

ネットワーク

最前線紹介

苦情処理に対応する中で 心がけること

丸亀市生活環境部環境安全課

丸亀市は、香川県の海岸線側のほぼ中央部に位置し、人口は約11万人、住みよさランキング2016で四国最上位となりました。丸亀市には「丸亀城」があります。美しい石垣が有名で、その石垣は高さ日本一を誇り、現在も市のシンボルとして多くの人たちに親しまれています。おいしいものは、香川県と言えば「うどん」がすぐに頭に浮ぶと思いますが、丸亀市と言えばスパイシーで癖になる味の「骨付鳥」が名物です。



丸亀城天守北面と石垣

当市においでの際には、是非、丸亀城に登って、そして骨付鳥をご賞味ください。

さて、私の所属する生活環境部環境安全課は、課長・副課長をはじめ交通防犯担当2名と環境保全担当6名で構成されており、環境保全担当で公害、空き家、犬・猫などの苦情の対応をしています。この6名は、墓地に関すること、動物愛護、温暖化対策などそれぞれ担当する業務があり、苦情相談が多く寄せられた場合は、協力し合って相談対応に当たっています。

苦情相談の内訳は、空き地・空き家の管理などが多く、公害苦情では、大気汚染として春・秋の野焼きに関する苦情が集中します。公害を担当する部署として、工場からの騒音や水質汚濁に関する公害苦情を扱うものかと考えていましたが、実際は空き地の雑草や野焼きなど人と人が生活する上での相談やトラブルなどが多く寄せられています。

苦情の連絡を受けた時、できるだけ申立人の主張にそって事案をお聞きするように努めています。申立人は困って市に相談されており、初動において市が申請人から信頼されないような対応をしまうと解決できるものもできなくなる恐れがあるためです。

野焼きの苦情については、申立人によっては直接原因者を指導することだけで納得されず、自治会・コミュニティ単位で市が周知すべきではと考える方もいらっしゃいました。農地に分譲住宅やアパートができ、もともとの地元同士のつながりがない場合も増えてきており、どこまでが市として関与していいか、どこからはだめなのか線引きが難しい問題ではありますが、お互いを理解して苦情がない社会の実現ため、画一的な指導だけでなく地元の会合に参加して意見交換するなど、できることはやっぴいこうと考えているところです。

この他に心がけていることは、勉強をすることです。丸亀市の環境保全担当の職員は事務職のみですが、苦情対応に関しても、事が起きるまで無知識では何もできないので、できるだけ研修などに参加して他市の公害事例における対応の仕方などを教えていただくとともに、苦情相談対応で困った時に相談できるような関係の構築に努めています。

啓発や周知などにより未然に苦情を防止する対策を推進しつつ、苦情の連絡を受けた時、少しでも早く、少しでも良い結果を導くことができるよう職員全員で業務に当たっていきたいと思います。