

川崎市市民オンブズマン告示第1号

川崎市市民オンブズマン条例第22条の規定により、川崎市市民オンブズマンの運営状況を公表します。

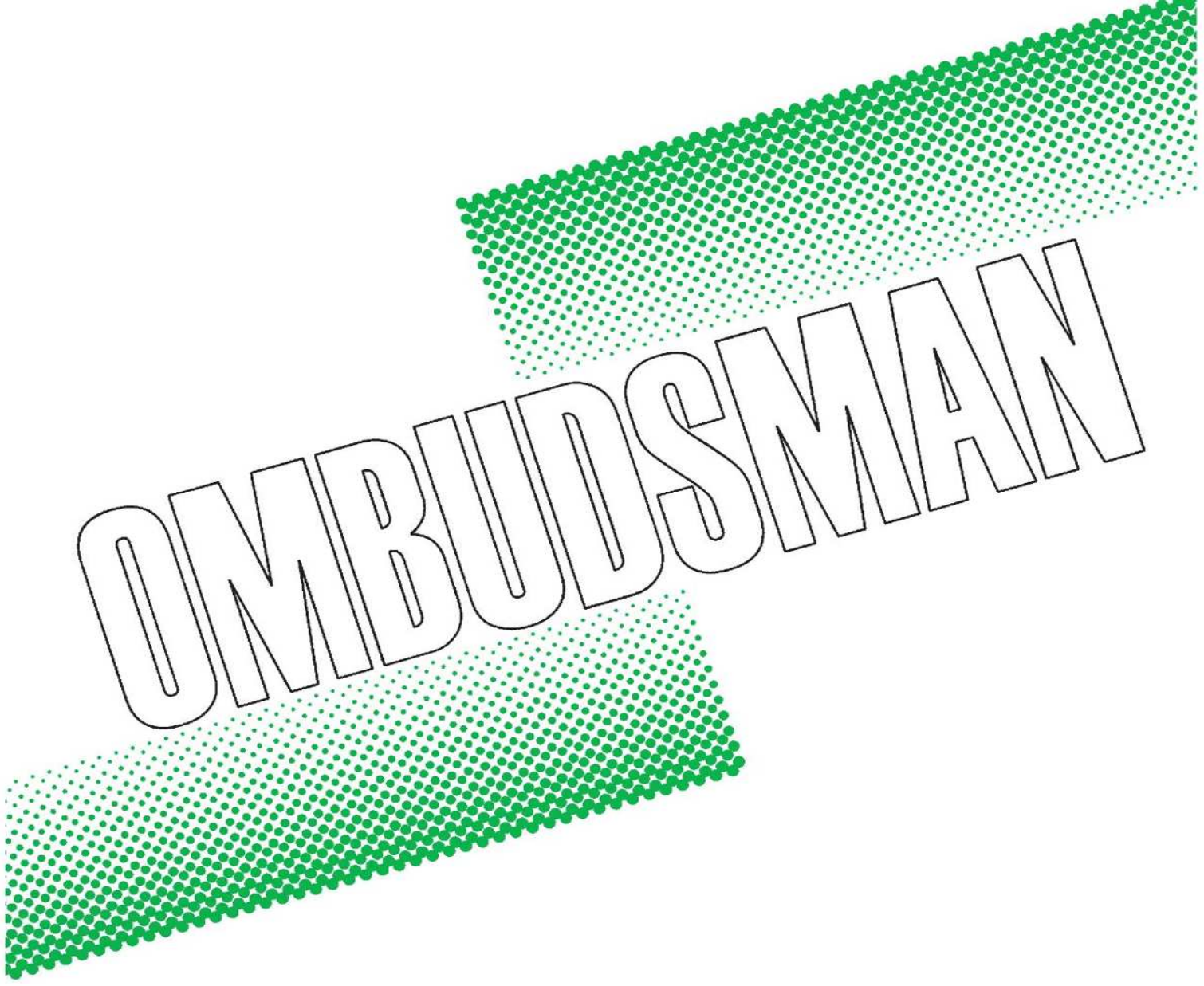
令和8年5月20日

川崎市市民オンブズマン

足立 哲

山下 りえ子

# 川崎市市民オンブズマン 令和7年度報告書



OMBUDSMAN

令和8(2026)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) .....	29

---

## IV 参考資料

1 年度別等統計表 .....	36
2 制度の概要 .....	39
3 川崎市市民オンブズマン条例 .....	42

---



## この1年をふりかえって

川崎市代表市民オンブズマン 足立 哲  
川崎市市民オンブズマン 山下 りえ子

世界では、ロシアによるウクライナ侵攻や、ハマスの越境攻撃を発端としたイスラエルのガザ侵攻、アメリカ・イスラエルによるイランへの攻撃など国際紛争が続いており、国際法秩序に基づく平和的解決が求められます。日本では超高齢社会と少子化、物価高騰が深刻ですが、国や自治体が様々な施策を行っており、本市においても、高齢者に対する地域包括ケアシステムの強化や子育て支援のオンライン業務の拡充などの取組が進められています。

令和7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101件であり、前年の88件から13件増えました。内容的には、職員対応が一番多く、次いで障害福祉、生活保護、保育行政といった福祉関係や、施設利用、道路管理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ます。また、市の業務を民間事業者へ委託している事案において苦情申立てがされるケースが散見され、この場合は市の関与の在り方が問題となっています。

苦情申立ての処理状況については、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%)でしたが、不備がないとしたものの中にも、よりよい市政に向けて改善を要するとしたものも一定数あることから、市民からの苦情申立ては市政の改善に着実に繋がっていると考えています。

苦情申立ての処理日数については、106件のうち、91日以上を要したものが56.6%であり、令和6年度の67.6%より改善されたものの、迅速な処理が期待されていることから、依然として改善を要する状態にあります。

苦情申立ての中には、バーコードの印字不具合に伴い国民健康保険料が納付できなくなるという市民に大きな影響を及ぼしたものもありました。市によると、原因は、委託事業者による印字誤りであったとのことですが、市が確認を行っていれば防げた可能性があり、また影響の大きさを考慮し迅速かつ適切な周知広報をすべきであったとして今後の改善を求めました。

また、発意調査として、市外からの保育園入園申請における窓口対応に関する調査を実施しました。職員が申請者に書類の再記入を求め過大な負担をかけたことによるもので、調査の結果、区ごとに記入・提出方法が異なり、全市共通の事務処理が定められていなかったことが確認できました。市は、調査を受けて、変更部分のみ記入させる形に事務マニュアルを改定するとしてことから、市内全ての区で統一化された運用となり、市民の利便性向上と業務の効率化につながったものと考えています。

市民オンブズマンとしては、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ており、本調査を契機に、改めて事務処理を見直すなどし、市民が期待する均質な行政サービスの提供に向けて取り組んでいただくとともに、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す。

今後とも、寄せられた苦情申立てを簡易迅速に判断することを目指すとともに、更なる市政の改善につながるよう取り組んでまいります。



# I 運営状況

## 1 苦情申立ての受付状況

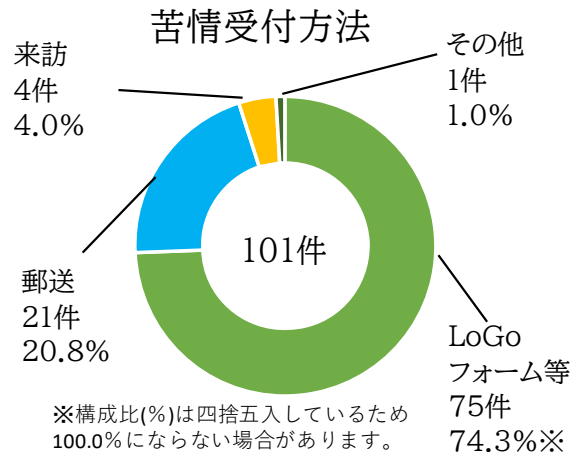
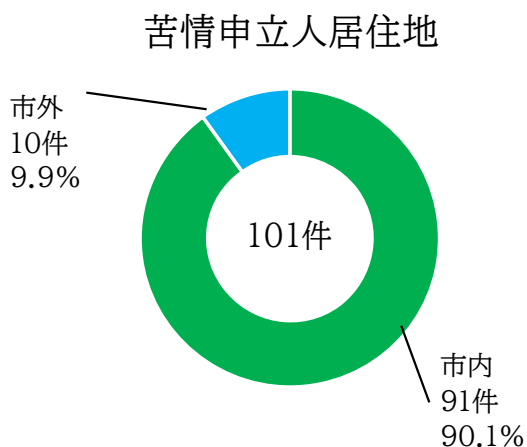
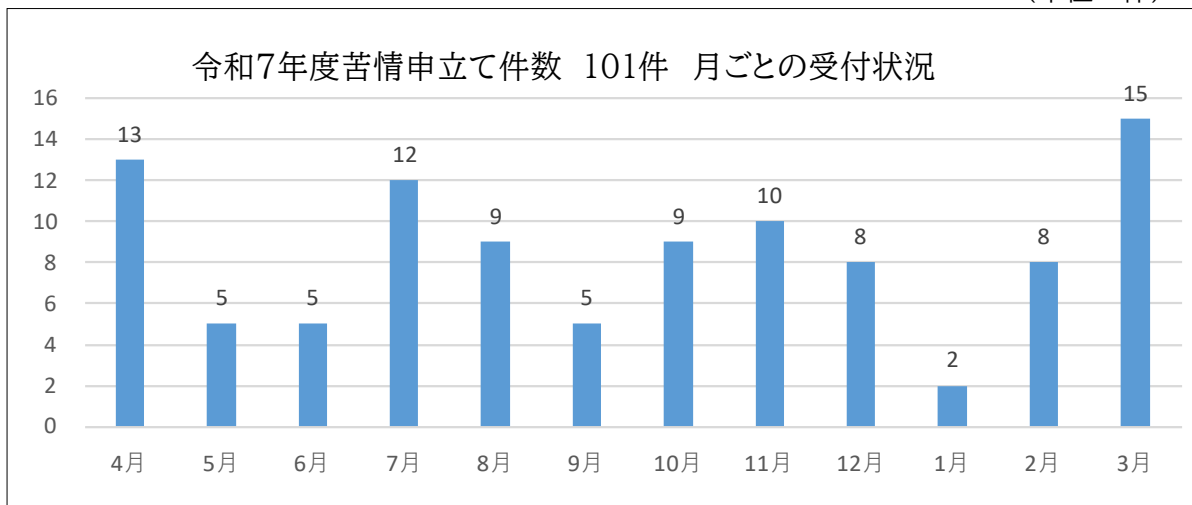
令和7年度に、市民オンブズマンが受け付けた苦情申立ての件数は101件となっています。前年度と比べ13件増となりました。

### (1) 苦情申立人別・受付方法別状況

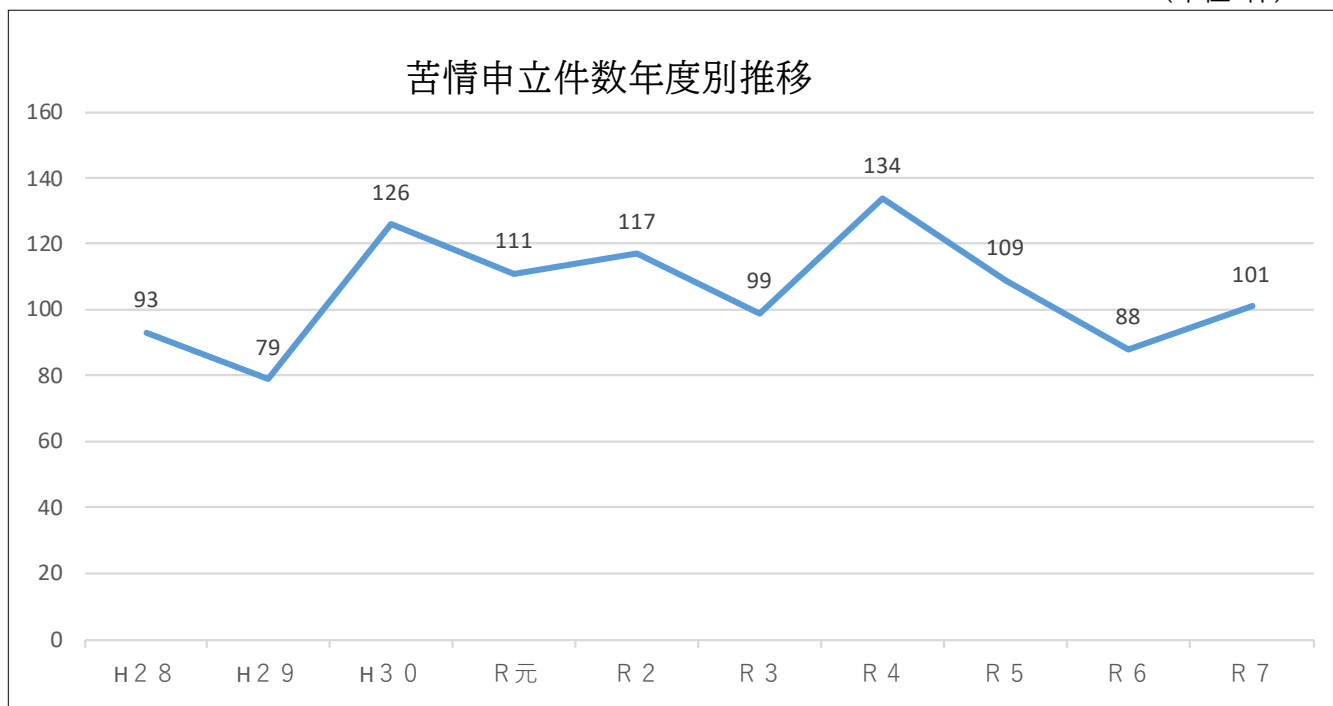
月ごとの受付状況は次のとおりです。苦情申立人について居住地別に見ると、市内在住者からの申立てが91件（90.1%）、市外在住者からの申立てが10件（9.9%）となっており、前年度より市内在住者が12件増加し、市外在住者も1件増加しています。

また、受付方法については、LoGoフォーム等によるものが75件（74.3%）、郵送によるものが21件（20.8%）、来訪（巡回市民オンブズマンを含む）によるものが4件（4.0%）、その他（聞き取り）が1件（1.0%）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18件(17.8%)と最も多く、次いで障害福祉9件(8.9%)、施設利用8件(7.9%)となっています。

(単位:件)

内 容									
職員対応	18								
障害福祉	9								
施設利用	8								
生活保護	5	道路管理	5						
マイナンバー	4	児童福祉	4	学校教育	4	施設等整備・工事	4		
保育行政	2	騒音対策	2	税務事務	2	社会福祉	2	市営住宅	2
国民健康保険	2	建築指導	2	学校事務	2				
路上喫煙	1	老人福祉	1	病院医療	1	都市計画	1	道路境界	1
地域振興	1	選挙事務	1	職員の勤務	1	情報公開	1	市民施設	1
ごみ収集	1	戸籍事務	1	個人情報	1	高齢者対策	1	交通安全	1
公園管理	1	下水道工事	1	介護保険	1				
その他	1								
市の機関以外等	5								
合 計:		101							

(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、健康福祉局に関するものが18件(17.8%)と最も多く、次いで川崎区役所と教育委員会事務局に関するものが各8件(7.9%)、建設緑政局に関するものが7件(6.9%)となっています。

(単位:件)

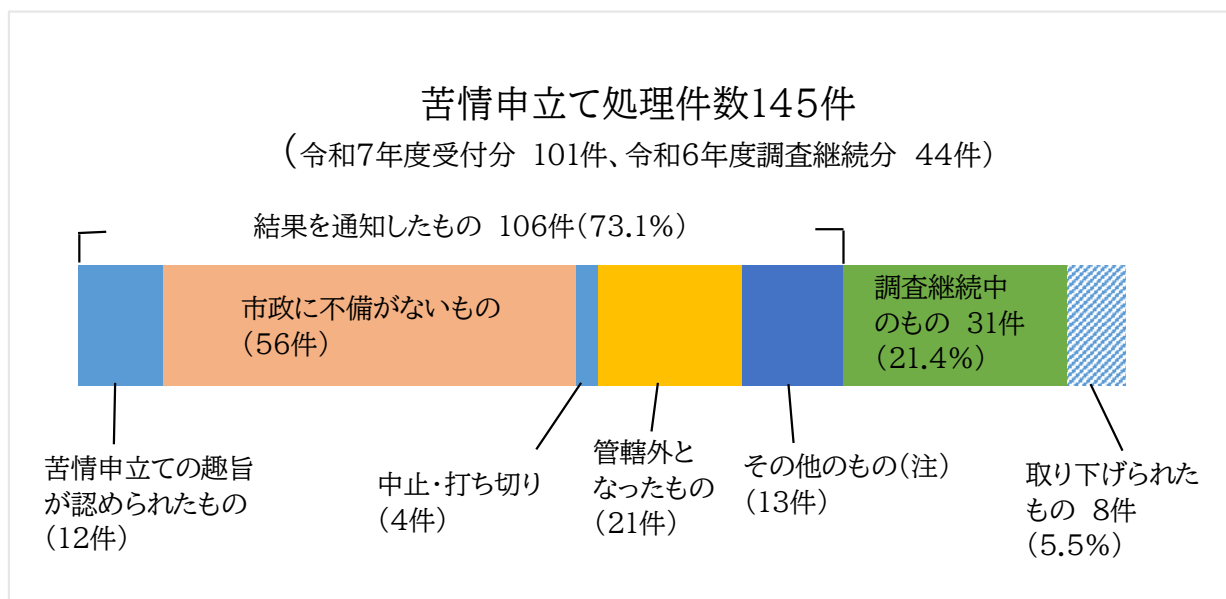
区 分	受付 件数	内 容									
総務企画局	2	職員対応	1	情報公開	1						
財 政 局	2	税務事務	2								
市民文化局	3	施設利用	2	職員対応	1						
経済労働局	2	施設利用	1	施設等整備・工事	1						
環 境 局	4	ごみ収集	1	騒音問題	1	路上喫煙	1	道路管理	1		
健康福祉局	18	障害福祉	6	職員対応	3	社会福祉	2	介護保険	1	国民健康保険	1
		施設利用	1	マイナンバー	1	老人福祉	1	学校事務	1	その他	1
こども未来局	4	児童福祉	3	保育行政	1						
まちづくり局	6	市営住宅	2	建築指導	2	都市計画	1	施設等整備・工事	1		
建設緑政局	7	施設利用	3	道路管理	2	市民施設	1	施設等整備・工事	1		
川崎区役所	8	職員対応	4	生活保護	2	障害福祉	1	マイナンバー	1		
幸 区 役 所	1	保育行政	1								
中原区役所	6	職員対応	3	道路管理	2	障害福祉	1				
高津区役所	4	生活保護	2	国民健康保険	1	マイナンバー	1				
宮前区役所	3	職員対応	1	戸籍事務	1	施設等整備・工事	1				
多摩区役所	6	職員対応	3	生活保護	1	障害福祉	1	公園管理	1		
麻生区役所	5	高齢者対策	1	児童福祉	1	地域振興	1	道路境界	1	個人情報	1
上下水道局	1	下水道工事	1								
交 通 局	1	職員対応	1								
病 院 局	2	職員対応	1	病院医療	1						
教育委員会 事務局	8	学校教育	4	学校事務	1	職員の勤務	1	マイナンバー	1	施設利用	1
選挙管理委員会 事務局	1	選挙事務	1								
市の機関以外等	7										
合 計	101										

## 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44件を含め、令和7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145件でした。そのうち、苦情申立人に結果を通知したものは106件(73.1%)、調査継続のものは31件(21.4%)、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8件(5.5%)でした。

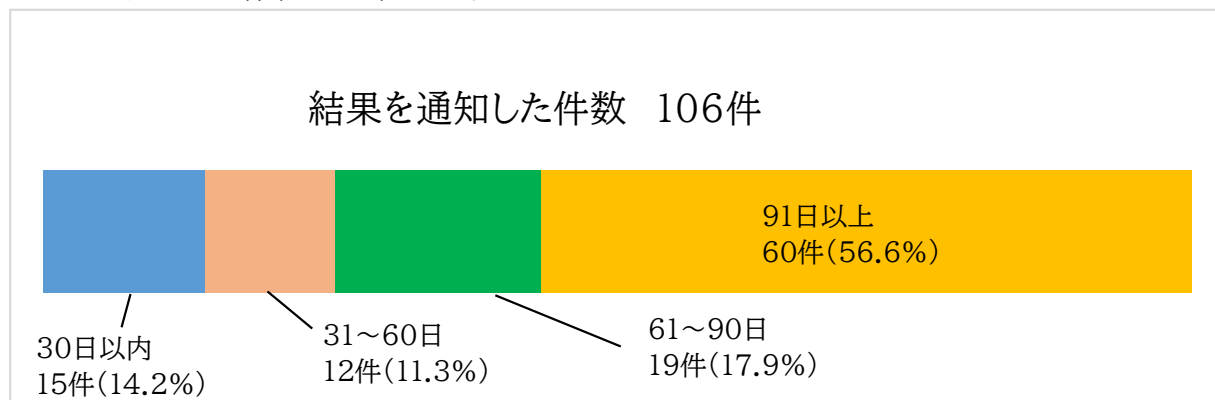
結果を通知した106件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは12件(11.3%)、市政に不備がないものは56件(52.8%)となっています。



(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

苦情申立人に結果を通知した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日以下が19件(17.9%)、91日以上が60件(56.6%)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	4	2			2			4
財 政 局	3	1	1			1	1	4
市民文化局	4		4					4
経済労働局	1				1		1	2
環 境 局	5		4			1	1	6
健康福祉局	16	1	9	1	5		3	22
こども未来局	4		1	2		1	2	6
まちづくり局	8	1	7				2	11
建設緑政局	8	1	5		2		1	10
港 湾 局	1		1					1
川崎区役所	4		3		1		3	8
幸 区 役 所	2		1		1		1	3
中原区役所	8		5			3		8
高津区役所	4	1	2			1	1	5
宮前区役所	4		3			1	2	6
多摩区役所	4	1	3				4	8
麻生区役所	7	2	3	1		1	3	10
上下水道局	2	1				1		2
交 通 局	0						1	1
病 院 局	1	1					2	3
教育委員会 事務局	6		3		1	2	4	10
選挙管理委員会 事務局	1		1					1
市の機関以外等	9				8	1	1	10
合 計	106	12	56	4	21	13	31	145
構 成 比	100.0%	11.3%	52.8%	3.8%	19.8%	12.3%	—	—

(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」を開催しました。令和7年度は9件の相談があり、申立てに至ったのは3件でした。

#### (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7年 4月 9日(水)	川崎区役所
第2回	令和7年 5月 9日(金)	麻生区役所
第3回	令和7年 6月 4日(水)	本庁舎復元棟
第4回	令和7年 7月 4日(金)	本庁舎復元棟
第5回	令和7年 8月 8日(金)	高津区役所
第6回	令和7年 9月 5日(金)	本庁舎復元棟
第7回	令和7年 10月 8日(水)	本庁舎復元棟
第8回	令和7年 11月 14日(金)	本庁舎復元棟
第9回	令和7年 12月 10日(水)	宮前区役所
第10回	令和8年 1月 9日(金)	中原区役所
第11回	令和8年 2月 10日(火)	多摩区役所
第12回	令和8年 3月 6日(金)	幸区役所

#### 【開催時間】

午前9時～正午(予約優先)  
午後1時～午後4時(予約のみ)

#### (3)広報

市ホームページや市政だよりへの掲載、川崎地下街アゼリア広報コーナーでのパネル展示や各区役所へのポスター掲示のほか、市公式Xで周知しました。



## 4 その他の活動

### (1)市民オンブズマンによる学習会

市内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8年2月4日(水)

午後1時20分～午後2時20分

場 所:市立南河原中学校体育館

受講者:市立南河原中学校3年生 110名

テーマ:「市民オンブズマン制度について」

講 師 :足立 哲 代表市民オンブズマン



(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

かわさきFMの番組に出演し、市民オンブズマン制度の紹介・広報を行いました。

日 時:令和7年6月2日(月)

出演者:山下 りえ子 市民オンブズマン(写真左上)

野村 武司 代表人権オンブズパーソン



(出演の様子)

### (4)市職員等への研修

市民オンブズマンは、係長級以下の職員を対象に、対面及びオンライン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。(令和7年10月15日(水)実施 11局区から計18名が受講)

また、多摩区役所主催の職場集合研修に講師として招かれ、市民オンブズマン制度等について講義を行いました。(令和8年1月14日(水)実施 受講者数30名)

そのほか、国の行政活動に対する苦情や相談を受け付ける行政相談委員を対象とした研修を行いました。(令和8年2月20日(金)実施 受講者数 23名)



(行政相談委員研修の様子)

#### (5)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が、知識向上を図るため、業務に関連する指定管理者制度実務研修会に参加しました。(令和8年2月13日(金) Web受講)

#### (6)第26回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会への参加

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の自治体オンブズマン等と意見交換を行いました。

日 時:令和7年12月5日(金)

場 所:Web参加

参加者:山下 りえ子 市民オンブズマン

議 題:①オンブズマン制度と苦情解決機関の役割、住み分けについて

②何度も苦情申立てを繰り返す相談者への対応について

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

足立、山下両市民オンブズマンが東海大学法学部法律学科の学生等に対し、市民オンブズマン制度等について説明を行いました。(令和7年8月29日(金) 参加者数 8名)

また、山下市民オンブズマンが、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、「オンブズマンと市民参加」についてゲスト・スピーカーとしてオンライン講義を行いました。(令和7年11月18日(火) 参加者数 36名)



(東海大学法学部の視察の様子)

## II 発意調査

市民オンブズマンは、令和7年度に、こども未来局及び各区役所を対象として、「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」、自らの発意に基づく調査を実施しました。

### ●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

#### 1 発意調査の目的と内容

市民オンブズマンは、令和7年3月に保育園入園手続きに関わる苦情を受け付け、同年7月に苦情調査結果通知書を発出した(以下「本事案」という。)

本事案の概要は、市外からの転入者が、「子どもを市内の保育園に入園させるために必要な書類をすべて事前に提出していたにもかかわらず、住所欄を転入先の新住所に書き換える必要があるとの理由で、「教育・保育給付認定(変更)申請書」(以下「申請書」という。)&「保育所等利用(変更)申込書兼児童台帳」(以下「台帳」という。)を新たに記入させられた。」「これらの書類には多くの記入すべき項目があるため市民負担の軽減に向け手続きを改善してほしい。」というものである。

市民オンブズマンの調査に対して、市は、実際の転入先住所の提出を求める必要性を説明したものの、区役所によって運用が異なっていることを認め、今後は申請者にとって負担の少ない方法を検討するとともに運用の統一化を図ると回答した。

市民オンブズマンは、市が、実際の転入先住所の提出を求めたことについて不備はないと判断し、一方で、市に対して、市民の利便性を考慮し、より利用しやすい行政サービスを実現するよう心がけてほしいと伝えている。

そこで、市民オンブズマンは、全ての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、本事案における、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を検討すべく、川崎市市民オンブズマン条例3条2号に基づき、自己の発意に基づく調査を実施することとした。

#### 2 市の回答(要旨)

本件発意調査について、市民オンブズマンが実施した調査に対する市の回答の要旨は、以下のとおり。

## (1) 転入及び保育園入園の手続について

### ア 一般的な転入手続について

#### 【こども未来局】

異動日から14日以内に、転入先の区の区民課窓口で手続する。

市民は、タブレット端末に必要事項(転入情報)を入力し、転出証明書やマイナンバーカード等の添付書類を添えて提出する。職員は、タブレット端末の入力情報が反映されたフロントシステムの届出内容の確認や、必要に応じて修正などを行う。その後、市民、職員双方でフロントシステムの届出内容等の確認を行い、内容に間違いがなければ市民がタブレット端末にサインして手続完了となる。

### イ 一般的な保育園入園手続について

#### 【こども未来局】

保育所、認定こども園(保育所部分)及び地域型保育事業(以下「保育所等」という。)の利用にあたっては、子ども・子育て支援法(以下「支援法」という。)20条に基づき、居住する市町村において「子どものための教育・保育給付認定」を受ける必要がある。保護者は、認定申請と併せて、希望する保育所等について利用申込を行い、保育所等の受入可能数を超える申込みがあった場合には市町村による利用調整を経て、入所決定・利用者負担額決定の流れとなる。

### ウ 市外からの転入予定者が市内の保育園への入園を希望する場合の事前手続及び転入後の手続(以下「本手続」という。)について

#### 【こども未来局】

転入予定者が市内の保育所等の利用を希望する場合、本市宛てに直接申請していただく。申請の際に、転入予定であることが分かる書類(賃貸借契約書や物件売買契約書の写し等)がある場合には、利用調整上、市内児童と同等に取り扱うこととし、それらの書類が確認できない場合には、市外児童として、市内児童よりも下位の取扱いとしている。

保護者は、転入後改めて現住所を記載した申請書その他の必要書類をもって教育・保育給付認定申請を行う。

## (2) 本手続について

### ア 本手続の運用について

#### (ア) 申請者が申請時点で市外に居住している場合、実際に転入した後の住所の確認方法について

#### 【こども未来局】

各区役所児童家庭課から回答

【川崎区】

子ども・子育て支援システム(以下「支援システム」という。)で確認している。

【幸区】

転入予定者について、転入予定日以降に支援システムで世帯状況を検索し、転入済みか確認している。

【中原区】

支援システムにより確認している。

【高津区】

支援システムを用いて確認している。

【宮前区】

支援システムにて確認している。

転入予定の市外在住者の申請を受け付けた際は、転入後に窓口で手続するよう案内している。さらに、内定が出た場合に不足書類等の案内にてお知らせしている。実際に転入した後、区民課に転入届出を行うと、区役所での手続チェック表を渡されるので、保育園の申請者はそれを見て児童家庭課の窓口に来庁する。

住所は転入届が区民課で処理されていると、支援システムで確認できる。また処理前でもチェック表や区民課で渡される転入セットを持っていると転入届の受付をしていることが推測できるのでそのまま受け付けている。

【多摩区】

住民基本台帳法に基づく住民記録システム(以下「住基システム」という。)と連携している支援システムで住民登録情報を確認している。

【麻生区】

申請書に記載された住所を、書類受理後に支援システムで確認している。

なお、申請時点で市外に居住している申請者には、区民課での転入手続後に当課で変更申請をするよう、内定通知書等で事前に案内している。

(イ) **確認にあたって、申請者に提出や記入を求める書類の有無について**

【こども未来局】

各区役所児童家庭課から回答

【川崎区】

提出書類は申請書と台帳。記載項目は申請書に申請者(窓口来所者)の氏名及び住所(現住所)を記入していただき、それ以外に変更点があれば、その部分のみ記入する。根拠は児童福祉法24条及び支援法20条1項。

【幸区】

川崎市に転入手続後、申請書の氏名及び住所(現住所)を記入してもらい、家族

構成、就労等に変更がないかを口頭で確認し、変更した部分のみ記入を求めている（根拠：児童福祉法24条、支援法20条1項）。

また、転入予定者の結果通知に、転入後に申請書を提出するよう案内文を同封している。今後、変更部分のみ記載するよう案内文を変更する予定

#### 【中原区】

児童福祉法24条及び支援法20条1項に基づき、申請書の表面全ての記入を求め、変更があれば裏面も記入してもらう。

#### 【高津区】

申請書及び台帳の提出を求めている。窓口等で記載の場合は申請者の氏名及び住所や家族構成等記載いただいているが、記載箇所が多く申請者の負担がかかるため、始めに提出した申請書類の内容と変更がない箇所は「変更なし」と記載していただいている。提出や記入を求める根拠は児童福祉法24条、支援法20条1項。内定通知に申請書及び台帳を提出するよう案内文を同封している。

今後は、始めに提出した申請書類の内容と変更がある部分のみ記載いただき、変更がない箇所は「変更なし」と記載いただく案内文に変更する予定。なお、台帳に関しては変更がない場合には提出を求めない予定

#### 【宮前区】

申請書の表面のみ記入を求めている。裏面及び台帳は変更がないか確認し、あれば変更部分のみ記入を求めている。提出・記入の根拠法令は、児童福祉法24条及び支援法20条1項

#### 【多摩区】

転入前に市（区役所児童家庭課）に申請書類一式が提出されている場合、保育要件等の確認は既にされているので、転入後の手続として申請書のみ提出を求めている。

転入後の住所や世帯状況変更の有無などを確認するため原則として表面はすべての項目の記入を求め、裏面は変更のある項目のみ記入を求めている。

児童福祉法24条及び支援法20条1項を提出や記入を求める根拠としている。

#### 【麻生区】

申請書と台帳の提出を求めている。

根拠は、令和8年度保育所等・幼稚園・認定こども園利用案内の「P. 13 ア 全ての方が必要な書類 3「保育所等利用申込みに関する確認票」P. 14 17 「市外からの申請の方（川崎市内転入予定の方）」及び「認可保育所等の入所申請をされた方へ（申請後の注意事項）」チラシ

【各区回答まとめ】

	申請書	台帳
川崎区	氏名・住所のほか、変更のある部分のみ記入	変更のある部分のみ記入
幸区	氏名・住所のほか、変更のある部分のみ記入	変更のある部分のみ記入
中原区	表面は全て記入。裏面は変更のある部分のみ記入	変更のある部分のみ記入
高津区	全て記入するが、変更のない部分には「変更なし」と記入	全て記入するが、変更のない部分には「変更なし」と記入
宮前区	表面は全て記入。裏面は変更のある部分のみ記入	変更のある部分のみ記入
多摩区	表面は全て記入。裏面は変更のある部分のみ記入	変更のある部分のみ記入
麻生区	全て記入して提出	全て記入して提出

(ウ) 提出や記入を求める書類がある場合の、各区役所における運用の統一について

【こども未来局】

給付認定事務に関して定めているマニュアル(以下「事務マニュアル」という。)には、転入後の具体的な提出書類や記入する項目などは定めていないことから、区によって、申請書の一部のみ記載を求める場合や、台帳も含め全項目の記載を求める場合など、現状の運用は統一されていない。

(エ) 各区役所における運用の統一に向けた検討状況について

【こども未来局】

運用の統一化に向け、令和7年8月に開催した各区役所及び当課職員で構成する担当者会議の議題として苦情申立て(令和6年度86号)の概要を取り上げ、市民の負担軽減と事務の効率化の観点から運用を整理した。検討内容を踏まえ、事務マニュアルを改定し転入予定者の手続について定める予定。

イ 本手続に関するマニュアル等の整備について

【こども未来局】

給付認定事務については、全市共有の事務マニュアルを作成していますが、本手続に関する転入後の具体的な提出書類や記入する項目などは定めていない。区で作成しているものについては各区児童家庭課から回答する。

【川崎区】

川崎区役所として、マニュアルは整備していない。

【幸区】

幸区役所で作成しているマニュアルはない。

【中原区】

区役所で独自に作成しているマニュアル等はない。

【高津区】

高津区児童家庭課で作成した保育所等マニュアルを各職員に配布している。

年度の始めには、課内において保育所業務勉強会を行うことで業務に係る基本的知識を深めるとともに、職員間で共通の認識を持つことができるよう努めている。転入後の具体的な提出書類や記入する項目などの記載はない。

【宮前区】

宮前区役所独自で作成しているマニュアルはない。

【多摩区】

多摩区児童家庭課で独自に定めた本手続に関するマニュアル等はない。

【麻生区】

麻生区児童家庭課で作成しているマニュアル等はない。

ウ マニュアルがある場合、職員の理解度をチェックする体制について。

【こども未来局】

事務マニュアルでは、本手続に関する転入後の具体的な提出書類や記入する項目などは定めていない。また、業務において疑義が生じた場合には必要に応じて事務マニュアルを確認しながら処理を行っており、定期的な理解度チェック等は実施していない。

(3)本手続に関する市民に対する周知方法

【こども未来局】

市外からの転入予定者については、市内転入後、利用開始日までに転入先の区役所窓口で手続が必要となること、また、期日までに手続がされない場合、内定取消となる場合があることについて、市ホームページに掲載し、区役所窓口でも配布している保育所等利用案内に記載しているほか、利用申込の際の提出書類に添付いただいている「保育所等利用申込に関する確認票」でも案内している。

ただし、必要となる書類や具体的な記載事項等の詳細については記載しておらず、転入予定者には個別に説明をしている。

#### (4)その他

##### ア 本手続における書類等の作成に関するデジタル機器の利用(例:タブレットによる入力等)に向けた検討について

【こども未来局】

申請書等については市ホームページに様式(excel形式、pdf形式)を掲載しており、窓口、郵送での提出の他、オンライン申請(ぴったりサービス)も可能としている。

##### イ 本事案を契機に、本手続以外の手続において区役所間で異なる対応に気付いた事例や改善した内容について

【こども未来局】

本事案を契機としたものではないが、児童家庭課の保育所関係業務において疑義や判断に迷う事例が生じた場合には、その都度質問票を児童家庭課から保育対策課に提出し、事例と対応内容を共有することで事務の統一化を図っている。

### 3 市民オンブズマンの判断

市民オンブズマンは、上記の市回答を受けて、こども未来局にヒアリングを行った。その内容を踏まえて、市民オンブズマンの考えを述べることとする。

#### (1)ヒアリングにおける確認内容

##### ア 転入後の住所変更手続

転入者は転入手続のために区役所に来るので、そのまま児童家庭課の窓口案内されて窓口で手続することが多いが、郵送やオンラインでの手続も可能である。

本人確認は、郵送の場合は運転免許証などのコピーを添付、オンラインはマイナポータルのため確認は不要である。

##### イ 書類の管理方法

住所欄は転入後の住所に書き直してもらう必要がある。住所欄やその他の項目に変更がある場合、先に提出された申請書と台帳はそのまま保管し、新たな申請書と台帳に記入してもらう。全部記入するか、変更部分のみ記入するかは、区によって運用が異なるのが現状である。

保育園関係書類は世帯単位のフラットファイルで保管する。変更点がある場合は、申請書と台帳が2枚ずつ(変更前と変更後)保管される。フラットファイルは世帯単位なので、子どもが複数いる場合も同一のファイルにまとめる。

提出書類は、オンラインで提出されたものも含め、すべて紙に印字しフラットファイルにまと

めて保管している。

#### ウ 支援システムデータの入力等について

保育園入園申請は10月中旬から受け付けており、委託事業者が入力する。データ化の目的は、保育の必要性を認定するための「保育認定」や希望する保育園の定員調整や就労状況等の確認のための「利用調整」のため。その後入園内定または保留が決定し、利用児童のデータベースができる。これは給付費算定の基礎データなどになる。

12月に認定通知書のデータが作成され、印刷・封入・封かん・発送が行われる。利用調整を行った後、1月中旬に内定（または保留）の通知書が納品される。

転入予定者の申請は、入力自体はするが12月時点では通知を送付せず、転入後に認定（または保留）の通知書を送る。申請のタイミングによっては、事業者ではなく市がデータ入力を行うこともある。また、転入後の新住所も市が入力する。

住基システムと支援システムは連携しており、住基システム側の情報を支援システムが参照する。また、住基システム側に変更があれば、支援システムに帳票が出力される。

市内で区をまたいで転居する場合、データはフラットファイルで転居先の区に共有される。

支援システムとフラットファイルとの内容は同一だが、並行して管理している。システムで一元管理することも可能かもしれないが、慣れの問題もあってフラットファイルで管理している。

#### エ デジタル化の現状と課題

国の「保育DX」の流れにより、入園申請や施設見学の予約などをスマートフォンで行える仕組みを構築している。自宅で手続きできることが目標だが、セキュリティの制約などもあるため、できるところから行いたい。

なお、入園申請の件数は1年に約8,800件あり、そのうちオンラインが約1,500件強、郵送が500件強、残りが窓口で行われている。

#### オ 事務マニュアル改定の方針について

事務マニュアルは年度末までに改定し、新年度の運用開始を目指す。変更がある場合は、その部分だけ記入して提出する形に統一する予定である。

### (2) 市民オンブズマンの判断

#### ア 本事業に関する市の対応について

市民オンブズマンは、市からの回答及び市へのヒアリングを実施した結果を踏まえ、市外からの転入予定者が保育所等の入園申請を行う際に、実際の転入後住所の確認を求める運用自体は、法令上の要請や認定事務の正確性確保の観点から一定の合理性があると判断している。

一方で、同じ川崎市内でありながら、区ごとに記入を求める書類や記載方法が異なるなど、手続・手順が統一されていない状況が見られ、市民にとって分かりにくい状態になっている。また、区によっては、市民に過大な負担をかけることにつながっている面があると考えられる。

#### イ 区による運用差が生じていた背景について

市の説明では、給付認定事務に関する全市共通の「事務マニュアル」は存在しているものの、転入後の具体的な提出書類や記載項目については明確に定められていないため、各区が独自に判断し、運用に差が生じていたとのことである。

転入後の手続で変更内容をどこまで再記入してもらうかについて、変更部分のみ記載すれば足りるとする区と、変更のない部分を含む全ての項目について再記入を求める区があるなど、市民の書き換えの負担となる点で差異が生じていたことは、改善が求められる状況である。

一方、本事案を契機として、こども未来局が各区と協議し、運用統一に向けてマニュアル改定を予定している点は評価できるものであり、「変更がある部分のみ記載させる形に統一する」方針は、市民負担の軽減に資する適切なものであると、市民オンブズマンは考える。

#### ウ デジタル化の現状と課題について

市民オンブズマンは、市が国の「保育DX」の流れを受けて入園申請や見学予約のオンライン化に向けた取組を進めていることを確認した。

国が推進する「保育DX」では、保育業務の「ワンスオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること）」の実現により保育士や自治体担当者の事務負担を軽減するとともに、保育園入園のための準備や活動（保活）に関する一連の手続のオンライン・ワンストップを実現し、保護者及び自治体の負担軽減を図るとしている（2025年3月4日付けこども家庭庁「保育DXの推進について」）。

市長は「各種子育てに係る届出や手続などのさまざまなサービスが、スマートフォンのアプリから、いつでも、どこからでも利用可能なくみづくりに、一層取り組んでまいります。」と述べている（令和7年11月26日付け「市政への考え方」）。

令和8年1月20日付けの市長記者会見では、妊娠・出産～子育て期を支えるスマートフォンアプリを「かわさき子育てアプリ すくすく」としてリニューアルしたことが発表されている。それによると、従来は「子育てイベント・講座の検索」や「子育て施設の検索」などとどまっていたところ、新たに妊娠届出、出生連絡票の提出などの申請・届出機能や、乳幼児健診の受診票提出、健診結果の確認などの機能が追加されたとのことである。

市が、情報提供やイベントの受付などとどまらず、子育てに必要な各種手続のオンライン化を推進していることは、市民オンブズマンとしても評価しているところである。

市民オンブズマンは、国が「保育DX」を推進するため、保育業務に係る全国共通の連携基盤の整備に取り組んでいるものと認識している。市が、国の動きと歩調を合わせつつ、市

子育てアプリとの連携も視野に入れ、利用状況や利用者の声を踏まえた機能改善に取り組み、行政サービスの向上を図っていくことを期待している。

一方、本事案に関する諸手続については、「支援システムと紙ファイルの併存による二重管理」「変更点を手書きで再記入することが必要」など、デジタル化の効果を十分にいかしきれていない課題が残されていると認識している。

今後の課題として、「転入後の住所確認をシステム連携で完結させ、ワンスオンリーとすること」や「オンライン申請利用時の再提出部分を減らす仕組み」の検討が求められる。これらは、市民負担軽減と職員事務効率化の両面で効果が期待できるものと、市民オンブズマンは考える。

なお、今回の発意調査のきっかけとなった手続の不統一は、特定の部署に限られたものではなく、市役所全体に共通して起こりうる課題であると考えられる。市民は、どの窓口においても均質で安心できる行政サービスを受けられることを期待しており、その実現は市にとっても重要な取組であると、市民オンブズマンは考えている。

市は、新しい日常に対応しながら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は、デジタル技術とデータを活用して、これまでの考え方や仕組みを変革する「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」を進めていく必要があることから、「デジタル社会の実現のための中長期的な方向性」及び「重点的に取り組む事項」などを示し、取組を推進することを目的に、「川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン」を策定している。

また、市長は、令和8年度施政方針の中で、オンラインで完結する「行かなくてよい」窓口、手書き不要の「書かない」窓口、また、ライフイベントに関連する手続をまとめて対応する総合窓口化などの実現により、区役所サービスの向上を図ると述べている。

このような方針は、本事案の調査結果を個別の改善にとどめるのではなく、全庁的な業務点検と運用基準の明確化・標準化に取り組み、統一的で分かりやすいサービス提供によって市民の利便性を向上させるための重要な転機になり得るものである。

市民オンブズマンは、市が掲げるこれらの方向性を高く評価するとともに、統一的でわかりやすいサービス提供を実現することにより、市民の利便性向上が一層図られることを期待している。併せて、今後のデジタル化の進展も踏まえ、市民の視点に立った業務改善が引き続き着実に推進されることを希望する。

## Ⅲ 苦情申立て処理事例

(以下の事例については、令和7年度に処理した申立ての中から、公表できる内容に整理し記載しています。)

### 1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例(概要)

- (1)住民票請求に係る行政サービスコーナーの対応について …………… 22
- (2)土地区画整理事業による建築の支障及び電気ボックスの設置(事前説明の実施)について…………… 24
- (3)公文書開示請求に係る総務企画局の対応について …………… 26
- (4)私道共同排水設備工事に係る市の対応について …………… 27
- (5)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 …… 28

### 2 市政に「不備なし」とされた事例(概要)

- (1)都市緑地の伐採と伐採木の残置について…………… 29
- (2)ごみ集積所移設の申出における生活環境事業所の対応について…………… 31
- (3)他人の飼い猫の不適切飼育に対する区役所等の対応について…………… 32
- (4)投票所入場整理券の発送について…………… 33
- (5)公共施設における宗教的活動の中立性確保についての意見…………… 34

## 1 苦情申立ての「趣旨が認められた」事例(概要)

### (1)住民票請求に係る行政サービスコーナーの対応について

#### 【苦情申立ての対象機関】

区役所

#### 【苦情申立ての趣旨】

市の窓口で住民票を請求した際、職員は見た目で私の性別を判断し「該当がない」と告げた。また、住所や生年月日とともに性別を口頭で確認した。これはプライバシーへの配慮を欠く対応であり、不快に感じた。請求書には性別欄がなく、住民票の検索に性別は必須ではないはずである。見た目による性別の決めつけがなければ、こうした不快な思いは避けられたと考えられる。職員の対応自体は親切であり、個人を責める意図はないが、今後の行政対応においては、個人の尊厳とプライバシーを尊重した業務の改善を求めたい。

#### 【市民オンブズマンの判断】

申立人は、行政窓口で住民票を請求した際、職員から声に出して住所・生年月日・性別を確認されたのはプライバシーへの配慮を欠くと主張しています。一方、市は、職員が申立人に直接性別を確認した事実はないとしつつも、事務室内での端末操作時に申立人に聞こえる声量で性別に言及した可能性や、受付時の対応が性別確認と誤解された可能性は否定できないと説明しています。

声に出して性別を確認したか否かについては、申立人と市の主張が食い違っており、裏付け資料が存在しないため、市民オンブズマンは判断を留保します。

しかし、市は、職員が申立人の性別を当初誤認していたことを認めており、その誤認に基づいて検索したためにデータを検索することができず、申立人とのやりとりの中で誤認に気づき、再検索して住民票を出力したと説明しています。したがって、職員が申立人に聞こえる声で性別に言及した、あるいは申立人が性別を確認されたと感じた可能性は否定できません。

また、市は、性別入力は検索項目の一つとして許容されるものの、検索結果が出ない場合には性別入力を外すか、別の性別で再検索すべきであり、それを行わずに「該当がない」などと確認した対応は思慮に欠けていたと認めています。市民オンブズマンは、申立人が性別に関して不快な思いをしたことは否定できず、職員の対応には配慮不足があったと判断します。

市は、以前から窓口業務に関するマニュアルを整備し、声の大きさや個人情報の取扱いに配慮するよう職員を指導してきましたが、本件申立てを受け、住民票請求窓口では性別欄の入力を原則として除外する方針を取り、行政サービスコーナーに所属する全職員に周知したそうです。さらに、制度所管課から他部署にもプライバシー配慮の徹底を通知し、接遇研修の受講を通じて職員の意識向上を図ったとのこと。市民オンブズマンはこれらの対応を適切と評価し、今後も個人の尊厳への配慮を推進するよう市に求めます。

【本件苦情により改善された事項】

本件苦情申立て後に、管内の行政サービスコーナー職員に対して事務連絡「証明書発行端末検索で性別入力しないことの徹底について」を発出し、請求者の検索時に性別を入力しないことを徹底させました。また、管内職員に対し、「令和7年度区役所サービス基準セルフチェックシート」を実施し、サービス向上のための振り返りを行うとともに、窓口対応した職員には、市主催の職員向け人権研修「LGBTQ+あなたには見えている??多様な性のあり方?」を受講させ、人権意識の向上を図りました。

(2)土地区画整理事業による建築の支障及び電気ボックスの設置(事前説明の実施)について

【苦情申立ての対象機関】

まちづくり局

【苦情申立て趣旨】

土地区画整理事業で仮換地の指定を受け、土地(以下「本件土地」という。)の引渡しを受けた。その後、本件土地と隣地との境界前の歩道に無電柱化に伴う地上機器(以下「本件地上機器」という。)が、事前説明なく設置された。国土交通省に確認したところ、通常、地上機器は道路側に設置し、民地側に寄せる場合は設計段階で相談するとのことだった。説明なく本件土地側へ設置されたため、移設を希望する。

【市民オンブズマンの判断】

市は、無電柱化に伴い地上機器を設置する際、地上機器前面の建物権利者には必要に応じて説明を行うとし、地上機器設置計画時に建物がない土地については、建築計画が把握できれば説明するとしています(以下「現状の市の方針」といいます。)。さらに、市は、申立人が借地権の設定された土地の所有者で、新築等により本件土地を使用するのは借地権者であることから、申立人に事前説明していないとしています。また、市は、本件地上機器は本件土地と隣地との境界付近に位置し、公共施設やインフラ埋設管に影響がない等の公益性を勘案したものであるとし、市としては最善と考えているため移設できないと説明しています。

市民オンブズマンとしては、地上機器が高い公共性を有することは理解できるものの、歩道の民地側に設置する場合、民地の権利者に負担を与える可能性があるため、計画段階で事前説明することが望ましいと考えます。現状の市の方針では、民地に建物がなく、かつ市が建築計画等を把握できない場合には、権利者等に対して一切の事前説明なく地上機器が設置されてしまうこととなります。

市民オンブズマンが現地にて位置関係等を確認したところ、本件地上機器の設置にあたり、市は、本件土地の権利者等に対して、少なくとも事前の説明を行い、事前に意見を徴する機会を設けるべきであったと考えます。そのため、市が申立人に対して本件地上機器の設置に係る事前説明を行わなかった点について、市に不備があったと判断します。

もともと、市が本件地上機器を移設できないとしていることについて、本件地上機器が本件土地に与える影響と、本件地上機器の有する公益性を衡量すると、直ちに不備があるとまではいえないと判断します。

無電柱化に係る沿道地権者との調整や説明に際し、合同説明会の開催や地元協議会の設置が望ましいとする国の通知もあり、東京都のマニュアル及び神奈川県計画でも同趣旨の規定があります。市民オンブズマンは、市に対し、国通知の趣旨や他自治体の事例を調査し、現状の市の方針及び土地区画整理事業と無電柱化に関する工事が並行して行われる際の地権者等への説明や調整の在り方についての検討を求めます。

【本件苦情により改善された事項】

本件については、関係部局に対して情報共有を行うとともに、今後土地区画整理事業地内で電線共同溝の工事を行う際には、電線共同溝に係る機器設置場所等の諸条件について整理をし、地上機器等が正面に設置される住民に対しては、個別説明をして十分な周知を行うよう努めてまいります。

(3)公文書開示請求に係る総務企画局の対応について

<p>【苦情申立ての対象機関】</p> <p>総務企画局</p>
<p>【苦情申立ての趣旨】</p> <p>公文書開示請求(以下「本件請求」という。)を申請し、受理されたにもかかわらず、2か月後に補正の連絡がきた。申請書を受理する際の確認不足であり、時間を2か月間無駄にされた。</p>
<p>【市民オンブズマンの判断】</p> <p>市は、川崎市情報公開条例において、実施機関は開示請求があった日(了知可能となった日)から15日以内に諾否決定をしなければならないとしています。請求者は、公文書を特定するに足りる事項を請求書に記載する必要があり、名称でなくとも内容が分かる程度の記載で足りるとされています。特定が不十分な場合には、実施機関は電話や書面で補正を求め、補正に要した期間は処理期間に算入しないとしています。また、正当な理由がある場合には、期間を45日以内に限り延長できるとされています。</p> <p>本件請求について、市は申請を受け付けた日から15日目に45日間延長する旨を通知し、その後補正の依頼と内容確認を行った上で諾否決定(延長から1か月半後)をしたとしています。期間を要した理由として、市は、請求が「所管課が作成した1年分の公文書」という広範なものであったこと、制度所管部署との協議、繁忙期であったことなどを挙げています。</p> <p>情報公開制度において公文書の特定が求められるのは、職員が対象文書を識別し、存否判断や非開示事由の検討等を適切に行うためです。裁判例(東京高判平成23年7月20日)に照らしても、本件請求は文書の特定が不十分であったと市民オンブズマンは考えます。</p> <p>このため、所管課が対応を検討したことは理解できるものの、市民が公文書の詳細を把握することは困難であり、請求が広範となることは想定されます。所管課は速やかに補正依頼を行うべきであったと考えます。本件では、補正依頼までに1か月半を要しており、標準処理期間が15日以内であることを踏まえると、市に不備があったと判断します。補正依頼をしないまま最大期間である45日間の延長を行った点についても、適切な運用であったか疑問が残ります。なお、補正確認後は速やかに諾否決定が行われています。</p> <p>特定が不十分な請求への対応については、制度所管部署が各部局に周知すべき事項であり、迅速な対応が可能となるよう、対応手順等の周知を求めます。</p>
<p>【本件苦情により改善された事項】</p> <p>請求内容が、漠然若しくは広範で文書の特定が困難である場合等は、速やかに開示請求者に補正を依頼し、文書の特定に向けた情報提供等の対応をするよう、所管課へ周知しました。</p> <p>また、類似の開示請求があった場合、制度所管部署と協議のうえ、適切な対応に努めます。</p>

#### (4)私道共同排水設備工事に係る市の対応について

<p>【苦情申立ての対象機関】 上下水道局、区役所</p>
<p>【苦情申立ての趣旨】 私が所有する道路は駅に近く、人や車両が頻繁に往来しているが、5月に亀裂ができ、陥没し危険な状況になった。道路の半分を所有する企業に見てもらったところ、下水道管の破損の可能性があると指摘があり、市に工事の助成を求めよう勧められた。そのため市に相談したが、工事前申請が必要である私道共同排水設備修繕制度の案内はなく、その後、6月の工事前日に初めて制度説明を受けたが、制度要件を満たす対応ができなかった。その後工事終了後に市から「条件をクリアすれば制度が適用できる」、「本庁の OK をもらった」などと助成制度が適用されることを前提とした説明があり、助成を受けられると信じたが、市は「工事前申請が原則」との理由のみで不受理とした。</p>
<p>【市民オンブズマンの判断】 市は、5月の相談時点では、共同排水設備であると把握できずに、申立人所有の建物単独の排水管の不具合と認識し、助成制度の案内は行わなかったが、当該設備と認識していれば案内すべきであったとしています。制度が適用できるかのような発言については、「あくまで制度の適用を目指して調整している」ことを伝える意図であり、事後申請となる本件が制度上適用できることを確約した趣旨ではなかったとしています。また、本件は工事後申請であり、助成金交付要綱に定める原則に適合しないため、本庁関係部署と協議の上不受理にしたとのことです。 市民オンブズマンとしては、市民が地下の排水設備の状況を正確に把握することは困難であり、市が保有する図面等を基に助成制度の対象になるかを判断すべき立場にあると考え、市に相談した時点で案内していれば工事前申請が可能であったと判断します。また制度適用に係る発言については、条件を満たせば制度が適用されると受け取ることは自然であり、期待を抱かせる発言であったと判断します。事後申請での不受理についても、要綱で定められていることではありますが、相談があった段階で制度を案内していれば申立人は工事前申請の要件を満たすことが可能であり、制度案内の遅れに起因し事後申請となったにもかかわらず、それを理由に適用を否定した点も市に不備があったと判断します。</p>
<p>【本件苦情により改善された事項】 今回の事例について、所管課内で周知し、当該制度や手続きに関する知識を深め、今後の再発防止策として、事務ミス等の防止に向けた再度の注意喚起及び複数人によるチェック体制を強化することで、業務改善を図りました。</p>

(5)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

<p>【苦情申立ての対象機関】</p> <p>健康福祉局</p>
<p>【苦情申立ての趣旨】</p> <p>国民健康保険料(以下「国保料」という。)を毎月スマホでキャッシュレス納付していたが、令和7年度第5期分の納付書のバーコードが読み取れず、コンビニでも対応できなかった。問合せによりバーコードの不具合(以下「本件不具合」という。)と判明した。多くの市民が困っているにもかかわらず、市の不具合による周知は市ホームページから検索しないと出てこなかった。システムの不具合発生は避けられないが、発生時の周知と対応が重要である。市長がおわびを表明するなど、能動的な情報発信で市民の不安や無駄な手間を最小限にすべきである。</p>
<p>【市民オンブズマンの判断】</p> <p>市の説明によれば、国保料納付書の作成・封入・封かん等は事業者に委託しており、納付書送付対象は約62,000世帯です。納付書にはコンビニやスマホ決済用のバーコードが印字されており、令和6年10月のバーコード納付件数は58,237件でした。</p> <p>本件不具合は、令和7年度第5期分の期別納付書約62,000通において、バーコードの誤りによりコンビニ・キャッシュレス決済が不能となったものです。市は、原因を事業者が構築したプログラムの意図しない書き換えとし、併せて、本来行うべきサンプル印刷時のバーコード検査を事業者が怠っていたと説明しています。市は市民からの問合せにより不具合を把握し、ホームページ掲載、コールセンター設置、コンビニへの周知を行い、正しい納付書とおわび文を再送しました。一方、代替納付手段があること、個人情報漏えいがないこと、追加費用は事業者負担で市に財政的損害がないことから、報道発表は行わなかったとしています。</p> <p>本件は、約62,000通の納付書で決済が利用できなくなる重大な事務事故です。責任の根本は事業者にあるものの、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ったとして、市民オンブズマンは市に不備があったと判断します。なお、市は再発防止策を既に講じているとしています。</p> <p>周知対応は一定程度行われたものの、報道発表は実施されていません。本件は全納付書世帯に影響し、バーコード納付が大半を占める実態を踏まえると、早期に広範な注意喚起が必要であり、この点についても、市民オンブズマンは市に不備があったと判断します。</p> <p>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ます。</p>
<p>【本件苦情により改善された事項】</p> <p>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します。</p>

## 2 市政に「不備なし」とされた事例(概要)

### (1)都市緑地の伐採と伐採木の残置について

#### 【苦情申立ての対象機関】

区役所、建設緑政局

#### 【苦情申立ての趣旨】

私の家の屋根に、市営の都市緑地(以下「本件緑地」という。)の樹木の枝が掛かり、屋根の致命的な損傷につながるだけでなく、雨樋に葉が詰まるため、市の道路公園センターに伐採等の適切な管理をお願いしてきた。

しかし、予算の関係上との理由から、なかなか着手されない状態が続いたが、昨年(令和6年)大掛かりな伐採が行われた。

しかしながら、伐採をした樹木等が放置されており、小動物、虫の発生にとどまらず、冬場は乾燥しており、往来者のタバコのポイ捨てによる引火が心配である。

#### 【市民オンブズマンの判断】

市によれば、当該道路公園センターは350箇所を超える非常に多くの公園緑地を維持管理しており、また年間 1,500 件を超える陳情が寄せられています。それらの要望に対し、限られた予算の中で、倒木や落枝など市民の生命・財産に危険を及ぼす恐れのある樹木の伐採や剪定、越境木など民地や隣地に影響を及ぼす恐れのある樹木など危険性や緊急性が高いものを優先して対応しています。

また、伐採した木材(以下「伐木材」といいます。)の搬出についても伐採・剪定作業と同程度の費用を要することから、緊急性などを鑑みて判断し対応しています。なお、本件緑地については、立地的に搬出に重機などを使用できる場所ではなかったため、当該年度の予算では搬出処分せず、本件緑地内の平坦な場所により残置しましたが、今後可能な限り搬出処分を進めていく方針とのことでした。

市は本件に関して、令和6年度の7月及び1月に大規模な伐採剪定作業を実施し、越境について対応したと説明しています。市民オンブズマンとしては、市の対応について、予算的制限や現地状況を踏まえた合理的な判断・対応であり不備はないと判断します。ただし、作業予定が確定した時点で市民に周知するなどは行ってほしいと考えます。

また、市民オンブズマンは、本件緑地の現地調査を行いました。当日はタバコのポイ捨ては確認できませんでした。もっとも1回の調査で全てを判断することはできないことから、本件緑地における火災発生の危険性については判断を留保するものの、今後は伐木材を現地に残置するかを判断する際にはこのような点も判断材料として考慮してほしいと思います。

【本件苦情により改善された事項】

令和7年10月に伐木材の搬出処分を行いました。

作業日の周知については御希望の方にお伝えしてまいります。

今後伐木材を現地に残置するかの検討の際は、火災発生の危険性も考慮した上で、周辺の状況に応じて判断してまいります。

## (2)ごみ集積所移設の申出における生活環境事業所の対応について

<p>【苦情申立ての対象機関】 環境局</p>
<p>【苦情申立ての趣旨】 私が所有する住宅の外壁に接してごみ集積所(以下「本件集積所」という。)が設置されており、外壁に接してのごみの排出により汚損等の被害が生じている。市へ移設を申請したが、市は、公道上の集積所であり、私有地利用に当たらないと判断するとし、利用住民間での協議を求めのみで、具体的な対応を行わない。市の是正対応を求める。</p>
<p>【市民オンブズマンの判断】 市は、廃棄物処理法に基づく一般廃棄物処理実施計画において、集積所は利用住民の協議により位置を定めるとしています。また、集積所の管理は利用住民が行い、移設の要望があった際は、利用住民の協議によって決定するよう案内しているとのことです。 本件について、市は、申立人からの連絡を受け、当初30世帯以上が利用していた本件集積所の問題を認識し、集積所の分散に向けて町内会長や近隣のアパートの管理会社等に働きかけを行い、現時点で本件集積所の利用世帯は5世帯まで減少したとしています。 また、市は、当初、住民間の意見集約に協力できないと申立人に回答しましたが、後に、協議の場を設けるため本件集積所利用住民への聞き取りを行ったとしています。市は、利用住民に申立人の意見を伝え、移設、輪番制の導入、隣り合う2軒での集積所設置の提案等を行ったが、意見が折り合わない状況であるとしています。 一般に、集積所は、家庭から排出される一般廃棄物の適正かつ効率的な処理のために不可欠な施設です。反面、集積所が自宅前道路に設置される際は、敷地塀の継続的な汚損、不快な景観、ごみの散乱や不適正ごみの放置等の有形無形の被害の発生が避けがたく、何人にとっても同様の不快感、嫌悪感をもたらすものといえます。利用住民間で集積所による被害を分け合うことについての意見が対立し、協議に基づく早期の問題解決策を見通せない状況に至ったときには、排出者責任、市民の相互協力の原則等を踏まえて、市ができる範囲で改善のための提案や働きかけ等を行ってほしいと考えます。 本件については、市は町内会長やアパート管理会社への働きかけ、利用住民への聞き取り及び提案等、可能な範囲で対応しています。市の働きかけや利用住民間での協議の結果として、本件集積所の分散が進んだことを踏まえると、市の対応に不備はないと市民オンブズマンは判断します。 もっとも、外壁に接してのごみの排出は現在も続いています。この点、市は外壁に接触しないネットの設置や、利用住民全員による本件集積所の管理を提案する予定であるとしています。当該問題の解決・改善に向けて、今後も市ができる範囲での働きかけを行ってほしいと考えます。</p>
<p>【本件苦情により改善された事項】 申立人へ外壁に接触させずネットを使用する排出方法を提案し、他の利用住民へも周知の上、現在はネットが外壁に接しない形の排出へ改善しています。</p>

(3)他人の飼い猫の不適切飼育に対する区役所等の対応について

<p>【苦情申立ての対象機関】</p> <p>区役所、健康福祉局</p>
<p>【苦情申立ての趣旨】</p> <p>近隣住民(以下「本件飼い主」という。)が猫を不適切に多頭飼育し、周辺地域に悪臭・汚損・健康被害が発生している。飼い主への直接の訴えや回覧板での注意喚起は効果がなく、区役所へ繰り返し相談し、指導を求めたが、被害は改善しない。</p>
<p>【市民オンブズマンの判断】</p> <p>市は、川崎市動物の愛護及び管理に関する条例において、飼い主に対して、鳴き声・毛・糞尿による迷惑防止、公共の場所及び他人の土地・建物を不潔にしないこと、猫の屋内飼養努力義務等を定めているとしています。また、行政指導等の権限として、生活環境の保全上の支障を防止するために必要があると認めるときは助言・指導、勧告等を行い、従わない場合には措置命令等を行うことができるとしています。</p> <p>また、市は、屋外飼養猫による苦情があれば、調査の上、飼い主が特定されれば必要な助言・指導等を実施し、被害相談者には猫の忌避方法の紹介や、購入検討のための効果測定を目的とした超音波機器の貸出し等を行うとしています。さらに、「川崎市猫の適正飼養ガイドライン」により、飼い猫の適正飼養ルールを示しているとしています。</p> <p>本件について、市は、申立人からの相談を受け、本件飼い主に対し、関係法令の説明や超音波機器の貸出しなどの助言・指導、現地調査の実施、地域猫活動の提案等を行ったとしています。また、市は、本件飼い主の不適切飼育は把握しているが、申立人の主張する被害が本件飼い主の屋外飼養猫により生じているとまでは断定できていないとしており、さらに、近隣で本件飼い主以外にも野良猫に餌付けをしている人が複数名いるとしています。</p> <p>市民オンブズマンが現地調査を行ったところ、不妊去勢手術済を示す耳カットされた猫が道路を移動する様子や、屋外に複数の猫がいる住宅、猫よけ器具が設置された住宅が確認され、現地において猫による被害が生じている状況が確認できました。ただし、調査時点では糞尿の悪臭等は感じられませんでした。</p> <p>現地の状況、市が本件飼い主に対して助言・指導等を行ったことや複数回現地調査を実施していること及び被害が本件飼い主の屋外飼養猫により生じているとは断定できていないことを鑑みると、申立人の相談に対し、市はできる範囲での対応を行っているものであり、市に不備があるとまではいえないと市民オンブズマンは判断します。</p> <p>猫による生活環境被害は全国的な問題であり、上記ガイドラインによると川崎市でも年間約2,000件の苦情が寄せられています。現地では本件飼い主以外にも複数の餌付け者がいることから、今後も市には状況を勘察し、必要に応じて指導等を行い、猫による被害に関する相談が寄せられた際には適切に対応してほしいと考えます。</p>

#### (4)投票所入場整理券の発送について

<p>【苦情申立ての対象機関】</p> <p>選挙管理委員会事務局</p>
<p>【苦情申立ての趣旨】</p> <p>令和7年参議院議員通常選挙(以下「本件選挙」という。)において期日前投票のできる期間の初日である7月4日(金)に投票を予定していたところ、投票所入場整理券(以下「整理券」という。)が当日朝の時点では届いていなかった。そのため区選挙管理委員会事務局(以下「区委員会事務局」という。)に確認したところ、今朝発送したとの回答を受けた。実際に届いたのは同日夕方、当初の予定であった日には投票ができなかった。発送の時期が遅いと感じる。</p>
<p>【市民オンブズマンの判断】</p> <p>市は、選挙人の便宜を図るため、整理券を期日前投票開始日の前日までに郵送完了していることが望ましいと考えているものの、本件選挙では選挙期日が直前まで定まらなかったため、7月3日までに郵送を完了するスケジュールを組めなかったと説明しています。</p> <p>公職選挙法施行令(以下「施行令」といいます。)31条1項は、特別な事情がない限り、選挙の期日の公示又は告示の日以後できるだけ速やかに選挙人に整理券を交付するように努めなければならないと規定しています。市民オンブズマンは区による整理券の発送に係る事実を調べたところ、区委員会事務局が6月30日12時18分に郵便局に整理券を持ち込んだ事実を確認しました。本件選挙においては、国会の会期末の期日がなかなか確定せず、選挙期日が決まらなかったという事情がありましたので、郵送完了のスケジュールが期日前投票初日当日となったことはやむを得ないと市民オンブズマンは考えます。そして、施行令31条1項の規定に照らしても、本件の整理券の交付が同条に違反するとはいえないと、市民オンブズマンは判断します。</p> <p>また、市は、制度上、期日前投票は、整理券がなくても選挙人名簿に登録され、選挙権を有している者であれば投票が可能であると説明しています。このことは、市ホームページ及びポスター等により周知が図られていることから、整理券を持たずに期日前投票初日当日に期日前投票を行うことは、制度的には可能でした。</p> <p>市も認識しているとおり、選挙人の便宜を考慮した場合、整理券を期日前投票開始日の前日までに郵送完了することが望ましいことはいうまでもないことから、区委員会事務局には、引き続き、可能な限り期日前投票開始日の前日までに郵送完了するよう努めてほしいと思います。</p>

(5) 公共施設における宗教的活動の中立性確保について

<p>【苦情申立ての対象機関】</p> <p>市民文化局</p>
<p>【苦情申立ての趣旨】</p> <p>6月下旬に市内で開催された外国の祭り(以下「本件祭り」という。)に関して、市庁舎に宗教的象徴である山車(以下「本件山車」という。)が設置されたことについて、政教分離の観点から懸念を抱いている。公共施設における宗教的展示は、市民の信教の自由や行政の中立性に影響を与える可能性があり、さらに今後ますます多様な国籍・宗教を持つ外国人が増えていく中で、各宗教の祭りが公共空間で展開されることが常態化すれば、行政の中立化が損なわれるだけでなく、市民間で不公平や違和感を生む可能性がある。</p>
<p>【市民オンブズマンの判断】</p> <p>市では、すべての人が互いに認め合い、人権が尊重され、自立した市民として共に暮らしていくことができる多文化共生社会の実現に向けて、「川崎市多文化共生社会推進指針」(以下「指針」といいます。)を策定しています。</p> <p>市によると、本件祭りは、主催する団体の後援申請に対し、市が後援の承諾をしたもので、申請書には、「当該国からの住民が多く暮らす地域で開催し、伝統音楽や舞踊を紹介することで、外国人市民の参加を促進し、多文化共生の形成に寄与する」とあるところ、指針には、「文化芸術活動を通じて市民が多様な文化を理解し、尊重し合うことができるよう、地域などでの文化交流の促進に努めます」とあり、本件祭りは指針の目指す方向と合致していることから、市は後援申請を承諾し、本件山車の市庁舎への無償設置を認めたと説明しています。本件祭りは当該国と日本両国の伝統舞踊や音楽などの芸術文化活動を市民に紹介し、文化交流を行うことを目的としており、内容としてステージ上でのパフォーマンスや本件山車を参加者が引いて地域内をパレードするといったもので、布教に関する展示や説明等はなく、また、本件山車は一見して宗教的性格が強いものということではなく、平成後期から市による関与もしくは後援の実績があるとのことでした。</p> <p>このように市が本件祭りに継続的に関与している理由は、本件祭りが市の掲げる多文化共生の推進という方針に合致しているからであり、関与の態様は、市庁舎敷地内に2時間程度本件山車を設置させたにすぎないものです。また、市によれば、本件申立て以外に市民から苦情申立てはされていないとのことで、そのことから本件祭りに対する一般的な評価としては、本件祭りを宗教的活動と捉えて、市が特定の宗教を援助、助長、促進していると評価しているものではないと思います。</p> <p>以上の点から、本件祭りを後援し、市庁舎敷地内に本件山車を設置することを認めた市の行為は宗教との関わり合いが相当とされる範囲を超えているとは認められず、市民オンブズマンは、市の行為は政教分離の原則に違反せず、不備はないと判断します。</p>

## 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29年 3月	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	令和 7年度	累 計
受付件数		3,638	79	126	111	117	99	134	109	88	101	4,602
居住地別	市 内	3,390	70	111	103	111	96	127	98	79	91	4,276
	市 外	248	9	15	8	6	3	7	11	9	10	326
本人代理人別	本 人	3,545	76	124	110	113	98	132	108	82	95	4,483
	代 理 人	93	3	2	1	4	1	2	1	6	6	119
個人法人等別	個 人	3,549	78	124	109	113	98	128	108	88	101	4,496
	法 人 等	89	1	2	2	4	1	6	1	0	0	106
受付方法別	来 訪	1,517	13	26	27	10	5	9	6	6	4	1,623
	郵 送	1,478	24	41	32	56	37	38	24	24	21	1,775
	ファクシ ミ	147	0	1	1	2	1	0	0	0	0	152
	LoGoフォーム もしくは メー ル	496	42	58	48	48	53	84	79	58	75	1,041
	そ の 他	0	-	-	3	1	3	3	0	0	1	11

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 44	教育	障害児教育 4	厚生	病院医療 82	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 9	
	青少年対策 11		教育施設 29		緊急医療 2			選挙啓発 2	
	人権施策 2		教育委員会議 3		小児医療 2	その他 事務等	職員の勤務 24		
	地域振興 7	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		保健指導 9	職員の服務 3	
	交通安全 31	スポーツ振興 1	老人保健 7		保健所施設 1		福利厚生 3		
	交通災害共済 3	経済	商業指導 12		環境衛生 12		職員採用 11		
	消費生活 12		商業振興 7		疾病対策 14		職員指導 1		
	災害対策 5		競輪・競馬 3		公衆衛生 11		職員対応 495		
	防災対策 10		農業指導 2		生活衛生 1		文書管理 4		
	浸水対策 8		農業振興 3		市営斎場 3		議会事務 2		
	地域安全 11		農地移転許可 1		動物管理 5		情報公開 46		
	路上喫煙 12		農地転用 1		社会福祉		生活保護 155	庁舎 ・ 公共施設	庁舎建築 1
	防犯対策 2		工業振興 1				児童福祉 50		施設建設 1
消防	消防施設 3		陸運	乗客サービス 32		保育行政 92	庁舎施設 11		
				バス料金 4		児童手当 9	市民施設 71		
		バス路線 17		子ども手当 1		営業所施設 1			
		運行管理 3		老人福祉 21		施設等整備・工事 15			
		観光バス 1		介護保険 23		庁舎管理 4			
土地	地籍調査 2	車両設計 2	地下鉄 3	福祉医療 14		施設管理 55			
			鉄道対策 5	母子福祉 13		施設利用 106			
都市計画	都市計画 45	地下鉄 3	交通計画 2	社会福祉 43		その他	市の名称 1		
		海運	港湾施設 8	地域福祉 2	公用車 3				
		労働	就労支援 6	就労者福祉 2	障害福祉 135		事故処理 4		
			下水道工事 49	下水道使用料 9	福祉施設 18		総合調整 2		
		道路	道路管理 283	水道 ・ 下水道	水道工事 35		国民健康保険 87	社会保険	その他 55
水道料金 23	支援費 3				市の機関以外等 370				
水道環境 1	給水装置 1				国民年金 11				
測量助成 5	公害対策 45				税務	税務事務 91			
道路整備 118	環境対策 20					税務管理 1			
河川	河川・水路 61				環境保全	化学物質対策 2	財務 ・ 会計		工事発注 1
						騒音対策 33			区役所 事務
振動対策 2	委託契約 6								
花火騒音 1	物品契約 1								
緑地保全 1	財産管理 10								
市営墓地 29	予算執行 2								
墓地 3	補助金交付 1								
公園管理 86	広報公聴 事務	区役所事務 24							
公園緑地 29		区政推進 6							
ごみ処理 36	住民票事務 9								
ごみ収集 13	戸籍事務 13								
資源回収 4	マイナンバー 11								
産業廃棄物 4	広報公聴 事務	広報広聴 54							
震災廃棄物処理 60		市長への手紙 12							
し尿処理 4		市政相談 4							
教育	学校教育 150	学校教育 150	市民相談 3	合計	4,602				
			学校事務 6			市民相談 3			

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29 年3月	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	令和 7年度	累 計
1 苦情申立人に結果 を通知したもの	3,452 (100)	71 (100)	110 (100)	107 (100)	110 (100)	88 (100)	96 (100)	116 (100)	71 (100)	106 (100)	4,327 (100)
(1) 趣旨が認めら れたもの	1,143 (33.1)	21 (29.6)	37 (33.6)	34 (31.8)	25 (22.7)	20 (22.7)	18 (18.8)	16 (13.8)	16 (22.5)	12 (11.3)	1,342 (31.0)
(2) 市政に不備が ないもの	1,792 (51.9)	40 (56.3)	50 (45.5)	52 (48.6)	42 (38.2)	34 (38.6)	35 (36.5)	51 (44.0)	32 (45.1)	56 (52.8)	2,184 (50.5)
(3) 調査を中止・打 ち切ったもの	101 (2.9)	0 0.0	0 (0)	2 (1.9)	0 0.0	0 0.0	2 (2.1)	12 (10.3)	1 (1.4)	4 (3.8)	122 (2.8)
(4) 管轄外となった もの	247 (7.2)	5 (7.0)	16 (14.5)	9 (8.4)	33 (30.0)	26 (29.5)	24 (25.0)	31 (26.7)	12 (16.9)	21 (19.8)	424 (9.8)
(5) その他のもの	169 (4.9)	5 (7.0)	7 (6.4)	10 (9.3)	10 (9.1)	8 (9.1)	17 (17.7)	6 (5.2)	10 (14.1)	13 (12.3)	255 (5.9)
2 調査継続中のもの	15	20	29	25	20	20	46	33	44	31	-
3 取り下げられたもの	171	3	7	8	12	11	12	6	6	8	244
合 計	119	94	146	140	142	119	154	155	121	145	-

(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、市ホームページからLoGoフォーム、郵送、ファクシミリにより申立てができます。
- 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名とし、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名配置します。

(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

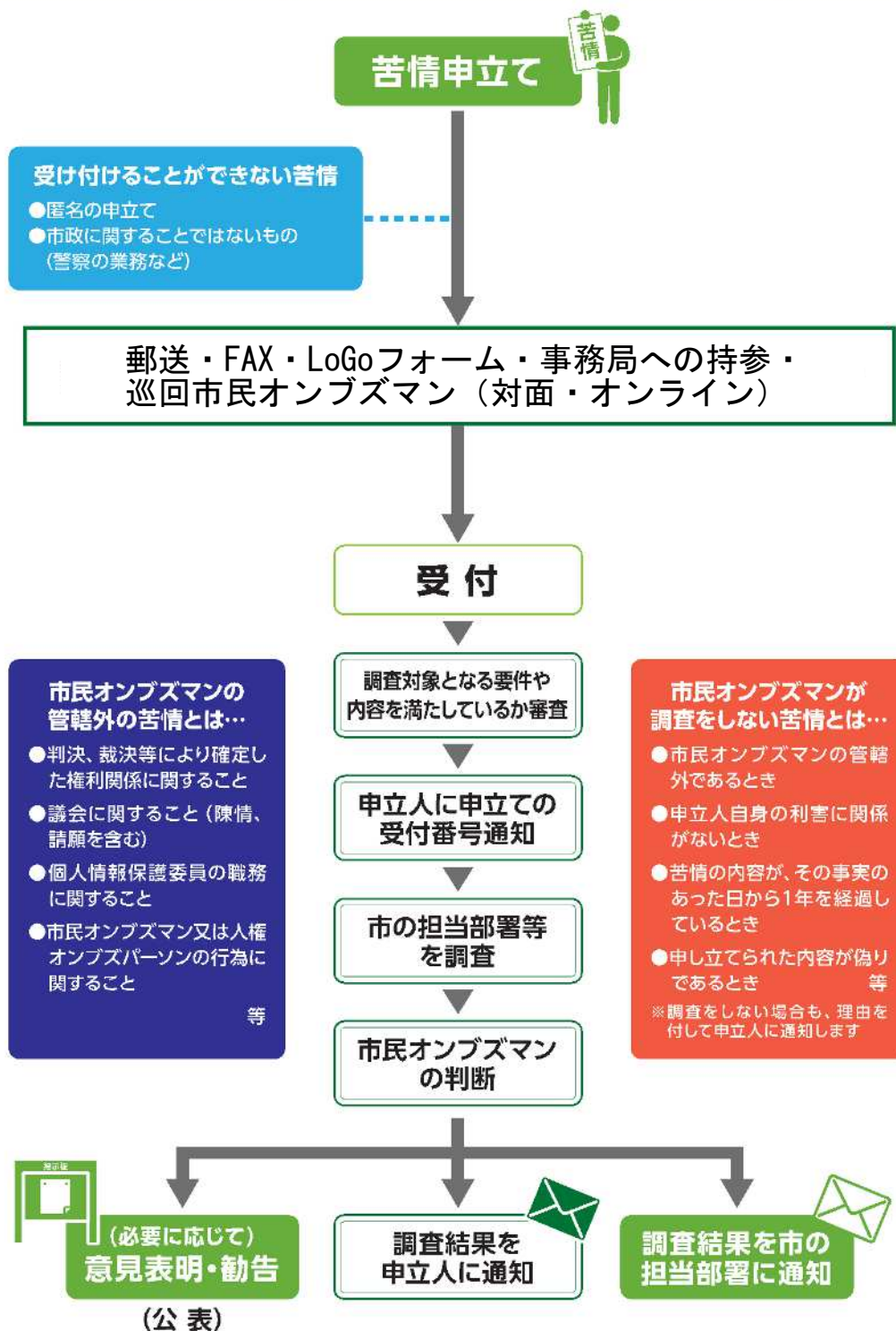
市民オンブズマンは、次のような場合、当該苦情の調査を行いません。

- 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認められるとき。

(10) 令和7年度市民オンブズマン

- 代表市民オンブズマン  
足立 哲 (元横浜地方裁判所長・慶應義塾大学客員教授)
- 市民オンブズマン  
山下 りえ子 (東洋大学教授)

# 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) 川崎市個人情報の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つた年月日

(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つた日から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、同条例第4章の規定及び同条例附則第5項中川崎市市民オンブズマン条例(平成2年川崎市条例第22号)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)

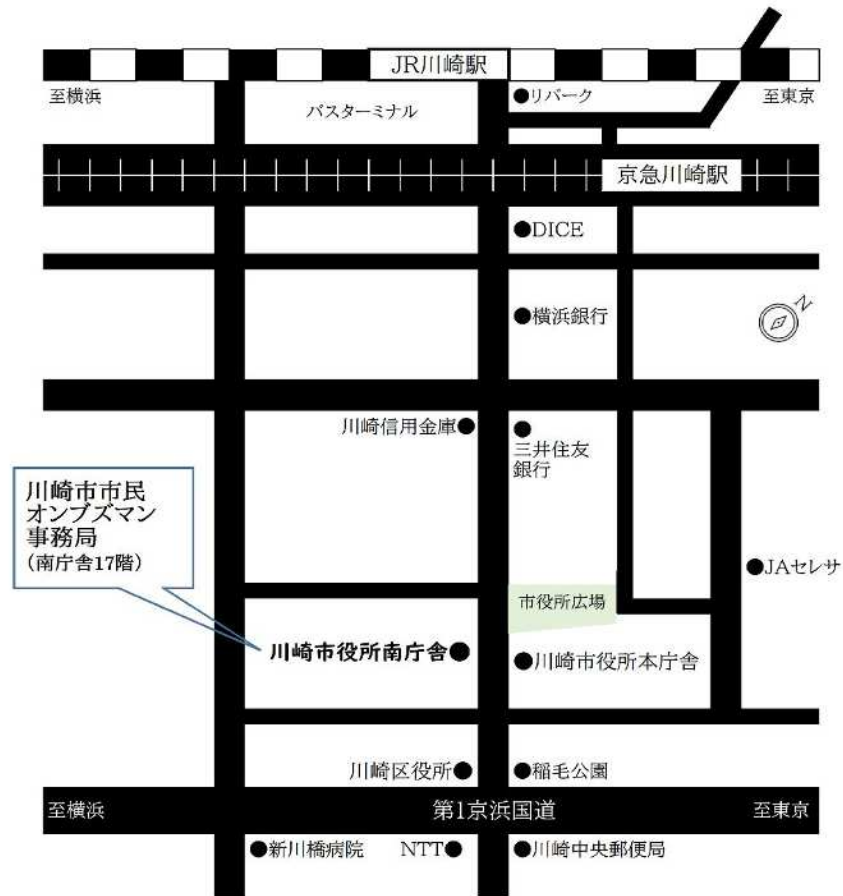
1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。

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7年度報告書

令和8(2026)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

---

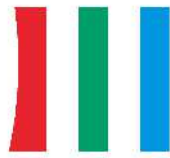
川崎市  
市民オンブズマン事務局

〒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

