

がんばっています

経験が少ない中でできること



長崎県佐世保市環境部環境保全課主任技師

ましま あきら
馬島 彬

佐世保市は、長崎県北部に位置する九州地方の主要都市の一つで、約 23 万 1 千人の人口を持ちます。明治時代に佐世保港が開港して以来、軍事と産業の拠点として発展してきました。現在も海上自衛隊やアメリカ海軍の基地が設置されており、国防の重要な地域として知られています。市内は山地と丘陵が多く、弓張岳や烏帽子岳などの山々が市中心部を取り囲んでいます。また、佐世保湾と大村湾に面し、宇久島や九十九島などの多くの離島が存在するため、漁業と水産業も盛んです。平成 30 年には、「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の一部として、九十九島の「黒島の集落」が世界文化遺産に認定されました。観光面では、テーマパーク『ハウステンボス』が代表的な観光地となっており、毎年多くの観光客が訪れます。このほか、九十九島の美しい景観は絶景として知られ、観光クルーズも人気です。さらに、港湾の強みを生かし、年間約 100 隻の大型クルーズ船を誘致する取組で「クルーズ・オブ・ザ・イヤー2024」の特別賞を受賞するなど、高評価を得ています。佐世保市では、「選ばれるまち SASEBO」を目指してシティ・ブランディングプロジェクトを推進しており、その一環として、本年の 10 月 10 日に UCI（国際自転車競技連合）公認のサイクルロードレース「ツール・ド・九州 2025」の佐世保クリテリウムが開催される

予定です。ぜひ、この機会に佐世保市を訪れてみてください。



針尾無線塔の三本を望む大村湾

さて、市の環境部には年間 100～150 件の公害苦情相談が寄せられます。これらの相談には、環境保全課と廃棄物指導課の 2 課が対応しています。環境保全課では主に典型 7 公害を扱い、廃棄物指導課はゴミの不法投棄や野焼きに関する相談を受け付けています。私が所属する環境保全課には 13 名の職員がおり、公害苦情相談に加えて、浄化槽の監視指導、開発協議、環境影響評価、原子力艦の放射能調査なども担当しています。私が環境保全課に配属されたのは昨年の 4 月で、経験はまだ 1 年ですが、今回はこの課での私の体験についてご紹介します。

私はもともと大学院で創薬研究に従事しており、大学院修了後は調剤薬局で薬剤師として働いていました。35 歳で佐世保市役所に入庁し、数年間保健所で勤務した後、昨年の 4 月から環

境部に異動しました。環境分野の経験はほとんどなく、公害についての知識は大学で学んだ基礎知識のみでした。佐世保市では薬剤師が環境部に配属されることは稀であり、私は4人目、役職のない職員としては初めての事例です。公害苦情相談に携わり驚かされたのは、法令に基づいても明確に解決できない案件が多いことでした。特に騒音は「感覚公害」とも呼ばれ、申立者と原因者の認識のギャップに対応するのが難しいところです。また、公害苦情相談以外の業務、例えば特定施設等に関する届出や相談においては知識が乏しく、周囲の職員に助けられながら日々業務をこなしていました。

そのような日々の中で「このままではいけない」という危機感を抱き、まずは知識の習得に力を入れることにしました。これまで記録された公害苦情相談の対応事例を繰り返し読み、他部署との連携方法を学びました。佐世保市には米軍基地があるため、年に数件は基地に関連する苦情相談が寄せられます。こういったケースでは、私たちの課だけでは対応が難しく、基地政策局などの関係部署との連携が不可欠です。また、海上に起因する事案では港湾部や水産センターに、犬・猫の糞尿に関する苦情相談では動物愛護センターに連絡することで対応しています。このような状況で、他の部署に知り合いがいると気軽に連絡できるため、普段からの交流の重要性を痛感しました。

事例を読む以外では、職場の同僚の勧めで、公害防止管理者（騒音・振動）という国家資格を取得し、知識の向上に努めました。この資格は、企業や事業所が公害を防止し、環境保護に貢献するためのもので、具体的な公害防止の方法や測定方法を学ぶ上で非常に役立ちました。この資格を取得したことで、以前に比べて窓口業務に自信を持って臨めるようになりました。

一方で、公害苦情相談の業務において、私の薬剤師としての専門知識が効果的に活かされることがありました。薬局勤務時代、私は頻繁に「症例解析」を行い、処方箋の内容から患者の背景を推測する訓練を受けてきました。ちょうど「かかりつけ薬剤師制度」が本格的に始まり、対人業務の強化が進められていたため、会社もこの取組に力を注いでいました。

例えば、近隣騒音の苦情相談対応で60代男性の申立者宅を訪問した際、机上に睡眠薬、強めの鎮痛薬、ステロイド軟膏が置かれているのを見ました。この薬の組合せから、その方が過度に神経質であるために不眠や皮膚病を抱えているとすぐに察知しました。したがって、過剰な神経質さが苦情相談に繋がっている可能性を考慮し、安易に申立者の主張を信じ込むのではなく、騒音測定の実施や原因者側からの話も詳しく聞くなど、慎重な対応を心掛けました。

また、一人暮らしの高齢女性からの騒音苦情相談の際にも、本人以外には認識できない音であったため、何らかの病気の影響を疑いました。聞き取りの結果、お薬手帳を拝見させていただきましたが、認知症の薬や幻聴の副作用を引き起こす薬は含まれておらず、この情報は原因究明の一助となりました。

公害苦情相談の業務は、法令に基づく対応だけでなく、申立者と原因者の間に立ち、公正かつ慎重に調整する能力が求められます。薬剤師としての経験や専門知識を活かし、健康状態や生活背景から個別の事情を考慮することで、より適切な対応が可能となると実感しました。公害苦情相談は感情的な問題も多く含まれるため、冷静かつ丁寧なコミュニケーション能力が重要です。これからも、知識と経験を積むことで、市民の皆様の暮らしが少しでも快適になるよう、さらに努力を続けていきたいと思えます。