

がんばってまーす

言葉の選び方とコミュニケーション



愛知県一宮市環境部環境保全課主査

むこうはら あきひろ
向原 彰宏

一宮市は愛知県北西部、岐阜県との県境に位置しています。古くからは「せんいの街」として栄え、近年は岐阜市と名古屋市のちょうど中間に位置することからベッドタウンとしても人気です。一宮の名前は^{おわりのくに}尾張国の一之宮である^{ますみだ}真清田神社があることに由来し、市章も御神宝である^{ごれいきょう}五鈴鏡を模っています。真清田神社と商店街では、日本三大七夕まつりである一宮七夕まつりが開催され、「せんいの街」にちなんだコスプレイベントとあわせ、年に一度の大盛り上がりを見せます。

また、一宮市はモーニング発祥の地(諸説アリ)でもあります。モーニングとは喫茶店のセットのことで、ドリンクにトーストやサラダを始めとした様々なメニューがついてくるサービスです。時はせんい業の最盛期、はた織り機の音のあまりの大きさに商談や打ち合わせを社内ではなく周辺の喫茶店で行うようになったことから、常連客であるはた屋さん達にゆで卵とピーナッツをサービスしたのが始まりと言われています。その他にも、昨冬には^{きそがわ}木曽川沿いにグランピング場が開園しました。朝はゆっくりとモーニングを楽しみ、夜は木曽川の雄大な流れを楽しみながらBBQと洒落こむ事が出来ます。愛知県に足を運ぶ事があれば、ぜひ寄ってみて下さい。

そんな一宮市ですが、令和3年度に中核市へ移行しました。当課は現在大忙し真ただ中といったところです。大気汚染防止法に基づく大気常時監視業務にP R T R制度(人の健康や生態系に有害なおそれのある化学物質が、事業所から環境

へ排出等される量を、事業者が自ら把握し国に届け出をする制度)など新しい事務が移管され、職員皆で知恵を振り絞り足並み揃え一丸となって業務を進めています。引き続き公害苦情相談も絶えません。本市では平均して年に300件程度の苦情申し立てが寄せられ、12人で解決にあたっています。コロナ禍の影響か、近年はじわりと増加傾向にあるのが心配どころです。



一宮七夕まつり

さて、私は今年で配属8年目になり、典型7公害全てを一度は担当しました。新人に公害苦情相談の受け付け方や発生者への聞き取りや指導の仕方を教える事も多くなってきましたが、私が毎回最初に伝えるのが言葉の選び方です。感覚公害のうち、「振動」は発生している現象の名前でしかありませんが、「騒音」と「悪臭」は言葉それ自体が強いネガティブなイメージを持っています。訪問の要件として、「この工場に騒音の苦情がありました」と言われ不快に思わない人はいないでしょう。まして、発生者が飲食店だった場合に「悪臭の苦情で来ました」と伝えれば、相手方

の態度は間違いなく硬化してしまいます。私は、相談者や発生者とのやり取りの中では、それらの言葉を「音」、「におい」、と言い換え、「苦情」も「相談」と言うようにしています。公害苦情の解決のために大切なのは、何よりコミュニケーションをとることです。そのためには、最初の一步でつまずいてはいけません。過剰に発生者側に寄り添う必要はありませんが、発生者と円滑にやり取りし苦情を円満に解決するためには、こういった余分な言葉の棘を抜くことが重要だと思っています。

とは言え、長く公害苦情相談に携わっているとなかなか解決の難しい事例に直面することも少なくありません。無事に解決出来たものもあれば、残念ながら長期間続いている相談もあります。二つほど紹介させて頂こうと思います。

一つ目は無事解決出来た案件です。準工業地域にある金属加工を行っている工場からの低周波と騒音に関する苦情相談でした。原因の事業場と相談者宅は100m以上離れてはいたものの、現地を調査したところ低い断続的な音と腹部に響く不快感を覚えました。ところが測定したところ、どの周波数でも参照値を超える値を確認出来ず、自分の体感が思ったより当てにならない事に内心ショックでした。一方で、騒音に関しては規制基準値を超過していたため改善を求める事になりました。幸い事業者は対応に前向きで、最終的にソフト面での対策ではなく防音壁を建設するというかなり大がかりな対策を実施する事に決まりました。

これで万事解決となれば良かったのですが、運悪くコロナ禍と施工業者の繁忙期が重なりなかなか着工出来ません。当初相談者は直接事業者と話し合っていたのですが、その際に対応が遅れた事から不信感が強く、まだかいつか本当にやるのか嘘ではないのかとの相談が寄せられるようになりました。進捗を定期的に確認し、繰り返し説明することで最終的に理解してもらう事は出来

ましたが、初期対応が最後まで尾を引く形になりました。

もう一つは、残念ながら解決には至っていない事例です。相談者宅から20m程離れた所にある、ごく小規模な配送センターでの配送トラックの出入りと、早朝の積み下ろし、及び荷捌きの音（愛知県では、条例で貨物の搬入搬出作業に騒音の規制がかけられています。）に対する相談が寄せられました。発生自体が散発的なうえ、作業は一回数分程度で終わってしまいます。発生者側には相談があった事を伝え、早朝は気を付けて作業するよう指導しているのですが、発生形態から測定が難しいこともあって、なかなか強い指導が出来ません。また、相談者は行政を通してだけでなく直接事業者にも不満を伝えているのですが、その話し合いの中で残念ながら両者の関係が悪化してしまいました。

その後、比較的トラックの出入りが多い時間帯を選び測定を実施しましたが、規制基準を満足する結果でした。こうなると行政から強く改善を指導することは出来ず、事業者には音に対する配慮を求めることとなりますが、関係の悪化から改善には消極的です。結局、定期的に相談が寄せられるものの効果的な対策はされない煮え切らない状況が続いています。

紹介させて頂いた事例は二つともなかなか円満に解決とはいかなかったものですが、原因はいずれもディスコミュニケーションだと感じました。公害苦情相談において、困っていること、伝えたいことがあるのは当たり前のことです。ただ、それをそのまま伝えることは必ずしも解決には繋がりません。

「相手の身になって考える」ことは、一番大切な基本だからこそ、ありきたりな言葉である。紹介させて頂いた事例を含めた沢山の失敗から、私はこのことを学びました。引き続き、公害苦情相談の円滑な解決を目指し頑張っていきたいと思っています。