

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 6 年度の調査等の状況は、苦情申立てを受けた事案が 8 件、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が 15 件あり、合わせて 23 件処理したほか、オンブズパーソンが自らの発意に基づき調査した事案が 1 件あり全体で 24 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 6 年度	8	15	23	1	24
〃 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

(1) 令和 6 年度の苦情申立ての状況について

令和 6 年度に受け付けた 8 件の苦情申立てのうち、調査を実施すべきと判断した事案が 3 件あり、うち 2 件はそれぞれ申立人より取下げの意向が示されたことから調査を中止しました。他 5 件については、市の業務執行による利害関係の発生がないなどから調査しない旨の通知をしました。

調査した 1 件については、「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適切に処理しました。

＜部局別苦情申立ての概要＞

部 局	件数	苦 情 申 立 て の 内 容	処理期間
総務部	4	令和7年新年祝賀会の申し込みに係る市の対応について	22 日
		事務処理上のミスについて	調査に該当せず
		業務執行上のミスについて	調査に該当せず
		事務処理上のミスについて	調査に該当せず
都市整備部	2	市道認定申請手続きについて	調査に該当せず
		市道認定申請手続きについて	調査に該当せず
健康福祉部	2	要援護世帯除雪費助成決定通知書に係る市の対応について	調査を中止
		町内会等へ委託している市の敬老祝賀事業について	調査を中止
教育委員会	1	令和7年新年祝賀会の申し込みに係る市の対応について	22 日
合 計	9		

※ 2つの部（総務部、教育委員会）に関わる苦情申立て（重複事案）が1件（各1件として計上）あります。

※ 各申立ての詳細については8ページから16ページに掲載しています。

（２）自己の発意に基づく調査について

市政運営の改善に向けて、課題のひとつである「市町村合併後の公の施設の統廃合により利用されていない公有財産」の現状について、上越市オンブズパーソン条例第3条第2号の規定に基づき調査を実施しました。本調査は、直接、改善や是正を求めるものではありませんが、市政運営における大きな課題と捉えており、全庁をあげて不断の取組がなされることを期待します。詳細については、18ページから26ページに掲載しました。

（３）第25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6年12月6日に開催（web参加も可能）され、「同じ申立人から、主旨が同一の苦情申立をされた際の対応について」「申立人との面談について」「こどものオンブズパーソンについて」のほか、全9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6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。