

ネットワーク

がんばってまーす

規制のかからない苦情の対応について

愛媛県西条市市民環境部環境衛生課主事

越智 静香



西条市は、人口約11万人、面積509.98km²で、愛媛県の東部に位置し、南には西日本最高峰の石鎚山、北には瀬戸内海と海と平野と山がそろった風光明媚なところです。また、当市は地形や気候など自然環境に恵まれ、全国でもめずらしい広大な地下水の自噴域が形成されており、鋼管を打ち込むだけで湧き上がる地下水は「うちぬき」と呼ばれ、まちのシンボルになっています。「うちぬき」は、環境庁（現環境省）の「名水百選」や、国土庁（現国土交通省）の「水の郷」に認定され、平成7年と8年には全国利き水大会で2年連続日本一のおいしい水に選ばれるなど、その美味しさが認められています。飲料水としての利用はもちろん、数々の利水産業の興隆を促し、四国最大の経営耕地面積と四国有数の製造品出荷額等を誇り、農業と工業の発展にも貢献しています。観光面においては四国霊場の札所や史跡などの歴史遺産、四国で唯一の鉄道博物館、だんじり・みこし・太鼓台など約150台の屋台が市内のいたるところで練りを繰り広げる絢爛豪華な「西条祭り」など見どころ、遊びどころがたくさんあります。また、「うちぬき」を求めて、市外から訪れる方も多く、名水スポットと観光・歴史スポットを組み合わせた「名水ツアー」も体験できます。「うちぬき」で



名水百選「うちぬき」

入れたコーヒーはとてもおいしいので、西条市に来た際には是非ご賞味ください。

さて、私の所属する市民環境部環境衛生課では公害苦情対応のほか、地下水保全や地球温暖化対策、生物多様性保全、衛生施設の維持管理、一般廃棄物の収集、畜犬登録・野犬対策など幅広い業務を行っています。また、苦情対応は、公害苦情に加え、空き地・空き家の管理についての苦情や野焼きの苦情にも対応しています。毎年60件ほどの苦情相談があり、その半分は空き家・空き地の雑草についての苦情です。

私は、新規採用職員として現在の部署に配属され3年目になり、2年間で多くの苦情に対応して感じたことは、法規制の対象外となる苦情への対応が困難だということです。

ここで、私に対応した苦情で解決が困難だった事例を1つ紹介したいと思います。

私が入庁して4か月ほどたったころ、ある年配の男性から苦情の電話がかかってきました。苦情の内容は、隣接する家の庭で木工作业をしておりうるさくて困っているということでした。現場確

認に行くところまで作業を行っており、相手方に話を聞いたところ騒音規制法の規制対象になる機械などは使用しておらず、趣味で日曜大工をしているということでした。相手方には作業音のことで苦情がきていることを伝え、できるだけ音が小さくなるような対策をしていただくようお願いしました。申立人には市役所で指導ができる案件ではないが、音を小さくするようお願いをしてきたと伝えました。数日たった後、また同じ男性から日曜大工の騒音の件で電話がかかってきました。話を聞くと、男性は体調が悪く家にいることが多いということだったので、余計に音が気になってしまうのではないかと思いました。これ以上市としてできることはないのではないかと思いつつ、先輩職員がもう一度相手方と話をしてみました。日曜大工は相手方の生きがいでありそれを無下にやめろということは難しいということで、やはり解決には至りませんでした。申立人には、市役所ではこれ以上できることはないので当事者同士の話し合いで解決してほしいと伝えました。しかし、申立人はどんな案件であれ行政が対応できないのはおかしいと不満な様子で納得はしてもらえませんでした。その後、申立人は公民館や社会福祉協議会にも相談したようでしたが、そこでも市役所に相談するよう勧められたようで、結局は市役所に連絡が来るということが何度かありました。最終的には市で対応してもらうことをあきらめたようで、連絡が来ることはなくなりました。

このように、市として対応することが困難な事例は数多くありましたが、他にできることはなかったか、参考に騒音測定だけでもしたほうが良かったのではないかと、など反省することも多々あります。また、明らかに私人間の問題だったので市が介入することを断ると、環境を守ることができないのなら市役所を辞めろなど厳しい言葉を浴びせられたことも何度かあります。それでも中には市が仲介に入ったことで解決に至ったり、申立人と相手方が直接話をするきっかけになったりする案件もあり、できるだけことはやってみるという姿勢が大事だということに気づかされました。もちろん市としてできないことはどんなに怒られようとはっきりと断るようにはしていますが、少しでも不満を和らげられるよう市民の意見に寄り添い、問題解決に向け努めていきたいと思えます。

私は、公害苦情処理業務に従事して3年目になりますが、まだまだ未熟で自分だけでは対応できない問題も数多くあります。その時は先輩職員や上司に遠慮なく頼るようにしています。この先も苦情対応をしていくにあたって新たな問題が生じてくると思いますが、全職員で力を合わせ、また全国の苦情処理の体験談などを参考にして、乗り越えていきたいと思えます。今回の私の執筆が、少しでも皆様のお役に立つことができたら幸いです。