

令和 7 年度
上越市オンブズパーソン
活動状況報告書

(令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日)

令和 8 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7年度の活動	4
II	苦情申立て事案	
1	苦情申立ての趣旨に一部沿った事案 (1)・(2)	6
2	調査を中止した事案 (1)	18
3	調査しない旨の通知をした事案 (1)	19
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	22
2	年度別全取扱い件数	23
IV	関係規程等	
1	上越市オンブズパーソン制度の概要	26
2	オンブズパーソンの苦情処理の流れ	28
3	上越市オンブズパーソン条例	29
4	上越市自治基本条例 (抜粋)	33

I 活動状況

- 1 活動状況の概要
- 2 令和7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 7 年度の調査等の状況は、苦情申立てを受けた事案が 4 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 10 件あり、合わせて 14 件処理しました。

<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 7 年度	4	10	14	0	14
〃 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

(1) 令和 7 年度の苦情申立ての状況について

令和 7 年度に受け付けた 4 件の苦情申立てのうち、1 件は業務の受委託の当事者間において解決すべきものであることから、オンブズパーソンの調査に該当しない旨の通知をしました。

調査を実施すべきと判断した事案 3 件のうち 1 件は、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。調査した 2 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それぞれ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	1	戸籍の氏名に振り仮名が記載されることに伴う市民課の不適切な対応について	48 日
文化観光部	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	35 日
農林水産部	1	有間川フィッシャリーナ棧橋修繕工事期間中における船の係留に対する市の対応について	調査を中止
教育委員会	1	放課後児童クラブの受託先に雇用されている職員の同放課後児童クラブの運営に関する苦情について	調査に該当せず
合 計	4		

※ 各申立ての詳細については6ページから19ページに掲載しています。

(2) 第26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7年12月5日に開催（web参加も可能）され、「オンブズマン制度と苦情解決機関の役割、住み分けについて」「何度も苦情申し立てを繰り返す相談者への対応について」「こどものオンブズパーソンについて」の3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。また、こども家庭庁からは国の「こどものオンブズパーソン」に関する現在の動向、総務省からは最近の行政相談の動きについての報告がありました。

※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7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7年度の活動

令和7年

- 5月29日 「令和6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
- 7月10日 苦情申立書受理（所管課：観光振興課）
・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
- 8月14日 調査結果等通知書の送付（7月10日受理の苦情申立て 申立人及び観光振興課宛て）
- 9月19日 苦情申立書受理（所管課：市民課）
・戸籍の氏名に振り仮名が記載されることに伴う市民課の不適切な対応について
- 24日 苦情申立書受理（所管課：市民課）
※ 9月19日受理の苦情申立書に追記
- 10月6日 市民課ヒアリング（9月19日、24日受理の苦情申立て）
- 16日 苦情申立書受理（所管課：学校教育課）
・放課後児童クラブの受託先に雇用されている職員の同放課後児童クラブの運営に関する苦情について
- 11月6日 調査結果等通知書の送付（9月19日、24日受理の苦情申立て 申立人及び市民課宛て）
学校教育課ヒアリング（10月16日受理の苦情申立て）
調査しない旨の通知の送付（10月16日受理の苦情申立て 申立人宛て）

令和8年

- 3月2日 苦情申立書受理（所管課：農林水産整備課）
・有間川フィッシャリーナ棧橋修繕工事期間中における船の係留に対する市の対応について
- 27日 取下書受理（3月2日受理の苦情申立て）

Ⅱ 苦情申立て事案

- 1 苦情申立ての趣旨に一部沿った事案 (1)・(2)
- 2 調査を中止した事案 (1)
- 3 調査しない旨の通知をした事案 (1)

1 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>【趣旨】 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>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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。・ 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。・ 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。・ 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。 <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事務局に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Navi」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、適切なサーバー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	当事者	内 容
	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ではなかった。 ・(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る。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、</p>	

処理 の 内容	<p>こうし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責任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。</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>
---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事案 (2) 戸籍の氏名に振り仮名が記載されることに伴う市民課の不適切な対応について

<p>対象 機関</p>	<p>総務部市民課</p>
<p>苦情 の 趣旨</p>	<p>【趣旨】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 本年度 5 月開始の改正戸籍法に対する質問のための訪問に、対応が不適切で市職員の適正な住民サービスとは言い難いものであった。 2 担当市職員の当該法改正に伴う対応は、研修、準備の結果が想像できない。市民の求める疑問の答えは無く「その場しのぎの自己満足」の発言に終始していて、不快この上ない上から目線の発言と言わざるを得ない（誠実対応とは乖離が甚だしい）。 3 戸籍筆頭者には確認可能な内容項目まで非公表で、妻への市役所に再度出向く求めは不要な出費を市民に求めるものである。 <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 7 年 9 月 17 日、申立人は、改正戸籍法施行の内容を確認するため、市民課戸籍係を訪ね、オンライン届出内容が戸籍に反映した結果状況の確認、並びに届出後反映までの期間と方法、及び申請の無い妻分の通知はいつ届くのかと質問した。 ・対応した職員は、オンライン届出有無の確認には写真付き身分証明書の提示が必要、オンライン届出には完了報告が届くと回答したが、(申立人の考えは、)ポータルサイトにはアドレス登録機能が無く通知は不可能で、サイト受付済みと手続完了の誤認発言ではないか。また、届出から完了までのリードタイムの説明もなかった。 ・職員はまた、上越市は氏名の振り仮名の届出確認用ハガキを 8 月上旬に発送したが、オンライン届出者には発送なしと回答した。(申立人の考えは、)妻はオンライン届出をしていないが届かない。いつまでの届出に対して発送しないのか期日不明瞭であった。 ・職員はまた、奥さんの申請、発送内容等の質問は本人以外答えられない。行違い防止のため、直接本人が戸籍窓口写真付き証明書持参で来てほしい。届いていないかよく調べてくださいと回答したが、(申立人の考えは、)「氏」については申立人は戸籍筆頭者であり、確認も説明も無く開示拒否は不適切である。また、発送確認もせず紛失を疑う発言は順番が逆である。 ・職員はまた、改正戸籍法の施行は戸籍に氏名の振り仮名が正しく記載されるもので、住民票とはあくまで別であると回答したが、(申立人の考えは、)戸籍に正しく振り仮名を振っても住民票と一体化しなければ改正の意味をなさないはず。 ・同年 9 月 19 日、申立人の妻が市民課戸籍係を訪ね、遅れて申立人も同席した。職員は妻に対し、5 月 31 日にオンライン届出済みで振り仮名の届出に本人の署名があるとしてコピーを提供した。 ・申立人に対しても、オンライン届出には本人の署名があり間違いないため、ハガ

<p>苦情の趣旨</p>	<p>キの発送はしなかったと回答したが、(申立人の考えは、) オンライン届出は申立人が行い受付済み表示の後、妻の入力時にマイナンバーカードは読取済みでも名入力は不可で「エラー表示」となったので中止した。本人署名も印刷署名で、届出時には上越市長の宛名はなかったことから、乗っ取り事例等を検証してほしいと要請した。</p> <ul style="list-style-type: none"> • これに対して職員は、申立人自身で対応するよう求めたが、市業務と拒否したため最後に渋々確認し結果を連絡することを了承し、連絡先を確認した。 • 妻の場合のように届出書類の提示が申立人にはないことに対して、職員は、要求は無かったからと回答した。 • 17日に確認した時、戸籍筆頭者の妻の「氏」届出の有無の確認について本人以外は不可としたのは適正かとの問いに対して、職員は、名の振り仮名と思ったと回答した。 • 職員が改正戸籍法は戸籍についてのことで住民票とは別物と発言したことについて問うと、発言はしたが後で裏でつながっていると言ったと回答した。 • 市民の疑問についての確認のための訪問に「要求がなかった、後で言った等々」、メモ一つ取らず市民の揚げ足取りや護身発言に終始せず、質問内容を確認の上答えることが本務ではないか。 • 法務省も届出受理にエラー事例があることを認めているのに、職員は、資料の提出はせず、届出済みで本人の届出署名があるから間違いないと断定している。 <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>
<p>調査の結果</p>	<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10月6日に担当課である総務部市民課に対しヒアリングを行い、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> <p>【市民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) 戸籍へのフリガナ記載手続きについて、課内における理解のための研修の有無、また対応検討の経過を教えてください。対応マニュアルがあれば添付してください。</p>

調査
の
結果

【回答】

○係内や窓口対応職員に対して、次のとおり研修を実施しました。

実施日	対象者	内 容
令和7年1月30日	市民課 戸籍係	フリガナ制度の概要
令和7年4月24日	出張所・総合事務所	フリガナ制度の概要、受付対応等
令和7年5月14日	市民課 戸籍係	オンライン手続きを含む窓口対応等
令和7年5月21日	市民課 戸籍係	オンライン手続きを含む窓口対応等
令和7年6月17日	派遣職員	オンライン手続きを含む窓口対応等
令和7年6月23日		
令和7年8月27日		

○オンライン届出に関する対応マニュアルは、次のとおりです。

- ・マイナポータルを利用した氏名の振り仮名の届出説明資料
- ・オンラインによる戸籍振り仮名届出に係る市区町村対応マニュアル
- ・戸籍情報連携システム 振り仮名対応に係る事務運用について

※ いずれの資料も、届出の流れ、具体的なオンライン手続のポイントを示してある。市町村における業務手順設計に役立たせるため法務省民事局が作成したもの。(掲載省略)

(2) 申立てにある貴課と申立人とのやり取りの経過を示してください。また、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】 令和7年9月17日(水) 午後3時30分頃 市民課戸籍窓口にて

申立人からの問合せ	職員の回答
5月1日から始まった振り仮名に関する市の取組を聞きたい。	本年5月26日から戸籍に氏名の振り仮名が記載される。本籍人に市で把握している振り仮名を通知した。相違のある人から届け出てもらっている。
始まったのは5月26日で間違いないか？	間違いない。
急ぐ人はオンラインでも届出が可能という説明も必要だ。オンラインで届け出たが、完了したら連絡が来るのか？	市からは連絡しない。自分もオンラインで届出をしたが、自分の記憶ではマイナポータルから戸籍に記載が終わった旨の完了通知が来ていたと思う。

調査 の 結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>申立人からの問合せ</th> <th>職員の回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スマホを気にしているが見た記憶がない。完了までどのくらいの期間がかかるのか？</td> <td>届書は、マイナポータル→国のサーバ→市のサーバに届き、その後、市で内容を審査する。ある程度の時間がかかる。</td> </tr> <tr> <td>一か月とか月単位でかかるだろうね。</td> <td>そうだ。</td> </tr> <tr> <td>今回の届出で住民票と一体化されるのか？</td> <td>(一枚の用紙に戸籍と住民票が併記されるのかと思います、当初は) そんなことはない。(その後) 今回戸籍で届け出た振り仮名が住民票にも表示される。裏(振り仮名)情報としてつながる。</td> </tr> <tr> <td>振り仮名の通知は出るのか？</td> <td>既に届出をした人には出さない。</td> </tr> <tr> <td>妻はオンラインで届け出ようとしたができなかった。ハガキはいつ頃来るのか？</td> <td>8月27日から発送している。順次届くと思うので、暫く待っていてほしい。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(運転免許証で本人確認後、申立人の届書を確認し)確かに申立人からは氏と名の両方の届書が出ている。</td> </tr> <tr> <td>届出日は何日か？</td> <td>5月31日に届出されている。</td> </tr> <tr> <td>妻の届書はあるか？</td> <td>奥さんでないと答えられない。次回照会するときには、奥さんから窓口に来てもらいたい。ただ、オンラインでの届出が失敗したと思っても成功している人もいる。</td> </tr> <tr> <td>妻のはできなかったため断念した。パスポートを取得したいため急いでいる。照会は総合事務所でもよいか？</td> <td>総合事務所でもよいが、市民課のほうがスムーズに回答できると思う。</td> </tr> </tbody> </table>	申立人からの問合せ	職員の回答	スマホを気にしているが見た記憶がない。完了までどのくらいの期間がかかるのか？	届書は、マイナポータル→国のサーバ→市のサーバに届き、その後、市で内容を審査する。ある程度の時間がかかる。	一か月とか月単位でかかるだろうね。	そうだ。	今回の届出で住民票と一体化されるのか？	(一枚の用紙に戸籍と住民票が併記されるのかと思います、当初は) そんなことはない。(その後) 今回戸籍で届け出た振り仮名が住民票にも表示される。裏(振り仮名)情報としてつながる。	振り仮名の通知は出るのか？	既に届出をした人には出さない。	妻はオンラインで届け出ようとしたができなかった。ハガキはいつ頃来るのか？	8月27日から発送している。順次届くと思うので、暫く待っていてほしい。		(運転免許証で本人確認後、申立人の届書を確認し)確かに申立人からは氏と名の両方の届書が出ている。	届出日は何日か？	5月31日に届出されている。	妻の届書はあるか？	奥さんでないと答えられない。次回照会するときには、奥さんから窓口に来てもらいたい。ただ、オンラインでの届出が失敗したと思っても成功している人もいる。	妻のはできなかったため断念した。パスポートを取得したいため急いでいる。照会は総合事務所でもよいか？	総合事務所でもよいが、市民課のほうがスムーズに回答できると思う。
	申立人からの問合せ	職員の回答																			
	スマホを気にしているが見た記憶がない。完了までどのくらいの期間がかかるのか？	届書は、マイナポータル→国のサーバ→市のサーバに届き、その後、市で内容を審査する。ある程度の時間がかかる。																			
	一か月とか月単位でかかるだろうね。	そうだ。																			
	今回の届出で住民票と一体化されるのか？	(一枚の用紙に戸籍と住民票が併記されるのかと思います、当初は) そんなことはない。(その後) 今回戸籍で届け出た振り仮名が住民票にも表示される。裏(振り仮名)情報としてつながる。																			
	振り仮名の通知は出るのか？	既に届出をした人には出さない。																			
	妻はオンラインで届け出ようとしたができなかった。ハガキはいつ頃来るのか？	8月27日から発送している。順次届くと思うので、暫く待っていてほしい。																			
		(運転免許証で本人確認後、申立人の届書を確認し)確かに申立人からは氏と名の両方の届書が出ている。																			
	届出日は何日か？	5月31日に届出されている。																			
	妻の届書はあるか？	奥さんでないと答えられない。次回照会するときには、奥さんから窓口に来てもらいたい。ただ、オンラインでの届出が失敗したと思っても成功している人もいる。																			
妻のはできなかったため断念した。パスポートを取得したいため急いでいる。照会は総合事務所でもよいか？	総合事務所でもよいが、市民課のほうがスムーズに回答できると思う。																				
<p>【日時】令和7年9月19日(金)午後2時 市民課戸籍窓口にて (申立人の妻が窓口に来庁。マイナンバーカードにより本人確認を実施)</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>申立人の妻からの問合せ</th> <th>職員の回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>振り仮名の通知は出るのか？</td> <td>奥さんから届書が出ているので通知は出ない。(届書を提示し説明)</td> </tr> <tr> <td>届書のコピーはもらえるか？</td> <td>(コピーを渡す)</td> </tr> <tr> <td>別居の子供のところには、住所地の市役所から通知が届くのか？</td> <td>本籍地である上越市から通知が行く。</td> </tr> <tr> <td>私は納得したが、主人が納得するかどうか。</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	申立人の妻からの問合せ	職員の回答	振り仮名の通知は出るのか？	奥さんから届書が出ているので通知は出ない。(届書を提示し説明)	届書のコピーはもらえるか？	(コピーを渡す)	別居の子供のところには、住所地の市役所から通知が届くのか？	本籍地である上越市から通知が行く。	私は納得したが、主人が納得するかどうか。												
申立人の妻からの問合せ	職員の回答																				
振り仮名の通知は出るのか？	奥さんから届書が出ているので通知は出ない。(届書を提示し説明)																				
届書のコピーはもらえるか？	(コピーを渡す)																				
別居の子供のところには、住所地の市役所から通知が届くのか？	本籍地である上越市から通知が行く。																				
私は納得したが、主人が納得するかどうか。																					

調査 の 結果	(申立人が同席)	
	申立人からの問合せ	職員の回答
	妻への通知は出るのか？	奥さんから届出があったため通知は出さない。
	(奥さん退席)	
	国の説明と一昨日の市の説明と異なる点があるので確認したい。 国は「戸籍と住民票は一体化する」と言っている。	一枚の用紙に戸籍と住民票が併記されると思い、「そんなことはない」と言ったが、その後、申立人とのやり取りの中で、振り仮名情報としてつながると話した。戸籍で振り仮名の届出があれば、住民票にも記載される。
	そんなやり取りをした覚えがない。	した。
	届出の有無は妻でなければ答えられないと言ったが、国は筆頭者であればよいと言っていた。	それは氏の届出のことではないか。名の届出の有無については、本人でなければ答えられない。
	一昨日来た時に、何で自分の届書のコピーをくれなかったのか？ 届書を見せてもくれなかった。	奥さんからコピーの要求があった。
	要求しなければ渡さないのか。私が悪いというのか。窓口業務は窓口に来た人の要求を聴き取って、相手の求めていることを読み取って対応すべき。 一昨日は届出が完了したかを確認するために来たが、それにも答えていない。 自分の届出は完了したのか？	相手が口に出していないことまで全て読み取って対応することはできない。 (9/17 に回答していたことを失念していたため) 完了の確認方法については、説明をしていく中で話が横にそれてしまい回答できなかった。 届出は完了している。内容は戸籍を取得して確認してほしい。
	妻の振り仮名は届け出ていない。第三者が偽造したか、自分が届け出たのに引っ張られたのではないか。システムエラーだと思うので、国に確認してもらいたい。	届け出られた届書が正当だと思っているので、不審な点があるなら自分で確認してもらいたい。
市民からの問い合わせなのだから、市から聞いてもらいたい。 届け出た覚えのない届書が届くような事例が他にもあるか聞いてほしい。	こちらで確認して申立人に連絡する。日数を要すると思うが、大丈夫か？	
日数がかかることは予想している。 前にも言ったが、パスポートを取得したいと思っている。		

【日時】 令和7年9月25日（木）午前11時頃 電話にて	
申立人の発言	職員の発言
	先週金曜日に話があった「届け出ていない届書が届けられているという事例はあるか」、「それに関するシステムエラーはないか」について確認したので回答する。 国に確認したところ、「届け出ていない届書が届けられたという事例は把握していない」とのこと。
どこに確認したのか？	法務局。
法務局はどこにあるのか？	上越だと木田にある。
法務局はどこまで確認したのか？	上級官庁に確認したと聞いた。
法務局の上級官庁とは？	新潟→東京→法務省となるが、どこまで確認したかは聞いていない。
いつ確認して、いつ回答が来たのか？	9月19日に問い合わせ、9月22日に回答がきた。
把握していないということは、「ない」ということか？	そういうことだと思う。
	システムエラーについては、ベンダーに確認した。 当市が利用しているベンダーも、国が管理しているサーバのベンダーもシステムエラーは発生していないとの回答だった。
市はどこのベンダーか？	富士フィルム。
フィルム会社がシステムも扱っているのか？	扱っている。
届書はどのように進んでいくのか？	マイナポータル→国サーバ→市サーバ。
市のシステム管理部門は、関与していないのか？	関与していない。
届書は、どこが定めているのか？	国が標準様式として定めている。
宛先の“上越市長”は、誰が書き加えるのか？	（窓口用の届書のことかと思い）上越市で書き加えている。 （その後、オンライン届書と分かり）マイナポータルで自動的に本籍地の首長名を書き加えている。
それは確かか？確認したか？	確認したことはないが、そのように考えている。市では書き加えていない。
署名は誰がするのか？	マイナンバーカードでマイナポータルに入り、パスワードを入力する。そのパスワードにより本人の情報と結び付き、記載される。

調査
の
結果

調査 の 結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>申立人の発言</th> <th>職員の発言</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>そのマイナーポータルを管理しているところからは、本人から連絡をしてもらえれば、もう少し調べられるかもしれないと言っていた。</td> </tr> <tr> <td>何を調べるのか？</td> <td>奥さんの届書がエラーになった原因。</td> </tr> <tr> <td>連絡先はどこか？</td> <td>0120-95-0178、総合フリーダイヤル。</td> </tr> <tr> <td>マイナーポータルのサービスセンターと同じか？</td> <td>申立人の言っているサービスセンターが何か分からないので、同じかどうか分からない。</td> </tr> <tr> <td>自分が調べたところでは、エラーが発生したと聞いた。今の市の回答と違っている、もう少し調べてみたい。</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	申立人の発言	職員の発言		そのマイナーポータルを管理しているところからは、本人から連絡をしてもらえれば、もう少し調べられるかもしれないと言っていた。	何を調べるのか？	奥さんの届書がエラーになった原因。	連絡先はどこか？	0120-95-0178、総合フリーダイヤル。	マイナーポータルのサービスセンターと同じか？	申立人の言っているサービスセンターが何か分からないので、同じかどうか分からない。	自分が調べたところでは、エラーが発生したと聞いた。今の市の回答と違っている、もう少し調べてみたい。	
	申立人の発言	職員の発言											
		そのマイナーポータルを管理しているところからは、本人から連絡をしてもらえれば、もう少し調べられるかもしれないと言っていた。											
	何を調べるのか？	奥さんの届書がエラーになった原因。											
	連絡先はどこか？	0120-95-0178、総合フリーダイヤル。											
	マイナーポータルのサービスセンターと同じか？	申立人の言っているサービスセンターが何か分からないので、同じかどうか分からない。											
自分が調べたところでは、エラーが発生したと聞いた。今の市の回答と違っている、もう少し調べてみたい。													
<p>※ 受付記録はなし</p> <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>当課は戸籍や住民票の交付、戸籍の届出等、市民と接する機会の多い部署であり、窓口では親切丁寧を心がけて対応しています。また、戸籍情報や住民記録等の個人情報情報を保有している部署でもあり、個人情報の保護に留意しながら業務に取り組んでいます。</p> <p>今般申立てがあった申立人からの問合せに対しても、個人情報に配慮しながら丁寧に説明してきたところですが、説明不足や分かりやすい説明ができなかったこと等により、申立人に職員が不適切な対応をしたとの印象を与えてしまったものと考えます。</p> <p>申立て内容については当方の認識と異なる点が一部ありますが、今回の申立てを真摯に受け止め、その内容や事例を課内で共有し、より一層の窓口サービスの向上に努めてまいります。</p> <p>また、“配偶者に不必要な市役所への来所を求めた”とのことですが、名の振り仮名の届出は法律の規定で原則本人が届け出ることになっています。このため、届け出るか否か、また、いつ届け出るかは本人の裁量となりますので、市では届出の有無（市で届書を受理したか否か）については、個人情報保護の観点から、他の届出と同様に本人確認ができた届出人にだけお答えしています。</p> <p>以上、ご理解いただければと思います。</p>													
処理 の 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><u>まず、戸籍への振り仮名記載手続について考察します。</u></p> <p>令和7年5月26日に施行された「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律」（令和5年法律第48号）により、戸籍の記載事項に新たに氏名の振り仮名が追加されることになりました。</p>												

<p>処理 の 内容</p>	<p>これに関する手続の流れを確認したところ、本籍地の市区町村長が戸籍に氏名の振り仮名を記載する前提として、戸籍に記載されている人が記載予定の氏名の振り仮名等を認識する機会を確保することになっており、市区町村長が、戸籍に記載されている人の住民票上の住所宛てに戸籍に記載予定の氏名の振り仮名を改正法の施行日以降に通知する。戸籍に記載されている人は、内容確認の上、記載された振り仮名が認識と一致している場合は、通知に記載された振り仮名がそのまま戸籍に記載されるため届出は不要で、認識と違う振り仮名が記載されていた場合は届出を行うというものです。</p> <p>上越市においては、市民課が本年 8 月 27 日以降に当該通知を行ったとのことです。本手続は全ての市民に関わることから、市民課では通知前に「広報じょうえつ 6 月号」において、市民の皆さんに手続の周知を行い通知書の確認を促すとともに、担当職員に対しては、本年 1 月以降、数回に分けて当該制度の内容と受付対応に係る研修を行ったとのことです。新しい制度に対する準備を順次進めてきたことが分かります。</p> <p><u>次に、担当職員の対応についてであります。</u></p> <p>申立人は、担当職員の対応に関し、疑問に対する答えはなく、上から目線で「その場しのぎの自己満足」の発言に終始していて、誠実対応とは乖離が甚だしいとしています。申立人と担当職員との個々のやり取りに関しては、一致していない点も多く、申立人の主張をもって市民課の対応について不適切だと判断をすることは出来ないと考えます。</p> <p>ただし、法に基づき国が定めた手続を執行する地方自治体職員として、市民が疑問に思う点を押し量り、分かりやすく説明しなければならないことは当然であります。</p> <p>市民課からの回答では、「説明不足や分かりやすい説明ができなかったこと等により、申立人に職員が不適切な対応をしたとの印象を与えてしまったものと考えます」と振り返っています。この回答のとおり、市民課には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><u>最後に、申立人の配偶者に市役所への来所を求めたことについてであります。</u></p> <p>申立人は、担当職員が、「奥さんの申請、発送内容等の質問は本人以外答えられない。行違い防止のため、直接本人が戸籍窓口の写真付き証明書持参で来てほしい」と述べたことについて、「確認も説明も無く開示拒否は不適切である」としています。</p> <p>戸籍筆頭者に対して、同一戸籍にある人の届出の有無は教えてもよいのではないかとする考えは、一般的には理解できないこともありません。当職も、この点に関し、市民課に対して再度、法務局に確認することを求めました。法務局からの回答では、届出内容だけでなく、届出の有無自体も本人確認ができた届出人のみに回答が可能で、筆頭者や配偶者からの問合せでも回答は不可とのことであります。</p> <p>冒頭述べたように、戸籍への振り仮名の記載については、法に基づき全国一律に運用されている制度であり、市民課の対応は国の見解に沿ったもので、適正であると考えます。</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) 有間川フィッシャリーナ棧橋修繕工事期間中における船の係留に対する市の対応について

対象機関	農林水産部農林水産整備課
苦情の趣旨	有間川フィッシャリーナに船を係留し、遊漁船業を営んでいるが、棧橋修繕工事期間中は係留できないと言われた。係留できなくなると営業に支障が生じ生活できなくなる。工事期間中でも係留できるようにしてほしい。 (苦情の趣旨及び理由は整理しました。)
中止の理由	令和8年3月27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）放課後児童クラブの受託先に雇用されている職員の同放課後児童クラブの運営に関する苦情について

対象機関	教育委員会学校教育課
苦情の趣旨	<p>【趣旨】 市内 A 小学校放課後児童クラブ（令和 7 年 4 月 1 日から民間事業者管理運営を業務委託）について、学校教育課の職員が、保護者側ばかりに立たず、放課後児童クラブ職員の意見も聞いてほしい。</p> <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和 7 年 8 月 25 日に放課後児童クラブの児童に対する学校教育課によるアンケート調査が実施されたが、委託先にも知らせず調査するのはおかしいのではないかと。 ・ 9 月 30 日に学校教育課職員とチーフマネージャーが来て呼ばれ、3 年男子児童に対し、いつ、どこでも言われず、何を言ったかと責めるような言い方をされた。2 年生の妹がしっかりしているの、つい比較した言葉を言ってしまったとありのままを言うと、当該児童が私の言葉で放課後児童クラブに来られなくなったと説明を受け、親に謝るように言われ、同日夕方謝ることとなった。 ・ 当該児童が放課後児童クラブを利用しなくなったので、申し訳なく思い、10 月 2 日に菓子箱 2 つを持って再度、親に謝りに行くと、私の言った覚えのない言葉を聞きビックリした。 ・ 10 月 6 日の職員ミーティングでみんなに話をすると、前々から問題のある児童と分かった。学校教育課職員は、なぜ問題のある児童であるのに、職員全員の声を聞かないで私だけ責めるのか。 <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>今年度から教育委員会は、同放課後児童クラブの管理運営を民間事業者へ業務委託しており、申立人は同社に雇用される職員であります。本業務に係る問題は、受委託の当事者としての学校教育課と同社との間において解決すべきと考えます。</p> <p>したがって、本件苦情申立てにつきましては、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> <p>なお、教育委員会としても、放課後児童クラブに係る業務委託の在り方が整理されていないように思われますので、改めて委託業務における事業への関わり方を整理するよう求めます。</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

部 局 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7	苦情申立て			1							1	1	1	
	発意調査															0
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 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
7 年度	14
合 計	1,066

※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。

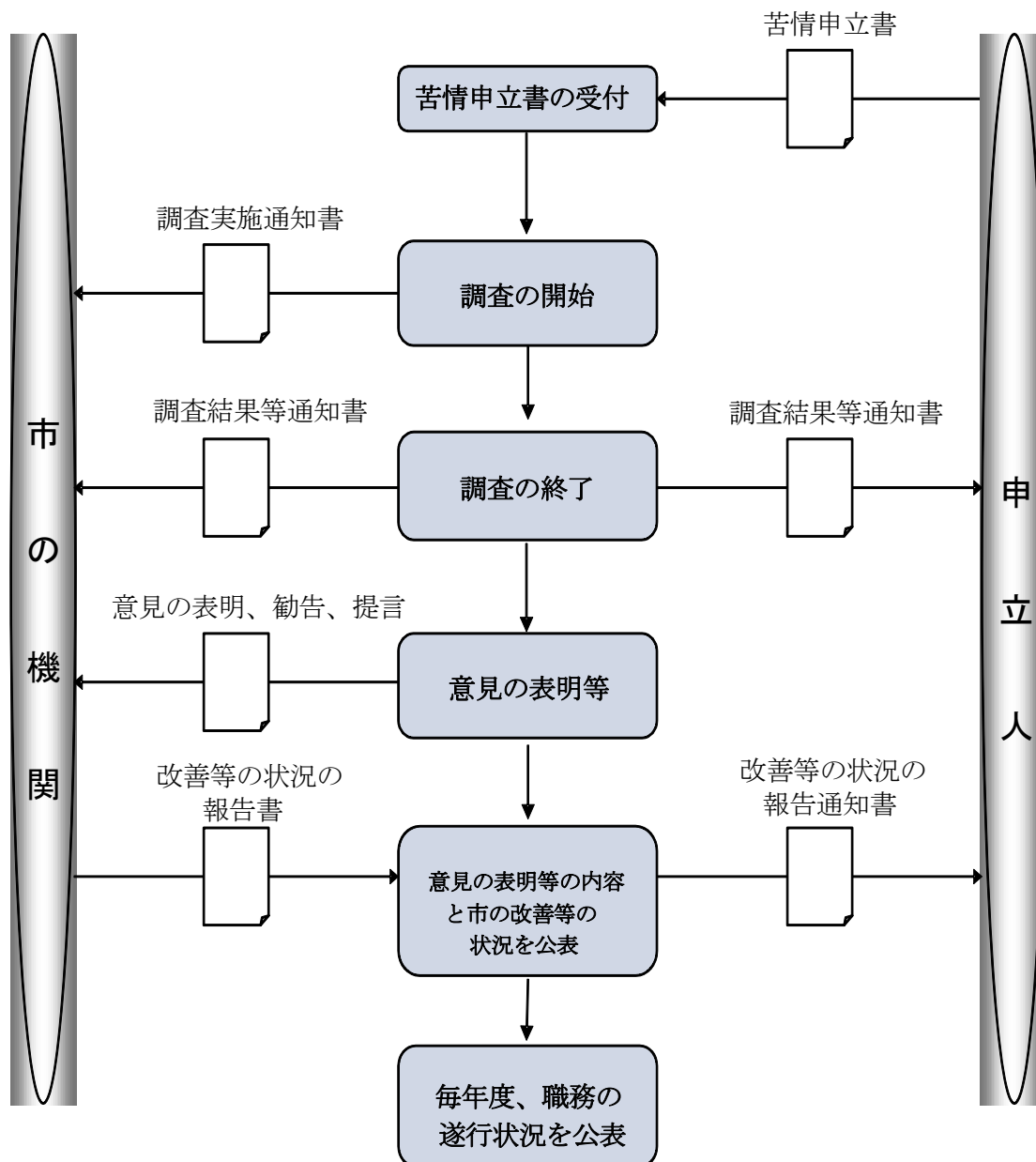
(4) その他の職員

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。

附 則（令和4年条例第32号）抄
（施行期日）

- 1 この条例は、令和5年4月1日から施行する。

附 則（令和4年条例第35号）抄
（施行期日）

第1条 この条例は、令和5年4月1日から施行する。

（暫定再任用短時間勤務職員に関する経過措置）

第24条 暫定再任用短時間勤務職員は、第10条の規定による改正後の上越市オンブズパーソン条例（以下この条において「新条例」という。）第9条第1項第4号に規定する定年前再任用短時間勤務職員とみなして、新条例の規定を適用する。

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7年度 上越市オンブズパーソン活動状況報告書

(令和7年4月1日～令和8年3月31日)

編集・発行 令和8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 025-525-5157

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