

苦情対応から学んだこと

鳥取県鳥取市市民生活部環境局環境保全課主事

こいずみ こうき
小泉 広輝



鳥取市は鳥取県の東部・因幡^{いなば}地方に位置し、千代川^{せんたいがわ}流域に広がる鳥取平野に形成された旧城下町です。日本海に面し、内陸には日本最大級の「鳥取砂丘」があります。あまり知られていませんがサンドボードやパラグライダーなどのアクティビティも楽しめます。観光の王道・砂丘のほかにも市街地の西に広がる湖山池^{こやまいけ}は、日本最大級の池として知られ、周囲約16kmの水辺には野鳥や水生植物が豊富で、サイクリングや散策にぴったりのローカルな名所です。また、市北部から東部の海岸線は「山陰海岸ジオパーク」の一部で、砂丘・砂浜・崖・岩礁など多様な地形が連続しています。古来の日本海形成から現在に至る様々な地質が存在し、それらを背景とした生き物や人々の暮らし、文化・歴史に触れることができます。このように自然を感じながらゆったり安心して暮らせるまちです。



湖山池に浮かぶ「青島」

また、県庁所在地でもある鳥取市は、平成の市町村合併により市域が広がり、現在は中核市に指定されております。医療・福祉・環境・都市計画などの分野で権限が高まり、市民サービスの質とスピードが向上していると考えています。さらには、全国各地の田舎暮らしに関する情報等を発信している雑誌にて、鳥取市は、『住みたい田舎』ランキング1位を2回獲得している実績があり、移住地の候補として全国からも注目されています。こういった鳥取市ならではの豊かな自然と都市機能がほどよく共存するまちです。



鳥取砂丘 砂の美術館

さて、私は社会人経験者ですが今年の4月に事務職として入庁し、苦情相談担当として1年目の新人です。私が配属された環境保全課は典型七公害の他に、産業廃棄物関係や湖沼の浄化対策の業務を所管しており、他の課に比べて技

術系の職員の割合が多く、専門性の高い業務が求められる課でありました。さらに今年は前年同時期と比べて環境関連苦情相談件数が2倍以上に増えています。季節的要因だけでは説明しきれない増加と考えており、生活音や建設工事に伴う騒音、なおいに関する苦情が多数となりました。また、そのうちの約9割が法令の規制対象外となる相談でした。そのような事情もあり、自分で納得できるまで、理解出来ていないまま現場に出ることがあり、新人の私にはレベルの高い業務であったと感じています。振り返れば、初めのころは相談者の納得のいく対応に苦戦し、長期化する相談が多くなっていた様に感じます。そのため、いち早く自分の業務について十分に理解することが必要だと思い、関連する法令について勉強しました。積極的に研修にも参加し、実際の苦情対応にも積極的に現場に出向き、いち早く対応できるように努めました。法令が制定された経緯や目的から理解し、自分の仕事の法的根拠と限界を自分の言葉で説明できるまで自信がついていき、現場にも慣れていきました。

ある程度件数をこなすうちに、法令をしっかり理解することは別の意味でも重要であると感じました。環境行政は事案により事業活動を規制するものです。法令を理解しないまま相談者のみの要望を聞いていれば、規制事項を超えて対応することとなり、職権乱用につながりかねません。苦情対応は那场その場で求められる対応が変わっていき、お話を聞く中で苦情者側により沿って行きそうになる場面もありましたが、法律の目的と内容を忘れず、あくまでも中立な立場で、対応するよう意識するようになりました。その結果、法的根拠を超える要望や不当な対応要求に対しては、「できないことはできない」としっかりとお伝えしご理解いただけ

るようになり、一貫した内容で対応の長期化を防げるようになりました。

とはいえ、「法律に該当しない」と説明するだけでは、解決しないのが現実です。ひとまずは、お話をしっかり聴き、規制の対象外であっても、できることはあると思います。可能な限り現地を確認し、発生状況や時間帯、周辺環境を自分の目で確認し、法に基づく対応はできないけれども、相談に乗り、一緒に問題を解決に進めていく手助けはできます。どこまで相談に乗るのかの線引きが難しいところではありますが、「規制対象外だから対応できない。」と相談を受けた時点で決めつけるのは個人的に違和感を覚えます。先日出席した環境省の研修の中で「原因者と相談者の被害感のギャップを埋める」という言葉がありました。相談者と原因者の間を保ちつつ、事実を共有しながら双方の受け止め方の違いを少しずつ縮めていくこと、これが苦情相談員の役目だと心に刻みました。近年はライフスタイルの変化や地域のつながりの希薄化により苦情相談は増加傾向にあり、さらには価値観の多様化に伴ってこれまでにない新たな相談内容も顕在化していると感じています。だからこそ、規制基準にとらわれすぎず、より広い視点で丁寧に向き合うことが今後必要だと思っています。経験の浅い私ですが、先輩職員の手伝いも借りながら、適切な対応ができるようになりたいです。



しゃんしゃん祭り