

令和4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	76
2. 相談・苦情等の総数	80
3. 苦情申立ての処理の流れ	81
4. 藤沢市オンブズマン条例	82

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4年度に藤沢市オンブズマンに寄せられた苦情申立て等の件数は230件で、内、相談139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が3件及び資料請求等が63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25件でした（※80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、片瀬、辻堂、藤沢、善行及び長後の各地区から複数の苦情申立てが、鶴沼、村岡、六会及び湘南台から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件で県内からのものでした（※78ページ参照）。

行政組織別では、市民自治部が5件、計画建築部が4件、福祉部が3件、財務部、子ども青少年部及び道路河川部が各2件、総務部、健康医療部、環境部、下水道部、市民病院、オンブズマン及び教育委員会が各1件となっています（※79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10件、郵送によるものが2件、ファクスによるものが1件、巡回によるものが3件、電子申請によるものが9件ありました（※78ページ参照）。

また、苦情申立て件数を月平均でみると2.0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Ⅲ」（※79ページ）を参照。

② 苦情申立ての処理状況

令和4年度の苦情処理件数は、令和3年度からの繰り越し分1件を含めた26件でした。そのうち24件は年度内に処理を終了し、残りの2件は翌年度に繰り越しました。

処理を終了したものの内訳は、苦情申立ての趣旨に沿ったものが2件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが14件（内、行政対応に問題があったものが1件）、調査を中止・打ち切ったものが0件、調査をしないこととしたものが8件ありました。

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142日、1件当たりの平均処理日数は57.0日となっています。（※77ページ参照）

(2) 勧告・意見表明

令和4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4年度の実施状況は次のとおりです。

場 所	来 場		苦情申立て 受付件数	オンブズマンが面談したが申立てに至らなかったもの	相談のみ
	予約	当日			
長後市民センター	0	0	0	0	0
辻堂市民センター	0	1	1	0	0
善行市民センター	1	0	0	1	0
湘南大庭市民センター	1	0	0	1	0
湘南台市民センター	0	0	0	0	0
鵜沼市民センター	0	0	0	0	0
村岡公民館	0	1	1	0	0
六会市民センター	2	1	1	1	1
片瀬市民センター	0	1	0	0	1
明治市民センター	0	0	0	0	0
御所見市民センター	0	0	0	0	0
遠藤市民センター	0	0	0	0	0
計	4	4	3	3	2

(4) その他

① 第23回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

同連絡会については、令和4年12月22日（木）、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、オンライン形式にて開催され、これに齋藤オンブズマンが出席しました。

※ 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

市が幹事自治体となって運営されており、現在34の自治体で35のオンブズマン等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	25 件
2. 行政組織別受付件数	
総務部	1 件
財務部	2 件
市民自治部	5 件
福祉部	3 件
健康医療部	1 件
子ども青少年部	2 件
環境部	1 件
計画建築部	4 件
道路河川部	2 件
下水道部	1 件
市民病院	1 件
オムブズマン	1 件
教育委員会	1 件
合計	25 件

〔苦情申立ての処理状況〕

令和4年度受付件数	25 件
令和3年度からの繰越件数	1 件
合計件数	26 件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	24 件
（1）苦情申立ての趣旨に沿ったもの	2 件
（2）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	14 件
内、行政対応に問題があったもの	1 件
（3）調査を中止・打ち切ったもの	0 件
（4）調査をしないこととしたもの	8 件
2. 苦情申立ての処理中のもの（次年度繰越）	2 件

3. 苦情申立ての処理事例

<目次>

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 住民票の記載事項に係る件 (対象機関：市民自治部市民窓口センター)	要約・・・8 市の対応・・・42 全文・・・47
(事例～2) 情報公開センターの対応に係る件 (対象機関：市民自治部市民相談情報課)	要約・・・11 市の対応・・・44 全文・・・54

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～3) 下水道管路課の対応に係る件 (対象機関：下水道部下水道管路課)	要約・・・13
(事例～4) 建築協定書の解釈等に係る件 (対象機関：計画建築部建築指導課)	要約・・・15
(事例～5) 自宅前道路(市道)への違法駐車に係る件 (対象機関：道路河川部道路管理課)	要約・・・16
(事例～6) 道路陥没に係る件 (対象機関：道路河川部道路管理課・道路維持課)	要約・・・18
(事例～7) 子育て世帯への臨時特別給付金申請手続きに係る件 (対象機関：総務部子育て・生活支援給付金担当)	要約・・・20
(事例～8) 市県民税の減免に係る件 (対象機関：財務部市民税課・納税課)	要約・・・22 市の対応・・・46 全文・・・60

(事例～9) 隣地のブロック塀に係る件 (対象機関：計画建築部建築指導課)	要約・・・24
(事例～10) N95マスク及びビニールガウンの取扱いに係る件 (対象機関：福祉部障がい者支援課)	要約・・・26
(事例～11) 環境総務課の対応に係る件 (対象機関：環境部環境総務課)	要約・・・27
(事例～12) 藤沢市民病院の対応に係る件 (対象機関：市民病院事務局病院総務課・医事課)	要約・・・28 全文・・・68
(事例～13) 建築指導課の職員対応に係る件 (対象機関：計画建築部建築指導課)	要約・・・30
(事例～14) 障がい者支援課の対応に係る件 (対象機関：福祉部障がい者支援課)	要約・・・31
(事例～15) 審査請求結果に対する市の対応に係る件 (対象機関：子ども青少年部保育課)	要約・・・34
(事例～16) 調査書に係る件 (対象機関：教育委員会教育部教育総務課・教育指導課・ 学務保健課)	要約・・・35

(3) 調査を中止・打ち切ったもの

該当なし

(4) 調査をしないこととしたもの

(事例～17) 町内会館の対応に係る件 (*繰越分) (所管：その他)	要約・・・37
--	---------

<p>(事例～18) 善行公民館シャワー室に係る件 (所管：市民自治部善行市民センター)</p>	要約・・・37
<p>(事例～19) 製本版「藤沢市情報公開条例 解釈運用基準」をホームページ上に載せる事に係る件 (所管：市民自治部市民相談情報課)</p>	要約・・・38
<p>(事例～20) 藤沢市民まつりの中止に係る件 (所管：市民自治部市民自治推進課)</p>	要約・・・38
<p>(事例～21) 看護師免許の申請に係る件 (所管：健康医療部保健所地域保健課)</p>	要約・・・39
<p>(事例～22) オンブズマンとの面談に係る件 (所管：オンブズマン事務局)</p>	要約・・・39
<p>(事例～23) 生活援護課の職員の対応に係る件 (所管：福祉部生活援護課)</p>	要約・・・40
<p>(事例～24) 市営住宅(単身者用住戸)の入居者募集基準に係る件 (所管：計画建築部住宅政策課)</p>	要約・・・40

(5) 処理中のもの

<p>(事例～25) 就労証明書の取扱いに係る件 (対象機関：子ども青少年部青少年課)</p>	要約・・・41
<p>(事例～26) 住民税に対する市の対応に係る件 (対象機関：財務部市民税課・納税課)</p>	要約・・・41

要 約

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 住民票の記載事項に係る件

(対象機関：市民自治部市民窓口センター)

< 苦情の概要 >

苦情申立人には特別養子縁組により養子とした子がいる。

今から数年前、住民票の写し交付の際にその子の前住所欄を空欄とした旨相談したところ、「申出書兼承諾書」を出してきてくれたので市役所窓口にて提出した。その際、「今後は、住民票の写し発行の都度確認することなく、常に子の前住所を記載しない状態で住民票の写しを発行する。」との説明・約束があった。このとき、同書の写しはもらえなかった。

その後しばらくは、その説明・約束どおりの取扱いがなされていた。

しかし、昨年（令和3年）、住民票の写しを請求したところ、子の前住所を記載した住民票の写しが交付されるという過誤があった。当時の市民窓口センターの責任者より、「二度とこのようなことが起きないように約束する。」との話があった。

ところが、今年（令和4年）、住民票の写しを請求したところ、対応した職員から「前住所の記載をするかどうか」との質問を受けた。プライバシーに関わるやりとりであるため、苦情申立人の求めにより個室に移動したが、そこでも責任者から「『申出書兼承諾書』を提出している場合でも、住民票の写しを発行するに当たっては、前住所の記載の有無を確認することになっている。」との説明を受けた。これは、上記説明・約束（都度確認することはない）に反する説明である。

現責任者によれば、「昨年の責任者（別の部署に異動）がシステム上の注意事項欄に記載していなかったため、今回の不適切行為につながった。」とのことだった。しかし、昨年の責任者を呼んでもらい説明を受けたところ、「誰がみても分かるよう注意事項を記載した。」との話であり、話が食い違っていた。人事異動で不慣れな職員が対応したため、との説明も

あったが、異動から2ヵ月も経過しており不慣れを理由にするのは疑問であり、職務怠慢である。

< 処理結果 >

市民窓口センターが平成27年9月に定めたところによれば、特別養子縁組による養親から、「養子の前住所欄を空欄とする住民票の写しの交付」の希望があった場合には、市が用意した書式に基づく「申出書兼承諾書」の提出を求め、申出以降は、住民票の写しの請求者に対応の有無を確認することなく、常に、前住所欄を空欄とした住民票の写しを交付することとされていた。

担当課も認めているが、オンブズマンは、担当課が苦情申立人に行った対応（前住所記載の要否を確認した）及び説明は、この定めに反する誤った対応であると判断した。

また、担当課職員が、上記文書の内容や存在を把握していなかったこと自体も問題だが、そもそも、本件の取扱い時に職員が参照した台帳にも同様の注意書きがあることから、前住所記載の要否を確認することは、この注意書きにも反した取扱いである。

さらに、担当課は、苦情申立人から「都度確認するのはおかしい」と指摘を受けた後にも、確認をすることなく、苦情申立人が誤っているかのような応答をしている。

市の職員が職務を行うにあたり、市が定めるところに従って取扱いを行うべきことは、あらゆる職務の基本である。市が定める内容が担当課内で認識されていなかったこと、市民の方から疑問を呈された際にすら、その内容を確認する行動がとられなかったことは、上記職務の基本に沿わない対応であった。

担当課によれば、特別養子縁組者からの申出は件数が少なく、職員が入れ替わる中で取扱いについての認識が薄れてしまっていたとのことだが、取扱い件数が少なく不慣れな問題においてはなおさら、取扱いを定めた際の根拠資料などを確認する姿勢が重要である。

なお、担当課によれば、本件取扱いの際、「念のため」という理由で申請者（苦情申立人）に確認をしたとのことだが、「念のために確認する」

という対応が、確認を丁寧に行うという意味で望ましい場面は多くあるが、本件のような（特別養子縁組にかかる）申出がなされている場面においては、住民票の写し請求の都度、申出内容を確認されることにより、申出者が、人目のある場所で「特別養子縁組」という話題を持ち出されることでプライバシーを脅かされていると感じたり、「記載の要否確認に対して不要と答えれば、申出があるにも関わらず記載されてしまうのか」という不安や（仮に第三者が写しの請求をした場合にも何気なく要否確認を行ってしまったとすれば、より大きな問題となる）、申出済みの内容につき再度確認をされることの煩雑さを感じる可能性があることは想像に難しくなく、オンブズマンとしては、そのような受け止めは自然な心情であると考えます。担当課に対しては、取扱い内容によって配慮すべき点が異なることを踏まえ、対応を行うよう伝えた。

本件については、システム上、前住所を空欄とする方向で準備中であり、今後、職員への説明等の必要な準備を経て運用開始予定とのことで、この運用が開始されれば、自動的に前住所欄を空欄としたものが出力されることになるので、今回のような過誤の再発は防止されるものと考えます。

ただし、オンブズマンとしては、上記のような問題点がみられたことから、担当課に対し以下のとおり申し入れた。

ア 本件を契機として、本件申出制度の内容を、あらためて課内に周知すること。

イ 一般的な業務のあり方として、引継ぎの際に言及されたかどうか等の偶然に左右されず、各職員が、市が定める内容を（必要があれば根拠資料に遡るなどして）確認した上で職務を行うよう、あらためて課内において周知すること。

ウ 上記システムの運用開始状況をオンブズマンに報告すること。

さらに、本件苦情申立ての趣旨には含まれてはいないが、オンブズマンより、担当課に対して、以下の2点につき検討するよう申し入れた。

① 「申出書兼承諾書」の提出があった際、本人控えのないしは写しを申出者に交付すること。

同書面には申出者が承諾すべき内容が複数記載されていて、窓口で一読しただけでは記憶できないおそれがあるので、本人控え等を交付することが相当と考える。

- ② 本件「申出書兼承諾書」につき、15歳以上となった養子からの申出も受ける制度とできないかどうか、検討を行うこと。

現在、「前住所空欄」の取扱いの申出者としては、養親のみが想定されており、同取扱いは養子が15歳未満の間のみとされている。つまり、養子が15歳以上となった場合は前住所が記載されることになる。しかし、「前住所空欄」の取扱いが特別養子縁組制度の趣旨から行われていることからすると、養子が15歳以上となった後も、前住所欄を空欄とすべき必要性が継続するケースもありうるとオンブズマンは考えるため、上記検討を求めた。

<市の対応>

令和5年4月19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～2) 情報公開センターの対応に係る件

(対象機関：市民自治部市民相談情報課)

<苦情の概要>

苦情申立人は、令和4年9月7日、市民相談情報課情報公開センター(以下「担当課」という。)宛に管理情報開示・訂正等請求書(以下「本件開示請求書」といい、本件開示請求書にかかる請求を「本件請求」という。)を郵送で提出したが、本件開示請求書は受理されず、同月26日、受理印の押印ないままの状態で私が郵送した請求書の原本が返送された。

担当課からの書面では、本人確認書類の提出を求めているが、その前提として本件開示請求書の受理がなされるべきであり、受理がなされない状況で本人確認書類を提出することはできない。

< 処理結果 >

令和4年10月6日付で苦情申立人より担当課に対し、FAXにて本人確認書類が追加提出され、本人確認書類がそろったことにより、本件請求は受理された。そのため、現時点では解決された問題ではあるが、そもそも担当課が本件請求を受理せず、原本を返送して本人確認書類の提出を求めた取扱いに問題がないかを検証した。

「藤沢市個人情報の保護に関する条例」及び同条例施行規則では、開示請求しようとする者に、本人であることを証明する書類の提出を義務付けており、郵送で開示請求する場合の本人確認書類をより厳格に定めている。

そのため、同条例の解釈基準によると、開示請求に当たって必要な書類の提出がない場合は「形式的不備」にあたることになる。

担当課では、形式的要件充足を確認したときに、正式に受け付けるものとしている。

しかし、同条例第21条第2項は、提出された請求書に形式上の不備がある場合は開示請求者に相当の期間を定めて補正を求めるよう定めており、「藤沢市行政手続条例」第6条でも、申請が形式上の要件に適合しない場合は補正を求めるか申請を拒否するよう定めている。

「藤沢市行政手続条例」と同一の趣旨、内容である行政手続法第7条に関しては、「個々の申請が、国民の申請権の具体的行使である点に鑑みれば、申請が権限ある機関の事務所（窓口）に到達したにもかかわらず、申請を『受け付けない』、『受理しない』等の取扱いをし、その間に申請の取下げや申請内容の変更を求める行政指導を行ったり、処理を遅延させる等の事態は排除されるべきものである」と解されている。

このような考え方にも照らすと、開示請求書が事務所（窓口）に到達した場合は、明らかに開示請求の意思がないことが認められる、あるいは宛先が異なるなど一定の場合を除き、本人確認書類の不備がある場合、補正によって、追加提出を求めるべきであり、補正に先立って、受付は行われるべきであると判断した。

また、本件で担当課は苦情申立人に対し、本人確認書類の徴求・請求内容確認の連絡と併せ、原本を返送している。

担当課としては、本件開示請求書を修正する場合の便宜を考えて原本を送付したとのことだが、その趣旨が請求者に事前に伝わっていない場合には、開示請求者が「突き返された」との印象を持つのも致し方ない。

開示請求の宛先が違った場合や開示請求者から求めがあった場合は別だが、開示請求書原本は、開示手続きに不可欠なので、原本返戻は原則として行うべきではないと判断した。

以上から、本件開示請求については、既に受付されているが、以後の事務取扱いについて以下のとおり申し入れた。

(1) 郵送における開示請求等について形式的不備があった場合には、条例に従い補正を求めるよう、運用を見直すこと。

(2) 開示請求書等請求者から送付された原本は原則として返戻すべきではなく、いかなる場合に返戻を行うか事前に基準を定め周知すること。

<市の対応>

令和5年3月31日、市民自治部長より、オンブズマンに対し、44ページのとおり報告があった。

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～3) 下水道管路課の対応に係る件

(対象機関：下水道部下水道管路課)

<苦情の概要>

苦情申立人宅前の道路（藤沢市道だが敷設された部分は苦情申立人の所有）に、苦情申立人の承諾もなく、市は平成11年に公共下水道を敷設したとのことなので、それ以降の使用料を支払うよう求めた。令和4年6月、現地で話をしたところ、下水道管路課（以下「担当課」という。）担当者2人から、「今までも支払わない。」、「今後も支払わない。」、「黙示にあたる。」、「今後の使用料については考えなくもないが、ない

でしょう。」との説明を受け、「狭あい道路整備事業」について案内された。「黙示」というのはどういう意味なのか？

< 処理結果 >

(1) 土地使用の承諾について

担当課の説明によると、苦情申立人（夫婦）から「書面でも口頭でも承諾をしていない」との話があったことを前提に、「書面や口頭による（明示の）承諾がなくても、黙示の承諾があったと考えている」旨説明したが、後日、「同意書」があることが判明したとのことだった。同意書の文面には、「工事」についての同意のみが記載され、「土地使用」の同意については記載されていないが、下水道の敷設に同意する以上、それに伴う土地使用についても同意がある、共有者全員の署名・捺印はないが、担当課としては、代表者による同意であり有効と考えているとのことだった。

担当課のこのような見解について、苦情申立人において異論を持った場合、土地の使用承諾の有無（言い換えれば、市の土地使用権限の有無）について判断するためには、上記同意書に示された意思の解釈をすることが必要となってくる。オンブズマン制度は、苦情申立人と市の考えをそれぞれ聴取するなどの方法により、簡易迅速に苦情処理を行うという制度であり、上記のような意思解釈を行うことはできず、市の土地使用権限の有無についても、裁判所のような法的判断を下すことはできない。

(2) 土地の使用料について

仮に、市が所有者の承諾を得ずに違法に土地を使用しているということになれば、それに伴う損害賠償という問題も生じてくるし、逆に、仮に担当課の説明どおり、土地使用の承諾があるとなれば、使用料支払いの合意がない以上、その支払いを求める根拠は見いだせないことになる。

そうすると、オンブズマンとしては、上記（1）に述べたとおり、土地使用の承諾について判断できない以上、使用料発生の有無についても、判断することはできない。

(3) 本件同意書の内容について

平成11年当時、市は、本件同意書を共有者全員から取得しておらず、また、その文面も、「工事」の同意のみで、「土地使用」や使用料については触れておらず、現在使われている書式とは異なっているようだが、この点の是非については、苦情の原因となった事実のあった日より1年以上経過していることから、オンブズマンは判断することはできない（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第3号）。

ただし、オンブズマンとしては、本件苦情をうけ、市民が同意書を出したか否か、同意書の内容がどのようなものであったか明確にすることでトラブルを未然に防止するという観点から、担当課に対して、少なくとも重要な内容を含む同意書等については、今後は本人控えなしは写し等を渡すような取扱いを検討するよう申し入れた。

（事例～4）建築協定書の解釈等に係る件

（対象機関：計画建築部建築指導課）

<苦情の概要>

市が認可した建築協定における「運営委員の資格」に関する規定（「委員会は、協定区域内の土地の所有者等の互選等により選出された委員若干名をもって組織する」）について、建築指導課（以下「担当課」という。）が「土地所有者等ではない方が互選以外の選び方で選出される可能性も否定はできません。」といった解釈をしているのは問題であるし、このようなことで2か月近く時間がかかってしまったのは職員対応としても問題である。

<処理結果>

協定者間の合意内容を示す協定書の文言に、何通りかの解釈が成り立ちうる場合、どの解釈が正しい解釈であるかを定める権限を、担当課もオンブズマンも有していない（では誰が確定するのか、という点については、協定の運営は協定者が自主的に行う性質のものであるため、その運営の担い手である運営委員会の委員の選出や、選出の前提となる委員資格に関する規定の解釈の確定も、協定者間で自主的に行われるべきで、あいまいな部分があるならば協定者同士で話し合っ

である場合は、法的紛争の解決に必要な限度において司法判断を仰ぐこととなる)。

そして、そもそも協定の運営は協定者が自主的に行うべき性質のものであって市がこれに介入することは適切ではないと考えられるところ、本協定の規定は、土地所有者等以外の者にも委員資格を認めるものとの解釈も可能であることから、担当課が本協定の運営委員会に対し、委員長が資格を持たないことを前提とする是正指導を行わないとしている対応に問題を見出すことはできない。

さらに、担当課は、是正指導は行わないものの念のため、前委員長や現正副委員長に対し、委員長選任の経緯や、資格についての考え方を確認する対応まで行っており、本件に関する担当課の対応に問題はないとオンブズマンは判断した。

6月の対応から7月まで1か月の期間が開いているが、これは、苦情申立人が、議会对応について配慮し、特に期限を定め、連絡先を伝えて回答を求めなかったことによる(その間にも、担当課の中では協定の解釈について検討を行っていた)。

7月以降も、担当課は、課の見解の回答を続けており、対応に時間がかかりすぎているとは判断しない。

(事例～5) 自宅前道路(市道)への違法駐車に係る件

(対象機関：道路河川部道路管理課)

<苦情の概要>

自宅前の市道入口部分に、ひどいときには玄関前に、近所のスーパーマーケットの買物客が車を止めているのが常態化してしまっている(年がら年中、しょっちゅうである)。病院や買い物に行って帰ってきても、玄関前に車が止まっていて入れないことがある。

昔、管理組合から何回か同店に訴えたことがあったが、「分かりました」というだけで何もしない。管理組合から市にも話をしたが、市道なのでポールはたてられないとのことであった。路面には「駐車禁止」の表示があったが薄くなって今は消えてしまっている。

警察にも何回か電話をしたが、電話をしていると車が行ってしまったり、電話をかけるたびに、住所、年齢、生年月日等を答えなければならないのもうっとうしくて、そのうちかけなくなってしまった。なんとかしてもらいたい。

< 処理結果 >

担当課によると、管理組合から市に対してポールの設置を求めたとのことで、過去に要望があったか関係課にて調査したが、その状況は確認できなかったとのことであった。

駐車禁止の道路標識（ポール）がたっているにもかかわらず付近に駐車してしまうというのは、単なるマナーの問題ではなく、違法行為である（道路交通法第45条第1項）。その結果、住民が騒音に悩まされたり、出入りに不自由するというのは不合理な状況で、オンブズマンとしても何とかならないものかと考える。

一方で、国、警察及び市町村のような行政機関には、それぞれ法律によって役割分担が定められており、状況が不合理だからといって、法律の定める役割分担を超える越権行為はできない。

本件でいえば、違法駐車に対して、移動や違反金の納付命令など、いわば取締りができるのは、警察官等、警察署長及び公安委員会だけであり（同法第51条第1項、同条の4第1項）、「止まれ」や「駐車禁止」という道路標示ができるのも公安委員会である。

市にはこれらの権限はなく、また、スーパーマーケットに対しても、違法駐車に関して市が何らかの行為を命じる法的根拠は見当たらない。

ただ、違法駐車が特定の場所で常態化し、実際に、市民の生活に支障や危険が生じていると認める場合には、市は道路管理者として、警察やスーパーマーケットに対し、情報提供して取締りや防止措置を促すことが考えられる。

今回は、こちらを念頭に、道路管理課（以下「担当課」という。）が現地の実態調査を行ったところ、「駐車違反が常態化している」とまでいえる状況は確認できなかったようである。

担当課からは、今後状況確認の上、必要が認められた場合には、また苦情申立人からご連絡していただき、関係部署と調整をとることを、苦情申立人にお伝えしたと報告を受けた。

上記のとおり、違法駐車取締りを行うべきは警察官等であり、警察官等が行政組織において市に属さない以上、オンブズマンとしては、担当課はできることはしており、対応に問題はないと判断した。

（事例～6）道路陥没に係る件

（対象機関：道路河川部道路管理課・道路維持課）

< 苦情の概要 >

令和4年10月2日（日）午後7時頃、苦情申立人は近所にあるドラッグストアから帰宅していたところ、道路に陥没があり足を取られて前のめりに転倒して、両足打撲、肘から手首の痺れを起こす大怪我を負った。これまで医療費等について市と交渉してきたが、以下の4点について苦情を申し立てる。

- ① 事故の現場をきちんと保全（写真撮影及び幅・深さの確認）をしてもらえなかった。
- ② 「過失割合」の話についても、最初五分五分になると言った後に割合が変わってくるなど、曖昧な話をしないでもらいたい。
- ③ 自費診療のことについても、後日、「『自費診療』ということは分かっていたが、『自費診療を認めた』とは言っていない。」というような曖昧な説明をされた。
- ④ 令和4年10月20日、苦情申立人らが道路管理課の窓口で話をしていたところ、他の職員2人がやってきて、言葉ではなく手話で使う「黙れ」、「座れ」を意味する動作をしてきた。

< 処理結果 >

（1）苦情申立ての趣旨①について

道路の陥没により、転倒し怪我をしたというような事故では、陥没の幅・深さが重要な争点となるのであり、道路維持課においては、苦情申立人から事故の申告を受けているのであるから、道路の陥没を埋設、修

繕するに当たっては、陥没の幅・深さを定規等で測り、写真を撮るといった方法で記録をする必要があったといえる。本件においては、写真は撮ったものの、定規等で測ることはしなかったとのことだが、今後は定規等で道路の陥没の幅や深さを測ることにしたとの説明があったことから、オンブズマンとしては、道路維持課の今後の対応を見守ることとした。

(2) 苦情申立ての趣旨②について

苦情申立人及び道路管理課の説明において、「5対5」から「7対3」に過失割合が変わって行ったことは認められるが、苦情申立人によれば「6対4、7対3になるようにします。」と言われたとする点（すなわち最大7対3を認めた）と、道路管理課の「最大7対3であれば、市が保険会社に向けあってみる。」という話をしたという点には、食い違いがみられた。

このように両者の説明は異なっており、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、苦情申立人およ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ができないことから、この点についての判断はこれ以上できない。

なお、市の行為や設置物に関する損害賠償請求については市が加害者側となるので、被害者側と加害者側との話し合いになり、また最終的には裁判所による法的判断に委ねられる事柄であることから、後に紛争が拡大しないよう、重要な争点については書面で連絡するなどの工夫が必要と考える。

(3) 苦情申立ての趣旨③について

苦情申立人は、自費診療を了解してもらったので請求は10割だと思っていたと述べ、道路維持課では、自費診療を認める、認めないとの説明はしていないと述べており、食い違いがみられる。

このように両者の説明は異なっており、上記(2)と同様に、この点についての判断はこれ以上できない。

なお、前に述べたとおり、市の行為や設置物に関する損害賠償請求については市が加害者側となるのであり、被害者と加害者との話し合いとなる。また最終的には裁判所による法的判断に委ねられる事柄であることから、後に紛争が拡大しないよう、重要な争点については書面でやり取りをするなどの工夫が必要と考える。

(4) 苦情申立ての趣旨④について

窓口の状況に応じて、他課の職員が立ち会う必要性ある場合には、来訪者に対し、他課の職員が立ち会うことをできるかぎり説明し、来訪者の理解を得るようにすることが必要と考える。

当日、代理人が窓口においてどの程度の声（大声なのかそうでない程度なのか）で話をしていたかについて、オンブズマンにおいて判断することはできないので、今回の対応に問題があったとまで判断することはできない。

(事例～7) 子育て世帯への臨時特別給付金申請手続きに係る件

(対象機関：総務部子育て・生活支援給付金担当)

< 苦情の概要 >

児童手当の給付を受けているところ、藤沢市より子育て世帯への臨時特別給付金に関する書類が届き、申請 Web サイトにログインし申請手続きを進めた。申請手続きを進める中で給付対象者に関する説明も出ていたが、児童手当の給付の対象となる児童は申請が不要ではないかと疑問に思い、また、給付金のための口座は児童手当の口座として既に申請しているため、口座の登録なしに申請は完了したと思っていた。その後、臨時特別給付金が振り込まれないことから、市役所にいつ頃振り込まれるのか問い合わせたところ、「順次、入金されるのでしばらくお待ちください。」との対応だった。しかし、その後も臨時特別給付金が振り込まれないことから、再度、市役所に問い合わせたところ、「申請手続きが完了したのか分からない。申請したのであればシステムに名前が載っているはずであるが、名前は無く申請を受け付けていない。」との回答があった。後日、市役所から

経緯の確認について連絡があったが、申請手続きはできていないことが再確認され、どうしようもないとのことだった。

市の職員の対応に問題があったのではないか。また、臨時特別給付金の申請手続きを行うシステムに問題があったのではないか。

< 処理結果 >

(1) 申請システムにつき、申請を完了した場合の確認方法において、

「申請状況」一覧での確認となる点が、申請者のメールアドレスに完了メールが送信される方法や、「申請完了」と明確に表示される場合に比べてやや分かりにくい点があるものの、パソコン・スマートフォンともに操作は簡便で、一般的にパソコンやスマートフォンを操作できる方なら申請は難しくないだろうと感じられた。入力事項が少なく時間がかからないこと、必要事項の入力を欠いた場合は「送信」を押しても警告が表示されて送信することができないことなど、システム申請手続全体を見ると、本件給付金の申請システムが不当ということとはできないと考える。

(2) 電話対応につき、苦情申立人の電話の趣旨としては、「子育て世帯臨時特別給付金がまだ給付されていないのだが、いつ頃になるのか？」というもので、答えは「順次入金されるのでしばらくお待ちください。」というものだった。子育て・生活支援給付金担当（以下「担当課」という。）では、コールセンターの業務委託先に電話対応方法を指導しているが、「申請したがいつ入金されるのか。」という問い合わせには、「順次入金されます。」と答えることとしており、担当課で電話を受けた場合でも同様の対応であったと考えられる。給付金に関する電話問い合わせがあった場合に、電話を受けたコールセンターないしは担当課において、原則として架電者の申請状況を逐一調査しない方針としていた背景には、そもそもコールセンターの業務委託先では、市民の個人情報にアクセスできないことや多くの問い合わせ電話に限られた職員で対応しなければならないという事情があり、「申請したがいつ入金されるのか。」という問い合わせに、「順次入金されます。」と回答したことを不当とすることは難しいと考える。

(3) 本件において、申請システム及び電話対応を通して不当といえる点は見当たらないが、苦情申立人が申請意思を持ち、スマートフォンにアクセスし、問い合わせ電話までしながら、給付金を受給できなかったことは残念であり、申請完了を申請者が確認するよう促す文言を付けるなどの方策を検討し、本件苦情申立てがなされたことを今後の実務に活かして欲しい。

(事例～8) 市県民税の減免に係る件

(対象機関：財務部市民税課・納税課)

< 苦情の概要 >

苦情申立人の夫が亡くなった。名義変更等で忙しくしている中、保険料等が銀行口座から引き落とされてしまった結果、支払いができなくなってしまったので、苦情申立人は、市県民税の減額をしてもらいたいと考えて、市の市民税課（実際は納税課）に赴いた。窓口では男性職員1人及び上司の方と2時間近く話をしたが聞き入れてもらえなかった。決定権がある人（部長や市長）に会わせてくれとの話もしたが会わせてもらえず、「税務署に行ってください。」と言われた。

その後、9月に税務署で手続きをし、その書類を市役所に持って行ったところ、「法律の問題は市ではダメです。」と言われ、結局、市県民税の減額はしてもらえなかった。苦情申立人は81歳で、夏の暑い中大変な思いをして税務署や市役所に行っているのに、いったいなんのために税務署に行けという案内をしたのか説明してもらいたい。

また、納税課では、市県民税について半分ずつ払うことにしてもらったが、送られてきた納付書を見ると延滞金がついていた。延滞金がつくのなら最初に説明してもらいたかった。払う額は一緒なのだから。

< 処理結果 >

年度途中で確定申告書を提出すべき方が亡くなった場合には、その相続人は相続の開始から4か月以内に確定申告（準確定申告）をしなければならない（所得税法第125条第1項）こととされ、正当な理由なしに申告しなかった場合には罰則も課される（同法第241条）ことから、税務署

に行くよう案内した納税課職員の対応は誤りではないと判断した。

また、苦情申立人は、延滞金がつくのなら説明が欲しかったと主張されているが、延滞金については納付書に「延滞金後納」の記載があったとしても必ずしも加算されるわけではなく、分納計画どおり支払われれば加算されない、1,000円未満は切り捨てられる、ということだった。

しかし本件では、当初求めていた市県民税の減免について、必要な案内がなされないまま、分納が繰り返し求められてきた。納税課・市民税課としては、それぞれの自分の課の対応に「問題はなかった。」としているが、両課の対応を合わせて全体として見た場合に、苦情申立人が最初に納税課に電話をした9月7日の時点では、市県民税減免の求めを汲み取れており、その後何度も苦情申立人が来庁して訴えていたにもかかわらず、結果として市県民税減免の案内がなされなかったのもあって、両課の意思疎通が不十分であったと言わざるを得ない。

本件では、課をまたいで対応が取られたためにこのような齟齬が生じたのもあって、苦情申立人が、当初から市民税課に相談に赴いていれば、経緯は違ったものになったと考えられるが、それぞれの暮らしを持っている市民に、納税課と市民税課の事務分掌を把握しろというのは無理な話であって、市県民税の減免を求める市民が、「納税」と名のついている納税課に赴くのはおかしいことや間違ったことではない。また、別の課につながった場合に、市民の側で全く同じ話をもう一度繰り返すのが難しい場合もあると考えられ、それでも市民に適切な行政サービスを提供するためには、納税課・市民税課の連携が求められる。

納税課と市民税課、隣接する課間の連携が不十分なために必要な対応がこぼれることがないように、両課の連携を見直すこと及び見直し結果の報告を申し入れた。

<市の対応>

令和5年2月1日、財務部長より、オンブズマンに対し、46ページのとおり報告があった。

（事例～9）隣地のブロック塀に係る件

（対象機関：計画建築部建築指導課）

＜苦情の概要＞

「隣地境界線に沿って設置されている隣地ブロック塀（以下「本件ブロック塀」という。）が倒壊の可能性があるため大変危険である。」という状況を解消する必要があるのに、建築指導課（以下「担当課」という。）は、（１）建築基準法に基づき行政上の業務を果たすべきであるのに、これを怠っている。（２）「隣地土地所有者が平成23年（2011年）に行った建築確認申請とその完了検査は、記載内容と事実とが異なっており虚偽の可能性が高い。」と苦情申立人が訴えたにもかかわらず、これを無視し調査をしない。（３）隣地土地所有者からの書簡の取扱い等、隣地土地所有者に対するものと苦情申立人に対するものとで対応が平等でない。（４）担当者は、本件ブロック塀に関し、不適切な説明を行うことにより苦情申立人の判断を間違った方向に誘導しようとした。（５）課長に直接話をしたいと何度か申し出たが、反応が無く完全に無視をされている、という点につき苦情を申し立てる。

＜処理結果＞

（１）担当課は、建築基準法に基づき行政上の業務を果たすべきであるのに、これを怠っているという点につき、担当課は、本件ブロック塀が、建築基準法施行令第62条の8に違反する可能性があることを認め、行政指導を行っている。ブロック塀の法令不適合部分の調査及び是正は、所有者自身の自己責任・自己負担で実現するものであり、隣地土地所有者は行政指導に従う意思を表明していることから、行政指導によって法令不適合部分を是正しようとする方針については妥当である。また、行政指導である以上、任意の協力によってのみ実現されるものであることに留意しなければならない（行政手続法第32条第1項）、本件で担当課は、まず、所有者に法令の内容について理解を得ることから始め、次に、調査の報告を求め、その上で、法令に適合していない部分があれば是正が必要となる旨説明し、了解を得ている。このように、法令不適合部分の是正に向けて、一つ一つの行程をたどるもので行政指導の具体的方法

としても妥当なものと考えられ、担当課の対応は不作為とはいえないと判断した。

(2) 隣地土地所有者が行った建築確認申請とその完了検査は、記載内容と事実とが異なっており虚偽の可能性が高いという点につき、建築基準法第7条の建築物の完了検査の対象は、「建築基準関係規定に適合しているかどうか」(第4項)であり、建物新築時の建築計画書において、塀のブロックが新設とされているのに、実際は古いブロックのままであったということから直ちに建築確認申請が不法行為あるいは違法行為であるとは断定できない。また、資料等からある程度建築物の態様を推測することはできるとしても、既に10年以上が経過した過去の建築確認申請と完了検査の違法性を判断することは難しいと言わざるを得ない。もとより、本件の課題も、本件ブロック塀に法令不適合がある場合の是正にあるのであって、この点は、担当課による隣地土地所有者に対する行政指導を適正かつ円滑に行うべきであるとの点に収斂されると判断した。

(3) 担当課の対応は、隣地土地所有者に対するものと苦情申立人に対するものとで平等でないという点につき、隣地土地所有者の作成した書簡(以下「本件書簡」という。)は、「藤沢市役所 建築指導課御中」とされ、担当課宛の体裁となっているものの、中身は苦情申立人宛であることが明らかである。当事者の見解が対立する場面において、いわば窓口となってそれぞれの言い分を相手方に伝達する役割は、本来、民事紛争における調停委員会や代理人弁護士に属するものであり、本件書簡は、民事調停の活用や代理人弁護士を立てるなど、隣地土地所有者自身の責任と負担において苦情申立人に伝達されるべきであった。従って、担当課は、担当課宛の体裁を取られているために、本件書簡を受け取らざるを得なかったとしても、市民間の紛争に介入できない行政の役割を隣地土地所有者に説明し、苦情申立人に本件書簡を伝達する役割は引き受けるべきではなかったと判断した。

(4) 担当課の担当者は不適切な説明を行うことにより苦情申立人の判断を間違った方向に誘導しようとしたという点につき、オンブズマン調査

では、口頭でのやりとりに関して、双方の認識も見解も齟齬する場合は判断しない。

(5) 課長に直接話をしたいと何度か申し出たが、反応が無く完全に無視をされている、という点につき、いずれの部・課であっても、役職ごとの役割分担があり、各自の役割を果たすことで全体の業務が円滑に遂行される仕組みが作られていて、市民の方から、「この役職で対応を」という指名があったとしても、希望に沿える場合と沿えない場合がある。

課全体の業務量や業務分担の中で、どの事務に誰を充てるのかを決めていくことになり、かかる人員采配については、課長の裁量に委ねられていることから、課長自らが対応しなかったことが不当だ、ということとはできないと判断した。

(事例～10) N95マスク及びビニールガウンの取扱いに係る件
(対象機関：福祉部障がい者支援課)

<苦情の概要>

障がい者支援課の職員より、N95マスク及びビニールガウンを支給されるにあたり、その使用・管理について、①マスクは一回で捨てない、②マスクはジップロックに密閉し次回着ける時は表面を触らないように着ければ良い、③ガウンの着用は入浴の時のみで良く、食事や排泄介助時にも要らない、等と誤った説明を受けた。今後同じようなケースが発生した時に、他のヘルパー事務所に対しても今回のような対応をしないで欲しい。

<処理結果>

障がい者支援課（以下「担当課」という。）への事情聴取によれば、当該職員が説明した内容につき、①、②の発言内容については一致した一方、③の発言内容については、苦情申立人が説明したとする内容と担当課が説明したとする内容との間に食い違いがあった。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、苦情申立人およ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ができない。

また、担当課への事情聴取によれば、当該職員の説明は、実務者向けに随時更新される神奈川県発行の「新型コロナウイルス感染症高齢者福祉施設における対応の手引き」や「新型コロナウイルス感染症対策アドバイザーボード〈効率的かつ負担の少ない〉医療・介護場面における感染対策」に基づき行ったもので、保健所に確認の上説明をしたとしているが、苦情申立人が主張の根拠とした資料と担当課が主張の根拠とした資料との間には内容に異なる点がある。この点についても科学的知見が必要であることから、オンブズマンはどちらかが間違っているのかについて判断することはできない。

担当課への事情聴取において、本件については、本課職員から事業所担当者に対しより丁寧な説明が必要であったと考える、等と説明があったことから、オンブズマンとしては担当課の自主的改善を見守ることとした。

（事例～11）環境総務課の対応に係る件

（対象機関：環境部環境総務課）

＜苦情の概要＞

地球温暖化への具体的対策として「脱炭素提言」を環境部に提案した（以下「本件提案」という。）が、改善がなく無視され、市長宛に二度の陳情をしたが適切な回答を得られなかったことから、（１）「脱炭素提言」を環境部へ提出し、市長へ挙げるよう再三要求したが、無視対応された。

（２）代案があれば出すよう要請したが回答がなく二年が経過し、その間、市長宛の陳情書を二度提出したが適切な回答を得られず改善も見られなかった。（３）環境部環境総務課（以下「担当課」という。）の業務対応について情報開示がない。（４）神奈川県の主要な都市においては、提案した事業と類似の事業を進めるための公募が行われており、市は他の主要な都市に後れをとることになる。（５）環境行政に求められる庁内関連部署との連携業務もできず、市民への環境行政サービスが低迷している、という点につき苦情を申し立てる。

< 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号は、苦情申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しないときは、オンブズマンは調査をしない旨定めていることから、苦情申立人に対する市の対応が問題とされている(1)から(3)の申立て事項について調査の対象とした。

(1)の点につき、一般に、市の各部署が、市民あるいは事業者から本件提案のような政策に関する提案を受けた場合、採用するか否か、いつ実行するかは、当該提案内容のほか、現行政策との兼ね合いや、限りある予算をどう配分するかといった優先順位もふまえて決定されるので、市の広い裁量に委ねられている。苦情申立人による本件提案は、説明会が開催され関係する課から人数を集めた上で聴取がなされており、現在も引き続き検討中である。また、本件提案が実行に至らない理由について、繰り返し苦情申立人に説明がなされていることから、担当課が苦情申立人を無視しているとはいえず、担当課の対応は不当ではないと判断した。

(2)の点につき、提案の採否及び時期については、市の広い裁量に委ねられていることから、市長宛の陳情書を受けても対応方針を変えなかった点及び回答内容は不当とはいえないと判断した。

(3)の点につき、本件提案のような一般競争入札等の公募が行われる可能性がある案件については、事業者間の公平な競争を確保するため担当課内部での情報管理が必要となる。担当課職員には、公務員としての守秘義務(地方公務員法第34条第1項)があることから開示できる情報に限りがあることはやむを得ず、本件提案について、公募の時期や内容の見通しといった、「検討中」を超えた情報を開示しないことも不当とはいえないと判断した。

(事例～12) 藤沢市民病院の対応に係る件

(対象機関：市民病院事務局病院総務課・医事課)

< 苦情の概要 >

紹介状をもって市民病院血液内科に予約を入れようと電話をしたところ、「A市民だから」という理由で予約を拒否され、藤沢市民ではないが20年上藤沢在勤であることを伝えて重ねてお願いしたが、「やっぱり藤沢市民でないが無理です。」と断られた。

< 処理結果 >

苦情申立人と外来予約センターとの間における詳細なやり取りについての事実認定はオンブズマンにおいてはできないが、市民病院の血液内科外来において、苦情申立人の夫がA市在住であり、藤沢市在住でなかったことから予約を断ったことが認められる。そこで、藤沢市在住の市民とそうでない市民とで差別的な取扱いをすることは許されるか、という点について検討した。

地方自治法上、普通地方公共団体は、「公の施設」の利用について、住民に対する不当な利用拒否、不当な差別的取扱いを禁じているが、他の地方公共団体の住民（在勤者、在学者といった住民に準ずる者を含む）に対する利用の拒否ないし制限、差別的取扱いについては触れていない。従って、法的には在住市によって差別的な取扱いはできることになるが、憲法第14条の法の下での平等に違反することはできない。

また、医師法第19条は「診療に従事する医師は、診療治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」と規定しており、病院も同様と考える。

以上からすると、地方自治法の「公の施設」である市民病院において在住市により差別的な取扱いをすることができないわけではないが、差別的な取扱いをするに当たっては正当な事由が必要ということになる。

市民病院の説明によれば、「同病院血液内科は医師の定員3人のところ常勤医2人体制となっており、どうしても新患患者を制限せざるを得ない脆弱な体制です。血液疾患を専門的に診られる医師は、医師の中でも相対的に少ない状況にあります。近隣には当院と同等の専門的な医療を提供できる病院は複数あり、A市ならばB総合病院、C市ならばD総合病院など、市外の方には情報提供し、地域で限られた医療資源を効率的に活用す

るためには、地域性を考慮した患者受け入れとなっている」とのことだった。

そして、今回の予約の際にも、苦情申立人の夫の症状を医師に確認をしたが、やはり、今は市外の方の受け入れは難しいとの結果となったということであり、市民病院血液内科外来において、上記の体制を踏まえ医師に確認をした結果ということであり、差別的取扱いをするについて正当な理由があったものと考ええる。

以上のとおり、市民病院において予約を断ったことについては正当な理由があったと認めるが、苦情申立人が苦情を申し立てるに至ったのは、藤沢市民とそれ以外とで分けられたと考えたからであり、そのように考えるに至ったのは市民病院外来予約センターにおける説明が不十分であった可能性が高いと考える。

本来、医師及び病院には正当な理由がなければ、診療治療の要求を拒んではならないので、拒む理由が何であるのかについて十分に説明し、納得してもらう必要があったものといえる。

今回の苦情申出に対し、市民病院においては「当院では本来、地域による区別をしておりませんが、前述の事情により新患の受付を一定制限せざるを得ない状況にあります。患者さんに対しましては、一律でなく丁寧な説明に努めてまいります。」としていることから、オンブズマンとしては、市民病院の自主的な改善を見守ることとした。

（事例～13）建築指導課の職員対応に係る件

（対象機関：計画建築部建築指導課）

< 苦情の概要 >

隣接宅のブロック塀の高さが、建築基準法違反の状態である。建築指導課（以下「担当課」という。）に是正対応を依頼したが、連絡をしてから6年半以上経っても何も是正されていない。地震でブロック塀が倒れるかもしれない、という危険を伴う精神的苦痛を持ち続けなければならないため、早急の是正対応を職員にお願いしたい。

< 処理結果 >

平成28年1月、苦情申立人からの通報があり、担当課が現地を調査したところ、当該ブロック塀が建築基準法施行令第62条の8第1号及び第5号に違反するものと判断された。その後、平成28年から令和4年までの間、担当課は、ブロック塀の所有者に対し、電話、面談、通知などにより、ブロック塀が建築基準法施行令に違反し是正が必要である旨の指導を行い、また、令和2年6月には「警告書」を送付している。このような担当課の指導に対し、ブロック塀の所有者は、是正工事を行う旨を了解し、いつまでに是正工事を完了するといった期限まで伝えているところ、担当課は、令和4年12月には建築基準法第12条第5項の規定による状況報告書の提出を求めている。これら経緯から、担当課においては、ブロック塀の所有者に対し継続的に指導がなされたと認められ、不作為があったとの評価まではできないと判断した。

また、建築基準法第9条第1項では、特定行政庁は、建築基準法令の規定に違反した建築物の建築主に対して、違反を是正するために必要な措置を命ずることができることとされているところ、この命令を出すかどうかは、特定行政庁の裁量・判断とされている。この点、担当課の継続的な指導により所有者が是正の意思を示していること及び担当課において同法第12条第5項の規定によるより強い指導を行っていることからすれば、同法第9条第1項の命令がなされていないとしても、担当課の対応はその裁量の範囲内であると判断した。

(事例～14) 障がい者支援課の対応に係る件

(対象機関：福祉部障がい者支援課)

< 苦情の概要 >

苦情申立人は、病気で視力が徐々に低下していて、いつまでも市役所に来て手続きができるか分からないので、市民税のゼロ申告や介護関係の手続きなどを本人確認も含めて電話でできるようにしてもらいたいと常々考えていた。

令和4年8月に市から介護サービス更新の通知が来たため、苦情申立人が障がい者支援課（以下「担当課」という。）に行き、本人確認の方法について、「電話じゃ駄目なんですか？」と尋ねたところ、A主幹より、（1）「駄目です。」、「本人確認は法律で決まっているので駄目です。」と言われたため、携帯電話でなら暗証番号や合言葉なりで本人確認ができるのではないかと尋ねたところ、（2）「それはあなたの考えです。」と言われたため、「じゃあ役所から提案してよ。」と求めたところ、「そのようなことは考えてもいないし、検討もしません。」、「（3）「お話いただけないようなら、更新する気がないと判断させていただきますから。」と言われ、更新する気持ちがあるから来ているのに、そのような言われ方をされ悔しく思った。翌日、介護サービスの手続きをしてもらったが、最終的に本人確認の手続きはなかった。本人確認手続きなしでサービスの手続きができたことについて回答するように求めたが、回答がない。

< 処理結果 >

担当課の説明では、（1）発言について、「サービス更新には、本人からの申請による意思確認と、サービス支給量を決めるにあたり、現況の聴き取りが必要である。」との説明をした。（2）発言については、「携帯電話の利用方法は個人により異なり、家族や法人で共有する場合もあるので携帯電話イコール本人とは確認できない。」と回答した。（3）発言については、「名前を名乗らず、市から送付した申請書を本人の意思で破り捨てたのであれば、更新の意思を確認することはできない。」と説明したとのことだった。

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ができないことから、A主幹の発言内容についてオンブズマンにおいて判断することはできない。

最終的に本人確認がなかったのではないかと、という点について、担当課の説明によれば、8月4日に苦情申立人が来庁したが、手続きをとらず帰庁したのちに、電話で「サービスはもう必要ない。」、「申請書類は2階

ロビーで破り捨ててきた。」との発言があり、実際2階ロビー・エスカレーター前に申請書及び点字封筒が落ちていたことから、当事者が苦情申立人であることが分かった。8月10日に苦情申立人が来庁し、担当課窓口において、「計画相談支援申請」等の手続きを行った際、名前、生年月日を確認し、区分医療証の提示を受け、印鑑も借りることができたことから、当事者が苦情申立人本人であると判断をして手続きを行ったとのことだった。

手続申請にあたり、本人確認をどのような方法で行うべきかについては、担当課の判断に委ねられるものと考え。なぜならあまり厳格な手続要件を課すと行政サービスの利用が硬直化し、利用者の不利益にもなるからである。

次に、本人確認手続きなしでサービスの手続きができたことについて回答するように求めたが、回答がない、という点について、これまで苦情申立人からは「わたしの意見・提案」が3回出されており、1回目については8月22日、電話にて回答し、2回目については9月7日、電話にて回答すると同時に課長名の回答も読み上げているとのことだった。

3回目の意見・提案について、担当課では、苦情申立人には回答には時間がかかることをあらかじめ説明したうえで、課内で11月中に3回会議を行い、他市町村の動向調べと本市及び課の考え方を整理し、管理職で一定の方向性が出たため、B課長補佐より、苦情申立人に対し、12月8日、9日、12日、13日と連絡を取っていたところであった、とのことだった。

担当課によれば、今回、オンブズマンに対して苦情の申立てがなされたことから、その後の苦情申立人との接触を控えていたとのことだったが、オンブズマンの調査と「わたしの意見・提案」は別の制度であるから、「わたしの意見・提案」に対する回答は進めるよう伝えた。

苦情申立人に対する回答に時間がかかっているが、担当課の対応が不当であったとまでは言えないと判断した。

（事例～15）審査請求結果に対する市の対応に係る件

（対象機関：子ども青少年部保育課）

< 苦情の概要 >

令和3年10月に保育施設への入所申込みを行ったところ保育施設入所保留処分とされたが、同月に審査請求し、令和4年8月の裁決により、入所保留処分は取消しとなった。その間、令和3年11月から令和4年3月まで保育施設に通えず不利益を被った。

その後、保育課（以下「担当課」という。）に対し、裁決の内容に従い、今後、保育施設への入所の手続き方法について、児童と保育施設との面談を必須にするよう変更することをお願いしたが、受け入れて貰えなかった。

また、入所保留処分が取り消されたことから、担当課は、改めて当該申請に対する処分を行うべきところ、令和3年10月に行った保育施設への入所申込みに対する処分がなされていない。

また、担当課に対し、再処分ができなければ、その旨をホームページ等で公表して欲しいと打診したが断われた。

< 処理結果 >

（1）保育施設入所保留処分に対しては、令和4年8月に取消しとする裁決がなされている。判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項についてはオンブズマンの所管事項としないとされているところ（藤沢市オンブズマン条例第2条第1号）、令和3年11月から令和4年3月まで保育施設に通えず不利益を被ったことについては、裁決により確定した権利関係に関する事項にあたることから、オンブズマンの所管事項外で判断することができない。

（2）裁決の内容に従い、今後、保育施設への入所の手続き方法について、児童と保育施設との面談を必須にするよう変更することについては、苦情申立人自身が利害を有しているものとは認められないことから、オンブズマンは、苦情調査の対象とはならないと判断した（同条例第12条第1項第2号）。

なお、当該裁決は、保育施設入所申込みの判断については十分な判断材料を得ることが必要であり、面談を必須としたものではないものと考え

えられるところ、担当課によれば、「藤沢市保育施設入所選考基準」に従い、点数を比較し、より高い順位にいる方から内定とし、内定が決まった後に、保育施設における面談を行っているとのことであり、入所の判断においては内定した保育施設で当該児童との面談を実施していることが認められ、裁決の趣旨に沿った取扱いを実施しているものと認められる。

(3) 入所保留処分が取り消されたことから、担当課は、改めて当該申請に対する処分を行うべきところ、令和3年10月に行った保育施設への入所申込みに対する処分がなされていないことについては、保育施設への入所申請は年度毎に行われており、当初の申請（令和3年10月）は、令和4年3月末日の経過により効力を失ったと判断した。

(4) 再処分ができなければ、その旨をホームページ等で公表して欲しいことについては、行政不服審査法第52条第3項においては「法令の規定により公示された処分が裁決で取り消され、又は変更された場合には、処分庁は、当該処分が取り消され、又は変更された旨を公示しなければならない。」と規定されているところ、当初の保育施設入所保留処分は公示されたものではなく、裁決により取り消されたとしてもこれを公示しなければならないものにはあたらないと判断した。

(事例～16) 調査書に係る件

(対象機関：教育委員会教育部教育総務課・教育指導課・学務保健課)

< 苦情の概要 >

令和3年8月、教育委員会（A教育部長（前）、B学務保健課長（現教育部の参事）及びC教育指導課長、以下「市教委」という。）と苦情申立人夫婦との間で、これまでの件も含めた反省に基づいて、遅れに遅れて令和4年3月28日までに「次男の中学校でのいじめ、暴力行為の調査書」（以下「本件報告書」という。）を出すことを約束した。

令和4年2月に求めがあり、苦情申立人は本件報告書に赤を入れて提出した。本件報告書はほぼ完成した状態だった。その後、2回目の赤入れの求めがあった。

それ以降も、新任の部長から報告書は出せない理由の連絡が一度もない。催促の電話をしているが部長職からはないし、B参事に連絡しても「もう少しです・・・。」と言いながら、今に至っている。

「3月28日」にもうすぐ出せると言っていたのに、またはぐらかされている。期日は守るべきだし、期限に間に合わないのなら、次の期限を言ってくるべき。

< 処理結果 >

いじめ防止対策推進法の規定内容や平成27年4月1日施行であることから、本件報告書は、同法によって要請される調査及び報告書ではなく、任意に作成されるものである。

苦情申立人は、令和3年8月21日の話合いの場で、令和4年3月28日に本件報告書を提出する旨の約束が成立したと主張しているが、現在残っている記録からは、令和4年3月28日を期限とする旨の記載が見当たらず、また、市教委は本件報告書の草案を準備した上で苦情申立人ご家族と話し合うべく電話やメールなどでアプローチをしているので、本件調査の結果として約束違反と断じることはできないと判断した。

しかし、これまでの経緯においては、市教委の課題も見受けられた。

まず、市教委は、本件報告書の提出に当たって、次男の意向を確実に確認することが必要としているが、次男の意向を直接確認する前に、本件報告書草案の作成と苦情申立人への送付が先行していた。この点は、市教委内部で十分議論し、方針を固めてから苦情申立人に示すという方法が必要であったと考える。

また、市教委より提出された令和3年8月21日の議事録が、苦情申立人の夫が作成したもので、市教委内部で正式に作成された議事録がなかった。市教委が作成した議事録を双方で承認し合うことは難しいとしても、少なくとも市教委内部では、記録担当者を決め、正式な議事録を残しておくことは必要だと考える。

これらの点は、市教委としても、今後の対応方針を策定し、それに従っていくということなので、市教委の対応を見守ることとした。

(3) 調査を中止・打ち切ったもの

該当事例なし

(4) 調査をしないこととしたもの

(事例～17) 町内会館の対応に係る件 (*繰越分)

(所管：その他)

<苦情の概要>

某町内会館の利用料金につききちんと管理をしてもらいたい。しかるべき連絡先を教えてください。

<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～18) 善行公民館シャワー室に係る件

(所管：市民自治部善行市民センター)

<苦情の概要>

公民館の体育設備として設置してあるシャワー室が利用できない。

< 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～19）製本版「藤沢市情報公開条例 解釈運用基準」をホームページ上に載せる事に係る件

（所管：市民自治部市民相談情報課）

< 苦情の概要 >

ホームページ版「藤沢市情報公開条例の解釈と運用」は逐条解説に過ぎないので、製本版「藤沢市情報公開条例 解釈運用基準」をホームページに載せることについて実施機関に対し以前より要望している。是正等の措置を講ずるよう求める。

< 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は申立て内容につき自身の利害を有することが必要要件となっていることから、オンブズマンは本件苦情について調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

（事例～20）藤沢市民まつりの中止に係る件

（所管：市民自治部市民自治推進課）

< 苦情の概要 >

藤沢市民まつりが、台風により中止となった。一昨年、昨年も中止だったため、学校のパレード等は3年間中止となってしまったことになる。当日の天候は良かったし、今年の開催を楽しみにしていたのに中止となり残念である。

< 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は申立て内容につき自身の利害を有することが必要要件となっていることから、オンブズマンは本件苦情

について調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

（事例～21）看護師免許の申請に係る件

（所管：健康医療部保健所地域保健課）

＜苦情の概要＞

看護師免許交付のはがきをもらえないので調べてと頼んだら、看護師番号登録したが国は印刷の流れで誤ったらしいと言われた。

＜処理結果＞

オンブズマンが調査を行える所管の範囲は、「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」とされるところ（藤沢市オンブズマン条例第2条本文）、本件の問題の発端は、印刷を誤ったとする国にあるようであり、その対応については、オンブズマンでは調査ができない。

また、苦情内容の確認のためオンブズマン事務局から苦情申立人へ複数回に渡り連絡をしたが、苦情申立人から連絡はなかった。

苦情申立ての趣旨を確認できないことから、オンブズマンは本件苦情について調査を行わないこととした（同条例第12条第1項第5号）。

（事例～22）オンブズマンとの面談に係る件

（所管：オンブズマン事務局）

＜苦情の概要＞

オンブズマン制度について、苦情申立てに対するオンブズマンとの面談がなされないで調査処理されたことについて運営上の問題ではないか。

＜処理結果＞

藤沢市オンブズマン条例では、オンブズマンの職務として「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」

（第3条第1号）と定めるのみで、オンブズマン調査の具体的な方法についての定めはない。そのため、いかなる方法で調査を進めるかは、オンブズマンの裁量に委ねられており、苦情申立人の苦情の趣旨をどのような方

法で聴き取るか、すなわち面談を行うか否かについてもオンブズマンの裁量の範囲内となる。

そして、このような調査手続きにおけるオンブズマンの判断は、同条例第2条ただし書第5号の「オンブズマンの行為」に該当することから、オンブズマンは本件苦情について調査をしないこととした（同条例第12条第1項第1号）。

（事例～23）生活援護課の職員の対応に係る件

（所管：福祉部生活援護課）

＜苦情の概要＞

難病を患い身寄りも無く一人生活で、生活援護課のお世話になっているところ、現在の担当職員の対応に問題があり信頼できない。

＜処理結果＞

苦情申立書には当該職員の具体的な行為について記載がなく、苦情内容の確認のためオンブズマン事務局から苦情申立人へ複数回に渡り連絡をしたが、苦情申立人からは連絡がなかった。また、具体的な行為を離れた人格的な評価となると「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条本文）に該当せず、オンブズマンの所管事項とはならないことから、調査を行わないこととした（同条例第12条第1項第5号）。

（事例～24）市営住宅（単身者用住戸）の入居者募集基準に係る件

（所管：計画建築部住宅政策課）

＜苦情の概要＞

平成23年以来約12年間、連続して24回落選し、今回も2月に落選した。連続落選回数が例えば20回以上の単身者も、世帯向け住宅（応募は0人か1人のみという住宅が数多く見受けられます。）に（随時募集時だけでも）応募可能にしてもらえれば、単身者にも希望が持てるようになるのと同時に市営住宅に空きを作らないためにも意味があるのではないか。

< 処理結果 >

抽選の結果については、苦情申立人に不利益がもたらされたとしても、「抽選」の性質上、オンブズマン制度の対象となる「苦情」とはいえない。また、連続落選が多数の単身者も、世帯向け住宅に応募可能とすべきとの意見についても、今後の市政の改善についての意見であり、苦情申立人自身の利害を有しないことから、オンブズマンとしては調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

ただ、苦情申立人は平成23年以来約12年間、連続して24回落選しているということであり、担当課においては、今後の住宅政策をすすめるにあたって、苦情申立人のような方がいるという事実も考慮するよう期待する。

(5) 処理中のもの

(事例～25) 就労証明書の取扱いに係る件

(対象機関：子ども青少年部青少年課)

< 苦情の概要 >

放課後児童クラブへの入所申請において、申込期間が終了した後になって、就労証明書の不備を知らされた件

< 処理結果 >

処理中（3月31日現在）

(事例～26) 住民税に対する市の対応に係る件

(対象機関：財務部市民税課・納税課)

< 苦情の概要 >

平成28年度から平成30年度の住民税の徴収方法等に不満がある。

< 処理結果 >

処理中（3月31日現在）

市の対応

(事例～1) 住民票の記載事項に係る件

(対象機関：市民自治部市民窓口センター)



2023年3月29日

市民自治部長

2022年8月5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）

このことについては、苦情調査結果を踏まえた、藤沢市オンブズマンから市への申入れ事項に対し、次のとおり対応することとしましたので報告します。

1 藤沢市オンブズマンからの申入れ事項

- (1) 本件を契機として、本件申出制度の内容をあらためて課内に周知すること。
- (2) 一般的な業務のあり方として、引継ぎの際に言及されたかどうか等の偶然に左右されず、各職員が、市が定める内容を（必要があれば根拠資料に遡るなどして）確認した上で職務を行われるよう、あらためて課内において周知すること。
- (3) システム上、前住所を空欄とする方向での運用開始状況についてオンブズマンに報告をいただくこと。
- (4) 「申出書兼承諾書」の提出があった際、本人控えないしは写しを申出者に交付すること。
- (5) 本件「申出書兼承諾書」につき、15歳以上となった養子からの申出も受ける制度とできないかどうか、検討を行うこと。

2 申入れ事項に対する本市の対応

前項1－(1)及び(2)につきましては、後述する新たな事務運用の開始に伴い、本件を取り扱う担当職員及び委託事業者間において、制度周知の徹底を図ります。

前項1－(3)及び(5)につきましては、従来の運用を見直し、令和5年4月1日から、新たな事務運用を開始いたします。概要といたしましては、養子の従前住所を空欄としたい旨の「申出書兼承諾書」の提出があった方に関して、システム上で養子の住民票を改製し、従前住所を削除するとともに、養子が15歳に達しても、住民票の再改製（削除した従前住所の復活）は行わないことといたします。

なお、養子本人から従前住所が記載された住民票の請求があった場合は、改

製原住民票の交付を案内することで対応いたします。

当該運用変更により、市役所窓口だけでなく、コンビニエンスストア等に設置されたマルチコピー機においても、養子の従前住所を空欄とした住民票の交付が可能となります（マイナンバーカード所持者に限ります）。

前項1－（4）につきましては、ご指摘のとおり、收受印を押印した「申出書兼承諾書」のコピーを、申出者にお渡しすることを徹底いたします。

以 上

事務担当：藤沢市市民窓口センター

(事例～2) 情報公開センターの対応に係る件

(対象機関：市民自治部市民相談情報課)



2023年3月30日

藤沢市オンプズマン

市民自治部長

藤沢市オンプズマンの調査結果に基づく今後の対応について

このことについては、藤沢市オンプズマンからの調査結果通知に基づき、以下のとおり今後の対応を報告するものです。

なお、調査があった時点においては、藤沢市個人情報の保護に関する条例（以下、「条例」という。）に基づき、自己情報開示請求等の制度を設けておりましたが、個人情報の保護に関する法律（以下、「法」という。）が改正されたことで、2023年4月1日から法が直接地方公共団体に適用されることとなるため、法の規定に基づき、開示請求等の事務を行うこととなります。よって、本市においては、個人情報保護委員会が示す個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等編）（以下、「事務対応ガイド」という。）等に基づき、実際の事務を行うこととなります。

以下、藤沢市オンプズマンからの2点の申し入れについて、個別に今後の対応をご報告します。

- (1) 郵送における開示請求等について形式的不備があった場合には、条例に従い補正を求めるよう、運用を見直すこと。

開示請求等について、開示等請求書に形式的不備があった場合の対応については、来庁又は郵送であるかを問わず、事務対応ガイド「6-1-2-3 開示請求書の補正法第77条第3項」において、以下のとおり明記されています。したがって、形式的不備が認められた場合には、受付し、補正を求めることとします。

開示請求書に形式上の不備があるときは、行政手続法第7条の規定により、速やかに、補正を求めるか請求を拒否する決定（法第82条第2項による不開示の決定）をするかのいずれかを行わなければならないが、適切な情報提供を行うなどにより、できる限り補正を求めることが望ましい。

(2) 開示請求書等請求者から送付された原本は原則として返戻すべきではなく、いかなる場合に返戻を行うか事前に基準を定め周知すること。

請求者から開示請求書等が送付された場合の対応については、事務対応ガイド「6-1-2-1 開示請求書の内容の確認 法第 77 条第 1 項」に示されているとおり、返戻を行うのは開示請求の宛先が誤っていた場合並びに開示請求等の手数料が未納、不足又は過納である場合のみとなります。また、請求者からの求めがあった場合において、返戻を行わないこととする規定は特段設けられていないため、返戻を行うことも対応としては想定されます。

本市においては、開示請求等を行う場合に手数料を徴取しないことから、市ホームページの開示請求等を案内するページにおいて、「開示請求の宛先が間違っていた場合や、請求者の方から求めがあった場合には、請求書原本の返戻を行います。」という趣旨の文言を記載し、周知を行います。

以上

(事例～3) 市県民税の減免に係る件

(対象機関：財務部市民税課・納税課)



2023年2月1日

藤沢市オンブズマン 様

財務部長

申し入れ事項に対する対応について (報告)

2022年12月22日付け「苦情調査の結果について (通知)」にて申し入れをいただいた事項の対応について、次のとおり報告します。

今回の件につきましては、納税課から市民税課へ、市民への市県民税減免の案内を取り次ぎ、市民税課から連絡した結果、市県民税の支払いに合意があり、減免の案内に至らなかったものでありますが、市民に誤解を生じさせてしまったことを鑑み、引き続き丁寧な説明を心掛けると共に、さらなる両課の連携に努めてまいりたいと考えております。

以 上

(事務担当) 市民税課 内線2341
納税課 内線2321

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～1) 対象機関：市民自治部市民窓口センター

<苦情申立ての趣旨>

住民票の記載事項に係る件

<調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である市民自治部市民窓口センターより事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。

1. 苦情申立人の主張

(1) 苦情申立ての理由

苦情申立人には特別養子縁組により養子とした子がいる。

今から数年前、住民票の写し交付の際にその子の前住所欄を空欄としたい旨相談したところ、「申出書兼承諾書」を出してきてくれたので市役所窓口にて提出した。その際、「今後は、住民票の写し発行の都度確認することなく、常に子の前住所を記載しない状態で住民票の写しを発行する。」との説明・約束があった。このとき、同書の写しはいただけなかった。

その後しばらくは、その説明・約束どおりの取扱いがなされていた。

しかし、昨年（令和3年）、住民票の写しを請求したところ、子の前住所を記載した住民票の写しが交付されるという過誤があった。当時の市民窓口センターの責任者より、「二度とこのようなことが起きないように約束する。」との話があった。

ところが、今年（令和4年）、住民票の写しを請求したところ、対応した職員から「前住所の記載をするかどうか」との質問を受けた。プライバシーに関わるやりとりであるため、苦情申立人の求めにより個室に移動したが、そこでも責任者から「『申出書兼承諾書』を提出している場合でも、住民票の写しを発行するに当たっては、前住所の記載の有無

を確認することになっている。」との説明を受けた。これは、「申出書兼承諾書」を提出した際の上記説明・約束（都度確認することはない）に反する説明である。

昨年、「二度とこのようなことが起きないように約束する。」と述べた責任者は別の部署へ異動していた。現責任者によれば、「昨年の責任者がシステム上の注意事項欄に記載していなかったため、今回の不適切行為につながった。」とのことだった。しかし、昨年の責任者を呼んでもらい説明を受けたところ、「誰がみても分かるよう注意事項を記載した。」との話であり、話が食い違っていた。人事異動で不慣れな職員が対応したため、との説明もあったが、異動から2ヵ月も経過しており不慣れを理由にするのは疑問であり、職務怠慢である。

（２）苦情申立ての趣旨

住民票の写し発行に伴う窓口業務対応について、「申出書兼承諾書」内容の再度にわたる不履行及び不適切行為並びに不利益に対する申立て。これは個人の尊重・プライバシー権を保障する日本国憲法第13条、地方公務員法第30条（サービスの根本基準）、同法第32条（法令等及び上司の職務上の命令に従う義務）、同法第33条（信用失墜の行為）、同法第34条（秘密を守る義務）に反する違法行為である。

２．市民自治部市民窓口センターの説明

（１）特別養子縁組の子に係る住民票の写しの発行について

① このことについては、従前より、特別養子縁組制度の趣旨に鑑み、養親からの請求の都度、希望に応じて、養子の前住所欄を空欄とする扱いがなされていたが、平成27年9月1日から、前住所空欄を希望される場合は、養親より所定の「申出書兼承諾書」を提出いただく取扱いに変更された。

この取扱いを定める文書には、申出以降は、「住民票の写しの請求者に対応の有無の確認はせず、常に前住所（欄）を空欄とした住民票の写しを交付する。」との記載があり、住民票の写し発行の都度の確認は行わないこととされている。

② 本件住民票の写しの発行事務の具体的な流れは以下のとおりである。

住基システム上、氏名等で検索をかけ、「住民票発行」画面を表示させると、支援措置の場合のようにポップアップウィンドウは表示されないが、世帯の画面には「メモ1件」と赤い文字で表示が出てくる。同箇所横にあるアイコンをクリックするとダイアログボックスが出て、そこには特別養子縁組の台帳（紙媒体）を確認するよう指示がされている（確認主体は委託業者ではなく市の職員）。参照先の台帳には、「特別養子縁組届に伴い、住民票の切貼りが必要な方であり、住民票を交付する際は、前住所を白紙で切貼りし、空欄とした住民票を交付してください。なお、この処理は同世帯員や代理人、第三者請求等いかなる申請においても必要となります。それに伴い請求者から問い合わせがあった際は、記録担当へお伝えください。」の記載があり、また、前住所欄の具体的な修正例も示されているので、これに従い住民票の写しを発行することとなる。

（２）事実経過

① 苦情申立人からは、数年前に申出書兼承諾書（以下「本件申出書」という。）が提出されている。

② ところが、昨年（令和3年）、市民窓口センターにおいて苦情申立人から住民票の写しの請求があった際、担当者が、上記（１）②住基システム上の「メモ」を見落とし、前住所が記載された状態で住民票を発行、交付してしまった。同年4月から新しいシステムに切り替わり、職員が慣れていなかったのも原因であったと考えられる。

A主幹（令和4年4月他課に異動）より、苦情申立人に対して、二度とこのようなことがないように周知徹底しますとの説明を行った上、課内での朝礼で情報共有し（ただし、本件苦情を受けて課で調べたところ、朝礼議事録にその旨の記載はなかった）、上記（１）②台帳にも、申出書の提出があることが分かりやすいよう、本件申出書の写しを2つ折りにして目につくような形でファイルする措置がとられた。

③ 令和4年6月、苦情申立人から住民票の写しの請求があった。委託先の職員が受付処理をしている中で「メモ」の表示があったため、B

職員に確認を求めに来た。B職員が台帳を確認したが、上記(1)②台帳のファイルに記載された内容から、子の前住所の記載が必要かどうか、念のため確認するよう伝えてしまった。

その後、苦情申立人から苦情があり、個室に案内した。最初に対応したC補佐及び当日対応した職員(Dセンター長、E主幹、B職員)全員が、上記(1)①の「住民票の写し発行の都度の確認は行わない」との定めがあることを知らなかったため、「住民票の写しを発行するにあたり、念のため前住所の記載要否を確認することになっている。」との誤った説明をしてしまった。

その後、苦情申立人からの求めにより、昨 year 対応した責任者(A元主幹)に、異動先から市民窓口センターに来てもらうことになった。A元主幹が到着し、E主幹とA元主幹があらためて謝罪したが、苦情申立人からは、「今回の事案は完全なるヒューマンエラーである。二度と同じことを繰り返さないために、今後どうしていくのか。」との話があった。

(3) 担当課の見解

- ① 本件苦情申立てを受けて課で確認したところ、平成27年に定めた取扱いにおいて、上記(1)①のとおり、「申出があった場合はその都度請求者に確認は行わない」とされていることを、初めて認識した。昨年の責任者であるA元主幹は知っていたが、現在の住民担当職員は誰も知らなかった。本件のような申出は件数が少なく、人が入れ替わっていく中で、薄れていってしまっていたものである。

なお、平成27年の取扱い変更に係る文書については、その写しが上記(1)②台帳の中に収納されていたが参照していなかった。

- ② よって、本年6月、住民票の写し発行の際、前住所記載の要否を確認したことは誤りであり、その後も苦情申立人に誤った説明を行ってしまった。

苦情申立人に対しては、度重なり、誤った対応を行ってしまった。大変申し訳なく思っている。

- ③ 今後の再発防止策について

苦情申立人からも、ヒューマンエラーをなくすための方策を問われた。

これまでのような「切貼り」で空欄にするのではなく、システム上、前住所を削除し空欄にすることができれば、前住所空欄の状態でも出力されるので、請求者に確認することも、誤って載せてしまうこともなくなる。以前のシステムでは、これは技術的に不可能だったが、令和3年に導入した新システムでは、技術的に可能となった。

そこで、今回のケースをきっかけとして、システム上で前住所を表示しないようにできるか等について検証を行い、問題なく運用できることが確認できたため、今後は、職員、委託事業者及び市民センター等にきちんと説明を行った上で、運用を開始していく予定である。

3. オンブズマンの判断

(1) 市民窓口センターの対応について

担当課説明のとおり、本市が平成27年9月に定めたところによれば、特別養子縁組による養親から、「養子の前住所欄を空欄とする住民票の写しの交付」の希望があった場合には、市が用意した書式に基づく「申出書兼承諾書」の提出を求め、申出以降は、住民票の写しの請求者に対応の有無を確認することなく、常に、前住所欄を空欄とした住民票の写しを交付することとされています。

担当課も認めているところですが、オンブズマンは、担当課が苦情申立人に行った対応（前住所記載の要否を確認した）及び説明は、この定めを反する誤った対応であると判断いたします。

(2) 本件対応の問題点について

本件では、平成27年に上記取扱いを定めた文書は、住民票の写し発行の際に参照すべき台帳の冒頭にファイルされていたにもかかわらず、その都度参照されることがなく、担当課職員は、この文書の存在や内容について認識していませんでした。その結果、今回、担当課において、前住所記載要否の確認を求めてしまったものです。

担当課職員が、上記文書の内容や存在を把握していなかったこと自体も問題ですが、そもそも、本件の取扱い時に職員が参照した台帳には、「この処理（前住所を空欄とする処理）は同世帯員や代理人、第三者請求等いかなる処理においても必要」との注意書きがされているのですから、前住所記載の要否を確認することは、この注意書きにも反した取扱いであるといえます。

さらに、担当課は、苦情申立人から、「都度確認するのはおかしい」と指摘を受けた後にも、本来であれば、本件取扱いに関する市の定めを、（仮に文書の存在を知らなかったとしても、根拠資料はあるはずと考え、それを探し、）内容を確認したうえで応答すべきところ、そのような確認をすることなく、苦情申立人が誤っているかのような応答をしてしまいました。

市の職員が職務を行うにあたり、市が定めるところに従って取扱いを行うべきことは、あらゆる職務の基本です。市が定める内容が担当課内で認識されていなかったこと、市民の方から疑問を呈された際にすら、その内容を確認する行動がとられなかったことは、上記職務の基本に沿わない対応であったと、オンブズマンは考えます。

担当課によれば、特別養子縁組者からの申出は件数が少なく、職員が入れ替わる中で取扱いについての認識が薄れてしまっていたとのことです。取扱い件数が少なく不慣れな問題においてはなおさら、取扱いを定めた際の根拠資料などを確認する姿勢が重要であると、オンブズマンは考えます。

なお、担当課によれば、本件取扱いの際、「念のため」という理由で確認をされたとのことですので、その点についても触れておきたいと思えます。たしかに、「念のために確認する」という対応が、確認を丁寧に行うという意味で望ましい場面は多くあると思えます。しかし、本件のような（特別養子縁組にかかる）申出がなされている場面においては、住民票の写し請求の都度、申出内容を確認されることにより、申出を行った方が、人目のある場所で「特別養子縁組」という話題を持ち出されることでプライバシーを脅かされていると感じたり、「記載の要否確

認に対して不要と答えれば、申出があるにも関わらず記載されてしまうのか」という不安や(仮に第三者が写しの請求をした場合にも何気なく要否確認を行ってしまったとすれば、より大きな問題となります)、申出済みの内容につき再度確認をされることの煩雑さを感じたりされる可能性があることは想像に難しくなく、オンブズマンとしては、そのような受け止めは自然な心情であると考えます。担当課におかれましては、取扱い内容によって配慮すべき点が異なることを踏まえ、対応を行っていただきたくお願いいたします。

(3) 再発防止について

① 本件については、システム上、前住所を空欄とする方向で準備中であり、今後、職員への説明等の必要な準備を経て運用開始予定とのことです。この運用が開始されれば、自動的に前住所欄を空欄としたものが出力されることとなりますので(上記「メモ欄の記載から切貼り作業を行う」ことは廃止)、今回のような過誤の再発は防止されるものと考えます。

② ただし、オンブズマンとしては、上記のような問題点がみられたことから、担当課に対し以下のとおり申し入れます。

ア 本件を契機として、本件申出制度の内容を、あらためて課内に周知すること。

イ 一般的な業務のあり方として、引継ぎの際に言及されたかどうか等の偶然に左右されず、各職員が、市が定める内容を(必要があれば根拠資料に遡るなどして)確認した上で職務を行われるよう、あらためて課内において周知すること。

ウ 上記①の運用開始状況をオンブズマンに報告をいただくこと。

③ なお、苦情申立人が挙げておられる職員の服務義務(地方公務員法)違反については、オンブズマンは直接判断をする権限を有してはおりませんが、担当課におかれては、地方公務員法の定める基本に立ち返って職務を行われるよう求める次第です。

(4) 付言

さらに、本件苦情申立ての趣旨には含まれてはいませんが、オンブズ

マンより、担当課に対して、以下の2点につき検討されるよう申し入れ
ました。

- ① 「申出書兼承諾書」の提出があった際、本人控えなしは写しを申
出者に交付すること。

同書面には申出者が承諾すべき内容が複数記載されています。窓口
で一読しただけでは記憶できないおそれがありますので、本人控え等
を交付することが相当と考えます。

- ② 本件「申出書兼承諾書」につき、15歳以上となった養子からの申
出も受ける制度とできないかどうか、検討を行うこと。

現在、「前住所空欄」の取扱いの申出者としては、養親のみが想定
されており、同取扱いは養子が15歳未満の間のみとされています。
つまり、養子が15歳以上となった場合は前住所が記載されることにな
ります。しかし、「前住所空欄」の取扱いが特別養子縁組制度の趣
旨から行われていることからしますと、養子が15歳以上となった後
も、前住所欄を空欄とすべき必要性が継続するケースもありうるとオ
ンブズマンは考えるため、上記検討を求める次第です。

以 上

<市の対応>

令和5年4月19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～2) 対象機関：市民自治部市民相談情報課

<苦情申立ての趣旨>

情報公開センターの対応に係る件

<調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である市民自治部市民相談情
報課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおり
です。

1. 苦情申立人の主張

(1) 苦情申立ての趣旨

藤沢市において、管理情報開示・訂正等請求書（以下「本件開示請求書」という。）を受理し、本件請求手続きを早く進めて欲しい。

(2) 苦情申立ての理由

令和4年9月7日、私は市民自治部市民相談情報課情報公開センター宛に本件開示請求書を郵送で提出しました。ところが、本件開示請求書は受理されず、9月26日、受理印の押印ないままの状態で私が郵送した請求書の原本が返送されました。

同センターからの書面では、私の本人確認書類の提出を求めています。その前提として本件開示請求書の受理がなされるべきであり、受理がなされない状況で本人確認書類を提出することはできないから。

2. 市民自治部市民相談情報課の説明

本件苦情内容にかかる事実経過については以下のとおり。

令和4年9月5日の週：苦情申立人から電話があり、市民相談情報課A担当が対応。「開示請求のやり方を教えて欲しい。」との主訴であったため、郵送による手続方法を伝えた。その際には、自身の個人情報請求する制度であること、本人確認書類について明確に決められていることからホームページをよく確認していただきたいことを伝えた。「非常に助かりました。本当にありがとうございます。」とお礼を言われ、終話した。

9月14日、本件開示請求書が本課に郵送される。本人確認書類が運転免許証1点のみであったことから、請求書に記載された電話番号に電話し、開示請求の件で確認をしたい旨を伝えると、「文書で送ったのだから文書で回答すべき」と主張され、電話を一方向的に切られてしまった。その後何度か電話するも、応答音のみで出ていただけず、話をする事ができなかった。

9月15日、A担当から苦情申立人に電話するも着信音のみで出ていただけなかった。

9月20日、A担当から苦情申立人に電話するも着信音のみで出ていただけなかった。

9月21日、苦情申立人に確認の書類を送付した。送付した際には、苦情申立人の手元に本課へ送付した管理情報開示請求書がないことが予想されることから、1部コピーし、原本を封筒に同封し、郵送した。請求内容を修正することになった場合には、送った請求書に修正をしていただくことを考えていた。

課では、形式要件が整った場合に、正式に受け付け、收受印を押印することとしていて、そのため、この段階では本件開示請求書原本に收受印は押印していなかった。

10月6日、苦情申立人から電話があり、A担当が対応。「FAXで身分確認証を送った。だから請求を受け付けて欲しい。」と言われたため、FAXを確認すると伝えた。

10月6日、A担当がFAXを確認。本人確認に有効な身分証明証が届いていたことから、有効な請求であると判断し、手元の請求書の写しを原本として收受印を押印し、請求を受け付けた。

3. オンブズマンの判断

苦情申立人は、市民自治部市民相談情報課情報公開センター宛に、管理情報開示・訂正等請求書を郵送したが、請求書が受理されないまま、請求書の原本が返送されてきたため、管理情報開示・訂正等請求書を受理し、本件請求手続きを進めることを求め、苦情申立人としては、受理がなされない状況で本人確認書類を提出することはできない、と主張しておられます。

前記2担当課の説明のとおり、本年10月6日付で苦情申立人より担当課に対し、FAXにて本人確認書類が追加提出され、本人確認書類がそろったことにより、本件請求は受理されました。

そのため、現時点では解決された問題ではありますが、そもそも担当課が本件請求を受理せず、原本を返送して本人確認書類の提出を求めた取扱いに問題がないかを検証いたします。

この点、「藤沢市個人情報の保護に関する条例」（以下「本件条例」といいます。）では、開示請求しようとする者に、本人であることを証明す

る書類の提出を義務付けており（第21条）、同条例施行規則第16条第2項では、郵送で開示請求する場合の本人確認書類をより厳格に定めています。

そして、本件条例の解釈基準である「解釈と運用」（以下「解釈基準」といいます。）によりますと、開示請求に当たって必要な書類の提出がない場合は「形式的不備」にあたることとなります（第21条『第2項関係』）。

この形式的不備がある場合の扱いについて、解釈基準第27条「運用」には、「『開示請求があったとき』とは、開示請求が形式的要件に適合するものであると判断して実施機関が受付を行ったことをいい」（以下「受付に関する運用基準」といいます。）とあり、さらに、受付をした時点から本件条例第27条第1項に定める審査期間が開始されると記載されています。

この受付に関する運用基準の記載からは、形式的要件の充足が、受付の条件であるようにも読めます。

そのため担当課では、形式的要件充足を確認したときに、日付を付記した收受印を押印し正式に受け付けるものとしています。

仮に、形式的要件を具備しないものまで受付して正式な開示請求としてみまると、本件条例には、行政不服審査法第24条に定める却下のような手続きがなく、形式的要件不備でも諾否決定せざるを得ないため、現在の担当課の取扱いには一定の合理性が認められます。

しかし、同時に本件条例及び解釈基準には以下のような定めもおかれています。

- ・提出された請求書に形式上の不備があると認める場合は開示請求者に相当の期間を定めて補正を求める（第21条第2項）。
- ・第21条第2項の規定により補正を求めた場合にあっては、当該補正に要した日数は審査期間に算入しない（第27条第1項ただし書）。
- ・開示請求者が補正に応じない意思を明確に示した場合は、実施機関は、速やかに開示請求に対する諾否の決定を行うものとする（第27条第1項ただし書解釈基準）。

すなわち、条例上は、形式的不備がある場合には補正による旨が定められており、解釈基準より条例が優先されるのですが、現在行われている「受付」との関係はどうとらえるべきか、もう少し検討します。

藤沢市における行政手続きの一般原則を定めた藤沢市行政手続条例第6条は、「市長等は、申請がその事務所に到達したときは遅滞なく当該申請の審査を開始しなければならない、かつ、申請書の記載事項に不備がないこと、申請書に必要な書類が添付されていること、申請をすることができる期間内にされたものであることその他の条例等に定められた申請の形式上の要件に適合しない申請については、速やかに、申請者に対し相当の期間を定めて当該申請の補正を求め、又は当該申請により求められた許認可等を拒否しなければならない。」と定めています。

藤沢市行政手続条例は、行政手続法に準拠した同じ枠組みの条例であり、同一の表現であれば同一の趣旨、内容であることを意味します（藤沢市行政手続条例解釈・運用基準第1条）。

同条と同じ表現である行政手続法第7条に関しては、「個々の申請が、国民の申請権の具体的行使である点に鑑みれば、申請が権限ある機関の事務所（窓口）に到達したにもかかわらず、申請を『受け付けない』、『受理しない』等の取扱いをし、その間に申請の取下げや申請内容の変更を求める行政指導を行ったり、処理を遅延させる等の事態は排除されるべきものである」と解されています（一般財団法人行政管理研究センター編集「逐条解説行政手続法」143頁）。

また、申請に係る受付段階の行政指導は、行政手続法施行前から問題とされており、そもそも行政手続法の制定にあたり、「申請が到達したら直ちに審査すること（中略）、従来行政のプラクティスとしてあった申請の「受理」というものが、入り込む余地がないようにした」と論じられています（「〈座談会〉行政手続法の制定の今後と課題」ジュリスト1039号14頁）。

上記文献の解釈は、必ずしも形式的不備にかかるものではありませんが、藤沢市行政手続条例第6条の背景には、こうした、「受付」に必要以上の機能を持たせ、受付段階で申請を制限してしまうことをなるべく排そうと

いう行政手続全体を貫く考え方があります。

このような考え方にも照らしますと、形式的要件の不備の補完は補正によって行うことになり、開示請求書が事務所（窓口）に到達した場合は、明らかに開示請求の意思がないことが認められる、あるいは宛先が異なるなど一定の場合を除き、受付自体は行うべきであると考えます。

この点、前述のように、本件条例には、「却下」の手続きがないため、その点不都合な部分も生じざるを得ませんが、令和5年4月から施行される「個人情報の保護に関する法律」についての「事務対応ガイド（行政機関等向け）」においても、本人確認書類が提出されていない場合（提示又は提出された書類に不備があり、補正の求めを行っても不備が解消されない場合も含む。）、形式上の不備があるものとして、「補正を求めるか請求を拒否する決定をするかのいずれかを行わなければならない」と記載されており（6-1-2-3）、補正されない場合は、諾否の決定をせざるを得ないものと考えます。

以上からすると、本人確認書類の不備がある場合、補正によって、追加提出を求めるべきであり、補正に先立って、受付は行われるべきであると考えます。

また、本件で担当課は苦情申立人に対し、本人確認書類の徴求・請求内容確認の連絡と併せ、原本を返送しています。

原本が返送されてきたことから、苦情申立人としては「突き返された」という印象を持ってしまったのではないかと考えます。

担当課としては、本件開示請求書を修正する場合の便宜を考えて原本を送付したとのことですが、その趣旨が請求者に事前に伝わっていない場合には、開示請求者がそのような印象を持つのも致し方ありません。

開示請求の宛先が違った場合（前同事務対応ガイド6-1-2-1）や開示請求者から求めがあった場合は別ですが、開示請求書原本は、開示手続きに不可欠ですので、原本返戻は原則として行うべきではありません。

以上から、本件開示請求については、既に受付されていますが、今後の事務取扱いについて以下のとおり申し入れます。

（1）郵送における開示請求等について形式的不備があった場合には、

条例に従い補正を求めるよう、運用を見直すこと。

(2) 開示請求書等請求者から送付された原本は原則として返戻すべきではなく、いかなる場合に返戻を行うか事前に基準を定め周知すること。

以 上

<市の対応>

令和5年3月31日、市民自治部長より、オンブズマンに対し、44ページのとおり報告があった。

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～8) 対象機関：財務部市民税課・納税課

<苦情申立ての趣旨>

市県民税の減免に係る件

<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市民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) 苦情申立ての趣旨

令和3年の市県民税の減額について、法律上通らないならはじめからそう言ってもらいたかった。税務署に行く必要はなかったのに。

(2) 苦情申立ての理由

苦情申立人の夫が亡くなった。名義変更等で忙しくしている中、保険料等が銀行口座から引き落とされてしまった結果、支払いができなくなってしまったので、苦情申立人は、市県民税の減額をしてもらいたいと考えて、市の市民税課に赴いた。窓口では男性職員1人及び上司の方と2時間近く話をしたが聞き入れてもらえなかった。決定権がある人

(部長や市長)に会わせてくれとの話もしたが会わせてもらえず、「税務署に行ってください。」と言われた。その後、納税課にも案内された。

その後、9月に税務署に電話をして何が必要なのか確認したところ「源泉徴収票が必要」と言われた。予約をしたが混んでいて10日以上かかってやっと税務署で手続きができた。書類は税務署の方が作成してくれた。「これで市役所にもっていけばいいですよ。」と言われ、書類を市役所に持って行ったところ、「法律の問題は市ではダメです。」と言われ、結局、市県民税の減額はしてもらえなかった。苦情申立人は81歳で時間が命なのに、さらにこの夏の暑い中大変な思いをして税務署や市役所に行っているのに、いったいなんのために税務署に行けという案内をしたのか説明してもらいたい。

また、納税課では、市県民税について半分ずつ払うことにしてもらったが、送られてきた納付書を見ると延滞金がついていた。延滞金がつくのなら最初に説明してもらいたかった。払う額は一緒なのだから。

2. 財務部市民税課及び納税課の説明

(1) 事実経過 (苦情申立人と実際にやり取りがあったのは市民税課ではなく納税課であった。)

令和4年9月7日午前9時30分、苦情申立人より納税課に電話があった。A職員が応対。亡くなった夫の市県民税の3期と4期納付について相談があった。夫が亡くなって収入もないのに払えないとの話が繰り返しあった。分割納付を提案したところ、納得されず、「本税額が変わらないなら意味がない」とのことで、減免や補助金の話をされた。市民税課と話をしてもらいたいと話をしたところ、折り返すよう依頼があった。

市民税課では、死亡した配偶者の市民税について納税義務の有無を問われたので、相続放棄していないなら支払わなければならないと説明した。

同日午前9時55分、苦情申立人より納税課に電話があった。B職員が応対。市県民税3期・4期を10月～1月に分割納付することとなる。

計画どおりなら延滞金の加算はないこと、3期の督促状は発送になってしまうことを説明。分納計画書、分納納付書を発行した。市民税課に連絡済みというそれまでの対応記録を見て、減免の話は終わったものだと認識した。

9月9日午前11時17分、苦情申立人が納税課に来課。発券機で順に受付し、最初は窓口で会計年度任用職員が対応。納付について相談があったので地区担当を呼んだが、不在で同じ地区担当であるC職員が応対。端末で確認して、これまでの経過記録も見たうえで対応した。苦情申立人は手元に納付書を2通持ってきていたので、「二重納付にならないように支払ってください。」との話をした。苦情申立人からは、「支払いができない」、「納付ができない」、「遺族年金も少ない。」、「いくらもらえるか分からない。」、「今は1万円くらい。」、「相続人がいる。」とのことだったので、C職員より「納付を依頼しては？」と話をしたところ、「息子はいるが息子には頼めないよ。」とのこと。その後、「払ってください」、「払えない」とのやり取りが何回もあった。

これらの話が終わった後、苦情申立人の前の職業の話や夫の会社や資格の話といった個人的な話をしている中で、苦情申立人より「確定申告どうすればいいの?」、「税務署どうすればいいの?」いずれかの言葉が出てきたので、一般的な説明として、「確定申告は市の管轄じゃないので税務署に確認してください。税務署に行く際は、会社から源泉徴収票を出してもらった上で相談に行ってください。」との説明をした。基本的に、納税課から税務署や確定申告の案内をする想定はなく、聞かれたら上記のような説明をすることとなっている。

上記説明内容については本筋の話ではないので経過記録には残していなかった。

9月30日午前12時49分、苦情申立人が納税課に来課。D職員が対応。窓口にて令和4年固定資産税3期分の納付があった。「これから税務署に行くから」との話があった。

同日午後 2 時、苦情申立人が再び納税課に来課。B 職員が応対。市県民税 3 期・4 期の免除について、「納税課職員が税務署に行けと言った。そのとおりに行ったら税務署の職員が令和 4 年分の準確定申告を受付した。税務署職員が来年 3 月の準確定申告を受け付けたのは、私に住民税を減額すべき事情があるからだ。」との主張があった。

減免については、市民税課 E 職員に納税課窓口に来てもらって、準確定申告を根拠には減免にならないことを説明してもらった。苦情申立人の主張は「納税課職員が税務署に行けと言って言うとおりにしたので減免すべき」とのことであった。

納税課としては、税務署に行けと言った記録はないこと、減免がないことは説明済みとの立場をお話ししたが納得されず、「減額がないことは分かったが、自分が使った時間（＝命）の責任をとれ」との話があった。その後、F 課長補佐が応対。14 時から 17 時まで窓口でやり取りがあったが進展がなく、「月曜日に市長に電話する」とのことでお帰りになった。

納付書に記載されている「延滞金後納」の表示については、1 日でも過ぎると延滞金計算が始まること及び納期限が過ぎて納付しても額が 1,000 円に満たない場合は切り捨てになるので、結果として延滞金を払う必要がない場合もあると説明はしたが、ご理解いただけない様子であった。

10 月 14 日午後 5 時 11 分、苦情申立人が納税課に来課。本来の地区担当である G 職員が応対。9 月 30 日と全く同じ内容のお話があり、F 課長補佐が応対。閉庁時間になったのでお帰りになった。

なお、市民税の減免について、藤沢市市税条例第 22 条第 1 項第 3 号、同規則第 6 条第 3 項で減免の該当性を判断することになるが、担当は市民税課であるため、納税課では判断できない。市民税課では、本件では細かい話を聞いておらず該当性を検討していない。可能性がないとは言いきれない。なお、相続の場合、例えば妻だけではなく承継人全員（子など）の所得が基準となるので、実際に減免がなされる事例は稀である。

延滞金については分納の計画どおり支払われれば加算はされず、万一加算される場合でも、1,000円未満は切り捨てられる。

(2) 本件苦情に対する納税課の見解

令和4年9月30日の14時から17時までの苦情申立人との対応において、苦情申立人からの主張に対し、「市県民税の減額が希望か」と複数回確認しましたが、「減免に該当しないことは分かったが、税務署に行けと言われたとおりにしたのだから、使った時間(=命)の責任を取って欲しい」と苦情申立人が回答したと認識しています。

このことから、苦情申立人の主訴は、「減免」ではなく「使った時間(=命)の責任を取る事」であり、市県民税の減免が対象外である旨はご理解いただいていたとの認識がありました。

従いまして、減免の担当課である市民税課へ案内しなかったことについて、特段問題はなかったものと考えております。

納税課職員による対応の時には、減免には該当しないこと及び納付の必要があることは認識されていたと考えています。また、令和4年9月30日での対応についても、上記のとおり、市民税の減免が主訴ではなかったと考えています。

従って、本件苦情に係る納税課の対応に特段問題はなかったと考えております。

(3) 本件苦情に対する市民税課の見解

苦情申立人から、死亡した配偶者の市民税について納税義務の有無を問われ、相続放棄していないのであれば、相続人として支払い義務が生じる旨説明したところ、ご不満があったようですが、支払わなければならないものと認識し、しかたない、と支払いに合意したと認識しております。減免は、徴収猶予、納期限の延長等によっても到底納税が困難であると認められるような担税力の薄弱な方等に対する救済措置として設けられているものであり、支払いができる方は対象とならず、案内をしておりません。また、個人特定をしていない、一般的な電話対応については、特に経過記録を残しておりません。

納税課窓口にて、回答を求められたことは、「準確定申告を理由とした減免」ができるかどうかであり、担当課職員として「準確定申告を理由とした減免」はない旨、回答しました。また、準確定申告は、相続人が期間内に税務署で行う手続きであり、市税の納税が困難であるかどうかとは関係がなく、到底納税が困難であるとの相談でもなかったため、減免の手続きには至っておりません。また、個人特定をしていない一般的な対応については、特に経過記録を残しておりません。

苦情申立ての趣旨については、納税課経過記録から、市民税課職員が交渉した内容ではなく、回答する立場にありません。また、上記対応時の市民税課職員が減免について案内をしなかった件については、徴収猶予、納期限の延長等によっても到底納税が困難であるとの相談ではなかったため、必要であったとは考えられず、経過記録を残していないことも含め、特段問題があったとは考えておりません。

3. オンブズマンの判断

本件では、苦情申立人からは、市民税課（実際は納税課）窓口において、令和4年分の準確定申告を促され、それに従って手続きをしたにもかかわらず、「同申告書を理由に減免は受けられない」との対応を受けた、法律上通らないならはじめからそう言ってもらいたかった、税務署に行く必要はなかった、との苦情が申し立てられています。以下検討いたします。

（1）準確定申告・延滞金について

年度途中で確定申告書を提出すべき方が亡くなった場合には、その相続人は相続の開始から4か月以内に確定申告（準確定申告）をしなければならない（所得税法第125条第1項）こととされ、正当な理由なしに申告しなかった場合には罰則も課される規定があります（同法第241条）。

納税課では、具体的な内容に踏み込まず、確定申告については税務署に相談するよう促しているとのことですが、上記規定に従い、一般論として相続人は準確定申告を行う必要があるため、税務署に行くよう案内した納税課職員の対応は誤りではありません。

また、苦情申立人は、延滞金がつくのなら説明が欲しかったと主張されていますが、延滞金については納付書に「延滞金後納」の記載があったとしても必ずしも加算されるわけではなく、分納計画どおり支払われれば加算されない、1,000円未満は切り捨てられる、ということです。

(2) 市県民税の減免について

準確定申告及び延滞金については以上のとおりですが、では、何故苦情申立人が強い不満を抱く結果になったかということ、当初求めていた市県民税の減免について、必要な案内がされないまま分納を繰り返し求められてきたことにあると考えられます。

すなわち、市民税の減免に関しては、地方税法第323条、藤沢市市税条例第22条、同条例施行規則第6条に減免該当事由が定められています（県民税については地方税法第45条により市民税と同じ割合で減免）。

市民が減免を求める場合、申請手続きを行い、上記減免該当事由にあたるかどうか判断されます。

従って、市民から減免の相談があった場合、担当課としては、法令に基づいた減免の案内を行うのが通常求められる対応です。

本件の関連でいえば、納税者が賦課期日後に死亡した場合については同条第3項第3号に定めがあります。しかし、同号では、承継者の合計所得金額の上限が定められており、一般的に妻だけではなく子供もいる場合には子供も含めた合計所得金額が基準となることから、苦情申立人が申請をしたとしても減免が認められるかどうかは分かりません。

しかし、本件では、苦情申立人は当初から、夫が亡くなり収入がなくなってしまう、市県民税が支払えなくなってしまうと3期分及び4期分の減免を訴えていたのですから、減免というのは条例を含めた法令で該当事由が定められており部長や課長などの裁量で決まるわけではないこと、苦情申立人の場合あたりうる事由は何で、その条件はどういうものか、市県民税の減免は自動的になされるのではなく申請手続きが必要

であること、申請手続きをすればどのようなことが必要か、という案内が求められると考えます。

この点、このような減免の案内をしなかった理由について、納税課は、「9月30日における苦情申立人の主訴は「減免」ではなく「使った時間（＝命）の責任を取ることであり、市県民税の減免が対象外である旨はご理解いただいていた」とし、市民税課は、「徴収猶予、納期限の延長等によっても到底納税が困難であるとの相談ではなかったため」としています。

すなわち、市県民税減免の話は、納税課では終わったものとされていますが、市民税課では始まっていないこととなっています。

なぜこのような齟齬が生じているのか、経緯を検証しますと、本年9月7日に初めて納税課職員が電話対応した時点では、苦情申立人は、「本人（夫）が死亡していて収入がないのに払えない」と繰り返し訴え、分納納付の提案にも「本税額が変わらないなら意味がない」として、減免を求めていました。これに対応した納税課職員も、苦情申立人の主訴として「減免の求め」を汲み取り市民税課に連絡しています。

しかし、その後対応した市民税課では、相続による納税義務の一般的な話として受け取られ、減免に関する案内は行われず、個人特定をしていない、一般的な電話対応であったとして記録は残されませんでした。にもかかわらず、同日再度苦情申立人が納税課に電話した際には、市民税課につながれているという対応記録から、減免の話は終わったものとして分納の話が進められました。

また9月9日に苦情申立人が来庁した際も、苦情申立人から「年金が少ない」、「支払いができない」と再度訴えられていたにもかかわらず、市民税課にはつながれず、納税課で分納が求められています。

そして9月30日に、再度苦情申立人が納税課に来庁した際には、もはや異なる方向に話は進んでしまい、市民税課職員も呼ばれていますが、一部の経緯しか共有されなかったため、限定した問いへの回答となりました。

以上の経緯について、納税課・市民税課としては、それぞれの自分の課の対応に「問題はなかった。」としています。しかし、両課の対応を合わせて全体として見た場合に、当初9月7日の時点では、市県民税減免の求めを汲み取れており、その後何度も苦情申立人が来庁して訴えていたにもかかわらず、結果として市県民税減免の案内がなされなかったのであって、両課の意思疎通が不十分であったと言わざるを得ません。

市民税課と課をまたいで対応が取られたためにこのような齟齬が生じたのであって、苦情申立人が、当初から市民税課に相談に赴いていれば、経緯は違ったものになったと考えられます。

しかし、それぞれの暮らしを持っている市民に、納税課と市民税課の事務分掌を把握しろというのは無理な話であって、市県民税の減免を求める市民が、「納税」と名のついている納税課に赴くのはおかしいことや間違ったことではありません。また、別の課につながれた場合に、市民の側で全く同じ話をもう一度繰り返すのが難しい場合もあるでしょう。

それでも、市民に適切な行政サービスを提供するためには、納税課・市民税課の連携が求められます。

納税課と市民税課、隣接する課間の連携が不十分なために必要な対応がこぼれることがないように、両課の連携を見直すことを申し入れます。

両課の連携の見直しの結果について、ご報告いただくことも、併せて申し入れます。

以 上

<市の対応>

令和5年2月1日、市民自治部長より、オンブズマンに対し、46ページのとおりの報告があった。

(事例～12) 対象機関：市民病院事務局病院総務課・医事課

<苦情申立ての趣旨>

藤沢市民病院の対応に係る件

<調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である市民病院事務局病院総務課及び医事課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。

1. 苦情申立人の主張

(1) 苦情申立ての趣旨

藤沢市民病院の対応について

(2) 苦情申立ての理由

私の夫は20年以上藤沢市内の会社に正社員として勤務して参りました。

令和4年12月7日に今年8月に手術をした病院に3カ月検診に行きました。

残念なことに、血液検査の結果が悪く、藤沢市民病院を近くの適切な病院として紹介され血液内科に紹介状を貰いました。同日、重篤な状態の為、すぐに診察していただきたく藤沢市民病院に予約受付をお願いしました。受付担当の女性からは「血液内科は藤沢市民しか受けない。」と言われました。重ねてお願いしたところ、「もう一回確認してみます。」とのことで10分後折り返し連絡があり、「やっぱり藤沢市民じゃないと無理です。」とのことでした。途中、12日(月)なら診られるけど近隣A市民だと・・・。」という話もありました。藤沢市内の会社に正社員として20年以上勤務し、社内検診も藤沢の病院でうけているのに、余りにも酷い対応だと考えます。

早急に受診できるようにして下さるよう切にお願い致します。

藤沢市に20年以上も毎日朝から深夜まで勤務して、地道に貢献しているのに本当に困った時はこんな対応なんてあまりにも悲しいです。

どうか前向きなご検討重ねてお願い致します。

2. 市民病院事務局病院総務課及び医事課の説明

(1) 予約担当と苦情申立人及び患者本人とのやり取り

(略)

(2) 本件苦情に対する市民病院の見解

今般、当院への紹介状を有する患者さんから外来受診予約の電話を受け、お断りをしたところ、その際の対応についてオンブズマンに苦情が寄せられたことについて、早急に院内で情報共有し、丁寧に対応していくことを確認したので報告します。

① 事案の概要

A市在住の方から外来予約センターに入電がありました。「検査結果で至急病院に行くように言われ、藤沢市民病院の血液内科への紹介状を書いてもらった。受診したい。」

外来予約センターでは、血液内科の診療体制が整っておらず受診希望に十分に対応できないことから、現在、藤沢市外の方の予約はお受けしていないことを説明し、お断りをしました。それでも、どうしてもダメか、ということで、血液内科外来の看護師と医師に確認した上で、やはり市外の方の予約は受けられない旨、回答しました。お断りの際には、情報としてA市であればB総合病院で血液内科の診療をしているので問い合わせしてみるよう申し添え、終話しました。

その後、受診希望の方からは「外来受診を市内、市外で分けることはおかしい。藤沢市内の会社に正社員として20年以上勤務し、社内検診も藤沢の病院で受けているのに、余りにも酷い対応だ」と考え、オンブズマンに苦情の申立てとなった。

② 血液内科の現状

当院の血液内科は、医師の定員3人のところ常勤医2人体制となっており、どうしても新患患者を制限せざるを得ない脆弱な体制です。

血液疾患を専門的に診られる医師は、医師の中でも相対的に少ない状況にありますが、近隣には当院と同等の専門的な医療を提供できる病院は複数あり、A市ならB総合病院、C市ならばD総合病院など、市外の方には情報提供し、地域で限られた医療資源を効率的に活用するためには、地域性を考慮した患者受け入れとなっています。

③ 考え方

当院では本来、地域による区別はしておりませんが、前述の事情により新患の受付を一定制限せざるを得ない状況にあります。患者さんに対しましては、一律ではなく丁寧な説明に努めてまいります。

3. オンブズマンの判断

(1) はじめに

苦情申立人からは、紹介状をもって藤沢市民病院（以下「市民病院」という。）血液内科に予約を入れようとしたところ、「A市民だから」という理由で予約を拒否され、藤沢市民ではないが20年上藤沢在勤であることを伝えて重ねてお願いしたが、「やっぱり藤沢市民でないと無理です。」と断られた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) 本件における市民病院血液内科外来の対応について

ア 市民病院の説明によれば、12月7日、外来予約センターの予約担当者において、苦情申立人の予約申込みに対し、「現在、血液内科は診療体制が整っていないため、藤沢市内在住の方のみお受けしております。失礼ですが、患者さんは藤沢市内在住の方ですか？」と述べ、その後、症状を医師に確認した後に折り返した電話において、「先ほどのお伺いした内容を血液内科外来の看護師から医師に確認をしていただきましたが、やはり今は市外の方の受け入れは難しいとことでした。A市内ならB総合病院に血液内科があるので、そちらに問い合わせてくださいとのことでした。」として予約を断ったとのことです。

イ 苦情申立人と外来予約センターとの間における詳細なやり取りについての事実認定はオンブズマンにおいてはできませんが、市民病院の血液内科外来において、苦情申立人の夫がA市在住であり、藤沢市在住でなかったことから予約を断ったことが認められます。藤沢市在住の市民とそうでない市民とで差別的な取扱いをしたこととなります。

(3) 藤沢市在住の市民とそうでない市民とで差別的な取扱いをすることは許されるか、という点について検討いたします。

ア 地方自治法第10条には第1項で「市町村の区域内に住所を有する者は、当該市町村及びこれを包括する都道府県の住民とする。」、第2項で「住民は、法律の定めるところにより、その属する普通地方公共団体の役務の提供をひとしく受ける権利を有し、その負担を分任する義務を負う。」とされています。また同法第244条第2項には「普通地方公共団体は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。」、同条第3項には「普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。」と規定されています。これらの規定により、当該普通地方公共団体の住民に対する不当な利用拒否、不当な差別的取扱いを禁じていますが、他の地方公共団体の住民（在勤者、在学者といった住民に準ずる者を含む）に対する利用の拒否ないし制限、差別的取扱いについては触れていません。従って、法的には在住市によって差別的な取扱いができることとなりますが、憲法第14条の法の下での平等に違反することはできません。

イ また、医師法第19条は「診療に従事する医師は、診療治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」と規定しており、病院も同様と考えられます。

ウ 以上からすると、地方自治法の「公の施設」である市民病院において在住市により差別的な取扱いをすることができないわけではありませんが、差別的な取扱いをするに当たっては正当な事由が必要ということになります。

(4) 正当な事由があつたといえるかについて

ア 市民病院の説明によれば、「同病院血液内科は医師の定員3人のところ常勤医2人体制となっており、どうしても新患患者を制限せざるを得ない脆弱な体制です。血液疾患を専門的に診られる医師は、医師の中でも相対的に少ない状況にあります。近隣には当院と同等の専門的な医療を提供できる病院は複数あり、A市ならばB総合病院、C市ならばD総合病院など、市外の方には情報提供し、地域で限られた

医療資源を効率的に活用するためには、地域性を考慮した患者受け入れとなっている」とのことです。

イ そして、今回の予約の際にも、苦情申立人の夫の症状を医師に確認をしたが、やはり、今は市外の方の受け入れは難しいとの結果となったということであり、市民病院血液内科外来において、上記の体制を踏まえ医師に確認をした結果ということであり、差別的取扱いをするについて正当な事由があったものと考えます。

(5) 今回の苦情の原因について

以上のおり、市民病院において予約を断ったことについては正当な事由があったと認めますが、苦情申立人が苦情を申し立てるに至ったのは、藤沢市民とそれ以外とで分けられたと考えたからであり、そのように考えるに至ったのは市民病院外来予約センターにおける説明が不十分であった可能性が高いと考えます。

本来、医師及び病院には正当な事由がなければ、診療治療の要求を拒んではならないのですから、拒む理由が何であるのかについて十分に説明し、納得してもらう必要があったものといえます。

今回の苦情申出に対し、市民病院においては「当院では本来、地域による区別をしておりませんが、前述の事情により新患の受付を一定制限せざるを得ない状況にあります。患者さんに対しましては、一律でなく丁寧な説明に努めてまいります。」としていることから、オンブズマンとしては、市民病院の自主的な改善を見守りたいと考えます。

以 上

【 参 考 資 料 】

1. 苦情申立ての受付及び処理に関する統計表
2. 相談・苦情等の総数
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 I (組織別処理状況及び処理日数)

	件数 (割合)	総務部	財務部	市民自治部	福祉部	健康医療部	子ども青少年部	環境部
処理 [受付:25 + 繰越:1]	26 (1)	1	2	5	3	1	2	1
(割合)	100.0%	3.8%	7.7%	19.2%	11.5%	3.8%	7.7%	3.8%
1. 処理終了	24 (1)	1	1	5	3	1	1	1
(1) 趣旨に沿った	2 7.7%			2				
内、勧告								
内、意見表明								
(2) 趣旨に沿わない	14 53.8%	1	1		2		1	1
内、行政対応に問題	1 3.8%		1					
(3) 調査中止・打ち切り								
① 中止								
② 打ち切り								
内、取下げ								
(4) 調査しない	8 (1) 30.8% (3.8%)			3	1	1		
① 所管外	1 3.8%							
ア. 市の機関及び職員以外								
イ. 判決・裁決等により確定済								
ウ. 裁判所等において係争中								
エ. 議会に関するもの								
オ. 職員の勤務内容								
カ. オンブズマンの行為	1 3.8%							
② その他	7 (1) 26.9%			3	1	1		
ア. 申立人が利害を有しない	1 3.8%			1				
イ. 原因日から1年経過済								
ウ. 虚偽その他正当な理由なし								
エ. 調査することが相当でない	6 (1) 23.1% (3.8%)			2	1	1		
2. 処理中	2 7.7%		1				1	

※ () 数字 : 上段数字の内、繰越分

※ 端数処理の関係で、割合の合計が 100%にならないことがあります。

(単位 : 件)

計画 建築部	道路 河川部	下水 道部	市民 病院	オンブズ マン	教育 委員会	その他	処 理 日 数						
							～30	31～ 60	61～ 90	91～ 120	121～ 150	151～ 180	181～
4	2	1	1	1	1	1 (1)	—	—	—	—	—	—	—
15.4%	7.7%	3.8%	3.8%	3.8%	3.8%	3.8% (3.8%)	—	—	—	—	—	—	—
4	2	1	1	1	1	1 (1)	6 (1)	7	7	3	1		
								2					
3	2	1	1		1		1	3	6	3	1		
									1				
1				1		1 (1)	5 (1)	2	1				
				1					1				
				1					1				
1						1 (1)	5 (1)	2					
							1						
1						1 (1)	4 (1)	2					
							—	—	—	—	—	—	—

統計表Ⅲ (組織別苦情申立て内容)

(単位：件)

	件数	割合	苦情申立て内容(件数)
総務部	1	4.0%	子育て世帯臨時特別給付金(1)
財務部	2	8.0%	市県民税の減免(1)、納税課対応(1)
市民自治部	5	20.0%	善行公民館利用(1)、情報公開制度(1)、住民票の記載事項(1)、藤沢市民まつり(1)、個人情報開示手続き(1)
福祉部	3	12.0%	障がい者支援課対応(2)、生活援護課対応(1)
健康医療部	1	4.0%	看護師免許申請手続き(1)
子ども青少年部	2	8.0%	保育課対応(1)、青少年課対応(1)
環境部	1	4.0%	環境総務課対応(1)
計画建築部	4	16.0%	建築指導課対応(3)、市営住宅入居者募集基準(1)
道路河川部	2	8.0%	自宅前道路(市道)への違法駐車(1)、道路管理課等の対応(1)
下水道部	1	4.0%	下水道管路課対応(1)
市民病院	1	4.0%	市民病院対応(1)
オンブズマン	1	4.0%	苦情申立て処理手続き(1)
教育委員会	1	4.0%	教育委員会対応(1)
計	25	100.0%	

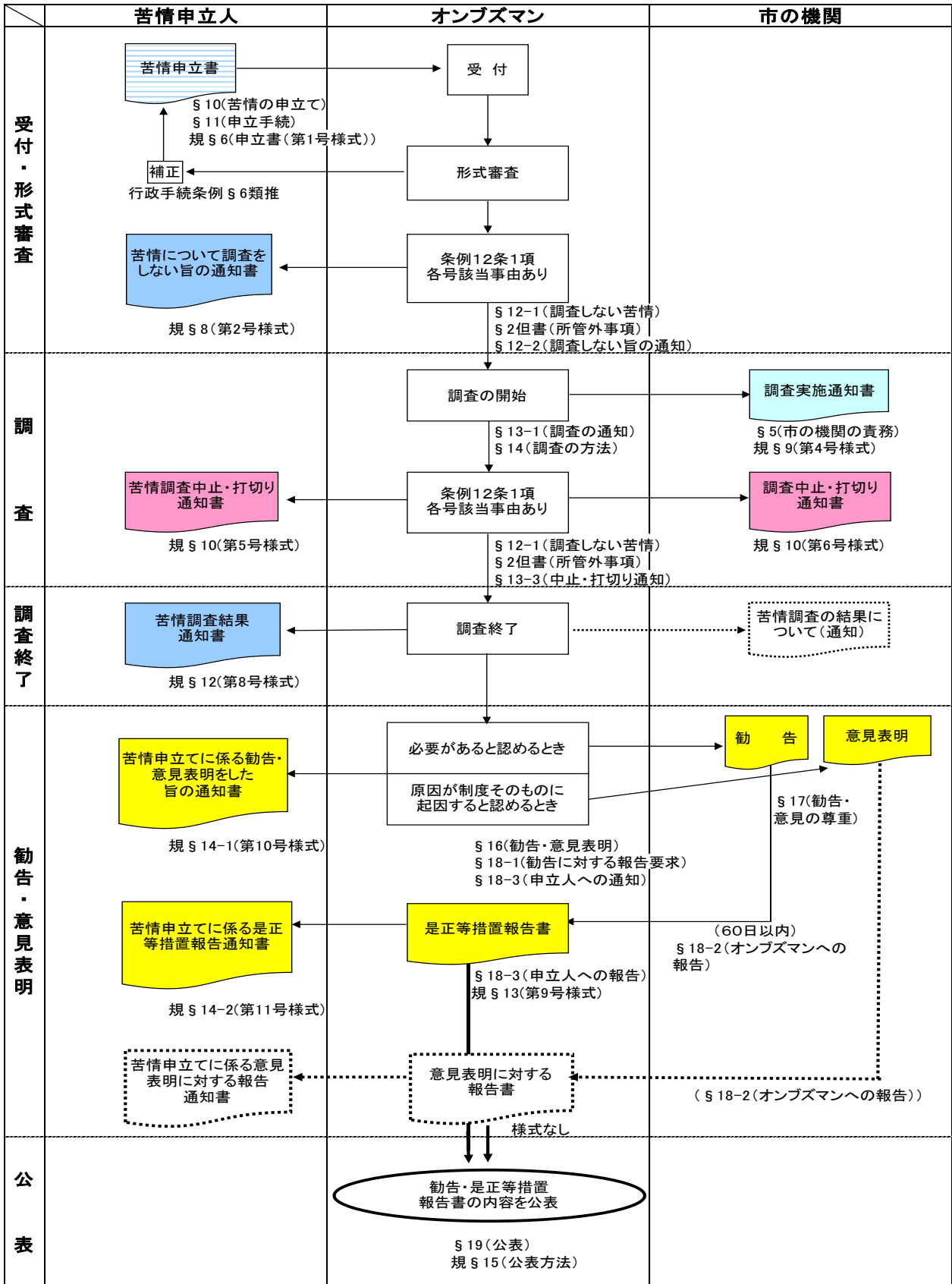
※ 端数処理の関係で、割合の合計が100%にならないことがあります。

2. 相談・苦情等の総数

(単位：件)

	平成																			令和				計				
	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度		元年度	2年度	3年度	4年度
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	228	230	5,438
相談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	86	113	116	116	87	117	97	139	139	2,769	
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		3	126
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	25	25	766
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	64	63	1,710

3. 苦情申立ての処理の流れ



4. 藤沢市オンブズマン条例

制定 平成6年12月20日条例第29号

改正 平成8年5月23日条例第2号

目次

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

第1章 総則

（目的及び設置）

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

（所管事項）

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

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

(オンブズマンの職務)

第3条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

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

第2章 責 務

(オンブズマンの責務)

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

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

(市の機関の責務)

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

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

(市民の責務)

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

第3章 オンブズマンの組織等

(オンブズマンの組織等)

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

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

(兼職等の禁止)

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

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

(解 嘱)

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

第4章 苦情の申立て及び処理等

(苦情の申立て)

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

(苦情の申立て手続)

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

- (1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
 - (2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因となった事実のあった年月日
 - (3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める事項
- 2 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情の調査等)

第12条 オンブズマンは、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該苦情を調査しない。

- (1) 第2条ただし書の規定に該当するとき。
- (2) 苦情を申し立てた者（以下「苦情申立人」という。）が、苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しないとき。
- (3) 苦情の内容が、苦情の申立ての原因となった事実のあつた日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。
- (4) 虚偽その他正当な理由がないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、調査することが相当でないと認められるとき。

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

○ 齋 藤 美 幸
服 部 政 克

(○印は代表オンブズマン)

「令和4年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

令和5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
