

# 大阪市に寄せられた要望等と対応方針【対応方針の検討が必要なもの】（令和8年5月分）

本市に寄せられた要望等について、対応方針を検討し、対応したものを掲載しています。

## ◆ その他

	要望者区分	市民	
要望日	令和8年4月20日（月曜日）	回答日	令和8年5月19日（火曜日）
標 題	市有施設における運営実態および事業者対応に関する是正要望		
要望等の概要	<p>(1) 市有施設の運営実態について、管理運営仕様書の趣旨に照らし看過できない重大な懸念があるため、「要望等記録制度」に基づき本申立てを正式に記録・管理したうえで、貴局による事実確認と適切な指導・監督を要望する。</p> <p>(2) (他児童から) 特定の児童に対する暴言や嫌がらせが継続しており、こどもの安全が脅かされているが、施設を運営する事業者と相談すると、申出内容の一部は事実ではあるが(児童間で) 全体的に暴言がある環境なのでいじめとは判断しない、事実確認は心理的安全性の配慮から従業員のみ行う、との趣旨の回答であった。公的施設におけるこうした事業者の姿勢は、市有施設の運営として著しく不適切と考える。</p> <p>(3) 事実確認と安全対策について、事業者から、文書回答は拒否すると通告された。市有施設の貸付を受け、市民を対象に事業を行う事業者として、極めて不誠実かつ不透明な対応であり、説明責任を果たしていないと考える。</p> <p>(4) 以前、貴局より「市民が安心して利用できる環境を求めている」との回答があったが、現状では、事業者は仕様書に定める「安全確保」および「適切な指導体制」の義務を十分に果たせていない疑いがある。法令順守に関しても、いじめ防止対策推進法を盛り込んだ「大阪府子ども条例」「大阪市いじめ対策基本方針」が守られていないと考える。</p> <p>(5) 貴局への要望事項は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業者が「暴言がある環境」を認めた経緯、ならびに文書回答を拒否した理由・判断過程について、事業者に事実確認を行うこと。</li> <li>暴言を容認する指導体質を是正させ、加害行為への厳正な対応を含む、実効性ある安全対策を事業者に策定・実施させること。</li> <li>本件要望を要望等記録制度に基づき記録・管理し、市が実施した指導内容、ならびに事業者からの改善報告または改善状況について、後日、書面またはメールで回答されたい。</li> </ul>		
対応方針の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご要望等にかかる施設は、賃貸借契約を締結して運営されておりますが、市は管理運営仕様書において施設の維持管理と事業の運営上の一般的な留意点を示し、そのうち事業の運営に関しては、借借人である事業者が専門的知見を踏まえて自ら運営を行う形態となっています。</li> <li>今般、ご要望等のありました各事項につきましては、本市としましても、前述をふまえた可能な限り、対処してまいります。</li> </ul>		

以上のとおり要望者に回答しました。

**【参考】** 要望者からの連絡内容（概要）

回答後、令和8年6月1日に要望者から連絡があり、市に対応を求めるものではないが記録を残すことを求める、との申出内容であったため、次のとおり概要を記載する。

- ・以前、市有施設の運営について要望した件について、その後の経過について報告するとともに、現在の心境をお伝えする。
- ・当初、事業者へ相談した内容は、特定の児童の処分や排除を求めるものではなく、継続して発生していた暴言や威圧的な言動について、こどもたちへの聞き取りや周知、再発防止の働きかけなど、一般的な安全配慮と指導を求めたつもりであった。
- ・しかし当時は、事業者から「児童への聞き取りは行わない」「相手保護者への連絡は行わない」「全体への周知も行わない」との説明が繰り返された。
- ・そのような対応で本当にこどもの安全な利用環境が確保できるのか疑問を抱き、事業者だけでなく教育委員会や関係機関へも相談を行った。
- ・その後、事業者から「暴言を現認した場合は注意する」「現認していない場合もヒアリング等を含めた事実確認を行う」「他児童への周知を実施する」「第三者確認体制を設ける」などの方針が示された。
- ・これらの内容自体を否定するものではない。むしろ、当初からこのような対応が示されていれば、一定の安心感を持つことができた。なぜそれがもっと早く行われなかったのかという疑問と不信感は現在も解消されていない。当初は実施しないと説明されていた内容が、後になって実施可能な対策として示されたことから、対応の一貫性が感じられない。
- ・また、担当従業員の発言や対応について「指導します」との説明はあったが、私が長期間訴えてきた問題全体に対する十分な説明や謝罪があったとは受け止められなかった。
- ・事業者側が最終的に一定の改善策を示したことは認識している。しかし、それによってこれまでの経過や対応への疑問が解消されたわけではない。改善策が示された時には既に遅く、子が安心して継続できる環境を取り戻すことはできなかった。
- ・結果として、子は継続の強い意思はあったのに、退会せざるを得なかった。
- ・本件対応が十分であったとは考えていない。最後に子への謝罪の言葉があれば気持ちも変わったのかもしれないが、面談時の「指導します」という言葉でそれ以降にお伝えした内容も含めて既に謝罪済みとされたのは納得できない。
- ・本内容は、改めて市に対応を求めるものではない。一方で、市有施設で行われる事業において、利用者が長期間相談を続けた末に改善策が示されたものの、その時には既に退会に至っていたという経過は、施設運営上の課題として記録に残していただきたい。

担当部署

都市整備局 市街地整備部 区画整理課（清算グループ）

電話

06-6208-9438