

平成 2 9 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	74
2. 相談・苦情等の受付総数	79
3. 苦情申立ての処理の流れ	80
4. 藤沢市オンブズマン条例	81

## 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29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221件で、内、相談116件、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件、視察1件及び他市等からの問い合わせや資料請求が82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。（※79ページ参照）

地区別では、市内からは、片瀬、鵜沼、辻堂、村岡、藤沢及び湘南台の各地区から複数の苦情申立てが、善行、六会及び長後から各1件の苦情申立てがありました。（※74ページ参照）

行政組織別では、福祉健康部が11件、財務部、市民自治部、生涯学習部、子ども青少年部、経済部、道路河川部、下水道部、教育委員会、監査委員及びその他が各1件となっています。（※75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1.8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」（※76ページ）を参照。

#### (b) 苦情申立ての処理状況

平成29年度の苦情処理件数は、平成28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20件は年度内に処理を終了し、残りの2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5件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが6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8件ありました（※77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7日、長かったもので108日、1件当たりの平均処理日数は43日となっています。

## (2) 勧告・意見表明

平成29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29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	0	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	0	0	0
湘南台市民センター	1	1	0	1
鵜沼市民センター	0	3	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	0	0	0
御所見市民センター	0	0	0	0
遠藤市民センター	1	1	0	1
計	3	7	0	5

## (4) その他

### ① 第19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29年11月22日、第19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3，市区26，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、これに小村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) オンブズマンに寄せられた匿名文書の扱いについて
- (議題 2) 苦情相談において相談者が録音等を希望した場合の対応について
- (議題 3) 代理人からの苦情申立てについて
- (議題 4) 苦情申立ての趣旨等の確認方法について
- (議題 5) オンブズパーソンの職務の対象範囲について
- (議題 6) 高齢者虐待等に関する養護者からの行政の対応に対する苦情について
- (議題 7) 申立人自身が直接の利害を有しないとして、調査を行わない場合の判断基準について
- (議題 8) 住民監査請求とオンブズマンの所管事項の関係について
- (議題 9) オンブズマン制度の周知方法、苦情申立て方法
- (議題 10) 苦情受付からオンブズマンの判断がなされるまでの業務の流れについて
- (議題 11) 申立関連書類の保存年限について

## 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 35 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	21	件
2. 行政組織別受付件数		
財 務 部	1	件
市 民 自 治 部	1	件
生 涯 学 習 部	1	件
福 祉 健 康 部	1	1 件
子 ども 青 少 年 部	1	件
経 済 部	1	件
道 路 河 川 部	1	件
下 水 道 部	1	件
教 育 委 員 会	1	件
監 査 委 員	1	件
そ の 他	1	件
合 計	21	件

### 〔苦情申立ての処理状況〕

平成29年度受付件数	21	件
平成28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	20	件
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	5	件
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	6	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	8	件
2. 苦情申立ての処理中のもの（次年度繰越）	2	件

### 3. 苦情申立ての処理事例

<h2 style="margin: 0;">要 約</h2>
---------------------------------

（\*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）	介護保険課長の対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（介護保険課）	*
苦情の概要	<p>平成28年8月、苦情申立人の母が甲市にある指定通所介護等事業所に短期入所中、脱水症を原因とする急性肺炎で緊急入院した。その際、同事業所は決まりどおり入院手続きをやってくれなかった。同年12月、同事業所の所在する甲市に問い合わせたところ、翌年1月下旬に保険者である藤沢市も同席するかたちで同事業所に対して上記を含む何点かの問題につき指導をしてくれたが、その後、同事業所は指導違反行為を続けた上、母の施設利用申請を「満床」等の理由ですべて断ってくるようになってしまった。苦情申立人は甲市及び藤沢市双方に対し同事業所で種々の問題が発生したその都度メールないしは窓口にて再三情報提供を行ってきた。甲市はその都度県に報告してくれていたが、藤沢市介護保険課（A課長）は苦情申立人の話を「にわかには信じがたい。」とまとも聞いてくれなかった。</p>	
	<p>苦情申立人の場合に限らず被保険者である施設利用者等から苦情が寄せられた場合、通常であれ</p>	

<p>処 理 結 果</p>	<p>ば、保険者である市（介護保険課）としては、具体的に話を聴き取り、施設にも聴き取りを行った上で、法令違反を認めた場合には指定権者である都道府県（知事）に通知しなければならないこととされている。本件では、苦情申立人から指導内容に違反する事実を伝えられた介護保険課は、苦情申立人が本苦情申立てをし、市議会議員と来庁するという行動を起こすまで本件事業所から事情を聴取するなどの対応を取っていなかった。本件事業所の所在地である甲市が動いていたとしても、このような介護保険課の対応は、保険者としての職務を果たしていないものと判断し、介護保険課に対し、再発防止に向けた取り組みを行うよう強く申し入れた。また、「にわかには信じがたい。」とのA課長の発言内容については不当であると判断した。</p>	
----------------	---	--

<p>（事例～2）</p>	<p>藤沢市老人福祉センターの利用制限に係る件 ／対象機関：福祉健康部（地域包括ケアシステム推進室）</p>	
<p>苦 情 の 概 要</p>	<p>苦情申立人が老人福祉センターの施設利用を申し出たところ、施設長により、苦情申立人が負っていた障がいの内容を理由として、その利用方法に制限を受けた。これについて同センターを所管する高齢者支援課（現在の担当課は地域包括ケアシステム推進室）に相談したところ、「同施設の</p>	



	<p>利用に際し，他の利用者に迷惑をかけない」旨の誓約書の提出を求められた。</p> <p>その後，同施設内にて他の利用者とトラブルになったため，苦情申立人はトラブル防止のための案内文の作成・掲示を要望したが，施設長はこれを拒否した。この点についても地域包括ケアシステム推進室に相談したが，適切な対応をとってくれない。</p>	
<p>処 理 結 果</p>	<p>利用制限の経緯等については，当事者双方の説明が大きく食い違っているため判断しないこととした。</p> <p>誓約書に関して，担当課の意図は施設利用の条件として誓約をさせるという点にはなく，施設への連絡票として利用したに過ぎないという。しかし，これは公の施設の利用に伴い過度な負担を要求するものと疑われ，苦情申立人が施設利用の条件として書面提出を要求されたものにとらえたとしても無理もないと判断した。</p> <p>案内文掲示に関しては，既に，神奈川県が発行する同旨のポスターが存在していたところ，障がい福祉課との連携不足によりそのポスターの存在を知らなかったのであるから，部内の連携強化を図るよう申し入れた。</p>	

(事例～3)	<p>情報公開に係る件 ／対象機関：教育部（教育指導課）</p>	*
<p>苦情の概要</p>	<p>平成29年8月15日、苦情申立人が教育指導課に対し情報公開請求をした際、職員が「文書不存在ではなく、きちんと回答します。」と約束した。同年8月28日、担当課から「公開拒否決定が下った。」との連絡があり、苦情申立人は不満を述べ、この件につき担当課と面談をすることとなった。しかし諸事情から都合がつかず、結局、面談の席で当該公開拒否決定通知書が苦情申立人の手に渡ったのは同年10月11日であった。上記約束違反と通知書の交付が遅かったことにつき苦情を申し立てた。</p>	
<p>処理結果</p>	<p>情報公開請求をした際の約束の有無に関しては、当事者双方の説明が大きく食い違っているため判断しないこととした。</p> <p>しかし、8月28日に公開拒否決定がなされてから、苦情申立人の手に通知書が渡るまで、約1ヵ月半もの月日が経過しており、これが「諾否決定の書面による速やかな通知」を定める藤沢市情報公開条例第11条第2項に違反していることは明らかであったため、教育部長に対し、条例の規定内容やその趣旨につき周知徹底を図り、再発防止に努めるよう申し入れた。</p>	

市の対応	<p>教育部長より，オンブズマンに対し，今回の件を踏まえ，教育部内において，条例の規定内容や趣旨について周知徹底を図ったとの報告があった（詳細については４７ページを参照。）。</p>	
------	---	--

(事例～４)	<p>生活援護課職員の対応について ／対象機関：福祉健康部（生活援護課）</p>	
苦情の概要	<p>苦情申立人は生活保護の受給申請時に預金通帳の提出を一部失念していた。受給決定に際し，市が銀行に調査をしたところ，当該通帳の提出漏れが確認された。生活援護課職員が苦情申立人に某店舗内にてその通帳を提出するように求めてきた際の口調が脅迫的であったことから，この対応に問題があったとして苦情を申し立てた。</p> <p>その後，生活保護受給費の一部を返金することとなり，同課にて返金方法を相談した。帰宅後，苦情申立人が同課に電話したところ，別の職員から「養老院に行けばいいじゃない。」と言われた。この発言は侮辱的であるとして苦情を申し立てた。</p>	
	<p>両職員の発言内容について苦情申立人の主張と課の説明との間におおむね相違はなかったが，前者に関しては，返金に関する生活保護法の規定（第６３条：急迫時等で保護を受けた場合の費用返還義務，第７８条：不当利得等にあたる場合の費用等の徴収。なお，第７８条の規定では賦課金</p>	

<p>処 理 結 果</p>	<p>も課され，懲罰的な意味もある。)を勘案しての発言であり，脅迫的な意図は無かったとのことでしたが，発言前後の文脈に鑑みると，苦情申立人をして脅迫的と思わしめるのも無理からぬ事情はあり，また第三者が会話内容を知りうる店舗内という場所で話すべきことではないため，今後はより慎重な対応をとるよう申し入れた。</p> <p>後者に関しては，苦情申立人の収入状況に鑑み，生計に余裕を持たせるための一つの提案として養護老人施設を勧めたのみで，侮辱的な意図は一切無かったとのことと，このような提案自体に問題は無かったものと判断した。</p>	
----------------	---	--

<p>(事例～5)</p>	<p>介護保険課の対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（介護保険課）</p>	<p>*</p>
<p>苦 情 の 概 要</p>	<p>苦情申立人は母が介護予防サービス（家事支援）を利用しており，同サービス事業者とトラブルになったため介護保険課に相談したところ，介護保険課が事業者に連絡をとってくれた。ところがその直後，同サービス事業者から今後のサービスを停止すると言われた。介護保険課にこれについて再度相談するも，「民民の契約であるから介入できない。」として何らの措置をとらなかった。</p>	
	<p>本件には，「介護予防訪問型サービス事業者は，正当な理由なく，介護予防訪問型サービスの提供を拒んではならない」と定める「藤沢市介護予防・</p>	

処 理 結 果	日常生活支援総合事業の第1号事業の人員等に関する基準を定める要綱」第8条の違反を伺わせる事情があり，担当課は介護保険者として事実確認等をすべきであったのに，「民民の契約なので介護保険法上は介入できない。」と回答したことは不正確・不十分な対応であったと判断し，本件対応の再度検討と再発防止を申し入れた。	
市 の 対 応	福祉健康部長より，オンブズマンに対し，その後の市の対応内容等について報告があった（詳細については58頁を参照。）。	

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～6)	消費税率引き上げに伴う臨時福祉給付金の申請手続きに係る件 ／対象機関：福祉健康部(福祉医療給付課)	*
苦 情 の 概 要	<p>① 苦情申立人と別世帯である子と妻(妻は子の扶養に入っている。)の平成28年度臨時福祉給付金について，苦情申立人が平成28年9月より何度も問い合わせしているにもかかわらず，正しく説明をしてもらえず，案内文書を渡してもらえなかった。実際に同文書を受け取ったのは申請期限を過ぎた翌年4月5日になってからであった。</p> <p>② 同案内文書にある『特別な理由により期限まで</p>	

	<p>に申請できなかった場合』として本件を取り扱ってほしい。</p>	
<p>処 理 結 果</p>	<p>① 本件給付金の案内文書については、苦情申立人宛てにも平成28年9月に発送されており、折り返し苦情申立人より申請があった。同文書は切り取り式で申請期限等について記載された案内文書が手元に残るかたちになっている。また、苦情申立人は平成26年度以降も他の臨時福祉給付金等について申請を行っており、本件給付金には申請期限があるということを認識することが困難であったとは言い難いこと等の事情を総合判断して、担当課の対応には別段問題はなかったと判断した。</p> <p>② 本件については『特別な理由により期限までに申請できなかった場合』に該当するが、平成29年3月中旬までに「申請」は必要となる。苦情申立人としては子が非課税（＝本件給付金の受給対象者）となったことは平成29年2月半ば過ぎに市からの市・県民税変更通知によって知ったとのことで、そうであるならば3月中旬までに申請をすることは十分可能であったと考えられるが、いずれにせよ期限までに申請はなく、申請ができなかったことについて前記①事実経過からみても担当課に何らかの過失があったと考えることは困難であると判断した。</p>	

(事例～7)	障がい福祉課対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部(障がい福祉課)	
苦情の概要	平成29年9月某日突然目が見えなくなり、眼科で診てもらったところ孤立性健忘症で視力は「0.00」との診断結果であった。3日後、障がい福祉課にガイドヘルパー(同行援護)を求めたが話を聞いてくれない。	
処理結果	同行援護の支給決定の対象者及びその確認方法については、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」及び国の事務処理要領等で定められている。視覚障害にかかる身体障害者手帳の交付を受けていない苦情申立人に対し、ガイドヘルパーを利用できないと説明したことは上記法律や事務処理要領等に沿ったものであり、さらに他に利用できるサービス(居宅介護と移動支援)の案内をも行っている障がい福祉課の対応に問題はなかったと判断した。	

(事例～8)	体育館トレーニングルーム職員の対応に係る件 ／対象機関：生涯学習部(スポーツ推進課)	
苦情の概要	藤沢市が運営する体育館のトレーニングルームにてマシンの順番待ちをしていた際、前の利用者がなかなか交替しないため、「インターバル中は交替してほしい」旨を述べると、その利用者から逆に文句を言われた。スタッフに、インターバル中は交替するのではないのか(同旨のポスターが	

	<p>壁に掲示されていた)と確認したが、「(譲り合わず) 続けて使ってよい。」と言われた。</p> <p>後日、体育館側からこの対応は間違いであったと謝罪の連絡を受けたが、間違いでは済まないもので、むしろ「マシンを譲り合わず独占してよい」旨のポスター掲示等を求める。</p>	
<p>処 理 結 果</p>	<p>当日のスタッフの発言内容については当事者双方の説明が大きく食い違っているため判断しない点もあるが、苦情申立人だけに一方的に順番を待つように言うのではなく、トラブル当事者双方から事情を聞くなどし、ルールに従った対応がなされるべきであったと判断した。</p> <p>また、調査の結果、本トレーニングルーム内のルール・マナーは「(長い)インターバルや休憩時にはマシンから離れるなど、譲り合って利用する」というものであった。したがって、体育館職員が、存在しない(誤った)ルールを公示することはできないという理由で苦情申立人の上記要望を断ったこと自体には問題は認められず、この点につき指定管理者を指導する立場にあるスポーツ推進課の指導に問題があったとはいえないと判断した。</p>	

<p>(事例～9)</p>	<p>障がい福祉課職員対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部(障がい福祉課)</p>	
	<p>苦情申立人は、ホームヘルパーを求めて事業所</p>	



<p>苦情の概要</p>	<p>に連絡をしていたがことごとく断られてしまった。平成29年10月某日、地区担当のA職員に相談して案内された事業所に連絡しても同様であった。それから約4日後、苦情申立人が連絡した事業所のうちの一つから障がい福祉課に連絡があったらしく、地域担当でもないB職員から電話があり、前の事業所名等を教えるよう大きな声で命令口調で発言があり、苦情申立人は精神的苦痛を被り、怖くて同課に行けない状態になってしまった。後日、B職員より一方的に「ヘルパーが決まったから。」とその事業者と契約しなければならないかのような口調の連絡があった。</p>	
<p>処理結果</p>	<p>障がい福祉課B職員は苦情申立人の住んでいる地区の担当で、同じ地区担当であるA職員が案内した事業所から苦情申立人が引き続き事業所を探すことができるか心配との連絡を受け、紹介先から受けてもらえないと言われてしまったという事情もあったので苦情申立人に連絡した。口調等も業務上普段と同様の対応で、後日、一方的に決まったかのような発言もしていないとのことであった。問題となっている電話でのやり取りについて第三者的に見ても、B職員が苦情申立人に電話をした際、ヘルパーを見つけたいとの苦情申立人の思いを受けて本人の要望も伺った上で一連の行動をしていて、記録上、以前に利用実績のある</p>	

	<p>事業者があるということであればそちらを案内すること自体問題があるとは考えられず，本人が前の事業所を拒否していることが分かったあとは別の事業所を探すこととしている。自ら事業所を探すことが難しいと思われた苦情申立人に代わり，B職員が連絡を取り探した本件事業所を紹介したことまでが問題となるとは考えられないことから，担当課の今回の対応については別段問題はなかったと判断した。</p>	
--	---	--

<p>(事例～10)</p>	<p>観光シティプロモーション課対応に係る件 ／対象機関：経済部（観光シティプロモーション課）</p>	
<p>苦情の概要</p>	<p>平成29年9月末，苦情申立人は，藤沢市においても夏期海水浴場運営の健全化（安心安全な海水浴場）を達成するため，健全化が現実化している鎌倉市の実態を調査研究してもらえよう観光シティプロモーション課A課長補佐に話をしたところ，半月後に報告すると約束してもらった。約1週間後，前倒しで回答がもらえないか要請したがA課長補佐から連絡はなかった。約束の日の午前中に同課に赴いたところ，A課長補佐は不在で周りの職員も行き先も戻る時間も聞いていない，とのことであった。午後同課を再訪したところA課長補佐は在席していた。前倒しでの回答の件については承知していたが連絡しなかった理由は何</p>	

	<p>一つ言ってもらえなかった。午前の訪問時に不在であったのは突発的な用事で外出していたとのことと自己弁護に徹する発言しかなかった。果てには、「今日が期限であることは承知しているでしょう。」「回答が聞きたいんでしょう？」といった不誠実，理不尽で協調性が微塵も感じられない対応があった。</p>	
<p>処 理 結 果</p>	<p>回答の期日あるいは回答用意の期限の「日にち」が決まっていただけでは（時刻については決めていなかった），A課長補佐がその日1日中課に在席していなければならないということにはならず，当事者双方が具体的な日時の確認をとりあい，面談の場をスムーズに設けるのが望ましいと判断した。その他の事実については苦情申立人の主張と担当課の説明は食い違っていたことから判断しないこととした。</p>	

<p>(事例～11)</p>	<p>公共下水道私道内敷設申請手続きに係る件 ／下水道部(下水道総務課・下水道管路課)</p>	
<p>苦 情 の 概 要</p>	<p>4年前の私道舗装申請の際には私道地権者の承諾書まで全て市側で用意してくれたが，公共下水道私道内敷設申請に当たっては申請者側が全て用意しなければならないとの扱いは不当である。私道舗装申請の時と同様に，市の方で私道地権者と交渉を行ってほしい。説明内容が担当者間で齟齬があったり，理解しがたい点もあり，納得</p>	

	<p>しうる説明をしてほしい。</p>	
<p>処 理 結 果</p>	<p>私道舗装申請手続きも公共下水道私道内敷設      手続きもともに申請主義をとっているところ、4      年前の私道舗装申請手続きにおいては申請書類の      準備に市が関わった形跡が認められ、苦情申立人      に本件申請において誤解を与え市に対する信頼を      損ねる結果を生じさせたことは、本件担当課の行      為ではないが今後の参考にしてもらいたい旨申し      添えた。地権者の承諾書は申請においての添付書      類であり、私道地権者との交渉については、関係      当事者の承諾をあらかじめもらうことで今後の紛      争を回避する趣旨であり、担当課の説明に問題は      なかったと判断した。また、説明会における説明      内容について、苦情申立人側の十分な理解が得ら      れていないままであることから、手順や準備して      もらいたい書類（要望書や組合設立、私道地権者      の承諾書等、市側で関与できる範囲～書式やその      記載内容等）について理解しやすくする工夫が必      要であると担当課に申し入れたところ、申請書      を出す前段階として「要望書」を出してもらえば、      市としては調査に入らなければならないので、      その過程で、地元の意思を確認すべく説明会等も      行って、各案のメリット・デメリットについても      もっと分かりやすい資料も提示しながら説明する      用意はある。市としては今後も下水道整備の拡大</p>	

	に向けて取り組んでいきたい,とのことであった。	
--	-------------------------	--

(3) 調査を中止・打ち切ったもの

(事例～12)	放課後児童クラブ設置に係る件 ／対象機関:子ども青少年部(青少年課)	
苦情の概要	苦情申立人の自宅近隣(住宅地)に放課後児童クラブが設置されることとなったが,事業者の公募において,市が設けた「近隣住民の理解と協力が得られる場所であること」という設置基準に反し,事業者は,近隣住民に一切説明することなしに応募し,また,市はこの確認を怠り,事業者を決定してしまった。そもそも,このような施設は住宅地内ではなく公有地内に設置すべきであった。これらの点に事業者決定上の不備がある。	
処理結果	当該放課後児童クラブ設置が事情により取りやめとなり,苦情申立人より苦情が取り下げられたため,以後,調査を行わないこととした(藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号)。	

(4) 調査をしないこととしたもの

(事例～13)	介護保険課長の対応等に係る件 ／対象機関:福祉健康部(介護保険課)	
苦情の概要	介護保険課長の職務放棄についての苦情	

処 理 結 果	<p>本件については、（事例～1）と併合処理することとし、苦情申立人より苦情申立てが取り下げられたため、オンブズマンとしては、調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。</p>	
---------	---	--

(事例～14)	<p>住民監査請求手続きに係る件 ／対象機関：監査委員</p>	
苦 情 の 概 要	<p>住民監査請求の口頭意見陳述時に反論の機会を与えられず不当な結果になった。監査請求人（苦情申立人）は、実施機関の意見陳述時に立ち会うがその内容について反論することができない。この為、監査委員は証拠も示さない実施機関の口頭意見を事実として認定している。</p>	
処 理 結 果	<p>オンブズマンの所管する事項としては、市の機関のうちの一つである監査委員の行為も含まれている（藤沢市オンブズマン条例第2条本文参照）が、本件については、苦情申立人からの請求に基づき既に監査（地方自治法第242条）が行われ、その結果が公表されており、オンブズマンとしては、判断の重複や混乱を防ぐため調査を行うことが相当でないと判断した（同条例第12条第1項第5号）。</p>	

(事例～15)	<p>生活援護課の対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（生活援護課）</p>	
---------	--	--

苦情の概要	年度が変わり，生活援護課の担当者が代わったが，収入認定について，前任者と異なる説明があった。	
処理結果	現担当者とは相談した結果，問題が解決し，苦情申立人より苦情が取り下げられたため，調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。	

(事例～16)	地域包括ケアシステム推進室の対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（地域包括ケアシステム推進室）	
苦情の概要	地域包括ケアシステム推進室の行為により，苦情申立人のプライバシーが侵害された。	
処理結果	プライバシー侵害の内容につき苦情申立人から文書にて回答していただくこととしていたが，ご提出いただけなかったため，調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。	

(事例～17)	藤沢市老人福祉センター条例改正に係る件 ／対象機関：福祉健康部（地域包括ケアシステム推進室）	
苦情の概要	藤沢市老人福祉センター条例第6条（利用料金）を改正して，浴場だけでなく運動浴室（プール）の利用者も利用料金を支払うように勧告して欲しい。	
	オンブズマンとしては，現行の藤沢市老人福祉	

<p>処 理 結 果</p>	<p>センター条例第6条が浴場以外の利用を無料と定めていることには問題がないと考えられること及び条例を改正してほしいという一般的な要望については「苦情」として処理することはできないことから、調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。なお、市に対して条例を改正してほしいということについては、市の広聴制度である「わたしの意見・提案」を利用していただきたい旨申し添えた。</p>	
----------------	---	--

<p>(事例～18)</p>	<p>駐輪場職員の対応に係る件 ／対象機関：道路河川部（道路河川総務課）</p>	
<p>苦 情 の 概 要</p>	<p>藤沢市が運営する駐輪場の職員から高慢な態度で利用を拒否するような対応を受けた。</p>	
<p>処 理 結 果</p>	<p>苦情申立人より、これ以上の調査を求めないとして苦情が取り下げられたため、調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。</p>	

<p>(事例～19)</p>	<p>市民センター等再整備事業に係る件 ／対象機関：市民自治部（市民自治推進課）</p>	
<p>苦 情 の 概 要</p>	<p>市民センター等再整備事業における建物配置等についてなされた敷地北側には建物は建てられないことを前提とした『緊急アンケート』で得られた南側配置を懸念する意見のみを取り上げ、センター北側隣接住民の住環境に影響する日影の悪</p>	



	化について考慮せず基本構想を策定した。誘導されて書かされた意見を本意とは逆の意味・意図で用いられたことは極めて心外であり，藤沢市当局によって住民の人格権が侵害された。	
処 理 結 果	<p>本件苦情申立内容については，平成29年9月藤沢市議会において，陳情に係る審議がなされ，既に一定の結論が出ているので，オンブズマンとしては，本件については議会に関する事項に該当すると判断し，以後，調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第2条ただし書第3号）。</p>	

(事例～20)	藤沢市内の漢方薬局に係る件	／その他
苦 情 の 概 要	<p>それまで病院でアトピーの投薬治療を受けていたが，ステロイドから抜けようと市内のある漢方薬局に相談し，1年半以上漢方薬を服用したところ，アトピーがひどくなってしまった。当該薬局と話し合ったが，最終的には「アトピーを治す薬はない。」とまで言われてしまった。このような薬局を野放しにしていることが許せない。</p>	
処 理 結 果	<p>本件において問題とされている市内の漢方薬局が調合した漢方薬による被害については，市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為によるものではないことから，オンブズマンの所管事項とはならないため，オンブズ</p>	

	マンとしては調査を行わないこととした（藤沢市 オンブズマン条例第2条）。	
--	---	--

（5）処理中のもの

（事例～21）	資産税課の対応に係る件 / 財務部（資産税課）	
苦情の概要	<p>前土地所有者が平成6年に市に道路提供申請した土地部分につき、苦情申立人が平成8年に同申請を取り下げた結果、前土地所有者の申請時より非課税であった固定資産税が課税扱いとなった。苦情申立人は、同土地部分に平成6年当時駐車及び越境植生が存在していたことにより、公衆用道路提供の要件がなかった事実について文書化してもらおうべく資産税課と話し合いを始めたが、同課は打合せの度に話が元に戻ることがしょっちゅうで、また、話し合いの結果作成した文案について、苦情申立人の了解もなく文言を削除した文書を送ってきたり、「課長名であれば（文書は）出せるが、市長名では出せない。」とか「文書は1回しか書けない。」といった他課とは異なる対応があった。</p>	
処理結果	（処理は翌年度に繰越し）	

(事例～22)	後期高齢者医療保険料に係る件 ／福祉健康部（保険年金課）	
苦情の概要	<p>市から「国民健康保険から後期高齢者医療保険制度に変更すれば保険料が安くなる。」とのお知らせがあり、その手続きをしたところ、保険証の返還についての手続きに不備があり、請求された保険料がこれまで以上に多額で（本来の保険料の約10倍）、保険料算定の間違ひについての説明も不明確で、対応した保険年金課職員の接客態度にも問題があったため、その是正及び納得のいく説明を求める。今回、苦情申立人は、気付かぬうちに不当に高額な保険料を請求されたが、再度このような不当請求がなされないようチェック機能の導入を求める。</p>	
処理結果	（処理は翌年度に繰越し）	

# 全 文

## (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

事 例 ～ 1	対象機関：福祉健康部（介護保険課）
苦情申立ての趣旨	<p>① 平成29年1月25日に本件事業所に対して行った行政指導に違反する事実を苦情申立人が連絡したにもかかわらず、介護保険課が保険者としての立場でなしうる指導を行わないのは職務放棄であり不当である。</p> <p>② 同年2月14日，20日（若しくは21日），苦情申立人が介護保険課に赴いた際のA課長の発言及び対応は問題である。</p> <p>③ 問題解決を他市（甲市）に任せて対応しないということはあってはならないことなので，介護保険課長は，本件についてきちんと引き継ぎを行い，担当部下を育成し，役職者としての勉強等を率先して実行すべきである。</p>
調 査 の 結 果	<p>上記苦情につき，オンブズマンは，担当課である福祉健康部介護保険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><b>1. 苦情申立人の主張</b></p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p>

調査の結果  
(つづき)

平成28年8月初旬、苦情申立人の母（藤沢市介護保険被保険者、要介護2）が、甲市にある指定通所介護等事業所である某事業所（以下、「本件事業所」という。）に短期入所中、脱水症による急性肺炎で乙病院に緊急入院した。その際、退所から入院までの手続きを苦情申立人ら家族がしなければならなかった。藤沢市からはこれはケアマネージャーがやる仕事だと聞いていたが、同年12月頃、本件事業所が所在する甲市の高齢介護課に問い合わせたところ、緊急時はサービス提供事業所が必要な措置を講じるべきであり、家族の判断は不要であることを教えてもらった。苦情申立人がこれまでの事情を話したところ、同課は、翌平成29年1月13日、本件事業所に聴き取り調査を行い、その結果を踏まえて、1月25日、保険者である藤沢市（介護保険課）とともに本件事業所に指導を行った（出席者：甲市担当職員2名、藤沢市からは介護保険課A課長及びB課長補佐、本件事業所からは所長、施設ショートステイ担当者及び本社神奈川県担当者、苦情申立人の計8名）。その際、医療器具（骨粗しょう症による骨折防止目的）であるコルセット装着を徹底すること、正当な理由なくサービス利用提供を拒

調査の結果  
(つづき)

否しないことについても注意がなされた。

なお、苦情申立人はこれまでいろんな施設でショートステイを利用しているが、契約に当たっては「個人の注意点」（問診）に、「母がコルセットを腰に装着していること」と「猫背なので食事に時間がかかる（1時間くらいかかる）こと」を必ず言うようにしている。それにもかかわらずこのような指導を受けた後も、本件事業所は指導内容に違反する行為を次々に行っている。例えば、2月4日、医療器具であるコルセットを腰ではなく胸に装着していたこと、2月8日、4月の利用申込みを「満床」との理由ですべて利用できないと回答してきたこと、2月13日、母に医療器具であるコルセットを着けていなかったこと等があった。苦情申立人は、逐一、これらの具体的事情を両市担当課にメールで連絡した。

2月14日午後4時55分、苦情申立人が藤沢市介護保険課に赴きA課長にコルセット不装着を伝えるメール内容について尋ねたところ、「にわかには信じがたい。」との発言があった。苦情申立人からは「そんなにひどいと思ってくれてるの？」と話をしたところ。「そうじゃない。そんなことありえない。」

調査の結果  
(つづき)

と言うので、苦情申立人が「私の作文だ、作り話だって言うんですか？」と聞いたところ、「そうだ。」との発言があった。その後、17日に同課を再訪したが、A課長は不在だったので、メールで回答してもらえるよう依頼しその旨のメールもあとで送信した。20日（若しくは21日）午後4時過ぎ、同課に赴いてA課長と話をした。苦情申立人が何でメールしなかったのか尋ねたところ、「メールは打たない約束だったはず。」と言うので、「電話でもFAXでもできるだろ。」と言ったところ、A課長は黙ってしまった。その後、コルセット不装着の件について丙君（本件事業所職員）に確認したのか聞いたところ、「丙というのは男なの？女なの？どういう字を書くの？」といった話や関係のない観光課の話しかしない。苦情申立人としては「やる気ないな。」と感じたので、「次のメールで最後にしましょう。」と言ったところ、A課長より「そうしてください。」との発言があった。これらの発言は市民（苦情申立人）を信用していないということであると考えている。

その後、2月27日、苦情申立人が本件事業所に母を訪ねたときも、コルセットを腰にではなく胸に装着していた。また、翌28日

調査の結果  
(つづき)

(短期入所退所日)は「満室」でサービスが受けられないとのことであったが、苦情申立人が見た限り各部屋にはすべて名札は入っていたがそれに見合った食事や利用者別に用意された記録紙の用意がなされておらず満室を偽装していることが疑われた。これらの事実は同日両市担当課にメールでお知らせをした。

その後、3月中頃、本事業所からは、5月の利用申込みについても「満床」を理由に利用できないとの回答を受けている。

藤沢市の介護保険のパンフレット(藤沢市「わたしたちの介護保険」(2016年4月版))には、サービス利用の際にケガなどの事故や不利益な取扱いを受けた場合の相談先として「サービス事業者あるいは藤沢市、神奈川県、国民健康保険団体連合会」に相談するように記載されている。また、神奈川県のホームページには、まず、事業者に相談し、改善されない場合はケアプランを作成している方(ケアマネージャーや地域包括支援センターなど)に相談。それでも改善されない場合は、お住まいの市(区)町村、地域包括支援センター、神奈川県国民健康保険団体連合会窓口にご相談くださいと記載されている。苦情申立人としては、3月15日に甲市高齢介護課



調査の結果  
(つづき)

長より教えてもらって、はじめて、市は指導・注意の権限は有するが、指定の取消し・減算等は県が行うこととなっており、これまで利用者本人（苦情申立人）が市へ提供した情報は県が行う制裁の根拠として大変重要なものであるので、藤沢市は必要な情報を県に上げなければならなかったということが分かった。以上に述べてきた藤沢市介護保険課・課長の対応は職務放棄であり不当であると考えている。

(2) 苦情申立ての趣旨

- ①平成29年1月25日に本件事業所に対して行った行政指導に違反する事実を苦情申立人が連絡したにもかかわらず、介護保険課が保険者としての立場でなしうる指導を行わないのは職務放棄であり不当である。
- ②同年2月14日、20日（若しくは21日）、苦情申立人が介護保険課に赴いた際のA課長の発言及び対応は問題である。
- ③問題解決を他市（甲市）に任せて対応しないということはあってはならないことなので、介護保険課長は、本件についてきちんと引き継ぎを行い、担当部下を育成し、役職者としての勉強等を率先して実行すべき

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>である。</p> <p><b>2. 福祉健康部介護保険課の説明</b></p> <p>担当課である福祉健康部介護保険課（C現課長，B課長補佐及びA前課長）の説明は以下のとおりです。</p> <p>（1）苦情申立ての趣旨①について</p> <p>平成29年1月25日，甲市高齢介護課職員，本件事業所の関係者，本件事業所の利用者家族の会合に保険者としてA前課長及びB課長補佐で同席し，以下の5項目の要請事項を確認したところである。</p> <p>(1)利用者の健康状態に注意し適切な措置を講じること。</p> <p>(2)利用者の病状が急変した場合には医師等の判断を仰ぎ必要な措置を講ずること。</p> <p>(3)家族からの申し送り事項等について職員間での情報連携を徹底すること。</p> <p>(4)サービス提供に際し，契約書などの説明を十分に行い，内容等についてしっかり同意を得ること。</p> <p>(5)正当な理由なくサービスの提供を拒まないこと。</p>
------------------------	--

調査の結果  
(つづき)

その後、同年5月2日に苦情申立人が市議会議員とともに来庁し本件事業所についての従前の経過を訴えた。5月15日にC現課長及びB課長補佐で本件事業所の事情聴取を行い、改めて注意を行うとともに、6月2日には本件事業所の指定権者である神奈川県高齢福祉課を訪れ、これまでの経過等を報告したところである。

(2) 苦情申立ての趣旨②について

2月14日における苦情申立人の話の内容としては、夏場に水を与えられず脱水症になってしまったとか、コルセットの話とか、本件事業所がこんなにだらしないんだということを何回も同じ事を繰り返し言い続ける。A前課長としては、「にわかには信じがたい」との発言は事実だが、その真意としては、世間一般的な意味で発した言葉であり、決して、苦情申立人の発言を否定したものではない。その後、苦情申立人は「苦情申立人が『私の作文だ、作り話だって言うんですか?』と聞いたところ、『そうだ。』との発言があった。」と言っているが、「そうだ。」との発言はしていない。

2月20日(若しくは21日)のやりとり

調査の結果  
(つづき)

の日時については、「20日午後5時過ぎ」である。「メールは打たない約束だ。」ということと言ったが、苦情申立人の「電話でもFAXでもできるだろ？」発言については記憶にない。丙君の話については覚えていない。苦情申立人の「次のメールで最後にしましょう。」発言については、「送らないでいいとかお前本当にいいんだな。本当にいいんだな。」と言われ、A前課長としては「いいです。」と返答をした。

(3) 苦情申立ての趣旨③について

今後とも必要に応じて他自治体と連携するなど円滑な業務遂行に努めたい。

### 3. オンブズマンの判断

(1) 苦情申立ての趣旨①について

介護保険課は、平成29年1月25日、甲市、本件事業所の関係者、本件事業所の利用者家族（苦情申立人）の会合に保険者として同席したとのことです。

しかし、その後、同年2月、苦情申立人より本件事業所が1月25日の指導内容に違反している事実等について直接窓口で話をされ

調査の結果  
(つづき)

たりメール等でも再三再四伝えられた件について、実際に本件事業所より事情を聴取したのは苦情申立人が市議会議員とともに介護保険課を訪問した後の5月15日ということでした。そして、6月2日にC現課長及びB課長補佐で神奈川県保健福祉局福祉部高齢福祉課を訪れ、これまでの経過を報告したとのことでした。

苦情申立人の場合に限らず被保険者である施設利用者等から苦情が寄せられた場合、通常であれば、保険者である市（介護保険課）としては、具体的に話を聴き取り、施設にも聴き取りを行った上で、法令違反を認めた場合には指定権者である都道府県（知事）に通知しなければならないこととされています。その後は、一般的に都道府県と連携を取り、情報提供、情報共有をして、実地指導があれば藤沢市も立ち会うことになり、都道府県の指導が下りれば次は減算（過誤調整）ということになるのでそのときは保険者である藤沢市が動くといった流れになります。本件では、苦情申立人から指導内容違反の事実を伝えられた介護保険課は、苦情申立人が本苦情申立てをし市議会議員と来庁するという行動を起こすまで本件事業所から事情を聴取するなど

調査の結果  
(つづき)

の対応を取っていなかった、とのことでした。本件事業所の所在地である甲市が動いていたとしても、このような介護保険課の対応は、保険者としての職務を果たしていないものと評価せざるを得ません。オンブズマンとしては、今回の出来事に対し大変遺憾に思うと同時に、介護保険課に対し、再発防止に向けた取り組みを行うよう強く申し入れます。

(2) 苦情申立ての趣旨②について

2月14日、20日のA前課長の発言及び対応内容につきましては、本件で主に問題となっていると思われる14日の「にわかに信じがたい。」発言（以下、「本件発言」という。）以外は、苦情申立人の主張とA前課長の説明内容とはおおむね食い違っています。このような場合、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ので、オンブズマンはこれら一連の発言内容につき判断いたしません。以下、本件発言及び対応の是非について検討いたします。

調査の結果  
(つづき)

A前課長としては本件発言につき世間一般的な意味で発した言葉であり決して苦情申立人の発言を否定したものではないと説明していますが、夏場に水を与えられず脱水症になってしまったとかコルセットの装着位置が違っていたとか不装着であったといった苦情はどのような施設においても十分起こりうる苦情であると考えられ、特に、苦情申立人から昨年8月に母が脱水症を原因とする急性肺炎で緊急入院したことがあるとの事実は以前から伝え聞いていたことであることからすれば、「にわかには信じがたい。」との発言は理解することはできません。また、コルセットの件や「満床」との理由で施設利用を断られた件についてA前課長が本件事業所に確認することが困難であったという特別な事情を見出すことはできませんでした。にもかかわらず、その後も介護保険課として対応していないことからすると、オンブズマンとしては本件発言についてA前課長の説明どおり、「苦情申立人の発言を否定したものではない」との意味に受け止めることは困難ではないかと考えます。従って、本件発言及び対応は不当であったとオンブズマンは判断いたします。

	<p>(3) 苦情申立ての趣旨③について</p> <p>介護保険課としては前記(1)のとおり事後的にはありますが保険者として具体的な対応を行い「今後とも必要に応じて他自治体と連携するなど円滑な業務遂行に努めたい」とのことですので、オンブズマンとしては同課の今後の対応につき引き続き注視することといたします。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
--	--

<p>事例 ～ 2</p>	<p>対象機関：教育部（教育指導課）</p>
<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>苦情申立人は、平成29年8月15日、教育指導課に対し、藤沢市立学校のスクールバス契約金に関する3度目の情報公開請求を行った。その際、担当者は「今回は、文書不存在ではなく、契約金の細かい内訳を甲社（バス会社）に問い合わせて回答する。」と約束した。しかし、その後、諾否期間の延長通知もないまま待たされ、本年10月11日になって、8月28日付けの公開拒否決定通知書を手渡された。</p> <p>長期間待たされた挙句、約束が守られなかったこと、8月28日付け通知書を手渡されるのがこれほど遅かったことにつき、苦情を申し立てる。</p>



調査の結果

上記苦情につき，オンブズマンは，教育部教育指導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。

1. 苦情申立人の主張

(1) 苦情申立ての経緯

苦情申立人は平成29年8月15日，藤沢市立学校のスクールバスの契約金に関する行政文書公開請求をした（契約書に記載された料金の甲社における算出方法，介助員の時給等）。その際，教育総務課A主幹，教育指導課主幹，学務保健課課長が立会い，「文書不存在で返答するのではなく，きちんと回答します。甲社に問い合わせます。」との発言があった。

同年8月28日に，教育指導課B課長補佐より電話があり，「決定が出た。郵送にて送る。」という連絡だったため，苦情申立人が「非公開通知ではないのか。」と確認したところ，「そうだ。」という回答だった。教育総務課のA主幹に電話し，「『きちんと回答します。』と言ったではないか。郵送で，しかも非公開通知とは。会議室を予約したから説明してほしい。」と抗議するも，A主幹は「全く，Bは何をやってるんだ。その決定は

調査の結果  
(つづき)

白紙撤回します。もう少々お待ちください。」との発言があった。

8月29日にA主幹より電話があり、「B課長補佐が交通事故を起こした。8月31日まで待ってほしい。」旨の連絡であった。

9月1日に、A主幹に苦情申立人の方から電話をすると、A主幹曰く「まだBは出勤していない。来週9月5日あたりには来ると思う。」とのことであった。

9月11日にB課長補佐が出勤するも、議会が始まりつかまらない。A主幹も同様。

苦情申立人が面談の予約を9月20日に入れるもキャンセルされた。

10月10日に苦情申立人が市民相談情報課の職員に問い合わせるも、担当職員は「苦情申立人の方が『待ってほしい。』と言ったと聞いている。」という。その際にB課長補佐・A主幹との面談を予約した。

翌10月11日の午前10時から面談するも、公開拒否決定を渡され、質問をしても要領を得ない回答ばかりで、しかも当初約束していた甲社への契約金内訳に係る書類も取り寄せることができなかった。

調査の結果  
(つづき)

## (2) 苦情申立ての趣旨

苦情申立人が本公開請求を行った際、担当者は「今回は、文書不存在ではなく、契約金の細かい内訳を甲社に問い合わせる回答する。」と約束した。しかし、その後、諾否期間の延長通知もないまま待たされ、本年10月11日になって、8月28日付けの公開拒否決定通知書を手渡された。

長期間待たされた挙句、約束が守られなかったこと、8月28日付け通知書を手渡されるのがこれほど遅かったことにつき、苦情を申し立てる。

## 2. 教育部教育指導課の説明

平成29年8月15日、苦情申立人より今年度に入ってから3回目の公開請求があり、苦情申立人の主張するように教育総務課、教育指導課、学務保健課それぞれの管理職が立ち会った。教育指導課以外の管理職が同席した理由は、以前の公開請求の際に、請求対象が課をまたぐ請求だったためである。なおその際、「文書不存在にはしない。甲社に問い合わせる。」旨の発言はしていない。

8月28日、文書不存在を理由とする拒否決

調査の結果  
(つづき)

定の決裁が出た。同日中に、教育指導課 B 課長補佐より苦情申立人に電話した。「拒否決定となった。郵送にて送っても良いか。」との旨、苦情申立人に尋ねたが、「拒否決定など認められない。取り消しせよ。郵送も許さない。」旨の返答であった。通常であれば拒否決定通知書は郵送するところであるが、本件では面談にて丁寧に説明する必要があり、通知書も面談の場で手渡した方が良いと考え、「では説明の機会を設けさせていただく。」旨、伝えて電話を終えた。なおこの際、具体的な日程調整はしなかった。その夜、B 課長補佐が交通事故に遭い、9 月 11 日に職場復帰するまでは休んでいた。

8 月 29 日、教育総務課 A 主幹より苦情申立人に B 課長補佐の事故を連絡した。なお、A 主幹はその前後を通じ「(決定を)白紙撤回する。」とは一切言っていない。

9 月 11 日、B 課長補佐が職場復帰し、苦情申立人と面談日程の調整に入ったが、双方の都合が合わずなかなか日程が決まらなかった。日程調整する中で、9 月 20 日に面談をすることとなったが、苦情申立人の都合でキャンセルとなったこともあった。

10 月 11 日、ようやく面談ができたため、拒否決定通知書をお渡しした。既に何度も説明

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>してはいるものの、この際にも「『行政文書』とは市が保有している文書であって、保有していないものを取り寄せて開示することはできない。」旨説明し、契約金算定の基準については国交省に問い合わせ、貸し切りバスの利用料金の目安と、当該契約についての仕様書を示しながら説明した。なお、苦情申立人が求める内容について、甲社には何度か問い合わせているが、「顧問弁護士にも相談したが、出せない。」との返答を受けている。たとえ任意に提出してきたとしても、藤沢市情報公開条例第6条第2号にいう「その他正当な利益を害するおそれ」ありとして拒否決定になる可能性が高いと考えている。</p> <p>担当課としては、8月28日の時点で苦情申立人より強い不服の意を伝えられたため、丁寧な説明が必要だと思い、その時点で郵送をしないという対応をしたが、結果として拒否決定から通知まで1ヵ月半もかかってしまったことは事実であるため、その点は手続き上問題があったと思う。今後は条例に則り、諾否決定が下り次第、速やかに通知書を郵送することとする。</p>
------------------------	---

調査の結果  
(つづき)

### 3. オンブズマンの判断

本件における苦情申立人の苦情申立ての趣旨は、(1) 文書の公開に係る約束が反故にされたこと、並びに(2) 8月28日に拒否決定がなされていたにもかかわらず、速やかな通知がなかったこと、これら2点に区別することができます。以下ではこれらの点につき、それぞれ検討いたします。

#### (1) 文書公開に係る約束が反故にされたこと について

本件では、「文書不存在で返答するのではなく、きちんと回答します。甲社に問い合わせます。」との発言、並びに「その決定は白紙撤回します。」との発言により文書の公開につき約束が交わされたのかが争点となります。しかし、これら発言の有無を巡って、苦情申立人の主張と担当課の説明とに大きな相違があります。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、本件のように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

調査の結果  
(つづき)

ん。

(2) 速やかな通知がなかったことについて

藤沢市情報公開条例（以下、「条例」という。）第11条第2項は、「実施機関は、前項の規定により諾否決定をしたときは、請求者に対し、速やかに、その旨を書面により通知しなければならない。」と定めています。ところが、本件では、8月28日に出された拒否決定書が、約1ヶ月半後の10月11日にはじめて苦情申立人の手に渡っています。これは条例の定める「書面による速やかな通知」があったとは到底いえず、条例違反があったものと判断いたします。

決定の通知にこれほど時間がかかった理由としては、担当課は、8月28日の電話連絡をした際に苦情申立人が決定の内容（公開拒否の結論）や決定書の送付に強い不服の意を示したことを受け、苦情申立人の理解を得ようと、本件拒否決定につき丁寧な説明をするため面談を設定しようとしていたが、担当者の交通事故や双方の都合により面談日程がなかなか決まらなかったという事情があったようです。しかし、面談により苦情申立人への丁寧な説明をして理解を得るという意図自体

調査の結果  
(つづき)

は理解できますが、まずは条例の定めに従い決定書を速やかに送付し、説明の場は後日に設けるべきであったといえます。

この点につき、担当課自身、「今後は条例に則り、諾否決定が下り次第、速やかに郵送する。」と述べ改善の姿勢を示しているところですが、オンブズマンからもあらためて、教育部長に対し、部内において、条例の規定内容やその趣旨につき周知徹底を図り、再発防止に努めるよう申し入れます。

以上



その後の市の対応等について，平成30年3月19日，教育部長より，オンブズマンに対し，以下のとおり報告がありました。



2018年 3月19日

藤沢市オンブズマン

教 育 部 長

市 の 対 応

2017年12月12日付け「苦情調査の結果について（通知）」  
に係るその後の市の対応について（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、次のとおり報告します。

1. オンブズマンの調査の結果  
藤沢市情報公開条例第11条第2項の規定により、苦情申立人に対し、公開拒否決定通知書は速やかに送付し、説明の場は後日設けるべきだったとの調査結果を受けております。
2. 再発防止に向けた対策について  
今回の件を踏まえ、教育部内において、部内会議等の機会をとおし、条例の規定内容や趣旨について周知徹底を図りました。今後も再発防止に取り組むよう努めてまいります。

以 上

事務担当：藤沢市教育委員会教育指導課

事例 ～ 3	対象機関：福祉健康部（介護保険課）
苦情申立ての趣旨	介護保険課の対応に係る件
調査の結果	<p>本件苦情につき，オンブズマンは，担当課である福祉健康部介護保険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><b>1. 苦情申立人の主張</b></p> <p>平成29年12月24日から本年（平成30年）1月8日まで，苦情申立人の母（藤沢市介護保険の被保険者）が，骨折により病院へ入院した。それまで，火曜日と木曜日に，介護予防訪問型サービス事業者である甲事業者が運営する事業所の家事支援のサービスを利用していた（介護保険で不足する分は自費で利用していた。）。甲事業者に対し，病院への入院期間中で家事支援を利用しなかった分についての利用料の精算を求めたところ，自費の金額については，利用しなかった分についても発生すると言われた。そこで，12月27日か28日頃，介護保険課（担当：A職員）に問い合わせたところ，介護保険課は迅速に調査して，「利用しなかった分は，自費の分も請求すべきではない。」ということをして，事業所に伝えてくれた。</p> <p>ところが，その翌日（12月29日），甲事</p>

調査の結果  
(つづき)

業者から一方的に、今後の家事支援のサービスを停止する旨の連絡があった（交渉の結果、3月末までの移行期間中、火曜日だけはサービスを行うという話になったのに、本年1月4日になり、火曜日も午前しかサービス利用できないと話が変わった。）。それまで、退院後も家事支援サービスを続行するという話を進めてきていたのに、市からの連絡の翌日に、それを停止するというのは、苦情申立人が介護保険課に相談したことを受けての嫌がらせであると考えている。

そこで、本年1月4日、このことについて、介護保険課（A職員）に相談したが、「民民の契約であるから介入できない。」といい、何らの対応をとろうとしない。しかし、自費の分はともかく、介護保険利用分は単なる民民の契約ではない。また、苦情申立人が市に苦情申出をしたことを理由として、母に対して不利益な取扱いをすることは許されないはずである。これについて市が対応しないことには納得できないので、苦情を申し立てる。

## 2. 福祉健康部介護保険課の説明

### (1) 事実経過

調査の結果  
(つづき)

① 平成29年12月26日に苦情申立人より同課に相談の電話があり、その主訴は「母が入院し、入院期間中はサービスを受けていないにもかかわらず、甲事業者よりその料金を請求される。」という旨の内容であった。その他、ヘルパーの対応等について何点かの苦情もあった。担当課は、甲事業者を確認する旨伝え、一旦返答を保留した。

その電話の後、担当課より甲事業者に確認の電話をしたところ、「料金の内訳として、自費の部分と月額料金の部分があるが、自費部分については請求していない。」との返答であった。その他の苦情についても同時に聴き取りを行った。

同年12月27日に上記の説明を担当課より苦情申立人に電話にて伝えると、その他の苦情のうち1点を除いては納得した様子であった。

② 平成30年1月4日、午前中に苦情申立人が「意見書」を持参して来庁した。その主訴は、「12月28日に突然甲事業者より『今後はサービス提供できない』旨の連絡があった。1月に母が退院してくるのにそれでは困るため、交渉の結果、従来は火曜の午前・午後、木曜の午後それぞれ2時

調査の結果  
(つづき)

間程度利用できたが、今後は火曜の午前のみ、かつ今までの担当者とは別のヘルパーが担当となる。そしてサービス提供は3月末日までとし、その後はこちらで別の事業者を探すことになった。これは市に相談したことへの報復ではないか。」というものだった。

- ③ 同日午後、甲事業者の法人代表者が来庁した。苦情申立人がケアマネージャーに対し「市からの指導が入って満足している。」と発言したとのことで、ケアマネージャーが甲事業者に「指導が入ったというのは事実か。」という問い合わせをしてきたため、事実確認に来たという。

担当課は、指導をしたとの事実はなく、苦情申立人から受けた相談につき、聴き取りをしたに過ぎないと返答した。

なお、この際甲事業者から苦情申立人の母の訪問サービスを担当しているヘルパーの現状についても説明があった。すなわち、甲事業者は、派遣ヘルパーを固定しない方針を採っているが、苦情申立人はヘルパーへの要求の水準が高いため、特例的にサービス提供責任者や管理者をヘルパーとして派遣してきた。ところが管理者が対応に疲

調査の結果  
(つづき)

れ休職を申し出てきたことなどから，対応できるヘルパーがおらず，サービスの提供が難しい旨の説明があった。

- ④ 1月5日，苦情申立人より担当課へ電話があり，「甲事業者から一方的にサービスを打ち切られます。市として指導してください。」との相談があった。担当課は「甲事業者に確認します。」と返答し，その後，代表者に問い合わせたが，年始であったこともあり，連絡をとることができなかった。

1月9日，苦情申立人より担当課へ再度電話があり，「甲事業者との契約をこちらから解消し，新たな事業者と契約した。市は甲事業者を指導すべきである。また，本件トラブルの経緯を新たな事業者に申し送りしてほしい。」との相談を受けた。担当課は「指導は難しい。申し送りも守秘義務の観点からできない。」と回答した。

1月22日，苦情申立人より担当課へ再度電話があり，甲事業者にどのような指導をしたかとの質問があった。担当課は「介護保険法上の違反がないので指導は難しい。契約の部分については民民の関係なので介護保険法上は介入できない。」と返答した。その際，苦情申立人に，甲事業者からの説明内容（担

調査の結果  
(つづき)

当ヘルパーの休職により適任のヘルパーがいないこと、報復的措置ではないこと)は伝えている。

#### (2) 担当課の立場

担当課としては、苦情申立人の母を担当できるヘルパーがいないと甲事業者から聞いていたこと、契約内容については両者の合意があるものだと考えたことから、介入すべきではないと考えた。

### 3. オンブズマンの判断

本件におきましては、苦情申立人が希望する介護予防訪問サービスを利用できなかったことを発端とし、これに対する市の対応について苦情が申し立てられていますので、以下検討いたします(なお、苦情申立人と担当課、両者の説明には時系列や発言の意図などに若干の差異は認められますが、判断に影響するような大きな齟齬は認められませんでした。)

(1) 「藤沢市介護予防・日常生活支援総合事業の第1号事業の人員等に関する基準を定める要綱」について

同要綱(以下「要綱」という。)は第8条

調査の結果  
(つづき)

において「介護予防訪問型サービス事業者は、正当な理由なく、介護予防訪問型サービスの提供を拒んではならない」と規定しています。要綱は、介護保険法第115条の45第1項第1号イに係る介護保険法施行規則第140条の63の6第1号イに規定する基準及び同条第2号に規定する基準を定めるものであり、指定事業者の指定や指定取消などの基準となるものです(介護保険法第115条の45の5、9等)。

(2) 市の対応について

- ① 本件では、苦情申立人は担当課に「母の退院後もサービスを継続する話になっていたのに、甲事業者のことについて市に相談した直後、サービスを停止するといわれたのは報復である。」と訴えていますので、「正当な理由のないサービスの提供拒否」を禁じている要綱第8条違反を疑わせる訴えがあったといえます。

まず、「甲事業者に、本当に要綱第8条違反があったかどうか」という点については、オンブズマンの調査・判断の権限は及ばないため、いかなる判断もできないことをご了承ください。



調査の結果  
(つづき)

以下はあくまで、要綱第8条違反に関する相談があった際の市の対応について、判断することといたします。

- ② 苦情申立人の場合に限らず被保険者やその家族等から、指定事業者の要綱違反を疑わせる苦情が寄せられた場合、保険者である市（介護保険課）は、介護保険法第115条の45の7～9に基づき、被保険者や事業者から事情を聴き取るなどして事実関係を的確に把握し、適切な措置を採るべき責任があるといえます。

そこで、オンブズマンから担当課に、要綱第8条違反の疑いありとして調査（事情聴き取りなど）をすべきではなかったのかと尋ねたところ、「契約内容については両者の合意があると考えたため、介入すべきでないと考えた。」とのことでした。

たしかに、本件では、苦情申立人は甲事業者との間で、サービスの時間を減らすこと等について合意をしていますので、仮にこれが苦情申立人も納得した上での合意であれば、「サービスの提供拒否」にはならないともいえそうです。

しかし、本件では、苦情申立人は「サービス停止は、市に相談したことに対する報復措

調査の結果  
(つづき)

置である」として市に指導を求めています。だとすれば、苦情申立人が甲事業者と上記の合意をしたのは本意ではなく、「サービスの提供を拒否されたことから、(全面的に拒否されるよりは幾分良いと考え)やむなくサービスの時間を減らすことに応じた」と捉えるのが自然です。従って、上記の合意があったとしても「サービスの提供拒否」(要綱第8条違反)にあたる可能性は、残されていると考えます。

さらに本件では苦情申立人から「母の退院後もサービスを継続する話になっていた」「にもかかわらず、甲事業者のことについて市に相談した直後、サービスを停止するといわれた」という事情が訴えられていることを考え合わせるなら、担当課は、事実把握のため、甲事業者に対し、サービス停止の経緯や正当な理由の有無について聴き取るなどの調査を実施すべき責任を負っていたと、オンブズマンは考えます。

- ③ なお、担当課は、1月4日の午後、事業者から「派遣できるヘルパーがいないため、サービスの提供が困難」という事情を聴き取っています。これをもって、「事業者に報告を求めた」「その結果、正当な理由が

調査の結果  
(つづき)

あると判断した」と捉える余地が全くないわけではありません。

しかし、仮にそうであるなら、担当課の苦情申立人に対する回答内容は「事業者から聴き取った結果、正当な理由があるから違反ではない(あるいは、違反とは言い切れない)。」等というものであったはずです。「契約の部分については民民の関係なので介護保険法上は介入できない」という回答は、市が介護保険者として尽くすべき上記の責任を踏まえない、不正確、不十分な対応であったとオンブズマンは考えます。

- ④ オンブズマンとしては、介護保険課に対し、介護保険関連法規に基づく保険者としての責任につき課内で周知を図り、本件に関してとるべき対応について再度検討するとともに、本件のような事態の再発防止に努めるよう申し入れます。

以上

市の対応

その後の市の対応等について，平成30年4月24日，福祉健康部長より，オンブズマンに対し，以下のとおり報告がありました。



2018年4月24日

藤沢市オンブズマン 様

福祉健康部長

2018年2月21日付け「苦情調査の結果について（通知）」に係るその後の市の対応について（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，市として次のとおり対応しましたので報告します。

1. オンブズマンの調査結果における申入事項

介護保険関連法規に基づく保険者としての責任につき課内で周知を図り、本件に関してとるべき対応について再度検討するとともに、本件のような事態の再発防止に努めるよう申し入れを受けました。

2. 再発防止に向けた対策について

サービスの提供を拒否されたとの市民からの相談について、「契約の部分については市民の関係なので介護保険法上介入できない」と発言したことは、ご指摘のとおり適切ではなかったと考えており、今後注意してまいります。

本件につきましては、サービス提供が困難となった要因としてヘルパーの突然の退職によるものが主たるものであり、サービスの停止には理由があったものと考えており、貴職からの結果通知後も、申立人の求めに応じてその都度事業者伝えるなど対応してまいりましたが、現在は当事者間における争訟に発展していることから、必要以上の干渉は控えたいと考えております。

本件につきましては貴職からの結果通知を含め課内で情報の共有化を図ってまいりましたが、今後も引き続き保険者として、利用者が安心してサービスを利用できるよう、事業者に対しまして必要な指導等に努めてまいりたいと考えております。

以上  
福祉健康部 介護保険課

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

事例 ～ 4	対象機関：福祉健康部（福祉医療給付課）
苦情申立ての趣旨	<p>臨時福祉給付金の申請手続きに関し、藤沢市福祉総務課（現、福祉医療給付課）臨時福祉給付金担当者が間違った説明誘導をしたため受給を逸した。本来受給できる3,000円（苦情申立人の息子分）と3,000円（その子の母分）が受給できずにいるので解決を求めたいので苦情申立てをします。</p>
調査の結果	<p>上記苦情申立てにつき、オンブズマンは、担当課である福祉健康部福祉医療給付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><b>1. 苦情申立人の主張</b></p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>本件苦情の当事者である苦情申立人の息子（以下、「子」という。）とその子の母（年金受給者（非課税））は、平成28年当時、母子二人暮らしで、その当時も現在も苦情申立人は他所に居住中で、子と同一世帯とはなっていない。</p> <p>子は仕事を変えたため、平成28年6月30日、苦情申立人が代わりに藤沢税務署にて</p>

調査の結果  
(つづき)

変更の届出と更正手続を税務署員の案内に従い行った。手続後の税務署からの報告が子宛てでなく市に対してのみ送付されたとのことは平成29年4月5日にはじめて分かった。税務署から市には平成29年2月1日付けで通知され、2月10日付けで市民税・県民税税額変更(決定)通知書が発送され、2月23日付けで市税還付(充当)通知書と葉書(市税等還付金口座振込依頼書)が送られてきた。

平成28年9月14日、苦情申立人が市民税課に赴いたところ、「税務申告内容によっては非課税の可能性もありますから福祉総務課に行って臨時福祉給付金(以下、「給付金」という。)の説明を聞いてください。」との話があった。そこで、福祉総務課に赴いて尋ねたところ、Aさんより、「税務署から通知・連絡があったらこっちに来庁か連絡してください。」との説明があった。

その後、進行が気になったので、12月6日、福祉総務課へ行く前に税務署に確認すると、「まだ処理中なので、少しお待ちください。」とのことだったので、福祉総務課にその旨伝え、期限の延長を申し出た。その後、平成29年1月中に1回、2月はじめに1回、同課を訪ねているが、課の経過記録には残っ

調査の結果  
(つづき)

ていなかった（9月14日と12月6日の記録は残っていた。）。

平成29年4月5日、苦情申立人が福祉医療給付課（旧、福祉総務課）にAさんを訪ねたところ3月末で退社したとのことで、代わりにBさんが応対してくれた。Bさんとはこの時はじめてお会いした。給付金の手続について説明をしてもらった。給付金は該当すると思われる方宛てに6月に案内（申請書が一体になったもの、以下、「本件案内」という。）を自動的に送っている。それ以外の方には「随時分」という扱いで、チラシも案内も用意していない。あえて告知もしていないが、たまたま来た人には説明はする、とのことであった。このとき本件案内をはじめてもらった。本件案内には、申請期限は平成28年12月28日（水）までと記載されているが、その下に『特別な理由により期限までに申請できなかった場合は、平成29年3月中旬までに藤沢市福祉総務課臨時福祉給付金担当へご連絡ください。』との記載がある。また、この記載内容について、Bさんは当初「3月末まで」と説明していたが、あとで訂正していた。

福祉総務課（現、福祉医療給付課）の対応は、給付金の該当者でなければ案内しないと

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>いう不親切なものだったので、正しく説明を してもらいたかった。4月5日を含めて5回 も同課に行っているのに「税務署から通知が 来たら来てください。」としか案内されず、 4月5日前には本件案内を渡してもらえなかつ たため、子及び母は給付金を受給することが できなかつた。</p> <p>(2) 苦情申立ての趣旨</p> <p>①平成28年度臨時福祉給付金について、苦 情申立人が同年9月より何度も問い合わせ ているにもかかわらず、正しく説明をして もらえず、本件案内を渡してもらえなかつ た(実際に本件案内を受け取ったのは期限 を過ぎた平成29年4月5日になってから であった)のは不当である。</p> <p>②苦情申立人のような場合について、本件案 内にある『特別な理由により期限までに申 請できなかつた場合』として取り扱っても らいたい。</p> <p><b>2. 福祉健康部福祉医療給付課の説明</b></p> <p>福祉健康部福祉医療給付課(以下、「担当課」 という。)の説明は以下のとおりです。</p>
------------------------	--



調査の結果  
(つづき)

(1) 本件の事実経緯について

①平成28年9月14日に苦情申立人が福祉総務課の臨時福祉給付金窓口に来庁

息子さん(苦情申立人の妻については息子さんの扶養に入っている)の平成27年分の税額更正の手続(以下、「更正の請求」という。)を税務署で行っており、平成28年度市県民税が非課税になる予定と伺いましたので、「税務署からの通知・連絡があったら、来庁か連絡していただきたい。」と伝えました。

これは、市役所市民税課において平成28年度市・県民税が非課税に修正がなされなければ申請書を収受しても不支給になってしまいますし、市民税課での非課税処理完了を確認してから申請書をお送りすると支給が遅くなってしまうため、税務署で更正の請求をした場合に同署から送られてくる税額更正決定の通知等が本人に届いた時点で、本人からお申し出いただきましたら申請書をお送りすることとしているためです。これら税務署からの通知は、通常、市民税課が発送する市民税・県民税額変更(決定)通知(以下、「市・県民税変更通知」という。)よりも先に発送されるため、少

調査の結果  
(つづき)

しでも早く給付金の支給ができるように配慮した取扱いと考えております。

② 9月20日に苦情申立人本人分の平成28年度臨時福祉給付金申請受付

平成28年9月6日に発送した申請書により申請をされており、平成28年10月20日に苦情申立人口座に3,000円を振り込んでおります。申請書は支給対象の可能性が高い方にお渡しするものなので、対象ではなかった息子さん分の申請書はお渡ししておりませんが、苦情申立人が申請をした自身の申請書の切り取られた本人控えには、次のとおり記載しております。

※申請期限を過ぎてからの申請受付はできませんので、お早めにご提出ください。

※特別な理由により期限までに申請できなかった場合は、平成29年3月中旬までに藤沢市福祉総務課臨時福祉給付金担当へご連絡ください。

③ 12月6日に苦情申立人が窓口来庁

「息子が6～7月に税額更正手続をして非課税になる予定なので、締め切り期限後でも申請を受け付けてほしい。」と言われたため、このケースは『特別な理由により期限までに

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>申請できなかった場合』に該当するものと判断し、了承しております。その際に、「ただし、3月中旬を過ぎた場合は申請を受付できません。」とお伝えしたと考えておりますが、こうした説明は申請期限の延長を申し出られた場合に必ず行う一般的な説明ですので、あえて記録に残すことはしなかったものです。</p> <p>④平成29年4月5日に苦情申立人が来庁</p> <p>「広報(2月25日号)などで新しい臨時福祉給付金(経済対策分)が始まったことを知り、平成28年度臨時福祉給付金の申請のため本日来庁した旨伺いしましたが、平成28年度事業であり、年度が替わってしまったため、支給はできません。12月28日の期限を過ぎることを承知した際にも、最終期限は平成29年3月中旬と伝えていると考えております。」と回答したところ、「その期限は聞いていない。経過記録に残っていない発言は説明していないのと同じだ。」と伺いました。広報は2月25日号で周知しており、市民税課の市・県民税変更通知(2月10日発送)も2月に受け取っている旨、苦情申立人に確認しました。以上の状況を踏まえ、上司に相談し、後日連絡することとしました。</p> <p>⑤4月6日に苦情申立人に電話</p>
------------------------	--

調査の結果  
(つづき)

上司にも話をしましたが、やはり申請期限を過ぎているので支給はできない旨説明したところ、「それなら問題にする。市役所が横のつながりで対象者に通知を出すのが当然である。よろしく。」と言われ、一方的に電話を切られました。

同日、苦情申立人が来庁され、以前と同様の主張をされました。市としてはやはり支給はできない旨回答したところ、対象になった時点で市から通知が来ると思っていたとの主張をされましたが、通常、年度途中で更正手続きが生じ非課税になる場合は、対象者よりご連絡いただけないと対象者として把握することができない旨説明しました。

⑥ 4月7日に苦情申立人が来庁

平成28年9月14日と12月6日の面談記録の情報開示請求が市民相談情報課に提出され、同日当該課より収受しました。

⑦ 4月21日に苦情申立人が市民相談情報課に来庁

面談記録の情報開示を行った際、コピーが必要か伺いましたが、「メモを取るからいらぬが、メモの内容を確認してサインをして欲しい。」と言われたため、確認し、サインをしました。その後、苦情申立人が『A職

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>員， 3 月退職』と書き加えたため，正しくは 2 月である旨伝えましたが，「それはどうでも良い。」と言われました。</p> <p>⑧ 4 月 2 7 日に苦情申立人が市民相談情報課に来庁</p> <p>市民の意見提案が市民相談情報課に提出され，同日当該課より収受しました。</p> <p>⑨ 5 月 1 1 日に苦情申立人宛てに回答を送付</p> <p>⑩ 5 月 1 2 日に苦情申立人が来庁</p> <p>回答文についての苦情を受けました。「回答が課長の名前で出されており，何の印も押されていない。こんなのは公文書ではない。ちゃんと印を付いて内容もかえて出し直して欲しい。両面印刷になっているので，片面ずつ印刷して欲しい。」と言われ，「福祉医療給付課長の名前で出しており，公文書です。印刷はご自身で行ってください。」と回答しました。</p> <p>⑪ 5 月 1 6 日に苦情申立人が市民相談情報課に来庁</p> <p>市民の意見提案が市民相談情報課に提出され，同日当該課より収受しました。</p> <p>⑫ 5 月 3 0 日に苦情申立人宛てに回答文を送付</p>
------------------------	--

調査の結果  
(つづき)

(2) 苦情申立ての趣旨①への回答

平成28年度臨時福祉給付金の申請用紙は、平成28年8月1日時点で非課税の方を抽出して、その他の条件を満たしている方を絞り込み、9月上旬にお送りしており、それ以降に税額更正手続等により非課税となった方にはお送りせず、お申し出によりお渡ししております。実際に市民税課で非課税となる処理をする前に申請をお受けしても、資格要件に該当せず、不支給決定とせざるを得ないため、確実に支給できるタイミングで申請いただくようにご協力をいただいております。

前記(1)①のとおり、苦情申立人に対して配慮をした説明を行ったものと考えており、不当であるとは考えておりません。

(3) 苦情申立ての趣旨②への回答

前記(1)③のとおり、『特別な理由により期限までに申請できなかった場合』として取り扱っております。前記(1)②のとおり、平成29年3月中旬までに申請していただけなかったため、支給ができなかったものです。前記(1)④のとおり、広報や、平成28年度市・県民税額変更通知を確認したときから3月中旬までに連絡、申請をいただいております。

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>ましたら、支給ができたものと考えております。</p> <p>苦情申立人に限らず、平成29年3月下旬以降にお問い合わせいただいた他の申請希望者にも同様の対応をしております。</p> <p><b>3. オンブズマンの判断</b></p> <p>苦情申立人は、平成28年度臨時給付金について、①平成28年9月より何度も問い合わせているにもかかわらず正しく説明をしてもらえず、本件案内を渡してもらえなかった（実際に本件案内を受け取ったのは期限を過ぎた平成29年4月5日になってからであった）のは不当であること、②本件について『特別な理由により期限までに申請できなかった場合』として取り扱ってもらいたい、との苦情を申し立てられています。以下、検討を行います。</p> <p>(1) 苦情申立ての趣旨①について</p> <p>本件案内について、苦情申立人は平成29年4月5日にはじめて受け取ったとのことですが、前記2(2)の担当課の説明、さらに担当課の説明によると、平成28年9月に苦情申立人宛てに『平成28年度 臨時福祉給付金等のご案内 ア』（苦情申立人に平成2</p>
------------------------	---

調査の結果  
(つづき)

9年4月5日にお渡ししたものは『平成28年度個人市・県民税のお知らせ 臨時福祉給付金等のご案内 ウ』)を発送し、折り返し苦情申立人より申請があり、10月20日に苦情申立人の口座に3,000円を振り込んでおり、同案内は切り取り式になっていて、申請期限等について記載された案内文書が手元に残るかたちになっているとのことでした。例え苦情申立人が同案内文書を見ていなかったとしても、臨時福祉給付金の手続内容については、広報ふじさわや市のホームページを見たり、市に問い合わせたりして知ることはそれほど困難なことではないでしょうし、支給人数が5万人を超える手続において、申請期限について説明を行わないという窓口対応をしているとは通常考えられることではありません。また、苦情申立人は、以前にも平成26年度臨時福祉給付金、平成27年度臨時福祉給付金、高齢者向け給付金について申請を行っており、苦情申立人にとって、臨時福祉給付金には申請期限があるということを認識することが困難であったとは言い難いものと考えます。

以上の事柄を総合判断して、オンブズマンとしては、担当課には別段問題はなかったも



<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>のと判断いたします。</p> <p>(2) 苦情申立ての趣旨②について</p> <p>担当課の説明によると、本件については、『特別な理由により期限までに申請できなかった場合』に該当するが平成29年3月中旬までに申請をしていただけなかったことから支給ができなかったとのことでした。そして、平成29年4月5日に担当課の窓口を訪れた際に、苦情申立人より、臨時福祉給付金(経済対策分)が始まったことを広報ふじさわ(2月25日号)などで知った、市民税課の市・県民税変更通知(2月10日発送)を受け取っている、との説明があったとのことでした。この点について、前記1(1)によると、苦情申立人は後者については受け取っているとのこと、そうであるならば、申請期限である3月中旬まで約1ヵ月近くあり、申請をすることは十分可能であったとも考えられます。</p> <p>いずれにせよ、本件手続はあくまでも申請主義であり、期限までに申請がなかった場合に臨時福祉給付金を支給することはできません。また、申請ができなかったことについては、前記2(1)事実経過からみて、担当課</p>
------------------------	---

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>に何らかの過失があったと考えることは困難 であるとオンブズマンは判断いたします。 以 上</p>
------------------------	---

## 【 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

	29年										30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								3	3		3	2	1			3	2				1	3	
鶴沼				1		1				1	2		5	4	1	5	4	1			5	3	1			1	5	
辻堂					1			1					2	2		2	1	1			2	1	1				2	
村岡								1	2				3	3		3	2	1			3	3					3	
藤沢		1				1							2	2		2	2				2	2					2	
明治																												
善行										1			1	1		1	1				1	1					1	
湘南大庭																												
六会				1									1	1		1		1			1	1					1	
湘南台	1							1		1			3	3		3	3				3	2				1	3	
遠藤																												
長後												1	1	1		1	1				1		1				1	
御所見																												
市内件数	1	2		3	2	2	2	3	1	2	2	1	21	20	1	21	16	5			21	15	3			3	21	
県内																												
県外																												
市外件数																												
内外合計	1	2		3	2	2	2	3	1	2	2	1	21	20	1	21	16	5			21	15	3			3	21	

☆「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	防災 安全部	市民 自治部	生涯 学習部	福祉 健康部	子ども 青少年部	環境部	経済部	計画 建築部	都市 整備部	道路 河川部	下水道部	市民 病院	消防局	教育 委員会	監査 委員	選挙 管理 委員会	その他		
市	片瀬	3	14.3%						3															
	鶴沼	5	23.8%			1			2						1								1	
	辻堂	2	9.5%					1	1															
	村岡	3	14.3%						2											1				
	藤沢	2	9.5%						1												1			
	明治																							
	善行	1	4.8%														1							
	湘南大庭																							
	六会	1	4.8%								1													
	湘南台	3	14.3%						1	1			1											
	遠藤																							
	長後	1	4.8%							1														
	御所見																							
	市内																							
市外																								
	21				1		1	1	11	1		1			1	1				1	1		1	
		100.0%			4.8%		4.8%	4.8%	52.4%	4.8%		4.8%			4.8%	4.8%				4.8%	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			
企 画 政 策 部			
財 務 部	1	4.8%	資産税課対応(1)
防 災 安 全 部			
市 民 自 治 部	1	4.8%	市民センター等再整備(1)
生 涯 学 習 部	1	4.8%	体育館トレーナーの対応(1)
福 祉 健 康 部	11	52.4%	介護保険課対応(2), 老人福祉センター利用拒否(1), 臨時福祉給付金申請手続(1), 生活援護課対応(2), 地域包括ケアシステム推進室対応(1), 藤沢市老人福祉センター条例改正(1), 障がい福祉課対応(2), 後期高齢者医療保険料(1)
子 ども 青 少 年 部	1	4.8%	放課後児童クラブ設置(1)
環 境 部			
経 済 部	1	4.8%	観光シティプロモーション課対応(1)
計 画 建 築 部			
都 市 整 備 部			
道 路 河 川 部	1	4.8%	駐輪場職員の対応(1)
下 水 道 部	1	4.8%	公共下水道私道内敷設申請手続(1)
市 民 病 院			
消 防 局			
教 育 委 員 会	1	4.8%	情報公開(1)
監 査 委 員	1	4.8%	住民監査請求手続(1)
選 挙 管 理 委 員 会			
そ の 他	1	4.8%	藤沢市内の漢方薬局(1)
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	防災 安全部	市民 自治部	生涯 学習部	福祉 健康部	子ども 青少年部	環境部	経済部	計画 建築部	都市 整備部	道路 河川部	下水道部	市民 病院	消防局	教育 委員会	監査 委員	選挙 管理 委員会	その他
1 処理を終了したもの	20 (1)	90.9% (4.5%)					1	1	11 (1)	1		1			1	1			1	1		1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	5 (1)	22.7% (4.5%)							4 (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	5 (1)	22.7% (4.5%)							4 (1)										1			
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	6	27.3%						1	3			1				1						
内、行政対応に問題があったもの	1	4.5%														1						
(3) 調査を中止・打ち切ったもの	1	4.5%								1												
① 調査を中止したもの																						
② 調査を打ち切ったもの	1	4.5%								1												
内、苦情申立ての取り下げによるもの	1	4.5%								1												
(4) 調査しないこととしたもの	8	36.4%					1		4						1					1		1
① 所管外としたもの	2	9.1%					1															1
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	4.5%																				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	4.5%					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																						
② その他のもの	6	27.3%							4						1					1		
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1	4.5%							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	5	22.7%							3						1					1		
2 処理中のもの	2	9.1%			1				1													
総計	22 (1)	100.0% (4.5%)			1		1	1	12 (1)	1		1			1	1			1	1		1
					4.5%		4.5%	4.5%	54.5% (4.5%)	4.5%		4.5%			4.5%	4.5%			4.5%	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	20 (1)	90.9% (4.5%)	7	5	7	1 (1)			
(1)苦情申立ての趣旨に沿ったもの	5 (1)	22.7% (4.5%)	2		2	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	5 (1)	22.7% (4.5%)	2		2	1 (1)			
(2)苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	6	27.3%	1	3	2				
内, 行政対応に問題があったもの	1	4.5%		1					
(3)調査を中止・打ち切ったもの	1	4.5%				1			
①調査を中止したもの									
②調査を打ち切ったもの	1	4.5%				1			
内, 苦情申立ての取り下げによるもの	1	4.5%				1			
(4)調査しないこととしたもの	8	36.4%	4	2	2				
①所管外としたもの	2	9.1%	2						
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	4.5%	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	4.5%	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									
②その他のもの	6	27.3%	2	2	2				
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1	4.5%	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	5	22.7%	1	2	2				
2 処理中のもの	2	9.1%							
総計	22 (1)	100.0% (4.5%)	7 31.8%	5 22.7%	7 31.8%	1 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

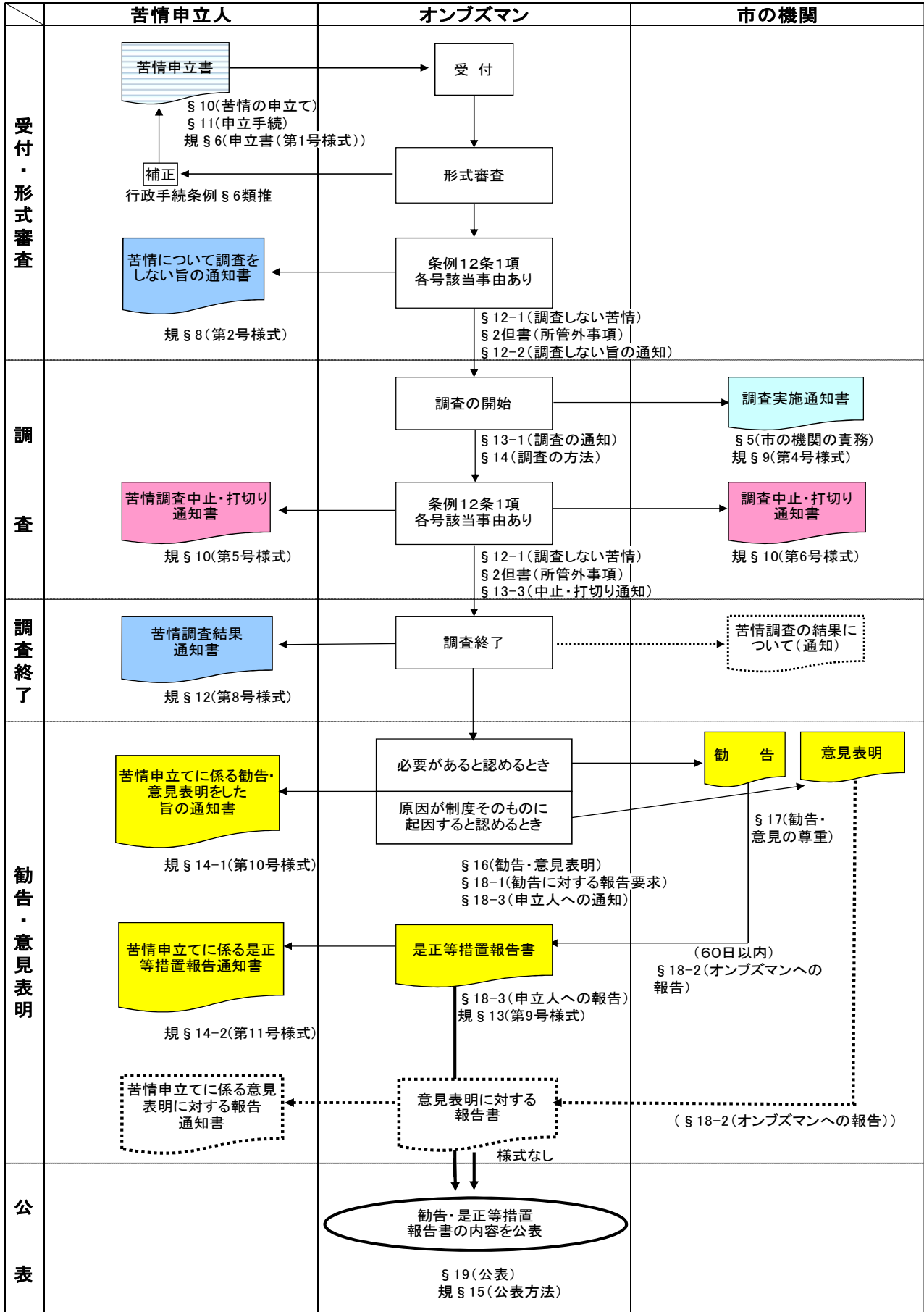


## 2. 相談・苦情等の受付総数

(件)

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		平成29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	221	4,389
相 談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	87	86	113	116	116	2,190
オンブズマンが面談したが苦情申立てに至らなかったもの						1	2	3	5	11	7	14	8	13	8	12	17	9	9			1	120
苦 情 申 立 て	16	42	38	49	19	37	30	31	22	34	33	45	45	27	23	24	24	21	28	15	18	21	642
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			1	60
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	82	1,371

### 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

○ 小 村 陽 子  
松 本 幸 男

(○印は、代表オンブズマン)

---

「平成29年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

平成30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

---