

がんばってまーす

公害苦情対応をとおして考えたこと



高知県四万十市環境生活課四万十川・環境係主査

うえはら ゆう
上原 悠

みなさん、こんにちは。高知県四万十市環境生活課四万十川・環境係の上原と申します。私は市役所に入って2年目で、日々勉強させていただいているところです。

まずは、私が勤務している四万十市の紹介をさせていただきます。四万十市は高知県の西部に位置している、人口約3万3千人、面積は約632km²の市で、平成17年4月10日に旧中村市と旧西土佐村が合併して誕生しました。本市には、四国最長の川で、「日本最後の清流」といわれる四万十川が流れており、火振り漁^{ひぶりりょう}などの伝統的な漁法や、増水時には水面下に沈む欄干のない橋である沈下橋など、四万十川ならではの特徴的な川との生活、景観が残っています。豊富な水量とゆったりとした流れから、カヌーやキャンプなどのアウトドア人気も高まっています。



四万十川の火振り漁

また、旧中村市は今から約550年前に、前関白^{いちじょうのりふさ}の一條教房公が応仁の乱を避け、この地に下向し京都を模したまちづくりを始めたことから、「土佐の小京都」と呼ばれています。当時の御所の跡

地には一條^{いちじょう}神社が建てられ、市民の間からは「いちじょこさん」と親しまれています。

さて、本題の公害苦情対応についてお話しさせていただきます。私はまだ2年目ということもあり、大きな対応をしたこともなく、先輩方の御期待に応えられるようなお話はできないかもしれませんが御容赦をお願いいたします。

私は令和元年度に四万十市職員として採用され、環境生活課に配属されました。公害苦情相談のほとんどが野焼きの苦情であり、現地に行って指導すれば大抵は納得し、すぐに火を消してくれます。本市の大半が中山間地域ということもあり、田畑を持っている人が多く、昔から焼却を行っていたため、してはいけないということを知らないことが野焼きを行う主な原因のようです。このような苦情がある中で対応に困るのは、明確な違反行為がないことに対する苦情で、私がそれを実感したのは次のような出来事からでした。

ある事業所から煙が出ており、^{すす}煤などで洗濯物等が汚れて困るという苦情です。この苦情は数年前から度々寄せられており、その度に同様な対応を繰り返しているものでした。その事業所の焼却施設は県に設置の届出を出しています。事業所を訪問し話を聞いたところ、「焼却してはいけないごみの焼却は行っていない。焼却し始めの低温度時に黒煙が出ることはあるが温度が上昇すれば、白い煙に変わっていく」とのことでした。設置の届出上、操業に特に問題はなく、苦情を伝え、協力をお願いするしかありません。また、過去に何度も同様の苦情で事業所を訪問していたこともあ

り、事業所からも「先に建っていたのはこちらの方であり、それが後から団地になり周囲に人が住むようになった。今更、煙が出るので燃やすと言われても困る」と言われてしまいました。苦情の申立人の側からすれば、実際に煤や臭いで困っているということになります。事業として行っている焼却に対して、違反などの理由もなく改善してくださいと言うわけにもいきません。相談者は、事業所に対して不信感を持っており、「何か燃やしてはいけないものを燃やしていると聞いた」、という話もしていましたが、それに関しても証拠はありませんでした。結局、「今後も黒煙が出ていたりしたら、その都度確認するなどの対応をさせていただきますが、現時点では違反もないため焼却を停止させるような指導はできません」と伝えて対応は終了しました。

このような経験から、市民が考える公害と法律や条例で規定されている公害が必ずしも一致していないことを意識するようになりました。

当然ながら、市役所として規制、基準を満たしているものに対して、指導などを行うことはできませんが、だからと言って対応はしないという話では市民はなかなか納得してくれません。私自身まだまだ未熟なため経験不足からくる杓子定規な対応でお叱りをいただくこともあります。対応の際にまずは現場に行って話を聞くことが大切だと感じています。公害の苦情は個人の感じ方に左右されることが多く、臭いがきつい、うるさいといった相談で現地に向かったとしても、臭いや音を感じることができない場合もあります。実際に自分で確認した情報に基づいて対応しなければ、別のトラブルの原因になってしまうこともあります。また、その場での回答を求められることもありますが、明らかなこと以外は自身で判断せず、一度職場に持ち帰り、方向性を協議した上で回答を行うようにしています。私自身まだ2年目ということもありますが、経験豊富な先輩や上司に相談することが問題解決において最も有効な手段の

一つであることは間違いありません。先輩や上司の考え方に触れることで自身の思考の幅も広がり、そのような経験が次につながるものと考えています。

市役所の仕事は、市民の希望に応えることだと単純に考えていましたが、実際に業務を担当し、「必ずしも希望に応えられるものばかりではない」ことを痛感しました。公害の苦情として市民から寄せられるものには、白黒つけがたいものが多々あるのが現状です。また、苦情相談の中には、御近所との関係を悪化させたくないで相談者名は明かさない、というものも多くあります。しかしながら、苦情相談が匿名の場合の発生源への指導には限界があり、対応に大変苦慮しています。

生活様式や価値観の多様化など、新しい問題が生まれやすい現代社会において、行政職員としてこれまで以上に広くアンテナを張り、知識と経験を吸収・蓄積し続け、問題解決に取り組んでいきたいと考えています。



四万十川