

がんばっています

公害苦情相談対応における コミュニケーションの重要性



青森県十和田市民生部まちづくり支援課主事

たけうち ともとし
竹内 智勇

十和田市は、青森県の南東部中央に位置し、行政区域面積は725.65 km²、人口は令和6年3月31日現在で約5.8万人です。東方に位置する旧十和田市区域は、標高70m前後の三本木原台地が広がり、十和田湖を源とする奥入瀬川が三本木原台地の河岸段丘を形成し、多数の河川が合流しながら太平洋へ向かって流れているほか、奥入瀬川から上水した人工河川稲生川が太平洋に注いでいます。本市の西方は旧十和田湖町区域で、当該区域には、縦走する奥羽山脈の八甲田大岳、高田大岳などの八甲田山系や十和田山、十和利山などの多くの山地があります。また、区域の大半は十和田八幡平国立公園に含まれ、面積61.1 km²、海拔400m、水深326.8mの二重カルデラ湖である十和田湖と奥入瀬溪流があります。平成20年にはアートによるまちづくりプロジェクトの拠点施設として十和田市現代美術館が開館し、国内外のアーティストによる作品の常設展示や企画展等を開催しております。



十和田市現代美術館

また、全国的なまちおこしイベントとして開催されましたB-1グランプリでゴールドグランプリを受賞した十和田市民のソウルフード「十和田バラ焼き」がご当地グルメとなっております。



十和田バラ焼き

さて、本市の公害苦情相談対策は、民生部まちづくり支援課の環境衛生係員6名が一丸となり、典型7公害に関する苦情相談を始め、年間400件ほどの相談に対応しております。

私は令和4年度に当課に配属され、現在3年目になりました。当課の業務は公害対策に始まり、廃棄物処理、狂犬病予防、名水保全、霊園管理、地球温暖化対策、有害鳥獣対策など多岐にわたります。市民の方から寄せられる苦情相談も様々で、時には電話で大きな声を出す人もおり、配属されたばかりの頃は電話を取るのが怖かったことをよく覚えています。特に連休後は連休中に起きた様々な出来事がいきなり押し寄せてくるので電話が鳴りやみません。

その中で私が意識して行ったことは、先輩方が相談を受けるときは同席させてもらい、対応の方法を勉強すること、過去にあった事例をひたすら読むことです。まずは自分の中で知識を

蓄え、市としてどういう対応ができるのか、市として対応できない場合はどういった提案ができるのかを学んでいきました。

寄せられる相談の中でも特に対応に苦慮するのが悪臭や騒音に関する相談です。悪臭や騒音は感覚的なものが多く、発生源と相談者の感覚の違いからトラブルになることが多い印象があります。

本市は農業の盛んな地域で、全国の2割のシェアを誇るニンニクや全国一の生産量を誇るゴボウなどが有名です。その分農地面積も広く、農繁期になると畑に撒く堆肥肥料の臭いやニンニクの乾燥による臭いに関する相談も多く寄せられます。昔から農業に携わっている人からすれば、気にならない程度の臭いでも、後から農業地域に住宅を建てた人にとっては耐えられないという訴えです。発生源である先住者にとっては昔からの作業であり、後から移り住んできたのに文句を言うなという思いも理解できますし、農業になじみのない方からすれば、堆肥やニンニクの臭いはきつく体調に支障が出る、洗濯物も外に干せないという思いも理解できます。そういった場合にやはり重要になるのはコミュニケーションだと思います。お互いが歩み寄る姿勢を見せず、不信感を持った状態だと話がこじれ、良い結果は生まれません。コミュニケーションが良好であれば、許容できる部分もできると思いますし、双方が歩み寄ることで改善に向けて建設的な話ができると思います。こういったコミュニケーションに関しては全ての相談に通ずるものだと思います。それは当事者間だけではなく、相談を受ける我々職員と市民の方にも当てはまることです。市民の方々は不安や不満をもって相談に来られます。まずは相談者の話をよく聞き、何に困っているのか、最終的にどうしてほしいのか、どこまでだったら許容できるのかなどをよく聞き取ります。円滑にコミュニケーションが進んだ場合、「話を聞いてもらえてスッキリした」とこの時点で満

足して帰られる方もいらっしゃいます。その後の発生源の方との話し合いは、相談者からこんなに困っているという話を聞いた後に行くため、どうしても相談者の肩を持つような話し方になってしまいがちですが、一方的にこちらの主張を押し付けるのではなく、まずは相手の話をしっかりと聞き、相手の立場に立って考えてみることを心掛けています。そうした中立公正な立場でコミュニケーションを取ることで、発生源の方に話を聞いてもらうことができ、解決につながるようなケースもありました。

もちろん相談の中には解決に至らなかった問題や、そもそも市では対応できない問題も多々あります。その問題に応じて適切に判断をしながら相談者や関係者との信頼関係を築き、お互いを尊重した対応を行うことで、一步前進すると思います。

公害苦情相談は多種多様であり、それぞれ対応が異なってきます。相談の件数も多く、勉強しなければならない知識も多いため、とても大変な部署だと思います。しかし、問題を解決した際の達成感や後につながる経験は大きいものです。今後もより多くの知識と経験を得て、市民の生活環境の向上に努め、より良いまちづくりを目指し頑張っていきたいと思っています。



奥入瀬溪流