

## ネットワーク

### がんばってまーす

#### 最近の苦情相談について

東京都足立区環境部生活環境保全課

今井 公紀



足立区は東京都の北東部に位置し、四方を荒川、隅田川などの一級河川で囲まれた、面積が約 53 km<sup>2</sup>、人口が約 68 万人の特別区です。区内には、舎人公園、東綾瀬公園、都市農業公園、元洲江公園など多くの公園があり、桜をはじめとした四季折々の自然を楽しむことができます。



都市農業公園のチューリップ



千住宿奥の細道プチテラスの松尾芭蕉像

千住地域は、江戸時代から日光街道の最初の宿場町「千住宿」として発展してきましたが、現在、北千住駅は、JR、東京メトロ2路線、つくばエクスプレス、東武スカイツリー線が乗り入れ、都内有数のターミナル駅となっています。近年では5つの大学が千住地域に開設され、昔ながらの下町の気風や風情を残しつつも、多くの大学生が集う新旧の文化が混ざり合った街へと変貌を遂げ、「住みたい街ランキング 2016（関東版）」でも順位を上げ続けています。

私の勤務する環境部生活環境保全課規制指導係では、再任用職員を含む職員 11 名で公害苦情相談と併せて、事業場、土壌汚染、アスベスト除去等工事などに関する事務手続き等の業務を行っています。

平成 27 年度に当課に寄せられた公害苦情件数は 305 件であり、その内訳は、騒音 160 件 (52%)、振動 32 件 (11%)、悪臭 62 件 (20%)、ばい煙 28 件 (9%)、粉じん 20 件 (7%)、その他 3 件 (1%) となっています。その中で建設作業に関する相談件数は約 3 割を占めています。

ここで入区当初に対応に苦慮した金属製品製造業の臭いに関する相談事例について紹介します。私が入区して 2 ヶ月くらいが経過したころ、立て続けに別々の申立者から金属製品製造業の工場か

ら発生する臭いについての相談がありました。すぐに先輩職員と現場調査を行い、申立対象の社長に聞き取りを行ったところ、製品にコーティング剤を塗布して乾燥させる工程で発生する臭いが原因であることが分かりました。工場には臭いを除去するための活性炭脱臭装置が設置されていましたが、しばらく活性炭の交換を行っていなかったことが判明したため、活性炭を交換するよう指導しました。また、申立者から臭いの原因物質とその人体への影響についての問い合わせがあったため、コーティング剤の製造業者から製品安全データシート（SDS）を入手し、申立者に情報提供しました。

さらに申立者より近隣住民が工場内を見学する機会を設けてほしいとの要望があり、申立対象の社長の了承を得て、工場内の見学会を企画しました。そして、工場内の見学時には多くの住民に取り囲まれて矢継ぎ早に様々な相談や要望がありました。その中には当課では対応できない所管外の案件も多く含まれていたため、寄せられた相談等を整理した上でそれぞれの所管部署を案内するなど対応に苦慮しました。このことから、所管外の相談があった場合においても迅速に所管部署を案内できるような体制を普段から整えておく必要があることを学びました。

その後、申立対象が脱臭装置の補修・増強工事を実施したため、最も臭気が発生すると思われる工程時に臭気採取を行い、悪臭パネルテストを実施しました。結果は、敷地境界における測定値が規制基準を超過したため、申立対象に対してさらなる臭気対策を指導しました。対策工事後、2度の悪臭パネルテストで規制基準を満たし、申立者からの相談も無くなったため、最初の申し立てから約1年半後に解決しました。

今回紹介した事例は、申立者・申立対象の双方と円滑にコミュニケーションを取り、解決をした稀な事例ですが、近年は電子メールや匿名による相談、あるいは近隣相互のトラブルを発端とするような対応に苦慮する相談が多く寄せられるようになっていきます。本来、申立者・申立対象の双方から話を聞いた上で解決方法を探っていくことが解決への近道だと考えますが、一方的に自分の主張を繰り返すのみで解決の糸口がなかなか掴めないことが多くなっています。

私も公害苦情相談業務に従事して、通算8年目になりますが、未だに対応に苦慮することが多々あります。対応に困った時は、一人で悩まずに職場の上司や同僚に相談してみましよう。きっと参考になるアドバイスをしてもらえらると思います。