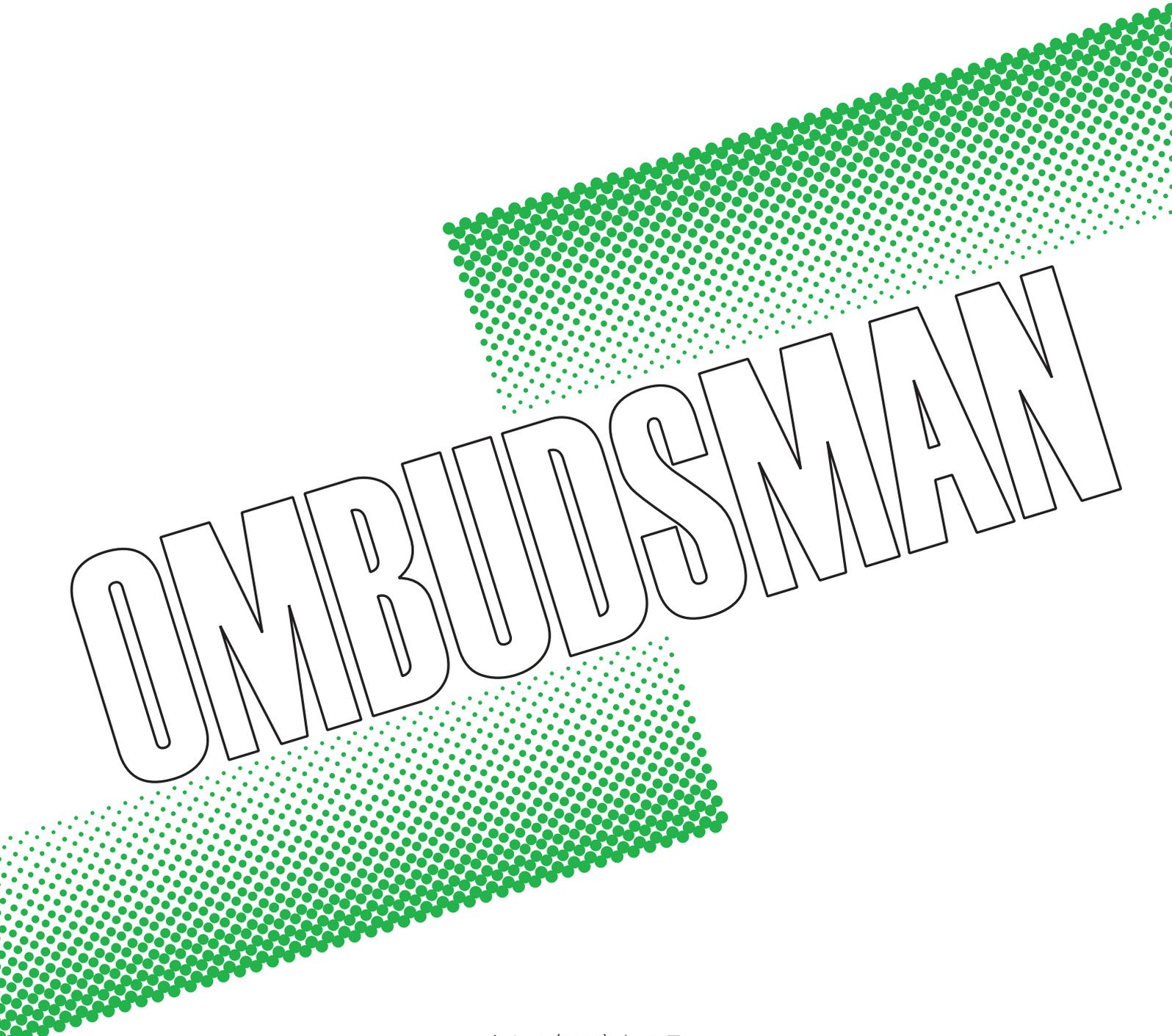


# 川崎市市民オンブズマン 令和3年度報告書



OMBUDSMAN

令和4(2022)年6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	32
2 制度の概要	35
3 川崎市市民オンブズマン条例	38

---



## 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3年度（令和3年4月から令和4年3月まで）は、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の第4波に始まり、夏には東京オリンピック、パラリンピックのさなかに第5波が襲来し、秋には急激な終息を見せたものの、冬には第6波により過去最多の患者数を記録し、あまり衰える気配を見せないまま、第7波が懸念されている状況です。また、ロシアのウクライナ侵攻により、世界は、政治的にも経済的にも大きな影響を受けており、これまた先が見通せない状況が続いています。

市民オンブズマンに対する申立状況を見ますと、受付件数は、99件であり、前年の117件から18件減となりました。令和3年度に特徴的なものとしては、新型コロナウイルス感染症対策のワクチン接種に関する申立てがありました。苦情内容で見ると、最も多いのは職員対応であり、次いで国民健康保険、ボランティアなどの市民活動も多く、さらに社会福祉、生活保護、学校教育、市長への手紙、自転車対策、障害福祉、保育行政などが目立っていますが、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88件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは20件（22.7%）、市政に不備がないものは34件（38.6%）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、苦情の趣旨にはなかった別の問題が見つかり、不備があるとしてその改善を求めた場合もあり、また、不備がないとされたものでも、実質的に改善を求めたものも少なからずあります。その意味では、苦情申立てを通じて市民が市政の改善に参加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、88件のうち、91日以上を要したものが44件（50.0%）でした。令和2年度の56.4%に比べると微減であり、簡易迅速に調査結果を示すこと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、市の担当部署に調査した際に、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。この点については、申立てを受けた段階で担当部署に聞き取りを行うなど、問題点の早期把握と調査事項の絞り込みに務めておりますが、更なる改善を図っていきたいと考えております。

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、なお、市政に不満を抱きながら、申立てをためらっている市民の方が多数おられるのではないかと考えております。市民の皆様から市政の問題点について積極的に苦情を申し立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市民オンブズマンとして今後も尽力したいと考えております。



# I 運営状況

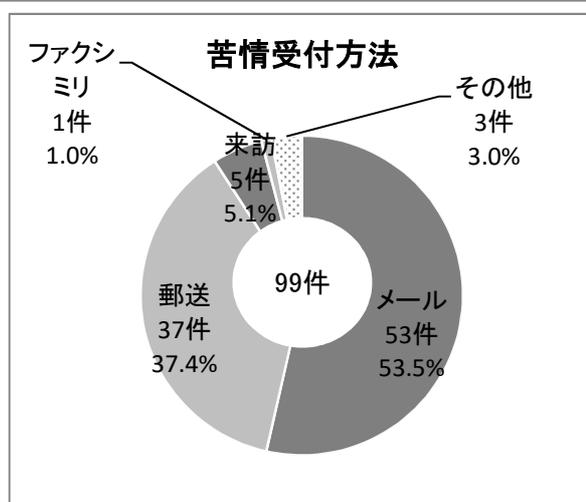
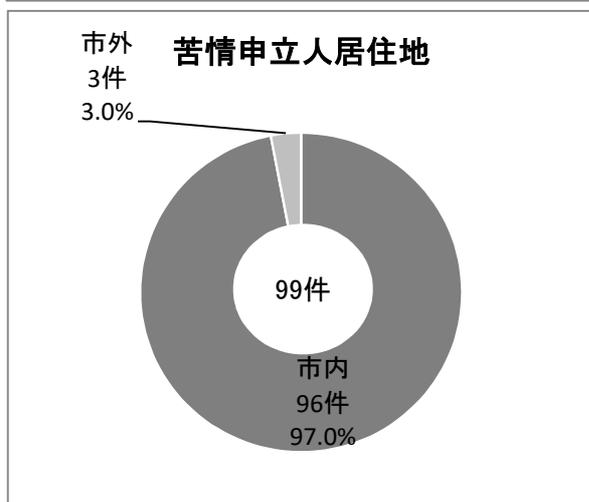
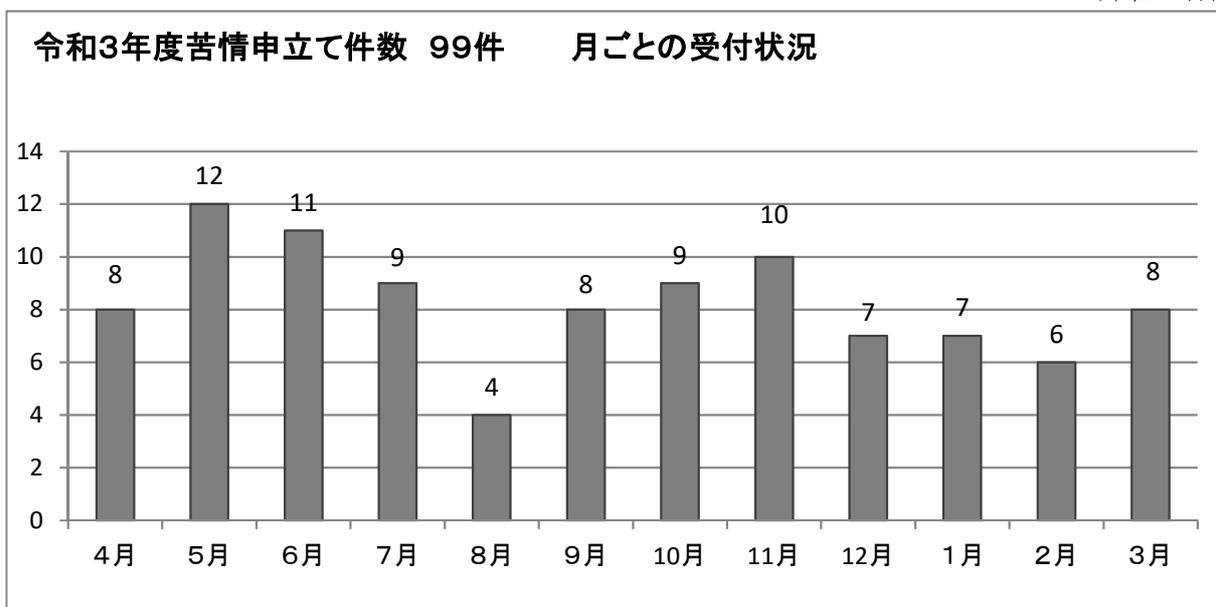
## 1 苦情申立ての受付状況

令和3年度（令和3年4月1日～令和4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99件となっています。前年度と比べ18件の減となりました。

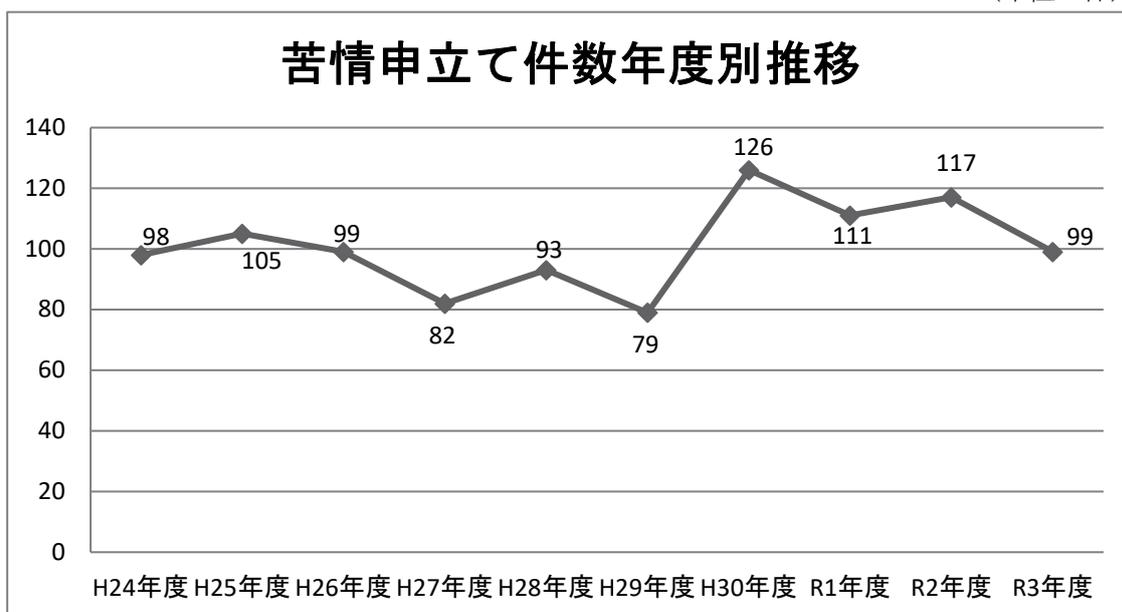
### (1) 苦情申立人別・受付方法別状況

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96件（97.0%）、市外在住者からの申立てが3件（3.0%）となっており、前年度より市内在住者が15件、市外在住者が3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53件（53.5%）、郵送によるものが37件（37.4%）、来訪（巡回市民オンブズマン含む）によるものが5件（5.1%）、ファクシミリによるものが1件（1.0%）、その他が3件（3.0%）となっています。

（単位：件）



(単位：件)



## (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12件（12.1%）と最も多く、次いで国民健康保険7件（7.1%）、市民活動7件（7.1%）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、ワクチン接種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	12				
国民健康保険	7	市民活動	7		
社会福祉	4	生活保護	4		
学校教育	3	市長への手紙	3	自転車対策	3
河川・水路	2	区役所事務	2	市営住宅	2
児童福祉	2	動物管理	2	施設管理	2
救急業務	1	建築指導	1	道路管理	2
施設等整備・工事	1	施設利用	1	公園管理	1
精神保健	1	税務事務	1	市民施設	1
その他	1			広報広聴	1
市の機関以外等	17			就労支援	1
				老人福祉	1
				水道料金	1
合 計 : 99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が11件（11.1%）と最も多く、次いで教育委員会に関するものが8件（8.1%）となっています。

（単位：件）

区 分	受付件数	内 容				
総務企画局	6	市長への手紙 3	広報広聴 1	施設管理 1	職員対応 1	
財 政 局	1	税務事務 1				
市民文化局	2	市民活動 1	路上喫煙 1			
経済労働局	3	職員対応 2	就労支援 1			
環 境 局	3	施設等整備・工事 1	職員対応 1	騒音対策 1		
健康福祉局	11	社会福祉 4	疾病対策 2	職員対応 2	精神保健 1	動物管理 1
		路上喫煙 1				
こども未来局	4	児童福祉 2	保育行政 2			
まちづくり局	4	市営住宅 2	建築指導 1	その他 1		
建設緑政局	5	自転車対策 2	災害対策 1	施設利用 1	職員対応 1	
川崎区役所	5	国民健康保険 2	職員対応 1	生活保護 1	老人福祉 1	
幸 区 役 所	5	障害福祉 2	市民施設 1	職員対応 1	道路管理 1	
中原区役所	4	職員対応 2	河川・水路 1	公園管理 1		
高津区役所	2	職員対応 1	生活保護 1			
宮前区役所	5	区役所事務 1	国民健康保険 1	生活保護 1	道路管理 1	保育行政 1
多摩区役所	5	国民健康保険 2	自転車対策 1	障害福祉 1	動物管理 1	
麻生区役所	6	国民健康保険 2	河川・水路 1	区役所事務 1	市民活動 1	生活保護 1
上下水道局	2	施設管理 1	水道料金 1			
消 防 局	1	救急業務 1				
教育委員会	8	市民活動 5	学校教育 3			
市の機関以外等	17	市の機関以外等 17				
合 計	99					

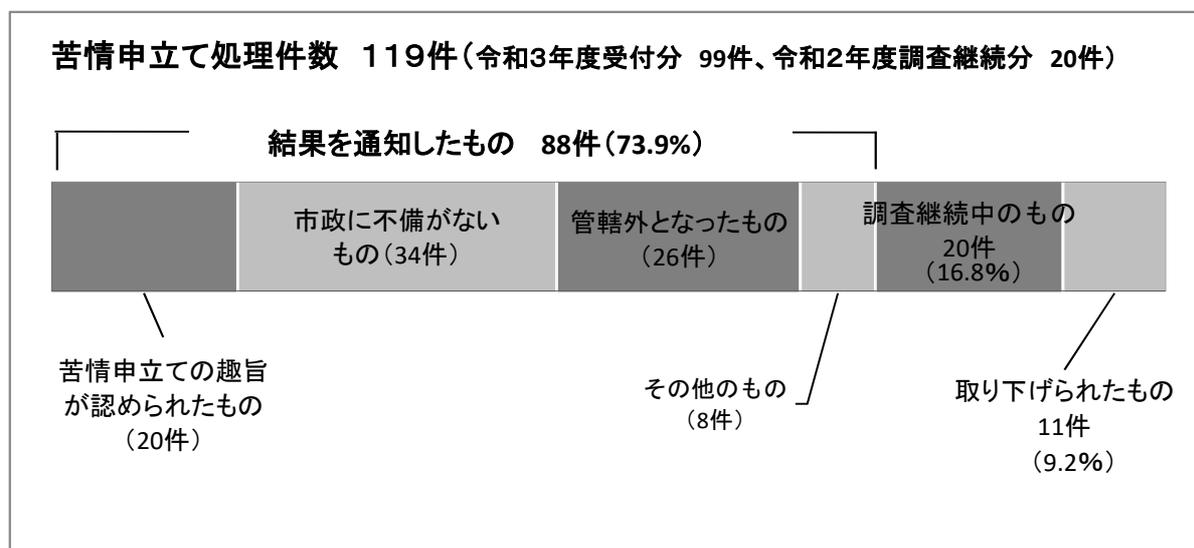
## 2 苦情申立ての処理状況

### (1) 処理件数

前年度からの調査継続分20件を含め、令和3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119件でした。そのうち、苦情申立人に結果を通知したものは88件（73.9%）、調査継続中のものは20件（16.8%）、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11件（9.2%）でした。

結果を通知した88件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは20件（22.7%）、市政に不備がないものは34件（38.6%）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。

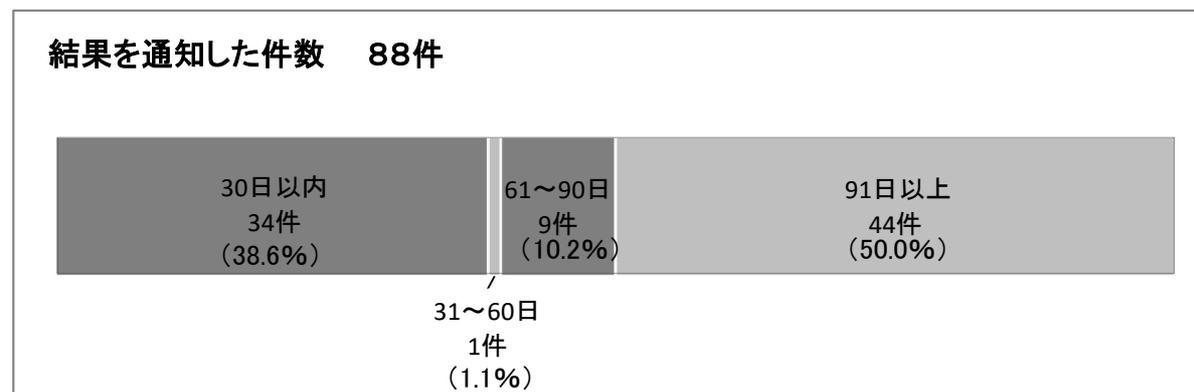


(注)： 区分の「その他のもの」とは、苦情内容に利害関係がないもの、苦情内容が事実のあった日から1年を経過しているものなど。

### (2) 処理日数

申立人に結果を通知した88件について、処理に要した日数は、30日以内が34件（38.6%）、31日以上60日以内が1件（1.1%）、61日以上90日以内が9件（10.2%）、91日以上が44件（50.0%）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	5	2	2			1	2	7
財 政 局	0						1	1
市民文化局	3		3				1	4
経済労働局	3		1		2			3
環 境 局	3	1	1		1		1	4
健康福祉局	9	3	3		1	2	3	13
こども未来局	3		3				1	5
まちづくり局	3	1	1			1	2	5
建設緑政局	7	4	1		1	1		7
川崎区役所	4	1	3				1	7
幸 区 役 所	4	1	3				2	6
中原区役所	6	3	3				1	8
高津区役所	2		2					2
宮前区役所	2	2						3
多摩区役所	2		2				3	6
麻生区役所	5	1	2		1	1	1	7
上下水道局	2		2					1
消 防 局	1		1					1
教育委員会	7	1	1		3	2	1	8
市の機関以外等	17				17			17
合 計	88	20	34	0	26	8	20	119
構 成 比	100%	22.7%	38.6%	0.0%	29.5%	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。  
 ※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 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」を開催し、申立てを3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回（8月、9月、2月及び3月）の開催を見合わせるとともに、令和3年11月以降は感染拡大防止のため開催方法を見直し、午前、午後とも予約制（開催日前日までに予約）としました。この結果、第6回（11月19日）、第8回（1月14日）については、予約が無かったため、実施しませんでした。

#### (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付けました。

#### (2) 巡回状況

	開催日	開催場所
第1回	令和3年4月9日(金)	川崎区役所
第2回	令和3年5月14日(金)	高津区役所
第3回	令和3年6月11日(金)	中原区役所
第4回	令和3年7月9日(金)	多摩区役所
第5回	令和3年10月8日(金)	市役所 第三庁舎
第6回	令和3年11月19日(金)	麻生区役所
第7回	令和3年12月10日(金)	高津区役所
第8回	令和4年1月14日(金)	多摩区役所

#### 【開催時間】

〔令和3年10月8日まで〕 9時～12時(予約優先)、13時～16時(予約のみ)

〔令和3年11月19日以降〕 9時～12時・13時～16時(予約のみ)



〔巡回市民オンブズマンのポスター〕



〔河川情報表示板〕

#### (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ほか、JR川崎駅の東西自由通路にある河川情報表示板での掲示等を行いました。

## 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(2008)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3(2021)年度は1校で開催しました。

日 時 令和4(2022)年3月2日(水)  
11時50分～12時35分  
会 場 有馬中学校 (Web開催)  
受講者 有馬中学校  
3年生 270人 (7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



[3月2日の学習会の様子]

### (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]



[幸区役所での展示]

### (4) 研修等への参加(専門調査員)

令和3(2021)年10月26日(火) 建設緑政事業基礎法令研修

令和4(2022)年3月16日(水) 障害をお持ちの方への対応研修

(5) 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講師となり、苦情を未然に防ぐ観点から管理職や職員を対象に講義を行いました（7局区計9回実施。参加者数合計235人）。

(6) 第22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27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4(2022)年2月3日(木) 13時30分～14時30分

場 所 W e b 開催

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 コロナ禍における苦情申立ての受付状況について

2 オンブズマン制度の認知度及び周知広報における工夫について

(7) 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職員研修の一部についてはW e b 開催としました。また、巡回市民オンブズマンについては4回を中止するとともに、令和3(2021)年11月以降は全枠を予約制（午前、午後とも開催日前日までの予約が必要）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、令和2(2020)年12月22日から令和3(2021)年3月末までに実施した実証実験に引き続き、令和3(2021)年度から本格始動した電子申請ツール（LoGoフォーム）を活用した苦情申立ての受付を開始しました。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。

## Ⅱ 苦情申立て処理事例

(令和3年度に処理した申立て及び、令和2年度に処理した申立てのうち令和2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) 市営住宅をバリアフリーにしてほしい・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
- (2) 市立小学校がPTA入会意思を確認しないで会費を引き落としたこと  
について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
- (3) 障害者加算の認定取消しに関して福祉事務所が説明等しなかったこと  
について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
- (4) 区役所保険年金課の職員の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・16
- (5) 市の施設の工事に関する環境局職員の対応について・・・・・・・・17
- (6) 市長への手紙の回答が来ないことについて・・・・・・・・・・・・19
- (7) 生業扶助の申出に対する市の対応について・・・・・・・・・・・・20

### 2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

- (1) 街路樹が伐採されたことについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
- (2) 登戸駅前の指定喫煙場所からのたばこの臭いについて・・・・・・・・23
- (3) スポーツセンターの新型コロナウイルス感染症対策について・・・・24
- (4) 地域猫活動サポーターに対する市の対応について・・・・・・・・・・25
- (5) 自転車等駐車場の利用可能台数の表示について・・・・・・・・・・26
- (6) 等々力緑地の浸水対策による等々力釣池の減水について・・・・・・・・28
- (7) 市が市民に対して町内会・自治会への入会を推奨していることについて・・30



## 1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例（概要）

### (1) 市営住宅をバリアフリーにしてほしい

<p><b>【苦情申立ての対象機関】</b></p> <p>まちづくり局</p>
<p><b>【苦情申立ての趣旨】</b></p> <p>私が住む市営住宅（以下「本件住宅」という。）の階段（段差）は手すりが無い。バリアフリーではないため、私の母は、階段から落ちたことがある。本件住宅をバリアフリーにしてほしい。</p>
<p><b>【市民オンブズマンの判断】</b></p> <p>市によると、本件住宅の竣工当時、本件住宅に適用される法律上のバリアフリー基準は無かったものの、当時の川崎市福祉のまちづくり条例では、同条例の定める整備基準（以下「整備基準」といいます。）の遵守義務が規定されていました。整備基準では、敷地内通路に段差がある場合は1箇所以上に手すりを設けることとされているにもかかわらず、本件住宅の敷地内通路にある3箇所の段差にはいずれも手すりが設置されていませんでした。市は、建設当時、手すりの設置を失念していたようであるとしていますが、これは当時の条例違反であり、その点で市の対応には不備があったと市民オンブズマンは考えます。</p> <p>また、本件住宅の建設後、バリアフリーの基準を定める法律の改正に伴い、市も独自に厳格な基準を取り入れるなどし、市内のバリアフリーの強化を図ってきました。その一方で、市は、市民オンブズマンが調査を行うまで本件住宅の条例違反について認識しておらず、また、市によると、申立人は段差及び手すりについて市長への手紙を送っていたということですが、これに対しても、「自治会長を通して市に要望書を提出する必要がある」旨伝えるのみでした。市民オンブズマンとしては、バリアフリーの強化を図る一方で、実際にバリアフリーではない条例違反の建物についてはおざなりな対応をするという市の姿勢について、誠に遺憾というほかはなく、重大な不備があると考えます。</p> <p>市には、本件住宅の敷地内通路の段差に手すりを早急に設置することが求められます。法令上は、建設当時の基準を満たせばよいとはいえ、可能であれば、現在のバリアフリーの基準に合わせ、3箇所全てに設置を検討していただきたいと思えます。さらに、他の市営住宅の条例適合についての調査を行い、基準を満たしていないものは、是正を図ってほしいと考えます。</p>
<p><b>【本件苦情により改善された事項】</b></p> <p>苦情のあった住宅における3箇所の段差の内、条例において必要となる1箇所（エントランスの出入り口部分にある段差）と、自治会との協議により要望のあった1箇所について、令和4年3月に手すりを設置しました。</p>

また、条例の対象である本件以外の市営住宅74棟において現地調査を行った結果、5棟の段差部に手すりが未設置であったため、今後、順次整備していきます。

## (2) 市立小学校がPTA入会意思を確認しないで会費を引き落としたことについて

### 【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】

私の子が通学する市立小学校（以下「本校」という。）では、学校諸経費（以下「諸経費」という。）を口座振替決済により納入することとしている。

子の入学後、本校のPTAから加入に関する案内は無く、また、私たち保護者がPTAに加入する意思を示していないにもかかわらず、PTA会費が諸経費と併せて私の口座から引き落とされた。当該引落しは、市職員たる学校事務職員が職務上の行為として行ったと認識しており、不当である。

### 【市民オンブズマンの判断】

市によると、新型コロナウイルス感染症に起因する臨時休校により、本校においては、例年実施しているPTAへの案内及び加入の意思確認を行わないまま、5月に4、5月分、6月に6月分のPTA会費を諸経費と併せて引き落としたということです。一方で、市は、当該引落しは学校徴収金担当の教職員がPTA会員の立場として行ったものであり、市職員としての職務上の行為ではないとして、市の責任を否定しています。

市民オンブズマンが資料等を確認したところ、PTA会費を学校が集めるという例は昔から多く、本校においても、PTAが会費の引落しを本校に委任している形になっているようです。これを踏まえると、PTAから委任され、本校の業務となったはずの引落しを、PTA会員が行ったという市の主張には無理があります。申立人の口座からのPTA会費引落しを行ったのは、市職員である教職員といえるでしょう。なお、本校とPTAとの間の委任関係については、保護者に対し、あらかじめ明確にしておくべきであったと考えます。

そして、保護者に対してPTA加入の意思確認がいまだなされていないと知り得る立場にありながら、本校が漫然と4～6月分の引落しを行ったことについて、市民オンブズマンは不備があったと考えます。

学校とPTAとの関係性に関わる問題については、全国的に広く指摘されるようになっています。市においては、全国に先駆けた対応を取るよう期待します。

### 【本件苦情により改善された事項】

PTA会費の収納等に関する事務を明確化するため、「川崎市立小学校及び中学校

の管理運営に関する規則」、「川崎市立高等学校の管理運営に関する規則」及び「川崎市立特別支援学校の管理運営に関する規則」を改正し、収納等の事務をPTAから市への委任に基づき取扱うよう整備するとともに、当該委任の関係を保護者に対して明確にするため、「川崎市立学校におけるPTAの会費の取扱等に関する要綱」を制定し、委任を受けた場合は、委任を受けたことその他必要な事項を、保護者へ通知することとしました。

また、保護者のPTA加入の意思確認がなされないままPTA会費の引落しが行われたことについては、上記委任を受けるに当たり、PTA加入意思確認後の名簿（引落対象者のリスト）をPTAから受理した上で事務手続を行うことなど適切な事務処理について、校長会などの場を通じ、各学校へ丁寧に周知していきます。

### (3) 障害者加算の認定取消しに関して福祉事務所が説明等し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

#### 【苦情申立ての趣旨】

私は生活保護を受けており、数年前から障害者加算（以下「加算」という。）を認定されている。最近になり、福祉事務所から、私が障害年金の裁定請求について不支給決定を受けたため、加算の認定が取り消される見込みである等の説明を受けた。

しかし、今まで福祉事務所は、障害年金の不支給決定に伴って加算が認定取消しになること（以下「加算の認定取消し」という。）について、私に必要な指導又は指示をしてくれなかった。

#### 【市民オンブズマンの判断】

障害を持つ人で、要件に該当する場合は、生活保護費に加算がされます。加算における障害の程度の判定は、原則として身体障害者手帳、国民年金証書等に基づいて行われ、これらを所持しない場合、医師の診断書やその他障害の程度が確認できる書類に基づくものとされており、これには精神障害者保健福祉手帳（以下「福祉手帳」といいます。）も含まれます。そして、加算等の認定に関する国の通達では、福祉手帳により加算を認定した被保護者については、その障害等が関連年金等の支給要件に該当しない旨の裁定等が行われたときは、加算等の認定を取り消すと定められています。

市によると、申立人は数年前に加算を受け始めました。加算開始と同じ頃に、申立人は障害年金の裁定請求をしたと推測されます。令和2年1月、申立人は福祉事務所に「障害年金の裁定請求をして却下された」旨伝えましたが、同所は、却下とは不支給決定のことなのか不明であったため、特段の対応をしませんでした。そして同年7月、申立人は再度障害年金の裁定請求をし、12月に不支給決定となり、市は

この決定に基づき、今回申立人に加算の認定取消しについて説明をしたということです。

市民オンブズマンは、生活保護に関わる全ての諸規定について被保護者全員に説明することは現実的ではないと思いますが、各被保護者の置かれる状況等を考慮し、必要な情報を適宜伝えることは必要だと考えます。加算に係る上記のような取扱いは被保護者にとって想定外であると思われるので、この点について事前に説明することは市の責務であると考えられます。これを踏まえると、本件において、福祉事務所は、令和2年1月に申立人が裁定請求を却下されたと聞いた時点で、加算の認定取消しについて申立人に説明する必要があるといえます。結果として、その説明を今回の不支給決定がなされるまで行わなかったことについては、市の対応に不備があったと判断します。

**【本件苦情により改善された事項】**

苦情のあった福祉事務所においては、本事例を共有し、被保護者の状況に応じて、必要な説明を行うように改めて周知徹底しました。

また、全区役所・支所の担当課長会議で本事例の課題について共有し、他の福祉事務所においても同様の事例が生じることのないよう周知徹底しました。

**(4) 区役所保険年金課の職員の対応について**

**【苦情申立ての対象機関】**

区役所

**【苦情申立ての趣旨】**

私は、国民健康保険料（以下「保険料」という。）を滞納しており、その支払について相談するため、区役所の保険年金課に伺ったが、職員は、終始こちらの話を聞かず、常に威圧的態度で対応され、侮辱された。私は、自分を世帯主にしたかったので、世帯分離の手続についても聞いたが、説明してもらえなかった。国民健康保険（以下「国保」という。）について相談に行ったにもかかわらず、何も解決しなかった。

**【市民オンブズマンの判断】**

第一に、窓口の職員の態度及び発言について、市は、侮辱的な対応は一切なかったと回答しており、申立人と市の主張は食い違っているため、市民オンブズマンはこの点について判断を留保します。

第二に、世帯分離について、国民健康保険法（以下「国保法」といいます。）では、保険料の納付義務者は、被保険者の属する世帯の世帯主と定められています。申立人の世帯では、申立人の配偶者が世帯主となっており、配偶者は社会保険に加入し

ているとのことですが、国保法上は、世帯主である配偶者が申立人の分の保険料の納付義務を負うこととなります。このような、世帯主が国保の被保険者ではないが、世帯主が世帯員全員の保険料の納付義務を負う世帯のことを、擬制世帯といいます。擬制世帯では、被保険者と保険料の納付義務者とが異なります。これを一致させるため、擬制世帯の世帯員である被保険者を、国保上の世帯主に変更することが認められています。そして、この手続の案内は市のホームページに記載されています。

市民オンブズマンとしては、保険年金課窓口において、擬制世帯の構成員である市民から世帯分離について聞かれた場合には、それが国保法上の世帯主変更を指すものではないかと考え、意図を確認した上で相談に応じ、相談者が国保法上の世帯主変更を希望している場合には、その可否や手続について適宜説明するべきと考えます。

しかしながら、申立人は、市職員とのやり取りの際、世帯分離の主張をしたにもかかわらず、市職員は上記制度の説明を行わなかったものと認められます。市民オンブズマンとしては、このような市の対応は、窓口の職員の対応としては不十分であったと考え、市に不備があったと判断します。

市民オンブズマンとしては、今後、共働き夫婦世帯の増加や、世帯主の後期高齢者医療への移行などにより、同様の相談が増加する可能性はあると考えます。少なくとも、ホームページ上に説明してあることについて職員から適切に相談に応じてもらうことは、市民が当然に期待していることであり、市においては、市民に対する説明内容について改めて確認し、適切に対応できるようにしてほしいと考えます。

#### 【本件苦情により改善された事項】

当該手続の適切な説明と対応について苦情のあった課内で周知を徹底しました。また、本庁の制度主管課から各区保険年金主管課宛てに同主旨の通知を発出し、対応の共有を図りました。

### (5) 市の施設の工事に関する環境局職員の対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

環境局

#### 【苦情申立ての趣旨】

市の施設の工事に係る苦情及び意見について、環境局の担当職員とメールでやり取りをしているが、こちらの質問内容から外れた回答や、質問内容に答えず、門前払いするような回答が続いている。さらに、深夜に工事現場から騒音が生じたことについて、メールで問合せをしたところ、メール送信から1週間以上経過しても全く回答がない。担当職員の対応は不誠実である。

### 【市民オンブズマンの判断】

市によると、メールの返信については、案文を担当者が作成し、担当課の課長まで内容を確認した後、送信しているとのこと。また、遅い場合でも翌々日には回答をしているそうです。

申立人からの質問に対して、市は、質問内容から外れた回答をしたことがあり、これに対し、申立人から、「論点のずれた回答をしている」「住民への配慮を欠いている」といった趣旨の指摘を受けたことを認めています。この点について市民オンブズマンが確認したところ、メールの中身をよく読まずに回答をしているようなものがありました。このような返信について、市民オンブズマンは市の対応として不備があったと考えます。相手の意図する問合せの内容と全く異なる回答をすることは、不誠実な対応と捉えられることが少なくありません。また、担当課でチェックした上でメールを送信しているのであれば、職員個人の対応に留まらず、担当課としての対応の問題にもなり得ます。返信のルールに則ることはもちろんですが、今後、相手の意図に合致する返信になっているかということについて、より一層注意し、返信の際に確認することを組織としても徹底していただきたいと市民オンブズマンは考えます。

また、申立人からの深夜の騒音に関するメールについて、市は回答文を作成していながら、その送信を失念していたとのこと。そして、市は、苦情申立てを受けるまで、その事実を認識していませんでした。この点について、市の対応に不備があったと市民オンブズマンは考えます。回答を求める問合せに対して返信をしないことは不誠実であり、返信されたか否かを組織として確認する必要もあったと考えます。もっとも、市はメールが未送信であるという状況を把握した後で、申立人に直接会って謝罪を行い、今後の対応及び対策を説明し、メールの質問内容について回答したということです。この点について、市の対応は適切であったと考えます。

今後は、市には、申立人に対してはもちろんのこと、工事に係る市民からの問合せに対して適切かつ誠実に対応することを市民オンブズマンは期待します。

### 【本件苦情により改善された事項】

メールの送信ルールについて、今までは担当者がメール作成後、別の職員が内容や宛先などを確認した上で送信まで行うこととしていましたが、今後は、複数人にてメールが送信されたことの確認まで行うこととしました。

## (6) 市長への手紙の回答が来ないことについて

### 【苦情申立ての対象機関】

総務企画局、経済労働局

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、消費生活相談窓口の相談員に対する苦情について市長への手紙を出しているが、毎回、「回答を希望する」の欄を選択しているにもかかわらず、回答がない。

### 【市民オンブズマンの判断】

市民等から市長への手紙として市に手紙等が届いた場合、川崎市市長への手紙処理要領に従い、市長への手紙として取り扱うか、市長への手紙として取り扱わないかを振り分けることになっています。市長への手紙として取り扱う場合には、その投書内容を市長が確認した上で、市長の指示に従い対応が行われます。この時、回答を希望する投書者には、必ず回答が行われるとのこと。一方、趣旨不明確等の理由により、市長への手紙として取り扱わない場合には、それぞれの業務所管課で対応することとなり、回答を行うかどうかはその所管課の判断に委ねられます。申立人からの手紙は、市長への手紙として取り扱わないものとされて関連すると思われる各所管課に対応が委ねられましたが、各所管課は基本的に回答を行っていませんでした。

市民オンブズマンとしては、市長が全ての手紙に目を通すことは難しいことからすると、上記の取扱いには一定の合理性があると考えます。しかし、一方で、市民等からの意見を市長への手紙として広く集めることとしていることからすれば、回答を希望する投書者に対し、市の判断を伝え、理解を求めることが重要です。趣旨不明確等の理由により市長への手紙として取り扱わなかった場合でも、投書者に対し、その理由も含めて応答をするべきであると考えます。

また、同様の趣旨の手紙が繰り返し投書された場合についても、必ず一度は、同様の趣旨であるから既に返答したとおりであり、今後は同一の趣旨の手紙に対しては返答しない旨の返答を行うなど、市としての対応が投書者に伝わるようにしてもらいたいと思います。以上の点については、市としての対応方針を今一度それぞれの所管課に周知、徹底し、方針を統一し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】

本件苦情を受けて、趣旨不明確であっても回答を希望されている場合は、総務企画局から趣旨不明確のため市長への手紙として扱えない旨の御連絡をすることを、基本的対応とするように改善しました。

## (7) 生業扶助の申出に対する市の対応について

### 【苦情申立ての対象機関】

区役所、健康福祉局

### 【苦情申立ての趣旨】

私は生活保護を受給しているが、生業扶助により資格講座を受講し就職につなげたいと考え、福祉事務所の職員に相談し、職員の指示に従い講座資料を提出した。後日、職員から、扶助費を支給できない旨とその理由の説明の電話連絡があった。

私は、講座資料を提出したことで口頭申請を行い、職員から支給できない旨を伝えられたことが口頭での却下処分に該当すると考え、これに対する審査請求を検討したが、福祉事務所としては、私からの申請を受けていないとのことだった。

福祉事務所では、扶助費を支給する場合のみ申請書を書かせ、支給しない場合には申請書を書かせない対応になっているのではないかと。

### 【市民オンブズマンの判断】

生活保護法の規定によると、生業扶助を含む生活保護の申請は、申請書の提出による書面申請が原則ですが、一定の場合に口頭申請も可能とされています。そして、口頭申請を行う場合、申請者は、申請を口頭で行うことを特に明示することが必要です。申立人からはこの明示がされていないので、市が申請として取り扱わなかったこと自体に不備はありません。

もっとも、被保護者に申請権があることを前提とすると、市には、相談の段階で被保護者の申請意思を聞き取り、申請意思が確認できた場合には、申請手続を案内・説明し、申請書を渡すなどの対応が求められており、市がこのような対応を行わず、結果的に申請をさせなかった場合には、市に不備が認められることとなります。

申立人が、講座資料提出の際に、受講したい講座や費用、就職との関連性を説明したという事実からすると、この時点で申請意思が客観的に明白となったといえると思います。市は、申立人に対し、申請意思を確認し、申請意思があると認めた場合は、資料を添えて申請書を提出するよう案内し、申請手続を円滑に進めるための援助をすべきでしたが、市が申請意思の確認や申請手続の案内を行ったという事実は認められず、この点、市民オンブズマンは、市に不備があったと考えます。

また、後日、申立人が来所して審査請求を行いたい旨の申出を行った時点でも、申立人の申請意思は客観的に明白に示されていたと考えられるにもかかわらず、市職員は申請行為の案内、助言を行っていませんでした。申立人が帰宅後に市から電話で申請書の提出の提案がされたとはいえ、市の対応には不備があったものと判断します。

外形的にみれば、市は、申立人の主張のとおり、相談の時点で支給ができると判断した場合には申請書を書かせ、支給ができないと判断した場合には申請に至らせないという対応をしているといわれても仕方がないという面もあると考えます。申請の方法を適切に案内しないことは、被保護者の申請権、審査請求権の侵害につながるという観点からすると、大きな問題と考えます。市には、今後今回のような不

備が起こらないよう、今一度、被保護者の相談に真摯に耳を傾けるとともに、申請意思を確認した場合には申請書を渡し、書類申請を促すなど、被保護者の申請権の保護を念頭に置いた対処が行われているかどうかの周知徹底及びそのチェックの体制を作ることが強く望まれます。

**【本件苦情により改善された事項】**

苦情のあった福祉事務所においては、本事例を共有し、改めて被保護者の相談内容を傾聴し、保護の変更申請についても開始申請と同様に申請意思の確認を行うよう改めて指導するとともに、管理監督者による職員の相談対応記録の確認を適正に行うよう周知徹底しました。また、今後、申請権の保護に重点を置いた研修を行うこととしました。

また、全区役所・支所の担当課長会議で本事例の課題について共有し、他の福祉事務所においても同様の事例が生じることのないよう周知徹底しました。

## 2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

### (1) 街路樹が伐採されたことについて

#### 【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】

道路沿いの街路樹（以下「本件街路樹」という。）のうち10本近くが切り倒されてしまった。切株を見ると、年輪もしっかり残っており、芯に腐敗もない。伐採する必要はなかったように思う。伐採後には一休みできる木陰が減ってしまい、夏に歩くのが大変だった。木は育つのに時間が掛かるものなので、今後は、伐採せずに、剪定にとどめてもらいたい。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市によると、本件街路樹は整備から約35年が経過しており、概ね老木化が進んでいるとのこと。また、植樹されているユリノキは、木材腐朽菌に侵されやすく倒木等が発生しやすいことから、市としては、木材腐朽菌の有無等も含め、日常的に、車上からのパトロールのほか、徒歩でのパトロールも行っており、その結果、本件街路樹について、令和元年度と同2年度に計8本を伐採したということです。伐採された木のうち7本は木材腐朽菌であるベッコウダケに侵され、1本は立ち枯れていたということです。なお、再植樹については、歩行者の安全を考慮して、歩道の有効幅員の確保を最優先するため、行わないとのこと。

市民オンブズマンとしては、伐採については、立ち枯れの場合はもちろん、ベッコウダケが寄生する場合も、倒木の危険があることからすると、市民等の通行の安全を確保するためには、やむを得ないものであったと考えます。また、再植樹については、近年の夏の暑さは厳しく木陰があれば通行人の助けになるものの、この区間の歩道幅員は2m程度しかないことが妨げとなると考えます。現行の道路構造令は、歩道幅員について、原則として歩行者の交通量が多い道路にあつては3.5m以上、その他の道路にあつては2m以上としています。この区間については、周辺の市街化が進んでおり、歩道を拡幅することは容易でないといえましょう。したがって、再植樹はしないとの市の方針は妥当なことと思われまます。

今回、市が徒歩でのパトロールにより木材腐朽菌を発見し、倒木の危険に対し早急に対処していることからすると、日頃からきめ細やかなパトロールが行われていることがうかがわれます。本件街路樹については老木化が進んでいるとのことですので、市には、引き続き維持管理に努めてもらいたいと考えます。また、伐採前には理由や問合せ先を掲示したそうですが、伐採後にもその理由等を周知することで市民の理解も得られるものと考えますので、市にはより効果的に周知してもらいたいと考えます。

## (2) 登戸駅前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】

登戸駅前の指定喫煙場所（以下「本件喫煙場所」という。）では、飲食店の時短営業などの影響により、午後8時前後の時間帯に喫煙者が集中し、パーテーション外にはみ出して吸っている人が多い。平日朝の時間帯も、電車通勤の前に喫煙する人が多く、風向きによっては駅前デッキまでたばこ臭くなることがある。

本件喫煙場所を密閉型にして吸引力の強い換気設備を設置するとともに、パーテーション外での喫煙をやめさせる措置を講じてほしい。

### 【市民オンブズマンの判断】

登戸駅周辺は、川崎市路上喫煙の防止に関する条例に基づき、路上喫煙防止重点区域として指定されており、指定喫煙場所以外での路上喫煙が禁止されています。

本件喫煙場所については、平成22年に指定喫煙場所として設置されました。その後、平成30年にパーテーションで四方を囲い、入口をクランク形状にする設備の変更が行われています。

市が行った現地調査では、朝の通勤時間帯だけでなく、週末の夜などの時間帯に、本件喫煙場所のパーテーションからはみ出して喫煙する人が多く見られ、はみ出している喫煙者が多い時間帯には、付近のバス停やタクシー乗り場等に臭いが届く状況が確認されています。

上記状況からすれば、市は、パーテーション外で喫煙する喫煙者に対し、喫煙が条例で禁止されていることを説明し、パーテーション内で喫煙するか、喫煙を止めるように指導を行うことが適切です。登戸駅周辺では、路上喫煙防止指導員（以下「指導員」といいます。）が、主に朝の時間帯に、月に10回程度の巡回指導を行っていますが、市民オンブズマンとしては、上記状況に鑑みると、巡回指導としては少なく、夜間も含めて効果的な巡回指導をすべきであったと考えます。指導員の定員も限られているため、この点を直ちに不備があるとまでは判断しませんが、今後は指導員の定員の増加の検討も含め、より効果的な巡回指導が実現するように期待したいと考えます。

また、本件喫煙場所の設備については、受動喫煙防止に関する厚生労働省通知の技術的留意事項を満たしており、密閉型に改修するには課題も多く難しいことから、市は改修の予定はないと説明しています。市民オンブズマンとしては、本件喫煙場所がバス停やタクシー乗り場と近い位置にあることからすると、より駅の利用者の動線から離れた場所に設置することが望ましいと思います。登戸駅周辺の土地区画再編整備に伴う本件喫煙場所の移設が予定されていることも踏まえると、市の対応に不備があるとまでは判断しませんが、市には、今後、より周囲に対する影響の少ない喫煙場所の設置に努力してもらいたいと考えます。

### (3) スポーツセンターの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】

区役所、市民文化局

#### 【苦情申立ての趣旨】

市は、新型コロナウイルス感染症対策（以下「ウイルス対策」という。）のため、スポーツセンター（以下「本件センター」という。）のトレーニング室（以下「本件トレーニング室」という。）の利用について、3時間ごとに10人の利用制限をし、整理券を配布している。配布に際しては、列を作って並ぶことを禁止しているため、順番が守られる保証はなく、人が密にもなっている。本件センターには何度か相談したが、一向に変わる気配がない。市には公平かつ平等に整理券を配布する制度にしてもらいたい。また、市は本件トレーニング室について3時間ごとに10人の利用制限をしているが、3時間利用する人はほとんどいないため、2時間にするなどして、利用できる人数を増やしてもらいたい。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市によると、本件センターの管理運営は、指定管理者制度により本件センター管理者に委任しているとのこと。市は、月次モニタリング会議を行い、本件センター管理者からの業務上の報告、相談等に対応しているほか、必要に応じて資料の提出要求や指示を行っているそうです。そして、本件センター管理者は、令和2年6月23日に本件トレーニング室の利用を再開した際に、整理券の配布について、当日先着制を採用し、配布時間前の待機場所は設けず、待機中に列を作ることも禁じていたそうです。また、利用人数を10人、利用時間帯を3時間ごとに4区分したそうです。

整理券の配布について、このような方法では、誰が先着であるのかを確定できず、本件センター職員が整理券を公平に渡すことは困難のように思われます。市民オンブズマンとしては、本件センターは当日先着制を採用する以上、誰が本当に先に来たのか確認できる手段を講じるべきであったと考えます。その後、利用者の意見を踏まえ、本件センター管理者は、最初の利用時間帯については令和2年8月に、その他の利用時間帯については同年9月に改善を図りましたが、市民オンブズマンとしては、なぜ、もっと早くに改善できなかったのかと考えます。

整理券配布に問題やクレームが生じていることについて、市民オンブズマンは、本件センター管理者から市への報告が8月まで行われなかったことが、改善に長期を要した大きな原因であり、市が早期に相談、指導できなかったことも、これに起因していると考えます。一方、市は、8月に本件センター管理者から業務月報で報告を受けて、当月の月次モニタリング会議で問題として取り上げ、本件センター管理者の採用している先着制の不都合を指摘するとともに、早く改善するように本件センター管理者に伝えていきますので、市の対応として不備があったとまでは言えないと思います。今後に向けて、市には改めて、問題が生じたときには速やかに市に

連絡するよう本件センターなどに伝えていってほしいと考えます。

また、市は、条例では利用時間は3時間とされているので、利用時間を2時間とすることは難しいとしています。市民オンブズマンとしても、条例の規定や、3時間の利用時間が市民アンケートの結果に基づいて設定された経緯を踏まえると、市の対応に不備があるとはいえないと考えます。

感染状況を見つつ、市の本件センター管理者に対する助言などを通じて、より多くの人が平等にトレーニング室を利用できるような改善を、市民オンブズマンは期待します。

#### 【本件苦情により改善された事項】

本件センターにおいて、ウイルス対策に関連する案件を含め、運営に係る課題が生じた場合には、速やかに市と本件センター管理者相互で情報共有を行い、対応にあたっています。

また、本件トレーニング室の利用については、器具の入替を伴うレイアウト変更を行い、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、令和3年10月から定員を10名から15名に緩和することとしました。今後も、利用状況や感染状況を考慮した上で、より多くの人が平等にトレーニング室を利用できるよう努めていきます。

#### (4) 地域猫活動サポーターに対する市の対応について

##### 【苦情申立ての対象機関】

区役所、健康福祉局

##### 【苦情申立ての趣旨】

私は1年ほど前から地域猫活動サポーター制度（以下「本件制度」という。）に登録しているが、区役所の衛生課は、登録時の説明会では「行政がバックアップします」と言っておいて、いざ始まると保身にばかり走り、トラブルには関与しないという態度を取っている。そもそも、本件制度のシステム自体に問題があり、余りにも無責任な制度である。

##### 【市民オンブズマンの判断】

市によると、地域猫活動とは、特定の飼い主のいない猫について、飼育管理者を明確にし、餌やふん尿の管理、不妊去勢手術の徹底、周辺美化など地域のルールに基づいて適切に飼育管理し、猫のトラブルを減らしていく活動を指します。市においては、平成30年から、地域猫活動を行う人を行政が支援する本件制度が始まりました。本件制度では、制度に登録した人（サポーター）は①活動地域への広報、②対象猫の不妊去勢手術、③餌の管理、④猫トイレの設置、⑤周辺の清掃などを行い、行政は、市作成のガイドラインに基づく方針を明確化し、制度や運用面でサポーターを後方支援します。

市は、申立人が主張するバックアップの問題とは、申立人が活動対象とする猫の餌やりについて、これまで区職員が敷地内での餌やりの了承を得るための個人宅訪問やトラブル時の謝罪の同行をしていたが、餌やり方法について改善ができない限り、これ以上の同行は難しいと断ったことだとしています。市は、申立人に対し、サポーター登録することで市が全て担うような誤認を与えたことを踏まえ、今後、本件制度におけるサポーターと行政の役割分担をより明確に示していくことが必要と考えているということです。

市民オンブズマンは、申立人の苦情の原因は、本件制度における市の役割と申立人が市に求める役割の認識が食い違っていることにあるのではないかと思います。本件制度において、市の立場はあくまでも後方支援であり、例えば、活動に伴う苦情等も原則としてサポーターに対応してもらうこととなっているようです。そのこと自体に不備はないと考えられますが、一方で、市が作成した本件制度の手引を見ると、具体的な支援の程度内容が不明確であり、サポーターとしては、市がどの程度のサポートをしてくれるのか分かりづらいと考えられます。また、市は、市の想定している役割以外のことをサポーターから求められた場合、対応可能な範囲について、その都度、きちんと説明をするべきであるといえます。これらの点について、市の対応に直ちに不備があったとまではいえないと市民オンブズマンは考えますが、市には今後、本件制度におけるサポーターと市のそれぞれの役割や市の対応できる範囲について今一度整理し、サポーターやこれから本件制度に登録しようとしている市民に対して、整理した内容を明確に説明してほしいと思います。

**【本件苦情により改善された事項】**

本件制度に登録する際には、制度の趣旨と市の立場（後方支援）について、十分理解及び納得した上で登録いただくように、同意書での確認の再徹底と、職員用Q & Aにこれらについて明確な記載を行い、より丁寧な説明を心掛けることとしています。また、各区役所で対応した本件制度に関する事例等を集約し、職員向け事例集・想定集を作成することで、職員間の情報共有の強化に取り組んでいます。

**(5) 自転車等駐車場の利用可能台数の表示について**

**【苦情申立ての対象機関】**

建設緑政局

**【苦情申立ての趣旨】**

A 自転車等駐車場（以下「本件施設」という。）の収容台数について、原動機付自転車は一時利用 35 台、定期利用 29 台である。しかし、ホームページ上の記載（以下「本件記載」という。）は一時利用と定期利用が区別されておらず、一時利用として 64 台停めることができると誤って認識されるおそれがある。市にこれを指摘し

たところ、後日、本件記載について一定の改善がなされたが、本来であれば、市が自ら気付いて改善すべきものではないか。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市は市営駐輪場の管理について、南部地区（川崎区・幸区）、中部地区（中原区・高津区）、北部地区（宮前区・多摩区・麻生区）に分け、それぞれ指定管理者に委託しています。市は、申立人の申出を受けて、指定管理者に本件記載を修正させているため、市民オンブズマンは市の対応に不備があるとはいえないと判断します。

ホームページの情報提供について、市は、指定管理者が自主的に行っており、市内全施設を統一内容で取り組むことは難しいが、今後、次期指定管理者の募集において、ホームページや各施設情報の表示に関する基本的な運用ルールを定め、各指定管理者において共通の内容で表示させることを要件とするなどの対応を図り、より利用しやすい駐輪場運営を行っていくとのことでした。

そこで、市民オンブズマンが市営駐輪場に関するホームページ上の記載を確認したところ、その構成、様式に大きな違いがあることが分かりました。とりわけ気になったのは、南部地区の市営駐輪場については、各施設の総収容台数の記載があるのに対し、中部地区、北部地区については、各施設の総収容台数の記載は満空情報の表示が可能な施設については一応分かるものの、その他の施設については、総収容台数、一時利用と定期利用の内訳に関する情報が見当たらない点です。

市の市営駐輪場に関する情報は、利用者の便宜を図るため、できるだけ統一されることが望ましいと考えます。市は対応を図るとしてはいますが、基本的な情報開示については今からでも可能な範囲で改善を求め、情報を統一し、より市民にとって分かりやすいホームページに改善されることを要望します。

#### 【本件苦情により改善された事項】

A自転車等駐車場の満空表示については、注釈にて定期利用の収容台数が含まれていることを記載していましたが、その後システムの改修を行い、一時利用の収容台数（35台）とその空き台数のみの表示に改善しています。

また、ホームページによる情報提供については、次期指定管理者の募集に当たり、ホームページに掲載する基本的事項を仕様書に定めて、利用者へのサービス向上、積極的な情報発信についての提案を求めました。それらを踏まえ、次期指定管理者と調整を行い、令和4年度から統一した基本情報をはじめとした、より分かりやすい掲載を図っていきます。

## (6) 等々力緑地の浸水対策による等々力釣池の減水について

### 【苦情申立ての対象機関】

建設緑政局、上下水道局、区役所

### 【苦情申立ての趣旨】

令和2年10月の台風前に、防災を理由として、等々力釣池（以下「釣池」という。）の水位が下げられたが（以下「減水」という。）、釣池の受付に貼紙がされただけで、利用者への事前の告知が全くなかった。釣池の水源は雨水のみであり、水位の回復は天気次第だが、市は、水位の回復に関与しないとしている。

釣池は本来の用途が釣り目的であり、遊水池のような使い方をするのは疑問がある。水を抜かれると、魚の活性も悪くなり、生態系にも悪影響を及ぼすと思われる。防災対策をするにせよ、釣池利用者のことをしっかり考え、自然環境をしっかり守ってほしい。

### 【市民オンブズマンの判断】

令和元年東日本台風により、等々力緑地内でもとどろきアリーナや市民ミュージアムにおける浸水被害が生じました。市ではこの被害を受け、令和2年に短期的浸水対策を取りまとめ、等々力緑地内の施設に湛水させる対策を講じています。釣池の減水もこの一環であり、排水ポンプ車により釣池の水位を1m下げることにより、約30,000m<sup>3</sup>の貯水量を確保し、上記施設への合計流入量約22,900m<sup>3</sup>分を取り込むことができ、試算上は上記施設への流入を防ぐことができるということです。

一方で、釣池は都市公園法上、遊戯施設とされており、釣池を防災用途として使用することは目的外使用に当たるため、本来の用途である釣り利用や生態系への影響についての考慮が必要です。この点、令和2年の台風シーズン前までという短期間で対策を立てる必要があったことを考慮すると、市が、釣り利用や生態系への影響についてまで十分な検討を行えなかったとしてもやむを得ず、他方、市が、市議会において減水の報告を行っていたことからすると、市民オンブズマンとしては、市の政策決定のプロセス及び内容を尊重し、市の対応に直ちに不備は認められないと考えます。

また、減水後の水位の回復（以下「復水」といいます。）については、上水道等により注水を行うことは難しいとのことですが、減水はそもそも台風等による降雨への対策として行うことからすれば、降雨による復水は当然に見込まれ、実際に今回の減水後も、台風等の降雨により12日後には水位が元に戻っています。加えて、市は、今後は台風の進路等を勘案し減水の中止や減水量調整について柔軟に対応していくとのことですので、復水が不十分となって釣池に悪影響が生じる場合はごく限定的であると考えます。したがって、市民オンブズマンとしては、復水について市の対応に不備はないと考えます。

もっとも、釣池の減水については、市の説明責任の一環として、市民に対し周知、説明を行うべきであると考えられます。市は、事前に周辺町会や報道機関に対する周知活動を行っていることが認められますが、釣池利用者に対する周知・説明とし

ては、釣池入口の文書掲示が主たるものであり、釣池利用者としては、現に釣池を訪れなければ減水について知ることが難しい状況でした。また、文書掲示の内容では、釣果や生態系にどのような影響があるかを知ることができません。

市民オンブズマンとしては、市は、釣池利用者に伝わりやすい、より丁寧な周知活動を行うことが望ましかったものと考えます。この点、令和2年の台風災害に備える緊急性があったことを考慮すると、市民オンブズマンとしては市の対応に直ちに不備があったとまでは判断しませんが、今後も台風到来時には減水を実施することが予想されますので、市のホームページ等を活用するなど、より迅速で丁寧な周知・説明が必要であると考えます。

なお、市によれば、その後の減水措置の運用見直しにより、令和元年東日本台風と同様の条件でも水位低下を50cmとするという対応について検討し、実施していくとのことでした。市民オンブズマンとしては、今後、より精度の高い検討が行われ、遊戯施設としての釣池の利用方法をなるべく損なうことがないような浸水対策が行われることを期待します。

**【本件苦情により改善された事項】**

減水措置の見直し内容については、令和3年3月に市議会環境委員会に報告するとともに、同年7月までに実施体制を構築し台風接近に備えるための釣池の水位低下を50cmとしました。また、減水を実施する前には、ホームページによる広報や釣池入口での文書掲示に加え、必要に応じて釣池利用団体に連絡を行うなど丁寧な周知に努めています。

## (7) 市が市民に対して町内会・自治会への入会を推奨していることについて

### 【苦情申立ての対象機関】

市民文化局、総務企画局

### 【苦情申立ての趣旨】

かわさき市政だより（以下「市政だより」という。）令和3年8月号に、市民の町内会・自治会（以下「町内会等」という。）への入会を推奨する趣旨の特集記事（以下「本件記事」という。）が掲載された。近年、住民間で町内会等についての議論が多く起きており、賛否ある中で、公平であるべき自治体が、町内会等への入会を肯定するような本件記事を市政だよりに掲載するのはいかがなものか。

### 【市民オンブズマンの判断】

市民オンブズマンが確認したところ、本件記事には、町内会等の活動を紹介するインタビュー、識者のコメント、市長からのメッセージ等が掲載されており、また、町内会等への加入手続のための各区役所の担当課への問合せ先や市による支援についての紹介も掲載されています。

市によると、本件記事を掲載した趣旨は、新型コロナウイルス感染拡大によって外出が制限される中、地域とのつながりや暮らしやすさが求められる社会状況に鑑み、地域住民に、コロナ禍でも前向きに取り組んでいる町内会等の活動を紹介するとともに、町内会等の活動に興味を持ってもらうことで、地域で互いに助け合う関係作りの大切さを伝えるためだということです。また、地域の活動や加入手続の窓口を併せて掲載することで、町内会等への地域住民の自発的な加入や活動への参加を促したということです。

市は、川崎市町内会・自治会の活動の活性化に関する条例を制定しており、4条において、市の責務として、地域住民の町内会等への自発的な加入や町内会等の自主的な設立を促進するため必要な支援を行うことや、町内会等に対する地域住民の理解と関心を深めたり町内会等の活動への地域住民の一層の参加を促進したりするため、広報活動、啓発活動その他の必要な支援措置を積極的に講ずることが定められています。

本件記事は、上記条例4条に定められた市の責務を果たす一環として掲載されたもので、その趣旨に沿ったものと考えられます。また、内容についても、町内会等への入会を強制しているものとはいえないことから、市民オンブズマンは、本件記事を市政だよりに掲載することについて、市の対応に不備は無いものと判断します。

市には今後とも、町内会等はあくまで市民らによる自主的な団体であるということ念頭に置きながら、条例に基づいた適切な広報・啓発活動を行ってほしいと思います。

## 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25年 3月	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	令和 3年度	累 計
受付件数		3,259	105	99	82	93	79	126	111	117	99	4,170
居住地別	市 内	3,039	99	91	76	85	70	111	103	111	96	3,881
	市 外	220	6	8	6	8	9	15	8	6	3	289
本人代理人別	本 人	3,171	104	97	81	92	76	124	110	113	98	4,066
	代 理 人	88	1	2	1	1	3	2	1	4	1	104
個人法人等別	個 人	3,175	105	97	79	93	78	124	109	113	98	4,071
	法 人 等	84	0	2	3	0	1	2	2	4	1	99
受付方法別	来 訪	1,409	26	31	14	37	13	26	27	10	5	1,598
	郵 送	1,360	49	28	23	18	24	41	32	56	37	1,668
	ファクシ ミ	141	2	1	1	2	0	1	1	2	1	152
	メ ー ル	349	28	39	44	36	42	58	48	48	53	745
	そ の 他	0	-	-	-	-	-	-	3	1	3	7

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	その他 事務等		議員の勤務 17		
	人権施策 2	教育委員会議 3	小児医療 2		勤務条件 3					
	地域振興 6	文化 ・ スポーツ	国際交流 4		精神保健 17		職員給与 3			
団体育成 2	市民文化 4		環境保健 14		職員の仕事 3					
安全 ・ 安心確保	自転車対策 74	経済	市民活動 10		成人保健 9		職員の仕事 3			
	交通安全 28		スポーツ振興 1		保健指導 8		福利厚生 3			
	交通安全共済 3		商業指導 12		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 5				競輪・競馬 3		環境衛生 12	職員対応 426		
	防災対策 10				農業指導 2		疾病対策 9	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 7				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 4	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 131	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 39		施設建設 1		
	防火管理 2		バス路線 17	保育行政 84		庁舎施設 11				
	消火活動 1		運行管理 3	児童手当 7		市民施設 67				
	救急業務 5		観光バス 1	子ども手当 1		営業所施設 1				
土地	地籍調査 1		車両設計 2	老人福祉 18		介護保険 21		施設等整備・工事 7	庁舎管理 4	
	土地利用 1		鉄道対策 5	福祉医療 13		福祉施設 13		施設管理 53		
都市計画	都市計画 41		地下鉄 3	母子福祉 13		社会福祉 36		その他		市の名称 1
	用地取得等 29		交通計画 2	地域福祉 2		地域福祉 2				公用車 3
	都市整備 7		海運	港湾施設 8		障害福祉 115	事故処理 4			
	区画整理 5	労働		就労支援 5		福祉施設 18	総合調整 2			
	都市景観 1	水道 ・ 下水道	下水道工事 47	国民健康保険 81		その他 46				
道路	屋外広告物 3	下水道使用料 8	支援費 3	国民年金 9		市の機関以外等 318				
	道路管理 259	水道工事 33	社会保険	税務事務 81						
	道路清掃 4	水道料金 22		税務管理 1						
	道路境界 16	給水装置 1	税務	工事発注 1						
	道路環境 1	公害対策 45		工事契約 11						
	測量助成 5	環境対策 19	財務 ・ 会計	委託契約 2						
	道路整備 118	騒音対策 27		物品契約 1						
河川	河川・水路 58	振動対策 2		財産管理 10						
	建築 ・ 住宅	建築指導 196		花火騒音 1	予算執行 2					
		建築対策 12		緑地保全 1	補助金交付 1					
		建設指導 1	市営墓地 28	区役所 事務	区役所事務 23					
		建設対策 3	墓地 3		区政推進 6					
		建設管理 1	公園管理 78		住民票事務 9					
		開発指導 51	公園緑地 29		戸籍事務 9					
		再開発 2	ごみ処理 36	マイナンバー 4	広報公聴 事務	広報広聴 53				
		市営住宅 110	ごみ収集 8	市長への手紙 11						
		住宅管理 4	資源回収 4	市政相談 4						
住宅企画 1		産業廃棄物 3	市民相談 3	合計	4,170					
住宅融資 2	震災廃棄物処理 60									
住居表示 9	し尿処理 4									
教育	学校教育 136									
	学校事務 4									

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25年 3月	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	令和 3年度	累 計
1 苦情申立人に結果 を通知したもの	3,075 (100)	99 (100)	105 (100)	74 (100)	99 (100)	71 (100)	110 (100)	107 (100)	110 (100)	88 (100)	3,938 (100)
苦情申立ての (1) 趣旨が認めら れたもの	1,029 (33.5)	31 (31.3)	27 (25.7)	30 (40.5)	26 (26.3)	21 (29.6)	37 (33.6)	34 (31.8)	25 (22.7)	20 (22.7)	1,280 (32.5)
(2) 市政に不備が ないもの	1,609 (52.3)	42 (42.4)	57 (54.3)	29 (39.2)	55 (55.6)	40 (56.3)	50 (45.5)	52 (48.6)	42 (38.2)	34 (38.6)	2,010 (51.0)
調査を中止・ (3) 打ち切ったも の	87 (2.8)	5 (5.1)	5 (4.8)	4 (5.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1.9)	0 (0)	0 (0)	103 (2.6)
(4) 管轄外となっ たもの	200 (6.5)	20 (20.2)	11 (10.5)	9 (12.2)	7 (7.1)	5 (7.0)	16 (14.5)	9 (8.4)	33 (30.0)	26 (29.5)	336 (8.5)
(5) その他のもの	150 (4.9)	1 (1.0)	5 (4.8)	2 (2.7)	11 (11.1)	5 (7.0)	7 (6.4)	10 (9.3)	10 (9.1)	8 (9.1)	209 (5.3)
2 調査継続中のもの	-	32	23	26	15	20	29	25	20	20	-
3 取り下げられたも の	155	3	3	5	5	3	7	8	12	11	212
合 計	-	134	131	105	119	94	146	140	142	119	-

(注)：( )内は、構成比(単位：%)を示したものです。

※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。

## 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やLoGoフォーム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

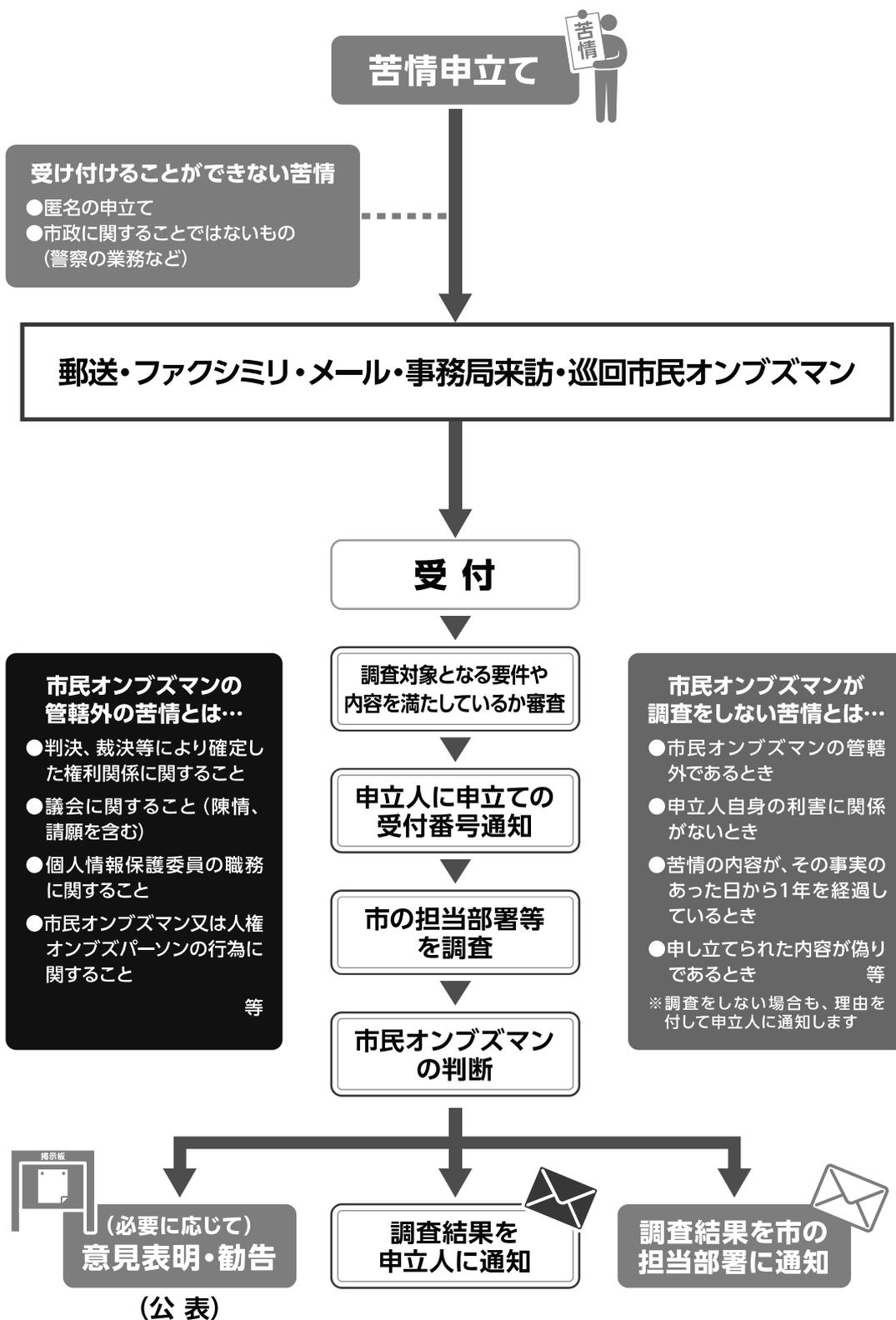
市民オンブズマンは、次のような場合、当該苦情の調査を行いません。

- 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3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)

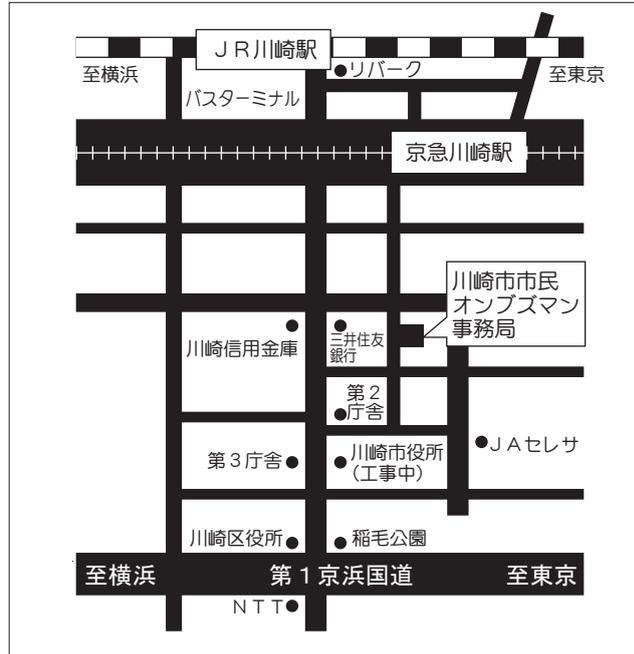
附 則(平成14年10月8日条例第38号)

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3年度報告書

令和4(2022)年 6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

<https://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

