

総務委員会資料

所管事務の調査（報告）

令和4年度市民オンブズマン運営事業報告について

資料 令和4年度市民オンブズマン運営事業報告について

令和5年8月24日
市民オンブズマン事務局

令和4年度市民オンブズマン運営事業報告について

資料

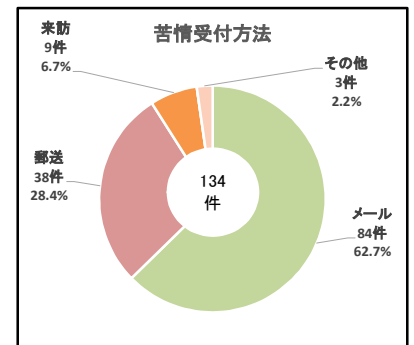
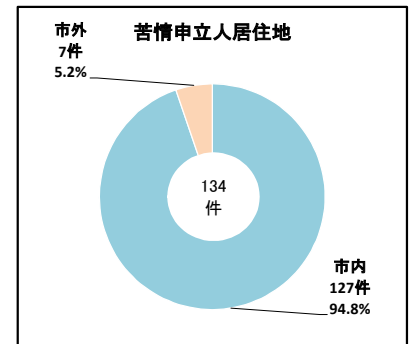
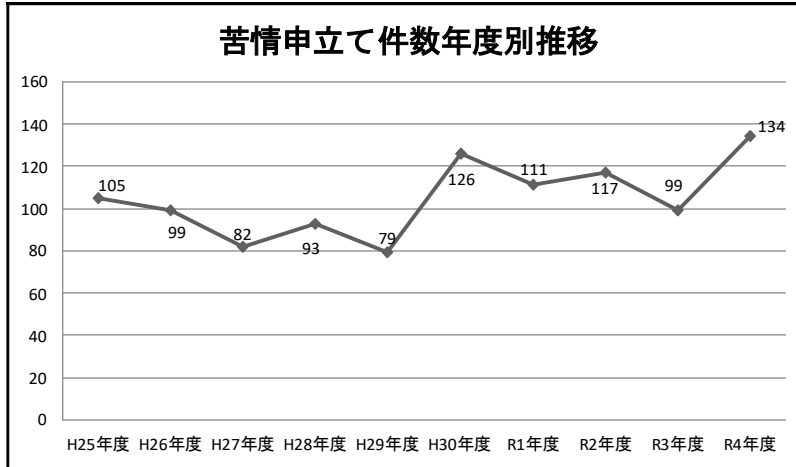
【事業目標】

<p>事業の目的</p>	<p>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することにより、市政を監視し、制度の改善を求めるための措置を講ずること、市民の権利利益を保護し、市民の市政に対する信頼の確保を図ります。</p>
<p>事業の内容</p>	<p>市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為への苦情申立てについて、簡易迅速に調査・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ます。</p> <p>市民からの苦情申立てを、メール、郵送、FAX等にて受け付け、調査（現地調査、ヒアリング等）を行い、市民オンブズマンが判断し、苦情申立人及び市の機関に通知を行います。</p>
<p>市民オンブズマン事務局 当該年度の取組内容</p>	<p>① 市民オンブズマンの職務遂行への支援 ② 市民オンブズマン制度の理解及び利用の促進 ③ 体制強化に向けた人材育成</p>

1 苦情申立ての受付・処理状況

(1) 受付件数

令和4年度の受付件数は134件で前年度の99件から35件の増加となりました。(参考：令和2年度117件、令和元年度111件)



(2) 主な内容別受付状況

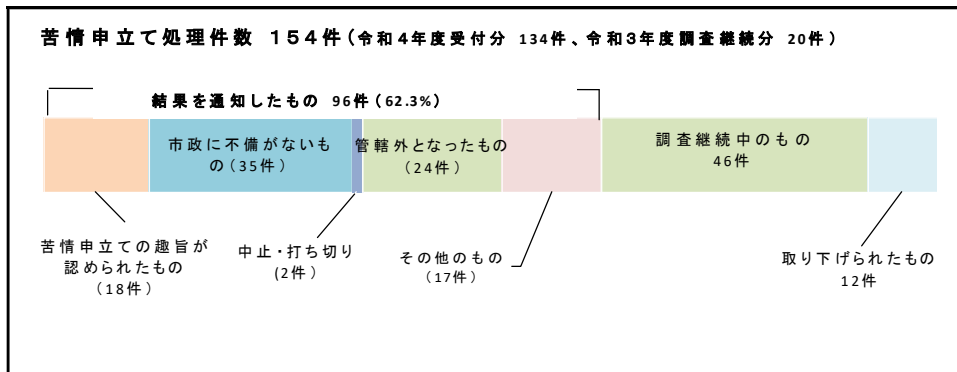
1	職員対応	18件
2	道路管理	10件
3	学校教育	7件

(3) 主な組織別受付状況

1	教育委員会	17件
2	健康福祉局	13件
3	多摩区役所	11件

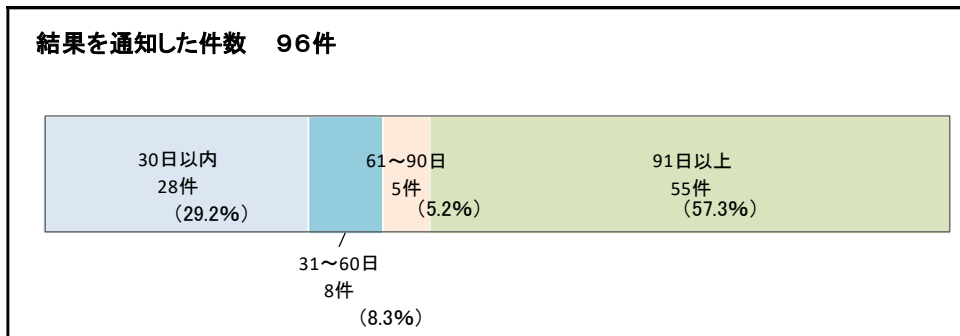
(4) 処理件数

令和4年度に市民オンブズマンが結果を通知した96件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは18件(18.8%)、市政に不備がないものは35件(36.5%)でした。



(5) 処理日数

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



(6) 処理事例(概要)

件名	国民健康保険料の過払金に関する区役所の対応について
苦情対象機関	健康福祉局、区役所
趣旨	国民健康保険料の過払金及び未払について、その都度区役所に清算しに来所していたが、過払金が生じていたにも関わらず、時効として還付請求ができないと言われた。合理的かつ自動的に過払金と未払金の相殺が出来るようシステムの見直しをしてほしい。
判断	まず、所管課は、還付金が発生した場合、還付請求を勧奨したり、請求書を再発行したりすれば、2年の消滅時効の中断が生じることを理解せずに、誤った解釈で事務処理をしていました。次に、未払保険料が発生した際に還付金が存在する場合は、法令上還付金は未払保険料に充当しなければならず、還付金が時効消滅後であっても充当しなければなりません。しかし、本件では、過去合計11回充当適状が生じていたにもかかわらず、充当処理がされていませんでした。このような所管課の事務処理は法令の趣旨を正確に理解しないで行われたものであって、重大な不備があったと考えています。市においては、法令の趣旨に基づいた適正な事務処理がされるようにしてもらいたいと思います。
改善内容	苦情のあった区役所保険年金課内で共有し、法令の再確認と事務処理方法の周知徹底と、再発防止策として本庁制度主管課からの充当処理の確認リストをもとに、チェック体制の見直しを行いました。 また、再発防止を目的として、全区役所・支所の担当係長会議及び担当者研修を実施し、本件事例報告及び制度周知を行うとともに、当該業務に関係する職員への周知徹底を依頼しました。 さらに、令和4年4月時点で還付金未還付かつ滞納が発生している対象者リストを作成して、その対象者の充当処理を行い、今後も定期的に対象者リストを作成し、迅速かつ的確な充当処理を進めていくほか、既存の還付勧奨対象者リストを改善し、全ての対象者の未納の有無について容易に確認できるようにしたことで、処理漏れ防止と確認作業の効率化を図ったところです。 今後も、適切な制度周知及び事務改善を行いながら、各区役所・支所における充当処理の確実な対応に努めていきます。

2 発意調査

市民オンブズマンは、市民オンブズマン条例第3条第2号に基づき、市民からの苦情申立てを受けて調査するだけでなく、行政の非違の是正・行政監視の職責を遺漏なく果たしていくため、自己の発意に基づき、事案を取り上げ調査する権限を付与されています。

令和4年度は、2件の発意調査を行い、うち1件について公表しました（他1件は現在継続調査中です）。

(1) 発意調査の件数

項 目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
発意調査	0	0	0	2

(2) 発意調査（概要）

件 名	町内会連合会の活動における区役所の関与のあり方について
調査対象機関	市民文化局、A区役所
実施期間	令和4年10月28日(調査実施通知書発出) ～ 令和5年3月31日(調査結果通知書発出)
調査の端緒	<p>町内会・自治会等（以下「町内会・自治会」という。）は、住民自治組織の一つであり、市はこれらを、市民自治の推進、地域福祉の向上等、市民主体のまちづくりを進めていく上で、行政の大切なパートナーであるとしています。川崎市全町内会連合会のホームページには、各区にある町内会・自治会の連合体である区町連（以下「区町連」という。）の事務局は、各区役所の地域振興課（以下「区地域振興課」という。）が担っていることが記載されています。</p> <p>市民オンブズマンは、ある苦情案件を処理する過程で、区町連と、区地域振興課との関係性について整理すべき部分があると考えました。</p>
検 討	<p>今回の調査では、</p> <p>① 市における、町内会・自治会の住民自治組織の位置づけと関わり方として、区町連の事務局が区地域振興課におかれていることについての妥当性</p> <p>② A区町連のホームページの開設・運営等についての、A区町連とA区地域振興課の関係性以上の2点について、市と住民自治組織とのより良い協働の在り方を模索するという観点から、調査・検討を行いました。</p>
判 断	<p>① 地方自治法や川崎市の関連条例等により、市は、町内会・自治会や、区町連等の住民自治組織に対し、公益上の必要がある場合補助することができ、また、市の責務としてこのような住民自治組織に対し、支援・協力すべきとされていること等から、市が、町内会・自治会相互の連絡や情報共有を進める区町連の活動について公益性が高いと判断し、地域住民組織の活性化を目的として区町連の事務局事務などの人的補助を行っていることには、法的根拠が認められ、一定の相当性があると考えています。</p> <p>② A区地域振興課が、A区町連のホームページの管理・運営等に人的補助をしている点についても①同様の観点から、協働の在り方としての必要性等が認められます。</p> <p>しかし、現在、A区町連とA区地域振興課の間には、ホームページの管理・運営等について、協働の範囲などの取決め等はないとのことですが、人的補助は行政の行為であり、市に責任が発生する場が想定されることから、A区地域振興課としては、事務局としてA区町連と関わる以上、役割分担や責任範囲について、あらかじめ書面もしくは口頭で明確化しておくことが望ましいと考えます。</p> <p>また、A区町連とホームページ保守作業運営会社との間にも契約書等はないとのことですが、A区地域振興課は、事務局として会計業務に係る以上、支払業務について公金に関する取扱いに準じて行わなければならないことから、関係者間で書面等の取決めを適切に行うことを検討していただきたいと思えます。</p>

3 勧告・意見表明

市民オンブズマンは、市民オンブズマン条例第3条第3号及び第4号に基づき、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や、制度の改善を求めるための意見を表明することができます。

令和4年度は、勧告及び意見表明に至った事案はありませんでした。

勧告・意見表明の件数

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
勧告	0	0	0	0
意見表明	0	0	0	0

4 その他の活動

(1) 巡回市民オンブズマン

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目的として、平成3年8月から、原則として毎月1回、市民オンブズマンが専門調査員と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を受け付けます。

令和4年度は、苦情申立てを6件受け付けました。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響により1回（8月）の開催は見合わせるとともに、感染拡大防止のため、4月から7月までは午前、午後とも予約制（開催日前日までに予約）とし、9月以降は、午前は予約優先、午後は予約のみとしました。この結果、計11回の開催のうち、第1回（4月8日）、第3回（6月10日）については、予約が無かったため、実施しませんでした。

(2) 市立中学校における学習会

市立中学校生徒や保護者を含む学校関係者に対する市民オンブズマン制度の広報・啓発を目的として、平成20年度から、市立中学校において生徒等に対する市民オンブズマンによる学習会を実施しています。

令和4年度は、田島中学校へ直接出向き、中学3年生124名（4クラス）に対して開催しました。

(3) 職員研修

市民オンブズマン制度に関する市職員の理解を促進するとともに、市民対応のあり方や接遇について考える機会とすることを目的として、職員集合研修などの職員研修において、オンブズマン制度に関連したテーマで市民オンブズマンが講師として招かれ、講義を行っています。

令和4年度は、制度理解や苦情申立てを未然に防ぐための対応の在り方について講義を行ったほか（14局区計28名参加）、各局が主催する職場集合研修等において2回、講義を行いました（参加者数合計98名）。

(4) 広報

パンフレットや、本市ホームページ、市政だより、かわさきFMを活用した広報を行いました。また、川崎地下街アゼリアの広報コーナーにて2回（各2週間）、また各区役所ロビー等において、市民オンブズマン制度を紹介する展示を行いました。

5 取組内容の実績等

- ・市民から寄せられた苦情を市民オンブズマンが調査するにあたり、事務局として適切なサポートを行い、公正中立な調査実施に貢献しました。
- ・苦情調査の迅速化や効率化を図るため、所管課への事前通知及び事前ヒアリングを継続させたほか、苦情の未然防止の観点から、職階別に求められる対応の在り方を中心とした市民オンブズマンによる職員研修を実施しました。
- ・各区役所ロビー等を巡回するパネル展示等を行い、制度の認知度向上に向けた広報に取り組みました。



6 取組内容の点検（事業の見直し・改善点等）

- R4年度：感染状況に合わせて、巡回市民オンブズマンも一部予約制へと切替え、利用者の利便性回復に資するほか、市民オンブズマンを講師とした市立中学校での学習会も、対面式に切り替え実施しました。また、業務効率化の観点から、オンラインによる職員研修を実施しました。
- R3年度：感染対策として巡回市民オンブズマンを完全予約制としました。また、調査の効率化と所管課の負担軽減を目的として所管課あての事前通知を新規で実施しました。また、事前ヒアリングが有効と認められる案件については、事前ヒアリングを実施しました。
- R2年度：苦情を未然に防ぐため、市民オンブズマンによる区長への講話を行ったほか、オンブズマン制度に関するeラーニングを全職員を対象に実施しました。また、市民オンブズマンが指摘した事項の改善が行われているかどうかの調査を実施しました。



7 今後の事業の方向性

- ・市民自治を基本理念に置く自治基本条例に基づく「市民本位のまちづくり」を推進する上でも重要な制度であることから、引き続き、制度の理解と利用促進を図るため、庁内外に向けた広報の取組を進めていきます。
- ・調査結果通知の更なる迅速化に向け、引き続き業務の効率化と専門調査員の育成・スキルアップに努めます。
- ・苦情の未然防止の観点からも、職員への研修を継続していきます。
- ・手続き等のデジタル化などの検討を進めていくなど、事務改善や市民サービスの向上を図ります。