

令和 2 年度
上越市オンブズパーソン
活動状況報告書

(令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日)

令和 3 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2年度の活動	6
II	苦情申立て事例	
1	苦情申立ての趣旨に沿った事例(1)～(2)	10
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	20
2	年度別全取扱い件数	20
IV	関係規程等	
1	上越市オンブズパーソン制度の概要	22
2	オンブズパーソンの苦情処理の流れ	24
3	上越市オンブズパーソン条例	25
4	上越市自治基本条例(抜粋)	29

I 活動状況

- 1 活動状況の概要
- 2 令和2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2年度のオンブズパーソンが実施した調査等の状況は、苦情申立ての趣旨に沿った事例が2件でありました。

また、オンブズパーソンが自らの発意に基づく調査は、市当局における新型コロナウイルス感染症への対応や豪雪への対応を鑑み、実施しませんでした。

その他、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、苦情申立て以外についても、来訪や電話等で受け付けた件数は35件あり、結果、令和2年度は全体で37件を処理しました。

また、オンブズパーソンが13区に出向き、市政のことで意見や苦情などを直接お聴きする巡回オンブズパーソンでの相談等はありませんでした。

<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2年度	2	35	37	0	37
〃 元年度	4	39	43	1	44
平成30年度	7	51	58	1	59
〃 29年度	5	49	54	1	55
〃 28年度	6	32 (29)	38	0	38

※ 平成29年度から、平成28年度までの「苦情・相談等」「その他」に分類していた集計を「苦情・相談等」としてまとめました。()内は28年度まで「その他」と分類していた件数です。

(1) 令和2年度の苦情申立ての状況について

令和2年度は2件の苦情申立てがあり、いずれもオンブズパーソンとして調査等を実施すべきものとして判断のうえ調査を実施しました。

また、オンブズパーソンとして苦情申立ての処理期間を、「受理から調査結果等通知までを60日以内に処理する。」を目標として定めていましたところ、それぞれ31日、28日で処理となりました。

< 苦情申立ての概要 >

対 象 機 関	件数	苦情申立ての内容
福祉部	1	生活保護に係る職員の対応について
都市整備部	1	自宅等への乗り入れ工事等について

※詳細については 10 ページから 17 ページに掲載しました。

(2) 巡回オンブズパーソンについて

オンブズパーソンが 13 区に出向き、市政に関する意見や苦情などを直接お聴きする巡回オンブズパーソンを平成 17 年度から開催しています。

巡回における相談等の件数は 17 年度から令和 2 年度まで延べ 39 件を受け、令和 2 年度においては相談等はありませんでした。

< 令和 2 年度巡回オンブズパーソン実績 >

開催日	実施区	会 場	備 考
4 月 16 日	吉川区	吉川コミュニティプラザ	
4 月 30 日	安塚区	安塚コミュニティプラザ	新型コロナウイルスに係る国の緊急事態宣言を受け 11 月に延期
5 月 21 日	大島区	大島コミュニティプラザ	
6 月 11 日	中郷区	中郷区総合事務所	
6 月 25 日	清里区	清里コミュニティプラザ	
7 月 9 日	柿崎区	柿崎地区公民館	
7 月 30 日	大潟区	大潟コミュニティプラザ	
8 月 6 日	頸城区	頸城コミュニティプラザ	
8 月 20 日	牧区	牧区総合事務所	
9 月 24 日	浦川原区	浦川原コミュニティプラザ	
10 月 8 日	板倉区	板倉コミュニティプラザ	
10 月 22 日	名立区	名立地区公民館	
11 月 5 日	三和区	三和地区公民館	
11 月 12 日	安塚区	安塚コミュニティプラザ	

＜巡回オンブズパーソン対応件数＞

年度	件数	巡回オンブズパーソンの対応件数
平成 17 年度	1	中郷区(1 件)
20 年度	2	頸城区(1 件)、清里区(1 件)
22 年度	2	安塚区(1 件)、中郷区(1 件)
23 年度	2	名立区(2 件)
24 年度	2	柿崎区(2 件)
25 年度	3	柿崎区(1 件)、大潟区(1 件)、清里区(1 件)
26 年度	2	板倉区(2 件)
27 年度	2	頸城区(2 件)
28 年度	6	柿崎区(1 件)、大潟区(1 件)、頸城区(1 件)、牧区(1 件)、中郷区(1 件)、清里区(1 件)
29 年度	7	大島区(1 件)、清里区(1 件)、柿崎区(1 件)、大潟区(1 件)、吉川区(1 件)、板倉区(2 件)
30 年度	7	大島区(1 件)、柿崎区(2 件)、大潟区(1 件)、吉川区(1 件)、板倉区(1 件)、三和区(1 件)
令和元年度	3	吉川区(1 件)、清里区(2 件)
2 年度	0	(相談等はありませんでした。)
合計	39	

(3) 第 22 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、例年 11 月に開催されていましたが、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、令和 2 年度の会議は中止となりました。

なお、令和 3 年 3 月に総務省行政評価局において、連絡会構成自治体における新型コロナウイルス関連の相談対応について、「構成自治体の新型コロナウイルス感染症関連の取組に係る情報共有」が取りまとめられ、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、我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2年4月1日現在）

道 県：4 団体

市 区：31 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： 年一回開催され、国及び他自治体と活動状況等について意見・情報交換を行うとともに、提案された事項等について各自治体の取り組み状況や活動等を協議する。

2 令和2年度の活動

令和2年

- 4月2日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 16日 吉川区巡回オンブズパーソン（吉川コミュニティプラザ）
- 30日 安塚区巡回オンブズパーソン（安塚コミュニティプラザ）
（新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言を受け11月に延期）
オンブズパーソンと事務局の打合せ会

- 5月21日 大島区巡回オンブズパーソン（大島コミュニティプラザ）
- 28日 「令和元年度オンブズパーソン活動状況報告書」を市長に報告
「令和元年度オンブズパーソン活動状況報告書」を市議会に報告

- 6月4日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 11日 中郷区巡回オンブズパーソン（中郷区総合事務所）
- 25日 清里区巡回オンブズパーソン（清里コミュニティプラザ）

- 7月2日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 9日 柿崎区巡回オンブズパーソン（柿崎地区公民館）
- 30日 大潟区巡回オンブズパーソン（大潟コミュニティプラザ）

- 8月6日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
頸城区巡回オンブズパーソン（頸城コミュニティプラザ）
- 20日 牧区巡回オンブズパーソン（牧区総合事務所）

- 9月3日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 24日 浦川原区巡回オンブズパーソン（浦川原コミュニティプラザ）

- 10月1日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
- 8日 板倉区巡回オンブズパーソン（板倉コミュニティプラザ）
- 22日 名立区巡回オンブズパーソン（名立地区公民館）

- 11月5日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
三和区巡回オンブズパーソン（三和地区公民館）
- 12日 安塚区巡回オンブズパーソン（安塚コミュニティプラザ）

- 12月3日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会

令和3年

- 1月7日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会

- 2月1日 苦情申立書受理（所管：福祉課）
4日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
18日 福祉課ヒアリング（2月1日受理の苦情申立て）
- 3月4日 オンブズパーソンと事務局の打合せ会
調査結果等通知書の通知（2月1日受理の苦情申立て：申立人、福祉課）
9日 苦情申立書受理（所管：道路課）
25日 道路課ヒアリング（3月9日受理の申立て）
- 4月6日 調査結果等通知書の通知（3月9日受理の苦情申立て：申立人、道路課）

Ⅱ 苦情申立て事例

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 (1) ～ (2)

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（1）

生活保護に係る職員の対応について

対象 機関	福祉部 福祉課
苦情 申立 ての 趣旨	<p>下記の、趣旨・理由に基づく苦情申立てについて調査するものです。</p> <p>【趣旨】 福祉課長の対応が威圧的であった。 人のことをお前呼ばわりした。</p> <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高圧的な対応を改めてほしい。 ・ 謝罪してほしい。 <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>また、令和3年2月15日に福祉課より本案件の関連資料等の提出を受けるとともに、同年2月18日に同課課長、副課長、ケースワーカー（以下「CW」という。）から聴き取りを行いました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p>【福祉課の説明及び見解等】</p> <p>（1）申立人とのこれまでのやり取りの経緯について教えてください。</p> <p>【1/22(金)15:00頃】</p> <p>○申立人来所 福祉課副課長、CWが応対</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申立人から生活保護費を前借りしたい、他県ではやっている、部長に会わせろ、との訴えがあり、生活保護法では前借りの取り扱いはない、と回答。 ・ 申立人より、食料がなくなるし、手持ち金が僅かしかない、要援護者の除雪を頼まれ出かけた先で車がスタックし、助けてくれた方に謝礼を渡したため、と前借りの理由について説明を受ける。 ・ 要援護者の除雪であれば、その相手方からすぐに賃金を支払ってもらおうよう指導する。申立人より手続きがわからない、との訴え。 ・ 民生委員に連絡してすぐに支払ってもらえるよう段取りしておくことで申立人は納得。所管課から様式をもらい、実績を記入し持っていくよう手渡す。 ・ CWが民生委員へ連絡を取り、対応の了承を得た。

<p>調査 の 結果 (つぎ)</p>	<p><参考> ○1月25日(月) A地域包括支援センターから連絡あり 15:00頃 申立人から、相談を受けたうえで「市に、自分(申立人)に電話するよう伝えておいてくれ」と言われたため、そちらに連絡した。 17:30頃 申立人に電話するも不通。</p> <p>【1/26(火)】 当日の経緯は下記(2)を参照してください。</p> <p>(2) 申立人はどのような相談に訪れ、担当者は申立人へどのように説明をしましたか。 (※申立人は1月22日(金)に生活保護費の前借りについての相談に当課を訪れ、副課長、CWが対応し、前借りの制度は無いこと及び要援護者除雪賃金について説明)</p> <p>【1/26(火)10:00頃】 ○電話で課長が応対 ・申立人から手持ち金が少なく生活保護費の前借りをしたい、との相談に対し、生活保護法では前借りはできないことを説明したが納得せず、面談を希望する。 ・予定が入っており都合が合わないことを告げるが承諾せず電話を切る。</p> <p>【1/26(火)10:45頃～14:25頃】 ○申立人が電話と3度の来所で課長との面談を希望するが不在のため、副課長とCWで応対 ・申立人は1/22(金)に指導した除雪賃金の受領手続きを行っていないものと思われることから、再度、指導支援し収入の確保を図りたいが説明を聴いてもらえない状況。</p> <p>【1/26(火)17:05頃】 ○申立人と課長、副課長、CWで面談 ・除雪賃金を受領することで次回支給日2月5日までの生活費が確保される。また、手続きの支援を民生委員に依頼しており、実績報告書を提出することで直ちに受領できる段取りであることを説明し、申立人は納得した。</p> <p>(3) 申立人は担当者から「お前」と言われたと主張しています。 「お前」と発言したことは事実ですか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人に対し「お前」と発言した事実はない。 ・1/26(火)17:05頃の申立人と課長、副課長、CWでの面談中に、申立人から「お前、お前ら、あんた、あんたら」という発言があり、課長から「お前とかいう言い方はおかしい。名前があるので名前と呼ぶのが礼儀である」と指導を行った。 ・その後も申立人から「お前、お前ら、あんた、あんたら」という発言があったため、再度、課長が「だから、お前らって・・・」と注意しようとした際、申立人が話を折り「お前って言ったな」と発言し出したものである。
---------------------------------	--

<p>調査 の 結果 (つき)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・副課長が「そんなこと言ってないでしょ。次の予定があり時間がないので説明を聞くように」と話を遮り説明を続けた。 ・申立人は「お前」と言われたと勘違いしたままの様子であったが、除雪賃金の受領等の説明については納得した。 <p>(4) 申立人が主張することについて市の考え方、今後の対応を教えてください。あわせて、相談内容に係る資料等があれば提出をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人に対し「お前」と言った事実はなく、申立人の勘違いである。 ・面談時は常に丁寧に説明、指導していたが、申立人が一方的に不当な要求を繰り返すことから、毅然とした態度で対応させていただき、解決策を含め説明を聞いていただくため話を遮ることはあった。 ・今回のようなクレームの為に、担当職員も疲弊し、大切な時間を奪われ、負担が生じていると感じている。 ・日頃より、職員の指導を行う立場にある管理職として、申立人が「福祉課長の対応が高圧的であった」の指摘を真摯に重く受け止めている。 ・業務を進めるうえで、「市民のため」の思いは常に必要であり、担当課長として、自ら襟を正し、今後も市民の皆様に信頼される職員の育成に努めていく。 ・ただし、職員も一人の人間として、人権が尊重されることは当然であり、申立人のお怒りは重々理解するが、職員の人権に対する申立人の態度にも行き過ぎがあったのではないかと考えている。 ・福祉課長並びに当課職員に対し、人権を重んじるよう申し出るだけでなく、今後は、申立人も、職員の人権を尊重した態度で接するようお願いしたい。 <p>※制度に関する関係資料の提出を受ける。</p>
<p>処理 の 内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は以下のとおりです。</p> <p>今回の申立てに関し生活保護法（以下「法」という。）の解釈や運用そのものに係る適否に関しては、当職の判断権限ではありませんが、市の担当部署における説明時での職員対応については、市の業務執行に伴う職員の行為に関することと考えられますので、このことのみについて意見を述べることとなります。</p> <p>調査並びに市の説明によれば、申立人の相談内容は、生活に困窮している状況なので、生活保護費を「前借り」することができないかということが主な内容であったことから、そのことの法の規定や制度上の取り扱い等を説明し、今回の申出の現状では被災するなど特別の事情には該当しないことから「前借り」はできないことの意味を得るべく努めたとの主張は、概ね実施されていたと推認できるところですが、申立人には十分理解されていなかったのではないかと考えられます。</p> <p>また、申立人は、金銭的に極めて困っていることから市の説明を簡単には受け入れられない状況にあったのではないかと推察されます。</p>

<p>処理 の 内容 (つぎ)</p>	<p>このような背景の中で、市からの説明内容では自分の立場が理解されず、ややもすれば、申立人にとっては拒絶されたかのような気持ちになったのではないかとも考えられ、結果として不信感を感じ、高圧的、威圧的と受け取られたのではないかとも推察するところです。</p> <p>このような事例では、どちらかが正しいという判断にはなじまない状況であったと考えます。業務を担当する市においては、市民の立場は理解できても、国の制度には必ず一定の制約があり、制度上その意向には添えない取扱いをせざるを得ず、トラブルとならないよう互いの立場を理解し合いながら冷静に話し合うことが不可欠です。</p> <p>(市への要望)</p> <p>そもそも、生活保護制度についていえば、当法やその運用も含め、制度の詳細は十分に理解されていないことが普通であり、市民からの制度に関する相談等においては、相手の立場になってわかりやすい説明の仕方等、更に工夫して相談等に臨むことに加え、「説得」よりも「傾聴」をより重視して対応いただくことが肝要と考えますのでご一考くださるようお願いいたします。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
---------------------------------	--

1 苦情申立ての趣旨に沿った事例 (2)

自宅等への乗り入れ工事等について

苦情申立ての趣旨	<p>下記の、趣旨・理由に基づく苦情申立てについて調査するものです。</p> <p>【趣旨】 老朽化と元々の形状に問題のある危険な道路及び側溝の改修工事を要望する。</p> <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 自宅乗り入れのための道路舗装や老朽化している側溝の補修などのために約 100 万円の見積もりが出ている。簡易工事で済む一般的な道路、側溝ではなく、市の管理がなされていないため老朽化も進み、費用がかさむ。市の所有物である物の工事を全額住民に高額負担させることは理解に苦しむ。・ 隣家も工事が始まりそれぞれの建設会社が独自の乗り入れ工事を行えば、道路及び側溝形状も統一されず危険に加えてますます不具合だらけの状態になる。今、欠点だらけの工事に自己負担 100 万円をかけなければならないことに憤りを感じている。・ 我が家の工事はV S側溝を設置するらしく、これを 6 メートル入れると側溝は狭くなるので工事をしない場所と段差が発生する。「この工事を行わなければ市の許可がおりない」と言われたが、本当にこれが最善だと思っているのか？・ また、草の生い茂る蓋のない深さ 1 メートルの側溝が危険な状態で、これでは安心して生活できない。 <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>また、令和 3 年 3 月 22 日に道路課より本案件の関連資料等の提出を受けるとともに、同年 3 月 25 日に道路課副課長、担当係長から聴き取りを行いました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p>【道路課の説明及び見解等】</p> <p>(1) 市道管理についての制度上の取り扱いについて法的根拠も含め教えてください。あわせて関係する条例、要綱等の資料の提出をお願いします。</p> <p>① 自宅等の乗り入れ工事について</p> <p>道路法第 24 条により、道路管理者以外のものは、道路に関する工事の設計及び実施計画について、道路管理者の承認を受けて道路に関する工事又は道路の維持を行うことができるとされています。道路管理者以外のものが乗り入れ工</p>

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>事等を実施する場合は、上越市道路工事施工承認規則に基づき「道路工事施工承認申請書」に必要な書類を添付して提出し、市の承認を受けたものが工事を実施することができます。</p> <p>なお、市では道路法第24条の承認に係る一般的な指針として、上越市道路工事施工承認申請基準を定めており、道路工事施工承認申請書の承認に係る審査を行っています。</p> <p>② 側溝の管理について</p> <p>道路側溝は、市道の雨水排水の他、沿線の敷地からの雨水や家庭からの排水を流すための重要な施設として、町内会などの地元関係者と市が維持管理を行っております。</p> <p>通常の維持管理として行う側溝の掃除や側溝脇の除草などは、原則町内会などの地元関係者にお願いしており、破損や勾配修正などの修繕工事は市が行っております。</p> <p>側溝が深い場合や暗渠の場合などは、市が専門業者に委託し高圧洗浄機などで清掃しております。また、集落をつなぐ市道の除草については、市が建設業者に委託するなどして除草しているところです。</p> <p>いずれにしても、側溝を使用する住民と市がお互いの役割を果たしながら維持管理しているところです。</p> <p>※制度に関する関係資料の提出を受ける。</p> <p>【参考資料】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・位置図、写真、横断面図 ・道路法（道路管理者以外の者の行う工事）第24条 ・上越市道路工事施工承認規則 ・上越市道路工事施工承認申請基準 など <p>(2) 申立人とのやり取り（経過）について教えてください。 (やり取り(経過)の内容は整理しました。)</p> <p>○令和2年4月23日</p> <p>申立人の代理人より、市道A線沿いで家屋の新築を予定しているが、舗装の幅が狭く危険なため、路肩を舗装してもらいたいという要望があった。</p> <p>午後から現場を確認したうえで、状況や対応等について申立人の代理人に電話で説明した。</p> <p>○同年5月頃</p> <p>申立人の代理人が「歩行者の安全のため」と修繕を強く要望してきたので、町内会等から地域として要望を出してもらおうようお願いした。</p> <p>その後、町内会の意向を確認し、修繕の必要は無いという回答を得ている。</p>
----------------------------------	---

<p>調査 の 結果 (つづき)</p>	<p>○同年7月頃(申立人は8月27日と回答) 申立人の代理人より「自分の乗り入れ箇所だけでも路肩の舗装ができないか」と相談を受けたが、「個人の都合のために舗装工事はできない」と説明した。</p> <p>(3) 申立人の主張について貴課の考えと今後の対応を教えてください。</p> <p>市道から建物や畑等の個人財産への出入りのため乗り入れを工事する場合は、道路工事施工承認が必須であり、法令・規則等を遵守し、市道の安全な通行を確保しています。</p> <p>市では、危険な道路及び側溝の改修工事に係る地域からの要望を受け、交通安全点検を実施するなど、危険性や緊急性を検討し、計画的に改修工事を実施しています。</p> <p>当該苦情のあった道路及び側溝の改修工事については、令和2年4月に当課に相談はありましたが、現在も地域からの要望はありません。また、このたびの案件は個人の住宅への乗入れが目的であり、現時点において当該区間の改修工事の予定はありません。</p> <p>また、令和3年3月15日に現地を確認したところ、仮設用の敷き鉄板が設置(不法占用)され、工事に着手する準備をしているようであったが、このたびの乗入れ工事については、道路工事施工承認申請書が未提出であり、市は乗入れ工事を承認していないことから、まずは道路工事施工承認申請書の提出を求め、市の承認を受けるよう指導します。</p>
<p>処理 の 内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は以下のとおりです。</p> <p>オンブズパーソン制度は、苦情の原因となった事実が、直接利害を有している者に対して市の機関、あるいは、その職員による違法、不当な行為等により生じたと考えられる事案が対象であり、今回の苦情のうち、誰もが利用する公衆用市道の側溝の管理等、一般的な市の制度に関する陳情、要望については、オンブズパーソン条例第12条の規定により調査対象とはなりませんので、申立人が直接利害を有する自宅建設用地への乗入れ工事についての事項に限定して調査、意見を述べることとなります。</p> <p>市道から自宅等への乗入れ口の取扱いについては「道路法」並びに「上越市道路工事施工承認規則」が定められており、今回のように乗入れ口の工事等、道路占有を行う場合は「道路工事施工承認申請書」に必要な書類を添付し、市の許可を受ける必要があり、かつ、申請者の負担において工事を施工し、工事完了後の構築物等は速やかに市に引渡すこととなっています。</p> <p>また、申請に関し、市では承認するに当たっての承認基準として「上越市道路工事施工承認申請書基準」を定めており、この基準を指針として承認しているところです。</p> <p>あわせて、工事の内容については、市道に極めて重大な支障が生じない限り、申請内容を基に、その妥当性を判断することとなっており、例えばV S側溝でなけれ</p>

<p>処理 の 内容 (つづき)</p>	<p>ばならないというような特定の定めにはなっていないので、施工する業者と申請者が密接に話し合うとともに、業者の提案のみならず、必要に応じ市の担当部局へ相談され、申請者が納得いくまで内容を検討することが望ましいと考えます。</p> <p>以上のことから、法令上はあくまでも道路を占有することとなる者が、自宅等への乗入れ口工事など、自己の都合により、道路管理者である市に対して許可を得るという制度であり、公費で負担すべき理由を見出すことは一般的には困難ではないかと考えられます。</p> <p>なお、市道側溝の一般的管理に関し、市では、町内会を通じて、要望等を聴くなどしているとのことですので、町内会に相談されることも一考ではないかと考えます。</p> <p>(市への要望)</p> <p>市道の占有については、道路法等、法令上の定めがあるが、現状では一般の市民には馴染みが少なく、その取扱い等は極めて専門性を有することもあり、また、十分な周知・理解が成されているとは言えず、今回のような乗入れ口の工事に道路占有許可が必要である、との規程さえ承知していない市民が多いのではないかと考えられる。</p> <p>このようなことから道路占有申請に関しては、誤解も含め、その取扱いに少なからず不満も持たれる市民がおられることを想定したうえで、施工業者への指導の徹底とともに、市民の理解を深めるための工夫を検討していただきたい。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解いただきますようお願いいたします。</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（過去5年分）

(1) 平成28年度～令和2年度の組織別件数

組 織 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2	申立て						1			1			
	発意														
令和元	申立て	1				2				1					4
	発意	1													1
平成30	申立て			3		1	1			2					7
	発意						1								1
平成29	申立て			2		1				1				1	5
	発意				1										1
平成28	申立て		1			1		1	1	1				1	6
	相談									3					3
	発意														

※ 平成29年度から、実際に「苦情申立書を受理し、調査を実施した件数」を「申立て」に分類しました。

※ 表中の「福祉部」の平成28年度から令和元年度の数値は「健康福祉部」の件数を記載

2 年度別全取扱い件数

年度	取扱い件数
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

年度	取扱い件数
平成21年度	43
22年度	44
23年度	62
24年度	61
25年度	52
26年度	67

年度	取扱い件数
平成27年度	53
28年度	38
29年度	55
30年度	59
令和元年度	44
2年度	37
合計	925

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、市民主権の理念に基づき、市政に対する苦情を適切かつ迅速に処理し、また、市政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) 市民の市政に関する苦情を調査し、処理します。
- (2) 市政を監視し、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に関するもので、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年以内のものであります。

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」など直接の利害関係がない場合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となります。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、市役所木田庁舎や南・北出張所・区総合事務所、高田・直江津図書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、苦情申立てに係る苦情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人の方が就任しています。)

(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。

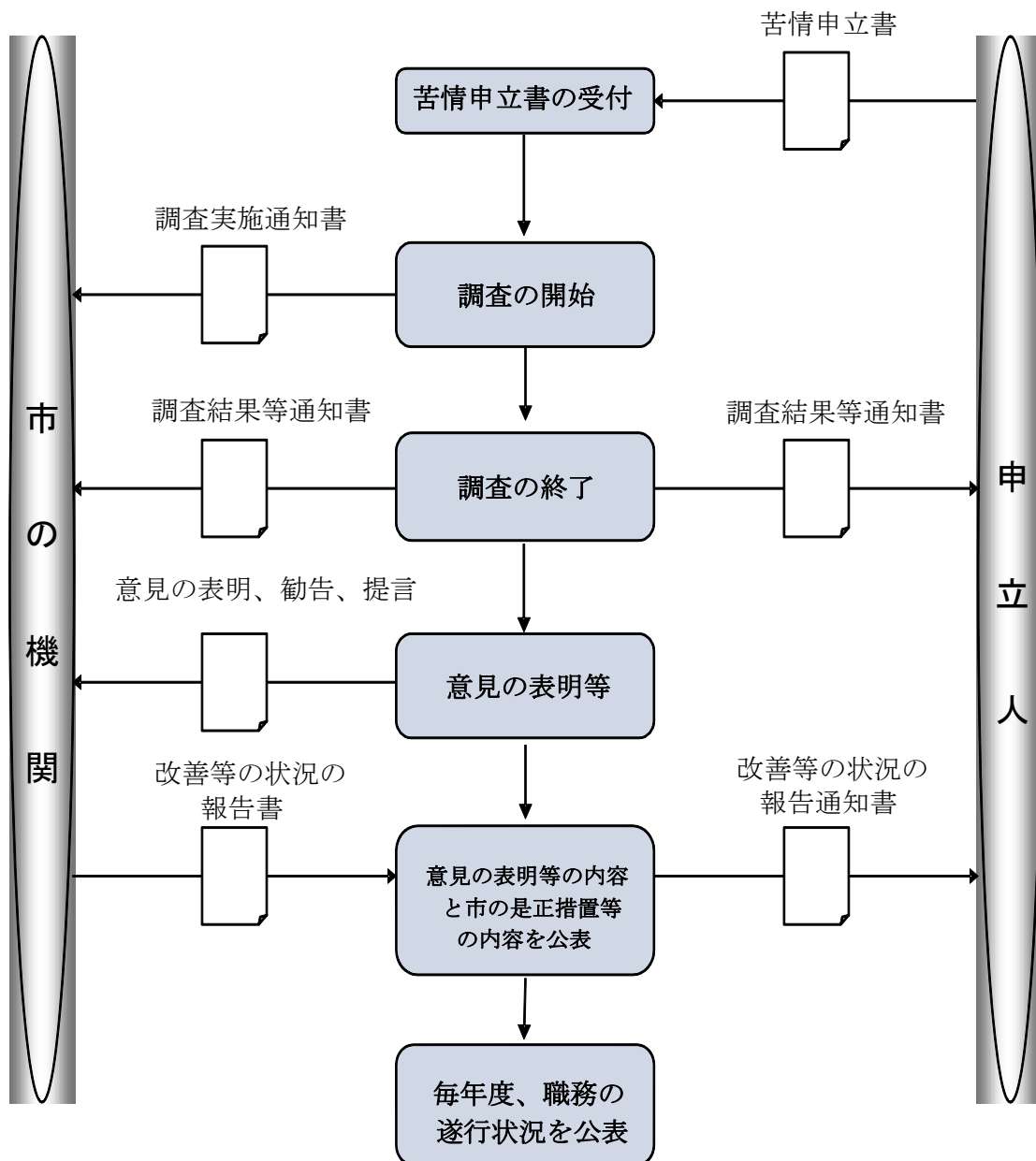
(4) その他の職員

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)

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

機能的な連携を図り、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つたときは、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)

(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23年4月1日)

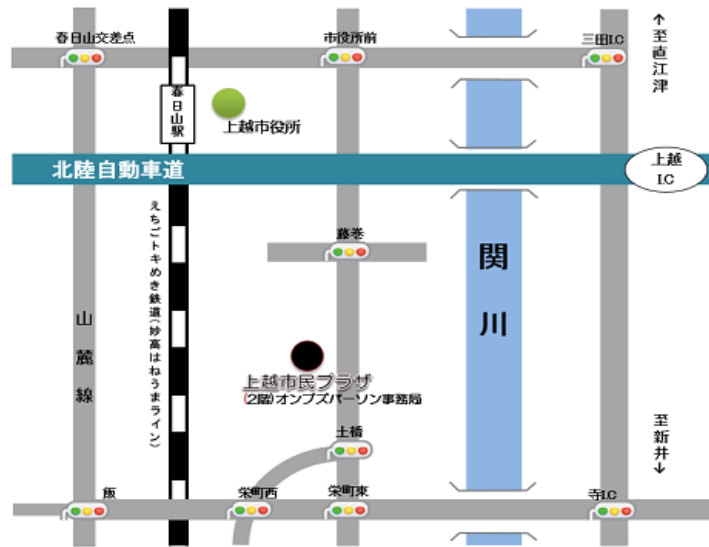
4 上越市自治基本条例 (抜粋)

〔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2年度 上越市オンブズパーソン活動状況報告書

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

編集・発行 令和3年5月
 上越市オンブズパーソン
 渡邊 紳一郎

事務局／上越市オンブズパーソン事務局

〒943-0821

新潟県上越市土橋 1914 番地 3 (上越市市民プラザ 2 階)

TEL 025-527-3333

FAX 025-527-3334

E-mail ombuds@city.joetsu.lg.jp

<http://www.city.joetsu.niigata.jp/soshiki/soumukanri/ombuds.html>

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。

●市民プラザ、木田第一庁舎市政情報コーナー、南出張所、北出張所、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