

## ネットワーク

### がんばってまーす

#### 法的な規制のかからない苦情対応について

徳島県鳴門市市民環境部環境局環境政策課主事

坂田 尚紀



鳴門市は、徳島県の北東端に位置し、人口約 6 万人、面積 135.66 km<sup>2</sup>、鳴門海峡を隔てて淡路島に対峙しており、平成 10 年に神戸淡路鳴門自動車道が開通したことから、本州と結ぶ四国の東玄関となっています。当市は、鳴門海峡に逆巻く渦潮や瀬戸内海国立公園の風光明媚な景観、コウノトリが飛来定着する豊かな自然環境、「なると金時」、「ワカメ」、「鯛」、「レンコン」などの特産品や四国八十八箇所の一筆所である霊山寺をはじめとした数々の文化資源など様々な魅力を有する観光都市です。



鳴門海峡に逆巻く渦潮

また、第一次世界大戦時に捕虜として日本に来たドイツ兵が収容された板東俘虜収容所があり、そこでドイツ兵捕虜によって、ベートーヴェン「第九」交響曲がアジアで初めて全曲演奏されました。現在、毎年 6 月第一日曜日に開催している「第九」演奏会をはじめ、ドイツ・リューネブルク市との姉妹都市交流、友好のコスモス交流など、多くの活動が行われています。2018 年（平成 30 年）に「第九」アジア初演 100 周年を迎えることから、本市ではこれを機に『アジア初演「なると第九」ブランド化プロジェクト』に取り組んでいるところです。

さて、私の勤務しております市民環境部環境局環境政策課では、現在、職員 4 名で公害苦情相談に対応しています。様々な苦情がよせられる職場ではありますが、ほとんどが空き地に繁茂した雑草の除草などの衛生面に関するもので、市内各所にある空き地の管理問題について苦慮しているところです。公害関係に限りますと、その年によって多少の変動はありますが、年間相談件数は平均 50 件程度あります。また、その公害と分類される案件についても、生活騒音等法的な規制のかからない案件がほとんどです。そういった規制

のかからない案件であっても、市民の方から相談があれば、相談内容に応じて、発生源側に苦情がでている旨を説明し、指導というわけではありませんが、相談者と原因者との仲介を行ったことも幾度かあります。

私は現在の職場に配属になって1年目で、決して経験が豊富なわけではありませんが、これまでに経験した苦情相談から感じられるのは、苦情を申し出られる方も、内心では役所は関係ないかもしれないと思っているにも関わらず、当事者同士で話が上手くできないので、どうしようもなくなって役所に第三者の仲介としての役割を求めていることも多いのではないかということです。正直なところ配属された当初は、法規制の対象外であるにも関わらず、何度も何度も連絡してくる相談者に辟易したこともあります。しかし、日々様々な苦情対応をしているなかで、法規制の対象外である旨を説明したところ、時にはそのことについては理解を示していただけただけのうえで、「住民がこのように困っている状況でもあるので、役所として何かできることを考えてもらえないか」という相談者もおります。もちろん相談者ごとに望んでいる対応の程度というものは違うとは思いますが、このような相談者のなかには、解決まで至らずとも話をしっかりと聞いてもらい、場合によって、役所が仲介を行うことにより、気が晴れることもあるのではないかと思います。

市民の「役所は何もしてくれない」という声を時折耳にします。確かに我々は、法的に、あるいは規則などに鑑みて相談者の望むような対応ができないことがありますが、現状で我々に何ができるのかをしっかりと考え、可能な範囲で市民の相談に応えるようにすることで、少しでもそういった不満を和らげ、市民の方に相談してよかったと思われるようこれからも努めていきたいと思っております。