

# 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4年度に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一部沿った事案が1件、調査を中止した事案が1件でした。また、令和3年度から繰り越した2件の事案について処理しました。

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25件あり、結果として令和4年度は全体で27件を処理しました。

## <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4年度	2	25	27	0	27
〃 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

※ 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年度から繰り越した事案の状況について

令和4年度は、令和3年度から繰り越した2件の苦情申立て事案について「受理から調査結果等通知までを60日以内に処理する」としている期間内に処理しました。

### <繰り越した事案の概要>

対 象 機 関	件数	苦 情 申 立 て の 内 容	処 理 期 間
財務部	1	市の職員の対応について	52日
財務部	1	給与情報の入力誤りについて	37日
合 計	2		

※ 詳細については6ページから14ページに掲載

## (2) 令和4年度の苦情申立ての状況について

令和4年度は、2件の苦情申立てについて、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苦情申立ては1件でした。

### <苦情申立ての概要>

対象機関	件数	苦情申立ての内容	処理期間
教育委員会	1	予備指名型プロポーザルに係る市の対応について	36日
防災危機管理部	1	カーブミラーの設置に係る市の対応について	調査を中止
合計	2		

※ 詳細については15ページから22ページに掲載

## (3) 第23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12月22日にweb会議形式で開催され、「特性のある方からの申立てへの対応について」「事実確認が困難なケースへの対応について」「調査期間の短縮に向けた取組について」「制度を住民へ周知する方策等について」の4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4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。