

## 川崎市市民オンブズマン及び川崎市人権オンブズパーソンが 令和4年度運営状況の報告を行いました

川崎市市民オンブズマン及び川崎市人権オンブズパーソンは、条例に基づき、令和4年度における運営状況について、本日、市長及び議会への報告を行いました。

### 1 報告者

川崎市代表市民オンブズマン

菅 田 善 範 (弁護士)

川崎市市民オンブズマン

清 野 幾久子 (明治大学専門職大学院  
教授・弁護士)

川崎市代表人権オンブズパーソン

池 宗 佳名子 (弁護士)

川崎市人権オンブズパーソン

飛 田 桂 (弁護士)



(市長報告)



(正副議長報告)

### 2 報告内容

別紙概要版及び報告書のとおり

### 3 報告書の配布場所

報告書は、6月9日(金)から各区役所、支所、出張所、市民館、図書館等で市民の方へ配布します。

#### 【問合せ先】

川崎市市民オンブズマン事務局

(市民オンブズマン運営状況に関すること)

電話 044 - 200 - 3692 担当：石原

(人権オンブズパーソン運営状況に関すること)

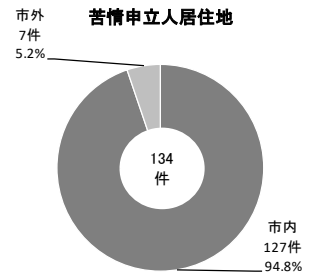
電話 044 - 813 - 3112 担当：石川

# 川崎市市民オンブズマン 令和4年度報告書（概要）

## 1 苦情申立ての受付状況（報告書P3～P5）

### （1）受付件数

令和4年度の受付件数は134件で、前年度の99件から35件の増加となりました。（参考：令和2年度117件、令和元年度111件）

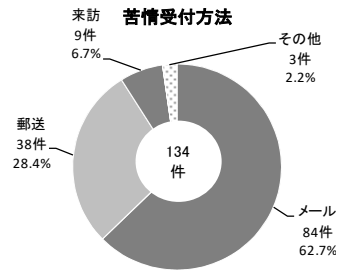


### （2）内容別受付状況

1	職員対応	18件
2	道路管理	10件
3	学校教育	7件

### （3）組織別受付状況

1	教育委員会	17件
2	健康福祉局	13件
3	多摩区役所	11件



## 2 苦情申立ての処理状況（報告書P6～P7）

令和4年度に市民オンブズマンが結果を通知した96件のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは、18件（18.8%）、市政に不備がないものは35件（36.5%）でした。

## 3 巡回市民オンブズマンの開催状況（報告書P8）

令和4年度中、各区役所において計11回巡回オンブズマンを開催し、オンブズマンが市民に直接話を聴き、苦情申立てを受け付けました。



（学習会の様子）

## 4 その他の活動（報告書P9～P10）

市民オンブズマンを講師として、市立中学校の生徒に対し、市民オンブズマン制度への理解を深めるための学習会を開催した他、苦情の未然防止の観点から、管理職や職員を対象とした研修を行いました。

## 5 苦情申立て処理事例（報告書P24～P25）（抜粋）

### 国民健康保険料の過払金に関する区役所の対応について

国民健康保険料の過払金及び未払について、その都度区役所に清算しに来所していたが、過払金が生じていたにも関わらず、時効として還付請求ができないと言われた。合理的かつ自動的に過払金と未払金の相殺が出来るようシステムの見直しをしてほしい。

### 【本件苦情に関する市民オンブズマンの判断】

まず、所管課は、還付金が発生した場合、還付請求を勧奨したり、請求書を再発行したりすれば、2年の消滅時効の中断が生じることを理解せずに、誤った解釈で事務処理をしていました。次に、未払保険料が発生した際に還付金が存在する場合は、法令上還付金は未払保険料に充当しなければならず、還付金が時効消滅後であっても充当しなければなりません。しかし、本件では、過去合計11回充当適状が生じていたにもかかわらず、充当処理がされていませんでした。このような所管課の事務処理は法令の趣旨を正確に理解しないで行われていたものであって、重大な不備があったと考えています。市においては、法令の趣旨に基づいた適正な事務処理がされるようにしてもらいたいと思います。

## 6 発意調査（報告書P11～P12）（抜粋）

市民オンブズマンは、今年度、オンブズマン条例に基づき、区町連の活動における区役所の関与のあり方について、市民文化局及びA区役所を対象として発意調査を行った。

### 【調査の端緒及び調査事項】

町内会・自治会等（以下「町内会・自治会」という。）は、住民自治組織の一つであり、市は、これらを、市民自治の推進、地域福祉の向上等、市民主体のまちづくりを進めていく上で、行政の大切なパートナーであるとしている。川崎市全町内会連合会のホームページには、各区にある町内会・自治会の連合体である区町連（以下「区町連」という。）の事務局は、各区役所の地域振興課（以下、「区地域振興課」という。）が担っていることが記載されている。市民オンブズマンは、ある苦情案件を処理する過程で、区町連と、区地域振興課との関係性について整理すべき部分があると考え、今回、自己の発意に基づく調査を実施した。具体的には、（1）区町連の事務局が区地域振興課におかれていること、（2）A区町連のホームページの開設・運営等についての、A区町連とA区地域振興課の関係の2点について、市と住民自治組織とのより良い協働の在り方を模索するという観点から、調査・検討を行った。

### 【市民オンブズマンの判断】

（1）地方自治法や川崎市の関連条例等により、市は、町内会・自治会や、区町連等の住民自治組織に対し、公益上の必要がある場合補助することができ、また、市の責務としてこのような住民自治組織に対し、支援・協力すべきとされていること等から、市が、町内会・自治会相互の連絡や情報共有を進める区町連の活動について公益性が高いと判断し、地域住民組織の活性化を目的として区町連の事務局事務などの人的補助を行っていることには、法令的根拠が認められ、一定の相当性があるといえよう。

（2）A区地域振興課が、A区町連のホームページの管理・運営等に人的補助をしている点についても、（1）同様の観点から、協働の在り方としての必要性等が認められる。

しかし、現在、A区町連とA区地域振興課の間には、ホームページの管理・運営等について、協働の範囲などの取決め等はないとのことであるが、人的補助は行政の行為であり、市に責任が発生する場合が想定されることから、A区地域振興課としては、事務局としてA区町連と関わる以上、役割分担や責任範囲について、あらかじめ書面もしくは口頭で明確化しておくことが望ましいといえる。

また、A区町連とホームページ保守作業運営会社との間にも契約書などはないとのことであるが、A区地域振興課は、事務局として会計業務に係る以上、支払業務について公金に関する取扱いに準じて行わなければならないことから、関係者間で書面等の取決めを適切に行うことを検討していただきたい。

※報告書は、こちらでアクセスしたホームページからどうぞ →

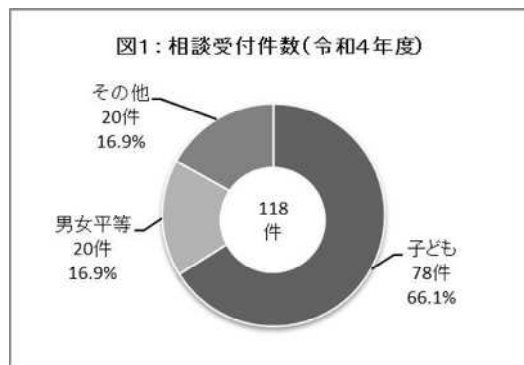


# 川崎市人権オンブズパーソン 令和4年度報告書（概要）

## 1 相談の受付状況（報告書P3～10）

### (1) 受付件数

118件（前年度154件）



### (2) 相談内容

相談内容	対前年比
ア 子どもに関するもの	
・権利侵害がないと思われる相談	27件 (-4件)
・学校や施設等の対応の問題	19件 (+3件)
・いじめ	18件 (-5件)
・虐待	6件 (-4件)
・セクハラ	0件 (-2件)
・体罰	0件 (-1件)
・差別	1件 (-3件)
・その他	7件 (+5件)
イ 男女平等に関するもの	
・DV（ドメスティック・バイオレンス）	12件 (-10件)
・セクハラ	3件 (+1件)
・ストーカー	1件 (±0件)
・その他	4件 (+2件)

## 2 継続相談の状況（報告書P11～12）

1回で相談が終了しない複雑なケースなどでは継続して相談を受け、電話だけではなく面談や調整活動も行っています。

相談種別	相談受付件数				
		うち相談を継続した件数(a)	継続件数の割合	継続件数の延べ回数(b)	1件あたりの平均回数(b/a)
子どもに関するもの	78件	40件	51.3%	199回	5.0回
男女平等に関するもの	20件	1件	5.0%	5回	5.0回
計	98件	41件	41.8%	204回	5.0回

## 3 救済の申立て状況等（報告書P13～17）

### (1) 救済の申立て受付件数

3件（2件は子どもに関するもので、2件とも令和4年度中に終了）

（1件は男女平等に関するもので、次年度に継続）

### (2) 救済の申立て内容

子どもに関するもの（学校等の対応の問題：1件、いじめ：1件）

男女平等に関するもの（セクハラ：1件）

### (3) 救済活動の状況

合計活動回数は141回（電話等116回、面談等25回）

※令和2年度からの継続案件1件、令和3年度からの継続案件2件を含む6件に対する活動回数

### (4) 発意調査（救済の申立てがなくても、自らの発意に基づき調査を行うことができる制度）

0件

## 4 主な広報・啓発活動（報告書P18～22）

### (1) 「人権オンブズパーソン子ども教室」の実施

人権オンブズパーソンや専門調査員が、学校等に出向き、直接子どもたちに人権の大切さや安心して相談できる窓口であることを伝えています。小学校8校（うち1校は中止）、中学校4校、児童養護施設等3施設で実施し、2,021人が参加しました。

### (2) 相談カード等の配布

市内の小学生以上の児童・生徒に連絡先を記した相談カードの配布（70,000枚）

パンフレットの配布（140,000枚）

### (3) 動画による広報・啓発

「川崎市二十歳を祝うつどい」において、人権オンブズパーソンから祝辞とともに制度を周知PR動画を、区役所ロビー、アゼリアビジョン等で放映

