

## ネットワーク

### がんばってまーす

#### 「経験・知識・連携」の大切さを痛感

北海道苫小牧市環境保全課 主査

佐藤 紳



苫小牧市は、北海道の南西部に位置する太平洋に面した人口約17万4千人の工業都市で、夏は涼しく冬は雪が少ない気候であり、自然豊かで札幌都市圏に近くとても暮らしやすいまちです。

昭和41年に全国初の「スポーツ都市宣言」を行い、アイスホッケーやスピードスケートが盛んな「スケートのまち・氷都」として有名です。また、駒大苫小牧高校が夏の全国高校野球甲子園大会2連覇を果たす活躍をしたことは記憶に新しいところです。

当市の工業都市としての歴史は、明治期に豊富な水と木材資源に恵まれていたことから製紙業が進出し、「紙のまち」として発展してきたことに始まります。

昭和38年に世界初の内陸掘込港の苫小牧港(西港)が開港。陸・海・空の交通アクセスに恵まれ、石油精製、金属、自動車部品製造業などの企業が進出し、北海道を代表する工業・港湾都市として成長してきました。

「工業都市=環境がよくない」というイメージになりがちですが、天然記念物に指定されている溶岩円頂丘(ドーム)を持った樽前山山麓の広大な森林をはじめ、湖沼群や湿原、自然緑地が広く分布しており、中でも、ラムサール条約登録湿地であるウトナイ湖は、わが国有数の渡り鳥の中継地・越冬地となっており、これまで約270種類以上もの鳥類が確認されています。また、水産資源も年間を通してバラエティ豊かで良質な魚介類が水揚げされ、中でも「市の貝」であるホッキ貝の水揚げ量は15年連続日本一を誇っています。

他にも、厚生省(現厚生労働省)の「おいしい水研究会」から「全国の水道水がおいしい都市」に選ばれるなど、当市は「豊かな自然と産業が調和したまち」であります。

私が所属する環境保全課は職員13名体制で、うち6名が環境監視及び規制・調査業務の傍ら公害苦情対応を行っており、私自身は、16年ぶりに公害苦情業務に携わり、まもなく3年になります。懐かしさを感じる反面、以前と比べて近隣トラブルが増えるなど対応の難しさと「経験・知識・連携」の大切さを強く感じているところです。



上空からの樽前山と市街地



アイスホッケー

今から 25 年前、入庁当時の苦情対応を振り返ると、知識が乏しいことに加えて「発生源は悪だ!!」という思い込みが強く、頭ごなしに「周りが困っていますのでやめてください!」という対応が精一杯だったことを思い出します。そのような対応に発生源の方が「俺は金を持っているんだ!!」と連呼し、私は「金があれば何をやってもいいのか!!」とブチ切れて上司に制止される場面もありました。

当然、このような一律且つ偏った対応では処理が上手く行かず、申立者、発生源の方を始め係わった全員が嫌な気持ちとなってしまう、反省の日々だったことを今でも思い出します。

このような失敗や恥ずかしい経験は今でもたまにあります。現在は、申立てされた方はもちろん、発生源の方が事情を話しやすい雰囲気づくりを心がけ、処理が困難な案件については、何度も出向き、調査や説明、アドバイスを行うなど丁寧な対応に努めています。

これら「経験」を積むことで「知識」が蓄積されるのではと思っていたのですが、現在の多種多様な苦情対応には、これでは当然不十分であり、恥ずかしながら自らの勉強不足に頭を抱えてしまったり、周りに迷惑をかけてしまうことが今でもあります。

知識不足を補うために「環境以外の観点から対応ができることはないか」、「対応事例はないか」とインターネット情報に頼ることがありますが、問題の速やかな解決には「連携」が重要であることを最近より強く感じています。

係内での連携は当然のことかも知れませんが、知識や経験などを話し合える雰囲気づくりと協力体制づくりが対応能力アップと職員の育成にもつながると考えています。また、対応が困難と思われた問題が他部署との連携により、発生源の公害防止装置の導入や、申立者のメンタルケアにより問題の沈静化に至った事例などがあり、関係機関及び庁内他部署との情報共有や相談の重要性とネットワークの必要性を改めて感じているところです。

このように悪戦苦闘の毎日ですが、これまでの「経験」と「知識」を活かし深めるとともに、周りと連携・協力しながら、先代から引き継いだ豊かな自然と環境を守っていきたいと考えています。



空からのウトナイ湖



市公式キャラクター「とまちょっぴ」