

処理事例48 市の事業に不備の無かったもの

苦情申立て対象機関	政策部まち再生室・環境部環境総務課	
苦情申立ての内容	<p>明石駅前再開発に伴いバス停が喫煙コーナーの直近に移設され、以前より酷く受動喫煙に曝されている。市の担当課に改善を求めてきたが、実効性のある対策は行われていない。市は兵庫県受動喫煙の防止等に関する条例第5条及び第6条の責務を果たしていない。市民の健康のため早急な対策を求める。</p> <p>また、市に改善を求めるメールを送ったが、返信が遅く、仮設バス停の利用終了時期の見込みについての情報提供もない。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、申立人と面談を行い、苦情申立ての趣旨は次の2点(①②)に集約されたと考えた。</p> <p>①市は喫煙コーナーの煙がバス停に届くことがないように対策すべき。②市に要望を出したが、メールの返信が遅く、1カ月以上応答がないこともあった。</p> <p>市が、受動喫煙防止の施策を決定・実施するに際しては、種々の事情を総合的に熟慮検討して判断する必要がある、オンブズマンがかかる政策的判断を行うことは適切でないため、①は調査しない。これに対し、②については、市民からの要望に対する市の対応方法が適切であったかどうかの問題であり、オンブズマンの判断になじむ。今後、申立人が市と交渉をするにあたり、迅速かつ円滑なコミュニケーションを図れるようにすることは意義があると考え、②についての調査を行うこととした。</p> <p>オンブズマンの見解</p> <p>本件においては、苦情申立人と市との間のメールの送受信記録(以下、送受信記録)により、市がメールの返信に要した期間は、客観的に明らかである。市民相談室は苦情申立人からのメールを受け取ると、直ちに担当課に取り次いで検討及び対応方を依頼し、担当課では、その都度、苦情申立人の要望に沿えないか、課内で検討を行った上で回答を行っている。喫煙コーナーの移設が可能であるかどうかを判断するためには、現実的に可能な移設先が確保できるのか、全体的な受動喫煙防止の実効性が上がるのか等、土地の権利関係その他諸般の事情を総合的に考慮して判断する必要がある、回答作成までに一定の時間が掛かることがもとより予想される。市民からの要望を受けてしっかりと検討を行い、その検討結果を踏まえて回答を出すという対応は誠実であるといえ、市の対応に非違・不当な点はない。</p> <p>もっとも、送受信記録からは、約40日間市からの応答がなかった時期が認められる。年末年始をはさみ、休日・祝日があったこと及び他の公務が過多であったことを考慮しても、少なくとも、回答の見込み時期や途中経過等の連絡はもう少し早い段階で行えたのではないかと考える。</p> <p>市と苦情申立人とが円滑なコミュニケーションを図るために、市には今後とも丁寧かつ迅速な対応を心掛けていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成27年(2015年)9月29日	要した日数
市の機関への調査年月日	—	0日間
調査結果通知年月日	平成27年(2015年)10月22日	23日間