

1 苦情申立ての趣旨に沿った事案

事案（1） 令和7年新年祝賀会の申し込みに係る市の対応について

対象 機関	教育委員会社会教育課市民交流施設高田城址公園オーレンプラザ 総務部秘書課
苦情 の 趣旨	【趣旨】 令和7年上越市新年祝賀会の申込みに関しての職員対応が不適切と言わざるを得ない。 【理由】 ・ 11月23日に自宅に配布された「広報じょうえつ12月号」を見て、翌日（24日）参加申込書に参加費700円を添えてオーレンプラザの窓口に提出した。 ・ 窓口の女性職員から申し込みは12月2日からと言われたので、その場で広報を確認し、それを見た女性職員が受付をしようと言ったが、その職員に責任が及ぶことを危惧し、館長も副館長も休みだったので主任職員に対応を代わってもらった。 ・ 主任職員は館長と電話でやり取りし、結論として、翌日（25日）秘書課と相談してから私に電話をくれることとなり、同日（24日）に申し込みができなかった。 ・ 25日午前に館長から携帯電話に電話があり、「申し込みを受け付ける。参加費は集金に行ってもよい。」と言われたため、帰宅したら電話し、自宅に来てもらえるものと思っていた。 ・ そこで、早めに帰宅してオーレンプラザに電話をすると、電話に出た職員から館長は会議に出席し、そのまま帰宅すると言われた。 ・ 事情の分かる主任職員に代わってもらい話をすると、今日の電話は自宅訪問の都合のよい日を聞くためと受けとめていたことが分かった。 ・ 認識の違いは水掛け論になるので調査をしないでよいが、それならなぜ最初に電話に出た職員が私の都合のよい日時を聞かなかったのか。 ・ 新年祝賀会の申込手続に、どうしてこんなに手間がかかるのか。 ・ そもそも「広報じょうえつ12月号」の記事に「12月2日から」という文言があれば、このようなことにはならなかった。 （苦情の趣旨及び理由は整理しました。）
調査 の 結果	（調査の経緯） 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。 【担当課について】 ○ 苦情申立てに至った新年祝賀会の受付場所は、教育委員会社会教育課 市民交流施設高田城址公園オーレンプラザ ○ 新年祝賀会の担当は、総務部秘書課

調査 の 結果	調査の結果は、以下のとおりです。		
	【オーレンプラザの説明及び見解等】 (質問ごとに整理して記載しています。)		
	(1) 申立ての原因となった日を含め、申立人とのやり取りの経過を示してください。 また、申立人との受付記録があれば、それを添付してください。		
	<やり取りの経過>		
	日 時	対応者等	対 応
	R6. 11. 24 (日) 14 時 30 分頃	申立人	・ 新年祝賀会の申込書と参加費を受付窓口を持参した。
		会計年度 任用職員	・ 初めは 12/2 からの受付となっている旨を説明し受け付けはできないと言ったが、その後に受け付けると言ったところ、申立人に促され主任と対応を交代した。
		主任	・ 申立人とやり取りをしたが理解が得られず、館長に電話で指示を仰いだ。(当日、館長、副館長は公休日のため不在)
	14 時 36 分	館長	・ 主任からの連絡を受信した。 ・ 受付は 12/2 からとなっており、事前にこのようなケースの対応を秘書課に確認していなかったうえ、当日は日曜日で秘書課に直ちに確認ができなかった。また、新年祝賀会として領収書を発行できない現金を預からないほうがよいと判断し、「翌日 (月曜日)、秘書課に確認し折り返し連絡するので、現金は預からないように。」と指示をした。
		主任	・ 館長からの指示を申立人に伝え、連絡先として申込書のみを預かった。
	R6. 11. 25 (月) 9 時頃	館長	・ 秘書課に上記を伝え、受付開始前の対応について確認したところ、12/2 前でも受け付けて良いとの回答を得た。 ・ 直ちに申立人に電話し、秘書課に確認し受付ができる旨を伝えたところ、申立人は、「会費を持っていくには手間がかかる。昨日会費を受け付けないと判断したのは、館長の責任だ。館長として、どう責任を取るのか。」と言ったので、参加費を取りに行ってもよいと提案し、日時を示してくれるよう依頼した。
		申立人	・ 今は工作中なので、自宅に帰ってから連絡すると言って、電話を切った。

調査 の 結果	13 時 10 分頃	館長	午後から教育委員会の定例会があったため、申立人から日時の連絡があったら聞いておいてほしいと主任に伝え外出した。
	16 時 50 分頃	会計年度 任用職員	申立人から電話があり、館長への取次ぎを依頼されたため、会議で不在で、終了時間によっては直帰する旨を説明したところ、主任に電話を代わるよう言われた。
		申立人	主任に対し、「今、自宅に戻った。連絡をしたら自宅に会費を取りに来るという話であったが、館長が不在とはどういうことか。」と言った。
		主任	「館長からは、まず、そちらに集金に何う日時を伝えていただくという事になっており、その日時を聞いておくように言われた。連絡があったらすぐにそちらへ何うとは聞いていない。館長から折り返し連絡をさせていただく。」と伝えた。 - 全く話がかみ合わないため、一旦電話を切り、館長にその旨を報告した。
	16 時 58 分	館長	- 申立人に電話をしたところ、初めに「午前の電話は、どういう内容だったか。」と確認されたので、「仕事が終わって自宅に帰ってから、自宅に何う日時を連絡いただくという話になっていた。」と答えた。 - その後、申立人が「今自宅に帰ったから…。」と言ったので、「これから何うという事ですか。（これからを希望するということか。）」と確認すると、「最初に電話に出た職員が、直ちに日時を聞かなかった。職員への伝達はどうなっているのか。」「もういい。」と言って、電話を切った。
	夜	申立人	- 苦情申立書をオーレンプラザの窓口に持参した。 - その際、新年祝賀会の参加費を支払っていった。
※申立人との受付記録はなし (2)「広報じょうえつ 12 月号」に掲載された新年祝賀会の記事には、申込開始日が記載されていません。申込期日前に申し込みがあった場合の対応について、職員間で協議等されたのでしょうか。 広報以外の情報提供等市民への告知は、12 月 2 日（月）から受け付けることとなっていたため、申込期日前の申し込みについて事前に秘書課に確認しませんでした。 そのため、申込期日前に申し込みがあった場合の対応についても、職員間での協議等はしませんでした。			

調査 の 結果	(3) この度の申立てについて、貴館の考えを示してください。 会費を集金に何う日時の調整について、申立人と館長との間で確認不足により行き違いがあったと考えています。また、申立人と館長とのやり取りと申立人から連絡が来た際の対応について、職員間での情報共有がうまくなされなかったため、申立人が考えるような職員の臨機応変な対応ができなかったと考えています。 これらのことを踏まえ、今後、職員全員が同じ認識のもとに対応できるよう情報共有を図り業務に当たってまいります。 【秘書課の説明及び見解等】 (質問ごとに整理して記載しています。) (1)「広報じょうえつ 12 月号」に掲載された新年祝賀会の記事には、申込開始日が記載されていません。受付期間を 12 月 2 日からとしている根拠は何でしょうか。また、先着順ではないのに申込開始日を設けている理由等について教えてください。 広報上越の発行日が毎月 1 日及び 15 日であった時には、新年祝賀会は 12 月 1 日号で案内することを通例としてきました。このため、広報上越が発行された時点では既に受付開始間近であったことから、受付開始日を記載しておりませんでした。 その後、令和 2 年度に広報上越の発行日が毎月 25 日に変更されましたが、その際に記載内容を改めなかったため、受付開始日の記載がなかったものです。また、この間、特段の支障が生じていなかったことから、見直しを行わず、従前どおりの記載としていたものです。 なお、受付開始日は、従前の広報上越の発行時期に合わせて、12 月 1 日以降の最初の平日としていたものであり、本年についても、例年にならい、12 月 2 日としていたものです。しかしながら、受付開始日を設けなくても受付に支障はないことから、この度の事案を受け、令和 8 年の開催に向け、受付開始日の設定の可否を含め、申込期間について現状に即した見直しを行ってまいります。 (2)「広報じょうえつ 12 月号」は 11 月 25 日発行のため、記事を見た市民が申込開始日前に取扱窓口で手続をされることは想定できたことです。窓口対応についての周知は、どのようにされていきましたか。 例年、受付開始日前の申し込みが少数あったものの、各受付場所からの連絡を受け、受付可能である旨を伝え、対応していました。しかし、本件のような土曜日・日曜日の受付については、思いが至らなかったものであります。 本年も、各受付場所には、広報上越が町内会に届くタイミングに合わせて既に受付書類等を配布していたところであり、受付開始日前であっても受付が可能である旨の周知さえ行っていれば、本件の発生を未然に防ぐことができたものと考えております。
---------------	---

調査 の 結果	(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。 この度は、申立てをされた方にご迷惑をお掛けするとともに、受付場所の職員に混乱を与えたことを誠に申し訳なく思っております。 本来であれば、広報上越に受付開始日を記載しておく必要があったと考えており、例え、記載しないとしても、そのフォローとして、受付開始日前であっても受付可能である旨を事前に受付場所に周知しておく必要があったと考えています。なお、本件の発生を確認した後、速やかに全ての受付場所に対し、受付開始日前に申し込みがあったものも受付をするよう周知したところです。 この度の事案を踏まえ、(1)で回答したとおり、令和8年の開催に向け、受付開始日の設定の要否を含め、申込期間について現状に即した見直しを行ってまいります。
処理 の 内容	オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。 本件は、新年祝賀会の受付窓口となったオーレンプラザ職員の対応と、その原因となった新年祝賀会の受付期間の設定及び周知について、指摘すべき点がなかったかを考察します。 まず、オーレンプラザ職員の対応であります……新年祝賀会の申し込みについては12月2日から受付するとされていたことから、事前に申し込みがなされた場合の対応に思い至らなかったことは致し方ないと思われれます。 ただし、通常であれば申込窓口で2、3分で済んでしまう手続が、申立人に責めがないにもかかわらず、後日とせざるを得なかったことに鑑みれば、その後の対応について丁寧に説明し、きちんと理解を得ておく必要があったと考えます。申立人は、電話でのやり取りに関する認識の違いについては水掛け論になってしまうと述べていますので、ここでは調査しませんが、より丁寧かつ慎重にやり取りすべきであったと思われれます。 なお、申立人は、最初に電話に出た職員が申立人に都合のよい日時を尋ねなかった点を指摘しています。オーレンプラザの全職員が様々な情報を共有して業務に当たることは当然であります。勤務時間により職員の入れ替わりがある中、事情を知る主任に託して会議に出席したことは不適切であったとはいえないと考えます。 次に、新年祝賀会の受付事務を統括する秘書課についてであります……本件苦情申立ては、新年祝賀会の受付開始日が広報に記載されていず、その結果として想定される期間前受付への対応がなされていなかったことが原因であります。 当職は、そもそも先着順ではないのに受付開始日を設ける必要があるのか疑問に思い、秘書課に尋ねたところ、従前からの事務処理を漫然と行っていたように感じられます。 こうした点も含めて、令和8年の開催に向け「現状に即した見直し」を行うとの回答を得ていますので、特に市への要望とはせず、その結果を注視することといたします。 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。