

# 川崎市市民オンブズマンによる巡回市民オンブズマンの実施及び苦情申立て受付事務処理要領

令和8年3月16日決裁  
7川オ事第991号

## (目的)

第1条 この要領は、川崎市市民オンブズマン（以下「市民オンブズマン」という。）による巡回市民オンブズマンに係る実施及び苦情申立て受付事務について、必要な事項を定めるものとする。

## (実施場所及び形式)

第2条 巡回市民オンブズマンは、川崎市市民オンブズマン事務局（以下「事務局」という。）があらかじめ指定した場所で開催する。

巡回市民オンブズマンの実施は対面式もしくはオンライン式の選択制とする。

なお、オンライン式を選択した場合は「Webex-Meetings」を利用して実施する。

## (実施時間)

第3条 巡回市民オンブズマンの実施時間は、午前9時から正午まで（以下「午前」という。）及び午後1時から午後4時まで（以下「午後」という。）とする。

利用希望者が予約できる時間は、それぞれ希望開始時間（実施時間内の毎正時もしくは毎時30分）から30分以内とする。

## (予約受付等)

第4条 巡回市民オンブズマンの受付は対面式、オンライン式とも、あらかじめ事務局が定めた期間中に電話もしくは川崎市ホームページから接続する専用予約申込フォーム（以下「フォーム」という。）により受け付ける。

事務局は、利用希望者の氏名、連絡先、希望する時間、申立内容の概要等必要事項及び対面式もしくはオンライン式のいずれを利用するかを確認し、電話受付の場合、巡回市民オンブズマン（対面式・オンライン式）予約表（以下「予約表」という。）に記入する。

対面式は、午前は予約優先、午後は予約のみ。オンライン式は午前・午後とも予約のみとし、対面式・オンライン式とも、午後の予約がない場合は実施しない。

なお、対面式・オンライン式とも先着順とする。

## (各予約受付の流れ及び実施)

第5条 事務局は利用希望者が電話もしくはフォームで予約し、対面式もしくはオンライン式を選択した場合、それぞれ次の対応を行う。

### 1 予約受付について

(1) 電話で受け付け、対面式を希望する場合

事務局は、氏名、連絡先、希望時間、相談内容の概要を確認し、予約表に記入し、本予約として取り扱い、予約が完了したことを伝える。

(2) 電話で受け付け、オンライン式を希望する場合

事務局は、氏名、連絡先、希望時間を確認し、予約表に記入した上で、仮予約が完了したことを伝えるとともに、実施日の1開庁日前の午後5時までにフォームへの入力をする事、また「Webex-Meetings」アプリのインストールの実施を併せて案内した上で、ミーティング番号・パスワードや遵守事項（ビデオをONにする・相談者全員を画面に映す等）や禁止事項（録音・録画・配信の禁止等）を記載した招待メール（以下「招待メール」という。）を送信する。

(3) フォームで受け付け、対面式を希望する場合

事務局は、送信されたフォームの入力内容を確認し、本予約として取り扱い、予約が完了したことをメールで送信する。

(4) フォームで受け付け、オンライン式を希望する場合

事務局は、送信されたフォームの入力内容を確認し、本予約として取り扱い、予約が完了したこと、また「Webex-Meetings」アプリのインストールの実施を併せて案内した上で、招待メールを送信する。

## 2 実施について

### (1) 対面式

ア 対面式は事務局があらかじめ指定した場所で開催する。

イ 利用希望者が相談予約時間を30分経過しても来所しない場合は、終了とする。  
なお、上記時分を経過後に来所し、当該遅延が交通事情に伴うもの等やむを得ない事情と市民オンブズマンもしくは事務局が判断する場合は、他の予約と重複しない限り、できるだけ実施するものとする。

### (2) オンライン式

ア オンライン式は事務局があらかじめ指定した場所で開催する。

イ 予約時間に、事務局が「Webex Meetings」のミーティングを開始する。

ウ 利用希望者が招待メール上からあらかじめインストールした「Webex-Meetings」アプリを使用し、招待メールに記載されたURL等により接続し、ミーティングに参加する。

エ 事務局が利用希望者のアクセスを承認し、巡回市民オンブズマン（オンライン式）を開始する。

オ 利用希望者が相談予約日時を10分経過しても接続しない場合は、終了とする。  
なお、利用希望者から回線の不都合に伴うもの等やむを得ない事情により接続できない旨について事務局が連絡を受けた場合は、別途申立方法等を提示するものとする。

カ 巡回市民オンブズマン（オンライン式）の開始後、回線の不都合に伴うもの等やむを得ない事情により中断し、再開が困難と判断された場合は、電話等の利用により継続するものとする。

(3) 実施にあたり、上記以外その他のことについては、事務局が市民オンブズマンと協議し決定するものとする。

#### 附 則

この要領は、令和8年3月16日から施行する。