

公害苦情相談に携わって感じたこと



沖縄県沖縄市市民部環境課主任主事

まつだ としみち
松田 寿通

沖縄市は、沖縄本島の中央部に位置し、人口は約 14 万 2 千人で一年を通じて温暖な気候に恵まれ、年間平均気温は約 23℃です。

本市は、コザ市と^{みさとそん}美里村が合併して誕生し、今年の4月1日に市制施行 50 周年を迎えました。戦前からの伝統芸能であるエイサーや民謡などの伝統文化と戦後のジャズやロックなどのアメリカ文化が融合した文化が魅力の音楽の息づく街です。また、スポーツ交流のまちづくりをめざして「スポーツコンベンションシティ」を宣言しており、市内に2つの運動公園を有し、令和3年に完成した沖縄アリーナは、プロバスケットボールチームの琉球ゴールデンキングスのホームアリーナであり、昨年の夏に FIBA バスケットボール・ワールドカップの日本代表戦の会場にもなりました。

伝統工芸の分野では、「^{ちばなはなおり}知花 花 織」が平成 24 年に国の伝統的工芸品に指定されています。

本市の有名なイベントとして、夏の風物詩として旧盆の時期に開催される県内最大の沖縄全島エイサーまつりや2月に開催されるおきなわマラソンがあり、多くの観客や参加者が集まります。機会があれば、ぜひ沖縄市へ足をお運びください。



沖縄全島エイサーまつり

本市の環境課は、クリーン係、環境衛生係、環境政策係の3つの係に分けられており、典型7公害などの公害苦情の相談は、環境衛生係の職員2名で担当しています。なお、ごみの不法投棄及び野焼きの苦情相談については、クリーン係が、犬猫の糞尿被害や犬の鳴き声騒音などの苦情相談については、環境衛生係の他の職員が対応しています。

昨年度の公害苦情の相談件数は約 100 件で、騒音と悪臭に関するものが約7割を占めています。その他は、振動、生活排水、浄化槽、粉塵などに関連した苦情相談です。

騒音苦情相談の内容ですが、建設作業や解体作業などの工事騒音、繁華街にあるバー等の深夜のカラオケ音、隣人関係の生活騒音、車やバイク、学校の運動会の練習に関する苦情相談が寄せられています。

悪臭苦情相談については、生活排水や浄化槽などの汚水に係る苦情相談が寄せられますが、必要に応じて関係部署や県の保健所と連携しながら対応しています。

本市は、北部に畜舎が多くあり、畜産関係の悪臭の苦情相談が定期的にあります。その際、対応に苦慮するのが、当課が実施する毎年の臭気調査では臭気指数の基準を超えていないため、事業者に対しては、配慮依頼が対応の主となることです。過去に関係機関を交えて事業者と協議の場を設け、事業者に臭いを抑える努力をしてもらっていますが、畜産系の慢性的な臭いというのはやはり住人に不快感を与えてしまうよ

うです。農業振興とのバランスもあり難しい問題です。

私自身についてですが、令和5年度に環境課に異動し、約6年ぶりに市民対応が主な部署に配属されました。これまで市民対応に特に苦手意識はありませんでしたが、公害の苦情相談がメインということで、はじめの頃は、かなりの不安感を持って業務に臨んでいました。自分の業務や関係法令に対する知識不足から、当初は、市民からの質問や苦情相談について満足のいく回答ができませんでした。先輩職員からは、苦情相談に当たっては、過去に類似した事例はないかを意識し、現場確認は早めに対応する意識を持つように助言を受けました。先輩方の現場での対応や説明の仕方も参考にしながら、実際に現場での対応を経験しながら徐々に自信を深めていくことができました。

さて、これまでに多くの自治体の方がコミュニケーションの重要性について言及していますが、私自身もその重要性を強く感じています。公害苦情相談業務で特徴的なのが、行政が相談者と発生源側の間に立つ仲介的な役割を求められることが多いことです。もちろん相談者からの苦情相談や通報が端緒となって、発生源の事業者等が法的な規制基準を満たしていないことが判明すれば、行政側から発生源に対して、法令に基づいた指導等の必要が生じます。ただ、実際に寄せられる公害苦情相談の多くは、法的な規制があっても規制基準に該当しないケースや隣人の生活音、園児の騒ぎ声等といった法的な規制が及ばないケースがほとんどです。このような場合、私たちとしては発生源に対しては配慮依頼をすることが主な対応となります。行政側の何らかの権限行使を強く期待して相談をした市民の中には、配慮依頼しかできないことについて、納得がいかないと憤慨される方もいらっしゃいます。丁寧に説明することで納得される方もいれば、最後まで理解されずに物別れに終わってしまう場合もあります。

申立人の相談をいかに傾聴しながら行政ができる範囲はどこまでかを丁寧に説明し、理解を得よう努めることや発生源に対して相談者の苦情相談の内容を説明し、どのように指導し、又は協力を求めるのか。相手に伝える際の言葉遣いや態度も含めて、コミュニケーションは、重要な役割を果たしていると思います。相談者の直接的な苦痛の軽減にはつながらないかもしれませんが、事案に関わる人との関係を円滑にする働きがあると思います。

建物の長期の建設作業による騒音の苦情相談を市に寄せて、何度も現場確認を求める方がいましたが、電話越しでは、いつもお怒りで、市の対応についての不満も述べていました。その都度、現場確認をし、相談者に自分達ができる範囲について丁寧に説明し、事業者にどのような配慮依頼を行ったのか、残りの工期や作業はどのようなものかを相談者に伝えることで、次第に私たちに対する態度も変わり、苦情相談も減っていきました。また、別のよくあるケースですが、工事の事前説明がなかったことによる不満を述べていた相談者がいました。その方の「工事の騒音はある程度我慢しないとイケないものだということは頭では分かっている。でも作業で迷惑をかけることへの事前の説明や謝罪がなければ、人間の感情としてどうしても苦情の一つや二つ言いたくなる。」との言葉が印象的でした。いずれも関係者がしっかりと向き合ってコミュニケーションをとることの重要性を感じました。

公害苦情相談は、原因を完全に取り除くことが難しいケースがほとんどです。相談者は切実な被害を訴えて、感情的になるケースも多いです。発生源が個人の苦情相談の場合に行政がどこまで対応するのかという課題もあります。行政の立場として、客観性を保ちながら、できることをわかりやすく説明し、相談者と発生源者の間に立って、丁寧に対応することをこれからも心掛けていきたいと思っています。