

総務省公害等調整委員会

ちやうせい

平成 30 年 5 月 第 9 3 号



★
📷 フォトコーナー



▲石鎚山

(写真提供：愛媛県西条市)



▲西条祭り

(写真提供：愛媛県西条市)



▲「盛岡さんさ踊り」の様子

(写真提供：岩手県盛岡市)



▲北上川と岩手山

(写真提供：岩手県盛岡市)

目 次

フォトコーナー

特集記事「国と地方の連携」	1
－座談会 公害苦情相談の現場から－	
出席者 公害苦情相談アドバイザー（板橋区生活環境保全係長）	上野 邦夫
同（元大分市環境部長）	利光 泰和
同（元福岡市環境局環境監理部長）	藤本 正典
公害等調整委員会事務局長（司会）	川淵 幹児
	公害等調整委員会事務局 ※
公害苦情相談アドバイザーの紹介	12
	公害等調整委員会事務局 ※
公害等調整委員会の動き	13
1 審問期日の開催状況（平成 30 年 1 月～ 3 月）	
平成 29 年度における現地期日の開催状況	
2 公害紛争に関する受付・終結事件の概要（平成 30 年 1 月～ 3 月）	
	公害等調整委員会事務局 ※
都道府県公害審査会の動き	17
受付・終結事件の概要（平成 30 年 1 月～ 3 月）	
	公害等調整委員会事務局 ※
ネットワーク	
最前線紹介 水と緑の都「もりおか」を未来につなぐ	26
	盛岡市環境部環境企画課
がんばってまーす 規制のかからない苦情の対応について	28
	西条市市民環境部環境衛生課 越智 静香
がんばってまーす 昭和のおやじも頑張ってるよ	30
	那覇市環境部環境保全課 比嘉 良裕
消費者安全法第 23 条第 1 項に基づく事故等原因調査報告書について	
－家庭用コージェネレーションシステムから生じる運転音により	
不眠等の症状が発生したとされる事案－	32
	公害等調整委員会事務局 ※
公害紛争処理制度に関する相談窓口	

※印の記事は転載自由です。

表紙の写真

那覇ハーリー（写真提供：沖縄県那覇市）

那覇ハーリーは、廃藩置県以後は急速に衰えて、年中行事としては長らく絶えていましたが、1975 年に復活し、沖縄のハーリー行事の中では最大規模です。ハーリーとは、豊漁や海の安全を願っておこなう祭りです。一般には旧暦の 5 月 4 日の（ユッカヌヒー）に行われることが多いですが、那覇ハーリーはたくさんの観光客に見てもらいたいという思いから、新暦のゴールデンウィークの 5 月 3 日～5 月 5 日の間に行われています。

特集記事「国と地方の連携」

「公害苦情相談の現場から」

公害紛争処理制度の効果的な運用を図るためには、住民からの日常的な公害苦情相談を受け付ける市区町村、公害紛争のうち都道府県の域内で発生した調停事件等を担う都道府県公害審査会等と裁定事件等を担う公害等調整委員会の三者の間の連携をより一層緊密化し、それぞれの役割分担を踏まえて、公害苦情や公害紛争の迅速かつ適正な解決に努めていく必要があります。

平成 30 年度は、「国と地方の連携」をテーマとして全 4 回にわたり特集記事を掲載します。

第 1 回は、「公害苦情相談の現場から」をテーマとした座談会を開催しましたので、その概要を掲載します。

出席者は、当委員会の公害苦情相談アドバイザーをお願いしている、上野邦夫アドバイザー（板橋区資源環境部環境政策課生活環境保全係長）、利光泰和アドバイザー（元大分市環境部長）、藤本正典アドバイザー（元福岡市環境局環境監理部長）及び当委員会事務局長の川淵幹児の 4 名です。

◆ 公害苦情相談の現状

川淵事務局長：本日は、機関誌『ちょうせい』の座談会にお集まりいただき、ありがとうございます。近年の公害紛争は、相隣関係に由来する公害の比率が増加する中で、従来の型にはまらない様々な形態がでてきており、紛争を円滑かつ納得性の高い解決に導くためには、



川淵事務局長

私ども公害等調整委員会と地方公共団体との連携は、ますます大事になってきているところです。そこで、私どもが発行している機関誌「ちょうせい」では、平成 30 年度は、「国と地方との連携」について、様々な形で取り上げてまいります。

その第一弾の企画として、本日は豊富な実務経験をお持ちの公害苦情相談アドバイザーの皆様にお集まりいただき、公害苦情相談の現状等について意見交換をしようというものでございます。どうぞよろしく願いいたします。

それでは最初に、皆様からそれぞれの経歴と、最近の公害苦情相談の取組の中で感じておられることなどを、簡単にご紹介いただけたらと思います。

上野アドバイザー：上野です。東京都板橋区資源環境部環境政策課生活環境保全係に所属しています。専門は化学で、板橋区採用後は16年ほど保健所に勤務し、現在の公害規制に移って11年目が終わろうとしているところです。公害規制の業務では、土壌汚染対策を得意分野としておりますが、化学物質関係など公害全般の業務にも対応しています。



元来、板橋区は工場が多い土地で、1981年には6,000ぐらいの工場がありましたが、現在は宅地化が進み、3,500ぐらいに減ってきています。このような変化の中で、公害苦情もこの10年で随分様変わりしてきています。工場の跡地に大型マンションが建つことにより、お隣も工場であった時には、双方が「お互い様」と納得していた悪臭や騒音が、新しく越してきたマンションの住民の皆さんからの公害苦情の対象となってきています。また、特段の健康被害が出ていない場合であっても、規制基準の遵守を求めて苦情を出される方が増えてきているのかな、ということ最近の状況です。

利光アドバイザー：利光です。昭和53年から37年間、化学の技術職として大分市に勤務し、平成27年3月の定年退職後は、再任用で、同じ大分市環境部環境対策課で、大気保全、水質保全といった業務に携わっております。

大分市は、重工業のプラントが大変多く、製造業の出荷額は九州でトップ、全国でも上位になります。このため、大分市には公害規制に関わる職員が17名程おり、一般的な法令規制や、各種の苦情相談対応を行っています。

最近の公害苦情相談の傾向として、旧来の典型的な、いわゆる発生源(企業、工場)対申立人(住民)という構図もありますが、それに加えて、相隣関係、あるいは市民の生活由来の困りごと、中には典型7公害とはあまり関係がない事例も苦情の多くを占めてきています。これらの中には、法令的には問題がないケースもあり、近隣への配慮不足やマナーの欠如といったものが原因となっているケースも多く見られます。



このようなことから、一般的に、この10年、20年前と比べると、公害苦情相談を処理するのに要する時間が随分長くなったなど、感じるようです。また、市の組織のスリム化等により、公害苦情担当者の忙しさが増してきており、職員が苦情処理に係る各種のスキルを磨くための時間が、どうしても少なくなっているように感じています。また、皆さんしっかり頑張っておられますが、すっきりした解決に至る事例が少ないようで、総じて、疲労感を感じている市町村の職員が多いのではないかなと感じています。

藤本アドバイザー：藤本です。私は、お二人と経歴が若干違ってまして、福岡市役所に獣



医として採用されました。最初の10年ぐらいは、いわゆる動物管理センターや保健所などを主に回っておりました。その後、環境関係の部署に異動となり、最終的には、環境関係に一番長く携わりました。苦情関係業務は、公害の苦情だけでなく、動物関係や食品関係なども経験してまいりましたので、他の分野での経験も交えてアドバイスができればと思っています。現在は、福岡市保育協会に勤務しておりますが、昨今、騒音などで保育所の建設反対が各地で起きています。そこで、実際に保育所に寄せられる苦情というのはどういうものか、そして保育所はどう対応しているのか、といったアンケート調査を行ったりしています。

福岡市は商業都市で、大規模な工場はないところで、公害苦情としては近隣のものの比率が高い傾向にあります。また、福岡空港、新幹線などの鉄道、幹線道路が集積しているため、交通関係の苦情もかなりありました。福岡空港については市街地にあることから、過去には夜間飛行禁止等を求める訴訟が提訴されたこともあります。

公害苦情については、ネット社会となってきた中で、住民の皆さんが規制について独自に判断することができようになってきたことによる苦情が増えてきているように感じています。

◆ ブロック会議や都道府県主催研修会へ出席してみても

川淵事務局長：公害紛争処理の仕組みは、国だけではなくて都道府県、それから市町村でも担っているところですので、私どもの大きな役割の一つは、都道府県、市町村と密接に連携しながら、全体として役割を果たしていくということでもあります。そのため、当委員会においては、毎年6月に、公害紛争処理連絡協議会を開催し、各都道府県公害審査会の会長等や、担当職員の方にお集まりいただき、情報の交換や共有を行っております。

また、毎年秋には、全国6ブロックで公害紛争処理関係ブロック会議及び公害苦情相談員等ブロック会議を開催しております。私も昨年7月に事務局長に就任後、10月には東海・北陸ブロック会議、11月には中国・四国ブロック会議に自ら出席しました。皆様も、アドバイザーの立場で参加していただいておりますが、会議に出席してみて、ブロック会議の有用性、あるいは現場職員の苦労などを感じられたと思います。あるいは、今後さらにブロック会議をこんな風に活用していったら良いのではないかという感想もあるかと思います。皆様には、都道府県が開催する市町村の公害苦情担当者等向けの研修にも、講師として出席いただいておりますが、これらの会議を通じて感じられたことについて、ご意見等いただければと思います。

上野アドバイザー：私は、宇都宮市で開かれた、関東・甲信越・静岡ブロック会議に参加しました。ブロック会議にアドバイザーとして参加するのは、これが初めてだったものですから、各地域の条例や規則等、色々と異なるところですし、地域性も大きく関わってくるのではないかと想定され、実のところかなり不安要素というものもありましたが、実際に参加してみて、どこの自治体でも同じ悩みを抱えており、同じような苦情があるんだなという印象を持ちました。

また、先日、石川県での市町村職員向けの研修会に講師として参加してきました。その時の事例なのですが、ある市において騒音計を持っているにも関わらず、騒音測定をしていないという自治体がありました。初めは、やはり客観的な判断材料として、数値を計って苦情者等に示すということは絶対に必要なのではないかなと思いましたが、地域によっては、計らないことで解決できていることもあるのではないかと考えさせられました。苦情処理の一つの根幹といいますか、「相手が何を言っているか」、「何を求めているか」ということを見極める、そういった意味で、アドバイザーとして参加させていただき、非常に勉強になりました。過去に、私も受講生としてブロック会議に参加し、アドバイザーからのコメントで「目からウロコ」といった経験もありまして、とても勉強になった記憶があります。今、私自身がアドバイザーとなったわけですが、恩返しのつもりで、各自治体の公害苦情担当者にとって何かの一助になれば、という思いで取り組んでいるところです。

利光アドバイザー：私はこれまで、九州・沖縄ブロック会議と中国・四国ブロック会議の2つにアドバイザーとして参加させていただきました。ご参加いただいている市町村の職員の方々は、大変熱心に討論されておりました。皆さん、何とか公害苦情を良い方向に持っていきたいという大変強い意欲を持たれていると感じたところです。

また、福岡県と京都府がそれぞれ主催された、市町村の公害苦情担当者向けの研修会にも参加させていただきました。そこで感じたのですが、地方公共団体の公害苦情担当職員は、どうもそれぞれで孤立して苦情処理を対応しているという状況が見てとれました。そういった意味でも苦情処理に関する情報交換の場をぜひ提供してほしい、これは熱望されているのだと思います。



〈ブロック会議の様子〉

その課題にどう対応していくかということですが、例えば、できるだけ多くの都道府県が、市町村職員を対象とした研修会を定期的を開催することで、一定の効果が期待できるのではないかと考えています。その会議には、我々アドバイザー、あるいは、都道府県下のベテランの市町村職員の方に講師や助言者として参加をしていただく、ということがあっていいのではないかと考えています。都道府県下で比較的長く公害苦情に携わっているベテラン職員というのは、必ずおられます。そういう方を発掘できれば、長い目で見たときに、私どもと同じような公害苦情相談アドバイザーの候補にもなりうると思っております。公調委には、各都道府県に対して、こういった市町村職員を対象とした研修会の開催を、その意義をしっかりとご理解いただくということも含めて要望していただければと思っております。

藤本アドバイザー：福岡県主催の研修会に出席して感じたことですが、私は福岡市という政令市に所属していたわけですが、政令市は、自分のところで一応は処理を完結できる権限が与えられています。さらに、組織も比較的大きいので、例えば、環境保全課の中には大気、水質、騒音振動に対応するそれぞれの係があって、苦情もそれぞれで対応します。それに引き換え市町村では、1人か2人で全ての業務をこなさなければならないことが多くみられ、また、政令市であれば当然技術職が担当すると思われる業務でも、事務職が担当される場合も多いようです。そのような状況の中で、多岐に渡る公害苦情を処理していくのは、なかなか難しい面があるかと思えますし、少数の事務職が取り組まれていることに、頭が下がる思いがしています。



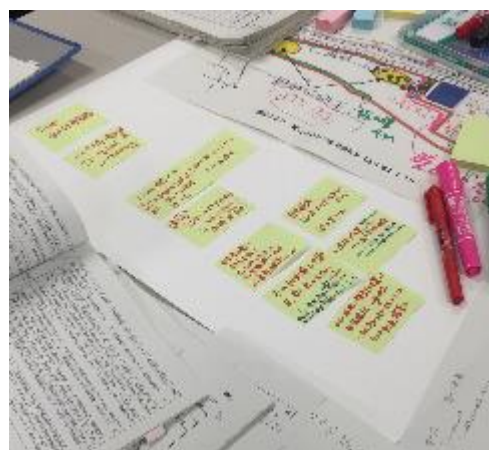
川淵事務局長：私も、ブロック会議に参加して感じたことですが、現場の方は本当に限られた資源の中で苦労しながらやっておられ、頭が下がるなと思いがしました。一方で、どうしても公害苦情処理という枠の中でどうしようかというところで悩んでおられるような印象があり、もう少し色々な部署や機関との連携、あるいは情報交換をしながら実質的な解決策を探っていけば、上手くいくのではないのかということも感じました。

アドバイザーの方からは、まさにそういう点について、的確な助言をしていただいているので、参加した方からは、非常に良い助言や有益な情報をもたらったという意見が多くありました。また、少人数でのケーススタディー的な討議を多くのブロックで取り入れましたので、それも、実際の苦情相談に即した形で色々なアドバイスを参加者同士が経験に基づきできたという意味で、良かったと思います。そうしたところを、今後もより強調して素材として提供していければ、実際に現場で苦労している方々の支援になるのではないかと考えております。

先ほど利光アドバイザーより都道府県主催の研修についてご意見をいただいたことですが、まさに今、私ども事務局の中で、自治体との連携の場としての研修会の支援のあり方を検討しているところです。ブロック会議は、原則人口10万人以上の市区を対象に開催しており、市町村は全国で千数百あるわけですから、すべての市町村にご参加いただくのはなかなか物

理的に難しいところです。では、参加対象となっていない市町村には、どのような支援ができるのか、公調委が発行している「ちょうせい」や「公害苦情処理事例集」を通じた情報提供以外に何かできないかというところで、都道府県主催の研修会ですと、全市町村が参加していただけるでしょうから、そのような場にアドバイザーの皆さんに行っていただく、あるいは公調委からも出かけて行って、色々な情報提供をする、逆に市町村の生の声を聞くという機会になるのではないかと考えています。

今でも個別に全国の市町村訪問を実施していますが、訪問数に限界がありますので、一番効果的、効率的に情報提供・情報収集ができるのは、おそらく都道府県主催の市町村が集まる研修会に参加することではないかと思っております。現在、都道府県単位の研修会は20府県で行われており、既に開催されているところには、公調委も積極的に参加させていただき、それ以外の都道府県にも、都道府県と市町村の連携が非常に有効だということをPRして、開催を働きかけていくということにより国と地方との連携強化に繋がりたいと思っております。



〈都道府県主催研修会の様子〉

◆ 公害苦情処理へのモチベーション

川淵事務局長：公害苦情処理に携わる職員の方々のモチベーションをどう喚起していくかというのも、1つの大きな問題ではないかと考えます。仕事の先輩であるアドバイザーの皆様、あるいは都道府県などのベテランの職員の方々から、現場の職員、特に若手に対して、仕事のやりがいや仕事を仕上げたときの達成感等々について積極的にお話いただく機会も重要ではないかと思えます。

上野アドバイザーは現職として公害苦情処理に当たっていますが、若手職員のモチベーションについてはどのようにお考えですか。

上野アドバイザー：若い公害苦情担当者へのケアについては、私も、指導的な立場にいますので、常に考えているところで、中には、苦情処理の際に「自分の言葉が足りないからこじれたんだ」、「自分の対応が悪かったんじゃないか」、「自分が法律を知らないためにこじれてしまったんだ」と、自責的に悩みをため込んでしまい、結果としてメンタルをやられてしまう

方も結構多くいます。なので、私どもの職場では、そういう仕事上の悩みを吐き出せるような職場づくりをしているところです。それは、係・上司と苦情を共有して、組織として対応する、ということです。組織として対応、そのためには、しゃべりにくい雰囲気は一切なくして、とにかくしゃべることで共有して、例えこじれたとしても、組織として対応できる姿勢、体制づくりに励んでいます。

川淵事務局長：様々な公害苦情がある中で、一見、公害紛争の形をしているけれども、実はお隣同士の感情のもつれが原因であるといった、公害以外の要素が入っていることも、実際には多くあると思います。そういうところをどう解きほぐすかということですが、特に事務職の方は、様々な部署を回り、住民と関わってきておられますからそういう意味での経験というのが豊富にあると思いますし、例えば事務職の方に他部局、他機関との連携を積極的に図っていただくと、まさに事務職の方の特性が生かされると考えます。事務職の方は、公害そのものについて、あるいはその技術的な知見は技術職に一步譲るところがあるかもしれませんが、事務職の特性を活かした積極的な貢献というの、実は期待できるのではないかと感じました。

利光アドバイザー：私もその通りだと思います。やはり目線の広さという点では、事務職の方の方が多様な行政経験を積んでおられますから、そういったことをメリット、あるいはアドバンテージという形でご認識いただければ、決して気後れすることのない現場対応ができるのではないかなと思います。

先日、ある新聞の中で紹介されていたのですが、「言葉の力は仕事の力」というタイトルの記事がありまして、言葉の力をしっかり身につければ、相手の思いをしっかりと聞く力、あるいは間に入ってしっかりと伝えていく力、こういったものが養われてくるのでは、ということで、私、この記事を早速職場の若い職員に回覧しました。こういった、言葉の力を磨くことによって仕事の力を高めていくという行為は、何も苦情処理に限ったことではないですよ。ある意味では、市町村職員が退職するまでずっとついて回る大変大切なスキルだと思いますので、そういうスキルを、公害苦情というものを通じて自身の力にしているのだという、そういう思いで苦情処理に携わっていくことで、達成感とか、何かいい方向で心の糧にしてほしいと思います。

藤本アドバイザー：現在の公害苦情担当の職員の方々のモチベーションについてですが、確かに、昔は公害に関わる仕事は人気が高くて、花形の職場だったのですが、今は苦情処理があるからといった理由で結構敬遠されています。昔は、例えば水質、河川は環境基準を超え、大気質も大きな交差点では環境基準を超えているのが当たり前でした。これらをクリアしていく、環境をきれいにしていく、という大命題があって、そのために我々は取り組んでいるというモチベーションがあったような気がします。その取組の一つとして苦情処理を行っていたわけです。

ところが、それから20数年が経って、現在は、環境基準を超えているところがまずない。その中で、局長が先ほどおっしゃったように、公害苦情に別の目的の苦情も含まれてくるようになってきた。公害担当部局自体にも、昔は「改善」という目標があったけれども、

現在は「維持」ということになっていることもあって、職員全体のモチベーションが下がっているのかなと思います。

そこで、先ほど局長や上野アドバイザーが「組織で対応する」ということをおっしゃられたとおり、私も研修会やブロック会議でも、「他を巻き込め」ということを言ってきました。たらい回しにするのではなくて、苦情があったときには他部局を巻き込んで、どうやって処理していくかということを多角的に考えるようにしたらどうかと話しています。苦情処理では、自分の中にため込んでしまって、土曜、日曜も悶々として気に病むぐらいなら、とにかく他を巻き込んで、複数で対応するようにしなさいということを、若い方々には伝えていきます。

川淵事務局長：住民の皆様からの苦情を受け付ける仕組みというのは、国にも総務省が行っている行政相談がありますが、各自治体にもあると思います。公害苦情相談が、その全体の中の一つのチャンネルになっており、住民の方がどういうところに不満を持っているかというところの一つの窓口になっていると考えれば、自然と、解決の方法というのは自分のところだけで抱えるのではなくて、色々なところと連携しながらやるということになると思いますし、まさに住民と接している最前線なんだ、住民の声を聞く最前線なんだという捉え方ができれば、職員の方々の気もち方も変わってくると思います。アドバイザーの皆様方、それから私どももそうですけれども、色々な形で現場の職員の方々をできるだけ元気づけるようなことを、これからもやっていければと思います。

◆ 国・都道府県に期待すること、アドバイザーの可能性



川淵事務局長：これまでのお話と重複するところもあるかと思いますが、国、それから都道府県に期待すること、こんなことをやっていただけたらということがありましたらお話いただければと思います。また、その中でアドバイザーの皆様は非常に大きな役割を負っておられると思いますし、関係者からの期待も大きいと思いますが、今後、アドバイザーとしてどのようなことができるか、貢献できるかという可能性についても併せてお話いただければと思います。

上野アドバイザー：東京 23 区では、係長会、あるいは課長会という定期的な集まりがあり、各区お互いに情報共有や意見交換というのを行っています。そこでの経験上、実はそういう場を設けると、色々な題材に対して、意見が結構でてきます。そういう、意見の言いやすい「場」というのを作っていただくと助かるかな、と思います。公調委ではブロック会議をやっていますし、都道府県でも研修会を行っているところもあるようですので、これからも引き続きこういった「場」を作り提供していただくとすごくありがたいかなと思います。アドバイザーとしては、これからますます勉強しなければならないと思っています。

利光アドバイザー：国や都道府県に期待することとしては、国、都道府県、市町村の全体として、公害紛争処理をいかに活性化していくか、ということだと思います。その中で、先ほども申し上げましたが、都道府県の研修会を、できるだけ多く開催していただき、そこで得られた課題があれば、またこれについて練っていく。そして、これを継続していくべきだと思います。

アドバイザーとしては、これはもう公害苦情相談員等に対してしっかりした助言をさせていただくことに尽きると思います。あらゆる機会を捉えて助言ができるように、私どもも応えていきたいと思っています。

藤本アドバイザー：都道府県に期待することですが、市町村の公害苦情処理の技術的なレベルアップのために、公害苦情相談員等のための駆け込み寺的なものがあると市町村の方は安心できるのではないかなと思います。細かいことや素朴な疑問であっても、簡単に聞くことができるような仕組みがあるといいのかなと思います。

それから、市町村同士、特に近接するところがネットワークをうまく作ればいいのではないかと思います。水圏にしても大気にしても繋がっているわけで、風速 1 メートルだと 1 時間で 3.6 キロ進みます。そういったときに、初動対応というのが非常に重要になってくる場合があります。日頃から連絡を取り合う間柄になっておくと、かなり良いのかなと思います。

川淵事務局長：それは、困ったときに話を聞いてくれる機関や組織、人、そういうネットワークを持っておくと、随分違うのではないかということですよ。

藤本アドバイザー：例えば、騒音計を買うと 1 台 20～30 万円しますし、数年に一度の検定も必要ですが、どこかの自治体が 1 台持っておけば、年がら年中使っているわけではないですから、融通しあうこともできると思います。

川淵事務局長：ネットワークが機能していれば、自治体間で測定機がどこにあるかをお互いに把握し、貸し出す時に使い方も併せて教えてあげることができるということなんじゃないかな。

上野アドバイザー：確かに、基礎的な事項は、聞きづらいことではあるんですよ。そんなことも知らないの、なんて思われたらどうしよう、みたいな感じで。

藤本アドバイザー：そうなんです。だから、そういう些細なことも日頃電話一本で聞ける間柄になっておくと良いと思うんです。例えば、私が現役の時には同じ政令市の北九州市との間に、困ったことがあれば部長同士や担当者レベルで話をできる関係を作っていました。

川淵事務局長：色々な関係のつくり方があるでしょうね。例えば、一つの県の中で、県の出先機関を中心に幾つかの市町村が日ごろ交流しているということであれば、そういう単位で集まれるようにしておくとか、それぞれの実情に沿ってやり方があるでしょうね。

◆ 苦情相談担当者へのアドバイス

川淵事務局長：最後になりますが、現場の担当者へのアドバイスとかメッセージを皆様よりひと言ずついただければと思います。

上野アドバイザー：常に後輩にも言っていることですが、「傾聴」という言葉ですね。耳を傾ける。単に聞くのではなくて、心から何を言っているのかということ聞いてあげなさいと。申立者と直接対応の場合、相手の目を見てきちっと傾聴してあげることによって解決するというケースも多々ありますし、自分の経験からも、傾聴の大切さはいつも後輩には言っております。



利光アドバイザー：ブロック会議、あるいは都道府県主催の研修会の時に、私が最後に必ず触れさせていただくことが三つあります。

その一つは、苦情処理はそれだけを見ますと非常にネガティブな側面が先行するところがありますが、先ほどもお話しましたように、多方面の行政分野に通じるスキルを、苦情処理を通じて磨いているんだという思いで、プラス思考がしっかりなされれば、苦情処理に日々向き合うということの心の負担を、少しでも軽減ができるのではないかなということ。

二つめは、先ほど上野アドバイザーからお話もありましたが、やはり苦情処理の中で、職員が心の健康を害するときの多くは、個別事例に職員個人が入り込んでしまうということで、職員ご本人にとっては負担が大きくなる場所ですから、どんな平易な事例でも、日ごろからチームで事例にあたるということを習慣づけておくというのが大事だということ。

三つめは、また心の健康ということになってきますが、決してあまり自分を追い込むことではないということです。苦情の質の変化とか、それに対応する職員の気苦労というのは、何もその市町村職員、その方固有のものではなく、全国的な傾向であるということ、皆さんしっかりご認識いただいて、どこの自治体も同じようなことでもがいているんだということ、少し心の栄養にしていいただければと思っています。

藤本アドバイザー：私は冒頭に申し上げましたけれども獣医です。獣医が化学とか騒音とか物理をやること自体が、そもそも変でしょうとよく言っています。だから、自分は事務職だからとか、自分で色をつけずに、住民に対して積極的に向き合っただけであればと思っています。

そのとき一つだけ申し上げているのは、規制基準とか、そこにあまり縛られずに視点を変えて、これはなかなか難しいと思いますけれども、苦情者側の視点にできるだけ寄り添った形で立って、苦情者のアノイアンス、いわゆる不快感をどうやって減らすことができるかという観点で取り組んでいただければ、良いのかなと思います。いきなり全く知らない職場へ配属されて、それで苦情処理をせよ、と言われたら、法律を盾にするしかないと思いますけれども、それだけではなかなかうまくいかないで、そこで視点をちょっと変えてやっていたら良いなということを思っています。

市町村の方の中には、よく大気とか水質とかの苦情になると、それは県の管轄、保健所の仕事だからと言われることがあります。そこはやはり対住民ということで、住民の方が不快感に思っているということであれば、所管している法律ではなくても、まずは現場に行ってくださいということも大切なのかなと思います。そうしないと、時として大事故に結びつくことがあります。川に変なものが流れているという苦情があっても、それは保健所ですねと言って話を切ってしまうと、それが例えば毒物だったときには、取り返しがつかないことになります。現場に行き、検体をちょっとでも採取しておけば原因究明につながる可能性もあります。

とは言え、公害苦情相談担当の皆さんは、よくやっておられると思います。

川淵事務局長：今回、様々な視点から、ある意味私ども公害等調整委員会事務局への叱咤激励もいただきましたし、現場の職員に対してのメッセージになる言葉もいただきました。私どもはアドバイザーの皆様とともに、これからも自治体職員の皆様を色々な形で支援していきたいと思っておりますし、実際これからいろんな活動の中でもっと現場に出て行き、担当職員の方と触れ合って、私どもも色々と学ぶことがあると思っております。

「ちょうせい」を読んでいただいている皆様方には、そういったことでご期待いただきたいと思っておりますし、私どもと共に相携えて、より支援を強めていきたいと思っておりますので、アドバイザーの皆様にも、今後ともさらにご協力をお願いしたいと思います。

本日は、誠にありがとうございました。

(平成 30 年 3 月 22 日開催)

公害苦情相談アドバイザーの紹介

公害等調整委員会事務局

公害等調整委員会では、地方公共団体の公害苦情相談員等に対して、公害苦情処理等に関する的確な助言を行うことを目的として、長年、地方公共団体において公害苦情相談業務に従事されてきた方々に、公害苦情相談アドバイザーを委嘱しています。

公害苦情相談アドバイザーは、豊富な知見と経験をもとに、これまで、公害等調整委員会が主催する公害苦情相談員等ブロック会議や各都道府県が主催する管内市町村の公害苦情処理担当職員研修会等において、講演やアドバイス等を行ってきています。

今後とも、地方公共団体における公害苦情処理に関する研修会等へのアドバイザーの派遣等に応じてまいりたいと思いますので、ご要望がありましたら、当委員会事務局までご連絡ください。

なお、平成 30 年度は次の 8 名の方々に公害苦情相談アドバイザーを委嘱しましたのでご紹介します。

氏名	主な経歴
石橋 雅之	元 千葉県環境研究センター大気騒音振動研究室長
上野 邦夫	現 板橋区資源環境部環境政策課生活環境保全係長
菊地 守明	元 仙台市環境局環境部環境対策課長
利光 泰和	元 大分市環境部長
藤本 正典	元 福岡市環境局環境監理部長
松島 貢	元 千葉市環境局環境保全部環境情報センター所長
三ツ橋 悦子	現 品川区健康推進部国保医療年金課長
宮島 義隆	現 長岡市環境部環境政策課長

(※五十音順、敬称略)

公害等調整委員会の動き

公害等調整委員会事務局

1 審問期日の開催状況（平成30年1月～3月）

平成30年1月～3月の審問期日の開催状況は、以下のとおりです。

月 日	期 日	開催地
1月19日	横浜市における運動施設からの騒音・振動による健康被害原因裁定申請事件第1回審問期日	東 京
1月23日	和歌山市における工場からの騒音等による健康被害等責任裁定申請事件第1回審問期日	大 阪
2月14日	知多市における工場からの粉じんによる財産被害責任裁定申請事件第1回審問期日	名古屋

平成29年度における現地期日の開催状況

裁定・調停手続を進める中で証拠調べや当事者の尋問等を行う審問期日等は、原則として、東京に所在する委員会において行うこととしていますが、東京から離れた所に在住する当事者の負担軽減を図るため、被害発生地等の現地で期日を開催する取組を進めてきており、平成29年度は、必要性の認められた審問期日（2回）について、現地期日を次のとおり開催しました。

開催年月日	開催場所	事 件 名	備 考
平成30年 1月24日	大阪府 大阪市	和歌山市における工場からの騒音等による健康被害等責任裁定申請事件	第1回審問期日
平成30年 2月14日	愛知県 名古屋市	知多市における工場からの粉じんによる財産被害責任裁定申請事件	第1回審問期日

2 公害紛争に関する受付・終結事件の概要（平成30年1月～3月）

受付事件の概要

福岡市におけるマンション屋外機からの騒音による健康被害原因裁定嘱託事件

（平成30年（ゲ）第1号事件）平成30年2月22日受付

本件は、福岡地方裁判所から、同裁判所に係属している「福岡地方裁判所平成29年（ワ）第589号損害賠償請求事件」について、原因裁定の嘱託があった事件です。

豊島区における建物改修工事に伴う大気汚染による財産被害原因裁定嘱託事件

（平成30年（ゲ）第2号事件）平成30年3月1日受付

本件は、東京地方裁判所から、同裁判所に係属している「東京地方裁判所平成27年（ワ）第6485号・同第8458号損害賠償請求事件」について、原因裁定の嘱託があった事件です。

福山市における自動車解体作業所からの騒音・振動被害責任裁定申請事件

（平成30年（セ）第1号事件）平成30年3月30日受付

本件は、申請人らは、申請人ら宅隣地の自動車解体作業所からの騒音・振動により、申請人ら宅の建物外壁及びブロック塀への亀裂の発生、避難先の賃料支払、不安を伴う適応障害へのり患等の被害を受けているとして、被申請人に対し、損害賠償金合計208万5000円の支払を求めるものです。

終結事件の概要

横浜市における運動施設からの騒音・振動による健康被害原因裁定申請事件

（平成28年（ゲ）第5号事件・平成29年（ゲ）第2号事件・平成30年（調）第1号事件）

1 事件の概要

平成28年12月16日、神奈川県横浜市の住民1人から、隣人1人を相手方（被申請人）として原因裁定を求める申請がありました。

申請の内容は以下のとおりです。申請人に生じためまい、動悸、不眠等の健康被害は、被申請人が経営する卓球場で卓球が行われる際に騒音・振動を発生させたことによるものである、との原因裁定を求めたものです。

その後、平成29年2月8日、同申請人の配偶者から同隣人を相手方（被申請人）として、同内容の原因裁定を求める申請があり（公調委平成29年（ゲ）第2号事件）、同年7月28日、これらを併合して手続を進めることを決定しました。

2 事件の処理経過

公害等調整委員会は、本申請受付後、神奈川県公害審査会に対して原因裁定申請の受理について意見照会を行い、受理について特段の支障はないとの回答を受けたので、直ちに裁定委員会を設け、1回の審問期日を開催するとともに、事務局による現地調査を実施するなど、手続を進めた結果、本件については当事者間の合意による解決が相当であると判断し、平成30年1月19日、公害紛争処理法第42条の33の規定により準用する同法第42条の24第1項の規定により職権で調停に付し（公調委平成30年（調）第1号事件）、裁定委員会が自ら処理することとしました。同日、第1回調停期日において、裁定委員会から調停案を提示したところ、当事者双方はこれを受諾して調停が成立し、本件申請については取り下げられたものとみなされ、本事件は終結しました。

大田区における騒音・低周波音による健康被害責任裁定申請事件

（公調委平成29年（セ）第5号・平成30年（調）第2号事件）

1 事件の概要

平成29年5月19日、東京都大田区の住民2人から、隣人2人を相手方（被申請人）として責任裁定を求める申請がありました。

申請の内容は以下のとおりです。申請人らは、被申請人らの入居以来約8年間にわたり、被申請人ら宅の家庭用ヒートポンプ給湯機(エコキュート)から発せられる騒音・低周波音や排水管の流水音、ゴミ捨て及び車掃除の際に発生する騒音により、睡眠妨害、血圧上昇、動悸、睡眠不足等の健康被害を受けているとして、被申請人らに対し、損害賠償金合計360万円の支払を求めたものです。

2 事件の処理経過

公害等調整委員会は、本申請受付後、直ちに裁定委員会を設け、手続を進めた結果、本件については当事者間の合意による解決が相当であると判断し、平成30年2月27日、公害紛争処理法第42条の24第1項の規定により職権で調停に付し（公調委平成30年（調）第2号事件）、裁定委員会が自ら処理することとしました。3月15日、第1回調停期日において、調停委員会から調停案を提示したところ、当事者双方はこれを受諾して調停が成立し、本件申請については取り下げられたものとみなされ、本事件は終結しました。

大崎市における大気汚染等による健康被害等責任裁定申請事件

（公調委平成25年（セ）第8号事件）

1 事件の概要

平成25年4月11日、宮城県大崎市に居住していた住民2人から、電子部品製造会社2社を相手方（被申請人）として責任裁定を求める申請がありました。

申請の内容は以下のとおりです。被申請人ら工場の排気のために、工場周辺に居住していた申請人らは全身の皮膚炎、頭痛、吐き気等の健康被害を受け、また、避難のために転居を

余儀なくされたとして、被申請人らに対し、連帯して、損害賠償金合計 8,828 万 5,561 円の支払を求めたものです。

2 事件の処理経過

公害等調整委員会は、本申請受付後、直ちに裁定委員会を設け、4回の審問期日を開催するとともに、当該工場の排気と健康被害との因果関係に関する専門的事項を調査するために必要な専門委員2人を選任したほか、事務局及び専門委員による現地調査等、申請人ら本人尋問を実施するなど、手続を進めた結果、平成30年3月27日、本件申請をいずれも棄却するとの裁定を行い、本事件は終結しました。

都道府県公害審査会の動き

公害等調整委員会事務局

受付・終結事件の概要（平成30年1月～3月）

1. 受付事件

事件の表示	事 件 名	受付年月日
北海道 平成30年(調)第1号事件	空調等設備からの低周波音被害防止請求事件	30.3.1
宮城県 平成30年(調)第1号事件	コインランドリーからの低周波音被害防止請求事件	30.1.9
埼玉県 平成30年(調)第1号事件	校舎増築による騒音・振動・悪臭等のおそれ公害防止請求事件	30.2.14
千葉県 平成30年(調)第1号事件	隣住宅騒音被害防止等請求事件	30.3.20
東京都 平成30年(調)第1号事件	マンション給水設備からの騒音低減及び損害賠償請求事件	30.3.15
神奈川県 平成30年(調)第1号事件	家庭用ヒートポンプ給湯機からの低周波音被害防止請求事件	30.3.15
神奈川県 平成30年(調)第2号事件	事業活動に伴い発生する粉塵等及び大型車両通行に伴う騒音・振動等被害防止請求事件	30.3.16
富山県 平成30年(調)第1号事件	食品工場からの騒音・振動被害防止請求事件	30.2.16
山梨県 平成30年(調)第1号事件	食品工場からの騒音・振動被害防止及び損害賠償請求事件	30.3.12
長野県 平成30年(調)第1号事件 (参加)	ネオニコチノイド系殺虫剤の空中散布中止請求事件	30.1.12
長野県 平成30年(調)第2号事件	グラウンド騒音防止請求事件	30.2.20
愛知県 平成30年(調)第1号事件	大型空調室外機からの騒音被害防止請求事件	30.2.28

事件の表示	事 件 名	受付年月日
大阪府 平成30年(調)第1号事件	解体工事に伴う騒音・振動等被害防止等請求事件	30.1.10
大阪府 平成30年(調)第2号事件	解体工事に伴う振動被害補償請求事件	30.1.19
兵庫県 平成30年(調)第1号事件 (参加)	火力発電所増設公害防止対策等請求事件	30.2.16
兵庫県 平成30年(調)第1号事件 (参加)	火力発電所増設公害防止対策等請求事件	30.3.22
香川県 平成30年(調)第1号事件	タクシー事業所からの騒音被害防止及び損害賠償請求事件	30.2.19
愛媛県 平成30年(調)第1号事件	風力発電施設からの騒音被害防止請求事件	30.2.20
熊本県 平成30年(調)第1号事件	ビニールハウスからの騒音被害防止請求事件	30.2.1

2. 終結事件

事件の表示	申請人	被申請人	請求の概要	終結の概要
<p>宮城県 平成28年(調) 第1号事件</p> <p>[碎石場からの騒音・粉じん被害防止等請求事件]</p>	<p>宮城県 住民2人</p>	<p>碎石製造 販売会社</p>	<p>平成28年7月15日受付</p> <p>申請人らは、被申請人碎石場から発生する粉じん及び騒音により、精神的苦痛を受けている。よって、被申請人は、①被申請人碎石場より発生する粉じんを防止するための効果的な粉じん防止対策を講じること、②被申請人碎石場より発生する騒音の発生を防止するための効果的な騒音防止対策を講じること、③申請人らの住居に隣接する市道を走行する碎石運搬車の運行により発生する粉じんの舞い上がり及び騒音を防止するため効果的な対策を講じること、④被申請人設置の沈殿池からB川に至る配管経路を申請人Aの所有地に関わらない経路に変更すること、⑤申請人ら所有の居宅及び事務所各所の粉じん付着に対する防去対策を講じること。</p>	<p>平成30年3月27日 調停成立</p> <p>調停委員会は、7回の調停期日の開催等手続を進めた結果、調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終結した。</p>

事件の表示	申請人	被申請人	請求の概要	終結の概要
福島県 平成29年(調) 第1号事件 [工場からの悪臭・低周波音・振動・騒音被害防止及び損害賠償請求事件]	福島県 住民1人	非鉄金属製造会社	平成29年8月22日受付 被申請人会社は非鉄金属製造業を営んでおり、そこから発生する悪臭、低周波音、振動、騒音により、申請人は健康被害及び自主避難に伴う財産被害を受けている。よって、被申請人は、①猛省の上、誠意が感じられる謝罪を行うこと、②事業所からの悪臭・低周波音・振動・騒音について申請人が納得できる対策を取ること、③今後迷惑な行為があった場合は、代理人ではなく被申請人に直接の申し入れを行い、被申請人が対応すること、④申請人が自主避難にて購入した中古住宅・及び購入に際しての各種諸経費・保険料・生活準備品等の2,000万円の支払いを行うこと。	平成30年1月23日 調停打ち切り 調停委員会は、2回の調停期日の開催等手続を進めたが、合意が成立する見込みがないと判断し、調停を打ち切り、本件は終結した。
栃木県 平成27年(調) 第1号事件 [木材チップ工場騒音被害防止請求事件]	栃木県 住民1人	木材会社	平成27年10月21日受付 被申請人の木材チップ工場から発せられる破砕機の騒音により、申請人は精神的苦痛を受けている。また、申請人の妻及び娘は療養中であり、騒音被害により病状が悪化しないか心配である。よって、被申請人は、騒音被害対策、完全な防音壁を設置すること。	平成30年3月26日 調停成立 調停委員会は、9回の調停期日の開催等手続を進めた結果、調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終結した。

事件の表示	申請人	被申請人	請求の概要	終結の概要
千葉県 平成29年(調) 第2号事件 [製氷工場からの騒音等被害防止請求事件]	千葉県 住民1人	千葉県 住民1人	平成29年3月8日受付 平成28年4月末の製氷工場内の電動機交換工事後に騒音、振動が著しく激しくなり、安眠ができないことを始め平穏な環境の日常生活が送れない。また、工場の稼働により昼夜を問わず発生する騒音、振動により申請人の受ける被害は、社会通念上受忍しなければならない限度をはるかに超えている。よって、被申請人は、①直ちに製氷工場からの騒音、振動の発生を停止、もしくはその数値を低減すること、②今後速やかに製氷工場内の騒音、振動の発生源である動力機械を申請人宅に影響のでない場所へ移動すること、③②の移動が完了するまでの期間、夜間(午後7時以降、午前7時までの間)製氷工場内の騒音、振動の発生源である動力機械は稼働しないこと。	平成30年1月12日 調停打ち切り 調停委員会は、2回の調停期日の開催等手続を進めたが、合意が成立する見込みがないと判断し、調停を打ち切り、本件は終結した。
東京都 平成28年(調) 第3号事件 [幼稚園からの煙害防止請求事件]	東京都 住民1人	私立幼稚園	平成28年12月12日受付 煙により、申請人家族のぜん息発作が誘発され、健康被害を受けている。よって、被申請人は、ガスカセットコンロを使用したり、近隣のバーベキュー場を利用したりするなどして、被申請人経営の幼稚園の園庭から、野外焼却行為による煙の排出をしないこと。	平成30年2月1日 調停成立 調停委員会は、5回の調停期日の開催等手続を進めた結果、調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終結した。

事件の表示	申請人	被申請人	請求の概要	終結の概要
神奈川県 平成29年(調) 第1号事件 [開発工事による 振動被害家屋の 修繕等請求事件]	神奈川県 住民3人	住宅販売 会社	平成29年2月1日受付 被申請人が実施した家屋 建設のための工事により、 申請人らの家屋が揺れ、家 屋外壁、風呂場のタイルや 天井にひび割れが生じた。 よって、被申請人は、①申 請人らの家屋に対して専 門家による家屋診断を実 施し、被申請人が行う工 事前にはなかった申請人 家屋の損害箇所を明らか にするとともに、その損 害箇所を修繕すること、 ②①に係る一切の費用 を負担すること。	平成30年2月15日 調停打ち切り 調停委員会は、7回の 調停期日の開催等手続 を進めたが、合意が成 立する見込みがないと 判断し、調停を打ち切 り、本件は終結した。
長野県 平成29年(調) 第1号事件 平成30年(調) 第1号事件(参 加) [ネオニコチノイ ド系殺虫剤の空 中散布中止請求 事件]	(29-1号事件) 長野県 住民49人 (30-1号事件) 長野県 住民183人	長野県 (代表者 知事)	(29-1号事件) 平成29年12月21日受付 (30-1号事件) 平成30年1月12日受付 被申請人は、防除実施基 準に基づき、各市町村を 指導して、松枯れ対策と してのネオニコチノイド 系殺虫剤の空中散布(有 人・無人ヘリによる)を 実施させているが、ネオ ニコチノイド系殺虫剤の 空中散布は、県民の生 命・身体に対する被害 が生じるおそれがある。 よって、被申請人は、 松枯れ対策としてネオ ニコチノイド系殺虫剤 の空中散布を実施して いる市町村に対して、 その空中散布を中止 させるための適切な措 置を講ずること。	平成30年1月31日 調停打ち切り 調停委員会は、1回の 調停期日の開催等手 続を進めたが、合意が 成立する見込みがない と判断し、調停を打ち 切り、本件は終結した。

事件の表示	申請人	被申請人	請求の概要	終結の概要
静岡県 平成28年(調) 第6号事件 [揚水ポンプからの騒音被害防止請求事件]	静岡県 住民1人	ホテル経営会社	平成28年12月26日受付 地下水をくみ上げる揚水ポンプのうなり音により、深夜苦痛を受け、悩まされている。静かな生活、快適な安眠、春、秋などに窓を開けて寝られる環境を求める。よって、被申請人は、揚水ポンプを海側へ移動又は夜10時から朝5時までの間、地下水を水道水に切り替えること。	平成30年3月9日 調停成立 調停委員会は、5回の調停期日の開催等手続を進めた結果、当事者双方が調停案を受諾し、本件は終結した。
奈良県 平成29年(調) 第1号事件 [土砂搬入による土壌汚染被害防止請求事件]	奈良県 住民1人	奈良県 住民1人	平成29年4月11日受付 被申請人は、隣接土地において廃棄物混じりの土砂の積み上げを続けた後、平成26年2月頃、本件土地と隣接土地の境界部分に存する水路に通水管を埋設し、境界を越境して本件土地にも廃棄物混じりの土砂を積み上げるようになった。本件土地(及び隣接土地)は元来農地である。そこへ廃棄物混じりの土砂を積み上げられることによつて、およそ耕作をすることが不可能となっている。よつて、被申請人は、同人が申請人農地に搬入した廃棄物が混入した土砂を撤去すること。	平成30年1月16日 調停打ち切り 調停委員会は、1回の調停期日の開催等手続を進めたが、合意が成立する見込みがないと判断し、調停を打ち切り、本件は終結した。

事件の表示	申請人	被申請人	請求の概要	終結の概要
<p>広島県 平成27年(調) 第1号事件</p> <p>[金属加工工場からの騒音被害防止等請求事件]</p>	<p>広島県 住民2人</p>	<p>金属加工 会社</p>	<p>平成27年4月17日受付</p> <p>申請人は、被申請人工場からの異常な作業騒音により、体調不良（頭痛、高血圧、視力低下、ノイローゼ等）となったため、被申請人に対し、再三にわたり騒音を下げよう依頼したが、被申請人に規制基準を遵守する意思及び誠意はなく、市役所の指導だけでは、本気の改善がされない。よって、被申請人は、①工場から発生する騒音を、法令で定める規制基準値以内に抑えること、②7年以上迷惑をかけてきたことに対して謝罪すること、③慰謝料として金500万円を支払うこと。</p>	<p>平成30年3月20日 調停成立</p> <p>調停委員会は、8回の調停期日の開催等手続を進めた後、受諾勧告を行った結果、調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終結した。</p>

事件の表示	申請人	被申請人	請求の概要	終結の概要
<p>福岡県 平成29年(調) 第1号事件</p> <p>[工場からの騒音 被害防止及び損害 賠償請求事件]</p>	<p>福岡県 住民1人</p>	<p>金属鍛造 会社</p>	<p>平成29年12月21日受付</p> <p>被申請人工場では金属鍛造業のために、プレス機、ハンマー機、モーター、コンプレッサー等の機械を使用しており、これらの作業が現在日曜と土曜夜間を除き毎日3交代制の24時間フル稼働で操業を続け、カミナリのような作業音と振動が四六時中工場の機械から発生している。これに伴い、申請人の家族の高齢者に心臓の動悸や疼痛、精神不安定、不眠などを発症するようになり、日常生活に支障を生ずるようになり、病院に相談に行ったところ、工場からの騒音が原因と思われるという診断結果を受け、また長女も健康被害を訴えている。よって、被申請人は、①所有する工場について、操業時間を午前8時から午後5時までとし、夜間及び土日の操業は行わないこと、②上記措置をとらない場合は、被申請人は平成30年6月30日までに工場を現地から移転すること、③上記の工場が夜間操業する期間(過去と未来)の人的被害及び影響について損害賠償を求め、④工場からの騒音等で、申請人の所有地(自宅と隣接する一団の土地)の土地価値評価減の損害賠償を求める。</p>	<p>平成30年3月29日 調停打ち切り</p> <p>調停委員会は、2回の調停期日の開催等手続を進めたが、合意が成立する見込みがないと判断し、調停を打ち切り、本件は終結した。</p>

(注) 上記の表は、原則として平成30年1月1日から平成30年3月31日までに各都道府県公害審査会等から当委員会に報告があったものを掲載しています。

盛岡市は、盛岡城跡公園や多くの寺院などにより、市街地を中心として城下町の情緒が色濃く残る街です。明治22年の市町村制施行により、全国39都市の一つとして人口2万9190人の盛岡市が誕生しました。その後、周辺自治体との合併を経て、平成20年に人口約30万人、面積886.47平方キロメートルの中核市となり現在に至っています。当市には主要な河川が7つあり、市街地を流れる中津川には鮭が遡上するなど、自然と都市が調和した街並みを形成しています。また、ハンギングバスケットを軸とする花と緑のガーデン都市づくり事業により、うるおいのある景観形成を目指していることにも特色があります。



市内を流れる中津川と桜

公害苦情処理の所管課である環境部環境企画課には15名が在籍しており、うち6名が環境保全係に所属して水質、大気、騒音・振動の各種届出や、公害関係事案、苦情事案の処理業務を行っています。一方、公害関係業務と兼任するかたちで水道未普及地区の給水施設管理や、井戸設置補助、鳥獣捕獲許可、自然環境保全等に係る業務も行っており、その業務範囲は多岐に渡ります。近年では、オオハンゴンソウをはじめとした特定外来生物に関する相談が増えています。

平成28年度の苦情件数は51件で、騒音関係が22件と最も多く、次いで大気関係16件、悪臭関係10件、水質関係2件、その他1件となっています。騒音苦情は、解体等の工事によるものであれば一過性の事案が多く、当課による事業者の指導や事業者による配慮により申立人が納得し、早期に解決するケースが多いように感じます。一方、工場敷地からの作業音、飲食店からの機器稼働音などについては発生原因の停止が難しく、また騒音測定の結果、騒音規制法等による規制基準を満たしている場合もあり、解決に至らず長期的に苦情が申立てられる傾向があるように思われます。このような状況から、申立人の主張（音の傾向、発生時間）を詳しく聞き取り、発生原因の改善を検討できる事項がないか、ともに考える姿勢が重要であるものと考えています。最近では、高齢の方から騒音苦情の申立があり、低周波帯を含めた騒音測定を実施したものの、原因とされる音が検出されない事案も複数ありました。今後の高齢化率の上昇により、認知機能の不全に関連すると思われる苦情が増えることが予想されます。

大気関係の苦情としては、悪臭苦情にも関連する「野焼き」苦情が多く寄せられています。市内の農業地域では旧来の方法により農作物の残渣や枝葉を燃やす場合があり、周辺住宅からの苦情の原因となっています。このような苦情に対しては、農業従事者の方に野焼きの自粛を依頼することにより苦情原因の解消を図っていますが、農林漁業のためのやむを得ない焼却は例外的に認められており、当課担当者としても対応が難しいと感じているところです。

苦情内容の詳細な聞き取りなど申立人の主張に真摯に耳を傾け、関係法令を確認しながら解決方法を探ること、この基本的な方法を実践することで苦情原因を解消することを日々目指しています。この地道な対応が、水と緑の都「もりおか」の未来の姿につながることを願い、今後も奮闘してまいります。

ネットワーク

がんばってまーす

規制のかからない苦情の対応について

愛媛県西条市市民環境部環境衛生課主事

越智 静香



西条市は、人口約11万人、面積509.98km²で、愛媛県の東部に位置し、南には西日本最高峰の石鎚山、北には瀬戸内海と海と平野と山がそろった風光明媚なところです。また、当市は地形や気候など自然環境に恵まれ、全国でもめずらしい広大な地下水の自噴域が形成されており、鋼管を打ち込むだけで湧き上がる地下水は「うちぬき」と呼ばれ、まちのシンボルになっています。「うちぬき」は、環境庁（現環境省）の「名水百選」や、国土庁（現国土交通省）の「水の郷」に認定され、平成7年と8年には全国利き水大会で2年連続日本一のおいしい水に選ばれるなど、その美味しさが認められています。飲料水としての利用はもちろん、数々の利水産業の興隆を促し、四国最大の経営耕地面積と四国有数の製造品出荷額等を誇り、農業と工業の発展にも貢献しています。観光面においては四国霊場の札所や史跡などの歴史遺産、四国で唯一の鉄道博物館、だんじり・みこし・太鼓台など約150台の屋台が市内のいたるところで練りを繰り広げる絢爛豪華な「西条祭り」など見どころ、遊びどころがたくさんあります。また、「うちぬき」を求めて、市外から訪れる方も多く、名水スポットと観光・歴史スポットを組み合わせた「名水ツアー」も体験できます。「うちぬき」で



名水百選「うちぬき」

入れたコーヒーはとてもおいしいので、西条市に来た際には是非ご賞味ください。

さて、私の所属する市民環境部環境衛生課では公害苦情対応のほか、地下水保全や地球温暖化対策、生物多様性保全、衛生施設の維持管理、一般廃棄物の収集、畜犬登録・野犬対策など幅広い業務を行っています。また、苦情対応は、公害苦情に加え、空き地・空き家の管理についての苦情や野焼きの苦情にも対応しています。毎年60件ほどの苦情相談があり、その半分は空き家・空き地の雑草についての苦情です。

私は、新規採用職員として現在の部署に配属され3年目になり、2年間で多くの苦情に対応して感じたことは、法規制の対象外となる苦情への対応が困難だということです。

ここで、私に対応した苦情で解決が困難だった事例を1つ紹介したいと思います。

私が入庁して4か月ほどたったころ、ある年配の男性から苦情の電話がかかってきました。苦情の内容は、隣接する家の庭で木工作业をしておりうるさくて困っているということでした。現場確

認に行くところまで作業を行っており、相手方に話を聞いたところ騒音規制法の規制対象になる機械などは使用しておらず、趣味で日曜大工をしているということでした。相手方には作業音のことで苦情がきていることを伝え、できるだけ音が小さくなるような対策をしていただくようお願いしました。申立人には市役所で指導ができる案件ではないが、音を小さくするようお願いをしてきたと伝えました。数日たった後、また同じ男性から日曜大工の騒音の件で電話がかかってきました。話を聞くと、男性は体調が悪く家にいることが多いということだったので、余計に音が気になってしまうのではないかと思いました。これ以上市としてできることはないのではないかとしつつ、先輩職員がもう一度相手方と話をしてみました。日曜大工は相手方の生きがいでありそれを無下にやめろということは難しいということで、やはり解決には至りませんでした。申立人には、市役所ではこれ以上できることはないので当事者同士の話し合いで解決してほしいと伝えました。しかし、申立人はどんな案件であれ行政が対応できないのはおかしいと不満な様子で納得はしてもらえませんでした。その後、申立人は公民館や社会福祉協議会にも相談したようでしたが、そこでも市役所に相談するよう勧められたようで、結局は市役所に連絡が来るということが何度かありました。最終的には市で対応してもらうことをあきらめたようで、連絡が来ることはなくなりました。

このように、市として対応することが困難な事例は数多くありましたが、他にできることはなかったか、参考に騒音測定だけでもしたほうが良かったのではないかなど反省することも多々あります。また、明らかに私人間の問題だったので市が介入することを断ると、環境を守ることができないのなら市役所を辞めろなど厳しい言葉を浴びせられたことも何度かあります。それでも中には市が仲介に入ったことで解決に至ったり、申立人と相手方が直接話をするきっかけになったりする案件もあり、できるだけことはやってみるという姿勢が大事だということに気づかされました。もちろん市としてできないことはどんなに怒られようとはっきりと断るようにはしていますが、少しでも不満を和らげられるよう市民の意見に寄り添い、問題解決に向け努めていきたいと思えます。

私は、公害苦情処理業務に従事して3年目になりますが、まだまだ未熟で自分だけでは対応できない問題も数多くあります。その時は先輩職員や上司に遠慮なく頼るようにしています。この先も苦情対応をしていくにあたって新たな問題が生じてくると思いますが、全職員で力を合わせ、また全国の苦情処理の体験談などを参考にして、乗り越えていきたいと思えます。今回の私の執筆が、少しでも皆様のお役に立つことができたら幸いです。

ネットワーク

がんばってまーす

「昭和のおやじも頑張ってるよ」

沖縄県那覇市環境保全課主幹

比嘉 良裕

はいさい ぐすーよー ちゅう うがなびら
(こんにちは、皆さん ご機嫌いかかでしょうか)



本市は沖縄本島の南部に位置し、人口 32 万人余の県都で、県内唯一の中核市です。本市には大型クルーズ船が入り出る那覇港や日本国内のみならず、世界各地を結ぶ那覇空港を有しており、「日本の南の玄関口」として重要な役割を担っています。

それでは、観光客に人気の、那覇の 3 大祭りの一つである「那覇ハーリー」を紹介しましょう。「ハーリー」とは爬竜船（はりゅうせん）競争のことで、豊漁と安全を祈願し、県内各地の漁港では旧暦の 5 月 4 日に、那覇ではGW期間中に開催されます。那覇と他地域の違いは「舟」にあります。地域のハーリー舟は、漁労用のサバニを操りますが、那覇の舟は全長 14.5 メートル、幅 2.1 メートル、重さは 2.5 トン、乗組員が 42 名になる大型のもので、舳（へさき）には竜頭を、艫（とも）には竜尾の彫り物を飾った特別な舟です。



3 艇によるハーリー (写真：沖縄県那覇市)

競争は、一般職域や女性のみ、米軍人チーム対決などで行われており、青年会や企業団体、中高生などで結成したグループが、練習を重ね、名誉をかけて真剣に対決しています。

皆さんが、沖縄を訪れる機会があれば、是非とも伝統ある「那覇ハーリー」をご覧くださいと思います。

さて、公害苦情の本題に入ります。那覇市は 39 平方キロメートルの面積しかなく、人口密度は、全国的にみても非常に高いものとなっています。そのため、公害苦情相談の内容も、典型的な都市型公害となっています。平成 28 年度の集計では全体の 148 件中、1 位が騒音 56 件、2 位が悪臭 35 件と両苦情で 6 割強を占めています。騒音の中では建設作業や解体作業に関する苦情が目立っています。戦後、空いた土地にタケノコのように建物が建ったため、隣接の建物と僅か数十センチしか離れていないことも多く、建設・解体工事による苦情が出ないように施工するには、困難を極めます。

当課では、大気騒音の業務を所管するグループ4人と水質・自然環境保全業務を所管するグループ4人の計8人で、公害苦情の相談処理を実施しています。なお、苦情相談処理は原則2名体制で対応しています。

苦情相談の多くは、直接電話を当課にかけてくるものが多いのですが、他課で相談し、廻されてくる事案もあります。最近ではネットを介した電子相談も増えてきています。

今年の公害苦情相談処理の中でも、興味深かった事例を紹介してみたいと思います。

相談内容は、「住宅街のど真ん中から煙が上がり、洗濯物が干せない」などで、同僚と現場へ急行しました。しかし、「野焼き」らしき現場は見当たらず、しばらく周りを歩いてみると、やっと表通りの家の隙間から、煙が上がる“煙突”を見つけることができました。

私と同僚が家主に声を掛け、煙が充満する現場を訪ねてみたところ、そこには五右衛門風呂を髣髴させるシンメナービ（ジュラルミン製・直径約1.8m程度）があり、家主が木材を燃やし、風呂を焚いていました。なぜか建物横には、石油ボイラーがあるのです。

私たちにとっては懐かしい光景をしばし眺めながら、そのデジャブな香りに浸っておりました。半ばパニックになりながらも、心の中では「仕事」だよ、指導しなくては、と冷静さを装いつつ言葉を選びながら、第一声を発した。「お風呂ですかー、暖かそうですね。寒い冬には良いですねー。」っと。「薪は廃材ですねー」っと。

同僚が耳元で「おいおい何言ってる、指導は？」と小声で呟いてくる。いーじゃないか「お風呂ぐらいは」という心押し殺しながら、「あの一仕事で来ているんですが・・・」とマニュアルどおり会話を始めた。しばし会話を楽しんだ後、帰り際、釜の火を消してくれたので、事なきを得たのでありました。

帰りのタクシーの中では二人とも思いっきり昭和を語っていました。「うちの家も物心つくまでカマドでご飯焚いていたよ」とか、「銭湯（廃材が燃料）に良く行ったナ〜」とか・・・延々と昭和の当たり前の風景を思いだしながら「今回の公害は何にしようか？大気汚染かなー悪臭かも？いやー公害じゃない昭和の常識だろ！」などこれまた悩ましい会話に終始したのでありました。

かくして、おそらく「那覇で最後の風呂ガマは幕引き」を迎えたのでありました。

消費者安全法第 23 条第 1 項に基づく 事故等原因調査報告書について

公害等調整委員会事務局

平成 29 年 12 月 21 日に、消費者庁に置かれる合議制の機関である消費者安全調査委員会が、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 23 条第 1 項の規定に基づき、「家庭用コージェネレーションシステムから生じる運転音により不眠等の症状が発生したとされる事案」に係る事故等原因調査を行い、同法第 31 条に基づいて報告書を公表するとともに、当委員会委員長に対し、同法第 33 条に基づく意見を通知しました。

本報告書では、現時点で家庭用コージェネレーションシステムの運転音と不眠等の症状の関連を断定することはできないものの、今回の調査で個別の事案において 8 件中 5 件に対応関係がみられたことから、その関連性は否定できないこと等が指摘されています。

家庭用ヒートポンプ給湯機、家庭用コージェネレーションシステム等の家庭用機器からの運転音による低周波音を含む騒音事案について、「公害紛争処理連絡協議会」、「公害紛争処理関係ブロック会議」及び「公害苦情相談員等ブロック会議」で共有している情報並びに公害苦情処理事例集における掲載情報等を基に、各地方公共団体におかれましては、適切に対応をいただいていると承知しておりますが、本報告書の主旨に留意し、引き続き公害紛争及び公害苦情の迅速かつ適正な処理に努めていただきますようお願い申し上げます。

報告書はこちらから御覧下さい。

◇家庭用コージェネレーションシステムから生じる運転音により不眠等の症状が発生したとされる事案（消費者庁ホームページ）

http://www.caa.go.jp/policies/council/csic/report/report_011/

（参考）

◇家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動により不眠等の健康症状が発生したとの申出事案（消費者庁ホームページ）

http://www.caa.go.jp/policies/council/csic/report/report_002/

なお、本報告書の参考資料中、地方公共団体による騒音に関する相談対応についての、消費者安全調査委員会によるヒアリング調査の事例が示されていますので、以下に抜粋いたします。

2. 2 地方公共団体による騒音に関する相談対応の状況

複数の地方公共団体に対してヒアリングを行い、家庭用コジェネの運転音を含む、住民からの騒音に関する相談に対する、地方公共団体の対応の具体例を示す。

(1) A市（人口規模 10 万人以上 50 万人未満）

騒音に関する相談が入ると、対応できる職員がいる場合にはすぐに又は少なくとも2、3日以内には現地へ行き、必要な場合には所有している測定器を持参して、事実確認をしている。

A市は、3つの工業団地と住宅地域が近接していることから、騒音に関する住民からの相談が多くなっており、工事が多いことも相談件数を増加させている一因である。低周波音に関する相談は年2、3件程度である。

低周波音に関する住民からの相談のほとんどは測定を行ったものの音源を特定できなかったとのことである。

また、A市では、生活騒音への対応に関する要綱を制定、運用している。この要綱では、騒音規制法、関連の条例とは別に、近隣騒音防止を目的として、法に定めのない音響機器音や楽器音などの音で、程度の著しい音に対して、市長が市民又は事業者に対して指導するための区域ごとに上限の騒音レベル（基準）を設けている。要綱には低周波音に対する基準は示されていないため、実際の測定、評価には住民への聴取り及び対応関係を参考に総合的に判断している。

(2) B市（人口規模 100 万人以上）

近年、騒音に関する相談は事業所等からの騒音だけではなく、楽器や冷暖房装置といった一般家庭から発生する生活騒音が多くなっている。特に、集合住宅の上の階からの音が下の階に伝わる騒音による相談が増加している。相談内容が一般的な騒音である場合、集合住宅の管理会社等との相談を勧め、相談内容によって市が所有する騒音計を貸し出したり、無料の法律相談への紹介をしたりしている。相談が低周波音とされるものである場合、希望によって市職員による測定を行い、参照値と比較し、相談内容の原因が低周波音であるかについて助言をしている。

騒音に関する相談は、平成 27 年度では 230 件程度あり、そのうち低周波音に関するものが7件であった。

B市では生活騒音に関する指針を定め、エアコン、給湯機などの家庭用機器、ピアノ、テレビなどの音響機器による生活騒音に対して、昼間、朝夕、夜間の時間ごとに目安となる指針値を定めているほか、集合住宅の上の階からの音が下の階に伝わる騒音についても、目安となる指針値を定め、生活騒音防止を図っている。

また、市民向けの啓発活動として、生活騒音に関するパンフレットを作成し、集合住宅の管理人や希望する市民へ配布するなどしている。

(3) C市（人口規模 10 万人未満）

C市では、条例に基づき、生活騒音に関する要綱を定めている。平成 27 年度は 18 件のうち 12 件について現地確認したとのことである。その結果、ほとんどの音源が事業者によるもので、生活騒音とされたものは 1 件であった。

従来、住民からの相談に関しては測定等を行っていなかったが、平成 26 年頃から、相談内容や現地確認の結果等に応じて、測定を行い、現地確認していないものは電話対応で終了したとのことである。

なお、C市では、燃料電池コジェネの設置に対して助成金を拠出しているが、国の補助金を受けていることが前提条件であるため、燃料電池コジェネが設置された後の申請となっており、設置場所等の指導ができない状態とのことである。

近隣騒音や建築工事による騒音・振動に伴う被害なども

公害紛争処理の対象となります。

紛争を解決するには、まずは相談を。



公害紛争処理制度に関する相談窓口

こうちょうい

公調委 公害相談ダイヤル



03-3581-9959

月～金曜日 10:00～18:00

(祝日及び12月29日～1月3日は除く。)

FAX : 03-3581-9488

E-mail: kouchoi@soumu.go.jp

※ 本誌に掲載した論文等のうち、意見にわたる部分は、それぞれ筆者の個人的見解であることをお断りしておきます。

第93号 平成30年5月

編集 総務省公害等調整委員会事務局

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館

内容等のお問い合わせ先：総務課広報担当

TEL : 03-3581-9601 (内線 2315, 2347)

FAX : 03-3581-9488

ホームページアドレス <http://www.soumu.go.jp/kouchoi/>



詳しくはこちらへ →

公害等調整委員会

検索