

がんばっています

近年増えている都市型公害の 苦情相談への対応

埼玉県草加市市民生活部環境課公害対策係長

たやま かずや
田山 和哉



草加市は、埼玉県の東南部に位置し、東に八潮市、西に川口市、北は越谷市、南は東京都足立区に接しており、市の面積は 27.46 km²です。

地質は、おおむね古東京湾で堆積された沖積層に覆われています。地形は、中川低地と言われる元荒川や古利根川等の大小河川によって形成された平均海拔 2.0m 程度の起伏の少ない低地帯です。

本市は、江戸時代日光道中第二の宿場であった草加宿を中心に集落が散在し、新田が開発され豊かな水田地帯となりました。明治維新以降、東武鉄道が開通すると、宿場から駅を中心とした町へと変化し、昭和 33 年 11 月 1 日に市制を施行しました。当時の人口は 34,878 人、県内で 21 番目に誕生し、県の主要都市として発展してきました。



奥のほそ道の風景地 草加松原

昭和 30 年代の後半からは、東京都心からわずか 20 km 圏内に位置するという地理的条件等に加え、東武鉄道と地下鉄日比谷線の相互乗り入れや松原団地の完成等により急速に都市化が進み、人口増となりました。昭和 50 年代半ば以降、人口の伸びは鈍化したものの、その傾向は現在まで続いています。令和 7 年 1 月 1 日現在、人口は 251,992 人、世帯数は 126,968 世帯で、県下第 6 位の規模となっています。

鉄道としては、東武スカイツリーラインが市の中心を南北に走っています。一方、道路は一般国道 4 号線、県道足立越谷線、越谷八潮線が南北に、東京外かく環状道路、県道さいたま草加線、草加流山線が東西に通っています。

産業は、豊かな水と米により草加せんべいが生まれ、さらに、ゆかた、晒（さらし）業が栄え、皮革業等の転入等により、特色ある地場産業が形成されました。その後、県営工業用水の供給(昭和 39 年)、草加・八潮工業団地の造成(昭和 37～43 年)等により化学工場、製紙・パルプ業等が相次いで進出し、県下有数の工業都市になりました。令和 3 年経済センサス活動調査によると、事業所数は 7,193 事業所、従業員数は約 7 万 7 千人を擁しています。

土地利用をみると、昭和 33 年には約 70% を占めていた田畑の面積は、令和 6 年には市域の約 5.8% まで減少する一方、宅地面積は 16.61 km²

と、その割合は約 60%を占め、さらに都市化が進んでいます。

都内へのアクセスの良さなどにも恵まれていることから、多くの人が居住し、産業も発展している反面、工場・事業場と住宅地が近接していることも珍しくなく、社会活動から生じる公害等の苦情・相談が非常に多く寄せられています。公害対策を所管する環境課公害対策係は4人で典型7公害すべての対応を行っており、公害の苦情の種類や対応方法も様々なパターンがあるため、公害苦情に対応する職員の高度な対応力が求められ、職員一丸となって日々の業務に奔走しております。



松原団地記念公園

ここ数年では年間200件程度の公害苦情が寄せられており、典型7公害のうち、騒音・振動の苦情が一番多く、最近ではアスベスト関連の苦情や悪臭の苦情が多くなっている印象です。そのような中で私がこれまで対応した最近の公害苦情からわかる公害苦情の動向と、対応の際に心掛けていることについて述べさせていただきます。

私は令和4年に現在の部署に配属され、公害苦情の処理、相談業務に携わって5年目となります。また、今年度からは係長となり、係員が受けた苦情・相談についての解決策などを係員とともに考え、指揮監督する立場となりました。公害に関する苦情の処理業務は市の業務として

は地味で表に出てこず、決して花形の業務ではないので、自身や係員のモチベーションを維持するのに大変な業務ではありますが、市民の皆さんの生活を守るため、市民の皆さんに一番近い最前線で活躍できる業務として係員全員で協力して業務をこなしております。

最近の苦情の動向ですが、以前は工場事業場からの騒音振動や悪臭などを規制する事務が中心だったと聞いておりますが、近年は環境に関する意識の高まりなどもあり、規制基準を超えるような操業を行う事業者等は少なく、どちらかというと飲食店や解体工事などの小規模事業者から発生する騒音や悪臭に関して個人間のトラブルに関する相談が多く寄せられております。中でも深夜に営業するバーなどのカラオケの音やお客さんの話す声に関する苦情が増えてきていると感じており、特に外国人の方が経営するバーなどの対応に苦慮しております。言語が通じないことはもちろんですが、文化の違いなどもあり、なかなか苦情の内容や何がいけないのかを理解してもらえないことが多々あります。国によっては人が亡くなった際に盛大に音楽、ダンス、爆竹で騒ぎ立てるなどの風習がある地域もあるそうで、深夜に行われると周辺から多くの苦情が寄せられることがあります。これまで環境の分野の所属には理系出身の職員が配属されることが多かったですが、外国語や外国の文化の知識などを持つ職員の配置も今後は検討していく必要があるのかなと個人的には感じております。

深夜営業騒音の苦情を受けた際に困るのは、ホームページなどに掲載している通常の業務時間内に営業していることが少なく、23時になってようやく従業員がやってくるような事業所もあり、実際に騒音が出始めるのが深夜の0時や1時からということが多々ありました。深夜帯

の時間ということや職員の安全確保の面で、市職員のみでは対応に限界があるため、警察や建物所有者などとも連携して対応することが重要であることを痛感しております。

深夜騒音や家庭騒音などは人の声だったり、規制対象外だったりすることも多く、対応するのが困難な案件が多いため、多くの自治体様でも頭を悩ませていると思いますが、私が苦情対応の際に心掛けていることは、現場の確認や状況確認をまずは丁寧に行うということです。やはり、現地を見ることで初めて分かることが多くあり、発想の転換で解決がはかれる案件が多々あります。どうしても、解決が図れないことや長期化することも多くありますが、相談者側の感情を理解し、丁寧に対応や説明を行えるよう努めていくことが大切と感じております。

全国の市区町村の公害苦情相談担当職員の皆様のご活躍をお祈り申し上げます。
ご覧いただきありがとうございました。



草加市役所新庁舎