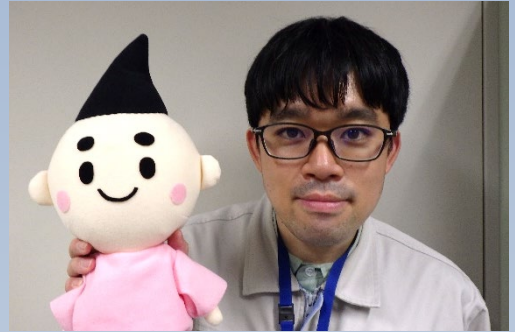


がんばってまーす

公害苦情対応を通して思うこと



市オリジナル広報キャラクター「えぼし麻呂」と著者

神奈川県茅ヶ崎市環境部環境保全課副主査

かも たくや
加茂 琢弥

茅ヶ崎市は、神奈川県の中南部、東京から西に約 50 km に位置し、人口は約 24 万人、面積は 35.76 km²、「笑顔と活力にあふれ みんなで未来を創るまち 茅ヶ崎」の都市像を目標にその実現に努めています。市域は海岸線から北部に広がっており、湘南砂丘となだらかな丘陵からなっています。気候も四季を通じて温暖という環境から、明治から昭和初期にかけて湘南の別荘地、保養地といわれてきました。

本市は温暖な気候と豊かな自然に恵まれ、のんびりとしている一方、个性的なお店やおしゃれなカフェも多く、活気があります。人と人、人とまちの距離感が「ちょうどいい」から、自分らしく過ごすことができます。



富士山とえぼし岩

本市の名所といえば、正面に「えぼし岩」、東に「江の島」、西に「富士山」を見る湘南の雰囲気満点の海水浴場である「サザンビーチちがさき海水浴場」です。7・8月の海水浴のシーズンにはたくさんの海水浴客でにぎわいます。是非夏は遊びに来てください。

ビーチの東の一角にあるサザンビーチモニュメント「茅ヶ崎サザンC」は、茅ヶ崎の頭文字のCを象ったビーチのシンボルで、別名「縁結びの輪」と呼ばれ、数多くの撮影が行われる人気スポットです。

本市で公害苦情相談対応業務を担当するのは環境部環境保全課です。業務内容は公害苦情相談のほかに浄化槽や美化活動、空き地の雑草など、生活環境に関する業務を行っています。その中でも公害苦情相談は年間で80件ほどあり、野焼きに関することから、工事の騒音、飲食店のカラオケ騒音など幅広い相談があります。私は市役所入庁7年目でそれまではメーカーでエンジニアをしていました。入庁後、ごみ関連の業務を4年間行ってから環境保全課に配属となり、今は3年目になります。モノづくりと異なり、公害苦情相談の仕事は、人と人との関係、騒音や振動、悪臭などなかなか解決の糸口が見いだせない問題にも直面し、悪戦苦闘しています。

まだ経験は浅いですが、心に残った事案を2つ紹介させていただきます。

1つ目は、市民の方から市内の河川でコイが多数死んでいるとの通報があったことから始まります。現場に行ってみると、約30匹の死亡魚が確認できました。pHを測ってみるとpH9.5以上でアルカリ性の物質が流出したことがわかりました。その後、死亡魚を確認しながら、モニタリングを行い、数日後にはpHが中

性に戻りましたが流出源はわからず、原因不明でした。私は魚が嫌いではなかったですが、毎日、白目になって流血している大きな死亡魚を手で回収しているうちに気分が悪くなり、しばらく魚が食べられなくなったのは今でも記憶に残っています。

2つ目は「工事現場からゴムを燃やしている臭いがするから、調べてほしい。」という相談でした。工事現場なのに野焼き？と思いました。現場に行ってみると、確かにそれらしい臭いがしました。現場責任者に工事内容を聞いてみると、アスファルト防水工事を行っているということでした。現地調査後、工事内容や工期を相談者に報告して納得していただき解決しました。私は業務を行うまで知識がありませんでしたが、工事現場ではよくある事例のようで、先入観に縛られてはいけないなと思いました。

続いて、最近の公害苦情相談について私が思うことをお話しします。

昔の公害苦情相談は、「工場から黒い煙が出ている」などのわかりやすいものが多かったようですが、近年の相談内容は工事の騒音などの短期的なものや、飲食店の悪臭のような解決の糸口が探しにくいものが多いように感じます。法律に則って対応し、法令基準を満たしているか否かで判断するのですが、実際に相談者は納得できず、長期的な対応になることも多いです。事業者が基準を満たしていれば、行政としてもそれ以上はお願いしかできません。うまく利害関係を一致して解決できるように粘り強く対応しようと思いますが、なかなかうまくいかないものです。そこで、私が苦情相談に対応する上で気を付けていることを2つ紹介したいと思います。

1つ目は、「中立の立場」で「冷静によく話を聞く」ことです。よく相談があった際に、「命の危険を感じる」とか「体の調子が悪くなった」などの話を聞いた際に、大ごとだと思わず、まずは現地を確認し状況を判断することが

重要です。相談者本人にとっては、非常に大変である場合も、話を傾聴し、状況を確認すると問題のニュアンスが異なることがあります。また、双方の主張を聞き、話の落としどころを探っていくと「作業の時間をずらす」などの解決の糸口が見つかることがあります。

2つ目は「いろいろな視点」から「現場をよく観察すること」です。前職ではエンジニアをしていましたから、工場でトラブルがあった場合は、「現場に行け」とか「現物をよく観察しろ」と先輩方から教わりました。公害苦情相談も現場にあるものや設備の位置をよく観察し、相談者側だけでなく事業者側からも状況を聞き、多角的な視点から捉えることで、問題の本質が明確になることがあります。

最後になりますが、苦情相談対応というのは必ず最適解があるものではありません。苦情相談の中にも、要望や提案など、市民の声の中から、問題点が見つかり、良いものへと改善していくきっかけとなるものもあります。例えば、「行政として啓発を強化し、わかりやすく情報発信してほしい。」と要望があった場合は、他市の取組等を調査し、そこからホームページにイラストを使いわかりやすく表現したり、新たにtwitterで情報発信してみるなどの工夫につながったこともあります。どのような相談でも真摯に受け止め、誠意を持って適切に対応していく必要があると思います。日々の業務の中で、時には厳しい言葉を受け落ち込むこともありますが、感謝の声を聞き、やりがいを感じることもあります。今後も公害に困っている方々を一人でも多く笑顔にするために、行政職員として可能な限り生活環境の保全に努め、安心・安全に暮らせるまちづくりに貢献できるよう精進したいと思います。

全国の皆様も、ともに頑張っていきましょう！！