



国立市総合オンブズマン

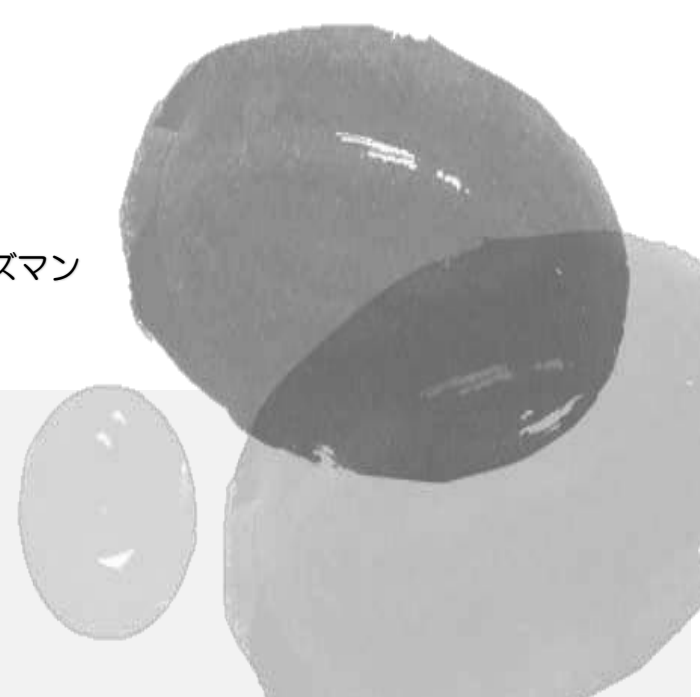
一般オンブズマン
子どもの人権オンブズマン

令和 7 年度年次報告書

令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日



国立市総合オンブズマン



目 次

はじめに

国立市総合オンブズマン	掛川 亜季（代表オンブズマン）	2
国立市総合オンブズマン	片山 弘道	3
子ども相談員	小島 千里	4
子ども相談員	谷 美緒	4

I. 総合オンブズマン制度の概要

1. 設置経緯	6
2. 国立市総合オンブズマンとは	6
3. 一般オンブズマンについて	7
4. 子どもの人権オンブズマンについて	9
5. 運用状況の報告・公表	10
6. 相談・申立ての流れ	10

II. 運用状況

1. 総合オンブズマンの活動について	14
2. 一般オンブズマンの運用状況	14
（1）相談・申立ての状況	14
（2）申立ての処理状況等	17
（3）申立てに至らなかった相談の状況	18
（4）是正勧告又は意見表明	18
（5）その他の活動について	19
3. 子どもの人権オンブズマンの運用状況	21
（1）相談・申立ての状況	21
（2）相談対象となる子どもの所属等	23
（3）子どもの人権オンブズマンの総活動回数	23
（4）子どもの人権オンブズマンの活動について	24

III. 事例紹介

1. 一般オンブズマン	42
2. 子どもの人権オンブズマン	48

参考資料

○国立市総合オンブズマン条例	55
○国立市総合オンブズマン条例施行規則	60
○国立市子ども基本条例	62
○申立て様式	66
○国立市総合オンブズマン苦情等処理に関する協定書	68
○市と協定を結んだ民間福祉事業者一覧	69

はじめに



市民のちから、子どものちから

かけがわ あ き
国立市総合オンブズマン 掛川 亜季
(代表オンブズマン)

令和7年度をもって2期6年の任期が満了となりました。

任期中、様々なご相談が寄せられ、国立市の総合オンブズマン制度は、市民の皆様に広く知られ、活用されていることを実感しました。

全国各地の自治体においても、行政苦情等を取り扱う（一般）オンブズマン制度が導入されていますが、開始当初は利用があったものの、年を経るごとに活用されなくなり、残念ながら制度が廃止される自治体も出てきています。しかし、国立市の場合は異なります。コロナ禍中は相談件数が若干減っていましたが、その後相談件数は回復を遂げ、その内容も多岐にわたりました。市政の執行に、あるいは民間福祉事業者の対応に疑問があると感じたときに、それを放置するのではなく、改善を求めようとするエネルギーが市民の皆様にあるからこそ、本制度が忘れ去られず、活用されているのだと思います。

子どもの人権オンブズマンの関係では、国立市子ども基本条例が成立・施行し、その制定過程でも様々な取組が市においてなされたこともあって、子どもの権利についての理解が子ども、おとなとも深まったように感じます。これまでは自分の権利を侵害されているとは認識できていなかったため相談に至らなかったと思われる事柄も、段々と相談が寄せられてきつつあり、子どもの権利保障に向けて着実に前進したことを感じました。

子どもの相談を受けた際、事前に想像もしていなかった気持ちが語られたり、解決に向けてのその子どもなりの視点、意向に、はっとさせられることが多々ありました。私達おとなは、子どもにとって最も良いことはこれ、と決めつけてしまいがちです。しかし、問題の渦中にあり、当事者である子ども自身が、自分にとって何が一番大事かをよくわかっているのです。子どもは、おとなが思うよりも深く考えていたり、事態を正確に把握していることが多いのです。子どもにとって最も良いことはなにかを考えるにあたって、子どもの声を聴かずに突き進むことは、ときに有害でもあります。しかし、子どもの近くにいるおとなは、ついつい心配で先走ってしまったり、子どもにどう思っているのかを確認せずに子どもは〇〇と希望しているに違いない、と思い込んでいることがあります。自戒を込めて、子どもがまずは何を求めているのか、真剣に耳を傾け、そこからどうしたらよいのか、常にその姿勢を忘れずに今後も子どもの事件に取り組みたいと思います。

市民の皆様や国立市にかかわる子ども達が、お互いの権利を尊重しあいながら安心して生活することができるその一翼を、オンブズマン制度が担い続けることを願っております。



1 期・3 年を終えて

かたやま ひろみち
国立市総合オンブズマン 片山 弘道

国立市総合オンブズマンに就任して、1 期・3 年が終了しました。

この3 年間、多くの方のお話をうかがい、苦情処理機関として求められている役割を果たすことができているのか、自問自答しながら業務にあたってきました。相談・申立の件数は増加気味なので、すこしはお役に立てているのではないかと考えているところです。

一般オンブズマンの業務としては、福祉分野のご相談が大きな割合を占める状況が3 年を通じての傾向でした。福祉分野で市の業務が関与する場合には、困難な状況に置かれていることや市が関与する場面が多くあるので、ご不満を持つことが多くなるのは理解できることです。また、市の対応に不満を持ちつつも、制度上匿名での申立ができないことから、相談を受けたものの申立に至らない事例も少なくありませんでした。不服を申し立てたことでなんらかの不利益を受けるかもしれない、また、不満はあるものの普段からお世話になっている人に対する苦情を表立って話すことは避けたいというお気持ちがあり、市のどの行為が問題となっているのかを特定しなければ事実確認が難しいという現実もあり、悩ましいと感じています。引き続きこのような課題を念頭に置きつつ、対応していきます。

子どもオンブズマンは、相談フォームからの相談が大半を占めるようになってきました。また、中学生からの相談の割合が増加する傾向は変わっておらず、これまでの継続的な活動の成果なのかと思う一方、内容が深刻な相談の割合が多くなり他の関係機関との連携体制を整えていく必要性も感じています。

子どもからの相談を受けるためには、顔が見えていることが重要であり、そのためにも子どもが見えるところでの活動を充実する必要があります。「みんなの相談」、学校での講演その他のイベント等を通じて、「オンブズマン制度」だけでなく「オンブズマン」や「こども相談員」を認知してもらえるように頑張っていくつもりです。

高校生年代からの相談数がそれほど多くないことは引き続きの課題であり、今後どのようにアクセスするかは考えていく必要があると感じています。「子どもの権利」の啓発や子ども参加の実現といった従前からの課題とともに、できるところから取り組んでいきます。



きみの気持ち、わかるよ

子ども相談員 ^{こじま}小島 ^{ちさと}千里
(まなてい)

子ども相談員になって3年目です。

子どもの話を聴くことに少し慣れてきたこともあってか、一生懸命話している子どもがまだ話しきれていないうちに、「わかる、わかる」と言ってしまいそうになることがあります。

だめだめ、慣れっこは要注意です。

「そう簡単にわかられてたまるか！」

子どもだった私が、頭の中で、おとなを睨んでいます。きっと、モヤモヤしていると思います。

同じ出来事でも、同じような気持ちでも、その子だけの物語があります。その子なりの感じ方があります。

子どもたちはいつも `Listen to my heart`

本年度も、どうぞよろしくお願いいたします。



1 年を振り返って

子ども相談員 ^{たに}谷 ^{み お}美緒
(もいもい)

子ども相談員の仕事を始めて丸3年が経ちました。日々の早さに驚いています。

おとなになると、時間が過ぎるのは本当に早いものです。毎日「やらくちゃ」に追われて、先々のことばかり考えて、気が付くと1週間、1か月、1年が飛ぶように過ぎていきます。

でも、子どもたちを見ているとそうではなさそうです。毎日新しいことがいろいろとあって、「やらくちゃ」よりも「やりたい」が優先。1週間、1か月先のことよりも、「いま、ここ」に集中。

効率優先のおとなからすると、どうしてこうなるの??と思うような言動もありますが、自分が「いま」「何をやりたいのか」を認識できるということは、とても大事な感覚だし、それこそが子どものあふれるエネルギーの素なのだと思います。

おとなのように忙しい子どもたちも増えていますが、相談やアウトリーチで出会えた子どもたちと話す中で、本年度もたくさんの「いま、これがしたい！」を聞かせてもらえたらいいなと思っています。

I．総合オンブズマン制度の概要

1. 設置経緯
2. 国立市総合オンブズマンとは
3. 一般オンブズマンについて
4. 子どもの人権オンブズマンについて
5. 運用状況の報告・公表
6. 相談・申立ての流れ

I. 総合オンブズマン制度の概要

1. 設置経緯

(1) 導入の契機

平成15年に市が策定した第一次国立市子ども総合計画において、「子どもオンブズパーソン」の制度検討が取り上げられ、平成23年策定の第二次国立市子ども総合計画においても重点項目として取り上げられていましたが、具体的な進捗はみられませんでした。

その後、平成28年度策定の第三次国立市子ども総合計画において、市政に関する苦情等を調査し是正勧告等を行うこと及び子どもの権利侵害の救済・防止を目的とした「(仮称) 国立市オンブズマン制度」の創設が取り上げられ、導入に向けた検討を開始しました。

(2) 制度の名称について

オンブズマンとは、スウェーデン語で「代理人」「代表者」「弁護人」を意味しています。国立市オンブズマン制度審議会では、子どもにとって「オンブズマン」は馴染みが薄いと意見もありました。しかし、文字自体が覚えやすいこと、子どもの人権を救済する意味を包含すること、スウェーデンで発祥した歴史的意義があることなどから「総合オンブズマン」とすることとしました。

(3) 制度創設の流れ

○平成26年8月から11月

管理職級による検討会を設置、情報共有と課題抽出を行う。

○平成27年5月から平成28年5月

国立市オンブズマン制度審議会で議論、パブリックコメント実施後、市長へ答申。

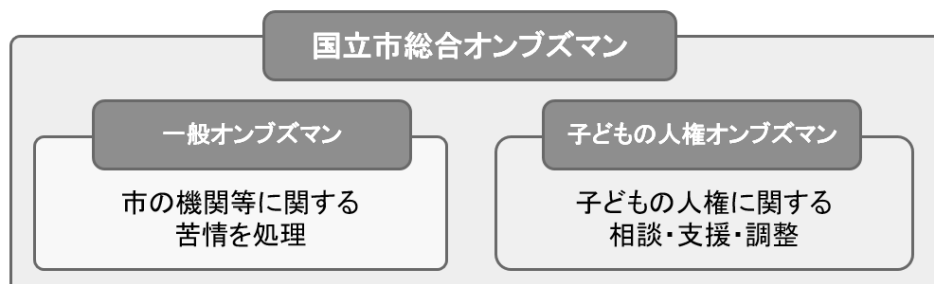
○平成28年12月

国立市議会第4回定例会において条例が可決、成立。平成29年4月1日施行。

2. 国立市総合オンブズマンとは

総合オンブズマンは、行政全般に対する苦情を処理する「一般オンブズマン」と、子どもの人権に関する相談支援を行う「子どもの人権オンブズマン」の両方の職務を行います。

<総合オンブズマンの構成イメージ>



I. 総合オンブズマン制度の概要

(1) 総合オンブズマンの組織

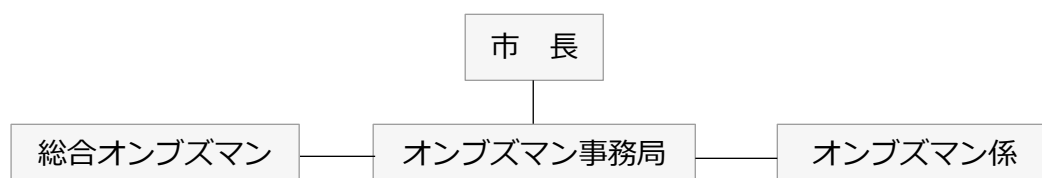
総合オンブズマン（非常勤特別職）は2名、オンブズマン事務局は、職員2名、子ども相談員（専門職会計年度任用職員）2名で構成されています。

なお、必要に応じ専門調査員を置くことができます。

(2) 中立性の確保

総合オンブズマンは第三者的救済機関ですが、現行の法令上の関係で市の附属機関として設置されています。このことから、条例等により以下の内容を定め中立性を確保しています。

- ① オンブズマンの任命・解職には、市議会の同意が必要。
- ② オンブズマンは、それぞれ独任で職務を行う。
- ③ オンブズマンを補佐する事務局職員は、市の職員であるがどこの部にも属さない。



国立市総合オンブズマン

【任期 令和5年4月1日から令和8年3月31日】

掛川 亜季（弁護士）

（主な経歴）

- ・東京弁護士会
- ・東京都児童相談所
協力弁護士・非常勤弁護士
- ・府中市要保護児童等対策地域委員会
- ・国分寺市いじめ防止対策審議会
- ・昭島市総合オンブズパーソン

片山 弘道（弁護士）

（主な経歴）

- ・東京弁護士会
- ・東京三弁護士会多摩支部
子どもの権利に関する委員会
- ・八王子市教育委員会
いじめ問題対策委員会
- ・東京都児童相談所
協力弁護士・非常勤弁護士

3. 一般オンブズマンについて

(1) 一般オンブズマンの職務

① 市の業務等に関する苦情等を簡易な手続で受け付けます。

② 申立てに基づき、市の機関等の調査を実施します。

申立てによるほか、オンブズマン自身の発意により、市の機関等を調査することもあります。

③調査の結果、必要に応じて市の機関等に対し是正等の措置を講ずるよう、勧告や制度改善を求める意見表明を行います。

④オンブズマンの見解には法的拘束力はありませんが、勧告や意見表明を受けた市の機関等は、その勧告等を尊重し、誠実・適切に対応する義務を負います。

(2) 苦情の対象

①市役所、教育委員会、監査委員、選挙管理委員会など、市議会を除く市の機関

②市と協定を結んだ民間福祉事業者（令和7年3月末現在締結事業者数：24社）

(3) 申立てのできる方

苦情の申立てはどなたでもできます。

個人、団体、住所、年齢、国籍などに制限はありません。

(4) 取り扱えない事項

①原則、申立ての原因となった事実が発生してから1年以上経過したもの

②裁判・議会・不服申立て等で結論のでていることや取り扱い中のこと

③監査委員が監査を実施していること

④職員自身の勤務内容に関すること

⑤総合オンブズマンにより既に苦情等の処理が終了していること

⑥法令の規定による不服申立て機関等の業務に関すること

⑦一般的な市政への要望や提言（直接的な利害関係が発生していないもの）

※苦情申立ての要件に適合するかどうかは、オンブズマンがお話をうかがって総合的に判断します。

(5) 相談、申立ての方法

オンブズマン事務局への来所、電話、メール等で相談を受け付けています。

なお、申立てをする場合は原則書面で行い、匿名では受け付けられません。

(6) 面談について

オンブズマンと直接面談できます。事務局で相談の際にご希望をうかがいます。

(7) 苦情の調査

オンブズマンは、苦情の内容を審査し、市の機関や市と協定を結んだ民間福祉事業者を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査などオンブズマンが必要とするものを行います。

※申立人と調査対象機関との対面調査ではありません。

I. 総合オンブズマン制度の概要

(8) 調査結果・是正勧告等の通知

調査の結果とオンブズマンの見解を申立人と市の機関等に通知します。

なお、必要に応じて市の機関等に是正勧告等を行った場合には、申立人にその内容を通知します。

また、市の機関等に対して是正等又は改善の措置状況について報告を求め、申立人にその報告内容を通知します。

4. 子どもの人権オンブズマンについて

(1) 子どもの人権オンブズマンの職務

①子どもの人権侵害等に関する相談について、解決方法を一緒に考え助言したり、必要に応じて子どもの代わりとなって、関係する大人と話したりするなど、子どもの利益を第一に考えて支援します。

②子どもからの相談に丁寧に対応することで、子どもの相談する力や自己解決能力を育成し、人権意識を育みます。

③子どもの人権侵害に関して、救済申立て又は自己の発意に基づき調整、調査します。

④調査等の結果、必要に応じて、是正等の措置を講ずるよう勧告や制度改善を求める意見表明を行います。

⑤子どもの人権オンブズマンの広報活動と子どもの人権の啓発を行います。

(2) 相談できること及び相談できる方

子どもの人権に関すること等について、何でも相談できます。また、市内に在住・在学・在勤の18歳未満の方に関する相談であれば、子ども自身はもちろん、家族や友人でも相談することができます。

(3) 相談、救済申立ての方法

オンブズマン事務局への来所、フリーダイヤル、メール、オンブズマンレター等で相談を受け付けています。まずは、オンブズマンを補佐する専門職である「子ども相談員」が相談をお聞きします。その後必要に応じて、子どもの意思をもとに救済申立てを受け付けています。匿名で救済申立てすることもできます。

(4) 面談について

オンブズマンと直接面談できます。事務局で相談の際にご希望をうかがいます。

(5) 調査及び調整

オンブズマンは、子どもに関する悩みなどの解決のため、市の機関を調査します。調査は、ヒアリング、書類や記録の閲覧、実地調査などオンブズマンが必要とするものを行います。また、子どもの人間関係の修復・再構築のために、子どもに関係する機関等との調整・連携を行います。

(6) 調査結果・是正勧告等の通知

調査の結果とオンブズマンの見解を救済申立人と市の機関に通知します。

なお、必要に応じて市の機関に是正勧告等を行った場合には、救済申立人にその内容を通知します。

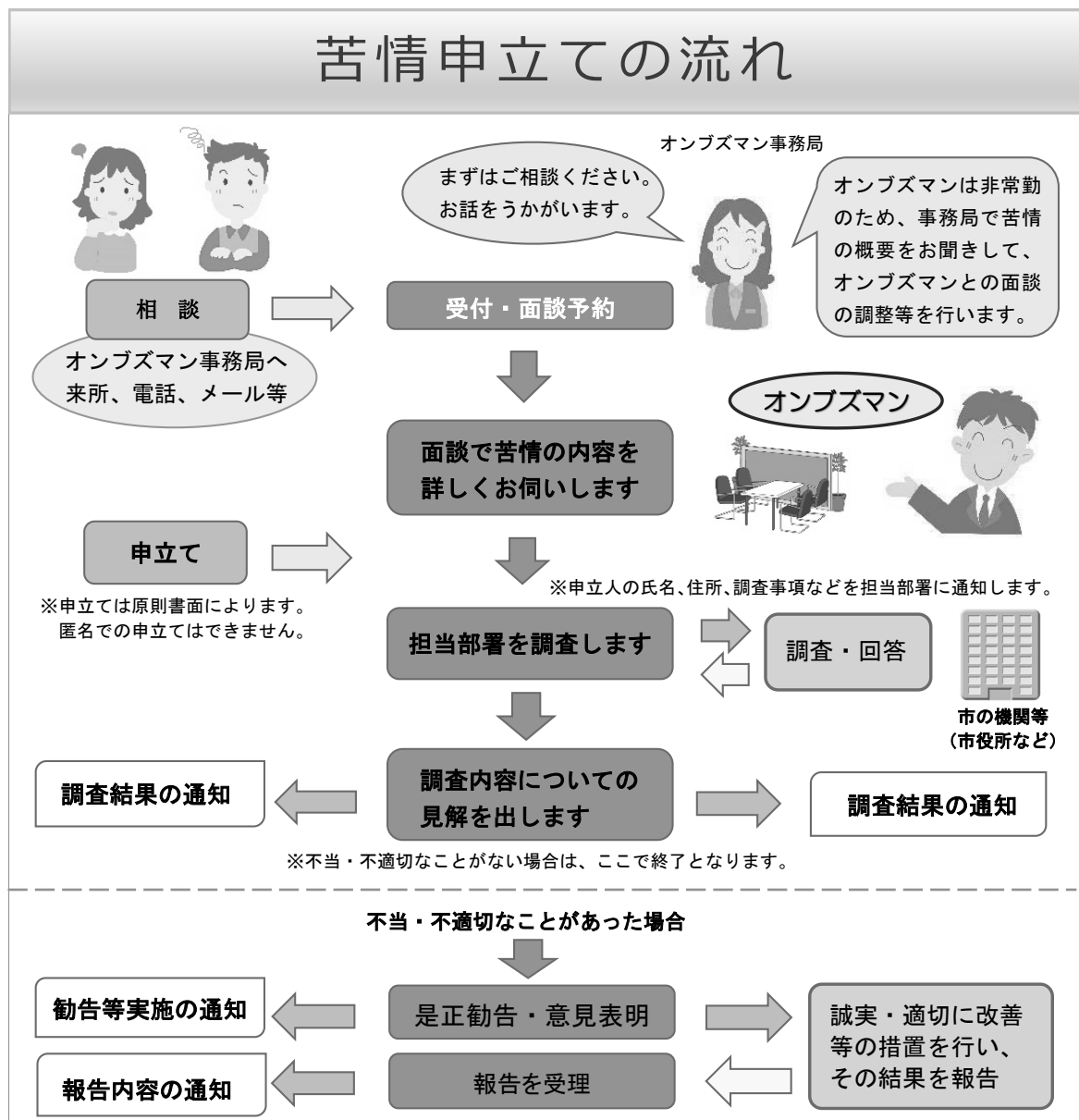
また、市の機関に対して是正等又は改善の措置状況について報告を求め、救済申立人にその報告内容を通知します。

5. 運用状況の報告・公表

総合オンブズマン制度の運用状況について、年次報告書を作成し、市長及び市議会に報告するとともに、広く市民に公表します。

6. 相談・申立ての流れ

(1) 一般オンブズマン



(2) 子どもの人権オンブズマン



Ⅱ．運用状況

1. 総合オンブズマンの活動について
2. 一般オンブズマンの運用状況
 - (1) 相談・申立ての状況
 - (2) 申立ての処理状況等
 - (3) 申立てに至らなかった相談の状況
 - (4) 是正勧告又は意見表明
 - (5) その他の活動について
3. 子どもの人権オンブズマンの運用状況
 - (1) 相談・申立ての状況
 - (2) 相談対象となる子どもの所属等
 - (3) 子どもの人権オンブズマンの総活動回数
 - (4) 子どもの人権オンブズマンの活動について

Ⅱ. 運用状況

1. 総合オンブズマンの活動について

(1) 総合オンブズマンの出勤回数

総合オンブズマン 2名 延べ127回

(2) 開催している会議

①総合オンブズマン会議

毎月1回(第1週目)、オンブズマン制度運営に関する案件を討議しています。

②ケース検討会議

毎月2回(第1・3週目)、子どもの相談ケースの情報を共有し、その後の方針を確認しています。なお、子どもの相談ケースについては、有識者からスーパーバイズを受けています。

2. 一般オンブズマンの運用状況

(1) 相談・申立ての状況

令和7年度に一般オンブズマンが受け付けた相談件数は28件で、申立件数は、申立書を受理した後に取り下げられたもの等を含め、8件ありました。

なお、令和7年度より、苦情・相談の実態をより正確に把握するため、集計方法を見直しました。同一の方(匿名であっても内容から同一人物だと推定される場合を含む)から複数回にわたり寄せられた相談については、申立てに至らない場合は原則として件数に含めず集計しています。そのため、前年度の件数と単純比較はできません。

表1 部署別相談・申立件数

部 署	相談件数	申立件数
		()
政 策 経 営 部	2 (3)	0 (1)
行 政 管 理 部	1 (5)	2 (0)
健 康 福 祉 部	9 (17)	5 (0)
子 ども 家 庭 部	5 (2)	0 (0)
生 活 環 境 部	3 (6)	0 (3)
都 市 整 備 部	0 (3)	0 (2)
教 育 委 員 会	0 (3)	0 (2)
議 会 事 務 局	0 (0)	0 (0)
民 間 福 祉 事 業 者	2 (3)	0 (0)
そ の 他	6 (12)	1 (0)
合 計	28 (54)	8 (8)

()の数値は令和6年度の件数

Ⅱ. 運用状況

表2 月別相談件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	0	2	4	5	3	1	2	2	3	1	1	4	28

表3 相談者内訳

区分	相談者			相談方法		
	本人	代理人	その他	来所	電話	メール
件数	27	1	0	10	14	4

相談者別では、本人からが27件、代理人からが1件でした。

また、相談方法別では、来所が10件、電話が14件、メールが4件でした。

表4 内容別相談・申立件数

分類	相談件数		分類	相談件数	
		申立件数			申立件数
職員対応	6	1	施設閉鎖	1	
案内不足	4	1	施設の安全管理	1	1
生活保護	4	2	生活相談	1	
連絡不応答	1		不適切保育	1	
情報の取扱い	1	1	労務管理	1	1
補助金審査	1		要望	2	
組織間連携	1		女性相談	1	
ひとり親福祉	2		介護保険		1
			合計	28	8

※相談件数及び申立件数は、当該年度に受付を行った件数を掲載しています。

そのため、前年度に相談を受け、今年度に申立てを受理した件数が含まれています。

また、申立て受理後、取り下げられたもの等も含まれています。

内容別相談件数では、職員の言葉遣いや案内不足による苦情が多くありました。

また、生活保護や児童福祉に関する相談は、例年通り寄せられていました。

なお、申立てに至った件数は8件で、内容は多岐にわたっています。

表5 部署別分類別相談・申立件数

部 署	分 類	相談件数	申立件数
政策経営部	案内不足	2	0
	計	2	0
行政管理部	案内不足	1	1
	施設の安全管理	0	1
	計	1	2
健康福祉部	生活保護	4	2
	職員対応	2	1
	案内不足	1	0
	連絡不応答	1	0
	情報の取扱い	1	1
	介護保険	0	1
	計	9	5
子ども家庭部	職員対応	1	0
	補助金審査	1	0
	組織間連携	1	0
	ひとり親福祉	2	0
	計	5	0
生活環境部	職員対応	2	0
	要望	1	0
	計	3	0
都市整備部	—		
	計	0	0
会計管理者	—	0	0
	計	0	0
教育委員会	—		
	計	0	0
議会事務局	—	0	0
	計	0	0
監査委員	—	0	0
	計	0	0
選挙管理委員会	—	0	0
	計	0	0
協定福祉事業者	施設閉鎖	1	0
	施設の安全管理	1	0
	計	2	0

Ⅱ. 運用状況

部 署	分 類	相談件数	申立件数
その他	職員対応	1	0
	生活相談	1	0
	不適切保育	1	0
	労務管理	1	1
	女性相談	1	0
	要望	1	0
	計	6	1
総 合 計		28	8

(2) 申立ての処理状況等

令和6年度の苦情申立てのうち、令和7年度に継続調査となった2件については、いずれも苦情申立てに係る市の業務等について自己の利害を有しないものと判断し、調査不実施通知を送付しました。

また、令和7年度の苦情申立てについては、令和8年度に継続調査となった1件、申立てが取下げとなった1件及び調査を中止したものの1件を除く5件について調査が終了し、その結果を申立人と市の機関等に通知しました。

表6 処理状況

区 分	件 数
1. 調査結果を通知したもの	5
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0
(2) 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	0
(3) 市の業務に不備がなかったもの	5
2. 取り下げられたもの	1
3. 調査を中止したもの	1
4. 調査継続中のもの（令和8年度に調査を継続）	1
5. 調査対象にならなかったもの	2
合 計	10

表7 申立てから結果通知送付までの期間

期 間	件 数	最大月数	8.2	(4.2)
3か月未満	1	最小月数	2.6	(2.9)
3か月以上4か月未満	2	平均月数	4.3	(3.5)
4か月以上5か月未満	1	()の数値は令和6年度の月数		
5か月以上6か月未満	0			
6か月以上12か月未満	1			
12か月以上	0			
調査継続中のもの	1			
合 計	6			

(3) 申立てに至らなかった相談の状況

表8 相談扱いとした案件内訳

区 分	件数
1. オンブズマンの所掌に該当するもの	17
(1) 担当部署での苦情処理対応としたもの	3
(2) 苦情内容が簡易、匿名希望、相談者の希望により事務局または所管課と調整して対応したもの	6
(3) 連絡がなかったものまたは取り下げられたもの	8
2. オンブズマンの所掌に該当しないもの	5
合 計	22

(4) 是正勧告又は意見表明

是正勧告、意見表明については、対象案件はありませんでした。

Ⅱ. 運用状況

(5) その他の活動について

○制度についての周知

ポスターを庁内に掲示して、総合オンブズマン制度について周知しました。

<掲示用ポスター>

国立市のオンブズマン 制度をご利用ください

「市の決定に納得できない」
「窓口で困りごとを相談したが聞いてもらえなかった」
など

オンブズマンが、市の機関等に対する苦情を
公平・中立・簡易な手続きで処理します。

利用できる方 **どなたでも相談できます**
苦情の申立には一定の条件がありますが、
まずはご相談ください。

対 象 **市の機関等に関する苦情**
市と協定を結んでいる民間福祉事業者に対する苦情も対象です。

申立するには 苦情申立書をもとに、オンブズマンが詳
しい内容をお聞きします。
申立書の提出は、下記窓口までお持ちく
ださい。

費 用 無料

場 所 **オンブズマン事務局**
国立市役所北庁舎 27 番窓口

受付時間 月～金曜日（祝日除く） 8:30～17:00

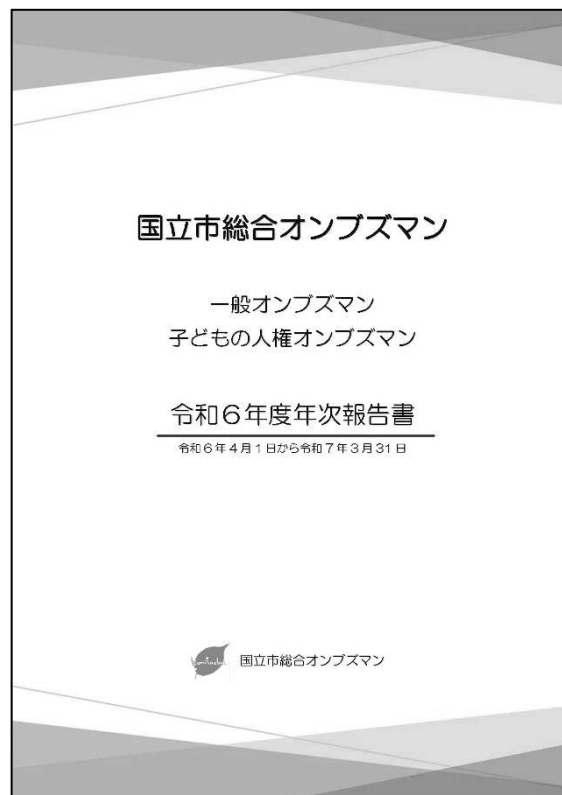
電 話 042-505-5127（直通）

ホームページ


○総合オンブズマンの令和6年度における運用状況についての報告

令和7年8月、総合オンブズマンの令和6年度における運用状況について、総合オンブズマンから市長に報告をしました。

報告書は、情報公開コーナー（市役所1階）や図書館等において閲覧できるほか、市ホームページにも掲載しています。なお、情報公開コーナーでは令和5年度までの報告書の販売もしています。



Ⅱ. 運用状況

3. 子どもの人権オンブズマンの運用状況

(1) 相談・申立ての状況

令和7年度の子どもの人権オンブズマンへの相談件数は58件で、前年度とほぼ同数でした。これに加え、前年度からの継続案件が11件ありました。

また、救済申立てについては1件受理しており、次年度に持ち越して対応を継続しています。

表1 月別受付件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	2	6	1	2	3	8	21	4	2	0	3	6	58

表2 初回相談者及び対応方法内訳

区分	相談者			相談方法						
	本人	家族・代理人	その他	来所	電話	フリーダイヤル	メール	相談フォーム	オンブズマンレター	その他
件数	44	9	5	3	7	5	3	16	1	23

相談者の内訳については、子ども本人からの直接相談が44件と全体の76%を占めています。

相談方法としては、ホームページに掲載している相談フォームが定着しつつあります。相談フォームは、令和5年度より、市内公立小中学生に配付されているタブレット端末へ当該フォームをブックマーク登録したことで利用件数は年々増加しており、本年度は小学生から高校生まで幅広い年齢層から16件の相談が寄せられました。

一方で、現状の相談フォームは受信専用であるため、相談者との双方向かつ円滑なコミュニケーションツールとしては課題が残ります。

デジタルツールの活用が拡大する一方で、無料で郵便ポストに投函できるオンブズマンレターによる相談は1件と減少傾向にあります。本ツールは通信環境に左右されない安定的な手段であり、一度つながった相談者との長期的な対話ツールとしても活用しています。

また、その他の23件については、9月から10月にかけて毎年小学5年生と中学2年生を対象に実施しているアンケートを通じて寄せられた相談に対応したものです。このアンケートは、潜在的な悩みにリーチする貴重な機会でもあり、相談の内容に応じてオンブズマンが本人から直接話を聞きに行ったり、オンブズマンレターを通じて回答したりして対応しました。

表3 初回相談者内訳

本人	母	父	父母	祖父母	兄弟	友達	関係機関	その他	合計
44	7	0	1	0	0	1	3	2	58

表4 内容別相談・申立件数

内 容	相談件数		申立件数	
いじめ	2	(3)	0	(0)
交友関係の悩み（いじめを除く）	21	(18)	0	(0)
学習・進路の悩み	2	(0)	0	(0)
不登校	0	(0)	0	(0)
心身の悩み	5	(6)	0	(0)
学校・教員等の対応	7	(10)	0	(0)
家族関係の悩み	7	(5)	0	(0)
子育ての悩み	2	(1)	0	(0)
虐待	1	(2)	0	(0)
行政機関の対応	0	(0)	0	(0)
その他	11	(11)	1	(0)
合 計	58	(56)	1	(0)

（ ）の数値は令和6年度の件数

主な相談内容としては、交友関係の悩みが21件、学校・教職員等の対応と家族関係の悩みがそれぞれ7件ずつ、心身の悩みも5件あり、例年これらの相談が多い傾向にあります。

その他、市内保育施設における保育環境に関する相談が複数件寄せられました。

Ⅱ. 運用状況

(2) 相談対象となる子どもの所属等

子どもの所属については、小学生が30件、中学生が15件、高校生が6件となりました。小学校5年生の相談が多いのは、オンブズマンアンケートの自由記述欄に相談等を書いてくれたことによります。

表5 子どもの所属等

未就学児	小学生								不明 その他
	1学年	2学年	3学年	4学年	5学年	6学年	不明	小計	
4 (0)	2 (3)	1 (3)	0 (3)	1 (2)	21 (15)	2 (1)	3 (3)	30 (30)	3 (1)

中学生					高校生					合計
1学年	2学年	3学年	不明	小計	1学年	2学年	3学年	不明	小計	
3 (2)	8 (14)	2 (3)	2 (1)	15 (20)	4 (2)	1 (1)	1 (1)	0 (1)	6 (5)	58 (56)

() の数値は令和6年度の件数

(3) 子どもの人権オンブズマンの総活動回数

令和7年度の相談58件と令和6年度からの継続相談11件を合わせた69件に対し、総活動回数は546回となりました。令和6年度と比較して活動回数が増加した要因として、継続的な状況確認、相談者との連絡、学校その他の関係機関との調整を要する案件が多かったことが挙げられます。

子どもオンブズマンの調整活動では、子ども本人との相談をはじめ、家庭及び関係機関との丁寧な対応を心がけています。保護者等から相談を受けた場合であっても、子ども本人の気持ちや意見を丁寧に聴き取り、その意向を尊重しながら対応方針を検討しています。

また、相談内容に応じて、家庭、学校その他の関係機関と必要な情報共有及び調整を行い、子どもを取り巻く状況の改善や問題の解決につながるよう努めています。

表6 子どもの人権オンブズマンの月別総活動回数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
回数	29	42	69	34	29	22	45	38	97	30	25	86	546

表7 子どもの人権オンブズマンの相談対応別総活動回数

相談対応回数				相談者への活動回数				関係機関との活動回数		合計
相談者⇒オンブズマン				オンブズマン⇒相談者				オンブズマン⇔関係機関		
電話	メール	ワグズ マルチ	面談	電話	メール	手紙	訪問 ・面談	電話	訪問・面談	
176	55	5	43	54	69	19	3	114	8	546
279				145				122		

(4) 子どもの人権オンブズマンの活動について

年 月	事 項
通年実施	・ 矢川プラス及び西児童館での出張相談（毎月 3 回）及び N H K 学園主催「よりみちカフェ」に参加（不定期）
令和 7 年 4 月	・ 新入職員向け研修（一般オンブズマン含む） ・ 子どもオンブズマン通信発行（市立小学校一年生向け） ・ 出張授業（第二小学校 3 年生） ・ 旧国立駅舎で PR 活動
5 月	・ 第 1 回スーパーバイズ研修 ・ 子どもオンブズマン通信発行（高校 1 年生向け） ・ スクールバディサポート講演会（第二中学校 1 年生）
6 月	・ スクールバディサポート講演会（第一中学校 1 年生） ・ 朝礼での周知活動（第二中学校） ・ 庁舎見学での周知活動（市立小学校 2 校）
7 月	・ スクールバディサポート講演会（第三中学校 1 年生） ・ 子どもオンブズマン通信とオンブズマンレターの配布（市立小・中学生等へ配付） ・ 第 2 回スーパーバイズ研修
8 月	・ 夏休み企画～子どもオンブズマンの市内クイズラリー～ ・ 総合オンブズマン令和 6 年度年次報告書を市長・議長に提出 ・ 教育委員会に対し、要望書を提出
9 月	・ 令和 7 年国立市議会第 3 回定例会総務文教委員会にて年次報告書により令和 6 年度の活動内容を報告 ・ 「くにたち子どもの人権オンブズマン」についてのアンケート実施
1 0 月	・ 子どもの相談・救済機関首都圏フォーラムに参加 ・ 第 3 回スーパーバイズ研修
1 1 月	・ 子どもオンブズマン通信発行（市立小・中学生へ配付） ・ 児童館まつりに出展 ・ 人権月間イベント実施（山下敏雅先生講演会・オンブズマン活動報告） ・ 相談室の愛称募集開始（11/17～2/28）
令和 8 年 1 月	・ 第 4 回スーパーバイズ研修
2 月	・ 子どもオンブズマン通信発行（市立小・中学生へ配付） ・ 相談援助部門向け研修（一般オンブズマンを含む）を実施 ・ 「地方自治と子ども施策」全国自治体シンポジウム参加（埼玉県三芳町）
3 月	・ 子どもオンブズマン通信発行（市立中学校卒業生へ配付）

Ⅱ. 運用状況

○スーパーバイズ研修

子どもの人権救済機関としての活動におけるケース検討について、子どもの人権について豊富な知見のある講師から年４回研修を受け、子どもの人権オンブズマンの活動に活かしました。

講師：野^の村^{むら}武^{たけ}司^し氏



東京経済大学現代法学部教授・学部長（行政法、子ども法）。弁護士・獨協地域と子ども法律事務所（埼玉弁護士会）。

日本での子どもの権利条約批准を前後して、自治体法政策を通じた子どもの権利保障の問題に取り組む。国立市を含めて、子どもの権利条例づくりで多数の自治体に関わる。川崎市代表人権オンブズパーソン。中野区子どもオンブズマン。国連 NGO 子どもの権利条約総合研究所副代表。日弁連子どもの権利委員会幹事。子どもいじめ防止学会理事長。埼玉子どもを虐待から守る会理事。さいたまユースサポートネット理事等。

Ⅱ. 運用状況

○いじめ防止教育プログラム「スクールバディサポート講演会」

オンブズマンが、市立中学校3校の1年生向けに、人権の観点からいじめ問題についての講演を実施しました。



○人権出張授業

オンブズマンが、国立第二小学校3年生に、子どもの権利について考える出張授業を実施しました。



○朝礼での周知

子どもたちに顔を覚えてもらう機会として、オンブズマンが、国立第二中学校の朝礼に参加して、子どもの人権オンブズマン制度について紹介しました。



○庁舎見学での周知

子どもたちに相談場所や子ども相談員等の顔を覚えてもらうため、庁舎見学で子どもオンブズマン制度について紹介しました。



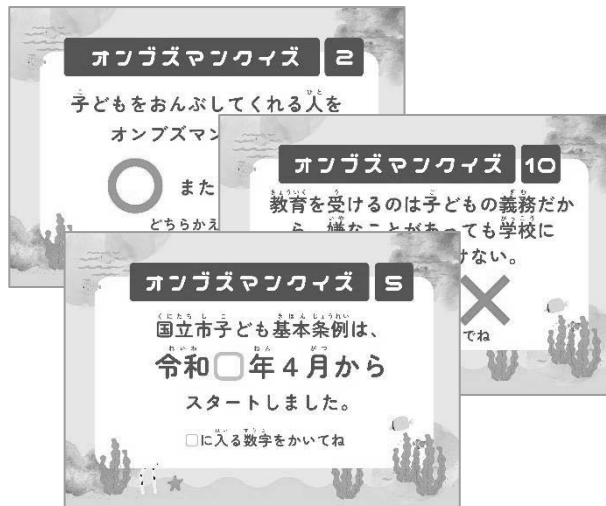
▼相談室は市役所北庁舎にあります



Ⅱ. 運用状況

○夏休み企画

夏休み期間に市内各施設を使用して、子どもオンブズマンや子どもの権利に関するクイズラリーを実施しました。



○児童館まつりに参加

矢川プラスで開催された「児童館まつり」に参加しました。

「ガチャガチャでQ&A」と「塗り絵コーナー」を設置し、子どもたちと交流しました。



○くにたち人権月間 2025 イベント

弁護士であり、国立市子ども基本条例スーパーバイザーでもある山下敏雅氏を講師に迎え、子どもの権利の視点から子どもとのかかわり方についてご講演いただくとともに、総合オンブズマンの活動報告会を実施しました。



○みんなの相談

矢川プラスと西児童館に子ども相談員が毎月出向き、子どもたちと同じ空間で自由に過ごしながら、遊びや会話を通じて顔を覚えてもらい、困ったときに相談できる関係づくりに取り組みました。



Ⅱ. 運用状況

○啓発物品

<リーフレット>



<カード>



<カラビナミニトーチ>

夏休み企画や児童館まつりなどのイベントの景品として活用しました。

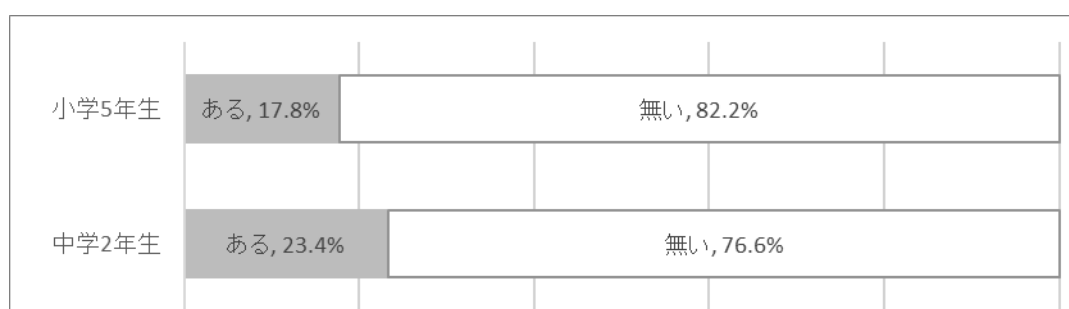


○「くにたち子ども的人権オンブズマン」についてのアンケートの実施

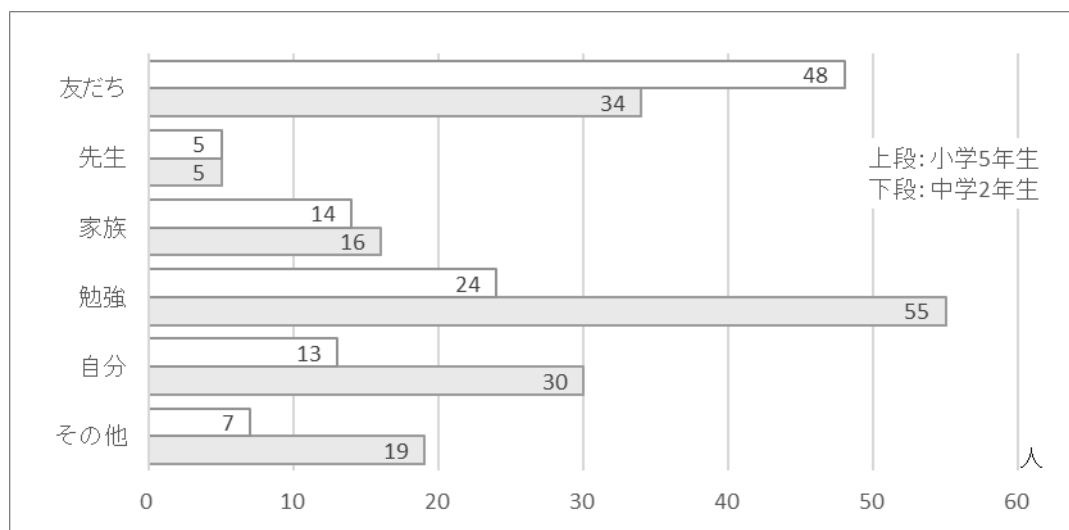
令和7年10月、市立小中学校の小学5年生と中学2年生を対象に、くにたち子ども的人権オンブズマンの周知度と子どもの意見を把握し、今後の活動につなげることを目的として、「子どもオンブズマン」についてのアンケートを実施しました。

制度開始から9年目を迎え、子どもオンブズマンの活動が多くの子どもたちに浸透してきましたが、今後も活動内容をお知らせしながら、より身近に活用できる環境づくりに取り組んでいきます。

質問1 あなたは、今、悩んだり困ったりしていることはありますか？



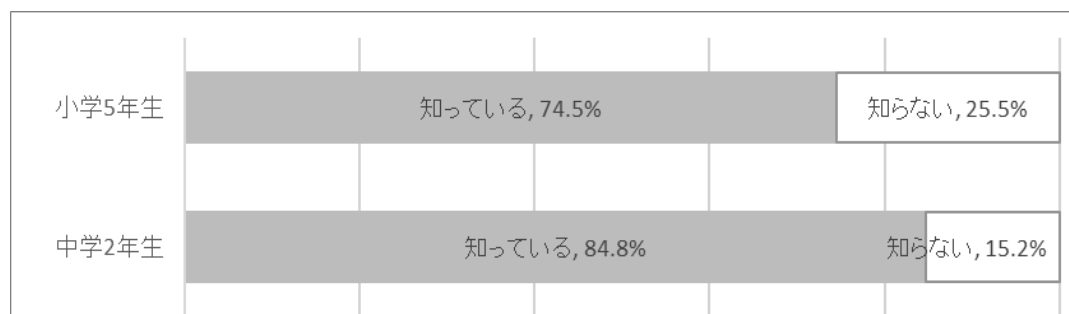
悩みがある人は、何について悩んでいますか。(いくつ選んでもいいです。)



小学生では、例年「友だち」、次いで「勉強」の悩みが多く、中学生では一貫して「勉強」に関する悩みが多くなっています。中学生では、「自分」に関する悩みも増える傾向があります。

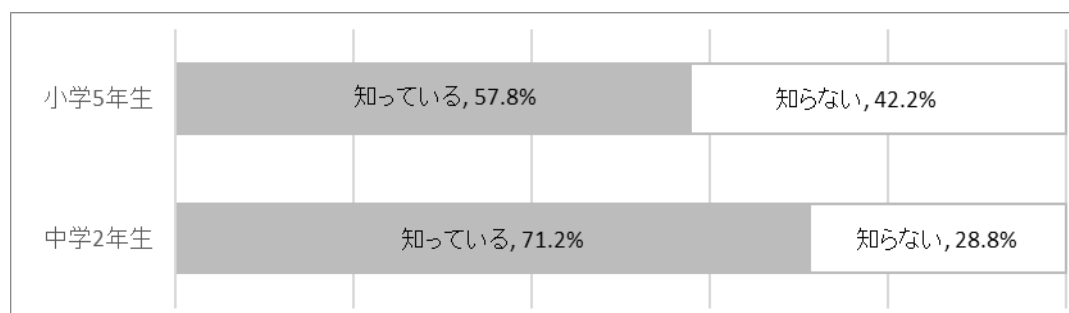
Ⅱ. 運用状況

質問2 くにたち子どもの人権オンブズマン（子どもオンブズマン）を知っていますか？



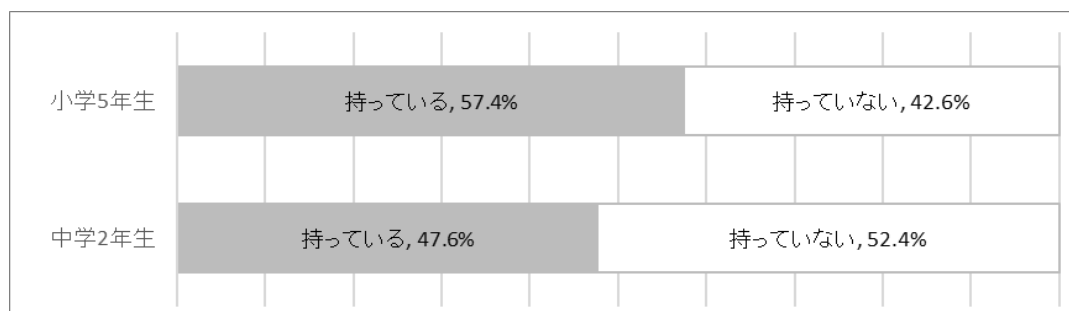
小・中学生ともに約7割から8割を超える高い認知度を維持しています。この背景には、子どもたちが小学校の入学時から子どもオンブズマン制度に触れ、継続的な周知・啓発を行ってきたことが寄与していると考えられます。

質問3 子どもオンブズマンは、子どもの人権を守るため、あなたの話を聞いて一緒に考え、あなたの意見を先生や家族に伝えたりして、解決に向けて行動していることを知っていますか？



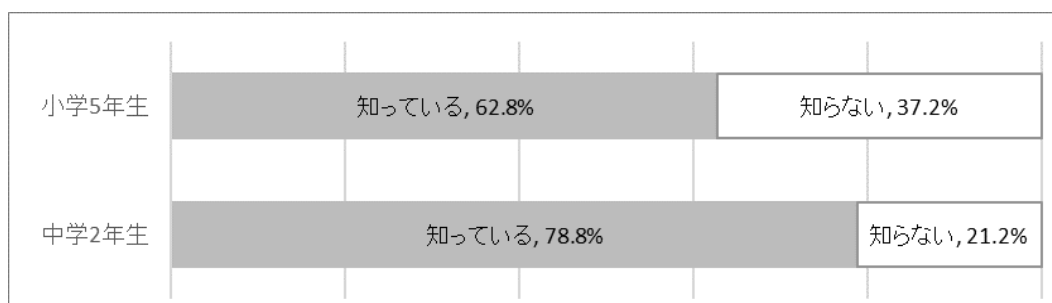
子どもオンブズマンの活動内容については、小学生・中学生ともに制度開始時から認知度は横ばいです。

質問4 子どもオンブズマンが、みなさんに配っているカードを持っていますか？

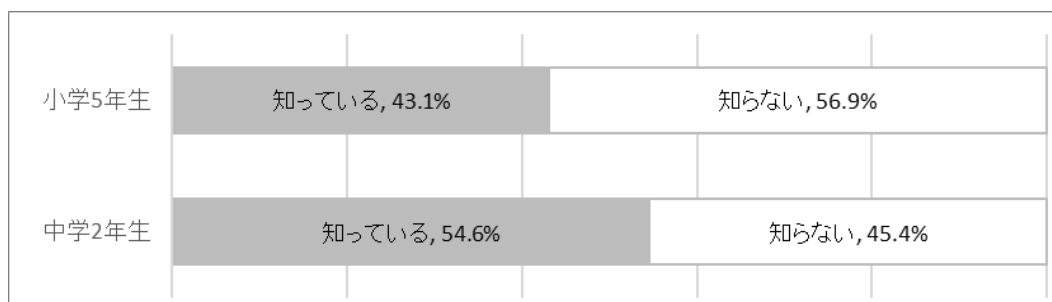


今回、初めて小学生の回答で、カードを「持っている」が「持っていない」を上回りました。思い立った時にすぐに相談できるように、カードを手元に置いてもらえる工夫が必要です。

質問5 子どもオンブズマンに、フリーダイヤル（無料）で相談ができることを知っていますか？

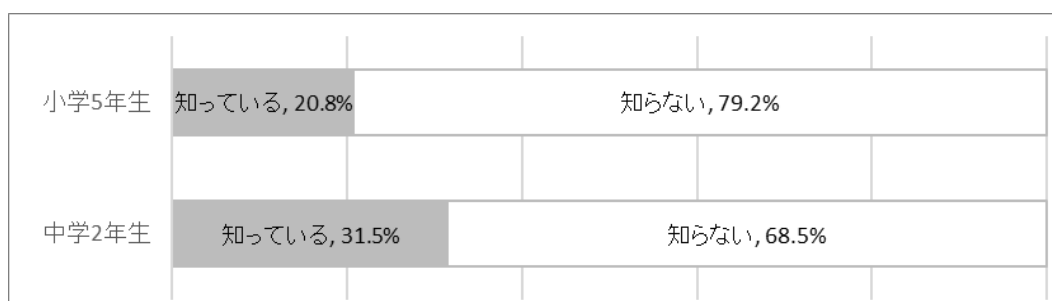


質問6 子どもオンブズマンに、手紙で相談できるオンブズマンレター（切手がいらぬい）を知っていますか？



オンブズマンレターは、携帯電話などの端末がなくても無料で投函することができるツールです。レターは夏休み前に全市立小・中学生に配付したほか、市内公共施設等にも設置しています。

質問7 みなさんに配られているタブレットパソコンのブックマークから、子どもオンブズマンに相談できることを知っていますか？



子どもたちが普段学習に使用しているタブレット端末から相談できることの認知度は小・中学生ともに2～3割と低いものの、多様な相談手段の中で「相談フォーム」の利用が最も多く、デジタル環境に親しむ子どもたちにとって主要なアクセス手段となっていることがうかがえます。今後さらなる周知が必要です。

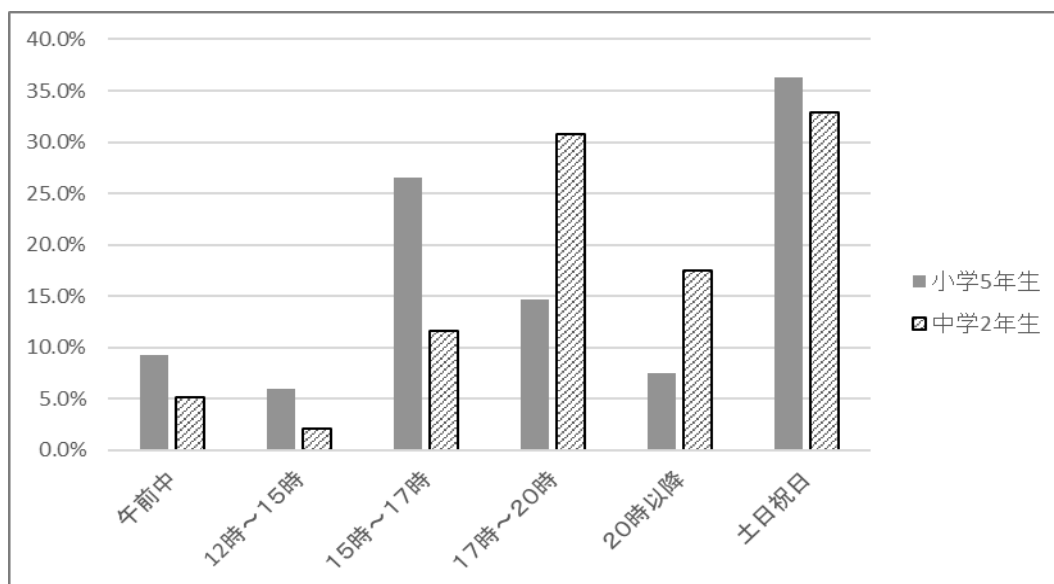
Ⅱ. 運用状況

質問 8 何でも相談できる出張相談会「みんなの相談」を知っていますか？



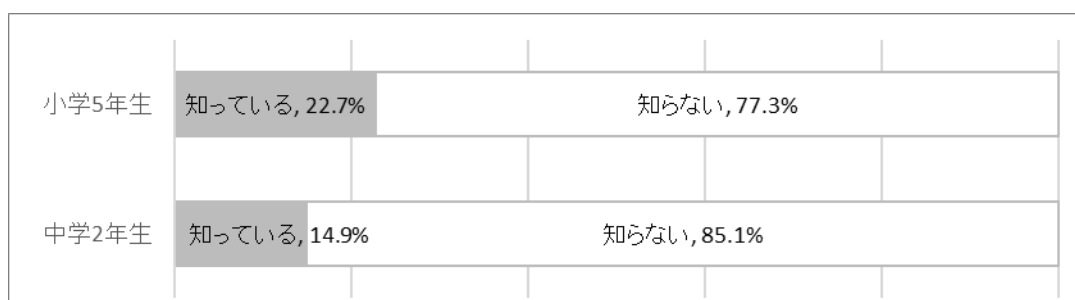
みんなの相談は、矢川プラスで月2回実施しているのに加え、令和6年度のアンケート結果を受け、令和7年度から西児童館でも実施しています。

質問 9 あなたが、平日で相談しやすい時間帯を教えてください。



相談しやすい時間帯として、中学生では17時以降の回答が多いため、今後相談時間の延長を検討していく必要があります。

質問 10 令和7年4月に国立市子ども基本条例がスタートしたことを知っていますか？



このほか「オンブズマンに伝えたいこと」として自由記述欄を設けました。

オンブズマンへの応援やオンブズマン活動への意見なども寄せてくれました。

アンケートで、自分のこと、家族のこと、友達のことなどで困っている、悩んでいるというメッセージに対しては、手紙で連絡をとったり、学校に確認したりしました。

子どもオンブズマンは、子どもの利益を第一に考え、子どもたちの声を聴いていきます。

オンブズマンコラム



かけがわ あ き
掛川亜季オンブズマン

小5と中2のみなさんに、昨年の秋に、オンブズマンアンケートに協力していただきました。ありがとうございました。

アンケートに、たくさんの思いや意見を書いてくれました。その中に、「A Iをどう思っていますか?」、「インプットとアウトプットの関係について」という質問がありました。

難しい質問ですね。

私はI T関係の難しいことはよくわかりませんが、A Iとは、おおざっぱに言うと、たくさんの情報を取り込んで（インプット）知識をたくわえて、それをもとに回答をする仕組み（アウトプット）ですね。

A Iが発達すれば、一生けん命勉強して知識をたくわえたり、色々な問題の解決を自分でしなくてもよくなるのでしょうか。オンブズマンへの相談も、A Iが代わりに答えてくれれば必要がなくなるのでしょうか。単純なO×や、誰に聞いても答えが変わらないことなら、A Iが置きかわるかもしれません。でも、気持ちのもやもやだったり、あいまいだけれどそれも含めて大切にしたいことといった、数字や言葉にしにくいこともたくさんあると思います。その場で解決策を考えるために、色々な情報の引き出し、ものさしを自分自身の中に持つことや、それを更新（アップデート）しつづけることも大事で、A Iにすべておまかせにはできないと思っています。

みなさんはどう思いますか。みなさんの考えをきかせてくれたらうれしいです。

Ⅱ. 運用状況

○機関紙の発行（一部掲載）

顔が見え、安心して相談できるように、オンブズマンの紹介や活動の様子などを掲載した機関紙を発行しました。4月には小学校1年生向けに子どもオンブズマン制度を紹介した機関紙も発行しています。機関紙はホームページでも見ることができます。

<夏休み企画の紹介>

くになち子どもの人権オンブズマン機関紙 第8号 2024年7月 発行：国立市オンブズマン事務局

きみの人権を守る

子どもオンブズマン 通信

子どもオンブズマン クイズラリー

開催期間 令和7年8/1(金)～8/31(日)
※景品交換は9/5(金)まで

市内10か所に置いてあるオンブズマンクイズの答えを台紙に書いて、オンブズマン事務局(市役所北庁舎27番窓口)に持ってきてね★
1か所1ポイント！
学校のタブレットで、クロームのブックマークから相談フォームに「夏の思い出」をひとこと書いて送ってもポイントになるよ。

★3ポイント以上
➡ガチャガチャで参加賞をゲット！
★10か所全部
➡コンプリート賞をプレゼント

【クイズ設置施設】
くになち北市民プラザ／国立駅南口子育て・子育て応援テラス／西児童館／中央児童館／くになち図書館東分室／くになち郷土文化館／矢川プラズ／FSXアリーナ／くになち南市民プラザ／城山さとのいえ

クイズラリー台紙

喜いから、水分を取ったり、休憩したりしながら、参加してね！

クイズの答えを四角のなかに書いてね☆

フォームを送った日付を書いてね

ヒカリ おうちの近くから回ってみよう！

ミライ

花井民プラザ テラス 西児童館 図書館東分室 中央児童館 矢川プラズ FSXアリーナ 郷土文化館 南市民プラザ さとのいえ 相談フォーム

もオンブズマンってどんな人？

キングなど自然旅に出て温泉一ツを食べるこ

片山 弘道 オンブズマン

弁護士です。歴史好きで、寺社巡りや峠の散策を楽しんでいます。地方のお城にも行ってみたいと思っています。

みなさんが困っていることを解決するためのお手伝いをしていきたいです。気軽に相談してください。

ラを感じやすい人はオンブズマンですか？

オンブズマンレターは、こんな人におすすめ

オンブズマンからの返事が欲しい。
相談はうまく話せるか心配だし、話もなんだかはずかしい……。

きょうはオンブズマンレターについて説明するね

レターは、返事の受け取り方が選べる！

- ① 学校の先生から返事を受け取りたい人
➡先生には手渡しをお願いするだけで相談内容はひみつ
- ② 自宅に郵送して欲しい人
➡ちょっと時間がかかるけど必ずお返事するから待っててね。
- ③ メールで返事が欲しい人
➡上の3つの方法の中で一番早く返事が届くよ。
- ④ 電話でお返事することもできるよ

ひみつは
まもりま
す
電話代は
タダです

フリーダイヤル

なんでもOK な や み ぜろ

0120-70-7830

【受付時間】 月～金 午前8時30分～午後5時（祝日のぞく）

sec_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp

オンブズマン事務局 042-505-5127

【直接くる時】国立市役所 北庁舎27番窓口 *予約なしの来訪もOK！



＜愛称募集・イベント内容の紹介＞

子どもオンブズマンの相談室の愛称募集と、児童館まつりやくにたち人権月間にあわせて実施した子どもオンブズマン企画についてPRしました。

くにたち子どもの人権オンブズマン機関紙 第59号 2025年11月 発行：国立市オンブズマン事務局

きみの人権を守る **子どもオンブズマン 通信**

そうだんぼしょの ニックネーム ほしゅう **名前♡募集します**
おぼえやすいニックネームを考えてね

選ばれた人には 図書カード をプレゼント みんなの応募を待ってます！

応募期間 ● 令和 7 年 11 月 17 日 から
令和 8 年 1 月 31 日 まで

応募できる人 ● 国立市内に住んでいる **子ども** (高校生まで)

応募方法 ● 右のQRコードから送ってね

※「みんなの相談」(矢川プラス・西児童館)でも応募できるよ
※ 選ばれたときに連絡するので、応募フォームに連絡先と名前を書いてね
※ ※ 応募してもらった中から何個か選んで、決選投票で1位を決めるよ
(投票については次号でお知らせします)

おしらせ

もオンブズマン企画へGO!!

ワク★★ワクワク★★ガチャ!!
しずくんの紙が入ってるよ (どんな質問かな～?)
プレゼントがもらえる! (いいものがあまりますように)

ぬりえコーナー
もあるよ

☆オンブズマンにあえる☆

おはなし「10代の子どものいま」
& オンブズマン活動報告会

11月29日(土) 10時～12時
FSX ホール地下スタジオ にて

子どもの味方 山下敬雅弁護士が、おはなしのあとにみんなの
質問に答えてくれます ☆ おとなに言いたいことや聞きたいことが
あったら、右のQRコードからドシドシ送ってね。

ひみつは
まもりま
す
電話代は
タダです

フリーダイヤル **0120-70-7830**
【受付時間】 月～金 午前8時30分～午後5時 (祝日のぞく)

sec_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp
042-505-5127 オンブズマン事務局
【直接くる時】 国立市役所 北庁舎27番窓口 ※予約なしの来所もOK!

＜アンケート結果 中学生＞

小学5年生と中学2年生を対象に実施したオンブズマンアンケートの結果を掲載しました。
小学生版と中学生版をそれぞれ作成しています。

オンブズマンコラム

小5と中2のみなさんに、昨年の秋に、オンブズマンアンケートに協力していただきました。ありがとうございました。アンケートには、たくさんの思いや意見を寄せてくれました。その中に、「A.I.をどう使っていますか?」、「インプットとアウトプットの関係について」という質問がありました。嬉しい質問ですね。私は11月関係の選任にはよくわかりませんが、A.I.とは、おどろきに言え、たくさんの情報を取り込んで（インプット）知識をたくわえて、それをもとに回答をする仕組み（アウトプット）ですね。

A.I.が得意なことは、1. 1分間程度で知識をたくわえたり、色々な問題の解決を自分でなくてもできるようになるのでしょうか。オンブズマンへの相談も、A.I.が代わりに答えてくれる必要がなくなるのでしょうか。単純なQ&Aや、誰に聞いても答えが変わらないことなら、A.I.が得意なかわかりませんが、でも、気持ちのよさや、だったり、あいまいだけれどもそれも含めて大切にしたいことといった、数字や言葉ににくいこともたくさんあると思います。その場で解決策を考えるために、色々な情報の引き出し、ものを自分で自分の手に持つことや、それを整理（アップグレード）しつづけることも大事で、A.I.にすべておまかせにはできないと思っています。みなさんはどう思いますか。みなさんの考えをかせてくれたらうれしいです。

くになち子どもの人権オンブズマン機関紙 第60号 2026年 2月 発行：国立市オンブズマン事務局

子どもオンブズマン つうしん 通信

さみの人権を守る

みんなできめよう！ 子どもオンブズマン相談室

愛称募集

募集期間 2月28日（土）まで延長！

ほかの相談室のなまえ

- 中野区の相談室は「ボカコロ」
- 西東京市の相談室は「ほーとーるーム」
- 武蔵野市の相談室は「まもろーーム」

これからスケジュール

- 1 春 春 オンブズマンが3つの機関紙を選びます。
- 2 候補発表 4月4日 さくらフェスティバル（自衛隊二公園）
- 3 投票期間 4月4日～4月30日
- 4 発表 6月のオンブズマン通信、市のHP他 採択された方には最大1万円の図書カードをプレゼント

11月23日 児童館まつり★11月29日 山下弁護士講演会

フリーダイヤル 0120-70-7830

なんでもOK な や み ゼロ

042-505-5127 オンブズマン事務局

【直接くる時】 国立市役所 北庁舎27号窓口 ※予約なしの来所もOKです！

子どもオンブズマンアンケート結果発表

令和7年10月に、国立市立小学校全8校の5年生にアンケートを行いました。今回は初めてタブレットから回答してもらいましたが、427人（全体の74.2%）から回答があり、たくさんの意見を聞かせてもらえました。

協力いただいたアンケートは、子どもオンブズマンがすべて読んでいます。何について悩んでいるかという質問では、「友だち」が1番多く、次に「勉強」「家族」と続きました。

友だちのことも、勉強や家族のことも、子どもオンブズマンに相談できます。ぜひ、気軽に相談してみてくださいね。

「オンブズマンに伝えたいこと」では、たくさんのメッセージをもらいました。

ありがとうございます。

なやみこと・困りごと

あなたは今、悩んだり困ったりしていることはありますか？

（あるを選んだ人）

何について悩んでいますか？

友だち	勉強	自分	家族	先生	その他
48	24	13	14	5	7

（単位は人、複数回答あり）

くになち子どもの人権オンブズマン（子どもオンブズマン）を知っていますか？

知らない 25%
知っている 75%

子どもオンブズマンは、子どもの人権を守るため、あなたの話を聞いて一緒に考え、あなたの意見を先生や家族に伝えたりして、解決に向けて行動していることを知っていますか？

知らない 42%
知っている 58%

国立市子ども基本条例

令和7年4月に、国立市子ども基本条例がスタートしたことを知っていますか？

知っている 23%
知らない 77%

相談しやすい時間帯

あなたが、平日で相談しやすい時間帯を教えてください。

★15～17時

その他は日曜日

子どもの意見

意見を言いたい（ほしかった）と思うことは？

- 成績について頭ごなしに叱られた
- 家族とのケンカが増えた
- 友だちとのトラブルについて
- ケンカの理由を聞いてほしい
- ...

みなさんに配られているタブレットパソコンのブックマークから、子どもオンブズマンに相談できることを知っていますか？

知っている 20%
知らない 80%

相談方法

子どもオンブズマンに相談する方法は、いろいろあります。

① オンブズマン事務局に話しに行く ② フリーダイヤル 0120-70-7830 に電話する ③ オンブズマンレターを書く ④ メールをする

そのほか、皆さんに配られているタブレットのブックマークからも相談できます！お試してもいいので、相談フォームを開いてみてくださいね。

相談フォームで相談するときは、オンブズマンが返事をする先（メールアドレス、住所、学校名やクラスなど）を必ず入力してくださいね☆

Ⅲ. 事例紹介

1. 一般オンブズマン
2. 子どもの人権オンブズマン

※各事例ともプライバシー保護のため、表現は一部変更しています。

Ⅲ. 事例紹介

1. 一般オンブズマン

市の業務に不備がなかった事例

事例① 担当課の対応について

【申立て内容】

居住する建物のエレベーター内に、たばこの灰が落ちていたのを見つけた。エレベーターを降りたところにいた方が喫煙したと考えられたので、たばこの灰を指さし、両手で×印を作って示したところ、その方がいきなり殴りかかってきた。申立人は倒れこみ、その場にいた申立人の配偶者が止めに入ったところ、配偶者も突き飛ばされて倒された。当該者はそのまま逃げていき、申立人らが警察を呼んだ。当該者は、当日市役所のしょうがいしゃ支援課に行って自ら犯行を打ち明け、自分はただ押しただけと釈明していたことが後からわかった。

しょうがいしゃ支援課は、事件当日に犯行があったことを知っていたのに、直ちに警察に通報することを怠った。課側は個人情報やしょうがいしゃであることを理由に挙げるが、当該者はこれまでも建物内で何度か問題を起こしており、今回の事態も犯罪であるのに通報しないのはおかしい。

その後、何度かしょうがいしゃ支援課やふくふく窓口に、被害者である申立人が被害を窓口へ訴えに来ていることを加害者に伝えてほしい、加害者は被害者がこのような訴えをしてきていることをどう思っているのか、加害者に申立人への対応をするように言ってほしいと伝えしたが、守秘義務等を理由として対応してくれなかった。

本件の対応について、担当部長と話をしたいと言っていたところ、ふくふく窓口の担当者から、この日であれば担当部長とアポが取れる（面談の予約が取れる）と数日前に電話で言われたので、指定日に市役所に出向いたのに、担当部長は用事があるか何かで、結局担当部長との面談ができなかった。

被害者の立場に親身になって対応してほしい。

【対象機関】 健康福祉部 福祉総務課・しょうがいしゃ支援課

Ⅲ. 事例紹介

【オンブズマンの見解】

調査の結果、オンブズマンは以下のとおりと考えます。

- (1) 申立人は、しょうがいしゃ支援課が事件当日に当該者による本件行為を認知したのに、被害申告をしなかったことに対して異議を唱えています。しかし、福祉総務課（ふくふく窓口）及びしょうがいしゃ支援課の説明では、事案が起きた当日に、その場で申立人が警察に通報したと申立人あるいは申立人の話を聞いた担当者から聞いており、申立人からオンブズマンへの話の中でも、事案発生当時、その場で警察に通報をしたとのことでした。すなわち、警察への通報は事案発生直後に既になされており、改めて被害申告を市役所として検討する必要がない客観的状況でした。

また、しょうがいしゃ支援課は、確かに申立人からの相談内容をふくふく窓口担当者から聞く前に当該者から事案の話を聴いていましたが、当該者の説明内容では直ちに犯罪が成立すると判断できるものではなかったとのことであり、公務員の告発義務を考えても、犯罪があると思料する場合に該当するとは言い難いものでした。

申立人や配偶者は本件の事案により心身の苦痛を受けたことから、その苦しみを、市職員も受け止めて被害者の立場に立って対応してほしいという申立人の心情は理解できるところですが、実際には申立人方が事案発生後直ちに通報していたこと、当該者の話からでは犯罪が起きたか否かを判断しがたい状況であったことから、通報を行うことが求められる事案ではなかったとオンブズマンは判断します。このように、通報を行うことが求められる事案ではなかったことからすると、個人情報やしょうがいしゃであること（しょうがいしゃを支援する立場からの相談を受け付ける係であること）という話があったとの点については、警察への通報の場面というよりも、当該者が何を話していたか、あるいは制裁を加えたい、賠償や謝罪を求めたいという文脈の中での言及であったものと推測します。

- (2) 申立人はまた、被害者である申立人が被害を窓口に訴えに来ていることを当該者に伝えてほしい、当該者は被害者がこのような訴えをしてきていることをどう思っているのか、当該者に申立人への対応をするように言ってほしいと伝えたが、守秘義務等を理由として対応してくれなかったと主張されています。

この点、各担当課とも、申立人が窓口に訴えに来ていることを当該者に伝えてほしいと要望していたとは認識していませんでした。各担当課は、申立人の主なご要望は、当該者が本事案について何と言っているのかを知りたい・確認したいということと理解していました。また、当該者に謝罪や賠償、制裁を受けてほしいという意図と理解していました。そこで、各担当者とも、当該者への謝罪や賠償といった民事的な話し合いには間に入ることができない、仲介できないことを説明したとのことでした。

この点、申立人としては、市が日ごろ関わりのあるしょうがいのある方について従前から市に対してトラブルを相談していたのだし、当該者も市に本件事案を話しているのだから、市が何とかしてくれるのではないかと期待があったのではないかと推測します。また、申立人や家族が痛い思いをして苦しんでいるのに、当該者が誰からも何も言われずに反省もしないのは困るといったお気持ちになるのも、もっともなことと思います。

しかし、その解決手段は市ではなく、民事あるいは刑事として別個の解決が期待される場面ですし、市としては、相談を受けた内容について、個人情報保護法にのっとり、法が定める例外を除いては、ご本人の了承なく他の方の求めに応じて開示することができません。また、相談内容の秘密を保持するということは、市の窓口で相談をした内容が他者に漏れることがないとの市民からの信頼を保持する観点からも必要な対応です。

なお、個人情報保護法には、本人の同意がない場合の個人情報の第三者提供が許容される場合として、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」が挙げられていますが、今回、当該者がしょうがいしゃ支援課に対してどのようなことを述べていたかということは、直接的には「人の生命、身体又は財産の保護のために必要」とまで言うことはできず、この規定の対象外であるものと考えます。

申立人としてみれば、被害者側の立場に立たず相手方を守っているように感じられたかもしれませんが、申立人の相談内容が申立人の了承なしに他者に知られないということと同様の取り扱いであり、当該者がしょうがいしゃであるか否かによる配慮がされた結果ではありません。

申立人のどうにかしてほしいというお気持ちは強く伝わっていましたが、残念ながら市の担当課が対応できる内容ではなく、民事あるいは刑事の手續の

Ⅲ. 事例紹介

中で取り扱われるべき事項であるので、市の対応に問題があったとは認められませんでした。

(3) さらに、申立人は、担当部長とアポが取れるとのことで当日市役所に出向いたのに、結局担当部長との面談ができなかったと主張されています。

この点、面談日程調整を行ったふくふく窓口担当者は、「責任のある者が対応します」と述べたにとどまり、担当部長との面談を約束したものではなかったと説明しています。一方で、申立人は担当部長に会えるものと期待していたであろうことは予測していたが、しょうがいしゃ支援課の担当者との面談の場を設定することを優先させて日程調整をしたとも述べています。

この部分につき、申立人とふくふく窓口担当者のやり取りの内容は言い分に食い違いがあり、事実確定はできませんでした。

ふくふく窓口担当者が、もし申立人に対して、担当部長との面談はできないが責任ある者が対応する、という言い方をしていれば正確であり、今回のようなご不満は抱かれなかったと考えられます。一方で、申立人が担当部長との面談を要請した理由は、本件の事案について、当該者に対する対応を市役所で行ってほしいということを担当部長に直接言いたかったのだと推測されますが、そもそも市で対応できる内容ではなく、従ってしょうがいしゃ支援課の職員が不合理に申立人の相談に対応しなかったり放置していたという状況ではなかったことからすると、申立人が担当部長と面談を求めた際にそれに担当部長が応じるべき状況とまではいえないものと考えます。この状況を踏まえて考えると、ふくふく窓口担当者の取った対応は、申立人のご主張をできる限り迅速に担当課に直接伝える機会を作ろうとした苦肉の策であったと考えられ、不相当とまではいえないものと考えます。もっとも、今後は申立人に対してよりわかりやすく、より正確な説明を心がけていただくことを期待します。

(4) 以上のとおり、今回の市の対応は落ち度があるとまではいえないものと判断し、本調査を終えます。

市の業務に不備がなかった事例

事例② 生活保護停止後の医療支援案内について

【申立て内容】

申立人は、他自治体から国立市に転入してきたが、同居する子（成年）の収入が上がったことを理由に、転入から数か月後、生活保護が停止された。しかし、生活保護が停止されることを聞いたのは、停止の前月頃のことであった。

子は転入後まもなく就労を開始し、生活保護担当者に給与明細を提出していたのであるから、もっと前に停止の可能性があることを担当者としては推測できたはずである。その時点で停止の可能性を知らされていれば、申立人も子も停止後に備えた生活設計ができた。

特に、申立人は、国の指定難病を患っており、医療扶助が打ち切られると月数万円の医療費を要する。事前に通知して対応策をともに考えてくれれば良かったが、生活保護ケースワーカー及び福祉総務課は、申立人の各種医療受診の必要性を理解してくれなかった。また、しょうがいしゃ支援課にも数回相談に行ったが、病気の内容のことは理解してくれず、申請を受け付ける場所と言われるのみで、親身になって申立人の話を聴いて、どのような症状でどのような治療が必要か、また生活保護が打ち切られた場合に代替手段としてどのようなことが考えられるかをともに考えてくれなかった。命にかかわる問題であり、改善を求める。

【対象機関】 健康福祉部 福祉総務課・しょうがいしゃ支援課

【オンブズマンの見解】

申立人から伺った話の内容と、各課からの聴取結果から、オンブズマンは以下のとおりと考えました。

- (1) 申立人は、前住地では生活保護を受給しており、医療扶助を受けていた結果、医療費を要せずに治療を受けられる状態であったものと考えられます。ところが、申立人が当市に転入し生活保護の担当が当市に移管された前後に申立人と同居し同一世帯である子の収入が上がり、生活保護基準を満たさなくなったことから、生活保護が停止となりました。

この点、申立人は、子は転入後まもなく停止時点での就労先に就労しており、

Ⅲ. 事例紹介

給与明細等を就労開始後には提出していたのだから、停止の可能性について担当課は申立人にもっと早くに伝えることができたはずであると主張しています。しかし、福祉総務課への調査において、同課が子の転職後の収入を知ったのは生活保護停止の直前の月であり、同日に保護停止の可能性を伝えたとのこととです。

申立人の就労開始後には給与明細等を提出していたとの主張については確認が取れず、移管の時系列からすると、担当課の説明内容に不審な点はなく、また、担当課は生活保護停止の可能性を知った当日にその可能性について申立人に伝えたことから、担当課の対応に落ち度はなかったものと判断致します。

(2) 申立人は、国の指定難病等を患う申立人に対して、担当ケースワーカー、福祉総務課及びしょうがいしゃ支援課が申立人の状況を理解のうえで、多額の医療費を要するのに対して親身に考えてくれなかったと主張しています。

福祉総務課及びしょうがいしゃ支援課からの聴取の結果、各担当課は、申立人からの不調の訴えに対して真剣に向き合い、各課で対応できる部分是对应しているものと判断致しました。申立人の訴える疾患についても理解をする努力を各課ともしていましたが、例えば補装具の支給は一定の要件を満たさなければ対象とならず、医師の専門的判断が必要となる等、恣意的・裁量的運用はできないという限界があります。

申立人のご主張は、つまるところ申立人の疾患状況から、基準外であったとしても生活保護（特に医療扶助）を利用できたり、それに代わりうる給付が得られるようにしてほしい、というものと考えられますが、制度の限界はおのずとあるものであり、申立人のみ特例的に扱うことはできないということも行政の運用上やむを得ないところといわざるを得ません。

以上のとおり、本申立てについて改善を要する点は見当たらないものと判断し、本調査を終えます。

2. 子どもの人権オンブズマン

事例①

相談者	保護者から相談フォームに相談	子どもの所属	乳幼児 2 名
相談の主な内容	集合住宅内での騒音苦情と虐待疑惑への相談		

【相談内容】

保護者から、居住する集合住宅内で、特定の住民から、繰り返し子どもが遊ぶ音についての苦情を受けているとの相談がありました。さらに、子どもの泣き声や生活音を理由に、虐待を疑われ、関係機関等へ通報されたこともあり、不安を感じているとのことでした。

【子どもオンブズマンの対応】

本件は、子ども相談員が中心となって、相談者から詳細な事情を聞き取り、オンブズマンからの助言を迅速に伝達することで、相談者の不安軽減を図ったケースです。

子ども相談員は、相談者の話を丁寧に聴き、不安を受け止めました。オンブズマンからの、推測と客観的事実を区別して整理することの大切さや再度通報を受けた場合の対応策などの助言を伝達するとともに、トラブルを防ぐ体制づくりとして、建物管理者等に相談し、居住者に対して集合住宅内における生活音への理解や注意を促してもらうことなどの対策方法を考えました。

小さな子どものいる家庭では、子どもの生活音や泣き声に対して、周囲に負い目を感じてしまうことがあります。一方で、子どもの成長に必要な遊びや日常の活動が過度に制限されることのないよう配慮することも大切です。子どもの健やかな成長・発達を守る視点と、近隣住民との適切な関係づくりの両方を大切にしながら、場面に応じた対応を考えることとしました。

事例②

相談者	オンブズマンアンケート	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	保護者からの暴言や身体的な扱いによる不安		
【相談内容】 アンケートの「オンブズマンへの質問」欄に、「保護者から叩かれたり、『出て行け』と言われたりすると、自分はいらない人間なのかなと思ってしまう。どう思うか」と記載がありました。			

Ⅲ. 事例紹介

【子どもオンブズマンの対応】

相談者に返事を届けるにあたり、担任の先生に手紙の受け渡しにご協力いただき、オンブズマンからの手紙を渡してもらいました。

手紙では、「いない人間などいないこと」「保護者であっても、子どもに対して何をしていてもよいわけではないこと」を伝えました。その上で、相談者が安心して過ごせるように、どのような方法があるかを一緒に考えたいと呼びかけました。

結果として面談にはつながりませんでした。相談者は以前から「みんなの相談」を通じて子ども相談員と顔見知りであり、日常的に会う機会がありました。そのため、相談員は、相談者が必要な時に安心して相談ができるよう、挨拶をしたり一緒に遊んだりといった緩やかな関わりを持ちながら、見守りを続けています。

事例③

相談者	相談フォーム	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	保護者から嫌なことを言われたり、されたりする		
【相談内容】			
相談フォームを通じて、「保護者が嫌なことを言ったり、嫌なことをしたりする。家を出たいと思うことがある。助けてほしい。」という相談が寄せられました。			
【子どもオンブズマンの対応】			
相談者は自宅への手紙による返信を希望していましたが、手紙を自宅に送付した場合、保護者に手紙を読まれる可能性があります。そのため、相談者の安全やプライバシーに配慮し、手紙には、相談してくれたことへの感謝と、「一度会って詳しく話を聞き、どうすればよいか一緒に考えたい」という内容を、慎重な表現で記載しました。			
数日後、相談者が保護者とともにオンブズマン事務局に来てくれました。そして、相談を送ったときは保護者と大喧嘩をした直後で、気持ちが高ぶっていたこと、オンブズマンからの手紙をきっかけに保護者と話し合うことができ、現在は落ち着いていると説明してくれました。			
本人には、今後も困ったことや不安なことがあれば、いつでも相談してほしいことを伝えました。			

事例④

相談者	オンブズマンアンケート	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	保護者に意見を聞いてもらえなかったことへの不満		

【相談内容】

アンケートの「大人に意見を聞いてほしかったこと」欄に、「きょうだいげんかで保護者に怒られた。自分の意見も聞いてほしかったが、聞いてもらえなかった」と記載がありました。

【子どもオンブズマンの対応】

こちらのケースも、担任の先生に協力をいただき、オンブズマンからの返事を相談者本人に届けました。

手紙では、言い分を聞いてもらえなかった悔しさや不公平感に共感し、気持ちが落ち着いているときに自分の気持ちを伝えること、「怒られたことが悲しかった」「自分の話も聞いてほしかった」と主語を自分にして伝えること、直接話して伝えるのが難しい場合には、メモや手紙で気持ちを伝えることなど、保護者とのコミュニケーション方法をいくつか提案しました。

また、あわせて話を聞いてほしいことや手伝ってほしいことなどがあれば、電話やメール等を通じて話を聞くことができることを伝えました。

この相談者も「みんなの相談」で子ども相談員と顔見知りであり、後日「みんなの相談」で会ったときに、「オンブズマンから手紙をもらったよ」と話してくれました。

その後、手紙の内容に関する相談等は今のところありませんが、子ども相談員が会った際にコミュニケーションをとりながら見守りを続けています。

事例⑤

相談者	友人と二人で来所相談	子どもの所属	小学生
相談の主な内容	友だちに陰口を言われる		
【相談内容】			
クラス内に、二人の関係を悪くしようとするような悪口を言ってくる子がいて困っている。			
また、そのことを相談した担任の対応についても、自分たちの思いが十分に受け止められていないと感じ不信感がある、とのことでした。			

Ⅲ. 事例紹介

【子どもオンブズマンの対応】

オンブズマンは、二人の話を丁寧に聴き、友人関係で感じている不安や、担任の対応により傷ついた思いを受け止めました。数回の面談を通じて、クラス内の席の位置や人間関係、周囲の子どもたちの様子などを丁寧に聞き取り、対策を一緒に考えました。

相談者から、相談内容を学校に伝えてほしいとの希望が出されたため、副校長等に対し、友人関係で悪口を言われるなどして不安を感じていること、担任の対応により傷つき、学校生活に不安を抱いていることを伝えました。

学校側は、担任への事実確認を行うとともに、相談者たちからの聞き取りを行い、本人たちが担任に思いを伝える機会が設けられました。相談者たちは、自らの思いを学校に伝える過程を通じて、担任との関わり方について気持ちの整理をつけられ、次へのステップに進むことができたようでした。

その後も継続して話を聴き、相手の言動に振り回されず自分の気持ちを大切にすること、嫌な言動を受けた際にはその場を離れることや、落ち着いて自分の思いを伝えることなどを一緒に考えました。

しばらくして相談者から、「一緒に考えた作戦をやってみたらうまくいきました！」と元気な報告がありました。

事例⑥

相談者	オンブズマンアンケート	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	家庭内トラブルを思い返すと過呼吸が起きる		
【相談内容】 オンブズマンアンケートに、「過去のことを思いだすと、過呼吸のような症状が出ることもある。話を聞きに来てくれたらうれしい」と記載があったので、オンブズマンが学校に会いに行きました。			
【子どもオンブズマンの対応】 相談者は、以前は家庭内で両親が激しい言い争いをしていることが多かったが、今は離婚して保護者と落ち着いて暮らしていることなどを、具体的なエピソードを交えながら複雑な感情を淡々と語ってくれました。 過去のつらさについて保護者に気持ちを伝えた際、保護者から謝罪を受けたことが、相談者にとって気持ちの回復のきっかけになったようでした。			

一方で、保護者が相談者よりも前向きに生活を切り替えているように見え、自分だけが過去に取り残されているように感じることもあるとのことでした。

面談の後半では、相談者自身の世界や可能性に目を向けられるよう、学校生活、最近親しくなった友人、部活動、趣味、将来の夢へと話題を広げたところ、徐々に話す量が増え、笑顔も見られるようになりました。

既にスクールカウンセラーにも相談していることを確認し、つらい気持ちや困りごとが生じた際には、オンブズマンにもいつでも相談できることを伝えました。

事例⑦

相談者	本人たちからフリーダイヤルに電話	子どもの所属	中学生
相談の主な内容	クラス内の交友関係		
【相談内容】 クラス内で、嫌がらせを受けているように見える子がいるとの相談がありました。相談者たちは、その子にも周囲との関わり方で気になる言動があると感じる一方、クラス全体がその子を標的にするような雰囲気を感じ、当事者が実際に困っているかわからない中で、どのように対応すればよいか悩んでいました。			
【子どもオンブズマンの対応】 オンブズマンは、面談を通じて、クラス内の人間関係や日常の様子、特定の生徒に対するクラスメイトの発言・反応などを丁寧に聴き取り、状況を少しでも改善するためにできることを一緒に考えました。 その上で、生徒だけで問題を抱え込まず、話しやすい先生等に相談することを提案しました。また、相談者たちがスクールバディとして活動していることも踏まえ、バディ活動の仲間に相談することや、相談者たちだけでの対応が負担となる場合には、オンブズマンが学校への相談に同行したり、学校に状況を伝えたりすることもできると伝えました。 さらに、クラス内に限らず学年全体で取り組める活動についても一緒に考え、相談者たちはこれを実践してくれたようです。その後も、クラス内で気になる状況が生じた際には話を聴き、その時々課題に応じた対応と一緒に検討しました。			
※スクールバディ活動は、研修を受けた生徒が、いじめに関する相談を受けたり、いじめ予防の啓発活動を企画・実践したりする取り組みです。			

事例⑧

相談者	相談フォーム	子どもの所属	高校生
相談の主な内容	友人からの重い相談を抱えきれず不安		
【相談内容】 心身の不調を訴える友人から相談を受けているが、自分では抱えきれない。友人の安全を守るために、どのように対応すればいいか悩んでいると相談がありました。			
【子どもオンブズマンの対応】 相談者は、以前から色々な友だちから悩みを聞くことが多かったものの、今回は自分一人では受け止めきれないほど内容が重く、友人に相談機関や大人へ相談することを提案してもなかなかうまくいかず、行き詰まりを感じていました。 オンブズマンは、相談者から友人の状況や、相談者自身が相談を受ける中で感じている負担を丁寧に聴き取りました。その上で、友人の悩みや心身の不調への対応は、子どもだけで抱え込むものではなく、専門機関等の関与が必要なケースであることを伝えました。また、相談者が大人に相談する際には、友人に対しても、自分一人では対応できないため大人に相談することを伝えるなど、できる限り友人関係に配慮しながら支援をすすめる方法を助言しました。 相談者も同様に考えていたようで、納得した様子を見せていました。 その後、他の相談先等についての相談があったのでいくつか案内するとともに、相談者自身の負担を軽減するため、必要な時にはオンブズマンが相談者の話を聞くことを伝えました。			

参考資料

- 国立市総合オンブズマン条例
- 国立市総合オンブズマン条例施行規則
- 国立市子ども基本条例
- 申立て様式
- 国立市総合オンブズマン苦情等処理に関する協定書
- 市と協定を結んだ民間福祉事業者一覧

○国立市総合オンブズマン条例

平成28年12月 8 日 条例第38号

第1章 総則

(目的及び設置)

第1条 市民等の市政に関する苦情等を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理し、非違の是正等を勧告し、及び制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民等の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政の一層の推進及び市政に対する市民等の信頼の確保を図り、並びに子どもからの相談に丁寧に対応することができる体制を整備することにより、子どもを人権侵害から救済し、及び子どもの相談する力や自ら問題解決に臨む力の育成を図り、もって子ども一人一人の人権を尊重し、及び子どもの人権意識を育むため、国立市総合オンブズマン（以下「総合オンブズマン」という。）を置く。

(国立市総合オンブズマン)

第2条 総合オンブズマンは、第4章に規定する国立市一般オンブズマン（以下「一般オンブズマン」という。）の職務及び第5章に規定する国立市子どもの人権オンブズマン（以下「子ども人権オンブズマン」という。）の職務を行う。

(定義)

第3条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 市の機関 市長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員、農業委員会及び固定資産評価審査委員会をいう。
- (2) 民間福祉事業者 一般オンブズマンの調査等に協力することを了承し、市と協定を締結した福祉サービスを提供する民間事業者をいう。
- (3) 市の機関等 市の機関及び民間福祉事業者をいう。
- (4) 子ども 18歳未満の全ての者をいう。

第2章 責務

(総合オンブズマンの責務)

第4条 総合オンブズマンは、この条例の目的を達成するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 総合オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、関係機関等との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 総合オンブズマンは、その地位を政党又は政治目的のために利用してはならない。

(総合オンブズマンの秘密を守る義務)

第5条 総合オンブズマンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(市の機関の責務)

第6条 市の機関は、総合オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力しなければならない。

2 市の機関は、総合オンブズマンから第22条第1項（第33条において準用する場合を含む。）の規定による勧告又は第22条第2項（第33条において準用する場合を含む。）の規定による意見表明を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

(市民等の責務)

第7条 市民その他総合オンブズマンの制度を利用する者は、条例の目的を達成するため、制度の適正かつ円滑な運営に協力するものとする。

(民間福祉事業者の責務)

第8条 民間福祉事業者は、一般オンブズマンから、第22条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明を受けたときは、これを尊重し、誠実かつ適切な対応に努めるものとする。

第3章 国立市総合オンブズマンの組織等

(総合オンブズマンの組織等)

第9条 総合オンブズマンの定数は、2人とする。

- 2 総合オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が厚く、行政及び子どもの人権問題に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が市議会の同意を得て委嘱する。
- 3 総合オンブズマンの任期は3年とし、1期に限り再任することができる。
- 4 総合オンブズマンは、別に定めるところにより、相当額の報酬を受ける。
- 5 総合オンブズマンは、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、第24条第1項又は第32条の規定による公表、第35条の規定による運用状況の報告その他重要事項に関する決定については、合議により行うものとする。
(代表オンブズマン)

第10条 総合オンブズマンのうち1人を代表オンブズマンとし、総合オンブズマンの互選によってこれを定める。

- 2 代表オンブズマンは、総合オンブズマンに関する事務を総括する。
- 3 代表オンブズマンに事故があるとき、又は代表オンブズマンが欠けたときは、代表オンブズマン以外の総合オンブズマンがその職務を代理する。
(兼職等の禁止)

第11条 総合オンブズマンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

- 2 総合オンブズマンは、市の行政委員会委員又は監査委員を兼ねることができない。
- 3 総合オンブズマンは、市と利害関係を有する企業その他の団体の役員を兼ねることができない。
(解嘱)

第12条 総合オンブズマンは、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、その意に反して解嘱されることがない。

- (1) 心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認められるとき。
- (2) 職務上の義務違反その他総合オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認められるとき。
- 2 市長は、前項各号のいずれかに該当することを理由として、総合オンブズマンをその意に反して解嘱しようとするときは、市議会の同意を得なければならない。

第4章 国立市一般オンブズマン

(所掌事項)

第13条 一般オンブズマンの所掌事項は、市の機関の業務及び当該業務に関する職員の行為並びに民間福祉事業者が行う福祉サービスに係る業務（以下「市の業務等」という。）に関する事項とする。

- 2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる事項については、一般オンブズマンの所掌事項としない。
 - (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
 - (2) 判決、裁決等を求め現に係争中の事項
 - (3) 監査委員が請求に基づき現に監査を実施している事項
 - (4) 法令又は条例の規定による不服申立て機関等の業務に関する事項
 - (5) 職員の自己の勤務内容に関する事項
 - (6) この条例に基づき既に処理が終了している事項
 - (7) 総合オンブズマンの行為に関する事項

(職務)

第14条 一般オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 市の業務等に関し市民等から申立てのあった苦情を調査し、迅速にこれを処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、市の業務等に係る事案を取り上げて調査すること。
- (3) 市の業務等を監視し、非違の是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (4) 市の業務等における制度の改善を求める意見を表明すること。
- (5) 第3号の規定による勧告及び前号の規定による意見表明の内容を公表すること。

(苦情の申立て)

第15条 何人も、一般オンブズマンに対し、市の業務等について苦情を申し立てることができる。

(苦情申立ての手續)

第16条 前条の規定による苦情の申立て（以下「苦情申立て」という。）は、次に掲げる事項を記載した書面

で行わなければならない。ただし、一般オンブズマンが書面によることができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

- (1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあっては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
 - (2) 苦情申立ての趣旨及び理由並びに苦情申立ての原因となった事実のあった年月日
 - (3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める事項
- 2 苦情申立ては、代理人によって行うことができる。
- 3 苦情申立ては、当該苦情申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内に行わなければならない。ただし、一般オンブズマンが正当な理由があると認めるときは、この限りでない。
- （苦情申立てに基づく調査）

第17条 一般オンブズマンは、苦情申立てを受けたときは、調査を行うものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、調査を行わない。

- (1) 苦情申立ての内容が第13条に規定する所掌事項に該当しないとき。
 - (2) 苦情申立てを行った者（以下この章において「申立人」という。）が、当該苦情申立てに係る市の業務等について自己の利害を有しないとき。
 - (3) 前2号に掲げる場合のほか、調査することが適当でないと一般オンブズマンが認めるとき。
- 2 一般オンブズマンは、前項ただし書の規定により調査を行わない場合は、その旨を、理由を付して、申立人に対し速やかに通知しなければならない。
- （発意に基づく調査）

第18条 一般オンブズマンは、自己の発意に基づき取り上げた市の業務等に係る事案について調査を行うことができる。

- 2 一般オンブズマンは、前項の調査を行うときは、関係する市の機関等に対し、その旨を通知するものとする。
- （調査の中止等）

第19条 一般オンブズマンは、前2条の規定による調査（以下この章において単に「調査」という。）を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、当該調査を中止し、又は打ち切ることができる。

- 2 一般オンブズマンは、前項の規定により調査を中止し、又は打ち切ったときは、その旨を、理由を付して、次の各号に掲げる調査の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し速やかに通知しなければならない。
- (1) 苦情申立てに基づく調査 申立人及び関係する市の機関等
 - (2) 自己の発意に基づく調査 関係する市の機関等
- （調査の方法）

第20条 一般オンブズマンは、調査のため必要があると認めるときは、市の機関等に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類その他の記録を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地に調査をすることができる。

- 2 一般オンブズマンは、調査のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関、国、都道府県若しくは他の市区町村の機関に対し質問し、事情を聴き取り、又は実地に調査をすることについて協力を求めることができる。
- 3 一般オンブズマンは、専門的又は技術的な事項について調査等を行う必要があると認めるときは、専門的機関に対し、調査、鑑定、分析等を依頼することができる。
- （調査結果の通知）

第21条 一般オンブズマンは、調査が完了したときは、その結果を、次の各号に掲げる調査の区分に応じ、当該各号に掲げる者に対し速やかに通知しなければならない。

- (1) 苦情申立てに基づく調査 申立人及び関係する市の機関等
 - (2) 自己の発意に基づく調査 関係する市の機関等
- （勧告及び意見表明）

第22条 一般オンブズマンは、調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関等に対し、是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

- 2 一般オンブズマンは、調査の結果、苦情申立て等の原因が制度そのものにあると認めるときは、関係する市の機関等に対し、制度の改善を求める意見を表明することができる。
- 3 一般オンブズマンは、前2項の規定により勧告し、又は意見を表明したときは、申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

- 4 第1項の規定による勧告又は第2項の規定による意見表明を受けた市の機関等は、これを尊重しなければならない。

(報告等)

第23条 一般オンブズマンは、前条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明をしたときは、当該勧告又は意見表明を受けた市の機関等に対し、是正等又は改善の措置の状況について報告を求めるものとする。

- 2 前項の報告を求められた市の機関等は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内に、一般オンブズマンに対し、是正等又は改善の措置の状況について報告するものとする。

- 3 一般オンブズマンは、前項の規定による報告があったときは、申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(公表)

第24条 一般オンブズマンは、第22条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見表明をしたとき、及び前条第2項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。

- 2 一般オンブズマンは、前項の規定による公表をするに当たっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

第5章 国上市子どもの人権オンブズマン

(子どもの人権の尊重)

第25条 全ての子どもは、権利行使の主体者として尊重され、いかなる差別もなく児童の権利に関する条約に基づく権利及び自由を保障される。

- 2 市及び市民並びに関係機関は、児童の権利に関する条約に基づき、子どもに係る全ての活動において子どもの最善の利益を第一に考え、子どもの生き、育ち、及び発達する権利並びに参加し、及び意思表明を行う権利を尊重し、子どもの人権が正当に擁護されるよう努めなければならない。

(所掌事項)

第26条 子ども人権オンブズマンの所掌事項は、次に掲げる事項とする。

- (1) 子どもの人権侵害の救済に関すること。
 - (2) 子どもの人権侵害の防止に関すること。
 - (3) 前2号に掲げるもののほか、子どもの人権の擁護のため必要な制度の改善等に関すること。
- 2 前項の規定にかかわらず、第13条第2項第1号、第2号、第4号、第6号及び第7号に掲げる事項は、子ども人権オンブズマンの所掌事項としない。

(職務)

第27条 子ども人権オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 子どもの人権侵害に関する相談に応じ、必要な助言及び支援を行うこと。
- (2) 子どもの人権侵害に関して、救済の申立て又は自己の発意に基づき、調整し、及び調査すること。
- (3) 子どもの人権侵害に係る事案について、是正等の措置を講ずるよう勧告すること。
- (4) 子どもに係る制度の改善を求める意見を表明すること。
- (5) 第3号の規定による勧告及び前号の規定による意見表明の内容を公表すること。

(子ども相談員の設置及び職務)

第28条 子ども人権オンブズマンの業務の補助を行うため、子ども相談員を置く。

- 2 子ども相談員は、子ども人権オンブズマンの指示を受け、次に掲げる職務を行う。

- (1) 子どもの人権に関する相談支援及び調整業務
- (2) 子どもの人権の擁護に関して必要な調査
- (3) 子ども人権オンブズマンについての広報活動等

(相談及び救済の申立て)

第29条 子どもを含む何人も、市内の子どもの人権に係る事項について、子ども人権オンブズマンに相談し、又は救済を申し立てることができる。

- 2 前項の規定による相談及び救済の申立ては、口頭又は書面で行うことができる。

(救済申立てに基づく調査)

第30条 子ども人権オンブズマンは、前条第1項の規定による救済の申立て（以下「救済申立て」という。）

を受けた場合において、当該救済申立ての内容が市内の子どもの人権に係る事項であると認めるときは、当該救済申立てに係る調査を行うものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、調査を行わない。

- (1) 救済申立ての内容が第26条に規定する所掌事項に該当しないとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、調査することが適当でないと子ども人権オンブズマンが認めるとき。
- 2 子ども人権オンブズマンは、救済申立てが当該救済申立てに係る子ども又はその保護者以外の者から行われた場合において、前項の調査を行うときは、当該子ども又は保護者の同意を得なければならない。ただし、当該子どもが置かれている状況等を考慮し、子ども人権オンブズマンが特別の必要があると認めるときは、この限りでない。

(発意に基づく調査)

第31条 子ども人権オンブズマンは、市内の子どもの人権に係る事項についての相談、匿名の救済申立てその他独自に入手した情報等が第26条に規定する所掌事項に該当するものであると認めるときは、これらの事案について自己の発意に基づき調査を行うことができる。

(公表)

第32条 子ども人権オンブズマンは、次条において準用する第22条第1項の規定による勧告若しくは同条第2項の規定による意見表明をした場合において、必要があると認めるときは、その内容を公表することができる。

(準用)

第33条 第16条第2項及び第3項、第17条第2項、第19条から第23条まで並びに第24条第2項の規定は、子ども人権オンブズマンについて準用する。この場合において、第16条第2項及び第3項、第19条第2項第1号、第21条第1号並びに第22条第2項中「苦情申立て」とあるのは「救済申立て」と、第17条第2項中「前項ただし書」とあるのは「第30条第1項ただし書」と、第17条第2項、第19条第2項第1号、第21条第1号、第22条第3項及び第23条第3項中「申立人」とあるのは「救済申立てを行った者」と、第19条第1項中「前2条」とあるのは「第30条又は第31条」と、第19条第2項各号、第20条第1項、第21条各号、第22条第1項、第2項及び第4項並びに第23条第1項及び第2項中「市の機関等」とあるのは「市の機関」と、第23条第1項中「前条第1項」とあるのは「第33条において準用する第22条第1項」と、「同条第2項」とあるのは「第33条において準用する第22条第2項」と、第24条第2項中「前項」とあるのは「第32条」と読み替えるものとする。

第6章 補則

(庶務)

第34条 総合オンブズマンの庶務は、オンブズマン事務局において処理する。

- 2 オンブズマン事務局には、総合オンブズマンの職務の遂行を補助するため、専門調査員を置くことができる。

(運用状況の報告等)

第35条 総合オンブズマンは、毎年、この条例の運用状況について、年次報告書を作成し、市長及び市議会に報告するとともに、広く市民にこれを公表するものとする。

(市民への広報等)

第36条 市長は、市民にこの条例の趣旨及び内容を広く知らせるとともに、市民が総合オンブズマンへの苦情申立て並びに第29条第1項の規定による相談及び救済申立てを容易に行うことができるための必要な施策の推進に努めるものとする。

(委任)

第37条 この条例に定めるもののほか、条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

- 1 この条例は、平成29年4月1日から施行する。
- 2 この条例は、この条例の施行の日の1年前の日以後にあった事実に係る苦情申立て及び救済申立てについて適用し、同日前にあった事実に係る苦情申立て及び救済申立てについては適用しない。

○国立市総合オンブズマン条例施行規則

平成29年 3 月 30 日規則第12号

(趣旨)

第1条 この規則は、国立市総合オンブズマン条例（平成28年12月国立市条例第38号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この規則で使用する用語の意義は、条例で使用する用語の例による。

(総合オンブズマンの勤務日等)

第3条 総合オンブズマンの勤務日及び勤務時間は、1人につき原則として次のとおりとし、勤務日の割り振りは、市長がその都度定める。

勤務日	勤務時間
1週間に付き1日	午前又は午後の連続する3時間

(総合オンブズマン会議)

第4条 総合オンブズマンの職務執行に関する重要な事項を協議するため、総合オンブズマンをもって構成する総合オンブズマン会議（以下「会議」という。）を置く。

2 会議は、代表オンブズマンが必要に応じて召集し、その議長となる。

3 会議に付することができる事項は、次に掲げるとおりとする。

(1) 総合オンブズマンの職務執行の一般方針に関する事項

(2) 条例第24条及び条例第32条の規定による公表並びに条例第35条の規定による運用状況の報告等に関する事項

(3) 前2号に掲げるもののほか、総合オンブズマンの職務執行に関する重要な事項

4 前3項に規定するもののほか、会議について必要な事項は、代表オンブズマンが他のオンブズマンに諮って定める。

(市と利害関係を有する企業等)

第5条 条例第11条第3項に規定する市と利害関係を有する企業その他の団体とは、主として、市に対し請負をするものをいう。

(苦情申立書)

第6条 条例第16条第1項に規定する苦情申立ては、国立市総合オンブズマン（一般オンブズマン）苦情申立書（第1号様式）により行うものとする。

2 条例第16条第1項第3号に規定する規則で定める事項は、他の制度による手続の有無に関する事項、代理人に関する事項並びに条例第17条の規定による調査、条例第21条の規定による調査結果の通知並びに条例第22条の規定による勧告及び意見表明に係る同意事項とする。

(苦情申立ての期間の特例)

第7条 条例第16条第3項ただし書に規定する正当な理由とは、次の各号のいずれかに該当する場合とする。

(1) 苦情申立てに係る事実が極めて秘密のうちに行われ、1年を経過した後初めて明らかにされたとき。

(2) 天災地変等による交通の途絶により申立期間を徒過したとき。

(3) 苦情申立てに係る事実が継続しているとき。

(4) 前3号に掲げる場合のほか、一般オンブズマンが正当な理由があると認めるとき。

2 一般オンブズマンは、前項に規定する正当な理由の認定に当たっては、市民の権利利益の保護を図ることを目的とするオンブズマン制度の趣旨にのっとり、弾力的運用を図ることに留意しなければならない。

3 前2項の規定は、条例第33条において準用する条例第16条第3項ただし書に規定する正当な理由について準用する。この場合において、第1項第1号及び第3号中「苦情申立て」とあるのは「救済申立て」と、同項第4号及び前項中「一般オンブズマン」とあるのは「子どもの人権オンブズマン」と、読み替えるものとする。

(調査実施の通知)

第8条 一般オンブズマンは、条例第17条に規定する調査を行うときは、関係する市の機関等に対し、申立人の氏名及び住所並びに調査内容等を通知するものとする。

2 前項の規定は、条例第30条及び条例第31条に規定する調査を行う場合について準用する。この場合において、前項中「一般オンブズマン」とあるのは「子どもの人権オンブズマン」と、「市の機関等」とあるのは「市の機関」と、「する。」とあるのは「する。ただし、子どもの人権オンブズマンが通知することが適当でないと認めるときは、この限りでない。」と読み替えるものとする。

(身分証明書の提示)

第9条 総合オンブズマン、子ども相談員及び専門調査員は、条例第17条、条例第18条、条例第30条又は条例第31条に規定する調査(第12条において単に「調査」という。)を行う場合においては、その身分を示す証明書を携帯し、関係人から請求があったときは、これを提示しなければならない。

2 前項に規定する身分を示す証明書は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定めるものとする。

- (1) 総合オンブズマン 国立市総合オンブズマン身分証明書(第2号様式)
- (2) 子ども相談員 国立市オンブズマン事務局子ども相談員身分証明書(第3号様式)
- (3) 専門調査員 国立市オンブズマン事務局専門調査員身分証明書(第4号様式)

(救済申立書)

第10条 条例第29条第2項に規定する救済の申立てを書面により行うときは、国立市総合オンブズマン(子ども人権オンブズマン)救済申立書(第5号様式)により行うものとする。

(勧告、意見表明等の公表)

第11条 条例第24条第1項及び条例第32条の規定による勧告、意見表明又は報告の内容の公表は、市広報、市ホームページへの登載その他の方法により行うものとする。

(運用状況の報告等)

第12条 条例第35条の規定による市長及び市議会への運用状況の報告は、次に掲げる事項について行うものとする。

- (1) 苦情申立て、救済申立て及び調査の件数
- (2) 苦情申立て、救済申立て、条例第22条第1項(条例第33条において準用する場合を含む。)の規定による勧告、条例第22条第2項(条例第33条において準用する場合を含む。)の規定による意見表明及び条例第23条第2項(条例第33条において準用する場合を含む。)の規定による報告の要旨
- (3) 前2号に掲げるもののほか、総合オンブズマンが必要と認める事項

2 条例第35条の規定による運用状況の公表は、前項に掲げる事項について、市広報、市ホームページへの登載その他の方法により行うものとする。

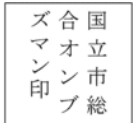
(標準処理期間)

第13条 総合オンブズマンは、条例第17条又は条例第30条に規定する調査を、別に定める標準処理期間内に終えるよう努めるものとする。

2 総合オンブズマンは、前項に規定する期間内に調査を終了できないときは、当該期間を経過するごとに、苦情申立て又は救済申立てを行った者に経過を報告するものとする。

(公印)

第14条 総合オンブズマンの公印の名称、書体、寸法、数、用途、ひな形及び公印保管者は、次のとおりとする。

公印名	書体	寸法	数	用途	ひな形	公印保管者
国立市総合オンブズマン印	てん書	方24ミリメートル	1	一般文書		オンブズマン 事務局長

(委任)

第15条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

この規則は、平成29年4月1日から施行する。

付 則

- 1 この規則は、公布の日から施行する。
- 2 この規則の施行の際、この規則による改正前の国立市総合オンブズマン条例施行規則の規定に基づき作成された様式の用紙で、現に残存するものは、必要な改正を加えた上、なお当分の間、使用することができる。

○国立市子ども基本条例

令和6年11月28日条例第26号

すべての子どもたちへ

あなたが生まれたこと、大きくなっていくこと、あなたらしくいられることを、このまちと、このまちにいる大人は、うれしく思っています。

あなたが感じていること、思っていること、考えていることを、あなたの近くにいる大人にいつでも聴かせてください。

うれしいこと、かなしいこと、困っていること、遊びたいこと、学びたいこと、やってみたいこと。もっと自分たちの声を聴いてほしい、自分たちに目を向けてほしいと思っていること。

このまちと、このまちにいる大人は、いつでもあなたのそばで、一緒に考えて、せいっぱい応援します。

あなたがあなたらしく、今を幸せに生きること、幸せな未来に向かっていくこと、すべての子どもが一人の人として等しく持つ、大切な権利を、このまちと、このまちにいる大人は、あなたと一緒に大切に守って、守っていくことを約束します。

全ての子どもは、この世に唯一無二の命を授かった一人の人間であり、しょうがいなど様々な特性を有しているあらゆる人間は、生まれながらに等しく、自分らしく幸せに生きるための権利を持っています。

この権利は、子どもが成長・発達の過程にあることから、自分の力で行使できないときがあり、そのときに大人の支援が必要となります。

子どもたちは、生まれてきた瞬間から、自分の思いを様々な形で精一杯大人に表明しています。この思いを、大人たちが真剣に受け止め、これを尊重し、その上でその子にとって最善の利益とは何かを考え、これに応えることによって、子どもの権利が保障されます。

「人間を大切にする」という理念を掲げる国立市は、子どもたちの思いを深く受け止め、また、様々な社会課題が想定される未来を生きる子どもたちのことを思い、改めて、子どもの権利について真剣に考え、子どもの権利が恒久的に保障されるまちの実現を目指し、この条例を制定します。

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、児童の権利に関する条約の精神にのっとり、国立市に関わる全ての子どもの権利を保障し、社会全体で子どもを支え合う仕組みを定めることにより、子どもが自分らしく幸せに生き、育つことができるまちを実現することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 子ども 市内に在住し、在学し、又は在勤する18歳未満の者その他これらの者と等しく子どもの権利を保障することが適当と認められる者をいう。
- (2) 保護者 子どもの親権者、児童福祉法（昭和22年法律第164号）に規定する里親その他親権者に代わり子どもを監護・養育する者をいう。
- (3) 育ち学ぶ施設 市内に所在する、児童福祉法に規定する児童福祉施設、学校教育法（昭和22年法律第26号）に規定する学校、社会教育法（昭和24年法律第207号）に規定する社会教育施設その他子どもが育ち又は学びを目的として通学し、通所し、入所し、又は利用する施設をいう。
- (4) 事業者 市内で事業活動を行う個人及び法人その他団体（前号に掲げる施設に係るものを除く。）をいう。
- (5) 市民 市内に在住し、在学し、又は在勤する者をいう。

(基本理念)

第3条 子どもの権利の保障は、次に掲げることを基本理念として進めるものとする。

- (1) 子どもを権利の主体として尊重すること。
- (2) 子どもがいかなる差別も受けることがないようにすること。
- (3) 子どもにとって最もよい事とは何かを第一に考えること。
- (4) 子どもがその命を守られ、愛され及び保護され、並びに心身ともに健やかに育つことを保障すること。
- (5) 子どもが自由に意見を表すことを保障するとともに、その意見を子どもの成長及び発達の段階、個性等を踏まえて尊重すること。

(市等の役割)

第4条 市は、子どもの権利が保障されるまちの実現を図るため、育ち学ぶ施設、事業者その他の関係機関（以下単に「関係機関」という。）と連携し、必要な取組を推進するものとする。

- 2 保護者は、自身が子どもの成長及び発達において大切な存在であることを受け止め、子どもが心身共に健やかに育つようその監護・養育に努めるものとする。
- 3 育ち学ぶ施設の関係者及び事業者は、その活動において、子どもの権利を保障するものとする。
- 4 市民は、子どもの権利についての理解を深め、これを保障するとともに、市や関係機関の行う子どもの権利の保障に係る取組に協力するよう努めるものとする。

第2章 子どもの権利

(子どもの権利)

第5条 子どもは、児童の権利に関する条約の精神にのっとり、この章に定める権利を始めとする子どもの権利が保障される。

- 2 子どもは、その権利が保障されるに当たっては、一人の人間として生き、育つために尊重されるとともに、成長及び発達の段階、個性等を踏まえて配慮がされる。

(安心して生きる権利)

第6条 子どもは、安心して生きる権利として、次に掲げることが保障される。

- (1) 自らの命を大切に思い、そのかけがえのない命が守られること。
- (2) 愛情をもって大切に育てられること。
- (3) 健康を享受すること並びに病気の治療及び健康の回復のため適切な医療を受けること。
- (4) あらゆる差別を受けることがないこと。
- (5) 虐待、体罰、いじめその他の心身に対するあらゆる暴力及び不当な取扱い（以下「不当な取扱い等」という。）から守られること。
- (6) いつでも安心して相談し及び助けを求めることができること。
- (7) 安定した生活を送り並びに成長し及び発達する上で必要となる社会保険その他の社会保障からの給付を受けること。
- (8) プライバシーや誇りが守られること。

(自分らしく心豊かに育つ権利)

第7条 子どもは、自分らしく心豊かに育つ権利として、次に掲げることが保障される。

- (1) 自由に気持ちや考えを持つこと。
- (2) 自由に気持ちや考えを表現すること。
- (3) 自分らしさが認められ、尊重されること。
- (4) 仲間を作り、様々な人々と触れ合うこと。
- (5) 温かい見守りの中で、地域や社会の活動に参加すること。
- (6) 成長及び発達の段階、個性等に合わせて学ぶこと。
- (7) 自然、文化、芸術、スポーツ等に親しむこと。
- (8) 心身に必要な休息を取り、自由に遊び、及び安心して過ごすことのできる時間と場所を持つこと。

(意見を表明する権利、意見が尊重される権利及び参加する権利)

第8条 子どもは、意見を表明する権利、意見が尊重される権利及び参加する権利として、次に掲げることが保障される。

- (1) 自分の気持ちや考えを表明すること。
- (2) 自分の表明した気持ちや考えが、成長及び発達の段階、個性等を踏まえて尊重されること。
- (3) 自分の関わる環境における意思決定の場や政策決定の場に参加すること。
- (4) 自分に関する情報その他自分の成長に役立つ多くの情報を大人又は社会に求め、集めること。

第3章 子どもの権利の保障

(家庭における権利の保障)

第9条 保護者は、子どもが心身ともに健やかに育つよう監護・養育するに当たり、子どもの成長及び発達の段階、個性等を踏まえて、子どもに寄り添い、子どもの気持ちや考えに耳を傾け、真剣に受け止め、子どもにとって最もよい事を第一に考えるものとする。

- 2 保護者は、子どもを監護・養育するに当たり、市や関係機関に対し必要な協力を求めることができる。

(育ち学ぶ施設における権利の保障)

第10条 育ち学ぶ施設の関係者は、その活動において関わる全ての子どもの育ちと学びを支えるに当たり、その子どもの気持ちや考えに耳を傾け、真剣に受け止め、子どもにとって最もよい事を第一に考えるものとする。

- 2 育ち学ぶ施設の関係者は、配慮が必要な子どもに対し、特にその子どもの心情に寄り添い、その子どもの主

体性を尊重して、生じている課題や不安の解決を図るとともに、その子どもに適した育ちや学びの環境を提供するよう努めなければならない。

3 育ち学ぶ施設の関係者は、子どもが自分の抱える課題や不安、日常的に困っていること等（以下「課題等」という。）について気軽に相談できる環境の整備に努めなければならない。

4 育ち学ぶ施設の関係者は、子どもに対する不当な取扱い等が生じないよう予防に努めるとともに、子どもに対する不当な取扱い等が判明した場合、市及び関係機関と協力して、早期に対応しなければならない。

（地域における権利の保障）

第11条 市民及び事業者は、子どもを地域社会の一員として、その意見や活動を尊重し、対話をもって支えるものとする。

2 市民及び事業者は、地域の中で子どもが安心かつ安全に過ごすことができるよう、見守り、支えるものとする。

（不当な取扱い等の禁止）

第12条 何人も、子どもに対し不当な取扱い等を行ってはならない。

2 何人も、子どもに対する不当な取扱い等を発見したときは、速やかに市や関係機関に連絡しなければならない。

第4章 子どもにやさしいまちづくりの推進

（子どもの意見が尊重される環境の整備）

第13条 市は、子どもが自分の気持ちや考えを表明することができるよう、必要な環境を整備するものとする。

2 市は、施策を実施するに当たり、子どもの意見を聴くとともに、その意見については、子どもの成長及び発達の段階、個性等を踏まえて尊重し、子どもにとって最もよい事を第一に考えて施策に反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

3 市は、市民、育ち学ぶ施設の関係者及び事業者（以下「市民等」という。）に対し、子どもが自分の気持ちや考えを表明できる環境を整備するよう働きかけるとともに、これを積極的に支援し、及び市民等と連携するよう努めるものとする。

（子どもが相談できる環境の整備）

第14条 市は、子どもが自分の抱える課題等について気軽に相談できる環境を整備しなければならない。

2 市は、市民等に対し、子どもが自分の抱える課題等について気軽に相談できる環境を整備するよう働きかけるとともに、これを積極的に支援し、及び市民等と連携するよう努めるものとする。

（子どもの権利の周知と学び）

第15条 市は、市民等に対し、この条例及び子どもの権利について周知するとともに、市民等が子どもの権利について理解を深めることができるよう支援しなければならない。

（国立市子どもの権利の日）

第16条 市は、広く市民の子どもの権利に対する理解と関心を深め、もって子どもにやさしいまちづくりを推進するため、国立市子どもの権利の日を設ける。

2 国立市子どもの権利の日は、11月20日とする。

（子育て家庭への支援）

第17条 市は、保護者に対し、安心して子どもを監護・養育し、もって保護者が子どもの権利を保障できるよう支援するものとする。

2 市は、市民等において、保護者に対し、安心して子どもを監護・養育するための支援を行う場合は、これに協力するよう努めるものとする。

（配慮が必要な子ども・家庭への支援）

第18条 市は、特に配慮が必要な子どもの把握に努めるとともに、その存在を確認した場合は、当該子どもとその家庭の状況を把握し、関係機関と連携・協力して適切な支援をしなければならない。

（乳幼児期から豊かな学びを受けることができる環境の整備）

第19条 市は、子どもの学ぶ意欲や学ぶ権利を保障し、子どもの可能性を最大限に伸ばすことができるよう、育ち学ぶ施設の関係者と協力して学びの環境を整備するよう努めるものとする。

2 市は、子どもが成長・発達の過程及びその後の生涯において、複雑多様化した課題を乗り越えていくことができるよう、育ち学ぶ施設の関係者及び事業者と協力し、子どもが乳幼児期から自己肯定感や主体性を育むことができる環境を整備するよう努めるものとする。

（子どもの居場所づくりの推進）

第20条 市は、市民及び関係機関と連携・協力し、全ての子どもにおいて、自分にとって大切となる多様な経験

を得ること、様々な世代の人々と触れ合うこと、自然と親しむことなどができる居場所、何もしなくてよい、ほっとできる居場所その他の子どもの豊かな育ちにつながる居場所をつくるよう努めるものとする。

(不当な取扱い等に対する取組)

第21条 市は、関係機関と協力し、子どもに対する不当な取扱い等の予防と早期発見に取り組むものとする。

2 市及び関係機関は、不当な取扱い等を受けた子どもに接するに当たっては、特にその子どもの心情に寄り添い、その子どもの意思を尊重するよう努めなければならない。

3 市は、不当な取扱い等を受けた子どもを速やかに救済するため、関係機関と協力し、必要な対応を行うものとする。

4 市及び市民等は、犯罪等に巻き込まれた子どもが再び犯罪等に関わることをないよう、それぞれの子どもの背景に留意しつつ、必要な取組を行うよう努めるものとする。

(危険な環境等からの保護)

第22条 市及び市民等は、子どもが家庭や地域社会の中で健やかに育つことができるよう、子どもの成長や発達に影響を及ぼす公害、子どもの日常生活において著しく事故や事件につながるおそれがある環境、子どもの人格形成に有害であると法律等で認められている情報等(以下この条において「危険な環境等」という。)から子どもを守るとともに、子どもたちが自ら危険な環境等から身を守るために必要な情報の提供に努めるものとする。

第5章 権利侵害の相談・救済

第23条 子どもは、自分の抱える課題等について、市及び関係機関に相談することができるほか、国立市総合オンブズマン条例(平成28年12月国立市条例第38号)の規定に基づき、国立市子どもの人権オンブズマン(以下この条において「子ども人権オンブズマン」という。)に対し、相談し、又は救済を求めることができる。

2 市の機関は、子ども人権オンブズマンに関する周知、子どもが子ども人権オンブズマンに相談しやすい環境の整備その他の子ども人権オンブズマンの取組について相互に連携・協力するよう努めるものとする。

第6章 子どもに関する施策の推進と検証

(子どもに関する施策の推進)

第24条 市長は、子どもにやさしいまちづくりを推進するための計画を策定するものとする。

2 前項の計画は、国立市子ども総合計画をもって充てる。

(子どもの権利に関する検証)

第25条 市は、この条例に基づき、市内において子どもの権利が保障されているかどうかについて、子どもを始め市民の意見を聴いて検証するものとする。

付 則

この条例は、令和7年4月1日から施行する。

第1号様式（第6条関係）

国立市総合オンブズマン（一般オンブズマン）苦情申立書

国立市総合オンブズマン 殿

年 月 日

住所

氏 名

電話番号

国立市総合オンブズマン条例第 15 条及び第 16 条第 1 項の規定により、次のとおり苦情の申立てをします。

趣旨		
理由（具体的内容）		
苦情申立ての原因となった事実のあった年月日		年 月 日
他制度による手続の有無		☐ 無 ☐ 有（ ）
代理人	住 所 氏 名 電話番号	申 立 人 との関係
個人情報目的外利用同意書 国立市総合オンブズマン条例第 17 条、第 21 条及び第 22 条に基づき、国立市総合オンブズマンが苦情申立てに係る調査等を行うため、私に関する情報、その他苦情申立て内容に関わる情報について、市の機関等に通知（提示）すること及び市の機関等が保有する私の個人に関する情報を利用することについて同意します。 申立人氏名 _____		
備 考		

第 5 号様式（第 1 0 条関係）

くにたちしそうごう
国立市総合オンブズマン（子どもの人権オンブズマン） 救 済 申 立 書

くにたちしそうごう
国立市総合オンブズマン 殿

ねん 年 がつ 月 にち 日

じゅう じょ
住 所
し めい
氏 名
でんわばんごう
電話番号

こ 子どもの人権侵害について、くにたちしそうごう 国立市総合オンブズマン じょうれいだい 条例第 2 9 条 じょう きてい の規定により、
つぎ 次のとおり 救 済 の申立てをします。

①対象者（救 済 を必要とする人）	
②趣旨（解決してもらいたいこと）	
③理由（具体的な内容）	
きゅうさいもうした げんいん 救 済 申立ての原因となった事実のあった年月日	ねん 年 がつ 月 にち 日
たいしょうしゃ きゅうさい ひつよう ひと もうしたてにん かんけい 対象者(救 済 を必要とする人)と申立人との関係	
た せいど 他制度による手続の有無	☐ なし 無 ☐ あり 有 （ ）
び こう 備 考	

国立市総合オンブズマン苦情等処理に関する協定書

国立市を甲、福祉サービス（以下「サービス」という。）を契約に基づき提供する民間福祉事業者を乙とし、甲と乙は国立市総合オンブズマン条例（平成28年12月国立市条例第38号）の趣旨に基づき、国立市総合オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）苦情等処理に関する協定（以下「本協定」という。）を締結する。

（目的）

第1条 本協定は、甲と乙が相互に協力し、乙の提供するサービスを利用する者（以下「利用者」という。）の当該サービスに対する苦情又はオンブズマンが自己発意に基づき取り上げた事案（以下「苦情等」という。）を公正かつ迅速に処理することにより、乙のサービスの向上を図り、乙と利用者との間の信頼関係を確立するために必要な事項を定めることを目的とする。

（調査に対する協力）

第2条 乙は、苦情等に関して事実関係を確認するため、オンブズマンが行う聞き取り面談及び書類確認等の調査に対して、迅速かつ誠実に協力するものとする。

（是正勧告等の尊重及び是正措置の報告）

第3条 乙は、前条の調査の結果、オンブズマンが是正等の措置を講ずるよう勧告（以下「是正勧告」という。）又は制度の改善を求める意見の表明（以下「意見表明」という。）を行った場合には、これを尊重し、誠実かつ適切な対応に努めるものとする。

2 乙は、オンブズマンからは是正勧告又は意見表明に対する是正等の措置について報告を求められた場合は、当該報告を求められた日から60日以内に、オンブズマンに対し、是正等措置報告書を提出するものとする。

（情報の公表に対する容認）

第4条 乙は、甲が年次報告書等により、苦情等の調査結果、是正勧告、意見表明及び是正措置報告等の情報を公表することについて、容認するものとする。

2 甲は、前項の公表に当たっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

（解約）

第5条 乙は、甲に申し出ることにより、本協定を解約することができるものとする。

（補則）

第6条 本協定に関し、各条項の解釈について疑義を生じたとき又は特別の定めのない事項については、第1条の目的を実現するため、甲及び乙の協議により解決を図るものとする。

本協定締結の証として本書2通を作成し、各自1通を保有するものとする。

年 月 日

甲 東京都国立市富士見台二丁目47番地の1

国 立 市

代 表 者

国 立 市 長

〇〇 〇〇

乙 所 在 地

商号又は名称

代 表 者

市と協定を結んだ民間福祉事業者一覧（令和 8 年 3 月 31 日現在）

名 称	所 在 地
特定非営利活動法人 アビリティクラブたすけあい くにたちすてつき	国立市中 3-5-60 カサムシカ 1F
社会福祉法人 恩賜財団東京都同胞援護会 立川福祉作業所	立川市柴崎町 3-13-11
社会福祉法人 かいゆう	国立市青柳 1-34-3
医療法人社団 国立あおやぎ会	国立市青柳 3-5-1
特定非営利活動法人 国立子育てティエラ	国立市谷保 6897-12
社会福祉法人 くにとち子どもの夢・未来事業団	国立市矢川 4-17-65
社会福祉法人 国立市社会福祉協議会	国立市富士見台 2-38-5
公益社団法人 国立市シルバー人材センター	国立市富士見台 2-38
株式会社 国立メディカルケア	国立市東 1-17-20 サンライズ 21 ビル 302 号
特定非営利活動法人 国立ルピナス	国立市西 2-20-10 第 2 村上ビル 2F
合同会社グリーンリーフ	国立市北 2-4-17
特定非営利活動法人 子育て支援事業団あじさい園	国立市富士見台 4-10-6 アクト S 国立ビル 2 階
特定非営利活動法人 燦	国立市富士見台 3-33-22
山紫水明株式会社 茶話本舗国立さくら亭	国立市北 2-14-5
三多摩医療生活協同組合	国分寺市本町 4-12-14
社会福祉法人 滝乃川学園	国立市矢川 3-16-1
一般社団法人 たまぷらねっと	国立市西 2-11-23 関ビル第二 101
医療法人社団 つくし会	国立市西 2-26-29
特定非営利活動法人 東京自立支援センター	国立市富士見台 4-11-7-101 号
公益財団法人 東京 Y M C A 放課後等デイサービス東京 Y M C A P I T 国立	国立市東 1-4-20-102
ニチイケアセンター国立	国立市北 1-7-23 国立ビル 5F
発達支援センター Leap 国立	国立市北 2-13-48 ワコーレ国立 102
ハッピーテラス国立教室	国立市中 2-3-66 タキイシビル 1 階
社会福祉法人 弥生会	国立市泉 3-1-6

（注 1） 五十音順

（注 2） 上記事業者の提供する福祉サービス以外のサービス（例、医療サービスなど）は対象外となります。

国立市総合オンブズマン 令和 7 年度年次報告書

令和 8 年 7 月発行

国立市総合オンブズマン
掛川亜季（代表オンブズマン）
片山弘道

国立市オンブズマン事務局

〒186-8501 国立市富士見台 2-47-1

☎042-505-5127（直通）

メールアドレス sec_ombudsman@city.kunitachi.lg.jp



総合オンブズマン
ホームページ

子どもの人権オンブズマンフリーダイヤル



なんでもOK なやみゼロ
0120-70-7830



こども用
相談フォーム



Kunitachi City

国立市