

# 川崎市市民オンブズマン 令和6年度報告書

OMBUDSMAN

令和7(2025)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 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）	22
2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）	33

---

## IV 参考資料

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

---



## この一年をふりかえって

### 川崎市市民オンブズマン

富田 善 範（前市民オンブズマン 令和6年12月退任）  
清野 幾久子（前市民オンブズマン 令和7年3月退任）  
足立 哲（現市民オンブズマン 令和7年1月就任）  
山下 りえ子（現市民オンブズマン 令和7年4月就任）

令和6年度は富田と清野にとって任期最後の年となり、後任として足立と山下が新たに市民オンブズマンに就任いたしました。

さて、令和6年度（令和6年4月から令和7年3月まで）は、元日に地震が発生した能登半島は9月にも豪雨災害に苦しめられました。また西日本でも8月に巨大地震の臨時情報が発表されるなど、日本が災害列島であることが改めて痛感されました。ほか、夏季は近年で最も暑い年となり地球規模の気象変動も心配されます。海外を見てみると、ロシアによるウクライナ侵攻は依然として終結の見通しが立っておらず、アメリカでは指導者が変わる等、先の見えない混沌とした時代の幕開けを感じます。一方、令和6年度は、大谷翔平選手の大リーグでの活躍や、川崎市の市制100周年にあたり、この記念すべき年に市民や行政等一丸となった各種関連事業が行われました。今後も、皆が希望を持てるような明るいニュースが増える世の中になることを願ってやみません。

令和6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88件であり、前年の109件から21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、保育行政、障害福祉といった福祉関係や、道路管理、施設利用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71件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは16件（22.5%）、市政に不備がないものは32件（45.1%）でした。苦情申立ての趣旨が認められた事案は、令和5年度の16件（13.8%）と同数ですが、不備がないとされたものの中には改善を要するとしたものもあり、市政にはまだ改善の余地があるものと考えております。

苦情申立ての処理日数については、71件のうち、91日以上を要したものが48件（67.6%）と半数を超えており、令和5年度の66件（56.9%）と比べて改善されたいとはいえない状況です。この原因としては、申立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目指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

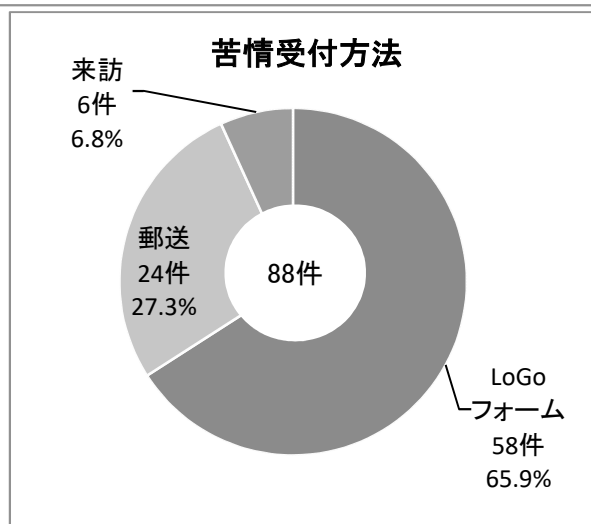
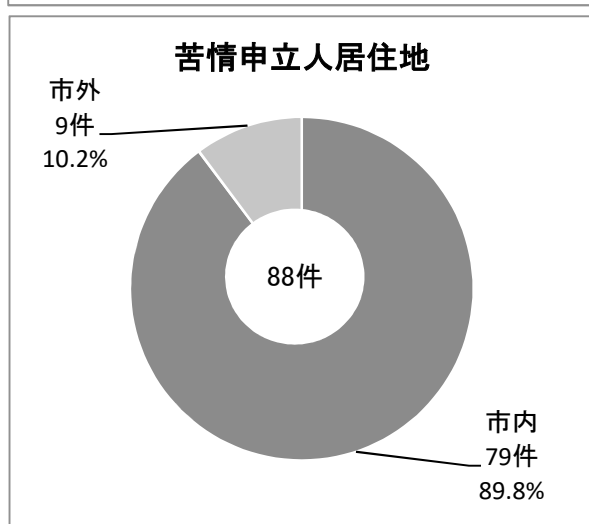
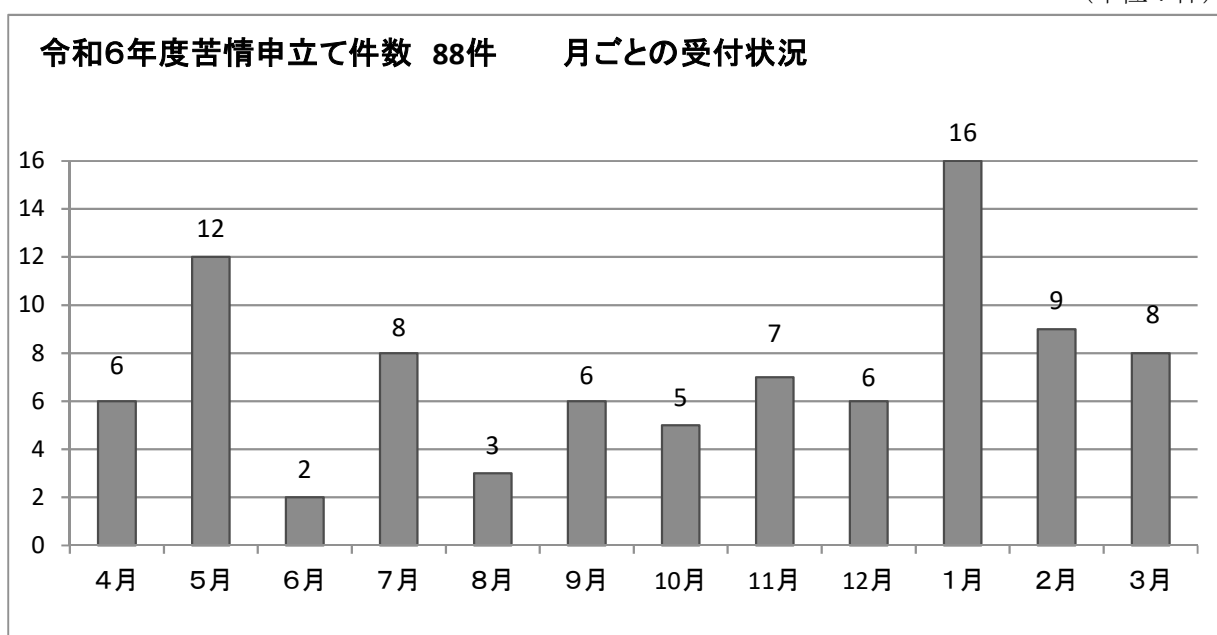
## 1 苦情申立ての受付状況

令和6年度（令和6年4月1日～令和7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88件となっています。前年度と比べ21件の減となりました。

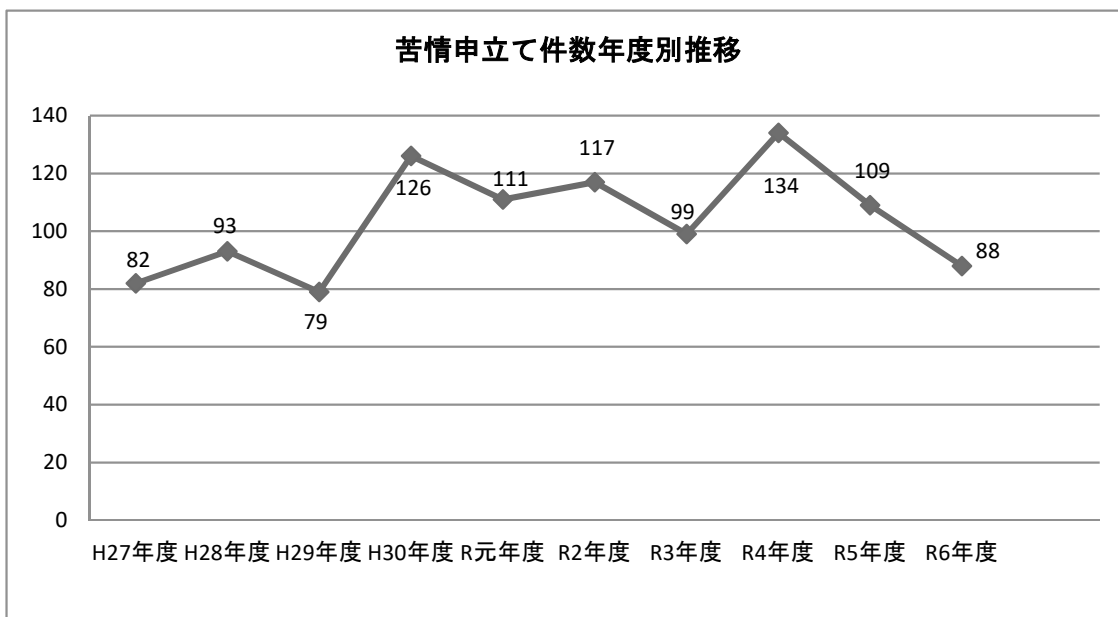
### (1) 苦情申立人別・受付方法別状況

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79件（89.8%）、市外在住者からの申立てが9件（10.2%）となっており、前年度より市内在住者が19件減少し、市外在住者が2件減少しています。また、受付方法については、LoGoフォームによるものが58件（65.9%）、郵送によるものが24件（27.3%）、来訪（巡回市民 オンブズマン含む）によるものが6件（6.8%）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23件（26.1%）と最も多く、次いで生活保護8件（9.1%）、道路管理4件（4.5%）となっています。

(単位：件)

内 容						
職員対応	23					
生活保護	8					
道路管理	4					
保育行政	3	職員の勤務	3	情報公開	3	
				障害福祉	3	
市営住宅	3				施設利用	3
施設等整備・工事	2					
路上喫煙	1	老人福祉	1	マイナンバー	1	
				病院医療	1	
都市計画	1	道路境界	1	動物管理	1	
				地籍調査	1	
商業振興	1	市民文化	1	市民施設	1	
				児童福祉	1	
建築指導	1	下水道工事	1	救急事務	1	
				環境対策	1	
開発指導	1				学校教育	1
その他	1					
市の機関以外等	11					
合 計 : 88						



(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、まちづくり局に関するものが8件(9.1%)と最も多く、次いで川崎区役所に関するものが7件(8.0%)、麻生区役所に関するものが6件(6.8%)となっています。

(単位：件)

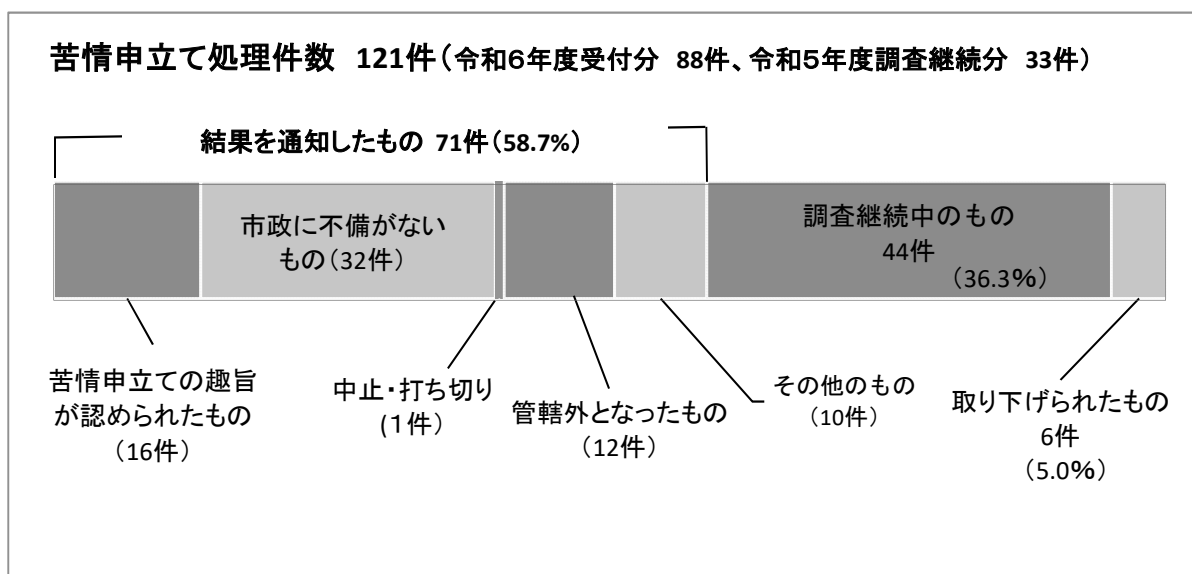
区 分	受付件数	内 容				
総務企画局	4	職員対応 2	職員の勤務 1	情報公開 1		
財 政 局	2	職員対応 1	税務事務 1			
市民文化局	2	市民施設 1	市民文化 1			
経済労働局	3	商業振興 1	農業振興 1	施設整備等・工事 1		
環 境 局	2	環境対策 1	道路管理 1			
健康福祉局	4	職員対応 1	障害福祉 1	老人福祉 1	情報公開 1	
こども未来局	2	児童福祉 1	保育行政 1			
まちづくり局	8	市営住宅 3	開発指導 1	建築指導 1	路上喫煙 1	都市計画 1
		市機関外 1				
建設緑政局	4	道路管理 2	地籍調査 1	施設利用 1		
川崎区役所	7	職員対応 5	障害福祉 1	道路管理 1		
幸 区 役 所	4	生活保護 3	障害福祉 1			
中原区役所	4	職員対応 1	施設利用 1	生活保護 1	動物管理 1	
高津区役所	4	生活保護 3	道路境界 1			
宮前区役所	4	職員対応 2	生活保護 1	児童手当 1		
多摩区役所	5	職員対応 2	職員の勤務 1	マイナンバー 1	その他 1	
麻生区役所	6	職員対応 4	保育行政 2			
上下水道局	1	下水道工事 1				
病 院 局	4	職員対応 2	病院医療 1	施設利用 1		
消 防 局	2	職員対応 1	救急事務 1			
教育委員会局	5	職員対応 2	職員の勤務 1	学校教育 1	施設等整備・工事 1	
議 会 局	1	情報公開 1				
市の機関以外等	10	10				
合 計	88					

## 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33件を含め、令和6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121件でした。そのうち、苦情申立人に結果を通知したものは71件（58.7%）、調査継続のものは44件（36.3%）、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（5.0%）でした。

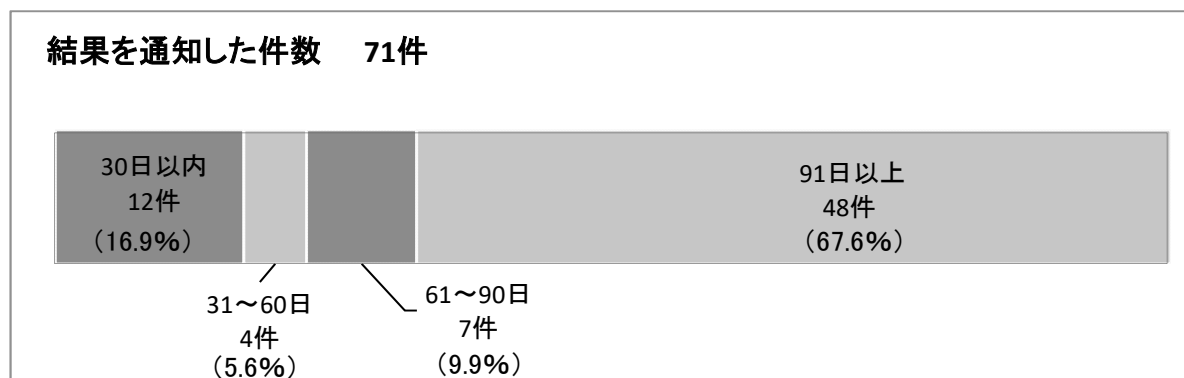
結果を通知した71件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは16件（22.5%）、市政に不備がないものは32件（45.1%）となっています。



(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71件について、処理に要した日数は、30日以内が12件（16.9%）、31日以上60日以内が4件（5.6%）、61日以上90日以内が7件（9.9%）、91日以上が48件（67.6%）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	2				2		2	4
財 政 局	1		1				2	3
市民文化局	1					1	1	2
経済労働局	3	1		1		1		3
環 境 局	2	1	1				2	4
健康福祉局	4	1	3				3	7
こども未来局	4	1	3				1	5
まちづくり局	3		2		1		5	8
建設緑政局	5	3	2				3	8
川崎区役所	6		6				2	8
幸 区 役 所	2		2				2	5
中原区役所	4	3	1				2	7
高津区役所	3		1			2	1	4
宮前区役所	3		3				3	6
多摩区役所	6	2	1		2	1	2	9
麻生区役所							6	6
上下水道局	2	1	1				1	3
交 通 局	3	1	1			1		3
病 院 局	3					3	1	4
消 防 局	2		1			1		2
教育委員会 教育事務局	6	2	3		1		2	9
議 会 局	1				1			1
市の機関以外等	5				5		5	10
合 計	71	16	32	1	12	10	44	121
構 成 比	100%	22.5%	45.1%	1.4%	16.9%	14.1%	—	—

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

### 3 巡回市民オンブズマンの開催状況

市民オンブズマン制度のより一層の推進と市民の利便性を図ることを目的として、毎月1回「巡回市民オンブズマン」を開催し、申立てを6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6年4月12日(金)	高津区役所
第2回	令和6年5月10日(金)	本庁舎復元棟
第3回	令和6年6月7日(金)	多摩区役所
第4回	令和6年7月12日(金)	中原区役所
第5回	令和6年8月9日(金)	宮前区役所
第6回	令和6年9月13日(金)	幸区役所
第7回	令和6年10月11日(金)	麻生区役所
第8回	令和6年11月8日(金)	高津区役所
第9回	令和6年12月13日(金)	川崎区役所
第10回	令和7年1月10日(金)	多摩区役所
第11回	令和7年2月7日(金)	中原区役所
第12回	令和7年3月7日(金)	宮前区役所

#### 【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) 市民オンブズマンによる学習会

平成20年度から、市立中学校において生徒等に対する学習会を実施し、制度の広報・周知を行いました。

日 時 令和6年11月19日（火）

14時10分～14時55分

会 場 菅中学校体育館

受講者 菅中学校3年生 126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



〔11月19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（12回）を開催し、運営状況の報告や事例検討等を行いました。

### (3) 制度広報の実施

市役所本庁舎、各区役所ロビー等のほか、川崎地下街アゼリア広報コーナーで市民オンブズマン制度を紹介する展示を行いました。



〔市役所本庁舎25階での展示〕



〔川崎地下街アゼリア広報コーナーでの展示〕

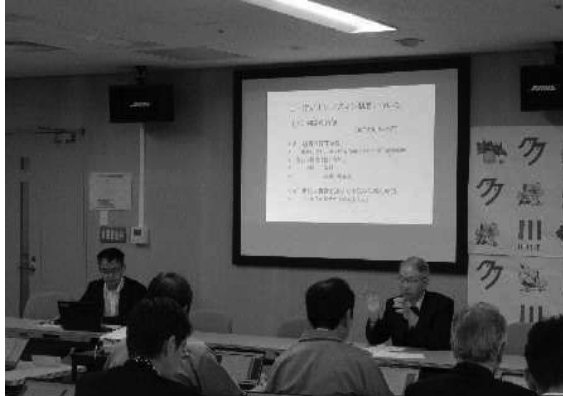
### (4) 研修等への参加（専門調査員）

市民オンブズマンの指揮監督の下で苦情調査を行う専門調査員を対象として、知識の向上を図るために、業務に関連する研修に参加しました。

令和7年1月21日（火） 公文書公開制度、個人情報保護制度研修

## (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、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（13局区から計31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30名）。



〔区役所職場集合研修の様子〕

## (6) 第25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34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6年12月6日（金） 13時30分～15時40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 同じ申立人から、主旨が同一の苦情申立をされた際の対応について
  - 2 申立人との面談について
  - 3 こどものオンブズパーソンについて

## (7) 視察等への対応

令和6年10月4日（月）総務省神奈川行政評価事務所（2名）



〔視察の様子〕

## Ⅱ 発意調査

市民オンブズマンは、令和4年度から令和6年度にかけて、健康福祉局及び各区役所を対象として、「国民健康保険料の過誤納金の還付を受ける権利の消滅時効及び未納保険料との充当適状の管理について」（富田市民オンブズマン）及び令和6年度に、教育委員会事務局、総務企画局及び上下水道局を対象として、「事件・事故等発生に伴う公表等について」（清野市民オンブズマン）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。

### ● 国民健康保険料の過誤納金の還付を受ける権利の消滅時効及び未納保険料との充当適状の管理について（富田市民オンブズマン）

#### 1 調査の端緒

国民健康保険料（以下「保険料」という。）の納付義務者に、社会保険加入、生活保護開始、所得更正、誤納、死亡等の事由によって保険料の過誤納が生じた場合、当該納付義務者につき過誤納金の還付請求権（以下「還付請求権」という。）が発生する。市は、当該納付義務者に対し、還付通知書、還付請求書等を送付し、還付請求が行われない場合には、文書及び電話により申請勧奨を行っている。

還付請求権については、国民健康保険法（以下「法」という。）110条で、行使することができるときから2年で時効消滅すると規定されているところ、民法は、消滅時効の更新事由として、権利の承認を定め（民法152条）、市が還付請求権者に還付請求を勧奨する行為は、これに該当する。

また、納付済みの保険料は、地方公共団体の歳入（地方自治法231条の3第1項）に該当するので、この還付については、「地方税の例」によることとされ（地方自治法231条の3第4項）、地方税法17条の2は、その還付を受けるべき者に未納の徴収金があるときは、過誤納金をその徴収金に充当しなければならないと定めている。したがって、還付請求権の発生後支払われるまでの間に保険料の未納が発生した場合には、まずその未納の保険料に充当されなければならない。

ところが、令和3年度における市民オンブズマンの苦情調査において、区役所職員の法的知識の誤りによって、還付請求権の消滅時効が完成していないのに完成したと扱い、更に還付請求権が未納の保険料との関係で複数回充当適状が生じていながら充当処理が行われていないことが判明し、市民オンブズマンは、これらはいずれも法令に違反しており、市の対応に重大な不備があったと判断した（令和4年度報告書24ページ）。

市においては、改善策として、職員の事務取扱及び法的根拠についての周知徹底を行

うとともに確実に未納保険料への充当処理を行う体制を整備するとした。

市民オンブズマンとしては、市の上記改善策によって、法令に基づく時効管理と充当処理が確実に行われる体制になっているかどうかをチェックする必要があると考えたので、この点について、市民オンブズマンの発意に基づく調査を実施することとした。

## 2 調査事項について

市民オンブズマンは、以下の事項について調査を行った。

- ・平成31年4月以降に生じた還付請求権について、時効により消滅したと扱った事案を全て抽出し、これらの事案について、申請勧奨、還付請求書の再発行等による時効更新の有無を調査し、消滅時効の完成日が正しかったか否かの検証を求めた。その上で、充当処理の有無について調査し、誤りがあった場合の是正措置及び今後の対応についての報告を求めた。

- ・国民健康保険料過誤納金還付・充当事務処理要領（以下「要領」という。）について、内容の説明及び令和6年までの改正箇所の報告を求めた。また、研修内容の改善について報告を求めた。

- ・従来から作成している各種リストの内容、還付（充当）通知書の作成送付、還付通知書の再送付及び電話勧奨、滞納があった場合の各種リストへの反映、還付金の支払、未済還付請求権の時効期間経過後の取扱いについて説明を求めた。また、改善措置として新たに作成することとしたリストについて説明を求めた。

- ・電話勧奨及び電話等による問合せと時効更新の関係、滞納が生じた時点での充当処理、還付請求書提出後に充当適状が生じた場合の処理について説明を求めた。

## 3 市民オンブズマンの判断

### (1) 充当適状の管理について

ア 充当適状を適切に管理するためには、還付金が発生し、国保システムに登録した段階で、未納の保険料の有無が分かり、直ちに充当されるシステムになること、還付金が発生後支払われるまでの間に未納の保険料が発生した場合、直ちに還付金に紐づけられ充当適状であることが判明するシステムであることが必要となる。

要領においては、還付請求権が生じると、健康福祉局医療保険課（以下「医療保険課」という。）において、一括過誤納対象者リストが作成され、その段階で自動充当が行われることとされている。その後は、3か月後に還付請求勧奨対象者リストが作成され、さらに1年後に再勧奨対象者リストが作成され、不払の有無が各リストに記載されるものの、それ以外は、各区役所の保険年金課（以下「各区保険年金課」という。）において、新たに滞納が発生していることが判明した場合に充当処理が行われるとし



ているだけであった。

しかしながら、前件当時においては、11回も充当適状が生じていながらそのことに気が付かなかつたわけであり、その後市全体の事務について調査したところ、多数の処理漏れが発見されたことからしても、この点を各区の責任にしておくことは問題があると考えられる。

イ 局において、令和5年7月以降毎月、新たに「還付未済充当対象者リスト」を作成し、各区に送付することとされた。この取扱いは、令和6年6月改正要領で以下のとおり明文化された。

(ア) 医療保険課は、還付請求書の返送指定日から6か月以上を経過しても還付請求書の返送がなく、滞納が発生している納付義務者について、「還付未済充当対象者リスト」を作成し、各区保険年金課に送付する（6条2項1号）。

(イ) 各区保険年金課は、「還付未済充当対象者リスト」のうち充当適状となっている過誤納について、滞納整理システム等により充当先を確認し、国保システムで決定済みの過誤納処理を取消した上で、還付金等を当該滞納期に充当する処理を行い、過誤納金が全額充当される場合は、当該処理による充当通知書を、充当してもなお過誤納金が残る場合は、当該処理による還付通知書及び還付請求書を作成して発送する（6条2項2号）。

還付未済充当対象者リストでは、その時点で支払われていない過誤納金が掲載され、その時点で滞納保険料と充当適状にある過誤納金について、充当額が明らかにされており、各区保険年金課においては、これに基づき充当通知書を作成し、納付義務者に送付している。毎月作成される還付未済充当対象者リストには、時効完成日の記載があり、充当適状日が還付時効完成後である場合には、対応状況欄に確認済みとし、その理由として時効完成と記載することになっており、上記リストで消滅時効完成時の滞納の有無、充当適状のチェックを行う仕組みとなっている。

市民オンブズマンとしては、このリストの作成で明らかになるのは1か月ごとの充当適状の状況だが、滞納期は1か月ごとに経過することを考えると、少なくとも1か月単位で充当適状が明らかになれば、充当適状にあることを見逃すことはなくなると考えられるので、このような対応は適切であると判断した。

## (2) 消滅時効の管理について

調査の過程で、従前、市は、電話勧奨は時効を更新すべき権利の承認には当たらないとしていたことが明らかになった。しかし、権利の承認は、文書で勧奨した場合に限られず、口頭でも還付請求権の存在を前提に請求書の提出を求めれば権利の承認に該当することは明らかである。そして、市は電話勧奨の経過を文書で記録に残してい

るので、この点も容易に確認できる。したがって、市民オンブズマンは、市のこのような対応は法令に違反するものであって不備があると指摘した。

市は、市民オンブズマンの指摘に基づき、令和6年3月より電話勧奨時の時効更新について、「架電結果報告リスト」を元に更新するよう改善し、また、各区保険年金課における電話問合せ（架電・受電）や窓口相談時についても、国保システムに記載をし、時効を更新するように改善したとのことである。この点については、令和6年6月改正要領及び研修資料にも明記したとのことであり、市民オンブズマンもそれを確認した。

還付請求権の消滅時効については、前件において市職員の認識が誤っていた点であるので、今後は、民法の正しい解釈のもとに、国保事務に従事する者が法令に違反することのないように、改正要領の趣旨や研修資料の内容を徹底していただきたい。

### （3） 充当に関する他の問題について

ア 還付金は、還付決定後、納付義務者から提出された還付請求書に基づき、納付義務者の口座に支払われることになる。

還付決定後に新たに滞納が発生していることが判明した場合について、令和5年6月改正要領以前においては、「既に請求書が提出されている場合等を除き、」国保システムで決定済みの過誤納処理を取消した上で、還付金等を当該滞納期に充当する処理を行って、充当通知書とともに還付金がなお存在する場合には新たな還付通知書及び還付請求書を発送すると定めていた（令和5年6月改正要領6条2号）。

しかし、充当適状が生じた場合、本来は直ちに充当処理をしなければならないので、還付請求書が提出されていても、実際に還付金が支払われるまでは、滞納期に充当しなければならない。

そこで、市民オンブズマンとしては、令和5年6月改正要領の「既に請求書が提出されている場合等を除き」の記載は相当ではなく、還付請求書が提出された後も充当適状の有無を審査し、充当処理をすべきではないかと指摘した。

市は、これに対し、未納及び充当処理の確認については、従来、還付決定（還付通知書の発送）前に行っており、提出された還付請求書の審査時には行っていなかったが、令和6年3月より「還付済入力対象者リスト」に滞納金・滞納延滞金額を記載して、振込前に充当適状を確知できるように改善し、処理要領についても、令和6年6月改正要領で、上記記載を削除する形で改正した。

イ 還付対象者に滞納が生じた場合、滞納が生じた時点や督促状を送付する前の時点で充当処理をしておかないと、無用な滞納処理がされる可能性がある。

市民オンブズマンが、還付対象者に滞納が生じた場合、滞納が生じた時点や督促状を送付する間の時点で充当処理を検討しているか、市に尋ねたところ、市は、そのよ

うな事務処理を行っていないと回答した。

そこで、市民オンブズマンから上記事務処理の必要性を指摘したところ、市は、令和6年5月より、「督促状送付リスト兼発送管理簿」の備考欄に過誤納金額を補記することとし、これにより、過誤納金の受領未済者の把握と督促状発送前の充当適状が確知できるよう改善したと回答した。

充当適状が存在するにもかかわらず、その処理をしないで対象者が督促状に基づき納付すると再び過誤納が生じることとなるので、督促状の送付前に充当処理が確実にできる事務処理をすることが望ましく、市の対応は適切であると判断した。

#### 4 結語

以上により、還付請求権の消滅時効の管理、還付未済の間に滞納が生じた場合の充当処理が確実に行われる体制が整備されたと考えられる。今後とも、保険料の担当者に対し、還付請求権の消滅時効の管理及び充当の処理に関する正しい法的知識を備えさせ、適切な事務がされるように、研修を充実させ、市として誤りのない法的処理がされるように尽力していただきたい。

## ●事件・事故等発生に伴う公表等について（清野市民オンブズマン）

### 1 発意調査の目的と内容

市においては、職員の事務ミス、不祥事、事件、事故等（以下「事件・事故等」という。）について、内容に応じて報道発表等により、公表が行われている。このような公表は、市における事務の改善及び再発防止の観点のみならず、市民に対する市政の公開、市の説明責任の確保の観点から必要なものである。

令和6年7月に教育委員会事務局により「市立中学校における脊柱検査の一部未実施について」が報道発表されたが、当該事件は、令和5年度において市民オンブズマンが苦情調査した教育委員会事務局の事案（以下「事案A」という。）であった。事案Aの経過を見ると、令和5年1月に脊柱検査の未実施の事実（以下「事案Aの事実という。」）発覚、同年4月市民オンブズマンへの苦情申立て受付、6月調査実施通知書発出、令和6年3月結果通知書発出の後、同年7月報道発表（以下「事案Aの報道発表」という。）となっており、事実発覚から、報道発表までに1年半以上の期間を要している。市民オンブズマンが過去の教育委員会事務局の報道発表案件を確認したところ、「学校給食の食材への異物混入事案」（以下、「別件」という。）については、原因は調査中としつつ、事実発覚から即日で報道発表されており、迅速な公表となっていた。これに対し、事案Aは、当事者、卒業生など、多くの市民の生命・健康に影響を及ぼす重要問題であり、かつ何年にもわたる未実施という、市政に関する重大問題であった。このような事案の性質に鑑みると、上記別件以上に、仮に原因に不明な部分があったとしても、事実の概要が明らかになった時点で、速やかに事実の概要を市民に公表し、市政を改善するとともに、広く市民に注意喚起、周知することが必要な事件だったと言える。

なお、「市立小学校のプールにおける水の流出事件について」（以下「事案B」という。）は事件発覚から3か月程度と比較的短時間で報道発表されており、また、上下水道局の物品購入における不正行為（以下「事案C」という。）は事件発覚から、1年4か月程度で報道発表されている。

市民オンブズマンとしては、事案Aの事実発覚から報道発表に至るまでに1年半以上の期間を要したのはなぜだったのか、また、この期間が市政における問題事案の公表として適切だったのか及び今後の課題は何かについて、他の公表事例である事案B及び事案Cと比較し、また事案Aの性質に鑑みつつ検討する必要があるものとする。それらの検討を踏まえて、今後の市の事件・事故等の公表の在り方を明らかにすることを目的に、自己の発意に基づく調査を実施することとした。

## 2 調査事項について

市民オンブズマンは、以下の事項について調査を行った。

- (1) 事件・事故等発生時の市としての対応について、初期段階の対応手順、公表の要否判断に係る基準等の説明を求めた。
- (2) 事案A、B及びCについて、事実の発覚から報道発表に至るまでの経過について、説明を求めた。

## 3 市民オンブズマンの判断

本件では、まず(1)事件・事故等発生に伴う公表についての市の規程等が適切であるかどうかについて論じた上で、(2)事案A発生に伴う公表についての当該部署の対応について検討し、(3)他事例と比較しつつ、市民オンブズマンの判断を示すものとし、さらにこれらを踏まえ、(4)事件・事故等への対応手順はどうあるべきかについての市民オンブズマンの考えを述べることとする。

### (1) 事件・事故等発生時の公表に関する市の手順等について

市は、事件・事故等への対応手順については、総務企画局人事課が作成し、全局区の服務相談員に配布している「服務相談員が事件・事故を処理するにあたっての留意事項」(以下「事件・事故等処理留意事項」という。)に記載しているとしている。

また、市によると、公表の要否判断基準については、総務企画局コンプライアンス推進・行政情報管理部(以下「行政情報管理部」という。)が作成し、全局区の服務相談員に配布している「事務に関する事件・事故等発生に伴う公表の要否判断の目安」(以下「公表判断の目安」という。)に記載しており、事務に関する事件・事故等が発生した際に公表を行うかどうかの判断の参考としているとのことであった。さらに、公表の要否判断については、①市民・事業者に「重大な損害」を与えたものであるか、②複数の市民・事業者に「損害」を与えたものであるか、③複数の市民・事業者に「影響」を与えたものであるか、④本市に財政的な損害を与えたものであるか、⑤「社会的関心の高いもの」又は「職員等の重大な非違行為」があるかといった項目への該当性から総合的に判断することとしている判断基準(上記①～⑤について、それぞれ以下「公表要否判断基準①～⑤」という。)の項目への該当性から総合的に判断している。

市民オンブズマンが事件・事故等処理留意事項の内容を確認したところ、事件・事故等の発生時には、所属長や服務相談員は、互いに連絡調整を行いつつ、市民対応、報道対応、議会对応等を早期にかつスムーズに行わなければならないとされており、さらに、服務相談員は所管部長や総括服務相談員と連絡調整しつつ、第1報を「連絡体系図」を参考に、各担当部署へ簡潔な内容で迅速に行うとされており、その他、最終報告書の基本形、事件・

事故における連絡体系図〔第1報〕及び関連参考様式等が記載されている。

事件・事故等への対応手順について、市民対応、報道対応、議会対応等を早期かつスムーズに行うという事件・事故等処理留意事項の記載内容は、基本的に相当であると市民オンブズマンは考え、さらに、公表判断の目安に関しても、公表要否判断基準①～⑤の項目は、公表の要否判断の基準として相当なものであると市民オンブズマンは考え、これらを踏まえると、事件・事故等処理留意事項及び公表判断の目安の内容自体は相当であり、市に不備があるとはいえないと考える。

## (2) 事案A発生に伴う公表時期の検討

事件・事故等処理留意事項では、事件・事故等の発生時には、市民対応、報道対応、議会対応等を早期かつスムーズに行わなければならないとされており、事案Aについては2～3か月の間に申立人とのやり取りや面談等やそれに係る協議、当該市立中学校在校生への臨時健康診断が実施されたこと等を踏まえると、直接関係する市民への対応という点では部分的にもせよ、おおむね早期かつスムーズに行われたと考えられる。

事案Aは様々な状況から公表要否判断基準①～⑤全てに該当する事件・事故等であったと判断されることから、市民オンブズマンとしては、事案Aは、発覚した時点から、公表対象と判断し、事件・事故等処理留意事項に沿って早期かつスムーズに事件・事故等への対応手順を行っていくべき事案であったと考える。公表すべき時期・方法についても在校生のみならず、卒業生を含む多くの市民の生命・健康に影響を及ぼす重大な事件という事案の性質から広く市民に注意喚起する必要があり、発覚後、脊柱検査の未実施があったという事実が判明次第、速やかに第1報を出し、公表することが要請されていたと考える。しかし実際には報道発表まで公表は一切なされず、この公表の遅れの原因にこそ問題の根があると思われる。

教育委員会事務局は報道発表が遅くなった原因として個人情報等に対し慎重に対応する必要があると考えていたことや関連教諭や当該生徒への配慮等を挙げており、また、個人情報の該当性について当初は公表予定はないと回答していたものの事務局内で協議を進める中で川崎市情報公開条例上保護されるものではないとの考えに至ったとしている。

この件につき、市民オンブズマンとしては調査過程で教育委員会事務局に対し、個人情報等の該当性に疑義を呈していたところであるが、その指摘される前の段階で速やかに情報公開条例の所管課に照会し条例解釈について確認すべきであったと考える。また事実認定の手續や方法の面においても、公表できない理由として関係職員への事実確認に時間を要したとしているが、約1年の間関係者への聞き取りが一切行われていなかった。当該生徒への配慮の必要性については、相当な理由だが、事案Aを早期に公表するという公益性と衡量すると、遅くとも卒業後にすぐさま公表できるように準備しておくべきであり、またそれは可能であったと考える。

これらを踏まえると、事案Aの報道発表が遅れたことについて市の対応についての説明は合理性を欠くものであり、事件・事故等の早期かつスムーズな公表ができていなかったと市民オンブズマンは判断する。

### (3) 事案Aの公表時期と他の事例との比較と市民オンブズマンの判断

事案Aと同じ教育委員会事務局の事件・事故等である事案Bの場合には、事実発覚後、3か月という比較的短期間で公表されており、行政情報管理部への報告も早急に行われており、事件・事故等発生に伴う公表が適切に行われたものと考えられる。事案Cの場合には、事実発覚後公表までに1年4か月の期間を要しているが、この点について上下水道局は警察が事案を捜査中であったことが判明したため市の調査を保留していたとしている。捜査を妨害しないように同局が調査を保留していたことにおいて市民オンブズマンは相当であるものと判断する。

これに対し、事案Aにおいては事実認定に1年以上の期間を要しており、これが公表が遅れた大きな要因と考えられ、行政情報管理部への第1報の報告や関係者への聞き取りのあり方は事件・事故に伴う対応として、早期かつスムーズな対応とはいえないと考える。行政情報管理部への報告について、本来報告するのは事件・事故等処理留意事項にある連絡体系図上ではサービス相談員の役割だが、事案Aの早急な報告が行われなかったことについて教育委員会事務局の組織内において組織としての事件・事故等への対応が手順どおりにうまく機能しておらず、結果として、事件・事故等処理留意事項に沿った対応がなされなかったものであり、市に事件・事故等への対応として不備があったと市民オンブズマンは考える。

### (4) 事件・事故等発生に伴う公表と開かれた市政について

事件・事故等への対応手順及び公表要否判断基準等について、市の規則がないという状況は、事件・事故等の所管部局が事件・事故等処理留意事項や公表判断の目安を無視した恣意的な判断及び対応を行いうる危険な状況であると考えられる。当該目安を所管する市総務企画局においては、関係する市の機関と連携しつつ、事件・事故等への対応手順及び公表要否判断時基準等については、公表の目的とともに、要綱等として規程化するべきであると考えられる。また公表時期や方法についても、事実の概要のみを第1報として公表し、その後、原因や経過等を適宜公表するような場合等においても、目的、対象及び基準等を同要綱で規定しておくべきである。

市総務企画局は事件・事故等発生時には行政情報管理部を含む関係部局に速やかに連絡するよう、令和6年に市の全局区のサービス相談員宛てに改めて周知しているが、今回事案Aが行政情報管理部に早急に報告されなかったのは教育委員会事務局が組織として適切な手順を踏まえた対応ができなかったことが根本的要因と考えられ、そのため、組織全体に

浸透するように、各局室区長宛てに周知してほしい。

また、市民オンブズマンが行政情報管理部が実施している不祥事防止研修の内容を確認したところ、不祥事や事務・事故等の発生に触れられているのは全体の一部であり、そのため、市民オンブズマンとしては事件・事故等発生に伴う公表に特化した研修の実施についても検討し、さらに事件・事故等発生時の公表に関する市の規程が作成された際には、当該規程の内容を職員に周知するための研修等を実施してほしい。

事件・事故等発生時の公表に関する要綱等の規程が作成され、当該規程に基づいた行政運営が実現されるのは、一定の行政の透明性確保に資すると考えられる。しかしながら、より高い透明性を確保し、市民に開かれた市政を実現するためには、当該規程を市民に公表する必要がある。事件・事故等発生時の公表に関する市規程を公表し、市民の目にさらすことは、市の情報公開制度の趣旨に合致するものであり、その公表は事件・事故等発生時において、職員に市民からの視線を強く意識させ、事件・事故等発生に伴う公表において、早期かつスムーズに、市規程どおりの手順で行わなければならないと所管部局の職員に認識させるのにもっとも重要なことである。川崎市においては、市民の知る権利、ひいては民主主義に資するために、事件・事故等発生時の公表に関する市の規程を策定し、公表してほしいと市民オンブズマンは考える。



## Ⅲ 苦情申立て処理事例

(令和6年度に処理した申立て及び令和5年度に処理した申立てのうち令和5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) 図書館の不誠実な対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
- (2) 戸籍謄本のコンビニ交付に関する区役所職員の対応について・・・・・・・・24
- (3) 地域療育センター車両の進入禁止方向への進入について・・・・・・・・26
- (4) 市立中学校の健康診断未実施項目に係る教育委員会事務局の対応について・27
- (5) 建設工事の工事予定表にない作業による夜間の騒音について・・・・・・・・31

### 2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

- (1) 市施設の苦情対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・33
- (2) 銀柳街における自転車の撤去について・・・・・・・・・・・・・・・・34
- (3) 川崎駅西口における路上喫煙及びごみのポイ捨てについて・・・・・・・・36
- (4) 地域包括支援センターにおけるオンライン手続かわさきの手続について・・37
- (5) 市税事務所職員の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・39

## 1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例（概要）

### (1) 図書館の不誠実な対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

教育委員会事務局

#### 【苦情申立ての趣旨】

私は、A図書館の館長に対し、①A図書館の端末から別の市立図書館で所蔵しているCDを予約しても、その予約が受理されるまでの間は、別の図書館の利用者がCDを借りることができるのが不合理であること、②A図書館にはビデオの視聴機がないため設置してほしいこと、③開館時間を午前9時30分としている意図が分からないこと、④A図書館では3か月分の名刺大カレンダーを作成・配布しているが、令和5年度は、4月・5月・6月分の後、6月・7月・8月分のカレンダーが配布され、6月分が重なっているため無駄が生じていることについて、それぞれ説明を求めた。

しかし、館長は、面談では回答をせずに聞き置くという対応であった。また、面談の後日、電話で改めて回答を要求したが、館長は「回答する義務はない。」と答えた。

#### 【市民オンブズマンの判断】

##### (1) CD予約について

市によれば、市立図書館の図書資料の予約手続は、①利用者が、図書館の端末等から予約の入力を行い、②図書館職員が通常1日3回程度予約リストを打ち出して確認し、③図書館職員がリストを基に予約された図書資料を書棚から取り出してICタグをスキャンするという手順になっているが、①から③までの間は、別の来館者が当該図書資料を手にとることができ、端末等による予約入力よりも優先して貸出ができることになっているとのことです。

この点について、市によれば、予約入力と同時に予約受理を行うためには、図書館総合システムに反映された予約データを常時監視し、予約が入る都度、予約された図書資料を確保し、受取希望館へ発送するための専任人員を配置するなどの対応が必要であり、来館者よりも予約者を優先する対応は難しいと考えているそうです。また、近隣の政令市においても、来館者を優先する旨の案内が行われているとのことです。

市民オンブズマンとしては、限られた予算の範囲内で図書館を運営している現状においては、申立人の要望を実現することは困難であると考えられます。したがって、市が、来館者を優先する取扱いとしていることは相当であり、市民オンブズマンとしては、市の対応に不備はないと判断します。

##### (2) ビデオ視聴機について

市によれば、市立図書館で所蔵するDVD及びCDのうち、貸出可能なものについては原則自宅等で鑑賞いただいているが、貸出できないものについては館内に設置しているインターネット端末で視聴できるとのことです。そして、A図書館でも、館内に1台設置しているインターネット端末で視聴できるとのことです。

図書館内に視聴コーナーを設置している他の自治体の図書館もあることは市民オンブズ

マンも承知していますが、この点についても、限られた予算内でどの程度のサービスが提供できるかの問題であり、市が所蔵するDVDやCDの数がそれほど多くなく、また、市民からの要望もほとんどない現状においては、市の対応に不備があるとまではいえないと判断します。

### (3) 開館時間について

市立図書館では、川崎市図書館規則に基づき、開館時間を午前9時30分から午後7時まで（土日祝日は午後5時まで）と設定しているとのことです。開館時間をこの時刻に設定している理由について、市によれば、開館時間前に、返却本の処理、予約割当業務、本の発送準備、書架整理などの業務を実施しており、これらの作業に必要とする時間を確保するためであるとのことです。

神奈川県内の図書館においても開館時間はまちまちであり、9時30分としている図書館も多い上、開館を9時にしなければならない理由も、また、9時30分とすることが不相当である理由も見当たりません。市民オンブズマンとしては、市の対応に不備はないと判断します。

### (4) カレンダーについて

市によれば、A図書館では、通常、年2回、6か月分（上半期・下半期）のカレンダーを作成しているとのことです。令和5年度は、9月に図書館総合システムの更新に伴う臨時休館を行うこととされていたが、そのスケジュールが決まらず、上半期に6か月分のカレンダーを作成できなかったそうです。そのため、4月・5月・6月の3か月分を作成したが、6月に在庫が少なくなってきたことから、4月・5月・6月分を増刷せずに、6月・7月・8月分のカレンダーを作成して配布したそうです。

市民オンブズマンとしては、上記の事情の下、令和5年3月時点で、4・5・6月分のカレンダーを作成したことはやむを得ず、また、令和5年6月の時点でも9月のスケジュールが決まらなかったとの事情の下では、6・7・8月のカレンダーを作成したこともやむを得ないので、この点について市の対応に直ちに不備があったとまではいえないと判断します。

### (5) 館長の対応について

市は、面談において、館長があなたの話を聞き、CD予約については来館者を優先することを説明したが、それ以外については説明せず、申立人の要望に対して市として答えず、要望として聞き置くだけで述べたとしています。また、後日の電話では、館長は、あなたの要望に対して市として回答しないと伝えたとのことです。

市によれば、申立人の上記苦情内容については、カレンダーに関する苦情を除き、約5年前に繰り返し要望があったとのことであり、この時は、図書館長会議等を経て、文書及び口頭で回答をしていたそうです。

館長としては、既に過去において何度も回答している事柄であり、市としての見解は決まっており、そのことは申立人も承知していることだから、改めて説明するまでもなく、意見として聞き置くということで足りると安易に判断したものと考えられます。しかしながら、申立人が指摘した点は市立図書館全体に関わることでありますから、従前の経過でも何度も図書

館長会議を開催して確認しており、それから5年も経過していることからすれば、市の見解としてかつての考えを維持するのか、それとも一部でも変更があるのかについては、改めて確認が必要であると考えられます。館長は、あなたの要望の大部分については回答済みであるが、現在の市の見解については、再度検討の上回答する旨を伝えるべきであったと思います。

しかしながら、館長は、面談において、申立人の要望には応えず、要望として聞き置くという対応を行っており、その後の電話でも回答をしないと申立人に伝えており、これらは館長の対応として著しく不適切です。

また、カレンダーに関する苦情については、市は、面談の場での館長の認識が不確かであったので答えなかったとしているので、館長は後日、確認した上で別途回答すべきでした。したがって、市民オンブズマンとしては、市の対応に不備があったと判断します。

#### 【本件苦情により改善された事項】

令和6年5月8日の図書館長会議において、「(1) CD予約について」、「(2) ビデオ視聴機について」及び「(3) 開館時間について」に関する今後の対応について協議した結果、引き続きこれまでの対応を維持することといたしました。今後、市立図書館全体に関わる苦情・要望を受けた際は、必要に応じて図書館長会議に諮るとともに、苦情・要望に対して適切に回答するよう努めてまいります。

## (2) 戸籍謄本のコンビニ交付に関する区役所職員の対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

区役所、市民文化局

#### 【苦情申立ての趣旨】

私は、令和6年2月に区役所に伺い、証明書等の受付窓口において、本籍は東京都、住民登録地は川崎市だが、戸籍謄本を取り寄せるのにマイナンバーカードを使用してコンビニで出力可能かと尋ねた。すると担当者は、本籍が川崎市以外だと不可能と回答した。

その後、自身で調べたところ、マイナンバーカードがあればコンビニで出力可能と分かり、実際に出力できた。嘘の情報を与えられたことに不信感が募っており、担当者には厳重注意願いたい。

#### 【市民オンブズマンの判断】

戸籍謄本等の交付をコンビニエンスストア等の民間事業者で行うこと（以下「コンビニ交付」といいます。）は、戸籍法10条に基づく交付方法のひとつであり、個人番号カードの利用者証明用電子証明書を利用した証明書の交付になります。

コンビニ交付申請は、本籍地の自治体に対し行うこととされていますが、自治体により、①住民登録地が他自治体でもコンビニ交付に対応している場合と、②住民登録地が他自治体だとコンビニ交付に対応していない場合があるそうです。コンビニ交付ができるかどうか自治体ごとに異なるのは、自治体ごとに個別にコンビニ交付システムを導入しているためであり、約5

割程度の自治体が対応していないとのことです。

市では、平成28年1月から、コンビニ交付ができるようになりましたが、交付申請者の本籍地が市内で、住民登録地が市外の場合には、コンビニ交付に対応していないとのことです。

また、市では、住民登録地は市内で、本籍地が市外の方からコンビニ交付の問合せがあった場合、コンビニ請求が可能かどうかは本籍地の自治体に問い合わせるように案内しているとのことです。また、市ホームページでも同様の記載があります。

申立人に対応したと考えられる担当者（以下「A職員」といいます。）は、やり取りを明確に覚えていなかったとのことです。A職員は、本籍地及び住民登録地のどちらか一方でも市外の場合には、コンビニ交付はできないと認識しており、本籍地が他の自治体の場合は、本籍地の自治体に問合せするような案内は行っていないと述べているとのことです。市は、A職員に対し、受付窓口の職員に対する研修において、本籍地が市外の場合、コンビニ交付ができるか否かは、自治体によって異なるため、各自治体に問い合わせるように案内するように伝えたとしています。しかしながら、A職員は、研修で伝えられた上記内容を失念していたことから、窓口付近に掲示されていた案内チラシ（以下「本件チラシ」といいます。）の記載に基づいて、市外に本籍のある方のコンビニ交付はできないと案内したということです。

本件チラシの表面には、「マイナンバーカードがあればコンビニで全国どこでも各種証明書がとれます！」と記載されており、「取得できる証明書」として、「戸籍の附票の写し（市内に本籍及び住民登録のある方のみ）」、「戸籍全部〔個人〕事項証明書（戸籍謄本〔抄本〕）（市内に本籍及び住民登録のある方のみ）」と記載されています。本件チラシには、裏面に「Q&A」が記載されていますが、市外に本籍又は住民登録がある方についての注意書きは一切ありません。

市によれば、本件チラシは、川崎市の戸籍について、コンビニ交付ができることを案内するためのものであり、かつ川崎市の戸籍については、川崎市に住民登録のない人についてはコンビニ交付ができないことも伝えるためのものであったから、このような記述になったとしています。

しかしながら、本籍が市外にある市民にとっては、本件チラシの記載により、どこでもコンビニ交付はできないと誤解するおそれがあり、市民に向けた案内文書として不十分であって、本件チラシの記載に不備があったといわざるを得ません。A職員の対応についても、本件チラシによって誤った認識を持っており、申立人のみならず、他の市民に対しても誤った案内をしていた可能性があることからすると、A職員に対する研修内容も含めて市の対応には不備があったと判断します。

市民オンブズマンとしては、早急に本件チラシを回収し、本籍が市外にある市民に対しても正確な情報を提供できるような案内を作成していただきたいと考えます。また、研修内容について、市としての統一マニュアルを作成し、各区役所の担当窓口に対する研修、指導を確実に行っていただきたいと考えます。

#### 【本件苦情により改善された事項】

本件チラシを廃棄するとともに、コンビニ交付の案内チラシ等には、本籍が市外にある市民に対しても正確な情報を提供できるように記載しました。

また、ホームページにおいても、本籍が市外にある市民のコンビニ交付は、本籍地の自治体

へお問い合わせいただくようFAQにより公開し、それらを利用して研修などにより制度を理解するよう関係部署へ周知しました。

### (3) 地域療育センター車両の進入禁止方向への進入について

#### 【苦情申立ての対象機関】

健康福祉局

#### 【苦情申立ての趣旨】

令和5年7月、川崎区宮本町の交差点で、川崎市の地域療育センター（以下「本件センター」という。）の名称の記載のある車両（以下「本件車両」という。）が、駐車場に入るため、交差点の進入禁止方向に逆走して入ってきた（以下「本件進入」という。）。進入禁止の標識を見逃したのかと思い、腕でバツを作るなどしてサインを送ったが、強引に進入され、非常に危険だった。

#### 【市民オンブズマンの判断】

本件センターは市の施設ですが、指定管理者（以下「本件管理者」といいます。）が管理・運営を行っており、市は、基本協定書に基づき、本件管理者に対し指導監督を行っているとのことです。また、本件車両は本件管理者の所有ですが、側面に本件センターの名称の記載があります。そうすると、本件車両により道路交通法（以下「交通法規」という。）違反が行われ、さらに市民から指摘があったにもかかわらず違反行為を止めないことは、それ自体、市に対する市民の信頼を大きく損ねる可能性があります。

本件管理者が市に報告したところによれば、本件管理者の職員であるAが本件車両を運転し、本件進入をした事実はあり、これは交通法規違反に該当するとのことです。本件進入の原因については、Aが初めて運転する道路であり、周辺の方通行路などの詳しい状況は把握していなかったこと、当日、現場に近いコインパーキングが全て満車であり、Aが進行方向右側に空車のコインパーキングを見つけたため、右側に注意が偏り、左側にある道路標識等を見落としたとしています。

市民オンブズマンとしては、公用車の使用に当たっては、市は、あらかじめどのようなルートを使用し、駐車する場合にはどこに駐車するかについて一定の計画、見込みを立てて運転することが当然のこととして要請されており、このことは、市が指定管理者に対して指導監督権限を行使する際も同様であると考えます。本件でも、基本協定書に市の本件管理者に対する指導権限について定められていることからすれば、市には、このような交通法規違反が起こらないように、あらかじめ本件管理者に要請することが必要なものであり、また、問題が起こってしまった後においては、今後同様の問題が生じないように、指導を行うことが要請されると考えられます。また、本件管理者のマニュアルにもそのような内容を定めておくことが適切であるといえます。

さらに、本件では、市民オンブズマンが調査を実施するまで、市及び本件管理者は、本件進入の事実を把握していませんでした。交通法規違反の事実を市及び本件管理者が把握できていなかったことはそれ自体問題であり、運転者及び本件管理者の報告に関してもマニュアルに定め

ることが適切であると考えます。

しかしながら、本件進入当時の本件管理者のマニュアルは、交通法規違反を予防し、対処するという点では不十分なものでした。市は日頃から本件管理者に対し指導しておくべきであったといえ、市民オンブズマンは市の対応に不備があったものと判断します。

市は、本件管理者に対し、市の施設としてのコンプライアンス遵守の必要性、市の信頼性を損なう事象であることを伝えた上で、改善について指導を行ったとのことです。また、市は、本件管理者から、「運用ルールをマニュアル化した上で、運転時の交通標識や左右確認を徹底し、交通ルール違反や交通事故を起こさないよう努めること、事前に道路状況を確認すること、利用する駐車場を確認し、候補場所とその進入方法を確認しておくこと、交通規則の再確認と迷惑をかけた相手がいる場合は、冷静に車両を安全な場所に停止させて、必要な処理と共に速やかに謝罪できるように対応することを徹底する。」との報告を受けたとのことです。

市民オンブズマンとしては、本件管理者がこの内容を徹底できるように、市は適切に関与し、マニュアルの遵守を求めるように対応してもらいたいと考えます。

#### 【本件苦情により改善された事項】

本件については、各指定管理施設に対し、情報共有を行うとともに、事前の運行ルートや利用する駐車場等の確認、不測の事態が生じた場合の対応等についてマニュアルを整備するよう通知を行いました。

#### (4) 市立中学校の健康診断未実施項目に係る教育委員会事務局の対応について

##### 【苦情申立ての対象機関】

教育委員会事務局

##### 【苦情申立ての趣旨】

市立中学校（以下「本件中学校」という。）に通う私の子の健康診断結果について、令和5年1月末に、本件中学校へ問い合わせたところ、2月8日に、同校校長及び養護教諭から、「平成31年度から、認識誤りにより、本来生徒全員を対象とすべきであった脊柱検査を保護者から申告があった生徒のみを対象に実施していた。さらに、脊柱検査を実施していない生徒も、脊柱検査の項目に、異常なしとして記載していた。」という事実（以下「本件事実」という。）について、謝罪を受けた。私は、未検査の生徒に対して再検査が必要であると校長に伝え、本件中学校は教育委員会事務局と協議し、2月末から3月頭に、在校生全員に対して脊柱検査を実施した。

しかし、検査時に在校生へ配布されたプリントは、経緯に触れておらず、教育委員会事務局の指示で令和4年度健康診断に全員検査すべき未実施項目があったという理由のみが記載されていた。私は2月21日に教育委員会事務局に問い合わせし、3月2日に返信を受け取ったが、内容は的外れであった。

3月7日に校長、教育委員会事務局健康教育課、区教育担当と打合せした際、私は、卒業生に少なくとも本件事実を周知すべきことを伝え、市のホームページ等による周知等を依頼した。その後、在校生へ向けた本件事実を周知する文書は、3月24日に配布された。

一連のやり取りで教育委員会事務局の対応の遅さと不誠実さに不満を持った。本件事実について、市の責任において、事実及び原因を広く公表することを求める（以下「主張①」という。）。また、学校検診の項目では四肢の状態となっているが、四肢＋脊柱を見るとなっていることから、改めて、全市立学校での学校検診における四肢＋脊柱の状態の検査について、実施状況を調査し、公表することを求める（以下「主張②」という。）。

### 【市民オンブズマンの判断】

本件事実には、本件中学校が、平成31年度から令和3年度までの間、脊柱検査を全員ではなく保健調査票に記載のあった生徒のみを対象に実施していたこと（以下「本件事実①」といいます。）、脊柱検査を実施していない生徒の健康診断票の脊柱検査の項目に、「/（異常なし）」と入力したこと（以下「本件事実②」といいます。）の2つの問題があります。

本件事実①について、学校保健安全法、同法施行規則及び児童生徒等の健康診断マニュアル（以下「マニュアル」といいます。）により、学校の健康診断は毎学年定期に行い、側わん症の検査は、全ての生徒に対して検査を行うとされています。本件事実①の継続中、本件中学校において、法令上、生徒全員が対象となる脊柱検査が、保健調査票にチェックのなかった生徒に実施されていなかったことについて、市の不備であると市民オンブズマンは考えます。

本件事実①の原因について、市は、通常、健康診断実施計画について、主に養護教諭が学校医等の指導助言を踏まえて原案を作成し、年度初めの職員会議で検討し、校長が決定することです。また、市は、養護教諭は、脊柱検査は全員に実施する検査を理解していたが、必ず実施しなければならないという認識が薄く、保健調査票にチェックの入っている生徒のみ脊柱検査を実施するという方法を平成31年度着任の学校医に提案し、学校医は、脊柱検査は生徒全員が対象であることを知らず、養護教諭の提案どおりの方法で実施していたとしています。

以上を踏まえると、市民オンブズマンとしては、本件事実①が生じた第一義的な原因は、上記提案した養護教諭、検査が適切に行われるよう指導助言ができなかった学校医、次いで、実施計画を決定した校長にもあり、これらについて市に不備があったと考えます。

また、健康診断実施計画について、マニュアルでは、学校医等の指導助言等を踏まえ、校内保健委員会等で原案を作成するとあり、また、年度初めに職員会議で検討し、校長が決定するとあります。これは、校内保健委員会等や職員会議での検討を通じて、健康診断が適切に実施されるようチェックしていく趣旨であると考えられます。本件中学校で、上記提案が反映されたことについて、マニュアルにあるチェックが機能していなかったといわざるを得ず、市に不備があったと市民オンブズマンは考えます。健康診断が適正に実施されるよう、本件中学校及び各市立学校の健康診断実施計画決定までの体制が機能しているか、市は改めて確認を取り、対策を講じてほしいと考えます。

本件事実②について、市によると、通常、未検査の場合は「未検査」を、異常なしの場合は「/」を、異常の疑いがある場合は「異常の疑いあり」を入力するが、本件については、養護教諭が保健調査票にチェックがない場合は「保健調査票という問診で特にチェックがない場合は『異常なし』とする」と認識し、「/」を入力していたとのこと。

マニュアルでは「提供された保健調査等の情報を参考に側わん症の検査を行う。」とあり、保健調査票はあくまで参考情報であるものと考えられます。検査不実施の生徒にも異常なしとの入力があったことは、事実に基づかない健康診断結果を保護者側に通知するものであり、市に不備があった



と市民オンブズマンは考えます。今後、市は、健康診断結果の入力についても、改めて各市立学校に周知し、正しい結果を生徒や保護者に通知できるよう、徹底してほしいと考えます。

主張①について、市は、本件中学校の健康診断において脊柱検査が生徒全員を対象に実施されていなかったことを認識した令和5年1月時点では、関係者へのヒアリング等、事実確認を行っていない状況であったため、教育委員会事務局として、公表するという判断には至らなかったとしていました。さらに、本件調査で、市民オンブズマンが本件事実を公表しなかった理由を質問すると、市は、本件事実には個人情報や事務又は事業に関する情報等が含まれているため、回答時点（同年7月25日）で公表は考えていないとしており、個人情報や事務又は事業に関する情報等とは具体的になにかを尋ねたところ、市は、学校医の氏名及び経営しているクリニックの情報であるとし、加えて、学校医のなり手が不足する等、将来の事務又は事業の遂行に支障が生じる可能性があるとしていました。

市民オンブズマンとしては、本件事実①及び②が発生したことについての事実確認と、本件事実①及び②の原因等解明のための事実確認（以下「原因解明のための事実確認」といいます。）はそれぞれ別のものであると考えます。

本件事実①は、本来、生徒全員を対象に実施すべき脊柱検査の一部不実施であり、法令に反するばかりでなく、本件中学校の生徒や卒業生の身体、生命に影響を及ぼす可能性がある重大な事件といえます。

また、本件事実②は、事実に基づかない健康診断結果を保護者側に通知した市の不備であり、本件事実①と密接に関係するものです。そのため、市は、本件事実①及び②を、令和5年1月の時点で速やかに公表すべきであったと考えます。このように、速やかに公表すべきである重大な事実を公表しなかったことについて、市に不備があったものと市民オンブズマンは考えます。

なお、仮に、市が、本件事実①及び②を公表するためには、原因解明のための事実確認が済んだ後に公表すべきとの考えから、令和5年1月の時点で公表しなかったとしても、少なくとも原因解明のための事実確認が済んだ時点で、市は、本件事実①、②を、解明した原因等も含めて公表すべきだったと市民オンブズマンは考えます。市がこの時点で公表をしなかったことも、市の不備にあたるものと市民オンブズマンは考えます。

さらに、市は、本件事実①、②及びその原因を公表しない理由として、学校医の氏名及び経営しているクリニックの情報（以下「クリニック情報」といいます。）が含まれており、これらは個人情報や事務又は事業に関する情報として保護されることを挙げていますが、市民オンブズマンは、市とは異なる見解をとります。

まず、学校医の氏名についてですが、本件事実①、②及び原因の公表には、必ずしも学校医の氏名まで提示する必要はなく、職名のみの提示でよいものと考えます。

次に、仮に、市が、本件事実①、②及び原因の公表には、学校医の氏名の公表が必要であると判断したとしても、市民オンブズマンとしては、学校医の氏名は、以下で述べるように、川崎市個人情報の保護に関する法律施行条例及びそこで読み替え適用される川崎市情報公開条例（以下「市情報公開条例」といいます。）の解釈・運用からして保護される個人情報と言えないものと考えます。

市情報公開条例8条1号ただし書ウでは、当該個人が公務員等である場合（略）、当該情報が職務の遂行に係る情報であるときは、公務員等の職、氏名及び職務遂行の内容に係る部分は不開示情報

に当たらない旨を規定しています。市の学校医は非常勤の特別職地方公務員であり、本件事実は健康診断の実施という学校医の職務に係る情報であることから、学校医の氏名は、個人情報として市の取扱い上保護されないと考えます。したがって、市民オンブズマンとしては、市が学校医の個人情報の保護を理由として公表しないとすることには理由がなく、不備があると判断します。

次に、クリニック情報について検討します。市民オンブズマンとしては、まず、本件事実の公表にクリニック情報まで公表する必要はないものと考えます。続いて、仮に市が、本件事実の公表にクリニック情報が必要であるか、若しくは学校医の情報から本件クリニック情報が推察される恐れがあるとして、クリニック情報が市情報公開条例8条2号アに基づき保護される法人情報に該当すると解釈したとしても、同号ただし書では、人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報は除くとされています。本件事実は本件中学校の生徒及び卒業生の身体、生命への影響を及ぼす可能性があり、公にすべき情報であるため、同条2号ただし書により、クリニック情報は法人情報として市の取扱い上保護されないと市民オンブズマンは考えます。

さらに、市は、学校医のなり手が不足する等将来の事務又は事業の遂行に支障が生じる可能性があるとしてしています。市情報公開条例8条4号では、事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれのあるものについての不開示情報とされるものを規定していますが、市が作成した「情報公開ハンドブック（令和5年度改訂版）」では、おそれの程度について、単なる確率的な可能性ではなく、法的保護に値する蓋然性が求められるとしてしています。この点、市の回答では、将来の事務又は事業の遂行に支障が生じる「可能性がある」にとどめられていることから、市民オンブズマンとしては、同号により不開示情報として市の取扱い上保護されないと考えます。

以上のことから、市民オンブズマンとしては、今日まで市が、個人情報や法人情報該当性及び事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれを理由に本件事実①及び②の事実に係る部分を公表していないことは、市の不備であると判断します。今後、市は、上記理由以外に公表すべきでないとする理由がないかぎり、本件事実①、②を、その原因等も含めて、速やかに公表すべきと考えます。

また、本件事実について、公表とは別に、平成31年度から令和3年度までの間に健康診断を受診した本件中学校の全生徒に周知すべきであると市民オンブズマンは考えます。市は、在校生に対しては、令和5年2月21日及び3月24日にプリントの配布により周知したとしています。市民オンブズマンが内容を確認したところ、3月24日付けプリントに本件事実が記載されており、在校生への周知は、市に不備があるとまではいえないものと市民オンブズマンは考えます。

卒業生への周知について、市は、平成31年以降の卒業生458人に対し、本件事実について、令和5年4月18日に、はがきで周知を行ったとしていますが、宛所不明で戻ってきたはがきが合計36通あり、この周知ができていない36名の卒業生について、市は、その後特段の対応はしておらず、今後、現時点においては上記以外の対応は考えていないとしています。

本件事実は平成31年度から令和3年度までの間に健康診断を受診した本件中学校の全生徒に対し周知を行っていくべきものであり、上記36名の卒業生に対する市の方針について、市民オンブズマンとしては、市の対応が十分であったとはいえず、市に不備があったと考えます。同36名について、連絡の取りようがなく周知できないのであれば、なおのこと、市は、36名に本件事実を周知する手段として、本件事実を公表しておくべきであったと市民オンブズマンは考えます。

主張②について、市は、令和5年3月に、脊柱検査の実施状況について市立学校全校を対象に調査

し、本件中学校以外の学校からは、全員に実施しているとの回答があったとしています。また、同年4月10日に学校医、同月14日学校長宛に本件事実について周知し、再発防止に努めており、現時点で、再度調査は予定していないとしています。

市民オンブズマンとしては、市は、脊柱の検査の実施状況について、既に市立学校全校に対して調査を行っており、また、本件事実の再発防止のための周知等を行っていることを踏まえると、市に不備はないものと考えますが、本件事実の重大性を鑑みると、市は、脊柱検査の実施状況についても本件事実と併せて公表することが望ましいと考えます。

なお、市は、四肢の状態の検査実施状況についての、各市立学校への調査は行っていないとしています。市民オンブズマンとしては、本件事実が生じたのは脊柱検査であり、四肢の状態の検査ではないことから、市が、四肢の状態の検査実施状況の調査を行っていないことについては、不備があるとまではいえないものと考えますが、各検査項目において、法令を遵守した学校検診が確実に実施されるように、今後も方策を講じていってほしいと考えます。

#### 【本件苦情により改善された事項】

全学校を通じて、保護者宛文書「定期健康診断（内科健康診断）の実施について」等により、家庭における健康観察の協力を依頼しました。

児童生徒や教職員の理解をはじめ保護者の更なる協力と理解を促すため、動画等を作成し、適正な脊柱検査の実施状況を確認するための取組を行いました。

学校管理職等に対し、健康診断の実施に当たっての留意事項等を徹底するため、学校等に対する既存の研修内容の見直しを図るとともに、今後の検査方法について調査研究を行いました。

周知のハガキが不達であった卒業生36名に対し、進学先の学校等の協力を得て、20名に連絡することができました。また、報道発表資料を本市ホームページに掲載し周知に努めました。

### （5）建設工事の工事予定表にない作業による夜間の騒音について

#### 【苦情申立ての対象機関】

環境局

#### 【苦情申立ての趣旨】

市の施設の建設工事（以下「本件工事」という。）について、令和5年8月、公表されている工事予定表にない夜間までの作業によって、重低音や重機の警報音、作業者が鉄筋足場を叩く音が発生していたため、市に対し苦情を伝えたところ、「現場状況により公表していない作業もやります。」「工事予定表の更新については配慮し工事を進めていきます。」という回答があった。

しかし、同年9月の夜間、再び、工事予定表にない、重低音と重機の警報音が鳴り響いた作業が行われた。

事前周知なく、工事予定表にない作業を夜間に行うことは止めてほしい。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市によれば、令和5年8月及び9月の騒音は、ともに本件工事の現場における電源ケーブルの切断及び盗難に起因し、不測の事態であったとのこと。騒音の原因となった作業は急を

要する作業であったため、令和5年8月及び9月に工事の請負業者が夜間工事（以下「本件夜間工事」といいます。）を行ったとのことです。

本件工事の作業予定については、請負業者が作成・管理している建設工事ホームページ（以下「ホームページ」といいます。）において周知しており、市はホームページの内容の確認を行っているとのことです。また、現場周辺工事看板においても、週間工程を掲示しているそうです。そして、本件夜間等工事のホームページでの事前周知については、市によれば、請負業者が失念し、行っていなかったとのことです。

さらに、市は、本件夜間工事の個別的な周知は行っていなかった理由について、電源設備工事を行うことは工事予定表に公表してあり、かつ本件夜間工事は建物内での作業であったため、これまでの騒音データを確認した上で、近隣住民に影響するような音の出ることは想定していなかったと説明しています。

この点について、令和4年に行われた本件工事の住民説明会では、令和5年1月から内装・設備作業を夜間に実施すること、突発的な延長作業が生じた場合は、ホームページで当日17時までにお知らせする旨が説明されていることが確認できます。

市民オンブズマンとしては、事前に予定表に記載されているとおりの工事を夜間に実施することは直ちに問題があるとはいえないと考えます。しかし、本件夜間工事は、突発的で通常の範囲外の工事であることから、住民説明会での説明のとおり、ホームページで17時までに個別的な周知をすべきであったと考えます。市は、請負業者から報告を受け、夜間工事の可能性を聞き取っていたと認められますから、請負業者に対し、夜間工事を行う場合にはホームページで事前周知を行うことを徹底することを指導し、自らもホームページを確認することが必要であり、市がそれを怠ったことについて、市民オンブズマンは、市の対応に不備があったと判断します。

この点について、市は、請負業者が事前の周知を失念していたことについて申し訳なく思っているとし、今後、緊急時でも請負業者へ作業予定の周知を指示し、市においても確認を行うとのことです。市民オンブズマンとしてもそのように改善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】**

本工事は令和6年3月で既に終了しておりますが、今後同様の工事等を行う際には、住民説明会等で説明した内容を遵守するとともに、工程に変更があった場合につきましては、近隣住民へ作業予定の周知をホームページ等で速やかに行うよう請負業者へ指示し、その状況について市が確認を行うことを徹底してまいります。

## 2 市政に「不備がない」とされた事例（概要）

### （1）市施設の苦情対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

市民文化局

#### 【苦情申立ての趣旨】

私は、市施設（以下「本件施設」という。）のトレーニングルームを利用した際、スタッフの態度が不快だったため、同日、本件施設総合フロントにて、先程の件を苦情と明言し伝えたところ、対応者は、翌日の本件施設の指定管理者（以下「指定管理者」という。）の会議で私が伝えた苦情を議題に上げると約束し、翌週中に私宛に連絡を行うと約束した（以下「本件約束」という。）。

その後、私は、この件を市に連絡し、スタッフの所属する法人（以下「法人①」という。）に通知してほしいこと、スタッフのような対応が行われてはトレーニングルーム及びプールが利用できないため、対応を改善してほしいと依頼したところ、市の回答では、法人①及び市からの謝罪があり、再度講習を行い実践するとのことであり、私は了承した。

その後、本件約束について本件施設に確認したところ、本件施設の館長（以下「館長」という。）からは、市の連絡で終わりと思っていたこと、講習は行っていないこと、私の苦情はご意見であり苦情とは認識していないことを伝えられ、また、館長から、スタッフの発言について尋問の繰り返しを受け、私は非常に苦痛を感じ、恐怖も感じた。

同日、上記館長の対応について、私は館長の所属する法人（以下「法人②」という。）に苦情を入れた。また、市に問合せし、再度トレーニングルーム及びプールを使用できるように要求した。その後、市から連絡があり、市、法人①、館長を交えて会議を行ったとのこと、市から提案などを行ったが既に研修等は行われており、特に具体的な対応はなく、継続するとのことであった。

私は、市に対し、館長の対応についてどうするのか、館長の対応への改善案の策定及び策定内容の連絡、市民の平等な利用の確保を求めることを改めて伝え、対応をお願いした。

市からの最終報告では、法人①については、再研修を行い、研修内容を現場にて実施するというものであった。法人②については、法人②から私へのメールの内容で終了するというものであり、納得がいかない。とにかく館長の対応がおかしく、公平な立場で物事に対応していないように見え、館長という立場の人間が、終了しそうな苦情に口を挟んで再苦情化させている

#### 【市民オンブズマンの判断】

市によると、申立人からの連絡を受け、市は、スタッフや館長の言動について事実確認を行った後、指定管理者に対し、初心者・初級者の不安を取り除くための対応が必要であることを認識し、改めて研修等で学んだ内容の実践を徹底するように指導したとし、また、発言内容等の確認について、相手方の状況に鑑みて検討するように指導したとしています。

館長の言動については、申立人への対応が適切であったか否かについては議論がありますが、申立人の主張と市の回答が異なっている箇所もあり、また、市民オンブズマンは指定管理者に対する調査権限がないため、判断することができません。

そして、館長の言動について、申立人の主張と指定管理者の主張が異なっていることを前提にしても、市の指定管理者に対する対応は、基本的に相当なものと考えられますので、これ以上

市が指定管理者に対して特段の措置を取る理由はなく、市民オンブズマンとしては、市の対応に不備があるとはいえないと判断します。

また、市は、市と指定管理者との協議の中で、初心者が安心して利用できるように、初心者向けトレーニングメニューを書いた資料を設置する等の取組を検討したいという指定管理者の発言があり、市は、同意したとしています。さらに、市は、指定管理者と協議を行ったこと及び指定管理者は初心者の不安を解消するためにスタッフに対応できることがあれば対応していく見解であったこと、今後の対応については、改めて研修等で学んだ内容の実践を徹底する旨等を申立人に報告したとしています。

市民オンブズマンとしては、市の報告内容は、申立人のトレーニンググループを初心者が安心して利用できるようにしてほしいという要望に対し、十分に応えているとはいえないと考えますが、本来、具体的な対応策は指定管理者が検討すべきことであり、市の責任とまではいえないと考えます。そのため、市民オンブズマンとしては、この段階での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。

市によると、過去にはトレーニンググループ利用者を対象とした、初心者でも参加可能な有料プログラムが開催されていたが、現在は開催されておらず、初心者向けプログラムの導入などの取組も実施を検討していく必要があると考えているとのこと。

トレーニンググループを全く利用したことがない初心者が、安心してトレーニンググループを利用していくためには、初心者向けメニューの設置のみならず、初心者向けプログラムを定期的開催していくことが望ましいものと考えますので、市民オンブズマンとしては、初心者向けプログラムの導入について、市は指定管理者と検討してほしいと考えます。

#### 【本件苦情により改善された事項】

初心者用にトレーニングメニューを記載した書面を施設に設置するなど、改善に向けた取組を実施しました。

## (2) 銀柳街における自転車の撤去について

#### 【苦情申立ての対象機関】

建設緑政局

#### 【苦情申立ての趣旨】

私は、令和5年10月、銀柳街の病院を受診するため、病院前に自転車を停めた。1時間かかり外へ出ると、鍵をしていた自転車が忽然となくなっていた。

自転車がなくなっていた原因も分からず、盗まれたと思い、仕方なく新しい自転車を購入したところ、2週間以上経ってから、はがきで自転車撤去の通知が来て、初めて市によって自転車が撤去されたことが分かった。何の警告も注意もなく自転車を撤去する横暴さに怒りを覚える。

#### 【市民オンブズマンの判断】

##### (1) 放置禁止区域の周知について

市は、川崎市自転車等の放置防止に関する条例（以下「条例」といいます。）に基づき、自転

車等の放置禁止区域を定め、放置自転車の撤去を行っています。放置禁止区域では、自転車が放置され、当該放置の場所の周辺に当該自転車の利用者等がいないと認められるときは、直ちに撤去できることとされています（条例10条2項）。そのため、放置した場所が放置禁止区域内であることが一般市民に周知されていなければなりません。この点について、市長は、放置禁止区域を指定するときは、当該指定する区域内に立看板等をあらかじめ掲示すると定められています（条例7条3項）。

市は、銀柳街周辺を放置禁止区域と定めて、銀柳街周辺の6か所に放置禁止区域であることを示す立看板を設置しています。その場所は、市役所通りの三菱UFJ銀行前、いさご通りの川崎信用金庫前、新川通りの砂子郵便局前、駅前南交差点の地下街出入口、三井住友信託銀行前、市役所通りのモアーズ前です。これに対し、銀柳街の2箇所の出入口には、放置禁止区域であることを示す立看板がありません。

市民オンブズマンは、放置禁止区域の立看板の所在と銀柳街の出入口との関係について見分しました。放置禁止区域の立看板には、放置禁止区域であることのほかに、放置禁止区域の範囲に関する地図も掲示されており、この地図は必要と考えられるところ、そのためには看板の設置場所として一定の広さが必要となると認められます。そして、掲示されている6か所は、いずれも交差点や銀柳街への出入口に近い場所であり、放置禁止区域を示す立看板は、一応周知に十分な程度に設置されていると考えられます。

そもそも、この条例は昭和62年に制定されており、既に30年以上にわたって実施されてきたもので、一般市民においても十分周知されていると考えられます。したがって、市民オンブズマンとしては、放置禁止区域の周知に関する市の対応について不備があるとはいえないと判断します。

もっとも、放置禁止区域であることを知らないと利用者等から主張されることを防ぐには、銀柳街の出入口2箇所にも立看板を設置することが望ましいと考えます。市には、条例の趣旨を徹底するためにも、今後商店街に対してその趣旨を説明して、自転車を運転する全ての人に放置禁止区域であることが一目瞭然であるような立看板の設置を検討していただきたいと考えます。

## **(2) 撤去の貼り紙について**

自転車等を撤去し、保管した時は、その旨を告示するとともに当該自転車等を撤去した旨及び当該撤去自転車等の保管場所等を明記した立看板等を当該撤去した場所又はその付近に掲示し、利用者等に周知しなければならないとされています（条例12条）。

この規定を受け、市は、黄色の地に赤字で上記告示内容を記載した貼り紙（以下「撤去の貼り紙」といいます。）を道路に貼り付けて、上記立看板等としています。この撤去の貼り紙には、同一場所の撤去日が4日分記載できるようになっています。

市が提出した撤去時の写真によれば、あなたの自転車は、撤去当日の10時57分に、従前の撤去の際に貼られたと考えられる撤去の貼り紙の上に前輪がかかる形で放置され、警告、至急移動してくださいと書かれた警告札がハンドルに貼られ、同日12時の撤去時においても、上記撤去の貼り紙の上に放置されたままになっていたことが認められます。

撤去の貼り紙には撤去日が4日分記載できるので、本件のように既に撤去の貼り紙が貼られ

ている所に自転車が放置され、市がその自転車を撤去した後、既に貼られている撤去の貼り紙に追加で撤去日を記載した場合、利用者にとって、その撤去の貼り紙が自分の自転車の撤去と関係があるか否かが分かりにくいという問題があります。しかしながら、過去の撤去について記載のある貼り紙がある以上、自分の自転車もこのように撤去される可能性があることは分かるはずであるから、このような撤去の貼り紙も効果がないとはいえません。

いずれにしても、条例の示す要件を記載した撤去の貼り紙が貼られていた以上、このような方法が条例の趣旨に沿わないものとはいえないので、市民オンブズマンとしては、このような撤去の貼り紙をもって条例の求める立看板等を掲示したとする市の対応に不備があるとまで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】**

自転車等放置禁止区域であることを示すサインを銀柳街の電柱及び道路面に取り付け、広く周知を図りました。

**(3) 川崎駅西口における路上喫煙及びごみのポイ捨てについて**

**【苦情申立ての対象機関】**

市民文化局、環境局

**【苦情申立ての趣旨】**

川崎駅西口エレベーター付近（以下「本件エレベーター付近」という。）で、路上喫煙、ごみのポイ捨てが横行している。その付近に、たばこの吸殻が毎日40本以上捨てられている。

市の担当者や、サンキューコールかわさきを介して、何度も、何度も、何度も、やめさせるよう申し入れているが、全く是正されていない。つまり、市の果たすべき義務違反である。即刻対策、対応を取ることを求める。

**【市民オンブズマンの判断】**

市によると、本件エレベーター付近は、市条例による、路上喫煙防止重点区域及び散乱防止重点区域に指定されているとしています。市は、通常、路上喫煙防止重点区域における路上喫煙対策として、月1回の路上喫煙防止・ポイ捨て禁止キャンペーン、啓発活動等を実施するとともに、路上喫煙防止指導員が路上喫煙防止重点区域内を中心に巡回活動を行っており、川崎駅西口については、川崎駅西口指定喫煙場所、西口交差点、西口バスロータリー、西口交番周辺などを中心に平日と月1回土曜日に巡回をしており、令和6年5月の巡回実績は、日中42回、夜間42回、あわせて84回であるとしています。

また、市は、同年4月16日に行った川崎駅西口周辺の散乱状況調査では、たばこの吸殻を21本、ガムのかみかすを7個、飲料容器1件、紙くず等を35個確認したとのこと。さらに、5月9日～10日に3回本件エレベーター付近の調査をしたところ、9日9時半頃は確認できず、10日8時半頃はたばこの吸殻3本、缶2個、紙くず等3個、同日17時半頃はたばこの吸殻3本、紙くず等2個の散乱物を確認したとしています。

市民オンブズマンが、本件エレベーター付近を視察したところ、川崎駅西口広場のバスロー



タリー付近や川崎駅側のエレベーター付近において、たばこの吸い殻等のポイ捨てが確認できました。もっとも、吸い殻の数については、かなり変動があり、ほとんど見当たらないこともありました。路上喫煙は直接確認できませんでしたが、指定喫煙場所から一定距離離れた場所にたばこの吸い殻がポイ捨てされているということは、当該場所で路上喫煙がなされたものと推認できます。

川崎駅西口では、ラゾーナ川崎プラザの入口付近に市の指定喫煙場所がありますが、川崎駅側のエレベーター付近から指定喫煙場所に行くには、横断歩道若しくはペDESTリアンデッキを渡り、一定距離を移動する必要があることから、それを面倒に思った喫煙者により、川崎駅西口広場のバスロータリー付近等において路上喫煙及びたばこの吸い殻のポイ捨てが行われているものと見受けられます。

上記5月の巡回実績からすると、巡回指導が少ないとみることもできますが、川崎駅周辺の路上喫煙防止重点区域は相当広範囲であり、また、予算や人員等について限りがあることを鑑みると、喫煙をさせないように常時監視することは不可能と考えられることから、このような市の対応をもって、直ちに不備があったとまではいえないものと考えます。

市は、本件を受け、ポイ捨て防止対策としてごみを捨てないという環境意識の醸成を図るとともに、関係局と連携し対応していくとしており、また、路上喫煙防止指導員が、本件エレベーター付近についても、ポイ捨て等の状況確認を含め巡回を行い、路上喫煙者に対するの注意・指導に取り組んでいくとしています。

市民オンブズマンとしては、川崎駅側の本件エレベーター付近の路上喫煙及びたばこの吸い殻等のポイ捨てに対し、市の各局で連携し、対応して欲しいと考えます。

#### 【本件苦情により改善された事項】

令和6年12月に、本件エレベーター付近に新たにポイ捨て禁止啓発看板を設置しました。

#### (4) 地域包括支援センターにおけるオンライン手続かわさきの手続について

##### 【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、市からの委託を受けて地域包括支援センター（以下「センター」という。）を運営している社会福祉法人（以下「X」という。）である。令和5年10月5日に、Xが、オンライン手続かわさき（以下「現行システム」という。）にて、1名分の利用者の介護給付費の取下手続（以下「令和5年10月取下手続」という。）を行ったところ、同年11月7日に神奈川県国民健康保険連合会（以下「県国保連」という。）からセンターに介護予防・日常生活支援総合事業費過誤決定通知書（以下「本件過誤決定通知書」という。）が届き、Xにとっては身に覚えのない10名の過誤による介護給付費の取消しがされていた。

Xは、健康福祉局介護保険課（以下「介護保険課」という。）に対し、現行システム上に残っていた10名が記載された介護給付費等の取下依頼書のデータ（以下「10名のデータ」という。）は、

令和3年7月に、Xが取下手続（以下「令和3年7月取下手続」という。）を行った際のデータの一部であったことを確認できたと伝えたところ、介護保険課は所内で調査を行うとし、返答待ちとなった。

後日、介護保険課から、市においてデータがすり替えられたとは考えられないとの回答があった。その後、Xは、10名のデータは、2年前にXが送った令和3年7月取下手続のデータの一部であり、Xは、同じファイルを複写せず更新して作成しているため、10名のデータはXが作成したデータとは考えられないことを介護保険課に伝えた。

互いの主張が平行線であるため、第三者に調査をお願いしたい。現行システムや人為的な作業に何かしらのエラーがあるならば、今後の市の電子申請業務についても影響が出る可能性がある。

#### 【市民オンブズマンの判断】

10名のデータは申立人が作成したとは考えられないので、市によるデータの修正・差替え等あったのではないかという申立人の主張に対し、市は、一般に、現行システムにおいては、添付ファイルとしてアップロードされた申請書原本に対し、職員ができる操作は職員用PCへのダウンロードのみであり、職員が申請書原本を修正し、又は差し替えることはできないとしています。すなわち、市は、申請書原本に明確な不備等があった場合は、職員は差戻し又は申請却下を行うが、申請書の修正は申請者が行うことになっているとしています。さらに、市は、職員が職権で訂正可能な項目は現行システム上の「申請内容の入力」のうち、申請者が画面に直接入力する項目に限られるとしています。

市は、令和5年10月取下手続についても、上記のとおり、現行システム上は、職員が申請書原本を修正することはできないとし、また、通常、申請者による再申請が行われた場合は履歴が残るが、令和5年10月取下手続の申請書原本について、申請者のファイルの修正や他のファイルへの変更履歴がないことを確認したとしています。

さらに、市を含めた申立人以外の第三者が、申立人のログインIDとパスワードを用いて現行システムに不正にログインすれば、申請書原本を差し替えることは可能ではあるが、現行システムにログインすると、登録されたメールアドレスにログインされた旨の通知メールが届くとのこと。

市民オンブズマンとしては、まず、申請者以外は申請書原本を修正できないという上記現行システムの設計について、現行システムを用いた申請は、窓口申請と同様に行政手続法上の申請行為であることから、相当であるものと考えます。

また、本件について、市民オンブズマンは、現行システムの仕様について、介護保険課の職員用PCを直接確認しました。令和5年10月取下手続の申請書原本について、職員用PCからはダウンロードしか行うことができず、市は申請書原本の修正や差し替えができないことが確認できました。さらに、本件において、申立人から、第三者にパスワードを知られたとの訴えはありません。

以上のことから、令和5年10月取下手続について、申立人の申請後に、市による申請書原本の修正・差し替えがあったとは考えられず、市民オンブズマンとしては、市に不備はないものと考えます。

#### 【本件苦情により改善された事項】

介護給付費の取下手続に係る市ホームページで、申請内容に誤り等が生じないよう内容を御確認の上で申請いただくよう改めて周知するとともに、手続に係る問い合わせに対しましても、引き続

き適切に対応を行ってまいります。

## (5) 市税事務所職員の対応について

### 【苦情申立ての対象機関】

財政局

### 【苦情申立ての趣旨】

私は、勤務先（以下「本件法人」という。）が申告した令和5年分の住民税の特別徴収済分について、給与明細を確認していたところ、課税内容に誤りを発見したため、令和5年9月26日市税事務所法人課税課（以下「本件部署」という。）に電話をかけた。すると、本件部署に勤務する職員A及び職員Bに、「申告内容が虚偽又は誤りであってもその内容に基づいて処理を進めるため、事実の確認をすることはできない。」と言われた。続けてB職員は、「会社が従業員から預かった住民税は、会社は納付する義務はない。」「虚偽の申告をすることは法令違反するものではない。」と発言し、さらに「頭が悪い」、「生意気だ」、「うるさい」等、私の人格を否定する発言も行った。

極めて不誠実な対応をされた上、本来必要のない税負担を強いられ非常に困惑している。

### 【市民オンブズマンの判断】

申立人の主張に対し、市は、以下のように説明しています。本件部署は、本件法人から異動届出書①を8月24日に受領し、これに基づき、9月13日付けで、本件法人に対し特別徴収税額の変更通知書を、申立人に対し普通徴収に係る税額決定納税通知書をそれぞれ出しました。そして、その後、申立人からの申出を受け、市は、9月29日に、実際に異動届出書①を作成した連絡先担当者に、異動届出書①の内容について電話確認を行い、「異動届出書①の内容に誤りはない。」との回答を得て、過誤届出の事実はないと判断したそうです。しかし、実際には、異動届出書①では誤った申告がなされており、その後、本件法人は、10月13日付けで異動届出書①を訂正する異動届出書②を提出し、本件部署で受け付けたということです。もっとも、本件部署が異動届出書②を異動届出書①の訂正届であると確認したのは、11月17日になってからということです。この間にも、本件部署は慎重な対応をすべく、本件法人への電話連絡を試みましたが、折り返しの連絡が来なかったため、本件法人を訪問したところ、現地に本件法人は所在していないが、同じフロアの別法人の者から、本件法人が郵便物を定期的に受け取りに来ていることを聴取できたので、本件部署は、異動届出書②に基づき課税額を変更する処理を行う旨、異動届出書②の内容を再訂正する必要がある場合は再提出を求める旨、提出期限及び問合せ先を記載した封書を差置送達したものの、その後、問合せはなかったことから、本件部署は、異動届出書②に基づく異動処理は問題ないものと判断して処理を進めたということです。

そのうえで、本件部署は異動届出書②を異動届出書①の訂正分として11月30日に処理し、課税異動処理の実施について、申立人へ12月4日に電話連絡し、普通徴収税額が変更となることを説明したということです。そして、本件部署は、本件法人と申立人に、税額変更の通知書を12月13日に出し、その到達をもって課税を確定させたということです。

申立人から見ると、9月13日付けの本件通知書が発出されながら、その内容の訂正を知ったの

が12月4日であり、この間「会社が虚偽の税務申告をし」課税内容に誤りがあったままにされたと思うのも、もっともであると市民オンブズマンは考えます。しかし、市としては、異動届出書①だけを見れば、その記述内容に何らの不備や矛盾はなく、しかも、市は、申立人からの申出を受けて、その内容の調査として、本件法人の担当者に電話連絡を行い、記載内容に誤りがないことを確認し、併せて本件法人の訪問を行う等しています。

このように、市は申立人からの申出を受けて、訂正するまでの間、必要とされる調査や確認を行っており、市に不備があるとはいえないと市民オンブズマンは判断します。

なお、本件では、本件通知書に対し、申立人が審査請求を行うという解決方法もありました。しかし、市は令和5年9月26日に申立人からの電話で、審査請求という方法があることを説明しなかったとしています。その理由としては、申立人からの電話は、特別徴収義務者に対する連絡等に係る内容であり、「この通知書の内容に不服がある場合」ではないと考え、また本件通知書にも審査請求について記載があるため、口頭による改めての案内等は行わなかったとのこと。市民オンブズマンとしては、審査請求の方法を口頭でも説明することが望ましかったと思います。このような市の説明が足りなかったために、普通徴収税額の減額変更決定が大きく遅れたことは否定できないと市民オンブズマンは考えます。もっとも、これをもって市に不備があると断定することはできませんが、市には、今後は、このような点まで考慮して市民への対応をしてほしいと思います。

申立人は、本件部署に電話をかけたところ、虚偽申告も法令違反ではない旨や申立人の人格を否定するような発言等があったと主張しています。これに対し、市は、このような発言の事実はなく、本件部署では、窓口や電話応対時にトラブル等が発生した際には、必ず複数人で対応することとしているところ、職員Aが対応に苦慮したことから、職員Bに電話対応を引き継ぎ、職員Aを含め3人の職員が、職員Bの電話での受け答えを周りで聞いており、本件申立ての受理後、本件部署内の全職員に対してヒアリングを実施し、申立て内容にあるような発言や対応を行った事実はないと説明しています。申立人と市の主張は完全に対立しており、現場でこのやり取りを聞いていたわけではない市民オンブズマンとしては判断を留保します。

## 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28年 3月	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	令和 5年度	令和 6年度	累 計
受付件数		3,545	93	79	126	111	117	99	134	109	88	4,501
居住地別	市 内	3,305	85	70	111	103	111	96	127	98	79	4,185
	市 外	240	8	9	15	8	6	3	7	11	9	316
本人代理人別	本 人	3,453	92	76	124	110	113	98	132	108	82	4,388
	代 理 人	92	1	3	2	1	4	1	2	1	6	113
個人法人等別	個 人	3,456	93	78	124	109	113	98	128	108	88	4,395
	法 人 等	89	0	1	2	2	4	1	6	1	0	106
受付方法別	来 訪	1,480	37	13	26	27	10	5	9	6	6	1,619
	郵 送	1,460	18	24	41	32	56	37	38	24	24	1,754
	ファクシ ミ	145	2	0	1	1	2	1	0	0	0	152
	LoGoフォーム もしくは メー ル	460	36	42	58	48	48	53	84	79	58	966
	そ の 他	0	-	-	-	3	1	3	3	0	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 政策	高齢者対策 43	教育	障害児教育 4	厚生	病院医療 81	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 事務等		選挙啓発 2
	人権施策 2		教育委員会議 3		小児医療 2		職員の勤務 23	
	地域振興 6	文化・ スポーツ	国際交流 4		精神保健 17		勤務条件 3	
	団体育成 2		市民文化 5		環境保健 14		職員給与 3	
安全 安心確保	自転車対策 76		市民活動 15		成人保健 9		職員の服務 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	経済	老人保健 7		職員採用 11			
	消費生活 12		商業指導 12		職員指導 1			
	災害対策 5		商業振興 7		環境衛生 12		職員対応 477	
	防災対策 10		競輪・競馬 3		疾病対策 14		文書管理 4	
	浸水対策 8		農業指導 2		公衆衛生 11	議会事務 2		
	地域安全 11		農業振興 3		生活衛生 1	情報公開 45		
	路上喫煙 11		農地移転許可 1	市営斎場 3	個人情報 12			
	防犯対策 2	農地転用 1	動物管理 5	情報管理 1				
消防	消防施設 3	工業振興 1	社会福祉	生活保護 150	庁舎 ・ 公共施設	庁舎建築 1		
	消防業務 3	乗客サービス 32		児童福祉 46		施設建設 1		
	防火管理 2	バス料金 4		保育行政 90		庁舎施設 11		
	消火活動 1	バス路線 17		児童手当 9		市民施設 70		
	救急業務 6	運行管理 3		子ども手当 1		営業所施設 1		
土地	地籍調査 2	観光バス 1		老人福祉 20		施設等整備・工事 11	その他	庁舎管理 4
	土地利用 1	車両設計 2		介護保険 22	庁舎管理 4			
都市計画	都市計画 44	鉄道対策 5		福祉医療 14	施設管理 55	市の名称 1		
	用地取得等 29	地下鉄 3		母子福祉 13	施設利用 98			公用車 3
	都市整備 7	交通計画 2		社会福祉 41	市の機関以外等 365			事故処理 4
	区画整理 5	海運		地域福祉 2				総合調整 2
	都市景観 1	港湾施設 8		障害福祉 126	その他 54			
道路	屋外広告物 3	労働		福祉施設 18	社会保険	国民健康保険 85		
	道路管理 278	水道・ 下水道	国民年金 11	税務		支援費 3		
	道路清掃 4		下水道工事 48			税務事務 89		
	道路境界 18		下水道使用料 9	税務管理 1	財務・ 会計	工事発注 1		
	道路環境 1	水道工事 35	区役所 事務	工事契約 11				
	測量助成 5	水道料金 23		委託契約 6				
	道路整備 118	給水装置 1		物品契約 1				
河川	河川・水路 61	環境対策 20		広報公聴 事務		財産管理 10		
		化学物質対策 2			予算執行 2			
		騒音対策 31	補助金交付 1					
		振動対策 2	区役所事務		区役所事務 24			
		花火騒音 1			区政推進 6			
		緑地保全 1	公園管理 85		住民票事務 9			
		市営墓地 29	公園緑地 29		戸籍事務 12			
		墓地 3	ごみ処理 36		マイナンバー 7			
		墓 3	ごみ収集 12		広報公聴 事務	広報広聴 54		
		公園管理 85	資源回収 4			市長への手紙 12		
公園緑地 29	産業廃棄物 4	市政相談 4						
ごみ処理 36	震災廃棄物処理 60	市民相談 3						
ごみ収集 12	し尿処理 4							
資源回収 4								
産業廃棄物 4								
震災廃棄物処理 60								
し尿処理 4								
				合 計		4,501		

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28年 3月	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	令和 5年度	令和 6年度	累 計
1 苦情申立人に結果 を通知したもの	3,353 (100)	99 (100)	71 (100)	110 (100)	107 (100)	110 (100)	88 (100)	96 (100)	116 (100)	71 (100)	4,221 (100)
(1) 趣旨が認めら れたもの	1,117 (33.3)	26 (26.3)	21 (29.6)	37 (33.6)	34 (31.8)	25 (22.7)	20 (22.7)	18 (18.8)	16 (13.8)	16 (22.5)	1,330 (31.5)
(2) 市政に不備が ないもの	1,737 (51.8)	55 (55.6)	40 (56.3)	50 (45.5)	52 (48.6)	42 (38.2)	34 (38.6)	35 (36.5)	51 (44.0)	32 (45.1)	2,128 (50.4)
(3) 調査を中止・ 打ち切ったもの	101 (3.0)	0 0.0	0 (0)	0 (0)	2 (1.9)	0 0.0	0 (0)	2 (2.1)	12 (10.3)	1 (1.4)	118 (2.8)
(4) 管轄外となっ たもの	240 (7.2)	7 (7.1)	5 (7.0)	16 (14.5)	9 (8.4)	33 (30.0)	26 (29.5)	24 (25.0)	31 (26.7)	12 (16.9)	403 (9.5)
(5) その他のもの	158 (4.7)	11 (11.1)	5 (7.0)	7 (6.4)	10 (9.3)	10 (9.1)	8 (9.1)	17 (17.7)	6 (5.2)	10 (14.1)	242 (5.7)
2 調査継続中のもの	-	15	20	29	25	20	20	46	33	44	-
3 取り下げられたもの	166	5	3	7	8	12	11	12	6	6	236
合 計	-	119	94	146	140	142	119	154	155	121	-

(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、オンライン市民オンブズマン、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

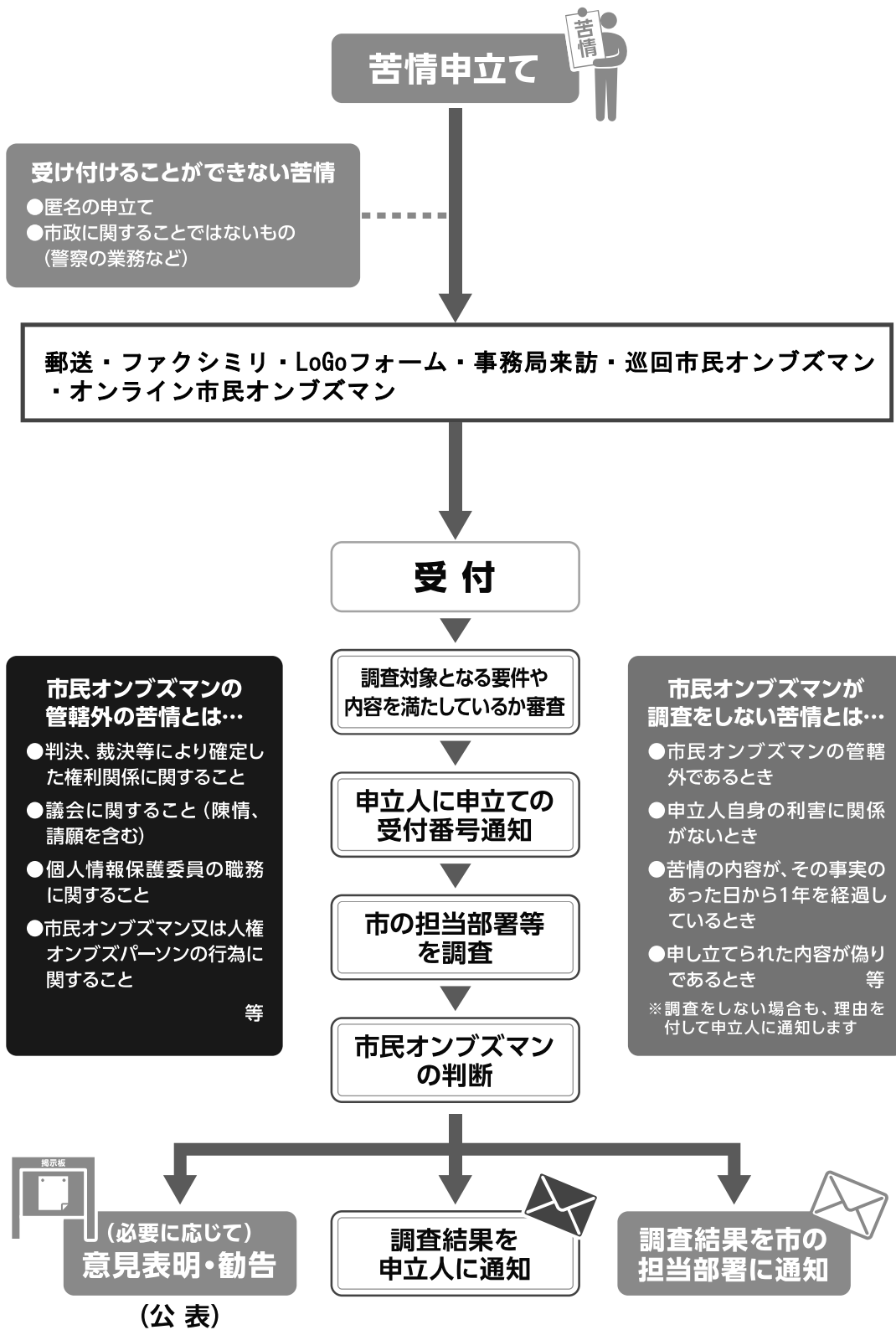
市民オンブズマンは、次のような場合、当該苦情の調査を行いません。

- 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思われるとき。

(10) 令和6年度市民オンブズマン

- 市民オンブズマン（平成31年4月～令和6年12月 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）  
令和6年12月 退任
  
- 市民オンブズマン（令和7年1月～3月 代表市民オンブズマン）  
**清野幾久子**  
（元明治大学専門職大学院法務研究科教授・明治大学名誉教授・弁護士）  
令和7年3月 退任
  
- 市民オンブズマン  
**足立哲**（元横浜地方裁判所長・慶應義塾大学客員教授）  
令和7年1月 就任

# 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して認められるとき。

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。

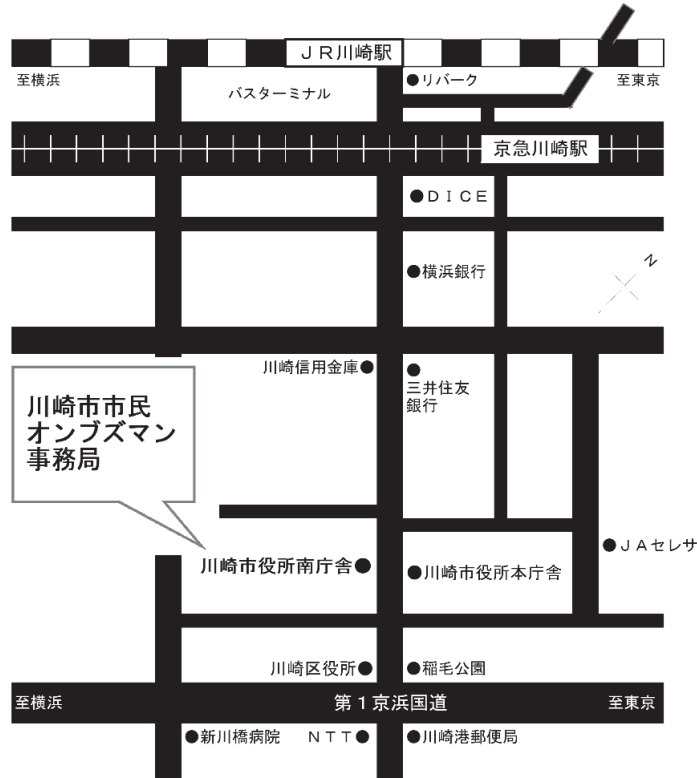
附 則(令和4年12月28日条例第76号) 抄

(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6年度報告書

令和7(2025)年5月 発行

川崎市市民オンブズマン

足立 哲 (代表市民オンブズマン)

山下 りえ子

---

川崎市  
市民オンブズマン事務局

〒210-8577

川崎市川崎区宮本町1番地 川崎市役所南庁舎17階

☎ 044-200-3691 FAX 044-245-8281





Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

