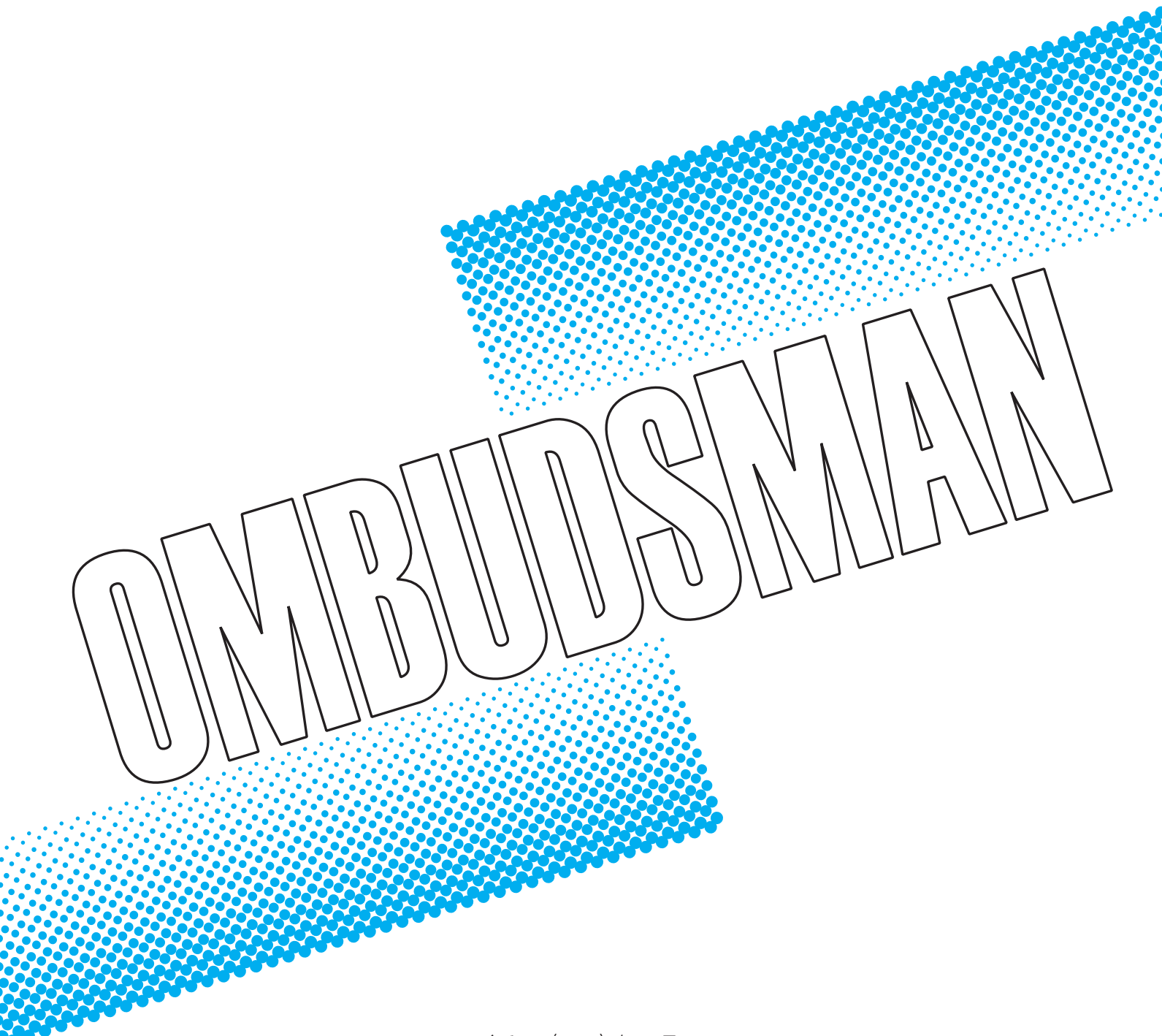


川崎市市民オンブズマン 令和 2 年度報告書



OMBUDSMAN

令和 3 (2021) 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）	13
2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）	22

III 参考資料

1 年度別等統計表	34
2 制度の概要	37
3 川崎市市民オンブズマン条例	40

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

令和2年度（令和2年4月から令和3年3月まで）は、11月に川崎市市民オンブズマン制度が全国に先駆けて発足して30周年を迎えた記念すべき年でありました。

その一方で、この1年は、新型コロナウイルスによる感染被害の拡大に対する緊急事態宣言に始まり、一度解除されたものの、再度の感染被害の拡大により令和3年初頭から再び緊急事態宣言が出されましたが、その解除後更に感染の拡大が始まっており、終息の見通しが立っておりません。この新型コロナウイルスの感染拡大は経済・社会に甚大な被害を与えており、市民生活に対する影響は計り知れないものがあります。ワクチン接種等により、できるだけ早く終息に向かい、正常な社会が回復されることを切に祈る次第です。

市民オンブズマンに対する申立状況を見ますと、申立件数は、117件であり、前年の111件から微増となりました。苦情の申立ての内容を見ると、まず、新型コロナウイルス感染症対策の各種給付金に関する申立てが目立ちました。苦情区分で見ると、最も多いのは職員対応であり、道路管理、生活保護、学校教育といったところが目立っておりますが、申立て自体は市政全般にわたっています。

苦情申立ての処理状況については、結果を通知した110件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは25件（22.7%）、市政に不備がないものは42件（38.2%）でした。この中には、市民の苦情申立てを契機として調査したところ、苦情の趣旨には出ていなかった別の問題が見つかる場合もあり、また、不備がないとされたものでも、実質的な改善を促したのも少なからずあります。その意味では、市民オンブズマン制度は、苦情申立てを通じて市民が市政の改善に参加する機能を果たしていると考えられます。

苦情申立ての処理日数については、110件のうち、91日以上を要したものが62件（56.4%）でした。令和元年度には72.9%であったことに比べると改善が見られたものの、簡易迅速な苦情処理が期待されている市民オンブズマン制度としては依然として改善を要する状態にあるといえます。一番の原因は、担当部局に対して調査を進める中で新たな問題が見つかり、再調査を余儀なくされる事例が多数生じていることにあります。今後、調査実施方法の工夫改善により、問題点の絞り込みや、調査の実効性の向上を目指したいと考えております。

市民オンブズマンに対する苦情申立ては、市民の市政参加の一方法になっておりますが、多くの市民が不満を抱えながらなお苦情申立てをためらっている現状もあるのではないかと推察されます。私どもは、一つの苦情の背景には、多くの市民が同様の不満を抱えているものと考えて調査に臨んでおりますが、やはり苦情を申し立てていただかないと、何が問題かを知ることができません。市民オンブズマンとしては、更に多くの市民の方々から、市政の問題点について苦情を申し立てていただくことにより、より開かれた市政が実現できるように今後も尽力したいと考えております。

I 運営状況

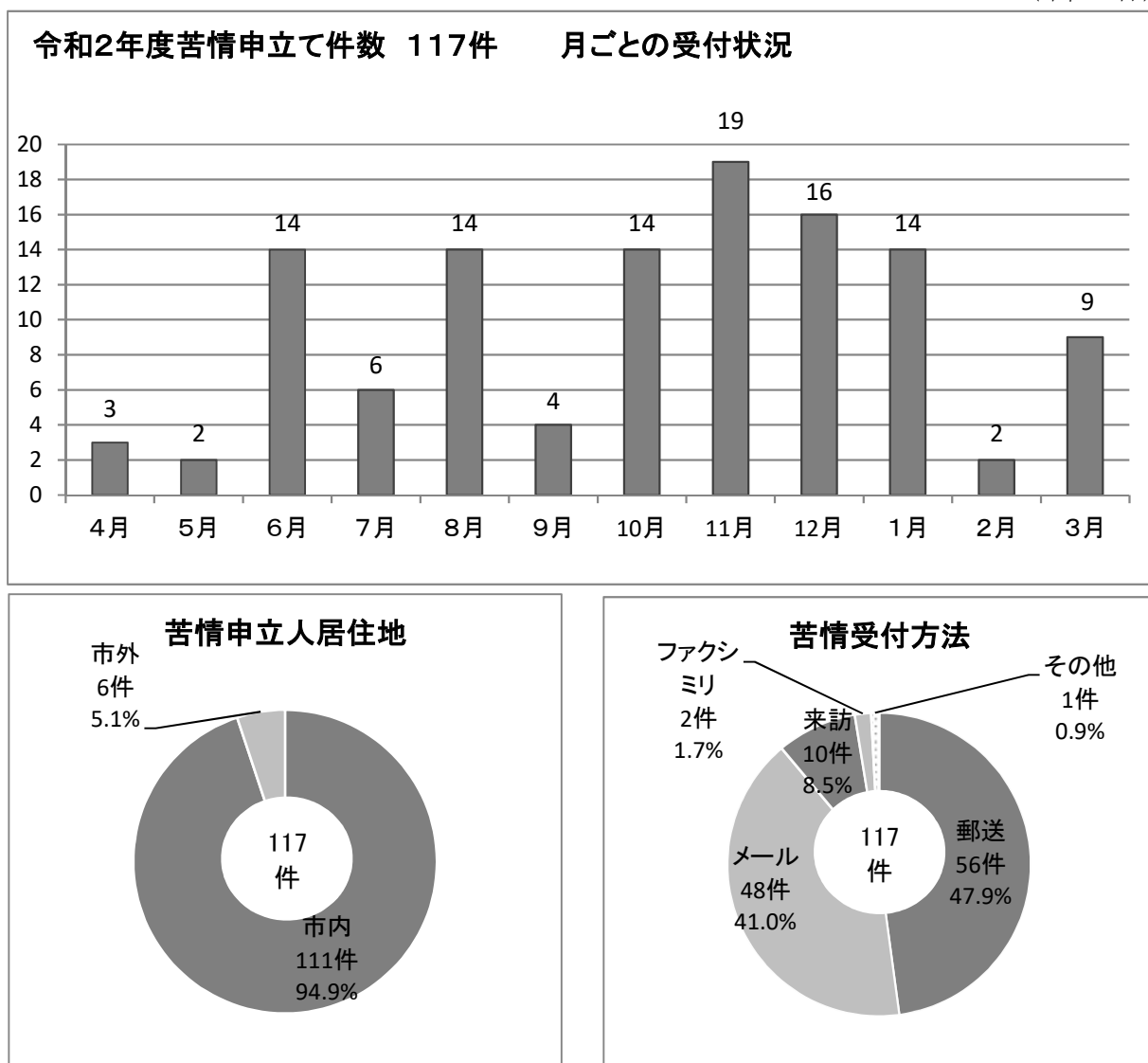
1 苦情申立ての受付状況

令和2年度（令和2年4月1日～令和3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117件となっています。前年度と比べ6件の増となりました。

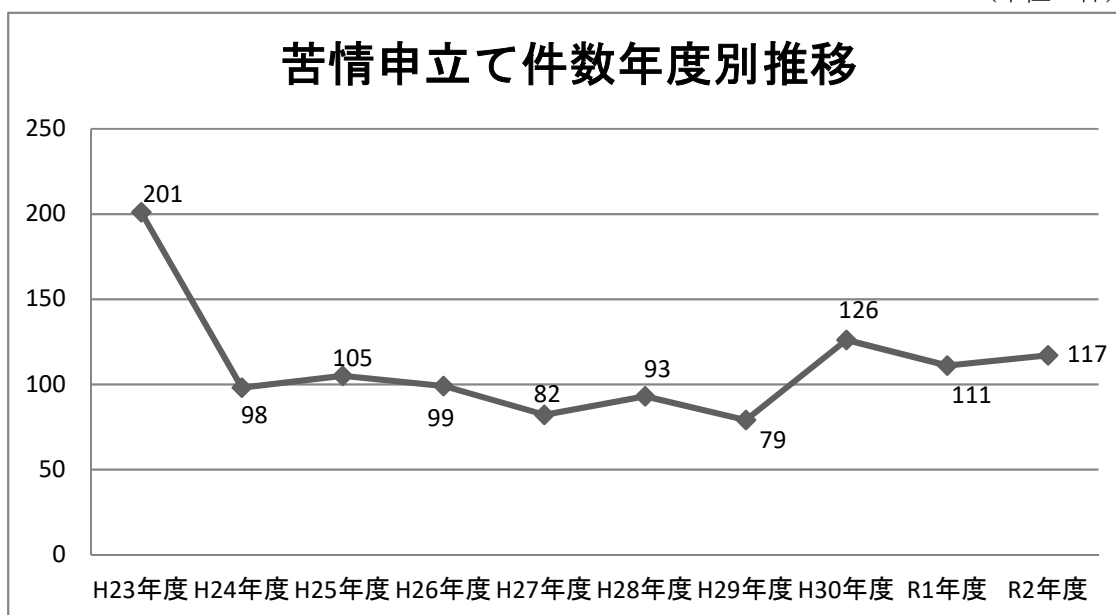
(1) 苦情申立人別・受付方法別状況

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111件（94.9%）、市外在住者からの申立てが6件（5.1%）となっており、前年度より市内在住者が8件増加し、市外在住者が2件減少しています。また、受付方法については、郵送によるものが56件（47.9%）、メールによるものが48件（41.0%）、来訪（巡回市民オンブズマン含む）によるものが10件（8.5%）、ファクシミリによるものが2件（1.7%）、その他が1件（0.9%）となっています。

（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、職員対応に関するものが16件（13.7%）と最も多く、次いで道路管理8件（6.8%）、生活保護7件（6.0%）となっています。

なお、新型コロナウイルス感染症に関する苦情として、特別定額給付金、図書館等の施設管理及び施設利用などについての申立てがありました。

(単位：件)

内 容					
職員対応	16				
道路管理	8				
生活保護	7				
学校教育	5	国民健康保険	5		
公園管理	4	施設管理	4	社会福祉	4
児童福祉	3				
交通安全	2	施設利用	2	市民活動	2
介護保険	1	下水道使用料	1	建築指導	1
個人情報	1	ごみ収集	1	災害対策	1
市長への手紙	1	市民相談	1	就労支援	1
職員採用	1	職員の勤務	1	精神保健	1
保育行政	1	老人福祉	1	騒音対策	1
その他	2				
市の機関以外等	27				
合 計 : 117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教育委員会に関するものが9件(7.7%)と最も多く、次いで中原区役所に関するものが8件(6.8%)となっています。

(単位：件)

区 分	受付件数	内 容				
総務企画局	5	災害対策 1	市長への手紙 1	情報公開 1	職員対応 1	その他 1
財 政 局	3	税務事務 2	職員対応 1			
市民文化局	3	市民活動 2	市民相談 1			
経済労働局	5	職員対応 3	就労支援 1	消費生活 1		
環 境 局	4	職員対応 2	ごみ収集 1	騒音対策 1		
健康福祉局	9	社会福祉 4	職員対応 2	路上喫煙 2	国民健康保険 1	
こども未来局	4	児童福祉 3	保育行政 1			
まちづくり局	3	交通安全 2	市営住宅 1			
建設緑政局	5	施設管理 2	道路管理 2	市営墓地 1		
港 湾 局	1	港湾施設 1				
川崎区役所	5	生活保護 2	国民健康保険 1	個人情報 1	職員採用 1	
幸 区 役 所	2	介護保険 1	老人福祉 1			
中原区役所	8	公園管理 2	国民健康保険 2	職員対応 2	道路管理 2	
高津区役所	3	道路管理 2	公園管理 1			
宮前区役所	6	職員対応 2	公衆衛生 1	国民健康保険 1	生活保護 1	道路管理 1
多摩区役所	7	職員対応 3	施設利用 1	生活保護 1	精神保健 1	道路管理 1
麻生区役所	5	生活保護 3	建築指導 1	公園管理 1		
上下水道局	2	下水道使用料 1	施設管理 1			
病 院 局	1	病院医療 1				
教育委員会	9	学校教育 5	施設管理 1	施設利用 1	職員の勤務 1	その他 1
市の機関以外等	27	市の機関以外等 27				
合 計	117					

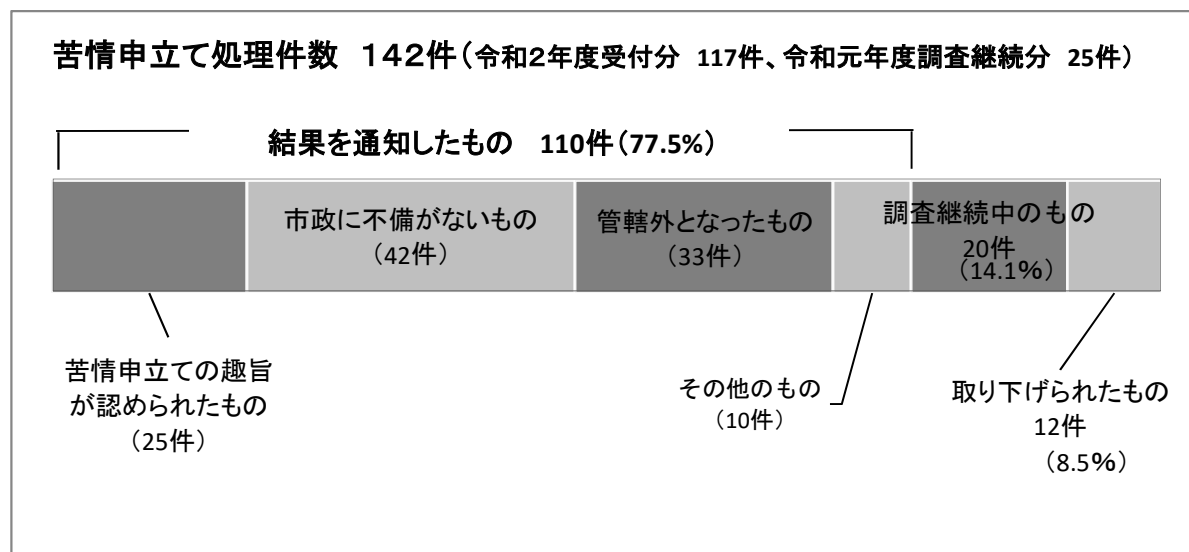
2 苦情申立ての処理状況

(1) 処理件数

前年度からの調査継続分25件を含め、令和2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142件でした。そのうち、苦情申立人に結果を通知したものは110件（77.5%）、調査継続中のものは20件（14.1%）、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12件（8.5%）でした。

結果を通知した110件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは25件（22.7%）、市政に不備がないものは42件（38.2%）となっています。

※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。

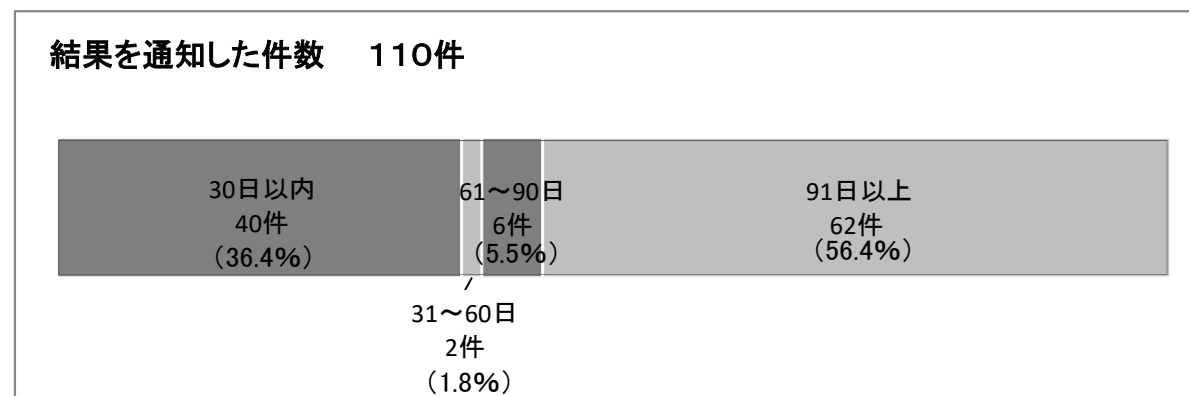


（注）： 区分の「その他のもの」とは、苦情内容に利害関係がないもの、苦情内容が事実のあった日から1年を経過しているものなど。

(2) 処理日数

申立人に結果を通知した110件について、処理に要した日数は、30日以内が40件（36.4%）、31日以上60日以内が2件（1.8%）、61日以上90日以内が6件（5.5%）、91日以上が62件（56.4%）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	4	3	1				1		5
財政局	3		1			2			3
市民文化局	3	1	2				1		4
経済労働局	5	4	1						5
環境局	2		1		1		1	1	4
健康福祉局	7	4	1		1	1	3	2	12
こども未来局	5		3		1	1	1		6
まちづくり局	5	1	3		1		1		6
建設緑政局	4		4				2	1	7
港湾局	0							1	1
川崎区役所	5	2	2		1		2		7
幸区役所	1					1	1		2
中原区役所	4	1	3				4	1	9
高津区役所	2		2					1	3
宮前区役所	5	3	2					2	7
多摩区役所	7	1	5			1	1		8
麻生区役所	5	1	4				1	1	7
上下水道局	1		1				1		2
交通局	2		2					1	3
病院局	2	1				1			2
消防局	2		1			1			2
教育委員会	9	3	3		1	2		1	10
市の機関以外等	27				27				27
合 計	110	25	42	0	33	10	20	12	142
構 成 比	100%	22.7%	38.2%	0.0%	30.0%	9.1%	—	—	—

(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6件受け付けました。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響により4月、5月、7月、2月及び3月の開催を見合わせるとともに、令和3年1月以降は感染拡大防止のため開催方法を見直し、原則予約制としました（午前中は予約優先、午後は予約のみ）。

(1) 開催方法

市民オンブズマンと専門調査員が、各区役所に出向き、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	令和2年6月12日(金)	宮前区役所
第2回	令和2年8月21日(金)	麻生区役所
第3回	令和2年9月11日(金)	高津区役所
第4回	令和2年10月2日(金)	川崎区役所
第5回	令和2年11月6日(金)	多摩区役所
第6回	令和2年12月4日(金)	中原区役所
第7回	令和3年1月15日(金)	宮前区役所

【開催時間】

9時～12時、13時～16時

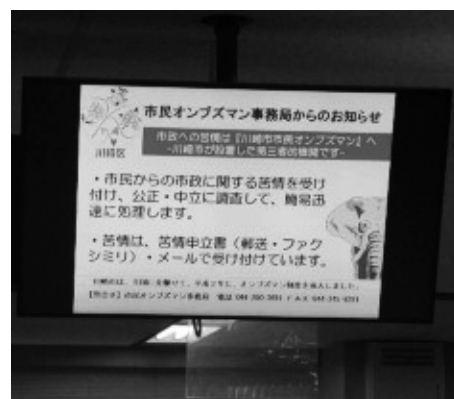
※1月15日は、9時～12時(予約優先)、13時～16時(予約のみ)



〔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に、区役所デジタルサイネージでの掲載や、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。



〔区役所デジタルサイネージ〕

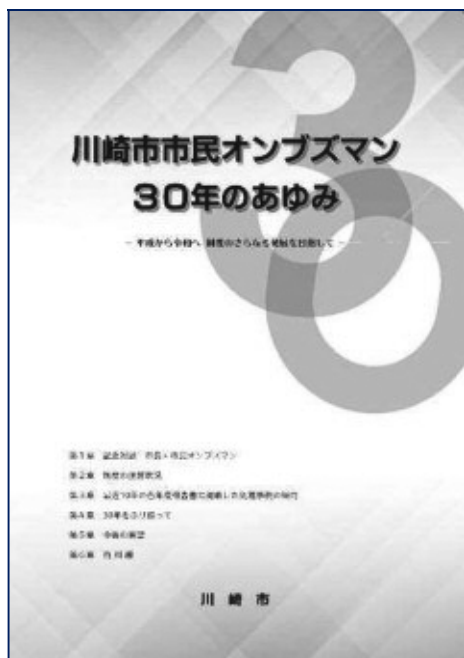
4 その他の活動

(1) 30周年記念事業の実施

平成2(1990)年11月に我が国の自治体で初めて導入した本市市民オンブズマン制度が令和2(2020)年で30周年を迎えたことを受け、30周年記念誌「川崎市市民オンブズマン30年のあゆみ」(令和3(2021)年3月)を発行したほか、制度周知ポスターや展示用パネルを作成し、制度の周知を行いました。また、市ホームページトップページのビジュアルエリアへの掲載、市関係施設でのポスター掲出、各区役所デジタルサイネージ掲載及び川崎地下街アゼリアでのパネル展示とともに、かわさきFM「かわさき☆ホットスタジオ」での発信を行いました。この他に、市長記者会見(令和2(2020)年11月2日)で議題として紹介されました。



〔制度周知ポスター〕



〔30周年記念誌〕

制度施行30周年記念誌「川崎市市民オンブズマン30年のあゆみ」には、市民オンブズマンと市長との記念対談の他に、30年間の活動の概要や、今後の展望等を掲載しています。

この記念誌は、市ホームページに掲載しているほか、区役所等にて配布しています。



(記念対談の様子)

(2) 市民オンブズマン会議の開催

市民オンブズマン会議（11回）を開催し、事例検討等を行いました。

(3) 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での市民オンブズマン制度を紹介する展示や、区役所のデジタルサイネージへの掲載を行いました。



〔川崎地下街アゼリア広報コーナーでの展示〕



〔麻生区役所での展示〕

(4) 研修等への参加（専門調査員）

令和3年3月17日（水） 行政不服審査法に基づく審査請求研修

(5) 新型コロナウイルス感染症拡大防止関係

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、例年実施している活動のうち、市民オンブズマンによる市立中学校での学習会及び市職員向け研修は中止しました。また、巡回市民オンブズマンについては5回を中止するとともに、令和3（2021）年1月以降は原則予約制（午前中は予約優先、午後は予約のみ）とし開催方法を変更しました。

上記に加え、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、市民が窓口に来庁することなくオンラインで申請できる手段を増やすための簡易な電子申請ツールの活用に関する実証実験（期間：令和2（2020）年12月22日～令和3（2021）年3月末）に参加し、電子申請ツール（LoGoフォーム）を活用した苦情申立ての受付を実施しました。LoGoフォームによる苦情申立てでは、従来のフォームメール方式による「川崎市市民オンブズマン・インターネット苦情申立書」では行えなかったファイルの添付が可能となっています。

なお、総務省が主催する全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会については、令和2年度は中止となりました。

Ⅱ 苦情申立て処理事例

(令和2年度に処理した申立て及び、令和元年度に処理した申立てのうち令和元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) マイナンバーカードの窓口申請に関する区役所職員の対応について・・・13
- (2) 市民館大ホールの舞台袖階段での事故に関する市の管理責任について・・・14
- (3) 交差点前の道路と歩行空間の高低差について・・・・・・・・・・15
- (4) 市民農園の更新に関する職員の対応について・・・・・・・・・・17
- (5) 高齢者向けグループホームに対する市の指導監督について・・・・・・・・18
- (6) 消費者行政センターが手紙による相談を受け付けないことについて・・・19
- (7) 2年分の国民健康保険料の減額が受けられなかったことについて・・・・20

2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

- (1) 横断歩道のない交差点の安全対策について・・・・・・・・・・22
- (2) 登記簿等に記載の地積が実際と異なり誤った額の固定資産税が課税
されていたこと等について・・・・・・・・・・23
- (3) 自宅前を通過する市バスの右左折警報装置の音量を下げしてほしい・・・・24
- (4) 自宅近くの坂付近のカラス対策及び樹木の整備等をしてほしい・・・・25
- (5) 粗大ごみの持去りに関する改善策を検討してほしい・・・・・・・・27
- (6) 図書館における新型コロナウイルス感染症対策について・・・・・・・・28
- (7) 認可保育所のコロナ禍に関わる登園自粛中の保育料を減額してほしい・・・29
- (8) 市立中学校の修学旅行実施における新型コロナウイルス感染症対策
について・・・・・・・・・・30

1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例（概要）

（1）マイナンバーカードの窓口申請に関する区役所職員の対応について

【苦情申立ての対象機関】

区役所、市民文化局

【苦情申立ての趣旨】

マイナンバーカードの申請のため区役所の窓口に行ったところ、申請者自身が書類を郵送することになっているとして封筒を渡された。しかし、市のホームページを確認し、窓口申請も可能ではないかとして、再度窓口に行ったところ、申請は受け付けられたが、あまり使われない方法だからと言い訳され、手続に余計な時間を使わされたことに対する謝罪もなかった。

さらに、窓口申請の場合、後日マイナンバーカードは郵送されるはずだったにもかかわらず、手違いで交付通知書が送付された。このため区役所に行くと、申請時に提出したマイナンバーの通知カード（以下「通知カード」という。）を提出するように求められ、「申請時に提出した。」と言っても聞き入れられず、通知カードの紛失届の作成を要求された。その後、通知カードが同区役所内に保管されていることが判明し、職員から謝罪を受けたが、これらは非常に問題のある行為である。不要な手間が発生したり、非を市民に押し付けたりすることがあってはならない。

【市民オンブズマンの判断】

マイナンバーカードの申請については、市はホームページに制度施行当初は交付時来庁方式（申請書を郵送し、カードを窓口で受け取る）を中心に記載していましたが、平成30年7月から申請時来庁方式（窓口で申請し、カードは自宅へ郵送）も積極的に記載しています。しかし、あなたが手続を行った区役所は、他の区と異なり、普段から申請時来庁方式について説明しておらず、受取のための再来庁が困難との申出があった場合に申請時来庁方式を説明していました。これが当初のような対応の原因になったと考えられますが、市全体において申請時来庁方式の積極的な取扱いを調整してきた経緯やホームページの記載を踏まえると、同区役所のこの取扱い自体が不適切です。

交付通知書の誤送付の原因は、上記当初の対応について市民オンブズマンから同区役所へ調査が入り、申請書を別保管にしたためのようですが、職員間の連絡情報共有や申請書のコピーを残すなどの配慮が十分でなかったことが考えられ、市としては弁解の余地のない過誤であると考えられます。

紛失届の作成要求については、あなたが通知カードを申請時に提出済みであると説明しているにもかかわらず、それを確認することなく紛失届の作成を要求したことは、あなたに虚偽文書の作成を強要する結果となって精神的苦痛を与えたものであり、極めて不適切な行為です。マニュアルどおりの事務処理が杓子定規な対応となり、あなたの話を聞き入れない状況を生み出しており、市民に対する基本的な接

遇意識に問題があります。組織全体としての日頃の接遇態度と意識について、真剣に反省し、二度とこのようなことが起こらない態勢を築い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】

苦情のあった区役所では、新たに「ご案内シート」を作成し、申請のため来所された市民の方と一緒に確認することで、希望する手続を確実に説明するように改めました。

また、令和2年度はマイナンバー関連の事務増大による窓口混雑が続いたため、市民サービス向上として、電子証明書更新等窓口の新設のほか、窓口の拡張や端末機の増設に取り組みました。

(2) 市民館大ホールの舞台袖階段での事故に関する市の管理責任について

【苦情申立ての対象機関】

区役所、教育委員会事務局

【苦情申立ての趣旨】

市民館で行われたイベントにて、私の親が大ホール舞台袖の階段を降りた際に足を滑らせて転倒し、足にけがをした（以下「本件事故」という。）。その直前にも足を踏み外しけがをした人がいたのに、市は貼紙等の安全対策を講じていなかった。また、同階段には手すりもなく、片側の電球は外されており照度も不足していた。同じ場所で短時間に複数名のけが人が出ていることからすると、市には安全対策の不備があるので、治療費等を賠償してほしい。

【市民オンブズマンの判断】

損害賠償責任の存否については、最終的に裁判所の判断を待つ必要があります。そのため、市民オンブズマンとしては、市民目線に立って、市が行政として適切な対応をしてきたかどうか、改善すべき余地はなかったかという観点から判断することにします。

まず、本件事故が直前に起きた事故の20分後に発生したことからすると、この間に市が何らかの安全対策を講ずることは困難であったと考えられますので、この点について、市の対応に不備があるとはいえないと考えます。

次いで、手すりについては、現行法令上も、市がこの階段に手すりを設置しなかったからといって、直ちに違法となるわけではありません。もっとも、市民館の舞台は、一般の人が舞台上がってこれを利用しています。また、高齢者、障害のある人、和装の人が利用することが考えられます。この階段は一般的な階段と比べ足を踏み外しやすい構造になっていることも併せると、階段に手すりを設置すること

が望ましいといえ、市としての対応に不備があったと考えます。また、照明についても、この階段の構造からすると、一段ごとに照明を設置することが望ましいといえ、市としての対応に不備があったと考えます。

市民オンブズマンは、同市民館については、既に手すりの設置や照明の改善が行われていますので、改善措置としては十分と考えますが、今後、市には、他の市民館等の市民が通常使用する階段について点検し、同様の問題点があれば、手すりの設置や照明の改善等の措置を取ってもらいたいと考えます。

【本件苦情により改善された事項】

苦情のあった市民館では、舞台への影響が出ない範囲で当該階段の足元照明の新設及び天井照明の増設、手すりの設置、滑り止めの増設を行うとともに、注意喚起サインの提示や主催者等への呼びかけの強化を行いました。また、他の市民館についても調査を行い、階段の照度が低い市民館では照明器具の増設を行いました。

(3) 交差点前の道路と歩行空間の高低差について

【苦情申立ての対象機関】

区役所、建設緑政局

【苦情申立ての趣旨】

区役所付近の道路は、コンクリートの板がガタガタしている部分があるなど、状態の悪いところが多い。ベビーカーを押していると、何度も倒れそうになった。子どもが生まれて以来、とても悩まされているので、改善してもらいたい。

【市民オンブズマンの判断】

市は、道路法に基づき、道路パトロールや陳情などにより把握した不具合について対処し、一般交通に支障を及ぼさないように努めているそうです。あなたのお住まいの区の地域特性として、田畑が多く、水を引き込むために水路も古くから多く張り巡らされていましたが、現在では、地域の皆様の利便性向上のため多くの水路において蓋をかけ、歩行空間として活用しているそうです。

あなたが指摘した道路は市道であり、所有者も道路管理者も市です。市民オンブズマンは、現地調査にて車道が歩行空間より約28cm高くなっている段差箇所を確認しました。この段差について、市はアスファルトを斜めに擦り付けることで横断歩道に乗り上げられるようにしていましたが、擦り付け面が平らでなく傾斜が一定ではなかったため、市民オンブズマンがベビーカーを押して登ろうとしても、一部の車輪が浮いてしまい、上り下りに苦労しました。そこで、市に改善を求めたところ、傾斜の擦り付け面を広げ、扇形に擦り付けるという方法で、令和元年度中に改善することを検討するとの答えを得ました。その後、市は、複数の子どもを乗せた

ベビーカート等が通行しにくいとの周辺地域の保育園からの要望も踏まえ、傾斜全体を舗装し直し、車道や横断歩道の高さまでかさ上げする補修を行ったとのことです。市民オンブズマンとしては、当初の案と比べ、歩行空間の通行がよりスムーズで安全なものになったと思います。

市街地化が進み、道路を拡幅しようにも、用地買収には困難が伴うことは容易に想像できることからすると、市民オンブズマンは、市が既存の水路を活用して歩行空間を作り、通行人の利便性を高めていることは高く評価すべきものと考えます。もっとも、歩行空間の構造上、歩行空間と車道で高さが異なるなど、不都合が生じる事例もあります。市には、今後も、ベビーカーや車椅子等を利用する方の通行も考慮に入れ、きめ細かな道路の維持管理に努めてもらいたいと考えます。

【本件苦情により改善された事項】



(4) 市民農園の更新に関する職員の対応について

【苦情申立ての対象機関】

経済労働局

【苦情申立ての趣旨】

私は、平成31年4月から市民農園を借りていたが、令和2年4月、市から令和2年度の市民農園の利用更新について電話があり、私は更新しない旨を伝えた。この時、市の職員からは、辞退届を提出するように言われ、辞退届を提出すれば令和2年度の貸付料を支払わなくていいと説明された。私はその説明に従い、辞退届を提出したが、6月になって、市から電話で、「辞退届を提出しても貸付料を全額納付しなければならない。貸付料を納付しないのならば、督促状を送付する。」と言われ、その後督促状が届いた。誤った説明をしたのに、通常の納付書を送付することなく、督促状まで送付するのか。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、市民農園の利用期間は2年となっており、貸付料は年度ごとに徴収する方法で行われていますが、利用期間の途中で辞退する場合には、3月末日までに辞退届を提出しなければ、4月の時点で新年度の貸付料の全額を支払う義務が発生することとなっているそうです。あなたが辞退届を提出したのは令和2年の5月ですので、あなたは、令和2年度の貸付料を納付しなければならないということになります。

もっとも、市は、あなたに対し、令和2年4月に電話で、「辞退届を提出すれば貸付料は払わなくていい。」と誤った説明をし、あなたに対してそれを訂正するまで、一か月以上の時間がかかっています。さらに、市は、令和2年4月及び6月に、あなたの旧住所宛てに貸付料の納入通知書を2度送っていますが、いずれも宛所不明として市に返送され、あなたには届いていません。その後、市は、令和2年7月、職権でああなたの転居先住所を調べ、督促状を送付しました。

市は、4月に誤った説明をしたことであなたに誤解を生じさせたことを重く考えるべきであり、少なくとも、誤りが判明した6月以降のやり取りでは、従前の説明を覆す以上、あなたに納得していただくために丁寧に説明し、真摯に謝罪しなければなりません。また、督促状を送付する手続については、川崎市債権管理条例に規定があるところ、督促状の送付は、履行期限を既に債務者に通知していることが要件となっています。ところが、本件では、納入通知書はあなたに到達していないため、履行期限があなたに通知されていません。したがって、本件で、納入通知書を送付することなく督促状をあなたに送付したことは、条例の定める手続に違反しています。市は、まずはあなたの転居先に納入通知書を送付し、あなたに納付をお願いするべきでした。

市民オンブズマンとしては、市には、条例の手続に沿った取扱いを徹底するとともに、市民に対し正しい説明をできるようにしてもらいたいと考えます。そして、対応に誤りがあった場合にはそれを速やかに是正するとともに、市民に対し誠実に

謝罪してもらいたいと思います。

さらに、本件においては、利用辞退に関する説明文書として、利用承認後に配布される「利用ガイド」と、市民農園に応募する際に使用する「募集案内」の2つがあるところ、上記の取扱いについては「利用ガイド」には記載がないなど、利用者である市民にとっては、説明が不十分で分かりづらいものとなっています。この点についても、市には今後改善していったほしいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

制度の熟知や職員間の情報共有の強化を図り、対応マニュアルの作成を進めるなど、市民に適切な御案内・御説明ができるよう努めています。

「利用ガイド」には、4月1日に利用者となっている時点で貸付料が発生するため、利用期間2年目の4月以降利用しない場合は3月までに辞退の手続を行うよう、分かりやすく強調して文言を追加しました。

また、本人確認の説明時に、辞退についての項目と合わせて、上記について説明するようにしています。

(5) 高齢者向けグループホームに対する市の指導監督について

【苦情申立ての対象機関】

健康福祉局

【苦情申立ての趣旨】

認知症高齢者グループホームA（以下「本件施設」という。）では、施設長が幾つもの役職を兼務するほか、誤薬事故の発生、日勤職員と夜勤職員の引継ぎが不十分、職員が入居者に対し高圧的な態度で接しているなどの問題がある。

【市民オンブズマンの判断】

市は、グループホーム等の民間の社会福祉施設について、介護保険法23条に基づく実地指導を行い、調査・指導を行うこととしています。本件施設についても、あなたからの相談を契機とし、実地指導を行っています。この実地指導では、あなたから相談を受けた事項に関してそれぞれ調査し、施設の管理者が複数の職務を兼務していることにより利用者の処遇に支障をもたらしているとはいえないこと、従業者の職務体制に問題がないことを確認し、また過去の誤薬事故の報告書の提出について指導を行ったとのことでした。

もっとも、本件施設における誤薬事故については、事故後に研修を実施したにもかかわらず、その後再度誤薬事故が発生していることからしても、重大な問題と考えます。この誤薬事故は、日勤職員と夜勤職員の引継ぎの過程で生じた事故であることが認められ、職員の引継ぎに関するあなたの主張とも関連しているものだと考

えられます。市民オンブズマンとしては、市は、誤薬事故を防止するという視点から、今後行う予定の指導・監督においても、この点について特に注意して確認をしてもらいたいと思います。

一方、あなたの苦情申立てにおいて主張されている事実のうち、実地指導の際に市が把握していなかった事実については、市は、今後、本件施設に再び実地指導を行うなどの方法により、権限を迅速かつ適正に行使していくとしています。市民オンブズマンとしては市の今後の対応を注視したいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

介護保険サービス事業者等への市の指導権限が及ぶ範囲における苦情・相談等について、今後も引き続き適切に指導権限を行使するとともに、重大な基準違反や利用者の生命・身体に重大な危険等が及ぼされることが疑われる事案等については、迅速に権限を行使する等により、介護保険制度の適正化とより良いケアの実現を図ります。

(6) 消費者行政センターが手紙による相談を受け付けないことについて

【苦情申立ての対象機関】

経済労働局

【苦情申立ての趣旨】

消費者行政センターに対し消費生活相談を行っているが、手紙では相談を受け付けていないと言われた。商品によっては手紙でないと分かりづらいこともあるため、手紙の方法で相談を受け付けてほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市は、市民オンブズマンの調査に対する回答において、相談の申出は、電話、来所及び電子メールにより受け付けており、郵送等の手紙の方法では、相談の申出を受け付けていないと述べています。また、あなたの市長への手紙に対する回答においても、「お手紙による相談を受け付けていない」と明言しています。この理由として、市は、文書による申出は、相談の範囲に属するかどうか十分に確認できないことが多く、また、クーリング・オフ期間が迫っているなど急を要する場合や相談内容が複雑な場合などに円滑・適切な相談対応が困難なことが多いためであると説明しています。

しかしながら、川崎市消費者行政センター消費生活相談業務要領には、相談員は、来所、電話、文書により相談の申出があり、その申出者及び申出の内容が相談の範囲に属すると認めたときは、速やかに処理を開始すると規定しています。このように、市の規定上は、相談の申出手段として文書による申出を認めており、これには手紙も

含まれると解されます。上記の市の対応及び見解は、同要領の規定により、文書による相談の申出を認めていることに明らかに反しています。

市民サービスを取り扱う消費者行政センターとしては、文書による相談の申出を認めた上で、文書で相談内容が明らかとならない場合には、電話以外にもメールや文書等の連絡を取り、それでも相談内容が明らかにならなかったときは、上記規定に基づき、相談を開始しない措置を取るのが正道と考えられます。そのためには、少なくとも、手紙による相談の申出について手続を整備することが必要であると考えられます。市には、市民サービスの観点から、市民への対応を考え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】

消費生活相談業務要領を改正して、文書による相談の申出に関する手続を定め、手紙による申出についても対応することとしました。

(7) 2年分の国民健康保険料の減額が受けられなかったことについて

【苦情申立ての対象機関】

区役所、健康福祉局、財政局

【苦情申立ての趣旨】

私は、過去4年間、所得税を多く申告していたことに気づき、所得税の減額更正を税務署に請求した結果、所得税が更正され、市民税も更正された。国民健康保険料（以下「国保料」という。）も2年分まで遡って減額されるとのことで、区役所保険年金課に足を運び、必要な手続を確認したが、職員は「市民税の担当部署から書類が回ってくるため必要ない。」とのことだった。

ところが、後日届いた国保料変更通知書では、減額は1年分だけの決定だった。区役所に問い合わせたところ、2年分の還付をするためには2年間の還付決定の行使期間内に市民税の情報が届く必要があったが、届いたのはその後であったと言われた。しかし、市民税の更正通知は6月15日付けであり、この時点で市民税の処理は終わっていたと思われる。同じ市役所内であるのに、市民税の担当部署と区役所保険年金課の連携が取れていないと感じる。その後、結果的には2年分の還付が認められたが、今後他の人に同じことが起こらないようにするために、なぜこうなったか調査してほしい。

【市民オンブズマンの判断】

法令では、国保料の還付決定等の行使期間の制限を、最初の国保料の納期の翌日から起算して2年と規定しています。市によると、本件について2年分の国保料の還付を行うには、還付決定を令和2年7月初めまでに行う必要がありました。とこ

ろが、市税について更正決定がされた情報が保険年金課に届き国保料の還付決定がされるまでには、通常1.5～2か月の期間を要しており、市民税の減額更正が6月15日に行われていても、その情報が区役所保険年金課に届き、還付決定がされたのは8月初めでした。その結果、当初の還付決定は、1年分だけしか行えなかったとのことでした。

また、市は、あなたが区役所保険年金課に足を運んだ際に、市民税の情報が国保料に反映されるまでに時間がかかること及び手数料300円を払い市税証明を取れば即時に国保料の還付請求も可能であることを伝えていましたが、通常の手続では2年分の還付決定をするには間に合わないことは明確に説明していませんでした。

しかしながら、地方税については、5年の行使期間内に、所得税の減額更正の請求があれば、更正の決定通知を寄せられた日から2年の猶予期間が与えられて減額更正決定ができるのに対し、国保料については、そのような猶予がないので、市は、行使期間の厳しい制限を前提に、国保料の還付について納付義務者が不利益を被ることのないように、明確に説明をする必要があります。本件についても、通常の手続では2年分の還付決定を行うことが困難であるなら、明確にその旨を説明し、あなたに対し自ら市税証明を取って還付請求をすることを促すべきであり、その点を怠った市の対応には不備があると考えます。

市は、その後、あなたの国保料について、還付決定が7月初めを過ぎたのは市の内部におけるデータ受渡しや処理サイクル等から生じる課題であること、あなたが7月初めより前に区役所保険年金課と相談していたことから、あなたの国保料について2年分の減額を行い、結果的には、あなたの請求は認められました。

市民オンブズマンは、現在の仕組みが継続するのであれば、市においては、国保のしおりや市のホームページに、市民税の更正決定から国保料の還付決定までに1.5～2か月の期間がかかることについて明記した上で、その場合、市民は自ら市税証明を取って国保料の還付請求をする必要があることを明示するとともに、各区役所保険年金課の職員が市民に対し明確に説明できる体制を整えてほしいと考えます。

また、市は、今後あなたと同様の理由により還付ができなかった対象者を抽出した上で、還付することについてシステムの運用を含めた改善を図ることとしています。市民オンブズマンとしては、あなたを救済した以上、同様のケースについても、公平性の観点から還付を検討すべきですが、その場合は、法令の規定、厚生労働省の見解や他の市町村の取扱いとのバランスも考え、公正な基準の下に行うべきであり、再度具体的に検討していただきたいと考えます。

2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

（１）横断歩道のない交差点の安全対策について

【苦情申立ての対象機関】

区役所、環境局、交通局

【苦情申立ての趣旨】

A交差点のすぐ北にある交差点（以下「本件交差点」という。）及びその周辺は歩行者にとって非常に危険である。本件交差点には一時停止線や横断歩道が無いため、歩行者が横断に戸惑ったり、市バスやごみ収集車が交差点内で停車したりすることがあった。本件交差点について、警察署及び区役所に相談し、市長への手紙も出した結果、電柱幕が設置されたが、状況の改善が見られない。本件交差点を市民が安全に通行できるように、改善を行い、最終的には一時停止線と横断歩道を設置してほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、横断歩道や一時停止線の設置は、神奈川県公安委員会に権限があり、市が所轄の警察署に確認したところ、交通規制基準では、横断歩道は見通しのきかない道路の曲がり角及びその周辺には設置しないこととされており、また、市街地における横断歩道の間隔はおおむね100m以上とされているそうです。本件交差点は見通しの悪い下り勾配の先にあり、かつ約60m南にあるA交差点に横断歩道があるため、横断歩道の設置は困難であるとのことでした。なお、一時停止線については、本件交差点のように、誰が見ても分かるような優先道路には引かないとのことでした。

市は、本件交差点への横断歩道や一時停止線の設置について警察と何度も協議を重ねているとのこと、市としてもできることを行っていると考えられます。また、市によれば、大きな看板の設置はかえって見通しが悪くなるなど危険が増し、取り得る対策は電柱幕や横断幕等の設置のみであるとのことでした。

市民オンブズマンが本件交差点の状況を現地確認したところ、申立てにあるように自転車や歩行者が横断歩道外で横断したり、車が交差点中央で停車している様子も見られ、市民にとって一定の危険があるものと判断しました。電柱幕等の設置以上の対策は難しいという市の説明の合理性については理解できましたが、現在設置されている横断幕の記載内容は一般的な内容でした。そのため、「この先〇mに横断歩道あり」、「危険、わたるな！」などの、本件交差点の状況を踏まえた、より具体的な内容を横断幕に記載し、歩行者である市民により強い注意喚起をする必要があると考えます。

【本件苦情により改善された事項】

現在設置している横断幕を歩道側に移設するとともに、新たに誰もが気が付くよ

うに、蛍光黄色の背景に赤字で『危ない！』と記載した表示や、『60メートル先に横断歩道あり』と分かりやすい表現で記載した標示板を設置しました。

(2) 登記簿等に記載の地積が実際と異なり誤った額の固定資産税が課税されていたこと等について

【苦情申立ての対象機関】

財政局、建設緑政局、経済労働局

【苦情申立ての趣旨】

今年、私が所有している土地A及びBを測量したところ、Aは登記簿上の地積（以下「登記地積」という。）より実際の地積（以下「現況地積」という。）の方が大きく、また、Bは登記地積より現況地積の方が小さいことが発覚した。Aについては、固定資産税が減免されているが、今まで、登記地積と現況地積の差の分は、通常の課税を受けていたかもしれない。また、Bについては、登記地積と現況地積の差の分だけ過大に税を納めていたことになる。これら過払いした税の差額の返還を求める。

【市民オンブズマンの判断】

市民オンブズマンが土地A及びBの登記簿並びに測量結果を確認したところ、確かに、両筆ともに、従来の登記地積と現況地積にかい離がありました。

市では、市内の土地の評価方法については、基準年度ごとに市が作成する固定資産税（土地）評価事務取扱要領で定めているとのことです。当該要領では、原則として、登記簿に登記されている土地については登記地積で課税し、そのうち、登記地積より現況地積の方が小さいと認められる場合は現況地積で課税し、また、登記地積より現況地積の方が大きいと認められ、かつ、登記地積によることが著しく不相当であると認められる場合においても、現況地積で課税することができるとされています。もっとも、そのためには、現況地積を測量し、明らかとなった地積で課税するよう土地所有者から申請する必要があると、市がこれを認めた場合は、翌年度から現況地積に基づく課税をする取扱いになっています。また、以上に加えて、国土調査法に基づく地籍調査が完了した地域において、地積が更正登記された土地については、当該登記地積で課税するとされています。

市では、土地A及びBの評価時、あなたから両筆について現況地積で課税するよう申請がなく、実際の利用状況に合わせて令和2年3月に分筆するまで登記地積と現況地積のかい離が判明していなかったため、上記の要領に基づき、登記地積により認定を行ったとのことです。そのため過去に遡って課税を変更することはできないという市の主張については、市民オンブズマンとしても合理的であると判断します。

その一方で、市内で平成10年より開始された地籍調査によって、なぜ両筆の登記地積が更正されなかったかが問題になりますが、市民オンブズマンが調査したところ、地籍調査時、当時の土地A及びBの所有者が、両筆を合筆する予定であったため、当時、両筆の境界及び地積が調査されなかったことが分かりました。しかし、地籍調査が全て完了する前に、相続が発生し、各筆をあなたとあなたの親族がそれぞれ相続することになり、不動産登記法41条3項により、所有者が相互に異なる土地の合筆はできないと定められているため、両筆の地積が不明なまま調査の成果が法務局に送付され、結果として、登記地積が更正されなかったということです。

したがって、両筆における登記地積と現況地積の乖離が地籍調査によって是正されなかったのは、不動産登記法の規定に基づくものであり、この点についても市に不備はないと判断します。

もっとも、市民オンブズマンは、両筆について相続が発生した際に、市は、あなたを含めた相続人に対して、このままでは合筆ができず、また、地積の更正もされないことを連絡及び説明するべきであったと考えます。現在では、このような場合、土地の所有者に連絡しているとのことですが、当時においても、上記の点について伝えるのが、市民サービスの在り方としては相当であったと思います。

(3) 自宅前を通過する市バスの右左折警報装置の音量を下げしてほしい

【苦情申立ての対象機関】

交通局、環境局

【苦情申立ての趣旨】

平成31年3月頃から、市バスが自宅前を通る時にウインカーを出すと、連動して自動的に「キンコンキンコン、バスに御注意ください。」という音が流れるようになった。信号待ちなどで車が連なっていると2分ほど繰り返し音が流れていることもある。この音に苦痛を感じているため、音を聞こえなくするか、音量を下げしてほしい。

【市民オンブズマンの判断】

本件で問題となっている市バスの装置はウインカーチャイムといい、バスの接近を歩行者等に知らせることを目的とした安全対策として設置されています。

市民オンブズマンは、ウインカーチャイムの音を一時的に停止する方法や、ウインカーチャイムのそもそもの設定音量をより小さくする方法について、市に対し調査を行いました。まず、ウインカーチャイムの音を停止する方法については、バス車両のウインカーと連動して音が鳴る装置であることから、停車時などで一時的に音を止めることはできないとのことでした。また、ウインカーチャイムの設定音量については、これ以上音量を下げてしまうと導入の目的を損なう可能性があるとの

ことでした。

もっとも、市は、あなたから交通局に対し相談がされたことを受け、あなたの自宅付近の交差点通過時にはスモールランプ点灯による減音対応を実施しているということです。ウインカーチャイムの音量は、夜間などにスモールランプを点灯すると、連動して減音されるため、あなたの自宅付近では、通常時より5.5 d B小さい音量となっているとのことでした。また、市によれば、本件の減音対応は、現在、各運転手に徹底されているということです。

したがって、市が行っている本件の減音対応は、装置の取外しや設定音量の引下げといった装置導入の目的をそもそも損なうものや、装置の更新といった予算が必要なものを除けば、現状でのできる限りの対応と認められます。

このように、本件では、市は、あなたの苦情に対して可能な対応策を取っていることが認められます。もっとも、市があなたの苦情に対しどのように検討し、具体的にいつから減音対応を行うかなどについて、あなたに十分説明し、御理解いただいているとはいえないため、市としては、あなたに、対応に取り組んでいる最中であることを、もう少し丁寧に説明するべきであったと思います。

本件では、市としてはあなたの苦情を受けて速やかに、取り得る手段を検討して、減音対応を実施し、それを徹底しているということでしたので、総合的に見て、市民オンブズマンとしては、市の対応に不備はないものと考えます。

(4) 自宅近くの坂付近のカラス対策及び樹木の整備等をしてほしい

【苦情申立ての対象機関】

区役所、建設緑政局、教育委員会事務局、市民文化局

【苦情申立ての趣旨】

自宅近くにある坂（以下「本件坂」という。）付近の樹木にカラスが巣を作っており、毎年5～6月には、本件坂を通行する住民及び児童生徒へ威嚇行動が行われている。また、付近の古い樹木が大きくなり、強風時に太い枝が本件坂の階段状の道路を塞ぐことがある。本件坂付近の樹木に対し、カラスの巣ができないようにするための対策及び倒木対策を含めた樹木の整備をしてほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、本件坂は市道であり、緑地を保全し市民に潤いのある生活環境の確保や風致景観の保全を図ることを目的とする特別緑地保全地区内に位置しているそうです。

市は、市が管理する道路・公園に関して、カラスによる威嚇や襲撃の被害について通報等があった際には、その場所へ向かい、巣を探し、発見できれば撤去するという手順で対応しており、過去に本件坂でカラス被害に関する通報があった際には、

巢の撤去等の対応をしたそうです。さらに、市は、市道等の維持管理について日常業務の中でパトロールを行っているが、本件坂のように車両の通行が不可能で、利用者が限られている場所については、近隣住民等からの陳情に応じて対応しているとのことでした。

市は、今後、本件坂の安全な通行確保に必要な同緑地内の樹木の剪定等の措置を近隣住民等の要請に応じて適切に行いながら、緑地の保全と緑化の推進に努めるとのことでした。

カラスへの対応について、特別緑地保全地区制度の上記目的も併せて鑑みると、市民オンブズマンは、その都度の通報等により現地を確認し、発見した場合にカラスの巣を撤去することで対応しようとする市の方針については合理性があり、不備はないものと考えます。

倒木対策を含めた樹木の整備については、市民オンブズマンが本件坂を現地確認したところ、樹木の枝等が本件坂の道路上にはみ出しており、竹が一部の電線の上に覆いかぶさるように伸びている箇所がありました。市民オンブズマンとしては、本件坂の安全な通行のためには、緑地保全に影響の出ない範囲において、樹木及び竹の一定程度の整備が必要と考えます。

市は、過去に本件坂でのカラス被害の通報があった際には速やかに対応しており、今後もカラス被害や倒木等についての要請があれば同様に対応していくとしています。今後、あなたが本件坂を含めた市道について、カラス被害、倒木等の危険性などについてお気づきの場合には、区役所道路公園センターに連絡し、対応を要請してほしいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

「樹木の枝等が本件坂の道路上にはみ出しており、竹が一部の電線の上に覆いかぶさるように伸びている箇所」を確認しましたので、申立人から御意見を伺った上で、道路上に架かる木の剪定及び電線に架かる竹の伐採を行いました。まずは危険性の高い箇所を優先して行ったため、今後も申立人を含め、市民の方々から相談等があった際には、対応を検討していきます。

なお、市道から緑地の崖への転落防止対策についても申立人から御要望を頂きましたが、単管柵を設置することにより対策を施しました。

(5) 粗大ごみの持去りに関する改善策を検討してほしい

【苦情申立ての対象機関】

環境局

【苦情申立ての趣旨】

粗大ごみの持去りに遭った。申込者が粗大ごみの処理手数料を支払っているわけであり、犯罪でもあるので、取り締まってほしい。

午前8時から自宅の門の外に出しておくようにという指示も、現状に即していないと思う。門の外に粗大ごみが出ていなければ、回収の際に催促されるようなので、今後はそちらを当てにしたいが、それでも大丈夫かどうか分からない。何らかの改善を検討してほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、粗大ごみの持去りについて、現状、条例・要綱等での罰則等の規制はなく、市民からの通報等の情報に基づきパトロール等を実施してその防止に努めており、過去3年間に於けるあなたのお住まいの区内の粗大ごみの持去り件数は減少傾向にあるとのことでした。さらに、粗大ごみの持去りについて様々な意見があることから、安全・安心なごみ出し環境のため、条例化も含めたより有効な方策について検討しているそうです。

また、市は、粗大ごみの効率的な収集のため、午前8時まで粗大ごみを出していただくようお願いしているとのことでした。市は、収集前に持ち去られた際の処理手数料については、収集までの間の管理は排出者の責任であるとして、還付の対象とはしていないが、他都市の粗大ごみ処理手数料の取扱いなどについても調査していくとしています。

市民オンブズマンとしては、市の粗大ごみの持去り対策について、人的資源や予算に限りがある中で、数多くの粗大ごみの収集場所全てに対し取締りを行うのは難しく、通報等に基づいた取締りになるのもやむを得ないものであると考えます。

一方で、午前8時までに粗大ごみを出しておくようお願いしているのに対し、他方で、粗大ごみ収集までの管理を排出者の責任とし、収集前に持ち去られた際の粗大ごみの処理手数料を還付の対象としない点については、市の説明は合理性に欠けるものと考えます。排出者が収集されるまで粗大ごみをその場で管理するのは、現実的な話ではありません。

市民オンブズマンとしては、市の条例化も含めたより有効な方策を検討する中で、粗大ごみの収集に至るまでの管理責任の所在及び処理手数料の還付の可能性についても議論し、市民に納得のいく結論を出してもらいたいと思います。

(6) 図書館における新型コロナウイルス感染症対策について

【苦情申立ての対象機関】

教育委員会事務局

【苦情申立ての趣旨】

図書館をよく利用しているが、ここ数年、市民以外の東京や横浜からの利用者が目につく。令和2年5月下旬に緊急事態宣言が解除された直後で、新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）への警戒が必要な状況の中、市民優先の方針を打ち出せないか。市外利用者数を掲示することなども効果があると思う。また、利用者のマスク着用を義務化し、着用の徹底を希望する。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、市立図書館は、社会教育法の理念に基づき、あらゆる国民があらゆる機会に利用できる施設として、全ての人に開かれた運営をしているとのこと。そのため、市立図書館への入館時には、来館者は、その居住地及び在勤・在学地にかかわらず、登録貸出カードや身分証明書等の提示は求められずに、入館・資料の閲覧・閲覧席の利用等が可能だということです。ただし、市内に在勤・在学していない市外利用者は、貸出カードの登録においては、予約・リクエストのできない市外カードの発行になるそうです。また、市立図書館と相互利用協定を締結した自治体（稲城市、狛江市、町田市及び横浜市）の居住者については、相互協定の条件により市内カードを発行しているとのこと。

登録貸出カードにおける割合から見ると市外カードは4分の1ほどですが、入館時に貸出カードや身分証明書等を求めている現状からすると、市民以外の方の来館者を市としては把握しようのないことであると市民オンブズマンは理解します。一方で、あなたが市外からの来館者がいることに不安を抱く気持ちは、市民オンブズマンとしても理解できないわけではありません。

しかしながら、他方で、市民オンブズマンは、市の掲げる図書館の公共性もまた重要視するところです。居住地を問わない全ての人々の「知る権利」の保障の実施は、平時はもちろんです。情報収集等が特に必要となる新型コロナの影響下のような事態においてこそ重要なことであるともいえます。そのため、市がこのような理念に基づいて、十分な感染対策を取った上で、市内外を問わず来館者を受け入れることには合理性があり、市の対応に直ちに不備があるものとはいえないと市民オンブズマンは考えます。

マスク着用の義務化及び徹底について、市は、来館者全員にマスク着用を義務化することは困難であると述べています。市民オンブズマンとしても、根拠となる法令が現時点で存在しない以上、市の主張はもっともだと思います。

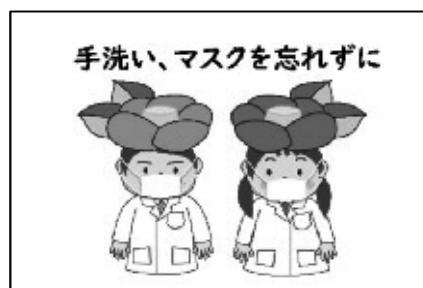
しかしながら、強制力を伴わない範囲でのマスク着用の徹底、すなわち来館者への周知、声掛け等は、非常に重要なことであると市民オンブズマンも考えます。市はポスターやホームページにマスク着用をお願いを記載したり、マスクを着用していない来館者には個別の声掛けをしたりしながら注意喚起を継続していますので、

あなたにおいては、引き続き、市の取組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】

マスクの着用に特化した分かりやすいポスターを来館者の目に触れやすい場所に掲示するとともに、マスクを着用していない来館者には個別の声掛けを行っています。

また、市内の各図書館においてもマスク着用等と呼び掛ける内容のポスターを各館の入口に掲示するようにしました。



図書館入口などに掲示しているポスター

(7) 認可保育所のコロナ禍に関わる登園自粛中の保育料を減額してほしい

【苦情申立ての対象機関】

こども未来局

【苦情申立ての趣旨】

令和2年2月末、新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）予防のため子どもが通園している認可保育所（以下「本件保育所」という。）から家庭内保育の協力をお願いがあり、これに応じて3月1日から子どもの登園の自粛をした。

この期間について保育料が減額されないのか疑問に思い、市に問い合わせたところ、3月分の減額はないとのことであった。市には、3月分の保育料について減額するなどの対応を取ってほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市民オンブズマンが調査したところ、新型コロナ対応に関連して、市が保育料の減額・返還を行う場合の取扱いについては、以下の国の指針に従ったとのことでした。

国の指針によると、新型コロナ対応に関連して、保育料の日割り計算を行うべき具体的な例としては、①子ども等の感染が発覚し、保育所等の一部又は全部を休園した場合、②地域の公衆衛生の観点から、保育所等の一部又は全部を休園した場合、③保育所等は開園しているが、感染の疑い、濃厚接触等により一部の子どもに対し、市区町村から登園回避の要請・同意を行った場合、④小中高の全国一斉休業に伴い、保育士の数が少ない中で、小学生の子どもを見るために自宅にいる保護者の園児について、自宅での養育を要請する場合など、市区町村の要請及びこれに対する市民の同意により保育所等に登園しなかった場合が挙げられています。

あなたのケースの場合、市は、上記④の「市区町村の要請及びこれに対する市民

の同意により保育所等に登園しなかった場合」であると解釈した令和2年4月8日～6月30日の期間に限って、保育料の減額・返還の対象としたとのことでした。したがって、お尋ねの3月分については、減額・返還の対象とならないとのことでした。このような市の取扱い、国の指針によって示された方針に沿って行われたものと認めることができます。また、近隣自治体との比較でも、千葉市、相模原市及び調布市といった例外を除き、ほとんどの自治体は市と同様の取扱いをしています。このため、市の取扱いが格段に不当ということはありません。

一方で、市民オンブズマンの調査において、本件保育所からの登園自粛協力をお願いの際、登園自粛期間中の保育料の取扱いについて、保護者が本件保育所から説明を受けた事実は確認されませんでした。市民オンブズマンとしては、本件保育所はあなたを含めた保護者に対し、登園自粛をお願いをする際に、保育料の減額等の取扱いについて明確に説明をし、また市としてそのような説明をするよう保育所等に指導することが望ましい対応であったと考えます。

登園自粛中の保育料について、今回、あなたと同じような相談が市に多く寄せられたそうです。今後の再流行に備え、市には、市内の保育所等に対し、登園自粛要請中の保育料の取扱いについて、規定を整備し、パンフレットなどであらかじめ市民に対し適切に説明することなどを検討し、徹底するよう周知してもらいたいと市民オンブズマンは考えます。

（８）市立中学校の修学旅行実施における新型コロナウイルス感染症対策について

【苦情申立ての対象機関】

教育委員会事務局

【苦情申立ての趣旨】

私の子どもが在籍する市立中学校では、新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）予防のため、修学旅行が任意参加となっている。学校側は、修学旅行の参加生徒の感染の予防及び対策については気を遣っているが、不参加生徒については修学旅行の保護者説明会でも予防に関する説明等がなく、不満を感じる。

また、修学旅行後は、参加生徒と不参加生徒とは同じ教室で授業を受ける状態になるため、参加生徒の中に新型コロナの感染が疑われる生徒がいた場合、不参加生徒に伝染する可能性がある。そこで、参加生徒と不参加生徒の教室を2週間程度分ける教室分離について学校に問い合わせたが、それは難しいとの返答であった。学校側が予防策を講じたくない理由にしているとは思えない。

【市民オンブズマンの判断】

不参加生徒に対する説明については、市によると、修学旅行に係る事前の保護者説明会の段階では、参加生徒の感染予防及び対策についてのみ説明したということ

です。その理由としては、不参加生徒については、その後、個別に対応する予定であったとのことです。この点について、市民オンブズマンとしては、当該説明会の時点では、未だ修学旅行を実施するかどうかも確定していない状況であり、修学旅行の実施の可否並びに参加生徒及び不参加生徒数が把握できない段階では、不参加生徒への具体的説明が困難であったと思われるため、説明会における市の対応には直ちに不備があったとはいえないと考えます。

教室分離については、市は、修学旅行開始の10日ほど前に保護者から相談を受けた際には、想定外のことであったため、教室分離は難しい旨回答したが、その後、学校は検討を進め、修学旅行後には14日間の教室分離を実施したと説明しています。最終的に、教室分離は実施したということであるため、この点について、市の対応に不備はなかったと市民オンブズマンは考えます。

新型コロナが未だ終息しない中、新しい教育活動の在り方を考え、実施していくことが求められることからすると、令和3年度以降、本件における対応等の各学校の取組を市が集約し、好事例を各学校に紹介して活用を促す等をしていくことが求められると思います。市民オンブズマンとしては、市には、新たな事態に対しても幅広く検討する姿勢を続けていてもらいたいと考えます。

【本件苦情により改善された事項】

令和3年度における修学旅行及び自然教室の実施後に参加しなかった児童生徒及びその保護者から登校に際して相談があった場合は、丁寧に対応し、可能な範囲で配慮できるよう、全市立学校に対し校内体制の確認をすることを依頼する予定です。

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24年 3月	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	令和 2年度	累 計
受付件数		3,161	98	105	99	82	93	79	126	111	117	4,071
居住地別	市 内	2,946	93	99	91	76	85	70	111	103	111	3,785
	市 外	215	5	6	8	6	8	9	15	8	6	286
本人代理人別	本 人	3,074	97	104	97	81	92	76	124	110	113	3,968
	代 理 人	87	1	1	2	1	1	3	2	1	4	103
個人法人等別	個 人	3,078	97	105	97	79	93	78	124	109	113	3,973
	法 人 等	83	1	0	2	3	0	1	2	2	4	98
受付方法別	来 訪	1,372	37	26	31	14	37	13	26	27	10	1,593
	郵 送	1,324	36	49	28	23	18	24	41	32	56	1,631
	ファクシ ミ	139	2	2	1	1	2	0	1	1	2	151
	メ ー ル	326	23	28	39	44	36	42	58	48	48	692
	そ の 他	0	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4

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 78	広報公聴事務	市民広報 1
	青少年育成 19		生涯学習 60		救急医療 7	選挙・政党	選挙事務 8
	青少年対策 11		教育施設 29		緊急医療 2		選挙啓発 2
	人権施策 2		教育委員会議 3		小児医療 2	その他 事務等	職員の勤務 17
	地域振興 6	文化・ スポーツ	国際交流 4		精神保健 16		勤務条件 3
安全・ 安心確保	団体育成 2		市民文化 4		環境保健 14		職員給与 3
	自転車対策 71		市民活動 3		成人保健 9		職員の勤務 3
	交通安全 28	経済	スポーツ振興 1		保健指導 8		福利厚生 3
	交通災害共済 3		商業指導 12		老人保健 7		職員採用 11
	消費生活 12		商業振興 5		保健所施設 1		職員指導 1
	災害対策 4		競輪・競馬 3		環境衛生 12		職員対応 414
	防災対策 10		農業指導 2		疾病対策 7		文書管理 4
	浸水対策 8		農業振興 1		公衆衛生 8		議会事務 2
	地域安全 11		農地移転許可 1		生活衛生 1		情報公開 39
	路上喫煙 5		農地転用 1		市営斎場 3		個人情報 12
	防犯対策 2		工業振興 1		動物管理 2		情報管理 1
消防	消防施設 3	陸運	乗客サービス 28	社会福祉	生活保護 127	庁舎・ 公共施設	庁舎建築 1
	消防業務 3		バス料金 4		児童福祉 37		施設建設 1
	防火管理 2		バス路線 17		保育行政 81		庁舎施設 11
	消火活動 1		運行管理 3		児童手当 7		市民施設 66
土地	救急業務 4		観光バス 1		子ども手当 1		営業所施設 1
	地籍調査 1		車両設計 2		老人福祉 17		施設等整備・工事 6
都市計画	土地利用 1		鉄道対策 5		介護保険 21		庁舎管理 4
	都市計画 41		地下鉄 3		福祉医療 13		施設管理 51
	用地取得等 29	海運	交通計画 2		母子福祉 13		施設利用 90
	都市整備 7		港湾施設 8		社会福祉 32	その他	市の名称 1
	区画整理 5	労働	就労支援 4		地域福祉 2		公用車 3
道路	都市景観 1		勤労者福祉 2		障害福祉 112		事故処理 4
	屋外広告物 3	水道・ 下水道	下水道工事 47		福祉施設 18		総合調整 2
	道路管理 257		下水道使用料 8	社会保険	国民健康保険 74		その他 45
	道路清掃 4		水道工事 33		支援費 3		市の機関以外等 301
	道路境界 16		水道料金 21	税務	国民年金 9		
	道路環境 1		給水装置 1		税務事務 80		
	測量助成 5	環境保全	公害対策 45	財務・ 会計	税務管理 1		
	道路整備 118		環境対策 19		工事発注 1		
河川	河川・水路 56		化学物質対策 2	区役所 事務	工事契約 11		
	建築指導 195		騒音対策 26		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 28	広報公聴 事務	補助金交付 1		
	開発指導 51		墓地 3		区役所事務 21		
	再開発 2		公園管理 77		区政推進 6		
	市営住宅 108		公園緑地 29		住民票事務 9		
	住宅管理 4		ごみ処理 36		戸籍事務 9		
建築・ 住宅	住宅企画 1		ごみ収集 8		マイナンバー 4		
	住宅融資 2		資源回収 4		広報広聴 52		
	住居表示 9		産業廃棄物 3		市長への手紙 8		
	学校教育 133		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 3		
合 計						4,071	

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24年 3月	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	令和 2年度	累 計
1 苦情申立人に結果 を通知したもの	2,965 (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)	110 (100.0)	3,850 (100.0)
苦情申立ての (1) 趣旨が認めら れたもの	984 (33.2)	45 (40.9)	31 (31.3)	27 (25.7)	30 (40.5)	26 (26.3)	21 (29.6)	37 (33.6)	34 (31.8)	25 (22.7)	1,260 (32.7)
(2) 市政に不備が ないもの	1,566 (52.8)	43 (39.1)	42 (42.4)	57 (54.3)	29 (39.2)	55 (55.5)	40 (56.4)	50 (45.5)	52 (48.6)	42 (38.2)	1,976 (51.3)
調査を中止・ (3) 打ち切ったも の	83 (2.8)	4 (3.6)	5 (5.1)	5 (4.8)	4 (5.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1.9)	0 (0)	103 (2.7)
(4) 管轄外となっ たもの	190 (6.4)	10 (9.1)	20 (20.2)	11 (10.5)	9 (12.2)	7 (7.1)	5 (7.0)	16 (14.5)	9 (8.4)	33 (30.0)	310 (8.1)
(5) その他のもの	142 (4.8)	8 (7.3)	1 (1.0)	5 (4.7)	2 (2.7)	11 (11.1)	5 (7.0)	7 (6.4)	10 (9.3)	10 (9.1)	201 (5.2)
2 調査継続中のもの	－	29	32	23	26	15	20	29	25	20	－
3 取り下げられたも の	152	3	3	3	5	5	3	7	8	12	201
合 計	－	142	134	131	105	119	94	146	140	142	－

(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２年度市民オンブズマン

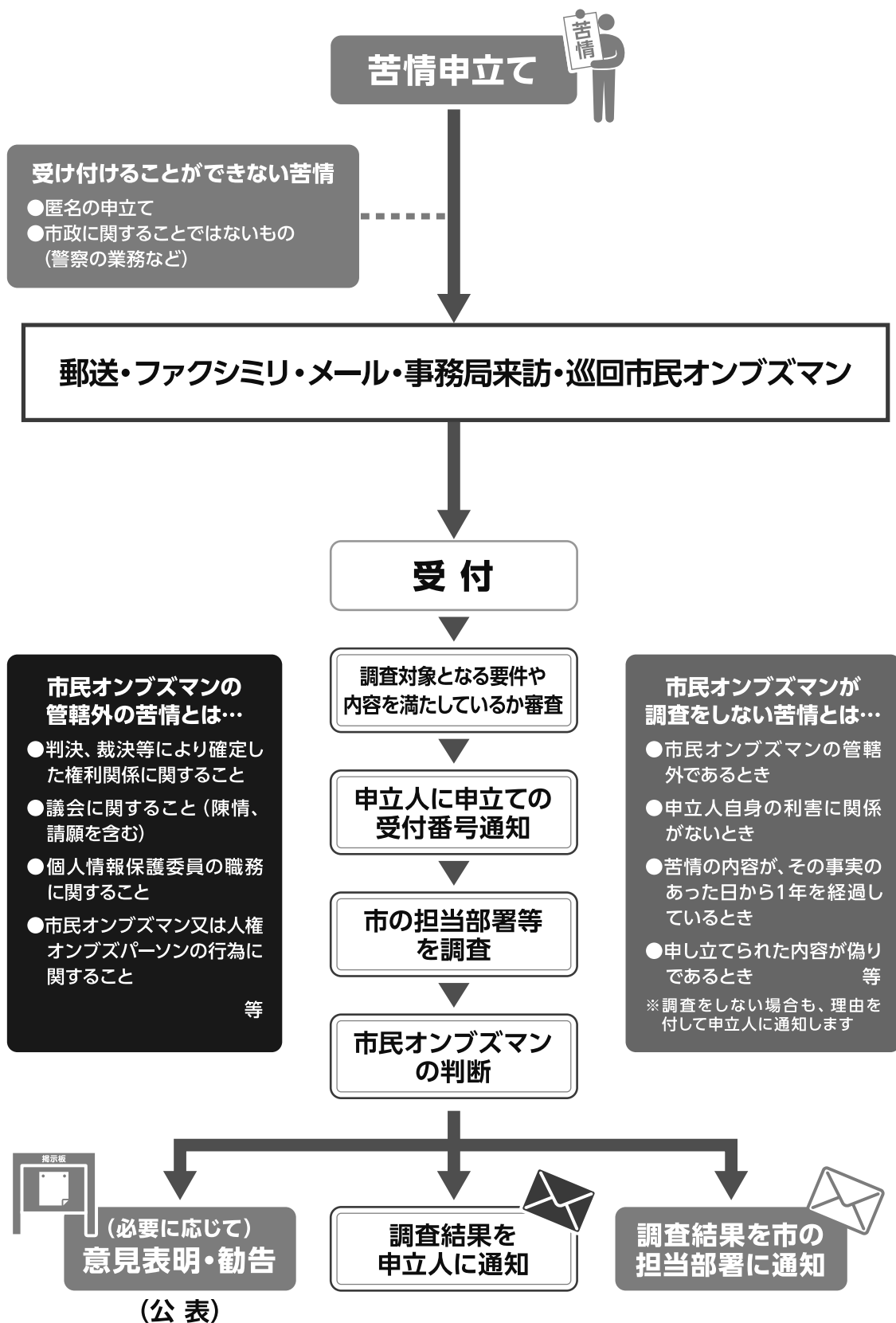
○ 代表市民オンブズマン

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



※イラストはイメージです

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っては、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。



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

