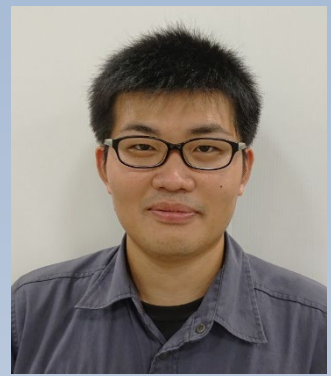


## がんばってまーす

### 公害苦情相談対応の難しさ



熊本県天草市市民生活部市民環境課市民環境政策係主事

はらだ りきと  
原田 力登

皆さん、こんにちは。私は、熊本県天草市市民環境課の原田です。市役所に入って2年目でまだまだ知識や経験が少ないので、公害苦情相談の対応に日々、苦戦しています。

まず、天草市の紹介をさせていただきます。平成18年3月27日に2市8町が合併し誕生した天草市は、熊本県南西部に位置し、周囲を美しく美しい海に囲まれた天草<sup>かみしま</sup>上島と天草<sup>しもしま</sup>下島及び御所<sup>ごしょうらじま</sup>浦島などで構成する天草諸島の中心部に位置しています。面積は、683.82平方キロメートル（令和元年10月1日現在）で県内最大を誇ります。

産業面では、温暖な気候を活かした農業や、豊かな水産資源を活かした漁業を主として発展してきました。また、イルカウォッチングや日本最大級の恐竜の化石が発見された恐竜の島、世界文化遺産に登録された崎津<sup>さきづ</sup>集落など、自然と文化に育まれた島で、海の幸、山の幸の旬の食材を楽しむことができ、当地ならではの魅力を持っています。



世界文化遺産「崎津集落」  
(天草地方の潜伏キリシタン関連遺産)

私が所属している市民環境課では、公害以外にも、犬や猫、雑草、ハチの巣などの生活環境に関する苦情相談が寄せられます。また、苦情相談の内容は、法令等に則って対応しなければならないものから、住民間の心情的なトラブルによるものまで様々です。公害苦情では、解体工事などの騒音、家畜の糞尿や野焼きなどの悪臭、河川での魚のへい死などの相談があります。

今年度、騒音について相談のあった事例について紹介させていただきます。ある日、家の近くで建物の解体工事を行っており音がうるさいという苦情相談がありました。解体工事は、事前連絡もなく突然1週間ほど前から始まり、昼休憩であるはずの正午から午後1時の間も重機を動かしており、騒音のせいでゆっくり休むことができないとのことで、相談者はお怒りでした。今も重機を動かしているとのことでしたので、電話後すぐに現場へ向かいました。現場に到着したところ、確かに解体工事が行われており、作業に伴う大きな音がしていました。解体工事に使用している重機を確認したところ、騒音規制法の特定建設作業に該当するバックホウで作業が行われていました。現場の作業員に、近隣の住民から解体工事の騒音について苦情があったことを伝え、特定建設作業の届出を行っているか確認を行ったところ、元請け業者に事情を説明し、市役所に連絡すると回答がありました。帰宅後、すぐに元請け業者が窓口に来庁され、苦情の詳しい内容を教えてほしいとのことであったため、相談者は事前連絡もなく突然解体工事が始まったことや、昼休み中も作業が

行われ騒音でゆっくり休むことができないことに不満を持たれていることを説明しました。元請け業者は、解体工事の事前説明を周辺の住民に行っていたようでしたが、今回このような苦情があったので改めて相談者のお宅にお詫びと解体工事の説明に伺いたいとのことでした。また、特定建設作業の届出について把握されていなかったため、届出を提出するよう指導すると共に届出方法の説明を行いました。翌日、元請け業者から特定建設作業実施届出書が提出され、併せて相談者に対してお詫びと説明を行い、昼休み中は解体工事を行わないことで相談者に納得していただいたと説明がありました。苦情相談後、速やかに対応できたことが解決へとつながりました。

私は、この苦情相談が解決できたポイントは2つあったと思います。1つ目は、苦情相談後すぐに現場に向かい対応を行ったことです。もし、対応が遅れていれば、相談者の不満が大きくなり更なるトラブルへ発展していたかもしれません。そして2つ目は、解体業者が苦情を真摯に受け止め、迅速に対応されたことです。苦情をお伝えした後すぐに相談者のお宅に伺い、お詫びと説明、相談者への配慮をされたことでスムーズに苦情解決をすることができました。

今回、解決できた公害苦情相談について御紹介させていただきましたが、解決できなかった公害苦情相談もあります。公害苦情相談のうち解決が難しいのは、法律で規制されていない公害の相談です。このような相談の場合、騒音や悪臭を発生させている対象者に法律に基づいた指導を行うことができません。そのため、市からは、対象者に周囲に配慮していただくようお願いしています。対象者に公害の発生を改善していただければ解決へとつながりますが、応じていただけない場合、解決が難しくなります。また、騒音や悪臭といった公害は、人によって感じ方が異なったり時間帯で変化したりするので、市のみでの対応では難しいことがあります。例え

ば、騒音や悪臭についての相談があり現場に行ってみると音やにおいを感じず、周辺に住んでいる方にお伺いしても騒音や悪臭は気にならないと言われることがあります。このような場合、騒音や悪臭が天候や時間帯によって変化することを考慮し、夜中でも対応できる警察など他の機関と連携を行い対応する必要があります。

私は、1年にわたり公害苦情相談の担当を行ってきて、苦情を解決するためには、迅速に対応すること、市として公平な立場で苦情相談の対応を行うこと、保健所や警察など他の機関と上手く連携を行うことが重要であると理解し、そのように心がけています。相談後すぐに現場へ向かうなどの対応を行うことで、相談者は気持ち落ち着かれることが多く、トラブルが大きくなることを防ぐことができます。そして、市は公平な立場にあるため、相談者の主張だけを聞いて漠然と対応するのではなく、現場の確認や相手の主張も聞いた上で、指導などを行う必要があると思います。さらに、市だけでは解決できない苦情相談もあるので、保健所や警察などの他の機関と上手く連携し、対応の範囲を広げることも重要であると思いました。

私はまだまだ経験が浅く、勉強しなければならないことがたくさんありますが、公害苦情相談に対してより良い対応を行えるようにこれからも頑張っていきたいと思っています。



いづわまちふたえ  
五和町二江沖のイルカウォッチング