

がんばってまーす

市民目線の苦情対応を心掛けて

徳島県徳島市環境保全課 主査

中谷 敏之



徳島市は、徳島県の東部に位置する人口約 26 万の街です。県庁所在地であり、県の中核的都市として発展するとともに、豊かな自然も数多く残されています。

市内には、四国三郎と呼ばれる吉野川の河口があり、大小 138 の河川が縦横に流れる水の都となっています。

また、市中心部に標高 290m の眉山がそびえ、山頂からは徳島市街、淡路島、紀伊山地などの眺望が楽しめ、手軽なハイキングコースとしても市民に親しまれています。

江戸時代には蜂須賀家の城下町として特産の藍取引等で栄え、徳島藩は 25 万 7 千石の石高に対し、40 数万石相当の財力を持っていました。



吉野川河口より眉山を望む

江戸時代初期に始まり、『踊る阿呆に見る阿呆、同じ阿呆なら踊らにゃそんそん』のフレーズで有名な阿波踊りは、毎年 8 月 12 日から 15 日の阿波踊り期間中に約 130 万人の人出があり、踊り手と



阿波踊り（総踊り）

観客が一体となって熱気あふれる光景が繰り広げられます。また、特産品として、藍染め製品、木工製品、竹人形、すだち（柑橘類で、風味や酸味が良いため、輪切りにして焼き魚や冷や奴などに搾って入れると絶品！）などが挙げられますが、最近では、甘辛い豚骨醤油ベースのスープに味付け豚バラ肉・生卵を入れた

「徳島ラーメン」や、魚のすり身にカレー粉を混ぜて

薄くフライした「フィッシュカツ」などを、ご当地グルメとして売り込んでいます。

私は、平成 26 年度に現在の部署に異動となり（11～14 年度にも在籍）、主に悪臭防止法に係る業務や公害苦情処理等を担当しています。私自身が苦情処理の難しさや、市職員として考えさせられた事例をご紹介します。

① 牛糞堆肥の施肥に伴う悪臭苦情

この事例は、申立人の親族が牧草栽培地として貸している土地に、借り主の酪農農家（申立人の近隣に居住）が牛糞堆肥を施肥したところ、牛糞堆肥が発酵の進んでいない状態で、施肥後すぐに鋤込まなかったため、悪臭が発生したものです。同じ申立人より何回も苦情申立があり、そ

の都度、農林水産課と合同で調査に行きました。

苦情の発生場所は、悪臭防止法の規制地域外（当市は、一部を除いて都市計画法の市街化区域に悪臭規制をかけており、発生場所は市街化調整区域）であったため強い指導はできず、農林水産課からも、発生源者に対しては『良く発酵した堆肥をすぐに鋤込むように』とのお願いしかできませんでした。

双方から詳しく話を聞くと、申立人と貸主には、この土地をめぐる親族間でのトラブルがあり、さらに、申立人は借り主の発生源者にも強い不信感を持っていました。また、発生源者側も、以前に申立人から悪臭について強く言われた事もあって、申立人に対して不信感を持っていました。最終的に、申立人には、苦情があれば発生源者への対応を行うことを説明し、「しばらく様子を見る。」ことになりました。

この事例では、悪臭苦情の対応に徹しましたが、親族間や近隣間のトラブルが苦情申立の背景にあったため、申立人・発生源側の話をよく聞いて中立の立場で対応にあたる必要性を感じました。

② 建設工事の振動に伴う建物被害

この事例の申立は、「隣地で建設工事が突然始まった。工事で振動が発生し、ブロック塀にクラックが入った。家にいると強い揺れを感じるため、体調が悪くなるし、工事の進捗に伴って自宅にも被害が出ないか心配。施工業者からは詳しい説明がなく、こちらが文句を言っても、対応もしてくれない。」との内容でした。この工事は、振動規制法に基づく特定建設作業の届出があり、敷地境界で振動測定を行いました。規制基準値以下でした。

申立人は、振動による建物被害、特に、耐震性の低下を強く心配していて、「施工業者は家屋調査をすると言っているが、施工業者の手配した業者では信用できない。行政が間に入って補償要求等の手続をお願いしたい。」との要望がありましたが、行政としてそこまでの権限はないこと、できる範囲で相談には応じることを説明しました。

その後、申立人から様々な相談の連絡があり、工事終了まで可能な範囲で対応すると、「お世話になりました。」との感謝の言葉をいただき、一つの苦情が完結したことにほっとしました。

これらの苦情処理を通じて、行政として公平公正な対応に努めるとともに、困っている市民の方に出るだけ応えていくことの大切さを実感しました。

社会の変化に伴い、工場・事業場等が発生源の苦情に加えて、様々な住民間のトラブルが発端となった苦情が増えてきました。今後も、対応が難しい苦情が数多くあると思いますが、経験を積む良い機会と考え、市民目線の苦情対応を心掛けながら業務を遂行していきたいと思っています。