

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間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。