

がんばってまーす

日々悪戦苦闘していますっ！！



京都府長岡京市環境経済部環境政策室総括主査
大西 将史

こんにちは。私は、京都府の長岡京市環境経済部環境政策室環境保全担当の大西です。当室に人事異動してきたのは平成 23 年 4 月からですので 10 年目ということになります。騒音や振動といった典型 7 公害以外にも、生活苦情、外来生物、空き地の雑草などの相談にも携わっています。また、動物愛護の業務も担当しており、4 月には狂犬病予防集合注射も行うなど、仕事内容は多岐にわたっています。もちろん、自動車騒音や河川水質などの調査も行っており、環境監視も実施しています。



“山崎合戦” 明智光秀 最期の城「勝龍寺城」
しょうりゅうじじょう

さて、皆さんは長岡京市をご存じでしょうか。当市は、京都盆地の南西に位置し、北は向日市・京都市、東は京都市、南は大山崎町、西は西山を境に大阪府と接しています。東西約 6.5 km、南北約 4.3 km と東西に長く、面積 19.18 km² に約 8 万人の市民が暮らしています。面積の約 40% を占める西山は、代表的な景観となっており、麓には竹林が広がっています。中央部はアゼリア通りを中心

とする商業地、西部・北部は住宅や農業に広く利用されています。また、東部には工場が立ち並んでいます。

交通は、JR 東海道本線と阪急京都本線が、東海道本線の東側には東海道新幹線・名神高速道路・国道 171 号が縦走しており、交通の便に恵まれています。

また、当市は大河ドラマ「麒麟がくる」の明智光秀やその娘である玉（細川ガラシャ）のゆかりの地でもあり、勝龍寺城など歴史の舞台があります。

さて、ここからは環境保全担当のとある一日を御紹介しましょう。

朝一番、電話が鳴ります。こうやってしまえば大げさかもしれませんが、このような日は、一日現場に出かけるパターンが多い気がします。年間を通じると、特に夏場は、害虫駆除や空き地の雑草に関するものなど、この季節ならではの相談や問合せが増えてきます。また、季節の変わり目の時期も問合せが多くなる傾向があり、引っ越しや退職など生活の変化が要因となっているように感じられます。

騒音や悪臭の問合せといってもその多くは生活系のものであり、何らかの規制基準がある法令に基づいた対応ができないケースが多くあります。それでも、問合せに対して現場も確認せずに電話対応のみしていると、更なる苦情に発展する可能性があったりするので、連絡先や困っている状況を詳しく聞き取った上で、極力その日のうちに現場確認を行うようにしています。しかし、多くの

問合せを取り扱っていると優先順位を決めて対応を進めなければならないこともあります。また、緊急を要する他業務と重なって全く対応できない日もあるので、相談者に市役所は取り合ってくれないという負の印象を与えないように気を付けながら、「いつ現場確認を行う」「すぐに判断ができないので調べてみます」など、相談者に対して目途等をお知らせして理解を求めるようにしています。市役所が相談者に向き合って行動している姿勢を示すことが大切であり、そのように心がけています。

また、どこの自治体も同様ではないかと思いますが、限られた職員数で多くの問合せを処理しているのです、どうしても事務的な処理に陥りがちになります。近隣情報を聞き出すにしても相談者との面談が必要となります。一方で、発生源が判明し、立入りや指導を行う時にも面談が発生します。相談者にも日常生活があり、「夜勤で昼間は寝たい」「近隣と不仲になるのは困る」といった悩みがあるようです。また、発生源者側にも、「昼間なので人に迷惑をかけているとは思わなかった」「対策をしたいのだけれどどの方向だろうか」というような理由や近隣に配慮したい気持ちがあるようです。発生源者側も近隣の人に迷惑をかけたくて発生させているわけではないということです。当然相談者の困っている内容をくみ取ることも必要であると共に、発生源者に対しても一方的に指導をするのではなく、真摯に状況を聞き取る作業が必要であると考えています。また、対応結果を相談者にうまく伝えなければなりません。「発生源者が悪い」と決めつけるのではなく、相談者、発生源者の双方に公平な判断を行い、更なる苦情に発展させないコミュニケーションが取れるように心がけています。

さて、昨年度を振り返ると、河川での対応が多かったことが印象強く残っています。主な内容は、河川の濁りや油膜等でしたが、調査しても発生源を特定できないことも多くあり、歯がゆい思いをしました。

問合せがあった場合、河川や下水道の担当部署、京都府の関係機関に連絡を取り、地図や側溝図面を見ながら合同で現場確認を行い、調査を進めていくわけですが、暗渠（地下に埋設したり覆いをして、外から見えないようになっている水路）に阻まれるなどし、なかなか原因究明に至らなかったこともあります。

また、下水のような臭いがするという問合せが入ったときには、こんなこともありました。相談者と一緒に現場確認を行うと、下水のような臭いが確認できたので、周辺調査を行いました。近隣の住宅を訪ねたり、マンホールや側溝なども確認したりしました。しかし、なかなか原因が分かりませんでした。そんな状況の中、再び相談者宅に戻ると一番臭気を強く感じたのです。調査の結果、相談者宅内の排水管が外れていたため、悪臭が発生していたということが分かったので、下水道担当部署に引き継ぎを行い、解決に至りました。周辺に原因があるものだと思い込み行動をとると、なかなかその意識から抜け出すことができないこともあります。経験を積むと問合せに対して視野を広げて捉えることができるようになると思いますが、なかなか先入観を完全に取り除くことはできないものだと感じました。

苦情相談の対応時には、思い込みによる見落としがないように、基本的に複数の職員で対応に当たるようにしていますが、これには、思いがけない紛争に巻き込まれないようにするためや職員一人一人の負担を軽減するといった理由もあります。

また、苦情相談対応を円滑に行うため、普段から庁内において些細なことでも連絡を取り合ったり、庁外の関係機関との連携を図れるようできる限り関係者との連絡を密にするようにして、何かあったときに迅速に対応できるように情報交換などしています。

長年当室での対応をしていますが、円滑に仕事を進めるにも、適切に苦情処理を進めるにも、コミュニケーションが大切だという思いで対応を続けています。是非、皆さん会話をしましょう！