

市民に寄り添った 苦情対応について

最前線紹介

宮城県石巻市生活環境部環境課

1 石巻市について

はじめに、石巻市の紹介をさせていただきます。

石巻市は宮城県の北東部に位置し、東西約37.5km、南北約43km、面積約555km²を有しており、人口は約14万人と仙台市に続く県下2位の規模を有する都市です。

市東部は北上山地と牡鹿半島の山々や丘陵が連なり、太平洋に面してリアス式海岸が形成され、追波湾に注ぐ北上川と、石巻湾に注ぐ旧北上川の流域には肥沃な穀倉地帯が形成されています。

沿岸部では漁業のほか、牡蠣やホタテなどの養殖も盛んに行われており、特に、三陸・金華山沖は、親潮と黒潮がぶつかることにより、サバやイワシ、カツオなどの多種多様な魚種が水揚げされることから、ノルウェー沖、カナダ・ニューファンドランド島沖に並び、世界三大漁場の一つに数えられ、1年を通し新鮮な魚介類を味わうことができます。

また、山、川、海と自然豊かな環境から、5,000種を超える生物が生息しており、国の天然記念物に指定されているイヌワシ、ニホンカモシカなどの重要な種も確認されています。

観光については、令和元年は約405万人の観光客が訪れており、3年続けて参拝すれば一生お金に困らないという言い伝えのある「金華山こがねやま 黄金山神社」や、猫の島として近年注目されている「田代島たしろじま」が人気の観光地となっています。

また、仮面ライダーやサイボーグ009の原作者として知られる石ノ森章太郎先生ゆかりの地であることから、平成13年に「石ノ森萬画館」

が建設され、作品の世界観を体感できるジオラマや、貴重な原画の展示などにより、特撮ファンや子供たちに人気の施設となっています。

このように、食に、観光にと楽しんでいただける都市になっていますので、近くにお越しの際には是非とも足を延ばしていただければと思います。



石ノ森萬画館と中瀬公園

2 本市における公害苦情について

本市の公害苦情処理所管課である生活環境部環境課は、課長、課長補佐に加え、公衆衛生、狂犬病予防、墓地管理などの業務を担当する環境衛生グループ4名、環境政策、環境教育、公害苦情対応を担当する環境保全グループ4名で構成されています。

毎年50件前後の苦情申し立てがあり、令和2年度については騒音20件、振動2件、悪臭16件、その他8件、合計46件の公害苦情を受け付けており、工場や事業所からの騒音や悪臭の苦情がやや目立つようになっています。

港町という特徴から、牡蠣のカラを叩く音やフォークリフトの音に対する騒音、生魚を加工する際に発生する悪臭といった、法や条例により規制できないものや、発生を完全に抑えることができないものも多く、周辺住民の理解を得ながら作業を行うよう、事業者へ指導するといった対応しか行えていない場合もあり、苦情が再発する要因となっています。

3 苦情対応を行うにあたって

公害の発生が特に懸念される施設については、公害防止協定を締結し、定期的に報告書の提出を求めるなど、公害抑制に向けた監視体制の構築と、必要に応じた指導を行っていますが、根本的な問題解決が難しい施設もあり、長期間に渡り苦情が寄せられる事例なども見受けられます。

また、未曾有の災害により甚大な被害を受けた本市では、住宅の再建や工場の移転を原因とする騒音や悪臭の苦情など、被災地特有のトラブルも発生しており、市としても対応に苦慮することがあります。

こういったケースは公害苦情であると同時に近隣トラブルとしての側面も有しているため、申立者が特定されないように心掛けながら苦情対応にあたっています。

近隣トラブルのようなケースも含め、市に寄せられる苦情の中には、あくまで当事者間で解決していただきたい案件も含まれますが、どうしたらよいか困り果てた結果、市への申立てに至ったケースもあり、市として中立的な立場で解決に向けた対応をしています。

法や条例に基づく対応が可能な苦情に対し、適切な指導を行うことは自治体として当然ですが、明確な指導基準がない苦情案件への対応も、とても重要であると日々感じております。

4 結びに

苦情対応も含めた日々の業務を行う中で、震災復興期間が終了し、街並みの再建は進んだものの、被災された方の心の傷がまだ癒えていないと感じることがあります。

「話を聞いてもらえただけで気分が楽になった」以前対応を行った申立者からいただいた言葉ですが、出来ない理由を並べて対応を断るのではなく、根本的な解決には至らないものの、困っている気持ちに寄り添い、話を聞き、一緒に改善策を考えるなど、きめ細かい対応を心がけた結果の言葉でした。

石巻市における全体の奉仕者として、市民に寄り添った対応を心がけ、生活環境の向上を目指し、環境課一同、努めてまいります。

最後に、平成23年3月11日に発生した東日本大震災において、本市は甚大な被害を受けましたが、全国の皆様より多大なる御支援をいただき、この10年間で復興の歩みを大きく進めることができました。誌面をお借りし、御礼申し上げます。



ひよりやま みなみはま
日和山から石巻南浜津波復興祈念公園を望む