

岡崎市は愛知県のほぼ中心に位置し、人口約 39 万人を抱える西三河の中心都市の一つとして発展を続けています。市内には、市域の約 6 割を占める森林や、その水源から市内中心部を流れる乙川などがあり、豊かな自然に恵まれています。

その一方、本市は「徳川家康公生誕の地」、赤味噌ブランドである「八丁味噌発祥の地」など多くの歴史的遺産を有する地でもあります。一昨年、市政施行 100 周年を迎えたことを機に、次の 100 年を見据えた新たな取組も進めています。具体的には、乙川を中心とした河川周辺整備（乙川リバーフロント計画）や、市内ターミナル駅前の大規模整備、大型商業施設の誘致などを進めているほか、ゆるキャラの「オカザえもん」や、本市出身のクリエイター、故内藤ルネのイラストを活用したプロモーションを通じて、新たな岡崎市の魅力の創出に努めています。



岡崎衛門之介(おかざきえもんのすけ)  
ことオカザえもん

さて、環境部環境保全課は総勢 16 名で、環境保全係と自然共生係の 2 係で構成されています。私の所属する環境保全係は 6 名から成り、事業所の監視・指導や各種届出の受け付け、苦情相談（野焼き関係は他課）などの事務を担っています。一方、自然共生係は、ごみ屋敷や犬ふん、雑草など環境美化対策のほか、自然環境の保護・保全に係る事務を担っており、課全体の業務範囲は多岐にわたります。今年 10 月には、市の公園の池の耐震工事に合わせて、池の水を全部抜き、外来種の駆除も行いました。

環境保全係に話を戻しますと、平成 29 年度の苦情件数は 189 件で、ここ数年は年間 200 件前後で推移しています。苦情内容としては、毎年、騒音が全体の約半数を占め、残り半数を大気、水質、悪臭の苦情が占めている状況です。

近年の苦情の傾向としては、ご近所付き合いなどのコミュニティ意識の低下もあり、個人間の生活環境に起因する問題が多く寄せられています。その多くは、騒音・振動、悪臭といったいわゆる感覚公害に関するもので、その内容も様々です。話を聴くと、大抵は当事者間の円滑な話し合いができず、その対応や解決を行政に委ねるものですが、行政としてもよるべき法令や基準がなく、日々対応に苦慮しています。

また、工業地域など騒音・振動の規制基準が比較的緩い地域において、工場と住宅が近接してい

ることに起因する苦情も近年多く、対応に苦慮するケースの一つです。この場合、事業者は「工業地域だから工場を構えている（基準も満たしている）」、申立者は「うるさくて困っているので何とかしてほしい」と主張が平行線になることが多々あります。また、夜勤など生活サイクルの異なる方からの苦情は、苦情の時間帯が昼間であるため、騒音測定を行っても規制基準を満たすことが多く、申立者が納得されないケースもありました。

今後、ますますライフスタイルが多様化し、また、外国人労働者など文化・背景の異なる人が多くなることも予想される中、行政に対する要望も多種多様なものになると予想されます。そしてその結果、われわれ行政が対応に苦慮するケースもますます増えてくるものと思われま

す。苦情対応は必ずしも申立者の満足が得られる結果になるとは限らず、もどかしい思いをすることもあります。個人としては日々知識や技術の習熟に努め、組織としては日頃から係内・課内の情報共有や連携という「組織力」の強化を意識して、今後も早期かつ実効性のある解決の一助になれるよう努めていきたいと思