

処理事例4 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

苦情申立て対象機関	都市整備部住宅課		
苦情申立ての内容	<p>市営住宅の入居者ですが、以前から市営住宅駐車場の未契約の区画への駐車が常態化していたため、これまで、市の担当課へ何度も調査や対応の申し入れをしてきたにも関わらず、最近の申し入れでは、一から説明させられ不愉快な思いをしました。市の担当課は情報を共有化して迅速かつ効果的に対処するよう努めてほしい。また、効果的な対策をとらないために無許可の駐車が常態化し、不公平感を生んでいます。市の担当課は無許可の駐車の実態に迅速に対応してほしい。</p>		
調査結果等	<p>苦情申立人との面談の後、住宅課を調査しましたところ、住宅課に寄せられる苦情等に関しては、文書を供覧するなどにより、職員全員がその内容を把握できるような体制をとっていますが、日々、多くの方から様々な苦情を聴く中で、電話の話し相手の声を聴いただけで内容を理解してほしいとする申立人の要求に応じることは困難であるとの返答でした。また、無許可の駐車の実態については、警察との連携のもと、迅速な対応に努めているのですが、警察が駆けつけた時には既に車が移動していることがあり、その対策には苦慮しているとのことでした。</p> <p>オンブズマンは、苦情申立人と住宅課の双方からの意見を聴いたところで、住宅課の対応は、万全ではないにしても、オンブズマンから意見を述べるほどの不備はないと判断します。住宅課としては、これまで以上に情報の共有化と通報に対する迅速な対応を図る努力は必要です。しかし、住宅課の事情を理解できれば、一から説明を求められることがあったとしてもやむを得まいとして応じることができるでしょうし、住宅課の努力を思えば、無許可の駐車の実態が、たとえ結果につながらなかったとしても、その結果をもって住宅課を責めることはできないと思うのです。しかし、そうであるから現状のままでよいということにはなりませんので、オンブズマンとしては、住宅課に対するお願いとして、申立て内容について、改善できる点があれば取り組んでいただくよう申し入れました。</p> <p>その結果、住宅課では、未契約の区画への駐車を防止する対策として、市営住宅駐車場の一部の未契約の区画に試行的に車止めを設置するとの報告がありました。</p> <p>オンブズマンとしましては、情報の共有化や通報に対する迅速な対応に向けた住宅課の今後の取り組みに期待するとともに車止めによる未契約の区画への駐車防止対策の行方を見守ることとして、今回の申立てに関する調査を終了することにしました。</p>		
措置結果（概略）	平成19年10月5日に車止めの設置工事が完了。		
苦情申立ての受付年月日	平成19年（2007年）	8月23日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成19年（2007年）	8月23日	0日間
市の機関への調査年月日	平成19年（2007年）	9月7日	15日間
調査結果通知年月日	平成19年（2007年）	10月5日	43日間