

ネットワーク

がんばってまーす

ちょっと臭いするね

福井県福井市環境課 主事

白崎 大介



環境課で公害苦情を担当していて、以前所属していた下水道部で受けたある苦情を思い出します。ある日、「家の中から下水臭がする」という苦情を受け、再任用職員と2人で申立者宅に行きました。当初は、浄化槽の維持管理が悪いか、下水管の閉塞を疑いました。しかし、申立者の家は下水道に接続しており、下水管にも異常ありませんでした。なにより、私には、申立者が言う下水臭を感じるできませんでした。このような苦情は他にも時々あったので、私はすぐに申立者に対し、いつもどおり「臭いはありません。下水道部ではこれ以上対応できません。」と言いかけてました。ところが、再任用職員が、私の言葉を遮り「ちょっと臭いするね。」と言い、申請者宅内をしばらく確認した後、「下水道部ではこれ以上対応できません。」と言いました。

後日、その再任用職員は、「自分も臭いは全く感じなかった。でも、臭いは人によって感じ方が違う。臭いがすると言ったうえで、行政ではこれ以上対応できない旨を伝えるとスムーズに話が進むことが多い。」と私を諭しました。当時、私は、他に優先して処理すべき案件があったこともあり、このような対応を「時間の無駄だ」と感じていました。

環境課に配属されてからは、このような被害実態がつかめない苦情だけでなく、被害実態はあるが規制基準内の苦情や、そもそも規制のない苦情を多く受けるようになりました。これらの苦情は、行政としてできることが少なく、苦情が常態化しやすいという点において共通していると思います。皆さんの自治体では、このような苦情に対し、どのように対応されていますか？また、私がとろうとした対応と、再任用職員がとった対応をどう思われますか？

私は今でも、はっきり「臭いはしない」と言うことは誤りではなかったと思います。あやふやな態度ではなく、ないものはないと明確な態度で対応することが、後のトラブルを防ぐこととなります。しかし、同時に、当時の私のような画一的な対応では、公害苦情の対応方法として限界があるとも感じています。それは、初動対応で「対応しない」と切り捨てたことで、申立者と良好なコミュニケーションがとれなくなり、苦情が常態化するケースもあったからです。このようなケースを経験して初めて、再任用職員のとった対応も有効な手段の一つだったと思うようになったのです。

「臭いはしないから、これ以上対応できません」と「臭いはするけど、これ以上対応できません」は、結論は同じですが、申立者が受ける印象は違います。「臭いが無い」と職員が言うと申立者は、「自分が嘘を言っていると思われる」と感じると思います。一方、職員が「臭いがある」といえば、申立者は「理解されている」という一定の満足感を得るのです。常態化してしまった苦情は、

初動の段階で、相手に理解を示さず、相手の満足度を高めることができなかつたことが原因かもしれません。

苦情対応は経験が必要な業務であり、先輩方は個々の苦情に合わせてケースバイケースで対応されていることと思います。しかし、私のような若輩者は、ついつい余裕がなくなり画一的な対応になりがちです。その結果、申立者と良い関係を築けず、苦情が常態化してしまうケースもあると思います。

公害苦情対応を始めたばかりの方や、余裕がなくなった時には、「ちょっと臭いするね」という言葉と、相手の満足度を高めるという行政サービスの基本を思い出してほしいと思います。実際の対応ではうまくいかないことも多いとは思いますが、この言葉を苦情対応の引き出しの一つとしていただければ幸いです。