

がんばってまーす

苦情者と発生源の板挟みから学ぶこと

大阪市環境局環境管理部環境管理課
(南東部環境保全監視グループ)

前田 現喜

こんにちは。大阪市環境局環境管理部環境管理課（南東部環境保全監視グループ）の前田と申します。今回は大阪市を紹介しながら、日々の公害苦情対応業務の中で感じていることを書かせていただきます。

大阪市は港湾都市で、商業の中心地でもあります。この地名のいわれは、いろいろな説がありますが、はっきりとしていませんが、室町時代、石山本願寺を建てた蓮如上人の御文章に書かれた「攝州東成郡生玉之庄内大坂」が、文献に残る最古のものとして残っています。当時の文献には大坂とも小坂とも記され、いずれもオサカと発音されていたと思われます。江戸時代には、大坂三郷というように大坂が多く使われており、大阪も混用されてきましたが、明治10年ごろになって、ようやく「大阪」に落ち着いたようです。



みおつくし（濡標）

大阪市の市章は「みおつくし」の形を表（あらわ）したマークです。みおつくし（濡標）というのは、古歌にもよまれているように、昔、難波江

の浅瀬に立てられていた水路の標識です。摂津名所図会にはクイの上部に板をX型に打ちつけたものだけが見られますが、天保年間の絵図には今の市章と同じ形をしたものが描かれています。大阪の繁栄は昔から水運と出船入船に負うところが多く、人々に親しまれ、港にもゆかりの深いみおつくしが、明治27年4月、大阪市の市章となりました。

また、近代的な建築、繁華街、食べ歩きグルメの町としても有名です。主な史跡には、堀や梅、桃、桜の木がある公園に囲まれた大阪城があります。大阪城は16世紀の江戸時代の城で、数回の修築を経て現在に至っています。大阪市にはまた、日本最古級の神社である住吉大社もあります。また、昨今では、大阪市が2025年の国際万博博覧会の開催都市に選出されました。

さて、大阪市の面積は225.3km²、人口密度は1km²あたり12,113人となっており、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29年度中に市民から各区役所及び環境局等に寄せられた苦情件数は、1,403件あり、最も多い苦情は騒音に関するもので825件と、苦情全体の59%を占めています。

騒音苦情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。以前は工場や事業場だった土地にマンションやビルのような高層な建物が多数建ったことにより、隣接する建物と僅か数cm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絶えません。

私は現在、主に公害苦情（大気汚染、騒音、振動及び悪臭等）対応業務に携わって今年で3年目

になりますが、対応前に「嫌だなあ、怖いなあ、こんなことを言ってどなられないかな。」と心配になることも多く、対応後は「これでよかったのかな。他の対応はできなかったのか。」と反省することが多々あります。特に申立人に対する聞き取り方、発生源への指導の仕方等を日々勉強中です。

昨今、自治体によってバラつきがあるのかもしれませんが、環境法令で規制できない、あるいは規制になじみにくい苦情の相談が年々増加傾向にあるのかと思います。大阪市に寄せられた苦情事例を挙げると、お店の前の路上でさわぐ客の音がうるさい、新築工事（※特定建設作業に該当しないもの）の音がうるさくて眠れない、小学校から運動会の練習をしている音がうるさい等の申立があります。

このような場合、苦情の申立人からは、「行政なんだから、何とかしてよ！」と言われ、発生源の事業者からは「苦情申立に対し配慮はするが、法令上問題ないなら特段何も対策はしない。」といったような状況に多くの場合陥り、苦情の申立人及び発生源の板挟みにあうといったような一番の難所がやってきます。

私の対処方法として、まず苦情の申立人からじっくりと相談の内容を聞き取るようにしています。苦情の申立人が行政に伝えたいことを全て話し終えた後に、法的に規制がない苦情について発生源にどういった指導ができるかを申立人に説明するようにしています。苦情の申立人の話の途中の段階で、法的な規制がないことを伝えると、「行政は何にもしてくれない！」と苦情の申立人を激昂させてしまい、不要なトラブルにもなりかねません。

また、相談内容にもよりますが、法的に規制がないことが分かっている場合、1度は現地へ立入調査を行うようにしています。苦情の申立人によっては、行政が来てくれたことで納得し解決に至った事例や、ちょっとした発生源の対処により解決に至った事例もあります。例を挙げると、規制基準以下であるが隣の工場の室外機が一日中うるさいといった騒音の苦情で、立入調査すると発生源が定期的にメンテナンスをしていなかったことが発覚し、専門業者にメンテナンスを依頼したとこ

ろ、発生源からの室外機の音はかなり小さくなり解決に至った事例もあります。

このような苦情の申立人及び発生源の板挟みにあうといった事例も含めて、私が公害苦情対応業務を行う上で、大事に思っていることがあります。それは、「法律や条例などの規制がなぜあるか」ということを考えることです。法律や条例にのっとって判断することは行政として当たり前のことですが、そればかりで「法律、条例に記載されているから……、記載されていないから……」と一方的に言われても、苦情の申立人や相談をされる方の多くは納得しませんし、私が苦情を言う申立人になった場合間違いなく納得しないでしょう。

なぜそれが関係法令に抵触するのか、若しくは抵触しないのかを分かりやすく説明することで、苦情の申立人や相談をされる方の態度が、多くの場合変わると思います。法律、条例の意味や成り立ちを考えることにより説明の仕方も変わり、より親切な対応につながりますし、自分が取るべき対応が自然と見えてくることが多くなりました。もちろん公害苦情において対応する上で行政は、発生源と申立者との問題を中立的な立場で対応しなければいけません。法律、条例の解釈も十分理解し、苦情の申立人や相談をされる方の立場を把握し、今以上に丁寧な対応ができる職員になりたいと考えています。



大阪城