

オンブズマン事務局  
☎内線2586  
FAX(22)7574

### オンブズマン制度 2019年度運営状況

市民の皆さんから寄せられた市政に関する苦情を、公正中立な立場で簡易迅速に処理するオンブズマン制度について、運営状況の概要をお知らせします。

#### ●苦情申し立てなどの受け付け状況

19年度に藤沢市オンブズマンが受け付けた苦情申し立てなどの内容と件数は表①の通りです。

地区別では鶴沼、村岡、藤沢、湘南台、遠藤の各地区から複数、辻堂から1件の苦情申し立てがありました。

行政組織別の苦情件数と内容は表②の通りです。

#### ●苦情申し立ての処理状況

19年度の苦情処理件数は

34件(うち5件は18年度からの繰り越し)で、処理終了は27件、20年度に繰り越したものは7件でした。処理を終了したものの内訳は表③の通りです。

苦情申し立ての処理にかかった最長日数は2日、最長日数は211日、1件当たりの平均処理日数は45.1日となっています。

#### ●勧告・意見表明

19年度は、市民からの苦情申し立てに基づいた調査の結果、行政に対する勧告や意見表明はありませんでした。

#### ●巡回オンブズマン

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、各市民センター・公民館にオンブズマン

ンが出張する巡回オンブズマンを実施しています。19年度は予約が4件、来場が7件でした。苦情申し立ての受け付けはなく、オンブズマンが面談したが申し立てに至らなかったものが1件でした。

#### ●19年度運営状況報告書の閲覧

オンブズマン事務局、市政情報コーナー、文書館、各市民センター・公民館、市民図書館で閲覧できるほか、市のホームページの同事務局のページからもご覧いただけます。

#### ⑦苦情申し立てなどの状況

内容	件数
相談	117
オンブズマンが面談したが苦情申し立てに至らなかったもの	2
苦情申し立て	29
発意調査	1
他市からの問い合わせ	81
合計	230

#### ⑧組織別・内容別苦情申し立て受け付け状況(計29件)

区分	件数	構成比	内容(件数)
財務部	2	6.9%	財政課・納税課対応(1)、市民税課対応(1)
防災安全部	1	3.4%	危機管理課対応(1)
市民自治部	4	13.8%	市民窓口センター混雑(1)、防災協議会(1)、遺失物(1)、市民自治推進課対応(1)
生涯学習部	2	6.9%	生涯学習総務課対応(1)、指定管理者対応(1)
福祉健康部	9	31.0%	介護保険課対応(3)、生活援護課対応(1)、保健所対応(2)、臨時福祉給付金(1)、検診費支払い(1)、福祉医療給付課対応(1)
子ども青少年部	1	3.4%	児童クラブ(1)
環境部	2	6.9%	辻堂駅北口喫煙所(1)、環境部対応(1)
経済部	2	6.9%	観光シティブロモーション課対応(1)、Fプレイス(1)
計画建築部	1	3.4%	建築指導課対応(1)
都市整備部	1	3.4%	公園課対応(1)
消防局	1	3.4%	南管理課対応(1)
その他	3	10.3%	民間マンションごみ捨て場の管理(1)、民生委員(1)、藤沢市議会史(1)

#### ⑨処理を終了したものの内訳

内容	件数
苦情申し立ての趣旨に沿ったもの	7
苦情申し立ての趣旨に沿えなかったもの	9
調査を中止・打ち切ったもの、調査をしないこととしたもの	11

### 2019年度情報公開・個人情報保護制度の運用状況

#### 【情報公開制度】

2019年度の利用状況は表④の通りです。

また行政文書公開請求に対する決定について、19年度中に11件の不服申し立てがありました。

※各種統計資料、予算・決算資料、議会の記録、都市計画図や各種刊行物などは、行政文書の公開請求をしなくても市政情報コーナーで閲覧やコピーをすることができま

#### 【個人情報保護制度】

市長などの実施機関が事務を行う上で個人情報を取り扱う場合は、あらかじめ事務の名称、目的、収集の方法などを市長に届け出て登録を受けることが義務付けられており、19年度末の登録数は、合計1245件でした。

また管理情報開示等請求の件数は138件で、処理内訳は表⑤の通りです。請求に対する決定について、19年度内に不服申し立てはありませんでした。

#### ⑥行政文書公開請求処理状況

請求件数 151件(18年度に請求のあった2件を除く)						利用者数	情報提供
承諾	一部承諾	拒否	却下	取下げ	審査中		
42件	77件(2)	18件	0件	13件	3件	5,181人	4,251件

※( )内の数字は、18年度の請求に係るもの  
※「一部承諾」「拒否」は条例で非公開情報として定められている「個人に関する情報」「法人等に関する情報」「審議等に関する情報」「事務等に関する情報」「法令等の規定による情報」「行政文書の存否に関する情報」「文書不存在」のいずれかの理由に該当したもの

#### ⑥自己情報開示等請求処理内訳

開示請求 138件(18年度に請求のあった2件を除く)						訂正請求	利用停止等請求
承諾	一部承諾	拒否	却下	取下げ	審査中		
80件(2)	36件	20件	1件	2件	1件	0件	0件

※( )内の数字は、18年度の請求に係るもの  
※「一部承諾」「拒否」は条例で非開示情報として定められている「開示請求者以外の個人に関する情報」「法人等に関する情報」「指導、診断等に関する情報」「審議等に関する情報」「事務等に関する情報」「文書不存在」のいずれかの理由に該当したもの



凡 例 → 申…申し込み、問…問い合わせ、費…費用

### カルチャー

明記のないものは…●先着順●当日会場へ●午前8時30分から受け付け●費用は無料●持ち物はお問い合わせください  
※電話番号などは間違いのないようおかけください

#### 長久保公園都市緑化植物園 緑化講習会

●果樹農家が教えるブドウ栽培とトドウの食べ比べ 8月20日(木)午前10時30分～正午。講師 果樹農家関根銀蔵氏。市内在住の方18人(抽選) 費300円。8月7日(金)必着までに往復はがきに住所・氏名・電話番号を書いて、長久保公園都市緑化植物園(〒251-0044辻堂太平台2ノ13ノ35)へ。



◆音楽になった植物たち 湘南ゆかりの歌をあつめて 8月25日(火)午後1時30分～3時。市内在住の方18人(抽選)。8月14日(金)必着までに往復はがきに住所・氏名・電話番号を書いて、長久保公園都市緑化植物園(〒251-0044辻堂太平台2ノ13ノ35)へ。

◆バラの秋剪定と育て方 8月29日(土)午前10時～11時30分。講師 樹木医川島一平氏。市内在住の方18人(抽選) 費100円。8月19日(火)必着までに往復はがきに住所・氏名・電話番号を書いて、長久保公園都市緑化植物園(〒251-0044辻堂太平台2ノ13ノ35)へ。



◆初心者のための草花栽培講習会 8月28日(金)、10月9日(金)午後1時30分～3時、全2回。市内在住の方16人(抽選) 費500円。8月18日(火)必着までに往復はがきに住所・氏名・電話番号を書いて、長久保公園都市緑化植物園(〒251-0044辻堂太平台2ノ13ノ35)へ。

#### グリーンバンク制度

家庭で不用になった植物や植木鉢などの情報を掲示して希望者へ譲るグリーンバンク制度を実施しています。

※詳細はお問い合わせください  
問い合わせ  
長久保公園都市緑化植物園

