

## がんばってまーす

### 難しい業務ですね、。



秋田県大仙市市民部生活環境課環境班主事

としま よしうみ  
戸嶋 美海

皆様、こんにちは。秋田県大仙市役所生活環境課の戸嶋と申します。今年度は配属2年目となりました。はじめに、大仙市の紹介をさせていただきます。

大仙市は平成17(2005)年3月に旧大曲市おおまがりしを含む近隣の8市町村が合併して誕生しました。

秋田県の南部に位置し、東に奥羽山脈おうう、西に出羽丘陵でわが縦走、その間を流れる雄物川おものがわとその支流である玉川たまがわに沿った農村地帯が四季折々に美しい表情を見せる自然豊かな田園都市となっております。米の収穫量は国内屈指であり、水稻を中心に水田の畑利用による大豆等の土地利用型作物のほか、枝豆やアスパラガス等を組み合わせた複合営農が行われております。

また、古くから雄物川の舟運しゅうんや羽州街道うしゅうなど、交通の要衝として発展し、秋田新幹線や秋田自動車道などの高速交通網も整備され、多彩な交流が可能となっております。

大仙市は、毎年8月最終土曜日に開催される日本最高峰の全国花火競技大会「大曲おおまがりの花火」をはじめ、毎月花火が打ち上がる「花火のまち」として有名です。ここ数年は新型コロナウイルス感染症の影響により、延期・中止が相次いでおりますが、コロナ前の生活に戻った際にはぜひとも大仙市に足を運んでいただき、「大曲の花火」を味わっていただきたいと思っております。また、国指定重要無形民俗文化財「刈和野かりわのの大綱引き」や国指定史跡「払田柵はったのさくあと跡」、国指定名勝「旧池田いけだ

氏庭園」など、地域に伝わる伝統や文化、歴史といった魅力が息づいております。



大曲の花火 (大会実行委員会提供)

さて、本市の公害苦情相談につきましては、生活環境課環境班4名の職員で対応しております。苦情内容としましては、基本的な公害の他に、犬や猫の動物の糞被害、空き地の雑草、蜂の巣の駆除相談など、市民の生活環境に関する相談が年間で100件ほど寄せられます。その中で、私に対応した公害苦情の事案を一つご紹介させていただきたいと思っております。

それは、土木建築用コンクリート製品の製造を行う工場から出る騒音や振動に困っているとの相談です。発生源の工場から相談者宅は200mほどの距離がありますが、工場建屋の開口部が相談者宅に向いており、双方の間には田んぼが広がっているためダイレクトに振動が届くとのことでした。ちなみに、今回が初めての相談とのことでした。また、工場に隣接する住宅からの相談は今までにありませんでした。

まずは、職員2名で相談者宅に出向き話を伺いました。特に6月～8月の時期に我慢できない程の騒音や振動に悩まされているとのことでした。相談者が過去にその工場の従業員だったということもあり、作業内容については把握しているとのことでした。また、自ら工場に出向き防音ネットの設置や周辺に配慮した作業方法を依頼したこともあったようですが、なかなか状況が改善されないため市に相談したとのことでした。

その後、発生源の工場に出向きました。しかし、時間帯が休憩時間だったため、相談者が悩まされている騒音や振動を確認することはできませんでした。工場長に今回の苦情内容を伝えたところ、工場側でもご存じの内容でした。成形機の振動や製品の積卸しの際に生じる音が原因ではないかとのことでした。以前からの苦情を受けて、工場建屋の開口部付近に製品を積み上げるなど、騒音の軽減対策は施していたとのことでした。ですが年間を通して設置しているわけではないため、相談者の発言通り6月～8月の時期に騒音や振動がひどくなっていたようです。

工場長に本件に対する対応を検討するよう指導したところ、対策として工場開口部と相談者宅との間に防音壁を設置するとともに、積卸し作業を見直してみるとの回答がありました。相談者に工場の対策内容を伝え、少し様子を見てもらうよう説明し、対応を終了しました。数か月後、相談者から「行政の指導後、だいぶ状況が良くなってきた。ありがとう」とお礼の言葉をいただきました。

一件落着かと思われましたが、翌年の8月に同じ相談者から同様の相談を受け付けました。聞き取りを行ったところ、内容としては1年前とまったく同じでした。昨年に防音壁の設置などの対策を実施していただいたので、こちらとしては再度工場側に相談内容を伝えることしかできませんでした。工場長からは、作業内容を再度見直すとの回答をいただきました。

このように、市に寄せられる苦情への対応の多くが、発生源者へ何らかの配慮を求めるものとなります。力になりたいと思う反面、対応の限界も感じます。やはり、法的に規制できない場合は、強制的に発生源者への対応を求めることができません。対応の意志が確認できないまま長期化し、行政の対応に納得できない相談者への説明に苦慮するケースが増えております。長期化は精神的不安が募る要因にもなり、相談者の過敏な反応による連絡が相次ぎ、事態の悪化にもつながりかねません。

今回紹介した事例は、発生源者が対応したにも関わらず、苦情が収まらなかったケースになります。心情的、感覚的な苦情は解決しないケースが多いことを経験しました。そうした中で、1回目の相談時の聞き取りや状況把握、原因の特定、発生源者への指導、そして防音対策の効果の確認の甘さを痛感しました。また、行政がどこまで関わるべきなのか、これからも直面する公害苦情対応の難しさについても再認識させられました。

公害苦情に関する業務に携わり2年が経ちます。まだまだ新人職員の私ではありますが、対応の際に意識していることがあります。それは、聞き取りの仕方です。基本的なことですが、返事や相槌一つ一つを丁寧にして、相手に寄り添うことを意識しております。当初の自分は余裕がなく、発言内容を聞く事、メモする事に集中してメモ用紙だけに顔を向けていました。帯同している先輩方に頼りっきりで、自分が疑問に思ったことさえ聞けないまま対応が終了してしまうこともありました。

まだまだ未熟な私ですが、より良い市民への対応ができるよう今後も努めていきたいと思えます。