

川崎市市民オンブズマン及び人権オンブズパーソンが 令和 6 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が、川崎市市民オンブズマン条例及び川崎市人権オンブズパーソン条例に基づき、令和 6 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 日 時 令和 7 年 5 月 2 8 日（水） 9 時 1 5 分～ 9 時 4 5 分（議会報告）
1 0 時 2 0 分～ 1 0 時 5 0 分（市長報告）
- 2 場 所 議長応接室（川崎市役所本庁舎 2 2 階）
市長応接室（川崎市役所本庁舎 7 階）
- 3 報告者
川崎市代表市民オンブズマン あ 足 立 哲（慶應義塾大学法科大学院客員教授）
川崎市市民オンブズマン や 山 の 下 り え 子（東洋大学法学部教授）
川崎市代表人権オンブズパーソン の 野 村 た け 武 司（東京経済大学現代法学部教授・学部長、弁護士）
川崎市人権オンブズパーソン ひ 飛 田 け い 桂（弁護士）



（正副議長報告）



（市長報告）

4 報告内容

別紙概要版及び報告書のとおり

本編はホームページ掲載の報告書を御覧ください。

川崎市市民オンブズマン

<https://www.city.kawasaki.jp/750/page/0000176293.html>

川崎市人権オンブズパーソン

<https://www.city.kawasaki.jp/750/page/0000176983.html>



5 報告書の配布場所

報告書は、6 月 6 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 高石

（人権オンブズパーソン運営状況に関すること）

電話 044 - 200 - 1464 原

令和6年度 川崎市市民オンブズマン報告書（概要）

1 苦情申立ての受付状況（報告書P3～5）

（1）受付件数

令和6年度の受付件数は88件で、前年度の109件から21件の減少となりました。
（参考：令和5年度109件、令和4年度134件）

（2）内容別受付状況

1	職員対応	23件
2	生活保護	8件
3	道路管理	4件

（3）組織別受付状況

1	まちづくり局	8件
2	川崎区役所	7件
3	麻生区役所	6件

2 苦情申立ての処理状況（報告書P6～P7）

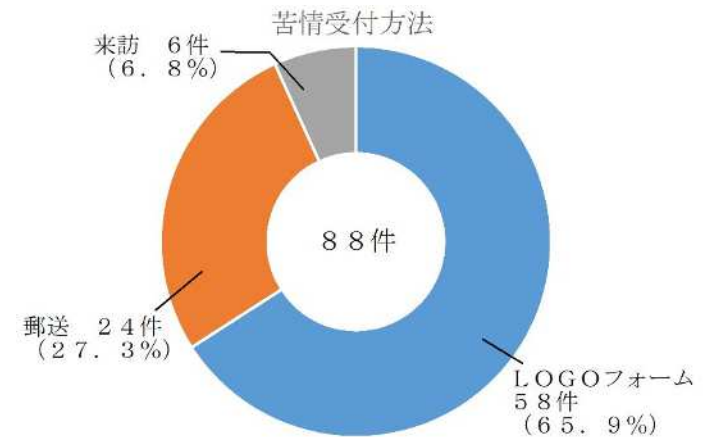
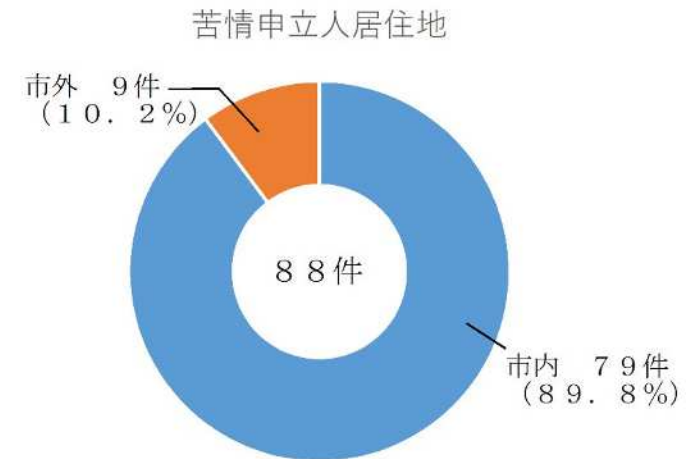
令和6年度に市民オンブズマンが結果を通知した71件のうち苦情申立ての趣旨が認められたものは、16件（22.5%）、市政に不備がないものは32件（45.1%）でした。

3 巡回市民オンブズマンの開催状況（報告書P8）

令和6年度中、各区役所において計12回巡回オンブズマンを開催し、オンブズマンが市民と直接話を聴きながら苦情申立てを受け付けました。

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・周知を行ったほか、苦情の未然防止の観点から、係長以下の職員を対象とした研修や、多摩区役所での職場集合研修を対面及びオンライン形式により実施しました。また、総務省が主催するオンブズマン制度を持つ自治体の連絡会に参加し、諸課題について活発な意見交換を行うことができました。このほか、10月に総務省神奈川行政評価事務所が視察のため来訪されました。



（市立中学校での学習会の様子）

5 発意調査（報告書P 1 1～P 2 0）（抜粋）

国民健康保険料の過誤納金の還付を受ける権利の消滅時効及び未納保険料との充当適状の管理について（富田市民オンブズマン）

国民健康保険料の納付義務者に、社会保険加入等の事由により保険料の過誤納が生じた場合に納付義務者から還付請求が行われない場合は、申請勧奨を行っている。還付請求権は国民健康保険法で2年の時効が規定されているが、民法は、消滅時効の更新事由として権利の承認を定めており、市が還付請求権者に還付請求を勧奨する行為はこれにあたる。また、納付済みの保険料は、市の歳入に該当し、還付請求権者に未納の徴収金があるときは、過誤納金をその徴収金に充当しなければならないと地方税法に規定している。

ところが、令和3年度の市民オンブズマン苦情調査において、区役所職員が還付請求権の消滅時効時期を誤認し、還付請求権が未納の保険料との関係で複数回充当適状が生じていながら行われていないことは法令違反であり、市の対応に重大な不備があったと判断した。市においては、職員の事務取扱及び法的根拠についての周知徹底を行うとともに確実に充当処理を行う体制整備をするとしたが、市民オンブズマンとしてこれらの改善策により適正な体制になっているかチェックする必要があると考え、発意に基づき調査した。

【本件苦情に関する市民オンブズマンの判断】

調査は、平成31年4月以降に生じた還付請求権について、時効により消滅したと扱った事案を抽出し、時効更新の有無を調査し、消滅時効の完成日が正しかったか否かの検証を求めた。その上で、充当処理の有無について調査し、誤りがあった場合是正措置や今後の対応について報告を求めたほか、還付通知書の作成送付及び電話勧奨、滞納があった場合の各種リストへの反映等について、また電話勧奨等と時効更新の関係、滞納が生じた時点での充当処理、還付請求書提出後に充当適状が生じた場合の処理について説明を求めた。

（1）充当適状の管理について

充当適状を適切に管理するためには、還付金が発生し、国保システムに登録した段階で未納保険料の有無が分かり、直ちに充当されること、還付金が発生後支払われるまでの間に未納保険料が発生した場合、直ちに還付金に紐づけられ充当適状であることが判明する仕組みであることが必要となる。納付義務者に還付請求権が生じると健康福祉局において一括過誤納付対象者リストが作成され、その段階で自動充当が行われるが、その後は3か月後、1年後にそれぞれ勧奨対象者リストが作成され不払の有無が各リストに記載されるものの、それ以外は各区において新たに滞納が発生していることが判明した場合には充当処理が行われるとしているが、今回調査でも多数の処理漏れが発見された。

健康福祉局では令和5年7月以降毎月新たに「還付未済充当対象者リスト」を作成し、令和6年6月からは、6か月以上還付請求書の返送がなく、滞納が発生している納付義務者について充当適状となっている過誤納について、決定済みの過誤納処理を取り消した上で還付金等を充当する処理を行い、過誤納金が全額充当される場合には充当処理書、充当してなお過誤納金が残る場合には還付通知書等を送付することを明文化した。

リストには時効完成日が記載され、充当適状が還付時効完成後である場合、対応欄に確認済みとし、1か月単位で充当適状が明らかになれば見逃すことはなくなると考えられ、この対応は適切であると判断した。

（２）消滅時効の管理

市は、電話勧奨は時効を更新すべき管理の承認にはあたらないとしてきたが、口頭でも請求書の提出を求めれば該当することは明らかで、市はこれを文書記録しており容易に確認できるため、市民オンブズマンはこうした対応は法令違反であり不備があると指摘した。市は指摘に基づき令和6年3月から架電結果報告リストを元に、各区での電話問い合わせや窓口相談時にも時効を更新するよう改善し、同年6月の改正要領及び研修資料にも明記したことを市民オンブズマンも確認した。

（３）充当に関する他の問題について

過誤納に係る納付義務者への還付決定後に、新たに滞納が発生していることが判明した場合は、令和5年6月改正要領以前は、既に請求書が提出されている場合を除き、決定済みの過誤納処理を取り消した上で、還付金を当該滞納期に充当する処理を行い、なおも還付金が存在する場合には新たに還付通知書等を発送すると定めていた。しかし充当適状が生じた場合、直ちに当該処理をする必要があるため、還付請求書が提出されていても実際に還付金が支払われるまでは滞納期に充当しなければならない。

そこで市民オンブズマンは、還付請求書が提出された後も充当適状の有無を審査し、充当適状すべきと指摘し、市はこれに対し、令和6年3月より「還付済入力 対象者リスト」に滞納金、延滞金額を記載し、振込前に充当適状を確知できるよう改善し、同年6月改正要領で改正した。

また、還付対象者に滞納が生じた場合、生じた時点や督促状を送付する間の時点での充当処理の検討を市は行っていなかったため、市民オンブズマンがその必要性を指摘し、市は令和6年5月から「督促状送付リスト兼発送管理簿」の備考欄に過誤納金額を補記することとし、過誤納金の受領未済者の把握と督促状発送前の充当適状が確知できるよう改善がなされた。

6 苦情申立て事例（報告書P 22～40）（抜粋）

建設工事の工事予定表にない作業による夜間の騒音について（清野市民オンブズマン）

【苦情申立ての趣旨】

市の施設の建設工事について、公表されている工事予定表にない夜間までの作業によって、作業音が発生していたため、市に対し苦情を伝えたところ、「現場状況により公表していない作業もやります。」「工事予定表の更新については配慮し工事を進めていきます。」という回答があった。事前周知なく、工事予定表にない作業を夜間に行うことは止めてほしい。

【本件苦情に関する市民オンブズマンの判断】

市によれば、これらの騒音は、ともに現場の電源ケーブルの切断及び盗難に起因し、不測の事態であったとのこと。本件工事の作業予定については、請負業者が作成・管理している建設工事ホームページにおいて周知しているほか、現場周辺工事看板においても、週間工程を掲示しているそうです。しかし、本件夜間工事のホームページでの事前周知については、請負業者が失念し、行っていなかったとのこと。

さらに、市は、本件夜間工事の個別的な周知は行っていなかった理由について、電源設備工事を行うことは工事予定表に公表しており、かつ建物内での作業であったため、これまでの騒音データを確認した上で、近隣住民に影響するような音の出ることは想定していなかったと説明しています。

この点について、本件工事の住民説明会では、内装・設備作業を夜間に実施すること、突発的な延長作業が生じた場合は、ホームページでお知らせする旨が説明されていることが確認できます。

市民オンブズマンとしては、事前に予定表に記載されているとおりの工事を夜間に実施することは直ちに問題があるとはいえないと考えます。しかし、本件夜間工事は、突発的で通常範囲外の工事であることから、ホームページで個別的な周知をすべきであったと考えます。市は、請負業者から報告を受け、夜間工事の可能性を確認できていたと認められますから、請負業者に対し、事前周知を行うことの徹底を指導し、自らもホームページを確認することが必要であり、市がそれを怠ったことについて、市民オンブズマンは、市の対応に不備があったと判断します。

【本件苦情により改善された事項】

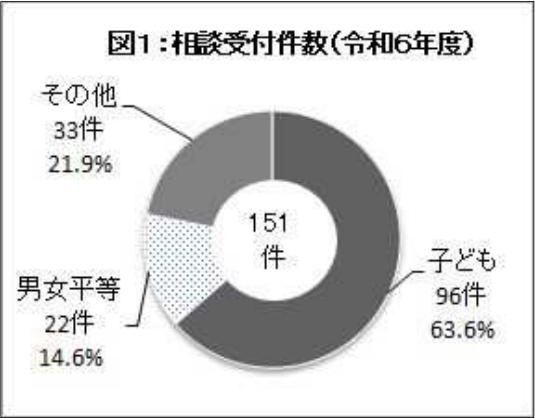
今後同様の工事等を行う際には、住民説明会等で説明した内容を遵守するとともに、工程に変更があった場合につきましては、近隣住民へ作業予定の周知をホームページ等で速やかに行うよう請負業者へ指示し、その状況について市が確認を行うことを徹底してまいります。



川崎市人権オンブズパーソン 令和6年度報告書（概要）

1 相談の受付状況（報告書P 3～10）

（1）受付件数 151件（前年度115件） （2）相談内容



ア 子どもに関するもの(96件)	対前年比	イ 男女平等に関するもの(22件)	対前年比
・権利侵害がないと思われる相談	28件 (+11件)	・DV(ドメスティック・バイオレンス)	14件 (+6件)
・学校や施設等の対応の問題	35件 (+7件)	・その他	8件 (+4件)
・いじめ	15件 (+3件)		
・虐待	10件 (+2件)		
・体罰	4件 (±0件)		
・セクハラ	1件 (±0件)		
・その他	3件 (-1件)		

2 継続相談の状況（報告書P 11～12）

1回で相談が終了しない複雑なケース等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 a	継続相談の状況			
		うち相談を継続した件数 b	継続件数の割合 b/a	継続件数の延べ回数 c	1件あたりの平均回数 c/b
子どもに関するもの	96件	53件	55.2%	270回	5.1回
男女平等に関するもの	22件	2件	9.1%	2回	1.0回
計	118件	55件	46.6%	272回	4.9回

3 救済の申立ての状況等（報告書P 13～16）

- （1）救済の申立て受付件数 4件（令和5年度から継続していた事案5件を含めた9件は6年度中に全て終了し、次年度継続案件はありません。）
- （2）救済の申立て内容 子どもに関するもの4件（学校等の対応の問題：4件）
- （3）救済活動の状況 合計活動回数は285回（電話187回、面談39回、メール等59回） ※前年度継続案件5件含む。

- 4 発意調査の状況等（報告書P 1 7）（発意：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）
- （1） 発意調査件数 5 件（令和5年度から継続していた事案4件を含めた9件のうち、6年度中に終了したものは6件、次年度への継続案件は3件です。）
- （2） 発意調査の内容 子どもに関するもの 5 件
- （3） 発意調査の状況 合計活動回数は2 3 0回（電話1 2 7回、面談3 6回、メール等6 7回） ※前年度継続案件4件含む。

- 5 主な広報・啓発活動（報告書P 1 9～2 4）
- （1）「人権オンブズパーソン子ども教室」の実施 小学校8校、中学校4校、児童養護施設等3施設で実施、1, 8 1 7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・生徒に相談カードの配布（約120,000枚）、啓発チラシの配布（約127,000枚）（移転に伴うものを含む）
- （3）動画による広報・啓発 PR動画を、区役所ロビー、アゼリアビジョン等で放映、G I G A端末「人権尊重教育資料」に「子ども教室」を掲載

- 6 勧告、意見表明及び意見書（報告書P 1 8、P 3 2～5 3）
- （1）勧告

件名	あて先	発出者
体罰及び不適切な指導について	川崎市教育委員会教育長	飛田人権オンブズパーソン (令和7年3月12日付)
概要		
令和5年度及び同6年度に、人権オンブズパーソンにおいて、体罰及び不適切な指導が疑われる事案について調査を実施した結果、教育委員会の対応は、人権保障の観点から課題が存在すると認められたため、勧告を行ったもの。 (勧告事項) 1 体罰の疑いがあった場合には、事実調査をするとともに、子どもの安全を確保すること 2 体罰について、判断基準を定めること 3 有識者会議等において、子ども達の安全が学校内で確保されているかを定期的に確認すること (令和7年5月9日に教育長から当該勧告に対する是正等措置報告書を受領)		

(2) 意見表明

件名	あて先	発出者
川崎市教職員のハラスメントに関する対応に向けた効果的な体制の構築について	川崎市教育委員会教育長	池宗代表人権オンブズパーソン (令和6年5月20日付)
概要		
男女平等にかかわる相談を扱っているなかで、市内の教職員から、職場でのセクハラや管轄外のパワハラに関する相談を受けることがあり、教職員向け相談窓口が十分に機能しているのか疑問が生じた。ハラスメント問題は大人にとっての権利侵害であり、あってはならないことである。また、学校は子どもたちが育ち・学ぶ施設であるため、教職員の職場である学校がよりよい環境となることは、子どもの権利にも資するものである。そこで、教職員にハラスメントに関するアンケートを実施し、それと並行して、市の相談機関や他都市状況等を調査・検討し、今回、教育長に対し意見表明を行ったもの。 (意見表明内容) ー風通しの良い職場環境に向けてー 1 ハラスメントに関する周知・広報・啓発活動等の充実 2 効果的な研修の実施、体制の構築 3 相談体制の充実		

(3) 意見書

件名	あて先	発出者
子どもの権利擁護に資するよう、質の高い教職員の育成・確保のためのシステム構築等をすすめるための意見書	文部科学大臣	池宗代表人権オンブズパーソン (令和7年3月28日付)
概要		
個別最適な学びと、協働的な学びの実現により、全ての子どもたちの可能性が引き出され、子どもが自分らしく幸せに成長し、暮らせるよう子どもに関わる多機関が連携の下、学校教職員については、数値等によるエビデンスからは見えてこない現場の課題等に目を向け、幅広い十分な議論を尽くし、学びに関する高度専門職となるべく、質の高い人材を十分に育成・確保できるようなシステムを構築されるよう、文部科学大臣あて意見書を提出したもの。 (提案内容) 1 教員の質の向上と専門性強化 2 学校・家庭・福祉機関の連携強化(多職種連携) 3 管理職の組織マネジメント能力の向上 4 教育環境の整備等		

