

#### 熊本県八代市市民環境部環境課

藤川 貴史



八代市は、九州のほぼ中央に位置し、東西 50km、南北 30km、面積 680km<sup>2</sup>、人口約 13 万人の都市です。その市域は、布田川・日奈久断層を境に、約 7 割を占める山間地と、3 割を占める平野部に大きく分けられ、東は宮崎県の境、西は八代海に接しています。山間地では、ブナ林をはじめとした自然林が見られ、一部は自然公園に指定されているなど、自然豊かな地域です。一方、平野部は、日本三大急流の一つに数えられる球磨川や氷川からの堆積土砂でできた沖積平野と、江戸時代からの相次ぐ干拓事業により形成されており、非常に緩やかな勾配の地形が特徴です。八代海の沿岸部には、広大で豊かな干潟が存在し、特に、球磨川河口は、東アジア地域における渡り鳥とその生息地を保全する国際ネットワークである「東アジア・オーストラリア地域フライウェイパートナーシップ（シギ・チドリ類）」への参加が平成 16 年 8 月に認証されたほか、平成 24 年 11 月には、熊本県指定鳥獣保護区に新規指定されるなど、希少生物の生息地として保護が図られています。



球磨川河口敷上空より八代市を臨む

産業面においては、山間地では生姜や茶、平野部ではい草やトマトなど、農作物を数多く生産する熊本県内有数の農業地域であると同時に、製紙や酒造など、製造業が盛んな工業地域としての側面も持ち合わせています。また、かつて戦国時代に豊臣秀吉が滞在したとも伝えられる八代城跡群や、現在ユネスコ無形文化遺産への登録へ向け活発な PR 活動が展開される八代妙見祭など、貴重な文化財が多く存在する土地でもあります。



八代妙見祭 亀蛇（がめ）

このように、八代市は自然・産業・文化が調和する街ですが、それゆえに苦情の種類は多岐にわたります。農業を原因とする騒音・悪臭苦情、製造業を原因とする大気汚染・騒音・振動・悪臭苦情に加え、近年では家庭生活を原因とする苦情が多く見られます。

当課では、公害苦情の申立てがあった際は、被害の大小に関わらず、まず現場へ向かい、苦情の原因を探ることを原則としています。私自身は、平成 27 年度入庁で、勤務年数も 2 年とない新人で

すが、これまでの数少ない経験の中で感じた苦情対応において大切だと思うことについて、例を挙げつつ触れてみようと思います。

平成27年7月下旬、ある日の朝、一人の市民の方が当課の窓口で苦情相談に来庁されました。その内容は、「自宅の隣家に船舶電装の修理を仕事としている方がいる。数週間ほど前から、油や有機溶剤が混ざったような臭いが、ひどいときは夜中まで漂ってくることもあり、困っている。」という相談内容でした。

早速、現場へ向かいますが、周囲からはこれといった臭いが感じられません。原因とされる家のご夫人に話を伺うと、「基本的に仕事は依頼のあった場所に出向いて行うもので、自宅に持ち帰って作業を行うことは少ない。以前、自宅で塗料の乾燥をした際に、お隣（本件の相談者）から文句を言われたため、有機溶剤を含むような塗料を用いた作業は自宅ではしないようにしている。」との回答でした。また、作業は朝8時から夕方5時までに済ませるようにしているとのことでしたが、念のため、今後も周囲に配慮した作業をお願いしたい旨をお伝えし、帰庁しました。

その日の午後、これまでのやり取りを相談者に報告すると、「そんなはずはない。現に今も少し臭いがしている。」というようなことを言われ、すぐにまた現場に向かったのですが、やはり臭いは確認されませんでした。以降、何度か申立てがあり、その都度現場へ向かい、原因者（とされる方）や相談者の同居人に聞き取りをしましたが、臭いは最後まで確認できませんでした。

相談者のみが強く臭いを感知している状況で、相談者自身の個人的な問題も疑われ、本案件の対応に苦慮していましたが、結局、相談者に対して、嗅覚が過敏になっている可能性も否定できないので、体調が悪くなるようであれば、病院で診察を受けていただくようお伝えしました。

その後、現在まで苦情の申立てはなく、本件がどのような形で解決したかは定かではありませんが、私は、この件を通して「苦情があった際にはまず現場へ出向く」ことの大切さを実感しました。

行政に身を置いて仕事をする私達は、立場上、相談者に困っている様子が伺えると、その方の言い分を重視してしまいがちです。しかし、実際に現場へ向かい、自分の目や耳で状況を確認し、必要であれば近隣や発生源側の住民からも聞き取り等を行うことによって、相談内容と実情の齟齬や、苦情が発生した背景、相談者と原因者との人間関係などの新たな事実が判明する場合がございます。あると私は考えます。

私の行政職員としてのキャリアはまだ始まったばかりですので、今後も解決が容易でない苦情相談が多数出てくることでしょう。相談者の言うことはしっかりと聞きつつも、全てを鵜呑みにすることなく、現場において自分の五感で感じ取ったことと相談内容とを照らし合わせ、客観性のある苦情かどうかを判断することを基本に、これからも公害苦情処理に臨んでいこうと思います。