

平成 2 6 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	18
2 . 相談・苦情等の受付総数	23
3 . 苦情申立ての処理の流れ	24
4 . 藤沢市オンブズマン条例	25

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 2 6 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 1 9 7 件で，内，相談 8 6 件，他市からの問い合わせや資料請求が 7 3 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 2 8 件であり，その内訳は以下のとおりです。(2 3 ページ参照)

地区別では，市内からは，鵜沼，辻堂，村岡，藤沢，善行，六会，長後及び御所見の各地区から複数の苦情申立てが，明治及び湘南台から各 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 3 件で，うち 1 件は県外からのものでした。(1 8 ページ参照)

行政組織別では，教育委員会が 6 件，土木部及び子ども青少年部が各 4 件，市民病院が 3 件，財務部，市民自治部及び保健医療部が各 2 件，生涯学習部，福祉部，環境部，経済部及び計画建築部が各 1 件となっています。(1 9 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 1 2 件，郵送によるものが 6 件，巡回オンブズマンによるものが 2 件，電子申請によるものが 8 件ありました。

また，苦情申立て件数を月平均でみると 2 . 3 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」(2 0 ページ) を参照。

(b) 苦情申立ての処理状況

平成 2 6 年度の苦情処理件数は，平成 2 5 年度からの繰り越し分 5 件を含めた 3 3 件でした。そのうち 3 0 件は年度内に処理を終了し，残りの 3 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 2 件，苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが 1 7 件，調査を中止・打ち切ったものが 2 件，調査をしないこととしたものが 9 件ありました(2 1 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3日、長かったもので169日、1件当たりの平均処理日数は73.7日となっています。

(2) 勧告・意見表明

平成26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26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	1	2	0	1
辻堂市民センター	1	2	0	2
善行市民センター	0	1	0	1
湘南大庭市民センター	0	0	0	0
湘南台市民センター	0	1	0	1
鵠沼市民センター	0	2	0	1
村岡公民館	1	1	0	1
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	1	0	0
御所見市民センター	0	3	2	0
遠藤市民センター	0	0	0	0
計	3	13	2	7

(4) その他

第16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26年12月3日、第16回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会(出席者:25自治体オンブズマン等(道県3,市区22,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、これに荻田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) 苦情申立ての取下げがあった場合の取扱いについて
- (議題 2) 外郭団体（シルバー人材センター）へ対する苦情申立の取扱いについて
- (議題 3) 市政相談（苦情申立）により意見表明を行った事例に対する苦情申立について
- (議題 4) 調査途中で申立人または申立人と利害関係のある関連団体・個人からオンブズマン等への強要，脅迫等があった場合の扱いについて
- (議題 5) 自身の利害の取扱いについて
- (議題 6) 事例検討会等における分科会方式の導入について

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。

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10月1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	28 件
2 . 行政組織別受付件数	
財 務 部	2 件
市 民 自 治 部	2 件
生 涯 学 習 部	1 件
福 祉 部	1 件
保 健 医 療 部	2 件
子 ども 青 少 年 部	4 件
環 境 部	1 件
経 済 部	1 件
計 画 建 築 部	1 件
土 木 部	4 件
市 民 病 院	3 件
教 育 委 員 会	6 件
合 計	28 件

〔苦情申立ての処理状況〕

平成26年度受付件数	28 件
平成25年度からの繰越件数	5 件
合計件数	33 件

1 . 苦情申立ての処理を終了したもの	30 件
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2 件
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	17 件
(3) 調査を中止・打ち切ったもの	2 件
(4) 調査をしないこととしたもの	9 件
2 . 苦情申立ての処理中のもの(次年度繰越)	3 件

3 . 苦情申立ての処理事例

< 要 約 >

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例 ~ 1) IP 電話の不具合及び職員対応に係る件

20 回以上コールしても職員が電話に出なかったこと及び「そんなにコールして出ないことは絶対はない。」との職員の発言の原因は、20 分経過すると電話が切れてしまうという不具合があることは認識していたが、電話が繋がらないという現象については課としてまったく認識していなかったことであると判断したもの。

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例 ~ 2) 医療機関における自己負担割合の判定基準に係る件

現役並み所得者（3 割負担）であっても世帯の「収入額」が 520 万円（1 人世帯の場合は 383 万円）未満の場合は自己負担割合が軽減される国民健康保険法施行令上の特例措置について、判定基準となる「収入額」には、株式取引によって生じた収入（損失が発生した場合を含む。）も「譲渡所得」として当然含まれることになると判断したもの。

(3) 調査をしないこととしたもの

(事例 ~ 3) 印鑑登録証預かり証の発行について

市民窓口センターで印鑑登録証明書交付申請書を提出する際、引き換えに受付番号札の半券を渡してもらっているが、半券だけではなく印鑑登録証の預かり証も発行してもらいたいとの主張ではあるが、実際に紛失の事実はなく、そのような事実を聞いたこともないとのことなので、苦情申立人自身の利害を有しないと判断したもの。

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

事例 ~ 1	対象機関：教育部（教育指導課）
苦情申立ての趣旨	教育指導課の非礼な電話応対に係る苦情
調査の結果	<p>上記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より事情を聞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>1 . 苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>平成 26 年 4 月 21 日午後 1 時過ぎ , 苦情申立人が教育指導課 (50-3559) に電話をしたところ , 20 回以上コールしても電話に出なかった。苦情申立人宅の固定電話の通話記録にもきちんと , 50-3559 は表示されていた。その後 , 名前は分からないが女の人が電話に出たので話をしたところ , 「そんなにコールして出ないことは絶対はない。」と言われた。このような応対は問題である。A 主幹からは「 IP 電話は調子が悪いときがあるんですよー。」との話もあった。そうであるならば , 「 IP 電話の不具合があったかもしれません。申し訳ありません。再度相談内容をお話ください。」などの応対があってしかるべきではないか。また , この電話番号はいじめ相談にも使われているので , 電話の調子がおかしいのであれば改善すべきではないか。</p> <p>(2) 苦情申立ての趣旨</p> <p>「そんなにコールして出ないことは絶対はない。」といった応対は相談窓口としてふさわしくなく問題である。 IP 電話に不具合があることを以前より知っているのならば改善すべきである。</p> <p>2 . 教育委員会教育部教育指導課の説明</p> <p>(1) 本件苦情の原因等について</p>

調査の結果
(つづき)

2012年7月頃に、教育指導課は藤沢市朝日町10番地の7森谷産業旭ビル4階に引っ越したが、当初より、電話があつてから20分で電話が切れてしまうという現象が頻繁におこっていた。通話が切れない場合もあった。

NTTに調査してもらったが、原因は特定できず引き続き調査中である。IP電話の不具合とのことで今も直っていない。

そのため市民より電話があつた場合には、前もって「20分で切れてしまいますので。」と説明するようにしている。

前記のような不具合があることは知っていたが、今回、苦情申立人が言ってきているように20回コールしても出ないということについては、電話をかけてきた人にしか分からない現象なので、課内の者は誰も分からなかった。

苦情申立人からの話を受けて実験してみたところ、課内にある3本の電話を使用中に残りの1本に電話をかけると呼び出しの状態になるが実際には電話が鳴っていない場合があるということが分かった。言われなければ分からなかった。そういった意味で苦情申立人に対して「絶対にそんなことはない。」といった対応をしてしまったのだと思われる。

この不具合についても課長補佐がNTTに直接電話してお願いしているが、原因が特定できずいまだ調査中である。

なお、課内の電話はナンバー・ディスプレイではない。

(2) いじめ相談の電話番号について

市のいじめ相談の電話番号は設置当初より「25-2500」で、今まで変更はない。

この電話番号はIP回線ではなく独立したNTTの回線である。

3. オンブズマンの判断

苦情申立人からは、20回以上コールしても電話がつ

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>ながらなかったこと及びそのことを教育指導課に伝えた際、職員から「そんなにコールして出ないことは絶対はない。」との対応は問題であるし、IP電話に不具合があることを以前から知っているのならば改善すべきであるとの苦情を述べられています。</p> <p>この点につきましては、課としては、以前より20分で電話が切れてしまうという不具合については認識があったが、本件のように20回コールしても電話がつかないという現象についてはまったく認識がなかったことからそのような対応をしてしまったとのことでした。また、本件をうけて課としてはNTTに調査を依頼したが原因が特定できず、引き続き調査をしてもらっているとのこと、オンブズマンとしては、課としては必要な対応をとっているものと判断致します。</p> <p>なお、50-3559の電話番号について、苦情申立人からはいじめ相談にも使われているとの主張がありましたが、いじめ相談（藤沢市教育委員会いじめ相談ホットライン）については別の電話番号（25-2500）が使われていることをオンブズマンは確認致しました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
<p>市の対応</p>	<p>本件苦情のその後の対応等について、平成27年5月1日、教育指導課長より、以下のとおり報告がありました。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: right;">2015年4月28日</p> <p>オンブズマン事務局長</p> <p style="text-align: right;">教育指導課長</p> <p style="text-align: center;">「教育指導課の非礼な電話対応にかかる苦情」の その後の対応等について（報告）</p> <p>藤沢市オンブズマンが、2014年7月29日付文書「苦</p> </div>

情調査の結果について（通知）」として苦情申立人に示した以降，本課で対応及び確認したことについて，以下のとおり報告します。

1．本課への外線からの通話中に20分で頻繁に切電してしまう現象について

庁内電話の管理担当課の管財課が，2015年3月29日（日）に工事を行い，解消されたため，外線からの入電中に「通話中に20分間で切電するおそれがある」ことを案内をする必要が無くなったことを課内周知し，対応しています。

2．本課に20回以上コールしても電話がつかない現象について

管財課から現象についての現状分析と，その解消費用について，別紙（略）のとおり通知がありました。本課限定で起こる現象ではなく，費用対効果を考えて，解消のための対応はとらない，とのことであるため，課内でその現象について，再度周知し，同様の電話対応の際に失礼がないよう，改めて確認をしました。

以上のことから，改めて市民への対応，接遇については，常に相手の立場に立ち，真摯に，かつ親身に対応するよう，機会あるごとに課内周知を図り，取り組むよう努めてまいります。

以上

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

事 例 ~ 2	対象機関：保健医療部（保険年金課）
苦情申立ての趣旨	医療機関における自己負担割合の判断基準に係る苦情
調 査 の 結 果	<p>上記苦情について、オンブズマンは、担当課である保健医療部保険年金課から事情を聞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>1 . 苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>苦情申立人の妻は70歳になってからこれまで医療機関における自己負担割合は1割であった。ところが、苦情申立人が平成24年中に株の取引をして損失を出してしまった。3年間損益通算ができるので確定申告をしたところ、世帯収入が年金収入とあわせて基準となる520万円を超えてしまい、それまで1割だった自己負担割合が3割に増えてしまった。</p> <p>それからは株式の取引等はしていなかったもので、今年の7月に市から新しい証書が送られてきて、自己負担割合は元の1割に戻った。3割負担だった期間は4か月。</p> <p>このことについて、保険年金課とは平成26年7月前くらいからやりとりをしている。担当はAさん。</p> <p>同課からの平成26年7月4日付け回答文書によると、厚生労働省の考え方として、(所得税法上も) 「現に経済的成果が生じている限り収入金額となります。」とあるが、「経済的成果」などないのになぜ収入があるとされるのか理解できない。40万円近い損失が出ている本件のような場合、世間一般の考えでは「経済的成果」はないはずである。</p> <p>株式の取引で3年間は損益通算ができるので、今後のことも考えて申告したが、これはあくまでも任意なので出しても出さなくてもいいはずのものである。それをたまたま出したら、まっぴりしてとばかりに「収</p>

入がありますね。」といった形の処理をされるのはおかしいのではないか。厚生労働省は本当にそんなことを考えているのか。このような取扱いをしているのは藤沢市だけではないのか。

(2) 苦情申立ての趣旨

株式取引により損失を出しているにも関わらず、「経済的成果」があるとされ、医療機関における自己負担割合を高く変更されてしまったこと及びその変更理由に納得がいかない。

調査の結果
(つ づ き)

2 . 保健医療部保険年金課の説明

(1) 自己負担割合の負担区分について

70歳から74歳の国保加入者の自己負担割合については、国民健康保険法(以下、「法」という。)で一定以上所得者は3割、それ以外の方については、昭和19年4月2日以降生まれの人は2割、それ以前生まれの人は1割と区分が決まっている。

一定以上所得者に該当するのは課税標準が145万円以上ある場合となっている。ただ、145万円を超えている場合であっても、70～74歳の国保加入者世帯の収入が、一人世帯の場合は383万円、複数いる世帯の場合は520万円未満であれば申請をしていただければ負担区分が下がる。

(2) 該当者等に対する周知については以下のものがある。

毎年、国民健康保険料納入通知書に同封している「国保ハンドブック」、毎年8月1日の定期判定の前に該当世帯宛てに送付している「国民健康保険基準収入額適用申請書」に同封するパンフレット、月次判定において該当世帯宛てに送っている同申請書に同封するパンフレット、ホームページにも同様の案内を以前からしている。

(3) 苦情申立人世帯の状況及び苦情申立人とのやりとりについて

調査の結果
(つづき)

苦情申立人の世帯は、苦情申立人と妻の二人世帯。妻の方が年上で、先に70歳になったが収入が非課税相当ということで自己負担割合は1割であった。

誕生月の翌月である平成26年4月に苦情申立人が前期高齢者の世帯に入ってくることになり、その結果、苦情申立人の課税所得と妻の課税所得とを合算することになり合算額が145万円を超えてしまった。また、株式取引にかかる分離課税の申告により判定基準収入額の520万円をも超えてしまった。そのため、平成26年3月17日、苦情申立人夫婦2人分の「3割負担の前期高齢者証」を書留で郵送した。

4月2日付けで苦情申立人から手紙を收受。妻の1割証は返還するが今回の判定方法に納得がいかないのので説明してもらいたいとの内容であった。これに対しては4月9日付けで文書回答をした。『国保担当者ハンドブック』（2013年、改訂17版、社会保険出版社）該当箇所の写しも添付している。

4月15日、苦情申立人から電話があった。株式譲渡の損失繰越を行って収入金額が85万円増加し、基準限度額超過で3割負担になるのはおかしいとの内容であった。これに対しては「所得金額でなく、収入金額で判定する。」との説明をしたがご理解いただけなかった。

その後、平成26年度の定期判定において苦情申立人世帯が申請の該当世帯となったので、7月2日付けで国民健康保険基準収入額適用申請書を送った。

7月4日、苦情申立人から電話があった。市の方で収入状況が分かっているのになぜ申請書を出さなければならないのか。申請書は提出しない。株式取引の収入の件については担当者では話にならないので上の者から電話をもらいたい、とのことであった。担当主査が産後休暇中のため、代わりにA担当が折り返し電話をした。145万円は市県民税の課税所得で判定しているが、超過している方には、収入額で判定していると説明しても、前にももらった回答文書の添付書類でラインマーカーされている箇所を読んでも、何を言っているのか分からないので、分かるような文書が欲しいとのことであった。

調査の結果
(つづき)

7月4日(金)付けで苦情申立人宛てに前回とは別の根拠例を添付した回答文書を郵送した。

週明けの月曜日(7月7日),苦情申立人からの国民健康保険基準収入額適用申請書を収受。苦情申立人の世帯については8月から1割の負担区分となった。

その後,オンブズマンから調査実施通知が来るまで,苦情申立人から課に連絡等はなかった。

(4) 減免措置について

法をうけて,市では要綱で減免等に係る基準を定めている。基本的には災害や急な倒産等があった場合に減免をするというもので適用基準も厳しい。国民健康保険の窓口においても年に1件あるかどうかといった程度である。

(5) 後期高齢者医療制度でも,国民健康保険と同様な自己負担割合制度となっている。神奈川県後期高齢者医療広域連合が出している「後期高齢者医療制度ガイドブック」においても,かなり詳しく解説はされているが,本件のような苦情が毎年多数寄せられている。

そのため,全国後期高齢者医療広域連合協議会では,平成26年7月,国(厚労省)に対し,基準収入額判定の際,損失のある株式の取引については収入額に含めないよう要望を出しているが,国からは,同年8月,株式の譲渡所得についても不動産譲渡所得等と同様に取り扱うのが適当であるとの回答があった。なお,平成24年にも同様の要望を出しているが,今回も国の回答は変わらなかった。

3. オンブズマンの判断

苦情申立人は,平成24年中に行った株式取引について分離課税の申告をしたところ,平成26年4月から,医療機関における自己負担割合が3割と判定されたこと及びその判定根拠について苦情を述べられています。

(1) 本件苦情の前提事実

苦情申立人と妻からなる本世帯は,苦情申立人の誕

調査の結果
(つづき)

生月の翌月である平成 26 年 4 月より全員が前期高齢者証の対象となり、世帯の課税所得が判定基準所得（145 万円）を超えたことから法定負担割合は 3 割となった。ただし、収入が判定基準収入額、本件では 520 万円に満たない旨を届け出た場合は 1 割負担となるが、それにも該当しなかった。その後、8 月 1 日を基準日として行われる定期判定において本世帯の収入は 520 万円を下回り、苦情申立人から「国民健康保険基準収入額適用申請書」が提出されたことから、8 月以降はもとの 1 割負担に戻った。

(2) 法定負担割合のしくみについて

法律上、70 歳以上の被保険者であっても一定以上の『所得』がある者（現役並み所得者）の負担割合は原則 3 割となるが、その判定基準及び例外措置の判定基準についてはいずれも政令で定められています。すなわち、前者については『所得の額（課税標準）』が 145 万円以上あること、後者については厚生労働省令で定めるところにより算定した『収入額』が 520 万円未満でかつ申請があることとされています（国民健康保険法施行令第 27 条の 2）。前者については公平な判定のために『課税所得』を基準とするが、実際には収入額が少ないにもかかわらず税法上の控除の関係から課税所得が 145 万円を超える世帯であっても課税所得 145 万円となる標準的なモデル世帯の『収入額』を下回る場合には現役並み所得者とし、との考え方に基づいてこのような例外措置が置かれています（参照、前掲『国保担当者ハンドブック』（4 月 9 日付けで苦情申立人に回答した文書に添付したもの）152-153 ページ）。

そして、この例外措置の判定基準となる『収入額』については、(A)療養の給付を受ける日の属する年の前年における所得税法第 36 条第 1 項に規定する各種所得の金額の計算上収入金額とすべき金額及び(B)総収入金額に算入すべき金額を『合算した額』とされています（国民健康保険法施行規則第 24 条の 2、かっこ書き略）。本件で問題となっている株式等の取引に

つきましては「譲渡所得」に該当し、(B)によりその総収入金額を算入することになります。

以上につきましては、国の制度としてそのように定められているということで、藤沢市だけがこのような取扱いをしているということではありません。

(3) 結論

本件苦情の主な内容は、法定負担割合の例外措置を判定する基準に対する苦情であり、オンブズマンとしては、保険者(藤沢市)が法令上の定めどおりに判定事務を行っているか否かについて判断をすることは可能ですが、同判定基準そのものの是非について判断をすることはできません。この点につきご了承ください。本件では、法令の定めどおりの判定事務が行われていることをオンブズマンは確認致しました。また、前記2(1)~(3)にもあるとおり、担当課としては、事前の周知につきましても時機に応じた周知・広報を行っており、苦情申立人からの問い合わせに対しても迅速かつ丁寧な対応を行っているためとオンブズマンは判断致します。

以上

(3) 調査をしないこととしたもの

<p>事 例 ~ 3</p>	<p>対象機関：市民自治部（市民窓口センター）</p>
<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>印鑑登録証明書交付申請の際に印鑑登録証の提出を求められるのだが、紛失のおそれがあるため、預かり証の発行等の対応がなされるべきである。</p>
	<p>苦情申立人は、印鑑登録証（以下、「登録証」という。）を提出した際に、市民窓口センター職員の不手際により当該登録証を紛失されるのではないかと不安があるとして本件苦情申立てを行っていますが、苦情申立人の登録証が実際に紛失された、あるいは他の誰かからそのような事実を聞いたことがあるわけでは</p>

ないとのことでした。この場合，苦情申立人の不安は抽象的なものにとどまっており，苦情申立人に具体的な不利益が存在するとは言えません。

従いまして，オンブズマンは本件について調査をしないこととしました（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

調査をしない理由

なお，申請を受理する際，引き換えに半券を渡していること，印鑑登録証明書（以下，「証明書」という。）の交付は，定型的に，短時間に処理されるものであることからすると，職員が登録証を紛失するおそれはきわめて小さいと考えられることから，預かり証を発行しなければならない必要性は必ずしも大きいとは考えられません。一方，証明書の交付申請には登録証を添えなければならないとされていることからすると，仮に預かり証を発行しなければならないと考えた場合，窓口業務の効率を著しく損なうと言わざるを得ず，作業効率を上げることに資するカード形式を導入している趣旨に反することにもなりえまじょう。さらに，暗証番号を登録しておけば，印鑑登録証明書交付申請書（以下，「申請書」という。）の記入が不要な自動交付機でも証明書を取得することができる旨，申請書にも明記されていることからすると，職員による登録証紛失の不安を感じる場合には，そちらの申請を利用することも可能な状況にあると言えます。よって，預かり証の発行等の対応をしてほしいという苦情申立人の主張に十分な理由があるとはオンブズマンには判断できませんでした。

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

1. 苦情申立ての受付及び処理に関する統計表

統計表1...・月別地区別苦情申立て受付状況

(件)

	26年									27年			合計	本人・代理人別			申立人性別等別					申立方法別					
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		本人	代理	合計	男	女	法人	諸団体	合計	来訪	郵送	ファクシミリ	巡回	電子	合計
片瀬																											
鵜沼					1			1					2		2	2				2	2					2	
辻堂	1			1									2		2	2				2	1				1	2	
村岡										1	1		2		2	2				2	1				1	2	
藤沢		1		2									3		3	1	2			3	1				2	3	
明治								1					1		1	1				1	1					1	
善行						1	2						3		3	3				3	2	1				3	
湘南大庭																											
六会	5									1			6		6	5	1			6	1	5				6	
湘南台											1		1		1	1				1	1					1	
遠藤																											
長後		1		1					1				3		3	1	2			3	2				1	3	
御所見											2		2		2	2				2				2		2	
市内件数	6	2		4	1	1	3	1	1	2	4		25		25	20	5			25	12	6		2	5	25	
県内		1										1	2		2	1	1			2					2	2	
県外												1	1		1	1				1					1	1	
市外件数		1										2	3		3	2	1			3					3	3	
内外合計	6	3		4	1	1	3	1	1	2	4	2	28		28	22	6			28	12	6		2	8	28	

「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	2	7.1%										1					1			
	辻堂	2	7.1%				1			1											
	村岡	2	7.1%			1										1					
	藤沢	3	10.7%							1					2						
	明治	1	3.6%						1												
	善行	3	10.7%				1		1							1					
	湘南大庭																				
	六会	6	21.4%							1									5		
	湘南台	1	3.6%						1												
	遠藤																				
	長後	3	10.7%			1				1					1						
	御所見	2	7.1%									1	1								
市内	2	7.1%													1	1					
外県外	1	3.6%			1																
	28				2	2	1	1	2	4	1	1	1		4	3		6			
		100.0%			7.1%	7.1%	3.6%	3.6%	7.1%	14.3%	3.6%	3.6%	3.6%		14.3%	10.7%		21.4%			

「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			
企 画 政 策 部			
財 務 部	2	7.1%	市県民税納入通知書の不着(1), 納税課対応(1)
市 民 自 治 部	2	7.1%	市民の家管理(1), 住所の閲覧制限(1)
生 涯 学 習 部	1	3.6%	藤沢市体育協会対応(1)
福 祉 部	1	3.6%	保護費の返還(1)
保 健 医 療 部	2	7.1%	保険年金課職員対応(1), 自己負担割合(1)
子 ども 青 少 年 部	4	14.3%	子育て給付課対応(2), 児童クラブ対応(1), 子ども健康課対応(1)
環 境 部	1	3.6%	環境保全課対応(1)
経 済 部	1	3.6%	藤沢市有機質資源再生センター廃止に伴う補助金(1)
計 画 建 築 部	1	3.6%	風致地区条例違反(1)
都 市 整 備 部			
土 木 部	4	14.3%	道路占用(1), 道路交通規則変更(1), 市道管理(2)
市 民 病 院	3	10.7%	市民病院対応(3)
消 防 本 部			
教 育 委 員 会	6	21.4%	教育指導課電話対応(1), 中学校クラブ活動(3), スクールカウンセラー(1), 学務保健課対応(1)
選 挙 管 理 委 員 会			
そ の 他			
合 計	28	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	30 (5)	90.9% (15.2%)			2 (1)	3 (1)	1	2 (1)	2	5 (1)			2 (1)		4	3		6		
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	6.1%								2										
勧告したもの																				
意見表明したもの																				
苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	6.1%								2										
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	17 (4)	51.5% (12.1%)			2 (1)	1		2 (1)	2	3 (1)			1 (1)		1	1		4		
(3) 調査を中止・打ち切ったもの	2	6.1%					1								1					
調査を中止したもの																				
調査を打ち切ったもの	2	6.1%					1								1					
内、苦情申立ての取り下げによるもの	2	6.1%					1								1					
(4) 調査しないこととしたもの	9 (1)	27.3% (3.0%)				2 (1)							1		2	2		2		
所管外としたもの	1	3.0%																1		
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	3.0%																1		
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																				
その他のもの	8 (1)	24.2% (3.0%)				2 (1)							1		2	2		1		
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1 (1)	3.0% (3.0%)				1 (1)														
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの	1	3.0%											1							
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	6	18.2%				1									2	2		1		
2 処理中のもの	3	9.1%			1						1	1								
総計	33 (5)	100.0% (15.2%)			3 (1)	3 (1)	1	2 (1)	2	5 (1)	1	1	2 (1)		4	3		6		
					9.1% (3.0%)	9.1% (3.0%)	3.0%	6.1% (3.0%)	6.1%	15.2% (3.0%)	3.0%	3.0%	6.1% (3.0%)		12.1%	9.1%		18.2%		

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)

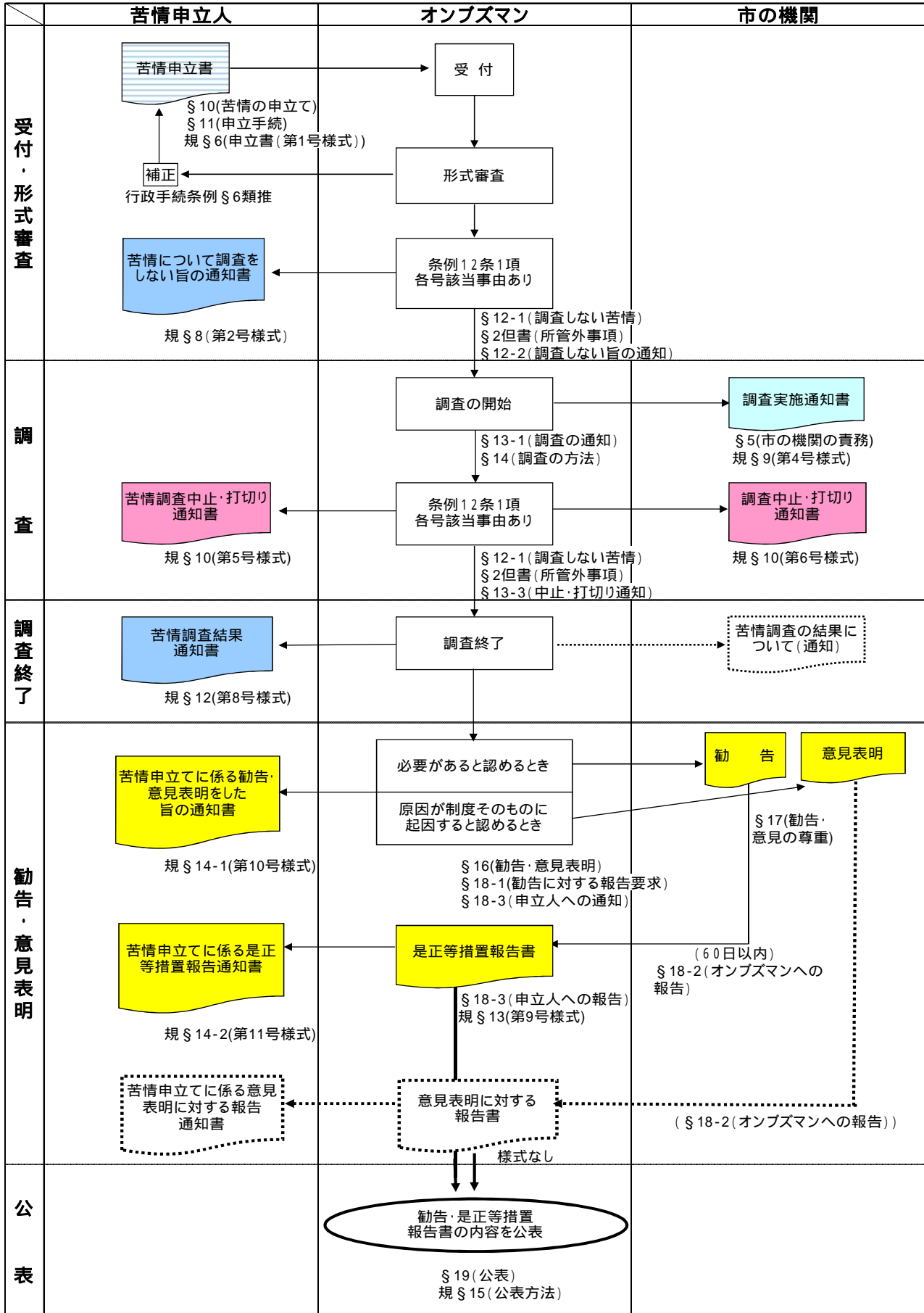
	件数	構成比	30日以内	31日以上 60日以内	61日以上 90日以内	91日以上 120日以内	121日以上 150日以内	151日以上 180日以内	181日以上
1 処理を終了したもの	30 (5)	90.9% (15.2%)	7 (1)	6	6 (1)	5 (1)	3	3 (2)	
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	6.1%			1	1			
勧告したもの									
意見表明したもの									
苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2	6.1%			1	1			
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	17 (4)	51.5% (12.1%)	1	5	3 (1)	3 (1)	2	3 (2)	
(3) 調査を中止・打ち切ったもの	2	6.1%		1	1				
調査を中止したもの									
調査を打ち切ったもの	2	6.1%		1	1				
内、苦情申立ての取り下げによるもの	2	6.1%		1	1				
(4) 調査しないこととしたもの	9 (1)	27.3% (3.0%)	6 (1)		1	1	1		
所管外としたもの	1	3.0%					1		
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	3.0%					1		
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									
その他のもの	8 (1)	24.2% (3.0%)	6 (1)		1	1			
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1 (1)	3.0% (3.0%)	1 (1)						
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの	1	3.0%	1						
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	6	18.2%	4		1	1			
2 処理中のもの	3	9.1%							
総計	33 (5)		7 (1)	6	6 (1)	5 (1)	3	3 (2)	
		100.0% (15.2%)	21.2% (3.0%)	18.2%	18.2% (3.0%)	15.2% (3.0%)	9.1%	9.1% (6.1%)	

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	平成26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	197	3,745	
相談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	87	86	1,845	
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	119	
苦情申立て	16	42	38	49	19	37	30	31	22	34	33	45	45	27	23	24	24	21	28	588	
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	1	59	
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	73	1,128	

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 1 2 月 2 0 日条例第 2 9 号

改正 平成 8 年 5 月 2 3 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 1 0 条 ~ 第 1 9 条)

第 5 章 補 則 (第 2 0 条 ~ 第 2 2 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、もつ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 1 2 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 1 3 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 1 4 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26年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

平成27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
