

(2) 苦情申立て事例2（市の業務に不備がなかったもの）

苦情申立て対象機関	環境部収集事業課	
苦情申立ての内容	<p>自宅前にごみステーションがあり、可燃ごみの収集日は週2回で、8時までにごみを出すきまりですが、13時以降まで収集されず、長時間自宅前にごみが置かれたままで、悪臭が酷いです。</p> <p>収集時間を早くできないか市に聞くと、「一部の地域を早く収集すると別の地域が遅くなり問題が出る。」と、既に問題が生じている地域を切り捨てるような回答で納得できません。市は、地域ごとに収集時間のローテーションを組むなど、一部の市民が不利益にならない対策を真剣に考え、実行に移してほしい。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立を受けて、現地調査及び担当課から2度の聴き取りを実施し、次のことが判明しました。</p> <p>①ごみの収集体制</p> <p>昭和43年に、市内を直営と委託にエリア分けし、ごみの収集体制が整えられました。以後、毎年同じ3業者と随意契約で業務委託契約を締結しており、本件ステーションの地域の担当業者(本件業者)も40年来変わっていません。本件業者は市の委託業務専業で、他に適任な業者は見つからないとのことでした。</p> <p>②収集時間変更の可能性</p> <p>市は各業者と、毎年度初めに契約締結します。その際提出を受けるごみ収集運搬業務計画書によると、収集作業は15時までに終了することとされています。市の認識によると、現状、各業者は自発的に最も合理的な収集方法を探っており、作業終了時刻を早めて契約すると、急がせて事故を誘発する恐れがあります。</p> <p>また、本件業者の収集作業能力(収集車4台体制)で、所定時間内に収集を終えるには、クリーンセンターに遠い地域から順次収集する方法が、不測の事態への対応も含め、最も合理的であるとされます。そのため、クリーンセンターに近い本件ステーションの収集順序は常に後になります。さらに、市民から収集時間固定の要望が多いことから、ローテーション制は困難です。</p> <p>調査の結果を踏まえ、オンブズマンの見解は次のとおりです。</p> <p>ごみ収集については、できる限り市民間の公平を図り、かつ予算の許す限り、早い時間に収集を終えることができるよう、市として努めるべきであると考えます。</p> <p>本件については、直ちに問題解消の方向を見定めがたく、市に具体的な対応を求めることはできません。しかし、40年来の方法がそのまま踏襲されているのは異例のことと思われます。現に、本件苦情申立teにあるように市民間の不公平感も現れてきており、業務委託契約の内容や、現行の随意契約以外の方法等を論議すべき時期にきているのではないのでしょうか。</p> <p>オンブズマンとしては、市に対して、まず現行の委託契約の内容を吟味・検証していただくよう要請します。そして、そこからさらに進んで、全市的な、より合理的なごみ収集のシステムを構築していただくことを期待して、調査を終えることとしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成24年(2012年)8月17日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成24年(2012年)8月24日	7日間
調査結果通知年月日	平成24年(2012年)12月14日	119日間