

公害苦情相談の対応について



山梨県南アルプス市市民部環境課主査

むらまつ たくや
村松 拓哉

南アルプス市は山梨県西部中央に位置し、市の総面積は264,14 km²。人口は令和6年7月現在で約7万1千人です。南アルプス市は2003年に旧六町村が合併した市で、当時市名にカタカナが使用された市は全国で2番目、外来語を使用した市は全国初として話題になりました。

本市には南アルプスの主峰、日本二位の標高を誇る北岳を頂点に東西に長い形をしており、冬は寒く夏は暑い盆地特有の内陸性気候です。

そのため、御勅使川^{みだいがわ}扇状地を中心に市内では果樹栽培が盛んで、葡萄、桃、桜桃、スモモ等が生産されています。特にスモモの生産量は全国一位を誇り、2012年には市内で生産された「貴陽」という品種が世界一重いスモモとして紹介される等、活発な生産活動は現在も続いています。



(写真：左) すもも「貴陽」

(写真：右) すもも畑

さらに、商工業についても企業誘致が進む中で、大手メーカーの工場や、会員制大型スーパーの出店等も決定しており、市内への集客や定住による人流の増加で産業の活性化が今後期待されています。

そのため、産業の発展が見込まれる中で、自然環境、生活環境の保全も必要であることから、産業と環境の両立が目指せるよう、市民部環境課では水質調査や騒音調査を定期的に行うことで、両者のバランスが保てるよう業務を行っております。

さて、本市の公害に関する苦情相談も、環境課で対応しており、課長以下課員10名で業務にあたっております。

当課は公害対策以外にも廃棄物処理、狂犬病予防、市営墓地運営、自然エネルギー対策等業務が多岐に渡るため、相談内容も様々になります。中でも廃棄物処理や、狂犬病に係る犬猫関係については臭いや騒音等の苦情相談も受けることから、担当者の枠を超えて、課員同士が協力しながら対応しています。

なお、私自身は令和6年4月より当課に配属しましたため、まだ十分な経験はありませんが、本誌を執筆するまでに既に何件かの苦情相談対応を行っております。対応に当たっては、先輩方の対応の仕方を参考にしながら過去の対応事例を確認することで、対応する相手方によって内容に差異が起きないように注意しております。また、私自身担当業務についての知識が不足しているため、法令や過去事例を吸収することで、業務に対応できるよう努めています。

まず、本市で対応に苦慮する内容として、音と臭いに関する苦情相談があります。

一概に音や臭いと申しても、個人宅でトイレを流した時に生じる生活上の音や臭いから、騒

音規制法で届出された事業者の操業で生じる騒音や悪臭、さらには飼い犬や飼い猫の鳴き声、糞尿害等、苦情相談の主訴となる内容は発生源から苦痛の強弱まで、列挙し始めれば項目にきりが無いほど様々であります。

また、音や臭いに対しては聴覚、嗅覚による感覚差が個人で異なるため、多数の人間が問題ないと感じるレベルの音や臭いに対して、感覚が敏感な人にとっては騒音と悪臭と感じ、苦情へ至ってしまう場合があります。さらには発生源者と相談者で感覚の違いから両者で長期的なトラブルに悪化している例も見られました。

次に、市に寄せられる音や臭いの苦情相談について、以前より多く見られるのは農作業に関する内容です。

農作業については、冒頭でも紹介しましたとおり、市の主要な産業の一つとなっていることから、農繁期には市内各地の農地で活発に作業が行われています。そこで使用される肥料の臭い、農機具の音や、剪定枝の焼却に関する煙が苦情相談の原因となる状況が見られます。

また、各苦情相談に共通して見られる環境として、発生源の近隣の畑や果樹園が宅地に開発され、そこへ越して来た新たな住人が苦情相談者となり、昔から農業をしている方が発生源となる例が多いです。

そこで、農作業による騒音の案件を例とすれば、苦情相談者、発生源者の双方の主張を聞き取りしたところ、苦情相談者は、早朝から始まる農作業の音が原因で睡眠が妨げられてしまうため、発生源者に早朝の作業を止めるよう頼んでも聞き入れてもらえないことが苦情相談の主訴となっており、対して発生源の^{ほじょう}圃場主は、消毒等薬品を使う作業は風による飛散や薬効の関係から早朝に作業を行う他なく、苦情相談者の要求に対応することができないと反論していることで、問題が膠着してしまっている例が挙げられます。

さらに両者の間には、苦情相談者は平穩に生活する権利があるため発生源者が騒音を起こさないよう配慮して当然。という考えと、発生源者は以前より変わらぬ方法で作業をしているのに、後からやってきた人間に苦情を言われる筋合いは無いため、後から来た人間が我慢して当然。という考えから、互いに相手の配慮を求めている状態となってしまうため、関係が悪化し、直接の話し合いも難しい状態に陥ってしまいます。

このような状況の苦情相談に対して、私が大切にしていることは、極力相手の面前へ赴き、相手の表情を確認しながら対応をすることだと考えています。時間の調整や移動時間等で件数ごとに対応する時間が長くなることは否めませんが、メールや電話連絡では感じ取れない相手の意向や、こちらからも伝えきれない情報があると考えます。

特に発生源者への指導については、法令を根拠に発生源へ改善するよう指導できる事例から、一般的な慣習に基づいて配慮をするよう相手方をお願いをして対応いただく等、方法は様々です。法令に基づき毅然とした指導が必要な場面はもちろんありますが、大抵はいわゆるお願いベースの対応であるため、その際は特にこちら側の表情、仕草等を駆使することで、苦情者、発生源がそれぞれ持つ鬱憤を吸収しつつ、市の主張を受け入れてもらえていると考えます。

オンライン、コストパフォーマンス、タイムパフォーマンス等、効率化や省力化が注目される昨今の事情を考えると、時代に逆行した方法であるかもしれませんが、双方が抱える感情、心情に対しては有効な面が見られることから、今後もこの方法を大切にしたいと考えております。

結びに、今後も市へ寄せられる公害苦情相談に対する解決のため、より効果的な指導を目指すことで、市政発展の一助にあたるよう、業務に対応したいと考えます。