

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7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7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8年5月20日（水） 9時30分～10時00分（議会報告）
10時30分～11時00分（市長報告）

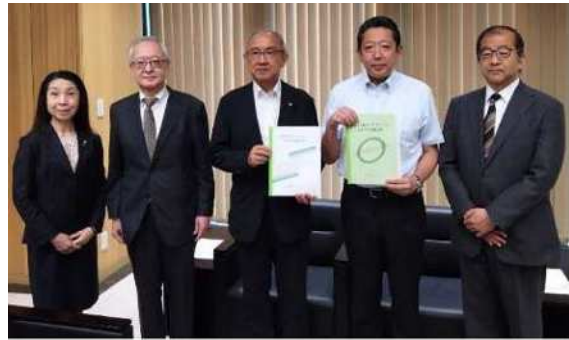
- 2 場所 議長応接室（川崎市役所本庁舎22階）
市長応接室（川崎市役所本庁舎7階）

3 報告者

川崎市代表市民オンブズマン	あ 足	だ 立	あ き ら	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 ま	し た	こ 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 山	下	た け	し 武	司（東京経済大学現代法学部教授・学部長、弁護士）
	の 野	む ら	村		



（市長報告）



（正副議長報告）

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/0000185894.html>

川崎市人権オンブズパーソン

<https://www.city.kawasaki.jp/750/page/0000187022.html>



5 報告書の配架場所

報告書は、6月12日（金）から各区役所、支所、出張所、図書館等で配架いたします。

【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 内線 52913 玉井

（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 内線 52956 三田村

川崎市市民オンブズマン 令和7年度報告書(概要)

令和7年度のポイント

- 市民オンブズマンは、前年度の運営状況について、川崎市市民オンブズマン条例に基づき市長及び議会に報告し、公表します。
- 市民オンブズマンに、市民から寄せられた市の業務や職員の行為に対する苦情申立てについては101件あり、前年度より13件増加しました。内容的には、職員対応が一番多く、次いで障害福祉や施設利用など、例年同様市政全般に関わることが寄せられました。
- 市民オンブズマン自らの発意による調査や苦情申立ての処理を通じ、市民の利便性向上や業務の効率化を図るとともに市民への影響を踏まえた適切な対応など、市に改善を求めました。

1 苦情申立ての受付状況（報告書P3～）

(1) 受付件数

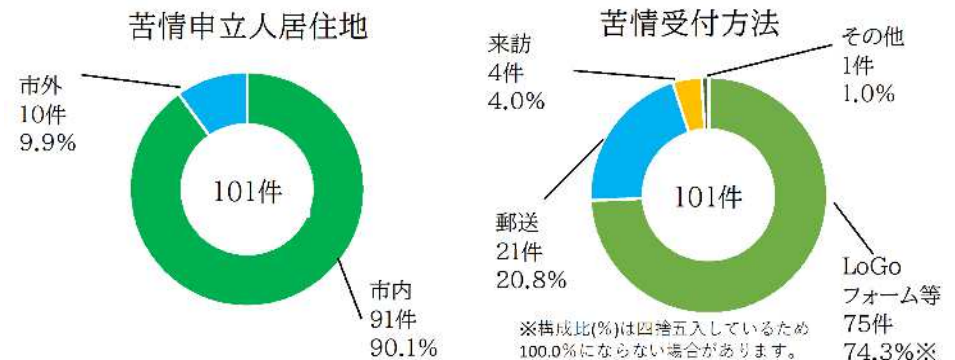
受付件数は101件で、前年度の88件から13件の増加となりました。

(2) 内容別受付状況

1	職員対応	18件	17.8%
2	障害福祉	9件	8.9%
3	施設利用	8件	7.9%

(3) 組織別受付状況

1	健康福祉局	18件	17.8%
2	川崎区役所	8件	7.9%
2	教育委員会事務局	8件	7.9%



2 苦情申立ての処理状況（報告書P6～）

市民オンブズマンが結果を通知した106件（令和6年度からの調査継続44件含む）のうち、苦情申立ての趣旨が認められたものは12件（11.3%）、市政に不備がないものは56件（52.8%）でした。

3 巡回市民オンブズマンの開催状況（報告書P8）

区役所等で計12回、巡回市民オンブズマンを開催し、9件の相談があり、うち3件が申立てになりました。

4 その他の活動（報告書P9～）

市民オンブズマンを講師として、市立南河原中学校で生徒等に対する学習会を実施したほか、ラジオ番組を通じ制度の広報・周知を行いました。

また、苦情の未然防止の観点から、庁内職員向けの研修を実施しました。

そのほか、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、情報交換等を行いました。



足立代表市民オンブズマンによる市立南河原中学校での学習会



山下乡市民オンブズマン（左）によるラジオ番組での制度紹介

5 発意調査（報告書P11～）（抜粋）

● 市外からの保育園入園申請における窓口対応が区ごとに異なることについて

市民オンブズマンは、市政を監視し、非違の是正等に向け、市民からの市政に関する苦情を調査するほか、自己の発意に基づき事案を調査することができます。

申立人は、市への転入前に保育園入園申請書を区役所に提出していましたが、転入後、区役所から新住所で書き直した申請書の再提出をさせられたことから、市民の負担軽減に向け手続きの改善を求める申立てを行いました。これに対し、市は、申請者に負担の少ない方法を検討し全区役所での運用の統一化を図るとしました。

市民オンブズマンは、全ての区役所で同質の市民サービスが提供される運営の実現に向け、運用の統一に向けた取組状況を確認するとともに、一層の市民の負担軽減や市職員の事務の効率化に向けた取組の検討に向け、発意調査を実施しました。

【市民オンブズマンの判断】

市は、発意調査を受けて、変更部分のみ記入する形に事務マニュアルを改定することとしたことから、市内全ての区役所で統一化された運用となり、市民の利便性向上と職員の事務効率化の両面での効果につながったものと考えています。手続の不統一は、特定の窓口だけでなく、市役所全体の問題と捉え、改めて事務処理を見直すなどし、市民が期待する均質な行政サービスの提供に向けて取り組んでいただくとともに、デジタル化の進展を踏まえ一層の業務改善が着実に推進されることを期待しているところです。

6 苦情申立て処理事例（報告書P21～）（抜粋）

● 国民健康保険料納付書におけるバーコード印字の不具合に係る周知等について

【苦情申立ての趣旨】

申立人は、国民健康保険料納付書に印字されたバーコードが読み取れず、市に問い合わせ初めてバーコードの不具合を知ったため、市民が不安や無駄な手間をかけることのない周知と対応を求めたものです。

【市民オンブズマンの判断】

バーコード印字の不具合に係る責任の根本は事業者にあるものの、仕様書どおり業務が行われていなかった点について市の指導監督が不十分であり、市に不備があったと判断しました。市民への周知は、一定程度行われたものの報道発表は実施されていませんでした。本件は、全納付世帯（約62,000通）に影響し、バーコード納付が大半を占める実態を踏まえると、早期に広範な注意喚起が必要であり、この点についても市に不備があったと判断しました。

今後は、再発防止を徹底するとともに、影響範囲が極めて大きく迅速な周知が必要な事件・事故が生じた場合には、速やかに報道発表を行い、より多くの市民への注意喚起を求めます。

川崎市 人権オンブズパーソン 令和7年度報告書（概要）

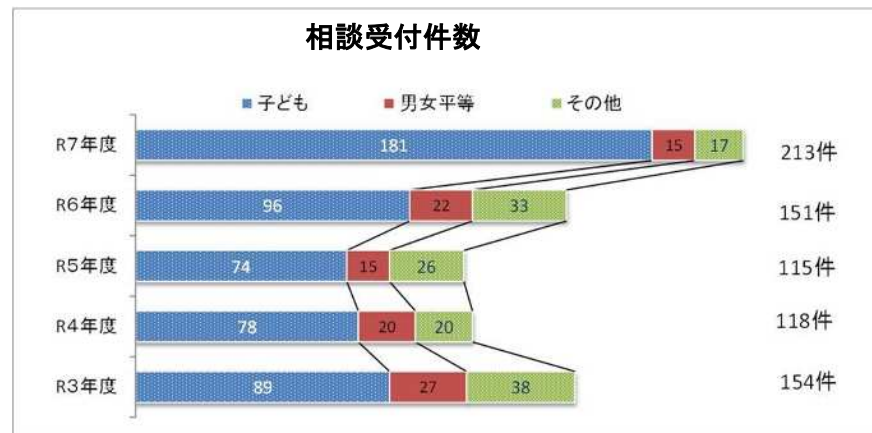
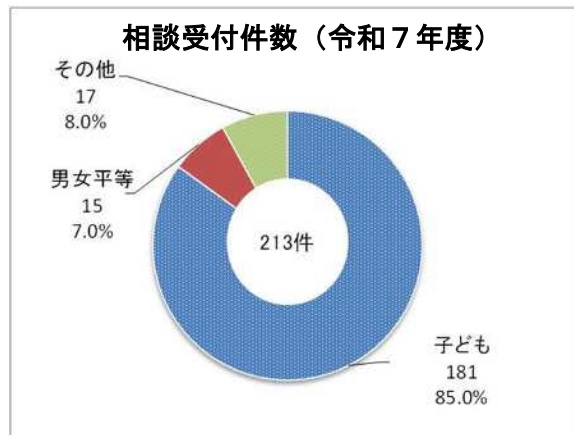
令和7年度のポイント

- 人権オンブズパーソンは、前年度の運営状況について、川崎市人権オンブズパーソン条例に基づき市長及び議会に報告し、公表します。
- 人権オンブズパーソンに寄せられた相談受付件数は213件で、前年度から62件の増加となりました。特に、子どもの権利に関する相談が前年度より85件増と大幅に増加しました。これは、児童・生徒等に配布している子どもの相談カードに、直接相談受付フォームにアクセスできる二次元コードを添付したことから、同フォームによる相談が増加したことが影響していると思われます。
- 人権オンブズパーソンは、相談者に寄り添いながら適切な支援等を行うとともに、自らの発意による調査等を通じ、迅速かつ柔軟に人権の侵害からの救済等を図りました。

1 相談の受付状況（報告書P3～）

(1) 受付件数

受付件数は213件で、前年度の151件から62件（+41%）の増加となりました。



(2) 相談内容

子どもの相談は181件で、そのうち権利侵害がないと思われる相談が58件、権利侵害があると思われる相談は123件でした。

男女平等に関する相談は15件でした。

前年度と比べると、子どもの相談は85件増加、男女平等の相談は7件減少、その他相談は16件減少し、全体では62件増加しました。

ア 子どもに関するもの（181件） 対前年比			イ 男女平等に関するもの（15件） 対前年比		
・権利侵害がないと思われる相談	58件	(+30件)	・DV(ドメスティック・バイオレンス)	4件	(-10件)
・学校や施設等の対応の問題	57件	(+22件)	・セクハラ	4件	(+4件)
・いじめ	29件	(+14件)	・労働問題	2件	(+2件)
・虐待	21件	(+11件)	・その他	5件	(-3件)
・体罰	10件	(+6件)			
・セクハラ	1件	(±0件)			
・その他	5件	(+2件)			

2 継続相談の状況（報告書 P11～）

相談が1回で終了しないケース等は継続して受け、電話や面談、メール等で調整活動を行っています。

相談種別	相談受付件数 a	継続した件数 b	継続件数の割合 b/a	継続の延べ 相談回数 c	1件あたり平均回数 c/b
子どもの相談	181件	156件	86.19%	761回	4.9回
男女平等の相談	15件	1件	6.67%	2回	2.0回
計	196件	157件	80.10%	763回	4.9回

3 救済の申立ての状況等（報告書 P13～）

- (1) 救済の申立て受付件数 4件（令和7年度4件中3件は7年度中に終了し、次年度継続は1件）
- (2) 救済の申立て内容 4件全て子どもに関するもの（学校等の対応の問題：2件、いじめ、体罰：各1件）
- (3) 救済活動の状況 合計活動回数は27回（電話14回、面談7回、メール等6回）

4 発意調査の状況等（報告書 P17）

- (1) 発意調査件数 14件（令和7年度調査開始11件、過年度からの継続3件。令和7年度内終了6件、次年度継続8件）
- (2) 発意調査の内容 14件全て子どもに関するもの
- (3) 発意調査の状況 合計活動回数は333回（電話128回、面談66回、メール等139回）

【発意調査事例】 ※事例の内容は、プライバシーに配慮した記載になっています。

ある施設での年少の**子どものトイレの付添い**について、**プライバシーに配慮した対応**になっているか、**施設の設備、運営方針、職員の研修体制**等を調査しました。**人権オンブズパーソン**が、子ども性暴力防止法が年末に施行されることを踏まえ、**法で求められる安全基準に照らした対応**を伝えたと、**施設運営者も課題を認識し、速やかに体制整備**を行ったため調査を終了しました。

5 勧告に対する是正等措置報告の概要（報告書 P18）

川崎市教育委員会教育長に対して行った勧告「体罰及び不適切な指導について（令和7年3月12日）」について、是正等措置の報告を受けました。

6 主な広報・啓発活動（報告書 P19～）

【子ども教室】

- (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2施設で実施し、1,577人が参加
- (2) 相談カード等の配布
児童・生徒に相談カード（120,000枚）の配布、
保育所、幼稚園等での啓発チラシ（41,000枚）の配布
- (3) 映像、イベント等での広報



【相談カード（上：表面、下：裏面）】

