

平成 2 7 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 4
2 . 相談・苦情等の受付総数	5 9
3 . 苦情申立ての処理の流れ	6 0
4 . 藤沢市オンブズマン条例	6 1

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 7 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 2 1 8 件で，内，相談 1 1 3 件，他市等からの問い合わせや資料請求が 9 0 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 1 5 件であり，その内訳は以下のとおりです。

(5 9 ページ参照)

地区別では，市内からは，鵜沼，藤沢及び善行の各地区から複数の苦情申立てが，片瀬，辻堂，湘南大庭及び御所見から各 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 3 件ですべて県内からのものでした。(5 4 ページ参照)

行政組織別では，福祉部，保健医療部及び土木部が各 3 件，子ども青少年部及び計画建築部が各 2 件，市民自治部及びその他が各 1 件となっています。(5 5 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 9 件，郵送によるもの，ファクシミリによるもの及び巡回オンブズマンによるものが各 1 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 . 2 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」(5 6 ページ) を参照。

(b) 苦情申立ての処理状況

平成 2 7 年度の苦情処理件数は，平成 2 6 年度からの繰り越し分 3 件を含めた 1 8 件でした。そのうち 1 7 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 1 0 件，調査をしないこととしたものが 6 件ありました(5 7 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 1 日，長かったもので 9 5 日，1 件当たりの平均処理日数は 4 2 . 5 日となっています。

(2) 勧告・意見表明

平成 27 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 27 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	0	0	0
辻堂市民センター	0	1	0	0
善行市民センター	0	0	0	0
湘南大庭市民センター	0	1	0	0
湘南台市民センター	0	2	0	2
鵜沼市民センター	1	4	1	0
村岡公民館	0	1	0	0
六会市民センター	0	2	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	0	1	0	0
遠藤市民センター	0	0	0	0
計	1	12	1	2

(4) その他

第 17 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 27 年 11 月 19 日、第 17 回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会（出席者：28 自治体オンブズマン等（道県 4，市区 21，総務省，（公益社団法人）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) ヒアリングにおける担当部局からの出席者について
- (議題 2) オンブズマンが処理した苦情申立ての事例について、苦情申立ての対象となった部署以外に対する情報提供（共有）の在り方について
- (議題 3) 条例上の苦情申立ての受理要件に該当しない案件の対応について
- (議題 4) オンブズマンの運営状況報告書に掲載する案件の選択基準及び公表形式について
- (議題 5) いじめ防止対策推進法に基づく「いじめ問題再調査委員会」とオンブズマン制度との関係について
- (議題 6) 特殊な申立人からの苦情に対する対処方法について
- (議題 7) 統計上の苦情処理の状況について
- (議題 8) 監査を実施している事項についての確認手段について

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 P R 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	15 件
2 . 行政組織別受付件数	
市民自治部	1 件
福祉部	3 件
保健医療部	3 件
子ども青少年部	2 件
計画建築部	2 件
土木部	3 件
その他	1 件
合計	15 件

〔苦情申立ての処理状況〕

平成27年度受付件数	15 件
平成26年度からの繰越件数	3 件
合計件数	18 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	1 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	6 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

< 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) 個人情報漏えいに係る件

某市民センター地区福祉窓口にて子育て給付課からの案内どおりに児童手当消滅の手続きをしたが受け付けてもらえなかった。帰宅後すぐに同課に電話をして書類を取りに来るよう伝えたところ同課の職員2名が書類を受け取りに来た。しかし、その翌日午前、某財団の課長(上司)が苦情申立人の勤務先である事務所にやって来て、「子育て給付課長から話があって、『スポーツ推進課長から、子育て給付課の手続きで何で財団の職員がこんなことをするのか、市の職員が何で書類を受け取りに行かなければならないのか確認してくれ。』って言われた。」「あなたが損するよ。話しなさい。」と事情を聴かれた。このような一連の市職員の行為は個人情報の目的外提供並びに職務上知り得た個人情報の漏えいであり藤沢市個人情報の保護に関する条例に違反すると判断したものの。

(市の対応)

子ども青少年部長及び生涯学習部長より、オンブズマンに対し、再発防止に向けた対策・取組についてそれぞれ報告があった(詳細については、21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 ~ 2) 保健予防課等の職員対応に係る件 (行政対応に一部問題があったもの)

*

感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律上、苦情申立人は就業制限(同法第18条第2項)を受けない業務に従事していたにもかかわらず、保健予防課職員が積極的疫学調査(同法第15条第1項)の過程で感染症に罹患した事実を勤務先の保育園に伝えたため就業禁止を命じられてしまった点については、最終的には市ではなく園長が就業規則に基づいて判断したものであることから問題はないと判断した。また、外国人である苦情申立人が十分に理解できて

いないにもかかわらず，本人の同意なしに，感染症に罹患した事実を園長に伝えてしまった同課の対応については，本件では，人の生命，身体又は財産を守るため，緊急かつやむを得ない理由が存在したことから，藤沢市個人情報の保護に関する条例に違反しないと判断した。ただし，同課の個人情報取扱事務登録簿の記載内容(なかでも個人情報の提供の部分)については若干の問題があることから，同条例に関し，実施機関においてそのための検討を行うのが望ましいと判断したもの。

(事例 ~ 3) 子育て企画課の説明会に係る件 (行政対応に問題がなかったもの)

某保育園に関する「開発事業及び保育所計画に伴う説明会」(第3回説明会)について，子育て企画課が「説明会の開催日時は事前に近隣住民と相談して決める。」とした合意を破って，一方的に開催日時を設定したのは藤沢市特定開発事業等に係る手続及び基準に関する条例第18条の趣旨に違反する行為であるとの苦情について，同説明会は開発事業に関する説明会(開催主体：事業者)と保育計画に関する説明会(開催主体：市及び運営事業者等)とを併せて実施しているものであり，第2回説明会以降は住民代表が不在になってしまったため，それまでの開催間隔，曜日，時間等を勘案して決定したとのことで，このような決定過程及び決定内容について法令上別段の問題はないと判断したもの。なお，同課としては，今後も住民との意見交換の場として同条例第18条に基づかない説明会等を設定し，意見要望等に対する検討調整を継続していく方針であることを確認した。

(3) 調査をしないこととしたもの

(事例 ~ 4) 藤沢市有機質資源再生センター廃止に伴う補助金に係る件

利用したくても利用できなかった事情があったにもかかわらず，藤沢市有機質資源再生センターを利用していなかったことを理由に，家畜排せつ物戸別処理施設整備等支援事業の助成(9割助成)が出ないことに納得がいかないとの苦情について，調査の結果，農業水産課と苦情申立人との間でやり取りがあったのは平成25年3月から8月にかけてであること

が判明した。従って、本件については苦情申立ての原因となった日より1年以上経過していることから調査しないこととしたもの。

(事例 ~ 5) 住民協定制度に係る件

街なみ景観課における住民協定の届出・受理手続き等について必要な最低限の行政上の手続整備と指導の充実を求めると同時に、住民協定、まちづくりガイドライン作成に当たっては、土地や建物など個人の財産にかかわる内容や、特定の政治・宗教に利用されることのないよう、規定外項目についても記載し、住民協定が方向を間違えないよう十分に慎重な配慮を求めるとの申立てについて、そもそも住民協定が住民同士の話し合いの中で解決されるべき問題であり、さらに申立内容それ自体も市に対する意見・要望であることから調査をしないこととしたもの。(なお、本件申立内容については、苦情申立人の同意を得た上で、市の広聴制度である「わたしの意見・提案」として市より回答をするよう手続き処理を行った。)

(事例 ~ 6) 情報公開システムの運用に係る件

藤沢市情報公開システムに登録された古い目録が保存期間を過ぎると削除されていると市議会の中継で聞いたが、一度同システムに登録された目録の削除処理は不要であるとの申立てについて、苦情申立人自身の不利益が未だ発生していないことから調査をしないこととしたもの。(なお、本件申立内容については、苦情申立人の同意を得た上で、市の広聴制度である「わたしの意見・提案」として市より回答をするよう手続き処理を行った。)

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

事 例 ~ 1	対象機関：子ども青少年部（子育て給付課）， 生涯学習部（スポーツ推進課）
苦情申立ての趣旨	苦情申立人に対し苦痛を与え，就業を脅かすため，職務上知りえた個人情報 leaked した市職員，加担した市職員と某財団職員の行為は不当である。
調 査 の 結 果	<p>上記苦情内容について，オンブズマンは，子ども青少年部子育て給付課及び生涯学習部スポーツ推進課より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 . 苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>苦情申立人は，某財団の事務所に勤務している。</p> <p>苦情申立人世帯は夫婦共働きで，昨年，収入が増えたことから，平成 27 年 7 月末～8 月初くらいに，市より児童手当の受取人の廃止(今後は妻を受取人とする) をするようにとの通知が来ていた。同通知については申請書と一体になっていて，申請書は渡してしまっているため現在手元にはない。申請期限は 8 月 12 日 (水) 必着。申請場所は石川分館以外の市民センター及び子育て給付課。</p> <p>8 月 12 日午前 9 時 30 分，某市民センター地区福祉窓口にて，苦情申立人は，年配の女性に，記載例どおりに書いて申請書を提出したが，内容を理解できない</p>

調査の結果
(つづき)

雰囲気で、日付について、「記載例どおりに書かれてもねえ。」といった風な対応で受け付けてもらえない状態が続いた。苦情申立人は申請書を回収し帰宅した。

同日午前 10 時、苦情申立人は、子育て給付課に電話をした。対応した職員は責任者ではないとのことだったので、「責任者を出してください。」とお願いしいったん電話を切った。その後、子育て給付課に再度電話をした。主査が対応。受付にどのような指示をしているのかとの話をし、最終的に「とにかく取りに来い。」と言い電話を切った。

同日午前 11 時 30 分ごろ、課長補佐及び先ほど電話対応をした主査が、苦情申立人宅に申請書を受け取りに来た。急いでいる雰囲気で、原因も聞かれず、「受理します。」とのことですぐに帰って行った。

後日、決定通知をもらっている。子育て給付課の手続き処理については問題ない。

翌 8 月 13 日(木)午前 10 時 00 分～30 分、某財団の A 課長(以下、「A 課長」という。)が、苦情申立人の勤務している事務所に来た。「話がある。」とのことで、事務所長同席のもと 3 人で、事務所内にあるパーティションで区切られた部屋で話をすることとなった。そのとき、同事務所には、もう一人の職員とアルバイトの方がいた。パーティションで区切られているだけなので、聞こうと思えば話の内容は聞けたと思う。A 課長より、「子育て給付課長から話があって、

調査の結果
(つづき)

『スポーツ推進課長から、子育て給付課の手続きで何で財団の職員がこんなことをするのか、市の職員が何で書類を受け取りに行かなければならないのか確認してくれ。』って言われた。」「あなたが損するよ。話しなさい。」と言われた。苦情申立人は「個人情報なので答えられない。市民としてやったことなので。」と話をし、精神的にダメージを受けたため、「帰ります。」と伝え、年休の手続きをして帰宅した。事務所長からは何ら発言はなかった。

苦情申立人の勤務先については、確か、子育て給付課への申請書類に記載欄があり、記入したと思う。添付書類として、健康保険証の写しも提出しているので、そこから苦情申立人の勤務先は分かるはずである。

(2) 苦情申立ての趣旨

苦情申立人に対し苦痛を与え、就業を脅かすため、職務上知りえた個人情報を漏えいした市職員、加担した市職員と某財団職員の行為は不当である。

2. 生涯学習部スポーツ推進課の説明

スポーツ推進課(以下、「推進課」という。)に対する苦情については、オンブズマンは調査を行うことができますが、某財団(以下、「財団」という。)に対する苦情については、財団が市とは別の独立した法

調査の結果
(つづき)

人格を有していることから、オンブズマンとしては調査を行うことはできません（藤沢市オンブズマン条例第2条柱書参照）。しかしながら、財団は市の出資団体であると同時に指定管理者でもあり、市の指導監督の対象となることから、財団を所管する課のうちの一つである推進課を通じて事情を聴取しました。その内容は、以下のとおりです。

(1) 財団との関係について

財団を所管する課は青少年課であるが、財団のスポーツ事業に関する部門については推進課が扱っている。苦情申立人の勤めている事務所もその中に含まれる。

(2) 本件の経緯について

平成27年8月12日午後、子育て給付課長Bより推進課長Cに対し、次のような電話があった。「財団職員による暴言や威嚇に近い言動があり、また、本来必要ないと思われる職員の訪問などの強要等があった。公共施設に勤務する職員の行動としては好ましくないのではないか。財団としての綱紀や服務規程には抵触しないのか。指定管理の指導担当課であるスポーツ推進課から注意を与えられないか。」

推進課長Cとしては、苦情申立人と直接の雇用関係にあるわけではなく、業務上発生した問題ではないが、事実の確認を含めて財団の管理職に相談すると回答し

調査の結果
(つづき)

た。

翌 8 月 13 日午前，推進課長 C より，財団の A 課長に対し，次のような依頼をした。子育て給付課からの苦情について説明し，詳細は不明だが，本人にも恐らく言い分はあるだろうし，子育て給付課とのやり取りの中で，相互に誤解や理解の不足があったのだとすればそれを解消し，和解につなげたいと思うので，聴き取りなどについて協力いただけないか。

推進課長 C からの話を受けて，A 課長がすぐに動いた。

(3) A 課長と事務所長及び苦情申立人とのやり取り

平成 27 年 8 月 13 日午前，A 課長が事務所に出向き，事務所内のパーテーションで区切られた部屋において 3 者で話をした。

冒頭，A 課長より「子育て給付課とのことでどんなことがあったの。」と話をしたところ，苦情申立人が怒り出した。「個人情報だ。」「俺は何も言わない。」とのことで，さらに，A 課長より「言わないと損するよ。」という話があり，苦情申立人からは「窓口の職員の対応が悪かったんだ。」ということも言っていたが，具体的な事情は話してもらえなかった。

(4) 聴き取り後の対応について

調査の結果
(つづき)

推進課長 C としては、本人が拒否しており、事情や状況の聴き取りはできないと判断した。A 課長と協議し、本件については、これ以上は聴き取り・追及などしないこととした。

子育て給付課長 B には、事実確認や聴き取りができなかったため、特に注意や指導も行っておらず、また今後も難しいということで連絡をした。

(5) 本件における推進課の対応について

子育て給付課長 B より話があった際、推進課長 C としては個人情報のことが頭をよぎらなくはなかったが、子育て給付課からの苦情の方が優先されるかなど判断してしまった。財団に話をしたことについては、今現在では不当であったと考えている。

3 . 子ども青少年部子育て給付課の説明

オンブズマンは、子ども青少年部子育て給付課（以下、「給付課」という。）より事情を聴取しました。その内容は、以下のとおりです。

(1) 本件で問題となった手続きについて

本件で問題となった手続きは、「児童手当消滅届」である。現況届を審査した結果、妻の収入が夫（苦情申立人）の収入を上回っていたので、受給者を妻に変更する必要があった。児童手当の年度が 6 月で切り替

調査の結果
(つづき)

わるので、変更年月日（切替日）は「5月31日」となる。

同届については、件数そのものが少ない上、あったとしても郵送によるのがほとんどである。窓口で手続きをする場合も本課の窓口に来て直接手続きをすることはあるが、本件のようにセンターで消滅届の手続きをするのはレアケースである。返信用の封筒も同封してあった。

本手続きは申請主義である。

(2) 某市民センターでのやり取りについて

平成27年8月12日（水）午前9時より前に（開庁時間は8時30分）、苦情申立人が書類を持ってセンターに入ってきた。

受付にはそんなに多くの人はいなかったもので、すぐに受け付けをした。地区福祉窓口職員が書類を確認した。変更年月日（5月31日）が届け出の日付（8月12日）よりだいぶ前になっていたもので疑問に思っていたところ、別の地区福祉窓口職員が入ってきて、「もう一度案内文を読ませてくださいね。」との話をし、申請書について確認した後に、先の職員より「日付が・・・。例文の日付では・・・。」と話をしたとたん、苦情申立人が急に怒り出して「こんなもの出せねえよ。」と言って書類を丸めてかなり立腹して帰ってしまった。

調査の結果
(つづき)

(3) 給付課における電話でのやり取り

同日午前 9 時ちょっと前くらいに、苦情申立人より電話があった。主査が代わったところ、既に電話は切れていた。しかし、すぐに外線電話がかかってきて、「いつまで待たすんだよ。」との話があった。「申し訳ありません。」と謝ったところ、苦情申立人より「市民センターに消滅届を出しに行ったけど、何の手続きだか何も分かってないじゃねーか。ちゃんと対応できるようにしろ。」との話があり、主査より「大変申し訳ありませんでした。こちらからきちんと伝えておきます。」と返答した。次に、苦情申立人より、「提出しないで帰ってきたから、書類取りに来い。」との要請があり、苦情申立人の予定を聞いて、午前中に取りに伺うこととした。

上司に報告をして、取りに伺うこととした。

(4) 苦情申立人宅でのやり取り

同日午前 11 時ごろ、課長補佐と主査の二人で苦情申立人宅へ伺った。

苦情申立人より、「これ市民センターに出しに行ったけど、職員が全然分かってなくて、通知文読み始めた。分かんなければ本課に連絡して確認するんだろ。分かってないから、くしゃくしゃにして提出しないで帰ってきた。」とのことであった。返信用封筒について苦情申立人に聞いたところ、「センターに置いてき

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>た。」とのことであった。主査より「分かりました。それでは書類は収受させていただきます。ありがとうございました。」と言い、消滅届・通知文・書き方見本書類を受け取り帰庁した。</p> <p>(5) 同日午前 10 時 20 分ごろ、給付課長 B への報告について</p> <p>苦情申立人から電話があった際、給付課長 B は打ち合わせ中で、午前 10 時 20 分ごろ戻ってきて担当から話を聞いた。</p> <p>センターに電話をして別の職員より話を聞いたところ、「レアケース」(前記(1)参照)のため受け付けた職員が内容を確認させてほしいと言ったら、急に怒って帰ってしまったとのこと。</p> <p>給付課長 B としてはとりあえず課員に取りに行ってもらった。</p> <p>(6) 同日午前 11 時半ごろ、給付課長 B と推進課長 C とのやり取りについて</p> <p>給付課長 B としては、推進課長 C に電話をして、これまでの経過を説明した。</p> <p>推進課長 C からは「それは申し訳なかった。」と、重要なことだと受け止めてもらえた。</p> <p>藤沢市個人情報の保護に関する条例第 12 条については、みんなが見ている中で起こったことなので「個</p>
------------------------	--

人情報」とは結びつかなかった。

(7) 苦情申立人の勤務先情報について

本件の原因となった児童手当消滅届に記載はなく、その前の手続きである現況届に記載があった。

調査の結果

(つ づ き)

(8) 今後の対応について

給付課としては、今後、このような事態が発生しないよう、今回の内容を課の職員に周知するとともに、個人情報の保護について改めて理解を深める必要があるため、10月5日、当課の正規職員を対象にこの度の苦情に至った経緯と個人情報の保護について条例と解釈運用基準に基づいて説明を行い、日常業務においてはもとより、業務に直接関係のない状況においても、個人情報の取扱いには細心の注意を払うことが重要であることを再確認した。

4 . オンブズマンの判断

(1) はじめに

本件において、苦情申立人は、某市民センター地区福祉窓口及び給付課との間におけるトラブルを契機として、給付課長 B が、苦情申立人の勤務先である財団を所管する推進課長 C に対し、管理情報及び職務上知り得た情報を伝えたこと、推進課長 C が財

調査の結果 (つづき)	<p>団に同情報を伝えたこと，が藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成 15 年 9 月 19 日条例第 7 号）に違反しており問題であると主張しています。</p> <p>(2) 同条例の規定内容</p> <p>同条例では，保護の対象となる「個人情報」について，プライバシーを保護すれば足りるという考え方よりも更にすすめて，個人を識別可能な情報をも保護するという考え方に基づいています(同条例第 4 条第 1 号)。</p> <p>そして，市長等の実施機関は，目的を明らかにしたうえで個人情報を収集・管理し，その目的以外のために個人情報を利用又は提供してはならないこととされ(同条例第 12 条)，なかでも，実施機関の職員が職務上作成し，又は取得した文書，図画及び電磁的記録に記録されている個人情報であって，当該実施機関が管理しているもの，すなわち「管理情報」については，罰則をもってその保護を図っています。具体的には，公務員等が，業務に関して知りえた管理情報を自己若しくは第三者の利益を図る目的で提供し，又は盗用したときは，1 年以下の懲役又は 500,000 円以下の罰金に処することとされています(同条例第 60 条)。なお，罰則である同条例第 60 条の適用の有無につきましては，同条が罪を定めていることから，刑法総則の適用を受け(刑法第 8 条)，</p>
----------------	---

調査の結果
(つづき)

その執行は刑事訴訟法の定める手続きによることとなるため、本職は、これについて判断致しません。

また、職務上知りえた個人情報の内容をみだりに他人に知らせることも禁止されています(同条例第5条)。これは地方公務員法第34条が保護している「職務上知り得た秘密」よりも更に広い個人情報を保護することを意味しています。

(3) 本件へのあてはめ(結論)

給付課長Bは、児童手当業務において知りえた苦情申立人の氏名及び勤務先情報(管理情報)を、推進課長Cに対して、登録事務の目的以外の目的(以下「目的外」という。)のために提供しています(同条例第12条第1項違反)。次に、推進課長Cは、目的外のために前記管理情報を実施機関以外のもの、本件では財団のA課長に提供しています(同条例第12条第2項違反)。

また、給付課長B並びに推進課長Cは、職務上知りえた個人情報、本件では前記管理情報並びに苦情申立人と某市民センター及び給付課との間で生じたトラブルについて、他人である財団のA課長に知らせています(いずれも同条例第5条第1項違反)。

(4) 市への申し入れ

市が目的を決めて収集・管理している個人情報をそ

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>の目的外に利用することはあってはならないことですので、本職としては、市に対し、再発防止の取り組みを行うよう強く申し入れ致します。</p> <p>(5) 財団職員の行為について</p> <p>前記 2 冒頭で述べたとおり、オンブズマン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を所管としていますので、財団職員の行為について判断は致しません(藤沢市オンブズマン条例第 2 条柱書参照)。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
------------------------	--

その後の市の対応等について、平成 28 年 3 月 25 日、子ども青少年部長より、同年同月 30 日、生涯学習部長より、それぞれ、オンブズマンに対し、以下のとおり報告がありました。

市 の 対 応



2016年3月14日

藤沢市オンブズマン様

子ども青少年部長

2015年10月13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市への苦情調査の結果に対して、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指摘事項及び市への申し入れ内容

(1) 指摘事項

- ① 子育て給付課の職員は、児童手当業務において知りえた苦情申立人の氏名及び勤務先情報（管理情報）を、他課の職員に対し登録事務の目的以外の目的のために提供した（藤沢市個人情報の保護に関する条例第12条第1項違反）。
- ② 同職員は、職務上知りえた個人情報（前記管理情報ならびに苦情申立人と市民センター及び子育て給付課との間で生じたトラブル）について、他課の職員に知らせた（同条例第5条第1項違反）。

(2) 市への申し入れ

市が目的を決めて収集・管理している個人情報をその目的外に利用することはあってはならないことですので、本職としては、市に対し、再発防止の取り組みを行うよう強く申し入れます。

2. 再発防止に向けた対策について

個人情報の取り扱いについては、常に意識を持って事務執行することが必要であることから、本市職員においては、常日頃から繰り返し法令に関する研修を行ってきたところです。しかしながら、本件苦情申立人の対応に関して、担当職員の認識不足により個人情報を目的外利用したことについては、遺憾に感じるとともに深く反省するところです。当該職員については、不適切な事務処理を改めると同時に反省を促しております。

また、当該職員の所属する課の職員に対しては、改めて藤沢市個人情報の保護に関する条例と解釈運用基準について研修を実施し、個人情報の取り扱いについて再確認したところでございます。

以後、このような事態が発生しないよう、法令等を遵守し、適正に個人情報を取り扱うよう徹底してまいります。

以 上

市の対応
(つづき)



2016年3月29日

藤沢市オンブズマン様

生涯学習部長

2015年10月13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市への苦情調査の結果に対して、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指摘事項及び市への申し入れ内容

(1) 指摘事項

- ① スポーツ推進課の職員は、苦情申立人の氏名及び勤務先情報（管理情報）
を実施機関以外のもの、公益財団法人藤沢市みらい創造財団スポーツ事業
課の職員に対し目的外のために提供した（藤沢市個人情報の保護に関する
条例第12条第2項違反）。
- ② 同職員は、職務上知りえた個人情報（前記管理情報ならびに苦情申立人
と市民センター及び子育て給付課との間で生じたトラブル）について、他
人である財団の職員に知らせた（同条例第5条第1項違反）。

(2) 市への申し入れ

市が目的を決めて収集・管理している個人情報をその目的外に利用すること
はあってはならないことですので、本職としては、市に対し、再発防止の取
り組みを行うよう強く申し入れます。

2. 再発防止に向けた取組について

本件事案については、スポーツ推進課が指導監督する出資団体の職員による
公の場での迷惑行為があったとの通報を受け、公益財団法人であり指定管理者
である団体の職員として問題のある行動ではなかったのかの事実確認を同団体
に求めたものですが、その際、市内部からの通報であったことなどから、担当
部署におけるその情報の提供が、条例等に適合したものであるかの確認を行わ
ずに出資団体への確認行為を進め、結果的に市として不適切な情報利用に繋が
りましたことは、反省すべき点と考えております。

今回の事案を個人情報の取り扱いについて再度、確認するきっかけとして受
けとめ、藤沢市個人情報の保護に関する条例と解釈運用基準について確認を行
いました。

今後は、こうした通報等の情報の提供につきましても、個人情報の保護の観
点に配慮しながら、その情報の取得・利用についての適法性にも留意し、厳正
かつ適切な対応をしてまいります。

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：保健福祉部（保健予防課）
苦情申立ての趣旨	保健所職員の対応が関係法令の規定にてらし納得できない。
調 査 の 結 果	<p>上記苦情申立てにつき，オンブズマンは，保健医療部保健予防課及び藤沢市民病院事務局医事課より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>1．苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>平成 27 年 10 月 31 日（土）</p> <p>同年 10 月 30 日深夜，出身国に一時帰国し同月 26 日に再入国していた苦情申立人が腹痛，発熱，悪寒及び血便を訴えた。苦情申立人の夫（以下，「夫」という。）が外出の可否を尋ねたところ可との返事を受け外出。</p> <p>同月 31 日 9 時頃，苦情申立人は自力で近所の 1 クリニックに行き診察を受け薬を貰う。</p> <p>12 時頃，発熱 39 度となり，友人に看病を依頼。</p> <p>13 時頃，友人親子が到着。発熱 40 度，歩行困難を訴える。同じ頃，夫は，病状の異常な悪化から夫の帰宅を待たず 119 番通報にて救急搬送を依頼するよう伝える。</p>

調査の結果
(つづき)

13時21分，救急搬送，友人親子同乗。

14時過ぎ頃，夫，藤沢市民病院到着。感染症に罹患を懸念し友人の子は病室外で待ってもらおうよう依頼。A医師より状況説明を受ける。A医師としては感染症の疑いを持った様子であった。

18時前，医師より入院の必要はなく帰宅できるとの説明があった。苦情申立人は，点滴等の処置を受け，薬を貰い，病状も相当回復し，自力歩行し夫の車にて帰宅した。

平成27年11月5日（木）

自宅療養により体調が回復したので，苦情申立人は，前日から某認可保育園（以下，「保育園」という。）への出勤を再開していた。

10時過ぎ，苦情申立人の携帯に保健予防課のB職員より着信あり（苦情申立人電話に出ず）。

13時過ぎ頃，B職員より2度目の着信。このとき苦情申立人は，「イマシゴトヲシテイマスカラ，オワッテカラデンワシマス，オトウサンガイマスカラ，ゴメンナサイネ，シゴトヲシマス。」との話をした。

15時40分頃，B職員より3度目の着信。苦情申立人は，ほとんど言葉が分からなかった様子で，「ゴメンナサイ，コトバガワカリマセン。イマシゴトヲシテイマスカラ，ナガイハナシハデキマセン。」「ワカリマセン，シゴトヲオワッテカラデ

調査の結果
(つづき)

ンワシマス。オトウサンガイマスカラ。」「ホントウニワカリマセンデスガ。」との応答をして電話を切った。

15時45分頃，B職員より4度目の着信。ホケンショ，病気という言葉は聞き取れたが意味が分からなかったので聞き返したところ「Infection」とのこと。次に，勤務場所を聞かれ，「ホイクエンデス。」と応答した。どんな仕事をしているかを聞かれ「オソウジノシゴトデス。」と応答した。

じゃー看護師がいますねと聞かれ「カンゴシハキョウヤスミデス。」，休み？と尋ねられ「ソウデス。」，あのね病気は危ないです，保育所子供いるでしょ，園長いますか？と聞かれ「ドウシテ？イミナンデスカ？エンチョウハチョットデカケマシタ。」，

さん感染症危ないです，子供がいるでしょうと聞いたところ「ア，ソウデスカ。チョットマツテ，エンチョウミテミマス。」とのやり取りがあり，この間携帯を通話中にしたまま苦情申立人は同僚と園長を探した。園長を見つけて「コノオンナノヒト，エンチョウトハナシタイミタイデス。ワタシノビョウキノコトダツテ。」と話し，園長はその後苦情申立人の携帯で1時間程度B職員及びC職員と話をしていた。

16時50分頃，園長より保健所に夫と共に行くように指示したメモ（感染症であると付記されたも

調査の結果
(つづき)

の)を手渡されると同時に、苦情申立人は出勤停止を申し渡された。併せて、「C職員より病院の薬を1週間程度飲むようにとの指示があった。」旨告げられた。

その後、苦情申立人は、異様な雰囲気から同僚らの「自分が危険な人物」との冷たい視線を浴びながら、他の従業員に近づかないよう注意し、17時になると同時に同僚に促され、普段退勤時に記帳する部屋にも入ることを憚り、出勤簿に記載もせずに帰宅した。

18時頃、苦情申立人は帰宅途中のバスの車内でA医師より11月7日に再度受診するよう電話連絡を受けたが、この時、検査結果や病名について説明はなかった。

平成27年11月6日(金)

同日、苦情申立人は夫とともに保健所に赴き、B職員及びD職員から説明を受けた。その際、夫の検体及び友人に連絡して了承を得た上で、友人親子の検体の提出協力の申し出を受け入れた。

平成27年11月7日(土)

10時頃、市民病院にてE医師の診察を受ける。薬をくれるよう要望するものの健康状態からそのような必要がない旨告げられる。念のためとして同時に検便器具を2本渡され帰宅した。同医師は苦情申立人に「日本語分かりますか?」と質問

調査の結果
(つづき)

し、「あまり分からない。」と返事をしたため、「英語はどうですか?」と聞き、「英語は分かる。」旨返事をしている。その後、両者の会話はすべて英語で行われた。

平成 27 年 11 月 9 日 (月)

9 時頃、B 職員が苦情申立人の自宅を訪れ、夫の検体を受領した。

19 時頃、市民病院の職員より夫に電話で、10 日及び 11 日に苦情申立人の検体を持って来るよう言われた。

平成 27 年 11 月 10 日 (火)

同日、夫が第 1 回目の苦情申立人の検体を市民病院に提出しに行った。その後、夫は、保健所を訪れ、B 職員との面談において次の 3 点について質問した。

ア．B 職員が苦情申立人の勤務先に感染症の発症に関し「その病名・感染力・対応の仕方等」詳細にわたり連絡した事情・法令上の根拠(回答:「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律(以下、「感染症法」という。)第 15 条第 1 項。」)

イ．苦情申立人は 11 月 5 日の B 職員の発言の意味を理解していたと思うか否か(回答:「分かっていると思った。」)

ウ．夫に苦情申立人の感染症罹患について連絡を

調査の結果
(つづき)

しなかった事情(回答:「夫婦が同居していないとの情報が市民病院より寄せられていた。」)
その後, 苦情申立人の検体については同月 10 日及び 11 日にそれぞれ提出した。

平成 27 年 11 月 13 日(金)

同日, 苦情申立人と夫は保健所を訪れ, B 職員及び C 職員と面談をした。面談終了後, E 医師より電話にて「苦情申立人は陰性であった。」との連絡を受けた。そこで, 同日中に市民病院を訪れて苦情申立人が完治した旨の診断書を受領した。

平成 27 年 11 月 16 日(月)以降

11 月 16 日, 苦情申立人は園長に退職したいとの電話をし, 翌 17 日(火)には制服一式を持って退職を園長に告げに行った。園長からは涙ながらに慰留があり, 翌 18 日(水)より苦情申立人は勤務を再開した。

(2) 苦情申立ての趣旨

苦情申立人の場合には感染症法第 18 条第 2 項に規定する就業制限の対象となっていないにもかかわらず, 保健所が感染症法第 15 条第 1 項に基づく調査の際に職場に苦情申立人の病名を伝えた対応は, 苦情申立人に対する就業制限を実質的に促すものである。

感染症に罹患した事実は, 高度のプライバシーに

調査の結果
(つづき)

属する事項であり、場合によっては患者の就業の機会を喪失することもある。そのため、保健所が患者の職場と連絡をとる場合は、少なくとも患者である苦情申立人の十分な理解のもとに行われるべきであるにもかかわらず、本件ではそれが配慮されなかった。

上記 に関して、夫が存在することを苦情申立人から告げられていたにもかかわらず、保健所が夫を通じて連絡をとらなかったのは問題である。

2. 保健医療部保健予防課の説明

オンブズマンは、保健医療部保健予防課（以下、「保健予防課」という。）より事情を聴取しました。その内容は以下のとおりです。

(1) 事実経過について

平成 27 年 11 月 5 日（木）

ア. 保健予防課と市民病院とのやり取り

9 時 20 分、市民病院医療安全対策室の看護師より感染症患者が発生したとの連絡を受けた。検査結果については、既に A 医師より苦情申立人に電話で伝えており、苦情申立人の体調が軽快して仕事に復帰しているため再診の指示はしていない。同医師によると、苦情申立人は日本語が少しあやふやであったとのこと。

調査の結果
(つづき)

11時15分、「感染症発生届」は、ファクシミリにて送られてきた。

12時10分、C職員より、A医師に連絡して発症から診断までの経過等について以下の事項を確認した。

10月31日の初診時には夫が付添っていた、夫と2人暮らしだがけんかをして別居中、どこに住んでいるのかは不明、旅行の同行者はいない、周囲の体調不良者もいない。

イ．苦情申立人とのやり取り

11時40分、12時05分、12時51分及び14時30分、B職員より苦情申立人に連絡するも応答なし。留守電になっていなかった。

15時55分、B職員より連絡。苦情申立人より、次のような話があった。

現在、休憩時間中で、勤務先は保育園で掃除をする仕事、今朝、病院の先生から電話があったが、診断された病名はよく分からなかった、自分は癌なのか？とても心配、お父さんが帰ってくるのが遅いから今日は保健所に行けない、仕事を辞めなくてはいけないから保育園には言いたくない。

B職員より、「あなたの病気は感染症で、癌ではない。」、「仕事は辞めなくていい。」、「あなたと相談しなければならないことがある。」、「園の

調査の結果
(つづき)

看護師は本日お休みとのことで、園長に保健所から連絡があったことを伝え、園長から連絡をもらいたい。」と伝えた。

16時20分、園長より連絡。C職員が対応。病名は苦情申立人が把握していないとのことで、苦情申立人の了解を得て、病名等は園長に伝え、園長から病気の説明をしてもらうこととした。その後、園長から、園の就業規則に基づいて苦情申立人を休ませ、陰性化確認終了後に復職とするという方針を聞き取った。

16時50分、B職員より苦情申立人に連絡。園長を介して苦情申立人と話す。夫と保健所に来所希望とのことであったので、翌6日(金)14時00分、保健所への来所を依頼。

なお、同日における保健予防課と苦情申立人との間の一連のやり取りの中では、苦情申立人から夫へも連絡をとるように要請されたことはなかった。

平成27年11月6日(金)

15時30分から2時間にわたって、生活衛生課のD職員と保健予防課職員(B職員他1名)で聞き取り調査を行った。初め、苦情申立人・夫ともに、病気について理解ができておらず、夫から隔離が必要かもしれないと説明も受けていたため、癌か何かの病気だと思いこんでおり、病気の説明をD職員の通訳のもと行った。その上で、「説明・指導確認票及

調査の結果
(つづき)

び同意書」に基づき説明を行い，接触者等の情報を収集した。英文の説明文も提供した。

調査の中で，苦情申立人からは「病院や保健所の電話での説明は全然分からず，不安だった。」との話があった。不安にさせてしまったことを謝罪した。

今後の方針について，以下の説明をした。

夫には 11 月 9 日電話し自宅に検体を回収しに行く。苦情申立人には，陰性化確認の方法及び検体採取のタイミングについて説明し，11月7日(土)救急外来受診時に医師の指示を受けるようお願いした。また，職場復帰には診断書が必要であるため，医師に依頼するよう伝えた。苦情申立人は日本語が堪能であるが，分からないことも多いため，翌日の外来では医師に遠慮なく質問すること，できるだけ英語ができる先生や看護師をお願いしたいと伝えるよう勧めた。

平成 27 年 11 月 9 日 (月)

同日 8 時 30 分，B 職員より夫へ連絡。夫は，「既に仕事に出ている，検便はとれていて自宅に置いてある，苦情申立人は午前中，保健所が来るまでは待っているが出かけたい，体調は著変なし。」と話していた。

8 時 33 分及び 8 時 35 分，B 職員が苦情申立人に連絡をしたが応答はなかった。

9 時 00 分，B 職員が訪問し，苦情申立人と玄関先

調査の結果
(つづき)

で面接した。苦情申立人より，次のような話があった。「11月7日(土)市民病院救急救命センターにてE医師の診察を受けた，11月10,11日受診し，陰性化確認をすること，陰性化確認後に診断書をもろうこととなった，同医師は英語が堪能なので，2時間くらい話をしてこの感染症のことがよく分かった」。

平成27年11月10日(火)

16時00分，夫より，質問があるのでこれから保健所へ行くとの連絡があった。

16時30分，夫が来所した。B職員が対応。夫より次のような話があった。

なぜ保育園に伝えたのか，苦情申立人や夫の了解なく保育園に伝えた，根拠は何か，保育園に言えば保護者にも伝わる，そのような中で苦情申立人は仕事ができない，苦情申立人の理解力を考慮しないで保育園と連絡を取ったB職員の対応は間違いではないか，夫は苦情申立人と別居していない，11月10日に検体を届けたが，苦情申立人は病院内に入らないよう言われたのはなぜか。

夫の質問に対するB職員の回答は次のとおりであった。

感染症法第15条を根拠に保育園と連絡をとった。通常，患者が小児・高齢者施設，学校，飲

調査の結果
(つづき)

食業に従事する場合は、影響の大きさから、患者本人から職場の窓口を聞き職場に連絡する。病院からは11月5日の朝に苦情申立人へ連絡して病名を伝えた。保健所から苦情申立人へ連絡が行くことを伝えたと言われたためまずは苦情申立人に連絡した。病院から夫は苦情申立人とけんかをして別居しているとの話があり、まずは苦情申立人に話を聞こうとした。苦情申立人より園長へ伝えてもらい、園長から保健所へ連絡をもらった。苦情申立人は電話で日本語である程度会話が可能だったため園長に伝えていただくようお願いした。園長から保健所へ連絡が来た際、園長から苦情申立人が説明を理解していないことを知らされた。そこで、園長に対して苦情申立人が理解していなかったことをその場で伝えてもらうように依頼した。苦情申立人からその電話では夫の話は出なかった。11月5日に苦情申立人と会い説明したかったが苦情申立人は夫と一緒にないと保健所に行けないということだったので、11月6日に来所していただいた。苦情申立人の心情は別として陰性化確認が終了すれば仕事をやめる必要はない。飲食業ではないので感染症法第18条の就業制限はかけていない。休職は施設の判断である。苦情申立

調査の結果
(つづき)

人が理解していると思い日本語で話を進めたことで誤解を与えたことは申し訳なかった。

平成 27 年 11 月 13 日 (金)

13 時 20 分 , 夫より夫の検便結果を紙で欲しい , との連絡があった。

14 時 08 分 , B 職員より夫に「衛生検査成績書」のコピーを渡すことは可能と伝えたところ , 夫より「15 時頃保健所に行く。」との回答があった。

14 時 50 分 , 苦情申立人と夫が来所。B 職員及び C 職員が対応し , C 職員が医師であることを伝えた上で面接を開始した。衛生検査成績書の写しを渡した。

15 時 25 分頃 , 上記面談の終了した直後 , 苦情申立人の携帯電話に E 医師より検査結果はいずれも陰性であったとの連絡があった。B 職員は苦情申立人の携帯でそのまま E 医師と話をした。同月 10 , 11 日とも陰性で病院でこれからやることがあるかとの質問があったので職場に提出する診断書の記載をお願いした。苦情申立人 , 夫に対し , 陰性化確認の件を保健所から園長に報告するので苦情申立人からも園長に連絡をして欲しいこと , 調査協力へのお礼を伝え調査を終了することを伝えた。

(2) 苦情申立ての趣旨 について

苦情申立人が従事している業務が飲食業ではないた

調査の結果
(つづき)

め、感染症法第18条の就業制限はかけていない。今回、苦情申立人が休職となったことは、勤務先である保育園の判断であって保健予防課が強制した結果ではない。

(3) 苦情申立ての趣旨 について

今回、保育園と連絡をとった法的根拠は、感染症法第15条である。患者が小児・高齢者施設、学校、飲食業に従事する場合には、影響の大きさから、患者本人に職場の窓口を聞き、職場への連絡を行っている。

苦情申立人は、電話にて日本語である程度の会話が可能であったため、園長に伝えていただくようお願いした。園長から保健予防課へ連絡が来た際、園長より苦情申立人が説明を理解できていないことを知らされたため、園長に詳細を伝えてもらうように依頼した。

そうであっても、苦情申立人が理解しているものと思い、日本語で話を進めたことで誤解を与えてしまったことは申し訳なかった。

(4) 苦情申立ての趣旨 について

保健予防課としては、藤沢市民病院から、夫とけんかして別居しているとの情報提供があったので、まず、苦情申立人に話を聞こうとした。

なお、保健予防課と苦情申立人との間の電話でのやり取りの中では、苦情申立人から夫の話はなかった。

3 . 藤沢市民病院医事課の説明

苦情申立人から市民病院についての苦情は申し述べられてはおりませんが、オンブズマンは、保健予防課の対応の適否を判断する前提となると考えられる市民病院の対応内容について、市民病院事務局医事課を介して医師より事情を聴取しました。その結果は以下のとおりです。

調査の結果

(つづき)

(1) 本件感染症の患者発見時の対応

本件感染症が判明した場合は、直ちに保健所にファクシミリで届け出る(感染症法第12条,第6条)。その後は保健所の指示に従う。処置としては全身状態良好であれば抗菌薬を処方の上外来を継続してもらう。全身状態不良と判断した場合は入院、抗菌薬投与を行う(1週間前後の抗菌薬の内服。一般的な旅行者下痢症と同様。)。

(2) 平成 27 年 10 月 31 日 (土)

同日、苦情申立人は、救急外来として、A 医師の診察を受けた。診断結果は「旅行者下痢症」。嘔気があれば入院する必要があるが嘔気は点滴加療で消失したので入院の必要はない。入院を希望するか苦情申立人にも確認したが希望せず。夫が来院してから改めて嘔気が再燃し食事がとれないときは入院の必要がある。職場の詳細までは確認しなかったが、苦情申立人の職業が飲食業ではないとのことなので、

調査の結果
(つづき)

特に自宅待機は必要ない。嘔気が再燃したときは救急外来を受診すること及び食事については水分が摂取できていれば無理せず食欲が戻ってから徐々に食べるように。職場復帰については、苦情申立人が就業できれば職場制限はない。再度外来に来る必要性については、便培養の結果が悪かったときだけ電話で連絡する。

説明は日本語で行った。苦情申立人は初めに日本語ができる同伴者(友人)が居たため、通訳してもらっていたので理解していると認識している。その後は夫が来院したため、夫にも再度説明し通訳してもらった。苦情申立人への診療内容はすべて夫へ説明している。

家族構成については、同伴者(友人)より旅行前に喧嘩して今は一緒に住んでいないとの情報提供があった(友人は苦情申立人に隣で確認していた。)。

同日、苦情申立人の検体を提出してもらった。

(3) 平成 27 年 11 月 5 日 (木)

同日、検査結果が判明し、A 医師より、電話にて苦情申立人に便培養より感染症を引き起こす細菌が検出されたこと、保健所から調査の連絡があること、治療法は現在と一緒に(抗菌薬での治療)であるため治療方針変更のための受診は本日必要はない、再診予定は 11 月 7 日と説明した。

夫は不在とのことであった。このとき日本語ではう

調査の結果
(つづき)

まく内容が伝わっていない印象があったため、11月7日の外来担当医と保健所には日本語では理解が難しい可能性があることを伝えた。

同日、感染症発生届を記載し、保健所へファクシミリで送付した。

苦情申立人に電話した後に、保健所より抗菌薬終了後に2回便培養を採取するように指示があったので、同月7日抗菌薬終了時に便培養をお渡しする手配とした。また、保健所から同居の有無と勤務内容、苦情申立人の現在の症状について聞かれた。夫がいて別居していたが苦情申立人の具合が悪いので同居して世話をしているかもしれない、勤務内容は飲食業ではないようだが詳しく聞かなかったので苦情申立人に確認してほしい、苦情申立人の症状は改善傾向にあると説明した。

(4) 平成27年11月7日(土)

E医師が苦情申立人の診察を担当した。同医師は、基本的にすべて英語で説明した。症状は改善しており、診察上も問題はないが、抗菌薬終了後2回の便培養陰性化を確認する必要がある、便培養の容器を2個渡し、11月10、11日の検体を採取し、採取したその日のうちに検体を提出しに来るよう指示した。

(5) 平成27年11月9日(月)から同月13日(金)

調査の結果
(つづき)

平成 27 年 11 月 9 日 17 時頃 , 受付事務員より明日の検体の提出準備を行うため来院予定時間を確認する連絡をしたところ , 夫より翌 10 日午前 8 時頃に来院したいとの申し出があった。

11 月 10 日 (火) 16 時頃 , 夫が来院。検体の提出を受けた。

11 月 13 日 (金) 15 時 35 分 , 苦情申立人に電話し , 11 月 10 , 11 日の便培養は陰性であったと伝えた。

4 . オンブズマンの判断

(1) 苦情申立ての趣旨

苦情申立人は , 感染症法第 18 条第 2 項に規定する就業制限の対象となっていないにもかかわらず , 保健所が感染症法第 15 条第 1 項規定に基づく調査の際に職場に苦情申立人の病名を伝えた対応が苦情申立人に対する就業制限を実質的に促すものであること(苦情申立ての趣旨) , 感染症に罹患した事実が高度のプライバシーに属する事項であり , 場合によっては患者の就業の機会を喪失することもあるため , 保健所が患者の職場と連絡をとる場合は , 少なくとも患者である苦情申立人の十分な理解のもとに行われるべきであるにもかかわらず , 本件ではそれが配慮されなかったこと(苦情申立ての趣旨) , 苦情申立ての趣旨 に関して , 夫が存在することを苦情申立人から告げられ

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>ていたにもかかわらず、保健所が夫を通じて連絡をとらなかったのは問題であること(苦情申立ての趣旨)について苦情申立てをしています。</p> <p>(2) 苦情申立ての趣旨 について</p> <p>患者の従事する業務が飲食物の製造、販売、調製又は取扱いの際に飲食物に直接接触する業務ではない場合には、感染症法第18条第2項及び同法施行規則第11条第2項第4号に基づく就業制限の対象にはなりません。そのため、保健予防課としては、患者に対して、就業制限を強制することはできず、自発的に休暇をとることや飲食物に関する業務以外の業務に従事することなどの対応が図られるように助言することができるにとどまります。</p> <p>もっとも、本件において、保健予防課は、園長に対して苦情申立人の氏名や病名に関する事項を伝えたにとどまり、最終的には保育園が就業規則に基づいて就業禁止の措置をとったものであり、保健予防課が積極的に苦情申立人の陰性化を確認できるまでの期間、就業を制限するように促した事実は見当たりませんでした。</p> <p>したがって、保健予防課が苦情申立人に対する就業制限を実質的に促したとまではいえません。</p> <p>(3) 苦情申立ての趣旨 及び について</p>
------------------------	---

調査の結果
(つづき)

ア．本件において，保健予防課が園長に対して苦情申立人の氏名と病名を伝えたことは，感染症発生時の対応として行われたものでした。

ところで，感染症発生時の対応などについて規定している感染症法第15条第1項及び第64条第1項によれば，保健所を設置する市の市長は，「感染症の発生を予防し，又は感染症の発生の状況，動向及び原因を明らかにするため必要があると認めるときは，当該職員に…感染症…の患者…その他の関係者に質問させ，又は必要な調査をさせることができる」と定められています（以下，「できる規定」という。）。したがって，感染症の発生を予防し，又は感染症の発生の状況，動向及び原因を明らかにするため必要があると認めるとき，市長（保健予防課）は，関係者である園長に対して調査を実施することができます（以下，この調査を「積極的疫学調査」という。）。

しかし，積極的疫学調査は，感染症法の目的（感染症法第1条参照）を実現するために必要な調査をすることができるものであって，権限が与えられていることから直ちに個人情報の保護に配慮しなくてよいとまではいえません。そこで，保健予防課が積極的疫学調査の際に園長に苦情申立人の病名を伝えた対応が個人情報の保護の観点から問題となるのかを検討いたします。

調査の結果
(つづき)

イ．当市の市長，教育委員会，選挙管理委員会，公平委員会，監査委員，農業委員会，固定資産評価審査委員会，議会，処分権限を有する指定管理者及び土地開発公社（以下，これらを「実施機関」という。）による個人情報の適正な取扱いに関する必要な事項は，藤沢市個人情報の保護に関する条例（以下，「条例」という。）において定められています。実施機関が個人情報を取扱う事務として，条例第 9 条第 1 項に基づく届出によって登録された事務の目的以外の目的（以下，「目的外」という。）のために管理する個人情報を実施機関以外のものに対して提供することは，原則として禁止されています（条例第 12 条第 2 項本文）。ただし，本人の同意を得ているとき（同項ただし書第 1 号），法令等に定め（目的外のために提供しなければならないこととなる旨の定め（以下，「義務規定」という。）に限る。）があるとき（同項ただし書第 2 号），人の生命，身体又は財産を守るため，緊急かつやむを得ない理由があると認められるとき（同項ただし書第 3 号），提供することについて実施機関が適当であると認めるとき（同項ただし書第 4 号）には，実施機関以外のものに管理している個人情報を提供することが例外として許容されます。もっとも，実施機関は，目的外のために実施機関以外のものへ管理する個人情報

調査の結果
(つづき)

を提供することが許容される場合であっても，本人又は第三者の権利利益を不当に侵害することのないようにしなければなりません（同条第3項）。

感染症対策に関することは，保健予防課の分掌事務（藤沢市行政組織規則第5条）となっており，個人情報取扱事務として登録されていますが，積極的疫学調査の際に実施機関以外のものへ患者の個人情報を提供できることについては，個人情報取扱事務として登録されていません。そのため，保健予防課の上記対応は，目的外の提供にあたります。その上で，保健予防課が園長に対して苦情申立人が感染症に罹患した事実を伝えた対応が，上記例外事由のいずれかに該当するかについて，以下，検討していきます。

(ア)第1号該当性について

苦情申立人の主張と保健予防課の説明とでは，保健予防課が園長に苦情申立人の感染した病名を伝えることへの苦情申立人の同意の有無について食い違いが生じていますが，いずれにしても，苦情申立人が感染症に罹患したという事実を認識していた事実は認められません。したがって，仮に同意があったとしても，その同意は苦情申立人の真意に基づくものであるかが不明であるため，オンブズマンは，保健予防課の上記対応が苦情申立人の同意を得ているとき（本号）

調査の結果
(つづき)

に該当すると判断することはできません。

ところで、本号の規定によれば、実施機関が管理する個人情報を実施機関以外のものに提供するためには、少なくとも本人の同意が必要となりますが、本人以外のものの同意が必要となることは定められていません。そのため、本件において、保健予防課が園長に対して苦情申立人の病名を伝える場合には、条例上、夫の同意が必要となるとまではいえません。

また、本件のように感染症の患者が日本語をよく理解することができないような場合に、患者が保健予防課に対して第三者に自己の病気に関する情報を伝えることを要望したときには、実施機関としては、当該第三者に対して伝えることが必要と考えます。本件では、苦情申立人の主張によると、苦情申立人と保健予防課との間の電話でのやり取りにおいて苦情申立人がそのように要望したと考えることができます。他方で、保健予防課の説明によると、11月5日の時点では夫の連絡先を把握しておらず、苦情申立人から保健予防課に対して夫に連絡をとるよう明確に要望したことはなかったとのことでした。苦情申立人の主張と保健予防課の説明の間には食い違いがあるため、いずれが事実であるかについて判断いたしません。したがって、

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>保健予防課が苦情申立人と連絡をとるべきであったか否かについて判断することができません。</p> <p>しかし、いずれにしても、保健予防課が夫と連絡をとるべきか否かという問題とは別に、本人の理解がない以上、真意に基づく苦情申立人の同意がないため、本号の適用はありません。</p> <p>(イ)第2号該当性について</p> <p>感染症法第15条第1項は、「できる規定」であって「義務規定」ではないことから、積極的疫学調査として行われる質問や調査の対象者に対して、患者の個人情報を提供する法的義務があることを定めていないため、法令等に定めがあるとき(本号)には該当しません。</p> <p>(ウ)第4号該当性について</p> <p>管理する個人情報を提供することについて実施機関が適当であると認めるときは、あらかじめ、藤沢市個人情報保護制度運営審議会の意見を聴かなければならないこととなりますが(同条第4項)、保健予防課が上記対応を実施する際、あらかじめ同審議会の意見を聴いた事実はありませんでした。そのため、上記対応は、管理する個人情報を提供することについて実施機関が適当であると認めるとき(本号)には該当しません。</p>
------------------------	--

調査の結果
(つづき)

(I) 第 3 号 該当性について

患者が日本語での説明を十分理解することができないことによって患者の同意を得られない事態や、解雇を恐れて患者が勤務先に感染症に罹患した事実を伝えることを拒む事態に直面し、積極的疫学調査の実施が困難になることを保健予防課が予見していたとはいえません。また、本件感染症が経口感染の恐れのある病気であることや苦情申立人の勤務先が保育園であることを考慮しますと、園児や教職員及び保護者の生命、身体を守るために、保育園における迅速な積極的疫学調査を実施する必要性がありました。さらに、英語での対応が可能な職員がすぐに対応できる体制にはなっていなかったことや、保健予防課は園長が苦情申立人の行動状況について詳しい事情を知っていたと考えられること、感染症に罹患した従業員に対して就業禁止を命じるなどの権限を有する園長が保育園における本件感染症の感染拡大を防止するために重要な役割を果たしていたと考えられること、さらには苦情申立人と十分に話すことができる状態になるまで既に約 3～4 時間が経過していたことを考慮しますと、園長に対して苦情申立人の病名を伝えること以外に、保健予防課が積極的疫学調査を実施する方法が存在したとはいえません。

調査の結果
(つづき)

なお、感染症対策には迅速性が要求されるため、保健予防課が藤沢市個人情報保護制度運営審議会の意見を聴いた上で上記対応を実施する十分な時間的な余裕があったとはいえません。よって、保健予防課の上記対応は、人の生命、身体又は財産を守るため、緊急かつやむを得ない理由があると認められるとき（本号）に該当することになります。

これらに加えて、苦情申立人の勤務先保育園の就業規則第86条第1項第1号において、病毒伝ばの恐れのある伝染性の疾病にかかった職員の就業を禁止する旨が定められています。そのため、感染症に罹患した苦情申立人が就業停止の対象にならざるを得ないことを考慮しますと、保健予防課の上記対応が苦情申立人の権利利益を不当に侵害したとまではいえません。

ウ．したがって、保健予防課の上記対応は、管理する個人情報の提供に関する制限の適用除外に該当するものであり、苦情申立人の権利利益を不当に侵害するものであるとは認められないため、苦情申立人の主張するような十分な理解を得ることなく勤務先保育園の園長に苦情申立人が感染症に罹患した事実を伝えたとしても、違法又は不当とまでは言えません。

エ．ところで、本件での保健予防課の対応について

調査の結果
(つづき)

違法又は不当とまでは言えませんが、オンブズマンとしては、今後、保健予防課が積極的疫学調査において実施機関以外のものに患者の氏名や病名を提供する際には、患者本人の理解を得るための懇切丁寧な説明を行い、あらかじめ、患者が保健予防課の説明の内容を十分に理解した上で実施機関以外のものに対する個人情報の提供への同意を得ることを期待いたします。その際、患者が外国語でしか会話をすることができないなどの事情により日本語での意思疎通を円滑に行うことが著しく困難な状況である場合には、状況に応じた柔軟な対応が行われることが望まれます。

(4) 藤沢市民病院での対応について

苦情申立人は、市民病院の対応について何ら苦情の申立てをしておりませんが、保健予防課の対応の問題点の有無を判断する前提として、どのような経緯から保健予防課が苦情申立人に連絡をとることになったかを明らかにする必要がある、その観点から市民病院での対応についても調査をいたしました。

平成27年10月31日、苦情申立人が市民病院へ救急搬送された後、A医師が診察を行い、検体の採取をしたとのことでした。同年11月5日、検査結果が判明し、それを苦情申立人に伝えた後、保健予防課への届出を行ったとのことでした。これら一連の手続きに

調査の結果
(つづき)

ついて、オンブズマンが調査を行った結果、市民病院での対応には何ら問題点はありませんでした。

(5) 外国人感染症患者への対応について

今回の調査において、保健予防課と市民病院が外国人感染症患者への対応について、特にコミュニケーションの方法などの課題を認識し、その改善に取り組んでいるとの説明を受けました。両機関において英語での対応が可能な職員が苦情申立人と応対したり、保健予防課において感染症の対策方法に関する英語の説明文書を配布していることを確認し、その努力を否定するものではありません。

しかし、オンブズマンとしては、保健予防課や市民病院が外国人感染症患者への対応を行う場合に、尚一層、その患者の日本語能力のレベルを十分に考慮して患者の理解を得るように努力していただくとともに、必要に応じて患者の周囲にいる日本語でのコミュニケーションが可能な家族や知人などを介して患者とのコミュニケーションを図っていただくことを期待いたします。

(6) 個人情報取扱事務について

本件での調査を踏まえて、個人情報取扱事務のあり方について、以下の問題点が見つかりました。

実施機関が取扱う事務の中には、保健予防課が感染

調査の結果
(つづき)

症発生時の対策として行った積極的疫学調査のように、法律に基づいて実施機関以外のものへ個人情報を提供する必要のある事務も存在します。実施機関による個人情報の提供に関する事項についても、新たな項目を設けるなどの方法で個人情報取扱事務登録簿において明らかにすることにより、実施機関の個人情報取扱事務の内容について市民が理解を深めることができ、ひいては、実施機関による個人情報の取扱いに対する市民の信頼の確保につながるとも考えられます。

本件でいいますと、保健予防課の感染症対策に関する事務の個人情報取扱事務登録簿によると、事務の目的として、「感染症発生に際し防疫上必要な患者及びその接触者等の疫学調査を行い、感染防止等を図るために個人情報を取り扱うもの」と定められています。そうしますと、保健予防課が感染症発生時の積極的疫学調査を実施するにあたって、実施機関以外のものに患者の個人情報を提供することも個人情報取扱事務登録簿に記載されている事務の目的に含まれ、他の問題点についてはともかく、少なくとも条例第12条に規定する「登録事務の目的」に含まれると考えることもできなくはありません。この場合に実施機関以外のものへ患者の個人情報を提供することは、登録事務の目的に含まれるため、条例に関する他の条項との適合性の問題はともかく、条例第12条第2項によって禁止されることはありません。

調査の結果
(つづき)

他方，既に述べましたように，患者の個人情報を実施機関以外のものに提供できる旨の個人情報取扱事務登録簿に記載がないことから，登録事務の目的に含まれないと考えることもできます。この場合に実施機関以外のものに対して患者の個人情報を提供することは，条例第12条第2項ただし書第1号から第4号の適用がある場合を除いて禁止されます。本件は同項ただし書第3号の適用があるケースでしたが，仮に，同項ただし書第1号から第4号の適用が困難なケースでは，保健予防課の分掌事務である感染症対策を実施しようとしても，個人情報の保護を理由に大きな制約を受けることとなり，感染症対策にとって重大な支障となることが懸念されます。

以上より，オンブズマンとしては，個人情報取扱事務登録簿の記載内容を含め，実施機関による個人情報の収集，利用及び提供がどのような範囲で行われるかが一般市民の視点からより明確になることが望ましいものと考えており，条例に関し，実施機関においてそのための検討がなされることを期待いたします。

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

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)

	27年										28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												1	1		1	1				1	1					1		
鵜沼					1	2							2	1	3	1	1		1	3	1			1	1	3		
辻堂					1								1		1	1				1	1					1		
村岡																												
藤沢		1									1		2		2	1	1			2	2					2		
明治																												
善行					1	1	1						3		3	3				3	3					3		
湘南大庭				1									1		1		1			1			1			1		
六会																												
湘南台																												
遠藤																												
長後																												
御所見											1		1		1	1				1		1				1		
市内件数		1		1	3	3	1		1		1	1	11	1	12	8	3		1	12	8	1	1	1	1	12		
県内	1				1						1		3		3	1	2			3	1				2	3		
県外																												
市外件数	1				1						1		3		3	1	2			3	1				2	3		
内外合計	1	1		1	4	3	1		2		1	1	14	1	15	9	5		1	15	9	1	1	1	3	15		

「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	1	6.7%										1							
	鵜沼	3	20.0%							1			1		1					
	辻堂	1	6.7%							1										
	村岡																			
	藤沢	2	13.3%						1											
	明治																			
	善行	3	20.0%					2							1					
	湘南大庭	1	6.7%						1											
	六会																			
	湘南台																			
	遠藤																			
	長後																			
御所見	1	6.7%																		1
市内	3	20.0%						1	1						1					
外県外																				
	15					1		3	3	2			2		3					1
		100.0%				6.7%		20.0%	20.0%	13.3%			13.3%		20.0%					6.7%

「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			
市 民 自 治 部	1	6.7%	情報公開システム運用(1)
生 涯 学 習 部			
福 祉 部	3	20.0%	高齢者支援課対応(1), 生活援護課対応(2)
保 健 医 療 部	3	20.0%	保健予防課職員対応(2), 国民健康保険料(1)
子 ども 青 少 年 部	2	13.3%	子育て企画課説明会(1), 個人情報漏えい(1)
環 境 部			
経 済 部			
計 画 建 築 部	2	13.3%	住民協定(1), 建築指導課対応(1)
都 市 整 備 部			
土 木 部	3	20.0%	土木維持課職員対応(1), 土木計画課備品管理(1), 市に寄付した土地(1)
市 民 病 院			
消 防 本 部			
教 育 委 員 会			
選 挙 管 理 委 員 会			
そ の 他	1	6.7%	藤沢税務署の対応(1)
合 計	15	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 (3)	94.4% (16.7%)			1 (1)	1		3	3	2	1 (1)	1 (1)	1		3					1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	5.6%								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	1	5.6%								1										
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	10 (2)	55.6% (11.1%)			1 (1)			3	2	1	1 (1)				2					
内、行政対応に問題があったもの	2	11.1%							2											
(3) 調査を中止・打ち切ったもの																				
調査を中止したもの																				
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	6 (1)	33.3% (5.6%)				1			1			1 (1)	1		1					1
所管外としたもの	2	11.1%							1											1
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	5.6%																		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	1	5.6%							1											
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	4 (1)	22.2% (5.6%)				1						1 (1)	1		1					
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1	5.6%				1														
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの	1 (1)	5.6% (5.6%)										1 (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	2	11.1%											1		1					
2 処理中のもの	1	5.6%											1							
総計	18 (3)	100.0% (16.7%)			1 (1)	1		3	3	2	1 (1)	1 (1)	2		3					1
					5.6% (5.6%)	5.6%		16.7%	16.7%	11.1%	5.6% (5.6%)	5.6% (5.6%)	11.1%		16.7%					5.6%

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)

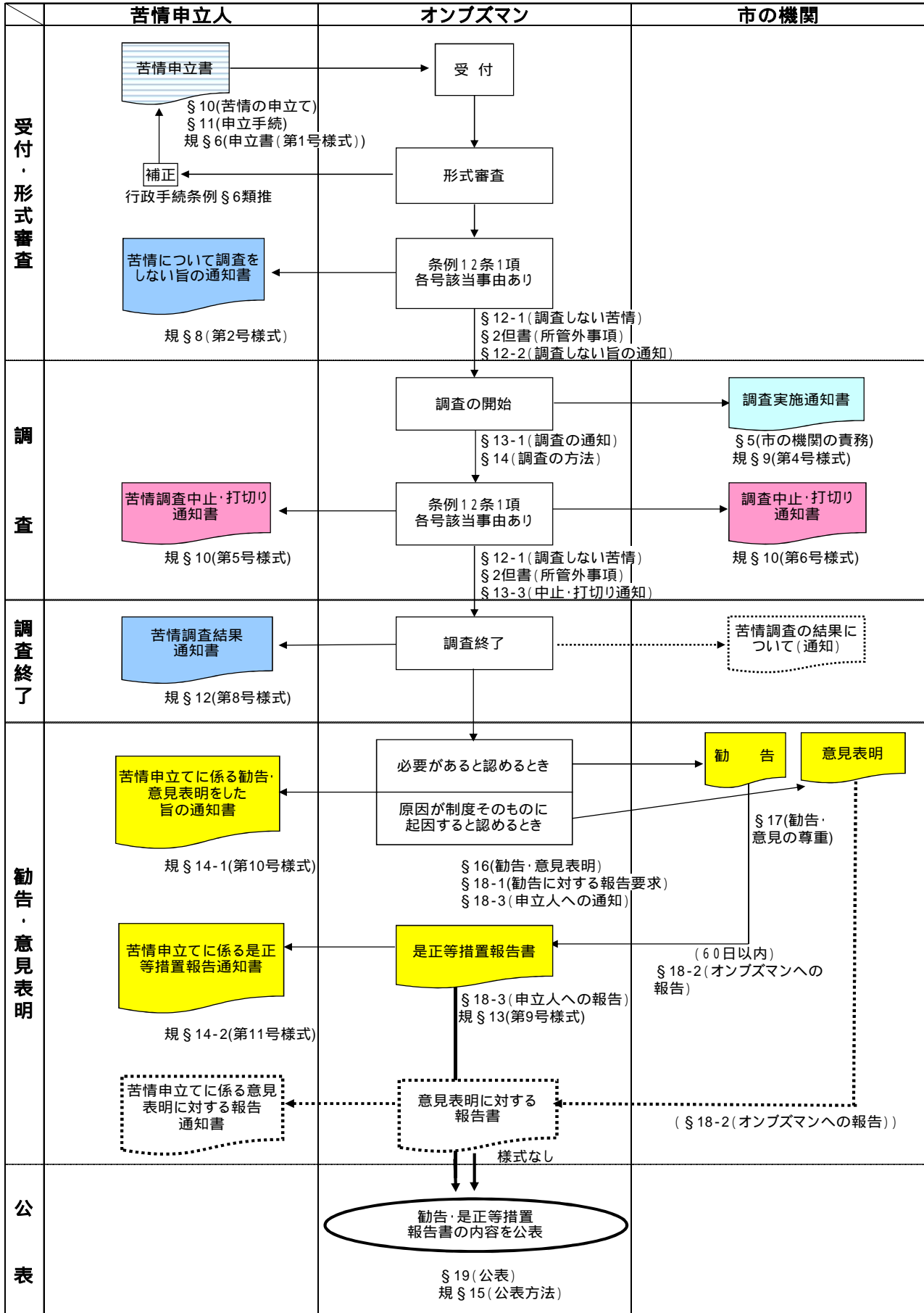
	件数	構成比	30日以内	31日以上 60日以内	61日以上 90日以内	91日以上 120日以内	121日以上 150日以内	151日以上 180日以内	181日以上
1 処理を終了したもの	17 (3)	94.4% (16.7%)	6	7 (3)	3	1			
(1)苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	5.6%		1					
勧告したもの									
意見表明したもの									
苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	5.6%		1					
(2)苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	10 (2)	55.6% (11.1%)	2	5 (2)	2	1			
内,行政対応に問題があったもの	2	11.1%			1	1			
(3)調査を中止・打ち切ったもの									
調査を中止したもの									
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	6 (1)	33.3% (5.6%)	4	1 (1)	1				
所管外としたもの	2	11.1%	2						
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	5.6%	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	1	5.6%	1						
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	4 (1)	22.2% (5.6%)	2	1 (1)	1				
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1	5.6%	1						
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの	1 (1)	5.6% (5.6%)			1 (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	2	11.1%	1		1				
2 処理中のもの	1	5.6%							
総計	18 (3)	100.0% (16.7%)	6 33.3%	7 (3) 38.9% (16.7%)	3 16.7%	1 5.6%			

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

年度 相談・苦情等	(件)																				
	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	平成27年度	計
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	218	3,963
相 談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	87	86	113	1,958
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	15	603
発 意 調 査						1	4								1						6
視 察	7	7	5	9	6	4	3	1	1	3	5	1	1	1		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	90	1,218

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27年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

平成28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
