

がんばってまーす

苦情処理を通して思うこと



長野県上田市生活環境部生活環境課主事

みやした こうへい
宮下 皓平

日本のほぼ中央に位置している上田市は、長野県の東部に位置し、北は上信越高原国立公園の菅平高原、南は八ヶ岳 中信高原 国定公園に指定されている美ヶ原高原などの標高2,000m級の山々に囲まれています。北は長野市、千曲市、須坂市、坂城町、筑北村、西は松本市、青木村、東は嬭恋村（群馬県）、東御市、南は長和町、立科町と接しており、佐久盆地から流れ込む千曲川（新潟県からは「信濃川」）が市の中央部を東西に通過、これに周囲の山々を源流とする依田川、神川、浦野川等が合流し、標高400mから800mの河川沿いに広がる平坦地や丘陵地帯に市街地及び集落が形成され、緑溢れる森林・里山と清らかな水の流れる川に育まれた自然豊かな地域です。

奈良時代から、京都と東北地方を結ぶ「東山道」の拠点として栄え、交通の要衝でしたが、現在はJR北陸新幹線、しなの鉄道、上田電鉄別所線が上田駅で接続し、上信越自動車道（上田菅平インターチェンジ）を有しています。

盆地部分の年平均気温は11.8℃で、年間の最高気温は35℃前後、最低気温は-10℃前後で、昼夜、冬夏の寒暑の差が大きい典型的な内陸性の気候です。晴天率が高く、年間の平均降水量が約900mmと全国でも有数の少雨乾燥地帯で、積雪についても、山間地以外の地域では10cmを超えることは稀です。一方、菅平高原は、夏の平均気温が19.6℃と東京の5月並みの気温であり、スイスを思わせる風景と相まって「日本のダボス」

とも呼ばれる大変さわやかな別天地となっており、最近ではラグビーワールドカップでイタリア代表の合宿地としても利用されるなど、ラグビーの聖地としても知られています。

近年では、大河ドラマ「真田丸」の舞台にもなり、上田城や真田氏をはじめとした数多くの歴史的文化遺産や特色ある伝統行事、国指定の二つの高原に代表される雄大な自然、由緒ある温泉等々、地域の個性が際立つ豊富な観光資源を有しています。



真田幸村像

私が所属する生活環境課では、環境保全担当4名で公害対策事務を分掌しており、公害苦情対策については典型7公害だけでなく、空き地や空き家の管理に対する苦情や不法投棄に関する苦情についても対応しています。苦情の件数としては毎年約400件の相談があり、それぞれを4人で分担しながら、住民サービス向上のために日々励んでいます。

内容としては、工場等からの騒音や振動に関する苦情や、ホームタンクからの漏油で灯油が河川に流出してしまった事故の連絡、養豚場の臭いが気になる、工場からの排気の臭いが気になるといった典型7公害に関する苦情ももちろんありますが、特に多く寄せられるのが、御近所トラブルに関する苦情です。例えば、隣の家から草木が伸びてきており困っている、隣の家の方風鈴の音がうるさい、近隣で野焼きをされており困っている、隣の家の方浄化槽から出る排水の臭いが気になる、隣の家の方車のアイドリング音がうるさい等々。所有者が分からず市を頼ってくる場合もありますが、「近所で言いにくいので市で注意してほしい」、「トラブルになりたくないので市から話してほしい」といった事情で市に相談する方が多くなっています。こういった相談や苦情を受ける中で、市の職員として相談者の力になりたいと思う反面、原因者に対しても中立の立場で接しなければならなかったり、法令等で規制されていない案件については、原因者に対してお願い程度しかできず、なかなか直接的な解決に結びつかなかったりと、市としてできることの限界を感じています。

そのような苦情の対応をしていく中で私が強く感じたのは、「日頃からの御近所でのコミュニケーションが大切」ということです。当事者同士の話し合いで解決できるような内容の苦情であっても、市役所という第三者が間に入って苦情内容を伝えることで、原因者は「直接言ってくれればいいのに、わざわざ市に言いつけられた」といった気持ちになり、申立人に対し不信感を抱ききっかけになります。その結果、話が更にこじれたり、逆に申立人に対する不満や苦情を言われる場合が多くあるからです。お互いが日頃から顔を合わせて挨拶をする等しっかりとコミュニケーションが取れていれば、何かあった場合でもお互いに改善に向けて建設的な話ができますし、逆にコミュニケーションが取れていないと、よく知らない相手に対し感情的になりがちで、些細なことでもお互

いに市を通して苦情を言い合うといった悪循環に陥るケースもあります。

近年では、核家族世帯や共働き世帯の増加、移住者の増加等の要因で、御近所と顔を合わせる機会やコミュニケーションが減少しており、今後もこのような内容の苦情が増えていくと思われます。職員数が少なくなる中で、住民サービスの質を維持しながらどこまで市役所に対応するのか、または市で対応できない場合についてはしっかりと説明や代替案を示し、いかに申立人に納得してもらうのが重要になってくると思います。

判断が難しい事案もありますが、苦情が寄せられた場合は、まずは詳しい話を聞きながら、市役所に対応できること、できないことを整理し、苦情の長期化を防ぐとともに、御近所トラブルについては御近所同士で解決できるよう案内しながら、コミュニケーションの大切さを広めていけたらと思います。



上田城