

ネットワーク

がんばってまーす

3年目の現状

大分県大分市環境対策課主事

田邊 竜一

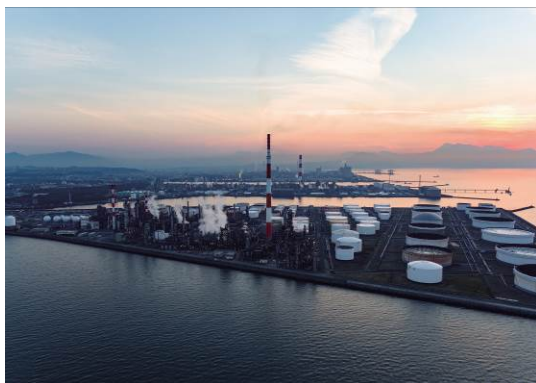


こんにちは。大分市環境対策課大気・騒音担当班の田邊と申します。今回は日々の苦情対応業務の中で感じていることを書かせていただきます。

大分市は、九州の東端、瀬戸内海の西端に位置し、人口約48万人の大分県の県都です。北部に別府湾を臨み、周辺部に山々が連なっており、市域の半分を森林が占める他、一級河川である大分川と大野川が南北に貫流するといった豊かな自然に恵まれています。また、高度経済成長期に新産業都市の指定を受け、鉄鋼、石油化学等、重化学工業を中心に発展を遂げ、その後はIT関連企業が進出する等様々な産業が集積しています。2019年にはラグビーワールドカップの試合が開催されること

が決定しており、今後のさらなる盛り上がりが見込まれているところです。

さて、公害苦情に関してですが、本課では大気・騒音に関するグループ10名と水質に関するグループ7名で公害苦情の担当をされており、野外焼却や廃棄物に関する苦情については他課で対応しています。平成29年度の公害苦情相談件数は345件となっており、種類別に見ると、悪臭に係る苦情が129件で最



臨海工業地帯（空撮）

も多く、次いで騒音、大気汚染となっています。内訳としては、野外焼却や建築・解体工事等による苦情が多くを占めています。本市における苦情の特徴としては、大規模工場の後背地が住居系・商業系地域になっていることから、臭気や粉じんに関する訴えを寄せられることが挙げられます。大規模工場とは公害防止協定を締結し、法規制より厳しい協定値等を設定しており、それらを遵守するよう指導しております。そういった経緯の中で、過去と比較した際には一定の改善はみられるものの、市民から厳しい言葉を頂戴することも少なくありません。

市に寄せられる苦情の多くは法的な問題はないものであり、状況に応じて他法令の所管部署と連携するなどして行政指導で対応しています。しかしながら、そういった指導にも限界がある中で、対応意志のない発生源への指導や行政の対応に納得せず何度も同じ訴えを繰り返す申立人への説明

に苦慮しています。特に申立人に匿名の意向が強い際や、申立人が事象に対して過敏になっている場合には、対応が長期化することも多いです。

公害苦情に関する業務に携わって今年で3年目になりますが、いまだに苦情の対応をする際は不安を感じていますし、対応後は「ああした方がよかったかな」といった反省することが多くあります。特に申立人や発生源に対する聞き取り方、説明の仕方に関しては、日々勉強という状況です。

私はどちらかというと他人に説明をするときに、自分が言わなければいけないことを伝えなければと考えがちタイプであり、上司から「話が一本調子になりがちである」「相手が何を求めているのか考えないといけない」「相手に合わせた臨機応変さを意識するように」といったアドバイスを受けることがあります。実際に私が対応した事例では、自分としては丁寧に聞き取りをしたつもりでも、申立人は聞き取り方がくどいと感じたため不快に感じ、私を対応から外すように要求されたこともあります。このように、苦情とひとことに言っても現場の状況やそれに関係する人の考え方は多種多様であり、同じような内容の苦情でも、ある申立人が対応や説明に納得しても別の申立人であれば納得しないであろうということは珍しくなく、臨機応変な対応が求められるため、自分の持っている引き出しを増やすよう努めているところです。

対応の際に特に私が意識していることは、関係者とは直接会って話をするということです。これは現地確認を立会のもと行うことで状況を共有するといった意味もありますが、直接会って話することで相手の考えも把握しやすく、またこちらの話も聞いてもらいやすいことが多いからです。これは何も申立人や発生源に対するだけではなく、事象に対する庁内外の関係部署に対する時も同様です。つつい電話で簡単に聞いてしまいがちですが、日ごろから顔を合わせておくことで、何かあった際の協力がスムーズにいきます。申立人が匿名の意向が強く会うことに消極的な場合やお互いのスケジュールが合わない場合等、必ずしも会えるケースばかりではありませんし、状況によっては会わない方が良いこともあるかと思いますが、基本的には顔の見えない相手と電話で話をするよりも、会って直接話をする方が解決は早いと感じています。

最後になりますが、対応の現場では申立人や発生源から不平不満をぶつけられてきつい思いをすることや、なかなか解決策が見いだせず悩むことも多いのですが、対応の結果生活環境が改善され、お褒めの言葉を頂戴することもあり、やりがいのある業務だと思います。また、公害苦情対応で必要とされるスキルは他の業務でも必要となるものであり、現在の研鑽が今後の行政職員としてキャリアに生きてくると考えて業務に取り組んでいます。