

総務委員会資料

1 所管事務の調査（報告）

(3) 令和5年度市民オンブズマン運営事業報告について

資料 令和5年度市民オンブズマン運営事業報告について

市民オンブズマン事務局

令和6年8月23日

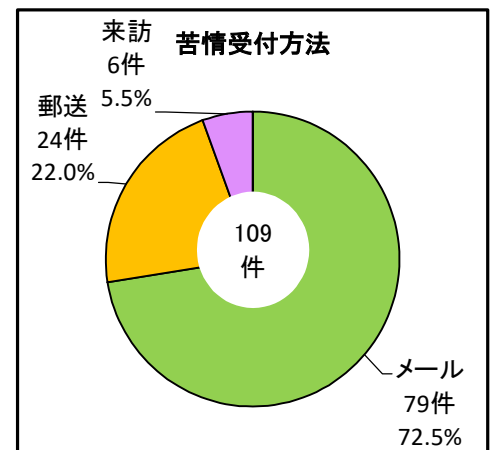
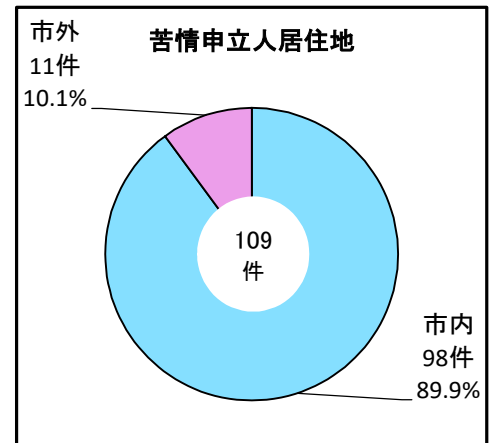
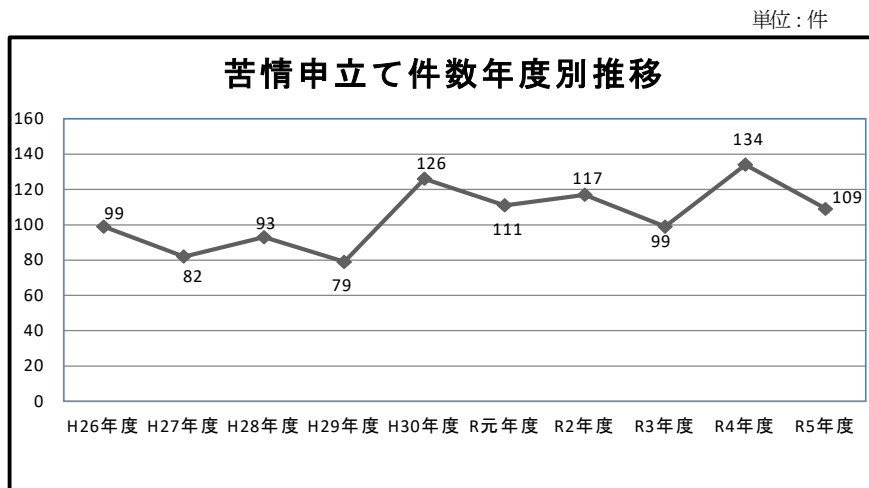
【事業目標】

事業の目的	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。
事業の内容	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。 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。
市民オンブズマン事務局 当該年度の取組内容	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

1 苦情申立ての受付・処理状況

(1) 受付件数

令和5年度の受付件数は109件で前年度の134件から25件の減となりました。（参考：令和3年度99件、令和2年度117件）



(2) 主な内容別受付状況

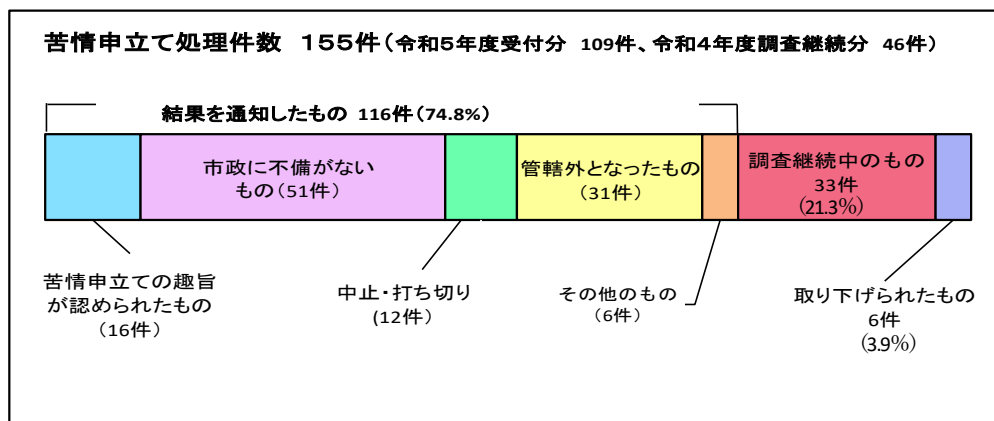
1	職員対応	10件
2	生活保護	7件
3	道路管理	5件

(3) 主な組織別受付状況

1	川崎区役所	10件
2	建設緑政局	8件
2	中原区役所	8件
2	多摩区役所	8件

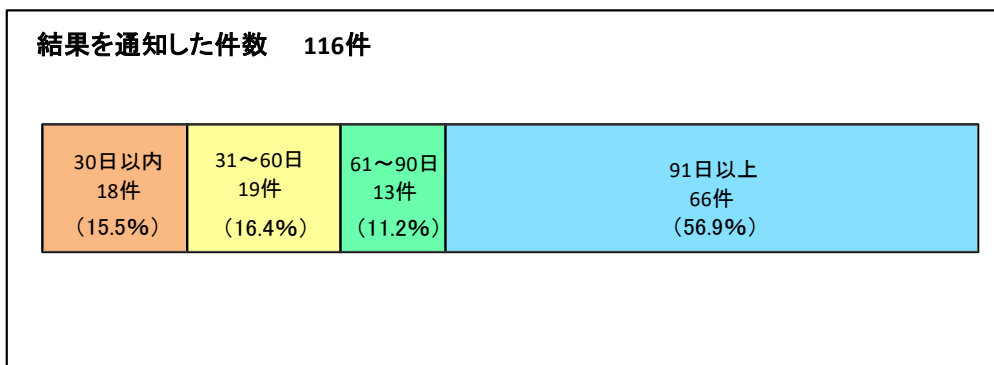
(4) 処理件数

令和5年度に市民オンブズマンが結果を通知した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。



(5) 処理日数

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。



(6) 処理事例1(概要)

件名	公園及び付近の広場での喫煙等について
苦情対象機関	市民文化局、健康福祉局、建設緑政局、環境局、区役所
趣旨	区内公園内にある本件野球場のそばの本件通路で喫煙している人を多く見かけ、吸い殻のポイ捨ても多い。子どもたちも多く遊んでおり、受動喫煙の危険が発生している。
判断	本件野球場はスポーツセンターの施設で、屋外施設は法令上は禁煙になっていませんが、指定管理者権限で、禁煙を要請しています。これに対し、本件通路は公園の一部で、法令上禁煙となっておらず、市としては喫煙を禁止しない取扱いをしています。しかし、健康増進法は、子ども等の受動喫煙により健康を損なうおそれがある者が主として利用する施設である学校、病院等の敷地については屋外における喫煙を禁止していることから、公園においても子ども等の関係で禁煙を求めることが法の趣旨にかなうと考えられ、本件野球場を禁煙とした趣旨を生かすためには、本件通路においても禁煙を要請することが必要です。従来市の対応に不備があるとまではいえませんが、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。
改善内容	ポイ捨て禁止看板を出すとともに、本件公園を含めた市内6公園において試行的に全面禁煙に取り組み、今後公園における喫煙の取扱いを検討していきます。

(7) 処理事例2（概要）

件 名	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
苦情対象機関	こども未来局、区役所
趣 旨	小児医療証の申請の際、自分の母親に保険証を渡し代理人申請を行おうとしたが、区役所で、配偶者以外は委任状が必要と拒否された。市HPには、配偶者以外には委任状は必須との記載はなく、市に問い合わせたところ、市内マニュアルにより、また個別に対応しているとの回答があった。市長への手紙を書いたところ、市から、確認の結果、対応に誤りがあったとして謝罪があり、HPの修正や関係課へ周知徹底したとのことであった。市は、市民からの問い合わせやクレームに対し、管理職も含め真摯に向き合っていないと強く感じた。
判 断	本件では、HPやマニュアルの記載内容が不明確であり、職員間の認識にも誤りがあったこと、問い合わせに対し、市がその都度異なる回答をして一貫性を欠く対応をとったこと、これらのことを管理職が把握していないこと等から、不備ありと判断しました。また、事実確認が出来ないのに謝罪したこと、不誠実な対応と言えます。一方で、申請者の保険証持参のみで代理人申請を進め、委任状を必須としないことも不適切であり、本人の意思確認として委任状を求める必要があると考えます。代理人の範囲や必要書類など他制度の対応状況や関係法令に基づき、マニュアルの訂正と職員相互の共通認識の徹底を図ってほしいと考えます。
改 善 内 容	任意代理人の範囲など業務マニュアルを一部改正し、職員相互の共通認識を図ったほか、任意代理人の申請の際の提出書類について、他制度を確認のうえ、委任状の提出を必須としました。

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5年度は、令和4年度に調査を開始した1件について、継続調査中です。

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	令和5年度
発意調査	0	0	0	2	0 (4年度の1件を継続調査中)

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5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	令和5年度
勧告	0	0	0	0	0
意見表明	0	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5年度は、12回開催し、苦情申立てを2件受け付けました。

(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5年度は中止）。

(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5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（16局区計37名参加）、各局が主催する職場集合研修において講義を行いました（参加者数37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等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) その他の活動

ア 第24回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会

毎年度開催している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ついて、令和5年度は川崎市が幹事市として、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（Web開催）。

イ 視察等への対応

令和5年度は、大韓民国蔚山広域市オンブズマン委員会（8名）や熊本^{うるさん}市オンブズマン事務局（2名）からの視察、また愛媛大学の学生（15名）の見学に対応しました。

ウ オンラインによる苦情申立てへの検討

市民の利便性向上に資する目的から、オンラインを活用した苦情申し立てについて検討を始め、試行実施を含めた取組を進めました。

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）

- R5年度：苦情申立ての手段を増やすなどの市民サービスを向上させ、更なる業務効率化を図っていくために、申立者と市民オンブズマンとの、オンラインによる苦情申立てについての取組を進めており、試行実施を含めた検討を行いました。
- 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。



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、DXを念頭においた検討を行い、事務改善や市民サービスの向上を図ります。