

チョー気持ちいいを目指して

鹿児島県鹿屋市市民環境部環境保全課環境保全班 山之内 浩文

平成16年11月12日午前中、「がんばってま〜す」の原稿執筆依頼の電話がかかってきました。はじめ、あらの苦情電話かと思いましたが（笑）全国に“鹿屋市”をアピールする良い機会であること、さらに苦情担当者としてのおもいを記せればと思い、執筆することとしました。

ここで、読者の皆さんに“鹿屋市”について覚えて頂きたいことが1つ。

下手をすれば、奈良の大仏近くのお土産屋さんと同様に、“しかや”と読まれる方がいらっしゃるかもしれないので、ここでは、“鹿屋”の読み方について記しておきます。読みは、“かのや”です。

最近では、オリンピックアテネ大会の競泳女子800m自由形、金メダリストの柴田亜衣選手の母校である鹿屋体育大学、若しくは、女子プロゴルファーの横峯さくら選手の出身地ということで、その名を聞かれた方もいらっしゃるのでは。

鹿屋市は、人口約82,000人、本土最南端、鹿児島県大隅半島の中心に位置します。

市の北西部には県立自然公園に指定されている高隈山系が連なり、南東部には広大なシラス台地（約25,000年前、始良カルデラの大爆発の際の火砕流により形成）を抱えています。また、市の中心部には、高隈山系に源を発する肝属川が流れ、市街地を形成しています。

前述のシラス台地は国営初の畑地かんがい事業により、有用な農地に変貌し、近年では農畜産業が発展、黒豚・黒牛等の産地となっておりブランド化が進められています。

一方、鹿屋市はバラを生かしたまちづくりも進めており、国内でも随一の規模を誇る霧島ヶ

丘公園のバラ園では、春・秋に世界各国原産の1,300種・17,000株におよぶバラの花と香りが楽しめます。

さらに、毎年5月中旬には、海上自衛隊鹿屋航空基地において、全国でも特色のある航空ショー“エアーメモリアル in かのや”が開催されています。平成16年に10回目を迎えたエアーメモリアルは、海上自衛隊鹿屋航空基地開隊50周年を記念して開催され、ブルーインパルス、超低空飛行をする哨戒機 P-3C の機動展示、陸・海・空自衛隊の地上展示等盛大に行われました。

平成16年3月13日、九州新幹線「つばめ」開業により、グッと近くなった感のある鹿児島、ぜひ1度、鹿屋市まで足を運ばれてみませんか。「鹿屋市ホームページ

<http://www.city.kanoya.kagoshima.jp/>」

それでは、前置きが長くなりましたが、本題に入りたいと思います。

私の所属する環境保全課は、課長以下9名の職員、嘱託2名、パート1名の計12名で構成され、水質、悪臭、騒音、振動など調査業務を扱う公害対策、廃食用油石けん作り、環境学習など市民への啓発を主とする環境対策、環境基本計画、合併処理浄化槽の補助、簡易水道、交通安全、ウミガメの保護などを主な業務としています。

これ以外にも、国土交通省の清流ルネッサンスの計画対象に選定された“肝属川”の水環境の改善（平成15年九州一級河川水質ランキングでワースト1位）、地下水の硝酸性窒素汚染対策等の問題も抱えています。

このような業務の中、平成15年度に環境保全課が受けた苦情件数は、計79件。（ちなみに平



成16年度は、12月第1週現在で71件です。)

なお、不法投棄、害虫等の発生、一般廃棄物の野焼き等は、生活環境課で取り扱っており、こちらでの平成15年度の苦情受付件数は138件でした。

平成15年度の環境保全課における苦情の内訳は、全体の約52%が悪臭で、次いで、水質汚濁(約16%)、その他(約14%)となっています。

発生源は、鹿屋市の基幹産業である農畜産業に起因する割合が高く、内訳は、農地還元等による悪臭、不適切処理の農畜産・事業所排水による水質汚濁及び、これに伴う悪臭などが主要なものです。

これ以外にも、隣接家屋の土地がらみが発端の苦情、匿名電話による意味不明の苦情(公務執行妨害に当たるのではと思うぐらい同人物からの苦情)など様々です。対人間ということもあり、苦情現場での対応は、苦情主・苦情原因者の性格も十人十色であるようにケース・バイ・ケースです。

「課長は誰だ、市長に直接言うぞ」などと上の人間を出せば職員が言うことをきくと思っている方、さらには、自分のしたことを棚に上げ、「どこそこのは、私よりひどいことをしているのに、なぜ私ばかり注意するのか」などと開きなおる方もいます。

さらに、苦情の全てが規制の対象となる訳ではありません。苦情主に同情できる苦情内容であっても、法律・条例での規制がかけられないケース。特に「違法でなければ行政は何もしないのか」などと電話口で言われた時は、苦情主の気持ちも分かるだけに歯がゆい思いがします。当然、苦情原因者の所へは、お願いという

形で赴くのですが。

個人的に苦情処理に重要と感じるもの、それは“法”と“話術”と“これまでの苦情判例”です。

私自身まだまだですが、“法”と“判例”をバックボーンに持っているか否かで現場での対応・自信において雲泥の差につながります。また、法も条例も、相手には伝え方次第で、これは、経験を積むしかないのかもしれませんが、とにかく苦情主・苦情原因者の言い分を良く聞きながら適切に指導、お願いしていくことに尽きると思います。

最後に、今後の苦情処理に対する思いを綴りたいと思います。

サプライズな苦情をもってくる新規参入苦情主に対しても、職員一同「気合いだー」の心意気で、「チョー気持ちいい」苦情処理を目指したい!って言うじゃな~い。残念!そんなにうまく処理できたら、苦情担当は必要ないですから。いまいち、オチがつかなかった斬り。(参考:現代用語の基礎知識選2004 ユーキャン流行語大賞)



鹿屋市(エアームリアル in かのや)