

## ネットワーク

### がんばってまーす

#### 「対話力」と「法規制のあり方」

広島県福山市経済環境局環境部環境保全課

岩上 将也



みなさん、こんにちは。福山市環境保全課の岩上と申します。この度は、私が公害苦情処理を通じて大切だと感じていることなどを書かせていただきます。

最初に福山市の紹介をさせていただきます。福山市は、広島県と岡山県との県境に位置する、人口約 47 万人、市域面積 518 km<sup>2</sup>の中核市です。福山駅には新幹線「のぞみ」「さくら」が停車し、また主要高速道路が通っているなど、中国・四国地方の交通・物流機能の拠点となっています。

また本市は、「ばらのまち」として市民から親しまれています。戦後の復興を願い「荒廃した街に潤いを」と住民が約 1,000 本のバラの苗を植えたのが、ばらのまちづくりの始まりです。以来、地域や企業なども一緒になり、ばらの植栽・手入れを行い、市制施行 100 周年の 2016 年には「100 万本のばらのまち」を達成しました。毎年 5 月に開催される「福山ばら祭」を始め、ばらを通じて、心に豊かな花を咲かせる活動の輪を広げています。

代表する観光資源として、潮待ちの港として栄え、歴史的な文化資源が数多く残る「鞆の浦」があります。江戸時代の灯台「常夜燈」、階段状の船着き場「雁木」など、当時の港湾施設が残る歴史を感じられる町です。映画「崖の上のポニョ」に、鞆の浦をモチーフにしたと思われる風景が数多く登場するなど、映画やテレビドラマのロケ地にも選ばれており、風情の残る穏やかな町並みが楽しめます。是非、福山市にお越しいただき、心癒されるひとときをお過ごしください。



鞆の浦（本号の表紙参照）

私は 2015 年度（平成 27 年度）に環境保全課に配属され、2 年間は大気汚染、騒音・振動、悪臭等を担当し、その後 2 年間は水質担当として公害苦情処理を行っています。本市の公害苦情の状況は、近年では年間 300 件程度の公害苦情相談があり、約半数が大気汚染に関する苦情です。大気汚染に関する苦情としては、野焼きが大半を占めています。野焼き苦情の対応をして感じることは、田畑が多い地域では野焼きが日常的に行われており、その地域に、後から引っ越してきた人から苦

情相談を受ける事例が多いということです。当該事例では、ご近所同士で適切な関係が築けていないため、直接行為者と話したくないので、行政から野焼きをやめるよう指導してほしいと考えている場合が多いと感じます。しかし、行政から行為者に対し苦情があったことを伝えると、行為者は近隣住民への不信感を感じ、仮に野焼き行為を止めたとしても、地域の近所関係が悪化してしまいます。そのため、田畑のごみ等の野焼きの相談では、できるだけ本人同士や町内会など地域で話し合ってもらおうよう促しています。近所同士お互いに配慮できるようになることが、野焼き苦情の本当の解決ではないかと考えています。

私がこれまでの公害苦情処理対応で大切だと感じたのは「対話力」と「法規制のあり方」です。

1つ目の「対話力」は、苦情解決のためには苦情者と発生源者双方と信頼関係を築く事が必要であるため、信頼を得るための対話力が公害苦情相談員の最も重要な能力だと考えています。

私が公害苦情相談員になった1年目に、隣接する事業所の冷凍機の騒音苦情がありました。苦情を電話で受けたときは、室内でも夜寝られなくなるほど大きな音が聞こえるとのことでした。しかし、現場確認したところ、敷地境界では冷凍機の音が聞こえましたが、室内ではまったく音が確認できませんでした。当時、騒音苦情の現場で、音がまったく聞こえない状況を経験したことが無かったので、私は「何も言えねえ」状態になってしまいました。しかし同行していた同僚が、普段の騒音の発生状況、苦情者の生活習慣や発生源者との関係性などを聞き取り、今後の対応方針や苦情者の趣味の話など色々な話をする中で、最終的に苦情者と一定の信頼関係が築け、苦情者が自ら自宅の敷地に防音設備を作ることになりました。

苦情相談を受けるときは、苦情者の本音を引き出し、なるべく苦情者の望む結果になるよう対応します。もちろん、行政として理解・納得してほしいことを説明する必要がありますが、相手に理解・納得させて高い満足度を得るためにも、苦情者の置かれている状況や性格などに合わせて、相手の気持ちに寄り添って対話することが大切だと感じます。発生源者に対しても、まずは相手方の信頼を得て、周辺に配慮し、対策をとる「やる気」を引き出すために、話し方が大きく影響すると思います。話し方には正解は無いですし、それぞれの職員によって得意・不得意があると思いますが、数多くの経験を積んで、成功や失敗を経験すること、そして関係法令だけではなく、幅広い知識を身につけることで、話し方も上達すると思います。

2つ目の「法規制のあり方」は、騒音・振動規制法や水質汚濁防止法などにより、施設設置の届出が必要で、立入指導ができる工場等への規制の重要性です。騒音苦情で現場確認をしたとき、特定施設を設置している工場なのに、開放部分が多かったり、壁がスレート一枚だったりする場合があります。そのような工場は、昔からそこで操業しており、設置当初は周辺に住宅等が少なかった

ため、防音対策をしていない場合や規制基準を遵守する必要性の認識が薄く、指導しても効果的な対策が実施されない場合も多くあります。苦情が出ないような工場にするためにも、用途地域や立地条件に応じて、工場を建設する時点で、後に周辺に住宅ができることを想定して、最低限、規制基準を遵守できるような対策をとるよう指導すべきだと考えています。また、法令に基づく工場等への立入検査では、苦情が出ていなくても、適切な施設管理など、苦情の未然防止を指導し、事業者の環境問題への意識を高めることが大切だと思います。

公害苦情処理業務は、最善を尽くしても全ての苦情を解決することはできませんし、時には住民や事業者の方から厳しいお言葉をいただくこともあります。それでも、公害に困っている市民の方々を1人でも多く笑顔にするために、これからも精進したいと考えています。皆様も共にごがんばりましょう。