

平成 2 8 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	3 5
2 . 相談・苦情等の受付総数	4 0
3 . 苦情申立ての処理の流れ	4 1
4 . 藤沢市オンブズマン条例	4 2

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28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205件で、内、相談116件、他市等からの問い合わせや資料請求が71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18件であり、その内訳は以下のとおりです。

(※40ページ参照)

地区別では、市内からは、片瀬、鵜沼、藤沢、湘南大庭、湘南台及び遠藤の各地区から複数の苦情申立てが、辻堂、明治、六会及び御所見から各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1件で県内からのものでした。(※35ページ参照)

行政組織別では、市民自治部が4件、子ども青少年部及び土木部が各3件、財務部及び福祉部が2件、環境部、計画建築部、教育委員会及びその他が各1件となっています。(※36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8件、郵送によるものが1件、巡回オンブズマンによるものが3件、電子申請によるものが6件ありました。

また、苦情申立て件数を月平均でみると1.5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」(※37ページ)を参照。

(b) 苦情申立ての処理状況

平成28年度の苦情処理件数は、平成27年度からの繰り越し分1件を含めた19件でした。そのうち18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7件、調査を中止・打ち切ったものが1件、調査をしないこととしたものが9件ありました(※38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8日、長かったもので100日、1件当たりの平均処理日数は39.7日となっています。

(2) 勧告・意見表明

平成28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28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	1	1	2	1
湘南台市民センター	0	1	0	0
鶴沼市民センター	1	2	0	1
村岡公民館	0	1	0	1
六会市民センター	0	2	0	1
片瀬市民センター	0	1	1	0
明治市民センター	0	0	0	0
御所見市民センター	1	1	0	1
遠藤市民センター	0	1	0	1
計	3	13	3	8

(4) その他

① 第18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28年11月18日、第18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22，総務省及び(公益社団法人)全国行政相談委員連合協議会）が総務省第一特別会議室（中央合同庁舎第2号館8階）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) 勧告若しくは意見表明を行った事案, 又は調査結果通知で市に不備ありとした事案について, 市がそれに沿った改善等を実施しないときの対応について
- (議題 2) (1) 要綱に基づいてオンブズマン等を設置することのメリット, デメリットについて
(2) 条例に基づいてオンブズマン等を設置することのメリット, デメリットについて
(3) オンブズマン等の設置根拠を要綱から条例に切り替えた理由について

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 34 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 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	18 件
2. 行政組織別受付件数	
財 務 部	2 件
市 民 自 治 部	4 件
福 祉 部	2 件
子 ども 青 少 年 部	3 件
環 境 部	1 件
計 画 建 築 部	1 件
土 木 部	3 件
教 育 委 員 会	1 件
そ の 他	1 件
合 計	18 件

〔苦情申立ての処理状況〕

平成28年度受付件数	18 件
平成27年度からの繰越件数	1 件
合計件数	19 件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	18 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	7 件
（3）調査を中止・打ち切ったもの	1 件
（4）調査をしないこととしたもの	9 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) 市民自治推進課の対応に係る件

*

一新しく自治会長になった苦情申立人は平成 28 年 4 月に某市民センターにて「市民組織役員(変更)届」(電話番号の記載のない役員あり)を提出したにもかかわらず、市民自治推進課より 7 月に前自治会長経由で書類が届けられた。後日、同課に説明を求めたが納得のいく説明・応対がなかったとの苦情につき、同届は市と自治会とが単に書類のやり取りをするためだけではなく、防災訓練や緊急時の連絡のためのものであることから、同課と各市民センターとの間の事務処理ルールを明確にし、常に最新の情報が反映されているようにすべきであると判断したものの。

☆ (市の対応)

一市民自治部長より、オンブズマンに対し、再発防止に向けた対策について報告があった(詳細については 16 ページを参照。)。

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～ 2) 保育施設入所の審査基準に係る件

*

一苦情申立人は平成 28 年 1 月と 4 月に市の認可保育施設への入所申込みをしたが 2 回とも不承諾となった。2 回目の申込みで、藤沢市保育施設入所選考基準上同点であった別の家庭がなぜ優先されたのか納得がいかないとの苦情につき、同点であった場合の考慮要素(預け先の実績、就労等の実績や拘束、経済的状況、父母以外の保育協力者、入所待機期間及び希望保育施設の 6 項目)の間には優先順位があることから、本件不承諾結果については公平・公正な選考がなされたと判断したものの。また、同考慮要素は市民にとって明確であるに越したことはないと考えるが、保育課も他の自治

体の動向を探りつつ考慮要素の中での優先順位についての公表も含め現在検討を行っているとのことなので、本件では特に意見表明等を行わず引き続き見守ることとしたもの。

☆（市の対応）

一子ども青少年部長より、オンブズマンに対し、上記課題の検討結果について報告があった（詳細については23ページを参照。）。

（事例～3）資産税課の対応に係る件

*

一平成14年の固定資産税（償却資産）の申告（しかも非課税）をするよう市から平成28年9月上旬に照会文書等が突然に送られてきた。市は税務署と連携すれば把握できたにもかかわらずそれを怠っただけでなく、同申告制度につき十分な周知もしていないとの苦情につき、地方税法上、固定資産税の納税義務がある償却資産の所有者には毎年申告をする義務があり（法383条）、税額は申告内容をもとに算定した結果はじめて判明するので申告は必要である。市は税務署の所管する所得税・法人税に関する書類を閲覧することは可能ではあるが、そのことをもって申告が不要ということにはならないと判断したもの。また、本件苦情申立てをうけて、市ではこれまでの周知方法（広報ふじさわ及びホームページへの掲載や庁内データを利用して新規義務者へ直接申告書を送付したり、所得税・法人税の申告書の閲覧調査により未申告者へアプローチする等）に加えて、藤沢税務署及び湘南青色申告会へ協力を依頼し、所得税・法人税の確定申告で来署される方々へ向けポスター・チラシにより固定資産税（償却資産）制度をより一層周知していく予定であることを確認したものの。

☆（市の対応）

一財務部長より、オンブズマンに対し、「苦情調査の結果について（通知）」以後の対応について報告があった（詳細については33ページを参照。）。

(事例～4) 子育てアドバイザーの欠員採用に係る件

一 苦情申立人は平成 28 年 1 月に応募し不採用となった子育て企画課非常勤職員職（子育てアドバイザー）に欠員ができたとの連絡を 4 月下旬に受けた。そのとき苦情申立人は市内の社会福祉法人保育園に勤務しており、家族とも相談し翌日折り返し返事をする約束だったのに、翌日朝こちらから連絡をする前に電話にて納得できる理由もなく採用取り消しの連絡を受けた。大切な転職の機会を経緯説明と合理的な理由もなく奪われたとの苦情につき、市の人事権にかかわる事項については立ち入らないが、本件における同課の選考の前提条件としては「未就労」か否かということに重きがあったとのことで、同課の選考の前提条件そのものについては不合理ではないと判断したものの。

(3) 調査を中止・打ち切ったもの

(事例～5) 市民税課の対応に係る件

一 平成 28 年 1 月中旬以降、藤沢市（市民税課、保険年金課及び介護保険課）から多数の請求書（納付書）が届いた。一般的に 65 歳になったらこのような請求が発生するのか、また、請求金額が変更した根拠についても知りたかったので、市民相談情報課を通じ市民税課長に説明を求めたが理解できるものではなかったとの苦情につき、調査の結果、本件請求金額の変更については、苦情申立人自身が過去 5 年分の年金（約 250 万円）を給付請求したことによる平成 27 年の年金収入の一時的増収、苦情申立人からの配偶者控除に関する申告、これらの原因に基づく更正による請求金額の変更、そして更正前の最初の納付書に基づく納付が原因であって、市の請求には何ら問題がないことが判明したので調査を打ち切ったもの。

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

事例 ～ 1	対象機関：市民自治部（市民自治推進課）
苦情申立ての趣旨	市民自治推進課 A 職員が正しい仕事をしていない。また，対応に誤りがあった。
調査の結果	<p>上記苦情申立てにつき，オンブズマンは担当課である市民自治部市民自治推進課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立人の主張</p> <p>平成 28 年 4 月に「市民組織役員（変更）届」（以下，「本件届」という。）を某市民センター（以下，「センター」という。）に持参のうえ提出しました。その時，電話番号の記載のない役員がいたので，センターの係員より同番号を記入してくださいとの指示がありましたが，「個人情報のため記入いただけなかった」旨の回答をしたところ，了承されました。以上をもって，苦情申立人は自治会長としての上記届の提出職務を完了しましたが，7 月に市民自治推進課 A 職員より苦情申立人の所属する自治会の前会長宛てに書類が届けられました。そして同人より転送されて苦情申立人の手元に届きました。上</p>

調査の結果
(つづき)

記の経緯について 7月13日と14日に携帯電話にて A 職員に連絡したところ、センターより会長が替わった旨の報告がなかったからなどと回答を受けました。しかし、本件はセンターと A 職員との問題であり、苦情申立人には関係のないことです。また、携帯電話代を不要に使用せざるを得ませんでした。

2. 市民自治部市民自治推進課の説明

(1) 本件の経緯について

① 平成 28 年 4 月 11 日

苦情申立人が会長を務める自治会の本件届が提出されたが、提出された本件届は電話番号等が空欄のところがあったため、センターは課に対して原本及び写し（PDF ファイル、以下、「PDF」という。）を送らなかった。

② 同年 6 月 2 日

センターより課に電話にて苦情申立人が会長を務める自治会の本件届の処理に関する相談があった。対応した職員は、欄が抜けていても構わないので原本と PDF を送るように指示した。

調査の結果
(つづき)

③ 同年 6 月 3 日

センターより PDF のみ課に送付された。

④ 同年 6 月 13 日

課より本件届が提出されていない一覧を全市民センターに送付し，原本が届いている場合には届き次第課に送るように依頼した。

⑤ 同年 6 月下旬

課は本件届原本を確認できた自治会に対し自治会長宛てに書類を送付。本件届原本が届いていない自治会に対しては，課が前会長に電話連絡を行い，前会長に送付して良いかを確認。苦情申立人が所属する自治会についてはセンターから本件届原本が送付されていなかったため，前会長に電話連絡を行ったところ留守のため確認は取れなかったが，前会長に送付した。

⑥ 同年 7 月中旬

7 月末に書類を送付する機会があるため本件届原本が未だ課に届いていない自治会に対し，届出未確認として前会長に電話連絡を行い，送付して良いかを確認。苦情申立人が会長を務める自治会の前会長からは，自分宛て

調査の結果
(つづき)

に送付してくれれば自分が苦情申立人の郵便受けに入れますとの確認が取れた。

⑦ 同年 7 月 13 日

苦情申立人より課に電話連絡があったため、応対した職員から謝罪をした。この電話を受けて、課からセンターに電話で確認をしたところ、担当は不在だったが本件届に空欄があったためセンターで止めておいた、空欄について苦情申立人からの連絡を待っていると思われる旨の説明があった。

⑧ 同年 7 月 20 日

苦情申立人が会長を務める自治会の本件届原本が課に到着。

(2) 制度と今後の対応について

従前より、各市民センターに本件届が提出されると翌日には原本とPDFが担当課に送付されることになっていたが、①未記入部分があった場合の対応を含め、事務処理に関するルールが明確化されていなかったこと、また、②原本確認の原則を徹底するあまり情報更新の即時性が損なわれていることを看過していたことに問題があったと考えている。

調査の結果
(つづき)

すなわち，本件では，①本件届の未記入部分につき，センターが補正を行うべく原本を保持したままになっていることに対し，本来であれば課からその必要がないことを伝えて早急に原本を送付させるべきであったにもかかわらず，センターの対応に任せたため，②課が原本を確認していないという理由で前会長宛てに現会長である苦情申立人宛ての郵便物を送付することになってしまった。

そこで，①については，改めて，各市民センターに対し，本件届に関する事務処理の内容を明確化した上で，マニュアルを作成し周知徹底を図っていくことにする。具体的には，センター長会議が2ヶ月ごとにあるので，まずは直近のそれで周知させた上で，遅くとも，来年度の本件届提出時までにはマニュアルを作成して周知徹底していく。また，②については，原本確認の原則を維持しつつ，情報更新の即時性を担保するために，課にPDFが送られてきた時点で情報更新していくことなどを早急に検討し，課として周知徹底していきたい。

調査の結果
(つづき)

3. オンブズマンの判断

(1) はじめに

本件苦情申立ては、市民組織役員（変更）届を提出したにもかかわらず、苦情申立人の住所に書類が届かなかったことに端を発しています。以下、①本件の経緯について、②市民組織役員（変更）届について、③市民自治推進課と各市民センターとの間の事務処理について検討いたします。

(2) 本件の経緯について

苦情申立人は前記1のとおり主張しております。これに対し市民自治推進課は前記2のとおり説明しております。このうち、苦情申立人とのやり取りの詳細部分については、両当事者の説明内容に齟齬が生じております。オンブズマンの事実認定は、証拠に基づく厳格なものではなく、苦情申立人及び市の機関双方からの任意の聴き取りにより行うことから、聴き取り結果に食い違いがある場合には、いずれの主張・説明が事実であるかについて判断することはできません。この点ご了承ください。よってオンブズマンはこの点につき判断いたしません。

調査の結果
(つづき)

(3) 市民組織役員(変更)届について

同届は市と自治会とが単に書類のやり取りを行うためだけに提出するものではなく、防災訓練や緊急時の連絡のために自治会の担当者の連絡先を知る手段でもあります。そのため、その取扱いは同届の役割を踏まえ適切になされる必要があると考えます。

(4) 市民自治推進課と各市民センターとの間の事務処理について

本件では、課の説明にもあるように、課と各市民センターとの間で事務処理のルールが明確にされていなかったことが問題であると考えられます。前述の役割を踏まえると同届については明確なルールのもと管理がなされる必要があると考えます。また、緊急時の連絡先としても同届が活用されることからすると、常に最新の情報が反映されているようにするためにPDFのような簡易・迅速な手段を活用する必要があるにもかかわらず、その意識が欠けていたことも問題であると考えられます。

もともと、課では本件を重く受け止め、前記2(2)のとおり現状を反省し、事務処理ルールの周知徹底、PDFの活用による情報更新

調査の結果
(つづき)

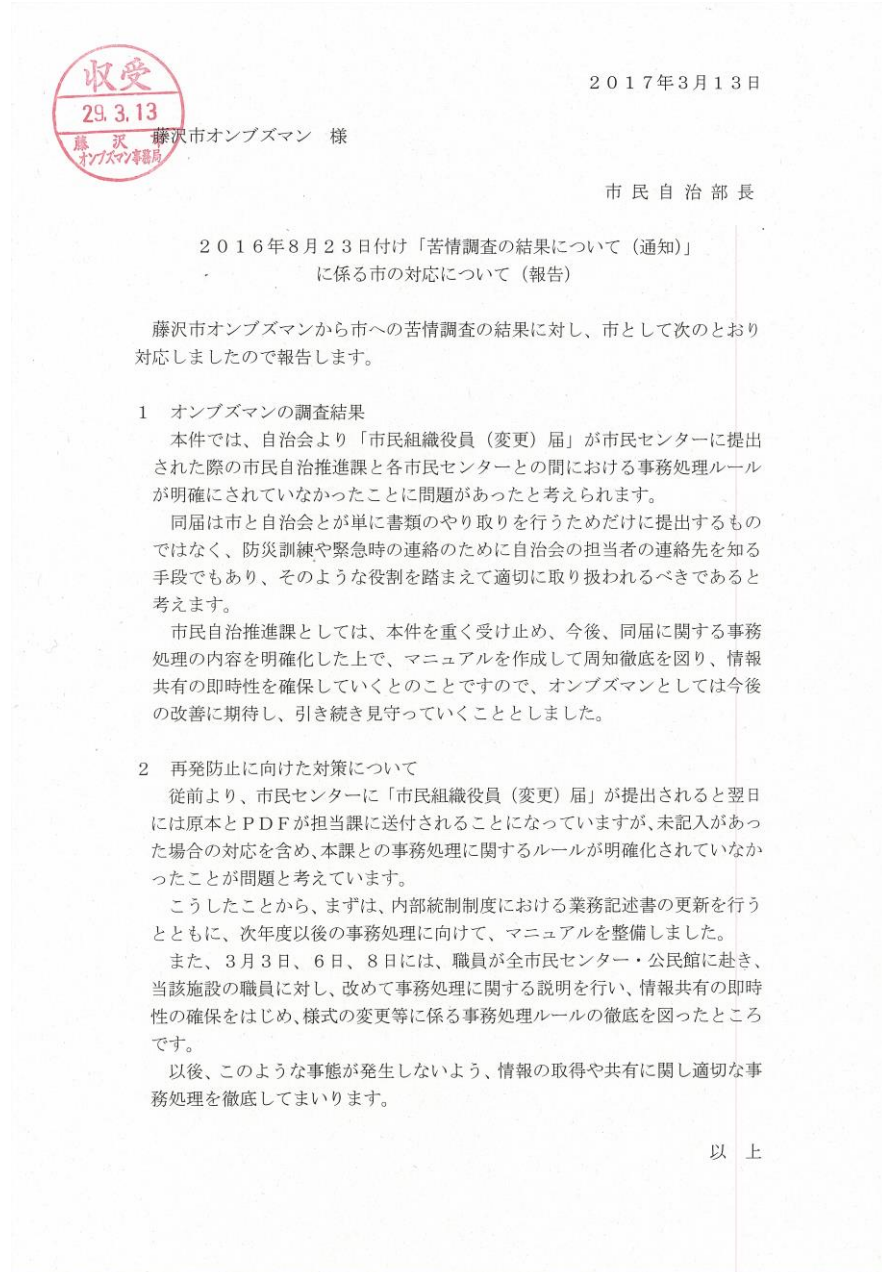
の即時性の担保といった対策を検討している
とのことでした。

よって、オンブズマンとしては今後の改善
に期待することとし、引き続き見守っていく
こととしました。

以 上

その後の市の対応等について、平成 29 年 3 月 13 日、市民自治部長より、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



(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

<p>事 例 ～ 2</p>	<p>対象機関：子ども青少年部（保育課）</p>
<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>平成 28 年 4 月になされた保育施設入所申込みへの不承諾が納得できない。「藤沢市保育施設入所選考基準」が同点だった場合，どのような基準によって判断がなされているのか，考慮要素として挙げられている 6 点以外の要素は考慮されているのか，公平・公正な判断がなされているといえるのか，を明らかにされたい。</p>
<p>調 査 の 結 果</p>	<p>上記苦情申立てにつき，オンブズマンは担当課である子ども青少年部保育課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立人の主張</p> <p>苦情申立人は，平成 28 年 1 月と同年 4 月に藤沢市の認可保育施設入所申込みを行ったが，2 回とも不承諾となっている。苦情申立人と「藤沢市保育施設入所選考基準」（以下，「選考基準」という。）が同点であった家庭（以下，「内定家庭」という。）は，同年 4 月に入園が内定している。苦情申立人の家庭と内定家庭とでは，同点であった場合に考慮される要素（以下，「考</p>

調査の結果
(つづき)

慮要素」という。)を勘案しても、苦情申立人の家庭が優先されるべきであると考えられる。苦情申立人は、内定家庭の母親は藤沢市の職員であり、市の職員であることを理由に優先されたのではないかと考えている。

平成28年4月になされた不承諾が納得できないため、選考基準が同点だった場合、どのような基準によって判断がなされているのか、考慮要素として挙げられている6点以外の要素は考慮されているのか、公平・公正な判断がなされているといえるのか、を明らかにされたい。

2. 子ども青少年部保育課の説明

オンブズマンは、保育課より選考基準が同点であった場合の考慮要素について聴取しました。その内容は以下のとおりです。

① 預け先の実績

預け先の実績は、これから預ける保育施設に関する実績を考慮する要素ではなく、申請時までに認可外保育施設、祖父母等により保育がなされていたかを考慮するものである。「教育・保育給付の支給認定申請書兼保育施設利用申込書」(以下、「申込書」という。)に添付する「保育証明書」

調査の結果
(つづき)

の内容を考慮している。認可外保育施設や祖父母によって保育がなされていた時間が長ければ長いほど、優先されるものとなっている。

② 就労等の実績や拘束

就労等の実績や拘束は、両親の勤務状況のみならず、通勤時間も含めるものである。この要素は夫婦の一方のみを要素とするものではなく、両者を総合的に考慮している。

③ 経済的状況

経済的状況は、保育施設が福祉施設であることに鑑み、考慮要素の中では一番重要な考慮要素となっている。

④ 父母以外の保育協力者

父母以外の保育協力者については、申込書の「祖父母の状況」を考慮するものである。居住地や年齢で一律に判断するわけではなく、実際に保育可能かどうかを考慮している。

⑤ 入所待機期間

入所待機期間は、「① 預け先の実績」と

調査の結果
(つづき)

異なり，保育施設利用申込み後から選考時までの期間を考慮するものである。

⑥ 希望保育施設

希望保育施設は，重要度が最も低い考慮要素となっており，上記①から⑤までの要素が同一であった場合に考慮する要素となっている。

・その他の説明

考慮要素が不明確である点については，市議会でも指摘されていることであり，来年度に向けて改善するよう検討している。

なお，これら以外にも考慮される要素はないか，例えば親が公務員であることがメリットになっているのではないかとこのオンブズマンの問いに対しては，親が公務員であることは，保育施設の入所に際し，なんらメリットにならないとのことであった。

3. オンブズマンの判断

(1) はじめに

苦情申立人は，保育施設入所選考において不公平・不公正な審査が行われたのではないかという苦情を申し立てています。そこで，

調査の結果
(つづき)

以下では，①選考基準が同点であった場合の考慮要素について，②本件事案について，それぞれ判断いたします。

(2) 選考基準が同点であった場合の考慮要素について

選考基準が同点であった場合の考慮要素に市民にとっては不明確な点が存在すること，また考慮要素にも優先順位があることが認められました。

保育施設に子どもを預けたい保護者にとっては，選考基準で同点であった場合の考慮要素が不明確であることにより無用な不公平感を生じさせてしまうことも考えられます。また，考慮要素についても優先順位があるのであれば一定程度の予測可能性が立つため，結果の受け止め方に違いが生じるといえます。そのため，考慮要素は明確であるに越したことはないと考えます。

一方で，優先順位についてはそれを公表することで家庭の事情が垣間見えてしまうおそれもあり，保育課としても公表しあぐねていたようです。

現在，保育課では他の自治体の動向を探りつつ，考慮要素の中での優先順位についての

調査の結果
(つづき)

公表も含めた検討を行っているとのこと。そのため、オンブズマンは特に意見表明等を行わず、引き続き見守ることといたします。

なお、保育課からは親が公務員であることはなんらメリットになっていないとの説明がありました。オンブズマンが調査をした限りでは、保育課の説明が不合理であることを裏付ける事情は見つかりませんでした。

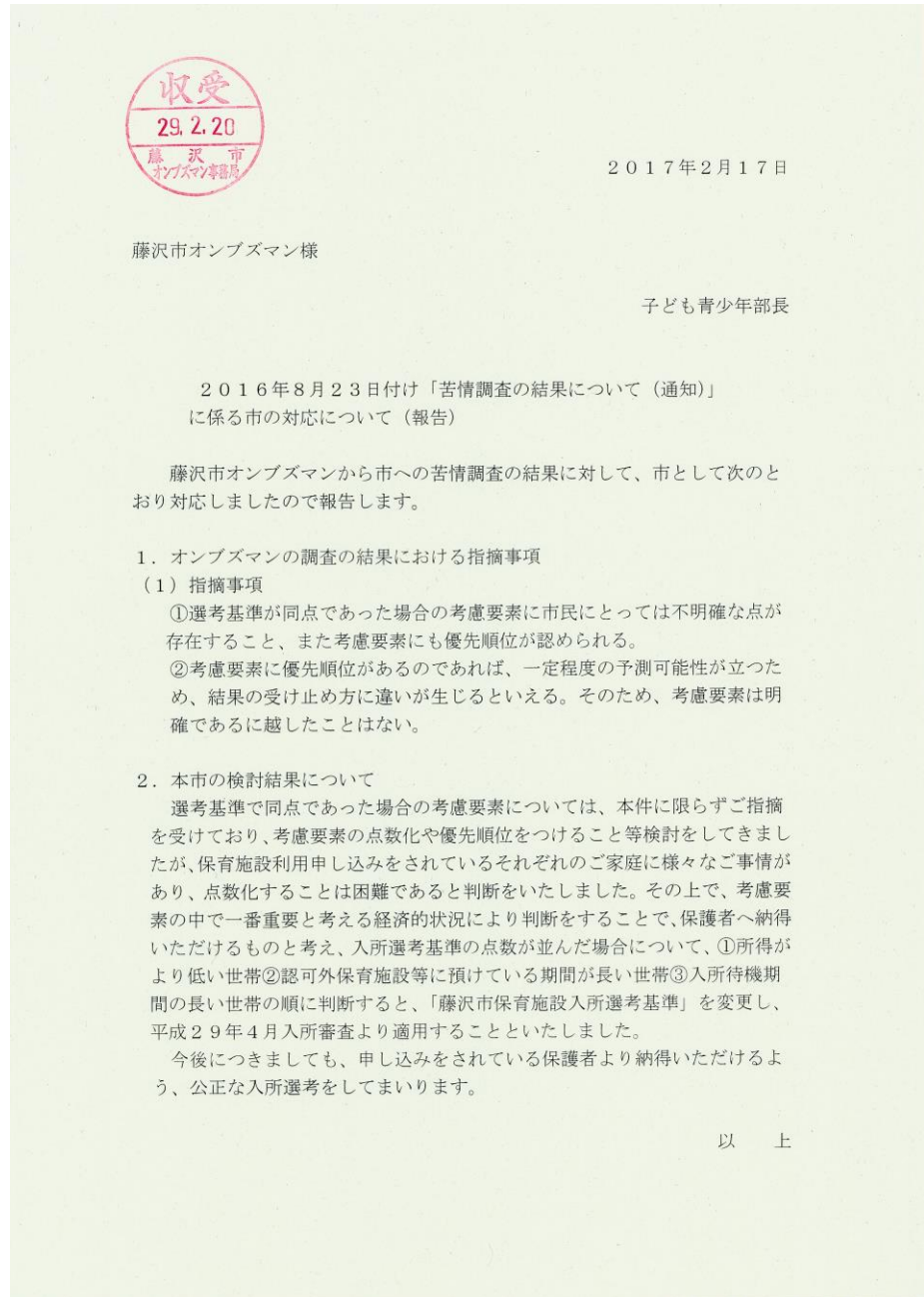
(3) 本件事案について

オンブズマンが調査した限りでは、本件においても上述の考慮要素のもと、公平・公正な入所選考がなされていたものと考えられ、保育課による入所選考に不公平・不公正な点は見いだせませんでした。

以上

市の対応

その後の市の対応等について，平成 29 年 2 月 20 日，子ども青少年部長より，オンブズマンに対し，以下のとおり報告がありました。



事 例 ～ 3	対 象 機 関 ： 財 務 部 （ 資 産 税 課 ）
苦情申立ての趣旨	課税するものがないのに突然に申告用書類を送付して納得できない。
調 査 の 結 果	<p>上記苦情申立てにつき、オンブズマンは担当課である財務部資産税課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>苦情申立人のもとに平成28年9月9日付けで償却資産の申告を求める文書と記入用紙が届いた。苦情申立人は未だに申告していない財産があったかとあわてて資産税課に連絡をとったが、資産税課からは納得のいく説明を受けることができなかった。</p> <p>(2) 苦情申立ての趣旨</p> <p>税金を払う必要のない平成14年の償却資産の申告を、平成28年の今になってなぜ行わなければならないのか。</p> <p>苦情申立人は、資産税課が平成14年の償却資産について税務署と連携をすれば把握できた</p>

調査の結果
(つづき)

にもかかわらずそれを怠り、償却資産の申告について周知することもなく、平成28年9月9日付けの書面によって申告を求めるというやり方には納得できない。また、現時点において固定資産税の支払いの必要もないのに申告を求めるとは不合理であり、長期間経過して申告を求められた経緯を説明してもらわなければ納得できない。

2. 財務部資産税課の説明

(1) 苦情内容に対する説明と市の考え

① 固定資産税（償却資産）

会社や個人で工場や商店などを経営している方やアパートや駐車場などを他者に貸し付けている方がその事業のために所有する構築物・機械・器具・備品等の有形固定資産を償却資産といい、その償却資産に対しては土地や家屋と同じように固定資産税が課されます（地方税法第341条第1号、第4号）。

毎年1月1日現在、「藤沢市内に償却資産を所有している」若しくは「藤沢市内の事業者が償却資産を貸し付けている」すべての法人・個人の方は、償却資産の「所在」「種類」「数量」「取得時期」「取得価額」「耐用年

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>数」「見積価額その他償却資産課税台帳の登録及び当該償却資産の価格の決定に必要な事項」を1月31日までに藤沢市長に申告しなければなりません（地方税法第383条）。</p> <p>②平成28年9月9日付け文書について</p> <p>償却資産を所有しているすべての法人・個人は毎年1月1日現在の償却資産の所有状況を申告いただく必要がありますが、個人事業主の方を中心に申告制度自体をご存じなく、申告されていない実態があります。</p> <p>このため、藤沢市では藤沢税務署で所得税申告書を閲覧し、申告すべき資産をお持ちの方で固定資産税（償却資産）の申告をされていない方を調査した上で、申告書の提出をお願いするための文書と申告に必要な書類一式を送付しているところです。</p> <p>③税額の発生しない過去の資産についても申告が必要な理由について</p> <p>土地や家屋については原則的に登記簿をもってその課税対象を把握することができますが、償却資産についてはそのような仕組みはないため所有者からの申告書の提出を法律で義務付けています（地方税法第383条）。</p>
------------------------	--

調査の結果
(つづき)

過去に取得した資産であっても本来であればそれを取扱した翌年1月に申告すべき資産です。このため申告制度を認知した時点で対象となる資産を所有している場合は申告いただく必要があります。

税額が発生するか否かについては申告後評価額等を算出した結果として導き出されるものです。今回の案件につきましては説明の過程で評価額を計算し、その結果過去5年遡及した場合でも税額は発生しないことが明らかになりました。しかし、税額が発生しない場合であっても申告の義務を免れるものではありません。

④ 税務署と連携した調査について

税務署が所管する所得税・法人税に関する書類の閲覧については平成18年度税制改正により法定され(地方税法第354条の2)可能となりました。

藤沢市では平成20年度より所得税・法人税の申告書の閲覧を開始し、未申告や申告資産漏れについての調査を行ってきています。

今回の調査では、9月9日、該当する案件につき照会文書(「償却資産の所有状況について(照会)」)を送りました(苦情申

調査の結果
(つづき)

立人宛ての照会文書もこの中に含まれています。) 。同文書には「平成 28 年度固定資産税(償却資産)申告の手引き」「償却資産申告書」「種類別明細書(増加資産・全資産用)」「不動産賃貸業を営まれている方へ」を同封しました。

⑤ 固定資産税(償却資産)制度の周知について
制度の周知については、3つの手法により行っているところです。

(i) 申告時期(毎年1月)の直前である12月の広報ふじさわにおいて記事を掲載する。(ii) ホームページにて制度全般の解説を行う。(iii) 個人事業届, 法人異動届, 新規共同住宅建築者等の庁内データを利用して, 新規義務者へ直接申告書を送付する。所得税・法人税の申告書を閲覧して未申告者にアプローチすることも制度周知の一環であると考えています。

⑥ 平成 14 年に取得した資産について申告を求める理由

償却資産については土地や家屋のような登記制度がないため所有者からの申告書の提出を法律で義務付けています(地方税法第 383

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>条)。</p> <p>毎年1月1日現在における償却資産の所有状況の申告を義務付けているなかで、過去に取得した資産であったとしても、現在も所有している資産については申告いただく必要があります。</p> <p>これは、税額が発生するか否かに関係なく行っていただく必要がある手続きです。</p> <p>(2) 今後の対応について</p> <p>以下の内容で藤沢税務署及び湘南青色申告会へ協力を依頼し、所得税・法人税の確定申告で来署される方々へ固定資産税(償却資産)制度の知る機会を増やしていく取り組みに着手していきたい。</p> <p>① 藤沢税務署への依頼内容</p> <p>制度周知用のポスターを作成し、正面玄関等にポスター掲示を依頼する。</p> <p>② 湘南青色申告会への依頼内容</p> <p>(i) 制度周知用のポスターを作成し、会員の目に入る場所への掲示を依頼する。</p> <p>(ii) 周知用のチラシを作成し、配架を依頼する。</p>
------------------------	--

調査の結果
(つづき)

③ その他

ポスター・チラシについては、現在、茅ヶ崎市・寒川町と合同で作成を進めており今年中には完成する見込みです。ポスター・チラシ完成後、税務署・青色申告会への依頼を行う予定です。

3. オンブズマンの判断

苦情申立人は、平成14年の固定資産税（償却資産）の申告（しかも非課税となるもの）を平成28年になって求めること（苦情申立ての趣旨①）、税務署と連携すればできたはずなのに市がそれを怠ったこと（苦情申立ての趣旨②）及び同申告についての周知も不十分であること（苦情申立ての趣旨③）、について苦情を申し立てられています。以下、検討いたします。

（1）苦情申立ての趣旨①について

地方税法上、固定資産税の納税義務がある償却資産の所有者は、毎年、1月1日現在における当該償却資産について、その所在、種類、数量、取得時期、取得価額、耐用年数、見積価額その他償却資産課税台帳の登録及び当該償却資産の価格の決定に必要な事項を1月31日までに当該償却資産の所在地の市町村長に

調査の結果
(つづき)

申告しなければならないこととされています（法第 383 条）。そして、このような申告義務を担保するものとして、虚偽の申告をした場合は 1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金の定め（法第 385 条）が、正当な事由なしに申告をしなかった場合は 10 万円以下の過料の定め（法第 386 条，藤沢市市税条例第 51 条）がそれぞれあります。

従って、たとえ平成 14 年に取得した償却資産であっても申告はしなければならないということになります。

そして、申告された内容をもとに算定した結果はじめて税額が判明することになりますので、税額が発生しないから申告が必要ないということにはなりません。

本論点について、オンブズマンは市の対応に問題はなかったものと判断いたします。

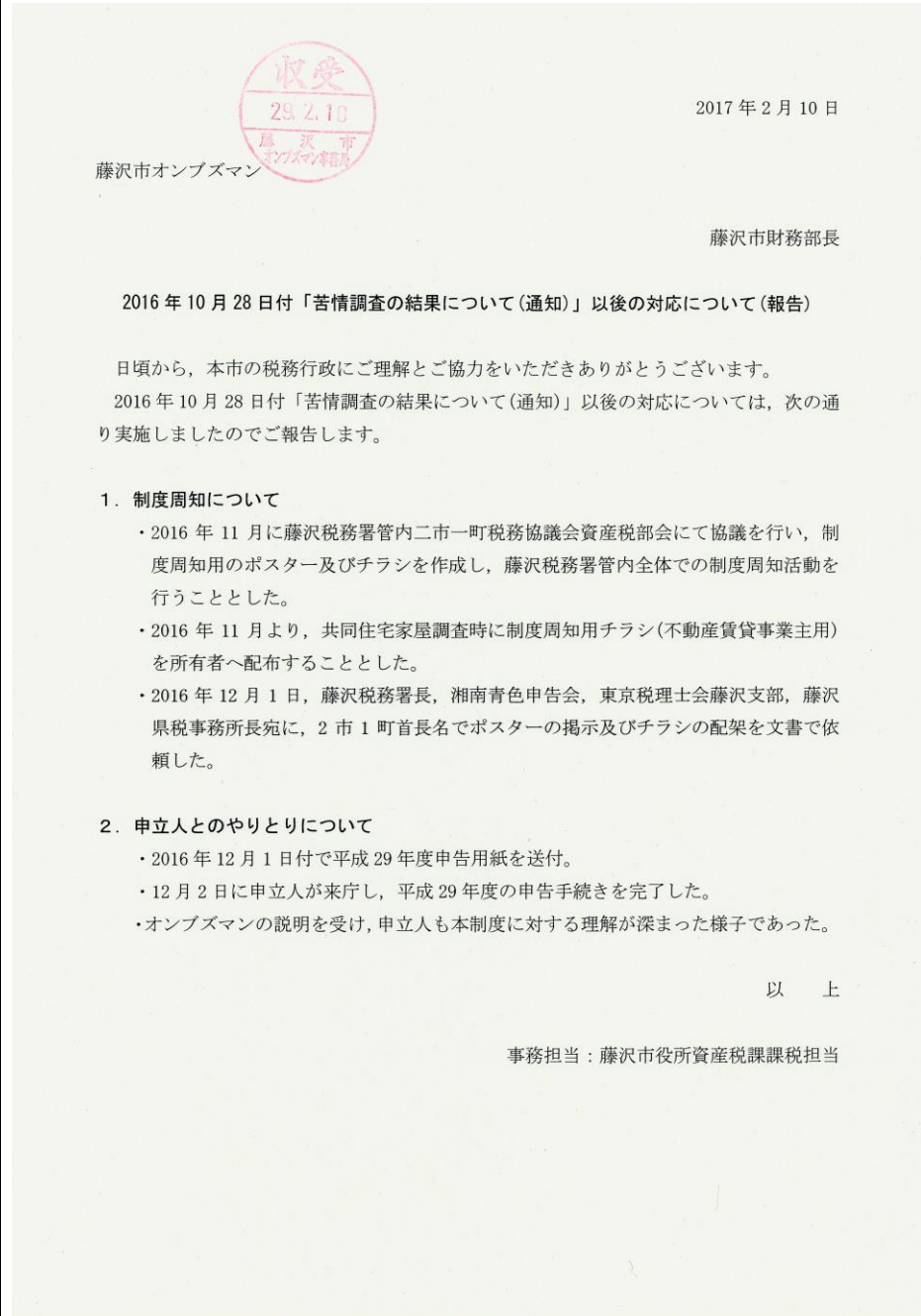
(2) 苦情申立ての趣旨②について

確かに、市では、適正かつ公平な課税を行うため種々の調査権（法第 353 条等）を有しており、所得税又は法人税に関する書類を閲覧・記録することも可能です（法第 354 条の 2）が、そのことをもって、償却資産の所有者の申告が不要になるということはありません。

調査の結果 (つづき)	<p>この点につき、オンブズマンとしては、苦情申立人においてはご理解をいただきたいと考えます。</p> <p>(3) 苦情申立ての趣旨③について</p> <p>固定資産税（償却資産）の申告の周知については、資産税課としては前記2（2）にあるような取り組みを行っていく予定であることを確認しましたので、オンブズマンは、資産税課の今後の取り組みを引き続き見守っていくこととしました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
----------------	--

その後の市の対応等について、平成 29 年 2 月 10 日、財務部長より、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



【 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)

	28年										29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				2		2			2					1			1		2
鵜沼							1	1					2	1	1	2	1	1					1			1		2
辻堂									1				1		1											1		1
村岡																												
藤沢				1								1	2		2								1		1			2
明治													1		1								1					1
善行																												
湘南大庭				1	2								3		3								1			2		3
六会	1												1		1											1		1
湘南台													2		2								2					2
遠藤			1									1	2		2												2	2
長後																												
御所見			1										1		1											1		1
市内件数	1	2	2	2	1	2	2		2			1	2	15	2	17	12	5				7	1		3	6	17	
県内					1								1		1							1						1
県外																												
市外件数					1								1		1							1						1
内外合計	1	2	2	2	2	2	2		2			1	2	16	2	18	13	5				8	1		3	6	18	

☆「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	2	11.1%				1			1											
	鵜沼	2	11.1%			1	1														
	辻堂	1	5.6%																1		
	村岡																				
	藤沢	2	11.1%							1			1								
	明治	1	5.6%			1															
	善行																				
	湘南大庭	3	16.7%				2								1						
	六会	1	5.6%							1											
	湘南台	2	11.1%						2												
	遠藤	2	11.1%								1										1
	長後																				
	御所見	1	5.6%													1					
市内	1	5.6%													1						
外県外																					
	18				2	4		2		3	1		1		3				1		1
		100.0%			11.1%	22.2%		11.1%		16.7%	5.6%		5.6%		16.7%				5.6%		5.6%

☆ 「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	11.1%	市民税課対応(1), 資産税課対応(1)
市 民 自 治 部	4	22.2%	市民自治推進課対応(2), 市民相談情報課対応(1), 片瀬市民センター対応(1)
生 涯 学 習 部			
福 祉 部	2	11.1%	介護保険課対応(2)
保 健 医 療 部			
子 ども 青 少 年 部	3	16.7%	子育てアドバイザー欠員採用(1), 保育施設入所の審査基準(1), 子ども家庭課対応(1)
環 境 部	1	5.6%	蜂の巣箱撤去(1)
経 済 部			
計 画 建 築 部	1	5.6%	建築指導課対応(1)
都 市 整 備 部			
土 木 部	3	16.7%	自転車撤去(2), 車両制限令違反(1)
市 民 病 院			
消 防 本 部			
教 育 委 員 会	1	5.6%	就学相談対応(1)
選 挙 管 理 委 員 会			
そ の 他	1	5.6%	原発事故対応(1)
合 計	18	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	18 (1)	94.7% (5.3%)			2	4		1		3	1		2 (1)		3			1		1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	5.3%				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	1	5.3%				1														
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	7	36.8%			1	1				3					2					
内、行政対応に問題があったもの	2	10.5%				1									1					
(3) 調査を中止・打ち切ったもの	1	5.3%			1															
① 調査を中止したもの																				
② 調査を打ち切ったもの	1	5.3%			1															
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	9 (1)	47.4% (5.3%)				2		1			1		2 (1)		1			1		1
① 所管外としたもの	1	5.3%																		1
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	5.3%																		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																				
② その他のもの	8 (1)	42.1% (5.3%)				2		1			1		2 (1)		1			1		
苦情申立人自身の利害を有しないもの	2	10.5%				2														
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの	1 (1)	5.3% (5.3%)											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	5	26.3%						1			1		1		1			1		
2 処理中のもの	1	5.3%						1												
総計	19 (1)				2	4		2		3	1		2 (1)		3			1		1
		100.0% (5.3%)			10.5%	21.1%		10.5%		15.8%	5.3%		10.5% (5.3%)		15.8%			5.3%		5.3%

※ 〈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)

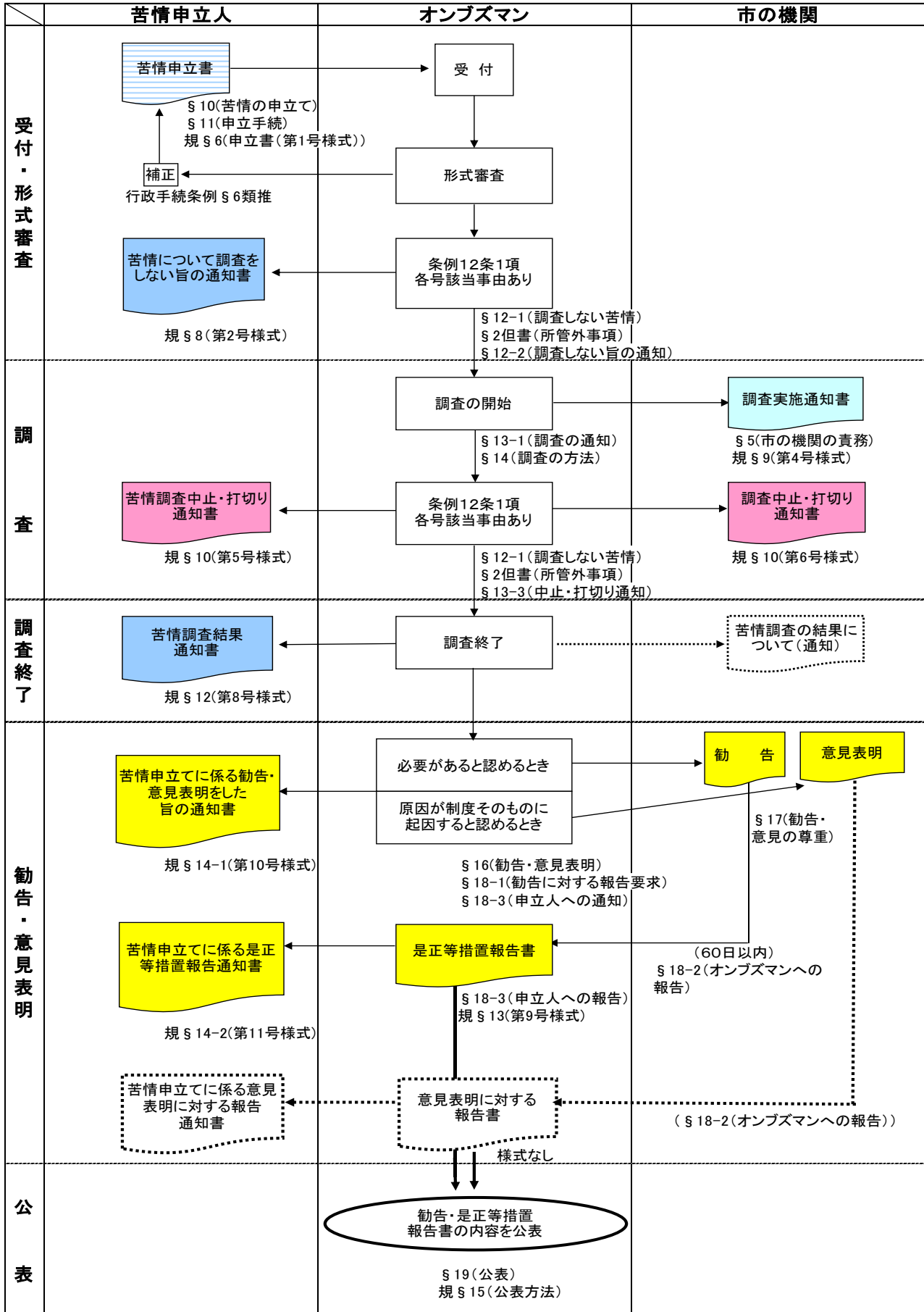
	件数	構成比	30日以内	31日以上 60日以内	61日以上 90日以内	91日以上 120日以内	121日以上 150日以内	151日以上 180日以内	181日以上
1 処理を終了したもの	18 (1)	94.7% (5.3%)	6 (1)	8	3	1			
(1)苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	5.3%		1					
①勧告したもの									
②意見表明したもの									
③苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	5.3%		1					
(2)苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	7	36.8%		3	3	1			
内, 行政対応に問題があったもの	2	10.5%		1	1				
(3)調査を中止・打ち切ったもの	1	5.3%		1					
①調査を中止したもの									
②調査を打ち切ったもの	1	5.3%		1					
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	9 (1)	47.4% (5.3%)	6 (1)	3					
①所管外としたもの	1	5.3%	1						
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	5.3%	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									
②その他のもの	8 (1)	42.1% (5.3%)	5 (1)	3					
苦情申立人自身の利害を有しないもの	2	10.5%		2					
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの	1 (1)	5.3% (5.3%)	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	5	26.3%	4	1					
2 処理中のもの	1	5.3%							
総計	19 (1)	100.0% (5.3%)	6 (1)	8	3	1			
			31.6% (5.3%)	42.1%	15.8%	5.3%			

※ 〈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	平成27年度		平成28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	218	205	4,168
相談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	87	86	113	116	2,074
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	18	621
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	71	1,289

3. 苦情申立ての処理の流れ



4. 藤沢市オンブズマン条例

制定 平成6年12月20日条例第29号

改正 平成8年5月23日条例第2号

目次

- 第1章 総則（第1条～第3条）
- 第2章 責務（第4条～第6条）
- 第3章 オンブズマンの組織等（第7条～第9条）
- 第4章 苦情の申立て及び処理等（第10条～第19条）
- 第5章 補則（第20条～第22条）
- 附則

第1章 総則

（目的及び設置）

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

（所管事項）

第2条 オンブズマンの所管する事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。ただし、次に掲げる事項については、オンブズマンの所管事項としない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判所等において係争中の事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (5) オンブズマンの行為に関する事項

(オンブズマンの職務)

第3条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

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

第2章 責 務

(オンブズマンの責務)

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

- 2 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関と有機的な連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。
- 4 オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(市の機関の責務)

第5条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

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

(市民の責務)

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

第3章 オンブズマンの組織等

(オンブズマンの組織等)

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

- 2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、かつ、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。
- 3 オンブズマンの任期は、3年とし、1期に限り再任することができる。
- 4 オンブズマンは、別に定めるところにより相当額の報酬を受ける。

(兼職等の禁止)

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

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

(解 嘱)

第9条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認める場合は、議会の同意を得て解嘱することができる。

第4章 苦情の申立て及び処理等

(苦情の申立て)

第10条 何人も、オンブズマンに対し、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為について苦情の申立てをすることができる。

(苦情の申立て手続)

第11条 前条の規定による苦情の申立ては、次に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、書面によることができない場合は、口頭により申立てをすることができる。

- (1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
- (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日
- (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
小 村 陽 子

(○印は、代表オンブズマン)

「平成28年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

平成29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
