

三鷹市総合オンブズマンによる 令和7年度の活動状況報告書

【令和7年4月～令和8年3月】

三鷹市総合オンブズマン
(令和8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) 苦情申立人に結果を通知したもの	4
(2) 苦情申立人に結果を通知したもの	8

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	13
2 三鷹市総合オンブズマン条例	13

I 運営状況の概要

1 苦情申立ての受付（開始）状況

令和7年度における総合オンブズマンへの苦情申立件数は4件でした。そのうち2件については調査を完了し、苦情申立人にその結果を通知しました。また、1件については苦情申立てが取り下げられたため調査は行いませんでした。そのほか調査の継続が困難なため調査を打ち切ったものが1件でした。

令和7年度に申し立てられた苦情を組織別に分類すると、企画部に対するものが1件、生活環境部に対するものが1件、健康福祉部に対するものが1件及び子ども政策部に対するものが1件でした。

なお、調査を打ち切った1件は、生活環境部に対する「生活経済課委託事業者の対応について」、申立ての取下げに伴い調査を行わなかった1件は、健康福祉部に対する「高齢者支援課委託事業者の対応について」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7年度に調査を実施し、完了した2件について、勧告又は提言を実施したものはありませんでした。

また、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原則45日以内とされており、令和7年度に調査を完了した2件の処理日数の平均は41.5日でした。

3 その他

市の広報紙やホームページを活用し、総合オンブズマン制度の更なる周知を図りました。

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7年4月	1	1	0	1	0	0	1	0
令和7年6月	1	1	0	1	0	1	0	0
令和7年10月	1	1	0	1	0	0	1	0
令和7年12月	1	1	0	1	0	0	1	0
合 計	4	4	0	4	0	1	3	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
企画部	1	企画経営課職員の対応について
生活環境部	1	生活経済課委託事業者の対応について
健康福祉部	1	高齢者支援課委託事業者の対応について
子ども政策部	1	保育支援課職員の対応について
合計	4	

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7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	2	2
	(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0	0	0
	ア 意見を述べたもの	0	0	0
	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	2	2
2	苦情調査をしなかったもの	0	0	0
	(1) 所管外となったもの	0	0	0
	(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	1	1
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	0	0
合 計		0	4	4

○平均処理日数（令和7年度に申立てがあったもの） 41.5日（該当2件）

2 主な苦情申立て処理事例

(1) 苦情申立人に結果を通知したもの

処理事例 1

子ども政策部保育支援課職員の対応について

【苦情申立ての対象機関】

市長（子ども政策部保育支援課）

【苦情の申立ての趣旨】

申立人が行った虐待通報における匿名通報者の身元情報を第三者へ漏えいさせたことに対して市から謝罪文が送付されたが、その内容は、申立人の通報の要望を主な理由として挙げ、責任を申立人に転換するものであった。事実の歪曲と責任の所在を曖昧にする表現が散見されるため、通報者の匿名性を保護するために正式な確認手続きを怠ったという市側の明確な過失に対する謝罪文に訂正してもらいたい。また、責任の明確化と関与職員への厳正な懲戒処分及び通報者保護法を徹底するための組織的な再発防止策を直ちに実施するよう強く求める。

【調査結果の要旨】

1 本件申立ての内容

(1) 申立人の「市民の声」

申立人は、令和7年7月7日（以下、年月日の記載において「令和7年」は省略する。）、申立人が派遣職員として勤務している保育園（以下「当該園」という。）が不適切な保育・虐待を行っているため、保育支援課（以下「当該課」という。）に対して、電話で通報した。匿名で通報したが、子どもの命に関わることで、フィードバックもほしいので、個人名と連絡先を伝えた。

申立人は、派遣会社にも、当該園の現状を伝えて聞き取りを行ってもらっていたが、申立人が市には虐待通報していることは知らせていなかった。それなのに、当該課の課長から派遣会社の本社に連絡が入り、本社から支部に連絡されて、申立人が市に通報したことが知られてしまった。

その後、派遣会社から当該園に連絡がされた。通報者の名前を伏せて連絡したので、当該園に誰が通報したかは知られずに済んだが、市は通報者を守る義務を怠り、仕事を失うなどの不利益を被るおそれを生じさせた。コンプライアンス違反なので、経緯と謝罪を書面でほしい。

(2) 市民の声に対する「回答」

この市民の声に対し当該課は、相談を受けた際、申立人から「派遣会社へ聞き取り内容の確認をしてほしい。」との要望があり、当該課は「当該課から連絡するのではなく、派遣会社から当該課に連絡してほしい。」と返答したが、申立人より再度「当該課から派遣会社に連絡してほしい。」との要望があったため、派遣会社に連絡したと回答した。

(3) 本件苦情申立て

上記回答に納得がいかないため、申立人は、次の3点につき苦情申立てをした。

ア 申立人は当該課に対して派遣会社に連絡してほしいと依頼していないのに、当該課が申立人の了解なく派遣会社に連絡したこと。

イ 当該課が派遣会社に聞き取り内容の確認を求めることができるか、上司に確認し、その結果を申立人に折り返し連絡すると約束したのに、それが守られなかったこと。

ウ 匿名にするよう述べたのに、申立人が市に通報したことを当該課が派遣会社に伝えたこと。

2 上記ア：当該課が申立人の了解なく派遣会社に連絡したことについて

申立人は、7月7日、当該課に対して、派遣会社が複数の派遣社員への聞き取りを行うことを伝えとともに、当該課は派遣会社と連携して派遣社員への聞き取り結果の情報を共有することが可能かどうかを尋ねたにすぎないのに、勝手に派遣会社に連絡したと訴えた。

この点につき、市民の声に対する「回答」には、上記1(2)のとおり記載されている。

この「回答」に対し、申立人は、このようなやり取りはなかったのに、「市から派遣会社へ聞き取り内容を確認してほしい。」との要望により派遣会社に連絡したと回答したことは、「申立人の要望に応じた結果、不備が生じた」「やむなく対応した」と自己弁護し、その責任を申立人に転嫁するものであるとして、苦情を申し立てている。

このように上記やり取りがあったか認識が一致していないため、総合オンブズマンは、事実関係の確認のため、申立人からの電話相談に応じた際の記録である「保育園相談受付・報告書」の記載内容を確認したところ、上記やり取りが記載されており、市民の声に対する「回答」の内容と相違・矛盾する点はなかった。その上で、同報告書の作成過程を係長に確認したところ、電話相談中はメモを取りながら対応し、その日のうちにメモから同報告書が作成されていることが分かった。このようにメモとともに申立人とのやり取りの記憶が鮮明なうちに作成された報告書は、当時の実際のやり取りが記録されている可能性が高く信ぴょう性は高いと考える。

また、7月10日に申立人と当該課が電話でやり取りをしたかについて、申立人は、7月7日の電話の後、7月11日の電話まで、当該課とやり取りはしていないと述べていたが、総合オンブズマンの依頼により申立人に携帯電話の履歴を確認してもらったところ、7月10日17時12分に申立人が市に通話発信し、22分間余り通話していたことが分かった。これは、係長が作成した7月10日の「保育園相談受付・報告書」に17時10分電話受付とあることとほぼ一致している。よって、同日に申立人と係長が電話でやり取りをしたことは認められる。そして、そのときの会話内容について、同報告書には、市より派遣会社の担当者（以下「当該担当者」という。）へ連絡したところ、派遣社員5人から聞き取りが終わったと聞いたので、その聞き取り内容を市へ共有してほしい旨を伝えたことを話すと、申立人は「ありがとうございます。7日、派遣職員5人と伝えましたが、1人6月末に辞めたので4人でした。」と言ったことが記載されている。また、申立人が、「当該担当者に、市に通報したのが申立人だということを当該園に言わないでほしいと、市からも念押しして言ってほしい。自分からも伝えるが、当該担当者は若いので対応も不慣れで当該園に話してしまいそうなので、市からも言ってほしい。」と頼まれたことも記載されている。同報告書の作成過程について係長に聞いたところ、電話相談中はメモを取りながら対応し、翌11日にメモから同報告書が作成されていることが分かった。このようにメモとともに申立人とのやり取りの記憶が鮮明なうちに作成された同報告書は、当時の実際のやりとりが記録されている可能性が高く信ぴょう性は高いと考える。

以上のことから総合オンブズマンは、当該課が派遣会社に連絡して聞き取り調査結果の共有を求めたことは、申立人の要望に応じて対応したものであった可能性が高いと考える。よって、「要望を主な理由として挙げ、責任を転換する内容となっている」や、「申立人の要望に応じた結果、不備が生じた」、「やむなく対応した」と自己弁護的であるとする申立てについて、市に違法・不当な点はないものと判断する。

ただし、申立人と係長のやり取りにおいて、申立人に強い要望があったとする係長の受止めと、派遣会社と連携して情報を共有することが可能かどうかを聞いてだけとする申立人の意図に、微妙な食い違いが生じていた可能性も否定できない。また、7月7日の同報告書の大部分は、当該園での不適切な保育に関する相談内容であり、聞き取り調査の確認についてのやり取りは約1時間30分に及ぶ相談の終盤部分にあった。とすれば、申立人が係長とやり取りをした記憶に、定かでない部分があったとしても不思議ではないことを付け加えておく。

3 上記イ：上司に確認した結果が申立人に伝えられなかったことについて

申立人は、7月7日、派遣会社が行った派遣職員への聞き取り内容の確認を当該課にしてもらえるかと尋ねたところ、係長は「そのような前例はない。課の上席者に報告し、連携の可否や今後の進め方について申立人に折り返し連絡する。」と確約したので、その返信を待っていたが、係長から回答がなかったことから、約束不履行である、と申し立てている。

これに対し、係長は、派遣会社が派遣職員から聞き取った内容を当該課から聞いてほしいという申立人の強い要望に対し、上司に確認が必要であると答えたが、上司に確認した結果を折り返し連絡するという約束はしていないため、翌日の係内での対応協議を経て、課長が派遣会社へ確認することとなりこれを実施し、申立人に上司の了解が得られたことを回答していないと述べている。

このように認識が一致しないため、総合オンブズマンは、7月7日の「保育園相談受付・報告書」を確認したが、上司に確認した結果を申立人に連絡するという記載はなく、ほかに、そのようなやり取りが交わされた記録も見当たらなかった。また、7月10日の電話でのやり取りが存在したことは前述のとおりだが、この日の「保育園相談受付・報告書」に、係長が申立人に対し、当該担当者に連絡したところ、派遣職員からの聞き取りが終わったと聞いたので、その内容を市へも共有してほしいと頼んだことを話したところ、申立人から「ありがとうございます。」と言われたことは記載されているが、上司の確認の結果の連絡がなかったことに対する苦情は記載されていない。

これらのことからすれば、7月7日の電話において、上司の確認の結果を申立人に連絡するとの約束はされなかった可能性が高いと考えられる。よって、上司に確認した結果が申立人に伝えられなかったことは約束不履行であるとする申立てについて、市に違法・不当な点はないものと判断する。

4 上記ウ：申立人が市に通報したことを当該課が派遣会社に伝えたことについて

申立人は、市に通報したことを派遣会社には伝えておらず、また、当該課に対して「対外的には匿名にしてください。」と言っていたにもかかわらず、7月10日に当該担当者からの連絡で、「申立人が市に通報したのですね。」と言われ、とても驚いたということであった。また、当該担当者からは、課長から派遣会社に電話があり、「申立人が市に通報してきた。」と聞いたということである。申立人は、「課の上席者に報告し、連携の可否や今後の進め方について申立人に折り返し連絡する。」と確約した係長からの回答を待っていたが、自分には事前の連絡もなく当該課が派遣会社本社に電話して、当該担当者の連絡先を照会したり、申立人が市に通報したことを伝えたりしたことは、虐待通報における匿名通報者の身元情報を第三者に漏えいさせたことになる、と訴えている。

これに対し、課長は、派遣会社に電話した際のやり取りにつき、以下のように述べた。

- ・派遣会社が行った聞き取り調査の確認については、当該課内で協議し自分が行うこととなったため、派遣会社に確認した。
- ・7月9日、当該担当者の連絡先が分からないため、まず派遣会社の本社に電話をした。その際、「保育の派遣で、三鷹市の担当部署と連絡先はどこですか。」と尋ねたが、そのときは当該園の名称も、申立人の名前も、当該担当者の名前も出していない。担当部署の連絡先を聞いた後、その連絡先に電話をし、当該園の名称を伝えて、「当該園で派遣で仕事をしている職員の方から、不適切な保育について通報がありました。」と述べた上で、他の派遣職員に聞き取りをすると聞いたので、その内容を確認したいと伝えた。当該担当者からは、聞き取りは終わったこと、当該園には調査結果を伝えたことを知らされた。この電話の際も、申立人の名前は出していない。

したがって、課長が派遣会社に連絡した際、申立人の名前を出して申立人が市に通報したと言ったか否かについての認識が一致していない。

この食い違いについて、総合オンブズマンの権限上、派遣会社の当該担当者にヒアリングを行って事実確認をすることはできない。当該担当者から申立人へのメールに「申立人が市に通報したのですね。」というような記載があったとしても、これは、当該担当者が当該課から「申立人が市に通報した」と聞いたことを示すものと見る余地がある一方、そのように言われていないため申立人に確認したものと見る余地もある。後者は、申立人が、市への通報の前に、当該担当者に当該園での不適切保育の状況を伝えて聞き取り調査を求めており、課長が申立人の名前を言わなかったとしても、当該担当者は申立人のことであると容易に想像がついたため、申立人に確認した可能性があるということである。市民の声への「回答」には、課長より「当

該園に派遣されている職員から市へ虐待の通報があり、派遣会社にも連絡していると聞いており、派遣会社で行った聞き取りの内容を確認したい。」と派遣会社に連絡した、と記載されており、この記載は、当該課の上記主張と一致している。よって、課長が当該担当者に、申立人の名前を伝えて申立人が市に通報したと述べたと認めるには至らない。

以上のことから、匿名通報者の身元情報を第三者に漏えいさせたとする申立てについて、市に違法・不当な点はないものと判断する。

なお、総合オンブズマンが申立人へのヒアリングの際に、仮に、当該課から派遣会社に連絡することが可能との回答が係長から来ていたとしたら、どのように当該課に伝えるかと尋ねたところ、申立人は、派遣会社の電話番号を伝え、自身の名前を出さずに、「派遣職員から匿名で市に通報があった。」と伝えてほしい、と述べると答えた。市民の声への「回答」記載のとおり、課長は派遣会社へ聞き取り調査の確認を行った際、申立人の名前を出さず、「当該園に派遣されている職員から市へ虐待の通報がありました。」と伝えたとすれば、それは、申立人の上記意向と一致している。

5 総合オンブズマンの見解

以上のとおり、本苦情申立てに係る３点については、いずれも市に違法・不当な点はないものと判断する。

(2) 苦情申立人に結果を通知したもの

処理事例2

企画部企画経営課職員の対応について

【苦情申立ての対象機関】

市長（企画部企画経営課）

【苦情の申立ての趣旨】

令和7年10月23日の国勢調査報告の場で企画経営課職員から暴言を受け、更に調査表入り袋を奪われ、ドアの前に立ち帰宅を妨げられた。市職員が市政に協力する市民に行った不可解な行為に当たる。

同年12月22日、同課の上司と共に当該職員に謝罪を求めたところ、「袋強奪はやってない」と否定した。不当な行為である。

【調査結果の要旨】

総合オンブズマンは、申立書・同別紙及び令和8年1月22日に行った申立人のヒアリングから、本件苦情申立ての経緯を確認した。ただし、申立書・同別紙の記載とヒアリング内容とで異なる点については、併記する。

(1) 申立人は、令和7年10月23日（以下、年月日の記載において「令和7年」は省略する。）、自宅で令和7年国勢調査三鷹市調査員マニュアル（以下「マニュアル」という。）の28ページを確認し、同ページに記載のある①要図、②世帯一覧、③調査票、④回答状況確認表と調査員証（以下「持参した用品」という。）を市役所第二庁舎4階の242号会議室に持参した。ところが、申立人が持参した用品の確認作業に当たった派遣職員から、用箋ばさみ等が持参されていないと言われたため、申立人が「マニュアルを見せてほしい」と言うと、派遣職員はマニュアルを探しに行ったが、5分ほどして「マニュアルが見つからない」と言って戻ってきた。申立人は、持参しなければならなかった用品（以下「受渡し用品」という。）がどれなのかを確認できなかったことから、自宅に帰ってマニュアルを確認し、受渡し用品を全てそろえてから後日来庁することを派遣職員に伝えていたところに、当該職員が現れた。

(2) 申立人は、持参した用品を入れた袋（以下「手提げ袋」という。）を持って帰宅しようとしたところ、当該職員が「これは三鷹市のものだ。渡さないと金は払わない」と激しい口調で一方的にまくし立ててきた。

【申立書・同別紙による場合】当該職員は、手提げ袋を力づくで奪った。申立人が「苦勞して調査した結果だ。まだ報告もしていない」と言って手提げ袋を取り返した。

【ヒアリング内容による場合】当該職員が手提げ袋を取ろうとしたが、申立人は「まだ報告もしていないので三鷹市のものではないでしょ」と言って、手提げ袋をしっかり握った。手提げ袋の綱引きが2、3回ほど繰り返された後、申立人は手提げ袋を取り戻した。

(3) 申立人が242号会議室の出入口から帰ろうとすると、当該職員は「（手提げ袋を）渡さないと帰さない」と言って申立人の前に仁王立ちになって進路を塞いだ。申立人が「どいてください、帰るのだから」と2、3回ほど繰り返したが、進路は塞がれたままだった。243号会議室側にも出入口があるのに気付いた申立人は、そちらへ向ったが、職員は走ってそちらも塞いだ。

(4) そのころ、課長補佐が現れ、申立人はそれまでの事情を課長補佐に伝え、次回の持参日の調整をしていると、派遣職員がマニュアルのコピーを持ってきたためそれを受け取り、帰宅した。用品の確認作業開始からここまで要した時間は30分程度だった。

(5) 申立人は、10月30日に受渡し用品をそろえて再び来庁し、係長に調査書類の提出をした。その際、10月23日の出来事について、なぜあのようなことになったかの理由と謝罪を求めるため、当該職員に面会を求めたが、欠席とのことで面会できなかった。

(6) 申立人は、当該職員に謝罪を求めるため12月22日に再び来庁し、課長補佐、係長、当該職員と面会した。当該職員は、「これは三鷹市のものだ。渡さないと金は払わない」旨の発言をしたことについては否定はしなかったが、手提げ袋を奪ったことについては「やっていない」「袋は奪っていない」と否定した。申立人が帰宅しようとした際に出入口を塞いだことについては認めた。他方、申立人は、当該職員から「私の身体を触りましたよね」と問われ、具体的にどのように触ったかは覚えていなかったが、「どいてほしいから触ったかもしれない」と答えた。

総合オンブズマンは、本件苦情申立ての内容は主に以下の3点であると理解し、この3点について次のとおり検討した。

1 暴言を受けたことについて

申立人は、自宅に帰ってマニュアルで受渡し用品を確認し、これを全てそろえて再び持参しようと思い、手提げ袋を持って帰宅しようとしたところ、当該職員が激しい口調で「これは三鷹市のものだ。渡さないと金は払わない」と一方的にまくし立ててきたという当該職員の暴言に苦情を述べている。

総合オンブズマンが当該職員にヒアリングをしたところ、当該職員は、以下のとおり、手提げ袋を渡さなければ報酬の支払ができない旨の発言をしたことは認めたが、激しい口調で一方的にまくし立てたことは否定した。派遣職員から受渡し用品のうちの幾つかの用品がないと指摘された申立人は、「(自分は) マニュアルどおりに対応した」などと興奮気味の様子で話をしていたため、当該職員は、企画経営課(以下「当該課」という。)の職員である自分が対応した方がよいと判断し、派遣職員とともに申立人への対応に当たった。当該職員は、派遣職員がマニュアルを探している間に、申立人が持参した用品を確認しようとしたが、応じてもらえなかった。この中には、国勢調査対象者の個人情報が含まれており、この時点で提出してもらえないと紛失の可能性が高まることや、このまま提出してもらえない可能性を懸念した。このことを申立人に理解してもらえよう説明してから、この日に持参した用品の確認と提出をお願いしようとしたが、全く応じてもらえず、申立人は帰宅しようとした。当該職員は、申立人に対し、調査員は非常勤の国家公務員であるからきちんと対応してもらい、対応してもらえないと報酬の支払ができない旨を伝えたが、激しい口調で一方的にまくし立てるようなことはしていない。

このように両者の言い分が異なることから、総合オンブズマンは、10月23日に243号会議室側で作業を行っていた2名の会計年度任用職員の『ヒアリング内容確認書』を確認したところ、当該職員の「これは三鷹市のものだ。渡さないと金は払わない」などの発言を聞いた旨の記載はなかった。

後から申立人の対応をした課長補佐は、総合オンブズマンのヒアリングにおいて、申立人は「自分はきっちりしたいから家に帰って提出しないとイケないものを全部そろえて提出したい」と、帰宅しようとした理由を述べていたと説明した。

以上のことから、総合オンブズマンは、当該職員が「これは三鷹市のものだ。渡さないと金は払わない」と激しい口調で一方的にまくし立ててきたことを確認するには至らなかった。

しかし、当該職員は、申立人には調査員としてきちんと対応してもらい、そうでないと報酬の支払ができない旨の発言を行ったことは認めており、この発言の印象は、両者の立場の違いにより異なっているのではないかと考える。すなわち、申立人は、受渡し用品に不足があることを指摘されたため、自宅で全てそろえてから再び提出することで調査員としての役割をきちんと果たそうとしていたにもかかわらず、当該職員から報酬の支払ができないという思いも寄らない発言をされ、暴言と捉えたことは理解の余地がある。他方、当該職員は、申立人に持参した用品を提出してもらわなければいけない理由を述べてお願いしようとしたものの、全く応じてもらえなかったため、個人情報漏えい等の事態に発展するかもしれないという危機感から、報酬の支払ができないとする趣旨の発言につながったものと考えられる。当該職員の、持参した用品を提出しないと報酬の支払ができない旨の発言については、両者の立場の違いによる言葉の捉え方の違いがあると考えられ、市に違法・不当な点があったとまではいえないと

判断する。

2 手提げ袋を奪われた（奪われそうになった）ことについて

申立書には「袋をうばわれ」とあり、同別紙には「袋を力ずくで奪った」との記載がある。しかし、総合オンブズマンのヒアリングにおいて、申立人は、手提げ袋を奪われたのではなく、申立人と当該職員とが手提げ袋を綱引きのように取り合う状態であった（奪われそうになった）と説明した。よって、手提げ袋を奪われた事実を認めることはできず、「奪われそうになった」かについて調査した。

当該職員は、総合オンブズマンによる2度のヒアリングにおいて、市職員としての立場上、申立人の身体や荷物に触れてはいけなく強く思っており、実際に手提げ袋や申立人の身体に触れてはいないし、手提げ袋を奪おうともしていないと、明確にこの事実を否定した。逆に、申立人が当該職員のみぞおち付近を肘打ちしたので、「警察を呼んでください」と言った、と述べた。

当時、243号会議室で作業をしていた2名の会計年度任用職員の『ヒアリング内容確認書』には、申立人と当該職員が手提げ袋を奪い合っていたことに関する記載はなかった。

ただし、242号会議室及び243号会議室の現地レイアウト図及び写真によれば、2名の会計年度任用職員が作業を行っていた位置からは、仮に手提げ袋の奪い合いがあったとしても、これが見えなかった可能性が高いことが分かった。2名の会計年度任用職員の『ヒアリング内容確認書』には、「作業中、声の大きな調査員がおり、徐々に揉めていることに気づき、当該職員が対応していることを承知している。その際、242号会議室と243号会議室のうち、窓側部分はパーティションで区切っていたため、苦情申立人の姿は見れていない。」との記載がある。当初、申立人と派遣職員が着席していた席は、242号会議室の窓側付近にあり、そこに当該職員が後から同席したため、上記「1 暴言を受けたことについて」のやり取りの後で手提げ袋の奪い合いがあったとすると、会計年度任用職員が作業を行っていた243号会議室の出入口付近からは、242号会議室の窓側付近にいた申立人と当該職員の姿がパーティションに遮られていて見えなかったと思われる。よって、『ヒアリング内容確認書』に手提げ袋の奪い合いに関する記載がないとしても、直ちに手提げ袋の奪い合いがなかったと認めることはできないと考える。

総合オンブズマンは、ヒアリングにおいて、手提げ袋を奪われそうになったことについての申立人の説明には臨場感があり具体的であるように感じた。しかしながら、当該職員がこれを全面的に否定していること、残念ながら当該場面を目撃した者が確認できないこと、申立書・同別紙には「奪われた」と記述していたことからすれば、手提げ袋が奪われそうになった事実があった可能性を否定するものではないが、総合オンブズマンの心象だけでこれを事実と認めることは避けなければならないと考える。

以上のことから、申立人と当該職員の主張のどちらが事実かの確認はこれ以上できず、当該職員が申立人から手提げ袋を奪おうとしたという事実を認定するには至らず、事実確認が不可能なため、市に違法・不当な点があったかどうかの判断はできない。

3 帰宅を妨げられたことについて

申立人は、自宅にあるマニュアルで受渡し用品を確認し、全てそろえてから再び持参するために帰宅しようと出入口に向かうと、申立人の前に当該職員が仁王立ちになり立ち塞がれたので、「どいてください、帰るのだから」と2、3回ほど繰り返し言ったが、立ち塞がれたままであったところ、もう一方の会議室にも出入口があることに気付く、そちらへ向かおうとしたが、再び立ち塞がれ帰宅を妨げられたと訴えている。

この点について当該職員は、総合オンブズマンのヒアリングにおいて、仁王立ちはしていないが申立人が持参した用品には国勢調査対象者の個人情報が含まれており、この時点で提出されなければ紛失等の可能性があることを懸念し、それを申立人に伝え理解を得ようという意図から、まずは落ち着いてもらおうと申立人の前に立って両手の平を下に向け、上下に動かすようなジェスチャーを交えて「ちょっと待ってください」と言いながら、持参した用品を回収させてもらいたい旨を伝えたところ、申立人から腹部のみぞおち付近を肘打ちされたため、「警察を呼んでください」と大声で叫んだ、と述べている。また、当該職員は、この出来事につい

て、12月22日に来庁した申立人に対して「暴力を振るいましたよね」と問うと、申立人は「やった」と認めた、と述べた。

このときの様子について、当時、243号会議室で作業をしていた2名の会計年度任用職員の『ヒアリング内容確認書』には、「当時、243会議室側（注；申立人や当該職員は242会議室側）で調査票の封筒の並び替えや、来庁した調査員の不要となった廃棄用品の整理作業を行っていた。作業中、声の大きな調査員がおり、徐々に揉めていることに気づき、当該職員が対応していることを承知している。その際、242会議室と243号会議室のうち、窓側部分はパーテーションで区切っていたため、苦情申立人の姿は見れていない。」と記載されている。

この続きについて、会計年度任用職員Aは、「作業を進めるなかで、苦情申立人と当該職員のやり取りがヒートアップしていることは聞こえており、苦情申立人が帰宅する素振りを見せ、当該職員が立ち塞がろうとしていた部分は、やり取りの場所が出入口付近に移動したため、作業場所からも確認できた。その際、二人が接触し、苦情申立人の肘が当該職員の腹部あたりに当たっていたことも確認した。」との記載がある。

会計年度任用職員Bは、「苦情申立人と当該職員との接触の場面は、別の調査員の要図及び世帯一覧の書き直しのフォローを行っていたため、見れていない。当該職員の『暴力を受けたので、警察を呼んでほしい。』との発言が聞こえ、会計年度任用職員間でも、他の職員を呼んだ方が良いと考え、別の会計年度任用職員が市役所第二庁舎3階の執務室に向かうことを確認した。」との記載がある。

課長補佐及び係長は、ヒアリングにおいて、243号会議室に係長、課長補佐の順で到着し、会計年度任用職員A・Bより事情を聞いたのち、申立人の対応を当該職員から課長補佐が代わったところ、申立人は、「自分はきっちりしたい。だから家に帰って提出しないとしないものを全部そろえてから提出したい」、「バスに乗らなきゃいけないんだ」、「帰らなきゃいけない」と言って帰宅を急いでいる様子であったため、再度、提出していただける日時を約束して帰宅してもらったと述べている。

以上より総合オンブズマンは、持参した用品の入った手提げ袋を持って帰宅しようとする申立人の前を当該職員が立ち塞いだ事実があったことが確認できた。

この点につき、総合オンブズマンは、当該職員が当該課の職員として、申立人が持参した用品を持ち帰ったら国勢調査対象者の個人情報の漏えいや調査結果の未提出に発展しないかとの危機感から、申立人には非常勤国家公務員としての職責を全うしてほしいと考えてこのような行動に出たことは理解ができる。他方で、「どいてください、帰るのだから」と伝えても立ち塞がれてしまった申立人が、動きを制止され帰宅を妨げられたと捉えることも理解ができる。また、後から申立人の対応を行った課長補佐に対し、申立人が帰宅しようとする理由を伝えるとともに、再度提出する日時の約束も行っていることから、申立人が調査書類の提出に非協力的であったとまではいえない。そのため、当該職員が申立人の前を塞く行動を繰り返したことは、行き過ぎたものとまではいえないが、一旦、冷静になる必要があったと考える。

他方、申立人による当該職員への身体接触（申立人の肘が当該職員の腹部辺りに当たっていたこと）については、会計年度任用職員Aも目撃しており、また申立人自身も12月22日に来庁した際に、「私の身体を触りましたよね」との当該職員の問いに対し、具体的にどのように触ったかは覚えていなかったものの、「どいてほしいから触ったかもしれない」と答えたことからすれば、この事実を認めることができる。受渡し用品の提出をめぐり、当該職員と調査員が身体接触に至るまでのトラブルに発展したことは驚くとともに、非常に残念である。総合オンブズマンは、このようなトラブルにまで発展した理由は、申立人と当該職員のそれまでのやり取りの経緯もあって互いに感情がかなり高ぶっていたために、帰宅しようとする申立人と、その前に立ち塞がった当該職員が、お互いの行動の理由を理解せぬまま行動をエスカレートさせたための出来事であったと考える。

総合オンブズマンは、申立人が自宅にあるマニュアルで受渡し用品を確認し、全てをそろえてから再び持参するために帰宅しようとしたところ、当該職員に立ち塞がれ帰宅を妨げられたとする申立てについて、この事実があったことは認められるものの、市に違法・不当な点があ

ったとまでは判断しない。

なお、12月22日、課長補佐、係長及び当該職員は、申立人に対し、国勢調査に対する協力への感謝を伝えるとともに、10月23日の対応に時間を要したこと、不快な思いをさせたことについてはお詫びをしている。

4 総合オンブズマンの見解

(1) 暴言を受けたことについて

市に違法・不当な点があったとまではいえないと判断する。

(2) 手提げ袋を奪われそうになったことについて

市に違法・不当な点があったかどうかの判断はできない。

(3) 帰宅を妨げられたことについて

市に違法・不当な点があったとまでは判断しない。

5 調査結果に含めないものの、当該課に検討していただきたい点

(1) 調査員に対する挨拶やねぎらいの言葉

申立人は、総合オンブズマンのヒアリングの際に、受渡し用品の提出時に職員から挨拶や調査の労をねぎらう一言もなかった、と述べていた。申立人は「耳が聞こえづらいので聞こえなかったのかもしれない」とも述べていたので、挨拶が全くなかったとはいえないのかもしれない。また、このことが本件苦情申立てのきっかけになっているとまではいえないが、国勢調査に自分の時間を費やして労をとってくれた調査員に対しては、大き過ぎるくらいの挨拶やねぎらいの言葉があってもよいのではないかと考える。

当該課には、国勢調査を円滑に進めるために、調査員に対する挨拶やねぎらいの言葉の励行について次回の課題として検討していただきたいと考える。

なお、当該職員は12月22日の面会で申立人から挨拶をしたかどうかを問われた際に「挨拶はしました」と答えたが、派遣職員については確認することができなかったことを付け加えておく。

(2) マニュアルについて

本件苦情申立てに至るきっかけは、申立人が10月23日に持参する用品をマニュアルで確認してそろえてからこれを持参して来庁したにもかかわらず、派遣職員から受渡し用品が不足していると指摘を受けたことにある。

受渡し用品は、マニュアルではなく、これとは別の『令和7年国勢調査受渡し用品一覧表』というA4用紙1枚に記載されていた。また、調査終了後に提出する用品について、国勢調査前の説明会や『三鷹市国勢調査員ニュースレター』で周知はしているというが、用品提出時に存在感のある冊子体のマニュアルを確認してしまう調査員がいても不思議ではない。

当該課には、『国勢調査受け渡し用品一覧表』を『国勢調査三鷹市調査員マニュアル』の中にとじ込むことを、次回の課題として検討していただきたいと考える。

(3) 職員体制について

本件トラブルが発生したとき、その場で対応可能な当該課の職員は一人しかおらず、一人で対処せざるを得ない状況にあった。これが、連鎖的に複数の本件トラブルを生じさせていったように考える。

当該職員が申立人の前に立ち塞がり帰宅を妨げたのは、当該課の職員として個人情報漏えいや調査結果未提出のおそれを懸念しただけでなく、申立人と当該職員がそこに至るまでのやり取りをするうちに、互いに感情が高ぶっていった状況があったと考える。その結果、不要な身体接触まで生じている。ところが、これを回避しようにも、当時はその場に他の当該課職員はおらず、一人で対処せざるを得ない状況であった。

当該課には、トラブルが発生しても冷静に対応が行われるよう、複数の職員で対応が可能となるような体制を、次回の課題として検討していただきたいと考える。

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)
改正 令和 7 年 3 月 21 日 条例第 2 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による令和 7 年度の活動状況報告書
令和 8 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
