

がんばってまーす

公害苦情の解決は人間関係の構築から



岩手県北上市生活環境部環境政策課主任

ちば たかあき
千葉 貴明

まず初めに、当市の概要について簡単に説明させていただきます。

当市は、岩手県の西部にある北上川流域の北上平野のほぼ中央に位置しており、北上川と和賀川が合流する肥よくな土地に美しい田園地帯が広がっています。古くから交通の要衝として栄え、国道4号、JR東北本線の南北幹線と、国道107号、JR北上線の東西幹線が交差して旧来の市の骨格はつくられてきました。その後、東北縦貫自動車道、東北新幹線などの高速交通体系も整備され、平成9年度には東北横断自動車道秋田線の全線が開通し、東北の十字路として発展してきました。また、観光としましては、日本さくら名所100選にも選ばれている「展勝地公園」を始め、夏の「北上・みちのく芸能まつり」、日本屈指の積雪量を誇る「夏油高原スキー場」等、年間を通して様々な見どころがあります。

また、来年度は3市町村合併による市制施行30周年、展勝地公園開園100周年、第60回北上・みちのく芸能まつりと記念の年になります。コロナ禍で先行きが不透明な状態ではありますが、機会があれば是非お越しくください。

さて、当市の業務体制に目を向けると、公害関係業務は係長以下3名と会計年度任用職員1名で行っており、苦情件数は年間40件程度で推移しています。自然が多い町ですので、悪臭や野焼きの苦情等が多く寄せられていましたが、近年は多数の企業の進出に伴い、集合住宅等の

建設が続き、騒音の苦情も多くなってきています。公害苦情というと、多くは住民の良好な生活環境が損なわれ起こるものですが、様々なケースに対応していくうちに、苦情の根底は、当事者同士の人間関係がうまく構築されていないことに起因する、他者への不満から始まっているケースが多いように見受けられます。今回はこのような事例を中心に御紹介させていただきます。



夏油高原スキー場

まず、一つ目は、飲食店からの騒音・悪臭の苦情です。当該店舗は、当市の繁華街の一角の既存建屋を活用し新規に入店した店舗であり、苦情内容としては、苦情申立者宅との距離が近いことから、店舗内の話し声やBGM、室外機の音、朝のごみの収集時の作業音などといった騒音と、調理に伴う油臭を始めとした悪臭によるものでした。先輩職員と現場を確認すると、確かに隣家との距離はわずかな空間しかなく、問題解決の道のりは大変険しそうだったことを今でも覚えています。現地に設置されていた

施設を一通り確認したところ、店舗に設置されていた空調機は岩手県条例に抵触する規模のものであったため、早急に届出を行うよう指導を行い、併せて敷地境界線上の基準を遵守するよう防音壁等の対策も行うよう指示しました。また、臭いについても排気口の位置が低く、建屋周辺に滞留しているような状態でしたので、高さや向き等を検討してもらうよう指示を行いました。その後、経営者と更に話をしていくと、営業開始までに周辺住民に一度も挨拶をしていないような現状が見えてきました。これを聞いた先輩職員は、住民とのコミュニケーション不足を指摘し、これを改善することによって、苦情が収まる可能性についても事業者の説明していました。当時の私は、不満を持つ者同士が顔を合わせたら、ますます関係が悪化するのではないかと思ったものですが、意外とそうではなかったのです。

その後、事業者側の対策で室外機の周辺には防音壁が設置され、店内のBGMも極力下げられる等の企業努力も行っていただきましたが、残念ながら苦情は数回続きました。この段階においても、事業者側では未だ近隣住民に会っていない旨を説明されていたため、再度、先輩職員は真摯に向き合ってコミュニケーションをとってほしい旨を丁寧に伝えていました。事業者側にも辛抱強く向き合っていただいたかいもあり、最終的には苦情申立者と直接お会いすることができ、話をする機会が生まれたことで、それ以降は苦情が一切来なくなりました。公害苦情の中には、今回のように少しコミュニケーションをとるだけで、ここまで反応が異なるケースがあるものかと驚かされたのを今でも鮮明に覚えています。

二つ目のケースとしては、宅地造成等における騒音苦情が挙げられます。近年、市内には多数の企業の進出に伴い、アパートやマンションのような集合住宅のほか、住宅団地の造成等が

盛んに行われています。造成が行われる地域では、事前に事業者が地元住民に対して工期等の説明を行ったり、チラシを配ってスタートするという流れが大多数なのですが、決まって苦情が来るのは、事前の説明を受けていないという方からです。特に、夜間勤務の方で、説明会に参加できなかった方や、チラシを確認する余裕がなかった方が多く、苦情の電話での話しぶりでは事業者に対してかなり不満を持っていることが多いという印象です。このようなケースも、事業者において法に定める届出漏れがないかを聞き取ることから始まりますが、大多数の事業者は法令を遵守して作業を行っているのが現状です。そのため、行政側でも強い指導ができないことから、作業音は苦情の申立て前と変わらないことが多く、案件が長期化するのが大多数です。その中でも苦情申立者の住所等をお伝えできるケースでは、事業者側の真摯な対応により、苦情の電話が少なくなる傾向にあります。このことから、公害苦情は公害そのものに悩んでいるのは確かなのですが、事業者への不満や不信感を取り除いてあげれば、ある程度許容できる範囲が広がると学ばされた事例でもあります。

長文にわたり案件を二つ記載させていただきましたが、公害苦情は他の自治体の皆様も感じているとおり、法で規制できないことが大多数です。また、苦情の多くは苦情申立者と原因者双方の人間関係が余りうまくいっていないことから始まっているように見受けられます。まずは、苦情申立者の一番困っていることを把握すること、そしてその根底にある思いをしっかりと酌み取ってあげることが大事なのかもしれません。

最後になりますが、今後も様々な案件を通じて、自分なりの考え方や解決までのスタイルを確立し、市民のより良い暮らしを守れるような職員を目指し日々邁進していきたいと思っております。