

## がんばってまーす

### 公害苦情処理業務を経験して



栃木県小山市市民生活部環境課主事

そうとめ たかあき  
早乙女 貴啓

小山<sup>おやま</sup>市は栃木県の南部に位置し、県庁所在地である宇都宮市から南に約 30 km、東京から北に約 60 km の距離にあります。交通アクセスは、国道 4 号や国道 50 号、新 4 号国道といった幹線道路の他に、JR 宇都宮線や東北新幹線といった鉄道が整備されているため利便性が高く、工業団地での製品の生産や充実した商業施設の一助となっています。

市街地の周辺には農地や平地林といった田園風景が広がっており、身近に自然を堪能することができる環境となっています。特に市南西部に位置する渡良瀬遊水地は、2012 年にラムサール条約湿地に登録され、現在はコウノトリの野生復帰のため、コウノトリの定着・繁殖を行っています。また、市中心部を流れる<sup>おもいがわ</sup>思川には市の花である思川桜がみられ、桜の名所として小山市の春を彩っています。小山市は、このような田園環境と都市環境の調和が織りなす「田園環境都市」であり、更なる魅力を生み出す取組を行っています。

さて、本市の公害苦情相談につきましては、環境課が相談受付や対応をしております。苦情相談の内容としては、典型 7 公害のほかに、空き地の管理やごみの不法投棄に関する相談、愛がん動物に関する相談などが年間で 600 件ほど寄せられます。今回は、本市で対応している苦情相談の中で、騒音と野焼きの対応について紹介いたします。

本市での騒音苦情相談のうち、自動車の開閉音や家庭用省エネ給湯器からの音などといった

生活騒音や騒音規制法の特定工場等や特定建設作業に該当しない事業所、工事現場での音、すなわち規制対象外の騒音についての相談案件は、全体の半数以上を占めます。特に近年では、新型コロナウイルス感染症による生活様式の変化によって在宅時間が増加したことから、規制対象外の騒音についての苦情相談が増加傾向にあります。市民の皆様からの相談であるため、できる限り解決に導きたいところですが、規制対象外の騒音に対しては行政として指導することが難しく、対応に苦慮しています。相談を受けた際には、一般的な騒音苦情相談と同様に発生源の情報、音が聞こえてくる方角、時間帯、時期などの現地の情報や相談者の感情、発生源に対して要求している内容、他の部署や機関にも相談しているのかといった発生源や相談者への対応に必要な情報を聴き取り、1 件 1 件の苦情相談を迅速に対応できるよう心掛けております。

また、苦情相談の内容を聴いて、発生源が規制対象外であることが判明した場合は、苦情相談を受けた段階で相談者に「発生源に対して指導や勧告を行うことが難しく、行政の対応として、発生源にお話があったことを伝えるまでなら可能です」と説明しております。こちらに関しては様々な意見があるかと思いますが、私個人の意見としては、苦情相談を受けてとりあえず現地を確認するという対応を行った場合、相談者に「行政が動いてくれたから改善されるだろう」と期待を持たせることに繋がり、改善されないと相談者により一層不満を与え「改善さ

れていないのだが、その後の経過を知りたい」と何度も連絡をしてくるようになることが多いため、苦情相談を受けた段階で行政としてできることを明確に相手方に説明することが必要であると考えております。なお、行政として対応することができない案件の場合でも、本市で実施している無料の法律相談等を案内して、少しでも解決に繋がるように対応しております。

相談者によっては「困っているのだからすぐ確認して何とかしろ」「現地に来ればわかるのだから早く来い」といった一方的に相談内容を話して、こちらの質問に対して一切回答しない人もいらっしゃいます。その場合は、状況確認のため現地に立ち会ってもらえないか提案し、内容によっては行政としての指導は難しい旨を説明する必要があると考えております。

その他の苦情相談対応でよくある事例として、相談者が発生源に対して匿名を希望される場合がございます。「ご近所トラブルになりたくない」や「業者が怖い」といった理由が多く、そのような場合は、相手方へ苦情相談の内容の説明を行う際に個人名や住所を伝えないように注意して対応しています。しかしながら、発生源への要請を行い、具体的な防音対策を講じてもらうためには方向や高さ等を伝えなければならないですし、発生源との位置関係から相談者が誰であるか明らかな場合もあるため、あらかじめ相談者には発生源に相談されたのが誰であるかわかってしまう可能性がある旨を説明し、ご理解いただいてから対応に移るようにしています。

次に野焼きについての、対応についてご紹介いたします。

野焼きにつきましては、ダイオキシン類排出抑制と廃棄物の適正処理の観点から一部の例外を除き禁止されており、本市では市ホームページや広報誌、地元ケーブルテレビ放送、市コミュニティFMラジオ放送で広く周知を行っていますが、年間60件程度の相談を受け付けております。内容としては、近隣から煙が上がってお

り洗濯物ににおいがついてしまうといった野焼きによって発生する煙や悪臭に対する苦情相談が多く、連絡があった場合は状況を聴き取り、現地確認を行っております。現地確認の結果、指導の対象にならないような案件もございますが、基本的な行為者への対応として、「廃棄物の野外焼却は、原則法律で禁止されていること」、「例外的に認められていることであっても、周辺環境へ影響が認められる場合には指導対象になる」といった旨を伝えており、焼却物が麦わら、稲のみみ殻といった農業を営む上で毎年発生する可能性が高いものにつきましては、時間帯や風向き、量等に注意するよう説明しております。また、行為者に対して野焼き禁止のチラシを渡すことで再発防止を図っております。

最後になりますが、公害苦情相談、特に騒音、振動、悪臭のような感覚公害は、行政の対応について相談者の理解を得られずに長期化する案件が多いです。苦情相談の内容の本質を見極め、相談者側の感情を理解した上で、対応や説明を行えるよう努めて参りたいと思います。

全国の市区町村の公害苦情相談担当職員の皆様のご活躍をお祈り申し上げます。

ご覧いただきありがとうございますございました。



五穀豊穰や疫病退散を祈願するお祭り  
国の重要無形民俗文化財  
「間々田<sup>ままだ</sup>のジャガマイタ」