

がんばってまーす

公害苦情対応業務を経験して



山形県米沢市市民環境部環境生活課主任

よしいけ けんたろう
吉池 賢太郎

公害等調整委員会設立50周年の大きな節目に私の記事が掲載されることを光栄に思います。内容は50周年を飾るに相応しいものとはほど遠く、恥ずかしい限りですが、頑張っ

て執筆させていただきます。なお、文中の意見や感想についてはほとんどが私見でございますので、ご了承いただければ幸いです。

当市は山形県の最南端、母なる川「^{もがみがわ}最上川」の源である^{あづま}吾妻連峰の裾野に広がる米沢盆地にあります。山形新幹線により東京と約2時間で結ばれているほか、平成29年、東北中央自動車道の開通(米沢～福島間)で高速交通網につながるなど、山形県の南の玄関口としての役割を担っています。総面積は548.51km²と広大で、森林が77%を占める自然豊かな地域であるとともに、全域が特別豪雪地帯に指定される雪深い地域でもあります。

また、^{だて}伊達氏・^{うえすぎ}上杉氏が本拠としたことにより、両氏の城下町として栄えました。特に、慶長6年(1601年)に^{うえすぎかげかつ}上杉景勝が米沢に入封してから明治維新を迎えるまでの間、一貫して上杉氏の城下町であったことから、市内には上杉家所縁の史跡や文化財が数多く残されています。

中でも、米沢藩9代藩主の^{うえすぎやうざん}上杉鷹山は、その生涯をかけて財政難に苦しむ藩政改革に取り組み成功に導いたことで知られ、鷹山の行った農村復興と殖産興業、水害・飢饉・火事等の災害に備

えたりリスク管理等の取組は、まさに現在のSDGsにつながる「持続可能な地域づくり」の先駆けと言われています。



ようざんこうりつぞう
鷹山公立像

当市で公害苦情対応業務を担当するのは市民環境部環境生活課です。業務内容は他市町村と変わらないでしょうから詳しい紹介は割愛しますが、典型7公害は無論のこと、公害以外の生活に関することなどの相談・苦情が寄せられます。

環境生活課に配属されてからの6年間の経験から、苦情対応を行う上で私が重要と感じた3点を紹介させていただきます。カッコつけて言えば「私のモットー」といえるかも知れません。

1点目は「なるべく迅速に対応すること」です。カッコつけた割に、当たり前のことだろうと怒られそうです。皆様が心掛けていらっしゃるのだと思います。

例えば水路への油流出事故が発生した場合は、発生源を特定し流出量を最低限に抑え、拡散を

防ぐ必要があるため、また、県職員や消防署、警察署等と連携して対応に当たる際、その方々を待たせないようにする必要があります。

そこに少し付け足せば、「ただし焦らず対応すること」です。

特に、相談者が焦燥しているような場合は、こちらもなるべく迅速に対応しなければと焦りがちになってしまいますが、誤った対応をしないように、そんな時こそ慎重に冷静に対応することが大切だと思います。関係法令を調べ、なにが起きているのか、どうすれば解決できるのかを相談者から聞き取り、状況を把握したうえで対応する。急がば回れくらいの気持ちで業務を進めることが円滑な問題解決につながると思います。

2点目は「あきらめが肝心」です。1点目とやっていることが違っていると、また怒られそうです。

私たちの元に寄せられる様々な相談・苦情の全てに丁寧に答えなければならないことは言うまでもありません。

しかし、例えば隣人の生活に伴って発生する騒音、悪臭等といったものに対しては、原則として指導権限はありません。以前とある研修を受けた際、「規制対象外のことであっても、基本的には対応する必要がある」との教えをいただいたことがあります。あまり納得できない部分もあります。ときには「個人の生活に関する指導はできない」とハッキリ説明する必要があるのではないのでしょうか。

職権と時間と予算は限られていますので、その範囲内で全力を尽くし、それでも解決できない場合は、理由とともにそのことを相談者に伝えています。それが適切なものであれば相談者にも納得してもらえることが多かったと思います。

3点目は「コミュニケーションを大切にすること」です。

苦情処理業務は、大抵どの自治体でも数名のチームで行っていることが多いと思いますが、自

分では考えつかないような対応方法、アドバイス等を上司や同僚、時には後輩からもいただけることがあります。また、現場での交通事故等思わぬハプニングにも容易に対応できることなどからも、2名以上での業務遂行が可能な体制を構築することが望ましいですが、チームの人数が少なく、各々が複数の業務を抱えているため、そのような体制を組むことが難しいのがツライところです。

また、職員同士のみならず、相談者もしくは原因者である地域住民とのコミュニケーションも重要です。公害やそれに類するものは人の営みによって生まれることですから、話し合えば解決できることも多いと思います。

そのためには、なるべく苦情発生現場へ出向くことが重要かと思います。問題が解決に至らずとも、現場で直接相談者の話を聞くことである程度気持ちを鎮めてもらうことができます。

苦情対応業務では、ときに神経をすり減らしてしまうようなことも起きてしまうかもしれませんが、この業務は私が若い時に思い描いていた、いわゆる市町村役所・役場の業務に最も近く、自治体の重要な業務の一つだと思っています。

全国の各市町村の同士が、日々問題解決のためにご尽力されていることを想いながら、私も苦情対応業務を遂行しています。一緒に頑張ってください。



上杉記念館