

令和 2 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 | 102 |
| 2. 相談・苦情等の総数           | 107 |
| 3. 苦情申立ての処理の流れ         | 108 |
| 4. 藤沢市オンブズマン条例         | 109 |

## 1. 運営状況の概要

### (1) 苦情申立て等の受付及び処理状況

#### ① 苦情申立て等の受付状況

令和2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186件で、内、相談97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件及び資料請求等が65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23件でした（※107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、鶴沼、辻堂、藤沢、湘南大庭及び六会の各地区から複数の苦情申立てが、片瀬、善行、湘南台及び御所見から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2件で県外からのものでした（※102ページ参照）。

行政組織別では、福祉健康部が5件、財務部が4件、市民自治部が3件、防災安全部及び教育委員会が各2件、総務部、子ども青少年部及び道路河川部が各1件、その他が4件となっています（※103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6件、郵送によるものが1件、ファクスによるものが1件、巡回によるものが1件、電子申請によるものが14件ありました。

また、苦情申立て件数を月平均でみると1.9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」（※104ページ）を参照。

#### ② 苦情申立ての処理状況

令和2年度の苦情処理件数は、令和元年度からの繰り越し分7件を含めた30件でした。そのうち29件は年度内に処理を終了し、残りの1件は翌年度に繰り越しました。

処理を終了したものの内訳は、苦情申立ての趣旨に沿ったものが9件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが13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6件ありました（※105ページ参照）。

苦情申立ての処理にかかった日数は、短いもので2日、長いもので126日、1件当たりの平均処理日数は61.5日となっています。

### (2) 勧告・意見表明

令和2年度は、市の機関に対する勧告・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、市民センター・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2年度の実施状況は次のとおりです。

| 場 所                 | 予 約      | 来 場      | 苦 情 申 立 て<br>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     | —        | —        | —                    | —                        |
| 辻 堂 市 民 セ ン タ ー     | —        | —        | —                    | —                        |
| 善 行 市 民 セ ン タ ー     | —        | —        | —                    | —                        |
| 湘 南 大 庭 市 民 セ ン タ ー | 0        | 0        | 0                    | 0                        |
| 湘 南 台 市 民 セ ン タ ー   | 0        | 0        | 0                    | 0                        |
| 鵜 沼 市 民 セ ン タ ー     | 1        | 1        | 1                    | 0                        |
| 村 岡 公 民 館           | 1        | 2        | 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     | —        | —        | —                    | —                        |
| 御 所 見 市 民 セ ン タ ー   | —        | —        | —                    | —                        |
| 遠 藤 市 民 セ ン タ ー     | —        | —        | —                    | —                        |
| <b>計</b>            | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>1</b>             | <b>1</b>                 |

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、長後市民センター、辻堂市民センター、善行市民センター、明治市民センター、御所見市民センター及び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。

### (4) その他

#### ① 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

令和2年度と同連絡会については、新型コロナウイルス感染症が全国に拡大している状況などを踏まえ、中止となりました。

※ 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，北九州市及び熊本県が幹事自治体となって運営されており，現在34の自治体から構成されています。

② 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、制度の利用案内や毎年度の運営状況を市ホームページ（URL: <http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/ombuds/>）に載せるとともに、定期的に「広報ふじさわ」に掲載するなどして周知を図っています。また、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リーフレットや苦情申立書用紙及び運営状況報告書等を配架することにより、市民等の利便性の向上を図りながら、制度の周知・定着に努めています。

## 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 | 23 件 |
| 2. 行政組織別受付件数 |      |
| 総務部          | 1 件  |
| 財務部          | 4 件  |
| 防災安全部        | 2 件  |
| 市民自治部        | 3 件  |
| 福祉健康部        | 5 件  |
| 子ども青少年部      | 1 件  |
| 道路河川部        | 1 件  |
| 教育委員会        | 2 件  |
| その他          | 4 件  |
| 合計           | 23 件 |

### 〔苦情申立ての処理状況〕

|                        |      |
|------------------------|------|
| 令和2年度受付件数              | 23 件 |
| 令和元年度からの繰越件数           | 7 件  |
| 合計件数                   | 30 件 |
| 1. 苦情申立ての処理を終了したもの     | 29 件 |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの     | 9 件  |
| (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの  | 13 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      | 6 件  |
| 2. 苦情申立ての処理中のもの（次年度繰越） | 1 件  |

### 3. 苦情申立ての処理事例

#### <目次>

##### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

|   |   |
|---|---|
| <p>(事例～1) 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<br/>(対象機関：福祉健康部福祉医療給付課)</p>        | <p>要約・・・ 9<br/>市の対応・・・ 38</p>               |
| <p>(事例～2) 匿名希望メールに係る件<br/>(対象機関：環境部環境事業センター・環境総務課)</p>                      | <p>要約・・・ 10<br/>市の対応・・・ 39<br/>全文・・・ 44</p> |
| <p>(事例～3) 固定資産税の口座振替依頼書に係る件<br/>(対象機関：財務部資産税課・納税課)</p>                      | <p>要約・・・ 11<br/>市の対応・・・ 40<br/>全文・・・ 49</p> |
| <p>(事例～4) 職員のマスク不着用に関する保健予防課の対応に係る件<br/>(対象機関：福祉健康部保健所保健予防課，防災安全部防災政策課)</p> | <p>要約・・・ 12<br/>全文・・・ 54</p>                |
| <p>(事例～5) 行政不服審査における口頭意見陳述手続きに係る件<br/>(対象機関：総務部行政総務課)</p>                   | <p>要約・・・ 14<br/>市の対応・・・ 41<br/>全文・・・ 59</p> |
| <p>(事例～6) 避難行動要支援者名簿の管理・受渡しに係る件<br/>(対象機関：防災安全部危機管理課)</p>                   | <p>要約・・・ 16<br/>全文・・・ 64</p>                |
| <p>(事例～7) 市民センター職員の対応に係る件<br/>(対象機関：市民自治部市民センター・市民自治推進課)</p>                | <p>要約・・・ 17<br/>市の対応・・・ 42<br/>全文・・・ 70</p> |

|   |                      |
|---|----------------------|
| (事例～ 8) わたしの意見・提案への回答に係る件<br>(対象機関：教育委員会教育部教育指導課・教育総務課) | 要約・・・ 18<br>全文・・・ 74 |
| (事例～ 9) 保険年金課による書類の誤送付とその後の対応に係る件<br>(対象機関：福祉健康部保険年金課)  | 要約・・・ 20<br>全文・・・ 80 |

## (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| (事例～ 10) 財政課・納税課職員への対応に係る件<br>(対象機関：財務部財政課・納税課)          | 要約・・・ 21                           |
| (事例～ 11) 医療安全相談における保健所職員への対応に係る件<br>(対象機関：福祉健康部保健所地域保健課) | 要約・・・ 22                           |
| (事例～ 12) 灯油流出事故の通報に係る件<br>(対象機関：消防局南消防署管理課)              | 要約・・・ 23                           |
| (事例～ 13) 公園課職員への対応に係る件<br>(対象機関：都市整備部公園課)                | 要約・・・ 24<br>全文・・・ 88               |
| (事例～ 14) 災害時における市民税の減免に係る件<br>(対象機関：財務部市民税課)             | 要約・・・ 25                           |
| (事例～ 15) 固定資産税の住宅用地特例に係る件<br>(対象機関：財務部資産税課)              | 要約・・・ 26                           |
| (事例～ 16) 固定資産税過誤納金返還に係る件<br>(対象機関：財務部資産税課)               | 要約・・・ 27<br>市の対応・・・ 43<br>全文・・・ 94 |
| (事例～ 17) 職員駐輪場の一般開放に係る件<br>(対象機関：財務部管財課)                 | 要約・・・ 29                           |



|   |         |
|---|---------|
| <p>(事例～18) いきいきシニアセンター（老人福祉センター）利用に係る件<br/> (対象機関：福祉健康部地域包括ケアシステム推進室)</p> | 要約・・・29 |
| <p>(事例～19) 補助金に関する市民自治推進課の対応に係る件<br/> (対象機関：市民自治部市民自治推進課)</p>             | 要約・・・30 |
| <p>(事例～20) ヘルスチェック受診に関する保険年金課の対応に係る件<br/> (対象機関：福祉健康部保険年金課)</p>           | 要約・・・31 |
| <p>(事例～21) 教育指導課の電話対応に係る件<br/> (対象機関：教育委員会教育部教育指導課，総務部職員課)</p>            | 要約・・・33 |
| <p>(事例～22) 子の健診結果の不開示に係る件<br/> (対象機関：子ども青少年部子ども健康課，市民自治部市民相談情報課)</p>      | 要約・・・34 |

### (3) 調査を中止・打ち切ったもの

|   |         |
|---|---------|
| <p>(事例～23) 墓所使用権承継の手続きに係る件<br/> (対象機関：福祉健康部福祉医療給付課)</p> | 要約・・・35 |
|---|---------|

### (4) 調査をしないこととしたもの

|   |         |
|---|---------|
| <p>(事例～24) 市民の家の個人情報管理に係る件<br/> (所管：市民自治部市民自治推進課)</p> | 要約・・・35 |
| <p>(事例～25) 江の島のスケートボード利用者に係る件<br/> (所管：その他)</p>       | 要約・・・35 |

|   |              |
|---|--------------|
| (事例～26) ハローワーク藤沢の誤案内に係る件<br>(所管：その他)        | 要約・・・・・・・・36 |
| (事例～27) マンション自治会の問題に係る件<br>(所管：その他)         | 要約・・・・・・・・36 |
| (事例～28) 水路（市有地）の舗装に係る件<br>(所管：道路河川部河川水路課)   | 要約・・・・・・・・36 |
| (事例～29) 公益財団法人藤沢市まちづくり協会の対応に係る件<br>(所管：その他) | 要約・・・・・・・・37 |

(5) 処理中のもの

|  |              |
|--|--------------|
| (事例～30) 停電時の防災行政無線の活用に係る件<br>(所管：防災安全部防災政策課) | 要約・・・・・・・・37 |
|--|--------------|

## 要 約

### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 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 >

苦情申立人は、市の施設に物品を納入している会社に勤務していたが、平成31年4月以降、同施設長からセクハラを受けてきた。仕事で同施設に行くたびに施設長から声を掛けられることが苦痛だったが、気分を害して嫌われると勤めている会社が不利益を受ける恐れがあると考え、はっきりと断ることができず、施設長の行動が止むことを期待するしかなかったが、10月以降は施設長を避けるようにしていた。12月、同施設内での業務に関し確認に行ったところ（その場には施設長と管理団体の人がいた。）、あとになって、「けんかを吹っ掛けられた。」、「すごい怒り方をした。」という噂を広められた。会社の上司からは「けんか腰で言ったこと自体が問題。仕事のついでじゃなく謝りに行かなくてはいけない。謝りに行かないと仕事に入れない。」と言われた。会社の仕事は、同施設をメインにやっていたので、今回のことで仕事が減ってしまったこともあり、1月中旬、会社には退職の意思を伝えた。

その後、「苦情申立人が再び働くようになったあと、施設長がまた、施設で働く人たちに苦情申立人の話を持ち出し、自分の保身の話ばかりしていた。」という話を聞いた。

福祉医療給付課には12月下旬に相談をしたが、12月の出来事に関し些末な事柄について説明するばかりで、苦情申立人が会社を辞めると言ったことから事態は収束したと安易に捉えているようでやる気が感じられなかった。

## < 処理結果 >

オンブズマンとしては、同施設長の行動は、「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律」（以下「男女雇用機会均等法」という。）第11条第1項の「職場において行われる性的な言動」に該当し、本件では同条項が定める「当該性的な言動により当該労働者（苦情申立人）の就業環境が害され」た状況（いわゆる職場におけるセクシュアルハラスメント）があったと判断した。

また、福祉医療給付課は、施設長に対し、令和2年1月17日に本件について公務員としての自覚が足りないということで口頭での嚴重注意を行っていて、その後も3月6日にも改めて指導をしたとのことであり、オンブズマンとしては、同課の本件への対応についてその時点の対応としては問題はなかったものと判断した。ただし、市の施設において、上記のとおり施設長によるハラスメントがあったことは重大な問題で、同課は、男女雇用機会均等法の趣旨に基づき、職場におけるセクシュアルハラスメントの内容及びセクシュアルハラスメントがあってはならない旨を、改めて課内に周知・啓発するよう申し入れた。

## < 市の対応 >

令和3年2月18日、福祉健康部長より、オンブズマンに対し、38ページのとおり報告があった。

\*\*\*\*\*

### （事例～2）匿名希望メールに係る件

（対象機関：環境部環境事業センター・環境総務課）

## < 苦情の概要 >

苦情申立人は公益通報制度を利用し、自身の職場での問題を環境事業センターに通報した。同通報を受けた環境総務課は環境事業センターの地域担当に本件通報内容を承知しているか確認したところ、承知していなかった。環境事業センターは、その主訴が判然としない部分があり、事実確認の必要があると考え、職員が苦情申立人の職場に連絡することとなった。なお同職員は苦情申立人の職場の社長と非常に近い関係にあった。同職員が事情を聴く際、社長に「次期責任者から連絡があった。」と伝えてし

まったために、苦情申立人が通報したことが明らかとなってしまう、職場での立場が悪くなってしまった。

#### < 処理結果 >

環境事業センターとしてはメールの主訴が明らかでないのであれば、直接職場に問い合わせる前に、まずは通報者に確認をすべきであった。また事実確認をする職員が同社の関係者であったのは、行政の公平性に対する信頼を損なう。通報者の具体的な名前は伏せたとのことであるが、「次期責任者」という肩書を伝えてしまえば個人の特定は容易であり、公益通報者保護の観点からすれば全体を通じて配慮を欠いた対応である等と判断した。

#### < 市の対応 >

令和3年2月19日、環境部長より、オンブズマンに対し、39ページのとおり報告があった。

\*\*\*\*\*

#### (事例～3) 固定資産税の口座振替依頼書に係る件

(対象機関：財務部資産税課・納税課)

#### < 苦情の概要 >

苦情申立人は、令和元年、相続により資産内容が約2倍になり、既に相続登記も行っていて、これまで納めていた分とは別に相続により増加した税額分については現金による納付をと考え納税課に赴いたところ、納税義務者が増えていない場合には新たな依頼書は必要なく口座引き落としを継続するか全額納付書による納付になってしまうとのことであった。分けて支払うことができない理由について、資産税課からは固定資産税は合算課税であると言われた。しかしながら、市の案内文書によると、固定資産税の口座振替をしていて、「登記内容に変更があった場合には新たな依頼書の提出が必要」とはっきり書いてあるのに、納税義務者が増えていない場合は既存の振替口座から振替可能であるとする市の解釈・運用は問題である。

## < 処理結果 >

固定資産税の納税通知書に記載すべき課税標準額は、土地、家屋及び償却資産の価額並びにこれらの合計額とされており（地方税法第364条第2項）、法律上、合算課税自体は合法であることから、この点について資産税課の対応に問題はなかったと判断した。

市の案内文書について、納税課としては納税義務者が増えていない場合に新たな口座振替依頼書は必要ないとのことだが、資産税課の納税通知書には、口座振替をご利用の方へとして、「年内に登記内容（登記名義、共有持分、共有者等）、または共有代表者を変更されたときは、改めて口座振替のお申込みが必要です。お申込みがない場合、口座振替を継続することができませんのでご注意ください。」となっていて、登記内容に変更があり申込みがない場合には、通常、口座振替ではなく納付書による納付になると理解するのをもっともだといえ、オンブズマンとしては、現行の案内文書と市の説明との間にある齟齬について、両課に対し、改善するよう申し入れた。

## < 市の対応 >

令和3年3月15日、財務部長より、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）職員のマスク不着用に関する保健予防課の対応に係る件

（対象機関：福祉健康部保健所保健予防課，防災安全部防災政策課）

## < 苦情の概要 >

令和2年3月から4月にかけて、市の窓口対応職員がマスクを着用していない件について、3月23日に市のホームページから問い合わせをしたところ、4月1日に保健予防課A課長から回答メールがあった。そこには「咳やくしゃみ等の症状がある方は飛沫感染させてしまうリスクがあるため、予防策として積極的にマスクを着用する。咳やくしゃみ等の症状がない方は飛沫感染させてしまうリスクがないため、マスクの積極的な着用の必要性がない。」、「咳症状等がある職員につきましては、マスク着用の

必要性はあると考えますが、市場でのマスク品薄状況が続いている中、職員も各自で用意する必要があるため、咳症状等のない職員を含めたマスク着用の義務化には限界もございます。」といったことが書かれており、およそ納得のいくものではなかった。それ以降も何通か問い合わせのメール（同月1日、6日及び21日）を出していて、同月14日、保健所に赴いた際、応対してくれた職員からは、「自分が責任をもって回答させるようにします。」とのことだったが、ずっと回答がなく無視され続けている。

### < 処理結果 >

令和2年4月1日の市の回答メールは、「無症状者は感染させてしまうリスクがない。」と言い切っているが、閉鎖空間において近距離で多くの人と会話する等の一定の環境下であれば、咳やくしゃみ等の症状がなくても感染を拡大させるリスクがある（令和2年3月28日新型コロナウイルス感染症対策本部決定「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」）し、マスク着用は特に他者に感染させないため推奨（平成26年3月「藤沢市新型インフルエンザ等対策行動計画」、内容は、今日の新型コロナウイルス感染症対策と概ね同じ。）されており、症状のない感染者であれば他の人に感染させる危険性はないとの誤解を与えかねない表現であると判断した。

また、市役所（特に一般市民が利用する窓口業務関係）や市民センターは多くの人が集まる施設であり感染対策を徹底すべきで、窓口担当職員は多くの方々と接しており、住民票等の交付などは時期によって同一フロアで長時間待たされるケースもあり、「長時間密接するほど混み合う場所ではない」との認識は実態にそぐわないと判断した。

マスク着用の義務化については、市場での品薄状況や当時の市のマスクの在庫状況から、職員全員に対するマスク着用の義務化までは難しいとしても、市民と接する職員はマスク着用の職員を担当させるなどの部署ごとの配慮は十分可能であり、その他の無着用職員に対しても着用を促す対応はすべきであったと判断した。

上記回答メール以降の対応について、保健予防課によると、同月14日に同課の職員が「責任をもって回答させる。」と言った事実は確認できな

かったが、実際に行政総務課が引き継いで回答を重ねてきたものと認識していたとのことだが、同月1日頃に話し合ったとしても、苦情申立人からは問合わせが続いており、「行政総務課が引き継いで回答を重ねてきたものと認識していた。」というのも事実を確認したうえでの認識ではないと考えられ、行政総務課で対応をする方針になったのであれば、苦情申立人に今後連絡すべき担当部署を知らせるべきで、保健予防課は苦情申立人に対して適切な情報を提示していなかったと判断した。

\*\*\*\*\*

### （事例～5）行政不服審査における口頭意見陳述手続きに係る件

（対象機関：総務部行政総務課）

#### < 苦情の概要 >

苦情申立人は、行政文書公開請求をしたが拒否決定となったため、この拒否決定処分を不服として審査請求を行い、同時に、行政不服審査法（以下「法」という。）第31条による口頭意見陳述の申立ても行った。本来の手続きとしては、審査庁である行政総務課は、藤沢市情報公開審査会（以下「審査会」という。）に諮問する前に口頭意見陳述の機会を設けなければならないにもかかわらず、これを行わなかった。

審査会の答申後によりやく口頭意見陳述の機会が設けられたが、これは法が予定している手続きとは異なるのではないか。

#### < 処理結果 >

藤沢市情報公開条例（以下「条例」という。）第18条によれば、諾否決定について法による審査請求があったときは、原処分手続きに関与していない「審理員」による手続きの適用はなくなるが、法第28条ないし第38条の規定等（審理員の行う手続き）について、「審理員」との文言を「審査庁」と読み替えることで、弁明書、反論書、証拠書類等の提出等に関する手続きや、求めがあれば口頭意見陳述を実施する等の手続きを審査庁自らが行うこととなっている（法第9条第1項及び第3項）。

本件において、行政総務課は、審査庁事務のうち口頭意見陳述手続き（法第31条）や弁明書送付手続き（法第29条）を含む内容審査に関わる事務は審査会（執行機関の附属機関）が担っていると考えている、との



ことであるが、審査会の行う口頭意見陳述手続きは、条例を根拠とし、審査庁からの諮問に応じ審査を行うために行う手続きであって、審査庁が裁決権者として行う口頭意見陳述（法を根拠とする手続き）を担っている（兼ねている）と解釈することはできないと判断した。

また、同課によると、審査会の答申後に再度口頭意見陳述の機会を設けているが、これは法第31条によるものではなく任意手続きに過ぎない、法第31条は口頭意見陳述の機会が審査会の答申前でなければならない旨を明文で定めていない以上手続きに違法はなかった、との見解であるが、審査庁の口頭意見陳述手続きと審査会への諮問との先後関係について、法には定めはないが、条例第18条によれば、①審査庁（行政総務課）は、まずは諾否決定の取消・変更を行うかにつき、自ら検討を行い、②取消・変更しないと考えた場合に審査会に諮問を行い、③審査会の議（答申）に基づき（原則として答申に拘束される形で）裁決を行う、という手順が予定されていると解される。だとすれば、法第31条に基づき行う口頭意見陳述手続きは、審査庁が自ら検討する段階、すなわち審査会への諮問前において行うべきと考えるのが素直な解釈である。同手続きは、当該審査請求に関する審査庁の検討に資する目的で行われるものであるところ、審査庁が、このような自らの検討に資するための手続きをあえて審査会の答申後に行うことは、審査庁が審査会の答申に基づき裁決を行うべきとしている条例の趣旨にもとると判断した。

以上のことから、オンブズマンとしては、行政総務課に対し、今後、本件のように審査会への諮問前に、審査請求人から口頭意見陳述の求めがあった場合には、口頭意見陳述手続きは審査会への諮問より前に実施すること、法に基づき審査庁が行うと定めている各手続きを審査庁として行うことを求める申し入れを行った。

#### <市の対応>

令和3年3月12日、総務部長より、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～6）避難行動要支援者名簿の管理・受渡しに係る件

（対象機関：防災安全部危機管理課）

### < 苦情の概要 >

苦情申立人は自治会で福祉担当となり、「避難行動要支援者名簿」の受渡しについて、令和2年4月以降何度も出直しているが、苦情申立時点でいまだ受け取りがなされていない。

4月上旬に市役所に電話で問い合わせたところ、「コロナで窓口は当面やっていません。」とのアナウンスを聞いた。

6月、市民センターに行ったところ、窓口で「（業務は）やってましたよ。」「前年名簿の返却がないと新しい名簿は渡せない。」と言われた。前任者に確認したところ、どこに返却するかどこにも書かれていなかったもので、2月に役員の変更届を出したときに原本を同封して返したとのことで、前任者から危機管理課に連絡をしてもらった。

8月13日朝、危機管理課に電話をした。男性職員が応対。名簿の受渡しの件で前任者からは既に返却済みであることを伝えると、「確認します。2、3時間かかります。」との話があった。また、名簿が原本なのかコピーなのか分からない、どうやって見分けるのか尋ねたところ、「渡したものを返してください。」との回答があった。昼前に折り返し連絡があり、「見落としがあり確認が取れたので市民センターで渡せます。」とのことであったが、既に昼近くで、会社を半休取っていたのもう時間がない。郵送等は無理かと聞くと、「本人確認が必要、手渡しのみ。」とのこと。書留でも内容証明郵便でも送れるようにしてもらいたい。

### < 処理結果 >

前任の名簿管理責任者から危機管理課へ2月には「交代届」とともに名簿が返却されていたにもかかわらず見落とされており、そのため、名簿返却の事実が市民センターへ引き継がれていなかったとのことで、本来、名簿原本の返却先は市民センター・公民館であり、危機管理課に返却されることはイレギュラーな事態だったという事情はあったにせよ、送付を受けた書類の内容を確かめ正しく把握することは市の業務の基本であることから、今後このようなことのないよう申し入れた。同課からは、今年度（令

和 2 年度) から原本の紙質を改善 (改ざん防止用紙を使用) することで今回のような事案の発生を防止していくとの対応策が示された。

同名簿につき同課が郵送ではなく本人確認の上での手渡しの扱いとして  
いることについて、オンブズマンとしては、当該名簿にはひとり暮らしの  
高齢者や身体障がい者など避難行動に支援を要する方々の個人情報に記載  
されており、特に慎重な取扱いが必要であることに鑑み、同課が名簿提供  
を郵送によらず、本人確認を伴う手渡し扱いとしていることには相当な理  
由があり、問題はないと判断した。ただし、今回のケースでは、苦情申立  
人が、6 月にも一度市民センターに足を運んでいるにもかかわらず、同課  
の見落としにより名簿の提供を受けられなかったという経緯があることか  
ら、見落としに気づいた時点で、苦情申立人にこれ以上迷惑をかけないた  
めに、(また、災害発生時に備え早く新しい名簿を提供するためにも、)  
市の職員が苦情申立人の自宅へ新しい名簿を届けるなどの対応が考えられ  
るべきであったと判断した。

\*\*\*\*\*

#### (事例～7) 市民センター職員の対応に係る件

(対象機関：市民自治部市民センター・市民自治推進課)

##### < 苦情の概要 >

市民センターの施設を利用した際、シルバー人材派遣の方 (以下「本件  
従事者」という。) から「あなたみたいな若者や若者の団体と話をする  
とコロナがうつる。」などという暴言を言われた。

##### < 処理結果 >

本件従事者は公益財団法人藤沢市まちづくり協会シルバー人材センター  
より派遣されていて、市の職員ではないため、本件従事者の行為はオンブ  
ズマンの所管とはならないが、施設管理に関する委託契約上、委託者であ  
る市 (担当：市民自治推進課) から受託者に対する一定の管理・指導権が  
認められていること、施設管理上の問題に対しては市民センターが一次的  
に責任を有していることから、市民自治推進課及び市民センターより事情  
を聴く等の調査を行った。

市民センターによれば、本件従事者に対しては従前から年に1～2回は類似の苦情が寄せられていて、過去の苦情についても毎回本人は事実を否認しているが、他の従事者には別段そのような苦情は来ていないことから、シルバー人材センターを通じて業務従事の停止を求める予定であるとのことであった。従前の苦情についてもその都度同従事者に注意をしていたが、本件従事者が事実を否認し事実の究明が難しかった等の事情もあったため、市民センターの従前の対応に問題があったとまでは判断できなかった。

市民自治推進課としては、シルバー人材センターから派遣される従事者に対しては苦情も散見されることから、派遣元であるシルバー人材センターに対し、以前から、各従事者に対する指導を徹底し、適切な研修をするよう都度要請してきた。そのような中で本件のような苦情が申し立てられたという事実を重く受け止めて、改めてシルバー人材センターに対し適切な研修を行うよう強く要請し、どのような研修を行ったかについても検証をする、とのことであったので、オンブズマンとしては、この点について苦情申立人に伝えることとした。

#### <市の対応>

令和3年2月15日、市民自治部長より、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～8) わたしの意見・提案への回答に係る件

(対象機関：教育委員会教育部教育指導課・教育総務課)

#### <苦情の概要>

以前から市民相談でわたしの意見・提案（以下「意見・提案」という。）を教育委員会に出しているが、期限を守ることが少なく、回答内容も2行など質問に回答がリンクしていなかったり、指摘すると勝手に差し替え版が送付されてきたりと意味不明な回答が多く、質問を問い合わせ先にかけて「受け手の取り方の問題だ。」などと説明がない。

#### <処理結果>

回答期限を守ってもらいたい、との苦情については、「わたしの意見・提案制度実施要綱」では、回答は速やかに行うこととし、原則、受付日か

ら起算して10開庁日以内に回答しなければならず、期限に間に合わない場合は、回答期限内に状況を説明し、具体的な回答時期を示さなければならない。令和2年7月21日付意見・提案については、回答期限は8月5日で、本件でなされた回答内容のうち回答部分は2行程度のもので期限を超える正当な理由がないことを教育指導課も認めていることから、回答が遅れたこと、しかもその遅れについて苦情申立人に説明等を行っていないことは上記要綱に違反する。オンブズマンは同課に対し、今後、このような要綱違反を行わないよう申し入れた。

回答するに当たって質問の内容と回答がリンクしていないし、その旨を指摘しても「受け手の取り方の問題だ。」と言われてしまう、との苦情について、同課の説明によれば意見・提案の趣旨を取り違え回答を行ってしまったとのことであった。同意見・提案は口頭（電話）によるものであり、やりとりの詳細が不明であることから、趣旨の取り違えが起きた理由や、それがやむを得ないものであるのかどうかについては、オンブズマンは判断することはできなかった。また、「受け手の取り方の問題」とのやりとりについても、同課は、苦情申立人が「意見・提案と回答がリンクしていない」ことを指摘していることの認識がなく電話対応者の個人的な見解を問われていると捉えていたようだが、このような齟齬が生じた理由についても、上記と同様に、やりとりの詳細が不明であることからオンブズマンには判断できなかった。

3月10日付教育部長の回答文書を勝手に差し替えた件については、教育総務課によると、差し替えについての明確な規定はなく、合意を得たうえで行ったものと考えるが、苦情申立人の主張どおり、最初に回答した文書は公文書として成立している以上、改めて文書を作成し意思決定を経たうえで回答することが正当な事務処理であったと考えているとのことであった。オンブズマンとしては、決裁権者（教育部長）と相手方（苦情申立人）との間に合意があったとしても、今回の同課の事務処理は正しいものではなく問題があったと考え、同課に対して、今後は正しい事務処理を行うよう申し入れた。

\*\*\*\*\*

## （事例～9）保険年金課による書類の誤送付とその後の対応に係る件

（対象機関：福祉健康部保険年金課）

### ＜苦情の概要＞

苦情申立人は保険年金課と郵送で書類のやりとりをしていたが、同課の手違いにより書類が苦情申立人の前住所（現在は苦情申立人の家族が居住）に郵送された。

また、その顛末を説明し謝罪をするという理由で同課が2回ほど自宅をアポイントメントなしで訪問したうえ、結局会うことができなかつたためにそのとき在宅していた家族に「保険年金課まで来るように。」と伝えたようである。顛末説明と謝罪なのに呼び出すのはおかしいし、その説明の際にも実際に宛先転記ミスをした職員は同席せず、直接の謝罪もなかつた。回収した郵便物に開封したような形跡があることも認めようとしなかつた。

### ＜処理結果＞

調査の結果、苦情申立人の住所に送付すべき書類（個人情報に記載されたもの）が前住所に誤送付された事実が認められた。本件誤送付は、「重要な個人情報の漏えい」という重大な結果につながり得るもので、あつてはならない重大な過誤である。なお本件誤送付を踏まえ、同課では、今後、このようなミスの再発を防ぐため、宛名を手書きで書くことは原則廃止し（住所以外の送付先を希望された場合などには例外的に手書きとなる）、送付先をシステムから印刷し、さらに、宛先と封入物の一致を別の職員がダブルチェックすることとし、送付先間違いを防止するよう改善策を講じたとのことである。

来訪の目的は、1度目は謝罪の申入れと面談日時の調整を依頼するため、2度目は1度目の来訪目的に加え、誤送付した郵送物を回収したことの報告のため、来庁を求めることはしていないとのことであつた。

市の行為に過誤があつた場合、その過誤をした職員が謝罪を行うべきか、それとも、その過誤を市全体の問題であると捉え責任者が謝罪すべきかは、ケースバイケースであり一概には言えないが、本件では過誤をした職員が当日体調不良で仕事を休んでいたため、責任者による対応となつたとのことで、この点についての同課の対応に問題があつたとまではいえないと判

断した。回収した郵送物の開封の有無については、確認の結果、その可能性は低いと判断した。

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの  
(事例～10) 財政課・納税課職員への対応に係る件  
(対象機関：財務部財政課・納税課)

< 苦情の概要 >

市民病院に入院していた際、学校を出立の優秀な若い看護師がいて、ぜひとも市民病院に残ってもらいたいと思った。市民病院の財政状況について資料を渡してあげようと思い、広報ふじさわ（令和元年11月10日号）に載っていた「2018（平成30）年度決算のあらまし」の市民病院事業（公営企業会計）について質問をしに財政課に赴いた。財政課には市民用の窓口がなく、手前にある納税課を通じて担当者呼び出してもらった。説明に当たって、前に市民病院に勤務していた納税課A職員も立会いのもと財政課B職員より説明を受けた。

説明を受け文書でも回答をもらったが不明な点があり、後日、アポイントメントなしで財政課を尋ねたところB職員は不在だったのでA職員と雑談をした。A職員からは甲病院について、「職員数が市民病院同様多い。しかし、甲病院では役職になると勤務が激しい。それ以外の職員は昇進しにくいし勤務も激しくない。」といった職務怠慢、緊張感なしの話があった。この発言の真意について市に意見書を提出して質したところ、「不確かな情報だった。」、「当時の藤沢市民病院職員から聞いただけの『伝聞情報』だった。」との文書回答があった。

また、市民病院事業（とくに、一般会計からの補てんの有無とその内容）についてのA職員からの文書回答には、一般会計から補てんされる内容として、明らかに特別会計に当たる内容（医師や看護師等の給与費、診療に必要な薬品や診療材料などの材料費等の5項目）が記載されていて矛盾している。そのため市に意見書を提出して回答を求めたところ、「内容を確認したうえで回答を差し上げたものでございます。」、「苦情申立人のご

意見を文書でいただく前にご説明する機会を設けることができず、誠に申し訳ありませんでした。」とのことであった。これは苦情申立人に対して市役所に説明を聞きに来るよう言っているのと同じである。普段から自分の職務内容を勉強・研究していれば初回の面談時にうまく明確に説明できたはずである。また、このような事項について回答するだけであれば電話連絡で用が済んだのではないか。

#### < 処理結果 >

A 職員の説明時に「市民病院時代に（甲病院からの）転職者から聞いた話」と前置きをした上で上記話をしたとのことだが、伝聞であることを前置きしたとしても、実際に確認もしていない内容につき、仮に事情につき確実性をもって知っていたとしても、市の管轄でない病院に関して市民との話の中で話題とするのは不適切であったと判断した。また、A 職員の「不確かな情報」との回答は上記自らが経験していない事実についての評価で、表現として特に問題はなかったと判断した。

一般会計と特別会計との説明内容について、一般会計からの繰入金は「特別会計の収入」となり、以後は特別会計として医業費用等に支出され、その中には医師や看護師の給与に係る費用も含まれることになるので、特別、間違ったことは述べていないと考えられ、B 職員の回答の「確認」とは、市民病院に対する確認行為であった。

また、B 職員の「事前に説明する機会を設けることができず」との回答書の文言は、会計処理の説明を文書のみで行うことは正確に行えない恐れがあることと、不明な点について直接苦情申立人からの質問を受けながら、一般会計と特別会計との関係について図などを利用し説明することの有益性を述べたものと考えられ、苦情申立人の言う「市役所に説明に来るよう言っているのと同じ」との趣旨とは異なるものであったと判断した。

\*\*\*\*\*

#### （事例～11）医療安全相談における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 >



苦情申立人の家族が入院していた際、不適切な看護を受けていたため、地域保健課に相談した。その際、同課の職員が病院に「苦情が寄せられている。直すべきところがあれば改善してください。」と連絡してくれた。しかし、その後も不適切な看護が繰り返されたため、苦情申立人は、病院と直接話合いの場を設けようと考え、同課の職員にもその話合いの場に同席するよう求めたが、「病院との間を仲介・調停することはできない。」として断られてしまった。

上記の内容を資料とともに相談していたところ、別の職員が窓口に見れ資料を一瞥もせず「十分お話は伺いました。」と言い、まるで「帰れ。」と言われているような対応を受けた。

#### < 処理結果 >

最初の相談の際に地域保健課が病院に連絡を入れたことにより、苦情申立人は今後は同課が仲介窓口となってくれるものと考えた部分もあるようだが、藤沢市医療安全相談のパンフレット（「ご相談にお答えできないこと」）には、「医療機関との紛争の仲介や調停はしません。」と明記されている。また、病院との話合いの際に同席するという対応は医療法上も根拠がないため、これを断った同課の対応に誤りはないと判断した。

「十分お話は伺いました。」との対応は、資料を一瞥もせずそのような発言をすれば、たしかに「帰れ。」と言われているように感じるため、市の職員としては誤解を避ける対応をとる必要があったと判断した。ただし、本件では苦情申立人も窓口開設時間を著しく超過してもなお話を続けていたという事情もあったため、その点については苦情申立人も留意いただきたいとした。

\*\*\*\*\*

#### （事例～12）灯油流出事故の通報に係る件

（対象機関：消防局南消防署管理課）

#### < 苦情の概要 >

苦情申立人の勤務先で灯油の流出事故が発生した。このことを近隣住民が通報したようである。通報により現場確認に来た消防隊員が、通報の詳細を勤務先に話してしまったらしい。それにより、本件通報が社長の耳に

入ったらしく、「内部の事情を知る者が通報したのではないか」と犯人探しが始まってしまった。

また、同消防隊員の査察も不十分で、査察後も流出した灯油はそのままになっているし、その後指導等もない。

### < 処理結果 >

消防職員の立入検査は、工場その他関係場所に立ち入り消防対象物の設備や管理の状況を検査するなどし、強制力もある一方、業務をみだりに妨害してはいけないこと（消防法第4条第3項）から、円滑な検査を実施するためには立入検査の際、その理由を告げることは必要であるため、通報者個人の特定につながらない内容を述べることは不適切であるとはいえない。

また、本件で消防隊員は、立入検査の際、貯蔵する灯油等の数量を計測しその数量が指定数量以下であることを確認し、建物の用途ごとに基準が異なることにも注意しつつ点検をし、それを基に会社に指導をしており、法令に則った立入検査をしていると考えられ、その検査がずさんで信頼に値しないものであるとはいえないと判断した。

\*\*\*\*\*

### （事例～13）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 >

近所の公園の樹木が大量に伐採されてしまった。景観も気に入っていたのに、なぜ急にこのような大量伐採をするのかと公園課A職員に尋ねたところ、「それは苦情申立人の思いでしかない。」と言われた。

納得がいかなかったため、公園課B主幹に自宅まで足を運んでもらった。その際、苦情申立人の妻に対し相手が女性だと思ってまともに取りあっていないような対応をした。

また、別日に説明の場を設けてもらったが、C課長補佐が言うには、「公園課の内部で組織変更があった。予算の都合上、定期的な剪定ではなく伐採というかたちにしないと管理しきれない。」とのことであった。苦情申立人が「施策が変更されたのであれば、どのような変更があったのか

を確認するために変更前後の施策に関する資料が欲しい。」と言うと、そのような資料はないと言われた。

#### < 処理結果 >

「それは苦情申立人の思いでしかない。」との発言は、苦情申立人と公園課との間での説明が異なっていたため、判断しないこととした。

B主幹の対応について、苦情申立人の妻を女性と誤ってまともにとりあわない、見くびるという意図は全くなかったとの同課の説明については苦情申立人の理解を求めた。

C課長補佐の説明内容について、市としては公園の管理の一環として樹木の剪定や伐採を行っているが、具体的な執行方法（どの程度の剪定・伐採を行うか）を決定するに当たっては、樹木の成長状況やそれを含む公園全体の状況、剪定・伐採に要する費用などの諸要素を勘案し、最も適切な形で迅速に行う必要があることから、市に一定の裁量を与えられており、上記変更決定もその裁量の範囲内のものであり、問題はなかったと判断した。

平成30年より年間管理業務委託の内容に「樹木剪定」だけでなく「伐採」も取り入れるよう施策変更されたことを市民に事前周知する必要性については、上記のとおり、このような施策変更は市の裁量の範囲内のものであり、市民に事前に周知しなかったこと、そのため市民への周知を目的とする資料が作成されていなかったことについても問題はなかったと判断した。

なお、事前のお知らせがなかったことは法令等の違反には当たらないが、今回の伐採が通常よりも大規模なものであり、伐採作業に伴う公園利用者への危険や、木くず・騒音などの問題があることに鑑みると、事前のお知らせがあった方がより好ましかったと同課に伝えたところ、今回のように通常の量よりも多く伐採等を行う必要が生じた場合は事前にお知らせをすることであったので、今後の対応を見守ることとした。

\*\*\*\*\*

#### （事例～14）災害時における市民税の減免に係る件

（対象機関：財務部市民税課）

### < 苦情の概要 >

所有していた空き家の屋根が台風で大破した。苦情申立人の夫は、その確認作業中に屋根から落ち、その後に亡くなった。罹災証明書では半壊の診断が下った。

夫の死亡後に納付した市民税について、市民税減免の申請をしたが、「自宅」の半壊ではないとのことで却下された。

罹災証明書と一緒にもらった支援制度一覧記載の「個人市民税の減免について」には、住んでいる家が災害を受けた場合とは書いていないし、市民税減免制度は災害を受けた人を援助するものなのだから、本件も対象とすべきである。

### < 処理結果 >

災害があった場合において市長は市民税の減免を必要とする者に対して市民税を減免する（藤沢市市税条例第22条第1項）が、対象となるのは「専ら自己の居住の用に供する家屋に損害を受けた者」である（同条例施行規則第6条第1項第2号）ことから、市民税課の対応に問題はないと判断した。

\*\*\*\*\*

### （事例～15）固定資産税の住宅用地特例に係る件

（対象機関：財務部資産税課）

### < 苦情の概要 >

苦情申立人は、平成29年10月から、住居を共同住宅に建て替えるため工事に着工し、令和元年5月、建築会社に指摘され「平成31年4月25日新築」で表題登記を行った。その後、固定資産税の支払い通知が届いたが、本件建物の登記がなかったために本件土地は「更地」と評価されてしまい、平成31年度／令和元年度固定資産税が約3倍になってしまった。

### < 処理結果 >

住宅用地に対する固定資産税の課税標準の特例（地方税法第349条の3の2第1項）は1年限り（旧自治省税務局固定資産税課長通達（平成6年2月22日付自治固第17号）、藤沢市固定資産（土地）評価事務取扱

要領（平成30年度版）で、本件建物は平成30年1月1日時点では着工後、未完成の状態であったために平成30年度分の固定資産税は住宅用地として特例を受け課税されていること、翌平成31年度／令和元年度分は住宅用地としての特例が適用されないことについて、何らの法令上の誤りはないと判断した。

なお、苦情申立人は、「平成30年8月から本件建物には入居者がいたのであるから、本件建物は完成していた。」旨の主張をしているが、本件建物居宅の一部が利用可能でも、その他の本件建物居宅部分については本来の用途に利用できない状態と考えられ（苦情申立人自身が資産税課窓口にて「未だ改修中」と説明している）、苦情申立人の主張が本件建物完成を判断する決定的な要素とは認められない。

建物の完成時期について、一般的な判断基準は「登記原因日とされた新築の年月日」が完成時期と推定されるが、これは一つの基準であって、実務上は昭和59年12月7日最高裁判所第二小法廷判決に則って取扱いがなされる。その判断基準は、「固定資産税が家屋等の資産価値に着目し、その所有という事実と担税力を認めて課す一種の財産税であり、新築家屋の場合は、一連の新築工事が完了した段階において初めて家屋としての資産価値が定まり、その正確な評価が可能になる。」というものである。

苦情申立人の説明及び本件建物の施工業者からの聴取内容によれば、本件建物は工事が未了であったことがうかがわれ、本件建物の本来の用途に応じて建物全体を現実に使用収益できる状態ではないことから、同判決のいう「家屋としての資産価値が定まっていない」として資産税課が判断し、表題登記の新築年月日の記載を基に本件建物の完成を認定したことは不当とはいえないと判断した。

\*\*\*\*\*

## （事例～16）固定資産税過誤納金返還に係る件

（対象機関：財務部資産税課）

### ＜苦情の概要＞

市（資産税課）からの照会があり平成28年1月8日に償却資産申告書を提出した。それ以降、償却資産（外構）の耐用年数を本来10年のとこ

ろを40年とした故に納税額を本来納める税額よりも多く（約31万円）納めてしまった。令和2年5月15日に修正申告をしたところ、地方税法上、過去5年分については返還するがそれ以前のものについては返還できないとのことであった。

しかしながら、本件は「藤沢市固定資産税過誤納に係る返還金支払要綱（通達）」第2条第1項第6号（客観的事実の誤認等に関する事項）に該当するものと考え、過誤納税した分全額を返還請求したが、「本件は要綱に該当しない。」とのことで市は地方税法どおり5年分しか遡って返還してくれない。

また、同課はこの制度のあることをまったく教えてくれなかった。

### < 処理結果 >

償却資産の評価に用いる耐用年数は、固定資産の価格を決定する客観的事実であることから、本件は、同要綱第2条第1項第6号に規定する「客観的事実の誤認等に関する事項」の文言に一見該当するように見えるが、資産の価格や税額の決定に納税者が関与せず専ら市側が行う賦課課税ケースや課税プロセスに主に市側の過誤があるケース等「公益上の必要性」がある場合のみ特別に法律上の期限を超えて返還するという同要綱の制定された趣旨に鑑みると、納税者の申告を原因とする本件は返還対象にならないとの資産税課の解釈は妥当であると判断した。そして、従前の運用実態からみても苦情申立人だけを特別に不公平に扱っているということはないことから、本件事案について同要綱の適用対象とならないとした資産税課の判断及び同要綱の適用されない本件について事前に要綱の存在を伝えなかったことについても別段問題はなかったと判断した。

ただし、オンブズマンとしては、同課に対し、納税者に疑念を与えることのないよう、制定趣旨及び運用実態に即した内容に要綱を改正するよう申し入れた。

### < 市の対応 >

令和3年3月15日、財務部長より、オンブズマンに対し、43ページのとおり報告があった。

\*\*\*\*\*

## （事例～17）職員駐輪場の一般開放に係る件

（対象機関：財務部管財課）

### < 苦情の概要 >

職員駐輪場として利用されている市役所本庁舎地下1階の公用自転車駐輪場とイベントスペースを駐輪場として市民にも一般開放して欲しい。

### < 処理結果 >

市役所本庁舎地下1階の駐輪場はもともと公用自転車用及び放置自転車の仮置き場であり、職員通勤用の自転車駐輪場として利用されてはいないとのことであった（令和2年4月の緊急事態宣言を受けて、新型コロナウイルス感染症対策としてイベントスペースの一部に臨時で通勤用駐輪場が設けられたことはあったが、この扱いも令和2年6月30日で終了している。）。

また、一般開放の要望については、地下1階の駐輪場は、既に上記の用途で利用されており、また隣接するイベントスペースについては経費の増加などの理由から、既設の市民用駐輪場に加えてこのスペースを一般開放することは予定していないとの運用に特段の問題はないと判断した。

\*\*\*\*\*

## （事例～18）いきいきシニアセンター（老人福祉センター）利用に係る件

（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 >

苦情申立人等はAいきいきシニアセンター（老人福祉センター。以下「A施設」という。）の中で囲碁を楽しむ会を結成し、囲碁で愉しんでいるところ、令和2年3月4日、突然、A施設事務局から新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、施設を一時期休止するとの知らせがあった。

A施設事務局で知らされた「新型コロナウイルス感染症防止のためのガイドライン」の中で、再開の時期と方法の中に施設が密集とならないよう第一段階と第二段階に分け順次利用場所を拡げていくと書かれており、囲碁コーナーは第二段階に入っているため利用休止から6ヶ月を経過した今

日まで囲碁を打つことができず会員は精神的にも神経的にも苦痛を抱いている。

令和2年9月17日、この件について市民相談情報課に「わたしの意見・提案」を提出し、10月2日、地域包括ケアシステム推進室長より回答書が送られてきたが、囲碁コーナーを休止している理由については、「器具（碁盤・碁石）が他者と共有して使用するもので備品の消毒が困難であるため。」と記されている。碁盤、碁石の消毒は自分達で行い、感染予防についても自己責任の下で会員一同遵守するので囲碁コーナーの利用を認めてもらいたい。

### < 処理結果 >

いきいきシニアセンター（老人福祉センター）は高齢者の生きがいと健康づくりのための施設であり、施設の利用ができないことにより、高齢者の方々の活動が困難となっている現状については、オンブズマンとしても心を痛めているが、新型コロナウイルスの感染拡大が収まらずむしろ勢いを増している現状、同ウイルスに感染した場合、特に高齢者の方々が重症化しやすいという特徴を持っていること等に鑑みると、市が、高齢者の活動の場である同センターの利用につき公民館等他の公共施設よりも厳格なガイドラインを設けていることには合理的な理由があり、同ガイドラインに基づき囲碁将棋コーナーの利用を休止していることにも問題はないと判断した。

\*\*\*\*\*

### （事例～19）補助金に関する市民自治推進課の対応に係る件

（対象機関：市民自治部市民自治推進課）

### < 苦情の概要 >

甲住宅管理組合より申請が出ている「藤沢市地域コミュニティ拠点施設整備支援事業補助金交付申請」においては、改修推進者の管理組合前期理事長が、理事会の承認なしで集会所の改修の仕様決定、市への申請、業者への発注を行った。市民自治推進課に当該申請の凍結・執行の保留を求めたが、「住民問題は住民間で解決するもの」として取り合うことを拒否された。



しかし、市民自治推進課に対しては、甲住宅管理組合の組合員より複数の要請をしており、市民自治推進課においては、本申請が住民の意向に反して出されていることを十分認識できる状況であった。この改修工事が住民の意向を無視し、管理規約に違反して実行されていることを知りながら、市民自治推進課がその行為を黙認し、追認することは、結果として我々組合員に多大な損害をもたらすこととなり、道義上の重大な問題がある。

#### < 処理結果 >

本件では、集会所改修工事についての反対意見が市民自治推進課に複数寄せられたという事実は認められるが、組合総会は組合の意思決定機関であり、同組合の通常総会議事録によると、管理組合規約の定めに従って可決、承認されている。その後も、同総会の議決無効や反対内容の決議ないし総会決議無効確認判決はなく、さらに、同課は念のため自治会及び管理組合の代表者らに議事録が正当なものであることの確認も行っていることから、上記の総会議決内容が住民の意向であるとする同課の判断に問題を見出すことはできない。

「藤沢市地域コミュニティ拠点施設整備支援事業補助金交付要綱」上、補助金交付申請に必要とされる書類等は、市に提出されており、補助金交付決定もなされている中で、上記の議決、判決、補助金交付申請自体の取下げ等もないのに補助金の支給を保留、凍結することは、要綱上できず、保留、凍結することの方がむしろ問題となる。

また、市が自治会長へ、総会で決議された内容につき、それと反対の方針をとるよう説得することは、住民自治に対する不当な介入ともなりかねず、慎重であるべきで、同課が、本件集会所改修に関わる住民の自治に介入しない（すべきでない）としたことに問題は認められないと判断した。

\*\*\*\*\*

（事例～20）ヘルスチェック受診に関する保険年金課の対応に係る件

（対象機関：福祉健康部保険年金課）

#### < 苦情の概要 >

苦情申立人はここ3, 4年, 国民健康保険(以下「国保」という。)のヘルスチェックを受けている。令和2年8月中旬から下旬の間に保険年金課に電話をして必要な手続きについて尋ねた時, 9月11日に保険証を返しに行った時にも, 保険証を返すとヘルスチェックが受けられなくなることの説明はなかった。

10月12日, 藤沢市保健医療センターに電話をし, ヘルスチェック受診の予約をしようとしたところ, 「資格喪失後は受診不可」とのことだった。翌13日午前, 電話をして担当者(A職員)と話をしたが, 関係のない社会保険(以下「社保」という。)の健康診断の話をはじめたので責任者に代わってもらえるよう話をした。責任者(B職員)と電話で話をしたところ, 「保険年金課に非があるが受けられない。これは変わらない。」と言われた。非があるのを認めているのに受診できないのはおかしい。また, 保険証を返した9月11日付で受診の案内(はがき)が送られているのもおかしい。

#### < 処理結果 >

保険証を返却するとヘルスチェックが受けられなくなるとの説明がなかった, との苦情については, ヘルスチェックの受診を促進していくことは保険年金課の重要な業務で, そのため, 同課は全ての受診資格者にこの事業の説明用リーフレットを個別に郵送しており, また, 毎年6月中旬に国保加入者全世帯宛へ発送している国民健康保険料納入通知書に同封している「国保ハンドブック」や, より一般的な媒体として, 市ホームページにも受診資格について説明がなされていて, これらに加えて, 国保から社保への切替え手続きにおいて, ヘルスチェックが受診できなくなることの説明を行わないこととしている業務執行に問題はないと判断した。

非を認めているのに受診させないのはおかしい, との苦情については, 本件では, B職員が「非がある」という言葉を用いたという事実は認められる(録音あり)が, 「藤沢市国民健康保険ヘルスチェック事業」は, 藤沢市国保の被保険者資格を有する方のみを対象とする事業で, 同課が「非を認めている」か否かに関わらず, 事業対象外の方(藤沢市国保の被保険者資格を喪失した方)に受診を認めることはできず, 上記電話対応におい

ても「受診できない」ことの説明はされていることから、苦情申立人に対し、ヘルスチェックを受診できないとしている同課の対応には問題はないと判断した。

9月11日付で受診案内のはがきが送られてきているのもおかしい、との苦情について、苦情申立人は9月2日に国保の被保険者資格を喪失していたが、同課としては、9月11日に苦情申立人から資格喪失届が提出されたことにより、資格喪失の事実を初めて認識できることとなる。発送準備にも一定の日数を要することから、受診案内のはがきにつき行き違いが生じることはやむを得ないことであり、また、このはがきには「受診当日に藤沢市国民健康保険に加入していない方は受診できません。」との説明も記載されていることから、受診案内はがきの発送に問題はなかったと判断した。

\*\*\*\*\*

#### (事例～21) 教育指導課の電話対応に係る件

(対象機関：教育委員会教育部教育指導課，総務部職員課)

##### < 苦情の概要 >

藤沢市に限らず、電話対応の基本は話す相手が不在の場合はかけ直すなどの意志を伝える必要がある（職員課でも同意見。研修でもそう伝えていく。）にもかかわらず、教育指導課では、「担当が忙しいので電話がいつかけられるか分からないので約束することができない。」、「（電話のあったことを）伝えます。」という返事しかできないと頑なに言われる。

##### < 処理結果 >

電話対応の基本は、相手方の求める内容を捉え誠実に対応することであると同時に、その時々状況に臨機応変に対応することが大切であるが、市民からの電話の内容も職務内容によって大きく異なることから、一律に同じ対応をすることはできない。職員不在の場合の対応として、電話の相手の意向を尋ねることが基本である。折り返しの電話を希望される場合、担当者から折り返し電話をすべき状況であり、かつそれが可能である場合は「折り返しお電話させます。」との対応が基本になると考えられるが、上記のとおり職務の状況は様々であることから、一概に「正しい対応」を

論じることにはできない。

本件において、当時、教育指導課の課長は、苦情申立人に対して一両日中に折り返しの電話をかけられない状況であったとのことで、このように折り返し電話が困難であるような場合にまで、一律に「お電話させます。」との対応が求められるとはいえない。同課が苦情申立人に対して「担当が忙しいので電話をいつかけられるか分からないので約束することができない。」と、その理由を伝えていることも併せ考慮すると、本件の状況において「お電話させます。」との約束をしない対応をしていたことに問題があったと判断するには至らなかった。

\*\*\*\*\*

### （事例～22）子の健診結果の不開示に係る件

（対象機関：子ども青少年部子ども健康課，市民自治部市民相談情報課）

#### ＜苦情の概要＞

苦情申立人の妻が子を連れて実家に帰ってしまった。子は実家の自治体で1歳6ヶ月健康診断を受け、その結果は市に伝えられた。その内容を市に問い合わせても教えてくれない。子の健康状態を把握したい。

#### ＜処理結果＞

共同親権者の一方が単独で未成年者の情報開示請求することの可否については、従前、市（市民相談情報課）は共同親権の場合は共同請求を要するとの運用をしてきており、子ども健康課もこの考え方を根拠として情報提供を断ったとのことだが、藤沢市個人情報の保護に関する条例第20条第2項における「未成年者の法定代理人」をこのように限定的に解釈することには合理的な理由は見当たらず、「共同親権者との共同請求ではない」という理由で情報提供ができないとした市の対応には問題があったとした。ただし、情報開示には同条例第23条が定める例外もあり、本件の例外該当性については判断できないことから、情報提供しなかったこと自体の適否については判断できないとした。市民相談情報課からは共同請求を要するとの上記運用を変更するとの報告があった。

### (3) 調査を中止・打ち切ったもの

(事例～23) 墓所使用権承継の手続きに係る件

(対象機関：福祉健康部福祉医療給付課)

#### < 苦情の概要 >

亡くなった知人の墓所使用権を苦情申立人が承継した。その後、その知人にはきょうだいがいることが判明したため、墓所使用権をそのきょうだいに承継してもらいたいが、福祉医療給付課は「そのきょうだいの同意書がないとできない。」との対応で話が進まない。

#### < 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）。

### (4) 調査をしないこととしたもの

(事例～24) 市民の家の個人情報管理に係る件

(所管：市民自治部市民自治推進課)

#### < 苦情の概要 >

市民の家が保有している個人情報（苦情申立人の子の氏名等）の消去及び個人情報の適切な管理を申し入れたところ、市民の家運営委員からはいまだ連絡がない。子の氏名等の消去の確認及び関連規則に基づく個人情報の管理・徹底を依頼する。

#### < 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) 江の島のスケートボード利用者に係る件

(所管：その他)

#### < 苦情の概要 >

江の島の地下道で夜中にスケートボードをやっている人がとてもうるさくて迷惑なのでスケートボードを禁止にするよう求める。

＜処理結果＞

本件については、「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とならないことから、調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第2条）。

\*\*\*\*\*

（事例～26）ハローワーク藤沢の誤案内に係る件

（所管：その他）

＜苦情の概要＞

転居に伴う交通費についてハローワーク藤沢に相談したが誤案内があった。

＜処理結果＞

本件については、「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とならないことから、調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第2条）。

\*\*\*\*\*

（事例～27）マンション自治会の問題に係る件

（所管：その他）

＜苦情の概要＞

A住宅管理組合の前期理事長及び今期理事長が周囲の反対を無視して事柄を強行してしまった。

＜処理結果＞

本件については、「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とならないことから、調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第2条）。

\*\*\*\*\*

（事例～28）水路（市有地）の舗装に係る件

（所管：道路河川部河川水路課）

＜苦情の概要＞

自宅に隣接する水路（市有地）の舗装をして欲しい。

< 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～29）公益財団法人藤沢市まちづくり協会の対応に係る件

（所管：その他）

< 苦情の概要 >

シルバー人材センターのルールに不備があったことが原因で，退職せざるを得なくなった。

< 処理結果 >

本件については，苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年9ヶ月以上前であること，また，シルバー人材センターの事業主体は公益財団法人藤沢市まちづくり協会であり，「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とならないことから，調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第2条）。

（5）処理中のもの

（事例～30）停電時の防災行政無線の活用に係る件

（所管：防災安全部防災政策課）

< 苦情の概要 >

令和3年3月21日（日）午後8時頃より辻堂を中心とした地区で3時間の大規模な停電が発生した。東京電力に電話をしたが「休みのため月曜日に電話してください。」との録音が流れるばかりで，やむなく市役所に電話をしたが，守衛しかいなくまったく埒があかなかった。

< 処理結果 >

調査中（3月31日現在）。

## <市の対応>

(事例～1) 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)



藤沢市オンプズマン 様

2021年 2月 18日

福祉健康部長

2020年6月4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 オンプズマンの調査結果における申入れ事項

苦情申立人に対する藤沢聖苑管理員(場長)の行為が「職場におけるセクシュアルハラスメント」に該当すると判断することから、男女雇用機会均等法の趣旨に基づき、改めて、職場におけるセクシュアルハラスメントの内容及びセクシュアルハラスメントがあってはならない旨を、課内に周知・啓発するよう申し入れを受けました。

### 2 申入れ事項についての対応

今回の件を踏まえ、職員に対しセクシュアルハラスメントを含むハラスメント全般について、その内容といかなる場面でもハラスメントがあってはならない旨を、業務終了後に研修を実施し、周知・啓発いたしました。

また、藤沢聖苑管理員及び他の従事者に対しても同様の研修を行うとともに、福祉医療給付課長による現場確認を実施しております。今後も、藤沢聖苑の現状確認や従事者からの意見聴取等を行い、再発防止及びハラスメントに対する意識向上に努めてまいります。

以 上

(事務担当) 福祉健康部 福祉医療給付課



(事例～2) 匿名希望メールに係る件

(対象機関：環境部環境事業センター・環境総務課)



2021年(令和3年)2月19日

藤沢市オンプズマン 様

環境部長

2020年5月12日付「苦情調査の結果について(通知)」に係る、部内での改善等について(報告)

藤沢市オンプズマンから市への苦情調査の結果に対し、次の通り報告します。

1. オンプズマンの調査結果における申入事項

この件につきましては、会社からの改善依頼ではなく、個人名で出されたメールであったにもかかわらず、社長のみに連絡し、社長から伝えられるであろうと考え、メール送信者である苦情申立人には回答しなかったこと。

次に、匿名希望である旨が明文で記載がないとしても、社長に次期責任者からの相談であると伝えたことで、個人の特定がされてしまったことで苦情申立人に不利益が生じたこと。

次に、事実確認担当者の選任について、苦情申立人が勤務する会社社長の近い関係者であったことが不適切な人選であったこと。

また、収集方法の面で市に問題がある場合、改善方針をメール送信者たる苦情申立人に回答し、不安を解消させるべきであったと申し入れがありました。

2. 再発防止に向けた部内での改善等について

今回の件を踏まえ、メール対応及び電話対応をする全職員に対し、連絡された内容について深慮し、匿名希望の有無を問わず、真義不明の場合は連絡者に連絡意図を確認することを、課内会議等において周知・徹底をいたしました。

次に、事実確認担当者の選任にあつては、事案の近い関係者を選任することの無いように徹底することとしました。

また、委託業務上の相談内容であっても、請負事業者の代表者に対応を求めるのではなく、相談者本人に直接回答をすることを徹底することとしました。

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な環境を整え、以後、このような事案が発生しないよう、事務処理の徹底をまいります。

以上

事務担当 環境部 環境事業センター

(事例～3) 固定資産税の口座振替依頼書に係る件

(対象機関：財務部資産税課・納税課)



2021年(令和3年)3月15日

藤沢市オンブズマン 様

財務部長

2020年7月15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、その対応について次  
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市への申し入れ事項

固定資産税・都市計画税の口座振替を案内する文書について、「藤沢市固定  
資産税・都市計画税口座振替依頼書」と「固定資産税都市計画税(土地家屋)  
納税通知書」の記載内容に相違があること、及び現行の案内文書と市の説明と  
の間にある齟齬について、資産税課及び納税課に対し改善を行うよう申し入れ  
を受けました。

2 申し入れ事項についての対応

固定資産税・都市計画税の口座振替に係る申込書の注意事項について、納税  
義務者に対して誤解がないように記載内容を変更いたします。

固定資産税都市計画税(土地家屋)納税通知書の口座振替に記載につきまし  
ても、納税義務者に対して誤解がないように令和3年度発送分から記載内容  
を変更し、より分かりやすく正確に伝わるよう改善いたします。

以上

(事務担当)  
資産税課, 納税課

(事例～5) 行政不服審査における口頭意見陳述手続きに係る件

(対象機関：総務部行政総務課)



2021年3月12日

藤沢市オムズマン様

総務部長

申入れ事項に対する対応について (報告)

2020年9月15日付け申入れをいただいた事項につきまして、以下のとおり対応しておりますので、ご報告いたします。

1 オムズマンの調査結果における申入れ事項

- (ア) 今後、本件のように審査会への諮問前に、審査請求人から口頭意見陳述の求めがあった場合には、口頭意見陳述手続は審査会への諮問より前に実施すること。
- (イ) 行政不服審査法に基づき審査庁が行うと定めている各手続を、審査庁として行うこと。

2 申入れ事項 (ア) について

口頭意見陳述をはじめとした行政不服審査法において審理員を除外した場合に審査庁が行うものと読み替えられる事務の取扱いにつきまして、今回申入れいただいた内容も踏まえ、見直しの必要性を検討しております。

審査請求に係る審査は、藤沢市情報公開審査会(事務局：市民相談情報課)が行っている部分も多いことから、現在、同審査会と協議を行っており、審査請求人による口頭意見陳述につきましても、裁決を行う審査庁として適切な機会に実施できるよう、協議してまいります。

3 申入れ事項 (イ) について

2で申し上げたとおり、審査庁が行うものと読み替えられる事務全般について、同審査会と協議を行い、適切に対応してまいります。

以上

(事務担当)

総務部 行政総務課 法務担当

内線：2214

※オムズマンとしては、上記報告内容のとおり、市の対応が未了であることから、令和3年3月23日、総務部長に対し、改めてオムズマンの申入れに対する対応を行い報告するよう再申入れを行いました。

(事例～7) 市民センター職員の対応に係る件

(対象機関：市民自治部市民センター・市民自治推進課)



2021年(令和3年)2月15日

藤沢市オムズマン

市民自治部長

2020年11月10日付「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しましたので報告します。

1 オムズマンの調査結果における申入れ事項

本件苦情申立内容は、市の職員ではない従事者の行為に対するものであり、直接苦情調査の対象とすることはできないため、受託者であるシルバー人材センターに対し、研修実施等の再発防止策を講じるよう要請するとともに、その内容の検証を行うこと。

2 申入れ事項についての対応

本件業務委託仕様書に定めている「来庁者には、親切丁寧に応対し市民サービスに努めること。」を徹底するよう改善を申し入れ、令和3年度から、年1回の接遇講習会に加えて、改めて当該業務に就業する会員を対象に接遇講習会等を実施し、利用者への親切丁寧な応対について、徹底していくことの報告を受けました。

以上

(事務担当) 市民自治推進課



(事例～16) 固定資産税過誤納金返還に係る件

(対象機関：財務部資産税課)



2021年(令和3年)3月15日

藤沢市オンプズマン 様

財務部長

2020年9月10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の結果に対し、その対応について次のとおり報告します。

1 オンプズマンの調査結果における市への申し入れ事項

「藤沢市固定資産税過誤に係る返還金要綱(通達)」に記載の内容が納税者に疑念を与えることのないよう、制定趣旨及び運用実態に即した内容に要綱を改正するよう申し入れを受けました。

2 申し入れ事項についての対応

要綱に記載の目的や返還金支払対象について、要綱制定の趣旨や対象等が十分に伝わる記載とはいえなかったことから、納税者に分かり易く明確に伝わるよう要綱の改正を行いました。

(事務担当)  
資産税課

## 全文

(※個人情報への配慮等から略記されている箇所があります。)

### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～2) 対象機関：環境部環境事業センター・環境総務課

#### <苦情申立ての趣旨>

匿名希望メールに係る件

#### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である環境部環境事業センター及び環境総務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

苦情申立人の勤務先（藤沢市所在）ではごみの廃棄に関わる業務も行っているが、危険な廃棄物について以前からずさんな管理をしていた。このずさんな管理は藤沢市の環境事業センターも認知してはいるものの、慣習的に黙認してきた経緯がある。

今年度から苦情申立人がごみの廃棄に関し責任ある立場についた。従来どおり環境事業センターに相談しても「なあなあ」で済まされてしまうと思ったため、環境部の別部署に匿名希望の旨を添えてメールをした。

その後、同メールを読んだ市の担当者が会社に直接電話をし、「苦情申立人から連絡があった。」と氏名を伝えてしまった。そのせいで、苦情申立人は社長から注意を受けた。

#### 2. 苦情申立ての趣旨

公益通報者の情報を、通報の相手方に伝えてしまうのは不適切である。

#### 3. 環境部環境総務課及び環境事業センターの説明

令和2年2月9日に苦情申立人から「ゴミ収集に対して意見」という件名のメールが環境総務課に届いた。同メールは内容的に環境事業センター

の管轄であったため、環境事業センター（以下「担当課」という。）に転送した。

同メールを収受した担当課A職員は、そのメールの中に「市としてゴミの排出元である医療事業者等に注意して欲しい。」旨の記載があったことや上記件名などから、廃棄物の排出元と収集方法に問題があるとの主訴であると理解した。メールの文面からは苦情の内容となっているような中間処理施設内部の問題について伺い知ることはできなかった。

そこでまず廃棄物の収集を委託している株式会社藤沢市興業公社に連絡をし、不適切な廃棄物を収集しないように努めるよう連絡した。

その後、担当課地域担当に、上記の問題があったことを把握しているかを確認したところ、把握していないとのことだった。そこで事実確認の必要があると考えたため地域担当のB職員が確認することとなった。そのB職員は、苦情申立人の勤務する中間処理施設社長と近い関係者であったが、本件は収集関係の問題であって中間処理施設自体の問題ではないと考えていたため、特段配慮することなく同事実確認の担当となった。

B職員が「次期責任者の方から連絡があった。」旨を、苦情申立人勤務の中間処理施設社長に伝え、廃棄物の問題について確認をした。同社長はそのような問題を認識していなかった。

担当課としては同社長が問題を認識していなかったということをもって事実確認を終え、今後も廃棄物収集について注視していくということで本件の結論とした。

#### 4. オンブズマンの判断

本件は、苦情申立人が廃棄物収集に関する相談メールを環境総務課に送ったところ、所管課の環境事業センター職員が収受し、B職員という利害関係人（苦情申立人勤務の中間処理施設社長の近い関係者）が事実確認をする際に、「次期責任者から連絡があった。」旨を伝えたことをその発端としています。そしてその結果、苦情申立人の職場での立場を悪くしてしまいました。

以下では苦情に至る経緯の各時点，すなわち（１）メール收受・主訴理解時点，（２）事実確認担当者の選任時点，（３）事実確認時点，（４）事実確認後の対応時点における担当課の判断の是非を検討いたします。

#### （１）メール收受・主訴理解時点

担当課によれば，メールを收受し文面を読み取った段階ではメールの主訴は廃棄物の収集にかかる相談であって，苦情申立人の勤務先に関わるものではないために，同勤務先に知られてはならない情報ではないと考え，また特段匿名希望という明文の記載もなかったため，デリケートな扱いをしなかったといたします。

たしかにそのメールの文面を見る限りでは，苦情申立内容のような中間処理施設内部の問題性を指摘しているのではなく，市の委託する収集業者の収集方法や廃棄物排出元の分別について問題を指摘しているように読むことができます。

しかし，その内容をよくみますと，苦情申立人はそのメールの中で，本件廃棄物が医療関係機関から排出されたのではないかと誤信していた様子がうかがわれます。この点，担当課は委託契約の内容上，苦情申立人の勤務先が取り扱う廃棄物は家庭から排出されたプラスチックであって，事業者が排出した特別管理廃棄物ではないことを把握していたはずであり，したがって苦情申立人が何らかの誤解をしていることには気付き得たはずです。

したがって担当課は，メール内容から苦情申立人の事実認識に齟齬があることに気付くべきであり，後続の事実確認手続きを円滑に行うためにも，まずは苦情申立人にその相談の趣旨を改めて確認すべきであったと判断いたします。

#### （２）事実確認担当者の選任時点

担当課は上記のメール内容の理解に基づき，また苦情申立人勤務の中間処理施設はこれまでも特段の問題が生じたこともなかったことから，同中間処理施設自体には問題がないものと考えたため，事実確認の担当職員が同中間処理施設社長の近しい関係者であることにつき特に顧慮しなかったとのことです。



しかし、たとえ同中間処理施設自体には問題がないものであるとしても、そこに勤務する苦情申立人から連絡を受けていることに鑑みれば、同中間処理施設社長の近しい関係者たるB職員に担当させることが不適當であるのは明らかです。過去に問題を起こしたことがないからという予断によって、同中間処理施設社長と利害を同じくするB職員を担当にするのは、客観的に見て市の行政の公平性に疑問を生じさせます。

そもそもメールの收受時点で苦情申立人に内容確認をしていればこのような担当分配にならなかつたであろうことは明らかであり、結果としても非常に不適切な人選であつたと判断いたします。

### (3) 事実確認時点

担当課は上記のメール内容の理解に基づき、同中間処理施設社長に「次期責任者から連絡があつた。」旨を述べたといいます。中間処理施設自体には問題がないと考えていたこと、次期責任者と述べるにとどまり具体的な名前は出していないこと、それによって苦情申立人が特段の不利益を被っているわけではないこと、メール本文に匿名希望の旨が明文で記載されていなかったことなどから、このような対応に問題はなかつたといひます。

しかし、メール内容の理解に問題があつたことは既に述べたとおりです。

また、次期責任者であることが分かれば、社長には誰であるかすぐに判明することですから、そのような言い換えに意味はありません。

苦情申立人はこれにより同社長より注意を受けたり、謂れのない叱責を受けるようになったと主張しているわけですから、未確認のまま苦情申立人が特段の不利益を被っているわけではないと判断することは不適當です。このような事実上の不利益であっても、公益通報者にとっては負担となるのであり、公益通報を躊躇させてしまう作用があることは明らかです。

仮に同中間処理施設が産業廃棄物処理法及び同法施行令に掲げる基準を逸脱した態様で特別管理廃棄物を管理していた場合には、行政処分の

理由となるものであり、最終的には罰則につながる行為である可能性があるわけですから、これは公益通報者保護法にいう通報対象事実に含まれます（公益通報者保護法別表の六）。

したがって公益通報制度の趣旨に鑑み、公益通報者は手厚く保護されるべきですから、本件苦情申立人が被った不利益は看過し得るものではありません。

なお、匿名希望の旨が明文で記載されていなかったために秘匿性が低いものと考えたとのことですが、仮に公益通報であると気付くことができず、かつ匿名希望である旨が明文で記載されていなかったとしても、そもそも市に寄せられた市民からのメールについて民間事業者に情報開示すること自体が不適切です。まして、担当課はメール内容を収集業者の問題であると理解していたのですから、同収集業者に通報があった旨を述べることはあり得るとしても、問題がないと考えていた第三者である中間処理施設社長にまで、しかも通報の事実のみならず通報者個人を特定し得る情報まで開示する必要も認められませんし、非常に不適切であったと判断します。

#### （４）事実確認後の対応

担当課が上記メール内容の理解に基づいて事実確認をしたのであれば、収集業者を注視していくことにしたというその方針はあり得る結論であると考えます。

しかしながら、その方針を社長にのみ連絡し、社長から伝えられるであろうと考え、メールの送信者である苦情申立人には回答しなかったといえます。

しかし、メール本文中に「次期責任者」との記載はあるものの、会社からの改善依頼ではなく個人名で出されたメールであること、業務従事者が困っているという記載から、メール送信者も次期責任者として不安を抱いていることがうかがわれることに鑑みれば、収集方法の面で市に問題がある場合、改善方針をメール送信者たる苦情申立人に回答し、不安を解消させるべきであったといえます。また、これは藤沢市のメーリングシステムの仕様ではありますが、同メールには「お問い合わせがあ

りました。回答をお願いします。」という一節が明文で記載されていることを付言しておきます。

以 上

### <市の対応>

令和3年2月19日、環境部長より、オンブズマンに対し、39ページのとおり報告があった。

\*\*\*\*\*

**(事例～3) 対象機関：財務部資産税課・納税課**

### <苦情申立ての趣旨>

固定資産税の口座振替依頼書に係る件

### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である財務部資産税課及び納税課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。

## 1. 苦情申立人の主張

### (1) 苦情申立ての理由

昨年相続をして、資産内容が約2倍になった。固定資産税の銀行振込（口座振替）手続きについて、資産税課の職員が記載事項の間違いを認めようとしなない。「藤沢市市税口座振替に関する注意点」内の「8. 固定資産税・都市計画税をお申し込みで、登記内容（登記名義、共有持分、共有者等）に変更があった場合、新たに依頼書の提出が必要となります。」となっているのに、同文書内の「7. 依頼書は納税義務者が異なる場合、納税義務者ごと別々に提出してください。」をくっつけて解釈すれば、課で既に持っている苦情申立人の口座番号を使えると主張している。これは不正利用ではないか。このような取り扱いが認められるのであれば、他にも多数の被害者がいるのではないかと考えられる。同課とは文書でのやり取りをしていて、令和2年6月9日に回答をもらった

が、資産税課は苦情申立人に対して新たに依頼書の提出を問い合わせるべきである。

## (2) 苦情申立ての趣旨

上記資産税課の対応は問題である。

## 2. 財務部資産税課及び納税課の説明

### (1) 事実

固定資産税は、地方税法第343条第1項により、固定資産の所有者に課し、同条第2項において、前項の所有者とは、登記簿等に所有者として登記又は登録されている者をいうことが規定されている。土地又は家屋に対して課する固定資産税の課税標準は、同法第349条第1項により、土地又は家屋の基準年度の賦課期日における価格で土地課税台帳又は家屋課税台帳等に登録されたものとされ、賦課期日は、同法第359条により当該年度の初日の属する年の1月1日とすることが規定されている。固定資産税の徴収については、同法第364条第1項により、普通徴収の方法によることとされ、同条第2項により、固定資産税を徴収しようとする場合において納税者に交付する納税通知書に記載すべき課税標準額は、土地、家屋及び償却資産の価額並びにこれらの合計額とすることが規定されている。なお、固定資産税と併せて徴収する都市計画税については、藤沢市市税条例第47条により、賦課徴収は、固定資産税の例によることが規定されている。

苦情申立人の場合についてみると、昨年の相続の前から所有していた2筆の土地について、登記簿に苦情申立人を所有者として平成12年に登記されており、固定資産税・都市計画税を課する課税標準額は2筆を合算して算出している。

令和元年6月26日、被相続人の所有していた1筆の土地及び2棟の家屋について、相続を原因として苦情申立人を所有者として登記されたことから、令和2年度固定資産税・都市計画税は、令和2年1月1日を賦課期日とし、地方税法第343条により苦情申立人に課し、課税標準は、同法第349条により、土地課税台帳及び家屋課税台帳に登録され

た価格となり、納税通知書に記載する課税標準額は、同法第364条により土地、家屋の価額並びにこれらの合計額を記載して、令和2年度固定資産税・都市計画税納税通知書を苦情申立人に交付した。

徴収方法については、平成18年に納税課に口座振替依頼書が提出されたことにより苦情申立人の指定する口座から口座振替をしている。

## (2) 市の主張

上記(1)のとおり、固定資産の所有権が移転した際の固定資産税の賦課徴収は、苦情申立人が所有する土地、家屋の物件を合計し課税することとなるため、従来の固定資産に相続分の固定資産を合計して課税することは地方税法上正しい課税であり、納付方法も地方自治法施行令第154条第2項、第155条により、口座振替又は納入通知書で納付できることになっている。苦情申立人は、従前より口座振替を登録していることから、令和2年5月1日に送付した令和2年度固定資産税・都市計画税納税通知書にも、登録口座から口座振替することを記載し告知している。

口座振替依頼書の注意点の中にある「7. 依頼書は納税義務者が異なる場合、納税義務者ごとに別々に提出してください。」と記載している点については、令和2年度の固定資産税・都市計画税の課税において、従前から苦情申立人が所有する土地2筆にかかる固定資産税と令和元年に相続したことに伴い発生した相続分の固定資産税は、どちらも苦情申立人が納税義務者の固定資産税であるため、新たに依頼書を提出する必要はない。

また、「8. 固定資産税・都市計画税をお申込みで、登記内容（登記名義、共有持分、共有者等）に変更があった場合、新たに依頼書の提出が必要となります。」という記載については、新規に登記名義、共有持分、共有者等が異なる所有形態の納税義務者に対して所有権移転登記がなされた場合に、依頼書の提出が必要となることを説明したものとなるため、苦情申立人のように固定資産税の口座振替申込済の既存の登記名義、共有持分、共有者等となる所有形態の納税義務者に所有権移転登記がなされた場合には、新規に依頼書の提出は必要としない。また、本件

のような事案について、湘南都市税務協議会の8市（茅ヶ崎市，平塚市，鎌倉市等）に問い合わせたところ、藤沢市と同じく、意思確認を行わず、口座振替を継続しているとのことであった。

しかし、注意事項「8」については、口座振替申込者によっては誤解を生じかねない表現から、より分かり易い内容に変更する必要があると考える。当該年度の税額を把握して口座振替での納付を希望されない方のご意向を反映させる方法として、納税義務者が納税通知書受領後、口座振替金融機関に口座振替解約を手続きいただくことで対応しているが、本件苦情申立てを受けて、来年度までには、「藤沢市市税口座振替に関する注意点」、「約定（金融機関宛）」及び納税通知書の記載内容について、納税者に伝わり易い分かり易い内容に変更したいと考えている。

### 3. オンブズマンの判断

#### (1) はじめに

苦情申立人は、昨年、相続により資産内容が約2倍になり既に相続登記も行っているところ、市の案内文書によると、固定資産税・都市計画税の口座振替をしていて登記内容に変更があった場合には新たな依頼書の提出が必要とはっきり書いてあるのに、納税義務者が増えていない場合は既存の振替口座から振替可能であるとする市の解釈・運用について苦情を申し立てられています。以下検討いたします。

#### (2) 固定資産税・都市計画税の課税方法について

固定資産税・都市計画税について、納税通知書を送付するのは資産税課で、その後の徴収については納税課が行っておりますところ、今回、苦情申立人はこれまで納めていた分とは別に相続により増加した税額分については現金による納付を求めていたとのことですが、固定資産税の納税通知書に記載すべき課税標準額は、土地、家屋及び償却資産の価額並びにこれらの合計額とされており（地方税法第364条第2項）、法律上、合算課税自体は合法ということになります（なお、都市計画税の賦課徴収については固定資産税の例によることとなっています（藤沢市

市税条例第47条)。)。従って、この点について市（資産税課）の対応に問題はなかったと判断いたします。

次に、口座振替に係る案内文書について検討いたします。

### (3) 口座振替に係る案内文書について

固定資産税・都市計画税の納付方法としては納付書による場合と口座振替による場合があります、後者により納付しようとする納税義務者は納税課に「藤沢市固定資産税・都市計画税 口座振替依頼書」を提出する必要があります。その際に交付されている「藤沢市市税口座振替に関する注意点」及び「約定（金融機関宛）」（以下「案内はがき」という。）には、「固定資産税・都市計画税をお申し込みで、登記内容（登記名義、共有持分、共有者等）に変更があった場合、新たに依頼書の提出が必要となります。」と書いてありますが、納税課としては、納税義務者が増えていない場合、新たな依頼書は必要ないとのことでした。

他方、資産税課によると、「令和2年度固定資産税都市計画税（土地家屋）納税通知書」2枚目には、口座振替をご利用の方へとして、「年内に登記内容（登記名義、共有持分、共有者等）、または共有代表者を変更されたときは、改めて口座振替のお申し込みが必要です。お申し込みがない場合、口座振替を継続することができませんのでご注意ください。」となっていて、このような記載内容の案内文書によれば、登記内容に変更があり、申し込みがない場合には、通常、口座振替ではなく納付書による納付になると理解するのももっともだといえます。また、案内はがきと納税通知書の記載内容が異なっている原因について尋ねたところ、これまで記載内容を変更する際には両課で協議して決めているが、確認できる記録、確認できる者がいない状況であるとのことでした。

また、苦情申立人は本件のような事例において新たに依頼書の提出を問い合わせるようすべきと主張されていますが、1月から3月末までという限られた期間の中で、相続その他毎年多数発生する登記の変動に対して該当する納税義務者すべてに依頼書提出の照会をかけるよう求めることは、同時期に固定資産税・都市計画税の課税処理が集中することから、市の事務手続き上困難を強いることになると考えられます。オン

ブズマンとしては、現行の案内文書と市の説明との間にある齟齬について、両課に対し、改善を行うよう申し入れました。

オンブズマンからの上記申入れに対し、資産税課としては、納税通知書の記載内容について今後変更したいとのことで、納税課としても、従前からある案内はがきについては今年で終わりとなり、来年からはWeb申込あるいは取引銀行での申込になるので、Web申込と銀行で申込む場合の注意書きの記載内容も併せて変更する予定で、今後、両課で協議の上、案内文書を改善し、来年度から、より伝わり易く分かり易い表現にしたものを提供したいとの回答がありましたので、オンブズマンとしては両課の今後の対応を見守ることといたしました。

以 上

#### <市の対応>

令和3年3月15日、財務部長より、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) 対象機関：福祉健康部保健所保健予防課，防災安全部防災政策課

#### <苦情申立ての趣旨>

職員のマスク不着用に関する保健予防課の対応に係る件

#### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、福祉健康部保健所保健予防課及び防災安全部防災政策課に対し報告を求め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

令和2年3月から4月にかけて、藤沢市の窓口対応職員がマスクを着用していない件について、3月23日に藤沢市のホームページから問い合わせをしたところ、4月1日に保健予防課A課長から回答メールをいただいたが、それ以降何通か問い合わせのメール（同月1日、6日、2



1日)を出して、同月14日、保健所に赴いた際、応対してくれた職員からは、「自分が責任をもって回答させるようにします。」とのことでしたが、ずっと回答がなく無視され続けています。

なお、同月1日のA課長からの回答メールの内容は以下のような内容であり納得できるものではありません。

① 咳やくしゃみ等の症状がある方は飛沫感染させてしまうリスクがあるため、予防策として積極的にマスクを着用する。咳やくしゃみ等の症状がない方は飛沫感染させてしまうリスクがないため、マスクの積極的な着用の必要性がない。

② 感染予防には、混み合った場所、屋内、乗り物など換気が不十分な場所では一つの感染予防策ではありますが、市役所、市民センターは屋内とはいえ、長時間密接するほど混み合う場所ではなく、乗り物などの密室空間でもなく、一定期間で換気を行っている場所です。

そのため、マスクを着用することによる予防効果はあまり認められないと判断し、お伝えしたつもりでございました。

③ 咳症状等がある職員につきましては、マスク着用の必要性はあると考えますが、市場でのマスク品薄状況が続いている中、職員も各自で用意する必要があるため、咳症状等のない職員を含めたマスク着用の義務化には限界もございます。

④ 苦情申立人との解釈の相違はあるものの、引き続き感染予防に向けて適切な行動や情報の提供を行ってまいりますのでご理解とご協力をお願いいたします。

苦情申立人が5月初旬に確かめた時点では、市民センターにも、カウンターには感染防止のための透明の天幕が張られ、窓口職員の全員がマスク着用をしていたので、「職員のマスク着用はあくまで任意」というものの、一応感染防止策がとられているので安心はしましたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のための対策という、市民の健康に関わる緊急を要するような案件であるにも関わらず、市民からの問い合わせについて、まったく回答しないのは大変理不尽だと思います。

## (2) 苦情申立ての趣旨

無視され続けてきていて、今となってはもう保健予防課からの返信は期待していませんが、これは、市民に対する職員の不適切な対応の一例として、オンブズマン制度が活用できると思いますので、正式に苦情申立申請いたします。

## 2. 福祉健康部保健所保健予防課の説明

令和2年4月1日のメールを送付後、本事案については職員のマスク着用については全庁に関わる事案であることから、行政総務課に相談し「職員の市民に対する対応方針」を主管する行政総務課が回答していくこととなったものです。

本課の職員が「責任をもって回答させる。」と言った事実は確認できませんでした。

実際に行政総務課が引き継いで回答を重ねてきたものと認識しておりました。

## 3. 防災安全部防災政策課の説明

防災安全部では、過去において避難所における感染症や降灰対策として購入したマスクの残りを保有していました。令和2年2月以降、本市と姉妹都市である中華人民共和国の昆明市や医療機関、社会福祉施設等へ保有していたマスクの配布を行いました。

防災安全部が以前から保有していたマスクの在庫がなくなった後、企業等からマスクの寄付をいただき、そのマスクを医療機関や社会福祉施設等の優先度の高いところから配布していました。寄付がありましたら、その都度必要なところへ配布を行っていたため、在庫は流動的であり、3月末頃までまとまった在庫は確保できておりませんでした。

4月上旬、ある程度まとまった在庫が確保できたため、窓口対応業務を行う職員への配布用として各部局へ配布を行いました。

4月中旬以降は、要望のある部局へ配布を行うとともに、感染症対策のため災害時避難所用の備蓄として在庫を確保しています。

#### 4. オンブズマンの判断

(1) 令和2年4月1日付保健予防課の回答内容について

- ① 「咳やくしゃみ等の症状がある方は飛沫感染させてしまうリスクがあるため、予防策として積極的にマスクを着用する。咳やくしゃみ等の症状がない方は飛沫感染させてしまうリスクがないため、マスクの積極的な着用の必要性がない。」との回答について

回答は、「無症状者は感染させてしまうリスクがない。」と言い切っていますが、閉鎖空間において近距離で多くの人と会話する等の一定の環境下であれば、咳やくしゃみ等の症状がなくても感染を拡大させるリスクがあるとされています（令和2年3月28日新型コロナウイルス感染症対策本部決定「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」）し、マスク着用は特に他者に感染させないため推奨されており（平成26年3月「藤沢市新型インフルエンザ等対策行動計画」、内容は、今日の新型コロナウイルス感染症対策と概ね同じ。）、症状のない感染者であれば他の人に感染させる危険性はないとの誤解を与えかねない表現と考えます。

- ② 「感染予防には、混み合った場所、屋内、乗り物など換気が不十分な場所では一つの感染予防策ではありますが、市役所、市民センターは屋内とはいえ、長時間密接するほど混み合う場所ではなく、乗り物などの密室空間でもなく、一定期間で換気を行っている場所です。そのため、マスクを着用することによる予防効果はあまり認められないと判断し、お伝えしたつもりでございました。」との回答について

市役所（特に一般市民が利用する窓口業務関係）や市民センターは多くの人が集まる施設であり感染対策を徹底すべきで、窓口担当職員は多くの方々と接しますし、住民票等の交付などは時期によって同一フロアで長時間待たされるケースもあり、「長時間密接するほど混み合う場所ではない」との認識は実態にそぐわないといえます。また、通常はカウンター越しでの対応となりますが、その場合、対応する職員との距離は1メートル程度であり、ソーシャルディスタンスも保たれていません。

- ③ 「咳症状等がある職員につきましては、マスク着用の必要性はあると考えますが、市場でのマスク品薄状況が続いている中、職員も各自で用意する必要があるため、咳症状等のない職員を含めたマスク着用の義務化には限界もございます。」との回答について

市場での品薄状況や当時の市のマスクの在庫状況から、職員全員に対するマスク着用の義務化までは難しいとしても、市民と接する職員はマスク着用の職員を担当させるなどの部署ごとの配慮は十分可能であり、その他の無着用職員に対しても着用を促す対応はすべきであったと考えます。

今回の新型コロナウイルス感染症は世界的な感染拡大となり、多くの方々が感染し、亡くなっています。そのため、公共交通機関や施設内でのマスク着用の必要性については、感染予防（感染させない、感染しない。）という考えは普及していますし、マスク不足の中、市民の方々を含めマスク着用に努力なされています。

- ④ 保健予防課は、上記①ないし③の保健予防課の回答内容は、「苦情申立人との解釈の相違」と考えているようですが、既に公表されている上記①記載の資料等の記載内容についての苦情申立人の解釈も、市の施設や窓口業務の実態と大きな相違があるとは認められず、「感染予防や情報提供」はもちろんのことですが、市に対しては市民及び市を利用する方々の「不安感」にも配慮した対応を求めます。

(2) 令和2年4月1日以降、苦情申立人が3回メールをして、同月14日には窓口にて問い合わせたにもかかわらず、その後全く回答がなかったことについて。

保健予防課によると、同月14日に同課の職員が「責任をもって回答させる。」と言った事実は確認できなかったが、実際に行政総務課が引き継いで回答を重ねてきたものと認識していたとのことでした。

しかしながら、同月1日頃に話し合ったとしても、苦情申立人からは問い合わせが続いており、「行政総務課が引き継いで回答を重ねてきたものと認識していた。」というのも事実を確認したうえでの認識ではないと考えられます。行政総務課で対応をする方針になったのであれば、

苦情申立人に今後連絡すべき担当部署をお知らせするべきで、保健予防課は苦情申立人に対して適切な情報を提示していなかったと判断いたします。

以 上

\*\*\*\*\*

**（事例～５）対象機関：総務部行政総務課**

**<苦情申立ての趣旨>**

行政不服審査における口頭意見陳述手続きに係る件

**<調査の結果>**

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である総務部行政総務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**

苦情申立人は、平成３１年１月１５日に行政文書公開請求をした。同請求は、同月２１日付の行政文書公開拒否決定処分により公開が拒否された。苦情申立人は同月２８日、同公開拒否決定処分の取消しを求める審査請求を行い、同時に、行政不服審査法第３１条による口頭意見陳述の申立ても行った。

審査庁は審査請求人による口頭意見陳述の機会を設けないまま、同月３０日、藤沢市情報公開審査会に同審査請求について諮問した。３月２５日、同審査会において苦情申立人は口頭意見陳述の機会を付与されたが、審査会は６月１０日、上記行政文書公開拒否決定処分は妥当との答申を行った。

苦情申立人の審査庁に対する口頭意見陳述の機会が付与されたのはこの答申の後であった。

**（２）苦情申立ての趣旨**

本来であれば、審査庁は、審査会への諮問よりも前に、審査庁への口頭意見陳述の機会をもうけるべきであるにもかかわらず、審査会の答申後によりやく審査庁への口頭意見陳述の機会が付与された。

これは、実施機関の質問回答に対する審査請求人の反論の機会を奪うことであり（口頭意見陳述記録を参考に審査会への意見書作成ができない）、違法不当である。

## 2. 総務部行政総務課の説明

### (1) 本件に至る経緯について

基本的な時系列については藤沢市情報公開審査会答申記載のとおりである。平成31年1月15日に苦情申立人により、行政文書公開請求がなされた。同月21日、行政総務課（処分庁事務担当）により行政文書不存在に基づく行政文書公開拒否決定がなされた。苦情申立人は、同月28日、この拒否決定処分について、行政不服審査法第2条に基づく審査請求をした。同請求書を受理した行政総務課（審査庁事務担当）は、同月30日、藤沢市情報公開審査会へ諮問書を提出した。なおこの時点で審査庁（担当：行政総務課）は弁明書の作成、請求人への送付（行政不服審査法第29条）はしていない。同審査請求に「口頭意見陳述の機会を求める」旨の記載はあったが、審査庁による口頭意見陳述の機会はこの時点では設けなかった。

諮問に基づき藤沢市情報公開審査会では非公開理由説明書や意見書等の書面審査と、審査請求人及び処分庁による口頭意見陳述を経て審議し、令和元年6月10日、審査庁に答申を送付した。

審査庁は、請求人が口頭意見陳述の機会を求めていたこともあり、同年7月1日午前9時頃から30分程度、口頭意見陳述の機会を設けた。

審査庁は、上記審査会の答申と7月1日の口頭意見陳述の結果を踏まえ、同月17日、上記審査会の答申を採用するかたちで裁決を行った。

### (2) 苦情申立ての趣旨について

苦情申立人は要旨「審査会答申後に口頭意見陳述の機会が設けられるのは違法である」と主張するが、審査庁事務を担当する行政総務課の理解によれば、審査庁事務のうち口頭意見陳述や弁明書送付手続きを含む内容審査に関わる事務は藤沢市情報公開審査会に担ってもらっており、行政不服審査法第31条における口頭意見陳述手続きも、同審査会が

担っているものであると考えている。したがって、行政不服審査法第31条にいう口頭意見陳述の機会を設ける義務は審査会におけるそれで果たされていると考えている。本件において、答申後7月1日に再度口頭意見陳述の機会を設けているが、上記理解によれば、この口頭意見陳述は行政不服審査法第31条を根拠とするものではなく、審査庁の任意手続きであるとの認識である。仮に同審査会の口頭意見陳述手続きが審査庁の口頭意見陳述手続きを担う（兼ねる）ものではないとしても、本件においては答申後ではあるものの審査庁による口頭意見陳述の機会は設けられており、行政不服審査法第31条が口頭意見陳述の機会が審査会答申前でなければならない旨を明文で定めていない以上、手続きに違法はなかったと考える。

### 3. オンブズマンの判断

#### (1) 問題の所在

藤沢市情報公開条例(以下「条例」という。)第18条第2項は、諾否決定についての審査請求については行政不服審査法(以下「法」という。)第9条第1項の審理員に関する規定を適用しないことと定めており(同項ただし書の「条例に基づく処分について条例に特別の定めがある場合」に該当)、法第9条第3項の読み替え規定が適用されることとなります。その結果、審査庁は、法第28条ないし第38条の規定等に基づき、弁明書、反論書、証拠書類等の提出等に関する手続きや、求めがあれば口頭意見陳述を実施する等の手続きを行うこととなります。

苦情申立人は、審査庁が法第31条に基づく口頭意見陳述手続きを藤沢市情報公開審査会(以下「審査会」という。)への諮問より前に行うべきとの前提に立ち苦情を申し立てているところ、担当課は、審査庁事務のうち口頭意見陳述手続きや弁明書送付手続きを含む内容審査に関わる事務は審査会に担ってもらっており、法第31条に基づく口頭意見陳述手続きも審査会が行っている(よって、審査会の答申後に審査庁が行った手続きは法を根拠としない任意の手続きである)と説明しています。

そこで以下では、審査会の行う口頭意見陳述手続きが法第31条に基づくものといえるか、そうではないとした場合、審査庁が法第31条に基づき行う口頭意見陳述手続きと、審査会への諮問との先後関係はいかにあるべきか、の2点を検討いたします。

(2) 審査会の行う口頭意見陳述手続きが法第31条に基づくものといえるかについて

まず、審査会の行う口頭意見陳述手続きが、まずは条例第23条に基づき行われる手続きであることには疑う余地がないところ、この条例第23条には、同手続きを行う主体は「審査会」とのみ規定されています。審査会は地方自治法第138条の4第3項に基づき、条例第21条により設置される執行機関の附属機関であり、審査庁とは別の組織です。そして、審査庁は当該審査請求についての裁決権者であるのに対し、審査会は、審査庁からの諮問に応じ情報公開制度に関する識見に基づき公正な審査を行うべき諮問機関であり、審査庁と審査会が審査請求について果たすべき役割・立場は異なり、また、公正な審査のためには審査会は審査庁から独立した存在であることが求められます。

以上からしますと、審査会が行う口頭意見陳述手続きは、条例を根拠とし、審査庁からの諮問に応じ審査のために行う手続きであって、審査庁が裁決権者として行うべき口頭意見陳述（法を根拠とする手続き）を担っている（兼ねている）と解釈することはできません。

なお、口頭意見陳述手続きに関する法第31条と条例第23条とは、その規定内容は（異なる点はあるも）ほぼ同じですが、審査庁が法に基づき行うべきその他の事務と、審査会が条例に基づき行うべきその他の事務の内容は、相当異なっています（例えば、法第29条の弁明書に関する手続きは必要的ですが、条例第22条の審査会の調査は審査会が必要に応じ行う任意の手続きとされています）。このこともオンブズマンの上記解釈を裏付ける根拠となります。

(3) 審査庁が法第31条に基づき行う口頭意見陳述手続きと、審査会への諮問との先後関係はいかにあるべきかについて



法や条文に、この点を直接定める規定はないようです。しかし、条例第18条によれば、①審査庁は、まずは諾否決定の取消・変更を行うかどうかにつき、自ら検討を行い、②取消・変更しないと考えた場合に審査会に諮問を行い、③審査会の答申に基づき（原則として答申に拘束される形で）裁決を行う、という手順を踏むこととなります。

だとすれば、審査庁が法第31条に基づき行う口頭意見陳述手続きは、審査庁が自ら検討する①の場面（審査会への答申前）において行うべきと考えるのが素直な解釈と考えられます。なぜなら、①の場面で審査請求人からの意見を聴取した結果、決定を取消・変更しようと考えた場合には、②の諮問が不要となり手続経済に資することとなりますし、審査会の答申が審査庁を原則として拘束する重要な判断であることからすると、審査会の審査は、できる限り充実した資料に基づき行われるべきであるところ、口頭意見陳述聴取を①の段階で行っておけば、その結果資料をも審査会に提出することにより審査会の審査の充実にも資することになると考えられるからです。また、審査庁が行うべき口頭意見陳述手続きは、当該審査請求に関する審査庁の検討に資する目的で行われるものであるところ、審査庁が、このような自らの検討に資するための手続きを（審査会への答申前に行うこともできるにもかかわらず）あえて答申後に行うことは、審査庁が審査会の答申に基づき裁決を行うべきとしている条例の趣旨にもとるとも考えられるからです。

もちろん、審査請求人からの口頭意見陳述の求めが、審査会への諮問よりも後になされた場合には、口頭意見陳述は諮問の後に行うよりほかありません。

しかし、本件のように、審査請求と同時に口頭意見陳述の求めがあったにもかかわらず、あえて、審査会への諮問（審査会からの答申）後に、口頭意見陳述の手続きを行ったことは、違法かどうかはともかく、少なくとも不適切であるとオンブズマンは考えます。

#### （４）まとめ

オンブズマンは、担当課に、以下の申し入れを行います。

(ア) 今後、本件のように審査会への諮問前に、審査請求人から口頭意見陳述の求めがあった場合には、口頭意見陳述手続きは審査会への諮問より前に実施すること。

(イ) 行政不服審査法に基づき審査庁が行うと定めている各手続きを、審査庁として行うこと。

(ウ) 上記(ア)(イ)についての対応結果を、オンブズマンにご報告いただくこと。

以 上

### <市の対応>

令和3年3月12日、総務部長より、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～6) 対象機関：防災安全部危機管理課

#### <苦情申立ての趣旨>

避難行動要支援者名簿の管理・受渡しに係る件

#### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である防災安全部危機管理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

避難行動要支援者名簿の管理と受渡しについて、苦情とお願いがあります。同名簿等の管理が杜撰で適当であるにも関わらず、受渡しにおいてはまったく事務的で本来の危機管理の本質についても意識もなく、単なる事務作業としか考えていない点は意識を変えていただきたい。自治会は市民がボランティアとして行っているわけで、受け渡しをもっと市民の立場を考えて欲しい。

苦情申立人はA自治会で福祉担当となり、同名簿の受渡しについて、令和2年4月以降何度も出直しており、苦情申立時点でいまだ受け取りがなされていない。

4月上旬に市役所に電話で問い合わせたところ、「コロナで窓口は当面やっていません。」とのアナウンスを聞いた。

6月、市民センターに行ったところ、窓口で「（業務は）やってましたよ。」、「前年名簿の返却がないと新しい名簿は渡せない。」と言われた。マンションの管理組合、自治会長及び前任者に確認したところ、同名簿（4ページのもの）は自治会長と管理室に1部ずつあることが分かったが、コピーなのか原本なのか分からなかった。前任者に確認したところ、どこに返却するかどこにも書かれていなかったもので、2月に役員の変更届を出したときに原本を同封して返したとのことで、前任者から危機管理課に連絡をしてもらった。

8月13日朝、危機管理課に電話をした。男性職員が応対。名簿の受渡しの件で前任者からは既に返却済みであることを伝えると、「確認します。2、3時間かかります。」との話があった。また、名簿が原本なのかコピーなのか分からない、どうやって見分けるのか尋ねたところ、「渡したものを返してください。」との回答があった。昼前に折り返し連絡があり、「見落としがあり確認が取れたので市民センターで渡せます。」とのことであったが、既に昼近くで、会社を半休取っていたのでもう時間がない。郵送等は無理かと聞くと、「本人確認が必要、手渡しのみ。」とのこと。書留でも内容証明郵便でも送れるようにしてもらいたい。その後、8月19日、同市民センターに家族に行ってもらい、名簿は受け取った。この暑さ、災害多発時期に、お年寄りも不安がっているはず。早く進めたいが、事務的で、要支援者のことなど何も考えていない様子だった。

## （2）苦情申立ての趣旨

① 令和2年8月13日、避難行動要支援者名簿の受渡しの件について、危機管理課に調べてくださいと尋ねたところ、「2、3時間かかります。」といった対応であった。自治会の数が多いのだろうがそれなら

ばなおさらファイルがきちんと管理されていないといけないのではないか。

- ② 同名簿の受渡方法について、本人確認が必要で手渡しでないと渡せないとのことだが、書留や内容証明郵便といった方法もあるのになぜダメなのか。
- ③ 2月に前年の名簿は既に返却しており、6月以降も前任者が連絡を入れているのに、危機管理課と市民センターとの間で十分な連携（情報共有）がされていない。
- ④ 要支援者のための制度で、本来なら4月に取りにいかないといけないのに手続きが滞ってしまっている。対応が事務的で関心がないのではないか。

## 2. 防災安全部危機管理課の説明

### (1) 避難行動要支援者名簿の提供および旧名簿の回収について

避難行動要支援者名簿（以下「名簿」という。）の提供については、年1回・4月以降、所管の市民センター・公民館において、名簿管理責任者の方のご本人様確認をさせていただいたうえで提供を行っている。また、提供と同時に、前年度に提供した旧名簿（原本）の回収を行っている。

地域における避難支援体制づくりに当たり、必要最小限の範囲（役員や組長・班長）と名簿を共有する必要もあることから、名簿のコピー及び共有も可としているが、旧名簿の回収に当たっては、市から提供した名簿（原本）を求めている。

### (2) 経過

令和2年2月3日、A自治会の前名簿管理責任者から、名簿管理責任者の交代届が郵送で届いた。また、交代届に「避難行動要支援者名簿」が添付されていた。

「平成29年度避難行動要支援者名簿」（写し）及び「避難行動要支援者名簿（平成30年度作成／平成31年度提供分）」（原本）が添付されていたが、「平成29年度避難行動要支援者名簿」（写し）の下に

「避難行動要支援者名簿」（平成30年度作成／平成31年度提供分）」（原本）が添付されており，返却された名簿は「平成29年度避難行動要支援者名簿」（写し）のみだと誤った認識をしてしまった。

「平成29年度避難行動要支援者名簿」（原本）については，「避難行動要支援者名簿（平成30年度作成／平成31年度提供分）」の提供の際に回収を行っており，「原本」とは別に，前名簿管理責任者の方がお持ちであった「写し」を返却されたものと思い込んでしまった。また，「避難行動要支援者名簿（平成30年度作成／平成31年度提供分）」（原本）については，後任の方へ引継ぎされたものと思い込んでしまった。

同年8月13日午前9時半頃，苦情申立人より危機管理課に名簿返却について電話連絡があったため確認をしたところ，「避難行動要支援者名簿（平成30年度作成／平成31年度提供分）」（原本）が危機管理課に返却されていることが発覚した。その後，午前10時36分，苦情申立人に連絡を入れた。郵送はできないとの話をする中で，自宅にお届けするという配慮を思いつけなかったことは配慮が足りなかったと考えている。

### （3）本件苦情申立てに対する危機管理課の見解

#### ① 苦情申立ての趣旨①について

当初，電話を受けた者が本事務の担当者に確認を行う必要があったとともに，通常，年度の途中で名簿を返却することは考えにくかったため，確認に時間を要すると判断し，余裕をもって「いずれにしても昼までには一度連絡をする」旨をお伝えさせていただいたものである。

本件では原本と写しとの見分けができなかったことも一つの要因であったので，今年度から原本の紙質を改善（改ざん防止用紙を使用）することとした。これで原本と写しとの見分けがつくようになり，今回のような事案が発生しなくなると考えている。

#### ② 苦情申立ての趣旨②について

次の事情を鑑み，名簿の提供は手渡しとさせていただいている。

- ・ 個人情報の提供となるため、ご本人様確認をさせていただいている。
- ・ 4月頃は自治会等における役員等の交代時期とも重なることから、名簿を郵送することで、前任者に届いてしまう可能性がある。
- ・ 名簿の提供とあわせて、確実に旧名簿の回収をさせていただく必要がある。
- ・ 基本的には、年度当初に自治会連合会等の総会が開催されることから、総会等の場で提供をさせていただくこととしている（総会開催日以外の受け取りも可）。

通常、名簿の提供時期については、特段の期限を設けているものではないが、地域における避難支援体制づくりの重要性を鑑み、できるだけ速やかに受領していただくよう、依頼をさせていただいている。毎年4月に、「自治（町内）会長・自主防災組織代表者（避難行動要支援者名簿管理責任者）」宛に、市長名で通知を出していて、受け渡しの開始時、受け渡し場所（各地区所管の市民センター・公民館（地区防災担当者が対応する））、お持ちいただくもの等について具体的にお知らせしている。

また、4月上旬に市に電話したところ、「コロナで窓口は当面やっていない。」というアナウンスがあったとのことだが、危機管理課及び市民センターではそのようなアナウンスは行っていなかった。

### ③ 苦情申立ての趣旨③について

前任者の方から6月以降に連絡をいただいていたとのことだが、担当者としては電話を受けた記憶がない。しかしながら、危機管理課に返却された書類の確認ミスにより、結果、当該自治会への円滑な名簿受領を妨げることになった。

### ④ 苦情申立ての趣旨④について

苦情申立ての趣旨③に対する見解と同様、確認ミスにより、当該自治会における要支援者の支援体制づくりに遅れを招いてしまった。

### 3. オンブズマンの判断

#### (1) 今回の経緯について（苦情申立ての趣旨①及び③）

危機管理課の説明のとおり、前任の名簿管理責任者から危機管理課へ2月には「交代届」とともに名簿が返却されていたにもかかわらず見落とされており、そのため、名簿返却の事実が市民センター・公民館へ引き継がれていなかったとのことです。

本来、名簿原本の返却先は市民センター・公民館であり、危機管理課に返却されることはイレギュラーな事態だったという事情はあったにせよ、送付を受けた書類の内容を確かめ正しく把握することは市の業務の基本ですので、担当課におかれては、今後このようなことのないよう注意されるよう申し入れます。

#### (2) 新たな名簿の提供について（苦情申立ての趣旨②及び④）

担当課が、避難行動要支援者名簿につき、郵送ではなく、本人確認の上での手渡しの扱いとしている理由は、前記第2（担当課説明）のとおりとのことでした。

オンブズマンとしましては、当該名簿にはひとり暮らしの高齢者や身体障がい者など避難行動に支援を要する方々の個人情報に記載されており、特に慎重な取り扱いが必要であることに鑑みますと、担当課が名簿提供を郵送によらず、本人確認を伴う手渡し扱いとしていることには相応な理由があり、問題はないと考えます。

ただし、今回のケースでは、苦情申立人が、6月にも一度市民センター・公民館に足を運ばれているにもかかわらず、担当課の見落としにより名簿の提供を受けられなかったという経緯があります。見落としに気づいた時点で、苦情申立人にこれ以上ご迷惑をかけないために、（また、災害発生時に備え早く新しい名簿を提供するためにも、）市の職員が苦情申立人の自宅へ新しい名簿をお届けするなどの対応が考えられたところだと思えます。

この点、前記のとおり、担当課も、新しい名簿を苦情申立人の自宅にお届けするという配慮を思いつけなかったことは配慮が足りなかったと

述べていましたので、苦情申立人にそのことをお伝えさせていただく次第です。

以 上

\*\*\*\*\*

（事例～7）対象機関：市民自治部市民センター・市民自治推進課

＜苦情申立ての趣旨＞

市民センター職員の対応に係る件

＜調査の結果＞

本件苦情申立内容は、市の施設である市民センターの夜間施設管理等を受託している委託管理者（本件では、公益財団法人藤沢市まちづくり協会シルバー人材センター。以下「シルバー人材センター」という。）の施設管理従事者の対応に対するものです。オンブズマンの所管事項は、「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」（藤沢市オンブズマン条例第2条）と定められています。したがって、オンブズマンは、市の機関や職員に対して条例上の調査をすることができますが、別法人であるシルバー人材センターに対して直接に調査することはできません。

しかしながら、委託管理者は市と契約して委託を受けており、委託契約書内にも「委託者は、業務が仕様書等の定めるところに適合していないと認めるときは、受託者に対し、これに適合するよう指示することができる。」との定めがあり、委託契約上も委託者である市（市民自治推進課）に一定の管理・指導権が認められていること、施設管理上の問題に対しては市民センターが一次的に責任を有しており、その範囲で市民センターも施設管理従事者に対して管理権も有していると解されることから、オンブズマンは、所管課であり委託元である市民自治推進課及び同施設管理従事者の勤務先である市民センター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

令和2年8月某日午後7時から午後10時、市民センターの青少年ホールにて、市の職員ではなくシルバーさんに対する苦情です。

受付時に「あなたみたいな若者や若者の団体と話をするとうつる。できることなら会話もしたくないし近づきたくもない。だから今日は見回りもしない。」と言われました。こちらはマスクも着用しアルコール消毒もしているにも関わらず、差別的発言をされるのはとても不愉快ですし如何なものかと思えます。

また、挨拶も一切ないのも疑問に思えます。毎回です。

10月某日の同時刻に利用した際は、体育館の鍵などを返却した後に駐車場で1分から2分程度参加者と連絡事項を行っている際も、「もう閉館だから早く帰れ。」との発言もありました。時間はまだ午後9時45分頃だと思います。

2件とも同一人物の方になります。他にも多々ありますが今回はこの2件に対し苦情を申し立てます。

事実確認をしていただき、誠意ある対応をお願い致します。藤沢市役所には電話にて報告しています。

## 2. 市民自治部市民センター及び市民自治推進課の説明

本件苦情の対象となっている職員は、苦情申立人の指摘するように、シルバー人材センターより市民センターに派遣されているため、市の職員ではない。しかし委託契約に基づき夜間施設管理等を委託している委託先の職員であるため、担当課が同職員に聞き取り調査を実施した。

(1) 令和2年8月の「若者はコロナを持っているため話したくない。」旨の発言について

本人に上記の発言があったのか確認したところ、「そのような発言は一切していない。」とのことだった。同日対応したサークルとのやり取りとして記憶しているのは、同サークルが体調を確認するチェックリストを提出していなかったために確認をした際のやりとりと、その際に同サークルから「御所見ではそんなに厳しくない。」との発言があったと

ということのみである。上記のような内容に似たことを言っただとすれば、高齢者中心の別のサークルと話した際に、「若者は無症状でも保菌している可能性があるため、怖い。」という世間話として話したにすぎないとのことだった。

(2) 10月の「早く帰れ。」という旨の発言について

同じく本人に上記の発言があったか確認したところ、「その日はとくに話していない。」とのことであった。閉館時間が迫ってきたような場合には、「閉館しますので、帰ってください。」ということは一般論としてはあるが、同日にそのグループに対して「早く帰れ。」といったような発言はしていないとのことであった。

(3) 今後の対応について

現場である市民センターとしては、同職員自身は事実を否認しているところではあるが、本件を契機に他の市民センター職員に聞き取りをしたところ、同職員に対して年に1～2回は類似の苦情が寄せられているとのことだった。毎回本人は否認しているようだが、事実の真否は別にしても、何度も市民の方々に不快な思いをさせていることは事実であるし、他の派遣職員には別段そのような苦情はきているわけではないことからしても、同職員には適性がないものと強く推認されるため、このあと派遣元のシルバー人材センターには就業停止通知を送る予定である。

委託契約主体の市民自治推進課としても、従来からシルバー人材センターでの研修が実施されているとはいえ、同職員に対する苦情が多数寄せられていることは重く受け止め、また同職員以外に対してもシルバー人材センターから派遣される職員に対する苦情事例は複数あるため、シルバー人材センターに対し再発防止を強く要請するとともに、その検証をしていくことも考えている。

### 3. オンブズマンの判断

本件では、市が夜間施設管理等を委託している公益財団法人藤沢市まちづくり協会シルバー人材センターより市民センターに派遣されている施設管理従事者の対応が問題となっておりますが、同施設管理従事者は市の職

員ではないため、オンブズマンの調査権限は直接同施設管理従事者の対応の是非には及びません。この点ご了承ください。

したがって、以下では施設管理従事者の対応そのものではなく、委託元である市民自治推進課及び同職員の勤務先である市民センターの対応について検討することといたします。

#### (1) 市民センターの対応について

市民センターは本件苦情の対象となっている施設管理従事者の受入先であり、同施設管理従事者とは直接のやりとりがありました。

市民センターによれば、同施設管理従事者に苦情が寄せられたのは今回が初めてのことでなく、従来からも数件の苦情があったとのこと。その点については、都度市民センターの職員から、同施設管理従事者に注意をしていたそうです。

たしかに、数度にわたって苦情が寄せられている施設管理従事者に対し、注意するだけで終わりとするのではなく、委託契約主体である市民自治推進課と協議の上、その処遇を検討するべきであったかもしれません。

しかし、同施設管理従事者は今回の苦情に対してと同様に、過去の苦情に対しても否認をしており、事実の究明が難しかったという面もあったと考えられます。とはいえ本件を契機として、苦情の内容は別にしても、同施設管理従事者には複数の苦情が寄せられているということは動かしがたい事実ですから、市民センターとしてはシルバー人材センターに同施設管理従事者の就業停止通知を出す予定であるとのこと。です。

市民センターとしても、市民の皆様にご不快な思いをさせたことにつき謝罪するとともに、再発防止に努めるとのことですので、苦情申立人におかれましては、ご理解いただけますようお願いいたします。

#### (2) 市民自治推進課の対応について

市民自治推進課は、受託者であるシルバー人材センターと委託契約を締結し、契約内容を履行するよう求める権限を有していました。

本件苦情の対象となっている施設管理従事者に限らず、シルバー人材センターから派遣される従事者に対しては、苦情も散見されることから、



手に差し替え版が送付されてきたりと意味不明な回答が多く、質問を問い合わせ先にかけると受け取り手の解釈次第などと説明がありません。

そのことを市民相談情報課に伝え、課長に内容を精査してもらおうと同意見なため、更に質問を待つこととなります。2週間で説明として成立する文書作成をするとともに、勝手に差し替えるという非常識な対応がなくなるよう、市として制度の態勢を整えてくださいますようお願い申し上げます。

## (2) 経緯

令和2年7月21日、苦情申立人は電話にて意見・提案をした（担当課は教育指導課）。内容は、「教育委員会と学校が私に対して差別を行った経緯を説明して欲しい。2週間以内に文書で回答が欲しい。」というもの。

「2週間以内に」とわざわざ書いておいたのに8月6日付で回答があった（回答期限は8月5日）。

回答内容は4行で、うち最初の2行は回答が遅れたことへのお詫びで、残りの2行は苦情申立人が求めているA指導主事の電話対応についてであった。

8月11日、苦情申立人は同回答文書について問い合わせるために教育指導課に電話をかけた。応対したのはB指導主事。回答を受け取った8月7日は夏休みに入る前の金曜日で、教育指導課では説明できる人が誰一人いない状況だった。説明するように上司から言われているとのことだったのでなんでこのような回答内容になるのか尋ねたところ、最終的に「受け手の取り方だ。」と言われた。あとで課長に聞いたところ、「何について聞かれているのか分からなくて・・・。」と言われた。

8月12日、苦情申立人は電話で意見・提案をした。内容は「7月21日に市民相談情報課を經由し教育指導課に意見を申し立てた回答が送られてきたが回答になっていない。私に対し差別を行った経過の説明を改めて求める。3日以内に回答してもらいたい。」というもの。また、市民相談情報課の課長に対応を依頼したところ、「説明責任を果たして

いない。きちんと回答するように言うておきます。」とのことで何度も教育指導課に足を運んでもらっている。

その後、市民相談情報課からいただいた資料によると、8月14日、教育指導課より電話で回答があったことになっているがそのような事実はない。

8月17日、再度、市民相談情報課課長に督促を依頼した。その後、教育指導課からは「議会が終わったら対応させてもらいます。」との話は聞いた。

8月26日及び27日、電話にて意見・提案を追加した。

8月12日、26日及び27日の3つの意見・提案について、事前に課長に聞いたところ、回答内容は3つあり、その中には求めているA指導主事の電話対応についての回答があるとのことであった。最終的には10月15日付で回答があった。なお、8月26日の意見・提案については対応中との回答だったが、実はこの意見・提案は令和元年10月30日に同じ内容で意見・提案をしている。

また、令和2年2月25日に電話にて提出した意見・提案については、3月10日付で教育総務課より文書回答があったが、その内容について納得できない部分があったため連絡したところ、後日、同日付の差し替え文書が郵送されてきた。普通は別の日付で訂正文書を出すなりするべきではないか。公文書の取り扱いについてどう考えているのか。

### 3. 教育委員会教育部教育指導課の説明

#### (1) 教育指導課の回答内容について

令和2年7月21日付意見・提案について8月6日付で回答をしたが、(中略)、同日の電話対応に問題があるというのが主訴であると捉えてしまったものである。

これに対する回答は苦情申立人からも指摘があるとおり2行程度の回答であるから、期限を遅れる正当な理由はなく、また、遅れることを事前にお伝えしていなかったことも申し訳なかったと考えている。

8月11日、苦情申立人から電話があり、B指導主事が応対。苦情申立人からは「回答になっていない。」、「回答内容を知っているのか。」、「あなたが受け手だったら、この内容を見てどう思うのか正直に言ってみなさい。」と尋ねられ、「送付させていただいた回答が課としての回答になります。」とお伝えしたところ、「どう見てもおかしいでしょ。本当にそう思うの？今後管理職になろうとしている人たちがそのようではだめでしょ。」と再度個人としての見解を求められ、「読まれた方がそのように感じられたら・・・。」と伝えたところ、「受け手の取り方の問題だというのね。」と言われ電話を終えた。同指導主事としては、課として正式な回答をしたものに対し、個人の見解を求められても、これに応じるべきではないとの考えでそのようにお答えした。

8月12日、市民相談情報課課長より意見・提案に対する回答依頼があった。

8月14日14時20分、苦情申立人に電話をした。苦情申立人の主訴について改めて確認したところ、過去（10年～20年前）の教育委員会や学校の対応についての苦情であることが分かったので、8月6日付文書では回答として不十分であることを陳謝するとともに、回答には時間を要することを説明した。

8月12日付、26日付及び27日付の3つの意見・提案については、事案は10年以上過去の事案であり、学校や元職員から経緯を確認する必要があることから「回答に時間を要すること」を丁寧に説明してきており、また、質問と回答の整合性が取れているか教育部長から事前に電話にて確認後、10月15日付にて回答した。

#### 4. 教育委員会教育部教育総務課の説明

令和2年3月10日付教育部長の文書回答については、部長と苦情申立人との間で了承しているとのことでこのような対応になった。

2月25日付意見・提案に対して、3月10日付で回答したが、苦情申立人より、表現（「今後は、このようなことがないようにしてまいります

ので」という表現)について話があり、該当部分を訂正した文書に付箋をつけて送ってしまった。

課としては、修正前文書の回収や訂正部分の説明などを丁寧に行う必要があったと考えている。本件についてはその後の回答(4月7日付)で謝罪を行っており、あわせて電話にて回収・説明についてこちらから直接お伺いする旨、部長より苦情申立人に電話をしたが苦情申立人の都合で保留となった。それ以降、苦情申立人から連絡は来っていない。

差し替えについての明確な規定はなく、合意を得たうえで行ったものとするが、苦情申立人の主張どおり、最初に回答した文書は公文書として成立している以上、改めて文書を作成し意思決定を経た上で回答することが正当な事務処理であったと考える。

## 5. オンブズマンの判断

本件において、苦情申立人は、文書(わたしの意見・提案)の回答のきまりを守って欲しいとして、具体的には(1)回答期限を守ってほしい、(2)回答するに当たって質問の内容と回答がリンクしていないし、その旨指摘しても「受け手の取り方の問題だ。」と言われてしまう、(3)文書を勝手に差し替えないでほしい、との苦情を申し立てられています。以下検討いたします。

### (1) 回答期限を守ってほしい、との苦情について

「わたしの意見・提案制度実施要綱」では、回答は速やかに行うこととし、原則、受付日から起算して10開庁日以内に回答しなければならないが、期限に間に合わない場合は、回答期限内に状況を説明し、具体的な回答時期を示さなければならないこととなっています。

2020年7月21日付意見・提案については、回答期限は8月5日です。本件でなされた回答内容のうち回答部分は2行程度のもので期限を超える正当な理由がないことを担当課も認めています。よって、回答が遅れたこと、しかもその遅れについて苦情申立人に説明等を行っていないことは上記要綱に違反するものです。



オンブズマンは担当課に対し、今後、このような要綱違反を行わないよう申し入れます。

(2) 回答するに当たって質問の内容と回答がリンクしていないし、その旨指摘しても「受け手の取り方の問題だ。」と言われてしまう、との苦情について

担当課の説明によれば7月21日付意見・提案の趣旨を取り違え、8月6日付の回答を行ったとのこと。7月21日付意見・提案は口頭（電話）によるものであり、やりとりの詳細が不明であることから、趣旨の取り違えが起きた理由や、それがやむを得ないものであるのかどうかについては、オンブズマンは判断することはできません。また、「受け手の取り方の問題」とのやりとりについても、担当課は、苦情申立人が「意見・提案と回答がリンクしていない」ことを指摘していることの認識がなく電話対応者の個人的な見解を問われていると捉えていたようですが、このような齟齬が生じた理由についても、上記と同様にやりとりの詳細が不明であることからオンブズマンには判断できません。どうぞご了承ください。

(3) 文書の勝手な差し替えについて

3月10日付教育部長の回答文書については、教育総務課によると、差し替えについての明確な規定はなく、合意を得たうえで行ったものと考えるが、苦情申立人の主張どおり、最初に回答した文書は公文書として成立している以上、改めて文書を作成し意思決定を経たうえで回答することが正当な事務処理であったと考えているとのことでした。

オンブズマンとしては、決裁権者（教育部長）と相手方（苦情申立人）との間に合意があったとしても、今回の担当課の事務処理は正しいものではなく問題があったと考えます。

担当課に対して、今後は正しい事務処理を行うよう申し入れいたします。

以上

\*\*\*\*\*

## （事例～9）対象機関：福祉健康部保険年金課

### ＜苦情申立ての趣旨＞

保険年金課による書類の誤送付とその後の対応に係る件

### ＜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保険年金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

苦情申立人は令和2年の9月末頃、国民健康保険から社会保険へと切り替えるために保険年金課と書類を郵送でやりとりしていた。しかし、10月中旬頃から書類が届かなくなり、担当課に問い合わせるも「確かに送った。」の一点張りであった。11月27日に父から苦情申立人に連絡があり、10年以上前に住んでいた藤沢市外の住所（現在は苦情申立人の父が居住）への誤送付を知った。

9月末から10月上旬までは現住所に世帯主名宛で送付されてきていたのに、旧住所に宛てて送付されたものは苦情申立人の個人名宛で届いていた。

以上の経緯について担当課に問い合わせるも、「市役所の保有するデータ上、過去の住所の情報が残っており、担当者が見間違えたのだと思う。」、「業務委託しているところの担当者のミスである。」などと責任を業務委託先になすりつけるような言動すらあった。封筒には「担当者：A」とあったが、同職員からの謝罪もない。

その後、謝罪と顛末説明のために市職員2人（いずれも男性）が2回、苦情申立人宅を訪れたようだが、2回とも苦情申立人は仕事のため不在であったために、苦情申立人の祖母が応対した。2回目の不在にて会うことができなかつた際、訪れた職員が、時間のあるときに市役所に来るよう苦情申立人に伝えて欲しいと祖母に言ったようである。担当であり実際に誤送付をしたA職員は、この場にはいなかったようである。

そのため12月7日に市役所に赴いたが、担当課の第一声は言い訳であつて謝罪ではなかつた。その言い訳も先日電話で聞いた内容と変わり

はなく、「なぜ市外に送るという時点で気づかないのか。」と聞いても、担当課は「おっしゃるとおりです。」というばかりで話にならなかった。誤送付された封筒も回収したとのことで確認したところ、開封した形跡があるようにも思えたため、「機微な情報も入っているのに、情報漏えいではないか。」と主張するも、担当課は「糊付けしているので、開封の形跡はありません。」と断言するばかりであった。この面談の際にも、A職員は同席しなかった。

## (2) 苦情申立ての趣旨

本件は重要な個人情報の漏えいである。そもそも旧住所は藤沢市ではないのだから、藤沢市で手続きをしているということに鑑みれば、発送時点でおかしいということに気付くことも十分にできたはずである。

また、謝罪と顛末説明のために来訪しようというときに、事前にこちらの予定を聞くこともせず突然2回も来ることはそもそもおかしい。国民健康保険から社会保険に切り替える手続きなのであるから、就職に伴って不在がちになるであろうことは容易に想像もつくし、アポイントメントをとらないのは一層非合理である。また謝罪のために訪れたのに、「時間があるときに来て欲しい」としてこちらを呼びつけるのも筋が通らない。

謝罪と顛末説明をするとのことで市役所にまで赴いたが、ミスをした職員本人からは直接の謝罪や説明はなく、これもまた適切な対応ではない。そして、謝罪の前に言い訳から話を始めたうえ、説明内容が変わらないのもおかしいし、わざわざ呼び出しておいてすることではない。開封の形跡(開封されたところに糊付けした形跡とバツ印の封印、手垢がついていた)があることも認めず、結局話は平行線のまま終わってしまい、何らの解決にも至っていないので、苦情を申し立てる。

## 2. 福祉健康部保険年金課の説明

(1) 保険年金課としては、本件のミスは全面的に市に責任があり、苦情申立人には一切の落ち度がないにもかかわらずご不快な思いをさせたこ

とを大変申し訳なく思っている。事実経過は概ね苦情申立人のご主張のとおりであるが、細かな点を補足したい。

## (2) 誤送付の経緯

今回、誤送付してしまったのは保険料軽減に関する申請書類である。まず、担当課より苦情申立人に白紙の申請書をお送りし、ご記入の上ご返送いただいた。しかし、記入漏れと必要書類に不足があり、記入を補っていただくため、10月1日、その書類を苦情申立人に返送することとしたが、封筒に送付先住所を記入する際、システム画面上に表示された「住所」を封筒に手書きにて移記すべきところ、同画面の「住所」の下に表示された「前住所」を誤って記入してしまった（なお、保険年金課からの書類送付先は、世帯主宛のものは世帯主に送付するが、本件書類は苦情申立人宛に送付している）。

その後、苦情申立人から書類が届かないことにつきお問い合わせをいただいた際には、システム上はどの住所に送付したかまでは確認ができず送付済みであることしか確認できないことから、「お送りしているはずである。」という旨を説明した。

同申請手続き自体に関しては、苦情申立人が11月7日に改めて窓口で手続きをなさったため終了している。

## (3) 誤送付発覚後の対応

本件誤送付が発覚したのは、11月30日午前10時頃に、苦情申立人より「書類が前の住所に送られているのはなぜか」という旨のご質問があったことによる。苦情申立人から状況を確認した結果、苦情申立人の前住所へ誤送付した可能性が高いと考えられたことから、「市のミスで誤送付した可能性が高い。誤送付された書類は、市が誤送付先から回収する。」旨をお伝えした。

なお、苦情申立人は苦情の中で、担当課が「業務委託しているところの担当者のミスである。」と責任を業務委託先になすりつけるような言動をしたとおっしゃっている。この点、保険年金課においては、業務のかなりの部分を外部業者に業務委託しており、本件業務は、委託先のA職員が担当したものである。誤送付の経緯として業務委託について説明

しているが、本件に限らず業務委託を言い訳にする考えは全く持っていない。

その上で、担当課より、改めて苦情申立人にお目にかかり直接お詫びすべきと考え、苦情申立人のご都合を聞くため、苦情申立人の携帯電話に、同日の昼頃と夕方5時頃、電話をかけたがつながらなかった。担当課としては苦情申立人が工作中的の可能性もあると考えていた。

誤送付した書類の回収に際しては、誤送付先の電話番号などは不明であるため、誤送付先（苦情申立人の前住所）に直接赴き事情を説明し書類を回収するしかなく、同日夜7時と8時の2度訪ねたが2度とも不在であった。そのため事情を記した手紙を投函してその日は帰った。

翌12月1日の朝、苦情申立人に直接お詫びするためのご都合を聞くため、再度苦情申立人に電話をしたが、やはりつながらなかった。苦情申立人が仕事で電話に出られない可能性が高いと考えられたし、苦情申立人の携帯電話に着信履歴を何件も残すのはご迷惑となることから、それ以上電話をかけることはせず、他方、お詫びしたいという気持ちを苦情申立人になるべく早く伝えるため、直接苦情申立人の自宅を訪ねた。苦情申立人が仕事で不在の可能性は高いため、その場合は置手紙をしようとして準備していった。苦情申立人は不在だったが苦情申立人の祖母が在宅されていたため、苦情申立人宛の書面（市の事務処理ミスによりご迷惑をおかけし大変申し訳なかったこと、本来であれば事前にお伝えしてお伺いすべきだが電話で伝えられなかったため直接伺ったこと、お会いしてお詫びと今後の対応を説明したいため都合の良い日時を教えてくださいたいこと、後日こちらからご連絡することなどを記載した書面）を名刺とともに封入したものをお渡しし、苦情申立人にお渡しいただくようお願いした。

その翌日（12月2日）、誤送付先の住人（苦情申立人の父）から電話をいただき、12月4日に誤送付した書類を回収させていただく約束ができた。そして同日、無事、未開封の状態書類を回収できたため、苦情申立人にその旨をお伝えしようと、同日午前11時30分頃に電話をしたがつながらなかった。

少しでも早く無事回収した旨をお伝えしようと、置手紙も準備して再度ご自宅に伺った。この際も苦情申立人の祖母が在宅されていたので、苦情申立人宛の書面（郵便物は封がされたままの状態に回収したこと、改めてお伺いしてお詫びさせていただきたくいため、苦情申立人のご都合の良い日時を電話かメールでご連絡いただけますでしょうかとのお願いなどを記載した書面）を、苦情申立人にお渡しいただくようお願いした。

12月7日午後4時過ぎ、苦情申立人と苦情申立人の母が担当課窓口に来庁された。本件についての責任者（担当課の課長補佐と業務委託先の統括業務責任者の2人）で対応した。A職員は体調不良で休みであったし、本件のような過誤については責任者が対応すべきと考えていた。苦情申立人からも特に担当職員が対応しないのかとのご指摘もなかった。

苦情申立人は「第一声は言い訳であった」とされているが、まずは謝罪をお伝えしたと記憶している。その上で、原因については説明するしかなく、「市外への送付であれば気付くべきである」などのご指摘に対しても、そのとおりであることから、「おっしゃるとおりです。」と申し上げるほかなかった。その際、回収した郵便物の開封の有無も問題となったが、担当課としては、確かに、封をした部分に×印が書き足され、触った形跡があるようにも見えたが、封筒は液状糊で強力に接着されており、経験上、これを開けようとするれば多かれ少なかれ破れてしまうので、開封はされていないと考えており、そのようにお伝えした。

#### （4）まとめ・再発防止策について

上記のように多少の補足はあるものの、誤送付に関しては完全に担当課に落ち度があるため、深くお詫び申し上げたい。

今後、このようなミスの再発を防ぐため、宛名を手書きで書くことは原則廃止し（住所以外の送付先を希望された場合などには例外的に手書きとなる）、送付先をシステムから印刷し、さらに、宛先と封入物の一致を別の職員がダブルチェックすることとし、送付先間違いを防止するよう改善した。

### 3. オンブズマンの判断

本件苦情は、（１）書類の誤送付（誤った送付先への送付されたこと）、（２）誤送付後の市の対応に関するものですので、以下順に検討いたします。

#### （１）書類の誤送付について

ア 調査の結果、苦情申立人の住所に送付すべき書類（個人情報の記載されたもの）が誤った住所（前の住所）に誤送付された事実が認められました。

本件誤送付は、「重要な個人情報の漏えい」という重大な結果につながり得るもので、あってはならない重大な過誤であるとオンブズマンは判断いたします。

イ 本件のような誤送付は二度とあってはならない過誤であり、原因を検討した上、再発防止策を講じる必要があります。

その原因は、宛名書きをする際、パソコンの画面から手書きにて住所を移記しており、送付内容は決裁しても、宛名書きの正確性をチェックするシステムがなかったことと考えられます。本件誤送付を踏まえ、担当課において既に上述の改善策を講じたとのことですので、オンブズマンとしてはそれを見守りたいと思います。

#### （２）誤送付後の対応について

##### ア ２度の訪問について

苦情申立人の自宅を２度訪ねた経緯について、担当課の説明は前記のとおりです。

まず、来訪の目的は、１度目は（苦情申立人が在宅されていればその場で謝罪をすることになったと思いますが、ご不在であっても）謝罪の申入れと面談日時のご都合をお聞きしたいことなどをお伝えするため、２度目は１度目の来訪目的に加え、苦情申立人のご不安を解消するため郵送物を回収したことを早急にご報告したいと考えたためだったとのことでした。そして、お手紙をご家族から苦情申立人にお渡しいただくようお願いしており、来庁を求めることはしていないとのことでした。

また、苦情申立人との約束なしで来訪した点については、本来なら事前にお伝えして伺うべきだが、何度かお電話したが通じず、電話でお話しできるのを待ってからでは対応として遅いと考え、あえて来訪したとのことでした。オンブズマンとしても、ご自宅訪問については苦情申立人にご了解いただいた上で行うことが望ましいと考えますが、本件誤送付は市の重大な過誤であり速やかな対応が必要であることから、担当課の対応も理解できるものと考えます。

苦情申立人におかれましても、どうぞそのように受け止めていただければ幸いです。

#### イ 謝罪における具体的な対応について

(ア) 苦情申立人は、本件苦情において、担当課の謝罪につき、ミスをしたA職員本人から直接の謝罪・説明がなかったこと、言い訳から話が始まり説明内容も変わらなかったこと、開封の形跡があることを認めなかったこと等の問題を挙げておられます。言い訳から始まったかどうか等の具体的な会話の流れについては判断が困難であることから、以下の2点につき検討いたします。

#### (イ) A職員の謝罪がなかったことについて

市の行為に過誤があった場合、その過誤をした職員が謝罪を行うべきか、それとも、その過誤を市全体の問題であると捉え責任者が謝罪すべきかは、ケースバイケースであり一概には言えないことであると考えます。

本件においては、苦情申立人が来庁された12月7日、市の業務上の過誤については責任者が対応すべきと考えていたことに加え、誤送付をしたA職員が体調不良で仕事を休んでいたため、責任者による対応となったとのことであり、この点についての担当課の対応に問題があったとまではいえないとオンブズマンは考えます。

#### (ウ) 回収した郵送物の開封の有無について

オンブズマンも当該郵便物の状態を確認しました。

糊付け部分に手垢のような汚れや軽微なしわが見られることから、苦情申立人は開封の不安を感じられたことと思います。ただ、担当課



が使用している糊はオンブズマン事務局で使用しているのと同じ液状糊とのことで、封筒自体に糊の水分が浸透するようなタイプのものであることから封筒本体を破かずに開封することは難しいと思います。開封の有無について判断はできませんが開封された可能性は低いように感じました。

オンブズマンとしては、担当課が開封の形跡はないと考え、苦情申立人にそのように伝えたことに問題があるとの判断には至りませんでした。

(エ) オンブズマンは、謝罪は、誠意をもってお詫びの気持ちを伝えることが基本であると考えます。謝罪の気持ちを伝えるために具体的にどのような方法で行うべきかについては一律に論じることはできず、その適否についての判断は難しいものです。

上記のとおり、(イ) (ウ) の2点については、担当課の対応に「問題がある」との判断はいたしません、担当課の謝罪対応全体が適切であったかどうかについては、オンブズマンには判断することはできません。どうぞご理解ください。

### (3) まとめ

いずれにしましても、上記(1)に述べましたとおり、本件誤送付は市の重大な過誤です。

前記2(「担当課の説明」)のとおり、担当課は、オンブズマンの調査の場においても、苦情申立人に対するお詫びの気持ちを表していました。オンブズマンより苦情申立人にそのことをお伝えする次第です。

以 上

## (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～13) 対象機関：都市整備部公園課

### < 苦情申立ての趣旨 >

公園課職員への対応に係る件

### < 調査の結果 >

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である都市整備部公園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. 苦情申立ての経緯

令和2年2月、近所の公園（以下「本件公園」という。）の木の伐採、強剪定がはじまった。開始当初は気づかず、公園の掃除でもしているのだろうかと思っていた。

翌日、公園の方から大きなチェーンソーの音が聞こえたため、ベランダから公園を見たところ、木を伐採していた。苦情申立人はこの公園の近所に住んで長く、公園の景観に愛着があったために、作業をしている造園業者に作業を止めるよう言った。造園業者の責任者と話していると、同責任者の方が市に連絡を入れてくれた。その後、公園課のA職員が公園まで来てくれたため、上記の主張をしたところ、「それは苦情申立人の思いではない。公園の管理をしているのは市である。木を切るなどというが、ではどうしろというのか。」という旨の返答であった。

納得がいかなかったため、後日、公園課に相談の場を求め、自宅まで足を運んでもらった。その際、（中略）苦情申立人の妻に対し、相手が女性だと思ってまともにとりあっていないような対応をした。

その後、3月15日に市民相談室にて面談をした。その際にはA職員とC課長補佐が対応し、主にC課長補佐が説明をしてくれた。その説明によれば、「公園課の内部で組織変更があった。また予算の都合上、定期的な剪定ではなく伐採というかたちにしないと管理しきれない。」という。苦情申立人が「施策が変更されたのであれば、どのような変更があったのかを確認するために変更前後の施策に関する資料が欲しい。また、施策が変更になって伐採ということになったのであれば、近隣住民に周知をするなりパブリックコメントをとるなり、事前の連絡があるべきではないか。」

と言うと、C課長補佐は「施策に関する資料等はない。また周知に関しては、本来チラシ等を配布すべきであったが、今回はそれをしなかった。この公園は公園愛護会の登録がなかったためである。」とのことであった。

## 2. 苦情申立ての趣旨

- ① A職員の対応は、伐採に関して何らの説明になっておらず、その上開き直るように逆質問するものであり、不適切である。
- ② B主幹の、苦情申立人の妻に対する対応は、相手を見くびるような対応であり、不適切である。
- ③ C課長補佐の説明には納得がいかず、施策変更がなされたのに「施策に関する資料等はない。」などということはありません。施策変更があったならば事前に近隣住民に周知がなされるべきであるし、本当に資料等がないのであればそれはそれで市の施策としては不適切である。

## 3. 都市整備部公園課の説明

### (1) 苦情申立ての趣旨①について

同日に現場で苦情申立人、委託業者、市担当者（A職員）で立会いをし、作業内容及び理由の説明を行った。近隣の方から要望等があったことに加え、公園課としても、防犯上及び適切に維持管理を行うという観点から、本件公園の樹木が繁茂しているため、伐採・剪定の必要性を感じており今回の作業に至った旨を説明した。

苦情申立人はすばらしい景観を第一と考えており、「一個人からの要望のみで一方的に伐採に入ることはおかしい。」とのことであったが、一個人の要望があったから作業をしているわけではなく、市として総合的に判断して作業している旨を説明した。

その後、三者で実際に作業に入る樹木の確認を1本1本行った。以上の内容で苦情申立人も了承してくれたので作業を継続した。

苦情申立人はこの説明の際にA職員が「それは苦情申立人の思いではない。公園の管理をしているのは市である。木を切るなどというが、ではどうしろというのか。」と発言したと主張している。しかし、上述の

ように、伐採について防犯上の理由と適切な維持管理を理由に挙げて説明したことは事実だが、「思いでしかない。」旨の発言はしていない。説明の中で「公園が暗いという通報もあった。」ということ指摘した際に、苦情申立人が「一個人の要望で伐採するのであれば、私は伐採してほしくない。」旨をおっしゃったため、「一個人の要望のみで伐採をするという決定に至ったわけではない。」という返答はした。その旨を誤解したのではないか。また、開き直るような逆質問はしていない。

## (2) 苦情申立ての趣旨②について

同日に本件公園で苦情申立人とお会いし、市担当者（A職員、B主幹）、委託業者（2人）が苦情申立人宅に伺った。苦情申立人の妻も在宅しており、ベランダから公園の樹木の伐採・剪定の状況を見て説明を行った。

（中略）

## (3) 苦情申立ての趣旨③について

### ① 伐採の経緯

藤沢市立の公園は現在312公園あり、その多くは昭和45年～平成当初の間に施工されており、30年から50年近く経過しているため、植栽された当初より樹木が大きく成長しており、限られた予算範囲内で適正な維持管理をするのが難しくなっている。

樹木剪定の頻度も隔年などではなく、4～5年に1度しか剪定できない状況である。

そこで、平成30年度から、公園の維持管理業務において適正な維持管理をしていくために、樹木の全体数を少なくする対応として、樹木剪定だけでなく伐採（間伐や間引き）を年間管理業務委託に取り入れていくようにした。このような対応を決定した意見交換の際には議事録等も残されておらず、意思決定に至る資料が存在しないというのはこのような趣旨である。

また本件公園については、平成29年度にはホームレスが住みついており、ゴミもとても多い公園であると市側は認識しており、また樹

木もうっそうとして「公園の防犯上の観点」から樹木本数を減らそうとその頃から考えていた。

あわせて、令和元年度には、湘南地域連合から薄暗い雰囲気や子どもものの安全性の懸念があるという要求もあった。

公園のありかたについて、「公園利用者が、安全・安心に利用できる空間を提供するために定期的な維持管理を行う」という施策としては、変更されてはいない。

なお、苦情申立ての趣旨にある「組織変更」については、以前は各センターに公園の管理の管轄があったが、ここ数年の変更によって公園課の一元管理体制となったことにより、いままで気づかなかった問題等が明らかとなったという面はあったが、伐採そのものの理由ではない。

## ② 伐採の周知について

伐採を行う際に、その公園に愛護会がある場合は、事前に愛護会長へお話ししている。また、作業による騒音やほこり等が周辺住民にご迷惑をかけることがあるため、事前に作業実施日と作業内容を周辺マンションに掲示しているケースはまれにある。

本件公園は愛護会がなかったために事前にお話しをしておらず、周辺のマンションへも作業の日程や内容の事前告知の掲示を行っていなかった。

事前周知しなかったことは法令等に違背するものではないが、今回の作業は、定期的な通常の業務とは違ったので、剪定・伐採の際に出るゴミや木くずが舞うことによって、近隣住民の住居に入ってしまうこと（あるいはそれによって洗濯物が汚れてしまうこと）なども考えられることから、事前に周知したほうが問題は少なかったであろうと考えており、苦情申立人にも申し訳なかったとお詫びした。今後は、今回のように通常の量よりも多く伐採等を行う必要が生じた場合は事前にお知らせをしていきたいと考えている（ただし、あくまでお知らせであって、伐採について意見を募るものではない）。

#### 4. オンブズマンの判断

本件苦情申立ては、苦情申立人が近隣の公園の樹木の伐採・剪定に異議を唱えた際の、担当課職員の対応や説明内容に関するものです。以下検討いたします。

なお、本件は市による樹木の伐採に端を発するものではありませんが、公園や樹木に対する具体的な管理行為の妥当性について判断するものではありませんので、あらかじめご了承ください。

##### (1) 苦情申立ての趣旨①（A職員への対応）について

苦情申立人は、担当課A職員への対応は、伐採に関して説明になっておらず、その上、開き直るように逆質問するもので、不適切であると苦情を申し立てておられます。

この点、担当課によれば、A職員は苦情申立人に対し伐採の理由説明は縷々行ったし、「思いでしかない。」との発言や「ではどうしろというのか。」という逆質問はしていないとのことです。

以上のように両者の説明は大きく異なっており、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。

よってオンブズマンはこの点につき判断いたしません。どうぞご了承ください。

##### (2) 苦情申立ての趣旨②（B主幹への対応）について

(中略)

B主幹としては、苦情申立人の妻を女性と誤ってまともにとりあわない、見くびるという意図は全くなかったとのことですので、苦情申立人におかれましては、どうぞそのようにご理解いただきたいと思います。

##### (3) 苦情申立の趣旨③（C課長補佐の説明について）

苦情申立人は、施策変更があったならば事前に近隣住民に周知がなされるべきであるし、本当に資料等がないのであれば市の施策として不適切であると苦情を申し立てておられます。

担当課の説明によれば、平成30年から、年間管理業務委託の内容に樹木剪定だけでなく伐採も取り入れるという変更があったとのこと。この変更が「施策変更かどうか」という点はさておき（担当課は「公園利用者が安全・安心に利用できる空間を提供するために定期的な維持管理を行う」という施策自体に変更はないと説明しています。）、市はこのような変更を行うかどうかを決める前に市民に周知する必要があるかという点について検討いたします。

市は、公園の管理の一環として樹木の剪定や伐採を行っていますが、具体的な執行方法（どの程度の剪定・伐採を行うか）を決定するに当たっては、樹木の成長状況やそれを含む公園全体の状況、剪定・伐採に要する費用などの諸要素を勘案し、最も適切な形で迅速に行う必要があることから、市に一定の裁量を与えられており、上記変更決定もその裁量の範囲内のものであるとオンブズマンは考えます。よって、事前に市民に周知をしなかった担当課の対応に問題はないものと判断いたします。

また、このような決定を行った際の担当者間の意見交換については、特に議事録の作成を要しないものであるため、市民への周知を目的とするような資料が作成されていなかったことにも問題はないものと判断いたします。

なお、以上の問題（「伐採を多くとり入れることの事前周知」の問題）とは別に、今回の本件公園における具体的な伐採行為についての事前周知（事前のお知らせ）については、それがなかったことが法令等の違反には当たらないものの、今回の伐採が通常よりも大規模なものであり、伐採作業に伴う公園利用者への危険や、木くず・騒音などの問題があることに鑑みますと、事前の周知（お知らせ）があった方がより好ましかったとオンブズマンは考えます。

この点、担当課は、今回のように通常より多く伐採等を行う必要が生じた場合は事前にお知らせを行っていくとのことですので、オンブズマンとしては上記対応を見守っていきたいと思います。

以 上

\*\*\*\*\*

## (事例～16) 対象機関：財務部資産税課

### < 苦情申立ての趣旨 >

固定資産税過誤納金返還に係る件

### < 調査の結果 >

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である財務部資産税課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### (1) 苦情申立ての理由

市（資産税課）から照会があり、償却資産（外構）について平成28年1月8日に償却資産申告書を提出したが、耐用年数を本来10年のところを40年とした故に納税額を本来納める税額よりも多く（約31万円）納めてしまったので、令和2年5月15日に修正申告をしたところ、地方税法上、過去5年分については返還するがそれ以前のものについては返還できないとのことであった。

しかしながら、本件は「藤沢市固定資産税過誤納に係る返還金支払要綱（通達）」（以下「要綱」という。）第2条第6号（客観的事実の誤認等に関する事項）に該当するものと考え、過誤納税した分全額を返還請求したが、「本件は要綱に該当しない。」とのことで市は地方税法どおり5年分しか遡って返還してくれない。

また、今回対応していただいた課長はこの制度の担当課長でありながらこの制度のあることをまったく教えてくれなかった。

##### (2) 苦情申立ての趣旨

本件償却資産（外構）について、私が確定申告書に40年と書いてあったので市はそれを見て40年としたとのことであるが、これは要綱が適用される「客観的事実の誤認等に関する事項」に該当するのではないかと。

#### 2. 財務部資産税課の説明

##### (1) 事実



固定資産（償却資産）の課税に当たっては、土地や家屋と異なり、登記制度がないため、地方税法第383条により、「固定資産税の納税義務がある償却資産の所有者は、総務省令の定めるところによって、毎年1月1日現在における当該償却資産について、その所在、種類、数量、取得時期、取得価額、耐用年数、見積価額その他償却資産課税台帳の登録及び当該償却資産の価格の決定に必要な事項を1月31日までに当該償却資産の所在地の市町村長に申告しなければならない。」旨が規定されている。

苦情申立人に関しては、平成15年4月に新築された共同住宅を平成21年1月に相続し、平成22年度課税分から償却資産の申告をする義務が生じていたが、申告義務を果たしていなかったため、市は苦情申立人が償却資産を所有していることを把握していなかった。当該苦情申立人の所有する償却資産は、平成27年度に藤沢税務署で行った資産調査にて、苦情申立人の平成26年分所得税青色申告決算書を閲覧した際、減価償却費として本件対象の外構工事が計上されていることが分かり、耐用年数は40年で減価償却計算されていることが確認できたことから、市から「償却資産の所有状況について（照会）」を行い、平成28年1月8日に苦情申立人から、耐用年数40年として償却資産の申告書を收受したものである。この申告に基づき、地方税法第17条の5第1項「更正又は決定は、法定納期限の翌日から起算して5年を経過した日以後においては、することができない。」の規定により5年度遡及して、平成24年度から平成28年度まで償却資産税の賦課決定を行った。この時の評価額決定方法は、苦情申立人の申告どおり耐用年数40年での減価率計算によるものである。なお、平成22年度ないし平成23年度分は、適正な申告がなされていれば課税されるべきであったが、地方税法第17条の5第1項の規定により5年を経過した日以降は更正できないので、苦情申立人は課税されていない。

平成28年度以降は、毎年、市から償却資産申告書及び苦情申立人からの申告に基づく資産種類、名称、数量、取得時期、取得価額、耐用年数、評価額を掲載した評価明細書（物件一覧）を送付しており、令和2

年になるまで毎年苦情申立人からは、「資産の増減なし」との申告書を収受し、耐用年数に関する問い合わせはなかった。

令和2年5月15日に、耐用年数を40年から10年に修正する申告があったため、所得税確定申告の更正の請求も過去5年に渡り修正したという認識で、地方税法第17条の5第4項「地方税の課税標準額又は税額を減少させる賦課決定は、前項の規定にかかわらず、法定納期限の翌日から起算して5年を経過する日まですることができる。」を適用し地方税法第417条第1項により価格の修正通知を送付したものである。しかし、苦情申立人が耐用年数の修正を所得税青色申告決算書にて行ったのは、令和元年度分確定申告（平成31年1月1日から令和元年12月31日まで）分の提出だけであることを、令和2年6月18日の来庁時に確認した。

要綱は、6月18日に苦情申立人が行政総務課に閲覧したいとの申し出を行い、行政総務課から資産税課に連絡があったため、資産税課から苦情申立人に当該要綱の写しを情報提供したものの。

## (2) 市の主張

まず、課税客体となる償却資産とは、地方税法第341条第1項第4号に「償却資産 土地及び家屋以外の事業の用に供することができる資産で、その減価償却額又は減価償却費が法人税法又は所得税法の規定による所得の計算上損金又は必要な経費に算入されるもの」と定義されている。さらに、地方税法第403条第1項において、市町村職員は「固定資産評価基準」に基づいて固定資産を評価する旨規定されているところ、同基準第3章償却資産 第1節償却資産第8において、償却資産の耐用年数は、「減価償却資産の耐用年数等に関する省令（昭和40年大蔵省令第15号）」に掲げる耐用年数によることが規定されている。さらに、所得税青色申告においては、所得税法施行規則第28条により同じく「減価償却資産の耐用年数等に関する省令（昭和40年大蔵省令第15号）」に掲げる耐用年数によることが規定されていることから、固定資産課税台帳上の耐用年数と苦情申立人の所得税青色申告決算書で必

要経費に計上できる減価償却費の計算上の耐用年数は一致すべきものであると考える。

また、横浜地方裁判所「平19（行ウ）22号」固定資産評価審査決定取消請求事件においても、「所得税に係る申告の内容を固定資産税の課税根拠の認定に用いるには、所得税に係る所得からの減価償却費の控除と償却資産への固定資産税の課税との均衡を図っている地方税法の趣旨にも沿うものといえる。」と同様の見解の裁判例が示されている。以上のことから、固定資産課税台帳上の耐用年数と所得税青色申告決算書で用いた減価償却費の計算で用いる耐用年数は一致すべきであるから、資産税課職員は苦情申立人に対し、償却資産申告における過去5年分の耐用年数を40年から10年に修正するのであれば、所得税確定申告も過去5年分の耐用年数を修正する必要があることを説明している。

苦情申立人は、令和元年度分確定申告（平成31年1月1日から令和元年12月31日まで）においては、苦情申立人が耐用年数を40年から10年に変更して確定申告書を提出しているものの、平成30年度分確定申告以前の分は、耐用年数を40年から10年に修正する意思がないことを6月18日来庁の際に資産税課職員に述べている。平成30年度分確定申告以前の分においては、当該苦情申立人は確定申告における必要経費として、減価償却費の計算において耐用年数40年として提出している事実があることから、所得税申告における更正の請求を行わない事には、固定資産評価上も耐用年数10年に修正することはできない。よって、平成30年度以前の固定資産税についても耐用年数40年で評価額の算出をし直す必要がある。

次に、地方税法第17条の5第4項の5年を超える還付について、苦情申立人は要綱第2条第1項第6号に規定する「客観的事実の誤認等に関する事項」を適用すべきと主張しているが、客観的事実として苦情申立人の所得税青色申告決算書が存在し、耐用年数は40年で減価償却計算している事実があり、市の課税台帳に耐用年数40年として登載していることについて、市の客観的事実の誤認はない。また、平成28年1月8日に苦情申立人からの償却資産申告書を提出された時も耐用年数4

0年で申告されている事実がある。要綱は、市側の課税誤りにより不利益を被った納税者に対し、地方税法の規定する5年より前の課税分を救済することを目的として制定されており、本件においては、苦情申立人の申告に基づく課税で、かつ所得税青色申告決算書と同じ耐用年数であり、市側の課税誤りはなく、客観的事実の誤認等に関する事項も適用できない。故に、6月12日に苦情申立人が5年より前の課税分の還付について相談に来庁した際にも、本要綱に基づく返還を行う余地はないことから、本要綱の説明をしなかったものである。

### 3. オンブズマンの判断

#### (1) はじめに

苦情申立人は自己所有の外構を償却資産（耐用年数40年）として固定資産税を納めてきたが、最近になって、市の「令和2年度固定資産税（償却資産）申告の手引き」を見て、対象となる償却資産の耐用年数が10年ではないかと考え修正申告をしたところ、耐用年数は10年に修正され、地方税法上遡及可能な過去5年分の過誤納金は返還してくれたが、それ以前の過誤納金については、要綱第2条第1項第6号（客観的事実の誤認等に関する事項）に該当しないとのことで返還に応じてくれない、との苦情を申し立てられています。以下検討いたします。

#### (2) 「客観的事実」について

償却資産の評価に用いる耐用年数は、固定資産の価格を決定する客観的事実であるところ、本件では、その耐用年数が40年ではなく10年であったということです。納税者（苦情申立人）の申告書内容を主な資料にしたとはいえ、最終的に耐用年数を誤認したのは市ですから、要綱の文言だけをみますと、本件は要綱第2条第1項第6号（「客観的事実の誤認に関する事項」）に該当するようにもみえます。

#### (3) 地方税法の返還期限である5年を超えてまで返還金を支払うという要綱の趣旨について

これに対し、担当課は、そもそも要綱は市側の課税誤りにより不利益を被った納税者に対し、地方税法の規定する5年より前の課税分を救済

することを目的として制定されていることから、本件は要綱の適用外であると説明しています。

そこで、オンブズマンにおいて要綱の制定経過を調べました。本要綱は、「藤沢市固定資産税過誤納金問題研究会報告書」（1992年（平成4年）1月14日付。市からの依頼による研究の結果報告）をもとに制定されました。この報告書は、固定資産税の過誤納が生じる背景について、「固定資産税は、所得税などの申告納税方式とは異なる賦課課税方式を採用しており、固定資産の価格の決定から税額の決定まで、専ら市町村長が行うこととされ、納税者が関与しないしくみになっている」こと、課税標準価格の縦覧制度は利用者が極めて少なく十分に機能していないこと等を指摘し、納税者が課税の誤りを発見することは困難であるとしたうえ、法上賦課決定の期間を経過しても、市の社会的、道義的責任は免れないから、市の課税誤りによって生じた納税者の不利益を救済するとともに市民の税務行政に対する信頼確保のために、地方税法上可能な期間（5年）を超えて返還することは地方自治法第232条の2（地方公共団体が行う寄附・補助に関する規定）の「公益上の必要」に合致する、とまとめています。

そうしますと、要綱が過誤納金の返還対象として想定しているのは、資産の価格や税額の決定に納税者が関与せず専ら市側が行う場合（土地・家屋）や、課税プロセスにおいて市側のミスにより過誤納が生じた場合（償却資産について市側の電子計算機ミス等）などであると考えられます。要綱第1条（要綱の目的規定）が定める「納税者の不利益を救済」も、このような意味に解され、第2条以下も、この目的規定（第1条）に沿って解釈するという担当課の解釈は相当であると考えます。

なお、要綱は行政の内部規定に過ぎずそこから具体的請求権が発生するものではありません（横浜地裁平成22年5月12日判決）。

#### （4）要綱の運用実態について

現に、担当課は従前から上記のような解釈に基づき要綱を運用してきているとのことです。

すなわち、これまで償却資産への課税（納税者の申告による課税）について要綱に基づく還付を行った実績は無く、また、要綱第2条第1項第6号に基づいて返還したのは平成21年から平成31年までで74件、その内容としては、住宅棟数の誤り、土地に関する補正值の適用漏れ、課税地籍の誤り等（すべて土地・家屋に関するもの）であった、とのことでした。

#### （5）結論

以上、本件は、要綱第2条第1項第6号に規定する「客観的事実の誤認等に関する事項」の文言に、一見該当するようにみえますが、上記のように賦課課税ケースや課税プロセスに主に市側の過誤があるケース等「公益上の必要性」がある場合のみ特別に法律上の期限を超えて返還するという要綱の制定された趣旨に鑑みると、納税者の申告を原因とする本件は返還対象にならないとの担当課の解釈は妥当であると考えます。そして、従前の運用実態からみても苦情申立人だけを特別に不公平に扱っているということはないことから、本件事案について要綱の適用対象とならないとした担当課の判断及び要綱の適用されない本件について事前に要綱の存在を伝えなかったことについても別段問題はなかったと判断いたします。

ただし、オンブズマンとしては、担当課に対し、納税者に疑念を与えることのないよう、制定趣旨及び運用実態に即した内容に要綱を改正するよう申し入れました。

以 上

#### <市の対応>

令和3年3月15日、財務部長より、オンブズマンに対し、43ページのとおり報告があった。

## 【 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」

|      | 令和2年 |    |    |    |    |    |     |     |     |    | 令和3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    | ファクス | 巡回 | 電子 | 合計 |  |
| 片瀬   |      |    |    |    |    | 1  |     |     |     |    |      |    | 1  |    | 1       | 1  |    |         | 1   |    |    |       |      | 1  | 1  |    |  |
| 鶴沼   |      | 2  | 1  |    |    | 1  |     |     |     |    |      |    | 3  | 1  | 4       | 4  |    |         | 4   |    | 1  |       | 1    | 2  | 4  |    |  |
| 辻堂   |      |    |    |    |    |    |     |     | 2   |    |      | 1  | 3  |    | 3       | 3  |    |         | 3   |    |    |       |      | 3  | 3  |    |  |
| 村岡   |      |    |    |    |    |    |     |     |     |    |      |    |    |    |         |    |    |         |     |    |    |       |      |    |    |    |  |
| 藤沢   |      |    |    | 1  |    |    | 1   |     | 2   |    |      | 4  |    |    | 4       | 4  |    |         | 4   | 2  |    |       |      | 2  | 4  |    |  |
| 明治   |      |    |    |    |    |    |     |     |     |    |      |    |    |    |         |    |    |         |     |    |    |       |      |    |    |    |  |
| 善行   |      |    | 1  |    |    |    |     |     |     |    |      | 1  |    |    | 1       | 1  |    |         | 1   | 1  |    |       |      |    | 1  |    |  |
| 湘南大庭 |      |    |    |    |    |    |     | 2   |     |    |      | 2  |    |    | 2       | 2  |    |         | 2   |    |    |       |      | 2  | 2  |    |  |
| 六会   |      |    | 1  |    |    |    | 2   |     |     | 1  |      | 4  |    |    | 4       | 4  |    |         | 4   | 3  |    | 1     |      |    | 4  |    |  |
| 湘南台  |      |    |    |    | 1  |    |     |     |     |    |      | 1  |    |    | 1       | 1  |    |         | 1   |    |    |       |      | 1  | 1  |    |  |
| 遠藤   |      |    |    |    |    |    |     |     |     |    |      |    |    |    |         |    |    |         |     |    |    |       |      |    |    |    |  |
| 長後   |      |    |    |    |    |    |     |     |     |    |      |    |    |    |         |    |    |         |     |    |    |       |      |    |    |    |  |
| 御所見  |      |    |    |    |    |    |     |     | 1   |    |      | 1  |    |    | 1       | 1  |    |         | 1   |    |    |       |      | 1  | 1  |    |  |
| 市内件数 |      | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 6   |     | 4   | 1  |      | 1  | 20 | 1  | 21      | 21 |    |         | 21  | 6  | 1  | 1     | 1    | 12 | 21 |    |  |
| 県内   |      |    |    |    |    |    |     |     |     |    |      |    |    |    |         |    |    |         |     |    |    |       |      |    |    |    |  |
| 県外   |      |    |    | 1  | 1  |    |     |     |     |    |      | 2  | 2  |    | 2       | 2  |    |         | 2   |    |    |       |      | 2  | 2  |    |  |
| 市外件数 |      |    |    | 1  | 1  |    |     |     |     |    |      | 2  | 2  |    | 2       | 2  |    |         | 2   |    |    |       |      | 2  | 2  |    |  |
| 内外合計 |      | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 6   |     | 4   | 1  |      | 1  | 22 | 1  | 23      | 23 |    |         | 23  | 6  | 1  | 1     | 1    | 14 | 23 |    |  |



☆「統計表2」

| 区分 |      | 総計 | 構成比    | 総務部  | 企画<br>政策部 | 財務部   | 防災<br>安全部 | 市民<br>自治部 | 生涯<br>学習部 | 福祉<br>健康部 | 子ども<br>青少年部 | 環境部 | 経済部 | 計画<br>建築部 | 都市<br>整備部 | 道路<br>河川部 | 下水道部 | 市民<br>病院 | 消防局 | 教育<br>委員会 | 監査<br>委員 | 選挙<br>管理<br>委員会 | その他 |       |
|----|------|----|--------|------|-----------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----|-----|-----------|-----------|-----------|------|----------|-----|-----------|----------|-----------------|-----|-------|
| 市  | 片瀬   | 1  | 4.3%   |      |           | 1     |           |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 鶴沼   | 4  | 17.4%  |      |           | 1     |           | 1         |           | 1         |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     | 1     |
|    | 辻堂   | 3  | 13.0%  |      |           |       | 1         |           |           |           | 1           |     |     |           |           | 1         |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 村岡   |    |        |      |           |       |           |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 藤沢   | 4  | 17.4%  | 1    |           |       |           |           |           | 3         |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 明治   |    |        |      |           |       |           |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 善行   | 1  | 4.3%   |      |           | 1     |           |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 湘南大庭 | 2  | 8.7%   |      |           |       |           | 1         |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     | 1     |
|    | 六会   | 4  | 17.4%  |      |           | 1     |           |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           | 2        |                 |     | 1     |
|    | 湘南台  | 1  | 4.3%   |      |           |       | 1         |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
| 内  | 遠藤   |    |        |      |           |       |           |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 長後   |    |        |      |           |       |           |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 御所見  | 1  | 4.3%   |      |           |       |           | 1         |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
| 市  | 県内   |    |        |      |           |       |           |           |           |           |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     |       |
|    | 県外   | 2  | 8.7%   |      |           |       |           |           |           | 1         |             |     |     |           |           |           |      |          |     |           |          |                 |     | 1     |
|    |      | 23 |        | 1    |           | 4     | 2         | 3         |           | 5         | 1           |     |     |           |           | 1         |      |          |     |           | 2        |                 |     | 4     |
|    |      |    | 100.0% | 4.3% |           | 17.4% | 8.7%      | 13.0%     |           | 21.7%     | 4.3%        |     |     |           |           | 4.3%      |      |          |     |           | 8.7%     |                 |     | 17.4% |

※（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」

| 区 分           | 総 計 | 構成比<br>(%) | 内 容 (件 数)   |
|---------------|-----|------------|---|
| 総 務 部         | 1   | 4.3%       | 行政不服審査手続き(1)  |
| 企 画 政 策 部     |     |            |   |
| 財 務 部         | 4   | 17.4%      | 住宅用地特例(1), 口座振替依頼書(1), 固定資産税過誤納金返還(1), 職員駐輪場(1)         |
| 防 災 安 全 部     | 2   | 8.7%       | 避難行動要支援者名簿(1), 防災行政無線(1)                                |
| 市 民 自 治 部     | 3   | 13.0%      | 市民の家管理(1), 市民センター職員対応(1), 自治会への補助金(1)                   |
| 生 涯 学 習 部     |     |            |   |
| 福 祉 健 康 部     | 5   | 21.7%      | 保健所対応(1), 老人福祉センター利用(1), 保険年金課対応(2), 墓所使用権承継(1)         |
| 子 ども 青 少 年 部  | 1   | 4.3%       | 子の健診結果の不開示(1)   |
| 環 境 部         |     |            |   |
| 経 済 部         |     |            |   |
| 計 画 建 築 部     |     |            |   |
| 都 市 整 備 部     |     |            |   |
| 道 路 河 川 部     | 1   | 4.3%       | 水路(市有地)の舗装(1)   |
| 下 水 道 部       |     |            |   |
| 市 民 病 院       |     |            |   |
| 消 防 局         |     |            |   |
| 教 育 委 員 会     | 2   | 8.7%       | 教育指導課の電話対応(1), わたしの意見・提案への回答(1)                         |
| 監 査 委 員       |     |            |   |
| 選 挙 管 理 委 員 会 |     |            |   |
| そ の 他         | 4   | 17.4%      | スケートボードの禁止(1), ハローワーク藤沢対応(1), マンション自治会(1), まちづくり協会対応(1) |
| 合 計           | 23  | 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」

|                       | (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           | 29<br>(7) | 96.7%<br>(23.3%)  | 1         |       | 6<br>(2)                    | 1         | 3          |       | 7<br>(2)                    | 1         | 1<br>(1)                   |     |       | 1<br>(1)                   | 1         |      |      | 1<br>(1)                   | 2         |      |         | 4          |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの    | 9<br>(2)  | 30.0%<br>(6.7%)   | 1         |       | 1                           | 1         | 1          |       | 3<br>(1)                    |           | 1<br>(1)                   |     |       |                            |           |      |      |                            | 1         |      |         |            |
| 内、勧告したもの              |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| 内、意見表明したもの            |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの | 13<br>(5) | 43.3%<br>(16.7%)  |           |       | 5<br>(2)                    |           | 1          |       | 3<br>(1)                    | 1         |                            |     |       | 1<br>(1)                   |           |      |      | 1<br>(1)                   | 1         |      |         |            |
| 内、行政対応に問題があったもの       |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| (3) 調査を中止・打ち切ったもの     | 1         | 3.3%              |           |       |                             |           |            |       | 1                           |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| ①調査を中止したもの            |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| ②調査を打ち切ったもの           | 1         | 3.3%              |           |       |                             |           |            |       | 1                           |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| 内、苦情申立ての取り下げによるもの     | 1         | 3.3%              |           |       |                             |           |            |       | 1                           |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| (4) 調査しないこととしたもの      | 6         | 20.0%             |           |       |                             |           | 1          |       |                             |           |                            |     |       |                            |           | 1    |      |                            |           |      |         | 4          |
| ①所管外としたもの             | 4         | 13.3%             |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         | 4          |
| 市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの | 4         | 13.3%             |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         | 4          |
| 判決・裁決等により権利関係が確定済のもの  |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| 裁判所等において係争中のもの        |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| 議会に関するもの              |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| 職員の自己の勤務内容に関するもの      |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| オンブズマンの行為に関するもの       |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| ②その他のもの               | 2         | 6.7%              |           |       |                             |           | 1          |       |                             |           |                            |     |       |                            |           | 1    |      |                            |           |      |         |            |
| 苦情申立人自身の利害を有しないもの     |           |                   |           |       |                             |           |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| 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         | 6.7%              |           |       |                             |           | 1          |       |                             |           |                            |     |       |                            |           | 1    |      |                            |           |      |         |            |
| 2 処理中のもの              | 1         | 3.3%              |           |       |                             | 1         |            |       |                             |           |                            |     |       |                            |           |      |      |                            |           |      |         |            |
| 総計                    | 30<br>(7) | 100.0%<br>(23.3%) | 1<br>3.3% |       | 6<br>(2)<br>20.0%<br>(6.7%) | 2<br>6.7% | 3<br>10.0% |       | 7<br>(2)<br>23.3%<br>(6.7%) | 1<br>3.3% | 1<br>(1)<br>3.3%<br>(3.3%) |     |       | 1<br>(1)<br>3.3%<br>(3.3%) | 1<br>3.3% |      |      | 1<br>(1)<br>3.3%<br>(3.3%) | 2<br>6.7% |      |         | 4<br>13.3% |

※(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」

(件)

|                       | 件数        | 構成比               | 30日以内 | 31日以上<br>60日以内 | 61日以上<br>90日以内 | 91日以上<br>120日以内 | 121日以上<br>150日以内 | 151日以上<br>180日以内 | 181日以上 |
|-----------------------|-----------|-------------------|-------|----------------|----------------|-----------------|------------------|------------------|--------|
| 1 処理を終了したもの           | 29<br>(7) | 96.7%<br>(23.3%)  | 7     | 6<br>(1)       | 11<br>(4)      | 2<br>(1)        | 3<br>(1)         |                  |        |
| (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの    | 9<br>(2)  | 30.0%<br>(6.7%)   |       | 3              | 4<br>(1)       | 1<br>(1)        | 1                |                  |        |
| 内、勧告したもの              |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| 内、意見表明したもの            |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの | 13<br>(5) | 43.3%<br>(16.7%)  | 1     | 2<br>(1)       | 7<br>(3)       | 1               | 2<br>(1)         |                  |        |
| 内、行政対応に問題があったもの       |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| (3) 調査を中止・打ち切ったもの     | 1         | 3.3%              |       | 1              |                |                 |                  |                  |        |
| ① 調査を中止したもの           |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| ② 調査を打ち切ったもの          | 1         | 3.3%              |       | 1              |                |                 |                  |                  |        |
| 内、苦情申立ての取り下げによるもの     | 1         | 3.3%              |       | 1              |                |                 |                  |                  |        |
| (4) 調査しないこととしたもの      | 6         | 20.0%             | 6     |                |                |                 |                  |                  |        |
| ① 所管外としたもの            | 4         | 13.3%             | 4     |                |                |                 |                  |                  |        |
| 市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの | 4         | 13.3%             | 4     |                |                |                 |                  |                  |        |
| 判決・裁決等により権利関係が確定済のもの  |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| 裁判所等において係争中のもの        |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| 議会に関するもの              |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| 職員の自己の勤務内容に関するもの      |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| オンブズマンの行為に関するもの       |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| ② その他のもの              | 2         | 6.7%              | 2     |                |                |                 |                  |                  |        |
| 苦情申立人自身の利害を有しないもの     |           |                   |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| 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         | 6.7%              | 2     |                |                |                 |                  |                  |        |
| 2 処理中のもの              | 1         | 3.3%              |       |                |                |                 |                  |                  |        |
| 総計                    | 30<br>(7) | 100.0%<br>(23.3%) |       |                |                |                 |                  |                  |        |

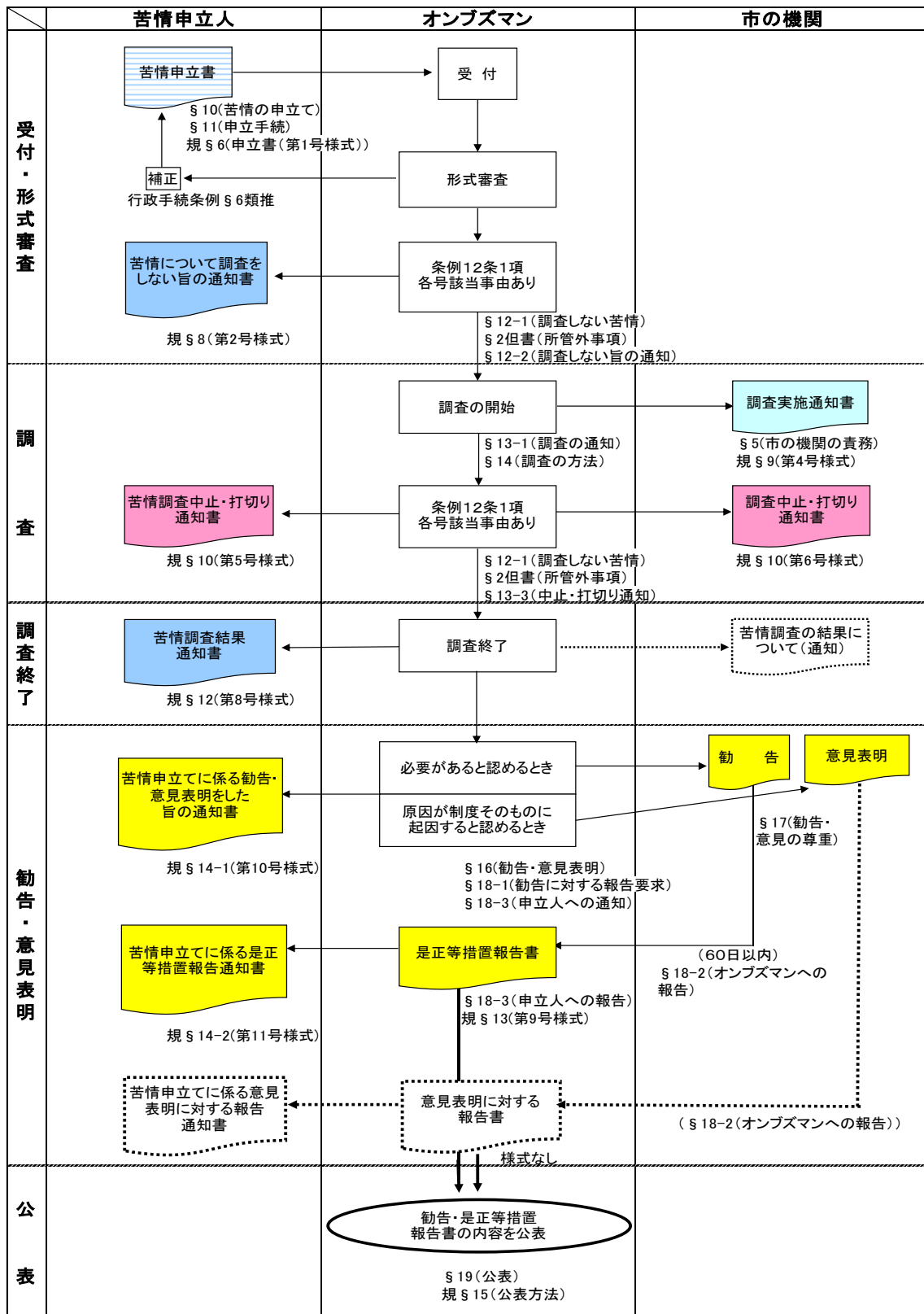
※ (注)1～上段:当該年度の総計,下段():上段数字のうち前年度からの繰越分  
(注)2～端数処理の関係で,構成比の合計が100.0%にならないことがあります。

2. 相談・苦情等の総数

(件)

|                            | 平成<br>8<br>年度 | 平成<br>9<br>年度 | 平成<br>10<br>年度 | 平成<br>11<br>年度 | 平成<br>12<br>年度 | 平成<br>13<br>年度 | 平成<br>14<br>年度 | 平成<br>15<br>年度 | 平成<br>16<br>年度 | 平成<br>17<br>年度 | 平成<br>18<br>年度 | 平成<br>19<br>年度 | 平成<br>20<br>年度 | 平成<br>21<br>年度 | 平成<br>22<br>年度 | 平成<br>23<br>年度 | 平成<br>24<br>年度 | 平成<br>25<br>年度 | 平成<br>26<br>年度 | 平成<br>27<br>年度 | 平成<br>28<br>年度 | 平成<br>29<br>年度 | 平成<br>30<br>年度 | 令和<br>元<br>年度 | 令和<br>2<br>年度 | 計     |
|----------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|-------|
| 相談・苦情等の総数                  | 125           | 235           | 190            | 205            | 196            | 181            | 189            | 120            | 118            | 158            | 183            | 258            | 249            | 256            | 211            | 246            | 229            | 199            | 197            | 218            | 205            | 221            | 175            | 230           | 186           | 4,980 |
| 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           | 97            | 2,491 |
| 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             | 1             | 123   |
| 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            | 23            | 716   |
| 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    |
| 資料請求等                      | 50            | 58            | 54             | 51             | 41             | 46             | 52             | 28             | 43             | 46             | 57             | 61             | 82             | 75             | 74             | 76             | 80             | 81             | 73             | 90             | 71             | 82             | 66             | 81            | 65            | 1,583 |

### 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つ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  
齋 藤 美 幸

(○印は、代表オンブズマン)

---

「令和2年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

令和3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

---