

公害等調整委員会事務局

平成21年9月28日(月)から30日(水)までの3日間、東京・代々木の国立オリンピック記念青少年総合センターにおいて、「第37回公害苦情相談研究会」を開催しました。

本研究会は、地方公共団体の公害苦情相談員等の総合的な苦情処理能力の向上を図り、地域社会における公害苦情処理の担い手を育成することを目的としています。

今回の研究会には、日ごろ、全国各地で公害苦情相談の実務に当たっている都道府県・市町村の職員74名が参加し、下記日程表のプログラムで講演や事例研究などを行いました。本研究会の中心となる事例研究では、今回、講演をしていただいた講師にグループ別討論にも加わっていただきました。これらグループ別討論や全体での討論を通じて、苦情処理対応について活発な意見交換が行われました。

そこで、今回の研究会に参加された茨城県県西県民センター環境・保安課の神谷航一さんに感想を寄せていただきました。

日 程 表

9:00																	10:20 30		12:00		13:00 20 30		14:20		15:40 50		16:50 17:00		17:50 18:20		20:00		
9月28日 (月)																		受 付	オリエンテーション	開会挨拶	講演 「公害紛争 処理制度に ついて」 公調委 事務局 (50)	講演 「畜産、下水道にお ける臭気対策技術」 社団法人 におい・ かおり環境協会会長 岩崎 好陽 (80)	休 憩	講演 「騒音公害行政 の対処方法」 元横浜市職員 渡邊 博 (60)	休 憩	グループ別 座談会 (自己紹介等) (8グループ) (50)	宿泊手続	懇談会					
9月29日 (火)	朝食	事例研究 (メイン及びサブテーマ) グループ別討論 (8グループ) (討論) (180) 休憩は適宜とする。										昼 食	事例研究 (メイン、サブテーマ、持ち寄り事例) グループ別討論 (8グループ) (270) (進行目安) 引き続きメインテーマ討論(60)、討論内容整理・メインテーマ討論結果取りまとめ(90)、 持ち寄り事例の意見交換(120)										方法(任意参加) 騒音測定結果の評価 (30) 液速アドバイザー										
										岩崎 アドバイザー 13:00～13:20 14:20～14:45		Aグループ 13:00～13:20 14:20～14:45		Bグループ 13:20～13:40 14:45～15:10		Cグループ 13:40～14:00 15:10～15:35		Dグループ 14:00～14:20 15:35～16:00		前日に講演を行った 講師がアドバイザー として各グループに 助言を行う													
9月30日 (水)	朝食・ 退室 手続	持ち寄り事例等の 意見交換 グループ別 (8グループ) (80)										休 憩	全 体 会 議 ・パネルディスカッション ・質疑応答 (120)										閉会挨拶	【事例研究】 事例①「特殊アスファルト製造工場からの悪臭」(悪臭関係) (A～Dグループのメインテーマ) 事例②「プラスチック部品製造工場からの騒音に係る苦情」(騒音関係) (E～Hグループのメインテーマ)									

公害苦情相談研究会に参加して

茨城県県西県民センター環境・保安課 神谷 航一



茨城県と聞くと、田舎をイメージされる方が多いのではないのでしょうか。しかし、いい意味では自然が残っているということです。最近では県南地域を始め都市化も進んできており、自然と都市部がうまく融合された県になっております。さらに、これからの時期（10月下旬～11月下旬）は筑波山を始め県内各地で紅葉が見ごろを迎えます。近くに来ましたら、是非ともお立ち寄りください。

私が公害苦情相談業務に携わるようになり1年半程度になりますが、その間にも多種多様な苦情相談がありました。それらの中でも特に、特定施設を所有しない事業所に対する苦情や特定施設を所有していても基準未満であると思われる公害に対する苦情など、法令等で規制をかけられない苦情の占める割合が高いと感じました。このような苦情を解決するのは困難な上、苦情が長期化してしまうことが多いので、良い解決方法を他の自治体の方々より学びたいと思い、本研修会に参加させていただきました。

このことから、本研究会の事例研究では「プラスチック部品製造工場からの騒音に係る苦情」を選択させていただきました。まず議論に挙げたのが、「測定はいつ実施すべきだったか」という点でした。騒音測定はすぐに実施すべきであり、測定を実施しないで事業所に騒音対応を依頼してしまうと過剰対応になってしまう場合もあるとの意見がありました。しかし、私は、測定結果が基準未満であった場合、原因事業所

に対策をお願いしても対策を講じてもらえず、解決が困難になってしまう恐れがあるので、すぐに測定を実施しない方が良いと考えていました。しかし、事例全体を議論した結果、すぐに事業所内の立入検査及び騒音測定を実施することで苦情対応の方向性を定め、事業所への適切な指導等を実施するとともに、苦情者へは行政としてできることとできないことを明確に伝えていけば、もっと早くに解決していたのではないかという結論になり、苦情の後すぐに騒音測定を実施した場合の利点に気付かされました。

これまでは、苦情は多種多様であるため、苦情に対する詳細な対応マニュアルを作成することはできず、苦情ごとに異なる対応が必要であると考えていました。しかし、今回の研究会を通じて、最低限実施しなければならない初動調査はどのような苦情においても共通であり、適切な初動調査をすることが苦情の早期解決に繋がることに気付かされました。今後はどのような苦情に対しても、まず適切な初動調査をした上で、それぞれの苦情内容に見合った適切な対応を採り、早期解決に取り組んでいきたいと思えます。

最後になりましたが、公害等調整委員会の方々を始め講師並びに自治体の方々には大変お世話になり、研修会を通じて楽しく勉強させていただきました。この場を借りて厚く御礼申し上げます。