

川崎市市民オンブズマン制度が30周年を迎えました ～ 川崎市が全国で初めて導入 ～

川崎市では、全国に先駆け、自治体で初めて平成 2（1990）年に市民オンブズマン制度を導入し、今年 11 月で 30 周年を迎えました。

平成 2 年 11 月から令和 2 年 9 月末までの約 30 年間で市民等から受け付けた苦情は約 4,000 件（3,997 件）、このうち苦情の趣旨が認められたものが 1,242 件になります。

30 周年を契機に、記念事業を実施し、制度のより一層の周知に取り組んでいきます。

1 川崎市市民オンブズマン制度の概要

市政や市政に関わる市の職員の行為に関する苦情を受付け、第三者的機関である市民オンブズマンが市へ調査を行います。市民オンブズマンが、市政に不備があると判断し、市へ改善を求めた場合、市は積極的に協力することとされています。

◎市民オンブズマンは、苦情申立てに対し簡易な手続きで、迅速かつ無料で業務を執行します。

- 苦情申立方法 文書、メール、ファクス、来所
各区役所での巡回市民オンブズマン（月 1 回）
- 調査対象 市政や市政に関わる市の職員の行為
- 調査できないもの
 - ・利害関係のないもの
 - ・訴訟、審査請求、議会への請願・陳情などを行っているもの
 - ・苦情の原因となる出来事から一年以上経っているもの
 - ・匿名での申立て

2 制度創設の経緯

昭和 61(1986)年 10 月に、市民による「オンブズマン制度を求める陳情」が議会に提出され趣旨採択されたことや、行政監視・職員倫理の確立についての市民の関心の高まりなどを背景として、「川崎市市民オンブズマン制度研究委員会」が平成元(1989)年 12 月に発足しました。

翌年 5 月の同委員会からの提言に基づいた「川崎市市民オンブズマン条例案」が市議会に提出され、6 月に全会一致で可決となり、全国初の市民オンブズマン制度が平成 2 年 11 月 1 日から開始しました。

3 市民オンブズマンについて

(1) 選任要件

人格が高潔で社会的信望が厚く、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。

(2) 歴代市民オンブズマン

弁護士、大学教授等15名

(3) 現在の市民オンブズマン

○富田善範 代表市民オンブズマン

(弁護士、元横浜地方裁判所長 平成31年1月就任)

○清野幾久子 市民オンブズマン

(明治大学専門職大学院教授、弁護士 平成31年4月就任)

4 川崎市の市民オンブズマン制度の特徴

○市政に関する苦情全般を対象とする「総合型市民オンブズマン」

○第三者性を確保するために事務所は市庁舎の外に設置

○各区役所で市民オンブズマンが直接申立人の話を聞く「巡回市民オンブズマン」を実施している(月1回)

5 オンブズマンの指摘により改善された最近の事例

サイクリングコースという名称をやめてほしい(平成30年度)

苦情の概要

多摩川サイクリングコースを散策したときに、猛スピードの自転車にはねられそうになり、追い越しざまに暴言を吐かれた。ここは歩行者優先であり、なぜ「サイクリングコースという名称で開放しているのか疑問である。危険なサイクリストを減らすためにも、誤解を招く表現はやめるべきだと思う。

市民オンブズマンの判断

愛称を設定する等して、現行の名称そのものを、一見して歩行者優先であることが明らかになるような名称に変更すべき。

本件苦情により改善された事項

歩行者優先や左側通行の徹底を促すためのチラシの配布などのマナーアップキャンペーンの実施や、「歩行者優先」などの路面標示の設置を実施。さらに、歩行者、自転車双方の安全利用につながる愛称として「かわさき多摩川ふれあいロード」を選定し令和2年2月に公表した。



川崎駅西口の指定喫煙場所からのたばこの臭いについて(令和元年度)

苦情の概要

JR川崎駅西口の2か所の指定喫煙場所からのたばこの煙が南武線のホームまで漂ってくる。場所を移すかもっとしっかりと臭いの対策をして欲しい。

市民オンブズマンの判断

改正健康増進法に規定された「望まない受動喫煙に対する配慮」として、移設を含む早急な改善措置が必要と考える。

本件苦情により改善された事項

指定喫煙場所を移設しスペースを拡充するとともに四方にパーティションを設置し、煙の拡散軽減に配慮した喫煙所への改修を令和2年3月に実施。



6 他都市のオンブズマン制度導入状況

○全国 35 自治体で導入（※「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」参加団体）

政令市

- ・横浜市（「横浜市福祉調整委員会」平成7年7月設置）
- ・札幌市（「札幌市オンブズマン」平成13年3月設置）
- ・北九州市（「北九州市保健福祉オンブズマン」平成20年11月設置）
- ・熊本市（「熊本市オンブズマン」平成23年11月設置）

近隣自治体

- ・世田谷区（「世田谷区保健福祉サービス苦情審査会」平成8年10月設置）
- ・大田区（「大田区福祉オンブズマン」平成12年4月設置）
- ・多摩市（「多摩市総合オンブズマン」平成22年4月設置）
- ・国立市（「国立市総合オンブズマン」平成29年4月設置）

7 30周年記念事業について

○市民オンブズマン制度周知ポスターの製作（※資料4ページを参照ください）

○市民オンブズマン制度周知パネルの製作

○記念誌「30周年のあゆみ」制作（令和3年3月発行予定）

（問合せ先）

川崎市市民オンブズマン事務局 藤原

電話 044-200-3692



市政についての苦情は 川崎市 市民オンブズマンへ

令和2年(2020年)川崎市市民オンブズマン制度は施行 **30** 周年を迎えました。

- 市政に関する苦情を調査します。
- 市が設置した第三者的機関です。

市民オンブズマン制度は平成2年(1990年)に川崎市が全国に先駆けて導入しました。

川崎市市民オンブズマン事務局

TEL:044-200-3691 FAX:044-245-8281

URL:<https://www.city.kawasaki.jp/shisei/category/59-1-0-0-0-0-0-0-0.html> 詳細はこちらへ

