

公害苦情相談処理の今

奈良県橿原市環境部環境政策課主査

おおつか さやか
大塚 沙弥香



橿原市^{かしはらし}は奈良県のほぼ中央に位置し、東西7.5 km、南北8.3 kmの広がりを見せ、東は桜井市、西は^{やまとただし}大和高田市、南は^{たかとりちょう}高取町・^{あすかむら}明日香村、北は^{たわらもとちょう}田原本町と接しています。面積は39.56 km²で、全体的に起伏が少なく、市内の中央部には飛鳥川、西には曾我川が流れています。また、万葉の時代を偲ばせる「大和三山」^{やまとさんざん}（^{うねびやま}畝傍山：標高199m、^{みみなしやま}耳成山：標高139m、^{かぐやま}香久山：標高152m）がそびえ、その中央には約1300年前の首都、わが国初の条坊制の都・藤原京の宮殿跡^{ふじわらきゅうせき}「藤原宮跡」があります。古代に「日本」という名称が初めて使用されたのが藤原京の時代であることから、藤原宮跡がある橿原市は「日本国はじまりの地」と言われており、令和7年1月には世界遺産の国内推薦が決定しました。また、第一代天皇の^{じんむ}神武天皇を祀る^{かしはらしじんぐう}橿原神宮や、江戸時代の町並みを残す「今井町」などの歴史的文化遺産も多く点在しており、見どころいっぱいの街です。さらに、交通面に目を向けると、市内の端々まで鉄道網が整備されており、特急停車駅である近鉄^{やまとやぎ}「大和八木駅」及び「橿原神宮前駅」の2大ターミナル駅をはじめ、近鉄・JRを合計して13駅が市内にあります。大阪からは40分、京都からは50分、関西国際空港からは60分、名古屋からは110分と鉄道アクセスが抜群な上、京都～和歌山を結ぶ「京奈和自動車道」や、大阪方面につながる「南阪奈道路」などの高速道路のほか、市内に複数の国

道が網目状に通っているため、自動車での移動もとても便利な街です。



大和三山

本市では、環境部環境政策課保全係で公害苦情相談等の対応をしています。典型7公害である騒音や振動、悪臭に関する事案のほか、地域猫やスズメバチなどに関する相談などが寄せられます。今回は、これらの中でも特に多く寄せられる「野焼き」と「悪臭」について、現況などをご紹介します。

「野焼き」に関する苦情相談は、廃掃法上の例外規定に該当するものが大半です。苦情相談者は、住環境の観点から「洗濯物に臭いがつく」「家の中まで臭いがする」「息苦しさを感ずる」などと主張し、一方で行為者は、地域の慣習的な観点から「昔から行っている」「農業を営む上で認められた必要な行為である」などと主張する例が多いです。その際の私たち行政担当者

の対応としましては、どこで折り合いをつけるべきかを悩むことも多々あります。特に近年は、農地や農業者が減少しているため苦情相談件数は減少傾向にあります。都市開発に伴って農地の近くに新しい住宅地が開発されることが増えています。そのため、このような場所で野焼きが行われると、野焼きによる煙や臭いが近隣の住環境に大きく影響を与えるため、住民からの苦情相談につながりやすい状況下にあります。さらに、多くの場合、苦情相談者は例外規定に関する情報を持ち合わせていないため、行為者に対して「今すぐに行為そのものを止めさせること」を求めることも多く、問題の解決をより難しくしています。このようなことから、野焼きに関する苦情相談対応は、農業と住環境のバランスを取る難しい問題であることを踏まえ、私たち行政担当者は、規制や例外規定に照らしながら、行為者や苦情相談者の意見を尊重しつつ、解決策を見つけるための積極的な調整役を担う必要があると考えています。

次に、「悪臭」に関する苦情相談の内容も多様化してきています。一昔前は、悪臭の原因が野焼きであることも多かったですが、近年は原因がわからないことや、現場に到着したときにはすでに臭いがなくなっているという例も少なくありません。また、原因が特定できた場合であっても、即座に問題を解決することができず、問題が長期化するケースもあります。先日、水路の悪臭について当課に苦情相談が寄せられました。現地を確認すると、上流域の下水道未整備地域にある飲食店の排水が主たる原因であることが分かりましたが、特定の店舗だけを問題視するわけにはいかず、関係機関と連携しながら、上流域に位置する全ての飲食店の排水設備や浄化槽の維持管理状況を確認し、必要に応じて巡回指導を行いつつ、適切に排水設備等の維持管理がなされるように誘導することで問題解決を図っているところです。

最近、地域コミュニティの希薄化に伴って、一昔前には地域内で解決されていた近所トラブル等の相談や苦情が増えているように感じます。また、インターネットの普及により、苦情相談者が予めインターネットで有用な情報を入手し、第三者と情報共有や意見交換を行った上で当方に苦情相談を申し立てる例もあり、従来の対応方法では苦情相談者が期待する解決に至らないことも増えてきています。

そのような中、私が公害苦情相談対応を行う上で変わらず大切にしているのは、「苦情相談者の意見に耳を傾けること」です。まずは、苦情相談者の立場に立ち、悩みや不安に対して耳を傾けるように心がけています。苦情相談対応において、行政が対応できる範囲には限りがあること、法令等のルールを順守させなければならないからこそ、耳を傾けることが全ての事案に対して私たちができる最も基本的かつ大切なことであると考えています。そして、もう一つは「中立の立場」を守ることです。何らかの規制に該当するかどうかで対応も変わりますが、どこまで関与すべきかを慎重に判断し、どちらか一方に有利・不利になるような発言や対応はないようにしています。また、無責任に「対応しない」と切り捨てることは避け、問題が解決しないまま放置されないようにも配慮しなければなりません。

私たち行政は、地域の生活環境の保全及び公衆衛生の向上に向けて、引き続き様々な公害苦情相談に対応していかなければなりません。今後、公害苦情の案件がますます複雑化・多様化する中であっても、常に苦情相談者の声に耳を傾け、柔軟で適切な対応ができるように日々研鑽を積んでいきたいと思っています。