

公害紛争処理関係及び 公害苦情相談員等ブロック会議の開催

公害等調整委員会事務局

公害等調整委員会では、平成 25 年 10 月下旬から 11 月上旬にかけて、全国を 6 ブロックに分けて、「第 44 回公害紛争処理関係ブロック会議」及び「第 38 回公害苦情相談員等ブロック会議」を開催しました。

「公害紛争処理関係ブロック会議」は、各都道府県の公害紛争処理担当職員を対象に、各都道府県における公害紛争の動向等について情報交換を行うもので、公害紛争処理事務の円滑な実施を目的としています。また「公害苦情相談員等ブロック会議」は、原則として人口 10 万人以上の市及び特別区の公害苦情相談担当者を対象に、公害苦情相談の動向等について情報交換を行うもので、公害苦情相談の適切な処理の促進を目的としています。

今回のブロック会議は、下記日程表のプログラムを各ブロックごとにアレンジして実施されました。「公害苦情相談員等ブロック会議」には、公害等調整委員会の公害苦情相談アドバイザーにも出席していただき、長年の経験を基に、講演や事例研究のアドバイスをしていただきました。また、これら講演や事例研究等を通じて、活発な意見交換がなされました。

そこで、今回のブロック会議に参加された仙台市の森谷さんと熊本市の菅本さんに感想を寄せていただきました。

日 程 表

	1 日 目	2 日 目
10:00		公害苦情相談員等ブロック会議(2 日目) 公害苦情相談事例研究 出席者からの個別苦情処理相談
11:30		
13:30	公害苦情相談員等ブロック会議(1 日目) 自己紹介(一部のブロック会議にて実施)	公害紛争処理関係ブロック会議 自己紹介及び参加都道府県の状況報告
13:40	公害苦情相談アドバイザーによる講演	
14:00	公害苦情処理に関する事例研究、意見交換等	公害等調整委員会からの報告、意見交換等
14:40		公害審査会等における紛争処理事例の経過説明 公害紛争処理・公害苦情処理に関する意見交換等
16:30	公害等調整委員会からの連絡事項等	
16:50	次回開催市の決定	次回開催都道府県の決定
17:00		

ブロック会議に参加して

宮城県仙台市環境局環境部環境対策課主任 森谷 昌幸

平成 25 年 10 月 31 日から 11 月 1 日の 2 日間、秋田市で「第 38 回公害苦情相談員等北海道・東北ブロック会議」が開催されました。私は昨春に異動してきたばかりで、経験が浅い状況での参加となりました。その頃は、他係の担当である悪臭や水質の苦情についてもほとんど知識がなく、担当の騒音振動苦情でも対応中のものがせいぜい 10 件程度で、解決した苦情はまだないという経験歴でした。

ブロック会議については、初日、公害等調整委員会公害苦情相談アドバイザーの方から講演をいただいた後、公害苦情処理事例研究及び意見交換があり、翌日は、秋田県内の自治体さんを交えた公害苦情相談事例研究がありました。私は、事前に資料に目を通さずに参加したため、理解できない事例がありましたが、質問やディスカッションをすることもなく、終わってしまったのです。これから参加する方には、私のような失敗をしないようブロック会議前に、資料に目を通しておくことをお勧めします。当課の事例について、事前に調べていったにも拘らずわかりにくい説明に終わったことをこの場を借りて、謝らせていただきます。

ブロック会議を通して、最大の収穫は、初日の会議終了の後に設けられた親睦を深める会で、他自治体さんの裏話を率直に聞いたことです。日頃の苦情対応で疑問に思っていたことやブロック会議中に疑問を抱いた点について聞くことができました。

また、ブロック会議の事例研究の中では、アドバイザーの方から豊富な経験に基づいた助言をいただきました。いろいろな助言に、どれになるほどと合点ができました。そこで、職場に戻り、その助言を実際に苦情に即席で活用しようとしてみました。しかし、なぜかうまくいきませんでした。ふと私の隣席におられるベテラン職員の苦情対応を観察すると、これまでの経験で培ったご自分のやり方を活かして苦情を難なくこなしています。そこで私は、人からの受け売りのやり方で一朝一夕では苦情は対応できないのだということを感じ取ったのです。つまり、それはアドバイザーの方の豊富な経験や知恵から、苦情者とのやり取りのなかで絶妙に繰り出されるもので、経験から生まれる自信そして雰囲気によって苦情者を落ち着かせたり、発生源者の対策を抵抗なく引き出せたりすることができるのではないかと考えました。単なる知識のみでなく

経験を積んで自分のやり方を見つけていくことが大切であることを認識した私は、日頃からあえて苦情に積極的にに関わり、経験を積んでいこうと改めて決意したのです。

仙台市では地震の影響から鉄筋コンクリート造りのビルがあちらこちらで解体されております。通常であれば平日の昼間は人々が活動する時間帯であるので、騒音規制法や振動規制法でも当然解体工事ができる時間帯であり、環境基準も緩く規定しているのですが、震災復興期の今日では夜間労働者や自宅療養の方や退職された方、他市から転入された方が昼間に在宅している場合も多く、解体工事に対する苦情が多発しております。

実際に寄せられる苦情では、苦情者の要望が高いということを感じます。苦情対応しているみなさんはそう感じませんか。例えば、こちらでは許容限度内であると思っ
ていても、気になる音が聞こえなくなるまで発生源側に対策させるのは当然との主張
があります。また、発生源のみを言い苦情者の居場所も教えない匿名の苦情や、民・
民の問題である同じマンション内での生活騒音の苦情など様々な苦情が寄せられま
す。しかし、行政としては、こうした苦情に臨機応変に対応していかなければなりま
せん。そのためにも、今回のようなブロック会議が重要なのだと思います。

秋田市は文化的であり、随所に秋田らしさがありました。秋田の人は温かく、あち
らこちらで秋田弁を耳にできたのも風情を感じました。秋田市の幹事様、お疲れ様で
した。

今年は仙台で開催されます。仙台市は、四百年前に伊達正宗公がその礎を築き、今
では人口百万人を擁する東北最大の都市となりました。仙台の中心部は、ビル群とケ
ヤキが立ち並び、広瀬川がせせらぐ、都市と自然が調和する街です。市街地内は「100
円パッ区」という 100 円でのバス移動が可能で大変便利ですし、仙台牛や牛たん焼
きをはじめ、おいしいものも満喫できると思います。次回会議が有意義となるよう、
開催地として精一杯努めさせていただきますので、杜の都仙台にぜひお越しください。

熊本県熊本市環境局環境政策課主査 菅本 康博

平成 25 年 10 月 28 日、29 日にわたり、熊本市で「第 38 回公害苦情相談員等九州
ブロック会議」が開催されました。

ここ熊本市は、日本三名城の一つとうたわれる熊本城を中心に、明治 22 年の市政

施行以来、都市機能の集積や周辺町村との合併により成長を続け、平成 24 年 4 月には全国で 20 番目、九州で 3 番目に「政令指定都市」へと移行しました。

自然豊かな都市で、緑多き街並みから古くは「森の都」として称えられてきましたが、地下水が豊富な都市でもあります。熊本市民 73 万人の水道水源の全てを地下水でまかなっており、これは、人口 50 万人以上の都市としては日本で唯一です。この市民の財産である地下水を守るために、本市ではさまざまな施策を展開しており、これらのたゆまぬ努力が認められ、平成 25 年 3 月には国連“生命の水 (Water for life)”最優秀賞を受賞したのは記憶に新しいところです。

さて、私が現在の職場に異動してから、8 年が経過しようとしています。所属している環境政策課は、現在 2 班 1 室ありますが、8 年間ひたすら苦情処理を担当している班に根を下ろしています。本市では記録に残しているものだけでも、年間百数十件の市民からの苦情が寄せられておりますが、法令等で規制をかけられず対応に苦慮する苦情も数多く寄せられています。そのような中、他自治体におけるより良い対処策や解決方法を学ぶために、本会議に参加させていただきました。

一日目の九州ブロック会議では、九州の各自治体からは事例研究で、騒音 5 件、水質汚濁 3 件、悪臭 2 件及び土壌汚染 1 件の提案が、また、公害苦情処理に関する意見交換では 7 件の提案がなされ、それぞれ、活発な意見交換が行われました。

二日目は、熊本県内の市町村の担当者も参加していただき、本市が提案した養豚場からの悪臭の事例についてディスカッションが行われました。

二日間にわたる会議では、他自治体からの類似事例の報告や、公調委公害苦情相談アドバイザーの方からさまざまな的確なアドバイスをいただきました。特に、一日目の会議終了後に行われた懇談会では、なかなか公式の場では聞けない本音の部分聞くことができ非常に有意義なものでした。

経験年数が長くなるにしたがって、過去の経験にとらわれ、なかなか新しい発想というのが生まれにくくなりますが、今回会議に参加することにより、新しい対処の方法や考え方を得ることができ、まだまだ苦情処理に関しては奥が深いのだなと感じた次第です。

最後になりましたが、本市で会議を開催するに当たり、公害等調整委員会の方々を始めアドバイザーの方々並びに参加していただいた各市の皆様には大変お世話になりました。開催市として会議の運営や、懇談会でのおもてなしでは、不十分な点があったかと思いますが、この場を借りてお礼申し上げます。