

がんばってまーす

日々の公害苦情対応を通じて感じること



兵庫県西宮市環境局環境総括室環境保全課主査

いわた すぐる
岩田 卓

西宮市^{にしのみやし}は、神戸と大阪の間に位置する人口約48万人の地方都市であり、各都市へアクセスしやすいことや生活の利便性がよいことから大手不動産業者などが行っている「住みたいまちランキング・関西版」ではいつも上位に選ばれている街です。

また、本市では日本名水百選に選ばれた「宮水」を利用した酒造りが盛んであり、酒蔵通りと呼ばれる道路があるほど古くから主要な産業となっていました。市の中心部には福の神（えびす様）をまつる神社の総本社「西宮神社」があり、毎年1月には商売繁盛を祈願する「十日えびす」が行われ、百万人を越える参拜者で賑わいます。そのほか、阪神タイガースの本拠地である甲子園球場もあり、プロ野球のシーズン中や高校野球の開催期間には多くの人を訪れています。

市政の特徴としては、文教住宅都市宣言（1963年）、平和非核都市宣言（1983年）、環境学習都市宣言（2003年）を行っており、これらの理念に基づいた活動やイベントが行われています。イベントには西宮市のマスコットキャラクターである水色の妖精「みやたん」も参加することがあります。

私が所属する環境保全課では主に各種公害苦情相談対応のほか、令和5年度からは「歩きたばこの規制」や「青空駐車場等の届出受付」など公害以外の業務が他部署から移管されたこともあり、幅広い業務を取り扱っています。このような状況の中、アスベスト関連について大気

汚染防止法が改正されたことや、アスベストに対する住民の関心が高まっていることを受けて、近年ではアスベスト対策に注力しているところです。

さらに、解体等工事現場周辺の住民から事業者側の十分な説明を受けていないなどの理由で市に対して相談や苦情申し立てが多く寄せられるケースがあること、議会筋から解体等工事に関する近隣周知の方法について条例等の整備を求められたことを受け、事業者による近隣周知方法に関する一定のルールを定めた指導要綱を策定し、今年4月から運用を開始しています。

また、当課では図表を多く用いることにより、できるだけ分かりやすいホームページ作りに努めているところですが、主に事業者向けとなっていることから今後は住民向けにも分かりやすい内容のホームページ作りにも取り組んでいく予定です。

さて、私は平成31年度に入庁し今年で5年目となりますが、これまで様々な公害苦情対応を経験してきました。その中でも特に印象が強く残っている2件を紹介させていただきます。

まず1件目は、入庁して間もないころに経験したマンション新築工事に伴う振動苦情相談への対応です。マンション建設工事が行われる以前から近隣住民が大反対していた現場であり、開発部局からの依頼を受けて対応した振動苦情相談でした。職場の上司から相談者に連絡を入れたところ「今すぐ現場に來い!」、「振動測定を行い、直ちに業者を指導せよ!」などの申

立てがありましたので、現場確認を行ったところ、近隣住民数十人に取り囲まれる事態となりました。この時まで、自分を中心に円陣を組まれて四方八方から同時に大声を出された経験が無かったため、非常に怖い思いをしました。その後、現場状況の確認や振動測定を行いました。規制基準を超過する結果ではなかったため、そのことを住民側に説明をしました。これに対して、住民側は全く納得されている様子ではなく、業者や開発を許可した市に対する批判や厳しい意見が挙がり、その場を収拾するのにかなり苦労しました。

この現場にはその後も度々苦情相談が寄せられていたこともあり、複数回にわたって抜き打ちでの振動測定を実施しましたが、それら全てが規制基準未満の結果でした。そんな中、振動測定をする私たちを近隣住民の方が見てくれたおかげか、私が測定を行っている様子を見かけた住民の一人が「暑い中申し訳ない。お茶でもお出しできればよいが・・・」とお声がけいただき、最終的には住民側より「規制基準を超えていないから業者指導できないのは残念だが、環境保全課が熱心に対応してくれていることには感謝する」という言葉を掛けていただけたことに対し、嬉しく思ったことを覚えています。

2件目は、発生源不明の悪臭苦情相談への対応です。ある長屋住宅に住んでいる高齢女性から「隣家の換気扇からの悪臭が自宅内に入ってきて体調が優れない」、「今すぐ現場に来て何とかして欲しい」との通報がありましたが、現場周辺に工場等の事業所がなかったことや、発生源と主張される隣家が一般住居だったことから、悪臭防止法の規制対象外であり市では対応できない旨を説明しました。その後、相談者が近隣住民に相談したようで、その近隣住民からかなり激高した状態で電話連絡があり、結果的に現場確認することとなりました。

しかしながら、相談者宅やその周辺を確認しても臭気がまったく感じられず、相談者が「誰かが一緒だと臭気を感じない」、「発生源の住民が他人の接近を察知すると臭気を消す。このとき私の自宅内の臭気も即座に消え去るので、こちらに来るときは誰にも気付かれないように来て欲しい」等と主張されたため、対応に苦慮しました。結果的に、複数回の周辺確認や相談者への説明によって市では対応できないことに一定の理解を示してはいただけましたが、しばらく後に同じ内容の苦情相談を再申立てされ、話が振り出しに戻ってしまいました。最終的には、本件は発生源者への行政指導等の対応は出来ずに相談者から悪態をつかれて終わってしまいました。

これら以外にも当課には、工事騒音に困っていると主張しながら、騒音対策などの話題にはあまり言及せずに「工事業者からもっと多くの迷惑料を貰えるように市に協力してほしい」と相談される住民や、「市民である私のためなら市担当者は越権行為をして当然」と主張される住民からの苦情相談が寄せられることもありましたが、これらのような案件に対してどのようなゴールを設定して、どのように話を展開していくのか未だに難しく感じます。

多くの自治体職員の方々が感じていることかと思いますが、公害苦情相談はどれ一つとってもケースバイケースであることがほとんどであるため、経験を積み重ねることがより良い対応につながると考えて日々の仕事に励みたいと思っています。



武庫大橋