

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。