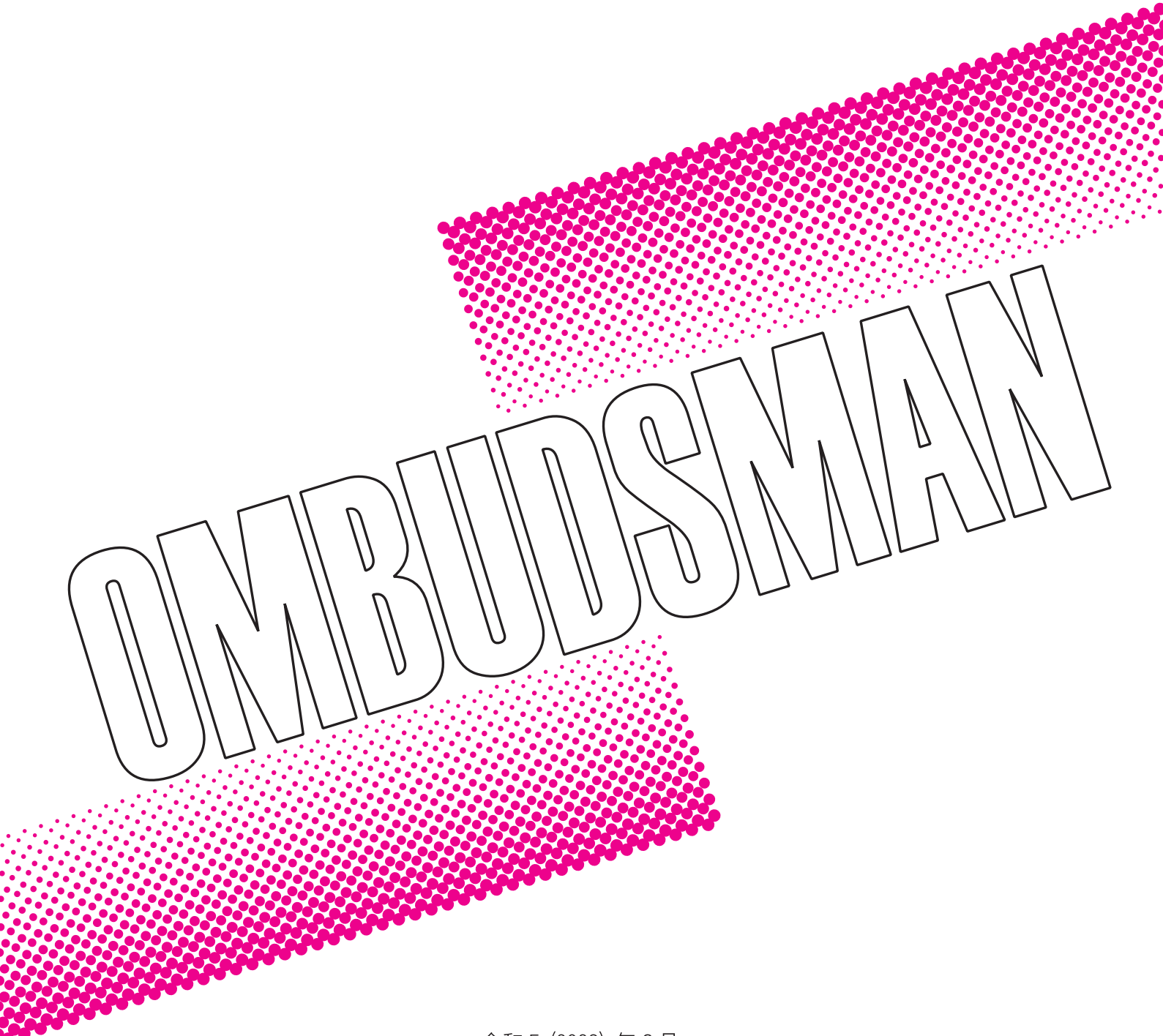


川崎市市民オンブズマン 令和4年度報告書



OMBUDSMAN

令和5(2023)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 発意調査	11
---------	----

III 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）	15
2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）	28

IV 参考資料

1 年度別等統計表	40
2 制度の概要	43
3 川崎市市民オンブズマン条例	46

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4年度(令和4年4月から令和5年3月まで)は、新型コロナウイルス感染症が猛威を奮い、令和4年当初の第6波は収まったかに見えましたが、夏には第7波が到来して、8月19日には一日の感染者数が26万人を超えました。その後秋にはかなり収まったのもつかの間、第8波が襲来し令和5年1月6日には1日の感染者数が24万人を超えました。その後は急速に収まっており、マスクの着用が各自の判断となり、感染症としても第5類への移行が予定されています。このまま収束して普通の日常生活に戻ることを切に願っております。

令和4年2月に始まったロシアによるウクライナ侵攻も1年を経ても終結の見通しは立っておらず、地政学的影響のみならず、世界経済、日本経済にも影響を与えており、東アジアの緊張状態も含めて憂慮すべき事態が続いています。この点についても、一刻も早く平和が回復されることを祈るばかりです。

令和4年度における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134件であり、前年の99件から35件増となりました。内容的にみると、職員対応が一番多いのですが、道路管理、公園管理、河川・水路といった公共用物に関するものも目立っております。

また、近年、苦情調査の中で、市の業務が民間事業者に委託されるケースが増加しており、それに伴って新たな問題が増加していることがうかがえます。民間委託の場合、市の業務の在り方はどのようであるべきかは難しい問題ですが、市民オンブズマンとしても、市政としてどのように在るべきかを追求してまいりたいと考えます。

苦情申立ての処理状況については、結果を通知した96件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは18件(18.8%)、市政に不備がないものは35件(36.5%)でした。苦情申立ての趣旨が認められた事案は、令和3年度の20件(22.7%)より減少しており、一見改善しているように見えますが、不備がないとされたものの中にも改善を要するものもあり、委託事業が増加することに伴って新たな問題が生じているものも多く、市政が必ずしも改善されたとはいえないと考えられます。

苦情申立ての処理日数については、96件のうち、91日以上を要したものが55件(57.3%)と半数を超えており、令和3年度の44件(50.0%)に比べると大幅に増加しております。この原因としては、市の機関が直接関与していない委託事案が増加し、調査に時間を要するばかりでなく、その過程で新たな問題が見つかることも多いことが挙げられます。しかしながら、簡易迅速に判断をすることが期待されている市民オンブズマンとしては、より早期に判断を示せるように更なる改善を図っていきたいと考えております。

I 運営状況

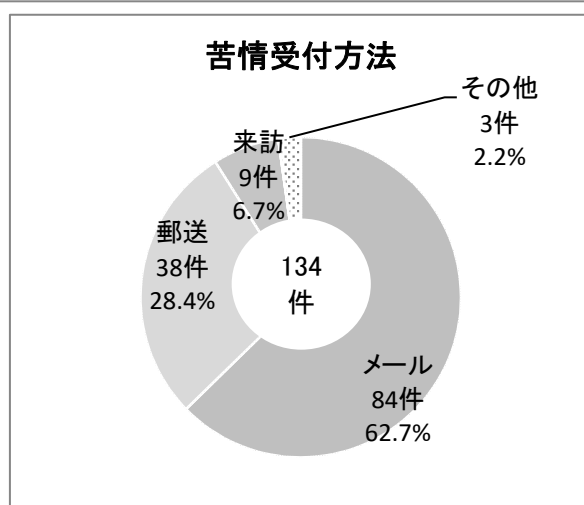
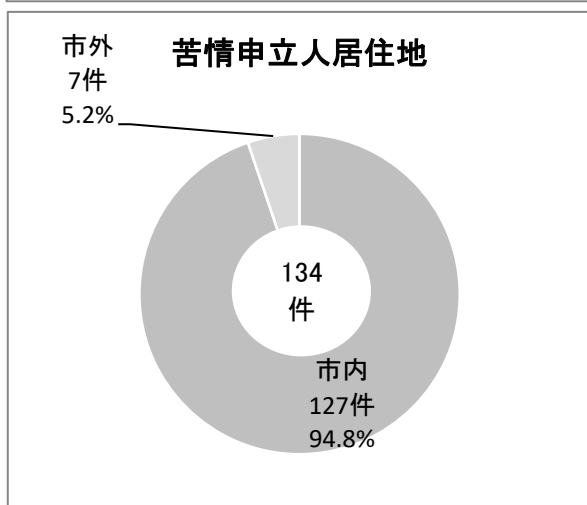
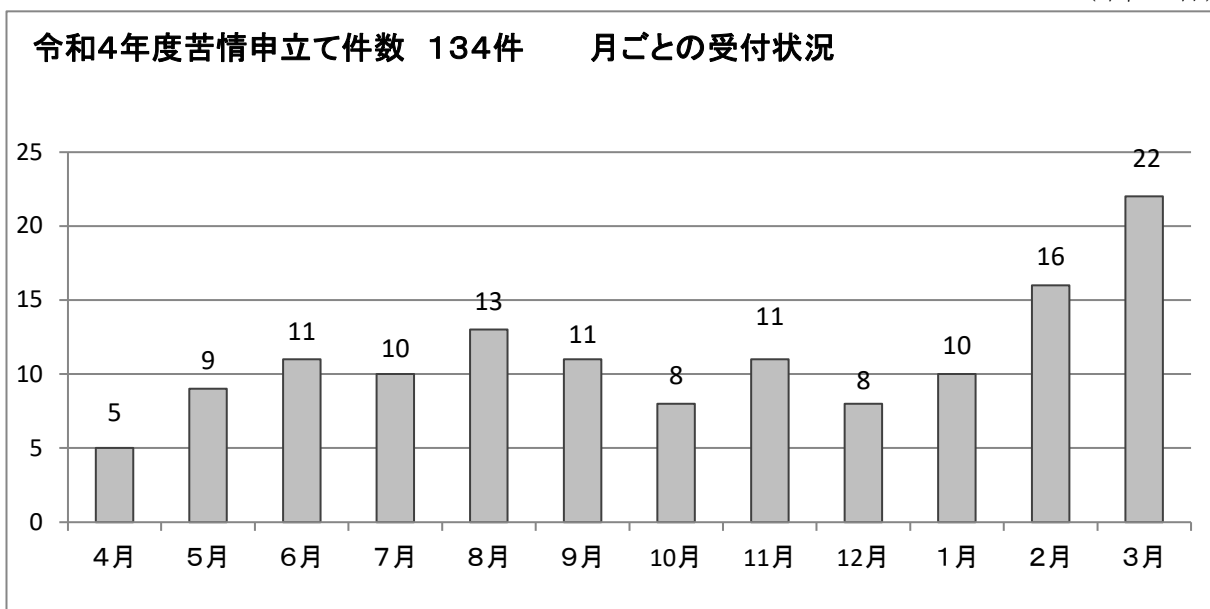
1 苦情申立ての受付状況

令和4年度（令和4年4月1日～令和5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134件となっています。前年度と比べ35件の増となりました。

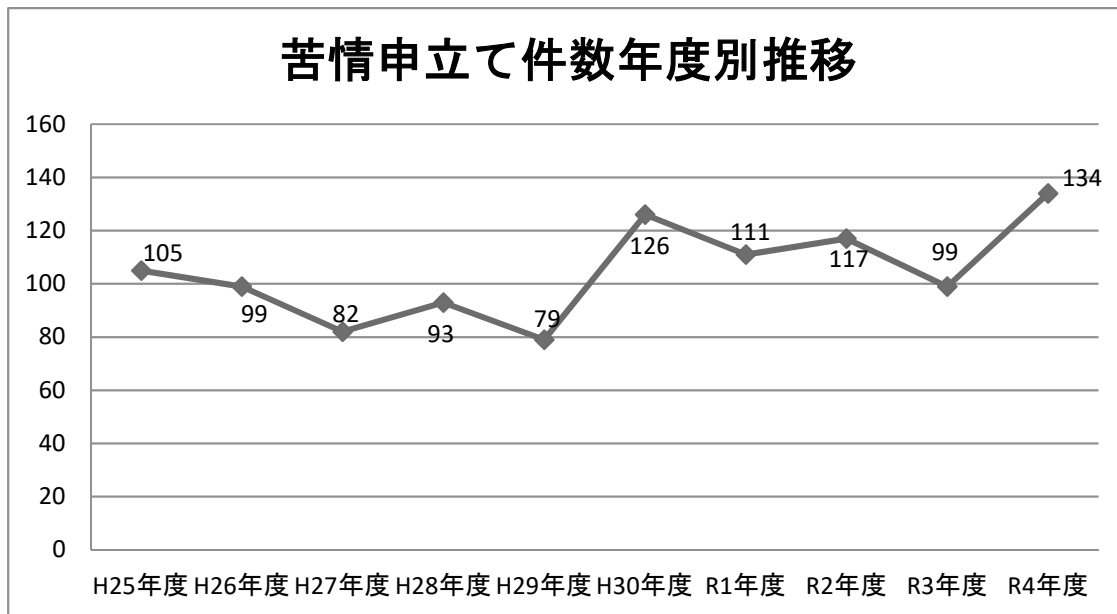
(1) 苦情申立人別・受付方法別状況

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127件（94.8%）、市外在住者からの申立てが7件（5.2%）となっており、前年度より市内在住者が31件、市外在住者が4件増加しています。また、受付方法については、メールによるものが84件（62.7%）、郵送によるものが38件（28.4%）、来訪（巡回市民オンブズマン含む）によるものが9件（6.7%）、その他が3件（2.2%）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18件（13.4%）と最も多く、次いで道路管理10件（7.5%）、学校教育7件（5.2%）となっています。

(単位：件)

内 容					
職員対応	18				
道路管理	10				
学校教育	7				
障害福祉	6				
公園管理	5	市民活動	5	税務事務	5
生活保護	4				
委託契約	3	開発指導	3	河川・水路	3
児童福祉	3			国民健康保険	3
建築指導	2	国民年金	2	社会福祉	2
都市計画	2	マイナンバー	2	生涯学習	2
下水道使用料	1	広報広聴	1	高齢者対策	1
市営住宅	1	施設管理	1	施設利用	1
市民施設	1	就労支援	1	乗客サービス	1
職員の勤務	1	道路境界	1	農業振興	1
老人福祉	1	路上喫煙	1	病院医療	1
その他	2				
市の機関以外等	18				
合 計 : 134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、教育委員会に関するものが17件（12.7%）と最も多く、次いで健康福祉局に関するものが13件（9.7%）となっています。

（単位：件）

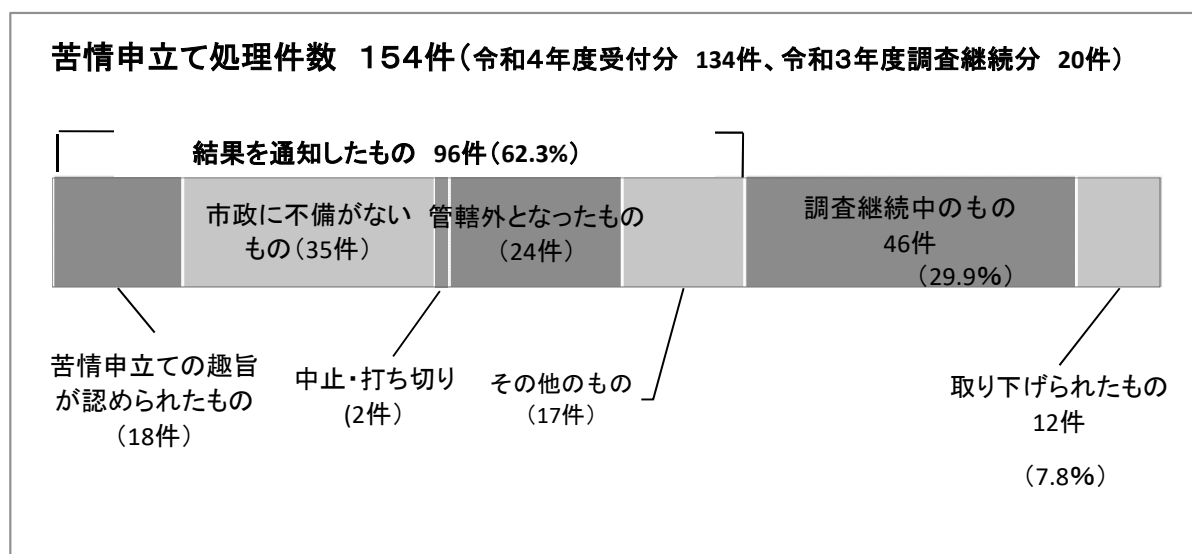
区 分	受付件数	内 容				
総務企画局	5	市長への手紙 1	広報広聴 1	委託契約 1	職員対応 1	その他 1
財 政 局	6	税務事務 5	職員対応 1			
市民文化局	1	マイナンバー 1				
経済労働局	3	職員対応 1	商業振興 1	農業振興 1		
環 境 局	5	職員対応 2	ごみ収集 1	騒音対策 1	産業廃棄物 1	
健康福祉局	13	障害福祉 3	社会福祉 2	委託契約 2	職員対応 2	疾病対策 1
		就労支援 1	病院医療 1	路上喫煙 1		
こども未来局	3	児童福祉 2	児童手当 1			
まちづくり局	8	開発指導 3	建築指導 2	市営住宅 1	騒音対策 1	都市計画 1
建設緑政局	6	道路管理 3	河川・水路 1	公園管理 1	都市計画 1	
川崎区役所	9	道路管理 4	職員対応 3	国民健康保険 1	老人福祉 1	
幸 区 役 所	7	生活保護 2	高齢者対策 1	国民健康保険 1	国民年金 1	保育行政 1
		マイナンバー 1				
中原区役所	4	公園管理 1	児童福祉 1	障害福祉 1	職員対応 1	
高津区役所	2	国民健康保険 1	職員対応 1			
宮前区役所	7	公園管理 1	国民年金 1	障害福祉 1	生活保護 1	道路管理 1
		道路境界 1	職員対応 1			
多摩区役所	11	職員対応 3	道路管理 2	河川・水路 1	公園管理 1	疾病対策 1
		市民施設 1	障害福祉 1	生活保護 1		
麻生区役所	4	河川・水路 1	公園管理 1	疾病対策 1	生涯学習 1	
上下水道局	2	施設管理 1	下水道使用料 1			
交 通 局	1	乗客サービス 1				
病 院 局	1	その他 1				
市民オンブズマン	1	職員対応 1				
教育委員会	17	学校教育 7	市民活動 5	施設利用 1	生涯学習 1	情報公開 1
		職員対応 1	職員の勤務 1			
市の機関以外等	18	市の機関以外等 18				
合 計	134					

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4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154件でした。そのうち、苦情申立人に結果を通知したものは96件（62.3%）、調査継続中のものは46件（29.9%）、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12件（7.8%）でした。

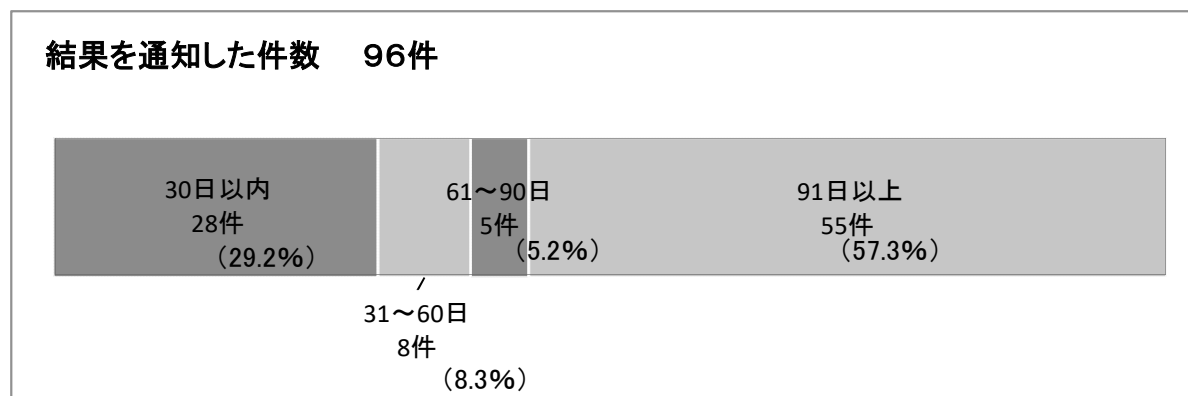
結果を通知した96件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは18件（18.8%）、市政に不備がないものは35件（36.5%）となっています。



(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96件について、処理に要した日数は、30日以内が28件（29.2%）、31日以上60日以内が8件（8.3%）、61日以上90日以内が5件（5.2%）、91日以上が55件（57.3%）でした。



(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	1	3			3		7
財 政 局	4		1		1	2	1	7
市民文化局	1		1			1		2
経済労働局	2	1	1				1	3
環 境 局	3		2	1		2	1	6
健康福祉局	9	2	3		2	5	2	16
こども未来局	3	2				1	1	4
まちづくり局	6	2	2		1	4		10
建設緑政局	4		2			2		6
川崎区役所	3	1	2			4	3	10
幸 区 役 所	5	1	4			3	1	9
中原区役所	3	2			1	2		5
高津区役所	1		1			1		2
宮前区役所	3		1		1	4		7
多摩区役所	9	2	5			5		14
麻生区役所	5	3	2					5
上下水道局	1	1				1		2
交 通 局						1		1
病 院 局	1					1		1
市民オンブズマン						1		1
教育委員会	13		5		3	3	2	18
市の機関以外等	16			1	15	2		18
合 計	96	18	35	2	24	17	12	154
構 成 比	100%	18.8%	36.5%	2.1%	25.0%	17.7%	—	—

(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1回（8月）の開催を見合わせるとともに、感染拡大防止のため、4月から7月までは午前、午後とも予約制（開催日前日までに予約）とし、9月以降は、午前は予約優先、午後は予約のみとしました。この結果、第1回（4月8日）、第3回（6月10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4年4月8日(金)	幸区役所
第2回	令和4年5月13日(金)	麻生区役所
第3回	令和4年6月10日(金)	高津区役所
第4回	令和4年7月8日(金)	市役所 第三庁舎
第5回	令和4年9月2日(金)	中原区役所
第6回	令和4年10月7日(金)	宮前区役所
第7回	令和4年11月11日(金)	幸区役所
第8回	令和4年12月9日(金)	麻生区役所
第9回	令和5年1月13日(金)	高津区役所
第10回	令和5年2月10日(金)	川崎区役所
第11回	令和5年3月3日(金)	多摩区役所

【開催時間】

〔令和4年7月8日まで〕 9時～12時・13時～16時（午前・午後とも予約のみ）

〔令和4年9月2日以降〕 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

市ホームページや市政だよりへの掲載のほか各区役所等へのポスター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4(2022)年度は1校で開催しました。

日 時 令和4(2022)年9月16日(金)

10時35分～11時20分

会 場 田島中学校体育館

受講者 田島中学校

3年生 124人(4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



[9月16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]



[宮前区役所での展示]

(4) 研修等への参加(専門調査員)

令和4(2022)年11月17日(木) 建設緑政事業基礎法令研修

令和5(2023)年3月14日(火) 監査制度研修

(5) 市職員研修

係長以下職員向け研修として、市民オンブズマン事務局主催により、市民オンブズマンが講師となり、市民オンブズマン制度や、苦情申立てを未然に防ぐための対応の在り方について講義を行いました（14局区から計28名が参加）。また、各局が主催する職場集合研修などにおいて、市民オンブズマンが講師として招かれ、講義を行いました（2回実施。参加者数合計98名）。

(6) 第23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12月22日(木) 13時30分～15時

場 所 W e b 開催

出席者 富田 善範 代表市民オンブズマン

議 題 1 特性のある方からの申立てへの対応について
2 事実確認が困難なケースへの対応について
3 調査期間の短縮に向けた取組について
4 制度を住民へ周知する方策等について

(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、市民オンブズマン事務局主催で実施した市民オンブズマンによる係長以下職員向け研修については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1回（令和4(2022)年8月）を中止するとともに、令和4(2022)年4月から7月までは全枠を予約制（午前、午後とも開催日前日までの予約が必要）としましたが、同年9月以降は原則予約制（午前中は予約優先、午後は予約のみ）に開催方法を変更しました。

Ⅱ 発意調査

令和4(2022)年度は、市民文化局及びA区役所を対象とした「町内会連合会の活動における区役所・支所等の関与について」に関する市民オンブズマンの発意に基づく調査を実施しました。

(1) 調査の端緒

町内会・自治会等（以下「町内会・自治会」という。）は、住民自治組織の一つであり、市ホームページによれば、「市民自治の推進、地域福祉の向上を図る上で大変重要な役割を担っており、市民主体のまちづくりを進めていく上で欠かせない、行政の大切なパートナー」であると位置付けられている。川崎市全町内会連合会（以下「全町連」という。）のホームページにおける「各区町連」の紹介では、各区町連の事務局は各区役所の地域振興課（以下「区地域振興課」という。）に置かれ、区地域振興課が区町連の事務局を担っていること等が示されている。今回、市民オンブズマンは、区町連と、区町連の事務を担っている区地域振興課との関係性において、より良い協働の在り方を模索する上で整理すべき部分があると考え、この点について、自己の発意に基づく調査を実施することとした。

(2) 調査事項

今回の調査では、第一に、市における、町内会・自治会の住民自治組織の位置付けと関わり方（区町連の事務局を区地域振興課が担っているという協働の在り方の妥当性）、第二に、協働の在り方の具体例として、A区の区町連（以下「A区町連」という。）のホームページ（以下「本件ホームページ」という。）の開設・管理・運用に係るA区町連とA区地域振興課との関係について、市を取り巻く状況の把握、問題点の析出及びその検討を行った。

(3) 市民オンブズマンの判断

① 各区町連と市の関わり方について

地方自治法では、普通地方公共団体は公益上必要がある場合に寄附又は補助ができるとされており、川崎市町内会・自治会の活動の活性化に関する条例では、市の責務として、町内会・自治会への各種支援や配慮、協力について定められている。また、川崎市区役所等事務分掌規則では、地域振興課の事務分掌の一つに地域住民組織の振興に関することが定められ、「地域住民組織」には「区町連」が含まれている。市は、町内会・自治会の相互の連絡や情報共有を進める各区町連の活動は公共性が高いと認識しているため、地方自治法232条の2に基づいて、市（地域振興課）は区町連に対する人的補助として事務局事務を

行っているとのことである。

町内会・自治会の活動の多くには公益性が認められるが、区町連は、防災などの公益的活動に加え、町内会・自治会と市を結ぶ重要な役割も担っている。市と地域住民組織との協働には様々な形があることを勘案すると、区地域振興課が地域住民組織の活性化を目的とし、公益性があるものとして、各区町連の事務局事務を人的に補助することには一定の相当性があるといえる。

② 本件ホームページの運営にA区地域振興課が関わること及び役割について

市によると、A区地域振興課は、A区町連の事務局事務を担っており、本件ホームページの管理・運営にも事務局として関与している。

本件ホームページの運営主体はA区町連であり、費用も同団体が負担するものであるが、A区地域振興課は、住民組織の活性化のための活動の一種と位置づけ、公益性があると判断し、人的補助として、A区町連からの指示に従って更新作業などの管理・運営を行っている点について、協働の在り方としての必要性及び合理性が認められる。

もっとも、本件ホームページの管理・運営について、A区地域振興課とA区町連との間に契約書や取決め等はないとのことである。しかし、人的補助は市の行為であるので、市の責任が発生する場合はありえる。市は本件ホームページの運営等について責任を問われる可能性がありながら、明確な取決め等が無い状態では、市の責任範囲が明確とはいえない。今後、市は、事務局として関わる以上、各区町連との役割分担及び責任範囲を明確化した上で関与することが望ましいといえる。

また、A区町連と本件ホームページ保守作業請負事業者との間にも契約書等はないとのことである。A区地域振興課は、A区町連の事務局として、事業者への口座振込などの会計業務等も行っているとのことであるが、市における各種団体の会計業務に関する運用上、支払業務を行うに当たっては公金に関する取扱いに準じて行われなければならない、支払等についての確認も確実にを行う必要も生じる。

このことにつき、市民オンブズマンとしては、本件ホームページの運営に係る区町連と本件事業者との間の契約書がない状態をA区地域振興課がそのままにしていた点について、A区地域振興課のA区町連への関わり方として適切さを欠き、不備があったと考える。本件ホームページの管理・運営について、関係者間で書面等による取決めを適切に行うことを検討していただきたい。

市と地域住民組織の協働は今後益々求められるところである。市民オンブズマンとしては、市は、ホームページの運営に留まらず、各区地域振興課が各区町連に対して行う人的補助について、その内容をできるだけ明確に取り決めておくよう注意喚起をするとともに、各区地域振興課の間で、広く情報共有を促進し、住民組織の活動を推進及びサポートしていただきたいと思う。

Ⅲ 苦情申立て処理事例

(令和4年度に処理した申立て及び、令和3年度に処理した申立てのうち令和3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) 市営住宅に関する苦情への対応について・・・・・・・・・・ 15
- (2) 猫の譲渡に係る市の対応について・・・・・・・・・・ 16
- (3) 野球場の予約及び管理について・・・・・・・・・・ 18
- (4) 区役所で誤った案内をされたことにより損害を受けたことについて・・・・ 20
- (5) 公文書開示請求における市の対応について・・・・・・・・・・ 22
- (6) 国民健康保険料の過払金に関する区役所の対応について・・・・・・・・・・ 24
- (7) 市にメール送信した際にエラーメッセージが届いたことについて・・・・ 26

2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

- (1) 幼稚園の延長保育料の無償化に関する認定について・・・・・・・・・・ 28
- (2) 要綱の改正により国民健康保険料の減免が受けられなくなったこと
について・・・・・・・・・・ 29
- (3) コロナ禍における国民健康保険料の減免申請方法について・・・・・・・・ 31
- (4) 公園の樹木の伐採について・・・・・・・・・・ 32
- (5) 救急要請した際の救急隊員の対応について・・・・・・・・・・ 34
- (6) 川崎じもと応援券の購入がスマートフォン所有者に限られていること
について・・・・・・・・・・ 36

1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例（概要）

（1）市営住宅に関する苦情への対応について

【苦情申立ての対象機関】

まちづくり局

【苦情申立ての趣旨】

私はA市営住宅に住んでいるが、同住宅の居住世帯Bが嫌がらせをすること及び同世帯が不正入居をしていることについて、川崎市住宅供給公社（以下「公社」という。）に相談したが、対応できないと言われた。また、嫌がらせを受けていることについてまちづくり局市営住宅管理課（以下「担当課」という。）にも相談したが、全て公社の対応とされた。担当課は公社任せのままで、何一つ改善しない。

【市民オンブズマンの判断】

市では、市営住宅の管理について、公営住宅法及び川崎市営住宅条例に基づき、公社が、契約により管理業務の大部分について管理代行をしているようです。入居者からの相談対応業務も公社の業務内容に含まれ、当該相談の内容については、公社が市営住宅管理システムに入力することにより市と共有し、案件の程度によっては市に直接報告しているとのことです。

市営住宅における迷惑行為については、川崎市営住宅条例施行規則に規定があり、またその対応については、川崎市営住宅等迷惑行為措置要綱（以下「要綱」といいます。）に基づいて実施しているようです。このため、入居者からの相談等により、迷惑行為の通報等を受けた場合、当該迷惑行為について、要綱に基づき、市と公社で協力して事実確認を行い、措置の対象となる行為が確認できた場合には、是正指導等の具体的な対応を取っているとのことです。事実確認については、要綱の規定上は公社が実施するとのことですが、実際には市と公社で連携して対応しており、その方法は公社が聞き取り調査や現地調査を行うとのことです。

市によると、本件では、公社が申立人から複数回苦情相談を受けその内容を市営住宅管理システムに入力していたが、公社から市に対して直接報告することはしていなかったそうです。その後、申立人が市の担当課に直接相談したことで申立人の苦情内容を知り、市の指示により、公社が現地確認をしたということです。

市民オンブズマンが見るところ、実際には公社が市営住宅管理システムに入力しただけでは市の担当者が能動的に更新された情報を確認することは難しく、市と公社間で情報は共有されないこととなります。申立人の苦情が一年半も対応されなかった原因は、このような市と公社間での情報等を「共有」する体制の不十分さにあったといえます。市民オンブズマンとしては、市は、公社を指導監督する立場として、市営住宅管理システムを活用しつつも、情報共有や対応を公社任せにせず、公社に対し適宜苦情等の状況について報告を行うよう、指示又は指導を徹底すべきであり、公社から直接かつ定期的に報告を受けられるような体制を構築すべきであっ

たと考えますので、これらの点で市の対応に不備があったと判断します。

申立人が相談した嫌がらせについては、公社において申立人への聞き取り調査及び現地調査を行ったが、具体的な被害状況が確認されなかったため、迷惑行為に該当しないと判断し、市は、公社からその旨の報告を受け、それ以上の対応をしていませんでした。市民オンブズマンとしては、具体的な被害状況が確認されないため嫌がらせの存在が認められないことを前提とする市の対応について、不備はないと判断します。

なお、申立人は居住世帯Bの不正入居についても苦情を述べていますが、市によれば、市民から市営住宅について不正入居の事実に関する通報があった場合、その事実の有無や調査結果については、対象居住者の個人情報保護の観点に基づき、通報者には伝えていないとのこと。市民オンブズマンとしてもこのような取扱いが妥当なものと考えますので、市の対応に不備はないと判断します。

【本件苦情により改善された事項】

市と公社との情報共有の体制については、報告内容や伝達手段を具体化するなどの運用指針の作成を現在進めています。

なお、公社に寄せられる市営住宅に関する問合せや相談が、月6千件程度あることから、運用指針によらない対応も想定されるため、令和5年度以降、既存の定例会を活用しながら、定期的に打合せを実施するなど市と公社との情報共有に努めていきます。

(2) 猫の譲渡に係る市の対応について

【苦情申立ての対象機関】

健康福祉局

【苦情申立ての趣旨】

私は、動物愛護センター（以下「センター」という。）に猫の譲渡を希望し、私が居住する集合住宅の動物の管理に関する規約（以下「本件規約」という。）等を提出した。センター職員から、「書類上は問題無いが、本件規約には細かいことが書かれていないため、他に規約があるかどうか、確認をしてください。」と言われたので確認したが特に細かな規約はなかったので、譲渡に際する決まりに従い、ケージ、キャリーケース及びトイレを購入した。

後日、センター職員から私に電話があり、書類に不備があるため、譲渡はできないと言われた。既に飼育用品を購入し、キャンセルもできない。選考の結果も書面ではなく口頭で伝えられるのみであり、市の対応はおかしいと思う。

【市民オンブズマンの判断】

市では、川崎市動物の愛護及び管理に関する条例において、市が収容等した犬、

猫等の動物を適正に飼養することができる者と認められる者に譲り渡すことができると定められており、この譲渡業務はセンターが担っています。譲渡の具体的な手続は同条例施行規則及び川崎市動物の譲渡実施要綱（以下「要綱」といいます。）で定められています。要綱をみると、個人への譲渡に際し、飼養希望者は「譲渡対象者の住居が集合住宅又は賃貸住宅の場合は、動物の飼養が認められることを確認できる契約書等の写し」（動物飼養規約）を提出することが定められています。

そして、動物の譲渡は、電話等による飼養希望者からの相談や飼養希望者とセンター職員の面談後に、譲渡を可能として判断してよいかセンター内で書類回議を行い、決定されるということです。

まず、本件では、申立人が提出した本件規約には猫の飼養が認められていることが明示されていなかったため、同規約をもって要綱が定める動物飼養規約とみなすことはできないとしたセンターの判断自体は合理的であると考えられます。

次に、申立人とのやり取りについてですが、市は、申立人との面談日に、申立人が提出した本件規約をもって動物飼養規約として取り扱えると誤認し、その旨を申立人に伝えたことについて、センター職員の説明に落ち度があったと認めています。市民オンブズマンとしても、この点については端的に市の不備であると考えます。今後は、面談時に飼養希望者から提出された書類は慎重に確認するよう心掛け、また、何かしらの検討を要すると思われる場合には、当日又は後日速やかに、2人以上の職員で確認する等の対応も検討してほしいと思います。

さらに、申立人は面談日の翌日に必要物品を購入し、キャンセルもできないということですが、市民オンブズマンとしては、購入店における返品可否及び条件等が分からないため、具体的にセンター職員がいつまでに申立人に「本件規約のみでは動物飼養規約として扱えない」ということを伝えていれば返品が可能であったかは直ちには判断できません。しかしながら、申立人が結果として不要となる物品を購入したことについては、面談日のセンター職員による誤った説明に加えて、申立人に対して「面談日における書類の確認をもって譲渡決定となるわけではない」ことをセンター職員が明確に説明しなかったことも原因にあるといえますので、この点について、市に不備があると市民オンブズマンは判断します。

市は、申立人に譲渡要件を満たしたと思わせたことについて、深く反省するとともにお詫びをすとしてしています。また、市は、書面による選考結果の連絡について、面談の時点では最終決定ではないので、書面で通知することはできないが、例えば、書類回議後に問題が無かったことをメールでお知らせすることはできるとしています。

市民オンブズマンとしては、市には、必要物品については、書類回議後に購入を勧めることや、「面談時に譲渡の可否が決定されるわけではなく、書類回議で譲渡の可否が判断されること」を飼養希望者に伝えることなどを検討してほしいと思います。併せて、市には、飼養希望者に対する書面等での通知を検討していただければと思います。

【本件苦情により改善された事項】

飼養希望者から提出された書類で検討を要すると判断した場合は、返答を留保し

複数の職員で確認するとともに、速やかに上司に報告することとしました。

飼養希望者に対して、「譲渡の可否について面談時に決定しないこと」、「面談後の書類審査により譲渡の可否が判断されること」を必ず説明するよう改めました。譲渡可とならない場合があることも併せて説明するとともに、飼養に必要な物品は譲渡可と判断された後に購入することを飼養希望者に勧めることとしました。面談後の書類回議の結果は直ちに本人に伝えていますが、譲渡の可否について書面で求められた場合、メールでもお伝えするようにしました。

(3) 野球場の予約及び管理について

【苦情申立ての対象機関】

建設緑政局、市民文化局、区役所、財政局

【苦情申立ての趣旨】

市の野球場の利用登録及び利用予約については、令和2年まで、市公共施設利用予約システム（以下「ふれあいネット」という。）を利用して行われていた。野球場の予約を取るためには、ふれあいネットに個人登録を行った上で、9人以上の個人登録者をもって団体登録して申し込む必要があり、個人登録をするためには市内在住、在学又は在勤の要件があった。とある団体（以下「A団体」という。）傘下の複数の野球チーム（以下「Bチーム等」という。）の市外在住の構成員が、虚偽の在勤証明を用いることでふれあいネットに不正な個人登録を行い、Bチーム等が野球場の予約を不正に多く行えるようにしていた。これにより、市民が予約できる枠が減ったという状況が生じていた。ふれあいネットについて、不正な個人登録情報を削除することにより、不正な予約を排除し、適切に野球場予約が行われるように対処してほしいと4年もの間市に改善を要望していたが、市は何もしなかった。

【市民オンブズマンの判断】

市内の都市公園に設けられた野球場は、都市公園法上の公園施設及び川崎市都市公園条例（以下「条例」といいます。）上の有料施設に該当し、有料施設を利用しようとする者は、市長に対し申請し、承認を受けなければならないと定められています（条例7条）。市では、有料施設の利用手続として、利用承認申請書を提出する方法（条例施行規則5条1項）を原則として定めていますが、ふれあいネットの予約システムを利用する場合には、それによって申請することができるとされています（同条2項）。

市は、都市公園施設である野球場を、法令の規定に基づき、適正かつ公平に利用に供しなければならず、野球場の利用について不正の疑いがある場合には、疑いの事実の存否を明らかにするために、まずは調査を行い、実際に不正の事実が確認できた場合には、それに対処すべき責任があると考えられます。

もっとも、その場合の調査方法及び対処の仕方については、具体的な規定はなく、市の合理的裁量に委ねられると考えられますが、一般的に言えば、任意的な聞き取りは、調査対象者が証言を拒否したり、事実を否定したりすれば、それ以上追及することはできないため、当該調査対象者が不正に積極的に関与していることが合理性をもって疑われる場合には、実効性に欠ける調査方法だと思います。このような場合には、市には、聞き取りだけでなく、さらに別の方法による調査を行うことが要請されると考えます。

本件において、市が、実際にいつから不正な個人登録の問題を認識していたかは明らかではありませんが、市民オンブズマンの調査では、平成29年に市民らから詳細な情報提供がされており、市は、不正な個人登録の可能性があることを認識していたものと認められます。

そして、市は、上記の情報提供を端緒とし、平成30年に関係者に対し任意調査として聞き取りを行ったとのことです。もっとも、この調査では、当該事実は確認されていないとのことです。

このように、市が調査を行ったことは認められますが、当該調査は任意的な聞き取りのみで終了しています。市民オンブズマンとしては、市は、この聞き取り調査が不調に終わったとしても、市民からの情報提供を踏まえて別途何らかの調査を行い、更なる事実の確認をすべきであったと思います。

本件では、そのような調査を行わず、不正な個人登録の疑いを放置したと認められるため、市民オンブズマンとしては、この時点での市の対応は、十分な調査をしなかったという点で、不備があったと考えます。

また、市が、不正の疑いがあると判断している場合の対処の仕方についても、例えば、野球場に係るふれあいネットの個人登録や利用予約を公正な方法で行うべき点について、利用者に対し一般的な注意喚起をするなど、何らかの対処方法が考えられます。この点、市の回答からは、市が何らかの対処を行ったとの事実は確認できず、市民オンブズマンとしては、この点についても市の対応に不備があったものと考えます。

市の報道発表によれば、市は、令和3年6月に、市内の企業2社名義の在勤証明書を用いて、「市内在勤」と偽り、ふれあいネットの個人登録を行った者に対し、ふれあいネットの利用を停止する措置を取ったことを発表しました。また、同年9月に、同様の事案が判明した企業5社名義の利用者に対し、ふれあいネットの利用を停止したことを発表しました。

市によれば、市は、利用停止に伴い野球場専用団体登録の構成員が9人に満たなくなった場合、当該野球場専用団体登録からの申込みは無効とする措置を取ったとのことです。

また、市は、令和3年6月の報道発表と同日付けで登録要綱を改正し、利用者登録申請時に在勤証明書の原本を提出する取扱いに変更し、「在勤・在学証明書」であった様式を「在勤証明書」「在学証明書」と別々の様式に分ける変更を行ったとのことです。

以上のように、在勤証明及び個人登録については、一定の改善が行われていますが、今後も新たな方法等により虚偽申請を行う者が出てくる可能性も考えられます。

市民オンブズマンとしては、公正な施設利用を確保するため、市には引き続き、在勤証明の発行や個人登録等に虚偽や不正が疑われる場合には、可能な限り迅速に調査を行い、調査結果に基づき新しい対策を立てるなど、適切な対応に努めてもらいたいと思います。

野球場は、誰もが利用しうる公の施設です。その利用予約及び利用承認の在り方については、市には、何よりも、利便性を確保しながらも公の施設を公平、公正な利用に供する仕組みの構築が要請されています。そのため、どのような仕組みを構築していくのかという視点で、包括的な取組が求められていると市民オンブズマンは考えます。

市民オンブズマンとしては、野球場利用については、ふれあいネットを含め、より良いシステムへの再構築について組織横断的に検討を深めることが必要であり、市には今後、利用者や市民への説明責任を果たせるよう、速やかに改善策を検討してほしいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

新たに作成した、ふれあいネットの利用者向けの広報資料に、利用者カード・利用者番号の取扱いや施設利用についての注意事項を掲載し、市内56の施設に設置することで、利用者に向けた注意喚起を実施しました。

また、適切な野球場の管理運営に向けて、野球場の予約方法の見直し等の検討を進めています。

(4) 区役所で誤った案内をされたことにより損害を受けたことについて

【苦情申立ての対象機関】

区役所、こども未来局

【苦情申立ての趣旨】

私は、認可保育園入所申込みのため、A区役所で申込用紙を提出した際、同区役所職員から「非課税証明書が無いと不利になる」と言われた。翌日A区役所へ行き確認したところ、別の職員から「前年の課税証明は区役所では見ることができない。当時居住していたB自治体が持っているのだから、同自治体の役所に行くように」と言われた。私がB自治体に居住していたのはかなり前であると説明したが、「かなり前でもB自治体である」と当該職員に言われた。このためB自治体の役所に出向いたところ、該当の期間には私が既に転出した後であったため、同自治体では課税証明は見ることができないとのことだった。訳が分からなかったため、A区役所に電話をしたら、A区役所職員から「先日の案内が間違っていた。A区役所で非課税の確認が取れた。」と言われた。

このため、B自治体に出向いた次の日、私はA区役所に行き、B自治体までの交

通費を返還してほしいと伝えた。A区役所の係長は平謝りはするが、「公金は簡単には動かせない」の一点張りだった。職員のミスにより損害を被ったのに、「公金は簡単に動かせない」という理由で被害者が泣き寝入りするのは納得がいかない。

【市民オンブズマンの判断】

市は、申立人に対しB自治体で非課税証明を取得するよう誤った案内をした事実を認めています。その経緯としては、まず、前年度において申立人は配偶者控除の対象者であったため、市の福祉システム上に申立人の課税情報が表示されていませんでした。申立人が配偶者控除の対象者であったことは、市の福祉システム上で申立人の配偶者のデータを見れば分かることでした。しかしながら、案内をした職員は、申立人がA区役所に来所した際、市の福祉システム上で申立人の前年度の課税情報が表示されないのは、申立人の住民票が前年1月1日時点でB自治体にあったためだと思い込み、申立人に同自治体で課税情報を取得してもらう必要があると考えたということです。

また、翌日申立人に対応した職員も同様の思い込みをし、かつ、前日に対応した職員がB自治体に行くよう案内していたことから、やはり申立人に課税情報を同自治体で取得してもらう必要があると考えたとのことです。

市民オンブズマンが市の福祉システムの表示を確認したところ、市の福祉システムでは、「市民の基本情報」、「現住所」、「前住所」、「異動情報」、「住民となった日」などが確認できます。ここで、「前住所」には、市内で転居していたとしても、前住所地自治体の住所が表示されます。すなわち、申立人の場合、B自治体から川崎市A区へ転入し、そこから同区内で転居していますが、市の福祉システム上には前住所地としてB自治体の住所が表示されます。

このため、A区役所職員は、市の福祉システム上で「前住所」がB自治体となっていることから、申立人が川崎市内で転居をしているということに気付かず、前年1月1日時点において申立人の住民票がB自治体にあったと誤認してしまったということです。

市民オンブズマンは、本件については、市の福祉システムの確認方法に問題があったと考えます。配偶者控除の対象者は市の福祉システム上で課税情報が表示されないこと、市への転入日は「前住所」ではなく「住民となった日」を見る必要があることは、市の福祉システムを利用して保育所事務を処理する以上は、職員の必須の知識といえます。

さらに、本件では、申立人からB自治体に居住していたのはかなり前であると指摘されていたにもかかわらず、職員は転入日を確認することなく申立人へ誤った案内をしたということです。市民オンブズマンは、この点についても明白な過失があったと考えます。

市は、本件を受け、課税証明書が必要となる年度の確認及び課税年の1月1日時点の住民登録地を申請者に聞き取り、課税証明書の提出の要不要を確認して申請者と共有することを周知したとのこと。市民オンブズマンとしては、これに加え、市の福祉システムの確認方法の周知やダブルチェックの徹底も検討してほしいと思います。

交通費の返還については、まず、市民オンブズマンは、当初A区役所の係長が返還はできないと申立人に伝えた対応について、市として不相当であったと考えます。返還の可否は法的な観点も踏まえた上で組織内において検討し決定すべき事項であり、その場の判断で回答するべきではなかったといえます。また、返還の要否については、本件ではA区役所が誤った案内をしたこと及びそれによって申立人がB自治体の役所に行くために交通費を支払ったことは事実であり、損害額も明確です。そして、A区役所職員による誤った案内が無ければ申立人はB自治体の役所へ行くことはなく、当該交通費を支払うことがなかったという因果関係も明白であることからすると、市民オンブズマンとしても、市には交通費相当額の損害賠償責任があると判断します。したがって、市には、申立人への賠償に向けた検討を早急に進めてほしいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

本件の原因は、申請者の課税状況を確認する際、聞き取った情報についてシステムで十分な確認をせずに課税（非課税）証明書の取得の案内を行ったことによるものでした。苦情のあった区役所では、再発防止策として、システムの操作について再度課内研修を行うなど操作手順を確認するとともに、他都市へ課税（非課税）証明書の取得を御案内する際には十分確認を行い、他の職員と二重で確認することを事案発覚後速やかに徹底しています。

また、全区役所・支所へ事例を共有し、職員への周知及び注意喚起を行いました。

(5) 公文書開示請求における市の対応について

【苦情申立ての対象機関】

総務企画局、建設緑政局、交通局、健康福祉局、財政局

【苦情申立ての趣旨】

私は、複数の所管にわたる公文書開示請求（以下「本件請求」という。）を行った。その際、一部の部局からは何も連絡が無かった。このため、市の情報公開制度を主管する総務企画局行政情報課（以下「行政情報課」という。）を通じて連絡の無かった部局に問い合わせたところ、「開示請求拒否通知書」を送ってきた局がある一方で、「局内には開示する公文書が無いため連絡しなかった」との回答をした局があった。この対応はおかしいのではないかと。

【市民オンブズマンの判断】

申立人による本件請求は、とある団体から提出された市への要望書（以下「本件要望書」といいます。）の進捗状況に関する公文書についてのものでした。

本件要望書には、各要望事項に「所管局」として団体が暫定的な局区等を記載していました。市によると、本件要望書に対する回答を作成した当時、財政局庶務課

において各要望事項の回答を作成する担当局区等の割振り案を検討した結果、一部の要望事項においては、各要望事項に「所管局」と記載されていても回答作成の担当から外れた局区があったとのことです。

本件要望書の回答担当から外れた局については、本件請求の開示対象文書が無かったため、文書不存在として「開示請求拒否通知書」を通知した局（交通局）と申立人に何ら連絡しなかった局（健康福祉局、建設緑政局）に対応が分かれていました。その後、申立人から回答が足りないとの指摘を受けた後、健康福祉局は文書不存在を理由とした「開示請求拒否通知書」を送付しましたが、建設緑政局は局内に事務所管課が存在しないことを理由として同拒否通知書を通知できなかったことを説明したのみでした。

本件請求の対象文書について、文書不存在という同一の理由にもかかわらず、局によってまちまちの対応をしたこと自体、申立人にとっては不可思議なことでした。その理由も申立人には知り得ない事情に基づくものであって、その理由の説明も本件請求から6ヶ月以上経過した後に行われたことも考え合わせると、市民オンブズマンとしては、市の対応に不備があると判断します。

市の情報公開ハンドブック（以下「ハンドブック」といいます。）によると、開示請求に係る文書が存在しない場合には、実施機関は事前に請求者に「請求が出されても拒否処分になるであろう」旨を伝えることとしています。

また、ハンドブックでは、不開示情報に該当するか否かについては、市全体で調整を図り、統一的運用を行う必要があるため、事前に行行政情報課に協議を行うものとしています。文書不存在を理由とする「開示請求拒否通知書」を作成するか否かについても、同様に統一的運用を行う必要がある場合も生ずるので、本件の関係局については事前に行行政情報課へ相談すべきであったと考えられます。公文書開示請求の諾否については、原則局区等の担当課の課長専決となっていますが、市の一体性からすれば、同じ市の組織でありながら対応が異なることは避けなければなりません。ハンドブックによれば、対象公文書の所管課が複数にわたる場合には、行政情報課が開示請求の受付を引き継ぐとしており、同課が結節点となるものと考えられますので、今後、市においては、同課を中心として、本件のような場合の対応方法を定め、局区等が条例の趣旨に沿った対応ができるよう、周知に努め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】

対象が複数の実施機関にわたる開示請求については、対応方法について詳細に説明した文書を開示請求書に添付した上で該当の実施機関に通知し、適切な対応がなされるように努めています。

また、実施機関として、開示請求の受付を引き継いだ際には、行政情報課と情報を共有しながら、条例の適切な運用に努めています。

(6) 国民健康保険料の過払金に関する区役所の対応について

【苦情申立ての対象機関】

健康福祉局、区役所

【苦情申立ての趣旨】

私は国民健康保険（以下「国保」という。）の保険料（以下「保険料」という。）の過払い及び未払について、区役所保険年金課（以下「保険年金課」という。）の窓口に出向き、その都度、清算していた。

令和3年12月上旬、私は保険年金課に電話をし、保険料の過払いについて確認をしたところ、保険年金課の担当者から、唐突に、平成30年4月に保険料の過払い（以下「本件過払い」という。）が生じていたが、令和2年3月に時効になっているため、本件過払いについて還付請求はできないと言われた。

保険料の納付遅延及び未納に関しては、電話及び書類で度重なる督促がされるはずだが、なぜ合理的かつ自動的に保険料の過払い金と未払金を相殺するシステムにしないのかと思う。理不尽な処理をする保険料のシステムの見直しを求める。

【市民オンブズマンの判断】

まず、本件過払いに関する還付請求権の消滅時効の起算日は、過払いが判明したときとなりますが、その後、市から過誤納金還付通知書及び請求書の送付又は再発行や請求の勧奨があれば、時効の中断が生じます。

申立人が国保脱退の届出を行い過誤納金が発生した日は平成30年4月であり、市は申立人に対し、同月に過誤納金還付通知書及び請求書を送付し、その後、同年7月に還付請求を勧奨し、同年8月に再勧奨のため架電して還付通知書を再発行し、さらに、令和元年9月に再勧奨し同日還付通知書を再発行して郵送していますから、そのたびに時効の中断が生じています。したがって、消滅時効の完成日は令和3年9月となったと考えられます。

次に、法令によれば、未払保険料が発生した際に還付金が存在する場合には、還付金はまず未払保険料の支払に充当しなければならず、還付金について消滅時効が完成した場合であっても、未払保険料に充当しなければならないとされています（地方自治法231条の3第4項、地方税法17条及び17条の2）。

前記のとおり、本件過払いについては、平成31年4月以降、令和3年10月まで、11回充当適状が生じていながら、充当処理は行われていません。

このうち、令和元年7月の充当適状については、申立人が保険料を納付したのは令和2年3月ですから、約8か月以上にわたって保険料を滞納していたものであり、その間に充当処理がされなかったのは、上記法令に違反していたといわなければなりません。市は、令和元年当時の事務処理として、対象者に還付通知書を発送した後未払保険料が発生した場合の充当については、還付請求書で本人の意思を確認して、行っていたとしています。この市の方式では、還付請求書が送付されない限りは本人の意思は確認できず、本件のような場合には対応できない点で欠陥があります。そもそも、当時の勧奨通知の送付頻度である3か月後と1年後では、あまり

に間隔が空き過ぎていて、その間に充当適状が生じた場合に迅速に対応できず、当時採用していた方式自体に、法の趣旨に沿った対応ができない欠陥があったと考えられます。

また、令和2年6月の充当適状についても、本件過払いは勸奨等によって時効中断が生じていることを見誤り、消滅時効が完成したと誤認して充当処理をしなかったと説明しています。その点についても、上記のとおり、その時点で消滅時効は完成していないので、明らかな過誤が生じていました。そもそも消滅時効が完成していても充当処理はしなければならないのですから、当該職員は、消滅時効と充当処理に関する法令の趣旨を十分に理解せずに事務処理を行っていたものであり、この点も法令に違反し、なすべきことを怠ったとして、重大な過誤があったといえます。

申立人は、令和3年12月に本件過払いが時効で消滅したとの説明を聞いたことから、再三時効消滅は無効であるとして市に対し再検討を要求していましたが、保険年金課は、同月、申立人に対し、本件還付金は時効消滅しているので遡って支給できない旨を伝えたということです。

しかしながら、前記のとおり、本件還付金は、早ければ令和元年7月に、遅くとも令和2年7月に未払保険料に充当処理がされなければならなかったわけであり、申立人の抗議を聞いた後においても、検討をすれば充当処理ができることは直ちに判明したはずであるにもかかわらず、申立人に対し充当処理が可能であると伝えたのは、令和4年3月になってからのことでした。このことは、保険年金課においては組織としても、上記法令の趣旨が正確に理解されていなかったことを示すものであり、市の対応としても重大な不備があったと考えます。

本件の苦情調査により、保険料の過誤納金と未払保険料に関する市の充当処理について大きな問題があることが明らかになりました。市においては、法令の趣旨に基づいた適正な事務処理がされるようにしてもらいたいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

苦情のあった保険年金課内で共有し、法令の再確認と事務処理方法の周知徹底、チェック体制の見直しを行いました。また、再発防止策として本庁の制度主管課から充当処理の確認リストを受領し、チェックを実施しました。

また、再発防止を目的として、令和4年2月及び4月、全区役所・支所の担当係長会議及び担当者研修を実施して、各区役所・支所宛てに本件事例報告及び制度周知を行うとともに、当該業務に係る職員への周知徹底を依頼しました。

さらに、令和4年4月時点で還付金未還付かつ滞納が発生している対象者リストを作成して、その対象者の充当処理を開始しました。今後も定期的に対象者リストを作成し、迅速かつ的確な充当処理を進めます。併せて、既存の還付勸奨対象者リストを改善し、全ての対象者の未納の有無を容易に確認できるようにしたことで処理漏れ防止と確認作業の効率化を図りました。今後も、適切な制度周知及び事務改善を行いながら、各区役所・支所における充当処理の確実な対応に努めていきます。

(7) 市にメール送信した際にエラーメッセージが届いたことについて

【苦情申立ての対象機関】

総務企画局、建設緑政局、市民文化局

【苦情申立ての趣旨】

私が、令和2年4月に総務企画局へ、令和4年2月に市民文化局へメールを送信した際、メールボックスが一杯のために私のメールが受信されなかった旨のエラーメッセージ（以下「エラーメッセージ」という。）が届いた。このため、総務企画局情報化施策推進室（以下「情報化施策推進室」という。）に連絡したところ「所管課に指導する」とのことだったが、令和4年6月に建設緑政局へメール送信した際にもエラーメッセージが届いた。エラーメッセージが出ることについて改善されず、放置されている状況である。

【市民オンブズマンの判断】

1 市のメールシステムについて

現在、市が使用しているメールシステム（以下「市のメールシステム」といいます。）には、市電子メールシステム（以下「市メール」といいます。）と神奈川県情報セキュリティクラウド（以下「KSC」といいます。）を利用したメールシステム（以下「KSCメール」といいます。）があります。

現在の市メールは、庁内、インターネット及びL G W A Nとのやり取りに使用するものとして、平成27年2月に導入されました。

インターネットへの通信は、都道府県が構築する自治体情報セキュリティクラウドに集約され、市においても神奈川県が構築したKSCを利用することになり、平成29年7月から利用を開始しました。このため、インターネットのメールについては、KSCメールを用いることになりましたが、平成30年にメール添付無害化の仕組みを導入した以降は、インターネットから受信したメールは市メールに自動転送できるようになったため、現在KSCメールでは無害化対象外のファイルを受信した際や無害化できなかったメールの確認を主な用途としています。

2 市のメールシステム容量に関する庁内の周知について

情報化施策推進室は、メールを使用する全ての部局に対し、平成30年のメール添付無害化システム稼働時の説明資料において容量確認に関する注意喚起を行い、令和元年8月の通知、令和2年4月の通知、令和3年4月の通知及び令和4年6月の通知で、市メール及びKSCメールのメールボックスの容量が上限に達した以後はメールの送受信ができなくなるので、定期的にメールボックスの容量の確認をして不要なメールを削除し、メールボックスの整理を行うよう注意喚起を行っていました。

3 本件について

情報化施策推進室から市のメールを使用する各部局に対し、毎年定期的にメールボックス容量を確認するよう注意喚起が行われていたにもかかわらず、本件に関係

する各部署でK S Cメールのメールボックス容量の確認を怠っていたことで、令和2年4月、令和4年2月及び同年6月に、申立人からのメールについて、市メールでは受信できたもののK S Cメールでは受信できなかったため、エラーメッセージが送られました。市のメールシステムにおいては、メールボックスの容量が超過すると外部からのメールを受信できなくなり、メールが来たこと、それに対してエラーメッセージが出たことを市側で把握することができないまま、送信者に対して受信を拒絶することになります。このため、絶対にメールボックスの容量を超過してはならないにもかかわらず、その確認整理を怠っていたことは、市民対応として不当であることは明らかです。もっとも、本件に関するいずれの事例において市メールでは受信されており、申立人のメール内容は市も承知して対応していたので実害はないともいえますが、送信者にとってはエラーメッセージが出たことでメールが届いていないのではないかと考えるところであり、かつ市ではエラーメッセージが出たことを承知していない事態になりますから、送信者に無用な心配をかける点においては相当とはいえません。

また、毎年情報化施策推進室から警告しているにもかかわらず、状況が改善されず、本件に係る各部署においてこのような事態を招いた点については、大きな不備があったといわざるを得ません。

4 エラーメッセージに対する改善策について

市によると、上記のように情報化施策推進室から各部局に毎年通知を送付している他、令和4年3月には、全アドレスに対してメールボックス容量が拡張されたとのことです。

確かに、上記のとおり、メールボックス容量超過によるエラーメッセージの発生については、市で一定の対策はなされており、徐々に改善されていることはうかがえます。しかしながら、メールボックスの容量超過が生じている原因は、各部局におけるシステムの理解やエラーメッセージの発生に関する認識不足にあると思われる。そして、本件で令和4年6月にもエラーメッセージが発生しており、その状態が継続していると考えられることからすると、市の対応が十分とはいえないと思います。したがって、従来の改善方法では不十分であり、各部局内でこの点を徹底できる方策を検討し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】

建設緑政局においては、「保存期間を設定し、期間を過ぎたものは内容をチェックの上、削除する」「使用容量がある一定の割合に達した場合には、保存期間によらず、内容をチェックの上、削除する」等の周知・徹底を図っています。

また、令和4年11月に、メールボックスの容量超過に起因する市民影響について認識し、適切な運用を行うために、市メール及びK S Cメール双方の容量確認に係る通知を改めて行うとともに、庶務担当課長会議でも周知を行い、全庁における取組の徹底を働きかけました。また、これまでの取組による利用者での確認及び整理に加え、情報化施策推進室で市メール及びK S Cメールから抽出した各アドレスの利用状況一覧を確認し、整理が滞っているアドレス利用者へ指導を行っています。

2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

（1）幼稚園の延長保育料の無償化に関する認定について

【苦情申立ての対象機関】

こども未来局

【苦情申立ての趣旨】

私は、妻の就職に際し、私たちの子（以下「子」という。）の子育てに係る幼児教育・保育の無償化（以下「幼保無償化」という。）制度の新2号認定手続のため、妻が4月に就職したという就労についての書類（以下「本件書類」という。）を、同月内に子の通う幼稚園（以下「本件幼稚園」という。）に提出した。しかし市から届いた通知書では、認定日が5月として処理され、認定日以後の延長保育料が無償となるとされていた。市に4月中に就労した書類を提出しているのだから、就労日を認定日にしてほしい。

また、この点について私が市に問い合わせた際納得のできる回答をしてもらえなかった。

【市民オンブズマンの判断】

幼保無償化に係る施設等利用給付認定（以下「給付認定」といいます。）は、子ども・子育て支援法（以下「法」といいます。）、同法施行令及び同法施行規則（以下「規則」といいます。）に基づく制度となっています。法及び規則では、給付認定は、内閣府令で定める期間（以下「認定給付期間」といいます。）内に限りその効力を有するとされており、認定給付期間は、認定開始日又は認定こどもに係る給付認定保護者が申請をした日（以下「申請日」といいます。）以後初めて施設等を利用した日とされています。

申請日より前に認定開始日を遡及できるかという点については、内閣府のホームページに掲載されている自治体向けFAQにその取扱いが示されています。この中で、給付認定についても施設等を利用する前の認定の申請を基本としていることから、認定開始日は給付認定の有効期間の始期を申請後初めて施設等を利用した日か認定日のいずれか早い方としており、認定開始日を申請日より前に遡及させることはできないと説明されています。また、市ホームページの案内においても、遡及して認定できないため認定を希望する日までに申請書類等の提出をお願いする旨の記載があり、市が申請書類等を受領した日が認定開始日になると考えられます。

申立人は4月に本件書類を本件幼稚園に提出したと主張しています。これに対し、市は本件書類等を5月初めに本件幼稚園からの郵送で受理したとしています。この点については、書類等の日付から、認定申請書及び本件書類は4月末頃に申立人から本件幼稚園に提出され、5月初めが市の受領日であると推認されることから、受領日を認定開始日として処理し、また就労日に遡及して認定することは認められないとしたことについて市の説明には合理性があり、不備はないと市民オンブズマン

は考えます。

しかしながら、本件については、市からの通知書には審査請求ができる旨の教示が記載されていたものの、申立人が認定開始日を不服とし、市の幼保無償化事務センターに問合せをしていたにもかかわらず、同センターから申立人に対して審査請求の案内をした事実が見受けられません。新2号認定が不服審査の対象となる処分であることからすると、給付認定に不服があるとの問合せがあった場合に、市は市民に対して審査請求について案内することが適切である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】

市ホームページの「幼児教育・保育の無償化の実施に伴い必要となる申請書について」ページのトップ画面に、認定日を遡ることができないこと等の案内を記載し市民の方への周知を図っています。

(2) 要綱の改正により国民健康保険料の減免が受けられなくなったことについて

【苦情申立ての対象機関】

健康福祉局、区役所

【苦情申立ての趣旨】

私は現在無収入のため預金で生活している。退職後しばらくは以前加入していた健康保険を継続していたが、国民健康保険（以下「国保」という。）の保険料の方が安いと判断し、また減免申請ができると思い、令和3年4月から国保に切り替えた。同年6月に減免申請の手続に区役所に行ったが、国保の減免取扱に関する要綱が改正されたことにより、前年に所得が一定以上あった世帯についての取扱いが変更されたため、私の世帯が減免の対象外とされたことに納得がいかない。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、国保の保険料の減免に係る基準については、国民健康保険法（以下「法」といいます。）77条により保険者である市町村が条例又は規約により定めるものとされ、また市条例及び条例施行規則により、川崎市国民健康保険料減免取扱要綱（以下「市国保料減免要綱」といいます。）が定められています。

平成30年度から、法等の改正に伴い、国保制度については都道府県と市町村がともに保険者となり、神奈川県（以下「県」といいます。）内で標準化した事務処理が実施されることとなったそうです。これにより、保険料率や減免を始めとする諸制度について、将来的には県内で統一した基準とする方向が示されているとのことです。市では、令和元年度から県の定めた「国民健康保険料（税）の減免基準モデル」（以下「県基準モデル」といいます。）や他市町村の状況を確認しながら、減免

基準の見直しについて庁内検討を開始し、県内各市町村の被保険者間の公平・公正の観点から、県基準モデルに近づけるための改正が必要と判断したそうです。

また、減免制度は事業の休業止や退職等の事情により納付が困難になった場合に、本来支払うべき保険料を免じるものであるところ、保険料の納付が困難な状態かを判断する明確な基準が当時は無く、高額の前金があるにもかかわらず保険料の納付が困難と主張され、減免承認せざるを得ないケースが一定程度発生していたそうです。市は、こうした課題に対応するため、明確な基準を設ける必要があると結論付けたとのことでした。

さらに、令和2年度から新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」といいます。）に関する減免基準（以下「感染症影響減免」といいます。）を市保険料減免要綱の中で規定していたところ、新型コロナの影響が長期化したことを受け、令和3年度については国から示された減免基準により、市において新型コロナの影響により収入が減少する世帯等に係る保険料の減免の特例に関する要綱（以下「新型コロナ減免要綱」といいます。）を別途定めることになったそうです。

以上の経過から、市では、令和3年度の保険料の賦課に向けて、市国保料減免要綱を改正し、減免判定対象収入の限定、前年収入等による制限の設定、資産要件の設定、感染症影響減免の廃止等を行ったということです。

市における保険料の減免基準の改正内容については、県基準モデルを基礎としつつも、現在の経済社会状況の影響が大きいと思われる預貯金以外の財産及び住宅ローンに係る点は県基準モデルを採用しておらず、納付困難な被保険者である市民への配慮を行っています。また、新型コロナ減免要綱の制定により、市国保料減免要綱の中で感染症影響減免が規定されたままでは新型コロナに係る減免制度が重複して存在することになるため、感染症影響減免を廃止することについても合理的な理由があると考えられます。したがって、市民オンブズマンとしては、この2点を理由として市国保料減免要綱を改正したことについて市に不備はないと判断します。

一方で、市国保料減免要綱の改正の周知については、同要綱が施行された令和3年6月1日に市ホームページへ掲載されたとのことですが、国保への加入を考える市民の目線に立ってみると、保険料の減免に係る条件等に改正がある場合には、当該年度の4月までに内容の周知があると期待するのが通常であると思います。大部分の被保険者にとっては大きな影響とされない改正内容であっても、該当する被保険者本人にとっては重要な変更であることも少なくありません。そのため、要綱の規定が年度初めである4月から適用される場合には、遅くとも4月1日までに公表されることが望ましいと思います。

もっとも、本件では、新型コロナ減免要綱に係る国の財政支援に関する通知の遅延等の要因もあったことからすると、改正された市国保料減免要綱の周知が令和3年6月1日となった市の対応については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、申立人のように健康保険の任意継続と国保加入を比較してどちらの制度を利用するか選択する方がいるという実情もあるため、改正内容の周知期間の確保を含め、市には、施行前に市民に対して説明できる方策を考えていただき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】

要綱改正の際には、速やかに市ホームページによる情報提供を行うとともに、改正内容の概要をまとめた案内ファイルを同ページに添付する等、周知方法の改善を行いました。

(3) コロナ禍における国民健康保険料の減免申請方法について**【苦情申立ての対象機関】**

健康福祉局、区役所

【苦情申立ての趣旨】

私は国民健康保険（以下「国保」という。）に加入しているが、コロナ禍により収入が減少し、国民健康保険料（以下「保険料」という。）の減免申請をしようと思ったが、発熱等の症状があり自宅隔離していたことにより、申請手続きができなかった。厚生労働省は「新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）の感染が疑わしいときでも遡っての減免措置（以下「遡及減免」という。）や郵送による申請（以下「郵送申請」という。）ができる」としているにもかかわらず、市は、郵送申請を認めず、私に対し来所での申請を強要し、さらに遡及減免を認めなかったのはおかしい。

【市民オンブズマンの判断】**1 郵送申請について**

郵送申請を不可とする法令がないため、保険料の軽減ないし減免に申請が必要な制度については、全て郵送申請が可能です。そして、厚生労働省の通知でも、新型コロナの感染拡大防止等の観点から、郵送やオンラインにより申請を受け付け、必要に応じ電話等で事実確認をする等の方法も検討願う旨が示されていました。そのため、市では、市ホームページ及び窓口で配布する減免案内チラシにおいて、「減免の申請の際には事前に電話等でお問合せください。また郵送での申請に御協力ください。」等と記載し、広報していました。

また、市によると、申立人との電話の際に、職員から郵送申請が可能なことは繰り返し説明し、直接来所しなければならないと脅したことはないそうです。

市がチラシやホームページで郵送申請を勧める旨を広報しており、また、実際に郵送で受付をした事実があることからすると、申立人の主張するような郵送申請等を認めない趣旨の職員による言動があったとは考えにくいと思います。

2 来所の強要について

申立人は、医師から感染症罹患のリスクが高いと診断されたにもかかわらず、市は来所を強要したと主張しています。市は、これに対し、申立人から電話があり、職員が対応したが、申立人から発熱等の症状がある旨の申出はなく、職員からは郵送申

請が可能なことは繰り返し説明し、また、直接来所しなければ減免は認められないと脅したことはないとしています。申立人と市の主張は大幅に食い違っており、電話でのやり取りであって決め手となる資料もない以上、市民オンブズマンとしては判断を留保せざるを得ません。

3 遡及減免について

市によると、国民健康保険法（以下「法」といいます。）77条により、保険料減免に係る基準は保険者である市町村が条例又は規約により定めるものとされています。これを受け、市では、保険料の減免に関することは、市国民健康保険条例及び同条例施行規則に基づき、健康福祉局長が厚生労働省の通知等を参考にしながら、市国民健康保険料減免取扱要綱（以下「市要綱」といいます。）を定めています。

市要綱では、「申請書の提出が納期限内に行うことができないやむを得ない理由があると認められる場合は、納期限内に申請書があったものとみなして減免を行うことができる」とされています。この「やむを得ない理由がある場合」の取扱いについて、具体的な事由として、交通又は通信の途絶、風水害、地震、火災等、納付義務者の病気、負傷等の理由により意識又は身体自由に障害があったこと、納付義務者の長期不在又は家族が急患若しくは葬祭により特に多忙な状態であったこと、その他やむを得ないと認められる理由のあったことが挙げられています。

このため、市は、減免申請時に自宅隔離等のやむを得ない事情の申出があった場合は、その内容を詳しく聴取、確認するとともに、遡及減免の検討を行い記録しているのが通常だが、申立人に関しては当該記録が確認できなかったため、減免申請時における申立人からの申出がなかったとしています。自宅隔離により申請ができなかったとの申出の有無については、申立人と市とでは言い分が食い違っており、決め手となる資料が乏しいので、市の対応に不備があったかどうかについては判断を留保します。

(4) 公園の樹木の伐採について

【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】

A公園の樹木が大規模に伐採された。樹木が伐採されたことでA公園の景観が殺伐とし、また、真夏の貴重な木陰が無くなってしまった。A公園は樹木を伐採しなくても見通しも良く、治安が悪化するような要素もない。また、伐採された樹木が病害虫等で枯れかけていた様子も無く、なぜ伐採され続けるのか理由が分からない。

伐採した分は新たな樹木を植樹するなどして、緑豊かな公園の景観を回復してほしい。子どもたちにとって公園の樹木は虫取りやドングリ拾い等、自然と触れ合え

る貴重な環境である。ぜひ公園の意義を見直してほしい。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、過去3年程度におけるA公園での樹木の剪定、伐採等について、令和元年度は、ケヤキやイチョウなどの剪定を120本、マテバシイやユリノキなどの伐採を17本行っています。伐採の理由は、樹木の枯損、防犯や不法投棄対策を目的としたトイレ等の施設周りの見通し確保等によるそうです。

1 枯損した樹木の伐採について

市によると、樹木の枯損とは、一般的に、気候や病害虫等の原因により樹木が枯れることや損傷することを指し、特に、公園の管理において伐採の検討が必要な枯損の様態は、全枯れ（樹木全体の枝・葉が枯れており、枝先に水気が無く折れる状態）、幹の剥がれや空洞（全体的な樹皮の剥がれの発生や、樹木を支える幹部に大きな空洞等がある状態）、根株周辺や幹部のキノコ等の菌類の発生（樹木内部に菌糸が広がり腐朽している可能性が高い状態）などが挙げられるということです。市民オンブズマンとしては、当時の樹木の様子を見たわけではないものの、樹木の枯損の有無は、造園の専門業務に従事する職員が判断しているということから、市が、樹木が枯損していると判断し、伐採したことは、倒木の危険回避という観点から合理的な対応であったと推認できます。この点について、市民オンブズマンは、市に不備は無いと考えます。

2 治安上の理由による樹木の伐採について

市によると、今回、治安上の理由により伐採した樹木には、実生木（鳥や風が運んだ種から自然に発芽して生育した木）とマテバシイがあるそうです。実生木は基本的に景観の維持や安全のため除去が必要で、成長が早いマテバシイは、剪定では継続的な見通しの確保が困難であったため伐採したとのこと。

市民オンブズマンとしては、施設の器物損壊や不法投棄という犯罪が実際にA公園内で起きていたことに加え、上記の実生木の実情及びマテバシイの特性を考慮すると、治安のための伐採については、合理的なものであって、市の対応に不備は無いと考えます。

3 新たな植樹について

市によると、市が管理する公園の再植樹については、各区役所道路公園センターが、樹木の生育環境や地域の要望等を踏まえ、必要に応じて実施しており、A公園についても同様だということです。

その上で、市は、A公園の植栽面積は50%を超えていること、A公園は児童プールや多数の遊具が設置されていることから子ども们的利用が多く、公園全体の見通しの確保が公園の快適な利用と防犯上重要であり、現状の見通しが良い状態を今後も維持する必要があることから、新たな植樹の予定はないということです。

そして、市は、今後、樹木の枯損などによりA公園の景観が損なわれる恐れがある場合は、町内会や公園愛護会等からの意見を踏まえ、必要に応じて検討していく

としています。

市民オンブズマンは、A公園の現地調査を実施しましたが、樹木の生育状況について、著しく公園の景観が損なわれているとは感じませんでした。また、市の説明のとおり、A公園は子どもの利用が多いことから特に見通しの確保が重要であるという理由は、子どもの安全を守るために非常に大切なものといえます。以上のことから、市民オンブズマンは、市が現在新たな植樹を予定していないことについて、不備があるとはいえないと判断します。市には、今後とも、市民の意見を踏まえつつ、新たな植樹の必要性について、適切に検討していただきたいと思います。

(5) 救急要請した際の救急隊員の対応について

【苦情申立ての対象機関】

消防局

【苦情申立ての趣旨】

私は、高熱、頭痛等のため、救急要請をした。救急車に乗車後、病院の医師の診立てにより、私が数日前に接種した新型コロナウイルス（以下「新型コロナ」という。）ワクチン（以下、「ワクチン」という。）の副反応の疑いとされ、私は自宅待機となった。

その後、症状が悪化したので、翌日未明に再度救急要請した（以下「本件要請」という。）。この時、救急隊員から「ワクチンの副反応の熱はよくあること」（本件発言①）、「このご時世だから、病院がなかなか見つからない」（本件発言②）などの言葉を掛けられた。また救急車の中で酸素濃度を測定したところ、異常は無いため、急は要しないとされた。医師ではない救急隊員がワクチンによる発熱と決めつけるのはあまりに危険であり、酸素濃度が正常というだけで急を要さないといった誤った判断につながりかねないのではないかと。

【市民オンブズマンの判断】

本件要請の経緯について、市は申立人から119番通報を受け、救急隊（以下「本件隊」といいます。）が出場しました。出場中、本件隊は、指令システムの端末により「震え、発熱、ワクチン2回目接種、家族の通報」との内容を確認しました。現場に到着後、本件隊は申立人から「ワクチンを接種し、翌日から発熱した。本日まで症状が継続し、他の症状も出たため、救急車を家族に呼んでもらった」ことを聴取しました。救急隊長は、申立人と家族に対し、自宅で病院への連絡をしたい旨を伝えましたが、家族から申立人を早く救急車へ連れていくよう要望されたため、救急車に移動しました。救急車内においてバイタルサインの測定及びその他の症状等について聴取及び観察を行ったところ、救急活動基準に規定する生理学的評価及び

症状等から重症度・緊急度が高いと判断するものには該当しませんでした。本件隊は対応可能な救急医療機関を選定し、A病院へ連絡するも、ベッド満床の理由から受け入れられないとの回答でした。その後、B病院に連絡し、受入れ可能との回答を得たため、同病院に申立人を搬送しました。検査の結果、ワクチン副反応とは異なる傷病により1ヶ月の入院となりました。

法令によれば、救急隊員には傷病者の搬送義務があり、申立人の当時の状態は実施規程で定める搬送対象外事項にも該当しないので、本件要請において、救急隊員の判断で申立人を不搬送とし、自宅待機させるということはできないといえます。本件隊としても、申立人のことは搬送の対象者であるとの前提で救急活動していたということです。

当時の申立人の状況は、救急活動基準に基づくと、確かに重症以上又は緊急度が高いと判断する基準をいずれも満たしていなかったため、市民オンブズマンとしては、申立人の状態を「急は要しない」と判断した本件隊の対応に不備は無いと判断します。

救急活動時の接遇について、実施規程には「救急隊員の言動は、傷病者及び救急活動に関係する全ての関係者・・・にとって大きな重みをもって受け止められるので、誤解を生じないように細心の注意を払うこと。」と定められ、川崎市消防局が作成している救急隊員向け接遇要領（以下「接遇要領」といいます。）には、救急隊員が対応するのは病気や怪我等で助けを求めている弱者であり、通常の状態ではない方々が相手であることから、服装、身だしなみ、態度、言葉遣い、表情等について細心の注意を払うことが求められています。

市によれば、申立人に寄り添うつもりでの発言だということですが、本件発言①及び②は、以上のような実施規程や接遇要領に基づくと、やや注意を欠いたものであったといわざるを得ないといえます。

もっとも、本件隊は、前日の救急要請の際に医師から申立人の症状がワクチンの副反応である可能性があると聞いていたこと、現場到着前には、申立人の症状は「震え、発熱、ワクチン2回目接種」としか聞いておらず、本件発言①は申立人の発熱以外の症状を詳しく聴取する前のものであるということ、救急搬送の依頼があった場合、申立人から搬送辞退がない限り救急隊には搬送義務があり、事実として、本件隊は申立人を病院へ搬送した等を総合的に考えると、市民オンブズマンは、本件発言①及び②があったからといって、直ちに市の対応に不備があったとまではいえないと判断します。

前記の接遇要領には、「私たち救急隊員にとっては、一日に何件もある似たような一件なのかもしれません。しかし、今、前にいる傷病者にとっては、一生に一度の一大事であったり、皆さんが前に経験した傷病者とは違う環境であることを忘れてはいけません。」という一文があります。

多くの救急要請者や傷病者らにとって、救急要請が必要になるほどの怪我や病気、そして救急要請や救急搬送は、経験したことのない出来事であり、強い不安やストレスを感じるものであるといえます。市民オンブズマンは、今後、救急隊員らには、言動に細心の注意を払い、常に真摯に傷病者らの気持ちに寄り添った対応をするよう努めてほしいと思います。

(6) 川崎じもと応援券の購入がスマートフォン所有者に限られていることについて

【苦情申立ての対象機関】

経済労働局

【苦情申立ての趣旨】

市が発表した「川崎じもと応援券（第3弾）」（以下「第3弾」という。）は、スマートフォン（以下「スマホ」という。）を所有していないと申込みや購入の権利が無い。第3弾は、スマホを所有していない高齢者等を無視し、スマホが購入できる人のみを優遇した不平等な施策である。

【市民オンブズマンの判断】

市によると、川崎じもと応援券は、主に市内中小企業等における消費喚起を促進することを目的とした事業であり、第3弾は、新しい生活様式やデジタル化促進への対応も目的としているとのこと。

申立人は購入する権利の不平等を主張されていますが、第3弾が、市内中小企業等における消費喚起及び新しい生活様式やデジタル化促進への対応を目的として作られた制度であり、市内中小企業を応援したい人が応援するという仕組みであることからすると、市民オンブズマンとしては、第3弾は市民が誰でもこれを購入し利用する権利を保障する制度ではないと思います。

第3弾を電子型商品券で発行することは、令和4年1月下旬から2月上旬にかけて複数の庁内会議で検討され、市内関係団体へのヒアリングを踏まえ、決定されたそうです。市は、電子型商品券のメリットとして、紙商品券ではできなかった1円単位での利用が可能となること、店舗の換金手続が不要となること、店舗での新たな機器導入が不要となること等を挙げています。また、事務費についても、紙商品券よりも電子型商品券のみの場合では約1億円の削減効果が可能と試算されているとのこと。

他方で、電子型商品券のデメリットは、スマホ等を持っていない方が利用できないこと、スマホ等の操作に不慣れな方の申込みや利用が難しいことが挙げられます。このため、市では、スマホ等を所有していない方については、家族の中にスマホ等をお持ちの方がいれば申込みや利用が可能となる制度を採用し、また臨時相談コーナーの開設、コールセンターでの問合せ対応及び市内の携帯電話販売店での対面サポートを実施したということです。

第3弾の発行形態については、このように、経費、市内関係団体からの意見等及び他都市の実施状況の確認を踏まえて比較検討がなされた上で、電子型商品券で発行することが複数の庁内会議等により決定されています。また、スマホ等を持っていない人への対応策についても、庁内での決定段階では具体策まで定めるには至っていなかったものの、その課題については市でも認識しており、事業実施の決定後に具体的な対応手法を検討し、一定の配慮はされているといえます。よって、市民オンブズマンとしては、市は限られた時間内で必要な検討をしており、第3弾の決定過程に手続的な問題があるとはいえ、また第3弾を電子型商品券のみで発行す

ると決定したことについて市に直ちに不備があるとはいえないと考えます。

第3弾では、市が積極的に取り組んでいるデジタル化の推進という点も制度目的に含まれているとのことですが、デジタル化への意識は市民一人ひとりで違いが大きいと感じられます。スマホ等を利用したデジタル化は、行政や事業者にとってのみ効率の良いシステムということではなく、より良い市民生活の実現につながると市民の方々が実感することで、その普及が進むものと思われます。この点からすると、第3弾は、事業者や市民にとって、デジタル化に触れる一つの機会を行政が生み出したと捉えることもできると考えられます。

市民オンブズマンとしても、第3弾のように、全ての方の利害が一致しない事業は一定程度生じることがあると理解しますが、今後市が同様の事業を検討する場合には、適切な意思決定の手續に基づき、その目的や効果を広く市民の方々に理解いただき、より多くの市民の方に参加していただけるよう配慮して取り組むことに努めてほしいと思います。

IV 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26年 3月	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	令和 4年度	累 計
受付件数		3,364	99	82	93	79	126	111	117	99	134	4,304
居住地別	市 内	3,138	91	76	85	70	111	103	111	96	127	4,008
	市 外	226	8	6	8	9	15	8	6	3	7	296
本人代理人別	本 人	3,275	97	81	92	76	124	110	113	98	132	4,198
	代 理 人	89	2	1	1	3	2	1	4	1	2	106
個人法人等別	個 人	3,280	97	79	93	78	124	109	113	98	128	4,199
	法 人 等	84	2	3	0	1	2	2	4	1	6	105
受付方法別	来 訪	1,435	31	14	37	13	26	27	10	5	9	1,607
	郵 送	1,409	28	23	18	24	41	32	56	37	38	1,706
	ファクシ ミ	143	1	1	2	0	1	1	2	1	0	152
	メ ー ル	377	39	44	36	42	58	48	48	53	84	829
	そ の 他	0	-	-	-	-	-	3	1	3	3	10

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 43	教育	障害児教育 4	厚生	病院医療 79	広報公聴事務	市民広報 1																																																		
	青少年育成 19		生涯学習 62		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		選挙啓発 2																																																	
	人権施策 2	文化 ・ スポーツ	教育委員会議 3		小児医療 2		職員の勤務 18																																																		
	地域振興 6		国際交流 4		精神保健 17		勤務条件 3																																																		
団体育成 2	市民文化 4		環境保健 14		職員給与 3																																																				
安全 ・ 安心確保	自転車対策 74	経済	市民活動 15		成人保健 9		職員の服務 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 6	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 444																																																				
	防災対策 10	農業指導 2	疾病対策 12		文書管理 4																																																				
	浸水対策 8	農業振興 2	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 40																																																					
	路上喫煙 8	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 29	社会福祉	生活保護 135	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 42		施設建設 1																																																		
	防火管理 2		バス路線 17		保育行政 85		庁舎施設 11																																																		
	消火活動 1		運行管理 3		児童手当 8		市民施設 68																																																		
	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 19		介護保険 21	施設等整備・工事 7	その他	市名称 1																																															
	土地利用 1		鉄道対策 5		福祉医療 13		福祉施設 13	庁舎管理 4		公用車 3																																															
都市計画	都市計画 43	地下鉄 3	母子福祉 13		社会福祉 38	施設管理 54	事故処理 4																																																		
	用地取得等 29	交通計画 2	福祉施設 18		地域福祉 2	施設利用 92	総合調整 2																																																		
	都市整備 7	海運	国民健康保険 84		障害福祉 121	市の機関以外等 336	その他 48																																																		
	区画整理 5	労働	支援費 3		福祉施設 18																																																				
道路	都市景観 1	水道 ・ 下水道	国民年金 11		税金事務 86																																																				
	道路	下水道工事 47	税務		税金管理 1	財務 ・ 会計	工事発注 1	工事契約 11																																																	
		道路管理 269		下水道使用料 9	区役所 事務				委託契約 5	物品契約 1	財産管理 10	予算執行 2																																													
		道路清掃 4		水道工事 33									広報広聴 事務	補助金交付 1	区役所事務 23	区政推進 6	住民票事務 9																																								
		道路境界 17		水道料金 22														広報広聴 事務	区役所事務 23	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																																			
		道路環境 1		給水装置 1																			広報広聴 事務	区役所事務 23	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																														
		測量助成 5		公害対策 45																								広報広聴 事務	区役所事務 23	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																									
道路整備 118	環境対策 19	広報広聴 事務		区役所事務 23																													区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																						
河川	化学物質対策 2																																			環境保全	区役所 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																	
	騒音対策 29																																								墓地 3	広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9												
建築 ・ 住宅	振動対策 2																																								公園管理 83					広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9								
	建設指導 1																																								公園緑地 29									広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9				
	建設対策 3																																								ごみ処理 36													広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9
	建設管理 1																																								ごみ収集 9																
	開発指導 54		資源回収 4			広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9																																	戸籍事務 9																
	再開発 2		産業廃棄物 4		広報広聴 事務				区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																																														
	市営住宅 111		震災廃棄物処理 60									広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																																										
	住宅管理 4		し尿処理 4													広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																																						
	住宅企画 1																			広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																																		
	住宅融資 2																							広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																														
住居表示 9		広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9																								戸籍事務 9																													
教育	学校教育 143																													広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																								
	学校事務 4																																	広報広聴 事務	区政推進 6	住民票事務 9	戸籍事務 9																				
合計	4,304																																																								

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26年 3月	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	令和 4年度	累 計
1 苦情申立人に結果 を通知したもの	3,174 (100)	105 (100)	74 (100)	99 (100)	71 (100)	110 (100)	107 (100)	110 (100)	88 (100)	96 (100)	4,034 (100)
苦情申立ての (1) 趣旨が認めら れたもの	1,060 (33.4)	27 (25.7)	30 (40.5)	26 (26.3)	21 (29.6)	37 (33.6)	34 (31.8)	25 (22.7)	20 (22.7)	18 (18.8)	1,298 (32.2)
(2) 市政に不備が ないもの	1,651 (52.0)	57 (54.3)	29 (39.2)	55 (55.6)	40 (56.3)	50 (45.5)	52 (48.6)	42 (38.2)	34 (38.6)	35 (36.5)	2,045 (50.7)
調査を中止・ (3) 打ち切ったも の	92 (2.9)	5 (4.8)	4 (5.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (1.9)	0 (0)	0 (0)	2 (2.1)	105 (2.6)
(4) 管轄外となっ たもの	220 (6.9)	11 (10.5)	9 (12.2)	7 (7.1)	5 (7.0)	16 (14.5)	9 (8.4)	33 (30.0)	26 (29.5)	24 (25.0)	360 (8.9)
(5) その他のもの	151 (4.8)	5 (4.8)	2 (2.7)	11 (11.1)	5 (7.0)	7 (6.4)	10 (9.3)	10 (9.1)	8 (9.1)	17 (17.7)	226 (5.6)
2 調査継続中のもの	-	23	26	15	20	29	25	20	20	46	-
3 取り下げられたも の	158	3	5	5	3	7	8	12	11	12	224
合 計	-	131	105	119	94	146	140	142	119	154	-

(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

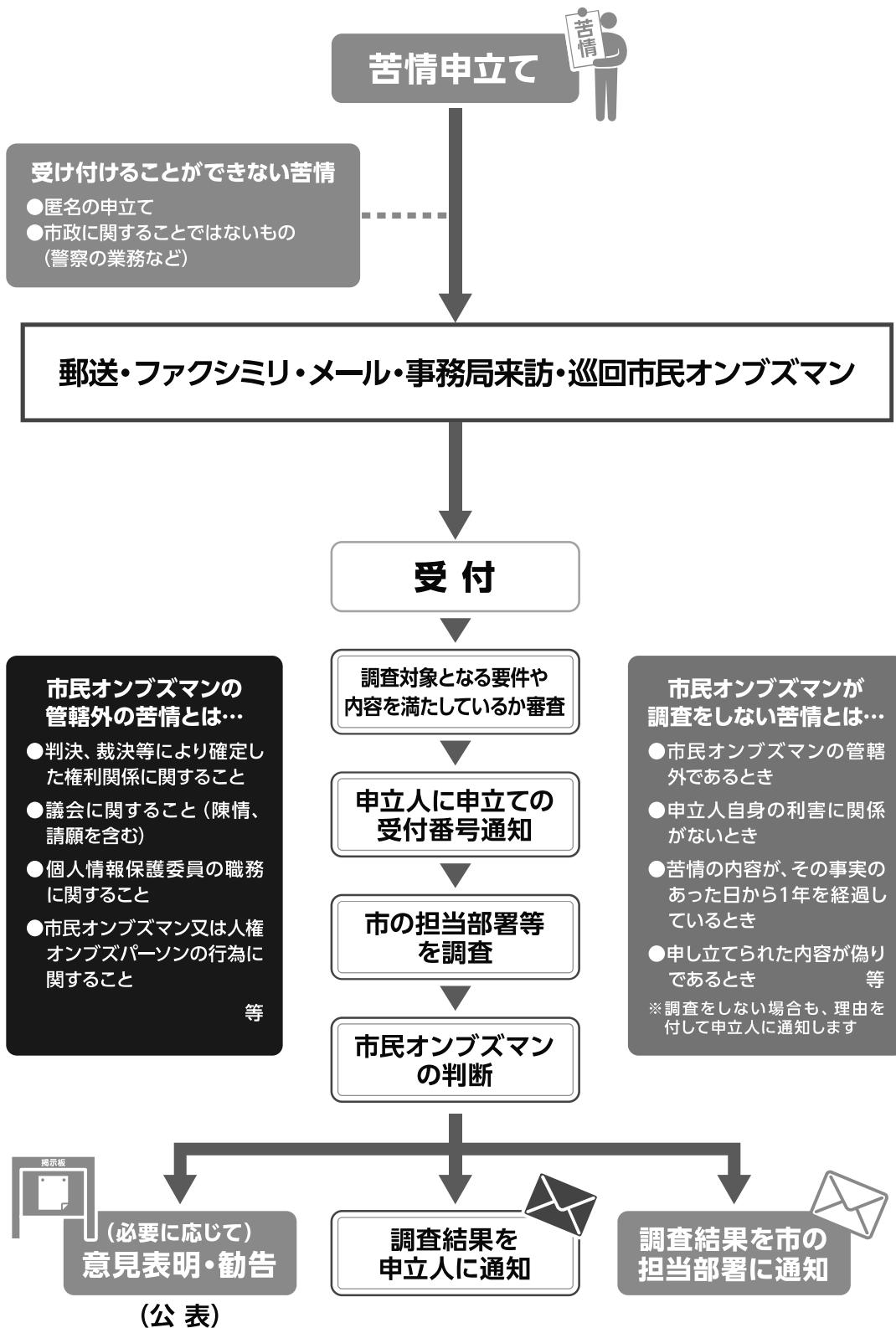
市民オンブズマンは、次のような場合、当該苦情の調査を行いません。

- 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4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の保護に関する法律施行条例（令和4年川崎市条例第76号）第20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

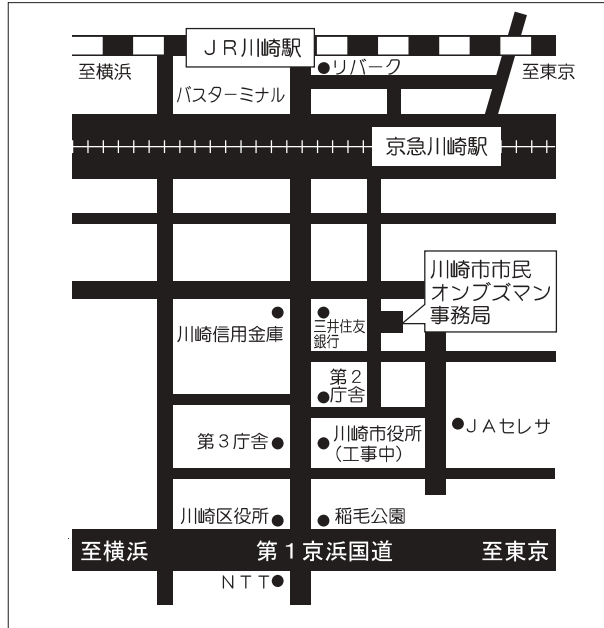
(施行期日)

1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。

附 則(令和4年12月28日条例第76号) 抄

(施行期日)

- 1 この条例は、令和5年4月1日から施行する。



川崎市市民オンブズマン令和4年度報告書

令和5 (2023)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!
ACTIONS
KAWASAKI 100th



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

