

令和5年度
上越市オンブズパーソン
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
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5年度の活動	4
II	苦情申立て事案	
1	市に不備のない事案(1)・(2)	6
2	調査を中止した事案	12
3	調査しない旨の通知をした事案(1)・(2)	13
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	16
2	年度別全取扱い件数	17
IV	関係規程等	
1	上越市オンブズパーソン制度の概要	20
2	オンブズパーソンの苦情処理の流れ	22
3	上越市オンブズパーソン条例	23
4	上越市自治基本条例(抜粋)	27

I 活動状況

- 1 活動状況の概要
- 2 令和5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5年度にオンブズパーソンが実施した調査等の状況は、市に不備のない事案が2件、調査を中止した事案が1件、調査しない旨の通知をした事案が2件でした。

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、苦情申立て以外に来訪や電話等で受け付けた件数は24件あり、結果として令和5年度は全体で29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5年度	5	24	29	0	29
〃 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

※ 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5年度の苦情申立ての状況について

令和5年度は、5件の苦情申立てのうち、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3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
都市整備部	2	下水道料金について	3日
		家と道の境について	3日
健康福祉部	2	自立支援医療(精神通院医療)制度に係る市の対応について	38日
		紙おむつ助成事業に係る市の対応について	46日
ガス水道局	1	水道料金の減免に係る市の対応について	28日
合 計	5		

※ 詳細については6ページから13ページに掲載

(2) 第24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5年12月1日にweb会議形式で開催され、「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」「民間事業者への苦情対応について」「勧告や意見表明等の事務処理方法等について」のほか、全7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5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5年度の活動

令和5年

- 4月11日 苦情申立書受理
・下水道料金について（所管課：生活排水対策課）
・家と道の境について（所管課：道路課）
- 14日 調査しない旨の通知の送付（4月11日受理の苦情申立て 申立人及び生活排水対策課宛て）
調査しない旨の通知の送付（4月11日受理の苦情申立て 申立人及び道路課宛て）
- 5月25日 「令和4年度オンブズパーソン活動状況報告書」を市長と副市長に報告
26日 「令和4年度オンブズパーソン活動状況報告書」を市議会議長と副議長に報告
- 7月3日 苦情申立書受理（所管課：福祉課）
・自立支援医療（精神通院医療）制度に係る市の対応について
6日 福祉課ヒアリング（7月3日受理の苦情申立て）
27日 苦情申立書受理（所管課：高齢者支援課）
・紙おむつ助成事業に係る市の対応について
- 8月10日 調査中止通知書の送付（7月3日受理の苦情申立て 申立人及び福祉課宛て）
高齢者支援課ヒアリング（7月27日受理の苦情申立て）
- 9月11日 調査結果等通知書の送付（7月27日受理の苦情申立て 申立人及び高齢者支援課宛て）

令和6年

- 2月8日 苦情申立書受理（所管課：ガス水道局総務課）
・水道料金の減免に係る市の対応について
- 15日 ガス水道局総務課ヒアリング（2月8日受理の苦情申立て）
- 3月7日 調査結果等通知書の送付（2月8日受理の苦情申立て 申立人及びガス水道局総務課宛て）

Ⅱ 苦情申立て事案

- 1 市に不備のない事案 (1)・(2)
- 2 調査を中止した事案
- 3 調査しない旨の通知をした事案 (1)・(2)

1 市に不備のない事案

事案 (1) 紙おむつ助成事業に係る市の対応について

対象 機関	健康福祉部高齢者支援課
苦情 の 趣旨	<p>【趣旨】 紙おむつ助成事業に対して不適切な対応を受けた</p> <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年6月から介護度が要支援2に下がり、介護老人保健施設を退所した。 ・脳出血の後遺症で失禁が多くおむつ代の費用負担が増加したため、同年6月以降3回にわたり高齢者支援課に相談したが、「要介護1以上でないと紙おむつの給付を受けることはできない。」と言われた。 ・しかし、同年11月末に上越市ホームページで要支援1・2の人や介護認定のない人でも紙おむつの支給を申請することができることを知った。このことは、地域包括支援センターからも一切説明はなかった。 ・公平公正に市民に告知すべき内容の説明が一切なく、不適切な対応を受けたため、6月から11月分の給付申請ができなかった。 <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>令和5年8月10日に担当課である高齢者支援課の副課長、係長及び担当者から聴き取りを行うとともに、同日に高齢者支援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>【高齢者支援課の説明及び見解等】 (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) 紙おむつ助成事業の申請を含め、令和4年6月から12月までの間の申立人（代理人を含む。以下同じ。）とのやり取りの経過を示してください。</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>申立人及び代理人が特定されるおそれがあるため記載は省略いたします。</p> </div> <p>(2) 介護度が下がったことで、これまで受けていたサービスが受けられなくなる人に対し、どのような対応をしているのか教えてください。</p> <p>紙おむつ助成事業について、介護度が下がったことにより支給廃止となった場合、文書で通知しています。</p>

<p>調査の結果</p>	<p>なお、今回の申立人の場合は、紙おむつ助成事業の対象外となる介護老人保健施設を退所した後、令和4年11月24日に紙おむつ助成事業の申請をし、特例対象となったものであり、紙おむつ助成事業を受けていたものが廃止となった事案ではありません。</p> <p>(3) 公平公正に市民に告知すべき内容の説明がなく、不適切な対応を受けたとす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> <p>紙おむつ助成事業など高齢者福祉の各種サービスについては、対象者に公平公正に利用いただけるよう、地域包括支援センターやケアマネージャー、民生委員等にご協力をいただきながら周知に努めております。</p> <p>また、市役所相談窓口における各種サービスの相談については、必要に応じて担当者へ引き継ぎ、適切に対応しているところであり、引き続き、関係機関等の協力を得るとともに、職場内の連携を図りながら、対象者に確実にサービスを提供できるよう取り組んでまいります。</p>
<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>本申立ては、昨年6月以降、申立人が市に相談した折に「紙おむつ助成事業」について知らされなかったため、11月に申請するまでの間、助成を受けられなかったという苦情であります。</p> <p>オンブズパーソンは、この点に関し、担当課から時系列での経過の提出を求め、あわせて聞き取りを行いました。担当課からの回答では、相談内容はショートステイの利用料金等であり、11月に初めて紙おむつの助成について相談を受けたとのことであり、また、申立人が担当課以外の市の機関に相談した際に、申立人が紙おむつを利用していることの相談等がなかったかと考え、市で共有している「相談記録票」の提出を求め、それらも確認をしましたが、いずれも紙おむつに関する相談がなされたとの記録はありませんでした。</p> <p>オンブズパーソンは、双方の主張が食い違う場合は、客観的な資料等に基づき出来得る限り公正に検証することになりますが、それでも立証できないときは、オンブズパーソンとしての判断ができないこととなります。</p> <p>さらに、申立人は、高齢者福祉制度など市民に告知すべき内容が告知されていないと述べていますが、担当課では「高齢者福祉制度のあらまし」等で各種サービスの周知に努めているとのことでもあります。</p> <p>この点に関しては、そもそも支援者の状態を勘案し、福祉サービスの利用を提案するのは、第一義的には地域包括支援センターやケアマネージャーであります。市は、そうした相談があって初めてサービスの説明をすることになったとしても、そのことで告知を怠っているとはいえないと当職は考えます。</p> <p>以上のことから、オンブズパーソンは、本事案に関しては市（高齢者支援課）の対応に指摘すべき点はなかったと判断します。</p>

事案(2) 水道料金の減免に係る市の対応について

対象 機関	ガス水道局総務課
苦情 の 趣旨	<p>【趣旨】 令和6年1月15日付「能登半島地震におけるガス水道料金等の支援制度」の「漏水の発見が困難な場合の水道料金の免除」については、地中の水道管の水漏れのみが免除対象で、家屋内の水漏れは免除対象外になることは不合理であり、被災者の苦しみに寄り添った支援になっていない。地震による家屋内の水漏れを免除対象にしてほしい。</p> <p>新潟市の「能登半島地震に係る水道料金の減免制度」では、家屋内の水漏れも水道料金の減免対象になることを確認した。このような制度が本来の支援制度だと考える。</p> <p>【理由】 家族が睡眠中の夜中に家屋内で水漏れした場合は、「漏水の発見が困難な場合」に該当しないことは不合理である。</p> <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>令和6年2月15日に担当課であるガス水道局総務課の副課長、係長から聴き取りを行うとともに、2月27日にガス水道局総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>【ガス水道局総務課の説明及び見解等】 (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>〔水道料金の減免制度の概要についてのガス水道局の説明〕 宅内の給水装置の管理に関しては上越市水道事業給水条例第8条により、使用者で管理することとなっておりますが、上越市使用水量認定要綱(以下「要綱」という。)第4条により、漏水の発見が困難な地下、床下、壁中及び積雪下等の隠蔽部での漏水に関しては減免の対象としております。</p> <p>今回の能登半島地震では、津波による避難等を伴う地震という特殊事情を考慮し、要綱第6条の「管理者が特に必要と認めた場合には使用水量を認定することができる」を適用し、避難等により不在にしていた場合は管理が困難であることをもって水道料金の減免制度を特例で決めました。</p> <p>(1) 申立ての原因となった事実のあった日を含め、申立人とのやり取りの経過を示してください。</p>

<p>調査 の 結果</p>	<p>《令和6年1月1日の能登半島地震の発生後の経過》 1月 5日（金）：1月分の水道検針を実施（使用量16m³・昨年同月20m³） 1月24日（水）：申立人より水道料金減免についての問合せ 2月 5日（月）：2月分の水道検針を実施（使用量22m³・昨年同月16m³）</p> <p>《申立人とのやり取りの経過》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問合せ日 令和6年1月24日（水） ・ 申立人とのやり取り内容 <p>（申立人）1月1日の地震ではないが、1月19日の地震で食洗器のホースが破裂し、一晩中水道水が出ていたことで、部屋が水浸しになった。一晩分の水道料を減免してほしい。</p> <p>（局）食洗器のホースからの漏水は減免の対象外となる。</p> <p>（申立人）市から出ている通知を読む限り対象と思われるが、どのような場合が減免の対象なのか。</p> <p>（局）地震により敷地内の水道管が破損し漏水したが、避難していたため、発見が困難であった場合などである。</p> <p>（申立人）就寝中の漏水も、発見が困難な場合だ。</p> <p>（局）申し訳ないが、今回の場合（就寝中）は対象とならない。</p> <p>（申立人）不服であるが、そのような取り決めなら仕方ない。</p> <p>(2) 市の令和6年能登半島地震におけるガス水道料金等の支援制度では、「避難等により漏水の発見が困難な場合の水道・下水道料金の免除」とありますが、避難のほかに免除対象となるのはどのような場合があるのか教えてください。 また、要綱等があれば提出してください。</p> <p>避難の他には帰省により水道の使用場所を不在にしており、交通困難等により漏水の発見が数日後になってしまった場合で、能登半島地震が発生した1月1日を含む期間の水道料金を減免の対象としました。 要綱等については、別紙のとおりです。</p> <p>(3) 今般の能登半島地震により、水道料金等の免除の相談等は現時点で何件くらいあり、そのうち免除となったのは何件ありますか。 また、免除となった事例は、どのようなケースか教えてください。</p> <p>2月19日（月）現在、相談件数は85件で、そのうち減免対象となったのは50件です。</p> <p>減免事例としては、いずれも避難等により使用場所を不在にしており、落下物が蛇口レバーに当たり水が出続けていた等の案件となります。</p> <p>なお、減免に該当しなかった事例としては、いずれも在宅していた場合で、トイレ等の可視箇所水が出続けていた案件となります。</p>
------------------------	--

<p>調査の結果</p>	<p>(4) この度の事案は、罹災証明により地震災害での被害となっておりますが、地中の水漏れのみ対象で家屋内の水漏れが免除対象とならない理由を明らかにしてください。</p> <p>1月24日の申立人からのお問合せの際、減免の事例として「地震により敷地内の水道管が破損し漏水したが、避難していたため、発見が困難であった場合など」とお答えさせていただきましたが、冒頭の「減免制度の概要」のとおり、屋内の漏水も減免対象としております。なお、申立人との電話でのやり取りにおいて、「屋内の漏水は減免対象外である。」とお答えした認識はありませんが、問合せ時の説明不足により誤解を生んでしまったものと考えております。</p> <p>(5) 今後、当市において家屋内の水漏れを対象にするなど制度を見直す予定等があれば教えてください。</p> <p>冒頭の「減免制度の概要」のとおり、通常管理していても発見が困難な隠蔽部での漏水や今回特例で定めた、避難等により漏水の発見が困難だった場合であれば、屋内外を問わず減免の対象としております。</p> <p>また、要綱第5条では故意による給水装置の損傷や修理を怠ったことによる漏水は減免対象の適用除外としており、水道使用者が給水装置の適切な管理を前提とした減免制度となっていることから、今後制度を見直す予定はありません。</p> <p>(6) 全く被災者支援になっていないとす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> <p>宅内の給水装置の管理に関しては使用者で行うこととしておりますが、通常管理において発見が困難な事案については、減免を認めておりますし、今回の1月1日に発生した能登半島地震では、避難等での不在により管理が困難であった漏水は、管理者が特に必要と認めた場合として、特例での減免を実施しておりますので、被災者支援になっていないものとは考えておりません。</p> <p>この度の事案では、能登半島地震が発生した1月1日に避難等により不在にしており、漏水を確認できなかった事案に該当しないことから、減免制度の対象とならないことをご理解くださるようお願い申し上げます。</p>
<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>まず、本件苦情申立ての前提となる水道料金の減免制度の法的性格について考察します。</p> <p>ガス水道局の冒頭の説明にもあるように、今回の能登半島地震が津波による避難等を伴うという特殊事情を考慮し、上越市使用水量認定要綱第6条に定める「管理者が特に必要と認めた場合には使用水量を認定することができる」との規定を適用し、水道料金の減免制度を特例として制度化したものであります。本規定は、使用水量の認定（結果として水道料金の減免になる。）を管理者の裁量に委ねる旨の規定であります。</p>

処理 の 内容	<p>当職としては、裁量行為が「著しく客観性・妥当性を欠く場合」又は「公平性を欠く場合」に違法、不当な裁量権の行使として是正を促すこととなりますが、そうでない場合は、適正な裁量行為と判断せざるを得ないものであります。</p> <p>そこで、本件の使用水量の認定の裁量行為についてみますと、あくまでも宅内の給水装置の管理が使用者の責任であることを大前提に、今回の地震が津波による避難等を伴うという特殊事情を考慮した制度設計になっており、制度内容自体は裁量権の範囲を逸脱するものではないと当職は考えます。</p> <p>また、当職の質問に対して回答があったとおり、減免の相談が 85 件あったうち減免対象になったのが 50 件で、その運用が厳格に、また公正に行われていることが伺えます。</p> <p>以上のことから、申立人の問合せに対し減免対象外であるとしたガス水道局の対応に指摘すべき点はないと考えます。</p> <p>ただし、災害時の減免制度について当職の考えを若干付言しておきます。</p> <p>今回の事案は、災害時において「宅内の給水装置の管理は使用者の責任」という原則をどこまで求めるのか、ということが根幹にあるといえます。地震による「罹災証明」が交付されていれば、それに伴う漏水を減免対象にするという考えもあると思います。</p> <p>ガス水道局においては、被災者支援がどうあるべきか、今回の事案を基に改めて検証し、今後の災害発生時に活かしてほしいと考えます。</p> <p>申立人におかれましては、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>
---------------	---

2 調査を中止した事案

事案(1) 自立支援医療(精神通院医療)制度に係る市の対応について

対象機関	健康福祉部福祉課
苦情の趣旨	令和5年4月1日に転入後、引き続き自立支援医療(精神通院医療)制度を利用するため木田庁舎及び柿崎区総合事務所窓口で申請の相談をしたが、当該保険証が未発行で手元になかったため、申請を受理してもらえなかった。
中止の理由	本事案の調査中に4月1日付けの受給者証が交付され、申立人の苦情の対象となる事項がなくなったことによる。
追記	<p>県要領に規定されている医療保険の加入手続中の運用が担当課で共有されておらず、市マニュアルにも記載されていなかったことから、あらためて制度の内容及び運用方法を整理し、県要領と齟齬が生じないようにするとともに、担当課において職員がそれらを共有することを強く求めます。</p> <p>結果として本申立ての苦情が実質的に解消されたとはいえ、当初から本事案が生じない取扱いができたものと考えたと残念でなりません。市(福祉課)においては、職員一人一人が福祉行政を担っているという意識をもって、各種申請や相談に訪れる市民に接してほしいと思います。</p>

3 調査しない旨の通知をした事案

事案（1）下水道料金について

対象機関	都市整備部生活排水対策課
苦情の趣旨	<p>自宅と倉庫（別棟）の隣接する2軒を所有しており、ガス・水道メーターもそれぞれついている。同一敷地内のため下水マスはひとつであるが、水道メーターが別ということで、2軒分の下水道料金が発生している。</p> <p>使用量が0 m³であれば、0円になるのではないかと単純に思う。</p> <p>（趣旨は整理しました。）</p>
調査しない理由	<p>下水道料金については、水道メーターが設置され閉栓されていなければ使用量が0 m³であっても基本料金が発生します。</p> <p>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認め、オンブズパーソンとして調査しないこととします。</p> <p>なお、担当課である生活排水対策課には、下水道料金の詳細について、丁寧に、誠意をもって説明するよう要望したことを申し添えます。</p>

事案（2）家と道の境について

対象機関	都市整備部道路課
苦情の趣旨	<p>自宅の隣（西側）にアパートが建てられた際、コンクリートブロックで仕切られた垂直の段差となった。ただし、道路の境との延長線上の宅地へ向かう方向の隣地との境石が見つからず、今回、アパート所有者が明確にする目的で調査を依頼した。</p> <p>立会いが必要とのことで、調査を依頼された土地家屋調査士に立会いのサインをしたが、市との立会いについては、私抜きでされた。あとで土地家屋調査士が訂正できないと言ってきたので、納得の行く形で境を決めたい。</p> <p>（趣旨は整理しました。）</p>
調査しない理由	<p>申立ての対象となっている土地の境界については、申立人と隣人との土地の境界であり市が関与しているものではありません。</p> <p>市が立会いを求められたのは、アパート所有者の土地と市道との境界を確認するためであり、本件では申立人の土地と市との関わりは一切ないものと考えます。</p> <p>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認め、オンブズパーソンとして調査しないこととします。</p>

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		総合政策部	環境部	総務部	財務部	防災危機管理部	都市整備部	健康福祉部	こども・子育て部	産業部	文化観光部	農林水産部	教育委員会	ガス水道局	その他	合計
		令和5	苦情申立て						2	2						1
発意調査																0

※ 組織改編のため、新たな集計表としました。

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

※ 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
5 年度	29
合 計	1,028

※ 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。

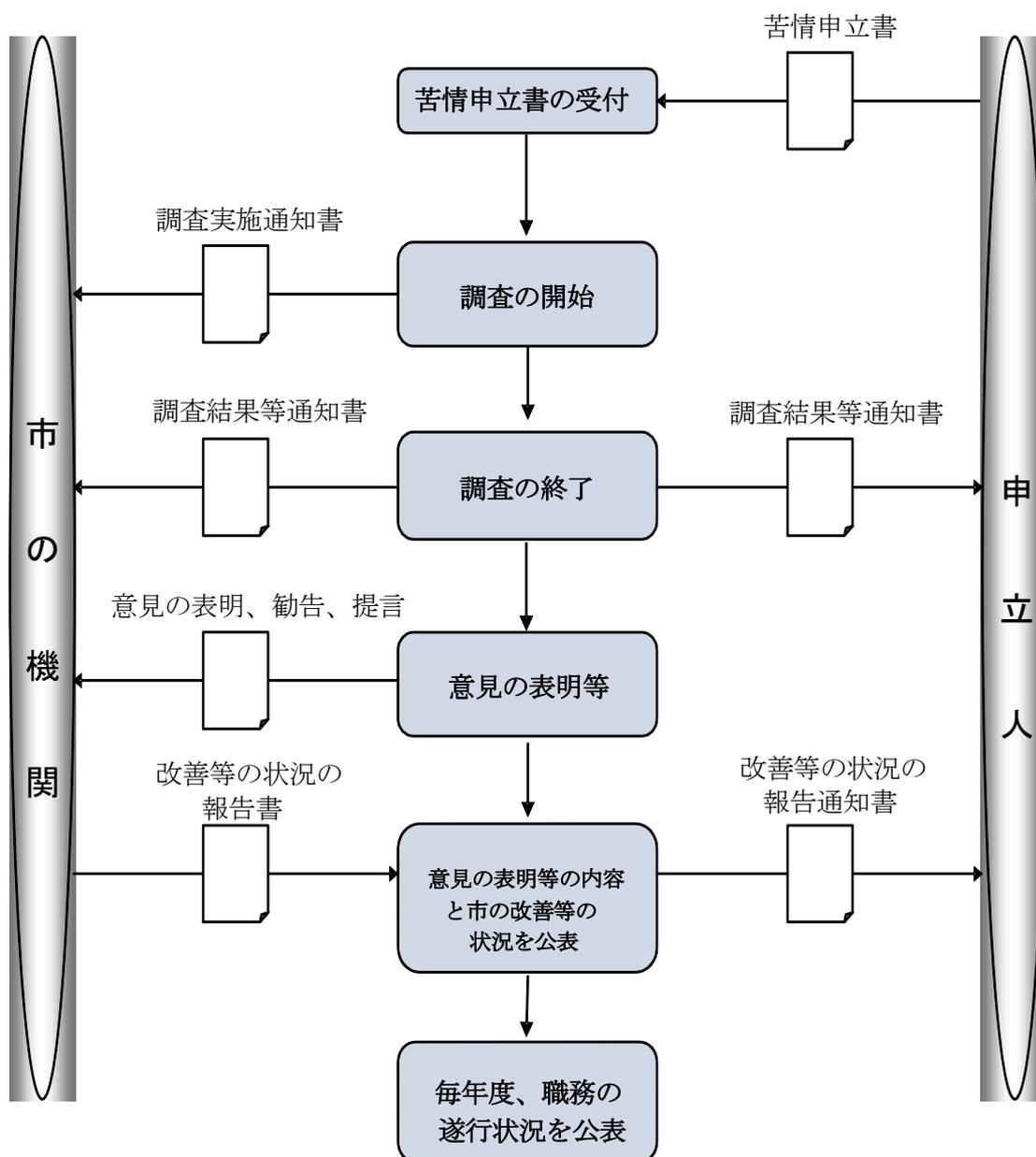
(4) その他の職員

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5年度 上越市オンブズパーソン活動状況報告書

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

編集・発行 令和6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

<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