

川崎市市民オンブズマンによるオンライン型苦情申立て受付事務処理要領

〔令和6年9月12日決裁
6川オ事第404号〕

1 目的

この要領は、川崎市市民オンブズマンによるオンライン型苦情申立て受付事務（以下、「オンライン市民オンブズマン」という。）について、開催時の手続に必要な事項を定めるものとする。

2 オンラインの形式

「Webex Meetings」を利用して実施する。

3 オンライン市民オンブズマンの開催の流れ

- (1) 利用者から電話で仮予約を受け付ける（開催日の第3開庁日前まで 先着順）。
- (2) 利用者（仮予約者）が予約申込フォームからメールアドレス等を送信する（開催日の第2開庁日前まで）。
- (3) 予約申込フォーム到着を確認後、川崎市市民オンブズマン事務局（以下「市民オンブズマン事務局」という。）が「Webex Meetings」アプリでミーティングを設定する（本予約）。
- (4) 利用者（予約者）に対し、招待メールを市民オンブズマン事務局から送信する（開催日の前日まで）。
- (5) 予約時間に、市民オンブズマン事務局が「Webex Meetings」のミーティングを開始する。
- (6) 利用者（予約者）が招待メール上から「Webex Meetings」アプリをインストールし、ミーティングに参加する。
- (7) 市民オンブズマン事務局が利用者（予約者）のアクセスを承認し、オンライン市民オンブズマンを開始する。
- (8) （苦情申立てとして受け付ける場合）市民オンブズマン事務局において苦情番号を取得する。
- (9) 市民オンブズマン事務局から、苦情番号及び今後の流れ（苦情申立内容確認書の送付等）について利用者（予約者）に説明する。
- (10) オンライン市民オンブズマンが終了したら、利用者がミーティングから退出する。
- (11) 市民オンブズマン事務局が「Webex Meetings」のミーティングを終了す

る。

4 予約受付の留意事項

(1) 仮予約受付

- ア 市民オンブズマン事務局で電話により受け付ける。
- イ 利用者氏名、連絡先（電話番号）を確認する。
- ウ 利用希望時間帯を聞き、予約可能か確認する。利用希望時間帯が予約できない場合は、他の時間帯での利用を案内し、希望時間帯を確認する。
- エ 利用者に予約申込フォームへの入力を案内する。（開催日の第2開庁日前までに入力するよう依頼する）
- オ オンライン市民オンブズマン予約表に利用者情報を記入する。

(2) 本予約受付

- ア 市民オンブズマンが作成した予約申込フォーム（LoGoフォーム）において利用者（仮予約者）が入力・送信することで受け付ける。入力事項は氏名、住所、電話番号（連絡先）、メールアドレス、申立内容概要及び苦情の原因となった事実のあった年月日、遵守事項及び禁止事項の確認とする。
- イ 予約申込フォームが到着した時点で、入力内容が充足されているか（特にメールアドレスの記載の有無）を確認する。入力内容が充足している場合、本予約として取り扱い、オンライン市民オンブズマン予約表にその旨を記入する。
- ウ 「Webex Meetings」アプリで予約時間枠内にミーティングを設定する。
- エ 利用者（予約者）に対し、ミーティング番号・パスワードを記載した招待メールを送信する。その際、オンライン市民オンブズマン利用時の操作方法マニュアル（電子ファイル）を添付する。

5 オンライン市民オンブズマン実施時の留意事項

- (1) 原則として市民オンブズマン事務局会議室で実施する。
- (2) 相談時間は、予約時間から原則30分以内とし、延長でも45分以内とする。
- (3) 利用者（予約者）が入室した時点で、予約者に口頭で氏名を確認し、遵守事項（ビデオをONにする・相談者全員を画面に映す等）及び禁止事項（録音・録画・配信の禁止等）を説明する。
- (4) 苦情申立てとして受け付ける場合は、苦情申立処理簿に記載し、苦情番号を取得する。
- (5) 苦情申立てとして受け付ける場合、後日苦情申立内容確認書及び個人情報

の同意書を利用者（申立人）に紙媒体で送付する。

- (6) 利用者（予約者）が相談予約日時を10分経過しても連絡が無い場合は、終了とする。
- (7) オンライン市民オンブズマンの開始後、何らかの事情により中断し、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。
- (8) 川崎市市民オンブズマン条例第2条ただし書き及び同条例第13条に該当する案件については、受付ないものとする。

附 則

この要領は、令和6年10月1日から施行する。