

## ネットワーク

### がんばってまーす

#### 苦情は、自身の成長の糧

岐阜県多治見市環境文化部環境課 主査

森谷 浩明



多治見市は岐阜県の南東部に位置する人口約11万人の街です。平成19年には、40.9度を記録するなど、暑い街としても知られており、緑のカーテンで暑さをしのいでもらおうとゴーヤの苗を市民に配布したり、大学と連携し高気温のメカニズムを調査したりするなど、「暑さ対策日本一」の取り組みを進めています。また、古くからこの地域一帯では良質の粘土が取れたことから、陶磁器やタイルの産地として栄えました。今でも郊外には窯元や工場がたくさんあり、志野、織部をはじめ多種多様な美濃焼を生産しています。



たじみクールアースデー

高度経済成長期には、地場産業の影響で川の水が白濁し、濁れば濁るほど景気が良いと言われていた

時期もありましたが、近年は水も澄み、濁っていると通報がくるなど、市民の環境への意識も高くなっています。

私が所属する環境課保全グループは、公害をはじめ、暑さ対策、生物多様性の保全、新エネルギーの普及、環境学習の推進、環境調査等の業務を6人で行っています。私は主に環境調査と公害苦情の対応を担当しています。平成26年度の公害苦情件数は53件で、その内訳は、水質汚濁18件、騒音15件、悪臭10件、大気汚染6件、その他4件です。法律で規制できない事案のため、どこまで踏み込んで良いものかと問題になることが多い中で、苦情対応を見直すきっかけとなったエピソードを紹介します。

ある女性が、窓口に来られました。表情は何か疲れ切ったようにも見えました。苦情の内容は、隣家の落ち葉の問題でした。女性の自宅の前の道を挟んだ向かい側に問題の家があります。その家の庭には大きな木があり、枝から枯れ葉が道に落ち、彼女はいつも道路を掃くのだそうです。しかし、落ち葉の原因は木の持ち主にあるので、相手側にも掃いてもらうよう何回かお願いしたのですが、何にもやってくれないというのです。そこで、どうしたら相手がやってくれるのかという相談だったのです。最初は、隣同士のトラブルなので、「市役所として、規制できることではないので、地域の問題として、自治会等で取り上げてもらったらどうでしょうか。」と助言しました。私自身、別の解決策を思いつくことができず、同じことを何度も申し上げるのですが、相手は納得されませ

んでした。それどころか、気が狂いそうで、包丁を持って相手の所に行きかけたことも何度かあるというのです。私も困り果て、思い切って同じ課の職員に相談をしました。最終的に同僚は、「自分の家の周りだけきれいに掃除をされたらどうですか。相手側の道路までやらなくてもいいのではないですか。」とアドバイスしたのです。すると女性の表情はガラリと変わり、「こんなことを言って頂けたのは、初めてです。」と涙をぬぐいながら、納得されたのです。それを見たとき、私もパッと目の前が明るくなりました。また、同時に自分で解決に導けなかったことを悔しく思いました。

また、こんなケースもありました。平成23年から、チビクロバネキノコバエという虫が、多治見市内でも大量に発生しています。黒くて1mmくらいの大きさで、刺すなどの害を及ぼすことはないのですが、家の隙間という隙間から侵入し、人の肌にまとわりついたり、食物の中に混入したり、室内で大量に死滅したりと、大変不快なのです。どこで発生するのか、どんな対策が有効なのかということを市でも調査をはじめました。そんな中、ある女性から電話がかかり、この虫に関して困っているとの相談を受けました。まだよくわかっていないことも多いのですが、今年も調査をしていますという内容を伝えると、「調査調査ってうるさいわ。あなた達は、現状を知らないでしょ。」とすごい剣幕で攻めてきました。そこで、直ぐに通報者宅を訪問すると、あれほどまでに怒っていた女性は、穏やかな表情で被害状況の説明をしてくれ、別れ際には「来てくれて、ありがとう。」と言ってくれました。後に、調査に協力をして頂くことにもなりました。

苦情対応は、規制に該当するとかしないとかという判断だけに頼ってしまう傾向があります。もちろん法や条例に基づいて仕事をしているのですから、それは大事なことです。しかし、解決への手段はそれだけではないということを知ったのです。行政という中立な立場から、どこまで関与するかの難しさはありますが、相談者と共に考え、少しでも苦情者の気持ちが楽になれるような提案ができれば良いと思います。環境課には様々な苦情や相談が毎日寄せられますが、数多くの体験を通し、少しでも市民の役に立てるような職員でありたいと思っています。



たじみ陶器まつり