

ネットワーク

がんばってまーす

苦情から学ぶこと

滋賀県彦根市市民環境部生活環境課

西尾 真史



彦根市は琵琶湖の東部に位置し、東に鈴鹿山系、北に伊吹山を望むことができる自然豊かな街です。関ヶ原の戦いで活躍した井伊直政が初代藩主となり、その後、2代目藩主直継とその子である3代目藩主直孝が、彦根山に築城した彦根城が有名です。彦根城の周りには多くの桜が植えられており、春になると一面桜色に染まり、風情ある天守をより一層引き立て、多くの観光客で賑わいます。



桜の時期の彦根城

私の職場である生活環境課は、公害に関連する業務だけでなく、環境啓発、狂犬病に関する事務、墓地の管理やし尿汲取りの事務まで幅広い業務を行なっています。

当課は20代、30代の元気な職員が多く、活気に満ち溢れた職場です。市内にある大学の学生などと交流も盛んで、一昨年度、昨年度と滋賀県立大学と共催で「ひこねエコフェスタ」を開催し、多くの市民の皆様が環境を考え、行動していただくきっかけの場を設けました。今年で10歳になったひこにゃんも会場に遊びに来てくれて、来場された皆さんが笑顔になって楽しく環境を学んでいただきました。

公害に関しては、市内に流れる河川はすべて琵琶湖へ注いでいるため、水質汚濁や油の河川への流出には特に敏感です。平成27年度に当課に寄せられた苦情・相談件数は、92件であり、その主な内訳は、大気汚染2件、水質汚濁17件、騒音11件、悪臭35件、典型7公害以外が27件となっています。



ひこねエコフェスタ 2015の様子

当課では、苦情が発生したときは、被害の大小に関わらず、現場対応をすることを原則とし、事前に課内でその内容や対応の共有を心がけています。それにより、大きな公害やそのリスクの見落としを防ぐことができたり、申立者と顔を合わせることで、より申立者の立場に立った対応ができるからです。対応前に、課内で情報を共有することは、過去の事例や同一原因者による苦情の有無など、一係員だけでは把握できていない情報が得られ、スムーズな問題解決に結びつくだけでなく、誤った対応による苦情の長期化を防ぐことができます。

こうした対応の重要性を痛感した出来事を紹介します。

私が生活環境課に配属されて間もない頃、一本の電話がかかってきました。電話をかけてこられた女性は第一声に「野焼きはしたらあかんのちがうのか?」と言ってこられました。私は、すぐに「野焼きは原則禁止されていますが、宗教上の行事を行うためのものや農業・林業・漁業を営む上でやむを得ないものなどは除外規定が定められており、軽微なものについては認められているものがあります。」と答えてしまいました。すると、女性は、市役所は現場も確認せずに自らの訴えを簡単に済まそうと怠慢な態度をとっていると激高し、その後、私が現場を確認しにいく旨伝えても、女性の主張を収めることができませんでした。今、改めて考えると、すごく初歩的なミスをしたと思います。電話がかかってきた初めの段階で、しっかりと女性の周りで起きていることを聞きとり苦情内容を整理し、現場確認を行なった上で女性に会い、今回のケースについての説明をすれば、納得したのではないかと思います。苦情や相談をされる方の周りで起きている事象については、原因やそこからの距離、被害の度合いや感覚的・心理的な差など一つひとつが異なります。すべてが同じ内容ではないため、法律や規制に基づく結論が同じでも、苦情や相談ごとを取るべき手段（道のり）が違います。その手段を誤れば、結果的に問題が解決したとしても、苦情や相談をされた方の満足にはつながらないと考えるようになりました。

苦情や相談ごとを取るべき手段を考える上で、もうひとつ大事なことがあります。それは、「法律や規制などは何のためにあるか」を考えることです。法律にのっとって判断することは行政として大事なことですが、そればかりで「法律に書いてあるから」と一方的に言われても、苦情や相談をされる方の誰も納得しませんし、私が苦情を言う側でも納得しないでしょう。なぜそれがだめなことで、一部分だけ認められているかを分かり易く説明することで、苦情や相談に来られる人の態度も変わります。法律の意味や成り立ちを考えることは、より親切な対応につながりますし、取るべき手段のヒントになると考えるようになりました。もちろん苦情は、原因者と申立者との問題を中立的な立場で対応しなければいけません。法律や、法の解釈も充分理解でき、苦情や相談に来られる方の立場を理解し、今以上に丁寧な対応ができる職員になりたいと考えています。