

総務委員会資料

1 所管事務の調査（報告）

(2) 令和7年度市民オンブズマン運営事業報告について

資料 令和7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8年8月21日

令和7年度市民オンブズマン運営事業報告について

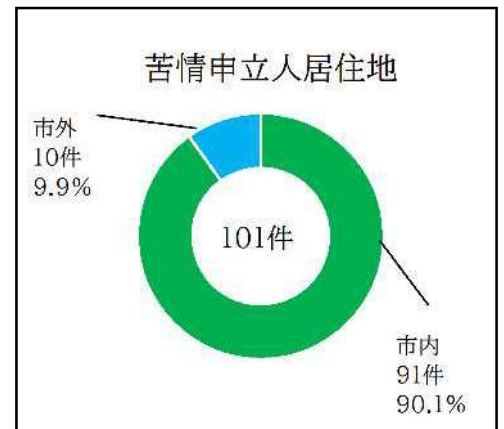
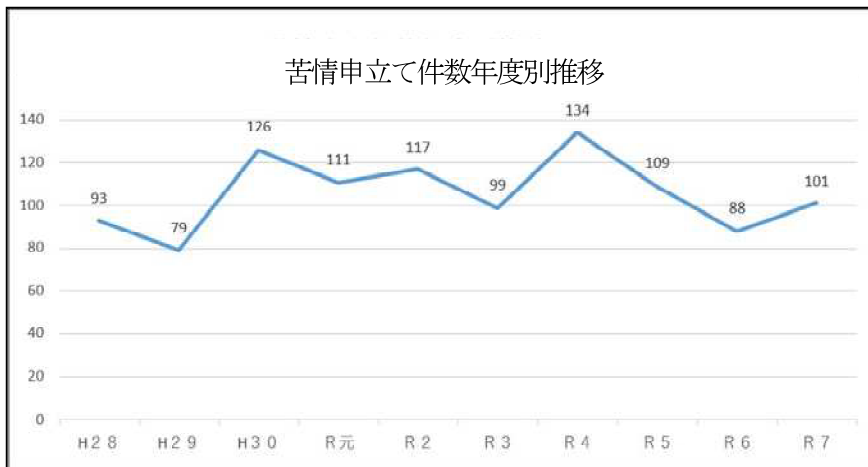
事業の目的	市民主権の理念に基づき、市民の市政に関する苦情を迅速に処理することにより、市政を監視し、制度の改善を求めるための措置を講ずること、市民の権利利益を保護し、市民の市政に対する信頼の確保を図ります。
事業の内容	市民からの市の機関の業務執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為への苦情申立てを、ロゴフォーム、郵送、FAX、巡回市民オンブズマン等にて受け付け、調査（現地調査、ヒアリング等）を行い、市民オンブズマンの判断について、苦情申立人及び市の機関に通知を行います。
当該年度の取組内容	① 市民オンブズマンの職務遂行への支援 ② 市民オンブズマン制度の理解及び利用の促進 ③ 体制強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7年度の受付件数は101件で前年度の88件から13件の増となりました。

（単位：件）

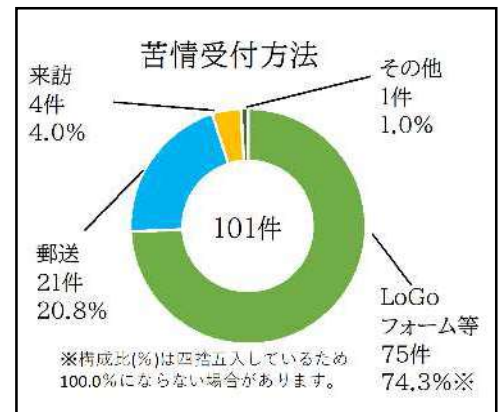


（2）主な内容別受付状況

1	職員対応	18件	17.8%
2	障害福祉	9件	8.9%
3	施設利用	8件	7.9%

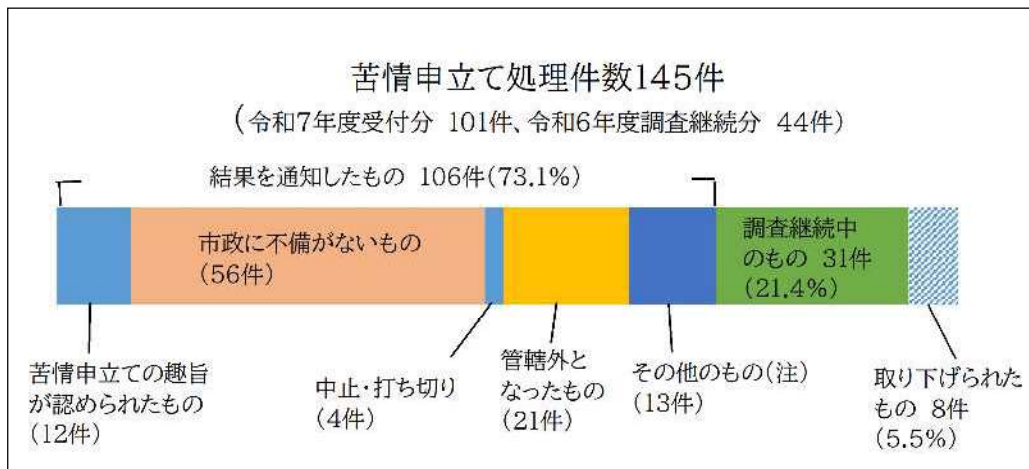
（3）主な組織別受付状況

1	健康福祉局	18件	17.8%
2	川崎区役所	8件	7.9%
2	教育委員会事務局	8件	7.9%



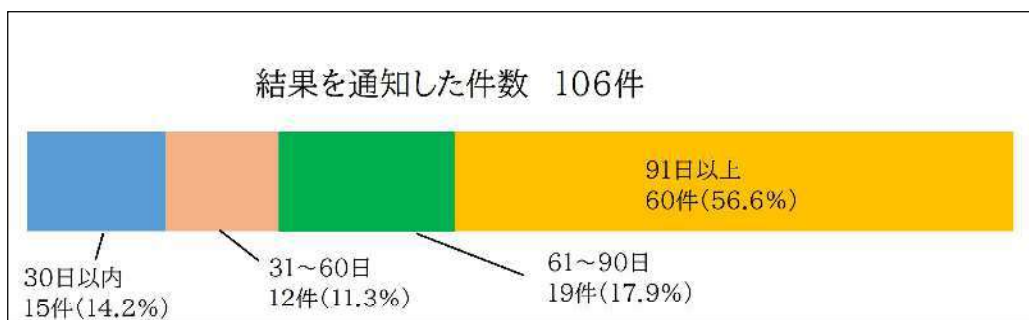
(4) 処理件数

令和7年度に市民オンブズマンが結果を通知した106件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは12件(11.3%)、市政に不備がないものは56件(52.8%)でした。



(5) 処理日数

結果を通知した106件について、処理に要した日数は、30日以内が15件(14.2%)、31日以上60日以内が12件(11.3%)、61日以上90日以内が19件(17.9%)、91日以上が60件(56.6%)でした。



(6) 苦情申立ての処理事例(概要)

件名	国民健康保険料納付書におけるバーコード印字の不具合に係る周知等について
苦情対象機関	健康福祉局
趣旨	国民健康保険料納付書に印字されたバーコードが読み取れず、 <u>市に問い合わせ初めてバーコードの不具合を知ったため、市民が不安や無駄な手間をかけることのない周知と対応してほしい。</u>
判断	バーコード印字の不具合に係る責任の根本は事業者にあるものの、<u>仕様書どおり業務が行われていなかった点について市の指導監督が不十分であり、市に不備があったと判断した。</u> 市民への周知は、一定程度行われたものの報道発表はされなかった。本件は、全納付世帯(約62,000通)に影響し、バーコード納付が大半を占める実態を踏まえると、<u>早期に広範な注意喚起が必要であり、この点についても市に不備があったと判断した。</u> <u>今後は、再発防止を徹底するとともに、影響範囲が極めて大きく迅速な周知が必要な事件・事故が生じた場合には、速やかに報道発表を行い、より多くの市民への注意喚起を求める。</u>
改善内容	今後は、影響範囲が極めて大きく迅速な周知が必要な事件・事故が生じた場合には、速やかに報道発表を行うなど、より多くの市民への注意喚起を実施する。

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7年度は1件調査しました。

(1) 発意調査の件数

(単位：件)

項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
発 意 調 査	0	2	0	1 (別途、4年度からの 継続1件が終了)	1

※件数は発意調査開始年度に記載しています。

(2) 発意調査の事例（概要）

件 名	市外からの保育園入園申請における窓口対応が区ごとに異なることについて
調査対象機関	こども未来局・区役所
経 緯	市への転入前に保育園入園申請書全てを区役所に提出したが、転入後、区役所から新住所で書き直した申請書の再提出をさせられたため、市民の負担軽減に向け手続の改善を求める申立てがあった。これに対し、市は、申請者に負担の少ない方法を検討し全区役所での運用の統一化を図るとした。 <u>市民オンブズマンは、全区役所で同質の市民サービスが提供される運営の実現に向け、運用の統一に向けた取組状況を確認するとともに、一層の市民の負担軽減や市職員の事務の効率化に向けた取組の検討に向け、発意調査を実施した。</u>
調査結果 (改善内容)	市は、発意調査を受けて、変更部分のみ記入する形に事務マニュアルを改定したことから、<u>市内全区役所で統一化された運用となり、市民の利便性向上と職員の事務効率化の両面での効果につながったもの</u>と考えている。手続の不統一は、特定の窓口だけでなく、市役所全体の問題と捉え、改めて事務処理を見直すなどし、<u>市民が期待する均質な行政サービスの提供に向け取り組むとともに、デジタル化の進展を踏まえ一層の業務改善が着実に推進されることを期待しているところである。</u>

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7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。

(1) 勧告・意見表明の件数

(単位：件)

項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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向上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。また、オンラインによる苦情申立ても令和6年10月から実施しています。

令和7年度は、オンラインによる申立てはありませんでしたが、区役所等での巡回市民オンブズマンは12回開催し、9件の相談があり、うち3件の申立てを受け付けました。

(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7年度は、南河原中学校（幸区）にて実施（中学校3年生 110名参加）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促進を図るとともに、市民対応や接遇の在り方について考える機会とすることを目的に、市民オンブズマンが講師として職員向けに制度に関する講義を実施しています。

令和7年度は、制度への理解促進や苦情申立ての未然防止に向けた対応の在り方について講義を行ったほか（参加者数 11局区 計18名）、多摩区役所主催の職場集合研修においても講義を行いました（参加者数 30名）。

また、専門調査員は、業務に関連する指定管理者制度実務研修に参加し、知識向上を図りました。

(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はじめ、川崎地下街アゼリアの広報コーナーや市役所南庁舎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。

また、新たに市公式Xを活用し巡回市民オンブズマンの開催周知を行いました。

(5) その他の活動

ア 第26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。

イ 視察等への対応

市民オンブズマンは、大学からの依頼に基づき、学生等を対象とした講義を行っています。

令和7年度は、東海大学法学部法律学科及び立教大学コミュニティ福祉学部コミュニティ政策学科の学生等に対し、市民オンブズマン制度の概要等について説明しました。

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支援を行い、公正中立な調査実施に貢献しました。
- ・制度の認知度向上や利用促進に向け、各種媒体を活用した広報に取り組むとともに、新たに市公式Xによる情報発信を行いました。
- ・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、職員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）

- R7年度：市公式Xによる情報発信を開始し、また、市ホームページでの苦情申立て調査事例の紹介を適時での掲載に見直すことにより、効果的な情報発信と市民サービスの向上を図りました。
- 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。

7 今後の方向性

- ・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広報の充実を図る取組を行っていきます。
- ・市民オンブズマンの適正な職務遂行や調査結果通知の更なる迅速化に向け、引き続き、市民オンブズマンを適切に支援し、業務の効率化や専門調査員の育成・スキルアップを図る取組を行っていきます。
- ・職員に対する研修については、制度の理解促進や苦情の未然防止の観点等から、事案等を踏まえた効果的な内容で実施していきます。
- ・手続き等のデジタル化など、DXの推進により業務の効率化や市民サービスの向上を図っていきます。