

三鷹市総合オンブズマンによる 令和6年度の活動状況報告書

【令和6年4月～令和7年3月】

三鷹市総合オンブズマン
(令和7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) 行政の不備がないもの（調査期間を延長したもの）	4
(2) 行政の不備がないもの（現地視察を実施したもの）	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

令和6年度における総合オンブズマンへの苦情申立件数は7件ありました。そのうち6件について調査を行い、1件については申立てが所管外の事項となるため調査を行いませんでした。

令和6年度に申し立てられた苦情を組織別に分類すると、市民部に対するものが2件、健康福祉部に対するものが4件、都市整備部に対するものが1件でした。

なお、調査を行わなかった1件については、市民部の「固定資産税評価の見直しについて」でした。

2 苦情申立ての処理状況

(1) 調査結果を通知するまでの調査日数について

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起算して原則45日以内に苦情調査結果通知書を苦情申立人に通知するものとしていますが、令和6年度においては、天候不良等の影響により申立人へのヒアリング調査が延期となり遅れたものが1件、ヒアリング調査の内容を精査する中で追加調査が必要と判断したものが1件、合計2件について、苦情調査状況報告書の送付により調査期間の延長を行いました。そのため、処理日数の平均は50.5日と基準を上回っています。

(2) 勧告又は提言について

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が、令和6年度に調査を実施した6件においては、勧告又は提言を実施したものはありませんでした。

3 その他

制度の周知のため、三鷹市の広報紙やホームページを活用しました。

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6年6月	1	1	0	1	0	1	0	0
令和6年7月	3	3	0	3	0	3	0	0
令和6年11月	2	2	0	2	0	1	1	0
令和6年12月	1	1	0	1	0	1	0	0
合 計	7	7	0	7	0	6	1	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
市民部	2	市民課職員の対応について 固定資産税評価の見直しについて
健康福祉部	4	障がい者支援課職員の対応について 生活福祉課職員の対応について(2件) 高齢者支援課職員及び委託事業者の対応について
都市整備部	1	生活道路の安全対策について
合計	7	

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	令和6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	1	6	7
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	1	0	1
	ア 意見を述べたもの	1	0	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	6	6
2	苦情調査をしなかったもの	0	1	1
	(1) 所管外となったもの	0	1	1
	(2) 自己の利害に関する苦情を有しないもの	0	0	0
	(3) 苦情申立期間を経過しているもの	0	0	0
	(4) 正当な理由がないもの	0	0	0
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	0	0
5	次年度に調査を持ち越したもの	0	0	0
合 計		1	7	8

○ 平均処理日数（令和6年度に申立てがあったもの） 50.5日（該当6件）

2 主な苦情申立て処理事例

(1) 苦情申立人に結果通知をしたもの（調査期間を延長したもの）

処理事例 1

市民部市民課職員の対応について

【苦情申立ての対象機関】

市長（市民部市民課）

【苦情の申立ての趣旨】

住民基本台帳事務におけるDV等支援措置（以下「支援措置」という。）の延長申出を行うに当たって、応対した市民課（以下「当該課」という。）職員の電話における対応が権力的かつ威圧的であると感じたこと、第三者が同席の面談の際に職員が守秘義務に反して前住所地の自治体（以下「前自治体」という。）の名を口頭で漏えいしたこと、その後電話応対した当該課職員の発言に問題があると感じたこと、そして当該課が実施した警察署への要請は問題であると感じたことなど、当該課の職員の対応が不十分であるため改善してもらいたい。

【調査結果の要旨】

1 応対した当該課職員の電話における対応が権力的かつ威圧的であると感じたことについて

申立人は、電話応対した職員が当該年度は支援措置の担当外であったにもかかわらず相談内容に介入し、「自分は支援措置について詳しい。」「周辺の自治体からもスキルの高さや適正さが認められている。」「自分は国家公安委員長にも顔が利く。」「前々住所地の自治体（以下「前々自治体」という。）においては支援措置を行わないことが正しく、規定以上の手続きには対応できない。」「警察署の意見は関係ない。」などと怒鳴って発言したが、これらの発言は、自分は偉いのだと強調し権力を行使して申立人を見下すものであり、怖い思いをしたと訴えた。

総合オンブズマンは当該職員に事情聴取を行い、これらの発言の有無について尋ねたところ、当該職員は、当該年度は支援措置の担当外ではあったが、勤務時間外に申立人から電話があり、自身が応対したところ、申立人が支援措置の話をし続けたので対応しただけであり、相談内容に自ら介入をしたわけではないこと、申立人から三鷹市の対応は適正でないと言われたため、「支援措置の対象は現住所が記載されているものに限るので、前々自治体は必要ありません。」「自分は他市から質問されるくらい住民基本台帳法や支援措置については精通しています。」「課長よりも詳しい。」とは伝えたものの、国家公安委員長に顔が利くと言った覚えはないこと、警察署の意見は、支援措置の要否に関係する一方で支援措置の範囲には関係しないため、前々自治体にまで支援措置を求めるか否かといった支援措置の範囲については警察署の意見は関係ない旨の発言をしたこと、申立人から繰り返し何度も言われるので声が大きくなっていったかもしれないが怒鳴ったつもりはなく、また、権力を行使して見下すようなことはしていないと述べた。

総合オンブズマンは、支援措置申出書の様式の記載振りや、DV等の加害者が住民基本台帳の閲覧等の制度を不正に利用して被害者の住所を探索することを防止することを目的とする支援措置の趣旨を踏まえれば、前々自治体への支援措置申請は必要ないと説明することは正しいものといえ、それにもかかわらず、申立人がこの説明に納得せず、言い分が平行線となる中で、「自分は他市から質問されるくらい住民基本台帳法や支援措置については精通しています。」などと述べて理解を求めたとしても、それは不当なものとは言えないと判断する。

また、支援措置の実施に関する最終的な判断は市町村が主体的に行うべきものであり、警察署の意見は支援措置の必要性を確認する上で重要な資料ではあるものの、支援措置の範囲を決めるものではなく、その意味で「警察署の意見は関係ない。」と言ったとしても、それが誤っている

とはいえ、また不当なものともいえない。

公務員が、制度上できることとできないことを区別して述べることは、法に基づく行政の趣旨に照らしてむしろ適切な面があり、これをもって権力を行使した威圧と捉えることはできないと判断する。

なお、「自分は国家公安委員長にも顔が利く」旨の発言の有無については、双方の言い分が異なるため、事実認定権のない総合オンブズマンは判断できない。

2 面談の際に職員が守秘義務に反して前自治体の名を口頭で述べたことについて

申立人は、第三者である市議同席での面談の際、市民部長から面談の場における個人情報の開示範囲を問われたため、「延長申出書に記載のあるとおり、前々住所地のやりとり。」と回答したにもかかわらず、同席した職員が前自治体の名を口頭で漏えいしたと訴えた。

総合オンブズマンは、まず面談に同席した市議に事情聴取を行ったところ、同市議は上記会話があったかは覚えていないが、延長申出書を机上に置く確認のやりとりが行われた後に職員が前自治体の名を言ったため、初めて前自治体を知ったと述べた。次に漏えいしたとされる当該職員に事情聴取を行ったところ、当該職員は市民部長が申立人に対し、何度も市議同席で問題ないか確認し同意を得たこと、当該職員が机上に延長申請書を出す了解を得た上で、その内容を説明する許可を得たので、前自治体名を口にすると述べた。

総合オンブズマンは、事情聴取を行った3者の説明に異なる点も見られるが、市議が部長に申立人の支援措置延長申出に関する面談を申し入れたこと、市議が面談に同席することを申立人が認めていたことは一致しており、その事実を踏まえれば、市議が同席する面談で延長申出書記載事項に関する発言をすることにつき、申立人が事前に了承（黙示の同意）をしていたと判断することが相当と考える。更に、当該職員又は市議の説明に係るやり取りがあったとすれば、申立人は明示的に同意していたといえる。よって、守秘義務違反とはならず、違法・不当な点はないものと判断する。

3 その後電話対応した職員の対応に問題があると感じたことについて

申立人は、電話にて当該課に連絡をした際、約1カ月前に当該課に配置配属された職員が応対し、「担当部長に取り次げない。書面で周知されている市民課独自の偏ったマニュアルがある。」「これは、市民課職員としての自分の判断だ。」と回答したことについて、このような回答をする職員を配置することは人事の配置配属の観点から問題であると訴えた。

総合オンブズマンは、電話対応をした職員に事情聴取を行った。同職員は、「担当部長には取り次げません。市民課内で展開されているフローにのっとって対応させていただいております。」と答えたところ、申立人から「あなたは正規の職員ですか。」と聞かれたため「違います。」と答え、「いつから配属ですか。」と聞かれたため、「6月1日からです」と答え、さらに取り次がないのは自分の判断か市民課の指示なのかというような質問があったので「フローにのっとって、私の判断でお繋ぎできません。」と伝えたと述べた。

また、上席の職員にも事情聴取をしたところ、当該課では、市民から電話で直接担当部長の対応が求められても、個別の事情をより詳しく知っているのは他の職員であるため、部長には取り次がない対応フローがある、そのため、申立人に限らず誰であっても、部長にはつながないことになっているとの説明があった。

この結果、電話対応した職員は、この事務フローに基づき、担当部長には取り次げない旨を回答したことが認められることから、職員自身に違法・不当な点はないものと判断する。

4 警察署への要請は問題であると感じたことについて

申立人は、当時の市民部長から三鷹警察署生活安全課長に対し、前々自治体における支援措置が必要であるとの意見は書かないでほしいと不正な要請を行ったと訴えた。

申立人が述べたとおり、昨年、当時の市民部長が、三鷹警察署生活安全課長に対しそのような要請をした事実は認められた。

しかし、前記のとおり警察署の意見が求められるのは支援措置の必要性についてであって、支援措置の範囲ではないため、支援措置の必要性のみ記載し、それ以上にどの関係自治体まで

支援措置が必要かという支援措置の範囲は書かないでほしいと言ったとしても、そのこと自体が誤っているとはいえない。そもそも現住所の記載のない前々自治体の住民票（除票）の写し等の交付についてまで支援措置が必要である旨の意見は、支援措置が予定している範囲を超えるものといえ、その意味でも前記要請は正当なものといえる。

平成18年10月4日付け総行市第136号総務省自治行政局市町村課長から各都道府県住民基本台帳担当部長あて通知「ドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等の被害者の保護のための措置に係る支援措置申出書の様式の変更と留意点について」においても、「一部の市町村において、DV・ストーカー行為等の被害者の保護のための支援措置を行うかどうかの判断を、実質的に警察等の機関に委ねているのではないかと思われるケースがあるとの報告がなされています。住民基本台帳の一部の写しの閲覧や住民票の写し等の交付などに係る支援措置の実施に関する最終的な判断は、市町村において主体的に行うことが必要と考えます。」と記載されている。この観点からも、上記要請に違法・不当な点は認められないと判断する。

5 総合オンブズマンの見解

以上のとおり、本苦情申し立てに係る4点については、いずれも市の職員に違法・不当な点はないものと判断する。

【その他補足事項】

本件は天候不良等の影響により申立人へのヒアリング調査を2度延期したため、調査期間内（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）に調査を完了できないこととなり、苦情申立人に苦情調査状況報告書を送付することで調査期間の延長を行った事例です。結果として、調査期間は60日となりました。

- (2) 苦情申立人に結果通知をしたもの（現地視察を実施したもの）

処理事例2

生活道路の安全対策について

【苦情申立ての対象機関】

市長（都市整備部道路管理課）

【苦情の申立ての趣旨】

生活道路の安全対策として、対向車と離合できない狭あい道路に一時的に停車可能な空間（以下、「一時待避所」という。）を整備してもらいたい。また、垣根を越えた樹木により視界が妨げられ危険であることから、道路法第30条及び道路構造令第12条による指導強化をお願いしたい。

【調査結果の要旨】

1 対向車と離合できない道路に一時待避所を整備することについて

申立人は、近隣住民が通学通勤道路として日常的に利用する狭あい道路について、一時待避所を整備するよう都市整備部に複数回求めたが、前向きな回答は得られなかったと訴えた。

総合オンブズマンは、現地視察にて道路の状況を把握するとともに、都市整備部及び生活環境部の職員に事情聴取を行い、申立人の要望である一時待避所の整備については、当該道路の幅員が4m以上あり、かつ、建築基準法第42条第1項を満たしていることから、市として更なる拡幅工事は考えていないことを確認した。一方で、当該道路に接する農地の一部を市が牟礼の里農園（仮称）として整備する計画があり、当該農園が接道する部分については、セットバックを考慮する余地があることも併せて確認した。

総合オンブズマンは、申立人が要望した整備について市が前向きな回答を行わなかったことについて、違法・不当な点はないと判断する。

2 垣根を越えた樹木により視界が妨げられることについて

申立人は、道路に接する生産緑地の樹木の枝葉が垣根を越えて道路の視界を妨げ、対向車や歩行者にとって危険であることを訴えた。

総合オンブズマンは、都市整備部の職員に事情聴取を行い、定期的な道路パトロールの実施や道路に越境する樹木の所有者へ事情を説明し剪定を依頼するなどし、樹木を伐根するなど協力を得てきたこと、また、道路に越境したとしてもその樹木は所有者の財産であり、市が勝手に切除することはできないことを確認した。

総合オンブズマンは、これまでの市の対応に違法・不当な点はないと判断する。しかしながら、令和5年4月1日付の改正民法では、一定の要件を満たせば、土地所有者の許可がなくとも切除することが可能となったことから、道路の安全確保に明らかな支障がある場合には、そのような対応をすることも市には検討してもらいたいと考える。

3 総合オンブズマンの見解

以上のとおり、本苦情申し立てに係る2点についてはいずれも、市の職員に違法・不当な点はないものと判断する。

【その他補足事項】

本件は苦情申立書には対象となる道路について具体的に記載されていましたが、調査に当たり現況を確認・把握する必要があるものと判断し、関係者への事情聴取実施前に申立人帯同にて現地視察を行った事例です。

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（平成12年三鷹市条例第31号）

~~~~~

（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年以下の拘禁刑又は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6年度の活動状況報告書  
令和7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](mailto:houmu@city.mitaka.lg.jp)

---