

平成 2 5 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) オンブズマンの勤務日の変更	
(5) 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	50
2. 相談・苦情等の受付総数	55
3. 苦情申立ての処理の流れ	56
4. 藤沢市オンブズマン条例	57

## 1. 運営状況の概要

### (1) 苦情申立て等の受付及び処理状況

#### (a) 苦情申立て等の受付状況

市民から寄せられる苦情は、市長，教育委員会等に係る苦情をはじめとして、内容的にも個別具体的な行政処分・行政指導に係る苦情から職員の状態・対応に係る苦情等と多岐にわたっています。

平成25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199件で、内、相談87件、他市からの問い合わせや資料請求が81件、視察が1件、オンブズマンが面談を行ったが苦情申立てとならなかったものが9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21件であり、その内訳は以下のとおりです。（※55ページ参照）

地区別では、市内からは、鶴沼，辻堂，藤沢及び明治の各地区から複数の苦情申立てが、村岡，善行，湘南大庭，六会，湘南台，遠藤及び御所見から各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2件で、その内1件は県外からのものでした。（※50ページ参照）

行政組織別では、子ども青少年部及び土木部が各3件、市民自治部，福祉部，保健医療部及び計画建築部が各2件、総務部，企画政策部，財務部，生涯学習部，環境部，市民病院及び教育委員会が各1件となっています。（※51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15件、郵送によるものが3件、電子申請によるものが3件ありました。

また、苦情申立て件数を月平均でみると1.75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3」（※52ページ）を参照。

#### (b) 苦情申立ての処理状況

平成25年度の苦情処理件数は、平成24年度からの繰り越し分1件を含めた22件でした。そのうち17件は年度内に処理を終了し、残りの5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3件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが10件、調査をしないこととしたものが4件ありました（※53ページ参照）。

苦情申立ての処理にかかった日数は、早いもので6日、長かったもので131日、1件当たりの平均処理日数は47.8日となっています。

(2) 勧告・意見表明

平成25年度は、市民からの苦情申立てに基づいた調査の結果、行政に対する勧告・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、市内13ヶ所の市民センターないし公民館に毎月1回オンブズマンが出張する「巡回オンブズマン」を実施しました。

平成25年度の実施状況は次のとおりです。

巡回地区	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	1	0	1
辻堂市民センター	0	1	0	0
善行市民センター	0	1	0	1
湘南大庭市民センター	0	1	0	0
湘南台市民センター	1	1	0	0
鵜沼市民センター	0	1	0	1
村岡公民館	0	0	0	0
六会市民センター	0	1	0	0
片瀬市民センター	1	3	0	2
明治市民センター	0	0	0	0
御所見市民センター	0	1	0	0
遠藤市民センター	0	0	0	0
計	2	11	0	5

(4) オンブズマンの勤務日の変更

平成25年10月1日から、オンブズマン（2名）の勤務日が原則として週1日ずつとなりました。勤務日は毎週火曜日・木曜日で、勤務時間は従来どおり午前9時から午後4時までです。

(5) その他

① 第15回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への出席

平成25年11月25日、第15回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会（出席者：30自治体オンブズマン等（道県3，市区24，総務省，(社)全国行政相談委員連合協議会及び日本オンブズマン学会））が中

央合同庁舎第2号館8階第一特別会議室において開催され、これに鈴木オンブズマンが出席しました。

同連絡会における議題は、以下のとおり。

- (議題1) 苦情処理が完了していない段階での苦情処理情報の公開請求に対する扱いについて
- (議題2) 認可保育所における苦情の取り扱いについて
- (議題3) 苦情申立ての趣旨及び理由を明確化するための工夫について
- (議題4) 知的障がい者（発達障がい者を含む）及び精神障がい者が申立人となっている苦情申立に係る審議の進め方等について
- (議題5) 市長へのたよりや市民の声ポストに投稿された方の住所、氏名等の個人情報をオンブズマンに開示することの有無について
- (議題6) 調査終了後の調査結果において、行政指導や勧告に値する事案が生じた場合の、各所管課や専門機関との連携の在り方について

## ② 他市の状況

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33の自治体から構成されています。

## ③ 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、毎年度の「運営状況」や制度の「利用案内」を定期的に広報ふじさわに掲載するなどしてPR活動に努めるとともに、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ポスター・パンフレットや苦情申立書用紙及び運営状況報告書等を配付して置いてもらい、制度の周知・定着と市民の利便性を図っています。

また、平成14年3月1日からホームページを開設し、制度の案内と運営状況を掲載しています。平成26年3月26日、ホームページをリニューアルしました（URL：<http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/ombuds/>）。

## 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	21	件
2. 行政組織別受付件数		
総務部	1	件
企画政策部	1	件
財務部	1	件
市民自治部	2	件
生涯学習部	1	件
福祉部	2	件
保健医療部	2	件
子ども青少年部	3	件
環境部	1	件
計画建築部	2	件
土木部	3	件
市民病院	1	件
教育委員会	1	件
合計	21	件

### 〔苦情申立ての処理状況〕

平成25年度受付件数	21	件
平成24年度からの繰越件数	1	件
合計件数	22	件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	17	件
（1）苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	件
（2）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	10	件
（3）調査を中止・打ち切ったもの	0	件
（4）調査をしないこととしたもの	4	件
2. 苦情申立ての処理中のもの（次年度繰越）	5	件

### 3. 苦情申立ての処理事例

#### <要 約>

( \*印のあるものについては全文を掲載 )

#### ( 1 ) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

##### ( 事例～ 1 ) 医療費助成の滞りについて ( 医療費助成申請手続きの問題点について )

\*

—平成 25 年 4 月，六会市民センターで国民健康保険療養費支給申請手続きと医療費助成等申請手続き（後者の申請書は前者の複写式になっている。）をした。療養費については支給があったが医療費助成については支給されず何の連絡もなかったので問い合わせたところ，辞退扱いにされていたとの苦情について調査を行った。

前記申請に係る書類一式は保険年金課から神奈川県国民健康保険団体連合会に送られ審査を受ける。審査を受けた同書類一式は再び保険年金課に戻され，医療費助成等申請手続きの担当課である子育て給付課及び保健医療総務課へと順次移送され，医療費助成等の申請書を確認し資格の有無についてそれぞれ審査を受けた後に保険年金課へと戻される。その後，保険年金課から申請書の写しが担当各課に送られて医療費助成等支給手続きが開始されることになる。

本件については，神奈川県国民健康保険団体連合会の審査を受けた申請書類一式を保険年金課から受理した後，保健医療総務課医療給付担当において確認が不十分であったため結果として支給漏れが発生してしまったとのことで，今後は，再発防止に向け，資格審査の際には，事務処理や書類審査に細心の注意を払う一方，複数での審査徹底を図り，適切かつ正確に業務に取り組みますとの回答があり，オンブズマンとしては，今後，より慎重に業務にあたるよう申し入れた。

しかしながら，調査の過程において，本件では以下のような問題点が明らかになったことから，オンブズマンとしては改善を申し入れた。

- ① 本件申請においては，「国民健康保険療養費支給申請書」，「医療費助成等申請書」及び「国民健康保険療養費支給申請書（控）」からなる 3 枚綴りの

申請書が用いられているが，この申請書には「医療費助成等申請書」の控えがない。

- ② 前記申請書によると，本人の意思いかんに関わらず「国民健康保険療養費支給申請書」を提出する者は，常に「医療費助成等申請書」をも提出した取扱いとなる。「医療費助成等申請書」が提出された場合，市長は申請内容の適否につき「医療費助成等決定通知書」により通知しなければならないが，このような通知がなされていない場合が存在するとのことで，このような取扱いは，異議申立てに関する教示が行われていない点でも問題である。
- ③ 保健医療総務課によると「医療費助成等申請書」の様式を定めた文書は保存期間を過ぎているため存在しないとのことであるが，前記申請書を利用している限りは当該様式について定めた文書を保存することが望ましい。

#### (市の対応)

平成26年4月24日，保健医療部長から，オンブズマンに対し，以下のような報告があった（※詳細については，23ページ以下を参照。）。

- ① 本件申請書類の様式につき必要な変更を行った。
- ② 審査の結果，金額が0円の場合に医療費助成金不支給決定通知書を送付することとした。
- ③ 国民健康保険療養費支給申請書及び医療費助成等申請書の様式につき保健医療総務課のキャビネット内にフォルダを作成し，保存することとした。

#### (事例～2) 諮問に関する文書の保存期間について

一行政文書公開の異議申立てに対する諮問書の起案文書について各課から情報提供を受けたところ，保存期間が，永年，10年，5年，3年，記入なし，廃棄という具合に色々異なっており一律の方針がないのはおかしいとの苦情についてオンブズマンは調査を行った。

藤沢市行政文書取扱規程では「諮問に関する文書」の保存期間は原則5年以上とされていることから，現状には問題があるとオンブズマンは判断した。この点



について、文書統計課も問題であることを認め、今後、このような事態を生じさせないように、各課等の長宛に以下のような通知をし、周知徹底を図りたいとの報告があった。

2013年9月20日

各課等の長

文書統計課長

### 文書事務の適正な執行について（通知）

このことについては、適正な行政文書の管理及び事務執行の確保を図るため、次の事項について、改めて所属職員に周知徹底してください。

#### 1 関係規程等の遵守について

文書事務の執行に当たっては、藤沢市行政文書取扱規程を始めとする関係諸規程等を遵守すること。

#### 2 文書事務の執行について

- (1) 「内部統制制度」の「文書事務」（共通事務）を活用し、組織的なチェック機能を高めること。
- (2) 文書事務の執行に際しては、「文書事務マニュアル」を参考にすること。

#### 3 行政文書の保存期間等について

最近、行政文書の保存期間について、その性質、内容等に応じた保存期間にしていない文書が確認されたことから、次の事項について注意を払うこと。

- (1) 行政文書の保存期間については、藤沢市行政文書取扱規程第40条第2項の別表の基準を必ず逐一確認の上、定めること。
- (2) 特に「諮問及び答申」に関する行政文書については、保存期間を5年以上とすること。

なお、各課等においては、これまで作成した「諮問及び答申」に関する行政文書について至急点検を行い、結果を所属長に報告するとともに、当該文書の保存期間が5年未満になっている場合には、別紙「要領」及び「手順」により、5年以上とする事務処理を行ってください。

また、2013年8月20日付けで見直しを行った「共通文書分類基準表」に「諮問及び答申」を加えましたので、参考にしてください。  
以上

前記通知につき、文書統計課が各課に伝えたことをオンブズマンは確認した。また、平成25年度は、文書統計課が実際に各課を回り、行政文書の管理状況につき目視の上、共通文書分類基準表に沿った分類の実施を徹底させているとのことであった。

よって、今後は各課において、適切な対応がなされることが期待できるので、オンブズマンとしては問題が是正されたと判断した。

### (事例～3) 市道境界の是正に係る件

\*

一苦情申立人所有地北側に接する市道（以下、「本件市道」という。）は昭和60年に境界確認をした結果、苦情申立人と対側地所有者とでそれぞれ7cmずつ現況から後退することとなっていたが、昭和62年頃、対側地所有者は境界線を越えてフェンスを設置してしまった。そのため、本件市道西側入口部分の幅員は4mなければならないのに実際は3.8mしかなく、車両の通行に支障を来している。苦情申立人は平成9年に家を建て替えた際に既に後退している。現在、対側地は建て替え工事が行われており更地になっていることから、市にはこの機会に道路境界に係る懸案を解決してもらいたいとの苦情についてオンブズマンは調査を行った。

道路管理課としては、平成25年12月17日、苦情申立人からの内容証明郵便をうけて、翌18日には現地を調査し、境界復元作業を行い、26日までには現地に復元ポイントを入れ、市道への越境があった箇所について、平成26年1月9日までに道路管理者として必要な指導をし、相手方から了承を得たことでした。

オンブズマンとしては、このような道路管理課の対応状況及び対応内容をうけて、本件市道境界に係る問題が是正されることを期待すると同時に、今後の道路

管理課の指導状況について引き続き見守ることとした。

#### (市の対応)

平成26年4月8日、道路管理課から、4月4日に現地を確認したところ、宅地の建造は完了しているが問題の箇所については更地の状態となっており、今後、市道との境界に沿って塀を積む作業が行われると考えられる。現地には道路境界を示す木杭が埋設されているため、その境界どおりに作業が行われるよう、今後も現地を確認するとともに、土地所有者へ指導していくとの報告があった。(※詳細については、29ページ以下を参照。)

#### (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

##### (事例～4) 特別児童扶養手当に係る件

—平成24年6月上旬、特別児童扶養手当が受けられるかについて子育て支援課(現子育て給付課、以下「給付課」という。)に電話で問い合わせたところ、対象にならないと言われた。翌平成25年6月に再度問い合わせたところ、扶養人数が違っているとのことで前年から(本手当の)対象になっているが、遡っての支給はできない、同様のケースがかなりあるとの説明を受けた。苦情申立人は、事前に何回も問い合わせしており、平成24年6月上旬当時に源泉徴収票に不備があることについて給付課で気がついてくれさえすれば申請ができたはずである。また、他にも同様のケースがかなりあるのではないかと苦情について調査を行った。

平成24年6月に苦情申立人が問い合わせた時点において給付課に過失があったのではないかとこの点については、給付課の記録では問い合わせそのものがなかったとのことで、苦情申立人の主張と給付課の説明は食い違っていたことから、オンブズマンとしては市に過失があったか否かについては判断しないこととしたが、平成22年度税制改正の影響で源泉徴収票の扶養親族数が間違っていたケースがかなりあるという事実を課

\*

が把握していた以上，市民に対して注意喚起を促すことは課の責務であるとオンブズマンは考え，この点につき周知するよう申し入れると同時に，周知の具体的方法について，まずは給付課において最適と考える方法を検討するよう要請した。

#### (市の対応)

平成26年4月11日，子育て給付課長から，年少扶養控除等の廃止による手当の影響に対して，以下のとおり周知活動を行っているとの報告があった（※詳細については，42ページを参照。）。

##### (周知活動)

- ① 毎年7月に配布される県からの制度案内パンフレットに注意喚起を促す文書を追加。
- ② 毎年7月末に発送する所得状況届の案内文に記載（平成26年度から実施予定）。
- ③ ホームページ上において注意喚起を促す文章を追加。
- ④ 療育手帳交付対象者名簿の精査を行い，毎年6月以降に新年度での所得で判定を行い，受給対象になると思われる方には受給者宛に通知を発送。

#### (事例～5) 大庭台墓園の管理に係る件

—平成24年秋頃に父のお墓参りに大庭台墓園に行った際，お墓の外周部分の角にある笠石に腰をかけて某石材店の職人が石を削る作業をしていた。市に電話をして保健医療福祉課（現保健医療総務課）Aさんという方に話をしたが，その後，何の連絡もなかった（苦情申立ての趣旨①）。翌平成25年8月にお墓参りに行った際，右隣のお墓が工事をした後だった模様で，お墓の外周右側部分にセメントが2箇所付着しており，また，正面のステップ部分に2箇所及びステップ脇の笠石部分2箇所に接着剤と思われるベトベトしたものが付着していた。このときはとにかく綺麗にしなければと思い自分で綺麗にした。市には，前回，何もしてもらえなかったもので連絡はしていない。市は工事のあとに検査を行うことになっているはずなので，今回，右隣のお墓の工事に際して，目視でも周りに被害等

\*

を与えていないか確認してくれていれば，このような事はなかったと思われる。苦情申立人のお墓の左隣墓地は現在空いているので，将来，工事が行われたときにまた同じような事が起こらないようにしてもらいたい（苦情申立ての趣旨②）との苦情申立てについて調査を行った。

苦情申立ての趣旨①については，苦情の原因となった事実のあった日から1年以上経過していることからこれ以上の調査は行わないこととしたが，市としては，2008年に要綱を改正し，施工業者に対し，工事施工中は墓参者等に迷惑が掛からないような措置をするよう定めており，今後も必要な指導を行っていきたいとのことであった。

苦情申立ての趣旨②については，現地が綺麗にされており，問題の存在そのものが関係者に認識できない状況にあるが，保健医療総務課としては現地を確認し施工業者から事情を聴き指導を行う等の対応を行っていることから，適切な対応をとっているとオンブズマンは判断した。本件苦情をうけて，市としては，今年度中できるだけ早い時期に，墓地設備工事に係る要綱を見直し，業者に対して必要な指導を書面にて行っていくとの報告があった。

#### （市の対応）

本件については，保健医療総務課から，平成26年1月21日，要綱（「墓所設備工事について」）を改正し，同月24日付けで，すべての墓所工事登録事業所に対し発送する予定であるとの報告があった。（※詳細については，47ページ以下を参照。）

#### （事例～6）辻堂駅前自転車撤去の件

一第三者により放置禁止区域に移動させられた自転車について，移動保管料を支払わないと自転車を返還しないとする市の対応，制度に納得がいかないとの苦情について調査を行った。

自転車条例上，市長は，指定した放置禁止区域内に自転車等が放置されているときには当該自転車等に移

動，保管することができ，返還に際しては，あらかじめ定められた移動保管等にかかった費用を利用者等から徴収するが，盗難その他当該自転車等を放置したことについてやむを得ない理由があると認めるときには当該費用を免除できることとなっている（自転車条例第8条ないし第14条参照）。放置禁止区域内に「放置」されていた苦情申立人の自転車は，通常どおりの手続きが踏まれた上で，撤去・保管されており，移動保管料の免除該当事由の有無についても，盗難届は警察で受け付けてもらえず，「やむを得ない理由」についても，苦情申立人から必ずしも十分な主張・立証がなされていないことから，オンブズマンとしては，土木計画課の一連の手続き，措置及び説明内容等について，問題はなかったと判断した。

しかしながら，今回，南保管所では，苦情申立人の自転車を返還するに際して，放置自転車等返還申請書・自転車等受取書に氏名住所等を記入してもらえないまま返還してしまったとのことで，このような不適切な事務処理について，オンブズマンとしては，土木計画課に対し，自転車条例及び同施行規則に則った運用がなされるよう申し入れたところ，土木計画課としても指定管理者である（公財）藤沢市まちづくり協会に指導していくとのことで，この点については一定の解決がなされるものと期待すると同時に，今後も市の対応について見守っていくこととした。

#### （市の対応）

平成26年4月4日，土木計画課長から，オンブズマンに対し，以下のような報告があった。

##### 移動自転車等南保管所での事務処理に係る指導について（報告）

藤沢市オンブズマンが実施した辻堂駅前自転車撤去に関する苦情調査に関する対応について，以下のとおり指導したので報告します。

2014年1月29日に放置自転車撤去事業の委託先である公益財団法人藤沢市まちづくり協会シルバー人材センター所長及び担当リーダーに対し，苦情調査に至った経過，苦情調査結果10ページ（6）「南保管所での事務処理について」の中段に記載の保管所職員の不適切な事務

処理について、職員の対応・認識の甘さ、説明不足が問題であるとした上で、今後二度と同じような事態が発生しないよう改善に努め、適正に対応するよう厳しく指導しました。

以 上

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

事例 ～ 1	対象機関：保健医療部（保健医療総務課）
苦情申立ての趣旨	医療費助成の滞りについて
調査の結果	<p>上記苦情申立てについて、オンブズマンは、市民自治部六会市民センター及び保健医療部保健医療総務課から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。</p> <p><b>1. 苦情申立人の主張</b></p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>平成25年4月16日、苦情申立人は、六会市民センターにて障がい者等医療費助成の申請を行ったのに3か月を経過しても助成金が支払われないため、同年8月2日に六会市民センターに赴き、六会市民センター職員及び保健医療総務課職員と話したところ、六会市民センター職員が番号の写し間違えをしたことにより申請が3か月以上放置されていたこと、申請書類が保健医療総務課に回った際に本人のあずかり知らないところで助成の辞退という扱いになっていたことが判明した。また、六会市民センターにて、ミスをした六会市民センター職員を出すようにと伝えたところ、「出すことはできない。」と断られた。このような市の対応に納得がいかない。</p> <p>また、申請を行う際、申請書や添付した領収書のコピーを渡してもらえないことにも納得がいかない。</p> <p>(2) 苦情申立ての趣旨</p> <p>このようなミスの再発を防止してほしい。また、助成手続がなんらかの理由で滞った際には本人に連絡してほしい。</p>



<p>調 査 の 結 果 ( つ づ き )</p>	<p><b>2 . 市 民 自 治 部 六 会 市 民 セ ン タ ー の 説 明</b></p> <p>平成 2 5 年 4 月 1 6 日 , 苦 情 申 立 人 が , 国 民 健 康 保 険 療 養 費 支 給 及 び 障 が い 者 等 医 療 費 助 成 ( 装 具 購 入 費 用 分 ) の 申 請 の た め 六 会 市 民 セ ン タ ー に 来 訪 し た 。 申 請 書 は 本 人 に 記 入 し て も ら っ た 。</p> <p>同 年 8 月 2 日 , 苦 情 申 立 人 が 「 医 療 費 助 成 等 申 請 書 」 ( 4 月 分 と は 別 の も の ) を 持 参 し て 来 訪 し , 先 の 職 員 と は 別 の 職 員 が 対 応 し た 。 そ の 際 , 同 年 4 月 1 6 日 に 申 請 し た 装 具 費 用 の う ち 3 割 分 ( 障 が い 者 等 医 療 費 助 成 分 ) が 支 給 さ れ て い な い と い う こ と を 伝 え ら れ た 。</p> <p>そ こ で , 六 会 市 民 セ ン タ ー 職 員 が , 保 健 医 療 総 務 課 に 問 い 合 わ せ た と こ ろ , 苦 情 申 立 人 が 提 出 し た 当 該 申 請 書 類 に 番 号 ( 公 費 負 担 者 番 号 , 受 給 者 番 号 ) の 記 載 が さ れ て な い た め に 支 給 が 滞 っ て い る の で は な い か と の 説 明 を 受 け た た め , 保 健 医 療 総 務 課 の 説 明 を そ の ま ま 苦 情 申 立 人 に 伝 え た 。 六 会 市 民 セ ン タ ー と し て は そ れ 以 上 説 明 の し ょ う が な い の で , 保 健 医 療 総 務 課 の 担 当 者 と 苦 情 申 立 人 と で 電 話 に て 直 接 話 し て も ら っ た 。 両 者 の 話 の 内 容 に つ い て は 分 か ら な い 。</p> <p>な お , 苦 情 申 立 人 か ら は 「 ( 申 請 書 を 受 け 付 け た ) 担 当 者 を 出 す よ う に 。 」 と い う 話 は , 一 切 出 て い な い 。 そ う い う 話 が 出 れ ば 当 該 担 当 者 に 対 応 し て も ら っ て い た 。</p> <p>ま た , 申 請 書 や 領 収 書 の コ ピ ー が ほ し い と の こ と で あ る が , 国 民 健 康 保 険 療 養 費 支 給 及 び 障 が い 者 等 医 療 費 助 成 の 申 請 書 に つ い て は , 3 枚 綴 り の 複 写 式 に な っ て お り , 収 受 印 を 押 し た 上 で 本 人 に 控 え ( 3 枚 目 の 用 紙 ) を 渡 す こ と に な っ て い る 。</p> <p><b>3 . 保 健 医 療 部 保 健 医 療 総 務 課 の 説 明</b></p> <p>( 1 ) 障 が い 者 等 医 療 費 助 成 に つ い て</p> <p>平成 2 5 年 4 月 1 6 日 , 1 枚 目 は 「 国 民 健 康 保 険 療 養 費 支 給 申 請 書 」 , 2 枚 目 は 「 医 療</p>
--------------------------------	--

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

費助成等申請書」，3枚目は「国民健康保険療養費支給申請書（控）」からなる複写式の申請書（後記において，「申請書」と記載する場合は1枚目及び2枚目の申請書を示す。）の1枚目及び2枚目を六会市民センターにて苦情申立人から受け付けた後，同年8月2日に苦情申立人が六会市民センターに来訪した際に，支給が滞っている旨の話があった。その際，六会市民センター職員を通じて保健医療総務課の担当者が，一般論として，申請書に受給者番号が記載されていない場合があることを説明した。この説明は，結果として本件には当てはまらない説明であったために苦情申立人を混乱させてしまったかもしれない。

その後，保健医療総務課の担当者が，電話にて直接に苦情申立人と話すこととなった。苦情申立人が提出した申請書類を確認したところ，自分が見落としのミスをしたことに気づいたため，謝罪したが，苦情申立人が辞退という扱いになっていたとは説明していないし，そういう風に苦情申立人に勘違いさせるような発言もしていないつもりである。また，辞退という取扱いはそもそも存在しない。

同年8月8日，保健医療総務課として苦情申立人宅に赴き謝罪をした。その際，苦情申立人から再発防止策等についての要望がなされた。

( 2 ) 事務処理におけるミスについて

障がい者等医療費助成は，障がい者等の保険診療の自己負担分を市が助成するものであり，苦情申立人の場合は，国民健康保険による保険診療の自己負担分（3割分）を市が助成することとなる。今回問題となっている苦情申立人の申請の場合は，苦情申立人が購入した装具費用の申請であり，装具購入の際に，一度，費用の全額を本人に負担してもらい，

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

その後、申請に基づいて費用のうち保険診療分の7割が国民健康保険療養費支給の対象となり、3割が障がい者等医療費助成の対象となる。

各市民センターが收受した申請書は、国民健康保険事業を所管する保険年金課に回された後、神奈川県国民健康保険団体連合会の審査を受ける。審査を受けた申請書は保険年金課に返され、最初に子育て給付課にてひとり親家庭等医療費助成が受けられるか否かについて審査がなされる。その後、保健医療総務課に回され、障がい者等医療費助成の適用が受けられるか否かについて審査がされることとなる。保健福祉総合システム「ささえ」を用いて、申請者の名前と生年月日で検索を行い、申請者に障がい者等医療費助成の資格があるか否かを確認することとしている。障がい者等医療費助成の資格があれば、当該申請書に付箋を貼って保険年金課に戻し、その後、申請書のコピーが保健医療総務課に戻るものとなる。

本件において、前記手続きのどの段階においてミスが生じたのかまでは特定できなかった。

( 3 ) 領収書のコピー費用について

市民には負担となってしまい心苦しい部分もあるが、領収書のコピー費用については、公費からの支出という性格から鑑み全庁的に申請者本人に負担をお願いすることとなっている。

( 4 ) 改善案について

今後は、神奈川県健康保険団体連合会療養費審査委員会審査済みの申請書を確認し資格審査をした時点で、医療費（療養費）助成金支給対象者の方の国民健康保険療養費支給申請書の原本の写しを控えとして保管す

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

る。保険年金課が国民健康保険分の支給決定をした後、医療費助成等申請書（申請書の二枚目＊複写式）を保険年金課から受理し、保管していた療養費支給申請書（写し）と照合し支給の手続きをする。

保健医療総務課医療給付担当は、再発防止に向け、資格審査の際には、事務処理や書類審査に細心の注意を払う一方、複数での審査徹底を図り、適切かつ正確に業務に取り組んでいく。

#### 4. オンブズマンの判断

##### (1) 苦情申立人と市とのやりとりについて

苦情申立人と六会市民センター及び保健医療総務課との間で、いくつかの事実についての齟齬が見受けられます。具体的には、申請書の控えが苦情申立人に渡されたかどうか、支払いの遅れを説明する際に「辞退という取扱いになっていた。」と職員が説明したかどうか、「（六会市民センターの）担当者を出すように」という苦情申立人の発言があったかどうか等が挙げられます。このように、ある事実について、両者に食い違いがある場合、オンブズマンの事実認定は、証拠に基づく厳格な方法によるものではなく、当事者からの任意の聴き取りに基づいて心証を形成するほかないので、苦情申立人の主張と市の担当部署の説明のいずれが事実であったのかという点について判断することができません。この点、なにとぞご了承ください。

ただ、苦情申立人が申請した障がい者等医療費助成に対して支給漏れが発生していたことは確かです。この支給漏れの原因としては、申請書が保健医療総務課から保険年金課へと、あるいは保険年金課から保健医療総務課へと回される際に、担当者が見落としをしたということが原因であったと保健医療総務課

調査の結果  
( つづき )

は説明しています。この点については、既に保健医療総務課から支給対象者の見落としを防ぐための再発防止策の提示がありましたので、保健医療総務課におかれては、当該再発防止策を踏まえつつ、今後、より慎重に業務にあたっていただきたいと考えます。

しかし、オンブズマンが本件を調査する過程で、いくつかの問題が明らかになりましたので、以下ではそれらの点について述べます。

(2) 申請書の様式等について

保健医療総務課が現在用いている「国民健康保険療養費支給申請書」及び「医療費助成等申請書」や申請に対する保健医療総務課の対応には改善が必要であるとオンブズマンは考えます。

① 本件苦情申立てにおいては「国民健康保険療養費支給申請書」、「医療費助成等申請書」及び「国民健康保険療養費支給申請書(控)」からなる申請書が用いられています。しかし、この3枚綴りの申請書には、「国民健康保険療養費支給申請書」の控えは含まれていますが、「医療費助成等申請書」の控えは含まれていません。このため、申請者の立場からすると、自身がいかなる申請を行ったかを示す書類を受け取れないこととなり、問題であると考えられます。

② 前記したように3枚綴りとなっている現在の申請書のあり方からすると、「国民健康保険療養費支給申請書」を提出する者は、常に「医療費助成等申請書」も提出することとなります。このように「医療費助成等申請書」が提出(申請)された場合、「藤沢市障がい者等医療費助成条例施行規則」(以下、「施行規則」という。)第7条第2項にしたがえば、市長は、申請内容の適否の結果につき、「医療費助成等決定通知書」により、当該申請者に通知しなければ

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

なりません。しかし，保健医療総務課の説明によれば，保健福祉総合システム「ささえ」を確認して支給に該当する申請者に対してのみ対応を行うのであり，「医療費助成等申請書」を提出したが，「ささえ」と照らし合わせて支給に該当しない申請者に対しては対応をしていないとのことでした。

このように3枚綴りの申請書を採用している理由につき，保健医療総務課は，過去の経緯については必ずしも判然としないとしつつも，本件苦情申立てのような事案の場合には，障がい者等医療費助成の支給手続きは国民健康保険療養費支給手続きが済んでから行われるものである。そのため，障がい者等医療費助成の申請をする者の立場からすると，国民健康保険療養費支給申請の際に同時に障がい者等医療費助成の申請も行った方が，申請手続きが一度で済むことから，「国民健康保険療養費支給申請書」，「医療費助成等申請書」及び「国民健康保険療養費支給申請書（控）」の3枚綴りとなったのではないかと説明しています。オンブズマンとしても，このような目的それ自体としては，できるだけ少ない書類の提出により申請を済ませたいという市民の便宜に応じようとするものであり，望ましいものであると考えます。しかし，実際の事務処理手続きには，以下のような問題点があると考えます。

一般に，行政が所定の様式（文書）によって申請を受け付け，その結果につき文書によって通知することとしている目的の一つは，行政がいかなる申請を受け付けたか，そしてその申請に対して行政がいかなる対応を行ったかという点につき，明確にすることにあると思われまますし，施行規則が申請者への通知を「医療費助成等決定通知書」によって行うよう定めていることも，この

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

ような趣旨の表れであると考えられます。しかし、保健医療総務課による現状の処理においては、療養費支給対象者には該当するが本件助成対象者には該当しない申請者に対して、両制度による支給、助成のための申請書が提出されているにもかかわらず、前者に対しては適否につき通知がなされるが、後者については何らの通知もなされないこととなります。このように、申請に対して（支給が認められるにせよ認められないにせよ）なんらの対応もなされないこと自体、問題があると言わざるを得ませんが、それに加えてこのような対応においては、施行規則が申請者への通知を「医療費助成等決定通知書」によって行うことを定めた意義が没却されてしまいますので、このような状態を早急に解消すべきであるとオンブズマンは考えます。

なお、申請者への通知を「医療費助成等決定通知書」によって行うことの意義のもう一つのものとして、市長の行った判断について納得がいかない場合、申請者が、不服申立て（本件の場合は異議申立て）や、処分の取消しを求めるための訴えを提起することが可能である旨を教示して、それらの者の権利保護に資するという点が考えられます。保健医療総務課の説明によれば、本件苦情申立てにおいて問題となっているように障がい者等医療費助成が国民健康保険療養費支給とあわせて申請される場合とは異なり、「医療費助成等申請書」が単独で提出されたが申請が認められない場合（保健医療総務課の説明によれば、数としてはかなり少ないとのことでしたが）には、当該申請者には手紙や電話にてその旨の説明を行っているとのことでした。手紙や電話にてそのような説明を行うことそれ自体は問題はありませんし、好ましいものである

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

と思われます。しかし、オンブズマンは、このような連絡とあわせて、施行規則第7条第2項及び異議申立てが可能な処分を書面にて行う場合には異議申立てに関する教示が行われなければならないことを定めた行政不服審査法第57条にしたがえば、上記の教示を示した不支給決定通知書によって申請者に通知を行うことが原則であることを指摘いたします。

- ③ 保健医療総務課の説明するところによると、文書保存期間を過ぎているため、「医療費助成等申請書」の様式を定めた文書は存在しないとのことでした。仮にこのような文書が存在しないということであれば、市民に対して提出を求め、それに対して公金が支出されることとなる申請書の正式な様式が、どのようなものであるかわからないということになります。このような事態は、適切さを欠き、問題であるとオンブズマンは考えます。保健医療総務課には、今後、「医療費助成等申請書」の正式な様式については、少なくとも、当該申請書が利用されている限りは、保存されるよう申し入れいたします。

以上で述べた3点については、保健医療総務課から、改善に向けて関係各所と協議を行っている旨の報告を受けていますので、オンブズマンは今後も保健医療総務課の対応について見守りたいと思います。

以 上



平成25年4月24日保健医療部長から、オンブズマンに対し、以下のような報告があった。

2014年4月24日

藤沢市オンブズマン様

保健医療部長

オンブズマン調査事項の改善点について（回答）

**（1）国民健康保険療養費支給申請書及び医療費助成等申請書の様式変更の件**

変更内容及び変更実施時期について説明願います。

①国民健康保険療養費支給申請書について

2014年4月1日以前の国民健康保険療養費支給申請書の様式は、1枚目に国民健康保険療養費支給申請書、2枚目に医療費助成等申請書、3枚目に国民健康保険療養費支給（控）の3枚綴りとなっており、障がい者等医療証をお持ちの方は、国民健康保険療養費支給申請書と同時に医療費助成等申請ができるようになっていました。この様式では、医療費助成申請者が医療費助成も兼ねているということが分かりにくいということ、また、3枚目の控えに医療費助成等申請書の控えということが明記されていないということから、1枚目に「※医療費助成申請をされる方は、公費負担者番号・受給者番号をご記入ください」を追加し、3枚目「国民健康保険療養費支給申請書（控）」から「国民健康保険療養費支給兼医療費助成等申請書（控）」に変更し、引き続き、医療費助成等申請に使用していくものです。

実施時期については国民健康保険療養費支給申請書の担当課である保険年金課と受付業務を行う各市民センターとの調整があり2014年4月1日から使用しています。

②医療費助成等申請書について

障がい者等医療証をお持ちの方が医療費助成等申請

市の対応

市の対応  
(つづき)

で3枚綴りの医療費助成等申請書を使用していますが、領収書の原本を回収すること、領収書の合計金額と助成額が異なる場合があることが分かりにくいことから、1枚目に「※領収書は回収させていただきます。お控えが必要な場合は事前にご準備ください。」を、3枚目に「※助成額は領収書の合計金額と異なる場合があります。」、「注4 申請内容についてお尋ねになりたい場合は、下記のお問合せ先にご連絡下さい。」を追加する様式変更を行い、2013年12月2日から使用しています。

### (2) 医療費助成不支給決定通知書の件

どのような場合に通知書を送付するのか、いつから送付しているのかという点について説明願います。

医療費助成等申請の審査の結果、金額が0円の場合に送付いたします。2013年12月審査分から送付しています。(下記資料参照)

### (3) 保存期間の件

上記申請書について少なくとも利用している期間中は保存してもらいたいと申し入れをさせていただいたが、具体的にどのように保存するのか(提出していただいた「国民健康保険療養費支給申請書」及び「医療費助成等申請書」)様式変更のための起案文書の保存期間が0年となっているのはどのような趣旨なのかという点について説明願います。

保存期間0年としたのは、毎年継続して保健医療総務課で保存するため、保健医療総務課のキャビネット内にフォルダを作成し、保存してまいります。

以上

資料

年 月 日

様

藤沢市長 鈴木 恒夫

医療費助成金不支給決定通知書

年 月 日に申請された医療費助成について、下記の理由により不支給とすることに決定しましたので通知します。

1. 申請内容
2. 不支給の理由

問い合わせ先 藤沢市役所 保健医療総務課 医療費給付担当  
〒251-8601 藤沢市朝日町1番地の1  
0466-50-3518 (直通) 0466-50-8411 (FAX)

不服申立て

この通知書の内容に不服がある場合は、この通知書を受け取った日の翌日から起算して60日以内に市長に対して異議申立てをすることができます。

また、この処分の取消しを求める訴えは、この通知書を受け取った日の翌日から起算して6か月以内に市を被告として(市長が被告の代表者となります。)横浜地方裁判所に処分の取消しの訴えを提起することもできます。ただし、この場合にあっても処分の日から1年を経過すると処分の取消しの訴えを提起することができません。

なお、上記の異議申立てをした場合には、処分の取消しを求める訴えは、その異議申立てにかかる決定の送達を受けた日の翌日から起算して6か月以内に提起することができます。

市の対応  
(つづき)

事例 ～ 3	対象機関：土木部（道路管理課）
苦情申立ての趣旨	市道境界の是正に係る苦情
調査の結果	<p>上記苦情申立てについて、オンブズマンは、現地を検分し、担当課である土木部道路管理課から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。</p> <p><b>1. 苦情申立人の主張</b></p> <p>(1) 苦情申立ての経緯について</p> <p>苦情申立人は、昭和39年ないしは40年頃に、藤沢市△△×丁目ア所在の土地を購入し、昭和41年に家を建てた。その時点では、周囲に家は建っていない。苦情申立人宅は平成9年に建て替えをし、現在では2世帯（息子夫婦と同居）で居住している。苦情申立人宅では北側に接している市道（以下、「本件市道」という。）との境にコンクリート製の擁壁を設置しているが、息子夫婦世帯用の出入口（階段）があり、地下には駐車場もあり、車の出入口もある。対側地の乙宅（昭和62年頃建築）については、本件市道に面するフェンス東側部分に片開きの出入口がある。</p> <p>本件で問題なのは、藤沢市△△×丁目イ先査定実測図（以下、「本件査定図」という。）上で乙所有地（△△×丁目ウ）南西部分にあるはずの境界標（K3）についてである。年月日不明であるが、境界確認の後、市が地面から高く突き出た杭を設置したが1年後くらいには無くなってしまい、本件市道の一部をとりこんでフェンスが設置された。そのため、本件市道の西側入口部分（本件査定図上のK3,K4間）の幅員は4mなければならないはずなのに、苦情申立人が実際に測ったところでは3.8mしかない。そのため、車両の通</p>

<p>調 査 の 結 果 ( つ づ き )</p>	<p>行に支障を来している。</p> <p>( 2 ) 苦情申立ての趣旨</p> <p>現在，乙宅は再築工事中で更地になっており，基礎工事が行われている。本件市道の一部を取り込んでいたフェンスは撤去され，建築工事用の仮のフェンスが設置されている。おそらく年明け1月には組み立て工事がはじまると思われる。せっかくフェンスが撤去されているのだから，市にはこの機会に境界標（K3）に係る懸案を解決してもらいたい。</p> <p><b>2 . 土木部道路管理課の説明</b></p> <p>平成26年1月21日，オンブズマンは担当課である土木部道路管理課から事情を聴取しました。その内容は以下のとおりです。</p> <p>( 1 ) 本件市道について</p> <p>記録によると，本件市道は，土地改良の結果できた道水路敷きで幅員は4 m。昭和60年に境界確認をした当時，現地には4 mを切った箇所があった。当該部分の土地所有者に対しては，現況から4 mとれるところまでさがってくださいとの話はしてあった。</p> <p>( 2 ) 道路管理課の対応内容について</p> <p>平成25年12月17日，苦情申立人からの内容証明書を収受した。</p> <p>翌同月18日，道路管理課担当者が現地を確認した。現地は更地になっており，道路境界杭が亡失している箇所があったので，境界復元作業を業者に発注し，境界線を復元した後乙へ説明することとした。</p> <p>同月21日（土），苦情申立人は市の職員3名が乙宅を訪問したと言っているが，道路管理課としては乙宅を訪問していない。業者についても，市の指示がなければお宅を訪問することはない。</p> <p>同月24日，業者から境界復元案を収受。この案に基づき，現地に復元ポイントを示す</p>
--------------------------------	---

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

よう業者に指示した。

同月26日、業者から、現地に復元ポイントを示したとの報告があり、道路管理課職員3名（A課長補佐，B担当及びC担当）で現地を確認した。復元した境界線に基づき建築を行うよう指導するために乙宅を訪問したが不在であった。

平成26年1月7日、再度、乙宅を訪問したが不在であった。その後、苦情申立人宅を訪問した。内容証明書に同封されていた写真についてはカラーコピーをとらせていただいた上で原本は返却し、市の見解及びこれまでの経過を報告した。

同月8日、乙の携帯に連絡をしたところ、「建築主は息子（乙1）であるため息子へ説明して欲しい。」とのことであった。乙1に電話をした結果、同月10日（金）に直接説明することとなった。

同月9日、乙1から電話連絡があり、「本日、市役所に行く用事があるため、道路管理課へ立ち寄り、説明を聞く。」とのことであった。道路管理課では、担当者2名（B担当及びC担当）から、これまでの経過を説明し、道路境界線にならない建築すること、建築が完了した後、道路境界復元申請書を提出することについて了承を得た。その後、苦情申立人宅を訪問し、乙側へ事情を説明し了承を得たことを伝えた。

本件問題は、もともと昭和60年に境界確認をした当時、苦情申立人及び乙双方がそれぞれ7cmずつ本件市道を取り込んでいたところ、苦情申立人は先に是正したが、乙の方で是正がされてこなかったことに原因があると考えられる。市としては、これまで、乙に対して、現在あるもの（擁壁等）を取り壊せということとは言えなかったが、今回再築工事が行われることとなり現地が更地となったことから、苦情申立人からの内容証明書をうけ、

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>道路管理者として必要な指導をした。</p> <p><b>3. オンブズマンの判断</b></p> <p>(1) 現地の状況</p> <p>平成26年1月7日、オンブズマンは現地を検分しました。乙宅工事については、道路側に工事用のネットが張られ、建物の基礎工事が行われていた。本件査定図上のK3及びK5に該当すると思われる箇所（同ネットから約20cm民地側）には、木の杭（2本とも天頂部に赤い塗装がされ、水糸を張るための釘が打たれていた。）が設置されていた。</p> <p>(2) 道路管理課の対応について</p> <p>前記2に述べたように、道路管理課としては、平成25年12月17日、苦情申立人からの内容証明郵便をうけて、翌18日には現地を調査し、境界復元作業を行い、26日までは現地に復元ポイントを入れ、市道への越境があった箇所について、平成26年1月9日までに道路管理者として必要な指導をし、相手方から了承を得たとのことでした。オンブズマンとしては、このような道路管理課の対応状況及び対応内容をうけて、本件市道境界に係る問題が是正されることを期待すると同時に、今後の道路管理課の指導状況について引き続き見守ることとしました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
<p>市の対応</p>	<p>平成26年4月8日、道路管理課から、オンブズマンに対し、以下のような報告があった。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>苦情調査地（△△×丁目ア地先）の現在の状況について</b></p> <p>2014年4月4日に現地を確認しました。別紙写真（略）のとおり、宅地の建造は完了</p> </div>

<p>市の対応 (つづき)</p>	<p>していましたが，本件市道に出入りする箇所については，更地の状態となっており，今後，市道との境界に沿って塀を積む作業が行われると考えられます。現地には道路境界を示す木杭が埋設されているため，その境界どおりに作業が行われるよう，今後も現地を確認するとともに，土地所有者へ指導していきます。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
-----------------------	--



(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

<p>事例 ～ 4</p>	<p>対象機関：子ども青少年部（子育て給付課）</p>
<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>特別児童扶養手当の申請に係る件</p>
<p>調査の結果</p>	<p>上記苦情申立てについて、オンブズマンは、担当課である子ども青少年部子育て給付課から事情を聴く等の調査を行いました。その結果は、以下のとおりです。</p> <p><b>1. 苦情申立人の主張</b></p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>平成24年1月か2月頃に、本手当が受けられるのではないかと思い子育て支援課（現子育て給付課）に電話で問い合わせたところ、担当者からは「6月にならないと市民税のデータがこないのわからない。6月以降にかけ直してください。」と言われた。</p> <p>平成24年6月上旬に苦情申立人が子育て支援課に電話をしたが、「△△万円多いので対象とはなりません。」と言われた。この頃まで、苦情申立人はメモをとっていなかったもので誰が対応してくれたのかはわからない。</p> <p>翌平成25年6月4, 6, 7日のいずれかの日、苦情申立人は子育て給付課に電話をして、本手当の対象になっているか尋ねた。対応したのはA職員。まず、「7月になればわかります。」との話があった。次に、平成23年分の源泉徴収票を見て、「扶養人数が違っているので調べてみますね。」と市市民税課に聞いて調べてもらった結果、「前年から（本手当の）対象になっています。」とのことであった。苦情申立人としては「それはおかしい。異議申立てしたいです。」と言ったところ、同職員からは「申請が出てから</p>

調査の結果  
(つづき)

の支給になります。」「苦情申立人からの問い合わせについては、1月、2月の電話はメモがありますが、6月に電話したというメモはありません。」とのことであった。また、このとき、「市民税課にいて修正申告してください。また、申請をするには医師の診断書が必要なので用紙を取りに来てください。」との説明を受けた。

6月11日、苦情申立人は、子育て給付課に赴き、診断書用紙をもらうと同時に、B課長補佐及びA職員から説明をしてもらった。B補佐からは、本手当の遡及適用については、「法律（特別児童扶養手当等の支給に関する法律）第5条の2から遡ることはできない。」「同じようなケースがかなりある。」との説明を受けた。同日、市民税課に修正申告に行ったが、税額に変更はなく、扶養人数が変更された模様。

6月21日、苦情申立人は本手当の診断書を提出した。7月中には認定がおりる予定である。

(2) 苦情申立ての趣旨

本手当の申請の可否について、苦情申立人は、事前に何回も問い合わせしており、平成24年6月上旬当時に源泉徴収票に不備があることについて子育て支援課で気がついてくれさえいれば申請ができたはずである。「他にも同じようなケースがかなりある。」との同課課長補佐の説明からすれば、他にも本手当について受けられなかった方々がいるのではないか。子育て給付課の説明としては、「法律で決まっております遡及適用ができない。」とのことであるが、市に過失はあったのではないか。

2. 子ども青少年部子育て給付課の説明

平成25年7月9日、オンブズマンは、子ど

調査の結果  
(つづき)

も青少年部子育て給付課（以下、「給付課」という。）から事情聴取を行いました。その内容は以下のとおりです。

(1) 苦情申立人の2女の療育手帳について

療育手帳が交付されたのは、平成23年4月21日。場所は市の障がい福祉課の窓口。手帳を交付する際には、神奈川県作成の本手当のパンフレット及び福祉の手引きをお渡ししているはずである。療育手帳の有効期限は平成26年4月。

(2) 苦情申立人とのやりとりについて

①平成24年1月4日苦情申立人からの電話  
対応したのはA担当。用件としては、「所得が少なくなったかもしれない。」とのことであった。平成23年度所得超過のため、6月下旬又は7月に問い合わせてもらえるよう依頼した。

②同年2月29日苦情申立人からの電話

「去年は今頃所得を確認してもらったが・・・」との問い合わせ。手元の平成23年分の源泉徴収票の内容を聴き取る。6月下旬又は7月に問い合わせをお願いするとともに、手続をとるよう依頼。児童相談所での診断を希望していることを聴き取る。

③同年6月中に苦情申立人からの連絡等はなかった。

④平成25年6月4日（火）には、苦情申立人との間で電話でのやりとりが都合3回あった。

(i)同日午前9時30分頃、苦情申立人から電話があった。対応したのはA担当。夫がリストラにあって所得が減っている。本手当が申請できるかとの内容。平成25年度の所得はまだ判定できないため、また、6月の申請までは平成23年分の所得に基づいて所得判定を行うので、平成24年度の所得で説明を行いたいと伝え、了承される。折り返し電話することとする。確認後、担

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

当から次のような説明を行う。平成24年度の所得は現時点で超過しているが、平成23年度と平成24年度で扶養人数が異なっているため、子2人を扶養にとる修正申告が可能であるならば所得制限内になるので、市民税課に問い合わせるよう伝える。なお、遡って支給されるのかと問われ、されないことを説明した。

(ii)同日午後2時30分頃、苦情申立人から市民税課に電話があり、修正申告をしたいとのことであった。その後、市民税課から給付課に連絡があった。市民税課からの話によると、修正申告についての問い合わせがあったが、その後、本手当の遡及の可否について話が及んだため、市民税課では答えられないので給付課から折り返し連絡すると伝えたとのことであった。そこで、A担当から苦情申立人に電話をかけ、改めて申請の翌月分からの手当になると説明をした。苦情申立人からは平成24年6月に「△△万円オーバーといわれた。」「以前は遡れるときいた。」との話があったが、「問い合わせの控えがない。」「申請の翌月分からもらえることになる。」と説明した。本来受けられたのに受けられなかったのであれば異議申立てしたい。どこに請求すればよいのか？市なのか会社なのかと聞かれたため、後ほど折り返すこととさせてもらい、最終的には下記(iii)のとおり、B課長補佐から改めて電話で説明を行った。

(iii)同日午後5時35分頃、給付課B補佐から苦情申立人へ電話連絡をした。問題点を整理し、給与支払報告書の16歳未満の扶養親族の記載がないこと、本手当については申請を受けてから所得確認をし、申請をした翌月から支給になると説明をした。そして、苦情申立人からの話の中で「訴えたい。」との話があったので、市民相談情報

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

課を紹介した。また、このとき、苦情申立人からは、児童相談所で診断してもらいたいとの話があったので、できるだけ7月からの支給になるよう申請だけはしてくださいとの話をした。そして、本手当の認定（県知事による認定）には、かかりつけ医に診断書を出してもらい提出する方法と、児童相談所で申請をする方法との2つの方法がある。両者の違いは、かかりつけ医の場合には費用がかかること、児童相談所経由の場合は予約待ちがあり時間がかかる（2～3ヶ月）こと、毎月診てもらおう先生から出してもらおうのと初めてあった先生に診てもらおうといった違いがある。ただ、苦情申立人が念頭に置いている児童相談所での診断をしてもらおう予定の先生（C先生）の場合は診断書を出してもらい提出することになるので費用がかかることを説明した。

- ⑤ 6月7日（金）、苦情申立人が鶴沼市民センターに本手当の申請をしに来庁。庁内電話でA担当が対応した。修正申告はまだしていないとのことであったので、修正申告をしてから受け付けると伝える。来庁日としては、最終的には、11日ということとなった。また、市民センターに来ていることから、「戸籍謄本と住民票をとっておいってください。」と伝えた。
- ⑥ 6月11日（火）、A担当から電話をした。このとき、C先生に診断してもらおう場合、時間もお金もかかると説明をした。その後、午前11時過ぎに苦情申立人が来庁し、修正申告を済ませてきたとのこと、本手当の申請を出してもらった。このとき、B補佐とA担当の両名で苦情申立人と話をした。「同じようなケースがかなりある。」との説明内容については、給与支払報告書作成の際、扶養していることの証として摘要欄に名前を記載したとしても、市民税課

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

においては、子どもが所得を得ている場合もあるので、摘要欄に名前を記載してあるだけで数字が示されていない場合には、扶養扱いにはできないということである。平成24年度の児童扶養手当の現況届においては、このような記載で提出された事例が多かった、という説明はした。

⑦ 6月21日(金)、苦情申立人が診断書を提出しにきた。診断日は20日。県への進達は7月3日であるので、A担当から県の担当に電話で連絡し、6月中の申請なので7月に認定が降りるようになりたい旨話をした。

⑧ 7月4日(木)、A担当から県の担当に再度確認をした。県の担当者からは「7月から支給で対応する。」との話をいただいた。

(3) 苦情申立人の夫の所得限度額等についてこの点につきましては、後記3. オンブズマンの判断においてまとめて述べます。

### 3. オンブズマンの判断

(1) はじめに

特別児童扶養手当制度は、障害児の福祉の増進に寄与することを目的とする社会保障制度であるとともに、在宅障害児の監護・養育者に対する介護料的性格を有する社会福祉制度です。本手当の支給は申請主義をとっており、手当を受けようとする者は、市町村の窓口へ必要書類を添えて申請し、都道府県知事の認定を受けなければなりません。また、受給資格者の「前年の所得」が政令で定める額以上であるときは、その年の8月から翌年の7月までは、本手当は支給しないこととなっています。

(2) 支給制限所得額の確認方法等について

確認方法としては、市町村の課税台帳により確認することとなっており、扶養親族数や

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

所得額等について、本人の申立と課税台帳とが異なる場合は、課税台帳によることとされています(神奈川県保健福祉局福祉・次世代育成部子ども家庭課『特別児童扶養手当 市町村事務取扱いのてびき』平成23年12月)。

藤沢市において、当年度の課税台帳が確認できるようになる時期は、例年、6月下旬から7月にかけてです。したがって、課税台帳で確認ができる時期に問い合わせがあった場合は「前年の所得」で判断し、この時期より前に問い合わせがあった場合は「前々年の所得」で判断することになります。本件では、平成25年6月4日に苦情申立人が問い合わせた時点では、「前々年の所得」すなわち平成23年の所得(平成24年度所得)により所得の判定を行うこととなります。

(3) 所得限度額の内容及び所得額の計算方法について

本手当の支給制限の対象となる所得額の基準は、扶養親族数(16歳未満の児童も含まれる)に応じて、特別児童扶養手当等の支給に関する法律施行令であらかじめ定められています。

そして、所得額の計算方法は以下の式で求められることとなっています。

所得額 = (給与所得控除後の年間収入額) - (一律控除8万円) - (諸控除合計: 本件では障害者控除27万円)

(4) 苦情申立人の場合へのあてはめについて

本件では、正しい扶養親族数であれば本手当を受給できますが、課税台帳上の扶養親族数を訂正するには職権で行うことはできず、苦情申立人から修正申告をしていただくほかありません。そこで、平成25年6月11日に苦情申立人から修正申告がなされた結果、前記のとおり、本手当を受けられることとなり、給付課では、同日付で本手当の申請を受

<p>調 査 の 結 果 ( つ づ き )</p>	<p>け付け，7月から支給が受けられるよう対応をしております。</p> <p>(5) 平成24年6月の対応について</p> <p>苦情申立人は，平成24年6月に問い合わせた時点で，源泉徴収票に不備があることに子育て支援課（現子育て給付課）が気づいてくれさえいれば，申請ができたはずであると主張しています。</p> <p>これに対して，給付課の説明では，その時期には苦情申立人からの問い合わせがなかったとのことです。</p> <p>このように，ある事実につき，両者の説明が異なっている場合，オンブズマンの事実認定は証拠に基づく厳格な方法によるものではなく，当事者からの任意の聴き取りに基づいて心証を形成する他ないので，このような食い違いがある場合には，苦情申立人の主張及び担当課の説明のいずれが事実であったのかという点についてオンブズマンは判断することができません。この点なにとぞご了解ください。</p> <p>よって，この点について，オンブズマンは判断しません。それゆえ，この時期に市（課）に過失があったとする苦情申立人の主張についてもオンブズマンは判断できません。</p> <p>ただ，仮に，苦情申立人が主張するように平成24年6月上旬に問い合わせたのであれば，平成23年度の所得を前提とするので，扶養親族数に誤りもなく，給付課が所得オーバーと説明することには何ら問題がありません。また，仮に，苦情申立人が同年6月下旬か7月に問い合わせたとすると平成24年度の所得が前提となり，課税台帳修正前だと××万円余りの超過で支給対象外，修正後だと□□万円のマイナスで所得制限内となり支給対象となることから，修正の有無にかかわらず「△△万円の超過（オーバー）」という状況にはなかった。さらには，所得確認の</p>
--------------------------------	--



調 査 の 結 果  
( つ づ き )

際には給付課が使用しているシステムが自動的に各種控除の計算を行うとのことですので、担当職員が計算間違いをした結果、誤った所得状況を回答するという事態は通常生じにくいと思われます。

なお、給付課によると、平成24年7月の時点で、苦情申立人からの問い合わせがあれば直ちに回答できるよう課税台帳を確認しており、扶養親族数が前年度と異なっていることを苦情申立人に案内する予定でいたとのことです。そこまで確認していながら苦情申立人からの問い合わせを待った理由としては、同年1月と2月に苦情申立人から問い合わせがあった際に6月下旬か7月に問い合わせてもらおうよう依頼していたことから、近日中にまた問い合わせがあると考えていたからとのことですので、この時点での給付課の姿勢に明らかな問題があったとまではオンブズマンは考えません。もっとも、扶養親族数が前年度と異なっていることの背景事情として、平成22年度税制改正の影響が考えられることからすると、給付課としても、本手当の支給制限の対象から外れる可能性のある市民に対して注意喚起すべく、広く周知する必要があったのではないかとオンブズマンは考えます。この点については、(7)で述べます。

(6) 平成25年6月の対応について

苦情申立人から本年6月上旬に問い合わせがあった際の対応は上述2(2)④以降に記載のとおりであり、苦情申立人の主張とおおむね一致しています。

苦情申立人としては、給付課から扶養親族数の修正申告につき説明を受けて、平成24年度の修正申告を行ったことで、6月中に本手当の申請をすることができ、7月からの受給が可能となっていますので、6月の時点での給付課の対応には問題がないといえます。

ただ、苦情申立人によると、給付課の説明

調 査 の 結 果  
( つ づ き )

の中で、同じようなケースがかなりあると聞いたことから、他にも本手当を受給できなかった市民がいるのではないかと心配されているので、この点につき、以下オンブズマンの判断を示します。

( 7 ) 年少扶養控除等の廃止による本手当への影響についての周知

平成 2 2 年度税制改正大綱において、年少扶養控除及び 1 6 歳以上 1 9 歳未満の特定扶養控除の上乗せ部分が廃止されたことにより、税額と連動している医療・福祉制度等に関する負担に影響が生じることになるため、廃止前と同様の負担となるよう所要の対応を行うこととされ、関係する政令についても一部改正がなされた旨給付課は県から事務連絡を受けていたのですから、課としても、本手当の支給制限の対象から外れる可能性のある市民に対して注意喚起を促すべく広く周知を行うことを検討するべきであったとオンブズマンは考えます。

もっとも、廃止前と同様の負担となるという点だけを見ると、市民の負担に変わりはないので、特段周知の必要性もないように思われます。しかしながら、この改正により、所得税法上の控除対象である扶養親族と当該手当で対象となる扶養親族とが同じではなくなることから、その点につき市民に注意喚起する必要性はあるといえます。実際、給付課としても、平成 2 4 年度の源泉徴収票の扶養親族数の間違いが多かった事実を把握していたのですから、市民への注意喚起の必要性を実感されていると思います。

ちなみに、市でも、上記税制改正による影響を踏まえ、保育料算定の説明などにおいては、扶養親族数につき注意喚起を促しているものが見受けられますので、本手当についても、同様の対応を望みます。

( 8 ) 平成 2 5 年 6 月 1 1 日 B 課長補佐の発言

調査の結果  
( つづき )

について

苦情申立人が心配されている点についてですが、同課長補佐の説明によると、同日、苦情申立人との面談時において、児童扶養手当の現況届を処理するにあたって、平成24年度については源泉徴収票の扶養親族数の間違いが多かったということは言ったが、本手当において間違いが多かったということはない、とのことでした。

同課長補佐の説明内容自体に誤りはないとオンブズマンは考えますが、そのような説明を受けた苦情申立人が、自分と同様に受けられる手当を受けることができなかつた人があるのではないかと心配されるのはもっともなことだとオンブズマンは考えます。

この点については、前項(7)の税制改正の影響を受けていると思われる源泉徴収票の扶養親族数の間違いの事実を課が把握している以上、その間違いのために本手当の支給制限の対象から外れる可能性のある市民に対して注意喚起を促すことは課の責務であるとオンブズマンは考えますが、今回、オンブズマンが調査した限りでは、給付課がこの点につき周知を行った事実は確認できませんでした。

よって、今後は、この点につき周知されることを申し入れます。周知の具体的方法については、まずは課において最適と考える方法を検討していただきたいと思います。

(9) 結論

苦情申立人が主張する給付課の過失については、前提事実につき双方の主張が食い違うため、上述のとおりオンブズマンは判断しませんが、給付課の今後の対応を引き続き見守りたいと思います。

以 上

平成26年4月11日，子育て給付課長から，オンブズマンに対し，以下のような報告がありました。

#### 子育て給付課における対応

2013年8月28日に藤沢市オンブズマンが「苦情調査の結果について（通知）」として示した見解を踏まえ，年少扶養控除等の廃止による手当の影響に対して，次のとおり周知活動を行っています。

なお，通知を受けて，当初に行った報告も併せて提出します。「特別児童扶養手当の受給対象になると思われる方への対応について」（別紙1（略）参照）

#### （周知活動）

- ① 毎年7月に配布される県からの制度案内パンフレットに注意喚起を促す文書を追加。「特別児童扶養手当パンフレット」（別紙2（略）参照）
- ② 毎年7月末に発送する所得状況届の案内文に記載（平成26年度から実施予定）。
- ③ ホームページ上において注意喚起を促す文章を追加。「ホームページ掲載内容」（別紙3（略）参照）
- ④ 療育手帳交付対象者名簿の精査を行い，毎年6月以降に新年度での所得で判定を行い，受給対象になると思われる方には受給者宛に通知を発送。「特別児童扶養手当の申請について」（別紙4（略）参照）

今後も，これらの周知活動を継続して行い，特別児童扶養手当の申請機会を広げることとなるよう努めてまいります。

以上

市の対応

事例 ～ 5	対象機関：保健医療部（保健医療総務課）
苦情申立ての趣旨	大庭台墓園の管理に係る苦情
調査の結果	<p>上記苦情申立てについて、オンブズマンは、担当課である保健医療部保健医療総務課から事情を聴く等の調査を行いました。その結果は、以下のとおりです。</p> <p><b>1. 苦情申立人の主張</b></p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>① 某石材の工事職人の行為に係る件</p> <p>平成24年3月30日苦情申立人の父が亡くなり、その後、秋頃にお墓参りに行った（正確にいつだったかは覚えていない。）。その際、苦情申立人のお墓の外周部分の角（お墓に向かって左奥部分）にある笠石に腰をかけて、同職人が石を削る作業をしていた。市に電話をしたところ、交換の方から福祉課（保健医療福祉課、現保健医療総務課）に電話をつないでもらい、Aさんという方に話をしたが、その後、何の連絡もない。</p> <p>② 右隣のお墓の工事に係る件</p> <p>平成25年8月8日苦情申立人がお墓参りをした際、右隣のお墓が工事をした後だった模様で、苦情申立人のお墓の外周右側部分にセメントが2箇所付着しており、また、正面のステップ部分に2箇所及びステップ脇の笠石部分2箇所に接着剤と思われるベトベトしたものが付着していた。このときはとにかく綺麗にしなければと思い、接着剤についてはシンナーを買ってきて落とし、セメントについては削って落として自分で綺麗にした。</p> <p>市には、前回、何もやってもらえなかつ</p>

調査の結果  
(つづき)

たので連絡はしていない。

(2) 苦情申立ての趣旨

- ① 昨年，保健医療福祉課に電話で苦情を言ったが，その後，何の連絡もない。業者にきちんとした指導をしてもらいたい。
- ② 市は工事のあとに検査を行うことになっているはずなので，今回，右隣のお墓の工事に際して，目視でも周りに被害等を与えていないか確認してくれていれば，このような事はなかったと思われる。苦情申立人のお墓の左隣墓地は現在空いているので，将来，工事が行われたときにまた同じような事が起きると困るので苦情を申し立てた。

2. 保健医療部保健医療総務課の説明

平成25年8月21日及び30日に，オンブズマンは保健医療部保健医療総務課（以下，「総務課」という。）から事情を聴取しました。その内容は以下のとおりです。

(1) 苦情申立ての趣旨①について

平面墓地，立体墓地あわせて2万8千近い数の墓地があることから，市では「墓園管理システム」で管理をしている。入力者は大庭台墓園墓所管理事務所（以下，「管理事務所」という。）ないしは総務課衛生施設担当。苦情申立人は，昭和56年10月22日に使用開始，平成4年10月4日に墓石を建立。平成24年5月14日に埋葬。同年6月6日字彫り完了。問題の左斜め上の墓地については同年7月15日に工事終了となっている。実際の工事はもっと前に終わっていると考えられる。

総務課では，「墓地設備工事について」（要綱，2008年1月1日施行）を作成し，2007年12月に石材業者に通知している。同要綱の「3. 注意事項」の中には第3番目の注意事項として「工事施工中は墓参者等に

調査の結果  
( つ づ き )

迷惑が掛からないような措置をしてください。」と明記している。同要綱が遵守されていないということであれば改めて周知を徹底する。

( 2 ) 苦情申立ての趣旨②について

① 本件工事について

平成25年8月15日、B主幹が現地を確認した。現地は綺麗にされており、苦情申立人の主張するような汚れは確認できなかった。

右隣の墓地の工事については、平成25年6月19日～9月30日の工事が届け出られており、完了届は提出されていない。したがって、検査はまだなされていない。ちなみに、「検査」の際には、管理事務所が現地を見て要綱に沿って工事が行われているか確認する(藤沢市大庭台墓園の墓所の管理に関する条例施行規則第20条第2項参照)。

施工業者が22日までお盆休みであったため、8月23日、B主幹が施工業者の社長から電話にて事情を聴取したところ、社長からは、工事が終わる日ごとにまた工事が最終的に終わった段階でそれぞれ責任者(営業部長)が後始末をしており、きちんとはやっているが、もし今回そのような事があったとしたら、申し訳なかった。隣人とはやりとりはなかったし、はっきりとはわからないが、もしそういうことがあったらどうすればいいのか?との質問があった。主幹からは、綺麗にされているので、わからないが、そういう話(苦情)があったということは伝え、今後、細心の注意を払って工事を行ってもらいたいと指導をした。

市としては、本件苦情を受け、今年度中のできるだけ早い時期に、前記要綱の内容について見直しを行い、管理事務所を通じて、業者に対し、書面にて諸注意を行って

調査の結果  
(つづき)

いく考えである。

② 管理料の使用目的について

管理料の使用目的は共益費に充てられ、墓地内については各自で管理していただくことになっている。使用料の一部が管理料に充てられるということはない。

3. オンブズマンの判断

(1) 苦情申立ての趣旨①について

総務課からの聴取結果によると、苦情申立人の墓地の左斜め上墓地の工事については、平成24年7月15日に工事終了とのことですから、苦情申立人が目撃したという職人が実際に工事を行っていたのはそれより前ということになります。

したがって、苦情申立ての趣旨①につきましても、苦情の原因となった事実のあった日から1年以上経過していることから、オンブズマンとしてはこれ以上の調査は行いません。ただ、市としては、2008年に要綱を改正し、施工業者に対し、工事施工中は墓参者等に迷惑が掛からないような措置をするよう定めており、今後も必要な指導を行っていきたいとのことでした。

(2) 苦情申立ての趣旨②について

右隣の墓地の工事については、平成25年6月19日～9月30日の工事が届け出られており、いまだ検査は行われておりませんが、平成25年8月15日、総務課B主幹が現地を確認し、同月23日、施工業者から事情を聴取し、その聴取結果については前記2(2)のようでした。

本件苦情内容は、現地が綺麗にされており、問題の存在そのものが関係者に認識できない状況にありますが、総務課としては現地を確認し施工業者から事情を聴き指導を行う等の対応を行っていることから、適切な対応をとっ



	<p>ているとオンブズマンは判断いたします。</p> <p>本件苦情をうけて、市としては、今年度中できるだけ早い時期に、墓地設備工事に係る要綱を見直し、業者に対して必要な指導を書面にて行っていくとのことでしたので、苦情申立人におかれましても、今後、問題がありましたら、近くにある大庭台墓園墓所管理事務所にその都度お伝えいただきますようよろしくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>
<p>市 の 対 応</p>	<p>本件については、保健医療総務課から、オンブズマンに対し、平成26年1月21日、要綱（「墓所設備工事について」）を改正し、同月24日付けで、すべての墓所工事登録事業所に対し発送する予定であるとの報告があった。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: right;">2014年(平成26年)1月24日</p> <p>石材事業者 各位</p> <p style="text-align: right;">藤沢市長 鈴木 恒夫 (公印省略)</p> <p style="text-align: center;"><b>藤 沢 市 大 庭 台 墓 園 墓 石 等 施 工 に 関 す る 設 備 基 準 及 び 注 意 事 項 に つ い て ( お 知 ら せ )</b></p> <p>大庭台墓園事業につきましては、日頃より、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。</p> <p>さて、2008年(平成20年)1月に大庭台墓園設備工事に関する基準の改正を行い、皆様にお知らせをさせていただいてから6年を経過するなか、大庭台墓園にて墓所工事に関する事業所数は700社を超えております。</p> <p>あらためまして、墓石等施工に関する設備基準及び当墓園内にて作業される場合の注意事項についてご承知いただくため、別</p> </div>

市の対応  
(つづき)

添「墓地設備工事について」をお送りさせていただきます。

当墓園内で作業される場合は、工事に関係する方全員が「墓所設備工事について」の内容をご確認いただくとともに、注意事項の内容についても十分ご理解のうえ作業に当たってください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・苦情等の受付総数
- 3 . 苦情申立ての処理の流れ
- 4 . 藤沢市オンブズマン条例



☆「統計表2」…地区別組織別苦情申立て受付状況

(件)

区分	総計	構成比	総務部	企画 政策部	財務部	市民 自治部	生涯 学習部	福祉部	保健 医療部	子ども 青少年部	環境部	経済部	計画 建築部	都市 整備部	土木部	市民 病院	消防局	教育 委員会	選挙 管理 委員会	その他
市内	片瀬																			
	鵜沼	3	14.3%				1	1					1							
	辻堂	3	14.3%					1		1									1	
	村岡	1	4.8%			1														
	藤沢	4	19.0%	1	1		1									1				
	明治	2	9.5%							1					1					
	善行	1	4.8%						1											
	湘南大庭	1	4.8%												1					
	六会	1	4.8%						1											
	湘南台	1	4.8%				1													
	遠藤	1	4.8%							1										
	長後																			
	御所見	1	4.8%											1						
市内	1	4.8%													1					
外県外	1	4.8%									1									
	21		1	1	1	2	1	2	2	3	1		2		3	1		1		
		100%	4.8%	4.8%	4.8%	9.5%	4.8%	9.5%	9.5%	14.3%	4.8%		9.5%		14.3%	4.8%		4.8%		

☆ 「統計表3」……組織別内容別苦情申立て受付状況

区 分	総 計	構成比 (%)	内 容 (件 数)
総 務 部	1	4.8%	情報公開(1)
企 画 政 策 部	1	4.8%	市長記者会見議事録(1)
財 務 部	1	4.8%	まちづくり協会(1)
市 民 自 治 部	2	9.5%	緑の広場管理(1), 印鑑登録(1)
生 涯 学 習 部	1	4.8%	プール監視員(1)
福 祉 部	2	9.5%	障がい福祉課対応(1), 介護認定調査員(1)
保 健 医 療 部	2	9.5%	医療費助成(1), 墓園管理(1)
子 ども 青 少 年 部	3	14.3%	特別児童扶養手当(1), 保育所入所申請手続き(1), 児童扶養手当(1)
環 境 部	1	4.8%	登録回収業者による市外でのごみの回収(1)
経 済 部			
計 画 建 築 部	2	9.5%	市営住宅管理(1), 隣地の建築行為(1)
都 市 整 備 部			
土 木 部	3	14.3%	放置自転車(1), 市道境界(2)
市 民 病 院	1	4.8%	診療拒否(1)
消 防 局			
教 育 委 員 会	1	4.8%	理科授業中の事故(1)
選 挙 管 理 委 員 会			
そ の 他			
合 計	21	100.0%	

☆「統計表4」……組織別苦情申立て処理状況

(件)

	総計	構成比	総務部	企画 政策部	財務部	市民 自治部	生涯 学習部	福祉部	保健 医療部	子ども 青少年部	環境部	経済部	計画 建築部	都市 整備部	土木部	市民 病院	消防局	教育 委員会	選挙 管理 委員会	その他
1 処理を終了したもの	17 (1)	77% (5%)	1	1		1	1	2 (1)	2	2	1		1		3	1		1		
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	14%	1						1						1					
① 勧告したもの																				
② 意見表明したもの																				
③ 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	14%	1						1						1					
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	10	45%		1			1	1	1	1	1				2	1		1		
(3) 調査を中止・打ち切ったもの																				
① 調査を中止したもの																				
② 調査を打ち切ったもの																				
内、苦情申立ての取り下げによるもの																				
(4) 調査しないこととしたもの	4 (1)	18% (5%)				1		1 (1)		1			1							
① 所管外としたもの																				
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの																				
判決・裁決等により権利関係が確定済のもの																				
裁判所等において係争中のもの																				
議会に関するもの																				
職員の自己の勤務内容に関するもの																				
オンブズマンの行為に関するもの																				
② その他のもの	4 (1)	18% (5%)				1		1 (1)		1			1							
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1	5%				1														
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの																				
虚偽その他正当な理由がないもの																				
調査することが相当でないもの	3 (1)	14% (5%)						1 (1)		1			1							
2 処理中のもの	5	23%			1	1		1		1			1							
総計	22 (1)		1	1	1	2	1	3 (1)	2	3	1		2		3	1		1		
		100% (5%)	4.5%	4.5%	4.5%	9.1%	4.5%	13.6% (4.5%)	9.1%	13.6%	4.5%		9.1%		13.6%	4.5%		4.5%		

※ 〈注〉～上段:当該年度の総計, 下段():上段数字のうち前年度からの繰越分

☆「統計表5」……苦情申立て処理日数の状況

(件)

	件数	構成比	30日以内	31日以上 60日以内	61日以上 90日以内	91日以上 120日以内	121日以上 150日以内	151日以上 180日以内	181日以上
1 処理を終了したもの	17 (1)	77% (4.5%)	5	8 (1)	3		1		
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	14%		2	1				
① 勧告したもの									
② 意見表明したもの									
③ 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3	14%		2	1				
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	10	45%	3	4	2		1		
(3) 調査を中止・打ち切ったもの									
① 調査を中止したもの									
② 調査を打ち切ったもの									
内、苦情申立ての取り下げによるもの									
(4) 調査しないこととしたもの	4 (1)	18% (4.5%)	2	2 (1)					
① 所管外としたもの									
市の機関の業務執行及び職員の実態でないもの									
判決・裁決等により権利関係が確定済のもの									
裁判所等において係争中のもの									
議会に関するもの									
職員の自己の勤務内容に関するもの									
オンブズマンの行為に関するもの									
② その他のもの	4 (1)	18% (4.5%)	2	2 (1)					
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1	5%	1						
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの									
虚偽その他正当な理由がないもの									
調査することが相当でないもの	3 (1)	14% (4.5%)	1	2 (1)					
2 処理中のもの	5	23%							
総計	22 (1)		5	8 (1)	3		1		
		100% (4.5%)	22.7%	36.4% (4.5%)	13.6%		4.5%		

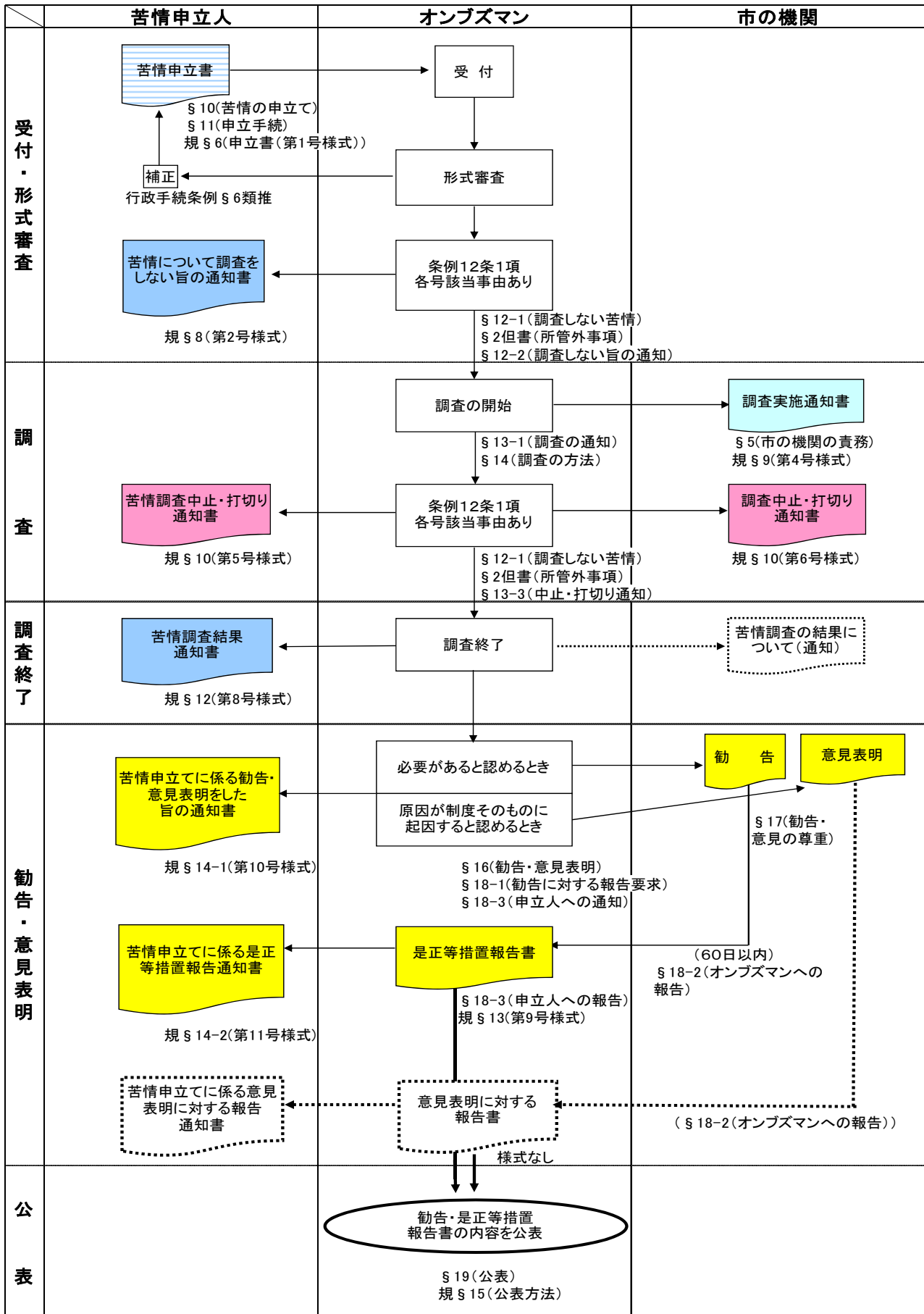
※ 〈注〉～上段:当該年度の総計, 下段():上段数字のうち前年度からの繰越分



## 2. 相談・苦情等の受付総数

相 談・苦 情 等	年 度																			計
	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度		
相談・苦情等の受付総数	125	235	190	205	196	181	189	120	118	158	183	258	249	256	211	246	229	199	3,349	
相 談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	87	1,759	
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	110	
苦 情 申 立 て	16	42	38	49	19	37	30	31	22	34	33	45	45	27	23	24	24	21	560	
発 意 調 査						1	4								1				6	
視 察	7	7	5	9	6	4	3	1	1	3	5	1	1	1	0	2	1	1	58	
他市等からの問い合わせ	50	58	54	51	41	46	52	28	43	46	57	61	82	75	74	76	80	81	1,055	

### 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. 12. 20条例第29号

改正 平成8. 5. 23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った年月日
- (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条ただし書き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。
  - (3) 苦情の内容が、苦情の申立ての原因となっ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

○ 荻 田 健 治  
鈴 木 野 枝

(○印は、代表オンブズマン)

---

「平成25年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

平成26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

---