

がんばってまーす

苦情対応を通して思うこと



石川県小松市産業未来部環境推進課技術員

ひがしぐち しゅん
東口 峻

小松市は石川県西南部に広がる加賀平野の中央に位置し、西には日本海、東には霊峰・白山^{はくさん}を望み、豊かな自然に囲まれています。市内には一級河川の梯川^{かけはしがわ}を始め、前川^{まえがわ}、八丁川^{はっちやうがわ}、鍋谷川^{なべたにがわ}、郷谷川^{ごうたにがわ}などの様々な支川が合流しながら西の安宅^{あたか}の海に注がれています。里山の風景が残る山間部では、苔の里や荒俣峡^{あらまたきやう}、十二ヶ滝^{じゅうにがたき}などの美しい景勝地があります。本市の南部には県内唯一自然状態のままで残されている木場潟^{きばがた}があります。木場潟から望む霊峰白山は県内随一と言われており、木場潟を囲うように整備された木場潟公園では、ウォーキングやランニングを行う市民の健康増進の場として、また、水生動植物の保護や観察などを行う環境学習の場として利用され、老若男女問わず多くの人々に親しまれています。近年では、東京オリンピック・パラリンピックの競技種目であるカヌー競技の事前合宿地としても利用されており、日本代表を始め、多くの海外の方々も日々練習をされています。

小松市は「歌舞伎のまち」としても親しまれ、小松市西部にあります「安宅の関^{あたか せき}」は「歌舞伎十八番の内^{かんじんちやう} 勧進帳」の舞台として知られております。毎年5月に開催される「日本こども歌舞伎まつり in こまつ」では市内の子供たちが役者となって演じております。

また、市内の神社の春季例大祭である「お^{たび}旅まつり」では江戸時代から250年の長きに渡って受け継がれてきた伝統芸能「曳山^{ひきやま} 子供歌舞

伎」が行われており、絢爛豪華な曳山が勢揃いし、曳山の舞台で行われる子供歌舞伎を見に多くの人々が訪れています。



木場潟から望む霊峰白山

さて、本市の公害苦情対応は、環境推進課が対応の窓口となっており、典型7公害苦情を始め、年間約90件程度であります。課員一丸となり、市民の生活環境を守るため、対応に当たっています。苦情の内容としましては、建設工事から発生する騒音・振動、作業機械へ軽油を入れた際の漏油による河川への流出、食品加工工場からの悪臭、住宅付近での野焼きなどの典型7公害に関するものなどです。

また、道路沿いのごみの不法投棄や空き地の管理に関する苦情、犬の鳴き声や猫のふん尿被害などの動物に関する苦情についても対応しています。

その中でも近年、相談を受けている2事案について御紹介します。

まず、近年、特に寄せられるのが、近所トラブルによる苦情や相談です。具体的な例としまして、家の隣の空き地の雑草が繁茂して虫が大量発生して困っている、隣の敷地に生えている木から伸びる枝が家に当たって困っているなど様々です。相談者が原因地の所有者が分からず、市役所へ相談に来ることもあります。「隣の方なので、言いづらいので市から言ってほしい」や「名前は明かしたくないが、困っているので注意してくれ」などといった内容の相談も多く寄せられています。このような相談において、相談があった以上、原因者に対応を促しますが、法律等で規制されていない案件のため、原因者に対してお願い程度しかできず、なかなか解決に結びつかないことから、市としての対応に限界を感じています。

このような苦情に対応していく中で、御近所との付き合いがとても大切であると感じました。当事者同士が話し合えば済むと思われる案件でも、市役所が間に入ってしまったために、原因者が「なんで市から言われなければいけないんだ。本人が直接言ってくれればいいのに」などと文句を言い、申立者への不満から話がこじれてしまうケースがあります。常日頃からコミュニケーションを取っていることで、地域のトラブルに対して当事者同士でより良い対策を見いだすことができ、解決につながるのではないかと思います。

次に、野外焼却による悪臭苦情です。

こちらも年々多く寄せられており、住宅地に隣接する畑で「草木を野焼きしていて煙が洗濯物に付いて困っている」や、「工場から出ている煙のにおいが臭く、どうにかしてほしい」と様々です。このような野外焼却に関する苦情は、延焼の恐れ viewpoint で消防、事件性の viewpoint で警察、廃棄物の処理の viewpoint として市（産業廃棄物の場合は、県保健所）の合同で現地へ向かい、原因者へ対応をしています。

これまでは、相談があった部署が現地に向かい、必要であればその都度、関係部署に現地へ同行を依頼していました。しかし、現地で判断が難しいケースがあると、連絡する時間が遅くなり、現場での対応に時間がかかってしまったり、市だけで対応をしていると、「昔から燃やしていたのに、なぜ、今になって言われたいいけないのか」などと話がこじれてしまったりと、トラブルになるケースがありました。そこで、警察・消防などの関係部署で話の場を設け、野外焼却への対応について、意思統一を図りました。各部署へ相談があった場合は、現場に出動する前にそれぞれに連絡を取り、現場の条件に関係なく関係部署で対応する結論となりました。すると、現場での他の部署を呼ぶ判断が省略されること、様々な部署にて対応することから原因者とのトラブルも無くなりました。

今回のように様々な部署が関係し対応しなければいけない案件については、事前に打合せを行い、他の部署に相談が入っても、同じ対応ができる体制を整えておくことで、適切な対応を行うことができ、迅速な解決につながるのではないかと思います。

最後になりますが、公害苦情は多種多様であり、それぞれ対応が異なってきます。そういった中でも、現地の確認を行うこと、相談者の言いたいことを詳しく聞くこと、まずはこの2点を迅速に行う必要があると思います。また、警察や保健所、関係部署などとも信頼関係を築くこと、様々な知識や経験を得ることで、よりよい苦情対応を行うことができると思います。今後も、それぞれの案件に応じた適切な判断を行い、生活環境の向上に努め、市民が過ごしやすいまちづくりを目指し、頑張っていきたいと思います。