

## ネットワーク

### がんばってまーす

#### 苦情者との関わり方

栃木県宇都宮市環境部環境保全課技師

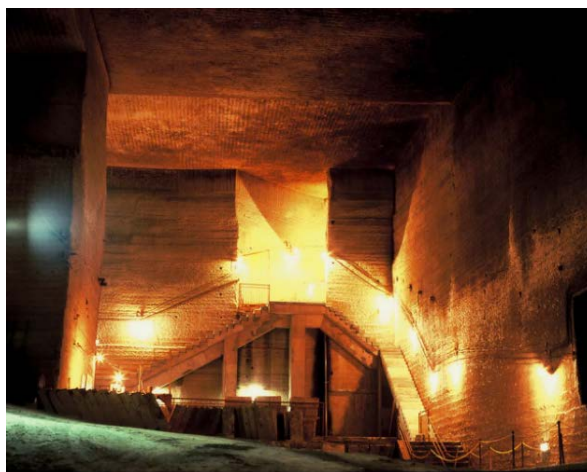
中屋敷 凌



宇都宮市は、東京から北に約 100 km、栃木県の中央に位置しています。北西に日光連山、北に那須連山を望み、東に鬼怒川の清流、南には広大な関東平野がひらけ、美しい豊かな自然に恵まれています。市内を東北新幹線、東北自動車道、北関東自動車道、鉄道各線が貫通する交通の要衝で、商工業・金融機能が集積する北関東の中核拠点として発展してきました。

宇都宮の観光資源といえば、いわずと知られた「餃子」ですが、近年、「大谷地区」が活況を取り戻しているのをご存知でしょうか。加工しやすい軟質石の<sup>おおや</sup>大谷石は建築材や彫刻として古くから利用されてきましたが、景勝地として独特の岩肌を持つ奇岩群が醸し出す観賞上の価値が評価され、平成 18 年に国指定名勝となりました。「大谷資料館」地下には採石場跡地があり、巨大な地下空間は多くの映画等の撮影に使われるほか、コンサートなどのイベントスペースとしても注目を集めています。

また、地下空間に溜まった水上をクルージングするツアーを実施したり、採石場跡地の冷たい地下水による涼しい環境で一年中いちごを育てるプロジェクトが進行したりと、さまざまな新しい取り組みがたくさん生まれています。



大谷資料館

スポーツの面では、宇都宮を拠点としたプロスポーツチーム（サッカー・バスケットボール・自転車）があり、特に、自転車の

アジア最高位ワンデイロードレース「ジャパンカップサイクルロードレース」や、バスケットボール「3×3（スリーバイスリー）ワールドツアーうつのみやマスターズ」などのビッグスポーツイベントの開催により、全国はもとより世界からも注目を集めています。

私は平成 26 年度に新規採用職員として現在の部署に配属され、この 4 年間で多くの苦情に関わってきましたが、私が苦情対応の中で一番大切にしていることは、苦情者との関わり方です。苦情者は役所に苦情の「解決」を求めて相談をしますが、苦情の内容によっては、法令等の規制がないものや、規制があったとしても苦情者が規制以上のことを求めている場合など、苦情の根本的な解決に至らない案件もあります。そのような場合は苦情者に役所での対応が難しい旨を説明することになるのですが、納得していただけないことも多く、私に対応している中で、後味が悪い終わり

方をしてしまったものがいくつもあります。苦情者によっては、怒ってしまうケースもありました。私は、それがたとえ苦情者だとしても、人に嫌われることが何よりも嫌で、どうしたら苦情者に納得してもらえるか、嫌われずに対応を終えられるかどうかをいつも考えながら対応をしています。まだまだ未熟ですが、私が日々の対応の中で意識していることをご紹介しますと思います。

私は、苦情者との関係を良好に保って対応を進めるためには、苦情の受け方が非常に重要だと思っています。そのため、私は苦情者から電話が入ったときの一番最初のやり取りを大切にしています。その中で意識していることは、まず苦情者が一番不満に思っていることは何なのかを探すことです。苦情者は、「音がうるさい」や「臭いがひどい」など公害に関係することを相談の際に訴えてきますが、これまでの対応してきた苦情では、苦情者が一番不満に思っていることが公害問題と少しずれているケースがありました。私が対応した例では、「事業者が話を聞いてくれない」とか「何の説明もない」など、公害に関する被害ではなく事業者の対応に対して不満があり、役所に相談してきたというケースがありました。そういった苦情では、音や臭いの低減とは違う対応が効果的だったこともあります。レアケースですが、私に話を聞いてもらっただけで満足して電話を切った苦情者もいらっしゃいました。役所は法を所管しているという意識から、公害の部分に注目してしまいがちですが、苦情者の話をよく聞いて、苦情を申し入れてきた背景なども考慮することで、苦情者が納得のいく対応に近づくことができるのではないかと思います。

2つ目は、苦情者と仲良くなることです。「仲良く」というと、役所としては微妙な表現ですが、苦情者とある程度打ち解けた方が、対応がスムーズに進むと思うのです。実際、少し苦情者に歩みよる意識を持つことで、自分で感じるほど苦情者とのやり取りがやりやすくなりました。特にお年寄りの苦情者はそれが顕著です。役所ができること、できないことははっきり伝えますが、それ以外の部分では、フレンドリーに対応した方が良いのではないかと思います。

今回の執筆では、自分のこれまで苦情対応を振り返る良いきっかけになりました。自分の考えや意識していることなどを改めて認識し、整理することができました。役所は、「法令に基づく対応」が原則ではありますが、苦情対応の場合は必要以上に堅苦しくなる必要はないのかなと感じています。これからも、まず人と人の関係を大切に、日々苦情と向き合っていこうと思います。