

ネットワーク

がんばってまーす

自治体担当者の私たちにもできること

石川県金沢市環境局環境指導課技師

木谷 直隆



金沢市は、石川県中央部に位置し、面積 468.64km²、人口約 46 万 5 千人の中核市です。自然に恵まれ、市の東側から南側にかけて山稜と丘陵が連なり、冬季の積雪の雪解け水もあつてか、豊富な山水が浅野川や犀川などの河川や 55 本の用水を巡り、金沢平野の各所に一年を通して供給されます。旧加賀藩の時代には加賀百万石と称して藩祖前田利家公のもと金沢城を中心に城下町が形成されてきました。また、その後も幸い大きな災害や戦禍に遭わずにいたため、古き良き街並みが今なお継承され、一方で、北陸新幹線の開業に伴い観光客の増加も相まって金沢駅周辺地区の整備が進み、「自然」と「文化」、「保存」と「開発」が共存する街として発展しています。



犀川から望む河川敷と医王山系

私が所属する環境指導課は、現在、一室一係体制で廃棄物対策事務と公害対策事務を分掌しており、公害苦情対応については典型 7 公害だけでなく、廃棄物や空き地・空き家に関する苦情についても所管しています。当市の公害苦情の特徴は、先の「豊かな水の恵み」も要因となっているのか、「水質汚濁」に関する苦情の割合が高い傾向にあります。最近では、市街地開発による工事や新規事業所からの騒音等に関する苦情が増加しています。

当課の苦情対応は、通報を受けた後すみやかに職員が現場に向かい、苦情の原因となっている公害等の発生状況を確認するとともに、苦情申出者（被害者）や発生源者から直接お話を伺います。現場にて直接自分の眼と耳で確認することにより、電話だけでは把握できなかった公害の発生・被害状況や、苦情申出者と発生源者それぞれの主張や状況を明瞭に理解することができます。そのうえで、発生源者に対し早急に改善措置や防止対策を講じるよう指導しています。このとき注意しなければならないの

は、発生源者の主張や状況に耳を傾けずに指導してしまうことです。一方的にこちらの主張を突きつけてしまうと、「行政の一方的な要求だ。」と発生源者は反発してしまい、返って指導に耳を貸さなくなる事態に陥ることがあります。そのようなことがないよう、私は、必ず発生源者の主張や状況も十分に伺ったうえで「もし、貴方が苦情申出者の立場であったら、この状況を受忍できますか。」と問いかけることにより、苦情申出者への共感を促し、自発的に改善措置や防止対策を講じるよう指導しています。

しかし、年々苦情件数は増えその内容も多様化しているなか、対応する職員数は増えることはなく、その職員も日々別の業務に従事しながら突発する公害苦情に対応しなければならないため、時には十分に対応できずに問題が長期化することもあります。そのため、苦情の発生を未然に防止することが、住民や事業者だけでなく私たち行政にとっても喫緊の課題であると考えます。

当課では、未然防止策の一つとして、食品製造事業所や食品販売店、飲食店に対する周知啓発活動に力を入れています。これらの事業所（業種）からは、食品の製造や料理の調理過程で使用する設備からの騒音や悪臭のほか、空調設備からの騒音、夜間営業に伴う騒音、ごみや排水設備からの悪臭や汚水の発生など、あらゆる公害が複合して発生するおそれがあります。現に当市では、食品販売店や飲食店の新規開業により発生した公害苦情が、建設・解体工事によるものとともに増加しています。この問題に対処するため、当課では数年前から、



講習風景

金沢市食品衛生協会が定期的で開催している「食品衛生責任者（再）研修会」に講師として参加し、飲食店等から発生する公害苦情について講習を行っています。この研修会は、食品衛生法に基づく食品衛生責任者のために衛生管理に関する講義が中心ですが、公害苦情についても少しの時間をい

ただき、現場担当者から事例を交えて「如何に公害苦情発生の未然防止が重要であるか」を説明しています。未然防止が図られれば、当事者だけでなく行政も含めた全ての関係者の「時間」、「労力」、「金銭」的な負担が、苦情が発生してしまったときに比べてはるかに小さくなるものと推測され、また、何よりも住民や事業者の幸せに繋がると信じて、私は、毎回熱意を持って講義に臨んでいます。

そのこともあってか、先日、私がある事業所に対する苦情を受け事業所に立入りしたところ、対応された責任者は初対面にも拘わらず私のことを知っており、そのことを不思議に思い尋ねると、「あなたの講習を受けました。熱心に講義されていたので印象に残っています。」と講習時の私のことを覚えてくださっていました。その後は、こちらのお話をよく聞いてくださり、公害の原因となっていた設備の早急な改善措置と防止対策を講じることに快諾していただくことができました。結果的には、私たちが考えていた未然防止とはなりませんでしたが、問題の早期解決につながったこともあり、頑張ってきたことが報われたと実感できました。

この例から言えることは、私たち自治体担当者によって実施できる地道な周知啓発活動も、法令等の整備による規制と同様に、苦情発生 of 未然防止に非常に有効であるのではないかということです。もちろん他の自治体の皆様も大変な苦勞を重ねながら様々な対策や取組を実施しているところですが、もう一度「自治体担当者にもできること」、むしろ「自治体担当者だからこそできること」というような地域に密着した自治体の強みを前向きに意識して、公害苦情対策に励むことが自治体には望まれていると思います。皆様、一緒に頑張りましょう！