

## ネットワーク

### がんばってまーす

#### 思い通りにいかない苦情処理

石川県金沢市環境指導課主事

篠田 貴明



金沢市は、古くから加賀藩前田家の城下町として栄え、その後の戦災や大きな災害を免れたため、長町武家屋敷や日本三大名園の一つである兼六園などに代表される、藩政時代からの美しい街並みが現在でも多く残っています。加賀友禅や金箔・九谷焼などの伝統工芸や、能楽・加賀万歳などの伝統芸能も盛んであるのに加え、最近では現代アートを展示する、全面ガラス張りで開放的な空間が人気の金沢21世紀美術館など、古い文化と新しい文化が融合した魅力的な町となっています。

平成26年度末には新幹線が開業する予定であり、金沢駅周辺の整備やおもてなし力の向上などに市を挙げて、全力で取り組んでいるところです。

さて、私が働く環境指導課では主に不法投棄防止対策の推進や廃棄物の適正処理、典型7公害対策に加え、浄化槽や空き地の適正管理など環境に関する業務を幅広く行っています。そのため、当課には「生活環境の保全」という名のもとに様々な苦情や相談が寄せられます。

私はまだ配属されて2年目ですが、以前に税の部署にいたこともあり、苦情対応には慣れているつもりでした。しかし、生活環境に関する苦情は税の苦情とは全く勝手が違い、自分のうぬぼれを恥じています。というのも、生活環境に関する苦情対応で重要な部分を占めるのは

「スピード」にあるからだと思います。もちろん、苦情があったときにすぐに現場に駆けつけるのは当然のことですが、例えば悪臭の苦情などでは直ちに現場に駆けつけないと、風向きが変わってしまい、原因となっている事業者や発生源の特定が困難となってしまいます。ましてや油の流出に関する通報・苦情などは河川や海に流れ出てしまう可能性もあるため、いち早く現場に駆けつけることが必須です。もちろん、原因が特定された後もすぐさま対応しなければ、その間、苦情者は我慢を強いられることになるため、「スピード」は本当に大事なことであると感じています。毎回、早期解決して苦情者の方に良い報告を・・・と思って取り組んでいますが、これを読んでいる皆様もよくお分かりのとおり、なかなかそう簡単にいかないのが生活環境に関する苦情の難しいところです。

先日も、空き地の適正管理に関する苦情が当課に入り、「家の裏の空き地に生えている雑草やツタが自分の家まで侵入してきている。それにより虫が大量発生し、困っている。」との事でした。現場に駆けつけたところ、苦情者宅の境界のブロック塀の更の下から根が伸びており、苦情者の敷地の中に入り込んでいる状態でした。苦情者には、「所有者を調べて、適正な管理を指導します。」と回答し、その足で登記所に寄り、土地の謄本を取得しました。このようなケース

の場合、登記に記載してある所有者と連絡をとり、適正管理を指導し、除草してもらって無事解決となるパターンが多いのですが、謄本に記載されていた所有者は既に亡くなっており、相続登記がなされていない土地であることが分かりました。そうすると、所有者が既に亡くなっているため、相続人と話をするしか道は残されていません。

住民票や戸籍調査を行い、所有者に娘さんがいることが分かり、除草の指導をしたところ、「私は、相続放棄をしたので一切その土地については関与いたしません。」との回答。もともと亡くなった所有者が県外出身者であったため、その他の相続人をたどるにも県外の市町村に住民票、戸籍の照会をする必要があり、またそこから他の市町村に転居している場合は更に転居先の市町村に照会をして・・・と相続人の調査に時間をとられている内に、苦情者から催促の電話が。「市は何をしているんだ、草を刈ることひとつ指導できないのか。対応が遅すぎる。」とお叱りの言葉を頂き、事情を説明してなんとかご理解頂けるよう努めました。「そんな事情はよく分からないが、早く解決してほしい。なんなら市で刈ってくれればいいじゃないか。」との事。「市が勝手に民有地に立入り、除草なんてできません。」と説明しても、なかなか理解を得られず、苦勞しました。

その後、ようやく遠縁の相続人と連絡がとれ、除草してもらえることとなり、無事解決しましたが、そこに辿り着くまでに数ヶ月を要してし

まい、「スピード」を心掛けてもなかなかうまくはいかないものだなあと痛感しました。

ただ、苦勞した分、苦情者からの「よくがんばってくれた、ありがとう。」という言葉には感慨深いものがありましたし、苦情処理というなかなか表には出ない仕事ではありますが、住民の身近な生活環境の問題について一つずつ解決していくという、まさに住民のための仕事を行う責任とやりがいを感じた案件でした。

近年、ご近所づきあいが少なくなり、以前は直接話合いで解決していたような案件が増えてきていると感じます。解決に至るまで決まりきった正解があるわけでもなく、日々勉強だなあと思っています。

ちょうど私の原稿が掲載されるのは8月と聞いています。窓を開けることにより、苦情が増える季節だと思いますが、暑さに負けず共にがんばっていきましょう！



金沢21世紀美術館

レアンドロ・エルリッヒ「スイミング・プール」