

がんばってまーす

苦情対応をととして日々思うこと

いみずし
富山県射水市市民生活部環境課
環境政策・保全係主事

野上 裕樹

皆さんこんにちは。富山県の射水市市民生活部環境課環境政策・保全係の野上と申します。環境課に異動して1年が経ち、これまで公害等に関する苦情対応の業務として、典型7公害のほか、空き地の不良状態の改善対応などの生活環境に関する苦情・相談に携わってきました。

この度、執筆の機会をいただきましたので、射水市の紹介を交えながら日々の業務をととして感じていることをお話ししたいと思います。

射水市は、旧射水郡（小杉町、大門町、大島町、下村）と旧新湊市の1市3町1村が合併して平成17年11月に発足し14年が経過しました。環日本海交流拠点である富山県のほぼ中央に位置し、コンパクトな市域に、海、川、野、里山などの豊かな自然を有し、また、港湾、工業地、商業地の機能や住環境、福祉、教育環境が充実し、漁業と稲作を中心とした農業が盛んです。

「イミズ」という地名は、古くから書物や地図にその名が記されていますが、奈良時代を代表する歌人である大伴家持が編纂したとされる『万葉集』の中で初めて「射水」として登場し、市内には有形・無形、国・県・市の文化財を有する神社や寺も多く、発展する中にもあっても祭りなどの伝統文化が息づいています。

また、平成26年に「世界で最も美しい湾クラブ」に加盟した富山湾の中でも、本市の新湊地区の海王丸パークから一望できる、帆船海王丸、新湊大橋、立山連峰の景観は、日本のみならず世界に自慢できるものです。



世界で最も美しい湾クラブモニュメント

しかし、美しい景観や町並みにあっても、生活環境問題はどこにでも存在しており、不良状態の空き地に関する苦情は、市全域で毎年70件程度あります。苦情を受けたときには、まず現場を確認し、文書による草刈り等の改善依頼を行います。すぐに対応していただけるのは少数です。近くに居住する土地所有者には、自宅を訪ねて直接依頼することもできますが、市外や県外に居住する所有者については、何度依頼文を送付しても反応しないことが多く、改善の対応が無く2週間を過ぎたところから、苦情主や近隣住民から「いつになったらやらせるんだ!」「役所の怠慢だ!」と言われるようになり、その対応にも苦慮しています。

また、苦情主の多くは、「トラブルになりたくないのに匿名にしてほしい。」「自分の事は伏せて苦情を伝えてほしい。」とおっしゃいます。もちろん苦情主の情報を相手には伝えませんが、

昔は隣近所で一言お願いすれば済んでいたことが、今は「直接言うとならぶになる」という思いが強いようで、このような言葉からも、社会問題となっている「人間関係の希薄化」を感じています。そんな中、解決に至った時に、苦情主から「ありがとう。」と言葉をかけられたり、改善された空き地を確認できたりすることが、心の支えにもなっています。

空き地の苦情対応で春から秋があつという間に過ぎましたが、これまで公害に関わったことが全く無く、騒音、振動、大気汚染、悪臭など、聞いたことはあるけれど、どのように対応していけば良いのか、今でも勉強の日々を送っています。

都会ではあまり無いかもしれませんが、本市では野外焼却の苦情が多く、「少しくらいいいだろう。」「昔からしている事だからいいだろう。」と、つい野外焼却をしてしまう場合が多いようで、大気汚染や有害物質の発生、火災の危険性や近隣住民の迷惑になるという考えはなかなか浸透しません。一つの事例として「燃やすなと言われても業者に頼めばお金がかかる。そんなお金はない。」という原因者に対し、その場に居合わせた消防士が「お孫さんが生きる未来を思えばそんな言葉出ないんじゃないですか。」と話していたことが印象に残っています。今の自分の行動が未来にどのような影響を与えるのかを、普段から考える人は少ないかもしれませんが、未来のためには必要なことだと感じました。

苦情として最近多くなったのが、騒音に関するもので、規制がかかっている区域であれば、原因者への注意も行いやすいのですが、規制値が無い区域での対応や、情報が不足している苦情などで難しさを感じています。

最近苦慮した事例として、市街化調整区域内にある資材置き場での騒音苦情でしたが、機械の作業音がうるさくて迷惑しているという苦情相談がありました。何度聞いても苦情主は名前や住所を

言わず、発生源もおおよその場所しか分かりません。苦情主が誰か分からない苦情はあり得ないという思いもありましたが、この時はなんとか発生源の資材置き場を特定し、原因者が話を聞き入れてくれたことで改善に至りました。苦情主も改善を望むのであれば、そのために必要な情報はしっかりと提示してもらいたいと願うものです。

また、原因不明の事例の中でも、通常聞き取ることができない音である低周波音は、さらに対応に苦慮しています。苦情主は、自宅の向かいにある工場からの低周波音が原因で、耳鳴りや頭痛などの健康被害を受けていると訴えています。私たち職員も工場の従業員も音を聞き取ることができません。どうしたら良いものかと調べる中で、天気や気圧、体の病気や精神的な要因でも、この問題と似た症状が出る可能性があるという事が分かりました。未だに苦情主の体調不良の原因は不明ですが、解決に一步でも近づけるように、福祉関係の部署とも連携し、解決の糸口を模索しています。

このように苦情対応の内容は多岐にわたっており、典型7公害以外にも環境問題として対応を迫られる日々ですが、私見として、法的な規制を順守し、できることとできないことの一線を守ることでも大事ではありますが、同時に他部署との連携も強くしていくことで、より良い解決方法を見つめることができるのではないかと考えています。公害苦情は1件でも少ない方が良いですが、今後も公害についての学びを進め、市民の住みよい環境を守るために1件でも多く、少しでも早く解決に導けるようにこの業務に取り組んで行きたいと思っています。