

令和 6 年度  
上越市オンブズパーソン  
活 動 状 況 報 告 書

(令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日)

令和 7 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6年度の活動                             | 5  |
| II  | 苦情申立て事案                              |    |
| 1   | 苦情申立ての趣旨に沿った事案 (1)                   | 8  |
| 2   | 調査を中止した事案 (1)・(2)                    | 13 |
| 3   | 調査しない旨の通知をした事案 (1)・(2)・(3)・(4)・(5) … | 14 |
| III | 自己の発意に基づく調査事案                        |    |
|     | 市町村合併後の公の施設の統廃合により                   | 18 |
|     | 利用されていない公有財産の現状について                  |    |
| IV  | 参考資料                                 |    |
| 1   | 部局別苦情申立て・自己の発意に基づく                   | 28 |
|     | 調査等の件数                               |    |
| 2   | 年度別全取扱い件数                            | 29 |
| V   | 関係規程等                                |    |
| 1   | 上越市オンブズパーソン制度の概要                     | 32 |
| 2   | オンブズパーソンの苦情処理の流れ                     | 34 |
| 3   | 上越市オンブズパーソン条例                        | 35 |
| 4   | 上越市自治基本条例（抜粋）                        | 39 |

# I 活 動 状 況

- 1 活動状況の概要
- 2 令和 6 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 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。

## 2 令和 6 年度の活動

### 令和 6 年

- 5 月 30 日 「令和 5 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
- 8 月 29 日 自己の発意に基づく調査の通知（所管課：資産活用課）  
・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
- 9 月 19 日 自己の発意に基づく調査結果等通知書の通知（資産活用課）
- 10 月 1 日 オンブズパーソン再任（9 月 26 日議会同意）
- 11 月 27 日 苦情申立書受理（所管課：秘書課、社会教育課市民交流施設高田城址公園オーレンプラザ）  
・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
- 12 月 5 日 苦情申立書受理（所管課：総務課オンブズパーソン事務局）  
・事務処理上のミスについて
- 9 日 苦情申立書受理（所管課：総務課オンブズパーソン事務局）  
・業務執行上のミスについて  
苦情申立書受理（所管課：生活援護課）  
・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
- 12 日 調査しない旨の通知の送付（12 月 5 日受理の苦情申立て 申立人宛て）
- 13 日 調査しない旨の通知の送付（12 月 9 日受理の総務課オンブズパーソン事務局宛ての苦情申立て 申立人宛て）  
苦情申立書受理（所管課：高齢者支援課）  
・町内会等へ委託している市の敬老祝賀事業について
- 16 日 苦情申立書受理（所管課：総務課オンブズパーソン事務局）  
・事務処理上のミスについて
- 19 日 調査結果等通知書の送付（11 月 27 日受理の苦情申立て 申立人及び秘書課、社会教育課市民交流施設高田城址公園オーレンプラザ宛て）  
生活援護課ヒアリング（12 月 9 日受理の苦情申立て）
- 24 日 取下書受理（12 月 13 日受理の苦情申立て）
- 25 日 調査しない旨の通知の送付（12 月 16 日受理の苦情申立て 申立人宛て）

### 令和 7 年

- 1 月 6 日 取下書受理（12 月 9 日受理の生活援護課宛ての苦情申立て）
- 9 日 調査中止通知書の送付（12 月 9 日受理の生活援護課宛ての苦情申立て 申立人及び生活援護課宛て）

- 3 月 11 日 苦情申立書受理（所管課：道路課）  
・市道認定申請手続きについて
- 18 日 調査しない旨の通知の送付（3 月 11 日受理の苦情申立て 申立人宛て）
- 24 日 苦情申立書受理（所管課：道路課）  
・市道認定申請手続きについて
- 27 日 調査しない旨の通知の送付（3 月 24 日受理の苦情申立て 申立人宛て）

## Ⅱ 苦情申立て事案

- 1 苦情申立ての趣旨に沿った事案 (1)
- 2 調査を中止した事案 (1)・(2)
- 3 調査しない旨の通知をした事案 (1)・(2)・(3)・(4)・(5)

# 1 苦情申立ての趣旨に沿った事案

## 事案（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

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象<br>機関      | 教育委員会社会教育課市民交流施設高田城址公園オーレンプラザ<br>総務部秘書課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 苦情<br>の<br>趣旨 | <p>【趣旨】<br/>令和7年上越市新年祝賀会の申し込みに関しての職員対応が不適切と言わざるを得ない。</p> <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 11月23日に自宅に配布された「広報じょうえつ12月号」を見て、翌日（24日）参加申込書に参加費700円を添えてオーレンプラザの窓口に提出した。</li> <li>・ 窓口の女性職員から申し込みは12月2日からと言われたので、その場で広報を確認し、それを見た女性職員が受付をしようと言ったが、その職員に責任が及ぶことを危惧し、館長も副館長も休みだったので主任職員に対応を代わってもらった。</li> <li>・ 主任職員は館長と電話でやり取りし、結論として、翌日（25日）秘書課と相談してから私に電話をくれることとなり、同日（24日）に申し込みができなかった。</li> <li>・ 25日午前に館長から携帯電話に電話があり、「申し込みを受け付ける。参加費は集金に行ってもよい。」と言われたため、帰宅したら電話し、自宅に来てもらえるものと思っていた。</li> <li>・ そこで、早めに帰宅してオーレンプラザに電話をすると、電話に出た職員から館長は会議に出席し、そのまま帰宅すると言われた。</li> <li>・ 事情の分かる主任職員に代わってもらい話をすると、今日の電話は自宅訪問の都合のよい日を聞くためと受けとめていたことが分かった。</li> <li>・ 認識の違いは水掛け論になるので調査をしないでよいが、それならなぜ最初に電話に出た職員が私の都合のよい日時を聞かなかったのか。</li> <li>・ 新年祝賀会の申込手続に、どうしてこんなに手間がかかるのか。</li> <li>・ そもそも「広報じょうえつ12月号」の記事に「12月2日から」という文言があれば、このようなことにはならなかった。</li> </ul> <p>（苦情の趣旨及び理由は整理しました。）</p> |
| 調査<br>の<br>結果 | <p>（調査の経緯）<br/>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>【担当課について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 苦情申立てに至った新年祝賀会の受付場所は、教育委員会社会教育課 市民交流施設高田城址公園オーレンプラザ</li> <li>○ 新年祝賀会の担当は、総務部秘書課</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|               |                                                                           |              |                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査<br>の<br>結果 | 調査の結果は、以下のとおりです。                                                          |              |                                                                                                                                                                                                           |
|               | 【オーレンプラザの説明及び見解等】<br>(質問ごとに整理して記載しています。)                                  |              |                                                                                                                                                                                                           |
|               | (1) 申立ての原因となった日を含め、申立人とのやり取りの経過を示してください。<br>また、申立人との受付記録があれば、それを添付してください。 |              |                                                                                                                                                                                                           |
|               | <やり取りの経過>                                                                 |              |                                                                                                                                                                                                           |
|               | 日 時                                                                       | 対応者等         | 対 応                                                                                                                                                                                                       |
|               | R6. 11. 24 (日)<br>14 時 30 分頃                                              | 申立人          | ・ 新年祝賀会の申込書と参加費を受付窓口に持参した。                                                                                                                                                                                |
|               |                                                                           | 会計年度<br>任用職員 | ・ 初めは 12/2 からの受付となっている旨を説明し受け付けはできないと言ったが、その後に受け付けると言ったところ、申立人に促され主任と対応を交代した。                                                                                                                             |
|               |                                                                           | 主任           | ・ 申立人とやり取りをしたが理解が得られず、館長に電話で指示を仰いだ。(当日、館長、副館長は公休日のため不在)                                                                                                                                                   |
|               | 14 時 36 分                                                                 | 館長           | ・ 主任からの連絡を受信した。<br>・ 受付は 12/2 からとなっており、事前にこのようなケースの対応を秘書課に確認していなかったうえ、当日は日曜日で秘書課に直ちに確認ができなかった。また、新年祝賀会として領収書を発行できない現金を預からないほうがよいと判断し、「翌日 (月曜日)、秘書課に確認し折り返し連絡するので、現金は預からないように。」と指示をした。                     |
|               |                                                                           | 主任           | ・ 館長からの指示を申立人に伝え、連絡先として申込書のみを預かった。                                                                                                                                                                        |
|               | R6. 11. 25 (月)<br>9 時頃                                                    | 館長           | ・ 秘書課に上記を伝え、受付開始前の対応について確認したところ、12/2 前でも受け付けて良いとの回答を得た。<br>・ 直ちに申立人に電話し、秘書課に確認し受付ができる旨を伝えたところ、申立人は、「会費を持っていくには手間がかかる。昨日会費を受け付けないと判断したのは、館長の責任だ。館長として、どう責任を取るのか。」と言ったので、参加費を取りに行ってもよいと提案し、日時を示してくれるよう依頼した。 |
|               |                                                                           | 申立人          | ・ 今は工作中なので、自宅に帰ってから連絡すると言って、電話を切った。                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査<br>の<br>結果                                                                                                                                                                                                                                                         | 13 時 10 分頃 | 館長           | <ul style="list-style-type: none"> <li>午後から教育委員会の定例会があったため、申立人から日時の連絡があったら聞いておいてほしいと主任に伝え外出した。</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       | 16 時 50 分頃 | 会計年度<br>任用職員 | <ul style="list-style-type: none"> <li>申立人から電話があり、館長への取次ぎを依頼されたため、会議で不在で、終了時間によっては直帰する旨を説明したところ、主任に電話を代わるよう言われた。</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |            | 申立人          | <ul style="list-style-type: none"> <li>主任に対し、「今、自宅に戻った。連絡をしたら自宅に会費を取りに来るという話であったが、館長が不在とはどういうことか。」と言った。</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |            | 主任           | <ul style="list-style-type: none"> <li>「館長からは、まず、そちらに集金に何う日時を伝えていただくという事になっており、その日時を聞いておくように言われた。連絡があったらすぐにそちらへ何うとは聞いていない。館長から折り返し連絡をさせていただく。」と伝えた。</li> <li>全く話がかみ合わないため、一旦電話を切り、館長にその旨を報告した。</li> </ul>                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       | 16 時 58 分  | 館長           | <ul style="list-style-type: none"> <li>申立人に電話をしたところ、初めに「午前の電話は、どういう内容だったか。」と確認されたので、「仕事が終わって自宅に帰ってから、自宅に何う日時を連絡いただくという話になっていた。」と答えた。</li> <li>その後、申立人が「今自宅に帰ったから…。」と言ったので、「これから何うということですか。（これからを希望するということか。）」と確認すると、「最初に電話に出た職員が、直ちに日時を聞かなかった。職員への伝達はどうなっているのか。」「もういい。」と言って、電話を切った。</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       | 夜          | 申立人          | <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情申立書をオーレンプラザの窓口を持参した。</li> <li>その際、新年祝賀会の参加費を支払っていった。</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |
| <p>※申立人との受付記録はなし</p> <p>(2)「広報じょうえつ 12 月号」に掲載された新年祝賀会の記事には、申込開始日が記載されていません。申込期日前に申し込みがあった場合の対応について、職員間で協議等されたのでしょうか。</p> <p>広報以外の情報提供等市民への告知は、12 月 2 日（月）から受け付けることとなっていたため、申込期日前の申し込みについて事前に秘書課に確認しませんでした。</p> <p>そのため、申込期日前に申し込みがあった場合の対応についても、職員間での協議等はしませんでした。</p> |            |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査<br>の<br>結果 | <p>(3) この度の申立てについて、貴館の考えを示してください。</p> <p>会費を集金に何う日時の調整について、申立人と館長との間で確認不足により行き違いがあったと考えています。また、申立人と館長とのやり取りと申立人から連絡が来た際の対応について、職員間での情報共有がうまくなされなかったため、申立人が考えるような職員の臨機応変な対応ができなかったと考えています。</p> <p>これらのことを踏まえ、今後、職員全員が同じ認識のもとに対応できるよう情報共有を図り業務に当たってまいります。</p> <p><b>【秘書課の説明及び見解等】</b><br/>(質問ごとに整理して記載しています。)</p> <p>(1)「広報じょうえつ 12 月号」に掲載された新年祝賀会の記事には、申込開始日が記載されていません。受付期間を 12 月 2 日からとしている根拠は何でしょうか。また、先着順ではないのに申込開始日を設けている理由等について教えてください。</p> <p>広報上越の発行日が毎月 1 日及び 15 日であった時には、新年祝賀会は 12 月 1 日号で案内することを通例としてきました。このため、広報上越が発行された時点では既に受付開始間近であったことから、受付開始日を記載しておりませんでした。</p> <p>その後、令和 2 年度に広報上越の発行日が毎月 25 日に変更されましたが、その際に記載内容を改めなかったため、受付開始日の記載がなかったものです。また、この間、特段の支障が生じていなかったことから、見直しを行わず、従前どおりの記載としていたものです。</p> <p>なお、受付開始日は、従前の広報上越の発行時期に合わせて、12 月 1 日以降の最初の平日としていたものであり、本年についても、例年にならい、12 月 2 日としていたものです。しかしながら、受付開始日を設けなくても受付に支障はないことから、この度の事案を受け、令和 8 年の開催に向け、受付開始日の設定の可否を含め、申込期間について現状に即した見直しを行ってまいります。</p> <p>(2)「広報じょうえつ 12 月号」は 11 月 25 日発行のため、記事を見た市民が申込開始日前に取扱窓口で手続をされることは想定できたことです。窓口対応についての周知は、どのようにされていきましたか。</p> <p>例年、受付開始日前の申し込みが少数あったものの、各受付場所からの連絡を受け、受付可能である旨を伝え、対応していました。しかし、本件のような土曜日・日曜日の受付については、思いが至らなかったものであります。</p> <p>本年も、各受付場所には、広報上越が町内会に届くタイミングに合わせて既に受付書類等を配布していたところであり、受付開始日前であっても受付が可能である旨の周知さえ行っていれば、本件の発生を未然に防ぐことができたものと考えております。</p> |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査<br>の<br>結果 | <p>(3) 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>この度は、申立てをされた方にご迷惑をお掛けするとともに、受付場所の職員に混乱を与えたことを誠に申し訳なく思っております。</p> <p>本来であれば、広報上越に受付開始日を記載しておく必要があったと考えており、例え、記載しないとしても、そのフォローとして、受付開始日前であっても受付可能である旨を事前に受付場所に周知しておく必要があったと考えています。なお、本件の発生を確認した後、速やかに全ての受付場所に対し、受付開始日前に申し込みがあったものも受付をするよう周知したところです。</p> <p>この度の事案を踏まえ、(1)で回答したとおり、令和8年の開催に向け、受付開始日の設定の可否を含め、申込期間について現状に即した見直しを行ってまいります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 処理<br>の<br>内容 | <p>オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。</p> <p>本件は、新年祝賀会の受付窓口となったオーレンプラザ職員の対応と、その原因となった新年祝賀会の受付期間の設定及び周知について、指摘すべき点がなかったかを考察します。</p> <p>まず、オーレンプラザ職員の対応であります……新年祝賀会の申し込みについては12月2日から受付するとされていたことから、事前に申し込みがなされた場合の対応に思い至らなかったことは致し方ないと思われます。</p> <p>ただし、通常であれば申込窓口で2、3分で済んでしまう手続が、申立人に責めがないにもかかわらず、後日とせざるを得なかったことに鑑みれば、その後の対応について丁寧に説明し、きちんと理解を得ておく必要があったと考えます。申立人は、電話でのやり取りに関する認識の違いについては水掛け論になってしまうと述べていますので、ここでは調査しませんが、より丁寧かつ慎重にやり取りすべきであったと思われます。</p> <p>なお、申立人は、最初に電話に出た職員が申立人に都合のよい日時を尋ねなかった点を指摘しています。オーレンプラザの全職員が様々な情報を共有して業務に当たることは当然であります。勤務時間により職員の入れ替わりがある中、事情を知る主任に託して会議に出席したことは不適切であったとはいえないと考えます。</p> <p>次に、新年祝賀会の受付事務を統括する秘書課についてであります……本件苦情申立ては、新年祝賀会の受付開始日が広報に記載されていず、その結果として想定される期間前受付への対応がなされていなかったことが原因であります。</p> <p>当職は、そもそも先着順ではないのに受付開始日を設ける必要があるのか疑問に思い、秘書課に尋ねたところ、従前からの事務処理を漫然と行っていたように感じられます。</p> <p>こうした点も含めて、令和8年の開催に向け「現状に即した見直し」を行うとの回答を得ていますので、特に市への要望とはせず、その結果を注視することといたします。</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）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

|       |                                                                                                                                                  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象機関  | 健康福祉部生活援護課                                                                                                                                       |
| 苦情の趣旨 | 令和6年11月29日付けで郵送されてきた要援護世帯除雪費助成決定通知書には、「令和6年11月13日付けで申請のあった・・・」と記述されていた。私が申請したのは令和6年9月21日のため、同日となるように決定通知書を作成していただきたい。<br><br>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。) |
| 中止の理由 | 令和6年12月30日付けで申立人から取下書が提出され、令和7年1月6日に受理したことによる。                                                                                                   |

### 事案（2）町内会等へ委託している市の敬老祝賀事業について

|       |                                                                                                                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象機関  | 健康福祉部高齢者支援課                                                                                                                                                   |
| 苦情の趣旨 | 自身が居住している町内会が行う敬老会の参加者と不参加者に対する対応が委託契約の契約違反にあたるのではないかと。また、当町内会では過去に75歳未満の高齢者も敬老会の対象としていたと記憶しているが、委託契約における対象者を75歳以上と明記した根拠を教えてください。<br><br>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。) |
| 中止の理由 | 令和6年12月24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。                                                                                                                    |

### 3 調査しない旨の通知をした事案

#### 事案（1）事務処理上のミスについて

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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   | <p>オンブズパーソン事務局が苦情申立書を受理後、受理した旨の通知と苦情申立書の写しを申立者に郵送しなければならないところ、通知文だけ送付され、写しは同封されていなかった。責任感と緊張感をもって職務専念の義務を果たしてほしい。</p> <p>（苦情の趣旨及び理由は整理しました。）</p>                                                                                                                                                                    |
| 調査しない理由 | <p>写しを同封しなかったことについて、この苦情申立書が提出される前にオンブズパーソン事務局に電話をいただいた際に事務局がその事実を知り、事務局長がお詫びするとともに、その後すぐにお詫びの文書と写しを送付したことを確認しました。</p> <p>本件は、事務処理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。</p> <p>なお、担当者及び事務局職員に対し、このような過ちを二度と繰り返さないよう、複数人で確認するなど緊張感をもって業務にあたるよう厳重に注意したことを申し添えます。</p> |

#### 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   | <p>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。</p> <p>（苦情の趣旨及び理由は整理しました。）</p>                                                                                                                                                                                          |
| 調査しない理由 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |

### 事案（3）事務処理上のミスについて

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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   | <p>オンブズパーソン事務局から郵送された2通の封書に、それぞれ「苦情について調査しない旨の通知書」が同封されていたが、片方には職印が押印してなかった。</p> <p>また、宛て先の郵便番号が、1通が私の住所の郵便番号ではなく上越市役所の郵便番号となっていた。</p> <p>責任感と緊張感を持って職務を遂行していただきたい</p> <p>（苦情の趣旨及び理由は整理しました。）</p>                                                                                                                               |
| 調査しない理由 | <p>本苦情申立てを受け、事務局長が職印を押印した「苦情について調査しない旨の通知書」を持参し、訪問して謝罪したいとの申し出をしたが、その必要はないとのことで電話にて丁重に謝罪したとの報告を受けています。</p> <p>事務局の単純な不手際であり、当職としてもお詫びを申し上げます。本件も事務処理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。</p> <p>なお、事務処理上のミスをなくすために、チェックリストを兼ねた「事案ごとの処理票」を作成し、複数人で緊張感をもって確認するよう改めて指示したことを申し添えます。</p> |

### 事案（4）市道認定申請手続きについて

|         |                                                                                                                                                                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象機関    | 都市整備部道路課                                                                                                                                                                        |
| 苦情の趣旨   | <p>市道認定の申請者は町内会長となっているが、登記簿に記載されている住所が古いため連絡が取れない地権者がいたり、地権者に変更があった場合に登記漏れが発生したりしていて全ての地権者から同意をもらうことができないことから、申請してもらえず困っている。関係者が直接申請できるようにしてほしい。</p> <p>（苦情の趣旨及び理由は整理しました。）</p> |
| 調査しない理由 | <p>本件は、市道認定申請手続きにあたり、町内会長との協議の段階での苦情であり、市の業務執行による利害関係が発生していないことから、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した。</p>                                     |

### 事案（5） 市道認定申請手続きについて

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象機関    | 都市整備部道路課                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 苦情の趣旨   | <p>市道認定申請にあたり、申請者となる町内会長の同意が得られないのは、市が定めている「市道認定基準」において、地権者全員からの市道認定同意書を必要としているためであるが、運用が道路法の趣旨に沿っていない。</p> <p>また、申請要件を満たしていない場合に受理できないとするのは、基本的人権の自由権の侵害に当たる。</p> <p>以上のことから道路課に対し、誤った運用を正したうえで町内会長や班長に伝え、市道認定申請書が受理されるよう厳重に抗議してほしい。</p> <p>（苦情の趣旨及び理由は整理しました。）</p> |
| 調査しない理由 | <p>本件は、令和7年3月11日付けで申立てがあり、同月18日付けで発出した「苦情について調査しない旨の通知書」と基本的には同内容の苦情であること、上越市オンブズパーソン条例第4条第6号に「オンブズパーソンの行為に関する事項」は調査対象外とされていることから、同条例第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、当職として調査しないこととしました。</p>                                                                          |

### Ⅲ 自己の発意に基づく調査事案

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

## 自己の発意に基づく調査事案

### 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

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象<br>機関      | 財務部資産活用課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 調査<br>の<br>趣旨 | <p>オンブズパーソンの職務は、市政運営に関する苦情を適切かつ迅速に処理することが基本であります。市政運営の改善に向け意見を表明することも、市政運営に対する市民の信頼を確保するために意義あるものと考えます。</p> <p>そこで当職は、本調査により直接苦情の低減につながるかどうかは別にして、現状での大きな課題として本件を取り上げるものであります。</p> <p>他市において、市所有の法定外公共物について、公共用財産として維持する必要がなくなったにもかかわらず、なかなか払下げがなされないとの苦情の事例がありました。</p> <p>当市においては、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が多くあると推察されるので、その現状について調査するものであります。</p>                                                                                                                                                                                                            |
| 調査<br>の<br>結果 | <p>本件について、オンブズパーソンは、令和 6 年 5 月 9 日に財務部資産活用課長、同課資産活用係長に課題認識を伝え、事前説明を受けるとともに資料等の提出を依頼しました。</p> <p>その後、提出された資料を精査した上で、本件調査の実施を通知し、同年 9 月 5 日に書面により回答を受けました。</p> <p>その調査の内容は、次のとおりです。</p> <p>※ 回答において別表や別紙で示されたものは、できるだけ回答の中に取り込んでまとめています。</p> <p>以下の事項について教えてください。また、資料等があれば添付してください。</p> <p>1 第 4 次上越市行政改革推進計画の取組初年度である平成 23 年度 10 月時点での公の施設数は 991 施設とされていますが、その後の施設数の推移。そのうち、施設そのものの減少ではなく、所有主体を町内会等に移し公有財産でなくなったものの数</p> <p>【回答】</p> <p>平成 23 年 10 月時点で 991 施設あった公の施設は、令和 6 年 4 月現在では 623 施設となっています。施設数の推移は、下表を参照ください。</p> <p>また、このうち所有主体を町内会等に移転した施設は 81 施設です。</p> |

| 年月日         | 施設数 | 減少数<br>(H23. 10. 27 比) | 減少率<br>(H23. 10. 27 比) |
|-------------|-----|------------------------|------------------------|
| H23. 10. 27 | 991 |                        |                        |
| H27. 4. 1   | 762 | -229                   | -23. 1%                |
| H31. 4. 1   | 742 | -249                   | -25. 1%                |
| R5. 4. 1    | 637 | -354                   | -35. 7%                |
| R6. 4. 1    | 623 | -368                   | -37. 1%                |

2 市の公有財産のうち利用していない土地及び建物（以下「未利用財産」という。）の数及び財産額等（遡れる範囲でその推移を示してください。）

【回答】

令和5年度末時点の普通財産は、土地で562ha、評価額で11,511百万円となっています。普通財産の推移は下表を参照ください。

(1)土地・合計

|       | H30            | R1             | R2             |
|-------|----------------|----------------|----------------|
| 面積(㎡) | 5,249,433.76   | 5,284,593.41   | 5,310,509.79   |
| 価格(円) | 12,575,229,487 | 12,712,470,711 | 11,746,630,159 |

|  | R3             | R4             | R5             |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | 5,305,656.87   | 5,585,125.77   | 5,617,572.26   |
|  | 11,935,669,533 | 12,175,511,764 | 11,510,965,168 |

(2)土地・宅地、雑種地計

|       | H30            | R1             | R2             |
|-------|----------------|----------------|----------------|
| 面積(㎡) | 2,080,419.94   | 2,115,820.59   | 2,140,826.56   |
| 価格(円) | 11,786,318,322 | 11,923,565,836 | 11,014,068,639 |

|  | R3             | R4             | R5             |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | 2,167,834.80   | 2,417,807.73   | 2,423,087.16   |
|  | 11,195,855,333 | 11,441,460,160 | 10,817,015,142 |

調査  
の  
結果

(3)建物

|         |                  |                  |                  |
|---------|------------------|------------------|------------------|
|         | H30              | R1               | R2               |
| 延床面積(㎡) | 29, 581. 27      | 32, 815. 18      | 34, 493. 33      |
| 価格(円)   | 2, 767, 556, 606 | 3, 584, 469, 995 | 3, 405, 225, 831 |

|                  |                  |                  |
|------------------|------------------|------------------|
| R3               | R4               | R5               |
| 32, 069. 70      | 40, 788. 07      | 44, 000. 72      |
| 3, 277, 167, 449 | 4, 756, 049, 277 | 4, 319, 287, 660 |

3市では、未利用財産の減少に向け、どのような取組を行ってきたか。その具体的な成果

【回答】

売払い手続きの迅速化のため、測量費控除方式の導入や随意契約要件の緩和など、普通財産処分事務要領の見直しを行っています。  
その他、優遇制度の拡充や情報収集等の取組を行っています。  
それぞれの成果等については、次のとおりです。

(1) 売払い手続きの迅速化のため上越市普通財産処分事務要領の見直しを実施

① 売払い価格から控除できる条件を拡充

従来から控除が可能であった「建物除却費用」や「造成工事費用」を買受者が行った場合に加え、「用地測量費用」及び「道路整備費用」を拡充。【要領第9条】  
(H26：1件、H27：1件、H28：1件、H29：1件、R1：4件、R2：3件、R3：2件、R4：2件、R5：3件)

② 随意契約ができる要件を緩和

・過去に一般競争入札又は公募を行ったが落札者等がいなかった財産について、随意契約を可能とした【要領第5条の3(6)】  
(R3：1件…春日山趣味の家利用者駐車場)

・市が策定した計画に基づき実施される事業の用に供する場合について、随意契約を可能とした【要領第5条の3(3)】  
(H26：2件、R1：1件…あたご福祉会(旧高揚会館駐車場)※第7期介護保険事業計画に基づく)

・地域性、面積狭小、不整形地等で、単独での利用が困難な土地について、隣接者以外でも随意契約を可能とした【要領第5条の3(5)】  
(H26：1件、H27：2件、H28：1件、H29：1件、H30：3件、R1：3件、R2：1件、R3：1件…大字岩木地内の高速道路残置を個人に売払い、R4：1件…清里区棚田)

③ 借地権が存在する土地を賃借人に売払う場合の減額制度を創設

借地権が存在する土地を賃借人に売払う場合に、国税庁が公表する「財産評価基準書」に記載されている借地権割合を基に算定した価格を、売払価格から控除することができる。【要領第7条】  
(実績なし)

(2) 優遇制度の拡充

- ① 売払いにあたり最長 10 年の割賦支払（延納利息は長プラを基準に設定）ができる制度あり。

（H26：1 件、H27：7 件、H30：1 件） ※平成 26 年度以前は未確認

- ② 「産業団地等取得補助金交付要綱」において、普通財産が対象になるよう改正。

（H27：1 件…リージョンプラザ周辺地区事業用地で補助を実施）

(3) 情報収集

公益社団法人新潟県宅地建物取引業協会上越支部に市有財産の民間活用判別調査を委託する等、不動産市場の流通動向の情報収集や売却財産の情報発信に努めているほか、サウンディング型市場調査の実施により、市場の動向や民間事業者の意向などの把握に努めている。

（R5：3 件…観光物産センター、運転免許センター上越支所、浦川原運動広場）

- 4 上越市の「財産の交換、譲与、無償貸付等に関する条例」第 3 条では、譲与や減額譲渡の相手方が「他の公共団体その他公共的団体」に限定されているが、未利用財産を出来るだけ早期に処分するために、特例的な条例等を定めている自治体がないかどうか。

【回答】

下表を参照ください。

| No. | 自治体名     | 特例の内容・条件など                                                    |
|-----|----------|---------------------------------------------------------------|
| 1   | 鹿児島県さつま町 | さつま町定住促進住宅団地の貸付及び譲渡に関する条例の規定による場合                             |
|     |          | さつま町学校跡地等利活用促進条例の規定による場合                                      |
| 2   | 福島県いわき市  | 用途廃止後の公有財産について、地域の振興に資することを目的とした事業の用に供する場合                    |
| 3   | 岩手県盛岡市   | 地方自治法第 260 条の 2 第 7 項に規定する認可地縁法人が地域的な協働活動に活用する場合              |
| 4   | 山形県山形市   | 子育て支援に資すると市長が特に必要を認めた者に対して譲渡するとき                              |
|     |          | 産業の振興に資すると市長が特に必要を認めた者に譲渡するとき                                 |
| 5   | 秋田県秋田市   | 市の産業振興、雇用機会の創出、社会福祉の増進、芸術文化の振興、その他地域の活性化に資すると市長が特に認めた者に譲渡するとき |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                                            |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査<br>の<br>結果 | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 秋田県能代市  | 10年以上普通財産を賃借している者が居住用建物を所有し現に居住している場合、当該土地を公の用に供しないと市長が認めたとき                               |
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | 市の産業振興、雇用機会の創出、その他地域の活性化に資すると市長が特に認めた者に譲渡するとき                                              |
|               | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 広島県三次市  | 遊休財産等利活用促進条例の規定により減額譲渡するとき（産業振興、定住促進、社会福祉の増進、その他地域の活性化に寄与するとして市長の承認を受けたもの）1/2を上限に減額譲渡等ができる |
|               | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 福岡県福岡市  | 市の産業振興又は芸術向上に貢献する施設を設置する場合で、市の施策、指導に基づき施設を設置するもので市長が特に必要と認めるものに対するものに譲渡するとき                |
|               | 9                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 秋田県鹿角市  | 企業立地促進条例に規定する企業で、現に通算1/2以上相当額の賃借料を納付済みの企業に対し、産業振興、雇用確保に貢献すると認められるものに譲渡するとき                 |
|               | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                | 徳島県小松島市 | 袋地、狭小地、不整形地その他の土地で、当該地の隣接地所有者以外の者が単独で利用することが困難と認められる場合                                     |
|               | 11                                                                                                                                                                                                                                                                                | 広島県三原市  | 普通財産減額処分条例の規定により減額譲渡するとき（入札の結果応札がなかったもの）                                                   |
|               | 5 未利用財産の処分等に従事している職員体制                                                                                                                                                                                                                                                            |         |                                                                                            |
|               | 【回答】<br>資産活用課資産活用係の3名で従事しています。<br>※ 別紙で「事務分担表」を示されましたが、ここでは省略しています。                                                                                                                                                                                                               |         |                                                                                            |
|               | 6 広く不動産売買等を手掛け、そのノウハウを有する事業者に売却業務を委託するなど、売却促進の取組を行っている自治体等の事例                                                                                                                                                                                                                     |         |                                                                                            |
|               | 【回答】<br>下記記載の静岡県の事例を参照ください。<br><br>○ 静岡県の公有財産処分の取組の経過・概要など<br><br>H18.3 静岡県行政改革大綱実施計画策定<br>・・・歳入確保の一手段として未利用財産の売却等を規定する。<br>H18.7.7 経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006<br>・・・各地方公共団体は、未利用財産の売却促進や資産の有効活用等を内容とする資産・債務改革の方向性と具体的な施策を3年以内に策定すること、と閣議決定され、売却計画策定に着手<br>H20.12 県有財産の売却計画及び利活用計画策定 |         |                                                                                            |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調査<br>の<br>結果 | <p>・・・現在、第４期（R5～R9）計画で 88 か所、23.6ha、6,651 百万の売却を見込んでいる</p> <p>H29.9 公有財産売却について外部業務委託を開始</p> <p>＜現在の委託内容＞</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 物件調査・物件調書作成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令制限等に係る調査</li> <li>・供給施設等の状況調査</li> <li>・特記事項（越境物、埋設物など特に注意を促す必要のある事項）の調査</li> <li>・現地写真の取得・整備</li> <li>・売買価格に係る書面作成（市場動向調査、参考価格の算定等）</li> </ul> </li> <li>(2) 売却可能性調査 <ul style="list-style-type: none"> <li>・境界確定及び測量の要否の検討</li> <li>・建物解体の要否検討など</li> <li>・市場流通性についての調査</li> </ul> </li> <li>(3) 売却業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・現地看板設置</li> <li>・入札実施の広告等の掲載</li> <li>・受託者の独自ネットワークを通じた入札参加者の検索・勧奨等</li> </ul> </li> <li>(4) 重要事項説明 <ul style="list-style-type: none"> <li>・買取希望者に対する重要事項説明</li> </ul> </li> <li>(5) その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>・入札実施前の事前確認、草刈り・清掃等の準備作業</li> </ul> </li> </ol> <p>7 未利用財産の減少に向けた市の総合的な考え方</p> <p>【回答】</p> <p>供用を廃止した公共施設の利活用については、まず、行政として、他の用途へ転用して利用すること、次に地域のニーズに応える形で施設全体あるいは必要なスペースを利活用していただくこと、そして、それらの見込みがないものは民間事業者や団体による利活用を募ることを基本として考えています。</p> |
| 処理<br>の<br>内容 | <p>オンブズパーソンは、次のように考えます。</p> <p>〈課題認識の背景〉</p> <p>現在の上越市は、2005 年（平成 17 年）1 月、近隣 13 町村との合併を経て誕生しました。そのため、それぞれの市町村では有効に機能していたものの、一つの自治体となると重複する多くの施設を保有することになったのも当然であります。</p> <p>そこで、市では、平成 17 年度末に第 3 次上越市行政改革大綱と行政改革推進計画を策定し、平成 18 年度から取組を開始しました。</p> <p>しかし、その取組が本格化するのには、平成 23 年 5 月に策定した上越市第 4 次</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>処理<br/>の<br/>内容</p> | <p>行政改革大綱及び第4次行政改革推進計画からであります。当職は、第4次行政改革大綱時点からの公の施設数の推移を示してもらいました。そこでは、平成23年10月から本年4月までに368施設が減少し、実に3分の2以下にまでスリム化されました。</p> <p>合併後の自治体として避けては通れない取組ではありましたが、利用者や地域住民に真摯に向き合い、根気強く進めてきた成果と当職は評価しています。</p> <p>そこで、ここからが当職の課題認識であります。単に施設条例を廃止し行政体としてスリム化されればそれでいいのか、という点であります。</p> <p>当職は、担当課に対し、市の公有財産のうち利用していない土地及び建物（以下「未利用財産」という。）の数と財産額等を調査しました。当職は未利用財産と呼称しましたが、市では行政財産として活用していないものは普通財産として整理していますので、普通財産の現状が示されました。</p> <p>それによれば、土地の合計で面積が562ha、評価額で115億1,100万円でありました。これには山林等も含まれますので、宅地・雑種地に絞ると242ha、108億1,700万円にのびります。令和6年度の一般会計当初予算額が1,023億1,903万円ですので、単純に比較はできないものの、その11.2%に当たる土地が活用されていないことになります。</p> <p>また、建物でも、延べ床面積4万4,000㎡、評価額で43億1,900万円となっています。</p> <p>さらに、近年、児童生徒や園児数の減少から学校や保育園の統廃合が進み、今後も計画されていることから、これら数値はさらに増えると思われます。</p> <p>〈オンブズパーソンの判断〉</p> <p>「行政改革」というのは、その時々求められる適正規模の行政体であり続ける不断の取組であると考えます。したがって、行政体として必要なくなった財産を処分する行為も行政改革の一環であります。</p> <p>市でも、市有財産の有効活用が重要との観点から、財務部に「資産活用課」を設け、市有財産の積極的な活用、特に未利用財産の減少に向けて取り組んでいることが、調査の回答からも分かりました。</p> <p>少し視点を変えて考えると……民間事業者は、土地や建物などの資産を保有すると固定資産税が課されます。そのため、資産をどのように保有していくかは事業者の経営戦略に密接に関わってきます。一方、行政が保有する資産には固定資産税が課されないことから、資産を漠然と保有し続けてしまうという面がないとはいえません。</p> <p>未利用財産の減少に向けた市の総合的な考え方を尋ねたところ、供用を廃止した公共施設の利活用については、まず行政として他の用途での利用がないか、次に地域での利活用がないか、そして最後に民間事業者による利活用を基本としているとの回答でした。</p> <p>このような手順は行政として当然であります。私は、こうした判断を速やかに行っていくことが肝要であると考えます。他用途での利活用がないのに次のステップに進まない、地域での利活用が見込めないのに見切りをつけられない、こういうことのないようにスピード感をもって進めてもらいたいと思います。</p> |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>処理<br/>の<br/>内容</p> | <p>〈具体的な提言〉</p> <p>次に、未利用財産の利活用、さらには民間事業者等への売却促進の方策について、当職の考えを少し述べます。</p> <p>(1) 制度面での提言</p> <p>行政は、公平性が何より求められます。当然、土地等を売却するにも、広く応募者を募り、誰もがその相手方となることができるようにするのが原則であります。ただし、恣意的ではなく、一定の公益性・合理性の下で売却要件を緩和することがあってもいいのではないかと、当職は考えます。</p> <p>そこで、財産処分に関し特例的な条例等を定めている自治体を担当課に確認すると、一定の要件の下での特例的な条例規定を定めている事例があるとのことでした。当市においても、民間事業者等への売却を進めていくために、さらなる研究のうえ、検討していただきたいと考えます。</p> <p>(2) 民間事業者の活用についての提言</p> <p>当職は、以前、未利用財産（普通財産）の買受けや借受けに関し情報提供してくれた事業者等に報奨金を支払う制度があったことを承知していたので、その制度が現在もあるのか、あるとすればその成果はどうか、と担当課とのやり取りの中で尋ねました。</p> <p>担当課からは、平成 20 年度に始まったその制度は現在でもあり、直近では令和 2 年度に事例があるとのことでした。</p> <p>私は、民間事業者等への売却や貸付けを担当課だけで取り組むには限界があると思っています。</p> <p>したがって、民間事業者の知識やノウハウ、さらには幅広い情報力を活用していくことも必要だと思っています。前段で述べた「情報提供報奨制度」を有効に機能させていかなければなりません。そのためには、普通財産の全てをそれぞれの財産ごとにきちんと整理し、分かりやすく示していくことが必要であります。</p> <p>また、行政として得意な分野でないならば民間に委ねる、こうした事例がないか尋ねたところ、調査の回答にあるように静岡県の事例を教えてくださいました。</p> <p>県レベルでの取組を当市ですぐに実施に移せるかは分かりませんが、参考にして研究・検討を進めていただきたいと考えます。</p> <p>(3) 職員体制についての提言</p> <p>当職が未利用財産の処分等に従事している職員体制を尋ねたところ、資産活用課資産活用係の 3 名で業務に従事しているとのことでした。</p> <p>資料として提示された「事務分担表」をみれば、資産活用係の事務分掌は、市有財産の活用、処分等の検討に係る助言及び全体調整に係ることや財産台帳及び附属図面の管理、ふるさと納税を除く寄附に関することなど多岐にわたります。</p> <p>先ほども述べたように、普通財産を売却したり貸し付けるためには、それぞれの財産をきちんと整理しなければなりません。図面等を含めて整理するだけでも相当の業務量となります。</p> |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>処理<br/>の<br/>内容</p> | <p>また、売却や貸付けでも相手と協議したり交渉したりしなければなりませんし、それらは複数の職員で当たらなければなりません。</p> <p>職員体制についてオンブズパーソンが言及するのは適切でないかもしれませんが、未利用財産の減少は、喫緊の大きな課題と捉えていますので、人員体制の拡充を強く求めるものであります。</p> <p>何となれば、未利用財産である土地等の民間利用が進めば、ひいては固定資産税として税収増にも繋がってくると考えるからであります。</p> <p>最後に、総括的に述べて終わりにします。</p> <p>課題認識から発意調査に到った経緯に始まり、当職の思いを提言として述べましたが、これらについては改善や是正を行うものではありませんので、報告を要しないことを申し添えます。</p> <p>担当課とのやり取りの中で、「公有財産活用等調整会議」というものが設けられていることを知りました。令和元年9月に設置されたもので、「遊休財産の利活用に関すること」、「民間活用を含めた処分及び建物の除却に関すること」を調整することが所掌事項とされています。こうした横の連携を図りながら、全庁を挙げて取り組んでほしいと願っています。</p> <p>いずれにしても、市民サービスを安定して提供し続けるために、持続可能な自治体経営に向けた不断の取組がなされることを強く期待します。</p> |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## IV 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

| 部 局<br>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 | 子ども・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 6       | 苦情申立て |       |     | 4   |     |         | 2     | 2     |          |     |       |       | 1     |       |     | 9   |
|            | 発意調査  |       |     |     | 1   |         |       |       |          |     |       |       |       |       |     | 1   |
| 令和 5       | 苦情申立て |       |     |     |     |         | 2     | 2     |          |     |       |       |       | 1     |     | 5   |
|            | 発意調査  |       |     |     |     |         |       |       |          |     |       |       |       |       |     | 0   |

※ 組織改編のため、新たな集計表としました。

※ 令和 6 年度には、2 つの部（総務部、教育委員会）に関する苦情申立て（重複事案）が 1 件（各 1 件として計上）あります。

| 部 局<br>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     |       |     | 2   |
|            | 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 3 年度には、2 つの部（財務部、都市整備部）に関する苦情申立て（重複事案）が 1 件（各 1 件として計上）あります。

## 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 |
| 22 年度    | 44 |

| 年度       | 件数 |
|----------|----|
| 平成 23 年度 | 62 |
| 24 年度    | 61 |
| 25 年度    | 52 |
| 26 年度    | 67 |
| 27 年度    | 53 |
| 28 年度    | 38 |
| 29 年度    | 55 |
| 30 年度    | 59 |

| 年度    | 件数    |
|-------|-------|
| 令和元年度 | 44    |
| 2 年度  | 37    |
| 3 年度  | 47    |
| 4 年度  | 27    |
| 5 年度  | 29    |
| 6 年度  | 24    |
| 合 計   | 1,052 |

※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。



## V 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。

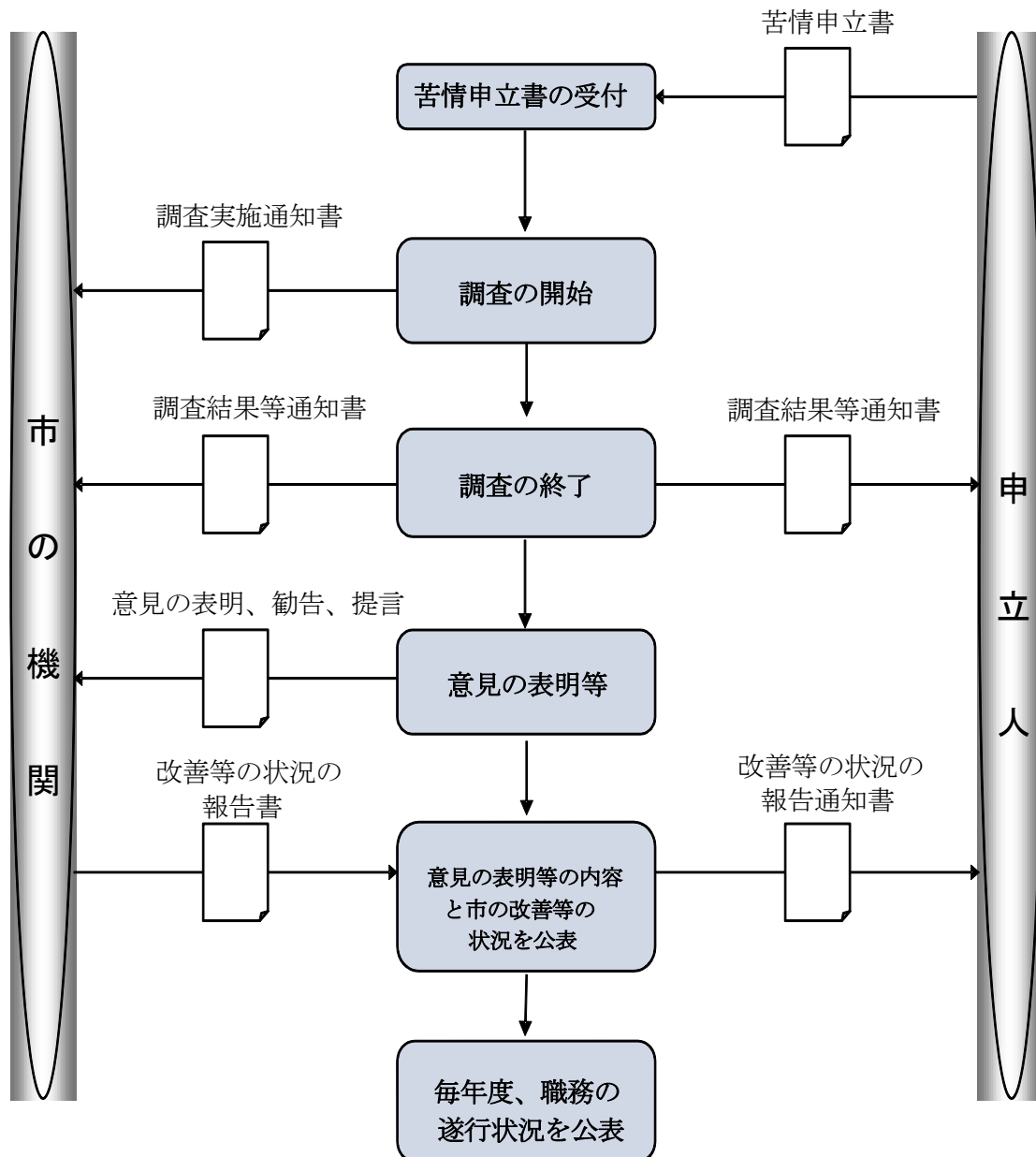
### (4) その他の職員

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、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。

(交付の日 平成21年3月27日)

附 則（令和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 6 年度 上越市オンブズパーソン活動状況報告書

(令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日)

編集・発行 令和 7 年 5 月

上越市オンブズパーソン 市村 輝幸

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