



がんばってまーす

公害苦情相談員 1 年生



福岡市環境局環境保全部
環境管理課相談係 村上 秀明

1年近く前、人事異動でここに来るまで市役所のなかにこのようなセクションがあるとは正直思ってもいませんでした。

仕事は電話を受けて始まります。電話の向こうでは、遠慮がちに言う人、怒って一方的にしゃべる人、中には泣くように訴える人…申立人の顔が見えるようです。

こんな電話が年間300件あり、毎日2人で市内を走り回っています。

新職場に来て2日目、「向いのマンションの受水槽へのポンプの音が早朝までうるさく、寝られないのでどうにかして欲しい」と老人が疲れた様子で申し立ててきた。

さっそく、現地調査に出向くが、ポンプの音を聞くことはできなかった。マンションの居住者に状況を聞くと、以前はポンプの音がしていたが、取り替えて以後、気になるようなことはないと言う。また、苦情があったからか、申立人とマンションの間には防音壁を設置していた。

日をあらため調査に行き、1時間ほど待つがポンプの音を聞くことはできず、水の使用が多くポンプが作動しやすい夜間に調査

することにした。

夜間調査当日、ご夫婦と私達2人でじっと待つがポンプの音は聞こえない。22時頃、「いい加減にきなさい。市役所の人にこんなに遅くまで仕事をさせて。」と奥さんが突然大きな声でご主人を怒る。あわてて仲裁にはいり、「もうしばらく待って聞こえなかったら、別の方法を考えますから」となだめ、待つことにするが、結局この3回目の調査でもポンプの音を聞くことはできなかった。
(暗騒音43.5dB)

水質騒音課に応援を頼み、深夜の自動測定を行った結果、ポンプ音と暗騒音の和が環境目標値以下の44dBと推定された。

申立人に状況を説明するが納得されない。私達は実際にポンプ音を聞いていない



こともあり、マンションの管理組合理事立ち会いの上、管理会社A氏にポンプを作動させてもらい、自分の耳で聞き測定を行なうことにした。階段下の小さなポンプ室のドアを開けスイッチを入れると、ポンプの音が聞こえてきた。「ポンプアップの状態ですか?」「そうです」1m位離れた所で聞いたポンプの音が、40dBに満たないほどで、ドアを閉めるとさらに小さくなる。

もっと大きな音と思い込みもあり、今までの調査では聞き漏らしていたのかもしれないと思った。

ドアの内側に吸音材を張る等、何か対策は取れないか検討を依頼するが、「今まで十分対応してきた。これ以上しなければならないのか。」と言われ、反対に理事から、申立人の怒鳴り声に受験生の親から苦情があることを聞かされる。

途中、申立人が来て苦情を申し立てるため、今聞いたポンプの音の状況などの説明をするが、申立人は納得されない。

やむなく、泊まり込み体制で調査を行うことにし、翌日奥さんに電話連絡するが、途中で電話を切られる。その翌日、訪問し奥さんに申し入れるが、「もういいです」と音の問題でなく、主人の体調の問題との言い方で断られる。横にマンションが建ったことに対する反感もあるようにも感じられた。ご主人と相談して電話をくださいと伝えて帰庁することにした。

数日後、「室外機の音がやかましく寝られないので、クーラーの使用は23時までにするよう指導して欲しい」と苦情電話が入る。クーラーについては私達も実際に聞いており、また夜間自動測定の際のデーターもある。それほど大きな音とは思えないので、非情と言われるかも知れないが、個人の生活を制限するような指導はできないと断ることにした。

この1年間様々な苦情に接して難しさを感じるのは、技術的な問題で改善が困難な時や、鋭い感覚の持ち主からの苦情の場合で、苦情を軽減することができず、発生源に対してどこまで改善を求められるのか、そのジレンマに陥ることもあります。

今後も勉強し、微力ながら良好な生活環境づくりに努めていきたいと思います。



21世紀に向けた新しいまちづくりが進む
「シーサイドももち」