

ネットワーク

がんばってまーす

苦情対応から学ぶ市民対応

三重県亀山市環境産業部環境保全室主事

大萱 宗一郎



亀山市は、三重県の中北部に位置し、面積が191.04km²、人口が約5万人の自然豊かな町です。亀山市の北西部には標高500mから900m前後の鈴鹿の山々が南北に走り、森林は市域の土地の64%を占めています。野登山のブナ林は三重県の天然記念物に指定されています。本地域中央部には、鈴鹿川水系と中ノ川水系が東西に流れ、伊勢湾へと注いでいます。

鈴鹿川は、石水溪の美しい自然景観や、絶滅危惧種で国の天然記念物であるネコギギ(フォトコーナー参照)の生息が確認されたりしており、亀山市の自然の豊かさを象徴しています。また、亀山市は歴史ある町でもあります。

古代から都と東国を結ぶ交通の要衝として栄えてきました。

江戸時代には、亀山宿、関宿、坂下宿は東海道の宿場町としてにぎわいました。中でも関宿は、東海道、大和・伊賀街道、伊勢別街道の分岐点であり、参勤交代や伊勢参りなど、多くの人やものが行き交いました。明治時代の中頃には、関西鉄道(現関西本線)と参宮鉄道(現紀勢本線)が相次いで開通し、亀山は両線が分岐する鉄道の街として発展してきました。また、東名阪自動車道、近畿自動車道伊勢線が整備され、名阪国道や国道1号とも結節していることから、多数の企業が立地し内陸産業都市として発展し、車で名古屋まで60分、大阪まで100分で行くことができます。このように亀山市は、昔から交通の結節点としての役割を担ってきており、今後においても新名神高速道路やリニア中央新幹線構想による県内駅誘致などさらなる結節点として期待が出来ます。



市役所屋上から鈴鹿山脈を望む

私の職場である環境保全室では、市内の河川や大気等の環境調査や、地球温暖化の防止活動、犬の狂犬病の注射や登録などの畜犬に関わる事務、斎場の管理・運営など幅広い業務を行っています。

私は、入庁1年目ですが、職場の多種多様な業務内容にとっても驚かされながらも、毎日一生懸命業務に取り組んでいます。

平成27年度市に寄せられた典型7公害の苦情状況は、大気汚染20件、水質汚濁7件、土壌汚染1件、騒音4件、悪臭12件の計44件であり、大気汚染のほとんどが廃棄物の焼却です。

入庁から今まで、私が苦情対応を行ってきた中で、困難だと感じた体験談2件を紹介します。まず、1件目は廃棄物の焼却に対する苦情です。平成28年の秋ごろ、「近くで物を燃やしている人がいる。煙がすごく、病気持ちであるためなんとかしてほしい。」との苦情が寄せられました。私は室

員との情報共有、苦情の場所の確認を早急に行い、現場へ向かいました。現場では一人の男性が草木などを焼却していました。男性には、「法律で、廃棄物の焼却は原則禁止されています。しかし、農業、林業又は漁業を営むためにやむを得ないものや、日常生活を営む上で、軽微な廃棄物の焼却などについては例外の焼却になります。」と伝えましたが、男性はキョトンとした顔をしており、「外で物を焼くのはだめなことなのですか？」と聞かれてしまいました。その後、男性に火を消してもらい、適正に処理をするようお願いし、納得していただきました。この1例だけではなく、廃棄物の焼却による苦情対応の多くは、廃棄物の焼却が原則禁止されていることを知らない人たちが占めます。私も、この仕事に就くまで、廃棄物の焼却が原則禁止されていることを知りませんでした。もし、多くの市民の方が廃棄物の焼却が原則禁止であることを知っていれば、このような苦情はほとんどなくなるのではないかと感じました。

もう1件は、悪臭の苦情です。平成28年の夏、「洗濯の芳香剤やトイレの糞尿が混ざった臭いがあり、自宅の窓も満足に開けることもできない。A氏宅の浄化槽の管理ができていないのではないかとA氏を指導してほしい。」との連絡が匿名で入りました。私は室員とともにすぐに現場へ向かい、現場周辺の臭いを確認したところ、ごくわずかな糞尿の臭いを感じましたが、特にきつい臭いは感じられませんでした。その後、A氏宅で県の職員と浄化槽清掃社員とともに浄化槽を確認したところ、浄化槽は正常に動いており、保守点検も行っていることから問題はありませんでした。その後、申立人は匿名であったため、連絡が取れず、臭いの発生源を特定することはできませんでした。この事例を通して、私は、感覚公害の対応の難しさに気がきました。臭いの感じ方人によって違い、また、臭いを感じたとしてもそれは法律に違反する程の臭いではない可能性が高いからです。こうした事例がある中、公害苦情処理の担当者は苦情を解決していかなければなりません。

近年、亀山市では、住宅地などが多く形成され、住宅地の方からの騒音、悪臭等の感覚的な公害が増えてきているように思います。例えば、苦情対応の際、申立人は原因(騒音、悪臭など)を消滅してほしいと思っているが、原因である騒音や悪臭が基準値を超過せず、法律に違反していない場合、市が指導し、原因を消滅させることはできません。しかし、だからといって対応できないの一边倒になると、申立人は生活環境に不満を持ったままとなります。そのため、できる限り、申立人の意向をくみ取りながら、しかし、原因者の立場も理解した上で、双方が納得のいく環境づくりを心掛け、公害苦情処理に従事することが大切だと思います。どうしても、双方が納得のいく結果ではない場合は、申立人に公害等調整委員会へ相談してもらったりなど、他に解決方法がないか、さまざまな角度から物事を見て状況判断していくことが求められていると思います。今後も市民の方が満足して生活できるよう苦情対応に取り組んでいきたいと思っています。