

処理事例 9 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>市営住宅に住んでいますが、空家となっている隣の個人住宅の外壁が、平成19年の夏頃から剥がれはじめ、市営住宅の1階の屋根に落下して大変危険な状況でしたので、市の担当課へ適切な対応をお願いしましたが、率先して対策に乗り出してもらえません。しかし、市の担当課は、市営住宅の管理者として入居者の安全を守る責任があるのだから、外壁の落下防止対策を講じてほしい。</p>	
調査結果等	<p>申立人との面談を終えて、オンブズマンは、本来、個人住宅の所有者に対応していただく問題であると考えました。しかし、申立人が市営住宅の入居者で危険な状況にあることから、直ちに住宅課の職員に現場の状況を確認したところ、危険のある箇所については、既に大部分の外壁が落ちきっており、一部の外壁は残っているものの、落下する先は個人住宅の1階の屋根であり、そのあたりは、個人住宅と市営住宅の屋根が接近し、その隙間がほとんどないことから、市営住宅の屋根や下にいる人に直撃することは考えられないとのことでした。現場写真を示しながらの説明を受け、オンブズマンは、申立人の生命に関わるような状況ではないことを確認しました。</p> <p>なお、個人住宅の所有者に対しては、これまで住宅課から何度も連絡を入れるとともに、建築安全課からも適切な措置を講じていただくよう文書をお送りしているとのことでした。</p> <p>その後、オンブズマンは現地調査を行いました。個人住宅の、市営住宅と隣接する側の外壁は、住宅課からの説明どおりの状況でしたが、その反対側は市道に接しており、通行人への外壁の落下が心配されたため、建築安全課へ調査をお願いしましたところ、市道側の外壁について早急に調査され、今すぐ外壁が剥落する状態ではないとの報告を受けました。</p> <p>以上のことから、オンブズマンは、人命に関わる状況ではないことは確認できたのですが、外壁が剥落する音により申立人が精神的な苦痛を受けていることや、剥落した外壁の破片が市営住宅の屋根等に放置されたままになっている事実があることから、オンブズマン自身が、直接、個人住宅の所有者に会って話し合ってみようと考えました。</p> <p>そして、個人住宅の所有者に直接会う機会を設けていただきましたので、個人住宅の所有者としての考えをお尋ねしましたところ、個人住宅は近々に取り壊すつもりであり、その準備を進めていますので、準備が整い次第取り壊しますとの返事をお聴きすることができました。</p> <p>オンブズマンは、個人住宅の所有者がお話いただいたとおりに事を進めていただければ、申立てられた案件は解決すると判断しましたので、今後の個人住宅の状況を見守ることとして、今回の申立てについての調査を終了することにしました。</p>	
措置結果（概略）	平成20年8月に個人住宅が解体されたことを確認済み。	
苦情申立ての受付年月日	平成19年（2007年）12月25日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成20年（2008年）1月10日	16日間
市の機関への調査年月日	平成20年（2008年）1月10日	16日間
調査結果通知年月日	平成20年（2008年）4月30日	127日間