

# 三鷹市総合オンブズマンによる 令和5年度の活動状況報告書

【令和5年4月～令和6年3月】

三鷹市総合オンブズマン  
(令和6年6月)

# 目 次

## I 運営状況の概要

1 苦情申立ての受付（開始）状況 .....	1
2 苦情申立ての処理状況 .....	1
3 その他 .....	1

## II 苦情申立て処理状況

### 1 統計表

表1 月別苦情申立て受付状況 .....	2
表2 組織別苦情申立て内容 .....	2
表3 苦情申立て処理状況 .....	3

### 2 主な苦情申立て処理事例

(1) 意見を述べたもの .....	4
(2) 自己の利害に関する苦情を有しないもの .....	7

## III 三鷹市総合オンブズマンとは

1 三鷹市総合オンブズマン紹介 .....	8
2 三鷹市総合オンブズマン条例 .....	8

## I 運営状況の概要

### 1 苦情申立ての受付（開始）状況

総合オンブズマンは、申立てのあった苦情を取り上げて調査を開始する場合は、苦情等調査開始通知書により苦情申立人及び市の機関に通知し、通知書を送付した日の翌日から原則 45 日以内に苦情調査結果通知書を苦情申立人及び市の機関に通知します。

令和 5 年度の苦情申立件数は 6 件ありました。そのうち 2 件について調査を開始し、1 件について調査を完了し、1 件については次年度に持ち越しました。他の 4 件については、自己の利害に関する苦情を有しないため、苦情申立期間を経過しているため、正当な理由がないため及び苦情申立てが取り下げられたため、調査をしませんでした。

令和 5 年度に申し立てられた苦情を組織別に分類すると、総務部に対するものが 2 件、健康福祉部に対するものが 2 件、子ども政策部に対するものが 2 件でした。

調査を完了した苦情申立ての内容は、健康福祉部の「生活福祉課の対応について」のうち 1 件でした。

### 2 苦情申立ての処理状況

総合オンブズマンは、申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた問題事案について、調査の結果により、市の機関に対して意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は苦情等の原因が制度そのものに起因するときは、当該制度の改善に関する提言を行うことができます。

令和 5 年度に調査を実施し、完了した 1 件について、当該事案に関し、市の機関に対し総合オンブズマンとしての意見を述べました。

規則で定められた総合オンブズマンの調査の期限は、苦情等調査開始通知書を送付した日の翌日から起算して 45 日以内ですが、処理日数の平均は 20 日（該当 1 件）でした。

### 3 その他

制度の PR のため、市役所、市政窓口などにパンフレット及び苦情申立書を備えました。また、三鷹市の広報紙やホームページを活用し、制度の周知を図りました。

なお、令和 6 年度組織改正により、総合オンブズマン制度の所管を総務部相談・情報課から同部政策法務課へ令和 6 年 4 月 1 日付けで移管しました。

## II 苦情申立て処理状況

### 1 統計表

表1 月別苦情申立て受付状況

区 分	受付件数	市内・市外 在住者別		本人・ 代理人別		受付方法		
		市内 在住者	市外 在住者	本人	代理人	来訪	郵送 FAX Eメール	電話
令和5年11月	1	1	0	1	0	1	0	0
令和5年12月	3	2	1	3	0	2	1	0
令和6年2月	1	1	0	1	0	0	1	0
令和6年3月	1	1	0	0	1	1	0	0
合 計	6	5	1	5	1	4	2	0

(苦情申立てのない年月は省略)

表2 組織別苦情申立て内容

区 分	受付件数	内 容
総務部	2	三鷹市まちづくり条例のコンプライアンスについて 安全安心課の対応について
健康福祉部	2	生活福祉課の対応について (2件)
子ども政策部	2	子ども育成課の対応について 子育て支援課の対応について
合計	6	

表3 苦情申立て処理状況

(件)

区 分	前年度から持ち越したものの	令和5年度に申立てがあったもの	合計
1 苦情申立人に結果通知をしたもの	0	1	1
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	1	1
ア 意見を述べたもの	0	1	1
イ 勧告したもの	0	0	0
ウ 提言したもの	0	0	0
(2) 行政の不備がないもの	0	0	0
(3) 所管外となったもの	0	0	0
2 苦情調査をしなかったもの	0	3	3
(1) 自己の利害に関する苦情を有しないもの	0	1	1
(2) 苦情申立期間を経過しているもの	0	1	1
(3) 正当な理由がないもの	0	1	1
3 苦情調査を中止し、又は打ち切ったもの	0	0	0
4 苦情申立てが取り下げられたもの	0	1	1
5 次年度に調査を持ち越したもの	0	1	1
合 計	0	6	6

○ 平均処理日数 20日 (該当1件)

## 2 主な苦情申立て処理事例

### (1) 意見を述べたもの

#### 処理事例1

---

##### 【苦情申立ての対象機関】

市長（健康福祉部生活福祉課）

##### 【苦情の申立ての趣旨】

市道の歩道の右端をゆっくり走行していたところ、対面からきた者が通り過ぎる時に故意に自転車に乗っている私を強く押して、私は自転車ごと倒れ、石に手をつけてかろうじて転倒を防いだが、その後、頸椎捻挫と診断され、警察で傷害事件として処理された。目撃者の方が疲れてしまい証言に協力できなくなり不起訴処分となったが、検察庁では起訴の準備を行っていた事件だった。相手方が三鷹市内在住とのことで、健康福祉部生活福祉課に問合せを行ったところ、問合せをしてもなかなか回答もなく何度も連絡してやっと、事件のことを認識もしていなかったことがわかった。

##### 【調査結果の要旨】

#### 1 申立人に被害を与えた者に関する問合せについて

申立人は、自身に被害を与えた者（以下「加害者」という。）が三鷹市在住の生活保護受給者であることを前提に、傷害事件（以下「本事件」という。）を起こした加害者に関する問合せを生活福祉課（以下、処理事例1において「当該課」という。）にしたが、回答もなく、当該課は本事件のことも認識していなかったということであった。

また、当該課へ問い合わせた内容と理由は、本事件が不起訴となり加害者の事情を知ることができなくなったため、当該課が加害者にどのような福祉的支援を行っていたのかを知りたかったため問い合わせたということであった。さらに、加害者の背景と加害に至った理由を知ることにより被害回復につながると考えているということであった。

総合オンブズマンは、生活福祉課長の事情聴取において加害者及び本事件を把握しているかについて尋ねたが、そもそも当該課では個人情報保護の観点から生活保護受給者の氏名や特定の市民が生活保護受給者であるか否か、どのような生活保護の内容を受給しているかといった事柄については一切の返答ができないという回答であった。

総合オンブズマンは、この当該課の回答はもっともであり、加害者が三鷹市在住で生活保護受給者であるか否かが判然としない以上、これ以上の調査結果を述べることはない。

なお、申立人が被害を受けた事実や被害回復をしたいという思いに対して、申立人がこれからでも執ることのできる手段について参考までに記載しておきたい。

1つ目は、検察審査会への審査申立てである。これは、本事件が不起訴となったことに対する検察への不服申立てである。なお、この審査申立てで加害者の背景や加害に至った経緯などの事柄までは知ることはできない。

2つ目は、民事手続である。これは加害者に対する損害賠償請求である。この過程において加害者の背景や加害に至った経緯を知ることができるという保証はないが、手続の過程で弁解する際に背景事情が述べられる可能性は存する。

#### 2 当該課の電話対応について

申立人は、加害者が三鷹市在住の生活保護受給者であることを前提に、当該課がどのような福祉的支援を行っていたのかなどを電話で問合せを行った。その際に、電話に対応した職員（以下、処理事例1において「ケースワーカー」という。）が「上席に相談してみる」と言ったものの約3週間たっても回答がなく、放置された感覚があったということであった。

このことについて、前記生活福祉課長の事情聴取では、当該課では電話での問合せを含めた窓口対応において、個人情報の保護の観点から生活保護受給者の氏名や特定の市民が生活保護

受給者であるか否か、またどのような生活保護の内容を受給しているかといった事柄については一切の返答ができないという回答であった。しかし、申立人からの電話に対応したケースワーカーが「上席に相談してみる」と伝えたのであればその対応が間違っており、その場で一切のお答えができない旨を伝えるべきであった、ということであった。

数日後に行った同課の課長補佐の事情聴取では、課長と課長補佐がケースワーカーに話を聞いた際に、ケースワーカーは、「上席に相談してみる」と発言したかどうかの記憶は不確かであるが、申立人からの問合せ内容については、「その場で、一切答えられない旨を伝えればよかった」と話していたということであった。

総合オンブズマンは、申立人とケースワーカーとの電話での会話において「上席に相談してみる」といった回答を約束するような会話が交わされたかどうかは判断できない。しかしながら、仮に申立人が「上席に相談してみる」と言われたとすれば、当然、後から何らかの回答があるのだろうと期待を持つだろうし、約3週間も回答が無かったとすれば不満や放置されたという感覚を抱くことにも理解ができる。また、個人情報漏えいにつながりかねない問合せについては、上席に相談するまでもなく、一切答えられない旨を毅然とした態度で示す必要があったし、その時点で伝えていれば申立人は不要な期待を抱かなかったのではないかと考える。

### 3 生活保護受給者支援の体制について

申立人は、加害者が三鷹市在住の生活保護受給者であることを前提に、当該課ではケースワーカー1人当たりの担当ケースが多いことが生活保護受給者の生活状況の把握などの不十分さを招き、そのしわ寄せが本事件につながったのではないかと考えていた。そのためケースワークの実態や勤務実態等を把握して職員数を増やすなどの対応が必要であるということであった。

総合オンブズマンは、申立人は加害者が三鷹市在住の生活保護受給者であることを前提にしているが、「1 申立人に被害を与えた者に関する問合せについて」と同様に、当該課では個人情報の保護の観点から生活保護受給者の氏名や特定の市民が生活保護受給者であるか否かについては一切の返答ができないという回答を得ている。したがって、本事件の加害者が三鷹市在住で生活保護受給者であるか否かが判然としない以上、これ以上の調査は行わない。

### 4 総合オンブズマンの見解

#### (1) 申立人に被害を与えた者に関する問合せについて

個人情報の保護の観点から、当該課が申立人からの問合せについて回答しなかったことについて違法・不当はないものと判断する。

#### (2) 当該課の電話対応について

当該課において、日々の業務の中で取り扱われる個々のケースが個人情報であり、その漏えいにつながらないような対策が行われていることと思われるが、改めて電話対応を含めた窓口業務における個人情報漏えい防止に努めていただくよう求める。さらに、市民からの問合せなどにおいては、単なる接遇の問題のみならず、職員が伝える言葉の一つひとつが相手方にどのように伝わるか、といった配慮ある対応をしていただきたい。

#### (3) 生活保護受給者支援の体制について

個人情報の保護の観点から、本事件の加害者が三鷹市在住で生活保護受給者であるか否かが判然としない以上、当該課の生活保護受給者支援の体制についての調査は行わず、その是非を判断することはできない。

## 【市の対応】

### 1 当該職員への指導について

総合オンブズマンの意見を受け、生活福祉課長は、直属の係長も交え、当該職員に対し、個別に接遇指導として、課内における受電対応や個人情報保護の基本的な考え方について、再確認を含めた指導を行った。その後も、他係の係長においても接遇に問題がないか注視してもらい、組織全体として当該職員の接遇力の向上を図った。

### 2 組織的な対応について

(1) 毎月開催している課内会議において、生活福祉課長から、今回の事案について情報共有を

行い、再発防止を徹底するよう指示した。その後も、個人情報保護の重要性や、情報漏えいに関するリスク管理の重要性、電話対応における言葉選びと問題の先送りの禁止など、いくつかの要素に分解して、通年で、当該課における情報管理の重要性と難しさについて意思統一を図り、再発防止に努めた。

- (2) 加えて、感染症対策や労働安全衛生上の配慮は行いつつ、事務机の間の袖机を配置変更し、職員間の物理的距離を縮めることで、受電対応の様子が、上司・同僚・チャーター等から見やすい執務室環境を整備した。経験年数等が浅いなどの理由により望ましくない接遇を行っている職員に対して即時介入することができる環境を創出して、意識面及び環境面の両面から再発防止に努めた。

(2) 自己の利害に関する苦情を有しないもの

**処理事例2**

---

**【苦情申立ての対象機関】**

市長（子ども政策部子育て支援課）

**【苦情の申立ての趣旨】**

教育支援資金を受けるにあたっての個人情報の取扱いについて市子育て支援課の職員に問い合わせたが、適切な相談に乗ってくれない。個人情報のマスクングを認めない。

**【対応結果の要旨】**

統合オンブズマンは、申立人の代理人と面談して苦情申立ての具体的な内容を聴取したところ、東京都社会福祉協議会に教育支援資金を申請した件に関する必要書類のマスクングの可否に関するものであることが明らかとなった。

これは、市の機関の業務の執行に関する事項ではなく、市の機関の業務の執行に関する事項について自己の利害に関する苦情ではないから、三鷹市総合オンブズマン条例施行規則（平成12年三鷹市規則第64号）第5条第2号により、本苦情申立てについては調査しない。

### Ⅲ 三鷹市総合オンブズマンとは

#### 1 三鷹市総合オンブズマン紹介

氏名	任期
中村 一郎	平成 24 年 10 月 1 日～
片桐 朝美	平成 24 年 10 月 1 日～

#### 2 三鷹市総合オンブズマン条例

~~~~~

(目的及び設置)

**第1条** 市民の市政に関する苦情を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、市民の権利利益を擁護し、市政に対する市民の信頼性を高め、公正で透明な市政の一層の推進を図ることを目的として、三鷹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。

(総合オンブズマンの組織等)

**第2条** 総合オンブズマンの定数は3人以内とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が議会の同意を得て委嘱する。

2 総合オンブズマンは、任期を3年とし、再任を妨げない。ただし、総合オンブズマンが任期の途中で交代した場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

3 前項の規定にかかわらず、総合オンブズマンは、後任者が選任されるまでの間は、その職務を行うことができる。ただし、次条第1項の規定による解嘱の場合は、この限りでない。

(解嘱)

**第3条** 市長は、総合オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、又は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るときは、議会の同意を得て、これを解嘱することができる。

2 総合オンブズマンは、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることがない。

(所管事項)

**第4条** 総合オンブズマンの所管事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為とする。ただし、次に掲げる事項については、総合オンブズマンの所管事項としない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判等で係争中の事案に関する事項
- (3) 法令又は条例の規定による不服申立て機関等の職務に関する事項
- (4) 議会に関する事項
- (5) 職員の自己の勤務内容に関する事項
- (6) 総合オンブズマンにより既に苦情の処理が終了している事項

(総合オンブズマンの職務)

**第5条** 総合オンブズマンは、次の職務を行う。

- (1) 市政に関する苦情を調査し、迅速に処理すること。
- (2) 自己の発意に基づき、問題事案を取り上げて調査すること。
- (3) 申立てに係る苦情又は自己の発意に基づき取り上げた問題事案（以下「苦情等」という。）について、市の機関に対し意見を述べ、若しくは是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は苦情等の原因が制度そのものに起因するときは当該制度の改善に関する提言を行うこと。ただし、制度改善の提言を行う場合においては、総合オンブズマン全員の意見が一致していることを原則とする。
- (4) 勧告、提言等の内容を公表すること。

(苦情の申立て)

**第6条** 市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為について自己の利害に関する苦情を有する者は、何人も、総合オンブズマンに対してその苦情を申し立てることができる。

2 苦情の申立ての期間及び手続については、規則で定める。

(総合オンブズマンの責務)

**第7条** 総合オンブズマンは、市民の権利利益の擁護者として、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、市の機関との連携を図り、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的目的のために利用してはならない。

4 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8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、積極的な協力援助を行わなければならない。

2 市の機関は、総合オンブズマンから第5条第3号の規定による勧告又は提言を受けたときは、これを尊重し、規則で定めるところにより誠実かつ適切に処理しなければならない。

(罰則)

**第9条** 第7条第4項の規定に違反して職務上知り得た秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は3万円以下の罰金に処する。

(委任)

**第10条** この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

~~~~~ 三鷹市総合オンブズマン条例（平成12年三鷹市条例第31号）~~~~~

---

三鷹市総合オンブズマンによる令和5年度の活動状況報告書  
令和6年6月発行

三鷹市総合オンブズマン相談室（総務部政策法務課）  
〒181-8555 三鷹市野崎一丁目1番1号  
電話番号 0422-29-9165  
ファクシミリ番号 0422-48-1419  
E-mail houmu@city.mitaka.lg.jp

---