



生活環境に関する苦情相談との向き合い方について

福島県白河市市民生活部地域生活課生活衛生係主任主査

すずき としひろ
鈴木 俊広

白河市は、那須連峰を望む福島県の南部中央に位置し、人口は約 5.5 万人、市の中心部から県庁所在地の福島市まで約 90km、東京都心まで約 185km の距離にあります。

市内には、阿武隈川、社川、隈戸川をはじめとする多くの河川が縦横に流れ、これらの流域には、優良農地が広がり豊かな田園風景を形成しています。また、市の中心部では、阿武隈川に沿って東西にコンパクトな市街地が広がっています。

交通面では、都心まで約 1 時間 30 分で結ぶ東北新幹線をはじめ、東北自動車道、車で 30 分の距離にある福島空港などの高速交通体系に恵まれ、さらには JR 東北本線、幹線道路である国道 4 号、国道 289 号及び国道 294 号などにより、首都圏や周辺地域とのアクセスや広域的な交通の利便性に富んでいます。

歴史をみると、本市には古代より歌枕として名高い「白河関跡」をはじめ、大河ドラマ「べらぼう」にも登場した白河藩主松平定信が「士民共楽」の地として築造した日本最古の公園といわれる「南湖公園」、南北朝期に結城親朝により築かれたのがはじまりとされる日本百名城の 1 つ「小峰城」など、豊かな歴史的、文化的遺産が現代へ受け継がれています。

本市では令和 7 年度まで環境保全課が環境行政を担っておりましたが、組織改編により令和

8 年度からは地域生活課において所管しております。地域生活課は地域生活支援係と生活衛生係の 2 係で構成されており、生活環境に関する苦情対応については生活衛生係の職員 4 名で対応しています。また、騒音や振動に関する公害苦情に関する相談は新設された防災環境課で対応しております。

近年の苦情件数は年間約 200 件程度で推移しており、内容は、隣地や裏山の草木の繁茂や越境に関する苦情が最も多く、次いで犬猫の糞尿被害、集積所におけるごみの散乱や不法投棄が続き、これらで全体の約 9 割を占めています。その他には騒音や振動に関する相談も寄せられています。

中でも草木の繁茂や越境に関する苦情については、土地の所有者を調査し、適正な管理を促す通知文を送付するなどしていますが、これらの問題は基本的に当事者間の問題であり、市が法的に強制力をもって対応することはできません。そのため、相談者には「民民の問題であること」や「市からの通知には強制力がないこと」を丁寧に説明しています。

しかし、中には「行政が間に入れば強く指導してもらえる」「市が代わりに解決してくれる」といった期待を持って相談される方も少なくありません。そのため、市ができることと相談者の期待との間にギャップが生じ、納得を得るこ

とに苦慮する場面が多くあります。また、所有者に通知を送付しても対応がなされないケースや、相続放棄により管理者が不在となっているケース、あるいは所有法人がすでに解散しているといった事例もあり、結果として同一の相談者から繰り返し相談が寄せられることも多々あります。

当機関誌において、「行政が相談者と発生源側の間に立つ仲介的な役割を求められることが多い」と寄稿されている自治体様がおりましたが、本市においてもまさに同様の状況が見られます。特に騒音苦情においては、事業者が法令上の基準を満たして操業しているケースが多く、行政としては指導ではなく配慮依頼にとどまる場合がほとんどです。

私自身は令和6年度に当時の環境保全課に配属されました。当初より苦情相談が多い部署であると聞いており、自分に適切な対応ができるのか大きな不安を感じていました。当時の私は「住民から寄せられた苦情は行政として必ず解決しなければならないもの」と捉えており、対応のたびに「なぜ解決できないのか」と、無力感を覚えることさえありました。

しかし、当時の上司から「すべての苦情に対して行政が直接的に解決を図ることには限界があり、行政の役割は必ずしも問題を“解決すること”だけではない」とのアドバイスを受け、制度や権限の範囲内で市としてどこまで対応できるのかを見極めるとともに、相談者と発生源側の双方に対して適切な情報提供や配慮を促すなど状況改善のきっかけづくりを行い、当事者間で納得できる妥協点を見つけ出せるように導くことが、行政の果たすべき役割の一つであるのではと考えるようになりました。

また、弁護士などの専門家への相談や、法務局で相手方を調査したうえで当事者同士が直接

連絡を取り合う方法など、代替的な解決手段を提示することも、自治体の重要な役割であると認識するようになりました。

もちろん、納得が得られず、議論が平行線のまま解決に至らない事例も少なくありません。一方で、粘り強く説明や代替案の提示を続けることで理解を得られたケースや、弁護士への相談へとつながったケースもあります。

このような中、とても印象に残っている事例があります。自宅裏地の草木の越境に悩み、繰り返し苦情を寄せていた方がいました。当初は市による直接的な解決を強く求められており、市による対応が困難であるとの説明に憤慨されていました。私自身も何度もかかってくる電話や窓口対応に苦慮していました。

そこで、市から相手方へ送付する通知文に相談者の連絡先を記載し、当事者間で直接連絡を取り合う方法を提案しました。その結果、双方が連絡を取り合うことができ、問題の解決に至りました。後日、「解決できました。長い間相談にのっていただきありがとうございました」との電話をいただき、安堵するとともに大きなやりがいを感じました。

公害や生活環境に関する苦情対応においては、明確な「正解」や「最善策」が存在しないことも多く、個々の事案に応じた柔軟な対応が求められます。今後も、住民の不安や不満に寄り添いながら、行政として果たすべき役割を見極め、よりよい対応の在り方について模索していきたいと考えています。



国指定史跡・名勝「南湖公園」