

処理事例1 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。平成14年に車を購入する際、3ナンバー車の市営住宅駐車場への駐車を市の担当課へ申し入れたところ、認められなかったので、5ナンバー車を購入しました。しかし、その後に市の担当課から使用許可を受けたという3ナンバー車が近隣の区画に駐車していることを確認しました。この度、3ナンバー車を購入したいのですが、市営住宅駐車場の使用許可が受けられず、不公平に感じています。市の担当課は、規定のサイズを明確にするとともに、それを厳守した市営住宅駐車場の管理運営をしてほしい。</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。住宅課によると、市営住宅駐車場を使用できる車の条件は、「明石市営住宅駐車場管理運営要綱」の中で、車幅1.7メートル、全長4.7メートル以下のものと車の寸法により定めていますが、現状では、住宅課が市営住宅駐車場の使用を許可している車の2割近くが要綱に定める寸法を超えているとのことでした。</p> <p>オンブズマンは、調査を進める中で、市営住宅駐車場の現状や今日の社会状況からみて、要綱に定める寸法が時代に適応しているのかという疑問を抱きました。また、住宅課が、要綱に定める寸法を超えた車の市営住宅駐車場の使用を許可せざるを得なくなっているのは、入居前の段階から周知していないことに原因があると考えました。そこで住宅課に対し、要綱に定める寸法の検討と早い段階での周知徹底を提案しました。</p> <p>住宅課では、オンブズマンからの提案を受け、全ての市営住宅駐車場の現地調査を行ったり、既に使用を許可している全ての車の寸法を洗い出し、駐車可能な寸法を把握したうえで、合理的な範囲での寸法の見直しを行い、平成19年12月1日からの実施を目途に要綱の改正に取り組んでいるとのことでした。</p> <p>次に、早い段階での周知徹底については、新たな入居予定者に対しては、契約前の入居説明会の段階で説明することにより周知徹底するとのことでした。また、既入居者に対しては、家賃の納入通知書をお送りする際に要綱改正の通知文書を同封することにより周知徹底するとの報告を受けています。</p> <p>オンブズマンとしては、住宅課から示されたこれらの対策が講じられることにより、「明石市営住宅駐車場管理運営要綱」がより時代に適応したものとなり、その内容が市営住宅の入居者や入居希望者に広く知らされ、適正な管理運営につながるものと判断しましたので、住宅課が、オンブズマンに報告した内容どおりの対策を講じることを前提に、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）	<p>見直し予定の車幅と全長を示したうえで、それ以下でなければ市営住宅駐車場の使用を許可できないことをお知らせする文書を、平成19年10月10日に既入居者へ郵送し、周知しました。</p> <p>また、平成19年12月1日に要綱を改正し、見直した寸法での管理運営を開始しました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成19年（2007年）7月4日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成19年（2007年）7月12日	8日間
市の機関への調査年月日	平成19年（2007年）7月12日	8日間
調査結果通知年月日	平成19年（2007年）10月5日	93日間