ネットワーク

最前線紹介

500年の想いを胸に

山梨県甲府市環境部環境総室環境保全課

1　歴史の香り漂う街「甲府」

皆さんは「甲府」と聞いて、何を連想しますか。「昨年度のブロック会議の開催都市」とお答えの方は、本誌の熱心な読者だと思います。この他の御意見として「武田信玄公」「甲府鳥もつ煮」「ワイン」が多数かと思いますので、当市におけるワインの歴史についてのお話しから始めます。

今から遡ること約150年、明治３・４年頃には、市内在住の２名が甲府市広庭町（ひろにわちょう）（現：甲府市武田）で、国産ワインの始まりとされる、野生葡萄を用いた醸造を行っています。さらに、明治10年には彼らの志を引き継いだ県立葡萄酒醸造所が甲府城の跡地に設立され、国産ワイン発展の礎となりました。今日では、ぶどう畑・ワイナリーに加え、国内唯一とされるワインの教育機関が所在する程に、ワインは当市内に根付いています。

もう１つ歴史に関する話題です。当市は、平成31年（2019年）に開府500年を迎えました。これは永正16年（1519年）に武田信虎公が、躑躅（つつじ）が崎（現：甲府市古府中町（こふちゅうまち））に居館を構え、この地を治めたことに由来します。当市の名称「甲府」は、甲斐の府中を表しており、開府以降500年余り続いています。

開府500年記念のスパークリングワイン

2　当市における公害苦情処理

当市において公害苦情処理を担当する公害係には、事務職、土木職、水質検査職等と多様な職種で構成する９人が在籍しています。さらに、大気汚染防止法等の環境規制法令も担当していることから、公害苦情処理において小回り・迅速対応を可能としています。なお、廃棄物に関連する公害苦情については部内の所管と連携することで、速やかな対応・処理に努めています。

当市の公害苦情における特徴は、ブドウ等の果樹剪定枝の野焼きに伴う苦情が見られることです。例年、冬季を中心に苦情が発生していますが、広報誌等による呼びかけに加え、粘り強く現場対応を行うことで、近年では苦情件数が減少傾向に転じています。

一方、他自治体と同様、当市においても、近年公害苦情の内容が多様化しています。生活騒音等の法令の規制対象外の案件を初めとして、「発生源に直接話をすると、ご近所付き合いに差し障るので、匿名ということにして市から苦情を伝えて欲しい」「マンションのオーナーだが、下階のテナントからの音がうるさいので、市で指導して欲しい」等の人間関係を懸念するもの、「農家が行う焼却は法律の例外、とウェブニュースで見たが、隣の畑で行っている野焼きは例外に該当するのか」のように情報の氾濫に伴うものを挙げることができます。

さらに、電子メールによる公害苦情申立が増加しています。電子メールでは、受付時に苦情の詳細を把握するのが困難であることが多く、その後の公害苦情処理を進める上で苦慮しています。

３　公害苦情処理の経験から

このように、多様化した公害苦情への対応の際に感じるのは、対人能力の重要性です。特に、公害苦情受付時に苦情申立者と信頼関係を短時間で築くことが肝要です。その際の留意点は、①申立者が十分に吐露できるよう、言葉遣い・タイミングに配慮する、②申立者の気持ちを受け止める、③申立者と同じ方向を向く、の３点であると感じています。

受付時に信頼関係を築くことで、十分な情報を得ることもでき、的確な公害苦情処理を行えます。さらに、対応結果が申立者の期待とは異なった場合でも、申立者は一定の満足を得ている、と感じます。

ここで、当課が経験した対人関係に特徴がある２例を紹介します。

１例目は、悪臭苦情の電話を受けた時のものです。話を伺うと、強い臭気を感じている様子がないと感じたことから、特に対話に注意を払いお話しを進めたところ、相談者はダイオキシン類が物の燃焼で発生するとの情報を基に「悪臭（＝焼却＝ダイオキシン類）＝危険」との認識をお持ちで、わずかな悪臭を不安に感じていることを理解できました。当市では大気のダイオキシン類の常時監視を行っていること、悪臭等の苦情に対応していることを伝えたことで、相談者に安心していただくことができました。

２例目は、野焼きの現地調査結果を苦情申立者に報告した際のものです。発生源付近で灰の飛散を確認できたことを踏まえ、「あの焼却跡の状況からすると、野焼きの時には灰が飛んできて大変だったのではないでしょうか。」と伝えたところ、それまで堅かった苦情申立者の口調が「そうなんですよ。あの時は…」と柔らかいものに変わり、会話を円滑に進めることができました。当方が、苦情受付時に申立者が口にしなかった気持ちを察して伝え、苦情申立者の気持ちに寄り添い同じ目線を持ったことで、公害苦情処理の促進につなげることができたものと考えています。

当市では、対人能力の訓練として、実務経験を重視してきました。この実務経験の中で、医療における「ナラティブ・アプローチ」（患者や相談相手を理解する際に、相手の「物語り（narrative）」を最大限に尊重するアプローチ）に類似した対応を無意識のうちに身に付けてきたと感じます。したがって、今後は実務経験と並行して、ナラティブ・アプローチの中核概念といえる「物語能力」への理解を深めることで、対人能力に磨きをかけることができるものと考えています。

４　むすびに

「甲府」の名称の基となった「甲斐」は、一説には交通の要衝を表す「交ひ」を語源としていると言われています。今日においても、当市とその周辺では、中部横断自動車道の静岡県・山梨県間の開通（本年）、リニア中央新幹線の品川・名古屋間の開通（令和９年）が予定されています。当市は、これら交通環境の変化に呼応するように、新たな時代を迎えようとしています。

甲府の街並み

このような時代の変化の中にあっても、当課では、武田信玄公が遺した名言「人は城、人は石垣、人は堀、情けは味方、仇は敵なり」に従い、人を中心に据えたこれまでの500年と同様に、次の500年においても、人を中心に据えた公害苦情処理を通じて、この街の良好な環境を次世代に引き継いでまいります。

（執筆：公害係　山田康雄）