

令和元年度  
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) 発意調査	
(4) 巡回オンブズマンの実施	
(5) その他	
2. 苦情申立ての受付及び処理状況	5
3. 発意調査	6
4. 苦情申立ての処理事例	10
[参考資料]	
1. 苦情申立ての受付及び処理に関する統計表	84
2. 相談・苦情等の受付総数	89
3. 苦情申立ての処理の流れ	90
4. 藤沢市オンブズマン条例	91

## 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、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態度・対応に係る苦情等と多岐にわたっています。

令和元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230件で、内、相談117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2件、発意調査1件及び他市等からの問い合わせや資料請求が81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29件でした（※89ページ参照）。苦情申立ての内訳は以下のとおりです。

地区別では、市内からは、鵜沼、村岡、藤沢、湘南台及び遠藤の各地区から複数の苦情申立てが、辻堂から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5件で県内からのものでした。（※84ページ参照）

行政組織別では、福祉健康部が9件、市民自治部が4件、財務部、生涯学習部、環境部及び経済部が各2件、防災安全部、子ども青少年部、計画建築部、都市整備部及び消防局が各1件、その他が3件となっています。

（※85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、郵送によるものが9件、ファクシミリによるものが3件、電子申請によるものが8件ありました。

また、苦情申立て件数を月平均でみると2.4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」（※86ページ）を参照。

#### (b) 苦情申立ての処理状況

令和元年度の苦情処理件数は、平成30年度からの繰り越し分5件を含めた34件でした。そのうち27件は年度内に処理を終了し、残りの7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7件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが9件、調査を中止・打ち切ったものが2件、調査をしないこととしたものが9件ありました（※87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2日、長かったもので211日、1件当たりの平均処理日数は45.1日となっています。

(2) 勧告・意見表明

令和元年度は、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) 発意調査

令和元年度は、オンブズマンの発意により1件の調査を行いました（6～9ページを参照）。

調査開始年月日	対象機関	内容	発意調査の趣旨	進捗状況
平成30年12月17日	市長	検診費の支払いについて	後期高齢者等健康診査業務を受託する医療機関からの検診費の支払いに係る苦情を調査した結果、市民検診の公益性に鑑み、発意調査を行った。	調査打ち切り

(4) 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」を実施しています。

令和元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	1	1	0	0
善行市民センター	0	0	0	0
藤沢公民館	1	1	0	0
湘南台市民センター	0	0	0	0
鵜沼市民センター	0	0	0	0
村岡公民館	0	2	0	0
六会市民センター	1	1	0	0
片瀬市民センター	1	1	0	1
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※	—	—	—	—
計	4	7	0	1

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、遠藤市民センターでの巡回オンブズマンは中止しました。

## (5) その他

### ① 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への出席

令和元年11月28日、第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会（出席者：25自治体オンブズマン等（道県4，市区19，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） この一年間の特徴のある事例や傾向等，それらに有効だった対応策・解決策
- （議題2） 苦情申立て受付から決定した評価を通知するまでの処理日数
- （議題3） 政策提言が盛り込まれた苦情申立ての取扱い
- （議題4） 苦情申立てにおける住所の取扱い
- （議題5） 申立てに係る情報の取扱い①：申立人から提出される資料等
- （議題6） 申立てに係る情報の取扱い②：申立人の個人情報
- （議題7） 申立てに係る情報の取扱い③：情報公開請求

### 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	29 件
2. 行政組織別受付件数	
財 務 部	2 件
防 災 安 全 部	1 件
市 民 自 治 部	4 件
生 涯 学 習 部	2 件
福 祉 健 康 部	9 件
子 ども 青 少 年 部	1 件
環 境 部	2 件
経 済 部	2 件
計 画 建 築 部	1 件
都 市 整 備 部	1 件
消 防 局	1 件
そ の 他	3 件
合 計	29 件

### 〔苦情申立ての処理状況〕

令和元年度 受 付 件 数	29 件
平成30年度からの繰越件数	5 件
合 計 件 数	34 件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	27 件
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7 件
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	9 件
(3) 調査を中止・打ち切ったもの	2 件
(4) 調査をしないこととしたもの	9 件
2. 苦情申立ての処理中のもの（次年度繰越）	7 件

### 3. 発意調査

令和元年度は、オンブズマンの発意により1件の調査を行いました。

#### ○検診費の支払いについて

オンブズマンは、後期高齢者等健康診査業務を受託する医療機関からの検診費の支払いに係る苦情を調査した結果、市民検診の公益性に鑑み、発意調査を行いました。

本件では、市が公益社団法人藤沢市医師会（以下「医師会」という。）に委託して医師会所属の受託医療機関が行う後期高齢者等健康診査業務に関し、市が「消費税率変更時の円滑な支払い事務の遂行に当たり・・・期限を過ぎて提出されたものについてはお支払いができない。」という法的な根拠も曖昧な、市からの一方的な通知をもって、受託医療機関からの検診費請求権を制限するような対応が採られていました。

健康増進課は、年度会計予算というシステムを採用している都合上、「毎月翌月15日までに提出するのが原則」と指摘している一方、消費税率変更による提出期限の変更通知につき、「お願い」にすぎないもので法的な拘束力はなく、また検診費を支払わないことを明言したものでなく、同様の旨は医師会や医師会主催の説明会にて口頭で確認しているとの説明をしています。

しかし、検診費の支払いのような重要な事項を口頭でのみ説明するのは不十分であり、実際に受託医療機関に配布される市民検診実施要領には「期限を過ぎると支払わない」旨の記載があるため、早急に改善する必要があると判断しました。

そこでオンブズマンは、健康増進課に対して本件における問題点につき調査を継続した結果、令和2年3月31日、福祉健康部長より以下のとおり具体的な改善内容につき報告があったことから、本件調査を打ち切ることにしました。



< 市の対応 >



2020年3月31日

藤沢市オンブズマン 様

福祉健康部長

2019年12月17日付オンブズマンの発意に基づく「調査実施通知書」に係る  
その後の市の改善内容について（報告）

藤沢市オンブズマンの発意に基づく調査に対し、次のとおり改善を図りましたので報告  
します。

健康増進課は、各検診事業等において公益社団法人藤沢市医師会（以下「医師会」と  
いう。）と委託契約を締結し、円滑な業務執行に向け協議を継続してきました。これま  
で契約に基づく検診費等の支払いを適正に行うために、受託医療機関（以下「医療機関」  
という。）に完了報告書（以下「報告書」という。）の提出期日厳守をお願いしてきまし  
たが、期日を過ぎて提出する案件が常にある状況にあり、適切な支払いに支障をきたす  
ことから実施要領や通知に不適切な表現を用いてしまいました。

改善にあたり、実施された検診に対する支払い漏れがないよう、医師会と協議を行い、  
実施要領等における不適切な表現を改めるとともに、仕様書においても一部内容の見直  
しを行うなど対応の改善を図りましたので報告いたします。

「是正を要望する事項」に対する改善内容は次のとおりです。

1 「是正を要望する事項」と改善内容

(1) 藤沢市医師会と市民検診等実施に関する以下の事項及びその他必要事項の取り決め  
を医師会との口頭での合意や受託医療機関に対する説明会での口頭での説明という  
紛議が生じる形式ではなく、合意内容を書面により明確化すること。

ア 受託医療機関から市に対する検診等受託業務の完了報告書提出の方法及び期日並  
びに受託医療機関に対する検診費等の支払期日。

(改善内容)

医療機関から市に対する検診等受託業務の報告書の提出方法、期日については、  
実施要領に明記するとともに、実施要領送付の際に新たに「実施事業の提出方法、  
委託料支払いについて」の周知文を作成し、提出期日、提出先、提出方法、提出期  
日経過後の提出方法について周知する。また、医療機関に対する検診費等の支払期  
日については、別途医師会で定めるところによるものであり、医師会からの周知を  
行うこととする。

イ 完了報告書に定められた提出期日経過後に提出された場合の検診費等の支払期日。

(改善内容)

提出期日経過後に提出された報告書は、医師会がとりまとめ市に請求し、市は請求に基づき支払いを行う。また、医療機関に対する検診費等の支払期日については、別途医師会で定めるところによるものであり、医師会からの周知を行うこととする。

ウ 事務処理を円滑に進めるため、提出期日経過後に完了報告書を提出した受託医療機関に対する注意、勧告や委託契約の解除等の措置についての定めを設ける場合、その規定する措置に相応する具体的な適用要件。

(改善内容)

毎月の提出期日に提出できなかった報告書は医師会へ提出することとし、医師会は提出期日を過ぎて提出する医療機関の把握に努め、指導・勧奨する。また、医師会は、提出遅延の頻度が高い医療機関への対応について、今後医師会内部において協議する。

エ 受託医療機関に対する合意事項の実効的な周知方法、および合意事項に変更が生じた場合、受託医療機関が対応を執りうるために必要な周知期間

(改善内容)

委託の開始にあたって、医師会との合意事項を実施要領等に明記し、医療機関に対し個別に送付する。加えて説明会も開催する。また、実施要領等の内容に変更が生じた場合においても、必要な周知期間及び方法について医師会とともに検討する。

(2) 受託医療機関に交付されている「検診等の実施要領」及び検診等の実施に関する所定の書面の現在の記載内容が合意事項と齟齬している部分は、合意事項に沿って記載を訂正すること。

(改善内容)

実施要領において、「提出期日を翌月15日必着」としながら、「月毎の報告期日を過ぎての提出については、翌月の取り扱いとなります」と記載があるなど齟齬のある内容を訂正し、提出期日を翌月20日必着とし、別途報告書提出期日経過後の提出方法について明記する。

(3) 地方自治法第236条第1項は、「地方公共団体に対する金銭の給付を目的とする権利の消滅事項につき、他の法律に定めがあるものを除き5年とする。」旨を定めているが、市の説明においては、「完了報告書の提出期限後の支払いをしない。」ことの明確な根拠が示されていない。したがって、「検診等の実施要領」等に記載されている「期限を過ぎると支払わない」旨の文言を削除すること。

(改善内容)

「最終提出日後の提出についてはお支払いできませんのでご注意ください」という記載を削除し、「提出期日を翌月20日必着」に改善するとともに、帳票整理

期間を設け、業務完了届の提出にあたり、医療機関に対し、実施件数の誤りや漏れ等がないかを確認のうえ報告を求める。また、すべての請求が報告書提出期日または帳票整理期間内に行われるように、医師会と協議を継続し、その協議内容に沿って、今後医療機関に対する報告書の提出状況の把握や確認、指導・勧奨に努める。

以 上

## 4. 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 )

### < 目次 >

#### ( 1 ) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

- \* ( 事例 ~ 1 ) 市民病院の対応に係る件 ( 対象機関 : 市民病院事務局  
医事課 )

☆市の対応については 38 ページを参照。

- \* ( 事例 ~ 2 ) 相談員による個人情報の漏えいに係る件 ( 対象機関 :  
市民自治部市民相談情報課 )

☆市の対応については 39 ページを参照。

- ( 事例 ~ 3 ) 藤沢市役所窓口の異常な混雑に係る件 ( 対象機関 : 市  
民自治部市民窓口センター )

☆市の対応については 40 ページを参照。

- ( 事例 ~ 4 ) 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 )

☆市の対応については 41 ページを参照。

- \* ( 事例 ~ 5 ) 介護事業所の誤薬に対する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 )

☆市の対応については 42 ページを参照。

- \* ( 事例 ~ 6 ) 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 )

- \* ( 事例 ~ 7 ) 観光シティプロモーション課の対応に係る件 ( 対象機  
関 : 経済部観光シティプロモーション課 )

## (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～8) 下水道使用料減免適用の廃止に係る件 (対象機関：下水道部下水道総務課)

(事例～9) 住宅政策課の対応に係る件 (対象機関：計画建築部住宅政策課)

\* (事例～10) 地区防災協議会役員の選出方法に係る件 (対象機関：市民自治部市民センター)

(事例～11) 保健所の対応に係る件 (対象機関：福祉健康部保健所保健予防課)

(事例～12) 建築指導課等の対応に係る件 (対象機関：計画建築部開発業務課・建築指導課)

(事例～13) 市の施設管理者の対応に係る件 (対象機関：生涯学習部スポーツ推進課)

(事例～14) 辻堂駅北口の喫煙所に係る件 (対象機関：環境部環境総務課)

(事例～15) 建築指導課の対応に係る件 (対象機関：計画建築部建築指導課)

(事例～16) 情報公開拒否決定に係る件 (対象機関：市民自治部市民自治推進課)

## (3) 調査を中止・打ち切ったもの

(事例～17) 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)

(事例～18) 検診費の支払いに係る件 (対象機関：福祉健康部保健所健康増進課)

☆市の対応については7～9ページを参照。

#### (4) 調査をしないこととしたもの

- (事例～19) 団地のゴミ捨て場の管理センターに係る件 (その他)
- (事例～20) 民生委員の生活騒音に係る件 (その他)
- (事例～21) 生涯学習総務課の回答内容に係る件 (対象機関：生涯学習部生涯学習総務課)
- (事例～22) 遺失物についての再苦情 (対象機関：市民自治部市民相談情報課)
- (事例～23) 臨時福祉給付金についての再苦情 (対象機関：福祉健康部福祉医療給付課)
- (事例～24) Fプレイス最上階のレストランに係る件 (対象機関：経済部産業労働課)
- (事例～25) 危機管理課職員の電話対応に係る件 (対象機関：防災安全部危機管理課)
- (事例～26) 藤沢市議会史作成目論みへの反対に係る件 (対象機関：議会事務局議事課)
- (事例～27) 児童クラブの現状に係る件 (対象機関：子ども青少年部青少年課)

#### (5) 処理中のもの

- (事例～28) 財政課・納税課職員の対応に係る件 (対象機関：財務部財政課・納税課)
- (事例～29) 市の施設におけるハラスメント及び福祉医療給付課の対応に係る件 (対象機関：福祉健康部福祉医療給付課)
- (事例～30) 保健所職員の対応に係る件 (対象機関：福祉健康部保健所地域保健課)
- (事例～31) 灯油流出事故の通報に係る件 (対象機関：消防局南管理課)

(事例～32) 匿名希望メールに係る件 (対象機関：環境部環境総務課)

(事例～33) 公園課職員の対応に係る件 (対象機関：都市整備部公園課)

(事例～34) 市民税減免に係る件 (対象機関：財務部市民税課)

## (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 市民病院の対応に係る件(対象機関：市民病院事務局医事課)

### < 苦情の概要 >

私は10年以上前から毎年、市民病院で診察を受けているが、診察券や領収書等において、私の氏名の文字が間違った漢字(新字体)で表記されている。正しい漢字で表記してほしい。それが印字できないなら手書き、ひらがな、カタカナでも構わない。もし、今後もこの新字体の漢字で通すとするなら、私の申出にすぐに手書きで書き直しをしてほしい。氏名の文字を正しく記載してほしい(旧字体の文字でも構わない)。

### < 処理結果 >

調査に先立って、オンブズマンとしては、氏名を可能な限り正しく表記してもらいたいということは正当な人格的利益であると考え、法律上人名に使用することが認められている漢字すらシステム上使えないというのは問題であること、技術の進歩により過去にできなかったことが現在なら可能ということもありうるので、「できない」という先入観を持たずに「本当にできないのか」を疑いながら、本件苦情への対応を検討してほしい旨を担当課に伝えた。

調査の結果、現在、病院のシステム内で使用されている文字コード(JIS第2水準)だと人名用漢字の約10パーセントには対応できていない。それ以上の漢字に対応するには、システムをJIS第3水準以上に対応させる必要があるが、仮に、基幹システムの電子カルテシステムがJIS第3水準以上の文字コードに対応できた場合でも、連携する各部門系システムまでが統一した対応ができないと、それらの機器において患者の氏名が「?」と表示されたり、文字化けしたりする等により患者誤認(取り違え)を起こす可能性があるとのことであった。氏名の表記は大切なことだが、患者誤認を防ぐことは医療機関にとってはそれを上回る重要性があると考えられることから、文字コードを現行のJIS第2水準までとする担当課の対応はやむをえないと判断した。これにより、氏名を正しく表記できない場合も出てくるが、担当課としては、本件苦情を受けて、氏名を表記す



るに当たってこれまで常用漢字を原則としていたものを J I S 第 2 水準までの漢字は使用できることと改め、 J I S 第 2 水準でも氏名を正しく表記できない患者に対しては、ひらがな、カタカナ表記も選択できることとし、また、申出をすれば一定の書類（診断書や証明書）についてはこれまでどおり手書きによる氏名表記も可能であるとのことで、オンブズマンとしては、担当課は現時点においてとりうる対応をしていると判断した。

#### <市の対応>

令和元年 5 月 2 1 日、医事課より、病院長名の案内文書を収受した（ 3 8 ページ参照）。

#### （事例～ 2 ）相談員による個人情報の漏えいに係る件（対象機関：市民自治部市民相談情報課）

#### <苦情の概要>

市の不動産・空き家相談においては、内容は事前に電話で大まかなことを話し、相談 5 分前に相談票を書く。相談内容は秘密が守られるはずなのに、相談票の内容を第三者が知り得ているのはなぜか知りたい。相談票の記名したものを相談員が外部に持ち出し、自分たちの会合でその中身を見せ合っているのではないか。相談員の氏名も表示されていないし、相談票をどのように管理しているのか説明がほしい。また、他の人の相談内容も同様に情報が漏れている可能性が高いため、市としてきちんと調査する必要があると思われる。

#### <処理結果>

調査の結果、本件相談業務の主体は市で実際には 2 つの不動産協会に委託していて、いずれの相談員も宅地建物取引士が担当している。相談員名の表示については、相談員の相談業務に対する責任の自覚及び責任の明確化にとって必要であると判断した。相談員が相談者の個人情報に関わる事項を取得することは市民相談において通常ありうることであり、相談者の個人情報が漏れる危険性が認められる以上、相談員が相談後に利用しうるメモその他の書面等は回収すべきであると判断した。宅地建物取引士は（相談業務を含む）業務に関し守秘義務を負うことは法令上も定められて

いる（宅地建物取引業法第45条）が、市においても協会に一任するのではなく、協会において法令の規定や市との間で取り交わした協定書の内容を周知徹底するよう求めるべきで、相談員に注意喚起するよう、相談室机上等に、協定書記載の守秘義務及び個人情報保護に関する条項内容、その他市民が安心、信頼して相談できるための注意事項を相談員に周知させるよう申し入れた。

#### <市の対応>

令和元年6月4日、市民自治部長より、オンブズマンに対し、39ページのとおりに報告があった。

#### （事例～3）藤沢市役所窓口の異常な混雑に係る件（対象機関：市民自治部市民窓口センター）

#### <苦情の概要>

午前中に戸籍謄本を取りに行ったところ、受付に45分以上、発行までに30分以上待たされた。午後、他市の区役所に住民票を取りに行ったところものの5分で発行できた。窓口で待たされる時間は30年前と変わっていない。特に証明書等発行窓口は受付が常に10人から20人近くも待っている。他のマイナンバー発行等の窓口に比べて異常に多い状況なので改善を求める。

#### <処理結果>

住民票や戸籍などの証明書発行や届出を受け付ける窓口は、市民及び他市等の方々が日常的に利用することから、市民らが利用するうえで支障となる事情がある場合、改善できるところは改善することによって、市政に対する多くの市民らからの信頼、評価を得ることになるものと考えられるところ、市では、マイナンバーや法改正に基づく窓口以外での証明書の交付を受けられる体制の準備を進めており、窓口の混雑緩和に一定程度資するものと考えられるが、そのような体制が整った後も、窓口での申請交付にかかる対応の重要性に変わりはなく、さらなる窓口業務の改善を要望した。

### <市の対応>

令和2年2月27日、市民自治部長より、オンブズマンに対し、40ページのとおり報告があった。

#### (事例～4) 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>

年度初めに、苦情申立人は担当課のA課長及びB課長補佐と面談をした。B課長補佐の説明が事実ではないと指摘したところ、A課長からは「あなたの言うことは信用できません。部下の言い分のみを信用します。」との発言があった。翌日、A課長に電話で「市民を信用せず、部下のみを信用するという解釈でよいか。」と確認したところ、「それでいいです。」との返答があった。後日行われた内部統制推進室長との会議において、A課長は、この発言について「不快な思いをさせて申し訳なかった。」と語っていたが、不適切発言の撤回や謝罪はなかった。

### <処理結果>

A課長の一連の対応については、行政が市民に対し不信感を抱いているかのような印象を与えるものであることは否定できず、たとえ真意ではないと内心では思っているとしても、発言内容から市民に誤解や不快感を与えることは十分にありうることなので、今後、十分に発言内容に注意するよう申し入れた。そして、内部統制推進室長との会議におけるA課長の発言の意図としては「不適切な発言に対する撤回及び謝罪の意思を含むもの」であることを確認した。

### <市の対応>

令和元年11月15日、福祉健康部長より、オンブズマンに対し、41ページのとおり報告があった。

#### (事例～5) 介護事業所の誤薬に対する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)

### <苦情の概要>

苦情申立人の母が利用しているショートステイの事業所が母の薬を誤って他の利用者甲に投与したので1回分の薬代を請求した。後日、事業所から薬代を証する処方箋や領収書等を求められ、自己負担分（薬代の1割）を支払うという回答があった。

この回答で法的に問題がないか担当課A課長に事業所へ電話で確認してもらったところ、「事業所が顧問弁護士に確認しているので間違いはない。」と言われた。

事業所と交わした契約書第13条には事故発生時の対応が定められているが、対応は7か月後になってからで賠償もされていない。事業所の不合理な対応を見過ごし市民の声を聴かない担当課の対応は、事業所に適切な指導を行う立場の職員としての適性に欠ける。

#### < 処理結果 >

本件誤薬に係る事故報告書には、利用者甲のみが事故対象者として記載され、苦情申立人の母の記載はないが、「他の方の」との記載はあり、担当課としては、その「他の方」が本来服用すべき薬を抜かされた可能性及びこれによる健康被害の危険性も皆無とはいえないことは事故報告書から推認しうることから、今後は、事業所からの事故報告があった場合には、その内容を精査し、対象者と記載された方以外の関係者にも配慮するよう申し入れた。

被保険者が処方された薬剤を紛失した場合、処方箋の再発行と薬局で調剤された薬剤は被保険者の負担となる取扱いがなされる（厚生労働省保険局医療課医療指導監査室「保険調剤の理解のために」）ところ、損害賠償の範囲や金額等は、実質的な損害の内容、程度等の具体的な諸事情及び法令の解釈や被害回復に関連する運用等を勘案した上で判断される。B課長補佐の「1割の自己負担分になるのでは・・・。」との苦情申立人に対する説明は不正確であり、説明が誤っていて相談者が不利益を被ることも考えられるので、今後は発言に十分注意し、市の法律相談を紹介するなどの対応をとるよう申し入れた。

本件損害賠償の存否及び賠償額等に関する紛争自体は、介護サービス事業者とその利用者である苦情申立人との間で起きた民事上の問題であり、

担当課がこの問題に対応する場合、民事の問題には介入することができないという市の立場を明確にすべきであったと判断した。

なお、介護サービス事業者と利用者及びその家族等の間に問題が発生した場合、担当課が事業所の肩を持っているという誤解を与えることのないよう、慎重に対応するよう申し入れた。

#### <市の対応>

令和元年11月15日、福祉健康部長より、オンブズマンに対し、42ページのとおり報告があった。

#### (事例～6) 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)

#### <苦情の概要>

- ① 苦情申立人の弟が受給している生活保護につき、担当者が代わってから保護決定(変更)通知書が分かりにくくなった。年金がいくらなのか、生活扶助がいくらなのか、介護保険料がいくら引かれているのかすら分からないものになってしまった。苦情申立人が「弟の明細を分かりやすく通知してもらいたい。」と申し入れたのにきちんとやってもらえなかった。
- ② 年金事務所から送られてきた通知をその都度窓口で提出していたにもかかわらず、担当者は保護費を変更することなく弟の口座に振り込んでしまった。生活に余裕がなく、精神障がいがあり金銭管理ができないのもらった保護費をすべて使ってしまった弟に対して、A職員から「遡って、6万円近く多く入れてしまったので、来月2万円、再来月2万円(保護費から)引かせてもらいます。」との一方的なFAXが来た。苦情申立人から、弟が困っていること、2回での返済は無理とこのことを訴えたところ、A職員からは「引いてもいいですかと聞かせてもらっただけである。」との回答があった。
- ③ また、A職員は、4月に担当になっても10月になるまで一度も弟に会いに来ず、苦情申立人が「なんで弟のところに行かないんですか。」

と尋ねたところ、A職員からは「自分は100人みている。」との発言があった。

#### < 処理結果 >

- ① 保護決定（変更）通知書に記載される内容は、担当課で利用しているシステムにより決まっていて、担当者によって異なるわけではなく、保護費の根拠（最低生活費から受給者の収入を控除する計算式）などは記載されない。本件では本人（弟）から要望があり書面により細かく説明を行ってきていて、明細書式の改定を重ね、その後は、本人からも「分かりにくい。」との申出はなかったとのことで、担当課の対応に問題はなかったと判断した。
- ② 8月・9月分の保護費が確定した後に年金支払額が増えることに気が付いたことが過払いの原因とのことで、6月の収入申告書の添付資料（年金振込通知書）には8月以降の年金額の記載もあった。担当課としては、本件がきっかけではないが、郵便收受台帳による進捗管理を行っていて、本件のような場合も細かく対応していくとのことなので今後の担当課の対応を見守ることとした。担当課からのFAXの内容については、本人が8月以降の年金額の資料も提出していたという経緯も併せ考えると、月額約2万円を保護費から差し引くという厳しい内容の提案しか記載されていないことは「一方的」と受け止められてもやむを得ないと判断した。
- ③ 担当のA職員は前任者から「面談や電話では支障がありFAXや手紙でのやり取りが中心である。」と引き継いでおり、面談のタイミングを探るうち時間が経過してしまったとのことだった。そして「なぜ会わないのか。」と問われた際、「100世帯くらい担当する中でなかなか時間が作れなくてすみません。」と謝罪の言葉として述べたとのことであり、面談しないことを正当化するような意図はなかったものと判断した。

（事例～7）観光シティプロモーション課の対応に係る件（対象機関：  
経済部観光シティプロモーション課）

## < 苦情の概要 >

担当課が公表している平成30年の海水浴客統計表によると、片瀬東浜海水浴場は33%増である一方、片瀬西浜海水浴場は9.4%減という結果が出ている。令和元年6月18日、苦情申立人は同課に赴き、この統計結果の原因について文書回答を求め、原因究明のため海水浴客にアンケート調査を行うことを提案し、文書で申し入れた。回答は郵送してもらいたいことも伝えた。その後、3回課に赴いたがA課長は不在で回答を待っていることを伝えたが回答は届かなかった。

7月17日に課に立ち寄ったところ、A課長より同月5日付けの市長名回答文書を手渡された。なぜ郵送しなかったのか尋ねたところ、「来るのを待っていました。」との発言があった。回答内容を確認していく中で、途中から起案者と思われるC課長補佐が同席してきた。そして、東浜と西浜とでは砂浜の奥行の広さや波の高さが違うことが海水浴客数の増減に影響しているとの説明があった。苦情申立人が「波の高さや砂浜の奥行では説明できない。実際に面積を調べたのか。」と反論したところ、「あなたは揚げ足を取ってばかりだから、話が平行線です。あなたともう話はしません。」と言って席を立とうとしたので、「この回答書は市長も読んでるんですね。だったら直接市長に聞きますよ。」と言ったところ、A課長から「それでいいですよ。」との発言があった。このような対応は「藤沢市行財政改革2020基本方針」にもとる接遇である。また、アンケートについては「海水浴場組合が主体的に実施するものである。」とのことで、観光客を増やすための取組を組合に委ねる姿勢は職務怠慢である。

## < 処理結果 >

日付入りの公的文書を迅速に処理することは業務の基本であり、頻繁に来庁される方であったとしても、例えば一両日中に来られなかった場合は手段を郵送に切り替える等すべきで、完成してから10日以上の間、回答書を渡さなかった対応には問題があったと判断した。

本件の状況で面談を終了させたことに問題はなく、また、苦情申立人の反論については、互いの意見などが折り合わないという客観的な状況を示す「話が平行線」との表現については問題はないが、「わざわざ相手の言

い損ないにつけこむ」という相手の主観的意図の評価をも含む表現である「揚げ足を取った」と言える状況までは認められないことから、再発防止のため言葉遣いについて見直すこと、「藤沢市行財政改革2020基本方針」の中の「市民サービスの質的改革」として接遇意識の向上について改めて見直すよう要望した。

A課長の「それでいいですよ。」との発言については、以前に苦情申立人が質問書を秘書課（市長）に渡していることと述べていたことから、秘書課と情報共有していたという経緯があったとのことで、問題はなかったと判断した。

アンケート調査については、市政に対する一般市民としてのご意見・ご提案であることからオンブズマンの所管事項とはならないため調査・判断しないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

## （2）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

（事例～8）下水道使用料減免適用の廃止に係る件（対象機関：下水道部下水道総務課）

### < 苦情の概要 >

平成31年2月下旬、市長より本年7月1日から下水道料金の免除を廃止する旨の書面を受け取った。苦情申立人の保護費は、平成27年2月からの4年間で減額されていて、上下水道料金については、平成31年7月1日から生活扶助の第2類の支給額から苦情申立人が全額支払わなければならない。このような減額は、「被保護者は、正当な理由がなければ、既に決定された保護費を不利益に変更されることがない。」との生活保護法第56条の不利益変更該当する。

### < 処理結果 >

調査の結果、今回の下水道使用料減免制度の廃止については、藤沢市下水道条例、同施行規則に基づく使用料の減免基準の変更で、既に決定した保護の内容自体を不利益に変更するものではないので、生活保護法第56



条に反するものではない。また、市の財政事情や市民の負担公平化等の政策的見地から藤沢市下水道条例施行規則を変更することが明らかに裁量の逸脱・濫用に当たるとの事情も認められなかったが、市政において、行政に対する市民の信頼確保をなお一層推進することが重要と考え、次の事項を指摘した。

- ① 公共下水道施設及びその利用については、公営企業会計の原則（独立採算を基本とし、受益者負担の原則による運営）の観点からのみ検討すべきものとはいえないこと。
- ② 今後、生活保護費の支給額の逡減がなされる一方、物価上昇や消費税増税が見込まれ、消費面の生活環境の悪化が十分に考えられるところ、下水道使用料の減免を廃止しこれを賦課することは、法令や裁量権に抵触しないにしても、実質的に保護費の減少につながるものといえる。
- ③ 藤沢市下水道運営審議会では主たる質疑内容である「受益者の公平負担」以外の考慮事項にも配慮する余地があるのではと考えられること。
- ④ 生活保護世帯に対する周知の仕方や内容について、実際に行われているのは「廃止になるという結果」を知らせるということだけになっており、関係他課との調整もなされているか疑問であること。
- ⑤ 母子・父子世帯の収入制限と生活保護世帯の実質的収入状況との公平性等の精査がなされていないこと、負担の不公平性を容認して免除扱いしていたのであれば、今回、負担の公平性のみを理由とする改正であるとすれば、対象者の理解が得られないのではとの危惧が生じるものと考えられること。
- ⑥ 藤沢市下水道条例第48条（使用料等の減免）は、生活保護費に下水道使用料が含まれていることを前提として、同施行規則で生活保護世帯を免除としたのではないかと考えられるところ、負担の不公平性を容認して免除扱いしていたのであれば、今回、負担の公平性のみを理由とする改正であるとすれば、対象者の理解が得られないのではとの危惧が生じるものと考えられること。

- ⑦ 7月検針分（9月納付）からの減免廃止理由（生活保護費の減額と10月からの消費増税によるトリプルパンチを避けるため）については、消費増税前に使用料廃止による負担が生じ、負担増の前倒しともいえること。

**（事例～9）住宅政策課の対応に係る件（対象機関：計画建築部住宅政策課）**

**< 苦情の概要 >**

- （1）市営住宅管理人Aが「共益費の管理」を怠っているのに担当課がきちんと指導をしない。
- （2）①共益費の目的外使用が許されないこと，②住民会における共益費の剰余金清算に係る議決の有効性等について市がきちんと回答をしない。

**< 処理結果 >**

- （1）調査の結果，担当課は，市営住宅管理人Aより，共益費返金の経緯につき説明を受けるとともに，関係資料（返金の経緯を記載した書面，受領者の署名・受領印があるリスト，通帳等）を確認した上で，共益費の一部返還には理由があること，共益費は住民が自主的に集金しているものでありその住民の承認を得て返還を行っていること，必要なプールも残していることから，返還を行うことに問題はなく，また，返還も適切に行われていることから「目的外使用」には当たらないと判断し，B課長補佐も苦情申立人にもその旨説明をしたとのことであり，以上の担当課の対応に問題はなかったものと判断した。
- （2）①については上記（1）のとおり回答しているとのことで，担当課の対応に問題はないものと判断した。②については回答をしたかは不明だが，住民会の決議の有効性は住民会の自治に関係する問題であり市が安易に言及できる問題ではないことから，担当課がこの点につき回答しなかったとしても問題はないものと判断した。

**（事例～10）地区防災協議会役員の出選方法に係る件（対象機関：市民自治部市民センター）**

### < 苦情の概要 >

A 地区防災協議会は役員の高齢化が著しく、新規のなり手がいない中、会議が年 1 4 回、イベントが年 1 1 回と活動量が多く、役員が疲弊している。今回、同協議会は役員の増員を図るために各町内会・自治会に強制的な方法押し付けてきた。このようなアイデアがどこから出たのか同協議会会長に尋ねたところ、「自分のアイデアではない。」とのことなので、事務局である A 市民センターが発案したのではないか。このように負担の重い業務を、選択の自由なく課すやり方で、しかも無償のボランティアに求める姿勢は理解できない。

### < 処理結果 >

調査の結果、A 地区防災協議会に係る A 市民センターの業務は、会計管理やその内容や進行に関わらない議案書及び議事録の作成等であり、協議会の運営や役員人事に影響を与えるものではないことから、同協議会が役員選出の方法として本件申立てに係る選出方法を採用したことは、「市の機関の業務の執行及び当該業務に関する職員の行為」（藤沢市オンブズマン条例第 2 条）とはいえないと判断した。

### （事例～11）保健所の対応に係る件（対象機関：福祉健康部保健所保健予防課）

### < 苦情の概要 >

保健所より電話があり、「（苦情申立人の子が登園している保育園で）麻しんが発生したので 3 週間は自宅にいてください。」と言われた。理由を尋ねたが明確な回答はなかった。感染症ガイドラインにもそのような記載はなかったし、厚生労働省に問い合わせても「強制力はなく、そのような決まりはない。」とのことであった。その後、保育園で説明会があり、出席していくつか質問をしたが、保健所からは「すぐに回答できない。」とのことだったので連絡先を伝えたところ翌週月曜日に一度返事をいただいた。質問した内容の回答になっていなかったため、「そういう質問ではないです。」と伝えたところ、2 週間くらい返事がなく、その後、何回かやり取りをして、確認のメールをし、何度かやり取りをしたのち、最終的

に1か月くらい経って「回答できません。」との返事があった。保健所のこのような対応は適切な対応といえるのか。

### < 処理結果 >

自宅待機の期間である「3週間」については、海外から入ってきた麻しんで、最近では沖縄県や三重県で出た症例では10～14日に収まらなかったことから、今日では21日に統一されていて、自宅にいるよう言われた（強制された）ことについては、前提として法的には強制できるものではないが、麻しんは空気感染、飛沫感染、接触感染で伝播し感染力が非常に強く、免疫を持っていない人が感染するとほぼ100%発症することから、苦情申立人の子を含む感受性者を守りさらなる感染拡大を防ぐための必要最小限度の措置（依頼）であり、「ライオンがいる檻の中に裸で入るようなもの。」といった説明内容についても社会通念上問題はないと判断した。

麻しん発生時における説明文書については、感染症発生時における説明として必要十分であると考えるが、本件苦情を受け、保護者のワクチン接種による将来的な不安等についてもできうる限り和らげられるよう、保護者ら関係者に対する簡易明瞭な説明をするよう要望した。

ワクチン接種の勧奨については、そもそも麻しんには治療薬はないが予防接種で相当な割合で免疫を獲得することができ、予防接種の副反応の疑いがあるとの報告例についても極めて少ないものであり、さらなる感染拡大を防止するためにワクチン接種を強制するのではなく勧奨することに別段問題があるものではないと判断した。

苦情申立人の質問事項（人間でない別の動物の細胞を摂取することの安全性、国立感染症研究所の検査の安全性、ワクチン内に含まれる添加物の安全性等の6項目）に対して「保健所からご回答できる内容ではありません。」との最終回答をしたことについては、政策の根拠となる科学的情報を国、地方に提供する研究機関である国立感染症研究所とは異なり、保健所は感染症法や国等のガイドラインに沿って地域で発生した感染症に対応する実施主体としての役割があり、その業務との関連性からするならば、上記苦情申立人の質問内容に対し保健所が回

答する役割をもたないと判断した。また、回答がなされた時期は、メール送受信日の内容や日付、その前の月に8人の感染者が出たことに対する緊急の対応の必要性からみても、対応として不適切なものではないと判断した。

**（事例～12）建築指導課等の対応に係る件（対象機関：計画建築部開発業務課・建築指導課）**

**<苦情の概要>**

自宅に隣接する傾斜地における開発行為及び建築行為は種々の法令（都市計画法、宅地造成等規制法、急傾斜地の崩壊による災害の防止に関する法律、建築基準法以下の諸法令）に違反している。市に対して、法令違反を指摘したが、開発事業者に必要な指導等をしようもしないのはいかなものか。

**<処理結果>**

調査の結果、両担当課が行った関連法令の解釈・適用に誤りは認められず、必要に応じ現地の状態について確認も行っており、対応に問題はなかったと判断した。

**（事例～13）市の施設管理者の対応に係る件（対象機関：生涯学習部スポーツ推進課）**

**<苦情の概要>**

公益財団法人藤沢市みらい創造財団が管理運営している市の施設を利用中に転倒し負傷した。中間の示談では、市の代理人と称する保険代理店の外交員A氏より、感染症（蜂窩織炎）は施設外での感染だと否定され、結果、外傷治療に要した実費のみしか対応をしてもらえていない。A氏は代理人ではなかったため最終示談を求めます。

**<処理結果>**

最終的に締結された本件示談自体はA氏とではなく同財団理事長と苦情申立人との間で交わされたもので、本件示談書には本件事故による一切の損害賠償金を定め、これ以外には請求をしないことの合意がなされている。

オンブズマンには、本件示談書の効力や、本件示談金額を超える損害賠償請求権の有無について判断することはできないが、少なくとも、上記のような示談書が存在する状況において、同財団が、苦情申立人のさらなる請求につき「財団としては今回の示談については適正であり、示談が済んでいるものと認識しています。」との対応をしたことには問題はなかったと認められ、このような対応につき同財団と共有を図っていた担当課の指導内容にも別段問題はなかったと判断した。

#### （事例～14）辻堂駅北口の喫煙所に係る件（対象機関：環境部環境総務課）

##### ＜苦情の概要＞

辻堂駅北側に大きめの喫煙所が設置されており、囲い（パーテーション）で囲まれているだけで、たばこの煙が相当漏れてきます。バス停がすぐ近くにあり、バスを待っている間、ずっと副流煙を我慢しなくてはならず、喘息持ちの私は咳もでます。最近では喫煙所の外側で喫煙するものも出てきており、折角、数年前にきれいになった駅前の風紀があそこの部分で非常に悪くなっている所以对応をお願いします。

##### ＜処理結果＞

喫煙場所の形式の選択については、建物型、パーテーション形式いずれも一長一短があり、現在のパーテーション形式が一概に不適切とはいえないと判断した。市の「きれいで住みよい環境づくり指導員」による指導方法については、喫煙禁止区域が増えると一つの場所での滞留時間が少なくなってしまうことから注意・指導件数は減少してきているとのことであるが、注意・指導件数のほとんどは辻堂駅周辺、藤沢駅周辺、湘南台駅周辺（多い順）で占められていることから、市に対して違反件数が多い場所を重点的に巡回する等の工夫をするよう要望した。パーテーション設置時に交わされた日本たばこ産業株式会社との覚書では、平成28年12月に供用を開始してから最低でも7年間は供用することとなっているが、協議自体は可能なことから、市において、市民からの苦情や喫煙所の使用状況、違反の動向等を引き続き注視し続け、都度必要な対応をとるよう要望した。

本件喫煙所について、撤去、移動等が困難であるとしても、バス停近辺などの苦情が出ている場所については特に、煙を無害化する工夫や煙がそちらに向かわないようにする工夫をするよう要望した。また、オンブズマンとしては、喫煙者の自覚を促す啓発活動だけでは喫煙マナー向上の実効性が弱いと考えられ、パネルや張り紙等の表現として、一步踏み込んだ書き方（罰則や利用状況を踏まえ喫煙所を撤去する旨の告知等）について検討するよう申し入れた。

### （事例～15）建築指導課の対応に係る件（対象機関：計画建築部建築指導課）

#### < 苦情の概要 >

私宅の南面に建設中の建物による日照障害の件で建築指導課に3通の手紙で疑問を問いましたが、何もしてもらえないし、建築業者に対しても何も指導してもらえず大変不満です。同課の真意を質していただき、前向きな誠意ある回答をもらいたい。

#### < 処理結果 >

建築基準法に違反した建築物について特定行政庁（市長）は建築主等に対して是正措置を命ずることができることとなっはいる（建築基準法第9条第1項）が、その規定の仕方に照らして、発令の要否、時期、内容等については特定行政庁の合理的裁量に委ねているものと解される（東京地裁平成7年2月3日判決）。本件建物は、現状、建築確認時に建築基準法等の法令に適合していて、中間検査でも問題がないため、同法文を根拠とする行政指導をすることはできないとの担当課の回答内容及び対応に問題はなかったと判断した。なお、本件における日照被害に対する紛争は、当事者（苦情申立人及び建築主等）間で話し合いその他法的対応により解決を図るべきもので、担当課において、このような当事者間の紛争に立ち入り解決を図ることは市の権限を逸脱するものであることを付言した。

## （事例～16）情報公開拒否決定に係る件（対象機関：市民自治部市民自治推進課）

### < 苦情の概要 >

私が代表を務める団体の活動について担当課から面談を求められた。面談理由を問い合わせたところ、団体の活動について市民から情報が寄せられたためとのことだった。この件につき情報公開請求をしたが、決定期間が延長された末、行政文書公開拒否決定（文書の存否の応答拒否）がなされた。決定期間の延長に、本当に理由があったのか等、対応に疑問がある。また、上記面談について、担当課が市民活動推進センター職員に同席を求めたことにも納得がいかない。

### < 処理結果 >

担当課は、状況によっては市民活動推進センターの使用許可の取消しに関わる問題となる可能性があると考えていたため、その取消し業務を行う指定管理者に同席を求めたことには問題はないが、同席を求めた理由を苦情申立人が尋ねたのに対し、「市民活動団体を相談・支援する立場から」と事実と異なる説明をしたことには問題があり、今後このようなことがないように担当課に申し入れた。

情報公開の諾否決定期間の延長等には理由があり、担当課の対応に問題はなかったと判断した。

## （3）調査を中止・打ち切ったもの

### （事例～17）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）

### < 苦情の概要 >

介護サービス事業者との契約締結時の受任者Aの役職名が3年前は所長だったのが現在は副所長に変わっていることを発見した。変更の届出が必要なのではないかと考えて担当課に問い合わせたところ、B課長補佐からの回答は「受任者Aの役職につきましては、本人より電話にて聞き取りし、



把握したものになります。」というものであった。必要な対応を行っていない。

#### < 処理結果 >

調査開始後に苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を打ち切ることとした（藤沢市オンブズマン条例第13条第2項）。

### （事例～18） 検診費の支払いに係る件（対象機関：福祉健康部保健所健康増進課）

#### < 苦情の概要 >

苦情申立人が運営する医療機関では市（健康増進課）が公益社団法人藤沢市医師会に委託している市民検診を請け負っている。「後期高齢者等健康診査完了報告書」は例年の締め切り日であったが、本年に限り一方的に、しかも期限の3週間前に送付した通知をもって期限を変更し、この期限を徒過した場合には支払いをしないというのは不当である。同課は「消費税率変更に伴う事務が煩雑となるので、事前の書面のとおり。」の一点張りで取り付く島もなかった。同課の対応には不満があり、このようなトラブルの相談窓口を教えてくれてもよかったのではないか。

#### < 処理結果 >

調査開始後に苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を打ち切ることとした（藤沢市オンブズマン条例第13条第2項）が、市民検診の公益性に鑑み、以後、発意調査を行った（6～9ページを参照）。

## （4）調査をしないこととしたもの

### （事例～19） 団地のゴミ捨て場の管理センターに係る件（その他）

#### < 苦情の概要 >

団地のゴミ捨て場の管理センターとカメラを取り外してほしい。

#### < 処理結果 >

団地（民間のマンション）のゴミ捨て場の管理センターやカメラの設置

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」に該当せず、オンブズマンの所管事項とはならないことから、オンブズマン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）

#### （事例～20）民生委員の生活騒音に係る件（その他）

##### ＜苦情の概要＞

ペット騒音の原因者である民生委員について、民生委員担当部署は、民生委員の不適切な行為に見て見ぬふりをし、被害を受けている市民を放置するような行政対応がなされており大変遺憾である。その対応を改め、協力して騒音問題の解決を図ってほしい。

##### ＜処理結果＞

本件民生委員の行為については、「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」に該当しないことから、オンブズマンの所管事項とはならないことから、オンブズマン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）。

#### （事例～21）生涯学習総務課の回答内容に係る件（対象機関：生涯学習部生涯学習総務課）

##### ＜苦情の概要＞

市の施設の使用についての取扱いに対する担当課の回答理由が不当であるため、その再考を求める。

##### ＜処理結果＞

苦情申立人が直接許可を受けるか否かの立場になく、藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は苦情申立内容につき自身の利害を有することが必要要件となっているため、オンブズマンは本件苦情について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）。

#### （事例～22）遺失物についての再苦情（対象機関：市民自治部市民相談情報課）

### ＜苦情の概要＞

苦情について調査をしない旨の通知書についての苦情

### ＜処理結果＞

苦情申立人は、本件苦情において、過去にオンブズマンが発給した上記通知書について苦情を申し立てているが、藤沢市オンブズマン条例上、オンブズマンの行為に関する事項についてはオンブズマンの所管外事項となることからオンブズマンは調査を行わないこととした（同条例第12条第1項第1号、第2条第5号）。

### （事例～23）臨時福祉給付金についての再苦情（対象機関：福祉健康部福祉医療給付課）

### ＜苦情の概要＞

苦情調査結果通知書についての苦情

### ＜処理結果＞

苦情申立人は、本件苦情において、過去にオンブズマンが発給した上記通知書について苦情を申し立てているが、藤沢市オンブズマン条例上、オンブズマンの行為に関する事項についてはオンブズマンの所管外事項となることからオンブズマンは調査を行わないこととした（同条例第12条第1項第1号、第2条第5号）。

### （事例～24）Fプレイス最上階のレストランに係る件（対象機関：経済部産業労働課）

### ＜苦情の概要＞

Fプレイス最上階のレストランについて

- ① 素晴らしい眺めのテラスをレストラン利用者しか使えないのは疑問である。
- ② レストランの料金体系に疑問がある。

### ＜処理結果＞

本件については苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマン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)。

(事例～25) 危機管理課職員の電話対応に係る件 (対象機関：防災安全部危機管理課)

< 苦情の概要 >

苦情申立人が電話で「震災時用に備蓄品(食料)を購入するためには、どこか購入できる業者などがあるのでしょうか。どのようにすればよいのでしょうか。」と問い合わせしたところ、「そういう事は、ご自分で探してください。」とのことでした。市民からの問い合わせに対しての適切な対応ではないと思います。

< 処理結果 >

本件については苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマン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)。

(事例～26) 藤沢市議会史作成目論みへの反対に係る件 (対象機関：議会事務局議事課)

< 苦情の概要 >

最大想定約1億7千万円もの税金を浪費する藤沢市議会史編纂事業は即刻中止してください。市議会議員のための編纂史は一般の市民に全く必要がなく、編纂史を作りたいならば、自分たちのパソコンでも作ればいいわけで、なぜこんな巨額を市民の税金から使うのか、そんな金があれば、選挙演説の時に謳い上げている福祉関係に廻すべき。

< 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は苦情申立内容につき自身の利害を有することが必要要件となっており、本件苦情内容については、苦情申立人自身の利害があると考えすることはできない(藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号)こと、並びに、令和元年12月12日、議会運営委員会において、「議会史の編さん事業の予算化を中止することを議会に求める陳情(01-陳情第19号)」が審議され趣旨不承とされ、議

会として結論を出しており、議会及び議員権限の行使や活動それ自体についての適否に関する苦情の申立てがあっても、これらについては所管外の事項となる（同条例第2条第3号）ことから、オンブズマンとしては本件苦情について調査を行わないこととした。

**（事例～27）児童クラブの現状に係る件（対象機関：子ども青少年部  
青少年課）**

**< 苦情の概要 >**

新型コロナウイルス対策やインフルエンザ対策等で小学校が全校閉鎖や学級閉鎖している時に学童を児童クラブに押し付けている現状に怒りを感じています。

**< 処理結果 >**

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は苦情申立内容につき自身の利害を有することが必要要件となっており、本件苦情内容については苦情申立人自身の利害はないとのことなので、オンブズマンとしては本件苦情について調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。なお、本件苦情内容については、市の広聴制度の担当課である市民相談情報課に伝えたことを申し添えた。

**（5）処理中のもの**

**（事例～28）財政課・納税課職員の対応について（対象機関：財務部  
財政課・納税課）**

**< 苦情の概要 >**

市民病院事業の決算内容について財政課職員に質問をしたが最初に受けた説明内容と2回目の回答内容は矛盾している。説明を受けた際に同席してもらった納税課職員の発言内容にも問題がある。

**< 処理結果 >**

現在調査中

(事例～29) 市の施設におけるハラスメント及び福祉医療給付課の対応に係る件 (対象機関：福祉健康部福祉医療給付課)

< 苦情の概要 >

市の施設におけるハラスメント及び福祉医療給付課の対応に納得がいかない。

< 処理結果 >

現在調査中

(事例～30) 保健所職員の対応に係る件 (対象機関：福祉健康部保健所地域保健課)

< 苦情の概要 >

保健所地域保健課の対応に納得がいかない。

< 処理結果 >

現在調査中

(事例～31) 灯油流出事故の通報に係る件 (対象機関：消防局南管理課)

< 苦情の概要 >

灯油流出事故を通報した後の消防隊員の対応に納得がいかない。

< 処理結果 >

現在調査中

(事例～32) 匿名希望メールに係る件 (対象機関：環境部環境総務課)

< 苦情の概要 >

環境部の匿名希望メールの取扱いに納得がいかない。

< 処理結果 >

現在調査中

(事例～33) 公園課職員の対応に係る件 (対象機関：都市整備部公園課)

< 苦情の概要 >

公園課職員の対応に納得がいかない。

< 処理結果 >

現在調査中

(事例～34) 市民税減免に係る件 (対象機関：財務部市民税課)

< 苦情の概要 >

市民税課の対応に納得がいかない。

< 処理結果 >

現在調査中

## <市の対応>

(事例～1) 市民病院の対応に係る件 (対象機関：市民病院事務局医事課)

### ご案内



## 氏名の表記方法について

このたび、電子カルテなど病院のシステムに登録する患者さんの氏名は、旧字体など一部の漢字について、常用漢字に限らず J I S 第2水準※までの漢字表記による登録が可能となりました。また、「ひらがな」、「カタカナ」による表記も選択できるようにいたしました。

はじめて当院を受診される方や、表記変更をご希望される方は、東館1階の総合受付カウンターまでお申し出ください。

\* はじめて当院を受診される方：④番新患窓口

\* 表記変更をご希望される方：⑤番文書・予約窓口  
又は⑥番保険証確認窓口

また、診断書・証明書等などについては、手書きによる対応が可能ですので、申し込み時に ⑤番文書・予約窓口までお申し出ください。

※ JIS第2水準とは、JIS(日本工業規格)で定められた漢字の規格で、比較的使用頻度の低い地名や人名などに使用される3,390字のこと。

2019年5月 日 病院長

藤沢市民病院





(事例～2) 相談員による個人情報の漏えいに係る件 (対象機関: 市民自治部市民相談情報課)



2019年(令和元年) 6月4日

藤沢市オンブズマン 様

市民自治部長

2019年4月19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結果における申入事項

「不動産・空き家相談」は協定書に基づき相談業務を行っていますが、市においても協会に一任するのではなく、守秘義務等協定書の内容を周知徹底するよう求めるべきであること。また、相談室内において守秘義務及び個人情報保護に関する条項内容等を提示すること。市民が安心、信頼して相談が出来るために相談員に対しても個人情報の取り扱いに注意す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

今回の件を踏まえ、職員及び相談員に対し個人情報の取り扱いについて再度周知徹底を図りました。相談業務終了に伴い収集した個人情報は回収し廃棄すること。相談員の氏名の表示をすること。また、協会へも取り交わしている協定書に基づき、相談に関して知り得た内容の守秘義務を協会の会員に再度周知するとともに再発防止に努めるよう申入をいたしました。今後も市民に対し、相談者のプライバシー保護を厳守し、安心、信頼して相談ができるよう環境を整え、以後、このような事態が発生しないよう、情報の取得や共有に関し適切な事務処理を徹底してまいります。

以上

事務担当 市民自治部 市民相談情報課

(事例～3) 藤沢市役所窓口の異常な混雑に係る件 (対象機関：市民自治部市民窓口センター)



2020年2月27日

市民自治部長

2019年6月19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)

藤沢市オンプズマンから市への苦情調査結果に対し、市として次のとおり対応することとしましたので報告します。

1 オンプズマンの調査結果における申し入れ事項

- (1) 繁忙期には、混雑緩和のためさらなる待ち時間の短縮の努力をすること。
- (2) 混雑時には、相談を必要とする方とそうでない方の対応を分け、相談を必要とする方へのフロアマネージャーの活用方法等検討すること。
- (3) 現在の窓口の混雑度や待ち時間をどこにいてもわかる手段を講じることに  
よってお客様が臨機に対応できる方策を検討すること。
- (4) 長時間待たされている方への声掛けなど接客対応について検討すること。
- (5) 証明書の取得方法をホームページに限らず他の有効な周知方法を検討すること。

2 申し入れ事項についての対応

上記1-(1)については、昼時間や混雑する時期に職員数を手厚くするため民間資源を活用する方法など検討しています。

上記(2)及び(4)については、令和2年度より会計年度任用職員をフロアマネージャーとして配置して申請書の記載指導や相談を受けること、また、混雑時に声掛けするなどの対応を行う予定です。

上記(3)については、令和元年10月よりリアルタイムの窓口混雑状況をホームページで確認できるよう対応いたしました。

上記(5)については、転入者を対象とした「こんにちは藤沢市です」での業務案内や市民センター等でのチラシの配布を行っておりますが、今後につきましても効果的な周知方法について引き続き検討してまいります。

以上

事務担当：藤沢市市民窓口センター

(事例～4) 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)



2019年11月15日

藤沢市オムブズマン 様

福祉健康部長

2019年7月16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)

藤沢市オム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. オムブズマンの調査結果における申し入れ事項

苦情申立人に対する介護保険課職員の説明が、行政が市民に対し不信感を抱いているかのような印象を与える表現であったため、説明内容に十分注意するよう申し入れを受けました。

2. 説明内容の対応について

本件につきましては、苦情申立人に対しまして、説明が不適切かつ誤解を与えるものであったため謝罪をしておりますが、藤沢市行財政改革2020基本方針で示す内容に沿っていなかったことも踏まえ、朝礼や職場研修などを通じて、改めて市民に寄り添う接遇意識の向上に努めてまいります。

以 上

福祉健康部 介護保険課



(事例～5) 介護事業所の誤薬に対する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)



2019年11月15日

藤沢市オンブズマン 様

福祉健康部長

2019年7月30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し入れ事項

苦情申立人に対する介護保険課職員の説明が誤っており、相談者が不利益を被ることも考えられ、今後は説明に十分注意をして、市の法律相談を紹介するなどの対応をとること、また、介護サービス事業者と利用者及びその家族等の間に問題が発生した場合、介護保険課職員の説明が事業所の肩を持っているという誤解を与えることのないよう慎重な対応をとることについて申し入れを受けました。

また、別の利用者へ薬を飲ませてしまった等の事故報告があった場合には、その内容を精査し、対象者以外の関係者にも配慮するよう申し入れを受けました。

2. 今後の保険者としての対応について

本件につきましては、苦情申立人が介護サービス事業者に対して行った誤薬を起因とする損害賠償請求の事案となりますが、介護保険課職員の説明が誤解を与えかねないものであったことから、今後とも公平・公正な視点と立場をもって、慎重な対応に心がけてまいります。

また、事故報告につきましても、事業所から報告を受けた際には、対象者以外の関係者の状況を把握するとともに、記録に残すことについても周知徹底をしております。

以上  
福祉健康部 介護保険課

## 全文

### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 対象機関：市民病院事務局医事課

#### <苦情申立ての趣旨>

氏名の文字を正しく記載してほしい。

#### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは担当課である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。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### (1) 苦情申立ての経緯

私は10年以上前から毎年、市民病院で診察を受けているが、診察券や領収書等において、私の氏名の文字が間違った漢字（新字体）で表記されている。

以前（平成27年10月）、市民病院内の投書箱に氏名の漢字が違うことを書き伝えた。後日、「回答」（同日付け院長名文書）が郵便で送られてきた。

「回答」によれば、現行のシステムに登録がなく印字が不可能との返事。今後も文字を間違ったままで「通知書兼領収書」を発行すると書かれている。「回答」の中に不便をかけるが理解と協力を願うと記載している。

現行のシステムに登録や印字が不可能だとあるが、それならひらがな、カタカナで書けばいいだけのことだ。また、「新患登録の際に必ず患者の了承をいただいて常用漢字での登録・・・」とあるが、理解しない時はどうなるのだろうか。

個人の氏名の文字を勝手に変えて、了承だとか理解と協力だとか、身勝手かつ傲慢な回答である。

私の要求は正しい漢字を記してほしいということである。それが印字できないなら手書き，ひらがな，カタカナでも構わない。もし，今後もこの新字体の漢字で通すとするなら，私の申出にすぐに手書きで書き直しをしてほしい。

## (2) 苦情申立ての趣旨

氏名の文字を正しく記載してほしい。

## 2. 市民病院事務局医事課の説明

### (1) 本件苦情内容について

4年前の苦情については，回答をお出しした後，苦情を受けていなかったのので，苦情申立人にはご理解いただいていると考えていた。

### (2) システムについて

システムのことはできることできないことはその当時と変わってはいない。

行政機関であれば藤沢市民を対象にしている戸籍もそれにあわせて登録もしなければならない。しかし，市民病院には異なる事情がある。

市民病院では，電子カルテシステム（基幹システム）から，様々な医療機器（レントゲンや分析機器等の部門系システム）に，基本情報（氏名，生年月日等）を送って連携させている。部門系システムの医療機器の数は膨大であり，導入された年代もまちまちであり，海外製のものも多い（英語圏以外の国の製品も多い）。

これらの基幹システムと部門系システムが使用している文字コードとしては J I S 第 2 水準まではすべての機器で一致している（同コードが最大公約数的なものである。）。

「新しく生まれた子の名前に使用できる漢字」は，内閣告示第 2 号の常用漢字（2，136 字）と戸籍法施行規則別表第二にある人名用漢字（861 字）であるところ，J I S 第 1 および第 2 水準は，常用漢字にはすべて対応でき，人名用漢字は，全体の 90% 程度に対応している。

それ以上の漢字に対応するには，システムを J I S 第 3 水準以上に対応させる必要があるが，仮に，基幹システムの電子カルテシステムが，

J I S 第 3 水準以上の文字コードに対応できた場合でも、連携する各部門系システムまでが統一した対応ができないと、それらの機器において患者の氏名が「？」と表示されたり、文字化けしたりする等により患者誤認（取り違え）を起こす可能性がある。現に、いくつかの部門系システム（救命情報システム・治療 R I S システム・R I S システム・人工透析システム・P A C S ・給食システム）のメーカーからは「基幹システムが J I S 第 3 水準以上まで拡張した場合であっても、当該機器は J I S 第 3 水準以上には対応できない。」との回答をいただいている。

医療機関において、患者誤認を防ぐことは、患者の安全に関わるため、より重要なことである。

そのため、今後の電子カルテシステムの更新時においても、現状の J I S 第 2 水準までを予定している。

#### （３）具体的な表記方法について

- ① 新患登録を受け付ける際、J I S 第 2 水準にある漢字については、常用漢字を原則とするこれまでの取扱いを改めそのまま登録する。
- ② J I S 第 2 水準にない漢字については、システムで表記できないため、システム内で可能な漢字（J I S 第 2 水準にある漢字）の中で、もとの漢字に対応する漢字で登録させていただくほか、今回の申立てを受けて検討した結果、ひらがな、カタカナでの表記も患者が選択できるものとする。
- ③ 診断書・証明書などの発行については、申込み時にお申出いただければ、手書きで正式な漢字での対応ができると考えているが、機械から出力される文書、例えば領収書は手書きでの対応はできない。

#### （４）患者への周知方法について

従前、新患登録の際、氏名の表記についてご理解いただきたいというお願い（説明）はしてきたが、中にはそれが漏れている方もいたと思う。

今後は、新患登録の際、患者の用いた表記がシステム上対応できない場合には、上記（３）②、③の内容（対応する別の漢字のほか、ひらがな、カタカナも選べること、一定の文書については手書き対応も可能であること）をご案内していく。

また、既に新患登録が済んでいる患者への周知方法としては、上記(3)①～③の内容を、よく目につく場所に常時掲示する方法により周知し、お申出があった場合には表記変更について対応していく考えである。

(5) 苦情申立人の氏名の表記について

J I S 第 2 水準にある旧字体の文字表記は可能である。また、ひらがな、カタカナによる表記も可能なのでお申出してほしい。

### 3. オンブズマンの判断

(1) はじめに

本件苦情申立ての原因となった事実のあった日は平成27年10月30日以前とのことですが、苦情申立人は市民病院で毎年検査を受けてきており今後も引き続き受ける予定であるとのことなので調査を行いました。

(2) 本件苦情の調査結果

① 苦情申立人が旧字体の文字でも構わないとされている漢字は、法律上、新しく生まれてくる子の名前に使用できるとされている漢字（いわゆる人名漢字。戸籍法施行規則別表第二「漢字の表（第60条関係）」）です。

調査に先立ち、オンブズマンとしては、氏名を可能な限り正しく表記してもらいたいということは正当な人格的利益であると考え、法律上人名に使用することが認められている漢字すらシステム上使えないというのは問題であること、技術の進歩により過去にできなかったことが現在なら可能ということもありうるので、「できない」という先入観を持たずに「本当にできないのか」を疑いながら、本件苦情への対応を検討してほしい旨を、担当課に伝えました。

その結果、担当課から上記の説明を受けた次第です。

② 苦情申立人の氏名表記について

まず、苦情申立人のお名前の旧字体の漢字がシステム上対応可能ということが分かりました。なぜこの漢字があるのに、新字体の漢字が



使用されてしまったのか、その理由は分かりませんでした。ご了承ください。

苦情申立人におかれては、市民病院にお申出いただければ旧字体文字への使用変更、あるいはひらがな、カタカナ表記が可能とのことですので、そのようになさってください。

③ 一般的な氏名の表記について

担当課の説明によれば、現在、システム内で使用されている文字コード（J I S 第 2 水準）だと人名用漢字の約 1 0 パーセントには対応できていないとのことでした。

冒頭に述べたとおり、氏名の表記は大切なことですが、患者誤認を防ぐことは、医療機関にとってはそれを上回る重要性があると考えられることから、文字コードを現行の J I S 第 2 水準までとする医事課の対応はやむをえないと判断いたします。

これにより、氏名を正しく表記できない場合も出てきますが、医事課としては、本件苦情を受けて、氏名を表記するに当たってこれまで常用漢字を原則としていたのを J I S 第 2 水準までの漢字は使用できることと改め、J I S 第 2 水準でも氏名を正しく表記できない患者に対しては、ひらがな、カタカナ表記も選択できることとしています。また、申出をすれば一定の書類（診断書や証明書）についてはこれまでどおり手書きによる氏名表記も可能であるとのことでした。オンブズマンとしては、医事課は現時点においてとりうる対応をしていると判断いたします。

また、前記 2（3）の対応内容については患者に説明・周知していただく必要があると判断いたします。この説明・周知につきましては、市民病院としても対応していく考えとのことなので、オンブズマンとしてはそれを見守ることといたしました。

以 上

<市の対応>

令和元年 5 月 2 1 日、医事課より、3 8 ページのとおり病院長名の案内文書を収受した。

## （事例～2）対象機関：市民自治部市民相談情報課

### < 苦情申立ての趣旨 >

相談員による個人情報の漏えいについて

### < 調査の結果 >

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である市民自治部市民相談情報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）苦情申立ての理由

平成31年1月4日、苦情申立人は市の不動産相談を受けました。

同年2月8日、以前の家の売買の業者担当者に会ったところ、業者間の勉強会で、上記1月4日に苦情申立人がした相談の内容と苦情申立人の名前が記載された書面を見たと言われました。なお、苦情申立人以外の他の案件についても数件そのような書面があったと言われました。

相談の際、相談員から業者を聞かれたので業者名を答えました。その相談員はその担当者に「君は昔ここ（会社はつぶれている）に居ただろ。」と言うので書面の中身を見たところ、「そこに記載された名前が自分の担当した人なのでびっくりした。」と言っていました。

しかも、相談員は苦情申立人のことをこんな人だったと会った時の印象まで述べていたそうです。これはもう秘密を守るどころの意識さえありません。

##### （2）苦情申立ての趣旨

市の不動産相談においては、内容は事前に電話で大まかなことを話し、相談5分前に相談票を書きます。相談内容は秘密が守られるはずなのに、相談票の内容が第三者が知り得ているのはなぜか知りたい。苦情申立人が考えられる理由は、相談票の記名したものを相談員が外部に持ち出し、自分たちの会合でその中身を見せ合っているのではないか。そもそもそれならば市の相談票の管理がなくどのように管理しているのか説明がほしい。

以上のようなことから、他の人の相談内容も同様に情報が漏れている可能性が高く、市としてきちんと調査する必要があると思われる。

## 2. 市民自治部市民相談情報課の説明

### (1) 不動産・空き家相談について

同相談については、A協会湘南支部及びB協会湘南支部（以下それぞれ「A協会」、「B協会」という。）と市との間で協定書を取り交わし、平成28年8月より行っている。相談日は毎月第1金曜日と第1月曜日で、前者をA協会が後者をB協会が担当。平成31年1月4日（金）に相談を受けたのはA協会である。当日の相談は全部で3件あり、苦情申立人の相談は2番目であった。

協定書には守秘義務（第4条）も個人情報の保護（第5条）も入っている。

市民相談情報課で予約を受けていて、その際、個票に氏名、電話番号、内容を聞き取り記入する。相談当日、個票を相談員に渡し、結果をノートに記入してもらい、その日の相談が終了後、個票とノートの両方を回収している。

相談室机上にはメモ用紙も置いてあるが管理は特に行っていない。

相談員については年度の相談日が決まったら協会から当番表が送られてくる。誰が担当するかは協会の方で選定する。相談員の氏名は出していない。協会名だけを出している。聞かれば伝えることはある。出さない理由はないが出してはいない。

協定書の守秘義務や個人情報の保護に係る箇所を相談室内に置いてはいない。

相談後に無作為にアンケートはとっているが、不動産・空き家相談においてそれ以外に市の相談窓口で相談者に何か書いてもらうことはない。

苦情申立人から電話があったのは確かだが、その際、名前も内容等についても分からない状態で、今回、苦情を受けて初めて内容が分かった。

### (2) オンブズマンからの質問

#### ① 相談業務に関する苦情等の窓口及びその周知方法について

相談業務に関する苦情については、担当職員が対応する。苦情内容で専門の意見が必要となったときは顧問弁護士を利用する。市民に対しての業務の案内はしているが、相談に関する苦情についての周知はしていない。

② 本件苦情が相当であると認められた場合の市民相談情報課の委託先団体に対する対応について

今後、相談室内では、相談員の名札を出していく。相談に使ったメモなどは回収し確実に処分する。個人情報の取扱いについて再度周知していく。また、団体に対しては、その都度、各協会を通じて対処していく。

### 3. オンブズマンの判断

(1) 本件相談業務の主体等について

本件相談業務はA協会とB協会（いずれも支部）に委託していて、いずれの相談員も宅地建物取引士が担当しています。市としては、場所を貸している認識とのことです。しかし、協定書では、相談業務の経費一切は協会の負担と定められています（第3条）が、市が相談を実施するものとしています（第1条）。市民に対しても、市民相談室が相談の日程等を発信しています。

(2) 本件相談業務における相談員名の表示について

相談員の氏名を表示することは相談員の相談業務に対する責任の自覚及び責任の所在の明確化にとって必要であると考えられますところ、本件相談業務においては表示はなされていませんでした。また、同じ市民相談情報課で行っている法律相談では担当弁護士名を明示しており、担当課も認めるとおり、相談内容の違いにより差異を設ける理由は特にないと判断いたします。

(3) 相談時に収集等された個人情報の取扱いについて

相談受付から相談終了までの流れは以下のとおりです。

① 市担当者が、予約表に当日の相談者らの住所・電話番号・一般的な相談内容（不動産取引の問題とか相続の問題等の記載）を記入する。

- ② 相談員は上記予約表を事前に渡されたうえで、相談室で相談を受ける。

相談室の机には白紙のメモ用紙が置いてあるが、その他に相談員が相談者に何か書かせているか不明である。なお、苦情申立人は、当日、相談票に記入したと述べています。

- ③ 相談終了時、相談員は、相談順に連番が付されたノートに、回答・助言内容を簡単に記載し、予約表とともに市担当者に返却するが、その他の相談員と相談者で取り交わした書面（そのような物があるかは不明）や相談員が内容等を記載するなど使ったメモは回収していない。

- ④ 相談者が帰る際、ランダムに市民相談アンケート調査票を書いてもらう。調査票には日付や氏名、相談内容等を記載する欄はなく、アンケート回収箱にて回収する。

上記のと通りの相談の流れからすれば、市の関与する書類からは相談者の具体的な相談内容は判明しませんが、氏名や電話番号は予約表に記載されており、相談内容に関しても、事案にもよりますが、相談員が的確な回答をするためには、相談に至る具体的な経緯等（例えば、不動産売買なら売買契約書や重要事項説明書を確認する等）を把握する必要があり、相談員が相談者の個人情報に関わる事項を取得することは、市民相談において通常ありうることといえます。

市は、市民に対し、相談業務において相談者のプライバシーを厳守すると「市民相談のお知らせ」等において約束しており、上記のとおり、相談者の個人情報が漏れる危険性が認められる以上、相談員が相談後に利用しうるメモその他の書面等は回収すべきであるとオンブズマンは判断いたします。

#### （４）個人情報保護とプライバシーの尊重について

A協会と取り交わした協定書には以下の事項が取り交わされています。

- ① 協会は相談員に対し、相談に関して知り得た内容の守秘義務を、協会の責任において遵守させる（第４条）。
- ② 同じく個人情報保護のために必要な事項を遵守させる（第５条）。

- (1) みだりに他に漏らさないこと。
- (2) 協定書の業務処理で個人情報を取り扱う場合、個人の権利利益を侵すことがないように最大限務めること。
- (3) 市の承諾がある場合の他、個人情報の処理を第三者に委託しないこと。
- (4) 協定書の業務処理のための個人情報収集は、その目的を明確にし、そのために最小限のものとする事。
- (5) 上記協定書業務のため収集あるいは作成した個人情報は、協定書の目的外に使用し、第三者に提供しないこと。
- (6) 上記(5)の個人情報は、使用する必要がなくなった場合、速やかに、かつ確実に廃棄すること。

協定書では守秘義務につき協会が責任主体となっていますが、相談業務の実施者及び協定における一方の当事者である市において、相談業務に関し苦情が寄せられた場合、協会が義務を遵守しているか否かの確認をする必要があります、遵守されてないと判明した場合には是正等を協会に求めるべきであると考えます。その前提として、相談者が相談に対しての苦情窓口を知りうるよう、その方法を検討する必要があると考えられます。

本件個人情報が使われたのは、本件苦情申立てによれば業界の勉強会の際とのことですが、協定書にかかる業務処理等のためではありません(上記(2)、(4)、(5))し、事例研究ということであれば、氏名や具体的な事案内容等の個人情報を、勉強会参加者に開示することはもちろん、知りうる状況に置くことに正当な理由があるともいえません(上記(1))。そして、宅地建物取引業法の定める正当理由(法令に基づく証言義務等、取引上の告知義務、本人の承諾)にも該当していません。

協定書の業務のためであっても速やかにかつ確実に廃棄することが求められておりますところ、本件利用目的は協定書の業務のためではないことから、当然、相談業務終了に伴い収集等した個人情報は廃棄すべきである(上記(3)、(6))と考えます。

宅地建物取引士は（相談業務を含む）業務に関し守秘義務を負うことは法令上も定められています（宅地建物取引業法第45条）が、市においても協会に一任するのではなく、協会において法令の規定や協定書の内容を周知徹底するよう求めるべきですし、相談員に注意喚起するよう、相談室机上等に、協定書記載の守秘義務及び個人情報保護に関する条項内容、その他市民が安心、信頼して相談できるための注意事項を相談員に周知させるよう申し入れます。

以 上

### <市の対応>

令和元年6月4日、市民自治部長より、オンブズマンに対し、39ページのとおりの報告があった。

### （事例～5）対象機関：福祉健康部介護保険課

#### <苦情申立ての趣旨>

介護事業所の誤薬に対する介護保険課の対応について

#### <調査の結果>

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。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### （1）苦情申立ての経緯

平成30年3月3日、苦情申立人の母が利用しているショートステイの事業所が母の薬を誤って他の利用者甲に投与したので、1回分の薬代を請求した。10月26日、事業所から薬代を証する処方箋や領収書等を求められ、自己負担分（薬代の1割）を支払うという回答があった。

苦情申立人が担当課に確認すると、A介護保険課長は事業所への電話で自己負担分の法的確認をした。苦情申立人が法的根拠について問い合わせをすると、事業所が顧問弁護士に確認しているので間違いはないと

のことだった。A課長は、弁護士の意見のみで事業所の対応に問題はないとした。

## (2) 苦情申立ての趣旨

処方箋と領収書の提示について、医師に1回分の処方箋を作成してもらうことは不可能だし、薬局に処方箋を借りようとしても裁判所の命令が必要だと断られた。事業所のミスで利用者の手を煩わす姿勢はおかしい。自己負担分1割での購入は不可能であり、全額が支払われるか現物補償されるべきである。

事業所と交わした契約書第13条には事故発生時の対応が定められているが、対応は10月になってからであり、賠償もされていない。

事業所の不合理的な対応を見過ごし市民の声を聴かない担当課の対応は、事業所に適切な指導を行う立場の職員としての適性に欠ける。

## 2. 福祉健康部介護保険課の説明

### (1) 誤薬についての経過

平成30年3月3日に苦情申立人の母が利用している事業所で誤薬事故が発生し、事業所より利用者甲についての事故報告書(3月5日付け)を3月6日に受理した。介護保険課(以下「担当課」という。)が誤薬事故の発生を知ったのはこの報告書によってであり、報告内容を検討した結果、事業所での対応に問題はないと判断した。

誤薬事故について事業所側が「うっかり間違えました。」と言っていたことから、発言内容も含め不適切であるという苦情申立人からの指摘を8月30日に受けた。同日、担当課(B課長補佐)から事業所に電話をかけ、どういう対応を行っているのかを確認したところ、服薬時に薬と服薬管理ボード(名前と服薬の有無記載のボード)と利用者に対して、指差し確認を行っているということだった。この説明を受け担当課としては、朝のミーティング等において、再度対応内容を職員に周知徹底させるよう指導した。

10月3日、苦情申立人が事業所職員と別件で口論になったそうである。それまで薬の賠償については何も言っていなかった苦情申立人から



翌々日、事業所へ電話連絡があり、「職員名、朝・夕のどちらの薬か確認してほしい。また、弁償してほしい。1回分ではなく、通院時に受け取る薬（数10日分）の代金全額（10割負担分）」との要求があり、この場では答えられない旨を伝えたという報告を事業所から受けた。

同月9日に苦情申立人が来られ、B課長補佐は苦情申立人より損害賠償請求を行ったことを知らされたが、その事実を聞いただけで対応はしていない。

同月26日、事業所より、「処方箋・領収書等を示せば自己負担分を支払う。自己負担分での対応は法的確認をしている。」という内容の回答文書が苦情申立人宛てに届いたそうである。同月末であったと記憶しているが、苦情申立人が担当課に来られ、この回答文書を見せられた。この時は、一般的な理解として、損失分（1割の自己負担分）になるのでは、と言ってしまった。

以降、平成31年4月までの間に誤薬について苦情申立人と担当課の間で上記以外のやり取りはなかった。

4月上旬、苦情申立人がいらした際に、対応したA課長は事業所からの回答文書の写しを受け取った。後日、A課長は回答文書の「法的な確認」の部分が気にかかり、何を根拠にしているのかについて電話で問い合わせた。事業所から、顧問弁護士に確認を取っているとの回答を受け、これを苦情申立人に伝えた。

## (2) 担当課の事業所への対応

事業所から提出される事故報告書には、再発防止に向けての今後の取組についても書いてもらっている。事業所での対応に問題がなければ、介護保険課としては報告を確認するだけでそれ以上調査をすることはない。

今回の利用者甲への誤薬事故に関しては、家族への連絡、薬局への確認が行われており、薬局からは「様子観察で大丈夫でしょう。」という指示を受けている。

苦情申立人の母については、「飲むべき薬を1回分抜かされてしまったわけではなく、必要な分の服用はされている。」と平成30年8月3

0日に事業所から説明があったので、医学的な問題は無かったと考えられる。苦情申立人の母のように薬を無くすこととなった方については、電話等で状況を確認するが、事故報告書の提出までは求めている。

### (3) 薬代の賠償についてのA課長の対応

A課長は回答文書の「法的な確認」が何を根拠にしているのかについて電話で問い合わせ、これが顧問弁護士による確認であることを苦情申立人に伝えた。苦情申立人は、A課長がこれを問題なしと判断したと言っているが誤解である。担当課としては、これは民事の問題なので当事者間で話し合われるべきであるから、問題の有無について言及するはずがない。あくまでも「法的な確認」の部分が何を示すのかを確認しただけであり、専門家の立場ではないので、これが問題となるか否かは判断できない。

## 3. オンブズマンの判断

### (1) 誤薬事故発生時の担当課の対応について

介護保険課が本件誤薬事故について知ったのは、事業所から提出された「事故報告書」によってであり、この報告書の中には、利用者甲が他人に処方されている薬を服用してしまったという情報のみで、その他人が苦情申立人の母であるとの記載はありませんでした。苦情申立人の母の薬を他の利用者に服用させてしまったのであれば、苦情申立人の母が服用すべき薬を1回分抜かしてしまった可能性もあります。

B課長補佐によれば、苦情申立人の母が服用すべき薬は抜けていなかったということを平成30年8月30日に事業所から確認したそうです。しかしながら、本件誤薬に係る事故報告書には、利用者甲のみが事故対象者として記載され、苦情申立人の母の記載はありませんが、「他の方の」との記載はあり、担当課としては、その「他の方」が本来服用すべき薬を抜かされた可能性及びこれによる健康被害の危険性も皆無とはいえないことは事故報告書から推認しうることです。

担当課は、「薬を無くすこととなった方については、電話等で状況を確認する。」旨説明していますが、事業所に対しこのような対応をとる

べきであるのであれば、「他の方」すなわち苦情申立人の母に対する事業所の対応等の確認を、事故報告書の検討の時点で行うべきです。

今後は、事業所からの事故報告があった場合には、その内容を精査し、対象者と記載された方以外の関係者にも配慮いただくよう申し入れます。

## (2) 薬剤の賠償についての担当課の対応

① 誤薬により紛失した薬剤の損害賠償額については、事業所の顧問弁護士やB課長補佐が言うように「1割の自己負担分」との考え方もありますが、被保険者が処方された薬剤を紛失した場合、処方箋の再発行と薬局で調剤された薬剤は被保険者の負担となる取扱いがなされません（厚生労働省保険局医療課医療指導監査室「保険調剤の理解のために」）。

損害賠償の範囲や金額等は、実質的な損害の内容、程度等の具体的な諸事情及び法令の解釈や被害回復に関連する運用等を勘案した上で判断されるものですので、B課長補佐の「1割の自己負担分になるのでは・・・。」との苦情申立人に対する説明は不正確であり、説明が誤っていて相談者が不利益を被ることも考えられますので、今後は発言に十分注意し、市の法律相談を紹介するなどの対応をとるよう申し入れます。

② 本件賠償額について、弁護士の意見であるから事業所の対応に問題はないとするA課長の発言があったという苦情申立人の主張と担当課A課長の説明との間には齟齬が見られます。

本件損害賠償に係る「法的な確認」との表現はあいまいではありませんが、その意味が「誰の意見に基づくものか」ではなく、「損害賠償の根拠となる債務不履行等に係る法令及びその解釈並びに事案に対するあてはめ等」をいうものと捉えることも十分考えられます。

弁護士の意見であるから法的に正しいとは必ずしも言えず、終局的な法的判断を下す裁判においても、原審の判断が上級審で取り消されることは珍しいこととは言えません。苦情申立人の意思も、「誰の意見か」を確認したかったのではないものと解釈できます。

事故報告書には、「損害賠償等の状況」の記載欄があり、損害賠償について市が関わる部分もありますが、本件損害賠償の存否及び賠償額等に関する紛争自体は、介護サービス事業者とその利用者である苦情申立人との間で起きた民事上の問題であり、担当課がこの問題に対応する場合、民事の問題には介入することができないという市の立場を明確にすべきであったと考えます。

なお、介護サービス事業者と利用者及びその家族等の間に問題が発生した場合、担当課が事業者の肩を持っているという誤解を与えることのないよう、慎重に対応するよう申し入れます。

以 上

#### <市の対応>

令和元年11月15日、福祉健康部長より、オンブズマンに対し、42ページのとおり報告があった。

#### (事例～6) 対象機関：福祉健康部生活援護課

#### <苦情申立ての趣旨>

生活援護課の対応について

#### <調査の結果>

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生活援護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。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### (1) 苦情申立ての趣旨

- ① 苦情申立人の弟は、平成27年3月から藤沢市より生活保護を受けている。以前の担当者（A職員）の頃は詳しくかつ分かりやすい明細書（保護決定（変更）通知書）をいただいていたが、昨年4月から新しい担当者（B職員）に代わった後は、年金がいくらなのか、生活扶助がいくらなのか、介護保険料がいくら引かれているのかすらわからないものになってしまった。昨年秋（9月から10月にかけて）、市

(生活援護課 B 職員， C 職員， 上司の方及び前の担当の A 職員) と苦情申立人側 (苦情申立人と市議会議員) とで話し合いの場を持った際に「明細を分かりやすく通知してもらいたい。」と申し入れたのにきちんとやってもらえず，その後，3月から4月にかけて苦情申立人と課との間で F A X でのやり取りをし，住宅扶助の額が違うことを尋ねたところ，生活援護課上司から「分かりやすい説明を心がけます。」との F A X をいただいたが，今年の5月になってもいまだにそれができていない。

- ② 昨年，弟が障害年金を受ける前，それまで受け取っていた年金の受給額が3.2万円，6万円，9万円，最終的には11万円と変わっていった際，弟は年金事務所から送られてきた通知をその都度窓口で提出していたにもかかわらず，担当者は保護費を変更することなく弟の口座に振り込んでしまった。生活に余裕がなく，精神障がいがあり金銭管理ができないのもらった保護費をすべて使ってしまった弟に対して，B職員から「遡って，6万円近く多く入れてしまったので，来月2万円，再来月2万円（保護費から）引かせてもらいます。」との一方的な F A X が来た。10月に苦情申立人が弟が困っていること，2回での返済は無理とのことを訴えたところ，B職員からは「引いてもいいですかと聞かせてもらったただけである。」との回答があった。
- ③ また，B職員は，昨年4月に担当になっても10月になるまで一度も弟に会いに来ず，会いに来たと思ったら，「お金を返してください。」との話をしに来た。その際，一緒に来ていた前任者のA職員から聞いたところ，「弟が膝を叩いて怒ったので帰った。」とのことであつた。また，苦情申立人が「なんで弟のところに行かないんですか。」と尋ねたところ，B職員からは「自分は100人みている。」との発言があつた。

## 2. 福祉健康部生活援護課の説明

### (1) 苦情申立ての趣旨①について

保護決定（変更）通知書（以下「決定通知書」という。）に記載される内容（項目）は市のシステムで決まっており、担当者によって異なるということはない。収入がない場合は、同通知書の「1 保護の種類及び支給額」欄（生活扶助、住宅扶助、教育扶助、生業扶助、一時扶助）にそれぞれの金額が入力される。しかしながら、収入がある場合は、上記項目順（生活扶助、住宅扶助、教育扶助の順）で充当される仕組みになっている。本件で苦情申立人の弟（生活保護受給の本人。以下「本人」という。）の収入が増えたことにより住宅扶助の金額が従前より低い額となったのはそのためである。

なお、平成29年1月のシステム変更により現行のシステムに変わったものであるが、決定通知書に記載される内容に大きな変更はなかった。

平成30年10月9日、市（生活援護課：D主幹、C課長補佐及びB職員）と苦情申立人側（苦情申立人及び市議会議員）とで話し合いの場をもった。話の主な内容は返還金のことで、決定通知書（書式）を分かりやすくしてもらいたいという話は出てこなかった。

決定通知書を分かりやすくしてもらいたいという申出は、平成30年10月末頃、本人からあった。B職員から本人へ、FAXで明細を送り、本人から「これでは分かりにくい。」と連絡があるとさらに改善した書式を送る、というやりとりを繰り返し、平成31年3月に送った明細書式に対しては本人から連絡がないので、この書式でよかったのだろうと理解している。その後、平成31年4月以降は、決定通知書にこの書式による明細書を添付して送付している。申出があれば改善の余地はあるが、今のところ本人からは申出はない。

平成31年4月12日、苦情申立人からFAX（明細書の件以外の内容も含むもの）があったため、同月17日、電話をしたところ、「保護費について、弟に説明しなさい。」との話があった。その後、同月19日付け通知（生活保護法第63条による費用返還についての通知）を本人に送ったところ、苦情申立人から4月20日付けFAXが届き、同月23日、苦情申立人から市民相談情報課に市民からの意見・提案（遡及年金で借金返済を行ってはいけない法的根拠を示してほしい。決定通知

書を分かりやすくしてほしい。介護保険料がなぜ免除になっていないのかの3点。)が届いた。そこで、4月26日に文書で回答した。決定通知書の件については、「本人のご要望により明細書を作成しご説明をしてきたが、なお不明な点がある場合には、引き続き丁寧に説明を行っていく。」旨回答した。その後、5月7日、市民相談情報課宛てに再度苦情申立人から意見・提案(保護費の明細についてはどのような明細書を作成してきたか、昨年からの明細書を提出してほしいという内容)が届いたため、28日付けで市長名の回答文書を送付し、本人にお送りした明細書を添付した。

その後、オンブズマンに申立てがあったものである。

なお、本件のように、決定通知書に明細書を添付して送っている方は他にもいる。人により要望(知りたいところ)や理解力が異なるため、ケースワーカーが、その人ごとに分かりやすい明細書を作っている。

## (2) 苦情申立ての趣旨②について

### ① 平成30年8月・9月の保護費が過払いとなった経緯について

収入が変わった場合は、生活保護受給者に収入申告義務があり、申告がない場合に調査することとなっている。

平成30年6月14日、本人より郵送にて「収入・無収入申告書」(6月12日付け)の提出があり、「年金振込通知書」(はがき)の写しが添付されていた。6月・7月の保護費の処理には間に合ったが、8月・9月分については保護費が確定した後に年金支払額が変わることに気がついたため、保護費が過払いとなった。

本来なら、8月・9月分の収入申告書も提出していただく必要があり、本人からその提出はなかったのであるが、6月の添付書類をよく見れば8月以降の年金額がさらに増えることも記載されていた。本件が契機ではないが、平成30年10月から、課に来る郵便については、管理職が受け取って、郵便收受台帳に入力し、担当が期限までに処理しているか進捗状況を確認するようにより、本件のような場合も備考欄に8月以降の年金額変更についても記載することとなった。今後、このようなことがないようにしていきたい。

## ② 過払いの充当に関するやりとりについて

上記の経過で平成30年8月・9月分の保護費で計5万9,556円の過払いとなってしまったため、9月5日付けで本人へ、要旨「10月～12月の3か月で支給額から充当させてもらえばと思いますがいかがでしょうか？お返事お待ちしておりますので、ご検討下さいませようよろしくお願いいたします。」とのFAXを送った。本申立てでは「一方的」と言われているが、担当としては相談を投げかけたものであり、本人から3か月での分割が難しい等のお話があれば、分割の回数等は相談で決めていくつもりであった。

その後、9月18日、本人と苦情申立人が来庁し、「不正受給になるのは嫌だから。」とのことで全額一括で返金された。その際、B担当より「相談したいと考えていただけである。」と話したが、聞いていただけなかった。

あらためて文面を見直すと、分割回数につき相談で決めたいと明記されておらず言葉が足りなかったと思う。また、分割回数が3回（1回約2万円）というのも、受給者（本人）にとっては厳しい内容であり、もっと相手の立場に立って出せばよかったと思っている。この反省を受けて、B職員は最近の同内容の文書では表現を変えている。

## (3) 苦情申立ての趣旨③について

生活保護の担当ケースワーカーが変更となる場合、前任者と新任者とで受給者と面談することが多い。

B職員は平成30年4月から本人の担当となり、本人に担当が変更した旨の手紙は送った。しかし、面談には至らなかった。前任者から、「本人に障がいがあるため、電話ではなくFAXでやり取りしている。」との引継ぎを受けていたため、病状が悪くならないようなタイミングを探らなくてはいけないと思っているうちに時間が経過してしまったものである。その後、本人からも「医者から『人と会うのはやめたほうがいい。』と言われている。」、「電話も嫌である。」と聞いている。

平成30年9月18日、苦情申立人と本人が来庁した際、苦情申立人からなぜ会わないのか聞かれた際には、「100世帯くらい担当してい



る中で、なかなか時間が作れなくてすみません。」との話はした。B職員としては、ただただすみませんとお詫びした。

その後、苦情申立人から「(遡及年金が)振り込まれた。」との話があったため、確認するために前任者(A職員)と本人のところに行った。

家庭訪問した際、本人はだんだんと怒っていったが、翌日、本人から「家庭訪問してくださりありがとうございます。」とのFAXを受け取っている。

### 3. オンブズマンの判断

生活援護課の対応に係る苦情について以下検討いたします。

#### (1) 苦情申立ての趣旨①について

まず、決定通知書に記載される内容については、生活援護課で利用しているシステムにより決まっているものであり、担当者によって異なるわけではないとのことでした。

同システムの下では、決定通知書には、保護費の根拠(最低生活費から受給者の収入を控除する計算式)などは記載されません。

そのため、本件以外でも、保護決定額の根拠(明細)について説明を求められることはあり、その都度個別に説明を行っているとのことでした。

本件についても、昨年10月末頃、本人から「分かりやすくしてほしい。」との要望があり、書面による補足説明を行ってきたとのことでした。そして、本人とのやりとりにより、明細書式の改訂を重ね、最後に作成した明細書式については、本人から分からないとの連絡がないことから、4月以降の決定通知書には、同書式による明細を添付しているとのことでした。

以上のような経過であったことから、本年4月以降、苦情申立人から分かりにくいとの指摘を受けた際には、「本人のご要望により明細書を作成しご説明をしてきましたが、なお不明な点がある場合には、引き続き丁寧に説明を行ってまいります。」と回答しています。

以上の経過からしますと、本件における生活援護課の対応に問題はなかったと判断いたします。

## (2) 苦情申立ての趣旨②について

まず、過払いが生じた経緯については、平成30年8月・9月分の保護費が確定した後に年金支払額が増えることに気が付いたことが原因とこのことでした。本人から8月・9月分の収入申告書の提出はなかったものの、6月に提出された同申告書の添付書類（年金振込通知書）には8月以降の年金額の記載もありますので、6月の時点で同内容を反映させていれば過払いは生じなかったと思われまます。生活援護課においては、本件がきっかけではありませんが、現在では郵便収受台帳による進捗管理を行っており、本件のような場合も細かく備考欄に入力して対応していくとのことですので、オンブズマンとしては今後の生活援護課の対応を見守ることといたします。

次に、平成30年9月5日付けのFAXの内容について検討いたします。同FAXの文面は「つきましては10月に19,556円、11月、12月で各々20,000円を支給額から充当させてもらえればと思ひますがいかがでしょうか？お返事お待ちしておりますので、ご検討くださいますようよろしくお願い申し上げます。」というものです。たしかに、本人に分割充当の方法を提案し検討の結果回答を求めており、同方法による充当を命ずるものではありません。しかし他方、この文面には3か月の分割案しか記載がなく、「この分割回数で難しければ相談して決めたい。」旨の記載もないため、この文面を受け取った受給者が、事実上この内容に従うしかないと受けとめてしまう可能性もあると思ひます。

本件において、本人が（6月の収入申告書の添付資料という形ではありませんが）8月以降の年金額の資料も提出していたという経緯も併せ考えますと、月額約2万円を保護費から差し引くという厳しい内容の提案しか書面に記載されていないことは、「一方的」と受け止められてもやむを得ないと思ひます。

生活援護課におかれては、今後、このような場面で、受給者の気持ちをよく考えた対応をしていただきたいとオンブズマンは考えます。

この点につき、生活援護課も「言葉が足りなかった。」と認めており、それ以降、同様な場面では、より丁寧な対応をしているとのことですので

で、オンブズマンとしては生活援護課の今後の対応を見守ることといたします。

### (3) 苦情申立ての趣旨③について

生活保護の担当者が交代した場合、手紙でお知らせするとともに、前任者を伴って面談を行うことも多いとのことでした。しかし、本件では、担当者（B職員）は、面談や電話では支障がありFAXや手紙でのやりとりが中心であると引き継いでおり、面談のタイミングを探るうちに時間が経過してしまったとのことでした。

そして、苦情申立人が「100人みている。」と言われたとされている点につきましては、B職員は、「なぜ会わないのか。」と問われた際、「100世帯くらい担当する中でなかなか時間が作れなくてすみません。」と謝罪の言葉として述べたとのことであり、面談しないことを正当化するような意図はなかったものと認められます。

以上のとおり、9月18日のやり取りでは、B職員は謝罪の気持ちを述べたものであるとのことですので、苦情申立人におかれましては、そのように受け止めていただければと存じます。

以上

## (事例～7) 対象機関：経済部観光シティプロモーション課

### <苦情申立ての趣旨>

観光シティプロモーション課の対応について

### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である観光シティプロモーション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。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### (1) 苦情申立ての理由

観光シティプロモーション課（以下「担当課」という。）が公表している「海水浴客統計表」によれば、平成30年の海水浴客数について、

片瀬東浜海水浴場は33%増、片瀬西浜海水浴場は9.4%減という結果が出ている。毎年、天候等の影響により海水浴客の増減はあるが、この年のように一方の海水浴場だけ増加し、もう一方が減少する現象は多く見られない。

令和元年6月10日、苦情申立人は担当課に赴いた。そして、海水浴客数の変動要因を示すことを求め、さらにこの要因を考察するためのアンケート実施の提案を記載したA課長宛ての文書を課の職員に預けた。しかしその後、担当課からは何の音沙汰もなかった。

6月18日、海水浴客統計表の結果の原因を示してほしい点にポイントを絞った新たな文書を作成し、担当課に持参した。そして、その文書の中に「回答は郵送してほしい。」と記した。

苦情申立人はこの時、4月から着任したA課長と初めて会い名刺交換をした。その際、これまで勤務していた部署を尋ねたところ、平成28年に職員による横領という不祥事があった部署（教育委員会教育部学校給食課）であった。A課長は不祥事発生当時にこの部署に勤務していなかったが、苦情申立人は、「このような不祥事が長年発覚しなかった原因は何だと思えますか？」と質問してみた。するとA課長は、「コミュニケーション不足」と答えた。

A課長にこの文書を手渡し、その場で内容の説明をした。この時、B主幹も同席しており、途中でC課長補佐も加わった。

その後、苦情申立人は担当課に3回ほど赴いたが、A課長が不在であったためB主幹や課の職員に回答を待っている旨を伝えた。しかし、その後も回答は届かなかった。

7月17日、苦情申立人が担当課に立ち寄ると、A課長から7月5日付けの市長名義の回答文書を手渡された。この時、同文書をなぜすぐに郵送してくれなかったのか尋ねたところ、A課長は、「苦情申立人が来るのを待っていました。」と答えた。苦情申立人は、その場で課長に回答文書を読み上げてもらい、内容を確認した。途中から、回答文書の実際の作成者と思われるC課長補佐も同席した。

この面談の中で、「片瀬西浜と片瀬東浜では自然環境が異なっており、海水浴客数の増減はこの影響によるものである。」という回答について、A課長は以下のように説明していた。それは、片瀬西浜と片瀬東浜を比較すると、海に面する砂浜の長さは片瀬西浜のほうが長い、砂浜の奥行きが狭いこと、そして、片瀬西浜と片瀬東浜では波の高さが違うことが原因だということであった。

しかし、片瀬西浜と片瀬東浜は、江の島に通じる橋で東西に区分されただけの砂浜なので、どちらか一方の波が高いとか低いということでは説明できない。さらに、片瀬西浜でも砂浜の奥行きが広がっている場所があるし、実際に総面積を調べたのかと指摘したところ、「苦情申立人は揚げ足を取ってばかりだから、話が平行線です。あなたともう話はしません。」と2人は席を立ち、自分の席に戻ってしまった。

席に戻ろうとするA課長に、「この回答書は、市長も読んでいるんですね、だったら直接市長に聞きますよ。」と言った。すると、A課長は、「それでいいですよ。」と答えた。

① 回答が出たら郵送するようお願いしていたのに、担当課は7月5日付けの回答を12日間も放置していた。A課長の「待っていた」という発言は、仮に苦情申立人の来訪が1年なければ、回答書はずっと届かないということになる。このようなA課長の発言は「回答書面を与えてやるよ。与えるから受け取りに来い。」という意味に受け取れた。

同課では、平成29年9月にも苦情申立人が依頼した調査の回答過程に問題があり、オンブズマンから「調査・回答の約束をした以上、担当課はその約束を果たすべく誠実に努めるべき。」という助言があった。しかし、担当課の業務体制は改善されていない。

② 苦情申立人は、担当課の自然環境の差異に関する説明に対し、合理的な反論をただけなのに、「揚げ足を取る。」、「話が平行線です。」という発言は、どういう意味で使ったのか聞きたい。さらに、市民との面談を一方的に終わらせ席を立つべきではない。

- ③ 回答書の中の疑問点について明確な回答を得ることができなかった  
ので、苦情申立人は「市長に聞く。」と言った。これに対するA課長の、  
「それでいいですよ。」という答えは大問題である。
- ④ A課長と回答書の内容を検討していた際、途中でC課長補佐が加  
わったのは何故か。
- ⑤ 苦情申立人が提案した海水浴客へのアンケートについて市からの回  
答は、「海水浴場組合が主体的に実施するものであると捉えてお  
り・・・。」というものであった。設問内容いかんではアンケートの  
対象者は、海水浴客に限らず観光客にもなりうる。観光客を増やすた  
めの取組は、担当課の主たる業務のひとつであるはずなのに、組合に  
委ねる姿勢は職務怠慢である。

## (2) 苦情申立ての趣旨

「藤沢市行財政改革2020基本方針」には、「職員の意識改革」、  
「市民サービスの質的改革」が含まれている。「職員の意識改革」では、  
「前例踏襲」、「マニュアル偏重」といった姿勢を改めること、職員一  
人一人が襟を正して行動し、市民全体の奉仕者であるという意識をしっ  
かり持ち信頼回復に努めることが、そして、「市民サービスの質的改革」  
では、接遇意識の向上が掲げられている。

この基本方針に基づき、市民全体の奉仕者であるという意識を再確認  
し、接遇意識の向上を目指すべきであるにもかかわらず、担当課の対応  
は問題である。

担当課への聴き取り調査後、人事課及び市長へ降格処分・人事異動の  
アドバイスをしてくださることを求めます。

## 2. 経済部観光シティプロモーション課の説明

令和元年6月18日に苦情申立人の来庁があり、はじめはB主幹が対応  
し、途中でA課長が加わった。6月10日付けの文書について、苦情申立  
人に「読んだか？どう思う？」と尋ねられたので「（海水浴客数の増減に  
は、）様々な要因が重なっている。」と答えたところ、苦情申立人は「違  
うだろう。」、「市長も（自分と）同じ考えだ。」とおっしゃっていた。

この時、6月18日付けの文書なるものは受け取っていない。B主幹にも確認したが、そのような文書は受け取っていないということだった。

後日、A課長が不在の時に苦情申立人から電話があり、B主幹が受けた。文書の回答の件だということだった。この時点で、10日付けの文書が書面による回答を求めているものだと認識し、回答書の作成を開始した。18日の面談の際、苦情申立人が「10日付けの文書は市長にも渡している。」と話していたので、回答後に苦情申立人が市長を訪ねると思い、回答書の内容につき秘書課とも共有しておいた。

回答書は7月5日付けで準備できていたが、郵送はせずに苦情申立人の来庁を待っていた。苦情申立人の申立てでは7月17日となっていたが、実際に苦情申立人の来庁があり回答書をお渡ししたのは16日である。この時に苦情申立人から、「回答書を渡すのが遅い。」や「郵送じゃない。」という指摘はなかった。

苦情申立人は週に1度程度来庁されるため、回答書を直接お渡ししようと思い待っていた。郵送しなかった理由は、郵便事故等のリスクを考え、手渡しの方が確実に苦情申立人の手元に届けられるということと、その場で読んでもらい直接やり取りしたほうが良いと考えたためである。

隣の産業労働課で苦情申立人を見かけた日があり回答書を渡そうとしたが、タイミングが合わずお渡しすることができなかった。結局、回答書をお渡ししたのは16日になってしまった。

通常、日付入りの文書はすぐに郵送するものであるが、確実に送達しなかったし、苦情申立人に気を遣い過ぎてしまったと思う。「与えるから受け取りに来い。」という意識は全く持っていなかった。

回答書を苦情申立人にお渡しし、その場で内容を確認してもらおうと、「そうじゃねえだろ。」とおっしゃった。片瀬東浜と片瀬西浜の海水浴客増減の要因についてご説明している時も「違う。」と繰り返され、「(苦情申立人が)どう思っているのか教えてください。」とお願いすると、「教えねえよ。」、「C課長補佐の方が知っている。」とおっしゃるので、C課長補佐を呼び加わってもらった。

C課長補佐が加わり増減の要因について、①片瀬江ノ島駅からのアクセスの相違。②片瀬西浜は海岸浸食の影響で砂浜の奥行きが狭くなっているためファミリー層にとっては片瀬東浜の方が子どもを遊ばせやすい。③片瀬東浜は湾内の海岸であり、江ノ島で波が軽減されるため波が穏やかである。一方、片瀬西浜は外海に面した海岸なので片瀬東浜と比べると波が高い傾向にある。④片瀬東浜には「ちびっこBEACH S A V E Rパーク」が開設され、ファミリー向けの遊具がそろっている、等の複数の要因が重なったためであると担当課は考えており、苦情申立人にもそのように説明した。

②の片瀬東浜と片瀬西浜の砂浜の奥行きの広さについての説明に対し、「奥行きが狭くたって、海に面する浜の長さは西の方が長いじゃないか。」と苦情申立人から反論があった。この時、「揚げ足を取っている。」と発言した。

苦情申立人が担当課の説明に納得できず、「全然違う。分かってるだろ。大変なことになるぞ。」とおっしゃるので、苦情申立人の推測する要因を尋ねるが、「言わない。市長と同じ考えだ。」と教えてもらえなかった。これでは話が先に進まず、A課長はそのあと別の予定も控えていたため、「何が原因だとお考えなのか教えていただけないし、話も平行線なので、これ以上お話しすることはありません。回答書をお読みください。私たちの考えは回答書の中に入っています。市としてはこれ以上でもこれ以下でもないのど．．．。」と言って面談を終わらせた。苦情申立人から異議も出なかった。

苦情申立人がお帰りになる際に、「市長も読んでいるのか。市長に聞くからな。」と尋ねられた。前述のとおり、その場合のために回答内容を秘書課とも共有していたので、「どうぞ、聞いてください。」とお答えした。

片瀬西浜と片瀬東浜は国有地であり、県が管理者となっている。そして、海水浴場の開設者は海水浴場組合である。したがって、苦情申立人より提案のあったアンケートについて、実施するか否かの判断は海水浴場組合に委ねるべきであると考えている。組合がアンケートを実施したいという場合は、市としても協力を惜しまず取り組んでいきたいと考えている。



### 3. オンブズマンの判断

観光シティプロモーション課の対応に係る苦情について以下検討いたします。

#### (1) 苦情申立ての理由①について

担当課の説明によると、郵送による回答を希望する旨を記した6月18日付けの文書を受け取っていないとのことで、苦情申立人の主張と担当課の説明は食い違っています。しかしながら、苦情申立人から回答を求める電話があったことから、苦情申立人が回答を待っている状況であることを担当課は認識していたはずです。

担当課は、通常なら郵送すべきであるが、本件回答書については特別な配慮をしてしまったのであり、「回答書面を与えてやるよ。与えるから受け取りに来い。」という意図ではなかったとのことです。

しかし、日付入りの公的文書を迅速に処理することは業務の基本であり、今回のように早い回答が待たれている場合はなおさら早く回答書を渡すことを心がけるべきです。直接手渡してその場で内容を説明しなかった場合でも、電話で回答書の準備ができたことを連絡し、苦情申立人来庁と郵送のどちらを希望するか確認することはできたと思われま。仮に、頻繁に来庁される方であるからという理由で苦情申立人の来庁を待つとしても、例えば一両日中に来庁がなかった場合は、手段を郵送に切り替える等すべきです。

完成してから10日以上の間、回答書を苦情申立人に渡さなかった担当課の対応には問題があったとオンブズマンは考えます。

この点につき、担当課も「すぐに郵送すべきであった。」と認めておられますが、オンブズマンより、あらためて、今後は適切な対応をとるよう要望いたします。

#### (2) 苦情申立ての理由②について

担当課の説明によれば、苦情申立人と面談を行ったが話が折り合わず、担当課の回答内容は書面に尽きていることからこれ以上話をするのではないと考え、そのあと別の用件も控えていた、とのことであり、オンブ

ズマンとしては、そのような状況下で面談の終了を申し入れ、面談を終わらせたこと自体に問題があるとの判断には至りませんでした。

ただし、面談の中でA課長が使用した「話が平行線」、「揚げ足を取る」という言葉については、検討を加えたいと思います。広辞苑によると、「平行線」とは、意見などが折り合わないでいるさまであり、「揚げ足を取る」は、相手の言い損ないやしくじりをことさらに（わざわざ、故意に）取り上げる、また、それにつけこむことを意味します。

面談時の言葉遣いについては、個々の状況によりふさわしい表現があると考えられ、一概に、「この言葉は不適切である」という判断はできませんが、「平行線」という言葉は、互いの意見などが折り合わないという客観的な状況を示す表現ですから、担当課がそのような状況にあると考えたのであれば、この言葉を用いることに特段の問題はないと考えます。

しかしながら、「揚げ足を取る」という言葉は、「わざわざ相手の言い損ないにつけこむ」という相手の主観的意図の評価をも含む表現ですから、そのような主観的意図が明確である場合にのみ使用が許されるものであり、そのような意図もないのに「揚げ足を取っている」と言われれば不快に感じるのが当然の言葉であると考えます。

担当課の説明によれば、「片瀬西浜は浸食により砂浜の奥行きが以前より狭くなっている。」という説明に対し、苦情申立人が「片瀬西浜の砂浜の長さ（横幅）は広い。」と、担当課からみれば別の問題（奥行ではなく横幅）を持ち出して反論したり、担当課の考えに「それは違う。」となかなか納得いただけなかったり、という状況だったとのことですが、苦情申立人が「揚げ足を取った」といえる状況までは認められないと考えます。

オンブズマンの指摘に対し担当課は、「揚げ足を取る」という言葉がこのような意味合いを示すものだと深く考えずに使用したもので、今後は、言葉の意味を正確に理解して発言するよう注意するとのことでしたが、オンブズマンより、あらためて、再発防止のため言葉遣いについて見直しをされるよう求めます。

また、苦情申立人が申立ての趣旨で指摘されているとおり、市は「藤沢市行財政改革2020基本方針」の中に、「市民サービスの質的改革」として接遇意識の向上を掲げ、取組を進めています。担当課において、接遇意識の向上についてあらためて見直されることを要望いたします。

(3) 苦情申立ての理由③について

通常は、市民からの質問を受けた場合は、その質問内容に係る業務を担当する部署において説明・回答し、職務を尽くすべきであると考えます。

しかし本件については、苦情申立人が質問書を秘書課（市長）に渡しであると述べていたため、回答書を苦情申立人にお渡しした後、苦情申立人が市長のもとへ確認に赴くこともありうると思え、回答内容について秘書課とも情報共有していたという経緯があったとのことです。したがって、苦情申立人の「市長に聞く。」という発言に対し「どうぞ、聞いてください。」と答えたA課長の対応に問題はなかったと判断いたします。

(4) 苦情申立ての理由④について

回答書について説明している途中でC課長補佐が加わった理由は、苦情申立人が、「C課長補佐の方が知っている。」とおっしゃったため、C課長補佐を呼んだとのことです。

(5) 苦情申立ての理由⑤について

藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号は、「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の利害を有しないとき。」は当該苦情を調査しないと規定しています。苦情申立人が海水浴場のアンケート調査を提案されたことは、市政に対する一般市民としてのご意見・ご提案であり、前記藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号に規定する場合に該当することから、この点につきましても、オンブズマンの所管事項に該当しないため調査・判断することができません。ご了承ください。

以上

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの  
(事例～10) 対象機関：市民自治部市民センター

< 苦情申立ての趣旨 >

地区防災協議会の役員の選出方法について

< 調査の結果 >

上記苦情につき、オンブズマンは、担当課であるA市民センター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。

1. 苦情申立人の主張

(1) 苦情申立ての理由

苦情申立人は、町内会の防災部長であり、A地区防災協議会（以下「協議会」という。）が開催する年14回の会議や年11回のイベント参加等の活動を行っている。平成31年2月27日付けで協議会会長より、自治会長・町内会長・防災部長宛てに「役員の増員に係る意見交換会の開催についての通知」が届いた（事務局はA市民センター、担当は市職員）。

この通知には、協議会では役員の増員を考えており、これについての意見交換会を3月24日に行うこと、そして選出方法として、各々の自治会・町内会（以下「自治会等」という。）に割り振られている避難施設ごとに本件選出方法で選出すること、この意見交換会に欠席した人も役員になる可能性があることが記載されていた。

苦情申立人は平日に仕事をしており、防災部長としての業務も行っているため、これ以上のボランティア活動は行えない。また、防災部長は、津波避難訓練や総合防災訓練の際に住民を集め引率する立場にあり、協議会役員との兼務は不可能である。この事情を「自由記述欄」に記入し、さらに、前部長である副部長も高齢で代理を頼めないため、「代理出席者の適任者なし」として欠席の回答をした。

その後、協議会から、5月21日に行われる定期総会で使用する議案書と、苦情申立人が欠席した意見交換会で話し合われた「本件選出方法に係る結果報告」が届いた。この報告によると役員の本件選出方法が採

用されており、役員を引き受けることができない理由を詳細に説明していたにもかかわらず、苦情申立人の所属する町内会の選出方法も決められていた。この協議会役員になると、年間14回の会議と11回のイベントに出席することが求められる。

苦情申立人が出席した5月21日の定期総会で、協議会会長は、これまでの10人から15人への役員増員の理由を「協議会の活動は各自治会等のアシストを要請していないため、実態は役員だけの活動となり疲弊している。」と説明しており、「現状の役員は終生になりがちなので任期を明記した。この15人で次の役員の任命も考えたい。」とも言っていた。そして申し訳なさそうに、「任期は明記されているが、再任は妨げられない。傾向としてずっとそのままやることになる。」と付け加えていた。しかし任期については、A地区防災協議会規約第8条において「役員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。」と既に規定されており、今回新たに任期が設定されたわけではない。

## (2) 苦情申立ての趣旨

このように会議等への参加の頻度が高く負担の重い業務を、選択の自由なく課すやり方で、しかも無償のボランティアに求める姿勢は理解できない。増員のために本件選出方法を採用したようであるが、単に人員を増やしたところで皆、高齢者なのだから、防災に係る力仕事などには役に立つはずもなく、増員による負担軽減は期待できないと思われる。

本件選出方法というアイデアがどこから出たものなののかについて、直接聞いたわけではないので確実な情報ではないが、会長は、自分のアイデアではないと言っていたそうなので、事務局である市民センターの発案であるかもしれない。発案時に事務局にいた職員は3月末で異動になっており、このような選出方法を使って逃げた可能性もあると考えている。

「本件選出方法に係る結果報告」で選出されていない自治会等は、意見交換会を欠席していると思われるが、苦情申立人も欠席しており、その理由も詳細に伝えてあるはずなのに納得できない。

市は、市民に対してボランティアを求めているが、市の職員や職員のOBは、ボランティア活動を行っているのか確認してほしい。さらに、現在自治ボランティアを行っている市民が、本当に自らの意思でやっており、続けたいと思っているのかについて市で実態調査をしてほしい。このようなボランティアにおいてメリットがあり自らの意思でやっているのは、地元で商売をしている人や市議会議員、そしてお金と暇がある人だけだと思う。

現在のボランティア制度を廃止して、有償のボランティアを公募してはいかがか。例えば、任期を決めて最低賃金額を支払い、契約を更新していくシステムを採用してはどうか。今回の申立てを機に、市としてボランティア組織を見直してほしい。

## 2. 市民自治部 A 市民センターの説明

### (1) 協議会について

藤沢市内の自主防災組織は任意で設立されているもので、藤沢市内各地区（藤沢地区は東と西の2か所）計14地区に分かれて活動をしており、各自治会等間の情報交換や防災に関する課題の共有等により、地域防災の向上を図る活動を行っている。

### (2) 協議会における市民センターの役割

協議会における市民センターの主な役割は、事務局として会計（会費）管理、役員会等への出席、協議会で決定された会議での議題の内容を文書化した議案書の作成及び会議の次第を記録する議事録の作成等、協議会の補助作業を行っている。協議会に関する問い合わせは事務局である市民センターが窓口になり、協議会から協議会運営について市の考えを聞かれることもあるが、市が協議会の運営自体に口を挟むことはない。

### (3) 意見交換会開催の経緯

A地区防災協議会では、以前から協議会役員の高齢化が問題となっていた。これまでは同じ人が何年も役員をやっていたため、役員を増やし負担を軽減しようということになった。昨年度の総会でも、役員の増員

が議題に挙がっており、役員を選出方法に関し1年かけて整備していくという話になっていた。

役員の増員について役員会で挙げた案は、本件選出方法の他に、500世帯以上から成る自治会等で役員が出ていないところがあるため、そのような自治会等から役員を出してもらおう案などが出ていたが、最終的に本件選出方法という方法を採用することが決定した。各自治会長・町内会長・防災部長（以下「自治会等代表者」という。）に役員の増員について通知したのは、平成31年2月27日付けの「役員の増員に係る意見交換会の開催について（通知）」が初めてである。例年は、総会前に意見交換会等は実施されていない。しかし、このような人事案件があったため、新年度の総会の前に意見交換会を開催し、これまで基本的に自治会等代表者が役員になっていることから、予め各自治会等代表者の意見を聴く機会を設けた。

#### （4）意見交換会の進行状況

意見交換会では、まず全体の説明を協議会側が行い、記録は事務局である市民センター職員が行った。この際、市民センターで補足できる事項の説明を求められれば答えたが、職員は主導して会議を進行していない。その後、各避難所区分別に別々の談話室に分かれ、それぞれの区分に所属する自治会等代表者で話し合いがなされ、今後役員になる選出方法を決めていた。市民センターの職員は、この区分ごとに分かれて選出方法を決める話し合いには参加していない。

#### （5）本件選出方法について

A地区の他の協議会（交通安全対策協議会・防犯協会等）では、協議会や自治連会長・副会長、各自治会等が一任されて役員を選出しており、結果として、前任者が次の役員を連れてくる方法となり、同じ自治会等から役員が出ることになっているようである。

この本件選出方法について、市民センターとしては協議会の判断を尊重する立場であるため、良いとも悪いとも言えない。悪いとも言えない理由は、同じ自治会等に偏らず広く色々な人に役員をやってもらうことにより、協議会が活性化すると考えられるからである。

## (6) 協議会役員について

### ① 協議会の目的と役員の役割

協議会に期待されることは、主に、防災知識の普及や防災訓練、各自治会等における自主防災組織との連携強化等を行うことにより、災害に日頃から備えることを目的とした活動である。

実際に災害が起こった時には、住民は住んでいる地区の避難所に避難することになる。災害時の避難所等の運営等は、災害ボランティアの力も借りることができるが、自治会代表者等や住民の方々が中心となる。したがって、その避難所の区域内から選出された協議会役員や住民の方々にイベントに参加いただき、災害時に必要となる知識を備えてもらうことも協議会の目的である。

なお、避難所等における作業は、協議会役員のみならず住民らが協力し合い行うものであり、災害ボランティアにも支援を求めることもできることから、協議会役員に求められることは、力仕事というよりも各所との連携強化を図ることだと考えている。

### ② 協議会の活動及び役員の体制

日頃の備えのための活動として、自主防災活動発表会、公民館まつり防災ブース、地区総合防災訓練をはじめとする、年間10数回の行事がある。これらの活動による役員の負担軽減のため、役員総数を10人から15人に増やし、各行事に1人～4人程度が参加する分担制を採用している。8月の藤沢市防災訓練は、会長の他に一部の役員のみが参加している。この防災訓練は、一般の方も参加されている行事である。

苦情申立人のご指摘のとおり、防災訓練の際、各自治会等の防災部長が住民を避難所まで引率するので、協議会役員として避難所で受け入れ準備を行うことはできない。この場合は、各自治会等内で話し合い、どちらかをやってもらうことになると考えられる。

このような行事の参加者についても、市民センターは直接関与していない。市民センターとしては、協議会にイベントのお知らせを投げ



かけるだけで、参加するか否か、そして誰が参加するかについては、協議会の方々にお任せしている。

(7) 苦情申立人の疑問に対する市民センターの見解

- ① 人員増員のみでは高齢化対策にならず負担軽減につながらないのではないか

苦情申立人のご指摘のとおり、協議会役員のほとんどが、自治会等の活動に貢献的な高齢者であるという実態は問題であるが、市が介入するとボランティア精神を損なうことになってしまうと考えている。

- ② 本件選出方法は職員の発案ではないか

このアイデアは職員のものではなく、協議会役員で話し合っ決めていたものである。

- ③ 意見交換会を欠席した自治会等に対する対応について

基本的には、当日欠席した自治会等は選出されていないようであるが、例外的に、意見交換会に欠席しているのに選出されているところがある。これは、同じ区分内の自治会等代表者同士が知り合いで、事前をお願いしている、あるいはお願いすればやってもらえそうな地区である可能性が高い。

- ④ 市職員のボランティア活動の状況

協議会の役員の中には市のOBもいる。このOBは以前、協議会会長も務めている。市のOBは、その職務経験を活かすことができるからか、市が関係するボランティア活動を行うことが多いようである。

- ⑤ ボランティアを行っている人の意思

実態調査を行うのは困難であるが、役員の中には、「特に苦ではない。」と言っている人がいることは確認できている。

役員がどの自治会等から選出されているかについての変遷（平成19年度～平成30年度）を示すデータによれば、役員になる人は、毎年同じ人に固定されているようであるが、これに対して「固定化されない方がよい。」、「他の自治会等が役員をやってくれていたのが甘えていた。」という声も挙がっている。

- ⑥ 公募方式や一定の報酬を支払うことについてどう考えるか

協議会の活動の流れとしては、協議会で決まったことを代表者である役員が地元の自治会等に持ち帰り反映させるようになっている。協議会と各自治会等同士の結束力を強化することが重要だと考えている。たとえ企画力、体力があっても公募等により無関係な外部の人をお願いすることとなった場合、住民のプライバシーの問題もあり、実現するのは難しいのではないかと考える。

### 3. オンブズマンの判断

#### (1) オンブズマンの所管事項について

藤沢市オンブズマン条例第2条は、オンブズマンが調査できる対象を、「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」であると定めています。

協議会に係るA市民センターの業務に関する本件苦情申立てが、オンブズマンの所管事項に該当するかについて以下検討いたします。

##### ① 市民センターの役割について

協議会に係る市民センターの業務は、会計管理やその内容や進行に関わらない議案書及び議事録の作成等であり、協議会自体がその業務の運営主体であると認められます。

##### ② 協議会とは

協議会は、各自治会等の自治組織を単位として、市民が自主的にその地域の防災対策確立のために組織する団体であり、藤沢市地震対策条例第31条第2項の規定に基づき市長に対し結成の届出を行った自主防災組織です。自主防災組織とは、「私たちのまちは、私たちで守る。」という自覚や連帯感に基づき、災害による被害を予防・軽減するための活動を行うことを目的として結成されています。このため市内には協議会を持たない地区も存在し、協議会はあくまで自主的な組織であるといえます。

そして市は、「藤沢市自主防災組織育成事業実施要綱」に基づき、自主防災組織の育成を推進する目的を達成するため、自主防災組織の

結成時における資材や機材の貸与，自主防災組織によるこれら購入の補助等を行い，活動を支援する立場にあります。

③ 協議会における役員選出方法について

役員選出方法について市内他地区の運用を確認したところ，協議会を有する地区では協議会や各自治会等に一任，協議会がなく自治連合会がその役割を担っている場合は会長及び副会長一任としています。

このように，役員選出方法は各地区の自主的判断により決定しているものと考えられ，市民センターが役員選出方法に関与する格別の事情は認められません。

④ 本件選出方法の発案・決定が市の業務に該当するかについて

以上のとおり，市民センターの業務は，協議会の運営や役員人事に影響を与えるものではなく，藤沢市オンブズマン条例第2条に規定される「市の機関（市民センター）の業務の執行及び当該業務に関する職員の行為」であるとはいえません。

(2) 苦情申立人の主張・要望に対する市民センターの見解について以下に補足します。

① 役員の本件選出方法と増員について

協議会では，役員の高齢化と固定化が問題となり，役員の選出方法について役員会で話し合いを重ねてきたとのことです。本件選出方法では，各避難所区分に属する自治会等間において負担が公平になると考えられる本件選出方法により，役員の固定化の問題は一応解消される契機になると考えられます。

また，役員を増員することにより，年10数回行われるイベント参加について，令和元年度は総合防災訓練は全員の参加を呼び掛けていますが，その他各イベントについては1人ないし4人が出席するよう分担し，役員の負担軽減が図られていると考えられます。

② 自治会等の防災役員との兼務について

協議会の役員には，防災意識や防災に関する知識を各自治会等に持ち帰り，防災に対する日ごろの備えを強化させることが求められています。

実際に災害が発生した場合、協議会役員は避難所で住民の方々とともに、設備の設営や救護活動、炊き出し等の支援活動に協力し合い携わるため、協議会役員に対して格別の負担を求めるものではないといえます。協議会役員と自治会等防災役員とを兼務していたとしても、他の住民の方々にもいえることですが、近隣住民の避難誘導をするなど、状況に応じた役割を担ってくれることが大事だと考えます。

ただし、苦情申立人のご指摘のとおり、防災訓練の際は業務が重なってしまうおそれがありますが、これについては各自治会等の中で役割分担を話し合っていたいただきたいと思います。

### ③ ボランティア活動について

苦情申立人より、現在のボランティア制度を廃止して、有償のボランティアを公募してはどうかという提案がありました。

藤沢市では、災害発生時に災害救援ボランティアを受け入れる体制の整備が進められており、避難所においても災害救援ボランティアの力を借りることが多くあると思います。

しかし、このような場合でも、各自治会等における日常的な交流により形成される人間関係の強いつながりが、緊急時の連絡・連携を容易にすると考えられます。例えば、住民が安全に避難しているかを確認するような場面では、顔見知りの住民同士の方がより迅速・確実に安否確認をすることができます。

公募方式や報酬支払の方策をとった場合、各地区の実情に精通した適切な人材が確保できるかの問題があります。適切な人材の確保が困難な場合、住民間の連携が取りにくくなることが考えられ、結束力の弱体化により、緊急的な避難指示や救護活動に係る対応に遅れや滞りが生じることが懸念されます。

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

	元年										2年			合計	本人・代理人別			個人法人等別				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	個人	法人	諸団体	合計	来訪	郵送	ファクシミリ	巡回	電子	合計	
片瀬																											
鵜沼			1				3					2	6		6	6			6	1	3			2	6		
辻堂		1											1		1	1			1	1					1		
村岡									1		1		2		2	1		1	2	1	1				2		
藤沢			1				2			1		1	5		5	5			5		1			4	5		
明治																											
善行																											
湘南大庭																											
六会																											
湘南台		3		1				1		1	1		7		7	7			7	5	1	1			7		
遠藤	1						1		1				3		3	3			3		3				3		
長後																											
御所見																											
市内件数	1	4	2	1			6	1	2	2	2	3	24		24	23		1	24	8	9	1		6	24		
県内		1	1					1			2		5		5	5			5	1		2		2	5		
県外																											
市外件数		1	1					1			2		5		5	5			5	1		2		2	5		
内外合計	1	5	3	1			6	2	2	2	4	3	29		29	28		1	29	9	9	3		8	29		

☆「統計表2」・・・地区別組織別苦情申立て受付状況

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 内	片瀬																								
	鶴沼	6	20.7%					1	1	2	1				1										
	辻堂	1	3.4%					1																	
	村岡	2	6.9%					1		1															
	藤沢	5	17.2%			1	1		1														2		
	明治																								
	善行																								
	湘南大庭																								
	六会																								
	湘南台	7	24.1%			1								1											
	遠藤	3	10.3%											1	1									1	
	長後																								
	御所見																								
市 外	県内	5	17.2%					1		1															
県外																									
		29	100.0%			2	1	4	2	9	1	2	2	1	1				1				3		
						6.9%	3.4%	13.8%	6.9%	31.0%	3.4%	6.9%	6.9%	3.4%	3.4%				3.4%				10.3%		

※（注）～端数処理の関係で、構成比の合計が100.0%にならないことがあります。

☆「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	6.9%	財政課・納税課職員の対応(1), 市民税課対応(1)
防 災 安 全 部	1	3.4%	危機管理課職員対応(1)
市 民 自 治 部	4	13.8%	市民窓口センター混雑(1), 防災協議会(1), 遺失物(1), 市民自治推進課対応(1)
生 涯 学 習 部	2	6.9%	生涯学習総務課対応(1), 指定管理者対応(1)
福 祉 健 康 部	9	31.0%	介護保険課対応(3), 生活援護課対応(1), 保健所対応(2), 臨時福祉給付金(1), 検診費支払い(1), 福祉医療給付課対応(1)
子 ども 青 少 年 部	1	3.4%	児童クラブ(1)
環 境 部	2	6.9%	辻堂駅北口喫煙所(1), 環境部職員対応(1)
経 済 部	2	6.9%	観光シティプロモーション課対応(1), フプレイス(1)
計 画 建 築 部	1	3.4%	建築指導課対応(1)
都 市 整 備 部	1	3.4%	公園課対応(1)
道 路 河 川 部			
下 水 道 部			
市 民 病 院			
消 防 局	1	3.4%	南管理課対応(1)
教 育 委 員 会			
監 査 委 員			
選 挙 管 理 委 員 会			
そ の 他	3	10.3%	民間マンションごみ捨て場の管理(1), 民生委員(1), 藤沢市議会史(1)
合 計	29	100.0%	

※ (注)～端数処理の関係で、構成比の合計が100.0%にならないことがあります。



☆「統計表4」・・・組織別苦情申立て処理状況

	総計	構成比	(件)																			
			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	計画建設部	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	27 (5)	79.4% (14.7%)				1	5 (1)	2	7	1	1	2	3 (2)			1 (1)	1 (1)					3
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7 (2)	20.6% (5.9%)					2 (1)		3			1					1 (1)					
① 勧告したもの																						
② 意見表明したもの																						
③ 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7 (2)	20.6% (5.9%)					2 (1)		3			1					1 (1)					
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	9 (3)	26.5% (8.8%)					2	1	1		1		3 (2)			1 (1)						
内、行政対応に問題があったもの	1 (1)	2.9% (2.9%)														1 (1)						
(3) 調査を中止・打ち切ったもの	2	5.9%																				
① 調査を中止したもの																						
② 調査を打ち切ったもの	2	5.9%																				
内、苦情申立ての取り下げによるもの	2	5.9%																				
(4) 調査しないこととしたもの	9	26.5%				1	1	1	1	1		1										3
① 所管外としたもの	4	11.8%					1		1													2
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	2	5.9%																				2
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	5.9%					1		1													
② その他のもの	5	14.7%				1		1		1		1										1
苦情申立人自身の利害を有しないもの	3	8.8%						1		1												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	2	5.9%				1						1										
2 処理中のもの	7	20.6%			2				2		1										1	
総計	34 (5)	100.0% (14.7%)			2	1	5 (1)	2	9	1	2	2	3 (2)	1		1 (1)	1 (1)	1				3
					5.9%	2.9%	14.7% (2.9%)	5.9%	26.5%	2.9%	5.9%	5.9%	8.8% (5.9%)	2.9%		2.9% (2.9%)	2.9% (2.9%)	2.9%				8.8%

※(注)1～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  
 (注)2～端数処理の関係で, 構成比の合計が100.0%にならないことがあります。

☆「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	27 (5)	79.4% (14.7%)	12	8 (2)	5 (1)	1 (1)			1 (1)
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7 (2)	20.6% (5.9%)	1	4 (1)	1	1 (1)			
	① 勧告したもの									
	② 意見表明したもの									
	③ 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	7 (2)	20.6% (5.9%)	1	4 (1)	1	1 (1)			
	(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	9 (3)	26.5% (8.8%)	1	4 (1)	3 (1)				1 (1)
	内、行政対応に問題があったもの	1 (1)	2.9% (2.9%)			1 (1)				
	(3) 調査を中止・打ち切ったもの	2	5.9%	1		1				
	① 調査を中止したもの									
	② 調査を打ち切ったもの	2	5.9%	1		1				
	内、苦情申立ての取り下げによるもの	2	5.9%	1		1				
	(4) 調査しないこととしたもの	9	26.5%	9						
	① 所管外としたもの	4	11.8%	4						
	市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	2	5.9%	2						
	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	5.9%	2						
	② その他のもの	5	14.7%	5						
	苦情申立人自身の利害を有しないもの	3	8.8%	3						
	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	2	5.9%	2						
2	処理中のもの	7	20.6%							
総計		34 (5)	100.0% (14.7%)							

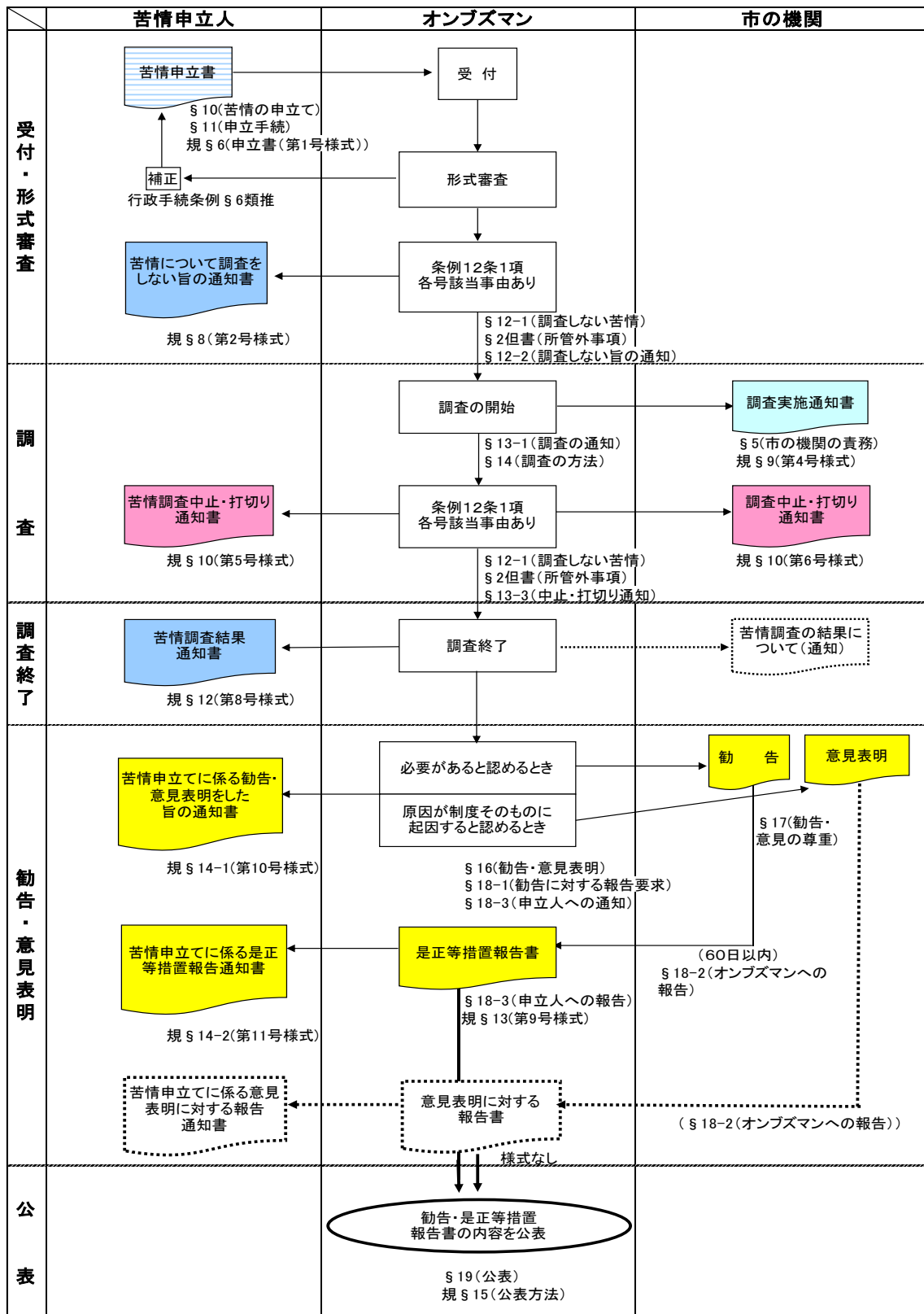
※(注)1～上段:当該年度の総計,下段():上段数字のうち前年度からの繰越分  
 (注)2～端数処理の関係で,構成比の合計が100.0%にならないことがあります。

## 2. 相談・苦情等の受付総数

(件)

年度 相談・苦情等	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	平成 30 年度	令和 元 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	205	221	175	230	4,794
相 談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	87	86	113	116	116	87	117	2,394
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		2	122
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	22	29	693
発 意 調 査						1	4								1									1	7
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	66	81	1,518

### 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つた年月日
- (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つ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として認められるとき。

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

○ 松 本 幸 男  
小 村 陽 子

(○印は、代表オンブズマン)

---

「令和元年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

令和2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

---