

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3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案が2件、調査を中止した事案が3件、調査しない旨の通知をした事案が4件、次年度へ繰り越した事案が2件でした。

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に鑑み、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36件あり、結果として令和3年度は全体で47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2件でした。

<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3年度	11	36	47	0	47
〃 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

※ 苦情申立件数は、令和3年度からその内容による件数としました。

(1) 令和3年度の苦情申立ての状況について

令和3年度は11件の苦情申立てがあり、オンブズパーソンとして調査等を実施すべきと判断した件数は2件でした。

また、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」としているところ、それぞれ92日、31日での処理となりました。なお、92日と長引いた理由については、担当課より「問題点等を様々な角度から検証するため時間をいただきたい」との申入れがあり、やむを得ないと判断したことによります。

< 苦情申立ての概要 >

対 象 機 関	件数	苦 情 申 立 て の 内 容
総務管理部	1	市の職員の対応について
財務部	3	滞納負担金に係る差押えについて 市の職員の対応について 給与情報の入力誤りについて
自治・市民環境部	4	下水道事業受益者負担金に係る市の対応について 除雪費助成事業に係る市の対応について マイナンバー担当窓口の対応について 下水道事業受益者負担金について
福祉部	1	敬老祝賀事業に関する対応について
都市整備部	2	下水道事業受益者負担金について 除雪に関する対応について
農業委員会	1	市の職員の対応について
合 計	12	

※ 2つの部に関わる苦情申立て1件あり

※ 詳細については10ページから22ページに掲載

(2) 巡回オンブズパーソンについて

令和3年度の巡回オンブズパーソンを下記のとおり実施しました。

< 令和3年度巡回オンブズパーソン実績 >

実施日	実施区	会 場	備 考
4月8日	頸城区	頸城コミュニティプラザ	
4月22日	大湊区	大湊コミュニティプラザ	苦情・相談等1件
5月13日	柿崎区	柿崎地区公民館	
5月20日	吉川区	吉川コミュニティプラザ	
6月10日	中郷区	中郷区総合事務所	
6月17日	板倉区	板倉コミュニティプラザ	
6月24日	清里区	清里コミュニティプラザ	
7月8日	牧区	牧区総合事務所	
7月15日	三和区	三和地区公民館	
8月5日	名立区	名立地区公民館	苦情・相談等1件
8月19日	浦川原区	浦川原コミュニティプラザ	
9月2日	大島区	大島コミュニティプラザ	
9月16日	安塚区	安塚コミュニティプラザ	

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年度から実施しています。

巡回における相談等の件数は、平成17年度から令和3年度まで延べ41件あり、令和3年度においては2件でした。

<巡回オンブズパーソン対応件数>

年度	件数	区ごとの対応件数
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)
3年度	2	大潟区(1件)、名立区(1件)
合計	41	

※ 令和2年度は相談等がありませんでした。

(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、令和4年2月3日にweb会議形式で開催され、「コロナ禍における苦情申立ての受付状況について」「オンブズマン制度の認知度及び周知広報における工夫について」の2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。

※ 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3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。