

## がんばってまーす

公害苦情相談対応で心掛けていること。  
まずは現場へ。



三重県松阪市環境生活部環境課係員

みずもと あつし  
水本 篤

皆さんこんにちは。松阪市<sup>まつさかし</sup>環境生活部環境課の水本と申します。環境課に配属されて3年目になります。今回は、日々の公害苦情相談対応で感じたことをお伝えさせていただきます。

まずは、私の勤務先である松阪市についてご紹介します。松阪市は三重県の中央部に位置し、人口約15万5千人、面積約623km<sup>2</sup>の都市です。

東は伊勢湾、西は台<sup>だいこうさんみやく</sup>高山脈と高見<sup>たかみさんち</sup>山地を境に奈良県と接しており、市内には伊勢神宮への参宮道である伊勢街道が通っています。



たかみやま  
高見山の樹氷

松阪市は“お肉のまち”です。中でも肉の芸術品と称される「松阪牛<sup>まつさかうし</sup>」は有名ではないでしょうか。市内には松阪牛を取り扱うすき焼きやしやぶしゃぶ、松阪牛のホルモンを食べることができる焼肉店が数多くあります。ほかにもご当地グルメとして「松阪鶏焼き肉」があり、串を通さず甘辛い味噌ダレをつけて網焼きで食べるのが特徴です。「鶏焼き肉」を看板メニューに

しているお店や専門店も数多く見られます。また、「松阪豚」は、豚特有の臭みがほとんどなく、きめ細かでモモやロースなどの赤身にもサシが入るほど上質で柔らかい肉質は、つきたてのお餅に例えられ、松阪牛と同様に人の体温で溶けるほど融点が低く、さらさらとした良質な脂が一番の特徴です。松阪市はおいしいお肉がたくさんあるまちです。

ほかにも市の中心地にある松坂城跡は日本100名城の一つで、高さ最大約10mにもなる立派な石垣が残っています。この松坂城は戦国武将の蒲生氏郷<sup>がもうじきと</sup>により築かれ、氏郷公は楽市楽座の開設や、商人を呼び寄せるために伊勢街道の活用など商業の振興を図り、江戸時代に松阪は商人の町として大きく発展しました。松阪からは日本一の大商人として名を馳せた三井グループの祖・三井高利<sup>みついたかとし</sup>や江戸随一の木綿問屋である長谷川家など多くの豪商を輩出したことから「豪商のまち」としても知られています。



きゅうはせがわじろ べえけ  
旧長谷川治郎兵衛家

さて、本題の公害苦情相談についてですが、当市では環境課保全係3名で対応しております。苦情相談の内容としては、騒音や振動・悪臭といった基本的な公害苦情相談のほかに、飼い犬や野良猫の鳴き声・糞被害、空き地の雑草、野焼きなど、市民の生活環境に関する様々な相談が年間150件程度寄せられています。寄せられる相談には法的な規制のないものも多く、行政がどこまで関与すべきなのか考えさせられる場面も多々あります。また、明らかに所管事務から外れた内容であっても、総合案内や他課からまず本課に案内・転送されることも多く、いずれにしても「市役所では対応できません」と返答するだけでは市民の納得は得られません。逆に行政は何もしてくれないという印象を持たれてしまい、新たな苦情に発展することもあるので、相談者の意図をはかるため、まずは一度現場を確認するという対応を取ることを心掛けています。

そんな現場主義を心掛けている私の対応事例を一つご紹介させていただきます。

ある日、メールで「近所に突然焼肉店が開店し、その臭いに迷惑している！」との相談が寄せられました。「なぜ住宅地で焼肉店が開業できるのか!?」「臭いが気になり夜も寝れない！」など、メールの文面からも非常に憤慨している様子が伺えました。それと同時に「直接苦情を言ってトラブルになるのは怖い」等、精神的に参っている様子も伺えました。そこで、すぐに相談者宅を訪問し、まずは話を聞くことにしました。すると「すぐに話を聞きに来てくれてありがとうございます」と感謝され、落ち着いてお話を聞くことができました。相談者からは臭いに困っているとの訴えとともに、相手方から開店前に挨拶・説明がなかったことに対する不信感を強く感じました。一方で、相談者も今後の近所付き合いのため、原因者とも良好な関係を築いていきたいとの意思があったため、市が仲介に入る

ことを提案し、納得されました。原因となった焼肉店は排気口を屋上に設けたり、脱臭装置を導入していたりと、周囲の住宅に配慮した対策を講じており、現地調査の結果も、焼肉店の周囲では微かに臭いを感じる程度で、不快感を覚える程ではありませんでした。法的な規制基準には該当しない案件でしたが、規制・基準を満たしているからといって対応しないのでは、当事者が感情的になってしまっている場合は、改善が望めないケースもあります。後日、焼肉店を訪問し、相談者からの相談内容を丁寧に原因者に伝えたとこ、しっかりと対策を講じたにも関わらず、周囲に迷惑を掛けてしまっていたことに大変驚かれ、直接相談者に謝罪をしたいとの意向でした。直ちに相談者に連絡を取り、市の仲介の下、当事者同士が直接顔を合わせるようになりました。市が仲介に入ること、当事者同士、冷静な話し合いができ、最後には相談者が「今度、食べに行くからよろしくな！」と笑顔で言っていたのが印象的です。

苦情相談対応は、規制に該当するかしらないかという判断に頼ってしまう傾向があり、つい「それは市役所では対応できません」と回答してしまいがちです。もちろん公務員は法や条例に基づいて仕事をしていますので、その基準は大事なことです。規制・基準を満たしている案件に対して、指導などを行うことはできませんが、だからと言って何も対応しないという回答では市民はなかなか納得してくれません。行政という中立な立場から、どこまで関与するか常に苦慮しており、対応の難しさを日々感じています。

これからも様々な苦情や相談が寄せられますが、江戸時代の商人の商売の心得にある「三方よしさんぽう」のように「相談者よし、原因者よし、行政よし」の対応を心掛け、市民の役に立てるような職員でありたいと思っています。