

令和7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) その他	
2. 苦情申立ての受付及び処理状況 . . . . .	3
3. 苦情申立ての処理事例 . . . . .	4

### [参考資料]

1. 苦情申立ての受付及び処理に関する統計表 . . .	5 8
2. 相談・苦情等の総数 . . . . .	6 2
3. 苦情申立ての処理の流れ . . . . .	6 3
4. 藤沢市オンブズマン条例 . . . . .	6 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7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168件で、そのうち、相談77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28件でした（※62ページ参照）。苦情申立ての内訳は以下のとおりです。

地区別では、市内からは、片瀬、鶴沼、辻堂、村岡、明治、善行、六会、湘南台及び遠藤の各地区から複数の苦情申立てが、長後から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0件でした（※60ページ参照）。

行政組織別では、福祉部が7件、市民自治部が3件、総務部、生涯学習部、環境部、計画建築部、道路下水道部、市民病院及びその他が各2件、防災安全部、子ども青少年部、都市整備部及び教育委員会が各1件となっています（※58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6件、郵送によるものが4件、電子申請によるものが18件ありました（※60ページ参照）。

また、苦情申立て件数を月平均でみると2.3件になります。

以上の具体的な苦情の内容については「統計表Ⅲ」（※61ページ）を参照。

#### ② 苦情申立ての処理状況

令和7年度の苦情処理件数は、令和6年度から繰り越した分5件を含めた33件でした。全件年度内に処理を終了しました。

処理を終了したものの内訳は、苦情申立ての趣旨に沿ったものが1件、苦情申立ての趣旨に沿えなかったものが9件（そのうち、行政対応に問題があったものが1件）、調査を中止・打ち切ったものが1件、調査をしないこととしたものが22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104日、1件当たりの平均処理日数は13.9日となっています。（※59ページ参照）

(2) 勧告・意見表明

令和7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) その他

① 第26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7年12月5日(金)開催され、齋藤オンブズマンがオンライン方式にて出席しました。

※ 全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会は、北海道、秋田県、山梨県、沖縄県、札幌市、横浜市、川崎市、新潟市、北九州市及び熊本市が幹事自治体となって運営されており、現在34の自治体で35のオンブズマン等から構成されています。

② その他

オンブズマン制度の運営は、市民の理解と信頼が必要不可欠な基盤となります。このため、制度の利用案内や毎年度の運営状況を市ホームページ(URL: <http://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/ombuds/>)に載せるとともに、定期的に「広報ふじさわ」に掲載するなどして周知を図っています。また、各市民センター・図書館などにオンブズマン制度のリーフレットや苦情申立書用紙及び運営状況報告書等を配架することにより、市民等の利便性の向上を図りながら、制度の周知・定着に努めています。

## 2. 苦情申立ての受付及び処理状況

### 〔苦情申立ての受付状況〕

1. 苦情申立て受付件数	28 件
2. 行政組織別受付件数	
総務部	2 件
防災安全部	1 件
市民自治部	3 件
生涯学習部	2 件
福祉部	7 件
子ども青少年部	1 件
環境部	2 件
計画建築部	2 件
都市整備部	1 件
道路下水道部	2 件
市民病院	2 件
教育委員会	1 件
その他	2 件
合計	28 件

### 〔苦情申立ての処理状況〕

令和7年度受付件数	28 件
令和6年度からの繰越件数	5 件
合計件数	33 件
1. 苦情申立ての処理を終了したもの	33 件
（1）苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1 件
（2）苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	9 件
そのうち、行政対応に問題があったもの	1 件
（3）調査を中止・打ち切ったもの	1 件
（4）調査をしないこととしたもの	22 件
2. 苦情申立ての処理中のもの（次年度繰越）	0 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) 障がい者支援課の対応に係る件 (*繰越分) (対象機関：福祉部障がい者支援課)	要約・・・・・・・・・・ 8 全文・・・・・・・・・・ 40
---	-----------------------------------

#### (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～2) 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、病院総務課)	要約・・・・・・・・・・ 10 全文・・・・・・・・・・ 49
(事例～3) 有料道路における障害者割引制度申請に係る件 (対象機関：福祉部障がい者支援課、総務部行政総務課)	要約・・・・・・・・・・ 13
(事例～4) 保育課の対応に係る件 (*繰越分) (対象機関：子ども青少年部保育課)	要約・・・・・・・・・・ 15
(事例～5) 2項道路に係る件 (対象機関：計画建築部建築指導課)	要約・・・・・・・・・・ 17
(事例～6) マイナンバーカード再発行手数料の説明に係る件 (対象機関：市民自治部市民窓口センター)	要約・・・・・・・・・・ 19
(事例～7) 知る権利の侵害に係る件 (対象機関：総務部行政総務課)	要約・・・・・・・・・・ 20
(事例～8) 知る権利の侵害に係る件 (対象機関：福祉部障がい者支援課)	要約・・・・・・・・・・ 22
(事例～9) 市民窓口センター対応に係る件 (対象機関：市民自治部市民窓口センター)	要約・・・・・・・・・・ 23
(事例～10) 保育所入所不可に係る件 (所管：子ども青少年部保育課)	要約・・・・・・・・・・ 24

### (3) 調査を中止・打ち切ったもの

(事例～11) 知る権利の侵害に係る件 (対象機関：総務部行政総務課)	要約・・・・・・・・25
--	--------------

### (4) 調査をしないこととしたもの

(事例～12) 秘書課の対応に係る件 (*繰越分) (所管：企画政策部秘書課)	要約・・・・・・・・26
(事例～13) 高齢者支援課の対応に係る件 (*繰越分) (所管：福祉部高齢者支援課)	要約・・・・・・・・27
(事例～14) ごみ収集日程カレンダーの戸別配布に係る件 (*繰越分) (所管：環境部環境事業センター)	要約・・・・・・・・27
(事例～15) ごみ回収後のごみ箱の扱いに係る件 (所管：環境部環境事業センター)	要約・・・・・・・・28
(事例～16) 個人情報開示請求における本人確認書類に係る件 (所管：市民自治部市民相談情報課)	要約・・・・・・・・28
(事例～17) ごみ収集に伴う誤収集に係る件 (所管：環境部環境事業センター)	要約・・・・・・・・29
(事例～18) いきいきシニアセンター統合計画に係る件 (所管：福祉部高齢者支援課)	要約・・・・・・・・29
(事例～19) 緊急避難指示に係る件 (所管：防災安全部防災政策課)	要約・・・・・・・・30
(事例～20) いきいきシニアセンター統合計画に係る件 (所管：福祉部高齢者支援課)	要約・・・・・・・・30

(事例～21) 水道の利用者番号に係る件 (所管：その他)	要約・・・・・・・・31
(事例～22) 市民病院への調整に係る件 (所管：市民病院事務局医事課)	要約・・・・・・・・32
(事例～23) 宮原地区の礼拝施設建設計画に係る件 (所管：計画建築部開発業務課、建築指導課)	要約・・・・・・・・32
(事例～24) わたしの意見・提案への回答等に係る件 (所管：生涯学習部スポーツ推進課)	要約・・・・・・・・33
(事例～25) 自治会館の利用に係る件 (所管：その他)	要約・・・・・・・・34
(事例～26) 藤沢市情報公開条例に係る件 (所管：福祉部障がい者支援課)	要約・・・・・・・・34
(事例～27) スポーツ推進課からの回答に係る件 (所管：生涯学習部スポーツ推進課)	要約・・・・・・・・35
(事例～28) 藤沢市情報公開条例違反に係る件 (所管：福祉部障がい者支援課)	要約・・・・・・・・35
(事例～29) 再調査に係る件 (所管：福祉部障がい者支援課、総務部行政総務課)	要約・・・・・・・・36
(事例～30) 交通渋滞に係る件 (所管：教育委員会教育部教育指導課)	要約・・・・・・・・37
(事例～31) 道路維持課職員対応に係る件 (所管：道路下水道部道路維持課)	要約・・・・・・・・37
(事例～32) 公園管理に係る件 (所管：都市整備部公園課)	要約・・・・・・・・38

(事例～33) 辻堂浄化センターに係る件 (所管：道路下水道部下水道施設課)	要約・・・・・・・・38
---	--------------

(5) 処理中のもの

該当なし

## 要 約

### (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 障がい者支援課の対応に係る件 (\*繰越分)

(対象機関：福祉部障がい者支援課)

#### <苦情の概要>

持病により身体障害者総合等級一級になり、電動車椅子の申請を相談した。  
(相談時期去年の9～11月の間)

自力では市役所に行けないので電話で何度も交渉し、やっとのことで自宅まで来てもらい、身体の状態や家庭の事情を話した。

その後進展の連絡がなく、こちらから何度も電話をしたが不在で、「折り返しご連絡します」と言われたが連絡がないまま年を越した。

今年に入って一度だけ連絡が入り、「支援センターから許可が降りない」と言われた。私だけでは病状の説明ができないので病院に電話をして病状を聞いて欲しいとお願いをし、「病院に連絡してみます」と言っていたが、病院の方からは電話はかかってきていないと言われた。病院側からも担当者に電話してもらったが、「会議中なので折り返しします」と言われたきり現在まで連絡が来てないとのことだった。

今年の春から子供が進学するのでそれまでになんとかできないかと申請する際に伝えたが、もう入学式は2週間後で、不参加になりそうだ。

先日も担当者に連絡をしたが忙しい様で不在だった。現在の担当者が折り返す暇もないほど忙しいのなら担当者を変えて欲しい旨を伝え、「対応できる者に折り返させる」と言われたが連絡はなかった。とても残念で仕方ない。頼るべき場所の人たちからこのような対応をされるととても不信感でいっぱいである。

できればもう担当の方とはお会いしたくない。トラウマの様な状態になるので連絡をすと言ったなら連絡をしてくれる方をお願いしたい。

#### <処理結果>

(1) 担当課の対応について

担当課は、苦情申立人から電動車椅子利用の相談を受け、その後、手続きを進めないまま半年が経過し、オンブズマンに苦情が申し立てられてはじめて、担当者の変更及びその後の手続きを進めるに至った。

その間、苦情申立人から度々進捗を尋ねる電話があったにもかかわらず、折り返りの連絡もせず、苦情申立人の相談を途中で放置していたと評価する状況である。

担当課の担う役割の重要性や、苦情申立人の置かれていた状況に照らすと、担当課の本件対応は不当と言わざるを得ない。

### (2) 担当課の事後対応について

担当課は、本件を把握してから10日あまりで主治医との連絡、担当者の交代、県との連絡・調整を済ませている。

また、課長・新担当者から苦情申立人に謝罪がなされた他、管理職も苦情申立人宅に同行して謝罪・対応が行われた。

このような点から、事後対応としてなすべきことは適時になされていると評価できる。

担当者については、苦情申立人の相談を放置した点及び事後対応も行っていない点で問題があるが、病気休暇に入っているため、現時点でなされている以上の事実確認を行うことは困難であると考えられる。

### (3) 担当課の再発防止への取組について

本件の直接的な原因は、担当者が相談後の手続きを進展させなかったことだが、担当課全体として、①情報共有体制は十分だったのか、②相互支援体制が機能していたのか、という問題がある。

#### ① 情報共有体制について

担当課による検証の結果、申請に至る前の相談期間が長いにもかかわらず、その間の情報共有が徹底されていなかったことが今回明らかになった。

そのため、担当課は今後の対策として、情報共有ツールの作成を、従前は申請書提出段階であったものを、相談段階にまで前倒しすることで情報共有を図ることとしている。

#### ② 相互支援体制について

ケースワーカー地区担当 8 名の体制について、従前は市内 4 地区を各 1 名で担当し、2 地区ごとに副担当と統括によってフォローする体制としていたが、4 地区を主担当各 1 名、副担当各 1 名の体制に改めることにより副担当の関与を強めることとしている。

### ③ 再発防止策への評価

担当課の再発防止策は、①情報共有、②相互支援体制の問題点に対応しており、方法としても妥当なものとする。

### (4) 総括

担当課の対応は不当だったものの、その後の苦情申立人への対応、再発防止策は妥当であるとする。

ただし、担当課の人員不足が懸念点として残った。

本件は、人手不足がなければ起こらなかったのではないかと考えられる。

根底に人手不足があるのであれば、情報共有やフォロー体制で補うには限界がある。

これを放置すれば、本件のような対応が繰り返されるおそれもあり、せつかくの苦情申立てを無にする結果になりかねない。

担当課としては、早急に人員を補充し、体制を整えることに注力するよう申し添える。

\*\*\*\*\*

## (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

### (事例～2) 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、病院総務課)

#### < 苦情の概要 >

かかりつけの藤沢市民病院に診療を申し出たところ、非医療者（電話交換手・外来クラーク）及び外来看護師による問診と診療拒否をされた。〇〇科医師による診療拒否も正当な理由はなかった。また、〇〇科医師、外来看護師に藤沢市内の構造的障壁の多さから合理的配慮を求めたが建設的対話すらなされなかった。当該事案について市民病院へ苦情申立中に一方

的な「終診」を通告された。複数の法令違反が疑われるため、法的に中立的な立場から調査を求める。

### < 処理結果 >

(1) 診療申出に対し、建設的対話なく診療拒否されたとの苦情について  
苦情申立人は、「診療拒否された」と主張するのに対し、市民病院は「苦情申立人の希望を医師に伝え、待ち時間が生じることにはなりますが、当日受診について医師の了解を得ることとした」と主張し、両者の主張は事実関係において齟齬している。

オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きによって事実を認定する裁判とは異なり、事実関係において双方の主張に齟齬がある場合、どちらの主張する事実が正しいか認定することができない。

基礎となる事実が認定できないので、この点については苦情の当否を判断することができない。

(2) 苦情申立中に、一方的な終診を通告されたとの苦情について

#### ① 診療拒否（医師法第19条第1項の「応召義務」）に関する問題

市民病院は、本件「終診」判断について、

- i) 苦情申立人自身が他の医療機関への受診を希望した、
- ii) 当時の病状から近隣の医療機関での対応が可能であると判断した上で診療情報提供書を発行した、
- iii) 苦情申立人が市民病院に受診を希望される場合、外来予約センターに連絡することで受診が可能である、としている。

このように、iii) のとおり受診が可能としている以上、「終診」の通知は、「診療拒否」にあたるものではなく、任意で他の病院に受診することを促す意味合いにとどまるといえる。

また、藤沢市民病院は、高度急性期病院と位置付けられ、急性期を脱して病状が安定している場合、「かかりつけ医」の通院治療に切り替えを促すことが病院運営の方針とされている。このような場合に、i) のとおり本人の希望と、ii) のとおり当時の症状に基づいて他の病院への通院を任意で促すことは許容されるといえる。

従って、医師法第19条第1項の問題は生じないと判断した。

- ② 「障害を理由とする差別の解消の促進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という。）第7条第2項に定める合理的配慮の提供義務に反したことになるのかについて

苦情申立人が診療情報提供書を返送した理由は、紹介先病院の入口スロープが急であること、受付と看護師の人数、職員の推定年齢から「受診困難」と判断したとのことだった。また、苦情申立人は、身体的現状のみでなく「就労し子育てしている社会での生活実態」や「混雑」も加味して病院を紹介するよう市民病院に求めている。

これらの苦情申立人の要望に合致する病院を紹介するには、各病院が発信する情報や既に市民病院が保有する情報では足りず、実際に候補となる病院に行く、すなわち実地調査を経ることが必要になると想定される。

この点、障害者差別解消法第6条に従って政府の定めた基本方針によると、合理的配慮とは、「行政機関等及び事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られる」とされている。

市民病院の本来の業務は地域の基幹病院として医療を提供することであり、上記のような紹介先病院を探しての実地調査は市民病院の本来の業務に付随する範囲を超えるものと言わざるを得ない。

すなわち、かかる実地調査を経なければできないような病院紹介は市民病院にとって合理的配慮の範囲を超えるのであって、これを行わないからといって障害者差別解消法に照らして違法や不当とはいえないものと判断した。

- (3) 苦情申立てに対する返答を5か月以上放置されたとの苦情について

市民病院として回答するとした以上、回答は必要で、患者の求める回答期限に対応することが難しい場合、代替として可能な期限を示して期限内に対応することは基礎的な対応姿勢である。

従って、市民病院が回答するとしながら、行政総務課から回答を促されるまで5か月間放置した対応は不当であったといえる。

苦情申立ての対象ではないが、そもそも市民病院が本件対応において、文書での要望に対し文書で回答していないこと、重要な口頭での回答についてやりとりを正式に記録化してしない（もしくはオンブズマン調査にあたって提出しない）ことは、患者対応として不十分と考える。

この点、市民病院は、医事課長による個人対応となっていた点を改め、医事課のみならず事務局内で共有し、病院総務課長や事務局長と調整を図り、病院関係部署と協働対応とするとともに、管理者と病院全体会議への報告を行うこととしている。

改善方針が既に表明されているので、改めての申入れは行わないが、情報共有と組織対応は必須の事項となるので、遵守するようお願いする。

\*\*\*\*\*

### （事例～3）有料道路障害者割引制度申請に係る件

（所管：福祉部障がい者支援課、総務部行政総務課）

#### ＜苦情の概要＞

- （1）令和7年6月5日、有料道路障害者割引制度に係る申請を行う際、窓口にて「障がい者に係る個別の事情（やむを得ない場合）があるので自動車検査証記録事項の写し等で足りるのではないか」と強く確認を求めたが、その場でNEXCOに確認することなく「原本以外は認めない」「藤沢市はNEXCOに従っているだけ」として申請の不受理を行い、再度の申請を強要した。NEXCOのホームページにも「やむを得ない場合は原本が不要」の旨明記されている。
- （2）6月6日の質問に対して6月23日に電話回答した際、①回答期限を守らなかった、②「口頭内容の決裁は取れているが、メール回答の場合はさらに決裁が必要」という虚偽又は誤説明があった。
- （3）6月24日のメール回答において、「NEXCOに確認したところ、本件事由は『やむを得ない事由』にはみなされないとの回答でした。」と虚偽又は誤説明を行った。
- （4）7月16日の回答において、「NEXCOの言うことは事実無根」と虚偽又は誤回答を行った。

- (5) 9月16日の回答について、①回答期限を2度も守らないばかりか、②その遅延について「NEXCOの責である」と回答した。
- (6) 9月16日の行政総務課の「裁量権の濫用、その他信用失墜行為に該当するものではないと認識している」という回答は、①障がい者支援課の対応を正当化するものであり、②「申請者が申請により利益を享受する権利」を軽視するような回答である。
- (7) 12月1日の行政総務課の「要綱に基づき対応している」という回答は、①障がい者支援課も含めて故意に的を得ない回答に終始し、②回答を極力行わないことで自らの不当な行為をあやふやにする行為（時間をいたずらに引き延ばす）を組織的に行っているように受け取られる。
- (8) 11月23日の市長陳情に対する回答は、①「職権の濫用又は権限の逸脱に該当しかねない行為を行っていること」「虚偽公文書作成罪も該当しかねない行為を行っていること」等に対するまっとうな回答がない、②根拠も示さず、申請者が「嘘をついている」という趣旨の回答を公文書を以って行っている、③「すでに回答している」「今後回答は行わない」との回答は、都合の悪いことに対しては回答を行わず、強制的に「不当な事実を隠蔽」するかのような行為である。

#### < 処理結果 >

- (1) 有料道路障害者割引制度について（苦情申立人の主張（1））

藤沢市は、有料道路事業者が行う障害者割引制度において、事前申請手続きを担う協力を行っている。事務手続きについては、有料道路事業者が冊子を作成して周知を図り、ここに自動車検査証については原本提示を必要とする旨記載されているので、藤沢市としても「藤沢市障がい者福祉の手引き」に原本提示が必要とし、そのとおり事務手続きを行っている。

仮に、原本提示を変更するのであれば、有料道路事業者が冊子の変更や事務通達などで各自治体に周知を図るべきであり、かかる周知がなされていない本件申請の時点で、原本提示を必要とした担当課の対応は相当である。

(2) 「わたしの意見・提案」・市長陳情について（苦情申立人の主張  
(2) から (8) )

わたしの意見・提案は広聴の一環として取り入れられている。手続きについては「市長陳情及びわたしの意見・提案制度実施要綱」の規定に従う必要があるが、内容については各業務担当課の裁量が認められている。

オンブズマンとしては、同要綱の枠組みに沿っているか、裁量の範囲内にあるか、という観点から判断した。

障がい者支援課の回答に一部、回答期限を徒過したものがあつた。原因の特定、対策、謝罪が行われているので、この点はこれ以上の指摘はない。本件では、苦情申立人より、計26件の意見・提案が提出されており、前の回答についてさらに質問されることが繰り返されている。これ以上同じ回答を繰り返す必要はないので、「以後回答しない」とした回答も裁量の範囲内であり、それ以外に要綱違反や回答が裁量の範囲を逸脱している点はなかった。

\*\*\*\*\*

#### (事例～4) 保育課の対応に係る件 (\*繰越分)

(対象機関：子ども青少年部保育課)

##### < 苦情の概要 >

(1) 第3子(1歳児)の育休中に第1子(5歳児、加配ありの障害児)と第2子(3歳児)は認可保育所に通っていたが、令和6年12月にやむを得ない市内転居が決まった。通常育休中は転園が認められず退園となるが、退園すると第1子の看護や療育の対応が困難になり、下の子ども達への負担も大きくなるため、第1子の介護・看護を理由に第2子を転園できないか同年10月に保育課に電話で問い合わせたところ、育休中は復職しない限り転園は不可で、別の保育要件は一切認められないとの回答だった。そのため近くに空きのある認可保育所があつたが、申込みはしなかった。

(2) 退園後は、下2人については有償でファミリーサポートや一時預かりを利用しながら第1子の対応をした。第2子の利用していた市の一時預かり事業について、無償化の対象となるには保育の必要性が必須と

知ったため、令和7年2月3日に保育の必要性が認められるか保育課にメールで問い合わせたところ、2月5日に「育児休業以外に保育を必要とする要件を満たしていれば、無償化の対象となる。申請書とともに、要件を満たすことを証明する書類等をご提出いただければ、内容を審査させていただくことが可能」との返信を得た。回答に基づき申請書を提出し、2月10日付けで認定を受けた。

(3) (1) (2) の対応が一致しておらず、保育を必要とする要件が複数ある場合の対応が曖昧だと感じた。育児休業中は他の要件が認められない(1)について、福祉の観点から適切といえるか。

### < 処理結果 >

(1) 担当課の説明の趣旨は次のとおりである。

① もし苦情申立人が第1子の介護に忙しく、日中子育てをすることができないとして保育園を利用するのであれば、第3子の子育てをしていることを理由に取得している「育児休業」と矛盾するのではないか、という疑問が生じる。一度退園して新たに介護を理由とする入園申請がなされたとしても、育児休業中であることは担当課が把握していることから、同じ疑問が生じる。このようなことから、担当課は、育児休業中に「就労」から「介護」に切り替えて保育の必要性を認めることは難しいという結論に至った。

② また、苦情申立人世帯の優先順位という観点から考えても、仮に令和6年12月に、第1子の介護を理由に入園申込みをしたとすると、令和7年4月からの第2子、第3子の入園審査においても「介護」で審査されることになり、「就労」の場合と比較すると劣後するおそれがある。しかも、4月に介護の必要性がなくなると同時に保育の必要性もなくなってしまう。

そのため、担当課としては、一度退園の上、介護を理由として新たに入園申請することを勧める扱いもしなかった、とのことだった。

(2) オンブズマンの判断

上記説明の背景事情として、藤沢市では入所保留児童数が増加傾向にあること、4月以降の入園審査が多数に上ること、保育の必要性につい

てはシステム上世帯単位で管理されていることも考慮すると、担当課の方針は、不当ではない。また、苦情申立人側の事情を汲んで預かりについては柔軟に対応したことも不当とはいえない。

従って、担当課の本件における対応に不当な点はなかった。

一方、説明については不足していた部分があったと考える。

本件では、市民が疑問に思っている点を分かりやすく説明しようという姿勢にやや欠けていた。適正な事務処理がなされているだけに、市民から理解を得られないのはもったいないと感じる。市民から理解と支持を得てこそその安定的・継続的運営なので、分かりやすい説明をこころがけてもらいたい。

\*\*\*\*\*

## （事例～5）2項道路に係る件

（対象機関：計画建築部建築指導課）

### ＜苦情の概要＞

苦情申立人所有地前の道路（以下「本件道路」という。）について、建築指導課が建築基準法第42条第2項に規定する道路（以下「2項道路」という。）ではないと判断したことから、苦情申立人所有地に隣接する土地所有者が本件道路につながる道路幅を狭め道路を私用に使用したことで道路奥住民の道路通行が妨げられている。令和7年3月、苦情申立人が建築指導課に相談した際、同課保存記録に基づいて、「本件道路の一部は、昭和51年当時から2項道路ではないと判断されていた」との説明を受けた。

本件道路の幅員は1.8m以上であると道路台帳に明記されていて、本件道路に沿った建屋立ち並び状態は、空中写真からも明らかであることから、昭和51年当時の建築指導課の判断及び今回の課の説明は建築基準法の解釈を誤ったものである。

本件道路部分は2項道路に該当しないとした昭和51年の判断を撤回し、本件道路が2項道路であるとするものの、建築指導課への勧告を求める。

### ＜処理結果＞

(1) 苦情申立人によれば、本件道路は「神奈川県による昭和25年建築基準法告示にて道路は2項道路に指定されている」とのことだが、担当課の説明によれば、「本件道路は同法第42条第2項の道路に指定されていたことはない」とのことであり、当事者の説明が食い違っている。

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、任意の聞き取りの結果に基づくもので、当事者の主張に食い違いがある場合にはどちらの主張が正しいかについて判断することはできない。従ってオンブズマンにおいては判断できない（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第5号）。

(2) 苦情申立人は、建築指導課において、昭和51年に本件道路が「建築基準法第42条第2項道路で規定する道路に該当しない」と行政判断をした点に誤りがあるとのことだが、同課の判断からは1年以上経過しており、実際にこのような判断があったかどうかについては調査対象とならない（同項第3号）。

(3) 苦情申立人は、本件道路は、建築基準法第42条第2項の要件を満たしているにも関わらず、指定しないことは担当課の不作為であるとしている。

① そもそも本件道路が同法第42条第2項の要件を満たしているかについて

担当課では「要件を満たしていない」とのこと、当事者の説明に食い違いがあり、オンブズマンとしては判断できない（同項第5号）。

② 指定しないことが行政の不作為といえるか

担当課では「本件道路は同法第42条第2項の要件を満たしていない」とのこと、土地所有者から申請がない以上、行政において判断することはできないことから、行政の対応について、苦情申立人自身の不利益はないといえる。したがって、オンブズマンの調査対象とはならない（同項第2号）。

仮に隣接土地所有者から2項道路の申請があった場合、その可否及び不服審査は別の手続きとなり、オンブズマンは判断できない（同項第5号）。

③ 通行できないことは、苦情申立人の不利益ではないかについて

通行できないことは通路の土地所有者との民事上の問題であり、行政による2項道路指定の可否によって通行できないという事象が発生したのではなく、行政により不利益を受けたとは認められない。

従って苦情申立人自身の不利益がないことから調査しない（同項第2号）。

（4）以上のとおり、苦情申立ての趣旨に沿う結果とはならなかった。本件道路の通行については、土地所有者の民事上の問題として協議・解決されることが適切であると考ええる。

\*\*\*\*\*

#### （事例～6）マイナンバーカード再発行手数料の説明に係る件

（対象機関：市民自治部市民窓口センター）

##### < 苦情の概要 >

令和7年2月に藤沢市に転入した際、窓口では「マイナンバーカードの住所欄が埋まった場合は無料」と案内を受け、安心していましたが、実際に7月に手続きに出向いたところ「90日を超えているため1,000円が必要」と説明を受けた。

しかし、このような期間制限や有料になる旨の説明は事前に一切なかった。もし案内があれば、早めに手続きをしていたため、今回の有料化には納得できない。

今後、同じような誤案内や説明不足が生じないように、案内体制の徹底を強く要望する。また、今回の件について再度確認し、可能であれば再発行手数料について配慮してもらいたい。

##### < 処理結果 >

令和7年2月の転入手続き時に、マイナンバーカードの住所欄（追記欄）が埋まった場合の再発行手続きにおいて、期間制限や有料になる旨の説明が事前に一切なかったとの申立てについて、担当課は、「マイナンバーカードは転入届出日から90日以内に手続きが必要」「90日以内に手続きすれば無料」と説明したと主張している。

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、任意の聞き取りの結果に基づくもので、当事者の主張に食い違いがある場合にはどちらの主張が正しいかについて判断することはできない。

ただし、マイナンバーカードの手続きに手数料がかかることは市民の予想外である場合がある。また、追記欄がすぐに満欄になってしまい、満欄になってしまうと、転入におけるマイナンバーカード継続利用の手続きができず、マイナンバーカードの申請からやり直されなければならないことも、市民全般に知れ渡っていることではない。これらは国の制度設計によるものだが、手続きを担う自治体としては、市民への十分な説明が求められる。

この点、担当課として改善を図っていきたいとのことなので、改善を重ねていてもらいたい。

\*\*\*\*\*

## （事例～7）知る権利の侵害に係る件

（対象機関：総務部行政総務課）

### < 苦情の概要 >

（1）わたしの意見・提案での回答で「今後、本件に関してご意見・ご指摘等を頂戴しましても、本市の回答には変わりがないため、電話・メール等の媒体を問わず、個別に回答は行いかねます」と言われたが、後日、もう一度回答を依頼した。回答できるなら1週間で、回答ができない場合は連絡するよう求めていたが、まったく連絡がないので、1週間後に回答を取りに行くと、「以前の回答のとおり回答しません」と言われた。回答しない場合は連絡くれるよう依頼したのになぜ連絡がないのか尋ねたところ、黙ってしまった。そして後日、この内容を情報公開請求にかけてみると受理された。この際にも、回答内容が間違っていることについて尋ねたところ、「以前の回答のとおり回答しません。情報公開請求して下さい」と言われた。最初の「回答しない」と2度目の「回答しない」は知る権利の侵害であり、間違っている。

(2) さらには、今回の件が認められる場合は、「市長陳情及びわたしの意見・提案制度実施要綱」(以下「要綱」という。)第12条第1項ただし書第5号及び第6号については、もう少し文章を足していく必要があるのではないか。

### < 処理結果 >

(1) 情報公開制度は、市民の知る権利を保障する趣旨から行政の有している情報を開示する制度であり、「市長陳情及びわたしの意見・提案制度」は、市民の意見を把握し、それを市政に反映させる制度で、市民の知る権利を保障する趣旨ではなく、要綱第12条第1項ただし書第5号において、「回答しない」となっているにもかかわらず、市民の知る権利を害するものではない。なお、両制度はその受付、回答の要件も異なっている。

次に、本件における8月以降の市の「回答しない」とその後の「回答しない」が行政の対応として適切であったかについて、市の説明によれば、苦情申立人から同趣旨の意見等が数回にわたり寄せられ、同趣旨の回答を行ったうえで8月に「以後回答しない」旨を通知したものであり、その後の同趣旨の質問に対して、要綱第12条第1項ただし書第5号に基づき、回答しなかったということであった。

要綱第12条第1項ただし書第5号は前述のとおり市民の知る権利を侵害するものではない。また同一意見・提案者等から同文又は同趣旨の意見が数回にわたり寄せられた場合、行政としての回答は同じになるのであるから、同じ回答をする必要性がそもそも認められず、かつ行政事務を適正かつ円滑に運営する観点から「回答しないことができる」とされたものである。

したがって、8月以降の市の「回答しない」とその後の「回答しない」は、要綱第12条第1項ただし書第5号に基づくものとして、市の対応として問題がないものと認められる。

(2) 苦情申立人からは、「今回の件が認められる場合は、先に書いた要綱第12条第1項ただし書第5号及び第6号については、もう少し文章を足していく必要があるのではないか？」との意見・提案がなされている。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、政策決定に関する申立てについて判断することは相当ではない。したがって、この点については、オンブズマンとして判断は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～8）知る権利の侵害に係る件

（所管：福祉部障がい者支援課）

### ＜苦情の概要＞

「わたしの意見・提案」に対する市からの回答で「今後、本件に関してご意見・ご指摘等を頂戴しましても、本市の回答には変わりがないため、電話・メール等の媒体を問わず、個別に回答は行いかねます」と言われたが、10月下旬に障がい者支援課の窓口で情報提供をお願いした所、後日、電話にて「回答はできません」と連絡があった。これは、前回（事例～7）同様、藤沢市情報公開条例に違反しており、私の知る権利の侵害である。

### ＜処理結果＞

（1）情報公開制度は、市民の知る権利を保障する趣旨から行政の有している情報を開示する制度であり、「市長陳情及びわたしの意見・提案制度」は、市民の意見を把握し、それを市政に反映させる制度で、市民の知る権利を保障する趣旨ではなく、「市長陳情及びわたしの意見・提案制度実施要綱」（以下「要綱」という。）第12条第1項ただし書第5号において、「回答しない」となっているにもかかわらず、市民の知る権利を害するものではない。

なお、情報公開条例は、行政が保有する情報を原則公開する制度であり、市民の意見・提案、要望等を積極的に受ける「市長陳情及びわたしの意見・提案制度」とはその受付、回答の要件も異なっている。

（2）本件における8月下旬以降の市の「回答しない」とその後の「回答はできません」が行政の対応として適切であったかについて、市の説明によれば、このたびの「回答しない」とする対応は、要綱第12条第1項に基づく対応であった、とのことだった。

要綱第12条第1項ただし書第5号は前述のとおり市民の知る権利を侵害するものではない。また同一意見・提案者等から同文又は同趣旨の意見が数回にわたり寄せられた場合、行政としての回答は同じになるのである

から、同じ回答をする必要性がそもそも認められず、かつ行政事務を適正かつ円滑に運営する観点から「回答しないことができる」とされたものである。

したがって、8月下旬以降の市の「回答しない」とその後の「回答はできません」は、要綱第12条第1項ただし書第5号に基づくものとして、市の対応として問題がないものと認められる。

\*\*\*\*\*

## （事例～9）市民窓口センター対応に係る件

（所管：市民自治部市民窓口センター）

### ＜苦情の概要＞

苦情申立人は市民窓口センターに対し、戸籍改製時に「氏」の漢字が勝手に書き換えられている（高→高）ことの説明と修正を求めたが、一向に要領を得ない。1週間毎に、説明を求めたが具体的な対応ができない。職員の能力と課の対応に問題がある。

### ＜処理結果＞

（1）戸籍の漢字を市が勝手に変更した法的根拠、戸籍の漢字変更時に本人の同意の確認を行っていないとの苦情について、担当課の説明によると、昭和改製（昭和33年）当時の資料が残っておらず、文字を換える際に通知を送ったか確認ができないということだが、この苦情の原因となった事実については1年以上経過しており、オンブズマンとしてはこれ以上の調査を行うことはできない（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第3号）。

（2）次に、原状回復する手続き方法の説明ができないとの苦情について、氏名の問題は個人の人格にかかわる重要な問題で、その個人にとっては重大な関心事であり、戸籍・氏名についての手続き方法は、できる限り速やかに回答する必要がある事項といえる。仮に、申立人が具体的な氏の変更の手続き方法よりも、市の謝罪やホームページへの掲載を継続的に求めたとしても、当初、申立人から問い合わせのあった氏の変更の手続き方法については、変更できる場合、変更できない場合にかかわらず回答できるような準備をしておかなければならないと考える。

オンブズマンからの調査をうけ担当課から改めて申立人に対し、「遅くなり申し訳ないが、現在、職員において手続きについて調べており、法務局にも相談をしている」ことを伝えたとのことだが、担当課においては、申立人に氏の変更の手続き方法を可及的速やかに伝えることを要望する。

(3) 法務局に問い合わせると約束したが実施していない(回答がない)、との苦情について、担当課によれば、申立人に対して、法務局に相談をするという話をした記憶はないとのことだった。オンブズマンは任意の事情聴取を行うもので当事者の主張に食い違いがある場合には民事裁判と異なり判断をすることはできないので、法務局に問い合わせると約束したが実施していないという主張について判断できない。

(4) 担当者では解決できない内容であるにも関わらず、上長に相談をしていない、また問題解決を適切な部門に移管していない、との苦情については、上長への報告の期間という問題自体、苦情申立人に利害関係があるとはいえないので、オンブズマンでは判断しない。

(5) 最後に、申立人は、要求事項として、①同時期に無断で書き換えられた戸籍の数の実態調査、②それら市民に対するお詫びと改姓できる旨の通知、③希望者に対する改姓(現状回復)を市の費用負担による実施、を求めているが、オンブズマン制度は、市の職員により具体的な不利益を受けた場合の苦情について調査を行うのであり、市政に関する要望について調査をすることはできない。上記①から③の事項は、いずれも市政に対する要望であり、オンブズマンにおいて判断できない。

\*\*\*\*\*

## (事例～10) 保育所入所不可に係る件

(対象機関：子ども青少年部保育課)

### <苦情の概要>

保育課が某認可保育園(以下「施設」という。)の入園拒否を妥当と判断した際、事実関係の調査を行わず施設側の主張のみに基づいて判断したことについて、認可保育園の監督者としての対応が適切であったか、認可ルール上および法的観点から検証し、その根拠を文書で示すよう求める。

### <処理結果>

担当課が、事実関係の調査を行わず施設側の主張のみに基づいて判断した点が監督者として適切であったのか、という点について、苦情申立人提出の「保育園入園拒否に関する経緯メモ」によっても、担当課は、3月〇日及び同月△日、苦情申立人から面談及び電話で話を聞いている。苦情申立人側の話も聞き、双方の主張に齟齬があることを前提に話を進めているので、苦情申立人が主張するような、施設側の主張のみに基づいて判断した事実は認められない。

担当課としては、双方の主張は齟齬するものの、内定児童の体重、摂食、アレルギーについて十分な情報提供・共有がされていないのは確かであること、3月〇日に保護者が保育士に対して激高し、冷静な話合いが困難であるとされたことから、施設が4月からの入園受入れができないとしたことを受けとめる判断をした。

施設には、運営に主体性が認められるところ、保護者との児童の摂食に関する情報共有や冷静な話合いは、施設の運営に不可欠であって、これらが欠けることをもって入所受入れを困難とするのは、受入れ児童に責任を負う施設の判断としてありうることである。

従って、本件において、担当課が、保護者・施設、双方の話を聞いた上で、児童に対する責任を負いかねるとする施設の判断を受けとめた点は、相当であると判断した。

\*\*\*\*\*

### (3) 調査を中止・打ち切ったもの

#### (事例～11) 知る権利の侵害に係る件

(対象機関：総務部行政総務課)

#### <苦情の概要>

「わたしの意見・提案」での回答で「今後、本件に関してご意見・ご指摘等を頂戴しましても、本市の回答には変わりがないため、電話・メール等の媒体を問わず、個別に回答は行いかねます」と言われた。後日、相談窓口でもう一度回答をお願いした。回答できるなら1週間で、回答ができない場合は連絡してください、とお願いしたところ、まったく連絡がない

ので、1週間後に回答を取りに行くと、「以前の回答のとおり回答しません」と言われて、なぜ回答しない場合は連絡を下さいと言ったのに、なぜ連絡がないのか？と伺ったら黙ってしまった。そして後日、この内容を情報公開請求にかけてみると受理された。この際にも、回答の間違いを聞くと「以前の回答のとおり回答しません。情報公開請求して下さい」と言われた。

今回の件では、最初の「回答しない」と2度目の「回答しない」は知る権利の侵害であり、間違っている。

さらには、今回の件が認められる場合は、先に書いた市長陳情及びわたしの意見・提案制度実施要綱第12条第1項ただし書第5号及び第6号については、もう少し文章を足していく必要があるのではないか。

#### < 処理結果 >

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

\*\*\*\*\*

### （4）調査をしないこととしたもの

#### （事例～12）秘書課の対応に係る件（\*繰越分）

（所管：企画政策部秘書課）

#### < 苦情の概要 >

令和5年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書記載事例21において、オンブズマンが容認した秘書課職員の言動について、①そもそもの苦情内容である同職員の「虚偽」が改められていない、②特に、オンブズマンが容認した“説明資料の再提示遅延”が未だ同職員から提出されていない（“遅れるといった”との虚偽もさることながら、“遅れ”でも今なお提出されていない）事実について調査を求める。

#### < 処理結果 >

本件苦情の内容としては、令和5年度中にオンブズマンが処理した案件に係る秘書課職員の言動について事実調査を求めることを内容としている。

オンブズマンが既に処理した案件については、藤沢市オンブズマン条例上、「オンブズマンの行為に関する事項」（同条例第2条ただし書第5号）にあたるため所管外となる。さらに、オンブズマン制度は市の職員の行為に係る苦情について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の原因となった経緯の説明を調査する機関ではない。

以上から、本件については調査しないこととした。

\*\*\*\*\*

### （事例～13）高齢者支援課の対応に係る件（\*繰越分）

（所管：福祉部高齢者支援課）

#### ＜苦情の概要＞

令和5年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書記載事例23において、オンブズマンが容認してきた高齢者支援課の言動について、①そもそもの苦情内容である同課の「虚偽」が改められていない、②特に、オンブズマンが容認した“水漏れ”問題が未だ解消されていない、③更に同容認の“騒音”についても同課の説明は市民への説明と異なっている（そもそも市民の騒音に対する要望も異なっており、都合の良い“虚偽”の主張）、ことから事実の調査を求める。

#### ＜処理結果＞

本件苦情の内容としては、令和5年度中にオンブズマンが処理した案件に係る高齢者支援課の言動について事実調査を求めることを内容としている。

オンブズマンが既に処理した案件については、藤沢市オンブズマン条例上、「オンブズマンの行為に関する事項」（同条例第2条ただし書第5号）にあたるため所管外となる。さらに、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について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。

以上から、本件については調査しないこととした。

\*\*\*\*\*

### （事例～14）ごみ収集日程カレンダーの戸別配布に係る件（\*繰越分）

（所管：環境部環境事業センター）

＜苦情の概要＞

ごみの収集日程カレンダーが戸別配布されない。

＜処理結果＞

本件申立て内容については、市に対する意見・要望と認められる。市に対する意見・要望は苦情申立人自身の利害を有する苦情に該当しないことから、オンブズマンは調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

（事例～15）ごみ回収後のごみ箱の扱いに係る件

（所管：環境部環境事業センター）

＜苦情の概要＞

戸建て前に置いていたごみ箱からごみを回収してくれたのはいいのだが、蓋が開けっ放しであったためその後の雨でごみ箱に雨水が溜まり、中の給水パットがビチャビチャになっていた。ごみ箱の中の雨水を捨てパットの処理が必要だった。回収後は蓋をしておいてもらいたい。

＜処理結果＞

本件申立て内容については、市（環境部環境事業センター）に対する意見・要望と認められる。市に対する意見・要望は苦情申立人自身の利害を有する苦情に該当しないことから、オンブズマンは調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

（事例～16）個人情報開示請求における本人確認書類に係る件

（所管：市民自治部市民相談情報課）

＜苦情の概要＞

個人情報開示請求の際求められる本人確認書類がその時々において違う。

＜処理結果＞

本件については、請求方法が窓口の場合（窓口で本人から提示される本人確認書類を確認できる）と郵送による場合（本人確認書類を同封しないと本人確認ができない）とで取扱いが違うという制度的違いが原因であり、そのことによって苦情申立人自身の利害が侵害されているとは通常考えら

れない。従って、本件については、オンブズマンとしては調査を行うことはできない（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号）。

\*\*\*\*\*

**（事例～17）ごみ収集に伴う誤収集に係る件**

**（所管：環境部環境事業センター）**

**< 苦情の概要 >**

7月某日の収集において当方の分別用に用いているステンレス製の掬いザルがごみ収集を境に紛失した。

不燃回収日の該当日なら理解できるが、該当日でなくかつ、所定のビニール袋に収集していない事から苦情を申し立てる。

尚、当方はごみ収集を鑑み金網の収集用集積箇所（蓋有り）を設けている為、以上の事柄に関して御報告頂きたい。

**< 処理結果 >**

オンブズマンは、市の機関の業務執行に関する苦情の処理を所管として（藤沢市オンブズマン条例第2条本文）。苦情申立書には私物の紛失にかかる事項が記載されているが、市の機関の業務執行に関する苦情の申立てとは認められない。

従って、オンブズマンは調査をしないこととした（同条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

**（事例～18）いきいきシニアセンター統合計画に係る件**

**（所管：福祉部高齢者支援課）**

**< 苦情の概要 >**

湘南なぎさ荘の鵜沼市民センターへの統合計画には手続きに違法性があり、また優先度の評価に用いられたデータに誤りがあるので、計画に合理性が無い。よって計画の中止と次世代による再考を申し立てる。湘南なぎさ荘の鵜沼市民センターへの統合計画を中止して、現在の場所に残してもらいたい。鵜沼市民センターの改築計画を少なくとも20年間中止して、改築の是非の判断を次世代に任せてもらいたい。

**< 処理結果 >**

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は苦情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。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、政策決定に関する申立てについて判断することは相当ではない。

本件の苦情の内容は「湘南なぎさ荘の鵜沼市民センターへの統合計画の中止と次世代による再考を申し立てます」というもので、政策決定に関するものであり、申立人自身の利害があると考えすることはできない。

従って、オンブズマンとしては調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

### （事例～19）緊急避難指示に係る件

（所管：防災安全部防災政策課）

#### ＜苦情の概要＞

間もなく雨が止みそうな時に緊急避難指示警戒レベル4を発令するとは間が抜けているとしか言いようがない。いたずらに市民の不安を煽るだけと思われる。特に高齢者や要介護者を多く抱える地区では避難可否の判断に苦慮してしまう。今日のような時刻時期に避難指示を出した場合、避難場所にたどり着けない方が多数発生する懸念がある。天気の前事後予報、並びに地区特性を考慮した画一的でない、的確な避難指示の発出を改めて要望する。

#### ＜処理結果＞

本件申立て内容については、市に対する意見・要望と認められる。市に対する意見、要望は苦情申立人自身の利害を有する苦情に該当しないことから、オンブズマンは調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

### （事例～20）いきいきシニアセンター統合計画に係る件

（所管：福祉部高齢者支援課）

#### ＜苦情の概要＞

湘南なぎさ荘の鶴沼市民センターへの統合計画には手続きに違法性があり、また優先度の評価に用いられたデータに誤りがあるので、計画に合理性が無い。よって計画の中止と次世代による再考を申し立てる。

なお、現行の湘南なぎさ荘は拙宅の至近にあり、高齢者の介護を行っている身としては、津波や洪水の際の唯一の災害避難施設である。それが機能を失えば、避難が困難になり、重大な影響がある。市の違法行政によって生命の危険に遭遇するのはあまりにも不合理だ。

#### < 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は苦情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。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、政策決定に関する申立てについて判断することは相当ではない。

本件の苦情の内容は「湘南なぎさ荘の鶴沼市民センターへの統合計画の中止と次世代による再考を申し立てます」というもので、政策決定に関するものであり、申立人自身の利害があると考えすることはできない。

従って、オンブズマンとしては調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

#### （事例～21）水道の利用者番号に係る件

（所管：その他）

#### < 苦情の概要 >

水道の利用者番号を教えてもらおうと電話したが、対応が悪すぎる。

#### < 処理結果 >

藤沢市オンブズマン制度は、藤沢市オンブズマン条例第2条本文において、「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」を所管としている。本件苦情で問題となっている水道の利用関係については、神奈川県在所管になるので、市の事業には該当しないこととなる。

従って、市の事業ではない事柄についてオンブズマン制度で調査を行うことはできない。

\*\*\*\*\*

## （事例～２２）市民病院への調整に係る件

（所管：市民病院事務局医事課）

### ＜苦情の概要＞

長く通院してきた市民病院へ法令違反の苦情申立中、医事課長より一方的な「終診」を通告された。また５か月以上に及ぶ苦情の放置により治療を継続できない状態となっている。再度安心して市民病院〇〇科へ通院できるよう、また同様の人権侵害・法令違反が再発しないようオンブズマン制度にて調整をお願いしたい。

### ＜処理結果＞

藤沢市オンブズマン条例上、オンブズマンは、市民の苦情を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理することとされているところ（藤沢市オンブズマン条例第１条）、苦情申立人と市の機関との間における調整を行うことは規定されていない。

本件苦情において、苦情申立人からは、再度市民病院に通院できるよう、また、同様の人権侵害・法令違反が再発しないようにオンブズマン制度にて調整を求めているが、前述のとおり、オンブズマンは市の機関と苦情申立人との間における調整を行うことはできない。

以上のことから、本件については、オンブズマンは調査をすることは相当でないことから、調査をしないこととした（同条例第１２条第１項第５号）。

\*\*\*\*\*

## （事例～２３）宮原地区の礼拝施設建設計画に係る件

（所管：計画建築部開発業務課、建築指導課）

### ＜苦情の概要＞

宮原地区の礼拝施設建設計画について、名義変更の不透明さ、住民説明の不足、市街化調整区域での大規模集客施設としての安全・交通影響が十分に検証されておらず、市民の不安が放置されている。手続の透明性と説明責任を欠いたまま進められている現状に対し、速やかな再調査と対応を求める。

### ＜処理結果＞

藤沢市オンブズマン条例上、苦情申立人は苦情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。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、政策決定に関する申立てについて判断することは相当ではない。

本件の苦情の内容は「宮原地区の礼拝堂施設建設計画について、（中略）速やかな再調査と対応を求める」というもので、政策決定に関するものであり、申立人自身の利害があると考えすることはできない。

従って、オンブズマンとしては、本件苦情について調査を行うことはできない（同条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

#### （事例～24）わたしの意見・提案への回答等に係る件

（所管：生涯学習部スポーツ推進課）

##### < 苦情の概要 >

スポーツ推進課現時点担当課長職員へ、「わたしの意見・提案制度実施要綱」の規定に基づいて令和6年12月にネット投稿を実行した。

回答期限を過ぎても今以て未回答及び回答拒否。その原因が令和5年3月、市からの「本市に対する貴方からの意見・提案等について（通知）」と知った。

同通知書内容の正当性をオンブズマンに精査検証頂き、併せて「ネット投稿」の回答を指導し、要綱違反「リスク発生時記録表」作成の指導を求める。

##### < 処理結果 >

藤沢市オンブズマン条例上、「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制度の所管外となっている（同条例第2条ただし書第5号）ところ、上記苦情申立ての原因となっている事実（令和6年12月のわたしの意見・提案に対する市の回答の是非）については、令和7年2月にオンブズマンより苦情調査結果通知書を発給している。従って、本件についてオンブズマンは調査を行うことができない（同条例第12条第1項、第2条ただし書第5号）。

「同通知書内容の正当性をオンブズマンに精査検証頂き、併せて『ネット投稿』の回答を指導し、同要綱違反『リスク発生時記録表』作成の指導を求める」との苦情については、原因となっている事実が令和5年3月の市からの通知書であるので、すでに1年以上経過していることから、オンブズマンで調査を行うことはできない（同条例第12条第1項第3号）。

\*\*\*\*\*

#### （事例～25）自治会館の利用に係る件

（所管：その他）

##### < 苦情の概要 >

「〇〇公民館」（自治会館）での太鼓、お囃子の練習について、かなりの騒音であるため周囲への影響を考えた対応を望む。

##### < 処理結果 >

藤沢市オンブズマン制度は、藤沢市オンブズマン条例第2条本文において、「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」を所管としている。

本件苦情で問題となっている「〇〇公民館」は自治会の所管であって市の所管ではなく、当該公民館における活動も市の事業には該当しない。

従って、市の機関の業務執行に該当しないので、調査を行わないこととした。

\*\*\*\*\*

#### （事例～26）藤沢市情報公開条例に係る件

（所管：福祉部障がい者支援課）

##### < 苦情の概要 >

わたしの意見・提案制度を利用することができなくなったため、今回は、藤沢市情報公開条例に則り行政文書情報提供依頼書を書いて依頼したが、回答しない旨の書類が届いた。今回の情報提供において「回答しない」は、「基本的人権である知る権利」を侵害しており、藤沢市情報公開条例に違反していると考えます。

##### < 処理結果 >

今回、苦情申立人は「わたしの意見・提案制度」ではなく「情報提供制度」を利用して市に質問をしているが、オンブズマンへの申立て内容は原因（令和6年8月某日の障がい者支援課の窓口対応から派生した一連のやり取り）も含めこれまでと同じ（市が回答しないことの是非）であるといえる。この点につき、苦情申立人からは行政総務課に対する苦情申立て及び障がい者支援課に対する苦情申立てがなされており、それぞれオンブズマンから苦情調査結果通知書にて、市の対応に問題がないことを判断している。

従って、本件は原因となる事実が同一でありかつ市への質問について請求方法を異にしているにすぎず、オンブズマンとしては、このような事例に対して重ねて判断することは相当ではないことから、本件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号及び第2条ただし書第5号）。

\*\*\*\*\*

#### （事例～27）スポーツ推進課からの回答に係る件

（所管：生涯学習部スポーツ推進課）

##### ＜苦情の概要＞

令和5年3月某日付け「本市に対する貴方からの意見・提案等について（通知）」内容の、憲法違反の人権蹂躪、内容が文書構成上不文律等観点から整合性を否定する。その検証確認後の結果次第で、無効と陳謝を申し出る。

##### ＜処理結果＞

藤沢市オンブズマン条例上、苦情の内容が苦情の申立ての原因日から原則1年を経過しているときは調査を行うことができない（同条例第12条第1項第3号）。本件で問題となっている通知書については、令和5年3月とのことで1年以上経過しているため、オンブズマンは調査を行うことができない。

\*\*\*\*\*

#### （事例～28）藤沢市情報公開条例違反に係る件

（所管：福祉部障がい者支援課）

## ＜苦情の概要＞

令和7年12月某日付け「障がい者支援課にて情報提供を受ける件」に対する市長名回答文書（事務担当：障がい者支援課）において、（1）市民が、利用に際して等しくないと言わざるを得ない状況なので、藤沢情報公開条例に違反している、（2）わたしの意見・提案制度と藤沢市情報公開条例をしっかりと理解し、区別して運用することができるように改善してほしい。

## ＜処理結果＞

苦情（1）について、上記市長名回答文書によると、「行政文書情報提供依頼書に記入をお願いした理由につきましては、窓口にて説明いたしましたとおり、相互の認識に齟齬が生じることを避けるとともに、障がい者支援課において経過を残すため、記入をお願いしたものです」とある。

今回、苦情申立人において、行政文書情報提供依頼の申出をすることができており（結果にかかわりはない）、この点において何ら不利益や不平等があったとは認められない。また相互の認識に齟齬が生じることを避けるとともに、経過を残すために行政文書情報提供依頼書に記入を求めることは合理的であり、ここに不利益や不平等があったとは認められない。従って、この点については、オンブズマンとして調査をすることは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2号）。

苦情（2）については、制度のあり方に対する意見・要望であると認められる。オンブズマンは政策問題について判断することはできないので、この点について調査を行うことはできない（同条例第12条第1項第5号）。

\*\*\*\*\*

### （事例～29）再調査に係る件

（所管：福祉部障がい者支援課、総務部行政総務課）

## ＜苦情の概要＞

「苦情調査結果通知書」の「市の見解」にあるほぼ全ての藤沢市の主張が、明らかな虚偽や事実誤認、あるいは、苦情申立人の名誉棄損に値すると考えられる内容であり、証拠を以て反論できるものである。この事実は、

オンブズマンの方々や当該調査を侮辱するような行為であり、苦情申立制度の存在意義にもかかわるものと考えている。また、今後も変わらず障害者である娘や家族に対する不利益が生じる恐れもある。このため、上記のような不正又は不当を看過・容認しないためにも、再調査を強く望む。

#### < 処理結果 >

本件苦情は、既に苦情調査結果通知書にて通知済みの苦情（事例～3）に対する再調査を求めることを内容としている。

オンブズマンが既に処理した案件については、藤沢市オンブズマン条例上、「オンブズマンの行為に関する事項」（同条例第2条本文ただし書第5号）にあたるため所管外となるので、オンブズマンとしては、本件について調査を行うことはできない。

\*\*\*\*\*

#### （事例～30）交通渋滞に係る件

（所管：教育委員会教育部教育指導課）

#### < 苦情の概要 >

善行長後線の天神町3丁目付近に、六会中学校の野外教育から帰途した観光大型バス数台が路上停車にて生徒たちを降車させていたために、学童教育に迎えに来る父兄の車、通常の走行車、横断歩道を間断なく渡る生徒たちのために渋滞が発生している。

通常職場からクルマが帰路につく時間帯であり、大型バスを連ねて停車されるのは非常に迷惑である。

また近隣住人は渋滞のために駐車場に入庫もできない状態である。

#### < 処理結果 >

本件申立て内容については、市に対する意見・要望と認められる。市に対する意見、要望は苦情申立人自身の利害を有する苦情に該当しないことから、オンブズマンは調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

#### （事例～31）道路維持課職員対応に係る件

（所管：道路下水道部道路維持課）

＜苦情の概要＞

藤沢市職員の不手際及び態度により多大な時間的、精神的リソースを消費した。

＜処理結果＞

本件申立て内容については、市に対する意見・要望と認められる。市に対する意見、要望は苦情申立人自身の利害を有する苦情に該当しないことから、オンブズマンは調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

（事例～32）公園管理に係る件

（所管：都市整備部公園課）

＜苦情の概要＞

公園から飛んできたボールで自転車を壊された。きちんと管理をしてもらいたい。

＜処理結果＞

本件申立て内容については、市に対する意見・要望と認められる。市に対する意見、要望は苦情申立人自身の利害を有する苦情に該当しないことから、オンブズマンは調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例第12条第1項第2号及び第5号）。

\*\*\*\*\*

（事例～33）辻堂浄化センターに係る件

（所管：道路下水道部下水道施設課）

＜苦情の概要＞

辻堂浄化センターの水槽からの蚊の発生についてなんとかしてもらいたい。

＜処理結果＞

本件申立て内容については、市に対する意見・要望と認められる。市に対する意見、要望は苦情申立人自身の利害を有する苦情に該当しないことから、オンブズマンは調査をしないこととした（藤沢市オンブズマン条例

第 1 2 条第 1 項第 2 号及び第 5 号)。

\*\*\*\*\*

( 5 ) 処理中のもの

該当なし

# 全文

(※個人情報への配慮等から略記されている箇所があります。)

## (1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

(事例～1) 対象機関：福祉部障がい者支援課

### <苦情申立ての趣旨>

障がい者支援課の対応に係る件（\*繰越分）

### <調査の結果>

本件苦情につき、オンブズマンは、担当課である福祉部障がい者支援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（概要）

去年の夏頃から持病により身体障害者総合等級一級になりました。

病院に相談したところ電動車椅子の申請をしたほうがいいと勧められて担当の方に相談しました。（相談時期去年の9～11月の間です）

市役所に行くことも自力では行けないので電話でお願いしましたが、お忙しいのかその様な方針なのかわかりませんが一度で話が通らず、何度も何度も連絡と交渉しやっとのことで自宅まで来ていただき身体の状況や、家庭の事情をお話ししました。

その後の進展のご連絡もなく、年を越してそれでも尚連絡がなく、またこちらから何度も何度も電話をしましたがご不在で「折り返しご連絡します」と言われましたが連絡はありませんでした。

今年に入って一度だけ連絡が入り「支援センターから許可が降りない」と言われ私だけでは病状の説明ができないので病院に電話をして病状を聞いて欲しいとお願いをし「病院に連絡してみます」と言っていたのですが病院の方に聞いたところ電話はかかってきていないと言われました。病院側からも担当者の方に電話してもらいましたが「会議中なので折り返しします」と言われたそうですが、結局現在まで連絡が来てないそうです。

できれば今年の春から子供が進学するのでそれまでになんとかできない

かと申請する際に伝えましたがもう2週間後には入学式で自宅から学校までとても距離があるので不参加になりそうです。

今後も授業参観や懇談会等も対応をしていただけない以上参加できないと思います。

先日も担当者に連絡をしましたがお忙しい様でご不在でした。現在の担当者が折り返す暇もなく忙しいのなら担当者を変えて欲しい旨を伝え「対応できる者に折り返させる」と言われましたが連絡はきませんでした。とても残念で仕方ないです。頼るべき場所の人たちからこのような対応をされるととても不信感でいっぱいです。

できればもう担当の方とはお会いしたくないです。トラウマの様な状態になるので連絡をすと言ったなら連絡をしてくれる方をお願いしたいです。

## 2. 福祉部障がい者支援課の説明

### (1) 本件における事実経緯

- ・令和6年8月20日、苦情申立人が来庁。電動車いすの利用を希望しているとのこと。
- ・令和6年9月3日、担当者Aが苦情申立人宅を訪問。県に聞き取って今後の話をするがしばらくかかると伝える。
- ・その後、手続きを行っていない。この間、苦情申立人・ご家族・主治医等から担当者A宛てに進捗について問い合わせがあったようだが回答していない模様。
- ・令和7年2月ごろ、苦情申立人より受電。

進捗状況はどうなっているのかの確認に対し、担当者Aは、県と話していると回答した。

- ・令和7年3月19日、苦情申立人より受電（他の職員対応）。担当から折り返し（返信）なく担当が忙しいようであれば担当を変えてほしいとの訴えあり。担当者A折り返しせず。
- ・令和7年3月21日
  - ・オンブズマン事務局から苦情申立ての第1報あり。担当者Aから事

実確認。

- ・ご家族から受電、課長が対応する。申請したのに処理されていない原因と診療所への折り返しをしていない理由と対応、担当者の変更その他今後の対応説明を求めるものであった。確認後、同日に苦情申立人に架電する旨回答。

- ・課長から主治医に架電。

症状確認と今後の県との調査等での協力依頼をし、了解を得た。

- ・課長から苦情申立人に架電。

担当者が放置していたことを説明し謝罪するとともに、できるだけ早期に対応する旨を約束した。

- ・担当を他の職員に変更し、B上級主査から県の総合療育相談センター（以下「センター」という。）の担当者に相談。

- ・令和7年3月24日

- ・担当者Aより課長宛て架電。

1か月間の自宅療養の診断を受けたので、病気休暇を取得する旨の申出。

- ・新担当者よりセンターの担当者へ電話連絡。

- ・令和7年3月25日

- ・センター担当より新担当者宛て受電。自宅の間取り図が必要であること、その他苦情申立人に対し追加で確認を要する事項について聞き取った。

- ・新担当者より苦情申立人へ架電。謝罪と担当が代わったことのご挨拶、進行状況のご連絡。

- ・令和7年4月2日

- ・C主幹、D主査と新担当で苦情申立人宅訪問。苦情申立人及びご家族対応。本件の謝罪、担当が代わったことのご挨拶。必要書類受領、県から依頼のあった確認事項について各種質問を実施する。電動車いすの相談から決定までの流れ等、改めて説明する。

- ・今後密な報連相を徹底するお約束をして退出した。

(2) 苦情申立てにかかる検証と再発防止について

本件の発生に至った原因について、当該職員の病気療養が6月15日まで再度延長となり、依然として復帰の目途が立っておらず、当該職員に対し詳細を聴取することができない状況が続いております。このため事案発生の真相には至っておりませんが、当該職員と同じ担当の職員と話し合う機会を設け、次の見解に至りましたので報告します。

#### 【業務執行上の検証】

#### 1 補装具費支給制度の概要と支給までの手続き

この制度は、障がい者の身体機能を補完・代替する用具を購入した費用について、障がい者の家計の負担能力その他を斟酌して費用を支給する制度。

障がい者（以下「対象者」という。）は市長に申請し、市長は、身体障がい者更生相談所等の判定及び意見に基き、補装具費の支給を決定する。

- ① 相談・事前確認
- ② 市職員（地区担当者）による一次調査
- ③ 神奈川県職員による二次調査
- ④ 更生相談所における判定
- ⑤ ④を経て市の窓口で電動車いす支給申請書、判定結果、見積書が提出される。
- ⑥ 市長は⑤を受けて、電動車いすの作成費用を補装具支給費としての支給する決定を行う。
- ⑦ 市長は、対象者及び事業者に対し支給決定通知書を送付する。

#### 2 今回の事案の検証結果について

1 ⑤の「支給申請書」等が提出されるまでの対応経過について、担当者Aは1 ①で更生相談所とのやり取りが十分できていなかった可能性が高い。1 ②の訪問調査までは行われていたが、二次調査が実施されていなかった。

他の職員が確認したところ、1 ③に向けた更生相談所職員との調整が十分に行われていなかった可能性が高い。

従前は、1 ⑤に至り申請書が提出されて始めて「ケース」として書類

が発生するという事務処理であったことから、地区担当者の対応している案件については、地区担当者からの報告や相談がない限り、他の職員が知り得る機会がない状況であった。

各地区担当者が、対応状況を記録に残したり、課内で共有しているシステムに入力するなど情報共有の仕組みや、他の地区担当者やグループの統括担当者に相談や報告を行う体制を整備していたが、それが機能しなかった。

対象者から、数回にわたり当該職員宛てに電話連絡があったものの、当該職員は相談経過を残しておらず、電話に関するメモは机にしまい込み、対象者への対応を怠っていた。

これらのことから、職場としてこの件に関する状況を把握することができなかった。

### 3 職員体制について

#### (1) 配置状況

障がい者支援課は全体で70人を超える様々な任用形態の職員が配置されている。

そのうち令和6年度補装具を含む福祉サービスの支給決定に関わる担当者は8名（このうちの1名が当該職員）。8名の担当者は、市内を4地区に分けて担当する地区担当者、2名の統括的な役割をもつ者と2名の補助業務を行うものとして配置されていた。

#### (2) 業務内容

本市の障がい者数は概ね16,000人、うち障がい福祉サービスの利用者は概ね3,000人、補装具の新規購入者は概ね400人、うち電動車いすの支給決定を受けている方は6人。

担当者は、日々障がい福祉サービスや制度に関する説明や相談対応を行うため、窓口や電話の対応、ケース会議への出席、他機関や他自治体との担当者会議、その他業務に関する連絡調整に追われている。

障がい福祉サービスを利用するためには、障がい福祉サービス利用受給者証の交付を受ける必要があることから、この受給者証を発行する事務（新規、変更、取消、修理依頼等、毎月600件程度）を行っ

ている。そのほか通常の行政事務として、事業計画作成、事業者との契約、サービス利用費に関する支払い審査業務、予算・決算事務、各事業報告書の作成等に忙殺されている。

#### 4 今回の課題

新規の相談事例が発生した際に、他機関との連絡調整が発生すること、当課で70人を超える職員が窓口や電話対応を日々行っていることから、文書の起案に至らない時点においての情報共有は大変重要である。

情報共有のしくみや個人情報に係る記録類については保管場所や管理方法を決めて、紛失や対応忘れが起こらないよう配慮されていた。

また電話の取次ぎにおいては、対象者について課内の情報を可能な限り特定し、担当者に引き継ぐようにしている。そのため、複数回連絡があり、担当者が対応しない場合には、他の職員が状況を把握し対応をカバーし合い漏れが出ないように日々支え合って業務を遂行している。

しかし、当該職員は、職場内で決められている書類の保管方法を守らず、自身の机の引き出しや、足元においていたカバンの中にしまい込んでいた。また、複数回にわたる電話メモがあったにもかかわらず、対応を怠り、机の足元にその断片と思われるものが放置された状態で発見されたことから意図的に放置していた様子が伺える。

#### 【今後の再発防止策について】

再発防止に向けて、障がい福祉サービスに係る8人の担当者をはじめ、この業務に係る庶務・介護給付担当の職員（会計年度職員も含めて）全体で、業務の流れの検証と、個人情報の保管や管理、その他業務に必要な物品の管理等について話し合い、執務環境の改善も含めて対応を進めている。

- ・ 8人の担当者について、4つの地区を2人で担当する体制に改めた。
- ・ 他地区の担当者の業務遂行状況を確認し合う業務ルーチンを追加した。
- ・ 担当内の朝礼を行うことにした。
- ・ 窓口や電話で対応した時点から「相談受付票」及びケースファイルを作成し情報共有ができる仕組みを強化した。
- ・ ケースファイルの保管場所、事務処理手順による書類の流れをシンプル

ルにすることで、誰が見ても進捗状況が分かるようにする仕組みを強化した。

- ・現存するキャビネット内の整理整頓と不要な情報の仕分けを進め、動いている情報を把握しやすい環境づくりを推進する。

### 3. オンブズマンの判断

(1) 本件では、苦情申立人から電動車椅子の利用に関して相談を受けながら、手続きが進められないまま約半年が経過したことが問題となっています。

(2) 担当課の対応について

担当課は、令和6年8月20日に苦情申立人から、電動車椅子利用の相談を受けました。その後、第一次調査として、同年9月3日に担当者Aが苦情申立人宅を訪問した後、手続きを進めないまま半年が経過し、オンブズマンに苦情が申し立てられてはじめて、担当者の変更及びその後の手続きを進めるに至りました。

その間、苦情申立人から度々進捗を尋ねる電話があったにもかかわらず、折り返りの連絡もせず、苦情申立人の相談を途中で放置していたと評価しうる状況です。

上記2.(2)2からすると、市が手続きを止めてしまえば市民が補装具の支給を受ける途が絶たれてしまいます。このような担当課の担う役割の重要性や、苦情申立人の置かれていた状況に照らすと、担当課の本件対応は不当と言わざるを得ません。

(3) 担当課の事後対応について

オンブズマンへの苦情申立てによって担当課が本件を把握したのは令和7年3月21日です。

その後、同年4月2日の苦情申立人宅訪問までに、担当課は、主治医との連絡、担当者の交代、県との連絡・調整を済ませています。

また、課長・新担当者から苦情申立人に謝罪がなされた他、管理職も苦情申立人宅に同行して謝罪・対応が行われました。

このような点から、事後対応としてなすべきことは適時になされてい

ると評価できます。

今後とも、苦情申立人に対する丁寧な対応が求められます。

担当者Aについては、苦情申立人の相談を放置した点及び事後対応も行っていない点で問題がありますが、病気休暇（6月20日より休職）に入っていますので、現時点でなされている以上の事実確認を行うことは困難であると考えます。

#### （４）担当課の再発防止への取組について

本件の直接的な原因は、担当者Aが相談後の手続きを進展させなかったことですが、担当課全体として、①情報共有体制は十分だったのか、②相互支援体制が機能していたのか、という問題があります。

担当課から示された再発防止策は上記のとおり6項目ありますがオンブズマンとしては、特に上記①②の問題点に対応する再発防止策が取られているか、を検討します。

##### ① 情報共有体制について

担当課による検証の結果、電動車椅子の申請手続きについては、一般の補装具とは異なり、制度上、更生相談所の判定が必要となることから、申請に至る前の相談期間が長いにもかかわらず、その期間の情報共有が徹底されていなかったことが今回明らかになりました。

そのため、担当課は今後の対策として、情報共有ツールである「相談受付票」及び「ケースファイル」の作成を、従前は申請書提出段階であったものを、相談段階にまで前倒しすることで情報共有を図ることとしています。

##### ② 相互支援体制について

ケースワーカー地区担当8名の体制について、従前は市内4地区を各1名で担当し、2地区ごとに副担当と統括によってフォローする体制としていました。この体制を取っていても本件が発生したことから、令和7年4月1日より4地区を主担当各1名、副担当各1名の体制に改めることにより副担当の関与を強めることとしています。

しかし、担当8名のうち、（担当者A職員の他に）1名が疾病により病欠に入ったことから、さらなるフォロー体制を敷くこととしてい

ます。

③ 再発防止策への評価

担当課の再発防止策は、①情報共有、②相互支援体制の問題点に対応しており、方法としても妥当なものと考えます。

(5) 総括

以上のとおり、担当課の対応は不当だったものの、その後の苦情申立人への対応、再発防止策は妥当であると考えます。

ただし、担当課の人員不足が懸念点として残りました。

担当課の地区担当ケースワーカー及び担当課全体の現状を見ると、諸事情によりフル稼働ができない職員が相当数存在します。本件は、このような人手不足がなければ起こらなかったのではないかと考えられます。

根底に人手不足があるのであれば、情報共有やフォロー体制で補うには限界があります。

これを放置すれば、本件のような対応が繰り返されるおそれもあり、せっかくいただいた苦情申立てを無にする結果になりかねません。

担当課におかれましては、早急に人員を補充し、体制を整えることに注力していただきますよう申し添えます。

以 上

\*\*\*\*\*

## (2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

(事例～2) 対象機関：市民病院事務局医事課、病院総務課

### < 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、担当課である市民病院事務局医事課及び病院総務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) 苦情申立ての理由

法令違反と人権侵害に起因すると思われる身体的苦痛の増悪と著しい精神的苦痛、不適切な対応があったため苦情を申し立てました。

- ・当該日、私の身体条件（車椅子駐車場と多目的トイレが必要）に合う近隣のクリニックは見つからず市外の医療機関へ行き、結果的に長時間移動となり下肢の疼痛が悪化した。また、子供の学童送迎時間に間に合わず子供に精神的苦痛を与え、家庭生活にも影響を及ぼした。
- ・当該日に〇〇科医師、外来看護師による建設的対話が一切無かった。
- ・当該日の外来看護師の対応は著しい精神的苦痛を与えるものであった。
- ・病院へ法令違反の苦情申立てをした後、苦情に対する返答を5か月以上放置され精神的苦痛を増悪させた。

##### (2) 苦情申立ての趣旨

かかりつけの藤沢市民病院に診療を申し出た所、非医療者（電話交換手・外来クラーク）及び外来看護師による問診と診療拒否をされた。〇〇科医師による診療拒否も正当な理由はなかった。また、〇〇科医師、外来看護師に藤沢市内の構造的障壁の多さから合理的配慮を求めたが建設的対話すらなされなかった。当該事案について市民病院へ苦情申立中に一方的な「終診」を通告された。複数の法令違反が疑われるため、法的に中立的な立場から調査をお願いしたいです。

## 2. 市民病院事務局医事課の説明

(1) 本件苦情に係る事実経緯等をまとめたもの。

ア 令和6年11月初旬に、苦情申立人から文書が当院に郵送され、一般相談の扱いとして、医事課で受け取った。

イ 苦情申立人からの文書にある4つの要望について、医事課は、〇〇科科長と外来看護師長と相談し、回答をとりまとめた。要望④（紹介先の〇〇科クリニック選定条件と診療情報提供書の送付）は、令和6年11月中旬に苦情申立人の求める条件を考慮し、紹介状と近隣医療機関の情報を作成し、郵送した。

ウ 11月下旬に、苦情申立人から医事課宛ての文書を収受。紹介先の医療機関は、患者自身が通う日には、駐車場の確保や介助者の配置は困難であり、結果として通院不可能なため、紹介状の返却と医療機関を再考してほしいとの依頼であった。

エ 医事課から苦情申立人に電話連絡し、11月初旬に収受した上記ア文書にある4つの要望について、口頭で説明。病院の回答に関して、苦情申立人からは、職員の接遇の問題ではなく、障害者に対する合理的配慮の不提供等が問題であるとの理由から理解が得られなかった。また、苦情申立人の求める条件の医療機関を医事課において、探すことは困難であることを伝えた。

(録音は行っていないが苦情申立人とは、次のようなやり取りがあった)

(医事課) : クリニックで、求められている条件の医療機関は見つかりません。病院の場合は、ご自宅から湘南藤沢徳洲会病院は〇〇分、湘南鎌倉総合病院は〇〇分で行ける範囲と思います。

(苦情申立人) : どちらも混雑する、特に辻堂は、テラスモール付近が混雑。子の学童が18:30には迎えに行く必要があります、遅れたくありません。

(医事課) : 湘南藤沢徳洲会病院の〇〇科は、木曜日9:00-16:30まで受付しています。苦情申立人が木曜日に休みが取れやすいのであれば、こちらの医療機関も考えられます。いずれにしても、優先順位をつけて医療機関を選択するしかないと思います。

オ 12月下旬、苦情申立人が来院。医事課は文書を収受。

カ 12月業務終了日の16時半過ぎ、苦情申立人から医事課に院外処方箋の発行の依頼。発行可否について、〇〇科科長に連絡が取れなかったため、同科の他医師に依頼し、科長に連絡を取った。科長の指示は、本来であれば、現在の創部の状態を〇〇科医が診て処方すべきであるが、年末で今回のみ特別な対応として処方せんを発行すること、バリアフリーの〇〇科をご自身で探して早めに受診していただき、当科は終診するものとのことであったので、その旨を医事課から苦情申立人に伝えた。

キ 令和7年6月初旬、行政総務課から文書を収受。

ク 令和7年6月中旬、行政総務課に市民病院の回答を送付。

ケ 令和7年7月中旬、行政総務課から同年6月中旬の回答文書について回答が不十分と思われる箇所や今後の再発防止策等の点について指摘を受け、補足回答を行い、行政総務課に送付。

コ 令和7年8月中旬、行政総務課にて苦情申立人から文書を収受。

サ 令和7年9月初旬、行政総務課に市民病院の回答（アンケートを含む）を送付。

#### <市民病院から提出を受けた文書>

(略)

#### (2) 当日受診希望の対応について

令和6年10月某日に苦情申立人から〇〇科への当日受診の希望があり、当院医師は看護師が苦情申立人から聞き取った状態等を確認し、緊急性はないと総合的に判断して、翌日以降に受診していただくことを看護師に指示しましたが、苦情申立人からは翌日以降の受診に目途が立たない等とのことでした。そのため、再度、当日受診について苦情申立人の希望を医師に伝え、待ち時間が生じることにはなりますが、当日受診について医師の了解を得ることとしました。しかしながら苦情申立人の当日受診にはつながりませんでした。

### (3) 終診とした理由について

当院医師が終診と判断した件につきましては、苦情申立人からいただいた同年10月下旬の文書において、他の医療機関へ受診することを希望する旨の記載があり、当時の病状も近隣の医療機関での対応が可能であるとの判断から、同年11月中旬に他の医療機関宛での診療情報提供書を発行いたしました。しかしながら、紹介した医療機関への通院は難しいとの連絡をいただき、受診される医療機関については、ご自身で探していただくよう依頼しました。当院としては、他の医療機関を受診されているものと考え終診と判断しました。

令和6年12月業務終了日に本来は診察の上、処方を行うことが適切でしたが、年末年始に入るため診察を伴わず処方箋を発行せざるを得ない状況であったことから、地域の医療機関において継続的に診察を受けていただくために改めて終診とお伝えしたものです。また、終診の判断としましたが、苦情申立人が当院への受診を希望される場合は、外来予約センターに連絡をいただければ、受診は可能です。なお、〇〇科は科長を含むすべての医師が、本年4月に異動し、新たな体制のもとで診療を行っていることを申し添えます。

### (4) 5か月間、回答をしていなかった理由について

令和6年12月下旬の文書について、〇〇科受診時の合理的配慮の有無、非医師による受診の拒否等に関することについて、苦情申立人から1か月程度での回答を希望されていることは承知しており、医事課長は対応できるよう善処しますと返答をいたしました。回答にあたり、外来クレーン及び電話交換手への医学的判断の有無について調査した結果に安堵し、その後の処理を怠ってしまいました。今回の対応については、医事課長が一人で対応しており、他が気づけない状況のために進捗管理が適切に行われず、結果として回答が大幅に遅延いたしました。今年度に入り、行政総務課から連絡を受け事務局内で共有を図り、病院として責任ある対応がとれる体制を整えました。今回の事態を踏まえ、患者様からのご意見やご要望への対応について、医事課のみならず、まずは事務局内で共有し、病院総務課長や事務局長と調整を図り、案件ごとの進

渉管理を行うことにしました。また、案件に応じて病院関係部署と協働し対応するとともに、管理者と病院全体の会議への報告を行うこととしました。

### 3. オンブズマンの判断

#### (1) 苦情申立人による苦情の申立て

苦情申立人から、概要、

- ① 診療申出に対し、建設的対話なく診療拒否された
- ② 苦情申立て中に、一方的な終診を通告された
- ③ 苦情申立てに対する返答を5か月以上放置された

との苦情が申し立てられましたので、当否について検討いたします。

#### (2) 苦情①について

苦情①については、既に行政総務課を介した調査も行われたところですが（市民病院提出資料）。

苦情申立人は、「診療拒否された」と主張するのに対し、市民病院は「苦情申立人の希望を医師に伝え、待ち時間が生じることにはなりますが、当日受診について医師の了解を得ることとした」と主張し、両者の主張は事実関係において齟齬しています。

オンブズマン制度は、厳格な証拠調べ手続きによって事実を認定する裁判とは異なり、事実関係において双方の主張に齟齬がある場合、どちらの主張する事実が正しいか認定することができません。

基礎となる事実が認定できませんので、この点については苦情の当否を判断することができません。

#### (3) 苦情②について

苦情②には、診療拒否に関する問題と社会的障壁に対する合理的配慮の問題が含まれています。

##### ア) 診療拒否に関する問題

市民病院も令和6年12月業務終了日に「終診」を伝えたことを認めています。ここでいう「終診」が「診療拒否」の意味合いであ

れば、医師法第19条第1項の「応召義務」が問題となるところで  
す。

この点、市民病院は、「終診」について、

- i) 苦情申立人提出の文書において「他の医療機関へ受診することを希望する」旨の記載があり、
- ii) 当時の病状から近隣の医療機関での対応が可能であると判断した上で診療情報提供書を発行したこと、
- iii) 苦情申立人が市民病院に受診を希望される場合、外来予約センターに連絡することで受診が可能である、  
としています。

このように、受診が可能としている以上、「終診」の通知は、「診療拒否」にあたるものではなく、任意で他の病院に受診することを促す意味合いにとどまるといえます。

では、藤沢市民病院のような公立病院が、任意で他の病院に受診することを促すことは許容されるか、が次に問題となります。

藤沢市民病院は、高度急性期病院と位置付けられ、地域の基幹病院としての役割を担う観点から、急性期を脱して病状が安定している場合、「かかりつけ医」の通院治療に切り替えを促すことが病院運営の方針とされています（藤沢市民病院ホームページより）。

本件では、前記ii)のとおり、苦情申立人の症状から、近隣の病院での対応が可能と判断されていました。また、苦情申立人作成の令和6年10月下旬の要望書の記載から、i)のとおり、他の〇〇科の紹介を求める意思表示があったことも確認できました。このような場合、他の病院への通院を任意で促すことは許容されるといえます。

従って、苦情②について医師法第19条の問題は生じないと判断いたします。

#### イ) 合理的配慮に関する問題

苦情申立人は、市民病院から送付された近隣病院への診療情報提供書を返送され、その後市民病院が提案する紹介先について、いずれも実態に合致しないとしています。

このような場合に、市民病院は、苦情申立人の求めに応じた近隣病院を紹介していないことになり、「障害を理由とする差別の解消の促進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」といいます。）第7条第2項に定める合理的配慮の提供義務に反したことになるのか問題となります。

令和6年11月中旬の文書によると、苦情申立人が診療情報提供書を返送した理由は、紹介先病院の入口スロープが急であること、受付と看護師の人数、職員の推定年齢から「受診困難」と判断したとのことです。また、苦情申立人作成の令和6年12月下旬の文書の記載から、苦情申立人は、身体的現状のみでなく「就労し子育てしている社会での生活実態」や「混雑」も加味して病院を紹介するよう市民病院に求めています。

これらの記載からしますと、苦情申立人の要望に合致する病院を紹介するには、各病院が発信する情報や既に市民病院が保有する情報では足りず、実際に候補となる病院に行く、すなわち実地調査を経ることが必要になると想定されます。

この点、障害者差別解消法第6条に従って政府の定めた基本方針によりますと、合理的配慮とは、「行政機関等及び事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られる」とされています。

市民病院の本来の業務は地域の基幹病院として医療を提供することですから、上記のような紹介先病院を探しての実地調査は市民病院の本来の業務に付随する範囲を超えるものと言わざるを得ません。

すなわち、かかる実地調査を経なければできないような病院紹介は市民病院にとって合理的配慮の範囲を超えるのであって、これを行わないからといって障害者差別解消法に照らして違法や不当にはあたらないものと判断いたします。

苦情申立人が就労や子育てと両立できる通院を望むことは当然ですし、それを支える社会的基盤の不足は問題であるとしても、その点と市民病院の対応の違法性・不当性の問題は峻別しなくてはならないところです。

ウ) 苦情②について

従って、苦情②については、診療拒否とはいえ、合理的配慮を欠いたものともいえないので、市民病院の対応に違法・不当な点はなかったものと判断いたします。

(4) 苦情③について

市民病院として回答するとした以上、回答は必要です。患者の求める回答期限に対応することが難しい場合、代替として可能な期限を示して期限内に対応することは基礎的な対応姿勢です。

従って、市民病院が回答するとしながら、行政総務課から回答を促されるまで5か月間放置した対応は不当であったといえます。

苦情申立ての対象ではありませんが、そもそも市民病院が本件対応において、文書での要望に対し文書で回答していないこと、重要な口頭での回答についてやりとりを正式に記録化してしない（もしくはオンブズマン調査にあたって提出しない）ことは、患者対応として不十分と考えます。

この点、市民病院は、医事課長による個人対応となっていた点を改め、医事課のみならず事務局内で共有し、病院総務課長や事務局長と調整を図り、病院関係部署と協働対応とするとともに、管理者と病院全体会議への報告を行うこととしています。

改善方針が既に表明されていますので、改めての申入れは行いませんが、情報共有と組織対応は必須の事項となりますので、遵守されますようお願いいたします。

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)

処 理	件数 (割合)	対 象									
		総務部	企画政策部	財務部	防災安全部	市民自治部	生涯学習部	福祉部	健康医療部	子ども青少年部	環境部
処 理	33 (5)	2	2 (2)		1	3	2	8 (1)		2 (1)	3 (1)
(割合)	100.0% (15.2%)	6.1%	6.1% (6.1%)		3.0%	9.1%	6.1%	24.2% (3.0%)		6.1% (3.0%)	9.1% (3.0%)
1. 処理終了	33 (5)	2	2 (2)		1	3	2	8 (1)		2 (1)	3 (1)
(1) 趣旨に沿った	1 (1)							1 (1)			
うち、勧告											
うち、意見表明											
(2) 趣旨に沿わない	9 (1)	1				2		2		2 (1)	
うち、行政対応に問題	1										
(3) 調査中止・打ち切り	1	1									
① 中止											
② 打ち切り	1	1									
うち、取下げ	1	1									
(4) 調査しない	22 (3)		2 (2)		1	1	2	5			3 (1)
① 所管外	6 (2)		2 (2)				1	2			
ア. 市の機関及び職員以外	1										
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	5 (2)		2 (2)				1	2			
② その他	16 (1)				1	1	1	3			3 (1)
ア. 申立人が利害を有しない	6							1			
イ. 原因日から1年経過済	1						1				
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	9 (1)				1	1		2			3 (1)
2. 処理中											

※ ( ) 数字 : 上段数字のうち、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 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	農業 委員会	その他	～30	31～ 60	61～ 90	91～ 120	121 ～ 150	151 ～ 180	181～
	2	1	2	2			1				2	—	—	—	—	—	—	—
	6.1%	3.0%	6.1%	6.1%			3.0%				6.1%	—	—	—	—	—	—	—
	2	1	2	2			1				2	29 (3)	2	1 (1)	1 (1)			
															1 (1)			
	1			1								6	2	1 (1)				
				1									1					
												1						
												1						
	1	1	2	1			1				2	22 (3)						
											1	6 (2)						
											1	1						
	1	1	2	1			1				1	5 (2)						
	1	1	2				1					16 (1)						
												6						
												1						
				1							1							
												9 (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 7 年												令 和 8 年			来訪	郵送	ファクス	電子申請	個人	法人	諸団体	本人	代理人
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月												
市 内	片瀬	2	7.1%							2						2				2			2			
	鶴沼	4	14.3%			1			2						1	1			3	4			4			
	辻堂	2	7.1%				1								1				2	2			2			
	村岡	4	14.3%				1							1	1	1			4	4			4			
	藤沢																									
	明治	2	7.1%	1					1										2	2			2			
	善行	2	7.1%								1					1		1	1	2			2			
	湘南大庭																									
	六会	4	14.3%	1							1			1				1	3	4			4			
	湘南台	2	7.1%														2		2	2			2			
	遠藤	5	2.6%							1	2			2			5			5			5			
	長後	1	3.6%												1				1	1			1			
	御所見																									
	計	28	100.0%	2		1	2		4	6			6	1	1	5	6	4		18	28			28		
市 外	県内																									
	県外																									
	計																									
合計	28	100.0%	2		1	2		4	6			6	1	1	5	6	4		18	28			28			
割合	—	—	7.1%		3.6%	7.1%		14.3%	21.4%			21.4%	3.6%	3.6%	17.9%	21.4%	14.3%		64.3%	100.0%			100.0%			

※ 端数処理の関係で、割合の合計が 100%にならないことがあります。

### 統計表Ⅲ（組織別苦情申立て内容）

（単位：件）

	件数	割合	苦情申立て内容（件数）
総務部	2	7.1%	わたしの意見・提案への回答(2)
企画政策部			
財務部			
防災安全部	1	3.6%	緊急避難指示(1)
市民自治部	3	10.7%	開示請求手続き(1)、マイナンバーカード再発行手数料(1)、市民窓口センター対応(1)
生涯学習部	2	7.1%	わたしの意見・提案への回答(2)
福祉部	7	25.0%	湘南なぎさ荘(2)、障がい者支援課対応(5)
健康医療部			
子ども青少年部	1	3.6%	入園不可(1)
環境部	2	7.1%	ごみ回収(2)
経済部			
計画建築部	2	7.1%	2項道路(1)、宮原地区の礼拝施設建設計画(1)
都市整備部	1	3.6%	公園管理(1)
道路下水道部	2	7.1%	道路維持課職員対応(1)、辻堂浄化センター(1)
市民病院	2	7.1%	市民病院対応(2)
消防局			
オンブズマン			
教育委員会	1	3.6%	交通渋滞(1)
監査委員			
選挙管理委員会			
農業委員会			
その他	2	7.1%	水道の利用者番号(1)、自治会館利用(1)
計	28	100.0%	

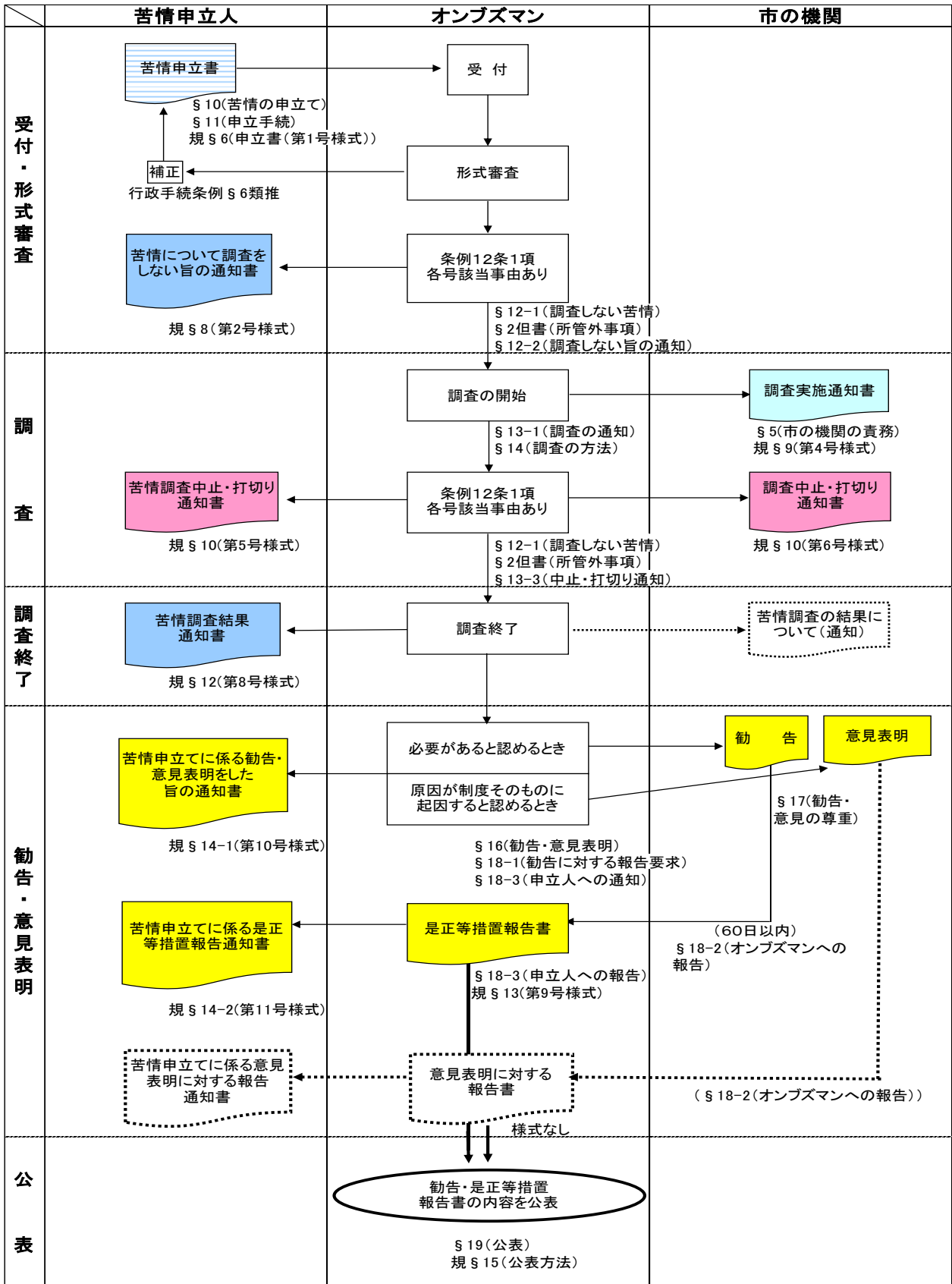
※ 端数処理の関係で、割合の合計が100%にならないことがあります。

## 2. 相談・苦情等の総数

(単位 : 件)

	平成																					令和							計		
	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度		6年度	7年度
相談・苦情等の総数	125	235	190	205	196	181	189	120	118	158	183	258	249	256	211	246	229	199	197	218	205	221	175	230	186	228	230	191	161	168	5,958
相談	52	128	93	96	130	92	98	57	47	64	81	137	113	140	105	132	107	87	86	113	116	116	87	117	97	139	139	86	61	77	2,993
オンブズマンが面談したが苦情申立てに至らなかったもの	—	—	—	—	—	1	2	3	5	11	7	14	8	13	8	12	17	9	9			1		2	1		3	3			129
苦情申立て	16	42	38	49	19	37	30	31	22	34	33	45	45	27	23	24	24	21	28	15	18	21	22	29	23	25	25	39	37	28	870
発意調査						1	4								1									1							7
視察	7	7	5	9	6	4	3	1	1	3	5	1	1	1		2	1	1	1				1								60
資料請求等	50	58	54	51	41	46	52	28	43	46	57	61	82	75	74	76	80	81	73	90	71	82	66	81	65	64	63	63	63	63	1,899

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

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

2 オンプズマンは、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 オンプズマンは、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 オンプズマンは、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 オンプズマンは、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 オンプズマンは、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 オンプズマンは、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 オンプズマンは、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 オンプズマンは、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7年度藤沢市オンブズマン制度運営状況報告書」

令和8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

---