職員の勤怠にかかる行為等について	調査しない	自身に利害なし	25
(2)	自宅敷地前の排水路の未完成による雨水の流入被害	取下げ	-	25

4 税金・財務分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	市役所本庁舎各所属のコピー代金納付方法の教示について	調査しない	調査不適當	26
(2)	情報公開請求により交付された資料代金の返還を求める	調査しない	監査実施中	26
(3)	個人情報開示請求時の資料代金納付方法について	調査しない	審査終了	27
(4)	確定申告時の市職員の対応について	調査しない	調査不適當	27

5 その他の分野

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(1)	情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない	調査実施	市に対し意見表明	28
(2)	情報公開請求における公開方法の不適正な運用と所管課の不当な対応	調査実施	市の対応に非なし	30
(3)	市長への手紙の回答への対応については是正を求める	調査実施	市の対応に非なし	33
(4)	情報公開請求について	調査しない	調査不適當	35
(5)	情報公開請求の問い合わせと回答の対応に不公平がある	調査しない	調査不適當	35
(6)	情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述実施に関する調整の不備	調査しない	審査終了	36
(7)	情報公開請求に関する問い合わせへの対応に対する不満	調査しない	調査不適當	36
(8)	公開決定等期間延長通知書発出日の作為的な変更	調査しない	調査不適當	37
(9)	市役所職員の休憩時間に関する認識について	調査しない	審査会の行為	37

No.	申立ての内容	分類	結果・理由	頁
(10)	窓口にビデオカメラを設置していることについて	調査しない	審査終了	38
(11)	行政苦情審査会の審査における事務局の関わりについて	調査しない	調査不相当	38
(12)	市民相談時の対応について	調査しない	調査不相当	39
(13)	広聴相談課窓口におけるビデオ撮影と退去発言について	調査しない	審査終了	39
(14)	行政不服審査における審査請求書受理後の迅速な審理を求める	調査しない	調査不相当	40
(15)	情報公開請求等の審査請求における審査庁の決定方法について	調査しない	自身に利害なし	40
(16)	口頭意見陳述の審査庁による一方的な日程の提示	調査しない	審査終了	41
(17)	情報公開請求の審査請求に係る裁決を無視した処分庁の対応	調査しない	係争中	41
(18)	市長への手紙の回答をしないとした文書の撤回を求める	調査しない	係争中	42
(19)	保有個人情報の開示をする旨の決定通知書の記載内容が不適切である	調査しない	調査不相当	42
(20)	口頭意見陳述の審査庁による一方的な日程の提示	調査しない	審査終了	43
(21)	監査委員事務局職員の不適切な対応	調査しない	調査不相当	43
(22)	情報公開請求の審査請求における審査庁の怠慢	調査しない	審査終了	44
(23)	情報公開請求の文書保有課による請求文書の確認不足	調査しない	自身に利害なし	45
(24)	口頭意見陳述の実施時間について前例に沿った対応を	調査しない	審査終了	46
(25)	市役所本館駐車場使用料の減免処理に係る運用の不備	調査しない	自身に利害なし	46
(26)	情報公開請求の審査請求に係る裁決書主文による手続きがなされていない	調査しない	調査不相当	47
(27)	市役所本庁舎に交通災害共済受付窓口の設置・運用を求める	調査しない	調査不相当	47
(28)	市役所本庁舎総合案内窓口への市職員の配置により案内の改善を求める	調査しない	調査不相当	48
(29)	保有個人情報の開示をしない旨の決定通知文書の瑕疵	取下げ	-	48
(30)	情報公開請求に係る審査請求の裁決書記載内容の瑕疵	取下げ	-	49
(31)	情報公開請求の補正を要求する文書に関する対応	調査中止	-	49

2 苦情相談の事例

No.	相談の内容	頁
(1)	情報公開請求の公開資料代金納入に係る不適切な案内	50
(2)	個人情報開示請求に係る開示決定期限について	
(3)	市営住宅の入居者による除草作業の適否について	

※次ページ以降の個別事例に掲載している市の所管部署名は令和5年度のものであります。また、個人が特定される可能性がある箇所については、記号などに置き換えて掲載しています。

1 苦情申立ての事例（分野別）

1 福祉・子育て分野

（1）障がい福祉事業者に対する監査の在り方（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 5 年 4 月 20 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 5 年 6 月 30 日	72 日
所管部署	福祉部福祉監査課(以下「所管課 A」という。) 福祉部障がい福祉課(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	
<p>申立ての趣旨 障がい福祉事業者に対する監査の在り方</p>		
<p>申立ての理由 (要約) 当社は障がい福祉事業を運営し、共同生活援助事業所を開設していたが、当社の事情により、令和 5 年 2 月 28 日に当事業を廃止する旨の届け出を行っていたところ、廃止までに 20 日しかない事業所に対して、令和 5 年 2 月 8 日に新潟市の担当課による実地指導が行われることになった。 実地指導の内容は、前もって提出した書類との照合や必要帳簿の確認などいわゆる「監査」が行われた。 監査による指摘は、書類の作成不備や未熟な事務処理の指摘で、開設間もない事業所の初歩的なミスが大半であり、 ①不正受給や悪意による書類改ざんなどではない。 ②障がい者へのサービス内容に問題はなく、感謝はされたが実害が生じたわけではない。 ③障がい福祉課担当職員は、許認可権のある立場でサービス料の返還請求など強い権限で指導している。これは行政指導の範囲を超えた行政処分といえる行為である。 行政指導なくして取締りと返還請求の実地指導の在り方は、福祉事業者を委縮させることにつながっている。</p>		
<p>調査結果の理由 当審査会では、申立人及び所管課から資料を提出してもらうとともに、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 本件に関する事実経過は次のとおりでした。 (1)令和 3 年、申立人(法人)が設立され、共同生活援助事業所の開設を申請。同年 11 月 1 日、共同生活援助事業所「C 社」として認可を受け、事業を開始した。 (2)令和 4 年 3 月 10 日～同月 31 日、所管課 A は、オンラインでの動画配信の方法で、令和 3 年度の集団指導を実施した。しかしながら、申立人(C 社)からの受講報告はなかった。 (3)令和 4 年 8 月 1 日～同年 9 月 20 日、所管課 A は、オンラインでの動画配信の方法で、令和 4 年度の集団指導を実施した。この時も、申立人(C 社)からの受講報告はなかった。 (4)令和 4 年 10 月、申立人は、D 社に C 社の事業を譲渡することを計画し、D 社は共</p>		

同生活援助事業所の開設申請を、申立人は令和 5 年 1 月末で C 社を廃止する旨の届出を、それぞれ行った。

- (5) 令和 4 年 12 月 28 日、所管課 A は、申立人(C 社)に対して、令和 5 年 2 月 8 日に実地指導を実施する旨を通知した。
- (6) 令和 5 年 1 月に D 社の申請が認可されるとの内定を受けていたが、1 ヶ月遅れるとの連絡があり、C 社の廃止日を令和 5 年 2 月 28 日に変更する旨を届け出た。
- (7) 令和 5 年 2 月 8 日、所管課 A による実地指導が実施された。
- (8) 令和 5 年 3 月 3 日、実地指導の結果として次の通知がなされた。

（文書指摘）

- ① 個別支援計画の作成における一連の業務が適切に行われていないため改善すること。あわせて減算及び返還処理を行うこと。
- ② 処遇改善加算分が従業員へ配分されていない。賞与として配分できない場合は給付費を返還すること。

（口頭指摘）

- ① 利用者との契約書に苦情受付の窓口を追記すること。
- ② 重要事項説明書に第三者評価の実施状況を追記すること。
- ③ 受給者証に必要事項を記載すること。
- ④ 事故防止マニュアルを職員に周知し、研修を行うこと。
- ⑤ 業務継続計画を策定し、必要な研修等を行うこと。
- ⑥ 感染症の委員会を設置すること。

2 本件に関する申立人の主張の要旨は申立の理由(要約)記載のとおりですが、これに加えて、申立人は、既に事業廃止届が提出され、事業廃止まで 20 日間しかない時点で指導が実施されたことについて、指導という名目でペナルティを課すことが目的であるように感じられるとして不満を抱いているとのことでした。

3 所管課の説明の要旨は次のとおりでした。

- (1) 申立人が事業を開始した後、所管課は、2 回の集団指導を実施しているが、申立人からは受講報告がなく、受講を確認できなかった。
- (2) 国の指導指針では、集団指導は「新たに自立支援給付対象サービス等を開始した障害福祉サービス事業者等については、おおむね 1 年以内に全てを対象として実施する。」とあり、本市の要綱でも同様に定めているところ、2 回続けて受講が無かったため代わりに実地指導を行う必要があると判断して実地指導を行った。

また、当事業所(申立人)が他の事業所に事業を承継する予定であったことも考慮し、このタイミングでの実地指導は、これまでの運営状況を確認する契機となり、それを承継後の運営にも活かせることから、今後を見据えて必要なものであったと考えている。

- (3) 障がい福祉サービスの内容や基準、サービス提供による報酬単価等については法律等で規定されている。ところが、実地指導の結果、申立人においては個別支援計画の作成における一連の業務が適正に行われていない等、基準を満たしていないことが判明した。そのため、文書及び口頭により各種指摘をしたが、これは実地指導の結果を受けて行ったものであり、当初からこれを目的として実地指導を実施したものではない。また、当然ながら監査を実施したものでもない。
- (4) 既に支払い済みの給付費に係る費用の請求に対して誤りがあることが判明した場合には、過誤処理が行われる旨定められていることから、不正受給の意思や悪意の有無に関係なく過誤処理を行う必要がある。

今回の実地指導の結果、給付費の一部について受給要件を満たしていないことが判明したことから、要件を満たしていない給付費を返還するよう文書で指摘した。これを受け、申立人が自主的に返還することとして手続をコンサルタント会社に依頼した。所管課としては、申立人の依頼を受けたコンサルタント会社からの求めに応じて内容の

確認や助言は行ったが、行政処分は行っていない。

4 各種規定については次のとおりでした。

(1)国が定める指導指針においては、上記 3(2)の所管課の説明のとおりの内容が規定されている。

(2)厚生労働省の部長通知においては、「要件に合致しないことが判明した場合、それまでに受領していた介護給付費等は不当利得になるので返還措置を講ずることは当然」との趣旨が記載されている。

以上によれば、所管課は国が定める指導指針にしたがって申立人に対する実地指導を行ったものであること。監査が行われたわけではなく、実地指導の結果、上記 1(8)記載の問題点等が判明したものであること。所管課が申立人に対して返還するように指摘した給付費については、仮に申立人が任意に返還しなければ返還措置(行政処分)が講じられることになると考えられるものの、所管課は返還措置などの行政処分は講じていないことが認められます。

よって、所管課の対応に非があるとは言えないと考えます。

（２）生活保護における葬祭費給付の運用に差別がある（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 5 年 6 月 22 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 5 年 9 月 15 日	86 日
所管部署	福祉部福祉総務課(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		
生活保護における葬祭費給付の運用に差別がある		
申立ての理由		
(要約)		
私の息子であり、生活保護を受けていた A が、先般亡くなった。生活保護を受けていたため、健康保険から脱退していた。		
国民健康保険などに加入している者は、亡くなった際に葬祭費が給付されるが生活保護受給者には葬祭費が給付されない。		
生前の状況が、生活保護受給者か自身による国民健康保険加入かによって、葬祭費の支給に違いがあることは差別であり、生活保護の制度が誤っている。		
調査結果の理由		
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 本件に関する事実経過は次のとおりでした。		
(1) 申立人の息子 A は独立して独居していたところ、生活保護を受給していた。		
(2) 先般、申立人の息子 A は他界した。		
(3) 一般的には、個人が死亡した場合には社会保険から葬祭費が支給されるが、申立人の息子 A の葬儀費用に関しては社会保険から葬祭費は支給されず、生活保護からも葬祭費は支給されなかった。		
2 所管課の説明の要旨は次のとおりでした。		
(1) 前提として、国民健康保険は、被用者保険(共済組合等)に加入していない者を対象として、保険料を出し合い、疾病、負傷、出産、死亡について必要な保険給付を行うことを目的とする医療保険制度である。		
(2) 国民健康保険法では、被保険者の出産及び死亡に関しては出産育児一時金の支給又は葬祭費の支給等を行うものと規定されており、新潟市では、被保険者が死亡したときは、その者の葬祭を行う者(いわゆる喪主)に対し、葬祭費として 50,000 円を支給する。		
(3) これに対し、生活保護は、日本国憲法第 25 条に規定する理念に基づき、国が生活に困窮するすべての国民に対し、その困窮の程度に応じ必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、その自立を助長する公的扶助制度である。		
(4) 生活保護は国民の最低生活の保障と自立助長を目的とした制度であることから、その対象は生きている「人」となり、被保護者が死亡するとその保護は終了することになる。そのため、被保護者(今回のケースでは申立人の息子 A)が他界した場合、申立人の息子 A の保護費として葬祭費が支給されることはない。		
(5) なお、生活保護を受給することになった場合には、被保護者は社会保険から脱退する。これによって、受給者は社会保険の保険料の支払義務を負わなくなる。また、医療費は保護費として支給されるため、医療費の負担もない。但し、社会保険から脱退するため、被保護者が死亡しても、社会保険から葬祭費が支給されることはない。		
(6) ちなみに、今回のケースで、いわゆる喪主(申立人)が生活保護を受給していれば、喪主が受給している生活保護から保護費として葬祭費が支給されることとなる。しかし		

ながら、申立人は受給者（被保護者）ではないため、葬祭費は支給されない。

以上によれば、所管課は法令の規定にしたがって対応していることが認められます。また、生活保護の制度趣旨に鑑みれば、被保護者（申立人の息子 A）の保護費として被保護者本人の葬祭のための葬祭費が支給されないことはやむを得ないと考えられます。加えて、生活保護の受給者（被保護者）は社会保険の保険料の支払義務を負わない以上、社会保険から葬祭費が支給されないこともやむを得ないところです。

申立人が葬祭費の支給に関して疑義を抱いている点は理解できますが、制度の趣旨等に鑑みた場合、申立人の息子 A の葬儀に関する葬祭費が支給されないことはやむを得ないと考えます。

よって、所管課の対応に非があるとは言えないと考えます。

（3）国民健康保険高額療養費申請の簡素化（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 5 年 10 月 16 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 6 年 2 月 26 日	134 日
所管部署	福祉部保険年金課(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

国民健康保険高額療養費申請の簡素化

申立ての理由

（要約）

私は、毎月、区役所の窓口で国民健康保険高額療養費の申請を行っているが、手続き終了までの待ち時間が長い時で 2 時間である。

これまでに、厚生労働省から当該申請の手続きの簡素化についての改正省令が 2 回発出されていて、各自治体ではすでに簡素化が実施されており、一度の申請で毎月の申請が不要となっている。

新潟市は未だに実施していないばかりか、取り組みも開始されておらず、申請者の利便性などが考慮されていない。

調査結果の理由

当審査会では、申立人及び所管課から資料を提出してもらうとともに、双方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 前提として、本件で問題とされている国民健康保険高額療養費の制度の概要等は次のとおりでした。

(1) 医療機関等で支払った額が月の自己負担限度額を超えた場合などに、その超えた部分を支給し、被保険者の負担軽減を図る制度。自己負担限度額は所得や年齢により区分され、「世帯合算」や「多数回該当」などの支給要件が設けられている。

(2) 具体的に利用する場合には、「限度額適用認定証」等の提示により、医療機関等での支払額を限度額で抑える仕組みと、世帯主からの請求に基づく償還払いによる支給がある。複数の病院などで治療を受けている場合には、請求に基づく償還払いによる支給を受ける必要がある。

2 本件に関する事実経過は次のとおりでした。

(1) 平成 29 年 3 月 31 日、国民健康保険法施行規則が一部改正され、高齢者の負担を軽減する観点から、世帯に 70 歳から 74 歳までの被保険者しかおらず、世帯主も 70 歳以上である場合に限り、市町村が別段の定めをすることで、高額療養費の支給申請手続(以下「本件手続」という。)を簡素化することが可能となった。

具体的には、申請書の記載内容を工夫すること等により、実質的な申請は初回時のみで足りるようにすることが可能となった。

(2) 但し、上記のような簡素化を行った場合には、次の①～⑤のようなデメリットがある。そのため、平成 28 年 12 月 20 日付の厚生労働省担当課長による通達では、そのようなデメリットがあることも踏まえた上で手続を簡素化するか否かの検討を行っていたきたいとの趣旨の注意喚起がされている。

- ① 滞納者との接触の機会が失われること。
- ② 申請手続が簡素化されている世帯に 70 歳未満の被保険者世帯員が加入すると、世帯全体が簡素化の対象から外れ、70 歳未満の加入・脱退の状況によっては、簡素化の対象・対象外を繰り返すことになり、高齢者の負担が大きいこと。
- ③ レセプト情報のみで支給額を決定することとなるため、一部負担金等を支払っていない

い場合にも高額療養費を支給してしまう可能性があること。

④ 世帯主が死亡した場合にその把握が遅れることで、相続人の口座ではなく死亡した世帯主の口座に振込処理してしまう可能性がある等、資格得喪の把握が遅れることで、被保険者に対する高額療養費の過誤給付が発生すること。

⑤ 高額療養費支給申請書の記載項目とレセプトを突合することにより、レセプトの記載誤りを発見できることもあるが、その機会を失うこと。

(3)令和3年3月17日、国民健康保険法施行規則が一部改正され、「世帯主及び当該世帯主の世帯に属する被保険者が70歳に達する日の翌日以後である場合」に限らず、本件手続の簡素化をすることが可能となった。

(4)現状、新潟市以外の一部の地方自治体では本件手続の簡素化が行われているが、新潟市では簡素化は行われていない。

3 本件に関する申立人の主張の要旨は申立の理由(要約)記載のとおりでした。

4 所管課の説明の要旨は次のとおりでした。

(1)所管課としては、令和3年3月の国民健康保険法施行規則の一部改正を受け、被保険者の負担軽減及び市の事務負担の軽減に資することから、可能であれば本件手続を簡素化することが望ましいと考える。

(2)新潟市では事務処理のために様々なシステムを利用しており、国民健康保険に関する事務については国民健康保険用システム(以下「国保システム」という。)を作成して利用している。本件手続を簡素化するとすれば、国保システムを改修する必要がある。

(3)新潟市では、令和元年以降、順次、各種システムを更新しているところ、国保システムも更新され、令和5年1月に新国保システムが稼働した。

令和3年3月の時点では既に新国保システムの構築が開始しており、本件手続の簡素化に対応できる形で新システムを作成することができなかった。

そのため、新国保システムの稼働後(令和5年1月以降に)、本件手続の簡素化に対応できるように新国保システムを改修するほかなかった。

なお、国保システムを改修する費用について業者に概算見積りを依頼したところ、改修には2千万円～3千万円を要するとの回答を得ている。

(4)他方、国の方針として、各自治体が使用するシステムを、国が定める標準的な仕様に合わせるように指導がされている。当初の予定では、標準仕様にしたがった新システム(以下「標準システム」という。)は令和8年1月稼働を目指すとのことであった。

したがって、上記の費用と相応の時間をかけて新国保システムを改修したとしても、令和8年1月までしか利用できないこととなってしまふ。そのため、本件手続の簡素化に対応できる形で標準システムを構築するしかないと考え、新国保システムの改修は断念した。

(5)その後、国における標準システムの構築作業は進んでいない模様。そのため、標準システムの稼働は遅れると思われるが、具体的な時期その他の情報は無い。

以上によれば、①各地方自治体は、本件手続を簡素化することを義務付けられたり、積極的に推奨されているものではなく、簡素化にはデメリットもあることに鑑みて採否を検討するとされていること。②令和3年3月の国民健康保険法施行規則一部改正によって簡素化の対象が拡大したことを踏まえ、所管課としては本件手続を簡素化したいと考えていること。③しかしながら、簡素化のためには相応の費用をかけてシステムを改修する必要があるところ、システム改修のタイミング等の関係で実現の見通しが立っていないことが認められます。

よって、所管課の対応に非があるとは言えないと考えます。

なお、申立人を含む市民が区役所の窓口で何らかの手続をしようとする場合、時間帯等によっては、長時間、待機しなければならない状況にあることが認められます。この点、長時

間の待機を強いられることが、窓口利用者にとって大きな負担であることはいうまでもありません。もっとも、利用者は常に長時間の待機を強いられるわけではなく、曜日や時間帯、あるいは時季等によって利用者が集中するため、利用者集中時の待機時間が長くなるものと考えられます。したがって、窓口利用者が窓口を利用する時間帯等が分散すれば、待機時間を短縮・解消できると考えられます。

所管課においては、窓口利用者に対して、長時間の待機が不要な曜日・時間帯等を効率的に案内するとともに、窓口での手続を行う時期を遅らせても不利益がない場合には、そのことを窓口利用者に説明して理解を得るなど、窓口利用者が窓口を利用する時間帯等を分散させるための工夫を図ることを希望します。

（４）生活保護担当課職員の不誠実な対応（取下げ）

苦情申立書受理日	令和 5 年 6 月 12 日	処理に要した日数
取下げ書提出日	令和 5 年 6 月 28 日	17 日
所管部署	A 区生活保護担当課	

申立ての趣旨

（要約）

私の住まいの裏の貸家の住人に生活保護を受けている人がいるが、私も含め近隣住民に対するいやがらせ行為や不信な行動を行っていて迷惑を被っている。

このことについて、以前から警察署や自治会長、民生委員、A 区役所保護担当課、B 区役所保護担当課に何度も相談してきたが何も解決しない。

警察署からは、事件ではないので対応できないため A 区役所が対応すべきと言っている。

最近では、「A 区長への手紙」も書いて提出した。A 区役所保護担当課の職員が話を聞いてくれるなどの対応はしてくれるものの何も解決していない。

生活保護受給者が、近隣の住民に対し迷惑行為を行っていることを以前から把握しているが、訪問や口頭又は文書による注意、指導など何もしていない可能性が高い。

A 区役所保護担当課で、これまでにこの件に関係した複数の職員の対応は不誠実であり怠慢である。

取下げの理由

当該生活保護担当課職員が、問題の解決に向けた対応を進めてくれているため。

2 健康・衛生分野

（1）香害に関する市の対応に対する市長への手紙の対応（調査実施）

苦情申立書受理日	令和5年2月27日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和5年5月19日	82日
所管部署	保健所環境衛生課(以下「所管課A」という。) 市民生活部広聴相談課(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	
申立ての趣旨		
<p>香害に関する市の対応に対し市長への手紙を書いたが、手紙の趣旨に沿った回答がなされていない。</p>		
申立ての理由		
<p>(要約)</p> <p>香害を人権問題という観点から市としてどのように捉え対応していきたいとお考えなのかについて、市長への手紙の投稿フォームで2回、メールで1回、合計3回に渡り提出し回答をいただいているが、手紙・メールでは人権問題としての香害についての認識を問うているところ、質問の趣旨に沿った回答がなく、私の存在や人権が無視されていると感じた。</p> <p>質問の趣旨に対し、誠意を持って真摯に回答していただきたい。</p>		
調査結果の理由		
<p>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。</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 事実経過については、次のとおりであったことが認められました。</p> <p>(1) 申立人は、いわゆる香害問題に関して、人権という観点からの香害問題に対する市の考えや施策を回答してもらいたいと考え、令和5年1月10日、市長への手紙の投稿フォームを利用して投稿した。</p> <p>但し、この投稿の際には、「人権という観点からの香害問題に対する市の考えや施策を回答してもらいたい」との趣旨がストレートには記載されておらず、申立人の上記意図が正確に理解されない可能性があると考えられた。</p> <p>(2) 上記投稿に対しては、同月27日、所管課A・所管課Bの連名で申立人宛にメールで回答がなされた。同回答には「ホームページへの掲載等により、香料等によって体調を崩す人がいることの周知や人の集まる場所等での配慮をお願いしてきたところだが、改めて市の公共の施設管理や事業を行うにあたって、その状況に応じた配慮ができるよう、庁内での周知をすすめていく」との趣旨が記載されている。しかし、申立人が期待していた回答は記載されていなかった。</p> <p>(3) 上記回答を受け、申立人は、同日、上記メールに対する返信メールの形式で、「人権問題としての香害を新潟市としてどのように考えるのか回答をいただきたい」との趣旨を記載したメールを送信した。</p> <p>(4) 上記メールに対しては、同年2月2日、所管課Bの名義で申立人宛にメールで回答がなされた。同回答には「回答については1月27日付けで回答した内容と同様になる」との趣旨が記載されているが、申立人が期待していた回答は記載されていなかった。</p> <p>(5) 上記を受け、申立人は、同月3日、市長への手紙の投稿フォームを利用して「市長として、香害を人権問題の視点からどのように考え、どのような対応をお考えなのか。</p>		

回答をお待ちしています。」との趣旨を投稿した。

- (6) 上記投稿に対しては、同月 6 日、所管課Bの名義で申立人宛にメールで回答がなされた。同回答には「上記投稿を確かに受領した。頂戴した意見は、市長が拝見する。関係課にも伝える。回答については同メールに代えさせていただく。」との趣旨が記載されている。しかし、申立人が期待していた回答は記載されていなかった。
- 2 「市長への手紙」制度の趣旨及び運営の実情等は次のとおりであることが認められました。
- (1) 「市長への手紙」は、市政に関する意見、提案を手紙やメールで募り、今後の市政運営に生かすための広聴制度として設けられた制度である。
- (2) 受領した意見、提案は、関係課へその内容を伝える。また、市長に対しては、ある程度まとめた上で報告する。
- (3) 意見、提案の提出者(市長への手紙の差出人)が回答を希望する場合は、市として回答が可能なものについては、提出者(差出人)に対し、可能な範囲で回答する。なお、回答は市長名で行うとは限らず、内容によっては区長名や所管課長名で回答する。
- (4) 市政に関する質問等は「市長への手紙」の制度趣旨に合致しないことになる。しかし、質問等がなされた場合も、上記と同じく、市として回答が可能なものについては、質問者に対し、可能な範囲で回答する。
- 3 本件に関する所管課の説明等は次のとおりでした。
- (1) 個人の香料等の使用に対する国の規制がないため、現状では、自治体において使用に制限をかけることは難しい(制限をする場合には、使用する個人の権利を制限することになるが、自治体として当該権利を強制的に制限することは難しい)と考える。
- (2) 但し、いわゆる香害による被害を訴える方がいることは事実である。そのため、被害を訴える方の権利を守る観点から、ホームページへの掲載等により、香料等によって体調を崩す人がいることの周知や人の集まる場所等での配慮をお願いしてきた。また、改めて市の公共の施設管理や事業を行うにあたって、その状況に応じた配慮ができるよう、庁内での周知をすすめていきたいと考える。
- (3) 以上より、申立人に対し、上記1(2)記載の趣旨を回答した。また、この回答内容は、上記1(3)記載の「人権問題としての香害を新潟市としてどのように考えるのか」との質問に対応する回答であると理解している。
- (4) これに対し、申立人は所管課からの回答に納得していない。本苦情申立の内容に鑑みると、申立人は、市としての、より一般的な考え方等の回答を求めているものと思われる。
- しかしながら、現状では、市として上記1(2)記載の趣旨以上の回答をすることができない。そのため、これ以上の回答をすることができない。

以上によれば、所管課は申立人の質問に対し、可能な範囲で回答をしていると判断できます。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。

他方、本件に関連して、次の事項も認めることができました。

- 1 申立人を含め、いわゆる香害による被害を訴える方が一定数存在すること。また、且つ、その中には、深刻な被害を訴える方もいること。
- 2 そのため、所管課はホームページへの掲載等により、香料等によって体調を崩す人がいることの周知を図るとともに、人の集まる場所等での配慮をお願いしていること。
- 3 令和 3 年に、申立人の提案等も踏まえて、市独自のチラシを作成したこと。また、チラシの作成に際しては、申立人の意見を聴取し、同意見も反映したうえで作成していること。(なお、同チラシは、市民団体である「新潟市住みよい郷土推進協議会」が年に1回発行する会報に掲載され、同会報は自治会等で回覧してもらっている。)
- 4 「香害」という言葉は、「香害」による被害を訴える方らを中心に使用されている造語であ

り、現時点では国としては使用していないところ、上記チラシでは「香害」との表現を明記していること。

- 5 市職員用のポータルサイトの掲示板においても、いわゆる香害問題を周知するとともに、被害を訴える方に対しては配慮が必要であることの周知も行っていること。
- 6 所管課は、いわゆる香害問題に関するシンポジウム等（申立人からの情報提供によって所管課が認知したものではなく、所管課が独自に情報を得たもの）の開催についても上記掲示板で周知し、参加を促していること。

以上のとおり、所管課は申立人の意見等を踏まえて、いわゆる香害問題に対応していること、且つ、意見を受けて受動的に対応するだけでなく、能動的に対応していることが認められます。所管課においては、被害を訴える方の実情を考慮し、引き続き、適切に対応していただくことを希望します。

（２）香害に関する情報について職員への周知が不十分である（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 5 年 8 月 16 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 5 年 12 月 11 日	118 日
所管部署	保健所環境衛生課(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

香害への対応について、市長への手紙を始めとする行政への質問に対して、市からは「市職員に対し香害の周知を行う」という趣旨の回答が複数回届いているにも拘わらず、職員への周知が不十分であること。

申立ての理由

(要約)

私は、2020 年秋口から香害や化学物質過敏症の周知と理解、市職員の無香料化を行政に求めており、2020 年以降 2 年半に渡って複数回「市長への手紙」「区長への手紙」を送り、各課に電話や投稿等で香害の周知の訴えを続けている。

当初から障害者差別解消法の合理的配慮として、市職員の無香料化を何度も要望しているが、回答は「規制はできない。職員へ香害周知を進める。」というものばかりであった。

本年も 1 月〇日に市長への手紙を提出し 1 月〇日に保健所環境衛生課から「庁内での周知を進めてまいります。」と回答が届いており、直近では、5 月〇日投稿の市長への手紙に対し 6 月〇日に同様の回答が届いている。

しかしながら、6 月 5 日を始めとして 7 月中旬頃までの間、市の 6 か所の所属の職員 7 名と電話などで話す機会があり、「香害」のことについて認識しているかを尋ねるとともに、職場からの周知はあったのかを尋ねると、いずれの職員も「香害についてよく知らない。」「職場からの周知はない。」との返答であった。

このように、私が市職員との対話や経験した複数の事例から、市は、市民に寄り添い対面での対応を業務として行う職員に対し、化学物質による香の有害性や危険性を示す実効性のある正しい知識、情報の周知を怠っている。又は周知に対する実施内容が不十分と思わざるを得ず、これまでの、市長への手紙に対する回答内容と齟齬が生じており、市の対応に誠意が全く感じられない。

調査結果の理由

当審査会では、申立人及び所管課から資料を提出してもらうとともに、双方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・説明等の概要は、上記「申立ての理由(要約)」記載のとおりでした。加えて、次の趣旨の説明もありました。

(1)本件苦情申立をした後、苦情申立とは関係のない件に関して A 区役所に問い合わせの電話をした際、「香害」のことに関する質問をしたところ、応答した担当者は文書がメールで回っており、職場にポスターもあるとの趣旨を話していた。

(2)但し、他の区や部署でも同様の状況に改善されたのか、当該部署もしくは A 区役所だけの状況であるのか等は不明。

2 所管課の説明等は次のとおりでした。

(1)申立人から、香害について周知してほしい、職員の無香料化を進めてほしいとの申立て等を受け、これまで次のような対応をしてきた。

(ア)令和 3 年秋頃、市のホームページのうち化学物質過敏症・シックハウスのページに、関連事項として「香害について」を掲載した。

(イ)令和 3 年度の冬頃、住みよい郷土推進協議会の機関誌(会報)に香害に関する内

容を掲載して、自治会等へ回覧した。

(ウ)令和 5 年 3 月 8 日、市職員専用のポータルサイトの掲示板機能を利用して、全庁に向けて香害を周知した。

(エ)令和 5 年 7 月 3 日、消費者庁を含む 5 省庁が作成したポスターを、各区役所庁舎、図書館等に送付し、施設への掲示を依頼した。

(オ)所管課ではなく他部署(消費生活センター)ではあるが、令和 5 年 8 月 15 日、ホームページに上記ポスターを周知する内容を掲載した。

(2)なお、本苦情申立がされた後に、新たな対応等はしていない。

(3)本苦情申立がなされた経緯に鑑み、香害に関する十分な周知ができていたとは考えていない。消費生活センター等とも連携して周知方法を検討したい。

以上のとおりの事項が認められるところ、現状では、残念ながら市職員の香害に関する認知は十分とは言えないと考えられます。

しかしながら、所管課として、周知のために相応の対応をしていることは認められます。且つ、規制行政の立場である所管課としては、職員が必ず認知するような強制的な周知を行うことは不可能であると考えられるところです。

以上の点を考慮すると、所管課の対応に非があるとまでは言えないと考えます。

但し、残念ながら、所管課による周知によって、職員が香害に関して十分に認知しているとは言えない状況にあることは間違いありません。所管課は、これまでも、市職員専用のポータルサイトの掲示板機能を利用する等して周知を試みてきたとのことですが、電子掲示板には、多種多様かつ数多くの情報が掲載されるとのことから、全ての職員が全ての掲示情報を確認することは難しく、従前の方法では、残念ながら十分な効果が得られないということになります。そこで、例えば、各所属長に対して、香害に関する情報を所属職員へ周知することを依頼する等、より実効性の高い方法も検討したうえ、引き続き、適切に対応することを希望します。

（３）公共施設における喫煙所の在り方（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 5 年 8 月 28 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 6 年 1 月 12 日	138 日
所管部署	A 区産業担当課(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>申立ての趣旨</p> <p>公共施設における喫煙所の在り方</p>		
<p>申立ての理由</p> <p>(要約)</p> <p>A 区内に所在する「B 館」では、以前、施設の建物内にあった喫煙所を屋外(敷地内駐車場の一画)に移設させた経緯がある。</p> <p>喫煙所を移設した理由について、8 月〇日に当館を訪れた際、職員に問い合わせたが、2020 年に施行された健康増進法に基づいて対処した結果とのことであった。</p> <p>健康増進法における受動喫煙防止の項目は、施設管理者に課せられる努力義務と位置づけられているものである。努力義務とは守るべきものという程度のことであり、他者(喫煙者)の自由を強制するほどの権限は与えられていない。</p> <p>このように、職員が誤った法律の解釈をすることにより、当施設では喫煙所が移設されるといふ、自身の喫煙の権利を含め、人権を無視、軽視した対応に納得がいかない。</p>		
<p>調査結果の理由</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、本件に関する事実経過等として以下のような事項が認められました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 「B 館」(以下「本件施設」という。)は所管課が所管する施設であり、指定管理者制度が導入され、指定管理者が管理・運営している。 2 新潟市は、法により受動喫煙対策を総合的かつ効果的に推進するよう努める責務が課されている(健康増進法第 25 条)こと等を踏まえ、令和元年 6 月、市有施設等における受動喫煙対策の基本方針を制定した。同方針により、本件施設は「屋内喫煙禁止、屋外は受動喫煙が生じないよう配慮したうえで喫煙場所設置可」の施設となった。 3 本件施設では、従前、建物に付属する形で屋内喫煙所が設置されていたが、上記方針に従い、令和 2 年 3 月 31 日をもって屋内喫煙所は閉鎖され、その後、解体された。代わって受動喫煙が生じないよう配慮した屋外喫煙所(現行の喫煙所)が設置された。 4 従前、設置されていた屋内喫煙所の入り口(現在は館内から中庭への出口)には「喫煙は、玄関出て左側の駐輪場・喫煙スペースをご利用下さい」との案内文が掲示されている。 5 申立人は、令和 5 年 8 月〇日、本件施設を訪問・利用し、従前、屋内喫煙所が設置されていた場所(現在は中庭の一部)で喫煙した。申立人が中庭で喫煙しているのを目にした本件施設の職員は、申立人に対して所定場所で喫煙するようにとの趣旨を申し向けたところ、申立人は屋外で喫煙するのは自由ではないのかとの趣旨を主張する等して口論となった。 <p>他方、申立人が主張する喫煙の権利(喫煙の自由)については次のとおり思料されま</p> <p>す。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 煙草は違法薬物等のように法律で使用が禁じられているものではなく、したがって、一般論として個人に喫煙の自由が認められることに異論はないと考えます。 2 但し、喫煙に限らず、個人に認められた権利(自由)は無制限に認められるものではなく、他者の権利(自由)と対立する場合や、他者を害する危険性があるような場合に制約 		

を受けることがあることについても異論はないと考えます。

- 3 この点、喫煙については、いわゆる副流煙によって受動喫煙者の健康を害する危険があること等が指摘されており、相応の制約を受けることは止むを得ないと考えます。健康増進法も、そのような観点から制定されており、また、新潟市の「市有施設等における受動喫煙対策の基本方針」も同様と史料されます。

そして、新潟市の「市有施設等における受動喫煙対策の基本方針」の内容は相当であり、特段、問題点が存するとは考えられません。よって、所管課が同基本方針にしたがって本件施設の屋内喫煙所を閉鎖するとともに、受動喫煙への配慮のもと、屋外の特定の場所に喫煙所を移設したことに問題はないと判断されます。

また、施設の秩序を維持するため、本件施設の職員が、指定した場所以外における喫煙を制限する旨の発言を行ったことについても問題がないと判断します。

しかしながら、申立人と本件施設の職員とのやり取りについては、詳しい状況は把握できないため、その発言内容や態度について良否を判断することはできません。

以上より、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考えます。

ところで、本件施設は、新潟市の「市有施設等における受動喫煙対策の基本方針」により「屋内喫煙禁止、屋外は受動喫煙が生じないように配慮したうえで喫煙場所設置可」の施設に指定されているところ、これによれば、屋外であっても設置された喫煙場所以外は禁煙であると理解できます。そして、本件施設は、このことを踏まえて「喫煙は、玄関出て左側の駐輪場・喫煙スペースをご利用下さい」との案内文を掲示しているものと考えられます。

但し、同案内文は、喫煙スペースでの喫煙を推奨（要請）するものではあるものの、喫煙スペース以外の屋外での喫煙を禁止するものではないとの意味に受け取られる可能性があると思われます。申立人も、そのような理解をして中庭で喫煙したのではないかと推察されます。

所管課においては、喫煙に関する無用のトラブルを防止する意味で、より分かりやすい説明・案内等を工夫されることを希望します。

3 土木・建築分野

（１）新潟市 A 施設職員の勤怠にかかる行為等について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 8 月 21 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 9 月 15 日	26 日
所管部署	D 区建設課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>私は、新潟市が所管する A 施設の管理において、指定管理者として B 社と共同事業を組む、C 社に働く者ですが、B 社職員である館長の勤怠の問題と、B 社と C 社の業務分掌の在り方に納得がいきません。中立の立場から然るべきありさまに正してください。</p>		
調査しない理由		
<p>申立人の主張は、B 社職員である A 施設館長の勤怠に関し不正があること。また、当該施設の管理共同事業を請負う B 社と申立人が勤務する C 社との業務分掌の不当な偏りに納得がいかず、適正な形態に改善することを望むとのことである。</p> <p>申立人は、当該施設の管理を請負う企業の社員であり本申立ての趣旨が企業(法人)の意思とは受け取れないため、苦情申立ての原因となった事実について申立人自身に利害を有していないことから、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 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)に該当するため。</p>		

（２）自宅敷地前の排水路の未完成による雨水の流入被害（取下げ）

苦情申立書受理日	令和 5 年 8 月 28 日	処理に要した日数
取下げ書提出日	令和 5 年 9 月 25 日	29 日
所管部署	A 区建設課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>1.「私有地内排水路に市が設置したスクリーン(鉄柵)により雨水の流入被害が発生している。」</p> <p>2.「自宅入口部の市管理排水設備の未完成により雨水の流入被害が発生している。」</p>		
取下げの理由		
<p>担当課である A 区建設課によって、申立ての趣旨である 1、2 の改善に向けた対応を進めてくれているため。</p>		

4 税金・財務分野

（１）市役所本庁舎各所属のコピー代金納付方法の教示について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 7 月 18 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 7 月 31 日	14 日
所管部署	総務部総務課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>出納員及び分任出納員がいる所属は情報開示の際、所属で現金を受け取り「納入通知書兼領収証書」に領収日付印を押印できる。情報開示請求者はわざわざ新潟市指定金融機関等に行く必要がない。</p> <p>7 月〇日総務部総務課に行き、納入通知書兼領収書を受け取った。その際、「1 階の第四北越銀行に行き、納付したら課に来てください。領収印を確認したら文書を交付します。」と言われたが、わざわざ 1 階まで降りる必要もなく、その場で現金を受け取り文書を交付できたはずである。市役所本庁舎の各所属は現金の受け取りの教示は全くなかった。請求者に寄り添った対応ができるのにしなかった。苦情を申し立てる。</p>		
調査しない理由		
<p>申立ての内容は、情報公開請求による公開文書の写しを受け取る際に納入するコピー代金を、出納員、分任出納員を置いている所属は窓口において現金で代金を受け取り、領収書を発行することが可能であるにも関わらず、庁舎内の銀行窓口で納入することを促すことは、納入者に寄り添った対応といえない。更に、これまでにこのことの教示がまったくなかったとの内容である。</p> <p>このことは、現状において、同じ庁舎内でコピー代金の納入は可能であることに鑑みると、申立ての趣旨は些細なことであり、当審査会が真に苦情を取り上げ、調査・検討するに値するものではないとの判断から、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認められる場合）の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（２）情報公開請求により交付された資料代金の返還を求める（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 10 月 23 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 11 月 27 日	36 日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>私が行った情報公開請求に対する審査請求の裁決が、令和 5 年〇月〇日付けでなされたが、当該裁決の内容から、広聴相談課は公開請求した文書が存在しないことを承知しながら、敢えて別の文書を提供していたことが確定した。別資料を公開した際の、交付に伴って納付したコピー代の返還を求める。</p>		
調査しない理由		
<p>申立ての趣旨に記載された事項については、申立人により住民監査請求がなされており、新潟市監査委員会において審理中である。</p> <p>このことは、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号に規定された、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のうち第 3 号（監査が完了した事項及び現に監査を実施している事項）の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（３）個人情報開示請求時の資料代金納付方法について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 9 月 4 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 10 月 30 日	57 日
所管部署	市民生活部市民生活課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>市民生活課の窓口において、個人情報開示請求に係る開示資料の写しの交付を受ける際に、予め窓口において現金で納付をする旨の連絡をしていたにも拘わらず、開示資料交付の当日、市民生活課担当者が私から現金を受取り銀行窓口で納付し、銀行の領収印がある領収書を渡された。事務取扱要領や財務規則に定めた取扱いを求めたが、取扱いできなかった。現金納付できるよう求める。</p>		
調査しない理由		
<p>苦情申し立ての内容は、申立人から同様の趣旨で提出された苦情申立書(受理番号 5-9)において、調査しない旨の決定を通知しているものである。</p> <p>このことは、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号(新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第 1 項各号に掲げる事項)のうち、第 5 号(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)の調査対象外事項に該当するため。</p> <p>なお、本申立てについては、開示決定された資料が交付されていること、その資料代に係る領収書は発行されていて、領収印が銀行の印か分任出納員の印かの違いだけであり、申立人に何ら不利益が生じていないことを付言する。</p>		

（４）確定申告時の市職員の対応について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 6 年 2 月 15 日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和 6 年 2 月 26 日	12 日
所管部署	財務部市民税課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>昨年 3 月、秋葉区役所の確定申告会場にて確定申告の手続きを行った際、私の対応をした方は国税庁の職員と思われ、私の隣で納税相談をしていた方には市の職員と思われる方が対応していた。</p> <p>隣の方に対応していた市の職員は税制に不案内らしく、私に対応している国税庁職員に質問をしながら納税者に対応していた。私はそのたびに何もすることがなく待たされ、不快に感じると同時に、納税者に質問している内容は納税の本質から逸れているような内容であった。</p> <p>確定申告窓口には、税制に精通した職員の配置を求める。このような職員を配置すると、市役所が脱税の幫助をすることになり得ると感じた。</p>		
調査しない理由		
<p>申立ての趣旨は上記のとおりであり、不快な思いをされたことは思い至ることができる。しかしながら、申立人が主張する国税庁職員に対する市職員の関与の度合いなどが正確に把握できないことから、当審査会で調査を実施しても正しい判断を行うことができない。</p> <p>また、申立ての趣旨後段に記載された要望事項は、他の広聴制度を利用することが適切と考える。</p> <p>このことは、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と思われる場合)の調査対象外事項に該当するため。</p>		

5 その他の分野

（１）情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 5 年 3 月 29 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 5 年 7 月 31 日	125 日
所管部署	市民生活部市民生活課 市民生活部市民協働課 市民生活部男女共同参画課 (3 課をまとめて以下「所管課」という。)	
調査の結果	(意見表明) 口頭意見陳述が適切な時期に実施されるよう、関係部署との協議、申立人との連絡調整等、適切な対応をしていただきたい。	
申立ての趣旨 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない。		
申立ての理由 (要約) 新民協第○号の 7、新男女第○号、新民生第○号のいずれも令和 4 年 12 月○日付けの文書で、「口頭意見陳述の実施について」の文書が送付されてきた。指定された 12 月○日は予定が入っていたので別の日を希望し、合わせて、1 日で 10 件の案件を実施することになっていた。その中には 30 分で 4 件の案件を実施することになっていた。「30 分で 4 件の口頭意見陳述は時間が足りない。日を分けて実施できないか。」と希望した。「検討する」としたが、具体的な日程等の連絡はされなかった。令和 5 年 3 月○日、再度 3 課を訪れ確認したが、3 課ともに異口同音に「調整中」と答えていた。その後の連絡はない。		
調査結果の理由 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 本件に関する事実経過は次のとおりでした。 (1) 申立人は、自身が行った情報公開請求(合計 10 件)に対する一部公開又は非公開との決定を不服として審査請求を行った。 (2) 情報公開請求の公開決定に関する審査請求手続きでは、書面審理主義を前提にしているところ、その例外として審査請求人が希望する場合には口頭意見陳述ができるとされ、審査請求人である申立人は口頭意見陳述の実施を希望した。 なお、口頭意見陳述は審査庁である所管課が全ての審理関係人(審査請求人(本件申立人)、処分庁(情報公開請求に関し公開方針の決定を行った部署))を招集して行われ、審査請求書や反論書に記載した、審査請求人自らの主張を補充するために設けられる機会である。 (3) 審査請求手続を進めるにあたり、所管課は処分庁とも協議し、申立人が行った 10 件の審査請求にかかる口頭意見陳述について、1 日でまとめて実施し、合計 1 時間 30 分で 10 件についての口頭意見陳述を実施する予定とする方針を決定した。 (4) 所管課は申立人に対し、令和 4 年 12 月○日、口頭意見陳述について、同月○日に 10 件分を合計 1 時間 30 分で実施するとの趣旨を通知した。		

- (5) 申立人は所管課に対し、指定日(令和4年12月〇日)に出席することができないことを連絡するとともに、口頭意見陳述の開催時間について1件当たりの時間が短い等の意見を伝えた。
- (6) 令和5年3月〇日、申立人が来庁し、所管課に対し口頭意見陳述の実施について問い合わせがなされ、所管課は調整中であるとの趣旨を回答した。
- (7) 同月下旬、所管課の担当者が申立人に電話し、異動により担当ではなくなることを伝えるとともに、年度内に口頭意見陳述を開催できなかったことを謝罪した。
- (8) 同年4月〇日、申立人が別件(関連する件)で来庁し、本件口頭意見陳述のことも話題となったが、所管課から明確な回答・説明等は無かった。
- 2 口頭意見陳述が実施されていない理由に関して、所管課は次の趣旨を説明しています。
- (1) 口頭意見陳述の実施時間について、10件で合計1時間30分との時間は適切であると考えるところ、申立人は時間が短いとの意見であるため、申立人の意見(希望)を踏まえて多少なりとも時間を長くすることができないか、処分庁に対し調整を試みたが奏功していない。
- (2) 10件の審査案件を合計1時間30分との時間設定で口頭意見陳述を実施することについて、申立人の了解を得ることができていない。
- (3) 所管課は、申立人が本件に関連して他の不服申立て等の手段も講じていることから、それらに対する対応の必要もあった。
- (4) 新年度(令和5年度)となり、処分庁の担当者の異動、機器の故障等のために6月下旬までは口頭意見陳述を実施することが困難であった。
- 以上によれば、所管課は、申立人の意見(希望)を反映する形で口頭意見陳述を実施すべく、一定の対応をしてはいるものの、結論として現在に至るまで口頭意見陳述の実施に関する進展はありません。また、申立人の意見(希望)を反映することができないのであれば、申立人に対してその趣旨を説明して改めて期日の調整を行うことが考えられるところ、所管課から申立人に対する説明等がなされた形跡は認められません。
- この結果、令和4年12月〇日に口頭意見陳述の実施日が通知されたものの実施されないことになった後、7か月以上を経過したものの未だに口頭意見陳述は実施されておらず、新たな実施日の指定もなされていません。このような結果は残念です。
- よって、上記のとおり意見を表明します。

所管課による処理方針の内容（令和5年9月28日報告）

是正等の意見通知を受け、審査庁の3課で口頭意見陳述の開催時間や開催方法について検討し、令和5年8月〇日に処分庁に対してその検討結果を伝え候補日時の提示を依頼した。

令和5年9月〇日に処分庁から口頭意見陳述の開催日時の候補日の提示を受け、次の2つの候補日時を令和5年9月〇日に申立人であるA氏に提示した。

①令和5年11月〇日(〇) 午前10時から午前11時30分まで

②令和5年11月〇日(〇) 午前10時から午前11時30分まで

※申立人の意見(希望)について、10件の審査案件を合計1時間30分で実施することは適切である旨、令和5年7月〇日に「市長への手紙」の回答中で改めて申立人に伝えた。

令和5年9月〇日に申立人から、10月の月曜日(〇日を除く)と〇曜日を希望し、また、提案の11月は2か月後であり、現時点で予定を組めないとの回答があった。

今後も引き続き、開催に向けて調整を図っていく。

（２）情報公開請求における公開方法の不適正な運用と所管課の不当な対応（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 5 年 6 月 12 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 5 年 9 月 15 日	96 日
所管部署	市民生活部広聴相談課（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

情報公開請求における公開方法の不適正な運用と所管課の不当な対応

申立ての理由

（要約）

情報公開請求により、文書保有課である広聴相談課が公開するとして書類を、6 月〇日に広聴相談課に出向き交付を受けようとしたときに、交付方法である「写しの窓口による交付」の運用について、他の課は、公開文書のコピーを用意しコピー代を納付するための「納入通知書兼領収書」を発行し、領収書によりコピー代の納付を確認した上で公開文書の写しを交付している。

広聴相談課の場合は、市政情報室に案内され、備え付けのコピー機で公開文書のコピーを行い、市政情報室発行の領収証が渡される。この取り扱い是不適正であるとする。

更に、市政情報室にて領収証の発行を受けた際、市政情報室職員が、「原則、文書を公開する課が領収書を発行することになっている」との発言に対し、広聴相談課職員は応じなかった。

また、このことに対し説明を求めたところ、広聴相談課の部屋に誘導されたため広聴相談課へ出向くと、ビデオカメラがセットされていた。課へ誘導してビデオカメラにより撮影する行為はやめてほしい。

調査結果の理由

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 本件に関する事実経過は次のとおりでした。
 - (1) 令和 5 年 5 月〇日、申立人は市に対して情報公開請求を申請し、同年 6 月〇日、一部公開決定がされた。
 - (2) 同月〇日、申立人が公開文書の閲覧及び写しの交付を受けるため所管課を訪問した。
 - (3) 所管課の担当者は、申立人を市政情報室の閲覧コーナーに案内し、申立人から公開文書を閲覧してもらうとともに、市政情報室の有料コピー機を使用してコピーし、写しを交付した。なお、所管課においては、申立人が、所管課が保有する文書の情報公開請求を申請して公開決定（一部公開決定を含む）がされた場合には、従前から同様の対応をしていた。（以下「本件対応」という。）
 - (4) 市政情報閲覧コーナーにおいて、申立人は所管課の担当者に対し、申立ての理由に記載している、市政情報室備え付けのコピー機で公開文書のコピーを行い、市政情報室発行の領収書が交付されることは不適正であるとの申し入れをした。これに対し、所管課の担当者が応答したが、申立人は納得しなかった。
 - (5) その後、申立人は所管課の窓口に移動した。同窓口にはビデオカメラが設置され、窓口における様子についてビデオによる撮影が行われた。
- 2 本件に関する申立人の主張の要旨は申立の理由（要約）記載のとおりでした。
- 3 上記の事実並びに申立人の主張を踏まえ、本件苦情申立ての趣旨において、次の 2 点

について考察します。

(1)本件対応は不適正であったか否か。

(2)申立人の行為をビデオで撮影するために、所管課窓口に誘導したのか否か。

4 上記3(1)(2)に対する所管課の説明の要旨は次のとおりでした。

(1)本件対応は不適正であったか否かについて。

①情報公開請求により、請求者が公開された文書の写しの交付を受ける場合には、市職員向けの手引きでは、交付にかかる費用は、公開決定通知書とともに送付する納入通知書により事前に納入してもらうことが原則であるとされている。但し、それ以外の方法が禁じられているものではない。

②情報公開請求により、請求者が公開された文書の閲覧・交付を希望する場合には、請求者は、まず、公開された文書を閲覧し、必要な部分だけ写しの交付を求めることとなる。

この場合、上記①の原則に従うとすれば、次のような手順を踏むこととなる。

(ア) 請求者から、公開文書全部の写しを交付するために必要な費用全額を事前に納入通知書により金融機関の窓口等で納付してもらう。

(イ) 請求者が公開された文書を閲覧し、交付を希望する部分を特定してその部分だけの写しの交付を受ける。

(ウ) 事前に納付した費用と、実際に写しの交付を受けるために要する費用(写しの交付を受けた枚数分の費用)との差額については還付することとなり、市(担当課)は請求者に対して、還付先の金融機関名や口座番号を聞き取り、還付金の振込手続きを行う。

③請求者が公開された文書の閲覧・交付を希望する場合において上記①の原則に従って処理しようとする、上記②のとおり、公開が認められた文書全部の写しの交付に要する費用を、請求者は一旦、納付する必要がある。また、公開文書を閲覧した結果、写しの交付を希望しない文書があった場合、交付費用に差額が生じ、既納付額の還付手続きが必要となるため、請求者は還付先の金融機関名や口座番号などを所管課へ伝え、所管課は還付金の振込処理を行うなど、双方に不要な手間が生じることになる。

そこで、所管課においては、双方にとって合理的なやり方ができるよう、平成30年に情報公開制度を所管する市政情報室とも相談のうえ、情報公開請求の請求者が、公開された文書の閲覧・交付を希望したうえで文書の一部についてのみ写しの交付を希望すると予想される場合には、本件対応をしている。

申立人は、継続的に所管課が保有する文書の情報公開請求をしているところ、所管課は従前から本件対応をしており、これまで、申立人から本件対応について苦情や異議等の申立てを受けたことはない。

④本件対応では、市政情報室の有料コピー機を使用して、公開文書をコピーし写しを交付するが、写しの交付に要する費用(コピー機の使用料)は、公開された文書を保有する部署(本件では所管課)の歳入ではなく、コピー機を管理する市政情報室の歳入となる。そのため、情報公開請求の請求者が領収証の発行を希望した場合には、市政情報室が領収証を発行する。所管課は領収証を発行することができない。

従前、申立人が公開文書の交付に要する費用の領収証の発行を希望した場合には市政情報室が領収証を発行しており、本件についても市政情報室が領収証を発行している。

⑤申立人は、「市政情報室職員が『原則、文書を公開する課が領収書を発行することになっている』と発言した」との趣旨を説明しているが、所管課は、市政情報室職員が申立人に対してそのような発言をしたか否かは把握していない。

(2)申立人の行為をビデオで撮影するために、所管課窓口に誘導したのか否かについて。

①本件では市政情報室における申立人とのやり取りが長くなり、そのなかで申立人は申立ての理由に記載している、市政情報室備え付けのコピー機で公開文書のコピーを行い、市政情報室発行の領収書が交付されることは不適正であるとの話を執拗に繰り返すなどの行為を行った。そのため、所管課担当者は、このままでは市政情報室の他の利用者に迷惑が掛かると考え、申立人との応答をいったん打ち切り、申立人に対して、話があるのであれば所管課窓口で聞くと趣旨を伝え、その場を去って所管課事務室に戻った。

②その後、申立人が所管課の窓口を訪れ、「なぜここに呼んだのか。話は何なのか。」等と発言したため、所管課担当者は「話があれば事務室で聞くと伝えた。当課から話すことはない。」と回答した。その後も同様の趣旨の話の繰り返しとなった。

③他方、所管課においては、これまで、申立人による所管課職員へのさまざまな迷惑行為によって、業務に支障が生ずるような事態が発生していた。そこで、所管課では、申立人による問題行動が発生しそうな場合には、刑事及び民事における法的措置に向けた証拠保全のためにビデオカメラで撮影することとし、警察とも相談のうえ、窓口に着常にビデオカメラを設置しておくこととした。但し、常にビデオを撮影しているわけではなく、申立人の問題行為の映像を記録できるよう、職員が「問題行動が発生する可能性がある」と判断した場合に撮影するようにしている。

そのため、本件において申立人が所管課の窓口を訪れた際もビデオカメラが設置されていた。但し、申立人が窓口を訪れる前の時点では撮影していないし、申立人が窓口を訪れて上記②の発言をした時点でも撮影を開始していない。撮影を開始したのは、所管課担当者との窓口でのやり取りが生じてから10分程度経過し、申立人が、所管課職員に対して問題行為に及ぶ可能性があると判断した時点である。実際、ビデオカメラは窓口わきの申立人の近くに設置しており、所管課職員がカメラのスイッチを入れた行為も、申立人が十分に確認できる距離にある。

以上によれば、考察事項の(1)本件対応は不適正であったか否かについては、所管課は、平成30年当時、本件対応を始めるにあたり、情報公開請求の担当部署とも相談を行った経緯を踏まえ、情報公開請求の請求者の便宜のために本件対応をしていること、本件対応をする場合には所管課が領収証を発行することはできないことが認められることから、不適正とは言えないと考えます。

なお、所管課は、申立人が本件対応について疑念があるとのことを認識したため、今後は一般的な方法を執るとのことであるので付言します。

また、考察事項の(2)申立人の行為をビデオで撮影するために、所管課窓口へ誘導したのか否かについては、所管課の窓口へビデオカメラが設置されていること自体には合理的理由があること。また、申立人をビデオカメラで撮影するために窓口へ誘導したのではないとの所管課の説明には、不合理な点は認められません。

よって、所管課の対応に非があるとは言えないと考えます。

（３）市長への手紙の回答への対応については是正を求める（調査実施）

苦情申立書受理日	令和 5 年 6 月 22 日	処理に要した日数
調査結果決定日	令和 5 年 10 月 13 日	114 日
所管部署	市民生活部広聴相談課(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		
市長への手紙の回答への対応については是正を求める。		
申立ての理由		
(要約)		
<p>令和 5 年 2 月〇日付けの 2 件の情報公開請求に対する公開決定通知書及び一部公開決定通知書の公開の日時欄に、「午前 9 時から午後 4 時まで(ただし午前 11 時 30 分から午後 1 時までを除く。)」と記載されています。今般、市長への手紙で、時間制限を設けたことに対し回答を求めたところ、このことについては回答がありました。</p> <p>一方で、令和 5 年 4 月〇日付けの公開決定通知書では、時間制限がなく公開するとしています。</p> <p>制限を設けたことについては言及していますが、これは通告内容と関連がないのでしょうか。制限を解除したことについてだけ通告内容と関連があるとすることは理解できません。よって、制限を解除したことについて、回答、説明をしないことに苦情を申し立てます。</p>		
調査結果の理由		
<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 本件に関する事実経過は次のとおりでした。</p> <p>(1)平成 30 年 12 月頃、申立人は市に対して情報公開請求を申請し、平成 31 年 1 月〇日、一部公開決定がされた。申立人は同月〇日、上記一部公開決定に対する審査請求を申し立てたところ、令和 4 年 12 月〇日、更に一部を公開すべきとの趣旨の裁決がされた。そのため、市は、令和 5 年 1 月 6 日、公開部分を拡張した上、改めて一部公開決定をした(以下「本件決定 1」という)。</p> <p>(2)本件決定 1 には、文書を公開する時間について「午前 9 時から午後 4 時まで(ただし、午前 11 時 30 分から午後 1 時までを除く)」と記載されている。</p> <p>(3)他方、市は申立人に対し、令和 4 年 12 月〇日付で「通告書」と題する書面を発信した。通告書には、申立人が市において何らかの手続等をする場合に時間制限を設けるといった趣旨は記載されていない。また、通告書には、通告書に対する質問等には一切対応しない旨が記載されている。</p> <p>(4)令和 5 年 1 月、申立人は市に対して複数の情報公開請求を申請し、同年 2 月〇日、一部公開決定がされた(以下「本件決定 2」という)。</p> <p>(5)本件決定 2 にも、文書を公開する時間について「午前 9 時から午後 4 時まで(ただし、午前 11 時 30 分から午後 1 時までを除く)」と記載されている。</p> <p>(6)申立人は、その後も市に対して複数の情報公開請求を申請し、一部公開決定等がされているが、これらの決定には、文書を公開する時間について「午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで」と記載されている。</p> <p>(7)令和 5 年 5 月〇日、申立人は市に対して、本件決定 1 及び本件決定 2 において文書を公開する時間を上記(2)及び(5)記載の通りとした理由、及び、その後の決定では上記(6)の通りに時間が変更された理由を質問した。</p> <p>(8)令和 5 年 6 月〇日、所管課は申立人に対して、上記質問に対する回答文書を発信</p>		

した。同回答文書には、本件決定1及び本件決定 2 において文書を公開する時間を制限した理由が記載されている。また、その後の決定で文書を公開する時間を変更した理由については「通告書の内容と関連があるため回答しません」との趣旨が記載されている。

2 本件に関する申立人の主張の要旨は申立の理由(要約)記載のとおりでした。

3 所管課の説明の要旨は次のとおりでした。

(1)所管課ではこれまで、申立人による所管課職員へのさまざまな問題行為によって業務に支障が生ずるような事態が発生していたため、本市は申立人に対し通告書を発出した。

その通告書には、申立人が市で何らかの手続等をする場合の対応時間帯に制限を設けるといった趣旨は記載されていない。他方、通告書発出後も、所管課においては、時間制限をしないと申立人による職員への問題行為により引き続き業務に支障が発生する可能性が高いと考えた。そのため、本件決定 1 及び本件決定 2 においては、申立人に文書を公開する時間を制限することとした。

(2)しかし、その後、更に検討した結果、今後、申立人が職員に対して問題行為を継続して行った場合、直ちに警察へ通報するという通告書に記載されている内容の運用を徹底すれば、申立人に文書を公開する時間を制限しなくとも、問題の発生に際し対処することが可能であるとの判断に至った。そのため、その後の決定では時間制限をしないこととした。

更に、申立人にとっては不利益とも言える「時間制限」を撤廃することは、不利益解消との観点から敢えて説明をする必要はないと判断した。

(3)令和 5 年 6 月〇日に申立人に対し回答した文書では、申立人に文書を公開する場合に時間を制限することについては、通告書に記載がないため、申立人に対しては時間制限の理由を回答した。

これに対し、時間制限を撤廃した理由は上記(2)のとおり通告書の内容に係る。そして、通告書には、通告書に対する質問等には一切対応しない旨が記載されているため、申立人の質問に対しては全く回答しないことも考えられる。しかしながら、その場合には、なぜ、回答しないかが不明となって混乱すると予想された。そこで、時間制限を撤廃したことについては、回答しない理由だけを回答したものである。

以上を踏まえて、当審査会は、所管課から、所管課としての検討内容等について説明を受けました。その結果、申立人に対して文書を公開する時間を制限することについては、通告書に記載されていないことから回答文書において説明を記載したこと。また、時間制限を撤廃した理由が通告書の記載内容と関係していることを確認しました。更に、通告書に「通告書に対する質問等には一切対応しない」との趣旨が記載されていることは上記のとおりです。

よって、所管課の対応に非があるとは言えないと考えます。

（４）情報公開請求について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 6 月 20 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 6 月 30 日	11 日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>情報公開請求の補正についての文書が送付されてきたが、「問い合わせがあれば書面にて提出のこと」と記載されているが、書面で提出しなければならない理由を明示してもらいたい。</p>		
調査しない理由		
<p>申立ての内容は、新広聴第〇号の 2 及び同△号の 2 の「情報公開請求の補正について」の文書中「市長名による〇〇書により、問い合わせがあれば書面にて提出のこと。」と記載されているが、〇〇書のどの部分によるものか明示してほしいとの内容である。</p> <p>このことは、情報公開請求先である文書保有課への質問、要望であり、当審査会ではそのことに回答するすべがないことはもちろんのこと、要望事項に対応する機関ではないことから、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。</p>		

（５）情報公開請求の問い合わせと回答の対応に不公平がある（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 7 月 20 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 7 月 31 日	12 日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>7 月〇日、11:30 分頃、広聴相談課に保有個人情報の開示文書の写しの交付を受けるために訪れた際、今回と関係のない情報開示の文書について問い合わせがあった。「新潟市財務規則 3 条及び 5 条に規定されている別表 1 を開示請求する」と回答した。</p> <p>広聴相談課は、情報公開請求等に関して、申立人に「問い合わせがあれば書面にて提出のこと。」と通知している。</p> <p>広聴相談課は、申立人に対しての問い合わせは口頭でも行っている。一方で、申立人からの問い合わせには文書以外応じていない。文書を提出しても回答がない。この対応に苦情を申し立てる。</p>		
調査しない理由		
<p>申立ての内容は、情報公開請求等の内容などに関して、所管課への問い合わせがあれば書面にて提出のことと申立人に対し指示しているにも拘わらず、所管課側は口頭にて質問をしてくることに不満があるとのことである。</p> <p>このことは、極めて些細なことであり、当審査会が真に苦情を取り上げ、調査・検討に値するものではないとの判断から、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。</p>		

（６）情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述実施に関する調整の不備（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 7 月 20 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 7 月 31 日	12 日
所管部署	市民生活部市民生活課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>7 月 14 日市民生活課の担当者から電話があり「昨年 12 月の情報開示請求に伴う口頭意見陳述実施の調整をしたいので、7 月 20 日、3 課の担当者で自宅を訪問したい。」と言ってきた。私は「病人がいるので自宅では対応できない。市役所に行く。」と回答した。私から電話で「12 月に 30 分で 4 件の口頭意見陳述は時間が足りないとの申し入れに対して検討すると答えているが、まず回答ください。」という、「3 課で調整し、夕方までに回答する。」とした。17 時 15 分になっても電話がないので電話すると「調整中なので明日午前に電話する」と返事した。20 日に電話があったが「調整中」と答えるのみであった。この対応に苦情を申し立てる。</p>		
調査しない理由		
<p>申立ての内容は、すでに提出され当審査会において調査を実施した、苦情申立書受理番号 4-16「情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない」の趣旨と同一の内容に関し、当該苦情申立書の提出日以降に生じた所管課とのやり取りに関するものであり、当該 4-16 案件は、本日付で調査結果を通知することとしているものである。</p> <p>このことは、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号(新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第 1 項各号に掲げる事項)のうち第 5 号(新潟市行政苦情審査会による苦情の審査が終了した事項及び新潟市行政苦情審査会の行為に関する事項)に該当するため。</p>		

（７）情報公開請求に関する問い合わせへの対応に対する不満（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 7 月 27 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 8 月 25 日	30 日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>7 月 20 日、広聴相談課長から「情報公開請求の補正について」の問い合わせについて(回答)の送付がありました。問い合わせの文書は、補正書とともにファックス送信したもので、ファックス送信後、着信の確認を電話で行いました。その際、「補正書とともに問い合わせの文書が入っていますのでお願いします。」と念を押しています。にもかかわらず回答が無く、行政苦情審査会に申し立てて初めて回答がありました。「問い合わせがあれば書面にて提出のこと。」には、上記のように着信の問い合わせには今後とも口頭で対応するのですか。「書面での問い合わせ」には、文書で回答するのですか。行政苦情審査会に申し立てしなければ回答しないのですか。全く分かりません。この対応に苦情を申し立てる。</p>		
調査しない理由		
<p>申立ての趣旨は、情報公開請求等の内容などに関して、「所管課への問い合わせがあれば書面にて提出のこと。」と、所管課は申立人に対し指示しているにも拘わらず、申立人からの電話による書面の到着確認については口頭で対応しているなど、自身への対応が不明確であるとの主張である。</p> <p>このことは、極めて些細なことであり、当審査会が真に苦情を取り上げ、調査・検討に値するものではないとの判断から、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。</p>		

（８）公開決定等期間延長通知書発出日の作為的な変更（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 7 月 27 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 8 月 25 日	30 日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>7 月 26 日、広聴相談課から公開決定等期間延長通知書の送付を受けた。新広聴第〇号の 2、他 5 件の同通知書の通知日は、いずれも令和 5 年 7 月 12 日付けであった。6 件とも 6 月 28 日付けで情報公開請求したもので、公開等の決定期限は 7 月 12 日です。同封された「公開決定等期間延長通知書の送付について」の文書の日付は 7 月 24 日である。7 月 24 日に公開等期間延長を決定しているのに、7 月 12 日付けとして遡っている。期間延長決定した日付で通知書を発行すべきであり、苦情を申し立てる。</p>		
調査しない理由		
<p>申立人の主張は、情報公開請求に対する「公開決定等期間延長通知書」の発出日が令和 5 年 7 月 12 日とあるが、当該通知書の送付を受けた際の「送付文書」の発出日は令和 5 年 7 月 24 日となっており、公開決定等期間延長通知書の日付を作為的に遡っているのではないかとのことである。</p> <p>所管課からの通知書及び送付文書を見ると、公開決定等期間延長通知書の送付が遅れたことの実事はあるものの、両文書の発出日に何ら不自然な点はない。また、通知書の送付文書には、通知書の送付が遅れたことに対するお詫びの言葉も添えてある。</p> <p>本案件は、苦情申立ての理由が見当たらないことから、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場合）の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（９）市役所職員の休憩時間に関する認識について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 8 月 21 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 9 月 15 日	26 日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>昼食時間帯(12:00～13:00)における、市役所各課への訪問は条例及び条例施行規則において認められている。</p> <p>7 月 31 日の行政苦情審査会の席上、委員からこのことを否定する発言があった。</p>		
調査しない理由		
<p>申立の趣旨は、行政苦情審査会の会議の場における、審査会委員の発言に対するものであり、新潟市行政苦情審査会の行為に関するものである。</p> <p>このことは、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号(新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第 1 項各号に掲げる事項)のうち、第 5 号(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)の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（10）窓口にビデオカメラを設置していることについて（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年8月21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9月15日	26日
所管部署	市民生活部広聴相談	
申立ての趣旨		
（要約） 6月8日に広聴相談課に誘導され来課した日依頼（申立者が確認した日）、課入口脇に常時、三脚を設置し、その上にビデオカメラを設置している。刑罰法令に抵触している恐れがある。撤去をしてもらいたい。		
調査しない理由		
申立の趣旨は上記記載のとおりであるが、同様の趣旨による苦情申立て案件（受理番号5-2）において、本日付で調査結果を通知することとしている。 このことは、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号（新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第1項各号に掲げる事項）のうち、第5号（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）の調査対象外事項に該当するため。		

（11）行政苦情審査会の審査における事務局の関わりについて（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年8月25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10月13日	50日
所管部署	市民生活部広聴相談	
申立ての趣旨		
（要約） 広聴相談課は行政苦情審査会の事務局を担っているが、広聴相談課に対する苦情を申立てた場合でも、広聴相談課の担当者が会議の場に同席している。また、審査会の会議における録音テープは広聴相談課長の管理下に置かれ、審査会における発言内容も筒抜けである。 広聴相談課に対する苦情申立ての審議は、他の部署が担当することとするとともに、録音テープの取扱いについても改めてもらいたい。		
調査しない理由		
苦情申立ての趣旨の所管課である広聴相談課が、事務局としてその事務を担当することをもって、公正な立場で審議を行っている当審査会が、申立人に対しどのような不利益を生じさせているのか具体性がないことから、申立人自身の利害を見いだせない。 また、録音テープ（議事録）について、事務局であるとともに所管課でもある広聴相談課の課長、課長補佐が見ることができたとしても、当審査会は審査委員の合議により調査結果を決定していることから、調査結果の判断内容に影響することはない。 したがって、審査会の活動及び会の庶務的事務は審査会の指揮命令の下に遂行され公正性が担保されていることから、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場合）の調査対象外事項に該当するため。		

（１２）市民相談時の対応について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 8 月 25 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 10 月 13 日	50 日
所管部署	市民生活部広聴相談	
申立ての趣旨		
(要約)		
2023 年 8 月〇日に広聴相談課市民相談室主催の弁護士相談を受けたが、広聴相談課事務室に隣接する相談会場のドアが全開状態であり、相談内容が広聴相談課職員に知られる恐れがある。個人情報保護を確保する対応をとってほしい。		
調査しない理由		
申立ての内容は、極めてプライベートな相談事をする弁護士相談の際に、相談会場のドアが開け放たれた状態により、自身の個人情報が職員に知られる恐れがあるとのことであり、主張としてはそのとおりであると考えが、所管課の事前説明によれば、その日以降はドアを閉めた状態で行っているとのことから、以降はその心配は無いとしている。		
以上により、申立人が憂慮する状態はすでに解消されていることから、当審査会が真に苦情を取り上げ、調査・検討するに値するものではないとの判断から、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。		

（１３）広聴相談課窓口におけるビデオ撮影と退去発言について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 8 月 31 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 10 月 13 日	44 日
所管部署	市民生活部広聴相談	
申立ての趣旨		
(要約)		
令和 5 年 8 月〇日に広聴相談課の窓口を訪れ、個人情報開示請求の手続きにおける書類の要否について、私と担当者双方の見解を述べていたところ、別の職員が「話が輻輳している。ビデオを撮る。」などと言ってきた。更に、このやり取りの最中に市民生活課職員から「領収書を渡すのでここで待っていてください。」と言われたので待っていると「市民生活課に行ってください。」と言われ退去させられた。ビデオで撮影することや退去発言は不適切である。		
調査しない理由		
申立ての趣旨は上記のとおりであるが、申立人への対応のため窓口ビデオカメラを設置していることについては、受理番号 5-2 の調査結果通知書(令和 5 年 9 月 15 日決定)の中で当審査会の見解を示したとおりである。		
このことは、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号(新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第 1 項各号に掲げる事項)のうち、第 5 号(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)の調査対象外事項に該当するため。		
なお、他の課に関する用務があるのであれば、当該課に行くことを促すことはごく自然のことであり、苦情としての趣旨が理解できないことから調査を行わない。		

（１４）行政不服審査における審査請求書受理後の迅速な審理を求める（調査しない）

苦情申立書受理日	令和５年９月４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１０月３０日	５７日
所管部署	市民生活部市民生活課 市民生活部市民協働課 市民生活部男女共同参画課	
申立ての趣旨		
<p>（要約）</p> <p>私が行った情報公開請求の決定に対する審査請求中の手続きにおける不作為について、行政不服審査の請求を６月２８日に２件、同３０日に３件行った。</p> <p>その後、８月９日に、５件の審査請求書受理後における審査に関する手続きをしたことを示す文書について個人情報開示請求を行った。</p> <p>８月２２日に開示決定の通知を受け、８月３１日に開示資料の写しの交付を受けたが、すべての案件について、審査請求書に受付印が押印されたものの写しのみが交付され、交付対象資料はこれが全てとのことであった。</p> <p>審査庁は、審査請求書の受け付けしか行っておらず、審理に係る期間が長すぎる。迅速な審理と具体的な手続きの説明を求める。</p>		
調査しない理由		
<p>苦情申し立ての内容は、申立ての趣旨に記載された行政不服審査に係る審理期間が長すぎるとの趣旨であるが、当審査会では、所管課には本来業務があること、同時に複数の審査請求がなされたことを鑑みると、一般的に容認される程度の期間であるとの認識である。よって、本案件は、真に苦情を取り上げ、調査、検討することに値するものではないとの判断から、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認められる場合）の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（１５）情報公開請求等の審査請求における審査庁の決定方法について（調査しない）

苦情申立書受理日	令和５年９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５年１０月３０日	４８日
所管部署	市民生活部市民生活課 市民生活部市民協働課 市民生活部男女共同参画課	
申立ての趣旨		
<p>（要約）</p> <p>市民生活課、市民協働課、男女共同参画課への情報公開請求に関する決定について不服のため審査請求を行ったが、上記３課の非開示決定処分に対する審査請求に対し、上記３課が持ち回りで審査庁を担う旨決定された。このような体制では公正な審査が期待できない。</p>		
調査しない理由		
<p>苦情申し立ての内容は上記のとおりであるが、そのことをもって、申立人にどのような不利益が生じたのか具体性がないことから、申立人自身の利害を見いだせない。</p> <p>このことは、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。</p>		

（１６）口頭意見陳述の審査庁による一方的な日程の提示（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 9 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 5 年 10 月 30 日	48 日
所管部署	市民生活部市民生活課 市民生活部市民協働課 市民生活部男女共同参画課	
申立ての趣旨		
(要約)		
口頭意見陳述の日程の提示をメールで受信したが、一方的な提示であった。「時間が短い」との申出に、審査庁の担当者は「検討する」と回答したがこれまでに回答がない。		
調査しない理由		
申立ての内容は、苦情申立書受理番号 4-16 に関する調査結果ならびに苦情申立てに係る処理方針報告通知書により、申立人あて通知をしている内容に関連するものである。		
このことは、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号(新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第 1 項各号に掲げる事項)のうち第 5 号(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)の調査対象外事項に該当するため。		

（１７）情報公開請求の審査請求に係る裁決を無視した処分庁の対応（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 10 月 12 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 10 月 30 日	19 日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
(要約)		
新広聴第〇号、令和 5 年 9 月〇日の非公開決定通知は、審査請求に対する答申、採決を無視したもので、審査庁による裁決の内容を受け、改めて行う公開、非公開の決定前に、請求文書の特定について請求人と確認を十分に行うべきであった。これを行わない通知は無効であり、改めて請求文書の特定を行い通知することを求める。		
調査しない理由		
申立ての内容は、上記のとおりであるが、申立ての趣旨に記載された非公開決定処分に対し、申立人から行政不服審査法による審査請求書が提出されている。		
このことは、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号(新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第 1 項各号に掲げる事項)のうち第 2 号(判決、裁決等を求め現に係争中の事項)の調査対象外事項に該当するため。		

（18）市長への手紙の回答をしないとした文書の撤回を求める（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年10月12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10月30日	19日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
<p>申立ての趣旨 （要約） 新潟市公文書公開等審査会から、令和5年〇月〇日付けで発出された答申書において、市長の指示を受け「市長への手紙」の回答をしないとした文書は存在しないとの結論が出されているので、回答しないとした文書の撤回と訂正を求める。</p> <p>調査しない理由 申立ての趣旨に記載された事項については、申立人による情報公開請求の審査請求において、審査庁により現在審理中である。 このことは、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号（新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第1項各号に掲げる事項）のうち第2号（判決、裁決等を求め現に係争中の事項）の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（19）保有個人情報の開示をする旨の決定通知書の記載内容が不適切である（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年10月16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11月27日	43日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
<p>申立ての趣旨 （要約） 令和5年〇月〇日付け新広聴第〇号の〇で通知のあった、保有個人情報の開示をする旨の決定についての文書中、開示する保有個人情報の利用目的の欄に記載された内容が不適切であるので改善を求める。</p> <p>調査しない理由 苦情申し立ての趣旨は、申立人固有の個人情報について開示請求をしたところ、開示をする旨の決定通知書に記載された「利用目的」が不適切であるとのことである。 個人情報の利用目的については、個人情報の保護に関する法律に基づき、所管課が保有している個人情報の利用目的を特定したものであり、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場合）の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（20）口頭意見陳述の審査庁による一方的な日程の提示（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年10月16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11月10日	26日
所管部署	市民生活部市民生活課 市民生活部市民協働課 市民生活部男女共同参画課	
<p>申立ての趣旨 （要約） 口頭意見陳述の日程等について、メールで問い合わせをしたところ回答があったが、回答内容は、審査庁、処分庁の都合を優先した一方的な内容であり申立人の都合などを全く考慮していない。</p> <p>調査しない理由 申立ての趣旨については、苦情申立書受理番号 4-16 に関する調査結果ならびに苦情申立てに係る処理方針報告通知書により、申立人あてに通知したことにより既に終結済みである。 また、上記を理由に、調査しない旨の通知をした2件の申立て(受理番号 5-11、5-26)と趣旨が同一である。 このことは、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号(新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第1項各号に掲げる事項)のうち第5号(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)の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（21）監査委員事務局職員の不適切な対応（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年10月16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11月27日	43日
所管部署	監査委員事務局	
<p>申立ての趣旨 （要約） 令和5年〇月〇日に監査委員事務局を訪れ、新潟市職員措置請求書を提出した際、対応した職員から「提出するな」との言動があった。不適切な対応であり適正な対応を求める。</p> <p>調査しない理由 当審査会は、市の業務に対する苦情やその業務に携わる職員の対応について調査対象としているが、本申立てについては、書類受付時の窓口における職員の言動についてのみが申立ての趣旨となっている。 事前の聞き取りによれば、申立人、所管課ともに当該言動を裏付ける資料を持ち合わせていないとのことであるため、事実確認ができないことから調査を実施しても適正な判断を行うことができない。 よって、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)の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（２２）情報公開請求の審査請求における審査庁の怠慢（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 5 年 10 月 23 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 11 月 27 日	36 日
所管部署	市民生活部市民生活課 市民生活部市民協働課 市民生活部男女共同参画課	
<p>申立ての趣旨 （要約） 広聴相談課が情報公開請求の処分を行った 10 件の案件に対し審査請求を行い、市民生活課、市民協働課、男女共同参画課の 3 課が 10 案件を分けた形で審査庁となっているが、口頭意見陳述の実施における請求人（申立人）との調整を常に 3 課連名で行っている。 審査庁はそれぞれに独立したものであり、それぞれが独自に調整し口頭意見陳述を実施するべきである。</p> <p>調査しない理由 申立ての趣旨については、苦情申立書受理番号 4-16 に関する調査結果ならびに苦情申立てに係る処理方針報告通知書により、申立人あてに通知したことにより既に終結済みである。 また、上記を理由に、調査しない旨の通知をした 3 件の申立て（受理番号 5-11、5-26、5-32）と趣旨が同一である。 このことは、新潟市行政苦情審査会規則第 11 条第 1 項第 1 号に規定された、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のうち第 5 号（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）の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（23）情報公開請求の文書保有課による請求文書の確認不足（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年10月23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12月11日	50日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
<p>申立ての趣旨 （要約） 10月〇日付けで行った情報公開請求に対し、10月〇日付け「情報公開請求の補正について」の文書が10月20日に届き、補正書の提出期限が10月31日との内容であった。これについて、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.補正を求める文書に関する問い合わせは書面での指定があるが、書面では求めている内容の確認がとれない。 2.10月20日に文書が届き、11日後の同月31日が提出期限では、文書のやり取りを郵送で行うことは難しい。 3.別件の情報公開請求において審査請求を行った結果、新潟市公文書公開等審査会の判断として、「本件請求内容を確認したうえで、改めて本件請求文書を特定し、公開非公開の決定をすべきである。」と答申されていることから、請求文書の特定については請求人と十分に確認する必要があり、文書のやり取りだけでは十分な確認はできない。 4.このような対応を取っているのは広聴相談課に限定されている。 5.他の課は、事前に請求人と文書の特定を十分に行っており、審査請求に至らないことが多い。 <p>調査しない理由 苦情申し立ての内容は上記のとおりであるが、事前の調査によれば、当該情報公開請求案件については、所管課と申立人との間で滞りなく進められ、申立人は11月〇日に公開資料の交付を受けたことで完結をしているとのことである。このことからすれば、申立人自身の利害を有しているとは考えられない。 このことは、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。</p>		

（24）口頭意見陳述の実施時間について前例に沿った対応を（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年11月10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12月11日	32日
所管部署	市民生活部市民生活課 市民生活部市民協働課 市民生活部男女共同参画課	
申立ての趣旨 (要約) 口頭意見陳述の実施時間について、情報公開請求により公開された資料によれば、令和元年度における1件当たりの実施時間は1時間を設定している。 現在提示を受けている時間は、10件で1時間半であり、しかも1日で実施するというものである。審査庁、処分庁の都合を優先した一方的な内容であり申立人との調整が全くなされていない。		
調査しない理由 申立ての趣旨については、苦情申立書受理番号4-16に関する調査結果ならびに苦情申立てに係る処理方針報告通知書により、申立人あてに通知したことにより既に終結済みである。また、上記を理由に、調査しない旨の通知をした4件の申立て(受理番号5-11、5-26、5-32、5-36)と趣旨が同一である。 このことは、新潟市行政苦情審査会規則第11条第1項第1号(新潟市附属機関設置条例別表新潟市行政苦情審査会の項第1項各号に掲げる事項)のうち第5号(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)の調査対象外事項に該当するため。		

（25）市役所本館駐車場使用料の減免処理に係る運用の不備（調査しない）

苦情申立書受理日	令和5年11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5年12月11日	29日
所管部署	総務部総務課	
申立ての趣旨 (要約) 市役所本館に用事があり付属駐車場を利用した場合、駐車場使用料の減免処理のため、用務先の所属から1時間以内は丸印を押印してもらい、総合案内のエンコーダ処理機に利用者自らが挿入し駐車券の処理を行う形式になっている。したがって、丸印が無くても処理できる。 また、1時間を超えるときは角印を押印してもらい、警備員から減免処理をしてもらう形式となっているが、警備員は時間を確認することもなく駐車券の処理をしている。 丸印は廃止し、角印の場合は時間の記入を廃止することを求める。		
調査しない理由 苦情申し立ての内容は、市役所本館付属駐車場の使用料に係る減免処理の運用に対する提言であり、申立人自身に何ら不利益が生じていないため、申立人自身の利害を有していない。 このことは、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。		

（２６）情報公開請求の審査請求に係る裁決書主文による手続きがなされていない（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 6 年 2 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 6 年 2 月 26 日	18 日
所管部署	市民病院事務局管理課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>私が、平成 31 年 1 月 15 日付けで新潟市病院事業管理者(処分庁)宛てに行った情報公開請求について、処分庁が、平成 31 年 1 月 29 日付け新病管第 2358 号の 2 でした、一部公開決定の処分に不服があり審査請求をしていた件で、審査が終了し、令和 5 年 12 月 19 日付けで審査庁より裁決書の送付があった。裁決書の主文では、「当該処分のうち、公開と判断したものについて、公開請求に係る公文書が存在しないものと認められることから、これを取り消す」との趣旨が記載されていることから、処分庁は、当初の処分を取り消し、改めて非公開決定を行い、通知をすべきであるにも拘わらず未だに通知がない。</p>		
調査しない理由		
<p>申立人が行った審査請求により、当初の処分である一部公開決定を取り消し、非公開とする旨の決定が行われた裁決結果に鑑みると、当案件の場合、新たな公開情報が得られることでもなく、通知の遅れによる申立人の不利益は薄いと考えられる。また、行政不服審査法では、裁決の趣旨に従って、改めて行う申請に対する処分の期限が定められていない中、処分庁による非公開決定の通知行為に遅れがあるとのことのみが苦情の趣旨である。</p> <p>これらを総合的に判断すると、当審査会が真に苦情を取り上げ、調査・検討するに値するものではないとの判断から、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認められる場合)の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（２７）市役所本庁舎に交通災害共済受付窓口の設置・運用を求める（調査しない）

苦情申立書受理日	令和 6 年 2 月 26 日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和 6 年 3 月 11 日	15 日
所管部署	市民生活部市民生活課	
申立ての趣旨		
(要約)		
<p>新潟県交通災害共済の本庁所管課は市民生活課で、当共済の管理者は新潟県市町村総合事務組合です。市民生活課では、共済の申込みを受付け、会費を預かるための「現金取扱員」の指定を管理者に対して申請していないため、所管課でありながら申込みを受付けることができません。県内の市町村で、市役所で申込みができないのは新潟市だけです。</p> <p>一方で、本庁舎内にある金融機関窓口で受け付けることができますが、金融機関窓口が閉まっている時間においては申込みをすることができません。他市では、総合窓口にいる職員が担当職員に連絡をし、担当職員が総合窓口へ赴き、加入の申込みを受付しています。市民生活課には、加入申込みの窓口設置と運用を求めます。</p>		
調査しない理由		
<p>申立人の主張は、市に対する意見・要望事項であり、当審査会はそれらに対応する機関ではない。更に付言すれば、新潟県交通災害共済の加入手段として、町内会・自治会経由の申込みや、区役所・出張所・連絡所での申込み及び金融機関での申込みなど多数の手段がある中、市役所本庁舎で申込みができないことで市民に不利益が生じるとは考えられない。</p> <p>このことは、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認められる場合)の調査対象外事項に該当するため。</p>		

（28）市役所本庁舎総合案内窓口への市職員の配置により案内の改善を求める（調査しない）

苦情申立書受理日	令和6年2月26日	処理に要した日数
調査しないことを決定した日	令和6年3月11日	15日
所管部署	総務部総務課	
申立ての趣旨		
(要約)		
市役所本庁舎の総合案内には、警備員が1名配置されているだけです。		
2月に本庁舎の総合案内に、新潟県交通災害共済の加入窓口について尋ねたところ、「市役所では加入ができないので、中央区役所に行ってください。」との案内であった。その後、本庁舎内の金融機関窓口でも加入できることを知った。		
新潟市も他市のように、総合案内窓口にも市職員を配置し、適切できめ細やかな案内ができるように改善を求める。		
調査しない理由		
申立人の主張は、市に対する意見・要望事項であり、当審査会はそれらに対応する機関ではない。		
このことは、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と認められる場合)の調査対象外事項に該当するため。		

（29）保有個人情報の開示をしない旨の決定通知文書の瑕疵（取下げ）

苦情申立書受理日	令和5年10月12日	処理に要した日数
取下げ書提出日	令和5年10月30日	19日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
(要約)		
新広聴第〇号の〇、令和5年〇月〇日の通知文書内の「開示をしないこととした理由」には、「裁決書の謄本が送達されたことにより、当初の処分は取り消されており、処分庁(広聴相談課)が改めて処分を取り消す決定は行わないため。」と記載があるが、処分の取り消しは処分庁が実施することになっていることから、記載内容に瑕疵があるので、適正な記載内容に改めてもらいたい。		
取下げの理由		
新潟市の場合、審査請求に対応する上級官庁が存在しないため、処分庁も審査庁も新潟市長であり、審査庁が処分を取り消すこともあり得ることを知り得たことから、当該通知文書の正当性を確認できたため。		

（30）情報公開請求に係る審査請求の裁決書記載内容の瑕疵（取下げ）

苦情申立書受理日	令和5年10月12日	処理に要した日数
取下げ書提出日	令和5年11月9日	29日
所管部署	市民生活部市民協働課	
申立ての趣旨		
<p>（要約）</p> <p>審査庁が発出した裁決書（新民協第〇号の〇）の主文に、「処分庁が、平成31年〇月〇日付け、新広聴第〇号の〇でした処分について、これを取り消す。」と記載されているにも拘らず、審査庁の説明では、「審査庁が処分を取り消した」としている。処分庁が原処分を取り消すのであって、審査庁が処分を取り消すとした説明は誤っていると、適正な記載内容に改めてもらいたい。</p>		
取下げの理由		
<p>新潟市の場合、審査請求に対応する上級官庁が存在しないため、処分庁も審査庁も新潟市長であり、審査庁が処分を取り消すこともあり得ることを知り得たことから、当該通知文書の正当性を確認できたため。</p>		

（31）情報公開請求の補正を要求する文書に関する対応（調査中止）

苦情申立書受理日	令和5年7月10日	処理に要した日数
調査を中止した日	令和5年7月31日	22日
所管部署	市民生活部広聴相談課	
申立ての趣旨		
<p>（要約）</p> <p>令和5年5月26日付け新広聴第〇号の2及び同△号の2により、「情報公開請求の補正について」の文書が送付されてきた。</p> <p>当該文書には、「問い合わせがあれば文書にて提出のこと。」と記載されていたので、5月29日に補正書とともに問い合わせの文書をファクシミリにより送信し、担当課から受信の確認も得ている。</p> <p>その後、本苦情申立書を提出した日現在、何ら回答が無いことに苦情を申し立てる。</p>		
調査中止の理由		
<p>上記申立ての趣旨は、令和5年5月29日に所管課あてに問い合わせの文書をファクシミリにより送付したが、苦情申立書の提出日である令和5年7月10日現在、何ら回答が無いことに不満があるとの内容である。</p> <p>所管課によると、問い合わせの文書は確かに受領していたにも関わらず回答を失念していたとのことで、令和5年7月20日付けでお詫びの言葉を添え回答をしていることから、苦情の趣旨は消滅したものと判断し調査を中止する。</p>		

2 苦情相談の事例

- (1) 情報公開請求の公開資料代金納入に係る不適切な案内
- (2) 個人情報開示請求に係る開示決定期限について
- (3) 市営住宅の入居者による除草作業の適否について

資料編

◆令和5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5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10日(月) 10時00分～	(1) 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	取扱審議	3	3		
		(2) 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない	取扱審議				
		(3) 行政苦情審査会令和4年度活動報告書(案)について	説明				
	第2回 4月24日(月) 10時00分～	(1) 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	取扱再審議	3	2		
		(2) 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない	取扱再審議				
		(3) 障がい福祉事業者に対する監査の在り方について	取扱審議				
	第3回 5月19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	調査結果審議	3	2		
		(2) 行政苦情審査会令和4年度活動状況の市長報告について	報告・説明				
		(3) 5月の苦情相談実施概要について	報告				
	第4回 5月29日(月) 10時00分～	(1) 障がい福祉事業者に対する監査の在り方について	所管課面談	3	3		5
		(2) 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない	所管課面談				7
		(3) 行政苦情審査会令和4年度活動状況の市長報告について	説明				
第5回 6月16日(金) 10時00分～	(1) 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない	申立人面談	3	3	1		
	(2) 情報公開請求における公開方法の不適正な運用と所管課の不当な対応	取扱審議					
	(3) 情報公開請求における公開方法の不適切な運用	取扱審議					
	(4) 生活保護担当課職員の不誠実な対応	取扱審議					
第6回 6月30日(金) 10時00分～	(1) 情報公開請求における公開方法の不適正な運用と所管課の不当な対応	申立人面談	3	1	1		
	(2) 情報公開請求について	取扱審議					
	(3) 市長への手紙の回答への対応については是正を求める	取扱審議					
	(4) 生活保護における葬祭費給付の運用に差別がある	取扱審議					
	(5) 障がい福祉事業者に対する監査の在り方について	調査結果審議					
	(6) 第24回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の開催及びアンケートの提出について	報告・説明					
第7回 7月14日(金) 10時00分～	(1) 市長への手紙の回答への対応については是正を求める	取扱再審議	3	2			
	(2) 情報公開請求書の補正を要求する文書に関する対応	取扱審議					
	(3) 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない	調査結果審議					
	(4) 情報公開請求における公開方法の不適正な運用と所管課の不当な対応	所管課面談				1	
	(5) 生活保護における葬祭費給付の運用に差別がある	取扱再審議					
	(6) 生活保護担当課職員の不誠実な対応	取下報告					
第8回 7月31日(月) 10時00分～	(1) 市長への手紙の回答への対応については是正を求める	申立人面談	3	3	1		
	(2) 情報公開請求書の補正を要求する文書に関する対応	申立人面談			1		
	(3) 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない	調査結果審議					
	(4) 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述実施に関する調整の不備	取扱審議					
	(5) 市役所本庁舎各所属のコピー代金納入方法の教示について	取扱審議					
	(6) 情報公開請求の問い合わせと回答の対応に不公平がある	取扱審議					
第9回 8月25日(金) 10時00分～	(1) 生活保護における葬祭費給付の運用に差別がある	所管課面談	3	1		4	
	(2) 市長への手紙の回答への対応については是正を求める	所管課面談				1	
	(3) 情報公開請求に関する問い合わせへの対応に対する不満	取扱審議					
	(4) 公開決定等期間延長通知書発出日の作為的な変更	取扱審議					
第10回 9月15日(金) 10時00分～	(1) 生活保護における葬祭費給付の運用に差別がある	調査結果審議	3	2			
	(2) 香害に関する情報について職員への周知が不十分である	取扱審議					
	(3) 新潟市A施設職員の勤怠に係る行為等について	取扱審議					
	(4) 市役所職員の休憩時間に関する認識について	取扱審議					
	(5) 情報公開請求における公開方法の不適正な運用と所管課の不当な対応	調査結果審議					
	(6) 窓口にビデオカメラを設置していることについて	取扱審議					
第11回 9月25日(月) 10時00分～	(1) 自宅敷地前の排水路の未完成による雨水の流入被害	経過報告	3	2			
	(2) 公共施設における喫煙所の在り方	取扱審議					
	(3) 行政苦情審査会の審査における事務局の関わりについて	取扱審議					
	(4) 市長への手紙の回答への対応については是正を求める	調査結果審議					
第12回 10月13日(金) 10時00分～	(1) 香害に関する情報について職員への周知が不十分である	申立人面談	3	1	1		
	(2) 香害に関する情報について職員への周知が不十分である	所管課面談				2	
	(3) 自宅敷地前の排水路の未完成による雨水の流入被害	取下報告					
	(4) 情報公開請求に係る審査請求の口頭意見陳述がいつまでも開催されない	処理方針報告					
	(5) 行政苦情審査会の審査における事務局の関わりについて	取扱再審議					
	(6) 市長への手紙の回答への対応については是正を求める	調査結果審議					
	(7) 市民相談時の対応について	取扱審議					
	(8) 広聴相談課窓口におけるビデオ撮影と退去発言について	取扱審議					

	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13回	10月30日(月) 10時00分～	(1) 公共施設における喫煙所の在り方	申立人面談	3	3	1	
			(2) 個人情報開示請求時の資料代金納付方法について	取扱審議				
			(3) 行政不服審査における審査請求書受理後の迅速な審理を求める	取扱審議				
			(4) 情報請求等の審査請求における審査庁の決定方法について	取扱審議				
			(5) 口頭意見陳述の審査庁による一方的な日程の提示	取扱審議				
			(6) 保有個人情報の開示をしない旨の決定通知文書の瑕疵	取扱審議				
			(7) 情報公開請求の審査請求に係る裁決を無視した処分庁の対応	取扱審議				
	第14回	11月10日(金) 10時00分～	(1) 公共施設における喫煙所の在り方	所管課面談	3	3		2
			(2) 保有個人情報の開示をしない旨の決定通知文書の瑕疵	取下報告				
			(3) 情報公開請求に係る審査請求の裁決書記載内容の瑕疵	取下報告				
			(4) 口頭意見陳述の審査庁による一方的な日程の提示	取扱審議				
			(5) 市長への手紙の回答をしないとした文書の撤回を求める	取扱審議				
			(6) 保有個人情報の開示をする旨の決定通知書の記載内容が不適切である	取扱審議				
	第15回	11月27日(月) 10時00分～	(1) 保有個人情報の開示をする旨の決定通知書の記載内容が不適切である	取扱再審議	3	3		
			(2) 情報公開請求により交付された資料の代金返還を求める	取扱審議				
			(3) 監査委員事務局職員の不適切な対応	取扱審議				
			(4) 国民健康保険高額療養費申請の簡素化	取扱審議				
			(5) 情報公開請求の審査請求における審査庁の怠慢	取扱審議				
			(6) 11月の苦情相談実施概要について	報告				
	第16回	12月11日(月) 10時00分～	(1) 情報公開請求の文書保有課による請求文書の確認不足	取扱審議	3	3		
			(2) 口頭意見陳述の実施時間について前例に沿った対応を	取扱審議				
(3) 市役所本館駐車場使用料の減免処理に係る運用の不備			取扱審議					
(4) 香害に関する情報について職員への周知が不十分である			調査結果審議					
第17回	12月25日(月) 10時00分～	(1) 国民健康保険高額療養費申請の簡素化	申立人面談	3	1	1		
第18回	1月12日(金) 10時00分～	(1) 国民健康保険高額療養費申請の簡素化	所管課面談	3	1		2	
		(2) 公共施設における喫煙所の在り方	調査結果審議					
第19回	2月26日(月) 10時00分～	(1) 国民健康保険高額療養費申請の簡素化	調査結果審議	3	1			
		(2) 情報公開請求の審査請求に係る裁決書本文による手続きがなされていない	取扱審議					
		(3) 確定申告時の市職員の対応について	取扱審議					
第20回	3月11日(月) 10時00分～	(1) 市役所本庁舎に交通災害共済受付窓口の設置・運用を求める	取扱審議	3	1			
		(2) 市役所本庁舎総合案内窓口への市職員の配置により案内の改善を求める	取扱審議					
		(3) 令和5年度活動状況報告書の素案について	内容審議					
第21回	3月25日(月) 10時00分～	(1) 令和5年度活動状況報告書の素案について(第2回検討)	内容審議	3	3			

1. 新潟市附属機関設置条例 <昭和 35 年 12 月 21 日条例第 39 号>

(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 24 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5年度活動状況報告書

《令和5年4月1日～令和6年3月31日》

令和6年5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

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