

# 川崎市市民オンブズマン 令和5年度報告書

OMBUDSMAN

令和6(2024)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） | 12 |
| 2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）   | 21 |

---

## III 参考資料

|                 |    |
|-----------------|----|
| 1 年度別等統計表       | 30 |
| 2 制度の概要         | 33 |
| 3 川崎市市民オンブズマン条例 | 36 |

---



## 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5年度（令和5年4月から令和6年3月まで）は、ここ数年間世界的猛威を振るった新型コロナウイルス感染症について、5月8日に感染症法の位置付けが第5類に移行したことで、同法に基づく新型コロナ陽性者などの外出自粛が求められなくなることにより、人の流れやこれに伴う経済活動が徐々にコロナ前に戻りつつある感があります。株価も令和6年になってバブル時を超える高値を記録し、賃金も上昇傾向が続くなど、経済的には明るい話題もあります。他方で、令和6年1月に発生した能登半島大地震により、地域経済への大規模な被害が発生しており、早期の回復を切に祈る次第です。

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、2年を経ても一向に終結の見通しは立っていない上、令和5年10月には、ハマスの大規模な越境攻撃、イスラエルによるガザ侵攻が始まり、多数の死者を出し続けながら、これも終結の見通しが立っていません。こうした終わりの見えない状況下においても、一刻も早く平和が回復されることを願ってやみません。

令和5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109件であり、前年の134件から25件減となりました。申立内容をみると、職員対応が一番多く、次が生活保護、児童福祉、社会福祉といった福祉関係や、道路管理、公園管理といった公共用物関係が目立ちますが、例年同様、市政全般にかかわっているのが特徴です。また、近年、市の業務を民間事業者へ委託するケースや派遣労働のケースが増加している関係で、この点に関する苦情も増えており、市の対応の在り方が問われたケースもありました。

苦情申立ての処理状況については、結果を通知した116件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは16件（13.8%）、市政に不備がないものは51件（44.0%）でした。苦情申立ての趣旨が認められた事案は、令和4年度の18件（18.9%）よりわずかですが減少していますが、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、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、116件のうち、91日以上を要したものが66件（56.9%）と半数を超えており、令和4年度の55件（57.3%）に比べて改善されたとはいえない状況です。この原因としては、内容が複雑困難化している上、調査を進める中で新たな問題が見つかることが多いことも挙げられます。市民オンブズマンとしては、引き続き、簡易迅速に判断をすることをめざして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

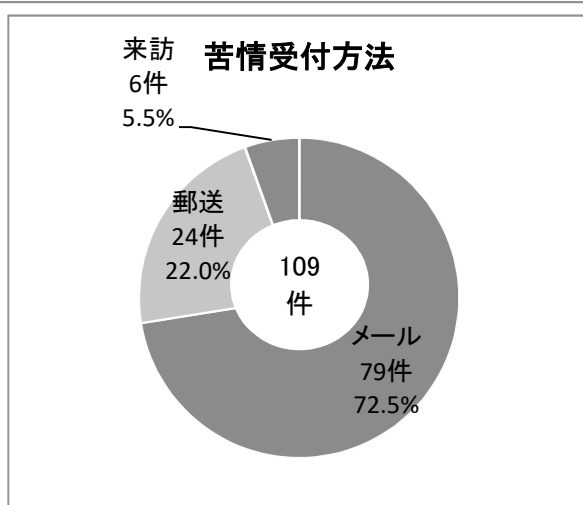
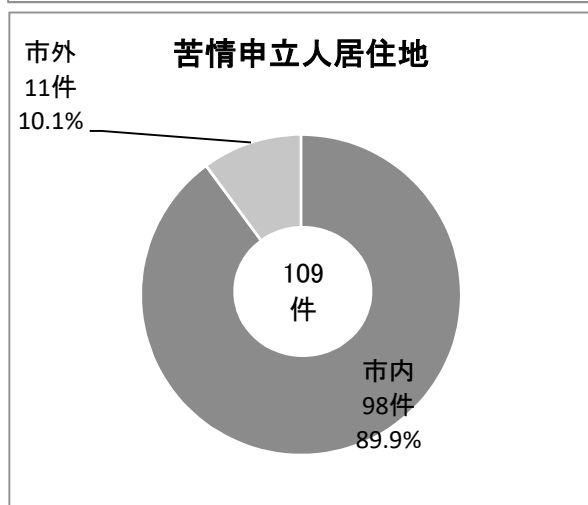
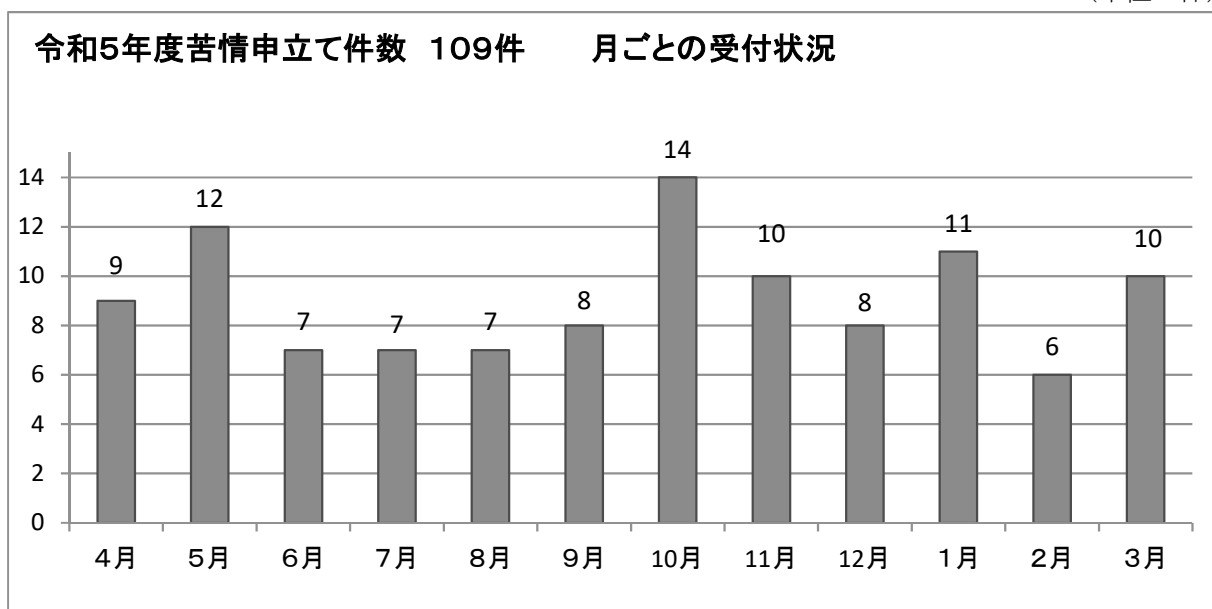
## 1 苦情申立ての受付状況

令和5年度（令和5年4月1日～令和6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109件となっています。前年度と比べ25件の減となりました。

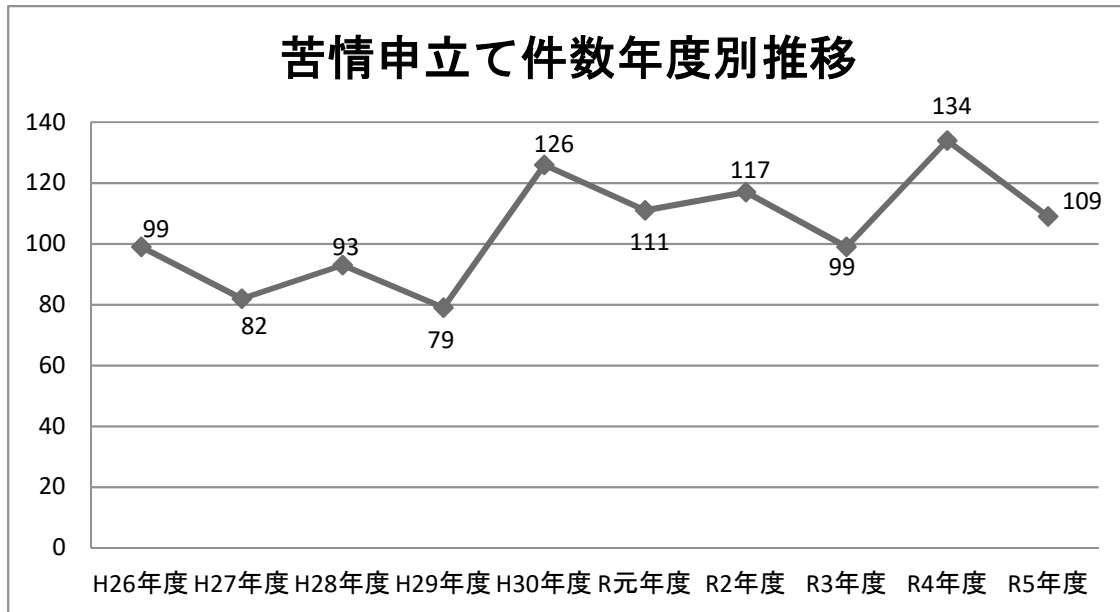
### (1) 苦情申立人別・受付方法別状況

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98件（89.9%）、市外在住者からの申立てが11件（10.1%）となっており、前年度より市内在住者が29件減少し、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79件（72.5%）、郵送によるものが24件（22.0%）、来訪（巡回市民オンブズマン含む）によるものが6件（5.5%）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10件（9.2%）と最も多く、次いで生活保護7件（6.4%）、道路管理5件（4.6%）となっています。

(単位：件)

| 内 容       |    |        |   |          |   |
|-----------|----|--------|---|----------|---|
| 職員対応      | 10 |        |   |          |   |
| 生活保護      | 7  |        |   |          |   |
| 道路管理      | 5  |        |   |          |   |
| 児童福祉      | 3  | 社会福祉   | 3 | ごみ収集     | 3 |
| 公衆衛生      | 3  | 戸籍事務   | 3 | 施設利用     | 3 |
| 学校教育      | 2  | 障害福祉   | 2 | 乗客サービス   | 3 |
| 騒音対策      | 2  | 市営住宅   | 2 | 公園管理     | 2 |
| 路上喫煙      | 2  | 交通安全   | 2 | 情報公開     | 2 |
| 委託契約      | 1  | 国民健康保険 | 1 | 施設等整備・工事 | 2 |
| 市民施設      | 1  | 病院医療   | 1 | 自転車対策    | 2 |
| 水道料金      | 1  | 福祉医療   | 1 | 水道工事     | 2 |
| その他       | 5  | 保健指導   | 1 | 生涯学習     | 1 |
| 市の機関以外等   | 18 |        |   | 施設管理     | 1 |
|           |    |        |   | 区役所事務    | 1 |
|           |    |        |   | 市営墓地     | 1 |
| 合 計 : 109 |    |        |   |          |   |



(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、川崎区役所に関するものが10件（9.2%）と最も多く、次いで建設緑政局、中原、多摩区役所に関するものが各8件（7.3%）となっています。

（単位：件）

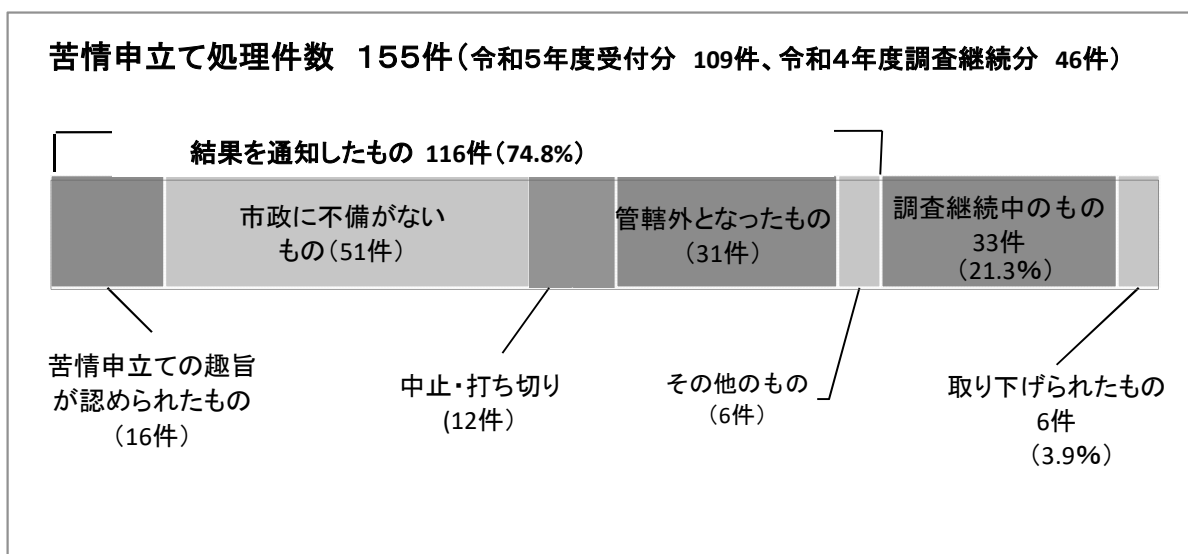
| 区 分            | 受付件数 | 内 容        |           |            |         |         |
|----------------|------|------------|-----------|------------|---------|---------|
| 財 政 局          | 1    | 税務事務 1     |           |            |         |         |
| 市民文化局          | 4    | 戸籍事務 1     | 施設利用 1    | 市民施設 1     | 路上喫煙 1  |         |
| 経済労働局          | 1    | 情報公開 1     |           |            |         |         |
| 環 境 局          | 5    | ごみ収集 3     | 職員対応 1    | 施設整備等・工事 1 |         |         |
| 健康福祉局          | 7    | 公衆衛生 2     | 疾病対策 2    | 介護保険 1     | 交通安全 1  | その他 1   |
| こども未来局         | 5    | 児童福祉 3     | 学校教育 1    | 保育行政 1     |         |         |
| まちづくり局         | 2    | 建築指導 1     | その他 1     |            |         |         |
| 建設緑政局          | 8    | 道路管理 2     | 職員対応 2    | 市営墓地 1     | 施設利用 1  | 自転車対策 1 |
|                |      | その他 1      |           |            |         |         |
| 危機管理本部         | 1    | 騒音対策 1     |           |            |         |         |
| 川崎区役所          | 10   | 職員の勤務 2    | 公園管理 1    | 施設利用 1     | 自転車対策 1 | 社会福祉 1  |
|                |      | 障害福祉 1     | 情報公開 1    | 職員対応 1     | 生活保護 1  |         |
| 幸 区 役 所        | 3    | 生活保護 1     | 道路管理 1    | 路上喫煙 1     |         |         |
| 中原区役所          | 8    | 生活保護 3     | 区役所事務 1   | 戸籍事務 1     | 社会福祉 1  | 職員対応 1  |
|                |      | 道路管理 1     |           |            |         |         |
| 宮前区役所          | 4    | 公衆衛生 1     | 社会福祉 1    | 職員対応 1     | 生活保護 1  |         |
| 多摩区役所          | 8    | 公園管理 1     | 国民健康保険 1  | 戸籍事務 1     | 障害福祉 1  | 職員対応 1  |
|                |      | 生活保護 1     | 福祉医療 1    | 保育行政 1     |         |         |
| 麻生区役所          | 2    | 職員対応 1     | 税務事務 1    |            |         |         |
| 上下水道局          | 4    | 水道工事 2     | 水道料金 1    | 道路管理 1     |         |         |
| 交 通 局          | 4    | 乗客サービス 3   | 委託契約 1    |            |         |         |
| 病 院 局          | 2    | 施設等整備・工事 1 | 病院医療 1    |            |         |         |
| 教育委員会<br>教育事務局 | 7    | 職員対応 2     | 学校教育 1    | 施設管理 1     | 生涯学習 1  | 保健指導 1  |
|                |      | その他 1      |           |            |         |         |
| 議 会 局          | 2    | その他 1      | 市の機関以外等 1 |            |         |         |
| 市の機関以外等        | 21   | 市の機関以外等 17 | 市営住宅 2    | 交通安全 1     | 騒音対策 1  |         |
| 合 計            | 109  |            |           |            |         |         |

## 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46件を含め、令和5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155件でした。そのうち、苦情申立人に結果を通知したものは116件（74.8%）、調査継続のものは33件（21.3%）、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6件（3.9%）でした。

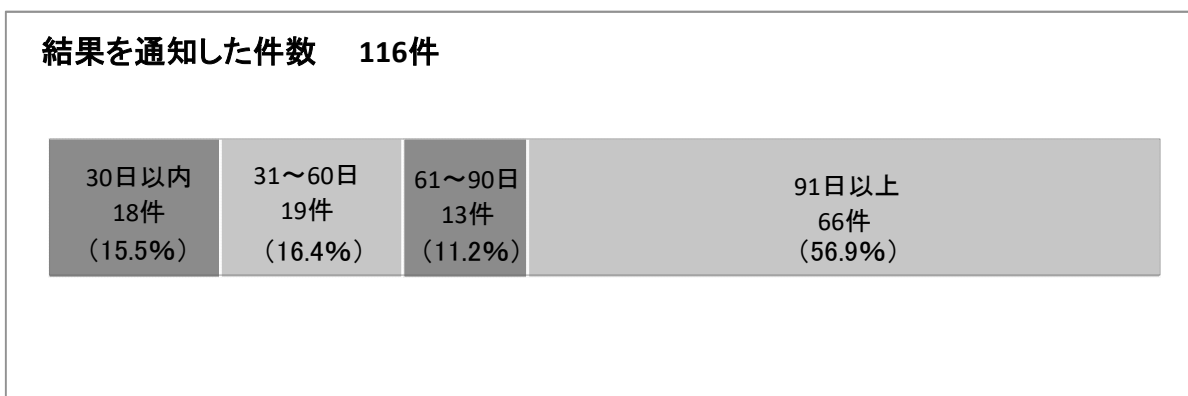
結果を通知した116件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは16件（13.8%）、市政に不備がないものは51件（44.0%）となっています。



(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116件について、処理に要した日数は、30日以内が18件（15.5%）、31日以上60日以内が19件（16.4%）、61日以上90日以内が13件（11.2%）、91日以上が66件（56.9%）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<br>(注) |            |             |     |
| 総務企画局       | 2                    | 1              |                   | 1             |                   |            |             | 2   |
| 財 政 局       | 2                    |                | 1                 |               | 1                 |            | 1           | 3   |
| 市民文化局       | 6                    |                | 6                 |               |                   |            |             | 6   |
| 経済労働局       | 1                    | 1              |                   |               |                   |            |             | 1   |
| 環 境 局       | 5                    | 3              |                   | 2             |                   |            | 2           | 7   |
| 健康福祉局       | 7                    | 2              | 4                 |               |                   | 1          | 3           | 11  |
| 子ども未来局      | 2                    |                |                   | 1             | 1                 |            | 3           | 5   |
| まちづくり局      | 6                    | 1              | 2                 | 1             | 2                 |            |             | 6   |
| 建設緑政局       | 6                    | 2              | 4                 |               |                   |            | 4           | 10  |
| 危機管理本部      | 1                    |                | 1                 |               |                   |            |             | 1   |
| 川崎区役所       | 12                   |                | 11                |               |                   | 1          | 1           | 14  |
| 幸 区 役 所     | 4                    | 1              | 2                 |               |                   | 1          | 1           | 6   |
| 中原区役所       | 6                    | 1              | 2                 | 1             |                   | 2          | 3           | 10  |
| 高津区役所       | 1                    |                |                   |               | 1                 |            |             | 1   |
| 宮前区役所       | 5                    | 1              | 3                 | 1             |                   |            | 2           | 8   |
| 多摩区役所       | 10                   | 2              | 7                 | 1             |                   |            | 4           | 14  |
| 麻生区役所       | 2                    |                |                   | 1             | 1                 |            |             | 2   |
| 上下水道局       | 3                    |                | 3                 |               |                   |            | 2           | 5   |
| 交 通 局       | 1                    |                | 1                 |               |                   |            | 3           | 5   |
| 病 院 局       | 2                    |                | 1                 | 1             |                   |            |             | 2   |
| 市民オンブズマン事務局 | 1                    |                | 1                 |               |                   |            |             | 1   |
| 教育委員会事務局    | 6                    | 2              | 1                 | 1             | 1                 | 1          | 4           | 10  |
| 議 会 局       | 2                    |                |                   |               | 2                 |            |             | 2   |
| 市の機関以外等     | 23                   |                |                   | 2             | 21                |            |             | 23  |
| 合 計         | 116                  | 16             | 51                | 12            | 31                | 6          | 33          | 155 |
| 構 成 比       | 100%                 | 13.8%          | 44.0%             | 10.3%         | 26.7%             | 5.2%       | —           | —   |

(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」を開催し、申立てを2件受け付けました。

#### (1) 開催方法

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

#### (2) 巡回状況

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

#### 【開催時間】

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) 市民オンブズマン会議の開催

市民オンブズマン会議（12回）を開催し、事例検討等を行いました。

### (2) 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〕



〔高津区役所での展示〕

### (3) 研修等への参加（専門調査員）

令和6（2024）年3月5日（火） 地域包括ケアシステム研修

### (4) 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、対面及びオンライン式により市民オンブズマン制度や苦情申立てへの対応について講義を行いました（16局区から計37名が参加）。また、区役所が主催した職場集合研修において、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（参加者数37名）。



〔係長以下職員向け研修(対面式)〕

(5) 第24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は、令和5年度は川崎市が幹事市で、全国22の自治体オンブズマン等が参加して、意見交換を行いました。

日 時 令和5(2023)年12月1日(金) 13時30分～15時15分

場 所 Web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

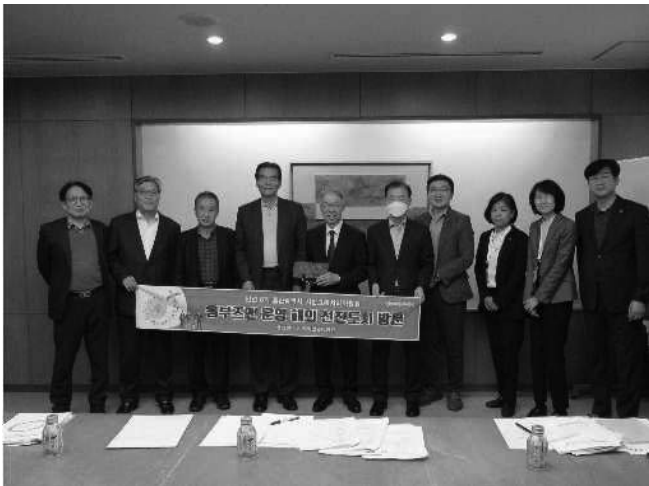
- 議 題
- 1 特性のある方からの複数回の申立てへの対応等について
  - 2 民間事業者への苦情対応について
  - 3 勧告や意見表明等の事務処理方法等について

(6) 視察等への対応

令和5(2023)年5月15日(月) 大韓民国蔚山<sup>ウルサン</sup>広域市オンブズマン委員会(8名)

令和6(2024)年1月19日(金) 熊本市オンブズマン事務局(2名)

令和6(2024)年2月20日(火) 愛媛大学法文学部ゼミ(15名)



〔大韓民国蔚山広域市オンブズマン委員会〕



〔愛媛大学法文学部ゼミ〕

## Ⅱ 苦情申立て処理事例

(令和5年度に処理した申立て及び、令和4年度に処理した申立てのうち令和4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) 学習支援・居場所づくり事業に係る生活保護・自立支援室職員の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
- (2) 新型コロナウイルス関係業務等に係る看護師の派遣に関する区役所衛生課の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・13
- (3) 図書館の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
- (4) 小児医療費助成制度における医療証の代理人申請に係る市の対応について・15
- (5) 新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金の申請に係るコールセンターの対応について・・・・・・・・・・18
- (6) 川崎市障害児（者）日常生活用具給付等事業について・・・・・・・・・・19

### 2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

- (1) 市政だよりの配布方法について・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
- (2) 公園及び付近の広場での喫煙等について・・・・・・・・・・22
- (3) JR南武線連続立体交差事業における市の対応について・・・・・・・・・・23
- (4) 毎日午後5時に防災行政無線から流れる音楽について・・・・・・・・・・24
- (5) 市公用車と思われる軽自動車からのたばこのポイ捨てについて・・・・・・・・26

## 1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例（概要）

### (1) 学習支援・居場所づくり事業に係る生活保護・自立支援室職員の対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

健康福祉局、総務企画局、財政局、区役所

#### 【苦情申立ての趣旨】

令和2及び3年度に市が受託会社に委託していた学習支援・居場所づくり事業（以下「本件事業」という。）について、受託会社から委託を受けて学習支援コーディネーターや学習支援員として関わっていたが、受託会社の本件事業実施上の問題点について、市に情報提供をした（以下「本件情報提供」という。）ところ、市がこのことを受託会社に流したため、受託会社から報復を受け職を失った。また、本件事業における情報セキュリティにも問題がある。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市による受託会社への情報提供による失職の主張については、双方の主張が食い違っており、オンブズマンとしては判断を留保します。

市と受託会社が締結した委託契約（以下「本件契約」といいます。）の仕様書（以下「仕様書」といいます。）の内容によれば、受託会社と業務従事者との契約関係については雇用関係を前提とした定めになっていました。そのため、市としては受託会社に対し、本件契約上は、業務従事者については雇用契約を前提としているから、受託会社が業務従事者との間で委託契約を締結している場合にはそれが本件契約に違反することを指摘する必要があったと考えられます。しかし、受託会社は申立人との間で委託契約を締結していながら、市に対しその点を申告しておらず、市もその点を承知していなかったことは、本件契約に違反しており、市は、本件情報提供により申立人について委託契約を締結していることを知った後も、それが本件契約違反であると指摘せずに、受託会社に対し再委託の承諾を求めさせ、かつ4月に遡り承諾したことは、市と受託会社とが共同して本件契約に違反する行為を行ったもので、市が自ら作成し受託会社と合意した契約条項を守らない点において、市の対応は不適切であり、不備があったものと判断します。今回の問題点は、受託会社が仕様書の内容を守らなかっただけでなく、市においても自ら作成した契約内容を十分理解しておらず、受託会社の契約違反行為を放置していた点にあり、市においては委託先における労働関係等について、委託契約を締結している各部局が法的に十分理解し、また受注者に対し契約違反の指摘ができていないかについて、研修等を通じて指導監督するとともに市として委託契約を締結している以上、このような契約違反の事態を市自ら起こさないように改善を求めたいと考えます。

次に、市は本件契約の特記事項で、受注者は契約の履行に当たり、個人情報を取り扱う場合は、この契約の履行に必要な業務に従事させる者に対し、秘密保持等に関する誓約書を提出させなければならないと定めていますが、受託会社は当従事者に対しこの誓約書を提出させておらず、市においては誓約書の提出を指導していませんでした。このように個人情報の保護について受託会社が特記事項を遵守せず、市においても個人情報の保護に関する措置がされていないことを放置していたことは、ずさんな対応としか言いようがなく、市民オンブズマンとしては、市のこのような対応には重大な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】**

令和5年7月に開催した「入札・契約事務研修」において、再委託に関する注意事項等を重点的に説明をするとともに、契約約款や仕様書の確認を行うよう指導しました。

さらに、令和6年1月に発出した通知においても、契約約款や仕様書の確認とともに、再委託を含めた契約の履行状況の適正な管理を行うなど、契約事務の適正な執行について全庁職員に周知しました。

また、委託事業の受注者が業務の一部再委託を行う場合の手続き及び委託事業の受注者が個人情報を取り扱う場合に必要な手続きについて、関連部署内で当該事例を基に共有し、注意喚起するとともに、再委託承諾の申請及び秘密保持等に関する誓約書の提出について、本件事業を受託する事業者にも周知徹底しました。

**(2) 新型コロナウイルス関係業務等に係る看護師の派遣に関する区役所衛生課の対応について****【苦情申立ての対象機関】**

区役所、健康福祉局、財政局

**【苦情申立ての趣旨】**

私は令和4年に区役所衛生課（以下「衛生課」という。）に派遣会社のコロナ派遣社員として入職した。派遣会社との雇用契約書では、私の業務内容（以下「本件業務内容」という。）として、新型コロナウイルス関係業務、健康観察関連業務など主に医療に関する業務となっていたにもかかわらず、選挙関連業務及び清掃業務をさせられた。募集内容と異なる業務をさせている派遣会社はもちろん、公的立場にある区役所にも問題がある。選挙に係る雑務も本件業務内容に含まれるのか。

**【市民オンブズマンの判断】**

選挙関連業務を衛生課の業務としたことについて、市は、同業務が新型コロナウイルス感染症対策であるため、衛生課の業務であると主張しています。しかし、選挙管理委員会の独立性に鑑みると、選挙事務は、市の補助機関の業務となることは想定されておらず、衛生課の職員を選挙関連事務に従事させるためには、地方自治法180条の3に基づき、市長と同委員会で協議の上、衛生課の職員に対し、職務命令を発することで可能になるものです。したがって、選挙関連業務が新型コロナウイルス感染症対策であることを根拠に衛生課の業務と解したことは地方自治法の趣旨に反すると考えられます。

そうすると、派遣労働者を選挙関連業務に従事させるためには、派遣就業部署を区選挙管理委員会とし、業務内容を選挙関連業務とする必要があったと考えられます。しかし、申立人と派遣会社間の契約書には、派遣先就業部署を衛生課とし、業務内容は新型コロナウイルス感染症関係業務その他とされており、選挙関連業務に関しては記載がありません。したがって、申立人を選挙関連業務に従事させたことは本件派遣契約に違反しており、市の対応に明らかに不備があったと判断します。

さらに、労働者派遣法では「派遣労働者から当該派遣就業に関し、苦情の申出を受けたとき

は、…当該派遣元事業主との密接な連携の下に、誠意をもって、遅滞なく、当該苦情の適切かつ迅速な処理を図らなければならない」と規定されており、契約では、苦情処理方法として、「市における苦情処理申出先の者が苦情の申出を受けたときは直ちに派遣会社に連絡することとし、市責任者が中心となって誠意をもって、遅滞なく当該苦情の適切かつ迅速な処理を図ることとし、その結果について派遣労働者に通知する」と明記されています。市は申立人からの苦情申出やメールを受けながら、これを派遣会社に処理を依頼したり、転送したりするばかりで自ら中心となって苦情を処理・解決を図ろうとした形跡が伺えません。その上、申立人からの係長への謝罪要求について、申立人から市への連絡を控え、必ず派遣会社を経由して行うことを要求しています。このような市の対応は、派遣労働者からの苦情処理に関する法の趣旨を理解しない誤った対応であり、市のこのような対応は労働者派遣法及び本件個別契約の趣旨に反するものであり、不備があると判断します。

#### 【本件苦情により改善された事項】

令和6年1月に発出した通知において、契約約款や仕様書の確認とともに、再委託を含めた契約の執行状況の適切な管理を行うなど、契約事務の適正な執行について全庁職員に周知しました。

本契約に携わる関係部署の職員間で本事例を共有し注意喚起を行うとともに、既存の会議等を活用し、「労働者派遣法についての概要、具体例等」について本事案の派遣会社の責任者から講義を受け、労働者派遣法等の知識の向上に努めました。また、労働者派遣契約等において派遣スタッフに指揮命令を行う際には、各派遣先においても丁寧で分かりやすい説明を行うことを周知・徹底しました。加えて、区役所及び財政局において行われた、本事例を題材とした研修において、当該事例を紹介し、労働者派遣契約に関する注意事項や業務執行にあたっての法令や約款・仕様書の再確認の注意喚起を行いました。

その後も、毎年実施される「入札・契約事務研修」のテキストにおいて本事例を取り上げ、再発防止に努めています。

今後は、各所属で労働者派遣契約、請負委託契約を執行する際に、法の解釈で疑義が生じた際には、契約所管部署や派遣元と情報交換を密に行うほか、法制義務や契約などを取り扱う専門部署とも協議を行う等、法に基づいた適切な執行に努めてまいります。

### (3) 図書館の対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

教育委員会

#### 【苦情申立ての趣旨】

図書館において、ずっと読みたかった本が本棚に置いてあるのを見つけ、この本を借りようと思い、手続きしようとしたところ、職員から他の方から予約のある本なので貸せませんと言われた。川崎市の図書館では、予約図書ならば本棚に並ばないはずだと思う。本棚に並んでいるならきちんと貸してほしい。中途半端に読めない状態にされ非常に不愉快で、川崎市の図書館

はもう信じられない。また、職員も予約があるので貸せませんの一点張りで、仕事の仕方に問題があるのではないかと思った。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市立図書館では、図書館業務端末のアンテナ（読み込みボード）上に図書資料を置き、ICタグを読み込むことで返却処理を行っています。ところが本件では、前の利用者の返却処理が漏れたことにより、本来配架すべきでない本が書棚に配架されていたと考えられます。市民オンブズマンが調査を行ったところ、この図書館では3か月以内に返却処理の漏れに起因する苦情が2件あったそうです。この2件については図書資料を返却する際、返却カウンターが混雑しており、自分の返却処理が終わるのを待たずに、カウンターに返却図書資料を重ねて置いていく利用者がいた等の理由で、返却すべきものと既に返却処理がされたものが混ざってしまったことや、端末での処理の際に図書資料に貼り付けてあるICタグの読み取りが抜けてしまったことなどが理由として考えられるとのこと。通常、次の予約が入っている図書資料を返却処理の端末で読み取ると、予約票レシートが自動的に印刷されますが、端末での読み取りがなければレシートは印刷されませんので、返却等業務を行っている受託者従業員としては、予約が入っていない、つまり書架に戻すべき図書資料と判断し、戻してしまったとのこと。市民オンブズマンとしては、返却カウンターの混雑やそれに伴う業務の滞り、それによって業務上発生しうるミスについて、市として対策を講じる必要があり、対策が不十分であったことについて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】

本件発生を受けて、市としては返却カウンターの動線の改善、カウンター業務のやり方の見直し、カウンター机の上に図書資料を重ねて置くことへの対策、端末の設定の見直し等を行うとともに、受託者に対し、注意喚起や話し合いを行い、再発防止に取り組みました。また受託者としても従業員に研修等を行いました。

### （４）小児医療費助成制度における医療証の代理人申請に係る市の対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

こども未来局、区役所

#### 【苦情申立ての趣旨】

私は子どもの小児医療費助成制度における医療証（以下「医療証」という。）の申請をしようと思い、市HPを見たところ、そこには「代理人が申請する場合は申請者からの委任状又は健康保険証等、申請者の代理人として証明できるもの」と記載されていた。そこで、私の母に私の保険証を預け、母を代理人にして申請をしようとしたが、委任状がないと代理人にはなれないとして、区役所の窓口で申請を拒否された（以下「本件申請拒否」という。）。妻は里帰り出産でおらず、たまたまこちらに来ていた母に依頼したものだ。

同日、市へ問い合わせたところ、配偶者以外の代理人は想定しておらず、配偶者以外の場合は委任状が必須であることには法的根拠があると言われた（以下「本件回答」という。）。私とし

ては市HPの記載では代理人が配偶者のみを示しているとは読めないと思ったので、この記載を修正するよう依頼した。

後日市HPを確認すると、「※原則として申請者またはその配偶者の方の申請が必要です。それ以外の方を代理人とするやむを得ない事情がある場合は、事前にお住まいを管轄する申請窓口にお相談ください」と追加されただけで（以下「本件追記」という。）、配偶者以外は委任状が必須である等の修正はされておらず、むしろこの記載では、代理人は配偶者以外の者も含むと読めると思い、本件追記について、サンキューコールかわさきを通じて、委任状は必須か、必須ならなぜそのように記載しないのか問い合わせた。その後2週間ほどしてメールがあり、代理人に委任状が必須かどうか等について法的根拠はなく、庁内のマニュアルにより、また個別事情に合わせて柔軟に対応しているとの回答があった。私は法的根拠がないのに、あるとして本件申請拒否されたことは、問題だと思い、このメールに返信するとともに市長への手紙も出した。再度メールがあり、詳細に確認した結果、対応に誤りが判明したとして、市HPの修正や関係各所への周知を徹底したとの回答があった。

私としては、最終的な市の対応には不満はないものの、市長への手紙を出した結果、ようやく対応したものと思われ、市民からの問合せやクレームに対して担当課長すら真摯に向き合っていないと強く感じた。また市HPの記載や間違った説明により市民を振り回したにもかかわらず、迷惑をかけた事に対する謝罪が一切ないことに違和感を覚えた。さらにこれまで間違った事務処理マニュアルで当たり前のように行政手続の運用がされていたと思うと、その他の手続についても大変不安を感じる。

#### 【市民オンブズマンの判断】

申立人は主として、市民からの問合せやクレームに対して担当課長すら真摯に向き合っていないと強く感じたことと主張していますが、市は本件回答の不十分さを認め、申立人から電話があった時点で、代理人の範囲や必要書類、区役所の対応について詳細に確認を行い、回答すべきであったとし、代理人の範囲については市HP上の不明確な記載のほか、課内の職員間の認識にも誤りがあったこと、それらの状況を管理職が正確に把握しないまま対応を進めたことを問題の原因としています。

本件に係るこれまでの市の対応の経緯を見ると、代理人の範囲についての申立人への市の回答は一貫性がなく、また代理人申請における必要書類についても、「条例や規則の趣旨に鑑み」としている回答もあれば、「マイナンバー法施行規則に基づいて」との回答もしています。代理人の範囲についてその都度異なる説明や、必要書類の根拠について異なる説明を受ければ、市民からの問合せやクレーム等に真摯に向き合っていないと感じるのは当然であり、このような誤りがあり、しかも相互に食い違いのある回答を繰り返し行ったことについて、市の対応に不備があったものと市民オンブズマンは考えます。またこのような回答となった理由として、市は、代理人の範囲について市HP上の不明瞭な記載のほか、職員間の認識にも誤りがあり、それらの状況を管理職が把握しないまま対応を進めたためとしており、市民オンブズマンとしては、このような対応はあってはならないものであり、市の不備であると考えます。

本件回答における謝罪について、市は、サンキューコールかわさき（2回目）の返信のとおり、市長への手紙回答の冒頭において謝罪文を記載したとしています。市長への手紙への回答

を市民オンブズマンが確認したところ、こども家庭課は「この度は、(略)お母様が申請者の健康保険証をお持ちいただいたにもかかわらず、代理人としての申請を受け付けなかったことについては対応の誤りであり、」としていますが、一方で、本件申請拒否をしたとされる区役所は、本件についての対応職員の特定や事実確認はできなかったとしています。

市民オンブズマンとしては、市は、事実確認ができなかったということを公式な回答としてそのまま申立人に伝えるべきであったと考えます。そのようなこともせず、事実確認ができなかったことを事実があったかのように表記し、対応に誤りがあったと謝罪することはかえって不誠実な対応であり、市の不備であると考えます。

また、医療証の代理人申請については、市民オンブズマンがマニュアルの内容を確認したところ、代理人申請の定義は記載されておらず、そのため、市民オンブズマンとしては、市が代理人の範囲について本件回答で申立人に誤った説明をしたことについて、当該マニュアルが誤っていたというより市の代理人についての認識の問題であり、マニュアル、関連HP、通知等について医療証の代理人申請の定義や必要書類等について整理が不十分であったことが要因であると考えられます。市が代理人の範囲について本件回答で申立人に誤った説明をしたこと及び医療証の代理人申請への整理が不十分であったことについて市に不備があったものと市民オンブズマンは考えます。

これまで市は、医療証の代理人申請における必要書類について、申請者からの委任状又は申請者の健康保険証等代理人として証明できるもの及び代理人自身の身分証明書の提出を求めており、委任状を必須としていないとしていました。

このことについて、市民オンブズマンとしては、市の業務の運営の仕方として違法とまではいえないが極めて不適切であるものと考えます。これでは、申請者本人の健康保険証を提示さえすれば、誰もが代理人として、医療証の代理人申請が可能になり、本人の健康保険証の提示をもって、市がどのようにして、当該申請行為を委任する本人の意思を確認しているのか、市民オンブズマンとしては、疑問を呈さざるを得ません。社会通念上、一般に任意代理の際には、本人の氏名、代理人の氏名、委任事項を記載した委任状が代理権授与の確認手段として用いられています。申請行為は法律行為であり、法律による行政の原理及び文書主義の考えからすると、本人の委任意思が書面によって確認できる委任状を求めることは、市の行為において当然のことと考えられます。医療証の申請行為について、代理人申請が行われた場合には、当該申請行為について本人から代理人に委任する旨を明記した委任状を提出してもらい、申請書とともに保管すべきであり、そのようにマニュアル等も訂正していくべき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】**

代理人申請について、任意代理人の範囲など、マニュアル記載内容に不明瞭な箇所があり、担当者への周知が十分に行き届いていない状況がありましたので、業務マニュアルの記載内容を一部改正し、区役所・支所に配布することで職員相互の共通認識を図りました。

また、任意代理人による申請の際、代理人であることを証明するために提出いただく書類について、他制度における対応状況や関係法令を確認し、委任状の提出を必須としました。

(5) 新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金の申請に係るコールセンターの対応について

**【苦情申立ての対象機関】**

健康福祉局、総務企画局

**【苦情申立ての趣旨】**

私は12月14日に新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金（以下「自立支援金」という。）の申請書類を郵送した（以下「本件申請」という）。しかし、翌年1月9日に自立支援金の事務局（以下「本件事務局」という。）から内容に不備がある旨の通知（以下「本件通知」という。）があり、訂正指示とともに、申請書類が返送された。そこには「同月25日（必着）」（以下「本件締切」という。）までに返信用封筒で御返送くださいとの記載があったため、1月25日午後5時前に私は指定された私書箱に申請書類を投函した。

しかし、同年2月上旬に私宛てに自立支援金の申請の不受理通知と原本が郵送で届いた。私は本件事務局と話をしたところ、1月25日は私書箱を午前10時にのみ回収しただけで、それ以降は回収していなかった。

市役所は広く一般社会で通用する時間の概念を適用するべきであり、独自の表現は避け、明瞭で具体的な告知をしなければならない。仮に、特別な事情で午前10時にしか回収しないのであれば、本件締切りは「25日10時必着」と明確に表記すべきである。

**【市民オンブズマンの判断】**

市は本件通知において、申立人から提出された金融資産関係書類としての金融機関ごとの記載及び添付書類について申請日時点での通帳の写しが提出されているかについて疑念を持ち、不備があったとして本件申請書を返送し、補正を求めました。しかし、厚生労働省が出した事務マニュアルには「金融資産関係書類は預貯金通帳等が考えられるが、基本的には申請者の申告によるものとする。」と記載されており、明らかに不適正受給が疑われる場合や支給要件に該当しない者である場合を除き、申請を受け付けるとしており、提出された添付書類については申告内容に沿ったものであるため、市は申請を受け付けるべきであり、必要に応じて追加書類を求めれば足りるものです。また、申立人への追加資料の提出要求についても、本件申請における申告のとおりである場合には、新たに補正すべきことはなく、市が申立人に送った不備内容では、市の補正を求める趣旨が伝わらず、何を補正していいかわからないので、本件通知には明らかな不備があったと判断します。そのため本件に係る不備記載については、金融機関ごとに疑問の趣旨が伝わる内容を記載すべきであったと考えます。

市は本件申請書の提出期限について1月25日（必着）と設定したが実際には私書箱から毎日10時から11時の間に回収し、申立人が再提出した申請書については、1月26日到着であることから不受理としています。市としては、事務処理期限の関係上、25日午前中までに書類が届けば支給できるとして25日（必着）と設定したとのことですが、当日午前中までに書類を揃える必要があることは、本件締切の記載からは明らかとはいえません。また、書類の不備については、単純に書類提出をすればいいものやどのような書類かわからないものまであるため、市が定めた提出期限については、提出された書類に不備があった場合に更に補正できる時間的余裕を作るべきであったと考えます。

市においては、今後、このような期限を定める際には、補正期間の時間的余裕を考えていただきたいと思えます。

**【本件苦情により改善された事項】**

既に本事業は終了していますが、今後、同様の事業等を行う際の書類の提出期限については、本市の事務処理手続きを考慮した上で期限を設定するとともに、利用者に誤解を招かないよう具体的に明記します。

また、当該審査の業務は業者委託しており、今後審査業務を委託する場合は、委託先職員の審査基準の共有を定期的に行い、書類を送付する際はその内容についてダブルチェックを徹底していくとともに、必要に応じて事務局と協議を行い、不備の記載内容について精査することを周知徹底いたします。

**(6) 川崎市障害児（者）日常生活用具給付等事業について**

**【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】**

私は下咽頭がんにより咽頭全摘し失声していたが、手術を行い、シャント発声ができるようになった。区役所高齢・障害課からは人工鼻について、事前に川崎市障害児（者）日常生活用具給付等事業（以下「本件事業」という。）による給付の申請が可能と聞いていたので、手術後に申請し、受理された。しかしその翌月、担当職員から、人工鼻は医療保険対象であるため本件事業の支給対象品ではないとの連絡があった。人工鼻に係る給付については、職員からの情報の他、メーカーからも川崎市に支給事例があることは聞いていたし、市HPにも支給のPDF（以下「本件ちらし」という。）がアップされていたため、支給・不支給の根拠及び不支給決定まで1か月かかったことへの説明を求めた。しかし未だに理解可能な説明がない。

**【市民オンブズマンの判断】**

**(1) 本件事業と医療保険制度との調整について**

本件事業は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」といいます。）77条の定める市町村の地域生活支援事業に該当し、市では川崎市障害児（者）日常生活用具給付等事業実施要綱（以下「要綱」といいます。）を定め、これに基づいて本件事業を実施しているとのこと。人工鼻については、市では、平成28年から本件事業の対象として給付していました。その後、厚生労働省告示の改正により、令和2年9月1日から、人工鼻の本体部分が医療保険対象である療養の給付に含まれることとなり、これにより、市では人工鼻の本体部分について、本件事業の給付対象外としたとのこと。

本件事業では、現物給付として日常生活用具を給付しているので、別制度である医療保険で同じ用具の給付を受けられる場合には制度間の調整が必要になります。しかしながら、市の要綱には医療保険について規定がありません。要綱に医療保険に関する調整規定がないことは手続上相当とはいえないことから、市民オンブズマンは市の対応に不備があると判断します。

## (2) 経過措置について

市は原則として令和2年9月以降、人工鼻の本体部分について本件事業による給付を行わない対応を取っていますが、対象者の医療や所得により負担が多くなったり、付属品に係る給付が受けられなくなる問題があることから、経過措置として、既に本件事業で人工鼻を給付している対象者には当面の間、本件事業による支給を可とする取扱い（以下「本件経過措置」といいます。）をし、同時に今後は医療保険適用となることを対象者に説明しているとのことです。人工鼻は日々の生活を支える日常生活用具であり、本体部分と付属品部分とで取扱いが異なるなど、複雑な制度変更により負担を強いられる市民の利益を考慮すると、本件経過措置を行うことには一応の合理性があり、市の対応に不備があるとまではいえないと判断します。

もっとも、申立人が担当課に質問した際、市は申立人に対し医療保険が優先する取扱いであることについては説明していますが、本件経過措置については説明していないと認められます。本件経過措置については市民に対し広く公表されている情報ではないため、申立人が、なぜ自分は不支給になったのか疑問に思うのは当然であるといえます。市は丁寧に説明し、理解を求めるべきであり、本件経過措置を説明しなかったことについて市の対応に不備があったと判断します。

## (3) マニュアルについて

厚労省通知により人工鼻本体等について医療保険の対象となったことについては、庁内会議等により区役所に周知されておりました。しかし一方で、職員が参考にするマニュアルでは、当時厚労省通知による取扱いの変更が反映されておらず、本件事業で支給できるとの前提で記載されておりました。市は人工鼻の医療保険適用部分の確認に時間を要したことや、移行に伴い負担が増えてしまう可能性がある利用者がいたこと等によりマニュアル上に記載できなかつたと主張していますが、その点はマニュアルに一定の方針を記述することが考えられ、市が改訂を行っていなかったことは市の対応として不十分であったと考えます。

本件では、担当職員の対応が滞ったことにより申請から決定通知まで1か月弱の期間が経過しています。担当職員が拠り所とするマニュアルを改訂せず、職員に迷いを生じさせる状況となっていた点について市に不備があったと判断します。

## (4) 市HPにおける本件ちらしの掲載について

市HPにおいて、平成28年4月から令和4年12月まで本件ちらしを掲載していたとのことです。

本件ちらしは、人工鼻が医療保険の適用外であったことを前提とする内容のため、市は厚労省通知が出された令和2年9月時点で本件ちらしを削除すべきであり、それを怠った市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】

- ・令和5年8月28日付け、医療保険適用が優先となる旨、要綱改正を実施し、改正後にホームページに公開しました。
- ・人工鼻（人工咽頭）の給付の取扱いについて、管区での適切な判断、説明が行えるよう、令和5年4月1日付け、マニュアルを改正し、各管区へ周知を行いました。



## 2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

### （1）市政だよりの配布方法について

#### 【苦情申立ての対象機関】

総務企画局

#### 【苦情申立ての趣旨】

新型コロナウイルス感染症が蔓延する以前は、「かわさき市政だより」や「議会かわさき」等の広報紙は原則として町内会経由で全世帯に配布されていたが、感染症の蔓延以降、感染防止の観点から、業者による全世帯配布に変更された。現在、市は令和4年9月以降に町内会による配布を再開する予定としたが、配布対象世帯については、町内会によって対応が異なり、私の属するA町内会周辺で言えば、A町内会は町内会加入世帯には配布し、非加入世帯には配布されない。

しかし、隣接するB町内会では、非加入世帯にも配布するという従来の対応が予定されているようで、これについて、総務企画局シティープロモーション推進室長と面談したが、同室長は、A町内会への全世帯配布の指導も依頼もできないと主張していた。市にはその理由を説明してほしい。

業者による全世帯配布は町内会による全世帯配布と比べ費用が廉価であり、高齢者中心の町内会で配布物を仕分けせずに済むことから、コロナ感染防止にも寄与するため、継続すべきである。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市は、町内会・自治会による配布の再開に際して、個別の町内会が様々な状況を勘案して決定した判断に基づき再開することを全町内会連合会（以下「全町連」といいます。）と確認の上で進めているため、個々に寄せられる様々な意見を受けて、市から個別の町内会・自治会に対し、全町連と調整した内容を超えた指導をすることはできないと主張しています。

市民オンブズマンとしては、市の主張のとおり、町内会・自治会は各地域の住民等が自主的・自律的に組織した任意団体で、民間団体でもあることから、各町内会・自治会がどうするかについては各会に決定権があるため、原則として、各会の決定に対し市は指導する立場にはないと考えます。そうすると、町内会・自治会自らが配布することを選択した場合、全世帯に配布するか、会員のみ配布するかは各会の判断に委ねられる部分であると考えられます。さらに、市ではホームページに市政だよりを掲載し、公共施設や大手コンビニ等に広報紙を配架する等様々な方法を用意し、市民が広報紙を入手・閲覧する機会を提供しているとのこと。そうすると、各町内会・自治会が会員のみ広報紙を配布するとしても、市民が広報紙に触れる機会は市によって十分提供されているとみなすことができるため、全町連と調整した内容を超えた指導をすることはできないという市の対応には不備があるとまではいえず、また、行政の公平性を損なうとまではいえないと考えます。

また、市によると、広報紙の配布謝礼金について、かわさき市政だよりは一律10円/部、議会かわさきは一律4円/部であり、これに対して、業者による配布は一律ではなく、市が出した令和4年11月から翌年4月分の委託契単価表によると、かわさき市政だよりは税込約10.

9円／部、議会かわさきについては税込約9.5円／部となっており、むしろ町内会・自治会による配布の方が業者による配布より低額になっているということです。また、町内会・自治会による全世帯配布は地域コミュニティの活性化に役立てられているとの側面もあることから、一律に広報紙を業者による全世帯配布としない市の対応について不備はないと判断します。

## (2) 公園及び付近の広場での喫煙等について

### 【苦情申立ての対象機関】

市民文化局、健康福祉局、建設緑政局、環境局、区役所

### 【苦情申立ての趣旨】

区内公園（以下「本件公園」という。）内にある野球場（以下「本件野球場」という。）の1塁側ベンチのそばの通路（以下「本件通路」という。）では喫煙している人を多く見かける。野球の前後の公園利用者や、近所の人が一服しており、吸い殻のポイ捨ても多い。この場所では、終日喫煙が多くなっているが、子どもたちも多く遊んでおり、副流煙・受動喫煙の危険が発生している。コロナ禍対策が緩和されている現在、喫煙が多くなり、吸い殻のポイ捨ても増えており、緊急に改善、対策が必要と考えられる。

### 【市民オンブズマンの判断】

本件野球場は、市スポーツセンター（以下「センター」といいます。）の施設であり、センターの指定管理者が管理を行っているとのこと。本件野球場は、屋外施設のため、法令上は喫煙が禁止されていませんが、指定管理者の管理者権限により、利用者に対して禁煙を呼びかける趣旨で禁煙としているそうです。

一方、本件通路については、センターの施設ではなく、公園の一部ということになるので、法令上喫煙が禁止はされておらず、市としては、他の公園と同様に、喫煙を禁止しない取扱いをしているそうです。

しかしながら、健康増進法は、子どもや患者、高齢者といった受動喫煙により健康を損なうおそれが高い者を主として利用する施設である、学校、病院、行政機関の庁舎等の第一種施設の敷地について、屋外における喫煙を禁止しています。そうすると、公園においても、子どもや患者、高齢者の周辺では、喫煙しないことを求める措置を行うことが、健康増進法の趣旨にかなうと考えられます。

本件通路は本件野球場に隣接しており、本件通路のベンチ上で喫煙をすれば、本件野球場の利用者に対してたばこの煙が影響を及ぼすと考えられる上、本件野球場を禁煙としていることから、本件野球場の利用者が本件通路に出て喫煙することも容易に想像ができます。市民オンブズマンが現地を見た際にも、本件通路のベンチ周辺にはたばこの吸い殻が散乱している状況でした。そうすると、本件野球場を禁煙にした趣旨を生かすには、本件通路においても禁煙を要請することが必要であり、健康増進法の趣旨からしても、公園の管理者権限で、本件通路においては禁煙を求めることが必要と考えます。

法令上、本件通路については禁煙となっていないことから、従来の市の対応が不相当であり

不備があるとはいえませんが、他の地方公共団体の対応や健康増進法の趣旨を現場に適用する観点から、本件通路における禁煙の要請を検討していただきたいと考えます。

また、市のHPにおいても、単にマナーの遵守を求めるだけでなく、健康増進法の受動喫煙防止の観点から、喫煙の自粛を求め、かつ、子どもや患者、高齢者に喫煙の煙が届くところでは禁煙を求めることが必要ではないかと考えられますので、市には、改善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】

当該施設にごみを捨てないという環境意識の醸成のために、令和5年11月に本件野球場及び隣接するテニスコートにポイ捨て禁止看板を計4ヶ所掲出しました。

また、現在、受動喫煙による健康への影響が大きいと考えられる子ども等の望まない受動喫煙については、令和6年3月1日から同年4月30日までの間、本件公園を含め、市内6公園において、試行的に全面禁煙に取り組み、公園利用者にアンケートを実施しており、今後、公園における喫煙の取扱いについて検討してまいります。

### (3) JR南武線連続立体交差事業における市の対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

建設緑政局、まちづくり局

#### 【苦情申立ての趣旨】

JR南武線連続立体交差事業（以下「本件事業」という。）について、1月に環境影響評価準備書（以下「本件準備書」という。）の縦覧があり、すぐ本件準備書に係る住民意見書の提出、そして住民意見書が本件準備書に反映されたか確認できないうちに、3月に本件事業に係る都市計画素案（以下「本件都市計画素案」という。）の説明会（以下「本件説明会」という。）が開催され、その後、27日間の本件都市計画素案の縦覧を経て、市民及び利害関係人が公述申立書を提出し、4月に公聴会が開催されるというスケジュールである。このようなスケジュールでは、市民の意見を十分に形成する時間もなく、住民の意見が本件事業に反映されているのか確認することもできない。本件事業に係る説明会、公聴会等のスケジュールや説明は適切なのか。そして、本件都市計画素案は環境影響評価の結果をどのように考慮し、どのような資料・根拠に基づいて作成されたのか。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市の回答によれば、説明会、公聴会等については、環境影響評価準備書に係る住民説明会は2月4、7、8、11日に開催されており、意見書の提出は1月20日から3月6日までとされています。また、本件説明会は3月16、17日に開催されており、公聴会は4月15日に開催されています。

本件事業においては、都市計画法による都市計画手続と条例による環境影響評価手続という二つの異なる手続が並行して進められており、市によれば、各手続における説明会や公聴会等が互いの手続の進行に影響を及ぼすことなく進められているということです。このことからす

ると、環境影響評価手続に係る意見書提出期日の10日後に都市計画手続に係る本件説明会が開催されると、市が進めているスケジュールは過密であるとの印象を抱くことは市民オンブズマンとしては十分理解できます。

本件事業の都市計画手続及び環境影響評価手続における説明会、縦覧、意見書の提出等は各手続において一定の期間を設けて進められており、法の定めに従い、また、法や条例の定めに加えて市民への理解が得られるように説明会や公聴会等を実施し、都市計画手続上、相応の期間を設けていることが確認できます。さらに、本件では、都市計画素案について、市は法で要求されている手続以上に、丁寧な説明のための手続を任意で行っていると認められるため、市の対応に不備はないと判断します。なお、本件事業について、都市計画手続と環境影響評価手続という別個の手続がそれぞれ独自の手続に従って進められていることについて、市の説明が十分であったか疑問が残り、市民が混同する可能性がない訳ではありません。この点については、今後、双方の手続を市が主体となって行う場合には、それぞれ別の手続であり、それぞれの手続の中で期間を設けて進めていることを市民に十分に理解してもらえるように工夫していただきたいと思います。

また、市は、本件都市計画素案については、本件都市計画素案と合わせて、条例18条に基づいて環境影響評価準備書の作成を行い、都市計画決定に当たっては、事業計画の内容や環境に与える影響を確認する必要があるため、都市計画案件が環境影響評価対象となる場合は、市の案として取り纏める都市計画素案の作成の段階で環境影響評価準備書の内容を確認しているとのことです。このように、本件都市計画素案は環境影響評価準備書の事業計画等の内容を考慮して作成されており、本件事業の認可に当たり、市は条例に基づいて、条例の目的を達成するために環境評価手続を進め、本件の環境影響評価手続については、本件都市計画素案に基づき周辺環境に与える影響を予測し、環境保全のための措置及び環境配慮項目に関する措置を踏まえ、環境影響の総合的な評価を行っているため、市の対応に不備があったとはいえないと市民オンブズマンは判断します。

#### 【本件苦情により改善された事項】

都市計画手続と環境影響評価手続を市が主体となって行う場合、例えば都市計画手続の説明会のお知らせには、都市計画に関する説明会であり、環境影響評価に関する手続ではないことを明記するなど、それぞれ別の手続であることを市民に十分に理解してもらえるように更なる工夫をしております。

#### (4) 毎日午後5時に防災行政無線から流れる音楽について

##### 【苦情申立ての対象機関】

危機管理本部

##### 【苦情申立ての趣旨】

毎日午後5時に市がスピーカーから流している音楽(以下「本件放送」という。)がうるさく、時間も長い。この時代、定時に大音量で音楽を長々と流す必要があるのか。昔だったら外で遊

んでいる子どもに午後5時になったと知らせる点で意義があったと思うが、この時代に果たして必要なのか、それ以外の理由で必要なのだということであっても、流すのはごく短いメロディー等で充分ではないのか。

### 【市民オンブズマンの判断】

市によれば、本件放送は、防災行政無線（以下「無線」といいます。）のスピーカーの日常点検として実施し、稼働状態の確認や何らかの不都合が見られた場合に早急に対応するためのものであり、無線は災害が発生した場合又は発生するおそれがある場合などに避難情報等を迅速に地域住民に伝達する役割を担っているため、定期点検に加え、日常的に状態を確認し、故障の未然防止や不具合の早期対応を行うことが重要と考えているとのこと。そして不具合が確認された場合には、使用できない期間が最小限になるよう早期に対応することが重要となり、必要に応じて音量・音圧等の調整を行いながら、日常点検（毎日の試験放送）を実施することが望ましく、災害時は機器の故障や通信障害等も生じるおそれがあることから、スマホなど一つの手段に頼ることなく、複数の手段を確保することが重要となるため、屋外スピーカーの日常点検について、その必要性が薄れるものではないとのこと。また、屋外に設置される無線機器は経年劣化や風水害による破損等も生じ得るものと想定しており、使用できない期間を最小限に抑えられるよう、日常点検（定時試験放送）の実施が望ましく、さらに仮に月次点検等、日時を決めて一斉に試験放送を実施する場合、市内に300基以上設置されている屋外スピーカーの聴取には、相当数の人員確保や伴う費用が必要となり、結果として点検精度の低下が懸念されるところです。加えて、市として効率的・効果的な防災情報発信について今後の在り方の検討を進めた結果、防災行政無線についてはPUSH型の気づきを与える手段としての役割を改めて確認したそうです。以上については、市民オンブズマンとしても防災情報発信について、屋外スピーカーの果たす役割として理解できるところです。

市によると、本件放送に対する市民の意見については、令和2～4年度までの3年間で、合計9件の苦情（音がうるさい、聞き取りづらい、など）が寄せられたそうです。苦情に対しては、本件放送の目的を説明するとともに、対応可能な範囲で音量・音圧等の調整をしているとのこと。本件放送をうるさいと考える人もありますが、それが多数かどうかは明らかでなく、又本件放送が無線の日常的点検としてされていることが理解されていない面も影響していると思われます。

そして市によると、音量については、距離や周囲の建物状況、気象状況等によって異なるため一概には言えないが、本件申立てに係る近隣地域において60dB程度と考えているとのこと。一方で本件放送にあたっては、日常生活への影響も考慮し、1日1回、1分程度の放送時間とし、必要に応じて可能な範囲で音量等の調整を実施しているとのこと。また、市は本件放送について、その目的が試験放送を行いつつ、今回の苦情申立てを契機として、改めて市HPに試験放送の関連ページを作成し、目的を掲載し、分かりやすい周知に努めているとしています。

以上のことから、無線の屋外スピーカーは、防災情報の市民への周知に重要な役割を果たしていると考えられ、その日常的点検は必要であると考えられるため、本件放送もその必要性は否定できません。他方で、うるさく感じる市民も一定数いることが想定されますが、本件放送の

必要性についての広報が十分でないことも原因となっていると考えられます。日常的点検として毎日定時に本件放送をすることが、不可欠か否かについて、現時点においては、市民の意見としても本件放送がうるさく、その必要性がないことが有力であるともいえないと考えられます。そうすると、市民オンブズマンとしては、本件放送を毎日定時に実施していることが不相当であるとはいえず、市の対応に不備があるとはいえないと判断します。

**【本件苦情により改善された事項】**

今回の苦情申立てを契機として、市ホームページに関連ページを作成し、試験放送の目的等を掲載しています。また、定期点検の実施に際して発出する各学校等の施設管理者向けの通知に、不具合があった場合には連絡をいただける様追記しました。

今後、自主防災組織連絡協議会や全町内会連合会等の住民組織に対しても、改めて周知する予定です。

**(5) 市公用車と思われる軽自動車からのたばこのポイ捨てについて**

**【苦情申立ての対象機関】**

建設緑政局

**【苦情申立ての趣旨】**

「道路の美化で明るい街づくり 川崎市」という横断幕（以下「本件横断幕」という。）を掲げた軽自動車（以下「本件車両」という。）の運転手が、窓からたばこの灰を道路に捨てているのを見かけた（以下「本件ポイ捨て」という。）。道路の美化どころか、道路を汚しながら運転されていたので、市の職員なのであればそのような行為はやめていただきたいと思い、連絡した。本当に市の職員なのか、行政の仕事として委託している業者なのかどうかなどの確認をお願いしたい。

**【市民オンブズマンの判断】**

市によると、本件車両は、市が業務委託している企業（以下「本件企業」といいます。）の車両で、当日申立人が目撃した場所近くの行政施設に委託業務のため向かっている途中でした。本件企業には路上違反広告物除却清掃業務を委託しています。本件横断幕については、本件企業の車両であることを示すとともに、道路等の違反広告物は汚損原因の一つとなり得ることから、美観風致の維持のため「道路の美化で明るい街づくり」の啓発活動として掲げています。

本件ポイ捨てについては、本件企業の社員が本件車両の運転中に行ったものとのことです。

本件について、市は、市民オンブズマンから苦情申立ての連絡を受けて、本件企業に問合せを行い、本件ポイ捨てがあった事実を確認し、本件企業から、本件ポイ捨てという不適切な行為について、会社としても重く受け止め、二度とこのような事を起こすことのないよう、職員全員に指導をしている旨の文書を受領し、詳細な事情を確認したとのことです。そこで市は、本件企業に対し、本件ポイ捨ては各種法令に違反する行為であるとともに、市民の行政に対する大きな信用失墜行為であり、大変遺憾であるとし、厳しく注意喚起と指導を行う旨の注意文書を発出したとのことです。このように本件ポイ捨てについては、市は本件の申立てにより初

めて事実を知ったものであり、その上で、本件企業に対し適切な指導及び監督を行っている  
と認められるので、この点について、市の対応に不備はないと市民オンブズマンは判断します。

もっとも一般論として、たばこの吸い殻や灰を道路に捨てることは到底許されるものではなく、  
道路の美化を標語とする横断幕を掲げた車両から行われることはもってのほかです。その  
ため、市としては、本件企業にとどまらず、市の事業を受託している事業者全体に今一度、注意  
喚起を行っていただきたいと思えます。

**【本件苦情により改善された事項】**

関係部局に情報共有し、改めて注意喚起を行うよう依頼しました。





## 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<br>11月<br>～<br>平成27年<br>3月 | 平成<br>27年度 | 平成<br>28年度 | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>4年度 | 令和<br>5年度 | 累 計   |
|--------|-----------|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| 受付件数   |           | 3,463                           | 82         | 93         | 79         | 126        | 111       | 117       | 99        | 134       | 109       | 4,413 |
| 居住地別   | 市 内       | 3,229                           | 76         | 85         | 70         | 111        | 103       | 111       | 96        | 127       | 98        | 4,106 |
|        | 市 外       | 234                             | 6          | 8          | 9          | 15         | 8         | 6         | 3         | 7         | 11        | 307   |
| 本人代理人別 | 本 人       | 3,372                           | 81         | 92         | 76         | 124        | 110       | 113       | 98        | 132       | 108       | 4,306 |
|        | 代 理 人     | 91                              | 1          | 1          | 3          | 2          | 1         | 4         | 1         | 2         | 1         | 107   |
| 個人法人等別 | 個 人       | 3,377                           | 79         | 93         | 78         | 124        | 109       | 113       | 98        | 128       | 108       | 4,307 |
|        | 法 人 等     | 86                              | 3          | 0          | 1          | 2          | 2         | 4         | 1         | 6         | 1         | 106   |
| 受付方法別  | 来 訪       | 1,466                           | 14         | 37         | 13         | 26         | 27        | 10        | 5         | 9         | 6         | 1,613 |
|        | 郵 送       | 1,437                           | 23         | 18         | 24         | 41         | 32        | 56        | 37        | 38        | 24        | 1,730 |
|        | ファクシ<br>ミ | 144                             | 1          | 2          | 0          | 1          | 1         | 2         | 1         | 0         | 0         | 152   |
|        | メ ー ル     | 416                             | 44         | 36         | 42         | 58         | 48        | 48        | 53        | 84        | 79        | 908   |
|        | そ の 他     | 0                               | -          | -          | -          | -          | 3         | 1         | 3         | 3         | 0         | 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<br>政策  | 高齢者対策 43  | 教育          | 障害児教育 4   | 厚生        | 病院医療 80  | 広報公聴事務          | 市民広報 1   |            |     |        |
|             | 青少年育成 19  |             | 生涯学習 63   |           | 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<br>事務等      |          | 選挙啓発 2     |     |        |
|             | 人権施策 2    | 文化・<br>スポーツ | 教育委員会議 3  |           | 小児医療 2   |                 | 職員の勤務 20 |            |     |        |
|             | 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・<br>安心確保 | 自転車対策 76  | 経済          | 市民活動 15   |           | 成人保健 9   |                 | 職員の勤務 3  |            |     |        |
|             | 交通安全 30   |             | スポーツ振興 1  |           | 保健指導 9   |                 | 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 454  |          |                 |          |            |     |        |
|             | 防災対策 10   | 農業指導 2      | 疾病対策 14   | 文書管理 4    |          |                 |          |            |     |        |
|             | 浸水対策 8    | 農業振興 2      | 公衆衛生 11   | 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 42   |          |                 |          |            |     |        |
|             | 路上喫煙 10   | 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 32 | 社会福祉      | 生活保護 142 | 庁舎<br>・<br>公共施設 | 庁舎建築 1   |            |     |        |
|             | 消防業務 3    |             | バス料金 4    |           | 児童福祉 45  |                 | 施設建設 1   |            |     |        |
|             | 防火管理 2    |             | バス路線 17   |           | 保育行政 87  |                 | 庁舎施設 11  |            |     |        |
|             | 消火活動 1    |             | 運行管理 3    |           | 児童手当 8   |                 | 市民施設 69  |            |     |        |
|             | 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 22  | 施設等整備・工事 9 | その他 | 庁舎管理 4 |
|             | 土地利用 1    |             | 鉄道対策 5    |           | 福祉医療 14  |                 | 福祉施設 18  | 施設管理 55    |     |        |
| 都市計画        | 都市計画 43   |             | 地下鉄 3     |           | 母子福祉 13  |                 | 社会福祉 41  | 施設利用 95    |     | 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   | 市名称 1      |     | 公用車 3  |
|             | 都市整備 7    |             | 海運        |           | 障害福祉 123 |                 | 障害福祉 123 | 事故処理 4     |     | 総合調整 2 |
|             | 区画整理 5    | 労働          | 福祉施設 18   | 福祉施設 18   | その他 53   | 市の機関以外等 354     |          |            |     |        |
|             | 都市景観 1    | 水道・<br>下水道  | 国民健康保険 85 | 国民健康保険 85 |          |                 |          |            |     |        |
| 道路          | 屋外広告物 3   | 下水道工事 47    | 支援費 3     | 支援費 3     |          |                 |          |            |     |        |
|             | 道路管理 274  | 下水道使用料 9    | 国民年金 11   | 国民年金 11   |          |                 |          |            |     |        |
|             | 道路清掃 4    | 水道工事 35     | 税務事務 88   | 税務事務 88   |          |                 |          |            |     |        |
|             | 道路境界 17   | 水道料金 23     | 税務管理 1    | 税務管理 1    |          |                 |          |            |     |        |
|             | 道路環境 1    | 給水装置 1      | 工事発注 1    | 工事発注 1    |          |                 |          |            |     |        |
|             | 測量助成 5    | 公害対策 45     | 工事契約 11   | 工事契約 11   |          |                 |          |            |     |        |
|             | 道路整備 118  | 環境対策 19     | 委託契約 6    | 委託契約 6    |          |                 |          |            |     |        |
| 河川          | 河川・水路 61  | 化学物質対策 2    | 物品契約 1    | 物品契約 1    |          |                 |          |            |     |        |
|             | 建築・<br>住宅 | 建築指導 199    | 騒音対策 31   | 財産管理 10   | 財産管理 10  |                 |          |            |     |        |
| 建築対策 12     |           | 振動対策 2      | 予算執行 2    | 予算執行 2    |          |                 |          |            |     |        |
| 建設指導 1      |           | 花火騒音 1      | 補助金交付 1   | 補助金交付 1   |          |                 |          |            |     |        |
| 建設対策 3      |           | 緑地保全 1      | 区役所事務 24  | 区役所事務 24  |          |                 |          |            |     |        |
| 建設管理 1      |           | 市営墓地 29     | 区政推進 6    | 区政推進 6    |          |                 |          |            |     |        |
| 開発指導 54     |           | 墓地 3        | 住民票事務 9   | 住民票事務 9   |          |                 |          |            |     |        |
| 再開発 2       |           | 公園管理 85     | 戸籍事務 12   | 戸籍事務 12   |          |                 |          |            |     |        |
| 市営住宅 113    |           | 公園緑地 29     | マイナンバー 6  | マイナンバー 6  |          |                 |          |            |     |        |
| 住宅管理 4      |           | ごみ処理 36     | 広報広聴 54   | 広報広聴 54   |          |                 |          |            |     |        |
| 住宅企画 1      |           | ごみ収集 12     | 市長への手紙 12 | 市長への手紙 12 |          |                 |          |            |     |        |
| 住宅融資 2      | 資源回収 4    | 市政相談 4      | 市政相談 4    |           |          |                 |          |            |     |        |
| 住居表示 9      | 産業廃棄物 4   | 市民相談 3      | 市民相談 3    |           |          |                 |          |            |     |        |
| 教育          | 学校教育 145  | 震災廃棄物処理 60  |           |           |          |                 |          |            |     |        |
|             | 学校事務 4    | し尿処理 4      |           |           |          |                 |          |            |     |        |

第3表 苦情申立て処理状況

(単位：件)

| 区 分                          | 平成2年<br>11月<br>～<br>平成27年<br>3月 | 平成<br>27年度   | 平成<br>28年度   | 平成<br>29年度   | 平成<br>30年度   | 令和<br>元年度    | 令和<br>2年度    | 令和<br>3年度    | 令和<br>4年度    | 令和<br>5年度    | 累 計             |
|------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| 1 苦情申立人に結果<br>を通知したもの        | 3,279<br>(100)                  | 74<br>(100)  | 99<br>(100)  | 71<br>(100)  | 110<br>(100) | 107<br>(100) | 110<br>(100) | 88<br>(100)  | 96<br>(100)  | 116<br>(100) | 4,150<br>(100)  |
| 苦情申立ての<br>(1) 趣旨が認めら<br>れたもの | 1,087<br>(33.2)                 | 30<br>(40.5) | 26<br>(26.3) | 21<br>(29.6) | 37<br>(33.6) | 34<br>(31.8) | 25<br>(22.7) | 20<br>(22.7) | 18<br>(18.8) | 16<br>(13.8) | 1,314<br>(31.7) |
| (2) 市政に不備が<br>ないもの           | 1,708<br>(52.1)                 | 29<br>(39.2) | 55<br>(55.6) | 40<br>(56.3) | 50<br>(45.5) | 52<br>(48.6) | 42<br>(38.2) | 34<br>(38.6) | 35<br>(36.5) | 51<br>(44.0) | 2,096<br>(50.5) |
| 調査を中止・<br>(3) 打ち切ったも<br>の    | 97<br>(3.0)                     | 4<br>(5.4)   | 0<br>(0)     | 0<br>(0)     | 0<br>(0)     | 2<br>(1.9)   | 0<br>(0)     | 0<br>(0)     | 2<br>(2.1)   | 12<br>(10.3) | 117<br>(2.8)    |
| (4) 管轄外となっ<br>たもの            | 231<br>(7.0)                    | 9<br>(12.2)  | 7<br>(7.1)   | 5<br>(7.0)   | 16<br>(14.5) | 9<br>(8.4)   | 33<br>(30.0) | 26<br>(29.5) | 24<br>(25.0) | 31<br>(26.7) | 391<br>(9.4)    |
| (5) その他のもの                   | 156<br>(4.8)                    | 2<br>(2.7)   | 11<br>(11.1) | 5<br>(7.0)   | 7<br>(6.4)   | 10<br>(9.3)  | 10<br>(9.1)  | 8<br>(9.1)   | 17<br>(17.7) | 6<br>(5.2)   | 232<br>(5.6)    |
| 2 調査継続中のもの                   | -                               | 26           | 15           | 20           | 29           | 25           | 20           | 20           | 46           | 33           | -               |
| 3 取り下げられたも<br>の              | 161                             | 5            | 5            | 3            | 7            | 8            | 12           | 11           | 12           | 6            | 230             |
| 合 計                          | -                               | 105          | 119          | 94           | 146          | 140          | 142          | 119          | 154          | 155          | -               |

(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

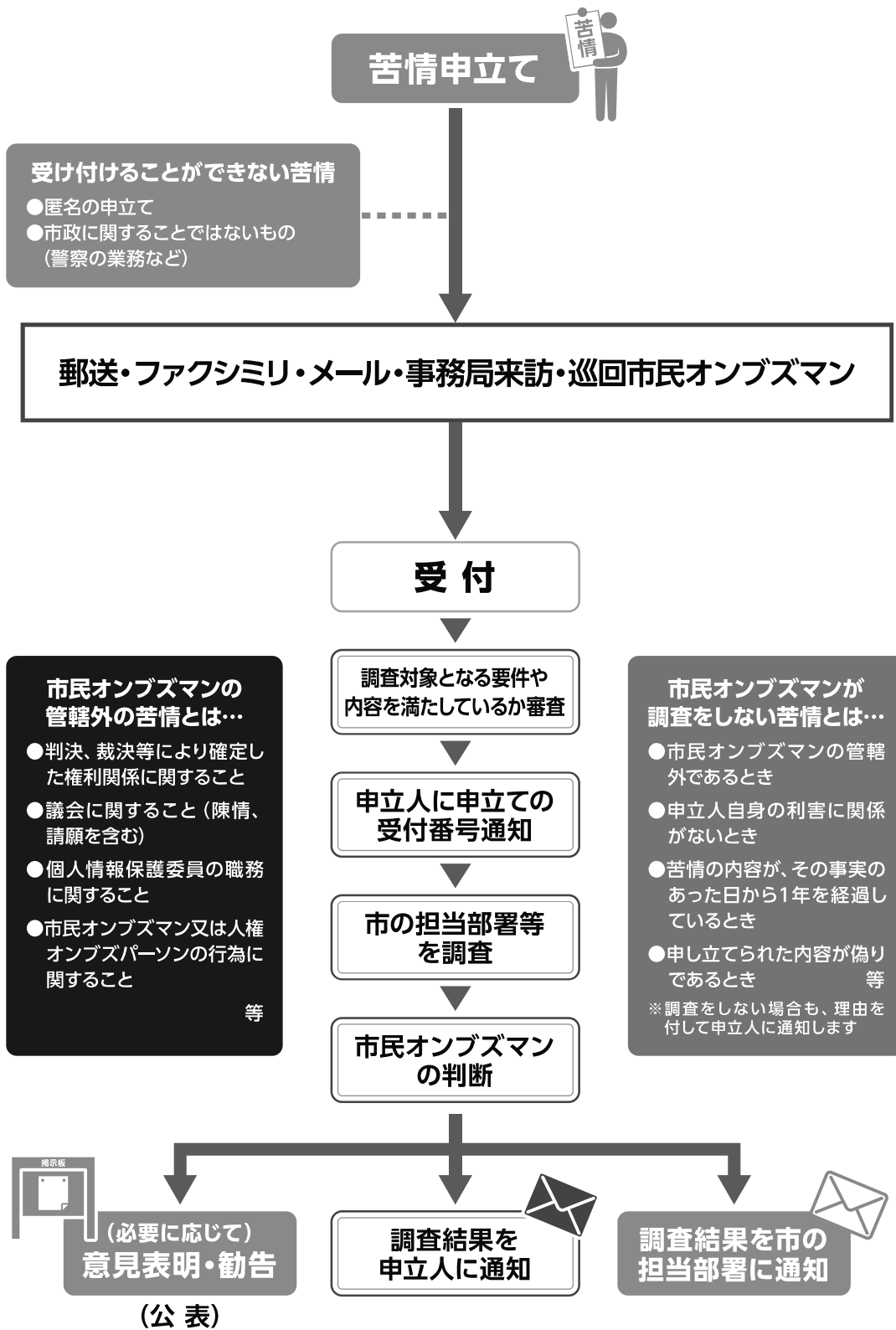
市民オンブズマンは、次のような場合、当該苦情の調査を行いません。

- 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5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)

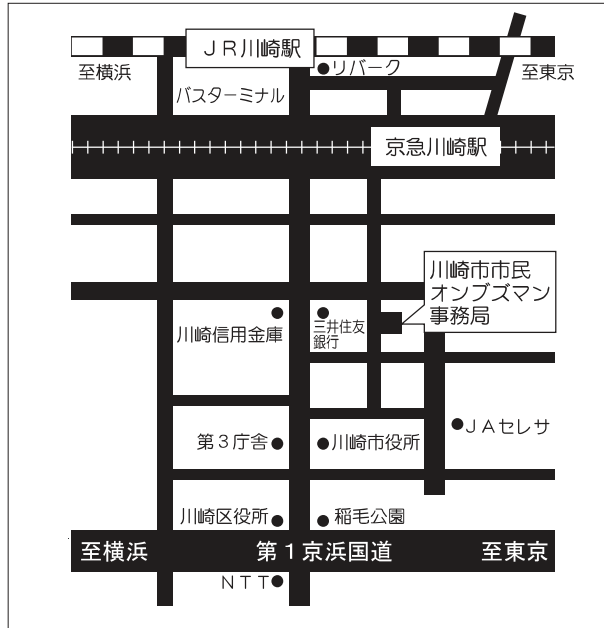
1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。

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5年度報告書

令和6(2024)年 5月 発行

川崎市市民オンブズマン

富田 善範 (代表市民オンブズマン)

清野 幾久子

川崎市  
市民オンブズマン事務局

〒210-8577

川崎市川崎区砂子1丁目7番地4 砂子平沼ビル3階

☎ 044-200-3691 FAX 044-245-8281

川崎市市民オンブズマンホームページ

<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

