

「受忍限度を高めるために」

福島県会津若松市市民部環境課環境指導グループ 副主幹 渋 川 慶 一



会津若松市は福島県の西部会津盆地の東南に位置し、面積の約7割は山林で、東端は国内4番目の湖水面積を有する猪苗代湖に接しています。市街地は「新撰組」や「白虎隊」など、戊辰戦争でも知られる名城「鶴ヶ城」を中心に広がる城下町です。

「天を映す鏡」と謳われた猪苗代湖は酸性湖ながら、COD 値では水質日本一を誇る美しい湖で、夏には湖水浴やキャンプ客、冬には白鳥の飛来地として一年を通じて多くの人々が訪れる観光名所の一つです。

しかしながら、近年水質の中性化の傾向などが見られ、今後の水質の悪化が危惧されていることから、県条例により日本一厳しい排水規制が定められるなど、水環境保全への取組みが行政・住民一丸となって進められています。

現在のところ、猪苗代湖の水質は極めて良好で、COD 値はほぼ検出限界値以下にもかかわらず、地元の方々の口からは、昔と比べると水質が悪化してきているという声が聞かれます。これは、長年にわたり、湖の近くに暮らしてきた人ならではの思い描く水質のレベル、いわゆる「受忍限度」の違いと思われる。

ここで本題に入りますが、公害苦情処理の中でも「受忍限度」がとても重要なキーワードになっていると私は考えています。法律や条令で

規制できる事例よりも、規制対象外の苦情申し立てのほうが、圧倒的に多いからです。

騒音や悪臭など感覚・心理的な問題は、人それぞれ感じ方に大きな開きがあり、そのための「受忍限度」の目安として環境基準や規制基準が定められていると考えていますが、基準値以下あるいは規制対象外でもその人にとっては我慢できないという場合が多くあります。

その場合には、強制的な規制は出来ない中で行政指導となるわけですが、発生源者に対し、住民から苦情が寄せられている事を説明し、出来る範囲での対策をお願いし、そのことを申し立て者に説明し、ある程度の改善で納得して貰えるように努めています。建設騒音苦情などは、そんな対応でほぼ解決します。いつまでで終わるかが分かれば、かなりの音も我慢できるようです。

ところが稀に、それでは納得できないというケースがあります。感情的になっているため、少しの音や臭いでも我慢が出来ない、いわゆる「受忍限度」のレベルが極めて低くなっているのです。そうすると「営業を止めさせろ」「移転させろ」「それが出来ないのは、行政の怠慢だ」などと苦情の矛先が、発生源者ばかりではなく、行政や担当者にも向けられます。自分としては、少しでも住民のためにはと思い、言い

くい交渉もして対策についてお願いしてきたのに、「全く何も対応していない」「やる気の無いダメ人間」のようにけなされると、さすがに気持ちも凹んでしまいます。

ましてや、地場産業などの小さな町工場と近隣の揉め事のようなケースでは、「騒音を出さない＝仕事を止める」というような、対策や改善が難しい場合もあります。また、指導に行った際に「それなら自分だって我慢している事がある」と、逆に苦情を申し立てられる事もあり、苦情の仲裁に行ったのか、火に油を注ぎに行ったのか分からなくなってしまう事もあります。そんな時期は、電話が鳴る度に「また苦情か」と内心ビクビクして、まさに瘦せる思いです（太めですが）。

私は、公害苦情処理を担当するようになって4年目になりますが、公害苦情を感情的な問題にしないために日頃から心がけている事は、出来るだけ早く対応することです。苦情の申し立て者は、我慢に我慢を重ねて我慢しきれずに市に訴えて来ている場合もあるので、些細な問題だと軽く考えず、出来るだけ早く現場を確認し、申し立て者に直接会って話を聞きます。それだけで、苦情がほぼ解決してしまう事もあります。

ごく稀な例ですが、側溝の悪臭苦情で現場を確認に行ったところ、「こんなにすぐ来てもら

えるとは思わなかった。昔からのことなので、すぐに対応出来なくてもかまわない。分かっただけで十分だ。」と言われ、ちょっと複雑な気持ちになったこともあります。

私たちの誠意ある対応が、苦情の申し立て者を安心させ、受忍限度レベルを引き上げることが出来たら、解決への道のりの第一歩になると思います。もちろん発生源者への対応も、法的な義務が無いのを前提に近隣への配慮をお願いするわけですから、私たちの姿勢や態度も重要です。行政という立場から命令や指導をするばかりではなく、住民同士として、相手を思いやる気持ちを持ってもらうことが大切と考えます。「近所付き合い」とか「お互いさま」などのつながりを広めていきたいと思っています。などと書くのは簡単で、実際にはこれが結構難しいというのが本音ですが、これからも努力していきたいと思っています。



猪苗代湖と磐梯山