

令和 3 年 度  
藤 沢 市 オ ン ブ ズ マ ン 制 度  
運 営 状 況 報 告 書

藤 沢 市 オ ン ブ ズ マ ン



## 目 次

1. 運営状況の概要 . . . . .	1
(1) 苦情申立て等の受付及び処理状況	
(2) 勧告・意見表明	
(3) 巡回オンブズマンの実施	
(4) その他	
2. 苦情申立ての受付及び処理状況 . . . . .	4
3. 苦情申立ての処理事例 . . . . .	5

### [参考資料]

1. 苦情申立ての受付及び処理に関する統計表 . . . . .	5 8
2. 相談・苦情等の総数 . . . . .	6 2
3. 苦情申立ての処理の流れ . . . . .	6 3
4. 藤沢市オンブズマン条例 . . . . .	6 4



## 1. 運営状況の概要

### (1) 苦情申立て等の受付及び処理状況

#### ① 苦情申立て等の受付状況

令和3年度に藤沢市オンブズマンに寄せられた苦情申立て等の件数は228件で、内、相談139件及び資料請求等が64件ありました。最終的に、オンブズマンが受け付けて処理することになった苦情申立ては25件でした（※62ページ参照）。苦情申立ての内訳は以下のとおりです。

地区別では、市内からは、藤沢、善行、六会、湘南台及び長後の各地区から複数の苦情申立てが、片瀬、鶴沼、辻堂、村岡、明治、湘南大庭及び御所見から1件の苦情申立てがありました。市外からの苦情申立ては1件で県内からのものでした（※60ページ参照）。

行政組織別では、都市整備部及び道路河川部が各4件、市民自治部、福祉部及び教育委員会が各3件、生涯学習部及び経済部が各2件、財務部、健康医療部、環境部及びその他が各1件となっています（※61ページ参照）。

苦情申立ての方法は、オンブズマン事務局に来訪によるものが4件、郵送によるものが5件、ファクスによるものが1件、巡回によるものが1件、電子申請によるものが14件ありました。

また、苦情申立て件数を月平均でみると2.0件になります。

以上の具体的な苦情の内容については「統計表Ⅲ」（※61ページ）を参照。

#### ② 苦情申立ての処理状況

令和3年度の苦情処理件数は、令和2年度からの繰り越し分1件を含めた26件でした。そのうち25件は年度内に処理を終了し、残りの1件は翌年度に繰り越しました。

処理を終了したものの内訳は、苦情申立ての趣旨に沿ったものが1件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが13件（内、行政対応に問題があったものが5件）、調査を中止・打ち切ったものが1件、調査をしないこととしたものが10件ありました。

苦情申立ての処理にかかった日数は、短いもので1日、長いもので122日、1件当たりの平均処理日数は38.6日となっています。（※59ページ参照）

③ 過年度の市からの対応未了事例の状況

令和2年度処理事例のうち、市からの対応に関する報告が未了であった事例（令和2年度事例～5）について、令和3年9月9日、市長より、オンブズマンに対し、31ページのとおり報告がありました。

(2) 勧告・意見表明

令和3年度は、市の機関に対する勧告・意見表明はありませんでした。

(3) 巡回オンブズマンの実施

市民の利便性とオンブズマン制度の一層の周知・定着を図るため、平成17年10月から、市民センター・公民館に毎月1回オンブズマンが出張する「巡回オンブズマン」を実施しています。

令和3年度の実施状況は次のとおりです。

場 所	予 約	来場	苦情申立て 受付件数	オンブズマンが面談したが申立てに至らなかったもの
長後市民センター	0	0	0	0
辻堂市民センター	—	—	—	—
善行市民センター	—	—	—	—
湘南大庭市民センター	0	1	1	0
湘南台市民センター	—	—	—	—
鶴沼市民センター	—	—	—	—
村岡公民館	0	1	0	0
六会市民センター	0	0	0	0
片瀬市民センター	0	0	0	0
明治市民センター	0	0	0	0
御所見市民センター	—	—	—	—
遠藤市民センター	—	—	—	—
計	0	2	1	0

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、辻堂市民センター、善行市民センター、湘南台市民センター、鶴沼市民センター、御所見市民センター及び遠藤市民センターでの巡回オンブズマンは中止しました。

(4) その他

① 第22回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

同連絡会については、令和4年2月3日(木)、新型コロナウイルス感染症が全国に拡大している状況などを踏まえ、オンライン形式にて開催され、これに小村オンブズマンが出席しました。

※ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会は、北海道、秋田県、山梨県、沖縄県、札幌市、横浜市、川崎市、新潟市、北九州市及び熊本市が幹事自治体となって運営されており、現在34の自治体で35のオンブズマン等から構成されています。

② その他

オンブズマン制度の運営は、市民の理解と信頼が必要不可欠な基盤となります。このため、制度の利用案内や毎年度の運営状況を市ホームページ(URL: <http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/ombuds/>)に載せるとともに、定期的に「広報ふじさわ」に掲載するなどして周知を図っています。また、各市民センター・公民館・図書館などにオンブズマン制度のリーフレットや苦情申立書用紙及び運営状況報告書等を配架することにより、市民等の利便性の向上を図りながら、制度の周知・定着に努めています。

## 2. 苦情申立ての受付及び処理状況

### 〔苦情申立ての受付状況〕

1. 苦情申立て受付件数	25 件
2. 行政組織別受付件数	
財 務 部	1 件
市 民 自 治 部	3 件
生 涯 学 習 部	2 件
福 祉 部	3 件
健 康 医 療 部	1 件
環 境 部	1 件
経 済 部	2 件
都 市 整 備 部	4 件
道 路 河 川 部	4 件
教 育 委 員 会	3 件
そ の 他	1 件
合 計	25 件

### 〔苦情申立ての処理状況〕

令和3年度受付件数	25 件
令和2年度からの繰越件数	1 件
合 計 件 数	26 件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	25 件
（1）苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1 件
（2）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	13 件
内、行政対応に問題があったもの	5 件
（3）調査を中止・打ち切ったもの	1 件
（4）調査をしないこととしたもの	10 件
2. 苦情申立ての処理中のもの（次年度繰越）	1 件



### 3. 苦情申立ての処理事例

#### <目次>

#### I. 過年度の市からの対応未了事例

(令和2年度事例～5) 行政不服審査における口頭意見陳述手続きに係る件 (対象機関：総務部行政総務課)	市の対応・・・31
--	-----------

#### II. 令和3年度処理事例

##### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 市内公園の清掃作業に係る件 (対象機関：都市整備部公園課)	要約・・・9 全文・・・39
---	-------------------

##### (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

##### <行政対応に問題があったもの>

(事例～2) 市民相談の回答が規定どおりに処理されていない件 (対象機関：教育委員会教育部教育指導課、市民自治部市民相談情報課)	要約・・・9 市の対応・・・36 全文・・・40
(事例～3) 生活保護費返還請求に係る件 (対象機関：福祉部生活援護課)	要約・・・11 市の対応・・・37
(事例～4) 私有地に埋設された下水管の撤去等に係る件 (対象機関：都市整備部西北部総合整備事務所、経済部農業水産課)	要約・・・13 市の対応・・・38

<p>(事例～5) 可燃ごみが収集されなかった件  (対象機関：環境部環境事業センター(南部収集事務所))</p>	<p>要約・・・ 14  全文・・・ 48</p>
<p>(事例～6) スポーツ推進課職員らの対応に係る件  (対象機関：生涯学習部スポーツ推進課)</p>	<p>要約・・・ 15</p>

<行政対応に問題がなかったもの>

<p>(事例～7) ふじさわ元気回復プレミアム商品券の換金期限に係る件  (対象機関：経済部産業労働課)</p>	<p>要約・・・ 15  全文・・・ 52</p>
<p>(事例～8) 里道(市道)の廃止等手続きに係る件  (対象機関：道路河川部道路管理課、計画建築部開発業務課)</p>	<p>要約・・・ 17</p>
<p>(事例～9) 後期高齢者医療被保険者証の不交付及び同保険料の徴収方法等に係る件  (対象機関：福祉部保険年金課、財務部市民税課)</p>	<p>要約・・・ 18</p>
<p>(事例～10) 市民相談に対する市の対応に係る件  (対象機関：道路河川部道路管理課)</p>	<p>要約・・・ 20</p>
<p>(事例～11) 倒木による家屋被害に係る件  (対象機関：都市整備部公園課)</p>	<p>要約・・・ 21</p>
<p>(事例～12) 住民票閲覧制限に係る件  (対象機関：市民自治部市民窓口センター)</p>	<p>要約・・・ 23</p>
<p>(事例～13) 長後市民センター福祉窓口職員の対応に係る件  (対象機関：市民自治部長後市民センター)</p>	<p>要約・・・ 24</p>
<p>(事例～14) 藤沢市内小中学校の学区の取り決めに係る件  (対象機関：教育委員会教育部学務保健課)</p>	<p>要約・・・ 25</p>

### (3) 調査を中止・打ち切ったもの

(事例～15) 障がい者支援課の対応に係る件 (対象機関：福祉部障がい者支援課)	要約・・・ 26
---	----------

### (4) 調査をしないこととしたもの

(事例～16) 停電時の防災行政無線の活用に係る件 (*繰越分) (所管：防災安全部防災政策課)	要約・・・ 26
(事例～17) 公園の管理計画に係る件 (所管：都市整備部西北部総合整備事務所)	要約・・・ 27
(事例～18) 洪水ハザードマップに指定された土地の固定資産税等 に係る件 (所管：財務部資産税課)	要約・・・ 27
(事例～19) 善行駅西口ロータリーへの一般車進入禁止に係る件 (所管：道路河川部道路整備課)	要約・・・ 27
(事例～20) 市営プールの休館に係る件 (所管：生涯学習部スポーツ推進課)	要約・・・ 28
(事例～21) 教育委員会への苦情が放置されていたことに謝罪を求 める件 (所管：教育委員会教育部教育指導課)	要約・・・ 28
(事例～22) 海の家早期解体費用に係る件 (所管：経済部観光課)	要約・・・ 29
(事例～23) 植木放置による被害に係る件 (所管：道路河川部道路管理課)	要約・・・ 29
(事例～24) 市職員による個人情報漏えい疑いに係る件 (所管：市民自治部市民窓口センター)	要約・・・ 29

<p>(事例～25) 神奈川県及び市の新型コロナウイルス感染患者数が減少しないことに係る件  (所管：健康医療部地域医療推進課)</p>	<p>要約・・・ 30</p>
--	-----------------

(5) 処理中のもの

<p>(事例～26) 町内会館の対応に係る件  (所管：その他)</p>	<p>要約・・・ 30</p>
--	-----------------

## 要 約

### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

#### (事例～1) 市内公園の清掃作業に係る件

(対象機関：都市整備部公園課)

##### < 苦情の概要 >

市内公園で子供を遊ばせていたところ、通知なしにいきなり公園の清掃作業が始まった。多数の子供達が遊んでいたにもかかわらず、子供達の近くでブロワーを使用して清掃され、砂埃が舞っていた。

せめて清掃作業が開始される前に公園にいる人達に案内があれば、別な場所に移動もできたが、皆戸惑う状態だった。前もって清掃作業を予告する、もしくは、清掃作業開始前に公園にいる人達に案内するといったことが必要ではないか。

##### < 処理結果 >

市内公園を管理している公園課としては、事実確認の上、今回の作業については公園利用者への配慮が欠けていた部分があったことから、公園利用者への配慮について改めて徹底するよう受託業者へ指導をすることとした。そのため、オンブズマンとしては今後の公園課の対応を見守ることとした。

\*\*\*\*\*

### (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

#### < 行政対応に問題があったもの >

#### (事例～2) 市民相談の回答が規定どおりに処理されていない件

(対象機関：教育委員会教育部教育指導課、市民自治部市民相談情報課)

##### < 苦情の概要 >

令和3年3月に提出した「わたしの意見・提案」(3月10日付～31日付の8件、以下「意見・提案」という。)について、(1)4月30日

17時15分、教育指導課職員（スクールロイヤー）から電話があり、連休前の週末閉庁直前に状況の説明もなく一方的に4月30日の投函はできないと言われたこと（市民相談情報課にも伝えていないこと）は「わたしの意見・提案実施要綱」（以下「要綱」という。）違反と考える、（2）市民相談情報課は市として指導してほしい、（3）対応結果報告書に回答した内容が入っていないことがあるので、対応した内容を記入することを指導してほしい。市民相談の回答が規定どおりに処理されていない。

### < 処理結果 >

（1）複数の意見・提案に対して、まとめて電話・面談で解決を試みる対応自体は不当ではないと考える。しかし、教育指導課の説明によると、3月10日付意見・提案に対しては、「期限内に電話にて回答した」としているものの、当該電話がなされた具体的な日時については不明であり、同様に、3月29日から31日付までの意見・提案について、「回答期限内に回答はできないこと、次回面談の際にお話ししたい旨伝えていた」とするものの、伝えた具体的日時については不明とのことで、要綱が求める期限内に必要な対応をとっていたのであれば、後日の明確性のために、具体的にいつどのような対応をしたのか記録しておくことが望ましいと判断した。

次に、教育指導課は、上記意見・提案内容について、4月27日の面談において苦情申立人より文書による回答（回答期限4月30日）を求められ、5月7日付で文書回答している。

本件では、意見・提案を行った苦情申立人が、4月27日から1週間以内の回答を求めたとしても、これはあくまで希望であり、教育指導課がこれに沿った回答をしなかったこと、それについて市民相談情報課に報告しなかったことについて、要綱上の問題は認められない。

また、意見・提案については要綱上、收受日より原則10開庁日以内に回答することとされているところ、教育指導課は、4月27日から1週間以内の5月5日までに到達、という苦情申立人の希望には沿わなかったものの、間に5月1日土曜日、2日日曜日及び3日から5日までの祝日を挟んでいたことを考えれば、4月27日から4開庁日後の5月

7日付文書で回答したことは、極力苦情申立人の希望に沿ったスケジュールであったと判断した。

(2) 市民相談情報課としては、業務担当課が要綱に基づき回答期限を変更した場合には、その旨を報告してもらうことが望ましいと認識しており、今後は、業務担当課が回答期限を変更した際は市民相談情報課に報告を行うよう、要綱の改正や全庁的に周知すること等を検討していく方針であると説明したことから、オンブズマンとしては、今後の市民相談情報課の対応を見守ることとした。

(3) 市民相談情報課では、対応した経過が分かりかねる対応結果報告書が提出された際には、業務担当課に再作成を依頼する等の対応に改善し、今後も引き続き同様の対応を継続するとのことで、オンブズマンとしては市民相談情報課の今後の対応を見守ることとした。

#### <市の対応>

令和4年1月21日、市民自治部長より、オンブズマンに対し、36ページのとおり報告があった。

\*\*\*\*\*

#### (事例～3) 生活保護費返還請求に係る件

(対象機関：福祉部生活援護課)

#### <苦情の概要>

市で審査をして支給すると決定した生活保護費を返還せよというのはおかしいし、根拠条文もおかしい、医療費の内容も虚偽である。担当職員は正規の決裁手続きを経ずに作成した請求書・督促状等を郵送せず勤務時間外及び休日に直接苦情申立人のポストに投函している。苦情申立人世帯のかかっている病院と薬局の医事責任者に他の職員の名前をかたって連絡を取っている。子の医療費の清算を障がい福祉課（現：障がい者支援課）と会計課が振替伝票で処理することを承認したが、生活援護課が拒否したことで実現しなかったことも今回の苦情につながっている。

#### <処理結果>

生活援護課（以下「担当課」という。）が傷病手当金を収入と認定し過支給額の返還を求めていることに問題はないと判断した。

保護費の返還請求の法的根拠としては、民法第703条及び生活保護法第63条であるが、納入通知書兼領収書及び督促状の「摘要」欄には前者については「地方自治法施行令第159条による戻入」、後者については「生活保護法第63条による返還金」との記載がそれぞれなされている。前者のような表記は、請求を受ける市民の方に、地方自治法施行令第159条が返還の根拠法であると誤解されるおそれが高く、請求の理由を明確にするという観点からみて問題があると指摘せざるを得ないことから、オンブズマンとしては、担当課のとっている現行の事務処理手続きについては改善すべきであると考え、担当課に対し、この点についての検討と、検討結果の報告を求めた。なお、保護廃止決定通知書には「廃止の理由」として「過支給」との説明がなされていることから、返還請求手続きは違法ではなかったと判断した。

医療費の内容については、通院交通費（タクシー代）であり、医療扶助として市が支払ったものであり、問題はないことを確認した。

本件で問題とされている決定通知書及び請求書等については、苦情申立人世帯を担当する職員が正式の手続きにより処理されたものであったことをオンブズマンは確認した。

請求書・督促状等を直接苦情申立人のポストに投函した状況に、問題はないと判断した。

苦情申立人世帯のかかっている病院と薬局の医事責任者に他の職員の名前をかたって連絡を取っているとの点については、A職員が他の職員の名をかたったものではないとの説明をお伝えした。

医療費の清算について、障がい者等医療費助成制度の適用となるのは苦情申立人の子に係る医療費のみで、今回、医療費の全額が対象とならなかったのは、同制度の適用とならない苦情申立人の夫の医療費が自己負担分として含まれていたためであり市の対応に問題はないと判断した。

#### <市の対応>

令和4年3月9日、福祉部長より、オンブズマンに対し、37ページのとおり報告があった。

\*\*\*\*\*



## （事例～４）私有地に埋設された下水管の撤去等に係る件

（対象機関：都市整備部西北部総合整備事務所、経済部農業水産課）

### ＜苦情の概要＞

市が苦情申立人所有地（畑地）に埋設した下水管の撤去等に応じないのは問題である。市は、私有地を利用して下水管を埋設したのであれば、遡ってこれまでの使用料を支払う義務があり、また、下水管の撤去に応じないのであれば、今後も継続して私有地を利用することに対する使用料を支払う義務があるのではないか。

また、市長を名宛人とする、これまでの経緯を記した書面を提出しようとしたところ、職員に受け取りを拒否されたが、この対応は不当ではないか。

### ＜処理結果＞

苦情申立人が撤去を求めている下水管（以下「本件対象管」という。）につき、市の「下水道地図」からすると、市が下水道事業によって埋設したものとは考え難い。また、市から埋設を依頼されたとする昭和４０年代から昭和５０年代にかけての土地改良事業に関して、農業水産課からの記録を調査したところ、土地改良区による事業計画書や、土地改良区によって造成された公共用施設の管理が市に引き継がれた引継書にも本件対象管に関する記載はなかった。そのため、オンブズマンとしては、本件対象管は市が埋設又は管理するものではないと考えざるを得ず、市がこれを撤去したり、使用料を支払ったりする義務はないと判断した。また、苦情申立人が提出した市長宛の文書（以下「本件文書」という。）につき、西北部総合整備事務所は、対応窓口の有無を確認するため本件文書を預かり、後日、対応できないため本件文書を返却して受け取らなかったことにした点について、オンブズマンとしては、市民からこのような要望書が提出された場合には、預かり・返却するのではなく、受け取った上で複数課連携の上、対応するよう申入れを行った。

## <市の対応>

令和4年3月28日、都市整備部長より、オンブズマンに対し、38ページのとおり報告があった。

\*\*\*\*\*

### (事例～5) 可燃ごみが収集されなかった件

(対象機関：環境部環境事業センター(南部収集事務所))

## <苦情の概要>

朝に出した可燃ごみが、私のものだけ夜になっても回収されていないのに気づき、翌朝、南部収集事務所に電話したところ、職員から、「朝8時までに出了ましたか？何か回収できないと張り紙はついていなかったですか？」と聞かれた。また、連絡先と名前を聞いてきたが何のために聞いてきたのか不明だった。回収できない時に連絡をするためだったのかもしれないが一方的に犯人扱いされ気分が悪かった。私には聞いてきたのに担当者名前を名乗らないのもおかしいと思った。なぜごみが回収されていないのか原因を究明する前に、こちらの話に耳を傾けるのが先ではないか。市民に寄り添うという姿勢に欠けている。

## <処理結果>

南部収集事務所(以下「担当課」という。)には、ごみ収集に関する電話が多数寄せられることから、対応の記録を残しておらず、本件電話対応を特定できなかった。そのため、一般的な電話対応に基づき判断した。

ごみの未収集についての電話連絡を受けた場合、その後の対応が異なってくることから、ごみを出した時間や張り紙の有無について質問することには必要性が認められ、これらを質問すること自体に問題はないと判断したが、本件苦情の趣旨を受けとめ、今後一層丁寧な対応に努めるよう求めた。

また、連絡先と名前を質問したことについては、未収集のごみは当日改めて収集を行っており、その場所を特定するため、これらを質問することの必要性は認められるが、個人情報を探ねる場合は、その目的も伝える必要がある(藤沢市個人情報の保護に関する条例第2条第1号)ため、今後は、理由を説明した上で質問するよう申し入れた。

なお、担当課からは、電話対応において相手に不快を感じさせるような対応をしないこと、職員氏名を名乗ることにつき、朝礼において職員に対し改めて周知徹底したとの報告があった。

\*\*\*\*\*

### （事例～6）スポーツ推進課職員らの対応に係る件

（対象機関：生涯学習部スポーツ推進課）

#### ＜苦情の概要＞

市内のA体育館を利用していたところ、苦情申立人を含めた利用者への対応が不適切な職員が複数いた。そのため、指定管理者を指導監督すべきスポーツ推進課（以下「担当課」という。）へ指導を要請したが、担当課において適切に職務が遂行されなかったことから、担当課の職員4人の不適切な行為について調査を求める。

#### ＜処理結果＞

担当課の職員がメール回答で用いた「現場」という表現は、指定管理者の職員（人）を含めた表現として用いられたが、一般に「現場」とは、「現実の場所」を指すものであり、メール受信者との間で行き違いが生じるため、今後回答を行う場合には受け手側の解釈に配慮するよう指摘した。

それ以外の点については、市の職員4人の行為は不当なものではないと判断した。

\*\*\*\*\*

### ＜行政対応に問題がなかったもの＞

#### （事例～7）ふじさわ元気回復プレミアム商品券の換金期限に係る件

（対象機関：経済部産業労働課）

#### ＜苦情の概要＞

新型コロナウイルスの流行により来店人数が下がり続ける中、令和2年11月、藤沢商工会議所へサポート助成金、新規非接触事業を相談に行った際、「ふじさわ元気回復プレミアム商品券」（以下「プレミアム商品券」という。）を勧められTV等でも全国で実施していることを知り参加した。

現在2人で店舗を経営しているが、新型コロナウイルスの影響で来店者は激減し、もう1人の職員が他店へ出向したため、経理その他の多くの事務関係の処理を私が引き継ぐことになり、未だに慣れない状態で、結果、プレミアム商品券の換金日（令和3年3月12日（金））が過ぎてしまった。後日、商工会議所へ問い合わせたところ、もう締め切っていますので対応換金はできないと断られてしまった。使用期間があることは理解できるが、仕事の報酬である換金に対して何故期限があるのか納得がいかない。再度換金の枠を延長していただきたい。

### < 処理結果 >

プレミアム商品券事業（以下「本事業」という。）の事業主体はふじさわ元気回復プレミアム商品券実行委員会（以下「実行委員会」という。）で、オンブズマンの権限は「市の機関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」に限られているので（藤沢市オンブズマン条例第2条本文）、実行委員会の行為そのものについては判断できないが、実行委員会は、同事業の実施に賛同する藤沢商工会議所、一般社団法人藤沢市商店会連合会、公益社団法人藤沢市観光協会及び藤沢市等の関係各団体からの代表者をもって組織されており、その中には市の代表者も含まれていることから、本事業において、換金期限の設定や取扱いについて、そのメンバーとして何らかの意見を述べていくべきであったかどうかにつき検討した。

本事業は、新型コロナウイルス感染症拡大により停滞する消費活動を喚起することにより、市内経済の早期回復と活発化を図ることを目的とする事業で、一定の実施期間を定めて行われた事業であるため、商品券に、利用期限だけでなく換金期限を設ける必要があり、また、年度内での清算（実行委員会から市への返金）を行うため、換金期限はその清算に間に合うよう設定する必要があることから、期限厳守（期限を超えた換金を受け付けない）とすることは、公平・公正な運営の観点からも、やむを得ない取扱いであると考えられる。

取扱店舗が期限内に換金できるような対策としては、①本事業が換金期限のある事業であり期限厳守であることは、取扱店舗に対し各種の方法

（取扱店舗の募集要項への記載、取扱店舗説明会の開催、特設ホームページ、取扱店マニュアルなどによる周知や、全取扱店舗宛に2月3日付でメールないし郵送など）で周知されていた。②換金方法としては、使用済み商品券を実行委員会に送付する必要があるが、着払専用伝票・電話による集荷依頼という取扱店舗の負担が少ない簡易な方法がとられており、また、令和2年11月1日以降、取扱店舗に都合の良いタイミングで何度でも行えることとなっていた。③商品券の利用期限（2月末日）から換金期限（3月12日）までの間隔が12日間であることも、②のとおり換金方法が簡易であることに鑑みると特に短すぎるとはいえない。

よって、本事業の換金期限の設定や取扱いには特段問題はないと考えられることから、市が、実行委員会の中で、そのメンバーとして何らかの意見を述べていくべきであったとは考えられない。

なお、市は、本事業に対し補助金を交付しているが、事業主体ではないことから、市が換金を行うことはできない。

以上より、オンブズマンは、本事業において換金期限を設けていることにはやむを得ない理由があり、本事業の換金期限にまつわる市の対応には問題はないものと判断した。

\*\*\*\*\*

#### （事例～8）里道（市道）の廃止等手続きに係る件

（対象機関：道路河川部道路管理課、計画建築部開発業務課）

##### < 苦情の概要 >

開発行為に伴い、苦情申立人宅裏の里道の廃止、付替えが行われたが、里道の廃止、付替えは隣接土地所有者の同意を得るべきである、また、里道の廃止、付替え手続きについて、道路管理課から「規定はあるが公開していない」との説明を受けているが、手続きを明確化し、かつ公開すべきである。

## < 処理結果 >

本件苦情は、苦情申立人宅裏の道路が里道であることを前提とするものであるが、オンブズマンが調査したところ、本件道路は、そもそも「里道」ではなく、道路法の適用がある「市道」であることを確認した。

本件で行われたのは里道廃止、付替えではなかったが、苦情申立人が問題とする、里道廃止、付替えの手続きの明確化、公開及び隣接土地所有者の同意の点については、その手続きは「藤沢市廃道敷及び廃水路敷の処分に関する取扱要綱」により明確化され、関係者から求めがあればお渡しする形で公開もしている。

本件道路の付替えは、都市計画法第40条第1項に基づくものである。付替えの判断は市に委ねられ、近接土地所有者の同意を必要としないものである。もっとも、市は、近隣住民への配慮から、個別協議の回答に際し事業者に対し、本件道路の付替えにつき近隣住民に周知・説明するよう指導しているが、これも、近隣住民の同意を得ることまでを求めたものではない。この周知についての確認は、開発業務課ではなく道路管理課が行うことになるが、道路管理課はその周知状況についても事業者を確認しており、本件道路は行き止まり道路であり、道路としての機能は認められず、付替えには正当な理由があるとした道路管理課の判断・対応に問題はなかったものと判断した。

\*\*\*\*\*

### （事例～9）後期高齢者医療被保険者証の不交付及び同保険料の徴収方法等に係る件

（対象機関：福祉部保険年金課、財務部市民税課）

## < 苦情の概要 >

後期高齢者医療保険料はそれまで年金から天引き（特別徴収）されていたはずなのに2～3年前に転居をしたところ、督促状が来たのでこの時は保険料を支払ったが、その後、過払いということで返金を受けた。

今年、新しい被保険者証（以下「保険証」という。）が交付される時期となったが、同じように督促があり、現在まで新しい保険証も交付されていない。後期高齢者医療保険料は、年金から天引きされているはずである

が、何故、徴収方法が変更され保険料を督促されるようになったのか、また、何故、新しい保険証が交付されないのかオンブズマンによる調査を求める。

### < 処理結果 >

保険証が交付されないことについては、苦情申立人の手元にある保険証が、令和4年7月まで有効であることが確認できた。

また、①保険料の徴収方法が変更されたこと、②保険料を督促されたことについて、保険年金課から、以下のとおり説明があった。

①保険料の徴収方法が変更されたことについて、納付書払いによる徴収を「普通徴収」といい、年金天引きによる保険料の支払いを「特別徴収」というが、「特別徴収」の場合、例年2月分の保険料と同額が「仮徴収」として、次の年度の4月分、6月分及び8月分の年金から天引きされる。苦情申立人に関しては、令和元年度の保険料について、前年度2月分と同額の仮徴収が予定されていたところ、令和元年6月に年額が確定した結果、過払となり、その還付処理（口座振込）手続きは12月までかかる。ところが期中、日本年金機構により苦情申立人の平成30年度の年金額の更正（変更）があった。そのため、令和元年7月に保険料の増額が決定され追加徴収が必要となり、令和元年10月分から令和2年3月分までの保険料については、特別徴収から普通徴収の扱いとなった。こちらについては納付済みである。

②保険料を督促されたことについて、一度普通徴収に切り替わってしまった保険料の徴収方法が再度特別徴収に戻るのは翌年10月からとなる。そのため、苦情申立人に対する徴収手続きにおいては、令和元年10月分から令和2年3月分までの保険料だけでなく、令和2年度前半分（令和2年7月分、8月分及び9月分）も、普通徴収による保険料の請求がされており、この分が未納となっているため督促状が送付された。

オンブズマンとしては、特別徴収であったものが普通徴収に切り替わってしまった第一の理由は、苦情申立人の平成30年度の公的年金収入の情報が更正されたことにあり、また、第二の理由は、一度普通徴収に切り替わると特別徴収が再開されるのは翌年10月になってしまうという制度上

のものであるとの経緯から、市が行った苦情申立人に対する後期高齢者医療保険料の徴収手続きに不備はないものと判断した。

なお、念のため、年金額の更正について市民税課にも確認したが、不当な点はなかった。

\*\*\*\*\*

## （事例～10）市民相談に対する市の対応に係る件

（対象機関：道路河川部道路管理課）

### ＜苦情の概要＞

インターネットによる「わたしの意見・提案」を利用して道路管理課（以下「担当課」という。）へ市道上にある不法占用物の撤去を令和3年7月11日付で依頼したが、わたしの意見・提案制度実施要綱での回答期限を過ぎても、回答も回答遅延の理由説明もなかった。その後、8月6日に回答があったが、依頼に対する対応が8月5日で対応内容も何も成果のないものだった。制度を利用して依頼しているので回答期日を守り、しっかりと依頼内容に対応（市道上の不法占用物の撤去を道路管理者の責務として対応）してもらいたい。

### ＜処理結果＞

「わたしの意見・提案制度実施要綱」では、回答は速やかに行うこととし、原則、收受日から起算して10開庁日以内に回答しなければならず、期限に間に合わない場合は、回答期限内に状況を説明し、具体的な回答時期を示さなければならないこととなっている。

本件で苦情申立人が行った令和3年7月11日付意見・提案（7月12日收受）についての回答期限は7月27日であった。

本件では、担当者は多忙であったことから、7月27日までに本件占用者に対する指導を行うことができなかつたため、期限内に回答できなかつたとのことであった。「今後指導を行う予定である」旨の回答を期限内に行うという選択肢もあつたと思われるが、指導を行った上でその結果を回答したほうが、より意味のある回答になることから、回答が期限を過ぎたこと自体には正当な理由があつたと判断した。



ただし、苦情申立人に対し、回答期限内に状況を説明し、具体的な回答時期を示さなかったことは上記要綱に違反していることから、オンブズマンは担当課に対し要綱違反であることを指摘したところ、担当課は、指導不足を反省しており、今後は要綱内容を遵守することなので、オンブズマンはその対応を見守ることとした。

本件苦情の中で、苦情申立人は、市がしっかりと依頼内容に対応すること、市道上の不法占用物の撤去を道路管理者の責務として対応することを求めている。

この「市道上の不法占用物の撤去を道路管理者の責務として対応すること」との点は、市政への一般的な要望であるところ、オンブズマンは、苦情申立人が、苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しないときは、苦情を調査しないこととなっている（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）ことから、オンブズマンとしては判断をしないこととした。

なお、その他の点における、担当課の苦情申立人に対する対応については、上記の回答期日に関する要綱違反および文書に誤記があったこと以外には問題はないものと判断した。

\*\*\*\*\*

### （事例～11）倒木による家屋被害に係る件

（対象機関：都市整備部公園課）

#### < 苦情の概要 >

令和3年、市（公園課（以下「担当課」という。））の管理する緑地から強風によって木が倒れ自宅に損害が発生した。市より罹災証明書が発行され、自宅は「全壊」認定を受けている。当初の話し合いでは「全壊」の認定と建て直しという方向で話が進められていたところ、担当課から、罹災証明と保険の適用は異なり、保険会社の調査により倒木が原因と認定された箇所だけを補償するという説明を受け、以後、損害に対する補償の問題については解決されないまま現在に至る。何故、市の方針が決定するまでにこれ程の時間がかかったのか、担当課の職員の対応に問題がなかったのかについてオンブズマンによる調査を求める。

## < 処理結果 >

オンブズマン制度においては、倒木による損害の範囲や相当な補償の金額について認定できるものではなく、また、既に双方に弁護士がつき交渉を行っているということから、担当課の職員の行為に問題がなかったか、すなわち、「保険会社の調査により倒木が原因と認定された箇所について補償する」という方針が示されるまで時間がかかりすぎたかどうか、について判断した。

苦情申立人が「時間がかかりすぎる」という不満を持った背景には、罹災証明書で「全壊」と認定されたため、苦情申立人としては、市が建替えまで補償してくれるのではないかと、という期待を持ったことが考えられる。しかし、罹災証明とは、災害対策基本法第90条の2第1項を根拠とし、大雨、強風や地震等の災害が発生した場合に、当該災害の被災者であるかどうかを判定し、各種被災者支援策につなげる制度であり、災害の認定においては、迅速かつ被災者支援の観点から行われることが求められる。一方、市は損害保険会社と保険契約を締結し、損害は民間会社である損害保険会社が補填するため、本来の責任の範囲を超えて補償するというのは難しい。

このように、罹災証明書と市による補償は、目的や根拠となる法制度、基準が異なるので、双方の結果が一致するとは限らない。交渉にあたっては、市民に対し、この点の相違を説明することが円滑な交渉にもつながると考える。

オンブズマンは、担当課が建物所有者方に示した回答文書の提出を受けたところ、交渉の経緯において、市として適正だと考える補償の範囲は、建替えではなく損壊した部分の補修となる旨が、建物所有者方に文書で示されたものといえると判断した。

また、同日での見解の開示が遅いといえるかどうかについては、罹災証明書が発行された日付と上記文書が示された日付からして、決して遅いものではないと判断した。

\*\*\*\*\*

## （事例～12）住民票閲覧制限に係る件

（対象機関：市民自治部市民窓口センター）

### < 苦情の概要 >

住民基本台帳の閲覧等におけるドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者の保護のための措置（いわゆる支援措置）制度の運用に当たって、市は状況の確認を怠っており運用を誤っているので、即刻、閲覧制限を解除していただきたい。

### < 処理結果 >

住民票等の閲覧制限については、ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者を保護するためとして、平成16年5月31日付「住民基本台帳事務処理要領の一部改正について（通知）」（総務省自治行政局長、法務省民事局長）により、住民基本台帳事務処理要領に、住民票等の閲覧制限に関する事項が追加された（以下「本件事務処理要領」という。）。

ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者を保護することを目的とするとはいえ、措置申出の段階では未だ係争中で、「被害者」と「加害者」であることが確定していない場合もあり、このような事例も措置の対象に含まれることについて、総務省は、「措置の必要性を判断するために事実関係の確定等を待つこととした場合、その間に申出者の住所が探索されてしまう懸念もあることから、支援措置は、申出内容について、相談機関の意見なども聞きながら、必要性を判断するスキームとしているものです。」（平成25年10月18日付総務省自治行政局住民制度課「DV等被害者支援措置における「加害者」の考え方について」より）と説明し、判例も、本件事務処理要領に、加害者の言い分を聴取するための規定や、加害者に関する調査をするための規定が設けられていないのは、「被害者の住所等の個人情報漏えいすることは被害者の生命・身体の危険に直結するおそれがあることから、被害者の安全確保を優先するためと解される」としている（名古屋高等裁判所平成31年1月31日判決）。

そして、市町村が処理する住民基本台帳法上の事務については、国が必要な指導を行う旨が法で定められている（住民基本台帳法第31条）ことから、市（市民窓口センター（以下「担当課」という。））も本件事務処理要領に従うことになる。

オンブズマンが、担当課に対し、藤沢市オンブズマン条例に従った調査を行った結果、本件における閲覧制限は本件事務処理要領に従った処理であり、本件に係る担当課の処理に誤りはないと判断した。

\*\*\*\*\*

### （事例～13）長後市民センター福祉窓口職員の対応に係る件

（対象機関：市民自治部長後市民センター）

#### ＜苦情の概要＞

長後市民センター福祉窓口で手続き中に、窓口職員の知人がきたので、苦情申立人の処理を中断し、その知人の依頼を処理し、当方を後回しにした。

#### ＜処理結果＞

苦情申立人は「自立支援医療受給者証」に記載されている指定医療機関名の変更手続きのために来所した。この手続きでは、福祉窓口職員は、最初に、申請内容の審査のために福祉事務所に申請書をFAXで送り、審査が通った後、受給者証を手書きで修正し、その後、再度、福祉事務所に手書き修正した受給者証をFAXで送り、修正内容の確認を行ってもらっているが、福祉事務所の審査及び確認中は、申請者は待機状態となり、この間、福祉窓口では、全体の待ち時間を少しでも減らすため、次の人の受付を行うことがあるが、こういった業務の流れが苦情申立人に誤解を与えてしまい、今回の訴えに至った可能性がある。当日の具体的な状況については、苦情申立人が「知人の依頼処理のために後回しにされた」と感じられた場面も含め、担当職員の記憶がないとのことで、事実を確認することはできなかった。

オンブズマンとしては、窓口における手続きに時間がかかってお待ちいただくことがあるような場合に、市民の方に順番を飛ばされたと思わせるようなことがないよう丁寧な配慮が必要であると考え、長後市民センター

においても、今回の苦情申立てを踏まえ、市民の方への説明をより徹底して行っていくよう窓口職員に周知したことを苦情申立人に伝え理解を求めた。

\*\*\*\*\*

#### （事例～14）藤沢市内小中学校の学区の取り決めに係る件

（対象機関：教育委員会教育部学務保健課）

##### ＜苦情の概要＞

現行の市内小中学校の学区設定によれば、苦情申立人の子は、将来、自宅最寄りの学校に通えない上に、安全対策のとられていない通学路による通学を強いられることになり、合理性を欠くので改善してもらいたい。

##### ＜処理結果＞

市の就学校指定については、あらかじめ設定した学区に基づき指定するという方法が採用されているところ、具体的な学区の設定にあたっては、自治会との調整、各学校の規模（教室の数等）などにより、通学路の安全も考慮しつつ設定される。自治会との調整において示された住民の総意や、各学校が持つ地域との繋がりや歴史は一定程度尊重する必要があり、また、学校の規模という物理的な要素も考慮せざるをえず、これらを考慮してもなお許容することができないほど不合理な学区設定といえるかどうか、という観点で判断することとなる。

オンブズマンとしては、通学距離や通学路の安全性は、児童・生徒にとって大切な問題であり、学区設定の問題の有無を判断するにあたり考慮すべき要素であると考え、通学距離については、各学校の規模により学区の広さも異なり、学校が常にその学区区域の中心に位置するとは限らないことから、「最寄りの学校」の学区とならないケースが生じ得ることは、ある程度はやむを得ないと考える。また、通学路の安全性については、ハード・ソフト両面からのさまざまな安全対策が実施されているが、そもそも学校ごとに周辺道路の状況（道幅等）は異なることから、安全対策を実施してもなお、通学路の安全性や安心の度合いに、学校間での差が残ってしまうことは、ある程度はやむを得ないと考える。

以上を前提に検討した結果、オンブズマンは、苦情申立人の住所地にかかる学区設定に不合理性を見出すことはできず、問題はないものと判断した。

\*\*\*\*\*

### (3) 調査を中止・打ち切ったもの

(事例～15) 障がい者支援課の対応に係る件

(対象機関：福祉部障がい者支援課)

#### <苦情の概要>

市内に居住する方の保佐人に就任したので、障がい者支援課に赴き、保佐登記事項証明書、私の身分証明書を提示の上、諸手続きを行った。その際、本人（被保佐人）が障がい者医療証を所持しているかどうかを調査する必要があったので、質問したところ、回答を拒否された。

#### <処理結果>

本件については、調査開始後、苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第13条第2項）。

\*\*\*\*\*

### (4) 調査をしないこととしたもの

(事例～16) 停電時の防災行政無線の活用に係る件

(所管：防災安全部防災政策課)

#### <苦情の概要>

令和3年3月21日（日）午後8時頃より辻堂を中心とした地区で3時間の大規模な停電が発生した。東京電力に電話をしたが「休みのため月曜日に電話してください。」との録音が流れるばかりで、やむなく市役所に電話をしたが、守衛しかいなくまったく埒があかなかった。

< 処理結果 >

本件については、苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

（事例～17）公園の管理計画に係る件

（所管：都市整備部西北部総合整備事務所）

< 苦情の概要 >

西北部総合整備事務所で進められている公園の管理計画について、既に決定していた計画が突然覆され、地元の事業者への管理委託が内々に決定している。行政内の不正処理に当たるのではないか。

< 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は申立て内容につき自身の利害を有することが必要要件となっていることから、オンブズマンは本件苦情について調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

\*\*\*\*\*

（事例～18）洪水ハザードマップに指定された土地の固定資産税等に係る件

（所管：財務部資産税課）

< 苦情の概要 >

洪水ハザードマップに指定された土地は資産価値が低減するのに固定資産税・都市計画税が減額されていない。

< 処理結果 >

本件については、苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

（事例～19）善行駅西口ロータリーへの一般車進入禁止に係る件

（所管：道路河川部道路整備課）

＜苦情の概要＞

善行駅西口駅前広場ロータリーの整備による一般車（自家用車）の進入禁止措置をやめてもらいたい。

＜処理結果＞

本件については、苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

（事例～20）市営プールの休館に係る件

（所管：生涯学習部スポーツ推進課）

＜苦情の概要＞

新型コロナウイルス感染症が拡大する中、市営のプールを休館して欲しい。辻堂の神奈川県営のプールは休館になっているにもかかわらず、市営のプールが休館にならないのはおかしい。

＜処理結果＞

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は申立て内容につき自身の利害を有することが必要要件となっていることから、オンブズマンは本件苦情について調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

\*\*\*\*\*

（事例～21）教育委員会への苦情が放置されていたことに謝罪を求める件

（所管：教育委員会教育部教育指導課）

＜苦情の概要＞

当時小学生だった苦情申立人の子が学校の他クラスの子に嫌なことを言われているのを先生に言ったが止められず、教育委員会で調査することだったが忘れられ放置されていたため、精査と謝罪を求める。

＜処理結果＞

苦情内容からすると、苦情の原因となった事実、すなわち、子が他クラスの子から嫌なことを言われたという事実、学校及び教育委員会の不作



為・放置等の事実があったと考えられるのは、平成20年から平成21年ないしは子が小学校を卒業する時点くらいまでと考えるのが相当である。オンブズマンへの苦情申立ては、苦情の申立ての原因となった事実があった日より1年以内とされていることから、本件苦情はオンブズマンの調査対象とならないと判断した（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第3号）。

\*\*\*\*\*

### （事例～22）海の家早期解体費用に係る件

（所管：経済部観光課）

#### ＜苦情の概要＞

海の家早期解体費用が支払われるようだが、支払いを中止して欲しい。

#### ＜処理結果＞

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は申立て内容につき自身の利害を有することが必要要件となっていることから、オンブズマンは本件苦情について調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

\*\*\*\*\*

### （事例～23）植木放置による被害に係る件

（所管：道路河川部道路管理課）

#### ＜苦情の概要＞

近隣の民家の植木が道路まで迫り出ていて、落葉も多く、枝が電線に絡んでいるのも危険なので何とかしてもらいたい。

#### ＜処理結果＞

本件については、苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

### （事例～24）市職員による個人情報漏えい疑いに係る件

（所管：市民自治部市民窓口センター）

< 苦情の概要 >

市職員が私の個人情報を漏えいしている疑いがあるため調査をしてもらいたい。

< 処理結果 >

本件については、苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

（事例～25）神奈川県及び市の新型コロナウイルス感染患者数が減少しないことに係る件

（所管：健康医療部地域医療推進課）

< 苦情の概要 >

神奈川県及び市の新型コロナウイルス感染患者数が減少しない。

< 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は申立て内容につき自身の利害を有することが必要要件となっていることから、オンブズマンは本件苦情について調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

\*\*\*\*\*

（5）処理中のもの

（事例～26）町内会館の対応に係る件

（所管：その他）

< 苦情の概要 >

某町内会館の利用料金につききちんと管理をしてもらいたい。しかるべき連絡先を教えてください。

< 処理結果 >

処理中（3月31日現在）

\*\*\*\*\*

## 市の対応

(令和2年度事例～5) 行政不服審査における口頭意見陳述手続きに係る件(対象機関:総務部行政総務課)

\*令和2年度に、オンブズマンが苦情申立て処理を行い、総務部長に対し申入れを行った件につき、令和3年3月23日時点において、市の対応が未了であったことから、改めて対応を行い報告するよう申入れを行っていた件(令和2年度運営状況報告書41ページ掲載。事例の概要およびオンブズマンの申入れの内容は以下のとおり。)

### <事例の概要>

藤沢市情報公開条例上の諾否決定にかかる審査請求につき、苦情申立人が行政不服審査法第31条による口頭意見陳述等の申立てを行ったのに、審査庁である行政総務課は藤沢市情報公開審査会に諮問する前に口頭意見陳述の機会を設けなかったとして苦情申立てがされた事例。

### <オンブズマンの申入れの内容>

藤沢市情報公開条例上の諾否決定にかかる審査請求がなされ、審査庁である行政総務課が藤沢市情報公開審査会へ諮問する前に、審査請求人から審査庁に対し口頭意見陳述の求めがあった場合には、口頭意見陳述手続きは同審査会への諮問より前に実施すること。また、行政不服審査法に基づき審査庁が行うと定めている各手続きを審査庁として行うこと。

\*これに対し、令和3年9月9日、市長より、オンブズマンに対し、以下のとおり報告があった。

また、令和4年3月、「藤沢市情報公開条例 解釈運用基準」の改訂があった。



藤沢市オンプズマン  
小村 陽子 様

2021年9月9日

藤沢市長  
鈴木 恒 夫



苦情調査結果における申入れへの対応結果について（報告）

2020年9月15日付けの苦情申立てに関する調査結果における申入れ事項について、対応いたしましたので、その内容を報告します。

1 申入れ事項

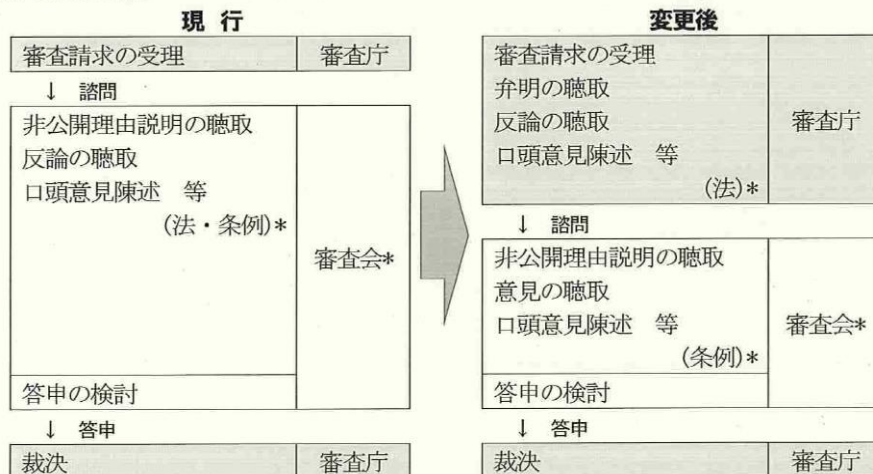
- (1) 今後、本件のように審査会への諮問前に、審査請求人から口頭意見陳述の求めがあった場合には、口頭意見陳述手続は審査会への諮問より前に実施すること。
- (2) 行政不服審査法に基づき審査庁が行うと定めている各手続を、審査庁として行うこと。
- (3) 上記(1)(2)についての対応結果を、オンプズマンにご報告いただくこと。

2 申入れ事項に対する対応

次の(1)のとおり手続を変更することとし、2021年7月13日付けでなされた管理情報開示一部承諾決定処分に係る審査請求（当該審査請求が情報公開又は個人情報に係る審査請求としては、今年度初めてのものです。）から適用しました。

また、他の執行機関においても当該変更を周知するとともに、(1)の変更を処分庁に対しても周知するため、(2)のとおり通知等を行いました。

(1) 変更の内容



審査会\*…藤沢市情報公開審査会，藤沢市個人情報保護審査会  
 (条例)\*…藤沢市情報公開条例，藤沢市個人情報の保護に関する条例  
 (法)\*…行政不服審査法

- E-17-01
- \* 苦情調査の対象は情報公開請求に対する諾否決定処分に対する審査請求でしたが、個人情報に係る開示請求又は訂正等の請求に対する諾否の決定に対する審査請求についても同様とします。
  - \* 苦情調査の対象は市長が審査庁となる審査請求でしたが、市長以外の執行機関が審査庁となる場合にも同様とします。

(2) 他の執行機関等への通知等

ア 他の執行機関等への通知

別紙のとおり他の執行機関等へ通知しました。

イ 「藤沢市情報公開条例 解釈運用基準」の改訂

(1)の変更に係る記載内容について、改訂のために必要な手続きを進めています。

事務担当：総務部 行政総務課



2021年9月8日

行政総務課長  
教育総務課長  
選挙管理委員会事務局主幹  
監査事務局参事  
農業委員会事務局主幹  
議会事務局総務課長  
藤沢市土地開発公社総務課長

市民相談情報課長

審査請求の審査手続き見直しについて（通知）

このことについては、藤沢市情報公開条例に基づく行政文書公開請求及び藤沢市個人情報の保護に関する条例に基づく管理情報開示・訂正等請求について、その諾否の決定に対して審査請求があった場合の審査手続きを見直すこととなりましたので、各実施機関の審査庁事務担当課としてご承知おきくださいますようお願いいたします。詳細は、別添の資料1及び資料2をご覧ください。

今後とも、情報公開及び個人情報保護両制度の適切な運営にご協力をお願いいたします。

- 資料1 審査請求の審査手続き見直しについて
- 資料2 令和2年度藤沢市オンプズマン制度運用状況報告書（抜粋）

以上

（事務担当）  
市民相談情報課  
情報公開センター  
内線 2662

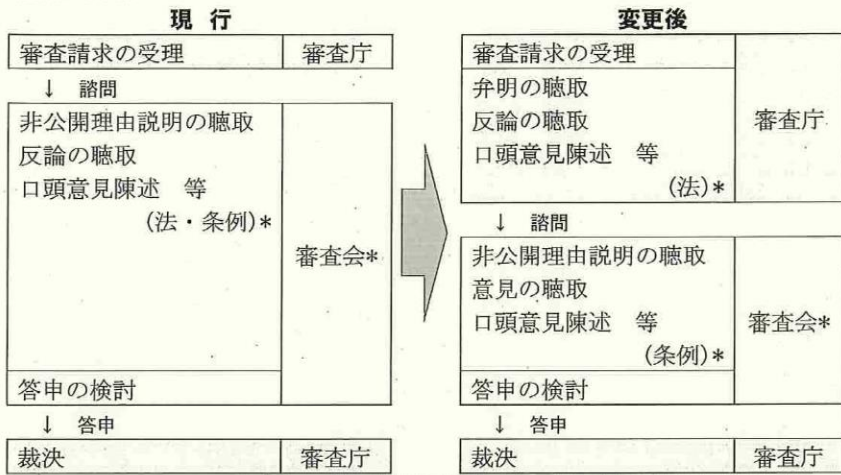
※資料2については掲載省略



## 審査請求の審査手続き見直しについて

このことについては、審査請求受付後の審査手続きについて、審査手順の見直しを行うもの。

### 1 変更の内容



審査会\*…藤沢市情報公開審査会，藤沢市個人情報保護審査会  
 (条例)\*…藤沢市情報公開条例，藤沢市個人情報の保護に関する条例  
 (法)\*…行政不服審査法

### 2 見直しに至る経過

- (1) 情報公開請求に係る審査請求（藤沢市情報公開審査会諮問第79号ほか）
- (2) 審査請求人から、審査庁に対する意見陳述の実施要求  
 （審査庁は、意見陳述の場は、条例に基づき審査会において設けると説明）
- (3) 審査請求人からの再三の要求を受け、審査庁が審査会答申後、裁決の前に審査庁に対する意見陳述を実施
- (4) (3) について、審査請求人が藤沢市オムズマンへ苦情申し立て
- (5) 藤沢市オムズマンからの調査結果の報告と申し入れ  
 （苦情の申し立て内容とオムズマンの調査結果は資料2のとおり）

### 3 オムズマンからの申し入れ事項に対する検討

本市として検討した結果、現行の法規定の下においては、これまでの審査手続きを改める必要があると判断したもの。

以 上

(事務担当) 市民相談情報課  
 情報公開センター 内線 2662

(事例～2) 市民相談の回答が規定どおりに処理されていない件

(対象機関：教育委員会教育部教育指導課、市民自治部  
市民相談情報課)



2022年1月21日

藤沢市オンブズマン 様

市民自治部長

申し入れ事項に対する対応について (報告)

2021年7月15日付け「苦情調査の結果について (通知)」にて申し入れをいただいた事項につきまして、次のとおり対応しましたので報告します。

- 1 オンブズマンの調査結果における申し入れ事項  
業務担当課が「わたしの意見・提案制度実施要綱」に基づき回答期限を変更した際、業務担当課から市民相談情報課に報告を行うよう、要綱改正や全庁的な周知等の対応を検討し、結果を報告するよう申し入れを受けました。
- 2 申し入れ事項についての対応  
今回の件を踏まえ、業務担当課において回答期限を延長した場合には、業務担当課から市民相談情報課に報告をするよう、わたしの意見・提案制度実施要綱を2021年7月16日付けで改正するとともに、同日付けで職員ポータル内に掲示し、周知を行いました。

以 上

(事務担当) 市民相談情報課 内線 2577



(事例～3) 生活保護費返還請求に係る件

(対象機関：福祉部生活援護課)



2022年(令和4年)3月9日

藤沢市オンブズマン 様

福祉部長

2022年3月3日付け「苦情調査の結果について(通知)」に係る  
市の対応について(報告)

藤沢市オンブズマンからの苦情調査の結果に対し、その対応について次のとおり報告します。

1. オンブズマンの調査結果における市への申し入れ事項

民法第703条に基づく返還につき、納入通知書兼領収書及び督促状の「摘要」欄に「地方自治法施行令第159条による戻入」と表記しているが、地方自治法施行令第159条が返還の根拠法令であると誤解されるおそれが高いことから、表記について改善の申し入れを受けました。

2. 申し入れ事項についての対応

納入通知書兼領収書及び督促状の「摘要」欄の表記について、誤解されないように記載内容を「生活保護費過払金」と令和4年度分から変更を行い、正確に伝わるように改善いたします。

以上

(事務担当)  
生活援護課

(事例～4) 私有地に埋設された下水管の撤去等に係る件

(対象機関：都市整備部西北部総合整備事務所、経済部  
農業水産課)



2022年3月28日

藤沢市オンブズマン 様

都市整備部長

2022年3月15日付け「苦情調査の結果について（通知）」に係る  
その後の対応について（報告）

藤沢市オンブズマンから市への苦情調査の結果に対し、市として次のとおり対応  
しましたので報告します。

1 オンブズマンの調査結果における申入れ事項

市民から要望書が提出された場合には、預かり・返却するのではなく、受け取った  
上で複数課連携の上、対応するよう申し入れを受けました。

2 申入れ事項についての対応

今回の件を踏まえ、職員に対し市民から提出された文書の取扱いについて、いか  
なる内容であっても、受け取った上で、市の対応の可否を検討し、回答すべき旨を課  
内会議等において周知・徹底をいたします。

以後、このような事態が発生しないよう、市民から提出された文書に関し適切な  
事務処理を徹底してまいります。

以 上

(事務担当) 都市整備部 西北部総合整備事務所

## 全文

(※個人情報への配慮等から略記されている箇所があります。)

### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 対象機関：都市整備部公園課

#### <苦情申立ての趣旨>

市内公園の清掃作業に係る件

#### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である都市整備部公園課に対し今後の対応を含め課としての見解を求めました。その結果は以下のとおりです。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### (1) 苦情申立ての趣旨

令和3年10月某日、市内公園で子供を遊ばせていたところ、通知なしにいきなり公園の清掃作業が始まりました。多数の子供達が遊んでいたにもかかわらず、子供達の近くでブロワーを使用して清掃され、砂埃が舞っていました。

##### (2) 苦情申立ての理由

せめて清掃作業が開始される前に公園にいる人達に案内があれば、別な場所に移動もできましたが、皆戸惑う状態でした。前もって清掃作業を予告する、もしくは、清掃作業開始前に公園にいる人達に案内するといったことが必要ではないでしょうか？

#### 2. 都市整備部公園課の回答

事実確認調査により、本件の苦情内容は公園清掃等業務委託における落ち葉清掃作業に対するものと確認いたしました。

市内公園の落ち葉清掃（ブロワー使用）を行うにあたり、公園利用者に対し、作業を行う旨の声掛けが、一部利用者のみとなっていたこと及び声掛けを作業を止めずに行っていたことを確認いたしました。

公園課の見解といたしましては、業務委託の仕様書において、作業の際

は公園利用者へ配慮し行うこととしており、今回の作業については、公園利用者への配慮が欠けていた部分があったと考えております。

今後の対応といたしましては、作業前における公園利用者への声掛け及び作業中における公園利用者への配慮について、改めて徹底するよう、受託業者へ指導を行ってまいります。

### 3. オンブズマンの判断

本件苦情において、苦情申立人は、公園利用中に通知や案内もなしにいきなり清掃作業が始まり、皆戸惑う状態であったことから、前もって清掃作業を予告するないしは作業開始前に利用者への案内が必要ではないのか、との苦情を申し立てられています。

この点につき、市内公園を管理している公園課としては前記2のとおり、事実確認の上、今回の作業については公園利用者への配慮が欠けていた部分があったことから、公園利用者への配慮について改めて徹底するよう受託業者へ指導をすることとしたので、オンブズマンとしては今後の公園課の対応を見守ることといたしました。

以 上

\*\*\*\*\*

## (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

### < 行政対応に問題があったもの >

(事例～2) 対象機関：教育委員会教育部教育指導課、市民自治部市民相談情報課

### < 苦情申立ての趣旨 >

市民相談の回答が規定どおりに処理されていない件

### < 調査の結果 >

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である教育委員会教育部教育指導課及び市民自治部市民相談情報課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。

## 1. 苦情申立人の主張

### (1) 苦情申立ての理由

市民の意見・提案等に対する報告等の期限は市民相談情報課が報告等の期限を設けている。それが無理な時は、上記期限内に対応ができない場合は提案者に回答が遅れる旨の説明をして、回答予定時期を連絡するとともに、市民相談情報課にも連絡することになっている。

今回は以前提出したものが遅れていたもので令和3年4月27日（火）まだ返信できないと教育指導課の面談で言われたので、その場で、来週水曜5月5日まで返信してほしい旨を市民相談情報課に直接連絡すると、「4月30日投函ですね。」と確認された。時間がないのでその日はA課長に「たいした内容で返信できない。」と言われたので、「とりあえず送ってもらい不明な点は再度質問する。」と答えた。

すると、4月30日17時15分直前、B職員（スクールロイヤー）から電話があり、会話したくない旨を伝えたが、一方的に「4月30日の投函はできない。」と告げられ、「それは納得できない。」と話したが、歯医者からもう一本の大切な電話に出るため、B職員に断った上でそちらの電話に出たら、市役所は閉庁の上に電話が通じず、28-1000のコールセンターで対応できる部署（秘書課）に繋いでもらい、C職員に相談し、5月6日市民相談情報課に回答が遅れる旨がきているか（5月6日確認。きてなかったそうです。）、回答予定日が知らされなかったことを伝えてもらうようにした。

実は、5月6日、D市民相談情報課長に4月30日他の質問の件で教育指導課に午後5時過ぎくらいに足を運んでもらっているとき、A課長とB職員は席にいたそうなので、本来ならそこで4月30日に投函できない事情を相談し、その上で市民に伝える手順をするはずだったと考えます。電話は教育指導課の職員の方の手を止めるので文書で質問とかを出していますが、電話で答えてもらうときは、この件に対してと明確さに欠けてしまうときがあるので文書での返信を基本的にお願ひしています。

令和3年2月18日、オンブズマンも、「回答は速やかに行う、原則10日以内、回答期限は間に合わない場合は状況を説明」と示していません（市として同じ間違いを生じさせないために。）。

今回も4月22日にフォロー。閉庁しているのにまた5連休に入る直前に4月30日に投函はできない趣旨だけ一方的に言われる。以上のことは要綱違反と思われます（市民相談情報課にも伝えていない。）。

D課長は市民のためにその旨はA課長に5月6日伝えていただきましたが、市として指導してください。

また、前回、電話での回答に対しては、行き違いが生じないように対応結果報告書の「対応した内容」を送付していただき、やり取りの詳細が確認できるよう市民相談情報課にお願いしています。ただ、内容に回答した内容が入っていないことが多く、文書で回答した場合の写しがないのは中味の確認のしようがなく困っています。ここには対応した内容を記入することをご指導していただけたらと思っています。

## （2）苦情申立ての趣旨

令和3年3月に提出したわたしの意見・提案について、①4月30日17時15分、B職員（スクールロイヤー）から電話があり、連休前の週末閉庁直前に状況の説明もなく一方的に4月30日の投函はできないと言われたこと（市民相談情報課にも伝えていないこと）は要綱違反と考える、②市民相談情報課は市として指導してほしい、③対応結果報告書に回答した内容が入っていないことがあるので、対応した内容を記入することを指導してほしい。市民相談の回答が規定どおりに処理されていない。

## 2. 市民自治部市民相談情報課の説明

### （1）わたしの意見・提案制度における回答期限等（苦情申立ての趣旨②）について

同回答期限については、「わたしの意見・提案制度実施要綱（令和3年4月1日から施行、以下「要綱」という。）」第6条（改正前は第7条で規定内容はほぼ同じ。）に規定していて、回答期限を迎えても対応

結果報告書が未提出の課等に対しては、広聴主管課（市民相談情報課）から該当課に連絡し、状況を確認するようにしています。

要綱においては、回答期限を超える場合の対応として、意見・提案者への説明と回答可能な期限を示すことを定めているものであり、本課への報告は求めておりません。

一方で、本課といたしましては、業務担当課（本件では教育指導課）における進捗状況を把握するため、業務担当課が要綱に基づき回答期限を変更した場合には、その旨を本課に報告してもらうことが望ましいものと認識しております。このため、今後は、業務担当課が回答期限を変更した際は本課に報告を行うよう、要綱の改正や全庁的に周知すること等を検討してまいります。

また、教育指導課が、仮に4月30日が要綱上規定された期限であったとして、苦情申立人に対し、回答期限を延長する旨の連絡をした際、状況の説明及び具体的な回答時期が示されなかったということであれば、その点については、市民相談情報課から教育指導課に対し、指導するようにいたします。なお、市民相談情報課は、新たな回答時期を設定する立場にないので、市民相談情報課の職員が4月30日を新たな回答時期とすることについて同意するようなことはありません。

## （２）対応結果報告書の記載事項（苦情申立ての趣旨③）について

本課といたしましては、対応結果報告書の「対応した内容」の欄については、意見・提案者と業務担当課とのやり取りを記録として保存することを目的に、詳細に記載することが望ましいと認識しています。以前、苦情申立人から、「対応した内容」に詳細な記載がないとの指摘を受け、対応した経過が分かりかねる対応結果報告書が提出された際には、業務担当課に再作成を依頼する等の対応に改善したことから、引き続き同様の対応を継続してまいります。

（３）FAXによる意見・提案への回答については、ダイヤルの誤操作等による誤送信リスクを回避するため、原則FAX送信は禁止されていることから、事務手続き上確実に送れる手段（郵送ないしは電子メール）で送ることとなっています。

### 3. 教育委員会教育部教育指導課の説明

(1) 本件で苦情申立人が苦情を申し立てているのは、令和3年3月10日から3月31日までにFAXにて提出された8通の意見・提案(以下「本件8通意見・提案」という。)についてである。

(2) 苦情申立ての趣旨①に対する教育指導課の見解。

教育指導課としては、意見・提案者(苦情申立人)に寄り添った回答のできる方法として、当初から、直接電話による回答や面談の際の回答が望ましいと考えていてそのように対応していたが、3回目となる4月27日の面談において、明確に文書による回答を求められたことから、5月7日付にて本件8通意見・提案について文書(郵送)で回答をした。

これまで3月2日、同月25日及び4月27日の3回行った面談による回答のほか、3月10日付意見・提案については教育指導課長より期限内に電話にて回答している。29日から31日付までの意見・提案(6件)についても、とても期限内に回答することは困難であったため、教育指導課長よりその旨及び次回面談の際にお話ししたい旨電話でお伝えしていた。

4月27日の面談時に苦情申立人より「4月30日までの回答」を求められた点については、できる限り要望に沿った回答をするよう努めるべきであるが、要綱上それが変更不可の期限となる規定はなく、実際回答も困難であったため、4月30日にB職員より、同日までの回答は難しくゴールデンウィーク明けになる見込みであると連絡していて、さらに、5月6日に教育指導課長より改めてその旨連絡をしていることから、要綱の規定に沿った対応をしており、また、4月30日から2開庁日にて回答しており、「回答は速やかに行うこと」という要綱第6条第1項の趣旨にも反しない。

### 4. オンブズマンの判断

本件苦情において、苦情申立人からは、令和3年3月に提出したわたしの意見・提案について、(1)4月30日17時15分、B職員(スクールロイヤー)から電話があり、連休前の週末閉庁直前に状況の説明もなく



一方的に4月30日の投函はできないと言われたこと（市民相談情報課にも伝えていないこと）は要綱違反と考える、（2）市民相談情報課は市として指導してほしい、（3）対応結果報告書に回答した内容が入っていないことがあるので、対応した内容を記入することを指導してほしい、との苦情を申し立てられています。以下検討いたします。

（1）一方的に4月30日の投函はできないと言われることは要綱違反と考える（市民相談情報課にも伝えていないこと）、との苦情について

まず、教育指導課は、FAX（文書）でなされた本件8通意見・提案に対して、電話や面談での対応を行いました。このような対応は、要綱が、

- ・市民の意見等に対する回答は、原則として意見・提案文書の提出方法と同様の手段を用いるものとするものの、電話又は面談等で直接対応を図る必要のある案件などの事由があるとき等はこの限りではないこと（第7条第1項）、
  - ・市民の意見等への回答は、原則として意見・提案文書を単位として行うものの、同一の意見・提案者等から同趣旨の意見等が同時期に複数寄せられた場合においては、まとめて回答すること（第7条第2項）、
- を認めていることからすれば、電話・面談で解決を試みるという対応自体、不当なことではないと考えます。

しかし、手続きの明確性の点では改善の余地があると考えます。

すなわち、教育指導課の説明では、3月10日付意見・提案に対しては、「期限内に電話にて回答した」としているものの、当該電話がなされた具体的な日時については不明であり、同様に、3月29日から31日付までの意見・提案について、「回答期限内に回答はできないこと、次回面談の際にお話ししたい旨伝えていた」とするものの、伝えた具体的日時については不明です。

要綱が求める期限内に、必要とされる対応をとっていたのであれば、後日の明確性のために、具体的にいつ、どのような対応をしたのか、記録しておくことが望ましいと考えます。

次に、教育指導課は3回目の面談（4月27日）で苦情申立人から4

月30日までの文書による回答を求められたことから、5月7日付で文書回答しました。

この点、要綱第6条第3項は、意見・提案に対する回答について、10開庁日以内という原則的な回答期限によりがたい場合、業務担当課が、具体的な回答時期を示すことを求めているものの、新たな回答時期について、広聴主管課や意見・提案者の同意を要するとは規定していません。

従って、新たな回答時期については、業務担当課の判断で設定することができるのであるから、意見・提案者が期限を定めたとしても、それはあくまで意見・提案者の希望であって、業務担当課はこれに拘束されないこととなります。

また、要綱は、業務担当課が当初の回答期限に回答しないこと及び新たに設定した回答時期について、広聴主管課に報告しなければならない旨は規定していません。「わたしの意見・提案制度事務処理要領」（以下「要領」という。令和3年4月1日に改正が行われたこと、条項に変更がない場合は改正後の定めを摘示することについて要綱と同様とします。）にも、そのような規定はありません、業務担当課である教育指導課には、期限に遅れる、あるいは期限を変更したことについて広聴主管課である市民相談情報課に報告すべき要綱・要領上の義務はありません。

以上のことから、本件では、意見・提案を行った苦情申立人が、4月27日から1週間以内の回答を求めたとしても、これはあくまで希望であり、教育指導課がこれに沿った回答をしなかったこと、それについて市民相談情報課に報告しなかったことについて、要綱上の問題は認められません。

教育指導課は、苦情申立人の希望を受け、5月7日付文書で回答を行いました。4月27日から1週間以内の5月5日までに到着、という苦情申立人の希望には沿わなかったものの、間に5月1日土曜日、2日日曜日及び3日から5日までの祝日を挟んでいたことを考えれば、4月27日から4開庁日後の5月7日付文書で回答したことは、極力苦情申立人の希望に沿ったスケジュールであったとオンブズマンは考えます。なお、FAXによる意見・提案に対する回答方法としては、全庁的にFAXの

送信が原則禁止されていることから、郵送により回答することに問題は  
ありません。

(2) 市民相談情報課は市として指導してほしい、との苦情について

この点につきましては、前記2(1)(市民相談情報課の説明)のと  
おり、市民相談情報課としては、業務担当課が要綱に基づき回答期限を  
変更した場合には、その旨を報告してもらうことが望ましいと認識して  
おり、今後は、業務担当課が回答期限を変更した際は市民相談情報課に  
報告を行うよう、要綱の改正や全庁的に周知すること等を検討していく、  
とのことですので、オンブズマンとしては、今後の市民相談情報課の対  
応を見守ることといたします。

(3) 対応結果報告書に回答した内容が入っていないことがあるので、対  
応した内容を記入することを指導してほしい、との苦情について

前記2(2)のとおり、市民相談情報課では、対応した経過が分かり  
かねる対応結果報告書が提出された際には、業務担当課に再作成を依頼  
する等の対応に改善し、今後も引き続き同様の対応を継続するとのこと  
でした。

この点についても、オンブズマンとしては市民相談情報課の今後の対  
応を見守ることといたしました。

以 上

<市の対応>

令和4年1月21日、市民自治部長より、オンブズマンに対し、36  
ページのとおり報告があった。

\*\*\*\*\*

## （事例～5）対象機関：環境部環境事業センター（南部収集事務所）

### < 苦情申立ての趣旨 >

可燃ごみが収集されなかった件

### < 調査の結果 >

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である環境部環境事業センター（南部収集事務所）より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### （1）苦情申立ての趣旨

朝に出した可燃ごみが、私のものだけ夜になっても回収されていないのに気づき、翌朝、南部収集事務所に電話した。

事情を話してごみを回収してもらおうとしたが、電話での職員の対応の感じが悪くあれから1ヶ月以上たつがいまだに腹立たしいため苦情を入れる。

##### （2）苦情申立ての理由

まず事情を話した後、前にも缶が回収されないことがあった。しっかり回収して欲しいと依頼したが、なぜか職員は勘違いし缶の収集業者に言うておきますとのこと。今回は缶は関係ないのになぜ連絡が必要なのかとその時から不信感を持った。さらに今度は私が決まりを守って出していないと思ったのか朝8時までに出しましたか？何か回収できないと張り紙はついていなかったですか？と聞いてくる。私のごみだけが回収されていないのが不思議に思ったのかもしれないが、それはこっちが聞きたい話でその時点でかなり頭にきた。また連絡先と名前を聞いてきたがこれがまた何のために聞いてきたのか不明だった。回収できない時に連絡をするためだったのかもしれないが一方的に犯人扱いされ気分が悪かった。また、私には聞いてきたのに担当者名前を名乗らないのもおかしいと思った。なぜごみが回収されていないのか原因を究明する前に、こちらの話に耳を傾けるのが先ではないか。市民に寄り添うという姿勢に欠けている。今後、また連絡する機会があったとしてもこの担当者には担当して欲しくない。

## 2. 環境部環境事業センター（南部収集事務所）の説明

### （1）電話での対応業務について

- ① 南部収集事務所には、ごみ収集に関する電話が毎日多く寄せられる。5人ほどの職員が1日に1人あたり15件から20件ほどの電話に対応しているので、毎日70件から100件近く受けていることになる。そのうち、本件のようなごみの未収集の電話は約1～2割ほどである（最も多いのはごみの分別についての問い合わせ）。

このように電話の件数が多いため、対応の記録をとっていない。そのため、職員に確認をしたが、本件で問題となっている電話に対応した職員を特定することができず、電話対応の具体的な内容も調べることができなかった。

- ② 職員は電話に出る際、「南部収集事務所、〇〇です。」と名乗るのが通常となっているが、本件では名乗らなかったのかもしれない。

### （2）未収集の電話連絡を受けた場合の対応について（本件電話対応が特定できなかったため、以下、一般的な電話対応についての説明）

- ① ごみ出しの時間を質問することについて

可燃ごみについては、週2回、午前8時までに出してもらい収集を行っている。

ごみの未収集の電話連絡を受けた際、ごみを出した時間を質問する場合もある。その理由は、朝8時までに出されている場合は「こちらのミスで申し訳ありません」と謝罪することになるし、朝8時より後に出された場合には「（このあと収集には伺いますが、）今後は8時までに出してください」などと伝えることになり、対応が異なってくるためである（現に「8時を過ぎて出してしまった」という市民の方もおられる）。

なお、午後5時までには未収集の連絡を受けたものについては、ごみが出された時間に関係なく、改めて、その日に収集を行っている。

- ② 張り紙の有無を質問することについて

ごみ収集の際、収集できないものについては、張り紙シールを貼った上、「レ点」で理由を示すこととしている。

未収集の電話連絡では、張り紙が張ってあるケースもあり、収集できない理由としてどの項目にチェックが入っているかにより案内する内容が異なってくるため、張り紙の有無を質問している。

③ 連絡先、氏名を質問することについて

未収集の連絡を受けた場合、改めて収集に伺うため、その場所を特定するために住所・氏名を、また、区画整理などにより地図で確認できない場合に備え電話番号も、質問している。

④ 缶業者への連絡という話について

これは、「以前未回収があったことを缶の収集業者にも言うておきます。」との趣旨だったのではないかと思われる。

(3) 今後の対応について

本件については、対応した職員を特定できなかったが、電話の内容（やりとりの中で何を聞いたかなどの形式面）よりも、職員の態度・対応に、苦情申立人を不快にさせるような問題があったのではないかと思う。

今回の苦情申立てを受け、朝礼において、市民に寄り添うような対応を心がけるよう、また、職員氏名を名乗ることも徹底するよう、改めて周知した。

### 3. オンブズマンの判断

(1) はじめに

上記「担当課の説明」のとおり、担当課（南部収集事務所）に寄せられるごみの未収集に関する電話の件数は多く、対応の記録を残していないことから、担当課において本件苦情の対象となった電話対応を行った職員や対応内容について特定できなかったとのことでした。

そのため、オンブズマンの調査においては、担当課からは、本件電話対応の具体的な状況については説明を受けることができず、一般的な電話対応についてのみ説明を受ける形となりました。

以下、この一般的な説明にもとづき判断をいたします。

(2) ごみを出した時間や、張り紙の有無を質問することについて

担当課の説明によれば、ごみを出した時間によって、謝罪をするか、今後の注意喚起をするかといった対応が異なってくるということです。また、張り紙の有無や（張り紙があった場合の）チェック内容により、案内する内容が異なってくるということです。

そうだとしますと、ごみの未収集についての電話連絡を受けた場合、ごみを出した時間や張り紙の有無について質問をすることには必要性が認められますので、これらを質問すること自体に問題はないとオンブズマンは考えます。

ただし、本件苦情の中で、苦情申立人は、電話対応した職員から、自分の話に耳を傾ける姿勢がないまま上記のような原因究明の質問をされていると感じ、犯人扱いされたように受けとめたとの趣旨を述べておられます。

上記のとおり、本件における職員の電話対応が具体的にどのようなものであったかについては、調査できなかつたため、オンブズマンは、本件電話対応に問題があったかどうかを判断することはできませんが、担当課におかれては、本件苦情の趣旨を受けとめ、今後一層丁寧な対応に努めていただくようお願いいたします。

なお、上記担当課の説明のとおり、担当課においても、本件苦情内容を真摯に受けとめ、朝礼において、電話対応において相手に不快を感じさせるような対応をしないよう、改めて周知したとのことですので、苦情申立人にはそのことをお伝えする次第です。

### （３）職員が名乗らなかつた、との点について

本件の具体的対応につき調査できなかつたため、本件において職員が名乗らなかつたかどうかは、オンブズマンは判断できません（なお、担当課では、「南部収集事務所、〇〇です。」と、名乗って電話に出ることが通常とのことですが、電話の冒頭で名乗っている場合、それが印象に残らない可能性もあると思われれます。）。

担当課においては、上記「担当課の説明」のとおり、「本件では、名乗らなかつたのかもしれない。」と捉えており、上記朝礼において、職員氏名を名乗ることについても改めて徹底したとのことでした。

#### (4) 連絡先と名前を質問したことについて

担当課の説明によれば、未収集のごみは、当日改めて収集を行っており、その場所を特定するために、連絡先と名前を質問しているとのことであり、これらを質問することの必要性は認められます。しかし、職員には「質問する理由」が分かっているにもかかわらず、聞かれた市民の側は「なぜ質問されるのか」分からないことも多いと思います（特に電話番号まで聞かれる理由は分からないかもしれません。）。

市民の方に個人情報を尋ねる場合は、その目的も伝える必要がありますので（藤沢市個人情報の保護に関する条例第2条第1号）、今後は、「このあと収集に伺うため・・・、地図で分からなかったときのため・・・」などと、理由を説明した上で質問するよう、担当課に申し入れます。

以上

\*\*\*\*\*

### <行政対応に問題がなかったもの>

(事例～7) 対象機関：経済部産業労働課

#### <苦情申立ての趣旨>

ふじさわ元気回復プレミアム商品券の換金期限に係る件

#### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である経済部産業労働課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### (1) 苦情申立ての趣旨

産業労働課は、ふじさわ元気回復プレミアム商品券で実際に仕事を請けた事業者に対して、換金義務はないのでしょうか？換金支払期限の延長を求めます。



## (2) 苦情申立ての理由

昨年から続く、新型コロナウイルス感染防止対策等行いつつも来店人数は下がる一方の最中、令和2年11月藤沢商工会議所へサポート助成金、新規非接触事業を相談お伺いに行きました。

その際に、ふじさわ元気回復プレミアム商品券を勧められTV等でも全国で実施していることを知り参加いたしました。

現在2人で店舗を経営しております。

コロナ影響で来店者は激減し、国、銀行等からも1,000万円程借り入れましたが日に日に経営維持費でなくなっています。

経理その他の多くの事務関係を担っていた職員が他店へ出向し、居なくなった間の処理を私が引き継ぐことになり未だに慣れない状態です。

結果、プレミアム商品券の換金日令和3年3月12日(金)が過ぎてしまい後日商工会議所へ問い合わせたところ、もう締め切っていますので対応換金はできないと断られました。

使用期間があることは理解できますが、仕事の報酬である換金に対して何故期限があるのでしょうか？納得いきません。

コロナ過で1日の業務以外の仕事は限りなくあります。

人間として、理不尽な事とは到底思えませんので、再度換金の枠を延長していただきたい。

## 2. 経済部産業労働課の説明

### (1) ふじさわ元気回復プレミアム商品券事業と市の関わりについて

市は同事業の事業主体ではなく、事業に対して補助金を交付している。財源は国の新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金である。

よって、市が換金を行うことはできない。

### (2) 換金期限を設ける理由について

ふじさわ元気回復プレミアム商品券実行委員会(以下「実行委員会」という。)は、同事業の実施に賛同する藤沢商工会議所、一般社団法人藤沢市商店会連合会、公益社団法人藤沢市観光協会及び藤沢市等の関係各団体からの代表者をもって組織する団体で(同委員会規約第3条)、

実質的には前三者（経済3団体）なかでも事務局である一般社団法人藤沢市商店会連合会が中心となっている。実行委員会は、市に事業報告を行い、利用や換金がなされなかったことによる余剰金は市に対して返金しなくてはならないことになっている。そして、この返金は、市の令和2年度（令和2年4月1日から令和3年3月末日）の会計処理に間に合うように行われる必要がある。

そのため、このような清算に間に合うよう換金期限を設ける必要がある事業であると市も認識している。

### （3）換金期限の周知・換金方法について

商品券事業において、換金期限の周知は重要であると考えている。

本苦情申立てがあったことから、実行委員会に関与していた団体に、取扱店舗に対する換金期限の周知状況について確認したが、実行委員会も換金期限の周知は重要であると考え、取扱店舗の募集要項への記載、取扱店舗説明会の開催、特設ホームページ、取扱店マニュアルなどにより周知を行い、さらに、全取扱店舗宛に、令和3年2月3日付で「商品券換金・振込期限について」との文書をメールないし郵送するなどして周知したとのことだった。

換金方法も専用着払伝票を用意し、宅配業者に電話で集荷を依頼できるよう簡易に行える方法を用いているとのことだった。

## 3. オンブズマンの判断

### （1）事業主体について

ふじさわ元気回復プレミアム商品券事業の事業主体は実行委員会です。オンブズマンの権限は「市の機関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」に限られているので（藤沢市オンブズマン条例第2条本文）、実行委員会の行為そのものについては判断できません。

### （2）市の関与について

ただし、実行委員会は、関係各団体からの代表者をもって組織されており、その関係各団体には市も含まれています。実行委員会が実施する事業の内容や進め方に問題があると考えた場合には、市は実行委員会の

中で、そのメンバーとして意見を述べ是正していくべきであると考えられます。

そこで、本事業において、換金期限の設定や取扱いについて、市が実行委員会の中で、そのメンバーとして何らかの意見を述べていくべきであったかどうかにつき検討いたします。

本事業は、新型コロナウイルス感染症拡大により停滞する消費活動を喚起することにより、市内経済の早期回復と活発化を図ることを目的とする事業です。一定の実施期間を定めて行われた事業であるため、商品券に、利用期限だけでなく換金期限を設ける必要がありました。また、年度内での清算(実行委員会から市への返金)を行うため、換金期限はその清算に間に合うよう設定する必要がありました。そして、換金期限を設ける以上、期限厳守(期限を超えた換金を受け付けない)とすることは、公平・公正な運営の観点からも、やむを得ない取扱いであると考えられます。

ただし、換金期限を厳格に定める以上、取扱店舗が期限内に換金できるような対策が必要であると考えられます。

この点、本事業においては、①本事業が換金期限のある事業であり期限厳守であることは、取扱店舗に対し各種の方法で周知されています。②換金方法としては、使用済み商品券を送付しますが、着払専用伝票・電話による集荷依頼という取扱店舗の負担が少ない簡易な方法がとられており、また、令和2年11月1日以降、取扱店舗に都合の良いタイミングで何度でも行えることとされています。③商品券の利用期限(2月末日)から換金期限(3月12日)までの間隔が12日間であることも、②のとおり換金方法が簡易であることに鑑みますと特に短すぎるとはいえないと考えられます。

よって、本事業の換金期限の設定や取扱いには特段問題はないと考えられますので、市が、実行委員会の中で、そのメンバーとして何らかの意見を述べていくべきであったとは考えられません。

なお、市は、本事業に対し補助金を交付していますが、事業主体ではないことから、市が換金を行うことはできません。

以上より、オンブズマンは、本事業において換金期限を設けていることにはやむを得ない理由があり、本事業の換金期限にまつわる市の対応には問題はないものと判断いたします。

苦情申立人におかれましては、どうぞご理解いただきますようお願いいたします。

以 上

\*\*\*\*\*

## 【 参 考 資 料 】

- 1 . 苦情申立ての受付及び処理に関する統計表
- 2 . 相談・苦情等の総数
- 3 . 苦情申立ての処理の流れ
- 4 . 藤沢市オンブズマン条例

1. 苦情申立ての受付及び処理に関する統計表  
 統計表 I (処理状況別 対象組織及び処理日数)

	件数 (割合)	対 象									
		総務部	企画 政策部	財務部	防災 安全部	市民 自治部	生涯 学習部	福祉部	健康 医療部	子ども 青少年部	環境部
処 理 [ 受付:25 + 繰越:1 ] ( 割 合 )	26 (1) 100.0%			1 3.8%	1 3.8%	3 11.5%	2 7.7%	3 11.5%	1 3.8%		1 3.8%
1. 処 理 終 了	25 (1) 96.2% (3.3%)			1	1 (1)	3	2	3	1		1
(1) 趣旨に沿った	1 3.8%										
内、勧告											
内、意見表明											
(2) 趣旨に沿わない	13 50.0%					2	1	2			1
内、行政対応に問題	5 19.2%					1	1	1			1
(3) 調査中止・打ち切り	1 3.8%							1			
① 中止											
② 打ち切り	1 3.8%							1			
内、取下げ	1 3.8%							1			
(4) 調査しない	10 (1) 38.5% (3.8%)			1	1 (1)	1	1		1		
① 所 管 外											
ア. 市の機関及び職員以外											
イ. 判決・裁決等により確定済											
ウ. 裁判所等において係争中											
エ. 議会に関するもの											
オ. 職員の勤務内容											
カ. オンブズマンの行為											
② その 他	10 (1) 38.5% (3.8%)			1	1 (1)	1	1		1		
ア. 申立人が利害を有しない	4 15.4%						1		1		
イ. 原因日から1年経過済	1 3.8%										
ウ. 虚偽その他正当な理由なし											
エ. 調査することが相当でない	5 (1) 19.2% (3.8%)			1	1 (1)	1					
2. 処 理 中	1 3.8%										

※ ( ) 数字 : 上段数字の内、繰越分

※ 端数処理の関係で、割合の合計が 100%にならないことがあります。

(単位 : 件)

組 織											処 理 日 数						
経済部	計画 建築部	都市 整備部	道路 河川部	下水 道部	市民 病院	消防局	教育 委員会	監査 委員	選挙 管理 委員会	その他	~30	31~ 60	61~ 90	91~ 120	121~ 150	151~ 180	181~
2		4	4				3			1	-	-	-	-	-	-	-
7.7%		15.4%	15.4%				11.5%			3.8%	-	-	-	-	-	-	-
2		4	4				3				13 (1)	7	4		1		
		1									1						
1		2	2				2				3	5	4		1		
		1									1		3		1		
											1						
											1						
											1						
1		1	2				1				8 (1)	2					
1		1	2				1				8 (1)	2					
1		1									4						
							1				1						
			2								3 (1)	2					
										1	-	-	-	-	-	-	-

統計表 II (地区別 苦情申立て年月・方法及び申立人種別)

(単位 : 件)

	件数	割合	苦情申立て																	申立人種別								
			年 月												方 法					個人・法人等			本人・代理人					
			令 和 3 年						令 和 4 年						来庁	郵送	FAX	巡回	電子	個人	法人	諸団体	本人	代理人				
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月														
市 内	片瀬	1	4.0%										1							1				1				
	鶴沼	1	4.0%		1										1							1			1			
	辻堂	1	4.0%																					1				
	村岡	1	4.0%									1								1					1			
	藤沢	2	8.0%					1									1			1					2			
	明治	1	4.0%		1												1							1		1		
	善行	5	20.0%		1	1		1	1	1							1							4		5		
	湘南大庭	1	4.0%				1												1					1		1		
	六会	4	16.0%		2			1	1								2							2		4		
	湘南台	3	12.0%							2	1						1							2		3		
	遠藤																											
	長後	3	12.0%					1																3		3		
	御所見	1	4.0%										1				1							1		1		
	計	24	96.0%		5	1	1	4	4	2	1	1	1	2	1	2	4	5	1	1	13				23	1		24
市 外	県内	1	4.0%																				1		1			
	県外																											
	計	1	4.0%																				1		1			
合計	25	100.0%		5	1	1	4	4	2	1	1	1	2	1	3	4	5	1	1	14				24	1		25	
割合	—	—		20.0%	4.0%	4.0%	16.0%	16.0%	8.0%	4.0%	4.0%	8.0%	4.0%	4.0%	12.0%	16.0%	20.0%	4.0%	4.0%	56.0%				96.0%	4.0%		100.0%	

※ 端数処理の関係で、割合の合計が 100%にならないことがあります。



### 統計表Ⅲ（対象組織別 苦情申立て内容）

（単位：件）

	件数	割合	苦情申立て内容（件数）
総務部			
企画政策部			
財務部	1	4.0%	固定資産税等評価(1)
防災安全部			
市民自治部	3	12.0%	市職員による個人情報漏えい疑い(1)、住民票閲覧制限(1)、長後市民センター窓口対応(1)
生涯学習部	2	8.0%	プール休館(1)、スポーツ推進課職員対応(1)
福祉部	3	12.0%	後期高齢者医療制度(1)、生活保護費返還請求(1)、障がい者支援課対応(1)
健康医療部	1	4.0%	新型コロナウイルス感染者数(1)
子ども青少年部			
環境部	1	4.0%	可燃ごみの収集(1)
経済部	2	8.0%	プレミアム商品券(1)、海の家(1)
計画建築部			
都市整備部	4	16.0%	公園管理(2)、倒木による家屋被害(1)、下水管撤去(1)
道路河川部	4	16.0%	里道廃止等手続き(1)、善行駅西口駅前広場ロータリー(1)、植木の放置被害(1)、不法占用物の撤去(1)
下水道部			
市民病院			
消防局			
教育委員会	3	12.0%	わたしの意見・提案への回答(1)、教育委員会の不対応(1)、学区区分(1)
監査委員			
選挙管理委員会			
その他	1	4.0%	町内会館対応(1)
計	25	100.0%	

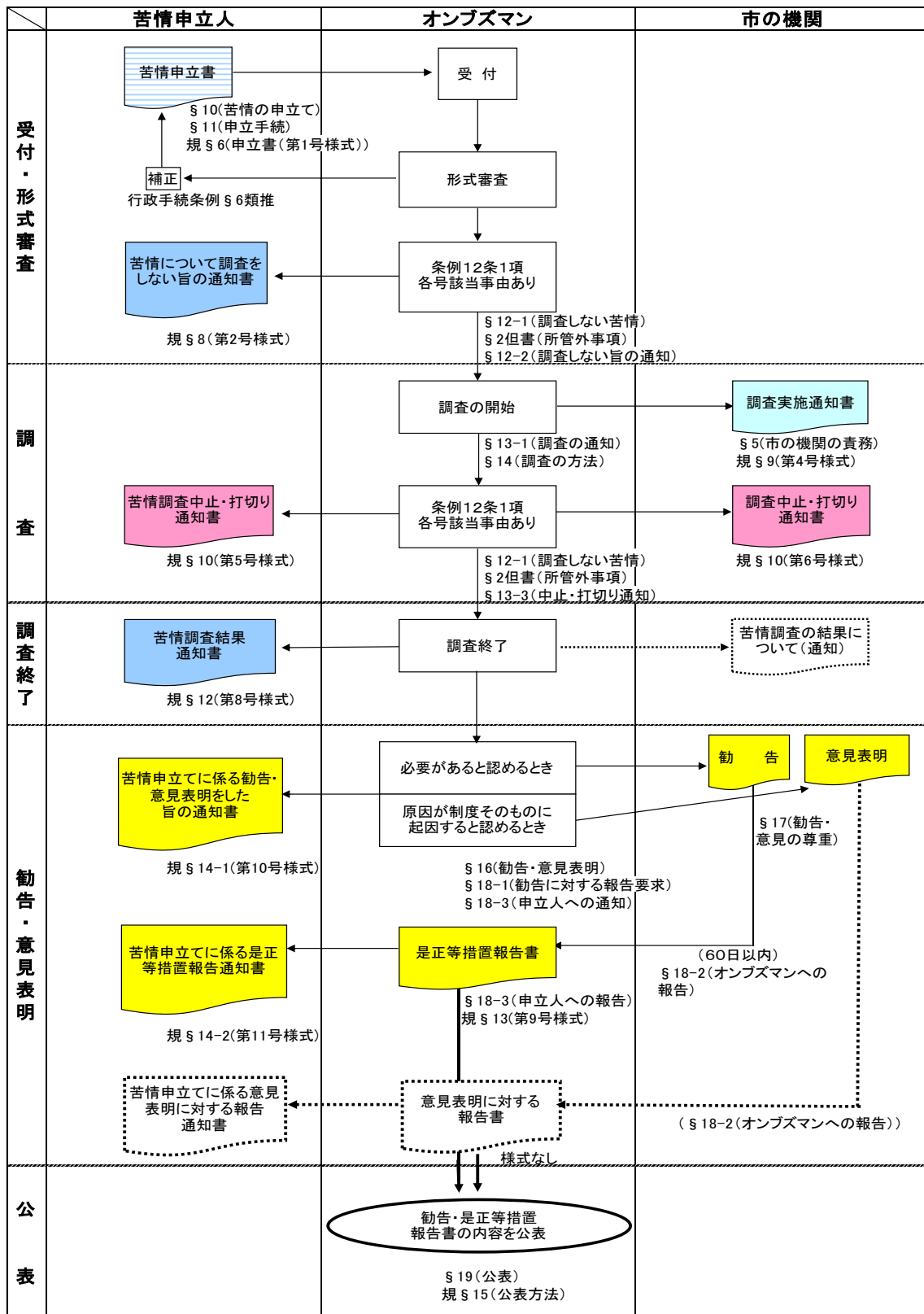
※ 端数処理の関係で、割合の合計が100%にならないことがあります。

## 2. 相談・苦情等の総数

(単位：件)

	平成																							令和			計
	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
相談・苦情等の総数	125	235	190	205	196	181	189	120	118	158	183	258	249	256	211	246	229	199	197	218	205	221	175	230	186	228	5,208
相談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	87	86	113	116	116	87	117	97	139	2,630
オンブズマンが面談したが苦情申立てに至らなかったもの	—	—	—	—	—	1	2	3	5	11	7	14	8	13	8	12	17	9	9			1		2	1		123
苦情申立て	16	42	38	49	19	37	30	31	22	34	33	45	45	27	23	24	24	21	28	15	18	21	22	29	23	25	741
発意調査						1	4								1									1			7
視察	7	7	5	9	6	4	3	1	1	3	5	1	1	1		2	1	1	1				1				60
資料請求等	50	58	54	51	41	46	52	28	43	46	57	61	82	75	74	76	80	81	73	90	71	82	66	81	65	64	1,647

### 3. 苦情申立ての処理の流れ



## 4. 藤沢市オンブズマン条例

制定 平成6年12月20日条例第29号

改正 平成8年5月23日条例第2号

### 目次

第1章 総則（第1条～第3条）

第2章 責務（第4条～第6条）

第3章 オンブズマンの組織等（第7条～第9条）

第4章 苦情の申立て及び処理等（第10条～第19条）

第5章 補則（第20条～第22条）

附則

### 第1章 総則

#### （目的及び設置）

第1条 この条例は、市民の市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理し、並びに行政の非違の是正等の勧告及び制度の改善を求めるための意見表明をすることにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政の一層の進展と市政に対する市民の信頼の向上に資することを目的として、本市に藤沢市オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）を置く。

#### （所管事項）

第2条 オンブズマンの所管する事項は、市の機関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とする。ただし、次に掲げる事項については、オンブズマンの所管事項としない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判所等において係争中の事項
- (3) 議会に関する事項

- (4) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (5) オンブズマンの行為に関する事項

(オンブズマンの職務)

第3条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 市政に関する苦情の申立ての内容を調査し、及び苦情を簡易迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げて調査すること。
- (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、非違の是正又は改善の措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告すること。
- (4) 苦情等の原因が制度そのものに起因すると認めるときは、当該制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (5) 勧告、意見表明等の内容を公表すること。

## 第2章 責 務

(オンブズマンの責務)

第4条 オンブズマンは、市民の権利利益を擁護するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

- 2 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関と有機的な連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。
- 4 オンブズマンは、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5条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

- 2 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民の責務)

第6条 市民は、この条例の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に努めなければならない。

### 第3章 オンブズマンの組織等

(オンブズマンの組織等)

第7条 オンブズマンの定数は、2人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

- 2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、かつ、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 オンブズマンの任期は、3年とし、1期に限り再任することができる。
- 4 オンブズマンは、別に定めるところにより相当額の報酬を受ける。

(兼職等の禁止)

第8条 オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治的団体の役員と兼ねることができない。

- 2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

(解 嘱)

第9条 市長は、オンブズマ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違反その他オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認める場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

### 第4章 苦情の申立て及び処理等

(苦情の申立て)

第10条 何人も、オンブズマンに対し、市の機関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ついて苦情の申立てをすることができる。

(苦情の申立て手続)

第11条 前条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、書面によることができない場合は、口頭により申立てをすることができる。

- (1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（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) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となった事実のあつた年月日
- (3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める事項

2 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情の調査等)

第12条 オンブズマンは、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場合は、当該苦情を調査しない。

- (1) 第2条ただし書の規定に該当するとき。
- (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つた事実について苦情申立人自身の利害を有しないとき。
- (3) 苦情の内容が、苦情の申立ての原因となつた事実のあつた日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。
- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査することが相当でないと認められるとき。

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情を調査しない場合は、その旨を理由を付して苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

第13条 オンブズマンは、苦情等を調査する場合は、関係する市の機関に対し、その旨を通知するものとする。

2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査を中止し、又は打ち切つたときは、その旨を理由を付して苦情申立人及び第1項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

4 オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査を中止し、又は打ち切つたときは、その旨を理由を付して第1項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法)

第14条 オンブズマンは、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対し説明を求め、その保有する帳簿等関係書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、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対し質問し、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 オンブズマンは、必要があると認めるときは、専門的又は技術的な事項について、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

(苦情申立人への通知)

第15条 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査の結果について、苦情申立人に速やかに通知するものとする。ただし、第18条第3項の規定により通知する場合は、この限りでない。

(勧告及び意見表明)

第16条 オンブズマンは、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是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、関係する市の機関に対し当該制度の改善を求めるための意見を表明することができる。

(勧告又は意見表明の尊重)

第17条 前条の規定による勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

(報告等)

第18条 オンブズマンは、第16条第1項の規定により勧告をしたときは、市の機関に対し是正等の措置について報告を求めるものとする。



- 2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日から60日以内に、オンブズマンに対し是正等の措置について報告するものとする。この場合において、是正等の措置を講ずることができない特別の理由があるときは、理由を付してその旨をオンブズマンに報告しなければならない。
- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について第16条の規定により勧告し、若しくは意見を表明したとき又は前項の規定による報告があつたときは、その旨を苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(公表)

- 第19条 オンブズマンは、第16条の規定による勧告若しくは意見表明又は前条第2項の規定による報告の内容を公表するものとする。
- 2 オンブズマンは、前項の規定により勧告、意見表明及び報告の内容を公表するときは、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

## 第5章 補則

(事務局)

- 第20条 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。
- 2 オンブズマンの職務に関する事項を調査する専門調査員を置くことができる。

(運営状況の報告)

- 第21条 オンブズマンは、毎年、この条例の運営状況について市長及び議会に報告するとともに、これを公表するものとする。

(委任)

- 第22条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

## 附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成8年10月1日から施行する。  
(平成8条例2・一部改正)

(経過措置)

- 2 この条例は、この条例の施行の日（以下「施行日」という。）の1年前の日から施行日までの間にあつた事実に係る苦情についても適用し、当該1年前の日前にあつた事実に係る苦情については、適用しない。

(オンブズマンの任期に係る特例)

- 3 この条例の規定により最初に委嘱されるオンブズマンのうち、市長の指定する1人の第1期の任期は、第7条第3項の規定にかかわらず、これを2年とする。

(藤沢市非常勤職員の報酬等に関する条例の一部改正)

- 4 藤沢市非常勤職員の報酬等に関する条例（昭和31年藤沢市条例第36号）の一部を次のように改正する。

[次のよう略]

附 則（平成8年条例第2号）

この条例は、公布の日から施行する。

藤 沢 市 オ ン ブ ズ マ ン

○ 齋 藤 美 幸  
小 村 陽 子

(○印は代表オンブズマン)

---

「令和3年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

令和4年6月発行

藤沢市オンブズマン

事務局／藤沢市オンブズマン事務局  
〒251-8601 藤沢市朝日町1番地の1  
TEL. 0466-50-3582  
FAX. 0466-22-7574

---