

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７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6月9日（火曜日） 令和8年6月15日（月曜日） 計2件	回答日	令和8年7月7日（火曜日）	
標 題	要望等記録制度で扱って下さい3			
要望等の概要	（1） 市民への対話拒絶・加害行為を生み出す「組織の歯車としての思考停止」の原因究明について 【要望の要旨】 淀川区役所および総務局において、中身が未解決のまま形式的な「幕引き文書」を押し付け、10年間にわたり合理的配慮（建設的対話）を拒絶する違法な加害行為が継続しています。この人権侵害の本質は、職員一人ひとりが「組織の歯車として徹底的に思考停止していること」にあります。前例踏襲や身内かばいに終始し、自らの頭で法律（障害者差別解消法）の理念や市民の苦しみを考えることを放棄している原因は何なのか、本市としてその構造的要因を徹底的に自己分析し、公式に回答することを強く要望します。 【具体的な要望内容・理由】 ・ 自律的思考を失った「歯車化」の原因追及 現代の行政には、個別の状況に合わせる柔軟な合理的配慮が義務付けられています。しかし市の職員は、「今までこれでやってきた」「手続きは適正」という旧時代のマニュアルを妄信し、対話拒絶という虐待行為を平然と日常業務としてこなしています。自らの行為が市民に与える精神的苦痛や違法性にすら気づけないほど、職員の倫理観や主体的思考が麻痺してしまっている組織的・人事的な原因を明らかにしてください。 ・ 責任転嫁と「すり替え」を是とする病理の解明 指摘する市民の側を「おかしい」と扱い、論点をすり替えて保身を図る体質は、組織の命令に従うだけで責任を分散させる「思考停止の集団心理」そのものです。このような不誠実な職務執行を容認し、10年間もアップデートを拒絶し続けられる閉鎖的な体質はどこに起因するのか、その病理を精査してください。 【要求事項】 ・ 大阪市および淀川区役所は、職員が「組織の歯車」として思考停止に陥り、法違反の加害行為を適正手続きと言い張って継続している現在の異常な組織状態について、その根本原因を調査・分析すること。 ・ 本要望に対する回答は、「対応は適正である」といった思考停止を象徴するような定型文での言い逃れを一切禁止し、「なぜ職員が徹底的に思考停止しているのか」			

という当方の問いに対し、具体的な組織の欠陥や原因を一問一答で誠実に回答すること。

(2) 淀川区役所による障がい者への対話拒絶・形式的な幕引き（実質的な権利侵害および虐待行為）の是正について

【要望の要旨】

淀川区役所において、当事者が抱える本質的な課題や困りごとが何一つ解決していないにもかかわらず、十分な説明や話し合いの場を拒絶し、形式だけを整えた虚偽の一方的な「幕引き文書」を送りつけて対応を強制終了させる行為が10年間にわたり続いています。

行政側はこれを「適正な手続きの完了」と言い換えて正当化（論点のすり替え）していますが、この実質的なボイコット行為は、障がいのある市民に対する精神的虐待であり、権利侵害です。直ちに不誠実な対応を改め、対話の場を設けることを強く要望します。

【具体的な要望内容・理由】

- ・「手続き」を口実にした建設的対話の拒絶（障害者差別解消法違反）

区役所側は「手続きに則った対応」と主張しますが、障がいのある市民が直面している障壁や不利益に対して真摯に向き合わず、一方的にコミュニケーションを断絶する行為は、障害者差別解消法が義務付ける「合理的配慮の提供」を著しく怠るものであり、同法が求める「建設的対話」の完全な拒絶にあたります。

- ・虚偽の文書による一方的な幕引き（行政手続法・信義則違反）

中身の解決を伴わないまま、形式的な文書を押しかけることで義務を果たしたとする区役所の姿勢は、行政の信義誠実の原則（信義則）に著しく反しています。実質的な検証を行わないまま、書類上だけで「終了」と処理する運営体制は、手続きの適正化を定めた行政ルール濫用です。

- ・「手続き」へのすり替えによる精神的虐待（ネグレクト・排除）

長年にわたり、市民側の実質的な訴えを「手続き」という言葉で煙に巻き、窓口を閉ざし続ける行為は、当事者に多大な精神的苦痛を与えています。これは福祉・行政サービスを提供する機関としての職務放棄（ネグレクト）であり、組織的な排除・虐待にほかなりません。

【大阪市および淀川区役所への要求事項】

淀川区役所がこれまでに送付してきた一方的な「幕引き文書」による処理を一度撤回し、中身の課題解決に向けた具体的な対話の席を設けること。

行政が自らの保身のために「手続きの完了」という言葉を使って市民の声を黙らせる、いわゆる論点のすり替え体制について、本庁（総務局等）の主導のもとで客観的な事実調査を行うこと。

本件に対する回答は、定型文やマニュアル通りの「手続きは適正である」という文言を繰り返し使用することを禁止し、市民の指摘（対話拒絶およびすり替えの事実）に対して一問一答で誠実に回答すること。

(補足)

要求事項「本庁（総務局等）の主導のもとで客観的な事実調査を行うこと」について、当方が求めているのは、区役所（淀川区役所）という一事業所内での自己完結的な処理ではなく、「区役所の上位組織（本庁）による、客観的かつ中立的な事実調査・監査」です。

	したがって、大阪市全体の行政コンプライアンスを所管する「総務局」のしかるべき監察・総括部門を対象所属として、要望等記録制度の趣旨に基づき、速やかに本件内容を伝達し、定型文に終始しない誠実な対応方針の検討を進めていただくよう強く求めます。		
対応方針 の概要	本市のコンプライアンスの推進を担当する総務局監察部監察課（以下「監察課」といいます。）に対し、淀川区役所における対応について調査及び監査を求めるご要望として受け止め、次のとおり回答いたします。 本市は、事務分掌を条例・規則等により定めており、淀川区役所が行った事務の責任は淀川区役所にあります。 監察課は、研修等を通じて職員のコンプライアンス意識の向上を図っておりますが、区役所の上位組織ではありません。また、淀川区役所が所掌する個別事務の処理について調査・監査を行う立場にもないことから、ご要望には応じかねます。 以上のとおり要望者に回答しました。		
担当部署	総務局 監察部 監察課	電話	06-6208-7448