

# 寄稿

## 騒音公害行政の対処方法－市区町村騒音担当職員へのメッセージー（前編）

元神奈川県横浜市環境創造局職員 渡邊 博

### 1 はじめに

このレポートは、私の38年間の横浜市における公害・環境行政の経験を全国の市区町村で働く騒音行政担当者みなさんが、今後の騒音行政や騒音苦情処理業務を進めるための参考になればとまとめたもので、講演等の機会に話をさせて頂いているものです。

この度、公調委より寄稿の依頼がありまして、騒音苦情の具体的対策事例を中心に稿を寄せたところで、2回に分けて掲載される予定です。

なお、本レポートの前段部分である「騒音苦情対応で重要なこと等」については、既掲載のちょうせい平成21年2月第56号をご参照頂ければ幸いと存じます。

### 2 騒音苦情の具体的対策事例

#### (1) 規制基準違反の事業所等の改善対策

##### ア 産業廃棄物の分別作業所の防音壁設置の対策事例

今、都市部では資源循環リサイクルの広がりによって非常に産業廃棄物処理業者が増えています。この事業所もトラックでいろいろなごみが持ち込まれ、それを引き取ってそこで仕分けをする。廃材、廃コンクリート、金属、プラスチックと様々に仕分けをしています。その作業所は開放型事業

所で、作業に重機、パワーショベルやショベルカー等を使って仕分け作業を行っています。この作業音が問題となりました。この作業所は第1種住居地域にあります。

ここは非常に古くから、昔からやっている会社でしたが、やはり周辺の住宅環境も変化したこともあって、音がうるさいという苦情が寄せられました。苦情が起こった当時は建設現場で利用されている安全鋼板、3メートル程度の安全鋼板が作業場を囲っていましたが、苦情者の一人は作業所を見下ろす斜面の上の方、もう一つは5階建ての新築マンションの管理組合です。

このため、3メートルの安全鋼板は防音壁の役目にはなっていませんでした。騒音測定の結果、規制基準を超えるということになり、最終的には1億円もの資金を掛けて長さで200メートル以上の高さ8メートルの防音壁を作業所の周囲に設置する騒音対策を実施して問題解決となりました。

当初、私たちは社長に対してここでやるのはもう無理です。ここは住居系地域だから、昔からやっているにしても周りが変わってきたから、あなたのところは移転をしたらどうかという話をしましたが、移転よりも、1億円かけてでも、ここで音の基準を守る、改善をして営業をやっていた方が良く、という社長の判断で、最終的には高さ8

メートルの防音壁の設置、高速道路で使用する防音壁を建てました。それによって規制基準はクリアということになりましたので、今のところ落ちついています。

私のいろいろな経験の中で、防音壁というのはやっぱり高さに一定の制約があります。無制限に塀が建つということはありませんから、8メートルの塀となれば相当高いものです。それでも17デシベルの減音効果でした。塀の効果は私の経験では20デシベルの音を落とすということはず不可能だと思っています。

## イ 高層商業ビルの空調機室外機音のサイレンサー設置の対策事例

横浜の臨海地域の22階建ての通信商業ビルは、通信のコンピュータ管理をしている商業ビルです。ビルの22階のうち4階から9階までは全部コンピュータ室です。通信の管理、そのコンピュータ室の温度制御のために、ビルの4階から9階までの外テラスにびっちり南北の2面に各38台の空調機の室外機が並んでいます。

私たちはこのビルから騒音が発生していることに気がついていませんでした。その隣に新しくマンションが建てられることになって、そのマンションの購入予定者、これからマンションの一室を買おうという方から連絡があつて、商業ビルの音がうるさい、何とかならないのかという苦情がありました。

それで、音を調べてみました。結構なレベルの音が出ていました。コンピュータの温度管理ですので、365日24時間稼働で止まることがない。グラウンドベースで65デシベル近い音が出ていました。24時間稼働ですから、夜中65デシベルというのは

結構うるさい、すごい圧迫感のある騒音でした。1台2台の空調機の音ではありません。片面38台の音がウワット降りかかってくる感じです。私もそこにおいて圧迫感を感じるくらいの音でした。

苦情があつた段階では、実際に被害を受けている人はいません。被害者がいないのに対策を取らせるのはどうかという話もありましたが、いずれにしても2年後にはマンションが完成してそこに入居者が入るとこれだけの音が出ていれば、夜中はやっぱりうるさいだろうということになりました。

会社を呼び出して、測定結果を説明し、今後、隣にマンションが建つ具体的な計画が進んでいる。この状態では苦情発生は必至だから、対策を検討しなさいという指導をやりました。最終的には2年間を掛けて防音対策をやりました。テラスに吸音材を取り付けたり、各空調機の室外機にサイレンサーを取り付けるといった対策をビルの南側と北側、両面にやりました。結果的に片側の騒音対策だけで1億円、両側をやりましたので2億円のお金がかかりましたが約51～52デシベルまで減音されました。

この改善対策を進める中で、会社側には敷地境界で音がどのくらいあるのか、音源がビルの4階から9階のところにありますので、地上で計っているだけではだめだということで、高所作業車を借りてもらい敷地境界のところにその車を停めて、ビルの6階～7階くらいまでアームを上げて、敷地境界の空中点での騒音測定も行いながら対策を検討してもらいました。

私たちも、マンション建設の途中に、10階まで立ち上がった段階でマンションに上がらせていただいて、夜間に実際の受音点のところでどのくらい音が聞こえるの

かという測定も行いました。

入居が始まって数年たちますが、この防音対策の結果、今のところクレームはついていません。

### ウ 鉄くず回収・加工工場の建家改修による対策事例

この事例は、工業地域の工場跡地にマンションが新築されたことにより、隣接の工場騒音が問題となった事例です。まさに住工混在による典型的な騒音問題です。

この工場は、鉄くずを回収して切断・プレス加工し鉄くずの固まりとして出荷する作業を行っています。騒音規制法の特定工場（せん断機・液圧プレス）に該当しています。隣接した工場が撤退した空き地に新築の7階建てのマンションが建築され、早速その入居者から騒音苦情が寄せられました。

測定結果は81デシベルあり、工業地域の昼間の規制基準70デシベルを大幅に超えていました。社長に会って、何とかしなければだめですヨ！という話をしましたが、社長は、①ここは工業地区であり、自分も地域の工業会としてもマンション建設に反対をした。事実、その工場の側壁に、どでかいマンション建設反対という看板が張りつけてありました。②昔から操業しており、工場があることを承知して後から来た住人が文句を言うのはおかしい。③マンションの建設会社と協定を結んでいるので、マンションの苦情者は建設会社を通すべきだと。従って、自分は改善する気はない、この一点張りでした。

4回ほど足を運びました。マンションが後で建設されたといっても規制基準を守ることはあなたの責任、工業地域といえども、

どんな音を出しても良いという話にはならないんですヨ！ということで、真剣に話し合いをしました。やっと納得をしていただいて、工場の建屋のところに採光、明かり取りの開口部分がずっと切ってありますので、そこから音がいっぱい漏れるということもあって、その採光部分をふさぐ工事をやってもらいました。

結果的には工事費が740万円かかりましたが、音は69デシベルに減音されました。70デシベルが基準ですから、すれすれセーフというところまで音が下がりました。苦情者にも納得していただきました。10デシベル以上下がりますと、耳で聞いた音の大きさは半分以下になりますので、以前に比べて相当よくなったと感じられたかなと思います。

### エ 飲食店の排気ダクト騒音の対策事例

飲食店の排気ダクトの音がうるさいとの苦情は多数寄せられますが、このような場合先ず始めに苦情者から確認することは、音が以前からずっと発生していて気になっていたのか？それとも、最近急にうるさくなったのか？の点です。

以前は気がつかなかったが最近うるさく感じるようになったケースの場合は、ほとんどがモーターやファンベルトの劣化による故障が原因で音が大きくなったためと考えられるからです。

また、騒音を敷地境界で計るだけでなく、発生源の直近で測定し、何が騒音源となっているのかを特定することも改善対策を指導するために重要です。

排気ダクト関係の騒音対策としては一般的には次の対応で改善を図っています。

- ① ベアリング・ファンベルトの故障による異常音は修理・点検させる。
- ② モーター部分を防音ボックスで覆う。
- ③ ダクト全体を覆う。
- ④ 排気口の向きを変える。
- ⑤ 排気ダクトを延長させ、距離減衰をかせぐ。

#### オ 合成樹脂射出成形機工場の対策事例

騒音規制法の特定施設に該当するプラスチックの加工工場からの夜間騒音が問題となり、防音工事を行って改善を図った事例です。

このプラスチック加工工場は騒音規制法による特定施設に該当する合成樹脂用射出成形機を10数台設置する従業員10数名の小企業です。準工業地域に立地しています。

隣地に新規に住宅が建築され、その住人から夜間の機械作業騒音と空調機用の室外設置のクーリングタワー音がうるさいと苦情を言われたのでどうしたら良いかとの相談が社長から有りました。

現地調査の結果、この工場は騒音規制法の無届工場であつ、神奈川県公害防止条例の無許可工場であることが判明しました。また、騒音測定結果でも深夜（午後11時～午前6時）の規制基準値（50dB）違反であることもわかりました。

このため、騒音源となっている工場内部に設置されている射出成形機の騒音対策と外部に設置されているクーリングタワーの騒音対策を同時に進めることになりました。

合成樹脂射出成形機工場のほとんどが零細・小企業であり、その営業形態は24時間操業が普通です。騒音源としては射出成形機本体から発生する稼働音、エアプレー用の圧縮空気の吹きつけ音、不要プラス

チックのリサイクル用破碎機の稼働音と、射出成形機本体から発生する熱で工場内が高温となるため、冷却に用いる空調機の室外機・クーリングタワー音が騒音源となりやすく、特に24時間稼働のために基準値がもっとも厳しくなる深夜時間帯が問題となるケースが多いのが特徴です。

具体的な騒音対策としては、工場内部から発生する機械作業音等については苦情者側に面した工場建物内部側面全てに吸音材と防音材を貼り付け、窓は全てつぶしました。

さらに、室外のクーリングタワーの騒音対策として苦情者との敷地境界に高さ5m程度の防音壁を新たに設置することで改善を図りました。この対策の実施により規制基準値以下となり、苦情者も納得したため苦情解決としました。

#### カ 飲食店のカラオケ騒音の対策事例

スナック等のカラオケ騒音苦情は、横浜市では今でも年間30～40件程度寄せられています。これらの苦情対応としては店の経営者に対して横浜市の条例によりカラオケの使用時間の制限（使用禁止）や音量規制が有ることを文書又は口頭で指導して、午後11時以降のカラオケ使用の自粛やボリュームを下げるなどの対応で解決を図っているのがほとんどであり、店舗内部の防音工事を実施させて改善を図った事例は最近ではありません。

現状では店の経営者自身がカラオケ使用には市条例の規制があることの知識が無いことが苦情発生の大きな原因であるとして、リーフレット「飲食店のみなさまへ～カラオケ騒音の防止にご協力を！」を作成して、騒音担当の窓口で配布すると共に飲食店の

営業許可を行っている市内の18保健所生活衛生課の窓口にリーフレットを置いてもらい啓発に努めています。

なお、カラオケ騒音苦情は全てと言っていいほど夜間、とりわけ深夜の時間帯の音が問題となるため、その測定は深夜に行わなければなりません、職員の負担も大きいため、当初は「騒音収録装置（※説明は後述）」を苦情者宅に設置させてもらい、苦情者がうるさいと感じたときに録音してもらい、後日に回収して音を再生して騒音レベルを確認して、店を指導しています。

横浜市の条例「生活環境の保全等に関する条例」ではカラオケを含む音響機器の使用規制を次の様に行っています。

- ・ 住居専用地域・住居地域・近隣商業地域：午前6時～午後11時は音量規制  
：午後11時～午前6時は使用禁止  
（音が外部に漏れない場合を除き）
- ・ 商業地域・準工業地域・工業地域  
：全ての時間帯で音量規制

### キ 機械プレス工場の対策事例

市街化調整区域にあるプレス工場からの騒音が、道路を挟んだ借家に新たに入居した住民から、音がうるさい特に夜間の音がうるさいと訴えられ、防音工事の実施と午後11時以降の作業を中止した事例です。

昼間の現地騒音測定の結果、規制基準値を大幅に超える騒音が確認されたため、工場に立ち入り調査を行い社長から話を聞いたところ、通常は午後7時～8時頃までに操業は終了しているが、急ぎの仕事が入ったため深夜の午前1時頃まで作業を行ったとのことでした。

また、音源は2台のターレットプレス機で、工場内では話し声が聞けない程の騒音

レベルでした。（ターレットプレス機はコンピュータ制御で稼働し、ステンレス平板を様々な形に連続して打ち抜くプレス機で、その騒音は機関銃を連続して発射しているような騒音が発生します。）

改善指導の結果、コンクリート2階建ての1階部分の作業所内部の4方全てに防音材を貼り付け（資材搬入用のシャッター部分を除き）、窓の部分も潰して同様に防音材を貼り付けました。

改善対策実施後に騒音測定した結果、大幅に騒音が低減され規制基準値を満足しましたが、深夜の時間帯は違反となるため午後11時～午前6時までのターレットプレス機の使用を禁止しました。

今回の対策によって苦情は収まりましたが、何故、市街化調整区域でプレス工場が操業出来るのか？何故、貸家が建っているのか？都市計画法ではあってはならないことだと思うのですが、歴史的経緯の中で存在が認められているのだと考えることにしています。

### ク マンションの機械式駐車施設の対策事例

マンションに居住する市民の方から隣地に新たに建設されるマンションの機械式駐車施設の騒音や景観が心配だから、法的な規制を考えて欲しいとの要望がEメールで寄せられました。

都市部では最近、マンション建設に当たって狭隘な敷地の有効利用を図るために、機械式の立体駐車施設を設置するケースが増え、その機械式駐車施設から発生する騒音問題が苦情として市に寄せられる事例が散見されるようになってきました。

横浜市の生活環境保全条例では、マンションの機械式駐車施設であっても事業所の

騒音規制の適用を受け、規制基準の遵守が義務づけられていますが、事前許可の対象施設（指定施設）となっていないために設置以前の事業者への強制的な指導は困難な状況でした。

電話やEメールのやり取りの中で苦情者は事前の法的な規制が出来ないのであれば、条例を改正するなどして規制を行うべきであり、今回のマンションの機械式駐車施設も設置位置や施設機械の変更などを求めています。また、マンションに入居している方々と対策委員会を設置して、マンション建設会社と話し合いを続けている状況でした。

その後、マンション建設会社が騒音担当窓口に来庁して騒音対策についての相談がありました。指導内容としては、

- ① 機械式駐車施設も稼働後は騒音の規制基準の遵守が求められる。
- ② 現状の機械式駐車施設のままでは基準違反の恐れがあり、防音対策を検討すること。

以上の2点を指導して、建設会社も対策について検討して担当まで報告することになりました。

なお、今回の機械式駐車施設は6段方式（地上4段・地下2段）の4連で合計84台を駐車させることが出来る施設です。

4ヶ月後にマンション建設会社から騒音対策計画書が提出され、その内容は、

- ① 機械式駐車施設に遮音壁（サンドイッチパネル）を3方向に取り付ける。
- ② 駆動モーター部分に防音カバーを取り付ける。
- ③ 駆動モーターのスピードダウンを行い、モーター音の軽減を図る。
- ④ タイマー設置により同時使用の制限を

行い、深夜は1連しか稼働できないようにする。

以上の対策を実施することにより、約1年後にマンションが完成して機械式駐車施設が稼働する状況になったため、苦情者らの対策委員会の立ち会いの下で建設会社が敷地境界で24時間の騒音測定を行った結果、規制基準が遵守されたため解決としました。

この機械式駐車施設に遮音壁を設置した費用は、通常の設置費用に比べて約200万円余計に掛かったとの業者の説明でした。

（通常は簀の子状の目隠し程度の壁）

なお、この事例の処理経過の中で市の駐車場の所管課が「駐車施設基準について（通知）」を改正して、機械式駐車施設のセットバック、周辺緑化、遮音壁設置の努力義務等が追加されました。また、騒音担当としても機械式駐車施設の騒音防止対策の好事例として、その後の同様な問題に活用しています。

## (2) 規制基準の適用が難しい対策事例

### ア スーパーマーケットの早朝搬入作業の対策事例

大規模な小売店舗の早朝のトラック等による商品の搬入作業の騒音が、近隣のマンション上階に入居する住民から訴えられ、改善対策を実施した事例です。

苦情者は店舗に近接したマンション6階に新たに入居した住民で、早朝の4時頃から始まる商品搬入作業の音で睡眠が妨げられるとの訴えでした。

苦情者宅のベランダに騒音収録装置を設置して、早朝の作業音を1時間程度録音してもらい再生した結果、音源はトラックのバックブザー音、荷さばき作業音、台車の音等が確認されましたが、瞬間的には規制

基準値を上回る音が発生しているものの、その発生頻度や発生時間が少なく、法的に規制することは困難と判断されました。

しかしながら、被害が住民の寝ている時間帯でもあり、店舗側に可能な限りの減音対策を要請することにして、店長に対して以下の改善策を取るよう指導しました。

- ① 早朝に出入りするトラックのバックブザー音は使用を止める。
- ② 台車は低騒音タイプの物に変更する。  
(車輪がソフトタイプの台車)
- ③ 荷下ろし作業時には充分騒音発生に注意して作業を行う。

これらの対策が実施され苦情者も納得したので、解決としました。

## イ 資材置き場の対策事例

住居専用地域に新たに設置された土建会社の資材置き場から発生する騒音が、近隣住民から訴えられた事例です。

苦情者は、朝と夕方に資材置き場から発生するトラックへの資材の積み込み、荷下ろし作業音がうるさいと訴えていました。

昼間の現地調査では作業は行われておらず静かな状況でしたが、資材置き場は、3方は約3mの万能鋼板で囲まれていましたが、道路を挟んで建つ苦情者宅側はトラックの出入り口に当たるため、囲まれていませんでした。資材置き場のすぐ隣にも住宅がありましたがそこからは苦情は寄せられていませんでした。

苦情者宅に騒音収録装置を設置して、朝・夕の作業音を録音してもらい分析した結果、作業時間は15分～20分程度であり作業中は規制基準値を超える状態でしたが、朝夕2回の作業時間帯を除くとまったく音が発生しない状況であり、市条例に基づく

屋外作業所の音の総量規制には抵触しないと判断されたため、会社側に騒音発生に配慮するよう要請することになりました。

社長を市役所に呼び出し、録音されたテープを再生してもらい作業中にはこれだけの騒音が発生していることを認識してもらい、法的な規制は困難だが作業中は騒音発生に充分注意して行うよう従業員に徹底するよう指導し、社長からも今後は十分に注意しますとの回答が得られました。

指導後、数ヶ月が経ちましたが再度苦情が寄せられないため解決としました。

## ウ ビル駐車場の対策事例

商業地域に立地するビル駐車場から発生する出庫時の深夜の警報ブザー音がうるさいと、近隣のマンション住民から訴えられた事例です。

ビル駐車場が先に立地していましたが、後で建った道路を挟んだマンション住民から深夜の警報ブザー音が気になって仕方がないとの訴えでした。

現地調査の結果、ビル駐車場から車が道路に出庫する際に、歩行者に注意を促すために自動的に鳴る警報ブザー音が原因であり、1台の出庫時に10数秒鳴る状況で気になる音だと思われました。

このため、管理会社に連絡を取ったところ市の指導で警報ブザーを取り付けたとのことであったため、市の所管課に連絡して確認したところ、警報ブザーの使用を中止しても問題ないとの回答を得たため、再度、管理会社に連絡して午後11時～午前6時の時間帯の警報ブザーの使用中止を要請しました。

管理会社は市役所が良いと言うならその時間帯の使用は中止しますとの回答でした。

苦情者に指導結果を説明した後、苦情が寄せられないため解決としました。

## エ スタジアムの音楽コンサート演奏音の対策事例

日産スタジアム（国際競技場）、横浜スタジアム（野球場）で年数回開催される音楽コンサートの演奏音に対する対策事例です。

都心部にある横浜スタジアムで開催された音楽コンサートの音がうるさいと苦情が寄せられたことから、検討が進められました。年間2～3回開催されるコンサートの音を事業所等の規制基準を適用するのはどうかということもあり、コンサート開催時の騒音測定結果を踏まえて、横浜市の行政指導として、スタジアムの最上段、要するに観客席の最上段のところを最大100デシベル、この音量でおさめてくれということを指導して了解してもらいました。

後発の日産スタジアムに対しても同様の指導を行い、内規として100デシベルということを決めてもらっています。従って、コンサートがある時はスタジアム側が騒音計を持っていますので、音を計って100デシベルを超えるようであればレベル調整をする、音量調整するという対応してもらっています。

### (3) 建設工事等に対する対策事例

#### ア 解体工事に対する対策事例

建物解体工事でよく使用されるさく岩機（ハンドブレイカー・ジャイアントブレイカー）の作業騒音がよく問題になります。

これらの作業は騒音規制法による特定建設作業に指定され、規制指導の対象となっていますが苦情も多く寄せられます。

このさく岩機作業音に苦情が寄せられた場合、一般的には現場責任者に対して市に苦情が寄せられたことを伝え、工事現場に万能鋼板の塀の設置や苦情者宅側に防音パネル・防音シートの取り付けを指導して減音に努めてもらっています。

しかしながら、これらの対策が取れない様な場合は工法を変更してニブラ（建物をかみ砕く重機）の使用を求め、出来るだけブレイカーの使用を控えるよう指導しています。

また、工事業者に苦情者に直接会いに行ってもらい工事内容等について説明してもらい理解を求めるようにも指導しています。

解体工事により発生する騒音は相当高レベルの音であり、やむを得ない作業でもあるため苦情者に対してもある程度は我慢してもらうよう説明し、可能な限り騒音を低減させるよう工事業者を指導することで問題解決を図っているのが現状です。

#### イ ジャイアントブレイカーの使用時間短縮による対策事例

これは特定建設作業に該当するジャイアントブレイカーを使ってビルの解体作業をやって規制基準の85デシベルを超えていたケースです。

音の関係の仕事をなさっている方はご存じかと思いますが、騒音規制法では基準値を超えていても、作業方法の変更を命ずることは出来ないことになっています。作業時間の制限はかけられるということなので、結果的に苦情者といろいろ話し合いをして、1日の作業時間を4時間に制限しました。

そうしたら、業者もさるもの、例えば2台のジャイアントブレイカーを使って作業していたものを4時間に制限されたもので

すから、機械の台数を増やして短時間でバリバリやったというのが現実です。そういう意味では時間制限で音の出す時間は制限できても、使う台数までは制限は出来ませんので、業者の方が頭はいいかなと思った次第です。

それでも、苦情者側のビル事務室のベランダに防音パネルを張りまして、ビルの解体というのは当然だんだん下がって行きます。防音パネルで養生していても、下に下がってくれば当然防音パネルは外れていてしまいますから、隣のビルの上の方から見れば、全く防音パネルが役に立っていない状態になります。そのため、苦情者側の受音点のところに防音パネルを張って音を防ぐという方法も一方では取っています。

#### ウ 土木・建設工事に対する対策事例

一般的には特定建設作業を除く土木工事や建設工事に係わる騒音の規制は出来ませんが、これらに対する騒音苦情は多数寄せられます。

静かであった住宅地にいきなり工事が始まり騒音で迷惑している！隣のマンション建設工事の音がうるさい！などの苦情です。

これらはある程度、お互い様の精神が必要だと思っています。苦情を申し立てた方の住宅なりマンションを建設した時はどうだったのか？騒音を出さずにご近所に何も迷惑をかけずに建築したのかどうかです。

この様な苦情を受け付けた時は、先ず始めに苦情者に対して法的な規制は無いことを説明した上で、現地調査を行い可能な限り工事業者に騒音発生について注意することを話しています。

現地調査の結果、酷い騒音発生が認められたときは工事責任者に対して市に苦情が

寄せられたことを伝え次の様な指導を行っています。

- ① 工事現場の周囲を塀（万能鋼板）で囲む。
- ② 苦情者宅側に防音パネル・防音シートを取り付ける。
- ③ 苦情者宅に直接説明に伺う。
- ④ 作業開始時間を遅らせる。
- ⑤ 重機使用時には騒音に十分配慮して作業する。
- ⑥ パワーショベル（ユンボ）の首振りになるべく行わない。

などを現場状況に合わせて適宜指導して対応してもらっています。

しかしながら、騒音で困っていると言いながら本音は迷惑料としてお金を要求する方も中にはいます。市役所には一言もお金の話はしませんが、工事業者に金銭要求をする。この様な方は直接会って話を聞いていると何となくわかるものです。この様な場合は、市役所は金銭補償については一切係わりません。工事業者と直接に話し合ってくださいとキッパリお断りしています。

市役所の指導によって少しでも改善される場合もありますが、全く対応してくれない工事業者もいますので、苦情者に対して現場調査をした結果と工事業者に指導したことを説明し、これ以上は市役所として対応は困難であることを伝え、納得してもらっているのが現状です

#### (4) その他の対応事例

##### ア 都市計画法違反（いわゆる違反建築等）の工場に対する対応事例

違反建築の工場等が騒音問題を起こした事例が多々あります。この様な事例の場合、①建物そのものが用途地域違反である場合

と、②倉庫で申請し、後に工場に貸し出す場合とがあります。

このような場合、第一義的には建築行政サイドでの是正・撤去指導・命令によって改善されることが望ましいのですが、実体的には命令は行うものの行政代執行が行われないため、工場主が居座れば改善されないまま操業が続けられ、騒音問題が改善されないまま推移する事例が圧倒的に多いのが実態です。

このため、公害行政サイドとしては違反建築物にさらにお金を掛けて防音対策をさせることに多少の抵抗感はあるものの、対策をしなければ被害者が救われないため、工場主に対して対策を取ったからといって、違反建築に変わりがないことを納得させてから、防音壁等の改善対策を実施させることがあります。

このような騒音の改善指導により騒音の低減が図られた時は、騒音苦情処理としては終了させています。

しかしながら、苦情者によってはそもそもそこに工場があることが問題だと主張される方がおりますが、騒音行政としては騒音を問題のない状態に改善させるのが仕事であり、工場の立地そのものを問題として対応することは困難であり、それは建築行政の対応で改善を図るように苦情者には説明しています。

## イ 名乗らず氏・匿名希望者への対応

近年、市役所に騒音苦情を訴えてくる市民に氏名を名乗らない方や氏名を名乗るものの相手側には匿名にしてほしいという方が非常に増えています。全体の約4割にもなっています。

自分の素性を明らかにしない一方で、騒

音で困っているのだから何とかしろ！と一方的に言って電話を切る方がいますが、感覚公害である騒音問題は被害者がそこに住んでいて生活環境が阻害されていることが判明して問題となります。氏名や住所・連絡先も言わない苦情者に対して、担当者としてはまともに対応する必要はないと考えています。

本当に騒音で困っているのかも確認することが出来ませんし、発生源と言われたところに悪意や非難する目的を持って言っているかもしれません。現場調査をしてもどのあたりの騒音なのか？調査時点で音が確認できなければどうしようもありません。

本来ならこのような苦情に対しては私としては対応する必要はないと思っておりますが、横浜市としては一応言われた現場を調査して、状況を確認して騒音が発生していた場合は発生源に市役所に苦情が寄せられたことを伝え、改善対策が行えるようであれば検討してくださいと書いています。しかしながら、言われた発生源にしてもどの方向に対策を取ったら良いのか見当がつかないのが現状でしょう。

もう一つにEメールによる苦情も増えていますが、これもアドレスしかわからず氏名・住所・連絡先を明記していないメールがあります。このような場合は、相手のアドレスに騒音の被害実態を確認する必要がありますので改めて氏名・住所・連絡先をご連絡くださいと連絡しています。この連絡をすると多くは返事が来ませんので終わりにしていますが、中には市役所が対応しないのはとんでもないと文句を言って来る方もおります。

次に匿名希望者に対する対応です。

この場合は市役所に氏名・住所・連絡先を明らかにしていますが、発生源に対しては自分の名前を出してほしくないと希望される方です。この様なケースの時は普通の苦情として対応しますが、直接に苦情者宅を訪問することは避けるようにしており、連絡は電話で行っています。これは、発生源に苦情者が誰か分からないようにする配慮です。

しかしながら、発生源に具体的な防音対策を指導するような場合は、苦情者宅側の工事を求めるため、苦情者に対しては必然的に苦情者が誰であるか分かってしまうかもしれませんので承知してください。または、匿名を解除することに同意してもらってから発生源に対する指導を行っています。

具体的にお金をかけて発生源が対策を行うとなると、発生源の責任者も誰が苦情を言っているのか？当然のように聞いてくるのが普通です。担当者としても誰が言っているのか言えないが、何しろ改善しろ！と言ったとしても、なかなか納得が得られないのが現状ですから、苦情者には匿名を解除するよう話しています。

## ウ クレーマーへの対応

この問題は難題です。どこの職場でも頭を悩ませていることでしょう！

ただ言えることは無理な要求にはハッキリと断る。職員の対応が悪い！や言葉尻を捉えて難癖を付けるなどには怯まず堂々とした態度で対応することが肝要です。

この様な方は、私たちがどの様に丁寧に対応したところで自分の主張が受け入れられなければ言い止まないということです。自分の主張が通らないといきなり態度を変えて怒鳴り散らす、お前じゃダメだから上

司を出せ！これが定番です。

私も長い経験の中で何度もクレーマー苦情に対応したことがありますが、通常の苦情者に対応するのではなく、クレーマーと判断したときは実に冷たく対応しています。お前を訴えてやる！首にしてやる！と何度言われたことか…。

現実には無事に定年退職を迎えていますし、実際に訴えられたことは一度もありません。

最近、特にこの様なクレーマー氏が増えているように思えてなりません。クレーマー苦情は必ず職場の同僚や上司に相談して担当や係全体で情報を共有して、同一の対応が取れるようにしておくことが絶対に必要です。

また、職場内でのクレーマー対応研修もやっておくことも良いと思います。実際、横浜市の騒音担当窓口には最近、警察官OBの嘱託職員が新たに配置され、職員の研修や問題のある苦情者対応、エセ同和団体からの苦情対応などに活躍してもらっています。

今回はここまでとし、次回70号（平成24年8月予定）で、事例紹介の続きの後、「3 騒音防止対策指導の進め方」、「4 騒音測定結果の評価方法（L5）の求め方」、「5 公害紛争処理制度の活用」、と話を進めてまいります。

どうぞご期待ください。

## 【騒音収録装置について】

昭和50年代に入ってからカラオケというのが急速に普及しました。この当時、横浜市でカラオケの騒音苦情が年間に100件を超えました。

カラオケの苦情というのは、典型的にどう考えても夜の仕事です。昼間からカラオケで歌って飲んでいる人はいませんから測定は夜の仕事になります。当然、苦情があれば騒音測定をし、取り締まらないといけないということになります。年間100件の苦情を夜、測定をしなければならないということになりますと、職員の負担は大変なものでした。測定器メーカーの担当者を読んで、夜間測定が非常に増えて音を計るのに私たちは苦労していることを伝え、職員がそこに立ち会わなくても騒音を計れるようなものを考えてほしいと要請しました。結果的に言うとテープレコーダーと騒音計をセットにしてジュラルミンケースの中に機械をセットしてもらい、苦情者が音がうるさいなと思ったときにスイッチを入れてもらえれば、騒音計を通して音が録音される。それを後日に私たちが回収して、再生をして音のレベルが確認できる。こういったものを開発してもらいました。

この測定器によって私たち担当職員の夜間での測定というものは非常に軽減されました。

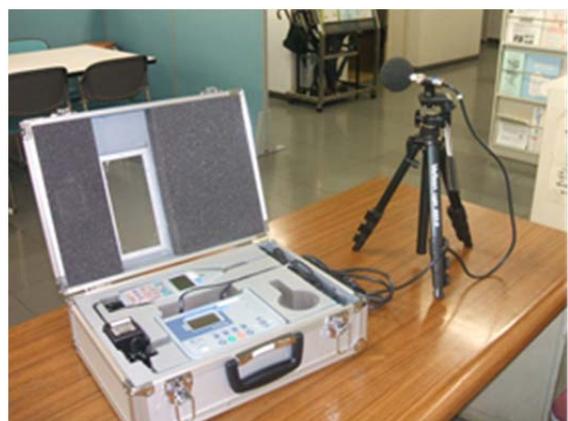
横浜市では、現在、この騒音収録装置を4台持っていますが、従来のタイプはジュラルミンケースに積分型普通騒音計（リオンNL-05A）とDATテープ利用のテープレコーダーを組み合わせ収納したものが3台、昨年度に新たに購入した最新式のデジタルタイプは積分型普通騒音計（リオンNL-22）とメモリーカード利用の4チャ

ンネルデータレコーダー（リオンDA-20）を組み合わせジュラルミンケースに収納したものの1台ですが、この最新式はオーダーメイドの騒音収録装置で約120万円の費用がかかりました。

高額な経費が必要になりますから各市町村で1台ずつ購入し利用することは難しいのが現状だと思いますので、各都道府県に数台ずつ整備をして各市町村に貸し出しをして活用するのも一つの方法ではないかと考えています。



騒音収録装置（上から）



騒音収録装置（全体）