

がんばってまーす

解決事例から思うこと



岡山県倉敷市環境リサイクル局環境政策部
環境政策課大気騒音係技師

古川 裕隆

こんにちは。倉敷市環境政策課の古川と申します。今回は、日々の公害苦情対応業務での経験とその中で感じたことをお伝えさせていただきます。

岡山県の南部の瀬戸内海に面し、穏やかな気候と、市域を二分して流れる高梁川たかはしがわがもたらした豊かな大地に恵まれた倉敷市は、江戸時代には幕府直轄領(天領)となり代官屋敷が置かれました。当時盛んだった綿花や菜種など商品作物を取り扱うため、倉敷川沿いの代官屋敷周辺には大地主や豪商たちが軒を連ね、現在も当時の趣を残すそのエリアは倉敷美観地区として観光名所にもなっています。北前船の寄港地でもあった南西部の玉島湊は、綿花の出荷を中心に繁栄し、ノスタルジックな町並みを残す玉島地区を形成しました。江戸時代後期になると、盛んだった綿花栽培を基に、南東部の児島地区で紡績業が盛んとなり、明治期には、足袋から学生服へと展開し、さらに戦後には国内で初めてジーンズの生産を開始しました。児島地区は現在では「国産ジーンズ発祥の地」として知られています。また、昭和63年には本州と四国を結ぶ瀬戸大橋が開通、交通の要衝となるとともに、海沿いの鷺羽山や王子が岳の展望台からは瀬戸内の多島美と巨大建造物が調和する景勝地となりました。水島地区では、太平洋戦争時に航空機製作所が建設され、戦後には干拓事業が進むとともに、岡山県の近代化政策により工場誘致が進められ、鉄鋼業や石油化学工業を中心とした現在の水島コンビナートを形成しました。また、北西

部の真備、船穂地区では、瀬戸内の温暖な気候を利用した、マスカットや桃、タケノコなどが生産されています。



倉敷美観地区（川舟と桜）

倉敷市環境政策課には、4つの係、1つの室、2つのセンターがあり、そのうち水質・土壌汚染担当4人と、大気・騒音振動・悪臭担当4人の計8人が主に公害に関する苦情の対応を担当しています。市に寄せられる苦情の件数は例年200件程度あり、昔からの中小企業と民家が混在している地区を中心に、工場や工事現場を発生源とした騒音・振動関係の苦情が多く寄せられます。また、コンビナート地域の企業を対象とした降下ばいじんの苦情が多く寄せられることも、特徴の一つです。

私は、環境政策課に異動して2年目になり、上司、先輩方と共に苦情対応も担当していますが、継続してしまう苦情の中には相談者と事業者との間でもっと話し合いができる環境があれば解決で

きると思える案件が数多くあります。今回は私の経験した苦情の中から、そのような2つの事例を紹介します。

1つ目の事例は、隣地での機械修理関係の事業所新設に伴う急な居住環境の変化に加え、事業者による事業内容の説明が不足していたため、苛立ちや不安が募った相談者から苦情を受けた事例です。

準工業地域の田畑が造成され、民家の隣接地に事業所が新設されて以降、作業音や使用する塗装の臭気による苦情が本課に寄せられるようになりました。立入により事業所が法律に違反していないことは確認できましたが、そのことを相談者へ伝えても納得されず、そればかりか従業員の喫煙等いわゆる近所トラブルのような苦情まで受けるようになりました。本来ならば一定のところで環境行政としての対応を終了すべきでしたが、適切な説明のタイミングを逃してしまい、苦情を受けては事業者に対策をお願いし、その状況を相談者に伝えるといった対応を繰り返していました。ところがある日、相談者から「営業者とは仲良くやっている。今後私からは苦情を言うこともない。」という電話が入りました。明確な理由までは分かりませんが、相談者が「事業者のことを勘違いしていた。」とも言っていたことから、両者間での話し合いによって、お互いに納得できたものと思われれます。

2つ目の事例は、金属加工業を行っている事業者や周辺住民が世代交代などで状況が変化しているにもかかわらず、事業者がその変化していることに気付かず、感情的なすれ違いから苦情が生じた事例です。今まで感じなかった、若しくは許すことができていた事象も許せなくなった相談者の心境の変化が伺われました。

住居地域で数十年前から操業している事業場の騒音苦情に応じ、いつもどおり現場へ向かい、法

律上の問題の有無を確認するなどの聴き取りを始めました。両者に話を聞いていくと、かつては相談者の母親と事業者の配偶者が懇意にしていたが、配偶者の他界に伴って両者の関係が希薄になっているようでした。その結果、相談者は事業者からの繁忙期や作業時間延長の連絡が滞り、不満を募らせているようでした。一方、事業者は、従前の作業に変化がないため、相談者が豹変したように見えているようでした。感情的な縛りを察した事業者の息子から、相談者と直接話をして苦情の原因を把握したいとの提案があり、その後は当課に苦情が入らなくなりました。相談者と事業者の間で、円滑なコミュニケーションをとれる新しい関係が構築できたのだと思います。

これらの事例は相談者と事業者の話し合いがうまくいった稀なものであり、連絡を受けることがなくなった多くの継続的な苦情の中には、まだ双方の不満がくすぶっている可能性もあると思われます。苦情対応において行政は、少しでも相談者と事業者の両者が納得できる事例を増やしていくために、事業者の法律への適合状態を確認して指導するだけでなく、相談者の思いや環境コミュニケーションの重要性なども上手に伝え、行政が中立の立場で両者間の潤滑油となる努力をすることも大切だと考えます。

便利さを高めるためにインターネットや24時間営業店が普及した結果、ヒトは我慢することが少なくなり、価値観も多様化していると言われていきます。価値観が多様化する現代社会において、法律の規定以外を「上手に」伝えるという事は難しく、先輩や上司に頼ってしまうことがまだまだありますが、これからも経験を積み重ね、相談者と原因者の双方から納得していただける状況を導けるような職員を目指していきたいと思えます。