

がんばってまーす

苦情対応を行うこと、その意義について



新潟県新発田市環境衛生課主事

わたなべ しんきち
渡邊 真吉

新発田市は、越後平野の北部に位置し新潟市に隣接する阿賀北の中核都市です。北西部には日本海に面した白砂青松と称される美しい海岸、東部には飯豊山や二王子岳等の山々がそびえ立つように、豊かな自然に囲まれています。

江戸時代には十万石の城下町として栄え、その跡は、今も街の随所に見ることができます。城下町の顔である新発田城は、初代新発田藩主である溝口秀勝侯が慶長3年（1598年）に築城し、3代藩主の宣直侯の時に完成しました。江戸時代から現存する「表門」と「旧二の丸隅櫓」は国の重要文化財にも指定されています。また、新発田市は「忠臣蔵」で知られる赤穂浪士、堀部安兵衛の生誕の地であり、その足跡を辿ることができます。

また、エメラルドグリーンに輝く硫黄泉で有名な温泉街、月岡温泉や、金魚台輪・帰り台輪が華やかな新発田祭り、東洋一と謳われた加治川の堤桜、名産のアスパラガスや越後姫の名前で知られる苺、昨年地域ブランドとしてデビューしたばかりの新発田牛等、多彩な観光資源を誇ることで知られています。



金魚台輪



帰り台輪

さて、当市においては、環境衛生課が公害苦情の窓口となっています。典型7公害のほか、空き地の雑草苦情や野良猫・飼い犬の糞害等、多くの苦情相談を頂戴しています。私は以前、教育委員会の所属として公民館に勤めていました。そこからの異動でありますので、騒音や振動、悪臭といった苦情対応には知識や経験の不足がつきまとい、悪戦苦闘を強いられています。今回はこの場をお借りして、対応の難しさを実感させられた、思い出深い事例を2件紹介いたします。

1件目は、私が配属されてから初めての苦情対応です。相談内容は近隣の野良猫による糞尿被害で、聞けば、餌を与えている方がいるようでした。今回のケースではその方への指導を行いました。

実際に原因とされる方にお話を伺ってみると、該当する猫は地域猫（避妊手術を行い、特定の飼い主を持たないまま地域で飼育される猫）として飼育されていることが分かりました。糞尿の場所も用意し、覚えさせているようでしたが、簡単には制御しきれないのが野生動物の厄介なところでした。

対応として、飼育者には苦情が寄せられたことを伝え、糞尿のしつけ等管理の徹底と、地域猫として飼育していることの理解を地域全体で確認するよう指導を行いました。また、相談者には対応内容と、こうした背景状況の説明を行いました。相談者は数年前に越してこられ、地域猫という飼い方にもなじみがないようです。「本音を言えば、外に出してほしくはない……」という相談

者の諦め半分のつぶやきが耳に残ります。初めての苦情対応はスッキリとした解決とはいかず、この業務の難しさを私に印象付けることとなりました。

2件目は低周波騒音による睡眠障害です。通常の騒音ではなく、低周波によるものとのこと。誰しもが聞いて“分かる”ものではないという問題です。相談者から音の特徴を伺うと、低く、ずん、と響く音で、窓を閉めた方がよく聞こえる等、確かに低周波騒音の特徴を持っているように思われます。残念ながら低周波に精通した職員はおらず、マニュアルを熟読するところからのスタートとなりました。加えて言えば、測定用の機材も常備していないため、まずは、機材借用のために遠く離れた県施設へ車を走らせたことが本当のスタートでしょうか。

今回のケースでは発生源が不明であり、周辺に発生源と思われる設備等も見当たりません。そこで、最もよく聞こえるとされる地点での測定を数日間、音が聞こえるとされる時間帯で行い、参照値（低周波苦情対応のための評価指針）と照らし合わせて音の発生の有無を確認しました。

測定後、記録された数値は参照値以上の値を示しませんでした。つまり、問題となる物理的原因の存在が怪しくなってしまったのです。もちろん、参照値はあくまでも評価指針です。相談者が実際に低周波騒音を感じている可能性を排除せず、測定結果とともに耳鳴りなど別の原因がある可能性をお伝えしました。結果として、相談者の方からは納得を得ることができ、低周波騒音問題としては一旦の終了となりました。相談者の方に対して、今は健康福祉部局や包括支援センター等、様々な方向から支援を行っています。

ところで、公民館からの異動が決まった際、上司から言われた印象深い言葉があります。

“ここでは多くの「感謝」をもらうが、これからは多くの「苦情」をもらうことになる”

当市では、多ければ年間100件近くの苦情対応があります。異動当初は、こんなにも多くの苦

情があるのか！と、驚きに深くため息をついたものです。「感謝」ではなく「苦情」、という言葉が、肩に重くのしかかりました。

しかし、苦情処理を行う中で、この多くの「苦情」は、多くの「感謝」に変えることができるということに気が付きました。前述した2件のように、完璧な解決が難しい事例も多いかと思いますが、そうした場合でも相談者に寄り添い、真摯に対応を行うことで、やがては納得と感謝に繋がっていくことでしょう。市民の皆様の幸福に寄与することは、どんな職場だろうと変わりはないのです。今では、これこそが先の言葉に込められた本当の意味だったのではないかと、折に触れて考えています。

独力で解決できる苦情ばかりではありません。まだまだ知識、経験ともに浅い私が、どうにか職務を続けることができているのは、頼れる同僚や上司の力添えがあつてこそ。私と同じようになれない職場で奮闘される皆さん、問題解決のため、是非、周りに助けを求めてください。その声に応えてくれる方が、きっといるはずです。

新発田市の将来都市像である「住みよいまち日本一 健康田園文化都市・しばた」の実現に向け、これからも職員一丸となって公害苦情に対応していきます。



新発田城