

# 総務委員会資料

## 1 所管事務の調査（報告）

### (4) 令和6年度市民オンブズマン運営事業報告について

資料 令和6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7年8月22日

## 令和6年度市民オンブズマン運営事業報告について

|           |                                                                                                                                    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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     | 市民からの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を、ログフォーム、郵送、FAX、巡回市民オンブズマン等にて受付け、調査（現地調査、ヒアリング等）を行い、市民オンブズマンの判断について、苦情申立人及び市の機関に通知を行います。 |
| 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<br>② 市民オンブズマン制度の理解及び利用の促進<br>③ 体制強化に向けた人材育成                                                                    |

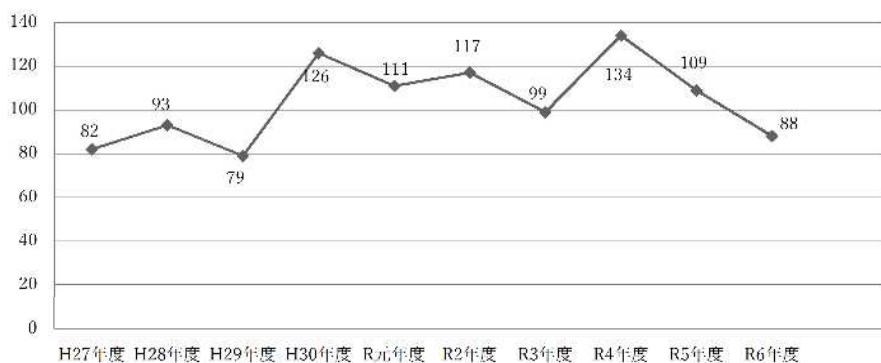
## 1 苦情申立ての受付・処理状況

## (1) 受付件数

令和6年度の受付件数は88件で前年度の109件から21件の減となりました。

単位：件

苦情申立て件数年度別推移



苦情申立人居住地



## (2) 主な内容別受付状況

|   |      |     |
|---|------|-----|
| 1 | 職員対応 | 23件 |
| 2 | 生活保護 | 8件  |
| 3 | 道路管理 | 4件  |

## (3) 主な組織別受付状況

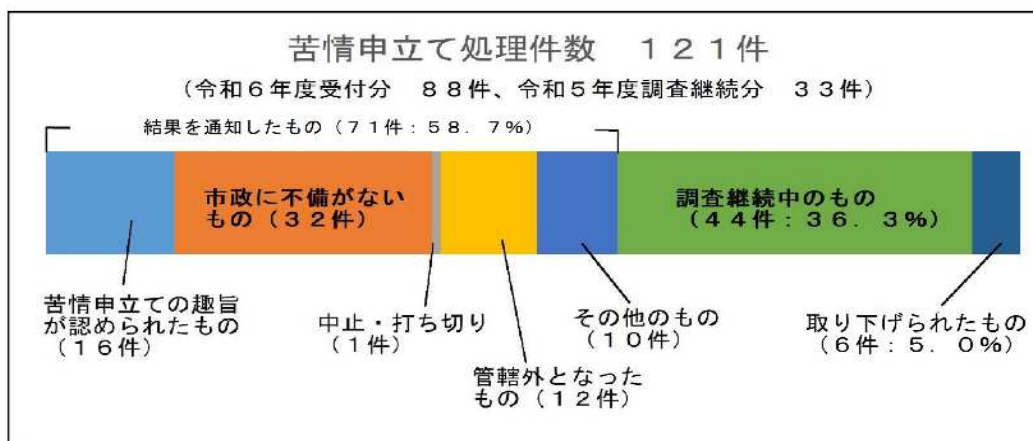
|   |        |    |
|---|--------|----|
| 1 | まちづくり局 | 8件 |
| 2 | 川崎区役所  | 7件 |
| 3 | 麻生区役所  | 6件 |

苦情受付方法



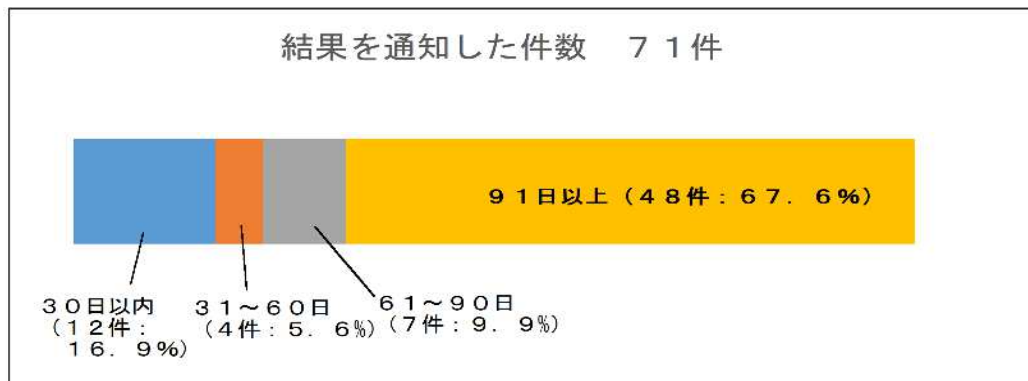
#### (4) 処理件数

令和6年度に市民オンブズマンが結果を通知した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。



#### (5) 処理日数

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。



#### (6) 苦情申立ての処理事例(概要)

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 件名     | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 苦情対象機関 | 環境局                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 趣旨     | <u>市施設の建設工事について、公表されている工事予定表にない夜間作業により作業音が発生したため、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行う」、「予定表の更新に配慮し工事を進める」との回答があった。事前周知もなく予定表にない作業を夜間に行うことはやめてほしい。</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 判断     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市によれば、本騒音は、現場の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。</li> <li>・本件工事の作業予定については、請負業者が管理しているHPにおいて周知しているほか、現場周辺工事看板においても週間工程を掲示している。</li> <li>・しかし、請負業者が本件夜間工事の事前周知をHPで行わなかった。その理由として電源設備工事の実施は公表しており、かつ建物内での作業であったため、近隣住民に影響するような音が出ると想定していなかったと説明している。</li> <li>・<u>市民オンブズマンとしては、事前周知の夜間工事を実施することは直ちに問題があるとはいえないが、本件夜間工事は突発的で範囲外の工事であったため、住民説明会での説明のとおりHPで個別に周知すべきであったと考える。</u>市は請負業者から報告を受け夜間工事を確認していたと認められるため、<u>業者に対し、HPで事前周知を図ることの徹底を指導し、自らもHPを確認することが必要であった。</u></li> </ul> |
| 改善内容   | 今後同様の工事を行う際は、 <u>住民説明会等で説明した内容を遵守するとともに、工程変更があった場合は近隣住民へ作業予定の周知をHP等で速やかに行うよう請負業者へ指示し、その状況を市が確認</u> することを徹底する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 2 発意調査

市民オンブズマンは、川崎市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、行政の非違の是正や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6年度は、令和4年度からの継続案件の1件及び令和6年度に実施した1件の計2件を調査しました。

### (1) 発意調査の件数

\*件数は発意調査開始年度に記載しています。

| 項 目  | 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                   |
|------|-------|-------|-------|-------|-------------------------|
| 発意調査 | 0     | 0     | 2     | 0     | 1<br>(別途、4年度からの継続1件が終了) |

### (2) 発意調査の事例（概要）

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 件 名            | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 調査対象機関         | 健康福祉局、区役所                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 経 緯            | <p>●市は、国民健康保険料の納付義務者に<u>社会保険加入等の事由により保険料の過誤納が生じた場合</u>、当該納付義務者からの還付請求がなければ申請勧奨を行っている。</p> <p>●<u>地方税法では、納付済み保険料に過誤納があり、かつ当該納付義務者に未納徴収金がある場合、過誤納金をその徴収金に充当しなければならないと規定</u>されている。</p> <p>●令和3年度苦情調査で、職員の<u>還付請求権にかかる消滅時効時期の誤認や充当適状が行われていない法令違反</u>があり市に不備があると市民オンブズマンが判断を通知したことにより、市では、職員への事務取扱及び法的根拠の周知徹底、未納保険料への充当処理を確実にを行う体制を整備することから、体制を確認するための発意調査を実施した。</p>                                                                                                                                          |
| 調査結果<br>(改善内容) | <p>(1) 充当適状の管理について<br/>毎月、滞納が生じている納付義務者を把握する「<u>還付未済充当対象者リスト</u>」を作成することとし、本リストで<u>消滅時効完成時の滞納有無や充当適状を確認できる仕組みに改善</u>され、また、<u>取り扱いが事務処理要領にも明記</u>された。</p> <p>(2) 消滅時効の管理について<br/><u>電話問合せや窓口相談が、時効の中断にあたることを国保システムに記載し、事務処理要領や研修資料にも明記</u>された。</p> <p>(3) 充当に関する他の問題について<br/>過誤納による納付義務者への還付決定後に新たに滞納が生じた場合、速やかに充当適状が行われるよう「<u>還付済入力対象者リスト</u>」に<u>滞納金、延滞金額を記載し振込前に確知できるよう改善</u>をし、<u>事務処理要領にも明記</u>された。<br/>また、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を確認するため、「<u>督促状送付リスト兼発送管理簿</u>」の備考欄に<u>過誤納金額を記載する改善</u>を行った。</p> |

## 3 勧告・意見表明

市民オンブズマンは、川崎市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6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2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6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ことを目的として、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ています。

令和6年度は、12回開催し、苦情申立てを6件受け付けました。

### (2) オンライン市民オンブズマン

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を令和6年10月から本格実施しました。令和6年度の利用はありませんでした。

### (3) 市立中学校における学習会

市立中学校生徒や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市民オンブズマンによる学習会を実施しています。

令和6年度は、菅中学校（多摩区）にて実施（4クラス、126人参加）しました。

### (4) 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6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職員向けの講義を行ったほか（参加者数31名）、多摩区役所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30名）。

### (5) 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）、市役所本庁舎や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。

### (6) その他の活動

#### ア 第25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参加し、全国34の自治体と意見交換を行いました（Web開催）。

#### イ 視察等への対応

令和6年度は、総務省神奈川行政評価事務所の視察に対応しました。

## 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。
- ・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。
- ・苦情調査の迅速化や効率化を図るため、専門調査員の育成をはじめ、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。

## 6 取組内容の点検（事業の見直し・改善点等）

- R6年度：オンライン市民オンブズマンを本格実施することにより、市民等が自宅等からでも苦情申立てができるようになり、苦情申立て手法の拡充を図りました。
- 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るために、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、試行実施を含めた検討を行いました。
- R4年度：新型コロナウイルスの感染状況に合わせて、巡回市民オンブズマンの完全予約制を緩和し、利用者の利便性向上につなげたほか、市民オンブズマンを講師とした市立中学校での学習会を対面式で実施しました。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。

## 7 今後の事業の方向性

- ・市民オンブズマン制度は、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 SNS の活用などにより広報の充実を図る取組を行っていきます。
- ・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。