公開概要書

受付日	令和 8 年 9 月 25 日	回答日	令和 8 年 10 月 2 日	担当課	地域振興課
意見等の内容	空き家バンク制度の利用中に、隣人からの申し立てにより登録物件が非表示となった。その際、市と委託業者の双方から「委託事業者または市に確認してほしい」との説明のみで、登録の継続状況や今後の対応見通しについて十分な説明がなく、たらい回しにされた印象を受けた。 非表示期間中は実質的に機能していなかったにもかかわらず、掲載再開後の補助金申請時には、登録日から 3 ヶ月以内という形式的な要件のみを理由に対象外とされた。 市民がトラブルに直面した際の誠実な対応と、実態に即した柔軟な運用を求める。また、今後同様のトラブルで困惑する市民が出ないよう、市と委託業者の連携体制の是正と、制度説明の充実を強く求める。				
回答の内容	ご指摘ありがとうございます。非表示措置時に登録の継続状況や対応見通しについて十分な説明をせず、市と委託業者の間で「先方に確認してほしい」との説明のみとなったことは、市民の皆さまに不安と不信感を与える対応であったと認識いたしております。 補助金申請の適用条件は制度上やむを得ない部分がございますが、非表示期間中は実質的に機能していなかった事情について、十分にご説明せず形式的な説明のみとなったことは、市の説明責任の不足であったと考えております。 今後の改善として、 ①登録期間について具体的な期限を手書きで記載する方法に改めました。 ②市と委託業者の連携を強化し、市民の皆さまからのお問い合わせに対しては「こちらで確認し、また連絡させていただく」という主体的な対応を徹底いたします。 ③登録時、非表示時、補助金申請時など各段階において、制度の趣旨や適用条件について、市民の皆さまの個別事情をお聞きした上で丁寧にご説明する体制を整備いたします。 市民の皆さまが安心して空き家バンク制度をご利用いただけるよう、制度運用の改善に一層努力してまいります。				