

川崎市市民オンブズマン 令和元年度報告書

OMBUDSMAN

令和2(2020)年5月

川崎市市民オンブズマン

目 次

この一年をふりかえって	1
-------------	---

I 運営状況

1 苦情申立ての受付状況	3
2 苦情申立ての処理状況	6
3 巡回市民オンブズマンの開催状況	8
4 その他の活動	9

II 苦情申立て処理事例

1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例（概要）	14
2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）	31

III 参考資料

1 年度別等統計表	42
2 制度の概要	45
3 川崎市市民オンブズマン条例	48

この一年をふりかえって

川崎市代表市民オンブズマン 富 田 善 範
川崎市市民オンブズマン 清 野 幾久子

平成 31 年 4 月から令和 2 年 3 月までの期間は、平成が終わり令和の時代を迎えた記念すべき年ではありますが、市民オンブズマンが富田・清野の 2 名による体制になって最初の 1 年でもありました。

この 1 年は、やはり昨年秋の度重なる台風による被害が記憶に新しいところです。特に令和元年東日本台風による大雨は、多摩川に沿った川崎市に甚大な被害をもたらしました。市民オンブズマンに対しても、台風に関連した申立てがみられました。また、川崎市においては、昨年冬に、差別のない人権尊重のまちづくり条例が制定されました。この条例の適切な運用で、川崎市が先頭に立って人権尊重の施策を進めていくことが期待されています。一方、本年に入って、新型コロナウイルスによる被害が広がりだし、この問題が本年 4 月以降も続く見通しとなり、市民生活に暗い影を落としております。市民が一体となって、感染被害の拡大を阻止して、一日も早く終息することを願ってやみません。

市民オンブズマンに対する申立状況をみますと、申立件数は、平成 30 年度に 5 年振りに 100 件を超えて 126 件に達しました。令和元年度はやや減少したものの、111 件であり、2 年連続で 100 件を超える件数となりました。苦情申立ての内容は、障害福祉、職員対応、国民健康保険、児童福祉、生活保護等を筆頭に、市政全般にわたっており、市民の市政に対する関心の高さをうかがわせます。

苦情申立ての処理状況については、結果を通知した 107 件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは 34 件 (31.8%)、市政に不備がないものは 52 件 (48.6%) でした。もっとも、苦情が申し立てられた事項については、市政に不備がないとしたものでも、その中で判明した事項について市に改善を求めたものもあり、感覚的には、半数の事案については何らかの問題が見いだされ、市に対して改善を求めている状況にあります。

苦情申立ての処理日数については、107 件のうち、91 日以上を要したものが 78 件 (72.9%) に達しました。市民オンブズマンは、苦情申立内容に沿って、市に対し調査事項を示して回答を求めています。調査を進めていく中で、新たな問題が判明することが多く、その結果多くの苦情申立てについて追加調査になることが、処理期間の長期化につながっている原因です。しかし、市民オンブズマン制度は簡易迅速に結果を示すことが求められています。この処理日数については改善を要することが明らかですので、今後はより迅速に調査結果を示すことができるように、更なる改善を図っていきたいと考えています。

川崎市市民オンブズマン制度は、全国に先駆けて平成 2 年 11 月に発足し、本年 11 月で 30 周年を迎えます。川崎市が全国に誇る制度であり、市民及び市当局に十分定着したものであると思いますが、そのより良い運営を図るべく今後も努力していきたいと考えています。

I 運営状況

1 苦情申立ての受付状況

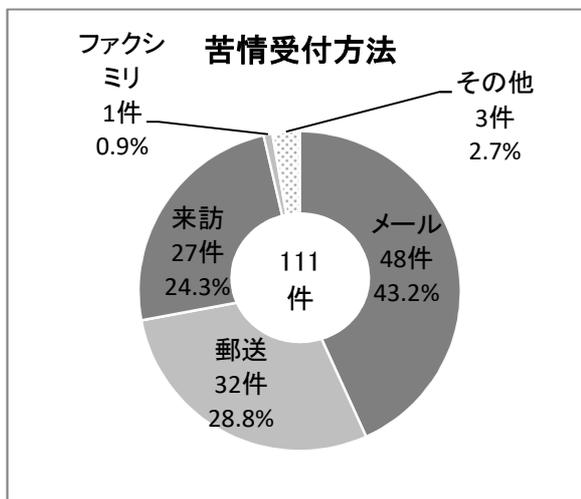
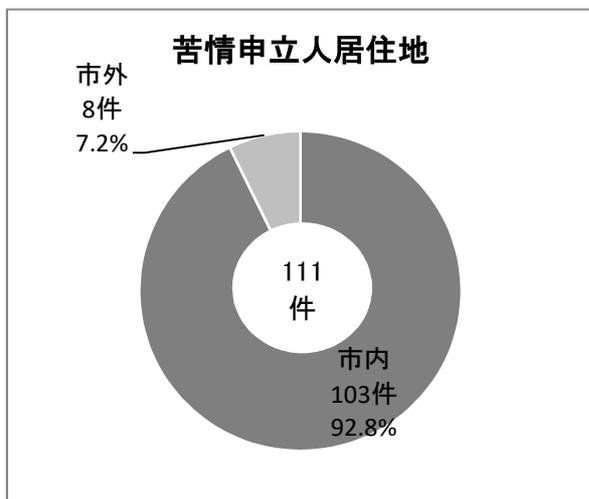
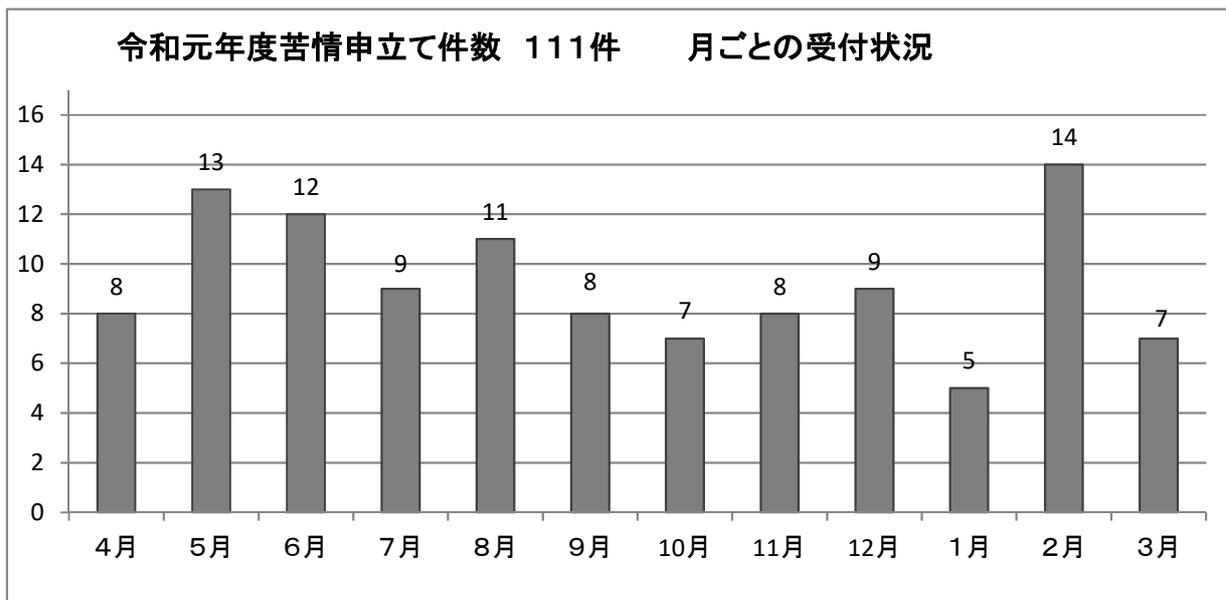
令和元年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）の1年間に、市民オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は111件となっています。前年度と比べ15件の減となりました。

(1) 苦情申立人別・受付方法別状況

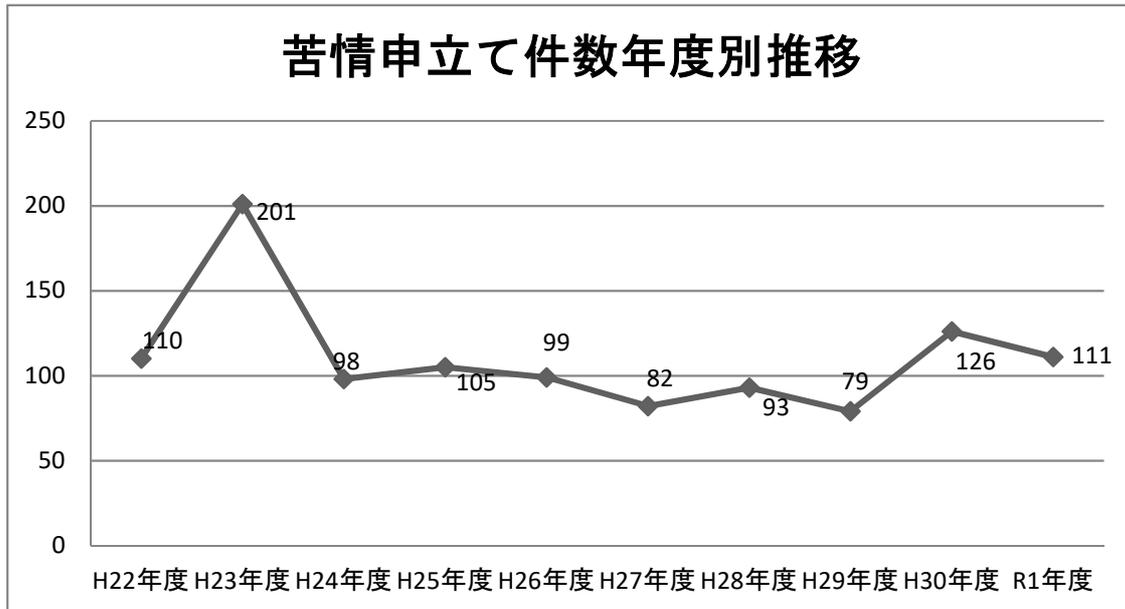
月ごとの受付状況は次のとおりです。苦情申立人について居住地別にみると、市内在住者からの申立てが103件（92.8%）、市外在住者からの申立てが8件（7.2%）となっており、前年度よりそれぞれ8件、7件減少しています。また、受付方法については、メールによるものが48件（43.2%）、郵送によるものが32件（28.8%）、来訪（巡回市民オンブズマン含む）によるものが27件（24.3%）、ファクシミリによるものが1件（0.9%）、その他が3件（2.7%）となっています。

※構成比（%）は四捨五入しているため、合計値が100.0%にならない場合があります。

（単位：件）



(単位：件)



※ 平成23年度は、東日本大震災の廃棄物に関する苦情が59件ありました。

(2) 苦情申立て内容別受付状況

苦情申立ての内容別受付状況は、障害福祉に関するものが12件（10.8%）と最も多く、次いで職員対応9件（8.1%）、国民健康保険7件（6.3%）、児童福祉7件（6.3%）、生活保護7件（6.3%）となっています。

(単位：件)

内 容					
障害福祉	12				
職員対応	9				
国民健康保険	7	児童福祉	7	生活保護	7
施設利用	6				
区役所事務	4	市営住宅	4	道路管理	4
災害対策	3	乗客サービス	3	税務事務	3
開発指導	2	学校教育	2	交通安全	2
職員採用	2	地域安全	2	施設管理	2
介護保険	1	化学物質対策	1	環境保健	1
広報広聴	1	戸籍事務	1	下水道工事	1
児童手当	1	市民活動	1	公衆衛生	1
保育行政	1	マイナンバー	1	事故処理	1
その他	2			市長への手紙	1
市の機関以外等	4			自転車対策	1
				車両設計	1
				消防業務	1
				情報公開	1
合 計 : 111件					

(3) 組織別苦情申立て内容

組織ごとの苦情内容を大別すると、健康福祉局に関するもの及び川崎区役所に関するものが14件(12.6%)と最も多く、次いで子ども未来局に関するものが8件(7.2%)となっています。

(単位：件)

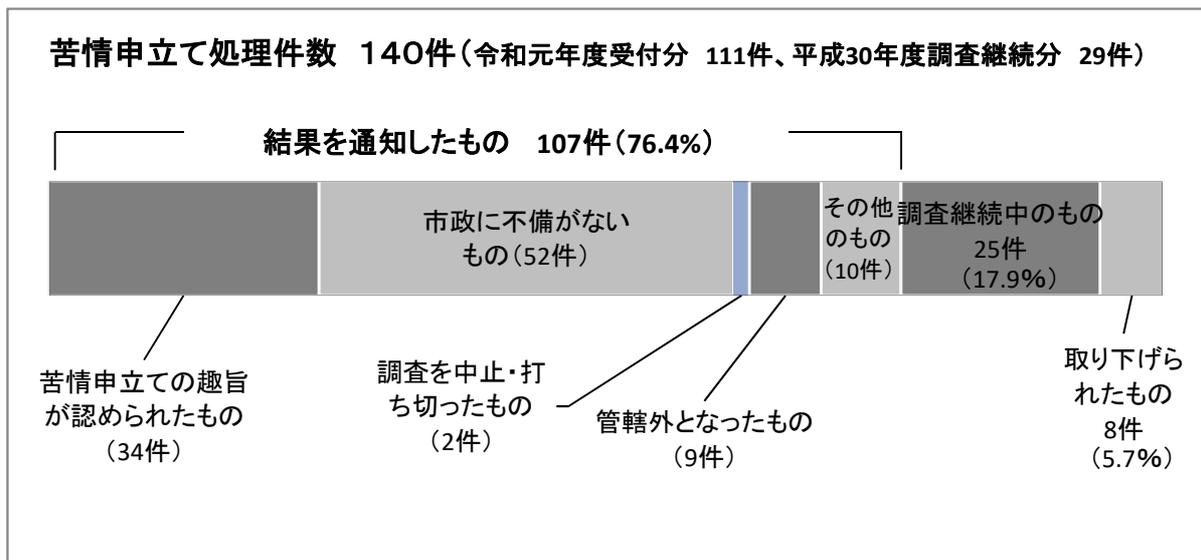
区 分	受付件数	内 容					
総務企画局	2	災害対策 1	市長への手紙 1				
財 政 局	3	税務事務 3					
市民文化局	7	施設利用 4	戸籍事務 1	地域安全 1	その他 1		
環 境 局	1	職員対応 1					
健康福祉局	14	障害福祉 6	災害対策 2	老人福祉 2	環境保健 1	国民健康保険 1	
		施設等整備・工事 1	職員対応 1				
子ども未来局	8	児童福祉 7	保育行政 1				
まちづくり局	6	市営住宅 4	開発指導 2				
建設緑政局	6	道路管理 2	施設等整備・工事 1	施設利用 1	自転車対策 1	その他 1	
川崎区役所	14	生活保護 5	障害福祉 4	職員対応 2	公衆衛生 1	国民健康保険 1	
		児童手当 1					
幸 区 役 所	2	国民健康保険 1	施設管理 1				
中原区役所	3	国民健康保険 1	職員採用 1	職員対応 1			
高津区役所	2	区役所事務 1	障害福祉 1				
宮前区役所	5	介護保険 1	交通安全 1	国民健康保険 1	職員対応 1	道路管理 1	
多摩区役所	6	区役所事務 2	職員対応 1	生活保護 1	道路管理 1	マイナンバー 1	
麻生区役所	6	国民健康保険 2	区役所事務 1	施設管理 1	障害福祉 1	生活保護 1	
上下水道局	2	下水道工事 1	広報広聴 1				
交 通 局	7	乗客サービス 3	交通安全 1	事故処理 1	車両設計 1	職員対応 1	
病 院 局	4	病院医療 3	職員対応 1				
消 防 局	2	化学物質対策 1	消防業務 1				
教育委員会	7	学校教育 2	施設利用 1	市民活動 1	情報公開 1	職員採用 1	
		地域安全 1					
市の機関以外等	4	市の機関以外等 4					
合 計	111						

2 苦情申立ての処理状況

(1) 処理件数

前年度からの調査継続分29件を含め、令和元年度に市民オンブズマンが苦情申立てを処理した件数は140件でした。そのうち、苦情申立人に結果を通知したものは107件（76.4%）、調査継続中のものは25件（17.9%）、苦情申立人によって苦情申立てを取り下げられたものは8件（5.7%）でした。

結果を通知した107件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは34件（31.8%）、市政に不備がないものは52件（48.6%）となっています。

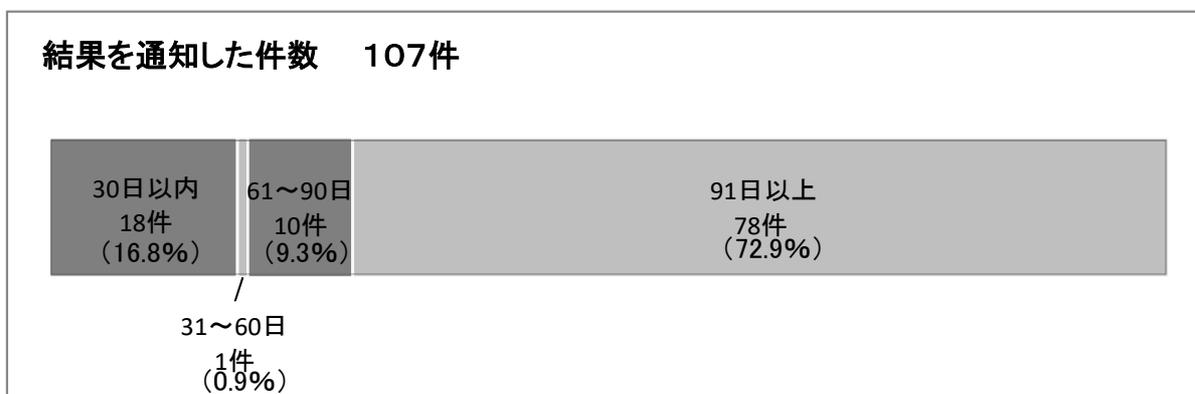


(注)： 区分の「その他のもの」とは、苦情内容に利害関係がないもの、苦情内容が事実のあった日から1年を経過しているものなど。

(2) 処理日数

申立人に結果を通知した107件について、処理に要した日数は、30日以内が18件（16.8%）、31日以上60日以内が1件（0.9%）、61日以上90日以内が10件（9.3%）、91日以上が78件（72.9%）でした。

※構成比（%）は四捨五入しているため、合計値は100.0%になりません。



(3) 組織別苦情申立て処理状況

組織別の苦情申立て処理状況は次表のとおりです。

(単位：件)

区 分	1 苦情申立人に結果を通知したもの					2 調査継続中のもの	3 取り下げられたもの	合計
	(1) 苦情申立ての趣旨が認められたもの	(2) 市政に不備がないもの	(3) 調査を中止・打ち切ったもの	(4) 管轄外となったもの	(5) その他のもの(注)			
総務企画局	2	1	1					2
財 政 局	3	1	2				2	5
市民文化局	9	1	7			1		10
環 境 局	1		1					1
健康福祉局	13	2	7	2	1	1	3	17
子ども未来局	10	5	4			1	2	12
まちづくり局	3	2	1				3	6
建設緑政局	8	5	2			1	2	11
川崎区役所	13	2	7		4		2	16
幸 区 役 所	2	1	1					2
中原区役所	1		1				1	3
高津区役所	3	2	1					3
宮前区役所	3	1	2				1	5
多摩区役所	10	3	6			1	1	11
麻生区役所	4	2	2				2	6
上下水道局	1		1					1
交 通 局	5	2	2			1	3	8
病 院 局	4		1			3	1	5
消 防 局	0						2	2
教育委員会	8	4	3			1	1	9
市の機関以外等	4				4			4
合 計	107	34	52	2	9	10	25	140
構 成 比	100%	31.8%	48.6%	1.9%	8.4%	9.3%	—	—

(注)： 区分の「(5)その他のもの」とは、苦情内容に利害関係がないもの、苦情内容が事実のあった日から1年を経過しているものなど。

3 巡回市民オンブズマンの開催状況

市民オンブズマン制度のより一層の推進と市民の利便性を図ることを目的として、毎月1回「巡回市民オンブズマン」を次のとおり開催し、申立てを13件受け付けました。

(1) 開催方法

市民オンブズマンと専門調査員が、各区役所等に出向き、市民と面談を行い直接話を聴きながら苦情申立てを受けました。

(2) 開催状況

	開催日	開催場所
第1回	平成31年 4月12日(金)	宮前区役所
第2回	令和元年 5月10日(金)	麻生区役所
第3回	令和元年 6月 7日(金)	高津区役所
第4回	令和元年 7月 5日(金)	第三庁舎
第5回	令和元年 8月 9日(金)	幸区役所
第6回	令和元年 9月 6日(金)	中原区役所
第7回	令和元年10月 4日(金)	多摩区役所
第8回	令和元年11月 8日(金)	宮前区役所
第9回	令和元年12月 6日(金)	麻生区役所
第10回	令和2年 1月10日(金)	高津区役所
第11回	令和2年 2月 7日(金)	幸区役所
第12回	令和2年 3月 6日(金)	川崎区役所

【開催時間】

9時～12時、13時～16時
 ※12月6日のみ10時30分～12時、
 13時～16時



〔巡回市民オンブズマンのポスター〕

(3) 広報

開催に係る広報として、市ホームページや市政だよりへの掲載の他、J R川崎駅の東西自由通路にある河川情報表示板での掲示や、市内約530箇所にある広報掲示板においてポスター掲出を行いました。



〔河川情報表示板〕

4 その他の活動

(1) 市民オンブズマンによる学習会

平成20年度から、市立中学校において生徒等に対する学習会を実施しています。令和元年度は2校で開催しました。また、市教育委員会が発行している「教育だよりかわさき」118号において、学習会の概要を紹介する記事を掲載しました。

- ①日 時 令和元年10月30日(水)
13時15分～14時
会 場 長沢中学校体育館
受講者 長沢中学校
3年生 144人(4クラス)
テーマ 「市民オンブズマン制度について」
講 師 清野 幾久子 市民オンブズマン



[10月30日の学習会の様子]

- ②日 時 令和元年12月11日(水)
9時35分～10時20分(4クラス)
10時30分～11時15分(4クラス)
会 場 西高津中学校体育館
受講者 西高津中学校
3年生 290人(8クラス)
テーマ 「市民オンブズマン制度について」
講 師 富田 善範 代表市民オンブズマン



[12月11日の学習会の様子]

【受講した生徒からの意見・感想(一部)】

- ・自分の生活をもっと意識しないといけないと思った。
- ・他人の事、地域の事をしっかり考えながら行動できるようにしたいと思う。
- ・市民オンブズマンがいてくれることで、中学生でも市で改善してほしいところなどを聴いてもらえる心強い仕事だと思った。
- ・市民オンブズマン制度を最初に始めたのが川崎市と知り誇らしい気持ちになった。

(2) 市民オンブズマン会議の開催

市民オンブズマン会議(13回)を開催し、事例検討等を行いました。

(3) 研修等への参加(専門調査員)

令和元年8月27日(火) 建設緑政事業基礎法令研修

令和2年1月6日(月) 川崎市の外国人市民施策に関する研修

(4) 市職員研修

市の各局（区）主催の職員研修において、市民オンブズマンが、「市政への苦情を未然に防ぐ対応方法～市民の信頼を得るために～」をテーマとした講義を行いました。

日程	受講者	講師
令和元年11月6日（水） 9時15分～10時15分	中原区役所職員	富田代表市民オンブズマン、 市民オンブズマン事務局職員
令和元年11月12日（火） 14時40分～15時20分	財政局職員	
令和2年1月16日（木） 10時～11時10分	環境局職員	
令和2年1月29日（水） 9時30分～11時	まちづくり局職員	清野市民オンブズマン、市民 オンブズマン事務局職員
令和2年2月5日（水） 8時55分～9時40分	幸区役所職員	

(5) 視察・調査などへの対応

平成31年4月23日（火） 大韓民国蔚山広域市^{ウルサン}オンブズマン委員会（3名）視察

(6) 第21回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

総務省主催の全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会に、全国23の自治体オンブズマン等と参加して、意見交換を行いました。

- 日 時 令和元年11月28日（木） 13時30分～16時30分
- 場 所 総務省（中央合同庁舎第2号館 第1特別会議室）
- 出席者 富田 善範 代表市民オンブズマン、清野 幾久子 市民オンブズマン
- 議 題
- 1 この一年間の特徴のある事例や傾向等、それらに有効だった対応策・解決策
 - 2 苦情申立て受付から決定した評価を通知するまでの処理日数
 - 3 政策提言が盛り込まれた苦情申立ての取扱い
 - 4 苦情申立てにおける住所の取扱い
 - 5 申立てに係る情報の取扱い①：申立人から提出される資料等
 - 6 申立てに係る情報の取扱い②：申立人の個人情報
 - 7 申立てに係る情報の取扱い③：情報公開請求

(7) 制度広報の実施

川崎地下街アゼリア広報コーナーや各区役所ロビー等にて、市民オンブズマン制度を紹介する展示を行いました。



[川崎地下街アゼリア広報コーナーでの展示]



[多摩区役所での展示]

(8) 教科書等への掲載



市立中学校の3年生が使用している中学社会の公民の教科書 (p.114) に「川崎市市民オンブズマンの役割」が掲載されています。

「中学社会 公民 ともに生きる」教育出版より

Ⅱ 苦情申立て処理事例

(令和元年度に処理した申立て及び、平成30年度に処理した申立てのうち平成30年度報告書に未掲載の事例も含め、掲載しています。)

1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例（概要）

- (1) 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・・・14
- (2) 新川崎駅前の商業施設前の路上駐輪について・・・16
- (3) 証明書発行に関するかわさききたテラスの対応について・・・17
- (4) 市営住宅敷地内の通行禁止について・・・18
- (5) 車椅子利用者が市バスを乗降する際にスロープ板を出してもらえなかったことについて・・・20
- (6) 戸籍謄本の交付手続の際の高津区役所の対応について・・・21
- (7) 「市長への手紙」の回答に対する再質問への回答がないことについて・・・23
- (8) 予約した書籍の取置期間の案内に係る麻生図書館の対応について・・・25
- (9) 障害者手帳の更新手続に関する宮前区役所の対応について・・・27
- (10) 確約された選挙公報の配布が行われなかったことについて・・・29

2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

- (1) JR川崎駅のエスカレーターを歩行することについて・・・31
- (2) 川崎駅東口駅前広場における路上ライブ等について・・・32
- (3) 川崎市立中学校給食の実態について調査してほしい・・・34
- (4) 認可保育所を月の途中で退所した場合の保育料について・・・36
- (5) 単身の生活保護受給者・高齢者の遺品の片付けについて・・・38

1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例（概要）

(1) 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

【苦情申立ての対象機関】

市民文化局、健康福祉局

【苦情申立ての趣旨】

通学でJR川崎駅を利用しているが、駅西口にある2か所の指定喫煙場所から流れるたばこの煙により、南武線のホーム上で電車を待っている間や、乗車した後もドアが開いているとたばこの臭いがひどく、時々、東海道線のホームでもたばこの臭いがする。駅西口の指定喫煙場所を別の場所にするか、もっとしっかりと臭いの対策をしてもらいたい。

【市民オンブズマンの判断】

川崎駅西口の2か所の指定喫煙場所のうち、西口バスターミナルの指定喫煙場所は、歩道との間に高さ1.8mの4つの衝立がありますが、幅1.2mの入口が3か所あり、十分に仕切られているとはいえません。通勤時間帯には指定喫煙場所から人があふれ出ていることが多く、バス停利用者は煙を避けることが困難で、喫煙者の横を通過せざるを得ない状況となっています。この喫煙場所は、川崎駅中央西口からミューザ川崎方面への連絡橋のすぐ下にあり、連絡橋を使用する人もたばこの煙にさらされ、風向きによっては、川崎駅の南武線のホームでもたばこの臭いがすることがあります。もう一つのラゾーナ川崎プラザ前の指定喫煙場所については、歩行者の主な動線からは外れており、駅やラゾーナ川崎の利用者に対する影響は軽微ですが、これらの2つの指定喫煙場所は、西口通りを挟んで向かい合っており、双方あいまって、周辺にたばこの煙を拡散している点が懸念されます。

屋外の喫煙に対する法令上の規制については、まず、平成30年に改正された健康増進法は、受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した煙にさらされること）について、屋外も含める趣旨に改めるとともに、喫煙者は周囲の状況に配慮するよう定め、さらに、多数の者が利用する施設の管理者は、受動喫煙防止のための喫煙場所の指定にあたって、望まない受動喫煙を防止する措置を講ずるよう努力義務を定めています。

次に、平成22年4月1日に施行された神奈川県条例は、受動喫煙の定義を「室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされること」としており、規制の対象となる公共的空間も、室内又はこれに準ずる環境に限っているため、本件指定喫煙場所は、同条例の対象となっていない。

さらに、本件指定喫煙場所の設置の根拠となる「川崎市路上喫煙の防止に関する条例」は、路上喫煙によるたばこの火の危険から歩行者の安全確保を図ることを目

的としたもので、主要駅周辺など多くの歩行者が利用する区域を、路上喫煙防止重点区域として指定し、区域内では市が設置した指定喫煙場所を除き、喫煙を禁止しており、指定喫煙場所は、歩行者を路上喫煙の火の危険から守るために設置しています。

川崎駅西口の指定喫煙場所が設置された当初は、屋外における受動喫煙の防止は法令等に定められておらず、改正健康増進法は一般的に望まない受動喫煙に配慮する義務が定められたものの、屋外について禁煙等の措置はとられていないことから、本件指定喫煙場所の設置は法令等に違反するものとはいえないと考えられます。

しかしながら、西口バスターミナルの指定喫煙場所については、バス停利用者は指定喫煙場所に近接した場所の通行を余儀なくされており、また、同指定喫煙場所から発生するたばこの煙は、その直上の連絡橋や、川崎駅のホームに到達しており、バス停利用者や駅利用者が望まない受動喫煙にさらされていることは看過できない状況であるといえます。改正健康増進法は、受動喫煙の危険性を一定程度前提としたものですから、喫煙者の喫煙場所確保によって、非喫煙者がたばこの煙にさらされることを容認したものとは考えられません。また、改正健康増進法は未成年者が受動喫煙にさらされることを防止することもその主眼としており、未成年者が通学等の際、バス停と駅との間を通行中にたばこの煙にさらされることも同法の趣旨に沿わないものと考えられます。市においても改善の必要があると考えているようですが、代替地が容易に得られないため苦慮しており、現状の問題点は十分に承知しているようです。

市民オンブズマンとしては、改正健康増進法の望まない受動喫煙に対する配慮として、指定喫煙場所の移設を含む早急な改善措置が必要であると考えますので、市の今後の対応に期待したいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

川崎駅西口の指定喫煙場所については、西口バスターミナルの指定喫煙場所を廃止し、ラゾーナ川崎プラザ前の指定喫煙場所を自由通路下に移設してスペースを拡充するとともに、令和2年3月に、厚生労働省から示された「屋外における分煙施設の技術的留意事項」を



踏まえた、四方にパーティション（ラゾーナ川崎プラザ側は高さ3.0m、他の三方は高さ2.5m）を設置する煙の拡散軽減に配慮した喫煙所に改修しました。

(2) 新川崎駅前の商業施設前の路上駐輪について

【苦情申立ての対象機関】

建設緑政局、幸区役所

【苦情申立ての趣旨】

新川崎駅前の商業施設の敷地と自転車放置禁止区域との境目をまたいで、多くの自転車が停められている。歩道にはみ出さなければよいのであれば、ここに駐輪する人が増えるのではないかと感じる。私は料金を支払って正式な駐輪場を利用しており、不公平だと感じる。整備されていない場所に乱雑に停めることにより、自転車が将棋倒しになる危険があるし、けがの心配があり、また、災害発生時には避難の妨げになるのではないかと感じる。

【市民オンブズマンの判断】

「川崎市自転車等の放置防止に関する条例」は、市の責務として、自転車等駐車場（以下「駐輪場」という。）の設置、適正な駐輪に係る指導啓発、関係機関等との協力体制の確立等、総合的な自転車等の放置防止対策の推進に努めるよう定め、また、公共・公益施設の設置者及び百貨店やスーパーマーケット、銀行等の大量の駐輪需要が生じる施設の設置者の責務として、施設利用者のために必要な駐輪場の設置に努め、市の施策へ協力するよう定めています。この条例に基づいて、自転車等放置禁止区域（以下「放置禁止区域」という。）が指定され、駐輪場の設置、放置自転車の撤去や保管が行われています。

放置禁止区域と民有地とにまたがって放置された自転車等は、民有地であっても市の管理する土地である場合、民有地が放置禁止区域に指定されている場合、及び狭小な歩道や点字ブロック上に自転車等が駐輪されているなど安全な通行に著しく支障がある場合に撤去が可能であると市は考えていますが、本件区域において商業施設の敷地と道路敷地にまたがって駐輪された自転車は、後輪の一部が放置禁止区域に入っている状況にすぎないため、撤去していなかったそうです。

また、本件区域内の商業施設の敷地は、ビル直下のエントランスであるため、公費投入の適切性の観点から放置禁止区域の指定は難しいと市は考えており、また、本件区域の路上駐輪について商業施設管理者に対する指導は行われていませんでした。しかし、駐輪台数が増加したため、平成30年12月に路上にはみ出して駐輪しないよう注意書きを貼り付けたカラーコーンを設置して注意喚起を行い、商業施設管理者に対し利用者への注意喚起や、駐輪車両の整理を行うよう申入れを行うことを検討していたそうです。

市民オンブズマンは、市は、従来、市において行うべきことと民間事業者において行うべきこととを別々に考えてきており、両者が連携した実効性のある対策を取っていなかった点において不十分であったとして、市と商業施設管理者において、本件区域について駐輪自体ができなくなるような具体的な実効性のある対策を検討

し、その結果を報告するよう促しました。市は本件区域に駐輪された自転車の問題性を認識していましたが、あなたの申立てを契機として、商業施設管理者と連携しつつ、自転車使用者が本件区域ではなく駐輪場に自転車を停めるための措置を講じました。現在では本件区域において自転車を駐輪するのは困難になっていると思われるので、今後も市の放置自転車対策を見守っていただきたいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

市が商業施設管理者に対して自転車の移動等の対応を申し入れたところ、同管理者からカラーコーン及びバーを設置するとの報告を受けました。市は同管理者と連携して、平成31年4月に道路敷地部分にカラーコーン及びバーを設置し、バーには周辺の市営第2、6、7駐輪場の利用を促す掲示を行いました。

(3) 証明書発行に関するかわさききたテラスの対応について

【苦情申立ての対象機関】

川崎区役所、市民文化局

【苦情申立ての趣旨】

住民票の写しと戸籍謄本を取得するため、かわさききたテラス（以下「きたテラス」という。）を訪問した。受付に証明書交付の請求書を提出したところ、戸籍謄本の筆頭者欄に誤って自分の名前を書き直してしまった。そのことを指摘されたため、筆頭者の名前を書き直し、振り仮名を書こうとしたところ、「そんなのは分かるから書かなくていい。早くしろ。」と受付の職員に言われ、請求書を取り上げられた。さらに、職員は身分証明証や受付番号等も私に投げ返してきた。とても対応がひどく、傷ついた。

【市民オンブズマンの判断】

きたテラスは、「川崎駅北口行政サービス施設設置運営要綱」に基づき、川崎の魅力を多様な利用者に伝える観光案内・魅力発信の拠点とするとともに、身近な行政サービスを便利で快適に提供するために設置運営する施設で、平成30年2月17日に開所し、川崎行政サービスコーナー、川崎乗車券発売所及び観光案内所に係る3業務を行っています。川崎区役所が業務を所管する川崎市行政サービスコーナーは、戸籍（除籍を除く。）全部事項証明・個人証明の交付を行っています。戸籍関係の交付請求書の記載事項のうち、筆頭者の振り仮名の記載については、端末による検索時に筆頭者氏名を漢字入力する際の参考としているということです。

職員は、あなたとのやり取りに関しては記憶にないものの、本件において、振り

仮名がなくても戸籍を検索できると判断したことから、あなたに対しては振り仮名を書く必要はないと判断したのではないかということでしたが、振り仮名の記入を途中で止めてまで窓口対応をすることは、通常はないそうです。今回、市民オンブズマンは、あなたが提出した交付請求書を確認し、あなたが筆頭者の欄に御自身の名前を記載していたこと、それを訂正し筆頭者の氏名を書き直していること、そして振り仮名の記載が途中になっていることを確認しました。

市民オンブズマンとしては、あなたが主張するような発言や対応そのものがあつたか否かという点に関しては、判断することはできませんが、その発言に類似した発言およびやり取りがあつたものと推認することができ、あなたを急かし、振り仮名の記載を不必要に途中で止めたという点で、職員の対応は適切ではなかったと考えます。市は、職員に対し、今後は窓口が混雑していても、焦らずお客様一人一人の立場に立って誠意をもって接し、スムーズかつ丁寧に対応するよう注意・指導を行ったそうです。また、本件コーナーの全職員に対しては、接遇マニュアルを配布し、接遇の向上のため接遇研修を行うことを検討しているそうです。市民オンブズマンとしては、市として今回の指摘を真摯に受け止め、職員への接遇研修や個別の指導等を通じて、きたテラスにおいて快適な行政サービスが恒常的に提供されることに期待したいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

新たなマニュアルの配布による職員への個別指導や接遇研修の受講などの対策を講じました。

(4) 市営住宅敷地内の通行禁止について

【苦情申立ての対象機関】

まちづくり局、総務企画局

【苦情申立ての趣旨】

A市営住宅では、敷地内通路について、自動車のみならず歩行者まで通行禁止にしている。そのため、歩行者はA市営住宅に隣接するB公園を通ることになり、雨の日には足元が悪く大回りをしなければならない状況になっている。市に対して状況を伝えたものの、以後も状況は一向に改善されていない。市営住宅の敷地は市の持ち物であるはずである。市営住宅の敷地内通路について、車の通行を防ぎたいことは分かるが、市営住宅の住民に人の通行を禁止するまでの権限があるのか。

【市民オンブズマンの判断】

A市営住宅の敷地の所有権は市に帰属しており、敷地内通路の性質としては、道路法に基づく道路（いわゆる公道）ではなく、公営住宅法第2条第9号及び同法施行規則第1条に規定された共同施設としての住宅の敷地内通路です。市は敷地内通路の管理権限を有しており、良好な居住環境や安全を確保できない場合などの理由で必要と認める場合は、関係者以外の者の通行を禁止することができます。また、自治会から要望があった際には、市がその実態を調査確認し、通行の安全を確保するため必要であると判断した場合に、看板やバリカー（ポールを上げてチェーンをして通行を妨げる用具のこと）を設置して通行を制限することがあるそうです。なお、日常の清掃や草刈、バリカーの南京錠の管理等の敷地内通路の維持・管理については当該市営住宅の自治会に委ねています。しかし、その管理の実情が適切でないと判断した際は、市は自治会に対し指導を行うそうです。

市によると、A市営住宅の敷地内通路については、歩行者、車椅子やベビーカー等については、通行を禁止してはいないそうです。また、通行を禁止している主体が自治会である場合、当該行為をやめるよう、市が自治会へ直接指導し、特定の入居者が通行を禁止している場合は、当該入居者に対し市又は市の管理代行者である住宅供給公社が行為をやめるよう直接指導するそうです。行為者が特定できない場合は、市は、自治会を通じて、当該行為が不適切であるためやめさせることを入居者に呼びかけるよう指導するとしています。

市民オンブズマンが調査を行ったところ、A市営住宅の敷地内通路の入り口付近に「団地関係者以外侵入禁止」と記載された看板が設置されており、また、一部の通路ではバリカーが上げられ、チェーンが通路一杯に張られているため、事実上歩行者や車椅子等が通行できない状態であることを確認しました。

本件敷地内の看板やバリカー設置については、近年マンションの増加や商業施設の新設など周辺環境の変化があり、A市営住宅関係者以外の通り抜けが増え、自転車やバイクの高速走行や、たばこやごみのポイ捨てが頻発していたところ、市が自治会から、通り抜け対策についての要望を受け、迷惑行為の禁止についての看板設置や、バリカー本数の増設に至ったという経緯があったそうです。しかしながら、自治会によって設置された看板には、記載内容や設置の位置に問題が見受けられたことから、市は、自治会に対し従来から指導を行っていたそうです。当該看板の位置や記載内容の現状をみると、敷地内通路が通行禁止とされていると受け取られかねないと市民オンブズマンは思います。市は設置場所、記載内容について、自治会に再度検討するよう指導すべきと考えます。

また、市は車椅子等が通れるようにバリカーの一部を常時下ろしておくことを指導していたとのことですが、そのとおりになっていませんでした。このバリカーについては、市は、現時点では歩行者の通行まで禁止すべきではないと考えているものの、過去の経過について、十分に配慮すべき事項であると受け止めているそうです。そのため、今後市営住宅の居住環境への影響等を踏まえ、通行人による迷惑行

為の有無などを注視しながら施設管理者として状況の確認及び必要な指導等を行っていくとのことでした。

市民オンブズマンとしては、市の説明のとおり、住民の安全確保等との兼ね合いから、バリカーなどによる一定程度の通行制限はやむを得ないと考えます。しかしながら、バリカー設置の経緯からすると、その通行制限は、歩行者、車椅子、ベビーカー、歩行器等の利用者は通行ができるという、必要最小限のものとするべきでしょう。具体的な対応については、市の判断に任せたいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

住民の居住環境や安全確保等と歩行者等の通行の自由とのバランスを考慮し、車椅子でも通行できる幅員を確保できるようバリカーの設置間隔及び設置位置を改めました。

看板の設置場所及び記載内容の変更を行い、歩行者等に誤解が生じるような状況を改善しました。

敷地内通路を自転車等で走行することを禁止する内容の看板の新設を行い、住民の安全確保等のための周知を強化しました。

(5) 車椅子利用者が市バスを乗降する際にスロープ板を出してもらえなかったことについて

【苦情申立ての対象機関】

交通局

【苦情申立ての趣旨】

車椅子に乗って市バスを利用したところ、乗降時、運転手がスロープ板を出さなかった。市バスに乗る時に怖い思いをしたので、謝罪してほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、市バスの全ての車両に車椅子固定スペース、乗降用スロープ板及び車椅子固定ベルトがあり、車椅子固定スペースは折り畳み式の座席をたたむことで確保することができるそうです。車椅子利用者がバスに乗る時に、車椅子固定スペースの座席を使っている乗客がいる場合は、運転手が他の席への移動をお願いするそうです。そして、運転手は、車椅子利用者が降車口からスロープ板を利用して乗れるように補助や誘導をし、バスに乗った後は車椅子固定スペースに車椅子固定ベルトで車椅子を固定します。その際、要望があれば、車椅子固定ベルトに加えて、車椅子用シートベルトを装着します。バスから降りる時は、運転手が車椅子固定スペースから固定を解除し、車椅子利用者が降車口からスロープ板を利用して降りられるように補助や誘導をします。車椅子利用者がバスを乗り降りする際に

スロープ板を使用することについては、毎年、全ての運転手を対象に行っている「非常用具等・車椅子取扱講習」で、車椅子利用者の乗り降りの方法及び応対に関する研修を行い、運転手にスロープ板を使うことを知らせ、徹底を図っているとのことです。

市民オンブズマンが市バスに設置されているドライブレコーダーの映像を確認したところ、車椅子利用者がバスを乗り降りする時はスロープ板を使用するとの決まりがあるにもかかわらず、あなたがバスを乗り降りする時、運転手はスロープ板を使っていませんでした。車椅子を利用している方にも安全に市バスを利用してもらうためにそのような決まりがあるのですから、運転手が自分の判断でスロープ板を使用しないというのは車椅子を利用している方に危険を与える可能性があり、問題があると言わざるを得ません。

加えて、車椅子利用者がバスに乗る時は、座席をたたんで車椅子固定スペースを作り、車椅子用シートベルトで車椅子を固定することが決まりであるにもかかわらず、あなたが乗った時は、運転手は座席をたたまなかった上、あなた自身がベビーカー用の補助ベルトで車椅子を固定したことを認めています。大人が乗った車椅子は子どもが乗ったベビーカーよりも重いため、車椅子を固定するためにはベビーカー用の補助ベルトでは不十分であることは明らかです。

以上から、市民オンブズマンは、あなたが車椅子に乗って市バスを利用した際、運転手が、乗り降りの時にスロープ板を使用しなかったこと、バスに乗った後に車椅子固定スペースにあなたの車椅子を固定しなかったこと、車椅子の固定に当たって車椅子用固定ベルトを使わなかったことについて、市に問題があると考えます。

【本件苦情により改善された事項】

全運転手を対象に行っている「非常用具等・車椅子取扱講習」等において、車椅子利用者の乗降方法及び接遇に注力して実技研修を実施するとともに、運転手に対して、所内掲示及び点呼等で教育・指導の徹底を図りました。

(6) 戸籍謄本の交付手続の際の高津区役所の対応について

【苦情申立ての対象機関】

高津区役所、市民文化局

【苦情申立ての趣旨】

私が区役所に義父とともに、義父の戸籍謄本を取りに行った際に対応した職員の様子が不愉快だった。本籍がなかなか思い出せない義父に対して、職員は、「その後の番地が間違えています。」などと言い、義父本人が来ているのに、言い方や態度が

意地悪をしているかのように見えた。本人が来て申請をしたならば、職員から本籍を教えてもらえるようにしてほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市では、本人等からの請求であっても、本籍地が分からない場合は、本籍表示の住民票の写しの交付請求を依頼し、本籍を明らかにした上で戸籍謄本等の交付請求をしてもらうようにしているそうです。ただし、その場合は費用（住民票交付手数料1通300円）が発生し、苦情につながる場合があるため、高津区役所の窓口では、職員が本籍地を教えられないことを説明し、①本籍地が前住所や実家などの場合は地図で申請者と一緒に本籍地を探す、②御家族に連絡して確認してもらう、③以上の方法でも分からない場合は、本籍表示のある住民票の写しの交付請求を案内する、という対応を取ってきたとのことでした。

市によると、請求者が誰であるかを問わず、戸籍謄本を請求する場合には、請求書に本籍地を記載する必要があるとのことでした。市の運用については、戸籍記載事由という重要な個人情報の漏えい防止という観点からも必要であると思われますので、本人であっても職員の口から本籍地を教えることはできないという点については、御理解いただきたいと思えます。

しかし、本籍地を失念してしまった場合の上記の担当課の対応手順については、若干の問題があるように思われます。この対応の順は、各区役所で概ね同様であるとのことでしたが、市民オンブズマンとしては、本籍地を失念してしまった場合には、本来住民票の写しの交付請求を第一に案内するという形をとるのが、時間等も要せず、合理的であり、基本となるべき方法だと考えます。

この点について市に問い合わせたところ、本件を受けて、高津区役所では、本籍地が分からない場合の受付手順を協議したそうです。その結果、申請者の様々なニーズや価値観を踏まえ、従前の費用発生の有無に着目した方法を案内すると同時に、本籍記載の住民票を請求する方法の双方を提示し、申請者自らが探索方法を選択できるように案内を変更したそうです。

また、市としては、本件を受け、地域性もある業務であること等から、全区役所の担当者を集めて担当者間の意見交換を行い、今後どのような対応をしていくか、検討していくとのことでした。

以上から、本件について、担当課として改善を図る取組を行い、市としても今後意見交換を踏まえ、対応を検討していくとのことでしたので、市民オンブズマンとしては、これらの効果に期待し、今後、より申請者の多様なニーズに合致した行政サービスが恒常的に提供されることに期待したいと思えます。

【本件苦情により改善された事項】

全区役所の担当者会議で意見交換を行い、戸籍謄本の交付申請手続において請求者（本人）が本籍地を把握していない場合の対応方法について、各区共通の基本的な流れをまとめ、法令に則り、やむを得ず本籍地を職員からお伝えできないことを説明するとともに、必要に応じ

てチラシ等を用いて説明・対応することになりました。また、具体的な対応については、各区役所において地域性を踏まえて創意工夫し、請求者の状況に応じて臨機応変に対応することになりました。

(7) 「市長への手紙」の回答に対する再質問への回答がないことについて

【苦情申立ての対象機関】

総務企画局、市民文化局

【苦情申立ての趣旨】

市のSDGs（持続可能な開発目標）の取組に関する質問を「市長への手紙」にメールで出した（以下「本件手紙」という。）。この手紙に対する回答（以下「本件回答」という。）が、自分の質問への回答になっていなかったため、再質問をし、また当該回答に関わる各部署の回答だけでなく、市長からの回答も再度求めた。これらに対して回答がなかったため、市民オンブズマンに調査をしてほしい。

【市民オンブズマンの判断】

「市長への手紙」は、直接市民の皆様から頂いた意見や提案等を貴重な情報として市政運営に反映していくことを目的としており、市長が直接、手紙やメール全てに目を通した上で、所管部署に対応方針を指示し、市長が意見や提案等の内容を把握している中で担当職員が市民サービスを行うという広聴制度です。市は、「市長への手紙」の処理及び運用に関する必要な事項について、「川崎市市長への手紙実施要綱」（以下「実施要綱」という。）及び「川崎市市長への手紙処理要領」（以下「処理要領」という。）で定めています。

市によると、「市長への手紙」として送られてきた手紙やメールは、受付処理を行った後、1週間に1回程度、市長が1通1通に直接目を通して対応方針を示し、この市長指示に従って所管部署が回答を作成し、所管局及び総務企画局内で決裁後、投書者へ回答するとのこと。

市のホームページ上では、「同じ方からの同一趣旨の御意見等については市長への手紙としてお受けしかねることもありますので、御了承ください。」という記載があります。

この点について、実施要綱では、「幅広い市民の声を把握し、市政への反映を図るという趣旨にそぐわないものについては、受付処理を行わない。」としており、処理要領の中で「市長への手紙」として受付処理を行わないものを定めています。

市は、投書者から、回答漏れの指摘や再回答の要求、回答を理解できないとの意見等があった場合は、初回の投書と同様の趣旨、テーマに関する意見と考え、処理

要領に規定されている「すでに回答したものについて再度同様の内容で投書されたもの」に当たり、新たな「市長への手紙」としては取り扱わず、その後どうするかという取扱いについては所管局へ直接対応を依頼しているとのことです。そして、依頼された所管局は、処理要領に基づき、初回の市長指示に従って回答の必要性も含めて検討し、直接対応をしております。

市はあなたの再質問に対して再回答をしないと判断した理由として、再質問に対する回答が最初にした回答と同じ内容になるからであるとしております。市民オンブズマンが本件手紙の内容を確認したところ、本件手紙に対する本件回答はやや簡単に過ぎる印象を持ちましたので、あなたに対する所管局の今後の対応について尋ねたところ、あなたに対し、説明が足りなかったと思われる部分を補充する回答を、再度行いたいと考えているとのことでした。市民オンブズマンとしては、あなたの再質問についての再回答が市から行われることを見守りたいと思っております。

市民オンブズマンとしては、市が、再意見等に対して再回答しない場合を設けていること自体に問題はあるとは考えませんが、あなたのような投書者の立場からすると、再意見が受け付けられたのかどうか、また、受け付けられなかった再意見等がどう処理されたのかについては知るすべがありません。この点をどう伝えるかについては、今後の所管課の検討を待ちたいと思っております。

平成29年度「市長への手紙」年報によれば、「市長への手紙」は、市政への提案、要望のほか、市政への質問など様々なものが寄せられているということです。市民オンブズマンが確認したところ、その件数は月250件に及ぶそうです。回答に当たっては、手紙における提案や質問の内容が一義的に把握しづらい場合も十分想定されます。市には、回答前の段階で適宜その趣旨を投書者に問い合わせるなどのきめ細かい対応をしてもらい、質問の趣旨に沿った分かりやすい回答作成を今後も心掛けてほしいと思っております。

【本件苦情により改善された事項】

市ホームページに、再意見を含む「市長への手紙」としてお受けしない場合の対応について明記をしました。

また、再意見の対応等の「市長への手紙制度」における配慮すべき事項について、研修を開催し、改めて庁内に周知を図りました。

(8) 予約した書籍の取置期間の案内に係る麻生図書館の対応について

【苦情申立ての対象機関】

教育委員会

【苦情申立ての趣旨】

私は、先日、麻生図書館に出向き、本を他館から取り寄せる予約をした。後日、図書館に受け取りに行ったが、対応した職員からは10日間の取置期間が切れたので、他館に返却したと言われた。予約時に対応した職員から取置期間があることを告げられていなかったにもかかわらず、一方的に他館に返却するのは、理にかなっていない。

【市民オンブズマンの判断】

市立図書館において、予約については、図書館ホームページ、館内利用者用検索機を利用して、利用者自身で予約することも、館内にて職員を介し予約することもできます。取置期間は、利用者が予約時に指定した受取館に資料が用意されてから原則10日間です。取置期間が経過した場合、次の予約がある場合はその予約者の受取館へ、予約がない場合は所蔵館へ戻しています。

利用者に渡している「予約のご案内」には、「用意できた後、図書館に取置く取置期間は10日間」、「取置期限日については、予約連絡メールおよび館内利用者用検索機・図書館ホームページの予約照会画面にてご案内します。」、「期限を過ぎると、取消となります。」と記載されています。予約・リクエスト申込書には、「取置き期限は10日間です。」、「連絡方法 メール 自分で確認」と記載されています。

予約資料については、用意されてから原則として10日間、指定した受取館に取り置きされています。そのため、取置期限は予約時には確定しません。利用者は、随時、予約状況を図書館ホームページ等から照会でき、取置期限日等を確認できます。また、来館してカウンターに貸出カードを提示すると、用意できた本を伝えられます。「電子メール」に指定した方には、予約確保の連絡メールが送信され、取置期限日等を連絡されます。

市は、予約時に対応した職員があなたに取置期限を説明しなかったことは認めています。あなたの図書館の利用状況から、あなたが予約の仕組みを理解していると考え説明を省略したためであり、職員の対応に問題はなかったと説明しています。

しかしながら、取置期限の翌日に来館したことからすると、あなたは取置期限を認識していなかったものと考えられます。市によると、麻生図書館においては初めての方や予約に不慣れな方にはカウンターにて予約手続を説明しているとのことであり、その運用に従いますと、市は、取置期限を知らないあなたに対し、取置期限を案内すべきであったと思います。職員があなたは取置期限を知っているものと思いきり案内しなかったことは適当ではなく、取置期限について知っているかを確認し、知らない場合は案内すべきであったと市民オンブズマンは考えます。

市は、「予約のご案内」の中で「自分で確認」を選択した場合の確認方法について詳しく説明していますが、更なる周知に向けて、利用者目線に立ったサービスの提供に努めていくとしています。また、予約・リクエスト申込書をカウンターにて提出した方で連絡方法が「自分で確認」となっている方には、確認方法の案内を渡す等、さらに分かりやすい説明周知を図っていくとしています。

確かに、貸出カード発行時や予約時における取置期限の周知が不十分であったとしても、連絡方法として「メール」を選択している方には、予約資料が用意できた段階で、市からメールで個別に連絡されますし、また、連絡方法として「自分で確認」を選択している方であっても、自宅等でインターネットを利用できる方は、図書館ホームページ等により、予約状況を確認できます。これに対し、連絡方法として「自分で確認」を選択し、自宅等でインターネットを利用できない方は、現在の運用では、来館しない限り、予約状況や取置期限を把握できないこととなります。

市は、利用者から電話があった場合は、予約資料の準備状況を伝えており、連絡方法として「自分で確認」を選択し、自宅等でインターネットを利用できない方であっても、来館せずに、予約状況を把握できるとしていますが、その旨は、「予約のご案内」等には記載されておらず、利用者には分かりづらいです。市民オンブズマンは、市は早急にこれらの書面や図書館ホームページにおいて、電話があれば予約資料の準備状況を伝える旨を、記載すべきと考えます。

加えて、貸出中の書籍については、予約時には借受人がいつ返却するかが定かではないこと、多数の人が予約の順番待ちをしている場合、予約時に取置期限がいつ到来するかを予測することはおよそ不可能であることに照らすと、必ずしも利用者が適時に電話により予約資料の準備状況を問い合わせることができるとは考えられません。

インターネットの普及は目覚ましいものがありますが、予約受付状況をみると、来館あるいは電話しなければ取置期限を確認することのできない方は少なくないと思われ、過去3年間においても減少傾向にはありません。今後、急速に高齢化が進むことが予想されていることも踏まえると、特に、メールやインターネットを利用していない利用者に対する予約状況の確認方法について、再考する必要があるようにも思います。

ほとんどの隣接市区においては、利用者は電話連絡等の方法を選択でき、メールやインターネットを利用していない方の予約状況の確認に配慮が払われています。

これらの隣接市区の状況を踏まえると、市には、メールやインターネットを利用していない方に対する予約状況の確認方法の充実とその周知に努めてもらいたいと市民オンブズマンは考えます。

【本件苦情により改善された事項】

新たに「予約資料の取置期間について」の説明用紙を作成し、予約状況について、図書館に電話いただくことで確認できることも含め具体的に説明することにしました。説明用紙は、館内で配布すると共に、予約・リクエスト申込書をカウンターに提出した方で連絡方法が「自分で確認」となっている方にも渡し、より分かりやすく丁寧な説明周知を図っています。

<ご注意ください！>

予約資料の取置期間について

- 1 予約資料については、受取指定館で用意できているから **10日間**取置しています。
取置期限日までに貸出手続きしてください。
- 2 予約状況の確認方法
 - 「自分で確認」の場合
⇒次のいずれかの方法により、ご確認ください。
 - ①図書館の6番カウンター・自動貸出機で
(貸出カードが必要です)
 - ②館内利用者用検索機(OPAC)で
(パスワードの事前登録が必要です)
 - ③図書館HP「自分のこと」で
(パスワードの事前登録が必要です)
 - ④図書館に電話で
(お手元に貸出カードをご用意ください)
 - 「電子メール」の場合
⇒登録アドレス宛に、予約資料がご用意できたことをお知らせするメールを送信します。
なお、当該メールが届かないこともありますので、随時、上記①～④の方法により、ご確認ください。

取置期間を過ぎると、予約は取消となります。
予約状況のこまめな確認をお願いします！

川崎市立麻生図書館 (044-951-1305)

(9) 障害者手帳の更新手続に関する宮前区役所の対応について

【苦情申立ての対象機関】

宮前区役所

【苦情申立ての趣旨】

妻が、自身の精神障害者保健福祉手帳の更新のため、区役所の担当窓口を訪れた。手帳を職員に渡したが、返却されなかった。後日、更新中は本人の手元に手帳がある状態が正しいと知り、妻が手帳の返還を求めため電話したところ、返したと言われた。また、別の日に担当窓口にて、守衛から落とし物として手帳が届けられた、と言われた。

守衛から手帳が届けられたのは本当か、対応した職員が手帳を妻に返却したのは間違いはないかについて調査してほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市は、奥様が精神障害者保健福祉手帳（以下「手帳」という。）等の更新のため担当課の窓口を訪問したときの状況及びその後のやり取りについて、次のように説明しています。

窓口で手帳更新等の対応をしたA職員は、手続の負担を軽くするという配慮から、奥様の了解を得て手帳を一時的に借り、福祉システム上の本人確認を行いました。A職員は手帳を速やかに返却しましたが、そのとき奥様は更新書類の記載を行

っていたため、声掛けを行いながら返却しました。更新手続が完了し、奥様が窓口を去ってから約3分後、A職員は手帳が机の上に取り残されていることを確認し、まだ近くにいるのではないかと捜しましたが見つかりませんでした。そして、奥様が再度来所された際に手帳を渡せるよう、A職員は来所目的を伺う職員に声掛けを行い、拾得物についてのメモを渡した上で、個人情報管理する執務室内の箱に手帳を保管しました。

その後、奥様からの電話はB職員が対応しました。B職員には、手帳を担当課で保管していることが伝わっていませんでした。B職員は、手帳更新時に旧手帳を預かることは通常ないので、紛失したのではないかと想像して、紛失であれば再交付もできると案内を行いました。

それから、奥様が手帳の再交付手続のために来所し、C職員が対応しました。その際、奥様からもう一度手帳を探してほしいとの依頼があり、C職員は拾得物の引継情報の中で、手帳の保管を確認しました。C職員は謝罪し、手帳を返却しました。奥様は経過等の説明を求めましたが、C職員には詳細な経過が伝わっておらず、A職員が出張で不在だったため、C職員は一般論として、区役所内の遺失物は守衛室に届くことが多い等の説明を行いました。

市民オンブズマンはやり取りの現場にいたわけではないため、職員の発言内容については判断することができませんが、手帳を紛失したときは再交付ができるとの案内を受け、再交付のために来所したにもかかわらず、手帳が保管されていたことに対して、憤慨されるのは当然のことだと思います。このような事態が生じたのは、A職員が電話等ですぐに連絡を取らなかったためであり、また、職員間で情報が共有されていなかったためであるといえます。

手帳は各種手続における本人確認書類となり、持ち主にとって重要な書類です。このような重要性と比べて、電話連絡を取ろうとすることや情報共有を図ることが、職員にとって過重な負担になるとまでは考えられません。したがって、職員が電話等ですぐに連絡を取らなかったことや適切な情報共有が職員間で図られなかったことには問題があったと市民オンブズマンは考えます。

市は、奥様から電話があった際に、手帳を担当課で保管しているという正しい情報をお知らせできなかったことにより、大変な御迷惑をおかけしたことに対して、心からお詫びするとしています。そして、今後は同様の事例が生じないように、拾得物リストを名簿化して、どの職員がいつ拾ったかについて職員間で情報共有を徹底するとともに、個人情報記載された物であった際には、可能な限り担当者から本人に電話で連絡するように改善する、としています。市民の信頼を失墜させないために、このような対応を今後継続してもらいたいと市民オンブズマンは思います。

【本件苦情により改善された事項】

拾得物リストを名簿化して、どの職員がいつ拾ったかについて職員間で情報共有を徹底しました。

個人情報に記載された物であった際には、可能な限り担当者から本人に電話で連絡するようにしました。

(10) 確約された選挙公報の配布が行われなかったことについて**【苦情申立ての対象機関】**

選挙管理委員会

【苦情申立ての趣旨】

選挙公報の配布が、平成28年度の市民オンブズマンの苦情調査を通して確約されていたにもかかわらず、平成29年の衆議院議員選挙の際も配布されなかった。現行の町内会・自治会や戸別配布名簿等による選挙公報の配布方法、町内会・自治会への協力依頼等の配布依頼方法について、適切な措置を講じてもらいたい。

【市民オンブズマンの判断】

選挙公報は、公職選挙法等において、選挙人名簿に記載された者の属する世帯に対して選挙の期日の2日前までに配布することとされています。市は、主に町内会・自治会に配布を依頼し、町内会・自治会に非加入の世帯も含めて地域内の世帯に配布しています。また、町内会・自治会から非加入の世帯への配布の協力が得られない場合や、選挙公報の配布を辞退した町内会・自治会等の区域内の世帯に対して、戸別配布名簿に基づいて、配送業者がポストに投函しています。そして、市又は区の選挙管理委員会に選挙公報が届かない旨の連絡があった世帯等には、緊急的に配布し、次回以降のため戸別配布名簿へ追加記載しています。

選挙公報は有権者世帯全てに配布されるべきものであることはいまでもありませんが、平成29年の衆議院議員選挙の際、選挙公報が配布された世帯は、選挙人名簿に登録された全有権者世帯の約95%でした。また、戸別配布名簿について、あらかじめ町内会・自治会による配布が困難であることが把握できている世帯や、市又は区の選挙管理委員会に選挙公報が届かない旨の連絡があった世帯等を追加記載するという作成の仕組みを考えますと、町内会・自治会等に非加入の世帯が全て網羅されているか疑問が残るといわざるを得ません。

市は、選挙公報の配布に係る補完措置として、区役所、支所、出張所及び図書館、市民館等の公共施設への据置きや、選挙の公示・告示日翌日に市の選挙特設ホームページでの選挙公報のデータの掲載等を行っているとしています。こうした措置

は、選挙公報が配布されておらず外出の際に入手したい有権者や、インターネットを利用する有権者にとって役立つものであり、上記の選挙公報の配布方法での配布漏れに対応する方法の一つであるといえます。

しかし、身体等の問題により外出が容易でない有権者やインターネットの利用が困難な有権者が町内会・自治会等に非加入である場合、選挙公報は届かないことが起こり得ます。以上のことから、市においては、現行の町内会・自治会に依頼する配布方法や戸別配布名簿による配布方法について、全ての有権者世帯に選挙公報を配布し得るよう改善等を検討してもらいたいと市民オンブズマンは考えます。

次に、平成29年選挙の際にあなたに選挙公報が配布されなかったことについて、市は、あなたの氏名、住所は戸別配布名簿に記載されており、配送業者に戸別配布名簿を提供し、この名簿に基づいてポストイングするよう指示したとしています。しかし、あなたのお住まいの区域に配布したという記録はあるものの、あなたに間違いなく配布したという確認はできなかったとしています。配布されなかった正確な原因は明らかとはなりませんでしたが、このようなことがあってはならないのは当然のことです。市には、再発防止のために、配達の手違いを防止する手段を講じる等の改善策を検討してもらいたいと市民オンブズマンは考えます。

本件については、前回の苦情申立てを、平成28年度報告書において「市政に不備がない事例」として掲載しましたが、平成29年の選挙の際、選挙公報が配布されず、本件の苦情調査を行うことにつながったことから、改めてここに掲載します。

【本件苦情により改善された事項】

ホームページ等の広報媒体を有効活用し、現行の配布方法では対応できていない世帯への周知とその把握に努めるとともに、既に戸別配布名簿に掲載された世帯への配布体制を改善し、配布が完了した世帯の再確認と配布完了時刻等の状況報告を徹底させました。

2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

(1) JR川崎駅のエスカレーターを歩行することについて

【苦情申立ての対象機関】

建設緑政局、まちづくり局

【苦情申立ての趣旨】

私は重い荷物を持っていたため、JR川崎駅にあるエスカレーターに地上から乗り、真ん中に立っていたところ、下から歩いて上がってきた人に「邪魔だからどけ。」と言われ、半ば突き飛ばされ、危うく転がり落ちそうになった。エスカレーターの入口には「歩かないでください。」と書かれていたが、守っている人はごく僅かだと思ふ。私は何とか踏みとどまり難を逃れたが、大事故になる前に対処してほしい。

【市民オンブズマンの判断】

エスカレーターの歩行は法令及び条例上、何らかの規制をしたものではなく、歩行は法令上禁止されていません。他方、国、地方公共団体、鉄道事業者等では、エスカレーターの事故防止の観点から、手すりにしっかりつかまり、歩行しないことを推奨し、またエスカレーターの構造及び安全基準からも歩行を想定していないため、エスカレーターでは歩行をしないよう呼びかけるキャンペーンが広まっています。

もっとも、朝、夕のラッシュ時は、エスカレーターを歩行する人は多く、ラッシュ時に歩行を制限するには多くの困難が伴うと考えられます。エスカレーターを歩行しない人は、一般に左側に一列に立っており、右側は歩く人以外には利用されていないことが多く、そのことが逆にエスカレーターの渋滞を招いているように見受けられます。

また、エスカレーターを歩行しないことがマナーの問題であるため、これを無視して歩行したり、走ったりする人と、重い荷物を持つ人や高齢者、障害者等との間で、あなたのような問題が生じていることが懸念されます。

エスカレーターを歩行しないことが、事故防止の観点及びエスカレーターの構造、安全基準に基づくこと、エスカレーターを歩行すること自体には危険性が大きいとはいえないので、現状では法令や条例でエスカレーターでの歩行を禁止することは困難で、事柄の性質上、これをマナーの問題とすることもやむを得ないと考えます。そして、市は、「エスカレーターでは歩かない」と大きな文字を記載した表示等による注意喚起や、「エスカレーター利用者のマナーアップキャンペーン」と題した啓発活動を行い、地方公共団体としては、それなりに先進的取組を行っていることからも、市民オンブズマンは、市の現在までの施策については問題があるとはいえないと考えます。

国土交通省が取りまとめたエスカレーターの転落防止対策のガイドラインでは、

海外の安全教育事例として、ロンドン市交通局の取組が紹介されています。同市では、地下鉄の駅のエスカレーターで歩行用に片側を空けずに両側に立って乗る取組を試行的に実施したところ、輸送力が30%増大することが実証されたそうです。

従来のマナーキャンペーンにも限界があることからすると、市民オンブズマンとしては、ロンドンと同様の実験を実施するなど、この問題が世間の注目を浴び、マスコミでも積極的に取り上げられ、議論が深まるような施策が必要ではないかと考えます。事柄の性質上、市だけでは効果が薄いと考えられるので、今後は、鉄道事業者等と連携するなど、市にはより実効性のある施策を模索していくことを期待したいと思います。

(2) 川崎駅東口駅前広場における路上ライブ等について

【苦情申立ての対象機関】

市民文化局、まちづくり局、建設緑政局、川崎区役所

【苦情申立ての趣旨】

川崎駅東口駅前広場（以下「本件広場」という。）のバス乗り場から駅へ向かう際、信号を渡って左折してすぐの場所で歌う人や、その様子を撮影する観衆がとても邪魔だった。また、バス乗り場から駅への動線部分でスマートフォンアプリのゲームをしている人たちと、不動産のアンケートや旅行の勧誘を行っている業者のマナーがとても悪い。路上ライブ、スマートフォンアプリのゲーム及び業者による不動産等の路上勧誘（以下「路上ライブ等」という。）について、ルールを作るか、全面禁止にするかしてほしい。

【市民オンブズマンの判断】

1 本件広場の管理について

本件広場は、JR川崎駅側の部分はJR東日本の、京急の高架線路の下の部分は京急の、それ以外の部分は市の各所有となっています。

本件広場は、不特定の人が自由に通行することができる広場であり、道路交通法上の「道路」に当たることから、全ての部分は、同法上の規制を受けることとなります。しかしながら、同法上の規制については、警察が行うため、市には権限がありません。また、「川崎市客引き行為等の防止に関する条例」等においては、路上ライブ等について、市に取締りの権限を与えたものは見当たりません。さらに、本件広場の管理については、JR東日本、京急と市との間の各協定により、広場における不法使用の監視や公衆等の誘導に当たり支障となる行為の排除に係る初期の対応は市が行うとしていますが、現在統一的な管理ルールはないそうです。

本件広場での路上ライブについては、市としては、駅前広場の歩道などを含む道路上で演奏活動を行うことは通行の妨げになることから、個別の演奏活動は原則できないとし、本件広場での演奏場所についての相談等を受けた場合は、市は、路上では自由に演奏できないことを伝えるとともに、演奏場所として提供されている民有地等を案内しているそうです。

2 路上ライブ等への市の対応について

市は、本件広場の現状と問題点に鑑みて、川崎駅周辺の公共空間を有効活用し、駅周辺の更なる商業の活性化やまちの賑わいの創出を図るとともに、規制緩和等により生まれた新たな財源を施設の維持管理や周辺のまちづくりに還元・再投資することで川崎駅周辺地区の価値の向上を図ることを計画しているとのことです。

平成30年度は、平成31年1月中旬から3月末までの期間に、マナー向上啓発業務を実施し、露店販売に関して一定の成果を挙げたそうですが、路上ライブについては確認の対象ではなかったとのことです。令和元年度は、9月中旬から2月末日までの期間に、マナー向上啓発業務を実施しており、令和元年9月の14日間に、一定数の露天商と、144件の路上ライブを確認したそうです。そこで、本件広場の管理ルールについて検討を開始し、現在の駅前広場の法制度を整理するとともに、警察やJR及び京急との調整を行いながら、管理ルールの試行運用を検討しており、上記のような現状把握を進めながら、路上ライブについても、場所とルールを定めて公共空間でも認めていく方向で整理し、令和2年度をめどに管理ルールに反映することを進めていくそうです。

3 市民オンブズマンの判断

法令及び条例上の規制についてみると、路上ライブ等を直接規制したものは見当たりません。道路交通法は、同法が規定する具体的行為のほか、公安委員会が道路における交通の危険を生じさせ、又は著しく交通の妨害となるおそれがあると認めて定めた行為を禁止していますが、通常、本件広場でなされている路上ライブ等は、通行の妨げになることはあるとしても、直ちに上述の公安委員会が定める行為に該当するともいえません。したがって、現状の法制度を前提とする限り、市が路上ライブ等に対し特段の措置を取ってこなかったことについて、市民オンブズマンとしては直ちに問題があるとはいえないと考えます。

しかしながら、市としては路上ライブ等の現状が好ましい状況にあるとは考えていないことや、本件広場の所有者が三者にまたがるとはいっても、本件広場は市が計画して設置したものであることから考えると、市は本件広場の利用、管理について、一定のルール作りをする責任があると思います。したがって、市民オンブズマンは、路上ライブ等についても、市が一定のルールを作成し、警察、JR及び京急と十分協議した上で、そのルールについて、利用者や路上ライブ等を行う者に周知し、理解を求めていく必要があると考えます。市は、路上販売については積極的に

行政指導を行い、路上ライブについては、令和2年度をめどに、関係者と協議の上、ルール作りを行いたいとしており、望ましい方向に動いていると考えられるため、市民オンブズマンとしては、市の今後の取組を注視していきたいと思えます。

(3) 川崎市立中学校給食の実態について調査してほしい

【苦情申立ての対象機関】

教育委員会

【苦情申立ての趣旨】

私の子どもは小学校に通っていた頃は、学校給食をいつも喜んで食べていたが、中学校に入学してからは、給食がおいしくないと言うようになった。子どもの話を聞いていると、中学生という、身体をつくるための大切な時期であるにもかかわらず、給食をおいしく食べられていないようで心配だ。具体的には、中学校給食について、野菜（主に生野菜）が苦い、温かくあるべきものが冷たい、野菜は全体的に歯ごたえがなく水っぽい等といったことを聞いている。

中学校では給食センターでまとめて作っているとのことだが、中学校の給食がおいしくないという問題は、作る場所が違うということに伴う問題なのか。

また、実際に給食で使われている食材が安全であるのか、調べてほしい。

給食がおいしくないということは、私の子どもだけではなく、他の生徒も言っているようなので、私の子どもが通っている中学校で給食に関するアンケートを、生徒全員に実施する等してほしい。親として、子どもが、小学校の時のように、毎日おいしく楽しく安全に給食を食べられるようになってほしい。

【市民オンブズマンの判断】

1 給食の安全性について

中学校給食は、平成28年から開始されていますが、給食を提供する施設を備えるための敷地がない等の中学校に対しては、給食センターから給食を提供する方式となっています。

給食全体の食材の安全性についてですが、食材の選定に関しては、食品サンプルの試食等もしながら鮮度の良いもの、化学調味料が含まれていない食品を選定しており、これまでに野菜に農薬が残留していたことも確認されていないこと、冷凍野菜の使用についても合理的な方針の下に使用され、遺伝子組み換え食品等も用いていないこと等からみて、中学校給食における食材の安全性に問題があるとは言えないと市民オンブズマンは考えます。

また、給食センターにおける衛生管理についても、食材を洗浄する際には洗剤や

薬品を用いておらず、流水で洗浄し、調理の際に化学調味料等を用いていないこと、給食を生徒に提供する前の段階においても適切に給食を保管し、給食の温度の維持にも配慮していること等、適宜、衛生管理や味を確保するための取組を行っていることが見受けられます。さらに、食材の選定や、調理の段階、給食が配送された各段階で、給食は栄養士、校長などによって検食され、安全性や味を確認する仕組みも設けられていました。

以上から、給食センター方式のもとで、市は限られた予算の中でさまざまな努力を行いつつ給食を提供している様子が見受けられること等から、給食の衛生管理、安全性を担保するための市の取組には問題があるとは言えないと市民オンブズマンは考えます。

2 給食の味に対する評価について

給食センター方式の中学校給食においては、例えば野菜が苦いという評価については、冷凍きのこのうまみ成分が苦い味に感じることもあるといった課題があることは市も実態として把握していたそうです。そこで、市は先にあげた苦いきのこに関しては、使用量を控えるなどの対応をとっていたところ、冷凍きのこのような問題のない、冷蔵のきのこ類を扱える納入業者があることが分かり、冷凍に代えて冷蔵きのこ類を使用する予定だそうです。

次に、中学校給食の味については、平成29年度に給食センター方式の中学校給食対象校に対するアンケートが実施されており、その中では、給食を「おいしい」と回答した生徒は35.8%、「どちらかといえば、おいしい」と回答した生徒は47.5%でした。アンケート調査の中で、約8割がおいしいと評価するという事は、中学校給食については客観的に高い評価があると考えられます。また、残食率についても、1割程度となっていることから、皆がおいしく給食を食べられていない状況にあるとはいえないと市民オンブズマンは考えます。また、アンケートによれば、市栄養士会及び市PTA連絡協議会の回答者全員が中学校給食を「おいしい」もしくは「どちらかといえば、おいしい」と回答しており、給食管理や栄養指導の専門家として、栄養士は自信をもって給食を提供しており、保護者からの評価も高いことが分かりました。

このように、給食センター方式によって配送時間を要することや限られた予算の範囲で食材を選定すること等といった、様々な条件・制約がある中で、市は生徒においしい給食を提供するための多様な試みを行い、適宜生徒等からの声を聞き、改善を図っている様子が見受けられます。

市によると、給食を保管する食缶は二重構造となっており、2時間配送にかけても95%の温度を保つということです。温かくあるべきものが冷たいというような評価はあまり当てはまらないように思います。

また、今回、市民オンブズマンは、調査に当たり、あなたのお子様が食べている中学校給食を提供しているA給食センターに出向き、調理工程を確認し、中学校に

提供されている給食を実際に試食し、また、別の日にB給食センターが給食を配送しているC中学校でも給食を試食しましたが、いずれも、提供されている給食の衛生管理や安全性、基本的な味付けや温度に特段の問題を感じるということはありませんでした。しかし、C中学校で喫食した給食については、配送時間の関係からか、野菜の煮えすぎや色の変色ということが生じているかに思えました。市としても、野菜等については、調理の段階で煮えすぎないように注意しているとのことですが、食缶の特性からして、出来上がってから配送までの時間の中で、食材に熱が加わり、変色等はどうしても生じてしまうのではないかとということでした。

以上から、中学校給食に係る市の取組及び実際に提供されている給食の安全性や味等には大きな問題はないと市民オンブズマンは考えますが、市には今後も生徒等の声を適宜把握し、それを反映させながら改善し、安全でおいしい給食を提供して欲しいと思います。

(4) 認可保育所を月の途中で退所した場合の保育料について

【苦情申立ての対象機関】

こども未来局、高津区役所

【苦情申立ての趣旨】

子どもを市内の認可保育所（以下「本件保育所」という。）に預けていたが、県外へ転居することになったため、平成29年秋に、高津区役所に本件保育所の退園を電話で申し入れた。その際、保育料の日割り計算ができるかどうか確認したところ、可能であると説明されたので、月の途中まで子どもを通園させた。しかし、説明と異なって、1か月分の保育料全額を請求された。日割り計算となると思って月の途中で退園させたにもかかわらず、説明が間違いだったと回答され、1か月分の保育料全額を請求されることに納得がいかない。

【市民オンブズマンの判断】

1 保育所を月途中で退所する場合の保育料について

厚生労働省の通知である「保育所入所手続き等に関する運用改善等について」において、保育所を月途中で退所する場合の保育料の徴収方法は市区町村の判断に委ねる旨が述べられています。これを踏まえ、市では、認可保育所を退所した場合における当該月の保育料は、①市外（市内）への転出が月の途中の日である場合、②児童の疾病、障害、死亡等により保育所での保育の継続が不可となり、月途中で退所する場合については、日割認定により保育料を算定し、それ以外の児童については、月額保育料全額を徴収することとしているそうです。

保育所は定員分の児童の保育を実施するために必要な保育士等を確保しています。そのため、月途中で保育所を退所する場合、保護者が支払う保育料を日割り計算とすると、市が保育所へ支払う保育所の運営費も日割り計算となり、月途中の退所によって減ってしまった定員がすぐに埋まらない場合は、保育所の収入は減ってしまいます。そうすると、保育所が保育士の減給等を検討する可能性があると思いますので、市民オンブズマンは、保育所を月途中で退所する場合の保育料の徴収方法を市が原則月額としていることが不相当とはいえないと考えます。

2 あなたのお子様の保育料について

月途中で保育所を退所する場合の保育料について、確かに市には日割り計算とする制度がありますが、市民オンブズマンがあなたのお子様の退所理由を確認したところ、市内外へ転居したことではなく、また、実際に退所してから半年程度は市外へ転居していなかったことからしますと、現在の市の日割り計算制度の適用を受けることはできないこととなります。そのため、市民オンブズマンは、あなたのお子様の保育料が日割りではなく月額で算定されたことに問題はないと考えます。

3 月途中で保育所を退所した場合の保育料の算定方法の周知について

市によると、平成30年度に月途中で保育所を退所した児童は少なくとも390人は存在しているとのことですので、日割り計算の可否はそれらの方々や広く入所希望を持つ保護者にとって大切な情報です。月途中で保育所を退所した場合の保育料の算定方法を、利用者の方々に事前に、十分に周知できていれば、今回の事態も避けることができたのではないかと思います。

あなたのお子様が保育所に入所した当時の「保育所・幼稚園等利用案内」を市民オンブズマンが確認したところ、「月の途中で入退園する場合も、原則月額の保育料がかかりますが、市外からの転入や市外への転出、産休・育休に伴う入退所である場合は、日割り計算となります。」との記載がありましたが、小さい字で見づらく他の記載の中に埋もれている印象を持ちました。

市民オンブズマンは、月途中で保育所を退所する場合の保育料に関する問合せについては、市は誤解を与えないよう、個人情報に配慮しつつも、退所理由が日割り計算が適用となる転居か否か等を確実に聞き取る等の慎重な対応をしてほしいと思います。また、市による、月途中で保育所を退所する場合の保育料に関する周知方法の改善の効果に期待したいと思います。

4 保育料を原則月額で計算としている制度の再検討について

今回の苦情申立てを受けて、市が保育料の徴収方法について近隣他都市に聞き取り調査をしたところ、横浜市及び相模原市では月途中の退所であれば理由を問わず日割り計算を実施しているそうです。

市民オンブズマンとしては、市の現在の徴収方法について、直ちに問題がある

とは考えませんが、月途中で退所する時には、利用者の側にそれなりの事情があることが推察されます。市には、他の自治体の動向等を踏まえ、日割り計算の制度について更に検討して欲しいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

保育料の日割り計算の制度について検討し、令和元年9月から、月途中退所の場合は理由を問わず日割り計算の対象とするよう変更しました。

(5) 単身の生活保護受給者・高齢者の遺品の片付けについて

【苦情申立ての対象機関】

健康福祉局、環境局、高津区役所

【苦情申立ての趣旨】

私の所有するアパートで、入居者のAさんが亡くなった。Aさんは生活保護受給者で、身内がない。区役所に遺品の片付けを希望したが、対応してくれなかった。同じ生活保護受給者で入居者のBさんが施設に入所したときは、行政が片付けをしてくれたのに、生存者と死亡者とで対応が大きく異なる制度に、不公平と矛盾を感じる。

単身の生活保護受給者や身寄りのない高齢者が死亡したとき、遺品は所有者が片付けるとする現行の制度を見直し、行政で補助するよう改めてもらいたい。

【市民オンブズマンの判断】

生活保護受給者の家財処分費用は、生活保護法（以下「法」という。）第11条に規定する生活扶助として保護費が給付される場合があります。その要件は行政庁の通知に定められており、当てはまる場合は受給者から家財を処分する意思を確認した上で、家財の処分に必要な最小限度の額を生活保護費として給付しています。他方で、生活保護受給者が死亡した場合は、その者が生活保護を必要としなくなることから、死亡した日の翌日付けで生活保護は廃止されます（法第26条）。

このことから、生存者と死亡者とで異なる市の対応は、生活保護制度に基づくものであると市民オンブズマンは考えます。

生活保護を受給しているかどうかにかかわらず、単身の高齢者等が死亡した場合は、室内に残された遺品は、民法の規定（民法第882条）により相続財産となり、遺品の処理は相続人の権限となります。遺品を廃棄物として処理する場合は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（以下「廃掃法」という。）により事業者が自らの責任において適正に処理しなければならない（廃掃法第3条第1項）、また、土地又

は建物の占有者・管理者は清潔の保持に努めなければなりません（廃掃法第5条第1項）。そのため、市は、遺品の処分について、入居時の敷金等を活用し、仲介した不動産業者や家主の責任において適正に処理していただくようお願いしているとのことです。

単身の高齢者等の遺品の片付けに市が対応しない背景には、遺品が相続財産となることがあります。市がその片付けに関与すれば、相続人の権限を害すことにつながりかねません。また、市が遺品の片付けを補助するなどの新しい制度を作るかどうかは、市の政策判断となりますので、市民オンブズマンは、この点については判断を差し控えます。

現状では、入居時の敷金等を活用したり、相続人や不動産業者、保証人と相談したりして、居住者の遺品に対処していただくこととなります。最近では、居住者の孤独死に対応した保険もあり、このような保険の活用も問題解決の一助となり得ます。単身の高齢者死亡後の遺品対応については、川崎市のみならず全国的に大きな問題となっています。市民オンブズマンは、この問題に対して法制度上の整備がなされるのを期待したいと思います。

Ⅲ 参考資料

- 1 年度別等統計表
- 2 制度の概要
- 3 川崎市市民オンブズマン条例

1 年度別等統計表

第1表 苦情申立人別・受付方法別状況

(単位:件)

区 分		平成2年 11月 ～ 平成23年 3月	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	令和 元年度	累 計
受付件数		2,960	201	98	105	99	82	93	79	126	111	3,954
居住地別	市 内	2,773	173	93	99	91	76	85	70	111	103	3,674
	市 外	187	28	5	6	8	6	8	9	15	8	280
本人代理人別	本 人	2,878	196	97	104	97	81	92	76	124	110	3,855
	代 理 人	82	5	1	1	2	1	1	3	2	1	99
個人法人等別	個 人	2,879	199	97	105	97	79	93	78	124	109	3,860
	法 人 等	81	2	1	0	2	3	0	1	2	2	94
受付方法別	来 訪	1,323	49	37	26	31	14	37	13	26	27	1,583
	郵 送	1,280	44	36	49	28	23	18	24	41	32	1,575
	ファクシ ミ	136	3	2	2	1	1	2	0	1	1	149
	メ ー ル	221	105	23	28	39	44	36	42	58	48	644
	そ の 他	0	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3

第2表 苦情申立て内容別受付状況（累計）

(単位:件)

分野	苦情内容	分野	苦情内容	分野	苦情内容	分野	苦情内容		
共生社会 政策	高齢者対策	42	教育	障害児教育	4	厚生	病院医療	77	
	青少年育成	19		生涯学習	60		救急医療	7	
	青少年対策	11		教育施設	29		緊急医療	2	
	人権施策	2	教育委員会議	3	小児医療		2		
	地域振興	6	文化・ スポーツ	国際交流	4		精神保健	15	
団体育成	2	市民文化		4	環境保健		14		
安全 安心確保	自転車対策	71		市民活動	1		成人保健	9	
	交通安全	26	スポーツ振興	1	保健指導		8		
	交通安全共済	3	経済	商業指導	12		老人保健	7	
	消費生活	11		商業振興	5		保健所施設	1	
	災害対策	3		競輪・競馬	3		環境衛生	12	
	防災対策	10		農業指導	2		疾病対策	7	
	浸水対策	8		農業振興	1		公衆衛生	7	
	地域安全	11		農地移転許可	1		生活衛生	1	
	路上喫煙	3		農地転用	1		市営斎場	3	
	防犯対策	2	工業振興	1	動物管理	2			
消防	消防施設	3	陸運	乗客サービス	28	社会福祉	生活保護	120	
	消防業務	3		バス料金	4		児童福祉	34	
	防火管理	2		バス路線	17		保育行政	80	
	消火活動	1		運行管理	3		児童手当	7	
	救急業務	4		観光バス	1		子ども手当	1	
土地	地籍調査	1		車両設計	2		老人福祉	16	
	土地利用	1		鉄道対策	5		介護保険	20	
都市計画	都市計画	41		地下鉄	3		福祉医療	13	
	用地取得等	29		交通計画	2		母子福祉	13	
	都市整備	7		海運	港湾施設		7	社会福祉	28
	区画整理	5	労働		就労支援		3	地域福祉	2
	都市景観	1		勤労者福祉	2		障害福祉	112	
道路	屋外広告物	3	水道・ 下水道	下水道工事	47		福祉施設	18	
	道路管理	249		下水道使用料	7		国民健康保険	69	
	道路清掃	4		水道工事	33		支援費	3	
	道路境界	16		水道料金	21	国民年金	9		
	道路環境	1		給水装置	1	税務	税務事務	78	
	測量助成	5		公害対策	45		税務管理	1	
	道路整備	118		環境対策	19	財務・ 会計	工事発注	1	
河川	河川・水路	56	化学物質対策	2	工事契約		11		
	建築・ 住宅	建築指導	194	騒音対策	25		委託契約	2	
建築対策		12	振動対策	2	物品契約		1		
建設指導		1	花火騒音	1	財産管理		10		
建設対策		3	緑地保全	1	予算執行		2		
建設管理		1	市営墓地	27	補助金交付		1		
開発指導		51	墓地	3	区役所 事務	区役所事務	21		
再開発		2	公園管理	73		区政推進	6		
市営住宅		107	公園緑地	29		住民票事務	9		
住宅管理		4	ごみ処理	39		戸籍事務	9		
住宅企画		1	ごみ収集	4		マイナンバー	4		
教育	住宅融資	2	資源回収	4	広報公聴 事務	広報広聴	52		
	住居表示	9	産業廃棄物	3		市長への手紙	7		
	学校教育	128	震災廃棄物処理	60		市政相談	4		
	学校事務	4	し尿処理	4	市民相談	2			
広報公聴事務	市民広報	1	環境保全	選挙事務	8	その他 事務等	職員の勤務	16	
	選挙・政党	選挙事務		8	選挙啓発		2	勤務条件	3
		選挙啓発		2	職員の給与		3	職員の服務	3
その他 事務等	職員の勤務	16		福利厚生	3		職員採用	10	
	勤務条件	3		職員指導	1		職員対応	398	
	職員の給与	3		文書管理	4		議会事務	2	
	職員の服務	3		情報公開	38		個人情報	11	
	福利厚生	3		情報管理	1		庁舎建築	1	
	職員採用	10		庁舎 ・ 公共施設	施設建設		1	施設建設	11
	職員指導	1			市民施設		66	市民施設	66
	職員対応	398			営業所施設		1	営業所施設	1
	文書管理	4			施設等整備・工事		6	施設等整備・工事	6
	議会事務	2			庁舎管理		4	庁舎管理	4
情報公開	38	施設管理			47		施設管理	47	
個人情報	11	施設利用			88		施設利用	88	
情報管理	1	その他	市の名称		1	市の名称	1		
合計	3,954		公用車	3	公用車	3			
			事故処理	4	事故処理	4			
		総合調整	2	総合調整	2				
		その他	43	その他	43				
		市の機関以外等	274	市の機関以外等	274				

第3表 苦情申立て処理状況

(単位：件)

区 分	平成2年 11月 ～ 平成23年 3月	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	令和 元年度	累 計
1 苦情申立人に結果 を通知したもの	2,774 (100.0)	188 (100.0)	110 (100.0)	99 (100.0)	105 (100.0)	74 (100.0)	99 (100.0)	71 (100.0)	110 (100.0)	107 (100.0)	3,737 (100.0)
苦情申立ての (1) 趣旨が認めら れたもの	946 (34.1)	37 (19.7)	45 (40.9)	31 (31.3)	27 (25.7)	30 (40.5)	26 (26.3)	21 (29.6)	37 (33.6)	34 (31.8)	1,234 (33.0)
(2) 市政に不備が ないもの	1,451 (52.3)	114 (60.6)	43 (39.1)	42 (42.4)	57 (54.3)	29 (39.2)	55 (55.5)	40 (56.4)	50 (45.5)	52 (48.6)	1,933 (51.7)
調査を中止・ (3) 打ち切ったも の	73 (2.6)	10 (5.3)	4 (3.6)	5 (5.1)	5 (4.8)	4 (5.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1.9)	103 (2.8)
(4) 管轄外となっ たもの	179 (6.5)	11 (5.9)	10 (9.1)	20 (20.2)	11 (10.5)	9 (12.2)	7 (7.1)	5 (7.0)	16 (14.5)	9 (8.4)	277 (7.4)
(5) その他のもの	125 (4.5)	16 (8.5)	8 (7.3)	1 (1.0)	5 (4.7)	2 (2.7)	11 (11.1)	5 (7.0)	7 (6.4)	10 (9.3)	190 (5.1)
2 調査継続中のもの	-	44	29	32	23	26	15	20	29	25	-
3 取り下げられたも の	149	2	3	3	3	5	5	3	7	8	188
合 計	-	234	142	134	131	105	119	94	146	140	-

(注)：()内は、構成比(単位：%)を示したものです。

2 制度の概要

(1) 制度の目的

川崎市市民オンブズマン制度は、市民主権の理念に基づき、市民の市政に関する苦情を迅速に処理し、市政を監視し非違の是正等の措置を講ずるよう勧告するとともに、制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の保護を図り、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確保に資することを目的に、川崎市が運営する制度として平成2年11月に発足しました。

(2) 市民オンブズマンの職務

市民オンブズマンは、次の職務を行います。

- ア 市民の市政に関する苦情を調査し、簡易迅速に処理すること。
- イ 自己の発意に基づき、事案を取り上げ調査すること。
- ウ 市政を監視し非違の是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- エ 制度の改善を求めるための意見を表明すること。

(3) 管轄

市の全ての機関で扱っている業務の執行に関すること及びそれを行う職員の行為を苦情の対象としています。

(4) 苦情の申立て

市政に関して自分の利害に係わる苦情を持つ人であれば、誰でも苦情を申し立てることができます。ただし、匿名による申立てはできません。

(5) 苦情の申立手続等

- ア 苦情の申立ては書面により手続を行うこととなっており、苦情申立書は各区役所、支所、出張所、図書館、市民館などに置いてあります。
- イ 申立て方法は、市民オンブズマン事務局窓口、巡回市民オンブズマン開催日における開催区役所での受付のほか、郵送又はファクシミリにより申立てができます。また、川崎市のホームページからフォームメールを利用して行うこともできます。
- ウ 代理人による申立ても受け付けています。
- エ 苦情申立てに関する個人情報保護は保護されます。

(6) 苦情申立人への通知

市民オンブズマンは、申立てに係る苦情調査の結果について、申立人に速やかに文書で通知します。

(7) 市民オンブズマンの組織等

- ア 市民オンブズマンの定数は2人とし、そのうち1人を代表市民オンブズマンとしま

す。

イ 市民オンブズマンは、市長が議会の同意を得て委嘱します。

ウ 市民オンブズマンは、任期を3年とし、1期に限り再任されることができます。

エ 市民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4人配置します。

(8) 管轄外

市民オンブズマンは、次の苦情の申立てについては、その管轄から除外されているため取り扱いません。

ア 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項。

イ 議会に関する事項。

ウ 個人情報保護委員の職務に関する事項。

エ 川崎市人権オンブズパーソンに救済を申し立てた事項。

オ 市職員の自己の勤務内容に関する事項。

カ 市民オンブズマン又は人権オンブズパーソンの行為に関する事項。

(9) 調査をしないことについて

市民オンブズマンは、次のような場合、当該苦情の調査を行いません。

ア 苦情の内容が、苦情申立人自身の利害を有しないとき。

イ 苦情の内容が、事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、市民オンブズマンの判断により調査する場合があります。

ウ 申し立てられた苦情が偽りであるとき、その他正当な理由がないと認められるとき。

エ その他調査することが相当でないと認められるとき。

(10) 令和元年度市民オンブズマン

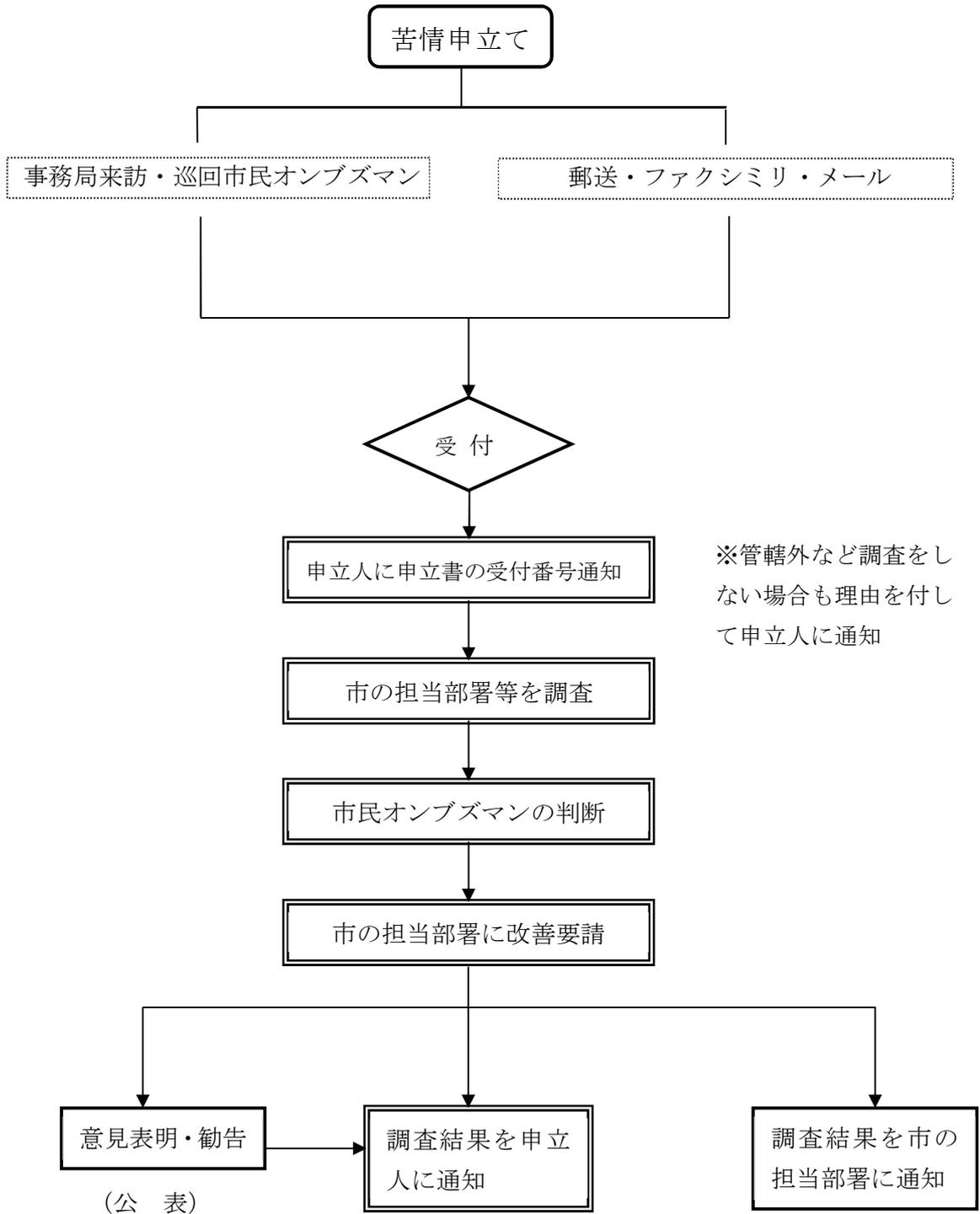
○ 代表市民オンブズマン

富田善範（元横浜地方裁判所長・弁護士）

○ 市民オンブズマン

清野幾久子（明治大学専門職大学院教授・弁護士）

苦情申立てから解決までのフロー



3 川崎市市民オンブズマン条例 (平成2年7月11日条例第22号)

第1章 総則

(目的及び設置)

第1条 市民主権の理念に基づき、市民の市政に関する苦情を簡易迅速に処理し、市政を監視し非違の是正等の措置を講ずるよう勧告するとともに、制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の保護を図り、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確保に資することを目的として、本市に川崎市市民オンブズマン（以下「市民オンブズマン」という。）を置く。

(管轄)

第2条 市民オンブズマンの管轄は、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、次の各号に掲げる事項については、市民オンブズマンの管轄としない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 議会に関する事項
- (3) 川崎市個人情報保護条例（昭和60年川崎市条例第26号）第36条に規定する個人情報保護委員の職務に関する事項
- (4) 川崎市人権オンブズパーソン（以下「人権オンブズパーソン」という。）に救済を申し立てた事項
- (5) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (6) 市民オンブズマン又は人権オンブズパーソンの行為に関する事項

(市民オンブズマンの職務)

第3条 市民オンブズマンは、次の職務を行う。

- (1) 市民の市政に関する苦情を調査し、簡易迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、事案を取り上げ調査すること。
- (3) 市政を監視し非違の是正等の措置（以下「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告すること。
- (4) 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

(市民オンブズマンの責務)

第4条 市民オンブズマンは、市民の権利利益の擁護者として、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 市民オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、人権オンブズパーソンその他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 市民オンブズマンは、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。

(市の機関の責務)

第5条 市の機関は、市民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、市民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 市民オンブズマンの組織等

(市民オンブズマンの組織等)

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

2 市民オンブズマンは、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。

3 市民オンブズマンは、任期を3年とし、1期に限り再任されることができる。

4 市民オンブズマンは、別に定めるところにより、相当額の報酬を受ける。

(秘密を守る義務)

第8条 市民オンブズマンは、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、また、同様とする。

(解嘱)

第9条 市長は、市民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市民オンブズマンたるにふさわしくない非行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。

(兼職等の禁止)

第10条 市民オンブズマンは、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団体の役員と兼ねることができない。

2 市民オンブズマンは、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。

第4章 苦情の処理等

(苦情の申立て)

第11条 何人も、市民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を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第12条 苦情を申し立てようとする者は、市民オンブズマンに対し、次の各号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、口頭により申し立てることができる。

- (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) その他規則で定める事項

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13条 市民オンブズマンは、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、当該苦情に係る事実のあった日から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) その他調査することが相当でないと認められるとき。

2 市民オンブズマンは、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。

(関係する市の機関への通知等)

第14条 市民オンブズマンは、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。）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 市民オンブズマンは、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 市民オンブズマンは、申立てに係る苦情の調査を中止し、又は打ち切ったときは、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。

(調査の方法)

第15条 市民オンブズマンは、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、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 市民オンブズマンは、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、又は実地調査をすることについて協力を求めることができる。

3 市民オンブズマンは、必要があると認めるときは、専門的技術的事項について、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16条 市民オンブズマンは、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19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17条 市民オンブズマンは、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 市民オンブズマンは、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。

3 市民オンブズマンは、第1項の規定による勧告又は前項の規定による意見表明を行う場合において、必要があると認めるときは、人権オンブズパーソンに対し、共同で行うよう求めることができる。

(勧告又は意見表明の尊重)

第18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19条 市民オンブズマンは、第17条第1項の規定により勧告したときは、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、市民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。

3 市民オンブズマンは、申立てに係る苦情について第17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ったときは、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20条 市民オンブズマンは、第17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。

2 市民オンブズマンは、前項の規定による勧告、意見表明及び報告の内容を公表するに当たっては、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21条 市民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 市民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ものとする。

(運営状況の報告等)

第22条 市民オンブズマンは、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。

(委任)

第23条 この条例の施行について必要な事項は、市長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例の施行期日は、市長が定める。

(平成2年10月16日規則第76号で平成2年11月1日から施行)

(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った事実に係る苦情についても適用し、当該1年前の日前にあった事実に係る苦情については、適用しない。

附 則(平成13年6月29日条例第19号) 抄

(施行期日)

1 この条例の施行期日は、市長が定める。

(平成14年3月29日規則第44号で平成14年4月1日から施行。ただし、第17条に1項を加える改正規定は同年5月1日から施行)

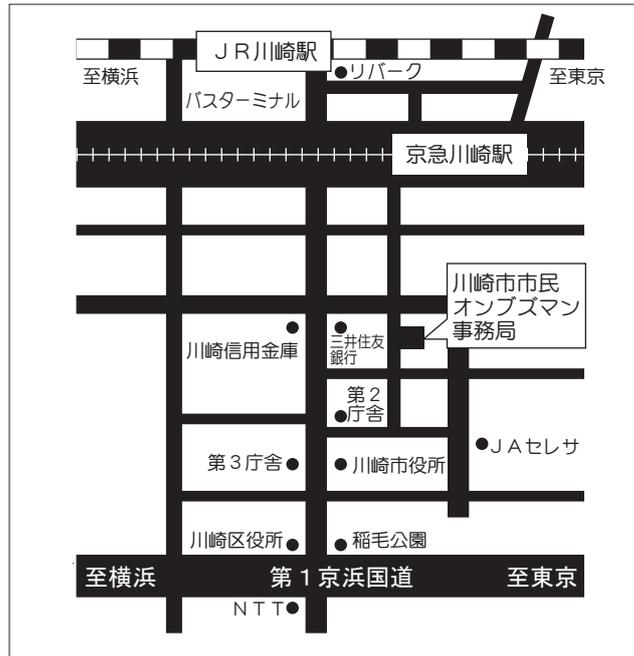
附 則(平成14年10月8日条例第38号)

この条例は、平成14年11月1日から施行する。

附 則(平成16年12月22日条例第53号) 抄

(施行期日)

1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。



川崎市市民オンブズマン令和元年度報告書

令和2(2020)年 5月 発行

川崎市市民オンブズマン

富田 善範 (代表市民オンブズマン)

清野 幾久子

川崎市
市民オンブズマン事務局

〒210-8577

川崎市川崎区砂子1丁目7番地4 砂子平沼ビル3階

☎ 044-200-3691 FAX 044-245-8281

川崎市市民オンブズマンホームページ

<http://www.city.kawasaki.jp/shisei/category/59-1-0-0-0-0-0-0-0.html>



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

