

処理事例 56 市の業務に不備の無かったもの

苦情申立て対象機関	都市局道路管理課
苦情申立ての内容	<p>明石駅南口西側のロータリー出口付近の路上駐車対策を市に対して繰り返し求めているが、市の担当者は、有効な対策を講じようとしな。苦情申立人は、路上駐車対策としてポストコーンを設置してほしいとの要望に真摯に取り組もうとしない市の職員の対応により不利益を受けた。</p>
調査結果等	<p>1 調査事項について</p> <p>オンブズマンは、苦情申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例によりオンブズマンの調査の対象とすることが認められている以下の事項について調査することとしました。</p> <p>①明石駅前南口西側ロータリー（以下「ロータリー」といいます。）出口付近の路上駐車対策の状況</p> <p>②苦情申立人に対する市の職員の対応状況</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) ロータリー出口付近の路上駐車対策の状況</p> <p>ア 平成 29 年 3 月、バス事業者からのバス発着対策の要望を受け、現地調査を実施した。調査の結果を踏まえ、ポストコーンを 3 本設置した。</p> <p>イ 近隣民間事業者への協力依頼も啓発活動の一環として実施した。</p> <p>ウ 駅北側に一般車両が利用できる停車帯を設けている。ロータリーへの進入を防ぐ目的であり、その旨の案内と誘導のための掲示も行っている。</p> <p>エ 警察とは、これまでに数度にわたり路上駐車対策について協議を重ねている。協議では、路上駐車の問題点について認識を共有しつつ、ポストコーンを追加設置することは、緊急車両の停車・発車する場所を少なくし、緊急時における円滑な救助活動を阻害するおそれがあるとされた。のみならず、車線が事実上狭くなることで車同士の接触事故が誘発されるおそれがあるとも指摘された。</p> <p>オ 担当課としては、駅全体の状況を総合的に見て、若干の駐車例はあるが、全体として車の流れは円滑であると理解している。これに対して、ポストコーンの追加設置による上記の弊害に鑑み、追加設置は不要であるとの判断に至ったものである。このことは、交通管理者である警察等の関係機関と協議した結果である。時折駐車している車があることにより生じるある程度の不便は、ロータリー利用者としての受忍限度の範囲内であるとの認識で一致している。</p> <p>(2) 苦情申立人に対する市の職員の対応状況</p> <p>ア 苦情申立人の相談を受け、担当課で現地調査を実施したが、相談された内容のような車線が閉塞された状況は確認できなかった。</p> <p>イ ポストコーンを 3 本設置するにあたって、このことを苦情申立人に事前に伝えた。</p> <p>ウ 担当課は、苦情申立人の対応として、電話で 3 回程度、「市民の声」へのメール回答を 1 回実施した。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1) ロータリーでの路上駐車状況把握の過程において、担当課は、警察等の関係機関との情報交換を重ねています。しか</p>

も、担当課は、苦情申立人の相談を受けてから、独自に現地調査を実施しています。その上で、ポストコーンの増設などの追加措置を取るべき状況にはないと総合的に判断し、これを苦情申立人に伝達しています。以上の経緯については、特段不合理な点を見出すことはできません。

- (2) また、都市内道路では出入り制限の有無にかかわらず、道路上の停車需要が存在します。明石駅前のロータリーのような第4種道路も、明石市内の道路網を形成するものであって、その沿道が商業業務地区等の場合は、沿道の商業施設への出入りや荷捌き等により車両の路上での駐停車の需要も発生すると考えられます。市民生活上短時間の停車を要することも否定できません。ロータリー内での路上駐車対策にあっても、バス、タクシーを中心とする交通の円滑さを確保する要請と、市民生活上の道路上の停車需要との調和をある程度図ることが求められるといえます。

本件では、バス発着対策としてポストコーンを3本設置する対策が講じられています。それ以外の措置については、警察との協議の結果、担当課は、路上駐車によりバスの発車が阻害されることの問題点を理解しつつも、ポストコーンを現在よりも追加設置することは、緊急車両による円滑な救助活動を阻害するおそれがあり、また、車線が狭くなることで接触事故が誘発されるおそれがあるとの認識に至っています。また、上記のように、駅北側には市民が利用できる駐車帯があり、その周知も進めているなどの全体の状況を総合的に見て、ポストコーンの追加設置による危険の程度も考慮に入れたとき、そうした追加設置に関する限りは現段階では不要であるとの判断に至ったものです。以上の判断過程において不合理な点を見出すことはできません。

- (3) 担当課は、苦情申立人の要望には直接的には応えられなくとも、近隣の民間業者に協力を要請したり、駅北側の駐車スペースへの誘導用の標識を設置したりするなど、一定の措置を講じており、路上駐車対策としてできるだけ苦情申立人の要望に沿った対応を取っているものと評価できます。

そして、これらの状況や市の取組について、担当課は、苦情申立人に対し、電話や「市民の声」への回答を通じて、要望に対する対応を行っております。こうした対応を実際に行っていることを踏まえた上で、担当課としては、苦情申立人に諸事情を説明しているものと判断します。その限りでは、これまでの担当課の応接、説明のありかたが特段不合理であると認めるに足りる事情は見当たりません。

- (4) 以上、ロータリーでの路上駐車対策を求める苦情申立人への対応について、担当課に非違・不当な点があったとは認められません。

もっとも、ロータリーにおける公共交通の安全快適化は、市政の推進にとってメリットは大きいことから、今後の交通事情の推移を注視しつつ必要な対策を講じる不断の努力を担当課に求め、調査を終えることとします。

以上

苦情申立ての受付年月日	平成29年(2017年)6月16日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成29年(2017年)6月21日	5日間
調査結果通知年月日	平成29年(2017年)7月19日	33日間