

## がんばっています

### 苦情相談対応について感じたこと

北海道釧路市市民環境部環境保全課主事

ほんま ひみか  
本間 妃弥華



釧路市は、北海道の東部、太平洋沿岸に位置し、「釧路湿原」「阿寒摩周」2つの国立公園をはじめとする雄大な自然に恵まれた街であり、ひがし北海道の中核・拠点都市として社会、経済、文化の中心的な機能を担っています。酪農を主力とする豊かな農業生産や国内有数の水揚げ量を誇る水産業など、日本の食糧基地として、安全・安心で良質な食糧の供給体制の形成に努めるとともに、この恵みを与えてくれる自然環境の保全や環境調和型の循環型社会実現への取組を進めています。また、本市には、豊富な森林資源を有する林業や大規模な食品・製菓工場、製紙工場のほか、全国で唯一操業している石炭鉱業所とそこで採掘された石炭を地産地消する火力発電所などがあり、地域の主力産業として地域経済の核となっています。



タンチョウ

その他、特別天然記念物「タンチョウ」や「阿寒湖のマリモ」をはじめとする世界的にも貴重で魅力あふれる地域資源が豊富にあることや、日本を代表する美しい夕日を見られることでも有名です。釧路の夕日は世界三大夕日に指定されており、多くの観光客が夕日を見るために釧路市に訪れます。



釧路湿原

釧路の夕日は空全体を真っ赤に染めます。これには大気中の水蒸気に関係しています。釧路の市街地の奥には湿原が広がっており、その湿原の水蒸気と海の水蒸気が合わさり、空を真っ赤に染める要因となっています。ここで美しい夕日を見られることができるおすすめスポットを2つご紹介します。1つめは、幣舞橋<sup>ぬさまいばし</sup>から見る夕日です。幣舞橋は、釧路市を象徴する橋であり、北海道三大名橋の1つです。釧路川と市

街地を一望でき、夕日が川面に映り込み絶景が楽しめます。2つめは、釧路湿原から見る夕日です。釧路湿原は日本最大の湿原であり、その広大な景観とともに涼む夕日は、他に類を見ない光景です。皆様もぜひお越しください。

さて、本市における公害苦情相談対応は環境保全課環境管理係8名により、前述した類みれる自然資源や市民の生活環境を守るため、対応に当たっています。主な相談内容は、建設工事から発生する騒音・振動、河川への油流出、食品加工工場からの悪臭などの典型7公害に関するものなどです。私は、令和6年度に新規採用職員として環境保全課環境管理係に配属されました。私自身配属されてから数件程度しか対応を行ったことがありません。十分な知識、経験を持たない私ですが、苦情相談対応に対して日々成長できるように励んでいます。

環境管理係に寄せられた環境に係る苦情相談件数は、令和5年度については63件寄せられており、相談件数の多い順に、騒音、悪臭、振動であり、これらが大半を占めています。

苦情相談の中で騒音が一番多く、主に解体・新築工事について相談が寄せられます。その中には規制対象外の相談もあり、法令に基づかない行政指導として、近隣に配慮した施工を行うよう呼び掛けています。

建設工事の騒音について本市の特徴的な取り組みの一つに「釧路市建設作業指導要綱」があります。この要綱は、特定建設作業に該当しない建設作業のうちのいくつかについて、事業者にも事前の届出を求める仕組みです。

低騒音型建設機械や無騒音無振動工法を採用したとしても、重機の作業が知らないうちに始まり、走行音やエンジン音に長期間さらされると、住民は不安に感じ苦情相談に発展してしまいます。本要綱に基づき、特定建設作業に該当

しない作業についても周辺住民への事前周知を徹底させるとともに、市が作業を把握することで、苦情相談の減少や早期解決につなげることができています。

二番目に多い悪臭相談については、釧路市の主要産業である水産加工場の水処理施設から出る臭いについての相談が多く寄せられます。これらへの対応として、我々はまず現場確認に向かい臭気の確認をし、事業者側に設備の稼働状況を聞き取った後、必要に応じて設備や運転スケジュールの改善を求める指導を行っています。

このほか、本市の主要産業である製紙業、石炭鉱業所及び火力発電所については、地域経済を支えている反面、周辺環境への配慮が特に必要な業態です。そのため、本市では製紙工場1社、選炭工場1社、火力発電所2社の計4社と公害防止協定を締結しています。ばい煙や騒音、水質についての協定値を定めるとともに、事故や苦情相談について両者が迅速に情報共有できるよう取り決めを交わしています。

以上のように、本市では地域特有の公害苦情相談が寄せられる一方で、その特性に合わせた独自の対策を進めています。

こういった相談や苦情相談を受ける中で、市の職員として相談者の力になりたいと思う反面、原因者に対しても中立の立場で接しなければならなかったり、法令等で規制されていない案件については、原因者に対してお願い程度しかできず、なかなか直接的な解決に結びつかなかったりと、市としてできることにも限界があると感じております。

そのような相談の対応をしていく中で、私は自分の業務や関係法令に対する知識不足により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。一方で先輩方は、相談者に対しては相談内容を傾聴しながら市役所

ができる範囲はどこまでかを丁寧に説明し、理解を得られるよう努め、発生源側に対しては、相談者の相談内容を丁寧に詳しく説明し、できるだけ対応策に向けて検討していただけるよう努めていきます。このことから相手に伝える際の言葉遣いや態度も含めコミュニケーションは大切だと感じ私自身も成長できるよう率先して電話や窓口の対応に取り組んでいます。幸い、電話をとる速さは、入庁当初から先輩方にもほめていただけています。

最後になりますが、公害苦情相談対応について経験の浅い私ですので、今後も解決が容易でない苦情相談が多数出てくることでしょう。時には市民の方々から厳しいお言葉をいただくこともあると思います。それでも少しでも困っている市民の方を1人でも多く助けるために、先輩方のご指導の下、たくさんの経験を積み日々精進していきます。