

令和 3 年度  
上越市オンブズパーソン  
活動状況報告書

(令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日)

令和 4 年 5 月  
上越市オンブズパーソン

# 目 次

I	活動状況	
1	活動状況の概要	2
2	令和3年度の活動	6
II	苦情申立て事案	
1	苦情申立ての趣旨に沿った事案(1)～(2)	10
2	調査を中止した事案(1)～(3)	21
3	調査しない旨の通知をした事案(1)～(3)	22
III	参考資料	
1	部局別苦情申立て・自己の発意に基づく 調査等の件数	24
2	年度別全取扱い件数	24
IV	関係規程等	
1	上越市オンブズパーソン制度の概要	26
2	オンブズパーソンの苦情処理の流れ	28
3	上越市オンブズパーソン条例	29
4	上越市自治基本条例(抜粋)	33

# I 活動状況

- 1 活動状況の概要
- 2 令和3年度の活動

# 1 活動状況の概要

オンブズパーソンは、上越市自治基本条例第 23 条第 2 項並びに上越市オンブズパーソン条例に基づき、市民の権利や利益を擁護し、また、市政を監視して市民からの市政に関する苦情等を公平・公正な立場で調査等を行い、適切かつ迅速に処理しています。

令和 3 年度のオンブズパーソンが実施した調査等の状況は、苦情申立ての趣旨に沿った事案が 2 件、調査を中止した事案が 3 件、調査しない旨の通知をした事案が 4 件、次年度へ繰り越した事案が 2 件でした。

また、オンブズパーソンが自らの発意に基づく調査は、市当局における新型コロナウイルス感染症への対応に鑑み、実施しませんでした。

その他、オンブズパーソン制度についての問合せや市政に対する意見等を含めた様々な相談など、苦情申立て以外についても来訪や電話等で受け付けた件数は 36 件あり、結果として令和 3 年度は全体で 47 件を処理しました。

また、オンブズパーソンが 13 区に出向き、市政のことで意見や苦情などを直接お聴きする巡回オンブズパーソンでの相談等は 2 件でした。

## <過去 5 年間の取扱い状況>

(単位：件)

年 度	苦情申立て	苦情・相談等	小 計	発意調査	合 計
令和 3 年度	11	36	47	0	47
〃 2 年度	2	35	37	0	37
〃 元年度	4	39	43	1	44
平成 30 年度	7	51	58	1	59
〃 29 年度	5	49	54	1	55

※ 苦情申立件数は、令和 3 年度からその内容による件数としました。

### (1) 令和 3 年度の苦情申立ての状況について

令和 3 年度は 11 件の苦情申立てがあり、オンブズパーソンとして調査等を実施すべきと判断した件数は 2 件でした。

また、苦情申立ての処理期間を「受理から調査結果等通知までを 60 日以内に処理する」としているところ、それぞれ 92 日、31 日での処理となりました。なお、92 日と長引いた理由については、担当課より「問題点等々を様々な角度から検証するため時間をいただきたい」との申入れがあり、やむを得ないと判断したことによります。

< 苦情申立ての概要 >

対 象 機 関	件数	苦 情 申 立 て の 内 容
総務管理部	1	市の職員の対応について
財務部	3	滞納負担金に係る差押えについて 市の職員の対応について 給与情報の入力誤りについて
自治・市民環境部	4	下水道事業受益者負担金に係る市の対応について 除雪費助成事業に係る市の対応について マイナンバー担当窓口の対応について 下水道事業受益者負担金について
福祉部	1	敬老祝賀事業に関する対応について
都市整備部	2	下水道事業受益者負担金について 除雪に関する対応について
農業委員会	1	市の職員の対応について
合 計	12	

※ 2つの部に関わる苦情申立て1件あり

※ 詳細については10ページから22ページに掲載

(2) 巡回オンブズパーソンについて

令和3年度の巡回オンブズパーソンを下記のとおり実施しました。

< 令和3年度巡回オンブズパーソン実績 >

実施日	実施区	会 場	備 考
4月8日	頸城区	頸城コミュニティプラザ	
4月22日	大湊区	大湊コミュニティプラザ	苦情・相談等1件
5月13日	柿崎区	柿崎地区公民館	
5月20日	吉川区	吉川コミュニティプラザ	
6月10日	中郷区	中郷区総合事務所	
6月17日	板倉区	板倉コミュニティプラザ	
6月24日	清里区	清里コミュニティプラザ	
7月8日	牧区	牧区総合事務所	
7月15日	三和区	三和地区公民館	
8月5日	名立区	名立地区公民館	苦情・相談等1件
8月19日	浦川原区	浦川原コミュニティプラザ	
9月2日	大島区	大島コミュニティプラザ	
9月16日	安塚区	安塚コミュニティプラザ	

オンブズパーソンが13区に出向き、市政に関する意見や苦情などを直接お聴きする巡回オンブズパーソンを平成17年度から実施しています。

巡回における相談等の件数は、平成17年度から令和3年度まで延べ41件あり、令和3年度においては2件でした。

<巡回オンブズパーソン対応件数>

年度	件数	区ごとの対応件数
平成17年度	1	中郷区(1件)
20年度	2	頸城区(1件)、清里区(1件)
22年度	2	安塚区(1件)、中郷区(1件)
23年度	2	名立区(2件)
24年度	2	柿崎区(2件)
25年度	3	柿崎区(1件)、大潟区(1件)、清里区(1件)
26年度	2	板倉区(2件)
27年度	2	頸城区(2件)
28年度	6	柿崎区(1件)、大潟区(1件)、頸城区(1件)、牧区(1件)、中郷区(1件)、清里区(1件)
29年度	7	大島区(1件)、清里区(1件)、柿崎区(1件)、大潟区(1件)、吉川区(1件)、板倉区(2件)
30年度	7	大島区(1件)、柿崎区(2件)、大潟区(1件)、吉川区(1件)、板倉区(1件)、三和区(1件)
令和元年度	3	吉川区(1件)、清里区(2件)
3年度	2	大潟区(1件)、名立区(1件)
合計	41	

※ 令和2年度は相談等がありませんでした。

(3) 第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会について

総務省が主催する全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会は、令和4年2月3日にweb会議形式で開催され、「コロナ禍における苦情申立ての受付状況について」「オンブズマン制度の認知度及び周知広報における工夫について」の2議題について取組状況や課題が協議され、各自治体で情報共有しました。

※ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会とは……………

目的： 国・地方を通ずる行政苦情救済・オンブズマン機関相互の意見・情報の交換等の場を設け、相互の連携を図ることにより、わが国の苦情救済制度の充実・発展に資する。

構成： 公正かつ中立的な立場から行政苦情の救済を任務とする国、地方公共団体の機関及びこれに準ずる者をもって構成する。

構成団体（令和3年4月1日現在）

道 県：4 団体

市 区：30 市区

公益社団法人 全国行政相談委員連合協議会

総務省行政評価局行政相談企画課

会議： 年1回開催され、各機関の活動状況や提案された事項について意見・情報交換等を行う。

## 2 令和3年度の活動

### 令和3年

- 4月1日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 8日 頸城区巡回オンブズパーソン（頸城コミュニティプラザ）
- 19日 苦情申立書受理（所管：柿崎区総合事務所）
  - ・下水道事業受益者負担金に係る市の対応について
- 22日 大潟区巡回オンブズパーソン（大潟コミュニティプラザ）
  
- 5月6日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 13日 柿崎区巡回オンブズパーソン（柿崎地区公民館）
- 20日 吉川区巡回オンブズパーソン（吉川コミュニティプラザ）  
柿崎区総合事務所ヒアリング（4月19日受理の苦情申立て）
- 24日 苦情申立書受理（所管：板倉区総合事務所）
  - ・除雪費助成事業に係る市の対応について
- 27日 「令和2年度オンブズパーソン活動状況報告書」を市長と市議会に報告
  
- 6月3日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 10日 中郷区巡回オンブズパーソン（中郷区総合事務所）
- 17日 板倉区巡回オンブズパーソン（板倉コミュニティプラザ）  
板倉区総合事務所ヒアリング（5月24日受理の苦情申立て）
- 24日 清里区巡回オンブズパーソン（清里コミュニティプラザ）
  
- 7月1日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 8日 牧区巡回オンブズパーソン（牧区総合事務所）
- 15日 三和区巡回オンブズパーソン（三和地区公民館）
- 20日 調査結果等通知書の送付（4月19日受理の苦情申立てについて、申立人及び柿崎区総合事務所宛て）
- 29日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会  
調査中止通知書の送付（5月24日受理の苦情申立てについて、申立人及び板倉区総合事務所宛て）
  
- 8月5日 名立区巡回オンブズパーソン（名立地区公民館）
- 19日 浦川原区巡回オンブズパーソン（浦川原コミュニティプラザ）
- 26日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
  
- 9月2日 大島区巡回オンブズパーソン（大島コミュニティプラザ）
- 16日 安塚区巡回オンブズパーソン（安塚コミュニティプラザ）
- 21日 苦情申立書受理（所管：市民課）
  - ・マイナンバー担当窓口の対応について
- 30日 渡邊紳一郎オンブズパーソン任期満了により退任



- 10月1日 市村輝幸オンブズパーソン就任（9月27日議会同意）
- 11日 苦情申立書受理（所管課：収納課、生活排水対策課、柿崎区総合事務所）
- ・滞納負担金に係る差押えについて
  - ・下水道事業受益者負担金について
- 14日 市民課ヒアリング（9月21日受理の苦情申立て）
- 21日 苦情申立書受理（所管課：道路課雪対策室）
- ・除雪に関する対応について
- 22日 調査結果等通知書の送付（9月21日受理の苦情申立てについて、申立人及び市民課宛て）
- 28日 苦情申立書受理（所管課：高齢者支援課）
- ・敬老祝賀事業に関する対応について
- 11月5日 調査しない旨の通知（10月11日受理の苦情申立てについて、申立人宛て）
- 調査しない旨の通知（10月21日受理の苦情申立てについて、申立人宛て）
- 11日 調査しない旨の通知（10月28日受理の苦情申立てについて、申立人宛て）

#### 令和4年

- 1月6日 苦情申立書受理（所管課：総務管理課）
- ・市の職員の対応について
- 12日 取下書受理（1月6日受理の苦情申立て）
- 2月18日 苦情申立書受理（所管課：農業委員会）
- ・市の職員の対応について
- 28日 取下書受理（2月18日受理の苦情申立て）
- 苦情申立書受理（所管課：税務課）
- ・市の職員の対応について
- 3月22日 苦情申立書受理（所管課：税務課）
- ・給与情報の入力誤りについて
- 24日 税務課ヒアリング（2月28日受理の苦情申立て）



## Ⅱ 苦情申立て事案

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事案(1)～(2)
- 2 調査を中止した事案(1)～(3)
- 3 調査しない旨の通知をした事案(1)～(3)

# 1 苦情申立ての趣旨に沿った事案

## 事案 (1) 下水道事業受益者負担金に係る市の対応について

対象 機関	自治・市民環境部柿崎区総合事務所
苦情 の 趣旨	<p>下記の趣旨・理由に基づく苦情申立てについて調査するものです。</p> <p><b>【趣旨】</b> 下水道事業受益者負担金の算定の徴収猶予対象地目について、当初(平成 30 年)の市の説明及び総合事務所担当者に確認したにも関わらず、次年度の負担金には徴収猶予外となっていたことに納得できる説明がない。市としてどう考えるか、徴収猶予とすること、還付を求めるもの。</p> <p><b>【理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道事業説明会では建物がなければ宅地も猶予対象となるとの説明があり、担当者にも確認し、1 期目は徴収猶予を受けていた。</li> <li>・2 期目では、猶予対象外とされ、徴収猶予の申請も「却下」された。負担金は収めたが非常に不満である。なぜ対象外となったのか。担当者に確認したところ「前任者のミス」という説明は納得できない。強い憤りを感じる。</li> <li>・納得のいく説明、市としての責任をどう考えるか、負担金の還付と 3 期目も 1 期目と同様の取り扱いを求める。</li> </ul> <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>
調査 の 結果	<p>(調査の経緯)</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。</p> <p>また、令和 3 年 5 月 20 日、同年 7 月 5 日に柿崎区総合事務所次長、担当グループ長、担当班長等の聴き取りを行うとともに、同年 7 月 13 日に柿崎区総合事務所より本案件の関連資料等の提出を受けました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p><b>【柿崎区総合事務所の説明及び見解等】</b></p> <p>(1) 申立人とのやり取り (経過) について教えてください。</p> <p>市：申立人から経過について資料が提出されていますので、その資料の①～⑧に沿って報告します。</p> <p>① 平成 30 年 7 月 30 日、市から関係住民への資料を基に説明会が開かれ、同時に質疑応答がありました。説明会資料 Q &amp; A には、田んぼや畑、空き地にも賦課されるの? と記載されており、但し書で徴収猶予制度あり、「係争中の土地や災害により損害を受けた土地などの受益者に猶予制度がもうけられています」との表示のみです。について</p> <p>市：上越市公共下水道工事説明会を開催し、関係住民へ工事内容や受益者負担金、下水道使用料等について資料を基に説明しました。あわせて、関係住民との質</p>

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>疑応答もありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご指摘の表示のみの部分は、説明会資料 P2 後半の徴収猶予の箇所と思われます。ご指摘の部分のほか、説明会資料「受益者負担金について」にて、減免・徴収猶予制度について、その減免や猶予基準等についての資料を配布しました。</li> </ul> <p>② 質疑の中での説明では、宅地であっても、建物がなければ猶予対象になると、回答を得ています。(議事録の有無は不明) について</p> <p>市：質疑等の記録は無く、また、当時の担当者への聞き取りも行いましたが、明確な記憶が無いとのことから、申立人が主張される「宅地であっても建物がなければ猶予対象になると、回答を得ています。」については、確認できませんでした。</p> <p>③ 令和元年 5 月 22 日付け受益者宛の市長文書で「宅地又は宅地に準ずる土地以外の土地に係る受益者」が猶予対象になると追加されました。について</p> <p>市：令和元年 5 月 22 日付け受益者宛の文書は、負担金賦課対象者に対し、賦課の対象となる土地の明細書にあわせ、減免・猶予の申請書を同封したもので、ご指摘の追加部分は、従前からの内容と変更はなく、申立人が主張される「追加したものではありません。</p> <p>④ 当方は、負担金が心配なため、別紙令和元年 6 月 12 日付け資料を柿崎区建設グループへ持参し、3 名の内 1 名女性と面談、資料は一瞥したのみで精査せずに間違いなしとの回答を得ています。について</p> <p>市：申立人が柿崎区総合事務所に来られた際、申立人が作成された資料に基づいたやり取りについては、質疑等の記録が無く、当時の担当者への聞き取りも行いましたが、当日の明確な記憶が無いとのことから、申立人が主張される「間違いなし」と回答したことは確認できませんでした。</p> <p>⑤ 1 期目の 2 筆の内非住宅用地 1 筆は、令和元年 7 月 16 日付け決定通知書で徴収猶予を得ています。について</p> <p>市：令和元年 7 月 16 日付けの下水道事業受益者負担金決定通知のとおり</p> <p>⑥ 2 期目の 9 筆の内 3 筆が令和 2 年 7 月 15 日付け決定通知書で猶予が認められませんでした。について</p> <p>市：令和 2 年 7 月 15 日付けの下水道事業受益者負担金決定通知のとおり</p> <p>⑦ 令和 2 年 7 月 15 日付け納付通知書を 7 月 27 日柿崎区建設グループへ持参して話し合い、係争中の 3 筆を含めて納付通知書の全額を一応納付するが、解決時点で清算する事として 7 月 29 日全額一括納付しました。について</p> <p>市：申立人が柿崎区総合事務所へ来られ、令和 2 年 7 月 15 日付け下水道事業受益者負担金について申立人と建設グループ主任が話し合いを行いました。申立人が主張される「徴収猶予」については「対象外であること」、申立人が尋ねられた前納報奨金について「納付期限日と期限が経過すれば前納報奨金を交付できなくなる」旨をお伝えしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人からは「一旦納付はするが変わるときは返金してほしい」との話がありました。</li> </ul> <p>⑧ 本年 3 月 3 日市の嘱託職員が、下水道接続要請の来訪を受け、係争中である事を説明したら、翌日 4 日建設グループ担当主任の来訪を受け、3 月 9 日担当主任と担当班長両名の来訪を受け、市として次の 2 項が伝えられたのみです。につ</p>
----------------------------------	---

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>いて</p> <p>(1) 1期目は担当者のミスであり、徴収猶予はできない。  (2) 3筆は宅地であり徴収対象となる。  当方からは次の事を伝えました。  (1) 担当者のミスは容認できない。  (2) 令和2年7月15日以降、本年3月3日・4日・9日の間何の説明もない。  (3) 本件は、オンブズパーソンへ提訴する。</p> <p>市：3月3日に市嘱託職員(接続推進員)が申立人宅に下水道接続の案内のため訪れたところ「猶予及び還付についての回答がないので、下水道の接続はできない、元年度で猶予となった土地がある。」との話があった旨、生活排水対策課を通して報告がありました。翌日、建設グループ主任が申立人宅を訪れ、回答が遅くなったことについてお詫びするとともに、「猶予及び還付にならないこと、令和元年度の猶予は間違いである。」旨をお伝えしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・後日、建設グループ班長と主任で再度申立人宅を訪問し、回答が遅くなったことについてお詫びするとともに、令和元年度の徴収猶予について、徴収猶予の可否は固定資産税の現況地目に基づき判断を行っている旨を説明し、元年度の徴収猶予は間違いであったことを謝罪しました。また、令和2年度の徴収猶予却下については、現況地目が宅地であることから変更がないこと、令和元年度の取り扱いについては引き続き協議を行いたいことを伝えました。</li> <li>・申立人から、上記(1)～(3)のとおりお話しがありました。</li> </ul> <p>(2) 下水道受益者負担金の算出方法及び関係する条例等を提出願います。  市：上越市公共下水道事業受益者負担金及び分担金条例、同条例施行規則及び下水道事業受益者負担金及び分担金に関する事務取扱要領を提出</p> <p>(3) 徴収猶予となる対象地目及び徴収猶予対象外となる地目、それがわかる地目、それぞれがわかる資料(根拠となる条例等)を提出願います。  市：徴収猶予となる土地は、「宅地又は宅地に準ずる土地<u>以外</u>の土地」であり、具体的な地目は、田・畑・山林・原野、雑種地等となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・猶予できない土地は、宅地又は宅地に準ずる土地となり、具体的な地目は宅地となります。</li> <li>・徴収猶予可否の判定基準としては、固定資産税の現況地目に基づき判定しています。</li> <li>・根拠については、上記(2)条例及び同施行規則、事務取扱要領となります。</li> </ul> <p>(4) 申立人は令和元年6月に総合事務所建設グループに対し、自身作成の土地台帳を作成のうえ、徴収猶予・対象外該当の是非の確認を求めたところ、担当者から「間違いなし」との回答を得た、と主張しています。どう考えますか。  市：対応については記録がなく、当時の担当者への聞き取りでも対応当日の明確な記憶がないことから申立人の主張について確認することができませんでしたが、結果として、令和元年度分については徴収猶予していることから、申立人の主張のように回答したものと思われれます。</p>
----------------------------------	--

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>(5) 申立人は還付を求めています。応じることは可能ですか。可能でなければその根拠を示してください。</p> <p>市：申立人が令和2年7月に納付した3筆分の受益者負担金の還付については、固定資産税の現況地目が宅地であり、田畑や雑種地（宅地又は宅地に準ずる土地以外の土地）ではなく、徴収猶予することが適当ではないことから還付することはできません。</p> <p>(6) 申立人の主張について貴事務所の考えと今後の対応を教えてください。</p> <p>市：申立人の主張は、市（柿崎区総合事務所）の担当から「建物がなければ地目が宅地であっても負担金の徴収猶予の対象になる」との説明があり、令和元年度には担当にも確認してもらい徴収猶予となったが、翌令和2年度では同様の土地であっても徴収猶予が却下されたことから市の対応に矛盾と疑念を感じ、申立人がこれまでに納付された負担金の還付と、今後賦課が見込まれる同様の土地に対する徴収猶予を求めるといふものと捉えております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当市では、上越市公共下水道事業受益者負担金及び分担金徴収条例に基づいて、事業により築造される公共下水道の処理区域内に存する土地の所有者等から事業に要する費用の一部を負担いただいておりますが、同条例施行規則で規定する下水道事業受益者負担金及び分担金徴収猶予基準にあるように、「宅地又は宅地に準ずる土地以外の土地に係る受益者」は負担金等の徴収猶予の対象としております。</li> <li>・徴収猶予の可否に関し、「宅地又は宅地に準ずる土地以外の土地」につきましては、平成19年度から固定資産税上の地目登録に基づいて判断することとしており、現況地目が宅地の場合は建物の有無に関係なく徴収猶予の対象としておりません。しかし、受益者負担金の賦課及び徴収猶予に関する事務について、条例や施行規則、事務要領等を十分に理解できていなかったことや生活排水対策課と事務の進め方について共有できていなかったことから、令和元年度の担当者は「建物がなければ地目が宅地であっても負担金の徴収猶予の対象になる」と認識し、現地を確認した際も「建物がなかった」とのことで徴収猶予に係る事務を進めてしまいました。また、上席においては担当が起案した賦課や徴収猶予について、担当からの説明を受けずに問題ないとの認識で決裁を行ってまいりました。さらに、令和2年度の担当者は、申立人から受けておりました徴収猶予及び還付についてのお尋ねを失念し、数か月もの間回答しなかったことに加え、上席もこの件について管理・指導ができておりませんでした。</li> <li>・上記のとおり、適切ではない事務を進めてしまった結果、申立人には大変ご迷惑をおかけしました。申立人をはじめ市民の皆様から多額の負担金を頂戴する事務であることを改めて認識し、今後このようなことが二度と起こらないよう、負担金制度の要点と事務手順を改めて確認するほか、制度に関する周知資料を見直し、市民の皆様から理解が得やすいものに改善してまいります。また、負担金の賦課や徴収猶予の決裁は総合事務所だけで完結するのではなく、生活排水対策課の合議も要するなど、担当者はもとより、上席並びに関係部署との連携も含めて改善してまいります。</li> </ul>
----------------------------------	---

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人の土地に係る負担金の取り扱いにつきましては、現況地目が宅地の場合には徴収猶予の対象とならないことから、令和元年度の徴収猶予の決定を取り消すものとします。また、これに係る負担金の納期は令和4年度から開始することとし、前納報奨金につきましては、納期前に負担金を納付いただいた場合は、交付することとします。以上の点につきましては、申立人にご理解いただくため、後日、謝罪と説明に伺いたいと考えております。</li> <li>・また、本調査にあたり、申立人の所有地と同様に、本来徴収猶予の対象とならない土地がないかのご指摘があり、確認したところ、令和元年度に誤って徴収猶予を決定した土地があったことが判明しました。これらの土地に係る負担金の取り扱いにつきましても、上記と同様に対応することとします。</li> <li>・なお、今後賦課が見込まれる申立人の所有地1筆につきましては、令和3年度末から公共下水道が使用できる状況となる見込みでありますので、令和4年度の賦課となる予定です。繰り返しになりますが、現況地目が宅地であれば徴収猶予の対象とはなりませんので、ご理解いただきたいと思います。</li> </ul>
<p>処理の内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。</p> <p>今回の苦情申立ては、下水道事業に伴う受益者負担金の徴収に関するものである。上越市の下水道事業受益者負担金については、「上越市公共下水道事業受益者負担金及び分担金徴収条例」及び「上越市公共下水道事業受益者負担金及び分担金徴収条例施行規則」が定められており、これに基づいて徴収されることとなっている。</p> <p>申立書によれば、平成30年7月30日の下水道事業に係る住民説明会の質疑において、地目が宅地であっても建物がなければ受益者負担金の徴収猶予対象になる、との回答があったことから、申立人は令和元年6月14日付で1筆(宅地で非住宅用地)及び1筆(市街化 畑)の2筆について負担金徴収猶予申請書を提出し、市から同年7月16日付で2筆とも5年間の徴収猶予決定通知がなされたものである。</p> <p>調査によれば、「宅地でも建物がなければ徴収猶予対象になる」との説明がなされたとの申立人の主張について、市では説明会の議事録はなく、明確に確認はできなかったものの、令和元年7月16日付で「負担金徴収猶予決定通知書」が発出されていることから、市の決裁規程に従っての決定であり、申立人の主張どおり非住宅用地である宅地が、市により負担金徴収猶予対象と判断されたと考えることは当然のことであり、申立人の主張する説明会でのやり取りとも何ら矛盾が生じていない。</p> <p>加えて、市から住民に示された「受益者負担金について」という資料において「現在建物の敷地となっていない宅地で、他の用途(例えば駐車場、資材置場)に利用する土地については、申し出により、宅地以外と認定し猶予対象となる場合があります」とされ、地目が宅地でも一律にすべて猶予対象外であるとの扱いにはなっていないこと、当時、申立人の土地については現地調査も実施されており、さらには、他にも複数の地権者の宅地も申立人と同様に徴収猶予がなされている箇所があることから、市において徴収猶予が妥当であるとの判断がなされた、と考えざるをえない状況である。</p> <p>さらには、申立人自らが作成した「下水道負担金試算表」(令和元年6月12日付)を柿崎区総合事務所に持参し、担当者へ内容確認を求めたところ、表に記載してある</p>



<p>処理 の 内容 (つづき)</p>	<p>4筆の宅地（非住宅用地）について、いずれも徴収猶予対象となる旨の回答を得たとの申立人の主張どおり、令和元年7月16日付(4筆中当該年度対象1筆)で負担金徴収猶予決定の通知もなされている。</p> <p>このように、この間の経緯を併せ考えると、単なる事務処理誤りとした市の説明は、整合性に疑問が生じざるを得ず、申立人にとって極めて受入れがたいのは理解できるところです。</p> <p>また、申立人が令和2年6月2日付で提出した負担金徴収猶予申請のうち、非住宅用地である宅地3筆の徴収猶予が却下されたことから、同年7月27日に申立人が異議を申し出たにも関わらず、市からは、すでに猶予されている同様の非住宅用地である1筆を含めた取扱いについて、申立人に対し何ら説明等がなく、令和3年3月に申立人から接触があるまで放置状態となっており、その後同年3月4日に市から口頭説明があるまで、具体的な説明等は無いに等しく適切な対応がなされていない状況であった。</p> <p>あわせて、本職の調査や市の説明・回答において、令和元年度に当該事務所で処理された受益者負担金対象者の中には、申立人と同様の扱いとなっている案件が他にも存在していることが判明したところであり、市が示した方針によれば、申立人はもとより、申立人と同様の状況にある地権者について遡及して徴収猶予を取り消すことであるが、これまでの経過やすでに期間が経過している徴収猶予を取り消すことが、理論上、道義上可能であるかについて疑義が生ずる可能性も有り得ると考えられることから、適切かつ早急な対応が極めて重大な事項であると考えます。</p> <p>(市への要望)</p> <p>今回の件については、なぜこのようなことが生じたのか、申立人への対応のほか、市の負担金徴収猶予の考え方に、不適格、不明確な点が見受けられる状況にあると考えます。</p> <p>今回の事例を顧みて、総合事務所はもちろんのこと、下水道事業に係る部局が事実関係をあらためて検証するとともに、市が示された改善策の実践に取り組むことが必須と考えます。</p> <p>また、市の回答によれば、令和元年度における負担金徴収猶予決定が誤りであることから、令和元年7月16日付の負担金徴収猶予決定を遡及して取り消すとする方針が示されましたが、すでに令和元年度及び令和2年度分について徴収猶予が成立している期間であり、経過期間を無効とすることは、前段においても指摘したように、疑義や混乱が生ずることも懸念されるなど、極めて重大な問題を含んでいると認識し、市民の信頼をいささかも失うことのないよう申立人に対し、正しい事実経過を真摯に説明し、その上で市の対応方針を理解いただくよう早急かつ適切に対処されることを強く望みます。</p> <p>あわせて、申立人と同様の判断がなされている地権者にも同様な説明が不可欠と考えますので、適切に対応していただきたい。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
----------------------------------	---

## 事案 (2) マイナンバー担当窓口の対応について

対象 機関	自治・市民環境部市民課					
苦情 の 趣旨	<p><b>【趣旨】</b>  マイナンバー担当窓口で電子証明書の更新を行った際、署名用電子証明書暗証番号などのタッチパネルの入力時に不具合が数回発生した。  結果として、暗証番号の変更を含め更新を行った。タッチパネルは利用者本人がタッチすることを求められたが、職員の手助けがあり完了した。  見たところタッチパネルはかなり使い込んであると思います。機密保持、誤入力(滑り入力)、作業能率の観点からも早急に改善をされたほうがいいと思います。  また、事なかれ職員の再教育も望まれます。  改善の結果をお聞かせください。結果によっては、市長に報告したいと思います。</p> <p><b>【理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民のためにも機器の不具合を早急に直すこと。</li> <li>・機器の不具合を職員にただしたが、無言であった。</li> <li>・なんのために職員がいるのか。</li> <li>・暗証番号入力の際、私の後側からのぞき込むような職員の動作があったが、個人情報保護が守られていない。</li> </ul> <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>					
調査 の 結果	<p>(調査の経緯)</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは、申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。  令和3年10月8日に担当課である市民課から本案件の関連資料等の提出を受けるとともに、同年10月14日に市民課長、副課長、担当係長から聴き取りを行いました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p><b>【市民課の説明及び見解等】</b></p> <p>(オンブズパーソンからの質問ごとに整理して記載しています。)</p> <p>(1) 9月17日の申立人とのやり取りの経緯を示してください。</p> <table border="1" data-bbox="284 1711 1398 2007"> <thead> <tr> <th data-bbox="284 1711 443 1756">日付</th> <th data-bbox="443 1711 1398 1756">内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="284 1756 443 2007">令和3年 9月17日</td> <td data-bbox="443 1756 1398 2007"> マイナンバーカードの電子証明の更新のため申立人が来庁。  ・職員が、カードの電子証明の更新には、カードに設定した暗証番号を入力する必要があるため、電子証明書用暗証番号(4桁)を入力するよう案内した。  ・申立人は、案内に従いタッチパネルで暗証番号を入力するが、うまく入力できず、何回か操作を続け、ようやく入力でき認証された。 </td> </tr> </tbody> </table>		日付	内 容	令和3年 9月17日	マイナンバーカードの電子証明の更新のため申立人が来庁。 ・職員が、カードの電子証明の更新には、カードに設定した暗証番号を入力する必要があるため、電子証明書用暗証番号(4桁)を入力するよう案内した。 ・申立人は、案内に従いタッチパネルで暗証番号を入力するが、うまく入力できず、何回か操作を続け、ようやく入力でき認証された。
日付	内 容					
令和3年 9月17日	マイナンバーカードの電子証明の更新のため申立人が来庁。 ・職員が、カードの電子証明の更新には、カードに設定した暗証番号を入力する必要があるため、電子証明書用暗証番号(4桁)を入力するよう案内した。 ・申立人は、案内に従いタッチパネルで暗証番号を入力するが、うまく入力できず、何回か操作を続け、ようやく入力でき認証された。					

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次に、署名用電子証明暗証番号（6桁以上）を入力しようとするが、申立人のメモにある暗証番号の「アンダーバー」が入力画面上に無いため入力できないと職員に伝えた。職員は、アンダーバーのボタンは無いため、暗証番号として使用できないので、アンダーバーを外して再度入力するようにと説明した。</li> <li>・申立人は、5、6年前にカードを作ったときにアンダーバーを入れて暗証番号を設定したので、カード作成当初からあったと主張された。</li> <li>・職員は、アンダーバーは使用できないので、暗証番号の再設定の手続を案内したが、申立人は「簡単に暗証番号を変えさせるのか、上司を呼んでほしい」と主張された。</li> <li>・職員は係長を呼び、これまでの経緯を説明し、申立人に暗証番号の件について説明してほしい旨を伝えた。</li> <li>・係長は、アンダーバーは暗証番号として使用できないため、再設定を促したが、「アンダーバーは前から使えたし、簡単に暗証番号を変えさせるのか、上司を呼んでほしい」と再び主張されたため、課長、副課長に経緯を報告した。</li> <li>・この間に別の職員が係長から対応を引き継ぐよう指示を受け、申立人に暗証番号の設定方法等について改めて説明した。申立人の暗証番号は、カードのパンフレットにメモ書きされており、一部に「アンダーバー」と書かれていることを確認した。</li> <li>・職員は、アンダーバーは前から使用できない旨を再度説明し、申立人にアンダーバーを外した9桁の暗証番号（メモに書かれた暗証番号は10桁）の入力を促してみるが、端末のタッチパネルの反応が悪くスムーズに入力できない様子のため、申立人の了解を得て、申立人の席側へ回り、申立人を手伝いながらアンダーバーを外した暗証番号を入力したが、認証されないことを双方で確認した。</li> <li>・係長は、職員の後ろの画面の見えない位置で立会いをした。</li> <li>・職員は、署名用電子証明の暗証番号（6桁以上）を入力しないと更新できないので、更新を希望するのであれば暗証番号の再設定が必要であることを説明するとともに、署名用電子証明の更新をしなくてもカードそのものは使用期限内なので、そのまま使用することも併せて説明した。</li> <li>・申立人は、電子証明の更新をしたいので再設定をする旨を職員に伝えたため、その手続のための書類を記入し、再設定を行った。</li> <li>・申立人は、再設定した暗証番号を入力し、更新の手続を終え退庁された。</li> </ul> <p>(2) マイナンバー更新手続の作業手順はどのようになるのか、示してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 申請者が現在お持ちのマイナンバーカードを持参し、更新申請書を記入した上で、職員がマイナンバーカードにより本人確認を行う。</li> <li>② 申請者が窓口端末に暗証番号を入力する（現在設定済みの暗証番号を入力す</li> </ol>
----------------------------------	---

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>るが、暗証番号を失念した場合は、再設定が必要)。</p> <p>③ 職員が端末操作を行い、マイナンバーカードの電子証明書を更新し、カードに有効期限を記入する。</p> <p>④ 電子証明書を更新した旨の書類とマイナンバーカードを申請者に渡し、手続は終了となる。</p> <p>(3) 申立人は「機器の不具合が数回発生した。」と主張されていますが、どのような不具合でしたか。また、当該機器の不具合は過去にもありましたか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申請者が窓口端末のタッチパネルを指で押し、暗証番号を入力するが、タッチパネルのボタンと反応する箇所がずれてしまい、スムーズに数字等が入力できないという不具合がありました。</li> <li>・ 機器は令和元年3月から導入していますが、過去にも同様の不具合があり、端末のメーカーから提示された調整方法で職員が適宜、調整を行い対応していました。</li> </ul> <p>(4) 申立人は機器の不具合を早急に改善するよう求めています。貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今回の件を受け、改めて端末メーカーへ抜本的な解決策の提示を依頼したところ、新たな調整方法について本年10月1日に回答があり、この方法により調整を行った結果、スムーズな入力が可能になりました。</li> <li>・ さらに、タッチパネルを指で押す入力方法のほかに、専用のタッチペンによる入力方法も加え、より正確かつスムーズに入力できるよう併せて改善を図りました。</li> </ul> <p>(5) 担当職員は個人情報保護を守っていない、と申立人が指摘しています。どう考えますか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申請者が暗証番号を入力する際に、入力がうまくいかない場合は、個人情報保護の観点からお客様の了解（同意）を得て、職員が暗証番号の入力のお手伝いを行っています。この度の事案でも、窓口職員が申立人の了解を得て暗証番号の入力のお手伝いを行いました。</li> <li>・ また、担当係長は、窓口職員の対応の様子を見守りながら、申立人からの問合せ等に即座に対応させていただくため、暗証番号（個人情報）が見えない位置で立会いをしましたが、それが個人情報の保護が守られていないような動作に見えたのではないかと思います。</li> </ul> <p>(6) 職員の再教育を申立人は求めています。貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日ごろから次のことに努めていますが、改めて徹底したいと考えています。</li> </ul> <p>① 市民が来庁された目的に適切に対応できるよう、市民の話をよく聞き、求められる手続に対し、適切かつ速やかに対応できるよう、日ごろからマイナンバーカード事務手順書を確認しながら、日々自己研鑽に努める。</p> <p>② 市民に対して、挨拶や笑顔を忘れないよう心がける。</p>
----------------------------------	--

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>(7) この度の申立てについて、貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 暗証番号の入力においては、入力画面のコピー（使用できるボタンが分かる。）を見せるなどして対応しましたが、申立人からは「前は入力できた記号が入力できない」との主張を変えず、マイナンバーカードの手続が開始した当初からその記号は入力できなかったことを職員が説明しても、さらに強い口調で主張される場面も見られました。対応をマイナンバーカード交付のベテラン職員に交代し、最終的には、暗証番号の再設定を終え、更新の手続が完了したところです。</li> <li>・ タッチパネルの入力がスムーズにできないという機器の不具合と、元々使用できない記号の入力について申立人が「過去にはできた」と思い込まれ、強く主張されたことに対する市の事実に基づいた回答への不満が重なり、この度の申立てに至ったのではないかと考えています。</li> <li>・ 市民課としましては、機器の不具合に対する迅速な対応とともに、事実に基づいた分かりやすい説明や相手の想いを汲み取った上での伝え方の工夫に努め、手続等で窓口にお越しになられる市民の皆様にとって心地よい接遇に取り組んでまいります。</li> </ul>
<p>処理 の 内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。</p> <p>当職は、本案件の問題点が次の三点にあると考えます。</p> <p>まず一点目は、窓口端末機器の不具合についてであります。</p> <p>市民課への調査によれば、本案件が発生する以前から同様の不具合が発生し、その都度調整していたとのことでありますが、本案件を機に抜本的な解決策を端末メーカーに求め、その措置の結果、その後はスムーズな入力ができるようになったとのことであります。</p> <p>申立人が職員に機器の不具合を質したにもかかわらず、職員が答えられなかったのは、以前から同様の不具合が発生していたことを承知していたためと思料します。</p> <p>端末操作に不慣れな市民が多い中で、少しでも不具合をなくすよう抜本的な対策を講じる措置を採らなかったことは、市民課として大いに反省すべきであると考えます。</p> <p>二点目は、暗証番号に使える文字の周知に関してであります。</p> <p>このことについては、暗証番号に使える文字が当初から変わっていないことから、申立人が思い違いをしていたものと推認されます。</p> <p>ただし、そもそも個人番号カードについては、「署名用電子証明書暗証番号」「利用者証明用電子証明書暗証番号」「住民基本台帳用暗証番号」「券面事項入力補助用暗証番号」の四つの暗証番号があり、市民にとって大変分かりにくい仕組みになっており、より分かりやすい説明が求められることは当然であります。</p> <p>市民課では、当初登録時に「個人番号カード・電子証明書 設定暗証番号記載票」を渡し、本人がそれぞれの暗証番号を記載のうえ保管しておくことを勧めていますが、こうした際に、暗証番号に使える文字などを記した文書などを用いて説明すれば、登録する方も理解しやすいのではないかと考えます。本案件でも、「このような文書</p>

<p>処理 の 内容 (つづき)</p>	<p>で登録時の暗証番号設定の際にご説明しており、これは初めから変わっておりません」と説明すれば、申立人の納得を得られたのかもしれないと考えます。</p> <p>三点目は、個人情報保護の観点であります。</p> <p>市民課では、入力がうまくいかない場合に、手続される方の了解（同意）を得て、職員が暗証番号の入力の補助をしているとのことであり、この措置は適切であると考えます。</p> <p>本案件では、補助する職員のほかに、係長が問合せ等に対応できるよう暗証番号が見えない位置に控えていたとのことであり、そのことが申立人の疑念につながったものと思います。この点では、個人情報を扱っていることの重要性からして、係長においても申立人にお声がけするなど、慎重な対応が必要であったと考えます。</p> <p>以上の点を踏まえ、オンブズパーソンは、次のとおり市（市民課）に要望します。</p> <p>（市への要望）</p> <p>端末機器の動作状態を常にチェックし、些細な不具合でも看過することなく対処していただきたい。</p> <p>また、暗証番号についての説明資料等を備えるなど、窓口で手続される方に分かりやすく示せるよう工夫していただきたい。</p> <p>さらに、職員全員が重要な個人情報を扱っているということを強く認識し、各種手続においては慎重に対応していただきたい。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
----------------------------------	--

## 2 調査を中止した事案

### 事案 (1) 除雪費助成事業に係る市の対応について

対象機関	自治・市民環境部板倉区総合事務所
申立ての趣旨	板倉区総合事務所からは無料で除雪できると聞いたのに、除雪した後に娘が同居していることを理由に無料にならないと言われた。除雪にかかった費用を返してほしい。
中止の理由	令和3年7月22日付けで申立人から取下書が提出され、同月26日付けで受理したことによる。

### 事案 (2) 市の職員の対応について

対象機関	総務管理部総務管理課
申立ての趣旨	職員との面談中に不適切な発言があった。
中止の理由	令和4年1月7日付けで申立人から取下書が提出され、同月12日付けで受理したことによる。

### 事案 (3) 市の職員の対応について

対象機関	農業委員会
申立ての趣旨	職員の勤務態度（言動や対応）により申立人の会社の業務に悪影響を及ぼしている。
中止の理由	令和4年2月28日付けで申立人から取下書が提出され、同日付けで受理したことによる。

### 3 調査しない旨の通知をした事案

#### 事案 (1) 滞納負担金に係る差押えについて 下水道事業受益者負担金について

対象機関	財務部収納課 都市整備部生活排水対策課 自治・市民環境部柿崎区総合事務所
申立ての趣旨	会社の顧客への売掛金等について、市が勝手に差押えをすることができるのか。 下水道事業で2か所の負担金を請求されているが、いずれも下水道を使用していないのに金額が多額で払えない。
調査しない理由	本申立ての要因となっている差押え調査等の手続については、法令に基づく手続であり、その不服申立てについても関係法令に従って行うべきものであります。また、公共下水道事業受益者負担金は、下水道を使用する際に納める使用料とは別のものであります。 以上のことから、上越市オンブズパーソン条例第12条第1項第5号の規定により「調査することが適当でない」と判断したものです。

#### 事案 (2) 除雪に関する対応について

対象機関	都市整備部道路課雪対策室
申立ての趣旨	除雪車により自宅の塀が4mm内側に傾いた。担当課に調査を依頼したが、納得できる説明が無い。 職員の対応に誠意が感じられず、不愉快な思いをしている。
調査しない理由	本申立ては、市の委託業務による損害の有無を申し立てるものであり、法律的な判断を要するものであります。 以上のことから、上越市オンブズパーソン条例第12条第1項第5号の規定により「調査することが適当でない」と判断したものです。

#### 事案 (3) 敬老祝賀事業に関する対応について

対象機関	福祉部高齢者支援課
申立ての趣旨	上越市とA町内会との委託事業（敬老祝賀事業）の受託契約（請書）の契約内容と実施報告書及び収支報告書の整合性が図られていない。 市は、敬老祝賀事業を契約による委託事業と補助金による補助事業と混同しているのではないかと。
調査しない理由	本申立ての対象となる市と町内会との関係についてみれば、実施報告書及び収支報告書で確認する限り、当該町内会において市からの委託を受けて敬老祝賀の事業が実施されたことは明らかであります。 以上のことから、上越市オンブズパーソン条例第12条第1項第4号の規定により申立人の主張には「正当な理由がない」と判断したものです。



## Ⅲ 参 考 資 料

- 1 部局別苦情申立て・自己の発意に基づく調査等の件数
- 2 年度別全取扱い件数

1 部局別苦情申立て・自己の発意に基づく調査等の件数（過去5年分）

年度	組織	総務管理部	企画政策部	財務部	防災危機管理部	自治・市民環境部	都市整備部	産業観光交流部	農林水産部	福祉部	健康子育て部	教育委員会	ガス水道局	その他	合計
		令和3	苦情申立て	1		3		4	2			1			
	発意調査														0
令和2	苦情申立て						1			1					2
	発意調査														0
令和元	苦情申立て	1				2				1					4
	発意調査	1													1
平成30	苦情申立て			3		1	1			1	1				7
	発意調査						1								1
平成29	苦情申立て			2		1				1				1	5
	発意調査				1										1

※ 令和2年度から「健康福祉部」が「福祉部」と「健康子育て部」に分かれたため、令和元年度までの件数は、それに合わせて区分しています。

※ 令和3年度には2つの部に関する苦情申立てが1件あります。

2 年度別全取扱い件数

※ 全取扱い件数（年度に受付した苦情申立て、苦情・相談等の件数と発意調査の件数の合計）

年度	件数
平成15年度	28
16年度	59
17年度	90
18年度	46
19年度	40
20年度	47
21年度	43

年度	件数
平成22年度	44
23年度	62
24年度	61
25年度	52
26年度	67
27年度	53
28年度	38

年度	件数
平成29年度	55
30年度	59
令和元年度	44
2年度	37
3年度	47
合計	972

## IV 関係規程等

- 1 上越市オンブズパーソン制度の概要
- 2 オンブズパーソンの苦情処理の流れ
- 3 上越市オンブズパーソン条例
- 4 上越市自治基本条例（抜粋）

# 1 上越市オンブズパーソン制度の概要

## 1 制度の目的

上越市オンブズパーソン制度は、市民主権の理念にのっとり、市政運営に対する苦情を適切かつ迅速に処理し、また、市政運営を監視することによって、市民の権利利益の擁護と市政の是正・改善を図り、市政運営に対するより一層の信頼の確保に資することを目的として平成15年10月1日に発足しました。

## 2 オンブズパーソンの役割

- (1) 議会に関する事項市民の市政運営に関する苦情を調査し、処理します。
- (2) 市政運営を監視し、自らの判断で正すべきところがないか調査します。
- (3) 正すところがあれば市に意見の表明、勧告又は提言をします。

## 3 苦情申立ての対象となるもの

誰でも苦情を申し立てることができます。ただし、苦情申立ての内容は、市の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為で、本人に直接の利害関係があり、その事実のあった日から1年以内のものです。

## 4 苦情申立てとして扱えないもの

- (1) 議会に関する事項
- (2) 判決等により確定した権利関係に関する事項
- (3) 裁判所等で係争中の事項
- (4) 監査委員が監査の請求に基づき、監査しようとしている事項及び現に監査を行っている事項
- (5) 職員の勤務条件又は身分に関する事項
- (6) オンブズパーソンの行為に関する事項

また、「税金の使い方など市政に対する提言や要望に関する事項」などは、苦情申立てとしては扱えません。

## 5 苦情申立ての方法

苦情申立ては、本人(代理人も可)が原則として書面により行うことになります。郵送やファクシミリ、Eメールでも申立てができます。

苦情申立書は、パンフレットとともにオンブズパーソン事務局、市役所木田第1庁舎や南・北出張所・区総合事務所、市民プラザ、高田図書館・直江津学びの交流館の窓口に備え付けてあります。また、市のホームページからも申立書を入手できます。

苦情の内容、住所、氏名、電話番号などの必要事項の記載があれば、所定の様式以外でも申し立てることができます。制度の利用に要する費用は、無料です。

## 6 苦情申立人への通知

オンブズパーソンは、苦情申立てに係る調査の結果について、申立人に速やかに文書で通知します。

## 7 オンブズパーソンの組織等

### (1) 定数

オンブズパーソンの定数は、2人以内です。

(現在は1人を委嘱)

### (2) 委嘱

オンブズパーソンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱します。

### (3) 任期

オンブズパーソンの任期は3年で、1期に限り再任されることができます。

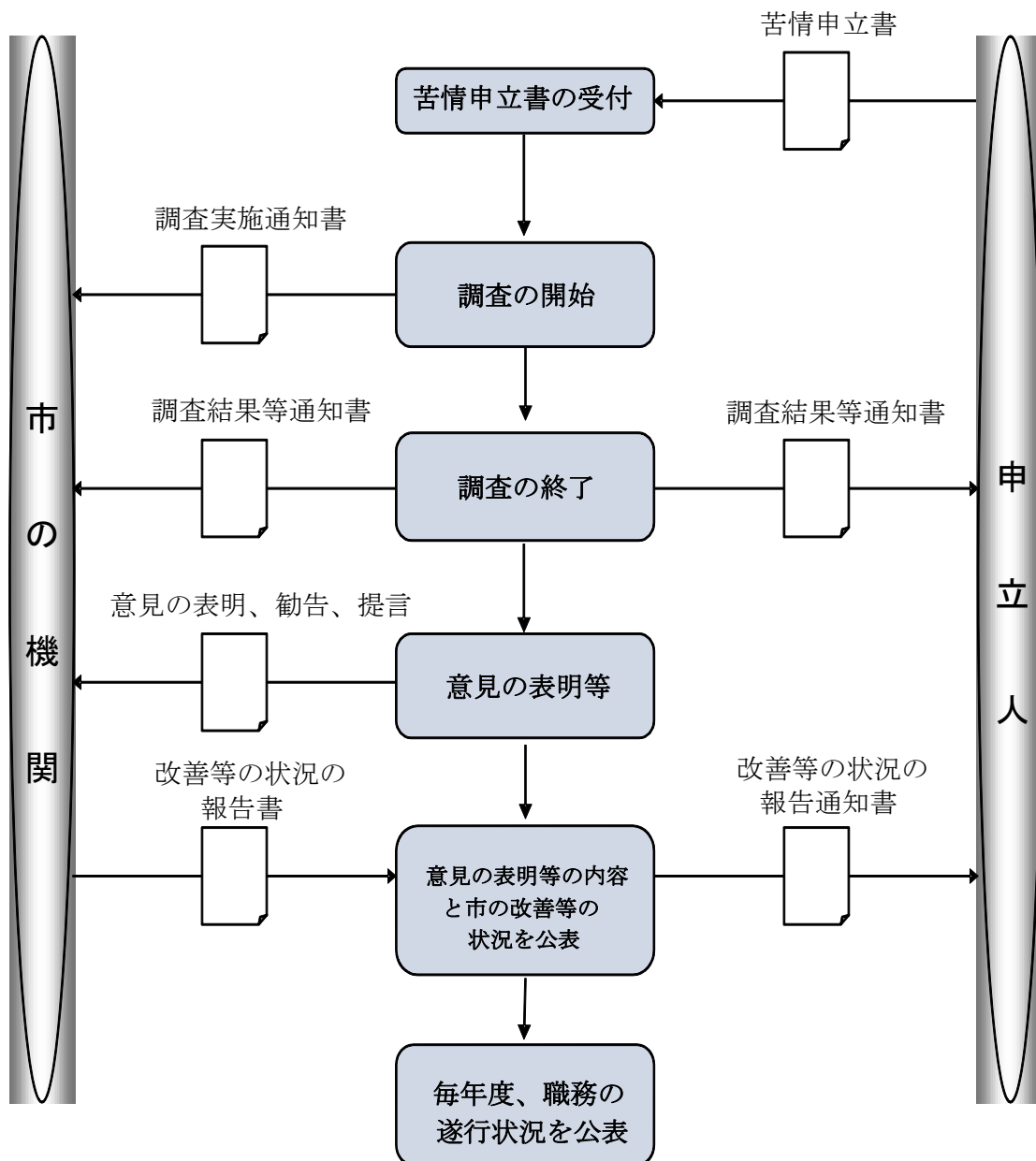
### (4) その他の職員

オンブズパーソンによる調査を補佐するため、専門調査員を置くことができます。また、制度を運営するための事務局として職員が配置されています。

## 8 活動状況の報告・公表

オンブズパーソンの活動状況は、毎年度、市長及び議会に報告するとともに、市ホームページ等で公表します。

## 2 オンブズパーソンの苦情処理の流れ



※このほかに、オンブズパーソンが自らの判断で市の制度や業務等を調査する「発意調査」もあります。(条例第3条)

### 3 上越市オンブズパーソン条例

平成 15 年 6 月 19 日  
上越市条例第 29 号

(設置)

第 1 条 上越市自治基本条例（平成 20 年上越市条例第 3 号）第 23 条第 2 項の規定に基づき、市民主権の理念にのっとり、公正な立場で、市政運営に関する苦情を適切かつ迅速に処理し、及び市政運営を監視し、並びに市政運営の過誤等の是正又は改善のための意見の表明、勧告又は提言を行うことにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政運営の一層の進展及び市政運営に対する信頼の確保に資するため、上越市オンブズパーソン（以下「オンブズパーソン」という。）を置く。

(定義)

第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 市政運営の過誤等 市の機関又は職員の過誤又は怠慢、年数の経過等により制度が社会情勢に比して不適切な状態であることその他市政運営に関する苦情の原因となる事実をいう。
- (2) 意見の表明 市政運営の過誤等が軽易な事項に属し、運用の改善により容易に処理できると認める場合に、問題を指摘し、その改善を求めることをいう。
- (3) 勧告 市政運営の過誤等が違法又は不当な状態にあると認める場合に、その是正又は改善のための措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう求めることをいう。
- (4) 提言 市政運営の過誤等が制度の不適切な状態が原因と認める場合その他制度そのものが原因と認める場合に、制度の改善を求めることをいう。

(オンブズパーソンの職務)

第 3 条 オンブズパーソンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 市政運営に関する苦情の申立てを受け付け、必要な調査を行い、迅速に処理すること。
- (2) 市政運営を監視し、自己の発意に基づき、事案を取り上げ調査すること。
- (3) 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、市の機関に対し意見の表明、勧告又は提言をすること。
- (4) 意見の表明、勧告及び提言の内容、これらに対する市の機関の報告の内容並びにオンブズパーソンの職務の遂行の状況を公表すること。

(対象事項)

第 4 条 オンブズパーソンの職務の対象となる事項は、市の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為で次に掲げるもの以外のものとする。

- (1) 議会に関する事項
- (2) 判決等（裁判所における判決、決定、命令又は調停その他法令に基づく紛争を解決するための機関による決定、裁定等をいう。）により確定した権利関係に関する事項
- (3) 裁判所等（裁判所その他法令に基づく紛争を解決するための機関をいう。）で係争中の事項
- (4) 監査委員が監査の請求に基づき、監査しようとしている事項及び現に監査を行っている事項
- (5) 職員の勤務条件又は身分に関する事項
- (6) オンブズパーソンの行為に関する事項

(オンブズパーソンの責務)

第 5 条 オンブズパーソンは、市民の権利利益を擁護する者として、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズパーソンは、その職務の遂行に当たっては、市政運営の改善を図る他の諸機関と有

機能的な連携を図り、その役割を効果的に果たすように努めなければならない。

3 オンブズパーソンは、その地位又はその職務の遂行を政党、政治的目的又は営利の目的のために利用してはならない。

4 オンブズパーソンは、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同様とする。

(市の機関の責務)

第6条 市の機関は、オンブズパーソンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重するとともに、積極的に協力しなければならない。

(市民等の責務)

第7条 市民その他この制度を利用する者は、第1条に規定するオンブズパーソンの設置の目的を達成するため、この制度が適正かつ円滑に運営されるよう協力しなければならない。

(オンブズパーソンの組織等)

第8条 オンブズパーソンの定数は、2人以内とする。

2 オンブズパーソンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

3 オンブズパーソンの任期は、3年とし、1期に限り再任されることができる。

(兼職等の禁止)

第9条 オンブズパーソンは、次に掲げる者と兼ねることができない。

(1) 衆議院議員又は参議院議員

(2) 地方公共団体の議会の議員又は長

(3) 政党その他の政治団体の役員

(4) 地方公共団体の常勤の職員又は再任用短時間勤務職員

2 市と特別な利害関係を有する事業者又は団体の役員は、オンブズパーソンとなることができない。

(解嘱)

第10条 市長は、オンブズパーソンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務の違反その他オンブズパーソンとしてふさわしくない行為があると認める場合は、議会の同意を得てこれを解嘱することができる。

2 オンブズパーソンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることはない。

(苦情の申立て)

第11条 何人も、オンブズパーソンに対し、市政運営に関する苦情を申し立てることができる。

2 前項の規定による苦情の申立ては、次に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、当該書面によることができない場合は、規則で定める方法により行うことができる。

(1) 氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2) 申立てをしようとする苦情の趣旨及び理由

(3) 苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日

(4) その他規則で定める事項

3 第1項の規定による苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情の調査)

第12条 オンブズパーソンは、前条の規定による苦情の申立てがあつたときは、当該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ときを除き、速やかに当該苦情を調査しなければならない。

(1) 第4条各号に掲げる事項のいずれかに該当するとき。

(2) 苦情を申し立てた者（以下「苦情申立人」という。）が苦情の申立ての原因となった事実について利害関係を有しないとき。



- (3) 苦情の内容が当該苦情の申立ての原因となった事実のあった日の翌日から起算して1年を経過しているものであるとき。ただし、1年を経過しているものであることについてオンブズパーソンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。
- (4) 虚偽その他正当な理由がないとオンブズパーソンが認めるとき。
- (5) その他調査することが適当でないとオンブズパーソンが認めるとき。
- 2 オンブズパーソンは、前項各号のいずれかに該当すると認めて苦情を調査しないときは、その旨を書面により速やかに苦情申立人に通知しなければならない。
- (調査の通知)
- 第13条 オンブズパーソンは、苦情等の調査をするときは、その旨を書面により関係する市の機関に通知するものとする。
- (調査の中止)
- 第14条 オンブズパーソンは、苦情等の調査を開始した後において、その必要がないと認めるときは、当該調査を中止することができる。
- 2 オンブズパーソンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に定めるものに対し、その旨を書面により速やかに通知しなければならない。
- (1) 申立てに係る苦情 苦情申立人及び前条の規定による通知をした市の機関
- (2) 自己の発意に基づき取り上げた事案 前条の規定による通知をした市の機関
- (調査の方法)
- 第15条 オンブズパーソンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する市の機関に説明を求め、その保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査することができる。
- 2 オンブズパーソンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、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。
- 3 オンブズパーソンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、専門機関に調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。
- (調査結果等の通知)
- 第16条 オンブズパーソンは、苦情等の調査の結果及び当該苦情等の処理の内容を次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に定めるものに対し、書面により速やかに通知しなければならない。
- (1) 申立てに係る苦情 苦情申立人及び第13条の規定による通知をした市の機関
- (2) 自己の発意に基づき取り上げた事案 第13条の規定による通知をした市の機関
- (意見の表明、勧告及び提言)
- 第17条 オンブズパーソンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、意見の表明、勧告又は提言をすることができる。
- (意見の表明、勧告及び提言の尊重)
- 第18条 前条の規定により意見の表明、勧告又は提言を受けた市の機関は、当該意見の表明、勧告又は提言を尊重しなければならない。
- (改善の状況の報告等)
- 第19条 市の機関は、第17条の規定により意見の表明、勧告又は提言を受けた場合は、当該意見の表明、勧告又は提言を受けた日の翌日から起算して60日以内に、運用の改善の状況、是正等の措置の状況又は制度の改善の状況についてオンブズパーソンに報告しなければならない。この場合において、運用の改善を行うこと、是正等の措置を講ずること又は制度の改善を行うことができない特別の理由があるときは、当該理由を報告しなければならない。
- 2 市の機関は、第17条の規定により意見の表明、勧告又は提言を受け、運用の改善を行い、是正等の措置を講じ、又は制度の改善を行おうとする場合で前項前段の規定による報告をする時まで当該運用の改善、是正等の措置又は制度の改善を完了することができないときは、同項前段の規定による報告にその理由を付するとともに、当該運用の改善、是正等の措置又は

制度の改善の完了後速やかにその旨をオンブズパーソンに報告しなければならない。

- 3 オンブズパーソンは、申立てに係る苦情の調査について前2項の規定による報告があったときは、その旨を書面により速やかに苦情申立人に通知しなければならない。

(意見の表明、勧告、提言等の内容の公表)

第20条 オンブズパーソンは、第17条の規定により意見の表明、勧告若しくは提言をしたとき又は前条第1項若しくは第2項の規定による報告があったときは、速やかにその内容を公表しなければならない。

- 2 オンブズパーソンは、前項の規定による公表をするときは、上越市個人情報保護条例(平成8年上越市条例第2号)の趣旨にのっとり、個人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。

(専門調査員)

第21条 オンブズパーソンによる調査を補佐するため、専門調査員を置くことができる。

(事務局)

第22条 オンブズパーソンに関する事務を処理するため、オンブズパーソン事務局を置く。

(職務遂行状況の報告等)

第23条 オンブズパーソンは、毎年、職務の遂行の状況について市長及び議会に報告するとともに、これを公表しなければならない。

(委任)

第24条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成15年10月1日から施行する。

(任期の特例)

- 2 この条例の施行の日以後最初に第8条第2項の規定により委嘱するオンブズパーソンのうち市長が指定する1人の任期は、同条第3項の規定にかかわらず、これを2年とする。

附 則 (平成21年条例第12号) 抄

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

(公布の日 平成21年3月27日)

附 則 (平成23年条例第8号)

この条例は、平成23年4月1日から施行する。

## 4 上越市自治基本条例 (抜粋)

〔平成20年3月28日  
上越市条例第3号〕

(苦情処理等)

第23条 市議会及び市長等は、市政運営に関する苦情等があったときは、速やかにその内容及び原因を調査分析し、改善を要すると判断したものについては、再発防止等のための適切な措置を講じなければならない。

2 市長等は、市民主権の理念に基づき、公正な立場で、市政運営に関する苦情を適切かつ迅速に処理し、及び市政運営を監視することにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政運営の一層の進展及び市政運営に対する信頼の確保に資するため、別に条例で定めるところにより、オンブズパーソンを設置する。

## 令和3年度 上越市オンブズパーソン活動状況報告書

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

編集・発行 令和4年5月 上越市オンブズパーソン

上越市オンブズパーソン事務局

〒943-8601 新潟県上越市木田1丁目1番3号

TEL 025-527-3333 又は 025-526-5111 (内線 1101)

FAX 025-522-4191

E-mail [ombuds@city.joetsu.lg.jp](mailto:ombuds@city.joetsu.lg.jp)

<https://www.city.joetsu.niigata.jp/soshiki/ombuds/>

オンブズパーソン活動状況報告書(「オンブズパーソン活動状況」ファイル)は、次の公共施設に設置しています。

●木田第一庁舎市政情報コーナー、南出張所、北出張所、市民プラザ、高田図書館、直江津学びの交流館、安塚区総合事務所、浦川原区総合事務所、大島区総合事務所、牧区総合事務所、柿崎区総合事務所、大潟区総合事務所、頸城区総合事務所、吉川区総合事務所、中郷区総合事務所、板倉区総合事務所、清里区総合事務所、三和区総合事務所、名立区総合事務所