

平成 3 0 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	1 2 7
2. 相談・苦情等の受付総数	1 3 2
3. 苦情申立ての処理の流れ	1 3 3
4. 藤沢市オンブズマン条例	1 3 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

(a) 苦情申立て等の受付状況

市民から寄せられる苦情は、市長，教育委員会等に係る苦情をはじめとして、内容的にも個別具体的な行政処分・行政指導に係る苦情から職員の態度・対応に係る苦情等と多岐にわたっています。

平成30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175件で、内、相談87件及び他市等からの問い合わせや資料請求が66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22件であり、その内訳は以下のとおりです。

(※132ページ参照)

地区別では、市内からは、鵜沼，藤沢，善行，湘南台及び長後の各地区から複数の苦情申立てが、村岡，明治及び六会から各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1件で県外からのものでした。

(※127ページ参照)

行政組織別では、福祉健康部が7件，計画建築部が3件，企画政策部，財務部，市民自治部，生涯学習部，子ども青少年部，環境部，都市整備部，道路河川部，下水道部，市民病院，教育委員会及びその他が各1件となっています。(※128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15件，郵送によるものが4件，電子申請によるものが3件ありました。

また、苦情申立て件数を月平均で見ると1.8件になります。

以上の具体的な苦情の内容については「統計表3」(※129ページ)を参照。

(b) 苦情申立ての処理状況

平成30年度の苦情処理件数は、平成29年度からの繰り越し分2件を含めた24件でした。そのうち19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6件，苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが10件，調査をしないこととしたものが3件ありました(※130ページ参照)。

苦情申立ての処理にかかった日数は、早いもので2日，長かったもので72日，1件当たりの平均処理日数は40.1日となっています。

(2) 勧告・意見表明

平成30年度は、市民からの苦情申立てに基づいた調査の結果、行政に対する勧告・意見表明はありませんでした。

(3) 巡回オンブズマンの実施

市民の利便性とオンブズマン制度の一層の周知・定着を図るため、平成17年10月から、市内13ヶ所の市民センターないし公民館に毎月1回オンブズマンが出張する「巡回オンブズマン」を実施しました。

平成30年度の実施状況は次のとおりです。

巡回地区	予約	来場	苦情申立て 受付件数	オンブズマン が面談したが 申立てに至ら なかったもの
長後市民センター	1	1	0	0
辻堂市民センター	0	0	0	0
善行市民センター	0	0	0	0
湘南大庭市民センター	1	0	0	1
湘南台市民センター	1	0	0	1
鵜沼市民センター	0	2	0	0
村岡公民館	0	0	0	0
六会市民センター	0	0	0	0
片瀬市民センター	0	0	0	0
明治市民センター	0	0	0	0
御所見市民センター	0	2	0	1
遠藤市民センター	0	0	0	0
計	3	5	0	3

(4) その他

① 第20回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への出席

平成30年11月28日、第20回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会（出席者：28自治体オンブズマン等（道県3，市区23，総務省及び(公益社団法人)全国行政相談委員連合協議会）が総務省第一特別会議室（中央合同庁舎第2号館8階）において開催され、これに松本オンブズマンが出席しました。

同連絡会における議題は、以下のとおり。

- (議題 1) 政策決定に関する苦情申立ての取り扱いについて
- (議題 2) 苦情申立てに伴う審査内容の公開方法等について
- (議題 3) 発意調査について
- (議題 4) オンブズマン制度についての自治体職員の理解促進について
- (議題 5) 苦情申立てに対する調査過程の提示及び開示要求があった場合の対応について
- (議題 6) 申立人とオンブズマンが直接会う機会（面談）について

② 他市の状況

全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会は、北海道、秋田県、山梨県、沖縄県、札幌市、横浜市、川崎市、新潟市、北九州市及び熊本市が幹事自治体となって運営されており、現在 35 の自治体から構成されています。

③ その他

オンブズマン制度の運営は、市民の理解と信頼が必要不可欠な基盤となります。このため、毎年度の「運営状況」や制度の「利用案内」を定期的に広報ふじさわに掲載するなどして PR 活動に努めるとともに、各市民センター・公民館・図書館などにオンブズマン制度のポスター・パンフレットや苦情申立書用紙及び運営状況報告書等を配付して置いてもらい、制度の周知・定着と市民の利便性を図っています。

また、平成 14 年 3 月 1 日からホームページを開設し、制度の案内と運営状況を掲載しています。平成 26 年 10 月 1 日、ホームページをリニューアルしました（URL：<http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/ombuds/>）。

2. 苦情申立ての受付及び処理状況

〔苦情申立ての受付状況〕

1. 苦情申立て受付件数	22 件
2. 行政組織別受付件数	
企画政策部	1 件
財務部	1 件
市民自治部	1 件
生涯学習部	1 件
福祉健康部	7 件
子ども青少年部	1 件
環境部	1 件
計画建築部	3 件
都市整備部	1 件
道路河川部	1 件
下水道部	1 件
市民病院	1 件
教育委員会	1 件
その他	1 件
合計	22 件

〔苦情申立ての処理状況〕

平成30年度受付件数	22 件
平成29年度からの繰越件数	2 件
合計件数	24 件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	19 件
（1）苦情申立ての趣旨に沿ったもの	6 件
（2）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	10 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	3 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

要 約

(* 印のあるものについては全文を掲載)

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例 ~ 1)	後期高齢者医療保険料の誤請求等に係る件 ／対象機関：福祉健康部（保険年金課）	*
苦 情 の 概 要	<p>市から「国民健康保険から後期高齢者医療制度に変更すれば保険料が安くなる。」とのお知らせがあり加入申請の手続きをしたところ、国民健康保険被保険者証（以下「保険証」という。）の返還手続きに不備があり、請求された保険料も国民健康保険料の約10倍で、保険料算定間違いについての説明も不明確で、対応した保険年金課職員の接客態度にも問題があったため、その是正及び納得のいく説明を求める。再度このような不当請求がなされないようチェック機能の導入を求める。</p>	
処 理 結 果	<p>苦情申立人は最寄りの市民センター福祉窓口にて若年後期高齢者医療制度（*一定の障がいのある方で65歳から74歳までの方は「任意」で加入できる）加入申請の手続きをし保険証を返還した。同保険証は庶務担当に預けられたが、手続き上返還してもらっているはずの保険証がないことから保険年金課から同センターに問い合わせをしたが、部内での確認が不十分なまま苦情申立人に返還依頼の書面を郵送しており、必要な情報共有</p>	

	<p>がなされておらず職員間の連携・連絡に不備があったと判断した。また、保険料が高額になったことについては、税情報が取り込めず軽減判定がされなかったためであるがその原因は目下調査中のことで、保険料の算定は影響する市民が多数に及ぶため、早急に原因を究明し改善をする必要があると判断した。保険証が発見された後も苦情申立人に連絡を取らなかった保険年金課職員の対応については配慮が十分ではなかったと判断した。また、「督促状」を送付し支払いを求めたことについては、市の一方的なミスが原因であり、まずは督促状以外の納付方法が可能かを検討すべきでありそのほかに取りうる手段がないのであればその旨丁寧に説明すべきであったと判断した。</p> <p>本件では保険年金課における業務チェック機能に不備があったと考えるが、同課としては若年後期高齢者医療制度加入申請手続きにおいて複数職員によるチェック体制を構築することであったので、オンブズマンとしてはその運用を見守ることとした。</p>	
市の対応	<p>平成31年2月20日、福祉健康部長より、オンブズマンに対し、44～45ページのとおり報告があった。</p>	

(事例～2)	秘書課等の対応に係る件 ／対象機関：生涯学習部（文化芸術課），企画政策部（秘書課），教育部（教育総務課）	*
苦情の概要	<p>苦情申立人は文化芸術に係る教室を運営しているが，ある時，受講生の保護者から市長及び教育長の挨拶文が掲載された同業者の発表会プログラムを見せてもらった。ぜひ自分の教室の発表会にも挨拶文を書いてもらいたいと思い，2月頃，文化芸術課A職員に相談をした。最初，教育長は無理だが市長は大丈夫とのことであったが，最終的には，秘書課B職員より，「書くことはできない。」との回答があった。挨拶文を書くか書かないかの基準も明示されなかった。これは差別的な取り扱いで合理性が感じられない。また，B職員からは「一度預かります。」とのことであったがその後連絡がない。</p>	
処理結果	<p>文化芸術課A職員は，「教育長は無理だが市長は大丈夫」との発言をしていないとのことであるが，「文字数などの打ち合わせ」といった発言があったことは認めていて，誤解を与える言い方であったことは否めないことから今後はより正確に伝わるように言葉を選ぶよう申し入れた。</p> <p>秘書課によれば，従来から市長が懇意にしている団体に慣習として書いているだけであって，「市長が個人的に書くものをお手伝いしている」程度の認識であって，そもそも「市公認のお墨付</p>	

	<p>き」を与えるような意味はないと考えているため、特に基準を策定することもしていないし、その基準を言語化することも難しいとのことであるが、同業者へ寄稿された挨拶文を見るとその内容として市政に言及している部分もあり、「藤沢市長」という肩書を用いる以上は、市の代表者としての挨拶なのであって、それが「市公認」という印象を事実上与えることは否定できない。また、「市長の知り合いだから」という恣意的な理由で、一部団体には挨拶文を書き、他の団体には書かないというのは、断る理由として公平性を害するものと判断せざるを得ないことから、教育総務課の部内検討会議を参照しつつ、何らかの合理的な基準や検討の場を設けるべきであると判断した。</p> <p>秘書課 B 職員が「一度預かります。」と言ったにもかかわらず連絡をしなかったことは、「やはりダメでした。」と伝えるのが心苦しかったとしても問題であり、今後このようなことがないように申し入れた。</p>	
市の対応	<p>平成 31 年 2 月 15 日、企画政策部長より、オンブズマンに対し、58 ページのとおり報告があった。</p>	

(事例～3)	生活援護課の窓口対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（生活援護課）	*
苦情の概要	2月と5月に生活援護課に相談に赴いたが、職員が非常に高圧的な態度で、申請を受けたくないという雰囲気がありありとわかるような対応であった。	
処理結果	具体的なやり取りの内容についても苦情申立人と担当職員の説明に食い違う点が多く、同職員が高圧的な態度であったかどうかについて判断できないが、職員が相談者に対して高いところから物を言っているようにならないためにも相談者と同じに敬語を用い言葉遣いを整えることが基本であることを申し入れた。また、生活保護の申請を受けたくないという雰囲気についても、具体的なやり取りについて不明な点が多いため判断することはできないが、生活援護課としては、「生活保護の申請は、保護の申請の意思があり、生活に困窮していればいつでもできるので、相談者が生活保護の申請意思があるのであれば、本来すぐに生活保護の申請をしていただき受理すべきであるので、この点につき課内で再度徹底を図っている。」とのことであったのでオンブズマンとしてはそれを見守ることとした。	

(事例～4)	<p>保険年金課等の対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（保険年金課），総務部（行政総務課），企画政策部（秘書課）</p>	*
苦情の概要	<p>接骨院にかかった費用の7割が還付されると聞いて、2月に保険年金課にて国民健康保険療養費支給申請をし、5月にお知らせが来たが還付額は7割ではなかった。電話で確認したところ、還付されるのは保険適用がある部分のみでそのことは窓口で説明しているはずとのことであったが、そのような説明は受けていない。何回か当時の担当者を確認してもらったが、最終的には「説明した。」と強弁するようになってきたので、行政総務課及び秘書課に間に入れてもらおうと話をしたが、両課からは保険年金課の肩を持つような対応しかなかった。また、行政総務課課長及び指導員の対応は問題である。</p>	
処理結果	<p>2月に保険年金課窓口にてA職員より受けた説明と5月以降の同課B職員とのやり取りについては、還付される対象項目及び還付金額について説明内容が矛盾しているととられかねないものと認められ、『藤沢市 国保ハンドブック』の療養費の説明でも必要書類等の記載はあるが、還付額の計算方法やその手順の記載はなく、説明を明確かつ簡易にしないと理解してもらえないおそれもあることから、療養費申請を受け付ける際に、今後の手続きの流れや計算方法について一目で分かるよ</p>	

うな文書を添付すること等について考慮するよう申し入れた。また、担当課で扱う事務内容について担当者によって認識が異なることは市民らに不安を抱かせることになることから、正しい業務知識を共有するように、また説明の内容も一般市民らが容易に理解しうる事柄に限らないので、理解しやすい言葉等を使うなどするよう課内教育が必要であると判断した。秘書課の対応については、録音記録によると「A職員を苦情申立人に会わせる。」との発言が保険年金課長からあったが、秘書課長としては「部長の判断が条件」であるとの認識で、苦情申立人と担当課との間で齟齬があったことが苦情申立人に「中立性」に疑義をもたせる結果を導いた一因であったと判断した。行政総務課の対応については、苦情申立人との連日に亘る長時間のやり取り等があったとはいえ、苦情申立人の録音記録を確認することもなくその前段階で高圧的態度であるにとられるような言動、対応を示すのは、保険年金課に肩をもっているとの不公平感を抱かせるものであったと判断した。また、指導員の対応は真摯に協議に臨んでいないものと市民らに認識されかねず、指導員が間に入ることは案件によっては良いと判断される場合もあると考えられるが、不適切ととらえられる言動が許容されるものではないので、注意するよう申し入れ

	た。	
市の対応	本件については，平成30年10月30日，総務部長及び福祉健康部長より，オンブズマンに対し，94～96ページのとおり対応を行った旨の報告があった。	

(事例～5)	生活援護課職員対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（生活援護課）	*
苦情の概要	苦情申立人はその子（甲）が生活保護を受給するための生活援護課との面接に付き添った際，元夫のDV及び元夫には末っ子（乙）の携帯番号以外の家族らの住所等の情報も教えていないことを伝えたにもかかわらず，元夫のところに市より郵便物が送られてきた。また，その郵便物の中には他人の記録も混入していた。後日，市に電話で確認をしたところ，「乙との関係が良好であったので送った。」とのことで，「次からは送らないようにします。」と事務的な対応があるのみであった。このような対応には納得がいかない。	
	生活援護課はDV被害の充実した対応を率先して行うべき部署であるところ，本件では面接担当と新規調査担当との間における事務の引継ぎにおいてDVに係る情報の伝達がほぼなされていなかった。DV被害者の住所は，時により生命身体の安全にかかわる重要な情報であって，その取り扱いは慎重になされるべきところ，送付された扶	

処 理 結 果	<p>養照会に係る書面には甲の氏名のみ記載され，甲を含む苦情申立人ら家族の住所や連絡先等の情報の記載はなく，苦情申立人ら家族の住所等の情報自体を元夫に開示しているわけではないが，元夫が扶養義務に関連付ける（一定の援助はしたいので甲と連絡を取りたい等。）などして，甲の住所を探索できる可能性も否定できないことから，生活援護課の本件における当初の対応は，「DV」の重大性を看過したもので，適正な事務遂行に必要かつ重要な情報の引継ぎがなされたとはいえないと判断し，DV被害への対応に係る生活援護課が担っている責務を十分認識すること及び特に配慮すべき重要な情報の伝達に漏れがないよう引き継ぎ関係書類の体裁や記載内容等について検討するよう申し入れた。</p> <p>また，同新規調査担当は確認作業を怠り他人の保護決定調書を誤送付したことを苦情申立人に指摘されているにも関わらず上司等に報告せず，オンブズマンからの調査実施通知書により担当課は初めてこの事実を知ることとなったが，仮に本件苦情が申し立てられなかった場合，誤送付の事実を長期間にわたり担当課は認識できず誤送付書面の回収が遅れ，事案によっては，情報漏れによる被害の防止を図ることが困難となり，さらには実被害が発生する恐れも十分に認められると判断</p>
---------	--

	し、正規の事務処理方法の徹底、事務処理等に間違いが発見された場合の対処方法の明確化及び周知を申し入れた。	
市の対応	平成30年8月17日、福祉健康部長より、オンブズマンに対し、107ページのとおり報告があった。	

(事例～6)	道路維持課の対応に係る件 ／対象機関：道路河川部（道路維持課）	
苦情の概要	丁字路の角地にある自宅の従道路側駐車場から自動車を出庫する際に、主道路を確認するために利用していた道路反射鏡の角度が変わったので、道路維持課に角度修正を依頼した。ところが、道路維持課から、自宅駐車場からの出庫という観点からは修正に応じられない旨の回答がきた。苦情申立人はメールでさらに問い合わせを行ったが、道路維持課は十分な説明を行ってこないばかりか、やり取りの途中でメールを無視するようになった。このような市側の対応はいかがなものか。	
	調査の結果、道路維持課として丁字交差点の道路反射鏡を修正できるのは、あくまで従道路から主道路への侵入という観点からであり、苦情申立人の要望には直接応じられないが、現地調査を行った結果、当該道路反射鏡は適正位置からずれ	

<p>処 理 結 果</p>	<p>ており，適正位置に直すことで副次的に苦情申立人の要望に応えることができることから，本件苦情申立て後に当該道路反射鏡の角度修正を実施していたことが明らかになった。道路維持課は苦情申立人の要望に応えようとして行動しており，オンブズマンとして苦情申立人に対する道路維持課の質問への回答及び対応に問題はなかったと判断した。とはいえ，現地調査を行っていた等の事情について，苦情申立人に対して一切説明することなく，苦情申立人からのメールを2か月近くにおわたって放置する等，苦情申立人に不信感を抱かれても仕方がないような対応をしたことも事実であるので，注意するように申し入れた。</p>	
----------------	---	--

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

<p>(事例～7)</p>	<p>資産税課の対応に係る件 ／対象機関：財務部（資産税課）</p>	
<p>苦情の概要</p>	<p>20数年前の私有地の使用状況に係る問題についての資産税課の対応に対する苦情。</p>	
<p>処 理 結 果</p>	<p>私有地の過去の利用状況については市が証明しうる事実でもないことから，資産税課の対応について問題はなかったと判断した。</p>	

(事例～8)	教育指導課の対応等に係る件 ／対象機関：教育部（教育指導課）	
苦情の概要	<p>苦情申立人の孫が学校でいじめに遭いその後不登校となってしまった。ある時，市教育委員会（教育指導課）から「警察に行方不明者届を出してもらいたい。」と突然言われ断ったところ，家にまで押しかけてこられ，その際，市の職員から不適切な発言があった。</p>	
処理結果	<p>調査の結果，市教育委員会（教育指導課）としては，苦情申立人の妻からの相談を受け，行方不明になってしまった苦情申立人の孫とその父親（苦情申立人の息子）について親族より警察に同届を出してもらいたいとの一心で説得をしに行ったとのことで，発言内容，事案の重大性，緊急性いずれから見ても担当者の発言内容には問題はなかったと判断した。</p>	

(事例～9)	子育て給付課の対応に係る件 ／対象機関：子ども青少年部（子育て給付課）	*
苦情の概要	<p>苦情申立人は生活保護からの自立を目指し看護学校への入学を希望しており，平成29年8月，子育て給付課にて「神奈川県ひとり親家庭高等訓練促進資金」（入学時50万円）と「藤沢市母子家庭等高等職業訓練促進給付金」（毎月10万円）の支給制度の申請手続きをした。11月に確認をしたところ，「4月に入ったら在籍証明書を送ってく</p>	

	<p>ださるだけで大丈夫ですよ。6月末日には振り込まれますから。」と言われた。しかしながら、支給予定日の翌年6月末日を過ぎても前者の振り込みがないので確認の電話をしたところ、申請先は藤沢市ではなく社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会であるとのことで申請期限までに申請できなかった。子育て給付課のA職員とB職員は申請先については説明済みであるとして事務的な対応に終始し苦情申立人の話す事情を聴く気がなく、自立支援の姿勢にもかけており、市職員の対応として不適切である。</p>	
<p>処 理 結 果</p>	<p>調査の結果、苦情申立人の主張と子育て給付課の説明内容は食い違っていることから、オンブズマンとしては苦情申立ての趣旨につき判断することはできないが、本件では、苦情申立人には両制度の申請先が別であることは伝わらず、その結果、苦情申立人はせっかく創設されたひとり親自立促進のための制度を利用できず、看護学校の継続に困難を生じており、これは大変残念なことから、オンブズマンとしては、担当課に対し、説明を行った市民の方にその情報が正しく伝わったのかという点を意識し、窓口における制度説明等には一層注意を払うよう申し入れた。</p>	

(事例～10)	市営住宅の入居者募集に係る件 ／対象機関：計画建築部（住宅政策課）	
苦情の概要	<p>苦情申立人は、これまで十数回にわたって市営住宅の入居者募集に優遇措置（落選優遇）も利用しながら応募してきたが、すべて落選してきた。平成30年1月の定期募集においても落選した。ところが、平成30年7月の定期募集で、1月募集で苦情申立人が応募した住居が再び公募に出ていた。住宅政策課によれば、1月募集の入居予定者・入居補欠者のいずれも入居辞退したため、急ぎよ募集することになったという。現行制度上、入居を辞退しても、次回の市営住宅の応募に当たっては何らペナルティーを課されることはない。優遇措置を含め、このような現行制度は公正とは言えないと考える。</p>	
処 理 結 果	<p>調査の結果、住宅政策課として、募集受付時には応募者から必要書類の提出を受けて「現に住宅に困窮している」かを確認し、あるいは、入居辞退があった場合には辞退届により辞退に正当な理由があるかを確認していることから、入居辞退者に一律にペナルティーを科さない現行制度が不合理なものとはいえないと判断した。また、住宅困窮度を比較し誰をより優遇すべきかを市側が一律に判断することは困難であることから、新しい優遇措置を設けることも現状難しいと判断した。</p>	

	<p>とはいえ，多数回落選し市営住宅に入居できていない方々がいる現状に鑑み，住宅政策について引き続き検討を行っていただくよう住宅政策課に付言した。</p>	
--	---	--

(事例～11)	<p>市民税課の対応に係る件 ／対象機関：財務部（市民税課）</p>	
苦情の概要	<p>苦情申立人はDVが原因で別居中の夫と現在離婚協議中で2人の子を養育しているが，養育費等を負担していない夫に地方税の扶養控除がついていることについて市民税課に相談に行ったところ，男性職員より「実際にあわせてやります。夫の同意がなくても手続きしちゃってください。クレームがあれば対処します。」と言われ，後日，手続きをした。その後，扶養控除は苦情申立人に一旦は付替えられたが，案の定，夫からクレームが入ったらしく，同課の別の職員から電話があり，「(苦情申立人が)虚偽の申告をした。」と言われ，最終的に扶養控除は夫に戻ってしまった。言われたとおりに手続きをしただけなのに，最初から統一的な説明をしてもらいたかった。</p>	
	<p>個人の住民税は，賦課課税方式をとっていることから，市長（市民税課）は，たとえ納税義務者からの申告がない場合でも，一定の事実を認定した場合においては，当該事実に基づいて住民税を課税することができるが，ある者が二以上の納税</p>	

<p>処 理 結 果</p>	<p>義務者の扶養親族に該当する場合には，いずれの納税義務者の扶養親族とするかという問題が生じるので，実際には納税義務者に申告書の提出を求めることとなっている。本件では平成27年度分及び平成28年度分に関しては，夫の扶養控除等（異動）申告書には扶養親族の記載があり，苦情申立人のものには記載がないため，法令上は夫の扶養控除ということになり，扶養控除を付替えるには，納税義務者（苦情申立人と夫）より申告書を提出する必要があるが，市民税課としては，苦情申立人に対して，夫の申告書の提出を促すこととなるが，本件においては，夫の了承を得ていることを聴き取り確認したのみで夫の同意につき確認をせずに申請書を受理し，税額変更通知書を当事者双方に送付していて，このような事務処理は，法令上予定されている手続きを踏んでいるとは言えないものであり，オンブズマンとしては，市民税課に対し，再発防止のための方策を検討するよう申し入れた。</p>	
<p>市 の 対 応</p>	<p>平成31年2月13日，財務部長より，オンブズマンに対し，以下のとおり報告があった。</p>	



2019年 2月13日

藤沢市オンブズマン

財務部長

2018年11月29日付け「苦情調査の結果について（通知）」
に係るその後の市の対応について（報告）

藤沢市オンブズマンから市への苦情調査の結果に対し、次のとおり報告します。

1. オンブズマンの調査の結果における申入事項

扶養親族の認定においては、法律による行政の原理、課税法律関係の安定性の要請に反し、DV被害者への配慮に欠ける対応となったため、再発防止に努めるよう申し入れを受けました。

また、手続きにおいては、課内で統一的な説明ができるよう努めるとともに発言にも注意するよう申し入れを受けました。

2. 再発防止に向けた対策について

本件につきましては、結果通知を踏まえ、課内で情報の共有化を図るとともに、扶養控除付替時の状況確認方法（双方の話し合いが難しい場合に弁護士等を通じて相手方から書面で同意書を提出してもらおう等）や変更手続き時の注意点（申告書について扶養親族を増加させようとする方と減少させようとする方の双方に提出をしてもらおう等）の周知徹底、人権意識への啓発を行ってまいりました。今後も市民が安心して申告・相談ができるよう再発防止に取り組んでまいりたいと考えております。

以上

事務担当：藤沢市財務部市民税課

(事例～12)	<p>ごみ収集変更連絡の件 ／対象機関：環境部（環境事業センター）</p>	*
<p>苦情の概要</p>	<p>今年の夏，苦情申立人の住んでいる地区は「ペットボトル」と「カン・なべ類」の収集が同じ日に変更になったが，市からは何ら連絡はなく勝手に始められて勝手に終わってしまった。苦情申立人を含め自治会に加入していない市民も多いのだから，今回のような変更がある場合は変更対象区域全戸に知らせるべきではないか。</p>	
<p>処理結果</p>	<p>ごみの区域別収集日程カレンダーについては基本的に自治会を通じて配布されているが今回のような変更がある場合だけでも自治会非加入世帯を含め対象区域全戸に情報を配布できないのかという点については，平成30年度の試行対象となった世帯数が約5.4万世帯と多数であったことから困難であったと判断した。ただし，市内の自治会加入率は74.6%（平成29年9月1日現在）であり必ずしも大部分の市民が自治会等に加入しているといいうる状況ではないこと及び本件苦情の趣旨を受けて，環境事業センターとしては，「自治会等に加入していない集合住宅について，所有者や管理会社等にお話はしなければならないが，2か月という期間を限定した試行収集であることから，集積所に簡易的な剥がせるビラを貼付することは可能である。また，まだ決まってい</p>	

	ないが，今後，全市にわたって収集方法が変更となるような場合には，『広報ふじさわ』を含めて周知することになる。」との考えであることを申し添えた。	
--	---	--

(事例～13)	介護保険課職員の対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（介護保険課）	
苦情の概要	<p>苦情申立人は，母親の介護を行うに当たって利用していた介護事業所 X とトラブルになり，利用契約を解除される事態に陥った。そこで，苦情申立人は，事業所 X の不正行為を記した文書を提出するとともに，事業所 X に対して調査を行うよう介護保険課に依頼した。</p> <p>ところが，調査を担当した介護保険課 A 職員は，事業所 X の言い分を鵜呑みにし，また，上記提出文書に記した不正行為の有無を確認していないにもかかわらず，苦情申立人側に非があり，施設利用を再開したいのであれば，苦情申立人側が態度を改めるように申し入れしてきた。また，上司である介護保険課 B 課長も介護保険課 A 職員に対応を一任し，同様の対応をとった。このような市側の不公正な態度は許せない。</p>	
処理結果	<p>調査の結果，介護保険課が行った調査の方針に問題はなく，調査手法にも特段の問題は見受けられず，また，本件における諸事情を勘案すると，介護保険課が事業者側と苦情申立人側の双方の言</p>	

	い分を聞いたうえで「事業所 X の契約終了に正当な理由がある」と考えたことが不合理的な判断とまで断ずることはできないとした。
--	--

(事例～14)	介護保険課職員の対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（介護保険課）
苦情の概要	<p>介護施設 X は以前、苦情申立人への連絡不備により、介護保険課から連絡体制の見直しを行うように指導を受けていた。苦情申立人は介護施設 X の利用を再開しようと施設見学の申込みを行い、返答を待っていたが連絡がなかった。そこで、以前行った指導が順守されているかを確認するよう介護保険課に要請したところ、同課課長は対応を部下に一任し、苦情申立人の要望に沿った聴き取り調査を行ってくれなかった。この対応は、市民のために働く任務を持つ市職員として不適切である。</p>
処理結果	<p>調査の結果、介護保険課は、介護施設 X に対して施設見学日について問い合わせをしており、本件ではそもそも、苦情申立人が介護保険課に要請したいと考えていた内容と、介護保険課が受け止めた苦情申立人の要請内容との間に齟齬があったことが明らかになった。</p> <p>介護保険課が、苦情申立人からの相談を受け、苦情申立人が施設見学できないことで施設利用の開始が遅れることを問題視し、苦情申立人が早期</p>

	に施設利用を開始できるよう介護施設 X に連絡した対応それ自体には、問題はなかったと判断した。	
--	---	--

(事例～15)	介護保険課の対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（介護保険課）	
苦情の概要	問題の介護保険事業所の本社を呼ぶ権限は藤沢市にも神奈川県にもあるのに、「(藤沢市介護保険課にはなく,) 県の担当課が行うべきである。」と間違った内容を県に確認することなく即答した介護保険課 A 主幹の対応は問題である。	
処理結果	調査の結果、A 主幹は「本社まで呼べるかについては課題があると思うので、即答はできません。」と答え、上記権限の有無について即答しなかったと説明しており、苦情申立人の主張と担当課の説明とは完全に食い違っていることから、オンブズマンとしては判断しないこととした。	

(事例～16)	障がい福祉課職員への対応に係る件 ／対象機関：福祉健康部（障がい福祉課）	
苦情の概要	市役所（障がい福祉課）窓口における A 職員の相談業務は苦情申立人を不安にさせる。	
処理結果	苦情申立人と障がい福祉課との間のやり取りの流れについては明確ではないことから担当課の対応に問題があったと判断することはできないが、担当課が、単に苦情申立人が話題にしている事柄	

	<p>について応答するにとどまらず，苦情申立人の発言の真意を問いかけあるいは汲み取り，その不安を和らげるような対応をできていれば，苦情申立人が「不安にする対応をされた」と感じることはなかったかもしれないとし，担当課は，相談者の気持ちに寄り添った対応をしてもらいたいとした。</p>	
--	--	--

(3) 調査を中止・打ち切ったもの

(事例～17)	<p>某法人に対する生涯学習部等の指導に係る件 ／対象機関：市民自治部（市民自治推進課），生涯学習部（東京オリンピック・パラリンピック開催準備室）</p>	
苦情の概要	<p>某法人から，市が関連するイベントのための作業について有償で依頼を受け，様々に協力したにもかかわらず，苦情申立人が行った費用請求については明言しないままの状態が続き，最終的には「依頼した覚えはない」と支払いを拒絶された。</p>	
処理結果	<p>本件において問題とされている事項（某法人の依頼料未払い）については，調査の結果，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よるものではないことから所管外（藤沢市オンブズマン条例第2条）となり，オンブズマンとしては調査を行うことができないと判断した。</p>	

(4) 調査をしないこととしたもの

(事例～18)	<p>某緑の広場の管理に係る件 ／対象機関：都市整備部（公園課）</p>	
<p>苦情の概要</p>	<p>近所にある緑の広場が朝9時過ぎから老人によって占拠されてしまい、通行の妨げとなっている。通路を確保してもらいたい。</p>	
<p>処理結果</p>	<p>本件苦情内容は市に対する意見・要望であると考えられるが、市の対応に対する苦情となる何らかの事情があるかを確認すべく、お手紙にて2回お伝えしたが、苦情申立人より連絡がいただけなかったことから、オンブズマンとしては、以後、調査することが相当でないと判断した（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。また、原因となった事実のあった日より1年以内であれば再度の苦情申し立ては可能であること及び市の広聴制度（わたしの意見・提案）を利用可能であることを申し添えた。</p>	

(事例～19)	<p>藤沢市民ギャラリーの賃料に係る件 ／対象機関：生涯学習部（文化芸術課）</p>	
<p>苦情の概要</p>	<p>藤沢市民ギャラリーの賃料が高額で税金を無駄にしている。</p>	
<p>処理結果</p>	<p>本件において問題とされている事項については、苦情申立人自身の利害にかかわるものではないので、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</p>	

	第2号)。なお、市政に対するご意見やご提案については、「わたしの意見・提案」制度が利用可能であることを申し添えた。	
--	---	--

(5) 処理中のもの

(事例～20)	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	市民病院を受診しているが、氏名の漢字が正しい字体で表記してもらえないとの苦情。	
処理結果	(現在調査中)	

(事例～21)	相談員による情報漏洩に係る件 ／対象機関：市民自治部（市民相談情報課）	
苦情の概要	市の相談窓口で相談した内容が外部に漏洩しているとの苦情。	
処理結果	(現在調査中)	

(事例～22)	建築指導課等の対応に係る件 ／対象機関：計画建築部（建築指導課，開発業務課）	
苦情の概要	自宅近くの開発において必要な許可手続き等を経っていないのではないかと苦情。	
処理結果	(現在調査中)	

(事例～23)	下水道使用料減免適用の廃止に係る件 ／対象機関：下水道部（下水道総務課）	
苦情の概要	生活保護受給世帯に対する下水道使用料減免適用の廃止に係る苦情。	
処理結果	（現在調査中）	

(事例～24)	住宅政策課の対応に係る件 ／対象機関：計画建築部（住宅政策課）	
苦情の概要	市営住宅における住宅政策課の対応に係る苦情。	
処理結果	（現在調査中）	

全 文

(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

事 例 ～ 1	対象機関：福祉健康部（保険年金課）
苦情申立ての趣旨	後期高齢者医療保険料の誤請求等に係る件
調 査 の 結 果	<p>本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である福祉健康部保険年金課から事情を聴く等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>苦情申立人は障がいを持っているが、平成29年9月27日、市より郵送にて「障がい者手帳を持っている場合、後期高齢者の保険料が適用できる。今より保険料が安くなる。」旨の通知を受けた。後日、電話にて相談したところ、やはり「今より安くなる。」とのことだったため、平成30年1月まで国民健康保険に加入していたが、後期高齢者医療制度への加入申請をした。</p> <p>上記申請を受けて、2月13日、最寄りの市民センター（以下「市民センター」という。）にて、それまで利用していた国民健康保険被保険者証（以下「保険証」という。）を返還した。</p> <p>2月16日、苦情申立人に新たな保険証が郵送</p>

調査の結果
(つづき)

されてきた。

2月19日、市より「新たな保険証を送付したため、旧保険証を返還されたい。」旨の通知が届いた。苦情申立人としては、既に旧保険証は市民センターにて返還したため、不審に思い担当課に連絡した。担当者曰く「では、返還があったか確認するが、返還済みであればもう連絡はしない。返還が確認できなかった場合にはまた連絡する。」と言われた。

この対応につき不満があったため、苦情申立人は保険年金課に相談したところ、A課長補佐が「今後、気をつけます。」と言うため、追及しないこととした。

3月中旬、保険料の請求書が苦情申立人の下に郵送にて届いた。しかし保険料が以前よりも高くなっているため、「以前より安くなる。」という市の説明と異なることを不審に思い、県の相談窓口で相談した。県の担当者曰く「その点は県の管轄ではない。」と言われたが、苦情申立人が非常に困っていることを相談すると、県の方から市に連絡を取ってくれることになった。その相談から約1時間後、市より苦情申立人に連絡があった。曰く「保険料の請求額が間違っていた。先月、確定申告をしているようだが、その書類を見て計算してしまった。」という。しかし、保険料は前年度

調査の結果
(つづき)

の収入をもとに算定するのであって、今年度提出した確定申告が今年の2月・3月分の保険料に影響を与えるわけがないのではないかと考え、苦情申立人としては納得のいく説明になっていないと思っている。

また3月19日に、本件誤請求を正すため、市より本来の請求額を4月付けで「督促状」として送付するとの電話連絡があったが、苦情申立人には何も落ち度はなく、きちんと期限とおりに支払う気であったのに「督促」という扱いになってしまうのは屈辱的であり、遺憾である。

(2) 苦情申立ての趣旨

- ① 国民健康保険から後期高齢者医療制度に変更するに当たっての、手続きの不備及び職員の窓口対応については是正を求める。
- ② 保険料の算定が間違っていたことに対する保険年金課の説明が不明確であり、納得のいく説明を求める。
- ③ 今回、苦情申立人は、気付かぬうちに不当な保険料を請求されたが、再発防止のためにもチェック機能の導入を申し入れる。

2. 福祉健康部保険年金課の説明

(1) 本件の経緯

苦情申立人は国民健康保険に加入していたが、

調査の結果
(つづき)

障がい者であることもあり，若年で後期高齢者医療制度に加入できる可能性があったため，担当課はその旨のお知らせを送付した。そのお知らせを受けて，苦情申立人は保険年金課に連絡し，その際対応した保険年金課後期高齢者医療担当より，後期高齢者医療制度に加入した場合には保険料が安くなると伝えられた。

平成30年2月13日，苦情申立人はこの後期高齢者医療制度に加入するため，市民センター福祉窓口で手続きをした。福祉窓口職員が申請を受け付けたが，本来職権で処理可能であったにもかかわらず，国民健康保険の資格喪失手続きが必要だと誤信し，返還された保険証を庶務担当に預けた。庶務担当が保険年金課に問い合わせたところ，「資格喪失手続きは必要ないが，返還された保険証を保険年金課に送ってほしい。」と指示されたため，庶務担当者が保険証を預かった。

同年2月14日，後期高齢者医療担当のB職員が，各市民センター等の福祉窓口で受け付けた申請書を処理していたところ，苦情申立人の申請書に保険証が添付されていないことに気付いた。

同年2月16日，苦情申立人の後期高齢者医療被保険者証を作成し，市より郵送した。しかし保険証がなかったため，市民センターに確認したところ「ない。」と言われた。

調査の結果
(つづき)

同年2月19日、B職員が、まだ保険証が届いていなかったため、苦情申立人に確認をしようと電話をかけたが不在だったため、「保険証を返還していただきたい。」旨の通知と返信用封筒を苦情申立人宛てに郵送した。

同年2月21日、苦情申立人は上記の通知を受けて、保険年金課に電話で「手続きをした際に市民センター職員に渡した。」と伝えた。その際、対応したC職員は「再度探してみます。お電話ありがとうございます。」と言って電話を終えた。なお、「見つかった場合は再度連絡はしない。」旨述べたか否かは定かではない。

その後、C職員が市民センターに問い合わせたところ、庶務担当がそのまま保管していたことが分かったため、保険年金課へ早急に送るよう依頼したが、この顛末を苦情申立人には連絡しなかった。

同年2月22日、市民センターから郵送されてきた苦情申立人の保険証が保険年金課に届いた。しかし、C職員はこれまでの顛末を他の担当者や管理職に報告していなかった。

同年2月28日、苦情申立人より保険証は無事見つかったのか問い合わせがあり、その際対応したD職員は「こちらからお電話すべきでした。」とお詫びし、本人確認のために後期高齢者医療被

調査の結果
(つづき)

保険者証の番号か氏名・生年月日をお聞きしようとしたが、苦情申立人から代わってくれるよう話があったため、A課長補佐に代わった。

A課長補佐は上記の顛末をD職員よりはじめて聞き、事務処理の不手際についてお詫びした。苦情申立人より併せて市職員の対応についてもご意見をいただいたため、A課長補佐は十分な配慮を行えるよう自分自身も気を付け指導していきたいと伝えた。

同年3月16日、苦情申立人宛てに後期高齢者医療保険料額の決定通知書と納付書（9期分、納付期限4月2日）を発送した。

同年3月19日、苦情申立人は決定通知書に記載されている保険料額の内容について確認をするため神奈川県後期高齢者医療広域連合に相談したが同連合では回答できなかつたため、同連合より市に確認することとなった。連絡を受けたB職員は、苦情申立人が後期高齢者医療制度に加入しているにもかかわらず国民健康保険料より高額であったため、賦課担当に確認した。その結果、税情報の異動処理を行ったが、3月16日に苦情申立人宛てに発送した通知には軽減判定が反映されていないことが分かった。

その後、B職員より苦情申立人に連絡し、かかる状況を説明した。その際、すでに発送した通知

調査の結果
(つづき)

書では支払いをせず，来月発送する変更通知と3月未納分の「督促状」を待ってから支払いをしてほしい旨伝えた。

(2) 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

窓口の手続きに対しては，業務マニュアルを重視するあまり柔軟な対応ができていなかった。しかも，作業の過程で行うべき記録する作業が疎かになり，連携している部署との確認が徹底されなかった。地域の拠点である市民センターを活用していただいたのに，利点が生かせなかったことを重く受け止めて，今後は，どこでも丁寧に説明・申請受付・相談を行い，担当課との連携もスムーズに進むよう，職員の対応を指導していく。

併せて，少しでも違うところが生じたら一人で判断せず担当内職員や管理職に相談し対応するよう研修するとともに，相談しやすい職場環境作りを行っていく。情報共有の大切さを一人一人が理解し，今後は必ずシステムに入力し，情報共有ができるよう体制を整えていく。

また，各市民センターの庶務担当や福祉窓口に対しても，より身近な窓口であることを正しく理解し対応できるよう指導し，引き続

調査の結果
(つづき)

き協力・連携を図っていく。

② 苦情申立ての趣旨②について

今回は、後期高齢者医療制度のシステムへ税の反映が遅くなった（6月の税情報が反映されていなかった）ため、軽減判定されていない保険料額決定通知書を送付する結果になってしまった。また、税情報の説明をする際に、平成28年度の税の内容で判定していることの説明が不十分だったため、確定申告の時期と重なっていたこともあり、平成29年度と勘違いさせてしまう結果となった。

その後、システムに反映されれば翌月に正しい保険料の通知が出るため、苦情申立人に対するの対応は、通知発送のタイミングから督促状とは別の方法を考えることもできたと思われるが、本人側の都合で変更した場合と同様に対応してしまった。一人一人の状況に寄り添い、柔軟な対応が必要だった。また、経験が少ない場合もあるので、担当内職員や管理職と相談し確認してから回答することが必要な場合があることを指導した。今後は、担当内で情報を共有し、相談・連絡・報告がしやすい体制にしていく。

③ 苦情申立ての趣旨③について

行う作業の目的を認識し、方法や作業に誤

調査の結果
(つづき)

りがないか確認する工程を組み入れ，作業が目的を果たしているか，複数の職員でチェックする体制をつくる。

流れ作業にならないよう，一度に大量の処理を行う場合も一人一人へ対応している気持ちを忘れないようにする。担当全体で再認識し，取り組んでいきたい。

3. オンブズマンの判断

本件では，苦情申立人が主張されるように，（１）後期高齢者医療制度への加入の際の手続きの不備，（２）保険料算定のミス，（３）これらの手続きに対するチェック機能の不備が問題となっております。また，苦情申立ての趣旨に明言されてはおりませんが，苦情申立人は（４）市職員の障がい者に対する対応への不満と，（５）支払い能力も支払い意思もあるにもかかわらず「督促状」を送付されるのは遺憾である旨述べられてもいますので，以上の５点につき検討いたします。

（１）後期高齢者医療制度への加入の際の手続きの不備

本件では，苦情申立人の保険証の返還を巡って，手続きの不備が問題となっております。

苦情申立人の保険証は本件手続きの際，市民センターの庶務担当が預かったという経緯がありま

調査の結果
(つづき)

す。その後、保険年金課は、市民センターに確認をし、同センター職員の「ない。」という返答を受けて、苦情申立人に一度は確認の電話をしたところ、不在であったため、再度の確認をすることなく返還依頼の書面をお送りしています。これは確認としては不十分であったといえます。

そして、その後、その書面を不審に思った苦情申立人から「市民センターで保険証を返還した。」との連絡があったことから、保険証が市民センターにあることが判明したものの、C職員はこの事実を苦情申立人に連絡しませんでした。これは担当課の不手際により苦情申立人に不安を抱かせたことに鑑みれば、市民に対するサービスとして不適切であるといえるでしょう。

また、これら一連の事実経過につき、C職員は管理職や担当職員に情報共有をしていませんでした。職員間の連携・連絡の不備によるものと判断せざるを得ませんので、オンブズマンとしては情報共有のシステムを整備すべきであると考えます。

なお、これらの点につき、ヒアリングの際、担当課は、「業務マニュアルを重視しすぎ柔軟な対応に欠けていたことを真摯に受け止め、職員間の連携がスムーズに進むよう職員を指導する。」、「記録・報告作業が疎かになっていたことから、

調査の結果
(つづき)

情報共有ができる体制を整えていく。」、「今回の件で市民センターへの不信が生じないように、地域の拠点である市民センターの活用を損なわないようにする。」との反省と改善策を述べられておりましたので、オンブズマンとしては今後も同課を見守っていきたいと思います。

(2) 保険料算定のミス

担当課によりますと、保険料算定にミスが生じたのは、当初の決定通知書では税情報が取り込めていなかったことから過誤が生じたとのことです。原因は目下調査中であるとのことでしたが、保険料の算定は影響する市民が多数に及ぶため、早急に原因を究明し、改善をする必要があると判断いたします。

平成29年度の確定申告に係る発言は、上記税情報（平成28年度分）について苦情申立人に正確に説明できなかったことを発端としていますので、一般市民が理解しやすい説明を心掛けるべきであったといえるでしょう。

これらの点についても、担当課は税情報を反映する際に漏れがないよう、既にシステムの改善に着手しているそうです。また、保険料額決定通知書の全てを確認することは難しいにしても、若年後期高齢者医療制度への申請について、重点的にチェックをはたらかせることは検討しているとの

調査の結果
(つづき)

ことです。税情報を巡る説明に関しても、保険料算定の説明に限らず丁寧な説明・相談受付を心掛けるとのことですので、オンブズマンとしてはこれら施策を見守りたいと思います。

(3) チェック機能の不備

苦情申立人は、以上の手続きに関するチェック機能の不備についても苦情を申し立てられております。たしかに、苦情申立人は市外から転入したわけではなく、税情報等の収集に関し特段の支障がなかった点に鑑みるに、本件の原因は担当課における業務チェック機能の不備にも一因があるものと考えます。

しかし、この点についてはすでに上で述べたように、担当課はとりわけ若年後期高齢者医療制度への申請に関しては複数職員によるチェック体制を構築するとのことですので、オンブズマンとしてはその運用を見守りたいと思います。

(4) 市職員の障がい者に対する対応

苦情申立人は、担当課の障がい者に対する対応についても不満を述べておられます。

たしかに、本件において、C職員は、苦情申立人の保険証の収受を巡り、同保険証発見後、苦情申立人に連絡を取らなかったことなどから、苦情申立人をして不信感を抱かしめる対応

調査の結果
(つづき)

をとってしまったことは事実であったようです。

無論，担当課としては差別意識からそのような対応をしたわけではないことと思いますが，苦情申立人の立場からすれば，その対応に違和感を感じることはもつともでしょうし，障がい者に対する配慮が十分ではなかったものと考えます。

オンブズマンとしては，この点につき課内で本件を周知しつつ，より慎重な対応を検討していただけるよう申し入れます。

(5)「督促状」という対応について

本件では，正しい保険料額へ変更処理する手続きが必要であったため，納付期限を徒過してしまうのが避けられない保険料の支払いにつき，何らの落ち度がない苦情申立人に対し，本人都合で納付期限を徒過した場合になされる督促状を発するという手続きが適用される旨の説明があったといえます。

担当課にとっては，それが日常的な業務となっているため，督促という言葉の意味が摩耗していた点は否めないでしょう。しかしながら，本来督促状は延滞金徴収の前提となる手続きでもあり，苦情申立人を含む一般市民からすれば法令を守らなかったと烙印を押されたよう

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>な印象を受けるでしょう。</p> <p>本件で苦情申立人が納付しなかったのは、本来の納付額の約10倍の請求という市の一方的なミスがあったからであって、督促状という手段以外の納付方法が可能であればその検討をすべきであり、その結果、現状他に取りうる手段がないのであれば、その旨丁寧に説明すべきであったでしょう。</p> <p>なお、この点につき、担当課は対応が機械的に過ぎたことを反省し、今後は柔軟に対応できるよう、事案により管理者等と相談して回答するよう担当に指導したとのことです。また、本件については、督促状という方法を改め、通常の納付書をお送りして対応するとのことでしたので、苦情申立人におかれましては、その点ご了承くださいませようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
<p>市の対応</p>	<p>平成31年2月20日、福祉健康部長より、オンブズマンに対し、以下のとおり報告があった。</p>



2019年 2月20日

藤沢市オンプズマン 様

福祉健康部長

2018年4月25日付け「苦情調査の結果について（通知）」に係るその後の市の対応について（報告）

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

1 オンプズマンの調査結果における対応事項

市側で保険料額の算定ミスを起こしたため、正しい保険料額通知を送る対応となりましたが、当初に送った納付書の納期限を過ぎたことで自動的に発行される「督促状」での対応を依頼してしまったため、すぐにこれを中止し、正しい保険料額の納付書による支払い方法に変更いたしました。発送前にご本人に電話連絡を行い、誤った対応での依頼についてお詫びし、正しい保険料額の納付書による支払いについて説明し、了解をいただきました。

2 再発防止に向けた対策について

後期高齢者制度への加入手続きの際の、対応に不備があった場合、地区福祉窓口でも本課と同様に対応できるよう、マニュアルを用いて、再度、職員全員研修の場面で、周知徹底を図りました。

保険料額の算定ミスについては、システム検証した結果、税情報がデータとして神奈川県後期高齢者医療広域連合に送信するタイミングの不具合と判明しました。システム担当者と広域連合の担当者の両者に確認した上で、65～74歳で一定の障がいの状態にある加入者については、市の後期担当職員が対象者の情報を個別に入力することで、正確な情報を取り込む方法に変更いたしました。あわせてチェック機能の不備についても、加入手続きの月別に一覧表を作成し、賦課情報を確認して、担当内でチェックする方法を導入し、再発防止に努めております。

接遇におきましては、接遇レベルアップ研修に参加した職員が講師となり、参加した研修の資料を教材に担当内で研修を実施いたしました。保険年金課においても、1月の課内研修で「藤沢市における障がいを理由にする差別の解消の推進に関する対応要領に基づく研修」を実施いたしました。

今回、業務の上で「督促状」という用語に慣れてしまい、未納が発生した

状況に対しての柔軟な対応が行えませんでした。今後はこのような事態が発生しないよう、担当内での声かけ、連絡、相談を密にし、状況に応じた対応と丁寧な説明に努めてまいります。

以 上

事務担当：藤沢市福祉健康部保険年金課

事例 ～ 2	対象機関：生涯学習部（文化芸術課）、企画政策部（秘書課）、教育部（教育総務課）
苦情申立ての趣旨	秘書課等の対応に係る件
調査の結果	<p>本件苦情につき、オンブズマンは、生涯学習部文化芸術課、企画政策部秘書課及び教育部教育総務課より事情を聴く等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立人の主張</p> <p>苦情申立人は文化芸術に係る教室を運営しているが、受講生の保護者から同業者の発表会プログラムを見せてもらったところ、そのプログラムには藤沢市長や藤沢市教育委員会教育長の挨拶文が掲載されていた。苦情申立人は自身の経営する教室でも隔年で発表会を催すこととしているため、ぜひその発表会のプログラムに市長並びに教育長からの挨拶を掲載したいと考えた。平成30年2月半ば、挨拶文の依頼をするため、文化芸術課のA職員に相談をした。</p> <p>その後、連絡がなかったため同年3月14日に苦情申立人がA職員に電話をすると、「16日の14時までには秘書課から返事をもらえることになった。」とのことだった。</p> <p>しかし、約束の期日になっても連絡がなかったため再度苦情申立人より電話すると、A職員は</p>

調査の結果
(つづき)

「まだ返事がありません。」とのことだった。

同年3月20日、改めて苦情申立人からA職員に電話をしたところ、「教育総務では教育長が交代し体制も変わったので初めての方はお断りだそうです。今まで書いていたところについてはその都度考えるそうです。市長は書いていただけます。ご安心ください。秘書課の担当は文字数やなにか色々お話ししたいので一度お電話いただきたいそうです。」とのことだった。苦情申立人としては教育長から挨拶文がもらえないのは不服ではあったが、市長からはもらえるとのことでした承することとした。

教室の業務がひと段落した同年4月10日、秘書課のB職員に連絡をした。しかし、B職員は重要して「文化芸術課が口を出すところではありません。書くことはできません。A職員にも書くとは言っていない。聞き間違いか勘違いでしょう。他の教室に書けるのは市長が知り合いだからです。あなただっただけでわかるでしょう。会ったこともない知らない人に挨拶文なんて書けないでしょう。」とのことだった。苦情申立人が「それでは市長が特定の事業者を不平等な形で優遇していることにはならないのか。書くか書かないかの結論を分ける基準は何なのか。」と問うと、B職員は「平等にするなら全員に書かなきゃいけないので

調査の結果
(つづき)

しよ。書くか書かないかの基準などはない。」と笑いながら言う。

苦情申立人はまた、「市長や教育長の挨拶が掲載されていることにより、市のお墨付きの教室であるという印象を与える。私の教室も24年間、地道に努力してきたのだから、そのように認めてくれてもいいのではないか。」と言うと、B職員は「いいじゃないですか。それでも24年間続いたんだから。」などと嘲るような口ぶりで言う。

苦情申立人はこのあまりに侮辱的な発言に啞然としたが、「書いてくださるといったA職員は文化芸術課から異動しているようであるから、どの課にいるのかを調べて、本件をもう一度検討してほしい。」旨を伝えると、B職員は「一度預からせてもらいます。しかし、だからといってよい返事ができるとは限りませんから。連絡は早い方がいいですよ。」というので、苦情申立人は「はい。」と答えて電話を終えた。しかし、苦情申立ての日（同年5月1日）に至るまで何らの連絡はない。

なお、その後、知人を通じて市議会議員と面識を得たため、本件を相談してみたところ、同議員が協力してくれることになった。同議員は本件の担当者に「プログラムに市長のメッセージを書いてもらうことはできないだろうか。」と聞くと、担当者は「一度断っているから、議員を通して書

調査の結果
(つづき)

くことはできない。」という。「一度預かる。」と言ったはずであるのに、既に終わったことのように言うことに納得がいかない。

2. 苦情申立ての趣旨

- ① 市長の挨拶文を巡り、文化芸術課の返答と秘書課の返答が真っ向から矛盾している。
- ② 秘書課 B 職員の上記発言はいずれも侮辱的であり不適切な言動である上、挨拶文を書くか書かないかの基準を明示することなく、特定の事業者には挨拶文を書き、他の事業者には書かないという差別的取り扱いをしており、この区別に合理性が感じられない。
- ③ B 職員は「一度預かります。」と言ったにもかかわらず、市議会議員には「一度断っている。」などと言い、本件を済んだ問題として片づけている。苦情申立人が同議員を通じて確認しなかった場合、返答をする気がなかったのか。

3. 生涯学習部文化芸術課の説明

苦情内容に関し、3月20日の電話連絡の内容まではおおむね苦情申立人の主張するとおりであるが、それ以降に関しては苦情申立人とのやりとりはなく、苦情申立人から連絡を受けていないた

調査の結果
(つづき)

めわからない。

なお、２月半ばに初めて挨拶文の相談を受けた際には、「秘書課等に確認する。一旦預かる。」とは言ったものの、A職員はこれが正式な依頼であるとは受け止めていなかったため、「正式に依頼する場合には連絡してほしい。」旨苦情申立人に伝え、同課から再度連絡をすることはなかった。

「16日の14時までには秘書課から返事をもたらえることになった。」との発言については、残念ながら記憶にない。

3月20日の電話にて話した内容におおむね間違いはないが、「市長は書いていただけます。ご安心ください。」との発言は一切していない。「文字数などの打ち合わせ」の部分に関しては、そのような発言もしたと思うが、それは挨拶文を書くことが前提となっているのではなく、「挨拶文掲載に関する依頼文のフォーマットなどについて、詳しいことは担当課である秘書課に聞いてほしい。」という趣旨の発言であった。

4. 企画政策部秘書課の説明

秘書課が対応を引き継いだ経緯として、最初に文化芸術課A職員から相談があった。曰く「市長の挨拶文がほしいとの要望があった。」とのことで、その相談を聞くに、A職員が苦情申立人より

調査の結果
(つづき)

詰め寄られ困っている様子であったため、B職員は「そちらでは判断しかねるでしょうから、秘書課にご連絡いただけるようにご案内ください。こちらで対応します。」と伝えた。しかし、その相談の際に、苦情申立人は「私は別に市長の挨拶文は欲しいわけではないのだが、当方に通っている教え子の親御さんたちが他社のパンフレットを見たらしい。挨拶文が得られればお墨付きという印象も得られるだろうし。」といったニュアンスで挨拶文を要望したと聞いた。その際、B職員は「営利目的での掲載なのであれば、挨拶文を寄稿する趣旨に反する。」と考えていた。

そのように考えていたことや、4月10日、苦情申立人から電話があった際、苦情申立人は当然に市長からの挨拶文が得られることを前提としたような話しぶりであったため、「書けません。」と答えることとなった。なお、表現に若干の相違があるものの、「(その事業者は)市長の知り合いだから。」、「会ったことがない人に挨拶文は書けない。」、「平等にすると全員に書かねばならなくなってしまう。書く書かないの基準はない。」という趣旨の発言は実際にあった。しかし、「24年間続いたんだから。」という発言は、嘲るような意図は一切なく、「苦情申立人の教室も、(お墨付きなどなくとも)24年間も続く素晴らしい教室ではあり

調査の結果
(つづき)

ませんか。」という発言を誤解したものと考える。

電話の最後に「一旦預かります。再度ご連絡します。」と言ったことも事実で、その後、結局、連絡をしなかったのも事実である。結論は変わらなかったため「やはりダメでした。」と伝えるのも心苦しく、なかなか連絡できないうちにこのようなことになってしまった。反省している。

市議会議員から本件について問われた際には、ただ断っただけではなく、上記のような経緯も説明した上で「お断りしている。」と答えた。

5. 教育部教育総務課による補足

昨年（平成29年）の4月に教育長が交代し、教育長自身の考えも前任者から若干変わった。このこと自体は実際に文化芸術課にも説明した。それゆえ「都度考える。」という説明になった。

「都度考える。」というのは、面識のない事業者・団体すべてに寄稿するとなると、際限がなくなってしまうので、お断りせざるを得ない場合があるからである。ただし、その際の手続きとしては、まずは「依頼文」という形で、挨拶文の依頼を文書で提出していただき、部内にて公共性が高い事業であるか、市や教育委員会への貢献度はどれほどか、依頼されている内容は実際に起案可能か等を検討して、依頼を受けるか否かを決める。

調査の結果
(つづき)

上記のような若干抽象的な基準で検討をしているが、検討の際に、「教育長ないし教育委員会上層部の個人的な知り合いだから」という理由で受けたことはない。

今回の件も踏まえて部内にて再検討した結果、行政の公平性の観点から、個人事業主への挨拶文寄稿について見直し、苦情申立人が今回の苦情に至る契機となった同業者に挨拶文を寄稿するのをお断りすることとした。すでに同事業者にもご了承をいただいている。

6. オンブズマンの判断

本件において、苦情申立人は、①文化芸術課と秘書課の対応の相違、②秘書課職員の侮辱的な発言、③秘書課の差別的取り扱いと連絡懈怠について苦情を申し立てています。以下、それぞれの点について検討いたします。

(1) 文化芸術課と秘書課の対応の相違について

本件において、苦情申立人は文化芸術課A職員が「市長からは挨拶文を得られる旨発言した」と主張している一方、文化芸術課からの聴き取りによればそのような発言はしていないといえます。このような場合、オンブズマンの事実認定は、証拠に基づく厳格なものではなく、苦情申立人及び市の機関双方からの任意の聴き

調査の結果
(つづき)

取りにより行うことから、聴き取り結果に食い違いがある場合には、いずれの主張・説明が事実であるかについて判断することはできません。この点ご了承ください。よってオンブズマンはこの点につき判断いたしません。

ただし、文化芸術課も「文字数などの打ち合わせ」といった発言があったことは認めているところ、挨拶文を書いてもらえるような誤解を与える言い方であったことは否めません。今後はより正確に伝わるように言葉を選んでいただきたいと思います。

(2) 秘書課職員の侮辱的な発言について

苦情申立人は秘書課職員から嘲るような口ぶりで「いいじゃないですか。それでも24年間続いたんだから。」と言われたと主張しております。他方、秘書課職員の説明によると、侮辱的な意図は一切なく、「(市のお墨付きなどなくとも)24年間も続く素晴らしい教室ではありませんか。」という発言をしたものであるとのことです。

発言の意図は聞き手の受け取り方にも影響を受けるため、一概に秘書課B職員の発言が不適切であったと断ずることはできないでしょう。しかし、その前後の会話で「書けません。」、「書く書かないの基準はありません。」などとの発言

調査の結果
(つづき)

があり，押し問答のようになっていた文脈に鑑みますと，苦情申立人が言い争っている相手方の発言を好意的に解釈できずに誤解してしまうことも仕方のないことでしょう。

オンブズマンとしては，今後も市職員として慎重な言葉遣いを心掛けていただければと存じます。

(3) 秘書課の差別的取り扱いと連絡懈怠について

B職員は苦情申立人より「それでは市長が特定の事業者を不平等な形で優遇していることにはならないのか。書くか書かないかの結論を分ける基準は何なのか。」と問われた際に，大要「(その事業者は)市長の知り合いだから。」，「会ったことがない人に挨拶文は書けない。」，「平等にすると全員に書かねばならなくなってしまう。書く書かないの基準はない。」と答えております。

この点，秘書課によれば，従来から市長が懇意にしている団体に慣習として書いているだけであって，「市長が個人的に書くものをお手伝いしている」程度の認識であって，そもそも「市公認のお墨付き」を与えるような意味はないと考えているため，特に基準を策定することもしていないし，その基準を言語化することも難し

調査の結果
(つづき)

いといたします。

しかし、真に個人的な挨拶であれば「(私人)鈴木恒夫」の名義で出せばよいのであって、「藤沢市長」という肩書を出す必要はないのではないかと、オンブズマンは考えます。同業者へ寄稿された挨拶文を見ますと、その内容として市政に言及している部分もあり、また「藤沢市長」という肩書を用いる以上は、市の代表者としての挨拶なのであって、それが「市公認」という印象を事実上与えることは否定できないのではないのでしょうか。そうだとすれば、苦情申立人及び同業者は共に、藤沢市や教育委員会からの後援を受ける団体でもあり、殊更両者を区別しうる理由を示すことなく、「市長の知り合いだから」という恣意的な理由で、一部団体には挨拶文を書き、他の団体には書かないというのは、断る理由として公平性を害するものと判断せざるを得ません。教育総務課の部内検討会議を参照しつつ、何らかの合理的な基準や、検討の場を設けるべきでしょう。

また、B職員は、苦情申立人との電話の最後に「一旦預かります。再度ご連絡します。」と言ったにもかかわらず、結局連絡をしませんでした。結論が変わらなかったため「やはりダメでした。」と伝えるのも心苦しかったとのことで

	<p>すが，結論はどうあれ速やかに連絡をすべきであったでしょう。苦情申立人としては，同課の判断を待つという不安定な立場に置かれていたわけですし，また同課は自ら「再度連絡します。」と言っているわけですから，本件のように連絡をしなかったことは対応として問題があるとオンブズマンは判断いたします。今後はこのようなことが無いよう申し入れます。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>
<p>市 の 対 応</p>	<p>平成31年2月15日，企画政策部長より，オンブズマンに対し，以下のとおり報告があった。</p>



2019年2月15日

藤沢市オンブズマン

企画政策部長

2018年6月20日付け「苦情調査の結果について（通知）」
に係るその後の市の対応について（報告）

藤沢市オンブズマンから市への苦情調査の結果に対し、次のとおり報告します。

1. オンブズマンの調査の結果

市長名での寄稿の求めに対する対応について。

市民からの求めを受け、窓口となった課と、その後の秘書課の対応について食い違いがあったこと。秘書課の職員の発言が相談者の心証を害したこと。寄稿の取り扱いについて公平に欠けること、また、連絡懈怠があったこと。

苦情申し立てにつながったこれらの対応について、今後繰り返されることが無きようにとの調査結果を受けました。

2. 再発防止に向けた対策について

市長名による寄稿は一部の事業や団体に対して行われており、現在に至ります。寄稿の相手方、あるいは市に利のあることとして行う意図はなく、かねてからの関係性に依るところが大きいと認識していますが、今回の事案により、客観的観点から感じられる不公平などを認識いたしました。また、他課との協調、相手を思いやる発言など、基本的な対応においても無用に信用を損ねることにならぬよう、あらためて心がけます。寄稿をすることについての合理的な整理には、対象個々の理解を得ながら臨みたく、一括した取り扱いには至っていませんが、今後も機会を捉えてそれぞれの事案を検討し、課題の解消が進むよう努めてまいります。

以上

事務担当：藤沢市企画政策部秘書課

事 例 ～ 3	対象機関：福祉健康部（生活援護課）
苦情申立ての趣旨	生活援護課の窓口対応に係る件
調 査 の 結 果	<p>本件苦情につき，オンブズマンは，担当課である福祉健康部生活援護課から事情を聴く等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立ての経緯</p> <p>苦情申立人は，平成30年1月に体調不良により退職したことから生活に不安を感じ，生活保護の受給について相談するため，同年2月中旬，生活援護課に赴いた。</p> <p>苦情申立人は上記の経緯を説明し，「今の状態で保護を受けられますか？」と相談したが，窓口にいたA職員とB職員が全体的に高圧的な態度で，保護を受けさせたくない方向へ話をもっていく，「生活保護を受けられるかどうかの話になってしまっている。相談のしかたが違う。」などと言う。</p> <p>A職員は，結果的には一応生活保護の受給に必要な書類の一覧を渡してくれたが，その際にも「預金残高が3万を切ってからいらしたらいかがですか？」などと言う。しかし，受給申請から受給までも3週間ほどはかかると聞いており，その期間を3万円でしのぐのは難しいと思う。</p> <p>また，同年5月23日か24日，苦情申立人は改めて生活援護課に生活保護の申請につき相談に</p>

調査の結果
(つづき)

赴いた。その際の主訴は、「7月から就職できる可能性がでてきたが、いまだ確定ではない。また就職できたとしても、通勤費用などは給与が支払われるまでは自費で賄わねばならない。現在、預金は6万円を切っているので、生活保護の申請がしたい。親族からの支援が受けられず、きちんと書類を出したならば、申請は可能か。」との相談であった。

この相談に対し、生活援護課A職員から「たったひと月なら親御さんに頼るのが筋だと思うけどね。」と二度も言われ、相談に応じてくれなかった。苦情申立人が、「違います。親にもどうしてもお金がなくて、書類がそろっていれば受給できますかと聞いているのです。」というので、A職員は渋々といった面持ちで「そりゃまあできますが…」という。またA職員は「前回渡した書類は書いてきたの？」というので、苦情申立人は「まだ書いてません。これから書きます。」と答えると、その返答に対し嫌そうに顔をしかめ「なんだ、それが一番大事じゃない。」と言った。また、相談の中で、「(苦情申立人が借りていた家の)家賃が〇〇円っていうのは高額なので…」とも言われている(2月の相談時にも言われた)。

これら2回の相談において、生活援護課職員の両名は非常に高圧的な態度であり、生活保護の申

調査の結果
(つづき)

請を受けたくないという雰囲気がありありとわかるような対応であった。

2. 苦情申立ての趣旨

苦情申立人としては、仕事ができなくなり、お金が無くなっていく不安を抱えながら相談に行ったのであるが、余計に気が滅入ってしまうような対応を受けた。このような対応は生活保護という救済制度にかかわる市職員の対応としては不適切であると考えため、苦情を申し立てる。

3. 福祉健康部生活援護課の説明

苦情申立人が窓口を訪れたのは①平成29年7月11日、②平成30年2月20日、③同年5月23日の計3回であった。①の際はA職員のみ、②の際はB職員とA職員(あとから合流)、③の際はA職員のみで対応した。

(1) 平成29年7月11日の相談について

この日、苦情申立人が窓口を訪れた際は、「生活保護制度について知りたい。」とのことだったため、一通りの説明をし、書類一式を渡した。この日は制度の説明をしただけなので、A職員としては良い雰囲気で相談を終えた印象がある。

(2) 平成30年2月20日の相談について

苦情申立人は、「もう一度、生活保護のことを

調査の結果
(つづき)

聞きに来ました。この前の方はいますか。」と言って窓口を訪れた。その際、A職員は別件対応中であったため、最初はB職員のみで相談を受け、A職員の別件対応が済んだ後は、職員2名で一緒に対応した。

苦情申立人は最終の給与をその前後で得ていたため、まだ保護申請ができないことは理解しているようであった。職員としては、その時点で申請の意思はないが、いずれ保護申請に至る可能性はある方と考えて相談を受けていた。

苦情申立人からは、どのような状況になれば生活保護を受けられるのか、どのタイミングで保護申請したらよいか、という相談があった。

担当課としては、生活保護は生活が困窮されたらいつでも申請をしていただき、それにつき受給の可否を判断している。例えば「手持ち金がいくら以下になったら」といった話は生活保護受給のためのスキルを伝えることになりかねないので、本来はあまりすべき話ではないと考えている。苦情申立人に対して、前置きとしてこのような趣旨を伝えたことを、「相談のしかたが違う。」と受け止められた可能性があると思う。

また、生活に困窮していれば、いつでも生活保護の申請はできるので、「手持ち金がいくら以下になってから申請してください。」という話はし

調査の結果
(つづき)

ていない。むしろ，生活保護の申請から決定・支給までに3週間くらいはかかるので，手持ち金があまり少なくなならないうちに申請したほうがよいと伝えている。

ただ，苦情申立人が申請のタイミングを考える参考として，「生活保護を申請し，保護が決定・支給されるときに，生活保護の基準における最低生活費の5割を超えた手持ち金については，生活保護の支給額に充当され減額されて支給される。」という話をした。手持ち金認定されないためには，どのタイミングで生活保護の申請をしたらよいかということとなり，生活保護の調査・決定・支給までに3週間くらいかかるので，単身の場合は手持ち金がどの程度になったら申請にすればよいという話をした。

以上の説明に「3万円」という金額は出てこないが，職員が（いろいろな数字を交えて）説明したものを誤解されたのかもしれない。

(3) 5月23日の相談について

3回の相談とも，A職員としては高圧的な態度をとったつもりは毛頭ない。むしろ苦情申立人の体調等に鑑みて不安を与えるような対応はしないよう心掛けたつもりであり，苦情申立人も納得して帰られたものと考えていた。

その日は苦情申立人から「別の課で手続（生活

調査の結果
(つづき)

保護とは別の手続)をしてきた。」という報告を受けたという記録しか残っておらず、他のやりとりについては記憶がない。

「家賃が高額」という発言はしたと思う。生活保護受給者の家賃のうち、生活保護の家賃基準を超える部分は食費から出すことになってしまうため転居していただく可能性もあるためそう発言した。その際、転居の可能性についてはまだ受給決定された段階ではないので言及せず、「高額なので」とだけ発言したと思う。

「親御さんを頼るのが筋」という発言については記憶はないが、上記のとおり苦情申立人に不安を与えるような発言は避けていたのでしていないと思う。

(4) 担当課の考え

生活保護は保護の申請の意思があり、生活が困窮していればいつでもできるので、相談者が生活保護の申請意思があるのであれば、本来、すぐに生活保護の申請書等の書類に必要事項を記載のうえ申請していただき受理すべきである(ただし、生活保護の基準より多い収入や預貯金等があれば申請は却下される)。

本件苦情申立ての内容を見ると、5月23日のやりとりとしてかなり具体的な会話が記載されており、これが事実なのであれば、苦情申立人には

調査の結果
(つづき)

申請意思があるものとして申請を促し，受理すべきであったと考えている。

この点については課内会議や朝礼などで再度徹底を図っている。

4. オンブズマンの判断

本件では窓口対応をした職員の対応の在り方が苦情の対象となっております。以下では，まず，苦情申立人の主張に挙げられている職員の個別の発言につき検討し，その次に，全体的な対応につき検討していきます。

(1) 発言したと判断されるもの

① 「相談のしかたが違う」との発言

2月の相談の際，職員が「生活保護を受けられるかどうかの話になってしまっている。相談のしかたが違う。」と発言した趣旨は，担当課が説明したとおり（受給の可否基準はあまり説明すべきではない）と考えられ，発言内容自体には問題ないものと判断いたします。

② 「家賃は高額」との発言

担当課職員も「苦情申立人の家賃が（生活保護基準に比べて）高額」という発言はしたと思う，と述べています。発言した理由は家賃が生活保護基準を超える場合には転居していただく可能性があるためだが，この時点では転居の可

調査の結果
(つづき)

能性については言及しなかったとのことでした。

オンブズマンとしては、家賃の金額に言及したことには問題はないと考えますが、言及するのであればその趣旨（転居の可能性があること）まで説明すべきであったと思います。

職員が「高額」と述べたのは、あくまで生活保護基準が定める最低限の家賃額に比べて高いという意味に過ぎないわけですが、上記のような説明もなく、ただ「高額だ」と言われた場合、相談者がその発言の趣旨を汲み取ることは、まずできないと思われまます。

苦情申立人が、「家賃の高いアパートに住んで贅沢をしている」と責められたように感じたことは無理もないことですし、人によっては「家賃が高額だから保護を受給できないのだろうか」といった不安を感じるかもしれません。

生活援護課には、経済的な不安を抱いている相談者が多く来庁されると思いますので、担当課におかれましては、職員の発言が相談者にどのように受け取られるかについて考慮し、より慎重な対応を心掛けていただきたいと思います。

(2) 発言の有無について判断できないもの

2月の相談の際の「預金残高が3万を切ったからいらしたらいかがですか？」という発言に

調査の結果
(つづき)

については、担当課は発言していないと説明しています。

また、5月23日の対応の中での「たったひと月なら親御さんに頼るのが筋だと思うけどね。」との発言、「前回渡した書類は書いてきたの？」と質問されたことに対し苦情申立人がまだであることを告げた際の（嫌そうに顔をしかめ）「なんだ、それが一番大事じゃない。」との発言についても、担当職員は記憶がないと説明しています。

オンブズマンの事実認定は、証拠に基づく厳格なものではなく、苦情申立人及び市の機関双方からの任意の聴き取りにより行うことから、このように聴き取り結果に食い違いがある場合には、いずれの主張・説明が事実であるかについて判断することはできません。この点ご了承ください。よってオンブズマンは以上の発言の有無については判断いたしません。

なお、「3万円」との発言については、担当課の説明するとおり、担当課がいろいろな数字をまじえて説明をしたため、苦情申立人が誤解された可能性もあると考えます。

(3) 全体の対応について

苦情申立人は、「(2月と5月の)2回の相談において、職員が非常に高圧的な態度であり、生活保護の申請を受けたくないという雰囲気がありあ

調査の結果
(つづき)

りとわかるような対応であった」と苦情を申し立てておられますので、この点について判断いたします。

① 「高圧的な態度」について

担当課職員は、高圧的な態度をとったつもりはなかったとのことでした。

本件において、職員の態度が「高圧的」だったかどうかについては、職員の発言内容、言葉遣い、声の大きさや調子、顔の表情、動作、これらにこめられた職員の意識（あるいは無意識）など、さまざまな要素から判断されることと考えられます。本件では、具体的なやりとりの内容についても苦情申立人と担当職員の説明に食い違う点が多く、本件担当課職員が高圧的な態度であったかどうかについて、オンブズマンとして確たる判断を行うことはできません。

ただ、苦情申立人が、本件対応を「非常に高圧的だった」と受け止められていることは、担当課としては重く受け止めていただきたいと思えます。

また、オンブズマンとして、調査の中で気になったことを付言いたします。それは、「相談者に対する言葉遣い」です。本件の苦情申立人の説明によりますと、苦情申立人は職員に敬語を用いているのに対し、職員は苦情申立人に

調査の結果
(つづき)

「書いてきたの?」「それが一番大事じゃない。」など敬語を用いていないやりとりがあったとのこと。

この点，担当課は，「市民の方へは敬語が基本であるが，関係性ができてから，ケースワーカーがフランクな言葉遣いをすることもある。寄り添いの気持ちを示すために使った言葉がフランクに聞こえることがあるかもしれない。」と説明されていました。また，担当職員は「相手の方によっては，より柔らかい言葉遣いをすることもある。」として，本件苦情申立人に対しても敬語ではない言葉遣いもしていた旨話されていました。

担当課が説明されるように，関係性ができた後は別の判断がありうるのかもしれませんが，本件のように，相談窓口に来られる市民と担当職員との会話は，(例えば友人同士の会話などではなく，)市の取り扱う事務手続きに関する会話なので，敬語を用いることが基本であるとオンブズマンは考えます。敬語を用いても，態度や口調によって，相談者に寄り添う気持ちや，柔らかな姿勢を示すことは可能だと思います。

特に，生活援護課は，生活保護を求める市民に対し，その受給決定につき担当する立場にあ

調査の結果
(つづき)

ります。相談者が敬語を用いているのに対し職員が敬語で返さなければ、少なくとも外観上は、職員が相談者に対して高いところから物を言っているようになってしまいます。そうならないために言葉遣いを整えることは大切だと思います。

担当課においても「敬語が基本」とのお考えを示されていますので、本件をきっかけに、その趣旨を再度、課内に周知していただきたいと思えます。

② 「生活保護の申請を受けたくないという雰囲気」について

担当職員は、申請を受けたくないといった気持ちは持っていなかったと話しており、具体的なやりとりについても不明な点が多いため、この点についてもオンブズマンは判断することができません。ただし、担当課は、「(苦情申立ての趣旨の記載が事実であれば、) 苦情申立人には、5月23日の相談時に生活保護の申請意思があるように感じられる。申請を促し受理すべきであった。」と振り返っておられます。そして、「生活保護の申請は、保護の申請の意思があり、生活に困窮していればいつでもできるので、相談者が生活保護の申請意思があるのであれば、本来すぐに生活保護の申請をしていただ

	<p>き受理すべきである。この点につき，課内会議や朝礼などで再度徹底を図っている。」と話しておられますので，オンブズマンとしては，それを見守っていきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>
--	--

<p>事 例 ～ 4</p>	<p>対象機関：福祉健康部（保険年金課），総務部（行政総務課），企画政策部（秘書課）</p>
<p>苦情申立ての趣旨</p>	<p>保険年金課等の対応に係る苦情</p>
<p>調 査 の 結 果</p>	<p>本件苦情につき，オンブズマンは福祉健康部保険年金課，総務部行政総務課及び企画政策部秘書課より，事情を聴く等の調査を行いました。その内容は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>かかっていた接骨院の窓口で，10割負担してもあとで市に申請すると7割戻ってくるということを教えてもらい，平成30年2月6日，苦情申立人は保険年金課にて国民健康保険療養費支給申請をした。対応してくれたのは20代くらいのA職員。名前は分からない。受付の際に，苦情申立人が「医療費の7割が返ってくると聞いたが…」と言うと，同担当者は「領収書ではないため，できるか分からない。一応手続きしてみて，ダメそ</p>

調査の結果
(つづき)

うだった場合，市の方から病院に連絡し，こちらで進めてよいか。」と言うため，苦情申立人は「ぜひそうしてほしい。」と述べてその場を辞した。その際，特に返金金額についての補足説明はなかった。

5月9日，市からの振込金額を知らせるハガキ（2葉）を受け取った。額としては7割ではなく，苦情申立人が想定していた額とは大きく異なっていた。また，払い戻される額について不明な点もあったので5月11日に保険年金課に電話をした。対応してくれたのはB氏（以後，同氏が窓口となってくれることになる。）。「担当者は異動したため，居ないが，確認した。金額の一部を除いた金額の7割が返金額であると説明したと言っている。また，いくら払い戻されるかについては受付窓口で説明することになっている。」とのことであった。苦情申立人が「金額のことは言われていない。返金等を相談しに行ったのだから，金額について私が失念するとは考えにくい。」と言うと，B氏は「ではもう一度確認します。」とのことだった。

5月17日に保険年金課から回答があった。「話をした相手も覚えている。話した内容もほぼ覚えている。医科や歯科ではなく接骨院なので，厳密な金額については断言できない旨も含め，本

調査の結果
(つづき)

人は説明していると言っている。」とのことであつた。しかし前回と金額についての説明が若干違つているため、再度確認してもらつた。

5月21日、もう一度確認をしてもらつた結果、「担当者は、金額については分からないと伝えているが、具体的な言い回しは覚えていないと言っている。」という回答であつた。

主張に一貫性がないので、直接担当者に話が聞きたいと思ひ、5月23日、人事を管轄しているであろう行政総務課に相談に行った。応対してくれたのはC氏。当時の担当者呼んで話し合いの場を持ちたいとの話をしたところ、「無理に強要することは難しいが背中を押します。」とのことであつたが、結果的には保険年金課がいうことを聞かないとのこと。

その後、5月25日、秘書課にも行って同じ話をした。応対してくれたのはD課長とE課長補佐。「保険年金課が動いてくれない。他のものが背中を押すなりどこかが動いてくれないか。」と話をしたところ、「どちらの肩も持たない。」と述べ、「保険年金課に伝えます。」ということになつた。

5月29日、行政総務課（課長主幹F氏）、秘書課（D課長及びE課長補佐）、保険年金課（H課長及びG主幹）及び苦情申立人で話し合いの場

調査の結果
(つづき)

を持ったが話にならないので，明日（5月30日，スケジュールが合わなければ31日），秘書課2名，行政総務課1～2名，保険年金課5名＋A職員とで話をする約束をした。

5月30日16時38分，保険年金課課長に事前に電話をした。「話をするのはOKだが当時の担当は来ない。」と言うのでなぜか尋ねると，「私のほうで本人に話を聞いた。説明はしている。本人が説明をしていると言っているので出席はできない。担当者と会わせるとは約束していない。」とのことであった。苦情申立人が秘書課に「昨日の約束の内容を覚えているか？」と確認すると，「(担当者が同席する件を)覚えている。」と言った。

5月30日17時30分，話し合いが始まった。秘書課からはD課長及びE課長補佐，行政総務課からはI課長及び指導員（J氏，K氏，L氏）（このとき行政総務課からは4，5人初めての方が来た），保険年金課からはH課長，G主幹及びM課長補佐が来ていた。とりあえず話をしましょうとのことで話をした。冒頭，苦情申立人より「昨日どういう約束でした？」との話から始まった。すると，秘書課は「(担当者が同席するなど)言っていない。」という。また行政総務課指導員J氏は終始ふざけた態度をとり，I課長も

調査の結果
(つづき)

高圧的な態度をとるなど、まったく話が進まず、最終的には「これ以上対応できない。」との結論となった。

(2) 苦情申立ての趣旨

① 平成30年2月6日、国民健康保険療養費支給申請時に本来説明することになっている説明を受けていないにもかかわらず、「説明はした。」との対応を受けた。市側は説明不足を認め、誤りであったことをきちんと認識すべきである。

② 当時の担当者から確認しているとは言うものの、5月11日から5月21日までの間にその説明に変遷があり、つじつまが合わない話になってしまっている(下線部の変遷参照)。

③ 保険年金課は、担当者が説明していないことを「説明した。」と強弁しており、納得できない。またそれについて「担当者に確認する。」とはいうものの、日によっては「説明した。」「忘れた。」と言うなど、一貫性に欠ける。誤りを認めて課内教育を図るべきである。行政総務課の指導員らの態度は論外であるし、秘書課も行政総務課も、当初は協力するようなことを言いながら、終局的には保険年金課の味方のような立場で簡単に言を翻すことをしている(「約束」に係る下線部参照)。たとえ身内で

調査の結果
(つづき)

あっても、間違っただことは間違いであると指摘すべきである。

2. 福祉健康部保険年金課の説明

(1) 事実経過

① 平成30年2月6日午前12時過ぎごろ、苦情申立人が来庁し、同課窓口にて「国民健康保険療養費支給申請」があった。A職員が応対。応対時間としては25分から35分くらい。必要とされる書類が自動車損害賠償責任保険のもので国民健康保険専用の書類（通常受け付けている書類）ではなかった。お昼休みということもあり、詳しい担当者が不在なのでお預かりして書類の確認をさせてもらいたいと話をしたところ、「なぜ今分からないのか。治療の内容については分からないのは分かるが、書類に不備があるのなら今ここで言ってほしい。整骨院の人は知り合いだから、不備があるならすぐ差し替えてもらうようにしたいから。」との話があった。

上級主査に相談し、その場で国保連合会へ連絡し確認をした。「項目としては満たしており、審査可能」とのことであったので、そのことを苦情申立人に伝えた。また、「受理はできますが、書類を審査機関に見せて確認をとって

調査の結果
(つづき)

はいないので、この場で確実に支給されるとはお伝えできません。もちろんこの内容のうちいくらが保険対象と審査されて還付されるかは、審査を経ないと分かりません。」との話をしたところ、「なぜ今分からないのか？」との発言があり、説明に納得されていない様子であったので、「上の者を呼んで、一緒にご説明しましょうか？」と伺ったところ、「それはいいです。」とのことであった。

再度、保険適用部分と還付可能額はこの場では分からないことを説明したところ、「それはいいです。金額についてこの場で分からないのは理解できるけど、項目が足りてないかどうかというのは今分かるんでしょう？」との質問があった。「項目については、先ほど電話で審査機関に問い合わせしたところ、足りているとの回答をもらっております。ただ、実際に書類を審査機関に送って審査をする際に、不備等が見つかることもありますので、足りない項目や不明点があれば整骨院に連絡するかもしれませんがよろしいですか？」と聞くと、「いいです。今電話しますか？」と言われ携帯の画面を見せられる。「今この場では、不備があるかないか分からないので、審査機関で審査された後に、整骨院に確認をと

調査の結果
(つづき)

る可能性があります。その際は，こちらから整骨院に連絡する前に，先にご連絡したほうがよろしいでしょうか？」と聞いたところ，「いえ，自分に連絡はなくていいです。整骨院に直接連絡して。」と言われた。その後，支給予定日を伝え，控えをお渡ししたところお帰りになった。

14時過ぎ，戻ってきた苦情申立人に呼ばれて再度対応。「施術証明書・施術明細書」の写しを求められ，お渡しした。

- ② 5月11日（金）午後，苦情申立人より電話連絡。B主査が対応。支給決定通知書が届いたが，領収書金額，決定費用額，支給金額の違いが知りたいとのことであった。領収書金額，決定費用額は整骨院での支払額，支給金額は療養費として戻る額（7割）と回答。

支払った金額が違うとの話もあり，「施術証明書・施術日明細書料」，「給付対象外」，「初検時相談支援料」については支給対象外であるため計算に含めないとの回答したところ，「計算方法は理解したが，そんなことは申請時に説明されていない。市の瑕疵だから，給付対象外も含めて計算した全額を支給してほしい。」との話があった。要求にはリアクションせず，担当者に事実確認をして折り返し連

調査の結果
(つづき)

絡するとお伝えしたが、折り返しをかたくなに拒否されるので、17時過ぎに再度連絡してもらったこととなった。数か月前の話であり、申請も多数受けているため覚えていない可能性もあるとお伝えした。その後、A職員に確認をした。

同日17時10分、苦情申立人より連絡があり、担当者に確認したが、説明したと述べている旨をお伝えしたところ、「聞いた記憶がない、説明したと言い切るなら、どんな話の流れでどういうタイミングでどんな説明をしたのか詳しく知りたい。それで担当者が嘘をついているかどうか判断する。」との話があった。担当に確認すると回答し、連絡先を聞いたところまたも折り返しは拒否され、5月14日予定となった。市の職員の肩を持たずフェアに対応するようにと念を押された。

③ 5月14日(月)、A職員にメールで聴き取り。

④ 5月15日(火)、苦情申立人から電話。B主査は休みで、概要の報告は受けているとM課長補佐より伝えた。

⑤ 5月16日(水)、苦情申立人より電話。B主査は早退で不在。早く結果が知りたいと17時ごろに来庁。B主査からの報告はあくま

調査の結果
(つづき)

で概要なので、直接 B 主査が説明すると伝えた。

⑥ 5月17日(木)16時ごろ、苦情申立人より電話。B主査より聴き取り内容を報告したところ、「当日の話の流れは間違いない。どのタイミングで説明したか分かりますか？支給額の上乗せは断念しつつあるが、言った言わないの話は白黒つけたい。」とのことで、「細かいタイミングは分からないが、何回か伝えたと聞いている。」と返答したところ、「何回か伝えたのに記憶に残っていないのは不自然だと思わないか？」との問いかけがあり、「普通に考えれば記憶に残らない可能性は低いと思うが、説明をしていてもそれが意図に反して伝わっていないケースもあるのでは？」と回答した。その後、話は平行線で、「説明はしたが結果として伝わっていなかったことに対し、私(B主査)が謝ることはできません。」との話はしたが受け入れられず、どのような言い回しで説明したのか担当者に確認すると伝え通話を終えた。

⑦ 5月22日(火)、苦情申立人より電話。「A職員に確認したところ、言い回しまでは覚えていなかった。また、当日は金額よりも添付書類の話が中心となっていたため、金額

調査の結果
(つづき)

の説明の記憶が薄れた可能性もあるのでは？」とお伝えしたところ、「この前と言っていることが違う。前は『金額は分からないと伝えた。』って言いましたよね。前は嘘をついていたってことですか。」との話があった。B主査より「金額については分からないということ」を伝えたのであって「金額は分からない」と伝えたわけではない、前回の説明と何も変わらないし、嘘も言っていないと回答したが、聞き入れられないので「録音を聞いてください。」と伝えた。その後、苦情申立人より「話が進まないで、苦情申立人、B主査に他の人間を加えて会談を持ちたい。加えるのは当日の担当者やM職員が適当だと思う。お互いの話の矛盾点を一つひとつ確認していけば、完全とは言わないまでも、どちらの話に分があるかは判断できるのではないかと思っている。」とのことで通話終了。

- ⑧ 5月23日（水）16時ごろ、苦情申立人より電話。録音を確認してもらった結果を尋ねたところ、「確認したが『金額は分からない。』と言われてるんだけど？」とのことであつた。B主査より、「『金額については分からない。』と伝えたのか『金額については分からないということ』を伝えたのでしょうか？」

調査の結果
(つづき)

前者であれば私の説明不足であり，後者なら説明に問題はないと考えている。」との話をしたところ，「どちらだったか分からない。その2つは何が違うのか？」と問いかけがあり，「前者は台詞を言っており，後者は事実を言っている。」と説明したところ，「そうは思わない。やはり説明が変わっている。嘘をつかれた。」とのことで，それから話は平行線。会談の話になり，市としては説明責任を果たしており，これ以上の対応は難しい。納得いただけないなら別の手段をお考えいただきたいと話したところ，「別ってなんですか？」との問いかけがあり，「例えば，神奈川県国民健康保険審査会などが考えられます。」と返答したところ，「たいした話の材料もないのに相手にされる訳ない。何て言えばいいんですか。」とのことであつたので，「説明されていないという話をされてはいかがですか？」と返答をした。その後，16時45分から所要があることをお伝えして通話終了。

- ⑨ 5月24日，苦情申立人が行政総務課へ来庁。C主任対応。「保険年金課の方で，当時の担当職員には会わせない，と言っているが，そんなことが通用するのか，回答してほしい。」との話があつた。いったん回答を保留したが最

調査の結果
(つづき)

終的には会わせない方針であることを伝えた。

⑩ 5月25日，苦情申立人からC主任に電話。「主管課の方でそのような判断をしたのであれば，致し方ない，特にこの点について，法的な縛りはないと考える。」との説明をした。この後，苦情申立人は秘書課へ行き，17時から20時まで，秘書課D課長，E課長補佐が応対。納得せず。秘書課でいったん引き取り，週明けに回答する旨伝えた。

⑪ 5月29日，苦情申立人から秘書課へ電話。行政総務課と同様の回答だったため怒られたのか，来庁。17時から20時過ぎまで本庁舎6階ロビーにてD課長，E課長補佐，行政総務課F主幹，C主任，保険年金課G主幹と会談。20時過ぎてようやく帰るかと思われたが，1階に降りてきてから「保険年金課長に連絡を取ってほしい。」と言い出したため，H課長が応対。前任者について「最初は『確かに伝えた。』と言っていたのに，途中から自分の記憶に自信がないと前言を翻したらしい。悪いことをしていないなら会わせられるはずでしょう。」と頑なに主張。前任者に会わせることを含めて相談させてほしいと伝え，翌日17時30分の約束をして退庁。

⑫ 5月30日，N部長と調整。「一度会わせな

調査の結果
(つづき)

いと決めたのだから、ここはぶれないこと。」
という判断で最後まで行くことを決定。A職員
に来てもらい、改めてH課長から聴き取り。1
6時20分、苦情申立人より電話。H課長が応
対。「申し訳ないが、前任者とは会わせないと
いう判断に至った。」旨伝えると電話を終え
た。17時、秘書課より「本人が来庁してい
る。」と連絡。退去するよう伝えても言うこと
を聞かないため、行政総務課分室の指導員が応
対。19時より、1階ロビーにて会談。H課
長、G主幹、M課長補佐、福祉総務課O主幹、
秘書課D課長、E課長補佐、行政総務課I参
事、同分室J指導員、K指導員、L指導員立ち
合い。「前任者に会って一つ一つ突合せをする
ことに意味がある。」と繰り返すが、その結
果、双方の言い分が全くかみ合わなかった場
合、どうするつもりか聞いてもそれには答えな
い。H課長より「こちらの説明でご理解いただ
くことができなかつたことは残念に思うが、担
当職員は間違いなく伝えている。保険年金課と
して、職員が職務を怠ったとは考えていないの
で、謝罪するつもりはない。この件に関して
は、本日をもって打ち切りとさせていただきます
。」と伝えた。行政総務課分室の方の助言も
あり、退庁。帰り際、「オンブズマンか神奈川

調査の結果
(つづき)

県，またはマスコミ」と言い残す。

「会わせるということを検討したに過ぎない。」との発言ではなく「会わせることも含めて検討する。」，部長の決裁については，最終的に「部長の判断で。」とは言った。

3. 総務部行政総務課の説明

(1) 事実経過

① 平成30年5月24日行政総務課の対応

同日夕刻，苦情申立人が行政総務課に来た。要件としては，職員対応に関する苦情。C主任が対応。

行政総務課の所管としては，「行政不服審査の総括」ということがあるので，市民から相談を受ける場合もある。今回はその可能性があるもので対応した。一般の方の中には1階の受付窓口で「総務はどこか？」と行って来られる方も皆無ではない。

話の中身としては，個人名（M課長補佐，B主査）も出てきた。苦情申立人はICレコーダー（スマホ）を持ってきていて内容を一部聞かせていただいた。

② 5月29日（火）（以下，秘書課と行政総務課からの話を総合して説明）

苦情申立人より秘書課に電話があり，A職員

調査の結果
(つづき)

を呼ばないことを伝えたところ、「嘘つかれた。自分には行かない。」との話もあったが、最終的には「今から行きます。」とのことで、30分くらいして来庁。午後5時30分から午後10時30分までやりとりがあった。

苦情申立人より、「G主幹を呼ぶように。」とのことだったので来てもらった。その後、行政総務課F主幹とC主任が参加。「本人に会わせることはできない。判断できない。」と言ったところ、「課長に電話するように。」との話になった。「課に戻れば番号は分かります。」と伝えたところ、「自分の目の前で話すように。」とのことで、全員で1階へ移動。H課長は他の仕事で課に残っており、午後8時30分から、H課長も話に参加。

秘書課D課長としては、H課長は本人を呼ぶことについて断言はしていないと受け止めている。呼ぶ呼ばないの話の前提として「部長に相談します。」ということだった。H課長からは「この件は課長の私でも判断できないので部長に相談し確認します。」との話をしていった。

- ③ 翌30日(水)の参加メンバーについては、行政総務課F主幹は出られないが課内で調整し、I参事が指導員3名とともに話し合いの場に参加することとした。

調査の結果
(つづき)

(2) J指導員の対応について

秘書課からも「これ以上話をしてても・・・。」とのことは言っており、1階保険年金課でもまだ「本人に会わせてもらいたい。」と要求してきている。このような要求を断るために、複数で対応するのが原則なので、J指導員が間に入ることは良いと考えている。ベテランならではの経験から話をしてくれたと考えている。通行人もいて秩序を維持する必要もあった。市のルールを伝える必要がある、そのような態度で臨んでいたのが苦情申立人には「高圧的」ととられたのかもしれない。

(3) 他課の職員を呼ぶ場合について

原則、現在の組織でやる。違う説明はしない。事情があって担当者の言質を取らなければならない場合、異動先の部長・課長の了解を得ないといけない。

(4) 結果的にH課長がA職員と合わせるとか部長も同席するといったことを断言した場合の取り扱いについて

通常であれば、個人本人としては、約束実現に努めるべきだと思う。組織としては前提を話しなければならない。それを強調すべき。出来ないことをできると言ってしまった場合、説明をしなければならない。故意にではなくても言ってし

調査の結果
(つづき)

まった場合は撤回すべきである。

4. 企画政策部秘書課の説明

(1) 事実経過

① 平成30年5月25日(金)、秘書課の対応

同日、苦情申立人が来庁。D課長とE課長補佐の2人で応対(対応時間は午後5時から午後8時ごろまで)。行政総務課に行ってきたが、記者会見でC主任が対応できないとのことだったのでたまたまこちらに寄ったとのこと。保険年金課の対応について、「何とか対応できないか、本人に会わせてもらえないか？」との話があった。「保険年金課にはお伝えする。」との話はした。「聞くなら普通に聞きます。」とのお話もした。その後、保険年金課との電話でのやり取りを聞いた。

苦情申立人より「来週火曜日に連絡する。」とのことで、保険年金課に確認してもらいたいと言ってきた。本人に会いたいということも言われた。あと、ほかの方法があれば教えてもらいたいという話もあった。いったん話を受け取り、週明けに回答するとお伝えした。

② 5月29日及び30日のやり取りについては前記3(1)②以下を参照。

調査の結果
(つづき)

5. オンブズマンの判断

以下、苦情申立ての趣旨についてそれぞれ検討します。

(1) 平成30年2月6日、国民健康保険療養費支給申請時に本来説明することになっている説明を受けていないにもかかわらず、「説明はした。」との対応を受けた。市側は説明不足を認め、誤りであったことをきちんと認識すべきである、との苦情について

① 2月6日における「金額」の説明について

同日の対応の有無に係る客観的資料はないが、苦情申立人の録音記録からすると、5月11日以降、おおむね苦情申立人主張の発言がB職員からあったと考えられます。そこでは、当初は計算方法も明示し金額を述べたと取られる発言がありましたが、その後、金額は「分からない。」ので述べていないという発言となっており、矛盾しているにとられかねないものと認められます。

A職員は主に書類の不備につき説明し、「審査機関の判断によるため金額は分からない。」旨説明しているとも一応考えられますが、少なくとも5月11日のB職員の発言とは異なる内容となっています。

「全額が戻るわけではない」としても、その

調査の結果
(つづき)

全額がどの部分を指すのか（「給付対象外も含めて計算した全額を支給してほしい。」との苦情申立人の発言（前記2（1）②参照）からすると、苦情申立人は「領収額」を元に考えていたふしがあります。）、『藤沢市 国保ハンドブック』の療養費の説明でも必要書類等の記載はありますが、還付額の計算方法やその手順の記載はなく、説明を明確かつ簡易にしないと理解してもらえないおそれもあります。保険年金課としては「これまでこのような苦情はほとんどなかった。」、「説明していてもそれが意図に反して伝わっていないケースもある。」（前記2（1）⑥参照）とのことですが、オンブズマンとしては、本件を受けて、療養費申請を受け付ける際に、今後の手続きの流れや計算方法について一目で分かるような文書を添付すること等について考慮するよう申し入れいたしました。

（2）当時の担当者から確認しているとは言うものの、5月11日から5月21日までの間にその説明に変遷があり、つじつまが合わない話になってしまっている（下線部の変遷参照）、との苦情について。

① 録音記録からすると、5月11日以降、おおむね、苦情申立人が主張する発言がB職員からありました。

調査の結果
(つづき)

② A職員は申請書控えに還付時期を一応書く「ルール」だが、金額は変動するとは口頭で伝えるが「書くルール」はないとの説明でしたが、B職員からは、いくら払い戻されるかは受付窓口で説明することになっていると受け止められる発言をしています。また、「金額は分からない」と「金額については分からないこと」との違いについての説明（前記2（1）⑧）は、苦情申立人に理解を求めるにはその趣旨が曖昧であると考えます。

③ 「言った、言わない」で判断しかねる事柄については探索が困難ですが、確認しうる資料があった場合（本件では苦情申立人の録音記録）には、その確認作業が必要な場合もあると考えられます。

④ 担当課で扱う事務内容について担当者によって認識が異なることは市民らに不安を抱かせることになることから、正しい業務知識を共有するように、また説明の内容も一般市民らが容易に理解しうる事柄に限らないので、理解しやすい言葉等を使うなどするよう課内教育が必要といえます。

（3）秘書課・行政総務課の中立的立場について

① A職員を会わせる約束をした事実について
保険年金課H課長は「部長と相談する。」旨

調査の結果
(つづき)

述べたが必ず会わせるとは約束していないとのことで、秘書課 D 課長も「部長に相談する」ことを条件に会わせるとの認識があり、苦情申立人の前日の A 職員に会わせることに係る会話内容の返答もそれを前提としたものとしています。

- ② A 職員に会わせるか否かのやり取りの中で「部長の判断が条件」との発言がなされていたとしても、H 課長は、「直接会っていただく。」、「私と部長が同席する。」、「来る前に 15 時から 17 時の間に電話ください。」と発言しており、これらを聞いた苦情申立人が断定的な約束と受け取ることもやむを得ないといえます。

「部長の判断が条件」という前提を維持しているのであれば、誤解を与えないよう了解事項を明確にしておくべきです。

秘書課 D 課長の「どちらの肩ももたない。」との発言に対し、このように了解事項が苦情申立人と担当課らとの間で齟齬していたことが、苦情申立人に「中立性」に疑義をもたせる結果を導いた一因と考えます。

(4) 行政総務課の I 課長や J 指導員の対応

- ① I 課長は「高圧的態度ととられるような言動はあったかもしれない。」と述べています（前

<p>調査の結果 (つづき)</p>	<p>記3(2)参照)。</p> <p>J指導員の「合の手入れていいですか？ じゃないと私つまらないじゃないですか。」、 「(苦情申立人のJ指導員がしゃべるとヒート アップしてしまうから黙っていてほしいとの発 言に対し,) 冷房入れましょうか。」等の発言は 録音で確認しております。</p> <p>② 苦情申立人との連日に亘る長時間のやり取り 等があったとはいえ、苦情申立人の録音記録を 確認することもなくその前段階で上記①のよう な態度、対応を示すのは、保険年金課に肩を もっているとの不公平感を抱かせるものといえ ます。</p> <p>また、J指導員の対応は真摯に協議に臨んで いないものと市民らに認識されかねず、指導員 が間に入ることは案件によっては良いと判断さ れる場合もあると考えられますが、不適切とと らえられる言動が許容されるものではありません ので、注意するよう申し入れいたしました。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
<p>市の対応</p>	<p>平成30年10月30日、総務部長及び福祉健 康部長より、オンブズマンに対し、以下のとおり 報告がありました。</p>



2018年10月30日

藤沢市オンプズマン 様

総務部長

2018年8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）

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

1 オンプズマンの調査結果における市への申入れ事項

苦情申立人との連日に亘る長時間のやり取り等があったとはいえ、行政総務課所属職員の苦情申立人への対応の中に、保険年金課の肩を持っているとの不公平感を抱かせる対応が見受けられるので注意すること。また、真摯に協議に臨んでいないものと市民らに認識されかねない、不適切ととらえられるような言動は控えること。

2 再発防止に向けた対策について

行政総務課所属職員は、庁舎における秩序の維持に支障を生じさせる様な不当要求行為等の防止を業務としていることを踏まえた上で、市民への対応が高圧的ととらえられることのないよう、また、職員の発言が不適切ととらえられることのないよう注意するとともに、真摯に協議に臨むことを課内職員へ周知いたしました。

あわせて、「不当行為等」の名の下に、正当な市民の権利を侵害したり制限したりすることのないよう、改めて、課内職員に対して、不当行為等対応マニュアル遵守の徹底を図りました。

以 上

事務担当：総務部 行政総務課



2018年(平成30年)10月30日

藤沢市オンブズマン 様

福祉健康部長

2018年8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)

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

1 オンブズマンの調査結果における申入れ事項

- (1) 療養費申請を受け付ける際に、今後の手続きの流れや計算方法について一目で分かるような文書を添付すること等について考慮すること。
- (2) 担当課で扱う事務内容について担当者によって認識が異なることは市民らに不安を抱かせることになることから、正しい業務知識を共有するように、また説明の内容も一般市民らが容易に理解しうる事柄に限らないので、理解しやすい言葉等を使うなどするよう課内教育が必要。
- (3) 市民とのやり取りにおいて、何かしらの条件等(本件では「部長の判断」)を付した場合は、誤解を与えないよう、その条件等を明確にしておくべき。

2 再発防止に向けた対策について

上記1-(1)については、保険年金課において国民健康保険療養費支給申請書を受け付ける際に、別紙「藤沢市国民健康保険 療養費を申請された被保険者の方へ」を配布することにより、今後の手続きの流れ等について、市民のご理解がより深まるよう努めてまいります。

次に、1-(2)及び(3)については、貴職からの結果通知を含め、課内で情報の共有化を図るとともに、業務マニュアルを再度確認するなど、より正確な業務知識を習得するよう課内職員へ指導してまいります。

また、本件を踏まえ、課内会議等において、市民の立場に立った接遇の必要性を周知することなどにより、再発防止に努めてまいりたいと考えております。

以 上
福祉健康部 保険年金課



～藤沢市国民健康保険 療養費を申請された被保険者の皆様へ～

本日申請いただきました「療養費」につきましては、今後次の流れで申請いただいた内容を審査、支給額決定、指定口座へ振り込みとなります。

1 申請内容や添付書類等を藤沢市役所保険年金課において確認

※ 添付書類に不足等があった場合には、後日連絡をさせていただき、追加の書類提出をお願いすることがあります。



2 「神奈川県国民健康保険団体連合会」において申請内容や添付書類等について審査

※ 審査において添付書類の追加の提出などが必要となった場合には、後日連絡をさせていただく可能性があります。

※ 診療内容等から、療養費の支給対象及び支給額を決定しますので、医療機関等でお支払いいただいた金額における保険負担分の返金を保証するものではありません。

※ 「2」の審査を経るまで療養費の支給額は決定したものではありません。ご了承ください。

※ 審査によっては、支給対象外となる可能性もあります。



3 「2」の審査の結果について、被保険者の皆様へお知らせするとともに、支給決定された場合は、支給額を指定口座へ振り込み

※ 申請から審査、振り込みまで、概ね3ヶ月程度の期間を要します。

以 上

事務担当 藤沢市役所 保険年金課 国保給付担当

電 話 0466-25-1111 (内線3211)

事 例 ～ 5	対象機関：福祉健康部（生活援護課）
苦情申立ての趣旨	<p>※本件はDV事案のため内容を一部省略等しております。</p> <p>苦情申立人はその子（甲）が生活保護を受給するための生活援護課との面接に付き添った際、元夫のDV及び元夫には末っ子（乙）の携帯番号以外の家族らの住所等の情報も教えていないことを伝えたにもかかわらず、元夫のところに市より郵便物が送られてきた。また、その郵便物の中には他人の記録も混入していた。後日、市に電話で確認をしたところ、「乙との関係が良好であったので送った。」とのことで、「次からは送らないようにします。」と事務的な対応があるのみであった。このような対応には納得がいかない。</p>
調査の結果	<p>本件苦情につき、オンブズマンは担当課である福祉健康部生活援護課より事情を聴取する等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立ての経緯</p> <p>甲はやむを得ない事情で生活保護を受けることになった。同手続きの際、母である苦情申立人も同席し、担当者と面談をし、家庭の事情をかなり詳しく説明した。過去にDVの保護を受けて離婚していること、乙だけが元夫と関係は良好だが、</p>

調査の結果
(つづき)

乙の携帯電話以外は住所なども伝えていないことを話した。

ところが、その約1か月後、元夫から乙にメールがあり、「藤沢市から訳のわからない郵便が届いている。どういうことか？」との連絡があり、主人の住所は苦情申立人と乙しか知らないうえ、寝耳に水だったので、かなり動揺した。

翌日、苦情申立人が担当課に問い合わせたところ、お詫びなどなく、「次回からはそういうものは元夫には送らないようにします。」との言葉が返ってきた。あまりに事務的なので、「昨晚から苦情申立人がどれだけ怖い思いをしたか、これをきっかけに甲の居場所が知られることになり、私たちの居場所が知られたりするのではないかという恐怖があること。」を述べ、「なぜ、そういうことになったのか。」と尋ねたところ、「乙との関係が良好だと聞いたので、大丈夫と判断して通常の手続きを取らせていただきました。」と淡々と話された。

翌々日、元夫から乙にメールがあり、「甲の生活保護に係る書面と、知らない人の保護決定調書が入っていた。甲が犯罪に巻き込まれているのではないか？」との話があった。同日昼、苦情申立人が生活援護課に連絡したが担当者も課長も不在で午後1時すぎに折り返し連絡があり、このこと

調査の結果
(つづき)

を伝えたが、どなたが入力したのか尋ねても「私が担当しました。」、入力ミスなのか尋ねても「そうですね。」といったように、すべてのやり取りにおいてやる気が感じられなかった。

デリケートな問題にこのような対応でいいのでしょうか？生活保護を受けることがどれだけ家族として辛いことなのか、DVの保護を受けていることがどんな心情なのか、分かっていないのではないかと思います。きっとこの担当者は、パソコンに甲の対応は父親には連絡しないとだけ入力して終わりなのかと思うと、大変腹立たしくて、悔しい思いがします。

(2) 苦情申立ての趣旨

① 過去にDVの保護を受けて離婚していて、乙の携帯電話以外は住所なども教えていないことをあらかじめ伝えているにもかかわらず、元夫に郵便物を送ってしまったことは問題である。乙との関係が良好だから送っても大丈夫だと判断したというが、このような説明には納得がいかない。

② 個人情報についてはもっと厳格に取り扱ってほしい。

2. 福祉健康部生活援護課の説明

(1) 事実経過等について

調査の結果
(つづき)

甲より生活保護の相談があり、A職員が話を聴き取り、記録を作成し、新規の調査の担当（B職員）に引き継いだ。相談時に、苦情申立人も付き添いとしてきていた。苦情申立人からはDVのことは伺っている。

DVのことについては、「生活保護法関係相談記録」の「親等表」欄の中に父からのDVに関する記載が1行手書きであったが、「保護申請処理表（面接記録付表）」には記載されていなかった。

訪問調査の際も、生活保護を決定する査察指導員と新規の調査の担当との判定会議の中でも元夫（父親）からのDVの話は出なかった。

扶養照会を発送した際、2枚送るもののなかにもう1枚他人の書類が混ざって送ってしまった。元夫（父親）の住所については、甲の住民票と戸籍から特定した。苦情申立人からの電話の主訴は「扶養照会をなぜ送ったのか、DVのこと相談の時に話したの聞いてませんか？」とのことであった。B職員からは、「大変申し訳ありません、次回からは送らないようにします。」と謝罪し、すぐにシステム上「発送しない」の欄にチェックを入れ処理をした。また、なぜ送ることになったのかを聞かれ、苦情申立人と同居している本件とは無関係な「乙と元夫（父

調査の結果
(つづき)

親)との間に交流があると聞いていたので、父親に扶養照会の郵便を送っても大丈夫であるという判断をしてしまい、送付してしまった。」と説明し、謝罪した。

翌々日の電話の主訴は「他人(丙さん)の保護決定調書が元夫(父親)に誤送された」ことであった。この時、B職員としては動転していたので謝罪が行き届かなかったかもしれないが一応謝罪をし、また、前回連絡のあった扶養照会について元夫(父親)に送らない処理をしたことを重ねてお伝えした。

同電話にて、B職員は苦情申立人から丙さんの保護決定調書が誤送されていることについて知らされたが、動転してしまい上司に報告できなかった。課としてはオンブズマンから話があって初めて分かった。その翌日B職員は休みで、翌々日C主幹は1日他県に出張であったため、課として動けたのは週明けになってしまった。同日夜、C主幹とB職員の2名で元夫(父親)のところに同調書を回収に行き謝罪をした。

丙さんについては、ご体調等に十分配慮して謝罪に行こうと考えている。誤送してしまった保護決定調書には住所等は載っていない。ケース番号等は役所の中で使うものなので、そこか

調査の結果
(つづき)

ら住所等が第三者にわかってしまうということはない。

(2) 生活援護課の見解

今回のDVの引継ぎ，扶養照会等の誤送も含めて，被害者の生命や生活等を脅かしたり，大きく係わることであり，女性相談員や関係機関等と連携し，慎重に扱ってきたところです。相談・申請を受けた者，新規担当者等が情報を共有し，査察指導員（管理職）も細心の注意を払い，被害者を守らなければならないことを，課として，再度，課内会議等で徹底していきたい。

3. オンブズマンの判断

本件苦情において，苦情申立人からは，(1) 過去にDVの保護を受けて離婚していて，乙の携帯電話以外は住所なども教えていないことをあらかじめ伝えているにもかかわらず，元夫に郵便物を送ってしまったことは問題であること，(2) 個人情報についてはもっと厳格に取り扱ってほしい，との苦情が申し立てられています。以下，それぞれ検討します。

(1) 過去にDVの保護を受けて離婚していて，乙の携帯電話以外は住所なども教えていないことをあらかじめ伝えているにもかかわらず，元夫に郵便物を送ってしまったことは問題である

調査の結果
(つづき)

との苦情について

D V被害者の住所については、秘匿されるべき必要性が高く、被害者が欲しない他者に知られたくないと考えるのは当然であり、プライバシーに係る情報として法的保護の対象となります。

D V被害者の住所は、時により生命身体の安全にかかわる重要な情報であって、その取り扱いは慎重になされるべきところ、本件では扶養照会に係る書面には甲の氏名のみ記載され、甲を含む苦情申立人ら家族の住所や連絡先等の情報の記載はなく、苦情申立人ら家族の住所等の情報自体を元夫に開示しているわけではありません。しかし、元夫が扶養義務に関連付ける（一定の援助はしたいので甲と連絡を取りたい等。）などして、甲の住所を探索できる可能性も否定できません。

生活援護課の本件における当初の対応は、「D V」の重大性を看過したもので、後任者の適正な事務遂行に必要な情報の引継ぎがなされたとはいえません。

(2) 個人情報についてはもっと厳格に取り扱ってもらいたいとの苦情について

扶養照会の送付及び誤送付書面処理担当は同一人（B職員）ですが、事務処理手順として、担当課から、本件でいえば扶養照会の処理が終了してから保護決定調書の処理に取り掛かるとの説明が

調査の結果
(つづき)

ありました。しかし、担当者は漫然と同一デスク上に両書面を置き並行的に処理を行い、書類を混在させてしまうという間違った処理を行ないました。

そして、封筒に挿入する際、送付通数や書面の内容を再度確認すべきところ、本件では送るべき通数は2通であることを認識しながら、誤送付書面を含め3通であったことや、書面の内容もまったく異なるのにそれ自体を見過ごすなど、確認作業も非常に杜撰でした。

さらに、担当者は、苦情申立人から書面の誤送付につき指摘されておきながら、上司等に報告することはせず、5日後、本件申立てに基づく調査実施通知書により担当課は初めてこの事実を知りました。しかし、仮に本件苦情が申し立てられなかった場合、誤送付の事実を長期間にわたり担当課は認識できず誤送付書面の回収が遅れ、事案によっては、情報漏れによる被害の防止を図ることが困難となり、さらには実被害が発生するおそれも十分に認められます。

本件誤送付に係る書面は、対象者の氏名のほかは内部的に整理するための番号等が記載されたもので、その書面自体から対象者を特定することは困難とはいえませんが、具体的な氏名の記載や藤沢市在住の情報からこれを悪用される危

調査の結果
(つづき)

険性がまったくないとはいえ、誤送付書面の対象者においても多大な不安を抱くことは当然といえます。

(3) 生活援護課の今後の対処について

福祉事務所は、DV被害についての実務的業務の窓口ですが、生活援護課もDV被害の充実した対応を率先して行うべき部署であり、その責務を十分に認識すべきです。

本件では、事務の引き継ぎにおいて情報の伝達がほぼなされていないと認められ、個々の職員の意識の向上とともに、特に配慮すべき重要な情報の伝達に漏れがないよう、引継関係書類の体裁や記載内容等について検討されるよう要望します。

事務処理の方法については、過誤が生じないよう作業ごとに手順を割り振り書類等の混在を避け、間違いがないか意識を集中して確認作業を行うなど、業務に手慣れたことからの気の緩みを排除し、正規の処理方法に徹していただくべく要望します。

事務処理等に間違いが発見された場合、上司等への報告を怠ることは行政の対応の遅れにつながり、行政に対する不信を惹起するだけに止まらず、本件でいえば個人情報漏れによるDVの恐怖や詐欺等の悪用が考えられますが、市

	<p>民等に不安感を抱かせ，事案によっては具体的な生命身体や財産に対する被害を及ぼしたりすることもありえます。事務処理上の間違いは誰にでも起こりうることであり，その際の対処の方法を明確にし周知するとともに，職員の教育指導を行っていただきたく要望します。</p> <p>なお，本件の問題の重大性にかんがみ，上記オmbズマンからの申し入れ事項に対する生活援護課の具体的な対応結果について報告を求めます。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
市の対応	<p>平成30年8月17日，福祉健康部長より，オmbズマンに対し，以下のとおり報告があった。</p>

2018年(平成30年)8月17日

藤沢市オンブズマン 様

福祉健康部長



オンブズマンからの申し入れ事項に対する
生活援護課の対応結果について(報告)

2018年7月12日付け「苦情調査の結果について(通知)」において、オンブズマンから申し入れのありました事項に対する生活援護課の対応結果について報告します。

1. 個々の職員の意識の向上

職員各自にその責務を十分に認識させるべく、生活援護課が担っている業務の性格や取り扱っている情報の重要性(いろいろな意味で弱い立場にある人たちを対象に、DV被害状況をはじめ、家族関係、収入状況など極めて機微な情報に基づいて、DVや生活保護に係る支援を実施しているということ)について、課内会議において共有を図るとともに、業務遂行にあたっては、様々な部分で最大限の慎重さを要するという点について周知徹底を図りました。

また、今後、査察指導員が日常業務において適宜助言指導をしながら、各職員の意識の維持向上を図るとともに、課内会議等の機会をとらえ、定期的に職員に対する意識付けを行っていきます。

2. 引継関係書類の様式(記載内容)の変更

相談時に相談員等が聴取した配慮すべき重要な情報が担当者に確実に伝達されるよう、「保護申請処理表」中、8.申請ケースの問題点(取扱上の注意事項)欄について、網掛けで強調し、相談員等にその重要性を注意喚起するとともに、調査担当者及び地区担当者がその内容を確認のうえ、それぞれ確認印を押すよう様式及び手順を改めました。

3. 事務処理方法の徹底

各種事務処理にあっては、意識を集中し慣れからくる気の緩みに注意しながら、過誤が生じないようにすること、特に書類発送処理時などは、他の処理と並行して実施しないことはもちろん、一件一件確実にチェックを行うことについて、課内会議において周知徹底を図りました。

4. 事務処理誤り発見時の対処方法の周知(指導)

事務処理の誤りが発覚した場合には、事案の大小にかかわらず、決して自分の中にしまい込まず、また、自分だけで解決しようとせず、速やかに上司に報告するとともに、その判断を仰ぐことについて、課内会議において周知徹底を図りました。

*課内会議開催 8月3日(金) 午後5時30分～ 生活援護課事務室

今後、このような事案が決して起きることのないよう、職員一同、その職責を全うするべく取り組みでまいりますので、よろしくお願いたします。

以上

(事務担当:生活援護課)

(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

事例 ～ 6	対象機関：子ども青少年部（子育て給付課）
苦情申立ての趣旨	子育て給付課の対応に係る件
調査の結果	<p>本件苦情につき，オンブズマンは，担当課である子ども青少年部子育て給付課より事情を聴く等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1. 苦情申立人の主張</p> <p>(1) 苦情申立てに至る経緯</p> <p>苦情申立人は，生活保護からの自立を目指し，看護学校への入学を希望していたが費用がまかなえずあきらめていたところ，平成28年8月，子育て給付課の職員から「よい制度ができた。」（入学時50万円と毎月10万円の支給の制度）と勧められ受験することにした。</p> <p>平成29年8月，苦情申立人は，上述の制度（入学時50万円と，毎月10万円の支給制度。「神奈川県ひとり親家庭高等職業訓練促進資金」と「藤沢市母子家庭等高等職業訓練促進給付金」）申請の相談のために同課に来訪した。対応した職員は制度に詳しくないようで周りの職員に相談しながら，計4人の職員が苦情申立人の対応にあたった。職員に言われたとおりに申請手続き</p>

調査の結果
(つづき)

を行ったところ、「これで完了です。」と言われた。苦情申立人が給付金の支給日を尋ねたところ、「平成30年6月末日までに支払われる。」旨回答があった。「入学時に50万円（入学金と前期授業料）が必要であるため給付金の支給が平成30年6月末日では遅すぎる。」と伝えると、「必ず6月末日までに振り込まれるから、『振り込まれ次第返すから』とご親族に借りたらいい。」と職員から返答があった。この助言に従い、「必ず平成30年6月中に返済する。」という約束で親族から借金をした。

平成29年11月、再度確認のため必要手続き等について子育て給付課に電話し「先日の手続きに関して、私は何かしなくてはいけないことはないですか？このまま待っていて大丈夫ですか？」と問い合わせたところ、対応した職員（8月とは別の職員）から「4月に入ったら在籍証明書を送ってくださるだけで大丈夫ですよ。6月末日には振り込まれますから。」と回答があった。

ところが、給付金は平成30年6月末日を過ぎても振り込まれなかった。同年7月になって子育て給付課に確認の電話をしたところ、「『神奈川県ひとり親家庭高等職業訓練促進資金』の申請はうちではないので。」と言われ、経緯を話しても謝罪するのみだった。

調査の結果
(つづき)

そこで、同給付金の事業主体である社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に電話で問い合わせ、今までの経緯を伝えたところ、「子育て給付課からの依頼があれば考慮する余地がある。」旨回答を得た。

その後、県社協の職員に電話したところ、子育て給付課は「対応に誤りはない。」と回答した模様で、「考慮は難しい。」とのことだった。子育て給付課が申請先について説明していなかったというなら考慮の余地はあるという。

子育て給付課に再度電話で問い合わせたところ、「申請先は別だということを説明しました。」というのみで県社協に対して何ら対応を取ってくれなかった。また、その際担当したA職員は、苦情申立人の「そのとき対応した職員の名前は？お話しさせてください。」という質問に対して、「控えはあるけど、ちょっとわからないですね〜。」と苦情申立人を小馬鹿にしたような態度だった。また、話の途中で電話を切り、すぐにかけ直しても帰宅した旨別の職員から伝えられたなどの出来事があった（後日、電話を切っていないとA職員から反論された。）。担当を別の職員に変えるように求めたところ拒否され、やっと別のB職員に代わってもらっても、その職員も面倒くさそうに苦情申立人を扱った。

調査の結果
(つづき)

A職員とB職員からは、「私たちは説明しましたので、ご自身が手続きを忘れたのではないのでしょうか。」と言われた。申請方法の説明を受けたとしたら苦情申立人が申請しない理由はない。また、「借金が返せなくて学校をやめなきゃならないのは、苦情申立人の責任ですし、苦情申立人が決めることですよね。」とも言われ、そこには自立を支援するという姿勢はないようにみえた。さらには、「百歩譲って苦情申立人に対して申請方法の説明があったとしてもそれが伝わらなかったことについても謝罪、反省をする気はない。」と断言された。二度と同じような思いをする市民を出さないようにするという反省の姿勢がみられない。

職員から「必ず振り込まれるから親族から借りたら」と言われ親族から借金したが、現在はそれを返せず親族に迷惑をかけており、返せなければ看護学校をやめて働いて返すよう言われている。

説明の誤りを認めて、県社協に説明を行ってほしい。もし看護学校をやめる事態にまで追い込まれた場合には退学の決まった日までに看護学校でかかった費用を全額返還してほしいと考えている。

(2) 苦情申立ての趣旨

① 「神奈川県ひとり親家庭高等訓練促進資金」

調査の結果
(つづき)

の申請を受け付けたと言ったにもかかわらず受け付けていなかった。同給付金の事業主体である県社協が子育て給付課からの依頼があれば給付金支給を考慮するとしているのもかかわらず何も対応してくれない。説明の誤りを認め、県社協に対して対応をとってほしい。

- ② A職員とB職員は、事務的な対応に終始し苦情申立人の話す事情を聴く気がなく、自立支援の姿勢にもかけており、市職員の対応として不適切である。

2. 子ども青少年部子育て給付課の説明

(1) 事実経過

- ① 平成27年12月3日、苦情申立人より、「藤沢市母子家庭等高等職業訓練促進給付金」(以下「藤沢市促進給付金」という。)について電話で問い合わせがあり、生活保護受給中のため、まずは生活保護の担当ケースワーカーに相談するように案内した。
- ② 平成29年8月7日、苦情申立人が児童扶養手当の現況届提出のために子育て給付課に来課した。苦情申立人より、「甲看護学校であれば推薦入学の枠があると言われているが、学費が高額のため迷っている。」との相談があった。このことについては、生活保護の担当ケース

調査の結果
(つづき)

ワーカーより、「藤沢市促進給付金」の申請の許可は出ており、また、生活保護を受給しながら「藤沢市促進給付金」も受給できれば学費は捻出可能との話があったので、再度生活保護の担当ケースワーカーと相談し、資金計画を立てるように案内をした。

平成29年11月28日、苦情申立人より、電話で甲看護学校に合格したので、「藤沢市促進給付金」の申請をしたいと申し出があった。この申請については、生活保護の担当ケースワーカーへも確認済とのことだった。

- ③ 平成29年11月30日、苦情申立人が来課し、前日の11月29日に甲看護学校から合格通知が届いたとの申し出により、「藤沢市促進給付金」の申請を受け付けた。

また、「神奈川県ひとり親家庭高等職業訓練促進資金」(以下「神奈川県促進資金」という。)についての質問があった。子育て給付課の方で、同制度の申請先である県社協に電話で問い合わせを行った。そして、在学証明書の添付で申請を受付け、その後に審査、決定となり、申請書、在学証明書の提出日によって決定日が異なること等を確認した。そして、苦情申立人へは、直接、申請先である県社協に問い合わせをするよう確実に伝えている(以上の点

調査の結果
(つづき)

は、その旨の記録も残っている)。

同制度は神奈川県から市町村に対し平成29年1月に実施に関する説明会が行われた制度であり、申請先は県社協である。「藤沢市促進給付金」制度と名称が似ていて理解しにくいことから、平成29年4月には、同制度に関するチラシを作製し、そこに、問い合わせ先が県社協であることも明記してある。担当者から苦情申立人には同チラシもお渡しした。

なお、苦情申立人は本苦情申立ての中で、子育て給付課から「(6月末までに)振り込まれる。」と言われたと主張されているが、「藤沢市促進給付金」と「神奈川県促進資金」の内容を取り違えて理解していると考えられる。

なお、苦情申立人は、4月の入学時に入学金等を支払うにあたって親族に借金することを職員より勧められたと主張されているが、このことは苦情申立人が担当者に話されてはいたが、自立支援を目的とする子育て給付課として、誰かに借金をするように勧めるようなことはない。

- ④ 平成30年7月5日、苦情申立人より電話連絡があり、入学準備金50万円はどうなっているのか問い合わせがあった。職員は、苦情申立人に対し、その件については藤沢市ではなく、

調査の結果
(つづき)

県社協での申し込みになるので，県社協へ連絡し，申請に間に合うか問い合わせるように案内した。

これに対して，苦情申立人は，「そのような説明を受けておらず，初めて聞いた。」，「不備があるといけないので，この資金がどのようにして入金されるかと，三回も来課や連絡を取りました。」と話した。苦情申立人は本苦情申立ての中でも，申請後に重ねて電話で確認したとされている。このような問い合わせは，日常的によくある業務であるため逐一の記録は残していないが，「6月末に振り込まれる。」と回答したとすれば，それは「藤沢市促進給付金」に関して回答したものと考えられる。

- ⑤ 平成30年8月1日，苦情申立人より，「神奈川県促進資金」について電話連絡があった。この件については，それより前の平成30年7月24日，課内での取り決めにより，A職員が対応することになった。

苦情申立人からは，ご自身が受験される前から現在にいたるまでの経過を話していたが，主訴としては，県社協に連絡し，藤沢市での案内不備によるものであるため，特別な配慮を依頼してほしいとのことだった。

このことについては，同年7月18日に県社

調査の結果
(つづき)

協の「神奈川県促進資金」担当者へ連絡し、藤沢市としては、特別な配慮はしないと判断した旨を伝えており、そのことを苦情申立人にも繰り返し返し伝えてきた。

その後もしばらく同様の内容を繰り返し、判断が覆ることはないと話したところ、途中から電話に別の男性が加わり、複数で会話ができる電話機能を用いてのやりとりが始まったが、個人情報もあり、第三者とは話すことはない旨伝え、しばらくこちらからは会話せず、傾聴していた。その後しばらくして、途中で電話が切れてしまったため、そのままかけ直すことはしなかった。

(2) 苦情申立ての趣旨①について

子育て給付課は、苦情申立人に対して「神奈川県促進資金」の申請先が藤沢市ではないので、県社協にご自身で連絡を取るように確実に伝えた記憶がありその旨の記録も残っている。上述のチラシもお渡ししている。子育て給付課としては、すべての業務にわたって誤りがないなどといった慢心は抱いていないが、本件については、申請先について十分わかりやすい説明を行ったと認識しており、案内が分かりにくかった等の不備があったとは考えていない。

苦情申立人は特別な配慮を行うように求めている

調査の結果
(つづき)

るが、上記のように市としては適切に案内を行ったことを前提とすると、平等性の観点からみて苦情申立人に対してだけ特別な配慮を行うことはできない。

(3) 苦情申立ての趣旨②について

苦情申立人は、A職員等が苦情申立人を小馬鹿にしたような態度をとり、電話を途中で切ったりした、また、「私たちは説明しましたので、ご自身が手続きを忘れたのではないのでしょうか。」、「借金が返せなくて学校をやめなきゃならないのは、苦情申立人の責任ですし、苦情申立人が決めることですよね。」などと発言したとされる。子育て給付課の職員は、「(私たちは)説明しました。」とは話しているが、それ以外はこのような行為や言動をとったことはない。

さらに、苦情申立人は、説明不足の点について市職員としては謝罪も反省も述べるつもりはないと言われたと主張されている点については、「謝罪するつもりはないのか。」との問いかけに対し「説明は行いました。」と繰り返し答えたことがそのように受け止められたと考えている。課として謝罪の必要はないと考えている。

(4) 今後の対応について

前述のとおり、「藤沢市母子家庭等高等職業訓練促進給付金」と「神奈川県ひとり親家庭高等職

調査の結果
(つづき)

業訓練促進資金」は名称が似ており理解しにくいことから、平成29年4月からチラシを使用して案内を行う等してきているが、今後も誤解が生じないように、十分注意し、わかりやすい説明に努めていく。

3. オンブズマンの判断

以下、苦情申立人からの苦情申立ての趣旨①②について検討します。

(1) 苦情申立ての趣旨①について

本件において、苦情申立人は「神奈川県ひとり親家庭高等職業訓練促進資金」の申請先が別であることは職員から説明を受けておらず、それ故申請期限までに申請できなかった（説明があれば申請しなかった理由はない）と主張されています。

他方、子育て給付課は、「神奈川県ひとり親家庭高等職業訓練促進資金」と「藤沢市母子家庭等高等職業訓練促進給付金」の申請先が別であることは、両制度の名称が似ていて理解しにくいことを課としても意識し、チラシもお渡ししながら十分わかりやすく説明したと説明しています。

このように聴き取り結果に食い違いがある場合には、オンブズマンの事実認定は、証拠に基づく厳格なものではなく、苦情申立人及び市の機関双方からの任意の聴き取りにより行うことから、い

調査の結果
(つづき)

ずれの主張・説明が事実であるかについて判断することはできません。

また、このように子育て給付課が行った説明の有無や不備を認定できない以上、苦情申立人に対して特別な措置を取らなかった子育て給付課の対応に問題があるかどうかについても、オンブズマンは判断することができません。この点ご了承ください。

(2) 苦情申立ての趣旨②について

苦情申立人への対応に当たっての、子育て給付課の職員らの発言内容や態度についても、苦情申立人の主張と子育て給付課の説明に食い違いがあり、上述したような理由から判断することはできません。

また、職員が反省や謝罪の態度をとらないことに問題があるかどうかについても、上述したように説明の有無や不備、不適切発言の有無について判断できない以上、オンブズマンは判断することができません。

(3) 付言

以上述べてきましたように、本件苦情申立ての趣旨につき、オンブズマンは判断することができませんが、一点付言いたします。

本件では、仮に、子育て給付課が説明するしており、一般的には分かりやすいと評価できるよ

調査の結果
(つづき)

うな説明が行われたのだとしても，結果的に，苦情申立人には両制度の申請先が別であることは伝わりませんでした。その結果，苦情申立人は，せっかく創設されたひとり親自立促進のための良い制度（「神奈川県ひとり親家庭高等職業訓練促進資金」）を利用できず，看護学校の継続に困難を生じています。これは大変残念なことです。

子育て給付課におかれては，この結果を重く受けとめられたいと思います。分かりやすい説明を行うことはもちろん重要ですが，より重要なのは，説明を行った市民の方にその情報が正しく伝わったのかという結果であると思います。その点を意識し，窓口における制度説明等には一層注意を払っていただきたいと思います。

この点，子育て給付課自身も，「今後も誤解が生じないように，十分注意し，わかりやすい説明に努めていく。」と話されていますので，オンブズマンとしてはそれを見守ることといたします。

以上

事 例 ～ 7	対象機関：環境部（環境事業センター）
苦情申立ての趣旨	ごみ収集変更連絡の件
調 査 の 結 果	<p>本件苦情につき，オンブズマンは，担当課である環境部環境事業センターより事情を聴く等の調査を行いました。その結果は以下のとおりです。</p> <p>1．苦情申立人の主張</p> <p>今年の夏，苦情申立人が住んでいる地区はペットボトルと缶の収集が同じ日に変更になりました。しかし，住民には連絡がなく，勝手に始められ又勝手に終わりました。他の市では，ごみの収集変更は徹底的に市民に知らせ，徹底が甘いと中止になります。藤沢市では市役所のやることには反対できないのか。あまりにも市民に対して手抜きではないのか。</p> <p>苦情申立人は自治会に入っていないためカレンダーは配られていない。市民センター等でもらえることは知っているが，なくても特に不便はなかった。自治会に加入していない市民も多いのだから，今回のような変更がある場合は変更対象区域全戸に知らせるべきではないか。</p> <p>2．環境部環境事業センターの説明</p> <p>（1）平成30年度の「ペットボトル」と「カン・なべ類」の夏期毎週化試行収集について</p>

調査の結果
(つづき)

平成29年度に行った試行収集の結果を踏まえて、平成30年度は集合住宅の多い湘南大庭地区・明治地区の一部（9ブロック，継続実施）に加えて，商業地域である辻堂地区・明治地区の一部（8ブロック）及び市の直営ではなく収集事業者に業務委託をしている村岡地区・藤沢東部地区の一部（4ブロック）を追加した3つのブロックにて実施した。対象世帯数は約5.4万世帯で実施期間は7月と8月の2か月間。

(2) 周知方法について

- ① 平成29年12月26日，総務主管者会議で全庁的に周知を行った。
- ② 平成30年1月16日，市民センター長・公民館長会議で部内周知を行った。
- ③ 2月5日，試行区域の自治会・町内会長及び環境事業センターで把握している集合住宅管理団体宛てに通知文を発送。
- ④ 2月25日号広報ふじさわと併せて「区域別収集日程カレンダー」（以下「カレンダー」という。）を自治会・町内会を通じて全戸配布。
- ⑤ 6月（試行実施の1か月前），試行区域の自治会・町内会へ市民センターを通じて通知し，回覧板用説明文を配布。

調査の結果
(つづき)

なお、試行収集について「広報ふじさわ」に掲載してしまうと全市で行われると誤解してごみを出してしまう方がいらっしゃるといけないので、対象区域の住民に絞ってお知らせしている。

(3) カレンダーの配布方法等について

最初のカレンダーを配った際、市職員と委託業者とで戸別に配布したところ、自治会の線引きが入り組んで複雑であるため違うブロックに配布してしまい収集がうまくいかなかった例があり、自治会・町内会からも「自分たちで配ったほうが確実である。」とのご意見もいただき、現在のような自治会・町内会を通じたの周知となっている。自治会・町内会に加入していない市民の方については、カレンダーは市民センター等で入手可能であり、ホームページからダウンロードもでき、最近ではアプリもある。環境事業センターで把握している集合住宅については同じく配布をしているが、すべての集合住宅にできているわけではなく、苦情申立人のお住いにもこちらからはしていなかった。

3. オンブズマンの判断

ごみ収集に関する情報は、ブロックによりスケジュールが異なることから、ブロック別に作成されたカレンダーにより行われており、今回の試行

調査の結果
(つづき)

についての情報もカレンダー及び回覧板により周知されました。

カレンダーの配布を基本的に自治会等を通じて行っていることは、担当課の説明によればやむを得ないとも考えられます（自治会非加入の市民は市民センター等での配布，ホームページ，アプリなどによって情報を取得可能です。）。

今回のような変更がある場合だけでも自治会非加入世帯を含め対象区域全戸に情報を配布できないのかという点につきましては、平成30年度の試行対象となった世帯数が約5.4万世帯と多数であったことから困難だったとオンブズマンは考えます。ただし、オンブズマンとしては、市内の自治会加入率が平成29年9月1日現在で74.6%であり必ずしも大部分の市民が自治会等に加わっているといえる状況ではないこと及び本件苦情の趣旨を受け、市としてどのような対応がとれるか尋ねたところ、環境事業センターからは、「自治会等に加わっていない集合住宅について、所有者や管理会社等にお話はしなければならないが、2か月という期間を限定した試行収集でもあることから、集積所に簡易的な剥がせるビラを貼付することは可能である。また、まだ決まっていないが、今後、全市にわたって収集方法が変更となるような場合には、『広報ふじさわ』を含めて

調査の結果
(つづき)

周知することになる。」との回答がありました。市として、今後このような考えで対応していくとのことですので、苦情申立人におかれましてはご理解いただきたいとオンブズマンは考えます。

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・苦情等の受付総数
- 3 . 苦情申立ての処理の流れ
- 4 . 藤沢市オンブズマン条例

1. 苦情申立ての受付及び処理に関する統計表

☆統計表1…月別地区別苦情申立て受付状況

	30年									31年			合計	本人・代理人別			申立人性別等別					申立方法別					
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		本人	代理	合計	男	女	法人	諸団体	合計	来訪	郵送	ファクシミリ	巡回	電子	合計
片瀬																											
鶴沼		1		1		1						1	4		4	3	1			4	3				1	4	
辻堂																											
村岡								1					1		1	1				1		1				1	
藤沢		1	1		1			1				1	5		5	3	2			5	3	1			1	5	
明治											1		1		1	1				1		1				1	
善行								1				1	2		2	2				2	2					2	
湘南大庭																											
六会		1											1		1	1				1	1					1	
湘南台								1	2	1	1		5		5	3	2			5	4	1				5	
遠藤																											
長後	1										1		2		2	2				2	1				1	2	
御所見																											
市内件数	1	3	1	1	1	1	3	3		1	3	3	21		21	16	5			21	14	4			3	21	
県内																											
県外			1										1		1		1			1	1					1	
市外件数			1										1		1		1			1	1					1	
内外合計	1	3	2	1	1	1	3	3		1	3	3	22		22	16	6			22	15	4			3	22	

☆ 「統計表2」…地区別組織別苦情申立て受付状況

(件)

区分	総計	構成比	総務部	企画 政策部	財務部	防災 安全部	市民 自治部	生涯 学習部	福祉 健康部	子ども 青少年部	環境部	経済部	計画 建築部	都市 整備部	道路 河川部	下水道部	市民 病院	消防局	教育 委員会	監査 委員	選挙 管理 委員会	その他	
市内	片瀬																						
	鶴沼	4	18.2 %		1								1		1					1			
	辻堂																						
	村岡	1	4.5 %																			1	
	藤沢	5	22.7 %						2	1	1					1							
	明治	1	4.5 %														1						
	善行	2	9.1 %										2										
	湘南大庭																						
	六会	1	4.5 %					1															
	湘南台	5	22.7 %			1	1		3														
	遠藤																						
	長後	2	9.1 %							1					1								
	御所見																						
市内																							
外県外	1	4.5 %							1														
	22			1	1		1	1	7	1	1		3	1	1	1	1			1		1	
		100.0 %		4.5 %	4.5 %		4.5 %	4.5 %	31.8 %	4.5 %	4.5 %		13.6 %	4.5 %	4.5 %	4.5 %	4.5 %			4.5 %		4.5 %	

☆ 「統計表3」……組織別内容別苦情申立て受付状況

区 分	総 計	構成比 (%)	内 容 (件 数)
総 務 部			
企 画 政 策 部	1	4.5%	秘書課等対応(1)
財 務 部	1	4.5%	市民税課対応(1)
防 災 安 全 部			
市 民 自 治 部	1	4.5%	不動産相談(1)
生 涯 学 習 部	1	4.5%	NPO法人に対する指導(1)
福 祉 健 康 部	7	31.8%	生活援護課対応(2), 保険年金課等対応(1), 介護保険課対応(3), 障がい福祉課対応(1)
子 ども 青 少 年 部	1	4.5%	子育て給付課対応(1)
環 境 部	1	4.5%	ごみ収集変更連絡(1)
経 済 部			
計 画 建 築 部	3	13.6%	市営住宅入居者募集(1), 建築指導課等対応(1), 住宅政策課対応(1)
都 市 整 備 部	1	4.5%	緑の広場管理(1)
道 路 河 川 部	1	4.5%	道路維持課対応(1)
下 水 道 部	1	4.5%	下水道使用料減免(1)
市 民 病 院	1	4.5%	病院対応(1)
消 防 局			
教 育 委 員 会	1	4.5%	教育指導課対応(1)
監 査 委 員			
選 挙 管 理 委 員 会			
そ の 他	1	4.5%	藤沢市民ギャラリー(1)
合 計	22	100.0%	

☆「統計表4」……組織別苦情申立て処理状況

(件)

	総計	構成比	総務部	企画 政策部	財務部	防災 安全部	市民 自治部	生涯 学習部	福祉 健康部	子ども 青少年部	環境部	経済部	計画 建築部	都市 整備部	道路 河川部	下水道部	市民 病院	消防局	教育 委員会	監査 委員	選挙 管理 委員会	その他
1 処理を終了したもの	19 (2)	79.2% (8.3%)		1	2 (1)			1	8 (1)	1	1		1	1	1				1			1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	6 (1)	25.0% (4.2%)		1					4 (1)						1							
① 勧告したもの																						
② 意見表明したもの																						
③ 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	6 (1)	25.0% (4.2%)		1					4 (1)						1							
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	10 (1)	41.7% (4.2%)			2 (1)				4	1	1		1						1			
内、行政対応に問題があったもの	1	4.2%			1																	
(3) 調査を中止・打ち切ったもの																						
① 調査を中止したもの																						
② 調査を打ち切ったもの																						
内、苦情申立ての取り下げによるもの																						
(4) 調査しないこととしたもの	3	12.5%						1						1								1
① 所管外としたもの	1	4.2%						1														
市の機関の業務執行及び職員の実態でないもの	1	4.2%						1														
判決・裁決等により権利関係が確定済のもの																						
裁判所等において係争中のもの																						
議会に関するもの																						
職員の自己の勤務内容に関するもの																						
オンブズマンの行為に関するもの																						
② その他のもの	2	8.3%												1								1
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1	4.2%																				1
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの																						
虚偽その他正当な理由がないもの																						
調査することが相当でないもの	1	4.2%												1								
2 処理中のもの	5	20.8%					1						2			1	1					
総計	24 (2)	100.0% (8.3%)		1	2 (1)		1	1	8 (1)	1	1		3	1	1	1	1		1			1
				4.2%	8.3% (4.2%)		4.2%	4.2%	33.3% (4.2%)	4.2%	4.2%		12.5%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%		4.2%			4.2%

※〈注〉～上段：当該年度の総計、下段()：上段数字のうち前年度からの繰越分

☆「統計表5」……苦情申立て処理日数の状況

(件)

	件数	構成比	30日以内	31日以上 60日以内	61日以上 90日以内	91日以上 120日以内	121日以上 150日以内	151日以上 180日以内	181日以上
1 処理を終了したもの	19 (2)	79.2% (8.3%)	7	8 (1)	4 (1)				
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	6 (1)	25.0% (4.2%)	2	3 (1)	1				
① 勧告したもの									
② 意見表明したもの									
③ 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	6 (1)	25.0% (4.2%)	2	3 (1)	1				
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	10 (1)	41.7% (4.2%)	4	4	2 (1)				
内、行政対応に問題があったもの	1	4.2%		1					
(3) 調査を中止・打ち切ったもの									
① 調査を中止したもの									
② 調査を打ち切ったもの									
内、苦情申立ての取り下げによるもの									
(4) 調査しないこととしたもの	3	12.5%	1	1	1				
① 所管外としたもの	1	4.2%				1			
市の機関の業務執行及び職員の行為でないもの	1	4.2%				1			
判決・裁決等により権利関係が確定済のもの									
裁判所等において係争中のもの									
議会に関するもの									
職員の自己の勤務内容に関するもの									
オンブズマンの行為に関するもの									
② その他のもの	2	8.3%	1	1					
苦情申立人自身の利害を有しないもの	1	4.2%	1						
原因の事実のあった日から1年を経過済のもの									
虚偽その他正当な理由がないもの									
調査することが相当でないもの	1	4.2%		1					
2 処理中のもの	5	20.8%							
総計	24 (2)	100.0% (8.3%)	7	8 (1)	4 (1)				
			29.2%	33.3% (4.2%)	16.7% (4.2%)				

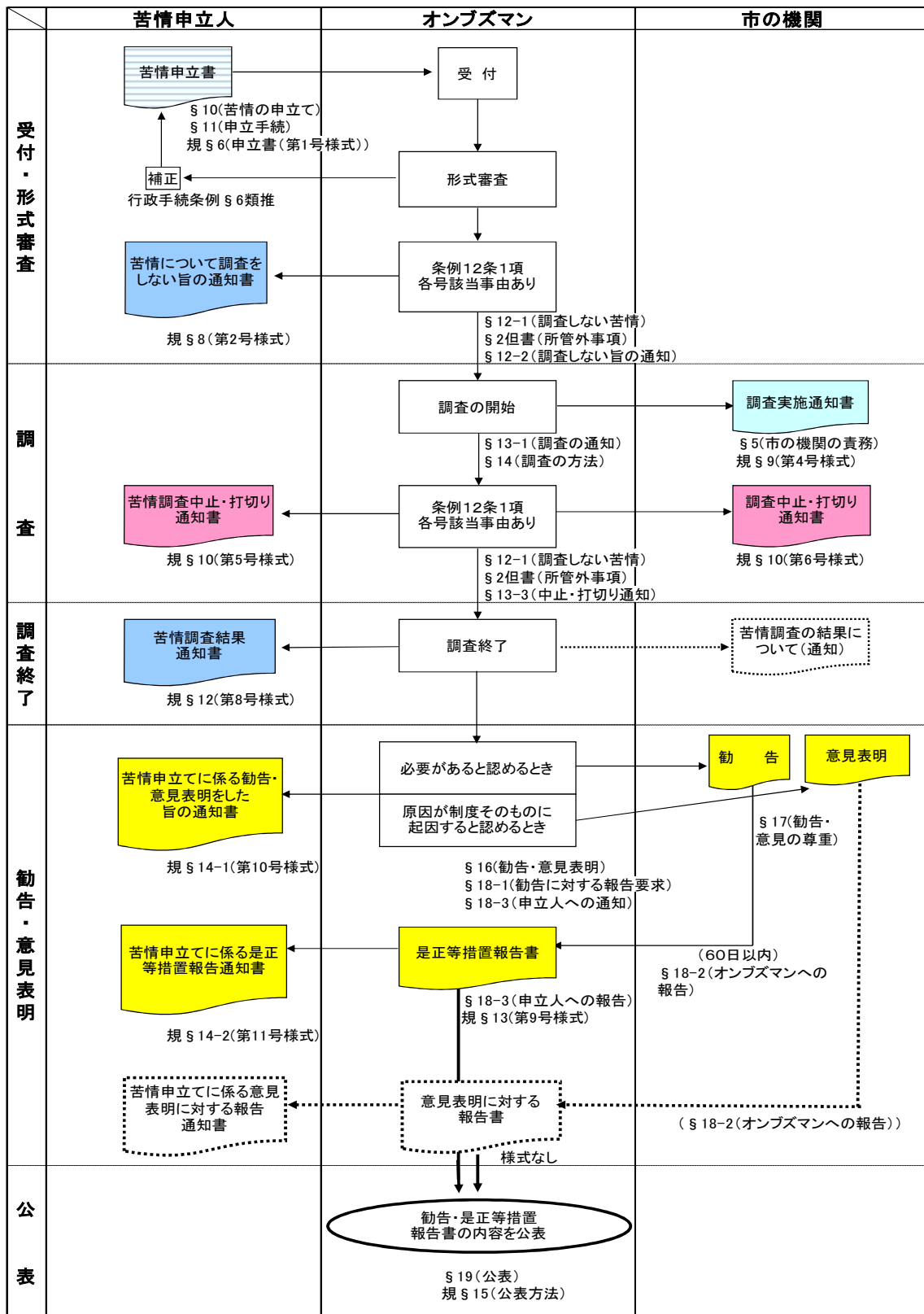
※ 〈注〉～上段：当該年度の総計，下段（）：上段数字のうち前年度からの繰越分

2. 相談・苦情等の受付総数

(件)

相談・苦情等	年度																					計		
	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度		平成29年度	平成30年度
相談・苦情等の受付総数	125	235	190	205	196	181	189	120	118	158	183	258	249	256	211	246	229	199	197	218	205	221	175	4,564
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	2,277
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		120
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	664
発意調査						1	4								1									6
視察	7	7	5	9	6	4	3	1	1	3	5	1	1	1		2	1	1	1			1		60
他市等からの問い合わせ	50	58	54	51	41	46	52	28	43	46	57	61	82	75	74	76	80	81	73	90	71	82	66	1,437

3. 苦情申立ての処理の流れ



4. 藤沢市オンブズマン条例

制定 平成6年12月20日条例第29号

改正 平成8年5月23日条例第2号

目次

第1章 総則（第1条～第3条）

第2章 責務（第4条～第6条）

第3章 オンブズマンの組織等（第7条～第9条）

第4章 苦情の申立て及び処理等（第10条～第19条）

第5章 補則（第20条～第22条）

附則

第1章 総則

（目的及び設置）

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

（所管事項）

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

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判所等において係争中の事項
- (3) 議会に関する事項

- (4) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (5) オンブズマンの行為に関する事項

(オンブズマンの職務)

第3条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

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

第2章 責 務

(オンブズマンの責務)

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

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

(市の機関の責務)

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

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

(市民の責務)

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

第3章 オンブズマンの組織等

(オンブズマンの組織等)

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

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

(兼職等の禁止)

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

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

(解 嘱)

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

第4章 苦情の申立て及び処理等

(苦情の申立て)

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

(苦情の申立て手続)

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

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

2 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情の調査等)

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

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

2 オンブズマンは、前項の規定により苦情を調査しない場合は、その旨を理由を付して苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の通知等)

第13条 オンブズマンは、苦情等を調査する場合は、関係する市の機関に対し、その旨を通知するものとする。

2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

3 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査を中止し、又は打ち切つたときは、その旨を理由を付して苦情申立人及び第1項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

4 オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた事案の調査を中止し、又は打ち切つたときは、その旨を理由を付して第1項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法)

第14条 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し説明を求め、その保有する帳簿等関係書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査をすることができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関に対し質問し、事情を聴取し、又は実地調査することについて協力を求めることができる。

3 オンブズマンは、必要があると認めるときは、専門的又は技術的な事項について、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。

(苦情申立人への通知)

第15条 オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査の結果について、苦情申立人に速やかに通知するものとする。ただし、第18条第3項の規定により通知する場合は、この限りでない。

(勧告及び意見表明)

第16条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、関係する市の機関に対し当該制度の改善を求めるための意見を表明することができる。

(勧告又は意見表明の尊重)

第17条 前条の規定による勧告又は意見表明を受けた市の機関は、当該勧告又は意見表明を尊重しなければならない。

(報告等)

第18条 オンブズマンは、第16条第1項の規定により勧告をしたときは、市の機関に対し是正等の措置について報告を求めるものとする。

- 2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日から60日以内に、オンブズマンに対し是正等の措置について報告するものとする。この場合において、是正等の措置を講ずることができない特別の理由があるときは、理由を付してその旨をオンブズマンに報告しなければならない。
- 3 オンブズマンは、申立てに係る苦情について第16条の規定により勧告し、若しくは意見を表明したとき又は前項の規定による報告があつたときは、その旨を苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

(公表)

- 第19条 オンブズマンは、第16条の規定による勧告若しくは意見表明又は前条第2項の規定による報告の内容を公表するものとする。
- 2 オンブズマンは、前項の規定により勧告、意見表明及び報告の内容を公表するときは、個人情報等の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第5章 補則

(事務局)

- 第20条 オンブズマンに関する事務を処理するため、事務局を置く。
- 2 オンブズマンの職務に関する事項を調査する専門調査員を置くことができる。

(運営状況の報告)

- 第21条 オンブズマンは、毎年、この条例の運営状況について市長及び議会に報告するとともに、これを公表するものとする。

(委任)

- 第22条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成8年10月1日から施行する。
(平成8条例2・一部改正)

(経過措置)

- 2 この条例は、この条例の施行の日（以下「施行日」という。）の1年前の日から施行日までの間にあつた事実に係る苦情についても適用し、当該1年前の日前にあつた事実に係る苦情については、適用しない。

(オンブズマンの任期に係る特例)

- 3 この条例の規定により最初に委嘱されるオンブズマンのうち、市長の指定する1人の第1期の任期は、第7条第3項の規定にかかわらず、これを2年とする。

(藤沢市非常勤職員の報酬等に関する条例の一部改正)

- 4 藤沢市非常勤職員の報酬等に関する条例（昭和31年藤沢市条例第36号）の一部を次のように改正する。

[次のよう略]

附 則（平成8年条例第2号）

この条例は、公布の日から施行する。

藤 沢 市 オ ン ブ ズ マ ン

○ 小 村 陽 子
松 本 幸 男

(○印は、代表オンブズマン)

「平成30年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

令和元年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
