

がんばってまーす

感覚公害対応はコミュニケーションから



滋賀県甲賀市市民環境部生活環境課主事

きたむら けんた
北村 健太

「甲賀流^{こうかりゅう} 忍者^{しんげ}」や「信楽焼^{しがらきやき}」、「東海道五十三次の宿場」などで知られる甲賀市は、令和3年3月末現在において、人口89,901人で世帯数は36,571世帯となっております。

本市は、滋賀県の東南部に位置し、東部に連なる鈴鹿^{すずか}山脈を背景に、野洲川^{やすがわ}、杣川^{そまがわ}、大戸川^{だいどがわ}沿いに平地が広がり、市域の約7割を占める森林は琵琶湖の水源涵養、水質保全にも重要な役割を果たしています。市内には水の張られた水田、除草されたあぜ、間伐された里山など、人々の暮らしと自然が調和した昔からの環境が残り、地域の自然環境を特徴づける希少な動植物が生息・生育しており、ノアザミ、ノウサギ、フクロウ、カワセミ、チュウサギ、メダカなどは市内一円で比較的好く見られ、豊かな自然資源と自然環境に恵まれたまちです。

一方で、古くから街道が通る近畿圏と中部圏を結ぶ交通の要衝でもあり、現在は新名神高速道路や国道1号線を中心に、人や物の広域交流拠点となっております。

市内の産業においては、市域の大部分を占める豊かな農地と森林のもと、稲作や茶を中心とした農業やヒノキなどの林業が発展してきました。

また、交通アクセスの良さを活かし、市内にはものづくり企業をはじめ多くの企業が集積しており、甲賀市の製造品出荷額等は13年連続で滋賀県内1位となるなど、活発な生産活動が行われています。

さて、本市の公害苦情対応は、生活環境課環境政策係が対応窓口となっており、公害苦情以外にも自然環境保全、犬・猫、墓地、地球温暖化対策やエネルギー政策など、幅広い業務を行っています。生活環境課に寄せられる苦情は年間約300件程度あり、苦情の中で最も多いものは空き地の草刈り苦情で、年間約200件のお問い合わせをいただいております。土地所有者に適正管理を文書で依頼しているところです。

公害苦情は年間100件程度ですが、公害苦情の中で特に多いものは「騒音」や「振動」、「悪臭」などの感覚公害に類する苦情です。これらは、各個人の生活に密着した苦情として寄せられることが多く、発生原因が不明確であったり、数値のみをもって判断できないもの、苦情主にしき認知できないものなど、その対応が長期化するケースが多く見受けられます。このことから、特に感覚公害に対しては、各個人の心情に寄り添い、何に対してどのように感じ、何を求めておられるのかを十分に把握し、関係性を構築しながら苦情の解消にあたる必要があると考えています。

今回事例として紹介する案件は、食品加工業からの「悪臭」に対する苦情についてです。この案件は約10年前から長期にわたり続いている案件で、工場周辺の地元住民が工場に対し悪臭の改善を申し入れされ、食品加工業者としても経費や時間をかけ対策を講じていたのですが、抜本的に改善されず悪臭苦情が継続していたものです。

食品加工業者は、毎年地元説明会を開催されているものの、地元住民（地域）との感覚に温度差があったことから、話し合いを重ねても信頼関係が十分に構築されているとは言えない状況にありました。

このような状況を改善するため、まず食品加工業者に自社からの悪臭の発生状況、地域との感覚の差を認識いただくことが必要と考え、生活環境課の職員が現場付近に赴く際は対象工場周辺の臭気レベルのチェックを行い、その結果を食品加工業者に伝え、食品加工業者が把握している臭気レベルと突合をしたところ、感知している臭気レベルに大きな隔たりがあることがわかりました。このことを境に食品加工業者の対応に徐々に変化が出てきました。これまで地域との対話は年に1回の説明会でありましたが、コロナ禍の状況にありながらも複数回にわたり地域役員の方と連絡を取りコミュニケーションを図りながらの現地説明等が実施されるようになったことをはじめとして、特定悪臭物質の測定や污水处理施設の管理方法の見直し、新たな脱臭設備の導入など解決に向けての取り組みが積極的に進められ、悪臭の発生状況はおおむね改善されています。

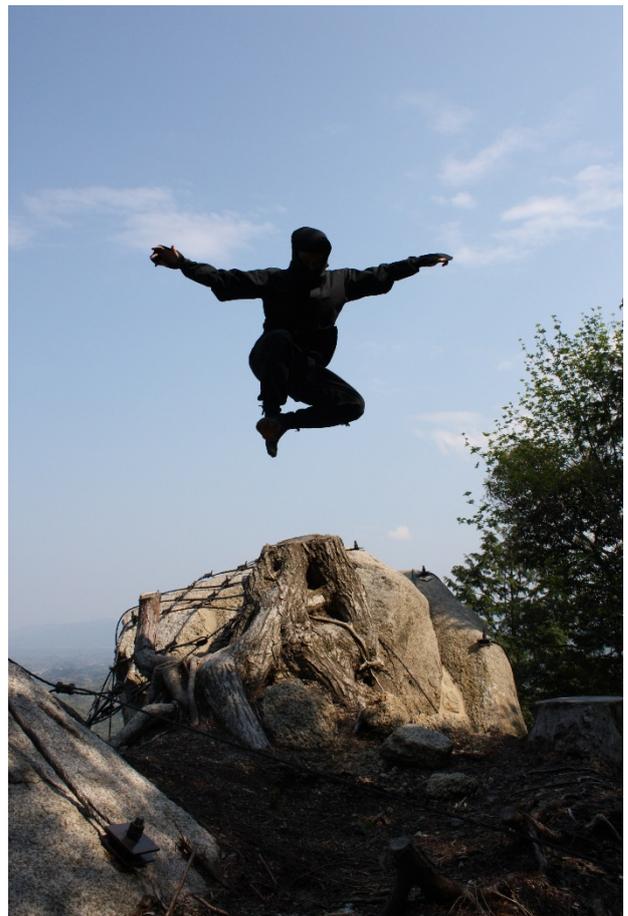
地域にとっては長年悩まされてきた問題であり、当初の協議では不信感を持ちながらの対応でしたが、協議を重ねるにつれてお互いの立場を尊重しあいながら、お互いがプラスとなる情報提供や相談・協議ができる関係性に徐々に変化してきています。これまで食品加工業者と地域とのやり取りの多くは「事業者→市→地域」または「地域→市→事業者」となっていましたが、市は食品加工会社に対し地元地域とのコミュニケーションを徹底することをお願いしており、「事業者→地域」や「地域→事業者」の直接のやり取りも多くなってきました。

食品加工業者からの悪臭はこれからの温度や湿度が上がる季節に強くなることが予想されており、これからの状況に注視しながら、事業者

と地元地域、市の三者でコミュニケーションを図りながら引き続き対策に努めていきたいと思っています。

最後になりますが、感覚公害と呼ばれる公害苦情の多い窓口では、その案件に応じて苦情主や関係者とコミュニケーションを図りながら、苦情主の心情に寄り添った対応が必要不可欠となるのは先に述べたとおりですが、残念ながらすべての案件が必ず解決に至るというものではありません。

それぞれの案件に応じて適切に判断しながら苦情主や関係者との信頼関係を築き、お互いを尊重した対応を行うとともに、より多くの知識と経験を得て、市民の生活環境の向上に努め、より良いまちづくりを目指しがんばってまいります。



甲賀流忍者イメージ