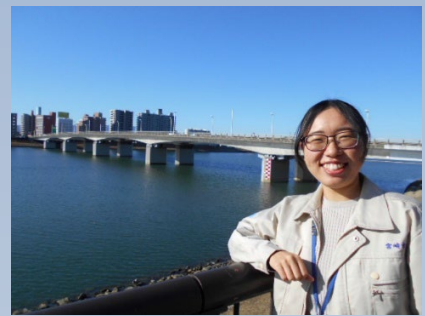


がんばってまーす

連携して的確な対応を目指します！



たちばなばし おおよどがわ
橋 橋 (大淀川) を背景に撮影

宮崎県宮崎市環境部環境指導課主任主事

ながた かなこ
永田 香菜子

公害苦情相談対応に従事して2年目となりましたが、対応困難な苦情に直面することもあり勉強の連続だと感じているところです。今回は宮崎市の紹介とともに、当市で相談のあった事例等を交えながら、日々感じていることをお伝えいたします。

宮崎市は九州南東部に位置する宮崎県の県庁所在地です。人口約39万7千人、面積約644km²の都市で、北部から西部にかけては丘陵地が連なり、南部は山地で占められています。市内の北端には ひとつせがわ 一ツ瀬川が、中央部には おおよどがわ 大淀川をはじめ複数の河川が東流し、広大な宮崎平野を形成し ひゅうがなだ 日向灘に注いでいます。東部の海岸は白砂青松の砂浜が続き、南部に位置する青島以南は、山地が海岸まで迫り、複雑な海岸線を呈しています。

こうした地形を有する宮崎市は、食や自然、温暖な気候に恵まれ、プロスポーツのキャンプ地や日本代表合宿地などとしても知られています。特に自然は、海・山・川が車で30分圏内の近い距離にあることから、マリンスポーツやゴルフ、トレッキングなど一年を通じて様々なアクティビティを楽しむことができる恵まれた環境が整っています。

中でも人気の観光地である青島は、青島神社周辺1.5kmの島全体が境内地となっている珍しい島で、眼前には太平洋と国の天然記念物「鬼の洗濯板」と呼ばれる波状岩が広がっており、毎年多くの観光客で賑わっています。

海の幸・山の幸に恵まれており、全国和牛能力共進会において日本一に輝いた宮崎牛をはじめ、地鶏や完熟マンゴー、鰻など食の宝庫でもあります。



日本一を受賞した宮崎牛

機会がありましたら、ぜひ南国情緒あふれる宮崎市へ遊びに来てください。

さて、当市の公害苦情相談対応につきまして、環境指導課が対応に当たっております。典型7公害に加え、空き地の雑草苦情相談、ごみの不法投棄等も所管しており、年間約800件の相談を受けています。内訳としては不法投棄、空き地の雑草、野外焼却に次いで、騒音に関する相談が多くなっています。騒音苦情相談については、隣人の生活音に関するものや、規制のかからない事業場、建設作業等に関する相談がほとんどを占めています。

今回は、私が日々の業務に当たり感じている2点について事例を用いてお伝えしたいと思います。

まず1点目は、関係部署等との連携の大切さです。

三連休の前日、当課に河川への油流出の通報があり、現地に急いで向かいました。川面が油でガラガラしており、周辺に大変な油臭が漂っていたことを今でも鮮明に覚えています。そこは住宅街を流れる河川で、発生源がすぐには思い当たりませんでした。また、流れ込む雨水管は埋設されており、目視で油をたどっていくことが困難な状況でした。そこで雨水幹線を所管する土木課や警察に協力を仰ぎ、道路上のマンホールを開けて油臭や油膜をたどりながら発生源を探りました。通報を受けた当日中には発生源を発見できず、三連休に突入。県の職員も含め交代で探索や河川での油対策を実施し、連休明けによりやく発生源を見つけることができました。原因は、川から直線距離で500mほどの工事現場で漏洩した作動油でした。これらの対応は、関係部署や関係機関の協力なしでは困難であり、関係部署等との連携の大切さを改めて実感した事案でした。

このほかにも、畜舎からの悪臭については農政部と、歓楽街のデジタルサイネージの騒音や光害については都市整備部等と協力して対応に当たっています。調整等困難なことも多々ありますが、今後もそれぞれの分野の専門部署や関係機関と協力し、解決の手段を探っていきたいと思っています。

2点目は、相談者の要望をしっかりと聞き取るということです。

私は日頃、相談者の話をできるだけ傾聴し、積極的に情報を聞き取る姿勢を大切にしています。相談のほとんどは話の途中で規制対象外であることが分かり、市では対応できないとお伝えすることも多くあります。しかし、話を丁寧に聞いた上で、できること、できないこと、そのほかの相談先や解決方法を提示することで、何もできない場合でも納得していただけることが多いと感じています。

ただ、解決方法のみを知りたい方にとっては、対応できないにもかかわらず時間を取られてしまうことを不快に感じられる場合もあり、お叱りを受けることもあります。相談者の状況等に応じた的確な対応が重要だと考えさせられます。

一方で、相談者が求めている以上の対応をしようと固執してしまい、後悔した経験もあります。その事案は、スナックのカラオケがうるさいとの相談でした。相談者はすぐ上の階に住んでいる方でしたが、同じ建物の住人からの相談とは伝えないでほしいとの要望でした。上階に響く音と周辺に漏れる音は対策方法が異なると考え、相談者の居住場所を伝えた上で不動産会社も交えて対策を検討する方法を提案しました。相談者は「事業者伝えてくれるだけでいい」と希望していましたが、私は「それでは解決しませんよ」と自分の提案を繰り返してしまいました。匿名での解決は難しいことを相談者に説明した上で、事業者へ相談内容を伝えるなど、相談者の要望に寄り添った対応がもっとできたのではないかと反省した事案でした。

規制対象外の相談や、匿名を希望する相談に対し、どこまで介入し、対応するのが望ましいのか悩むことも多々ありますが、相談者が求めている対応を適切に聞き取り、それに応じた柔軟な苦情相談対応を心がけていきたいと感じております。

公害苦情相談アドバイザーの上野邦夫氏の講義で、常に上司や係員を巻き込み、チームで対応すること、職場を出たらリセットすることの大切さを教えていただきました。私自身、上司や係員に恵まれ、係内で意見を出し合いながら対応に当たっています。休日は眺めのいい海岸線をドライブしたり、おいしいものを食べに行ったりしてリフレッシュしています。日々寄せられる相談に難しさを感じ、悩むこともありますが、今後も係内や課内で知恵を出し合いながら、チームで苦情対応に取り組んでいきたいと思っています。