

令和 6 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 . .	6 2
2. 相談・苦情等の総数	6 6
3. 苦情申立ての処理の流れ	6 7
4. 藤沢市オンブズマン条例	6 8

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6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161件で、内、相談61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37件でした（※66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、鵠沼、辻堂、善行、六会、湘南台及び長後の各地区から複数の苦情申立てが、藤沢及び湘南大庭から各1件の苦情申立てがありました。市外からの苦情申立ては3件で、内、県内が2件及び県外が1件でした（※64ページ参照）。

行政組織別では、福祉部及び環境部が各10件、財務部、市民自治部、子ども青少年部、教育委員会及びその他が各2件、総務部、企画政策部、生涯学習部、道路河川部、市民病院、オンブズマン及び農業委員会が各1件となっています（※62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5件、郵送によるものが3件、ファクスによるものが1件、巡回によるものが2件、電子申請によるものが26件ありました（※64ページ参照）。

また、苦情申立て件数を月平均でみると3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」（※65ページ）を参照。

② 苦情申立ての処理状況

令和6年度の苦情処理件数は、令和5年度から繰り越した分2件を含めた39件でした。そのうち34件は年度内に処理を終了し、残りの5件は翌年度に繰り越しました。

処理を終了したものの内訳は、苦情申立ての趣旨に沿ったものが1件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが16件（内、行政対応に問題があったものが0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17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1日、長いもので83日、1件当たりの平均処理日数は23.2日となっています。（※62ページ参照）

(2) 勧告・意見表明

令和6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6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	—	—	—	—	—
善 行 市 民 セ ン タ ー	1	0	1	0	0
湘 南 大 庭 市 民 セ ン タ ー	1	0	1	0	0
湘 南 台 市 民 セ ン タ ー	—	—	—	—	—
鵜 沼 市 民 セ ン タ ー	—	—	—	—	—
村 岡 公 民 館	—	—	—	—	—
六 会 市 民 セ ン タ ー	—	—	—	—	—
片 瀬 市 民 セ ン タ ー	—	—	—	—	—
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	—	—	—	—	—
計	2	0	2	0	0

(4) その他

① 第25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6年12月6日（金）開催され、齋藤オンブズマンがオンライン方式にて出席しました。

※ 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・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	37 件
2. 行政組織別受付件数	
総務部	1 件
企画政策部	1 件
財務部	2 件
市民自治部	2 件
生涯学習部	1 件
福祉部	10 件
子ども青少年部	2 件
環境部	10 件
道路河川部	1 件
市民病院	1 件
オリーブズマン	1 件
教育委員会	2 件
農業委員会	1 件
その他	2 件
合 計	37 件

〔苦情申立ての処理状況〕

令和6年度受付件数	37 件
令和5年度からの繰越件数	2 件
合 計 件 数	39 件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	34 件
（1）苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1 件
（2）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	16 件
内、行政対応に問題があったもの	0 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	17 件
2. 苦情申立ての処理中のもの（次年度繰越）	5 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）国民健康保険料軽減に係る件 （対象機関：福祉部保険年金課、市民自治部明治市民 センター）	要約・・・・・・・・・ 9 市の対応・・・・ 4 0 全文・・・・・・・・ 4 4
--	---

（２）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

（事例～２）北部補修担当の対応に係る件（＊繰越分） （対象機関：道路河川部道路維持課（北部補修 担当））	要約・・・・・・・・ 1 2
（事例～３）騒音に対する環境保全課の対応に係る件 （対象機関：環境部環境保全課）	要約・・・・・・・・ 1 4
（事例～４）環境保全課の職員の対応に係る件 （対象機関：環境部環境保全課）	要約・・・・・・・・ 1 5
（事例～５）職員課の職員の対応に係る件 （対象機関：総務部職員課）	要約・・・・・・・・ 1 6
（事例～６）環境保全課の職員の対応に係る件 （対象機関：環境部環境保全課）	要約・・・・・・・・ 1 7
（事例～７）環境保全課の職員の対応に係る件 （対象機関：環境部環境保全課）	要約・・・・・・・・ 1 8
（事例～８）環境保全課の職員の対応に係る件 （対象機関：環境部環境保全課）	要約・・・・・・・・ 1 9
（事例～９）納税課の職員の対応に係る件 （対象機関：財務部納税課）	要約・・・・・・・・ 1 9

（事例～１０）農地法第３条申請の受付に係る件 （対象機関：農業委員会事務局）	要約・・・・・・・・２０
（事例～１１）教育総務課の対応に係る件 （対象機関：教育委員会教育部教育総務課）	要約・・・・・・・・２１
（事例～１２）環境保全課の職員の対応に係る件 （対象機関：環境部環境保全課）	要約・・・・・・・・２３
（事例～１３）納税課の対応に係る件 （対象機関：財務部納税課）	要約・・・・・・・・２４
（事例～１４）高齢者支援課の職員の対応に係る件 （対象機関：福祉部高齢者支援課）	要約・・・・・・・・２４
（事例～１５）障がい者支援課の職員の対応に係る件 （対象機関：福祉部障がい者支援課）	要約・・・・・・・・２７
（事例～１６）介護保険課の対応に係る件 （対象機関：福祉部介護保険課）	要約・・・・・・・・２８
（事例～１７）わたしの意見・提案への回答に係る件 （対象機関：生涯学習部スポーツ推進課、市民自治部市民相談情報課）	要約・・・・・・・・２９

（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～１８）公園施設情報に係る件（＊繰越分） （所管：都市整備部公園課）	要約・・・・・・・・３０
（事例～１９）環境保全課等の職員の対応に係る件 （所管：環境部環境保全課、総務部職員課）	要約・・・・・・・・３０

(事例～20) オンブズマン制度に係る件 (所管：オンブズマン事務局)	要約・・・・・・・・31
(事例～21) 小学校の空調に係る件 (所管：教育委員会教育部学校施設課)	要約・・・・・・・・32
(事例～22) 介護保険課の指導に係る件 (所管：福祉部介護保険課)	要約・・・・・・・・32
(事例～23) ごみ出しの方法に係る件 (所管：環境部環境事業センター)	要約・・・・・・・・32
(事例～24) 問診票の書式変更に係る件 (所管：市民病院事務局医事課)	要約・・・・・・・・33
(事例～25) 環境保全課の職員の対応に係る件 (所管：環境部環境保全課)	要約・・・・・・・・33
(事例～26) 隣人（消防官吏）の非行に係る件 (所管：その他)	要約・・・・・・・・34
(事例～27) 令和6年度に新たに住民税非課税・住民税均等割のみ課税となる世帯への給付金に係る件 (所管：福祉部福祉総務課)	要約・・・・・・・・34
(事例～28) 保育所の駐車場の利用に係る件 (所管：子ども青少年部保育課)	要約・・・・・・・・35
(事例～29) 市民窓口センターの対応に係る件 (所管：市民自治部市民窓口センター)	要約・・・・・・・・35
(事例～30) 道路管理課窓口対応に係る件 (所管：道路河川部道路管理課)	要約・・・・・・・・35
(事例～31) 解体工事の騒音・振動に係る件 (所管：その他)	要約・・・・・・・・36

(事例～３２) 住民票上のマンション名記載省略に係る件 (所管：市民自治部市民窓口センター、善行市民センター)	要約・・・・・・・・３６
(事例～３３) いきいきシニアセンターの設置物に係る件 (所管：福祉部高齢者支援課)	要約・・・・・・・・３６
(事例～３４) いきいきシニアセンターの建造物に係る件 (所管：福祉部高齢者支援課)	要約・・・・・・・・３７

(５) 処理中のもの

(事例～３５) 障がい者支援課の対応に係る件 (所管：福祉部障がい者支援課)	要約・・・・・・・・３８
(事例～３６) 保育課の対応に係る件 (所管：子ども青少年部保育課)	要約・・・・・・・・３８
(事例～３７) 秘書課の対応に係る件 (所管：企画政策部秘書課)	要約・・・・・・・・３８
(事例～３８) 高齢者支援課の対応に係る件 (所管：福祉部高齢者支援課)	要約・・・・・・・・３８
(事例～３９) ごみ収集日程カレンダーの戸別配布に係る件 (所管：環境部環境事業センター)	要約・・・・・・・・３８

要 約

（１）苦情申立ての趣旨に沿ったもの

（事例～１）国民健康保険料軽減に係る件

（対象機関：福祉部保険年金課、市民自治部明治市民センター）

< 苦情の概要 >

令和４年に会社都合で退職し、健康保険を任意継続した。

健康保険の担当者より、令和５年度の保険料は任意継続よりも国民健康保険（以下「国保」という。）の方が安くなる可能性があるというアドバイスをもらったため、令和５年６月、明治市民センターに国保の保険料の試算に行ったところ、前年度所得全額に基づいた試算結果を示された。

健康保険を任意継続した方が割安と判断して任意継続したが、後から、国保の保険料は、会社都合の場合は給与所得を３０／１００に減額して計算することがわかった。正しく保険料を案内されていれば、任意継続することはなかった。

明治市民センターでの手続き書類（「令和５年度国民健康保険料試算受付票（令和５年度分試算）」）の「加入理由」に「その他：任継中」と記載したのは私ではなく職員の方である。

また、試算時に私は加入事由についてのヒアリングを受けてはいない（ヒアリングを受けたのであれば、会社都合退職である旨伝えるはず）。令和５年度の保険料について、国保だった場合とすでに支払い済みの健康保険の保険料の差額分について何かしら補填してもらえないか。

< 処理結果 >

本件で保険年金課にて試算を行ったのは、市（保険年金課）から業務委託を受けた民間事業者の甲社である。オンブズマンの職務範囲は市の機関の行政執行に限られるため、本件で判断の対象となるのは、保険年金課の委託者としての指導・監督のあり方及び国保の保険者としての対応である。その判断に必要な限りで、甲社も関係人（藤沢市オンブズマン条例第１４条第２項）として調査を行った。

(1) 試算処理の適否について

本件で問題となっている「非自発的失業者に係る保険料の軽減措置（国民健康保険法施行令（以下「国保令」という。）第29条の7の2、以下「本件措置」という。）とは、倒産・解雇、雇止めなどによって離職した「非自発的失業者（特別対象被保険者等）」に対して、保険料の算定にあたり前年度の所得を100分の30とみなすことにより、保険料負担を軽減させる措置である。

同措置の対象者は、いわゆる「会社都合退職」の方で、対象期間は離職の翌日から翌年度末までとなる。本件措置を受けるには保険年金課で手続きをする必要がある。

本件措置の適用を受けるためには、退職時の手続きが必須ではないので、一度任意継続された方でも対象期間中であれば、本件措置を受けることができる。

苦情申立人の雇用保険受給資格者証を確認したところ、令和5年度末まで本件措置の対象となりえたことがわかった。

従って、最終的に措置が適用されるかどうかは手続きの結果となるが、少なくとも令和5年6月1日に試算に訪れた段階で、本件措置の案内が必要であった。それにもかかわらず、「任意継続中」という一事をもって、自己都合退職であると判断し、自己都合退職を前提とした試算結果のみを示した処理は誤りであったといえる。

この点、試算を受け付けた明治市民センターは、退職理由を追記せず「任継中」という表記のみで保険年金課に試算依頼のFAXを送信した点において処理を誤っている。

また、試算依頼を受けた甲社は「任継中の方は自己都合退職であるものと判断して試算する」という方針とのことであるが、これは、前記国保令の内容に相反するものであって、当該方針に従って自己都合退職の場合の試算結果のみを明治市民センターに回答した処理も誤りであった。

(2) 改善策について

① 明治市民センターは改善策として、

(i) 記入例を作成し、担当内に周知徹底した（注意喚起の回覧を回し

た。) 。

(ii) 受付後、保険年金課に F A X を送信する前にセルフチェックとダブルチェックを行うこととした。

(iii) 保険年金課からの指示が必要である。
ことを挙げている。

しかし、必須となる保険年金課との調整が未了であるし、根本的な問題に踏み込んだ改善策が示されておらず、不十分であると言わざるを得ない。

② 保険年金課は以下のとおり改善策を示している。

i) 保険料試算を希望する市民に誤解を生じさせないように、試算に関する注意事項や軽減制度の有無について詳しく説明し、必要な情報を提供する。

ii) 甲社の窓口対応として、法的根拠が明確でない状況で安易に補填等に応じなかったことは正しい判断だったが、苦情申立人の感情に配慮する必要があるので、わかりやすく丁寧な説明を心掛ける。

しかし、まず甲社に対し処理方針の誤りを指摘・改善を求める必要がある。また、法的根拠が明確でないにもかかわらず「補償はできない」と断言したことは正しい判断とはいえないのであって、示された改善策では、不十分である。

③ 両課の改善策について

以上のとおり、本件では、明治市民センター及び保険年金課の事後対応や改善策には不十分な点や問題点が認められた。

その背景として、国民健康保険料の試算について、（本来業務ではなく）「市民サービスであるから。」、「審査ではないから。」というような軽視の姿勢があるのではないかと懸念する。

しかし、試算は市民の保険選択行動に影響を与えるものであり、現に本件で、苦情申立人がわざわざ来庁したにもかかわらず、本件措置の案内を受けることができなかったという点は重く受け止める必要がある。

そのため、以下のような申入れを行った。

(3) 申入れ

明治市民センターに対しては、

- ① 試算に関するマニュアルの整備。回覧した内容をマニュアルに含めるほか、本件措置など案内すべき制度の漏れがないように整備すること。
- ② 職員に対する研修の強化及びマニュアルの整備を進めること。制度を熟知した職員によるバックアップ体制の検証と改善を検討すること。
- ③ 保険年金課からの指示が必要であると述べている点を保険年金課と調整すること。

保険年金課に対しては、

- ① 甲社に対し、「任意継続中の場合は自己都合退職と判断して試算する」方針の誤りを指摘し、改めて、改善策を求めること。
- ② 以後、甲社の提出する月次業務報告書について精査すること。
- ③ 明治市民センターが保険年金課の指示が必要としている点について明治市民センターと調整すること。
- ④ 苦情申立人が損害の補填を求めていることに対して本件試算の適否を精査の上再度検討し、改めて理由を含めて回答すること。

を申し入れた。

<市の対応>

令和6年12月24日、福祉部長及び市民自治部長より、オンブズマンに対し、40～43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～2) 北部補修担当の対応に係る件(*繰越分)

(対象機関：道路河川部道路維持課(北部補修担当))

<苦情の概要>

近所の市道を朝の散歩で歩いていたら、欠損部分に躓いて両手をついて前のめりに転倒。週明けの月曜日に病院に行ったところ、右足第5指の中足骨骨折との診断を受けた。

その後、北部補修担当職員2人と現地で立ち会った。苦情申立人が事故のあった当時の状況を説明し、「道路は保険があるはずだから確認してもらいたい」と話をしたところ、(1)担当職員からは、当初「転倒したところについてうまく書いておきます」との説明があったが、その後、2回目に現地で立ち会った際、担当職員より「保険対応できません」と言われた。最初の現地における担当職員のあいまいな説明は問題である。また、(2)当該道路舗装の欠損部分については、苦情申立人に連絡がなく、復旧がなされた。

＜処理結果＞

(1)担当課の説明によれば、担当者において「転倒したところについてうまく書いておきます」と発言をしたことはなく、苦情申立人から裁判になると面倒だからうまく報告書を書くように言われたとのことであった。また、担当者は、最初の立会いの段階では苦情申立人に対し、市の管理瑕疵の有無を判断し改めて連絡をすることを約束したということだった。道路において転倒し怪我をしたことを訴える苦情申立人において、できるだけ早く、保険適用についての回答をもらいたかったという気持ちは理解することができるが、最初の現場立会いの段階で、担当者が市の管理瑕疵の有無を判断し改めて連絡をするとして、保険適用について回答がなかったとしても、担当者の対応が不当だったとはいえない。また担当課において、弁護士相談の結果、市の見解を苦情申立人に対し相当期間内に伝えていることから、市の回答が不当に遅延したともいえない。

(2)舗装が欠けていると苦情申立人から言われている道路部分については、埋めることを担当課から苦情申立人に説明済みで、補修状況についても写真を残しているとのことだった。

以上から、本件苦情において担当課の対応が不当だったとは認められない。

（事例～３）騒音に対する環境保全課の対応に係る件

（対象機関：環境部環境保全課）

＜苦情の概要＞

A 社工場が自宅近くの交差点付近から毎日終日断続的に法律の基準を超える異音を発生させているので、騒音を測定したうえで A 社工場に違法行為をやめさせるように令和 5 年 10 月に環境保全課に依頼しているが無視し続けている。A 社工場は現在も違法な騒音を出し続けており、環境保全課の行為は明らかに違法行為である。

過去にも同様の訴えをしており、その際は、前任者であった職員が異常な音（違法）であることを認め、A 社に対し行政指導した経緯がある。後任の環境保全課職員が違法行為をしている。

＜処理結果＞

担当課において、苦情申立人からの要望について、騒音測定を行ったり、現地パトロールを行ったり、当該工場に伝えたりしており、苦情申立人の要望を無視し続けているとはいえず、担当課の対応が不当とは認められない。

なお、苦情申立人は、過去に同様の要望をした際、前任担当者が異常な音（違法）であることを認めたと主張しているが、同担当者が苦情申立人に対して行った回答は、「前回の『キーキー』という音につきましては、現地調査を行った結果、騒音レベルは基準内でしたが、市としてあきらかに異音であると認識したため、A 社に対し対策をお願いし、その改善にご協力をいただいたところです。」というものであった。異常な音が規制基準を超えた違法な音であることを認めたというのではなく、A 社工場に対策を依頼し改善に協力を求めているというもので、苦情申立人の苦情の内容と担当課の説明が異なっている。オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きに基づき事実認定をする裁判とは異なり、任意の聴き取りの結果に基づくものであり、当事者の言い分に食い違いがある場合にはどちらの言い分が正しいか判断することはできない。よって、この点については、オンブズマンにおいて判断することはできない。

（事例～４）環境保全課の職員の対応に係る件

（対象機関：環境部環境保全課）

< 苦情の概要 >

- （１）環境保全課と令和６年５月３１日に低周波音測定の約束をしていたが、測定方法、測定時間、測定場所などの事前連絡が一切なかった。市の仕事としては最低限必要な事を怠っている。つまり職務放棄である。しかも、１７時１５分にメールを送り付けて終わり。電話もしてこない。
- （２）荒天の予報などない。嘘である。雨は降っていない。
- （３）市職員の行為として職務規定違反である。謝罪と環境保全課職員の懲戒解雇を求める。

< 処理結果 >

- （１）について、担当課の説明では、５月２４日のメールに「詳細については、別途ご連絡いたしますので、よろしくお願いします。」と記載したが、週明けの２７日において週末が荒天の予報で、翌日２８日も荒天の予報だったことから中止の判断をすることとなったため、測定方法の詳細について、あらためて送付できなかったとしている。現地調査を行う場合には、その調査方法について可及的すみやかに連絡をすることが必要であり、特に３月２２日に予定されていたように深夜かつ居室内に立ち入っての調査であればなおさらといえる。本件においては、５月３１日の調査をすることは、５月２４日金曜日に決まり、担当課は「詳細については、別途ご連絡いたしますので、よろしくお願いします。」とのメールを送ったが、週明けの５月２７日月曜日に気象条件が悪化する予報があり、翌２８日に中止の判断となった流れからすると、２４日から週末を挟んだ２７日までに調査方法についての連絡ができなくても、担当課の対応が不当だったとは言えない。むしろ、荒天の予報で様子を見ていた２７日に調査方法の連絡をすることはかえって混乱をまねく結果となりかねない。
- （２）について、担当課の説明によれば、５月２７日に週末の気象条件が悪化する予報があり、翌２８日の予報でも荒天の予報であったことから

中止したということだった。低周波音測定にあたっては、風雨の影響を受けやすく、実施当日や前日に中止決定をすることは苦情申立人に迷惑をかけるため荒天の予報がある場合には数日前に中止をすることが常識的であることから、２８日の時点で中止と判断したとのことだった。

２８日の天気図をみると３１日において前線及び今後の台風の接近の恐れがあるとみることができ、２８日の段階での担当課の中止の判断が不当であったとはいえない。

(３) について、オンブズマンには懲戒権はないことから、この点については判断することができない。

(事例～５) 職員課の職員の対応に係る件

(対象機関：総務部職員課)

< 苦情の概要 >

(１) 職員課の職員が苦情申立人の質問を無視する。メールの内容が理解できないので、問い合わせしても、回答してくれない。メールでは伝わらないので電話で話しましょうと言っても拒否する。意味がわからない。

(２) 完全に職務放棄である。懲戒解雇にしてもらいたい。

< 処理結果 >

(１) について、職員課の説明によると、苦情申立人の要望は環境保全課の謝罪と今後の対応についてであり、これについて、職員課は、環境保全課に伝え、対応を依頼し、そのことを苦情申立人に対し何度も回答をしている。同じ内容の問合せに対しては同じ回答になることから、職員課において必ず回答をしなければ不当であるということにはならない。職員課においては、苦情申立人に「同じ内容のお問い合わせにつきましては、繰り返しの回答が出来かねる」とも伝えており、問合せに対し、職員課から回答がなかったとしても、職員課の対応が不当であるとは認められない。

また、苦情申立人は職員課からの電話での回答を求めているが、問合せに対する回答方法については職員課の裁量の範囲内であり、回答を必ず電話で行わなければ不当であるということにはならない。

(2) について、オンブズマンには懲戒権はないことから判断することができない。

(事例～6) 環境保全課の職員の対応に係る件

(対象機関：環境部環境保全課)

< 苦情の概要 >

環境保全課に低周波音測定を依頼していたが、令和6年5月28日に低周波音測定の中止の連絡があった以降、6月23日時点において、低周波音の測定を実施しないどころか、連絡すら一切なく職務放棄している。

< 処理結果 >

担当課の説明によっても、低周波音測定については3月22日に実施予定だったが、苦情申立人の都合により中止となったこと、その後、5月24日及び31日に低周波音測定を実施することになったが、5月28日に悪天候予想のため中止となったこと、6月3日に担当課から中止になった理由について苦情申立人にメールで連絡をしたが、その後、6月23日まで低周波音測定については連絡をしていないことが認められる。

低周波音については騒音と異なり規制基準がないことから、行政指導の対象ではなく、低周波音の測定を行うかどうかは行政の判断に委ねられるので、オンブズマンに低周波音の測定を実施すべきかどうかの判断はできないが、本件における上記のような経緯からすれば、できるだけ早期に低周波音測定の実施の有無について苦情申立人に対し連絡をすることは必要だったといえる。

一方で、苦情申立人からA社工場周辺の悪臭の件や騒音の件について多数回の問合せがあり、担当課はパトロールをしたり、A社工場に申入れをしたり、苦情申立人に連絡をしたり、担当課において、苦情申立人の問合せに対応をしている状況が認められる。低周波音測定については、5月31日に実施予定であった低周波音測定が同月28日に中止となり、6月3日に、改めて、その中止の理由をメールで伝えた後は、6月23日まで低周波音測定について（それを実施しない旨も含めて）、連絡をしていない

が、苦情申立人からの問合せに対応をしている状況からすれば、担当課の対応が不当であったとまでは認められない。

ただし、本件においては、低周波音の測定が３月２２日、５月３１日と実施する予定が実施できていないことから、担当課から苦情申立人に対し、できるだけ早期に低周波音測定について（実施しない場合も含めて）、回答することを要望する。

（事例～７）環境保全課の職員の対応に係る件

（対象機関：環境部環境保全課）

< 苦情の概要 >

（１）令和６年６月７日に電話にて、公害が発生していると通報し、結果を電話にて回答してもらうよう依頼した。電話を受けた環境保全課の職員は了承し、電話番号を聞いてきたので伝えた。

（２）しかし、電話はなく、メールで「電話で回答しない」と連絡があった。

環境保全課職員が一度引き受けた内容を勝手に無視する。

< 処理結果 >

（１）について、担当者が電話にて回答をすることを了承したかどうかについては、苦情申立人と担当課の説明に食い違いがみられる。オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きに基づき事実認定をする裁判とは異なり、任意の聴き取りの結果に基づくものであり、当事者の言い分に食い違いがある場合にはどちらの言い分が正しいか判断することはできない。よって、この点については、オンブズマンにおいて判断することはできない。

（２）について、回答者である担当課の判断に委ねられるものといえる。

そして、担当課の説明によれば、電話・対面での説明は情報の共有・齟齬防止・記録の観点から差し控えるということであり、合理的な理由といえる。

以上から、担当課において電話で回答しないことが不当とはいえない。

（事例～８）環境保全課の職員の対応に係る件

（対象機関：環境部環境保全課）

< 苦情の概要 >

環境保全課に対し、依頼した公害の調査結果を電話で回答してもらうように依頼し、電話を受けた環境保全課職員は了解した。その後、拒否したことについて理由を問い合わせているが、いまだ回答がない。環境保全課の職員が質問を無視する。職務放棄している。

< 処理結果 >

苦情申立人は、電話での回答を拒否したことについての理由を問い合わせているが、いまだ回答がないとして苦情を申し立てている。担当課の説明によれば、電話・対面での説明は、情報の共有・齟齬防止・記録の観点から差し控えるもので、２日前に既に、メールで伝えてあるとのことだった。本件苦情は担当課に対する同様の回答を求めるものであり、担当課の対応に不当があるとは認められない。

（事例～９）納税課の職員の対応に係る件

（対象機関：財務部納税課）

< 苦情の概要 >

（１）苦情申立人が藤沢市在住時、個人的な件で平日日中に納税課に相談事項があり訪問したことを、当時勤務していた会社に、納税課職員より連絡をされてしまった。

（２）苦情申立人の相談は、個人の納税相談であり、この相談は通常ならば、他に漏れるものではないものである。

また、その納税担当者は、個人情報保護士という資格を保有しており信用して欲しいと話されていたが、その舌の根も乾かぬうちに、苦情申立人の会社に来庁したことを連絡された。そのため、苦情申立人は自身の業務以外の事を平日日中に行っていた、とされて多大なる不利益を被ることとなった。

< 処理結果 >

(1) について、まず、市役所の開庁時間は原則として平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時までであり、一般的な企業に勤務をしている方が市役所に来庁する場合は通常は勤務時間中となってしまうことから、来庁者において勤務先の許可を得ることが常識的である。したがって、平日に市役所に来庁したことが来庁者の勤務先の就業規則違反にあたるとされて、これにより不利益があったとしてもそれは来庁者の自身の責任であり、市役所には責任はないといえる。

担当課の説明によれば、苦情申立人の会社に連絡をしたのは、定額取立てとなったことを伝えるために必要な連絡であったということであり、通常の業務執行と認められる。

したがって、この連絡により、苦情申立人が市役所に訪問をしたこと、それが平日の開庁時間であることが、苦情申立人の勤務先に知れたとしても、担当者は通常の業務執行を行っただけであり、仮にこの連絡がきっかけで苦情申立人に対し勤務先から何らかの不利益があったとしても、担当者に不当があったとは認められない。

(2) について、担当課の説明によれば、「苦情申立人の会社に連絡をした際、苦情申立人の相談内容は会社には伝えていない」ということで、苦情申立人と担当課で説明が異なっている。オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きに基づき事実認定をする裁判とは異なり、任意の聴き取りの結果に基づくものであり、当事者の言い分に食い違いがある場合にはどちらの言い分が正しいか判断することはできない。

(事例～10) 農地法第3条申請の受付に係る件

(対象機関：農業委員会事務局)

< 苦情の概要 >

農地法第3条許可申請について、令和5年9月10日に苦情申立人代理人から、10月の農業委員会に申請できるようお願いした。

12月中旬になっても同代理人から受け付けてもらえない旨連絡あり。農業委員会からの連絡は令和6年1月13日付けで農業委員会会長と事務局職員より文書で送付され、倉庫と2筆の土地を見せてほしい等の内容で

あったが、複数いる売主のうちB氏が1月に亡くなったため、農地法第3条の許可が間に合わず、契約ができなかった。3か月も無視された。

< 処理結果 >

(1) 事前相談を行うこと自体に特段の問題はないところ、本件では、令和5年9月10日より以前に、任意の事前相談申込みがあったものといえるので、事前相談を開始したことは不当ではないといえる。

(2) その後、令和6年1月9日に代理人が申請書を提出したい意向を示して翌10日に申請書が提出されたが、農地の譲渡人の逝去が判明したため、同月17日付けで取下げに至ったとのことであった。

そうすると、申請書は提出されたものの取下げに至ったのであって、農業委員会の対応に不当な点は認められない。

(3) 令和5年9月12日の事前相談開始後から令和6年1月9日以前にも申請書の提出があったのに「受付拒否」があったかどうかについては、苦情申立人は、「農業委員会は3か月も受付をしなかった」と主張して一方、農業委員会は、「現地確認が未了であるなか代理人から申請書を提出したいという意思が示されたのは令和6年1月9日であり、翌10日に申請書は提出されているのであるから、受付拒否はない」と主張しており、両者の言い分は食い違っている。

このように、事実関係について両者の言い分に食い違いがある場合、オンブズマン調査では、どちらが正しいと断じることができない。

なぜなら、オンブズマン制度は、簡易な調査で迅速に結論を出す制度として設計されており、厳格な証拠法則を適用し時間をかけて事実を認定していく裁判所の訴訟とは異なるからである。

従って本件では、判断の前提となる事実関係についていずれとも断じることができないため、この点については判断ができない。

(事例～11) 教育総務課の対応に係る件

(対象機関：教育委員会教育部教育総務課)

< 苦情の概要 >

令和５年３月に苦情申立人は県教育委員会に困りごとを相談した。児童相談所（以下「児相」という。）が相談に乗ってくれることになり、同月２９日、苦情申立人は児相に相談し、児相から市教育委員会（以下「市教委」という。）教育部教育総務課担当者（前任者）に相談内容を伝えてもらった。

５月２６日に市長に直接クレームをしたかったが、秘書課の人は「できない」と言い、後任者である教育総務課担当者が「苦情申立人の苦情を知らない」と言ったので、「調べておいてください」とお願いしたが、令和６年６月２１日、同担当者より、「（その苦情を）書類に埋めていた」と聞かされた。確認をとったことをこちらから聞くまで、１年間対応していなかったことを言わなかったのも非常識な対応である。

７月５日、県教育委員会が同担当者に質問。

７月１２日現在、苦情申立人自身いまだに直接説明は受けていない。

< 処理結果 >

（１）児童相談所から市教委に送付された資料（以下「本件資料」という。）の性質について

本件資料は、担当課の説明によると、苦情申立人が児相に提出した手紙の写しを情報提供として市教委が受け取ったものであり、児相から市教委に対応を要請するものではない。また、内容も個別回答は不要と判断したとのことだった。

（２）本件資料の所在に係る対応について

苦情申立人からは、令和６年６月２１日、教育総務課担当者より、児相の書類が市の他の書類の中に紛れていたと聞かされ、相談書類を県教育委員会が今まで聞いても書類に埋もれていたのと言わなかったとの主張がなされている。

一方、担当課としては、児相、神奈川県子ども教育支援課及び苦情申立人の母からの問合せに対して、資料を確認していることを回答しているとのことで、両者の言い分は食い違っている。

このように、事実関係について両者の言い分に食い違いがある場合、オンブズマン調査では、どちらが正しいと断じることができない。

なぜなら、オンブズマン制度は、簡易な調査で迅速に結論を出す制度として設計されており、厳格な証拠法則を適用し時間をかけて事実を認定していく裁判所の訴訟とは異なるからである。

判断の前提となる事実関係についていずれとも断じることができないため、本件苦情の是非については判断ができない。

（事例～１２）環境保全課の職員の対応に係る件

（対象機関：環境部環境保全課）

＜苦情の概要＞

環境保全課に、令和５年１１月１日に低周波音測定を依頼していたが、未だ実施されていない。令和６年５月２８日に低周波音測定の中止の連絡が来て以来、７月２２日時点において一切連絡がない。２か月も無視し続けている。環境保全課職員が職務放棄。

＜処理結果＞

担当課の説明によれば、低周波音測定については令和６年３月２２日に実施予定だったが、苦情申立人の都合により中止となった。その後、５月３１日に実施することになったが、同月２８日に悪天候予想のため中止となった。６月３日に担当課から中止になった理由について苦情申立人にメールで連絡をし、その後、７月１９日付け苦情申立人宛てのメールで、梅雨明けし、気象条件が安定してきたことから、低周波音測定の実施を検討している旨を連絡したとのことだった。

苦情申立人は５月２８日以降、７月２２日の時点で一切連絡がないとのことだが、担当課は７月１９日に低周波音測定の実施を検討している旨を連絡したとのことで、苦情申立人と担当課で説明が異なっている。オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きに基づき事実認定をする裁判とは異なり、任意の聴き取りの結果に基づくものであり、当事者の言い分に食い違いがある場合にはどちらの言い分が正しいか判断することはできない。

なお、低周波音については騒音と異なり規制基準がないことから、行政指導の対象ではなく、低周波音の測定を行うかどうかは（実施しない場合も含め）行政の判断に委ねられている。ただし、市としては、市民からの

問合せについてはできる限りすみやかに回答すべきであり、本件において低周波音測定の実施が２度中止になっているという経緯から、低周波音測定について苦情申立人に対し連絡をすることが必要であったといえる。一方で、上記の経緯によれば、苦情申立人から、Ａ社工場周辺の悪臭や騒音の件について多数回の問合せがあり、担当課ではパトロールをしたり、Ａ社工場に申入れをしたり、苦情申立人に連絡をしたりするなど、担当課において、苦情申立人からの問合せに対応をしている状況が認められる。このような状況からすれば、仮に７月２２日までの間に担当課から低周波音測定の連絡がなかったとしても、担当課において、苦情申立人を無視し続けていたとは認められず、担当課の対応に不当があったとは認められない。

（事例～１３）納税課の対応に係る件

（対象機関：財務部納税課）

＜苦情の概要＞

自宅マンションの差押えから競売の流れを、相談も受け把握していながら、なぜ競売時に市税「取立て」が完結していないのか。担当者の受け答えからすると「毎行われる面談記録の蓄積も曖昧で」ただ流れに乗った「市税の取立て」を機械的かつ低レベルで遂行しているとしか思えない。

＜処理結果＞

本件における苦情申立人の税債務については最新のものでも令和２年度のものであり、競売事件については令和元年度から令和３年度にかけての出来事で、いずれも、藤沢市オンブズマン条例第１２条第１項第３号の定める「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」に該当することから、オンブズマンとしては調査をすることができない。

（事例～１４）高齢者支援課の職員の対応に係る件

（対象機関：福祉部高齢者支援課）

＜苦情の概要＞

- (1) 苦情申立人の高齢の父親が認知症でありかつ同居家族から虐待を受けているにもかかわらず、高齢者支援課及び藤沢市藤沢東部地域包括支援センターが、介護サービスを中止した。
- (2) 藤沢市藤沢東部地域包括支援センターに対し、苦情申立人の父親の介護サービスの再開を申し立てても再開されず回答がない。
- (3) 高齢者支援課担当者と藤沢市藤沢東部地域包括支援センター担当者による認知症の高齢親への虐待問題の意図的な隠蔽や上記介護サービスの中止や未再開や無回答に対する事実関係の調査と責任追及並びに介護サービス再開への是正勧告を求める。

< 処理結果 >

- (1) について、担当課の見解によれば、「担当の地域包括支援センター、ケアマネージャーが、父親や親族に生活状況や意向を伺い、合意の上で今後の方針を決定したものと認識しており、苦情申立ての内容について事実は確認できなかった」としている。

介護サービスは、利用する本人や家族と地域包括支援センターとの契約に基づくもので、本件において、担当の地域包括支援センター、ケアマネージャーが、父親や親族に生活状況や意向を聴き、合意の上で介護サービスを中止したということであれば、対応に不当はないことになる。また苦情申立人が主張する高齢の父親が認知症であり、かつ同居家族から虐待を受けていた点について、担当課の主張によれば、苦情申立て内容について事実は確認できなかったとされている。以上のとおり、苦情申立人の主張と担当課の主張が異なっている。オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きに基づき事実認定をする裁判とは異なり、任意の聴き取りの結果に基づくものであり、当事者の主張に食い違いがある場合にはどちらの主張が正しいかについて判断することができない。

- (2) について、介護サービスが再開されないことについては、介護サービスは、利用される本人や家族と地域包括支援センターとの契約に基づくもので、オンブズマンにおいて介護サービスを再開することが妥当かどうかの判断はそもそもできない。

また、回答がないことについて、担当課によれば、「苦情申立人から提出された書類は、地域包括支援センター宛てであり、市が苦情申立人に回答するものではないと考える」、「地域包括支援センターに対し、家族から連絡をもらった場合には、返信をするよう助言をする」とのことだった。

市と地域包括支援センターの関係は市が介護保険に基づく事業を包括支援センターに委託をしている関係にあり、本来的には市の事業といえる。市民から、地域包括支援センターに対し連絡をしたが回答がないという苦情があれば、市としては地域包括支援センターに対して回答をするように指導すべきであると考え。本件において、担当課は地域包括支援センターに対し、家族から連絡をもらった場合には、返信をするよう助言をするとのことなので、担当課の対応に不当はないと考える。

(3) について、担当課の見解では、「地域包括支援センターやケアマネージャーが、父親や親族に生活状況を伺いながら対応をしたことを確認しており、苦情申立ての内容について事実の確認できなかった」としており、苦情申立人の父親への虐待問題の意図的な隠蔽について苦情申立人の主張と担当課の見解に相違がある。オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きに基づき事実認定をする裁判とは異なり、任意の聴き取りの結果に基づくものであり、当事者の主張に食い違いがある場合にはどちらの主張が正しいかについて判断することはできない。

また、苦情申立人は介護サービスの中止や未再開や無回答に対する事実関係の調査と責任追及と介護サービス再開への是正勧告を求めているが、介護サービスの中止についてはオンブズマンにおいて苦情申立人の主張と担当課の主張のどちらが正しいかを判断することはできないこと、介護サービスの再開自体についてはオンブズマンにおいては判断できないことは前述のとおりである。苦情申立人は担当者らの責任追及を求めているが、オンブズマンには市の職員に対する懲戒権はないので、この点はそもそも判断することはできない。

（事例～１５）障がい者支援課の職員の対応に係る件

（対象機関：福祉部障がい者支援課）

＜苦情の概要＞

障がい者支援課の窓口における職員の対応について、①名札の位置が他の職員と違い、窓口の相談者に見えない位置まで下げていた。②全体的に窓口での受け答えもそっけなく、冷たい視線で威圧的な態度で接していた。その職員の態度は、人によって態度を変える性格なのか、差別的でパワハラを受けたような感覚に陥った。③具体的には、手続きの過程で障害者手帳を差し出すと、強めの口調で「手帳から中身だして」と一言、「ああハイ」と慌てて出すと、何も言わずに手帳を持って席を離れて、戻って来ると「じゃあ、この用紙に記入して」とまた威圧的な一言、取り調べを受けているような感覚だった。④受付の電光掲示板が見えない状況でも番号の声出し（声かけ）がなかった。合理的配慮に欠けると感じた。受付窓口では、担当者は名札を見せて、声に出して名前を読み上げる等の改善を希望する。

＜処理結果＞

担当課の説明によると、担当者は名札について他の職員と異なる位置にはしていない、窓口の対応は手続きに必要なご案内等を事務手順に従って淡々とこなした、言葉遣いについては丁寧語で対応していた、人によって対応を変えるようなことはしていない、窓口には案内係を配置しており、受付の電光掲示板だけではなく、全体の待合の状況を確認しながら、適宜声掛けをしていた、とのことだった。オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きに基づき事実認定をする裁判とは異なり、任意の聴き取りの結果に基づくものであり、当事者の主張に食い違いがある場合にはどちらの主張が正しいかについて判断することはできない。

接遇については、担当課においても、課内での日常的な対応として、研修の受講や朝礼での注意喚起等を行い、日頃から気を配るよう徹底しているとのことだった。オンブズマンとしても、本件のような苦情申立てがなされないよう、担当課においては、今後も、接遇について教育を継続してもらいたい。

なお、苦情申立人は、受付窓口では担当者は名札を見せて、声に出して名前を読み上げる等の改善を希望しているが、オンブズマンは市の職員に対する苦情を調査する機関であり、市に対する要望について判断することはできない。

（事例～１６）介護保険課の対応に係る件

（対象機関：福祉部介護保険課）

＜苦情の概要＞

苦情申立人は、市介護保険課が、苦情申立人の照会に対する県の回答内容（「通所リハの利用に関し、施設までの送迎手段がない場合、送迎利用に介護保険が適用できる」）を、私のケアマネージャーに情報提供することを私に誓約したにもかかわらず、１か月超放置している。

＜処理結果＞

担当課の説明によると、苦情申立人からの問合せに対し、「通所リハビリテーションと通院等乗降介助の併用は想定されていない。ただし、併用が必要な理由等をプランに位置付けられる場合は、併用を拒むものではない。」と回答し、また同日に担当ケアマネージャーに対しても同様の内容を伝えたとのことだった。また、担当課が後日担当ケアマネージャーから聴き取ったところ、担当ケアマネージャーから苦情申立人に対し、通院等乗降介助も認められる場合がある旨を既に説明しているが、運送費用（実費相当）として自己負担が発生する点について納得しておらず、サービス利用には至っていない、さらに１月に、苦情申立人が利用を希望している甲事業所では送迎に対応できないため、代替案として、空きが出次第、乙事業所という別事業所を利用することや別サービスの利用を提案している、とのことだった。

以上のように、本件では苦情申立人の主張と担当課の主張が異なっている。オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きに基づき事実認定をする裁判とは異なり、任意の聴き取りの結果に基づくもので、当事者の主張に食い違いがある場合にはどちらの主張が正しいかについて判断することができない。したがって、苦情申立人の主張する担当ケアマネージャーに対

する情報提供が1か月超も放置されているという点については、オンブズマンにおいて判断することはできない。

なお、介護サービスの内容については、利用者と事業者との契約に基づくものであり、介護サービスの内容について市が関与するものではないので、その点ご理解願いたい。

（事例～17）わたしの意見・提案への回答に係る件

（対象機関：生涯学習部スポーツ推進課、市民自治部市民相談情報課）

＜苦情の概要＞

インターネット意見・提案箱に投稿した。回答期限になっても未着につき、「意見・提案箱」取扱担当課である市民相談情報課に電話で確認したところ、「スポーツ推進課としては、文書にて、今後、回答しない旨を通知していることから、今回のご意見に対しても回答しない」との回答があった。このような回答内容には納得がいかない。

＜処理結果＞

わたしの意見・提案制度実施要綱（以下「本件要綱」という。）上、市民から意見・提案文書が提出された場合、10開庁日以内に回答することが原則（本件要綱第7条）となっているが、内容や回数にかかわらず無制限に回答しなければならないとすると市政の運営に支障をきたす場合があるので、要綱では、回答しないことができる場合（本件要綱第10条第1項）を定めている。その一つが、「広聴主管課長又は業務担当課長が回答不要と判断したもの」（同項第6号）で、投稿者や意見内容の性質を考慮し各課課長の裁量判断によって回答しないことが認められている。

本件では、苦情申立人から多数回にわたる意見・提案がなされ、同趣旨の回答を繰り返した経緯があるので、これ以上の回答は必要なく、特定の方だけに市職員が時間と労力を割くのは市民平等の観点からも望ましくない。

従って、本件意見・提案に対し、回答しないとしたスポーツ推進課課長の判断は合理性があり、同課が本件意見・提案に回答しなかったことは本件要綱第

10条第1項第6号に照らして相当性が認められるので、本件苦情申立てに係る同課の行為は不当ではないと判断した。

(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～18) 公園施設情報に係る件 (*繰越分)

(所管：都市整備部公園課)

< 苦情の概要 >

住民が使える市内の公園施設の情報をきめ細かく改定して掲載する必要がある。

< 処理結果 >

本件は、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号(苦情申立人が、苦情の申立ての原因となった事実について自身の利害を有しないとき)に該当することから、調査をしないこととした。

(事例～19) 環境保全課等の職員の対応に係る件

(所管：環境部環境保全課、総務部職員課)

< 苦情の概要 >

藤沢市役所、環境保全課、職員課が私の質問を無視する。職務放棄であり、違法行為。詳細はTELください。

< 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例第11条では、苦情の申立ては「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つた事実のあつた年月日」を記載した書面により行わなければならないとされている。本件において、苦情申立人は、「藤沢市役所、環境保全課、職員課が私の質問を無視する。職務放棄であり、違法行為。詳細はTEL下さい」と苦情の申立てをしているが、苦情申立ての原因となった事実の内容を全く明らかにしていない。

このような申立ては抽象的で不明確に過ぎ、同条例第 11 条に基づく苦情の申立ての要件を欠く不適法なものと認められる。従って、本件苦情の申立ては同条例第 12 条第 1 項第 5 号の「調査することが相当でないと認められるとき」にあたり、調査をしないこととした。

（事例～20）オンブズマン制度に係る件

（所管：オンブズマン事務局）

＜苦情の概要＞

オンブズマン制度が無意味である。オンブズマンは、苦情申立人の聴き取りをしない。言い分が違う場合、どちらの言い分が正しいか判断しない。となると、存在する意味がわからない。

＜処理結果＞

オンブズマンは、藤沢市オンブズマン条例第 10 条及び第 11 条に基づき、書面により苦情の申立てがあった場合に、苦情等の調査のために必要があると認めるときは関係者から事情を聴取する制度である（同条例第 14 条）。したがって、苦情申立人から必ず事情聴取を行わなければならないというものではない。また、オンブズマン制度での事情聴取は民事裁判のように宣誓に基づく尋問ではなく、かつ反対当事者による反対尋問も確保されていない任意の事情聴取である。苦情申立人と担当課の言い分が食い違う場合にはオンブズマンはどちらの言い分が正しいかを判断することはできない。

また、同条例第 12 条第 1 項においては、オンブズマンの行為に関する事項（第 1 号、第 2 条ただし書第 5 号）、苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について自身の利害を有しないとき（第 2 号）、調査することが相当でないと認められるとき（第 5 号）は、調査をしないこととされている。

本件苦情申立ての趣旨は「オンブズマン制度が無意味」であるとするものであり、同条例第 12 条第 1 項第 5 号の「調査することが相当でないと認められるとき」にあたり、調査をしないこととした。

（事例～２１）小学校の空調に係る件

（所管：教育委員会教育部学校施設課）

＜苦情の概要＞

小学校の空調についてすぐに改善して欲しい。

＜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、オンブズマンとしては調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第１２条第１項第５号）。

（事例～２２）介護保険課の指導に係る件

（所管：福祉部介護保険課）

＜苦情の概要＞

要介護認定の訪問調査の委託を受け、苦情申立人がこの度２名の訪問調査を行った。５月２５日に介護保険課職員より電話連絡にて「特記事項の書き方について市の規定に沿っておらず書き直して再提出してほしい」との指導を受け、翌日２６日課に持参した。その際に「もう１名の特記事項についても冗長すぎるので書き直し再提出すること。本日の審査会にて審査員より冗長過ぎるとお叱りを受けた。」と強く指導された。

＜処理結果＞

本件苦情については、オンブズマンより、苦情申立人に対して、苦情申立内容の確認依頼をし、確認書の提出を求めていたが、提出期限までに確認書の提出がなかった。

従って、本件苦情については苦情申立ての意思を確認できないこと及び苦情申立内容について確認できなかったことから、調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第１２条第１項第５号）。

（事例～２３）ごみ出しの方法に係る件

（所管：環境部環境事業センター）

＜苦情の概要＞

ごみ出しの方法に係る件

＜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、オンブズマンとしては調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

（事例～24）問診票の書式変更に係る件 （所管：市民病院事務局医事課）

＜苦情の概要＞

藤沢市民病院に入院する際に、患者や患者の家族が記入する問診票において、利用中の介護保険を用いた介護サービスを記入する欄の項目の名称に「社会コスト」という表現を使わないように問診票の書式を変更してください。

＜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しないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

（事例～25）環境保全課の職員の対応に係る件 （所管：環境部環境保全課）

＜苦情の概要＞

環境保全課に低周波音測定を依頼していたが、令和6年5月28日に低周波音測定の中止の連絡があって以降、6月23日現在の間、測定を実施していないどころか、連絡すらよこさない。職務放棄している。

＜処理結果＞

本件苦情申立ては、（事例～6）と同内容なので、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号の「調査することが相当でないと認められるとき」にあたり、調査をしないこととした。

（事例～２６）隣人（消防官吏）の非行に係る件

（所管：その他）

＜苦情の概要＞

隣家の住人（藤沢市消防官吏）が、境界の外構フェンスに２度物損事故を発生させているにも関わらず、詫びもせず、警察への通報を行っていない。また当人はゴミ出しに関して路上（市道）にはみ出し、路上駐車を行う等散見され、当該藤沢市消防官吏は市民の公僕としての意識が欠如している。

＜処理結果＞

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」とされている（藤沢市オンブズマン条例第２条本文）。本件苦情の内容は、藤沢市消防官吏である隣家の住人が、境界フェンスを２度損壊したにも関わらず謝罪もないこと、路上にはみ出してごみを出したり、路上駐車をしたりしていることであり、いずれも「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」にあたらぬ。オンブズマンの所管事項にあたらぬ、オンブズマンは調査ができないので、本件は調査をしないこととした。

（事例～２７）令和６年度に新たに住民税非課税・住民税均等割のみ課税となる世帯への給付金に係る件

（所管：福祉部福祉総務課）

＜苦情の概要＞

定額減税の申請をしていて給付も受けているが、令和６年度に新たに住民税非課税・住民税均等割のみ課税となる世帯への給付金についても対象となると思い案内がくるのを待っていたが、連絡がなかった。最終的に給付金の窓口に行って聞いたところ、「細かい計算式があってそれに当てはまらないため、所得割は０ではないです。」との回答だった。

＜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、オンブズマンとしては調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第１２条第１

項第 5 号)。

(事例～ 28) 保育所の駐車場の利用に係る件

(所管：子ども青少年部保育課)

< 苦情の概要 >

市内にある私立保育園の車両の駐車場が 3 台分しか無いため常に満車状態で、相当の不便を感じているため対策を要望する。

現状、車両 3 台の駐車場が満車の場合は、駐車場の空きが出るまで保育園で指定された道路を巡回し空きが出るまで車を走行させなくてはならない。

< 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、オンブズマンとしては調査をしないこととした(藤沢市オンブズマン条例第 12 条第 1 項第 5 号)。

(事例～ 29) 市民窓口センターの対応に係る件

(所管：市民自治部市民窓口センター)

< 苦情の概要 >

窓口で写真撮影をしてもらってマイナンバーカードの申請をしたが、写真が不適切であり再申請の案内が自宅に届いた。予約して窓口まで足を運んだ時間が無駄になってしまった。写真をきちんと確認してもらいたかった。

< 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、オンブズマンとしては調査をしないこととした(藤沢市オンブズマン条例第 12 条第 1 項第 5 号)。

(事例～ 30) 道路管理課窓口対応に係る件

(所管：道路河川部道路管理課)

< 苦情の概要 >

道路管理課窓口での高額紙幣受け取り拒否と両替方法の指導について。

＜処理結果＞

本件については、市に対する意見・提案と認められる。市に対する意見・提案は苦情申立人自身の利害を有する苦情に該当しないことからオンブズマンとしては調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

（事例～31）解体工事の騒音・振動に係る件

（所管：その他）

＜苦情の概要＞

デイサービス会社の解体工事で、コンクリート解体の振動・騒音がひどい。

＜処理結果＞

本件苦情の内容は、デイサービス会社の解体工事に係るものであり、オンブズマンの所管事項である「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）にあたらなことから、オンブズマンは調査をしないこととした。

（事例～32）住民票上のマンション名記載省略に係る件

（所管：市民自治部市民窓口センター、善行市民センター）

＜苦情の概要＞

市内で転居に伴い住所変更を行った際、本人の強い意向にも関わらず法的根拠なく住民票上の住所からマンション名の省略を認めなかったもの。

＜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、オンブズマンとしては調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

（事例～33）いきいきシニアセンターの設置物に係る件

（所管：福祉部高齢者支援課）

＜苦情の概要＞

市の施設である、湘南なぎさ荘の駐車場出入口脇に設置されているパイロン二本とバー（以下、設置物）について、調査と回答、説明を要求する。

＜処理結果＞

本件苦情申立ての趣旨は 市の施設に設置されている設置物等について、「調査と回答、説明を要求する」というものだが、オンブズマンの職務は苦情申立人自身の利害に関する苦情申立ての内容を調査するものである。市政の経緯の説明は担当課に対して求めることになる。

本件苦情申立ての趣旨は、オンブズマンの職務外の事項にあたるものであり、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号（「調査することが相当でないと認められるとき」）に基づき調査をしないこととした。

（事例～34）いきいきシニアセンターの建造物に係る件

（所管：福祉部高齢者支援課）

＜苦情の概要＞

市の施設である、湘南なぎさ荘の駐車場出入口脇に設置されているブロック土台と鉄製フェンス（以下、建造物）について、調査と回答、説明を要求する。

＜処理結果＞

本件苦情申立ての趣旨は 市の施設に設置されている建造物について、「調査と回答、説明を要求する」というものだが、オンブズマンの職務は苦情申立人自身の利害に関する苦情申立ての内容を調査するものである。市政の経緯の説明は担当課に対して求めることになる。

本件苦情申立ての趣旨は、オンブズマンの職務外の事項にあたるものであり、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号（「調査することが相当でないと認められるとき」）に基づき調査をしないこととした。

(5) 処理中のもの

(事例～35) 障がい者支援課の対応に係る件

(所管：福祉部障がい者支援課)

< 苦情の概要 >

障がい者支援課の対応についての苦情。

< 処理結果 >

処理中（令和7年3月31日現在）

(事例～36) 保育課の対応に係る件

(所管：子ども青少年部保育課)

< 苦情の概要 >

保育課の対応についての苦情。

< 処理結果 >

処理中（令和7年3月31日現在）

(事例～37) 秘書課の対応に係る件

(所管：企画政策部秘書課)

< 苦情の概要 >

秘書課の対応についての苦情。

< 処理結果 >

処理中（令和7年3月31日現在）

(事例～38) 高齢者支援課の対応に係る件

(所管：福祉部高齢者支援課)

< 苦情の概要 >

高齢者支援課の対応についての苦情。

< 処理結果 >

処理中（令和7年3月31日現在）

(事例～39) ごみ収集日程カレンダーの戸別配布に係る件

(所管：環境部環境事業センター)

< 苦情の概要 >

ごみ収集日程カレンダーが戸別配布されない。

＜処理結果＞

処理中（令和 7 年 3 月 3 1 日現在）

＜市の対応＞

（事例～１）国民健康保険料軽減に係る件

（対象機関：福祉部保険年金課、市民自治部明治市民センター）



2024年12月24日

藤沢市オンプズマン 様

福祉部長

2024年10月9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）

このことについては、苦情調査結果を踏まえた、藤沢市オンプ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 藤沢市オンプズマンからの申入れ事項

- （１）受託事業者に対し、「任意継続中の場合は自己都合退職と判断して試算する」方針の誤りを指摘し、改めて、改善策を求めること。
- （２）以後、受託事業者の提出する月次業務報告書について精査すること。
- （３）明治市民センターが保険年金課の指示が必要としている点について明治市民センターと調整すること。
- （４）苦情申立人が損害の補填を求めていることに対して本件試算の適否を精査の上再度検討し、改めて理由を含めて回答すること。

2 申入れ事項に対する本市の対応

前項（１）につきましては、受託事業者の認識誤りを指摘し、業務マニュアル（業務フロー図及び業務手順書）の改善を指示するとともに、本件を取り扱う全従事者への制度に対する理解を深め、同様の誤りが起きないように徹底を図ります。

前項（２）につきましては、定例的に開催されている受託事業者との打合せにおいて、月次業務報告書に記載されている内容について、事案の確認を詳細に行い、対応に誤りは無かったのか、また追加の対応の必要性はないか等を含め、多角的な視点を持って改善を図ってまいります。

前項（３）につきましては、明治市民センターをはじめとする、全ての市民センターが対象となることから、従来の運用方法の見直しを図りました。

試算受付票については、申請者が誤解することが無いよう、わかりやすい様式に改定するとともに、試算結果については、本課より各市民センターへ出力

し、申請者にお渡しいたします。その際、試算受付票にご署名いただき、説明漏れや聞き取りの漏れが起きないように、申請者にもご確認いただく体制としました。併せて、本課の職員が、各市民センターに対し、書類の不備や記載誤り等で差戻しを行う場合は、不備内容を指摘するだけでなく、具体的な対応方法を明確に指示することとします。

前項（４）につきましては、試算業務の主たる目的及び市顧問弁護士との相談結果等を踏まえ、任意継続中の場合についても、自己都合退職か会社都合退職か、退職事由を特定する必要があったにもかかわらず、それを怠り、自己都合退職として試算を行ったこと、また、雇用保険の特定受給資格者（倒産・解雇などによる離職者）・特定理由離職者（雇用止めなどによる離職者）として失業給付を受ける者については、国民健康保険料の軽減措置の対象となる旨を教示する必要があるにもかかわらずそれを行わなかった蓋然性が高いことなど、から苦情申立人が被った経済的損失について、苦情申立人に対し、国家賠償法第１条第１項に基づき、賠償いたします。

以上の取組を実行し、今後の再発防止に努めてまいります。なお、この度の件を踏まえ、国民健康保険料の試算に対する考えを全面的に改め、市民サービスのより一層の向上に取り組みます。

以 上

（事務担当）保険年金課



藤沢市オンブズマン 様

2024年12月24日

市民自治部長

2024年10月9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）

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) 試算に関するマニュアルの整備。回覧した内容をマニュアルに含めるほか、
本件措置など案内すべき制度の漏れがないように整備すること。
- (2) 職員に対する研修の強化及びマニュアルの整備を進めること。制度を熟知し
た職員によるバックアップ体制の検証と改善を検討すること。
- (3) 保険年金課からの指示が必要であると述べている点を保険年金課と調整する
こと。

2 申入れ事項に対する本市の対応

前項（1）につきましては、明治市民センターでは軽減制度の概要や試算受
付票の記載例、課内でのダブルチェックの方法などをマニュアルに追加しまし
た。試算を受け付ける職員は退職事由を明確にすること、ダブルチェックを行
う職員においても軽減制度に該当するかの観点でチェックを行うこととし、試
算受付業務の一連の流れとして定着するよう図ります。また、保険年金課に対
し、市民センター窓口の業務として試算受付に関する項目を市民センター共通
マニュアルに追記するよう見直しを要請しました。なお、試算受付票について
は、帳票を改正するとともに、試算結果を市民に書面で回答することに改め、
運用の見直しが図られました。さらに、本件のように職員の案内漏れにより市
民に不利益等を与える可能性のある事務については、一覧を作成し全市民セン
ターで追記、共有することで職員の認識を統一させ、案内漏れを防ぎます。

前項（2）につきましては、市民センターの窓口業務は取扱う事務が多く、新
配属職員が受講するライブラリ研修の資料（マニュアル）についても膨大な量に
なっています。明治市民センターでは新配属の職員に対し、配属直後は資料を精
読する時間を確保し、業務知識の習得を図ると同時に、マンツーマン研修として、
特定の職員を指導員に付けバックアップを図りながら、些細な疑問でも聞きやす

くする関係性を構築するとともに、効率的な手順、注意点など実効性の高い研修を実施します。さらに、職員は常に窓口の状況に気を配り、窓口の対応に長時間を要している場合など難航している場合に速やかにサポートを行うこととします。

これらの取組を実施してもなお困難を極めた事案が生じた場合は、内容について検証を行い、知識不足や手順の非効率性などを洗い出し改善を図ります。

また、市民自治部といたしましても、本事案のようなリスクは全ての市民センターに潜在するものと考えていることから、本事案について横断的に情報共有をし、注意喚起をしたところであり、今後も市民センターの窓口で行う業務を洗い出し、適宜業務記述書への反映を行うなど、リスク回避に努めてまいります。

前項（３）につきましては、試算を行う保険年金課職員（受託事業者）が申請書類の不備や記載誤りなどで差戻しを行う場合は、不備内容を指摘するだけでなく、具体的な対応方法を明確に指示することについて保険年金課と調整を行いました。今後、両部においてさらに連携を深め、確実な事務執行を図ります。

以上の取組を実行し、今後の再発防止に努めてまいります。

（事務担当） 明治市民センター

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：福祉部保険年金課、市民自治部明治市民センター

< 苦情申立ての趣旨 >

国民健康保険料軽減に係る件

< 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明治市民センター、福祉部保険年金課及び関係人である受託事業者甲社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

令和4年9月末に会社都合により退職し、協会けんぽの保険を任意継続した。

協会けんぽの担当者より、令和5年度の保険料は任意継続よりも国保の方が安くなる可能性があるため、令和5年4月以降に住まいのある市町村の窓口で試算してもらった方がよいとのアドバイスをもらった。

令和5年6月1日に明治市民センターで試算してもらったところ、令和5年6月～令和6年3月までの保険料は協会けんぽの方が保険料が安いと判断し、そのまま任意継続した。

しかし、上記の金額は自己都合退職の場合の金額であり、試算が間違っていたことに気づいた。(令和6年4月に市役所の窓口で協会けん

ばかりから国保に切り替える際にわかった。)

国保の保険料の方が安いことを正しく案内されていれば、令和５年度に任意継続することはなかった。

案内間違いにより、高い保険料を払うこととなり不利益を被った。

正しい保険料を教えてもらえていれば、年金（収入がないため免除してもらっていた）も支払えた。

明治市民センターでの手続き書類である「令和５年度国民健康保険料試算受付票（令和５年度分試算）」の「加入理由」に「その他：任継中」と記載したのは私ではなく職員の方である。その職員の方は、処理がわからなかったようで、あちこち聞き回っていた。

また、試算時に私は加入事由についてのヒアリングを受けてはいない（ヒアリングを受けたのであれば、会社都合退職である旨伝えるはず）。

令和５年度の保険料について、国保だった場合とすでに支払い済みの健保の保険料の差額分について何かしら補填してもらえないか。

なお、上記の問題について令和６年４月に市の健康保険の窓口で相談したが、こちらには落ち度はなく、どうにもならないの一点張りだった。

どこかに相談できるか聞いても、個人で弁護士等に相談するしかないとのことだった。

そんなはずはないと相談窓口について何度か聞いたら、ようやく藤沢市オンブズマン制度について教えてもらえたが、窓口担当者から聞いたことにしないしてほしいと担当者（派遣社員？）に言われた。

都合が悪いことが起きた場合、この窓口は積極的に案内していないのか疑問だった。

（２）苦情申立ての趣旨

国民健康保険料の試算ミスにより、一定期間高い保険料を支払うこと

になった。

２．市民自治部明治市民センターの説明

（１）事実経過

受け付けた職員（以下「本件職員」という。）は、令和４年９月１日採用であるが、非自発的失業者に対する保険料の軽減措置についての知識は有していた。当時、受付担当者では、受付後ただちに保険年金課にＦＡＸ送信しており、市民センター内でのダブルチェックは行っていない。

令和５年６月１日のやり取りについて、本件職員に当時の対応状況を確認したが、１年以上前のことで記憶に残っておらず、詳細な検証は行えなかった。

会社を退職する方が、国民健康保険と就業中の保険を継続する、いわゆる任意継続のいずれの保険料が安くなるか試算に来られることがあるが、９９％の方は会社退職時に来られる。そのため、退職後一定期間が経って任意継続中の方の場合、退職時に保険料を比較した結果任意継続の方が安かった方、つまり自己都合退職の方であるという前提が働いてしまうところではあった。

（２）本件で問題となった窓口について

令和５年６月１日当時、明治市民センターの住民サービス担当には、担当の主幹の下に正職員４人、任期付職員が２人、会計年度任用職員が２人おり、窓口業務、庁舎の維持・管理・点検業務等を担当していた。

窓口業務には、住民票の発行、証明書の発行（税証明を含む）、引越に伴う住民移動、印鑑登録、マイナンバーの手続き、健康保険関係（高額療養費の給付受付、保険証の再発行を含む）、年金関係、軽自動

車登録（仮ナンバーの発行を含む）などである。

通常、窓口受付業務は受付担当者が単独で対応しているが、困難な状況の場合は、他の職員が支援を行っている（例：世帯員の人数が多い手続き等長時間の対応が見込まれる場合など）。

（３）業務マニュアル・研修について

新配属職員に対し、職員ポータル内に提示された資料を閲覧する「ライブラリ研修」を実施している。

かつては毎年６月頃に２日間にわたって集合研修を行っていたが、令和５年度から、上記の研修に変更された。特に、「研修」として資料を閲覧する時間は設けておらず、各自空き時間を利用することになる。

明治市民センターでは、上記職員ポータルで提示された資料の全てを印刷したマスターマニュアルを備え置いているほか、説明文を印刷したマニュアルを各職員に配布している。

明治市民センターについては、市民の来庁数も多く、座ってマニュアルを熟読するような空き時間はあまりないのが実情である。

新規に配属された職員は、上記マニュアルを読んだ上、先輩職員の後ろについて業務の状況を見て、その後処理の比較的易しいものから自分でもやってみるようになる。

（４）改善策について

- ① 軽減対象の可否を含め、正しく保険料の計算を行うために聴き取り内容や記入方法について、保険年金課とも確認のうえ記入例を作成し、担当内に周知徹底した（回覧）。
- ② 受付後、保険年金課にＦＡＸを送信する前にセルフチェックとダブルチェックを行うこととした。

（５）本件苦情に対する明治市民センターの見解

今回の件では、「令和５年度国民健康保険料試算受付票（令和５年度分試算）」（以下、「本件試算受付票」という。）をFAX送信した後に保険年金課から加入事由が未記入との指摘を受けた際に、たとえば「軽減判定に必要な情報であるため、退職理由を明確に記入してもらってください。」など具体的な指示をいただき、そのうえで申立人にも自己都合退職か会社都合退職かのいずれかにチェックしてもらうよう案内することができればよかったと考えている。

３．福祉部保険年金課の説明

（１）市と甲社との業務委託関係について

本課窓口業務等を甲社との協働事業（業務委託）として実施している。本委託業務実施にあたり「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（平成２４年厚生労働省告示第５１８号）」に則り、役割分担を定めている。

（２）令和５年６月１日の経緯（甲社による説明）

令和５年６月１日、苦情申立人が明治市民センターへ来庁。同日から国民健康保険に加入した場合の試算を希望。本件試算受付票を記載いただく。担当職員が内容を確認して、試算入力のために保険年金課へ本件試算受付票をFAXで送信。

保険年金課でFAXを受信し確認したところ、「加入事由」欄の確認項目に記入がなかったため明治市民センターへ架電。「加入事由」欄について市民へ確認・記入いただき再度保険年金課へFAXするよう依頼。

明治市民センターの担当職員より市民の方へ「加入事由」欄の確認をしてもらい、記入していただく。記入していただいたものを再度保険年金課へFAXで送信。

保険年金課でFAXを再受信。新たに試算理由欄には「任意継続との比較」、加入事由欄には「任継中（任意継続中）」と記入があったため、自己都合退職と判断し通常の試算入力を行う。試算結果は令和5年6月から令和6年3月までの10か月間の保険料。1次確認、2次確認を経て、保険年金課から試算結果を伝えるため、明治市民センターの担当職員へ架電。

明治市民センターの担当職員より市民の方へ試算結果を伝えた。

（3）令和6年4月4日のやりとり（甲社による説明）

苦情申立人が国民健康保険の加入の手続きで来庁。甲社の窓口担当者Aが対応。

健康保険の任意継続が途中終了だったため、会社都合か自己都合か退職理由の確認をしたところ、「それによって何が変わるのか」と質問を受けたため、非自発的失業者に該当した場合、保険料を計算するための給与所得を30／100として計算することを説明。

それを聞いた苦情申立人は昨年6月（令和5年6月1日）に明治市民センターで任意継続での保険料との比較のため試算した際はそんな説明はなかったとのこと。

実際に受付した本件試算受付票を搜索し、当時は任意継続に加入中で、国保に切り替えた場合の保険料試算として受付していたことを確認できたためそのように伝えたと、本件試算受付票の開示請求を求められた。

開示された本件試算受付票を見た苦情申立人より、加入事由欄に「その他（任継中）」となっているが、この字は自分が書いたものではなく、勝手に記入されたものであり、誤った試算結果を出され、任意継続を選択した結果、自分は損をしている。高く払った保険料の責任をとってほしいと主張。

甲社業務責任者Bより、本庁としては市民センターで受付した内容に基づいた試算しかできないため、こちらの受付票の内容であれば、このような試算となると説明。

また、甲社業務責任者Cより、市職員へ相談した結果をふまえ、試算が誤っていたからといって保険料を補償することはできないので、もし訴えられると言われても止めることはできない旨苦情申立人へ説明。

一度席を外した苦情申立人が再来庁。甲社運用管理責任者D及びCで対応。Cより、上の者にも確認したが、国民健康保険では試算を誤ったからといって、保険料を補償することはできないことを伝えた。

苦情申立人より市役所の手続きが誤っていることを訴える部署が市役所内にないのかと質問される。

Cよりオンブズマンという第三者機関の存在と場所は市役所分庁舎の7階にあることを案内。

(4) 保険年金課の見解

① 国民健康保険料試算受付票に係る手続きについて（令和5年6月1日の件）

保険料の試算を希望される方々から多くの問い合わせをいただいております。本課では保険料の試算を行っています。これは、主に任意継続保険と国民健康保険の保険料を比較するために行なわれるもので、地域の行政サービスの一環として、各市民センターでも試算の受付を行っています。

本件については、苦情申立人からの試算理由が国民健康保険料と任意継続保険料の比較であるとの申出があり、また受付票本人記載欄の会社都合退職等にチェックがないため、市民センター担当者は、任意継続中との聴き取り内容から、給与収入減少後の国民健康保険料と任

意継続保険料との比較であると解釈し、受付を行ったものと思われる。また、本業務の受託事業者である甲社も同様に、任意継続中の方で会社都合退職の事例は稀なことから、自己都合退職と判断し、試算結果を市民センターに回答した。申立人のように保険料の比較を求めて窓口に来られる市民は、必ずしも制度に詳しい方ばかりではないので、軽減制度等に該当するかどうか丁寧に伺う必要があったものと認識している。また、軽減に関する説明がなされなかったことがのちの苦情につながったことを重く受け止めている。

このような事態を防ぐため、受付から回答までの運用方法について見直しを行うこととし、今後は保険料試算を希望する市民に誤解を生じさせないように努めていく。具体的な改善策として、保険料試算を希望する市民に対しては、試算に関する注意事項や軽減制度の有無について詳しく説明し、必要な情報を提供することで、市民の理解を深める取り組みを行う。これにより、市民が保険料の比較をより正確に行い、自身に適した保険制度を選択できるよう支援していきたいと考えている。

② 申立人に対する本課窓口での対応について（令和6年4月4日の件）

本課窓口にて、申立人から市民センターで会社都合退職による軽減の説明がなかったために、国民健康保険料より高い任意継続保険料を支払うこととなり損害を被ったので補填するよう求められた。甲社の窓口対応として、法的根拠が明確ではない状況で安易に補填等に応じなかったことは正しい判断だったと思われる。しかしながら、当日の記録を見る限りでは、申立人の感情に対する配慮が少し欠けていたように思われる。

市民からの問合せにおいては、単なる接遇の問題だけでなく、職員

が伝える言葉の選び方や表現方法が相手にどのように伝わるかを考慮する必要がある。申立人の主張に真摯に耳を傾けるとともに、わかりやすく丁寧な説明を心掛ける必要があったのではないかと認識している。

今後は、甲社と連携し、誠実で丁寧な接遇を心掛け、窓口サービスの向上に努めていく。

4. オンブズマンの判断

苦情申立人より、明治市民センターに健康保険料の試算に行ったところ、自己都合退職の場合の高額な試算結果を示されたために任意継続の方が割安と判断したが、実際には会社都合退職であったので、試算の結果は誤りであったとして、苦情を申し立てられています。

以下、本件苦情について検討いたします。

なお、本件では、保険年金課にて試算を行ったのは、市（保険年金課）から業務委託を受けた民間事業者の甲社です。オンブズマンの職務範囲は、市の機関の業務執行事項及び当該業務に関する職員の行為であって（藤沢市オンブズマン条例第2条本文）、民間事業者の職務執行には及びません。

従って、本件で判断の対象となるのは、保険年金課の民間事業者に対する委託者としての指導・監督のあり方及び国民健康保険の保険者としての対応についてであり、その判断に必要な限りで、甲社も関係人（同条例第14条第2項）として調査を行いました。

（1）試算処理の適否について

本件では、苦情申立人の試算の申込みに対し、「自己都合退職」であることを前提に試算結果を提示しました。

まずは、この処理が適切であったかを検討します。

本件で問題となっている「非自発的失業者に係る保険料の軽減措置（国民健康保険法施行令（以下「国保令」といいます。）第29条の7の2、以下「本件措置」といいます。）とは、倒産・解雇、雇止めなどによって離職した「非自発的失業者（特別対象被保険者等）」に対して、保険料の算定にあたり前年度の所得を100分の30とみなすことにより、保険料負担を軽減させる措置のことです。

対象者は、①離職時時点で65歳未満、②雇用保険の特定受給資格者又は雇用保険の特定理由離職者のどちらかで、かつ③雇用保険受給資格者証又は雇用保険受給資格通知の離職理由コードが11、12、21、22、23、31、32、33、34に該当するという3つの要件を満たす方で、いわゆる「会社都合退職」の方です。

対象期間は離職の翌日から翌年度末までです。本件措置を受けるには保険年金課で手続きをする必要があります。

本件措置の適用を受けるためには、退職時に手続きすることは必須ではありませんので、一度任意継続された方でも対象期間中であれば、本件措置を受けることができます。

そうすると、任意継続中であっても、離職の翌日から翌年度末までの間は、自己都合か会社都合かで保険料が異なる場合があります。

本件で、オンブズマンが苦情申立人の雇用保険受給資格者証の提示を受け、内容を確認したところ、令和5年度末まで本件措置の対象となっていた方であった。

従って、最終的に措置が適用されるかどうかは手続きの結果となりますが、少なくとも令和5年6月1日に試算に訪れた段階で、本件措置の案内が必要でした。

それにもかかわらず、「任意継続中」という一事をもって、自己都合退職であると判断し、自己都合退職を前提とした試算結果のみを示した処理は誤りであったといえます。

この点、試算を受け付けた明治市民センターは、退職理由を追記せず「任継中」という表記のみで保険年金課に試算依頼のFAXを送信した点において処理を誤っています。

また、試算依頼を受けた甲社が有していた「任継中の方は自己都合退職であるものと判断して試算する」という方針は、前記国保令の内容に相反するものであって、当該方針に従って自己都合退職の場合の試算結果のみを明治市民センターに回答した処理も誤りであったといえます。

(2) 原因・改善について

次に誤った処理が行われた原因及び改善措置がなされているかどうかについて検討いたします。

① 明治市民センターについて

ア) 明治市民センターでは、一度は保険年金課から「退職理由の記載がない」として差し戻されながら、「任継中」という記載のみで再度保険年金課にFAXを送信するという誤った処理をしました。

職員の記憶が不明である以上、その原因は断定できませんが、全職員へ本件措置の知識が十分に浸透していれば、又は窓口担当職員に対するバックアップ体制が十分であれば、このような処理は行われなかったであろうと考えられます。

そこで、明治市民センターで窓口を担当する職員に対する研修及び配布されるマニュアル、窓口における職員体制を検証いたします。

イ) まず、研修ですが、かつては2日間にわたる集合研修がありましたが、令和5年度からは、職員ポータルに提示された資料を各自空

き時間に読んでおく「ライブラリ研修」に改められたということです。

「ライブラリ研修」で職員ポータルに提示された資料は、職員の「マニュアル」として、全て印刷したものを備えおく他、説明文のみ印刷したものを各自に配布しているとのこと。

そうすると、窓口担当職員が、必要な知識を得る手段は、空き時間に「マニュアル」を読んでおくことに尽きるようです。

しかし、「マニュアル」とされているものは、行政通知文書を寄せ集めたような「資料集」であって、処理フローに落とし込んだマニュアルとは言い難いものです。また、窓口業務で扱う事務は多岐にわたるため、資料の分量も全部で1, 276ページと非常に多く、少ない空き時間に読むことで、全ての事務について網羅的かつ十分な知識を蓄えることは難しいといえます。

従って、現状の研修とマニュアルで、多岐にわたる窓口事務に対応することは厳しい状況であり、研修の強化とマニュアルの整備は急務であると考えます。

ウ) 研修とマニュアルが整備されていない場合、制度を熟知した職員によるバックアップが不可欠となります。この点、本件試算を担当した職員が周囲に聞き回っていたというお話が苦情申立人からありました。過去の事実であって断定は難しいですが、バックアップ体制について今一度検証し、改善を図る必要があります。

エ) 明治市民センターは改善策として、

(i) 記入例を作成し、担当内に周知徹底した(注意喚起の回覧を回した。)

(ii) 受付後、保険年金課にFAXを送信する前にセルフチェック

とダブルチェックを行うこととした。

(iii) 保険年金課からの指示が必要である。

ことを挙げています。

オ) しかし、(ii) については実効性が期待できるものの、(i) については、回覧のみでは効果は一過性であるおそれがあり、マニュアルにまで組み込む必要があります。また、(iii) については、保険年金課との調整は未了とのことでしたが、この点の調整は必須です。

また、市民センターが担う窓口業務が多岐にわたるのに対し、研修及びマニュアルの整備が不十分であるという根本的な問題や制度を熟知した職員によるバックアップ体制に踏み込んだ改善策が示されていません。明治市民センターの改善策はこの点で不十分であると言わざるを得ません。

② 保険年金課について

ア) 保険年金課の業務執行を検証する限りで甲社の本件処理を検証しますと、甲社は、「任意継続中の方については自己都合退職と判断して試算を行う」という処理方針をとっていますが、これが国保令の内容と相反することは前述のとおりですし、本件のように必要な方に救済措置の案内が届けられないという危険があります。

従って、保険年金課としては、早急にこの点を指摘し、改善措置を求める必要がありました。

イ) 甲社は、改善措置として、令和6年4月の月次業務報告書に「会社都合退職の場合は自己都合と会社都合の2パターンを発行すること。雇用保険受給資格者証に該当の離職コードが付与された場合のみ対象となることを必ず伝えること。試算受付票に離職コードを記

載するなど、改訂版を職員さんに提出中。」と記載しています。しかしこれは、会社都合の試算を提示したものの、結果として本件措置が受けられなかったことで発生するクレームに対する改善案を示したものであって、本件とは逆のパターンについての改善案です。併せて提出された変更後の書式も、本件と逆のパターンに対応するものでした。

しかし、この点について、保険年金課が指摘し、改めて是正を求めた形跡が見当たりません。

ウ) 令和6年4月4日、甲社及び保険年金課は、苦情申立人に対し、「試算が誤っていたからといって保険料を補償することはできない」と回答し、試算の適否を精査することなく、要求を拒否しました。

また、令和6年7月16日付けで苦情申立人から「わたしの意見・提案」が提出され、明確に「試算が間違っている」、「案内間違いにより高い保険料を支払うことになり不利益を被った。」と経済的不利益に言及されているにもかかわらず、苦情申立人の雇用保険受給資格者証のコード等を確認することなく、「ご不快な思いをさせてしまう結果となり大変申し訳ありませんでした。」と感情的な問題として処理しました。

このように、保険年金課は、金銭的補填について正面から回答していません。

しかし、試算だからといって「誤っても一切責任を負わない」などということがありうるのでしょうか。

現に他市では、試算の誤りに損害を賠償した例が公表・報道されています。平成26年8月21日、平塚市で国民健康保険税額の試算誤りに係る損害賠償がなされた事例が公表されていますし（同市

ホームページ)、令和4年6月9日に石巻市が国民健康保険税額の試算を誤ったとして損害を賠償した事例が報道されています(令和4年6月10日付河北新報オンライン)。

この点は、本件苦情申立てでも苦情申立人から求めがあるところです。むしろ、保険年金課が正面から回答しなかったために、本件苦情申立てにつながったともいえます。

従って、保険年金課は、苦情申立人の経済的補填の求めに対して、本件試算の適否を精査の上再度検討し、応じるなら応じる、応じないならその理由を明確に回答する必要があります。

エ) 本件について、保険年金課は以下のとおり改善策を示しています。

i) 保険料試算を希望する市民に誤解を生じさせないように、試算に関する注意事項や軽減制度の有無について詳しく説明し、必要な情報を提供する。

ii) 甲社の窓口対応として、法的根拠が明確でない状況で安易に補填等に応じなかったことは正しい判断だったが、苦情申立人の感情に配慮する必要があるので、わかりやすく丁寧な説明を心掛ける。

オ) しかし、i) について、まず保険年金課に求められるのは、甲社に対する指導・監督ですから、その点を除いて改善策は成り立ちません。

ii) について、むしろ、法的根拠が明確でないにもかかわらず「補償はできない」と断言したことは正しい判断とはいえず、保険年金課はこの点について甲社を指導監督すべきであるのに感情の問題に矮小化してとらえているのは適切ではありません。

従って、保険年金課の改善策では、不十分であるといえます。

③ 両課の改善策について

以上のとおり、本件では、明治市民センター及び保険年金課の事後対応や改善策には不十分な点や問題点が認められました。

その背景として、国民健康保険料の試算について、（本来業務ではなく）「市民サービスであるから。」、「審査ではないから。」というような軽視の姿勢があるのではないかと懸念します。

しかし、試算は市民の保険選択行動に影響を与えるものであり、現に本件で、苦情申立人がわざわざ来庁されたにもかかわらず、本件措置の案内を受けることができなかったという点は重く受け止める必要があります。

そのため、以下のような申入れを行います。

（３）申入れ

明治市民センターに対しては、

- ① 試算に関するマニュアルの整備。回覧した内容をマニュアルに含めるほか、本件措置など案内すべき制度の漏れがないように整備すること。
- ② 職員に対する研修の強化及びマニュアルの整備を進めること。制度を熟知した職員によるバックアップ体制の検証と改善を検討すること。
- ③ 保険年金課からの指示が必要であると述べている点を保険年金課と調整すること。

保険年金課に対しては、

- ① 甲社に対し、「任意継続中の場合は自己都合退職と判断して試算する」方針の誤りを指摘し、改めて、改善策を求めること。
- ② 以後、甲社の提出する月次業務報告書について精査すること。

③ 明治市民センターが保険年金課の指示が必要としている点について明治市民センターと調整すること。

④ 苦情申立人が損害の補填を求めていることに対して本件試算の適否を精査の上再度検討し、改めて理由を含めて回答すること。

を申し入れます。

苦情申立人に申し上げたいのですが、藤沢市オンブズマン制度では、補填を求めておられる点について、保険年金課に対し、再度の検討と回答を促すことはできますが、その回答が補填をしないというものであった場合に、補填を命じることはできません。

法律上の支払い義務の有無を最終的に判断し、当事者に命じることができるのは裁判所のみであるという点、ご了承ください。

以 上

<市の対応>

令和6年12月24日、福祉部長及び市民自治部長より、オンブズマンに対し、40～43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 I （組織別処理状況及び処理日数）

	件数 (割合)	対 象										
		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	福祉部	健康医療部	子ども青少年部	環境部	
処 理 [処理終了:34 + 繰越:5]	39 (2)	1	1	2		2	1	10		2	10	
(割 合)		100.0%	2.6%	2.6%	5.1%		5.1%	2.6%	25.6%		5.1%	25.6%
1. 処 理 終 了	34 (2)	87.2% (4.8%)	1		2		2	1	8		1	9
(1) 趣旨に沿った	1	2.6%						1				
内、勧告												
内、意見表明												
(2) 趣旨に沿わない	16 (1)	41.0% (2.6%)	1		2			1	3			6
内、行政対応に問題												
(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	17 (1)	43.6% (2.6%)					2		4		1	3
① 所 管 外												
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												
② そ の 他	17 (1)	43.6% (2.6%)					2		4		1	3
ア. 申立人が利害を有しない	2 (1)	5.1% (2.6%)										
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	15	38.5%					2		4		1	3
2. 処 理 中	5	12.8%		1					2		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)

組 織													処 理 日 数						
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	オン ブス マン	教育 委員会	監査 委員	選挙 管理 委員会	農業 委員会	その他	～30	31～ 60	61～ 90	91～ 120	121 ～ 150	151 ～ 180	181～
		1 (1)	2 (1)		1		1	2			1	2	—	—	—	—	—	—	—
		2.6% (2.6%)	5.1% (2.6%)		2.6%		2.6%	5.1%			2.6%	5.1%	—	—	—	—	—	—	—
		1 (1)	2 (1)		1		1	2			1	2	24 (2)	9	1				
															1				
			1 (1)					1			1		9 (1)	7					

統計表Ⅱ（地区別 苦情申立て年月・方法及び申立人種別）

（単位：件）

		件数	割合	苦 情 申 立 て																申 立 人 種 別					
				年 月												方 法				個人・法人等			本人・代理人		
				令 和 6 年								令 和 7 年				来訪	郵送	ファクス	巡回	電子申請	個人	法人	諸団体	本人	代理人
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月										
市 内	片 瀬																								
	鵜 沼	6	16.2%							1		1	2		2	4				2	6			6	
	辻 堂	5	13.5%			1	1	1	1		1					1	1			3	5			5	
	村 岡																								
	藤 沢	1	2.7%											1						1	1			1	
	明 治																								
	善 行	4	10.8%			1		2				1							1	3	4			4	
	湘南大庭	1	2.7%										1							1	1			1	
	六 会	2	5.4%			1			1								1			1	2			2	
	湘南台	13	35.1%		2	7	1	1					1		1			1		12	13			13	
	遠 藤		2.6%																						
	長 後	2	5.4%				1								1					2	2			2	
	御所見																								
		計	34	91.9%		2	10	3	4	2	1	1	2	4		5	5	2	1	1	25	34			34
市 外	県 内	2	5.4%				1				1								1	1	2			2	
	県 外	1			1												1				1			1	
	計	3	8.1%			1	1				1						1		1	1	3			3	
合 計		37	100.0%		2	11	4	4	2	1	2	2	4		5	5	3	1	2	26	37			37	
割 合		—	—		5.4%	29.7%	10.8%	10.8%	5.4%	2.7%	5.4%	5.4%	10.8%		13.5%	13.5%	8.1%	2.7%	5.4%	70.3%	100.0%			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。

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	2.7%	職員課対応(1)
企 画 政 策 部	1	2.7%	秘書課対応(1)
財 務 部	2	5.4%	納税課対応(2)
防 災 安 全 部			
市 民 自 治 部	2	5.4%	マイナンバーカード(1)、住民票(1)
生 涯 学 習 部	1	2.7%	わたしの意見・提案への回答(1)
福 祉 部	10	27.0%	介護保険課の指導(1)、高齢者支援課対応(2)、国民健康保険料試算(1)、障がい者支援課職員対応(2)、令和6年度に新たに住民税非課税・住民税均等割のみ課税となる世帯への給付金(1)、いきいきシニアセンター管理(2)、介護保険課の対応(1)
健 康 医 療 部			
子 ども 青 少 年 部	2	5.4%	保育所の駐車場(1)、保育課対応(1)
環 境 部	10	27.0%	環境保全課対応(8)、環境事業センター対応(2)
経 済 部			
計 画 建 築 部			
都 市 整 備 部			
道 路 河 川 部	1	2.7%	道路管理課対応(1)
下 水 道 部			
市 民 病 院	1	2.7%	市民病院対応(1)
消 防 局			
オ ン ブ ズ マ ン	1	2.7%	調査方法(1)
教 育 委 員 会	2	5.4%	市教委対応(1)、学校施設(1)
監 査 委 員			
選 挙 管 理 委 員 会			
農 業 委 員 会	1	2.7%	農地法第3条申請受付(1)
そ の 他	2	5.4%	隣人の非行(1)、解体工事の騒音(1)
計	37	100.0%	

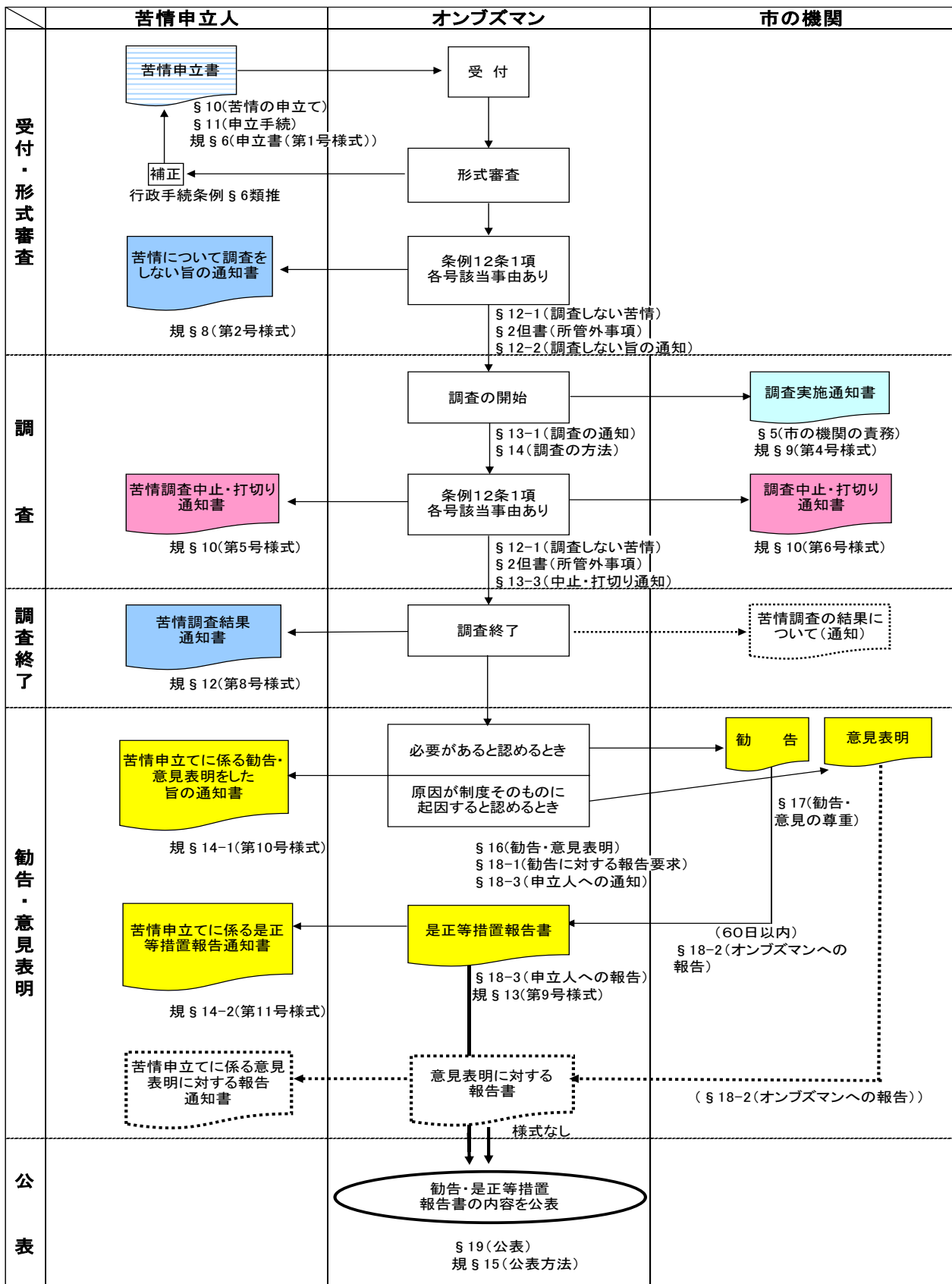
※ 端数処理の関係で、割合の合計が100%にならないことがあります。

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	5年度	6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	191	161	5,790							
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	139	139	86	61	2,916							
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	3		129							
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	39	37	842							
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	63	63	1,836							

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

○ 齋 藤 美 幸
服 部 政 克

(○印は代表オンブズマン)

「令和6年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

令和7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
