

がんばってまーす

苦情処理を通して思うこと



宮崎県延岡市市民環境部生活環境課

環境保全係長 甲斐幸次

延岡市は、東九州に位置し、九州山地を背にして“清流”五ヶ瀬川が貫流する、産業と歴史と文化・スポーツが息づく「市民力・地域力・都市力が躍動するまち」で、平成18年に“山の文化”の北方町、“海の文化”の北浦町、平成19年に“山と川の文化”の北川町との1市3町合併を経て、九州では2番目に広い面積を有する、商工農林漁業の各産業が均衡する新しいまちに生まれ変わりました。

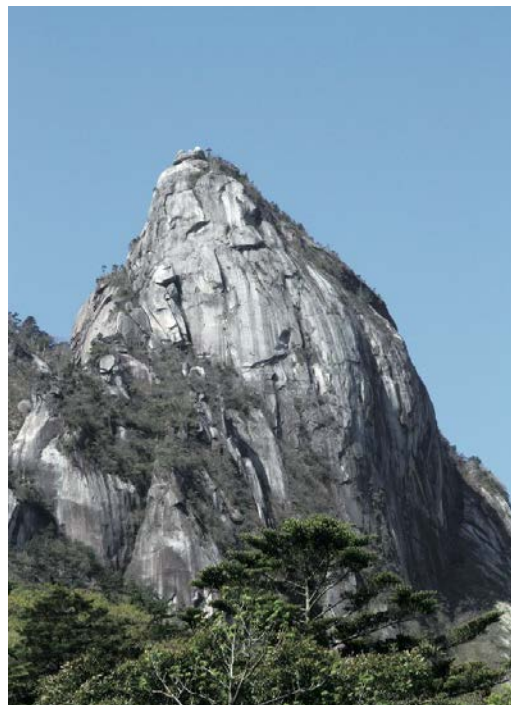
市の中心部を流れる五ヶ瀬川は、6年連続で全国トップクラスの水質を誇っており、現在も鮎やなを始めとする川の文化が継承されています。

この五ヶ瀬川水系の水源でもある宮崎・大分両県にまたがる^{そぼ}祖母・^{かたむき}傾・^{おおくえ}大崩山系周辺地域は、平成29年6月に「祖母・傾・大崩ユネスコエコパーク」に登録されていますが、これは、この地域の生物多様性や自然の恵みを大切に守り、自然と人が共生してきた歴史や文化が世界的に認められたということではないでしょうか。

また、^{にっぽう}日豊海岸国定公園の中心部に位置し、雄大なリアス式海岸を有する下阿蘇ビーチは、環境省の「快水浴場百選」において九州で唯一、海の部特選に選ばれています。

このような、海、山、川の恵まれた自然環境を次の世代へとつなげ、魅力あるまちづくりを更に進めていくため、本市では、「自然が創る豊かなまちを未来につなぐ 環境都市 のべおか」を目

指す環境像として掲げており、今後とも、自然と社会の共生・調和、環境への負荷の少ない循環型社会を目指し、市民・事業者の皆様とともに更なる環境保全活動に取り組んでいきたいと考えています。



大崩山

本市における公害苦情相談への対応は、生活環境課環境保全係の6名で行っていますが、平成30年度の相談件数総数は164件で、主な相談は、野外焼却、悪臭、廃棄物の不法投棄関係となっています。不法投棄関係については、平成30年度より本市資源対策課へ事務を移管したところですが、引き続き本課に寄せられる相談も多く、資源対策課と協力連携して対応しています。

さて、私は、本年4月に生活環境課環境保全係に配属されました。十分な知識を持たない私ですが、経験豊富な上司や同僚と一緒に日々様々な苦情相談に対応する中で、法規制等に関する理解を一つずつ深めているところです。

短い経験の中ではありますが、苦情相談に対応する中で感じていることを、事例と合わせて御紹介させていただきます。

その相談者は、自宅に隣接する土地の造成工事による騒音や振動、重機から排出される排気ガス等に大きなストレスを感じて苦情を申し立てていました。積極的な方で、自ら、開発行為の許可申請手続は必要なのか、特定建設作業の実施に際して事前に届出書が提出されているのか等を市の担当課に確認に来られることもありました。

市では、必要な申請や届出等を受理する際に、法規制の範囲内で適正に工事等が実施されるよう、騒音や振動等への対策を指導していることを説明するのですが、相談者は、市の指導は十分なものではないと感じている様子でした。

また、苦情を申し立てている原因の一つに、造成工事を行う事業者への不信感があり、工事の概要や工期に関する情報提供が不足しているとの訴えが強く見られました。このようなことから、事業者には相談者からの相談内容を伝え、工事に関する事前の情報提供等の状況を聴取したところ、事業者による説明はなされてはいたものの、相談者不在時に相談者の配偶者に対して説明されていたことが分かりました。事業者としては一定の説明を行ったという意識があったものと推測されますが、相談者においては納得できる内容・方法ではなかったということです。

現在、造成工事は周辺の道路拡幅工事等の関係から一時中断されていますが、道路拡幅工事完了後には再開される予定であり、その後は住宅の建

設工事が行われることが予想されます。相談者が工事から受けるストレスを軽減するためにも、事業者が円滑に工事を実施していくためにも両者の関係改善は必要不可欠と思われます。

相談者は事業者への不信感等から、自ら直接事業者へ苦情を申し立てることには難色を示していますが、市においては、引き続き、事業者に関する事前の情報提供等に努めるよう協力を依頼するなどして、関係改善を働き掛けるとともに、新たな苦情の発生を未然に防いでいきたいと考えています。

市に寄せられる苦情相談は、まさに多種多様であり、それぞれの問題の背景や状況が異なりますが、その発生原因の一つには、地域のつながりの希薄化があるように感じられます。表面上は解決したように見えても、その問題がくすぶり続けると将来さらに大きな問題となって噴き出すことにもなりかねません。

公害苦情対応についてはまだまだ新米の私ですが、相談者、発生源者双方の言葉に耳を傾け、公害等の解消はもちろんのこと、対応を通して少しでも双方の信頼関係の構築に資することができるように取り組んでいきたいと考えています。



愛宕山より市内を望む