

## 1.2 川崎市市民オンブズマン制度及び人権オンブズパーソン制度について

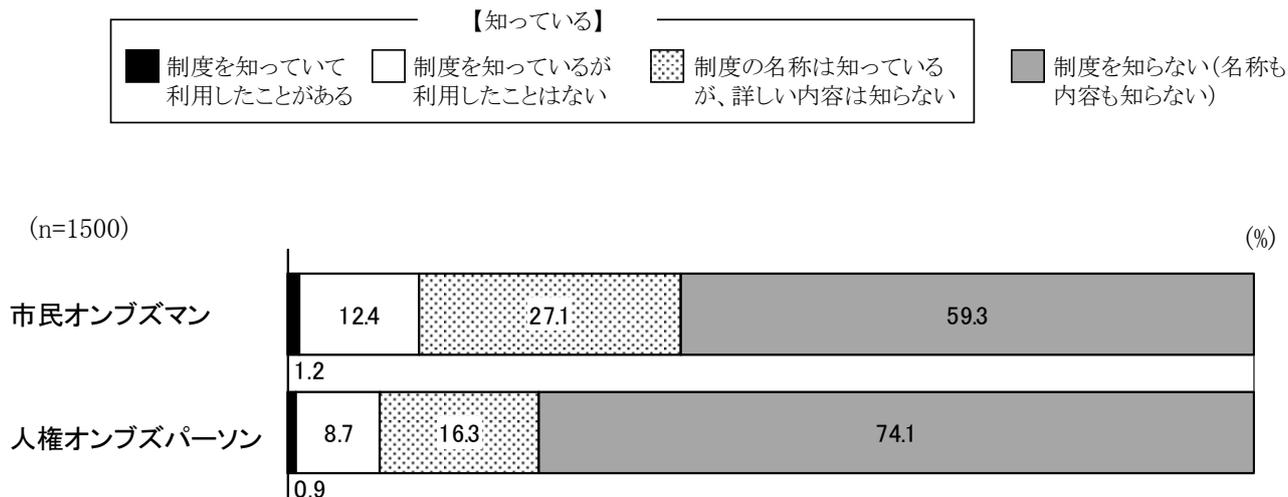
### (1) 制度の認知状況

Q7. 川崎市が設置している市民オンブズマン制度や人権オンブズパーソン制度について知っていますか。

「市民オンブズマン制度」については、「制度を知らない(名称も内容も知らない)」が59.3%と最も多く「制度を知っていて利用したことがある」「制度を知っているが利用したことはない」「制度の名称は知っているが、詳しい内容は知らない」を合計した【知っている】は40.7%であった。

「人権オンブズパーソン制度」については、「制度を知らない(名称も内容も知らない)」が74.1%と最も多く、【知っている】は25.9%であった。

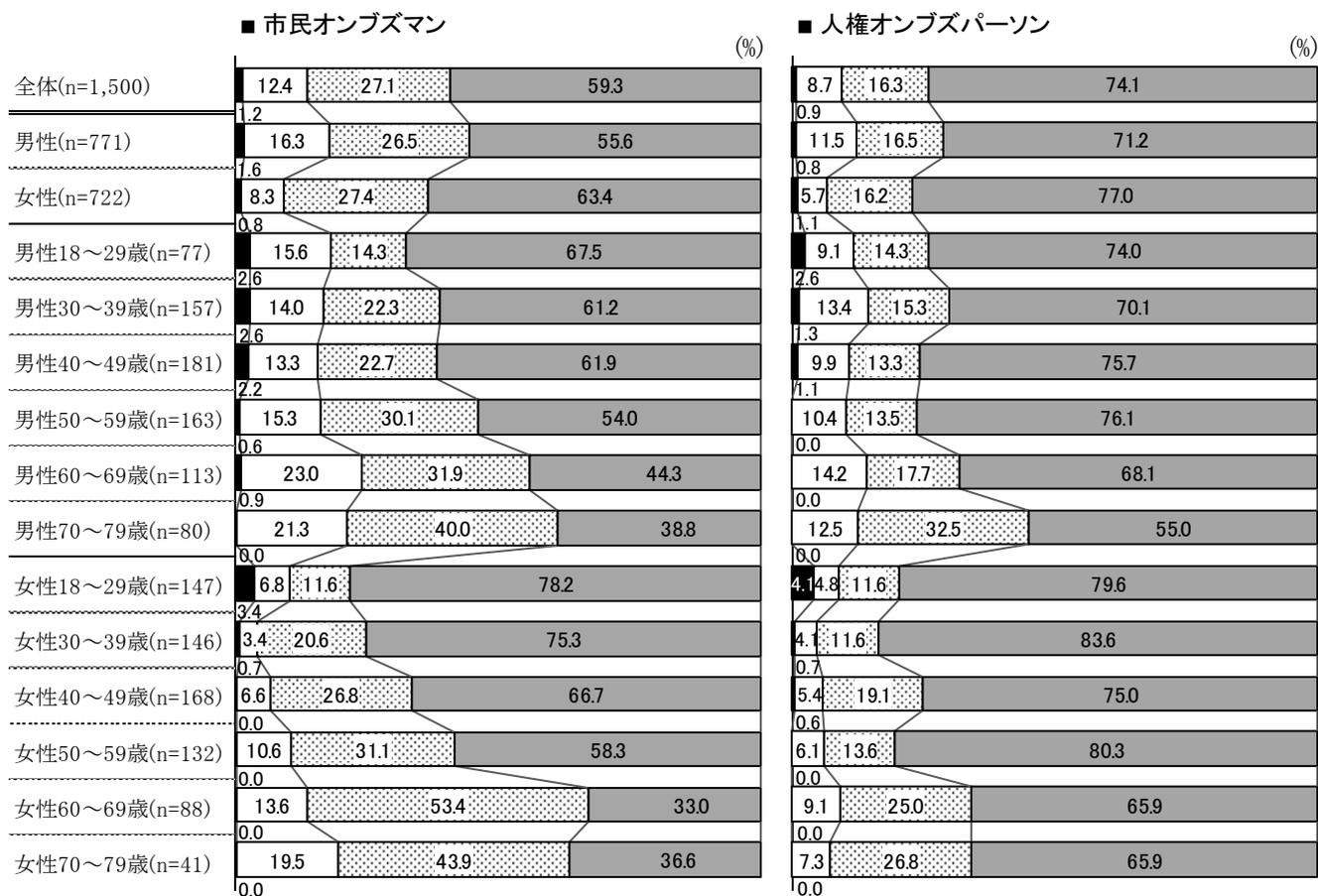
【図表 23】 制度の認知状況



性／年齢別に見ると、「市民オンブズマン制度」では、「制度を知っていて利用したことがある」「制度を知っているが利用したことはない」「制度の名称は知っているが、詳しい内容は知らない」を合計した【知っている】は、男性では70～79歳(61.3%)、女性では60～69歳(67.0%)が最も多くなっている。但し、「制度を知っていて利用したことがある」だけで見ると、男性では18～29歳と30～39歳、女性では18～29歳の年齢層が多い。一方で、「制度を知らない(名称も内容も知らない)」については男女ともに18～29歳が最も多くなっている。

「人権オンブズパーソン制度」では、【知っている】は男性では70～79歳(45.0%)、女性では60～69歳と70～79歳が同率(34.1%)で最も多くなっている。一方で、「制度を知らない(名称も内容も知らない)」は女性の30～39歳、50～59歳で8割を超え、多くなっている。

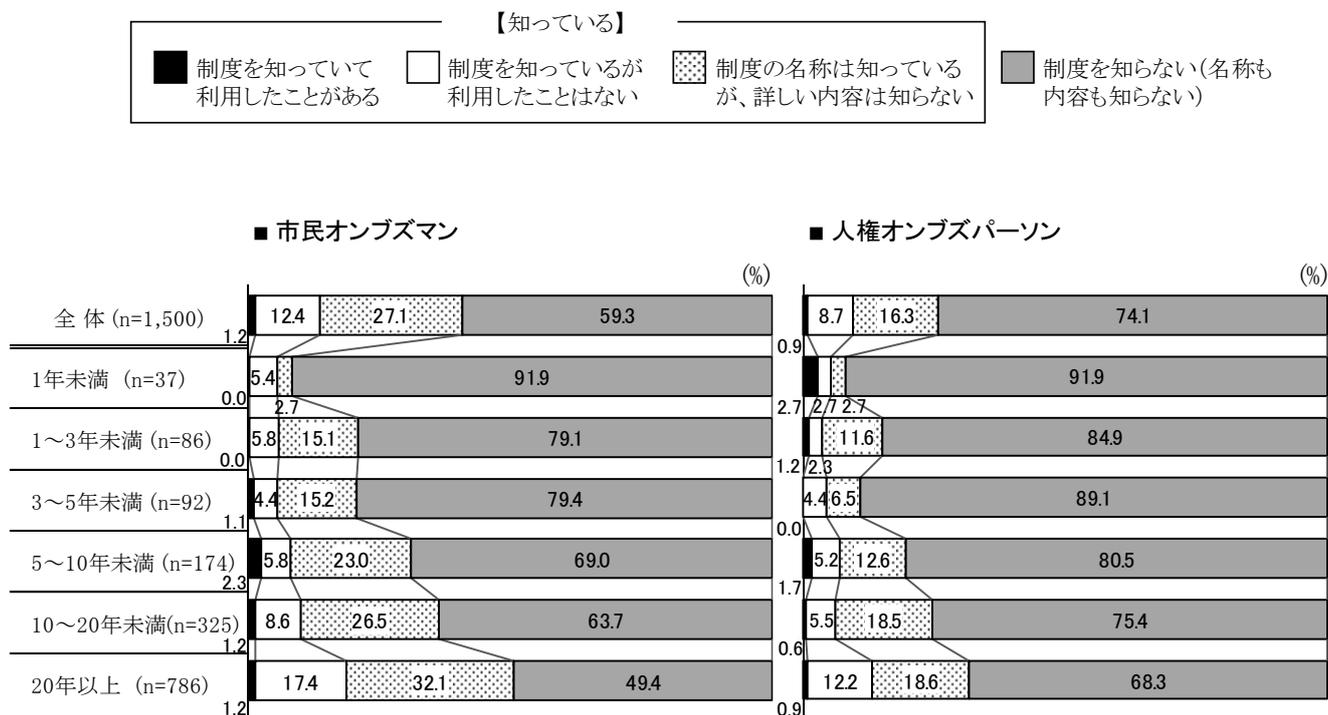
【図表 24】 制度の認知状況 (性／年齢別)



居住年数別に見ると、「市民オンブズマン制度」では、「制度を知っていて利用したことがある」「制度を知っているが利用したことはない」「制度の名称は知っているが、詳しい内容は知らない」を合計した【知っている】は「1年未満」が最も少なく(8.1%)、概ね居住年数が長くなるほど多くなっている。

「人権オンブズパーソン制度」では、【知っている】は、「1～3年未満」を除き概ね居住年数が長くなるほど多くなっている。また、「制度を知らない(名称も内容も知らない)」は「1年未満」では91.9%と9割を超えている。

【図表 25】 制度の認知状況（居住年数別）



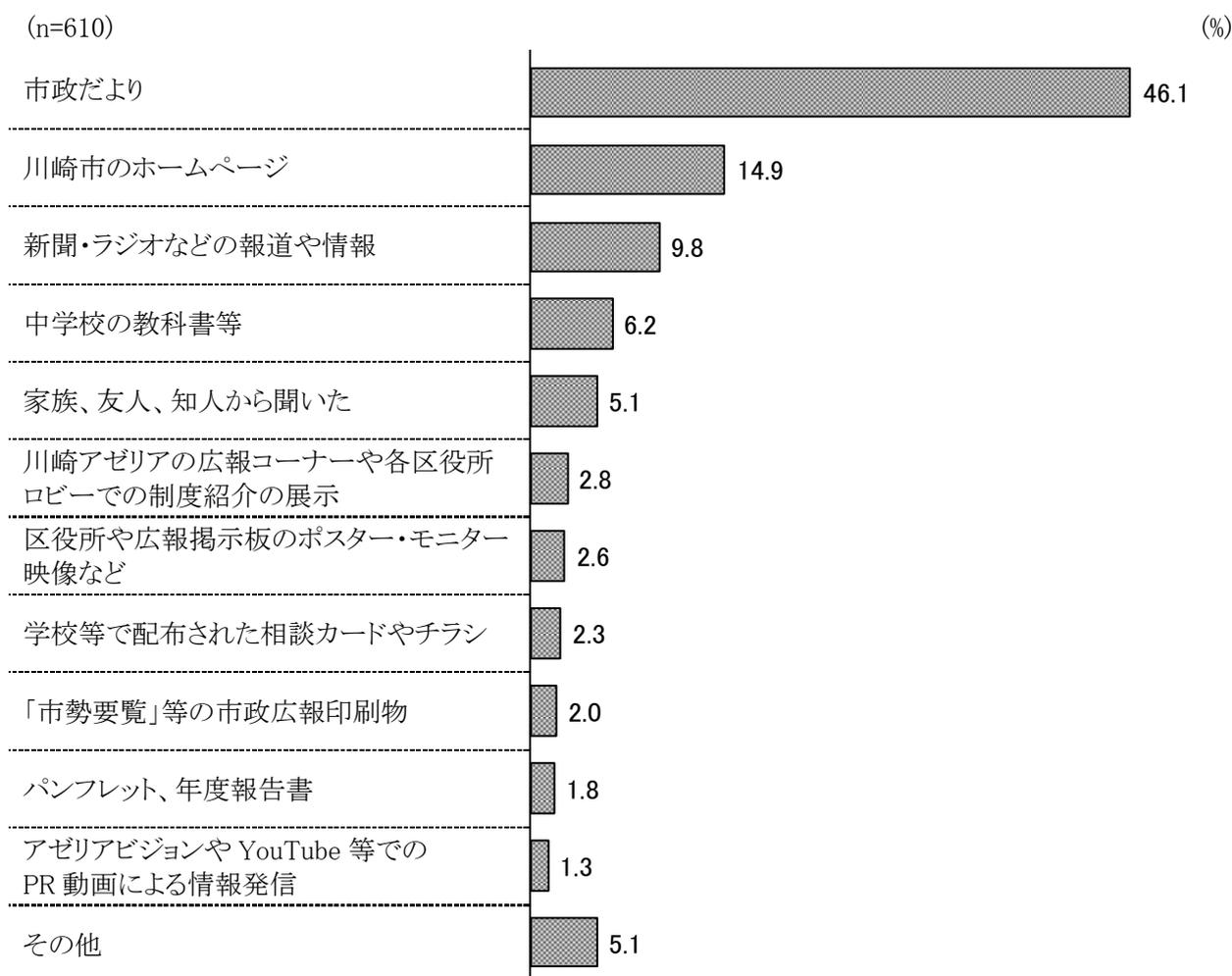
## (2) 制度の認知媒体

Q 8. 制度を何によって知りましたか／制度の名称を何によって知りましたか。複数ある場合は、最も詳しく制度について知った情報源を1つ選んでください。

## ① 市民オンブズマン制度

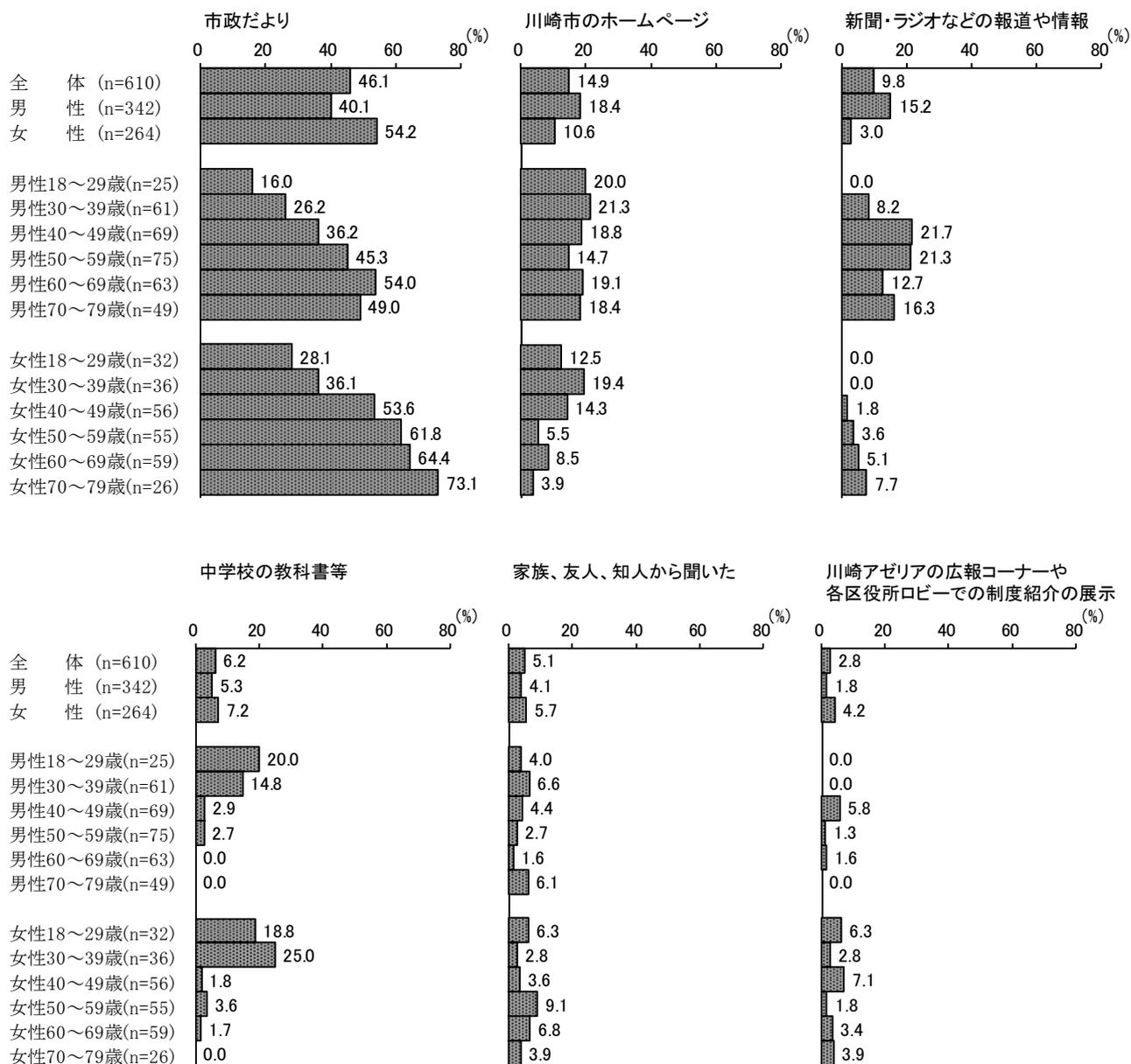
「制度を知っていて利用したことがある」、「制度を知っているが利用したことはない」、「制度の名称は知っているが、詳しい内容は知らない」と回答した人に制度の認知媒体についてたずねたところ、「市政だより」が46.1%と最も多く、次いで、「川崎市のホームページ」(14.9%)、「新聞・ラジオなどの報道や情報」(9.8%)と続いている。

【図表 26】 制度の認知媒体／市民オンブズマン制度



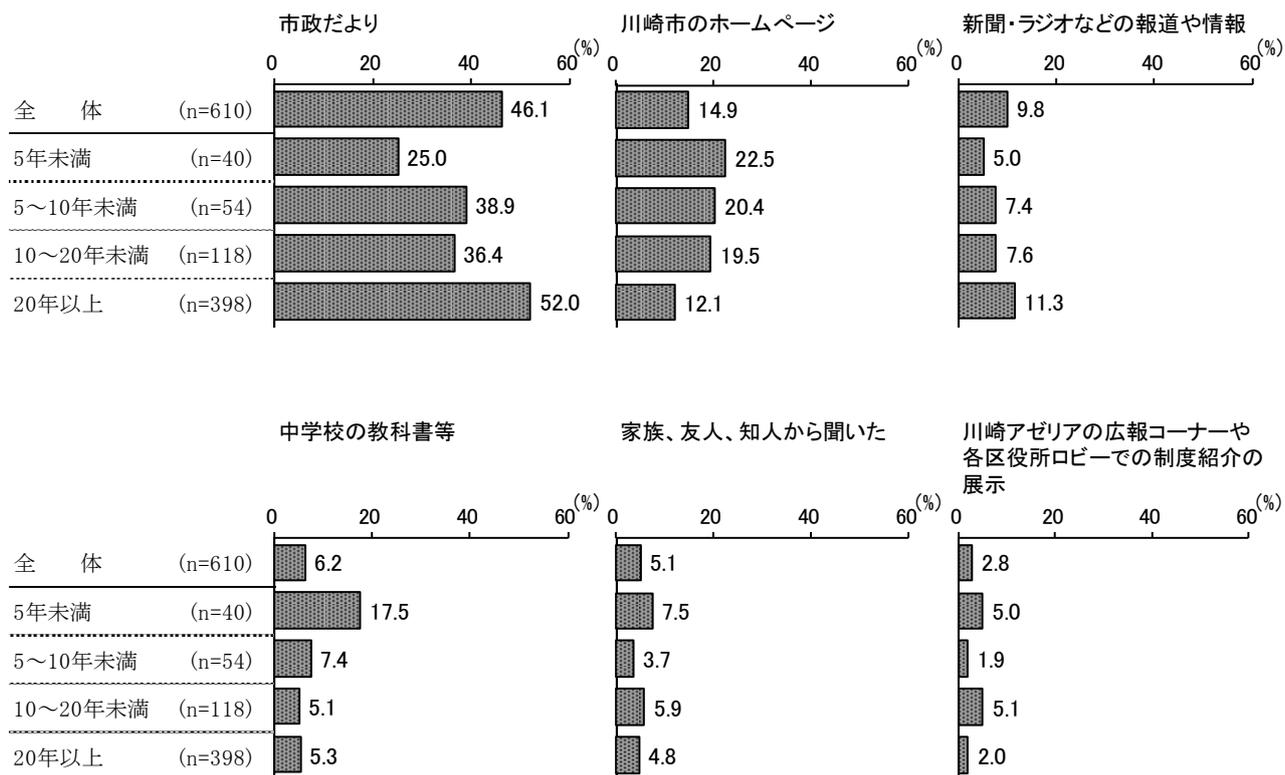
性／年齢別に見ると、「市政だより」は、男女ともに18～29歳が最も少なく、概ね年齢が高くなるにつれて多くなっている。「川崎市のホームページ」は、男性では年齢により大きな違いは見られないが、女性では30～39歳が19.4%と最も多く、50歳代～70歳代では1割を下回り少なくなっている。「中学校の教科書等」は、男女ともに30歳代以下の年齢層が多い。

【図表 27】 制度の認知媒体／市民オンブズマン制度 《上位6項目》 (性／年齢別)



居住年数別に見ると、「市政だより」、「新聞・ラジオなどの報道や情報」は概ね居住年数が長くなるにつれて多くなっている。「川崎市のホームページ」、「中学校の教科書等」は概ね居住年数が短いほど多くなっている。また、「中学校の教科書等」は「5年未満」の人で特に多い。

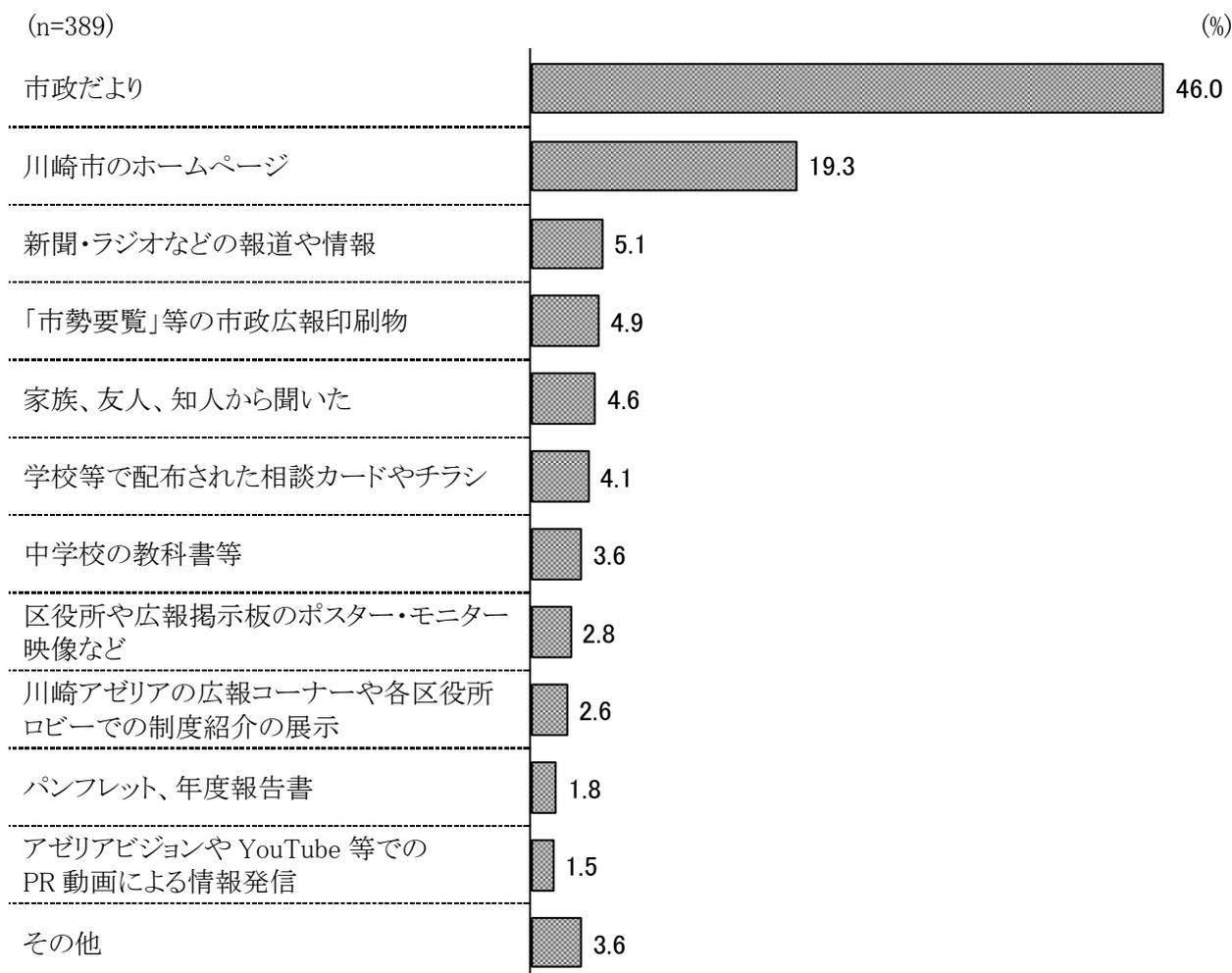
【図表 28】 制度の認知媒体／市民オンブズマン制度 《上位6項目》（居住年数別）



## ② 人権オンブズパーソン制度

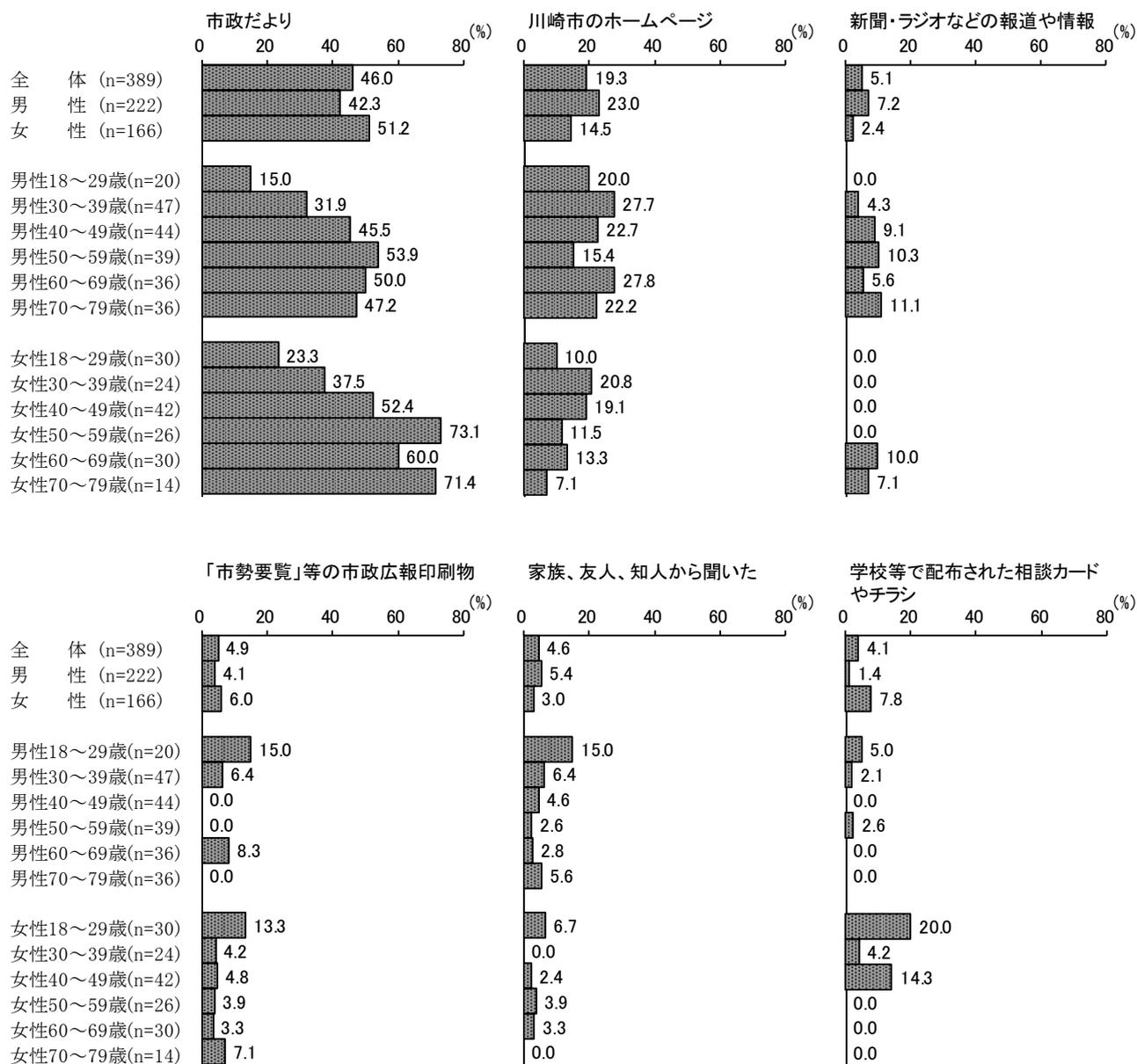
「制度を知っていて利用したことがある」「制度を知っているが利用したことはない」「制度の名称は知っているが、詳しい内容は知らない」と回答した人に制度の認知媒体についてたずねたところ、「市政だより」が46.0%と最も多く、次いで、「川崎市のホームページ」(19.3%)、「新聞・ラジオなどの報道や情報」(5.1%)と続いている。

【図表 29】 制度の認知媒体／人権オンブズパーソン制度



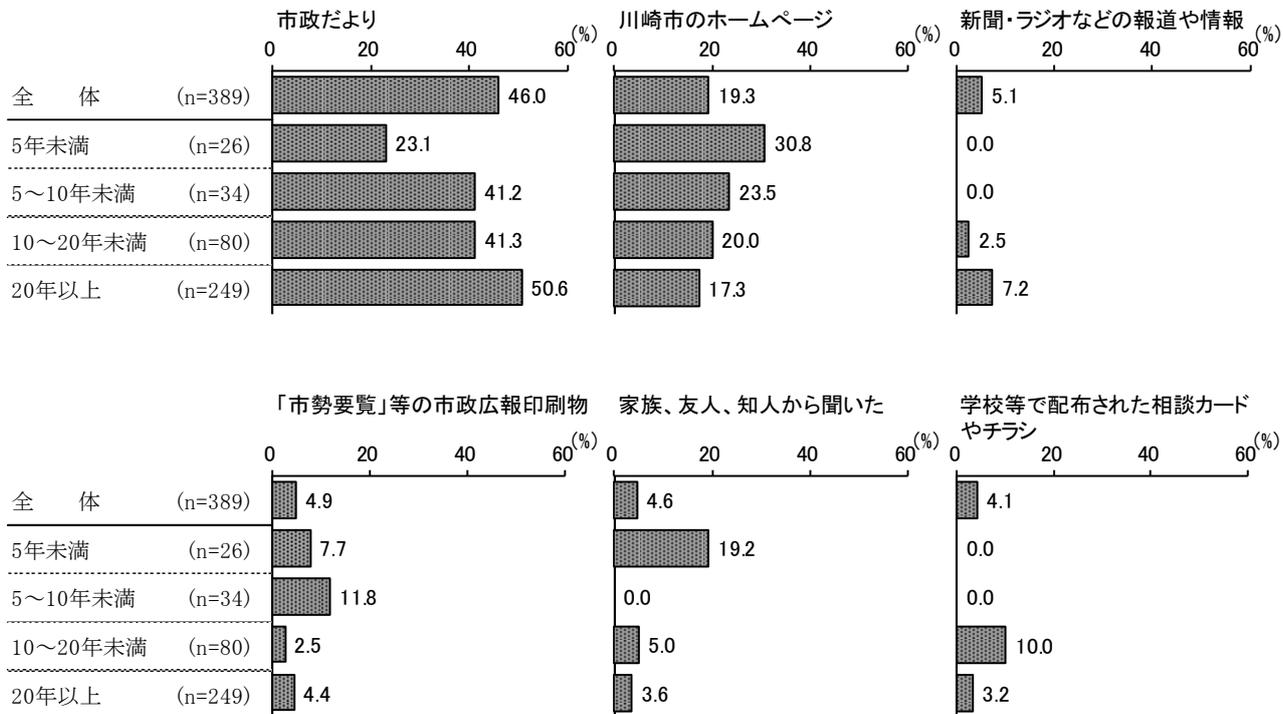
性／年齢別に見ると、「市政だより」は、男女ともに50～59歳で最も多く、18～29歳で最も少なくなっている。「川崎市のホームページ」は、男性では30～39歳と60～69歳が2割台後半、女性では30～39歳と40～49歳が2割前後と、他の年齢層と比べて多くなっている。

【図表 30】 制度の認知媒体／人権オンブズパーソン制度 <<上位6項目>> (性／年齢別)



居住年数別に見ると、「市政だより」は居住年数が長くなるにつれて多くなっている。「川崎市のホームページ」は居住年数が短いほど多くなっている。

【図表 31】 制度の認知媒体／人権オンブズパーソン制度 <<上位6項目>> (居住年数別)

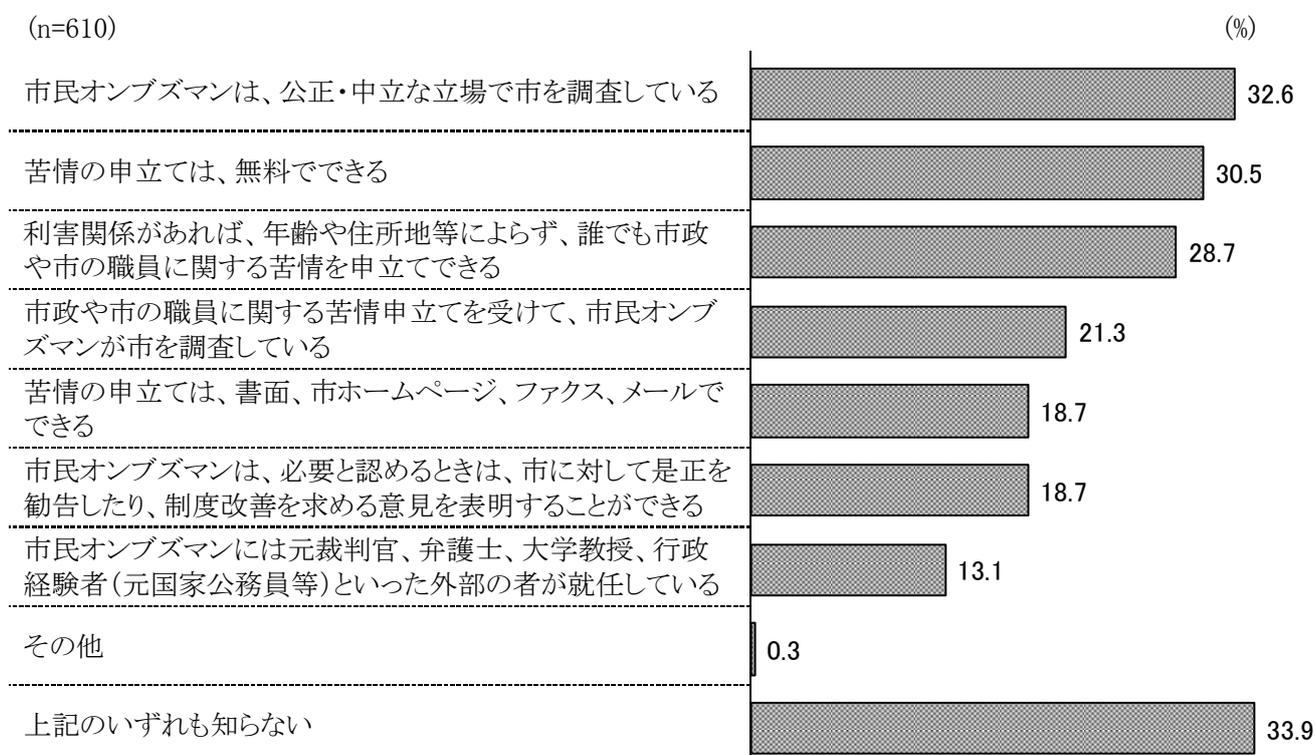


## (3) 市民オンブズマン制度について知っていること

Q9. 市民オンブズマン制度について知っていることをすべて選んでください。

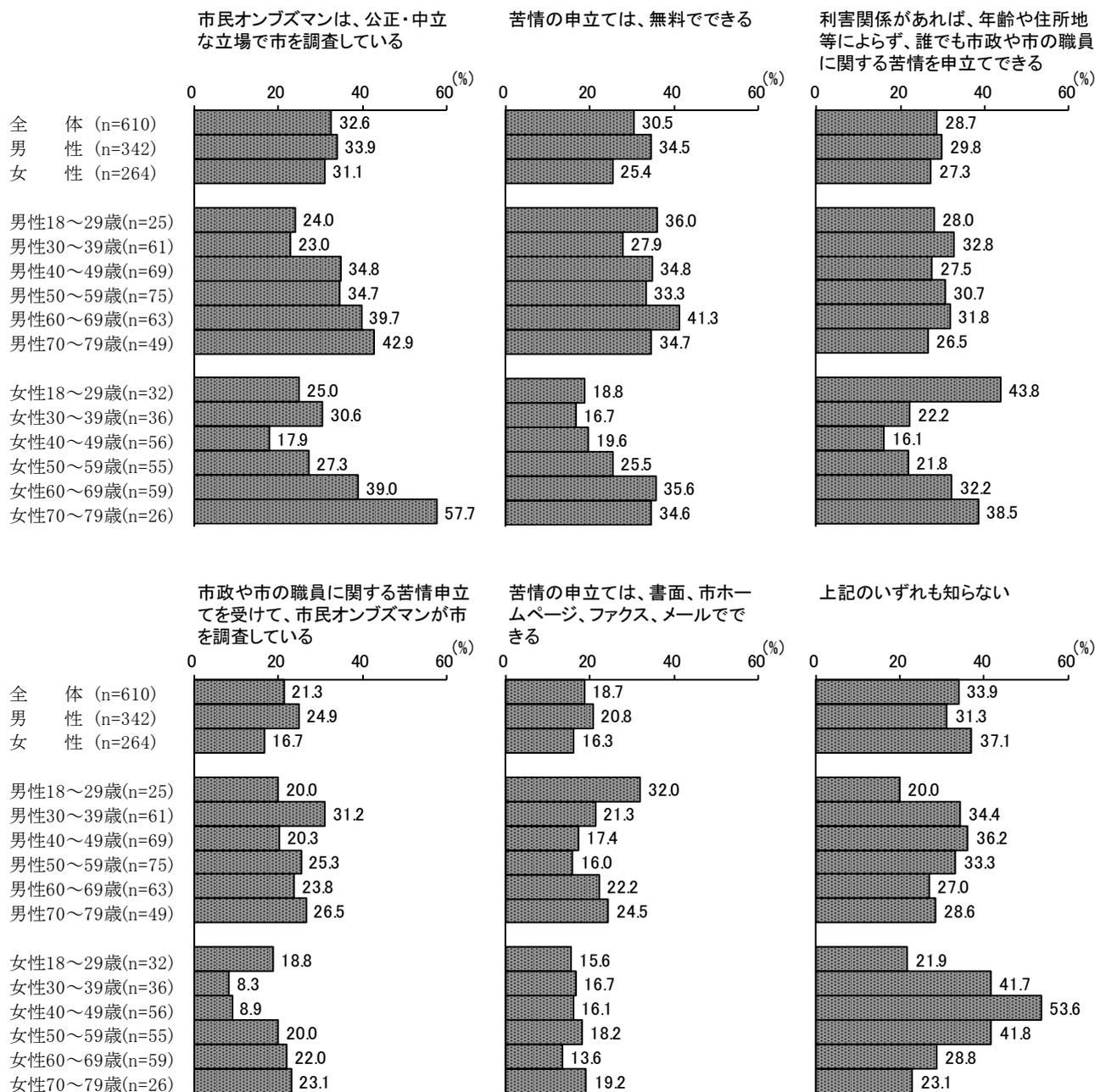
「制度を知っていて利用したことがある」「制度を知っているが利用したことはない」「制度の名称は知っているが、詳しい内容は知らない」と回答した人に市民オンブズマン制度について知っていることをたずねたところ、「市民オンブズマンは、公正・中立な立場で市を調査している」が32.6%と最も多く、次いで「苦情の申立ては、無料でできる」(30.5%)、「利害関係があれば、年齢や住所地等によらず、誰でも市政や市の職員に関する苦情を申立てできる」(28.7%)と続いている。一方で、「上記のいずれも知らない」は33.9%と約3割であった。

【図表 32】市民オンブズマン制度について知っていること（複数回答）



性／年齢別に見ると、「市民オンブズマンは、公正・中立な立場で市を調査している」は男女ともに70～79歳が最も多い。「苦情の申立ては、無料でできる」は男性では年齢による大きな違いは見られないが、女性では概ね年齢が高くなるほど多くなっている。また、「上記のいずれも知らない」は男女ともに40～49歳で最も多い。

【図表 33】市民オンブズマン制度について知っていること（複数回答）《上位6項目》  
(性／年齢別)

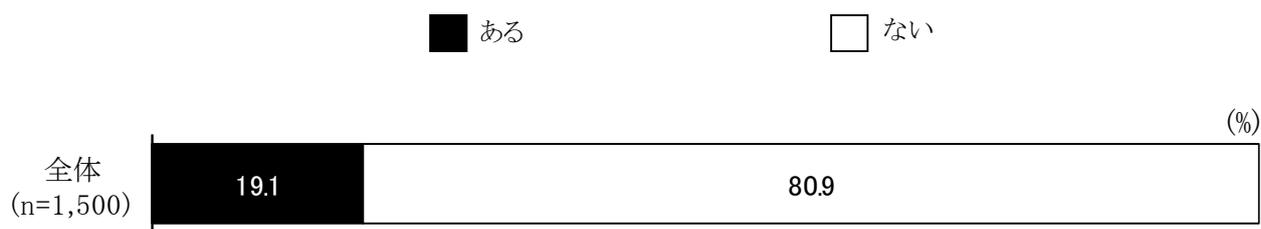


(4) 市政や市の職員に対して苦情を言いたくなった経験の有無

Q10. あなたは、今までに市政（市の決定・処分・不作為等）への不満や、市の職員の対応（説明が事実と違っていたり不十分であったり等）に対して苦情を言いたくなったことがありますか。

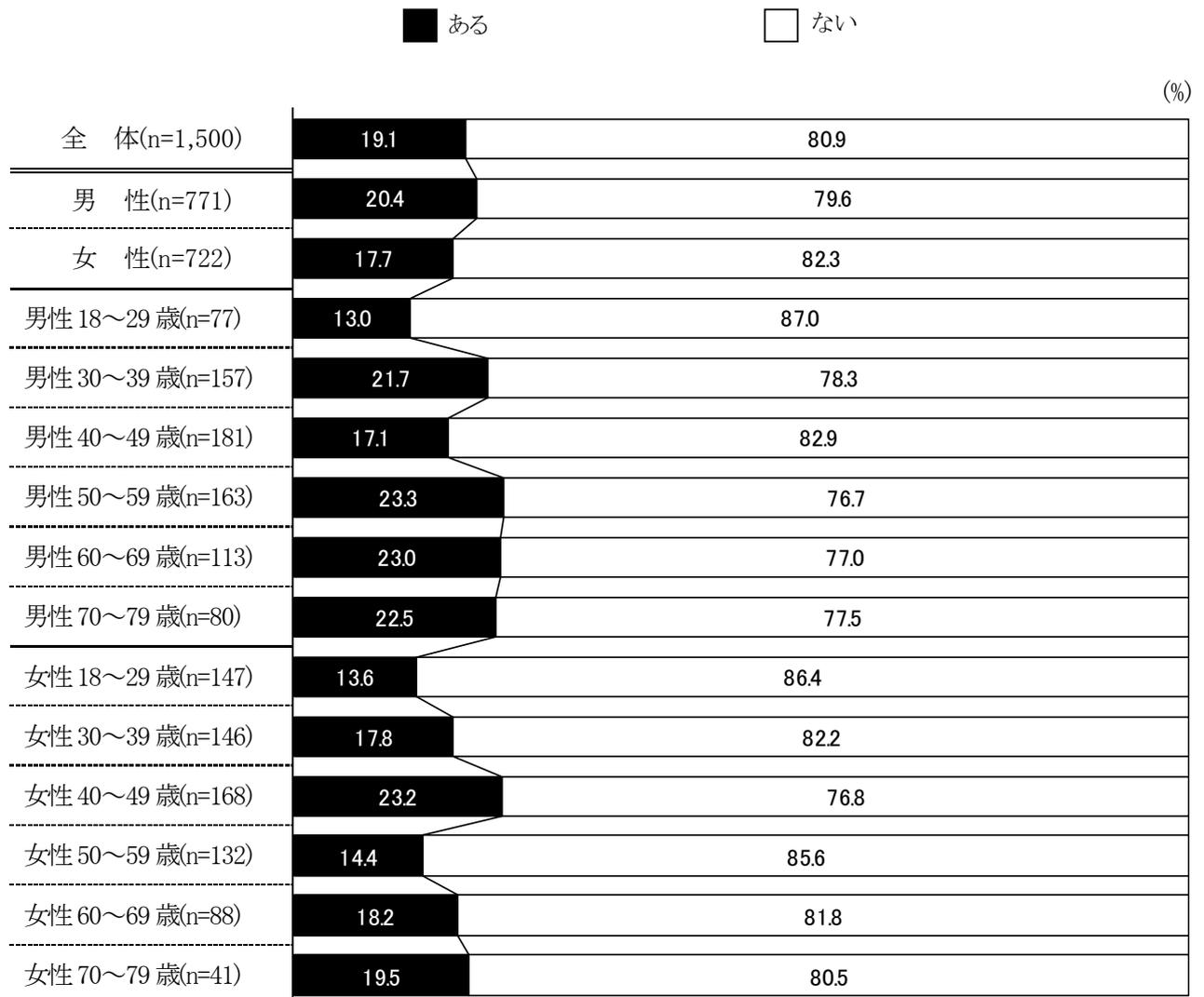
「ない」が80.9%、「ある」が19.1%であった。

【図表 34】 市政や市の職員に対して苦情を言いたくなった経験の有無



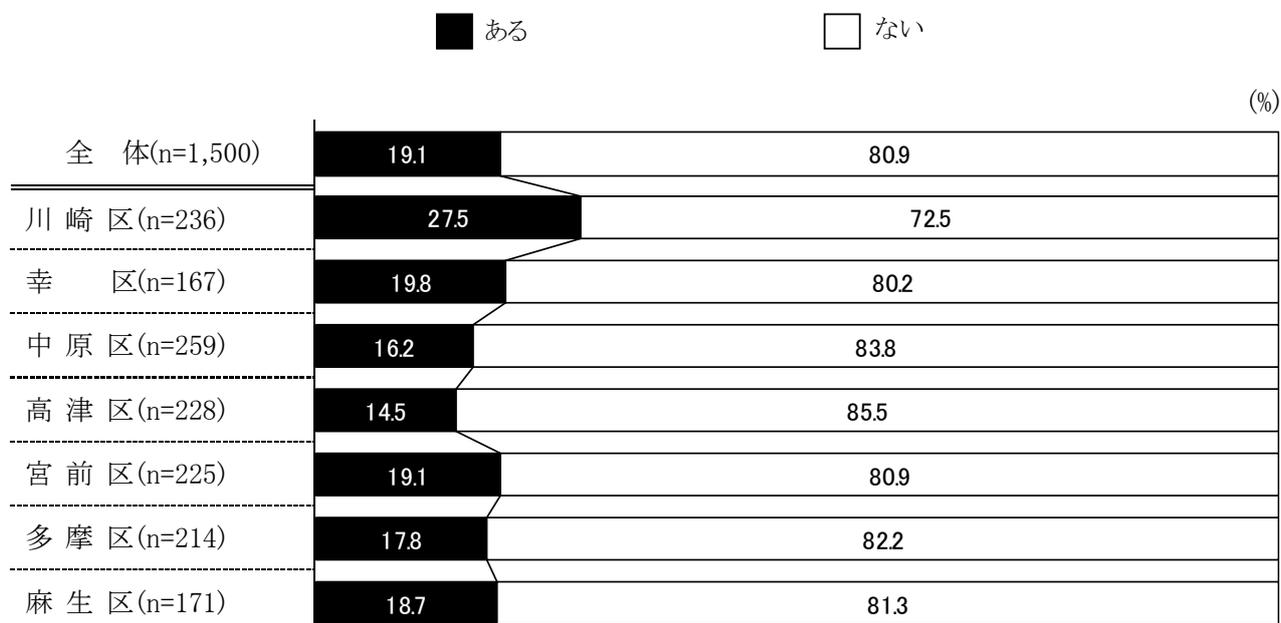
性／年齢別に見ると、「ある」は男女ともに18～29歳で最も少なく、男性では30～39歳と50歳代以上、女性では40～49歳で2割台となっている。

【図表 35】 市政や市の職員に対して苦情を言いたくなかった経験の有無（性／年齢別）



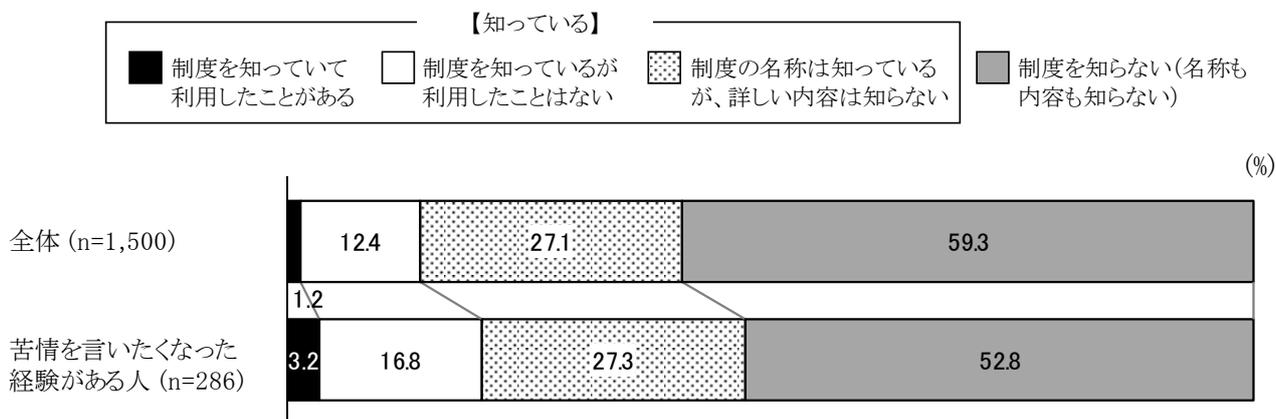
居住区別に見ると、「ある」は川崎区で他の区と比べて多くなっている。

【図表 36】 市政や市の職員に対して苦情を言いたくなった経験の有無（居住区別）



苦情を言いたくなった経験が「ある」と回答した人について、Q7の市民オンブズマン制度の認知状況を見てみると、5割弱が【知っている】と回答し、なかでも名称だけでなく内容も認知している人（「制度を知っていて利用したことがある」または「制度を知っているが利用したことはない」と回答）は2割と全体と比べて多いものの、「制度を知らない（名称も内容も知らない）」が半数を超えて最も多い。

【図表 37】 制度の認知状況／市民オンブズマン制度  
（市政や市の職員に対して苦情を言いたくなった経験がある人）

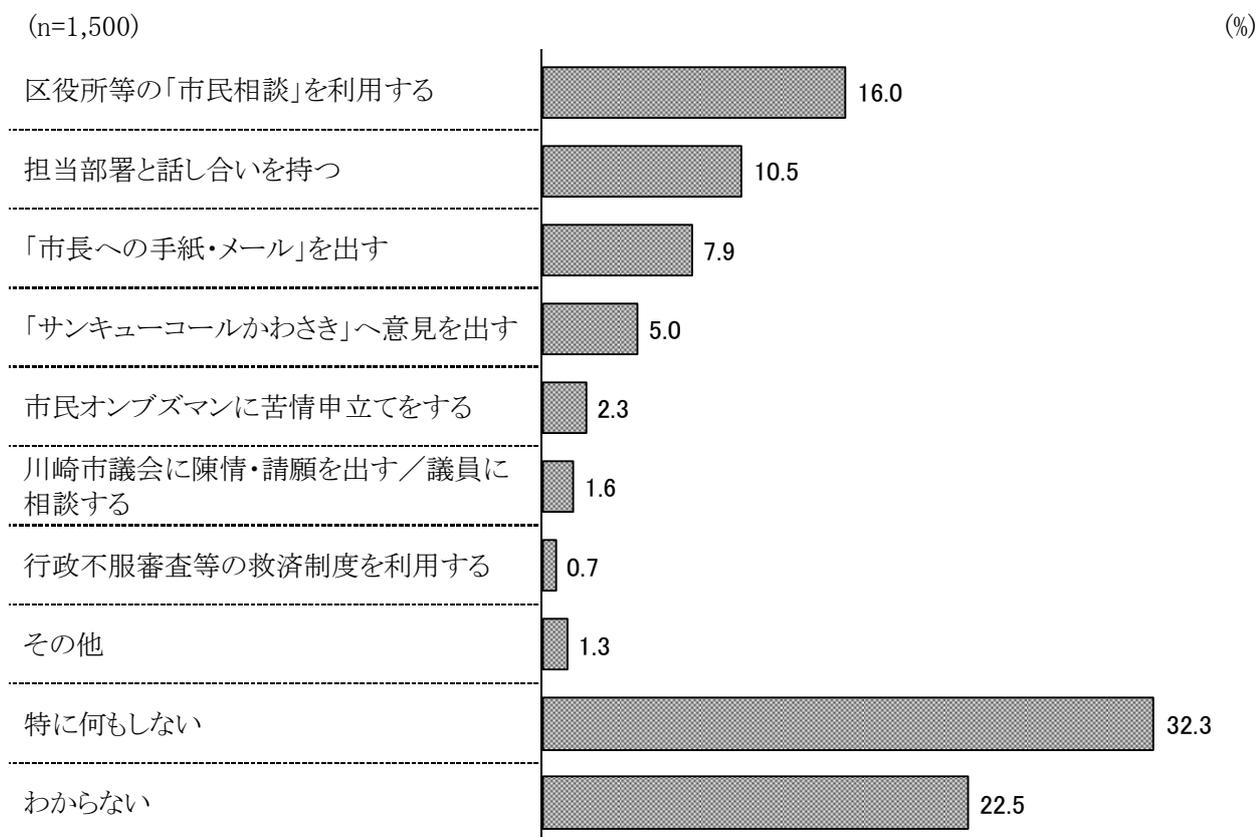


(5) 市政や市の職員に対して苦情を言いたくなった時の行動

Q11. あなたは、市政や市の職員に対して苦情を言いたくなった時、どのようにすると思いますか。最もあなたの考えに近いものを1つ選んでください。

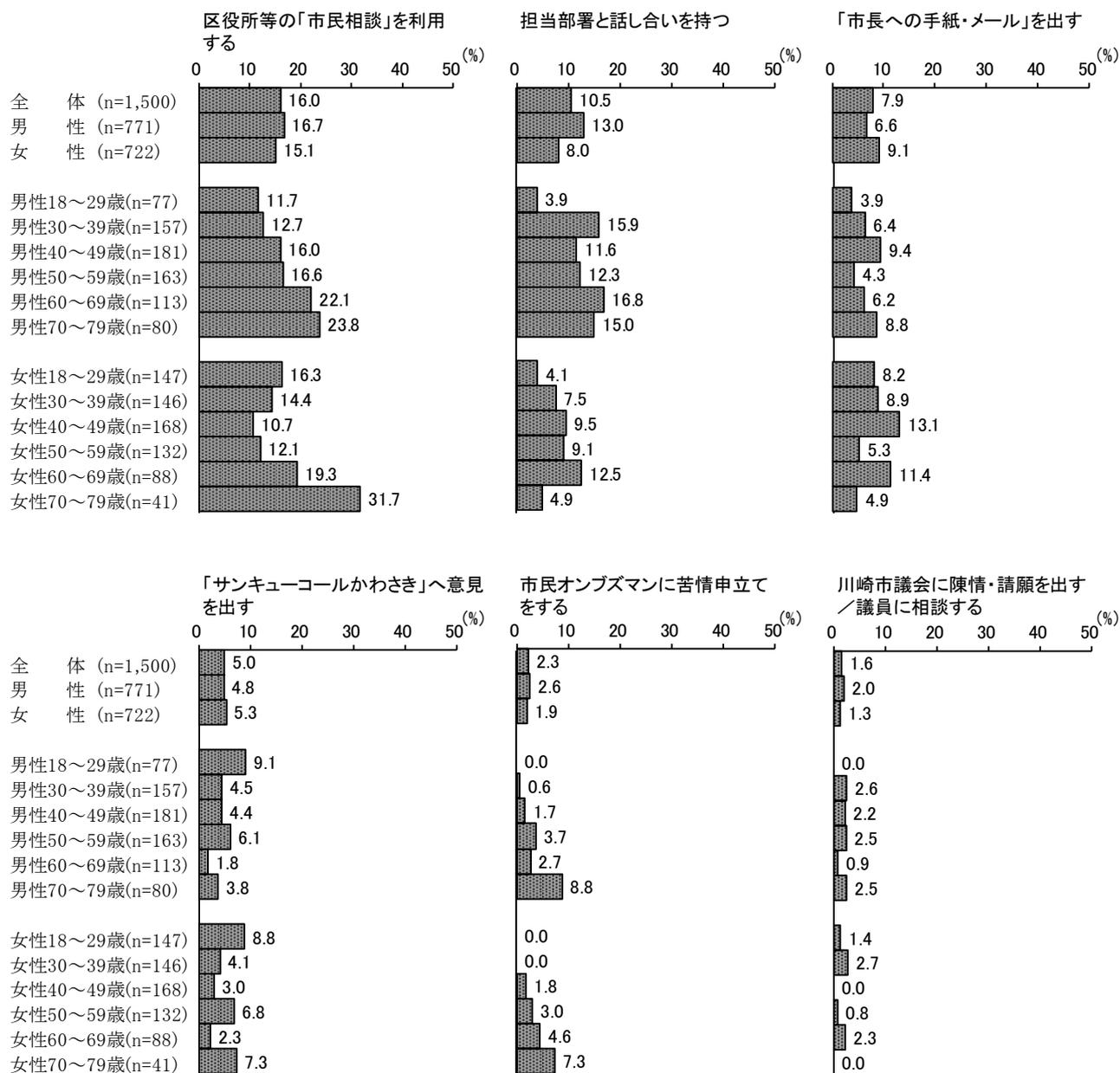
「区役所等の「市民相談」を利用する」(16.0%)、「担当部署と話し合いを持つ」(10.5%)は1割を超えているが、それ以外の項目では1割を下回っている。一方で、「特に何もしない」は32.3%、「わからない」は22.5%であった。

【図表 38】 市政や市の職員に対して苦情を言いたくなった時の行動

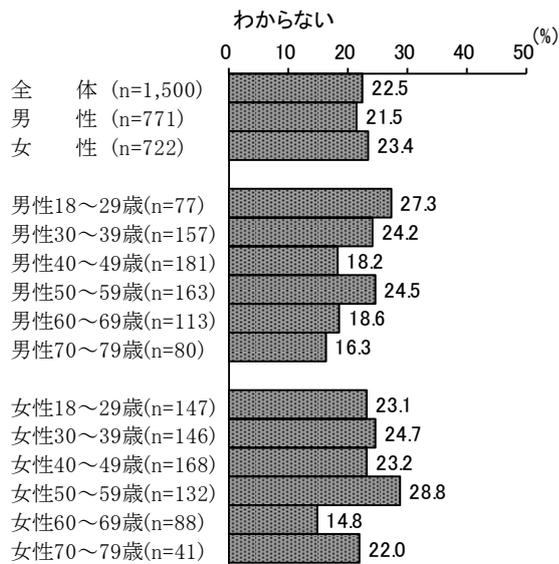
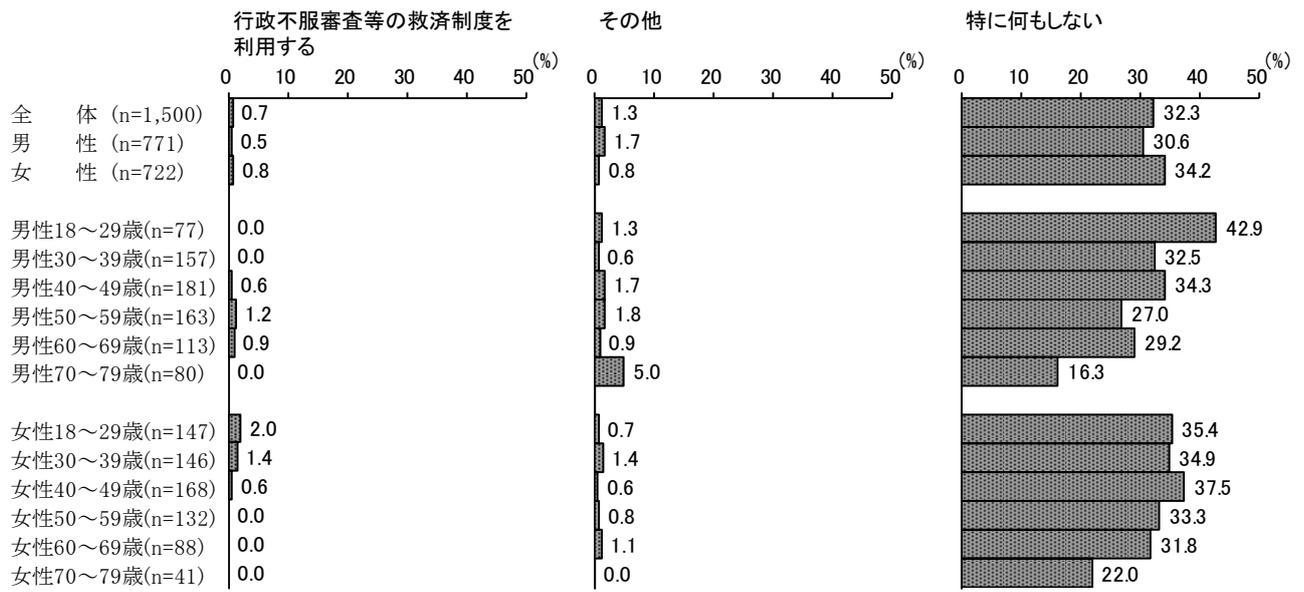


性／年齢別に見ると、「区役所等の「市民相談」を利用する」は男女ともに70～79歳で最も多く、男性では年齢が低くなるにつれて少なくなっているが、女性では40歳代～50歳代で少なくなっている。また、「特に何もしない」は男性では18～29歳、女性では40～49歳が最も多く、「わからない」は男性では18～29歳、女性では50～59歳が最も多い。

【図表 39】 市政や市の職員に対して苦情を言いたくなった時の行動（性／年齢別）



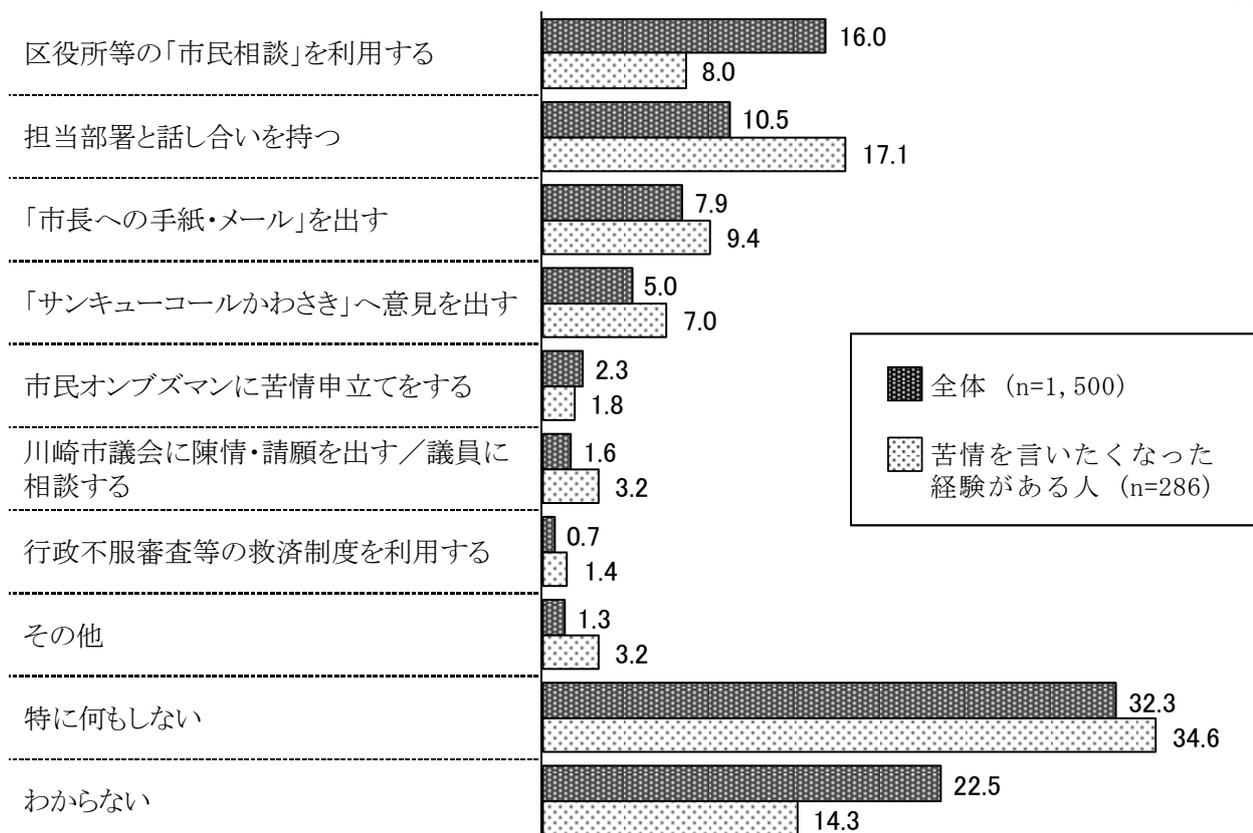
(第1回アンケート)



Q10で苦情を言いたくなかった経験が「ある」と回答した人について見てみると、全体と比べて「区役所等の「市民相談」を利用する」では8.0ポイント低く、「担当部署と話し合いを持つ」では6.6ポイント高くなっている。また、「わからない」は8.2ポイント低い。

【図表 40】 市政や市の職員に対して苦情を言いたくなかった時の行動  
(市政や市の職員に対して苦情を言いたくなかった経験がある人)

(%)



(6) 人権に関するトラブルに遭った経験

Q12. 今までに、あなた自身が次のような経験をされたことがありますか。

「ある」の回答割合は「子どものときに、悪口を言われたり、仲間外れや無視、暴力、いやがらせなどのいじめを受けたことがある」が35.9%と最も多く、次いで「子どものときに、自分に関することを決めるにあたって意見を無視されたり、大人の考えを押し付けられたりして、納得できなかったことがある」(25.1%)、「職場や地域、家庭等で、セクハラ以外のハラスメント(いやがらせ、いじめ)を受けたことがある」(19.0%)と続いている。

【図表 41】人権に関するトラブルに遭った経験

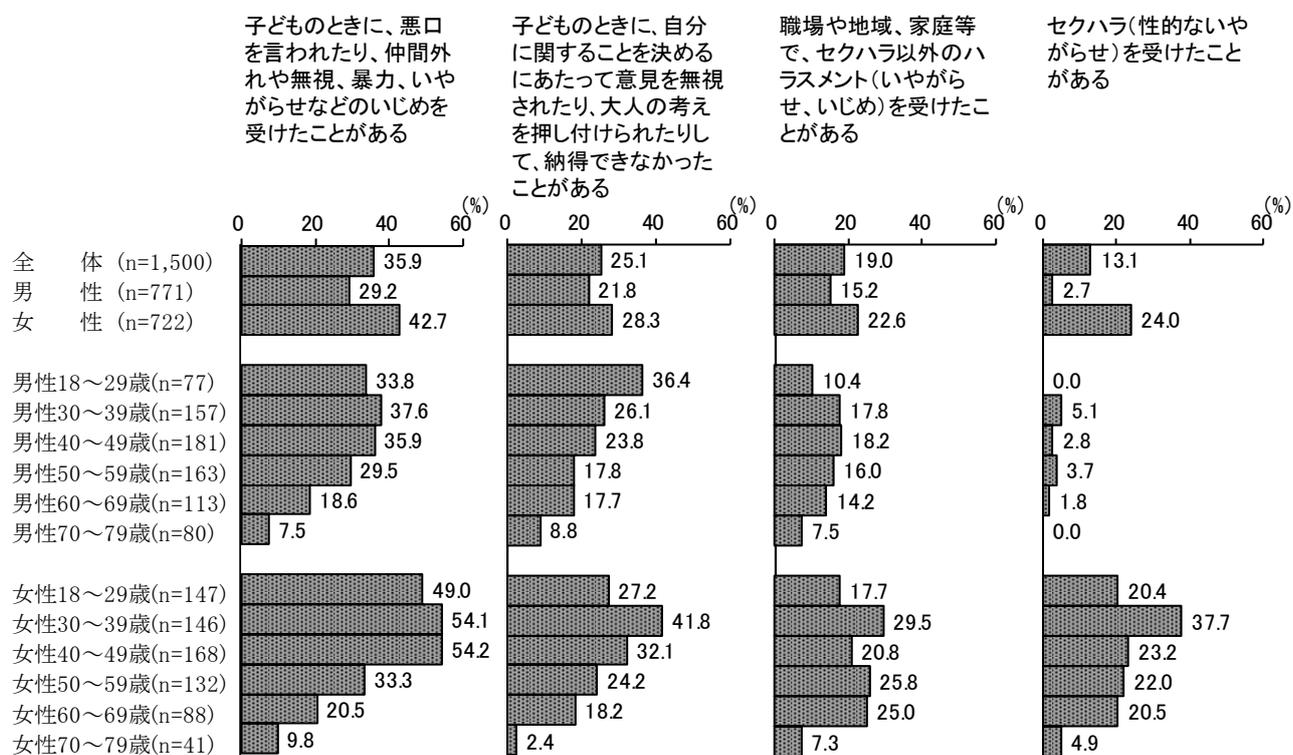
■ ある      □ ない      ■ わからない

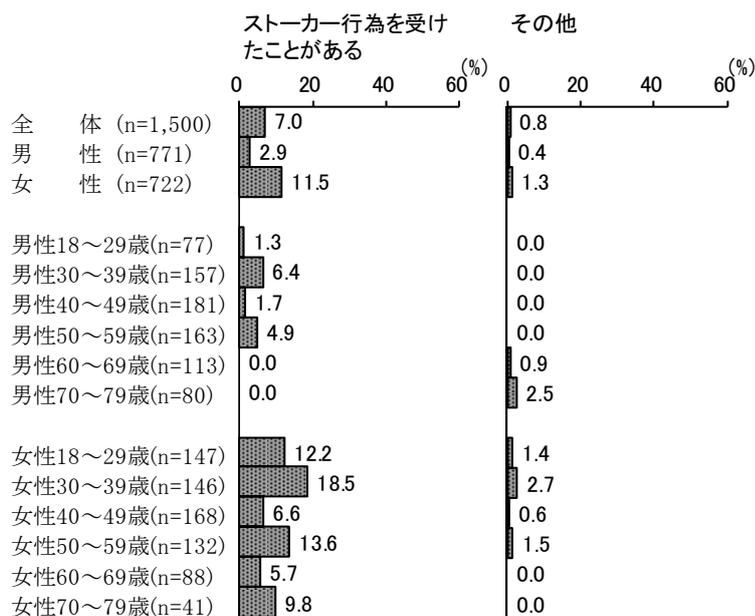
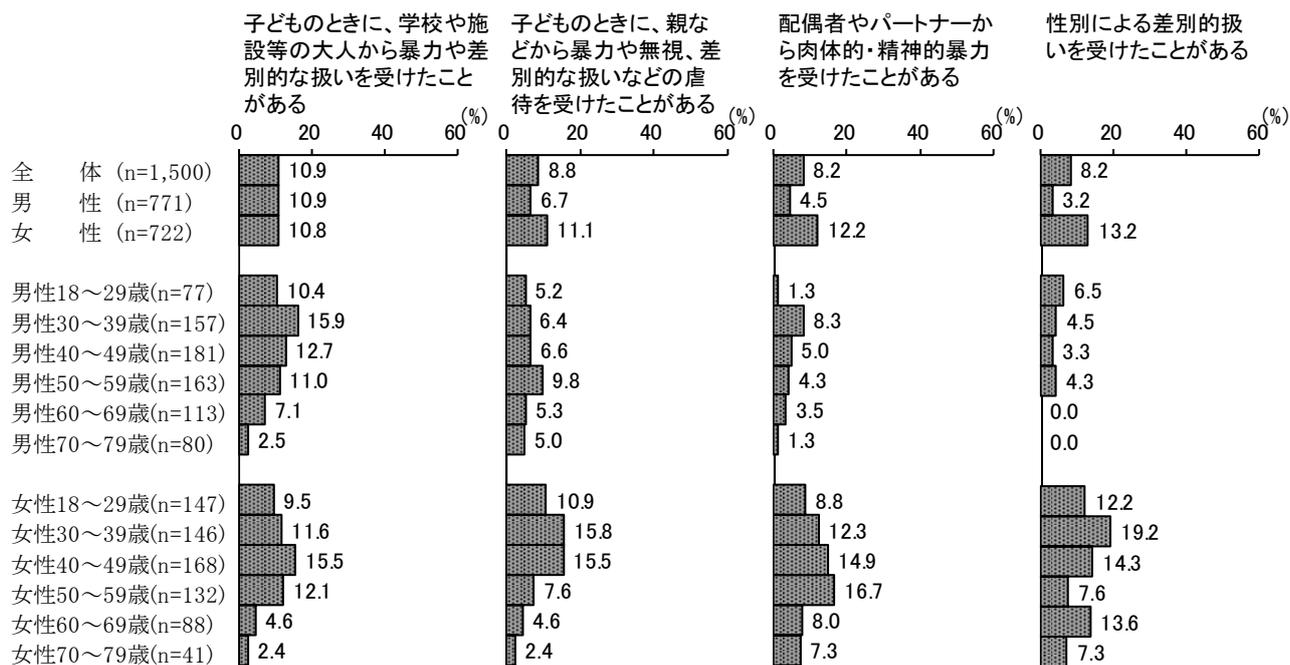


トラブルに遭った経験が「ある」と回答した人について性／年齢別に見ると、「子どものときに、悪口を言われたり、仲間外れや無視、暴力、いやがらせなどのいじめを受けたことがある」と「子どものときに、自分に関することを決めるにあたって意見を無視されたり、大人の考えを押し付けられたりして、納得できなかったことがある」は、概ね年齢が高くなるにつれ少なくなっている。

また、「子どものときに、学校や施設等の大人から暴力や差別的な扱いを受けたことがある」以外の項目では女性の方が男性よりも多くなっているが、特に「セクハラ(性的ないやがらせ)を受けたことがある」は男性が2.7%であるのに対し、女性は24.0%と性別による違いが大きく、なかでも女性30～39歳では37.7%と最も多くなっている。

【図表 42】 人権に関するトラブルに遭った経験（「ある」回答者）  
（性／年齢別）





Q12の項目について、以下のように【子どもの時のトラブル】と【セクハラ・ストーカーの被害】の2つに分類した。

### 【子どもの時のトラブル】

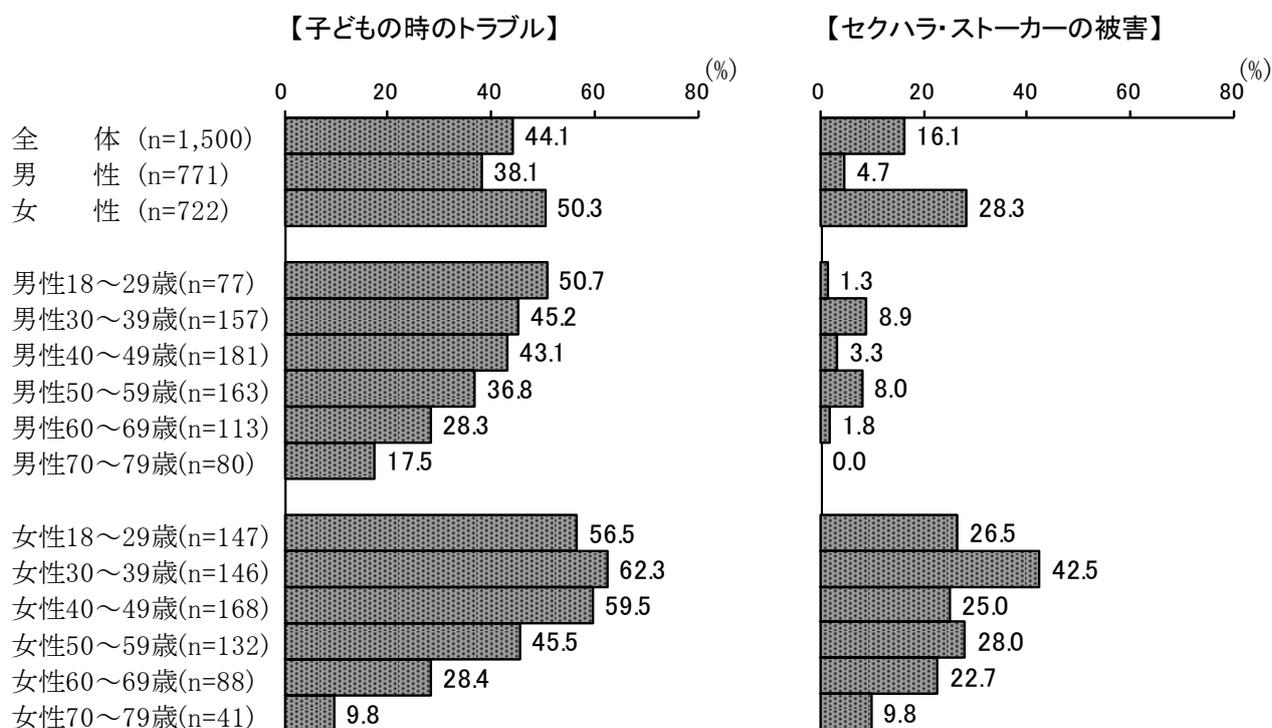
- ・子どものときに、悪口を言われたり、仲間外れや無視、暴力、いやがらせなどのいじめを受けたことがある
- ・子どものときに、自分に関することを決めるにあたって意見を無視されたり、大人の考えを押し付けられたりして、納得できなかったことがある
- ・子どものときに、学校や施設等の大人から暴力や差別的な扱いを受けたことがある
- ・子どものときに、親などから暴力や無視、差別的な扱いなどの虐待を受けたことがある

### 【セクハラ・ストーカーの被害】

- ・セクハラ（性的ないやがらせ）を受けたことがある
- ・ストーカー行為を受けたことがある

上記2分類において、それぞれ1項目以上「ある」と回答した人について性／年齢別に見ると、【子どもの時のトラブル】では概ね年齢が低いほど「ある」が多くなっている。また、【セクハラ・ストーカーの被害】では女性の被害が多いことが顕著であり、なかでも30～39歳が最も多い。

【図表 43】 人権に関するトラブルに遭った経験（「ある」回答者）  
（性／年齢別）

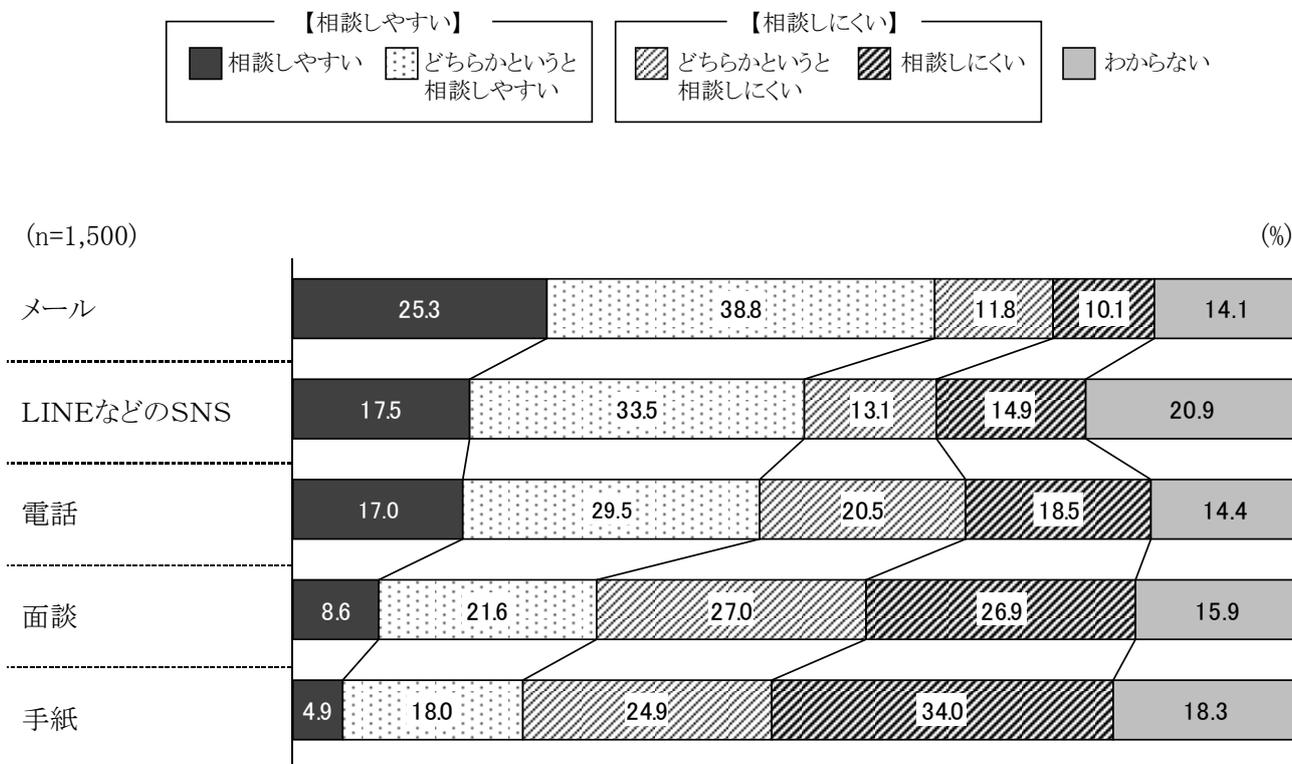


### (7) 「人権オンブズパーソン」への相談方法について

Q13. あなたが、子どものいじめや虐待、配偶者やパートナーからの暴力、性別による差別的な扱いなどについて「人権オンブズパーソン」に相談するとしたら、次の方法についてどう思いますか。

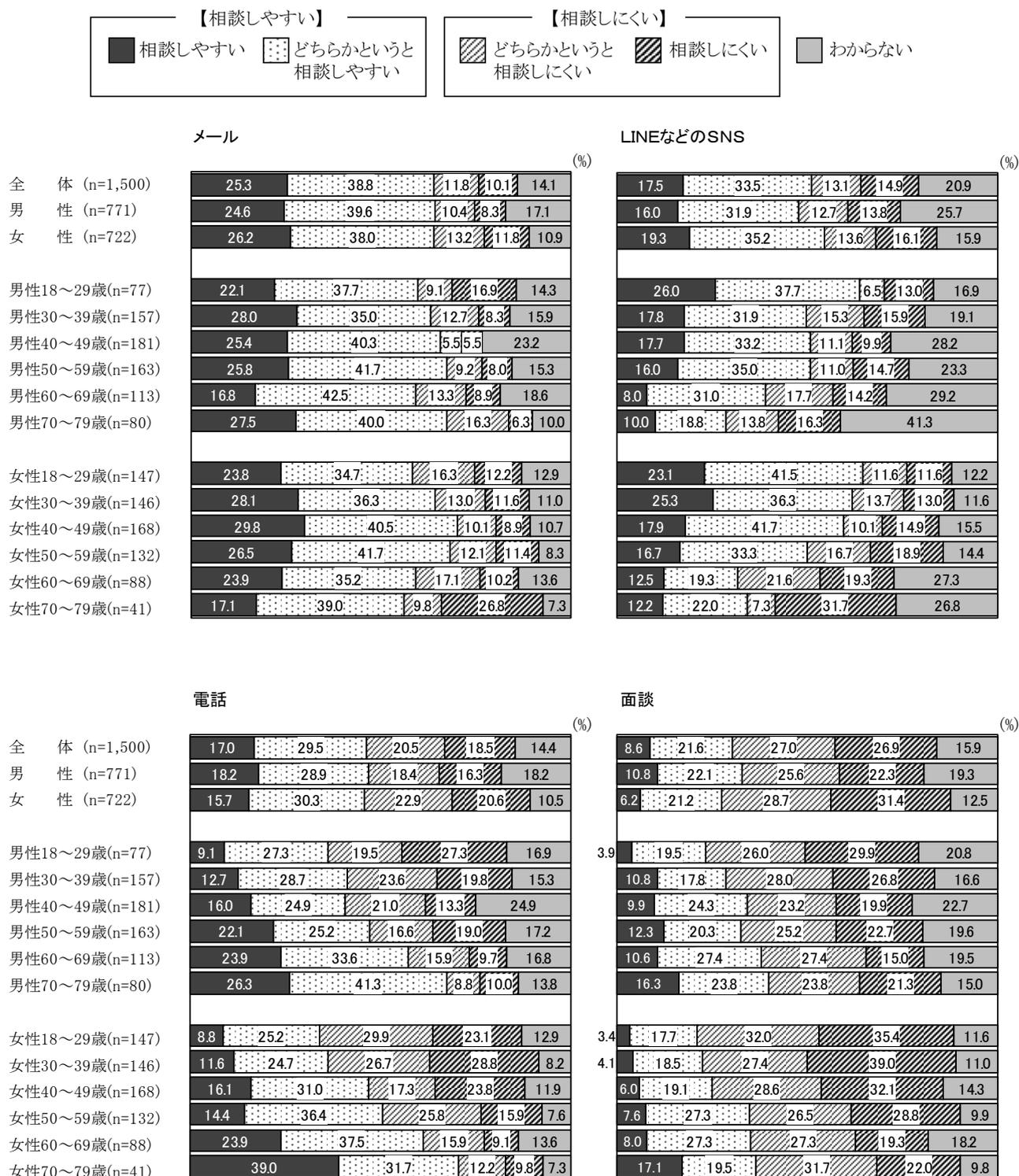
「相談しやすい」と「どちらかという相談しやすい」を合計した【相談しやすい】は「メール」で64.1%と最も多く、次いで「LINEなどのSNS」(51.0%)、「電話」(46.5%)などが続いている。一方で、「どちらかという相談しにくい」と「相談しにくい」を合計した【相談しにくい】は「手紙」(58.9%)、「面談」(53.9%)が多い。

【図表 44】「人権オンブズパーソン」への相談方法について



性／年齢別で見た場合、「LINEなどのSNS」では概ね年齢が高くなるほど【相談しやすい】が少なくなり、「電話」と「面談」では概ね年齢が高くなるほど【相談しやすい】が多くなっている。

【図表 45】「人権オンブズパーソン」への相談方法について（性／年齢別）



(第1回アンケート)



手紙

