

令和7年度  
国分寺市オンブズパーソン  
運営状況報告書

(令和7年4月1日～令和8年3月31日)

国分寺市オンブズパーソン

## 【目次】

国分寺市オンブズパーソン 高野 太一朗 . . . . . 1 ページ

国分寺市オンブズパーソン 日高 絢子 . . . . . 4 ページ

苦情申立て処理状況 . . . . . 7 ページ

個別案件の概要 . . . . . 8 ページ

## 1 苦情申立て件数と処理状況

令和7年度の苦情申立ては3件で、当職が担当した案件は、前年度からの継続1件でした。受理案件の処理状況は、資料1の「苦情申立て処理状況」記載のとおりです。

## 2 個別案件の概要

個別案件の苦情申立ての概要と、これに対する処理経過及び調査の結果は、資料2の「個別案件の概要」記載のとおりです。

## 3 苦情申立ての趣旨に沿うことができなかった案件について

令和7年度では、苦情申立ての趣旨に沿うことができなかった案件は継続1件でした。以下、補足します。

### (1) 資料2の継続1の案件

市と所属会社との間の業務委託契約に基づき、国分寺市役所において業務に従事していた苦情申立人が市民からの迷惑行為に対応する際に、市職員から責任を押しつけられる言動等があったという案件でした。

オンブズパーソンは、苦情申立人及び関係する市職員から複数回の事情聴取を行いましたが、双方の言い分は相違しており、十分な裏付け資料は見当たりませんでした。オンブズパーソンによる調査においては、事実関係に争いがあり客観的な証拠が乏しい場合、不利益処分を受ける当事者に対して不利な事実認定をすることに困難を伴います。この点は、簡易迅速な処理を旨とするオンブズパーソンの制度的限界と思料されます。

オンブズパーソンは、関係者から聴取を行いましたが、結論として

国分寺市の対応に違法不当はないと考えました。そのため、国分寺市オンブズパーソン条例第16条に基づく勧告ないし意見の表明には至りませんでした。

他方、苦情申立人による苦情の内容には、市職員による対応のほか、市民によるカスタマー・ハラスメントの被害にあったという側面が含まれていました。近時、カスタマー・ハラスメント対策は社会問題の一つとして把握され、東京都も令和6年10月11日にカスタマー・ハラスメント防止条例を公布の上、令和7年4月1日に施行されたところでした。そこで国分寺市においても、カスタマー・ハラスメントを防止するための取り組みを進め、市職員及び関係者全体がハラスメント被害を可及的に避けることができるよう、必要十分な対策が必要である旨の付言をさせていただきました。

#### 4 施設見学について

日時：令和7年11月11日

場所：武蔵国分寺跡資料館、史跡の駅「おたカフェ」等

市役所からほど近い、武蔵国分寺跡資料館を見学させていただきました。瓦や須恵器等の出土遺物のほか、各種文化財の展示を拝見しました。展示されている資料の点数は多く、展示内容は豊かでした。また、国分寺には、1000年を超える昔から人々の暮らしがあり、連綿と今に続いていることを実感することができました。資料館外の庭園も素晴らしいものでした。

資料館の見学後は、近くに所在する「おたカフェ」に立ち寄らせていただきました。おしゃれな店構えで、是非通いたくなるお店でした。その後、近くの公園まで足を伸ばし、武蔵国分寺周辺の緑の豊かさを満喫いたしました。

新庁舎から遠くない場所に憩いの場所が複数あると分かりました。充

実の見学となり、手配いただいたご担当の方に感謝申し上げます。

## 5 令和7年度を終えて

国分寺市オンブズパーソンの委嘱を受け、丸3年が経過しました。3年目に担当した案件は1件のみでしたが、近時話題となっているカスタマー・ハラスメントを巡る案件であり、印象的でした。

令和8年度が最後の1年となります。これまでの経験を踏まえ、よりよい執務に当たりたいと存じます。

## 1 苦情申立て件数と処理状況

令和7年度の苦情申立ては3件で、当職が担当した案件は、新規2件でした。うち新規1件は、次年度へ継続となっています。受理案件の処理状況は、資料1の「苦情申立て処理状況」記載のとおりです。

## 2 個別案件の概要

個別案件の苦情申立ての概要と、これに対する処理経過及び調査の結果は、資料2の「個別案件の概要」記載のとおりです。

## 3 苦情申立ての趣旨に沿うことができなかった案件について

令和7年度では、苦情申立ての趣旨に沿うことができなかった案件は新規1件でした。以下、補足します。

### (1) 資料2の新規2の案件

令和7年1月に、他市在住の申立人が国分寺市の障害福祉課に障害福祉のサービスの内容について尋ねたところ、他市の市民であるという理由で、対応をしてもらうことができなかったとの苦情が申し立てられました。

調査の結果、国分寺市障害福祉課として、できる限りの対応は行った事実が認められ、市の対応に違法不当なものはないと判断しました。

申立人が当時在住の市との間で係争中とお話があったため、自治体によって運用が異なる可能性のあるサービス内容について不用意に発言をすることで誤解を招き、係争に不当な影響をもたらすことのないよう、サービス内容の説明そのものは行わず、在住の市に直接説明を聞くようアドバ

イスをしたこと、申立人の求めに応じて障害福祉サービスガイドブックの該当箇所の写しを交付するなどの対応は行っていることが双方からの聞き取りでおおむね合致していました。

他市在住であるという理由をもって一切対応しないということは、窓口の対応の在り方として適正さを欠くといえますが、今回の件については、サービス内容の詳細をお話しできなかったことに相応の理由があり、また、可能な限りの情報の提供は行っていることから、市の対応に違法性・不当性は認められず、国分寺市オンブズパーソン条例第 16 条に基づく勧告ないし意見の表明には至りませんでした。

#### 4 施設見学について

日時：令和 7 年 11 月 11 日

場所：武蔵国分寺跡資料館、史跡の駅「おたカフェ」等

武蔵国分寺跡資料館の見学の後、姿見の池周辺を回りました。

資料館では、国分寺の今と昔を比較してその歴史の深さに感銘を受けました。ちょうど令和 3 年から 4 年にかけて行われた発掘調査の展示も行われており、大変貴重な資料を目にすることができ、充実した施設見学となりました。館内の豊富な歴史資料はもとより、美しい庭も含めた資料館のたたずまいも深まる秋とあいまって、深い感銘を受けました。

姿見の池周辺は自然の恵みにあふれていて、日々の忙しさから解放されるような気持ちのよさを感じました。改めて休日に訪れるほど、お気に入りの散策コースとなりました。

発展を続ける国分寺市の変わらないものを大切にする一面をも垣間見ることができ、貴重な体験となりました。

## 5 令和7年度を終えて

今年度は、当職が国分寺オンブズパーソンに就任して1年目であり、不安と緊張も感じておりましたが、申立てをされる方の真摯な思いと、それに対する市の丁寧な説明に感謝をしつつ令和7年度を終えることができました。

オンブズパーソンの相談を利用される方と国分寺市との懸け橋となり、よりよい市政に資するために、引き続き努力をしてまいりたいと思います。

資料1 苦情申立て処理状況

区 分	件数		
	令和7年度	前年度 から継続	計
1 処理を終了したもの	2	1	3
(1) 苦情申立ての趣旨に沿ったもの			
① 勧告したもの			
② 意見を述べたもの			
③ その他			
(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの	2	1	3
(3) 調査を中止・打ち切ったもの			
① うち取下げによるもの			
② その他			
(4) 調査しないとしたもの			
① 所管外のもの			
② 申立人自身の利害を有しないもの			
③ 既に苦情の処理が終了しているもの			
2 次年度へ継続するもの	1		1
合 計	3	1	4

資料2 個別案件の概要

NO	件名	担当	担当課	処理日数
継続 1	市職員の対応について	高野 太一 朗	契約管財課	57日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和7年 2月28日	申立書 受付	苦情申立書の収受	
	3月21日	調査開始	調査実施通知書送付	
	3月25日	担当課 面談	契約管財課長及び担当係長との面談	
	4月1日	担当課 面談	契約管財課長、担当係長及び担当者との面談	
	4月8日	申立人 面談	申立人との面談	
	5月16日	終了	苦情調査結果通知書送付	
	処理区分	1-(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの		

案件の概要

申立て内容	<p>市と所属会社との間の業務委託契約に基づき、国分寺市役所において業務に従事していた苦情申立人は、市職員から、一人の市民からの迷惑行為の責任を押しつけられ、更に今後起こりうる再発事態への対応を全て行わせるといふ恫喝を受けた。市職員のこれらの不当な行為について調査を求める。</p>
調査の結果等	<p>オンブズパーソンは、苦情申立人及び関係する市職員から複数回の事情聴取を行ったが、双方の言い分は相違しており、十分な裏付け資料は見当たらなかった。オンブズパーソンによる調査においては、事実関係に争いがあり客観的な証拠が乏しい場合、不利益処分を受ける当事者に対して不利な事実認定をすることに困難を伴う。この点は、簡易迅速な処理を旨とするオンブズパーソンの制度的限界と思料される。</p> <p>オンブズパーソンは、関係者から聴取を行ったが、結論として国分寺市の対応に違法不当はないと考えた。そのため、国分寺市オンブズパーソン条例第16条に基づく勧告ないし意見の表明には至らなかった。</p> <p>他方、苦情申立人による苦情の内容には、市職員の対応のほか、市民によるカスタマー・ハラスメントの被害にあったという側面が含まれていた。そこで国分寺市においても、カスタマー・ハラスメントを防止するための取り組みを進め、市職員及び関係者全体がハラスメント被害を可及的に避けることができるよう、必要十分な対策が必要である旨の付言をした。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
1	高齢福祉課の対応について	喜寿 希美	高齢福祉課	12日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和7年 4月28日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	5月13日	申立人 面談	申立人との面談	
	5月19日	調査開始	調査実施通知書送付	
	5月20日	担当課 面談	高齢福祉課長及び担当係長との面談	
	5月30日	終了	苦情調査結果通知書送付	
	処理区分	1-(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの		

#### 案件の概要

申立て内容	<p>1 申立人の妻のケアプラン作成業務者を申立人の子とする旨の届出をしようとしたところ、高齢福祉課の担当職員が届出を阻止した。</p> <p>2 保有個人情報開示請求に対し、個別ケース会議の記録が存在しているにもかかわらず「情報不存在」という事実と異なる回答がなされた。 市職員のこれらの不当な行為について調査を求める。</p>
調査の結果等	<p>1 市は、申立人の妻の介護に疲弊した申立人の子が申立人に暴力を振るったことを把握していた。申立人の子は逮捕後に申立人との別居を約束したものの、市は同居再開の可能性を懸念していた。このような状況の中、申立人と申立人の子から申立人の妻を被保険者として、申立人の子を居宅サービス計画の作成者とする内容の居宅サービス計画・介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント作成依頼（変更）届の提出の申し出があった。市は、それが申立人の子が再び申立人の妻を自宅で介護するためのものであり、同様の事件が再発する恐れがあったため、計画作成依頼届の案内を見送った。これは高齢者虐待防止法に基づく市の責務を果たすためのやむを得ない対応であった。</p> <p>2 個別ケース会議の記録は、申立人への虐待認定や保護措置に関するものではなかったため、個人情報に該当しないと判断された。申立人の妻の移送に関する情報は申立人本人の個人情報ではないため、開示の対象外と判断された。</p> <p>以上より、オンブズパーソン条例に基づく勧告や意見表明は行わず、本件調査を終了することとした。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
2	障害福祉課の対応について	日高 絢子	障害福祉課	36日

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和7年 8月26日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	8月26日	申立人 面談	申立人との面談	
	9月5日	調査開始	調査実施通知書送付	
	9月9日	担当課 面談	障害福祉課長及び担当係長との面談	
	10月10日	終了	苦情調査結果通知書送付	
	処理区分	1-(2) 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの		

#### 案件の概要

申立て内容	<p>国分寺市の障害福祉課の担当係長と職員に、障害者サービスの内容の説明を求めたのに取り扱わないという対応をされた。</p>
調査の結果等	<p>申立人は国分寺市の障害福祉課窓口を訪れ、在住する市との間で障害福祉サービスに関してトラブルになっていることについて相談した。</p> <p>国分寺市の障害福祉課は、申立人が他市の住民であることから、サービスの内容について説明するのは適切ではないと判断し、在住する市の障害福祉課に説明を受けるよう提案した。</p> <p>また、申立人が求めていた国分寺市の障害者福祉団体の情報については、公開されているガイドブックの該当部分を提供した。</p> <p>その後、申立人から数回の電話があり、情報開示請求の意向を示したが、窓口を訪れることはなかった。</p> <p>調査の結果、国分寺市の対応は申立人の状況を考慮したものであり、違法又は不当とは認められないと判断された。</p> <p>したがって、オンブズパーソン条例に基づく勧告や意見表明は行わず、本件調査を終了することとした。</p>

NO	件名	担当	担当課	処理日数
3	条例の趣旨にかなった「環境ひろば」の運営継続について	日高 絢子	ゼロカーボン課 (旧環境経営課)	-

処理経過	処理日	内 容		備 考
	令和8年 2月26日	申立書 受付	苦情申立書の收受	
	3月17日	申立人 面談	申立人との面談	
	3月24日	調査開始	調査実施通知書送付	
	処理区分			

案件の概要

申立て内容	<p>国分寺市環境基本条例第28条により設置されている環境ひろばについて、市民の意見交換を通して国分寺市の環境行政に反映させることができる場として、今までの会議体を継続させるべきである。</p>
調査の結果等	<p>継続中</p>

令和7年度国分寺市オンブズパーソン運営状況報告書  
(令和7年4月1日～令和8年3月31日)

令和8年5月

編集・発行 国分寺市オンブズパーソン事務局

〒185-8501 国分寺市泉町二丁目2番18号

電話 042-325-0111 (内線 4052)