

ネットワーク

がんばってまーす

これからの苦情相談対応

鹿児島県鹿児島市環境局環境部環境保全課主任

有村 太一



みなさん、こんにちは。鹿児島市環境保全課の有村と申します。公害苦情処理を担当し、日々感じることを書かせていただきます。

鹿児島市は、活火山・桜島や錦江湾という世界的に稀有な自然景観をはじめ、南北に広がるウォーターフロント、温暖な気候など、豊かな地域資源に恵まれるとともに、60万市民の生活を支え、来街者を楽しませる、業務・商業機能などが集積しています。また、島津氏の城下町



桜島・錦江湾と市街地

として発展してきた歴史を有し、幕末から明治維新にかけて数多くの偉人を輩出するなど、個性あふれる歴史と文化は、本市独自の魅力として全国に広く知られています。平成30年度は、明治維新150周年を迎え、大河ドラマ「西郷どん」と連動した事業を展開し、市全体でおもてなしの準備ができておりますので、ぜひ鹿児島市にお越しください。

本市における公害苦情相談への対応は、環境保全課環境保全係の10名で行っております。平成28年度の相談件数総数は219件で、主な相談は、騒音81件、悪臭61件、水質汚濁42件となっております。環境保全係の業務は、典型7公害に係るものほか、単独処理浄化槽から合併処理浄化槽への転換に係るものなど多岐に渡り、また、平成16年の1市5町の合併により、行政区域の拡大により、苦情相談が十分に対応し難いこともあります。

近年の苦情相談は、匿名によるもの、法の規制対象ではないが行政の介入を求めてくるものなど、内容が複雑化しています。さらに、「音」・「臭い」・「川の濁り」など、環境に関する相談の全てが環境保全課に通報されるという状況から当課の業務を圧迫しています。このため、相談が寄せられる事象の発生源はどこの課で指導ができるかを確認し、データベース化して迅速に案内できる体制づくりを進めています。

このような状況のため、できるだけ効率的な公害苦情対応ができないか検討しており、例えば、すべての案件で現場確認を行うのではなく、内容によっては電話で対応する。また、匿名の苦情に対しては情報提供扱いとして原則対応しないなどのルールを係内で決め、実施しているところですが、このルールによって生じた反省事案を今回、ご紹介します。

匿名の相談者から次のような連絡がありました。A事業所が早朝から作業をしており、音と

振動に大変迷惑しているとの内容でした。事業者への対応には相談者の位置情報が重要であり、事業者には苦情者の情報は伝えないことを説明して苦情者の住所等の提供を求めましたが、応じてもらえず、匿名での相談となりました。A事業所はコンクリート工場で、用途地域は工業地域に該当することから、ある程度の音はやむを得ない、相談はこの1件のみで事業者への嫌がらせも考えられることから、A事業所に対しては、電話で、市民から騒音と振動に関する苦情相談が寄せられたことから、周辺住民への配慮をお願いすることを伝えました。

それから約半年後、同様の相談が2件続いたため、現場確認を行ったところ、コンクリートプラントの原料投入口のつまり防止のため、プラント稼働時にハンマーが一定時間作動する仕組みになっており、敷地境界の騒音レベルが約83dBという状況が確認されたことから、すぐにA事業場に立入り、防音対策をするよう指導を行いました。後日、現場付近で音を確認したところ、ゴムによる防音対策が行われ、音が低減していることが確認できました。

この事案の背景には、人間的に現場対応が難しい、現場に行ってもあまり意味がない事案が多い、電話対応でよいのではないかと、受付担当者以外もその対応が特に悪いと感じていないなどの事由が挙げられます。市では本事案を契機に、匿名の相談には対応しないという原則はあるものの、他の業務で近くを通る際には現場確認ができるように係内で相談内容を確認する仕組みを取り入れることとしました。

公害苦情対応について関係機関と協議すると、「まずは現場、現場第一主義！！」が主な意見です。確かに現場を見ることは苦情処理の第一歩であることは間違いではありませんが、昨今の人員削減の状況からいうと、むやみやたらにすぐ現場に走ることに疑問を感じます。苦情1件、1件を着実に解決していくことも大切ですが、職員個人の業者指導・住民対応などのスキルを向上させ、苦情自体の発生を減らしていくことが大切ではないかと個人的には考えています。

また、鹿児島市では各業界団体の集會に市の職員が参加し、関連する規制等について話をする取組を始めました。平成28年度は建設業界を対象に「解体現場に関するリスクマネジメント」について説明を行い、アスベストの法規制について、多くの方に周知をすることができました。

これからの苦情相談対応には新たな課題が次々に生じてくると思いますが、この「ちょうせい」による情報交換を通じ、全国の自治体で力を合わせ、乗り越えていきましょう。今回の執筆が少しでも皆様のお役にたてば幸いです。