

事案（2）業務執行上のミスについて

対象機関	総務部総務課オンブズパーソン事務局
苦情の趣旨	令和 6 年 12 月 9 日午前 8 時 31 分にオンブズパーソン事務局の直通電話に電話したところ、「本日の業務は終了しました。…」というメッセージが流れ職員と話ができなかった。開庁時間になったらメッセージの解除をしてほしい。 （苦情の趣旨及び理由は整理しました。）
調査しない理由	事務局に確認したところ、録音メッセージの設定と解除については職員が手動で行っており、12 月 9 日については、解除時間が遅れてしまったとのことであります。その後、市の代表電話からオンブズパーソン事務局に申立人から電話をいただいた際にご指摘をいただき、事務局長がお詫びしたとの報告を受けました。 本件は、業務執行上のミスであることが明白であることから、これ以上の調査は必要ないと判断し、上越市オンブズパーソン条例第 12 条第 1 項第 4 号の規定により調査をしないこととしました。 なお、ヒューマンエラーをなくすためにも、録音メッセージの設定、解除の切替えを自動化できないか検討するよう事務局に指示したことを申し添えます。