

令和4年度  
上越市オンブズパーソン  
活動状況報告書

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

令和5年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4年度の活動	4
II	苦情申立て事案	
1	苦情申立ての趣旨に一部沿った事案	
	・令和3年度から繰り越した事案(1)～(2)	6
	・令和4年度事案(1)	15
2	調査を中止した事案(1)	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4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。

## 2 令和4年度の活動

### 令和4年

- 4月21日 調査結果等通知書の送付
  - ・市の職員の対応について（令和3年度からの繰り越し事案：令和4年2月28日受理の苦情申立て 申立人及び税務課宛て）
- 28日 調査結果等通知書の送付
  - ・給与情報の入力誤りについて（令和3年度からの繰り越し事案：令和4年3月22日受理の苦情申立て 申立人及び税務課宛て）
  
- 6月2日 「令和3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
  
- 11月30日 苦情申立書受理（所管課：社会教育課）
  - ・予備指名型プロポーザルに係る市の対応について
  
- 12月5日 苦情申立書受理（所管課：市民安全課）
  - ・カーブミラーの設置に係る市の対応について
- 9日 取下書受理（12月5日受理の苦情申立て）
- 22日 社会教育課ヒアリング（11月30日受理の苦情申立て）

### 令和5年

- 1月5日 調査結果等通知書の送付（11月30日受理の苦情申立て 申立人及び社会教育課宛て）

## Ⅱ 苦情申立て事案

### 1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事案

- ・令和3年度から繰り越した事案(1)～(2)
- ・令和4年度事案(1)

### 2 調査を中止した事案(1)

# 1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事案

## 令和3年度から繰り越した事案（1）市の職員の対応について

対象機関	財務部税務課				
苦情の趣旨	<p><b>【趣旨】</b>          個人情報を知り得る市役所職員が世帯の異なる者に情報を漏洩することは公務員の守秘義務違反であり、漏洩による不利益分の賠償と関係職員を処分してほしい。</p> <p><b>【理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家屋実地調査の連絡先を確認するため、生活を別にしている父に財産の一部と住所の情報を漏洩した。</li> <li>・父への漏洩が必要な開示であったということであるが、その明確な理由と納得のいく説明をしてほしい。</li> <li>・本来なら連絡先の確認は文書で行うべきところ電話で行われ、また、家屋実地調査についても年末から年始にかけて行うべきところ1月末での実施となった。業務が確実になされるようマニュアル化を図ってほしい。</li> <li>・文書ではなく電話による連絡とした経緯を説明してほしい。</li> <li>・職員が自宅を訪問した際、メモを取らなかったことを指摘したのに、二人で訪問しているのでメモは不要と課長が答えた。また、家屋実地調査の日時を決めたにもかかわらず訪問がなかった。確実性を判断でき市民の声をしっかり聴きとることができる体制を整備してほしい。</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（令和4年2月28日）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>令和4年3月24日に担当課である税務課長、副課長から聴き取りを行うとともに、同年4月11日に税務課から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>【税務課の説明及び見解等】</b>          (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) 1月31日から2月16日まで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 1787 1394 2040"> <thead> <tr> <th data-bbox="284 1787 443 1832">日付</th> <th data-bbox="443 1787 1394 1832">内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="284 1832 443 2040">令和4年 1月31日 (月)</td> <td data-bbox="443 1832 1394 2040"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当課職員Aは、法令に基づく固定資産税の実地調査を実施すべく、申立人の実家へ電話をいたしました。その際、電話に出た実家（父親）へ、当課から「息子さん（申立人）が新築した家屋の調査に伺うため、電話番号を市役所に教えて良いかどうか、息子さんに話をして了解をもらった上で、電話番号を連絡してもらえませんか。」</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	日付	内 容	令和4年 1月31日 (月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当課職員Aは、法令に基づく固定資産税の実地調査を実施すべく、申立人の実家へ電話をいたしました。その際、電話に出た実家（父親）へ、当課から「息子さん（申立人）が新築した家屋の調査に伺うため、電話番号を市役所に教えて良いかどうか、息子さんに話をして了解をもらった上で、電話番号を連絡してもらえませんか。」</li> </ul>
日付	内 容				
令和4年 1月31日 (月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当課職員Aは、法令に基づく固定資産税の実地調査を実施すべく、申立人の実家へ電話をいたしました。その際、電話に出た実家（父親）へ、当課から「息子さん（申立人）が新築した家屋の調査に伺うため、電話番号を市役所に教えて良いかどうか、息子さんに話をして了解をもらった上で、電話番号を連絡してもらえませんか。」</li> </ul>				



調査 の 結果		という趣旨でお願いしました。父親は、その電話の中で直ぐ息子さんの携帯の電話番号を教えてくださいました。
	2月1日 (火)	・当課職員Aは、父親からお聞きした携帯電話の留守番電話に家屋調査に伺いたい旨の伝言を残しました。
	2月2日 (水)	・申立人より当課職員Aに電話があり、実家の父に住所を知られたことで不安感をお持ちになり、今後の家のセキュリティ対策について、市ではどのような対策が取れるかなどの説明を求められました。 ・その夜、当課職員A・Bが申立人の自宅へ赴き、経過や対応などについて頭を下げながら説明などを行いました。自身が両親との同居中、身の危険を感じるほどの状況であったと不安を口にされ、市へ自宅のセキュリティ対策をすぐにするよう話されました。そのような中で申立人は2月16日に確定申告の予定があり、その日は都合が良いという話はありませんでしたが、家屋調査の日時を約束するような話はありませんでした。また、申立人が身の危険を感じていることへの対応については改めて連絡することにしました。
	2月3日 (木)	・当課職員Bは、申立人の携帯電話に連絡し、身の危険を感じるほどの状況というお話ですので、まずは警察への相談をするよう重ねて提案しましたが、本人は納得されず、これまでの一連の報告書を2月7日(月)までに家に届けるよう要求がありました。
	2月4日 (金)	・申立人の実家に電話させていただいた事実経過や特別な家庭の事情により身の危険を感じていることへの対応として警察への早期相談を勧めるなど、市の考えをまとめた文書を申立人へ送付しました。
	2月8日 (火)	・昼過ぎに申立人より当課長あてに電話があり、市から送付された文書の一部に分かりにくい表現があるなどの話がありました。課長は他の用務もあり、当日の夕方午後5時過ぎに折り返し電話をすることになりました。 ・当課長は、夕方5時過ぎに申立人の携帯電話に連絡し、当課職員が出向いてご心配をおかけした旨を伝達し謝罪させていただいたことのほか、ご家庭の特別な事情により結果として心配をおかけして恐縮していることや身の危険を感じるような状況であれば警察に相談すべきであることなどを繰り返し説明しましたが、本人は納得されませんでした。最終的に、言った・言わないを御互い防止するため、メール等による照会と回答でキチンと送信受信の履歴が残る方法を当方から提案し、双方で合意しました。
	2月16日 (水)	・申立人より当課職員Bに電話があり、本日16時に約束した家屋調査に来ないことへの問い合わせがありました。申立人の認識では、2月2日(水)に申立人の自宅へ訪問した際に日時まで約束したと主張されました。 ・当課職員Bは、家屋調査の日時の約束はしていないことをお伝えしましたが、申立人は納得されなかったため、改めて2月18日(金)に調査に伺うことで合意し、当課職員C・Dが約束した日時に当該新築住宅に出向き、実地調査は完了しております。

<p>調査 の 結果</p>	<p>(2) 家屋調査に係る事務手順とその期間を示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当課では、法令に基づく建築確認の際に提出される建築計画概要書（建物の大きさ・配置図などが記載）を毎月、市役所内において閲覧するほか、法務局からの登記済通知により調査対象家屋を抽出し、地区ごとに分別します。その後、当該対象家屋の所在地及び所有者のほか、既存家屋状況などを確認し、現地調査に向くための資料を作成します。</li> <li>・家屋の完成時期が概ね建築計画概要書の閲覧から4～6か月後となることが多いため、その頃に届くように調査依頼の手紙を施主様へ送付し、施主様から都合の良い日時を当課まで連絡してもらい対象家屋の現地調査を行います。通常、6～12月に調査を実施しています。</li> <li>・本件の対象家屋は、建築計画概要書が不要の地域であったことから、完成時期については年末に届いた登記済通知書により年明けに覚知したものです。</li> </ul> <p>(3) 家屋調査の日程調整は、どのような方法で行っているのか。理由も含めて教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当課では、業務効率のため調査依頼の文書を郵送し、家屋所有者等から税務課に電話をいただいて調査予約をする例が多いですが、依頼文書の中で定めた期限を過ぎて連絡が来ない場合や建築の遅れなどにより通常の調査期間内（6～12月）に調査ができなかった場合には電話で確認の上、調査日時を決めさせていただくこともあります。</li> <li>・本件の対象家屋は、12月に完成したことを年明けに覚知したことから、当初は、調査依頼のための文書を区総合事務所から自宅に届けてもらおうと考えましたが、速やかに調査を行うため、最終的に所有者に電話連絡させていただきました。</li> </ul> <p>(4) 申立人の実父をどのようにして把握し、その連絡先はどのようにして調べたのですか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当課職員Aは、調査依頼のための文書を申立人の調査対象家屋の所在地がある区総合事務所から自宅に届けてもらおうと、区総合事務所の職員Eに電話で依頼したところ、職員Eは確定申告相談窓口の開設準備や登記済通知書の入力処理などで繁忙のため、直ぐに自宅に文書を届けることがなかなか難しいとの回答であったため、区総合事務所の職員Eから聞いた電話番号に連絡しました。</li> <li>・当課職員Aは、申立人の前住所である実家の課税状況により世帯構成を把握した上で電話したので、電話に出られた方がお父様だと認識していました。</li> </ul> <p>(5) 申立人の連絡先を確認するために実父に申立人の住所まで伝える必要があったのですか。「税務課の調査で必要なため」だけでは不足なのではないでしょうか。貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照会などをする際は、相手に不信感を抱かせないように電話をかけた目的や要件をお伝えするなど、丁寧な対応を心がけています。また、今回の場合、お父様が当該新築住宅の場所を知らないことまでは想定できず、新築された家屋調査のた</li> </ul>
------------------------	---

<p>調査の結果</p>	<p>めという目的や要件をお伝えしたものです。</p> <p>(6) 申立人は、自宅を訪問した際にメモを取らなかった、また、家屋実態調査の日時を決めたにもかかわらず訪問がなかったと主張していますが、どのようなやり取りがなされたのか、明らかにしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人の自宅には当課職員 A・B で訪問し、2 人で話しを聴いて内容を職員同士で確認しており、メモを取らなかったことに対して申立人が危惧するほどの懸念は無いものと認識しています。</li> <li>・また、(1)の回答で述べた経緯のとおり、2月2日に申立人の自宅に訪問した際、2月16日に確定申告の予定があるという話は伺いましたが、家屋調査の日時の約束はしていません。</li> </ul> <p>(7) 漏洩による不利益分の賠償と関係職員の処分を求める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>・先ず、そもそも不利益分の損害の根拠が不明確であり対応に苦慮しています。</li> <li>・申立人からは、身の危険を感じているので家のセキュリティ対策や別の場所へ引っ越すための土地・家が欲しいと推測させる旨のお話をいただきましたが、当方としては社会通念上、極めて過剰な内容であり、対応は困難であると認識しています。</li> <li>・当課職員は、市民の心配な状況を慮り警察への相談を提案するなど善後策を真摯に検討し我慢強く丁寧に向き合っており対応しました。申し立ての個人情報保護という観点においては、慎重に取り扱われるべきものであり、当方にも特殊な家族関係が存在することもあり得ることにも更に注意すべきであったと認識しています。</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>最初に、申立ての内容がオンブズパーソンとして調査すべきかどうかについて述べます。</p> <p>オンブズパーソンの職務の対象となる事項は、上越市オンブズパーソン条例第4条に規定されており、同条第5号で「職員の勤務条件又は身分に関する事項」は対象外とされています。したがって、関係職員の処分を求める申立てについては、当職の職務対象外となります。また、不利益分の賠償を求めていることについても、司法の判断にゆだねるものと考えますので、同条例第12条第1項第5号のオンブズパーソンとして調査することが適当でない事項に当たると判断します。</p> <p>しかしながら、個人情報の保護という観点から業務の執行に指摘すべき点があると判断しましたので、以下に論述します。</p> <p>家屋調査の事務手順については適正であると認めますし、原則どおり文書による通知が望ましかったとはいえ、電話により連絡をとろうとしたことについては、速やかに調査を行うために許容されるものと判断します。</p> <p>しかし、申立人の父親に連絡した際、住所を推察できる情報を伝える必要があった</p>

処理 の 内容	<p>のか、この点に疑問の余地があります。税務課の回答では、「照会などをする際は、相手に不信感を抱かせないように電話をかけた目的や要件をお伝えするなど、丁寧な対応を心がけています。」とされています。確かに、個人情報を聞き出して不正利用しようとする詐欺事件が後をたたない中で、相手に不信感をもたれないよう丁寧な対応をすることは当然であります。</p> <p>しかしながら、本案件では申立人と父親の関係が特殊なものであるとはいえ、個人情報があくまでも個人に帰属するものであり、この点で親族間といえども慎重な対応が必要であったと考えます。</p> <p>ただし、申立人が縷々述べているその余の点については、取り上げるべき事項はないと判断します。</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（税務課）に要望します。</p> <p>（市への要望）</p> <p>個人情報があくまでも個人に帰属するものであるとの認識のもと、業務における個人情報の取扱いに当たっては、最大限、慎重に行っていただきたい。</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>
---------------	--

## 令和3年度から繰り越した事案(2) 給与情報の入力誤りについて

対象 機関	財務部税務課
苦情 の 趣旨	<p><b>【趣旨】</b> 確定申告において、身に覚えのない収入が申告システムに入力されていたことは、市の仕事にかかわる職員の行為として不当・不適切である。</p> <p><b>【理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所の申告会場で確定申告を行った際、身に覚えのない収入がないかと尋ねられ、確認した結果、市の入力誤りであることが判明し謝罪を受けた。</li> <li>・確定申告をする必要のない市民であったなら、誤った給与支払者でそのまま事実としてシステムに残るのではないか。</li> <li>・税額に係わるようなことについては、誤ってはいけないものと認識している。</li> <li>・二度と同じ誤りが起きないように、二重、三重のチェック体制を取って職務を遂行していただきたい。</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(令和4年3月22日)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>令和4年4月11日に担当課である税務課から本案件の関連資料等の提出を受けるとともに、同月14日に税務課長、副課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>【税務課の説明及び見解等】</b> (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) 2月21日の確定申告での申立人とのやり取りの経緯を示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2月21日に、申立人は令和3年分の確定申告のため、木田第一庁舎の申告相談会場へ来場されました。</li> <li>・その際に、当課の会計年度任用職員Aが確定申告書を作成するため、申立人から提出いただいた源泉徴収票と、当課で保持している給与支払報告書のデータを1件ずつ照合したところ、給与支払額は同じであるものの、給与支払者が相違する給与情報(申立人提出の源泉徴収票の給与支払者:株式会社B、当課が保持する給与支払報告書の給与支払者:C氏、給与支払額はともに18,000円)があることが判明しました。</li> <li>・そのため、会計年度任用職員Aは申立人にC氏から18,000円の給与収入を受け取られていないか確認させていただいたところ、覚えがないと回答されました。しかし、申立人が受け取られた場合には他の給与収入と合算して申告する必要があることから、会計年度任用職員Aは念のためC氏に連絡し確認されるよう依頼</li> </ul>

<p>調査 の 結果</p>	<p>しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この依頼に沿う形で申立人はC氏へ電話にて連絡され、C氏から「そのような支払いをしたことはない。市役所から改めて電話をもらえれば回答する」と言われた旨を職員に伝えていただきました。これにより、C氏の給与支払報告書は入力誤りであり、申立人の所得ではないことが判明しました。</li> <li>・その後、会計年度任用職員Aは、それまでの申立人とのやり取りを担当係長に報告し、係長から申立人に経緯の説明とお詫びをさせていただいたものです。</li> </ul> <p>(2) 申告システムに給与情報等を入力する場合の手順を教えてください。</p> <p>また、本事案について、誰がどのように入力し、誰がどのようにチェックしたかを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所から送付された給与支払報告書が当課に到着後、税務課個人市民税係の主任及び主事級職員（係内の該当者全員で作業を行っているため特定は困難）が受付番号に登録されている事業者かを確認し、登録されている場合は給与支払報告書に受付番号を付番します。</li> <li>・登録されていない事業所であれば、「未登録（回送等）事業所受付台帳」に事業所の住所や名称などの必要事項を入力し、新規に登録を行い、受付番号を付番します。</li> <li>・付番が完了した給与支払報告書については、内容に誤りがないかを確認し、給与情報等のパンチ入力を行う委託業者へ送付します。</li> <li>・また、この度の事案につきましては、申立人が実際に給与の支払いを受けた株式会社Bは受付番号の登録がなかったことから新規に登録を行うため、「未登録（回送等）事業所受付台帳」のエクセルシートの新規事業所の登録部分に必要な事項の入力を行いました。しかし、該当の登録部分は見た目では空欄であったものの、以前に同じ受付番号でC氏が登録されていたため、付番された給与支払報告書は委託業者によるパンチ作業後には正しく反映されず、給与支払者がC氏としてデータが作成されました。この原因として、現行のシステム上では先に登録した事業所の情報が自動的に消去されず優先してデータ上に反映される仕様になっていることから、新規に登録を行った株式会社Bのデータが上書きされない状態でデータ上に反映されたものです。</li> <li>・なお、本作業については、税務課個人市民税係の職員（係内の該当者全員で作業を行っているため特定は困難）が「未登録（回送等）事業所受付台帳」への入力作業を行い、同係の別の職員（係内の該当者全員で作業を行っているため特定は困難）が給与支払報告書と入力済みの「未登録（回送等）事業所受付台帳」を照合しチェック作業をしましたが見落とししました。</li> </ul> <p>(3) 確定申告時において、本人に覚えがない給与情報（支払者、支払額）の確認はどのように行っているか教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申告者に覚えがない給与情報がある場合には、申告者と職員が相談して合算すべきか確認を行っています。</li> <li>・なお、この度の申立てのように、申告者が覚えのない給与支払報告書が発生した場合は、職員から給与支払報告者へ確認すべきと考えており、今後はこの方針に</li> </ul>
------------------------	--

<p>調査の結果</p>	<p>より事務を執行するよう徹底してまいります。</p> <p>(4) 申立人は、二度と同じ誤りが起きないように給与情報の入力の際は、二重、三重のチェック体制を取っていただきたいと述べていますが、チェック体制の強化や事務手順の変更等、再発防止に向けた具体的な対策があれば示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この度の事務の誤りについて、まずは再発の防止に向けて、課内でミーティングを実施し、情報共有と注意喚起を行いました。</li> <li>・また、「未登録（回送等）事業所受付台帳」に入力上の注意事項を記入するなど様式の見直しを行ったほか、今後は担当者のみならず上司（係長及び副課長）による確認を行うなど、チェック体制の強化を図ってまいります。</li> </ul> <p>(5) この度の申立て全般について、貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この度の申立てについて、申立人にはご迷惑とご心配をおかけし、改めてお詫びいたします。</li> <li>・申立人がご指摘のとおり、税務の業務の執行にあたっては誤りがあってはならないものと考えており、再発の防止に向けて事務の手順の見直しや業務の改善を図ってまいります。</li> <li>・この度いただいた貴重なご意見を参考として、職員一同がさらに緊張感を持って職務に邁進してまいります。</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二点にあると考えます。</p> <p>まず一点目は、給与支払報告書に受付番号を付番するに当たって、登録されていない事業所を新規に登録する場合のシステムの問題であります。入力画面上では空欄であっても、従来の登録者データが残っていれば、事業所情報が異なってしまうのは当然であり、担当課からの回答では、そのチェックも画面上で行ったものであるとのことで、チェック機能が働かない仕組みになっています。</p> <p>何年にもわたって該当のない受付番号を再付番することは、未登録（回送等）事業所受付台帳の整理上必要なことであると認めるものの、重複入力ができるしまうシステムになっていたことは、担当課として大いに反省すべきものと考えます。さらに、単なる画面上の入力ミスなら発見できるかもしれませんが、この度のようなケースを発見できないチェック体制についても、早急に改善する必要があります。</p> <p>なお、同様の事例がほかにはないかどうか聞き取りの際に質問したところ、担当課においてもすぐに確認した結果、同様の誤りはなかったとのことであります。</p> <p>二点目の問題点は、個人情報保護の観点であります。申告納税制度は、申告者が各種収入をそろえて申告し、それを行政が確認した上で賦課するのが基本であります。この原則からすれば、収入の申告は申告者の責任としても、その申告が市で把握する給与支払報告書と異なっていた場合の確認は、市の責任で行うべきと考えます。これについては、担当課からの回答でも、「職員から給与支払報告者へ確認すべきと考えており、今後はこの方針により執行するよう徹底してまいります」と述べています。</p>

処理 の 内容	<p>本事案では、申立人にC氏の個人情報（電話番号や給与支払報告者であったことなど）が伝わってしまうという結果になり、誠に遺憾であります。</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（税務課）に要望します。</p> <p>（市への要望）</p> <p>未登録事業所の登録システムを、重複登録ができないか、若しくは重複登録の場合に注意メッセージが表示されるようなシステムに早急に改善していただきたい。</p> <p>また、賦課業務における各種チェック体制について、チェック機能が働く仕組みになっているか確認し、マニュアル等を整備していただきたい。</p> <p>さらに、給与支払者が異なっていた場合の確認を市の責任で行うことはもとより、税務行政が個人情報を扱う業務であることを強く認識し、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>
---------------	---



## 令和4年度事案(1) 予備指名型プロポーザルに係る市の対応について

対象 機関	教育委員会社会教育課
苦情 の 趣旨	<p><b>【趣旨】</b>          金谷地区公民館新築工事設計業務委託プロポーザルにおいて、市で初めてとなる予備指名型プロポーザルが実施されたが、担当職員の認識不足と実施要綱の解釈誤りから公平な審査が行われなかった。今回の実績評価点の算出方法の検証と予備指名型プロポーザル制度自体に問題があると思われるため、改善を求めたい。</p> <p>&lt;追加&gt;          金谷地区公民館新築工事設計業務委託プロポーザルに係る情報公開請求を行った結果、公開された資料によりA社上越支社は、今回のプロポーザルの参加資格が無いことが分かった。担当課は、実施要綱に則って直ちにA社上越支社を失格として、第二交渉権のある事業者との契約交渉を進めることを求める。</p> <p><b>【理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の担当課に、実施要綱に記載されている参加者の組織の範囲について、参加者が提出した内容がルールに則っているのか確認を依頼したが、確認していなかった。</li> <li>・担当者からは、初めての予備指名型プロポーザルのため前例が無いことから、工事入札等を参考にしたとの説明を受けたが、全く仕組みの違うものを前例にした理由を尋ねたところ納得できる説明が無かった。</li> </ul> <p>&lt;追加&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開された資料によると、A社上越支社に在籍している技術職員は1名となっている。今回のプロポーザルでは、別紙事業者一覧のうち、単独で参加できるのは、一級建築士が3名以上在籍している「市内本社」又は「市内営業所」となっているためA社上越支社は単独で参加することはできない。</li> <li>・A社上越支社には、複数の一級建築士が在籍していないため、共同企業体の代表者になれない。</li> <li>・1名の技術職員しかいないA社上越支社は、「市内本社」ではないため、共同企業体の構成員にもなれない。</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(令和4年11月30日)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>令和4年12月22日に担当課である社会教育課の参事、副課長及び係長から聴き取りを行うとともに、同日に社会教育課から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>【社会教育課の説明及び見解等】</b>          (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>

(1) 金谷地区公民館新築工事設計業務委託プロポーザルについて、これまでの申立人とのやり取りの経過を示してください。

日 付	内 容
令和4年7月20日(水)	・プロポーザル実施要綱配布
令和4年7月20日(水) から7月29日(金)まで	・質問書の受付期間 (※1)
随時回答	・質問書の回答
令和4年7月29日(金)	・参加資格審査申請書の提出期限
令和4年8月12日(金)	・技術提案書等の提出期限
-	・第1次審査(書類審査)
令和4年8月30日(火)	・第2次審査(ヒアリング)
令和4年9月7日(水)	・特定・非特定通知書送付
令和4年10月7日(金)	・最優秀者と契約後、結果公表
令和4年10月21日(金)	・情報公開請求
令和4年11月1日(火)	・第三者情報記録公文書の公開請求に対する意見書の提出依頼
令和4年11月15日(火)	・申立人から意見書が提出される。(※2)
令和4年11月22日(火)	・申立人と意見書について話し合い(※3)
令和4年11月24日(木)	・申立人から新たな意見書が提出される。 ・A社に関する情報公開請求がされる。
令和4年12月7日(水)	・非公開決定通知書を渡す。

調査  
の  
結果

※1 質問書受付期間に申立人から当該苦情に関連する質問はなし。

※2 市民から本プロポーザルについての情報公開請求があり、企業名、技術提案書等の公開請求があったことから、参加企業に「第三者情報記録公文書の公開請求に対する意見書」の提出を依頼したところ、情報公開とは関連の無い意見書が提出された。

※3 令和4年11月22日(火)午後1時30分 社会教育課へ来庁

来 庁 者：申立人

来庁目的：金谷地区公民館新築工事設計業務委託プロポーザルの情報公開請求にあたり、参加企業に第三者情報記録公文書の公開請求に対する意見書を求めたところ、申立人から、情報公開とは別に本プロポーザルに対する意見・確認があるとの意見書が提出されたことから話を聞く場を設けたもの。

対 応 者：社会教育課 副課長、係長

[話し合いの内容]

今回のプロポーザルについて、概要説明。(社会教育課)

Q 金谷地区公民館新築工事設計業務委託プロポーザル実施要綱について、記載された内容を読み解くと、参加する市内営業所・支社の実績は、その営業所、支

<p>調査 の 結果</p>	<p>社に登録された技術者の実績でなければならないと解釈するが、今回の最優秀者（A社）はそのルールを破っているのではないかと。本社等の技術者が今回のプロポの担当になるのは問題だ。管理技術者、主任技術者が支社の技術者として、登録されているか確認してほしい。登録されていないのであれば、実施要綱に書かれたルールを破っているので、契約不履行ではないか。（申立人）</p> <p>A そもそも、本要綱では、管理技術者、主任技術者の実績について、営業所・支社のみ従事する技術者に限定するという意図で作成していない。要綱の読み手により、解釈が変わるのだとすれば、今後の実施要綱作成の検討材料にさせていただく。契約検査課に電話連絡し、A社の本プロポーザルの管理技術者、主任技術者が技術職員経歴書に記載されていることを確認。申立人に伝える。（社会教育課）</p> <p>Q 今回のプロポーザルは、参加者を地域限定の予備指名としているが、A社のような大きな組織事務所に参加されては、実績面では太刀打ちできないし、市内限定にしている意味がないとは思わないか。（申立人）</p> <p>A いただいたご意見は、今後、同種のプロポーザルが実施されるのであれば、制度設計の参考にさせていただくが、「大きな事務所だから参加させない」など、参加資格を制限するには、制限するだけの理由が必要であるし、参加を制限された側にも言い分が出てくる。（社会教育課）</p> <p>Q 実績を重視することは、設計事務所間の力の差が開く一方で、問題だとは思わないか。（申立人）</p> <p>A あくまでプロポーザルは、設計者を決めるものであり、作品の評価をするコンペとは異なる。実績を評価対象にすることは妥当だと考える。また、今回の配点は、資格・実績3：技術提案・ヒアリング7の割合とし、技術提案やヒアリングを重視している。（社会教育課）</p> <p>※A社の管理技術者、主任技術者が契約検査課の技術者名簿に登録されていたことから、一応納得されて帰られたが、11/24改めて意見書を持参する。</p> <p>(2) 予備指名型プロポーザルで実施した理由を教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近年、当市で実施している設計者選定プロポーザルは施設の規模に関わらず、全国公募型で行われてきましたが、本件は、地区公民館の新築設計であり、計画面積が550㎡程度と比較的小規模であることから、市内に本社又は営業所を有する設計事務所（以下「設計事務所等」という。）の受注機会を増やすことも考慮し、全国公募型ではなく、対象を市内の設計事務所等としました。ただし、小規模ではあるものの公共の新築設計であることから、一定数の技術者が在籍し、組織を成している設計事務所等を選定すべきと考えましたが、条件を付すことで技術者の少ない小規模の設計事務所等は、プロポーザルに参加できなくなるおそれがありました。そこで、一定規模以上の改修工事設計業務委託で採用されている予備指名型の入札方法を参考に、一定数の技術者が在籍する設計事務所等のほか、小規模な設計事務所等も共同企業体を結成することで参加できるものとし、要件を満たす設計事務所等は、令和4年度建設コン</li> </ul>
------------------------	---

<p>調査 の 結果</p>	<p>サルタント等業務入札参加資格審査申請書をもとに抽出しました。</p> <p>(3) 金谷地区公民館新築工事設計業務委託プロポーザル実施要綱 4 ページに「管理技術者及び建築分野の主任担当技術者は参加者の組織に属している一級建築士であること」との要件が記載されていますが、「参加者の組織」とはどの範囲を指すのか、理由を含めて教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「参加者の組織」とは、建設コンサルタント等業務入札参加資格審査申請書に記載された本社（主たる営業所）を含めた事業所全体を指しています。        実際の設計業務について、市内営業所に常駐している技術員のみで行う必要はなく、本社を含めた技術員が行うことに問題がないためです。</li> </ul> <p>(4) 申立人は、(3) の建築分野の主任担当技術者は「令和 4 年度建設コンサルタント等業務入札参加資格審査申請書」様式 6 技術職員経歴書に記載されている「上越支社に在籍している技術員」であるべきとの考えから、市の担当者に確認を申し出たところ対応されなかったとのことですが、どのようなやり取りをされたのか明らかにしてください。また、対応されなかったのであれば、理由を教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 11 月 22 日の話し合いの席において、管理技術者及び建築分野の主任担当技術者が、上越支社に常駐している必要はないことを伝えただけで、氏名については個人情報に当たるため伝えていませんが、様式 6 技術職員経歴書に記載されていることは、契約検査課に確認し口頭で伝えていきます。</li> </ul> <p>(5) 審査結果における「評価集計表」では、資格・実績審査の配点は 150.0 点、技術提案・ヒアリング審査の配点は 350.0 点で 3 : 7 となっていますが、事前に示した「各様式の作成方法及び審査基準」の別表 1「評価基準」では、資格・実績審査の評価のウェイトは 40 点、技術提案・意欲（ヒアリング）審査の評価のウェイトは 60 点で 4 : 6 になっています。配点について詳しく説明してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配点については、これまで上越市で実施したプロポーザルを参考にしました。        あくまでプロポーザルは「設計者」を評価するもので、コンペのように「作品・技術提案」を評価するものではありません。技術提案の内容や業務への取組意欲などにヒアリング審査の配点のウェイトを置くことで、実績の少ない設計事務所等でも提案内容によって評点上がるよう配点しましたが、その提案を実現可能な体制等が備わっているかを審査するため、管理技術者、主任担当技術者の資格や過去の実績を評価することは、公共建築として必須と考え、この審査基準としました。        申立人は、資格・実績審査：技術提案・ヒアリング審査が 4 : 6 の比率ではないかとのことですが、プロポーザル事務局が資格や実績（経験件数や経験年数）を評価する「資格・実績審査（1次審査分）」を 150 点、審査委員がヒアリングし、技術提案・意欲の部分について総合的に評価する「技術提案・ヒアリング審査（2次審査分）」を 350 点と配点としており、3 : 7 の比率となっているものです。過去の実績に関する点数の割合を低く見せるように意図したものではありません。</li> </ul>
------------------------	---

また、技術提案・ヒアリング審査に含まれる管理技術者の業務実績については、2次審査の中で、過去の業務実績として提出された書類に記された設計コンセプト、写真及び図面等をもとに審査委員がヒアリングを行い、公民館設計に対する理解度や取り組み意欲などを評価したものであり、実績とはいえ、技術提案・ヒアリング審査の評価項目とすることに問題はないと考えます。

(6) 今回の実績評価点の算出方法の検証と予備指名型プロポーザル制度の改善を求めるこの度の申立てについて、貴課の考えを示してください。

- ・ 今回の実績評価点の算出方法については、これまで記述してきたとおり、建物用途、規模等からも妥当と考えていますが、今後、当課でプロポーザルを行う際には、改めて用途・規模を勘案したうえで、配点を決定していきたいと考えます。

予備指名型プロポーザル制度の改善を求めるこの度の申立てについて、今後、予備指名型プロポーザルを採用するか、公募型プロポーザルとするかを含め、設計事務所等の参加条件などを検討する際の参考にしたいと考えます。また、実施要綱等の、一部誤解を招くような表現についても、より適切なものとなるよう改めたいと考えます。

併せて、今後の予備指名型プロポーザル制度についても、市内の設計事務所等及び市にとって、よりよいものとなるよう改善に努めたいと考えます。

調査  
の  
結果

<追加>

(1) 金谷地区公民館新築工事設計業務委託プロポーザルの参加資格の確認は、どのようにされたのですか。

- ・ 建設コンサルタント等入札参加資格審査申請書の一級建築士の在籍数等をもとに参加資格を確認しました。

(2) 実施要綱によれば、「別紙事業者一覧のうち、一級建築士が3名以上在籍する市内本社又は市内営業所」が単独で指名要件を満たすとされています。別紙の事業者名欄に「A社上越支社」と明記されているのであれば、A社上越支社を対象に参加資格を判断するのではないのですか。理由を含めて明らかにしてください。

- ・ 「在籍」とは、その事業者（本社のほか、支社及び営業所等を含む）に在籍していることを指しており、市内に所在する支社に当該技術者が“常駐”している、あるいは当該支社のみで“登録”されていることではありません。このことから、本プロポーザルの参加要件を満たす設計事務所として、実施要綱別紙に記載しています。これに関しては、令和4年12月8日付け上才第39378号2の通知に対する回答の(2)の後段及び(3)でも記載しています。

事業者名欄に「A社上越支社」と記載しているのは、当該支社が、本社から上越市との契約事務等を委任されていることから、契約権限のある事業者名として記載したものです。

これらから、A社上越支社のみを対象に参加資格を審査していません。

なお、実施要綱の「一級建築士が3名以上在籍する市内本社又は市内営業所」の記載については、支社又は営業所に3名以上の一級建築士が常駐又は登録されている必要があるかのような誤解が生じる表現であったと考えますので、今後、より適切なものとなるよう改めたいと考えます。

<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、申立ての趣旨に沿って、次の三点について考えを述べます。</p> <p>まず最初に、金谷地区公民館新築工事設計業務委託の設計者選定に採用された予備指名型プロポーザルについてであります。</p> <p>担当課への調査によれば、計画面積が 550 ㎡と比較的小規模の地区公民館の新築設計であること及び市内事業者への受注機会を増やすことを考慮し、全国公募型ではなく市内に本社又は営業所を有する設計事務所を予備指名のうえプロポーザルを実施したとのことであります。</p> <p>ただし、小規模ではあるものの公共の新築設計であることから、一定の技術者数の要件を満たす設計事務所を、本年度の建設コンサルタント等業務入札参加資格審査申請書をもとに抽出した結果、22 事業者を予備指名したとしています。</p> <p>申立人は、市内事業者の受注機会を確保する観点から、「実績評価点で有利な、上越市に営業所をおいているだけの他県の大きな一級建築士事務所」を加えたことに疑義を持たれておりますが、予備指名の範囲については、その選定が恣意的であったり、瑕疵あるものでない限り、発注者である市の裁量に属する事項であると当職は考えます。</p> <p>しかしながら、公共事業の減少に加え、コロナ禍で経済が縮小傾向にある中で事業を行っている市内事業者の受注機会の確保については、市として最大限配慮しなければならぬことは、ここであらためて付言しておきます。</p> <p>二点目は、申立人が指摘する評価点についてであります。</p> <p>申立人と市の評価点についての違いは、「各様式の作成方法及び審査基準」の別表 1「評価基準」にある「管理技術者の実績」をどう捉えるかにあると思います。担当課の説明によれば、これは過去の業務実績として提出された書類に記された設計コンセプト、写真及び図面等をもとに審査委員がヒアリングを行い、公民館設計に対する理解度や取組意欲などを評価したもので、実績とはいえ「技術提案・ヒアリング審査」の評価項目に含めているとしています。</p> <p>申立人は、別表 1 の記載が「実績」となっていることから、「資格・実績審査」の評価項目と捉えたものと思いますが、その評価基準が「実績の写真、図面等を基に総合的に判断する。」とされていることから、担当課が説明するように、当初から「技術提案・ヒアリング審査」の評価項目として設定されたものと推定され、申立人が指摘するように「過去の実績に関係する点数の割合を低く見せるような」意図はないものと考えます。</p> <p>最後に、申立人が追加で提出された本プロポーザルによる第 1 位交渉権者とされた事業者を失格とし、第 2 位交渉権者と契約交渉を始めることを求めている点であります。</p> <p>このことは、実施要綱の「5 予備指名 共同企業体の申請条件」の捉え方の問題であります。担当課は、その回答にもあるとおり、「別紙事業者一覧のうち、一級建築士が 3 名以上在籍する市内本社又は市内営業所」の解釈について、「在籍」とは、その事業者（本社のほか、支社及び営業所等を含む）に在籍していることを指しており、市内に所在する支社に当該技術者が“常駐”している、あるいは当該支社のみ“登</p>
------------------------	---

<p>処理の内容</p>	<p>録” されていることではないとしています。</p> <p>このことは、当職が提出を求めたプロポーザルに当たっての事業者からの「質問と回答(2)」において、「弊社には 40 名以上の一級建築士が在籍していますが、在籍する一級建築士の一級建築士免許証写しは、全員分必要でしょうか。プロポーザル参加資格を満たす 3 名分でもよろしいでしょうか。」との質問に、「プロポーザル参加資格要件を満たす 3 名分でもよろしいです。」と回答していることから、当初から上記考え方で参加要件を捉えていたことが推察できます。</p> <p>そうだとすれば、実施要綱の記載が適切であったかどうかではありますが、担当課も認めるように、誤解を生ずるおそれのある表現であったことは否めないと考えます。</p> <p>しかしながら、実施要綱の記載が誤解を生ずるおそれのあるものだったとしても、プロポーザルの効果そのものに影響するかは法律的な整理が必要だと考えます。</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（社会教育課）に要求します。</p> <p>(市への要求)</p> <p>本プロポーザルに関する一連の手続について、市の顧問弁護士に相談するなど法律的に整理し、その結果を当職に速やかに報告していただきたい。</p> <p>市からの報告については、当然、申立人に通知しますので、申立人におかれては、当職の判断にご理解くださいますようお願いいたします。</p>
--------------	---

**【対応状況】**

オンブズパーソンが「処理の内容」で市へ要求した事項に対する対応状況は、次のとおりです。

オンブズパーソンからの要求を受け、市は顧問弁護士に相談し意見を求めました。オンブズパーソンは、その結果についての報告（令和 5 年 2 月 3 日付け上教社第 453 号）を同年 2 月 6 日付けで受理し、同日付けで申立人へ通知しました。

本プロポーザルに関する一連の手続についての市顧問弁護士の見解は、以下のとおりです。

<市顧問弁護士の見解> ※論拠の部分は省略し、結論のみ掲載しています。

したがって、資格参加に関する本件プロポーザル実施要綱の定めが苦情申立人ら参加事業者に誤解を生じさせるおそれのあるものであったとしても、そのことが本件プロポーザルの効力に影響するものではないと考える。

もともと、地方自治法上、プロポーザル方式による企画競争型随意契約は、あくまで競争入札の例外として特別の場合に認められるものであることからすると、プロポーザルの手続には公平性及び透明性が求められるところであり、今後実施要綱等を定めるに際しては、誤解を生じさせるおそれのないよう、明確で一義的な記載に努める必要があると考える。

## 2 調査を中止した事案

### 事案(1) カーブミラーの設置に係る市の対応について

対象機関	防災危機管理部市民安全課
苦情の趣旨	市の依頼により撤去されたカーブミラーを再設置して欲しい。
中止の理由	令和4年12月9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。



## 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

組 織 年 度		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4	苦情申立て				1							1	
	発意調査														0
令和3	苦情申立て	1		3		4	2			1				1	12
	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

※ 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

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
4年度	27
合 計	999

※ 全取扱い件数とは、苦情申立てのほか、苦情・相談等の件数と発意調査の件数の合計です。

## 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) 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年以内のものであります。

## 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。

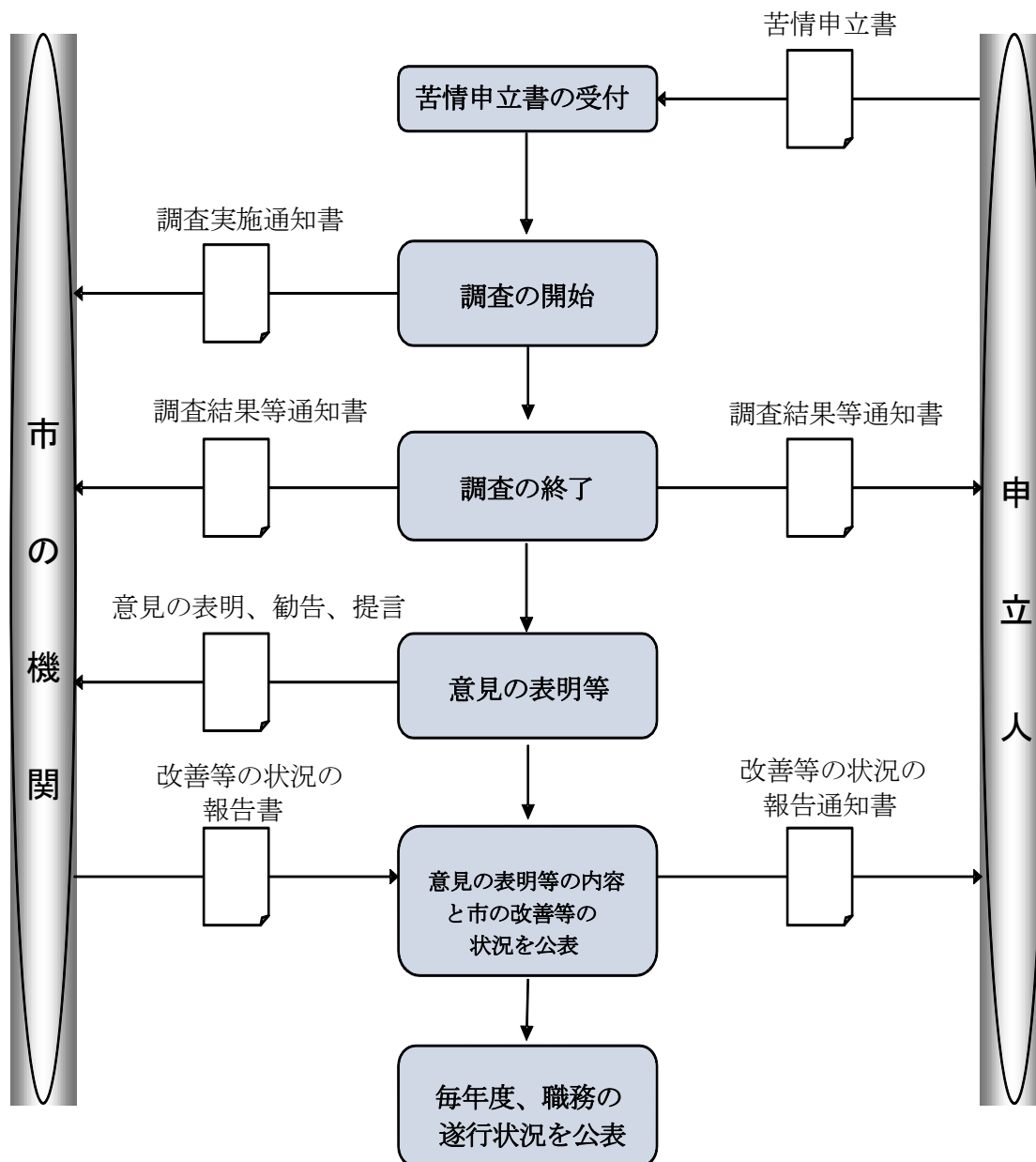
### (4) その他の職員

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条第2号)

### 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がない。

(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ったときは、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して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に当該運用の改善、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4年度 上越市オンブズパーソン活動状況報告書

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

編集・発行 令和5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