

処理事例32 苦情申立ての趣旨に沿えなかったもの

| 苦情申立て対象機関 | 都市整備部建築室耐震推進課 |
|-----------|--|
| 苦情申立ての内容 | <p>近くにある中学校の校舎解体工事が行われました。</p> <p>私の家屋は耐震補強が必要なため、市側に工事期間中は振動測定器を設置して24時間の測定記録を取るよう申し入れました。</p> <p>また、工事の前と後で差異が生じた場合について尋ねたところ、市側はわずかであっても修復の対象になるとの返事でした。</p> <p>そして、工事後の調査会社の調査結果は、工事により差異が生じたとしており、修復の対象になるものと思っていました。</p> <p>ところが、市側は、24時間の測定記録を取っておらず、工事による差異について、補償に応じないとする見解を示した協議終了の通知を送ってきました。</p> <p>市側の不誠実な対応に納得できません。</p> <p>市は工事により影響を及ぼした周辺住民に対し、責任のある誠実な対応をしてほしい。</p> |
| 調査結果等 | <p>オンブズマンは苦情申立てを受けて、担当課である耐震推進課の調査に入りました。</p> <p>以下、申立人が納得されていない点を項目立てて、調査の内容とオンブズマンの見解を記します。</p> <p>1. 24時間の測定記録を取るよう申し入れたのに、記録がないため、振動と建物が受けた影響の関連の証明が困難となったとの点について。</p> <p>[調査の内容]</p> <p>耐震推進課からの説明によりますと、振動測定は法的に義務付けられていませんが、心配されている地元住民がおられたことから、自主的に測定したということでした。但し、測定の目的は、振動の数値が大きくなれば、その時点で工事を中断し、振動の少ない他の方法に切り替えるためであり、測定の記録はとっていないということでした。</p> <p>[オンブズマンの見解]</p> <p>耐震推進課は、随時、振動測定をしたということですから、測定の日時、場所、その際の測定値、振動が大きくなった場合にとった措置等は記録しておくべきであったと思われるが、工事期間中の24時間の測定記録までは、要望があっても応じる義務はありません。振動を測定していないことが、直ちに申立人の不利益に結びつくものではないと考えます。</p> <p>2. 市側は工事前、わずかな差異が生じても補償の対象となると言ったのに、後日、前言を翻したとの点について。</p> <p>[調査の内容]</p> <p>耐震推進課の職員に聴取したところ、申立人へは、工事前後で測定数値に差異が出た場合、どのくらいの差異で補償の対象とするかという基準はないと回答したということでした。</p> <p>[オンブズマンの見解]</p> <p>補償の考え方は、1箇所ごとの変動を取り上げて問題とするのではなく、総合的に補償すべき損害と言えるかどうかを判断するものですから、仮に耐震推進課の職員がわずかな変動でも補償対象になると発言したとしても、実際に変動があったときに、それが法的に補償すべき損害であるのか、いくら補償すべ</p> |

| | | | |
|-------------|---|-------|-------|
| | <p>きであるのかという判断が当然に入ってくるものであり、どう発言したかは、本質的な問題にはならないと考えます。</p> <p>3. 調査会社の所見を誤差の範囲や許容範囲内であるとする市側の主張は受け入れられないとの点について。</p> <p>[調査の内容]</p> <p>耐震推進課が補償を要しないと主張する根拠は、経年変化、あるいは許容の範囲内（受忍限度内あるいは使用に支障ない変動）であるからということでした。</p> <p>[オンブズマンの見解]</p> <p>調査会社の所見を見ますと、確かに読み取り誤差の範囲とは言えない変動が生じている旨の記載がありますが、この所見をもって工事によって補償を要する損害が発生したと断定することはできません。そうしますと、補償を要しないとする市側の見解が一概に不当ということではできません。</p> <p>4. 市側は、一片の通知でもって協議を打ち切りとしたとの点について。</p> <p>[調査の内容]</p> <p>市側から協議終了の文書回答を出すまでに、主なもので3回、通算して約7時間30分の協議が持たれています。</p> <p>なお、3回目の協議で、市の考えを申立人に報告することを約束し、書面を郵送したとのことであり、耐震推進課としては、十分に協議を重ねてきたとの認識でした。</p> <p>[オンブズマンの見解]</p> <p>協議終了の通知には、数値の変動が読み取り誤差の範囲であるとの記載があり、この点について申立人は、市側の認識は誤っていると指摘されていますが、市の書面の内容を検討すると、補償を要しない程度の変動であるという見解であることがわかります。双方の見解の相違が明らかになった現状で、市側の協議打ち切りの申し入れはやむを得ないものと考えます。</p> <p>以上のとおり検討した結果、申立人が解体工事に起因する損害の発生と補償を求める点については、市との法見解の相違が明らかである以上、オンブズマンにいずれの見解が正しいかを判断する権限はなく、オンブズマン制度の運用規定であります明石市法令遵守の推進等に関する条例の第54条第1項第5号に「調査することが相当でない特別な事情があると認めるとき。」はオンブズマンの調査対象外事項と定めておりますとおり、他の救済制度において明らかにすべき問題であると判断します。</p> <p>オンブズマンとしましては、今後の業務において、相手方に明確な説明ができるよう記録を残しておくなど、関係者の不審や誤解を招くことのないような対応に努めることを耐震推進課へ申し入れ、今回の調査を終えることにしました。</p> | | |
| 苦情申立ての受付年月日 | 平成23年（2011年） | 5月19日 | 要した日数 |
| オンブズマン面談年月日 | 平成23年（2011年） | 5月19日 | 0日間 |
| 市の機関への調査年月日 | 平成23年（2011年） | 6月2日 | 14日間 |
| 調査結果通知年月日 | 平成23年（2011年） | 8月9日 | 82日間 |