

がんばっています 相談してよかったと思って もらえるように



広島県尾道市市民生活部環境政策課技師

くまがい ひろき
熊谷 裕記

尾道市^{おのみちし}は、瀬戸内のほぼ中央、広島県の東南部に位置し、中世より瀬戸内海でも有数の港町として栄え、特に江戸時代には北前船^{きたまえぶね}の寄港地として発展し、現在も海運業や造船業が盛んです。また、交通の要所としても山陽自動車道、瀬戸内しまなみ海道に加え、平成27年(2015年)3月に全線開通した中国やまなみ街道(中国横断自動車道尾道松江線)により、広域拠点としての機能が高まり、まさに「瀬戸内の十字路」としての発展が大いに期待されています。

近年は観光都市としても注目度が高く、人気のスポットは、新しい展望台がオープンした千光寺や、聖徳太子創建と伝えられる浄土寺をはじめとする点在する寺院、志賀直哉「暗夜行路」や林芙美子「放浪記」など多くの文人墨客ゆかりの地、大林宣彦監督「尾道三部作」が特に有名な数々の映画のロケ地です。



千光寺ロープウェイ

また、連なる島々と内海の特徴を生かした多島美の魅力により、絶景と言われる全長約70kmしまなみ海道でのサイクリングや海でのマリンスポーツなどもキャンプ施設が充実しており人気で、食べ物では尾道ラーメンや日本一の生産量を誇るレモンがメディアに頻繁に取り上げられ、外国人を含め多くの観光客が訪れています。歴史・文化・スポーツ・食と様々な形で楽しめる尾道市にぜひ足を運んで見てください。



しまなみ海道サイクリング

さて尾道市環境政策課では8名の課員により、公害苦情相談対応を行っています。典型7公害、ごみの不法投棄や野焼き、空き家空き地の草木に至るまで様々な相談が寄せられます。それぞれの自治体の特性によって、苦情の種類が多い少ないはあるものの、具体的な内容は似ている

事例が多いと思いますので、今回は自分なりに苦情処理で心掛けていることを中心に書いてみます。

多くの公害苦情は規制対象外や、規制基準値内であり、対応に苦慮するところは尾道市でも同じですが、以前に受講したクレーム対応研修で印象に残っている2つの言葉で「法律を持ち出すのは最終手段」「課の口癖に注意」というものがありました。「課の口癖」とは、公害苦情対応で私たちもよく使ってしまうが、「規制対象外なのでお願いしかできない」という他自治体の事例でもよく出てくるものがあります。これは「規制」という法律にも触れているため、上記の2つの言葉を両方含んでいます。時と場合にもよりますが、最初からこれありきで対応を進めると、相談者からすれば「市役所が言っても効果はないよ」と、頼りなく感じさせてしまう可能性があると感じています。個人的な意見になりますが、例えば自分の購入した商品が壊れてお店で相談した場合、「補償の対象外の部品だから対応できるかわからない」と、できないことを主で言われるよりは「原因を調査し可能であれば修理しますが、一部ご負担いただくかもしれない」の方が、結果は同じでも次につながる対応をしてもらっていると感じます。過度な期待を抱かせないこととのバランスは難しいですが、相談者は<法律という事実>（例えば、野焼きの農業の例外規定など）を知りたいのではなく、<何とかしてもらいたいということによって来ている>ことを常に念頭においてコミュニケーションをするよう心掛けています。

またここで、公害苦情解決にはコミュニケーションだけではいけないと感じさせられた事例を2つ紹介させていただきます。1つ目は河川に緑色の塗料が流れているという申立事例です。

下流の市街地での発見でしたが、上流まで辿っていくと、ため池があり、付近の住民からの聴取により、大量のアオコが発生する自然現象だと判明しました。次の日が雨であったため、流されていた可能性もあり、申立当日に現地確認しなければ原因不明という結果になっていたかも知れません。また申立者に自然現象であるという安心感を与えることができなかったかも知れません。迅速な対応が重要であると感じた事例でした。2つ目は以前、何度も電話で申立をされる方からの建設作業の騒音苦情の事例がありました。<経験上、特定建設作業は大きな建物解体でない場合は、基準値を超えることは少ない>という先入観と、申立者の強い口調も相まって、前述の「規制基準内だとお願いになります。」という悪い意味でのマニュアル通りの対応をしてしまったことがありました。実際に現場で測定すると、作業内容によっては基準超過する時間帯があり、自分が間違っていたと深く反省させられました。このことは、相手の立場に立つコミュニケーションと同時に、相手に依らず常に冷静な第三者の視点を持ちながら対応することの重要性を再確認させられた出来事となりました。

公害苦情相談の経験は、私自身10年近くになります。しかし、苦情対応は、法令条例の正確な理解、事例によって対応を変えない一貫性、中立の原則など様々な要素があり、市民の方に納得していただけないことも多く、今でも反省させられる毎日です。ただ、自分にとっては数多くの苦情対応のうちの一つでも、相談者にとっては「ひとつの困っていること」ということを忘れずに、これもクレーム対応研修の受け売りになりますが、「役所は嫌いだ。でもあなたは少し違うな。」と思ってもらえる対応を目指して今後も精進していきたいと思います。