

令和 5 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 . . . . .	7 8
2. 相談・苦情等の総数 . . . . .	8 2
3. 苦情申立ての処理の流れ . . . . .	8 3
4. 藤沢市オンブズマン条例 . . . . .	8 4



## 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5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191件で、内、相談86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39件でした（※82ページ参照）。苦情申立ての内訳は以下のとおりです。

地区別では、市内からは、鶴沼、藤沢、善行、湘南大庭、六会、湘南台及び遠藤の各地区から複数の苦情申立てが、片瀬、辻堂、村岡、明治及び御所見から1件の苦情申立てがありました。市外からの苦情申立ては3件で県内からのものでした（※80ページ参照）。

行政組織別では、環境部が8件、道路河川部が6件、市民自治部が5件、子ども青少年部及び教育委員会が各3件、企画政策部、財務部、福祉部、都市整備部、市民病院及びその他が各2件、健康医療部及びオンブズマンが各1件となっています（※81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5件、ファクスによるものが3件、巡回によるものが1件、電子申請によるものが20件ありました（※80ページ参照）。

また、苦情申立て件数を月平均でみると3.2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」（※81ページ）を参照。

#### ② 苦情申立ての処理状況

令和5年度の苦情処理件数は、令和4年度から繰り越した分2件を含めた41件でした。そのうち39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3件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが21件（内、行政対応に問題があったものが2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15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125日、1件当たりの平均処理日数は42.0日となっています。（※79ページ参照）

(2) 勧告・意見表明

令和5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5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	1	0	0	1	0
善行市民センター	1*	1	0	1	0
湘南大庭市民センター	0	0	0	0	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	0	0	1
六会市民センター	0	0	0	0	0
片瀬市民センター	0	0	0	0	0
明治市民センター	0	1	0	1	0
御所見市民センター	0	0	0	0	0
遠藤市民センター	1	1	1	0	1
計	3	4	1	3	2

\*予約者来訪せず

(4) その他

① 第24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5年12月1日（金）、オンライン形式にて開催され、これに服部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	39 件
2. 行政組織別受付件数	
企画政策部	2 件
財務部	2 件
市民自治部	5 件
福祉部	2 件
健康医療部	1 件
子ども青少年部	3 件
環境部	8 件
都市整備部	2 件
道路河川部	6 件
市民病院	2 件
オンプズマン	1 件
教育委員会	3 件
その他	2 件
合計	39 件

### 〔苦情申立ての処理状況〕

令和5年度受付件数	39 件
令和4年度からの繰越件数	2 件
合計件数	41 件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	39 件
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	3 件
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	21 件
内、行政対応に問題があったもの	2 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	15 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) 市民病院の対応に係る件 (対象機関：市民病院事務局医事課)	要約・・・9 全文・・・48
(事例～2) コンタクトセンターの誤った説明に係る件 (対象機関：市民自治部市民相談情報課)	要約・・・13 全文・・・59
(事例～3) 市民税課の窓口対応に係る件 (対象機関：財務部市民税課)	要約・・・14 全文・・・62

#### (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～4) 就労証明書の取扱いに係る件（*繰越分） (対象機関：子ども青少年部青少年課)	要約・・・15
(事例～5) 住民税に対する市民税課・納税課の対応に係る件（*繰越分） (対象機関：財務部市民税課・納税課)	要約・・・17
(事例～6) 騒音・悪臭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・・・19
(事例～7) 保育所の入所手続きに対する保育課の対応に係る件 (対象機関：子ども青少年部保育課)	要約・・・20
(事例～8) 市役所等の通信環境に係る件 (対象機関：市民自治部市民相談情報課)	要約・・・21
(事例～9) 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・・・22

(事例～10) 個人番号カードの更新手続き等の対応に係る件 (対象機関：市民自治部市民窓口センター)	要約・・・23
(事例～11) わたしの意見・提案回答の宛先に係る件 (対象機関：教育委員会教育部教育総務課)	要約・・・24
(事例～12) 湘南台駅地下自動車駐車場職員の対応に係る件 (対象機関：道路河川部道路河川総務課・道路維持課)	要約・・・25 全文・・・65
(事例～13) ヘルスチェック料金の返還に係る件 (対象機関：健康医療部健康づくり課)	要約・・・26
(事例～14) 市県民税の延滞金に係る件 (対象機関：財務部納税課)	要約・・・26 全文・・・71
(事例～15) カーブミラーの移設に係る件 (対象機関：道路河川部道路維持課)	要約・・・27
(事例～16) 騒音・悪臭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・・・29
(事例～17) 騒音・悪臭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・・・30
(事例～18) コンタクトセンターへのメール回答に係る件 (対象機関：市民自治部市民相談情報課)	要約・・・30
(事例～19) 市民病院の面談対応に係る件 (対象機関：市民病院事務局医事課)	要約・・・31
(事例～20) 児童クラブの利用に関する青少年課等の対応に係る件 (対象機関：子ども青少年部青少年課・子ども家庭課)	要約・・・33
(事例～21) 秘書課職員の対応に係る件 (対象機関：企画政策部秘書課)	要約・・・36

(事例～22) 秘書課職員の対応に係る件 (対象機関：企画政策部秘書課)	要約・・・36
(事例～23) 高齢者支援課の対応に係る件 (対象機関：福祉部高齢者支援課)	要約・・・37
(事例～24) 情報開示に係る件 (対象機関：市民自治部市民相談情報課)	要約・・・38

### (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～25) 樹木の伐採等に係る件 (所管：道路河川部道路管理課)	要約・・・40
(事例～26) 保育課の情報管理に係る件 (所管：子ども青少年部保育課)	要約・・・40
(事例～27) 善行駅東口自転車等駐輪場の管理に係る件 (所管：道路河川部道路河川総務課)	要約・・・40
(事例～28) 犬猫病院前の道路状況に係る件 (所管：その他)	要約・・・41
(事例～29) ペットボトル未回収に係る件 (所管：環境部環境事業センター)	要約・・・41
(事例～30) 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・・・42
(事例～31) 二番構公園メンテナンスに対する公費の支出に係る件 (所管：都市整備部公園課)	要約・・・43

(事例～32) 片瀬江ノ島の歩道でのスケートボード利用に係る件 (所管：その他)	要約・・・43
(事例～33) 騒音・悪臭に対する環境保全課の対応に係る件 (所管：環境部環境保全課)	要約・・・43
(事例～34) 教育委員会に提供した資料の目的明示に係る件 (所管：教育委員会教育部教育総務課)	要約・・・44
(事例～35) 教育委員会他の対応に係る件 (所管：教育委員会教育部教育総務課・教育指導課)	要約・・・44
(事例～36) 一般廃棄物処理収集車の迷惑行為等に係る件 (所管：環境部環境総務課)	要約・・・45
(事例～37) 騒音・悪臭に対する環境保全課の対応に係る件 (所管：環境部環境保全課)	要約・・・45
(事例～38) オンブズマンへの再調査要求に係る件 (所管：オンブズマン事務局)	要約・・・46
(事例～39) 市道の維持管理等に係る件 (所管：道路河川部道路管理課・道路維持課(北部補修担当))	要約・・・46

#### (5) 処理中のもの

(事例～40) 北部補修担当の対応に係る件 (所管：道路河川部道路管理課・道路維持課(北部補修担当))	要約・・・47
(事例～41) 公園施設情報に係る件 (所管：都市整備部公園課)	要約・・・47

## 要 約

### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

#### (事例～1) 市民病院の対応に係る件

(対象機関：市民病院事務局医事課)

#### < 苦情の概要 >

苦情申立人は、市民病院に入院。同日処置のため体内に管を挿入時、体内軟骨の脱臼となる（国内4例目、当日担当したのはA医師）。

(1) 同日処置時、局所麻酔であったため、医師や医療スタッフの会話が聞こえた。B医師が、2回目の管挿入を行っていたA医師に「上手」と言うのが3回ほど聞こえた。A医師は、1回目の管の挿入に造影剤を使わなかったために失敗しており、患者の立場から「上手」とは思えないにも関わらず、このような発言が聞こえたのは不快であった。

(2) 同日処置では管の挿入ができず、翌日再度行わざるを得なくなったが、A医師は何の説明もなく処置室から退室して行った。その後私がこのような状況になったにもかかわらず、今日に至るまで、A医師から、説明も謝罪もないのはおかしい。

(3) 医事課C課長との面談（2回目）において、A医師の在籍状況について尋ねたところ、「異動になった」とのことであったが、その後、苦情申立人が同医師は在籍しているのではと確認したところ、後日の電話で「勘違いだった」との説明があった。重要な事項についての説明として不適切である。

(4) カルテ開示希望について、医事課との2回の面談時に伝えてあったのに手続きが取られず、手続きの説明もなかった。結局手続きが取られたのは開示当日になってからであり、枚数、金額、現金のみの支払いであるという説明が事前になされず、開示請求書にサインしてから伝えられた。

また、カルテの写しは受け取り、支払いも済ませているのに、後日、市民病院から金額と受領を請求する文書が送られてきた。再度カルテを取りに行き支払いをしなければならないのか、趣旨が不明である。

(5) 医師との面談記録を見せてもらったところ、面談時に苦情申立人が「これはA医師の手技ミスということですよ？」と聞き、D医師が「そうです。」と回答したやりとりが抜けている。このような重要なやりとりを抜かして面談記録を作成するのは不適切である。

(6) 本件は国内で4例目とのことだが、院長先生はどのように考えているのか見解を伺いたい。

### < 処理結果 >

(1) B医師の「上手、上手」という声かけの当否について

処置を担当する医師に、他の医師から「上手、上手」と声掛けがあると、そもそも担当医師には技量がないのではないかと、処置が上手くいっていないのではないかと患者の不安を煽ることになる。

従って、かかる声掛けは不適切であったと判断した。

(2) A医師が本件処置後何も言わずに立ち去り、その後、説明も謝罪もしていないことについて

① A医師が本件処置後に何も言わずに立ち去ったとする点について

苦情申立人とA・B医師との間で事実認識が相反し、これを明らかにする資料がないことから、いずれが事実であるとも認定できないが、翌日の診療記録に残されていた苦情申立人の発言からすると、少なくともA医師の説明は苦情申立人に伝わらなかったものといえる。

患者への説明も医療行為の一環として、医師の裁量の余地が大きいところではあるが、少なくとも伝わる必要があるので、改善点がないか、見直すべきと判断した。

② 処置後、A医師から説明も謝罪もないとする点について

まず説明に関して、市民病院は、患者から事後的な説明を求められた場合、担当医師から直接説明するのではなく、上位の医師から説明することを基本姿勢としており、本件においても、A医師に代わり、D副院長及びE部長医師から説明がなされた。

市民病院における診察・治療行為は、病院が患者と診療契約を結び、組織として行っており、診療契約から派生する事後的な説明についても、組織的に行うことは認められるものとする。

医療過誤があったような事案では格別、本件のように医療過誤についてはいずれとも言えない前提の上では、組織的対応としての説明では足りずA医師自身も説明すべきであったとは言えないと判断した。

また、謝罪についても、同様に医療過誤を度外視して考えるので、D副院長が結果発生の事実について謝罪している以上、これに加えてA医師自身も謝罪すべきであったとは認められない。

ただ、A医師は、謝罪の意思があるとのことであった。であれば、謝罪すればよかったと考える。

謝罪の意思があるなら、せめて一言、声掛けがあれば、苦情申立人としても救われる部分があったと思われる。

#### (3) A医師が異動になったと誤った説明をしたことについて

苦情申立人への説明が不適切だったが、それにとどまらない問題がある。

一番初めに患者と接触し、患者と医師の橋渡し役となる医事課において、担当医がいるのにいないものと誤解していたのでは、十分な役割が果たせないことから、医事課の対応は問題であったと言わざるを得ない。この点は、医事課も認めており、以後は、慎重な対応が望まれる。

#### (4) カルテ開示手続きについて

① 医事課と2回面談した際にカルテ開示希望を伝えていたのに、開示日当日まで手続きが取られなかったことについて

苦情申立人と医事課とでは認識が異なっている。

医事課の面談記録にもカルテ請求に関する記録はないが、記録がないからといって苦情申立人がカルテ開示希望を伝えなかったとは断定できない。また、他に事実を示す資料はないので、この点はいずれであるとも判断できない。

② 開示日当日の手続きにおいて、金額や枚数、現金のみの扱いであることが事前に説明されず、開示請求書に署名した後に伝えられたことについて

①について苦情申立人の認識のとおりとすれば、①②合わせて不適切な対応と言わざるを得ない。

一方、①について医事課の認識のとおりとすれば、開示日における面談に間に合わせる事が優先された側面もあったといえるが、500枚を超える紙を持ち帰ることは困難な場合もあり、前日あるいは当日の朝にでも電話一本かけることはできなかつたらうか、という疑問が残る。

いずれにしろ、この点については、医事課の見解として「苦情申立人への事務手続きの説明について、不十分であったと考えている」と回答があったので、以後に活かしてもらいたい。

③ 後日送付した文書が趣旨不明であることについて

苦情申立人にカルテの写しが交付され、苦情申立人は費用を支払った後、市民病院より「診療記録の開示に関する回答書」が届き、そこには、診療記録の開示請求書に関する準備が整ったので、診療記録の受け取りと、費用の支払いを求める旨が記載されていた。

医事課としては、「既に交付済みである旨を記載したが、」と説明しているが、通知文に付けられた付箋メモには「回答書ができあがりましたのでお受け取り下さい。」とある一方、「既に交付済み」の記載はどこにも見当たらなかった。

受け取った側が、市民病院の趣旨を判断しかねるのは当然であって、事務処理として不適切であったと言わざるを得ない。

(5) 医師との面談記録から、苦情申立人が「これはA医師の手技ミスということですよ？」と聞き、D医師が「そうです。」と回答したやりとりが抜けているとする点について

苦情申立人は上記やりとりがあったとするものの、D副院長、E部長医師及び医事課C課長にはそのようなやりとりをした記憶はないとのこ

とで、面談記録にも残っていない以上、いずれが正しいとも判断できない。

苦情申立人としては真偽を明確にしたい部分であると思うが、このような口頭での言った言わないを後から判断することは非常に難しく、オンブズマン調査ではなし得ない。

(6) 院長からの回答については以下のとおりである。

「院長は、本件について苦情申立人との面談の前に報告を受けました。苦情申立人の病状において、処置は治療として必要な手技ですが、この処置に伴う合併症として、体内軟骨脱臼を併発したこと（当院の認識としては国内4例目）は、院長として、とても残念に思います。

また、本件処置に関わる医師やカルテ開示等の事務手続きに関する医事課職員の対応については、苦情申立人である患者様に寄り添った対応についての意識が希薄であったことが懸念されます。

患者様に寄り添った医療を提供できるように最善を尽くしたいと考えています。

院長として、患者様が1日でも早く回復されますことを願っております。」

(7) 申入れについて

以上のとおり、本件では指摘事項が複数あった。

これらの点について、上記(6)のとおり市民病院院長より見解が表明されているので、改めての申入れはしないが、地域医療の中核を担う病院として、一層着実に業務にあたるよう要請した。

\*\*\*\*\*

(事例～2) コンタクトセンターの誤った説明に係る件

(対象機関：市民自治部市民相談情報課)

< 苦情の概要 >

親の介護で藤沢市から他市へ私だけ転居したところ、妻の住民票が必要となった。同一世帯でないため、自分が直接申請しても発給してもらえないかと思い、市役所代表に確認の電話をし、本籍は藤沢市のままだと説明をしたところ、担当者から取得は大丈夫ですと回答を受けた。そのため、

市役所へ行ったところ、取得はできないとして委任状を渡され帰宅せざるを得ない状況になった。また、電話で回答した担当者は、名前、部署は言わなかった。このような対応に対して改善をお願いしたい。

#### < 処理結果 >

市民相談情報課（以下「担当課」という。）の説明によれば、業務委託先であるコンタクトセンターにおいて担当したオペレーターが、同一世帯員の方と同一の戸籍にある方とを取り違えてしまい、委任状は不要であると案内を行ってしまったとのことであった。戸籍が同一であっても、同一世帯員以外の方が請求する場合には第三者請求となり、本人又は同一世帯員からの委任状が必要となるにもかかわらず、これを不要と説明したことは明らかな誤りで問題があったと言わざるを得ないが、担当課から、業務委託先であるコンタクトセンターに対して、（i）オペレーター全体に向けた知識解説を含めた本案件の周知、（ii）知識定着度を確認することを目的とした知識テストの実施、（iii）問い合わせ対応中及び対応完了後における、S V（スーパーバイザー）・リーダーによるモニタリングの徹底、との対策を実施するよう指導し、コンタクトセンターからは今後の再発防止に努めるとの説明があったことから、担当課への申入れは行わない。

また、担当のオペレーターが部署及び名前を言わなかったとの点については、両者の説明は異なっていることから、この点についての判断はこれ以上することができない。

\*\*\*\*\*

### （事例～3）市民税課の窓口対応に係る件

（対象機関：財務部市民税課）

#### < 苦情の概要 >

自分自身の過去年度の住民税の件で市民税課を訪問したところ、対処された女性職員から「ご主人のものですか？」と聞かれた。当然、自分のものである。令和5年にもなって、そんなに偏見に満ちた不快な言い方をわざわざする必要があるのであるのか。

#### < 処理結果 >

市民税課（以下「担当課」という。）の説明によると、市民相談において、担当課でお答えする内容であること及び個人を特定しなくては相談に応じられない内容であることが分かった場合、どなたのお話なのかを確認することになるが、「ご本人のものですか？」と伺うと、「自分が来ているのだから本人のものに決まっているだろう！」と不快感をお示しになる市民の方も一定数おられ、相談の中で、「ご本人のものですか？」という伺い方はしていないのが実情である。

このようなことから本件では、逆に本人以外の可能性を排除する、という方向での聞き方をしてしまった。

この点で、苦情申立人に不快感を与えてしまったことは受け止め、今後の業務を遂行していく、とのことであった。

端的に「ご本人のものですか？」と聞けばよいという点は、苦情申立人の主張のとおりである。

また、一定以上の所得がある場合、統計的に男性であることが多いとしても、納税者と言えれば男性であることを前提とした対応は、男女共同参画社会の推進において主導的役割が期待される自治体にふさわしくないという点も、苦情申立人の主張するとおりである。

担当課においては、担当課の見解にあるとおり、苦情申立人に不快感を与えてしまったことを受け止め、業務改善に活かす道を模索して行くよう要請した。

\*\*\*\*\*

## （２）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

### （事例～４）就労証明書の取扱いに係る件（＊繰越分）

（対象機関：子ども青少年部青少年課）

#### < 苦情の概要 >

子の児童クラブ入所申込に際し就労証明書を提出したが、期間が終了した後になって再提出を求められた。当該証明書を受け取り、回覧し、確認をする複数の組織を横断して、そのすべての組織においてチェックする機

能、期間内に不備を報告する機能が有効に働いていなかったことの証左である。

### < 処理結果 >

放課後児童クラブ事業の運営は、市との協定により、財団等の事業者が行い、青少年課（以下「担当課」という。）は、一定の指導監督を行うため、本件でオンブズマンの判断の対象となるのは、入所事務に関して、事業者に対する担当課の指導監督が適正であったか、具体的には、事業者による形式的不備のチェック漏れについて、担当課の指導監督に不適正な点があったか、ということになる。

その点から、以下検討を行う。

市の定めた入所判定書類に関するルールでは、事業者には、募集案内で明示等により周知した上で、各家庭に提出を求めるところまでが義務付けられ、保護者には、必要事項を記載した書類その他必要とされた添付書類を提出することが求められている。

財団としては、入所案内において、就労・就学証明書を必要添付書類として明示して周知した上で書式を用意し、各家庭に提出を求めており、市の定めた基準は満たしている。

実務上、提出された就労・就学証明書に形式的不備があることが判明した場合、財団から保護者に連絡して、形式的不備を補完するよう促しているようであるが、これは財団が任意に行っているものであり、市の基準によって義務付けられた業務ではない。

従って、保護者の提出した就労・就学証明書に形式的不備があった場合、財団が事前に指摘しなかったからといって、財団の対応を不当とすることはできないといえる。

財団の対応を不当とすることができないので、この点に関して、担当課の指導監督が不当だったとすることはできないと判断した。とはいえ、書類の形式的不備を理由に、児童が児童クラブに入れないという事態は避けるべきで、書式作成の段階から工夫を重ねるべきである。

この点、担当課では、就労・就学証明書を含む共通書類について、市で統一様式のものを受け、記載例含めて市ホームページ上に掲示する等の対応を行う、とのことであった。

今後必要な指導を行っていくということであることから、担当課の対応は妥当なものと判断した。

\*\*\*\*\*

## （事例～５）住民税に対する市民税課・納税課の対応に係る件（\*繰越分）

（対象機関：財務部市民税課・納税課）

### < 苦情の概要 >

- ① 平成28年度から平成30年度の住民税が普通徴収となったが、主たる勤務先が給与支払報告書を提出しなかったためである。自分は確定申告を行った際に「特別徴収」による納付を選択しているところ、市民税課が勤務先に給与支払報告書の提出を求めなかったことが原因であり、市民税課の対応に問題がある。
- ② 住民税の支払いをしなかったところ、3年程前に滞納処分により給与を差し押さえられると共に延滞金を課されることとなったが、延滞となってしまった経緯に鑑み、延滞金が課されることに異議がある。
- ③ 第三債務者が振込手数料を差し引いて振り込んだ場合に、振込手数料分だけ差押額と配当額に差ができることから、滞納処分にかかる振込手数料の負担につき異議がある。
- ④ 令和4年1月以降、一連の納税手続きにつき市民税課や納税課へ質問をし、回答を求めたが的確な回答がなく納得がいかなかったところ、一方的に話を終了されたが、このような市民税課や納税課の対応に不満がある。

### < 処理結果 >

- ① 住民税が普通徴収による徴収となった点につき、確定申告の際に選択できるのは「給与・公的年金等『以外』の所得に係る住民税の徴収方法」の選択であり、「特別徴収」を選択しても、給与に対する住民税が特別徴収となる訳ではない。従って、確定申告書に基づき給与に係る市民税

を特別徴収に変更しなくても、担当課の対応に問題があるとは認められない。

また、勤務先に対し給与支払報告書の提出を求めなかったという点につき、担当課の説明によれば、市が、給与支払報告書を提出しない会社を捕捉することは難しいのが実情であり、特別徴収義務者側で遡って異動届等の手続きを行うことはできないことから、給与支払報告書が提出されない場合には普通徴収として徴収事務を行っているとのことだった。

市県民税の徴収方法としては、原則として特別徴収義務者が提出した給与支払報告書により、特別徴収するという手続きになっているところ、現在、所得税法の規定により所得税を徴収する義務（源泉徴収）と給与支払報告書の提出は別々の手続きになっており、特別徴収義務者から給与支払報告書が提出されたことを確認する仕組みはない。また、給与支払報告書が提出されていないことを確認する仕組みもない。従って、給与支払報告書が提出されていない場合で、市町村において納税義務者に課税が発生すると判断した場合において、特別徴収を行うためには、市町村において、特別徴収義務者に対して、いちいち給与支払報告書を提出したかどうかを確認することになるが、多数の事業所（会社や個人事業主）があることから、給与支払報告書の提出の有無を確認する作業は現実問題として難しいといえる。よって、担当課において勤務先に対し督促をしなかったとしても担当課の対応が不当だったとは認められない。なお、本件においては、苦情申立人の意向を受けて、担当課から勤務先に対して、給与支払報告書の提出漏れがないか確認するように通知したとのことであった。

なお、給与支払報告書が提出されたかどうかは直ちに納税義務者には分からないこと、給与未払となった場合には確定申告や更正申告により住民税額が変更になる可能性があることから、市町村は、納税義務者から未払給与があるという相談を受けた場合には納税義務者に対して、確定申告や更正申告の手続きについて説明すべきと考える。本件においては、納税義務者はこの説明を受けた後に更正申告をしていることから、担当課においてはこの説明をもっと早期にすべきだった。

- ② 延滞金が課されることになった点につき、市税の処分（賦課決定や滞納処分等）に関して不服がある場合は、審査請求、取消訴訟によるべきであり、オンブズマンが調査・判断することは相当でないとする。
- ③ 振込手数料の差額分だけ差押額と配当額に差がでる点につき、市税の処分（賦課決定や滞納処分等）に関して不服がある場合は、審査請求、取消訴訟によるべきであり、オンブズマンが調査・判断することは相当でないとする。
- ④ 令和4年1月以降、一連の納税手続きにつき市民税課や納税課へ質問をし、回答を求めたが的確な回答がなく納得がいかなかったところ、一方的に話を終了されたとの点につき、担当課の説明によれば、普通徴収となった経緯については、令和4年5月10日付け、5月31日付け及び9月27日付け事務連絡において回答し、延滞金計算が課されることについては、同年5月31日付け、同年8月3日付け及び同年8月29日付け事務連絡において回答し、また、延滞金減免には該当しない点については同年3月24日付け事務連絡にて回答したとのことであった。さらに、文書の回答にご不明点がある場合は、事前連絡にて日程調整をした上で、市民税課又は納税課の窓口にお越し下さるよう令和5年2月15日付け事務連絡において案内をしたとのことであった。

この点については両者の説明は異なっていることから、オンブズマンはこれ以上の判断をすることができない。

\*\*\*\*\*

## （事例～6）騒音・悪臭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工場が騒音・悪臭を発生させているところ、環境保全課から、A工場へ要望を出すよう依頼したが、すべて口頭によるもので証拠が残らない。そこでメールでの要望を出すよう依頼したところ、正当な理由もなく拒否された。環境保全課は、A工場に対し、証拠が残る形で申入れを行うことを求める。

### < 処理結果 >

騒音・悪臭について法令、条例の規制違反の事実があった場合には、指導や勧告として手続きを進めることになる一方で、規制違反の事実がない場合には、騒音・悪臭に関する申入れは要望ということになる。この点、要望の場合には、環境保全課（以下「担当課」という。）において、これを相手方に伝えなければならないという法的義務はなく、相手方に伝えるかどうかは担当課の判断ということになり、また、どのような方法によって伝えるかも担当課の判断となる。要望をメールで伝えるように依頼を受けたとしても、担当課において依頼どおりにする義務はなく、担当課がメールで出すことを拒否したことは問題がないと判断した。

\*\*\*\*\*

### （事例～7）保育所の入所手続きに対する保育課の対応に係る件

（対象機関：子ども青少年部保育課）

#### < 苦情の概要 >

- ① 令和5年に、保育施設利用申込み手続きのために保育課を訪問し、課税証明書と就労証明書を提出した。その際、課税証明書が英文であったことから、担当者からその場での翻訳を求められた。事前に課税証明書の提出を求められた際には翻訳文の提出を言われなかった。専門用語などもあり、翻訳について自信がなかったが、やむを得ず翻訳することになった。担当課の対応に問題がある。
- ② 就労証明書に不備があると指摘されたが、訂正をすると提出期限に間に合わない可能性があったため、やむを得ず、就労予定として申請することになったが、その際、担当者から、「就労としても就労予定としても、入所保留に変わりはない」と言われた。窓口において判断することではないにもかかわらず、このような発言は不適切である。

#### < 処理結果 >

- ① 提出書類の翻訳について、本件においては、就労証明書について指定の書式（日本語）を苦情申立人において翻訳し就労先から取得したところ、さらに日本語への翻訳を求められたこと、また収入の証明書も翻訳が必要であることの説明がなかったにもかかわらず、翻訳を求められたことが認められる。

日本語への翻訳については、現在、市において、外国語の書類を受け付ける仕組みはなく、担当者において判断することもできないことから、申請者において外国語を日本語に翻訳してもらうことはやむを得ないものとする。ただし、本件においては、日本語での提出が必要であることについて十分な説明があれば、苦情申立人において、就労証明書を英訳する際にもととの日本語を併記することもでき、苦情申立人に過度の負担をかける必要がなかったものといえる。従って、担当課の対応は不当とまでは言えないが、提出書類の日本語訳の必要性についての説明が不十分であったと認められ、今後、改善の余地があるとする。

- ② 就労証明書の不備につき、保育施設入所選考基準では、父母それぞれの点数について、低い方を採用するとされており、このことはふじさわ認可保育施設申込ナビにも記載されている。本件では、父が就労もしくは就労内定である一方、母が求職中となっており、父の点数に関わらず、母の点数を採用することになると認められる。担当課の説明によれば、父が就労もしくは就労内定で、母が求職中となっており、母の点数を採用することになるので、父の就労証明書を提出しても点数に変更がないことを伝えたつもりであったとのことだったが、苦情申立人の申立ての理由には、本件の保育施設入所選考が母の点数に基づくということが一切触れられておらず、従って、担当課の保育施設入所選考基準についての説明が不十分だったことがうかがえる。同基準はふじさわ認可保育施設申込ナビに記載されており、担当課の対応は不当とまでは言えないが、同基準についての説明が不十分であったと認められ、今後、改善の余地があるとする。

\*\*\*\*\*

## （事例～8）市役所等の通信環境に係る件

（対象機関：市民自治部市民相談情報課）

### ＜苦情の概要＞

- ① 藤沢市のあらゆるネット環境に対し、苦情申立人使用のドメインとプロバイダーで導通できない。

他の個人、企業・商店、省庁等とは問題なく、初めてのやり取りでも  
導通できているため、こちら側の設定問題でない可能性は非常に高い。

② 該当する部署への調査と対応を依頼したが未だ改善されず、経過報告  
も無い。

③ メールや申請ができない事で、時間・備品費用等の時間と金銭、労力  
の負担で多大な迷惑を被っている。

#### < 処理結果 >

市民相談情報課（以下「担当課」という。）の説明によれば、「苦情申  
立人に送信したメールについて調査したところ、市及び県が管理するサー  
バー及びネットワークから外に送信されているという調査結果であった。  
苦情申立人に対し、調査結果を伝えると共に、さらに調査をするために苦  
情申立人側のエラーメッセージを提供するように伝えた。」とのことで  
あった。苦情申立人は、担当課から経過報告もないと苦情を申し立ててい  
るが、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ず、従って、オンブズマンにおいてこれ以上判断す  
ることはできない。

苦情申立人と市との間でメールのやり取りができない点の調査及び改善  
については、苦情申立人からエラーメッセージの提供があれば、さらなる  
調査を行うことも可能であるとのことから、現時点において、担当課の調  
査及び改善に問題があるとは認められない。また、電子申請は県の所管で  
あることから、県に問い合わせる必要があり、担当課の対応に問題がある  
とは認められない。

\*\*\*\*\*

#### （事例～ 9 ） 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工場からの騒音・悪臭を訴えているが、環境保全課の職員は、A工場  
の主張（騒音・悪臭は発生させていない）は信じるが、私の主張（騒音・  
悪臭を発生させている）を無視する。

#### < 処理結果 >

環境保全課（以下「担当課」という。）の説明によれば、A工場に伝え、担当課において現地をパトロールしたが、油臭及び塗装臭並びに異音は確認できなかったこと、市として申入れをしたこと、今後の市の対応については、従前の当該工場からの施設の稼働状況確認の聴き取りや周辺のパトロールを通じて、状況の把握に努めること、騒音・悪臭の測定については、今年度も実施する方向で検討していることを、苦情申立人に回答したとのことだった。この担当課の対応の内容に鑑みれば苦情申立人の要望を無視しているとは認められず、担当課の対応において問題があったとはいえない。

なお、苦情申立人において、担当課から上記の連絡を受けていない（「無視された」）ということであれば、この点について双方の言い分に食い違いがあることになるが、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）個人番号カードの更新手続き等の対応に係る件

（対象機関：市民自治部市民窓口センター）

##### < 苦情の概要 >

令和2年に個人番号カードの更新手続きを行い、その際、電子証明書のパスワードの更新手続きを行った。

その後、令和5年8月初旬、本人確認のため個人番号カードを読み取ったところ、ICチップの更新ができておらず市役所の窓口で連絡するよう案内が表示された。そのため、電話で市役所に問い合わせたところ、担当者から「パスワード（署名用電子証明書用6～13桁英数字のもの）が設定されていない。」との説明があった。

そのため、改めて、市役所を訪れ個人番号カードの電子証明書用のパスワードの更新手続きを行ったところ、先日とは別の担当者から、「署名用電子証明書用のパスワードについては登録されているが更新がなされていなかった一方、利用者証明用電子証明書用のパスワード（数字4桁のもの）については更新がされている。パスワードの更新については、更新する際に担当者が本人に確認して行っている。利用者証明用電子証明書用のパス

ワードについては更新を希望したが、署名用電子証明書用のパスワードについては更新されなかった。パスワードの更新がなされなかったのは、更新を行わなかった本人の責任である。」との説明があった。更新されなかったのは本人の責任であると言うのみであり、また市民が立ったままの状態にもかかわらず、担当者は窓口に座ったまま、面倒そうに対応をされ、このような対応に不満があり改善を求める。

### < 処理結果 >

応対した職員に対応状況を確認したところ、実際の状況を説明しただけで、問題がある接遇をした認識はなかったということだった。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ず、よって、本件においてこれ以上オンブズマンにおいて判断することはできない。

なお、窓口において市民が立ったままであるにもかかわらず、担当者が座ったままであるとの指摘があったが、配慮が必要な方の対応を行う場合にはローカウンターでの受付もしているが、通常は短時間であり、来庁者は立ったままで対応することが多いということであった。今回は結果的に長時間の対応になった可能性もあるが、配慮が必要な方にはローカウンターでの対応も可能ということなので、この点について市民窓口センターの対応が不当であったとは認められない。

本件においては事実認定ができなかったが、市民窓口センターとしては、マイナンバー制度を正しく理解したうえで、市民に分かりやすい説明をするように心がけるということであり、また、接遇についても、より良い接遇ができるように努めたいということであった。

\*\*\*\*\*

### (事例～11) わたしの意見・提案回答の宛先に係る件

(対象機関：教育委員会教育部教育総務課)

### < 苦情の概要 >

令和4年12月以降の苦情申立人からの「わたしの意見・提案」に対して、回答はあるが、「A文書、B文書で苦情申立人の夫に示したとおり」とだけくる教育委員会の対応は問題である。

< 処理結果 >

教育委員会は、全体の対応方針として、苦情申立人からの「わたしの意見・提案」に対して個別に対応しない旨を意思決定（以下「対応方針」という。）しているところ、本件における背景事情から、当該対応方針は不当なものといえず、また、「わたしの意見・提案制度実施要綱」の趣旨にも反しないので、教育委員会の回答は不当ではないと判断した。

\*\*\*\*\*

（事例～12）湘南台駅地下自動車駐車場職員の対応に係る件

（対象機関：道路河川部道路河川総務課・道路維持課）

< 苦情の概要 >

湘南台駅地下自動車駐車場につき、終業時間前に地下2階へのエレベーターが動かなかった。中央監理室に電話しても運営がA社だからと取り合ってもくれなかった。運営上、車の出庫ができなくても、せめて家の鍵が取れる様助けて欲しかった。

< 処理結果 >

中央監理室勤務員の対応につき、市の説明によれば、中央監理室勤務員は駐車場管理事務室の外線番号を知らなかったため、結果的に苦情申立人に対し、駐車場の連絡先を案内することができなかったとのことであった。

駐車場はA社が管理していることからA社に無断で地下2階駐車場に入ることはできないが、A社に電話することができればA社において何等かの対応ができた可能性もあり、中央監理室勤務員においてA社の電話番号を苦情申立人に伝えられなかったことは問題であったと考える。

市の説明によれば、本件苦情申立てを契機に、市、A社及び公益財団法人藤沢市まちづくり協会において協議をし、各勤務員が所持する携帯電話番号を相互に把握するようにしたこと、エレベーター地下1階、地下2階、エレベーター内及び各フロアの入口に駐車場管理室及びA社の電話番号を掲示する措置をとったこと、今後も管理体制について協議をしていくということであり、オンブズマンとして申入れをすることはしない。

\*\*\*\*\*

**(事例～13) ヘルスチェック料金の返還に係る件**

**(対象機関：健康医療部健康づくり課)**

**<苦情の概要>**

① ヘルスチェックを無料で受診するには事前準備が必要、という案内に不十分な点が沢山あり、令和3年、令和4年と本来払わなくて良かった、計4,000円を支払ってしまっている。

健康づくり課も、リーフレットやホームページなどに記載がなく、案内が不十分だった事を認めているため、無駄に支払っている計4,000円を返金してほしい。

② 今回原因を作った「健康づくり課」が非を認めており、11月15日から健康づくり課を含む色々な窓口で相談している中で、職員の方々の真摯的ではない対応が多々見られ、又、その上司にあたる方々も無責任な対応ばかりだったため、公平な判断のもと、該当する職員の指導・改善をして欲しい。

**<処理結果>**

①について、担当課である健康づくり課への調査の結果、苦情申立ての原因となったヘルスチェック受診料の支払いから、いずれも1年が経過していることが判明したことから、この点について調査はできない（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第3号）。

②については、職員の対応に関する苦情だが、本件では、「既払いの4,000円について返金できない」ことが、職員の対応の根幹であるところ、上記①のとおり返金の是非について調査することができない以上、その点から派生する対応については是非を判断することはできないことから、同じく調査することができない（同条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

**(事例～14) 市県民税の延滞金に係る件**

**(対象機関：財務部納税課)**

**<苦情の概要>**

令和3年度4期分の市県民税の納付が遅れた事に対する延滞金について、当時、納付期限から納付日まで、乗船していて納付できず、その期間の延

滞金の減免を申し入れたが法的根拠もなく受け入れてもらえなかった。減免を受け入れてもらえない理由について、法的根拠もないためしっかりと説明が欲しい。

#### < 処理結果 >

延滞金の減免については、地方税法第20条の9の5及び藤沢市市税条例施行規則第4条に減免する場合が定められており、延滞金の減免を受けようとする場合は、市長に対し延滞金減免申請書を提出して行うものとされている（藤沢市市税条例第10条・同条例施行規則第5条）。この減免申請に対する市長の判断に不服がある場合には、行政不服審査法に基づく不服申立てをすることになることから、延滞金の減免については、オンブズマンにおいて調査することが相当でないものと判断し調査をしないこととした。

また、減免を受け入れてもらえない理由についてしっかりと説明が欲しいという点につき、延滞金の減免について、減免を求める者と担当課の判断とが異なっている場合には減免を求める者において法律に従って争うことができるように、減免の根拠となる地方税法第20条の9の5及び藤沢市市税条例施行規則第4条を明示した説明や藤沢市市税条例第10条及び同条例施行規則第5条の延滞金減免申請書についての説明、さらに行政不服審査の制度まで説明することが必要であり、苦情申立人に対し、地方税法第20条の9の5、藤沢市市税条例第10条、同条例施行規則第4条及び第5条を明示した説明がされなかったことから、この点において納税課の対応には問題があったといえ、今後は改善の余地があるものと考えらる。

\*\*\*\*\*

#### （事例～15）カーブミラーの移設に係る件

（対象機関：道路河川部道路維持課）

#### < 苦情の概要 >

市のカーブミラーが狭い私道上のポールに設置されているため、自動車運転中に左後方ドアを接触させてしまった。

- ① カーブミラーの問題は住民の人命や安全に関わるため、道路維持課（以下「担当課」という。）へ位置修正の要望を出したところ、適切な番号を伝えているのに、職員から、「そんな番号はない」という誤った回答があった。
- ② 上司の課長補佐に対応してもらったが、市のホームページから「わたしの意見・提案」を出したことについて威圧的な言動があった。
- ③ また、カーブミラーの電柱への移設に関する進捗状況を教えてほしいと2回伝言したが、課長補佐から一切の連絡がない。
- ④ 本来、道路の所有権は市にあるので、道路上にカーブミラーを設置するについて近隣土地所有者から許可を得ることは必要ないはずであり、許可を必須としていることは問題である。

#### < 処理結果 >

- ①につき、担当課職員の説明によれば、カーブミラーの移設の要望を受けた時には、現在のカーブミラーの設置基準について説明したのであり、「そんな番号はない」とは回答していないとのことであった。オンブズマンは、カーブミラーが道路反射鏡台帳によって管理されていることを確認し、また、令和5年4月にも苦情申立人から方向直しの要望を受け、同台帳にて確認の上、点検を行っていることから、担当課において「番号がない」という回答をするとは通常考えられないと判断した。
- ②につき、担当課は、令和5年8月に高さ調整、支柱内の水抜き及び頭部キャップの取付け作業を行ったことで、カーブミラーに関しては解決済みと認識していた。その後、同年11月にカーブミラーの移設の要望を受けた後、同日中、外出していた職員が即座に折り返しの連絡をしなかったからと言って「『何もやっていない』と意見されるのは違うのではないか」と伝えることに反論の範囲を超えた悪態は認められないと判断した。また、カーブミラーを移設する場合の手続きの説明も通常必要とされるものといえることから、威圧的、不適切と評価すべき対応は認められないと判断した。
- ③につき、担当課は、苦情申立人の要望を受けて、隣地所有者からの承諾取得及び電柱共架の申請に動いていた。担当課に寄せられる電話・メー

ル等による問い合わせが多数に及ぶ中、「手続きを遂行している最中なのでこちらから連絡するまで待つてほしい」と対応することは合理的なことで、担当課全体の業務を遂行していくためには必要なことだと考えられることから、担当課の対応は不当とはいえないと判断した。

④につき、市のカーブミラー設置の一般的方針の是非について、苦情申立人自身の利害を認めることはできないことから、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号に従い調査しないこととした。

\*\*\*\*\*

### （事例～16）騒音・悪臭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工場が悪臭を発生させているため、特にひどい北側で測定するよう環境保全課に依頼した。

ところが、何か月も経ってようやく実施結果が送られて来たが、要望を無視し、東側で測定を行っていたので、やり直すように申し入れたが「測定しない」と断言した。職務に対する取り組み方の是正と、再測定を求める。

#### ＜処理結果＞

環境保全課（以下「担当課」という。）の説明によれば、苦情申立人から、A工場における騒音・悪臭についてこれまでたびたび連絡があり、担当課は当該工場に申入れを行い、敷地周辺のパトロールや騒音・臭気測定を継続的に行っていたとのことであった。この点、令和4年7月と令和5年10月に当該工場東門北側において臭気測定を実施し、その結果はいずれも工業専用地域における敷地境界での臭気指数の基準値を下回っており、また、当該工場の北側での臭気測定については、近隣に居住されている住民の方からの相談もないこと、苦情申立人のご自宅の近傍での測定を優先したことから測定は実施しないこととしたとのことであった。

悪臭防止法は、「市町村長は、住民の生活環境を保全するため、規制地域における大気中の特定悪臭物質の濃度又は大気の臭気指数について必要な測定を行わなければならない。」と規定しているところ（悪臭防止法1

1条)、同条に定める「必要な測定」について、いつ、どのような場所で測定を行うかについては、住民の生活環境を保全するという観点から、市町村長の判断に委ねられていると考えられる。担当課の説明によれば、当該工場東門北側において臭気測定を実施し、その結果はいずれも工業専用地域における敷地境界での臭気指数の基準値を下回っていたとのことであり、担当課において、必要な測定を行っている。また、当該工場の敷地北側の住民からの相談がないことから、北側の測定を行わなかったとのことであり、住民の生活環境を保全するという観点において、担当課の対応が不当であったとはいえないと判断した。

\*\*\*\*\*

### (事例～17) 騒音・悪臭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>

令和5年11月28日の環境保全課担当者の電話対応について、環境保全課課長の態度が悪い。電話で話していると、デカイ声を出して言い伏せようとする。

#### <処理結果>

環境保全課の説明によれば、同課職員において、大声をあげて言い伏せようとしたことはなく、通常と同様の対応をしたとのことであった。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、本件においてこれ以上オンブズマンにおいて判断しない。

\*\*\*\*\*

### (事例～18) コンタクトセンターへのメール回答に係る件

(対象機関：市民自治部市民相談情報課)

#### <苦情の概要>

令和5年12月11日、コンタクトセンターに、2回同じ内容のメールを送付した。

1 2月23日にそのメールが届いているか市民相談情報課に電話すると、午前が届いていないことが分かり、14時になかったとの返答があったので、口頭で前に送ったメールの内容を読み上げて受け付けてもらった。

1 2月28日に書面の回答が2件きた。コンタクトセンターに出した内容に対する回答と23日に同課に口頭で出した相談に対する回答であった。内容としては、業務担当課からこれまで送られてきたのと同じ内容のものだった。

① Webで確認できなかったのはなぜか

② 回答内容が、今までと同じもの（別のものかの判別がつかない）が来ているのもおかしく、もしかしたら、苦情申立人のメールに対しては中身に関係なく定形3行で回答する仕組みになっているのかと思われる。そうならば、そうなっていることを苦情申立人に知らせる必要がある。

#### <処理結果>

①については、苦情申立人の問い合わせは、市の「コンタクトセンター」にではなく「市インターネット意見・提案箱」に送信されていた。そのため、「コンタクトセンターに送信したから確認して欲しい」と要望があったのに対し、「届いていない。」という回答になったとのことである。

そして、担当課は、「届いていない。」という回答にとどめず口頭で問い合わせ内容を聴き取って、通常の事務フローに従った処理を行った。

②については、苦情申立人だからといって取り立てて定型3行を自動返信するような扱いはしていないとのことだった。

以上により、担当課の対応は不当なものではないと判断した。

\*\*\*\*\*

#### （事例～19）市民病院の面談対応に係る件

（対象機関：市民病院事務局医事課）

#### <苦情の概要>

苦情申立人は、苦情申立人の父親が市民病院に入院した際、①退院後に在宅医療での経鼻胃管による経管栄養の管理指導のできる医療機関を紹介してもらいたいと依頼したころ、市民病院からそのような在宅医を紹介す

ることはできないと言われた。②療養型病院への転院を強引に勧奨され、③非協力的な態度がみられた。④退院後の在宅医療を行ってくれる医療機関を速やかに紹介してもらえるように改善してもらいたい。

#### < 処理結果 >

①について、主治医はそのような発言をしたことはないとのことであった。このように苦情申立人の主張と市民病院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るから、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。

②について、市民病院の説明によれば、市民病院において療養型病院への転院を誘導する主旨の説明をしたことはないとのこと、この点についても双方の主張に食い違いがあり、オンブズマンにおいてどちらの主張が正しいか判断することはできない。

市民病院において、通常、在宅療養に移行する場合は経鼻胃管から胃瘻に切り替えるところ、患者の状態から胃瘻造設は適応外と判断したとのことだった。そして、在宅での経鼻経管栄養の管理では、24時間対応できる入院中と違い、患者が管を抜いてしまうリスクがより高まること、抜去した場合在宅医が訪問しなければ再挿入できないこと、挿入後管が正しい位置に入っているか確認するためのレントゲン検査が行えないこと、管の挿入位置がずれ栄養剤を注入すると誤嚥による肺炎のリスクが高まること等から、在宅で安全に行うことが難しいと判断しているとのことであり、市民病院において、患者の病状について虚偽の説明をして、療養型病院への転院を強引に勧奨したものとは認められない。

③について、11月7日に苦情申立人から退院の希望があり、翌8日に患者総合支援センターの担当者が苦情申立人と面談を行っていること、苦情申立人においてかかりつけ医に相談してみることになったこと、11月17日にかかりつけ医から紹介を受けた医院に市民病院が連絡をしたが、結果受け入れられなかったこと（同月18日）、同月24日に苦情申立人と在宅療養支援診療所・病院を中心に受入れの相談をしていくこ

ととなり、同月25日にA病院、12月1日にB病院、12月7日、C病院及びD診療所、Eクリニックに相談をしていることが認められた。

12月8日にEクリニックにおいて受入れ可能となったが、この間、おむね1か月の期間であり、この間に市民病院が行ったことからすれば、在宅医を紹介することについて市民病院側に非協力的な態度がみられたとはいえないと判断した。

苦情申立人において、父親の在宅医療を強く希望し、在宅医療を受け入れてくれる診療機関がなかなか見つからなかったことで不安を感じる気持ちがあったこと、その原因は病院側が協力をしてくれないからだと思ってしまう心情も理解できるが、それをもって市民病院側に非協力的な態度があったと認めることはできない。

- ④最後に、苦情申立人は、退院後の在宅医療を行ってくれる医療機関を速やかに紹介してもらえよう改善してもらいたいと主張している。この点、藤沢市役所ホームページに『在宅医療に関する医療資源情報』として、掲載を了承した医療機関の一覧が閲覧できるようになっているとのことで、また、市民病院においては、医療機関に関する情報のアップデートをはかり、患者に寄り添った対応ができるよう努めていくとのことなので、オンブズマンとして今回改めて指摘をする必要はないと考える。

\*\*\*\*\*

## (事例～20) 児童クラブの利用に関する青少年課等の対応に係る件

(対象機関：子ども青少年部青少年課・子ども家庭課)

### < 苦情の概要 >

子供を児童クラブへ登所させ、保護者の自分も同時に出勤したところ、近所の方から、「子供がクラブのスタッフに『利用がない。』と言われ中に入れてもらえず、どこかへ歩いて行った。」との連絡があった。青少年課の職員にどういうことか問い合わせたところ、「クラブに確認する。」と言うので一度お願いしたが、近所の方からまた入電があり、子供と連絡がついたので再び登所させた。

退社後、児童クラブへ迎えに行くと、運営会社の法人社長と青少年課職員から、今日の私の行動は「児童虐待（ネグレクト）」にあたり、また児童クラブに行かせたら児童相談所に通報すると書かれた手紙を渡された。内容について尋ねたところ、法人社長は「青少年課の職員が子ども家庭課に確認したもの。」と言う。児童クラブに預けて出勤することがなぜネグレクトなのか。どんな理由であれ子供を追い出すこと自体問題である。

#### < 処理結果 >

- (1) オンブズマンの所管する事項は、市の機関の業務や市の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）、児童クラブを経営する株式会社（以下「本件法人」という。）は民間事業者であることから、市の担当課が関与した限りで調査・判断することとなる。
- (2) 子供が児童クラブを追い返されたとする点につき、児童クラブに通所させる保護者は、入所料を3か月分滞納し「最終督促状」を受領しても期限までに納付しない場合には退所となる旨了承しているものといえる。苦情申立人の子供に関しては、入所料の未払いで「最終督促状」が発行されていた。苦情申立人は本件法人から慰謝料を受け取れるかのように主張していたが、支払いを拒否する正当な理由とはいえない。また、期限の延長や分割払いの相談に応じる旨を伝えたにも関わらず相談がなかったことから、最終的に青少年課は、本件法人からの問い合わせに対して、退所もやむを得ないと回答したものであり、青少年課の対応は妥当であったと判断した。

また、当時の経過からすると、本件法人から青少年課に対しては、最終的に子供が一人になってしまうようであれば保護するしかないとの話が伝えられていたのであり、子供が児童クラブに登所したものの預かられずに一人で帰ることは青少年課の予想の範囲外であったといえ、青少年課は、苦情申立人からの連絡の後、本件法人に今日は預かれるかの調整の連絡をしたことも併せて考えると、当日の青少年課の対応に問題があったとはいえないと判断した。

- (3) 「児童虐待（ネグレクト）」と書かれた手紙の作成は本件法人で、事前に青少年課や子ども家庭課の承認を得たものではなかった。青少年

課の対応は、①法人から児童虐待（ネグレクト）の可能性と対応について相談を受けたところ、専門課である子ども家庭課へ相談し、②その結果を踏まえて本件法人にネグレクト案件となってしまう恐れのあること、このまま利用されると警察に通報しなければならず、その場合、警察から児童相談所に連絡され、保護者には児童相談所から連絡が入ることになるとの回答をした、③本件法人と苦情申立人との話し合いに立ち会ったというものだった。

また、青少年課から相談を受けた子ども家庭課の対応は、長時間一人で野外に放置されることになれば育児放棄（ネグレクト）に該当する可能性も出てくること、子供の安全確保の観点から、警察に通報し保護してもらう方法があること、その場合、警察から児童相談所に送り届けられ、児童相談所から保護者に連絡が入ることも考えられることを回答した、というものだった。

この点、市をはじめ地方公共団体が担う予防と早期発見の責務からすると、最終的に児童虐待と判断されるかどうかは別として、児童虐待の可能性がある場合には可能性があるものと認識して対応することが求められる。

結果として苦情申立人は急遽仕事を休んで子供を探しに行こうとしたので、子供が長時間戸外に一人になることを容認していたとは言えない。しかし、苦情申立人が内心どのような考えであったのか、少なくとも問題が発生した時点では本件法人や青少年課に伝わっていなかった以上、子供が長時間戸外で一人になることを容認しているのではないかと考えられるのであって、本件法人から相談を受けた青少年課の対応、青少年課から相談を受けた子ども家庭課の対応は、いずれも不当なものではないと判断した。

ただし、児童虐待の可能性がある場合、その旨認識して対応すべきであるとしても、その旨保護者に伝えるにあたっては慎重な配慮が必要である。

\*\*\*\*\*

**（事例～２１）秘書課の職員の対応に係る件**

**（対象機関：企画政策部秘書課）**

**< 苦情の概要 >**

秘書課職員は、自身が市民に対し自ら実行すると言った事案について、全く取り組まず市民を欺いている。更に、再三の指摘や督促にも応じる事無く、市民に精神的苦痛を与え続けている。また、その職務怠慢により、そもそも当該職員が実行し対応すべき事案が全く進展せず、市民として平穏な生活が侵され迷惑を被り続けている。当該職員の市民への対応や苦情申立ての原因となった経緯の説明と速やかな対応を求める。

**< 処理結果 >**

秘書課の説明によれば、個々の事象への苦情と対応に関する協議については担当している課が行うことであり、苦情申立人の要望は即時に担当課へ伝えたとのことであった。

地方公共団体においては、行政事務を適切かつ能率的に遂行するため規則を設けて行政事務を担当課等に分掌しており、市においても藤沢市行政組織規則を設けて事務分掌を定めている。担当者は、苦情申立人からの各要望を担当課に伝えており、担当者の対応が不当であったとは認められないと判断した。

そのほか、苦情申立人は苦情申立書において、「担当者の市民への対応について説明を求める。」、「苦情申立ての原因となった経緯の説明を求める。」と申し立てられているところ、オンブズマン制度は市の職員の行為についての苦情を調査判断する機関であり、担当者の市民への対応の説明や苦情申立ての原因となった経緯の説明を調査する機関ではないため、この点については調査しないこととした。

\*\*\*\*\*

**（事例～２２）秘書課の職員の対応に係る件**

**（対象機関：企画政策部秘書課）**

**< 苦情の概要 >**

秘書課職員に対しては、再三、市長宛て陳情や同課職員を通じて、市の施設とその市所管部である高齢者支援課による、市民に対する迷惑行為に

ついて苦情申立て及び改善策の提言を行って来たが、何ら対応をせず放置された。①秘書課職員の言動について書面での説明、②今日迄の経緯について説明、③具体的な再発防止策の提示を書面で求める。

### < 処理結果 >

秘書課（以下、「担当課」という。）の説明によれば、個々の事象への苦情と対応に関する協議については担当している課が行うことであり、苦情申立人から高齢者施設の騒音に関する相談があったため、担当課の職員においては「自分は何らジャッジすることはできない」と断り苦情申立人も「わかりました。」ということだったので、現場の確認をし、相談の内容及び現場を確認したことを高齢者支援課に伝えたとのことだった。

地方公共団体においては、行政事務を適切かつ能率的に遂行するため規則を設けて行政事務を担当課等に分掌しており、市においても藤沢市行政組織規則を設けて事務分掌を定めている。担当者は、苦情申立人からの要望を高齢者支援課に伝えており、担当者の対応が不当であったとは認められないと判断した。

そのほか、苦情申立人は苦情申立書において、「秘書課職員の言動について書面での説明を求める。」、「今日迄の経緯について説明を求める。」、「具体的な再発防止策の提示を書面で求める。」と申し立てているが、オンブズマン制度は市の職員の行為についての苦情を調査判断する機関であり、担当者の市民への対応の説明や苦情申立ての原因となった経緯の説明を調査する機関ではなく、また、再発防止策を調査判断する機関でもないことから、これらの点については調査しないこととした。

\*\*\*\*\*

### （事例～23）高齢者支援課の対応に係る件

（対象機関：福祉部高齢者支援課）

### < 苦情の概要 >

高齢者支援課は同課が示した書面にある対応をせず状況も改善されないところ、市長は市長陳情や秘書課職員から報告を受けていながら状況を放置し容認しており、市長以下市職員によるこれらの言動により、市民とし

て不快感を覚え、また、そもそもの問題が解決せずに日常生活で迷惑を被っている。

### < 処理結果 >

- ① 高齢者支援課（以下、「担当課」という。）の説明によれば、書面に記載した「渡り廊下の水漏れ修繕」は既に完了しているとのことである一方、苦情申立人は担当課が同書面にある対応策を講じず放置したままである（苦情申立人によれば苦情申立日現在も水漏れが続いている）との主張である。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、このように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ことから、本件においてこれ以上判断することはできない。
- ② また、苦情申立人から騒音についての相談があり、騒音測定調査を行った結果、騒音の規制基準値を下回っていたため、その結果を書面にて通知したとのことであり、騒音測定調査の結果、騒音の規制基準値を下回っていたことからすれば、担当課の対応が騒音測定調査にとどまっているとしても、不当とはいえないと判断した。
- ③ また、苦情申立人は市長がこれらの状況を放置し容認していると苦情申立てをしているところ、市の対応において不当があったとはいえないと判断した。

さらに、苦情申立人は市長の対応の理由についての説明を求めているところ、オンブズマン制度は市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為についての苦情を調査判断する機関であり、対応の理由の説明を調査する機関ではないことから、この点については調査しないこととした。

\*\*\*\*\*

### （事例～24）情報開示に係る件

（対象機関：市民自治部市民相談情報課）

### < 苦情の概要 >

令和6年2月5日、情報開示をして建築指導課と教育委員会のをコピー代を支払った。その際コピーだけだったので、藤沢市（発行）と分かる旨を申し出た。そこで藤沢市との判を入れてもらった。

そこで建築指導課 x 枚、教育委員会 y 枚と分かるものがなかった（レシートのみ）ので、それが分かるよう記入して欲しいと言うと、「制度的にできない」と言われ、おねがいの形で、あとでまざるおそれもあるし、明確にしとく必要があることを伝え、あて名のないもの（ただのコピー）もあるので、そうした方がまたそうすべきと伝えた。すると「できないものはできない」とガシャンと電話を切られた。

### < 処理結果 >

- ① 要綱・要領等にレシートの出し方について指定がない以上、課ごとの枚数をレシートに掲載しなくても不当とはいえない。
- ② 市民の方からのご質問・ご要望に対して、必要な程度で回答・説明を行った場合、通話を終了してよいと考える。

本件の場合、上記のとおり、レシートに課ごとの枚数を掲載しなくても不当ではなく、特に付加すべき説明もないので、苦情申立人からのご質問・ご要望に対し、課としてそのような対応はしていないという程度の回答・説明で足りる。

その点の回答・説明はなされたということなので、不足する点はなかったといえる。

- ③ 以上により、①、②について、市民相談情報課の対応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～25) 樹木の伐採等に係る件

(所管：道路河川部道路管理課)

###### < 苦情の概要 >

狭い道で樹木の剪定がされていないため車に傷がつく。

大量の落葉や虫などが敷地に入り込んでくるので、伐採するか剪定を定期的にしてほしい。

###### < 処理結果 >

本件については、苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

##### (事例～26) 保育課の情報管理に係る件

(所管：子ども青少年部保育課)

###### < 苦情の概要 >

現在育休中で、令和5年7月入園に向けて市の保活コンシェルジュに相談をした。雇用主により提出書類が異なるので問い合わせるよう言われ会社に聞いたところ、会社も初めてのケースなので市に問い合わせることとなった。後日、会社からは「育休延長の体でこの方は話を進めている」と事実と異なる話を聞かされた。

###### < 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～27) 善行駅東口自転車等駐車場の管理に係る件

(所管：道路河川部道路河川総務課)

###### < 苦情の概要 >

善行駅東口自転車等駐輪場の原付バイク駐輪枠に自転車が止められていて、本来の原付バイクを止めることができないことがほぼ連日である。早期の改善を求める。

#### < 処理結果 >

本件については、苦情申立てが取り下げられたことから、オンブズマンは調査を行わないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

### （事例～28）犬猫病院前の道路状況に係る件

（所管：その他）

#### < 苦情の概要 >

犬猫病院の前の道路が待合室状態になっていることがよくあり、通れなかったり、怖い思いをしたことがあり、待合室で犬や猫とその飼い主を待機させるようにしてもらうか、待ち時間が無くなるようにする方法を考えてもらいたい。

#### < 処理結果 >

本件苦情の内容は、動物病院の診察を待つ人が動物病院前の道路で診察の順番待ちをしていることにより通行に支障が生じているということであり、「市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為」（藤沢市オンブズマン条例第2条本文）にあたらなないことから、本件は調査を行わないこととした。

なお、次の2点について申し添えた。すなわち、動物病院が道路に待合所を設置し、道路を不法占有しているような場合には道路法第32条に違反するものとして行政処分の対象になる場合もある。また、滞留の態様によっては道路交通法第76条第4項第2号ないし第7号に違反する場合も考えられる。

\*\*\*\*\*

### （事例～29）ペットボトル未回収に係る件

（所管：環境部環境事業センター）

#### < 苦情の概要 >

回収日に出したペットボトルが17時を過ぎても回収されていない。

＜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～30）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＞

- ① 高齢者支援課の室長以下、課長並びに担当職員の処分と、市長、副市長及び同課からの面前及び書面での謝罪を求める。
- ② 書面での経緯の説明を求める。
- ③ 書面での具体的再発防止策の提示を求める。

＜処理結果＞

- ①の点につき、オンブズマンにおいて市の職員の処分をすることはできず、また謝罪は個人の良心に関わる事柄でありオンブズマンにおいて謝罪を求めることはできない。
- ②の点につき、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り、市政（市長宛て陳情の回答も含む）の経緯の説明は担当課に対して求めることとなる。
- ③の点につき、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り、政策決定に関する苦情申立てについて判断することは相当ではない。

以上のことから、本件の苦情申立ての趣旨はいずれもオンブズマンの職務外の事項にあたるものであり、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5号）。

\*\*\*\*\*

(事例～31) 二番構公園メンテナンスに対する公費の支出に係る件  
(所管：都市整備部公園課)

< 苦情の概要 >

二番構公園メンテナンスのうち、滝仕様の水中ポンプの修理に関し、故障個所の点検のみを多額の費用で業者に発注しているのは公費の乱用と判断する。①この業務が本当に必要だったのか、②業者選定が適切だったのか、③契約金額が適正なのかについて判断してほしい。

< 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～32) 片瀬江ノ島の歩道でのスケートボード利用に係る件  
(所管：その他)

< 苦情の概要 >

片瀬江ノ島駅から江ノ島への歩道に行くと、スケートボードは禁止という立て看板の前でスケートボードで遊んでいる人がいる。取締りをお願いしたい。

< 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～33) 騒音・悪臭に対する環境保全課の対応に係る件  
(所管：環境部環境保全課)

< 苦情の概要 >

環境保全課が、A工場周辺の臭気測定をしない。

< 処理結果 >

苦情申立人は、苦情申立ての原因となった事実のあった日を令和5年1

2月15日として苦情を申し立てているところ、苦情申立ての原因となった事実のあった年月日を令和5年11月28日として申し立てた苦情と同じ内容であることから、本件は、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号の定めにより、調査を行わないこととした。

\*\*\*\*\*

#### (事例～34) 教育委員会に提供した資料の目的明示に係る件

(所管：教育委員会教育部教育総務課)

##### <苦情の概要>

教育委員会より資料の貸与を依頼された件につき、個人情報保護に従った対処をしているか疑問があるので精査を依頼する。

##### <処理結果>

教育総務課に調査を行ったところ、苦情申立人より資料の貸与を受けた時期は令和4年2月より前ということが分かった。

藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第3号により、原因となる事実から1年が経過しているときはオンブズマンは調査を行うことができない。

本件では、苦情の原因となった資料の貸与から1年以上が経過していることが分かったので、これ以上の調査は行わないこととした。

\*\*\*\*\*

#### (事例～35) 教育委員会他の対応に係る件

(所管：教育委員会教育部教育総務課・教育指導課)

##### <苦情の概要>

平成11年4月～令和6年1月まで、教育委員会を中心として他部署からも差別を受け、あらぬデマなどで市民サービスで差別を受け続けている。

##### <処理結果>

藤沢市オンブズマン条例第2条は、オンブズマンの所管事項について、「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」と定めている。市の機関あるいは職員の「行為」とは、行政処分のみならず、行政指導、不作為、事実行為等全ての行為が含まれるが、具体的行為でなければ調査の対象とすることはできない。

本件苦情については、総括的・抽象的であって、時期、対象部署（もし

くは対象者)、行為のいずれも具体的ではないことから、藤沢市オンブズマン条例第2条により、調査の対象とすることができない。

\*\*\*\*\*

(事例～36) 一般廃棄物処理収集車の迷惑行為等に係る件

(所管：環境部環境総務課)

<苦情の概要>

藤沢市から許可を得ている一般廃棄物処理収集車の迷惑行為及び危険運転の行為について

<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～37) 騒音・悪臭に対する環境保全課の対応に係る件

(所管：環境部環境保全課)

<苦情の概要>

環境保全課の職員が言っていることが分からないので質問をしているが無視されている。質問を無視してすでに回答しているといっている。議論すらしようとしなないのは職務怠慢、職務放棄以外のなにものでもない。環境保全課に対し職務を遂行するよう求める。

<処理結果>

苦情申立人の問合せについては、環境保全課(以下、「担当課」という。)において既に最終的な回答をしているということだった。担当課から最終的な回答がなされている場合には、同じ内容の問合せをしても別の回答がなされることはなく、また、最終的な回答について担当課にさらなる説明を求めることは同じことの繰り返しとなることから、これらに対する不服を苦情として扱うことは相当でないと考え、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認められるとき。」に該当し、これ以上の調査は行わないこととした。

\*\*\*\*\*

## （事例～38）オンブズマンへの再調査要求に係る件

（所管：オンブズマン事務局）

### ＜苦情の概要＞

市役所等の通信環境に係る件（事例～8）につき、オンブズマンによる再調査と問題の解決を要求する。

### ＜処理結果＞

苦情申立人は、オンブズマンの苦情調査結果通知書につき再調査及び苦情を申し立てているところ、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第1号、同第2条第5号により、オンブズマンの行為に関する事項についてはオンブズマンの所管外事項となり、オンブズマンは調査をすることができない。

\*\*\*\*\*

## （事例～39）市道の維持管理等に係る件

（所管：道路河川部道路管理課・道路維持課（北部補修担当））

### ＜苦情の概要＞

- ① 道路維持課の道路法に基づく指導の維持管理行為について、道路法を逸脱した過剰な市民サービスについて審査願います。
- ② 私の私有地と接している道路の境界確認（申請者は他の地主）につき、詳細な資料の提示や説明もなく、承諾印の押印を強要されている。

### ＜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、オンブズマンは当該苦情を調査しないと定めている。

本件①は、税金で賄われている職員の作業中に、私有地の地ならしを行うことは過剰サービスで不相当だというものだが、一市民としての苦言を超えて、苦情申立人自身の利害を有するものとは言えない。

また、②は、①による市への不信感があり境界確認の承諾印をせかされているというものだが、客観的判断になじまない事柄であり、苦情申立人自身、境界確認の承諾の重要性や慎重に行うべきといった見識を有していて、そのとおり慎重に検討し納得の行く判断をすることで足りるといえる。

以上のとおり、①②いずれもオンブズマン調査の対象とならないので、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号に従い、本件は調査を行わないこととした。

\*\*\*\*\*

## (5) 処理中のもの

(事例～40) 北部補修担当の対応に係る件

(所管：道路河川部道路維持課(北部補修担当))

### < 苦情の概要 >

北部補修担当の対応に係る苦情

### < 処理結果 >

処理中

\*\*\*\*\*

(事例～41) 公園施設情報に係る件

(所管：都市整備部公園課)

### < 苦情の概要 >

公園施設情報に係る苦情

### < 処理結果 >

処理中

\*\*\*\*\*

# 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：市民病院事務局医事課

### <苦情申立ての趣旨>

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、担当課である藤沢市民病院（以下「市民病院」といいます。）事務局医事課等より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。

#### 1. 苦情申立人の主張

##### (1) 苦情申立ての理由

苦情申立人は、市民病院に入院。同日処置により体内軟骨の脱臼となる（国内4例目、当日担当したのはA医師）。

上記脱臼により、生活困難あり。

今まで一つの科のみの受診だったが、合計3科も受診することとなり、受診にかかる費用、交通費等かかっている。

退院後体調に異変を感じ、市民病院の救急を受診したところ、重い診断を受けた。今後、少しのことでも重篤に至る可能性があるのではないかと心配している。

##### (2) 苦情申立ての趣旨

- ① 入院日処置時、局所麻酔であったため、医師や医療スタッフの会話が聞こえた。B医師が、2回目の管挿入を行っていたA医師に「上手」と言うのが3回ほど聞こえた。A医師は、1回目の管の挿入に造影剤を使わなかったために失敗しており、患者の立場から「上手」とは思えないにも関わらず、このような発言が聞こえたのは不快であった。

- ② 同日処置では管の挿入ができず、翌日再度行わざるを得なくなったが、A医師は何の説明もなく処置室から退室して行った。その後私がこのような状況になったにもかかわらず、今日に至るまで、A医師から、説明も謝罪もないのはおかしい。
- ③ 同年5月25日、医事課C課長との面談（2回目）において、A医師の在籍状況について尋ねたところ、「異動になった」とのことであったが、その後、苦情申立人が同医師は在籍しているのではと確認したところ、後日の電話で「勘違いだった」との説明があった。重要な事項についての説明として不適切である。
- ④ カルテ開示希望について、5月22日の面談時、同月25日の面談時ともに伝えてあったのに、いずれの面談でも手続きが取られず、手続きの説明もなかった。結局手続きが取られたのは開示当日である6月5日になってからであり、その時も、1枚いくらになるとか、全部で何枚になるとか（実際は572枚で7,640円）カードはだめで現金のみの支払いであるという説明が事前になされず、開示請求書にサインしてから伝えられた。
- また、6月13日付けで、市民病院から金額と受領を請求する文書が送られてきた。カルテの写しは6月5日当日に受け取っているし支払いも済ませているのに、再度カルテを取りに行き支払いをしなければならないのか、趣旨が不明である。
- ⑤ 6月5日の面談記録を見せてもらったところ、面談時に苦情申立人が「これはA医師の手技ミスということですよ？」と聞き、D医師が「そうです。」と回答したやりとりが抜けている。このような重要なやりとりを抜かして面談記録を作成するのは不適切である。
- ⑥ 私の件は国内で4例目とのことですが、院長先生はどのように考えていらっしゃるのか見解を伺いたい。

## 2. 市民病院事務局医事課等の説明

オンブズマンは、書面回答、資料收受及びD副院長、E部長医師、B医師、A医師、医事課C課長及び医事課職員からの聴き取りを行いました。

なお、聴き取り・書面回答に表現された苦情申立人への敬称・敬語は省略させていただきます。

#### (1) 市民病院の説明

苦情申立人の症状に対して本件処置を行った。

本件処置は一般的に行われる処置であり、治療として必要な手技であったが、合併症として、体内軟骨脱臼が併発した。

#### (2) 事実経緯

通常、E部長医師、F医師、B医師及びA医師のチーム体制としているが、当日は、E部長医師及びF医師が学会に出席するため不在であった。不在にするにあたり、残っていたA医師に対して「上級医と一緒にやるように」と指示していた。

A医師は、同日、本件処置に先立ち、書面に基づいて苦情申立人に説明を行い、苦情申立人本人が同意書にサインした。

1回目は内視鏡を使用して管留置を試したが、内視鏡は胃内より先に進めることができず、その際には管を使用する段階に至らなかったため、造影剤は使用しなかった。

内視鏡を用いた挿入で管留置ができなかったため、経鼻内視鏡を用いずに管を挿入する方針とした。管先端が小腸に進み、ようやく造影剤を使用する段階となったため使用した。造影剤を使用するタイミングは適切であった。

管挿入時の苦痛に関する声かけは通常行っているが、どれほどの声かけが必要かについては個人差があるので、処置を行っている医師や処置に付いている看護師と連携し、その場にいる全員で意識して行っている。

終了時、A医師は、通常、管を入れた人に行っているのと同じように、「予定どおり管が入りました。」、「明日レントゲンを撮って必要な位置に調整を行います。」と苦情申立人に説明した。

A医師が説明を行ったことは、B医師も聞いており、B医師からも「明日、レントゲンを撮って位置調整します。」と説明した。

翌日、B医師が、先進していた管の調整措置を行った。

#### (3) 本件処置に関する見解

処置当日の時点で、最終的に管は問題ない位置に留置できたため、通常どおり、翌日以降に腸管蠕動でどれほど先端が進むかレントゲンで確認する予定としていた。

管留置後は連日レントゲン写真を撮り、管先端位置を確認し、必要であれば位置の調整を行うことは、通常行っていることである。

管というのは腸の中の圧を抜くための道具で、何メートル入ったかは問題ではない。90cmでも効果があれば問題ない。今回は1.5mだが、減圧の目的は達成している。

常日頃からE部長医師は、A医師やB医師等に対して、「すべての手技で30分から1時間で終わるように」と指導しているところ、本件処置では1時間を超えていた。B医師も応援に入ったが、内視鏡操作に時間を要した。

時間がかかりすぎると患者に負担がかかるので、後日、E部長医師からA医師及びB医師に対し、「もう少し速くすべきだ」、「時間を要するのであれば、さらに上のスタッフを呼ぶべきであった」と厳重注意がされた。

#### (4) 苦情申立ての趣旨について

##### ① 苦情申立ての趣旨①について

B医師としては、A医師が胃の出口で調整して入りそうになったところで、「その調子、その調子」と励ます趣旨で、「上手、上手」と言ってしまったが、不適切であった。

##### ② 苦情申立ての趣旨②について

本件のように、患者から事後的に説明を求められた場合、当事者（担当医）から直接話をすると、冷静な説明と配慮ができないことが多いため、上司である医師が出て話をすることを市民病院の基本的な姿勢としている。

本件では、E部長医師が事前にB医師及びA医師からヒアリングをした上で、苦情申立人との面談に臨んだ。

苦情申立人との面談では、E部長医師及びD副院長から説明し、D副院長から体内軟骨脱臼の併発という結果の発生について謝罪した。

A 医師としては、謝罪をする気持ちはあるが、病院の基本的な姿勢もあり、自分の気持ちで勝手に動くわけにはいかないと判断した。

③ 苦情申立ての趣旨③について

B 医師や A 医師のような若い医師は大学から派遣されることもあり、人事異動が多い。市民病院では毎年医師の 2 分の 1 から 3 分の 1 が異動するため、A 医師も異動したものと勘違いし、異動したと回答してしまった。

職員担当に確認を取らず、思い込みで発言したことについては、軽率であった。

後から確認し、苦情申立人には説明して謝罪した。

④ 苦情申立ての趣旨④について

苦情申立人とは、5 月 19 日（金）に医事課職員が初めて話を聞き（面談）、同月 22 日に電話で話した。

同月 25 日は、医事課課長及び医事課職員が面談した。

同月 30 日、日程調整のため電話連絡した時初めて、苦情申立人がカルテ開示を希望していることを医事課として把握した。なお、19 日、25 日の面談については面談記録を残しているが、いずれにもカルテ開示に関する記載はない。

通常であれば医事課のカルテ開示担当につないで手続きを含め回答することになるが、今回はこれまで苦情申立人から経緯を聞いていることから、6 月 5 日の面談に間に合うよう早急に事務手続きを進めた。

そのため、通常とは異なるカルテ開示手続きとなり、苦情申立人への事務手続きの説明が不十分であった。

6 月 13 日付けの文書で「診療記録の開示に関する回答書」と「通知文」を送付し、既に交付済みである旨を記載したが、苦情申立人への説明において配慮が欠けていた。

⑤ 苦情申立ての趣旨⑤について

D 副院長、E 部長医師及び医事課課長としては、そのようなやりとりをした記憶がない。

たとえそのような質問があったとしても、「そうです」と答えることはなかった。なぜなら、体内軟骨脱臼の原因について、全身麻酔の際の合併症の可能性もあり、管挿入が原因だと確定していなかったからである。

ただし、苦情申立人において、体内軟骨脱臼が併発したという事実はあり、そのことについて謝罪した。

⑥ 苦情申立ての趣旨⑥（本件についての院長の見解）について

院長の見解は以下のとおりである。

院長は、本件について苦情申立人との面談の前に報告を受けました。苦情申立人の病状において、管留置は治療として必要な手技ですが、この留置に伴う合併症として、体内軟骨脱臼を併発したこと（当院の認識としては国内4例目）は、院長として、とても残念に思います。

また、本件処置に関わる医師やカルテ開示等の事務手続きに関する医事課職員の対応については、苦情申立人である患者様に寄り添った対応についての意識が希薄であったことが懸念されます。

患者様に寄り添った医療を提供できるように最善を尽くしたいと考えています。

院長として、患者様が1日でも早く回復されますことを願っております。

### 3. オンブズマンの判断

本件処置について、当日の診療記録には下記の記載があります。

記
実施医師：A医師、B医師
18：15 管挿入目的で車椅子入室、検査台へ移動
18：23 内視鏡挿入開始
18：45 ファイバー操作、B医師に交代
18：50 ファイバー操作、A医師に交代
19：05 ファイバー抜去、ファイバー使用せず管挿入へ
19：35 管にマーキング行い、150cmで固定
以上

本件処置翌日の診療記録には、B医師により、透視下での管の調整が行われたこと、B医師による処置に先立ち、苦情申立人が「昨日できなかった

たぐだをすすめるんですよね。今日は大丈夫ですか。」と発言したことが記載されています。

同年5月、市民病院他科が、苦情申立人の体内軟骨脱臼は管挿入による影響の可能性が高いとしたため、インシデント報告に至りました。

また、本件処置について、「通常30分から1時間で処置を終了すべきであるところ、時間がかかりすぎた。上位の医師の応援を頼むべきであった。」として、E部長医師よりA医師及びB医師に嚴重注意がなされました。

経過は以上のとおりですが、オンブズマン調査においては、本件処置が医療的に適切であったのか、体内軟骨脱臼と管挿入との因果関係はあるのか、という医療分野における判断はできませんので、医療過誤についてはいずれとも言えない前提で以下の検討を行います。

(1) 苦情申立ての趣旨① B医師の「上手、上手」という声かけの当否について

本件処置の途中、B医師からA医師に対して、「上手、上手」と声掛けがあったことは、B医師も認めるところです。

B医師としては、「その調子、その調子」と励ますつもりでかけたこととであり、実際、A医師による処置が上手くいくよう意図してかけられたものと思われます。

しかし、処置を担当する医師に、他の医師から「上手、上手」と声掛けがあると、そもそも担当医師には技量がないのではないか、処置が上手くいっていないのではないかと患者の不安を煽ることになります。

従って、かかる声掛けは不適切であったと言わざるを得ません。

(2) 苦情申立ての趣旨② A医師が本件処置後何も言わずに立ち去り、その後、説明も謝罪もしていないことについて

ア A医師が本件処置後に何も言わずに立ち去ったとする点について

苦情申立人は、B医師からは翌日も処置が行われる旨説明があったものの、A医師は何も言わずに立ち去ったとご主張です。

一方、A医師は、通常どおり苦情申立人にも「予定どおり管は留置できたこと」を説明したと主張しており、B医師もA医師は説明を行った、併せて自分も翌日の処置の説明をしたと主張しています。

このように、双方の事実認識は相反し、これを明らかにする資料がありません。

そのため、A医師が説明を行ったか行わなかったかは、いずれとも認定できませんが、翌9日に苦情申立人が「昨日できなかつたくださすめるんですよね。今日は大丈夫ですか。」と発言したことが診療記録に残されていることからすると、少なくともA医師の説明は苦情申立人に伝わらなかったものといえます。

「管は予定したとおり留置できた。」というのは重要な情報であり、そのとおりであったとすれば、確実に苦情申立人に伝わる必要がありました。

患者への説明も医療行為の一環として、医師の裁量の余地が大きいところではありますが、少なくとも伝わる必要がありますので、患者が自分に注意を向けたことを確認してから伝える、伝えた後は、患者の反応を見て伝わったかどうかを確認するなどの改善点がないか、見直して頂きたいと思います。

#### イ 本件処置後、A医師から説明も謝罪もないとする点について

まず説明に関して、市民病院は、患者から事後的な説明を求められた場合、担当医師から直接説明するのではなく、上位の医師から説明することを基本姿勢としており、本件においても、A医師に代わり、D副院長及びE部長医師から説明がなされました。

市民病院における診察・治療行為は、病院が患者と診療契約を結び、組織として行っているものですので、診療契約から派生する事後的な説明についても、組織的に行うことは認められるものと考えます。

医療過誤があったような事案では格別、本件のように医療過誤についてはいずれとも言えない前提の上では、組織的対応としての説明では足りずA医師自身も説明すべきであったとは言えないと判断します。

また、謝罪についても、同様に医療過誤を度外視して考えますので、D副院長が結果発生の事実について謝罪している以上、これに加えてA医師自身も謝罪すべきであったとは認められません。

ただ、A医師は、謝罪の意思があるとのことですので。であれば、謝罪すればよかったと考えます。

謝罪は、過失を認めたと受け取られ、かえって紛争を誘発することへの懸念から避けられがちですが、患者が、生じてしまった結果と折り合って生きて行くことにつながる側面もあります。また、説明と謝罪で出席者や場を分けるなど、工夫の余地はあるはずです。

苦情申立人は、市民病院から転院されたとのことですので。謝罪の意思があるなら、せめて一言、声掛けがあれば、苦情申立人としても救われる部分があったと思います。

### (3) A医師が異動になったと誤った説明をしたことについて

5月25日の面談において、医事課課長が、A医師について、在籍しているにもかかわらず、「(他病院へ)異動になった」と誤った説明をし、苦情申立人から後日指摘されるまで訂正できませんでした。

この点、苦情申立人への説明が不適切でしたが、それにとどまらない問題があると考えます。

市民病院のように、患者への事後的説明を組織的に対応する場合、患者の疑問点や担当医の認識について内部で情報共有することが不可欠です。

かかる対応において、一番初めに患者と接触し、患者と医師の橋渡し役となる医事課において、担当医がいるのにいないものと誤解していたのでは、十分な役割が果たせません。

従って、医事課の対応は問題であったと言わざるを得ません。この点は、医事課も認める場所ですので、以後は、慎重な対応が望まれます。

### (4) カルテ開示手続きについて

① 5月22日、25日いずれでも、苦情申立人はカルテ開示希望を伝えていたのに、6月5日まで手続きが取られなかったことについて

この点について、5月22日、25日いずれでもカルテ開示希望を伝えたとする苦情申立人と、5月30日に初めて聞いたとする医事課とでは認識が異なっています。

5月25日の面談記録にもカルテに関する記録はありませんが、医事課による記録がないからといって苦情申立人がカルテ開示希望を伝えなかったとは断定できません。また、他に事実を示す資料はありませんので、この点はいずれであるとも判断できません。

② 6月5日の手続きにおいて、金額や枚数、現金のみの扱いであることが事前に説明されず、開示請求書に署名した後に伝えられたことについて

①について苦情申立人の認識のとおりとすれば、①②合わせて不適切な対応と言わざるを得ません。

一方、①について医事課の認識のとおりとすれば、6月5日の面談に間に合わせる事が優先された側面もあったといえます。それであったとしても、500枚を超える紙を持ち帰ることは困難な場合もありますから、前日あるいは当日の朝にでも電話一本かけることはできなかつたらどうか、という疑問が残ります。

いずれにしろ、この点については、医事課の見解として「苦情申立人への事務手続きの説明について、不十分であったと考えている」と回答がありましたので、以後に活かして下さい。

③ 6月13日付け文書が趣旨不明であることについて

6月5日、苦情申立人にカルテの写しが交付され、苦情申立人は費用として7,640円を支払ったところ、同月13日付けで、市民病院より「診療記録の開示に関する回答書」が届き、診療記録の開示請求書に関する準備が整ったとする通知文が同封されていました。

この通知文には、診療記録の受け取りと、費用7,640円の支払いを求める旨が記載されています。

そこで、苦情申立人としては、再度診療記録を受け取って費用を支払わなければならないものか、疑問に思われたのですが、市民病院と

しては、既に診療記録の受け取りと費用の支払いは済んでいるため、いずれも必要ないとのことでした。

ではなぜ診療記録の受け取りと費用7,640円の支払いを求める通知文を付けたのか、疑問です。

医事課は、オンブズマン調査に対するこの点の見解として、「既に交付済みである旨を記載したが、」とされていますが、通知文に付けられた付箋メモには「回答書ができあがりましたのでお受け取り下さい。」とある一方、「既に交付済み」の記載はどこにも見当たりません。

おそらく、医事課としては、受け取りと費用の支払いを求める定型の通知文をそのまま送付し、「交付も支払いも済みだから再度は不要」というメモを付けるつもりで、かかる記載が欠けたのだと考えられます。

そうすると、受け取った側が、市民病院の趣旨を判断しかねるのは当然であって、事務処理として不適切であったと言わざるを得ません。

(5) 6月5日の面談記録から、苦情申立人が「これはA医師の手技ミスということですよ？」と聞き、D医師が「そうです。」と回答したやりとりが抜けているとする点について

苦情申立人は上記やりとりがあったとするものの、D副院長、E部長医師及び医事課C課長にはそのようなやりとりをした記憶はないとのことでした。

そして、面談記録にも残っていない以上、いずれが正しいとも判断できません。

苦情申立人としては真偽を明確にしたい部分であると思いますが、このような口頭での言った言わないを後から判断することは非常に難しく、オンブズマン調査ではなし得ない事柄ですので、ご了承下さい。

(6) 苦情申し立ての趣旨⑥院長からの回答については前記2(4)⑥のとおりでした。

(7) 申入れについて

以上のとおり、本件では指摘事項が複数ありました。

これらの点について、既に市民病院院長より見解が表明されていますので、改めての申入れはいたしません。地域医療の中核を担う病院として、一層着実に業務にあたって頂くようお願いいたします。

以上

\*\*\*\*\*

**(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 >**

コンタクトセンターの誤った説明に係る件

**< 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**

令和5年11月2日、女房の住民票の取得に関し、念のため事前確認で電話をし状況を説明し、対応可能と確認ができたので市役所本館に行ったら取得はできませんと門前払いを受け、委任状を渡され帰宅せざるを得ない状況になった。

昨年、親の介護で藤沢市から市外に私だけ転居しました。年金関係で妻の住民票が必要となったが、同一世帯でないため、もしかしたら自分が直接申請しても無理かなと思ったので電話し確認しましたが意味がなかった。

**(2) 苦情申立ての理由**

市役所代表に電話した(11月2日、14:29)時の説明した内容に対し受けられた方の回答は無理ですと説明を受けましたが、本籍は藤沢市のままだと言ったら電話を転送され、誰かに代りました。どちらも女性。

同じ説明をしたら取得は大丈夫ですと回答を受け、いつ来庁されますか？どちらに来られますか？と聞かれたので本庁に行きますと回答しました。ここで電話を切り藤沢駅に向かいました。この回答をされた方は

部署、名前は一切言いませんでした。また自分も聞かなかった事は事後になり失敗したと思った次第です。質問に対して回答者は、部署、名前は必ず言うべきです。改善対応をお願いいたします。

## 2. 市民自治部市民相談情報課の説明

### (1) 経緯について

令和5年11月2日(木)14時29分に苦情申立人から代表番号(コンタクトセンター)へ入電があった。内容は、「苦情申立人(夫)は市外に住民票があり、妻は藤沢市に住民票がある。苦情申立人が妻の住民票を取得することができるか。」についての確認の問い合わせであった。

この問い合わせに対して、担当のコンタクトセンターオペレーターは電話を保留にし、市のホームページ(「住民票(除票)の写し」のページ)を確認した上で、ページ記載の内容をもとに、夫が妻の住民票を取得することができることを案内し、必要な持ち物として、本人確認書類や委任状が必要であることを説明した。これに対して、苦情申立人から委任状が必要となるのか再確認があり、担当のコンタクトセンターオペレーターは、市ホームページ内に記載の代理人が証明書を取得する条件について、「同一世帯員の方」を「藤沢市に本籍がある方」と取り違えてしまい、委任状が不要との案内を行ってしまった。

### (2) 市民相談情報課の対応について

① 本件については、業務委託先であるコンタクトセンターに確認し、苦情申立人の説明にあるとおり、担当のコンタクトセンターオペレーターが問い合わせに対し、誤った説明をしていたことを確認した。誤案内が生じた原因としては、コンタクトセンターオペレーターの知識不足、確認不足によるものと考えている。

今回の事案を踏まえ、業務委託先に対し、次の対策を実施するよう指導した。

(i) オペレーター全体に向けた知識解説を含めた本案件の周知

(ii) 知識定着度を確認することを目的とした知識テストの実施

(iii) 問い合わせ対応中及び対応完了後における、S V（スーパーバイザー）・リーダーによるモニタリングの徹底

以上3点の対策を実施することにより、今後の再発防止に努めてまいります。

また、現在、市ホームページの記載内容をより分かり易くするよう改善を協議しているところである。

② なお、申立て内容にある、「電話を転送され、誰かに代りました」という点については、業務委託者が回線履歴等を確認する限り、対応者が代わった経過はなく、電話の応答から終話までの間、オペレーター1名が対応している。

また、「この回答をされた方は部署、名前は一切言いませんでした。」という点については、通話記録を録音等して残してはいないが、対応にあたってはオペレーターの対応マニュアルに沿って電話の応答時及び終話時に名前を名乗るようにしていることを事業者を確認した。

### 3. オンブズマンの判断

(1) 苦情申立人は、令和5年11月2日にコンタクトセンターのオペレーターから誤った説明をされた、として苦情を述べられていますので、この点について検討いたします。

(2) 担当課の説明によれば、11月2日にコンタクトセンターに、配偶者の住民票を取得することができるか確認の問い合わせがあり、担当したオペレーターにおいて、同一世帯員の方と同一の戸籍にある方とを取り違えてしまい、委任状は不要であると案内を行ってしまったとのことです。

(3) 戸籍が同一であっても、同一世帯員以外の方が請求する場合には第三者請求となり、本人又は同一世帯員からの委任状が必要となるにもかかわらず、これを不要と説明したことは明らかな誤りであり、問題があったと言わざるを得ません。

今回、担当課において、本件について調査し原因がオペレーターの知識不足、確認不足にあるとした上で、上記の担当課の対応に記載したと

おりの対策を実施し、今後の再発防止に努めるということです。よって、オンブズマンにおいて担当課に対して申入れをすることはいたしません。

(4) なお、苦情申立人は、担当のオペレーターが部署及び名前を一切言いませんでしたと述べられていますので、この点についても調査をしたところ、担当のオペレーターにおいて具体的な記憶はないが、発言マニュアルに沿って最初と最後には名乗るようにしている、とのことでした。従って、この点について、苦情申立人の申立ての内容を確認することができませんでした。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すので、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ません。従って、この点についてこれ以上オンブズマンとして判断することはできませんので、ご了承下さい。

ただ、担当課においては、コンタクトセンターのオペレーターに対して発言マニュアルに従った対応をするように、さらに周知、教育していただくようお願いいたします。

以 上

\*\*\*\*\*

### (事例～3) 対象機関：財務部市民税課

#### <苦情申立ての趣旨>

市民税課の窓口対応に係る件

#### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である財務部市民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

自分自身の過去年度の住民税の件で市役所を訪問したところ、対処された女性職員から「ご主人のものですか？」と聞かれました。当然、自分のものです。令和5年にもなって、そんなに偏見に満ちた不快な言い方をわざわざする必要があるのでしょいか。

## (2) 苦情申立ての理由

同日、自分自身の過去年度の住民税の件で市役所を訪問したところ、対処された女性職員から「ご主人のものですか？」と聞かれました。過去の確定申告分について既に詳細に話している状況で、なぜ前提を男性で、私のものではないと決めつける必要があるのでしょうか。滞納など落ち度があることではなく、過去の確定申告で未納分がないか確認をするためでした（無いとの判断でした）。

市役所職員で対処された女性ご本人は総合職で働いていらっしゃるでしょうに、民間はまともに収入があると男性のものだとなるのですか。これだけ社会で女性のことが議論される中で、当の女性職員がそんな言い方しかしないとは、地方の田舎ならともかく都心に近く若い世代が多い街でもこんな状況かと驚きました。「ご本人のものですか」となぜ最初から聞けないのでしょうか。民間の者は、労働時間、ジェンダーギャップやハラスメントなど、恐らく想像を絶する中で働いており、納税しています。そこに、不必要に男女格差の社会の実態をまた感じさせるようなことを、役所の方がわざわざ行うのは一切やめて頂きたいです。今回のように、日本では女性の年配の方ほど、強い偏見を持たれており、他の女性に偏見を押し付けた嫌がらせのような発言が問題視されず蔓延していることに辟易としております。

## 2. 財務部市民税課の説明

### (1) 苦情申立ての事実経緯について

苦情申立人よりご相談があり、確定申告書等の複数の書類を持参され、窓口で広げながら確定申告の内容について確認したいと話を始めました。本人確認を行う前に話が始まったので、まず、最初に誰の課税なのか、どのようなことを聞きたいのか、何年度のことなのかを確認する必要がありますと考えました。本人以外の可能性を排除するために、念のため「（お話の内容は）ご主人のことですか？」と聞きました。すると、苦情申立人は「私のことですよ、見れば分かるでしょう？」と少しムッと

した様子でしたので、「失礼いたしました。私の勘違いでした。申し訳ありません。」と、すぐにその場で謝罪しました。

その後、確定申告の内容が給与特別徴収に含まれているか聞きたいとのことだったので、課税データを確認しないと回答できない内容だったため、免許証で本人確認を行い、課税の内容を確認しました。

内容を確認したところ、確定申告書が期限内に提出されているため、「確定申告書の内容を含んで当初の5月に会社宛てに発送していること」等を説明しました。

苦情申立人は、「お話を聞いてよく分かりました。ありがとうございます。」と言って、帰られました。

## (2) 本件苦情に対する担当課の見解

市民税課窓口では、そもそも市役所ではなく税務署の所管である内容や、個人を特定しなくても回答できる内容も含め、日々多くの市民の方からご相談をいただいています。

市民税課でお答えする内容であること及び個人を特定しなくては相談に応じられない内容であることが分かった場合、どなたのお話なのかを確認することになりますが、「ご本人のものですか？」と伺うと、「自分が来ているのだから本人のものに決まっているだろう！」と不快感をお示しになる市民の方も一定数おられ、相談の中で、「ご本人のものですか？」という伺い方はしていないのが実情です。

このようなことから本件では、逆に本人以外の可能性を排除する、という方向での聞き方をしてしまいました。

この点で、苦情申立人に不快感を与えてしまったことは受け止め、今後の業務を遂行してまいります。

## 3. オンブズマンの判断

本件では、苦情申立人が来庁の目的とされたご質問事項は、担当課の回答によって解決したことが窺えます。

しかし、相談の過程において、対応にあたった職員「ご主人のものですか？」という質問が、苦情申立人に強い不快感を与えてしまいました。

端的に「ご本人のものでしょうか？」と聞けばよいという点は、苦情申立人のおっしゃるとおりです。

また、一定以上の所得がある場合統計的に男性であることが多いとしても、納税者と言えれば男性であることを前提とした対応は、男女共同参画社会の推進において主導的役割が期待される自治体にふさわしくないという点も、苦情申立人のおっしゃるとおりです。

担当課のヒアリングから、様々な市民の方に配慮しながら相談に応じていく税務相談業務の難しさが背景にあることが分かりましたが、意識改革は進んでいますので、女性からの税務相談に対し「ご主人のものでしょうか？」という対応を続ければ、相手に違和感や不快感を抱かせてしまう結果になると思います。

従って、担当課においては、担当課の見解にあるとおり、苦情申立人に不快感を与えてしまったことを受け止め、業務改善に活かす道を模索して行くようお願いいたします。

以 上

\*\*\*\*\*

## (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～12) 対象機関：道路河川部道路河川総務課・道路維持課

### < 苦情申立ての趣旨 >

湘南台駅地下自動車駐車場職員の対応に係る件

### < 調査の結果 >

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である道路河川部道路河川総務課及び道路維持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

湘南台駅地下自動車駐車場の中央監理室担当3名の対応について。

##### (2) 苦情申立ての理由

終業時間前23時29分には地下2階へのエレベーターが動きませんでした。エレベーターが来ないので待っており、時計を確認しました。中央監理室に電話しても運営がA社だからと取り合ってもくれません。こちらもギリギリでしたが、乳幼児を抱えており、且つ車には家の鍵があったため、鍵だけでも取れる様に助けて欲しいと懇願しましたが、中央監理室勤務員は、管轄ではないの一点張りで、A社駐車場へ繋ぐ事もしてくれませんでした。聞けば、電話番号は分からないが内線では連絡が取れるとの事。そうしている間に、今度はA社の管理室員はもう帰ったと仰います。中央監理室は地下1階で、A社は地下2階だから顔も合わせず、電話番号も分からないはずなのに、帰った事は明言されました。運営上車の出庫ができなくても、せめて家の鍵が取れる様助けて欲しかったです。夜中の2時に無理な電話をしたわけではないのです。

## 2. 道路河川部道路河川総務課及び道路維持課の説明

### (1) 道路河川総務課の説明について

#### ① 経緯について

湘南台駅地下自動車駐車場については、地下1階の道路部分については道路維持課が「公益財団法人藤沢市まちづくり協会」（以下「まちづくり協会」という。）へ管理を委託している一方で、地下2階の駐車場部分については、令和4年度から、指定管理者としてA社が管理をしている。

湘南台駅地下2階駐車場の管理事務室へは、A社の駐車場係員1名が6時00分に出勤し、24時00分に退勤することとなっている。23時30分に営業が終了した後、閉鎖作業としてA社の駐車場係員が駐車場車両入口シャッターを手動で閉鎖した後、駐車場車両出口シャッターを手動で閉鎖するが、地下2階行きエレベーターの停止作業及びエレベーター横のA階段の施錠作業については、道路維持課と地下1階の中央監理室の管轄となる。

#### ② 道路河川総務課の対応について

本件においては地下1階の中央監理室の対応が問題とされているが、道路河川総務課として管理しておらず、また、中央監理室からA社へ連絡がなかったことは確認をしており、当日の状況については、道路維持課への確認が必要であると考えている。

③ 今後の対応について

A社は指定管理者として駐車場を管理・運営するが、指定管理の契約（協定）において時間外のことについては触れられていない。営業時間外の対応としては、24時間対応のA社サービスに電話が入ると、必要に応じてA社の警備員が対応する場合がある。

一方、道路維持課とまちづくり協会との業務委託契約には、特に災害があった場合等の規定はあるが、地下1階の中央監理室の職員が独断で地下2階駐車場には立ち入れない。今後、担当課としては、どういう範囲でどう対応していくかA社と協議していきたいと考えている。

現時点における対応としては、中央監理室とA社駐車場係員との間の連絡方法につき、今まで内線番号を使っていたところ、中央監理室側にA社駐車場係員貸与の携帯の番号を伝え、今後、緊急時には携帯へ連絡するよう伝達した。また、湘南台駅地下自動車駐車場の営業時間と駐車場管理事務所、A社の連絡先については、東口エレベーター地下1階、地下2階、各フロアの入口やエレベーターの内部等に掲示物を掲示した。

(2) 道路維持課の説明について

① 経緯について

通常業務の一般的な手順として、エレベーターとその横にあるA階段に関する業務については、中央監理室の警備員は、23時30分に地下1階から地下2階へ続くA階段の扉を施錠して地下2階へ下りた後、エレベーターで地下2階から地下1階へ上り、エレベーター内の操作盤でエレベーターを地下1階に停止させるという手順となる。エレベーターの停止作業については、23時30分にA階段の扉を施錠した後、エレベーターの箱の中に入って停止作業を行うこととなる。

担当課が確認したところ、令和5年9月23日から同24日にかけての地下1階の中央監理室の警備員と苦情申立人とのやり取りについては、以下のような内容であった。

- (i) 令和5年9月23日、23時40分に苦情申立人から中央監理室に1回目の連絡があった。苦情申立人から警備員へ、23時30分に閉場することを知らなかったとの話があり、警備員から苦情申立人へ、開場は6時30分であることをお伝えした。
- (ii) 同日23時43分に苦情申立人から中央監理室に2回目の連絡があった。苦情申立人から警備員へ、地下2階駐車場へ連絡をしたいため連絡先を教えて欲しいとの話があったが、警備員から苦情申立人へ、A社の外線の番号等、連絡先は分からないことをお伝えした。
- (iii) 9月24日、0時3分に東口交番の警察官から中央監理室に3回目の連絡があった。警察官から警備員へ、苦情申立人が車を出せずに困っており荷物だけでも出したいが対応できないか？との話があり、警備員から警察官へ、地下2階駐車場のセキュリティーは0時にセットされるが、時間も過ぎておりA社の職員も帰ってしまうことから対応は難しいとお断りをした。
- (iv) 同日0時20分に苦情申立人から中央監理室に4回目の連絡があった。苦情申立人から職員へ、駐車場へは連絡をしてくれないのか？A社の連絡先を教えて欲しいとの話があり、職員から苦情申立人へ、分かりませんと回答をした。
- (v) 同日0時25分に苦情申立人から中央監理室に5回目の連絡があった。内容的にはA社の連絡先を教えてくれというものであり、職員から苦情申立人へ、分からないという回答をした。苦情申立人から職員へ、週明け連絡するから名前を教えろとの話があった。
- (vi) 同日0時30分に苦情申立人の母親から中央監理室に6回目の連絡があった。先の電話と同様に職員の名前を聞いてきたことから、警備員は名前のみをお伝えした。

② 道路維持課の対応について

苦情申立て理由のなかで、「聞けば、電話番号は分からないが内線では連絡が取れるとの事。」とあるが、4回目、あるいは5回目のどちらか不明ではあるが、電話対応のなかで、中央監理室係員が、「内線電話はあるが、午前0時を過ぎているため、A社の係員は帰ってしまっている。」との回答している。

また、苦情申立人のいう、家の鍵だけでも取れる様に懇願したということは確認できなかった。車に荷物があるということを3回目の警察官とのやり取りで初めて聞いたが、車に家の鍵が入っているという話はなかった。

### ③ 今後の対応について

現在、エレベーターの稼働時間、駐車場管理事務所やA社の連絡先については、湘南台駅東口エレベーターの箱内、地下1階東口エレベーター入口横の中央監理室連絡先の掲示板及び地下2階東口エレベーター入口横のA社連絡先の掲示板にて周知した。

また、緊急時の対応については、中央監理室とA社との間で、事務所の内線に加えて、A社サービス、管理員の携帯電話の番号等、連絡先を共有するよう伝達した。

## 3. オンブズマンの判断

(1) 苦情申立人は、①令和5年9月23日23時29分には地下2階に行くエレベーターが動かなかった、②中央監理室に電話をしても、駐車場の運営はA社だからと言われ、また内線電話では連絡は取れるがA社駐車場管理事務所勤務員はもう帰ったと言われた。車の出庫は無理でもせめて家の鍵が取れるように助けてほしかった、として苦情を述べられていますので、これらの点について検討いたします。

(2) ①について

市の説明によれば、エレベーター停止の作業手順としては、中央監理室勤務員が、23時30分に地下1階階段を施錠し、地下2階に下りた後にエレベーターで地下1階に戻り、エレベーター内の操作盤を操作し

てエレベーターを停止させるという手順であり、当日もこれと異なった作業手順ではなかったということです。

従って、23時29分にはエレベーターが停止していたとする苦情申立人の主張は確認できませんでした。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すので、当事者の主張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ません。よって、23時29分に停止していたかどうかについてオンブズマンにおいて判断することはできません。ご了解下さい。

### (3) ②について

次に、苦情申立人は、中央監理室勤務員が、A社駐車場へ繋ぐことをしてくれませんでしたと苦情を述べられています。

市の説明によれば、中央監理室勤務員はA社駐車場管理事務室の外線番号を知らなかったため、結果的に苦情申立人に対し、A社駐車場の連絡先を案内することができませんでした。

地下1階は市（市から委託を受けたまちづくり協会）が監理しており、地下2階にある湘南台駅地下自動車駐車場はA株式会社共同事業体（以下「A社」といいます。）が指定管理者として管理運営しています。ところが、地下1階の中央監理室勤務員は地下2階のA社駐車場管理事務室の内線電話しか把握しておらず、外線電話番号やA社サービスの電話番号を把握していなかったとのことです。

地下1階は道路として市が監理し、地下2階に通じるエレベーターや階段があるのですから、地下2階の駐車場管理事務室との連絡方法はしっかりと把握している必要があるといえます。中央監理室勤務員がA社駐車場管理事務室の内線電話しか把握していなかったことは、災害時の危機管理の上でも問題があると言わざるを得ません。また23時30分以降の駐車場利用者に対する対応について、中央監理室とA社との間で取決めがされていませんでした。

A社駐車場の営業時間外の対応としては、24時間対応のA社サービスに連絡が入ると独自の警備員により対応をする場合もあるということです。

駐車場はA社が管理していることからA社に無断で地下2階駐車場に入ることはできませんが、A社サービスに電話することができればA社において何等かの対応をとっていただくことができた可能性もあります。

従って、今回、中央監理室勤務員においてA社サービスの電話番号を苦情申立人にお伝えできなかったことは問題であったと考えます。

本件苦情申立てを契機に、市、A社及びまちづくり協会において協議をし、各勤務員が所持する携帯電話番号を相互に把握するようにしたこと、エレベーター地下1階、地下2階、エレベーター内及び各フロアの入口にA社駐車場管理室及びA社サービスの電話番号を掲示する措置をとったこと、今後も管理体制について協議をしていくということです。本件苦情申立てを契機にこのような対応を取られたということですので、今後十分に協議をされることを希望し、今回はオンブズマンとして申入れをすることはいたしません。

以 上

\*\*\*\*\*

#### **（事例～14）対象機関：財務部納税課**

##### **<苦情申立ての趣旨>**

市県民税の延滞金に係る件

##### **<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年度4期分の市民税の納付が遅れた事に対する延滞金について、当時、納付期限から納付日まで、乗船していて納付できず、その期間の延滞金の減免を申し入れたが法的根拠もなく受け入れてもらえなかった。

##### **（2）苦情申立ての理由**

令和3年減免を受け入れてもらえない理由について、法的根拠もないためしっかりと説明が欲しいが納税課では扱ってくれなかったのだからこちらに相談する事にしました。

## 2. 財務部納税課の説明

### (1) 経緯について

- ① 苦情申立人は、令和3年4期分の市県民税につき、令和4年1月末が納付期限のところ、令和4年8月12日に本税を納付した。本税の完納の後、令和4年10月11日に延滞金の通知を発送している。
- ② 令和5年3月9日、苦情申立人より電話にて連絡があり、自身は船に乗る仕事で納税管理が困難であるが、延滞金がかかったことはなく、なぜ請求があるのかとの質問があった。担当課から苦情申立人へ、そもそも納付期限までの納付が原則であり、戻った際に納税課へ連絡か来庁するようお伝えした。
- ③ 令和5年8月15日、苦情申立人が来庁され、船に乗る仕事をしており、藤沢に帰ってくるのはお盆と正月のみであるが、納税については遅れつつも納付しており、今まで延滞金がかかったことはなかったとの事情の説明があり、内部で検討することをお伝えした。その後、同年8月22日、苦情申立人の携帯へ架電するも繋がらなかったことから、同日、本人宛てに催告書を送付した。
- ④ 令和5年8月28日、苦情申立人より電話にて連絡があり、同年9月1日期限までの納付書が突然届いたとのお話があった。担当課から苦情申立人へ、こちらから電話で連絡したが繋がらなかったことからお手紙を送らせていただいたこととお話しした上で、延滞金については、納付期限が過ぎれば延滞金が計算され、延滞金は、納付期限内に納税している納税者との公平性を保つ観点から地方税法に定められており、納税通知書にも記載がされていることを説明した。また、時間がないとのお話があったことから、次に電話が繋がる12月中に連絡するようお伝えした。

- ⑤ 令和5年11月27日、苦情申立人が来庁され、延滞金に関して、督促状が発送されるまでの期間で延滞金を計算して欲しいとのお話があったが、担当課から苦情申立人へ、本件は延滞金減免事由に該当しないことを確認しお伝えした。

## (2) 納税課の対応について

- ① 市県民税の納付手段については、納付期限を待たずに納付することが可能であり、また、口座振替による方法やインターネットなど多様な納付手段を用意し、納税できる環境の整備に努めている。また、インターネットバンキング、クレジットカード、スマートフォン決済アプリでも納付できることも納税通知書に案内を同封しており、来庁された際にも口座振替の手段があることを案内している。この様な中で納付期限を経過して納付したことは、やむを得ない理由があるとは認められない。

- ② 延滞金は、納付期限内に納税している納税者との公平性を保つ観点から地方税法に定められており（住民税については第326条）、納税通知書にも記載されている。延滞金については、令和5年8月28日に苦情申立人から電話があった際にも説明している。

また、令和5年11月27日に来庁した際の乗船していた期間についての延滞金の減免の申入れに対しては、地方税法第20条の9の5及び藤沢市市税条例施行規則第4条、同第5条の規定する事由に該当しないことから、減免できないことを説明した。この時は、根拠条文を知りたいとの要望はなかったため、根拠条文までは示さなかったが、担当課としては、適切な対応であったと考えている。

## 3. オンブズマンの判断

- (1) 苦情申立人は、①令和3年4期分の市県民税について本税の納付期限から納付日まで乗船していて納付できなかったことから、その間の延滞金の減免を申し入れたが受け入れられなかったこと、②減免を受け入れてもらえない理由についてしっかりした説明が欲しかったが担当課において扱ってくれなかった、として苦情を申し立てられています。

(2) まず①の延滞金の減免を申し入れたが受け入れられなかったことについてですが、延滞金の減免については、地方税法第20条の9の5及び藤沢市市税条例施行規則第4条に減免する場合が定められています。そして、延滞金の減免を受けようとする場合は、市長に対し延滞金減免申請書を提出して行うものとされています(藤沢市市税条例第10条・同条例施行規則第5条)。この減免申請に対する市長の判断に不服がある場合には、行政不服審査法に基づく不服審査の申立てをすることになります。以上から、本件の苦情申立て①の延滞金の減免については、オンブズマンにおいて調査することが相当でないものと判断し、藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号に基づき調査をしないことといたします。

(3) 次に本件苦情申立て②(減免を受け入れてもらえない理由についてしっかりした説明が欲しかった)についてですが、担当課の説明によれば、令和5年8月28日に苦情申立人に対し、納期限が過ぎれば延滞金が計算されること、延滞金は納付期限内に納税している納税者との公平性を保つ観点から地方税法に定められており、納税通知書にも記載がされていることを説明したとのことです。また同年11月27日に苦情申立人が来庁された際に延滞金の減免が認められる事由に該当しないことを説明したとのことです。ただし、その際に延滞金の減免に関する地方税法第20条の9の5及び藤沢市市税条例施行規則第4条を明示した説明や藤沢市市税条例第10条及び藤沢市市税条例施行規則第5条の延滞金減免申請書についての説明、さらに不服がある場合の手続き(行政不服審査)の説明まではされませんでした。

(4) 延滞金の減免について、減免を求める者と担当課の判断とが異なっている場合には減免を求める者において法律に従って争うことができるように、減免の根拠となる地方税法第20条の9の5及び藤沢市市税条例施行規則第4条を明示した説明や藤沢市市税条例第10条及び藤沢市市税条例施行規則第5条の延滞金減免申請書についての説明、さらに不服審査の制度まで説明することが必要と考えます。

本件においては、苦情申立人に対し、地方税法第20条の9の5、藤沢市市税条例第10条、同条例施行規則第4条及び第5条を明示した説明がされなかったことから、この点において担当課の対応には問題があったといえ、今後は改善の余地があるものと考えます。

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)	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
<b>処 理 [ 受付:39 + 繰越:2 ]</b>	<b>41</b> <b>(2)</b>		2	3 (1)		5		2	1	4 (1)	8
(割合)	100.0%		4.8%	7.3% (2.4%)		12.1%		4.8%	2.4%	9.7% (2.4%)	19.5%
<b>1. 処 理 終 了</b>	<b>39</b> <b>(2)</b>	<b>95.1%</b> <b>(4.8%)</b>	2	3 (1)		5		2	1	4 (1)	8
(1) 趣旨に沿った	3	7.5%		1		1					
内、勧告											
内、意見表明											
(2) 趣旨に沿わない	21 (2)	48.8% (4.8%)	2	2		4		1	1	3 (1)	4
内、行政対応に問題	2	4.8%		1							
(3) 調査中止・打切り											
① 中止											
② 打切り											
内、取下げ											
(4) 調査しない	15	39.0%						1		1	4
① 所管外	3	7.3%									
ア. 市の機関及び職員以外	2	4.8%									
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	2.4%									
② その他	12	31.7%						1		1	4
ア. 申立人が利害を有しない	3	7.3%						1			
イ. 原因日から1年経過済	1	4.8%									
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	8	19.5%								1	4
<b>2. 処 理 中</b>	<b>2</b>	<b>2.8%</b>									

※ ( ) 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 ズマン	教育 委員会	監査 委員	選挙 管理 委員会	その他	～30	31～ 60	61～ 90	91～ 120	121～ 150	151～ 180
		2	6		2		1	3			2	—	—	—	—	—	—
		4.8%	14.6%		4.8%		2.4%	7.3%			4.8%	—	—	—	—	—	—
		1	5		2		1	3			2	17	15	3 (1)	3	1 (1)	
					1							1	1		1		
			2		1			1				5	10	3 (1)	2	1 (1)	
			1										2				
		1	3				1	2			2	11	4				
							1	1			1	3					
								1			1	2					
							1					1					
		1	3					1			1	8	4				
		1	1									3					
								1					1				
											1	5	3				
		1	1									—	—	—	—	—	—

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 5 年												令 和 6 年			来庁	郵送	FAX	巡回	電子	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	1	2.6%								1				1					1			1				
	鶴沼	8	20.5%	1					2		1			3	1	6		1		1	8			8			
	辻堂	1	2.6%					1												1			1				
	村岡	1	2.6%			1														1			1				
	藤沢	2	5.1%			1								1						2			2				
	明治	1	2.6%		1															1			1				
	善行	4	10.3%		1	1			1			1				1				3	4			4			
	湘南大庭	2	5.1%			1				1						1	1				2			2			
	六会	6	15.4%				1						4	1		4	1			1	6			6			
	湘南台	7	17.9%			1			1		1	3		1				1		6	7			7			
	遠藤	2	2.6%																1	1	2			2			
	長後																										
	御所見	1	2.6%																	1							
	計	36	92.3%	1	2	5	1	1	4	1	4	4	4	5	4	10	5	3	1	17	36			35	1		
市 外	県内	3	7.7%						1	1			1						3			3					
	県外																										
	計	3	7.7%						1	1			1						3			3					
合 計	39	100.0%	1	2	5	1	1	4	2	5	4	4	6	4	10	5	3	1	20	39			38	1			
割 合	—	—	2.6%	5.1%	12.8%	2.6%	2.6%	10.3%	5.1%	12.8%	10.3%	10.3%	15.4%	10.3%	25.6%	12.8%	7.7%	2.6%	51.3%	100.0%			97.4%	2.6%			

※ 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)

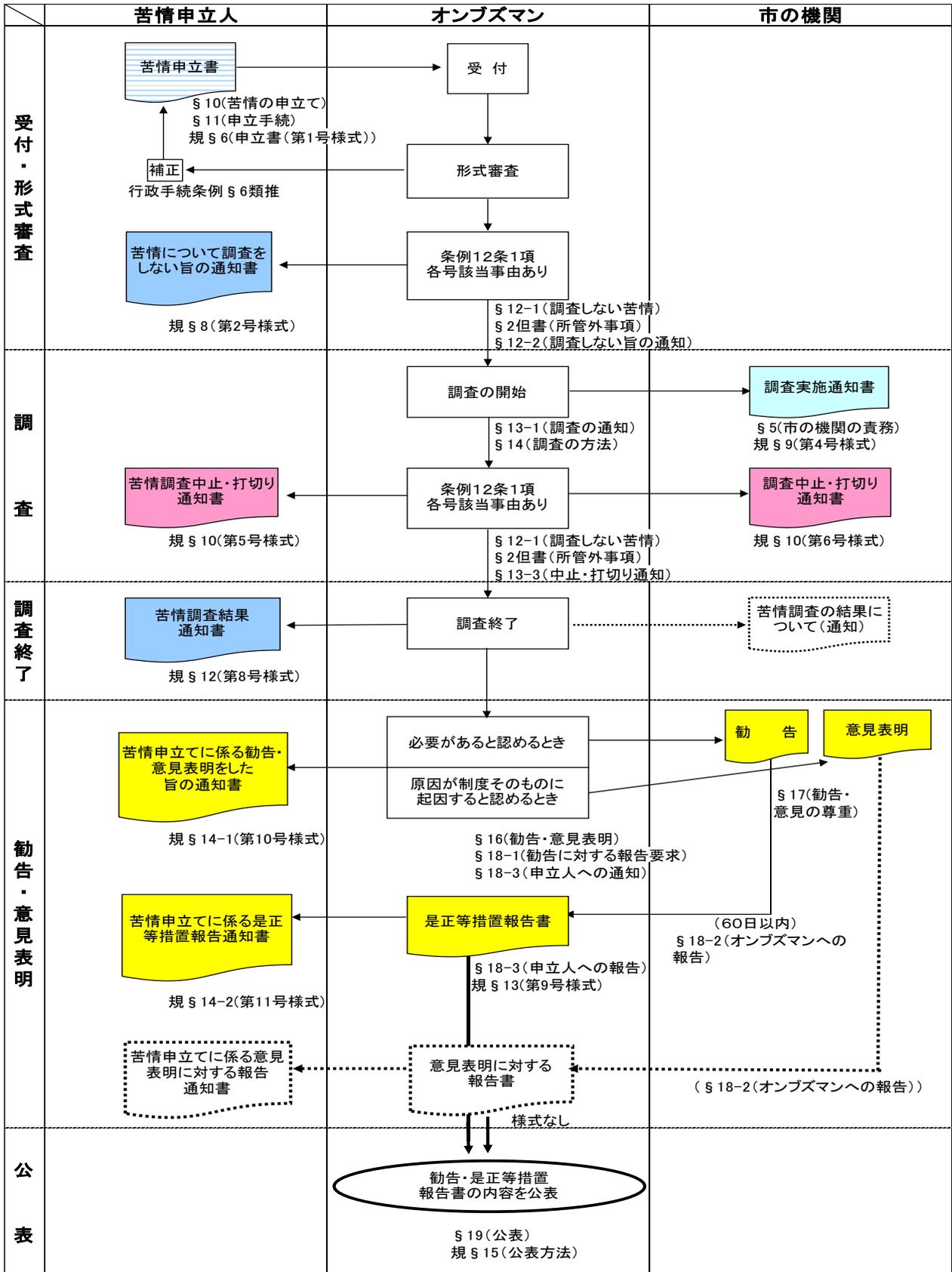
	件数	割合	苦情申立て内容 (件数)
総務部			
企画政策部	2	5.1%	秘書課対応(2)
財務部	2	5.1%	市民税課窓口対応(1)、納税課対応(1)
防災安全部			
市民自治部	5	12.8%	市役所等との通信環境(1)、個人番号カードの手続き(1)、コンタクトセンター対応(2)、市民相談情報課対応(1)
生涯学習部			
福祉部	2	5.1%	高齢者支援課等対応(2)
健康医療部	1	2.6%	ヘルスチェック料金の返還(1)
子ども青少年部	3	7.7%	保育課の対応(2)、青少年課等の対応(1)
環境部	8	20.5%	環境保全課対応(7)、環境事業センター対応(1)
経済部			
計画建築部			
都市整備部	2	5.1%	公園工事(1)、公園施設情報(1)
道路河川部	6	15.4%	越境樹木(1)、善行駅東口自転車等駐車場管理(1)、湘南台駅地下自動車駐車場管理(1)、カーブミラー移設(1)、市道の維持管理等(1)、北部補修担当対応(1)
下水道部			
市民病院	2	5.1%	市民病院対応(2)
消防局			
オンブズマン	1	2.6%	オンブズマンへの再調査依頼(1)
教育委員会	3	7.7%	わたしの意見・提案(1)、個人情報保護(1)、教育委員会他対応(1)
監査委員			
選挙管理委員会			
その他	2	5.1%	犬猫病院前の道路状況(1)、スケートボード禁止の看板(1)
計	39	100.0%	

## 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
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	5,629
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	2,855
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	805
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										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	1,773

### 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

○ 服 部 政 克  
齋 藤 美 幸

(○印は代表オンブズマン)

---

「令和5年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

令和6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

---