

## 苦情申立ての趣旨に一部沿った事案

### 事案 (1) 国宝「太刀 無銘一文字 (山鳥毛)」特別展示の一般枠の申込方法と職員の対応について

対象 機関	文化観光部観光振興課
苦情 の 趣旨	<p><b>【趣旨】</b> 国宝「太刀 無銘一文字 (山鳥毛)」特別展示について、実際に申し込むことができない申込方法を設定したこと。 そのことについて、平然と嘘を言う職員を懲戒解雇すること。</p> <p><b>【理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・国宝「太刀 無銘一文字 (山鳥毛)」特別展示の一般枠の申込みは、7月6日(日)午前10時より上越観光ナビのホームページの申込フォームから先着順で申し込むように設定されていた。</li><li>・実際に7月6日(日)午前10時になって上記ホームページのフォームを押したところ、申込者が殺到しているか否かは不明であるが、申込画面が出てこなかった。何度ホームページを見ても申込みをできなかった。</li><li>・何度もボタンを押してようやく申込フォームが出てきた時には、すべて完売となっていた。</li><li>・7月7日(月)に上越市役所観光振興課に電話したところ、職員は「申込フォームは問題なかった」と平然と虚偽を述べ、「お前が悪い」と言い放った。</li></ul> <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>
調査 の 結果	<p>(調査の経緯)</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、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7年7月23日に担当課である文化観光部観光振興課から本案件についての説明及び関連資料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>

【観光振興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。)

- (1) 申込方法についての組織内における検討（オンライン申込みに不慣れな人への対応など）の経過を教えてください。

この度の観覧券の申込方法については、先行事例から全国的に注目されることを予想し、まずは、多くの市民に観覧していただくことを基本方針としました。

このため、市民が先行して申し込むことのできる「市民枠」を設け、オンライン申込みにについては、スムーズに手続きが進むように、視認性や操作性に留意してシステムを構築しました。また、オンライン申込みに不慣れな人がいることを想定し、往復ハガキによる申込みも可能としました。

また、市民以外の方々が申し込むことのできる「一般枠」は、市民枠の抽選後に実施することとし、さらに、市民枠で落選した市民も申込みできることとしました。

なお、一般枠については、全国から多数の申込みを処理する都合上、オンライン申込みでの先着順としました。

- (2) 申込当日のアクセス集中時の予約システム負荷について、どのように対策したか。

予約システムを構築する専門事業者と協議し、サーバーの機能強化を行いました。当専門事業者は、申込みサイトである「上越観光N a v i」の保守管理を行っており、他のイベントでの実績を踏まえ、今回の負荷を予想し、適切なサーバスペックを選定しています。

- (3) 申立てにある7月7日（月）の申立人とのやり取りの経過を示してください。

<やり取りの経過>

日時…令和7年7月7日(月)午後0時から0時25分

当事者	内 容
申立人	・開始時刻の10時に申込みページにアクセスしたが、申込みができなかった。
担当職員	・申込み多数により、短時間で受付終了となってしまった。 ・申込みの際の状況や環境はどうだったか。
申立人	・パソコンを利用していた。 ・申込みページに進もうとすると、エラー表示が出た。
担当職員	・当日は、自身も電話対応のために職場におり、申込みページを確認していた。 ・確かに、開始時刻の直後はエラー表示が出てしまうことがあったが、何度かページを更新すると申込フォームにアクセスすることができた。

調査  
の  
結果

調査 の 結果	担当職員	・エラー表示が出たという 5、6 件の電話があったが、「ページを更新することで・・・」と回答した。
	申立人	・何度もページを更新したが、つながらなかった。 ・つながらなかったのだから、サーバーに原因があり、そちらの責任ではないか。
	担当職員	・多数の申込みがあったが、いつまでも接続できないということはないか。 ・(申立人の) 通信環境などが原因で、つながりにくい状況だったということはないか。
	申立人	・他のウェブサイトは表示されていた。 ・申込みサーバーに問題があり、そちらの責任だ。
	担当職員	・アクセスが集中したため申込みに時間がかかることはあったと思うが、つながらないという状況ではなかった。 ・サーバー側の責任ではなく、そちら(申立人)の通信環境が原因ではないか。 (その後、同様のやり取りを3~4回繰り返した)
	申立人	・申立てを行うので課と名前を教えろ。
	担当職員	(所属と名前を伝える)
処理 の 内容	<p>(4) 申立人以外から同様の苦情がなかったのか。あったとすれば、どのように対応したか。</p> <p>一般枠の申込みが開始された直後から「アクセスできない」といった電話が、30分間で10件ほどありました。「アクセスが集中しており、つながりにくくなっている。再度アクセスしてほしい」と説明しました。</p> <p>(5) この申立てについて、貴課の考えをお示してください。</p> <p>一般枠は、1時間30分ほどで完売しており、サーバーを増強したものの開始直後は申込みページにつながりにくい状況でした。しかし、「申込みできなかった」との苦情はなく、申込方法に大きな問題はなかったと考えます。</p> <p>一方、電話対応については、申込みできなかった責任を問われたことに対し、やり取りをしていく中で、申立人を非難していると誤解されてしまったと思われます。今後は、この度の申立てを踏まえ、より適切な対応を心がけます。</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、申込方法について考察します。</p> <p>本事業の趣旨は、限られた国宝の公開期間において、上越市民の観覧を優先した上で、市民以外の皆さんにも観覧していただくことと、当職は理解します。</p> <p>したがって、担当課としては、市民以外の皆さんの観覧枠を少なく設定せざるを得ないことから、申込みが集中することを見込み、予約システムのサーバーの機能強化を図ったとしています。結果として申込みができなかった方もおられますが、こうし</p>	

処理 の 内容	<p>たイベントを実施する事業では先着順とすることは稀なことではなく、また、申込みが集中することを想定してサーバーの機能強化を図っていることから、「実際に申し込むことができない申込方法」ではなかったと考えます。</p> <p>次に、担当職員の対応についてであります。</p> <p>担当職員と申立人とのやり取りの中で、担当職員は、申立人から申込みができなかったことの原因を問われたことに対して、申立人の側の通信環境に原因があったのではないかと説明したとあります。実際、受付開始直後の30分間に「アクセスできない」といった電話が10件程度あったものの、再度アクセスするよう説明した結果、接続できないために申し込めないことはなかったとのことです。</p> <p>担当者がそうした説明を繰り返す中で押し問答となり、申立人を非難していると受け取られる対応があったのかもしれないと推察します。申立人は、担当職員の懲戒解雇を求めています。上越市オンブズパーソン条例第4条第5号に掲げる「職員の勤務条件又は身分に関する事項」は当職の職務の対象外でありますので、ここでは言及しません。</p> <p>しかしながら、どのような状況であっても業務においては相手の立場に立ち丁寧に対応することが基本と考えます。観光振興課からの回答でも、「この度の申立てを踏まえ、より適切な対応を心がけます」としていますので、今回の事案を検証し今後の業務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>
---------------	---